

# COPC認証支援

---

## サービス企画書

株式会社プロシード

# 目次

---

- ① COPCとは
- ② COPCを活用する
- ③ COPC認証取得活動について
- ④ 事例紹介

1

# COPCとは

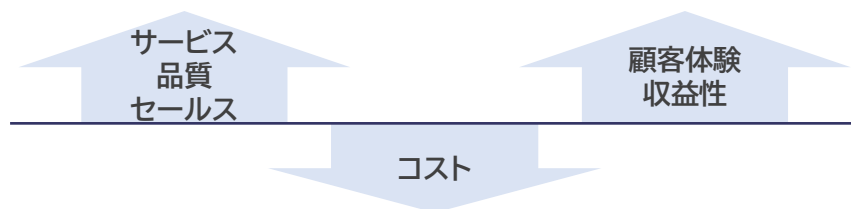
---

# COPCとは COPC CX規格とは

- COPC CX規格(以降COPC)は、グローバルの優良事例をもとに体系化されたカスタマーセンター運営のフレームワークです
- 規格は年に一度更新が行われ、現在 Release.7.0 ver1.2まで公開されています

## COPC概要

- 1996年に米国で策定されて以来、世界60か国1500以上のカスタマーセンターで活用されている、顧客体験とパフォーマンス管理のための運営フレームワーク
- サービス提供スピード、応対品質、セールスの向上、コストの低減、顧客体験と収益性の向上をバランスよく達成することを目指すモデル



- 4つのカテゴリ、41の大項目でCC運営のベストプラクティスを体系化

| カテゴリ | リーダーシップ<br>と計画              | 業務プロセス                            | 人材                                    | パフォーマンス<br>(数値実績)             |
|------|-----------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------|
| 大項目  | ・方針声明<br>・事業計画<br>・月次レビューなど | ・VOC<br>・応対品質<br>・ナレッジ<br>・WFM など | ・スキル<br>・採用/離職<br>・教育/研修<br>・従業員満足 など | ・顧客満足度<br>・有人チャネル<br>・デジタル など |

## 導入事例

- 日本では、以下の企業(一例)が認証活動を継続している

———— COPC認証企業 一部抜粋（公開企業のみ） ————



# COPCとは COPC CX規格の動向

- COPC CX規格Release 7.0では働き方の多様化や顧客接点の変化など、時代背景合わせた要求項目の変更があります
- サービス、クオリティ(品質)の向上、コストの削減、売上の増大、顧客体験の向上という根本的な目的は変わっていません

## COPC規格Release7.0特徴

- ・ サービスジャーニー、デジタルアシステッドチャネル、従業員体験に関する要求項目が追加

| No   | 項目        |
|------|-----------|
| 1.1  | 方針声明      |
| 1.2  | 事業計画      |
| 1.3  | 目標設定      |
| 1.4  | KPIレビュー   |
| 2.1  | サービスジャーニー |
| 2.2  | VOC       |
| 2.3  | ばらつき管理    |
| 2.4  | 予測と要員計画   |
| 2.5  | シフト作成とRTM |
| 2.6  | ITシステム管理  |
| 2.7  | クオリティ管理   |
| 2.8  | データ分析     |
| 2.9  | ナレッジ管理    |
| 2.10 | 委託先管理     |
| 2.11 | BCP       |
| 2.12 | 変更管理      |
| 2.13 | 個人情報保護    |
| 2.14 | データ完全性    |
| 2.15 | 内部監査      |

| No  | 項目        |
|-----|-----------|
| 3.1 | スキル定義     |
| 3.2 | 採用        |
| 3.3 | 研修        |
| 3.4 | スキル検証     |
| 3.5 | モニタリング    |
| 3.6 | 個人パフォーマンス |
| 3.7 | 従業員体験     |
| 3.8 | 離職と欠勤     |
| 4.1 | 顧客体験      |
| 4.2 | トータルコスト   |
| 4.3 | ヒューマンチャネル |
| 4.4 | デジタルチャネル  |
| 4.5 | サポートプロセス  |
| 4.6 | 達成度評価     |



## サービスジャーニーとは

- ・ 顧客の要求や問題の解決に至るまでに必要となった、「起点」から「終点」までの顧客体験の工程のこと
- ・ 個々のタッチポイントでなく、サービスジャーニーを評価し、改善することは顧客体験の向上に効果的である

COPCとは  
他の品質規格との違い

COPC認証は対外的なアピールのための規格ではなく、組織の体質改善モデルです

他規格

取得することで対外的に安全性や品質を保証する。  
取得することが目的であり、取り組みは定型的なものとなる



COPC認証

組織の体質改善を通じて、パフォーマンスの向上やコスト削減、CXの向上を  
目的とする。その為、活動に終わりがなく、活動自体を常にアップデートしていく

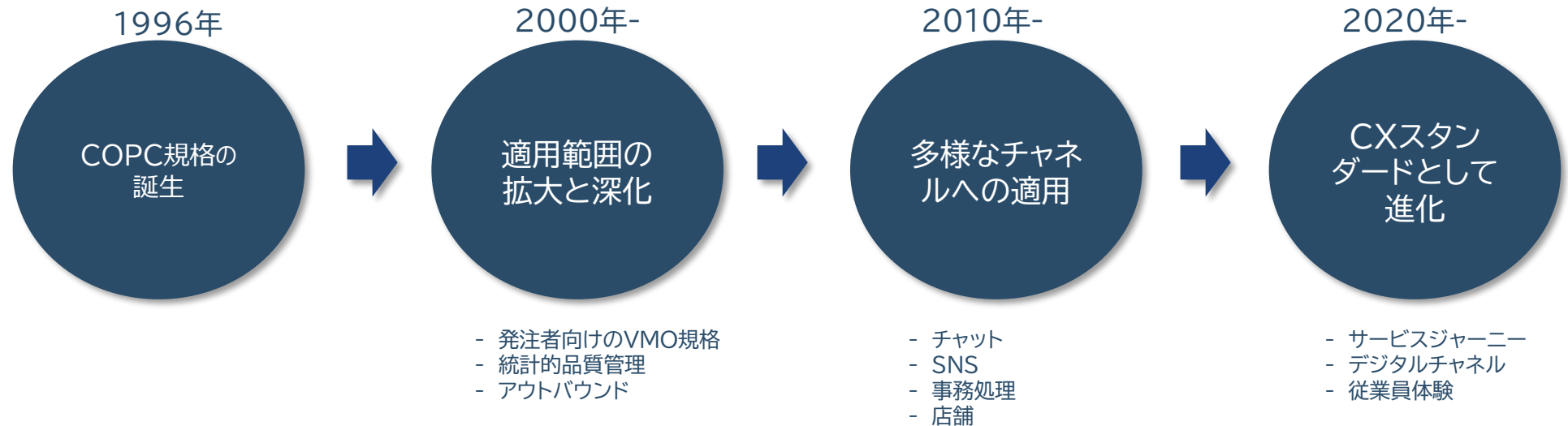


COPC研修で学ぶ内容

|                             | CS/ES<br>(満足度) | 効率性<br>(コスト) | プロセス<br>管理<br>(仕組作り) | サプライヤ<br>管理<br>(組織連携) | 内部監査<br>(問題発見) | 人材開発<br>(スキル) | パフォーマンス<br>マネジメント<br>(数値管理) | パフォーマンス<br>レビュー<br>(結果重視) | カスタマー<br>エクスペリエンス |
|-----------------------------|----------------|--------------|----------------------|-----------------------|----------------|---------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------|
| ISO<br>国際標準化機構              | ×              | ×            | ◎                    | ◎                     | ◎              | ×             | △                           | △                         | ×                 |
| HDI<br>ヘルプデスク国際品質基準         | ◎              | ○            | ○                    | ×                     | ×              | ◎             | ○                           | △                         | ×                 |
| 米国経営品質賞<br>マルコムボルドリッジ       | ○              | ◎            | ◎                    | △                     | ○              | △             | ○                           | ◎                         | ×                 |
| COPC<br>コンタクトセンター<br>国際品質基準 | ◎              | ◎            | ○                    | △                     | ○              | ○             | ◎                           | ◎                         | ○                 |

