

Funai Soken
Consulting Service

コンタクトセンター効率化

Funai Consulting Incorporated

We help to build a better future for people, businesses, and society

We at the Funai Consulting Group will offer solutions for a better future to all the people and businesses we are involved with - and to society as a whole - and will do our best to turn those ideas into reality.

Trusted and respected by society for bringing joy to people and business through our work

We are determined to work together as a corporate group to bring joy to the people and businesses we are involved with. By earning the trust and respect of the people and businesses we seek to please, we can also earn the trust and respect of society as a whole.

コンタクトセンター効率化とは

- コンタクトセンターの効率化とは、運営・品質・人材管理を可視化し、ムダや属人性を排除することです
- 暫定的な対応や、強引なコストの削減はかえって、コストの増加を招きます

コスト削減を推進したが、品質低下とコスト増に向かうパターン

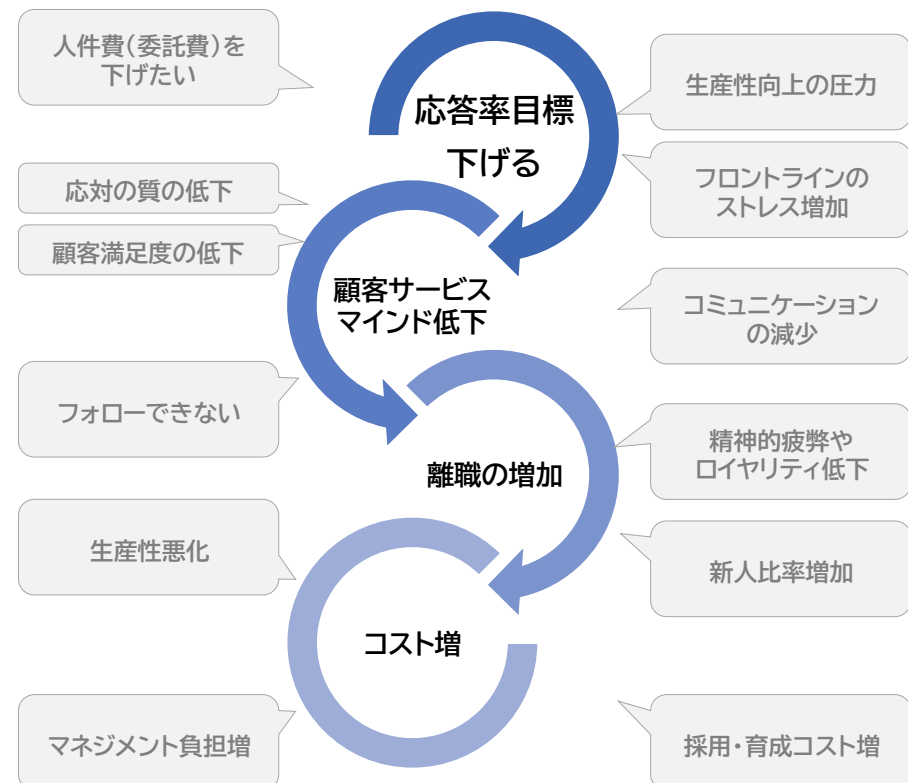
コスト削減の主な打ち手(4領域)

- ①② : コスト削減とCX改善の両立可能であり優先領域
③④ : 品質確保できている前提で着手する

デジタル	
①業務(入電)を減らす	②自動化/省人化する
<ul style="list-style-type: none"> ・ コールリーズン分析 ・ プロセス改善(印鑑無) ・ セルフへの誘導 ・ セキュリティ緩和/ポリシー見直し ・ パーソナライズ領域のセルフ化 	<ul style="list-style-type: none"> ・ セルフサービス利用促進(FAQ含む) ・ RPA ・ マネジメントツールの活用 ・ 手続きの自動化・サポートBOT
ヒューマン	
③生産性を高める	④人件費(単価)を減らす
<ul style="list-style-type: none"> ・ 稼働率向上、処理時間短縮 ・ 一次解決率向上 ・ WFMの強化 ・ 残業抑制・断捨離 ・ 間接業務の削減 	<ul style="list-style-type: none"> ・ オペレータ ・ 管理者(SV、リーダー) ・ 単価(時給)、雇用契約 ・ 離職・欠勤 ・ 移転や統合



カスタマーサービス組織における典型的な負のスパイラル



船井総研のコンタクトセンターコンサルティングの特長

- 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
- ・改善計画策定
- ・アドバイザリ
- ・COPC認証
- ・モニタリング
- ・常駐支援
- ・BPO
- ・アセスメント
- ・研修
- ・モニタリング
- ・制度設計

