

第2特集 「第5回オフィス環境賞」総括

従業員の安心安全と健康経営を体現する “人にフォーカス”した拠点戦略

生成AIによる問い合わせ対応の自動化が進む一方、顧客に寄り添い、感動する体験(CX)を提供するには、オペレータをはじめとした“人”による対応が重要になる。優秀な人材を集め、末永く働き続けてもらうには、安心安全で快適に過ごせる環境構築が必須だ。第5回を迎えた「オフィス環境賞」では、9社のファシリティが表彰された。

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5回を迎えた今回は、人手不足を背景に顧客対応の自動化が進む中でも“人による力”にフォーカスし、従業員が快適に過ごせるパフォーマンスを最大限に発揮できる就業環境の構築が高い評価を得た。申請のあった企業から9社を選定。2025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5社・環境賞4社を表彰 カギは“ウェルビーイング”追求

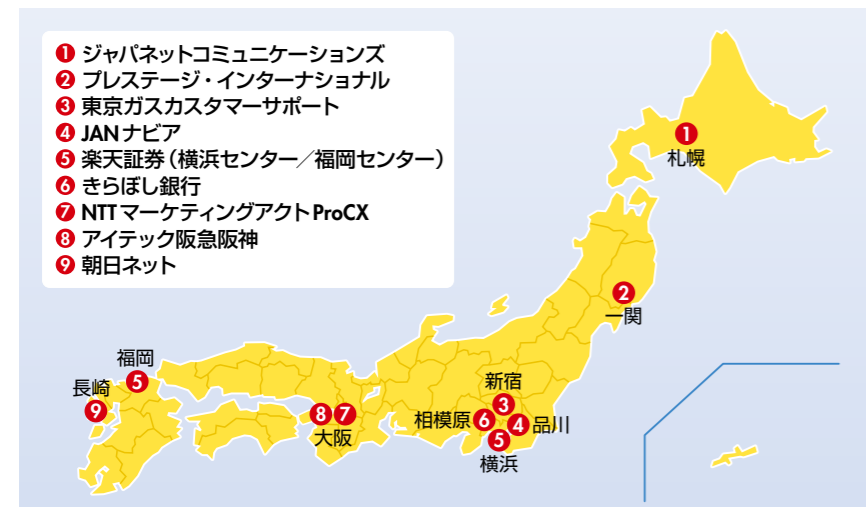
今回の受賞企業は、優秀賞5社、環境賞4社。北は北海道から南は長崎まで広く立地している(図)。

優秀賞を獲得したのは次の企業。楽天証券の顧客サービスセンターは横浜・福岡に立地。快適な職場環境の実現に向け、200件以上の従業員の声を取り入れ、安心と働きやすさを提供するコンタクトセンターを構築した。

朝日ネットのCSセンター長崎は、「交流」を基軸とした「つながる」オフィスをテーマに設備・動線を設計。人が行き交い、ともに成長して最高の顧客体験を提供できる就業環境を整えている。

JALナビアの天王洲オフィスは、従業員が持続的に就業できる施設として「ウェルビーイング×ESG」をテーマに環境構築。社員

図 受賞企業のコンタクトセンター立地拠点



全体講評

経営戦略の体現、従業員満足の実現、社会継続貢献 環境構築の注目すべき3つのトレンド

コクヨ ヒューマン&カルチャー本部
働き方改革推進総務部 統括部長
新居 臨氏



2013年から始まりましたオフィス環境賞も2025年で第5回を迎えました。私も環境構築のプロとして、十二支の一周分、12年間にわたり、コンタクトセンター環境のトレンドをずっと追いかけてきた。この賞に関与できたことを大変ありがたいと考えております。

第5回のオフィス環境賞ですが、これはお世辞ではなく、過去の作品も素晴らしかったのですが、今回は本当に特出して素晴らしい応募作品が多数ございまして、私ども審査する側も非常に苦労しながら選定を進めてまいりました。その中で、やはり今回のこの3年間のトレンドだと思われる点を確認をしながら採点しています。これはしっかりとお伝えしたいと思います。今回のトレンドで注目すべきポイントは3点でございます。

