

従業員エンゲージメントが
顧客体験を変える
一体験価値経営によるビジネス成長モデルー

Cingulate

シンギュレイト
2025年5月14日

1. オープニング

2. トータルエンゲージメントグループ 講演

株式会社トータルエンゲージメントグループ CEO
池田 順一

3. シンギュレイト 講演

株式会社シンギュレイト パートナー
池永 祐介

4. クロストーク

5. Q&A

疑問に思ったら、Q&Aを活用してください！

本セミナーでは、最後に質疑応答の時間がございます。
またいつでもQ&Aからお気軽にご質問ください。

1. どんな質問でもOKです！

基本でも、初歩的なことでも、より具体的なことでも、疑問に感じたことをお気軽にご質問ください。

2. 「聞き逃しただけかもしれない」そう思ったことは質問してください！

集中して聞いて、1つの聞き逃さないことは難しいこと。こちらの伝え忘れの可能性もあります。

「もしかしたら言ってたかも……」と思っても、お気軽にご質問ください。

3. 今回のセミナーの内容と直接関係なくてもOKです！

今回お伝えした内容に含まれていなくても、マネジメントに関わる疑問があればなんでもお気軽に。

登壇者紹介



トータル・エンゲージメント・グループ 池田 順一 CEO

2010年よりプロモーションの概念を根底から見直す「エンゲージメント」を軸に活動。CX-EX（顧客-従業員体験）の「見える化」と、そのデータを用いたマーケティング支援・チームビルディングを行っております。コンサルティング実績、500社1万店舗以上。著書『お客を増やす努力をやめなさい!』（日経BP）の執筆や多数の講演活動を通じ、業界内外で幅広い信頼を得ています。

登壇者紹介



シンギュレイト 池永 祐介 パートナー

2011年に新卒で新聞社に入社。13年間、メディアやイベントを活用したソリューション提案・運営に従事。食品系や精密機械メーカーなど様々な業種の採用ブランディングを手掛け、企業の人事課題に取り組む。より実践的な組織開発に挑戦するべく、シンギュレイトに参画。言語化困難な組織文化の可視化やファクトに基づく提言など、人事データを活用した組織開発に携わる。伝統的な日本の大企業での経験を活かし、日本企業特有の組織課題への理解も深い。データドリブンな施策設計から効果検証、改善まで一気通貫したサポートが強み。

