

---

# 在宅ワークセミナー 入門編

～在宅ワークの疑問や不安を解決しましょう！～

開催日：2011年9月15日(木)

---

## 入門編

---

### 13:00～「私にもできる！在宅ワーク」

- ・在宅ワークとは何か
- ・在宅ワークのメリット、デメリットなど
- ・在宅ワークの業務、必要となるスキル
- ・在宅ワーカーの事例紹介
- ・在宅ワークを継続するために

講師：会田和子氏

(社団法人日本テレワーク協会副会長、株式会社いわきテレワークセンター代表取締役)

---

**<プロフィール>**

会田 和子(あいだ・かずこ)

社団法人日本テレワーク協会 副会長

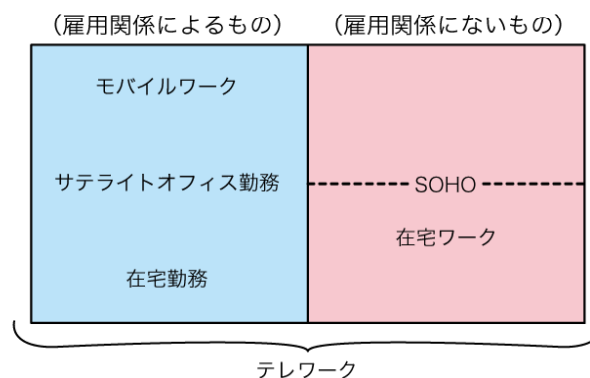
株式会社いわきテレワークセンター 代表取締役

首都圏企業及び地域企業、自治体及び関係諸団体からのアウトソーシング業務の受託。テレワークセンター及び交流施設の運営計画・事業計画等策定業務及びコンサルティング 他 <http://www.iwaki-twc.co.jp/>

1983年より、ニューメディア、テレコミュニケーションの研究所を立上げ、研究活動開始。1994年、いわきテレワークセンター設立に参画、現在に至る。

主に、テレワークが拓く地域社会を夢見て、各地の研究会、講演会等での広報、事業機会獲得の営業PRを担当。福島県ベンチャー・SOHO・テレワーカー共働機構(うつくしまVST)副理事長 他。

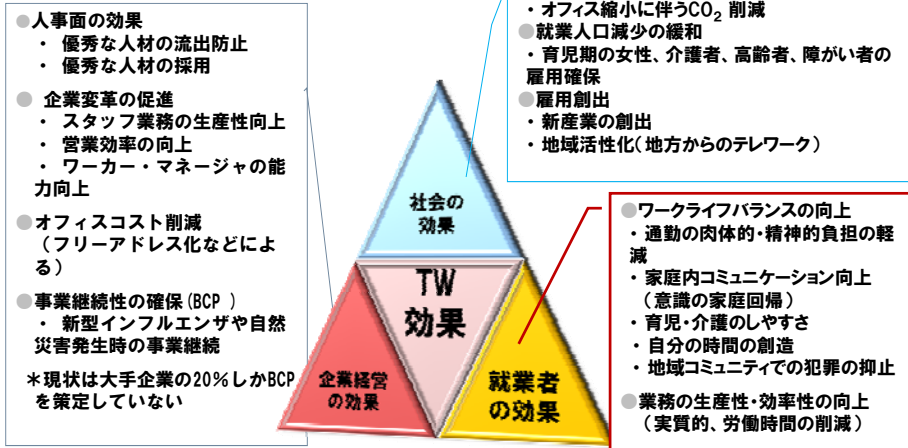
3

**在宅ワークとは何か**

4

## 在宅ワークの効果

⇒テレワークの利点を、個人、企業、社会のそれぞれでまとめた。テレワーク白書より抜粋。在宅コールセンターの観点から、メリットを修正。企業のBCPの視点からの利点が、特に注目されている。



5

## 在宅ワークのメリット

- (1) 出勤などの拘束がない
- (2) 育児・介護: 身体的な障害など、なんらかの事情で雇用形態をとれなくても請負で働ける
- (3) 成果物を納品さえすれば、プロセスは自己管理で行なえる
- (4) 仕事量を柔軟に調節できる
- (5) ワークライフバランス(仕事と生活の調和)を図りやすい労働形態

