

AIアウトバウンドの成否は プロセスデザインで決まる！ 次世代コンタクトセンターの 設計図

AI導入の失敗を防ぐ！「COPC 8.0」に基づく次世代アウトバウンド戦略

目次

1. はじめに
2. アウトバウンドにおけるAI導入の課題と失敗パターン
3. 成功の鍵を握る「COPC 8.0」とプロセスデザイン
4. AIアウトバウンド変革の設計・実践ポイント
5. 船井総研がお手伝いできること

1.はじめに

近年、アウトバウンド業務を取り巻く環境は大きく変化しています。このような厳しい環境下において、AIの導入を検討する企業が増えています。単に効率化だけを求めたAI活用は大きな危険を伴います。

アウトバウンドを取り巻く4つの環境変化

- | | | | |
|--------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| ① 接続率や応答率の低下 | ② 人材不足に伴う
コスト上昇 | ③ 顧客の「迷惑感」
の高まり | ④ コンプライアンスや
説明責任の重要化 |
|--------------|--------------------|--------------------|-------------------------|

AI導入の真の目的

アウトバウンドにおけるAI導入の真の目的は、単に架電数を増やすことではありません。

本当に目指すべきは、「正しい顧客に、正しい理由で、正しいタイミングに、正しい品質で接触すること」に他なりません。

2.アウトバウンドにおけるAI導入の課題と失敗パターン

AIを導入する際、多くの企業が陥りやすい典型的な失敗パターンが存在します。これらの課題を放置したままAIを導入すると、「悪いプロセスの高速化」という最大のリスクに直面することになります。

よくある4つの失敗パターン

1. ツール選定が先行して運用設計が後回しになる
2. 架電数・接続率など従来のKPIのままAI化を進めてしまう
3. AIの判断や会話の管理責任が曖昧になっている
4. 例外対応や人への引き継ぎ条件が未設計である

最大のリスク「悪いプロセスの高速化」

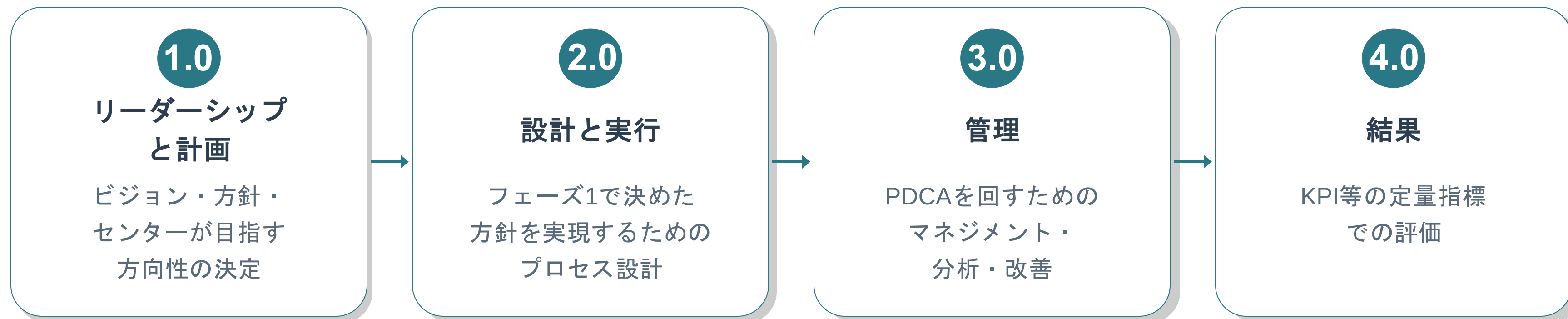
AIはプロセスの良し悪しに関わらず、同じスピードで業務を処理してしまいます。事前に良いプロセスを設計しておかなければ、迷惑架電や苦情、ひいてはブランド毀損が拡大してしまう危険性があります。

3.成功の鍵を握る「COPC 8.0」とプロセスデザイン

このような失敗を防ぎ、AI導入を成功に導くための鍵となるのが、「COPC 8.0」というプロセスデザインの枠組みです。
COPCは以下の4つのフェーズで構成されています。



3.成功の鍵を握る「COPC 8.0」とプロセスデザイン



本資料では、AI導入において特に重要となる「フェーズ1」と「フェーズ2」に焦点を当てて解説します。

3.成功の鍵を握る「COPC 8.0」とプロセスデザイン

グローバル基準「COPC 8.0」とは

01

グローバル基準のフレームワーク

コンタクトセンター運営におけるサービス品質と収益性を向上させるための、グローバル基準のマネジメントフレームワークです。

02

AIを「デジタル労働力」として捉える

このフレームワークでは、AIを単なるツールとしてではなく、人に代わる「デジタル労働力」として捉えます。人に業務を任せる際と同様に、AIに対しても「何を任せるか・任せないか」を明確に管理・評価する運用基準が必要不可欠となります。

03

導入前の設計が成否を分ける

AIを導入してから運用でカバーするのではなく、導入前の「1.0（方針設計）」と「2.0（業務設計）」をしっかりと作り込むことこそが、成否を分ける重要なポイントとなります。

4.AIアウトバウンド変革の設計・実践ポイント

それでは、具体的にどのような設計と実践が必要になるのでしょうか。持続的な成功のためには、各フェーズにおいて以下のポイントを押さえることが重要です。

■ フェーズ1「リーダーシップと計画」での決定事項

- 目的の明確化や対象範囲の絞り込み
- 使用データと制御ルール（同意なしやDNC対象への架電禁止など）の設定
- AI利用に関する責任体制（承認者や停止権限者など）の明確化



4.AIアウトバウンド変革の設計・実践ポイント

■ フェーズ2「設計と実行」での落とし込み

- ・ 入力データの整備や除外処理（ハード除外）を最優先で適用し、プロセスに落とし込む
- ・ 人が結果を検証できるよう、AIには単なるスコアだけでなく「判断理由」も合わせて出力させるアウトプット設計にする



4.AIアウトバウンド変革の設計・実践ポイント

KPI設計の考え方

成約率だけでなく、顧客体験、品質、コンプライアンスに関する指標を網羅的に管理することが求められます。



5. 船井総研がお手伝いできること

ここまで解説してきたように、AIアウトバウンドの成否は、テクノロジーのスペックではなく「プロセスデザイン力」によって決まります。

システムに運用を合わせるのではなく、実現したい運用からシステムを設計することが何よりも重要です。

船井総研の強み

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の実績を有しています。加えて、日本で唯一のCOPC規格認証およびコンサルティングが提供できる専門機関としての強みを持っています。

経営相談のご案内

COPCのフレームワークと知見を活用した業務診断やBPR（業務プロセス再設計）の支援を通じて、次世代センターのあるべき姿をともにデザインしてまいります。ぜひお気軽に経営相談をご活用ください。

COPC®規格書のダウンロードはこちら

https://proseed.co.jp/category_documents/copc/

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。