

## 脱 3 密 コールセンター運営の取り組み

突然のご連絡を失礼致します。

私は株式会社コーカス（本社所在地：那覇市首里、従業員数 114 名）の早川洋平（コールセンター事業部統括）と申します。

現在、通信販売やデリバリービジネスは、全国民が外出自粛行動を受けた事もあり好況となっており、そうしたビジネスのサポート事業で或るコールセンター業界全体も繁忙状態が続いております。今後もこの状況は続くものとみられ、アフターコロナ社会においてコールセンターの果たすべき役割は拡大すると共に、重要性が高まる事は容易に予測できます。

ですが、昨今のコロナ渦の状況下にて、コールセンター事業施設内の感染予防や働く場としての環境は、コロナ対策が不十分として社会問題となっております。

こうした状況の中、私ども（株）コーカスと致しましては、コロナウィルス感染が拡大し始めた 2020 年 2 月 28 日より、下記 1~3 を優先順として運営を続けていく道を模索し続けております。

これまでに行った取り組みは、弊社担当産業医の平山医師からも「沖縄県の全企業、全国のコールセンター事業所のモデルとなりうる」と、一定の評価をいただいております、全国のコールセンターのコロナ感染予防策の参考になるのではないかと思います、ご連絡させていただいた次第でございます。

是非一度取り組みを見学にお越しいただけませんか？

他社様が、参考にしていただける部分があれば是非ご紹介いただきたく宜しくお願い申し上げます。

### ■基本指針（優先順）

1. スタッフとその家族の健康を守る。
2. スタッフの雇用と所得を守る。
3. クライアント様に最大限貢献する。

### ■施策

1. 2 月 28 日感染対策社内マニュアル作成、実装開始 ※別紙①
2. 3 月に全職員へコロナ手当 1 万円支給
3. 4 月上旬に、全職員へ 100 枚/1 人 マスク配布
4. 4 月上旬より、次亜塩素酸水の加湿器を 8 台セット
5. 4 月下旬より、全席飛沫予防シート設置
6. 4 月下旬より、在宅コールセンター運用開始
7. 4 月下旬、社員へ賞与支給、準社員、パートさんへ寸志支給

8. 4月下旬全スタッフ面談実施（コロナに対しての会社の方向性共有、個々が抱えている不安解消）
9. 社内第二託児所開設（事業所内保育園が那覇市の自粛要請に応え自粛したため手弁当保育所開設）
10. 社内食堂の拡大実施

今後の予定)

7月より、座席距離（横同士）を 1000 mm～1200 mm → 1400 mm～1500 mm に拡張

### 【お問い合わせ先】

株式会社コーカス

住所：沖縄県那覇市首里末吉町 4-6-6 URL：<https://corcus.co.jp/>

感動部：安里さやか 電話：098-886-7770 メール：[s-asato@corcus.co.jp](mailto:s-asato@corcus.co.jp)

## 新型コロナウイルス感染予防に関する対応策

株式会社コーカスコールセンター事業責任者

早川洋平

新型コロナウイルス感染の予防に向け、株式会社コーカスでは下記の対応を行います。

●期間：3月1日～ ※終了時期は状況による。

### ●職員出勤時の対応について

- ・出勤後、必ず手洗いをし消毒を行った上でセンター内に入室する。
- ・休憩や外出後に関しても、必ず手洗いをし消毒を行った上でセンター内に入室する。
- ・必ずマスクを着用して勤務する。
- ・出勤者は勤務前にヘッドセット、周辺機器を消毒する。
- ・出勤前に検温を行い、37.5度以上の場合は入館禁止とする。
- ・上記項目をすべて、各チームごとに「健康・感染予防管理表」に記入しSVがチェックする。

### ●公共交通機関（バス・モノレール）通勤者について

- ・公共交通機関を利用する場合は、必ずマスクを着用して乗車し、下車後は必ず手を洗う。
- ・駅、車内においてつり革やつかまり棒などを素手で触ることは極力避ける。
- ・公共交通機関利用者のうち車通勤への変更を希望する方は、この期間において車通勤を認める。
- ・公共交通機関利用者のうち可能な部署は乗客の少ない時間帯での時差出勤を認める。

### ●社内環境について

- ・毎日各自出勤時、退勤時に机・電話機・身の回りのものに対し消毒液で拭く。
- ・休憩室、共有スペースに関しては感動部で毎日朝、昼、夕方の3回消毒液で拭く。
- ・1日3回（朝、昼、夕方）換気を行う。

### ●来客者対応

- ・手洗いと消毒を行っていただき入室。原則センタールーム内への入室は極力避ける。
- ・センタールーム内に入室される方に関しては検温をしていただき、37.5度以上の熱がある場合は入室をお断りする。
- ・マスク着用は義務とさせていただき、マスク未着用の場合は入館不可とする。

### ●出勤の判断基準

- ・発熱と呼吸器症状がある場合、強いだるさと息苦しさを感ずる場合などはなるべく出勤を控え自宅療養を行う。※症状がある場合はすぐに部署長に相談を行う。

- ・ 37.5 度以上の発熱者のセンター内への入室は、原則不可とする

#### ●出張訪問対応

潜伏期での感染加害者にならないよう、対策期間内の出張はすべて取りやめとする旨を、お取引先各社様と協議をする。

## 職員に新型コロナウイルス感染者が出た場合の対応

#### ●感染者への対応方法

- ・ 出勤停止（休業補償の必要なし・4 日以上休む場合傷病手当申請可能）

#### ●感染者と濃厚接触があった者の対応方法

- ・ 保健所からの指示に従い 2 週間の自宅待機またはテレワークを実施。
- ・ 自宅待機支持期間を過ぎ出社する場合は、マスクの着用を徹底する。
- ・ 手洗い、消毒を 30 分おきに行う。
- ・ 隣には誰も座らない状況の席に配置する。

#### <濃厚接触の基準>

- ・ 同チームメンバーで 1 日以上一緒に勤務をしている方（保健所と協議済）

#### ●社内環境の対応

- ・ 感染者、濃厚接触者が触れた可能性のあるドアノブ、手すり、受話器、ペン、トイレなどは一度すべて消毒し、その後は毎日朝、昼、夕と消毒を行う。
- ・ 各自、外出を自粛し感染防止に努める。
- ・ 換気窓を常に開放し、十分な換気を行う。

## 小中高休校・保育園休園に伴う対応について

#### ●子どもを連れてなら出勤できる場合

1 階ダンボにて一時託児所を開設

#### ●在宅ワークができる場合

在宅ワークを実施

#### ●預け先がなく欠勤する場合は、特別有給を付与し、給与は全額保障

参考写真



全席に設置された飛沫防止シート  
(両隣、向かい合わせ)  
終日マスクの着用での業務とし、帰宅時に飛沫防止シートを、次亜塩素酸水で拭き取る運用を実施中。



次亜塩素酸水を、加湿器により空中散布 (9時~21時 ※営業時間中)  
センター内だけで、6台。会議室に1台、社員食堂に1台設置。



当初、営業時間中はずっと換気。  
現在、換気1時間、加湿噴霧2時間を繰り返している。  
(専門家によるアドバイスによって運用を進化させた)