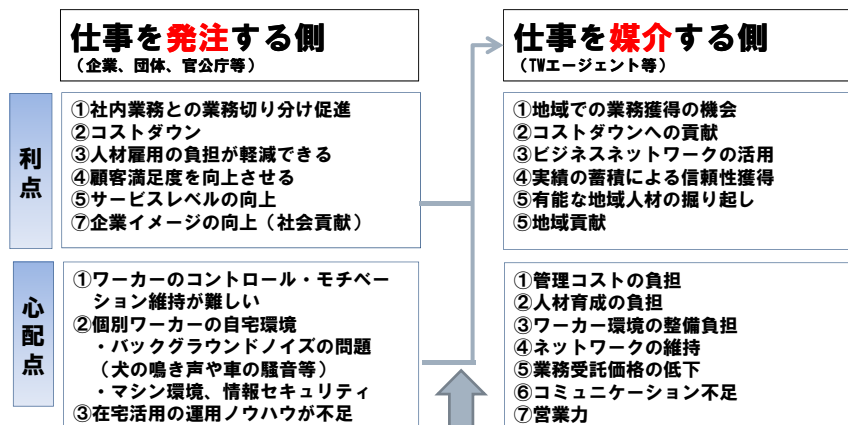
6

## 在宅ワークのデメリット

- (1) 自己管理(健康面・精神面)が大変
- (2) 報酬面での格差が大きい
- (3) 対面で人と接する機会が少ないためにコミュニケーション不足に陥りがち
- (4) 働き方としては、少数派のため、相談する人が身近にいない
- (5) ロールモデルが見つかりにくい

7

## 在宅ワークエージェント 利点と心配点(TWCまとめ)

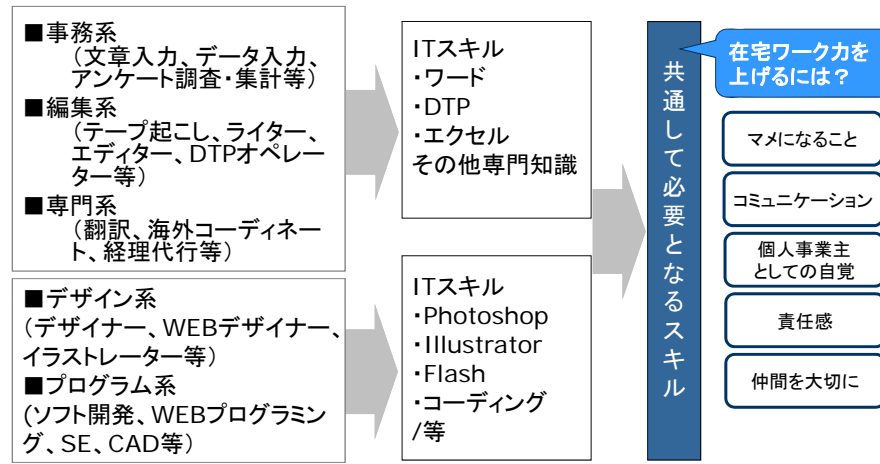


外部環境変化(変革は外からやってくる!)

- ①クラウドの急速な浸透+②カスタマー・エクスペリエンスの急速な浸透

8

## 在宅ワークの業務・必要となるスキル



9

## 事例紹介

### TWC History テレワーク・センターの歩み

**2011 Now**  
 ■いわき本社業務統合(中心市街地)  
 (いわき・福島・東京3拠点で本格稼働)  
 \*2006年1月 フライバシーマーク認定取得  
 第A860412 (01)号<3回目継続>

**2006**  
 ■福島CRMセンター開設(福島市進出)  
 \*専任経 (VPN) 接続によるセキュアネットワークの構築  
 ネットワーク分離・インターネット遮断制限、  
 ネットワークアクセス制限、  
 ファイアウォール構築による外部不正アクセスの防止対策強化。

