

Well-being AWARD 2026 開催概要のご説明

～従業員の笑顔が、顧客の笑顔を生み出す Well-beingのススメ～

株式会社船井総合研究所
エンタープライズ支援本部 プロシード事業部
Well-being AWARD 企画実行委員会



Agenda

1. Well-beingが求められる背景
2. Well-being AWARD2026 開催概要

1 Well-beingが求められる背景

センターの業務内容の変化に伴いWell-beingへの取り組みが必要とされている

- AIによる対応自動化が進む中、問い合わせの難易度は日々上昇している
- コミュニケーターに対するフォローの重要性を改めて認識し、就業環境の改善が必要

対応業務難易度の割合変化と適応のポイント

これまで

難易度高い
問い合わせ

慣れた
難易度低い
問い合わせ

見直すべきポイント

- 目標値・SLA
- 学習時間・休憩時間
- 精神的負担(疲労)実態
- 通話時間目標
- 稼働率
- 新人のスキル範囲

セルフサービスの成功

これから

難易度高い
問い合わせ

慣れた
難易度低い
問い合わせ

ケアが十分でない...

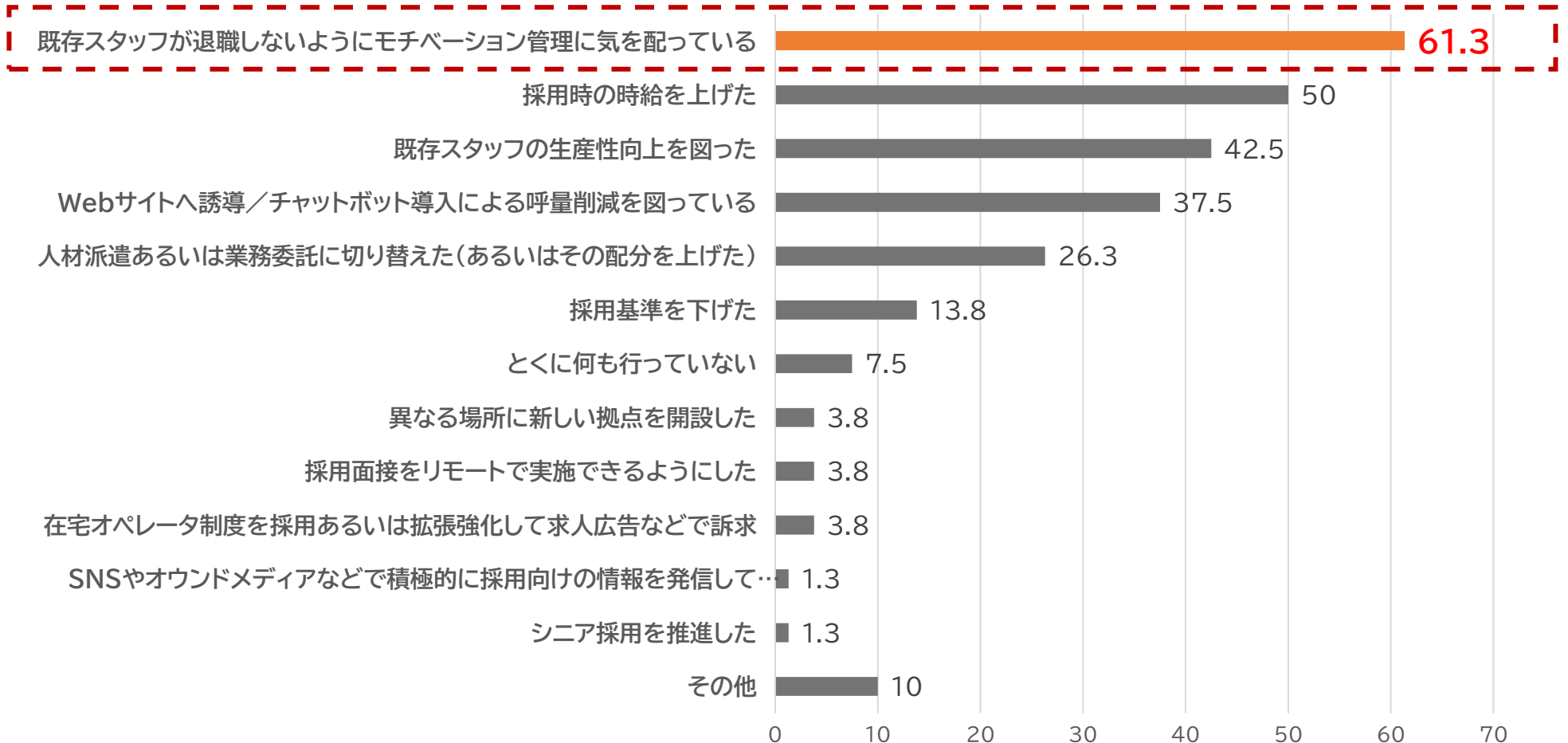
- 解決することで(精一杯なので)顧客ケアまで意識が回らない
- しかし、品質と生産性を常に求められている



