

実践 スタッフ活性化診断モデル ver1.0

現場から変わる、働きがい経営

日本の中堅・中小企業向けEX（従業員体験）診断モデル



現場力・自律性

4段階で成熟度を可視化



チームワーク

共創文化を育てる



心理的安全性

チームの状態を診断



即実践アクション

具体的な改善提案付き

なぜ今、スタッフ活性度診断が必要か

⚠️ 離職率上昇・採用難・モチベーション低下が業績に直結

総務省の統計によれば、2024年の就業者数は6,781万人と過去最多を記録したにもかかわらず、企業の約5割が「人手が足りない」と回答。特に中小企業では63%が人材不足を深刻な経営課題として挙げています。

👥 CX（顧客体験）とEX（従業員体験）の相関

顧客満足度向上には従業員の働きがいが必要。「従業員満足なくして顧客満足なし」の原則が、近年のデータで再確認されています。PwCの調査では、従業員エンゲージメントが10%向上すると顧客満足度が5%上昇するという結果が出ています。

💡 売上の源泉は"働く人の体験価値"にある

「顧客接点力診断」でCXの成熟度を可視化したように、「スタッフ活性度診断」でEXの成熟度が見える化し、両輪でビジネス成果を高めることが重要です。

【背景統計】 中小企業の人材課題 2025年最新

63.0% が「人手不足」と回答

30%+ の離職率（中小企業新卒3年以内）

74.4% が人材面の課題を「あり」と回答

5% 日本の従業員エンゲージメント（世界平均の1/4）

出典：帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査（2025年1月）」、厚生労働省「雇用動向調査」、ギャラップ社「従業員エンゲージメント調査」

スタッフ活性化診断モデルの全体構造

4段階の成熟度レベル 最も低いスコアが「現場の総合レベル」となります

0 無関心期（指示待ち・疲弊）

主な特徴：

「言われたことだけ」の状態
自分の仕事の意味が見えない
コミュニケーション不足

よくある課題：

離職率の高さ
業務の属人化
顧客対応の質にばらつき

組織状態：

疲弊と無関心の悪循環

1 受動参加期（依存型チーム）

主な特徴：

一部リーダーに頼る状態
やらされ感が残る
部分的に挨拶・声かけあり

よくある課題：

リーダー依存で成長が停滞
主体性の欠如
チーム間の連携不足

組織状態：

依存と停滞

2 自律挑戦期（現場主導が芽生える）

主な特徴：

改善提案・工夫が生まれる
困ったときに助け合える
ビジョンへの共感が始まる

よくある課題：

改善の継続性に課題
成功体験の共有不足
組織全体への広がり欠如

組織状態：

挑戦と成長の萌芽

3 エンゲージメント実践期（共創型チーム）

主な特徴：

感謝・称賛が文化として根づく
自発的改善が日常化
理念を自分の言葉で語る

よくある課題：

高い水準の維持
新メンバー育成の仕組み
変化への柔軟な対応力

組織状態：

共感と成果の好循環

診断ポイント：各レベルの状態を理解し、次のステップに向けた具体的なアクションを実践することが重要です。

4つの領域（働きがい・チーム関係性・主体性・理念共感）で診断

© Total Engagement Group Inc. All rights reserved.

スタッフセルフチェックシート（4領域×4レベル）

以下の4つの領域について、自社・自チームの状況に最も近いレベル（0～3）を選択してください。最も低いスコアが"現場の総合レベル"となります。

領域	レベル0 無関心期	レベル1 受動参加期	レベル2 自律挑戦期	レベル3 エンゲージメント実践期
①働きがい	0 給料のためだけに働いている	1 楽しい時もあるが、やる気にムラがある	2 自分の仕事にやりがいを感じる瞬間がある	3 自分の仕事が誰かの役に立っていると実感している
②チームの関係性	0 挨拶や声かけが少ない	1 同期や一部だけで関係がある	2 困ったときに助け合える雰囲気がある	3 感謝や賞賛の言葉が自然に交わされている
③主体性・改善意識	0 言われたことをやるだけ	1 改善案を出すのが、通らないことが多い	2 改善提案を共有する場がある	3 自分の意見がチームを変える実感がある
④経営・理念との共感	0 会社のビジョンを知らない	1 スローガンは知っているが実感はない	2 ビジョンが自分の行動指針に影響している	3 理念を自分の言葉で語れる

診断の活用方法

- ✔ 個人での自己診断後、チームでスコアを共有し対話することで認識のズレを把握できます
- ✔ 現在地を把握したら、1つ上のレベルを目指した具体的な行動計画を立てましょう

③ 3ヶ月ごとに再診断することで、チームの成長を可視化できます

© Total Engagement Group Inc. All rights reserved.

