

Consulting Service

コンタクトセンター立ち上げ支援

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の立ち上げ

- コンタクトセンターの立ち上げとは、お客様との接点となる窓口(電話・メール・チャット等)を安定的に運用できる体制を整えるプロジェクトです。

目的 ✓ お客様にとって使いやすく、質の高いサポートを提供する ✓ 企業の信頼向上・顧客満足度の向上を実現する ✓ 業務を効率化し、継続的に改善できる運用基盤をつくる	 単に「窓口をつくること」ではなく、お客様体験(CX)と業務効率を両立する仕組みとチームを構築することがコンタクトセンター立ち上げの本質です。
---	--

立ち上げの主なステップ

①現状分析・要件定義



運用を開始し、KPIをモニタリングしながら継続的に改善します。

②設計



業務フロー、組織体制、運用ルール、システム要件を設計します。

③環境構築・準備



システム・回線・ツールの導入、拠点・備品の準備を行います。

④人材採用・育成



採用活動を行い、研修やOJTを通じてオペレーターを育成します。

⑤テスト・検証



業務・システム・応対品質をテストし、運用に向けて改善します。

⑥運用開始・改善



運用を開始し、KPIをモニタリングしながら継続的に改善します。

立ち上げによる主な効果



- ・顧客満足度・ロイヤルティの向上
- ・ブランド価値・信頼性の向上
- ・業務効率化・コスト最適化の実現
- ・データ活用による継続的な改善

戦略的に設計・構築されたコンタクトセンターは、企業の成長を支える重要な基盤となります。

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

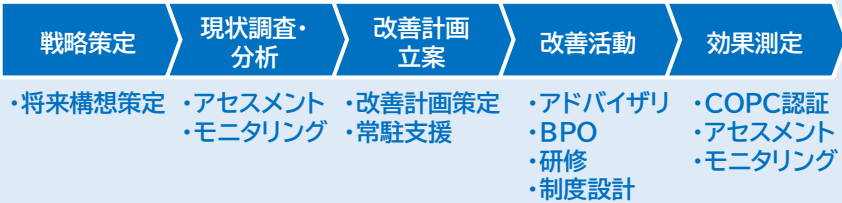
KCS
ナレッジ活用

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



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

電話、チャット対応品質の
自社標準構築を支援

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

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

次世代コンセプト「ヒューマニ
ズDX」の共同開発

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

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。

- ✓ **目的・KPI設計が曖昧(役割・期待値の不明確化)**

売上貢献／コストセンター／CX向上などの位置づけが定まらず、KPIが場当たりのになり運営判断がぶれる。

- ✓ **業務設計が不十分で現場が混乱(属人的な立ち上げ)**

業務フローやエスカレーション基準が未整備のまま開始し、SV・OPの判断に依存して品質が安定しない。

- ✓ **採用・育成が追いつかず品質がばらつく(立ち上げ優先で教育後回し)**

人員確保を優先した結果、研修不足・スキル差が生じ、応対品質や顧客満足に影響が出る。

- ✓ **ナレッジ・FAQが整備されない(情報分散・更新されない)**

