



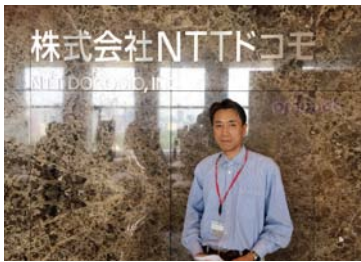
オペレーターの健康管理に積極的にアプローチ。「健康経営」や「働き方改革」に貢献したい!



今回ご紹介するのは、NTTドコモのグループ会社に勤務され、コールセンター業務に携わりながら、オペレーターの健康管理に対して積極的に情報提供やアドバイスを行い、健康経営に寄与する活動をしていらっしゃる保坂一さんです。

Q. お仕事の概要と職場の健康管理に関する状況などを教えてください。

私の仕事は、オペレーターがお客様のスマートフォンを遠隔で操作し、お客様の使い方の習熟を支援するコールセンター業務のマネジメントです。当センターでも、体調不良により遅刻・早退・欠勤・退職するオペレーターが実に多く健康管理が課題でした。しかし、「健康管理は各自の責任領域であり、会社が積極的に関与するものではない」という自己責任志向が根強く、その対策としては、雇用契約に厳しい規制や基準を設定し改善キャンペーンなどを重畳して実施する対処療法のみでした。これらの取り組みで欠勤・退職率が低下(改善)するのは一時的。その反動でかえって前よりも悪化する負のスパイラル状態が続き根本解決に至っていませんでした。



(会社エントランスにて)

Q. 健康管理士の資格に興味を持ったきっかけ、選んだ理由を教えてください。

そんな課題の解決策を模索していたタイミングに「健康管理士」の交通広告と出会いました。根本療法の糸口を健康管理士の知識とノウハウに求めました。「人生出会うべく人とは必ず出会うし、その出会いは一瞬遅からず早からず、今ここでの出会いを大切にしたい」、「『不養生+過労』⇒「体調不良・病気」⇒「退職」⇒「貧困」⇒「生活保護」⇒「社会保障費増大」という負の連鎖から、「健康」⇒「自己実現」⇒「自己効力感」⇒「価値ある人生の創造」という正の連鎖へ導きたい」という強い思いから使命感をもって学びました。学べば学ぶほど知らないことの多さを痛感するとともに、更に広く深く学び続けたいと思える良知に満ちた内容でした。「ほすび」や「健康管理士ニュース」で継続的に学び続けることのできる本資格は、単なる資格ビジネスとは一線を画する実用の杖(資格)であると認識しています。

Q. 健康管理士の資格を取得されて、どのように活用していますか? また、どのような手応えがありましたか?

私のミッションは、社員の健康・活力を増進し、経済的合理性(利益)を追及する「健康経営」の目的と、仕事をとおして価値ある人生を創造する社員の目的とをうまく適合させることです。

まず、取り組んだのは、健康管理士のテキストや「ほすび」の情報に加えて、自らの経験や実践から得た学びを融合した「健康管理について」のメニューを新人研修のカリキュラムに追加することでした。

限られた時間で最大の効果を発揮できるよう「口」にポイントを絞って講義を行いました。『みなさんもご存じのとおり、癌は死因の第一位。二人に一人が罹りし、三人に一人が癌で亡くなります。ではこの癌はなぜ生じるのでしょうか?原因は三つの「口」にあります。一つ目は呼吸。浅い呼吸や溜息・タバコです。二つ目は食べ物。加工食品、工業化商業化された食品の食べ放題・飲み放題です。三つ目は言葉。汚い言葉やマイナスのエネルギーを帯びた言葉(不満・非難・嘆き・怒り)によるストレスの増大です。これら三つの悪い口が「山」のように蓄積される生活を続けていると、いつしか「疔」(やまいだれ)がついて「癌」になる可能性が高まります。ですから三つの「口」を正して「品」のある人に成りましょう。また病気の治療を医師や薬に委ね過ぎると、情報の非対称性からモラルハザードが起き、治療が長引くことにもなりかねません。自らの健康は自らが守りましょう」と。



本研修の実施から日が浅いこともあり、定量的な効果は定かではありませんが、研修をきっかけに、健康相談を受けることが多くなりました。オペレーターとの絆が芽生えたことは、少なからずの成果だと自負しています。

また、健康管理士としての知識を活かし、スタッフ向け社内メールの発信も始めました。時節に合わせたトピックスやそれに関連する健康情報などが題材です。健康意識の向上に少しでも役立てばという思いで続けていく予定です。

Q. 健康に暮らすために、ご自身のライフスタイルで気を付けていることを教えてください。

私の健康維持の秘訣は、「感謝と祈り」、「祝福のメッセージ」の交換です。毎日朝夕、愛犬と森を散策します。散策しながら、落ちていたゴミを拾います。言葉の通じない犬や鳥、山川草木と心を通わすことで、自然に心身が染まり癒されます。また、陰徳を積むことが健やかなプラスのエネルギーとなります。人生は口癖がつくと言いますが、美しい心と言葉と実践を心がけ、場を清め、時を守り、礼を正し、無理せず自分の人生を全うしたいと思います。



(愛犬のチュルと散策)

Q. 健康管理士として、今後はどのような方向性で活動をしていきたいとお考えですか。

「道」を極めていきたいと思っています。日本の伝統的な「〇〇道」には、自己の欲望にプレーキを掛けて全体に調和をもたらす高い精神性と実践の極意が秘められています。私達の消費は「人より多く、お得に、便利に、早く、いつでも、どこでも、楽に…」といった経済的便益を求め続けています。市場は需要と供給で成り立ちますので、「働き方改革」の推進には、実は私達の消費の在り方の変革が必要であると感じています。「修身齐家治国平天下」とは、中国の古典「大学」の言葉ですが、健康管理士としての道を極め地の塩として、一燈照隅の心意気で積極的に社員の健康に関与していきたいと思っています。企業が社員を大切にして社員の満足が高めれば、社員は顧客によりよいサービスを提供し自ずと顧客満足やロイヤリティが向上します。権利と義務の契約で成り立つ関係感謝し信頼し合える関係に変革し、健全な組織文化の醸成に貢献したいと思っています。