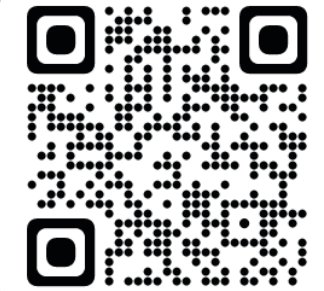


CX型コンタクトセンター運営マネジメントへの高度化モデル

COPC CX Standard Release7.0 概要

COPC CX Standard
ダウンロード



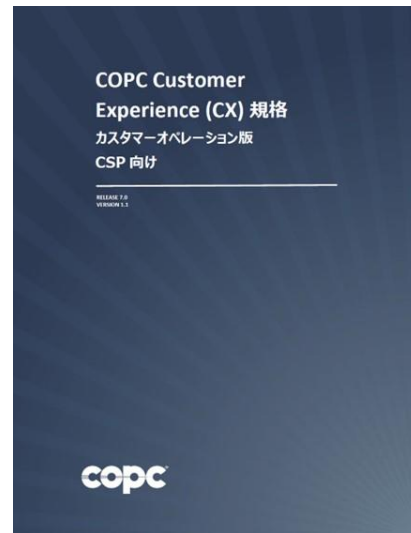
発行:2023年11月

ダウンロード資料の構成

スタンダード本体(2つ)と、それを補完する資料(ハンドブック、認証ガイド)があります

※ダウンロード(有料)資料は、これら4つがセットになっています

スタンダード本体

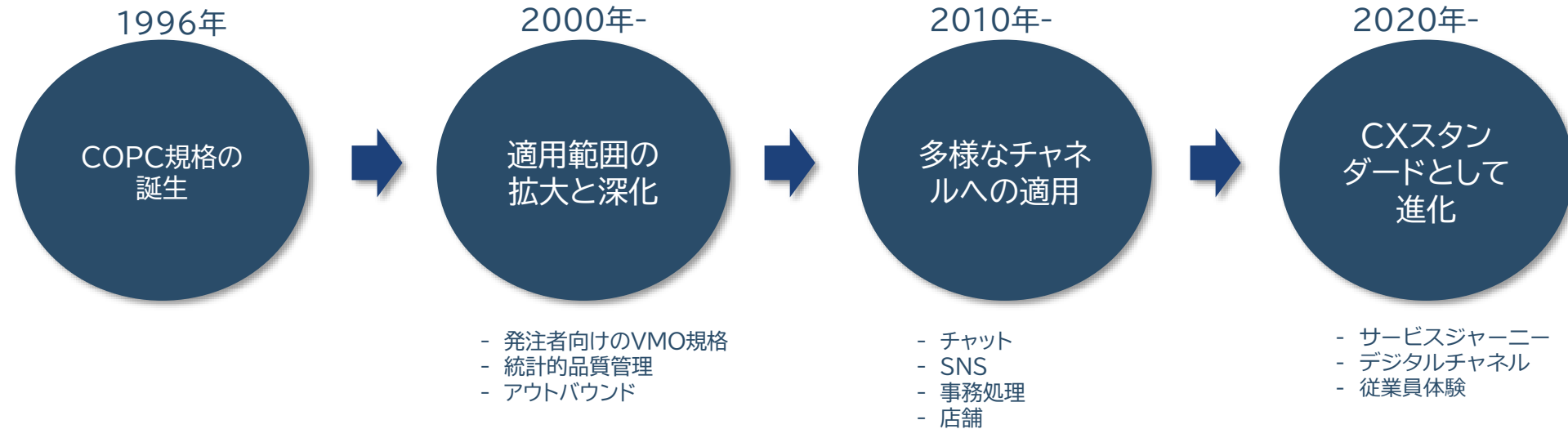


ガイドとハンドブック



スタンダードの進化

COPCスタンダードは、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。

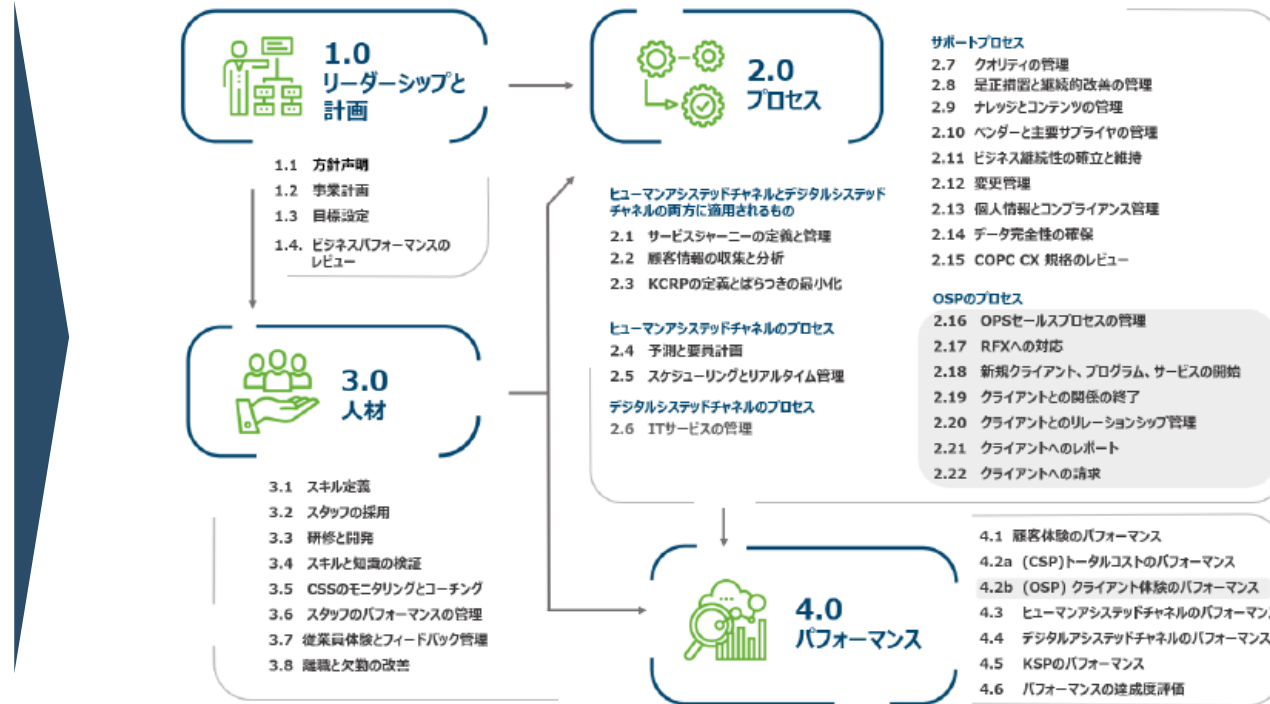


スタンダードの構造

規格要求事項が全て記載されています。最新版はRelease 7.0です。

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

RELEASE 7.0
 VERSION 1.2



スタンダードを活用する目的

コンタ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

- コンタ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

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

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

パフォーマンス改善

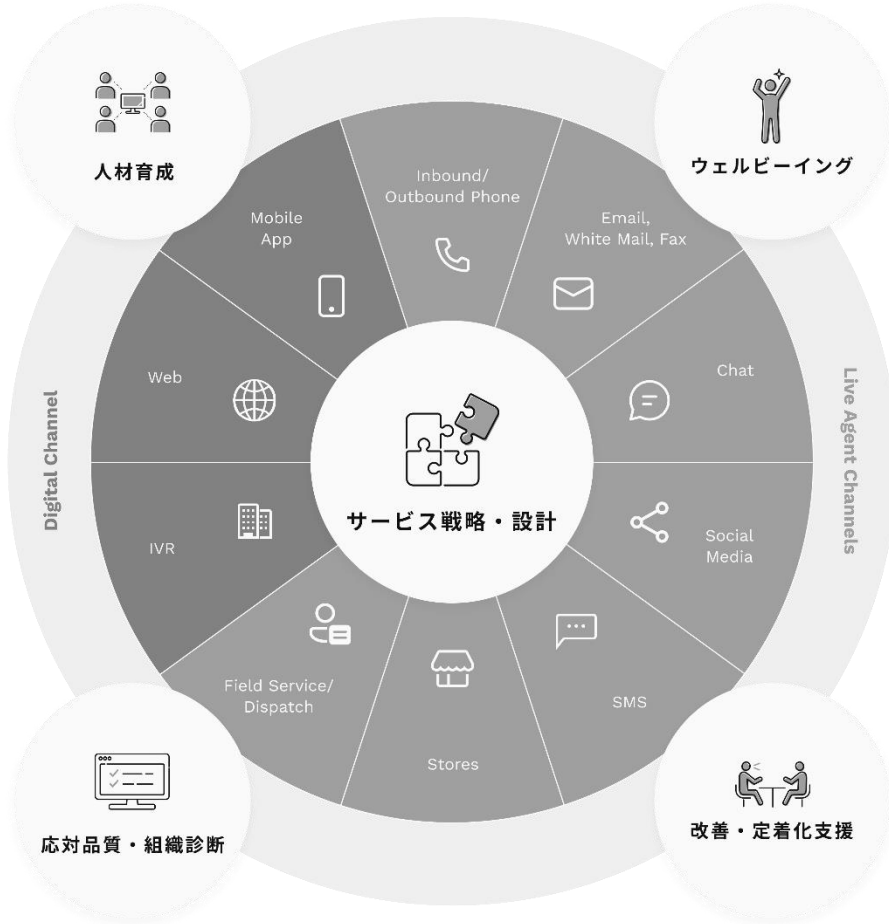
顧客満足度、応対品質、効率性のパフォーマンス改善を体系的な手法を用いて確実に実現する

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

活用可能な業務タイプ

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スタンダードの内容

スタンダードの目次

目次

1. COPCの概要

1. COPCの概要	4
COPC CX 規格 コンタクトセンター版の紹介	8
COPC CX 規格 コンタクトセンター版について	10
COPC CX 規格の認証を取得の意義とは	13
COPC 規格群の活用による、定量的なコストの削減と収益性の向上	14
