

業務委託による在宅電話サポート業務に高齢者の就業も増加 エヌ・ティ・ティ・コム チェオ（株）

1．会社概要

- ▶ 所在地： 東京都港区
- ▶ 従業員数： 約 280 名
- ▶ 創業： 2002 年（平成 14 年設立、平成 15 年 4 月営業開始）
- ▶ 事業内容： 研修・人材事業、IT アウトソーシング事業

「IT スキルを有する人材を育て、新たな就労機会を創出するとともに、これらを有効に活用することで、IT 社会におけるビジネスをサポートしていく」ことを目的として、NTT コミュニケーションズ（株）の 100% 出資により、当社は設立された。

主な事業として IT 教育・研修サービスや情報セキュリティ教育・研修サービス等を行う「研修・人材事業」と、自宅での電話サポートやお客様宅での訪問サポートを行う「IT アウトソーシング事業」、IP 系サービスの販売を中心とした「販売推進事業」を行っている。



2．雇用の概況

IT アウトソーシング事業の一部として、自宅でコールセンター業務を行うバーチャル・コールセンター・ソリューション（以下、「在宅電話サポート業務」という。）と、お客様宅でのインターネット接続設定等を行う訪問設定サポート業務がある。

どちらの業務も業務委託によるもので、雇用の形をとっていないが、在宅や自宅近隣での業務を希望する個人に新たな活躍の場を提供しており、基本的に年齢制限は定めていない。

現在、在宅電話サポート業務には約 800 名が在籍しており、約 700 名が在籍する通常のコールセンターとあわせてサポート業務を行っている。在宅電話サポート在籍者の男女比は約 1：2 で、子育てが一段落した 40～50 歳代の女性が多い。営業開始当初は女性が主力となることを予想していたが、4～5 年前からは男性の応募も増えてきている。

訪問設定サポート業務は、約 800 名が在籍しており、大多数が男性である。交通費の支給は無く、基本的には登録地区（自宅近辺）内のお客様宅への出張サポートを行っている。

3 . 制度概要

(1) 在宅電話サポート業務

在宅電話サポート業務とは、インターネットサービスに加入したお客様の中で、インターネット接続を行うための各種初期設定やメール、ブラウザ等の設定にお困りの方に対して、コールセンターの一員として在宅で電話によるインターネットプロバイダに関わる各種サービスの質問に対して説明を行う仕事である。在宅ではない通常のコールセンターの業務内容と基本的に同じ内容である。



お客様から問い合わせがあった場合、まず在宅電話サポート側に電話がつながり、そこで取れなかった回線をコールセンターで対応するという方式を採っている。

(2) 訪問設定サポート業務

訪問設定サポート業務とは、インターネットやLANの設定、パソコン周辺機器のセットアップ、ソフトウェアのインストール等でお困りの方に対し、お客様宅を訪問してサポートをする仕事である。

(3) 採用の流れなど

サポート業務を行うには、CAVAスタッフ(.com Advisor & Valuable Agent)として登録する必要がある。登録は、インターネット検定「.com Master」(ドットコムマスター)を取得して、当社が実施する説明会に参加、一次選抜(面接)を受けてもらう。その後、実務研修(業務によって内容は異なり、ウェブカメラにより在宅で実施)を修了、二次選抜試験に合格することが要件となる。

CAVA制度では、サポート時間内であれば好きな時間に働くことができ、時間的な拘束は全く無く、ノルマもない。スタッフからは自分のライフスタイルに合わせた仕事ができると大変好評である。業務委託費は、一件あたりの単価となり業務量に応じて異なるが、概ね月額10～20万円の範囲の者が多い。

この制度の募集は常時インターネット上で受け付けているが、既にCAVAスタッフとして登録している人から話を聞き、申込みをする方も多い。

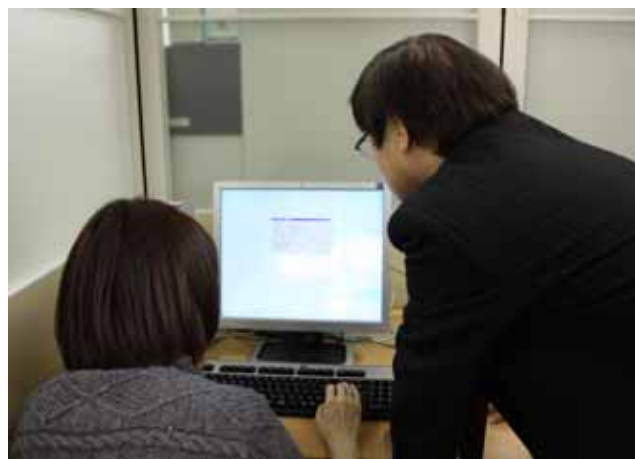
4．高齢者雇用の現状

C A V A制度では、好きな時間に自分のペースで働くことができることから、個人事業主や副業として取り組む者が多いが、最近では高年齢者からの応募も増えてきている。在宅電話サポート業務では、50～60歳代の比率は全体の約20%、最高年齢は67歳となっている。定年後の第2の仕事として本格的に取り組んでいる方、余暇の一環としてとらえ、仕事量を調整しながら仕事と生活の双方を楽しんでいる方等、働き方は様々である。

また、場所を選ばないため、将来地元に戻っても仕事を継続することができるし、沖縄などへ移住しても、個人のライフスタイルを優先しながら仕事することもできる。業務実施場所の申請は必要だが、実際に季節によって居住場所を移しながら業務をしているスタッフもいる。

高齢者のメリットとしては、今までの経験を活かした働き方が可能であることが挙げられる。例えば前職でIT関連職、接客等に就いていた方が在宅電話サポート業務を選択し、エンジニアや営業をしていた方は、訪問設定サポート業務を選択するなど、自分の経験、強みに応じて働くことができる。

IT関係コールセンターのスタッフは比較的若い者というイメージが強いが、相談者は年齢層が高い方も多く、同じ目線で考え、相談者に合わせた対応することができるという強みがある。また、当社で定めた基準を満たした方にC A V Aスタッフとなっていたらいいので、IT対応能力について問題は全く無い。



5．今後の課題

これまで、採用について年齢等による制限は設けていない反面、個々の就業について配慮するということがほとんどなかった。しかし、幅広い年齢層の方や、障害者の活躍が広がっているため、業務の進め方についても、多様な方が能力を発揮していけるよう対応していく必要性が高まっている。

例えば、高年齢者についていえば、パソコンの操作画面やマニュアル等の文字サイズが小さいという声を聞くことがあるので、利用者の希望によりサイズを選択できるようにする等、今後、対応を検討していきたいと考えている。