

RFP策定・委託先選定支援

目次

1. RFP策定・委託先選定の見直しが必要な理由
2. プロシードのRFP策定・委託先選定支援について
 - i. ご支援の全体像
 - ii. ご支援の進め方 ー RFP策定支援
 - iii. ご支援の進め方 ー 委託先選定
 - iv. 成果物イメージ
3. 活用事例
4. 会社概要

01

RFP策定・委託先選定の見直しが必要な理由

RFP策定・委託先選定の見直しが必要な理由

- コンタクトセンター運営を外部に委託している企業では、その運営状況がブラックボックス化(不透明な状態)してしまうケースが少なくありません
- コンタクトセンターが顧客体験価値向上の中核を担う戦略的な部門としての重要性を増している現在、明確なセンター方針に基づいた運営体制を、委託先を巻き込みながら構築することが不可欠です

運営のブラックボックス化

課題1

成果の不透明性

実際の顧客体験や品質、費用対効果の適切な評価が困難

課題2

改善機会の逸失

課題があっても原因特定が難しく具体的な改善が困難

課題3

事業戦略との乖離

顧客接点におけるあるべき姿と委託先の運営実態にギャップが生じ調整が困難

戦略的な運営体制の構築

改善1

目標・方針の共有とKPIへの連動

自社の目指す姿と連動したKPI設定と委託先への共有により、委託先とともに一体感のある運営を実現

改善2

業務プロセスと品質の可視化

顧客満足度、応答率、解決率といった具体的な指標だけでなく、基盤となる業務プロセスを明確化

改善3

柔軟な改善サイクル

顧客ニーズや市場環境の変化に迅速に対応できる柔軟な運営体制を確立

 現状分析、目標・方針に基づくRFP策定、客観的な評価基準・評価プロセスの構築を通じて、
貴社の戦略に合致した委託先選定を包括的に支援

委託先マネジメントで陥りやすい事象

- コンタクトセンター運営の外部委託を成功させるには、委託先を単なる「外注業者」としてではなく、対等なパートナーとして協力関係を築くことが不可欠です
- 委託元が委託先の専門能力を最大限に引き出し、最終的な顧客サービス向上に貢献するためには、必要な要件を網羅した委託先を選定することが極めて重要です

ほとんどマネジメントできていない

- コスト(ブース費用、CPHなど)と応答率(応答件数)ばかり気にしている
- 委託先はコンタクトセンター運営の専門会社だから運営を全て一任している。
- モニタリングは委託先におまかせしている
- クレームを減らすことから意識が脱却できていない
- 委託先を競わせることによる評価には熱心
- ROIを経営に求められると答えられない
- 他社事例には興味あるが、自らを鍛えない

パートナーとして厳しい関係構築を目指している

- 委託元がコンタクトセンター運営とビジネスをよく理解している
また、ビジネス貢献のKPI設計・見直しを行なっている
- 契約書以外に委託元と委託先の役割・責任を明確化し、委託先の専門性を引き出している
- 品質とコストの両面から委託先と一緒にモニタリング等を活用して改善活動を推進している
- VOCの収集を多角的に行い、情報・データを評価し、事業オーナーへの提言を継続している
- 委託先と委託元の両面でマネジメント力を強化する取り組みをしている
- 自分達の中で投資とコストに対する考えを持っている
- 顧客属性に基づく戦略を策定し委託先と共有している

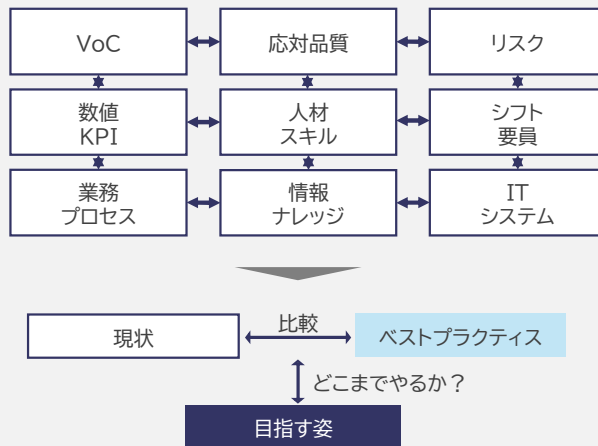
ご支援の全体像

- コンタクトセンターの部門責任者/委託先管理担当者を対象とするセンターヒアリングを通じて、業務要件定義を明確化し、RFP策定および委託先選定までを包括的に支援いたします
- 貴社のご要望に応じて弊社の参画度合いを決定いたします

