



INTERVIEW REPORT

## ワークプレイスの最大価値化を追求した “つながり”のあるオフィス

株式会社朝日ネット様は、「交流と創造」という企業理念に基づき、  
情報技術を活用して人と人との交流の価値を高め、社会の発展に貢献することを使命としています。  
主要サービスであるインターネット・サービス・プロバイダ「ASAHI ネット」は、光接続サービス、  
モバイル接続サービスなど利用シーンやデバイスに合わせて選べる幅広い接続サービスを提供。  
回線品質の高さと迅速かつ的確なサポートにより、顧客の快適なインターネットライフを支えています。

この度、株式会社朝日ネット様のCSセンター※長崎の移転プロジェクトを  
「SOCIAL INTERIOR|オフィス構築支援」のサービスにて担当。

プロジェクト全体を2つのフェーズに分け、1stフェーズでは、従業員巻き込み型の構築プロセスにより  
「どう働きたいか」「そのためのWorkplaceはどうあるべきか」の要件定義を実施。  
2ndフェーズでもプロセスを重視しながら、1stフェーズで定めた要件を基により詳細なデザインの検討、  
実際に具現化する工程を推進しました。

今回の移転の経緯やプロジェクトの中身、移転後の運用や反響について、  
ソーシャルインテリアの案件担当メンバーも交えて、伺いました。

参加メンバー

【株式会社朝日ネット】

溝上 聡司様（取締役/上席執行役員）  
大木 美由紀様（業務部CS推進チーム）  
柿本 和子様（業務部CSセンター長崎）

【株式会社ソーシャルインテリア】

八木 悠平（Project Management）  
桂 知加（Project Management）  
大野 健太（Marketing）

※CSセンター=カスタマーサポートセンター

## CSセンター長崎を 旗艦とするために

**大野:** はじめに、CSセンター長崎リニューアルのきっかけと、リニューアル前に抱えていた課題について、伺えますでしょうか。

**溝上様:** まず第一に課題として挙げられたのは、キャパシティ不足です。

朝日ネットではリニューアル前から、顧客サービス部門の旗艦としてCSセンター長崎の規模を拡大させていきたいという構想を持っており、旧センターでも何度か増床を行っていました。

しかし、いよいよビルの空きスペースもなくなってきて、機能の拡張や予定している人員増加への対応が難しくなってきた状況で、タイミングよく条件の合う物件をご紹介いただき、移転を決めました。

また、CSセンターは銀座本社と長崎の2拠点に設置しており、CSセンターの運営において様々な施策を実行していく過程で、本社機能と同ビルにある銀座のCSセンターが主導で実施していくことに課題感がありました。

移転を契機に、旗艦であるCSセンター長崎のメンバーにはより主体的に判断し、センター運営を推進してほしいと考えておりました。

**大野:** ありがとうございます。

**八木:** 朝日ネット様は現在銀座と長崎、2箇所にCSセンターがありますが、長崎を旗艦センターとする過程で銀座から順次機能を移管していくという話も伺っております。

それは現地の人材確保のコストも考えられて…ということでしょうか。

**溝上様:** そうですね。ただ、銀座のCSセンターを無くしてしまうわけではありません。実験的な観点で新しい試みを銀座で実行の上、ある程度運用が安定してきたタイミングで、長崎の現場でも実施していくように各拠点で役割を変えていきたいと思っています。

また、長崎を成長させながら、チャンスがあれば他の拠点をつくることも考えていきたいなど。

**大野:** ありがとうございます。

先ほどあげていただいたCSセンター長崎の自立について、それが直接的に貴社のビジネスに与えていた影響を教えてくださいませんか。



**溝上様：**「ここまではこうしたい」という社内で達成すべき目標については、思い通りにいかない側面もありました。悪かったというよりは、もっとできるのでは?という思いです。

**大野：** マイナスではなく、よりプラスになるように、期待からくる思いということですね。  
では、以前のセンターで働かれていた大木さんから見て、感じられていた課題についてお話しいただけますでしょうか。

**大木様：** まず、以前のセンターのキャパシティは限界に近く、これ以上人員の増加は難しいと感じていました。しかし現場で顧客対応の様子を見ていると、さらにクオリティを向上させるためには、もう少し人員を増やす必要があるように感じていました。  
また、オフィスの動線についても、以前は機能（ワークとリフレッシュ）によって区画が分かれていたため、ワークエリアとリフレッシュエリアの行き来には一度廊下に出て移動する必要があり、全体的にコミュニケーションが不足していたことも課題として挙げられます。