# COPC規格の進化

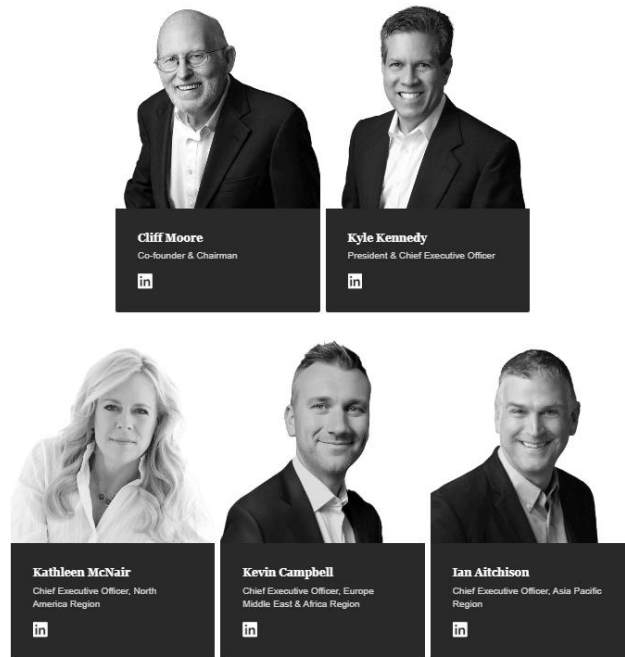
- COPC規格は世界各国の有識者・実践者のノウハウを集約し、毎年進化を続けています



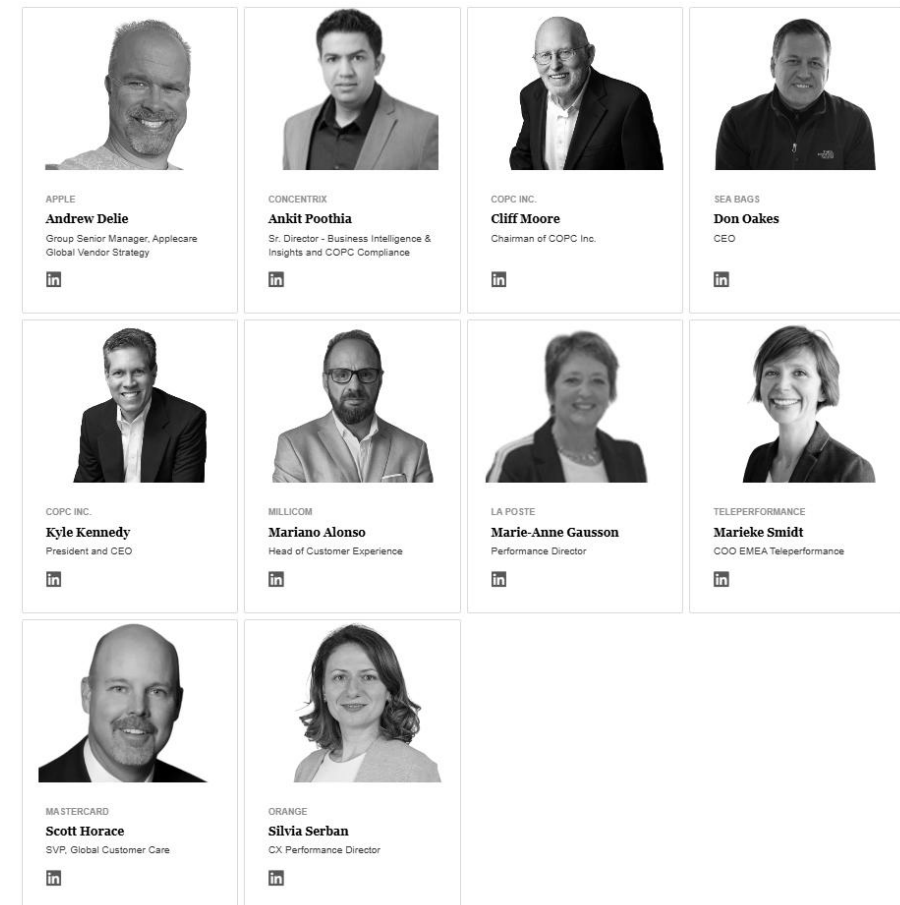
# COPCとは COPCリーダーシップ

- COPCは、COPC規格委員会のメンバーと共に(実践的手法であることを重視し)歩んでいます

## Corporate Leadership



## COPC Standards Committee



## 2

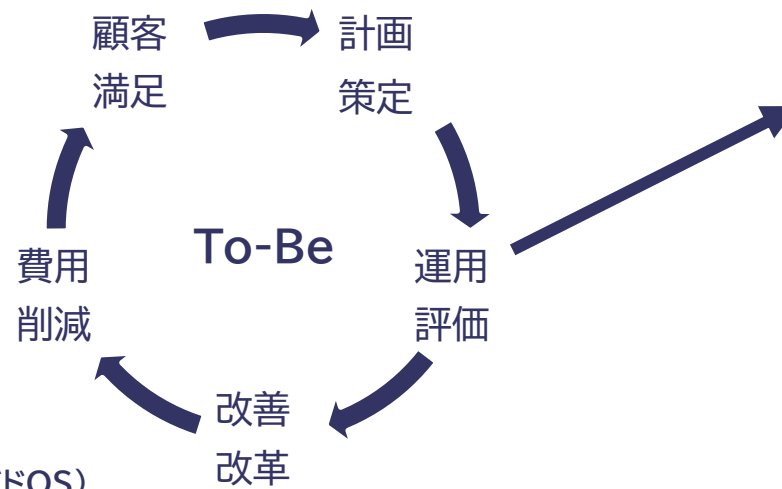
## COPCを活用する

---

# COPC規格の位置づけ

- コントクトセンターの運営マネジメントを高度化したい方向けの内容になっています

COPC認証はゴールではありません。  
マネジメントの土台(OS)として活用し、  
その上に新しい施策(ソフト)を乗せることによって、  
継続的な効果のある活動が可能となります。



COPCがマネジメントの土台(マネージドOS)

COPC認証企業のレベル



例えば、通常業務+システム移行など、  
様々な要因で繁忙が続くことで、  
負のスパイラルに陥ってしまいます。  
このサイクルに入ってしまうと、  
ありとあらゆる課題や問題が頻発して、  
その都度の暫定改善に追われる日々が続きます。

