

# コンタクトセンター等事務系企業 に関する調査研究

平成 28 年 3 月

福岡県 北九州市  
一般財団法人 地方自治研究機構



## はじめに

少子高齢化の進行に伴う本格的な人口減少社会が現実のものとなる中で、地方では雇用の安定や個人所得の緩やかな改善がみられ、地域経済の好循環に向けた動きが波及しつつある一方、地方公共団体を取り巻く環境の変化は厳しさを増しています。地方公共団体は、安心・安全の確保、地域産業の振興、地域の活性化、公共施設の維持管理等の複雑多様化する課題を地域の特性に即して解決していかなくてはなりません。

また、住民に身近な行政は、地方公共団体が自主的かつ主体的に取り組むとともに、地域住民が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことが重要となってきています。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の地方公共団体が抱える課題を取り上げ、当該地方公共団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は8つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

北九州市は、17社のコンタクトセンターが立地する、全国でも有数のコンタクトセンターの集積地であり、雇用効果は約5,000人にも上ります。この集積を活かし雇用促進及び産業振興を図るため、平成25年3月に策定した「北九州市新成長戦略」においてコンタクトセンターの誘致を重点施策に位置付けるとともに、平成26年12月には「北九州市コンタクトセンター協議会」を立ち上げました。

本調査研究では、女性及び高齢者に対する意識調査やコンタクトセンターの誘致に積極的に取り組む地方公共団体への現地調査を実施し、女性及び高齢者の雇用を促進するための事業、並びにコンタクトセンターの一層の誘致を図るための事業を提言するものです。

本研究の企画及び実施に当たりましては、研究委員会の委員長及び委員をはじめ、関係者の方々から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本研究は、公益財団法人 地域社会振興財団の交付金を受けて、北九州市と当機構が共同で行ったものです。ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば幸いです。

平成28年3月

一般財団法人 地方自治研究機構  
理事長 山中 昭 栄



# 目 次

序 章 調査研究の概要.....	1
1 調査の背景と目的.....	3
2 調査内容.....	4
3 調査体制及び調査のスケジュール.....	6
第1章 コンタクトセンターの現状と課題.....	9
1 全国におけるコンタクトセンターの現状と課題.....	11
2 北九州市におけるコンタクトセンターの現状と課題.....	18
第2章 市民向けアンケート調査.....	25
1 調査の概要.....	27
2 北九州市及び他市（札幌市・仙台市・福岡市）のコンタクトセンターに興味がある女性の分析結果... 28	28
3 北九州市及び他市（札幌市・仙台市・福岡市）のコンタクトセンターに興味がある女性の集計結果... 34	34
4 北九州市のコンタクトセンターに興味がある高齢者の集計結果.....	42
第3章 コンタクトセンター従業員へのヒアリング調査.....	45
1 ヒアリング実施概要.....	47
2 ヒアリング結果の要約と対策案.....	48
第4章 自治体の取組状況に係る現地調査.....	53
1 青森県八戸市.....	55
2 宮城県.....	60
3 熊本県熊本市.....	66
4 宮崎県宮崎市.....	72
5 鹿児島県鹿児島市.....	82
第5章 自治体の取組状況.....	87
1 コンタクトセンターに関する支援事業概要表.....	89
2 福岡県北九州市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	90
3 北海道札幌市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	94
4 青森県八戸市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	96
5 宮城県におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	98
6 新潟県新潟市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	99
7 徳島県徳島市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	100
8 福岡県福岡市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	102
9 長崎県長崎市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	103
10 熊本県熊本市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	104
11 宮崎県宮崎市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	106
12 鹿児島県鹿児島市におけるコンタクトセンターに関する支援事業.....	108

第6章 北九州市及び北九州コンタクトセンター協議会が検討すべき支援事業 .....	111
1 目的.....	113
2 具体的支援事業 .....	113
資料編.....	119
1 企業向けアンケート調査結果 .....	121
2 コンタクトセンター業務を行っている企業の集計結果 .....	122
3 コンタクトセンター業務を行っている企業の分析結果 .....	124
4 アンケート集計 .....	125
5 アンケート調査票.....	168
委員コメント .....	193
委員会名簿.....	203

# 序 章 調査研究の概要



## 序 章 調査研究の概要

### 1 調査の背景と目的

#### 北九州市の産業

北九州市は 1963 年に 5 市による新設合併により誕生し、日本の産業の近代化を牽引してきた工業都市であり、高度経済成長期には、四大工業地帯の一角として、「鉄の街」「ものづくりの街」の確固たる地位を築いた。現在でも、北九州市の経済の基礎には鉄鋼、化学、金属といった重化学工業があり、市内総生産に占める製造業の比率、第 2 次産業に従事する人の割合は他都市と比べ相対的に高い。

一方、国内総生産に占める市内総生産の割合は最も高い時期（昭和 46 年 1.19%）と比べ、現在は 0.7%程度と減少傾向が続いており、また、市民一人当たりの課税対象所得額を見ても政令市で低位レベルにある。

#### 北九州市新成長戦略

このような状況の中、本市では市の持続的な発展・成長を目指すため、平成 25 年 3 月に「北九州市新成長戦略」を策定した。その中で今後、市の経済発展のためには重厚長大産業だけに頼らない新たな分野の産業を集積することが不可欠であることから、「サービス産業の高付加価値化の推進及び情報通信産業の集積」を目標の一つに設定している。

#### 北九州市の事務系業務の状況

本市の一般事務員（常用）の求人倍率は 0.23 倍（平成 27 年 12 月）と低い状況にある。このような中、コンタクトセンター等 BPO 関連企業（以下、コンタクトセンター等という。）での従事者は主なもので 5,000 人強と大きな割合を占め、本市にとって重要な産業となっている。そのため、本市では、全国トップレベルのインセンティブにより、コンタクトセンター等の誘致に積極的に取り組むとともに、人材採用、人材育成等の実質的な支援を行なっているところである。

#### コンタクトセンター等の動向

景気回復の影響により、コンタクトセンター等の業務は拡大し、大型の投資（ワンフロア 300 坪以上）が多く見られるようになっている。また、国が「地方再生」の一環として、大企業の本社の移転を検討しているところであるが、本社機能の一部をコンタクトセンター等に委託することで実質的な移転を行うことを検討する企業も増え、コンタクトセンター等の業務は今後も拡大すると想定される。

こうした中、これまではインセンティブや人件費の安さが誘致の決め手となってきたが、

現在の売り手市場の雇用環境においては、しっかりとしたデータに基づく「人材の供給能力」を提示することが重要視されることとなってきている。

### **コンタクトセンター等の集積における北九州市の課題**

コンタクトセンター等の集積においては、「人材の供給能力」が重要視されてきている。国の統計等を基に「人材が供給できる層」を把握した結果、子育て世代（特に女性）や 60～70 歳の層の掘り起こしが課題となっているが、具体的な調査・研究がなされていないのが現状である。

### **コンタクトセンター等の集積・事業拡大**

コンタクトセンター等の集積・事業拡大を行うことで、本市の経済を活性化させるとともに、国の重要課題であり、本市においても重要なテーマである「地域再生」「女性の活躍の推進」「高齢者の活用」などにもつなげたい。

