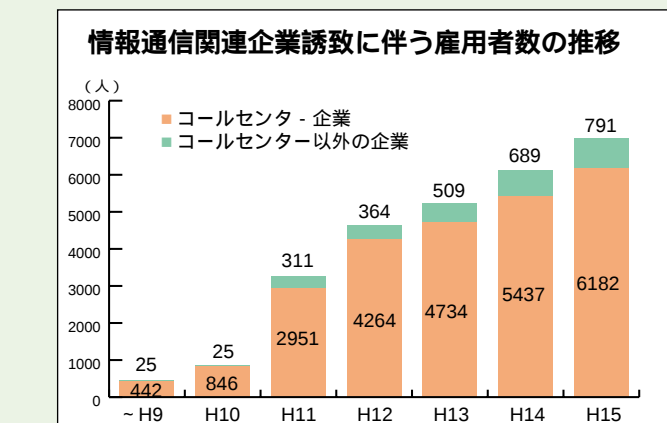


「コールセンター」って どんなところ？



キャリア形成の場としてのコールセンター

沖縄には多くのコールセンター企業が立地していますが、「職場としてのコールセンター」の実態については、あまり知られていないのが現状ではないでしょうか。このページでは、コールセンターの業務と、その職場の状況について紹介します。



わが国の情報通信産業の市場規模は、平成九年に建設業を上回って以来、全産業中最大規模の産業（平成十四年…一六兆円）となっており、なかでも情報サービス業は、平成七年から十四年にかけて年平均成長率が最も高い部門（一・三％）となっています（『平成十六年度情報通信白書』総務省編）。

本県では、平成十年に「沖縄県マルチメディアアイランド構想」を策定。情報通信産業を県経済自立に向けたリーディング産業の一つとして位置づけ、コールセンターを中心情報サービス分野等の産業集積・高度化を支援してきました。

？実際の「職場」って、どんなところ？

コールセンターの業務内容は、注文・問い合わせ等の受信業務と、アンケート調査・顧客発掘等の発信業務に大別されます。中には、高度なIT知識や資格取得が求められる業務もあり、その業務内容は実に多岐にわたります。今後も全国から寄せられる多種多様なニーズに併せて進化、発展していく成長分野の一つと言えるでしょう。

一方で、気になる職場環境の実態はどうなのでしょう。今年五月に『沖縄県のコールセンター企業と社員に聞く』という県内コールセンターの実態調査報告書をまとめた（財）雇用開発推進機構のうつみ恵美子調査研究部長にお話を伺ってみました。

「様々な調査からも、賃金や福利厚生面での水準は高い職種だと言えるでしょう。今回の調査で進出企業から多く聞かれたのは、沖縄県民の持つ優しさ、親切心などの「ホスピタリティの高さ」が、全国の顧客から高い評価を受けており、沖縄採用者



うつみ恵美子調査部長

に対する期待が大きいということですね。働いている社員も、問題解決能力が高まり、社会や経済の動向にも敏感になり、絶えず能力向上の意欲を持つようになったとの評価が多く、その積極的な姿勢がとても印象的でした。

観光業経営者の中には、対話能力が高く客のニーズをつかむ訓練を受けたコールセンター経験者を雇用したいと言っている方もいて、IT以外の成長産業にもリンクしていくことが期待できます。雇用対策という面ばかりでなく、働き方に対する柔軟な考え方を持って、人材育成の面で優れた効果を持っているコールセンターという職場を改めて見直すことが重要ではないでしょうか。

平成十六年八月現在、県外からの誘致企業は八十社近く、新規雇用約七千名を創出しており、そのうちコールセンターでの雇用は六千名を超

えています。高失業率が課題である本県では、その雇用吸収力に大きな期待が寄せられています。

？働いている人たちはどう思っているの？

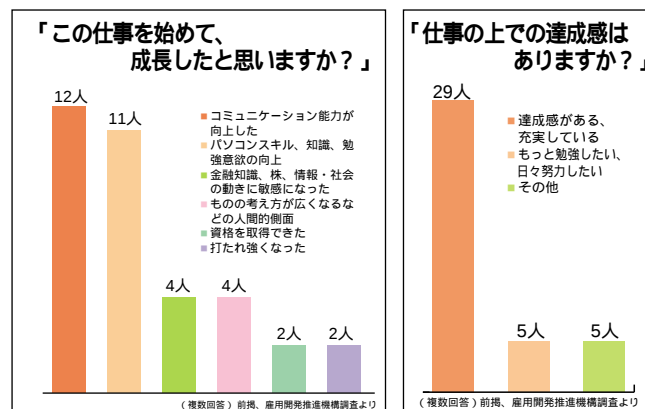
実際にコールセンターで働く方々は、どう評価しているのでしょうか。前掲の雇用開発推進機構調査で、沖縄に立地したコールセンター二十社の社員（三十四名）に「仕事の達成感」を聞いたところ、「達成感がある、充実している」との回答が多く聞かれました。また、「仕事を通じて成長感」については、「コミュニケーション能力」、「パソコンスキル」、「金融知識」等のビジネススキルを身につけられたと多くの方が自己評価しています。

那覇市にある日興コディアル証券・コールセンター沖縄第一センターでチームリーダーを務める砂川佳貴さんも、その職務に情熱を持って取り組んでいる一人です。

「全国のお客様に対応する中で、話をしていく相手に喜んでもらえることが、充実感になっています。クレーム処理などを通して、忍耐力が身に付くなど人間的に成長した面もある



砂川佳貴さん



ります。ストレスを感じることは少ないです。私は、この仕事に就くに当たって、自分にいくつかの達成目標を課しました。どの仕事でも同じでしょうが、将来の自己像を描きながら、モチベーションを持って働くことは大事だと思います。

コールセンターという職場を「キャリア形成の場」として捉え、自己の成長を積極的にデザインすることは、自己発見や適職探しの一つの道筋になるのかもしれない。



コールセンター等への就職支援活動を後押しするため、国、県、関連団体等が連携して様々な講座や施設等を提供しています。興味を持たれた方は、各施設・機関までご連絡ください。

まずはいろいろ体験してみたいんだけど？



おきなわはたらコール
（全国求職者支援コールセンター）

全国の求職者支援のためのコールセンターとして開設されました。オペレーターには、約六カ月の雇用期間中、業務を行いながらプロのオペレーターになるためのOJTやスキルアップ研修等、実践的で多彩なプログラムが準備されています。

研修終了後は、八五％以上の方が民間のコールセンターに就職しています。

オペレーター募集問い合わせ
TEL 098-859-5388
（はたらコール管理事務所）
那覇市小禄1381-1
沖縄産業支援センター3階
<http://www.impact.or.jp/hataracall/index.html>

テレ・ビジネス
人材育成センター

当センターでは、コールセンター業務講座の開催や会社説明会の実施など、各種プログラムを用意。受講生以外の方も利用できる情報収集スペースもあります。中北部での講座開催も予定しています。

お問い合わせ
TEL 098-860-2561
那覇市西3-14-6
（波之上ゴルフレンジ隣り）
平日午前9時～午後5時
<http://www.tebiz.jp>

●お問い合わせ 県情報産業振興課 TEL:098-866-2503 FAX:098-866-2455