

**報告書の仕様は偏向になる場合があります。
数値は仮の内容です。実際の調査結果ではありません。**

協力企業名〇〇〇〇〇 様

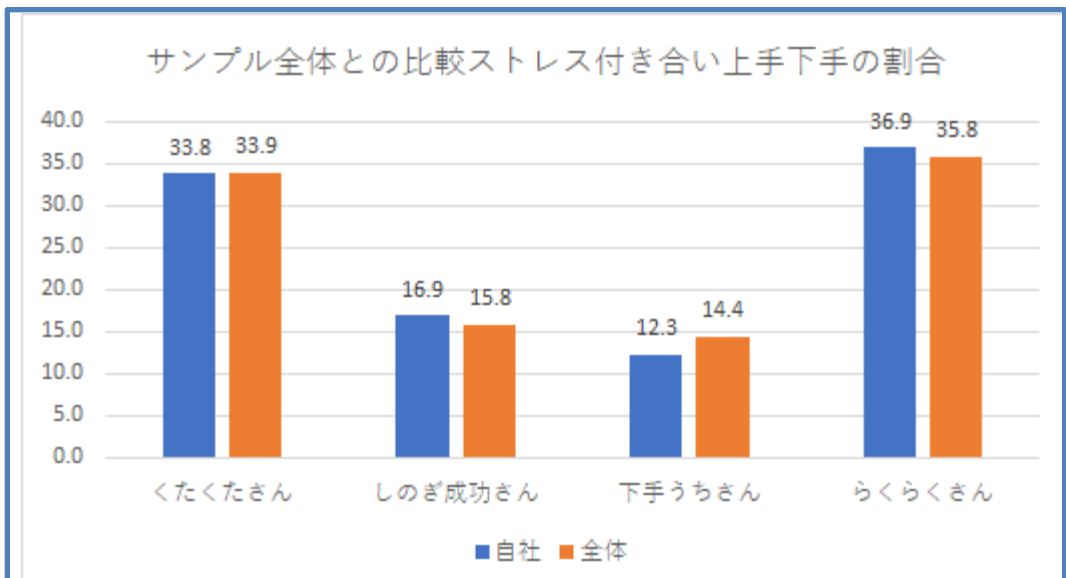
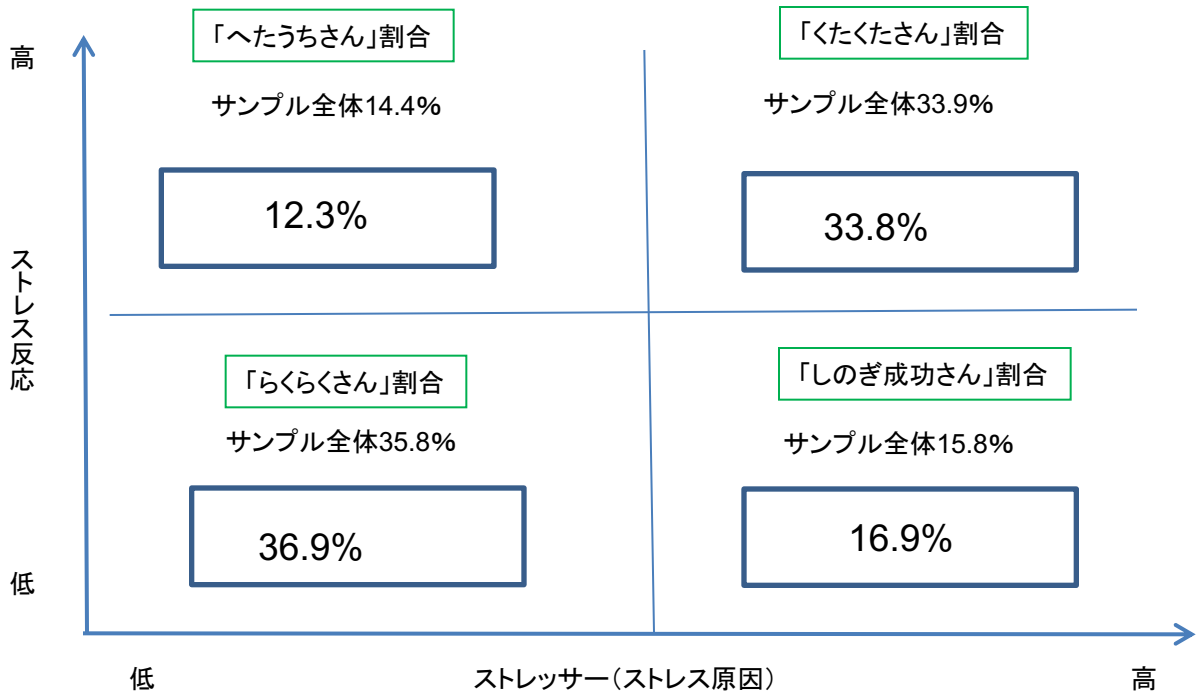
コールセンターストレス調査

