

雇用創出、地域経済への貢献—— 官民連携で広がる「在宅センター」の可能性

富士通コミュニケーションサービスは、在宅コンタクトセンターを実用化、これまでに約300人におよぶオペレータを育成し、社会貢献だけでなく、ビジネス面においても採算ベースに乗せている。例えば2011年から北九州市の「在宅オペレーター就業支援事業」を受託。同エリアでは、女性や高齢者を中心に新たな雇用を創出し、ビジネス貢献と地域貢献を両立した事例として注目を集めている。

世界にも例をみないスピードで少子高齢化が進行している日本。就労人口の減少は企業のみならず、地域経済の活性化においては喫緊（きっきん）の課題だ。

一方で、育児や介護の担い手になりがちな女性の働き方には依然として地理的・時間的な制約が大きいのも事実。その制約を解消し、柔軟な働き方を支援する施策として期待されているのが、「在宅コンタクトセンター」の活用だ。

政府も2014年6月に発表した「日本再興戦略改訂2014」の中で、「女性の活躍推進」を今後の成長戦略の鍵に掲げ、「テレワークの推進に向けて新たなモデルの構築、導入ノウハウの提供等に取り組む」とその可能性に着目している。

北九州市との連携で 事業モデルの創出を図る

大手アウトソーサーの富士通コミュニケーションサービスは、早くからその可能性に着目し、2010年頃から在宅コンタクトセンターのスタッフ育成や就業支援などを推進してきた。なかでも北九州市と手を携えて展開している取り組みは、官民連携の普及推進事業として今後のモデルケースとなるべき内容といえる。

同社は2000年には北九州市に進出。コンタクトセンター事業を通じて現地の雇用創出に一役買ってきた。その実績と経験を背景に、市の在宅コンタクトセンター事業を受託。ひとり親などの家庭を支援する助成金制度を活用し、在宅コンタクトセンターの



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 吉田充センター長

推進を北九州市とともに進めている。

最大の特徴は、他の多くの自治体では子ども家庭局や保険福祉局などの担当部署が中心なのに対し、産業経済局が主体となって在宅事業を支援している点にある。北九州ソリューションセンターの吉田充センター長

は、「働く人、企業双方の状況や気持ちを理解していただいた上で、事業を行うことができました。このことが、当取り組みを上手く進められた大きな要素だと考えています」と語る。

吉田センター長は、昨年12月に「日本で一番質の高いコンタクトセンターを立地する地域を目指す」を旗印に発足した「北九州コンタクトセンター協議会」の初代会長も務めている。

同協議会では北九州に拠点を置くコンタクトセンター10社が参画。雇用確保、人材育成や地域活性化の取り組みを進める予定だ。市としても、コンタクトセンター業界の課題や問題を吸い上げることで、企業誘致のみならず、企業との共創関係を構築したいという思いが背景にある。

セキュリティ万全！ 「在宅コンタクトセンターキット」

同社は、2011～14年まで「北九州在宅オペレーター就業支援事業」を受託し、在宅オペレータを希望する人に対して研修や訓練を実施した。3年間で育成したオペレータは約300人に達し、実際に在宅でコンタクトセンター業務をしているという。

在宅センターの活用、とくに業務委託モデルにおいては、クライアントに情報セキュリティへの懸念がつきまとう。同社では、富士通のIT技術を駆使して「在宅コンタクトセンターキット」を開発。これは富士通のノートPC「LIFEBOOK」に、指紋認証装置や暗号化機能付きHDDを備えたうえ、シンクライアントであるためPC上へのデータ保存は不可、さらにあ

地方の新たな形の雇用創出への期待

本市は、昨年度まで、地域産業の活性化のため、富士通コミュニケーションサービス様と「在宅オペレーター就業支援事業」を実施してまいりました。現在、地方創生の成功モデルを目指し、雇用創出、女性の活躍など、様々な政策を推進しており、引き続き、市政にお力添えをいただきますようお願いするとともに、本市としても出来る限りのご協力をさせていただきたいと考えています。



北九州市
北橋健治市長

らかじめ決められた操作以外は行えないなど、強固なセキュリティを備えている。実際に通販センターなど個人情報扱う業務でも在宅オペレータを活用している。

さらに北九州市と連携のもと、在宅オペレータからの相談や業務支援を行う拠点として「在宅オペレーター育成センター（コントロールセンター）」を設置した。「育成したら終わりではなく、その後の業務のサポートや円滑な運営を支える」（吉田センター長）という目的のもと、一過性の雇用創出で終わらせない意気込みが見て取れる。

さまざまな要因で変化を余儀なくされるライフスタイル。しかし、そのたびに転職を重ねるのは難しい。例えば、フルタイム勤務していた人が出産のためにいったん休職する。出産後は時短でセンターに復帰。親の介護が必要になって在宅で勤務し、介護が終われば再びフルタイムでのセンター勤務に復帰……など、在宅モデルが普及すれば、変化するライフスタイルに沿った働き方を支援することが可能となるはずだ（図参照）。

センター勤務の場合、通勤や就業の時間を合わせると最低でも4時間は必要となるが、在宅であれば最短

15分からの就業が可能になり時間の有効活用ができる。企業側にとっても、優秀な人材を確保できるというメリットがある。

雇用創出、地方活性化の起爆剤 “地域密着型のテレワーク”

同社は、在宅型と同時に地域密着型のサテライトセンター運営も計画している。地域の公民館など公共施設に10～20人のオペレータが勤務できる簡易センターを構築する。在宅型よりも管理が容易で、セキュリティ面でも前述のキットを応用できるため安心だ。就労者にとっても近くにそうした場所があれば、在宅特有の孤独感を味わうことも少ない。

雇用創出の起爆剤として、在宅コンタクトセンターの可能性は高いが、そのポテンシャルが十分に発揮されているとは言い難い。北九州をはじめとする同社の取り組みが「新しい働き方」を示すケーススタディとなるのか、要注目だ。

お問い合わせ先

FUJITSU

富士通コミュニケーションサービス株式会社
TEL: 050-3161-4071
URL: <http://www.fujitsu.com/jp/group/csl/>

図 在宅コンタクトセンターにより働き方の多様性を推進

