

# 株式会社いわきテレワークセンター

## 代表取締役社長 会田 和子さん

### 事業内容

地元の女性を主力として、170名体制のコールセンターなどオフィス勤務業務と、130名の在宅ワーカーを活用したアウトソーシング業務を手がける。さらに、地元の情報センター機能を強化する狙いから、ふるさと物産のネット販売などを手がける。

<http://www.iwaki-twc.co.jp/>

### ポイント

- ・人材の育成とモチベーションの向上を図り、高度な仕事を受注
- ・コールセンター業務と在宅ワークを同時に手がけることで生まれる相乗効果

## I ふるさとへの思いが事業の推進力に

会田さんは、東京で情報ネットワークと市場形成をテーマに研究活動を行っていたが、1993年に地元いわき市の「職住隣接型」オフィスづくりの事業に参加したことが契機となり、株式会社いわきテレワークセンターの立ち上げに関わった。本気でUターンするかどうか迷いもあったが、「ふるさとをいきいきと働き暮らせる街にしたい」という思いから、社長に就任した。

1996年、同社は、在宅ワーカーの登録を開始し、まず5名の在宅ワーカーと委託契約を結んだ。しかし、5名の在宅ワーカーでできる仕事には限界があった。首都圏の企業が発注する業務は高品質、短納期が必須条件である一方で、優秀な人材を地元ですぐに集めることは難しかった。そのため、自ら人材を養成する必要があると考え、1998年に、在宅ワーカーの交流拠点を開設し、本格的な人材育成事業を開始した。2005年に閉鎖するまで、講座や業務体験などを毎年継続し、人材の層を厚くしていった。

同社は、オフィス勤務の社員と在宅ワーカーが協力・協働して業務を遂行できる協働体制を強みにしたいと考えていた。オフィスと自宅をネットで繋ぎ、プロジェクト方式で業務を遂行する協働体制には、スキルのバラつきや効率面での問題が発生しやすい。そのため、会社設立当初は、地方公共団体の文書の電子化業務などを中心に、様々な業務を経験することで、協働体制のマネジメントスキルを習得していった。

他方、企業経営の観点からみると、大量入力などの業務は単価も低く、市場性の面でも限界がある。同社にとって、1999年に、大手通信会社からコールセンター業務を請け負ったことは、企業成長を図る転機となった。売上の安定と雇用拡大に寄与するコールセンター業務の受注を想定し、オペレーターの人材育成に注力した結果、小規模の受注につながった。現在は100席規模で、高度技術を駆使して同業務を推進している。

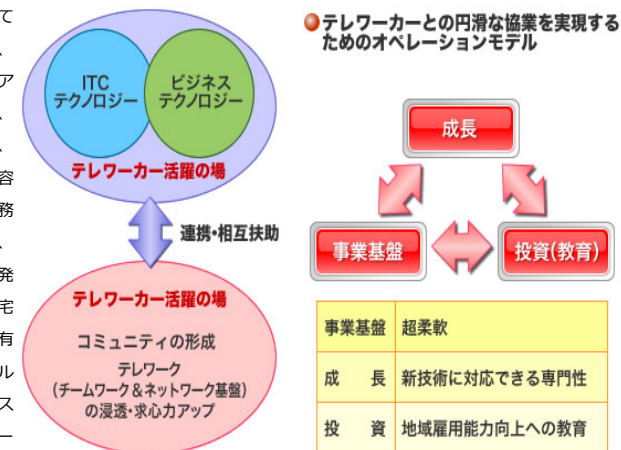
現在、同業務に約170人のオペレーターが従事しており、そのうち約20人が在宅勤務者、及び在宅勤務とセンター勤務の併用者である。また、在宅ワーク専門で働きたい場合は、発注企業に所

所属して働けるよう推薦制度を設け、在宅ワークへのシフトを支援している。

## II 在宅ワーカーを活用することで生まれる相乗効果と仕事の幅

同社が在宅ワーカーを活用することで得られるメリットは、コールセンター業務との間に生まれる相乗効果である。

同社の事業の大きな柱であるコールセンター業務では、発注者に代わって顧客からの照会などに対応する業務、見込み客やユーザーに電話をかけてアンケート調査などを行う業務のほか、派生業務も請け負っている。例えば、入会申込書などの入力業務や照会内容の分析などである。このような業務は、顧客情報漏えい防止策によって、在宅ワーカーが対応できる。臨時に発生する業務などへの対応として、在宅ワーカーとの協力・協働体制は大変有効である。発注者にとっては、コールセンター業務とその周辺業務をワンストップで任せられ、しかもオペレーションコストも軽減できるという魅力がある。同社の競争力は、このような相乗効果によっても高まっている。



(画像提供：株式会社いわきテレワークセンター)

## III 在宅ワーカーと仕事をする上で重視すること

同社の強みは、在宅ワーカーの仕事の品質の高さである。創業当初から仕事をマニュアル化し、在宅ワーカーへのガイダンスを繰り返してきたことが、在宅ワーカーの技術や仕事の質の向上につながっている。また、同社が在宅ワーカーを活用する上で重視しているのは、キャリアが途切れないよう、働き方を柔軟に選べるようにすることである。具体的には、家庭の都合に合わせて、コールセンター勤務者が在宅ワーカーになるケースや、在宅ワーカーから正社員へ登用する制度を設けている。

生涯の仕事設計やライフコースにおいて、自信とやりがいをもって在宅ワークを選択する人が増えることは、地域経済を強くする。そのためにも、在宅ワーカーは良きパートナーであるという位置づけが大事である。

## IV 組織力で、在宅ワーカーの実力を示したい

一般的に、地域で活躍する在宅ワーカーの活用は企業の常識になっていないが、東日本大震災を機に、在宅ワークの必要性がクローズアップされていると、会田さんは感じている。在宅ワーカーの実力が適切に評価されない現状があるが、会田さんはこれからも、組織力で、仕事のパートナーとしての在宅ワーカーの実力を示していこうとしている。