〇〇〇〇年 調査結果

調査団体
一般社団法人アクティブワークケア
関西福祉科学大学心理科学部
株式会社ミスキィ

1. ストレス付き合い上手下手の割合

ストレス原因(ストレッサー)が少ないのにストレス反応の高い「へたうち」さん、
 ストレス原因(ストレッサー)が少なくてもストレス反応も低い「らくらくさん」、
 ストレス原因(ストレッサー)が多くてもストレス反応も高い「くたくたさん」、
 ストレス原因(ストレッサー)は多いのにストレス反応は低い「しのぎ成功さん」の割合を
 サンプル全体と比較した。



2.ストレス原因(ストレッサー)は何か

コールセンターのストレス原因(ストレッサー)で上位にある内容は何か。

自社のストレス原因上位5位	経験率	順位
クレーム対応	61.4%	1
時間に追われる	53.9%	2
同時入力	51.6%	3
仕事のミス	41.4%	4
電話パソコンの機能面で困る	39.2%	5

サンプル全体 ストレス原因経験率トップ5

コールセンター全体のストレス原因上位5位	経験率	順位
クレーム対応	64.5%	1
同時入力	56.8%	2
時間に追われる	52.3%	3
仕事のミス	45.2%	4
資料不足	39.2%	5

3.ストレス反応はどのように出ているか

コールセンターのストレス反応の上位は何か。

自社のストレス反応上位5位	経験率	順位
仕事に行きたくない	60.8%	1
気分が落ち込んだ	60.7%	2
イライラした	54.7%	3
不安になった	51.5%	4
電話をとりたくない	41.3%	5

サンプル全体 ストレス反応経験率トップ5

コールセンター全体のストレス反応上位5位	経験率	順位
気分が落ち込んだ	62.4%	1
仕事に行きたくない	61.6%	2
イライラした	55.8%	3
不安になった	50.3%	4
電話をとりたくない	44.3%	5

4.VDT反応はどうか

VDT (Visual Display Terminals) 反応は、パソコンをつかった作業を続けることで、ディスプレイの点滅等で目が疲れたり、肩がこるなどの身体的なストレス反応を言う。コールセンターでは、一般的に高い数値になる傾向がある。

自社のVDT反応	経験率
目がとても疲れた	78.1%
腰や肩や腕が痛くなった	70.6%
	148.8%

サンプル全体 VDT反応

コールセンター全体のVDT反応	経験率
目がとても疲れた	79.1%
腰や肩や腕が痛くなった	69.8%
	148.9%

5.ストレス対処方法(コーピング)にはどのような特徴があるか

コールセンターのストレス対処方法(コーピング)の経験率上位はどのような内容か。
全体の60%以上が経験しているコーピングを確認する。

自社のコーピング経験率60%以上の項目	経験率	順位
マニュアルを厳格に守る	70.8%	1
臨機応変に対応した	66.9%	2
目が疲れないよう自分なりの工夫(目薬をさす、椅子の調整など)をした	66.8%	3
仕事のことを考えすぎない	65.9%	4
仕事中や休憩時間にお茶などを飲んでくつろいだ	63.3%	5