この目的を果たすためには、コンタクトセンター等の企業のニーズや本市の「人材供給能力」を正しく把握することが重要である。データの活用により、コンタクトセンター等の企業の誘致及び支援策等の策定や実施が一層効果的に行うことができる。

## **2 調査内容**

### **（１）コンタクトセンターの現状と課題**

- ①全国におけるコンタクトセンターの現状と課題
- ②北九州市におけるコンタクトセンターの現状と課題

### **（２）市民向けアンケート調査**

- ①北九州市
  - ・女性
  - ・高齢者
- ②札幌市・仙台市・福岡市
  - ・女性

### **（３）コンタクトセンター従業員へのヒアリング調査**

- ①北九州市コンタクトセンター協議会

### **（４）企業向けアンケート調査**

- ①コンタクトセンター協会会員企業
- ②コンタクトセンター業務が期待できる企業

**(5) 自治体の取組状況**

- ①現地調査  
八戸市・宮城県・熊本市・宮崎市・鹿児島市
- ②文献調査  
札幌市・新潟市・徳島市・福岡市・長崎市

**(6) 北九州市及び北九州コンタクトセンター協議会が検討すべき支援事業案**

### 3 調査体制及び調査のスケジュール

#### (1) 調査体制

##### ①実施主体

本調査研究は、福岡県北九州市と一般財団法人地方自治研究機構の共同事業として実施した。

##### ②実施体制

本調査研究では、学識者・学校等の地元関係者、行政関係者等で組織する「コンタクトセンター等事務系企業に関する調査委員会」（以下「委員会」という。）を設置し、調査方法や調査結果の分析などについて、様々な観点から議論を行いながら、調査研究を実施した。

この委員会の下に、北九州市、一般財団法人地方自治研究機構（調査研究部）及び基礎調査機関である株式会社アプライドリサーチ研究所で構成する事務局を設置し、委員会での審議に必要な資料の収集並びに各種調査研究を実施した。

#### (2) 委員会の実施状況

##### ●平成 27 年 5 月 22 日（金） 第 1 回委員会審議事項

- 1 北九州市におけるコンタクトセンターの立地状況及び雇用状況
- 2 調査研究企画書（案）
- 3 コンタクトセンター業界の動向
  - (1) コンタクトセンター業界の全般的動向
  - (2) 市区町村別立地状況及び誘致施策の状況
- 4 雇用促進に向けたニーズ調査
  - (1) 女性向けアンケート調査票（案）
  - (2) 高齢者向けアンケート調査票（案）
- 5 委員の意見・要望

##### ●平成 27 年 8 月 21 日（金） 第 2 回委員会審議事項

- 1 市民向けアンケート調査結果
  - (1) 北九州市の女性向けアンケート調査結果
  - (2) 北九州市の高齢者向けアンケート調査結果

- 2 現地調査報告
  - (1) 青森県八戸市
  - (2) 宮城県
- 3 コールセンターの採用時時給調査
- 4 企業向け・他市の女性市民向けアンケート調査票
  - (1) 企業向けアンケート調査票（案）
  - (2) 他市の女性市民向けアンケート調査票（案）

●平成 27 年 12 月 22 日（火） 第 3 回委員会審議事項

- 1 女性市民向けアンケート調査結果
  - ・北九州市と札幌市、仙台市、福岡市との比較
- 2 企業向けアンケート調査結果
- 3 現地調査報告
  - (1) 熊本市
  - (2) 宮崎市
  - (3) 鹿児島市
- 4 コンタクトセンター従業者に対するヒアリング調査結果
- 5 コンタクトセンターに関する支援事業
  - (1) 先進的自治体の支援事業の比較
  - (2) 北九州市及び協議会が今後検討すべき支援事業

（表記上の注意）

本報告書では、原則、「コンタクトセンター」という表記に統一した。

ただし、自治体が実施する支援事業や協議会等の団体の名称等の固有名詞については、「コールセンター」という表記も用いることとした。

# コンタクトセンター等事務系企業に関する調査研究企画書

## 【調査目的】

北九州市では、従来のコールセンター機能がより高度化されたコンタクトセンターが普及していることを踏まえ、平成25年3月に策定した「北九州市新成長戦略」中の「サービス産業の高付加価値化の推進」においてコンタクトセンターの誘致を重点施策に位置付け、広大な工場跡地と比較的低賃金であることを活かしてコンタクトセンターの誘致に取り組むこととしている。

一方、ネット販売に注力する企業においては、営業機能の一部をコンタクトセンターに委託できることが移転の条件と捉えるケースもあり、コンタクトセンターの誘致は、企業誘致にもつながる可能性を秘めている。

そこで、コンタクトセンターが立地地域に期待する特性、いわゆる企業ニーズを調査するとともに、子育て世代の女性や高齢者世代を中心に、北九州市が提供できる人材についても調査することにより、新たな雇用創出に資することを目的とするものである。

## 1 コンタクトセンター業界の動向

- 1 全国におけるコンタクトセンターの現状
- 2 全国のコンタクトセンターの採用時における時給水準

## 2 北九州市の現状と取組状況

- 1 北九州市におけるコンタクトセンターの現状と課題
- 2 コンタクトセンター協議会の設立と活動状況

## 雇用促進調査

### 3 雇用促進に向けたアンケート調査

- 1 女性向けアンケート調査
  - ①市民
  - ②高齢者

#### 3.5 他市住民へのWebアンケート調査

(候補)

札幌市・仙台市・福岡市

## コンタクトセンター企業調査

### 5 コンタクトセンター協議会への現地調査

調査対象事例候補

- |       |       |        |
|-------|-------|--------|
| 1 八戸市 | 2 宮城県 | 3 福岡市  |
| 4 熊本市 | 5 宮崎市 | 6 鹿児島市 |

#### 5.5 自治体の文献調査

- ①雇用促進施策
- ②コンタクトセンター誘致施策

### 4 雇用促進に向けたヒアリング調査

- 1 女性向けグループヒアリング調査
  - ①コンタクトセンター事業者

### 6 コンタクトセンター企業へのアンケート調査

対象業種 (例示)