トータルエンゲージメントグループ 講演

シングュレイト 講演

株式会社シンギュレイト

人間科学と情報科学のチカラで、
働く組織のために貢献する
サイエンス・カンパニーです。

心理学における

信頼と主体性で

個人と組織の持続可能な関係
を創造します。

HC

組織開発
1on1
従業員サーベイ

人的資本経営

Cingulate

<https://cingulate.co.jp>

イノベーション・サーベイ by Cingulate

Ando-sanSM



“イノベーション”が生まれる組織へ

不安でも他者を「信頼する」行動は、
従業員の主体性やオープンイノベーションを加速させます。
組織の「信頼」を可視化する「イノベーション・サーベイ」

ティーチングから“コーチング”へ

話し方・聴き方の分析で1on1を改善し、
メンバーの信頼と主体性を生みだす
1on1サポーター「Ando-san」

従業員満足度を考える

従業員満足度＝働きやすい職場？

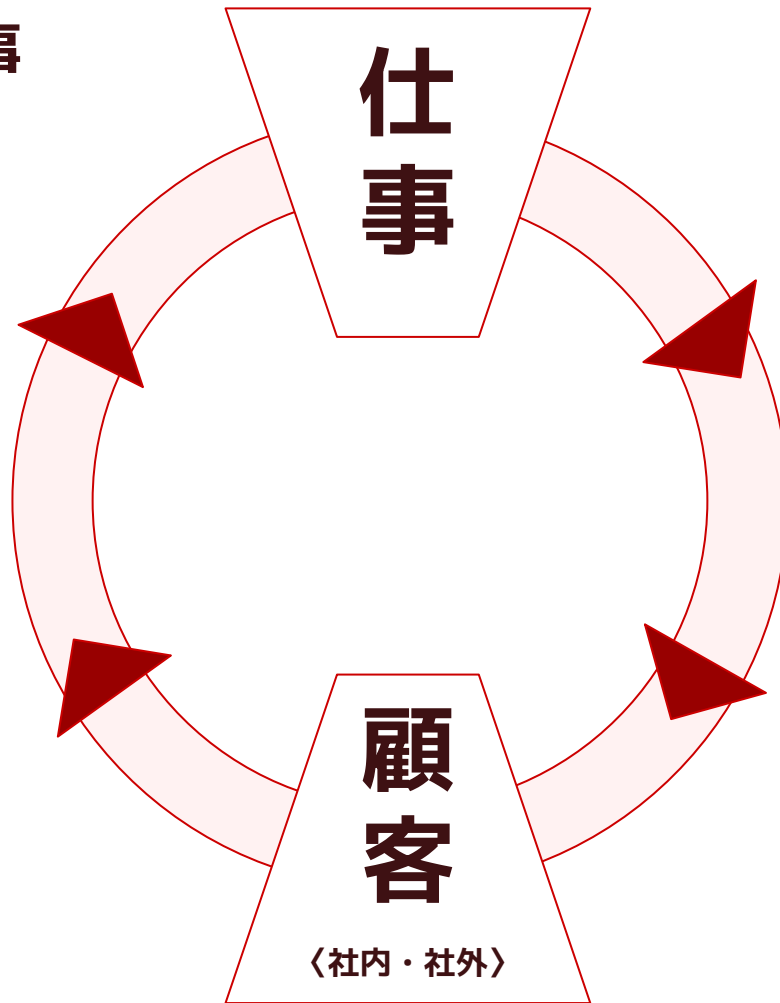
従業員“体験”に焦点

従業員体験＝仕事

従業員体験＝仕事

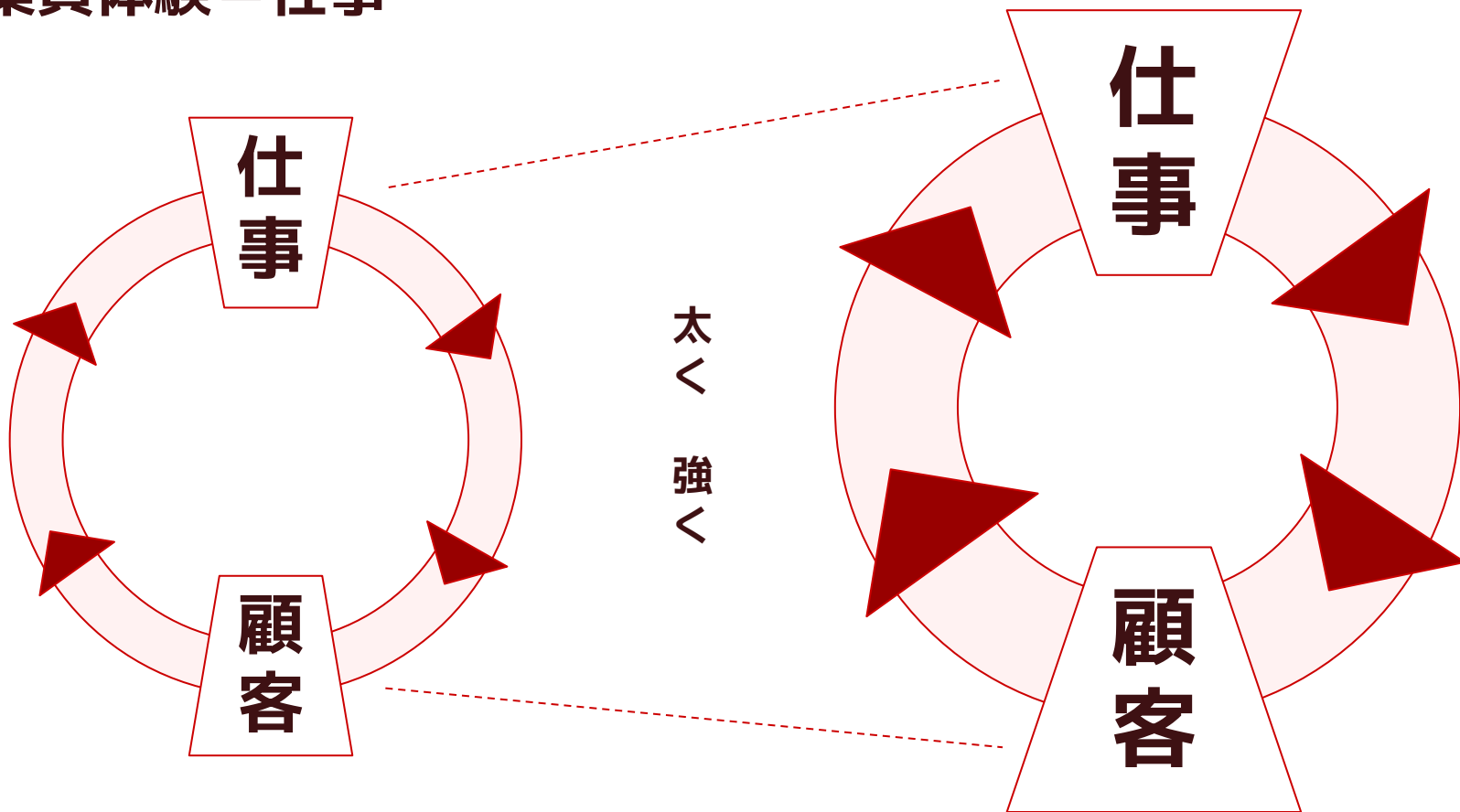
フィードバック

パフォーマンス



従業員体験＝仕事

Cingulate



従業員体験「やりがい」で大きく

心理学者のハーズバーグは、仕事の満足要因（動機づけ要因）と不満足要因（衛生要因）は別物であることを提唱しました。

働く条件や環境は、衛生要因と呼ばれ、仕事の不満を減少させる効果が認められています。一方、仕事の満足は、動機づけ要因と呼ばれるやりがいや意義と関係しています。動機づけ要因が高まると、仕事への意欲的な態度が期待されます。つまりは、組織の生産性に影響を与える要素とも言えます。