**2005**  
 ■エンドリセンター開設 \*事業免許(人材派遣・有料紹介)取得

**2000**  
 ■ISP系コールセンター開設  
 信用金庫の空き店舗をリニューアル活用(県内初)  
 \*社員の在宅勤務モデル実験開始

**1998**  
 ■テレワークプラザ(全国初)スタート  
 \*情報機器を活用して自宅で働くテレワーカー対象 約100人のテレワーカーを育成

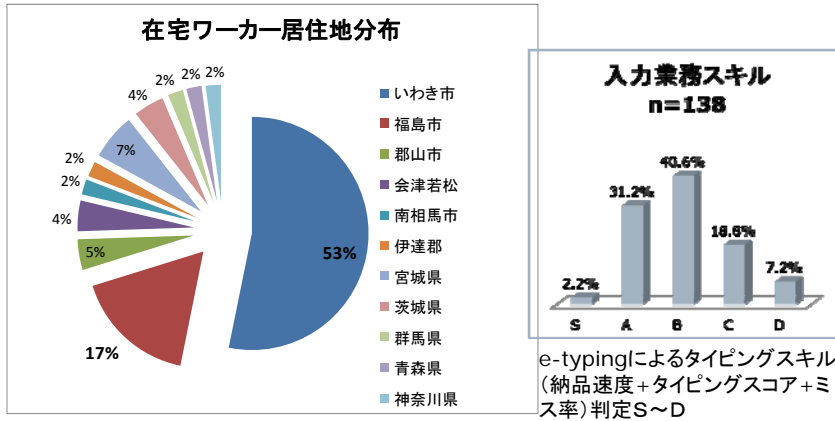
**1994**  
 ■いわきニュータウンから始まった(職住隣接型オフィス)

**創業の地: いわきコルム【21世紀のビジネス拠点】**  
 「コルム」とはラテン語で「サドル、重要なもの」を意味する。「コルム」は、いわきニュータウンの中核に位置し、経済と文化の融合を目指す業務地区である。当社は1994年(平成6年)9月、コルムにある「いわきニュータウンセンタービル」オープンと同時に入居、**職住隣接型オフィスのモデル企業として象徴的に活動開始。人・情報が動くまちを目指して地域情報センターの役割を担う。**

**【会社概要】**  
 ■本社所在地  
 いわき市  
 ■設立  
 1994年5月27日  
 ■資本金  
 46,500,000円  
 ■代表者  
 会田和子  
 ■従業員数  
 社員 27名  
 準社員・パート146名  
 ■自営型テレワーカー  
 契約者数310名  
 ■主要業務  
 コールセンター業務  
 (ISPテクニカル)  
 (CRMサポート)  
 コールセンター関連業務  
 (IT系エンタリ業務)  
 テレワーカー運用業務  
 人材開発センター  
 (産学官連携)  
 インターネット関連  
 (地域ポータル運用)  
 ■セールス・  
 サポート拠点  
 いわき市  
 福島市  
 東京(六本木)

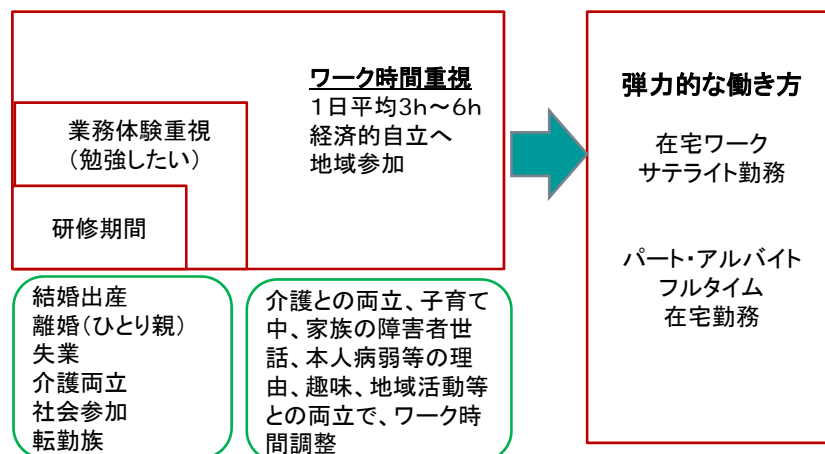
10

## TWC 在宅ワーカーの居住地、スキル等



11

## TWC 在宅ワーカーの期待



12

## 在宅ワーカーの事例紹介①

在宅ワーカー仮称・花子さん居住地：いわき市(ニュータウン) 在宅ワーカースタート時：34歳、初心者 研修歴：基礎研修、応用研修、OJT研修 希望業務：入力系、ワーカー歴：15年目(現在も介護との両立)		
データエントリー (SES) * 通信納品	<b>継続業務</b> 製品購入申込書/会員申込書/保険等申請書/予備校アンケート調査データ/各種キャンペーン申込み書/その他	個人情報分割処理 チームメンバー (協働スタッフ) →パスワード配布
データエントリー (SES以外)	<b>単発業務</b> 作業着採寸票/名刺入力/サーチエンジン評価データ/メーカー回線構成表/集合住宅マッチングデータ/通販顧客購入 アンケート/各種アンケート/入学願書/その他	短納期(納期厳守) 品質(ケアレスミス率 99.9%以上) 校正作業可能(オフィス勤務)
<u>入力業務以外</u>	<b>インバウンド・アウトバウンドコール業務</b> <u>(単発・電話、メール、FAX対応)</u> 新商品キャンペーン事務局受付/睡眠顧客への新商品案内/試供品配布者への購入促進/その他	業務ガイダンス参加 業務研修(3日～7日間の講座・知識習得) コミュニケーション研修(話方基本)

