

コロナショックの1年を振り返る！ メンタルケア、在宅シフトの現状と課題を議論

なかなか終息への道筋が見えない新型コロナ禍。両日の基調講演は、「コロナショックの1年を振り返る」として、「人材管理」と「在宅シフト」をテーマに取り上げた。

まず、初日は「コロナ禍のメンタルケア実態調査と事例に見るニューノーマル時代の人材管理」として、東京大学大学院医学系研究科博士の関屋裕希氏と、在阪の通信販売会社、生活総合サービスのカスタマーサービス部リーダー、奥条達也氏が登壇。関屋氏が「新型コロナウイルス流行下でのストレス対処」などについて講演し、奥条氏が現場のマネジメントの立場からアドバイスを求めるというスタイルでセッションが進んだ。

関屋氏は、「経営層、マネジメント層のリーダーシップが何よりも重要。必要なメッセージを積極的に発信することで、社員のメンタル不全をある程度予防できる」と



東京大学大学院医学系研究科 博士の関屋裕希氏

強調。奥条氏も、「経営が積極的に情報を発信してくれ、在宅シフトも迅速に進めることもできた。結果的に、感染者は出たが大きな混乱はなかった」と振り返った。

とくにコールセンターのような労働集約組織においては、不安が伝染しやすい傾向がある。経営、あるいはセンター長のメッセージ力は、非常事態を乗り切る大きなカギといえそうだ。

「在宅」はCX向上の手段 最適なリソース配分を目指す

2日目は、「在宅センターの現状と課題、そして未来——働きやすさとパフォーマンスの考察」と題し、ヤフーのマーケティングソリューションズ統括本部セールスサポート部 部長の吉谷聡史氏と、あいおいニッセイ同和損害保険のコンタクトセンター事業部参与、緒方康夫氏が登壇（緒方氏はリモート参加）。CXMコンサルティング



生活総合サービス カスタマーサービス部リーダーの奥条達也氏

グの秋山紀郎氏をモデレータに議論した。ヤフー、あいおいニッセイ同和損保ともに在宅化を進め、コロナ禍終息後も制度を継続する方針にある。

とはいえ、両社ともに開始するまでには準備期間を要している。ヤフーは、まず電話対応を一時的に休止。メールやチャット対応を在宅化するとともに環境整備を進め、数カ月後に電話対応を再開した。あいおいニッセイ同和損保は、「先行デスク」としてトライアルを実施。1日あたり3～4名のオペレータを就業環境、スキル、経験をもとに選定し、一部業務に限定して開始、徐々に拡大した。

さまざまな共通課題が浮かび上がったが、とくに教育をはじめとした人材マネジメントの難易度が高いことを再確認。また、「あくまで在宅はカスタマーエクスペリエンス向上、維持の手段のひとつ」であることも3氏の見解は一致した。



2日目の基調講演。あいおいニッセイ同和損保の緒方氏はリモートで出演した