

# 金融機関向けコンタクトセンター

## DX成功の秘訣

## AI時代のパフォーマンス管理と

## 『COPC』活用事例

コンタクトセンターDXの落とし穴とCOPCの改善事例。  
運用状況を可視化し、顧客体験を高めるマネジメント。

# 目次

---

1. はじめに
2. 金融機関を取り巻く環境変化とコンタクトセンターの役割の拡大
3. コンタクトセンターにおけるDX推進の落とし穴と根本原因
4. 世界基準「COPC」を活用した全体最適と課題解決の事例
5. 船井総研がお手伝いできること

# 1. はじめに

本レポートは、AI時代におけるコンタクトセンターのパフォーマンス管理の重要性をお伝えすることを目的としています。

近年、地方銀行をはじめとする金融機関においては、顧客のライフスタイルやニーズが多様化していることから、これまでにない新たな「銀行体験」を提供することが求められています。

したがって、このような時代において、顧客接点の要となるコンタクトセンターのパフォーマンス管理は非常に重要な意味を持ちます。



## 2. 金融機関を取り巻く環境変化とコンタクトセンターの役割の拡大

### ■ 地方銀行を取り巻く環境変化

まず、地方銀行を取り巻く環境は大きく変化しており、以下のような課題に直面しています。

店舗の統廃合

人材不足

顧客の高齢化

DXによる  
業務効率化

### ■ コンタクトセンターへの多様な期待

これに伴い、コンタクトセンターに対する顧客および経営層からの期待も多様化しています。具体的には以下の役割が求められています。

- 実店舗に代わる新たな顧客接点としての役割
- マス層に向けたセールス
- 顧客自身が好むチャネルでの問い合わせ対応

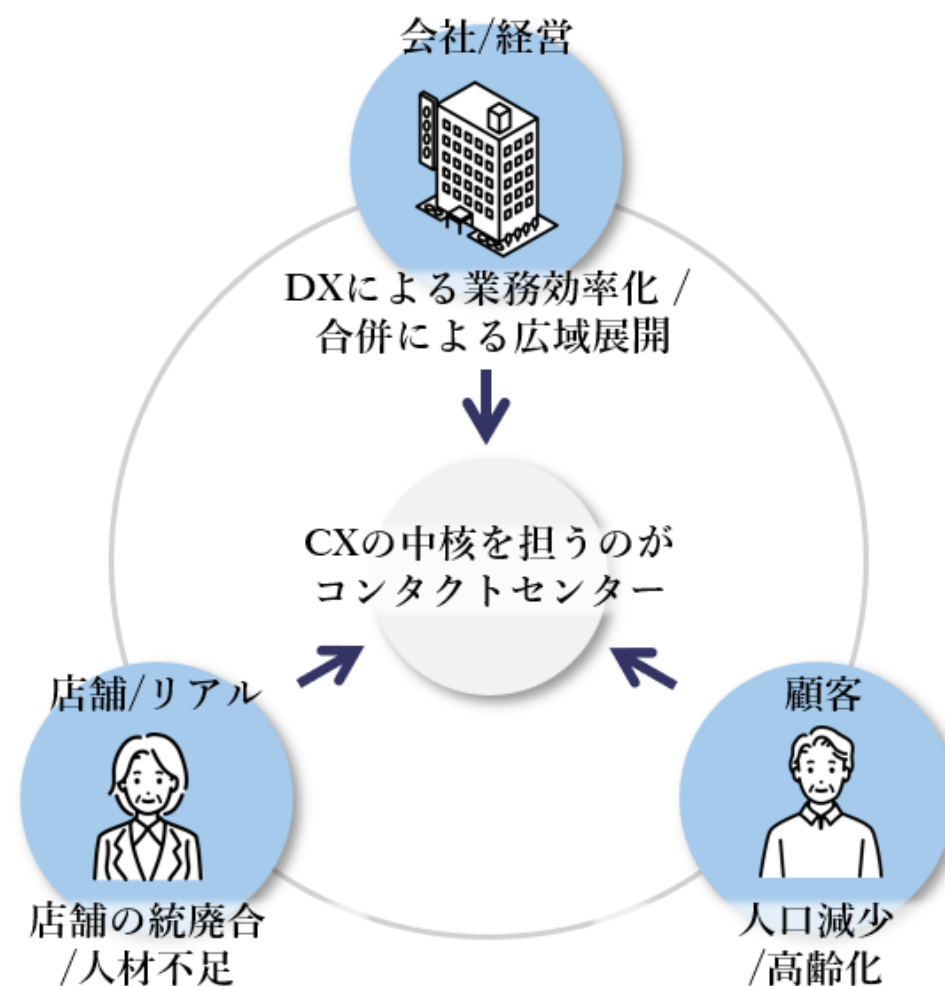
このような状況下において、優秀なコンタクトセンターは、顧客の声（VoC）の収集や高品質な一次解決、営業効率の飛躍的な向上といった価値を提供することがトレンドとなっています。

