

2022年5月24日発行

Contents

- 1) 学会からのお知らせ
- 2) 健康心理学コラム vol. 113 「コールセンターで働く人の働きやすさを高めるためには？」 本田 周二 (大妻女子大学)

1) 学会からのお知らせ (<https://kenkoshimi.jp/>)

■日本健康心理学会第35回大会について (第35回大会事務局より)
本年度の大会は下記の通り実施する予定です。会員の皆様の数多くのご参加をお待ちしております。

会期：2022年11月19日(土)・20日(日)

会場：東北学院大学土樋キャンパス ホワイ記念館 (仙台市)

【開催形態】

現地での対面開催を予定

※1 新型コロナウイルス感染状況によってはオンライン開催に変更する場合があります。

※2 懇親会は開催いたしません。

【大会テーマ】

「当たり前」を問い直す—well-being 再考—

【講演】

辻 一郎 先生 (東北大学) 「ポジティブ・サイコロジーと健康寿命」 (仮)

東畑開人先生 (白金高輪カウンセリングルーム) 「複数の健康—well-being と ill-being」 (仮)

その他、シンポジウムや委員会企画、ポスター発表など

■第128回健康心理学オンライン研修会のご案内 (研修委員会より)
研修委員会が6月に予定しております、第128回オンライン研修会の事前申し込み動画配信の日程が決定いたしました。

今回は、神戸医療福祉大学の藤田益伸先生より「地域共生社会に向けて健康心理学が果たす役割 (仮)」をご講演いただきます。

一般の方の参加も可能ですので、お知り合いの方へもぜひお声掛けください。多数の皆様のご参加をお待ちしております。

・事前申し込み期間：6月1日(水)～6月26日(日)

・動画配信期間：6月27日(月)～2週間

■ヨーロッパ健康心理学会 Practical Health Psychology blog (PHPB, 実践健康心理学ブログ) の5月記事のお知らせ (国際委員会より)

「How new insights into stress can help calm the worried mind」の日本語記事「ストレスの新しい捉え方は不安な心をどのように落ち着かせるのか」が掲載されています。以下のURLよりお読みください。

<https://practicalhealthpsychology.com/ja/2021/08/how-new-insights-into-stress-can-help-calm-the-worried-mind/>

「コールセンターで働く人の働きやすさを高めるためには？」

本田 周二 (大妻女子大学)

一般的にコールセンターはストレス要因などによって、離職率が高い職場だと言われています。コールセンターで勤務するオペレータが居心地の良い職場で働き続けられることは、本人と雇用側の両者にとって望ましいことと言えます。コールセンターに限らず、オフィスワーカーの執務空間を改善するための心理学的な研究はいくつか行われていますが、調査期間が短期間であること、測定指標が自記式の質問紙のみであることなど、いくつか問題点があります。

そこで、大手BPO (Business Process Outsourcing) ベンダーの協力のもと、株式会社USEN (USEN-NEXT GROUP) と共同で、コールセンターのオペレータのストレス軽減及びパフォーマンス向上を目指し、BGMがオペレータに与える影響について検討しました (本田・堀・尾久・森角・山森・高橋, 2021)。具体的には、業務中における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のストレスなどに違いが見られるか、オフィスを用いた2か月間にわたるフィールド実験を行いました。研究の結果、執務室で鎮静的なBGMを流した群においてオペレータの緊張が低下したこと、時間に合わせて鎮静的なBGMと覚醒的なBGMを組み合わせた群において、女性のみ実際の仕事のパフォーマンスが増加したことが明らかとなりました。今回の研究を通して、働く人々の健康をサポートするための研究の可能性はまだあるのではないかと感じる事ができました。

引用文献

本田 周二・堀 洋元・尾久 裕紀・森角 香奈子・山森 茜・高橋 紗恵子(2021). コールセンターにおける作業環境がオペレータの気分やストレスに与える影響. 日本心理学会第85回大会大会発表論文集 p214.

日本健康心理学会広報委員会

<http://jahp-public.blogspot.jp/>

メールマガジンの配信停止、アドレス変更は下記アドレスまで

日本健康心理学会事務局 <jahp@pac.ne.jp>

メールマガジンへのご意見・ご感想は下記アドレスまで

広報委員会 <jahp@pac.ne.jp>

過去のメールマガジンは、こちらからご覧いただけます

<https://kenkoshimi.jp/health/health1.html#mailmaglist>