センターヒアリング・業務要件定義

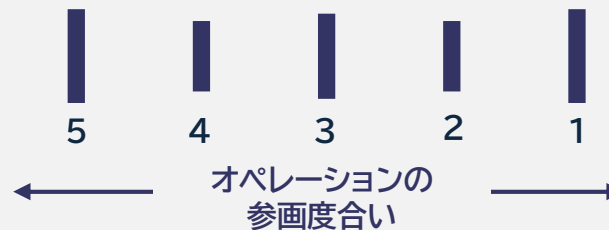
プロシードのノウハウの活用

センターヒアリングを通じて運営状況と
目指す姿とのギャップを把握



- COPCのフレームワークを活用し、センターマネジメントの主要領域に関するヒアリングを実施し運営状況を把握
- ベストプラクティスと比較し、現状と目指す姿とのギャップを把握

委託先マネジメントにおける
委託先への要求レベルを5段階で整理



【参画度を整理した領域】
ガバナンス、指標管理、採用、研修、
プロセス、クオリティ、CSAT、WFM、
パフォーマンス管理

- オペレーションの参画度合いを明確にすることで委託先センターに求める各領域の業務範囲を可視化

RFP策定・委託先選定



目指す姿を実現する為に必要
な事項を網羅した評価項目



求める項目をブレなく評価する
ための評価基準



その他事前に契約事項に
盛り込む事項や合意点など

- 双方の業務実施範囲を明確にした上で委託先選定に必要な内容が網羅されたRFPを作成
- 判断基準にもとづき最適な委託先を選定

ご支援の進め方 — RFP策定支援

- 部門責任者/委託先管理担当者へのインタビューを通じて、貴社の目指す姿に基づくRFPを作成します
- また、委託先を適正に判断するための評価基準設定をご支援します

部門責任者/委託先管理担当者へのインタビュー

- 部門責任者/委託先管理担当者へビジョン・ミッションに基づくセンター運営に関するヒアリングを実施します
- 実現したい世界観を明確に定義し、現状とのGAPを把握し、RFPに盛り込むべき内容を明確にします

RFP作成・助言提案

- 貴社の作成したRFPについて、弊社開発のRFP評価項目を基に、不足事項を洗い出し、追加項目の助言・提案を実施します

委託先選定評価シート作成・助言提案

- 貴社の作成した委託先選定評価シートについて、ヒアリングした内容から評価項目の追加・修正のための助言・提案を実施します

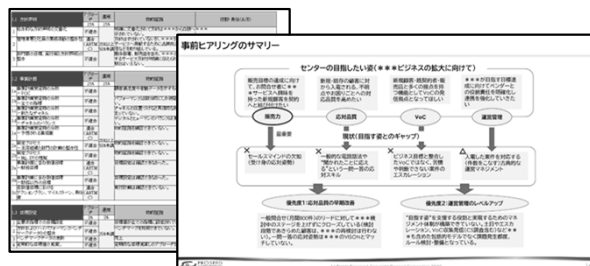
実施事項

- ヒアリングシート
- 現状の課題についての報告書

- RFPの改善提案書(以下内容)
 - RFP評価項目
 - 不足項目に対する追加記載の助言
 - その他、事例等

- 委託先選定評価シート
- 委託先選定評価集計フォーム

成果物例



委託先選定評価シート

委託先選定評価集計フォーム

ご支援の進め方 — 委託先選定支援

- 委託先候補企業からの提案に陪席し、第三者視点にて提案内容を評価します
- 提案評価後は、経営会議から最終選定までの伴走支援をいたします

委託先候補企業からの提案への陪席

最終選定

実施事項

- 委託先候補企業からの提案に陪席し、弊社コンサルタントが第三者視点で提案内容を評価します

一次評価

見積金額、提案内容(構築・運営)について定量的に評価します

二次評価

「第一印象」「プレゼンテーション」「最終的な印象」など定性的な観点について各社のプレゼンテーションを評価します

- 委託先の選定は、選定評価シートに基づく定量的な評価、提案内容からの定性的な評価の2軸で、貴社の目指す姿を実現が出来る企業を選定します
- 最終選定に向け、選定理由を経営に報告するための資料準備、助言を実施します