# COPC規格の対象業務

- ビジネスに対応した様々なコンタクトセンターの業務タイプで活用可能です



## 活用可能なコンタクトセンタータイプの例

- ・コンタクトセンター(電話、Eメール、チャット)
- ・ヘルプデスク／サービスデスク
- ・受注センター
- ・お客様相談窓口／カスタマーセンター
- ・カスタマーサクセスチーム
- ・テクニカルサポート
- ・修理受付／保守サービス
- ・アウトバウンド／セールスセンター

# COPC規格を活用する目的

- コントクトセンターの運営マネジメントを高度化したい方向けの内容になっています

## 対象者の例

- ・ コントクトセンターの運営企画・統括責任者
- ・ アウトソーシング(ベンダー)の管理者
- ・ BPO会社の運営マネージャー
- ・ センター人材の育成担当者

## 課題の例

- ・ センター運営マネジメントが属人化している
- ・ 他社と比べて運営レベルの遅れを感じる
- ・ マネジメント層の育成が十分にできていない
- ・ 運営コストを適正化したい(コストを削減したい)

## COPCスタンダードを活用して実現できること

### 運営高度化・事業目標達成

高度なコンタクトセンター運営を実現している組織に共通する活動をCOPCから学ぶ

### 委託先管理(VMO)

コンタクトセンターの業務を外部に委託する際、どこまで委託するかをCOPCを活用して整理と共に管理レベルを高める

### KPI・パフォーマンス改善

顧客満足度、応対品質、効率性のパフォーマンス改善を体系的な手法を用いて確実に実現する

### マネジメント人材育成改善

コンタクトセンターのマネジメント層のスキルをグローバルレベルの知識体系を用いて学習させる

## パフォーマンス向上の可能性

- パフォーマンスマネジメントシステムは、適切な目標設定、マネジメント、重要指標に基づくアクションによって、ハイパフォーマンスと継続的な改善の実現へと導きます

### パフォーマンス

顧客満足度やリテンション率(顧客維持率)

当初のパフォーマンスや効率性の改善

コスト削減(年間)

ROI(投資対効果)

成果がでるまでの期間

### 実施企業の平均的な成果

*Results vary by Client*

10% ~ 15% 向上

15% ~ 30% 向上

10% ~ 20% 向上

2 ~ 5 倍

約1年

※成果をお約束するものではありません。

### 3

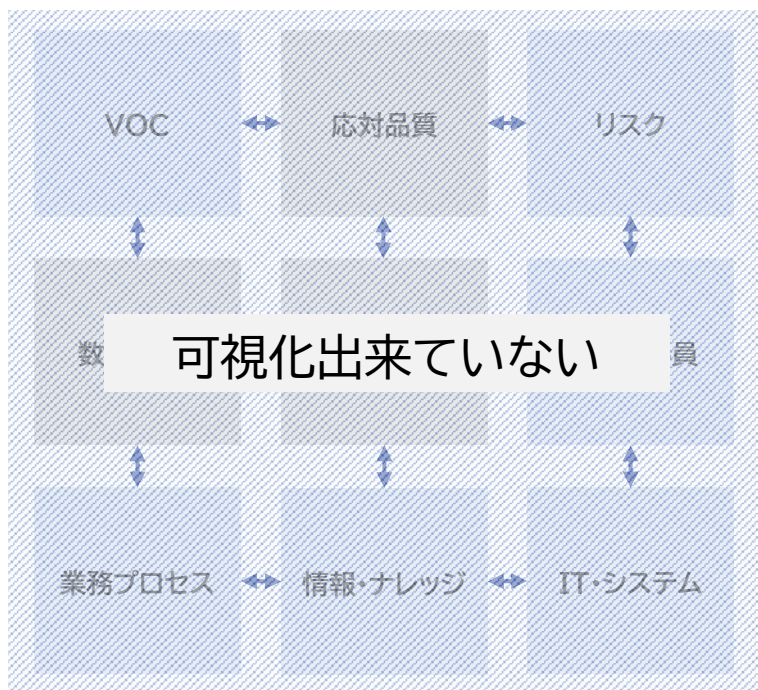
## COPC認証取得活動について

---

# COPC規格導入の位置づけ

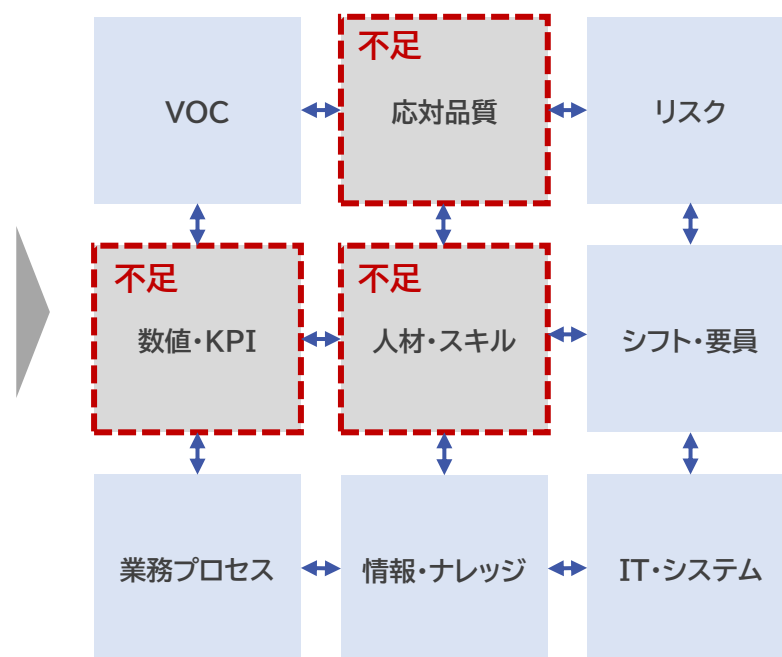
- 皆様のセンターに寄せられる役割・期待、センター方針に基づき、コンタクトセンターの最適化を推進します

## よくあるケース



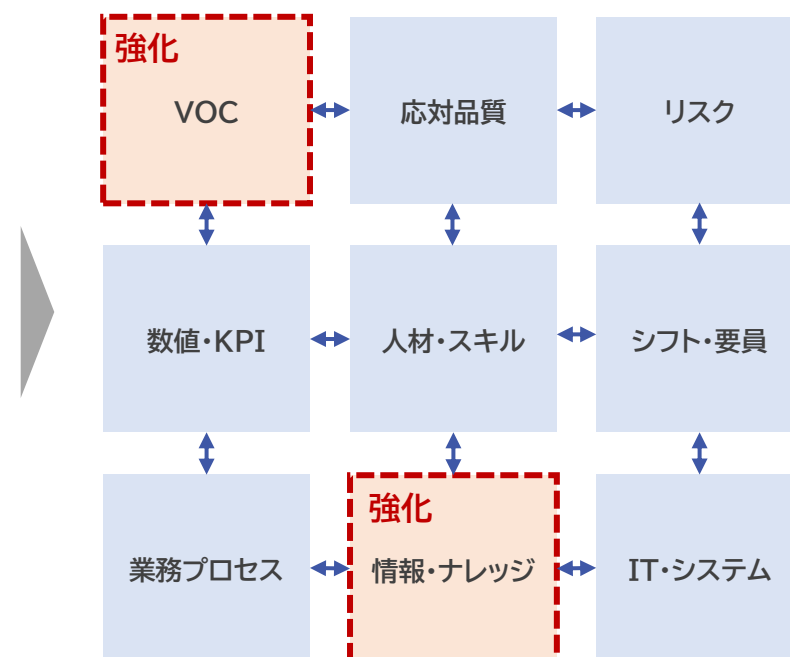
- 適切なマネジメントが分からない
- 呼量が削減されず、慢性的な人材不足
- 応対品質とコストのバランスが取れない

