

カスタマーサービス改革支援： コンタクトセンター

カスタマーサービスの提供にあたり、人手不足や離職率の高さ、非効率な業務運営、業務の属人化、スタッフ間の対応品質の差などさまざまな課題・リスクが発生します。ビジネスの成長を考えるうえでは、顧客満足度や継続率に大きな影響を与える課題・リスクを解決・解消し、カスタマーサービスを強化していくことが非常に重要です。KPMGは「コンタクトセンター」の改革を、顧客満足度とコストバランスを考慮しながら、豊富な知見やグローバルを含む最新の事例に基づいて包括的に支援します。

コンタクトセンターの問題と改善に向けた観点

コンタクトセンターでは業務量の拡大・多様化、業務の属人化や拠点ごとのサイロ化が発生し、品質低下や業務非効率が生じやすい状況にあります。その結果、業務量に対して人手不足が発生したり、コンタクトセンター自体がコストセンター化してしまうケースが散見されます。コンタクトセンター改革には「コスト削減」「顧客満足度向上」「事業貢献」の3つの観点から持続的な改善を行うことが重要です。

コンタクトセンター業務における主な課題・ニーズ

機能強化による柔軟な対応

業務内容変更／拡大、製品・サービス
拡充に伴う問合せの**増加・多様化に
対応する**



オペレーションの効率化

拠点ごとに個別に運営している
コンタクトセンターの**非効率を
是正する**



事業への貢献

コストセンターからプロフィット
センターに転換することで、
企業利益に貢献する



対応品質の向上

担当者間で差がある**対応品質を
底上げし、標準化する**



教育コストの削減

離職率が高いことに起因する
コンタクトセンター担当者への
教育コストを削減する



改革の促進

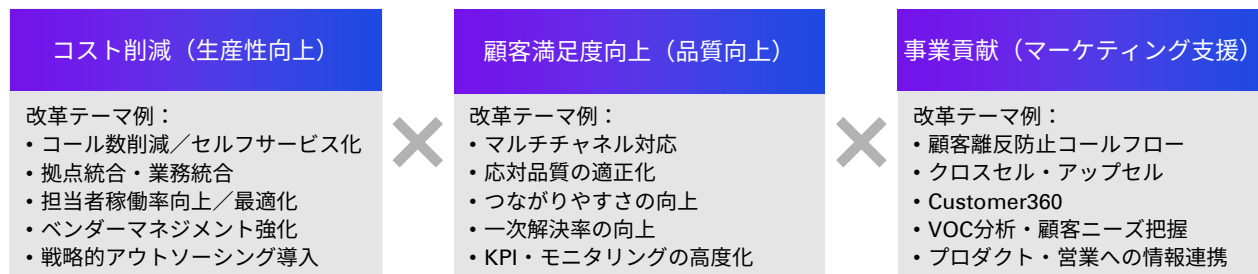
一定の改善活動は実施したうえで、
さらなる改革機会を見出す



コンタクトセンター改革における3つの改善観点と改革テーマ例

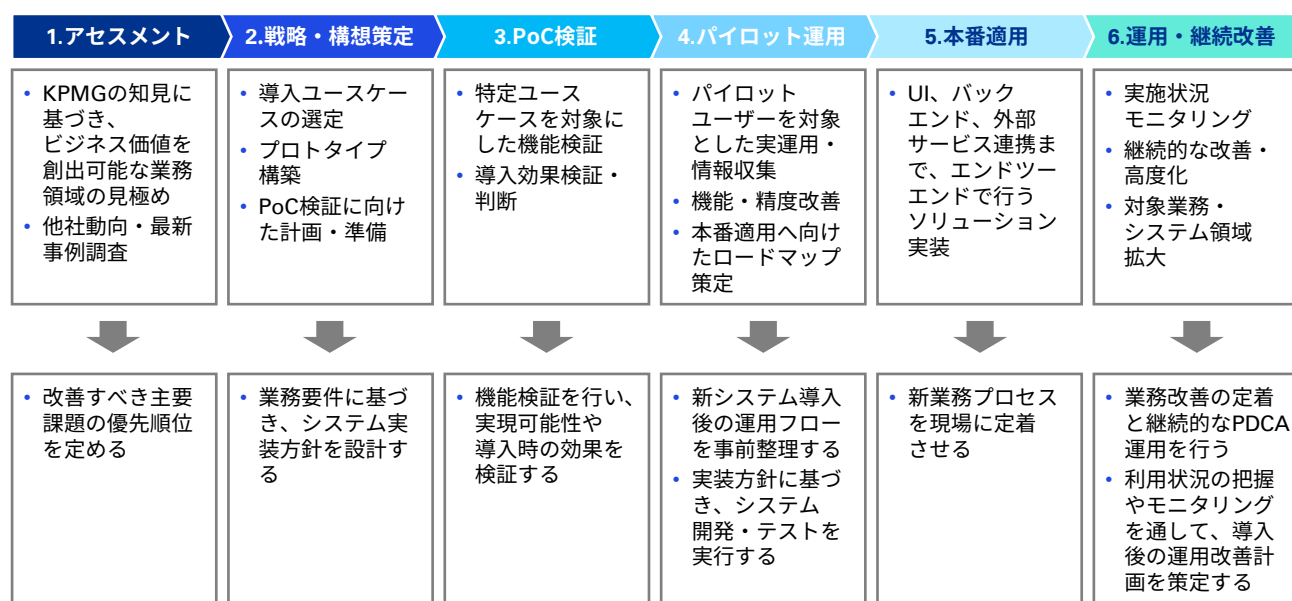
コンタクトセンター改革を推進するにあたり「コスト削減」「顧客満足度向上」「事業貢献」の3つの観点からのアプローチが不可欠です。

特に、顧客満足度の低下が売上機会損失につながる現代においては、顧客起点での高品質なサービス提供と顧客体験を高めるコンタクトポイントの在り方を検討することが重要です。KPMGは顧客満足度向上の観点において豊富なアセットを有しており、これらを活用することでビジネス価値の向上をサポートします。



KPMGの支援

コンタクトセンター最適化のためには、どのようなテクノロジーを適用すべきかの検討と、既存業務の抜本的な見直しの両面からの改革が必要です。業務領域の見極めから検証、本番適用後の運用・改善に至るまで包括的に支援します。



本リーフレットで紹介するサービスは、公認会計士法、独立性規則及び利益相反等の観点から、提供できる企業や提供できる業務の範囲等に一定の制限がかかる場合があります。詳しくはKPMGコンサルティング株式会社までお問い合わせください。

KPMGコンサルティング株式会社

T: 03-3548-5111

E: kc@jp.kpmg.com

kpmg.com/jp/kc

ここに記載されている情報はあくまで一般的なものであり、特定の個人や組織が置かれている状況に対応するものではありません。私たちは、的確な情報をタイムリーに提供しよう努めておりますが、情報を受け取られた時点及びそれ以降においての正確さは保証の限りではありません。何らかの行動を取られる場合は、ここにある情報のみを根拠とせず、プロフェッショナルが特定の状況を綿密に調査した上で提案する適切なアドバイスをもとにご判断ください。

© 2025 KPMG Consulting Co., Ltd., a company established under the Japan Companies Act and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. C25-1033

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.