仕事の満足、不満足の要因

衛生要因（環境・条件）→ホワイト企業

1. 福利厚生
2. 会社の方針・管理
3. 上司・同僚の対人関係
4. 給料

⋮

改善することで
仕事への**不満**を
防止する効果

仕事への不満を減少

☆動機づけ要因→やりがい・意義

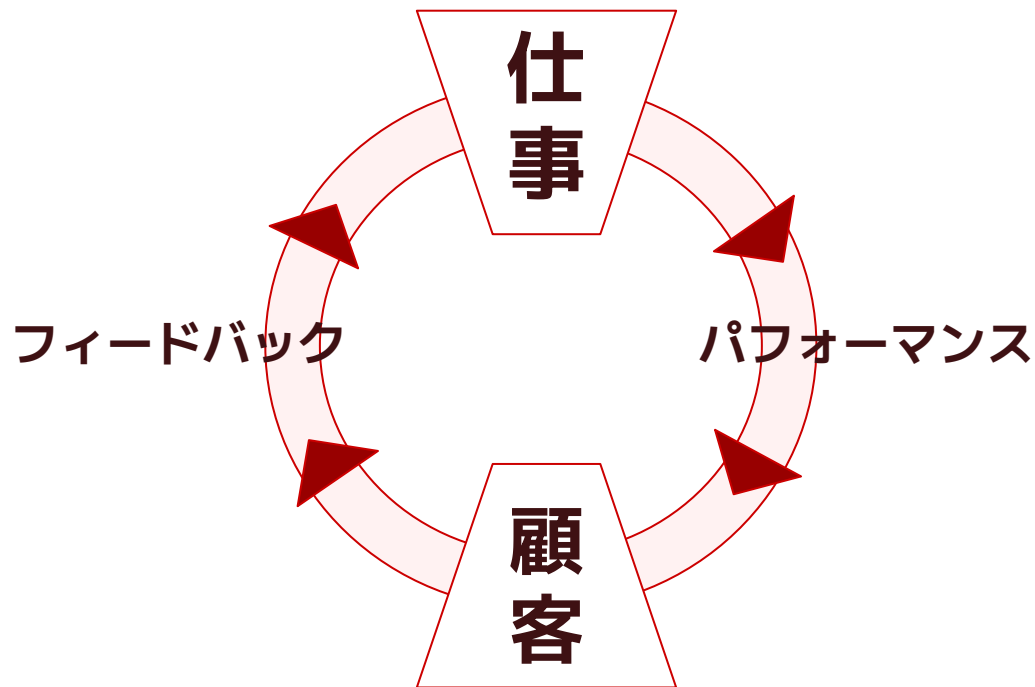
1. 仕事の達成やその承認
2. 仕事の内容
3. 責任
4. 成長

⋮

改善することで
仕事への**満足**を
向上する効果

仕事への意欲的な
態度を誘発

マネジメント役割



1. 仕事
2. 顧客
3. パフォーマンス
4. フィードバック



従業員1人1人がどのように
捉えているかが重要

役立つ取り組み

従業員の体験に耳を傾ける

1 on 1

「あなたにとっての顧客とは何か？」「仕事の何が楽しいのか？」
「習得した（したい）スキルは何か？」「仕事をする上で意識していることは何か？」
高いコーチング・傾聴を用いて、**従業員の体験に耳を傾けてみてください。**
従業員が自らの体験を振り返り、こだわりや価値観に気づくことで
仕事とのエンゲージメントを強くします。

従業員体験価値向上の目的

従業員体験“価値”向上
= 仕事“価値”向上

“従業員満足”は仕事で作る。

従業員の「やりがい・意義」にフォーカスしたマネジメントで
サービス価値向上や売上増を目指す。

シンギュレイト 1on1 マネジャー研修（3ヶ月～）



1on1、 マネジャーに今、求められていること

1on1とは、一対一で話す面談の場。
主に毎週・隔週でおこなわれる日常的な面談の場。

メンバーの働く意義や目的を聞いて、
相手を知り、価値観の共有を行うことが求められます。

それは、業務を通して行う対話や何気ない普段の会話とは
異なるコミュニケーションです。

メンバーは、自分自身の言葉で自らを語ることで、
「何のために働くのか」
「何がしたいのか」

仕事の動機を見つけようとしています。
マネジャーは、それを支援するために
高い**コーチング・傾聴**が求められます。

シンギュレイトは、
メンバーの主体性や自律性を高めるために必要な
マネジャーの**コーチング・傾聴**スキル向上を支援します。

コーチング・傾聴トレーニング

シンギュレイトのプログラムは、インプットとアウトプットを組み合わせたプログラムです。1on1で求められるコーチング・傾聴とは何か、またその実践方法を研修でインプットします。また実際の1on1でコーチングが実践できているか「Ando-san」（1on1ツール）を利用して、可視化します。研修（インプット）と実践（アウトプット）を相互に行うことでマネジメントの在り方を変えます。

