

Funai Soken
Consulting Service

COPC認証取得 COPC研修

Funai Consulting Incorporated

We help to build a better future for people, businesses, and society

We at the Funai Consulting Group will offer solutions for a better future to all the people and businesses we are involved with - and to society as a whole - and will do our best to turn those ideas into reality.

Trusted and respected by society for bringing joy to people and business through our work

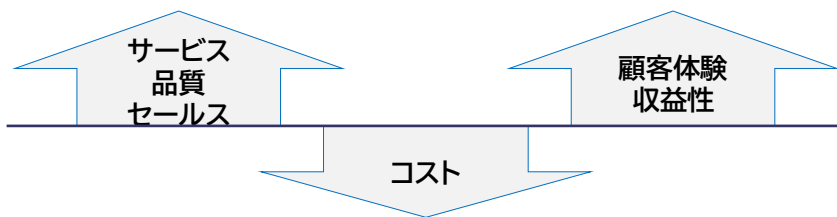
We are determined to work together as a corporate group to bring joy to the people and businesses we are involved with. By earning the trust and respect of the people and businesses we seek to please, we can also earn the trust and respect of society as a whole.

COPCとは

- COPC CX規格は、グローバルの優良事例をもとに体系化されたコールセンター運営のフレームワークです
- 現在、COPCは世界70か国で利用されており、日本では船井総合研究所が唯一の代理店として、認証活動およびコンサルティングができます

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、対応品質、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

方針と計画

- 方針声明
- 事業計画
- 月次レビューなど

業務プロセス

- VOC
- 対応品質
- ナレッジ
- WFM など

人材

- スキル
- 採用/離職
- 教育/研修
- 従業員満足 など

パフォーマンス (数値実績)

- 顧客満足度
- 有人チャネル
- デジタル など

日本での導入事例

- 日本では、プロシードが唯一の総代理店として、組織認証や研修を提供
- これまで300か所以上のカスタマーセンターへのご支援実績がある

COPC認証企業 一部抜粋 (公開企業のみ)

- トランスコスモス株式会社
- 株式会社日立システムズ
- NTTドコモビジネス株式会社
- SCSKサービスウェア株式会社
- SMBCコンシューマーファイナンス株式会社
- 富士フイルム株式会社
- 株式会社JALカード
- みずほ証券株式会社
- アフラック生命保険株式会社
- コニカミノルタ株式会社
- 日本コンセントリクス株式会社
- 株式会社オリエントコーポレーション

船井総研のコンタクトセンターコンサルティングの特徴

- 30年以上にわたりコンタクトセンター業界の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

船井総研のコンタクトセンターコンサルティングの4つの特徴

①グローバルベンチマークの活用

- ✓ 船井総合研究所は、現在、世界70か国で利用されているコンタクトセンターのフレームワークであるCOPC規格について、日本で唯一の代理店として、認証・コンサルティングが提供可能。
- ✓ COPC以外にも様々な手法を用いた支援が可能



COPC
マネジメント
フレームワーク

KCS
ナレッジ活用

ICXI
マネジメント
スタンダード

IEHWS
従業員幸福度

②戦略策定から実行支援、BPOまで一貫通貫支援

- ✓ コンタクトセンターの戦略・事業計画の策定から、現状把握、その後の人材育成まで支援可能
- ✓ 専門のBPO部隊も有しており、人材の供給やCRM(ZOHO)の導入支援も可能

戦略策定

現状調査・
分析

改善計画
立案

改善活動

効果測定

- ・将来構想策定
- ・アセスメント
- ・改善計画策定
- ・アドバイザリ
- ・COPC認証
- ・モニタリング
- ・常駐支援
- ・BPO
- ・アセスメント
- ・研修
- ・モニタリング
- ・制度設計

