

Consulting Service

緊急コールセンター立ち上げ

Funai Consulting Incorporated

サステナグロースカンパニーをもっと。
Funai Soken

緊急コールセンター立ち上げとは

- 昨今AIの発達によりサイバー攻撃が頻発し、企業の情報が危険に晒されています。情報管理を強化しても情報漏洩が発生しており、大企業も例外ではありません。こういった中、有事の初動対応は企業の社会的信用を左右します。船井総合研究所では要件整理から迅速なリソース（要員・回線）手配、厳格なセキュリティ下での運用まで、一元的に代行・支援いたします。

有事発生時、企業が直面する「初動72時間の不全」と3つの限界
事故・不祥事の発生直後、現場では以下の構造的課題が同時に発生します。

限界①

急激な入電増に対する「要員・インフラ手配」の限界

発表直後から問合せが急増する一方、自社リソースや既存委託先のみでは「必要なオペレーター数・回線数」を即座に動員できず、窓口がパンク状態に陥る。

限界②

情報錯綜期における「要件定義・応対設計」の限界

事実関係が確定していない混乱期において、関係各所（法務・広報・現場）との調整が難航。一次回答用のスクリプトやFAQの標準化が進まず、現場への展開が後手に回る。

限界①

社内体制の疲弊と「二次炎上・ガバナンス低下」の限界

受電対応に追われることで社内体制が疲弊し、通常業務が停止。同時に、応対の不全や不適切なデータ管理がSNS等での二次炎上やさらなる情報漏洩リスクを引き起こす。

Copyright© Funaisoken Group All rights reserved |

よくあるご相談

- 緊急コールセンター立ち上げの課題として、以下のようなご相談をいただいております。

✓**「最短『何時間（何日）』で受電開始できますか？」**
危機管理で最も重要な「公表と窓口開設の同時化」が可能か/「緊急特急立ち上げ（24～48時間以内など）」の実績

✓**「想定以上の入電（呼量あふれ）が発生した場合、即日で席数や回線を拡張できますか？」**
契約席数を超えた際の「あふれ呼対策」や「即時増席（スケールアウト）」のキャパシティがあるか

✓**「スクリプト（お詫び・想定問答集）の作成やオペレーター研修まで任せられますか？」**
「自社でスクリプトを完全作成する余裕がない」前提で、過去の事例をベースにスクリプト作成支援や短時間での研修を実施してくれるか

✓**「夜間・土日祝日の対応や、24時間体制の緊急構築は可能ですか？」**
BPO側で夜間・休日のシフトや拠点を即座に手配できるか

✓**「受信用電話番号（フリーダイヤル等）やCRM（問合せ管理システム）の用意も代行してもらえますか？」**
BPO側で即日発行できる番号や、すぐに使えるWebフォーム・問合せ管理システムをパッケージで提供してもらえるか

✓**「『有事・緊急案件』における対応実績やセキュリティ体制はどうなっていますか？」**
二次漏洩を防ぐためのセキュリティ（Pマーク、ISMS認証、物理セキュリティ）/ クレームの対応ノウハウ

✓**「緊急立ち上げにかかる費用体系（初期費用・月額/日額・従量料金など）はどうなっていますか？」**
有事対応は期間が不透明なため、「基本料金＋オペレーター席数＋通話従量」などの概算見積もりを即座に出してもらえるか

Copyright© Funaisoken Group All rights reserved |

ご支援イメージ

- 課題に対して、根拠から原因分析、また改善施策の提案までを一気通貫で実施します。
- また、改善施策については、実現性をディスカッションしながら策定します。

「準備不足」でも即座に動かせる理由：
要件が固まっていなくても最短即日でスタート可能。さらに、状況の急変・入電爆発に合わせ、
最大**1,000**席規模まで即時に拡張できる圧倒的スケーラビリティが強みです。

立ち上げタイムライン（例）

Day 1 即日	Day 2 体制構築	Day 3 運用開始
• 緊急ヒアリング • 危機度判定 • 暫定スクリプト作成 • 緊急回線・席数確保 -要件によっては即日OK-	• Q&A策定 • システム設定 • オペレーター緊急研修	• 一次受電開始 • 日次報告スタート • （状況に応じ順次拡張）

Copyright© Funaisoken Group All rights reserved |

ご支援イメージ

- 大規模な緊急対応を支える、弊社パートナーの強靭なインフラ基盤がございます。
- 全国10拠点・最大1,000席の即応BCP体制を貴社にて提供が可能です。

全国の設置可能拠点	100席規模センターの提供開始	ピーク時の動員・拡張
10拠点以上	最短2営業日	最大1,000席

拠点分散によるBCP対策

日本全国10拠点以上でコールセンターの設置が可能。局地的な災害や障害リスクを分散し、安定稼働を実現。

圧倒的な機動力と拡張性

最短2営業日で100席規模のセンターを提供開始。ピーク時には最大1,000席規模までの動員・拡張に対応。

柔軟なシステム環境

閉鎖的ネットワークの構築やクラウドCTI/CRMの活用により、大規模障害や急激な入電増に柔軟に即応。

Copyright© Funaisoken Group All rights reserved |

船井総研のコンタクトセンターコンサルティングの特徴

- 30年以上にわたりコンタクトセンター業界のコンサルティングを行っています
- グローバルの優れた手法を活用し、事業戦略から運営改善まで幅広い領域のご支援が可能です

