

CONTACTセンター・アワード オフィス環境賞 総括

# 快適性、安心・安全、地域貢献—— 十社十様“働きやすさ”へのこだわり

CONTACTセンター運営は、その大部分を“人財”に依存している。高品質な顧客サービスを提供するには、スタッフが快適で心地よく働けることが重要なポイントだ。今年で第10回を迎えた「CONTACTセンター・アワード」では、記念企画として「オフィス環境賞」を設けた。全国から申請されたCONTACTセンターのうち、優秀賞を受賞した10センターの取り組みを紹介する。

今年で第10回を迎えた「CONTACTセンター・アワード」(主催：リックテレコム「コンピューターテレフォニー編集部」、共催：イー・パートナーズ)では、記念大会事業としてCONTACTセンターの“働く環境”を表彰する「オフィス環境賞」(協賛スポンサー：コクヨファニチャー)を設けた。

これは、日本国内にあるCONTACTセンターの中で、働きやすい配慮がなされた優秀なオフィス設

計や建築、地域の共生や環境にこだわった施設、また高度なITやセキュリティの展開がされた施設を選定・記録し、その活動と業績を広く社会に伝えることにより、英知としての活動の価値を浸透させることを目的とする。申請のあった企業の中から、10センターを選定。9月12日に東京・品川のコクヨホールで開催されたCONTACTセンター・アワード最終審査会場にて優秀賞を授与した。

## 多様化する業務の受け皿として 快く過ごせる空間を備える

現在のCONTACTセンターは、単なる電話受付窓口ではなく、高度に発達したマルチチャネルでの顧客対応を実践し、その内容も多岐にわたる。また、顧客の声の収集・分析、ロイヤルティ向上への取り組み、カスタマーエクスペリエンスの実践など、さまざまな取り組みもなされている。このため、CONTACTセンターでの就業環境、リラクゼーション設備、モチベーション施策などを充実させ、“働く環境”を整備することで、そこに勤務するスタッフが快適に過ごせ、能率的に仕事をこなせることが重要になってきている。

今回、オフィス環境賞優秀賞を受賞した企業は、業種・業態、センター規模、運営モデルもさまざま。CONTACTセンターの立地も、北は札幌市から南は那覇市まで全国9拠点に点在している。地方都市に根ざして雇用を創出し、オフィスデ

図 受賞企業のセンター立地拠点



## ワーカー視点を意識した就業環境評価 今後は地域貢献・活性化に期待



コクヨファニチャー  
スペースソリューション本部 スペースソリューション第1部 部長  
新居 臨 氏

コクヨは創業以来“働く環境”構築を事業の柱の1つにしており、その時々時代の背景や求められるビジネス形態に応じて、ベストなソリューションを提供してきました。なかでもCONTACTセンターは、90年代以降に登場した新しいビジネススタイルと捉え、その働く環境構築に大変興味を抱いています。いま、CONTACTセンター環境に求められるのは「生産性」を追求することだけでなく、優秀な人材を擁して「創造性」を追求し、顧客との「コミュニケーションの質」で差別化を図っていかねばなりません。これまで数多くのCONTACTセンター構築

に携わってきましたが、より見聞を深めるため、今回のオフィス環境賞に協賛させていただきました。

CONTACTセンターの“働く環境”を構築するうえで、3つのポイントがあります。1つは「求められる機能の多様化」。単なる電話受付窓口から企業価値の源泉へと進化し、お客様の声を聞きマーケティングや製品開発に活かすプロフィット機能が求められています。2つめは「顧客接点の多様化」。電話・メールは当然ながら、最近ではソーシャルメディア対応も実践されるようになっていきます。3つめは「外的環境の変化」。地

方都市での雇用創出や地域コミュニケーションのハブ機能を担うようになりました。また、震災以降、働く人々の安心・安全を守るということも強く求められています。これらのポイントを踏まえて環境構築を実施する必要があると考えます。

今回の審査を終えて、各社様ごとに多様性があり大変楽しく拝見致しました。とくにリフレッシュ空間や託児所など多くの女性ワーカーを意識した仕組み作りや空間デザインがよく表れています。また地域性も目立ちました。その土地ごとの特色を取り入れたデザインを施すなど、大変興味深いです。最後に、今後CONTACTセンターはもっと変化していくのではとの期待を持っています。例えば、現在は地方都市でも主要駅の近くの街中に立地しています。しかし、過疎化が進んだ商店街や少子化で廃校になった学校設備をリノベーションして利用すれば、再び人が集まって活性化が図れます。“働く環境”構築のプロとして、ぜひお手伝いできればと考えております。

ザインでもその土地ごとの特色を表す。まさに地域との共生にこだわった施設が多く見られた。

優秀賞を受賞した企業は、それぞれにこだわりのファシリティを構築している。エバーライフは、従来3拠点到分散していたオフィスを福岡市に集約。従業員コミュニケーションの活性化を狙い、無柱の広々とした執務空間を構築した。グラクソ・スミスクラインは、那覇市という土地柄を最大限に利用。医薬事業という深刻な内容になりがちな業務を、明るく快適な空間で執ることで、スタッフが気持ちよく働けるよう工夫している。

KDDIは、今回の申請で唯一首都圏の拠点だ。電話・Web・

Twitter・動画サポートをワンフロアに集約、各種サポートの有機的一体運営を実現している。ソフトバンクモバイルは福岡市の拠点を申請。スタッフ間のコミュニケーションを重視し、円卓の受電ブースを採用するなど、空間利用へのこだわりを見せている。

札幌市に居を構えるTMJのセンターは、アウトソーサーという業態を鑑み、ブースや管理職席を柔軟に配置換えできるフレキシビリティあるファシリティを構築。ハウコムは宮崎市という立地を踏まえ、地域共生を前面に出したユニークなデザインを採用している。

新潟市にある富士通コミュニケーションサービスのセンターは、癒やしの空間を重視。多目的に使え

るホールなどでスタッフの交流を促す。秋田市にセンターを置くプレステージ・インターナショナルは、独自の設計思想に基づいた自社設備を建設。社員寮も備えるなど福利厚生を充実させている。

ベネフィット・ワンは松山市に自社設備を建設し地元雇用を押し進める。オレンジのユニフォームを揃え、スタッフの一体感も醸成している。長崎市にあるメットライフ アリコ生命保険のセンターは、地元でもシンボリックな存在だ。市民共有スペースを備えるなど、地域交流の場ともなっている。

CONTACTセンターは“人財”で成り立つ組織。だからこそ、快適性や安全・安心して働ける環境が重要になるといえる。