サンプル全体 60%以上が経験しているコーピング

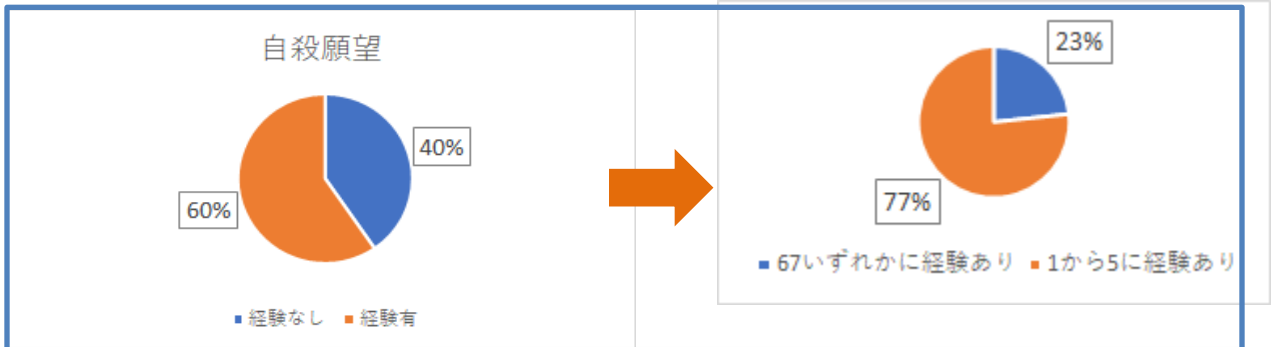
コールセンター全体のコーピング経験率60%以上の項目	経験率	順位
マニュアルを厳格に守る	72.1%	1
臨機応変に対応した	66.6%	2
仕事のことを考えすぎない	64.1%	3
目が疲れないよう自分なりの工夫(目薬をさす、椅子の調整など)をした	63.0%	4
仕事中や休憩時間にお茶などを飲んでくつろいだ	62.4%	5

6.自殺願望はどのような状況か

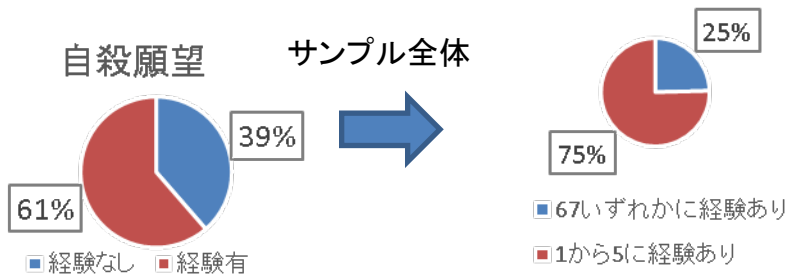
質問内容

- ①人生にまったく望みを失ったと感じたことは
- ②不安を感じ緊張したことは
- ③生きていることに意味がないと感じたことは
- ④この世から消えてしまいたいと考えたことは
- ⑤ノイローゼ気味で何もすることができないと考えたことは
- ⑥死んだほうがましと考えたことは
- ⑦自殺しようとかんがえたことが

<回答は、①まったくなかった ②あまりなかった ③あった ④たびたびあった>



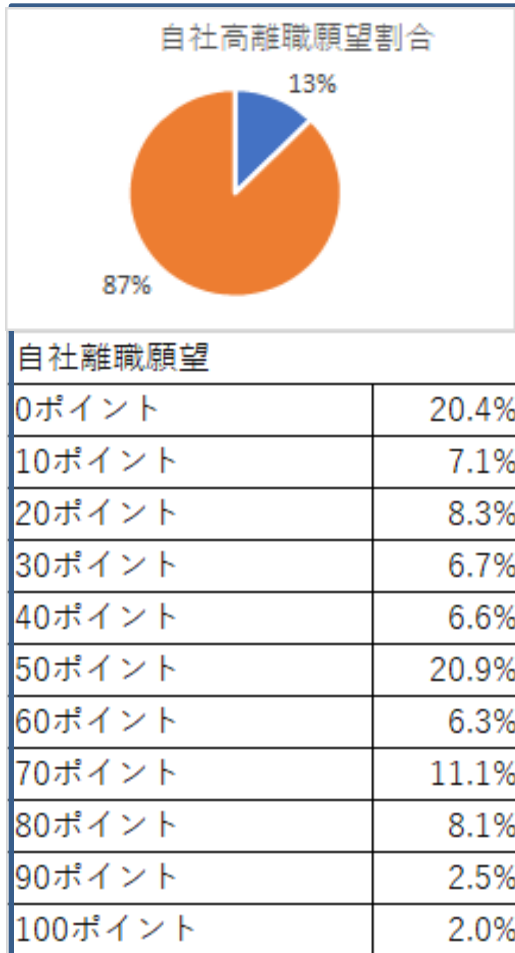
自社	
①~⑦まで全て経験あり	5.5%
①~⑦のいずれかに経験あり	59.6%
⑥経験あり	16.2%
⑦経験あり	11.7%
⑥⑦両方経験あり	9.8%
①~⑦まで全て経験なし	40.4%