COPC CX 規格の戦略的な方向性	18

2. 要求事項

2. 要求事項	19
1.3 目標設定 (100 点)	21
1.4 ビジネスパフォーマンスのレビュー (100 点)	22
2.0 プロセス (1360 点)	23
2.1 サービスジャーニーの定義と管理 (100 点)	23
2.2 顧客情報の収集と分析 (100 点)	24
2.3 KCRP の定義とばらつき最小化 (100 点)	25
2.4 予測と要員計画 (80 点)	26
2.5 スケジューリングとリアルタイム管理 (80 点)	27
2.6 IT サービスの管理 (80 点)	29
2.7 クオリティの管理 (80 点)	31
2.8 是正措置と継続的改善の管理 (80 点)	33
2.9 ナレッジとコンテンツの管理 (60 点)	34
2.10 ベンダーと主要サプライヤの管理 (40 点)	35
2.11 ビジネス継続性の確立と維持 (40 点)	36
2.12 変更管理 (40 点)	37
2.13 個人情報とコンプライアンス管理 (40 点)	38
2.14 データ完全性の確保 (40 点)	39
2.15 COPC cx 規格のレビュー (40 点)	40
2.16 OSP セールスプロセス (40 点)	41
2.17 RFX への対応 (40 点)	42
2.18 新規クライアント、プログラム、サービスの開始 (60 点)	43
2.19 クライアントとの関係の終了 (60 点)	44
2.20 クライアントとのリレーションシップ管理 (80 点)	45

2.21 クライアントへのレポート (40 点)	47
2.22 クライアントへの請求 (40 点)	48
3.0 人材 (600 点)	49
3.1 スキル定義 (60 点)	49
3.2 スタッフの採用 (80 点)	50
3.3 研修と開発 (80 点)	51
3.4 スキルと知識の検証 (80 点)	52
3.5 CSS のモニタリングとコーチング (80 点)	53
3.6 スタッフのパフォーマンスの管理 (80 点)	55
3.7 従業員体験とフィードバック管理 (60 点)	56
3.8 離職と欠勤の改善 (80 点)	57
4.0 パフォーマンス (2000 点)	58
4.1 顧客体験のパフォーマンス (500 点)	58
4.2a トータルコストのパフォーマンス (CSP のみ対象の項目) (200 点)	59
4.2b クライアント体験のパフォーマンス (OSp のみ対象の項目) (200 点)	60
4.3 ヒューマンアシステッドチャネルのパフォーマンス (400 点)	61
4.4 デジタルアシステッドチャネルのパフォーマンス (350 点)	63
4.5 KSP のパフォーマンス (200 点)	64
4.6 パフォーマンスの達成度評価 (350 点)	65