負のスパイラルに入る

- 負担増 → 疲弊 → 退職 → 採用コストUP
→ スキトラ工数増 → 解決力・生産性悪化

多くのコンタクトセンターで従業員のケアとしてモチベーション管理が重視されている

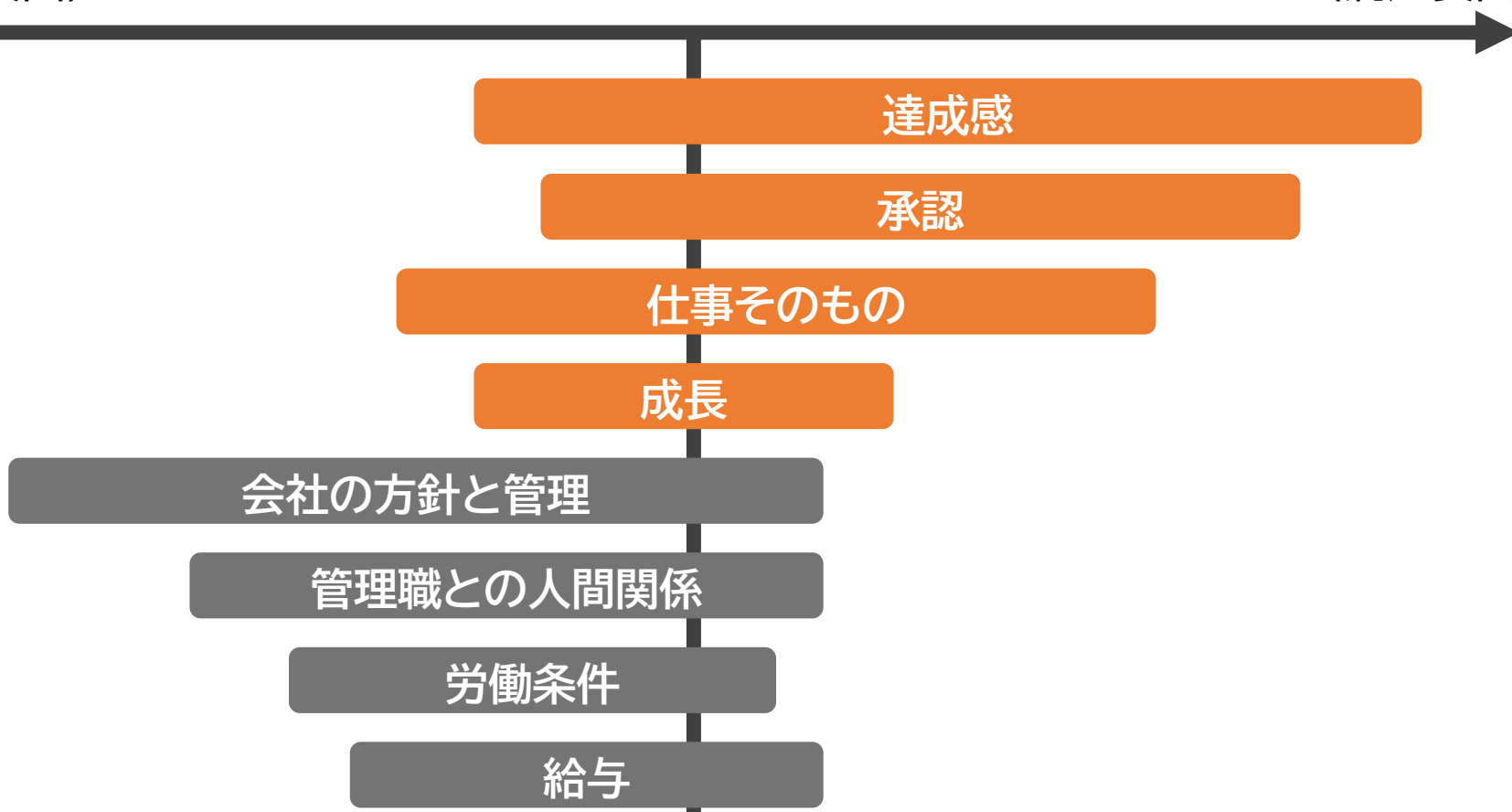


(出典)コールセンター白書2025

従業員がどんなところに「満足」「不満足」を感じやすいか？

動機づけ要因
(不満足要因)