船井総研のコンタクトセンターコンサルティングの4つの特徴

①グローバルベンチマークの活用

✓ 船井総合研究所は、現在、世界70か国で利用されているコンタクトセンターのフレームワークであるCOPC規格について、日本で唯一の代理店として、認証・コンサルティングが提供可能。
✓ COPC以外にも様々な手法を用いた支援が可能



COPC マネジメントフレームワーク
KCS ナレッジ活用
ICXI マネジメントスタンダード
IEHWS 従業員幸福度

②戦略策定から実行支援、BPOまで一気通貫支援

✓ コンタクトセンターの戦略・事業計画の策定から、現状把握、その後の人材育成まで支援可能
✓ 専門のBPO部隊も有しており、人材の供給やCRM(ZOHO)の導入支援も可能

戦略策定	現状調査・分析	改善計画立案	改善活動	効果測定
・将来構想策定	・アセスメント ・モニタリング	・改善計画策定 ・常駐支援	・アドバイザリ ・BPO ・研修 ・制度設計	・COPC認証 ・アセスメント ・モニタリング

③金融業界への豊富な支援実績

✓ 変化が激しく、業務内容が複雑になりがちな金融業界での支援実績多数

MIZUHO みずほ証券

8年連続でのCOPC認証取得を支援

国内4拠点のコンタクトセンターにおけるマネジメントフレームワークの構築とパフォーマンス向上を支援

SMBC SMBCコンシューマーファイナンス

電話、チャット応対品質の自社標準構築を支援

窓口を問わず一貫したサービスを提供するため、自社独自であるべき応対品質基準を構築

④パートナー企業との連携

✓ 各社の課題に合わせたパートナーとの包括的支援

HDI JAPAN | HDI-Japan

応対品質コンサルティングでの連携

HDI品質評価の支援をコンサルティングに取り入れ、HDI認定取得をサポート専門審査員も務める

DENTSU DIGITAL | 電通デジタル

次世代コンセプト「ヒューマナイズドDX」の共同開発

ヒューマンとデジタルの融合をテーマとする顧客体験コンセプトにもとづいたコンサルティングを共同で提供

Copyright© Funaisoken Group All rights reserved |

コンタクトセンターへのご支援実績（一例）

■ 以下の業界・業種のコンタクトセンターで抱える様々な課題に対して、ご支援の実績があります。

	実施背景（企業／支援領域の特徴・課題）		実施内容
銀行	大手銀行リテール部門のインバウンド・アウトバウンド強化を担う部門（3拠点のコンタクトセンター）	▶	デジタルシフトによるコスト削減と顧客体験価値向上を実現するための運用（業務）計画の策定支援
飲料	大手飲料メーカーグループ会社の窓口運営およびホールディングスのBPO管理	▶	VoC収集やマーケ施策に直結する受電業務の在り方とKPI定義および運用最適化プラン策定
自動車	新型車種発売時のコンタクトサービスに関する戦略立案の検討依頼	▶	市場競争が激化する中での差別化を図るためのコールセンターのRFP作成支援。ルール・運用設計も含む
公共	国全体の苦情対応のミッションを持つ全国自治体、警察等と連携	▶	トラブル発生時の迅速な処理のための対応手順・仕組み（ガイドライン）整備を支援
銀行・カード	銀行とクレジット事業・プリペイドカード、信託など複数事業を有する国内有数の金融グループ	▶	アルバイト比率が高いセンターの基礎力底上げのための教育プログラム策定と導入。KPIバランスの見直し
通信	大手携帯キャリアの業務効率化および、有人と無人の業務見直しに関する複数拠点プロジェクト	▶	有人・無人チャネルの役割再定義、業務棚卸しと最適業務フローの再構築
ガス	大手ガス会社の業務改善プロジェクトについて、Webチャネルの役割見直し	▶	リッチ化・利便性向上の方向性について、顧客調査と現状分析に基づくWebチャネル改善方針策定
旅行	国内大手ホテル会社グループの予約センターのカスタマーサポート管理部門	▶	管理部門の見直しに向けた現状分析と次期部門設計に関する検討支援
保険	損保会社の既存BPO更改プロジェクト	▶	音声データ分析を活用した課題・傾向分析を行い、レポートを基に改善案を策定
カード	チケット業界Web受信の運用改善PJ。コンサート・イベント等の受電センター	▶	受電業務の見える化と課題の抽出、対応品質向上の施策策定
印刷	社内教育を担う部門の教育体系見直し	▶	部門における教育体系の現状整理と見直し方針の立案。座学・OJT含めた教育体系の改革
ゲーム	オンラインゲームを支えるCS部門のエスカレーションサービスの構造改善	▶	大量対応が発生する際のエスカレーション整理、標準化ルール策定とナレッジマネジメントの強化

Copyright© Funaisoken Group All rights reserved |

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　会社概要

https://www.funaisoken.co.jp/info/company

◆ 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。

Copyright© Funaisoken Group All rights reserved