- 1 製造業
- 2 情報通信業
- 3 卸・小売業
- 4 金融・保険業
- 5 サービス業

コンタクトセンター従事者の雇用促進及びコンタクトセンター業務の拡大に関する検討資料

## 7 北九州市が取り組むべき施策の提案

- 1 企業誘致支援事業
- 2 雇用促進支援事業
- 3 人材育成支援事業
- 4 イメージアップ・認知度向上事業

第1回委員会 5月

第2回委員会 8月

第3回委員会 12月

## 第1章 コンタクトセンターの現状と課題



# 第1章 コンタクトセンターの現状と課題

## 1 全国におけるコンタクトセンターの現状と課題

### (1) コンタクトセンターの変遷

年代と背景	システム	機能
1990年代前半  インターネット前夜	PBX(構内交換機)が主流	電話受付窓口(オペレータ機能)
1990年代後半  インターネットの登場/普及  通信事業者のコールセンター需要が増大	UnPBX(コンピュータに必要な機能を付加したPBX)の登場  VoIP/IVR(自動音声応答)/音声録音装置の登場 ↓ ユニファイド(統合)システムへ	コールセンターの設置  コールセンターの進化
2000年代前半  ブロードバンドの登場  データセンターの拡大	IP-PBX(IPネットワーク対応のPBX)の登場 ↓ システムのオープン化/マルチベンダー化	お客様相談センター需要の拡大 注文受付・保守サービス・クレーム対応等の業務支援センターの強化 ↓ 業務効率化(営業支援・業務支援) CRM(顧客との関係強化)コンセプトの浸透
2010年前後  ブロードバンドの普及  ASPサービスの拡大	ユニファイド(統合した)コミュニケーションコンセプトを実現するASP/CRMパッケージシステム ↓ WFM(Workforce Management: 人件費の効率化)の実現	↓ バックオフィスとの連携による経営全般の効率化 ↓ コンタクトセンターの普及
近年  スマートデバイスの普及	個人取引情報の爆発的増加(ビッグ・データ) ↓ VOC(Voice of Customer)分析ツールの必要性が拡大	VOC分析が経営戦略の一環として重要に ↓ コンタクトセンター専門業者の急増

## (2) コンタクトセンターに求められる機能

分野	機能
(1)CRM 機能	音声応答、録音、顧客情報管理 等
(2)WFM 機能	オペレーター勤務管理、スキル管理、スケジュール管理 等
(3)マルチ・オムニチャンネル機能	ブログ、ツイッター、SNS、Web 等との一元管理
(4)VOC 分析機能	会話分析、テキストマイニング 等



「VOC は今後のコンタクトセンターにとって最も重要な機能」

## (3) コンタクトセンター・システムの形態

類型	特徴
(1)大規模コンプレミス(集中自主管理)型／拠点分散型	顧客を囲い込みたい大手通信事業者や、企業合併に伴うコンタクトセンターの統合などで採用。
(2)クラウド型(SaaS)	初期投資を抑え資産を持ちたくない企業や、イベントなど期間限定で利用する企業で採用。今後の利用拡大が見込まれる。
(3)機能限定中小規模型	中小規模の事業者向けの簡易型コンタクトセンター。ベンダーのパッケージソフトによるソリューションが主流。
(4)オフィス内通信との統合連携型	既存の PBX システムにコンタクトセンター機能を付加したシステム。トータルコストを削減したい中規模企業で採用。
(5)小規模簡易型	電話機とパソコンを組み合わせで構築する簡易型パッケージシステム。投資が困難な SOHO や小規模企業で採用。
(6)在宅型	クラウド等を利用した在宅コンタクトセンター・システム。地方の雇用対策などで期待されている。

#### (4) コンタクトセンター・ソリューションベンダーの類型

類型	特徴	主なベンダー
(1)コンポーネント提供型	ハードウェアやソフトウェアなど、専門の固有技術を有するベンダー	ジェネシス、インタラクティブ・インテリジェンス、ナイス、P&W ソリューションズ、ベリントシステムズ、NTT ソフトウェア、日本アスペクト・ソフトウェア など
(2)SI サービス型	顧客の必要とする機能をハードウェアやソフトウェアを調達・開発して、顧客にソリューションを提供するベンダー。	岩崎通信機、アイティフォー、ナカヨ電子サービス、サイバーコム、NTT データ先端技術 など
(3)クラウドサービス型	SaaS やクラウドサービスなどで、コンタクトセンター機能を提供するベンダー。利用料を従量課金するベンダーが多い。	コラボス、リンク(クラウドに特化)、フュージョンコミュニケーション、アズベイス など
(4)LCM(Life Cycle Management) サービス型	コンタクトセンターに関するコンサル・設計・構築・保守を一貫して提供するベンダー。大手メーカー系が多い。	沖電気工業、日本 IBM、日本電気、日立製作所、富士通、日本アパリア、三井情報、伊藤忠テクノソリューションズ、SCSK など

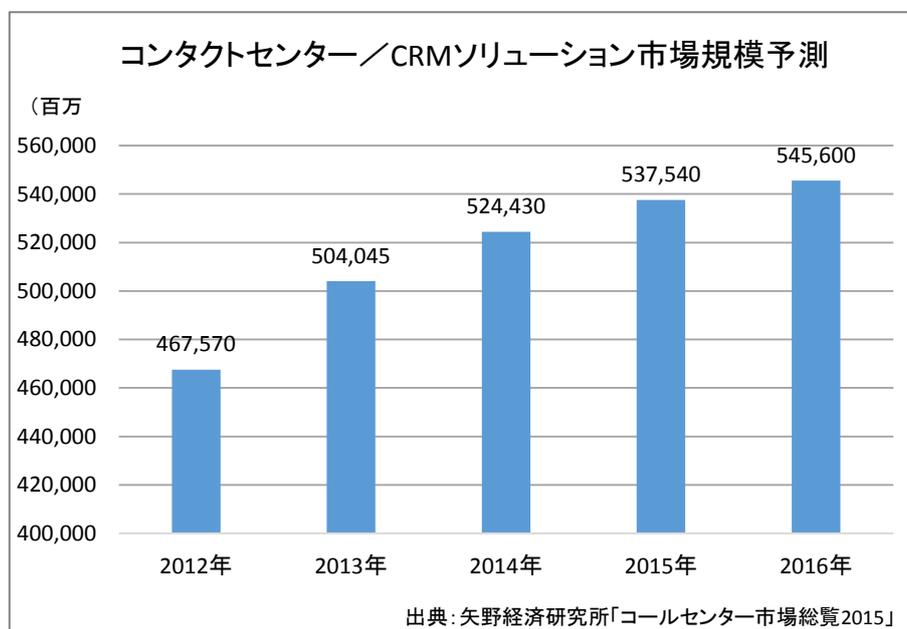
#### (5) コンタクトセンター・ソリューションベンダーの戦略

類型	戦略
(1)パッケージ化、オープン化	コンタクトセンター機能の複雑化・多様化により、システムが専用パッケージ化、汎用化(オープン化)。
(2)機能高度化	企業戦略として CRM の重要度が増すため、メディアの多チャンネル化や WFM など VOC を活用する機能が高度化、複雑化している。
(3)クラウド型/SaaS 型サービスの普及	初期投資の抑制と必要機能への柔軟な対応から、多くのベンダーが参入。今後もニーズは高まると見込まれる。
(4)LCM サービスによる収益確保	コンタクトセンター運営を一括で請け負うサービスで顧客を囲い込むことで、トータルな収益を確保している。
(5)サービスへのシフト	大手ソリューションベンダーは、コンタクトセンター業務をサービス化することで、顧客のコンタクトセンター業務自体を一括で請け負う事業を強化している。
(6)アプリケーション重視	PBX に始まったハードウェア主体のソリューションから、機能の高度化・多様化に対応可能なソフトウェア(アプリケーション)重視のシステムへシフトしている。

