

Funai Soken
Consulting Service

SV向け研修

Funai Consulting Incorporated

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

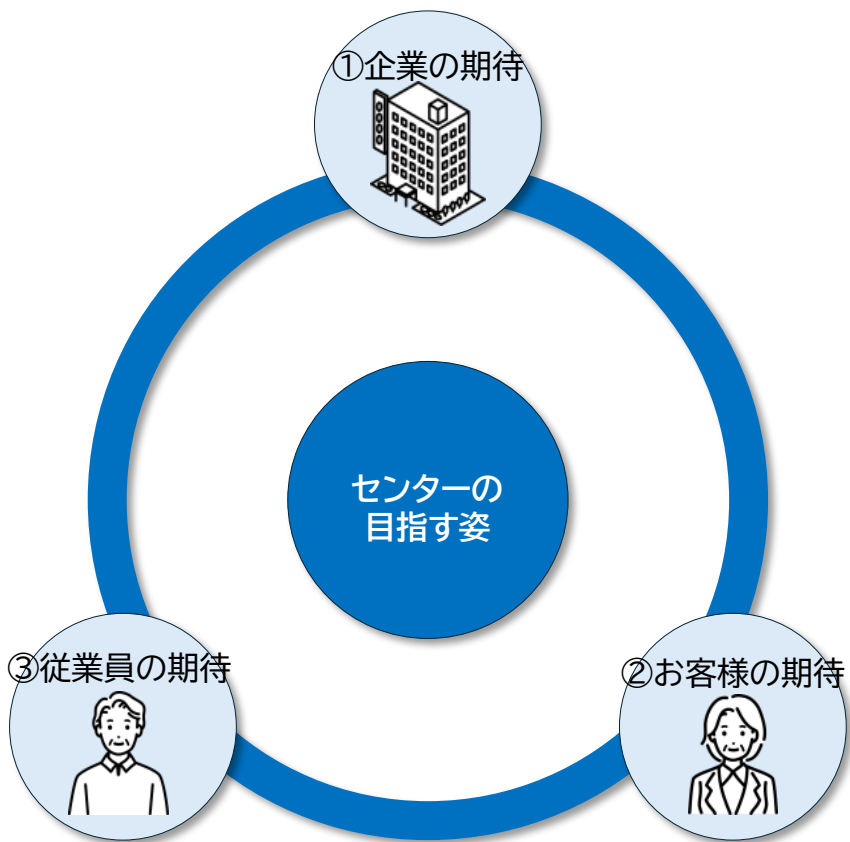
We at the Funai Consulting Group will offer solutions for a better future to all the people and businesses we are involved with - and to society as a whole - and will do our best to turn those ideas into reality.

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.

SV向け研修とは

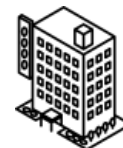
- SV(スーパーバイザー)とは、オペレーターの業務管理・育成・品質向上を担い、現場運営の中核となる役割です
- 本研修では、応対品質管理、KPI管理、指導・コーチング手法、現場マネジメント力を身に着けることができます



SVが身に着けるべき知識/スキル(本研修で学ぶこと)

①企業の期待

目的：運営方針の実現に向けた業務推進
目標：KPIの達成
手段：MVPや方針/運営方針理解/人材育成/KPI管理



②お客様の期待

目的：お客様の期待を越えるサービスの提供
目標：高水準のお客様満足度
手段：お客様の声(VOC)/応対品質/問題解決力



③従業員の期待

目的：働きやすさ、働きがいのある職場、コミュニケーション
目標：高水準の従業員満足度
手段：コミュニケーション/人材育成/モチベーションコントロール



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

・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。

- ✓ 「業務負荷が高く、顧客対応やエスカレーション対応に追われてしまう」

欠員対応や対応フォローが多く、本来行うべき管理・改善業務に時間を割けない

- ✓ 「マネジメントの進め方がわからない」

SVの役割やKPI管理のやり方が明確でなく、正解が見えず手探りになっている

- ✓ 「指導・育成が属人化している」

OJTやフィードバックがSV個人の経験に依存し、育成レベルにばらつきが出る

- ✓ 「対応品質を上げたいが、打ち手が見えない」

評価基準が抽象的で、行動レベルの具体的な改善指示につなげられない

- ✓ 「メンバーのモチベーション管理が難しい」

成果が出ないメンバーへの関わり方や、継続的な離職防止策に悩んでいる

- ✓ 「数値管理と現場感のバランスが取れない」

KPIは見ているが、現場行動に落ちず改善や成果につながらない

- ✓ 「SV自身の成長実感が得られない」

日々の対応に追われ、振り返りやスキル向上の機会を持っていない

- ✓ 「改善施策が単発で終わってしまう」

課題は見えても、継続的な運用や定着まで結びつかない

ご支援イメージ

- コンタクトセンターSVに求められる一般的な知識とスキルを実例と実践から学ぶ研修です
- SVの役割や期待を理解し、具体的な行動に移すことができます

研修概要

コンタクトセンターSVに一般的に求められる知識とスキルを学ぶ研修です

- センターミッションの重要性とSVの役割を理解します
- オペレーターを育成するための考え方を理解します
- チームマネジメントの考え方を理解し計画を立てることができます

