

	企業名
会長	富士通コミュニケーションサービス㈱
副会長	㈱エヌ・ティ・ティマーケティングアクト
副会長	九州旅客鉄道㈱
理事	㈱TMJ
理事	ヤフー㈱
監事	三井生命保険㈱
会員	㈱スターフライヤービジネスサービス
	㈱ゼンリン
	㈱タカギ
	ビットクルー㈱
事務局	(一社) ヒューマン・エンパワメント
オブザーバー	北九州市

# 北九州への産業集積に拍車を—— コンタクトセンター協議会発足で 地域創生の活発化の一翼担う

「日本で一番、質の高い『コンタクトセンター』が立地する地域となること」を目指して、北九州のコンタクトセンター企業が集まり、「北九州コンタクトセンター協議会」が設立された。コンタクトセンター企業が集積する地域は全国に広がっているが、複数企業が集まりこうした協議会が設立され、有益な活動が行われている地域は希。これによって北九州市は企業の北九州への進出増加、既進出企業の業務拡大、地域創生の芽を増やすことにも繋げていく狙いだ。

## アウトソーシング拡大で 今後ますます注目される産業

2014年12月25日、北九州市内の主なコンタクトセンター企業10社が集まり「北九州コンタクトセンター協議会」が発足した。

コンタクトセンターとは、企業の顧客への対応業務を専門に行う事業所・部門のことで、これまで「コールセンター」と呼ばれるものがよく知られているが、現在は電話対応のコール

業務に加え、メール、HP、SNS等の複数のコンタクトチャネルに対応するため、こう呼称されるようになってきている。また最近では、大手企業の業務を一部受注して「バックオフィス業務」なども担うようになってきた。東京や大阪など大都市圏に本社を置く企業が、インフラや人件費コストが比較的安価な地方の企業に委託するケースが多く、従ってコンタクトセンター企業の集積地は全国的な広がりを持っているのが特徴だ。

コンタクトセンターが多い地域は上位から沖縄県（14年7月現在92カ所）、北海道（同77カ所）、宮城県（同42カ所）、今回協議会が発足した北九州市を含む福岡県（同39カ所）、——などの順。（数字はコンピューターテレフォニー2014年10月号から引用。）

北九州で今回、協議会に参加した10社で合計約3100人が働いており、少子高齢化の進展や製造業の海外移転の加速により国内の雇用機会が失われているから引用。）

一方で、顧客対応については、その重要性の認識がますます高まっているものの、その対応は年々、高度化・複雑化しており、

## 人材確保が 各社の最大課題に

北九州市は北橋健治市長以下、このコンタクトセンターの誘致や同企業への就職等の支援などに全面的に力を入れている。市は2013年3月に「北九州市新成長戦略」を策定、3

年間で8000人の雇用創出を目指しており、雇用創出効果の高いコンタクトセンター企業に注目しているからだ。実際には北九州市の有効求人倍率は、新成長戦略策定前の12年度が平均0.82だったのに対して、戦略策定後の14年10月にはここ数年で最高となる1.05に

まで跳ね上がるなど、すでにその効果が上がりつつある。コンタクトセンター誘致では北九州市は他地域と比べた場合のその優位性を大きくアピールしている。まず1つは、北九州エリアは地震を含む災害が相

対的に少ない地域であり、「事業継続性の高い都市」であることを強調している。また、北九州市とその周辺地域を併せた200万人の人口を背景に「豊富な人材が安定的に確保できる都市」であることをアピールするとともに、さまざまな施策を実行している。

たとえば、コンタクトセンターを正しく理解してもらうための情報誌の発行（「北九州コンタクトセンターガイド」等）、高校生を対象にした職場見学・体験、また求職者に対する研修、家庭にいながら必要な技術を身につけ就業できる「在宅オペレーター」の養成等——で、これらの取り組みは他の自治体ではあまり見られないユニークなものを含んでおり、さらにこれらに加えて今回、コンタクトセンター企業の協議会発足へと至った。

協議会ではコンタクトセンター業界のための政策提言や、人材育成、市民や広く社会一般へのコンタクトセンター業務の

認知度向上の取り組み等によって、コンタクトセンター企業の社会的地位向上を目指している。

コンタクトセンター企業の最大の課題は人材確保である。

コンタクトセンターは一般事務系に分類される職種であり、北九州地域の求職分類を見ると、一般事務系職への就職希望数は飛び抜けて高いのだが、求職者はコンタクトセンター業務を正しく理解しておらず、コンタクトセンター業界は慢性的な人手不足状態である。これは、コンタクトセンターのイメージが営業電話やクレーム対応であり、コンタクトセンター企業はこのマイナスイメージの払拭に頭を悩ませている。

こうしたことから、コンタクトセンター業界のイメージアップ、新人社員研修や人材育成事業、マッチング事業、メンタル面でサポートする就業支援——など、今後、協議会で行っていく事業に対して大きな期待が持たれている。（本誌・畑山崇浩）



北九州コンタクトセンター協議会と北九州市が連携協力協定  
（左）吉田充・北九州コンタクトセンター協議会会長  
（富士通コミュニケーションサービス・北九州ソリューションセンター長）  
（右）北橋健治・北九州市長