レベル別「職場の現在地」

0 無関心期：疲弊と無関心の悪循環

- ⚠️ 主な特徴：指示待ち状態、自分の仕事の意味が見えない、やらされ感が強い
- ➖ 課題例：価格競争に巻き込まれやすく、利益率が低い、顧客対応にムラがある
- 💬 "言われたことだけやればいい" (よく聞かれる声)

1 受動参加期：依存と停滞

- 👥 主な特徴：一部リーダーに頼る依存型チーム、指示には従うが工夫は少ない
- 🚫 課題例：リーダー不在時に業務効率が低下、クレーム対応が属人化
- 💬 "〇〇さんに聞かないと分からない" (よく聞かれる声)

2 自律挑戦期：挑戦と成長の萌芽

- 💡 主な特徴：現場主導が芽生える、改善提案や工夫が生まれ始める
- 🌱 課題例：良い取り組みが一部に留まり、全体への浸透が不十分
- 💬 "こうしたらもっと良くなるかも" (よく聞かれる声)

3 エンゲージメント実践期：共感と成果の好循環

- ★ 主な特徴：感謝・称賛が文化として根つき、活気と成果が両立
- 📈 期待効果：顧客ロイヤルティ向上、リピート率アップ、口コミ発生
- 💬 "自分たちの仕事が誰かの役に立っている" (よく聞かれる声)

成長を促進する3つのキーファクター



心理的安全性の確保



対話の質と頻度の向上



相互理解と承認の文化

アクションプラン（即実践できる改善例）

現在のレベルから次のステージに進むための具体的なアクションを紹介します。小さな一歩から始めることが重要です。

レベルアップ	難易度	アクション	期待効果
0→1	低（1日で開始可能）	「感謝カード」運用開始（1日1回"ありがとう"）	職場の関係性改善心理的安全性の基盤構築
1→2	中（1週間で準備可）	「週1改善ミーティング」導入（30分のオープンダイアログ）	自律行動・共有文化の形成問題解決力の向上
2→3	高（1ヶ月の継続が必要）	「称賛共有ボード」設置（デジタル/アナログ両方可）	チームのモチベーション上昇良い行動の可視化と拡大
3維持	高（定期開催が必要）	「理念×行動」ワーク月1回（理念を日々の行動に紐づけ）	エンゲージメント文化の定着長期的なチーム力の維持

実践のポイント

- ✓ 全ての施策は「継続」が鍵。無理なく続けられる仕組みを考えましょう
- ✓ 形式よりも「対話の質」を重視。自由に意見が言える雰囲気づくりから始めましょう

活性化可視化の効果（EX→CX連動）

📈 離職率減少、紹介採用率UP

スタッフ活性化の可視化と改善施策により、離職率の低下と社員からの紹介採用増加につながります。活性化診断導入企業では平均で離職率が25%減少し、紹介採用率が2倍に向上した事例があります。

👥 現場改善提案件数UP、顧客対応満足度UP

現場スタッフの自律性と改善意識が高まることで、業務改善提案が増加。また顧客対応のクオリティが向上し、顧客満足度調査でのポジティブ評価が増加します。週1回の改善ミーティング導入で提案件数が3倍に増えた例も。

💰 生産性・売上向上

スタッフの自律性と主体性が高まることで、業務効率化とサービス品質の両方が向上。売上や顧客リピート率にも好影響をもたらします。心理的安全性の高いチームは一般的に17%高い生産性を発揮するというデータもあります。

【EX→CX連動の効果データ】

従業員エンゲージメント

+15%

スタッフ自己評価



顧客満足度

+12%

顧客アンケート評価

- 心理的安全性向上 チーム生産性17%向上
- 働きがい向上 離職率25%減少

- 自律性向上 改善提案3倍増加
- チームワーク向上 業務効率20%改善

出典：TEG実施企業の活性化診断実践事例（2023-2025年）、McKinsey & Company 「心理的安全性と業績の相関調査」

結び：「スタッフの声は、未来の羅針盤」

“

現場から変わる、“働きがい経営”

スタッフの“活性度”を見える化し、チームが自走する組織へ。売上の源泉は“働く人の体験価値”にあります。

3つの声揃ったとき、チームは最強になる

📄 感謝

🚩 挑戦

👥 共感

📍 TEGの支援プログラム



YourVoice for Staff (EX版)

従業員体験ダッシュボード



FACT based

成果保証型
チームビルディング研修プログラム
(2回の調査と3回のワークショップ)



CX Blueprint

ペルソナ・カスタマージャーニーマップ作成

まずは無料診断で貴社のEX現状を確認してみませんか？

📞 03-5259-8015 | ✉ info@total-engagement.jp

顧客の声は「ギフト」です。

会社名 株式会社トータル・エンゲージメント・グループ
Total Engagement Group inc

住所 東京都千代田区神田錦町3-21
ちよだプラットフォームスクエア

電話番号 03-5259-8015
代表取締役 池田 順一

主な業務 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

公式サイト <http://www.total-engagement.jp>