③金融業界への豊富な支援実績

- ✓ 変化が激しく、業務内容が複雑になりがちな金融業界での支援実績多数

みずほ証券株式会社

SMBCコンシューマー
ファイナンス株式会社

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

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

④パートナー企業との連携

- ✓ 各社の課題に合わせたパートナーとの包括的支援



HDI-Japan

株式会社電通デジタル

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

次世代コンセプト「ヒューマニ
ズ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

よくあるご相談

- コンタクトセンターの課題として、以下のようなご相談をいただいております。

- ✓ 「コストを最適化したいが、どこから手を付ければ良いかわからない」

人員配置やシフトが最適なのか判断しづらい / BPO費の妥当性を確認したい / 放棄呼削減や運営のムダを可視化したい

- ✓ 「対応品質やCSをもっと安定させたい」

品質評価の基準が曖昧で評価にばらつきが出る / VOCが十分に活用できておらず改善につながらない / AIを活用した品質向上策を検討したい

- ✓ 「現場のマネジメント力に課題があり、育成や定着がうまくいかない」

SV育成が属人化している / KPI管理が弱く、成果に結びつかない / 離職率が高く、育成・定着の仕組みを見直したい

- ✓ 「委託先(BPO)の運営状況が適正か見極めたい」

提示される数値の妥当性がわからない / 委託先ごとに品質差があり統制が取りづらい / SLAやKPIを見直したい

- ✓ 「クラウド移行やAI活用を進めたいが、進め方がわからない」

PBX/CRMのクラウド化の進め方に不安がある / ベンダー選定やRFP作成の基準が知りたい / FAQ、チャットボットの解決率が低い

- ✓ 「センター全体の仕組みを抜本的に見直したい」

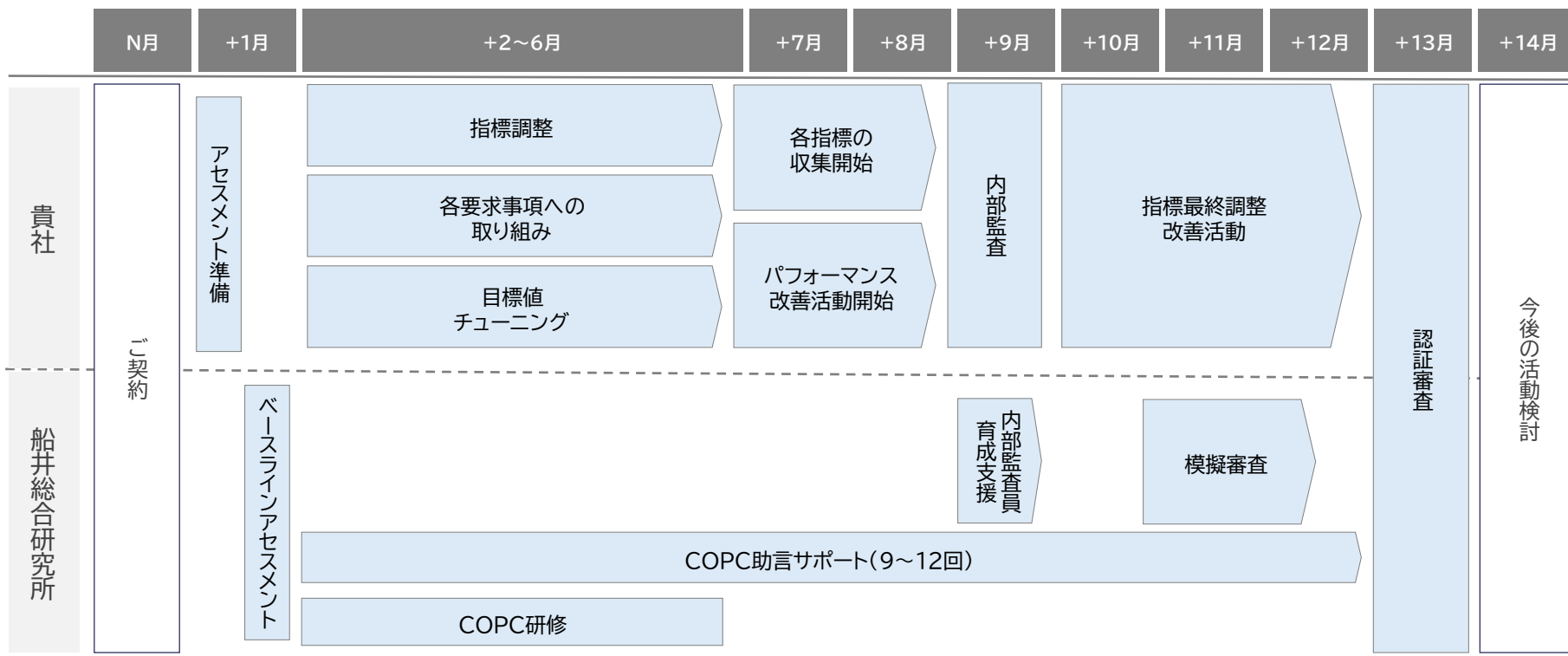
新規センター立ち上げ時の要件整理ができていない / 拠点統合時の体制・人員・ルール統一に課題がある / システム統一やROIの判断基準がない

ご支援イメージ

- COPC認証取得には、1年～1年半程度の期間が必要となります
- 船井総合研究所では、認証取得のための各種活動から認証審査まで一貫してご支援いたします

■ COPC導入の活動イメージ

- COPCの導入には、初期の現状診断(ベースラインアセスメント)、要求事項への取り組み(マネジメント構築)、指標の収集・改善活動をもって認証審査となります。
- COPC助言サポートでは、月に一度、船井総合のコンサルタントが伺い、活動の進捗や次回訪問までの取り組みを整理します