## (6) 市場動向

### ①コンタクトセンター／CRMソリューション市場規模の推移と予測

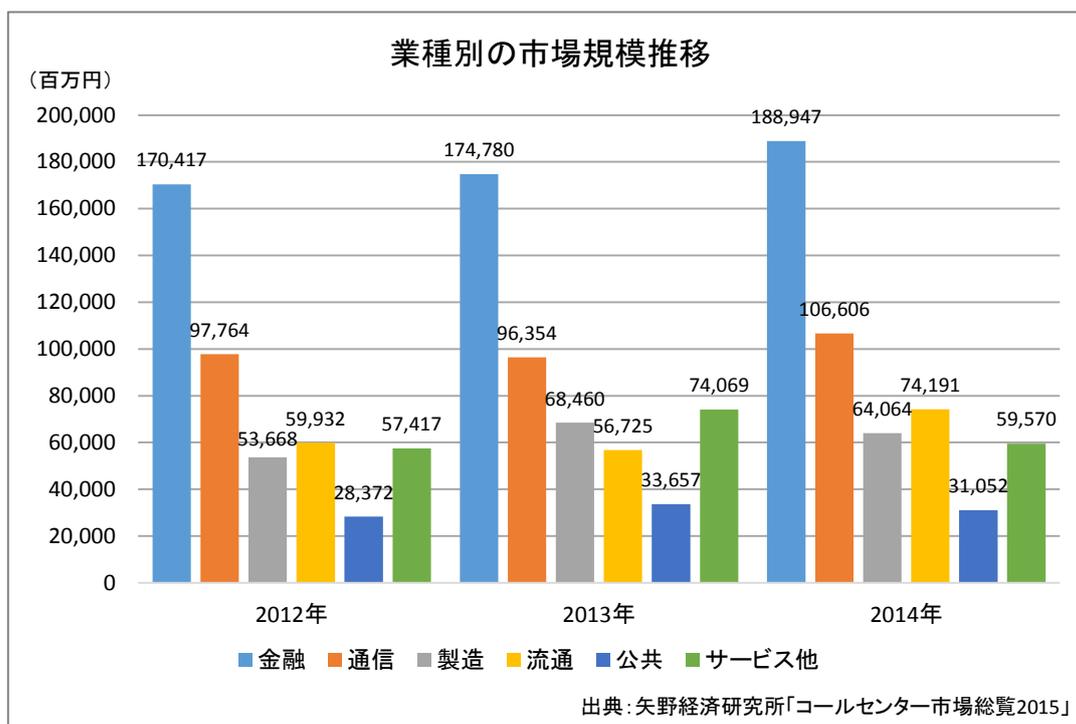
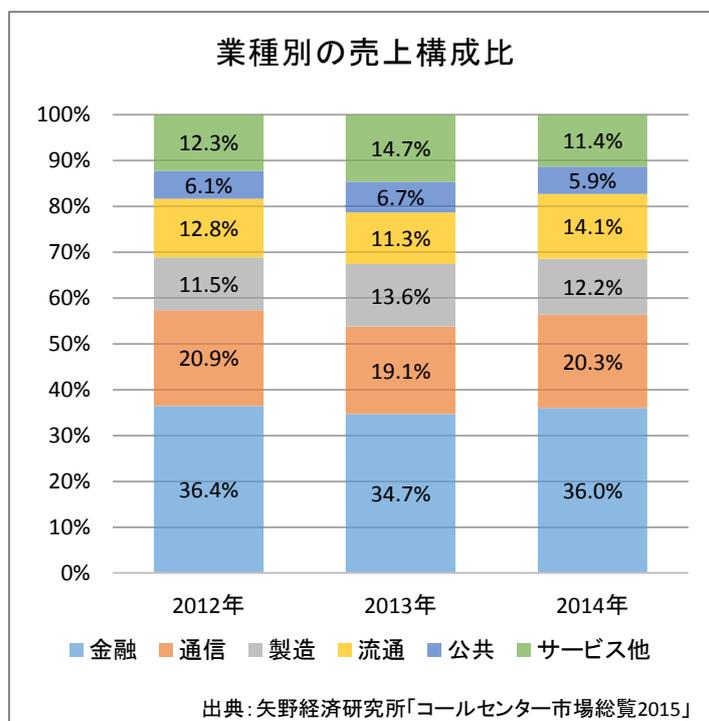
- 2012～2014年までは、大規模コンタクトセンターの新規構築は少なかったものの、事業のグローバル化やM&Aによるコンタクトセンター統廃合の活発化、BCP対応などで、市場全体は堅調に伸びた。
- 2015年以降は、これらの要因が落ち着くことや、クラウド型サービスの進展によるサービス単価の低下などで、成長率は鈍化するものと考えられる。



## ②業種別動向

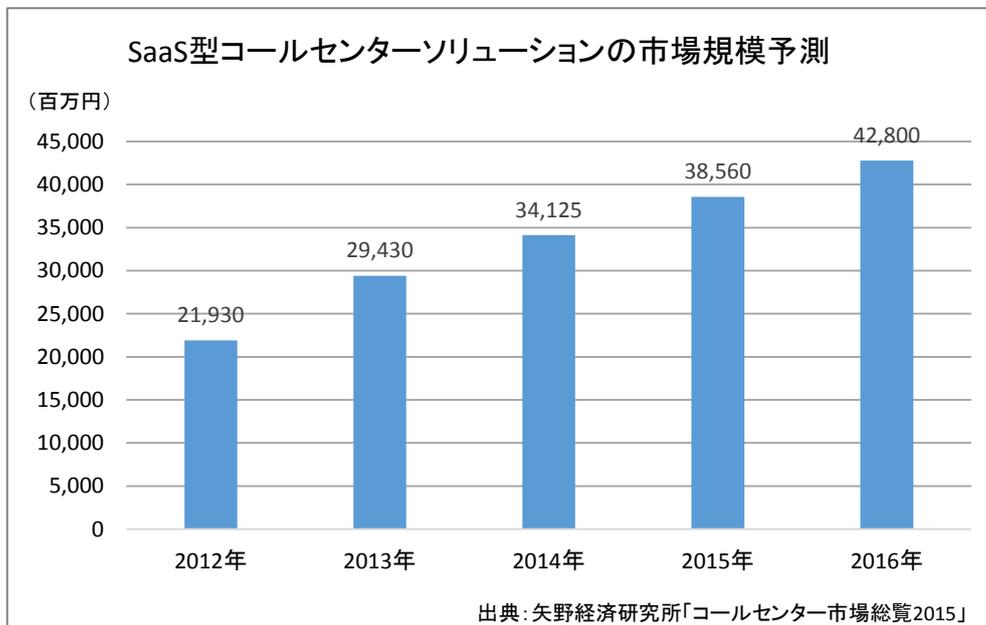
●コンタクトセンター市場は、金融業と通信業が市場を牽引する形で推移している。

●通信販売事業の拡大を受けて、流通業やサービス業も堅調である。



### ③市場の拡大要因

- コンタクトセンターにおける CRM 機能の高度化、複雑化を受けて、クラウドサービス（SaaS）が市場拡大要因となり、従量課金サービスが伸びると考えられる。
- 在宅型コンタクトセンターも中長期的には成長の可能性がある。場所と時間にとらわれないワークスタイルが、地域の埋もれた労働力の活用に期待される。
- 従来のコールセンター業務であるインバウンド処理に比べて、アウトバウンドはまだ発展途上であり、今後の新展開を見守る必要がある。