成果物例

- 委託先選定評価シート(評価済)



- 最終選定結果報告書



成果物イメージⅠ 指標定義一覧表

- コンタクトセンター運営の委託先をリプレイスする際、指標定義の可視化は極めて重要です。これは、単に新しいベンダーに業務を引き継ぐだけでなく、サービス品質の維持・向上、コスト最適化、そして最終的な顧客満足度向上に直結するためです
- COPCフレームワークを活用し、貴社の方針・目標に基づく指標定義をご支援します

指標定義一覧表(一部抜粋)

指標	種別	指標名		目標値
1	顧客体験(CX)	NPS	>=	TBD
2	顧客体験(CX)	CES – Customer Effort Score	>=	TBD
3	顧客体験(CX)	顧客満足度	>=	85.0%
4	顧客体験(CX)	顧客不満足度	<=	5.0%
5	コスト	トータルコスト	<=	TBD
6	コール	サービスレベル	<=	TBD
7	コール	応答率	<=	TBD
8	コール	エスカレーション率	<=	TBD
9	コール	エスカレーション精度	>=	90%
10	コール	顧客観点の重大なミスの精度	>=	95.0%
11	コール	ビジネス観点の重大なミスの精度	>=	99.5%
12	コール	コンプライアンス観点の重大なミスの精度	>=	90.0%
13	コール	解決率	>=	TBD
14	コール	平均処理時間	<=	TBD
15	コール	稼働率	>=	86%
16	コール	占有率	>=	TBD

指標定義のポイント

1

指標測定状況の把握

現在測定している指標とその定義を可視化

2

測定推奨指標を整理

運営実態の把握を目的に
測定が推奨される指標を整理

3

目標値の見直し

より高品質なセンター運営のため、
貴社の方針・目標に即した目標値を設定

凡例

ご支援の中で新たに追加した指標

成果物イメージⅡ RFP

- コンタクトセンター運営の委託先をリプレイスする際、RFPの策定は単なる事務手続きではなく、パートナーシップを築き、目指す姿を実現するために不可欠です
- 自社の現状と将来的なビジョン、そして委託先に求める具体的な要件を言語化し、委託先候補が自社のニーズを理解し、それに基づく最適な提案を行うための情報源となるRFPの策定をご支援します

RFPイメージ(一部抜粋)



RFPのポイント

- 1 主要KPIの設定**
運営の高度化を目的に、COPC CX規格に基づく指標定義一覧を活用
- 2 役割・責任の明記**
COPC CX規格VMO版に基づき、委託元と委託先の役割・責任を明確に表現
- 3 センターデータの取り扱いを明記**
委託先内の各種データへのアクセス制限解消を目的にデータの取り扱い方法を明記
- 4 ハウジング要件**
国内外における昨今の災害リスクを考慮し、一定の要件を満たすよう記載

03

活用事例

コンタクトセンターアセスメント(新電力会社)



委託先コンタクトセンターにおける 運営課題の可視化(Phase1)

