

News Release

PROSEED
CORPORATION



平成30年11月9日

報道関係各位

株式会社プロシード

SMB Cコンシューマーファイナンス株式会社 金融機関の保証業務を行う保証センターが BPO 業務として国内初の COPC 認証を取得

米 COPC 社（本社 フロリダ）は、2018 年 10 月に SMB Cコンシューマーファイナンス株式会社（代表取締役社長：幸野 良治 以下、SMBCCF）の国内 2 拠点（東京、福岡）にある保証センターに対して、コンタクトセンターおよび BPO（Business Process Outsourcing）業務の国際品質保証規格「COPC®CX 規格 CSP 版 Release6.0a」の認証を授与しました。国内初の BPO 業務に関する COPC 認証となります。

「COPC®CX 規格 CSP 版 Release6.0a（以下、COPC 規格）（※1）」とは、コンタクトセンターをはじめとする顧客接点業務および BPO 業務に特化して、お客様満足度の向上と効率の良いオペレーション、そして経営貢献の実現のために策定されたグローバル水準の品質保証規格です。特にお客様対応のパフォーマンスにおいて、その指標を優秀なレベルで達成し維持することができたと認められた組織のみに授与されるものです。

SMBCCFでは、個人向け無担保ローンにおける与信ノウハウなどを活用し、保証事業を展開しています。この保証事業を担う保証センターでは、全国に189先ある提携金融機関が提供する個人向け無担保ローンの保証審査や受付業務の受託などを行っています。これらの業務においては、一切のミスや納期漏れが許されない厳しいアウトプット品質が求められます。

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）は以下のようにコメントしています。「SMBCCFでは世界最高レベルの精度と納期管理を、業務量の変化にリアルタイムに対応し適切な人材の配置をしつつ提携金融機関に提供するため、BPO業務において最も厳しく最高のパフォーマンスを求めるCOPC規格認証の獲得に取り組みました。

これらの取り組みはSMBCCFのコアコンピタンスである保証業務において、世界最高レベルの業務品質を証明したことになります。マネジメントと現場が一致協力しての改善活動を継続し、高い顧客満足を目指した取り組みが高く評価されました。

また、SMBCCFでは、プロミスのお客様対応を行うお客様サービスセンターにおいても2013年から6年連続でCOPC認証を継続しています。SMBCCFとしては2組織目の認証であり、優れたマネジメントのシナジーも期待されます。」

以上

<COPC 認証の概要>

COPC(※)は「マネジメントの仕組み」を構築、運用し、ハイパフォーマンスを創出するためのマネジメントフレームワークです。COPC認証は、パフォーマンスの優秀な組織のみが得られる国際品質基準。認証継続することで、顧客サービスのデジタル化や自動化にも対応し、またBPO業務までを統合し柔軟なビジネスモデルを創出するなどのマネジメント基盤が構築され、組織の事業目標達成にコンタクトセンターは大きく貢献できるようになります。(2018年10月現在、COPC取得組織数は96団体、うち日本は28団体)

※1 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®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)の登録商標です。詳しくは、<http://www.copc.com/> をご覧ください。

※2 株式会社プロシード(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の分野における、マネジメントフレームワークを用いた教育研修、導入コンサルティング、および業務改善コンサルティングを行っています。詳しくは、<http://www.proseed.co.jp/> をご覧ください。

参考) COPC®認証 ステータス

規格名	COPC®CX規格 CSP版 Release6.0a
認証企業名	SMB C コンシューマーファイナンス株式会社
ロケーション	東京、福岡
認証範囲	保証センター (BPOサービス)
認証日	2018年 10月
認証機関	COPC Inc. (米国COPC 社)

* CSP : Customer Service Provider の略。

◆ SMBCCF について ◆

SMB C コンシューマーファイナンス株式会社

代表取締役社長最高執行役員 幸野 良治

東京都中央区銀座四丁目 1 2 - 1 5

1 9 6 2 年 設立

【問い合わせ先】

広報CSR部

電話 : 03-3543-7360 (担当) 尾形・呉藤

ホームページ : <http://www.smbc-cf.com>

◆プロシードについて◆

株式会社プロシード（COPC 日本総代理店）

代表取締役社長 根本 直樹

東京都千代田区丸の内 1 - 6 - 6 日本生命丸の内ビル 2 2 階

1 9 9 1 年 設立

【問い合わせ先】 営業部

電話：03-6212-2107（担当）石井

ホームページ：<http://www.proseed.co.jp>