



Funai Soken

Consulting Service

応対指導力強化研修

Funai Consulting Incorporated

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

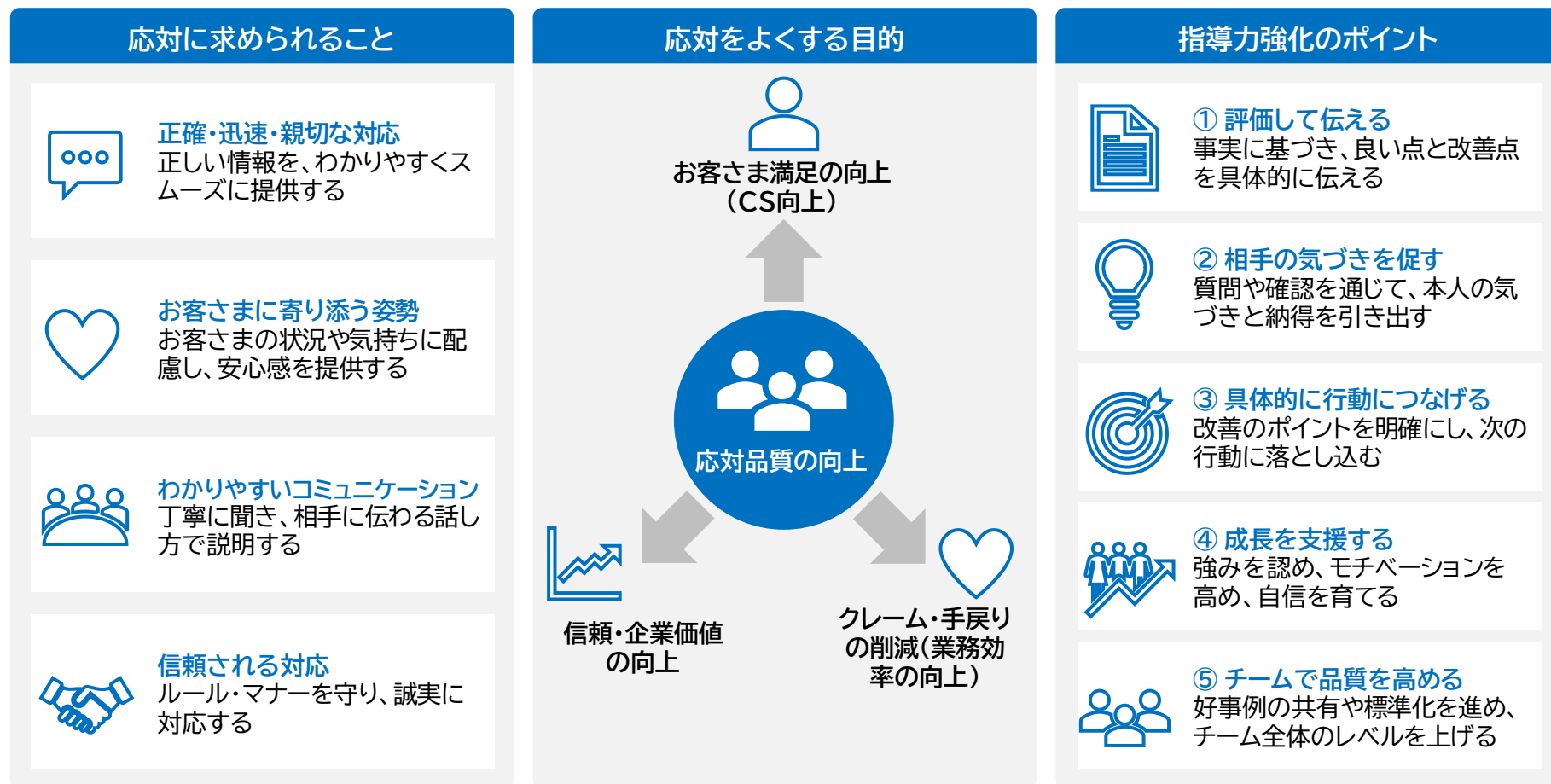
We at the Funai Consulting Group will offer solutions for a better future to all the people and businesses we are involved with - and to society as a whole - and will do our best to turn those ideas into reality.

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.

