

# ヤフー、カスタマーサポートを担う「高知センター」を香南市へ移転

## ～ フロア面積を従来の約1.6倍に拡大し、 オンライン会議も行える少人数用の個室を設けるなど、 ニューノーマル時代の働き方に対応 ～

ヤフー株式会社（以下、ヤフー）は、9月26日（月）に、カスタマーサポートを担う「高知センター」を高知市から香南市へ移転します。新しい「高知センター」は、ニューノーマル時代の働き方に対応しており、フロア面積を従来の約1.6倍に拡大し、オンライン会議も行える少人数用の個室を設けています。

「高知センター」は、「Yahoo!ショッピング」や「ヤフオク!」のカスタマーサポートを担う拠点として2008年に開所した拠点で、ヤフーが構える地方拠点のカスタマーセンターとしては最も歴史のある重要な拠点です。開所当時は約20名の正社員で業務を行っていましたが、その後、ショッピング事業の拡大に伴い、現在では正社員、契約社員、派遣社員、業務委託社員を含めると90名を超える従業員が働いています。

また、ヤフーでは、オフィス以外も含め働く場所を自由に選択できるリモートワーク制度「どこでもオフィス」という制度を設け、場所や環境に捉われない「新しい働き方」を推進しており、オンライン会議を行う機会が増加しました。それに伴い、従来の「高知センター」では、会議室が埋まってしまうといった課題がありました。

新しい「高知センター」は、フロア面積が従来の約267坪から約440坪と約1.6倍に拡大され、また、オンライン会議も行える少人数用の個室を13部屋（図1）用意することで、ニューノーマル時代の働き方に対応しています。

また、「海」や「木々や葉の光合成」などの自然をテーマにしたアート壁画や、高知県産の材木を使ったスペースもあり、同センターならではのオフィスで社員がリラックスして業務に取り組めるよう工夫しています。（図2、図3）

これらの工夫を施した新しい「高知センター」により、社員の一人ひとりがより質の高い業務を効率的に行い、お客様へのより良いカスタマーサービスの提供につなげていきます。

（図1）オンライン会議も行える少人数用の個室

計13部屋あり、四万十、五台山、土佐など、高知県に実在する地名を用いた名称を採用



(図2) 1F執務室のメイン壁画

高知の海を意識し、海水の透明感や水しぶきを表現することで、従業員がポジティブでリラックスした気分になるようなデザインを採用



(図3) 1Fリフレッシュエリアの壁画

木々や葉の光合成やオーガニックな活力を表現することで、リラックスしながら座卓を囲むスペースに適したデザインを採用



#### <ヤフー「高知センター」概要>

- ・拠点名 ヤフー株式会社 高知センター
- ・所在地 高知県香南市内
- ・業務内容 カスタマーサポートの一部
- ・従業員数 約90名 ※正社員、契約社員、派遣社員、業務委託社員を含む
- ・オフィス面積 約440坪

#### <その他のカスタマーセンター>

- ・大分センター（大分県大分市）、2009年4月稼働開始
- ・北九州センター（福岡県北九州市）、2010年10月稼働開始
- ・八戸センター（青森県八戸市）、2011年10月稼働開始
- ・那覇センター（沖縄県那覇市）、2019年7月稼働開始

#### ■高知県 知事 濱田省司様のコメント

貴社の「高知センター」を香南市に移転し、新社屋で操業を開始されますことを心からお喜び申し上げます。

本県において平成20年10月より開所されて以来、100名近くの雇用を創出され、さらには働く場にとらわれない「新しい働き方」を推進されるなど、本県の目指す将来像である「地域地域で若者が誇りと志を持って働ける高知県」の実現に大きく貢献していただいております。深く感謝を申し上げます。新しい「高知センター」の稼働が一層のサービス向上へとつながりますよう祈念いたしますとともに、貴社の益々のご発展をお祈り申し上げます。

#### ■香南市 市長 濱田豪太様のコメント

この度の新社屋への移転、誠におめでとうございます。

高知センターの移転は、これからの香南市の経済の発展と雇用の創出、また、それにとまなう経済波及効果を大きく期待しているところでございます。

本市への移転をご英断いただきました小澤社長様をはじめ、移転にあたりご尽力とご協力を賜りました関係の皆様へ、改めて感謝を申し上げますとともに、これからも良きパートナーとして、新たな高知センターを全力でサポートして参ります。

貴社の益々のご発展と、社員ご一同のご健勝を祈念申し上げます。

■ヤフー株式会社 取締役 専務執行役員 コーポレートグループ長 宮澤弦のコメント

ヤフーが構える地方のカスタマーセンターで最も歴史の深い「高知センター」では、開所当時と比べて従業員数が増加しており、また、近年、リモートワークを中心とした「新しい働き方」の定着など、オフィスに求められる役割が多様化しております。

新しい時代の働き方に対応し、「高知センター」の従業員一人ひとりがより効率的に業務に取り組み、お客様へのより良いカスタマーサービスの提供を実現すべく、このたび香南市へオフィスを移転する運びとなりました。

これからも皆さまに安心してご利用いただけるヤフーであり続けるため、精一杯努力していきます。