

Funai Soken
Consulting Service

コンタクトセンター戦略構築

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戦略構築とは

- コンタクトセンターの戦略構築は、経営・現場・顧客からの期待を理解し、実現するための計画が必要です
- また、最も重要な要素は、ステークホルダーがこの活動における目的を理解し、賛同していることです



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まで一貫通貫支援

- ✓ 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

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。

- ✓ 「ナレッジはあるはずだが、現場でうまく使われていない」

ナレッジが分散していて探しづらい / 情報が最新化されず、誤った案内につながる / 使われていないナレッジがどれか把握できていない

- ✓ 「ベテランOPやSVへのエスカレーションが減らない」

SVにしか分からない暗黙知が形式知化されていない / ケースごとの判断基準が曖昧で聞きに行かざるを得ない

- ✓ 「新人OPのデビュー・戦力化に時間がかかる」

研修内容と現場で使うナレッジが結びついていない / デビュー後のフォローがOJT頼みになっている

- ✓ 「品質や対応内容にばらつきが出てしまう」

オペレーターごとに参照するナレッジが異なる / 判断が人に依存し、同じ問い合わせでも回答が変わる

- ✓ 「ナレッジ更新・メンテナンスが回らない」

誰が・どのタイミングで更新するか決まっていない / 業務変更がナレッジに反映されるまで時間がかかる

- ✓ 「ナレッジ活用の効果が見えず、改善につながらない」

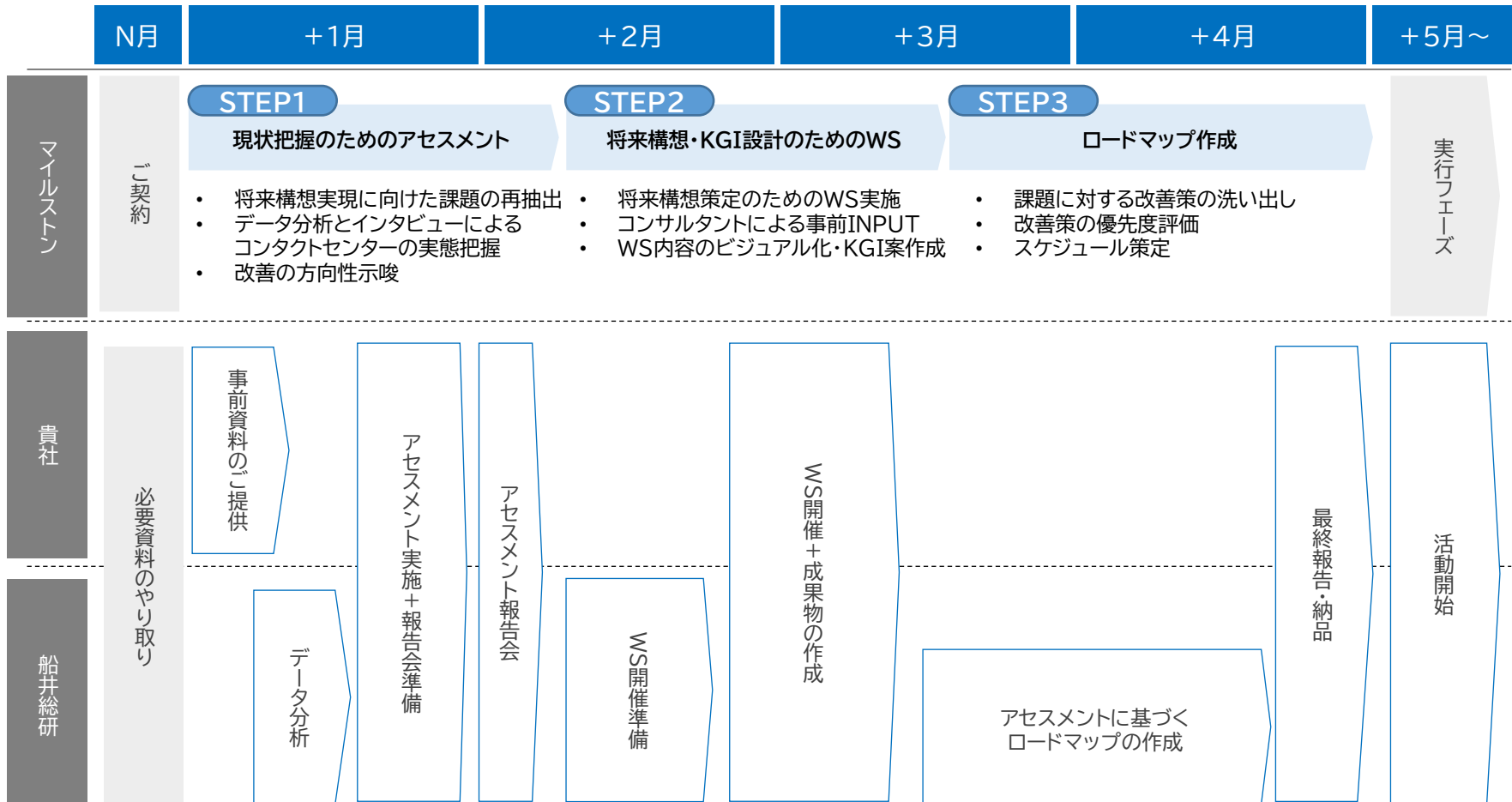
ナレッジの参照率や貢献度が測定できていない / 利用状況とKPI(AHT、一次解決率など)が結びついていない

