

尾崎 竜次

の建物管理

**2,700棟を24時間まもる
コールセンター**

鹿島建物が管理する全国の建物を、

24時間365日体制で監視するコールセンター。

各地からの電話や警報に対し、迅速な状況把握と行動で対処する。

お客様に寄り添う気持ちを胸に日々奮闘する将来のリーダー候補、

尾崎竜次を紹介する。

同じ状況は一つとしてない
一人ひとりに寄り添った対応を



尾崎 竜次

コールセンター

略歴

- 2013年4月 鹿島建物入社
- 2013年5月 あおぞら銀行府中別館
管理事務所
- 2014年3月 多摩出張所 非常駐管理
- 2014年6月 セキュアデータセンター
管理事務所(別館・新館)
- 2018年11月 明治イノベーションセンター
管理事務所
- 2022年7月 コールセンター

「人と建物をまもる」というコールセンターの使命を誠実に実践する尾崎竜次。配属2年目だが周囲からの信頼も厚く、将来を期待される人材だ。緊急対応の最前線に立つ社員が、どのような意識で仕事に取り組んでいるのかに迫る。

一期一会の相手とのコミュニケーション

コールセンターでは、主にお客様からの電話対応、遠隔監視、そして首都圏内(コールセンターのある両国から片道35km以内)での設備トラブル時の緊急出動の3つの業務を行っています。電話対応は全国にある鹿島建物が管理する約2,700棟の建物が対象であり、例えばマンションの場合は居住者様からお電話をいただくこともあり、初めてご対応のお客様からのお問い合わせがほとんどです。お客様の置かれている状況や建物への知識がそれぞれ違うので、最適なコミュニケーションを模索しながら対応しています。建物に詳しくない方もおられるため、例えば水漏れ対応のご相談をいただいたときは、空調機、配管など問題がどこにあるのかを詳細にお伺いし、原因を模索して解決への道を探っていきます。コールセンターに異動となる前は特定の建物を担当していました。その時の経験が生きるケースは多々ありますが、日々新しい技術を身につけながら業務にあたっています。

全国の現場とつながり、問題を解決する

緊急出動におけるコールセンターの役割は「緊急事態への応急対応」です。例えば漏電や水漏れなど、目の前の被害が広がらないように手を尽くします。その後の原因調査などは、各現場担当者に情報を引き継ぐケースが多く、電話口のお客様とお会いできるとも限りません。そのため、緊急出動でお客様と顔を合わせた際に「ありがとう」と言っていたときは、本当に嬉しいですね。

コールセンターは全国の物件に対し、各地の支店や現場とコミュニケーションを取りながら、安全と安心を提供するのが使命です。遠方での台風や地震の際も、各地の現場担当者よりリアルタイムでやり取りして対応を練ります。青天の東京で豪雨や停電の報告を電話で受けると、自分の仕事の範囲が全国なのだと改めて思いますね。地震発生時には都内で震度4以上の場合、コールセンターは出動せずに電話対応に集中し、情報伝達のハブとなります。エレベーターやガス機器の復旧依頼をはじめ、様々な電話の一つひとつに対し、現場や他部署、機械警備会社などの協力会社と連携して善後策を講じます。

コールセンターの業務

鹿島グループ内で唯一 24時間 365日稼働しており、センター員はシフト勤務で常駐している。電話での問い合わせや遠隔監視システムからの警報受信に対して、緊急対応や現場の支援を行う。建物によってはコールセンター内のモニターで現地の監視盤を確認・操作できるようになっている。コールセンターから片道35km以内の建物に対しては、担当者が平日夜間や休日で不在の時に、状況に応じて緊急出動し不具合の応急対応も行う。



24時間
365日対応



遠隔警報受信数
約60,000件/年



出動件数
約200件/年



タイムスケジュール(平日の一例)

8:30 朝礼

前日勤務の宿直者から、
対応案件の内容を引き継ぐ



電話対応・遠隔監視

緊急出動

現場担当者が不在の時間帯
にトラブルがあった場合、緊急
出動を行う



24:00~翌6:00 仮眠

センター内の仮眠室で就寝。
この時間帯も電話連絡および
警報受信があれば対応を行う

電話対応・遠隔監視・
緊急出動

8:30 朝礼・退勤

次の出勤まで休み

ゆっくり過ごす日もあれば、勤務
明けからツーリングで遠出する
日も



遠隔監視の知識を一から身につける

遠隔監視を行うためには各建物に装置の設置が必要です。それを行うのも私たちコールセンター員の仕事です。ITやネットワークなどの知識がなかったため、異動して最初の1カ月はたいへん苦労しましたが、仕事の合間に実際の機器に触れながら覚えていきました。今では当たり前に行えるようになり、新たな技術が得られたことは幸せですね。

コールセンターでしか得られない経験はいくつもあり、良い刺激になっています。2,700棟もの建物があれば、入館方法や警備方法、設備環境も様々です。日々接することになる新しい状況に即応できるように、自分の引き出しを増やしなが、準備を怠らない姿勢が大事だと考えています。

現場時代に感じた、コールセンターの心強さ

思い返せば自分が常駐現場で働いていた際、何度も電話の向こう側にいるコールセンターに助けられていました。実際に顔を合わせることはほとんどありませんが、たまたま会う機会には「いつもお世話になっています」と感謝を伝えていました。今度は自分が手助けできる立場になりました。役割をしっかりと意識して、一人でも多くの社員を支えるように努めたいです。そのためにも、日々の業務に加えて自主的に勉強し、対応力を向上させていきたいですね。「どうかこの状況を解決してほしい」という思いでコールセンターを頼ってくださったお客様の気持ちに寄り添い、臨機応変に最善を尽くしていきたいと思います。

鹿島建物の遠隔監視

建物の規模や管理体制に合わせて
様々な遠隔監視システムを導入している。

中央監視盤遠隔監視装置 (IP-KVM 装置)

建物の中央監視 PC に「中央監視盤遠隔監視装置」を接続し、コールセンターや支社等で警報内容の確認や一部設備機器の操作を行う。

メール着信監視

中央監視盤にメール送信機能がある場合、警報メールをコールセンターで受信する。

接点監視装置

中央監視盤がない建物において、警報盤などからの信号を現地に設置した「接点監視装置」へ移報し、さらにコールセンターのサーバで受信する。

所長からのメッセージ



コールセンター
所長 佐藤 賢一

コールセンターでは、様々な施設・新旧設備に対応し、緊急対応の経験を積むことができます。センター員全員が協力しながら業務に邁進しており、一人ひとりの技術力や対応力の飛躍的な成長を感じています。

尾崎さんはすごく真面目でガッツもあります。宿直明けの日でも、周りが困っていたら「自分も手伝います」と声をかけてくれます。部署内では「彼に任せておけば大丈夫」という信頼感があります。勉強熱心な長所を活かし、大いに活躍してもらいたいと期待しています。