## (7) 市町村別立地状況及び誘致施策の状況

### ①全国的な動向

- ・調査対象である40道県（注）のうち、支援制度・助成施策を施行しているのは28道県である。
- ・青森県や岩手県、静岡県、岡山県、佐賀県、鹿児島県などでは県下の市町村が独自の制度を用意し、積極的に誘致に取り組むケースが見られる。
- ・対象要件に「コールセンター」や「テレマーケティング」を明記している場合もあるが、情報通信サービスやソフトウェア産業向けの施策にコールセンターを含めるケースも多い。
- ・数多くのコールセンターを誘致したことがある市町村、あるいは今後積極的な誘致を検討している市町村では、単に拠点を新設するだけでなく、人材育成支援といった継続的な運営に結び付かせるための様々な取組を行っている。

（注）東京都、京都府、大阪府、埼玉県、千葉県、神奈川県及び愛知県を除く40道県を対象に、2014年7月頃にメールアンケートを実施。

### ②注目すべき動向

#### A：鹿児島県

- ・現状として、誘致の実績はないが、鹿児島県下の5市（出水市、曾於市、霧島市、伊佐市、姶良市）が新たに支援制度・助成施策を用意している。
- ・施策を新設した市では、2014年3月の過疎地域自立促進特別措置法の一部改正に伴い、過疎の対象となる地域が拡大したことで、固定資産税の課税免除などを施策に盛り込んだケースが多い。

#### B：青森県

- ・近年、青森県はコールセンターの立地件数を大きく伸ばしている。
- ・特に、八戸市での立地が急増し、2011年以降新たに10拠点を開設している。
- ・2013年にはつがる市と三戸市、2014年にはおいらせ町にもセンターが開設するなど、周辺地域にも影響が広がっており、これは2010年に八戸～新青森間に東北新幹線が開通したことを受け、企業の青森県への関心が高まったことが要因だと考えられる。

（出典：コールセンター白書2014 株式会社リックテレコム発行）

## 2 北九州市におけるコンタクトセンターの現状と課題

### (1) コンタクトセンターの立地状況

#### ①北九州市の産業について

北九州市は1963年に5市による新設合併により誕生し、日本の産業の近代化を牽引してきた工業都市であり、高度経済成長期には、四大工業地帯の一角として、「鉄の街」「ものづくりの街」の確固たる地位を築いた。

現在でも、北九州市の経済の基礎には鉄鋼、化学、金属といった重化学工業があり、市内総生産に占める製造業の比率、第2次産業に従事する人の割合は他都市と比べ相対的に高い。

一方、国内総生産に占める市内総生産の割合は最も高い時期（昭和46年1.19%）と比べ、現在は0.7%程度と減少傾向が続いており、また、市民一人当たりの課税対象所得額を見ても政令市で低位レベルにある。

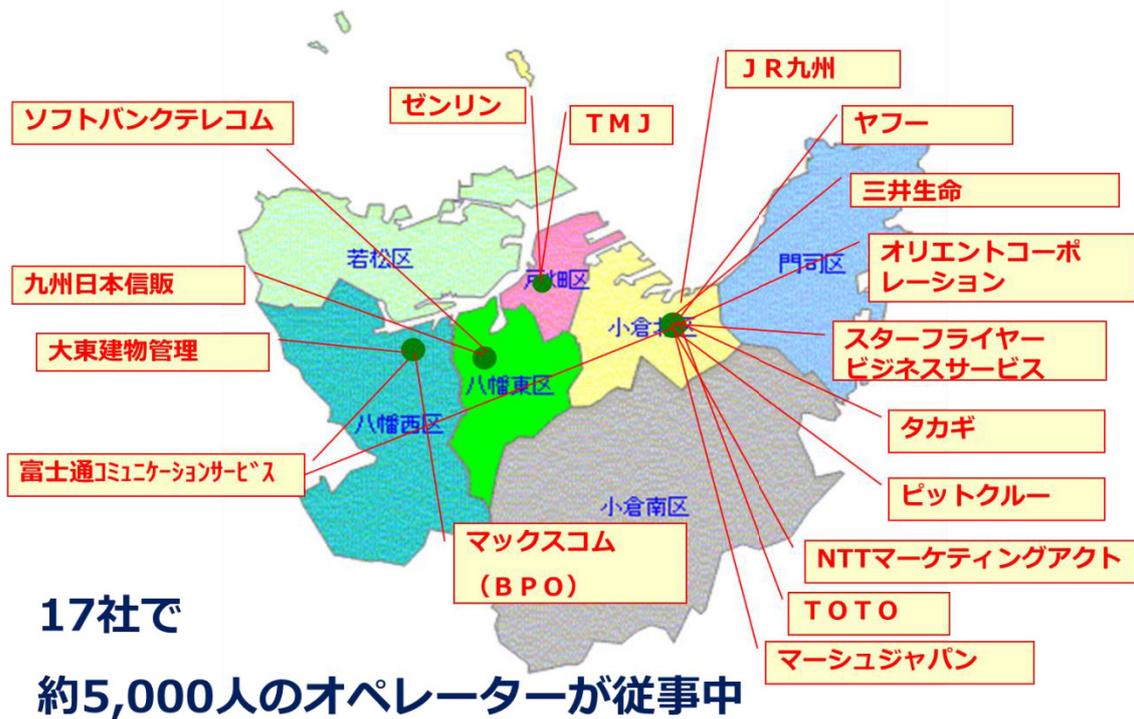
#### ②北九州市新成長戦略について

このような状況の中、本市では市の持続的な発展・成長を目指すため、平成25年3月に「北九州市新成長戦略」を策定した。本戦略では、最大の目的である雇用の創出のための企業誘致を推進することとしており、3年間（平成25年度～平成27年度）で新たな雇用10,000人の創出を目指している。多くの働き手を必要とするコンタクトセンターは、雇用創出効果が非常に高い業種であり、雇用拡大には欠かせない業種となっている。

#### ③北九州市まち・ひと・しごと創生総合戦略について

また、平成27年11月策定の「北九州市まち・ひと・しごと創生総合戦略」では、①「しごとの創出」②「新しい人の流れをつくる」③「若い世代の結婚・出産・子育ての希望をかなえる」④「時代に合った魅力的な都市をつくる」ことで、社会動態をプラスにしていき、地方創生の成功モデルを目指すことを基本方針としている。そのために、事務系職場の雇用創出の推進や仕事と家庭の両立環境の整備支援を掲げている。