応対指導力強化研修

- 応対の質を高めるための指導スキルを学び、現場で実践・定着させる研修です。



指導力を強化し、応対品質の継続的な向上を実現します

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

・アドバイザリ
・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

電話、チャット対応品質の
自社標準構築を支援

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

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

次世代コンセプト「ヒューマニ
ズDX」の共同開発

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

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

- コント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。

- ✓ 対応品質の定義・評価基準が曖昧(現場ごとに判断がブレる)

評価者やSVごとに「良い対応」の基準が異なり、オペレーターが何を目指せばよいか分かりにくい。

- ✓ モニタリング・フィードバックが形式化し改善に繋がらない(指摘止まり)

減点指摘やチェックに留まり、なぜ改善すべきか／どう改善するか具体アクションに落ちない。

- ✓ 繁忙によって育成時間が確保できない(後回し・短時間化)

入電対応優先で育成機会が削減され、継続的なスキル向上サイクルが回らない。

- ✓ KPIと対応内容の紐づけが弱い(数値と行動が分断)

AHT・CS・FCRなどの数値は追っているが、どの対応スキル改善が数値向上に寄与するかが不明確。

- ✓ 個人のスキル課題が可視化されていない(画一的な育成)

全員に同じ指導を行いがちで、強み・弱みに応じた個別育成ができていない。

- ✓ ロールプレイ・実践トレーニングが不足(現場で再現できない)

座学や指摘中心になり、実践に近いトレーニング機会が少なく、スキル定着が弱い。

- ✓ SVの指導スキルにばらつき(育成の質の非均一化)

傾聴・問いかけ・フィードバックなどのコーチング力に差があり、育成成果が属人化する。

ご支援イメージ

- 応対指導力強化研修では、以下の形式で開催を想定しています
- 特徴としては、1dayもしくは2dayの集中講義を通じて「明日から活用可能なスキル」を育むことです

特徴①

対面実施

1day/2dayの集中プログラムで、
現場で活きるスキルを定着

短期間の対面講義に集中して取り組むことで、曖昧な理解を排除し、翌日から即実践できるレベルまで知識と技術を確実に引き上げます。

特徴②

実践的なワーク

ケーススタディとロールプレイングの、徹底したアウトプット

座学に留まらず、実際の業務を想定したシミュレーションを繰り返すことで、「知っている」状態から「現場で使える」状態への昇華を促します。

特徴③

カスタマイズ

貴社の品質基準を深く理解し、
体現する専用設計

貴社独自の品質基準をカリキュラムの核に据え、目指すべき応対品質を共通言語化。組織の理想を具現化するための最適解を提供します。

【参考】研修カリキュラムイメージ

| 1day版

時間		配分	プログラム	実施概要
9:30	10:00	0:30	研修受講の心構え・オリエンテーション	研修の狙いとゴール(評価スキルの統一と育成への活用)の共有
10:00	10:30	0:30	コンタクトセンターの役割と評価者の使命	センターのビジョン共有。
10:30	11:30	1:00	【重要】評価基準の理解と目合わせ	評価項目の定義確認。評価コメントの言語化ワーク(感覚を言葉にする)
11:30	12:00	0:30	モニタリングの視点	お客様の期待の理解。インバウンドにおける対応プロセス
12:00	13:00	1:00	(昼休憩)	
13:00	14:00	1:00	キャリブレーション実践(エクササイズ)	同じ音源を聴き、各自で評価。評価のばらつきを確認し、基準を統一する
14:00	14:30	0:30	コーチング・フィードバック概論	育成に繋がるFBの考え方。PDCAサイクルとしてのモニタリング
14:30	14:45	0:15	(休憩)	
14:45	16:15	1:30	フィードバックの実践(ロールプレイング)	モニタリング結果に基づき、コミュニケーターへの改善促し・動機付け演習
16:15	17:00	0:45	振り返り・理解度チェック	現場での評価基準統一に向けたアクションプラン策定

【参考】研修カリキュラムイメージ

| 2day版

時間		配分	プログラム	実施概要
9:30	10:00	0:30	オリエンテーション	研修の目的共有
10:00	11:30	1:30	貴社が目指すあるべき対応とは	理想の対応を定義し、評価項目へ落とし込むワーク
11:30	12:00	0:30	モニタリングの視点	お客様の期待の理解。インバウンドにおける対応プロセス および記述式コメントの書き方
12:00	13:00	1:00	昼休憩	
13:00	14:15	1:15	評価コメントの書き方	評価の根拠を正しく言語化する
14:15	16:15	1:30	徹底キャリブレーション(前編)	複数パターンの音源を用いた評価実践。評価者間のズレを徹底修正
15:45	17:00	1:15	徹底キャリブレーション(後編)	難易度の高い対応(クレーム等)における評価基準の統一

時間		配分	プログラム	実施概要
9:30	10:00	0:30	1日目の振り返り	前日の気づき共有
10:00	11:30	1:30	コーチングテクニックとタイプ別対応	10年以上のベテラン層が多い受講者に合わせた、高度な対話術
11:30	12:00	0:30	コーチングプランの立て方(座学)	モニタリングを「点」で終わらせず「線(育成)」にする計画策定
12:00	13:00	1:00	昼休憩	
13:00	14:15	1:15	コーチングプランの立て方(ワーク)	
14:15	16:00	1:45	フィードバック・ロールプレイング(応用)	納得度の低い相手や、課題の多い相手へのFB実践
16:00	17:00	1:00	自社の評価体制へのフィードバック	実運用を通じた課題の洗い出しと、今期中に定めるべき共通ルールの検討

