

News Release

各位

2023 年 3 月 28 日

三井住友カード株式会社

金融業界初、三井住友カードのコールセンターが 「COPC®CX規格 コンタクトセンター版 リリース 7.0」の認証を取得

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 コンタクトセンター版 リリース 7.0（以下 COPC®CX 規格）」の認証を 2022 年 12 月に取得いたしました。本認証の取得は 3 年連続となり、最新版「リリース 7.0」での認証取得は三井住友カードが日本の金融業界で初めてとなります。



■ COPC®CX 規格とは

優れた顧客体験（CX）と業務運営の効率性を実現するために策定された国際基準であり、運営プロセスの方法やベンチマークが定められています。お客さまへのサービス提供の迅速性や正確性、顧客対応品質、業務運営の効率性等を指標化し、顧客満足度において一貫して高いレベルで達成・維持することができている組織に対して、米国 COPC 社より授与されるものです。（※1）

三井住友カードは、日本の金融業界で初めて、コンタクトセンター運営のグローバルトレンドをさらに反映させた最新版「リリース 7.0」での認証を取得いたしました。

三井住友カードでは、すべての役職員が共有すべき価値観の一つとして「お客さま起点で考え、一人ひとりのニーズに合った価値を提供する」を掲げています。近年、急速にキャッシュレス決済が普及し、クレジットカードなどのご利用に関するご不明点やご不安など、コールセンターに届くお客さまのお声も多様化しています。三井住友カード コールセンターは一層、お客さま一人ひとりのご要望に寄り添い、サポート出来るよう進化を続けております。

この度の認証審査において、特に「マルチスキル化による転送削減」、「ナレッジ検索システムを活用したオペレーターの一次対応での完結力向上と応答時間の短縮」、「コールバック予約システムの導入による顧客対応キャパシティの最大化」により、高い顧客満足度を維持していることが認められ、COPC®CX 規格の認証取得となりました。

・マルチスキル化による転送削減

お客さまからのお問い合わせが多い用件に特化したスキル習得を実施し、多岐にわたるご照会にもオペレーターがワンストップで解決します。また、ご照会内容に合わせて Vpass アプリをはじめとする WEB サービスの利用をご提案することで、最初に対応したオペレーターがすべてのお困りごとを解決できるよう努めております。

・応答時間短縮

三井住友カードではお客さまからのご照会内容を Q&A 形式で検索できるシステム（以下、ナレッジ検索システム）を導入し、オペレーターが多様なお問合せにもスムーズに回答できる体制を構築しております。このナレッジ検索システムは、Q&A の新規作成、評価、修正を繰り返して内容の精度を高め、通話時間の短縮による顧客体験向上につながっております。通話時間は、453 秒（2020 年度）から 406 秒（2022 年度）への短縮を実現しました。

・コールバック予約システムの導入

三井住友カードでは 2022 年 11 月より、コールバック予約システムを導入しました。お客さまの電話機操作による折り返し電話予約から、折り返し架電までの一連の業務を自動で行うサービスの実装は、国内初となります。コールセンターの混雑によりオペレーターに繋がりがづらい場合でも、折り返し電話予約のご案内を行い、お客さまのご都合のよい日時をご指定頂くことで、待ち時間のストレス軽減、利便性の向上に取り組んでおります。

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。

「認証継続の過程で、お客様サービスの高度化や組織の効率化の面で大きな改革を継続して実施されました。今年度も、総合案内と専門デスクという形でのコールセンターの再編や、コールバック予約システムの導入を通じて、お客様のご用件に合わせた最適な対応の実現に向けた活動を進められています。またウェブでのサービスとコールセンターでの人によるサービス提供との融合によって顧客体験の向上を目指す活動も評価されました。」

3 年連続での COPC®CX 規格認証取得は、当社のコールセンターが世界水準の高いパフォーマンスを継続して発揮している証であり、三井住友カードは今後もお客さま目線を心掛け、引き続き高いレベルのコールセンター運営を追求して参ります。

（※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、アメリカンエクスプレス等）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）の登録商標です。詳しくは、https://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 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