

事例  
研究高齡者の活躍が  
企業の未来を切り拓く

少子高齢化に伴う労働力人口の減少は、企業の人材不足を招く大きな問題となっています。本紙では、高齢者の積極的な採用により、問題解決に向けて取り組まれている企業をご紹介します。本事例を足掛かりとして、高齢者を活用した人材確保にお役立てください。

定年を迎えても、  
いきいきと働き続けるという選択

「お昼に、社員カフェテリアで休んでいると、併設している保育園で遊ぶ子供たちが見えるんです。ここが職場だということを忘れる瞬間です」とリーダーの原田静香さんは話します。原田さんは、(株)KDDIエボルバ札幌センター Polarissu Sapporo (以下、札幌センター)で20年にわたってリーダーを務め、今年で65歳の定年を迎えます。事業所限定社員である原田さんは、定年が60歳の一般社員よりもさらに5年長く勤務されましたが、「これからもここで働くことをやめるつもりはありません」と話します。

日本全国に展開する同社の従業員は約28,000名。その一人ひとりがいきいきと働くための環境づくりを同社は推進しています。そのための取り組みのひとつが、定年退職後の再雇用について年齢の上限を撤廃したことです。

隣でやりとりを聞いていた金子則子さんは「同年代の方ならわかっただけだと思うのですが、年を取ったからといって自分がなにか大きく変わったことなんてないんです

「自分にあった働き方を模索できる」職場  
株式会社KDDIエボルバ

ね。むしろ仕事に対するモチベーションは、若いころよりも高くなっているように感じます」と話します。

金子さんは、今年3月に60歳の定年を迎えましたが「以前よりも楽しく充実している」と誇らしげに話します。

いちばんの課題は、  
シニアをどう活用するか

札幌センターは、2019年に大通から東札幌へと拠点を移し、「地元へ愛され、企業のお客様への想いと、社員一人ひとりが『つながり』『つながる』」をコンセプトに、従業員が安心とゆとりを感じながら、快適に、明るく楽しく、自分にあった働き方を模索できる職場空間の構築を目指しています。今年の7月からは24時間の稼働体制となり、より多くの人材確保が求められています。

採用を担当する金子さんは「現在、札幌センターの従業員に占めるシニアの割合はほんのわずか」としながらも、「シニアの採用を前提とした人材の確保を真剣に考えなければいけない」と話します。



写真左)株式会社KDDIエボルバの外観。 上左)中庭。 上右)社員カフェテリア。

多くの企業から業務委託を受けているコールセンターという性質上、セキュリティ対策は欠かせない。外部からは中部はまったく見えないが、内部は中庭を中心に、明るく開放感のある設計になっている。

## 株式会社KDDIエボルバ 札幌センター 概要 (2021年8月現在)

## ●主業務 BPO・コンタクトセンター業務全般

1. カスタマーサポート業務 (携帯電話、スマートフォンにかかる各種問合せインバウンド業務)
2. その他インバウンド、アウトバウンド、チャットサポート、バックオフィス業務

## ●所在地 札幌市白石区東札幌

## ●席数 約1300席 (フル操業時2000名雇用見込)

## ●従業員 1400名

テレフォンオペレーターの経験がまったくないシニアに、ゼロから業務を覚えてもらうことのハードルが高いのは容易に想像がつかますが、「それも選択肢のひとつ」と金子さん。「確かに電話応対も大変ですが、顧客データベースなどを扱うシステムを理解し、例えばスマートフォンの詳しい操作方法などを電話で説明するとなると、相当な研修メニューと期間が必要となることが予想されます。それでも、これから深刻化する人材不足を解消するには、シニアの活用抜きには考えられません。オペレーション業務が難しいとしても、それ以外のシニアにもできる仕事を積極的に任せていきたいです」と意気込みます。

体力面や知識面で不安があるとしても、シニアにも任せられる仕事を抽出し、それらに取り組んでもらうことで社員一人ひとりの業務量の平準化を図ることは、人材確保だけでなく業務プロセス改善の観点においても大いに有効であるでしょう。

札幌センターの将来を見据えた人材戦略はまだまだ始まったばかり。今後の取組からも目が離せません。



研修風景を再現してくださった  
原田静香さん  
(右の白いスーツの方)



採用グループの  
金子則子さん

### 社労士からひとこと!



社会保険労務士・  
キャリアコンサルタント  
産業カウンセラー

小嶋 亜希子さん

#### 視点を変えてみませんか？

視点をガラッと切り替えることも大切かもしれませんが。シニアの方に若い方と同様の知識を持って頂いてオペレーターとして活躍してほしいという気持ちもあると思いますが、今後は問い合わせをしてくる層にもシニアの方が増えてくる可能性があります。その際に「カタカナでのご説明が苦手な方

は○番に。」とシニアを誘導し、対応も相手の気持ちがわかるシニア層が対応する。そういった棲み分けも必要となってくるかもしれません。シニアにとっては聞き慣れないカタカナ言葉そのものが不安な気持ちのもとになることもあります。同じ世代で会話をするのも手かもしれません。

## 高齢者雇用の求人募集は【就サポ】へ!

お申し込み・お問い合わせ

札幌で就活なら  
**就サポ** 札幌市就業  
サポートセンター

求人開拓室

☎ 011-708-7865

📠 011-716-6811

《受付時間》平日8:45~17:00(土・日・祝日・年末年始除く)

就サポサービス情報サイト <http://saposen.co.jp/>



札幌市北区北24条西5丁目 札幌サンプラザ1階 地下鉄南北線「北24条駅」1番出口より徒歩3分



さっぽろ市  
02-H03-21-1489  
R3-2-1033

札幌市就業サポートセンターでは、札幌市が委託する民間職業紹介事業者とハローワークが共同で無料の職業紹介サービスを行っている全国で唯一の官民共同窓口です。職業紹介やカウンセリング、セミナーなどを組み合わせた多様な就労支援サービスを提供しております。