動機づけ要因
(満足要因)



(出典)ハーズバーグの2要因理論

学びと成長

自分の成長を感じられるか？

認め合い

他者から認められていると
感じられるか？

チーム力

互いに尊重・尊敬出来ているか

能力の発揮

自分の役割は？長所の発揮は？

ワークライフ サイクル

仕事とプライベートの両立

会社との 信頼関係

方針を浸透させる努力

健全な職場

休暇の希望、業務のゆとり

顧客満足度を上げるには現場従業員の幸福度改善も重要なテーマ

- 「Well-beingな組織(幸福度が高い組織)」では顧客満足度も高くなる

幸福度と顧客満足度の相関分析

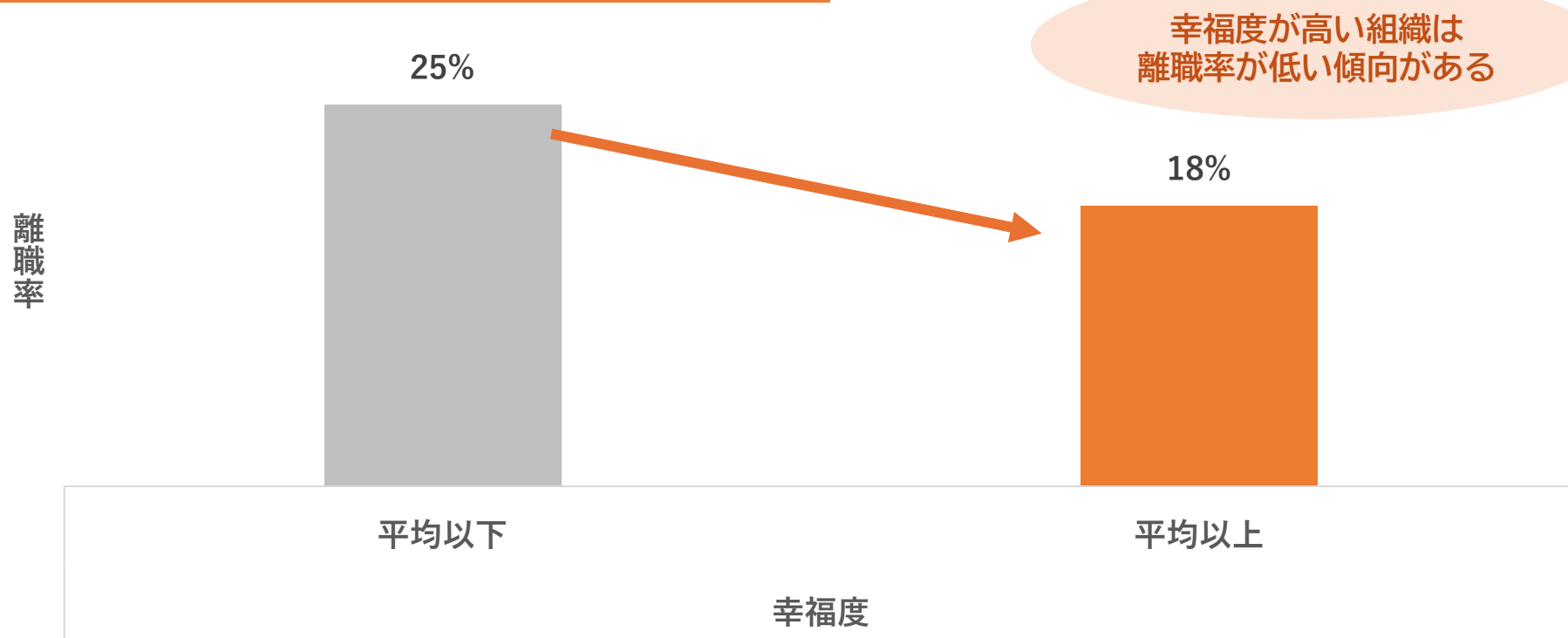


※弊社主催「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD2024」より集められたデータをもとに分析(実施:2024年5月~8月)

Well-beingへの取り組みは離職率改善と持続可能なセンター運営に不可欠

- 「Well-beingな組織(幸福度が高い組織)」は、そうでない組織に比べて離職率が低下

幸福度が平均以上と以下の組織の離職率比較



※弊社主催「Well-being CUSTOMER CENTER AWARD2024」より集められたデータをもとに分析(実施:2024年5月~8月)

2 Well-being AWARD2026 開催概要

国内で唯一の「コンタクトセンター」×「働きがい」に特化したAWARD

- 弊社オリジナルの従業員アンケート調査の結果をランキング化し、各部門で上位7社を表彰
 - 定量評価された自社の従業員体験を国内他センターと比較することで正確に強みや、改善機会を把握できます
- ※初参加の企業様のみエントリー無料