ご支援実績(一例)

- 以下の業界・業種のコンタクトセンターで抱える様々な課題に対して、ご支援の実績があります

	実施背景(企業／支援領域の特徴・課題)	実施内容
銀行	大手銀行リテール部門のインバウンド・アウトバウンド強化を担う部門 (3拠点のコンタクトセンター)	デジタルシフトによるコスト削減と顧客体験価値向上を実現するための運用(業務)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運営およびホールディングスのBPO管理	VoC収集やマーケティング施策に直結する受電業務の在り方とKPI定義および運用最適化プラン策定
自動車	新型車種発売時のコンタクトサービスに関する戦略立案の検討依頼	市場競争が激化する中での差別化を図るためのコールセンターのRFP作成支援。ルール・運用設計も含む
公共	国全体の苦情対応のミッションを持つ 全国自治体、警察等と連携	トラブル発生時の迅速な処理のための対応手順・仕組み(ガイドライン)整備を支援
銀行・カード	銀行とクレジット事業・プリペイドカード、信託など複数事業を有する国内有数の金融グループ	アルバイト比率が高いセンターの基礎力底上げのための教育プログラム策定と導入。KPIバランスの見直し
通信	大手携帯キャリアの業務効率化および、有人と無人の業務見直しに関する複数拠点プロジェクト	有人・無人チャネルの役割再定義、業務棚卸しと最適業務フローの再構築
ガス	大手ガス会社の業務改善プロジェクトについて、Webチャネルの役割見直し	リッチ化・利便性向上の方向性について、顧客調査と現状分析に基づくWebチャネル改善方針策定
旅行	国内大手ホテル会社グループの予約センターのカスタマーサポート管理部門	管理部門の見直しに向けた現状分析と次期部門設計に関する検討支援
保険	損保会社の既存BPO更改プロジェクト	音声データ分析を活用した課題・傾向分析を行い、レポートを基に改善案を策定
カード	チケット業界Web受信の運用改善PJ。コンサート・イベント等の受電センター	受電業務の見える化と課題の抽出、対応品質向上の施策策定
印刷	社内教育を担う部門の教育体系見直し	部門における教育体系の現状整理と見直し方針の立案。座学・OJT含めた教育体系の改革
ゲーム	オンラインゲームを支えるCS部門のエスカレーションサービスの構造改善	大量対応が発生する際のエスカレーション整理、標準化ルール策定とナレッジマネジメントの強化

ご支援実績(JALカード社)

■ 株式会社JALカード様の事例を紹介します

会社概要



社名	株式会社JALカード(JALカード)
所在	東京都品川区東品川2-4-11 野村不動産天王洲ビル
認証月	2016年1月(COPC CSP規格の認証取得) ※2025年も認証継続中
センター概要	「お客さまサービスセンター」が、新規申込、各種手続き、問い合わせ対応を、電話および電子メールで受付。JALグループの中で「最高品質の航空系カード会社」を目指し、正確で分かりやすい対応を重視。

ご支援概要

■ ご支援開始前の課題

- お客さまからの信頼獲得のために「何をすべきか」が明確でなかった
- CS調査や外部評価に一喜一憂し、調査手法選びに意識が向いてしまっていた
- 自社の取り組みの強み・弱みが体系的に把握できておらず、改善活動に客観性が不足していた
- KPI設計やCS調査の有効な設計を自前では行うことが難しかった

■ ご支援内容

- COPCベースラインアセスメントの実施
- JALカードに最適化したKPI設計の支援
- CS調査の設計・運用への提言
- COPC認証取得に向けた伴走支援

■ ご支援の結果

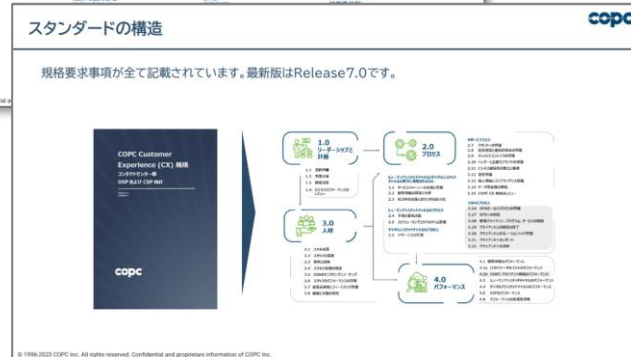
- COPC CSP規格を2016年1月に認証取得
- お客さまからの「お褒めの言葉」が増加し、評価内容もより高いレベルへ
- CS調査結果に振り回されず、「お客さま起点」で改善点を判断できる組織へ変化
- JALフィロソフィを実践する強い組織文化の形成