3. COPC認証

3. COPC認証	67
要求項目の点数配分	71
各項目の採点ガイドライン	71
カテゴリ1.0~3.0の採点	72
カテゴリ4.0の採点	73
カテゴリ4.0採点対象指標リスト	74

4. KPIの定義

4. KPIの定義	75
指標一覧表1c - 対面サービスのKCRP (顧客に関連する重要なプロセス)	77
指標一覧表1c - デジタルサービスのKCRP (顧客に関連する重要なプロセス)	87
指標一覧表1c - 対面サービスのKCRP (顧客に関連する重要なプロセス)	90
指標一覧表2 - KSP (キーサポートプロセス)	92
指標一覧表2 - OSP のKSP (キーサポートプロセス)	98
指標一覧表3 - 顧客体験とトータルコスト管理	99

5. 用語集

COPCスタンダードが「目指す状態」やパフォーマンスに対する「考え方」が記載されています

COPC CX 規格 コンタクトセンター版の紹介

COPC CX 規格は国際的なリーディングカンパニーによって活用されている。

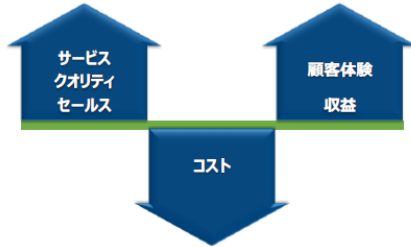
国際的に受け入れられ活用されている背景には以下の3つの理由がある:

- 事実、COPC 規格群のユーザーは、顧客満足度の向上、セールスの増大、サービスとクオリティを向上させ、そしてコストの削減を実現している。
- COPC CX 規格の対象をすべての顧客コンタクトチャネルに拡大することで、リソース 7.0 はすべてのカスタマーサポートチャネルにわたって顧客体験を向上させるための標準的なアプローチを提供する。
- COPC CX 規格は、企業がサービスを利用して顧客のニーズを維持するための調整の仕組みを提供する。

目指す状態

サービス、クオリティ、セールス、顧客体験、収益性の向上

COPC CX 規格の目的や効果は、サービスとクオリティを向上させ、セールスを伸ばし、コスト削減を実現すると同時に、顧客体験をよりよいものにしていくことが可能であるという実証データに基づいている。世界中の数百にも及ぶ企業が、COPC CX 規格の導入を通じ、その顧客対応のオペレーションにおいてこれを実現させている。



主要用語の定義:

- 「サービス」とは、顧客の視点からの問題解決の容易さ、活動が実施されるスピードを表す。具体的には、セルフヘルプのシステムの使いやすさ、サポート担当者とながるまでの時間、電子メールでの質問に対する回答が得られるまでの時間などがその例となる。
- 「クオリティ」とは、サポート担当者やセルフサービスのツールから、顧客に対して提供される情報の正確性を指す。「1回で」正確に処理できること。例えば、問合せに対する回答の正確さ、オーダー入力の正確性、顧客の問題を最初に顧客が選択したチャネルで解決することがこれにあたる。
- 「セールス」は、より良い設計の販売プロセスやシステム、より高いスキルを持つスタッフ、そして顧客や顧客に

COPC 規格群の活用による、定量的なコストの削減と収益性の向上

COPC パフォーマンスマネジメント・フレームワークのコンセプトや原理を導入することで、多くの企業が重要なオペレーションコストの削減、売上獲得および債権回収の向上を実現している。

このセクションでは、COPC の活用を検討している組織を対象に、定量的なコスト削減や売上の向上について紹介する。また、多くの例で実現されている効果のポイントや COPC パフォーマンス・マネジメントシステムを導入することによる財務的利益についても記述する。

様々なコストの削減

考え方

クオリティの改善

- **案件解決率/一次解決率の向上:** 最初のコンタクトにおいて、より高い割合で、問題、および課題を解決することは、再処理(電話における再入電など)を削減し、CSS(各種オペレータ)の必要員数やデジタルアシスタント処理のキャパシティ、その他のオペレーションスタッフの必要員数の削減につながる。また、高いレベルの一次解決率を達成することは、カスタマーエフォートを低減化することになり、そのことは顧客ロイヤリティを促進することが分かっている。顧客ロイヤリティは、継続的な現時点での売上と将来的な売上増加の機会をもたらす。
- **低いクオリティのもたらすコスト:** カスタマーコンタクトオペレーション(センター)によって顧客に提供された悪い体験は、多くの場合、修正や補償のためのコストを発生させる。このコストは、作業のやり直しのコスト、および顧客に対する補償の額として計算できる。そのコストの例には、会員に対しての追加費用なしでのサービス期間の延長、無料チケット、無償での商品提供、無料での商品交換、直接的な金銭補償、緊急配送(CSP にとってより高いコスト)、取引手数料の免除などが含まれる。低いクオリティは、ビジネス運営のコストを増大させ、利益を圧迫することにつながる。低いクオリティはまた、カスタマーエフォートを増大させ(なぜなら顧客は解決や復旧をもとめつづけるため)、顧客のロイヤリティに悪影響を及ぼすことがわかっている。

効率性の改善

- **AHT:** 平均処理時間の短縮は、OSP にとっての配置人員削減につながり、在籍人数の削減、または同じ人員でより多くの処理業務を実施することを可能にする。処理時間の短縮は、いくつかの異なる手法によって実現することができる。デジタルアシスタントシステムの設計とパフォーマンスの向上、効果的・効率的なヒューマンアシスタントチャネル運用の鍵となるプロセス(採用、トレーニング、ナレッジベース、CSS 知識など)の改善、アウトライヤと定義される CSS のばらつき管理はその例となる。
- **占有率:** 占有率の改善は、スタッフのスケジューリングや待機時間の削減、デジタルアシスタントシステムによる自律的な処理とのバランスの微調整によりもたらされる。占有率の値は、同じ人数でより多くの処理を行うことや、同じ業務量をより少ない人数で実施することにより高まる。これは、ワークフォース管理のスタッフによる管理業務となる。
- **稼働率:** CSS の非生産時間を最小化する(取引業務時間を最大化する)ことは、必要員数の削減につながる。これはフロアマネジメントチームによる管理業務となる。
- **セルフサービス完了率:** 顧客とのやり取りの中で、人が介在せずにデジタルアシスタントシステムが起点から終点まで完全に処理できる割合。適切に設計されたデジタルアシスタントシステムは、

