

NEWS RELEASE

各位

2022年 1月 26日

三井住友カード株式会社

三井住友カードのコールセンターが「COPC®CX規格」の認証を2年連続で取得

三井住友カード株式会社（本社：東京都江東区、社長：大西 幸彦、以下：三井住友カード）は、コールセンター業務に特化して策定された国際的基準品質保証規格「COPC®CX 規格 CSP 版リリース 6.2 版（以下 COPC®CX 規格）」の認証を取得しました。本認証の取得は2年連続となります。



COPC®CX 規格は、コールセンター業務における、優れた顧客体験と業務運営の効率性を実現するために策定された品質保証規格です。お客様へのサービス提供の迅速性や正確性、業務運営の効率性等を指標化し、高いレベルで達成・維持することができたコールセンターに対して、米国 COPC 社より認証されます。（※1）

今回の認証審査では特に、国内のキャッシュレス化に伴い会員数や決済件数が増大する中、WEB でのセルフサポート機能のご利用促進や、音声認識、ナレッジ検索システムを活用したオペレーターの一次完結力向上により、高い顧客満足度を維持していることが認められました。

日本における唯一の COPC 規格監査実施機関である株式会社プロシード（※2）は、当社の「COPC®CX 規格」の認証取得について、以下のようにコメントしています。

「コロナウイルス感染拡大等の不安定な環境下においてもお客様対応組織の一層のスリム化を実施しながら、コールセンターを利用するお客様の満足度の向上を実現されました。共通の理念として掲げられている「Customer First」が、センターの各層のスタッフの皆様に浸透していることも確認できました。具体的には、ワンストップ対応率、迅速な対応、顧客体験、生産性の全ての面において向上が確認され、一段と進化したセンターとして評価されました」

三井住友カードは、「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」ため、世界水準のパフォーマンスを継続し高品質なコールセンター運営を追求すべく、今後もお客さま目線での業務運営を心掛け、より一層のサービス向上を目指して参ります。

(※1) COPC®CX 規格について

1996年に米国において、コールセンター業務を実施・発注する企業（マイクロソフト、デル、アメリカンエキスプレス等）が集まり、オペレーションの品質を上げ、顧客満足度を向上させるマネジメントモデルの作成が開始されました。米国国家経営品質賞（マルコム・ボルドリッジ賞＝MB賞）の概念に基づき、世界的に需要が拡大し始めたコールセンター業務に対応できる「パフォーマンス改善モデル」として COPC®CX 規格が誕生し、また規格の運用、維持のための組織として、米国 COPC 社（COPC Inc.）が設立されました。COPC®は、COPC 社（本社：米国フロリダ州、会長：クリフ ムーア）の登録商標です。
詳しくは https://www.proseed.co.jp/copc_service/ をご覧ください。

(※2) 株式会社プロシード（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：根本 直樹）は、日本で唯一の COPC 規格監査実施機関であり、コンタクトセンターマネジメント、CX（カスタマーエクスペリエンス）コンサルティングの分野における、マネジメントフレームワークを用いた業務改善コンサルティング、導入コンサルティング、およびマネジメント人材育成を行っています。

詳しくは <https://www.proseed.co.jp/> をご覧ください。

以上