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

みずほ証券株式会社

SMBCコンシューマー
ファイナンス株式会社

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

電話、チャット対応品質の
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対応品質基準を構築

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

株式会社電通デジタル

対応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

次世代コンセプト「ヒューマニ
ズ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

よくあるご相談

- コンタクトセンターの課題として、以下のようなご相談をいただいております。

- ✓ 「顧客対応は**ベテランOP頼り**になってしまっている」

人員配置やシフトが最適なのか判断しづらい / BPO費の妥当性を確認したい / 放棄呼削減や運営のムダを可視化したい

- ✓ 「**数値分析や各施策は担当者任せで属人的**になっている」

品質評価の基準が曖昧で評価にばらつきが出る / VOCが十分に活用できておらず改善につながらない / AIを活用した品質向上策を検討したい

- ✓ 「**非効率な業務フローがガラパゴス的に残っている**」

SV育成が属人化している / KPI管理が弱く、成果に結びつかない / 離職率が高く、育成・定着の仕組みを見直したい

- ✓ 「**サポートチャンネルを拡充しても呼量が減らない**」

提示される数値の妥当性がわからない / 委託先ごとに品質差があり統制が取りづらい / SLAやKPIを見直したい

- ✓ 「**放棄呼率やサービスレベルが低迷・悪化**している」

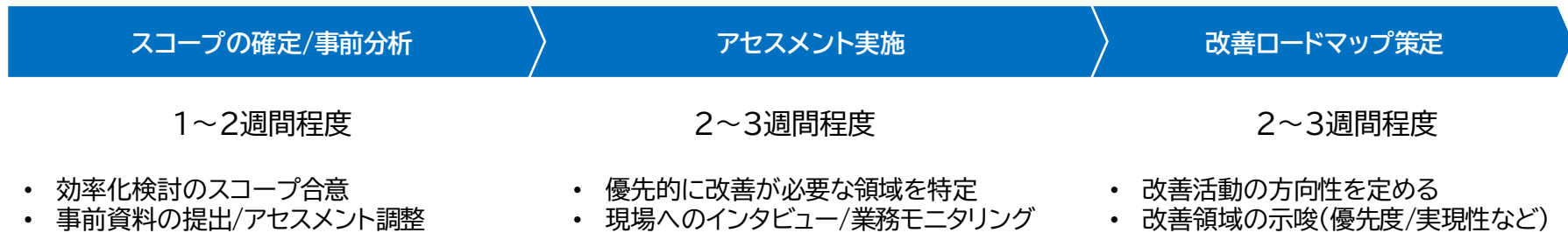
PBX/CRMのクラウド化の進め方に不安がある / ベンダー選定やRFP作成の基準が知りたい / FAQ、チャットボットの解決率が低い

- ✓ 「**新人OPが定着せず、安定した対応品質でない**」

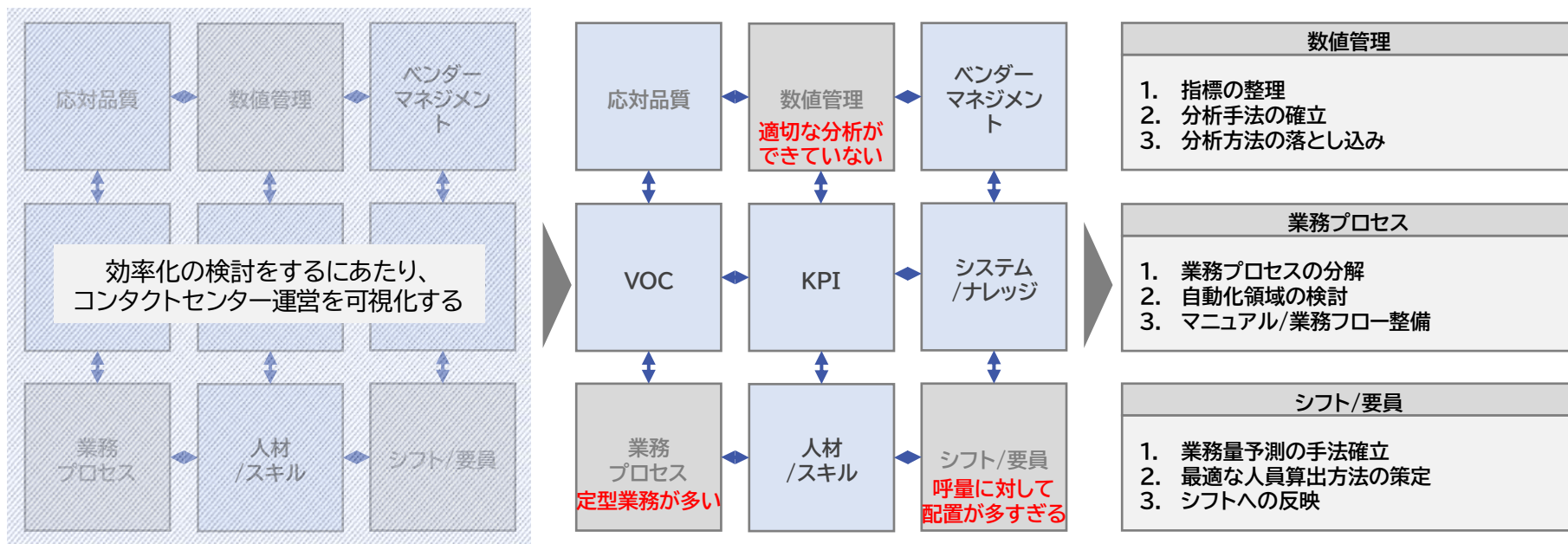
新規センター立ち上げ時の要件整理ができていない / 拠点統合時の体制・人員・ルール統一に課題がある / システム統一やROIの判断基準がない