要求事項:カテゴリ1.0

1. COPCの概要

2. 要求事項

3. COPC認証

4. KPIの定義

5. 用語集

カテゴリ1.0の目的

組織の成功を長期にわたり維持するためには、方針を定め、パフォーマンスの達成につながるオペレーションプロセスを確立する組織のリーダーの能力が不可欠である。カテゴリ1.0は、CSPが、必要とするリーダーシップをどのように発揮するべきか、またそれが、CSPの目的達成にどのようにつながるか、に焦点を当てている。またKPIのパフォーマンス結果のマネジメントについても焦点を当てている。



1.1 方針声明 (100点)

方針声明を定めることは、クライアント、顧客、従業員に対する組織のコミットメントを明確にし、組織の目標を達成するために必要な組織内の全員の行動と行為を整合させることを可能にする。

1. CSP の方針声明は、カスタマーエクスペリエンス(顧客体験)に加え、以下の1項目以上について言及していること。
 - a) 従業員体験
 - b) サービス
 - c) クオリティ
 - d) セールス(収益)
 - e) コスト
2. CSP は、管理者層と従業員の業務活動の実態を、方針声明と整合させること。
3. CSP は、部門間の効果的な協力を徹底し、各部門の目標と実行策が、方針声明、ならびに相互に矛盾しないよう、整合させること。

要求事項:カテゴリ2.0

1. COPCの概要

2. 要求事項

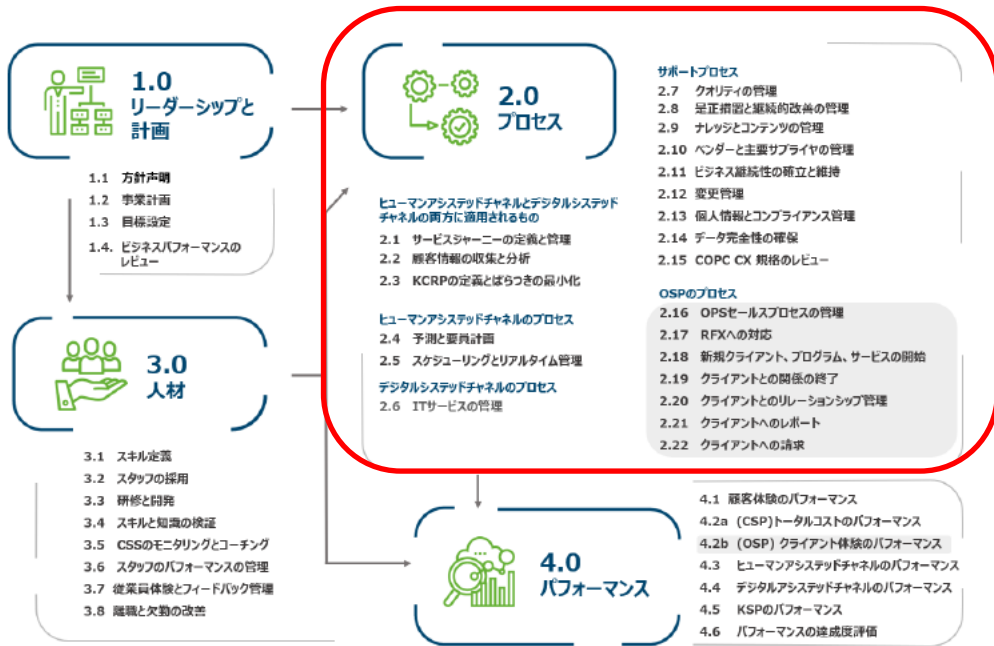
3. COPC認証

4. KPIの定義

5. 用語集

カテゴリ2.0の目的

優秀なパフォーマンスは、クライアント、および顧客の期待にかなう最適化されたサービスジャーニーを、効率的に提供できるCSPの能力に負うものである。カテゴリ2.0「プロセス」は、CSPがサービスジャーニーを開発、提供するため実施するKCRPとKSPを、重点的に扱っている。また、サービスジャーニーが効果的、かつ効率的であることを確保するためにCSPが持つ、それらを定量的に評価し、維持、向上させる仕組みにも焦点を当てている。



2.1 サービスジャーニーの定義と管理 (100点)

自らの要求を満たすために顧客がたどるサービスジャーニーを明確に定義し管理することは、顧客の期待を満たすことにつながる。

- サービスジャーニー、および KCRP の定義のための体系的アプローチには以下を含むこと。
 - CSP、クライアント、顧客に最も大きな影響を与える可能性のあるサービスジャーニーを特定すること。
 - 2.1.1.a で特定したサービスジャーニーについて、フロントステージ(顧客に直接接する)およびバックステージ(顧客とは直接接しない)の活動を詳述したブループリントまたはマップを作成すること。
 - 複数のチャンネルを含むサービスジャーニーについて、ビジネス上の理由から意図的に異なる体験を提供する理由がない限り、チャンネル間で顧客体験が一貫していること。
 - 顧客に関する必要な情報やデータが、チャンネルを問わず一貫し、かつ入手可能になっていること。
 - 同じプロセスを異なるチャンネルで対応した場合でも、結果は一貫しており、期待通りであること。
 - [対面] KCRP に関し以下を確保すること。
 - サービスロケーションへの到着した時点から、(複数の商品やサービスの提供エリアがある場合には)適切なエリアへの誘導、対応するスタッフとのやりとり、そして支払いと退出に至るまでの全体のプロセス

要求事項:カテゴリ2.0 - OSP

1. COPCの概要

2. 要求事項

3. COPC認証

4. KPIの定義

5. 用語集

カテゴリ2.0 - OSPの目的

項目2.16～2.22は、OSPのみに適用され、クライアントおよびクライアントの顧客の期待に応えるために、サードパーティー組織を効果的に管理するOSPの能力に焦点を当てている。



2.17 RFX への対応 (40 点)

RFX に対応するための体系的なアプローチは、望ましい成果に繋がる確率を高める。

- アプローチには、RFX 対応のための正式な意思決定プロセスを含めること。また、以下に基づき実施すること。
 - OSP が提供可能なサービスは、戦略、方針声明および新規ビジネス要件と一致していること。
 - クライアントから要求されたサービスやタイプに関する、OSP のサービス提供実績。
 - クライアント要求と期日を厳守するための OSP の能力。
 - 将来的なビジネスによる、期待収益と ROI (投資対効果) の評価。
- RFX への返答の作成には以下を含むこと。
 - クライアントの要求する返答期日までに対応するために、管理責任者を配置すること。
 - 必要となる各分野の専門家からの支援を活用し返答を作成すること。
(例:インフォメーションシステム、人材、オペレーション、研修、財務、報告、管理情報)
 - RFX に関して不明確である点についてクライアントに質問すること、およびクライアントが主催する RFX に