センターリプレイス

センター課題抽出

ベンチマーク
レビュー

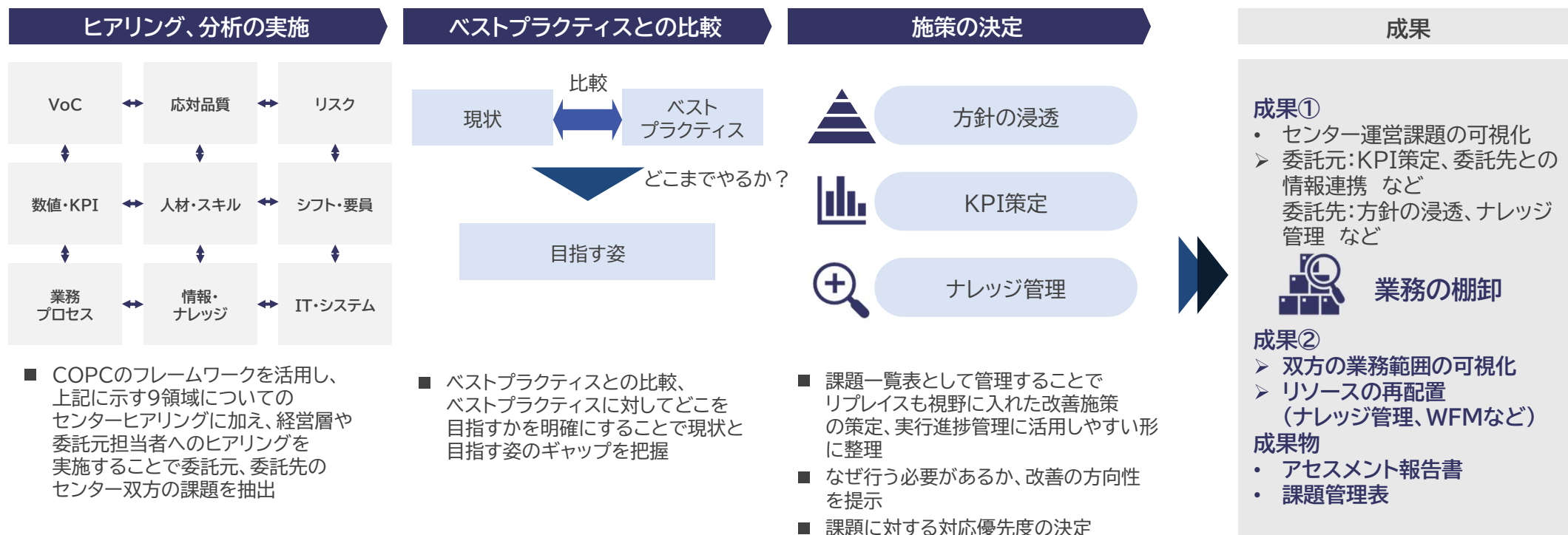
【導入の背景】

当該クライアントでは、委託先にセンター運営を一任している形となっていたため、委託先での運営がブラックボックス化していた。今後、顧客の増大に伴う業務範囲やセンターキャパシティの拡大を見据えており、適切な運営体制を構築するためのベンダーマネジメントを含めた業務診断の実施を検討していた。

【導入の決め手】

COPCのフレームワークを活用したベンチマークレビューを行うことで優秀なセンターとの比較を行い、センター拡大を見据える中でどのような課題があるのかを洗い出すことができるため。

コンタクトセンター運営の課題を把握するためのアセスメント



RFP策定支援(新電力会社)



アセスメントで抽出された課題をもとにしたRFP策定支援(Phase2)

センターリプレイス

運営最適化

RFP策定

アセスメント結果を活用したRFP策定支援

各領域における実施範囲の決定

アセスメント結果の活用



棚卸した業務

委託元の実施

- ・ 委託先KPI管理
- ・ 業務量予測 など

委託先の実施

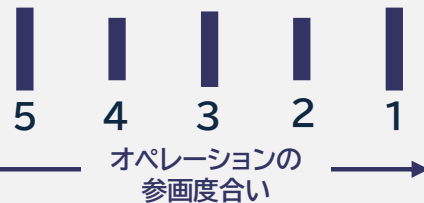
- ・ 採用
- ・ 教育
- ・ シフト作成、遵守など

委託先への要求事項

- 委託元で行われている業務、委託先センターで行われている業務の棚卸を行い、各実施範囲についてディスカッションの上決定

プロシードのノウハウの活用

バンダーマネジメントにおける委託先への要求レベルを5段階で整理



【参画度を整理した領域】
ガバナンス、指標管理、採用、研修、プロセス、クオリティ、CSAT、WFM、パフォーマンス管理

- オペレーションの参画度合いを明確にすることで委託先センターに求める各領域の業務範囲を可視化

【導入の背景】

当該クライアントでは、プロシードが実施するアセスメントを行い、コンタクトセンター運営における課題が明確になっていた。アセスメント結果をもとに課題を解決するための評価項目や依頼内容などを網羅的に組み込んだRFP策定を検討していた。

【導入の決め手】

RFP策定～委託先選定、センター立ち上げまでの支援実績のあるコンサルタントが多数所属しており、アセスメント結果を踏まえたRFPを策定するためのノウハウを所有しているため。