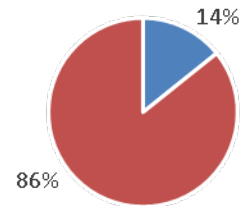
サンプル全体	
①~⑦まで全て経験あり	6.0%
①~⑦のいずれかに経験あり	61.4%
⑥経験あり	17.9%
⑦経験あり	12.9%
⑥⑦両方経験あり	10.9%
①~⑦まで全て経験なし	38.6%

7.離職願望はどのような状況か

「今すぐにも仕事をやめたい」を0点～「まったくやめたくない」を100点として、調査時点の離職願望を測定。80点以上が高離職願望者。

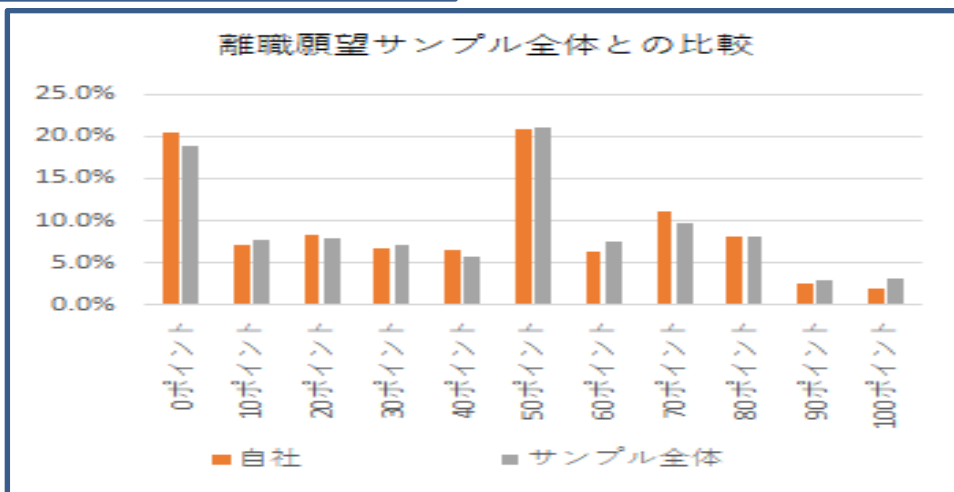


サンプル全体高離職願望割合



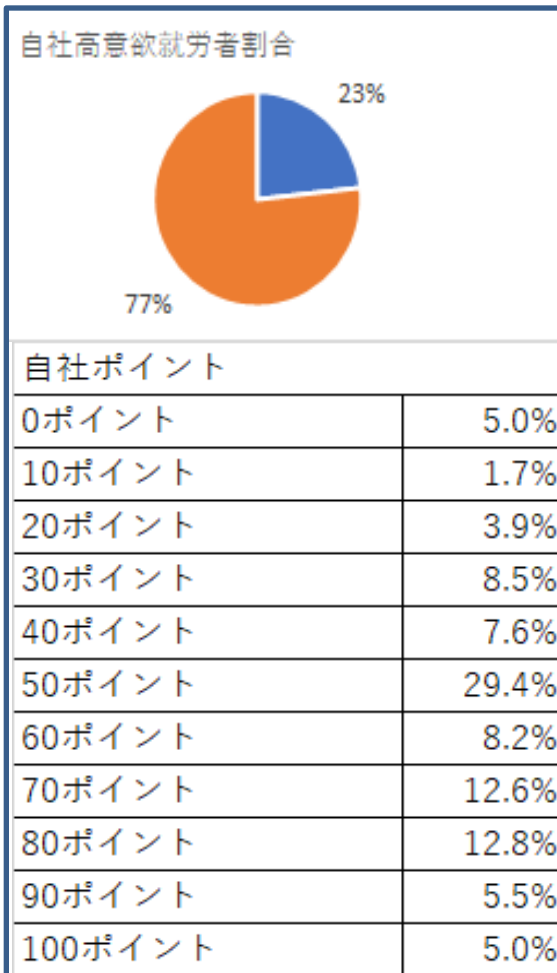
コールセンター全体平均

0ポイント	18.9%
10ポイント	7.8%
20ポイント	7.9%
30ポイント	7.1%
40ポイント	5.7%
50ポイント	21.1%
60ポイント	7.5%
70ポイント	9.7%
80ポイント	8.2%
90ポイント	2.9%
100ポイント	3.1%

