

## 「ストレスチェック義務化法」の施行迫る！ 法制化の背景・趣旨と実施ポイントを解説

ベネフィットワン・ヘルスケア  
取締役 データヘルス・健康経営事業部長  
河原 章氏



要や実施方法について具体的に触れていった。この中で強調されたのは、雇用形態による差別化は行わないということだ。

法的には、チェック対象者は同一事業所内で1年以上の勤務経験があるか、今後1年以上勤務予定であることが条件になる。また派遣社員については派遣元に調査義務を付している。しかし「コールセンターは多様な雇用形態が混在します。その中で、この人は対象、この人は非対象と区別すべきではありません。ストレス原因となる職場環境の改善という趣旨からは、非対象者のストレスチェックも努力義務として課せられます。それを踏まえてチェック体制を整える必要があります」と説明。従業員満足度が高い顧客満足度を生むことから、センターでのストレスチェックの重要性を改めて強調した。

2015年12月より従業員50人以上の事業所を対象に施行される「ストレスチェック義務化法」。もともとストレスフルな職場という印象が強いコールセンターは、業務生産性や従業員満足、リクルーティングの観点からも早急な取り組みが求められる。特別講演では、ヘルスケア事業を全国展開するベネフィットワン・ヘルスケア取締役の河原 章氏が登壇。『うつ、休職の負担は1人400万円超！“経営資源の保護”としてのストレス対策』と題し、法制化の要点と対策について解説した。

まず河原氏は、法制化の背景にある、急増するメンタル障害について紹介。厚生労働省が2011年に実施した調査で、精神疾患のうち、うつ病など気分障害の患者数

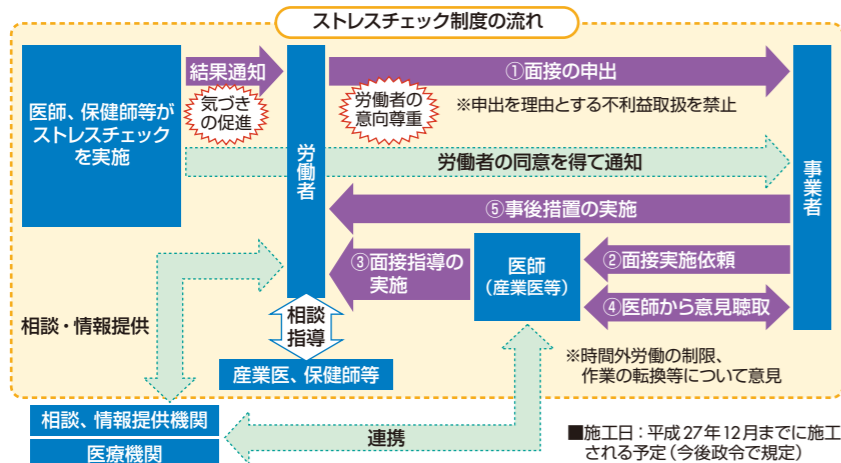
は95万8000人に達すること挙げ、「これは医療機関の受診者数であり、潜在的にはもっと多いはず」と指摘。メンタル対策は国家として急務であり、今回の法制化を強く後押ししていると説明した。

一方、企業リスクとしては、精神障害の労災認定が年々増加していること、精神疾患などで休職者が出た場合に1人あたり422万円の企業負担が発生すること、今後労働人口が減少する中で従業員の健康管理が重要になることを指摘。企業規模の大小を問わず、ストレスチェック義務化への対応が必須であることを強調した。

### 職場環境改善の努力義務あり 雇用形態に関わらず責任を持つ

後半ではストレスチェックの概

図 ストレスチェック制度の流れ



## 「問い合わせ窓口格付け調査」に見る 3ツ星サポートを実現する10のポイント

日本ヘルプデスク協会(HDI-Japan)  
代表  
山下 辰巳氏



「コールセンターの応対品質は顧客が決める」とよく言われる。このため、第三者機関によるベンチマーキング調査を品質評価の重要指標とする企業は少なくない。特別講演の2日目は、日本ヘルプデスク協会(HDI-Japan)の山下辰巳代表による『「問い合わせ窓口格付け調査」に見る顧客接点の現状と課題』だった。

同社は、毎月対象業界を設定し、企業のWebサポートポータルを使い勝手や電話窓口との連携、オペレータ対応のクオリティとパフォーマンスについて、専門審査員と一般審査員が評価し、格付けを行っている。講演では2014年に調査した、健康食品通販、家電通販、携帯キャリア/タブレット、ISP、ウォーターサーバー、生活家電メーカー、損害保険、生命保険、証券、銀行、ホテル、鉄道——の12業界の結果を報告。各々の特徴を解説した。

12業界の中でも、とくに損害保険業界は評価が高い。Webサポートポータルでは7社、電話対応は6社が3ツ星評価を得ており、全業界通じてトップクラス。2014年調査では、とくに代理店系損保の評価が高まっているという。また鉄道業界も押し並べて高評価。Webポータルの使いやすさもあるが、電話対応においては親身な対応が“対面接客を思わせる”という審査員の意見もあった。意外に低評価なのはホテル業界だ。「残念ながらWebポータルも電話窓口も3ツ星評価はありません。これは高級ホテルなら素晴らしい対応だろうという事前期待があったからだと思います。期待通りの対応ができていないと平均以下に感じられます」と山下氏は説明した。

### 人間と話したいから電話する IVRでのWeb誘導はご法度!

後半は2014年度調査を総括

図 3ツ星サポートのポイント

- Webは見つけやすく使いやすいこと
- クオリティがパフォーマンスを決める
- スマホ、タブレット時代への対応が必要
- マニュアル、スクリプト対応は満足度低下
- Webサポートとセンターの連携が重要
- クオリティは顧客が決めるもの
- IVRは無いほうが良い
- 顧客の期待を超える対応が必要
- 適切な応答速度、通話時間はない
- NOと言わない対応

した。よく「品質と生産性は相反する」と言われるが、実はそうではないと説明。調査結果から導いたクオリティとパフォーマンスの相関データを示しながら、「クオリティがパフォーマンスを決めます。逆に言えば、パフォーマンスを上げたいならクオリティを上げないといけません」と強調。高い業務知識や対応スキルがあれば、顧客対応もスムーズに行えると解説した。

また、調査結果から3ツ星企業に共通する特徴を抽出、10のポイントとして紹介した(図参照)。この中では、とくにIVRの導入について言及。

「人が電話をするのは人と話したいからで、機械と話したいわけではありません。まして、Web参照を促すガイダンスはもってのほか」と指摘している。