

# 2021年コールセンターのためのストレス調査

## 調査協力をお願い

この調査はコールセンターで働く人のストレスとその対処方法を調査し、その結果から科学的に心の健康対策に役立てようとするものです。

一般的なストレス調査とは異なりコールセンター用に特化したストレス尺度を利用した調査です。前回は、2008年から2011年の3年間に実施、多くの企業にご協力いただきました。今回は第2次調査として2020年から2022年まで3年間毎年実施します。

ご協力いただいた企業には全体集計と自社を比較した報告書をフィードバックします。全体と比較して、自社のストレス特徴を確認できます。コロナ禍の影響についての質問設定もあり、現状把握に役立てていただけます。

協力者個人には、入力完了後の画面でストレス状態と簡単なアドバイスをお知らせします。

調査はスマホによるチェックシステムの利用です。協力企業の窓口担当者には調査用紙の配布回収の負担がありません。

調査、報告書とも無料です。

調査結果は学術的な発表、論文として公表されることがありますが、回答データは集団で処理されますので個人が特定されず、プライバシーの侵害は一切ありません。また企業情報も特定されないように配慮いたします。

調査概要は以下のとおりです。

### 1.調査期間

2021年5月から11月の任意の2か月間。  
協力企業様で自由に設定できます。

### 2.調査手順

- ①メールによる申し込み
- ②調査団体より調査協力企業の担当者にURLと調査協力人数分のパスワードを送付
- ③調査協力企業の担当者より従業員へURLとパスワードを配布
- ④調査期間終了後1か月を目安に調査団体より報告書をフィードバック

3.調査、報告書費用は無料です。協力への謝礼はありません。

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