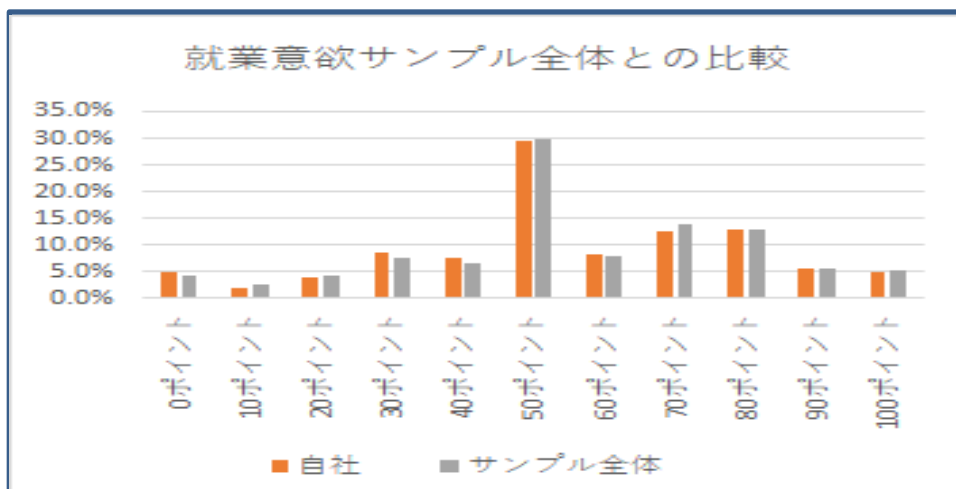
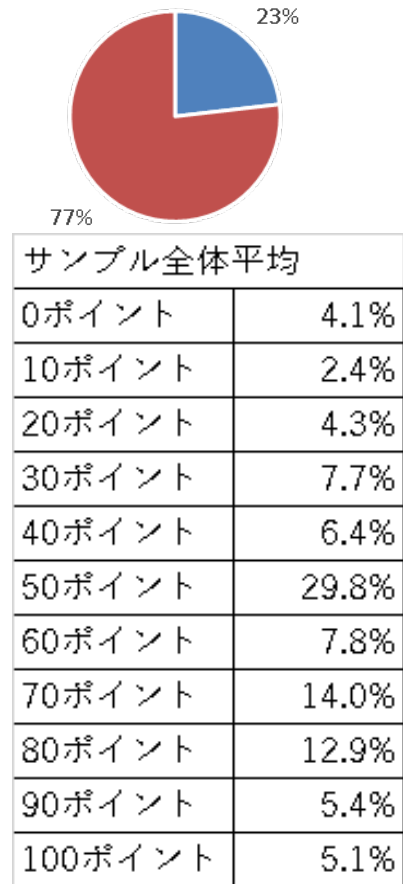


8.就労意欲はどのような状況か

まったくやる気がないを0点、意欲満々を100点として調査時点での就労意欲を測定、80点以上が高就労意欲者。



サンプル全体高意欲就労者

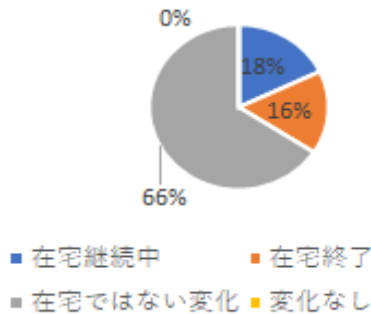


9..コロナの影響はどうか

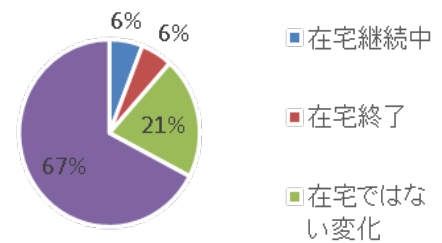
従業員のコロナの影響を調査した。質問項目は以下のとおり。

- ①出勤日数や勤務のしかたに変更があった→あった場合は在宅継続中/在宅終了/在宅ではない変化を選択
- ②仕事の面で負担が増えたと感じた
- ③家庭生活の面で負担が増えたと感じた
- ④身近な人が感染、または感染を疑われることがあった
- ⑤経済的な面で負担を感じた
- ⑥運動不足になった
- ⑦外で遊べず、スポーツ、イベントの自粛でつらかった。
- ⑧自分が感染するのではないかと不安があった。
- ⑨家族や友人との対話の機会が増え関係が良くなった。

