

次世代の顧客体験 『VX』とは？

AI時代のコンタクトセンター戦略 と実践フレームワーク

AIと共創する次世代コンタクトセンターへ。
価値変革『VX』の具体策を解説。

目次

1. はじめに
2. 次世代の顧客体験「VX（Value Transformation）」とは
3. 人とAIが共創するAI時代の展望
4. VXを起こすフレームワーク「COPC Release 8.0」
5. 船井総研がお手伝いできること

1.はじめに

生成AIの登場など、新たなテクノロジーの活用検討が進む中、2026年はこれまでの「部分的な導入やPoCの実施」から、本格的な「実装フェーズ」へと移行することが予測されています。実際に、弊社独自の調査においても金融業界のコンタクトセンターの6割以上が、2025年の戦略目標に新しいテクノロジーの導入を掲げており、この傾向は明らかです。

しかしながら、これからの時代に求められるのは、単なる自動化や効率化を目的としたDXではありません。テクノロジーを活用した「自律化」へとシフトし、新たな顧客体験を創出していくことが必要不可欠となります。

したがって、提供する価値そのものを根底から再定義する『VX（Value Transformation）』という視点が極めて重要になります。本レポートでは、このVXとAI時代のコンタクトセンター戦略について解説いたします。

2.次世代の顧客体験「VX（VALUE TRANSFORMATION）」とは

まず、VX（Value Transformation）とは、企業や組織が提供する「価値」そのものを根本から変革し、新たな顧客体験やビジネスモデルを創出することを指します。

これまでのDXが「テクノロジー基盤による自動化・効率化」であり、CXが「顧客中心の体験・サービス設計」であったのに対し、VXはその先にある「提供価値そのものの転換」に重きを置いた概念です。

