

「働きやすさ」を徹底追求 採用難への回答を示した7社の“投資”

コンタクトセンターにおける業務改善を、参加企業が相互審査する「コンタクトセンター・アワード」。2019年は、毎年行われるセンター表彰部門、マネージャーやSVなどを表彰する個人表彰部門に加え、センターの施設や制度を対象とした「オフィス環境賞」の審査も行われた。

同賞は3年に一度実施され、今回は7社が受賞、11月13日に表彰式と発表会が行われた。受賞企業とそれぞれの受賞理由は図の通りで、すべてが“働きやすさ”を

重視した綿密な設計が施されている。

休憩室、パウダールーム、通勤手段目立った主婦層への配慮

今回の受賞企業は、7社中、6社のセンターが地方に設けられた拠点だ。沖縄（トランスコスモス）や長崎（オリックス生命保険）といったコンタクトセンターの集積地は、人材獲得のための競争が激化している。また、熊谷市に立地しているSBI証券のように、進出してかなりの年月を経ているセン

ターも新規の人材確保が難しい。各社ともに設備、とくに休憩スペースには地域性を出しつつ、執務エリアは余裕のある柔軟な作りを優先。募集した人材にとって魅力的なインフラ作りを実現した。

コンタクトセンターの場合、主婦層はほとんどの業種で主力となり得る存在だ。託児所（TKCカスタマーサポートサービスなど）や柔軟なシフト、通勤しやすいような駐車場（イーウェル）、地域量販店との連携（NTTマーケティングアクト）など、彼女たちに配慮した内容の申請も目立った。

一方、唯一、東京都（多摩市）のセンターとして受賞した東京海上日動コミュニケーションズは、従来のセンターよりも延床面積が縮小され、しかも地下という厳しい条件で移転したセンターで受賞。限られたスペースを活かすさまざまな工夫が評価された。

また、相次いでいる台風や地震対策を強化したセンターも多い。

7社の受賞は、「働き手にとって便利で安心して働くことのできる職場作り」が、人手不足時代のコンタクトセンター運営で極めて大きなポイントとなっていることを改めて証明したといえそうだ。

図 コンタクトセンター・アワード「オフィス環境賞」受賞企業と評価ポイント

TKCカスタマーサポートサービス(栃木県鹿沼市)
事業の拡大計画に伴う新規拠点計画の立案にあたり「ここで働きたい 働き続けたい」を最優先、体現している。“地域共生”をテーマに、環境的工夫や地域愛を感じるデザインアプローチ、企業内保育施設併設など、創業者の生誕地でもある立地への愛着や、地域で暮らす人々への細やかな配慮によるワークライフバランスを実現する環境構築を評価
SBI証券(埼玉県熊谷市)
オペレータの業務負荷上昇に伴う体調不良の発生やストレスによる離職という経営課題に対して、既存ファシリティの大規模リノベーションによる「オペレータファーストを実現する環境」を構築。柔らかな空間環境を実現している点を評価。また施策実施後も、顧客満足度の向上を持続しており、そのPDCAサイクルを評価する
オリックス生命保険(長崎県長崎市)
大規模災害発生時のBCP対応、安定的な業務稼働という事業課題の解決と、ON/OFFのメリハリを付けやすい空間環境、パウダースペースなど女性社員への配慮など、社員1人ひとりの多様性を尊重する環境構築を両立させている点を評価。煉瓦やランタン、スタンドグラスといった長崎らしいデザインモチーフを取り入れている点も特徴的であり興味深い
東京海上日動コミュニケーションズ(東京都多摩市)
延べ床面積縮小の移転で、かつ地下環境への移転という難しい条件に対して、社員全員で「どうすれば効率的な面積が創出出来るか」を検討し、マニュアル共有化などペーパーレス実施や、ロッカールームの廃止といった斬新な施策を立案・実施し、地下を感じさせない明るい執務環境や効率的な運用を実現。従業員満足度が向上している点も評価
NTTマーケティングアクト(愛媛県松山市)
最新技術を用いた高品質のソリューション提供を、立地特性を最大限活用して実現。AI技術による運用を支えるため、コクピット席を執務環境の中央に配置するなどの工夫や、他拠点と仮想的な統合運営するための基盤投資など、事業戦略を体現している。カフェを地域のお店に積極開放し、地域スーパーとの連携で無料宅配を実現するなど、雇用創出や活性化にも貢献
トランスコスモス(沖縄県うるま市)
沖縄県下でものづくり産業を創出すべく、最先端技術支援を実施するという事業戦略を全体で実現している。ユニバーサルレイアウト採用による広々とした執務環境や、沖縄ならではのリゾート感溢れるリフレッシュ空間、提供する技術をデザインで表現したエントランスなど、地域特性を活かした特徴的な環境構築を評価
イーウェル(鳥取県米子市)
福利厚生/健康支援サービス等を提供する事業特性を踏まえ、その「在りたい姿」を自社施設で実現している。地域特性を考慮した自家車通勤への対応や、広い芝生スペースの設定など、働きやすい執務環境の構築に加え、リフレッシュ・アメニティ施設の充実が特徴的。執務家具選定にも女性の声を取り入れるなど、細部に渡る従業員への配慮を評価