受講対象者

本研修では、コンタクトセンターのSVに求められ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

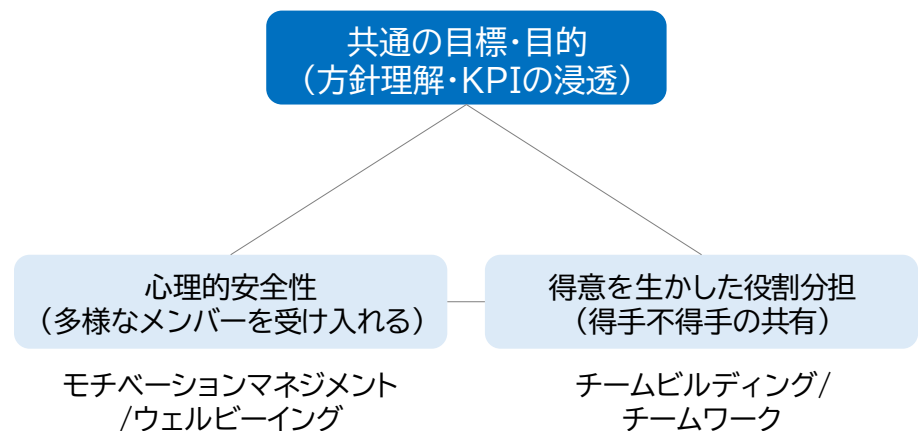
①	SV業務の役割・重要性/ KPI・数値の見方	<ul style="list-style-type: none"> • コンタクトセンター実務全体像の理解 • SVに期待される役割、心構えの理解 • 数値の見方、KPIの理解・読み取り【ケーススタディ】
②	モチベーションマネジメント/ ウェルビーイング	<ul style="list-style-type: none"> • モチベーション理論とウェルビーイングの理解 • オペレーター育成に必要な6つの視点 • オペレーター育成で心掛けること【グループワーク】
③	チームビルディング/ チームワーク	<ul style="list-style-type: none"> • チームとして機能するための条件 • オペレーター育成計画とタイムマネジメント • マネジメント計画票の作成【グループワーク】

研修で学ぶポイント

オペレーターと組織からの期待と行動

	期待	行動
 オペレーター	①質問に的確な回答 ②モチベーションにつながる指導 ③相談しやすい雰囲気 ④応対での気づき ⑤的確な判断	✓ 正しい業務知識 ✓ コーチング/フィードバック ✓ 信頼関係構築 ✓ モニタリング ✓ 情報連携や経験の蓄積
 組織	⑥オペレーターの変化・悩み把握 ⑦円滑なセンター運営(人間関係) ⑧信頼関係構築 ⑨迅速な報告・連絡・相談	✓ パフォーマンス管理、面談 ✓ コミュニケーション ✓ 課題把握、チームワーク ✓ 正しく迅速なサポート

チームビルディングを成功させるための前提条件



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

■ SVの役割と責任

3.業務知識 I ①SVの役割と責任

- SVの主な役割
SVの業務は多岐にわたりますが、その役割は大きく4つのマネジメント領域に分類できます。これらは独立したものではなく、相互に深く関連し合っています。

- パフォーマンス**
 - KPI管理
 - 課題解決
 - 目標設定
 - 報告業務
- クオリティ**
 - 品質評価
 - エスカレーション対応
 - ナレッジ管理
- ビーブル**
 - 人材育成
 - 評価とFB
 - モチベーション管理
 - チームビルディング
 - 労務管理
- オペレーション**
 - リソース管理
 - 情報連携
 - インシデント対応

21

■ リーダーシップとは

3.業務知識 I ①SVの役割と責任

- リーダーシップ=次の活動を「主体的」に動かしOPを成功に導くこと

- 優秀なコンタクトセンターは、センターの方向性・方針を明確に示しています。
例:お客さま満足、サービス、コスト削減、売上げ増等
- センターマネジメントは、この方向性・方針(主要なものは数値)を実現するために、センター内の各階層のスタッフに意図を正しく伝え、統一された方向に向かって邁進していく環境を作ります。

例:センター方針の展開イメージ

27

■ KPIの理解

3.業務知識 I ②KPIの理解

- 一般的なコンタクトセンターでKPIとして測定されている主な指標です。
- 代表的な指標を知ることが様々な角度からコンタクトセンターマネジメントの課題を見つけるためのヒントとなります。

