

コンタクトセンターの

次世代育成術

AI×eラーニングで実現する

「育成自動化」のすべて

目次

1. はじめに
2. 「AI × eラーニング」による次世代の育成サイクル
3. COPC規格に基づく3つの自動化ユースケース
4. 育成自動化を実現する2つのシステム構成アプローチ
5. ご紹介：COPC®CX規格 Release 8.0 概要
6. 船井総研がお手伝いできること

1.はじめに

コンタクトセンターの現場では、「人が聞いて、人が教える」という属人的な指導が行われており、育成には限界が生じています。具体的には、以下のような課題が存在します。

未活用データの山

管理者の手動モニタリングは全通話のわずか1～2%にとどまっており、約98%のデータが未活用のまま眠っています。

指導のタイムラグ

評価からフィードバックまでにタイムラグが発生するため、効果的な指導が難しい状況です。

本レポートでは、管理者の負担を減らしつつ、オペレーターが自律的に育つ「育成自動化」の仕組みについて、その全体像を解説いたします。

2. 「AI × Eラーニング」による次世代の育成サイクル

前章で述べた課題を解決するためには、未活用のデータを有効活用することが不可欠です。
新たな育成サイクルは、以下のステップで進められます。

1

自動文字起こしと評価

全通話をAIが自動で文字起こしし、評価基準に沿ってスコアリングします。

2

弱点の特定

AIの解析によってオペレーター個々の弱点を特定します。

3

教材の自動配信

弱点に直結するeラーニング教材を「即時」かつ「自動」で配信します。

このようにして、データに基づく正確なフィードバックループ（自動循環）を確立することで、次世代の育成サイクルが実現します。

3.COPC規格に基づく3つの自動化ユースケース

次に、グローバル基準である「COPC規格」の3つの軸（品質・効率・CX）を同時に引き上げる具体的なユースケースをご紹介します。

「Quality（品質）」 向上

AIが必須スクリプトの欠落を全件リアルタイムで検知し、終話後に即時ショートテストを配信することで、コンプライアンス漏れという重大リスクを防止します。

「Efficiency（効率）」 改善

「えっと...」や「保留」などのつまずき箇所をAIが特定し、弱点補強のための動画をレコメンドすることで、平均処理時間（AHT）の短縮と早期戦力化を図ります。

「CX（顧客体験）」 向上

感情解析を用いて顧客のネガティブな反応を特定し、「共感・傾聴スキル」のケーススタディを配信することで、寄り添い不足による顧客満足度（CSAT）の低下を予防します。

このようにして、データに基づく正確なフィードバックループ（自動循環）を確立することで、次世代の育成サイクルが実現します。

4. 育成自動化を実現する2つのシステム構成アプローチ

それでは、このような育成自動化の仕組みを自社に導入するには、どうすればよいのでしょうか。
ここでは、自社の規模や既存システム、予算に合わせて選べる2つのアプローチを解説します。

統合型プラットフォーム（WEM）

パターンA

音声基盤や品質評価、学習機能がオールインワンとなっているシステムです。
設定がシンプルで導入しやすく、ゼロからシステムを構築する場合に非常に有利です。

API連携型

パターンB

AmiVoiceなどの既存の音声認識システムを活かしつつ、API経由でUMUやCAREERSHIPなどの外部LMSと連携させる構成です。
これにより、既存の資産を活用しながら柔軟なカスタマイズが可能となります。

5.ご紹介：COPC®CX規格 RELEASE 8.0 概要

30年の卓越した実績と進化

30年間にわたり、COPC CX規格は世界最大級のコンタクトセンターの運営基盤として機能してきました。Release 8.0は、その厳格な規律とオペレーションの深さを維持しつつ、2026年以降のビジネス要件に適応する新たな柔軟性を提供します。

AI時代への対応（THE AI REVOLUTION）

AIは単なるチャネルやツールではなく、音声、チャット、SNSなどをシームレスに繋ぐエンジンです。Release 8.0は、人とテクノロジーが完全に連動して機能するオペレーションを構築・管理するための明確なロードマップを提供します。



5. ご紹介：COPC®CX規格 RELEASE 8.0 概要

RELEASE 8.0を特徴づける5つの革新

複数チャネルの統合管理

ボットと有人対応を別々に管理する必要はありません。すべてのタッチポイントにおける設計、実装、パフォーマンス測定に一貫性をもたらしめます。

組み込みのAIガバナンス

AIの倫理、技術計画、検証要件を定義。人材管理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を導入できます。

サービスジャーニーへの注力

個別のトランザクションだけでなく、エンドツーエンドのサービスジャーニーを設計・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

規格の意図を満たす限り、自社のビジネスの目的に合致する最適な指標を選択できる柔軟な構造を採用しています。

オペレーションの深さ

具体的なプロセスレベルのガイダンスにより、戦略と実行のギャップを埋めます。

[▶ COPCRCX規格 Release 8.0 の詳細はこちら](#)

6. 船井総研がお手伝いできること

一部の手動モニタリングから「AIによる100%全件評価」へと移行することで、オペレーターの自律的な成長と「品質・効率・CX」の同時向上が実現できます。

そこで、船井総合研究所では、コンタクトセンター業界に特化した専門知識を有し、COPC認定監査員としての知見も活かして、皆様の組織改善とシステム導入を戦略的にサポートしております。

自社に最適なシステム要件の定義や導入に向けた無料の経営相談・コンサルティングを承っておりますので、ぜひお気軽にご活用ください。

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」「D X（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グロースカンパニー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。