

成功事例に学ぶ世界標準CXと非対面チャネル戦略

# 地方銀行CX革命 | 店舗統廃合時代の顧客体験デザイン とCOPPC活用事例

# 目次

---

1. はじめに
2. 地方銀行を取り巻く環境とコンタクトセンターへの期待
3. 現場で起きている課題と「負のスパイラル」
4. 解決策としてのグローバル基準（COPC）と成功事例
5. 船井総研がお手伝いできること

# 1. はじめに

昨今、地方銀行を取り巻く環境は、人口減少や店舗の統廃合といった大きな波の中にあります。こうした変化の中で、顧客との関係性を維持・強化するための「CX（顧客体験）」および「非対面チャネル（コンタクトセンター）」の戦略的価値が、かつてないほど高まっています。

本レポートでは、コンタクトセンターコンサルティングに強みを持つ株式会社プロシードの知見をもとに、地方銀行が直面する課題と解決策を紐解きます。なお、プロシードは2026年より船井総研プロシード事業部へ統合し、本内容は両社のシナジーを見据えた提言となります。

## ■ 「デザイン」の定義について

本題に入る前に、CXにおける「デザイン」の定義を明確にします。ここでのデザインとは、単なる表面的な装飾ではありません。問題解決のための「計画」であり、明確な意図と機能を持った「形」を作ること指します。これからの地方銀行には、行き当たりばったりではない、緻密に計画された顧客体験の構築が求められています。

## 2. 地方銀行を取り巻く環境とコンタクトセンターへの期待

### ■ 環境変化と「攻め」への転換

地方銀行を取り巻く外部環境として、人口減少や高齢化の進行に加え、DXによる業務効率化や店舗統廃合が加速しているという厳しい現実があります。こうした背景から、従来の銀行経営の在り方そのものが変革を迫られています。

具体的には、顧客が店舗に来るのを待つ「待ち」の姿勢から、顧客接点として能動的に関与していく「攻め」の姿勢への転換が必要です。もはやコンタクトセンターは単なる問い合わせ窓口ではなく、銀行と顧客をつなぐ最重要チャネルへと進化しなければなりません。

### ■ コンタクトセンターへの3つの期待

現場には、主に以下の3点のような具体的な期待が寄せられています。

- 1 店舗代替機能の強化：店舗に代わる寄り添った対応や、セールス機能の担い手としての役割。
- 2 経営へのハブ機能：顧客の声（VoC）を集約し、経営層へ届けるハブとしての役割。
- 3 DXによる生産性向上：DXを活用し、低コストかつ高品質な運営を両立させること。

### 3. 現場で起きている課題と「負のスパイラル」

#### 改善を阻む現場の課題

期待が高まる一方で、現場では深刻な課題が山積しています。特に「デジタル人材の不足」「組織の縦割り」「業務の属人化（ブラックボックス化）」により、改善の方向性が定まらないという悩みが多く、銀行で見受けられます。

#### 誤ったコスト削減が招く「負のスパイラル」

このような状況下で最も警戒すべきは、誤ったコスト削減策です。現状分析が不十分なまま行う安易な人員削減や自動化は、以下の悪循環を引き起こします。

1. 安易なコスト削減・自動化の断行
2. 対応品質の低下
3. 顧客離れの発生
4. 結果としてコストが増加する

#### AI導入における注意点

解決策として注目されるAI導入についても注意が必要です。AIは決して万能な魔法の杖ではなく、有人対応と無人対応（AI）の適切な役割分担（デザイン）こそが重要です。業務全体の「デザイン」なしにツールを導入しても、根本的な解決にはなりません。

## 4. 解決策としてのグローバル基準（COPC）と成功事例

### グローバル基準「COPC CX規格」の活用

「負のスパイラル」を断ち切り、あるべき姿を実現するための有効な解決策として、世界標準の運営マネジメント規格「COPC CX規格」の導入が挙げられます。

このフレームワークを活用することで、「顧客満足度」「コスト」「品質」のバランスを最適化することが可能になります。

#### コンタクトセンターの運営モデル(フレームワーク)こそが、COPC CX規格です

COPC CX規格とは、コンタクトセンターのパフォーマンス向上を目的に1996年に米国で策定。現在ではコンタクトセンター運営手法の国際標準として世界70か国以上で広く普及・活用されている。