AWARD参加の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AWARD



①診断を受ける

オンラインサーベイフォームよりエントリー組織の全従業員が15分ほどの職場体験に関するアンケート調査を実施する



②レポートを受領する

全設問の回答結果と、国内における順位が書かれたレポートより自社の改善すべき課題や、伸ばすべき強みを把握する



③表彰式に参加する 上位7社へ授与

優れた組織への賞の授与と、成功事例についての講演や、本テーマに取り組むマネージャー同士の人脈形成を行う

昨年 AWARD実績

コンタクトセンター従業員体験のAWARDでは国内最大規模

2025年参加実績

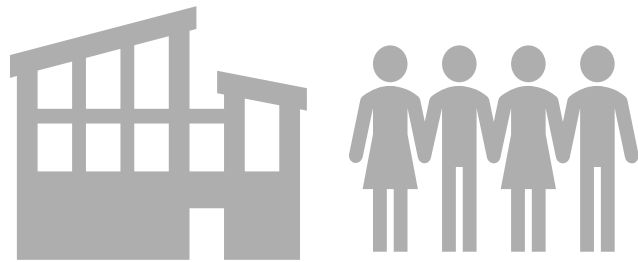
- | | |
|------------------|--------|
| 組織数
(エントリー窓口) | 35組織 |
| 対象従業員数 | 4,920名 |



AWARDは二部門構成。エントリー組織が100名以上かそれ以下か

中・小規模センター部門

- 人数が**20名～99名のセンター**がエントリーする部門
- 人数が20名を下回る場合であってもアワードに参加することは可能であるがランキング対象外
※例:人数が10名のセンター
 - ↳ プランに応じた全てのサービス・納品物を受けられる
 - ↳ しかし、分析母数が十分ではないためランキング対象外



大規模センター部門

- 人数が**100名～のセンター**がエントリーする部門
- 人数に上限はなく人数の大小によって費用は変動しない



過去3か年の受賞企業 大規模センター部門

	最優秀賞	優秀賞
2025	<p>株式会社ディー・エヌ・エー DeNAカスタマーサポートセンター</p> <p>日本コンセントリクス株式会社 札幌オペレーションズ</p> <p>日本コンセントリクス株式会社 福岡オペレーションズ</p>	<p>SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター</p> <p>株式会社ジャルカード コンタクトセンター</p> <p>株式会社セブン銀行 ATMオペレーション統括部 ATMコールセンター</p> <p>みずほ証券株式会社 東京第一/東京第二/大阪/札幌コンタクトセンター</p> <p>三井住友トラストクラブ株式会社 カスタマーエンゲージメント部</p>
2024	<p>DHLジャパン株式会社 カスタマーサービス本部</p> <p>株式会社ディー・エヌ・エー DeNA カスタマーサポートセンター</p> <p>日本コンセントリクス株式会社 札幌オペレーションズ</p>	<p>SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター</p> <p>株式会社セブン銀行 バンキング統括部コンタクトセンター</p> <p>Teleperformance Japan 株式会社 A1</p> <p>日本コンセントリクス株式会社 福岡オペレーションズ</p>
2023	<p>株式会社ディー・エヌ・エー DeNAカスタマーサポートセンター</p> <p>Teleperformance Japan</p> <p>日本コンセントリクス株式会社 札幌オペレーションズ</p>	<p>SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター</p> <p>キャノンカスタマーサポート株式会社</p> <p>大同生命保険株式会社 カスタマーサービスセンター</p> <p>日本コンセントリクス株式会社 福岡オペレーションズ</p>

過去3か年の受賞企業 中小規模センター部門

	最優秀賞	優秀賞
2025	<p>SBI生命保険株式会社 お客様コンタクトセンター</p> <p>麒麟ホールディングス株式会社 コーポレートコミュニケーション部 お客様相談室</p> <p>パーソルコミュニケーションサービス株式会社 お客様総合センター</p>	<p>株式会社かんぽ生命保険 仙台カスタマーサービスセンター</p> <p>株式会社Trip.com Air Ticketing Japan Customer Support Center</p> <p>三井住友トラスト・パナソニックファイナンス株式会社 インフォメーションセンター</p> <p>三井住友トラスト・ビジネスサービス株式会社 品川事務センター 相続受付チーム受電ユニット</p>
2024	<p>SBI生命保険株式会社 お客様コンタクトセンター</p> <p>株式会社かんぽ生命保険 仙台カスタマーサービスセンター</p> <p>富士通コミュニケーションサービス株式会社 お客様総合センター</p>	<p>株式会社AIサポート</p> <p>麒麟ホールディングス株式会社 コーポレートコミュニケーション部 お客様相談室</p> <p>株式会社ジャルカード コンタクトセンター</p> <p>三井住友トラスト・ビジネスサービス株式会社 品川事務センター 相続受付チーム受電ユニット</p>
2023	<p>SBI生命保険株式会社 お客様コンタクトセンター</p> <p>株式会社MTG CS部</p> <p>富士通コミュニケーションサービス株式会社 お客様総合センター</p>	<p>株式会社AIサポート コンタクトセンター事業本部</p> <p>株式会社ジャルカード コンタクトセンター</p> <p>株式会社TMJ GM本部グローバルアカウント3センター</p> <p>三井住友トラスト・パナソニックファイナンス株式会社</p>