具体的には、この提供価値の転換には大きく3つの方向性があります。

1 VOC（顧客の声）を 「経営の資産」へ

日々蓄積されるVOCを単なる苦情処理で終わらせず、商品開発やサービス改善へ能動的に提案する資産へと変えます。

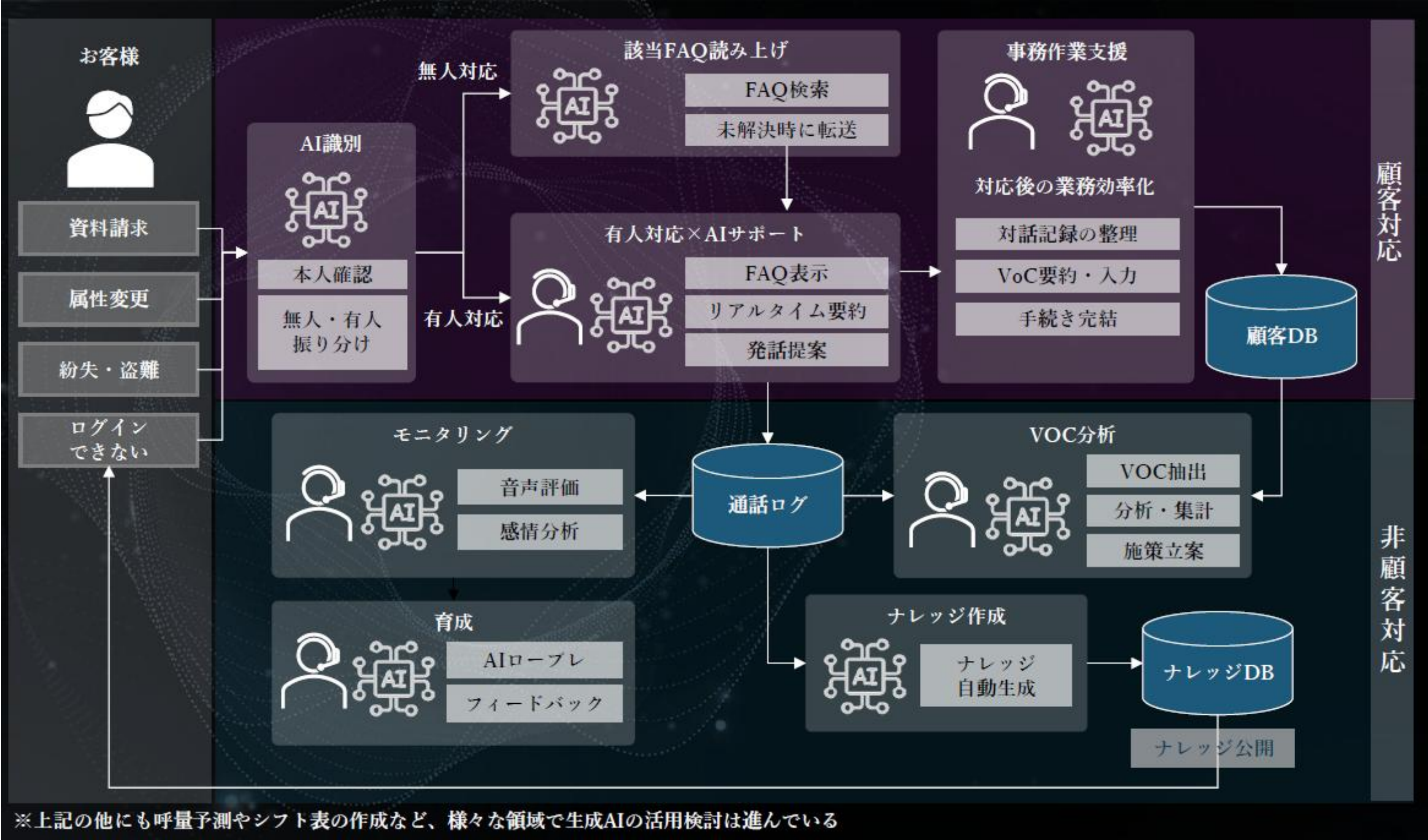
2 「能動的なサクセス支援」 への進化

問題発生を待つ受動的なサポートから脱却し、データをもとにお客様のつまずきを先回りして解決に導きます。

3 「ブランドの体現者」 への転換

デジタル化が進むからこそ、人との会話を貴重な接点と捉え、マニュアル対応を超えてファンを増やす役割を担います。

2.次世代の顧客体験「VX（VALUE TRANSFORMATION）」とは



3. 人とAIが共創するAI時代の展望

こうしたVXを実現するためには、AIとの関わり方を大きく見直す必要があります。
AI時代に向けた重要な展望は以下の3点です。

AIを「使う（Using AI）」から「共に働く（Working with AI）」へ

AIを単なる指示待ちのツールとしてではなく、AIエージェントがタスクを自律的に遂行する「組織の一員」として扱う時代へと移行します。これにより、人は作業から解放され、AIが提示した選択肢の「判断と承認」、あるいはより創造的な役割へとシフトします。

人間中心のAIとガバナンス

透明性の確保やバイアス排除といったガバナンスが、企業の競争優位性を左右します。AI導入で生まれた余剰時間を、顧客への提案型サポートやイノベーションといった従業員体験（EX）の向上に結びつけることが重要です。

変化し続ける能力（Change Fitness）とリスクリング

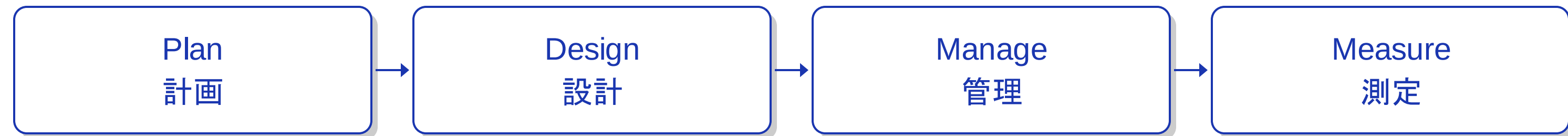
AIの進化スピードに適応するためには、特定のスキルを教えるだけでなく、組織に変化への適応力を根付かせることが求められます。AI介入を前提とした業務プロセスへと再設計するリスクリングが不可欠となります。

4.VXを起こすフレームワーク「COPC RELEASE 8.0」

しかし、このようなAI活用を前提としたグランドデザインを描き、実際に組織へ落とし込むことは決して容易ではありません。そこで極めて有効なのが、最新規格である「COPC Release 8.0」というフレームワークの活用です。