報告書イメージ

■ 対応指導力強化研修のテキストイメージを以下に記載します

応対指導力強化研修
 コンタクトセンターのマネジメント全体像と各業務の関連性

[illegible]

応対指導力強化研修
コーチングテクニック/コミュニケーション(前編)

① ー 驚いた方向性の転換 ー

自分から方向性を転換せよとの要求が伝わる機会づくりが非常に困難なところと、いったん意識が定まらず、以前の状態の中で繰り返すことによるコミュニケーションの停滞。

改善① コーチングを行う方向転換② 転換後の方向性に同意する機会

② ー 既成概念によるコミュニケーション ー

既成概念「やらねばならぬ」というのは、違われるからではない、違われる前に意識が固まってしまう。意識による転換が先行するために、既成概念が先行して固まってしまう。自分から変える機会を多くあることがポイントです。

③ ④ ⑤

③ 問題点	相手の伝えたい内容が伝達されない
④ 問題点	相手の希望が伝達されない
⑤ 改善点	伝えたいポイントが明確になり伝達される
⑥ 改善点	相手の期待に応えるように伝達される

対指導力強化研修
コーチングテクニック/答えを引き出す方法

「目標を達成したり、問題をクリアするための意欲や能力はその人自身が持っている。」

↓

Coach 信頼関係づくりの鍵は「信頼性の確立」

コーチング → 質問型のつるまニケーション
気づきや前向きな行動を促す的確な質問が鍵

傾聴 (Active Listening)	質問 (Questioning)	傾聴と質問のつるまニケーション (Active Listening and Questioning Communication)	傾聴と質問のつるまニケーション (Active Listening and Questioning Communication)	傾聴と質問のつるまニケーション (Active Listening and Questioning Communication)
傾聴の姿勢 傾聴の態度 (声)	気づきや 意欲を引き出す質問	傾聴と質問のつるまニケーション 傾聴と質問のつるまニケーション	傾聴と質問のつるまニケーション 傾聴と質問のつるまニケーション	傾聴と質問のつるまニケーション 傾聴と質問のつるまニケーション

図 2-1-1 コーチングプログラムの立て方/管理者自身の活動・気づきのポイント

実践に役立つ（管理者自身）	実践に役立つ（被指導者）
指導者自身の役割意識 なぜ指導者が必要なのかを指導者が理解する （指導者が「指導者」として認識ができるようになる）	指導者としての役割のレベルの把握 必要最小の「指導者レベル」の認識
フィードバックの受け取りの意識 指導者に指導が受け取れるように（例：声・アイコンタクト）	指導者自身の指導態度・指導の受け取りの態度 素人の指導に「受ける」だけでなく、指導態度が素人の心の中へ伝わる
指導者自身の役割の役割意識 指導者の役割が何であるかを理解する（例：声・アイコンタクト、フィードバック、フィードバックの受け取り）	指導者の役割としての役割意識 指導者に「指導者」として認識させる（指導者意識）も必要であるが重要である

対応指導力強化研修
対応の課題の見つけ方/お客さま対応プロセスの分解による課題発見

お客様とあなたのインターフェース

オンラインチャット - お客様があなたの会社や商品と接する場になることができています
 お客様との接点を増やし、なかにはお客様とつながり続ける場にもなります。お客様と接する機会を増やしているか

オンラインチャット - お客様があなたの会社や商品と接する場になることができています
 課題が見つかるようになります。お客様との接点を増やして課題を見つける。この課題にどう取り組んでいるのか、課題解決にどう取り組んでいるのか。これまでの課題、今の課題をどのように解決することができているか

お客様との課題	コミュニケーションの課題
- お客様とつながる心構え（意識） - お客様の声の活用	- コミュニケーションの意識 - この課題と何を解決しようか - 課題解決にどう取り組んでいるか - どのような結果があるか

お客様 オンラインチャット（お客様とつながる機会） お客様

オンラインチャット
 （お客様とつながる機会）

- 接客を聞く（Listening）
- 接客を導く（Coaching）

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収集やマーケティング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(ネット銀行A社)

■ ネット銀行A社の事例を紹介します

会社概要



社名	ネット銀行A社
所在	都内1拠点
支援期間	2026年6月
センター概要	ネット銀行における問い合わせ各種受電対応 品質評価担当者が、OPのモニタリング・FBを行う

ご支援概要

■ ご支援開始前の課題

- 品質評価担当者のモニタリング結果がばらついていて
- 評価コメントをうまく言語化できないという現場での課題があった
- FBの手法は体系的に学んだことはなく、属人的
- 上記により、センターの応対品質もばらついていて

■ ご支援内容(常駐支援)

- 応対指導力強化研修(1day版)

■ ご支援の結果

- 評価者が自身の評価結果に自信を持つことができた
- 評価の根拠を明確にすることでセンター全体で評価の観点をすり合わせることができた
- オペレーターはどの評価担当者であっても一貫性のあるFBを受けることができ、繁閑に捕らわれず継続的な育成につながった

【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



株式会社船井総合研究所
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。

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。