

# 「見守り隊」を結成して各種イベントを実施 委員会活動の活性化につなげる

## 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

有料多チャンネル放送「スカパー!」のカスタマーセンターを運営している株式会社スカパー・カスタマーリレーションズは、企業ミッションである「お客様の快適なスカパー!ライフをサポートする」を実現するため、オペレーターによる高い接客力と先端テクノロジーを融合させ、年間320万にもおよぶコールに対応している。近年では増加するニーズに応えるため、コール対応に加えて、メールやチャット、LINEといったノンボイスでの対応を推進している。また、オペレーターの教育や運用環境の整備にも力を入れ、業務改善に努めてきた。

今年2月には、業界団体であるHDI-Japan<sup>\*1</sup>の格づけ調査において、WEBサポート、問合せ窓口、モニタリングという3部門の格づけ調査を受け、初の受審にもかかわらずすべての部門で最高位である三つ星を獲得している。

### 1. 積極的な意見で 共感を積み上げる

今回まずお話を伺ったのは人事戦略部の山田庸平さん。山田さんは2017年に当時の人事総務部（現在は人事戦略部）に異動となった時から職場環境の改善に取り組み始めたが、賛同者は少なく改善はなかなか前に進まなかった。そこで目をつけたのが、自身も衛生管理者として参加している月1回の安全衛生委員会だった。同社の安全衛生委員会は、人事総務部長を委員長とし、各部の代表者と産業医、衛生管理者という構成で、委員の数は計12人。

「委員の選出についてですが、当時、日頃から社員とコミュニケーションをとり、ささいな不満や意見によく耳を傾けていました。その中で職場改善に課題意識を強く持たれている方などを探し、『そういう気持ち強いのであ

れば一緒にやりませんか』と、まるでスカウトのように声をかけたのです。その方が部内で『自分がやります』とって委員になることで、意識のある方を少しずつ集めることができました」（山田さん）。

こうして共に職場環境の改善に取り組んでくれる委員を既存の委員に加え、「もっと活発に活動していこう」と呼びかけたのが2018年4月の委員会だった。規程に「安全で快適な職場環境の形成を促進し、生きがいや幸福感の充実、疾病や怪我による欠勤の防止、医療費の抑制、能率・生産性の向上をめざす」とあるが、いまのままで、生きがいや幸福感の充実が本当に実現できるのか、と訴えたのだ。

「この時はまず方針だけを話し合い、最初に“ワーク”をしよう、という方針が固まりました。ワークというのは会社が今どういう職場環境でどういったことができたらいい<sup>い</sup>と考えるか、ということプレストする場です。“安全と衛生”というよりも、“よい環境”にするには、という幅広い視点で議論しました」（山田さん）。

その上で、発言を促し議論を活発化させるため、お互いに意見の否定はせずに共感を積み上げていくことをルールとした。この時から同社の安全衛生委員会は変貌を遂げるのだが、そのビフォー・アフターを目の当たりにして、手応えを感じていたのがすでに委員の一人であった品質保証統括部の<sup>つたがわ かずみ</sup>傳川一美さんだ。

傳川さんは「それまでの委員会では提案をしてもなかなか実現に至る議論にならなかったのですが、ワークをしたところから、みんなの表情が変わって行って、それぞれが発言しやすいなど実感しました」と振り返る。そこでまず手をつけたのがチーム名の策定だ。「最初に安全衛生委員会が社内で知名度がないという課題が出まして、意



ライザップによるセミナーの様子

欲があるメンバーが集まるような、楽しそうなネーミングが欲しいよね、となりました」(山田さん)。こうしてチーム名「安心・安全 見守り隊」が決定する。メンバーは委員を中心に、任意の共感・協力社員数名、直近に入社した中途社員も受け入れることとした。

## 2. メンバーの知識・技術を活用

見守り隊が仕掛けた最初のイベントは、ライザップのセミナーだ。CMなどで知名度抜群だったライザップの名前を前面に出すことで、見守り隊の活動を認知させる狙いがあった。

「ライザップさんのイベントから始めたのが大きかったと思います。そこで『あ、見守り隊って、こんな事やってくれるんだ』と社員の認識が変わりました。座学後に部長陣も一緒に参加者全員を巻き込んでスクワットをしたのもインパクトがありました。『部長がやっているなら』みたいな感じで一体感が生まれました」(傳川さん)。

第2弾は、ヨガを取り入れた体操。目黒本社はデスクワークが中心のため、腰が痛い、肩がこるといった声が多く上がっていた。これを少しでも解消できればと週1回、朝礼後に全員でヨガのポーズを取ることにした。実はこの施策、すでに傳川さんが委員会に提案していたもの。見守り隊になる前は提案しても誰も耳を貸してくれなかったそうだ。そして、このイベントの講師は傳川さん自身のだが、ここにも見守り隊のこだわりが垣間見える。

「見守り隊ではメンバーの持っている知識・技術を活用することにも力を入れています。ヨガもそうですし、他のイベントでも、『こんな会社になりたい』という熱い気持ちがある方には率先して企画・運営に携わっていただくようにしています。そうして発案者に共感が集まり、見

守り隊という活動を共にする仲間と一緒に施策を打っていく。それが活性化の秘訣です。」(山田さん)。こうして実現したイベントが「たまにはみんなで話そう会(社内での懇親会)」で、第1回は2019年12月に「ボジョレー会」として実施している。

## 3. ニューノーマルを見据えた活動へ

さまざまなイベントを行ってきた中で、もっとも好評なのが「ココロもカラダもほぐしタイム(社内でのマッサージ)」(第1回は2019年6月に実施)だ。

「イベント後は必ずアンケートを取っています。NPS<sup>※2</sup>の指標も取り入れたものですが、『ほぐしタイム』に関してはほぼ毎回100%の満足度といっていいと思います」(傳川さん)。しかし好評なこのイベントもコロナの影響で延期を余儀なくされた。「コロナに対応する中で、従業員の心も体もほぐすにはどうすればいいかを考えるのが我々の重要な仕事だと思います」と山田さん。その意味ではヨガイベントがいち早くリモートによる映像の配信という対応策を示しているが、その他のイベントではこれからの課題だ。

働き方も大きく変化したため、特に在宅勤務者はパソコンの前から動くことができず、運動不足になったという声は多い。こうした声に耳を傾け、対応していくのもこれからの見守り隊の課題だと山田さんは考えている。経営戦略部の花村健太郎さんは、「意識が高い人だけの遊離した存在ではなく、現場の小さな声をボトムアップで吸い上げて、解決策を見だし、経営陣に提案していく。そんな頼もしいみなさんです」と見守り隊を評価する。アフターコロナへの対応策を見出そうとする見守り隊を中心とした同社の、今後の活動に期待したい。

※1 ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体と同様のコンセプトで、2001年に日本国内で設立された団体。世界初の国際認定資格制度を創設し、統一基準で業界横断的な認証を行っている。

※2 「Net Promoter Score」の略で、「企業やブランドに対してどれくらいの愛着や信頼があるか」を数値化して測る指標。

### 会社概要

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

事業内容：有料多チャンネル放送「スカパー!」のカスタマーセンター運営、テクノロジー導入支援/コンサルティング

設立：2000年8月

従業員：472人 他、業務委託684人(2020年4月1日現在)

所在地：東京都品川区