インプット

セッション（研修）全3回

期間中、全3回のセッション（研修）を通して1on1の目的やコーチング・傾聴に関するインプットを行います。



アウトプット

1on1ツール「Ando-san」利用

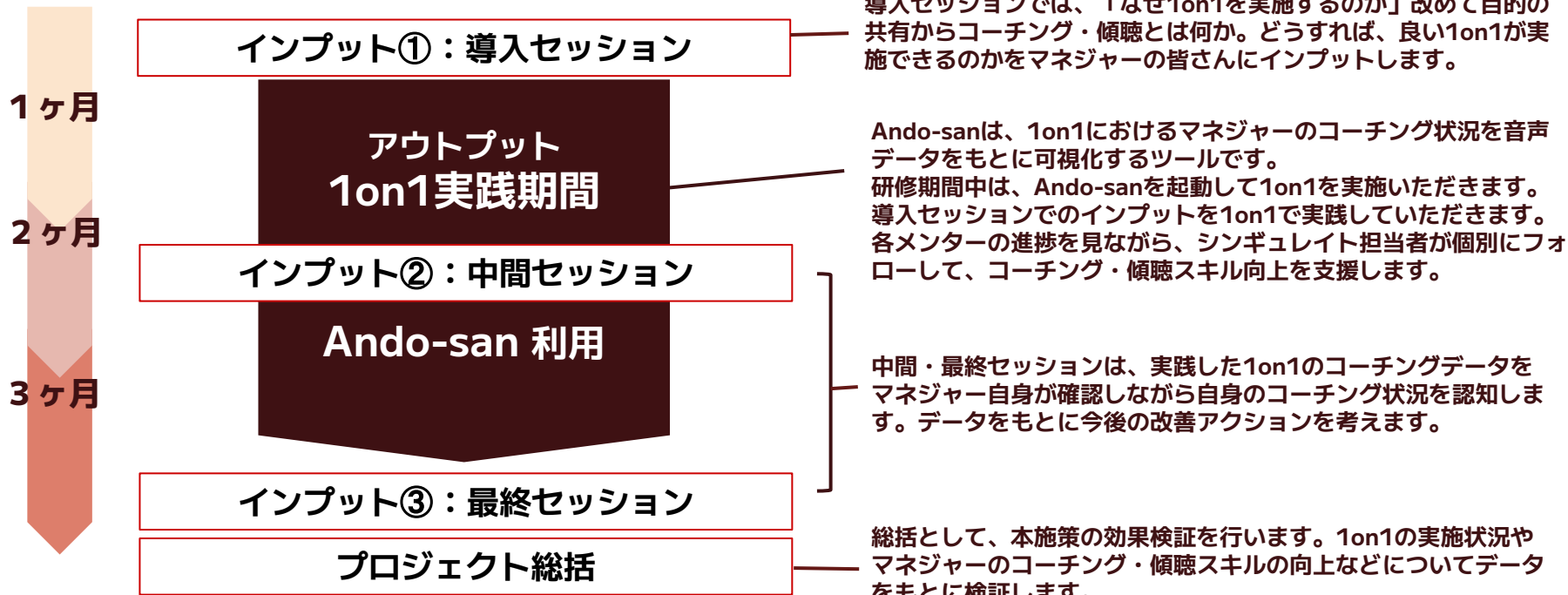
1on1を行う度にコーチング・傾聴をフィードバックします。
自身のマネジメントの特徴を知り
コーチング・傾聴をトレーニングします。



シンギュレイト マネジャー1on1研修（約3ヶ月～）

Cingulate

マネジャーのコーチング・傾聴スキルを高めるために設計されたシンギュレイト独自のプログラムです。約3ヶ月～の研修プランで、コーチング・傾聴に必要なインプットとそれを実践するアウトプットを行いスキル向上を図ります。



インプット：セッションについて

マネジャーを対象に実施。1セッション60分～90分想定。全3回※セッションの時間は、参加マネジャー数によって変動します。

1. 導入セッション

1on1の目的を改めて共有し、マネジメント力向上に向けたコーチング・傾聴のあり方をインプットします。1on1で実践できるテクニックについてもレクチャーします。1on1ツール「Ando-san」の利用方法についても紹介します。

2. 中間セッション

特徴：自身の1on1データをもとに行う

研修1ヶ月半を目安に実施します。それまで実施した1on1からAndo-sanの個別利用データをレポートにまとめ、各メンターのコーチング状況をフィードバックします。

