

2022年7月27日

上司の 1on1 スキル向上を AI により支援するサービス 「COTOHA 1on1 Assistant」の提供を開始

NTT コミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、上司と部下の 1 対 1 の対話の場である 1on1 ミーティング^{※1}(以下 1on1)における、上司のスキル向上を支援する「COTOHA 1on1 Assistant」(以下 本サービス)の提供を、2022年7月28日より開始します。

本サービスにより、上司と部下の信頼関係構築、部下の定着率向上、ワークエンゲージメントの向上、自律的な成長などに貢献します。

1. 背景

リモートワークやハイブリッドワークなどワークスタイルの多様化により、対面でのコミュニケーション機会が以前よりも減少傾向にある企業が増えています。そこで注目されるのが、オンラインによる 1on1 です。しかし、上司と部下の関係性を高めることなどに効果を感じる企業が多く、導入が進んでいますが、約 50%の企業で上司の 1on1 スキル不足が課題^{※2}となっています。本サービスの提供により、上司の 1on1 スキル向上を支援することで、これまで以上に効果的な 1on1 を実現します。

2. 本サービスの特長

本サービスは、部下のタイプに応じたコミュニケーション方法に関するアドバイスや、1on1 スキルに関するフィードバックなど、上司が 1on1 を進める上で必要な支援を行い、スキル向上に貢献します。主な特長は以下の通りです。

(1)上司と部下の信頼関係構築や部下の定着率向上などに貢献

本サービスでは、上司・部下が設問に答えることで、それぞれのタイプを診断するコミュニケーションタイプ診断機能^{※3}(以下 タイプ診断)を提供します。上司に対して部下のタイプとそれに合った最適なコミュニケーション方法を本サービスがアドバイスすることで、満足度や信頼度の高い 1on1 の実現を支援し、上司と部下の信頼関係構築や部下の定着率向上などに貢献します。

なお、タイプ診断は、東京大学大学院医学系研究科 精神保健学分野 客員研究員 臨床心理士・心理学博士の関屋裕希先生監修のもとで作成しています。

<タイプ診断によるアドバイスのイメージ>



The diagram illustrates the communication styles of a manager and a subordinate. On the left, 'あなた (上司)' (You, Manager) is described as 'シンプルな会話と自分を肯定されることを好むタイプ' (Type that prefers simple conversations and being affirmed). On the right, '山田太郎 (部下)' (Yamada Taro, Subordinate) is described as '外向的で会話に積極的なタイプ' (Type that is outgoing and proactive in conversations). A green box contains three points of advice:

1. 共感：相手の感情や考え方を理解・受容し、そのことを相手に言葉やジェスチャー（頷きなど）で伝えるとよいでしょう。
2. フィードバック：相手の意見を尊重しつつ、具体的な事実にもとづき、相手に意見・助言・示唆を与えるとよいでしょう。
3. 傾聴：相手の話を真摯に聞き、発言を促し、会話を深めていくとよいでしょう。

(2)部下のワークエンゲージメントの向上や自律的な成長などに貢献

本サービスでは、1on1 実施中の上司と部下の発話量を、上司に対してリアルタイムに可視化するしゃべりすぎ防止アラート機能^{※4}を提供します。上司の発話量が部下よりも多い場合はアラートを出すことで、部下が話したいことをしっかり話せる 1on1 の実現を支援します。積極的な発話を促し部下自身が多くの気づきを得ることで、ワークエンゲージメントの向上や自律的な成長などに繋がるよう支援しま

す。

<発話量の可視化とアラートのイメージ>



(3)上司の 1on1 スキル向上に貢献

日本電信電話株式会社で開発した最新の AI「MediaGnosis^{※5}」が、1on1 実施中の上司と部下の表情を分析し、フィードバックする機能^{※6}を提供します。1on1 終了後に、上司の 1on1 スキル(傾聴・共感・フィードバック・焦点化の 4 項目)と、部下の状態(信頼感・満足度・モチベーション・自己肯定感の 4 項目)について、上司にフィードバックすることにより、改善点の把握などを支援し、上司の 1on1 スキル向上に貢献します。

こちらの機能に関しても、関屋裕希先生監修のもとで作成しています。

<フィードバック機能のイメージ>

今回の 1on1 診断レポート



アドバイス

傾聴：相手の話を丁寧に聞き、発言を促して会話を深めることがあまりできていないと考えられます。
適度に質問を交えて話を深めてみたり、言い換えや要約によって話を理解していることを示してみましょう

(4)コストメリットに優れ手軽に導入可能

本サービスは、コストメリットに優れています。また、ブラウザ^{※7}上で提供されるため、アプリケーションのインストールなど導入に伴う面倒な準備が不要です。

3.提供開始日

2022年7月28日

4.提供価格

利用するID数と同時接続数^{※8}に応じ6つのプランを用意しています。

プラン(ID数上限)	同時接続数 ^{※8}	初期費用(税込)	月額費用(税込)
～100 ID	5組	50,000円 (55,000円)	190,000円 (209,000円)
～500 ID	5組		633,000円 (696,300円)
～1,000 ID	10組		1,013,000円(1,114,300円)
～1,500 ID	10組		1,425,000円(1,567,500円)
～2,000 ID	15組		1,773,000円(1,950,300円)
～3,000 ID	15組		2,279,000円(2,506,900円)

5.お申し込み方法

NTT Com 営業担当までお問い合わせください。

6.今後の展開

効果的な1on1を実施するために、改善すべきスキルをトレーニングする機能を、2022年度中に提供予定です。また1on1の領域にとどまらず、オンラインによる接客や、教育、医療支援など、幅広い領域でのコミュニケーションスキル向上を支援する各種AIサービスの提供を計画しており、社会のコミュニケーションに関する課題の解決に貢献します。

NTTドコモ、NTT Com、NTTコムウェアは、新ドコモグループとして法人事業を統合し、新たなブランド「ドコモビジネス」を展開しています。「モバイル・クラウドファースト」で社会・産業にイノベーションを起こし、すべての法人のお客さま・パートナーと「あなたと世界を変えていく。」に挑戦します。



<https://www.nttdocomo.co.jp/biz/special/docomobusiness/>

NTT Comは、事業ビジョン「Re-connect X[®]」にもとづき、お客さまやパートナーとの共創によって、With/After コロナにおける新たな価値を定義し、社会・産業を移動・固定融合サービスやソリューションで「つながなおし」、サステナブルな未来の実現に貢献していきます。

Re-connect X

<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>

※1：1on1 ミーティングとは、評価や管理のために行う従来の面談とは異なり、部下の成長を促すことを目的とし

て、仕事やキャリア、プライベートの悩みなどを共有しながら部下の成長を支援する取り組みです。

※2：株式会社リクルートマネジメントソリューションズ「1on1 ミーティング導入の実態調査」参考

<https://www.recruit-ms.co.jp/press/pressrelease/detail/0000000372/>

※3：特許出願中です。

※4：特許出願中です。

※5：日本電信電話株式会社が開発した、音声音響・画像映像・自然言語に対するメディア処理を統合的に実行することで、人間に近い情報処理機構を実現した次世代メディア処理 AI です。

<https://group.ntt.jp/newsrelease/2021/11/01/211101b.html>

※6：特許出願中です。

※7：対象のブラウザは、Google Chrome です。

※8：同時接続数とは、上司と部下のペアを1組とした、同時に1on1を実施できる上限組数です。