## ベースラインアセスメント による課題の可視化



- 自社の強み/改善機会を把握できる
- コンサルタントによる伴走支援
- 品質/コスト/パフォーマンスをバランスよく達成

## COPC導入後



- 自社の戦略・方針に応じて、強化部分の重みづけを実施
- 規格をより自社に適したものに变化させていくことで、よりハイパフォーマンスなセンター運営を実現

# COPC認証取得について

- オペレーション監査とパフォーマンスデータの評価に基づき、サービス、クオリティ、売上、コスト、顧客満足度において一貫して高い成果を出している組織に対して、COPC社により授与されるものです

## 認証とは

- COPCの全ての要求項目において適合の状態にあることが、外部の審査機関(日本の場合にはプロシード)によって確認されると、COPC社により認証が授与される。
- 認証の有効期間は1年または2年となり、認証継続期間や認証取得時に是正活動が必要だったかの状況による。
- 優秀なコンタクトセンターが持つべき運営の仕組み(プロセス)を保持し、かつそれを運営し、高いパフォーマンス(結果)を得ていることの証明となる。エンドユーザーや貴行に対し、高い付加価値を提供していることを証明する。

## 認証取得の条件

- 以下の2つの条件が外部機関の監査(アセスメント)活動によって確認されること
  - ① 規格項目に記載されている要求事項を全て満たすアプローチ(自らのセンターの運営ルール)を構築し、そのアプローチを全面的に運用していること。
  - ② 上記の結果として、コンタクトセンターの能力を把握するために必要な重要指標(顧客満足度など)において、優秀なパフォーマンス(結果)を実現していること。

## 認証審査の可否判断基準



COPC CX規格 コンタクトセンター版 Release7.0 Ver 1.2

- 全ての要求事項のアプローチが適合していること。
- スコアリング評点が**3,800点以上(満点の95%以上)**であること。
- パフォーマンスの達成度において、**50/75の基準をクリア**していること



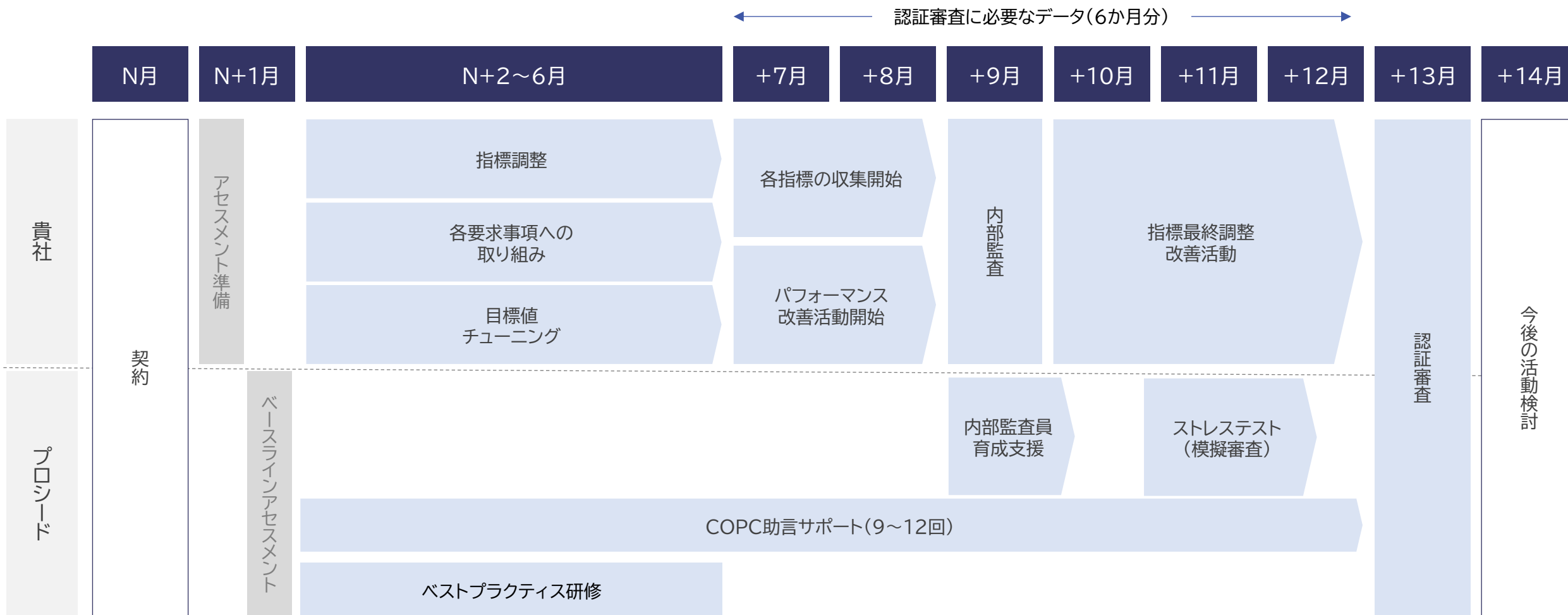
認証ステータスの維持のためには年次の更新審査にて認証審査にて適合の判断を得る必要がある

参考) 次回の更新審査が文書審査となるための判断基準(オンサイトの更新審査は2年目以降、最長2年周期となりえる)

- 要求項目2.15(内部監査)において、ATAC／ARTMCがないこと。
- 4.0パフォーマンス評価にて、減点がないこと。
- パフォーマンスの達成度においてレベルが65%以上、もしくは前年度認証審査時より、レベルが5%以上高いこと

## COPC認証審査へのロードマップ(例)

- 以下は、COPC認証取得活動におけるスケジュール例となります



認証取得後、COPC社から「トロフィー」と「認証状」が授与されます。  
組織によっては授与式やプレスリリースなども行ない、センターのモチベーション向上を図っています。

# COPC認証の範囲(スコープ)の決定

## 主体組織として認証可能な単位



企業



ロケーション



プログラム(窓口)

※ただし、エンドユーザ、貴行から識別可能な単位となっている必要があります

## 主体組織の規模

- ・ 規模としての限定はありません。(10席程度のセンターでの認証取得事例もあります。)  
ただし、一定規模以上のセンターのほうがROIが高くなりやすいと考えます
- ・ 必ずしも規模の問題ではありませんが、規格要求の重要な部分の多くが適用されないような状況となる場合には、認証の可否を規格委員会が検討することがあります

