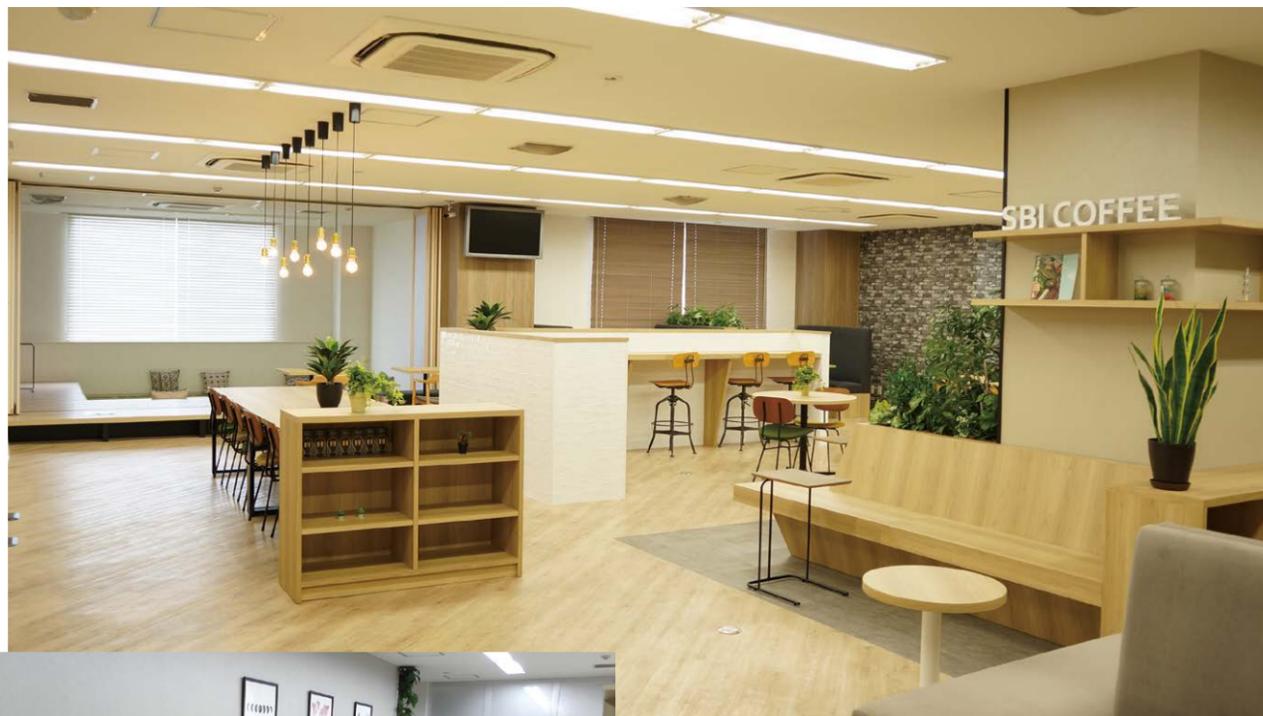


現場の要望と健康に最大限配慮 「オペレータファースト」の環境づくり



大幅リニューアルしたリフレッシュルーム。カフェをイメージした木目調のデザインやフルオーダーの家具が、疲れた身体と心を癒やしてくれる



壁際には深く座れるソファを設置。テーブルとイスは移動できるので人数にあわせたレイアウトが可能



ゆったり座れる、やわらかい座面のローソファ席



広々としたテーブルを電球型のペンダントライトの光がやさしく包む(上)。奥の仕切りを開けると小上がり(右)



ゆったり座れる、やわらかい座面のローソファ席



リラクゼーションルームには、マッサージチェアが並ぶ。照明を落として休むこともできる



ソファに座ってレッグリフレで一息



センサーで自動的にアロマが噴霧される



別室には仮眠用ベッドと毛布を用意。気分が悪い時、いつでも利用できる



センタープロフィール

- センター名称：SBI証券 カスタマーサービスセンター
- 所在地：埼玉県熊谷市銀座2-1-1
- 延床面積：265.49㎡
- 設備構成：オペレーションエリア×4、研修・プレゼンテーションルーム、会議室×12、面接・フィードバックルーム×2、休憩室・食堂×3、マッサージルーム×1、救護室×1、ロッカールーム×2、応接室×1、管理スタッフ控室×1、駐輪場50台、自家発電装置
- ブース数：約100席
- 業種・業態：オンライン総合証券
- 運用開始時期：2018年6月12日

受賞コメント

SBI証券は「従業員の働き方改革」と併せて、オペレータの働きやすい職場環境改善を推し進めて参りました。その結果、モチベーション高く仕事に取り組むことで業務の質が上がり、かつエンゲージメントが高まり離職率を低下させる事が出来ました。これからもオペレータファーストを継続し、働きやすい職場環境を提供して参ります。

講評

オペレータの業務負担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という経営投資による「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した。また、施策実施後も顧客満足度の向上を持續しており、そのPDCAサイクルも評価できる。



ワンフロアすべてを研修ルームに。50名規模の多目的ルームからディスカッションルームや個別面談室まで、大小9つのルームを備える