

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、後に述べることとしたい。

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だ。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