【参考】COPC企画書

- COPCの詳細な内容については「概要説明書」、および「規格書」よりご覧いただけます
- また、各資料の中にはセンター運用に活かせる様々な内容が記載されています

COPC CX規格 Release7.0 概要説明書

COPC CX規格 コンタクトセンター版 リリース7.1 日本語版



COPC Customer Experience (CX) 規格 コンタクトセンター版 OSP および CSP 向け

Version 7.1, Version 1.1

COPC CX 規格 コンタクトセンター版の紹介

COPC CX 規格は国際的なベストプラクティスからの抜粋であり、国際的なベストプラクティスから抽出されたベストプラクティスの集約です。

- まず、COPC 規格の一例として、顧客満足度の向上、サービスの質、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること。
- COPC CX 規格は、顧客満足度の向上、サービスの質、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること。
- COPC CX 規格は、顧客満足度の向上、サービスの質、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること。

サービス、プロセス、ツール、顧客体験、収益性の向上

COPC CX 規格の目的は、顧客満足度の向上、サービスの質、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること。

主要用語の定義

本規格の用語は、顧客満足度の向上、サービスの質、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること。

規格の適用範囲

本規格は、顧客満足度の向上、サービスの質、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること、サービスの効率性を高めること、サービスの標準化を促進すること。

規格項目	規格項目	規格項目	規格項目
4.1 基本仕様	4.2 方法	4.3 手順	4.4 ガイダンス

【参考】〈金融機関向け〉コンタクトセンター研究会

- 金融業界でコンタクトセンター運営に従事するシニアマネジメント層を対象とした研究会を開催しています
- 年4回の通常会に加え、センター見学会や多彩な特典をご用意しています

- 〈金融機関向け〉コンタクトセンター研究会
 研究会名称:金融業界エグゼクティブリーダーサミット)



講座		内容
共通講座	事例講座	金融機関の最新事例を ゲスト企業より紹介
	解説講座	事例講座の詳細および 成功要因の解説
グループワーク		各回のテーマに基づく参加 者同士でのグループワーク およびネットワーキング

- これまで取り上げたテーマ

2025年2月 第3回	従業員と顧客の高齢化-応対品質の向上と進化
2025年4月 第4回	人的資本経営-2025年の従業員体験
2025年5月 センター見学会	アコム株式会社様センター見学会
2025年7月 第5回	ROIを最大化するDX戦略
2025年10月 第6回	AIが支える教育と顧客対応の姿
2025年12月 総会	金融サミット2025年総会～金融CXの再定義 ～テクノロジーと人間中心の融合戦略

- マネジメントレベル向上のための多彩な特典

特典一覧

- COPC研修 1名分
- 応対品質調査 5件分
※弊社基準による調査/音声・チャット両方可
- Wellbeing(従業員幸福度)診断 1回分

ご相談の流れ

- 以下の流れにて、まずはお気軽にお問い合わせください。

貴社からのお問合せ

コンサルタント
からご連絡
※目安1~3営業日以内

無料経営相談
※45分~1時間程度

無料経営相談 ☎ 0120-958-270

受付時間: 平日9:45~17:30
(土日祝日、年末年始を除く)

担当者プロフィール



プロシード事業部
マネージャー
平沼 聡

2019年入社。入社以前はコンタクトセンターBPO業務に従事。センターの立ち上げからマネジメントまで携わり、金融系クライアントも担当した。その後、損害保険代理店経営などキャリアを経て、金融業界に特化した高度な専門知識を習得。現在プロシードでは業界特化型の従業員管理・育成やCOPCの認定監査官として従事している。COPC研修や組織改善コンサルティングを通じて、これまで述べ500名以上の受講者および資格保持者を輩出。2022年にはKCSプリンシプル資格を取得し、ナレッジ領域も得意分野としている

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スキャ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。

<https://www.funaisoken.co.jp/>

- 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。内容にご興味がある際は、別途お問い合わせください。
- 本資料の無断転載・複製・頒布・改変・公衆送信を禁じます。
- 本資料は情報提供を目的としており、本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。
- 本資料内に記載された情報は作成時点で入手できる情報に基づいたものではありませんが、本資料の正確性、有用性、完全性、目的への適合性を保証するものではなく、当社は、本資料または本資料に記載された情報に起因して生じたあらゆる結果、損害、損失について一切の責任を負いません。
- 本資料の内容は将来予告なく変更し、または撤回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。

 Funai Soken