カテゴリ3.0の目的

パフォーマンス目標値の達成、およびパフォーマンスレベルの向上には、適切なスキル、知識と意欲を備えた人材が必要となる。カテゴリ3.0は、すべてのスタッフが効果的に製品やサービスを提供できるよう、人材マネジメントのアプローチを備えることをCSPに求めている。



3.1 スキル定義 (60 点)

各 KCR 業務担当の業務を行うために必要なスキルや知識(ミニマムスキル)の明確な定義は、パフォーマンスの達成やスタッフの意欲向上につながる。

1. CSP は、各 KCR 業務担当について定めているミニマムスキルが、業務に適切であり、必要とされるスキルと知識全般を網羅したものであることを立証すること。このミニマムスキルは、採用条件のことではない。
2. 定められたミニマムスキルは、検証可能なものであること (3.4 スキルと知識の検証 参照)。
3. KCR 業務担当には、CSS、直接 CSS を監督するスーパーバイザ、CSS の取引業務モニタリングやデジタルアシテッドシステムのチェックを行うクオリティ評価担当者、CSS 研修担当者やデジタルアシテッドシステムのトレーニングを行うスタッフ、ワークフォースマネジメント担当者(予測担当者、要員計画担当者、シフト担当者、リアルタイム管理担当者)、コンテンツの作成や更新を行う担当者、CSS の採用担当者、顧客が直接操作するデジタルアシテッドシステムの機能設置の担当、およびクライアントとの関係管理担当者が含まれるが、この限りではない。
 - a) [対面] KCR 業務担当には、サービスロケーションの CSS、あらゆるロケーションスタッフ、ロケーションの在庫管理者、ロケーションマネージャが含まれる。
4. 電話対応 CSS のミニマムスキルには、電話システムを使用する能力、コンピュータシステムを使用する能力、タイ

要求事項:カテゴリ4.0

1. COPCの概要

2. 要求事項

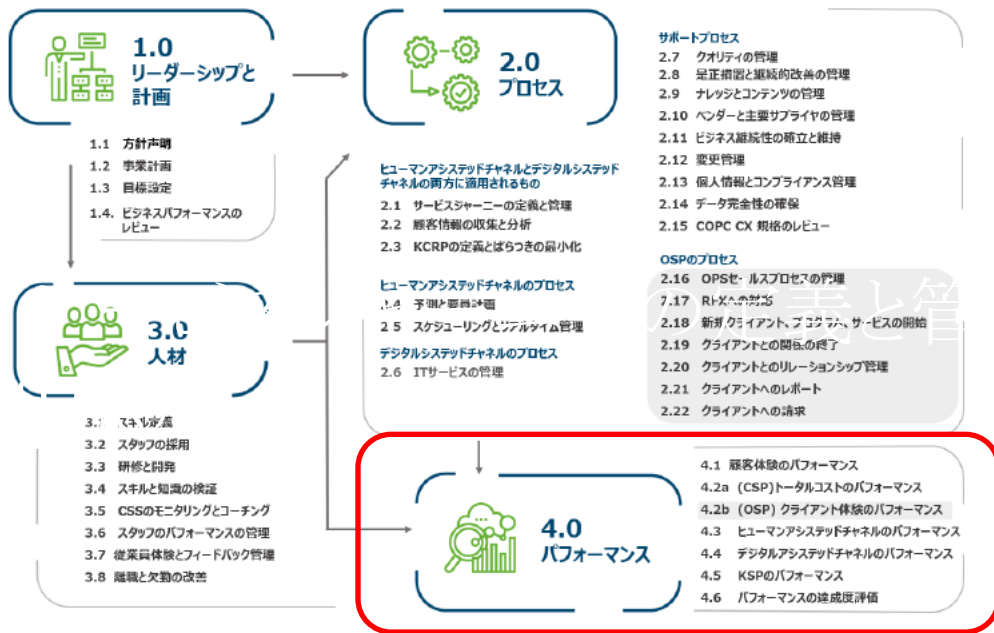
3. COPC認証

4. KPIの定義

5. 用語集

カテゴリ4.0の目的

COPC CX 規格の目的は、CSP が顧客体験を向上させ、高い製品・サービス、コストと効率性パフォーマンスの実現と、更なる継続的な向上に貢献することにある。「2.8 是正措置と継続的改善の管理」、および「2.3 KCRPの定義とばらつきの最小化」に示されたアプローチの運用は、カテゴリ4.0 の測定指標のパフォーマンス向上につながる。指標一覧表1、2、3 のすべての指標は、レベルの要求を満たすこと (COPC CX 規格 認証ガイド 参照)。



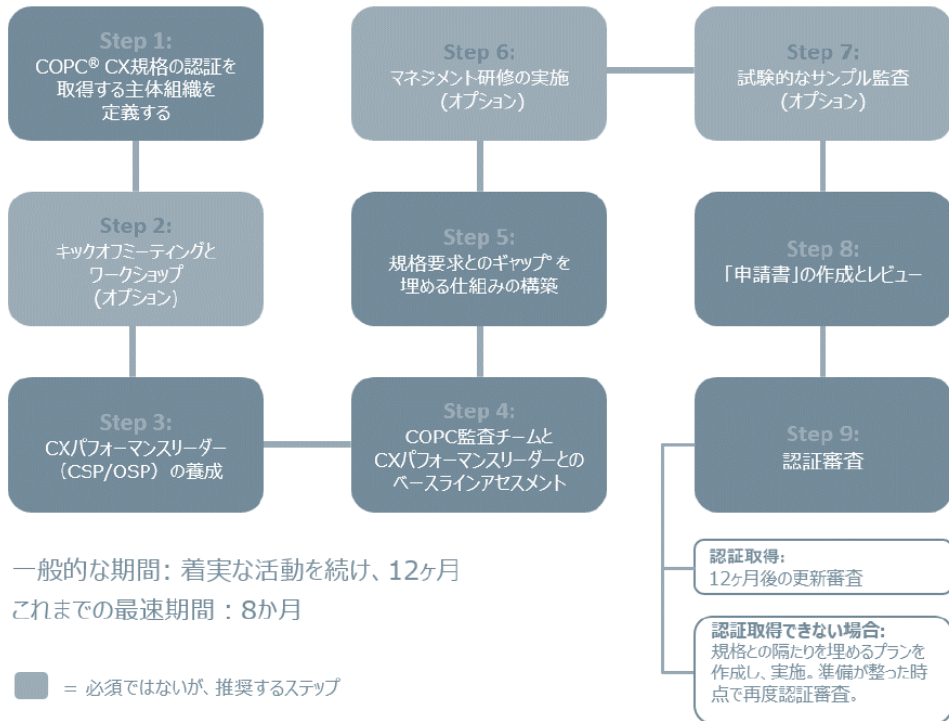
4.1 顧客体験のパフォーマンス (500点)