自身の1on1の特徴を認知することで、改善点などを自覚し、次回ふりかえりに向けた課題設定・アクションプランの作成を行います。

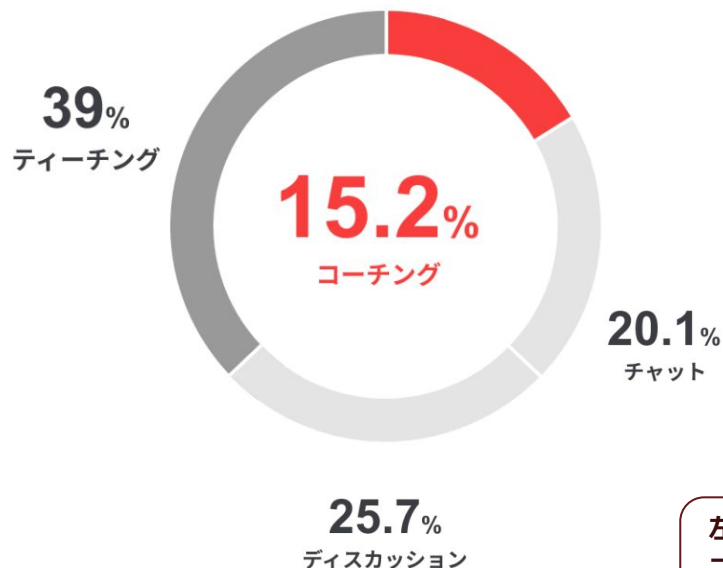
3. 最終セッション

特徴：自身の1on1データをもとに行う

研修最後に実施するセッションです。中間セッション以降の1on1データをもとに前回からの変化をマネジャーそれぞれが認識します。成果要因の探求と研修後のさらなる向上にむけたアクションプランを考えます。

アウトプット：1on1のコーチングを可視化

参考：面談モードの比率



1on1は、客観的な評価を受けることが難しい取り組みです。研修や書籍などでコーチングを学習しても、それが実践の場で活かしているのか、マネジャー自身も不安が残ります。

シンギュレイトが提供する1on1ツール「Ando-san」は、1on1の音声データをもとにマネジャーの話し方・聴き方を可視化する1on1ツールです。

セッションでインプットしたコーチング・傾聴を実際の1on1で実践できているのかどうか、マネジャーの発話時間や面談モードなどの指標で可視化します。

結果は、1on1終了後に毎回表示されるので、自身の会話スタイルの変化を認知しながら、スキルを高められます。

左記は、Ando-sanの指標の1つ「面談モード比率」です。会話タイプをコーチング・チャット・ディスカッション・ティーチングの4つに分類して自身のコーチング状況を認識します。

シンギュレイトの特徴

1. データを活用したプログラム設計

弊社が開発した1on1ツール「Ando-san*」を用いて、マネジャーの傾聴・コーチングをデータで可視化します。聴き方をマネジャー自身が認知することで、つつい話がちな1on1のスタイルを改善します。

* Ando-sanのサービス詳細は資料後半でご紹介しています。

2. 伴走型でマネジャーの傾聴を支援

3ヶ月間のプログラム期間中、マネジャーを対象としたセッションを3回実施します。1on1の目的を共通認識する導入セッションから自身の1on1データをふりかえる中間・最終セッションを行います。マネジャー別に発行するレポートで、各人の進捗に合わせたサポートを行います。

3. サーベイで効果検証※オプション

弊社が開発したイノベーション・サーベイを活用して、1on1が組織にどのような心理変化をもたらしているか効果測定を行います。傾聴・コーチングの向上がメンバーの主体性や自律性に影響するか検証します。

オプション：1on1効果検証ツール「イノベーション・サーベイ」

1on1の効果検証を目的に研修前後に弊社開発の組織診断サーベイ「イノベーション・サーベイ」を参加メンバー（メンター、メンティー共に）を対象に実施します。

1on1が主体性などの心理指標にどのような効果をもたらしたのか、メンバー、マネジャー両方のデータをもとに振り返ることで、施策の効果検証を行います。

メンバーの主体性・自律性などの心理指標の変化やメンバー・マネジャー間の関係性に注目です。

イノベーション・サーベイ調査項目

- ワークエンゲージメント
- 信頼（メンバー、チーム、上司、他部署、社外、顧客への信頼）
- 組織コンディション（疲労感など主にストレス）
- 心理的安全性（上司・メンバーとの関係）
- 自己効力感・主体性・自律性
- リスク認知（不確かさの認知・機会損失の認知）
- 動機付けのポイント（促進焦点・防止焦点）