**こうした背景に基づく本市の積極的なコンタクトセンターの誘致活動、人材採用支援の結果、主なものでこれまでに17社のコンタクトセンターが立地し、約5,000人のオペレーターが従事している。**

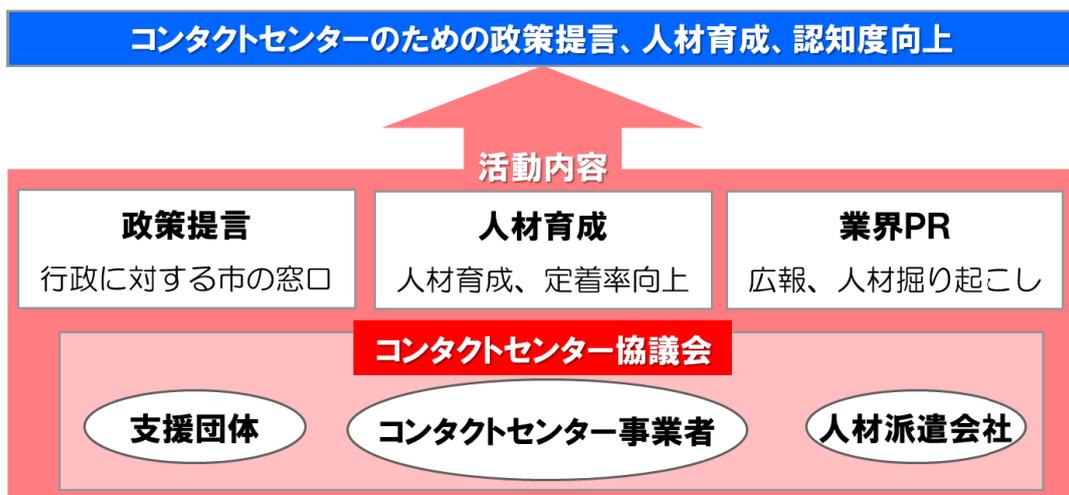


## (2) コンタクトセンター協議会の設立と活動状況

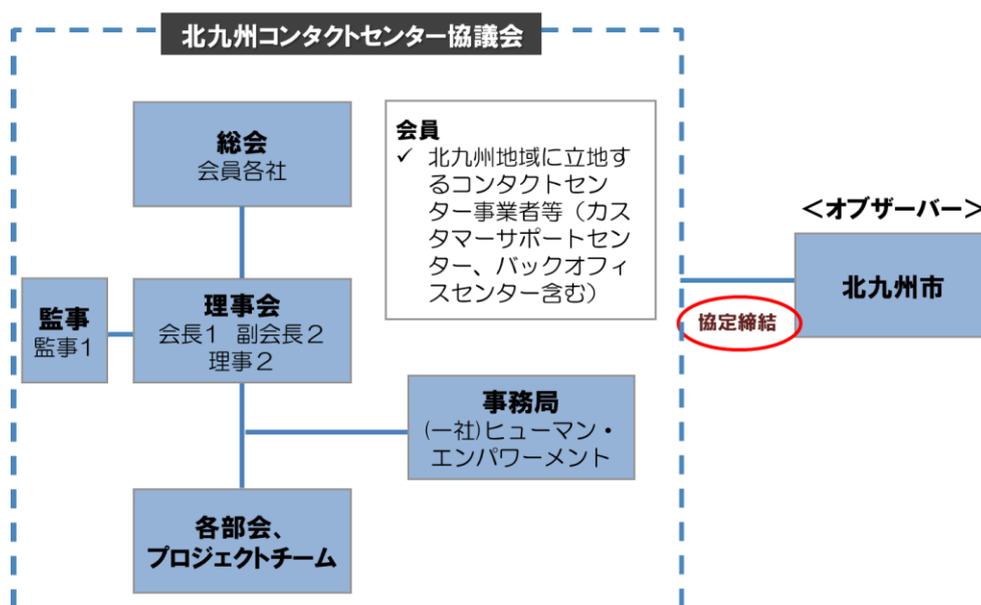
### ①コンタクトセンター協議会設立目的

北九州地域及びその周辺に立地するコンタクトセンター事業者等が、将来にわたり安定的に発展していくため、政策提言や業界PRなどを実施するとともに、働く人の能力向上や定着率を高めることで、日本で一番の質の高いコンタクトセンターが立地する地域となることを目指す。

また、国の地方創生関連の施策が展開されていく中で、コンタクトセンターは、若者や女性、高齢者等の雇用の受け皿として中心的な役割を担っていく業種であり、本市がコンタクトセンター業界を積極的に支援することで、本市の雇用拡大、雇用の質の向上につなげていくものである。



## ②組織体制



協議会は北九州地域に立地するコンタクトセンター事業者等の安定的な発展を目指している。協議会に参加する事業者が発展すれば、市の雇用が増え、市の経済の発展が見込まれることから、新成長戦略の推進につながるため、市は協議会に積極的に参画する。ただし、協議会は行政からの補助金等の活用を視野に入れているため、市は協議会の会員としてではなく、オブザーバーとして協議会の事業に協力する。

また、協議会と市がともに発展を目指すことを確認するため、連携協定を締結する。

## ③活動状況

A：行政への政策提言

■政策提言部会（九州旅客鉄道株式会社、株式会社 TMJ）

平成 27 年度の協議会（4 月～9 月）で、会員企業から提案があった提言をまとめ、10 月 13 日に北橋北九州市長へ行政提言書を提出した。



## B：業界 PR 活動

### ■北九州ゆめみらいワーク（平成 27 年 8 月 28 日～29 日）

北九州市の企業や大学等の紹介を通じて、仕事の魅力や将来の働き方について、楽しみながら考える機会を提供するイベントである。



来場対象者：大学生、高校生、中学生、保護者及び教員等

来場者数：6,355 人

出展対象：企業、大学、短期大学、専門学校、高等専門学校  
及びスーパーサイエンスハイスクール(SSH)指定校

参加企業：株式会社 NTT マーケティングアクト、  
富士通コミュニケーションサービス株式会社、  
株式会社ゼンリン、株式会社スターフライヤー、  
株式会社タカギ、ヤフー株式会社及び株式会社 TMJ

### ■女性の“働きたい”応援フェスタ

「現在仕事を探している」「転職したい」「子育てをしながら仕事を再開したい」といった女性からの要望を受け、楽しみながら学習し、仕事探しの場を提供するイベントである。

日 時：平成 27 年 9 月 8 日(火) 10:00～15:00

会 場：小倉井筒屋パステルホール

内 容：(1) 仕事情報をゲットできる、就活ブース

(2) 美・健康・雑貨 etc. ブース

(3) 講演「働くママ最高！」

(4) パネルディスカッション自分らしく働く！

ゲスト：コラムニスト トコさん

(5) プチセミナー「働くためには何をすればいいの？」

来場者数：62 人(年齢層は 30～40 歳代が多い)

参加企業：株式会社 TMJ、株式会社タカギ、  
株式会社 NTT マーケティングアクト、  
三井生命保険株式会社、  
及び富士通コミュニケーションサービス株式会社



