

# CXトランスフォーメーションの ROIを定量化する

価値はどこで失われ  
どうすれば取り戻せるのか  
レポート大公開

## 第1章：はじめに

# 経営者が直面するジレンマ

CX（カスタマーエクスペリエンス）トランスフォーメーションのROIをどう証明するか。  
それは今、経営層が抱える最大の問いの一つです。



### 厳格化する予算

予算が限られる中、次のプロジェクトに投資するためには、明確で防衛可能な（論理的に説明可能な）ビジネスケースが求められています。



### AIへの過度な期待

多くの組織が「AIが破綻したCXを魔法のように直してくれる」と期待していますが、現実はその単純ではありません。



### 不透明なROI

新しいテクノロジーツールを導入しても、期待したほどの投資対効果（ROI）が得られないケースが後を絶ちません。

## 第1章：はじめに

# ROIを左右する『真の要因』とは

期待したROIが得られない場合、  
問題は『プラットフォームそのもの』にはありません。

真の要因は、テクノロジーと  
『カスタマージャーニー』の不一致が生み  
出す運用上の摩擦（フリクション）です。

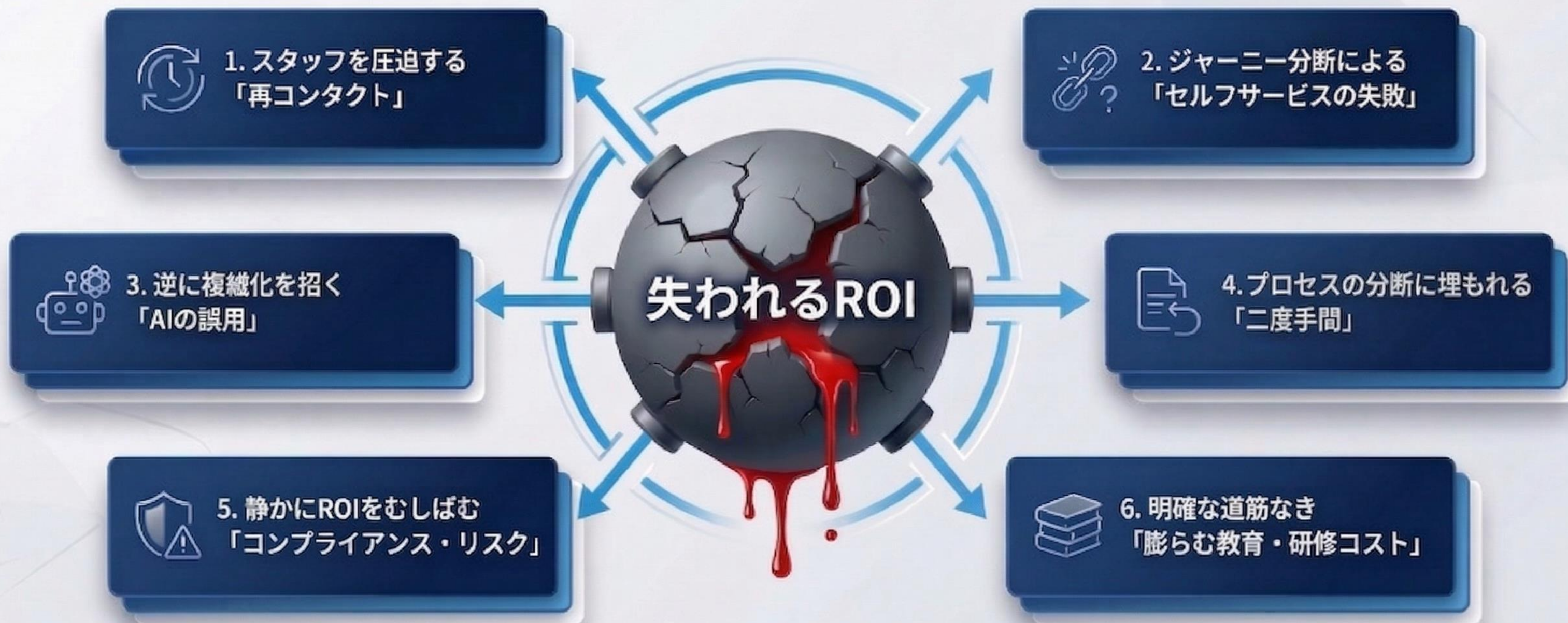
### Before: 分断された構造

不明確で分断されたジャーニー、システ  
ム、そしてチーム。  
テクノロジーが価値を生む前に、  
予算を枯渇させる『隠れたコスト』の温床。

### After: ジャーニー・ファースト

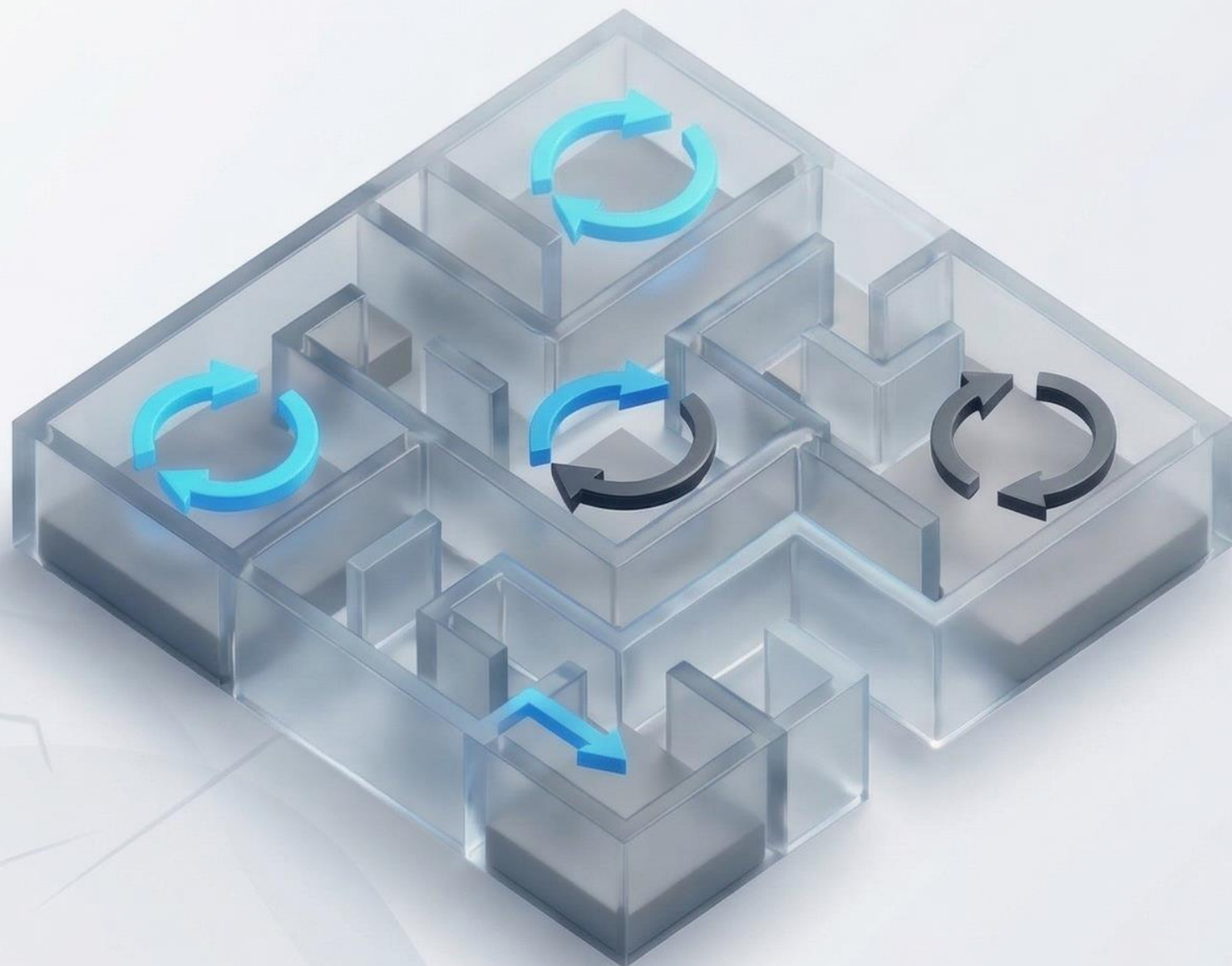