### 3. コンタクトセンターにおけるDX推進の落とし穴と根本原因

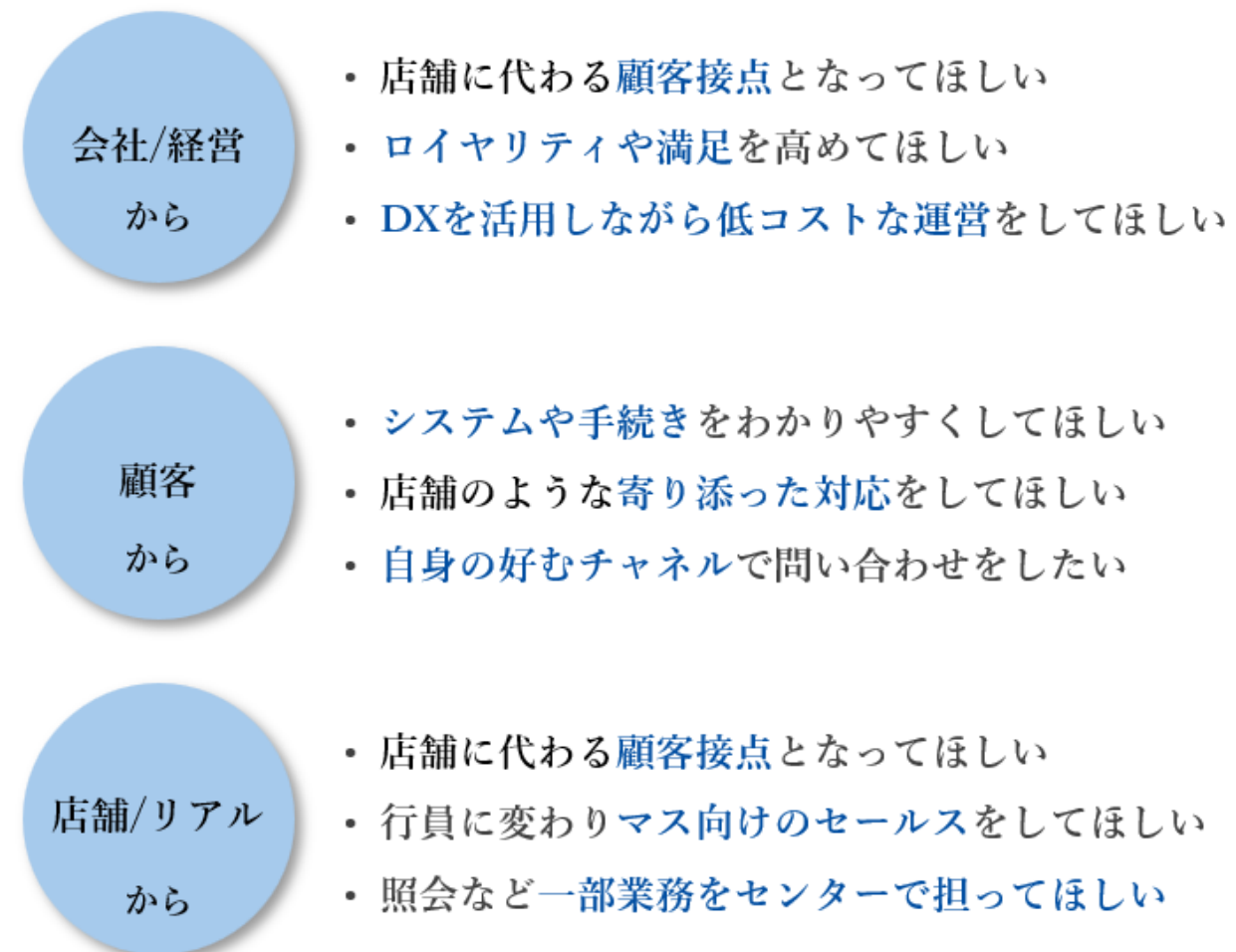
#### ■ コンタクトセンターDXへの期待

多くの企業がこれらの課題を解決し、さらなる価値を創造するために、コンタクトセンターのDXに大きな期待を寄せています。例えば、オムニチャネル化の推進や、自己解決に向けた導線設計、AIを活用したコーチングなどが挙げられます。

#### 地方銀行を取り巻く環境の変化



#### コンタクトセンターに寄せられる期待



### 3. コンタクトセンターにおけるDX推進の落とし穴と根本原因

#### DX推進による失敗事例

しかしながら、DXを進めた結果、思わぬ失敗を招く事例も少なくありません。

取組	結果
自己解決導線を導入 (Web・チャットボット)	かえって入電数が増加し顧客体験が悪化してしまった
AIを用いたロープレを導入	現場のスタッフに不安を与え、教育工数が増大

#### DXが進まない根本原因

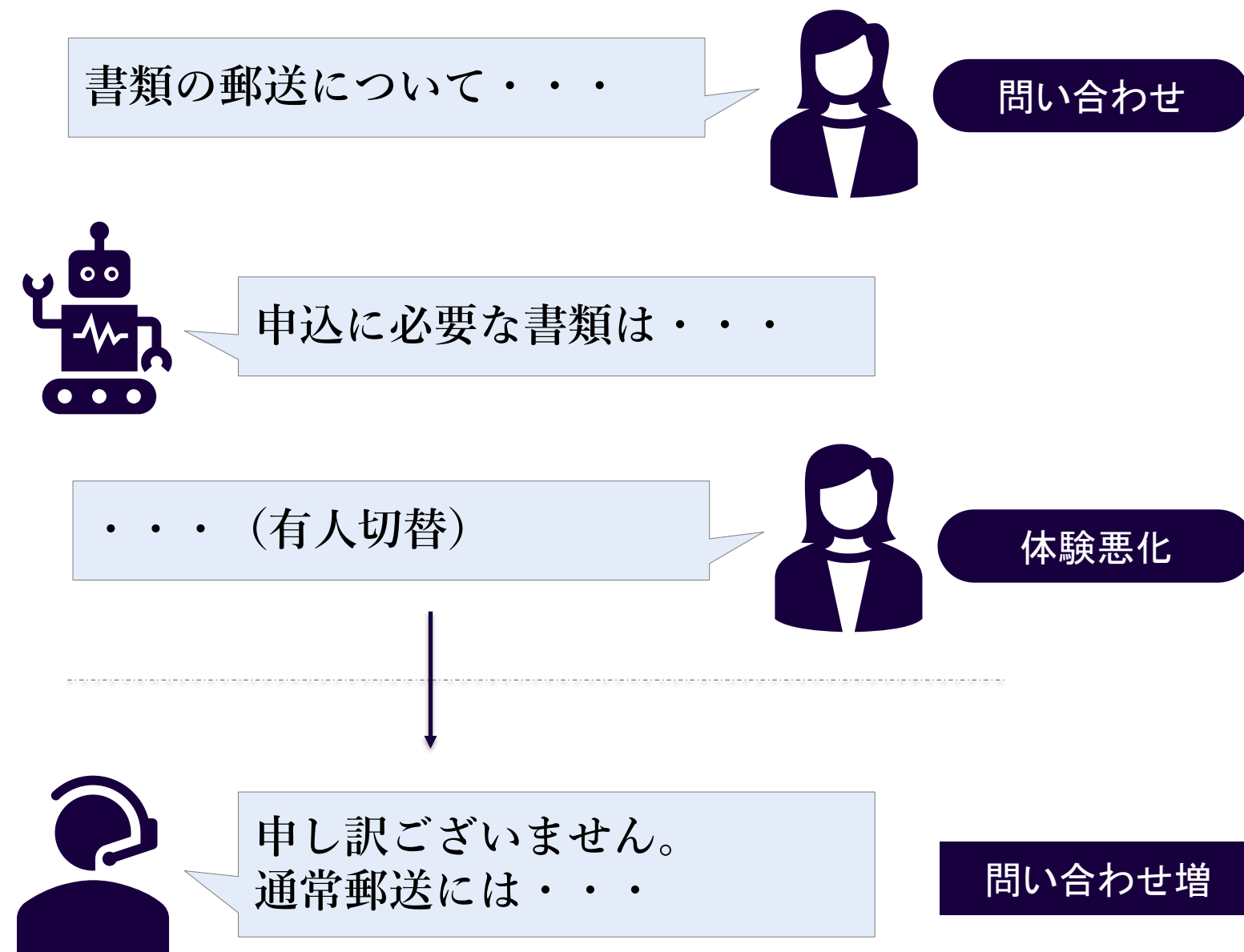
では、なぜこのような事象が起こるのでしょうか。その根本原因は、以下の2点にあります。