AWARDにエントリーする組織の情報をエントリーシートに記入し、弊社事務局へ送信
エントリー後は弊社側にてアンケート実施に向けた準備を実施

STEP1 エントリー情報のご提出

貴社にてエントリー組織の概要を指定のエクセルシートに記入し、弊社事務局へ送信

<必要な情報>

エントリーシート	
1.オペレーター人数	0
2.リーダー、SV人数	0
3.サポートスタッフ人数	0
4.その他管理者層人数	0
計	0
回答必要数(70%以上)	0
5.参加カテゴリー	
6.アフターサポート	
7.アンケート方法	
8.企業名	
9.センター/プログラム名	
10.住所	
11.窓口の方のお名前	
12.役職	
13.メールアドレス	
14.電話番号	

STEP2 アンケート区分の微調整

弊社事務局と確認の上、SVやコミュニケーターといった役職名等、現場に即した表現にアンケート項目を調整

<アンケート区分>

性別	年齢	雇用形態	在職期間	役割
男性	20歳未満	正社員	6ヶ月	オペレーター
女性	20~30歳	派遣社員	6ヶ月~1年	SV・リーダー
その他	30~40歳	契約社員	1年~3年	サポートスタッフ
	40~50歳	パート・アルバイト	3年~5年	その他管理者層
	50~60歳		5年~10年	
	60歳以上		10年以上	

STEP3

弊社にてアンケートツールを準備

ZOHO Surveyにて実施
※Webアンケートツール

STEP4

アンケートURLを貴社へ送信

エントリーシートに
沿ってアンケートURLを準備

STEP5

弊社にて分析レポート作成

ご希望のエントリープランに
沿って弊社にてレポート作成
AWARDデータとして登録

アンケートの設問は大きく3つの分類で構成されています。幸福度を表す1つの設問を基軸に、どのような幸福度を感じているのか、並びに幸福度に影響を及ぼしうる7つの要素の現状を可視化

【アンケート設問構成】

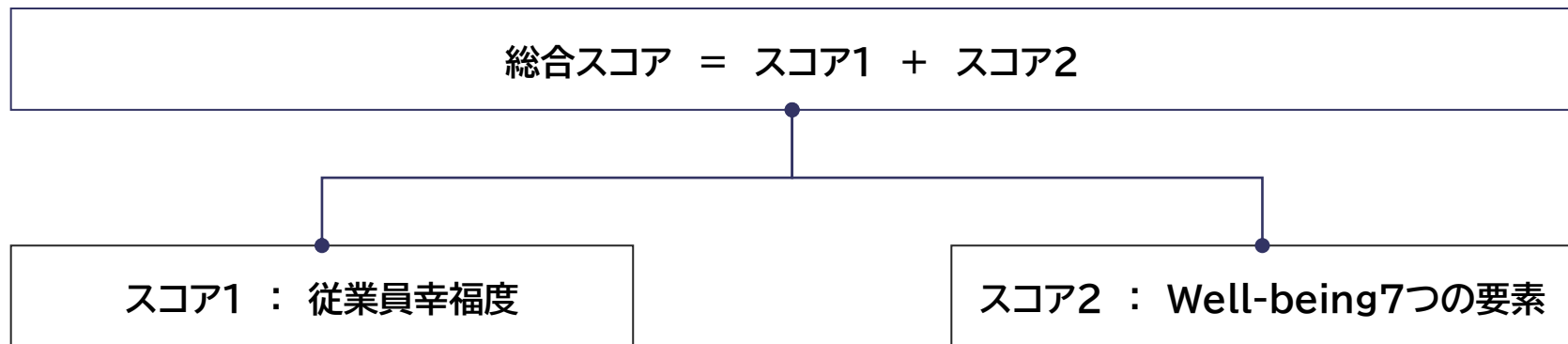
設問分類	指標	概要	実際の設問
幸福度	KGI	主観的幸福度を表す設問	あなたの人生の幸福度に今の職場や仕事で過ごす時間は良い影響を与えていますか？10が最も良い影響を与えている状態とした場合、0～10でお答えください。
総合設問	KPI	幸福度の感じ方を表す総合設問	<ol style="list-style-type: none"> 1)自分は日々働きがいを感じている 2)自分の仕事は人や社会に役立っていると思う 3)自分はこの職場の仲間と働くことが好きだ 4)自分は自社が成長していく事を嬉しく思う 5)自分は特別な事情がなければ、この仕事を続けたい 6)自分は心身ともにイキイキ働けている 7)自分は自社のサービス・商品に誇りを持っている
7つの要素	KSF	7つの要素で構成された設問	<ol style="list-style-type: none"> 1)学びと成長 2)認め合い 3)チーム力 4)能力の発揮 5)会社との信頼関係 6)健全な職場 7)ワークライフサイクル <p>仕事を通じて成長/それを実感できているか 互いに認め合い、役立てていると感じているか 心理的安全性に基づく協力関係があると感じているか 自身の役割を理解、意思をもって行動できているか 会社と双方向の良好な関係があるか 動きやすい環境か、さらに良くしようと感じているか 仕事と私生活は正の循環であるか</p>