RFP策定



目指す姿を実現する為に必要な事項を網羅した評価項目



求める項目をブレなく評価する為の評価基準



その他事前に契約事項に盛り込む事項や合意点など

- 双方の業務実施範囲を明確にした上でプロシードの持つ事例も活用した、委託先選定に必要な内容が網羅されたRFPの作成

成果

成果①

- ・ 棚卸した業務の整理
 - 委託先への要求事項の明確化
 - 評価項目の整理
 - 評価基準の明確化
 - 契約上の注意点や合意しておくべき点 など

委託先に求めることの可視化

成果②

- ・ RFPの作成
 - 上記に基づくRFPの策定
- 成果物
 - ・ 委託先選定に必要な内容の網羅されたRFP

ご支援の領域

- プロシードは、主にコンサルティング、アセスメント、研修の3つを軸にサービスを提供しています
- 多角的な視点からのアセスメント、マネジメント研修など、企業の持つ課題に合った最適なお支援が可能です

コンタクトセンター戦略・構築



戦略策定

デジタル対応にあたるロードマップ策定、ROIシミュレーションなどの戦略面を、経営層向けにご支援

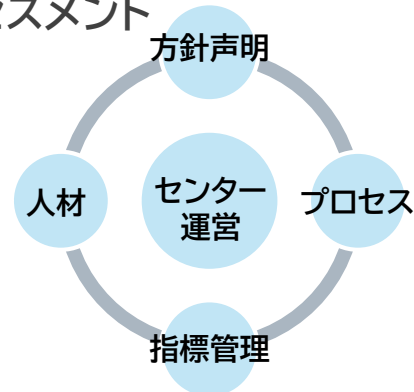
事業計画・運営KPI策定

運営KPIの設計や委託先管理・組織管理などマネジメントの計画策定を、現場マネジメント層向けにご支援

業務改善

応対品質の改善、運営KPIの改善、業務フロー設計など、現場レベルの課題解決をご支援

アセスメント



センターマネジメント診断

COPCなどの運営フレームワークに基づき、パフォーマンスや運営状況を客観的に整理

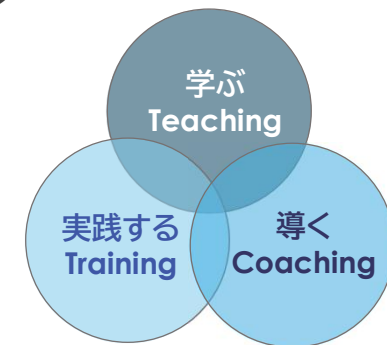
CXミステリーコンタクト

問合せの起点から終点まで、全てのチャネル、カスタマージャーニー全体の顧客体験を評価

Well-being診断

従業員の幸福度を高める7つの要素から、アブセンティーズムおよびプレゼンティーズムの改善・向上に向けた課題を可視化

研修



COPC研修

運営フレームワークとして20年以上にわたり世界中のコンタクトセンターで活用されるCOPCを学ぶ

KCS研修

ナレッジの構造化、再利用、継続的改善といった国際標準のナレッジ管理手法KCSIについて学ぶ

SV研修／コンタクトセンター検定対策

コンタクトセンター検定にも対応した、現場リーダーに必要な知識、実践方法を学ぶ

特徴

- 大手金融機関を中心に豊富な支援実績を持ち、パートナー企業との連携による多彩なサービスを展開しています
- また、米国COPC社など密に連携をすることで、他社にはないグローバルの視点を、常にアップデートしています

金融業界への豊富な支援実績

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コンシューマーファイナンス

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

----- その他、多数のご支援実績あり -----

パートナー企業との連携

| **HDI-Japan**

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

| **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
近年は電通デジタルが得意とするシステム導入と弊社のコンタクトセンターコンサルティングをパッケージとした支援を展開中

----- その他、Sier・ITベンダー・BPOなど多数のパートナーとの協業を実施 -----

グローバルベンチマークの活用

| **COPC.inc**

世界各国のベンチマークを共有、30年以上の連携

認証企業におけるベンチマークの共有、調査レポート発刊、セミナーの共催など多角的に連携

| **ICXI**

顧客体験／Well-beingフレームワークの活用
カスタマーエクスペリエンス管理におけるグローバルなベストプラクティスを開発および共有するための国際組織です
デジタル化、SDGs、コンプライアンスなど、多様で絶えず変化する社会およびビジネス環境におけるサービスの世界基準を提供していくことを目的に、2005年に英国で設立