30年以上にわたり広く活用され続けている理由には、成果を導く実践性とグローバルのトレンドを取り入れ進化を続けていることが特徴としてあるため。



#### COPC活用の目的

- ・顧客体験(CX)や顧客満足度(CS)の向上
- ・コスト削減や生産性の向上
- ・応答率や返答速度、解決率の向上



#### 具体的な効果

##### ①顧客満足度の向上



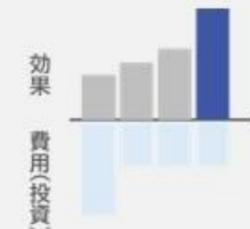
1年で15%増加

##### ②運営コスト



1年で10%~20%減少

##### ③費用対効果(ROI)の向上



1年で2~5倍増加

##### ④効率性



1年で15%~30%増加

# 4. 解決策としてのグローバル基準（COPC）と成功事例

## 導入による成功事例

実際に、適切な基準と戦略を用いてCX改革を実現した事例をご紹介します。

### 事例1 伊予銀行様

地方銀行として初めてCOPC認証を取得し、非対面チャネルの品質を客観的に証明することに成功しました。



### 始まりは伊予銀行様から

- ✓ これまでメガバンクを中心に活用されてきたCOPC認証(※後述)を初めて伊予銀行が取得した
- ✓ 地方銀行におけるCX領域の発展は、メガバンクに追随する勢いを見せているものの、まだ発展途上にある

➡改めて地方銀行におけるCXの現在地を把握

### COPC認証を取得している企業(一部抜粋)

- みずほ証券株式会社
- 株式会社SMBC信託銀行
- 三井住友カード株式会社
- 株式会社ジャルカード
- SMBCコンシューマーファイナンス株式会社
- 株式会社オリентコーポレーション
- アフラック
- 株式会社 伊予銀行

