



休憩室、食堂を大幅リニューアル！ 用途や状況に合わせてたくろぎ空間を演出



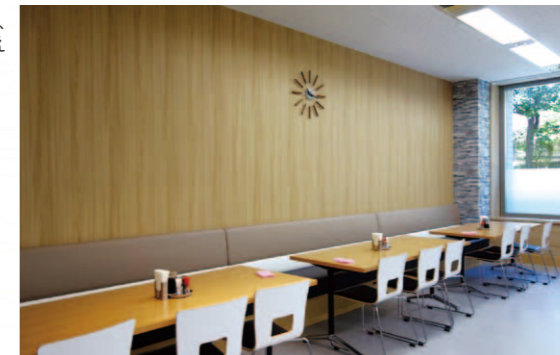
清潔感のある白と青を基調にした受電ブースは、450席から500席に増席。デュアルディスプレイを導入し、デスクを120cmから140cm幅に変更した



オペレータ用にデュアルディスプレイを、センター内には大型モニタリングボードを設置



食堂は200席から300席に増席。壁、床、テーブル、イス、食器を総入れ替えた



会議用テーブル・イスを配置しただけの空間から、リニューアル。オリジナルソファ席、一人でくつろげる席、カウンター席、大人数で利用できるエリアを設置した



センタープロフィール

- センター名称：大和証券 東京コンタクトセンター
- 所在地：東京都江東区東陽2-3-2
- 延床面積：2,600㎡
- 設備構成：受電フロア×2 (SV+OP 500席)、MG14席、企画部門30席、管理部門63席、研修室46席、会議室(大1、小2)、面談室×6、マシンルーム
- 設備構成(その他)：備蓄庫、ロッカー室×3(ロッカー154台、611名分)
- 設備構成(グループ会社と共有)：食堂300席、リラクゼーションルーム230席、喫煙室、救護室(ベッド×3)
- 業種・業態：証券業
- 業務：フリーダイヤルおよび支店代表受電における注文受発注・顧客サポート
- リニューアル時期：受電フロア完成2014年7月、食堂およびリラクゼーションルーム完成2015年4月

受賞コメント

「オフィス環境賞優秀賞」を賜り、大変光栄に存じます。MG・SV・オペレータが働きやすいファシリティーの構築には、コンタクトセンターの思いを受け止める経営陣・システム部門・総務部門をはじめ、関係部署の理解と協力があればこそ可能になると今回の受賞で改めて実感しました。引き続き社内における信頼を深める努力を続けて参ります。

講評

インハウスのコンタクト部門は、一般的にはコストセンターと認識されてお金をかけない効率的な運用をされていると思われるが、可能な範囲の中で精一杯ワーカーの意見を反映させることでモチベーション向上に寄与している。さらに、役員クラスの経営陣が積極的に現場を訪れてイベント参加するなど、環境改善への企業支援が「場」だけでなく「運営」に至るまで連携されているところが素晴らしい。