- 個別最適に留まったシステム導入が行われていること
- センター全体の運用状況が正しく可視化されていないこと

### 3. コンタクトセンターにおけるDX推進の落とし穴と根本原因

Case study ① 自己解決導線（Web・チャットボット）が逆に入電増を招いた

顧客対応業務（フロント）    サービス設計（顧客体験・自己解決）    自己解決導線・チャットボット改善



<事象>

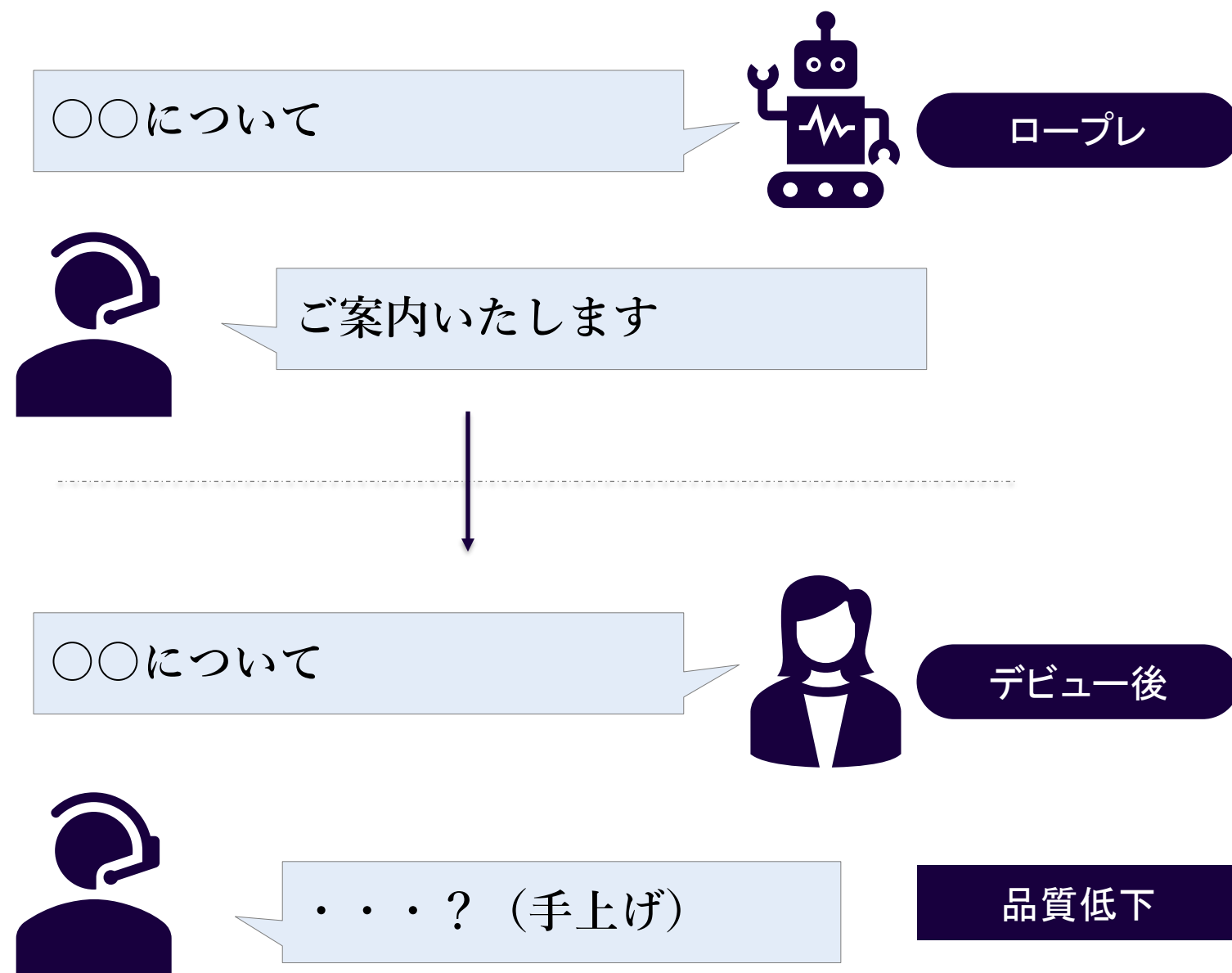
チャットボットを導入し、自己解決率向上を目指したが、“質問の意図を理解しないボット”が不満を生み、顧客が電話に殺到。

電話のピークが跳ね上がり、待ち時間が急増してCXが悪化した。

### 3. コンタクトセンターにおけるDX推進の落とし穴と根本原因

#### Case study ② AIロープレ導入が「逆に負荷増」になった

非顧客対応業務（バック） 従業員体験 人材・育成・チェンジマネジメント



#### <事象>

失敗例AIロープレを導入し、「新人教育の効率化」「指導品質の平準化」を期待したものの、AIの応答が実際の顧客と大きく乖離しており、実践力が身につかない。新人の不安が増し、“対面ロープレ”の回数が増え、教育工数も増大。

