

News Release



2021年 3月 10日

報道関係各位

株式会社プロシード

銀行系クレジットカード会社で初！ 三井住友カードのコールセンター業務において、「COPC®CX規格」の認証を取得

三井住友カード株式会社（本社：東京都港区、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 6.1 版（以下 COPC®CX 規格）（※1）」の認証を 2020 年 12 月に取得しました。銀行系クレジットカード会社では初めての取得となります。

COPC®CSP 規格は、優れた顧客体験（CX）を目指す会社の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。オペレーション監査とパフォーマンスデータの評価に基づき、サービス提供の迅速性、顧客対応品質、運営の効率性、顧客満足度において一貫して高い成果を上げていることが認められたものです。

三井住友カードは、組織体制の見直しやコールセンターの運営強化を図るとともに、利用者視点でのデジタル化、会員向け Web サービスや自動音声応答システムでの手続きなどのセルフサービスの推進等、顧客ニーズに即したサポートを提供することで、顧客体験（CX）の向上という結果を実現されたことが評価され、COPC® CX 規格の認証取得となりました。

規格名	COPC®CX 規格 Release 6.1
認証企業名	三井住友カード株式会社
ロケーション	東京、大阪
認証範囲	コールセンター（インバウンドカスタマーサービス）
認証月	2020 年 12 月
認証機関	COPC Inc.（米国 COPC 社）

以上

(※) COPC®規格とは、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：米国フロリダ州）の登録商標です。

日本でのCOPC®規格監査実施機関は、株式会社プロシード（代表取締役社長 根本 直樹）になります。

◆三井住友カード株式会社について◆

三井住友カード株式会社

経営企画部 広報室 伊藤・佐藤

1967年 設立

【問い合わせ先】三井住友カード株式会社

電話：03-5470-7240（担当）伊藤・佐藤木

ホームページ：<https://www.smbc-card.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一丁目6番6号 日本生命丸ノ内ビル 22階

1991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：<https://www.proseed.co.jp>