**溝上様：** オフィスの外観が古くなっていたことに対しても課題感を持っておりました。  
採用の観点から見ると重要な要素となるため、

新オフィスはここで働きたいと思っていただけるような物件を選定しました。

## 従業員が 働きやすい環境を追求

**大野：** 今回の移転でソーシャルインテリアにご相談いただいた背景を教えてくださいいただけますでしょうか。

**溝上様：** もともとソーシャルインテリア様の存在や、サブスクリプションというビジネスモデルについては存じ上げていました。従来のオフィスベンダーのサービスでは、旧オフィスの全体的な経年劣化やリフレッシュルームなどの設備の劣化が進む中で改修が必要だと認識していたとしても、改修することに対してのハードルが高くなっていたように思います。しかし、サブスクのように設備を更新しやすいサービスを導入することで、常に良好な状態を保つことができるかもしれないと考えました。またソーシャルインテリア様はサブスクだけではなく、PMやデザインまで一気通貫でご担当いただけると伺い、ご相談させていただくことになりました。





**大野:** サブスクリプションサービスと、一気に通貫で移転案件を承ることができるというサービスラインナップがきっかけになったんですね。それでは今回の移転において、ソーシャルインテリアのサービスをお選びいただいた理由を教えてくださいいただけますでしょうか。

**溝上様:** 今回のコンペティションでは、ソーシャルインテリア様を含めた3社からご提案をいただきました。他の2社様は過去に弊社のオフィスプロジェクトをお願いした実績や、魅力的な商品提案など、それぞれの強みをお持ちでした。そのような中で、ソーシャルインテリア様の提案は、今回プロジェクトの目的に沿った内容でした。私たちの想いを深く汲み取り、プロジェクトのビジョンを共有しながら、コンセプトから一緒に考える姿勢で寄り添ってくださったため、ぜひ一緒にプロジェクトを推進したいと感じました。具体的には、私たちが伝えたいことや、リニューアルによって実現したいことを理解し、それに沿った提案をしてくださったり、SDGsへの取り組みや地元資源の活用など、私たちが共感できるような提案を積極的に行ってくださいました。これらの点に共感し、ソーシャルインテリア様にお願いをすることで、理想的な空間づくりを実現できると確信しました。

**八木:** 我々はカスタマイズ感や、朝日ネット様らしさを空間構築によってどう体现するのかという部分を最重要視して、プロジェクトのプロセスからオフィス空間のデザイン、素材、家具に至るまでフルオーダーの提案をさせていただきました。

**大野:** ありがとうございます。それでは、今回の移転プロジェクトのコンセプト・テーマを決めた背景についてお話しいただけますでしょうか。

**大木様:** 朝日ネットのCSセンターが掲げる“顧客サービス満足度No1プロバイダとして、あるべき顧客サービスの姿を体现すること”また、従業員の実際の声から見てきた“コミュニケーションの促進”と“働く人を第一に考えグッドコンディションで働き続けられること”を掛け合わせ、“人が行き交い、成長する。そして最高の顧客体験へ交流を基軸とした新しいカスタマーセンターの形成”をコンセプトとしました。ソーシャルインテリア様からのご提案にもありましたが、長崎の県民性や歴史・風土・長崎駅を中心としたまちづくりの基本方針に、“交流とにぎわいの都市拠点の形成”という内容が設定されており、朝日ネットの企業理念“交流と創造”との共通点がありました。今後、更なる人員の拡大とJR長崎の街づくりや

地域貢献、地元企業・コミュニティとも連携を高めて地域に密着し、長崎県、長崎市への雇用促進活動とつなげていきたいと考えております。

**溝上様：** CSセンター長崎の移転リニューアルの想いとして、銀座本社がメインで決めたものを取り組んでいくのではなく、長崎のメンバーが自分たちで作りに上げていくものであるということ意識し、自立・自走できるセンターとして機能して欲しいと思っています。そのため、プロジェクトのコンセプト設定に関しても長崎のメンバーを中心に考えてもらい、社員にとって“会社に行くのが楽しみになるような空間”を作り上げるように伝えていました。

**大木様：** 今回、プロジェクトのコンセプト策定自体が初めての経験でしたので、とても大変でした。プロジェクトを進めていく中で様々な検討や判断をするにあたり、コンセプトの重要性を改めて実感しました。新しいセンターの運用が始まった今、さらに自分の中で定着したように感じます。

**八木：** 通常、本社と地方で拠点が分かれる場合、プロジェクトのグランドコンセプトやデザインコンセプトは本社側で決定し、地方拠点側は家具・什器の選定など細かい部分のみ意見を出すということが多くあります。しかし本プロジェクトでは、長崎のメンバーが自

