

現代のコンタクトセンターが目指すべき従業員体験実現方法を
10,000名のデータをもとに解説

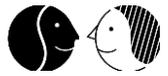
「辞めさせない」ではなく「長く活躍いただく」

PROSEED
CORPORATION



Contact Center Solution Day

～センター長・DX推進者のための15課題を“完全解決”する1日～



本日の流れ

- 弊社が実施した国内132センター・約1万名以上の回答結果から得られた従業員体験についてのインサイトをお伝えいたします。

- ① 調査基本情報
- ② 国内コンタクトセンター従業員体験の現状・課題
- ③ 従業員体験を高めるためのポイント

弊社について

株式会社プロシード

東京都中央区八重洲2-2-1 東京ミッドタウン八重洲 八重洲セントラルタワー35階

特徴

世界レベルの運営品質を実現するためのノウハウを保有
(以下のサービス提供が可能な企業は国内で当社のみ)



事業

コンタクトセンターの構築・改善に特化したコンサルティング

体制

CX（顧客体験）の専門コンサルタント約30名による
プロフェッショナルサービスを提供

サービス

運営診断、マネジメント研修、CXミステリー調査、応対品質支援（電話、チャット）、業務・KPI設計、ナレッジ管理、コンタクトセンターDXやシステムリプレイスの検討支援、委託先選定・調達支援など。