カスタマーサービスに従事する方々の幸福度と相関の強い7つの設問グループをベースとした全56問の設問
AWARDでは設問の「幸福度」と「Well-being 7つの要素」をもとにランキング化

設問グループ	概要	設問数
アンケート区分	回答者へ自身の属性について問うもの(例:在職期間、役職)	組織によって異なる
幸福度	仕事が人生の幸福度に対してポジティブな影響を与えているか問うもの	1問
総合設問	幸福の感じ方について問うもの	8問
Well-being 7つの要素	「学びと成長」「認め合い」「チーム力」「能力の発揮」 「会社との信頼関係」「健全な職場」「ワークライフサイクル」の 7つの要素にまつわる設問	42問
フリーコメント	業務内容や職場体験について回答者に自由記載いただくもの	5問
追加設問	毎年異なるテーマについて任意で回答を依頼するもの ※プレミアムプランのみ対応	最大5問の個別設問を 設定可能

AWARDランキングは従業員総合満足度である「幸福度」と、Well-being7つの要素各項目のスコアを合計して算出

ランキングスコアの要素



ランキングスコアの算出例

スコア1 従業員幸福度
7.2 ※11段階評価

+

スコア2 Well-being7つの要素 各スコアの平均値 (※7段階評価)						
学びと成長	認め合い	チーム力	能力発揮	信頼関係	健全性	ワークライフサイクル
5.5	4.8	6.1	3.8	4.6	5.5	6.2

=






総合スコア
43.7

このスコアの比較で
ランキングを決定

企業がWell-beingを実現・促進するために、現場が感じている事をヒアリング

	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	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
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 ・ KGI:従業員幸福度 ・ KSF:Well-being7つの要素 1. 学びと成長 2. 認め合い 3. チーム力 4. 能力の発揮 5. 会社との信頼関係 6. 健全な職場 7. ワークライフサイクル	全5つ コンタクトセンターの働きがいを左右する構造的な課題を、 弊社の定義する5つのマネジメント要素から特定するアンケート 1. リーダー/マネジメント層の関与と発信 2. 組織戦略とプロセスの可視化 3. スタッフの評価/キャリアマネジメント 4. 業務リソースとインフラへの投資 5. 業務ルールの標準化と継続的改善
設問数	51問	15問
実施方法	オンラインアンケートツール ※ツール名：ZOHO Survey	左記に同じ

Well-being AWARD2026 実施スケジュール

	~6月	7月~8月	10月	11月	
	STEP1 エントリー	STEP2 アンケート調整	STEP3 アンケート実施	STEP4 レポート納品	STEP5 AWARD開催
					
