



特別賞 (ES 推進)

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

心理的柔軟性を高めて組織の力を活かす ～従業員がいきいき働ける環境づくり～

株式会社 WOWOW コミュニケーションズの「心理的柔軟性を高めて組織の力を活かす」施策は、同社が数年にわたり ES を向上し、離職率の低減においてチャレンジしているテーマである。

同社が組織サーベイをした結果、従業員は良好な職場を維持するために、「人間関係」や「上司との関係」などの項目を重要視していることが判明した。そこで、提携先と共同開発した「Acceptance and Commitment Therapy (以下 ACT) トレーニング」を用い、「心理的柔軟性向上プログラム研修」という極めて挑戦的な実証研究を開始した。(※ACT=自分自身の心とうまく付き合うための認知行動療法の一つ)

被験者 28 名に対しては事前説明会から事前調査、研修受講、事後調査までのプロセスを約 3 ヶ月かけて実施。研修は、「マインドフルネストレーニング」、「価値の設定」、「価値に沿った行動の実践」の 3 ステップに分けて、各回 2.5 時間ずつ、1 週間～2 週間のインターバルを空けて実施した。その後、事前調査時に使用した WEB サーベイツールで再び参加者にアンケートを実施し、同じ設問に回答してもらうことによって被験者の心理的柔軟性やエンゲージメントに関連する 4 つの尺度にて効果検証を行った。

研修の中で、「不快な感情や思考と距離を置くトレーニング」、「自分の大切なもの(価値)に向けた行動計画を立てる」などのカリキュラムを通じ、労働生産性やエンゲージメントが向上したことが確認され、全体的な改善傾向が見受けられた。このことから、ACT トレーニングには個人の心理的柔軟性を高め、ひいてはチーム全体の心理的安全性を高めることができる可能性が見えてきた。

この結果をうけて、今後は心理的柔軟性と離職率の因果関係が明らかにする必要がある。同社が解決したい「離職率の低減」は、複合的な要因が想定される難しいテーマであり、課題解決への必要要素を明確にする組み立てが望ましい。現在は実証研究中であり、工数の少なさなどの課題はあるものの、難しいテーマに挑戦された姿勢は素晴らしく、この取り組み内容には大きな潜在的可能性を感じる。

サブタイトルの「従業員がいきいきと働ける環境づくり」はすべての企業が目指すべきことだが、ビジネスの構造上、制約の多い受託型コンタクトセンターにおける実現は容易ではない課題である。それ故、今回の取り組みを継続・発展させ、ぜひとも成果につなげていただくことを期待し、特別賞 (ES 推進) と評価した。