コンタクトセンターにおける幸福度は高くない



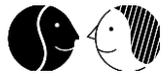
最低限の働きやすさはあるけども「ここでなければ」と思えるほど自己肯定感はない



高めるためには、学びと成長による職場での活躍・貢献（能力の発揮）が重要



目的地と現在地、前進すべき理由を伝えたくて、活躍の機会を創出することが重要



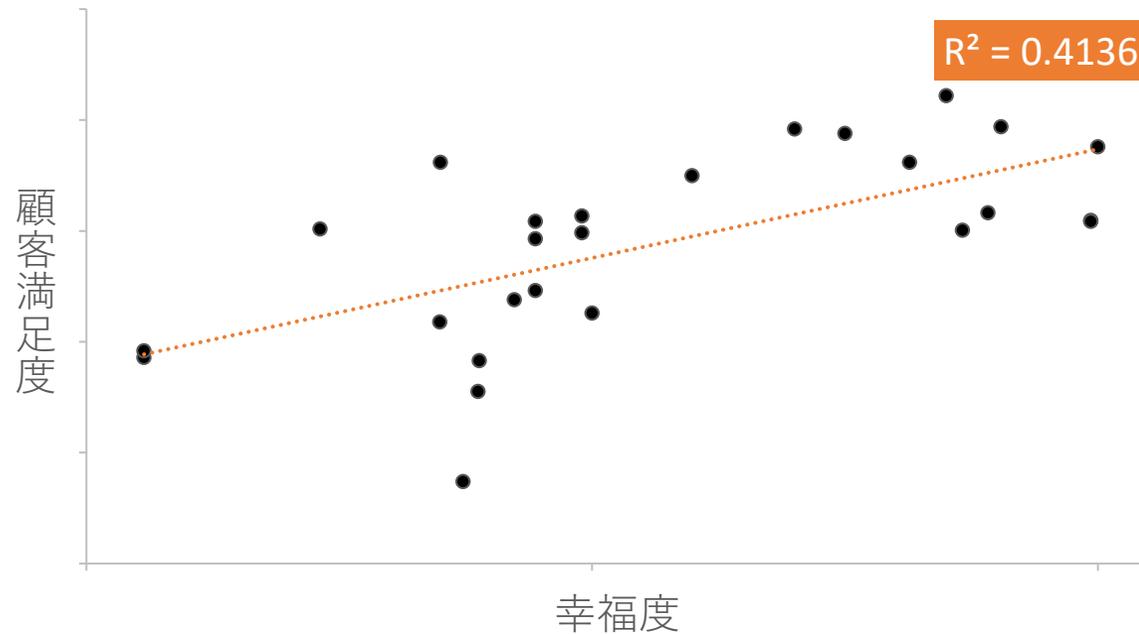
本日お伝えしきれないこと



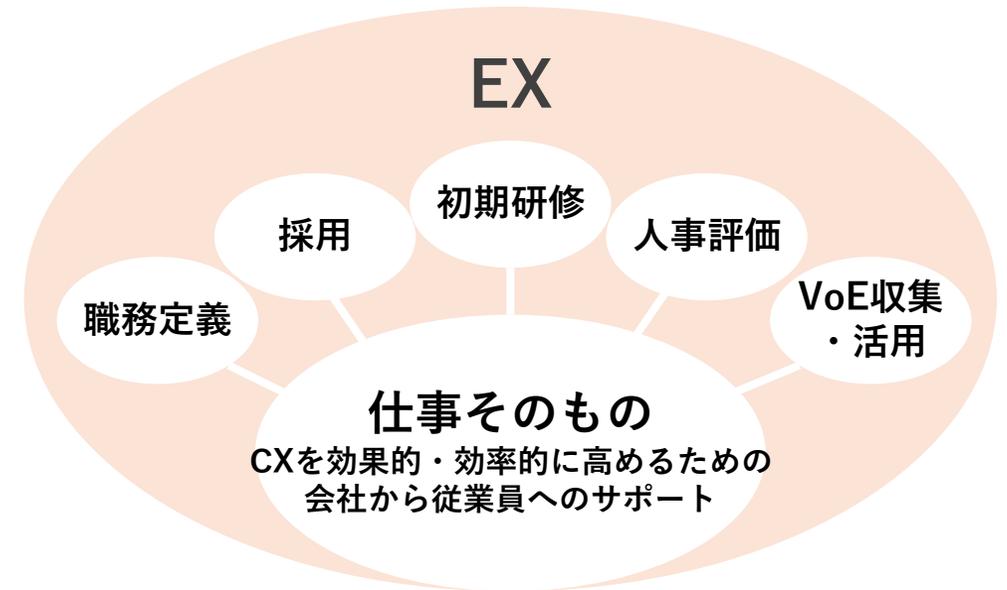
- EXを高めるためのCX、CXを高めるためのEX

幸福度と顧客満足度の相関分析

EXにとってCX、CXにとってEXは大事 つまり…

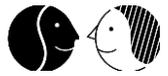


EX（従業員幸福度）向上のために重要なこと



CXとEXは切っても切れない関係

= EXを高めるためにはCXを、CXを高めるためにはEXを高めることが重要

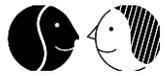


調査基本情報



- 調査対象

	参加数	回答数	回答率
エントリー組織数	51エントリー	-	-
センター数	132センター	-	-
従業員数	11,278名	10,298名	91%
オペレーター	7,481名	6,598名	88%
SV・リーダー	1,969名	1,876名	95%
管理職・マネージャー	1,172名	638名	54%
上記以外のサポート担当	656名	664名	101%
未回答含むその他	0名	522名	-

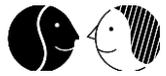


調査基本情報



- コンタクトセンターで働く方の幸福度と関連する重要な要素に基づくアンケート調査

	従業員向けアンケート	代表者向けアンケート
目的	マネジメントの結果を把握する： 従業員体験を把握するため	マネジメントの仕方/過程を把握する： 従業員体験を高めるための組織的活動のヒントを得るため
対象者	診断を実施する組織の全ての従業員 ※管理職～一般職まで	診断を実施する組織の代表者1名
所要時間	平均 15分/回	平均 20分/回
主要な 評価項目	全8つ コンタクトセンターにおける働きがいと関連した7つの要素 を中核としたアンケート	全7つ 世界で初めてのWell-beingマネジメントスタンダードを基 にした、従業員幸福度を高めるために組織が行うべき7つの 主要な活動をもとにしたアンケート
設問数（計）	51問～ ※各組織の分析したい角度によって変動（例：担当単位で も分析したい⇒担当業務についての設問を追加する）	24問
実施方法	オンラインフォーム ※ツール名：Survey Monkey	エクセルシート記入



