

# 規模・業務内容の変化に柔軟対応できる『ファシリティスタンダード』を導入



業務エリア全景。天井高2.8m、3面ガラス窓で圧迫感のない空間を実現。コンパクトPCを採用し、業務に応じた移設も楽に行える



多目的に利用できる研修室。可動式間仕切りで分割使用も可能



1人のSVに対するオペレータ比率を自由に変更できる



自社専用の自家発電機を装備。ビル自体は免震構造を備え、もしもの場合の安全・安心を確保



清潔感あるエントランスで、クライアント企業の担当者を迎える



採光よく明るい休憩室。天井スピーカーからは静かなBGMが流れる。マッサージルームや救護室なども備えている

## センタープロフィール

- センター名称：TMJ 札幌第2センター
- 所在地：札幌市北区北七条西2丁目15-1
- 延床面積：3044.89㎡
- 設備構成：オペレーションルーム、プレゼンテーションルーム×1、研修・会議室×3、フィードバックルーム×1、休憩室×2、自動販売機、マッサージチェア、救護室、マッサージルーム
- ブース数：OP 600席、SV 60席、その他40席
- 業種・業務：金融、生保、通販、テクニカルサポートなど各種
- 運用開始時期：2008年9月

## 受賞コメント

アウトソーサーコールセンターの多種多様な要求や変化に対し、生産性や快適性を高めつつ、利用開始後も低コスト・短納期で柔軟に運用できるセンター環境を仕組みと仕掛けで実現することを考えたセンターです。高いご評価をいただき、大変光栄に思っております。

## コクヨ講評

「コンタクトセンターにおけるファシリティスタンダード化」をさまざまな手法にて実現している点を評価します。フロアマネージャー視点でのセンター管理は、今回応募企業の中でも特徴的であり、投資対効果を最大化し継続的に最適な環境を保持すると考えます。