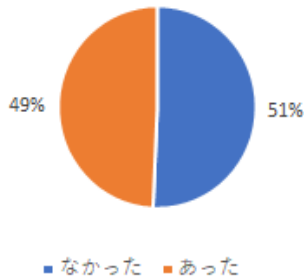
自社在宅勤務状況



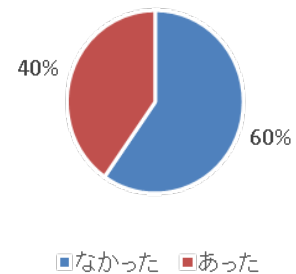
サンプル全体



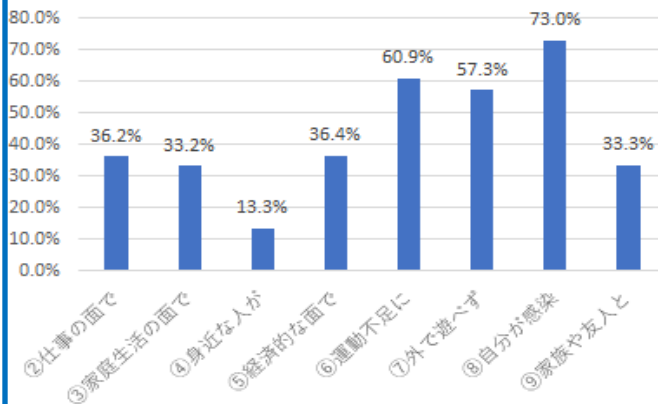
自社コロナの影響あり



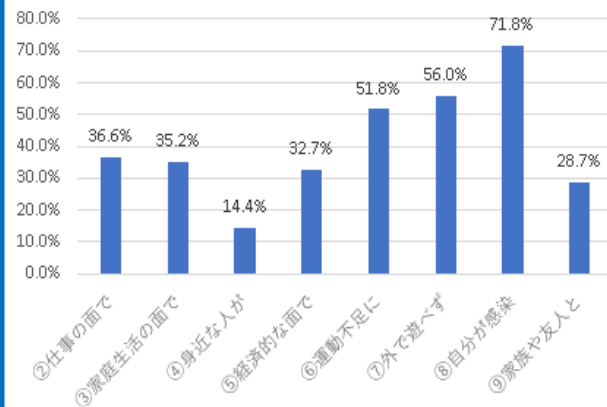
サンプル全体コロナの影響あり



自社コロナの影響



サンプル全体コロナの影響

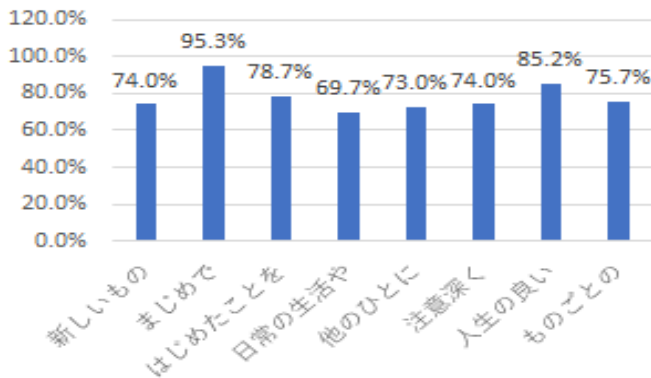


10. 従業員の徳性自己評価と一番大切だと思う徳性

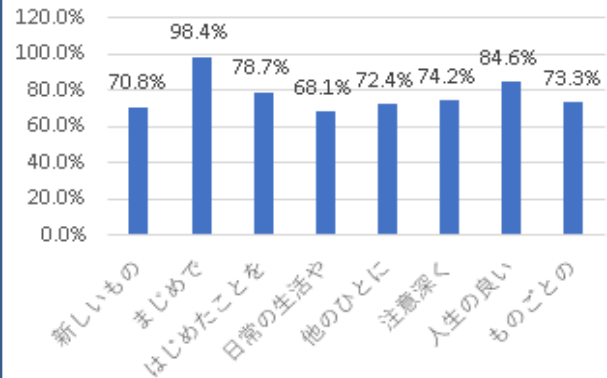
下記徳性についてコールセンター従業員の特徴を調査した。

- ①わたしは新しいものや、新しい出会いがすきで、新しい経験をしたいと思っています。→好奇心の徳性
- ②わたしはまじめで約束を守り、信頼される人です。→誠実の徳性
- ③わたしははじめたことを最後までやり遂げます。→勤勉の徳性
- ④わたしは日常の生活や人生に全力で取り組みます。→熱意の徳性
- ⑤わたしは他のひとに寄り添うことができる暖かさを持ち、他のひとからも好かれています。→愛情の徳性
- ⑥わたしは注意深く計画性のある行動をし、リスクを避けるようにします。→思慮深さの徳性
- ⑦わたしは人生の良い出来事を有り難く思い、周囲に感謝の言葉を伝えています。→感謝の徳性
- ⑧わたしはものごとの良い面を見て、良いことが起きることを期待します。→希望の徳性

自社徳性自己評価



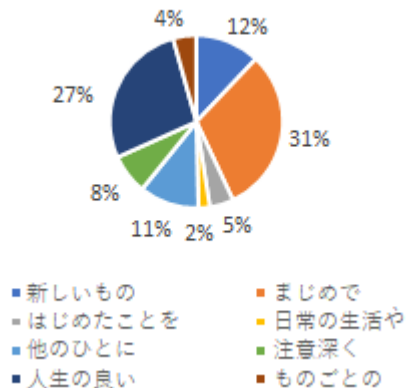