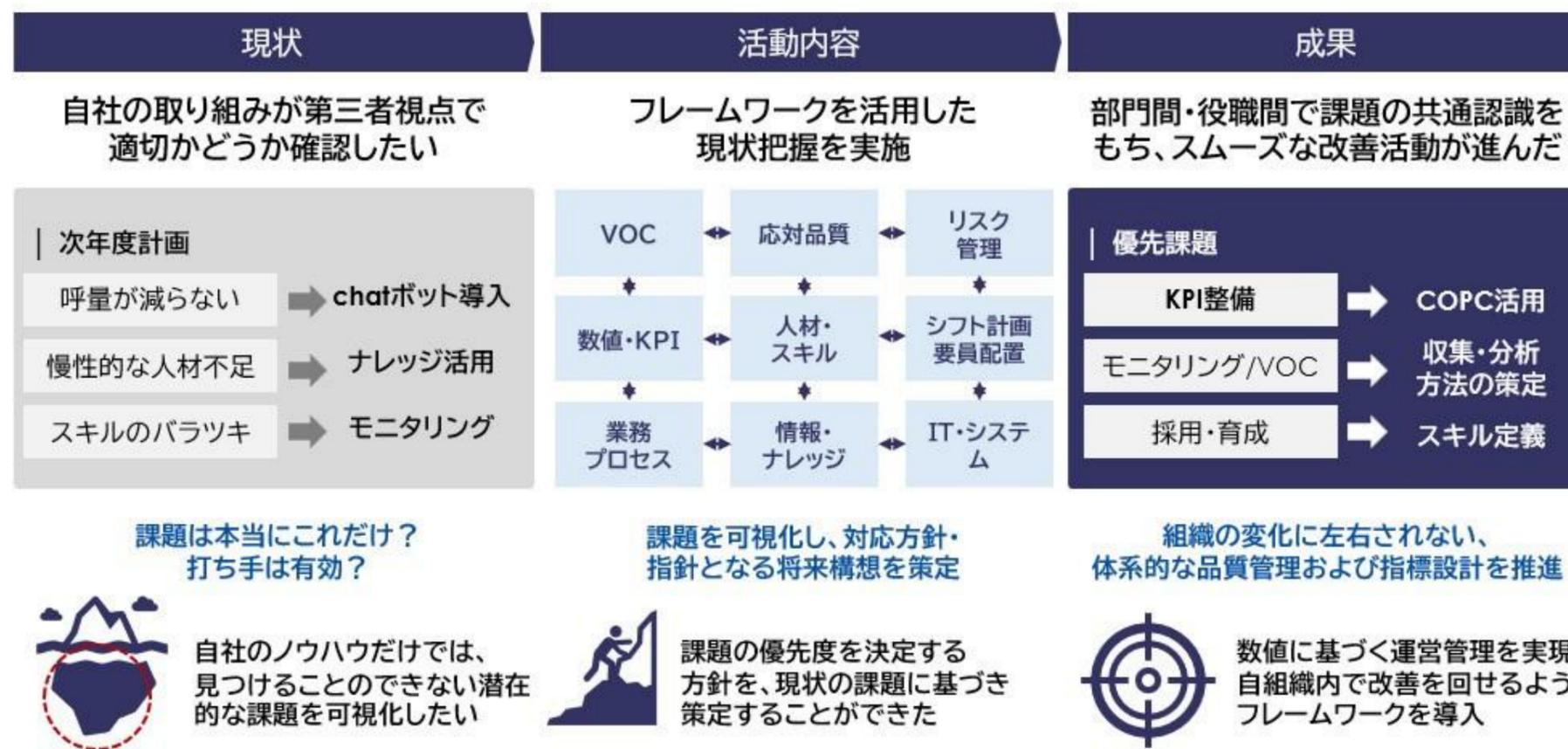
# 4. 解決策としてのグローバル基準（COPC）と成功事例

## 事例2

### 将来構想の実現

将来構想の実現 課題を可視化して部門間で共通認識を持つことで、組織横断的な改善と将来構想を実現しました。

- 当該クライアントは自社の顕在化した課題が網羅的であるか、および改善の方向性について疑問視していた
- そこで、第三者視点で課題の洗い出し、および改善の方向性を示すパートナーを探していた



## 4. 解決策としてのグローバル基準（COPC）と成功事例

### 事例3

### 拠点統合×DX

拠点統合×DX システム更改や拠点集約のタイミングに合わせ、運営の土台作りと業務の標準化を成し遂げました。

- 当該クライアントは大規模なシステム更改および拠点集約を控えていた
- そこでセンター運営の土台作り、および共通言語の醸成を目指していた



## 5. 船井総研がお手伝いできること

### ■ 総括：非対面チャネルを一丁目一番地に

以上のことから、暫定的な対応ではなく、地方銀行ならではのCXを「デザイン」し、非対面チャネルを一丁目一番地として強化することが、未来を創る鍵であると結論付けられます。

私たちは、その実現のために経営戦略から現場改善まで一気通貫のご支援を用意しています。

現状分析・アセスメント：コンタクトセンターの課題抽出とロードマップ策定。

人材育成・研修：マネジメント層やオペレーター向け研修、デジタル人材の育成。

運営支援・DX推進：システム導入支援や、COPC認証取得に向けたコンサルティング。

### ■ 経営相談のお勧め

無料個別相談も受け付けております。

ぜひ、無料の経営相談をご活用いただき、貴行の未来を共にデザインさせていただければ幸いです。

経営に課題を感じている

コンサルティング内容や依頼方法を知りたい

専門家から事業に関するアドバイスが欲しい

これらの相談を

**無料**

で承ります

※WEB、お電話をお選びいただけます



**WEB** でのお問い合わせ・ご相談

下記ボタンをクリックしてサイトへアクセスください。

**無料** 経営相談に申し込む

検索からも上記ページへアクセスいただけます。

船井総研 経営相談 **検索**

URLはこちら <https://www.funaisoken.co.jp/form/consulting>

**お電話** でのお問い合わせ・ご相談

下記のフリーダイヤルからご連絡ください。

**0120-958-270**

[受付時間]

平日 9時45分～17時30分(土日祝、年末年始を除く)

## 株式会社船井総合研究所について

中堅・中小企業を対象に専門コンサルタントを擁する日本最大級の経営コンサルティング会社。

業種・テーマ別に「月次支援」「経営研究会」を両輪で実施する独自の支援スタイルをとり、「成長実行支援」「採用・人的資本経営支援」「企業価値向上支援」「DX（デジタルトランスフォーメーション）支援」を通じて、社会的価値の高いサステナブルな成長企業を多く創造することを目指している。その現場に密着し、経営者に寄り添った実践的コンサルティング活動は様々な業種・業界経営者から高い評価を得ている。

- 本資料に掲載のセミナーはすでに終了している場合があります。内容にご興味がある際は、別途お問い合わせください。
- 本資料の無断転載・複製・頒布・改変・公衆送信を禁じます。
- 本資料は情報提供を目的としており、本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。
- 本資料内に記載された情報は作成時点で入手できる情報に基づいたものではありませんが、本資料の正確性、有用性、完全性、目的への適合性を保証するものではなく、当社は、本資料または本資料に記載された情報に起因して生じたあらゆる結果、損害、損失について一切の責任を負いません。
- 本資料の内容は将来予告なく変更し、または撤回されることがあります。
- 本資料には、生成AIにより生成した情報やPIXTAより提供された画像が含まれている場合があります。

 Funai Soken

