

COPC CX規格 リリース8.0

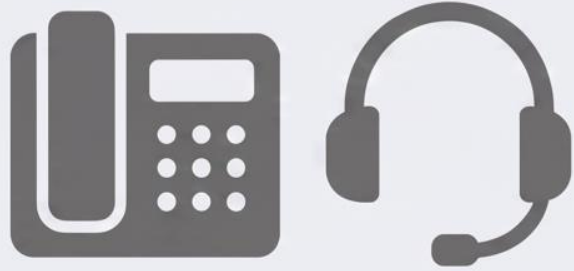
AI時代に向けて再構築された

30年の卓越性

人とテクノロジーを統合する
次世代のカスタマーエクスペリエンス

copc®

1. はじめに：CXの進化とAIがもたらす革命



単なる「電話を受ける場所」

- エージェントが1列に並び、一度に1つの応対を処理。
- テクノロジーは基本的なACDシステム※1とIVR※2のみ。
- 場当たりの「火消し」のような運用。



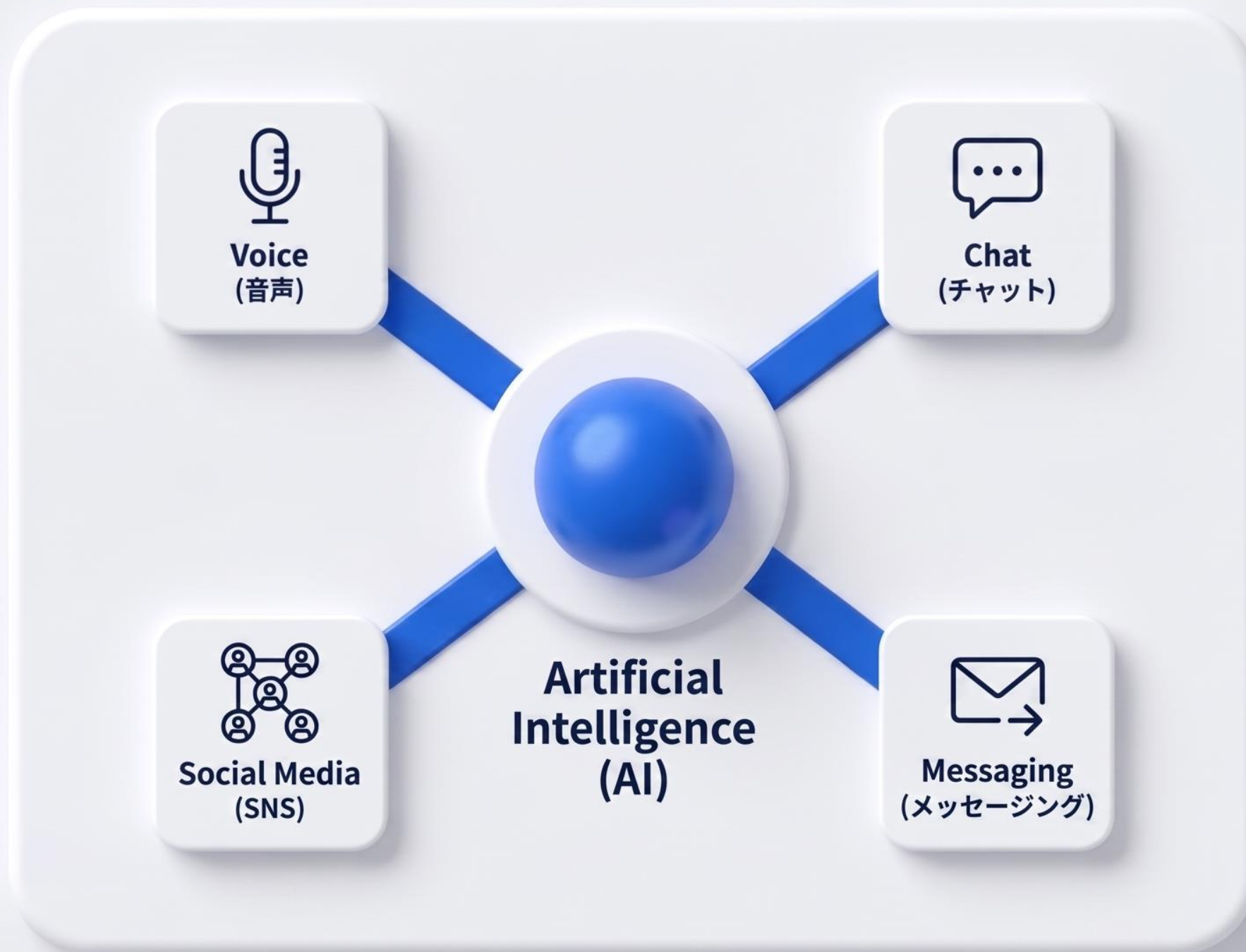
持続可能な「競争優位性」の源泉

- コスト削減とCX向上の両立。
- 規律ある「継続的改善」の文化への移行。
- ビジネスの現実に合わせて構造化されたフレームワークの必要性。

COPC Inc.が設立された理由はまさにここにあります。持続的なハイパフォーマンスを実現するための実証済みのフレームワークを提供するためです。

※1 ACDシステム：着信呼自動分配装置 ※2 IVR：自動音声応答システム

1. はじめに：AI革命という決定的な転換点



**AIは単なる「新しい
チャンネル」や「ツール」
ではありません。**

それは、あらゆる接点をシームレスに繋ぎ、顧客の労力を最小化する「エンジン」です。CXリーダーにとって、これは乗り越えるべき障害ではなく、かつてない『機会（オポチュニティ）』なのです。

