



TMJ

## 従業員の安心安全を最優先に 全社一丸でパンデミック時のBCPを実践

コールセンターは止めてはならない社会インフラ——。今回の新型コロナウイルス禍で改めてそう認識されるようになった。当然、それ以前からBCP対策は取られているが、複数拠点が同時に機能不全に陥るパンデミックへの対策は、多くの業務を受託するアウトソーサーにとって死活問題といえる取り組みだ。

TMJでは、自然災害や広域災害などの危機発生時に適切に対応できるよう、2013年に危機管理要領を体系化。従業員や関係者の安全確保、資産の保全、業務の早期復旧と継続を目的に、危機発生時における体制・運用整備と平時の活動(リスクマネジメント、訓練、教育)を常に進めてきた。

「直近では熊本地震や北海道胆振東部地震、各地の台風・暴雨による水害などに対応しています。さまざまな災害を経験し、体制・

対応策の見直しを繰り返しながら、今回の新型コロナ対応にも臨みました」と、事業統括本部 事業変革部部長の北村岳大氏は説明する。

具体的には、業界でも早い1月下旬に社長をトップとする災害対策本部を組織。まずは全社に向けて注意喚起と体制確認を行っている。この際に経営側から「従業員の安心安全を最優先とする」という方針をあわせて発信、不安を覚える現場へのメッセージとした。2月上旬、感染疑い時の対応ルールを通達。2月下旬には感染予防に向けた対応を通達している。

### 現場の“やることリスト”作成 6月中旬までに99%の実施率

図は災害対策本部の体制・報告フローだ。事務局が重要事項報告窓口を設け、関係各所や全国拠点から情報収集し、対策を決めて全社へ発信、感染拡大防止に努めた。

感染予防には全国統一ルールを敷いた。ソーシャルディスタンス、飛沫・接触感染の防止、衛生管理など施設ごとにやるべき項目



事業統括本部 事業変革部 部長の北村岳大氏

を洗い出して点検表を作成、期限を決めて進捗管理した。その結果、クライアント先を含む全国事業所130カ所余りで30項目の実施事項を設定し徹底。6月中旬までに99%の実施率を達成している。

現場発の施策を水平展開。全国拠点から工夫・アイデアを社内チャットで収集し、特設ポータルサイトで公開。ナレッジ共有と各拠点の一体感を生んだ。スタッフのケアでは、全雇用区分を対象に休暇取得支援を実施。安心して柔軟に働き続けられる環境を提供した。本社スタッフには在宅勤務制度も適用拡大。コロナ関連の相談窓口、メンタルケアにも努めている。

「多くのクライアント様からご理解・ご協力いただきました」と北村氏。経営陣の強いメッセージ、スムーズな報告フロー、全社一丸となり徹底的に取り組む体制、先手先手の対応策が称賛された。

図 災害対策本部の体制・報告フロー