CRMやCTI、FAQツールが業務フローと合っておらず、手作業や二重入力が発生し生産性が低下する。

- ✓ **システム・ツールが業務に適合していない(運用と乖離)**

フィードバックの観点や質問の仕方がSVごとに異なり、再現性ある成長プロセスが作れない。

- ✓ **改善サイクル(PDCA)が回らない(立ち上げ後の停滞)**

立ち上げで手一杯となり、課題の構造化・優先順位付け・改善の仕組みが整備されない。

- ✓ **品質管理(QA)が仕組み化されていない(評価のばらつき)**

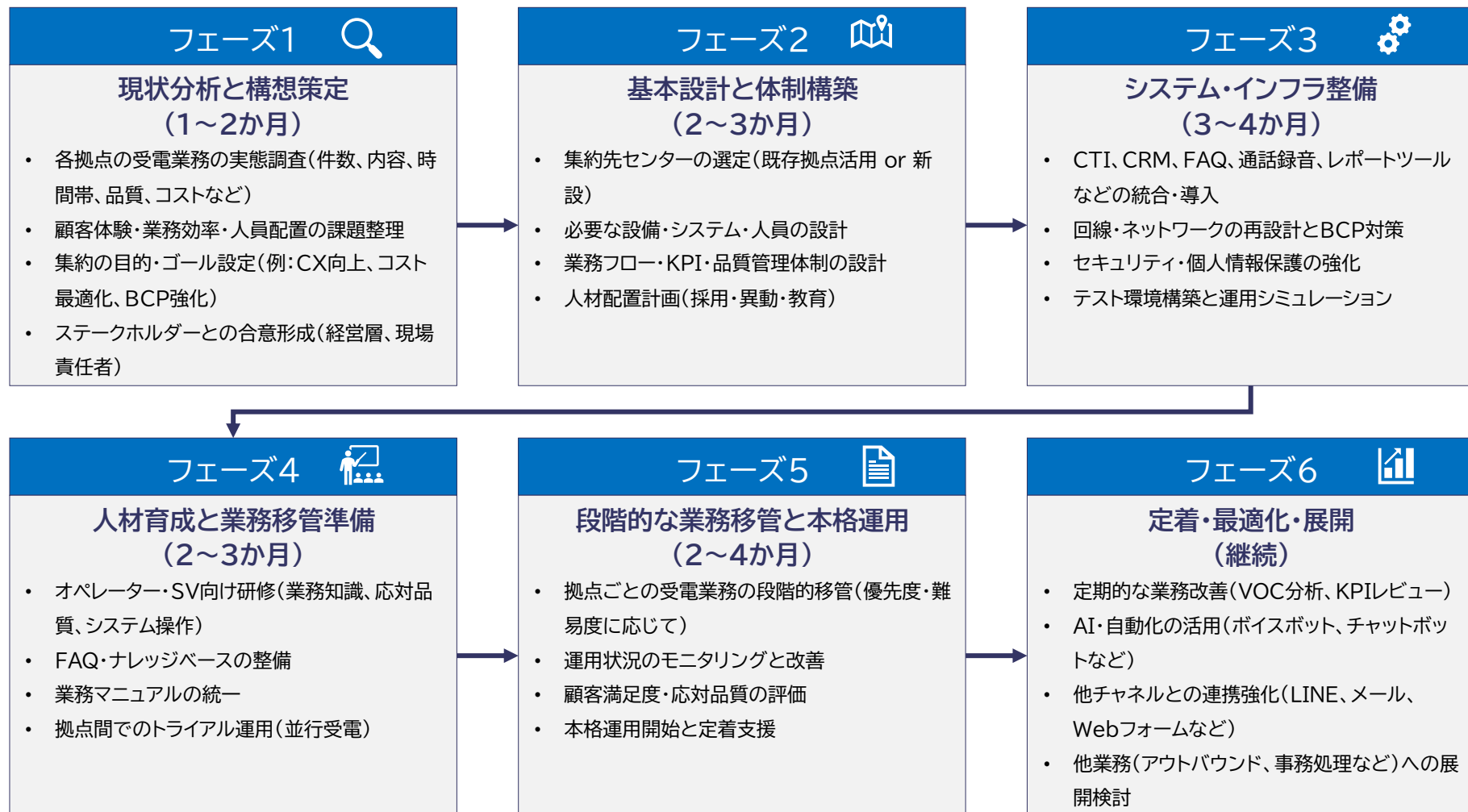
モニタリング基準やフィードバック方法が統一されておらず、OPの成長や品質向上に繋がらない。

- ✓ **関係部門との連携不足(顧客の声が活かされない)**

マーケティング・開発・営業との情報連携が弱く、VOCが商品改善やサービス改善に反映されない。

ご支援イメージ

- 以下はコンタクトセンターの立ち上げにおけるプロセスを記載したものです
- ご支援では、月次のアドバイザリーや常駐など、幅広くご支援が可能です



期間は規模や業務内容により異なります

報告書イメージ

- 以下は立ち上げPJのWBSイメージおよび、管理者の育成のためのスキルチェック表のサンプルです

[illegible]

SV業務スキルチェック表			
NO	カテゴリ	内容	チェックポイント
1		笑顔	笑顔で明るく挨拶をしている

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(インフラ会社A)

■ インフラ会社Aの事例を紹介します

会社概要



社名	インフラ会社A社
所在	営業支店:全国数10か所 立ち上げたセンター:リモートセンター
支援期間	2025年7月～2026年6月(12か月間)
センター概要	営業支店の業務をBPRの観点から、コンタクトセンターを立ち上げ 各支店からリモートでオペレーターが業務を行う

ご支援概要

■ ご支援開始前の課題

- 各営業支店で、定型的な問い合わせに日々対応を追われていた
- 社員がコア業務(営業活動)に集中できるよう、支店への受電業務の負荷を軽減できるような施策を検討していた

■ ご支援内容(アドバイザリー支援)

- コンタクトセンターの立ち上げ支援(アドバイザリー)
- クライアント様のコンタクトセンター立ち上げプロジェクトにおける、WBSの作成、PJの進捗管理、各種相談対応を実施

■ ご支援の結果

- コンタクトセンター立ち上げPJのスムーズな進行
- オペレーターの対応品質の平準化
- 管理者の育成スキームの体系化
- 上記を達成することで、コンタクトセンターのスムーズな立ち上げ、立ち上げ後のインシデント抑制に寄与した

【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



株式会社船井総合研究所
佐藤輝陽

大手BPO会社にてオペレータからマネージャまで多くの現場を経験後、決済代行会社に入社しカスタマーサポートの責任者として、コンタクトセンターシステムの導入や運用整備・業務効率化を実施。現職では、「COPC®CX規格ベストプラクティス研修」のトレーニング講師や、主に大手の保険業界・金融業界のクライアント企業内に対し対応品質・管理者育成に伴う研修設計から研修実施等の活動をしている。

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。