分たちで作りに上げるセンターというプロジェクトコンセプトのもと、大木さん・柿本さんをはじめとする長崎のメンバーが積極的にオフィスのコンセプト作りに参加してくださりましたよね。

具体的には、定例の場で構想をぶつけ合い、双方が意見を出し合いながらコンセプトを練り上げていきました。

それらのプロセスとあわせて、長崎のまちづくりの基本方針と朝日ネット様がCSセンター内で促したい行動・活動と合致していたため、非常に完成度の高いコンセプトになったと感じています。

**大野：** 双方向のコミュニケーションを通して、素晴らしいコンセプトが生まれましたね！

コンセプトを自ら考え抜くことで、空間への理解・愛着も深まりそうだと感じました。

## 物理的にも心理的にも “つながる”オフィス

**大野：** 今回のプロジェクトの中で最も大変だった工程を、皆様それぞれの視点で教えていただけますでしょうか。



**大木様：** 最も大変だったのは、家具や設備などの検討よりも、どのような取り組みを推進するのか、そのための設備は何かが必要なのか、また、ファシリティを活かしてどのように運用を進めていくのか、を検討することでした。

今回、環境を一新し、より機能的な設計に刷新したことで、その活かし方を考えることに多くの時間を費やしました。他社の事例を参考にしたり、課題を再確認したり…取り組み内容が決まらないと必要な設備も確定できず、時間との戦いという面でも苦労したポイントといえますね。皆様からフィードバックをいただきながら、現在も改善に向けて試行錯誤を続けています。

**柿本様：** 第1フェーズで要件定義を行うために、社員全員でアンケートやワークショップに参加したのですが、そこで上がった多くの意見やアイデアを基にコンセプトと照らし合わせながら、会議室数や機器類などの具体要件を決定していく作業が非常に大変でした。移転プロジェクトという初めての経験を通して、情報収集と議論を重ね、最適なセンターを作り上げていくのだという想いがあったことで、自分たちが働く場所に強い愛着が生まれたように感じます。

**八木：** お二人のご意見がまさにそのとおりで、私自身もそこが難しい点であったと感じております。

ハード面はリモートのミーティングでも比較的順調に進行できたかと思います。しかし、実際に運用していく方法や想定される利用状況については、やはり現地の様子を把握することが重要です。

ここは長崎チームが綿密にリサーチをしていただき、議論を重ねる中で、お互いに理解が深まっていきスムーズに進行できました。

柿本さんがおっしゃっていた要件定義の方法についても、人感センサーによる会議室利用率調査を含め、いくつかの内容で検討していましたが、今回は我々からの一方的な提案ではなく、可能な限り朝日ネット様主導で、取捨選択の判断をしていただきました。

こういった要件を決めるタイミングは皆様にとって数年に一度しか経験することのないものなので、どこまでをこちらで提案してどこまでおまかせするかの判断は、かなり慎重に行いました。

桂さんはどうでしょう？

**桂：** 定例ミーティングの際にさまざまなご要望やご質問をいただく中で、それに対してシンプルに質問に回答するだけでは、意味がないと感じていました。朝日ネットの皆様の秘められた裏の声(=真意)を読み取る必要があると感じていたのですが、そこを精査して具体的な提案に落とし込むのが、難しかったポイントです。





**大野：**ありがとうございます。

上記の過程で作りに上げたセンターは社員の方々からもご好評いただいているとのことですが、ご自身がとくに気に入っている点や、評判の良いポイントについて教えていただけますでしょうか。

**大木様：**まず第一に変わってよかったと感じるのは、エリア全体が繋がっていることです。

“つながりのあるオフィス”というデザインコンセプトのとおり、社員の顔が見えやすく、誰がどこで何をしているのかよくわかります。休憩室や研修室の様子もガラス越しに見ることができるので、直接コミュニケーションを取らずとも、お互いの様子がわかるのも良いですね。

休憩スペースの多様性も魅力的に感じます。リフレッシュルームでは、休憩中に会話を楽しんだり、しずかにゆっくり食事をしたり、その時々で休憩スタイルが選びやすい設計にいただきました。食事のあとは、メディテーションルームで過ごす方も多く、落ち着きのある静かなスペースなので、ゆっくり目や心を休めてマッサージチェアで身体の疲れを癒してもらっています。働く場所と休憩場所がうまく循環しているのは理想的ですし、社員からも評判が良いです。

