

札幌市就業サポートセンター 高齢者雇用先進企業シリーズ



札幌市就業サポートセンターでは、65歳以上の高齢者の就職支援を実施しています。人口の減少や少子高齢化に伴い人材不足感が高まっていますが、高齢者の採用で人材不足に対応している事例をご紹介します。事例を参考としていただき、人も企業も豊かにする高齢者雇用の拡大にお役立てくださいますようお願いいたします。

Case

コールセンター

誠実な対応めざして トレジア札幌コールセンター

企業プロフィール

- 所在地 札幌市中央区南1条東2-5-1 MIIビル6F
- 創業 2015年(平成27年)
- 業務 コールセンター(アウトバウンド)
- 従業員 45人
- 平均年齢 58歳(最高年齢・77歳)
- 定年 在籍者は78歳 其後は応相談

内訳

～44歳	45～54歳	55～59歳	60～64歳	65～69歳	70歳～
5人	7人	7人	7人	8人	11人
11.1%	15.6%	15.6%	15.6%	17.7%	24.4%

正規従業員	1人(2.2%)
非正規従業員	44人(97.8%)

株式会社トレジアは、全国11カ所に営業拠点を置き、リサイクル業を展開しています。

札幌市中央区にある札幌コールセンターでは、40人余りのオペレーターがパソコンの前に電話をかけ続けています。北海道内はもとより全国の企業や個人宅を対象に、リサイクル品買い取りの営業活動を行っているのです。

シニア層の高い力量

オペレーターの平均年齢は58歳。60歳以上26人のうち、4割を超す11人が70歳代。最高齢77歳の方が現役で活躍しています。

「私どものコールセンターは発信業務なの

で“個人戦”の部分があるのです。その人の人柄、声のトーン、それまでにその方が経験したことの全てを使ってお仕事をいただいています」。(株)トレジアのスーパーバイザーで主任の紙谷弥生さんは、長い経験や知識に裏打ちされたシニア層の力量に全幅の信頼を寄せているのです。

オペレーターの横島千津子さん(65)は、その戦力の一人として加わってほぼ一年。「(前の仕事を)辞めてからちょっと休みがあり、その時に少なくともあと5、6年は仕事ができるんじゃないか。仕事したいなと思ったんです。この会社は70歳を超す先輩たちが元気に働いているのを知って入りました」



お客様への誠実さ第一に

週5日勤務で、実働6時間。「個人のところにどんどん電話をするのは難しいことだと、この仕事を始めてものすごく感じました。でも今は(この仕事が)大事なことだなというのを感じています」

買い取り契約のノルマはありませんが、横島さんは「個人の方と話す難しさと、こちらの会社の仕事の性質、気持ちを本当にきちんと伝える難しさをすごく感じている」と、日々悩みながら取り組んでいます。そうした時の支えが周りの先輩たち。「すごく助けられています。仕事以外のところで助けられているし、すごく元気をもらっています」と、感謝します。

その横島さんが一番大事にしているのが、お客さまに対する「誠実さ」。「これだけは絶対、常に維持していきたい」。表情をきりりと引き締め、きっぱりと語ります。

安定雇用への切り札

スーパーバイザーの紙谷さんは「高齢者の方は、仕事へのプライドが高く、自分が会社にとって必要とされる人間になりたいという意志がとても強いです。そういう方たちに集まって仕事をさせていただいているので、弊社の仕事は、高齢者の方にうってつけの仕事だと思います」とアピールします。

まだまだ消極的な風潮のある高齢者雇用に対し、紙谷さんは「(シニア層は) 人生の先輩。そういう方たちのスキルはすごく重要です。離職率が低く、長くいていただける方たち。急な欠勤も若い方より少ない。安定した雇用を確保するためには、シニア層を活用しない手はありません」とまで断言しています。

高齢者雇用の求人募集は【就サポ】へ

札幌市就業サポートセンター（就サポ）では、高齢者（65歳以上）の就職活動支援を強化しています。人材の不足感が強い状況ですが、求人情報の掲載や、企業PR、職場体験など効果的なメニューがございますので、本事例をご覧ください。高齢者雇用の促進についてご検討ください。センターにご連絡いただきますと、担当のスタッフをご利用いただける効果的な求人方法についてご説明いたします。本センターは無料でご利用いただけますので、お気軽にお問い合わせくださいますようお願いいたします。



お申込み
お問合せ

札幌で就活なら
就サポ 札幌市就業
サポートセンター
☎011-708-8321

受付時間 平日8:45~17:00 (土・日・祝年末年始を除く)
所在地 札幌市北区北24条西5丁目 札幌サンプラザ1階
アクセス 地下鉄南北線「北24条駅」 1番出口より徒歩3分

公式Web <https://www.sapporo-sc.jp/>

サービス情報 各種セミナーの内容や申込のほか、就活耳寄り情報、おすすめ求人のご紹介、求人企業を動画で紹介しています。
<http://saposen.co.jp/>



札幌市就業サポートセンター

就サポ 札幌

Facebook 日々のサポート情報やセミナー日程などをUP。

