

## コンタクトセンター向け「メンタルヘルス支援サービス」を開発

2021年9月16日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：金杉 恭三、以下 あいおいニッセイ同和損保）、株式会社ウェルネストコミュニケーションズ（社長：曾根 邦夫、以下 ウェルネストコミュニケーションズ）、アイエムエフ株式会社（社長：大塚 博巳、以下 アイエムエフ）は、コンタクトセンター向けのメンタルヘルス支援サービスを開発し、あいおいニッセイ同和損保の代理店に対し10月から提供を開始します。

### 1. 背景

コールセンターは一般的に「感情労働<sup>※1</sup>」といわれ、業務上多くのストレスがかかるため、国内の半数近くのコールセンターでは採用したスタッフの3割以上が1年間で離職するとされています。

そのため、あいおいニッセイ同和損保ではコールセンター業務に携わる社員（コミュニケーター、以下 CM）向けにアイエムエフの個別面談といったメンタルヘルス支援を提供し、職場環境の改善に務めています。

しかしながら、今般のコロナ影響により、コールセンターが「3密職場」といわれることや在宅受電の際に一人で応対することによるストレスがかかる状況になっており、さらなるメンタルヘルス支援が必要とされています。

また、お客さまニーズも対面から非対面に大きくシフトしており、保険代理店がコールセンターを設立する動きが活発になっています。そのため、CMに対するメンタルヘルス支援は今後保険代理店にとっても大きな課題となることが想定されます。

これらの課題を解決するため、今般、自社でコールセンターを運営し、かつ公衆衛生に関わる業務を行うウェルネストコミュニケーションズ、アイエムエフ、あいおいニッセイ同和損保は共同で、コールセンター業界で初めてコールセンターの職場および個人の双方を対象としたメンタルヘルス支援サービスを開発しました。

※1 感情労働：業務上で感情のコントロールや表現が不可欠な職業のこと

### 2. メンタルヘルス支援サービスの概要

コンタクトセンターで働く CM に有償でパルスサーベイ<sup>※2</sup>を提供（無記名）し、CM 個人に質問項目の低スコアやランクダウンなどの異常値が検知された場合は以下の支援サービスを提供します。これにより CM 個人のコンディションをタイムリーに把握することができ、離職防止に向けた個人・職場改善の対策を早期に講じることが可能となります。

