



新潟県



新潟県の県都、新潟市は周辺市町村を合併し人口が80万人を超え、政令指定都市になっている。総人口、労働力人口、通学人口ともに、金沢市と富山市を合算した規模にはほぼ匹敵。20代の労働力人口は、総人口の9.5%で約7万7000人と、仙台市の10万5000人には届かないものの、浜松市とはほぼ同規模だ。また、15～24歳の通学人口は、総人口の6%の約5万人で、学生の集積率も高い。

このほか、東京から新幹線で約2時間というアクセスのしやすさもメリットと言える。沖縄、札幌、福岡をはじめコールセンター集積地の多くが航空機経由であり、時間以上の距離感があるが、新潟市は仙台市と共に都心と“地続き”であるこ



新潟市の新ランドマーク、朱鷺メッセから市街を望む

とが、センター管理者・マネージャーやスーパーバイザー(SV)の出張の際などに便宜を与える。

県都、新潟市を中心に 7社・10センターが展開

新潟県がコールセンター向けに助成制度「新潟県コールセンター等企業立地促進事業補助金」(コールセンターおよびデータセンター対象。途中からインバウンド業務に限定)を開始したのは2001年末から。新潟市も続いてソフトウェア業、情報処理・提供サービス業とともにコールセンター、データセンターを対象とした助成を制度化した。

2002年8月、誘致企業第一号として富士通コミュニケーションサービスが新潟サポートセンターを開設したのを皮切りに、県内には現在まで7社10センターが立地。うち、8センターが新潟市に集中(佐渡市1、南魚沼市1)している。アウトソーサー(テレマーケティング会社)が多いが、東陶メンテナンス、ヤマト運輸といったインハウスセンターもある。

政令指定都市・新潟市は労働人口は多いものの、ビル物件が枯渇し、新たな大規模センター立地は厳しい。既存センター同士の情報交換会が始動し、地域全体の人材育成に期待がかかる。一方、ヤマト運輸の進出が刺激となり、周辺市町村でも条件次第で有望地となりうる。

ビル物件が逼迫の新潟市 既存センターの連携に活路

なかでもヤマト運輸は旧塩沢町議会の議場をそのままコールセンター施設として利用しているユニークなケースだ。直近では、ポータルサイト運営企業、ディー・エヌ・エー（本社：東京都渋谷区）が、携帯電話の総合ポータルサイト「モバゲータウン」（会員数：1000万人）のサイトサポートロールをEメールのやり取りを中心に行う「新潟カスタマーサポートセンター」を、新潟市中心部のテナントビルに今年4月に開設した。開設時のスタッフ数は118人（うち、常用雇用者85人）、年内には150人体制に拡充するという。

新潟市内のビル物件が枯渇 新たな大規模センター立地は厳しい

総人口および労働力人口とその集積度からみて、新潟市はコールセンターの有望な候補地と一見思えるが、すでにかなり逼迫状態とい

DATAアラカルト

図1 新潟県内のコールセンター展開状況

（2008年4月15日現在）

立地企業名およびセンター名称	立地場所	事業開始時期	主な業務内容
富士通コミュニケーションサービス 新潟サポートセンター	新潟市	2002年8月	パソコンのユーザーサポート
インタークロス	新潟市	2003年10月	インターネット接続サポート
インタークロス	佐渡市	2003年10月	同上
もしもしホットライン 新潟事業所	新潟市	2004年9月	大手企業の各種申し込み・問い合わせ受付
東陶メンテナンス	新潟市	2005年7月	自社製品のユーザーサポート
もしもしホットライン 新潟スタシオンセンター	新潟市	2006年10月	大手企業のお客センター
NTTソルコ	新潟市	2007年3月	NTT東日本の料金問い合わせセンター
ヤマト運輸 南魚沼コールセンター	南魚沼市	2007年11月	宅急便・クロネコメール便などの集配・申し込み対応
NTTソルコ 116センター	新潟市	2007年12月	NTT東日本の電話新設・移転、各種問い合わせ受付
ディー・エヌ・エー	新潟市	2008年4月	自社携帯サイトのサイトサポートセンター

（新潟県産業労働観光部産業立地課調べ）

うのが実情だ。その大きな要因は、新潟市街地には1フロアで200席以上を確保できるテナントビル物件が枯渇し、ディー・エヌ・エーの進出で最後という状況にあることだ。中規模向けや2フロアで300席をカバ

ーするといったようなケースでは、まだ物件はあるものの、地方にセンターを集約し大規模に展開したいというニーズには合致しない。また、郊外に目を転じれば候補地はあると言えるが、新潟市の助成対象エ

センター訪問

「アルビレックス」バスケットチームと共同企画 地域密着のエコ活動を展開

富士通コミュニケーションサービス 新潟サポートセンター

富士通コミュニケーションサービスは、新潟県のコールセンター誘致企業第一号として、2002年8月に新潟サポートセンターをJR新潟駅南口前の商業ビル（プラカ3）内に開設した。同社の地方4拠点（北九州、