コミュニケーションの促進と情報連携の仕組みとして、リフレッシュエリアとワークスペースにて大型モニタを活用した情報共有を行っています。

リフレッシュエリアには、会話のきっかけとなるような業務以外の情報をメインとして、社内イベントやサークル活動、タウン情報を配信しており、よい社内風土を醸成を目指しています。

ワークエリアでは、本社と長崎の拠点間のリアルタイム中継することで双方のセンターの状況が把握できます。

また、社内会議室の機能としてWeb会議システムを充実させ、各拠点がよりシームレスにつながり、連携が迅速かつ効果的に実施できる仕組みで運用されています。

**柿本様：**ミーティングスペースが充実しているところに魅力を感じます。

新オフィスでは、会議室の増設の他、ワークエリア内にオープンミーティングスペースも設置しました。旧オフィスでは、業務におけるフィードバックを行う際には、コミュニケーターまたは管理者の自席で行うことが多かったのですが、現在はオープンミーティングスペースを利用することで、顔を合わせて集中してコミュニケーションを行うことが可能になりました。

カジュアルにアクセスしやすく、また、衝立があるので周りの目を気にすることなく、しっかりと目線を合わせたコミュニケーションができる、社員が相談しやすい環境になったのではと思います。

**溝上様：** エントランスの温かみのある雰囲気が、とても気に入っています。

また、リフレッシュルームからオフィスに入る動線も良いですね。以前は、執務室に入るとすぐに電話で忙しくしているメンバーの姿を見ることが多かったのですが、今はリフレッシュルームでリラックスした表情を見られます。

**大野：** ありがとうございます。

それでは八木さん、桂さんが提案側として、気に入っている部分やこだわった部分など教えていただけますか。

**八木：** センターのレイアウトに関して、正方形に近い形状ではなく、縦長の区画を採用しているんです。

一般的な3段積み構造ではなく、縦方向に細かく区切られることで、視線が縦方向にも横方向にも抜け、動線もスムーズに流れるように設計されています。

また、リフレッシュエリアとワークエリアはガラス壁で仕切られていますが、天井や床の仕上げを変えることで、物理的に区画され、距離感をとりながらも、視覚的なつながりを維持しています。さらに、リフレッシュエリアとワークエリアの間に簡易ミーティングスペースを配置することで、より立体的な空間を実現しています。

各エリアの行動に対して、機能的な配慮をしつつ、

開放感のある空間が作られているんです。

溝上さんがおっしゃっていたエントランスには、波佐見焼の陶磁器片の壁を採用し、オリジナリティと長崎らしさを表現しています。また、社名のロゴにも使用されている赤を基調としたフレームと、木目調を採用することで、温かみのあるHUMANITYを表現した空間を演出しています。

**桂：** パーソナルスペースとオープンな空間、執務スペースをうまく共存させるのが課題であったと同時に、こだわりのポイントです。

通常、用途の異なるエリアが同じ空間にあると、音問題によって、業務・休憩に集中できないなどの問題が発生することが多くあります。しかし、今回の設計では、それぞれのエリアをしっかりと壁で区切ることで問題を解消しながらも、各所に窓がありオフィス全体が見渡せるレイアウトなので、開放感があるだけでなく何がどこで起きているのかを把握しやすくなっています。

**大野：** 皆様のお話と、センターの写真を拝見して、まさに“働きやすいオフィス”だと感じました。

お話いただいたオフィスを実際に使っていただいで業務やビジネスにも変化がありましたか？

**溝上様：** 今回のリニューアルを契機に、広告やメディア露出などにも改めて力を入れたことで、採用に非常に





好調な効果が出ています。センターに関するCMやメディアを見て応募したという方も増えています。社内の話では、以前に比べてセンターに対する社員の帰属意識が全体的に向上していると感じます。個の集団という意識から、センターの一員という自覚が生まれ、一体感が向上していますね。

**大木様：** 溝上さんの話のとおり、オフィス移転後に積極的に取材を受けたり、各種活動を行った結果、採用活動は非常に好調に滑り出しています。業務の面でいうと、ワークエリアにモニタを設置していただいたことで、コールセンター稼働時間の着信状況や業務関係のお知らせ事項をサイネージで表示できるようになりました。旧オフィスでは、各コミュニケーターが自分のパソコンで着信状況を確認するのみでしたが、このサイネージによって、管理部門のスタッフも、コールセンター全体の状況を把握できます。そのため、SVや管理部門のメンバーが、状況に応じてコミュニケーターに声かけを行い、業務をフォローしやすくなりました。

