

事例
研究高年齢者の活躍が
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。

私たちの想い「今日のやりくりを、明日のわくわくに。
らしいくらしのデザインを、あなたへ。」

株式会社 Liv.Design (リヴ.デザイン)

シニアの方は働く意欲が高い！

株式会社Liv.Design(リヴ.デザイン)札幌支社を訪れたのは、師走の厳しい寒さの日であったのだが、オフィスへ入った瞬間、心も体も暖かくなった。その理由は取材を通して解ったのだが、後に述べることにしたい。

同社は本社を名古屋に置き、全国に7支社、来店型ショップ28店舗を展開し保険販売を主軸とする企業だ。今回は、札幌支社コールセンターの甲斐所長にお話を伺った。

このコールセンターでは44名が在籍しており、そのうち31名がシニアのスタッフで電話オペレーター業務を行っている。一人当たり1日に約300件の発信をし、アポイントを取ることが主な仕事。何故、全スタッフのうち7割がシニアを占めるような戦力構造なのかを伺うと、「シニアの方は働く意欲が高い！」「コミュニケーション能力が高い！」と評価が高く、シニアの雇用に対して前広な考え方であることがわかる企業だ。

とにかくこの職場の仲間が大好き!!

入社してもうすぐ10年になるという秋葉房江さんにインタビューさせてもらった。秋葉さんは社会人のスタート時は信用金庫で電話交換手として活躍された。その後、郵便局のコールセンターで10年間受電業務を経験され、65歳の時、ご友人の紹介でLiv.designに入社。アナログな時代からPC中心の現在まで電話でのお仕事にずっと従事している超ベテランのテレコミュニケーターなのだそう。失礼ながら75歳という年齢でも働き続けたいと思えるのは何故なのかと聞くと、こう答えてくれた。「とにかくこの職場が好き！所長や仲間のことが大好き！所長や社員の方は自分たちスタッフに対しても敬意を表するような接し方をしてくださる。健康で、且つ会社やお客様に迷惑をかけないと感じられる限り働き続けたい」と。ああ、なるほど、私がオフィスへ入った瞬間に感じたのはこれか！この雰囲気自然と伝わってきて暖かみを感じさせてくれたのだ。



写真左) オフィス全体

写真中) PCを前にヘッドセットでお仕事中の秋葉さん

写真右) 甲斐所長と秋葉房江さんのツーショット

会社概要 【会社名】 株式会社 Liv.Design 札幌支社
【所在地】 札幌市中央区南3条西4丁目8-2 アーバン札幌ビル6F
【創立】 1989年8月

【従業員】 全体 約1,035名(札幌支社 コールセンター 44名)
【事業内容】 保険販売/家計の総合アドバイザー

さらに秋葉さんはモチベーションを維持できることのひとつとして、自分が取ったアポイントを営業スタッフへ伝達し、成果が出た内容を詳しくサンキューレターでフィードバックしてくれる仕組みにあると言う。とても励みになり嬉しい気持ちになれるため働き甲斐を感じるようだ。また、この職場には若い方も一緒に働いていて、お互いに尊重しあって楽しく過ごせる時間が持てるようだ。

これから仕事をしたいと考えているシニアの方々には、こういう年齢だからと諦めずに、まずは“挑戦”してみたい。シニアの採用を検討している会社には、私たちのような高齢の従業員に対して、穏やかに仕事の相談やプライベートの話に耳を傾けていただけると若い方に負けないパワーを発揮できる可能性があることを知っていただきたい、と最後にメッセージをいただいた。

実は取材に応じていただいた甲斐所長は転勤されるそうで、秋葉さんはとても寂しく思っており、甲斐所長の最終出勤日には絶対泣いてしまう、と話をしてくれた。そんなお二人の微笑ましい写真も添えますので、是非ご覧ください。



札幌支社 所長
甲斐 幸さん
無理のない範囲で若々しく働いてくれることを希望します。シニアの方はとても謙虚。



秋葉 房江さん(75歳)
以前は卓球が好きだったが、今は時代劇が好き。歴史の本を図書館から借りてきて読んでるんです。夫は家事を手伝ってくれるんです。

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

黒電話で培ったコミュニケーション能力の高さで活躍!

電話オペレーターという「顔の見えない相手」とコミュニケーションを取るとい仕事は、シニア層にぴったりではないでしょうか?

「黒電話」で育ってきたシニア世代は「顔の見えない相手」との電話でのコミュニケーション能力も高いのです。

必然的に職場内のコミュニケーションも盛んになりますよね。

シニアの年齢まで「人生の経験」を積んでこられた方々にしかできないコミュニケーション能力を存分に発揮して頂きたいと考えています。

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-H01-23-2501
R5-2-1528

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。