## 対象業務

- ・ コンタクトセンター業務一般
- ・ 電話/メール/チャット/対面サポート等

※顧客サービス提供業務が大きな意味でのスコープとなります

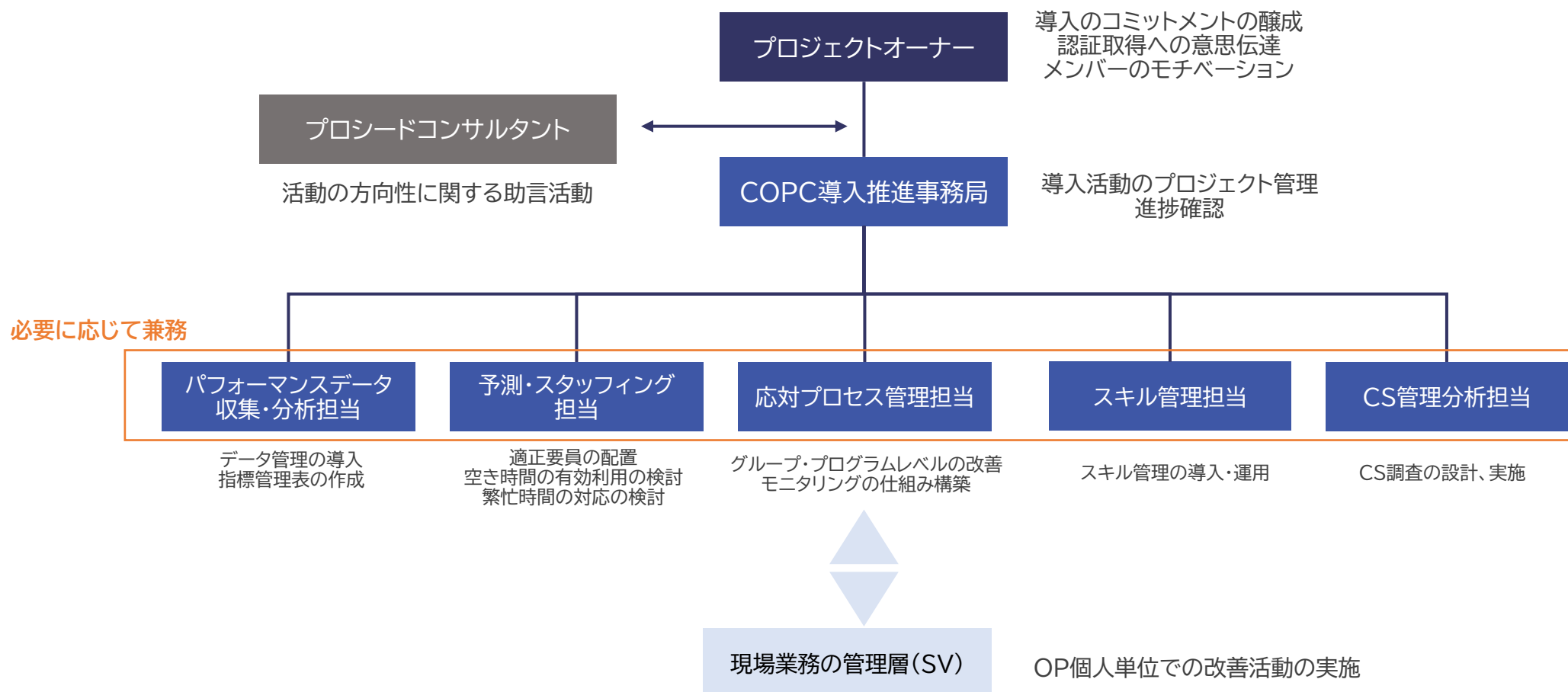
※窓口業務にパイロットとして適用している例もあります

指標一覧表に掲載されている機能は全て対象となります。また、一覧表にない、新たな機能を持つセンターであっても、主体組織とともに適用を検討することがあります

## 認証取得に向けての体制(例)

- COPC導入推進事務局には、COPC規格を理解した認定パフォーマンスリーダーを配置するケースが多くあります

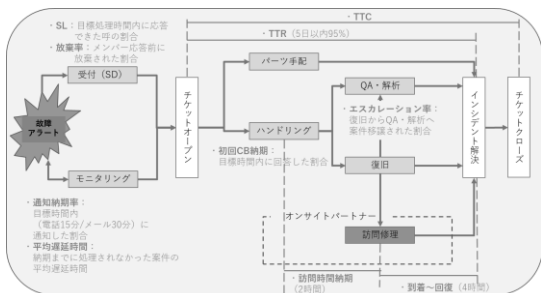
### 認証取得企業の例



- ## Step1. エグゼクティブインタビュー

## Step2. 業務プロセス／前提条件等の理解

体制役割や業務内容、利用システムの理解

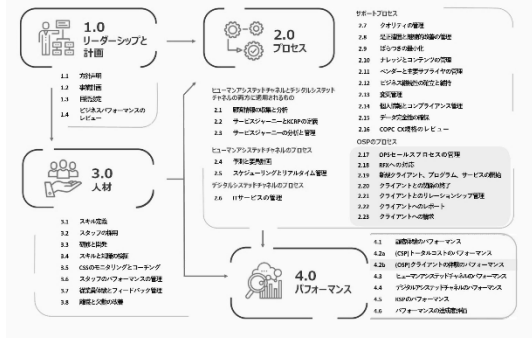


### Step3. アセスメント準備

センターメンバーへの事前アンケート、アセスメントアジェンダ、データ・資料リクエストなど

## Step4. アセスメントの実行

担当者へのヒアリング、業務モニタリング、データ分析など

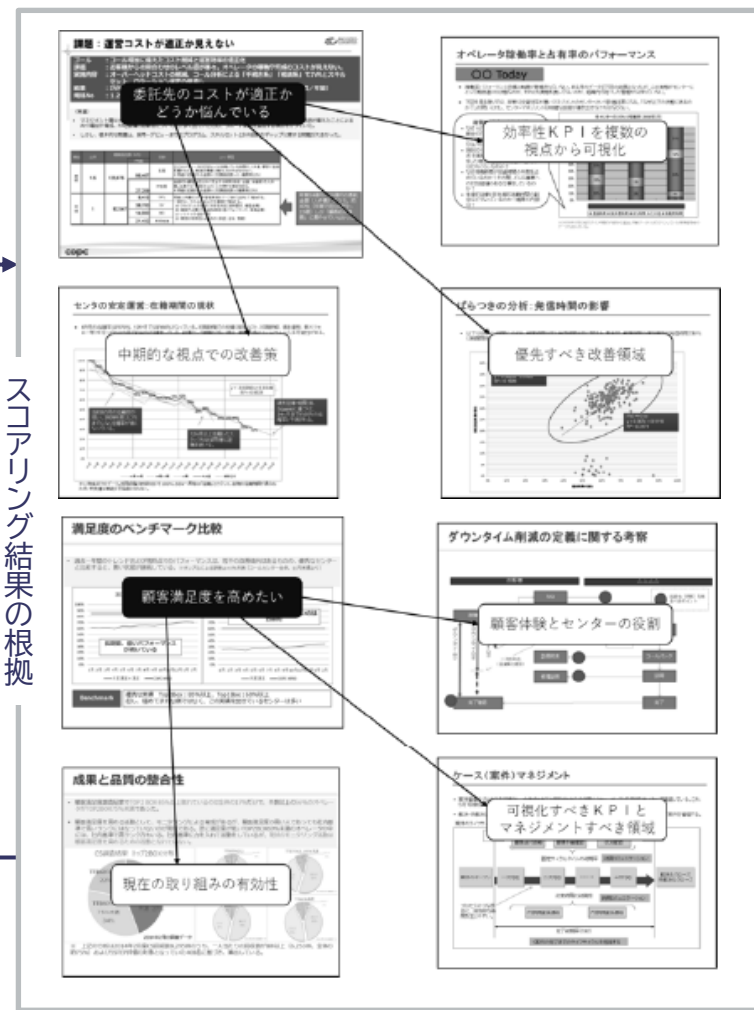


## Step5. アセスメント結果の報告

報告書および報告会

[illegible]

スコアリング結果の根拠



# コンタクトセンター運営をグローバル水準と比較

- COPC基準と比較し、センター運営全体の強み・課題を可視化することができます

## COPC認証合格基準との比較

ZZ社 Today

1148点／3000点

| カテゴリ        | スコア      |
|-------------|----------|
| 1.0 方針・計画   | 150/300  |
| 2.0 プロセス    | 412/800  |
| 3.0 人材      | 246/500  |
| 4.0 パフォーマンス | 340/1400 |

※適用外の項目については100%の加点となる。  
カテゴリ4、0は340点中280点が自動加算されている。

COPC認証合格ライン

2900点以上／3000点

&lt;認証取得の条件&gt;

- ・スコアリング評価が2900点以上であること。
- ・カテゴリ1、0～4、0のアプローチが全て適合であること。  
※減点が許されるのは、「運用」と「パフォーマンス」

**CERTIFIED**  
**COPC**


© 1996-2015 COPC Inc. All Rights Reserved. Confidential and proprietary information of COPC Inc.

