

「地方創生」の実現に向けた—— サテライトオフィス構想を提唱

現在、政府が推進する「地方創生」だが、働く場所や仕事、人材の確保など課題は山積している。これに一石を投じたのが富士通コミュニケーションサービスだ。スモールコンタクトセンター設置による雇用創出と地域活性を提唱。これに賛同した福岡県・北九州市・豊前市と協働し、今年6月、豊前市内にサテライトオフィスを開設して一定の評価を得ている。これを礎に、将来的には複数拠点をネットワークで結ぶバーチャルコンタクトセンターの構築を見据える。

日本経済は「中央集権」「地域格差」が著しいと言われて久しく、仕事や人は大都市圏に集中、地方都市は困窮している。これに輪をかけて、2014年5月に公表された、日本生産性本部の日本創成会議・人口減少問題検討分科会による「消滅自治体リスト」は、全国自治体のみならず、現政権にも大きな衝撃を与えた。これを踏まえ、政府は2015年に「地方創生」を掲げ、地方都市の活性化に本腰を入れ始めている。

こうした動きに呼応するように、自治体と企業が連携し、新たな仕事（雇用）の創出に取り組み始めている。その好例が、富士通コミュニケーションサービス(以下CSL)と福岡県・



北九州市・豊前市の3自治体が共同で手掛ける、サテライトオフィスだ。

スモールコンタクトセンター構築 まずは地方都市で雇用創出

CSLは、富士通グループのサービスプロバイダーで、日本各地でコンタクトセンターの構築・運営を手掛けている。2000年に北九州市に進出、同

事業を通じて現地の雇用創出に貢献してきた。さらに2011年、育児・介護などを理由に家庭を離れられない女性の雇用を目的に、同市の在宅オペレーター就業支援事業を受託。この技術・運営ノウハウを活かし、「地方創生」につながる施策として打ち出したのが、今回のサテライトオフィス構想である。

「地方の政令指定都市や中核市を軸にして、周辺の市町村を巻き込んで連携し、地方再生につなげようという考えが発端です」と、北九州ソリューションセンター長の吉田 充氏は振り返る。まずは北九州市に相談。北九州市は構想を福岡県に持ちかけ、協力自治体を探した。これに手を挙げたのが豊前市だ。

サテライトオフィスは、学校や公民館など町の中心にある公共の遊休施設を利用し、10人～20人程度が勤務できるスモールコンタクトセンターを構築する。オペレータは近隣から採用することで、手軽に通勤できること



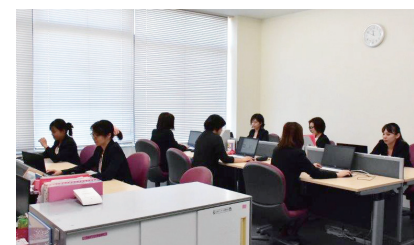
富士通コミュニケーションサービス
北九州ソリューションセンター 吉田 充センター長

がポイントだ。

今回はJR日豊本線・宇島駅にほど近い、豊前地域職業訓練センターのワンフロアを活用。既存社員2名に新規採用9名を加えた11名のオフィスが誕生した。豊前市にとっては新たな雇用を創出、また小倉・黒崎にあるコンタクトセンターからマネジメントするため、北九州市にも雇用が生まれた。さらに福岡県にとっては地域活性、地方再生への端緒を開くことができた。

小さなオフィスをネットワーク バーチャルセンターで地域連携

6月3日に開催された開所式では、豊前市長の後藤元秀氏をはじめ、サテライトオフィス開設に尽力した福岡県、北九州市、豊前市の主要メンバーが一堂に会し、CSL代表取締役社長の乙黒 淳氏とともにテープカット。さらに既存社員や新規採用スタッフも参加し、新たな門出に際して今後のビジネスの成功と発展を祈念した。



地域に根差したサテライトオフィス

新たな雇用創出への期待

製造業での雇用はあるが、事務職は少なく、持てる特技や能力を活かせなかった豊前市の就職戦線。そこにチャンスを与えてくれたのが、このサテライトオフィス事業です。福岡県のハード面での支援もあり、何より富士通コミュニケーションサービスさんの前向きな姿勢に、心強さと市の施設をまかせてみようという信頼を持ちました。企業と行政が力を合わせ地方創生の扉を一つ開けることができましたが、今後は次の扉を期待します。



豊前市
後藤元秀市長

「小さなオフィスですので、手作り感を全面に押し出したい。ここで働くみんなで素晴らしいセンターにしていこうと誓い合いました」と、吉田氏は強調する。新規スタッフは、近隣在住の主婦層が中心で、就業経験もまちまち。しかし、全員が意欲的で新しく就いた仕事に積極的に取り組んでいるという。

働く側の視点からもサテライトオフィスは好評だ。以前は小倉・黒崎など都市圏まで出ないと仕事なかったが、気軽に通える範囲に職場ができた。また働くスタッフの境遇が近いことから、相互理解、連帯感が生まれている。例えば、子どもの急な発熱などで仕事を休まざるをえない場合でも、それぞれが理解しあってサポートに入る。安心して生活と仕事の両立が図れるという。

「スーパーバイザーやマネージャーなど管理業務を行う社員は、小さいながらもセンターの立ち上げから携わることができ、自信とスキルアップにつながっているようです。スタッフの1人ひとりに目が届くので、しっかりサポートしていけると張り切っています」と、吉田氏は既存社員の成長にも満足する。

当面は、バックオフィスの事務処理

を担うが、近いうちに電話を使ったイン／アウトバウンド業務を開始。今後は豊前市の消費生活センターの一次受付窓口業務をスタートさせる計画もあり、自治体と連携することで、市町村の役所が抱える運営のスリム化という課題にも応えていく。

同社にとってサテライトオフィス構想は初めての試み。「問題なく人材の採用・育成ができるか、事業の採算性など、まずは実証実験」と吉田氏は語るが、その先は既に見据えている。豊前市での施策が成功すれば、福岡県下の他の自治体にも働きかけて同様のサテライトオフィスを開設。これらをネットワークで結び、100席程度の中規模バーチャルコンタクトセンターを構築する。これにより、受託業務の幅も広がっていく考えだ。

「すでに他の自治体からのオファーや相談も受けています。豊前市をモデルケースに、新たなビジネスモデルや働き方を提案したい」と、吉田氏は期待を込める。

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 バーチャルコンタクトセンターの構築を企図