※調査はアンケート形式

※各調査項目は、6段階（6件法）で回答



イノベーション・サーベイ
by Cingulate

Ando-sanSM

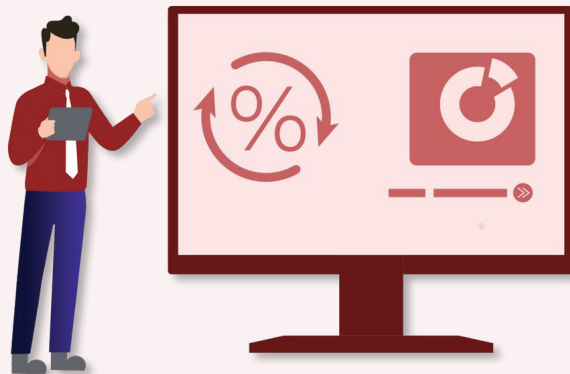


聞くから“聴く”へ
ティーチングから“コーチング”へ

話し方・聴き方の分析によって、
信頼と主体性を生みだす
1on1を実現する

それがあなたの1on1サポーター
Ando-sanです。

会話行動データから話し方・聴き方を可視化しよう



「社員の主体性・自律性の向上」を目的に実施される1on1。
この目的を達成するためには、マネージャーが話して教えるティーチングではなく、コーチングによる1on1が適しています。

しかし、1on1において自分がコーチングできているのかを、主観的に判断するのは難しいこと。示した通り、自分では話し方を認識できていると思っていても、その認識が実態とズれていることが少なくありません。

そこで行うべきことが1on1における話し方・聴き方を音声データから可視化し、客観的かつ定量的に把握することです。これこそが、1on1の目的を達成するための第一歩となります。

そして、そのためのサービスこそがシンギュレイトが提供する「Ando-san（あんどうさん）」です。

ティーチングからコーチングへ。話しすぎから傾聴へ。
Ando-sanがあなたの1on1を理想的な1on1へと変革します。

— 特徴 1 —

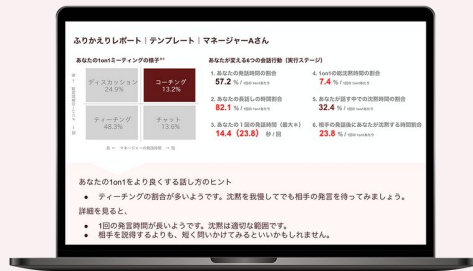
1on1の質向上に必要な
「話し方・聴き方」を可視化



1on1における話し方・聴き方を変えるために必要な情報だけを厳選して可視化。自分の1on1を客観的に認知することができます。

— 特徴 2 —

科学的知見とデータサイエンスの
技術を駆使したフィードバック



シンギュレイトの有する科学的知見と、Ando-sanが取得した音声データの分析から、1on1を効率的かつ効果的に改善するレポートを提供します。

Ando-sanの特徴1 | 質向上に必要な「話し方・聴き方」を可視化

Cingulate

Ando-sanは、話し方・聴き方の改善に特化したサービスです。1on1終了後に、マネージャーに向けて、話し方・聴き方を変えるために必要な情報が可視化されます。話し方・聴き方を本質から改善することが可能です。（提供される情報は、今後の研究開発の成果によってアップデートされる場合があります）