法人向け修理受付センター内

新潟、松山、仙台）のなかで2番目に早く進出し、人員規模は350人で北九州（約700人）に次いで大きい。

業務内容は、富士通の個人向けパソコン「FMVシリーズ」のテクニカルサポートおよび一般問い合わせ対応と、同じく富士通の法人向けの修理受付。法人向け修理受付のプロジェクトはISMS（ISO 27001）の認証を取得しており、引き続き継続している。

「真面目で忍耐強い県民性からか定着率は高く、開設依頼ずっと勤務していただいているスタッフも数多くいます」と法人プロジェクト責任者の須田義宗・第二ビジネス本部第一事業部第一サポート部担当課長は語る。一方で、「田植えや収穫などの繁忙期



法人プロジェクトの
須田義宗担当課長

になると、一定スパンで休暇をとるスタッフが増えるなど、米どころならではの要員シフトを組む必要もあります」（須田担当課長）と地域性にも触れる。

新潟はサッカーをはじめとしたスポーツブランド「アルビレックス」で有名だが、同社はこのうちのバスケットボールチームのユニフォームスポンサーとして参画している。同チームとの共同企画もいろいろ実施し、試合会場周辺の清掃をセンタースタッフと選手、監督さらに地域住民がいっしょに行っている。地域に根ざした活動を行っている。

リア外になる場合も多いだけに、雇用面を踏まえても必ずしも有望とは言えない。

現在、建て替え中のビル物件もいくつかあるが、早くて1年後という。また、目下JR新潟駅周辺の再開発が構想されており、これが進むと新たな商業・オフィスビルが建設されるが、これも3年後がメドだ。大規模コールセンターの立地を考えた場合、少なくとも新潟市街地においては、こしばらく難しい状況と言えそうだ。

センター同士の情報交換会始動 オペレータ全体のすそ野拡大に期待

「現状では大規模コールセンターの新たな進出は、確かに厳しいと言えますが、案件によってはニーズを満たす場合もあるだけに、その

都度相談に応じていきます。例えば、新潟市内には英会話が得意な人が結構いるのが特徴で、人材バンクなどへのビジネス英語での登録者が多いのですが、就業条件に見合う働き口がないといった状況もあります。もし、英語でのカスタマーサポートが必要なケースがあれば、需給がフィットするわけで、一概に規模だけでは考えていません」(新潟市 経済・国際部商工労働課 工業振興係の竹内麻貴・誘致グループリーダー)というように、コールセンター向け助成制度自体は継続していく考え。最も新しく開設したディー・エヌ・エーのケースでも、電話ではなくEメールサポートが主体のセンターであり、コールセンターを広くカスタマーサポートセンターと捉えて、引き続き誘致活動を行

っていく意向だ。

また、コールセンターおよびオペレータ業務に対する認知・啓蒙活動も地道に行っている。最近のトピックとしては、市内の既存センターのマネージャークラスに呼びかけて、今年3月末にセンター同士の情報交換会を初めて開いた。

市内のオペレータ人材規模は推定で常時勤務者が約1000人、経験者を含めて約2000人規模とみられている。大規模な流通施設(イオンモール)がオープンした影響で、昨秋に求人が一時的に影響を受けたが、現在は落ち着きを取り戻しているようだ。しかし、時給相場はそのあおりもあって上昇し、現在一般オペレータで1000円～1050円といったところ(スーパー系は800円台)。

「情報交換会を通じて、センター

センター訪問

町議会の議場をコールセンターに 自治体と進出企業双方にメリットもたらす

ヤマト運輸 東京支社 南魚沼コールセンター

議場がコールセンターに様変わりした。新潟県南魚沼市にあるヤマト運輸の南魚沼コールセンターは、3町合併で使われなくなった旧塩沢町議会の議場をそのままコールセンター施設として利用しているユニークなケース。議長席にセンター長が座り、行政スタッフ席と議員席でオペレータが向かい合って電話応対業務を行っている。椅子が



議場も慣れればかえって快適

固定されているのは多少不便なもの、お互いの顔が見えることで、かえってコミュニケーションが取りやすいようだ。

ヤマト運輸は昨年初め、東京エリアの業務拡大とオペレータの雇用逼迫に対応して、新たなコールセンター候補地を探していた。その矢先、たまたま飛び込んできたのが、くだんの議場物件だった。ただちに現地調査を行い、建物の堅牢性、電源・セキュリティの確保、床暖房などの設備面、また予定していた席数(50席規模)とスペース(議席)が一致するなど条件が合ったことから進出を決めた。一方、自治体側としても願ってもないことだった。そのままでは不要同然の旧議場を有効活用できるだけでなく、主婦を中心に地元の新たな雇用確保につながる。

新センターは昨年11月から操業を開始。東京エリアの7サービス拠点のうち4拠点を



石原克哉センター長

のコールセンター業務を集約し、宅急便・クロネコメール便などの集配・申し込み対応を行っている。

「6万3000人の人口規模(南魚沼市)で所定人員を確保できるのか、当初は心配しましたが、ハローワークと市の担当者の全面バックアップもあり、募集活動に支障はなく、また粘り強く真面目な県民性から離職率も首都圏と比べはるかに低いことから、今のところ、雇用は安定しています」と、石原克哉センター長は語る。