参考 KPI指標一覧

カテゴリ	指標	カテゴリ	指標
品質	★応答率	効率性	★稼働率
	サービスレベル		コールバック率
	重大なミスの精度 (顧客観点)		AHT
	重大なミスの精度 (ビジネス観点)		ATT
	重大なミスの精度 (コンプライアンス観点)		HOLD
	エスカレーション率		ACW
効率性	★解決率	人材	離職率
	★VOC収集		欠勤率
	占有率	顧客	顧客満足度(TOP2BOX) 顧客不満(BOTTOM1)

39

■ データ分析のプロセスや方法

業務知識 II ②データ分析のプロセスや方法

- 例題
- 下記は、あるコンタクトセンターの月間応答率と解決率の数値です。数値は正確に測定出来ています。
- データから分析できるものはあるか考えてみましょう。

サービス別 2023 一次解決率

		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
Aチーム	応答数	399	294	263	297	289	237	240	424	244	252	230
	話中解決数	231	167	140	206	128	123	133	182	136	129	120
	一次解決数	383	183	252	288	275	229	231	409	236	244	223
	一次解決率	96.0%	66.2%	95.8%	97.0%	95.2%	96.6%	96.3%	96.5%	96.7%	96.8%	97.0%
Cチーム	応答数	16	26	17	19	17	21	14	26	11	20	19
	話中解決数	5	10	4	5	6	6	9	7	7	9	8
	一次解決数	11	18	15	14	11	12	12	18	8	11	14
	一次解決率	68.8%	69.2%	88.2%	73.7%	64.7%	57.1%	85.7%	69.2%	72.7%	55.0%	73.7%
Bチーム	応答数	3,710	3,340	3,545	3,268	3,034	3,078	2,995	3,147	2,951	3,079	3,526
	話中解決数	2,702	2,300	2,457	2,351	2,241	2,316	2,251	2,338	2,128	2,197	2,692
	一次解決数	3,106	2,759	2,921	2,716	2,503	2,518	2,510	2,608	2,423	2,556	2,984
	一次解決率	83.7%	82.6%	82.4%	83.1%	82.5%	81.8%	83.8%	82.9%	82.1%	83.0%	84.6%

60

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(BPO事業A社)

- BPO事業A社の事例を紹介します(次頁に活動イメージ記載)

会社概要



社名	BPO事業A社
所在	関東圏内
支援期間	2025年7月～2025年10月(3か月間)
センター概要	大手配信サービス事業者のグループ会社 60名程度のSVを抱えており、配信サービスの会員様向けの問い合わせ対応および、会員化に向けたインサイドセールスを実施する

ご支援概要

■ ご支援開始前の課題

- BPO事業者として、新規事業への拡大を検討
- 現状のセンター運営においては、高パフォーマンスのOPがSVに登用される形式であり、SVごとにマネジメントのスキルがばらついていた
- SV自ら業務改善の提案などが無く、今後変化し続けるビジネス環境化において、次のリーダー育成に課題を感じていた

■ ご支援内容(常駐支援)

- SV研修(カスタマイズ)
 - 研修構築のための現状把握
 - SV研修実施(次頁に参考カリキュラム記載)
 - 研修後の参加者アンケート分析

■ ご支援の結果

- SV向けの研修を受け、自らの役割を再認識できた
- SV業務の基礎を学ぶことができ、今後の活動イメージがわいた
- 数値の分析手法など、これまで知らなかった手法を学ぶことができた(上記、参加者アンケートより抜粋)
- これまで体系的な研修が無く、SVもこの研修を受けることで、活動に自信が持てたようだった(マネージャーコメント)

【参考】研修カリキュラムイメージ

| 1日目 5時間

時間	カリキュラム	分
13時00分～13時40分	1.オリエンテーション(自己紹介/研修のゴール)	40
13時40分～14時00分	2. BPO事業A社の方針声明	20
14時00分～14時10分	小休憩 ※進行状況により調整あり	10
14時10分～14時40分	3.業務知識 I	30
14時40分～15時30分	4. 業務知識 II	50
15時30分～15時40分	小休憩 ※進行状況により調整あり	10
15時40分～17時10分	5.ワークフォース管理	90
17時10分～17時15分	小休憩 ※進行状況により調整あり	5
17時15分～18時00分	まとめ	30

| 2日目 7時間

時間	カリキュラム	分
10時00分～10時20分	1.オリエンテーション(振り返り・本日の研修内容について)	20
10時20分～11時50分	2. ナレッジ・対応マニュアルの管理	90
11時50分～12時50分	LUNCH休憩 ※進行状況により調整あり	60
12時50分～13時30分	3.上席対応	40
13時30分～14時10分	4. 研修	40
14時10分～14時20分	小休憩 ※進行状況により調整あり	10
14時20分～15時30分	5.品質管理	70
15時30分～16時10分	6. 育成	40
16時10分～16時15分	小休憩 ※進行状況により調整あり	5
16時15分～17時00分	まとめ	30

【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