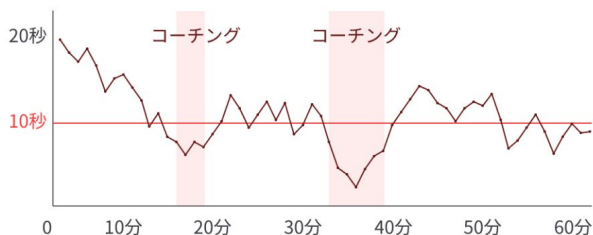
① あなたの1回の発話時間（平均）

14.4秒

10秒が目安

1回の平均発話時間を可視化。コーチングを目指すために改善すべき指標です。

② マネージャーの発言時間の推移



マネージャーがいつ話しているかを可視化。
どのタイミングで話しすぎているか、ひと目でわかります。

③ 面談モードの比率

39%
ティーチング

15.2%
コーチング

20.1%
チャット

25.7%
ディスカッション

発言量、やり取りなどの会話行動データから、会話タイプを4つに分類し可視化。1on1の会話の中で、どの会話タイプが多いか少ないかをひと目で把握することができます。

Ando-sanの特徴2 | 科学的知見に基づいたふりかえりレポート

Cingulate

話し方・聴き方には、人それぞれ個性があります。Ando-sanのふりかえりレポートには、"あなたのデータ"に基づいて、個々人に最適化されたコメントを記載。一般的な1on1スキル研修では得られない、あなただけの1on1力向上プランがここにあります。

ふりかえりレポート | テンプレート | マネージャーAさん

月次でマネージャー個々人が
レポートでふりかえり

あなたの1on1ミーティングの様子*1



長 ← マネージャーの発話時間 → 短

あなたが変える6つの会話行動 (実行ステージ)

1. あなたの発話時間の割合
57.2 % / 1回の 1on1あたり
2. あなたの長話しの時間割合
82.1 % / 1回の 1on1あたり
3. あなたの1回の発話時間 (最大*)
14.4 (23.8) 秒 / 回
4. 1on1の総沈黙時間の割合
7.4 % / 1回の 1on1あたり
5. あなたが話す中での沈黙時間の割合
32.4 % / 1回の 1on1あたり
6. 相手の発話後にあなたが沈黙する時間割合
23.8 % / 1回の 1on1あたり

あなたの1on1をより良くする話し方のヒント

- ティーチングの割合が多いようです。沈黙を我慢してでも相手の発言を待ってみましょう。

詳細を見ると、

- 1回の発言時間が長いようです。沈黙は適切な範囲です。
- 相手を説得するよりも、短く問いかけてみるといいかもしれません。

一人一人の個人のデータから、
改善への可能性が高いだろうと思われる
変数をパーソナライズに計算して、
コメントを作成。

1on1研修、サーベイのご相談はこちらから

- ▶1on1で従業員体験価値をあげたい。
- ▶マネジャーの傾聴スキルを高めたい。
- ▶メンバーのワークエンゲージメントを測定したい

みなさまの組織課題をお聞かせください。
下記フォームよりご連絡いただきましたら、オンラインミーティングを
設定いたします。お気軽にご相談ください。

相談フォームはこちら

など



金子 友信 パートナー

シンギュレイトで組織開発支援に従事。大手信託銀行で若手等の育成を経験後、大手人材企業にて人材育成、組織開発、1on1の導入・定着等の人事戦略支援を担当。マネジメントの経験・知識が豊富。国家資格キャリアコンサルタントを有し、キャリアコーチとしても活躍中。大阪大学 招へい研究員。



私たちが相談に乗ります!!

池永 祐介 パートナー

シンギュレイトにてデータドリブンな組織開発支援に従事。新卒では新聞社に入社。広告営業を通して、企業の採用・人材に関する課題解決に向き合う。大手企業の人材課題の解決を通し得た経験を活かし、企業マネジメント・組織課題に日々向き合っている。



1on1

スキル
向上セミナー

Cingulate

デモンストレーションで学ぶ

傾聴の本質と実践テクニック

2025

5.20 火 12:00-12:45

オンライン開催 | Zoom

申し込みはこちら ▶



パートナー
池永祐介



セルフコーチング
エヴァンジェリスト
杉山百恵

クロストーク

【 メモ 】

想定質問

質問1: 人への投資と売上は両立できる？(池永→池田さん)

回答:

池田さん: CX・EXどちらかが良くてどちらかが悪いということはない(先日打ち合わせでの池田さん談より)

この話を起点にトーク展開

質問2: 顧客体験の具体的な事例について教えてください。(池永→池田さん)

回答: 美容室の話

池田さん: 顧客を起点にすると事業内のヒエラルキーがひっくりかえる。仕事を任せられるようになる。

池永: 信頼の話、従業員のやりがい創出に繋がる。主体性に影響ありそう

※時間があれば、2社協業で支援できますよってアピールしたいです。