2021年から連携、お客様相談室を含めた幅広い顧客体験の管理、Well-beingスタンダードを共同して提供

支援実績

支援内容	業界	企業／支援組織(カスタマーサービス)の特徴	内容
事業計画・戦略検討 コールセンターを戦略的に活用したい	銀行	大手銀行リテール向けのインバウンド・アウトバウンドを提供する国内3拠点のコールセンター	デジタルシフトによるコスト削減と顧客体験向上を実現するための構想(中期計画)の策定支援
	飲料	大手飲料メーカーグループ会社の窓口を担うホールディングスのお客様相談室	VoC収集や社内への改善指示、窓口運営の委託先とのKPIなど社内外から価値を認められるためのアクションプラン検討を支援
新規立ち上げ 新規で窓口を設けるので相談にのってほしい	自動車	新規事業会社自動車のレンタルサービスに関する新規申し込み時の相談や会員からの問合せ窓口	電話システムの選定、業務委託先の選定におけるRFP作成や選定後の人材育成、ルール整備などを支援
	公共	国民全体への郵送等による案内と、各種問合せ、事務手続きの業務	定期的に発生する、コールセンター(督促)と事務センター(パンチ入力)を委託する民間企業を選定するための評価支援
運営管理・改善 運営の課題解決を専門家に手伝ってもらいたい	銀行・カード	大手金融グループ銀行、クレジットカード、信託などを提供する国内9拠点のコールセンター	グループ内に点在するコールセンターのデジタルシフトを実現するプロジェクトにおいて、KPIやCS調査等の実施設計を支援
	通信	大手通信通信にかかわる新規申込み、引っ越し等の手続きに関する窓口として、約30拠点に点在するコールセンター	事業目標に貢献する各種活動のレベルを設計し、年1回の定期調査で各センターのレベル判定と改善アドバイスを実施
CXミステリー調査 お客様視点で提供サービスの課題を発見してほしい	ガス	大手ガス会社引っ越し手続きや、料金相談などについて、Webやコールセンターで対応する機能を持つ	引っ越しや料金相談の対応フローについて、顧客視点で調査を行い、不便な点や競合他社との比較結果をレポート
	旅行	大手のECビジネスホテル・旅行の予約サイトおよびカスタマーサポートセンター	競合4社の違いを、Web構造と問合せ窓口の両面で定量・定性比較し、優先して改善すべき領域をレポート
対応品質評価・改善 自社の顧客対応のレベルを高めたい	保険	大手生保国内約10拠点で運営させるセンターで申込から相談まで様々な問い合わせを受けるコールセンター	音声データを預かり、定期的に個人評価を行い、レポートを提出する
	カード	大手消費者金融新規申し込み、利用額変更、延滞督促にかかわる電話、チャット、Webの受付窓口	コンタクトセンターに対応評価専門スタッフが数名常駐し音声評価と管理者へのフィードバックを実施
人材育成・伴走支援 運営スタッフへの教育やアドバイスを依頼したい	印刷	印刷・郵送・デジタルを活用した各種キャンペーンなど、クライアント企業から委託されている200以上の事務局窓口	運営管理者のポジション別研修プログラムを作成し、座学・OJTを年間計画に基づき実施
	ゲーム	大手ゲーム会社から受託しているストリーミングサービスの問合せ窓口	受託運営を行ううえで、管理者がコールセンターマネジメント知識を有しないため、そのトレーニングを実施

支援先名の例： 三井住友銀行、三井住友カード、SMBC日興証券、SMBC信託銀行、SMBCコンシューマーファイナンス、三井住友トラストグループ、みずほ銀行、みずほ証券、アフラック、かんぽ生命、大日本印刷、アコム、麒麟ホールディングス、楽天グループ、NTT東日本、NTTドコモビジネス、トランス・コスモス、アルティウスリンク、日本自動車連盟、日立システムズ、ネットワンシステムズ、コニカミノルタ、JALカード、オリエントコーポレーションなど

理想のコンタクトセンターデザインで
企業価値を高める



PROSEED
CORPORATION