- 従業員アンケート調査の設問種類

幸福度

今の仕事が人生の幸福度に与えている
影響の度合いを測定

あなたの人生の幸福度に今の職場や仕事で過ごす時間は良い影響を与えていますか？10が最も良い影響を与えている状態とした場合、0～10でお答えください

↓
代表

総合設問

幸福度を構成する7つの重要な感情

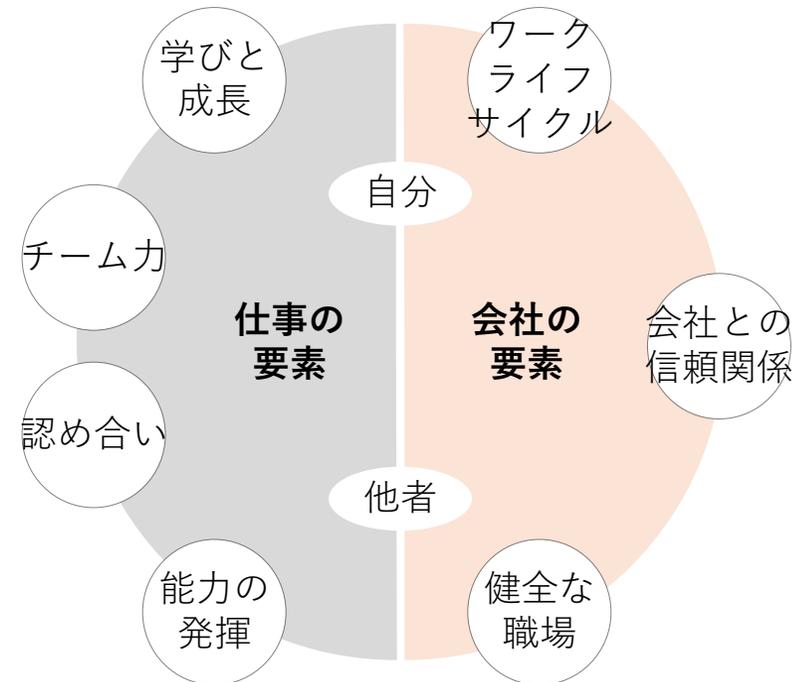
- | | |
|-------------|------------------|
| 1. 働きがい | 5. 仕事の継続意欲 |
| 2. 人や社会への貢献 | 6. 心身健康 |
| 3. 仲間との関係 | 7. 自社商品・サービスへの誇り |
| 4. 事業の成長実感 | |