9

## COPC評価ツール(詳細の適合性)

**スコアの詳細は「COPC評価ツール」に記載されます**

- ・本報告書とは別にExcelシートで提供されます
- ・不適合項目(ATAC)の是正進捗と認証基準との対比を確認できます

**ATAC** : Action To Achieve Compliance (認証取得のために必要な是正) = 不適合項目  
**ARTMC** : Actions Required To Maintain Compliance (適合を維持するために注意が必要)

※COPC評価ツールからの抜粋

| 3.3 研修と開発        | 得点%        | 25%  |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | アプローチ      | 運用   |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 要求事項             | 25%        | 100% | 物的証拠                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.3.1 ミニマムスキルの研修 | 適合 (ARTMC) |      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・CO: 3～4か月の研修を経てデビューする。デビューしてから1年間で配属後研修を受けフルスキルになる。配属後研修は受電の台数に実施され、1か月に2項目を研修する。</li> <li>・ASD: 半年の研修を経てデビューする。配属後研修はない。</li> <li>・ITHD: 乗込先が実施する。</li> <li>・ALO: 1か月の研修を経てデビューする。その後、3か月ごとにスキルを追加する。</li> <li>・SV: 各派遣会社にて研修を一任している。</li> </ul> |
| 3.3.2.A 形式または方法論 | 不適合        |      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・SPは、座席、ロープシートのなどが定められている。</li> <li>・SVやLSVとしての業務を遂行するための具体的なカリキュラムはアプローチになっていない(趣々のベンダーやSVによる方法や考えは存在している)</li> </ul>                                                                                                                             |
|                  |            |      | <b>ATAC &amp; ARTMC</b><br>ARTMC: 検査したミニマムスキル(3.1.1)と対比し、それらを備えるための研修になっていることを確認すること。<br>ATAC: SP以外のポジションにおいても、研修の形式や方法論などを、明確に定めること。                                                                                                                                                     |



© 1996-2015 COPC Inc. All Rights Reserved. Confidential and proprietary information of COPC Inc.

10

# 4

## 事例紹介

---

# COPC規格導入/認証の効果

## ■ COPCを導入することで組織は以下のような効果を得ています

### パフォーマンス面:

- ・ **顧客満足度の向上、財務目標の達成**(予算内でのオペレーションや粗利目標達成等)が実現できた。
- ・ サービス、クオリティ、効率性といった重要エリアでの**パフォーマンスがバランスよく向上**できた。

### 組織面:

- ・ 組織内で、コンタクトセンター運営のよりどころとなるような**「型」**を習得することができた。
- ・ センターのスタッフが使う**「共通言語」**ができた。

### 財務面(売上貢献):

- ・ パフォーマンスの向上(顧客体験の均一化、向上)に伴い、**売上への貢献**がもたらされた。なかなか数字にしづらいものではあるが、顧客の満足度向上に伴い、**維持率の向上**につながった。

### 財務面(コスト):

- ・ 応対上のミスの削減により、**やり直しコストが削減**できた。
- ・ 業務量にあわせた**適正人員の配置**が実施できたことで、コストが削減できた。
- ・ AHTの短縮により、処理件数をそのままにより**少ない人数での対応**が可能となった。
- ・ 2次受(エスカレーション対応)チームの縮小に伴ってコスト削減が実現できた。

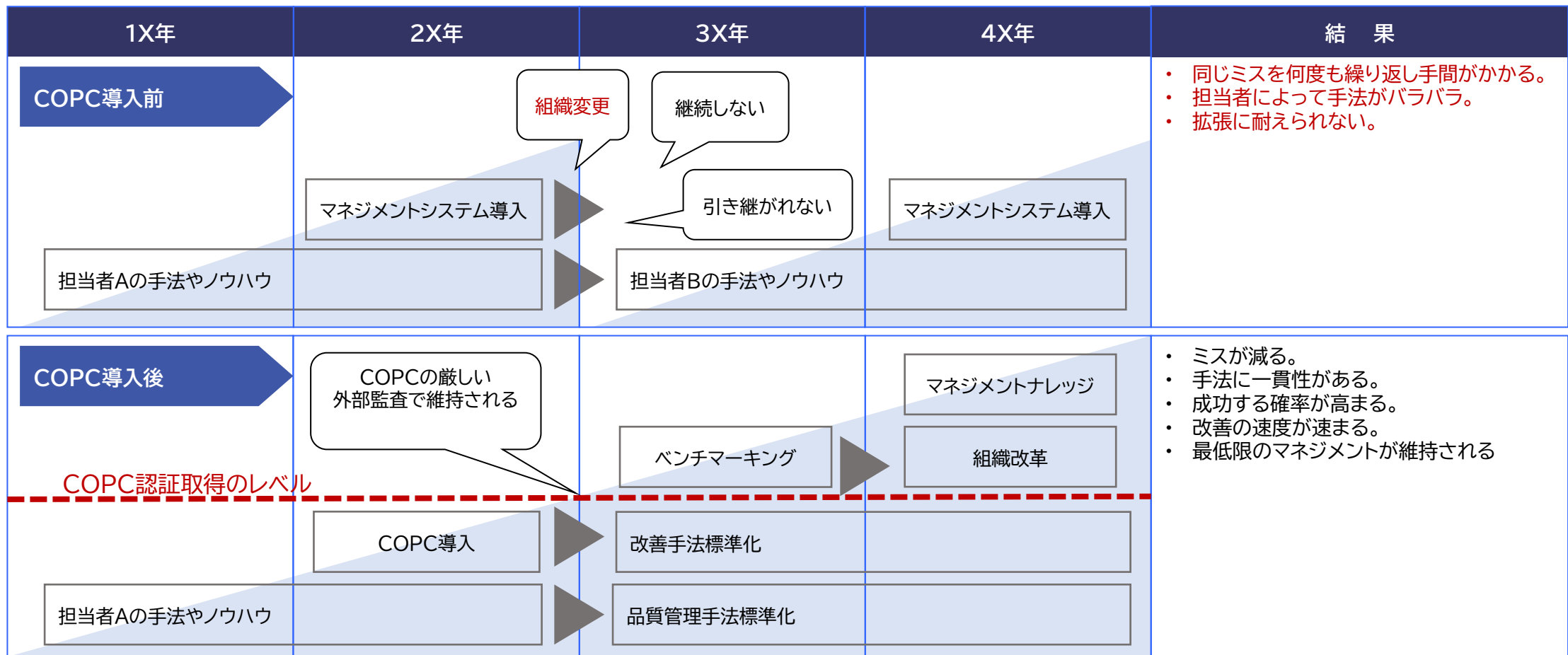


### 認証を取得された組織は、さらに以下のような効果を得ています:

- ・ 認証活動により、メンバーの結束が高まり、組織として望む方向へのベクトルあわせができた。
- ・ 認証取得とその期限の設定といった「ストレス」を与えられることで、短期間でのパフォーマンス向上が実現できた。改善活動に強制力が働いた。
- ・ 認証取得活動は、様々な面での改善プロジェクトを並行して実施するプロジェクト管理のスキルも求められる。認証をやり遂げられる、リーダーシップをもった幹部候補の見極めや鍛錬の場を提供できた。