期間	<ul style="list-style-type: none"> 本日~6月末 	-	<ul style="list-style-type: none"> エントリーから8月21日までの間に実施。 約2~4週間程度 	<ul style="list-style-type: none"> 10月~11月 	<ul style="list-style-type: none"> 11月(調整中)
内容	<ul style="list-style-type: none"> 事務局へエントリーのご連絡 	<ul style="list-style-type: none"> 貴社の状況を確認のうえ、役職名など必要な回答選択肢のカスタマイズを実施 	<ul style="list-style-type: none"> STEP2で作成したWEBアンケートフォームより全従業員に回答を依頼 	<ul style="list-style-type: none"> 全エントリー組織の回答が揃ったあと、ご契約プランに沿ったレポートを納品 	<ul style="list-style-type: none"> 11月に表彰式を開催 授与式以外にも各種講演を実施予定
貴社へのご依頼事項	<ul style="list-style-type: none"> 事前ヒアリングシート(エントリーシート)作成のお願い 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート内容をWEBフォームに反映し、確認をお願い(約1日~5日) 	<ul style="list-style-type: none"> WebアンケートのURLの社内の展開(平均回答所要時間=20分程度) 	-	-
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> エントリーの組織単位をご検討ください。「センター」全体か、窓口ごとか。 	<ul style="list-style-type: none"> 貴社の現場に合わせて、他社比較可能なアンケート回答項目を設定 	<ul style="list-style-type: none"> いつでも好きな時間に回答可能 	<ul style="list-style-type: none"> レポートの納品時期はエントリーされた時期により異なります 	<ul style="list-style-type: none"> 受賞組織も非受賞組織もさまざまなメリットが存在

※具体的な調査/レポート納品日程はエントリー各社個別に調整させていただきます

コンサルタントの分析粒度に応じて3パターンのエントリープランをご用意

		※旧称:カスタマイズプラン (税込価格)		
		Standard	Advanced	Premium
		¥242,000/1窓口	¥517,000/1窓口	¥825,000/1窓口
		まずは最低限のコストで エントリーしたい方向け	アンケート結果の集計だけでなく、 課題抽出と対策示唆までをご報告	アンケート設問のカスタマイズ対応 の他、現場の方を交えたワーク ショップを実施しさらなる改善
ランキングレポート	各設問グループごとに順位がわかるレポート	○ (エントリー単位で一つ)	○ (エントリー単位で一つ)	○ (エントリー単位で一つ)
診断結果一覧表	全設問の回答結果を属性ごとに比較可能な形で整理した一覧表。回答データ一覧を含む。	○ (エントリー単位で一つ+任意の分け方で最大5つ)	○ (エントリー単位で一つ+任意の分け方で最大7つ)	○ (エントリー単位で一つ+任意の分け方で最大7つ)
診断結果報告会	診断結果分析報告書の内容を解説する報告会(1時間)	○	○	○
診断結果分析報告書	コンサルタントが診断結果を分析し、課題抽出と解決施策の示唆を含んだ詳細分析レポート	-	○ (詳細分析レポート1部)	○ (詳細分析レポート1部)
対策検討ワークショップ	診断結果に基づいた対策について検討を行うワークショップを個別開催(2時間程度)	-	-	○
設問カスタマイズ	アンケート区分や設問の調整・追加	△ (回答選択肢の調整のみ可)	△ (回答選択肢の調整のみ可)	○/(すべて可) ※他社比較は可能な範囲で対応

目的とご予算に応じて2パターンの納品レポートをご用意
両プランとも25P~30P程度の充実したレポート内容で貴社の現状認識や今後の改善活動をサポート

Standardプラン 納品レポート

II. 自社の結果

1. アンケート回収実績

II. 自社の結果

2. ランキング結果とスコア

II. 自社の結果

3. 従業員幸福度

II. 自社の結果

4. Well-being 7つの要素

従業員幸福度に影響を及ぼす7つの要素それぞれの回答結果の平均です。

7つの要素	自社 (N=xx)		国内 (N=xxxx)	
	スコア	順位※	平均	上位25%
①学びと成長	○○	○○	5.01	5.44
②認め合い	○○	○○	4.75	5.00
③チーム力	○○	○○	5.10	5.44
④能力の発揮	○○	○○	5.07	5.27
⑤会社との信頼関係	○○	○○	4.98	5.24
⑥健全な職場	○○	○○	5.30	5.56
⑦ワークライフサイクル	○○	○○	4.45	4.66

※36組織中の順位(エントリー35組織に貴社を加えた数)

13

アンケート集計をメインとし、
現状把握と他社比較をしたい企業様におすすめ

Advancedプラン 納品レポート

1. 回収実績

全体、並びに各属性の回答数は以下のとおりです。

2. 統計検定と相関係数について

以後の集計結果を判定し

3. 分析結果概要

幸福度は国内平均よりも高い状況にあり、昨対比でも同水準です。一部の総合設問が低下しており、それに影響している要素が「チーム力」でした。特に「エンタープライズ業務」に従事する契約社員に、その傾向が見受けられます。

10. 7つの要素における全設問の昨対比と幸福度相関

7つの要素を構成する全設問(42問)の昨対比を確認し、生じた差分は①意味のある結果なのか、②総合設問5及び幸福度との相関係数との程度相関しているかを可視化しました。この①②の条件を満たしているのが薄赤でマーカーされた設問であり、対策優先度の高いテーマです。