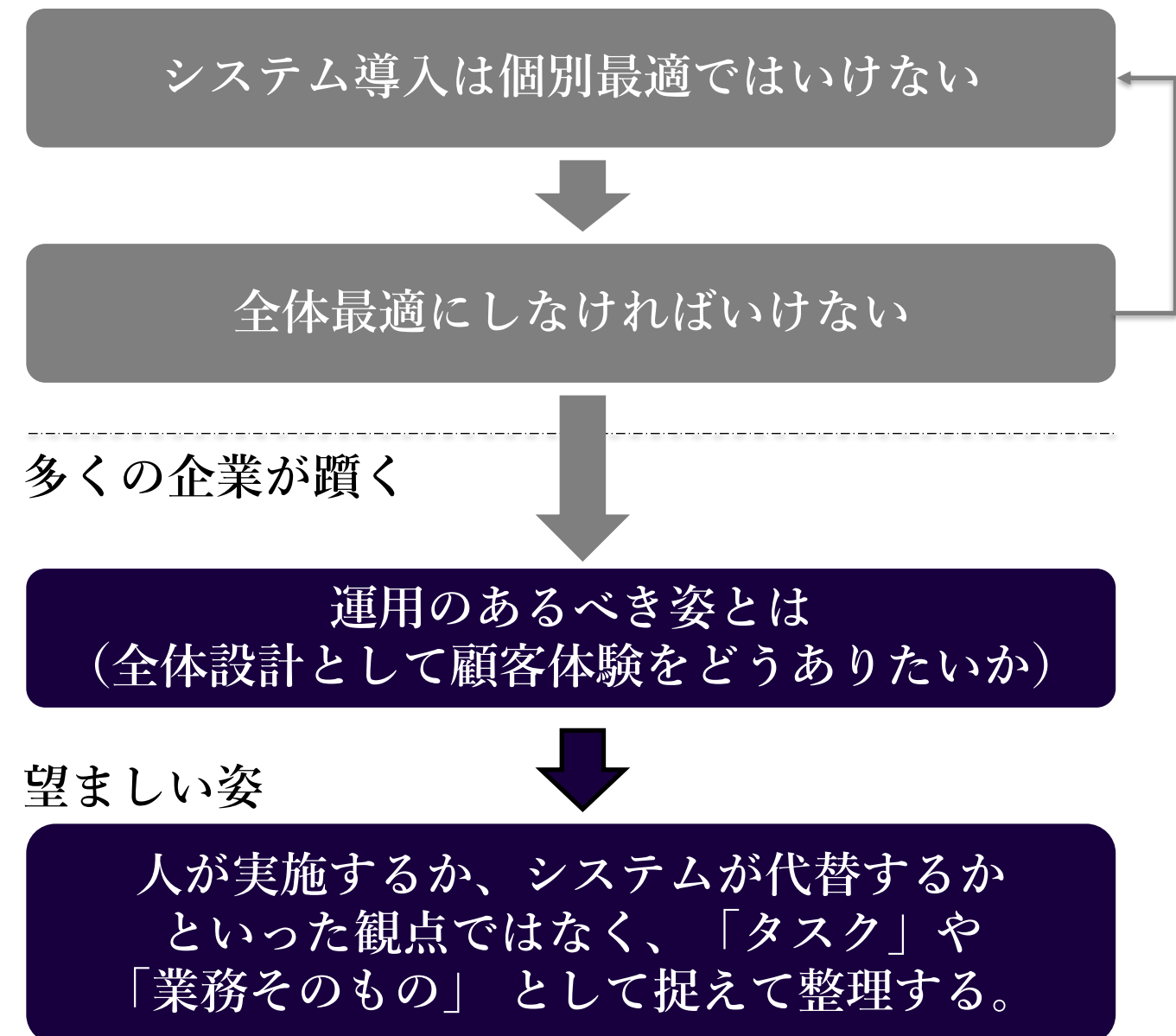
### 3. コンタクトセンターにおけるDX推進の落とし穴と根本原因

なぜこのような事象が起こるのか？

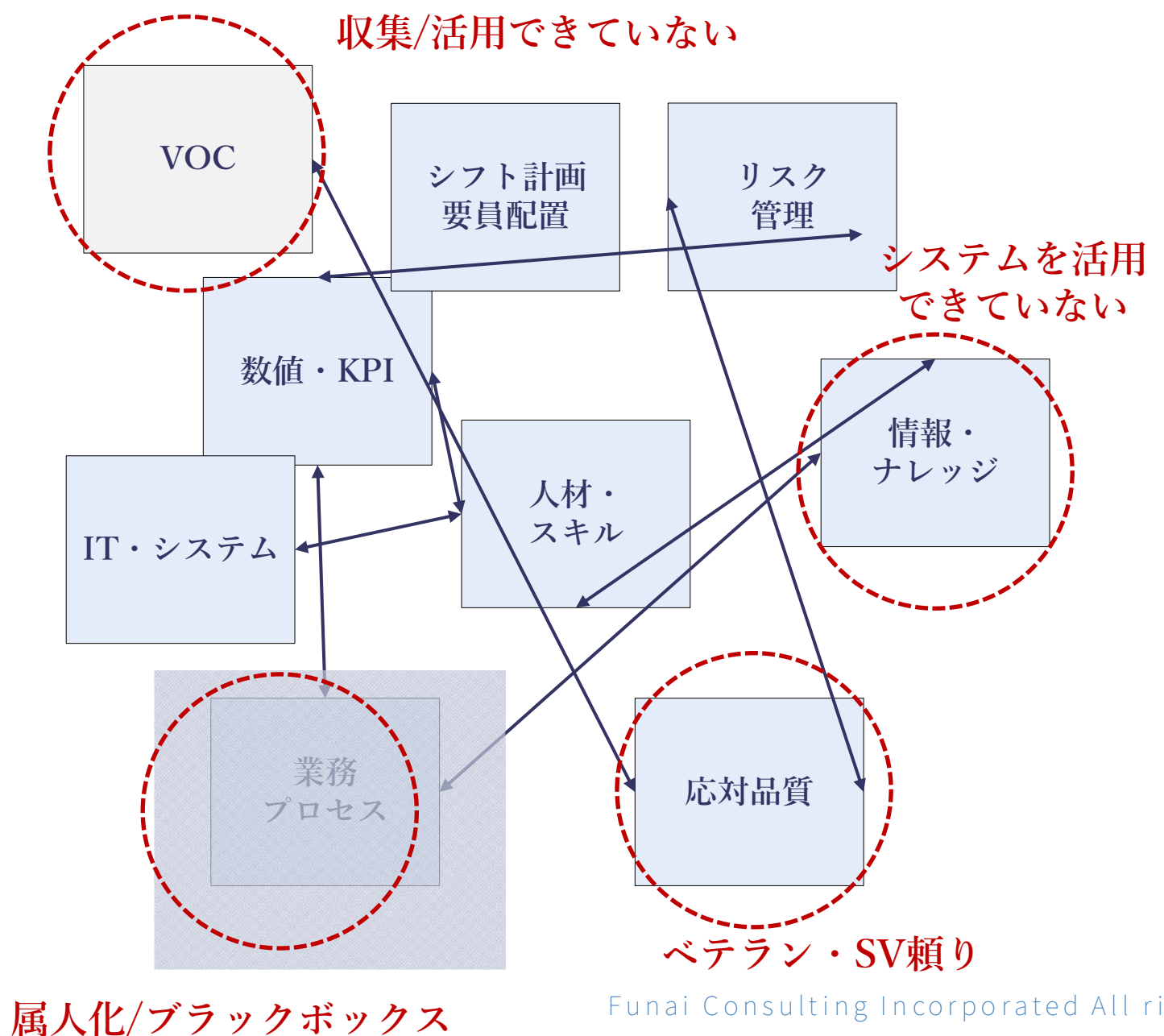
その原因はコールセンターの運用状況が可視化できていないことにあります

#### DXが進まない原因と本質

結果的に個別最適  
になっている



#### 望ましい姿とは裏腹に運用状況は煩雑化



## 4. 世界基準「COPC」を活用した全体最適と課題解決の事例

### ■ コンタクトセンター運営のフレームワーク紹介

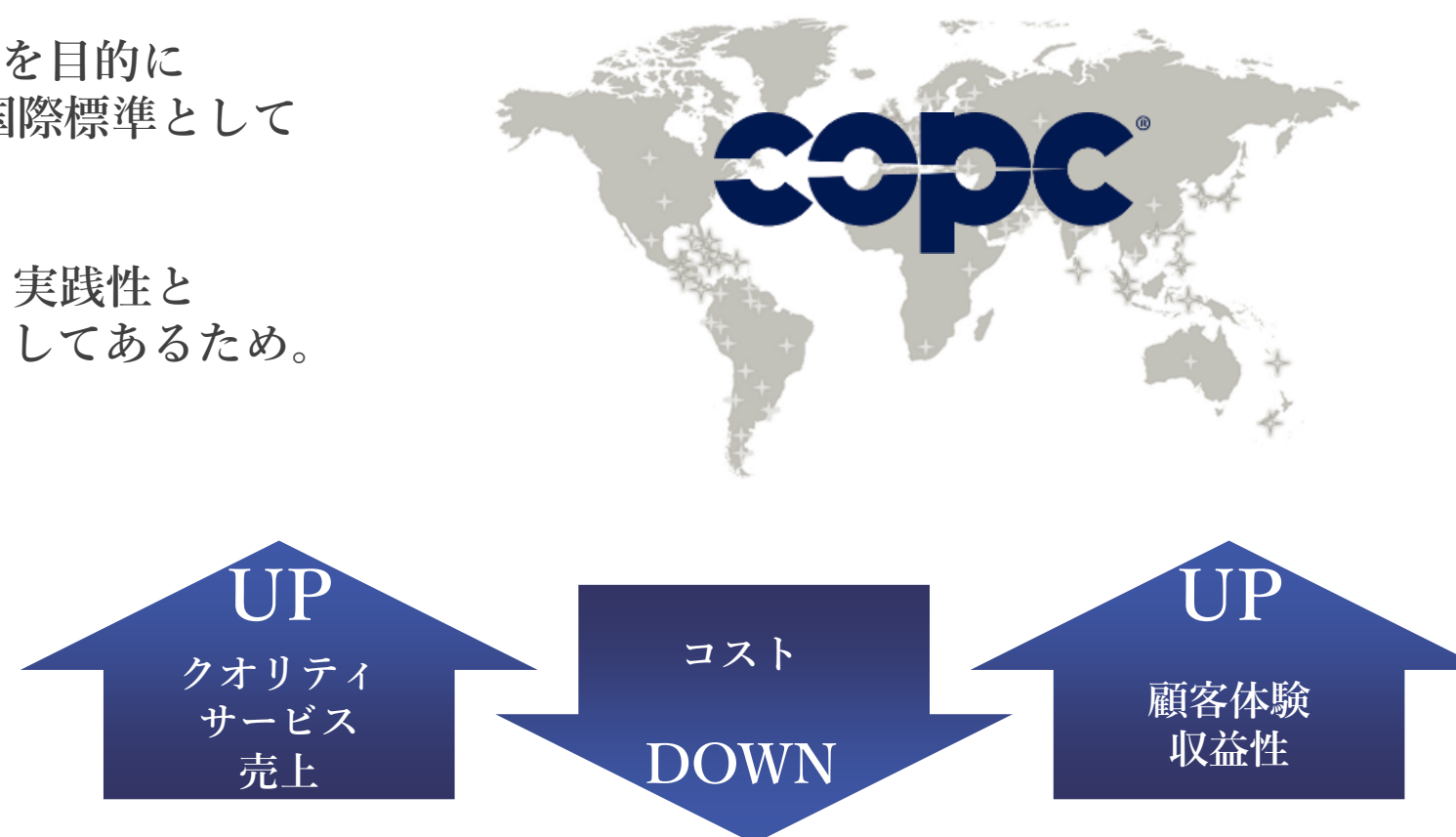
このような個別最適の壁を乗り越え、全体最適を実現するための解決策として、グローバルの優れたマネジメント手法である「COPC」が注目されています。COPCとは、サービスの品質向上やコスト削減を実現すると同時に、顧客体験と収益性を同時に向上させるための世界的なモデルです。

