

Funai Soken
Consulting Service

管理者向け1on1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.

管理者向け1on1研修

- 1on1MTG研修は以下の目的を達成することで、オペレーターおよびお客様満足度への好影響を促すことを目的としています

管理者が部下の自律的キャリア形成や成長支援を目的として実施するもの



自己理解の促進

日々の業務の振り返りを通じて、自身の強み・弱みや価値観を整理します。
自己理解を深めることで、主体的な行動やキャリア意識の向上につなげます。



スキルアップと成果向上

業務上の課題や成功体験を共有し、必要なスキルや改善点を明確にします。
具体的なアクションを設定することで、応対品質や業務成果の向上を図ります。



モチベーション向上

努力や成果を認め、期待や役割を丁寧に伝えることで前向きな意欲を引き出します。
仕事への納得感や成長実感を高め、継続的なパフォーマンス向上につなげます。



心理的安全性の向上

安心して意見や悩みを話せる場を設け、信頼関係を構築します。
不安やストレスを早期に把握し、働きやすい環境づくりを促進します。

管理者が1on1ミーティングを効果的に実施する考え方・手法を知り、
部下が日々の業務において、前向きに取り組むことで、
自身の成長の機会とし、最終的に組織パフォーマンス向上に繋げる

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まで一気通貫支援

- ✓ 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
・モニタリング

・改善計画策定
・常駐支援

・アドバイザー
・BPO
・研修
・制度設計

・COPC認証
・アセスメント
・モニタリング

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。

- ✓ 1on1の**目的・位置づけが曖昧**(雑談化／評価面談との混同)

1on1の目的が「育成・成長」ではなく、近況確認や指摘の場になり、本音や学習が生まれにくい。

- ✓ 業務繁忙により実施が**形骸化・継続できない**(流会・短縮・後回し)

欠員対応やエスカレーションを優先し、1on1が安定運用されず、信頼関係や改善の積み上げができない。

- ✓ 会話が**感情論・精神論に偏り**、行動に落ちない(励ましで終わる)

「頑張ろう」「意識しよう」で終わり、具体的な応対行動・スキル・スクリプト改善に繋がらない。

- ✓ KPI・QA・音声などのデータが1on1に活用されない(**数値と現場が分断**)

数値は見ているが、因果で理解できず、どの行動を変えれば成果が出るかが明確にならない。

- ✓ 指導・育成がSV個人の経験に依存し**属人化する**(育成品質のばらつき)

フィードバックの観点や質問の仕方がSVごとに異なり、再現性ある成長プロセスが作れない。

- ✓ 1on1の記録・アクション管理がされず**単発で終わる**(改善が定着しない)

ToDo・期日・支援内容が残らず、次回に繋がらないため、同じ指摘を繰り返すことになる。

- ✓ SV自身が1on1スキル・**成長実感を持っていない**(コーチング未習熟)

質問設計・傾聴・フィードバックの型を学ぶ機会がなく、SV自身のマネジメント力向上に繋がらない。

ご支援イメージ

- 本研修は、管理者層が実施する1on1の質を向上させ、組織全体のパフォーマンス向上を目指すものです
- 1on1の重要性と上司の役割に対する理解を深め、実践を想定したトレーニングを実施します

研修概要

コンタクトセンターSVに求められる1on1の知識とスキルを学ぶ研修です

- 1on1の重要性や目的、実践に必要な基礎知識を理解します
- コミュニケーションのポイントや面談のステップを学びます
- 実践を想定したロールプレイングを通じて実務で行うイメージをつけます

受講対象者

本研修では、1on1に関する一般的な知識やスキルを実例と実践を交えて学びます。そのため、下記の方々の受講を推奨します

- SV・リーダーの方
- SV・リーダー候補者の方
- 教育担当の方

研修内容

<p>① 1on1の基礎知識</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1on1とは？重要性と目的の理解（組織の期待） • 1on1に必要な知識・スキル <ul style="list-style-type: none"> - 傾聴の基本 - ラポールの構築 • 1on1の実施方法 <ul style="list-style-type: none"> - 環境設定（心理的・物理的） - 話の進め方／聞き方
<p>② 実践トレーニング</p>	<ul style="list-style-type: none"> • テーマ1:新人との1on1 • テーマ2:ベテランとの1on1 <p>※ケーススタディの内容はご担当者との相談の上決定します</p>