7つの要素	設問No.	集計結果の推移										
		2024	2025	差分	差幅	有意性	2024	2025	差分	差幅	有意性	
学びと成長	10	7%	11%	4%	0.15	0.0000	7%	6%	-1%	0.06	0.0001	
	11	7%	2%	-5%	0.45	0.0000	6%	8%	2%	0.16	0.0001	
	12	7%	7%	0%	0.00	0.9999	6%	7%	1%	0.22	0.0001	
	13	12%	12%	0%	0.00	0.9999	7%	6%	-1%	0.33	0.0001	
	14	9%	9%	0%	0.00	0.9999	7%	6%	-1%	0.33	0.0001	
	15	9%	17%	8%	0.88	0.0000	6%	6%	0%	0.20	0.0001	
	16	13%	12%	-1%	0.12	0.0001	6%	5%	-1%	0.41	0.0001	
	17	9%	9%	0%	0.00	0.9999	7%	7%	0%	0.10	0.0001	
	18	9%	14%	5%	0.11	0.0001	6%	4%	-2%	0.44	0.0001	
	19	20%	20%	0%	0.15	0.0001	6%	4%	-2%	0.20	0.0001	
認め合い	20	16%	24%	8%	0.04	0.0000	6%	15%	9%	0.10	0.0001	
	21	11%	15%	4%	0.13	0.0001	5%	5%	0%	0.18	0.0001	
	22	5%	9%	4%	0.15	0.0001	8%	7%	-1%	0.14	0.0001	
	23	11%	14%	3%	0.10	0.0001	6%	6%	0%	0.11	0.0001	
	24	4%	3%	-1%	0.01	0.0001	6%	6%	0%	0.44	0.0001	
	25	9%	12%	3%	0.31	0.0000	6%	6%	0%	0.29	0.0001	
	26	11%	9%	-2%	0.41	0.0000	6%	6%	0%	0.77	0.0000	
	27	7%	16%	9%	0.01	0.0000	7%	7%	0%	0.66	0.0001	
	チーム力	28	11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001
		29	11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001
30		11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001	
31		11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001	
32		11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001	
33		11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001	
34		11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001	
35		11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001	
36		11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001	
37		11%	11%	0%	0.00	0.9999	6%	6%	0%	0.44	0.0001	

7つの要素を構成する全設問(42問)の昨対比を確認し、生じた差分は①意味のある結果なのか、②総合設問5及び幸福度との相関係数との程度相関しているかを可視化しました。この①②の条件を満たしているのが薄赤でマーカーされた設問であり、対策優先度の高いテーマです。

ターゲット対比

マーカー条件
以下の条件を満たした設問をオレンジマーカーしています。
① BOTTOMまたはTOP3BOXに「有意差あり」傾向ありが見受けられる
② 総合設問5及び幸福度との相関係数に「強い相関」以上が見受けられる

All Rights Reserved. Copyright Funai Consulting Corporation. 2025

20

Well-beingコンサルタントが、具体的な
課題ポイントの抽出と対策の示唆を含む詳細分析
レポートを作成

先着20社限定で、初回お試しキャンペーンプランをご用意

【先着 20社 限定】
初めてご利用の企業様は初回のみ
Standardプラン相当分をお値引き

※旧称:カスタマイズプラン

(税込価格)

		Standard ¥242,000/1窓口	Advanced ¥517,000/1窓口	Premium ¥825,000/1窓口
		初回無料!	初回 ¥275,000	初回 ¥583,000
ランキングレポート	各設問グループごとに順位がわかるレポート	○ (エントリー単位で一つ)	○ (エントリー単位で一つ)	○ (エントリー単位で一つ)
診断結果一覧表	全設問の回答結果を属性ごとに比較可能な形で整理した一覧表。回答データ一覧を含む。	○ (エントリー単位で一つ+任意の分け方で最大5つ)	○ (エントリー単位で一つ+任意の分け方で最大7つ)	○ (エントリー単位で一つ+任意の分け方で最大7つ)
診断結果報告会	診断結果分析報告書の内容を解説する報告会(1時間)	○	○	○
診断結果分析報告書	コンサルタントが診断結果を分析し、課題抽出と解決施策の示唆を含んだ詳細分析レポート	-	○ (詳細分析レポート1部)	○ (詳細分析レポート1部)
対策検討ワークショップ	診断結果に基づいた対策について検討を行うワークショップを個別開催(2時間程度)	-	-	○
設問カスタマイズ	アンケート区分や設問の調整・追加	△ (回答選択肢の調整のみ可)	△ (回答選択肢の調整のみ可)	○/(すべて可) ※他社比較は可能な範囲で対応