COPC CX規格とは、コンタクトセンターのパフォーマンス向上を目的に1996年に米国で策定。現在ではコンタクトセンター運営手法の国際標準として世界70か国以上で広く普及・活用されている。

30年以上にわたり広く活用され続けている理由には、成果を導く実践性とグローバルのトレンドを取り入れ進化を続けていることが特徴としてあるため。

#### COPC活用の目的

- ・顧客体験（CX）や顧客満足度（CS）の向上
- ・コスト削減や生産性の向上
- ・応答率や返答速度、解決率の向上



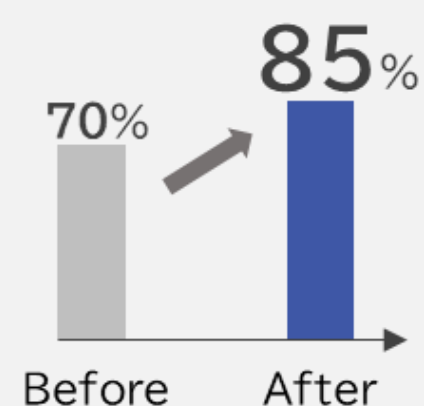
## 4. 世界基準「COPC」を活用した全体最適と課題解決の事例

### ■ グローバルの優れたマネジメント手法「COPC」

このような個別最適の壁を乗り越え、全体最適を実現するための解決策として、グローバルの優れたマネジメント手法である「COPC」が注目されています。COPCとは、サービスの品質向上やコスト削減を実現すると同時に、顧客体験と収益性を同時に向上させるための世界的なモデルです。

