

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 サービス

雇用機会拡大への新戦力に 求人市場分析し採用 マックスコム

企業プロフィール

- 所在地 東京都渋谷区代々木2丁目2-1
- 創業 1995年(平成7年)
- 業務 テレマーケティング
- 従業員 283人
- 平均年齢 41.3歳(最高年齢・76歳)
- 定年 60歳

内訳

～44歳	45～54歳	55～59歳	60～64歳	65～69歳	70歳～
171人	52人	13人	25人	16人	6人
60.4%	18.4%	4.6%	8.8%	5.7%	2.1%

正規従業員	10人(3.5%)
非正規従業員	273人(96.5%)

同社は、大手通信業者をはじめ多くの企業からコールセンター業務を請け負っています。重要な顧客情報を扱うため、札幌市内のビルにある業務エリアは、厳重なセキュリティが敷かれています。

専門的な知識が求められ、コミュニケーション能力も必要なコールセンターは、シニア世代からは「仕事が難しい」と敬遠されがち。業界としても、積極的にシニア世代を採用してこなかった経緯があるようです。

ウィンウィンの決断

同社第一サービス室採用担当の須藤絵美

さんは「札幌地域のコールセンター業務の求人資料を確認した限りでは、高齢者と呼ばれるシニア世代に対する求人が少ない。その一方で、シニア世代の求職者は多いという実情があるんです」と、2017年秋からシニア世代の採用に踏み切った理由を語ります。「高齢者としてもコールセンター業界への就業ができますし、弊社としても雇用機会の拡大につながります」

採用されたシニア世代のスタッフは、若い人たちに交じって2週間ほどみっちり研修を受けます。応答に必要な専門知識、言葉づかい、パソコン操作などその内容は多岐にわたります。



その一人、林正治さんは75歳。60歳で定年後、「遊んでいるわけにはいかない」と、いくつかの仕事を続けてきて、新たにコールセンターという未知の世界に飛び込んだ“チャレンジャー”。「この年でよく採用してくれたなと、感激というか喜びです」と笑顔を見せます。

若い人に負けぬ意欲

ふだんパソコンは使っていますが、コールセンター業務に関係する携帯電話は持っていません。「持っていない物について勉強しなければならないのは大変ではあるが、勉強すればもっと深く知り、理解できるのではないかと期待感を持って取り組んでいます」と、その意欲は決して若い人たちに負けていません。

林さんと一緒に採用された安達純子さん(69)も「全く知らない世界に入って戸惑う

ことばかり」と話しながらも、「今まで知らない世界を知ることができるし、一つずつ何かできていく喜びを感じる。自信がついてきたらもうちょっと前に進める気持ちがありますね」と、充実した日々で満足している様子。「私たちのような高齢者を受け入れてくれる企業があるのは、すごく素敵なことです」と、採用に踏み切った同社への感謝も口にします。

「高齢者の力」再利用率を

シニア世代の採用組で最年長となる林さんは「とにかく若い人に迷惑をかけたくない」との信念から、「いかに早く(業務に必要な知識を)のみ込んで自分のものにしていく」ことに苦心しています。そのうえで「高齢者の知識・経験を掘り起こし、再利用してくれる企業がもっと出て来てくれれば」と願っています。

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、担当のスタッフが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ようお願いいたします。



お申込み
お問合せ

就サポ

札幌で就活なら
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 公式サイトです。センター全体のサービス内容や求人情報を見ることができます。

<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。