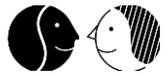
要因



Well-being7つの要素

幸福度を高めるための重要な7種の職場体験要素



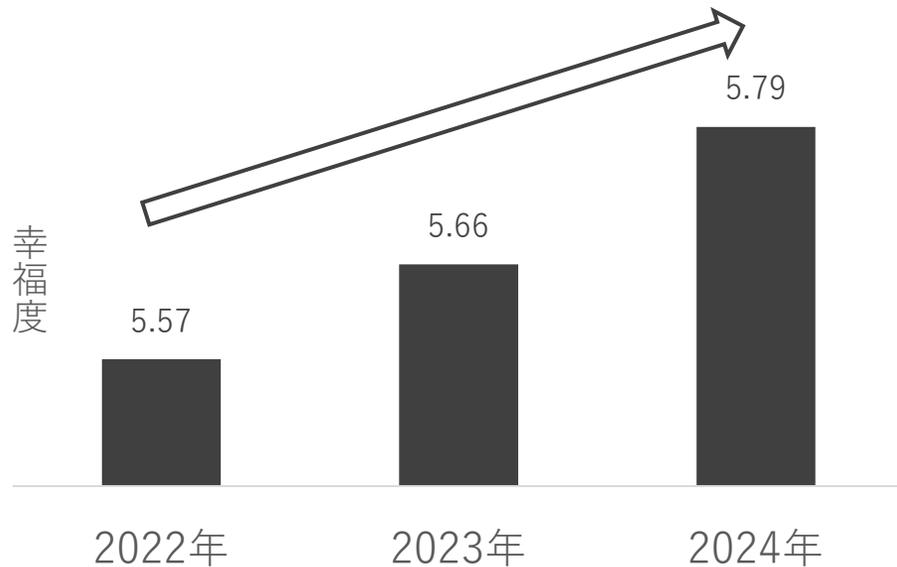


幸福度の現状



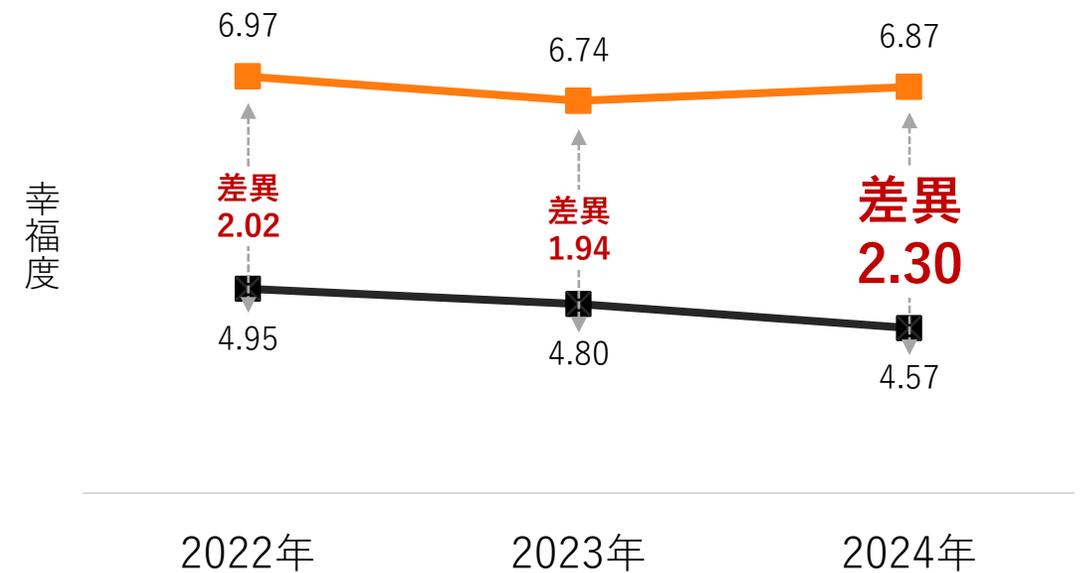
- 国内コンタクトセンター全体および幸福度レベル別組織の3か年推移

国内コンタクトセンターの幸福度3か年推移



国内全体の数字を幸福度の高さごとに分けると…

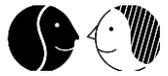
三か年の組織別幸福度推移比較



— 幸福度が高い組織 (幸福度国内平均+1σ以上の組織の幸福度加重平均)

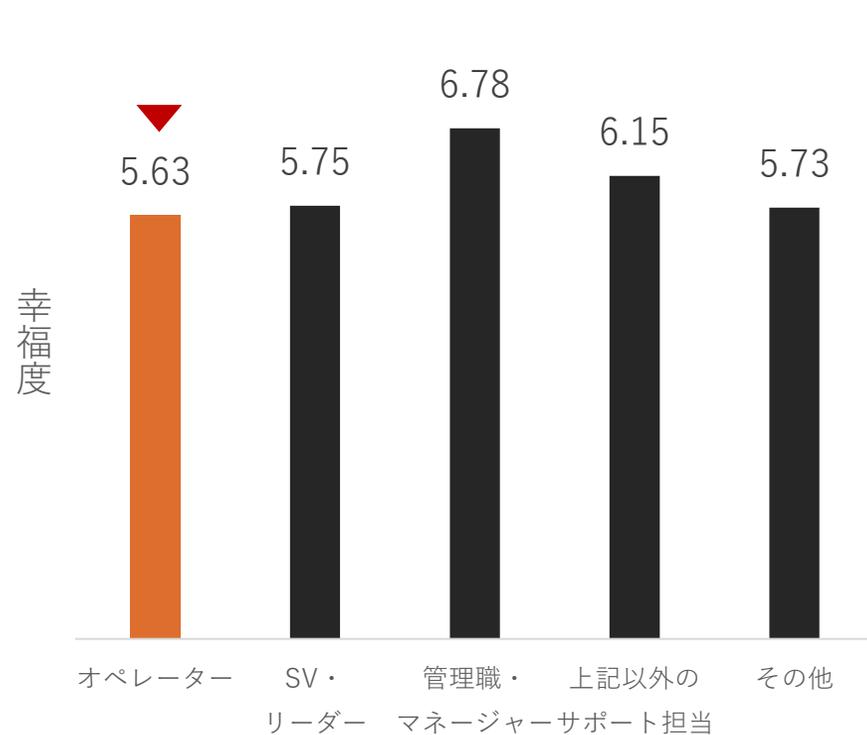
— 幸福度が低い組織 (幸福度国内平均-1σ以上の組織の幸福度加重平均)