ご支援イメージ

- コンタクトセンターの効率化にあたり、運営上のどこに課題があるかを可視化します
- 効率化の検討には、実現性/インパクト/工数などを議論のうえ、活動の優先順位を決定します



活動イメージ



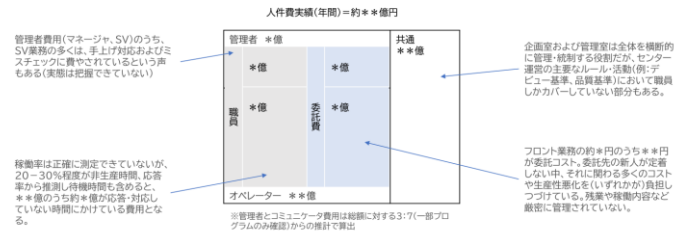
報告書イメージ

- コントラクトセンターの効率化に向け、現状のコスト構造の可視化および分析を行います
- また、コスト最適化のための打ち手評価を行い、改善の活動イメージを納品します

■ コスト構造の可視化(例:体制コスト)

コスト構造(体制コストの俯瞰図)

- 年間で約***件の対応を約***で運営している(そのうち***円が委託費)。
- 顧客対応者コストが***値、それをマネジメントするコストが***で構成されている。



All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation, 2024

10

■ コストマネジメントにおけるKPI

(参考)コストマネジメントKPIの考え方

- 高齢者の拡大(=電話を好む)傾向は続くため、今後の劇的な電話削減改善は困難であり、デジタルと有人の両輪施策が重要。
- 以下、②③が人件費の適正化によってコスト効率を追求する領域だが、本質的な入電理由は④に依存する。



All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation, 2024

11

■ 対応一件当たりのコスト分析

コストパーコール(CPC)分析

- 約***万件の応答に対して、約***億のセンター運営コストがかかっている(CPC=約***円)。
- 各窓口の責任者は運営効率のKPIを持っていない
 - ・ コスト目標が予算範囲のみである場合「予算範囲であればよし」という意識となりやすく、一般的には生産性のマネジメントが弱くなる。

窓口	件数	コスト	CPC	備考
窓口A	100,000	10,000,000	100円	
窓口B	200,000	20,000,000	100円	
窓口C	300,000	30,000,000	100円	
窓口D	400,000	40,000,000	100円	
窓口E	500,000	50,000,000	100円	
窓口F	600,000	60,000,000	100円	
窓口G	700,000	70,000,000	100円	
窓口H	800,000	80,000,000	100円	
窓口I	900,000	90,000,000	100円	
窓口J	1,000,000	100,000,000	100円	

All Rights Reserved, Copyright Proseed Corporation, 2024

12

■ コストの最適化に向けた改善活動イメージ

年内活動イメージ

***	***	***
<ul style="list-style-type: none"> 全体プロジェクト管理 正式報告、承認等のマイルストーン調整 ドキュメント管理(成果物等) 	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト活動項目とスケジュール案の提示 メンバーが不足する知識、他社事例等の解説 テンプレートやイメージ、提案などの提示 事務局運営のサポート 	<ul style="list-style-type: none"> 自センターの運用方法共有 標準化、個別運用の判断と判断 実運用における内部調整 ドキュメント類の最終化(成果物のまとめ)