■北九州コンタクトセンター協議会 HP 開設

<http://contactcenter-navi.com/council/>

コンタクトセンターNavi 北九州



■求人 Navi テスト無料運用（2か月）

<http://contactcenter-navi.com/navi/>

- ・ Yahoo!プロモーション広告  
（インフィード広告、ツイッター広告）

■求人 Navi テスト有料運用

- ・ 求人広告 1 ページ当たり 2 万円
- ・ 賛助会員企業以外の広告掲載が可能



C：福利厚生・親睦

■北九州コンタクトセンター協議会ボーリング大会

日時：平成 27 年 11 月 21 日（土）16：00～20：30

場所：コロナキャットボール 懇親会会場：居酒屋：TORITON

参加者：22 人





### (3) 課題

全国的に雇用情勢が改善している中、北九州地域においても有効求人倍率は平成27年11月時点で、1.13倍と対前年同月比で0.09ポイント上昇している。

雇用情勢の改善に加え、コンタクトセンターは、コール業務の苦情対応や営業電話などのイメージが先行し、人が集まりにくい状況にある。

一方、平成27年11月のハローワークの有効求人・有効求職者バランスシートでは、一般事務員の求人が723人であるのに対し、求職者は3,150人と、一般事務員に限るとその有効求人倍率は約0.23倍となる。

事務系の雇用分野であるコンタクトセンターは、本市に少ないデスクワークの仕事であり、事務の仕事希望する人に、コンタクトセンター業界にも目を向けてもらうことで、雇用のミスマッチを解消していく必要がある。

また、コンタクトセンター事業者は人材不足感を高めるとともに、従業員の離職率が高い、採用育成コストが高いなどの課題を抱えている。

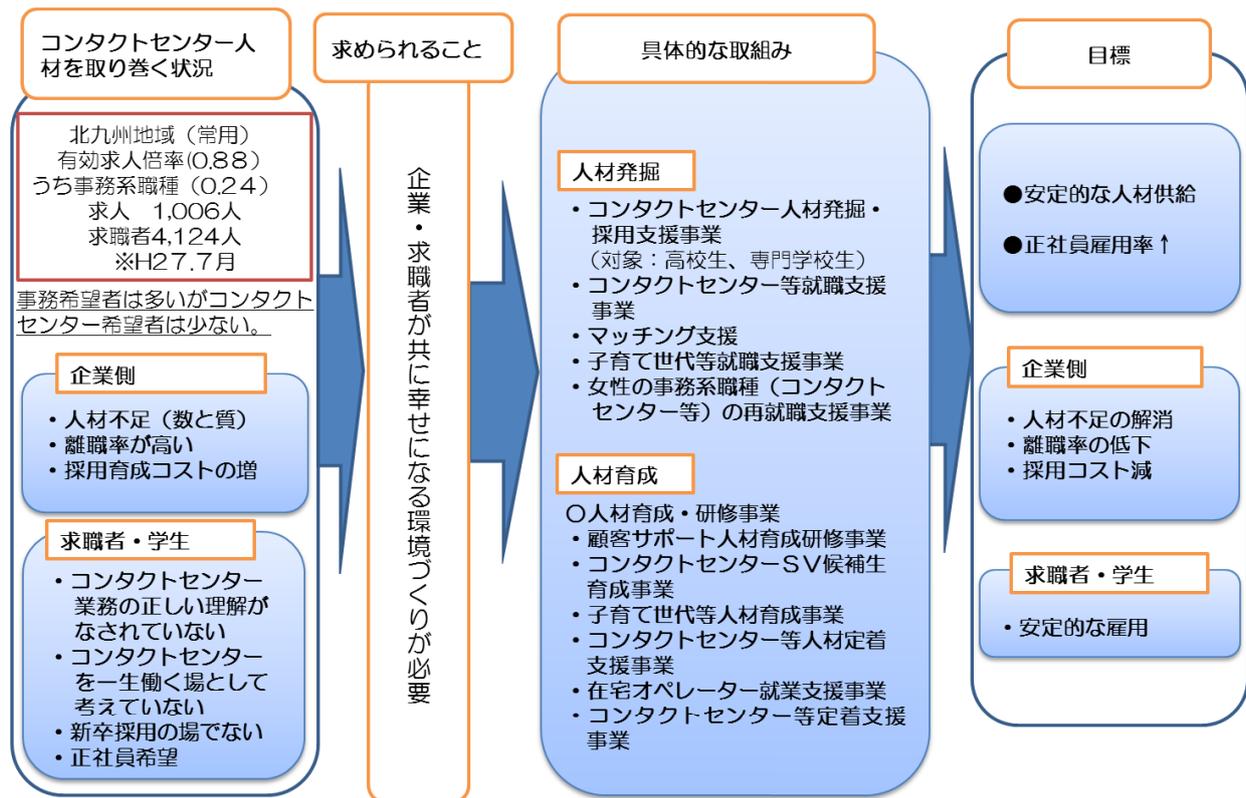
これに対し、求職者・学生側は、コンタクトセンターについて詳しく知らない、一生働く場としてコンタクトセンターは考えられない、新卒採用の場でない、非正規雇用といった先入観に捉われている面があることも否めない。

こうした双方のギャップを解消するための取組として、例えば、コンタクトセンターへの新たな人材供給層として期待される新卒、子育て世代（特に女性）、60～70歳の層の掘り起こしのための広報活動や、学生の職場見学、高校生の新卒採用や正社員登用制度の拡充などにチャレンジする必要がある。

同時に、従業員のスキルアップや定着化支援のための事業を実施することで、離職率が高いと言われるコンタクトセンター業界の定着率アップを図ることが重要である。

また、コンタクトセンターは時間帯や季節によって、仕事量の増減幅が大きく、契約社員やパートとして働いている人が少なくない。

ライフスタイルに合わせた多様な働き方ができる職場である一方で、安定して長年働くことやキャリアアップできることを希望する人には、正社員として働くことができる環境を提供していく必要がある。



出典：北九州市コンタクトセンター支援の取組み

## 第2章 市民向けアンケート調査



## 第2章 市民向けアンケート調査

北九州市の女性及び高齢者と、他市（札幌市・仙台市・福岡市）の女性の就業意識を把握する目的で、アンケート調査を実施した。その内容は、以下のとおりである。

### 1 調査の概要

#### ①北九州市の女性向けアンケート調査

- 調査方法：郵送法
- 実施時期：平成27年7月
- 調査対象：20歳代：30歳代：40歳代：50歳代＝2：4：3：1の比率で、北九州市の住基情報から無作為に抽出
- 有効発送数：1,976通
- 有効回答数：510通
- 有効回収率：25.8%

#### ②他都市（札幌市・仙台市・福岡市）の女性向けアンケート調査

- 調査方法：モニターアンケート方式
- 実施時期：平成27年9月
- 調査対象：20歳代：30歳代：40歳代：50歳代＝2：4：3：1の比率で、モニターをサンプリング
- サンプル数：各都市300サンプル

#### ③北九州市の高齢者向けアンケート調査

- 調査方法：郵送法
- 実施時期：平成27年7月
- 調査対象：50～59歳：60～64歳：65～69歳＝3：4：3の比率で、北九州市の住基情報から無作為に抽出
- 有効発送数：983通
- 有効回答数：364通
- 有効回収率：37.0%