国内全体は右肩上がりではあるが、高い組織と低い組織の差は大きくなりつつある

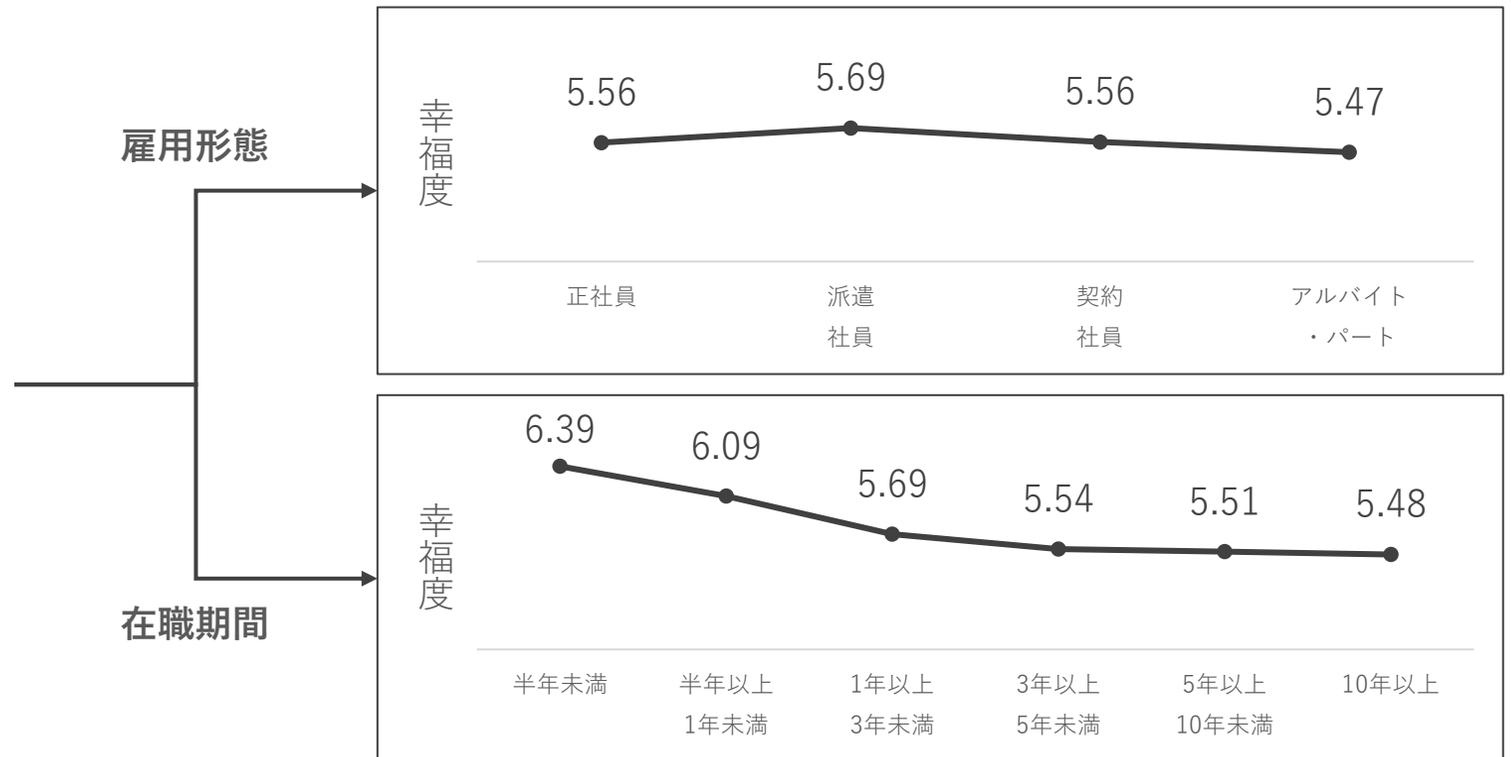


- 役割別の幸福度

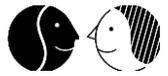
役割別幸福度比較



オペレーターの各属性ごと幸福度比較



オペレーターが最も低く、働く期間が長くなるほど下がる特性がある

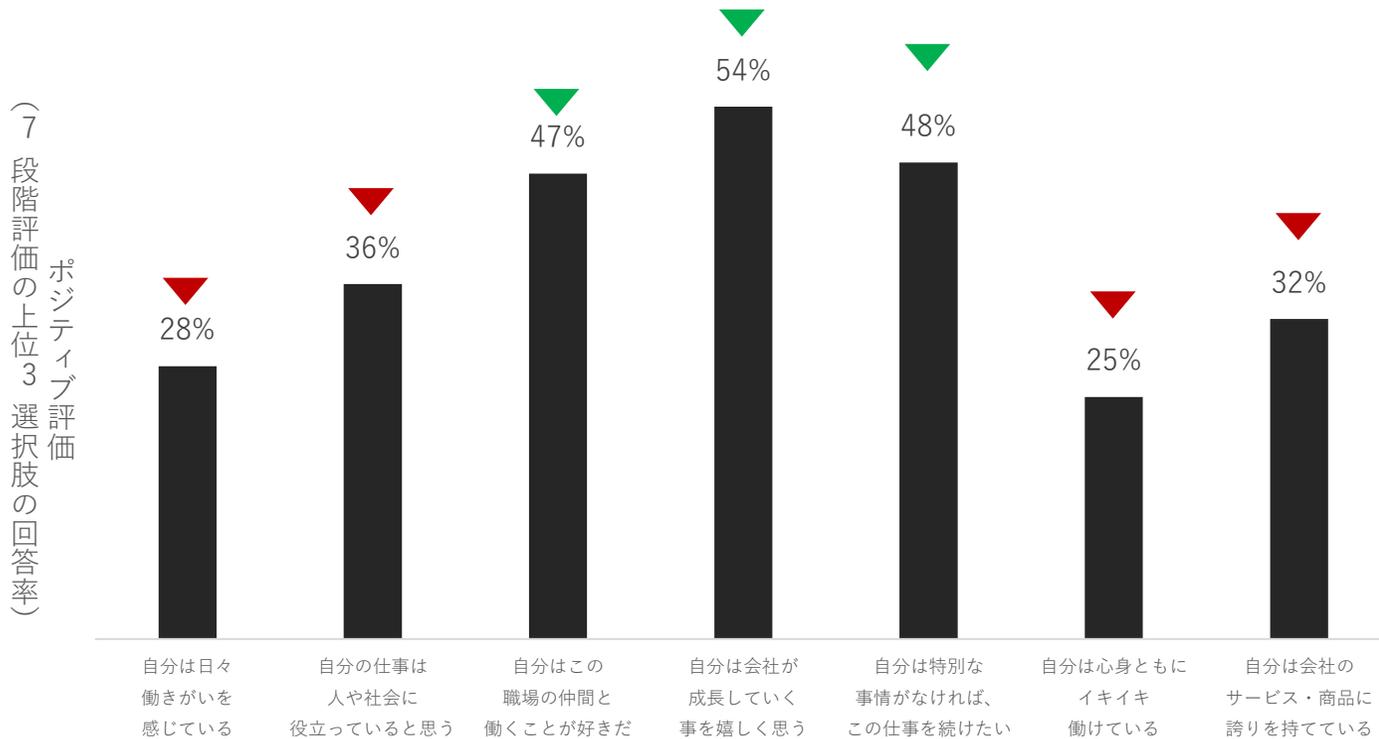


幸福度 5.79 とはどのような職場体験か？



- 「幸福」の中身である詳細な感情を表す総合設問の国内平均

総合設問国内平均回答結果



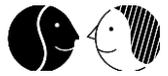
低かった設問

- 自分は心身ともにイキイキ働けている**
- 自分は日々働きがいを感じている
- 自分は会社のサービス・商品に誇りを持っている
- 自分の仕事は人や社会に役立っていると思う

高かった設問

- 自分はこの職場の仲間と働くことが好きだ**
- 自分は特別な事情がなければ、この仕事を続けたい
- 自分は会社が成長していく事を嬉しく思う

仲間と働くことは好きだが、仕事の中身には魅力を感じられていない



なぜ幸福度が高くないのか？



- 「幸福」感を高めるための職場における重要な要因（Well-being7つの要素）

国内で最も評価が高い5つの要素（設問）

設問グループ	設問
健全な職場	休暇取得の希望は、柔軟に対応してもらえている
健全な職場	同僚との何気ないコミュニケーションは楽しみだ
ワークライフサイクル	家族は自身が働くことを応援してくれている
健全な職場	ハラスメント防止や法令遵守の意識が高い職場だと思う
能力の発揮	自分の役割は理解できている

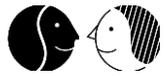
休暇・同僚との関係・ハラスメントなど
基礎的な「働きやすさ」に関する設問

国内で最も評価が低い5つの要素（設問）

設問グループ	設問
認め合い	会社の評価基準はやる気を高める
認め合い	自分は職場に必要とされていると感じる
ワークライフサイクル	ここ1ヵ月の間、自分なりに適度に運動できていますか
ワークライフサイクル	この半年で、プライベートでの良いことが仕事に影響したことがある
ワークライフサイクル	この半年で、仕事での良いことがプライベートに影響したことがある