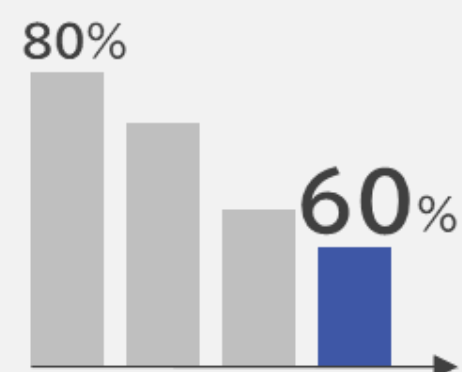
#### ■ 具体的な効果

##### ①顧客満足度の向上



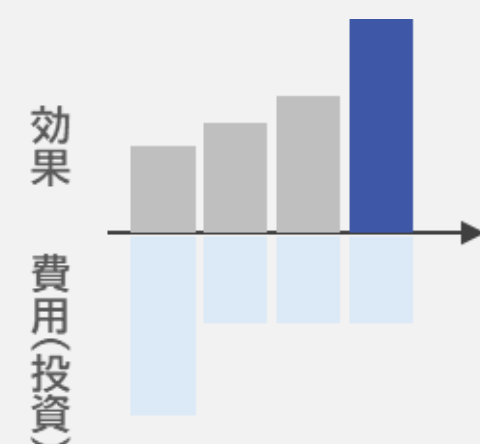
1年で15%増加

##### ②運営コスト



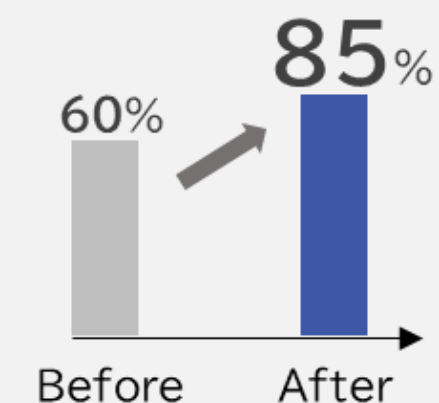
1年で10%~20%減少