※2 パルスサーベイ：小規模で頻度が高く短期間で実施するストレスチェック

#### （1）CM 個人向けサービス

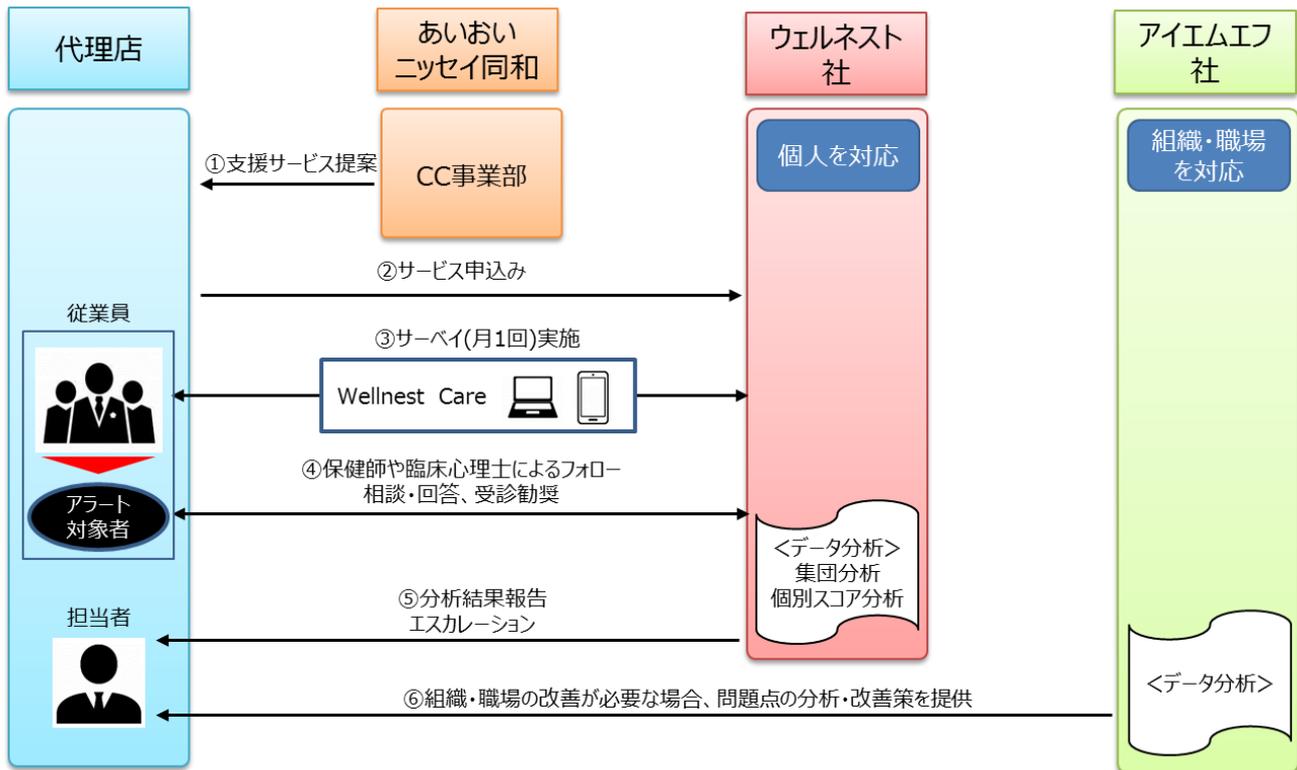
ウェルネストコミュニケーションズがアラート対象者に対する1次対応として保健師によるフォロー連絡を行います。相談内容（会社・環境・健康・プライベート）や状況に応じて、より専門性の高い対応が必要となった場合には臨床心理士との面談や専用医療機関の受診勧奨、実施企業担当者へのエスカレーションを実施します。

#### （2）職場向けサービス

アラート対象者が出た部署に対し、必要に応じてアイエムエフが該当部署メンバー全員の健康状態の確認および職場状況（仕事の量や質・対人関係・ハラスメント・サポート・新型コロナに対する不安や懸念等）の聞き取りを行い、面談の中で可能な範囲の対応を実施します。

また、面談結果を集計・分析（無記名）し、課題・対策を踏まえた報告書を実施企業担当者に提示します。

## 【全体概要】



## 【参考】 トライアル結果について

あいおいニッセイ同和損保のコンタクトセンターで在宅勤務者を中心に本サービスのトライアル（3月～7月）を実施した結果、アラート対象者（低スコア・ランクダウン）が平均 9.1%と、コンディションが悪い CM が一定数確認できました。

あいおいニッセイ同和損保のコンタクトセンターは CM の定着率が 95%（2021年3月末）とコールセンター業界でも高い水準を維持していますが、毎月 CM のコンディションを可視化することで従業員満足度向上に向けた課題も把握でき、対策を講じることで更なる定着率向上が期待できます。

## 3. 今後について

あいおいニッセイ同和損保のコンタクトセンターは HD I - J a p a n<sup>※3</sup> 評価において、応対品質・センター運営の両面で最高評価を獲得しており、今回の新たな取り組み同様、「先進性」の具現化に向けて外部知見等を取り入れた革新的な取り組みを推進し、新たなチャレンジを続けていきます。

※3 HD I - J a p a n :HDI とは、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体。1989年に米国にて設立され、現在、米経済誌フォーチュン・世界企業上位 500 社の 90%を含む 50,000 社の会員を擁し、世界に 100 の支部があります。

HD I - J a p a n は、HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立され、国内のサポートサービス業界にサポートスタッフとサポートセンター向けの国際認定プログラム及び関連トレーニングコース等のサービスを提供しています。

以上