サービスジャーニーや個々のコンタクトチャンネルに対する顧客満足度を管理することは、より多くのロイヤルカスタマー獲得へとつながる。

- CSP は、指標一覧表3に示したガイドラインに適合する形で以下の指標を測定すること。
 - 2.1.1 で特定したサービスジャーニーの顧客体験。
 - 各コンタクトチャンネルでの顧客体験。
- クライアントが要求する顧客体験の指標は、すべて測定すること。
- これらの顧客体験指標の目標は、方針声明と整合させ、パフォーマンスの優れた組織を代表するデータを比較材料として設定すること。また、比較に用いるデータは少なくとも2年毎に更新すること。
- これら指標の測定データは、継続的に収集すること。
- CSP は CSP またはベンダーが実施する指標一覧表 3 に記載されているすべての顧客体験の指標を測定、管理すること。

COPC認証に関する情報

COPC認証に関する詳しい情報は「COPC CX規格 認証ガイド」に記載されています



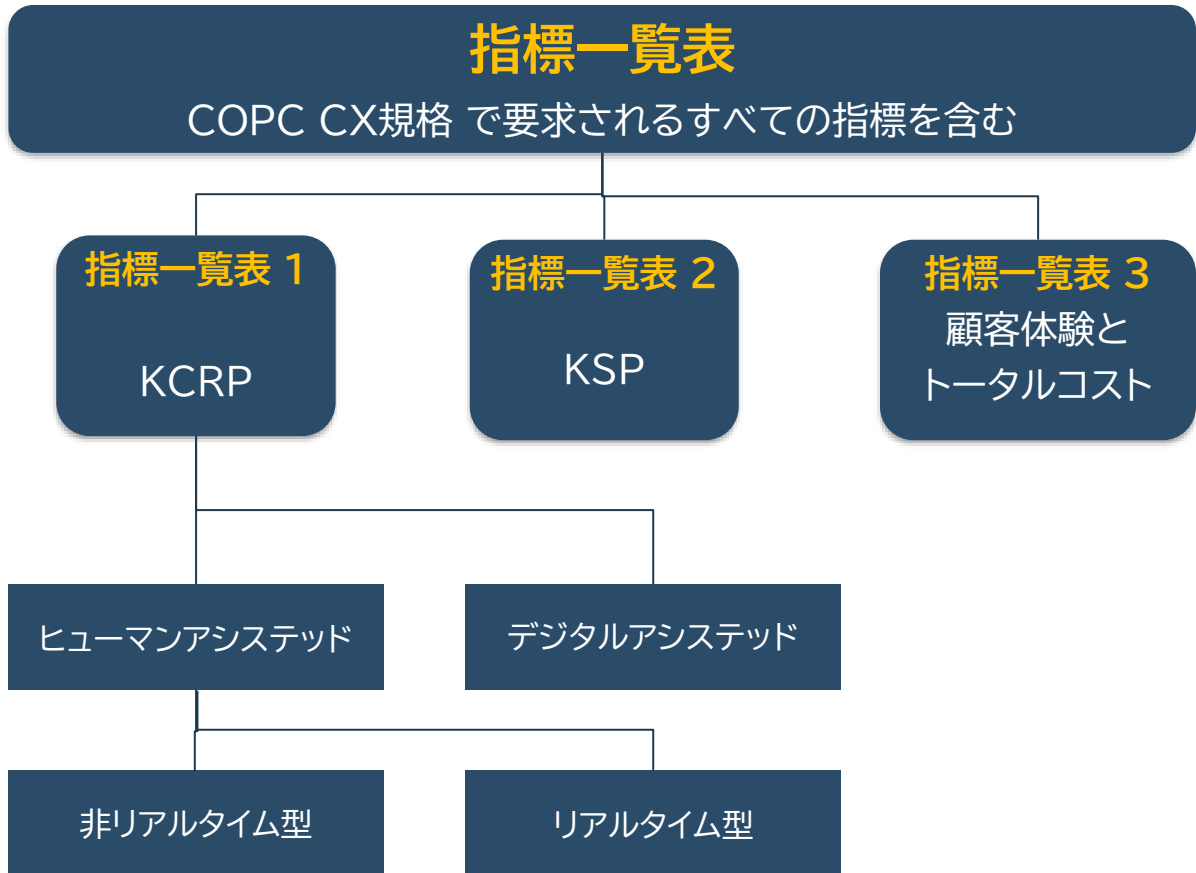
一般的な期間: 着実な活動を続け、12ヶ月
これまでの最速期間: 8か月



目次	
目次	1
このガイドについて	3
COPC CX 規格の認証の意義とは	4
COPC CX 規格認証手順	5
COPC CX 規格の適合性の審査	11
COPC CX 規格の採点システム	12
COPC CX 規格 プロセス認証手順	19
エンタープライズと複数拠点でのプロセス認証手順	25
エンタープライズモデル	25
複数拠点モデル	26
特定用語の定義	27
内部監査チーム	27
プロセス認証 規格要求	28
プロセス認証の対象項目	28
パフォーマンス	29
免除項目	29
クオリティ管理のプロセス認証	30
ワークフォース管理のプロセス認証	31
クライアント管理のプロセス認証	33
人材のプロセス認証	35
顧客体験のプロセス認証	36

認証プロセスの詳細については、「COPC CX 規格認証ガイド」を参照すること。

コンタクトセンターで管理すべきKPIは、「指標一覧表」に記載されています。



ヒューマンアシステッドチャネル リアルタイム型取引業務:

リアルタイム型の取引業務の特徴:

- 顧客と直接対応する取引業務。顧客はキュータイム(待ち時間)を通して存在している。
- 顧客がセンターにコンタクトするタイミングを決定し、センターは、顧客の要求に対応する。
- センターは顧客が放棄する前に応答する必要がある。
- 未処理は発生しない。一定の時間枠を超えたものについては、顧客の放棄として扱われる。

リアルタイム型の取引業務のKCRP 種別:

- インバウンドの顧客の電話取引業務
- ウェブチャット
- エスカレーション (電話の直接転送)
- 対面による顧客へのサービス

複数のやりとりで一つの取引業務が構成されるリアルタイム型のチャネル(例:チャット等)においては、クオリティ指標は、個々のやりとりではなく、完了した取引業務について評価すること。

