

特別企画 「第4回オフィス環境賞」総括

ウィズコロナ時代の「設備」「体制」の理想形 重視された“安心・安全”と“地域共生”

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年より3年に1度、「オフィス環境賞」(協賛: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、叡智として価値を浸透させることを目的としている。

第4回となった今回は、新型コ

ロナ禍の感染拡大を背景に、従業員の安心・安全への配慮、在宅コールセンターとのハイブリッド運営など、過去3回の取り組みにはなかった新たな施策や挑戦が多数盛り込まれたものとなった。申請のあった企業の中から7センターが選定され、2022年11月に東京・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。

優秀賞3社・環境賞4社を表彰 “働きやすいセンター”を体現

今回の受賞企業は、優秀賞3社、環境賞4社。首都圏が3センター、

地方が4センターだ(図)。

優秀賞を獲得したのは次の3社。

KDDIエボルバのPolaris_Sapporoは、人と人、企業と地域の“つながる”を重視した同社同地域の旗艦センター。企業主導型保育園の開設、清掃活動や防災イベントの開催、災害時の近隣住民への充電ブース開放など、地域との共生を視野に多数の施策を展開する。

プレステージ・インターナショナルの秋田BPOにかほキャンパスは、地域の雇用課題を解消し、地元根差した地域共生を体現している。具体的には人口流出の激しいにかほ市において最大500席規模の雇用を創出、施設内カフェテリアを近隣住民に開放するなど、「開かれた拠点」を実現している。

トランスコスモスのMCMセンター池袋EASTは、新型コロナウイルスの感染拡大における事業継続性の維持を視野に、新しい機能やデザインを多数採用。社内外の安心・安全に配慮するほか、在宅勤務者を対象に専用サポートデスクを開設するなど、新しい働き方への支援

図 受賞企業のコンタクトセンター立地拠点



全体講評

従業員エンゲージメントと企業価値の向上 オフィス環境賞10年に見る“働く環境”の変化

コクヨ ヒューマン&カルチャー本部
働き方改革室 室長
新居 臨氏



オフィス環境賞は、2013年の第1回から2022年の第4回まで、およそ10年の歩みを進めてきました。“十年一昔”とは言いますが、この10年間でコンタクトセンター事業に携わる皆さんの働く環境は大きく変わったと感じています。

その要因の1つが新型コロナという未曾有のパンデミックです。指定されたオフィスに集まることが大前提とされた従来の働き方が困難となり、従業員の安心・安全を守るという論点において、リモートワークを半ば強制的かつ短期的に取り入れるところから始まり、現在は恒久的に設定されているところもあるかと思えます。

こうした働き方の大きな変化の機会を、脅威や危機と捉えるのか、あるいは新しく変化するチャンスと捉えるのかで、その後の対応が違ってくるでしょう。今回の受賞企業はすべて、事業継続の危機をチャンスと捉え、働く環境を含めたBCPの強化、ワークフローやバリューチェーンなどをオフィス環境の再構築を通じて大きく見直されたと感じます。

例えば、スカパー・カスタマーリレーションズ様や大塚商会様は、コロナ禍を機に本社機能とセンター機能が同居す

る組織横断的な業務活動を開始しています。DX推進やフリーアドレス制への移行など、新たな環境の構築をトリガーとして、ワークフローそのものを変えた点

が、今回、顕著な特徴だったと思います。センター業務というのは、業績の最大化を目指すなかで、ある一定面積の中に大勢の人を詰め込んで顧客対応する労働集約的な環境アプローチも可能であり、仮にそのような環境で働き続けることは、コロナ禍では感染リスクがとても高く、従業員は不安や不満を募らせるでしょう。そうした状況を改善し、従業員が安心して働ける環境を提供したことによって、企業と従業員のエンゲージメントを非常に高める結果になったと考えています。

もう1つの大きな変化は、オフィス環境が、事業価値の向上だけでなく、企業価値の向上にもつながっていることです。事業価値の向上とは、事業に伴う売り上げの向上です。少なくとも10年以上前のセンター・ファシリティは、なるべく小さな空間に大勢の人を並べて、1ブースの原価はいくらか、1席あたりどれだけ儲かるのかという考え方が一般的でした。それがコロナ禍により、働き方の変革

をポジティブに捉えた結果、企業価値の向上という新たな視点が生まれました。

プレステージ・インターナショナル様やKDDIエボルバ様は、事業の特色や変化の象徴としてのファシリティを置くことで、地域社会に企業活動を示しています。また、トランスコスモス様は、アフターコロナのビジネス変革の象徴として、積極的なDX導入や在宅勤務者に向けた専用のサポートセンターを開設し、従業員はもちろん、クライアント企業やこれから取り引きをしたい企業に対しても広く発信して、差別化を図っています。各社とも取り組みの積極的な外部発信により、企業価値の向上につながっていることが特徴であると感じています。

10年前にオフィス環境賞の支援を決めた際、私は働く環境とは大事な経営資源であり、働き方を変えることは企業活動において大きなインパクトとなることを信じていました。そこで働く従業員のエンゲージメントや働きがいの向上につながり、ひいては企業価値の向上につながるという思いがありました。そのような変化が、10年かけて本当に起きたことを感慨深く思います。

現在、ウィズコロナの言葉とともに日常生活が戻りつつあります。しかし、企業は今後もさまざまな外的環境変化にさらされ続けます。オフィス環境賞の事例を参考に、自社の取り組みを振り返りつつ、改善の範としていただけると大変ありがたいと思います。

体制を整えている。

環境賞は次の4社が受賞した。

大塚商会のたよれーるコンタクトセンターは、拠点・在宅勤務のハイブリッド環境でも心地よく仕事ができ、センター全体の運営管理も行き届いた新しい環境を構築。DX化を推進し、ワークスタイルも変革している。

スカパー・カスタマーリレーションズの日黒本社/日黒センターは、コロナ禍で稼働率の下がった

オフィスの新しいあり方を模索。

本社機能とセンター機能を壁のないワンフロアに同居させることで、組織を超えた横断的なコミュニケーションや意思疎通を実現した。

ベルシステム24の福岡第6ソリューションセンターは、同社の企業ブランドをリブランディングするという経営戦略を体現した旗艦センターだ。コーポレートロゴの浸透と博多の地域性を融合させたセンターデザインなどで従業員

エンゲージメントを高めている。

N T T マーケティングアクトProCXのVOCサポートセンターは、オペレーション拠点ではなく、同社が提供するDXソリューションをクライアント企業が体験できる場だ。最新のAI・ITソリューションを活用しVOC分析などを実体験、業務・経営改善などにつなげていく。

各受賞センターの写真や概要は次ページから掲載する。次回のオフィス環境賞は2025年の予定だ。