現在、フルタイムのキャリア社員(準社員待遇)20名とパート社員80名強(いずれも直雇用)が勤務。SVを地元で育成し陣容を強化していく考えだ。

DATAアラカルト

図2 新潟市の若年人口と他都市との比較

総人口		新潟市	金沢市	富山市	福井市	静岡市	浜松市	仙台市
		813,847	454,607	421,239	269,144	713,723	804,032	1,025,098
労働人口	全体	423,572 52.0%	237,738 52.3%	224,540 53.3%	143,617 53.4%	387,241 54.3%	441,738 54.9%	499,104 48.7%
	20代	77,153 9.5%	45,361 10.0%	37,797 9.0%	24,039 8.9%	63,079 8.8%	77,531 9.6%	105,452 10.3%
	内訳							
	20~24歳	32,803 4.0%	19,469 4.3%	15,705 3.7%	10,092 3.7%	26,932 3.8%	33,360 4.1%	46,589 4.5%
	25~29歳	44,350 5.4%	25,892 5.7%	22,092 5.2%	13,947 5.2%	36,147 5.1%	44,171 5.5%	58,863 5.7%
通学人口	全体	50,857 6.2%	30,902 6.8%	21,774 5.2%	15,426 5.7%	36,205 5.1%	37,997 4.7%	74,177 7.2%
	15~24歳	49,207 6.0%	29,739 6.5%	20,981 5.0%	14,965 5.6%	35,128 4.9%	37,056 4.6%	70,401 6.9%
	内訳							
	15~19歳	37,695 4.6%	20,092 4.4%	16,457 3.9%	11,705 4.3%	27,804 3.9%	31,233 3.9%	48,804 4.8%
	20~24歳	11,512 1.4%	9,647 2.1%	4,524 1.1%	3,260 1.2%	7,324 1.0%	5,823 0.7%	21,597 2.1%

(資料) 総務省「平成17年度国勢調査」(H17.10.1基準)

※H17.10.1以降の合併市町村については合算済 ※単位…上段:人/下段:%(総人口に占める割合)

新潟市経済・国際部商工労働課工業振興係の資料より

共通の悩みや課題を知ることができ、有意義でした。新潟市の場合、労働人口からみればオペレータ人材はまだ少ないとみています。他の集積地に比べ定着率は高く、それほど流動化も起こっていませんが、今後継続的に地域に根ざしたセンター運営を行っていくためにも、オペレータ全体のすそ野を広げ人材の母数を増やしていくことが必要だと考えています。その意味でもセンター同士の情報交換を深め、問題を共有していくことは大切です」と、富士通コミュニケーションサービス 新潟サポートセンターの横山浩司センター長は語る。

全体母数が多くなれば、たとえ流動化が多少起きても、オペレータの選択肢が増えることで、キャリアパスやモチベーションアップの上で有効というわけだ。オペレータ全体のすそ野拡大は集積地の共通課題。情報交換会が発展し、先行する沖縄や札幌のようにセンター同士が協議機関を作って地域全体の人材育

成を自ら実践していく姿が、今後新潟でも期待される。

刺激になったヤマト運輸の進出 周辺市町村でも条件が合えば可能

一方、新潟市以外の地域事情はどうか。コールセンターを対象に含めた助成制度は佐渡市が実施しているものの、県内第2の都市である長岡市は元々製造業(機械関連)での雇用環境が良いことから、コールセンターには今のところ目を向けていない。他地域をみても押しなべて新潟県は有効求人倍率が比較的高いレベルにあるのが特徴だ。

「しかし、事務職だけをみると低いところも多いのが実情です。製造業はもちろんのこと、情報通信やソフトウェア・サービス業などを幅広く誘致し、地域各々の就業ニーズとマッチングを図る必要があります。相当規模の雇用が見込めるコールセンター関連は、その意味でも重要な業種です」と、新潟県 産業労働観光部産業立地課の佐藤 隆課長は

指摘する。

地域活性化のインパクトを与えたのは、ヤマト運輸 南魚沼コールセンターの開設だった。6万人台の人口規模であっても、条件によってはコールセンター立地が十分に成り立ち、しかも地域の事務職の有効求人倍率が一気にね上がるなど、雇用面での効果がある成功例として、他の周辺市町村へ大きな刺激になったという。

新潟県内には、かつて111の市町村があったが、大合併により今年4月現在で31と約4分の1になった。それだけ、今回のヤマト運輸がコールセンターとして活用したような旧庁舎の関連施設があるとも言えそう。

「あくまで諸条件が合うことが前提ですが、今後も旧庁舎施設などを含めて、立地要望のある企業と地域自治体の意向を調整しながら、コールセンター誘致を積極的に進めていく姿勢には変わりありません」(佐藤課長)と語る。