項目	要求される指標	指標の測定方法	特記事項	ベンチマーク	頻度
サービス	4.3 応答速度 サービスレベル (例:目標の処理時間内に応答できた呼の割合)、または平均応答速度 (ASA)。	目標の閾値以内(例:40秒)に回答できず、着信呼数に占める割合、またはすべてのコールに対して応答するまでの平均時間 (ASA)。 【チャット】 サービスレベルと ASA は、顧客がチャットセッションを要求、または承諾してから、最初に CSS がチャットを送信した時間までを測定すること(自動応答ではない)。	サービスレベルは CSS キューの応答呼数ではなく、着信呼数に基づき算出すること。平均応答速度を用いる場合は、応答速度の分布について CUIKA を確保すること。共有キュー環境では、サイト単位で、サービスレベルや放棄率を測定することが困難、もしくは不可能な場合がある。その際には、CSP は共有キューに参加しているサイト毎にスケジュール達成率を測定すること。	サービスタイプと顧客の期待に基づく目標を設定する。	月次 測定 月次 分析
	4.3 放棄率 (例: CSS が直接応答する前に放棄された取引の割合)	IVR を通過したが、CSS が応答する前に放棄された呼の割合。 【チャット】 放棄率は、CSS が最初に送ったチャットメッセージに対して顧客の返答がないすべてのチャット要求、承諾(すなわち、対話が成立しなかったチャット)を計算対象とすること。 【チャット】 セッション放棄率は、対話が成立(チャットダイアログが確立)したあとに放棄されたすべてのチャットセッションを対象に計算すること。	IVR またはメッセージシステムを利用している場合は、短い放棄率の閾値は用いないこと。放棄率と応答速度の目標値には、数学的の一貫性があること。	サービスタイプと顧客の期待に基づく目標を設定する。CSP の方針声明に基づく目標を設定する。	月次 測定 月次 分析
	4.3 【チャット】 平均応答時間 - 例:顧客からのチャットメッセージと CSS からの返答の間の平均時間	チャットメッセージの受領から、次のチャットメッセージの送信完了までの時間の平均値		クライアントもしくは内部プロセス管理者からの期待に基づく目標を設定する。	月次 測定 月次 分析
サービス	4.3 エスカレーション率 (例:別のチームに処理の責任を引き継いだ取引の割合)	処理した取引業務の内、エスカレーションした取引業務の割合を測定する。 エスカレーションした取引業務件数 処理した取引業務件数	正確または不正確な割合として測定することができる。エスカレーションもしくは分層毎(例:各層、営業部門、事務部門等)の転送を測定すること。	クライアントもしくは内部プロセス管理者からの期待に基づく目標を設定する。	月次 測定 月次 分析

コンタクトセンター業務やCOPCに関連した用語解説(約150用語)が掲載されています。

COPC用語集

ACW (After Call Work)	後処理。 AHT(平均処理時間)の構成要素を行っているために次の電話に出るコールに完了できなかったデータ入力、リサーチなどが含まれる。Aがある。	リアルタイム型取引業務 (Real Time Transactions)	リアルタイム型取引業務の特徴: <ul style="list-style-type: none"> 顧客と直接対応する取引業務。顧客はキュータイム(待ち時間)を通して存在している。 顧客は自分の都合のよいタイミングでセンターにコンタクトするため、そのコンタクトに対応する必要がある。 センターは顧客が放棄する前に応答する必要がある。 未処理は発生しない。一定の時間枠を超えたものについては、顧客の放棄として現れる。 リアルタイム型取引業務のKCRP種別: <ul style="list-style-type: none"> インバンドの顧客の電話取引業務 ウェブチャット エスカレーション(電話の直接転送) 対面による顧客へのサービス
AHT (Average Handle Time)	平均処理時間。 1件の取引を処理するために1分保留、通話後の後処理が含まれる。	利害関係者 (Stakeholder)	プロセスに自ら関与するか、その影響を受ける当事者。同一企業内でOSPの外にある部門(ビジネスユニット)は、利害関係者と呼ばれる。
ASA (Average Speed of Answer)	平均応答速度。 顧客が電話をかけてから(もしくは(Queue)で待たされた時間の平均)放棄呼の割合によってこの指標の放棄呼をどのよう扱っているか。	離職 (Attrition)	スタッフ側の希望が否かに関わらず、職務から離れることを指す(3.8 離職と欠勤の改善参照)。
ATT (Average Talk Time)	平均通話時間。 CSSが顧客と通話している時間(ATTの計算式は、総通話時間を時間)と呼ばれることもある。	離職によるコスト (Attrition Costs)	一般的に、以下のほとんど、またはすべてが該当する。 <ul style="list-style-type: none"> 新人が、業務に就く前の非生産時間に発生する給与(研修時間) 派遣会社への支払い費用 請求可能な売上喪失(1コールあたりの売上 × 1日当たりのコール対応件数) 新人が業務についていない時間 採用にかかる費用 - 内部・外部コスト(新聞広告費用、会社説明会実施費用、人事部門の勤務時間) 研修費用(研修プログラムの新人1名あたりにかかる費用) 新人がスキルを身につけるまでの生産性ロス - ベテランと新人の業務効率性の差(ラーニングカーブとも言われる)。そのコストには、失われた生産性や精度(新人によるミスは是正するためのコスト)、およびクライアントや顧客の満足度におけるネガティブなインパクト 欠員が生じたことによる既存スタッフの残業コスト
BPO (Business Process Outsourcer)	BPOは、OSPやCSPに委託処理	離職率 (Exit Rate)	対面接客業務において、離職率は、フットフォール(入店したお客様数)とレジに並んだお客様の差で測定する。
COPC更新審査 (COPC Recertification Audit)	COPC CX規格の認証を取得し、さらに規格の適合性を現場資格を維持するには、年次試験	例外 (Exceptions)	一般的な取引業務(例:記入漏れがある申込書を処理すること、期限が切れたクレジットカードを処理すること、不備のある注文を処理すること、等)を指す。
CXパフォーマンスリーダー (Customer Experience Performance Leader (CXPL))	主体組織において、COPC CXを保持する担当者。通常、審査	レベル (Levels)	カテゴリ4.0の要求事項、および指標一覧表1, 2, 3の要求を満たすために求められるパフォーマンス。カテゴリ4.0の各々の要求項目の単位で、50%以上の指標が測定期間の4分の3以上において継続的に目標を達成していることが求められる。
COPC認定監査員 (COPC Certified Auditor)	COPC認定(COPC CX規格)を講義し、さらに規格の適合性を現場資格を維持するには、年次試験	ロケーション (Location)	COPC CX規格では、小売店、銀行の支店、お客様の自宅など、対面でのサービス取引が行われる場所を指す。
COPC認証審査 (COPC Certification Audit)	COPC CX規格の全要求項目に、COPC認定監査員2~3名による報告書が提出される。詳細は、		
CSP (Customer Service Provider)	カスタマーサービスプロバイダ。Cに対するサービスを提供する。CS		

