

2022年1月25日

報道関係各位

大妻女子大学  
トランスコスモス株式会社  
株式会社 USEN

## BGMによりコールセンターで働くオペレーターの ストレスの低減やパフォーマンスの向上に寄与する可能性を示唆 USEN、トランスコスモス、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」

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）のグループ会社である株式会社 USEN（本社：東京都品川区、代表取締役社長：田村 公正、以下、USEN）、トランスコスモス株式会社（所在地：東京都豊島区、代表取締役社長兼 COO：奥田 昌孝、以下、トランスコスモス）、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。

本研究は、BGMの使い分けによって、コールセンターで働くオペレーターのストレスなどに違いが見られるかを調査したものです。対象者をフロアごとの3群に分けて、各フロアの執務室とリフレッシュルームおよび廊下とで異なるBGMを放送しました。

なお、本研究の詳細については、「音空間デザインラボ」(<https://usen.com/portal/otodesign/>)に後日掲載します。

### 《研究概要》

「BGMがコールセンターのオペレーターに与える効果」

### 【日程】

観察期間①2021年1月18日（月）～2月7日（日）

観察期間②2021年2月8日（月）～3月7日（日）

観察期間③2021年3月8日（月）～4月4日（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①94名②88名③88名)

### 【放送したBGM】

A群：執務室⇒鎮静的 BGM、リフレッシュルーム・廊下⇒覚醒的 BGM

B群：執務室⇒覚醒的 BGM、リフレッシュルーム・廊下⇒鎮静的 BGM

C群：執務室・リフレッシュルーム・廊下⇒鎮静的 BGMと覚醒的 BGMのミックス

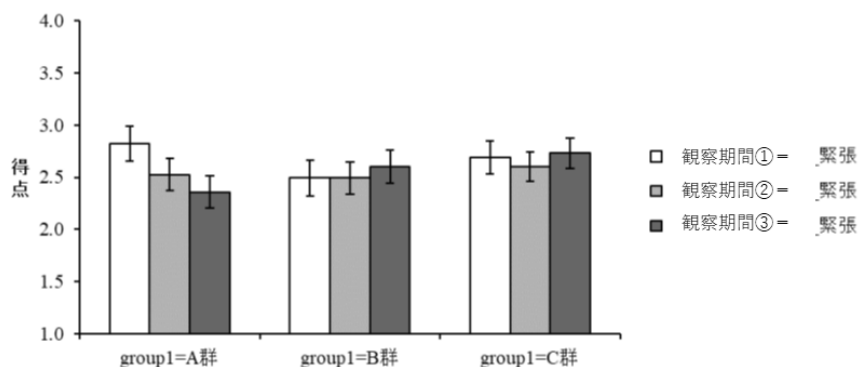
## 【内容】

プレ調査期間(観察期間①)を設けたあと、約 2 ヶ月間にわたり群ごとに BGM 環境(BGM の種類)を変えて観察期間の切り替わるタイミングで、一時的気分尺度（「生き生きしている」「だるい」など）、室内の印象（「自分の働いているフロアの印象」）、就業継続意思（「今後も現在の仕事をつづけていきたいかどうか」）、ワークエンゲージメント（「自分の仕事に誇りを感じる」「仕事の生産性が上がったように感じる」といった項目をアンケートでたずねました。また勤務日数や、一時間当たりの平均処理件数（CPH）、オペレーターの感情といったデータを含めて BGM の効果を検証しました。

## 【結果】

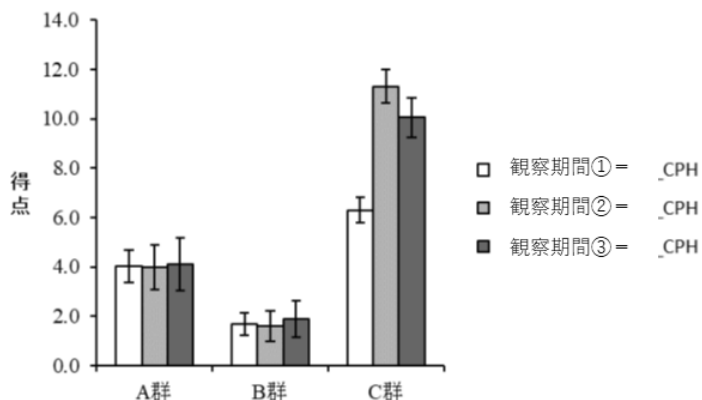
### ①一時的気分尺度

A 群において、観察期間全体を通して「緊張」の項目が有意に低下しました。



### ②一時間あたりの平均処理件数(CPH)

C 群の女性において、観察期間①よりも観察期間②、③の方があがりました。



### ③室内および BGM の印象と、気分やパフォーマンスとの関連性

- ・A 群：BGM が好きな程度が高いほど、怒りや抑うつが低く、ワークエンゲージメントや就業継続意思が高い。また、室内の印象による影響が大きい。
- ・B 群：室内の印象による影響が大きい。
- ・C 群：執務室の BGM については、前述の通り CPH と正の相関が認められた。また、執務室の BGM が好きな程度が高いほど、怒りや抑うつが低く、ワークエンゲージメントが高い。

## 【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 ヶ月もの間、実際の勤務している場所を使つてのフィールド研究において、いくつかの有意な結果が得られたことは意義深いと考えている。ワークエンゲージメントや勤務時でのポジティブ感情に関して、女性の方が高いという結果は、相対的に女性の方が多い職場であるコールセンターにとって良い結果だと考えられる。一方で、男性オペレーターのワークエンゲージメントやポジティブ感情を高めるためにはどうしたらよいかについて検討する必要があるだろう。また、覚醒的 BGM だけを流すよりも鎮静的 BGM やミックスした BGM においてストレス低減やパフォーマンスの向上との関連が見出されたことは、コールセンター内でどのような BGM を採用することが望ましいのかを考えるヒントになると考えられる。

## <オフィス向け音楽配信サービス「Sound Design for OFFICE」について>

USEN が 2013 年 2 月より提供するオフィス向け音楽配信サービス「Sound Design for OFFICE」は、“音で空間をデザインする”をコンセプトに、オフィスに合った楽曲を選曲・編成したものです。職場でのメンタルヘルス対策がクローズアップされる昨今、USEN がこれまでに培ったノウハウを活用し、オフィス環境を快適にするためのお手伝いを「音」を通して行いたい——このサービスにはそんな思いが込められています。オフィスにふさわしい音楽の 4 つの機能、「集中力向上」「リラックス」「リフレッシュ」「気づき」にチャンネルをカテゴライズ。快適で働きやすい空間をサポートする音のオフィスソリューションです。

<https://sound-design.usen.com>

## <「音空間デザインラボ」について>

USEN は 1961 年の創業当初より、飲食店や美容室、オフィスなど多くのお客様に、BGM をはじめとした音による空間づくりのためのサービスや設備を提供してまいりました。音楽はもとより様々な音には、人の心や体に作用し、明るく楽しい雰囲気をつくったり、お洒落なイメージを与えたり、落ち込んだ人を元気づけたり…と、さまざまな“力”があることが知られています。USEN ではそんな音の“力”を探るために、大学や研究者の方々とともに、学術的な研究や調査を行っています。当サイトでは、USEN のさまざまな研究や調査結果、識者のコラムを通して、音の効果をわかりやすく発信していきます。

<https://usen.com/portal/otodesign/>