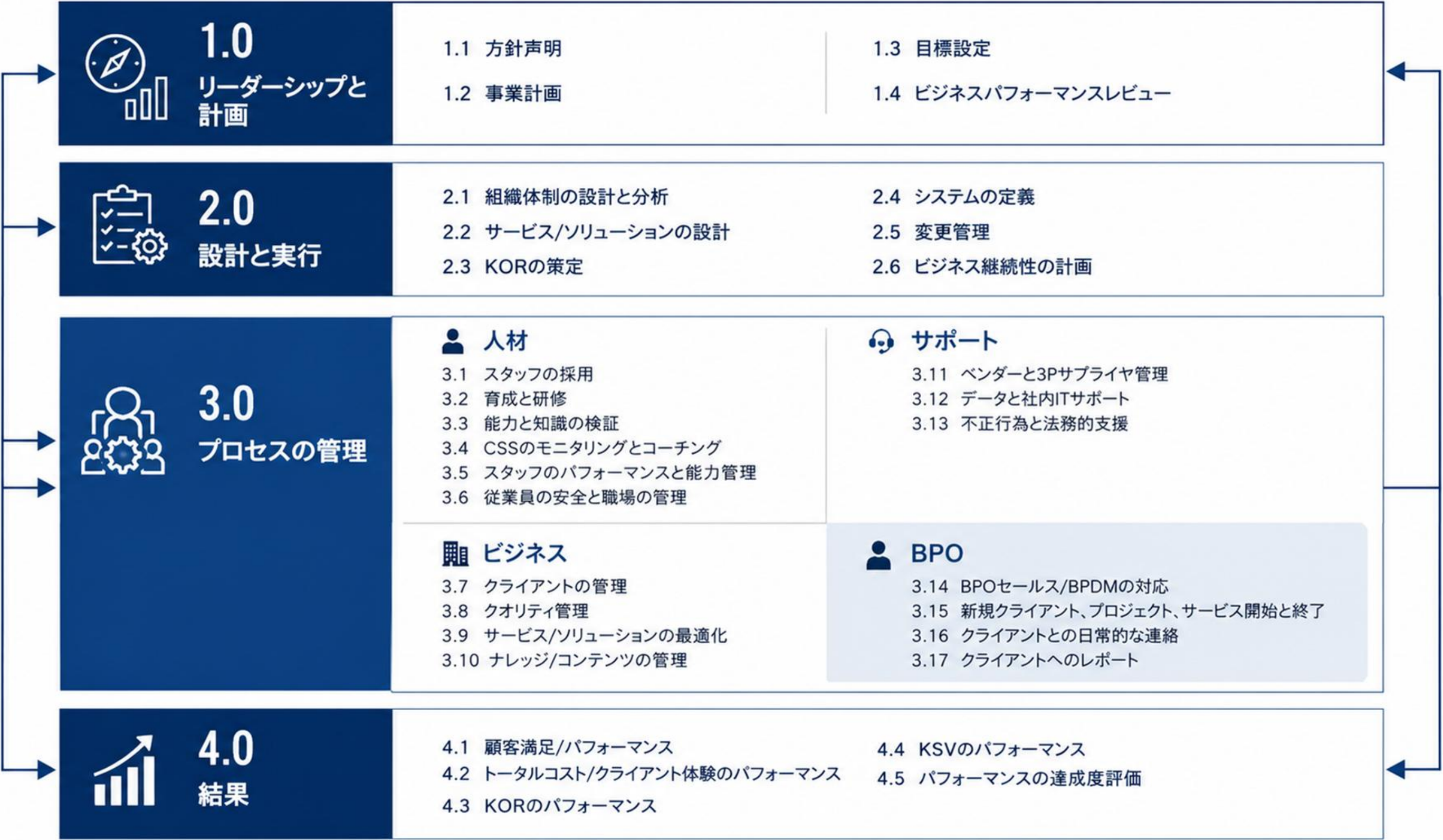
COPCは、コンタクトセンター運営におけるサービス品質と顧客満足度、そして収益性を同時に向上させる世界基準のマネジメントモデルです。この規格の大きな特徴は、業務をタスク単位で分解し、各タスクに最適な人材とAI能力を配置することで、組織全体のパフォーマンス最大化を実現できる点にあります。

さらに、以下の4つのプロセス管理のサイクルを継続的に回すことで、方針の設計から日々の運用、改善までを一貫して実践できます。



このように、COPCはAI時代における新たな価値変革（VX）を確実に実行し、定着させるための強力な基盤となります。

4.VXを起こすフレームワーク「COPC RELEASE 8.0」



6. 船井総研がお手伝いできること

AI時代におけるコンタクトセンターは、単なる顧客対応窓口にとどまらず、提供価値を根本から変革するVXを牽引する中核組織へと進化する必要があります。

■ 船井総合研究所プロシード事業部の強み

弊社は、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まいりました。さらに、現在世界70か国で利用されている「COPC」の日本で唯一の代理店として、以下の幅広い領域をグローバル基準の手法でご支援することが可能です。

認証審査

事業戦略の策定

運営改善

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ための第一歩として、AI活用やマネジメント改善について、ぜひ弊社の経営相談やコンタクトセンターアセスメントをご活用ください。

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」「D X（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グロースカ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。

- ◆ 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。