1点目は、企業独自の経営戦略・運営戦略がコンタクトセンターの現場環境全体の設計や構成にしっかりと反映されていることです。すなわち、企業戦略を体現した環境であること。これまでの過去の

トレンドでいうと、結構限られた予算の中で、どちらかというとボトムアップ的に半ば従業員の声を聞きながら、できることをやるというようなところがありました。しかし今回は、経営戦略の実現であるとか、戦略的な投資によって企業ブランディングまで高めていくといった、コンタクトセンターの環境構築が経営戦略実現の一つの大きな施策となっております。この点が今回のトレンドとして大きく上がっていたと感じております。

2点目は、従業員の皆さまがその企業に所属することの満足・充足を得られ、誇りと心理的安定性につながるブランディングを体現した環境であることです。これまでは、どちらかというと業務生産性であるとか、安定稼働といったようなところが、かなり重視されてきました。それが、協働・共生とでも申しますか、非常に一歩も二歩も踏み込んだ人や仲間に対する取り組みが顕著になっています。健康経営の概念や発想、それに付随する環境構築などは、今回の作品の非常に大

きな特徴だったと考えております。最後の3点目は、SDGsやサステナビリティへの配慮です。雇用創出や地域貢献・地域共生など社会継続貢献を体現した環境であること。これは、もちろんそれだけではないと思いますが、どちらかというと企業が業績を最大化するための投資というような考え方から、社会に自社がどう求められ続けるのかといった非常に高い視座・視点で環境構築への投資をされておられるとお見受けしました。こうした部分も非常に大きな特徴だったと考えております。

この業界は、もう皆さまのほうがお詳しいとは思いますが、AIの進歩ですとか、IoTの進化ですとか、人がいらなくなるなどというようなことも、極論ではありますが予測されるような中で、やはり今回のこのオフィス環境賞の大きなトレンドとして、いかに人にフォーカスをして、いかにその従業員や仲間、地域の皆さまや社会の皆さまとともに成長していくのかというようなところが、非常に色濃く出たのが今回の作品だったのかなと考えております。

次回、また3年後、社会も世の中も非常に大きく変わっていくと考えております。ぜひともまた、皆さまに素晴らしい作品を作っていただき、ご応募いただけますと幸いです。

の1人ひとりがイキイキと働ける設備・空間設計が高く評価された。

ジャパネットコミュニケーションズはBCP対策を目的に札幌オフィスを新設。開けた執務空間、ほっと一息つける温泉宿風の休憩室、数々のアート作品など、センターらしくないセンターを目指した。

プレステージ・インターナショナルの岩手BPOフォートレスは、「誰もが輝く職場」を目指して構築。一関の名勝・厳美渓をモデルに設計された施設は地元雇用、地域住民との交流などを生んでいる。

環境賞は次の企業が受賞した。

東京ガスカスタマーサポートが開設したコンシェルジュセンターは約300人が勤務。顧客対応をチーム制で実践するため、コミュニケーションを重視した空間設計や工夫を行い独創性にあふれる。

きらぼし銀行の相模原カスタマーセンターは“明日も働きたくなる”ウェルビーイング空間を目指した。女性スタッフの意見を多数取り入れ、「毎日いいことが積み重なるオフィス」を実現している。

アイテック阪急阪神のi-TEC

Prime Center Osakaは「人に寄り添い、人をinspireする」がテーマ。明るく開けた執務環境や緑あふれる休憩室など、すべての人がイキイキと働ける環境になっている。

NTTマーケティングアクトProCXは、BPO事業者としてクライアントから安心・信頼を寄せられる情報セキュリティ基盤を構築。PSOC、PiNOCは、24時間365日体制でクライアントのデータ資産を守る。

各受賞センターの概要や画像は次ページから紹介する。次回のオフィス環境賞は2028年の予定だ。