認められること や 仕事と私生活の好循環など
「働きがい」に関する設問

最低限の働きやすさはあっても「ここでなければ」と思えるほど自己肯定感や充足感はない

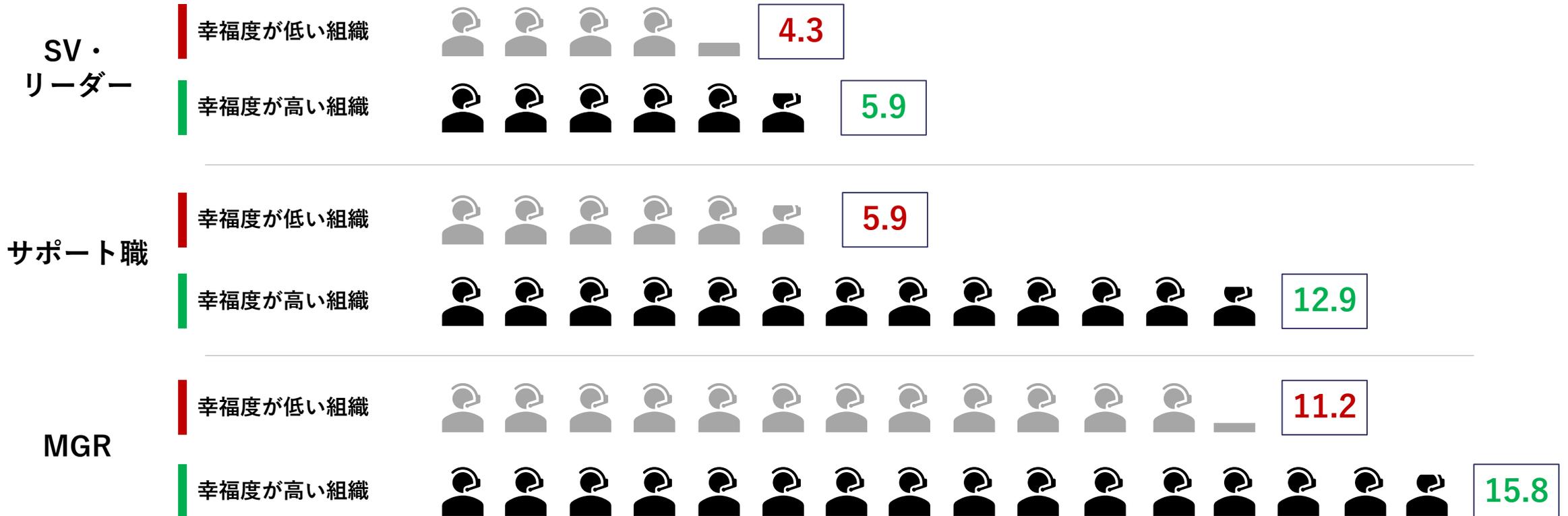


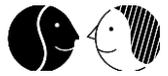
何が幸福度にとって重要なのか？



- 幸福度が高い組織と低い組織のレイヤー別人数比

一人当たりが担当しているオペレーターの数 (オペレーター人数 ÷ 管理者人数)





何が幸福度にとって重要なのか？



- 幸福度が高い組織と低い組織のレイヤー別人数比

一人当たりの管理オペレーター数が少ない＝ケアをするための時間は十分にある



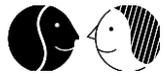
一人一人のケアは幸福度向上にとって重要



しかし、幸福度が高い組織は一人当たりの管理人数が多い



つまり、ほかの幸福度向上に向けた活動を行えており“水際の対策”を必要としていない



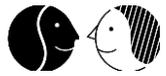
何が幸福度にとって重要なのか？



- オペレーターの幸福度回答結果と相関関係にあった上位10の設問

順位	設問種類	設問対象	設問	相関係数 (R)
1	学びと成長	自分	現在の職場では、自分の成長を感じることができる	0.622
2	ワークライフサイクル	自分	一日を通じて、仕事に必要な活力を維持できている	0.591
3	能力の発揮	自分	仕事での役割を果たすことに達成感を感じる	0.565
4	ワークライフサイクル	自分	この半年で、仕事での良いことがプライベートに影響したことがある	0.564
5	能力の発揮	会社	自分の強み・長所を発揮できるチャンスがある	0.563
6	能力の発揮	会社	自分の仕事を効率的に行うための会社からのサポートは充分である	0.561
7	学びと成長	会社	会社は積極的に自分を成長させようとしてくれている	0.549
8	チーム力	チーム	職場では自分の意見や考えを大切にしてもらえている	0.544
9	会社との信頼関係	自分	自分は会社の方針に共感できている	0.543
10	認め合い	会社	会社の評価基準はやる気を高める	0.542