ブロックした取引業務 (Blocked Transactions)	ネットワークやPBX上のビジネなどにより受信できなかったコールの割合。ブロックした取引業務は、ネットワークやPBXがキャパシティを超えた時間として測定し、また、	生産性 (Productivity)	効率性指標のひとつで、(取引業務処理時間) / (給付時間)で算出される。
平均遅延時間 (ATL: Average Time Late)	未処理案件の遅れ具合を監視する	精度 (Accuracy)	取引業務のクオリティ。通常、顧客にとって重大なもの、ビジネス上で重大なもの、およびコンプライアンスの重大なものに分けてミスの精度を測定する。「正確に処理された率」、「ミス率」または「100万件に対するミス数(dpmo)」などの指標がある。
ベースライン アセスメント (Baseline Assessment)	1名以上のCOPC認定監査員による現状とのギャップ分析の目的の監査。う、現状における不適合箇所を明確に	セールス/利益 (Sales / Revenue)	顧客取引業務を通じて、クライアント(もしくはOSP)にもたらされる収益。例として、製品やサービスの販売、期日を超過した債権の回収などがある。
ベストプラクティス (Best Practice)	世界中で実施されているCOPC社の項目や、COPC社がコンタクトセンター	セッション放棄率 (Session Abandonment Rate)	セッション放棄率とは、チャット対話が成立した後に放棄された取引件数を示す指標。
ベンダー (Vendor)	ベンダーとは、主体組織外でKCRPを織る他部署が主体組織のKCRPを	占有率 (Occupancy)	効率性指標のひとつで、(取引業務処理時間) / (取引業務処理時間 + 受付可能時間)で算出される。占有率は、CSSが取引業務の着信に対応できるよう、効果的にスケジューリングされているかを判断する際に用いられる。
ベンチマークデータ (Benchmark Data)	COPC社が世界中で実施した監査と4.0パフォーマンスで見受けられた	ソーシャルメディア (Social Media)	インターネットをプラットフォームとしたツールやアプリケーションを用いて、個人プロフィールの作成、コンテンツの作成、開発、共有を通じてコミュニケーションを育み、社会的なつながりを醸成するメディア。
放棄呼 (Abandoned Calls)	ACDシステムに着信し、CSSまたはIV電された、あるいは機械音が切断した	ソーシャルメディア ネットワーク (Social Media Networks)	ソーシャルメディアにおける活動を促進するために創られた特定のサイト。主要なものとして、Facebook, Twitter, YouTube, Pinterestなどがある。
前工程 (Upstream)	ジャーニーやプロセスにおいて、ある	大規模な変更 (Major Changes)	大規模な変更は通常、複数の機能や部署間の調整に多くの時間を要するもの、(もしくは)多額の投資を伴う変更である。プロジェクトマネージャの起用は、大規模な変更を示すものとしての明確な基準となる。その他の変更は、影響を与える機能が限定的であり、早急に導入されるシンプルな変更を指す。電子メールや短い会議による情報や手順の変更の伝達のみで完了したものがその例となる。
未処理 (Backlog)	サイクルタイムの目標内に処理されない間(ATL)が望ましい。	チャット (Chat)	企業のウェブサイト上のアプリケーションを利用した、CSSと顧客との間のリアルタイムの電子的取引のひとつ。
ミニマムスキル (Minimum Skills and Knowledge)	「ミニマムスキル(最低限必要なスキル)ならぬ、業務を行う前に何ができ、このスキルと知識は明確で、検証可能	チャットボット (Chatbot)	あらかじめプログラムされた回答や、機械学習に基づく自律型の判断アルゴリズムを用い、お客様との「チャット」を行うデジタルアシスタントシステム。
ムダ作業 (Failure Demand)	システムの欠陥の結果として、本来! 例えば、「テレビの取扱説明書に書いていない」	適合 (Compliant)	COPC CX規格の要求事項を細部まで満たしていること。
		適用除外 (Exemptions)	免除事項(Waiver)を参照。
		デジタルアシスタント システム	CSSによるサポートを、まったく、もしくはほとんど必要とせずに、顧客サービスを提供するように設計されたコンピュータシステム。例としては、IVR、キオスク、チャットボット、スマートフォンのアプリ、セルフサービスのウェブサイトにより提供されるサービスが挙げられるが、これらに限定されるものではない。

COPCを学ぶ

COPC手法を活用し、パフォーマンスが高いセンターを実現するための方法は複数あります

まずは、COPCスタンダードの内容
を見て概要を理解したい

COPCスタンダードのダウンロード

COPC CX Standard Release 7.0 関連資料(4つ)から、COPC規格要求の全てと、COPC認証に関するルールを知ることができます。

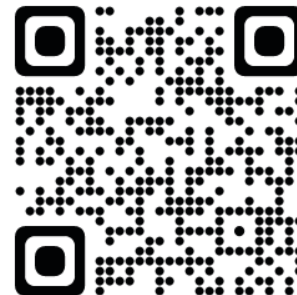


個人

しっかりと学習してセンターマネジ
メントの専門知識を習得したい

COPC認定Training(資格試験付)

COPC認定の研修コース。研修受講、試験合格
によってセンターマネジメントのプロフェッショナル
であるグローバル資格が認定されます。

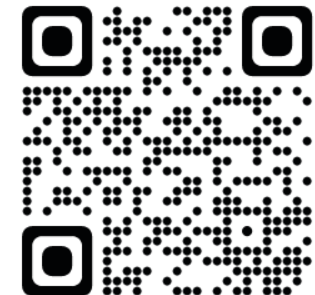


組織

センター運営マネジメントの課題解
決と高度化を実現したい

COPC Baseline Assessment

COPC基準(100点満点)と比較して自社セン
ターの運営レベルを得点化。自社の強みと改善
機会を短時間で発見することが可能です。



※QRコードをスキャンまたはQRコードをクリックしてください。