

第2特集 「第3回オフィス環境賞」総括

従業員の期待、地域特性を捉える “働きやすさ”徹底追求する7社

人手不足に伴う業務効率化が叫ばれる現在、それでも最終的に顧客感動を生むのは“人による対応”だ。優秀な人材を揃え、末永く勤めてもらうには、“働きたい”と思える器と仕組みが重要になる。

コンタクトセンターにおける業務改善の取り組みを表彰する「コンタクトセンター・アワード」では、2013年度より3年に1度、「オフィス環境賞」(協賛スポンサー：コクヨ)を実施している。これは日本国内にあるコンタクトセンターを対象に、働きやすさや快適性への配慮がなされた建築設計、地域との共生や環境にこだわった施

設、高度なITやセキュリティの展開された設備を選定・記録し、その活動と業績を広く社会に伝えることにより、英知として価値を浸透させることを目的とする。今回は、申請のあった企業の中から7センターが選定。11月13日、東京・池袋で開催された「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」の会場内で授賞式が行われた。

主婦・育児中・学生・技術職—— 募集人員の特性に応じた施策整備

今回の受賞企業は、関東以西の拠点到集中した(図)。7社中3社は関東圏、4社が地方拠点で、そ

の多くが地域社会との共生、地元への期待に応える施策などで“働く環境”を構築している。

TKCカスタマーサポートサービスは、親会社TKCの創業者生誕地である栃木県鹿沼市にコールセンター専用ビルを建設。“地域共生”をテーマに、地元の名産・特産、伝統工芸を巧みに取り入れたデザインや、企業主導型保育事業による保育園の開設などで、地域に根ざしたオフィスづくりを推進している。募集定員に対する応募者数は常に3倍以上、1年定着率も90%以上を誇るという。

四国、松山市に拠点を構えるのは、NTTマーケティングアクトだ。大手アウトソーサーとして多様なクライアントニーズに応えるため、最新AI技術をはじめとしたIT武装が特徴だが、同時に地元密着の施策にも注力する。主力となる主婦層のライフスタイルを鑑み、大規模駐輪場を整備、宅配スーパーマーケットと提携するなど、1000人規模の雇用を生み出す。オリックス生命保険は、BCP対

図 受賞企業のコンタクトセンター立地拠点



全体講評

多様化する社員・地域ニーズに応える 経営課題を見極めた抜本的解決を評価



コクヨ 働き方改革タスクフォース
タスクフォース長
新居 臨

コクヨは創業以来、“働く環境構築”や“働き方をより良くする仕組み”にこだわり、企業が抱える経営課題を解決するためのさまざまなソリューションを提案・提供してきました。その中でコンタクトセンターは、90年代以降に登場した比較的新しいビジネススタイルとして、その働く環境に高い関心を抱いています。

初回から「第3回オフィス環境賞」までの6年間にわたり、コンタクトセンター業界を見続けて感じたのは、市場環境の変化に対して各社が抱える経営課題とその解決策がかなり多様化してきたということです。以前は、労働集約型モデルで人を集めるため、ブース周りの環境を良くするとか、女性が多いのでパウダールームにお金をかけるなど、物理的な投資が主流でした。しかし、今回の申

請内容を見ると、例えば地域に対してどう社会貢献しながら事業運営していくかや、個々の社員が持つ事情や特性——育児しながら仕事がしたい、自転車通勤できる距離で働きたい、ストレスフルでつらい——などといった社員の多様性に対しても、非常に間口の広い“働く環境”や“仕組み”を提供しています。これには経営の“本気”を感じました。

とくに今回受賞された各社は、環境構築に対して計画段階から抜本的な解決の方向性が非常に明確で、投資についても以前とは大きく変化しています。それは各社の事業が好調だからという理由ではなく、恐らく自社の事業の持続性や、採用難など個々に抱える課題や地域の状況を鑑みて、経営としても抜本的にやらねばならないと取り組んだ結果と言えるで

しょう。例えば、託児所や大型駐輪場を併設する、柔軟に働いていただくために宅配スーパーと提携する、地下という就業環境の不利なイメージを払拭するなどです。

働き方改革には、トップダウンの意思決定だけでなく現場の意見も重要です。とくにコンタクトセンター業界は、トレンドやオペレーションの変革が早く、トップダウンの判断だけでは追いつけません。現場からの「こうした方がいい」「こんな仕組みが欲しい」という声は貴重です。それにより、素早いPDCAが回せるようになります。

現在、この業界の働き方改革は過渡期といえます。いまは社員のウォンツに対して足りない部分を満たしている状況ですが、これがひとしきり醸成されてくると、企業ごとの特性・特徴が表れてきます。そうなれば、今度は働き方が社会を変えていきます。自分がどのように働きたいか、働き方を中心に人が会社を選ぶのです。今後は、働き方が社会や、人と企業の関係性を変えていく、その一端を今回のオフィス環境賞から感じました。

策や業務負荷分散を視野に長崎市ビジネスセンターを開設している。コンセプトは、安心・安全で多様性のある就業環境、長期ライフサイクルを見据えたオフィスの構築。機能美だけでなく、地元長崎を意識したデザインや、地域大学とコラボレーションしてグラフィックアートを展示するなど、地域とのつながりを強調している。

トランスコスモスのBPOセンター沖縄うるまは、沖縄県にもものづくり産業を創出すべく最先端技術の開発生産拠点として設立。技術職スタッフの疲れを癒やす、沖縄らしいリゾート感あふれるリフレッシュルームなどが特徴だ。

新規構築でなくても改革できる！ 既存環境リノベーションのススメ

従業員のモチベーションを意識した取り組みも高評価だった。

福利厚生/健康支援サービスを提供するイーウェルは、自ら企業の“あるべき姿”を体現するオペレーションセンターを鳥取県米子市に開設。働きやすい執務環境の構築、リフレッシュ設備の充実、自然環境への配慮など、“働きがい”あるオフィス環境を整えている。

東京海上日動コミュニケーションズは、旧オフィスの老朽化に伴う移転を決定したが、移転先が移転前より狭く、さらに地下という

悪条件だった。そこで有志によるプロジェクトチームを発足、スペースの有効活用、地下イメージの払拭に一致団結し、明るく働きやすい新オフィスを完成させた。

今回の申請企業で唯一、既存ファシリティのリノベーションで“働く環境”を一変させたのがSBI証券だ。顧客接点を担う従業員の重要性を説いて経営を説得。大幅な投資を行ってリフレッシュルームやリラクゼーションルーム、研修フロアを改築した。オフィス環境改善は、新規構築以外でも実現できることを示した好例だ。

次ページからは、受賞企業7社のオフィス環境を紹介する。