研修で学ぶポイント

1on1の目的は部下の成長や自律的なキャリア形成を支援すること

部下の成長

部下のキャリア形成

組織のパフォーマンス向上



目標に基づく対話により主体性と業務遂行力の向上を実現



中長期視点での助言により自律的なキャリア設計を支援



個人目標と組織目標の整合により成果創出を促進

「やらされ感」ではなくOPの「やりたい！」を引き出すコミュニケーション



研修テキストのイメージ

■ コミュニケーションのステップ

- ① アイスブレイク
- ② 背景の把握
- ③ 理想と現実のGAPの整理
- ④ ネクストアクションの決定

報告書イメージ

- SV研修のテキストイメージを以下に記載します

■ 1on1MTGの重要性

2. 講義

1on1MTGの重要性

- 1on1MTGの重要性について、改めて御社にとっての位置づけと共に改めて考えます。
- 1on1MTGに期待される効果をイメージしましょう。

1on1MTGの位置づけ・方針

- 1on1MTGは定期的に行われ、業務上の進捗や課題、部下の成長について話し合う機会です。1on1MTGは「1on1MTG」ではなく「1on1」で行われます。
- 1on1MTGは「1on1MTG」ではなく「1on1」で行われます。
- 1on1MTGは「1on1MTG」ではなく「1on1」で行われます。

1on1MTGの重要性を再確認する

■ コミュニケーションのポイント

2. 講義

コミュニケーションのポイント(チェックポイント)

- 1on1におけるコミュニケーションのポイントを整理します。
- ポイントを理解することで、実践に役立てましょう。

コミュニケーションのポイント

「自分の気持ち」について	「相手の気持ち」について
相手の気持ちを知っている	自分の気持ちを知っている
自分の気持ちを知っている	相手の気持ちを知っている
相手の気持ちを知っている	自分の気持ちを知っている
自分の気持ちを知っている	相手の気持ちを知っている

■ 1on1ロープレ(エクササイズ)

3. 実践トレーニング

仮想1on1面談

- 実際の1on1面談の場面を想定したトレーニングを行います。
- 先ほど学んだ「1on1の重要性」「コミュニケーションのポイント」を意識してトレーニングを行いましょう。

トレーニングテーマ

想定する社員のペルソナ：
今後のキャリアに悩んでいるが、日々同じような業務の繰り返しでなかなかモチベーションが上がらない
*社歴はベテラン。パフォーマンス・品質共に「平均」レベル

トレーニングの流れ

個人ワーク→2人組になり以下の4つのステップでトレーニングを進めます

STEP1: 相手の気持ちを知ろうとする
STEP2: 自分の気持ちを知ろうとする
STEP3: 相手の気持ちを知ろうとする
STEP4: 自分の気持ちを知ろうとする

■ コミュニケーションのステップ

2. 講義

コミュニケーションのステップ

- 1on1におけるコミュニケーションのステップを解説します。
- ステップ全体の構成を理解することで、実践に役立てましょう。

コミュニケーションのステップ

1. 相手の気持ちを知ろうとする
2. 自分の気持ちを知ろうとする
3. 相手の気持ちを知ろうとする
4. 自分の気持ちを知ろうとする
5. 相手の気持ちを知ろうとする

コンタクトセンターへのご支援実績(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(生命保険A社)

- 生命保険A社の事例を紹介します(次頁に研修カリキュラム記載)

会社概要



社名	生命保険A社
所在	全国4拠点
支援期間	2025年10月～2025年12月(3か月間)
センター概要	大手生命保険の有する全国4拠点 各拠点では複数の受電対応を行っており、対応内容は加入者の総合窓口から給付金の申請など多岐にわたる

ご支援概要

■ ご支援開始前の課題

- SVの実施する1on1が形骸化しており、オペレーターのパフォーマンス向上につながっていなかった
- SVは登用後、体系的な研修を受けておらず、各自我流で配下メンバーのマネジメントを行っていた
- 雇用形態の異なるオペレーターのモチベーション維持に苦慮していた

■ ご支援内容(常駐支援)

- 1on1研修実施(全SV)
- 研修後フォローアップ(SVの1on1へのシャドーイング)

■ ご支援の結果

- 応対品質の外部評価が向上
- SVが実際に1on1のスキルを身に着けることで、自身のマネジメントにおける課題の発見・気づきにつながった
- SV・OPともに、体系的な研修を受けた(≒専門スキルをもった)、1on1を実施することで、心理的安全性が生まれた

【参考】研修カリキュラムイメージ

| 所要時間:1時間

カリキュラム	概要	時間
1.オリエンテーション	講師紹介/研修のゴール説明/事例紹介	5分
2.講義	1on1の重要性/コミュニケーションのポイント(チェックポイント)	15分
3.実践トレーニング	仮想1on1MTG (2名1組で面談イメージ作成⇒1組7分ずつ×3回講師とロープレ) 講師からのフィードバック	30分
4.まとめと今後の取組について	研修のまとめ	10分

【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
佐藤輝陽

大手BPO会社にてオペレータからマネージャまで多くの現場を経験後、決済代行会社に入社しカスタマーサポートの責任者として、コンタクトセンターシステムの導入や運用整備・業務効率化を実施。現職では、「COPC®CX規格ベストプラクティス研修」のトレーニング講師や、主に大手の保険業界・金融業界のクライアント企業内に対し対応品質・管理者育成に伴う研修設計から研修実施等の活動をしている。

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