##### ③費用対効果 (ROI) の向上



1年で2~5倍増加

##### ④効率性



1年で15%~30%増加

# 4. 世界基準「COPC」を活用した全体最適と課題解決の事例

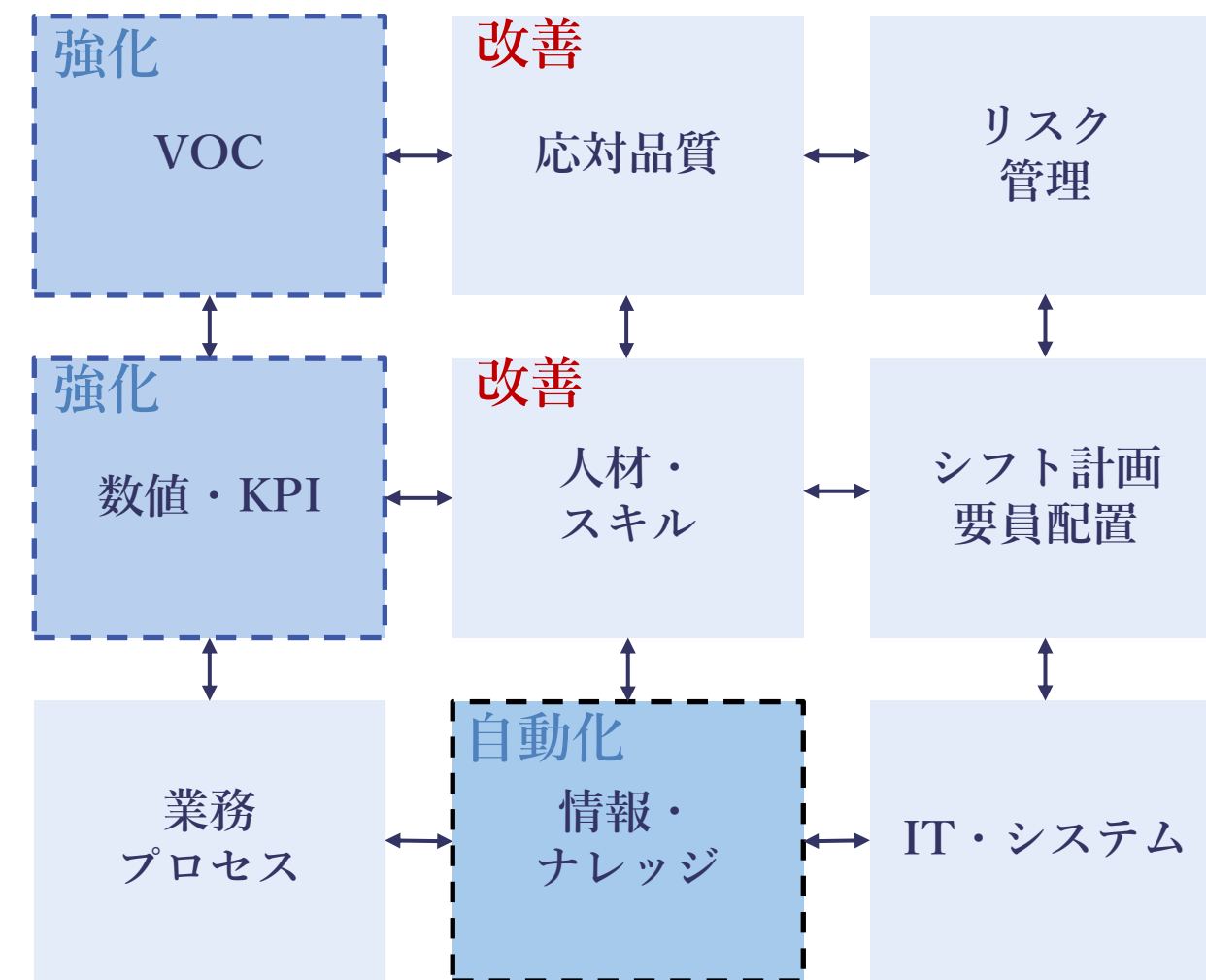
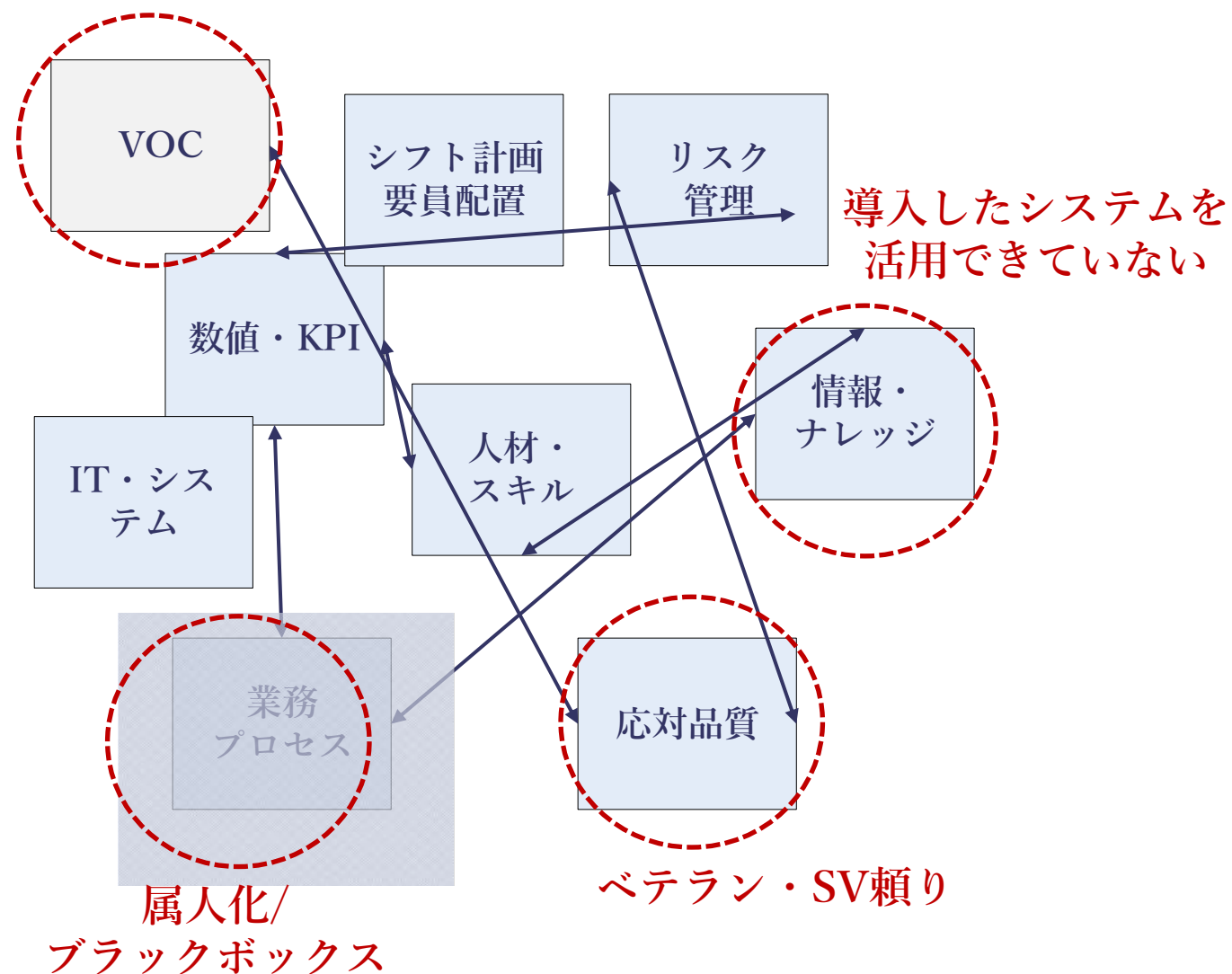
## COPCを活用したセンターの機能強化