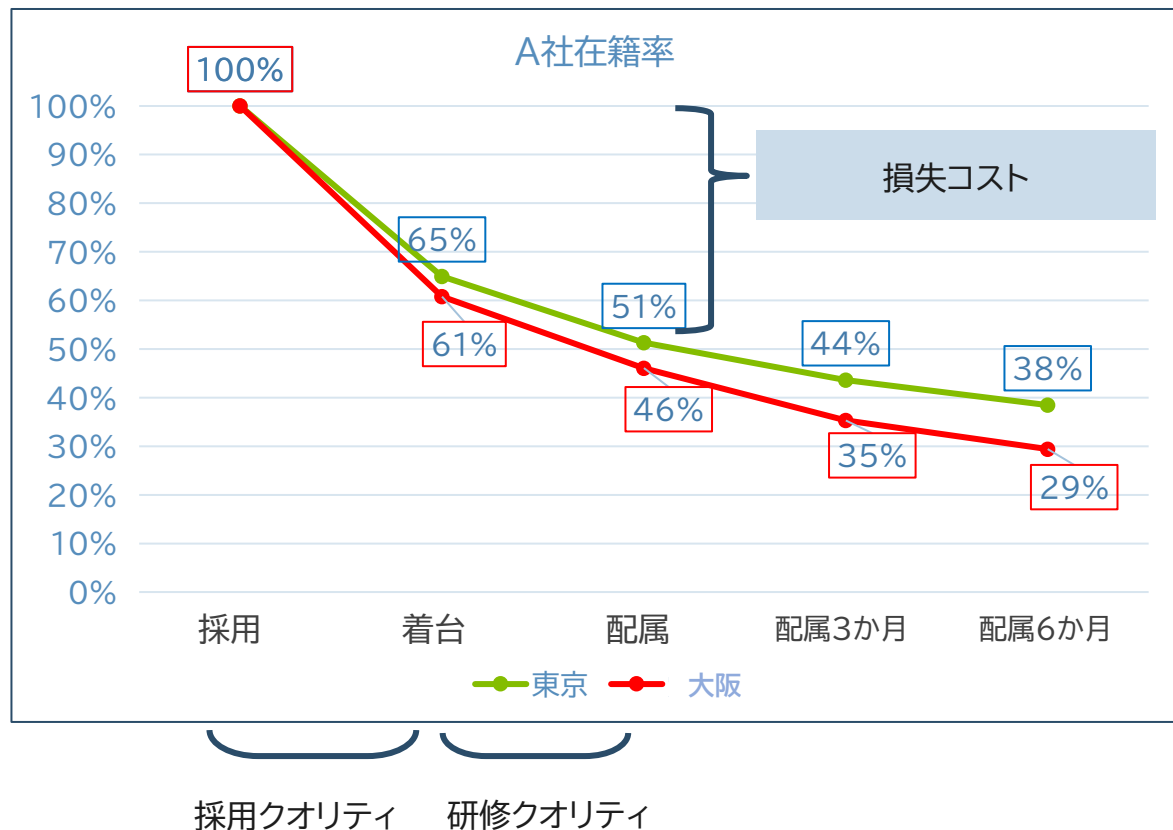
# COPC規格活用事例 – 組織変更

- 組織変更の多い企業では、コールセンター管理者の異動も多く、バラツキのないマネジメントを維持することが難しくなっているケースがあります
- 管理者は継続的なパフォーマンス向上に取り組んでいますが、マネジメントの要である成功事例やノウハウなどの体系的な蓄積が無く、次の担当者が実は同じ失敗を繰り返しているケースが非常に多いのが実情です。COPCは成功事例やノウハウを確実にストックしていく仕組みを作ることができます



## COPC規格活用事例 – 離職/採用のコスト

- 2023年A社の在籍率の状況は以下となる。採用後、約半年では在籍率が50%を切っており、コストが損失している
- 離職は採用のクオリティと研修のクオリティを測定することで、改善機会が可視化できる



## 損失コスト

昨年採用の約200名のうち50%が研修40日で離職した場合(研修は6回を想定)

## ■ OP(直接コスト)

研修期間(2か月:40日間)

・@1,800×7.5h×40日=54万円/名

## ■ 研修担当者(間接コスト)

時間外労働(2h/日)

・@2,000×1.25×40日×2h=20万円/回

## 合計損失コスト

・54万×100名=54,000,000円

・20万×6回 = 1,200,000円

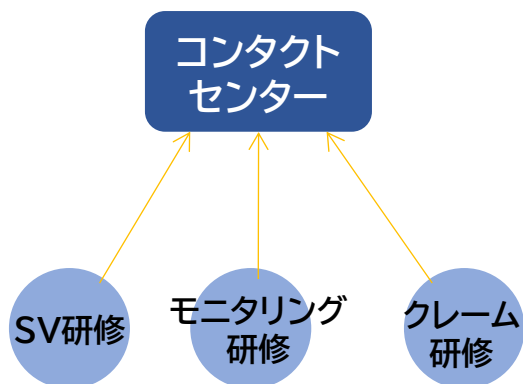
1年で5,500万円のコストが損失している

# COPC規格活用事例 – 管理者育成

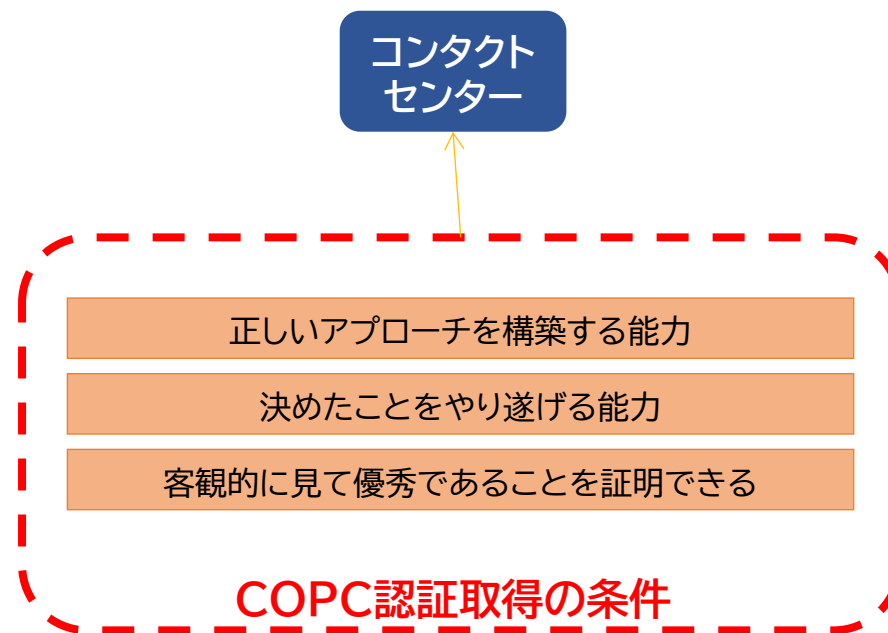
- コントクトセンターにおけるミドルマネジメント層の育成は重要だが、研修などの育成の効果が測定されていないケースは多い
- COPC認証を取得することで、コールセンター運営をしていくうえでのアプローチの構築ができるので、センター全体での体系的な管理が可能になる

