

高齢者人材の採用を本格的にスタート ～専用の採用・育成手法を独自開発し、スムーズな就業をサポート～

コールセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うベネッセグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下、TMJ）は、多様性の尊重・活用の推進を図り、50 歳代から 70 歳代の人材（以下、高齢者人材）の採用を本格化します。

■ 超高齢社会を迎える中、高齢者人材の採用で一億総活躍社会の実現を促進

TMJ では地域密着の就労環境整備など、多様性の尊重・活用を推進しています。今回、新たな採用手法を探るべく、子育てが一段落した 50 歳代から 70 歳代の主婦層、または定年退職後のセカンドライフを充実させたいシニア層など、就労に意欲的な人材を積極的に採用していくことを決定しました。

日本では、2015 年の高齢化率は 26.7%となり、4 人に 1 人以上が高齢者という超高齢社会を迎えています。TMJ は来るべき未来を見据え、就労意欲のある高齢者人材が不安なく就労できる環境を体系的に整備します。

具体的には 2017 年 3 月までに約 50 名、4 年後の 2021 年には約 400 名の高齢者人材の雇用（いずれも札幌 3 拠点合計）を見込み、順次、全国への展開を目指します。

■ 高齢者人材のための採用、研修、育成パッケージを独自開発

TMJ は 2011 年から東京大学の産学ネットワーク「ジェロントロジー（老年学）」に参画すると共に、コールセンターにおける高齢者対応に関する研究を開始（※注 1）。高齢者の特性（加齢による変化）を踏まえた「対応方法」「人材育成」「品質管理方法」などの研究を推進し、研修プログラムやツールの顧客対応において運用実績を積み上げ、外部コンテストでの受賞など業界内で先駆的存在としてリードしてきました。今回の 50 歳代～70 歳代の採用・育成では、高齢者対応の研究・運用で得た知見や経験を応用し、自社就労時の採用・研修・育成プログラムを包括的に開発、パッケージ化したうえで全国の拠点で活用します。

《採用》

蓄積された採用経験、育成経験を数値化し、データ分析技術により採用時の判定を実現する TMJ の採用検査システム「ピカプ」（※注 2）を高齢者人材専用に開発。“オペレータの年齢 × パフォーマンス”のクロスデータを高齢者人材における採用基準として設定しました。タイピングスピードなどの PC スキルに左右されない素養判断の仕掛けとして、動画によるテクニカルテストなどを独自開発・導入し、育成後に戦力となり得る高齢者人材を積極的に採用する仕組みを構築しています。

＜研修、育成＞

同年代の在籍者へのヒアリングと、思考/行動特性等の情報を収集し、モデル人物像を策定。高齢者人材における“電話応対に関する知識、技術、態度”を定義化。業務に就く前に強化すべきポイントを抽出し、高齢者人材専用の研修プログラムとコンテンツを開発しました。

＜配属後のフォロー＞

管理者向けに、高齢者対応で得た知見を基にしたマネジメント研修を開発。具体的に現場で対応対峙する際の心構えやスキル（聞き取りやすい話し方、答えやすい聞き方、心理面の配慮など）の理解向上を図ります。

また、高齢者人材の不安感をケアするためのガイドラインを作成。定期的な面談を実施し、手厚くヒアリングすると共に、実践(On-JT)と反復(Off-JT)を繰り返しながら、段階的に対応可能範囲を拡大していき、全員が業務を続けられる育成計画を策定しています。

TMJ は様々な方が活躍できる就労機会と環境の提供を通じ、多様性の実現を今後も推進していきます。

(※注1)

東京大学の産学ネットワーク「ジェロントロジー」に参画し超高齢社会におけるコンタクトセンターのあり方に関する研究開発を実施

http://www.tmj.jp/news/2012/20120710_207.html

(※注2)

採用検査システム「ピカプ」

http://www.tmj.jp/service/callcenter/system_tool/person_analysis.html

＜株式会社 TMJ 概要＞ (<http://www.tmj.jp/>)

TMJ は、ベネッセコーポレーション「進研ゼミ」のインハウスセンターが独立分社する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供。2012 年 7 月には、設立 20 周年を機に社名を「株式会社 TMJ」に変更。2013 年 8 月 バイリンガル IT アウトソーサーの BIOS 社を子会社化。2015 年 8 月には中国上海、フィリピンのマニラに 100% 出資子会社を設立。バックオフィスを含む BPO 領域、グローバルビジネスサービスへの事業を拡大している。

- ・設立 : 1992 年 4 月
- ・本社所在地 : 東京都新宿区西新宿 7-20-1
- ・代表者 : 代表取締役社長 丸山 英毅
- ・資本金 : 300 百万円(株式会社ベネッセホールディングス 60%、丸紅株式会社 40%出資)
- ・拠点 : 東京、札幌、仙台、名古屋、大阪、岡山、北九州、福岡、佐賀、熊本、鹿児島、
上海、マニラ、セブ
- ・事業内容 : コールセンターの調査・設計、運営、および、コールセンターの運営に関する人材開発、派遣、
教育・研修、前後工程の BPO 業務。
企業内の人事系、総務系、経理系業務など、バックオフィス業務の受託・運営。

■お問い合わせ

営業本部 営業支援部 広告宣伝課 広報チーム 泉・小島 [pr@tmj.jp]

TEL: 03-6758-2016 FAX: 03-5389-5843