

概要版

# ▶ コールセンター業

## シニア人材の雇用・活躍推進のための

## ガイドライン

～人生100年時代のキャリア

これからも／これからはコールセンターで活躍～

一般社団法人日本コンタクトセンター協会  
コールセンター業高齢者雇用推進委員会



### >>目次

- I. コールセンター業におけるシニアの活躍に向けた考え方
- II. コールセンター業におけるシニアの活躍を推進するための指針
  - 指針1. シニアがいつまでも活躍できる仕組みをつくる
  - 指針2. テクノロジーを活用してシニアをサポートし、強みを活かす
  - 指針3. シニアのライフスタイルと健康に即した働き方を提供する
  - 指針4. 処遇を工夫してシニアの意欲を高める
  - 指針5. シニアを次世代人材育成の主役にする
  - 指針6. シニアの活躍を通じてわが国と地域に貢献するコンタクトセンターを目指す
- III. アンケート調査結果
- IV. ヒアリング調査結果
- V. 参考資料

### コールセンター業におけるシニアの活躍を推進するための指針

指針 1	シニアがいつまでも活躍できるしくみをつくる
---------	-----------------------

シニア活用に向けた具体的な取り組みは、企業が若年層からシニアまでのあらゆる年代の社員を大事にしようとする意志に従業員に示すことでもあります。

#### 企業の意見

「シニアの活躍を促す取り組みを導入することで若年層も含めたすべての従業員の活躍につながると考えている」

#### 従業員の意見

「60歳以上だからできる仕事、これまでの経験が活きる仕事などもあると思うので検討してほしい」

#### 会員企業の取り組み

他社に先駆け制度構築に取り組み、従業員の間に60歳超でも安心して働けるという心理的安定感が生まれました。

#### 他業種の取り組み事例

- ・シニア雇用を念頭に「短時間非正規職員マニュアル」を作成（福祉）
- ・高年齢者雇用アドバイザーの活用（繊維）

指針 2	テクノロジーを活用してシニアをサポートし、強みを活かす
---------	-----------------------------

ソフトウェアや入力補助、FAQやレポーティングといった業務支援に最新技術を導入すれば今までと変わらず、または今まで以上にその実力を発揮できます。

#### 企業の意見

「コールセンターのコミュニケーターには生き生きと働いていただいている。CRMシステムへの入力等をほぼ自動化すればもっと活躍できるようになると思う」

#### 従業員の意見

「在宅などで経験を活かしながら仕事ができる環境があれば働き続けたい。」

#### 会員企業の取り組み

B社はパソコン用レンズの設置、また、黄色をあまり使わない、文字のフォントのサイズを14以上にするなど、小さな文字が読みにくくなるシニアへの配慮を行っています。

#### 他業種の取り組み事例

- ・備品や工具類を色分け塗装し識別容易化（金属）
- ・手順書をタブレット化した際に文字を拡大（電気機械）

**指針 3 シニアのライフスタイルと健康に即した働き方を提供する**

シニアのライフスタイルは多様です。ワークライフバランスの観点から短時間勤務や希望を反映したシフトの設定、業務量や責任の軽減、副業への配慮により、シニアが実力を発揮できる環境整備が望まれます。

**企業の意見**

「雇用確保にあたっては心身両面で健康増進を図るためのしくみの拡充、また在宅オペレーション拡大やIT技術の積極活用により、年齢を問わずに働きやすく活躍できる職場環境整備が課題であると認識しています。」

**従業員の意見**

「シニア就業の一番の不安は体力面だと思うが、在宅勤務ばかりでも技術の遅れにつながらないとも限らないため、バランスよく柔軟な勤務体系を選択できるなどの雇用の整備が必要」

**会員企業の取り組み**

C社は状況に応じて短時間勤務や完全復帰ができるように制度面でフォローしています。

**他業種の取り組み事例**

- ・65歳から70歳、毎週20時間未満就業の「ベテランクルー制度」を整備（飲食）
- ・「ハーフ勤務」（年間6カ月勤務）と「クォーター勤務」（同3カ月）を新設（小売）

**指針 5 シニアを次世代人材育成の主役にする**

メンターとなったシニアは若手や中堅が目指すこれからのキャリアを先導するロールモデルともなります。

**企業の意見**

「30～50代の女性スタッフとのコミュニケーションにおいて、60歳以上の女性従業員は潤滑油となり非常に助かっております。目に見えない役割に対しての評価制度やそのような従業員の確保が今後より必要になると感じております。」

**従業員の意見**

「年齢によるキャリアの壁を取っ払って下さるような方が増えると良いかと願っています。そんな方に私のメンターになってほしい」

**会員企業の取り組み**

E社は職場の生き字引となっているシニア、セールスに長けていて退職されると現場が困るシニアなど存在感のある人々が70歳になっても働ける仕組みを整えています。

**他業種の取り組み事例**

- ・豊富な実績・経験・高い技術力が認定されたシニアは「技術指導員」に任命
- ・シニア保育士は若手保育士の相談相手（福祉）

**指針 4 処遇を工夫してシニアの意欲を高める**

シニアがこれからも活躍するためには学びの機会の充実が欠かせません。

また、貢献度の高いシニアには相応の処遇を提供。

**企業の意見**

「当社では、正社員が定年後再雇用制度を利用する場合は、年齢だけを理由に役職や給与水準が変わることはなく、定年前とほぼ同じ制度（等級・報酬・評価）を適用している」

**従業員の意見**

「シニアの就労継続向けにも適正な学習枠を提示してほしい」

**会員企業の取り組み**

D社はシニアを含めて全社的にデジタルスキルを高める取り組みを実施しています。説明会を開くだけでは不十分と考え、スキルのある人が率先してシニアに教えています。

**他業種の取り組み事例**

- ・シニアの資格取得者にも資格取得奨励金や資格手当を支給（福祉）
- ・人事考課表や評価基準を公開し、賃金制度の公正さ、公平さ、透明性を周知（電気機械）

**指針 6 シニアの活躍を通じてわが国と地域に貢献するコンタクトセンターを目指す**

高齢化社会の到来でシニア顧客が増えるなか、シニア活躍を先導してきたコールセンター業界はこれからも企業市民としておおいに社会に貢献すべく、その取り組みのいっそうの充実が期待されます。

**企業の意見**

- ・「資格取得の推進を行うことでシニア社員の活躍フィールドを広げていきたいと思っている」
- ・「年齢に関係なくチャレンジできる会社にすることに真摯に取り組んでいきます」

**従業員の意見**

「定年後の継続雇用ではなくあらかじめ定年を延長し、社員自身に定年までのキャリアをどのように過ごすのかを考えさせるしくみとなれば良い」

**会員企業の取り組み**

F社は第一線を退いた銀行員や証券会社社員が長年培ってきた専門性を活かせる業務が自社にあると考えて採用しています。

**他業種の取り組み事例**

- ・シニアの新規応募者向けに職場説明会（福祉）
- ・60歳以上の短時間就労者のみで運営する店舗を開業（飲食）