マネジメントの整理と適切な改善

CONTACTセンター運営が煩雑化している

不足領域を改善し、強みをさらに伸ばす

収集/分析できていない



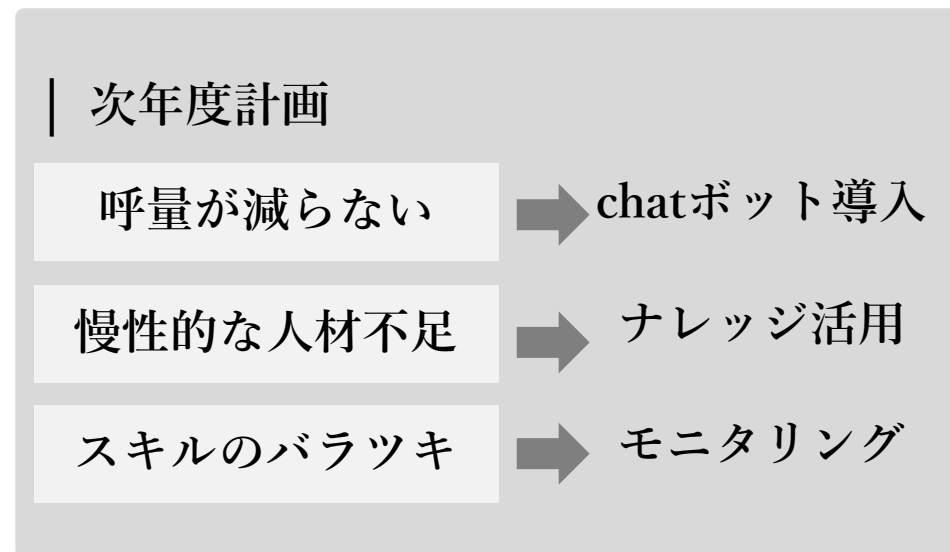
全体像が可視化され、DX推進がよりスムーズに

# 4. 世界基準「COPC」を活用した全体最適と課題解決の事例

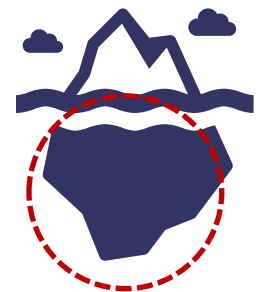
## 事例1：将来構想実現のためのフレームワーク活用

### 現状

自社の取り組みが第三者視点で適切かどうか確認したい



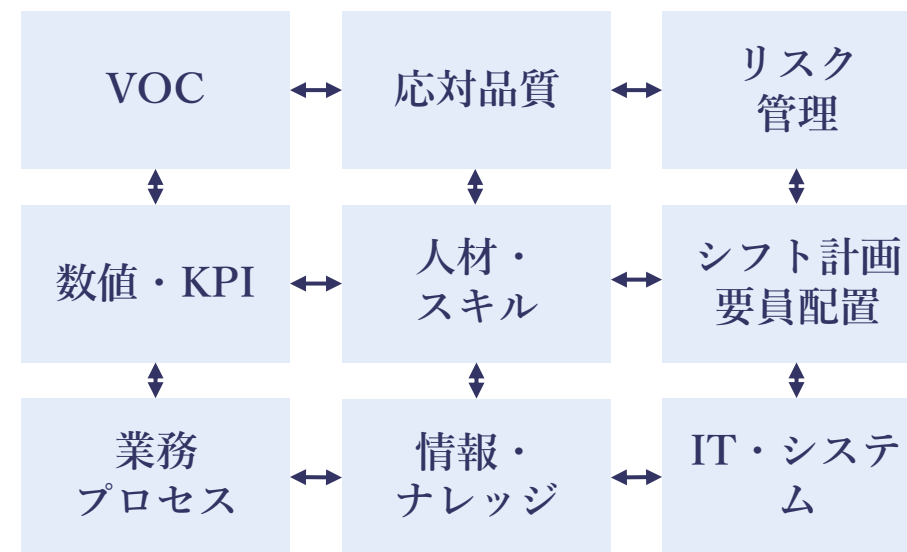
課題は本当にこれだけ？  
打ち手は有効？



自社のノウハウだけでは、  
見つけることのできない潜在的な課題を可視化したい

### 成果

フレームワークを活用した現状把握を実施



課題を可視化し、対応方針・  
指針となる将来構想を策定



課題の優先度を決定する  
方針を、現状の課題に基づき  
策定することができた

### 活動内容

部門間・役職間で課題の共通認識を  
もち、スムーズな改善活動が進んだ



組織の変化に左右されない、  
体系的な品質管理および指標設計を推進



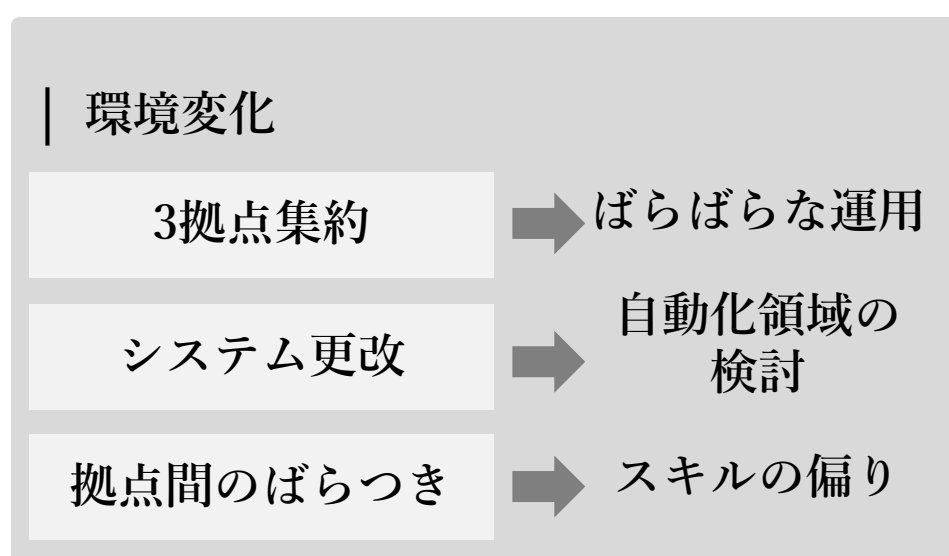
数値に基づく運営管理を実現  
自組織内で改善を回せるよう、  
フレームワークを導入

## 4. 世界基準「COPC」を活用した全体最適と課題解決の事例

### 事例2：DX推進×拠点統合におけるセンター最適化

#### 現状

センター運営の基礎を学び、  
組織に落とし込みたい



環境変化を通じて、  
現場の混乱や工数増を懸念



3拠点が統合した際の、  
土台となるマネジメント  
手法を知りたい

#### 活動内容

COPCのマネジメントモデルを  
導入し、COPC認証へ挑戦



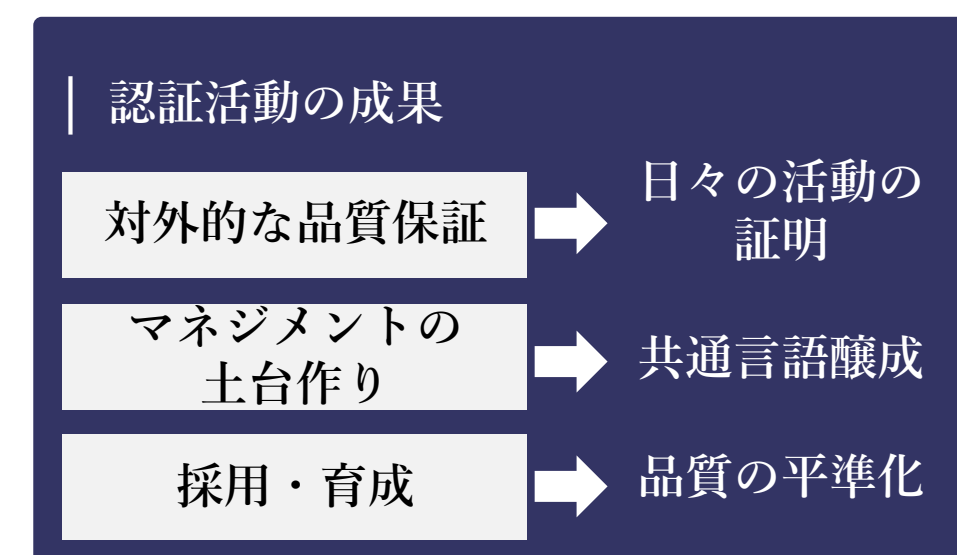
COPCを導入し、共通言語  
の  
醸成と運用の可視化を推進



運用を可視化し、体系的な  
活動を進めることで自社内で  
改善活動を回せるようになった

#### 成果

顧客満足度調査Top2Box 85%実現  
応答率90%を実現



対外的な品質保証による社内  
モチベーションの向上と、自走化を推進



コンタクトセンターの運用が  
整備がされたことにより、  
自動化の検討が進みやすくなった

## 5. 船井総研がお手伝いできること

### ■ 本レポートの総括

AIやDXが普及する現代においてこそ、単なるシステムの導入にとどまらず、運用状況の可視化と全体最適を見据えたマネジメントが不可欠です。

### ■ 株式会社船井総合研究所の強み

そこで、株式会社船井総合研究所（プロシード事業部）では、お客様の課題解決に向けた強力なサポートを提供しております。弊社の強みは以下の通りです。

- 国内唯一のCOPC代理店
- コンタクトセンター業界に特化した30年以上の実績
- 国内最大級のコンサルティング体制

### ■ 今後のステップ・経営相談のご案内

今後のステップとして、第三者の視点によるコンタクトセンターのアセスメントや、COPC規格認証に向けたご支援も可能です。センターの最適化に向けて、ぜひ経営相談をご活用ください。

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」「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。