## 一般的な管理者育成のための研修

成果は？



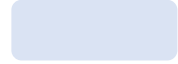
## COPC認証取得を“研修”と考えた場合



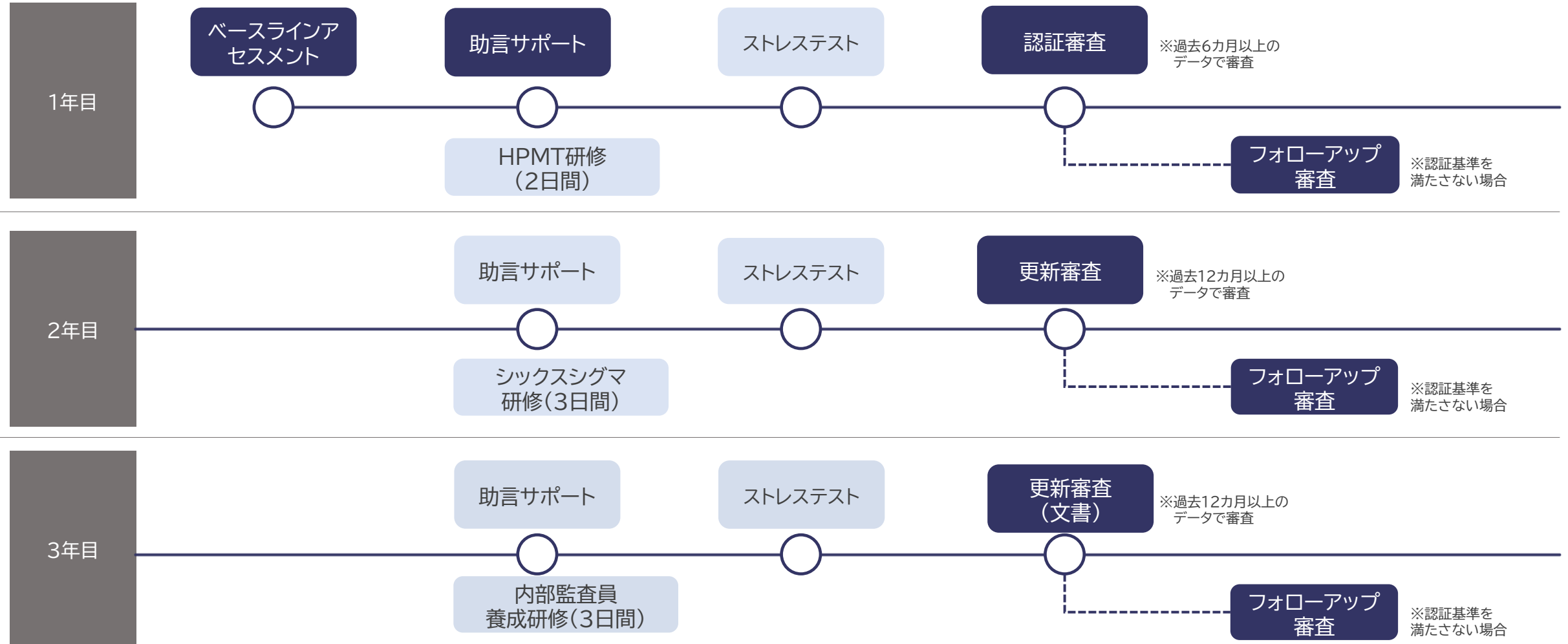
# COPC認証取得後の活動事例



認証取得・維持のために必須の活動



オプションだが、多くの組織で利用しているサービスメニュー





## 弊社について

---

# 会社概要

- プロシードは30年以上にわたりコンタクトセンター業界に特化した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

## 会社概要

|        |                                                                                                                                       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 商号     | 株式会社プロシード                                                                                                                             |
| 設立     | 1991年6月24日                                                                                                                            |
| 資本金    | 100(百万円)                                                                                                                              |
| 代表者    | 柳楽 仁史                                                                                                                                 |
| HP     | www.proseed.co.jp                                                                                                                     |
| 連絡先    | ☎ 03-4223-3161                                                                                                                        |
| ビジョン   | 理想のコンタクトセンターデザインで<br>企業価値を高める                                                                                                         |
| 主な事業内容 | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ COPC規格認証審査</li><li>✓ コンタクトセンターアセスメント</li><li>✓ マネジメント改善支援</li><li>✓ コンタクトセンター向け各種研修</li></ul> |

## 特徴

### グローバルの優れた手法(COPC)とは



- ✓ COPCとはコンタクトセンター運営におけるサービス
- ✓ 品質を上げ、コストを低下させ、顧客満足度と収益性を同時に向上させるマネジメントモデルのこと
- ✓ 現在、世界70か国で利用されており、日本ではプロシードが唯一の代理店として、認証・コンサルティングができる

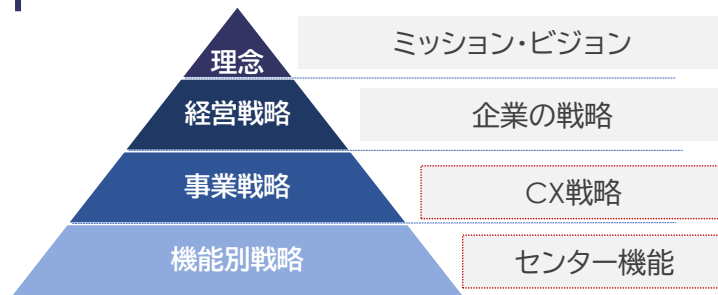
### その他取り扱う国際規格



# 会社概要

- 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ご支援が可能です

## 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

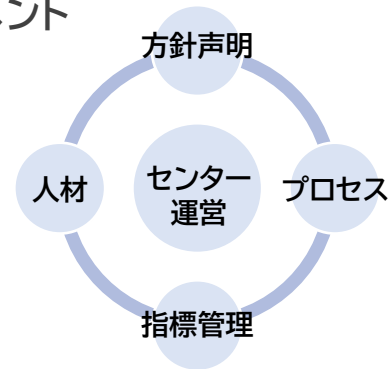
### 事業計画・運営KPI策定

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

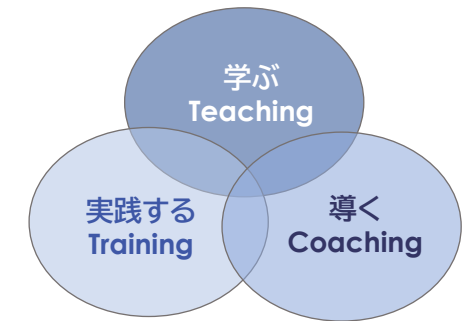
### CXミステリーコンタクト

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KCS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

上記はサービスの一例で、複数を組み合わせたカスタマイズなど柔軟にご対応できます



CX Consulting Professionals

