

トランスコスモス、USEN、大妻女子大学の3者が コールセンターで働くオペレーターに対するBGMの効果研究を実施 —BGMの有無によるオペレーターのストレス軽減を検証—

トランスコスモス株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO：奥田 昌孝）、USEN-NEXT GROUP の株式会社 USEN（本社：東京都品川区、代表取締役社長：田村 公正）、大妻女子大学（所在地：東京都千代田区、学長：伊藤 正直）は、コールセンターで働くオペレーターに対する BGM の効果研究を実施しました。

<研究背景>

一般的にコールセンターでは多種多様な業務を受託しており、即時の回答を求められる問い合わせや、難易度の高いサポートなど、オペレーターの対応に高度なスキルが求められる傾向があります。また、繁忙時期にはキャパシティを超える電話数が着信する等、ストレスフルな状態を引き起こす要素もあり、欠勤率や離職率といった指標に課題を抱えているセンターも存在しています。これらのコールセンターの問題に対し、USEN では、「BGM がオペレーターのストレス軽減に寄与できるか」という研究テーマを設定いたしました。

そこで、本研究企画に賛同したトランスコスモスをフィールド企業とし、研究計画や分析を大妻女子大学・尾久裕紀教授（人間関係学部 人間福祉学科）、堀洋元准教授（人間関係学部 人間関係学科）、本田周二准教授（人間関係学部 人間関係学科）が担当しました。

会話を主とする業務を担う、コールセンターのオペレーターに対する BGM でのストレス軽減に関する調査は、他に例を見ない研究と言えます。今後 USEN では、研究結果を踏まえて、BGM によるコールセンターの環境改善に貢献してまいります。

トランスコスモスではこれまで「はたらきごこち向上」を掲げ、休憩時間にゆったりつかえるカフェテリアの整備や、女性向けのパウダールーム等、オフィスのユーティリティ空間の環境整備に取り組んできました。今回は執務室空間の「はたらきごこち向上」に繋がる効果を期待しています。今後も研究結果を踏まえオペレーターがポジティブに働ける環境づくりを進めてまいります。

<研究内容>

【日程】：2019年5月～7月にかけての2ヶ月間（観察期間）

【対象者】：トランスコスモスのコールセンターに勤務するオペレーター150名（A群：50名、B群：50名、C群：50名）

【内容】：USEN のオフィス向け音楽配信サービス「Sound Design for OFFICE」を使用し、観察対象となるオペレーターA群は2ヶ月の「音楽を流さない」期間、オペレーターB群およびC群は1ヶ月ずつの「音楽を流す」期間と「音楽を流さない」期間を設け、各期間の最終週にアンケートを用いてオペレーターの心理的な変化を評価します。

<株式会社 USEN : オフィス向け音楽配信サービス「Sound Design for OFFICE」について>

USEN が 2013 年 2 月より提供するオフィス向け音楽配信サービス「Sound Design for OFFICE」は、“音で空間をデザインする”をコンセプトに、オフィスに合った楽曲を選曲・編成したものです。職場でのメンタルヘルス対策がクローズアップされる昨今、USEN がこれまでに培ったノウハウを活用し、オフィス環境を快適にするためのお手伝いを「音」を通して行いたい——このサービスにはそんな思いが込められています。オフィスにふさわしい音楽の 4 つの機能、「集中力向上」「リラックス」「リフレッシュ」「気づき」にチャンネルをカテゴライズ。快適で働きやすい空間をサポートする音のオフィスソリューションです。

URL : <https://sound-design.usen.com/>

<トランスコスモス株式会社について>

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 30 개국・167 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 48 개국の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。

【報道関係者からのお問い合わせ先】

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 : 富澤

TEL : 03-4363-0123 E-MAIL : pressroom@trans-cosmos.co.jp

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部 担当 : 清水

TEL : 03-6823-2010 E-MAIL : unhdpr@usen-next.jp

大妻女子大学 広報・入試センター 広報・募集グループ

TEL : 03-5275-6011 E-MAIL : opr@ml.otsuma.ac.jp