**柿本様：** リニューアル後に入社したメンバーを見て、空間をうまく使うことでコミュニケーションを活発に行っていると感じます。リフレッシュルームのようなコミュニケーションスペースが多くあり、それらをうまく利用することによって、以前のオフィスでは無かった

カジュアルな交流ができています。新入社員はリニューアル後のオフィスが新鮮ということもあってか、積極的にコミュニケーションを図ろうとする前向きな姿勢を持っており、それが既存メンバーも含めたチームワークの向上にも繋がっているように思いますね。

**大木様：** たしかにそうですね。既存メンバーも、新オフィスの情報がテレビやネットのニュースで上がっているのを見て声をかけてくれます。リニューアルをきっかけに“第三者から見た自分たちのオフィス”を目にすることで、皆があらためて自社の注目度や魅力を感じたり、会社のあり方について考えるきっかけになったりしていると感じています。それがさらに良い結果に繋がってほしいと思います。

**溝上様：** 地域貢献について企画が上がったり、クラブ活動が新たに始まったり、業務に直接関係ないところでも良い動きがあって、リニューアルをきっかけに“自分たちで考えて動く”という考え方が、浸透してきています。

**八木：** 冒頭に挙げていただいた課題は、リニューアルを機に解消に向けて動き出していますね。私たちは創業から数年ほどの企業ではありますが、業界に革命を起こすことを大きなミッションと





し、他の企業様ができないような、フルオーダー化されたオフィスの体験をとおしてワークプレイスの最大価値化を追求していきたいと考えています。朝日ネット様のプロジェクトでも、推進や進行管理だけではなく、より完成度を上げるために、共同PRの段取り・運営も担当させていただきました。今回、それによって採用が加速しているというお話を聞いて、大変嬉しく思っています。

## ワークプレイスの 真価を伝承するセンターへ

**大野：** 今後、オフィス環境でさらに変化・アップデートさせていきたいポイントを教えていただけますでしょうか。

**溝上様：** リニューアルをしたばかりなので直近で変化させたポイントはそこまでありませんが、今後年数を経るにつれて、構築時のメンバーから新しいメンバーへオフィスの活用を伝承していく必要があると思っています。また、従業員数が大幅に増えたときに、適切な動線確保や1人当たりのワークスペース確保が課題となる可能性があるため、そこは検討しながらアップデートを進めていきたいですね。

**大木様：** まず、CSセンターとして、全社員が自ら考え機動的

に動き、お客様に最適な対応をできる組織を目指します。また、現在でもコミュニケーション促進に力を入れていますが、メンバー間の繋がりをさらに深め、強い絆で支え合える組織をつくり、業務のパフォーマンス向上に繋げていきたいと考えています。ハードの部分では、モニターをさらにうまく使えるようにしていきたいですね。

**柿本様：** 基本的にはお二人からお話いただいたとおりですが、持続的に従業員のエンゲージメントを高められるような取り組みを考えて実行していきたいと思っています。

**大野：** ありがとうございます。  
今後のアップデートに関しても、ぜひお力添えをさせていただきますと幸いです。

**八木：** ワークプレイスが本当に価値を発揮するかどうか、真の意味でわかるのは、これから先だと思っています。作られた皆様がいらっしゃる間は言葉や説明で伝承続けられますが、本当にCSセンター長崎が会社の歴史に刻まれるかどうか、世の中にあるCSセンターを持たれてる他の企業様にどう見てもらえるかといったところは、ここから先、持続的に運用を回しながら発信・伝承続ける必要があると思っています。なので、引き続きあらゆる面でお問い合わせください！

本日はお時間をいただき、誠にありがとうございました。



## まとめ

今回は、朝日ネット様に、移転の経緯やプロジェクトの中身、オフィス移転後の運用や反響を伺いました。

朝日ネット様は、今回の移転・レイアウト変更によって抱えていた課題を解決し、導入後のオフィス環境にもご満足いただいております。

現在、オフィスづくりに課題を感じているという方はぜひ一度ソーシャルインテリアにご相談ください。

## Profile



株式会社 朝日ネット

溝上 聡 司 様  
大木 美由紀 様  
柿本 和子 様

お気軽にお問い合わせください

SOCIAL INTERIOR | オフィス  
構築支援

株式会社ソーシャルインテリア  
〒107-0061 東京都港区北青山 2-14-4 the ARGYLE aoyama 5F  
| e-mail | [is@socialinterior.com](mailto:is@socialinterior.com) | TEL | 03-6417-0465  
| URL | <https://socialinterior.com/>

URL QR