顧客の歩む道を滑らかに整え、そこに  
テクノロジーを適合させるアプローチ。

## 予算を枯渇させる6つの要因



日々の業務の中に潜むこれらの摩擦は、テクノロジーがROIをもたらす機会を根底から奪い去ります。

## 要因1&2：再コンタクトとセルフサービスの失敗



### 1 スタッフングを膨張させる「再コンタクト」

ジャーニーが不明確で分断されていると、顧客は手続きの抜け漏れや矛盾に直面し、何度も問い合わせを余儀なくされます。

この「隠れた手戻り」がコンタクト需要を押し上げ、リーダーの想定以上にスタッフ要員を必要とさせます。

### 2 機能しない「セルフサービス」

セルフサービスが失敗する理由はシンプルです。「顧客が行き止まりにぶつかる」「コンテンツが実際の質問と一致しない」「有人対応への引き継ぎで最初からやり直しになる」からです。

「より賢いボット」を導入しても、ジャーニーが設計されていなければ解決しません。

## 要因 3 & 4：AIが招く複雑化と、分断による手戻り



### 複雑さを増長させる「AI」

3

分断されたCXをAIで直そうとしても、ジャーニーが不明確な環境では逆効果になります。

複雑で一貫性のない環境では、対応時間が長引き、離職率が上昇し、新人研修には依然として4~12週間もかかってしまいます。

### プロセスの分断に埋もれる「二度手間」

4

ROIを静かに食いつぶす最大の要因です。

「チームごとに同じ作業のやり方が違う」「システムが未連携で情報を2度入力している」「住所変更などの簡単な手続きで、複数のチケットと引き継ぎが発生する」といった事態が起きています。