- ✓ 「FAQやチャットボットを導入したが活用が進まない」

FAQと有人対応のナレッジが分断されている / 表現が現場用で顧客向けになっていない / 学習・改善が進まず自己解決率が上がらない

ご支援イメージ

- 次期コンタクトセンターの戦略策定から具体的なアクションの計画へ落とし込む稼働を支援します
- 多種多様な支援実績に基づく助言と成果物の提供により戦略的かつ効率的にプロジェクトを推進します



報告書イメージ

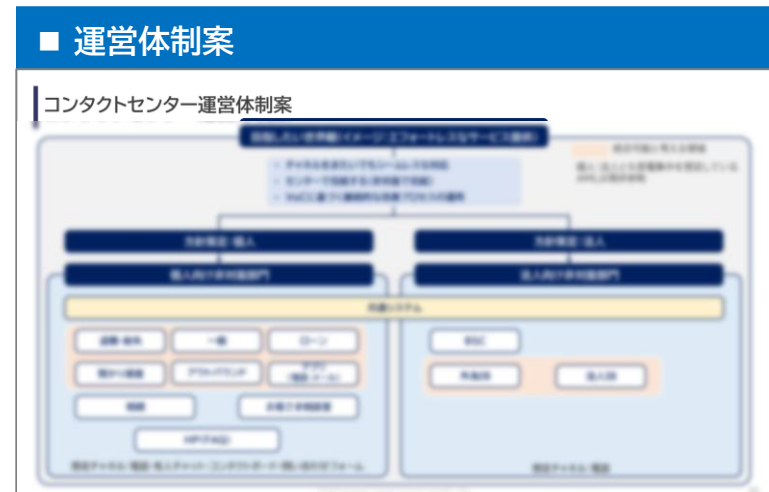
- 課題に対して、根拠から原因分析、また改善施策の提案までを一気通貫で実施します
- また、改善施策については、実現性をディスカッションしながら策定します

■ コンタクトセンターの目指す姿

CXオペレーションが目指すもの

- 2日に分けて計6グループで実施
- 多くのグループでサービスを改善の優先順位を上位に挙げており、コストは現段階では特に問題ない(予算内でできている)という状況

顧客への期待値	それを実現するための課題	「サービス・プロセス・システム」の課題	実行課題
<ul style="list-style-type: none"> 迅速な対応 親切な対応 正確な対応 柔軟な対応 コストパフォーマンス 従業員満足 顧客満足向上 	<ul style="list-style-type: none"> 適切なスキル不足 十分なトレーニング不足 高度なスキル不足 適切なスキル不足 適切なスキル不足 適切なスキル不足 適切なスキル不足 	<ul style="list-style-type: none"> サービス不足 プロセス不足 システム不足 システム不足 システム不足 システム不足 システム不足 	<ol style="list-style-type: none"> サービス プロセス システム



■ VoCの収集検討

VoCの収集方法と活用

- あらゆる顧客からの直接的・間接的な声を収集することが重要
- 収集したデータを分析し、サービスの向上(無駄をなくす、効率性や品質を高め、顧客の手間(エフォート)の削減)につなげる

収集方法	収集した声	活用される声
<ul style="list-style-type: none"> 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声 顧客からの声

■ 新たなチャネルの検討

(他社事例)新たなチャネルの検討

- 有人チャットの導入もシステム更改時に実施できるよう検討されている
- 他社でも効率性の観点と顧客体験を高めるために顧客側で好みのチャネルを選択できるように設計している

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(地方銀行A社)

■ 地方銀行A社の事例を紹介します

会社概要



社名	地方銀行A社
所在	北陸地方
支援期間	2025年4月～2025年6月(3か月間)
センター概要	個人・法人について、インターネットバンキング、総合窓口、アプリ、アウトバウンドなど様々な窓口を運営

ご支援概要

■ ご支援開始前の課題

- 各窓口それぞれ課題があり、担当者ごとの課題はヒアリングしているものの、センターの全容が見えず、解決策が適切であるか不明だった
- 各組織が縦割りとなっており、活動が連携できていなかった
- デジタル化を検討しているが活動の目的や成果指標の認識が関係者間で異なっていた

■ ご支援内容(常駐支援)

- コンタクトセンターの戦略構築支援
 - 現状把握のためのアセスメント
 - コンタクトセンターの戦略構築のためのワークショップ
 - ロードマップ策定

■ ご支援の結果

- 第三者機関による客観的なセンターの現状把握
- 課題解決の優先度を定めるための方針を策定
- 上記により、課題/目指すべき方向性を可視化すること、また、関係者間で共通認識を持つことができた
- 改善に向け、ロードマップの策定、および手法の紹介により改善活動のスピード感が上がった

【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