活動内容	担当者	開始	終了	進捗	備考
1. 全体プロジェクト管理	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	
2. 正式報告、承認等のマイルストーン調整	***	2024.01.01	2024.12.31	完了	
3. ドキュメント管理(成果物等)	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	
4. プロジェクト活動項目とスケジュール案の提示	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	
5. メンバーが不足する知識、他社事例等の解説	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	
6. テンプレートやイメージ、提案などの提示	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	
7. 事務局運営のサポート	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	
8. 自センターの運用方法共有	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	
9. 標準化、個別運用の判断と判断	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	
10. 実運用における内部調整	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	
11. ドキュメント類の最終化(成果物のまとめ)	***	2024.01.01	2024.12.31	進行中	

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収集やマーケティング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

ご支援実績(生命保険A社)

■ 生命保険A社の事例を紹介します

会社概要



社名	生命保険A社
所在	東京(2拠点)/大阪/札幌
支援期間	2023年4月～2023年7月
センター概要	国内4拠点および10窓口にて、自社サービスの総合窓口および代理店のヘルプデスク、支店の受電集中を実施。(委託先含む) 複数のセンターを横ぐしで比較し効率化を検討していた。

ご支援概要

■ ご支援開始前の課題

- 自社のセンター運営における効率化を検討しているものの、顧客満足度を落とさず、最適なコスト構造への変更を検討していた
- 複数拠点を客観的かつ俯瞰的に分析することが難しい状態だった
- 委託先の業務がブラックボックス化しており、コストの内訳が適切に管理できていなかった

■ ご支援内容

- コンタクトセンター効率化のための現状把握(アセスメント)
- 運営状況を正しく把握するためのKPI策定
- コスト最適化のための手法およびロードマップの策定
- 他社事例の提供

■ ご支援の結果

- 現状のセンター運営におけるコストの大半が、委託先における管理者およびオペレーターの人件費であることが判明
- 人件費の大部分が削減可能な残業コストであった
- 委託先の業務におけるステータス管理を整備することで、月間で60%以上の管理者が残業していた業務を、10%未満まで削減した

【参考】〈金融機関向け〉コンタクトセンター研究会

- 金融業界でコンタクトセンター運営に従事するシニアマネジメント層を対象とした研究会を開催しています
- 年4回の通常会に加え、センター見学会や多彩な特典をご用意しています

- 〈金融機関向け〉コンタクトセンター研究会
研究会名称:金融業界エグゼクティブリーダーサミット)



講座		内容
共通講座	事例講座	金融機関の最新事例を ゲスト企業より紹介
	解説講座	事例講座の詳細および 成功要因の解説
グループワーク		各回のテーマに基づく参加 者同士でのグループワーク およびネットワーキング

- これまで取り上げたテーマ

2025年2月 第3回	従業員と顧客の高齢化-応対品質の向上と進化
2025年4月 第4回	人的資本経営-2025年の従業員体験
2025年5月 センター見学会	アコム株式会社様センター見学会
2025年7月 第5回	ROIを最大化するDX戦略
2025年10月 第6回	AIが支える教育と顧客対応の姿
2025年12月 総会	金融サミット2025年総会~金融CXの再定義 ~テクノロジーと人間中心の融合戦略

- マネジメントレベル向上のための多彩な特典

特典一覧

- COPC研修 1名分
- 応対品質調査 5件分
※弊社基準による調査/音声・チャット両方可
- Wellbeing(従業員幸福度)診断 1回分

ご相談の流れ

- 以下の流れにて、まずはお気軽にお問い合わせください。

貴社からのお問合せ

コンサルタント
からご連絡
※目安1~3営業日以内

無料経営相談
※45分~1時間程度

無料経営相談 ☎ 0120-958-270

受付時間: 平日9:45~17:30
(土日祝日、年末年始を除く)

担当者プロフィール



プロシード事業部
COPC認定リード監査員
五味康一郎

プロシード入社後15年間にわたり、日本のみならず、アジアの他国での認証審査にも参加しており、40社以上の組織のCOPC認証を支援し、審査を行ってきた実績を持つ。また、10年以上にわたり、COPC規格委員会に参加し、COPC規格の改訂や利用促進に、日本ユーザー会議の代表とともに活動している。

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スキャ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。

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

- 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