これらはテクノロジーの請求書には載りませんが、対応時間、教育コスト、エラー率を確実に押し上げます。

## 要因5 & 6：コンプライアンス・リスクと膨らむ教育コスト



### 要因5：静かにROIを蝕む「コンプライアンス・リスク」

ヘルスケア (HIPAA) や金融 (PCI DSS) などの規制業界において、チャネルやチームごとに本人確認や決済プロセスが異なると、監査やインシデント発生時まで気づかない「危険な隙間」が生じます。

⌚ DELAY

⌚ DELAY

### 要因6：明確な道筋なき「膨らむ教育コスト」

ジャーニーが明確に定義されていないと、研修は属人的知識に依存します。

新人は「本来のプロセスの仕組み」ではなく、「先輩のAさんがどうやっているか」を学ぶことになり、オンボーディングの遅れとコーチングの困難さを招きます。

# 解決策：ジャーニーベースの設計とは

テクノロジーの導入を急ぐ前に、まずは顧客の歩む道を整備する。  
これが「ジャーニーベースのテクノロジー設計 (Journey-Based Technology Design)」です。



## 3. テクノロジー (AI) の適用

整理された滑らかな進路の上に、初めてAIや自動化ツールを適用します。これにより、テクノロジーは迷うことなく設計通りの仕事を完遂できます。

## 2. プロセスと人々の標準化

誰がどのステップを担当するのかを明確にし、データが一度だけ正確に取り込まれるようにワークフローを標準化します。

## 1. ジャーニーの整理・明確化

顧客体験のどこで摩擦が起きているか、現状のジャーニーをマッピングし、不要な二度手間や行き止まりを排除します。

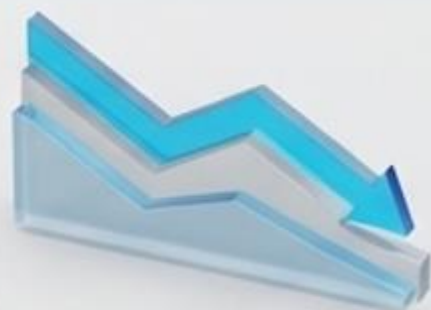
## 比較マトリクス：Before / After

評価項目	Before (分断されたジャーニー)	After (ジャーニーベースの設計)
	何度も同じ情報を求められ、 手続きを最初からやり直す	スムーズに手続きが完了し、 無駄な問い合わせが激減する
	顧客を迷子にさせ、結局は有人窓口 へのエスカレーションを増やす	解決すべき問題を的確に把握し、 高い確率で自己解決に導く
	チームごとに手順が異なり、 システム未連携による二度手間が発生	ワークフローが標準化され、 データ入力は一度きりで正確に処理される
	属人的な「先輩のやり方」に依存し、 戦力化までに長期間を要する	再現可能なプロセスとして確立され、 データに基づく自動コーチングが可能

## データが証明する「圧倒的な改善効果」

ジャーニーを整え、エージェントが同じプレイブックに従えるようになった時、テクノロジーは本来の力を発揮します。

# 76% 削減



2時間以内の再コンタクト削減率（2日以内で56%、7日以内で47%削減）

# 90%以上



セルフサービスでの自己解決率（ジャーニーとナレッジが明確に定義された環境において）

# 約35% 短縮



平均処理時間（AHT）の短縮。さらにFCRが約5%、CSAT/NPSが約10%向上。

# 50% 以上



新人研修の時間およびリソースコストの削減（パフォーマンスも7~9%向上）

## 第4章：まとめ

# ROIを生み出す「反復可能なエンジン」への転換

成功している組織は、すべてを一度に変えようとはしません。「小さく始める」ことが鍵です。



### ステップ1: 1つのジャーニーから始める

最も価値の高い1つのジャーニーを選び、徹底的にマッピングし、進行を遅らせている問題を修正します。

### ステップ2: 成功の証 (プルーフポイント) を獲得する

その1つのジャーニーで摩擦を取り除き、人とプロセスを統合し、テクノロジーに仕事をさせて確実なROIを証明します。

### ステップ3: 反復可能なエンジンへ

得られた成功の証拠を、今後の投資のガイドライン (設計図) として活用します。適切な構造が整えば、ジャーニーの整備は「反復可能なROI創出エンジン」へと進化します。

# まとめとCOPCのソリューション

CXトランスフォーメーションのROIは、単にツールを買うことでは得られません。

「ジャーニーの摩擦を取り除き、人とプロセスを統合し、最後にテクノロジーに仕事をさせる」。

これがCOPC CX規格（COPC Customer Experience Standard）の基盤であり、COPC CX規格が提供する測定可能で防衛可能な結果への道筋です。

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な成長企業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。