13

## 在宅ワーカーの事例紹介②

在宅ワーカー仮称・良子さん居住地：いわき市(市内) 在宅ワーカースタート時：36歳、初心者 研修歴：基礎研修、応用研修、OJT研修 希望業務：入力系、ワーカー歴：10年目(現在、子供が高校生以上)		
<u>入力業務以外</u> 在宅業務+サテライトオフィス業務 組み合わせ型	<b>インバウンド・アウトバウンドコール業務</b> <u>(継続・電話、メール、FAX対応)</u> BTB店舗プロモーション/専門商品(音響メーカー、通信、車、食品)問い合わせ・相談/アンケート調査(コーヒー、低アルコールビール、ワイン)、価格に関する電話調査、顧客満足度調査/その他	業務ガイダンス参加 業務研修(3日～7日間の講座・知識習得) コミュニケーション研修(話方基本)
データエントリー (SES以外)	<b>単発業務</b> 作業着採寸票/名刺入力/サーチエンジン評価データ/メーカー回線構成表/集合住宅マッチングデータ/通販顧客購入 アンケート/各種アンケート/入学願書/その他	短納期(納期厳守) 品質(ケアレスミス率 99.9%以上) 校正作業可能(オフィス勤務)
	<b>トレース業務</b> 住宅間取り、道路設計図(CAD)	画像ソフト基本研修(7日間)+OJT(テスト納品⇒評価基準クリア)

14

## 在宅ワーカーの事例紹介③

### 五重苦の中で

- ①地震
- ②津波
- ③原発
- ④風評被害・出荷停止
- ⑤県外等への移住



移住場所へ  
業務も。  
元気に在宅ワーク

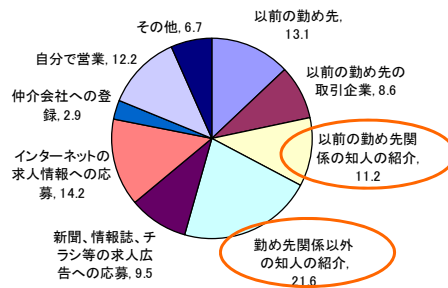


15

## 在宅ワークを継続するために①

「最初の仕事」の依頼主  
(H20在宅就業調査報告書 アンケート結果より)

「知人の紹介」	3割強
「公募」	2割強
「以前の勤め先」関係	2割強
⇒紹介など 人的ネットワーク重視の傾向	



16



## 在宅ワークを継続するために②

- 個人事業主として...人的ネットワークを作る／仕事を獲得する
- 必要なITスキル ...ワード、エクセル、自分で調べる・学ぶ力
- 在宅ワーク環境: 設備・器材・留意点  
...ネット接続／施錠の有無／家族の理解
- 情報セキュリティ  
...個人情報保護法の理解～加害者にならないために  
...著作権などの知的財産権の理解  
...ウイルス対策、不正アクセス対策～被害者にならないために

17

## 在宅ワークの基本(まとめ)

- (1)「在宅ワーク」がいちばん
  - ⇒ ワークスタイルの「自由度」がいちばん
  - ⇒ 雇用ではない、個人商店の社長さんがいちばん
  - ⇒ 自分の意識を変え、行動する力がいちばん
- (2)在宅ワーク力はどうすればつくれるか
  - ⇒五マメになる(足マメ、手マメ、TEL・メールマメ、世話マメ、出マメ)
- (3)数字でとらえる
  - ⇒目標(数値)、計画値、実績値、技術(時間当たり処理件数)
  - ⇒〇〇までに、〇〇を目指す
- (4)約束を守る
  - ⇒仕事の約束: 納期、品質、価格
  - ⇒(発注)会社との約束
  - ⇒家族との約束
  - ⇒自分との約束

18