

ストレスに係る「抑うつ」「怒り」が低下

トランスコスモス、USEN、大妻女子大学の共同研究「BGMがコールセンターのオペレーターに与える効果」

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、BGMがコールセンターで働くオペレーターに与える効果についての共同研究(以下、本研究)を実施しました。

本研究によりオペレーターのストレス軽減に、BGMは一定の効果があることが明らかになりました。

尚、本研究の詳細については USEN が開設した音の効果に関する情報サイト「音空間デザインラボ」(<https://usen.com/portal/otodesign/>) に最新事例として掲載します。

<研究の方法と結果>

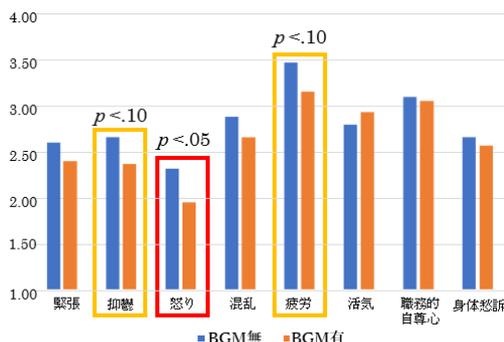
【日程】：観察期間①2019年5月13日～6月12日
観察期間②2019年6月13日～7月12日

【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（観察期間①167名 観察期間②159名）

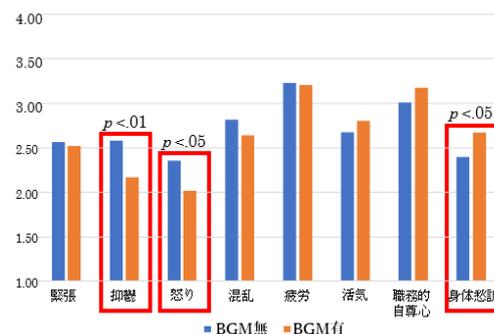
【内容】：観察期間ごとに、業務中のBGM環境（BGM有りと無音）を変えて、それぞれの環境下での、一時的気分尺度（「生き生きしている」「だるい」など）、職務的自尊心（「やりがいがある」「社会に貢献している」など）、身体愁訴（「目が疲れる」「腰が痛い」など）を調査し、オペレーターのストレスや気分、自尊心などに違いが見られるかどうかを検証しました。

【結果】：観察期間①、②どちらにおいても、BGMが有る条件の方がBGMが無しの条件よりも、抑うつと怒りの数値が有意に低いことが明らかとなりました。気分と職務的自尊心の間に相関がみられ、BGMの影響でネガティブな気分状態が下がると職務的自尊心が向上する可能性が示唆されました。

期間①



期間②



【大妻女子大学 人間関係学部 尾久裕紀教授、堀洋元准教授、本田周二准教授 コメント】

2度の観察期間のどちらにおいても同様の結果が見出された。条件間に性別や年代、勤続年数の偏りがほぼなかったことを踏まえると、BGM が抑うつや怒りなどのネガティブな気分に対して何らかの良い影響をもたらす可能性があると考えられる。なお、疲労や身体愁訴については、2度の観察期間共に同様の結果が見出されたわけではないため、音環境以外に要因があると考えられる。今回はあくまでも自記式のものであり、今後は生理的指標や仕事のパフォーマンスなど複数の指標を用いて BGM の効果を検証することで、高ストレス環境下になりがちなコールセンターで勤務されているオペレーターのやる気や働きやすさの向上に寄与する要因が明らかになることを期待している。