2. COPC CX規格 リリース8.0の誕生

オムニチャネル・ AI時代の新基準

COPCの歴史上、最も重要な進化。30年間培ってきた「厳格な運用管理の規律」を保ちながら、2026年以降のビジネスに適応する「柔軟性」を提供するフレームワークです。

人 (People)

30年の歴史を持つ
厳格な規律とオペレーションの深さ

テクノロジー (Technology / AI)

自動化システムに対する
全く新しいガバナンス

完全な同期 (Total Lockstep)

リリース8.0は、人とテクノロジーが完全に連動する運用を管理するためのロードマップです。

3. リリース8.0を際立たせる「5つの要件」



ボットから有人エージェントまで、すべての接点を一つの基準で統制する、
業界初のエンドツーエンド・フレームワーク。

3. 5つの要件の深掘り：統合とガバナンス



チャネルを越えた統合管理

ボットと有人エージェントを別々に管理する時代は終わりました。リリース8.0は、あらゆるタッチポイントの設計、実装、評価指標に「一貫性」をもたらします。人間も自動化システムも、同じ基準でパフォーマンスを測定します。



組み込まれたAIガバナンス

AIの倫理、技術計画、パフォーマンス検証に関する厳格な要件を追加。競合他社がまだ「AIの基本」を手探りで探している間に、人間を管理するのと同じ厳格さで自動化システムを統制し、自信を持ってAIを展開できるようになります。

3. 5つの要件の深掘り：顧客視点と実行力

サービスジャーニーへの注力



顧客は「チャネル」ではなく「解決すべき課題」で考えます。個別のトランザクション（単一の応対）だけでなく、エンドツーエンドの顧客体験全体（ジャーニー）を設計し最適化するための新たな要件を追加しました。

指標の柔軟性



COPCが指定した指標だけでなく、ビジネスの目的に合った「最適な指標」を選択可能に。新しくなった構成要件により、本来の目的に合致している限り、自社にとって最も重要な指標を柔軟に測定できます。

オペレーションの深さ



経営層が戦略を指揮し、現場の運用チームが実装できる、より実践的なプロセスレベルのガイダンスを提供。戦略と実行の間にあるギャップを埋める具体的な要件が揃っています。

4. 早期導入がもたらす「競争優位性」

診断マトリックス：リリース8.0の早期導入 vs 競合他社

比較項目	リリース8.0 早期導入企業	追従する競合他社
AIの展開	自信を持った迅速な展開と統制	ガバナンスの欠知による苦戦と停滞
人材の定着	従業員体験(EX)要件の導入による 離職率の低下	従来通りの疲弊と高い離職率
BPOの競争力	最新のエンタープライズRFP要件に 即座に適合	基準の未達による機会損失

業界全体がリリース8.0へと移行しています。
唯一の問いは、あなたの組織が「リードするか、追従するか」です。

5. まとめ：次世代の卓越した運用に向けて

1.

AIは接点を結びつけるエンジンであり、CXのルールを根本から変えつつあります。これに適応するには、リアクティブな運用からプロアクティブな組織への変革が不可欠です。

2.

リリース8.0は、30年の実績を持つ厳格な運用管理と、最先端のAIガバナンス・オムニチャネル管理を融合させた「唯一の青写真」です。

「良い意図を、測定可能な結果に変える。」

新しいフレームワークは現在利用可能です。組織の移行を支援する『アップスキルトレーニング』をご活用ください。



アップスキル研修概要

- 以下はCOPC® Release 7.0および7.1の資格保持者の方向けのアップスキル研修の概要となります。
- 「COPC® 認定CXパフォーマンスリーダー」はアップスキル研修を受講し試験に合格とならない場合、自動的に失効しますので、ご注意ください。

詳細・お申込みはこちら: <https://proseed.co.jp/release8-0/>

項目	 ① e-learning	 ② 対面研修	 ③ オンライン研修
受講形態	ご自身のPCでの受講	1日間の研修	1日間の研修
基本受講料 ※全コースにテキスト代、試験代が含まれています。	¥100,000 (税込¥110,000)	¥120,000 (税込¥132,000)	¥120,000 (税込¥132,000)
特記事項	2025年10月～2026年6月でCXBP研修をご受講し、「CXパフォーマンスリーダー」資格を取得した方は無償にてご受講いただけます。	8名以上の場合、講師アサインによる オンサイト割引対象となります。	8名以上の場合、講師アサインによる オンサイト割引対象となります。
受験方法(共通)	試験は米国COPC社が提供するサイトでのオンライン受験です。 受験期間は、研修開始日から30日以内です。 ※研修日には試験を行いませんので、留意ください。		

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が知りたい、専門家から事業に関するアドバイスが欲しい

船井総合研究所では皆様の相談を **無料** で承ります。

※お電話、WEBをお選びいただけます

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）

WEBでのお問い合わせ・ご相談

下記ボタン、URL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



<https://www.funaisoken.co.jp/form/consulting>



船井総研 経営相談

検索や船井総合研究所ウェブサイトURLからも上記ページへアクセスいただけます。

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。内容にご不明な点がある際は、別途お問い合わせください。
- ◆ 本資料に掲載の情報は作成時点のものであり、将来的な内容を保証するものではありません。
- ◆ 本資料に掲載の情報を目的とし、弊社承諾なく転載・改変することを禁じております。
- ◆ 本資料に掲載の情報を利用したことによって発生する損害について、弊社は責任を負いかねます。
- ◆ 本資料の内容は将来予告なく変更、または廃止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。