サンプル全体の徳性自己評価



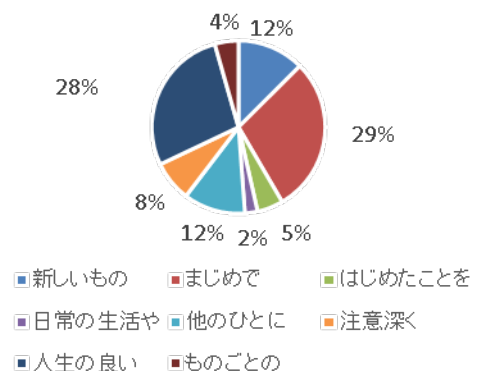
自社の割合	
新しいもの	74.0%
まじめで	95.3%
はじめたことを	78.7%
日常の生活や	69.7%
他のひとに	73.0%
注意深く	74.0%
人生の良い	85.2%
ものごとの	75.7%

サンプル全体の割合	
新しいもの	70.8%
まじめで	98.4%
はじめたことを	78.7%
日常の生活や	68.1%
他のひとに	72.4%
注意深く	74.2%
人生の良い	84.6%
ものごとの	73.3%

自社一番大切な徳性



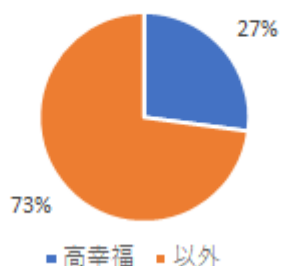
サンプル全体一番大切な徳性



11..従業員の幸福感評価

従業員の幸福感評価を調査した。

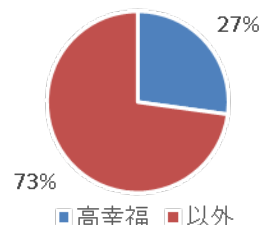
自社の高幸福度割合



自社幸福ポイント

0ポイント	4.5%
10ポイント	2.5%
20ポイント	2.5%
30ポイント	6.7%
40ポイント	7.3%
50ポイント	21.3%
60ポイント	11.1%
70ポイント	17.0%
80ポイント	16.3%
90ポイント	8.0%
100ポイント	2.9%

サンプル全体高幸福度割合



サンプル全体幸福ポイント

0ポイント	3.7%
10ポイント	2.9%
20ポイント	3.4%
30ポイント	7.0%
40ポイント	6.9%
50ポイント	22.1%
60ポイント	10.8%
70ポイント	16.0%
80ポイント	17.8%
90ポイント	5.9%
100ポイント	3.4%

幸福度サンプル全体との比較