学びと成長による職場での活躍・貢献＝能力の発揮が重要



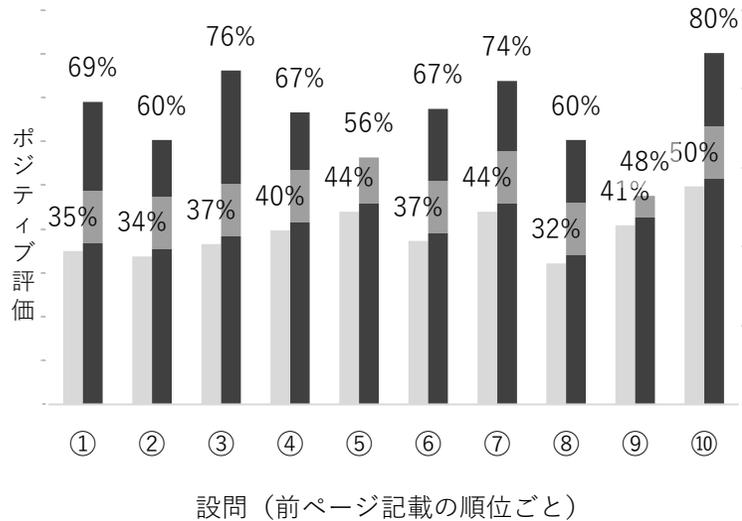
何が幸福度にとって重要なのか？



- 幸福度向上のために重要となる組織的活動（全20問中最も重要と明らかになった3問）

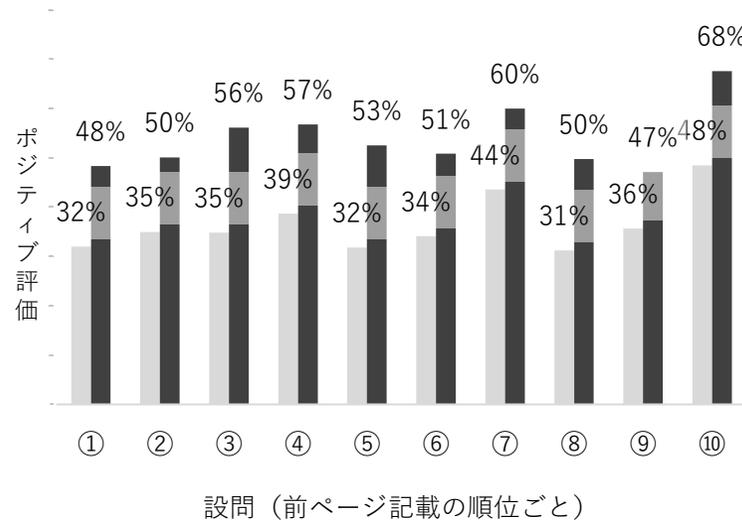
声を聴き、活かすこと

【価値観主導のリーダーシップ】従業員の幸福とWell-beingに関する年間の計画と予算を前年度の活動成果や従業員の声に参考している



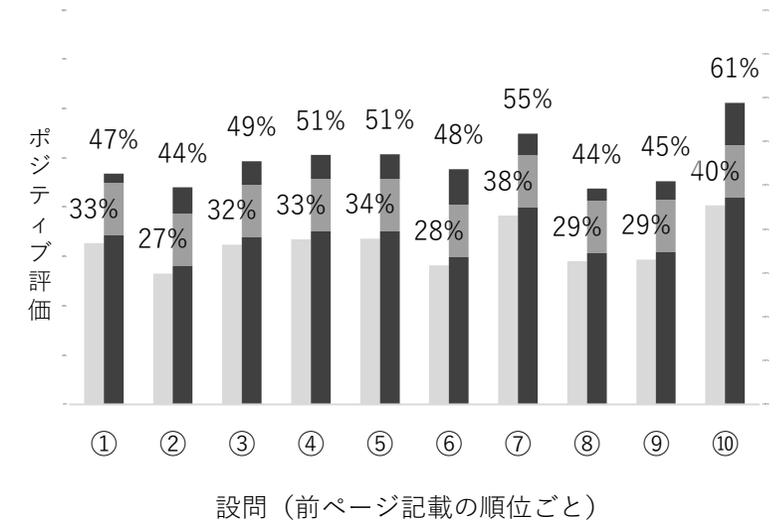
ブランドの“WHY”と”HOW”を伝える

【組織の有効性】市場におけるブランドの調査を実施し、調査結果や、ブランド地位を維持・向上させるために必要な行動を全従業員に伝達している



機会・活躍の場を創出

【報酬と承認】意見や提案を受けることによる組織的利益を伝え、全従業員の組織に対する意見や提案を収集し、その結果を全従業員に開示・組織の改善に活用している



※N=75組織

■ 「できていない」と回答した組織 ■ 「できている」と回答した組織

目的地と現在地、前進すべき理由を伝え、活躍の機会を創出することが重要



本日本お伝えしたいこと



コンタクトセンターにおける幸福度は高くない



最低限の働きやすさはあっても「ここでなければ」と思えるほど自己肯定感はない



高めるためには、学びと成長による職場での活躍・貢献（能力の発揮）が重要



目的地と現在地、前進すべき理由を伝えたくて、活躍の機会を創出することが重要



ぜひ弊社と一緒にWell-being推進に取り組ませてください



Well-being CUSTOMER CENTER AWARD2025 のエントリーが開始しました。

本日ご紹介した結果の元となっているアンケート調査
(CXと相関する幸福度、幸福度と相関する重要な7要素)をもとに、
国内で最も幸福度の高いセンターを決めるアワード

アワードの主要な3STEP

現状把握から改善施策のヒントまで得られる、
表彰だけが目的ではないアワード



①診断を受ける



②レポートを受領する



③表彰式に参加する **上位7社へ授与**

アワードのメリット

Well-being促進の原動力となる

CSや従業員の総合的な体験と強い相関関係にある
ため、診断をもとにした活動の成果が出やすい

正確な強みと課題の把握

日本国内ベンチマークデータを活用し自センターの
状況を正しく把握できる

アワードの説明資料はこちらから
ダウンロードいただけます