## 2 北九州市及び他市（札幌市・仙台市・福岡市）のコンタクトセンターに興味がある女性の分析結果

### ①コンタクトセンターで「働いてみたい」女性の各都市比較

#### 【北九州市】

#### 【札幌市】

<u>年齢(n=22)</u> 20～24歳：1 25～29歳：0 30～34歳：4 35～39歳：6 40～44歳：5 45～49歳：2 現在仕事をしている：15(n=22) 子どもがいる：16(n=22)	<u>子どもの人数(n=15)</u> 1人：5 2人：8 3人：2 <u>末子の年齢(n=12)</u> 0～4歳：4 5～9歳：1 10～14歳：4 15歳以上：3
--	--

<u>年齢(n=9)</u> 20～24歳：1 25～29歳：なし 30～34歳：1 35～39歳：2 40～44歳：1 45～49歳：2 現在仕事をしている：4(n=9) 子どもがいる：5(n=9)	<u>子どもの人数(n=5)</u> 1人：2 2人：2 3人：1 <u>末子の年齢(n=5)</u> 0～4歳：2 5～9歳：1 10～14歳：なし 15歳以上：2
--	---

属性

<u>仕事選びで重視すること(n=22)</u> ・収入：19 ・勤務時間の自由度：13 ・勤務場所：8 ・家事・育児の配慮：9 ・やりがい：8	<u>雇用形態(n=22)</u> ・正規雇用：14 ・非正規雇用：5 <u>職種(n=22)</u> ・事務系：16 <u>勤務形態(n=21)</u> ・デスクワーク：14
---	--

<u>仕事選びで重視すること(n=9)</u> ・収入：6 ・勤務時間の自由度：5 ・勤務場所：5 ・家事・育児の配慮：1 ・やりがい：4	<u>雇用形態(n=9)</u> ・正規雇用：6 ・非正規雇用：2 <u>職種(n=9)</u> ・事務系：5 <u>勤務形態(n=9)</u> ・デスクワーク：7
--	--

職場への希望  
職種

<u>月収(n=22)</u> ・10万円未満：6 ・10～19万円：8 ・20～29万円：7	<u>職場環境(n=22)</u> ・突発的な休み対応：14 ・育児・介護の理解：11 ・時間外勤務が無い：9 ・キャリアアップ制度：11
--	---

<u>月収(n=9)</u> ・10万円未満：1 ・10～19万円：2 ・20～29万円：3	<u>職場環境(n=9)</u> ・突発的な休み対応：1 ・育児・介護の理解：4 ・時間外勤務が無い：3 ・キャリアアップ制度：3
---	---

勤務条件

<u>仕事を探す方法(n=22)</u> ハローワーク：16 折込チラシ：10 フリーペーパー：8 就活情報Webサイト：9 知人の紹介：7	<u>求めている支援(n=22)</u> 知識・資格取得への支援：13 技能研修の実施：10 育児・介護支援の充実：6
---	--

<u>仕事を探す方法(n=9)</u> ハローワーク：4 折込チラシ：1 フリーペーパー：1 就活情報Webサイト：5 知人の紹介：1	<u>求めている支援(n=9)</u> 知識・資格取得への支援：6 技能研修の実施：3 育児・介護支援の充実：1
--	---

仕事を探す支援方法



北九州市の  
コンタクトセンターで「働いてみたい」女性は、  
職場は、育児介護への理解やキャリアアップ制度を、  
行政には、知識や資格取得への支援を、  
求めている。

札幌市の  
コンタクトセンターで「働いてみたい」女性は、  
行政に、知識や資格取得への支援を、  
求めている。

## 【仙台市】

## 【福岡市】

年齢(n=11) 20～24歳：1 25～29歳：なし 30～34歳：4 35～39歳：3 40～44歳：なし 45～49歳：2 現在仕事をしている：4(n=11) 子どもがいる：7(n=11)	子どもの人数(n=7) 1人：5 2人：2 3人：なし 末子の年齢(n=7) 0～4歳：7 5～9歳：なし 10～14歳：なし 15歳以上：なし
---	--

年齢(n=15) 20～24歳：なし 25～29歳：2 30～34歳：1 35～39歳：6 40～44歳：4 45～49歳：なし 現在仕事をしている：8(n=15) 子どもがいる：9(n=15)	子どもの人数(n=9) 1人：2 2人：7 3人：なし 末子の年齢(n=9) 0～4歳：6 5～9歳：2 10～14歳：1 15歳以上：なし
---	--

属性

仕事選びで重視すること(n=11) ・収入：11 ・勤務時間の自由度：7 ・勤務場所：3 ・家事・育児の配慮：2 ・やりがい：4	雇用形態(n=11) ・正規雇用：2 ・非正規雇用：6 職種(n=11) ・事務系：9 勤務形態(n=11) ・デスクワーク：9
---	--

仕事選びで重視すること(n=13) ・収入：6 ・勤務時間の自由度：6 ・勤務場所：7 ・家事・育児の配慮：4 ・やりがい：3	雇用形態(n=13) ・正規雇用：6 ・非正規雇用：5 職種(n=13) ・事務系：9 勤務形態(n=13) ・デスクワーク：12
--	---

希望職種  
職場への希望

月収(n=11) ・10万円未満：2 ・10～19万円：2 ・20～29万円：4	職場環境(n=11) ・突発的な休み対応：5 ・育児・介護の理解：8 ・時間外勤務が無い：4 ・キャリアアップ制度：5
---	---

月収(n=13) ・10万円未満：5 ・10～19万円：3 ・20～29万円：4	職場環境(n=13) ・突発的な休み対応：7 ・育児・介護の理解：9 ・時間外勤務が無い：8 ・キャリアアップ制度：2
---	---

勤務条件

仕事を探す方法(n=11) ハローワーク：8 折込ちらし：1 フリーペーパー：3 就活情報Webサイト：6 知人の紹介：なし	求めている支援(n=11) 知識・資格取得への支援：2 技能研修の実施：3 育児・介護支援の充実：5
---	---

仕事を探す方法(n=13) ハローワーク：5 折込ちらし：4 フリーペーパー：8 就活情報Webサイト：6 知人の紹介：1	求めている支援(n=13) 知識・資格取得への支援：5 技能研修の実施：3 育児・介護支援の充実：7
--	---

仕事を探す方法  
求める支援

## 仙台市の

コンタクトセンターで「働いてみたい」女性は、  
職場に、育児や介護への理解を  
求めている。

## 福岡市の

コンタクトセンターで「働いてみたい」女性は、  
職場には、育児や介護への理解を、  
行政には、育児・介護制度の充実を、  
求めている。

## ②コンタクトセンターに「条件次第で働いてみたい」女性の各都市比較

### 【北九州市】

### 【札幌市】

年齢(n=117)	子どもの人数(n=75)
20～24歳：5	1人：27
25～29歳：16	2人：31
30～34歳：25	3人：16
35～39歳：25	末子の年齢(n=72)
40～44歳：20	0～4歳：34
45～49歳：12	5～9歳：12
現在仕事をしている：80(n=117)	10～14歳：14
子どもがいる：77(n=117)	15歳以上：12

年齢(n=83)	子どもの人数(n=33)
20～24歳：2	1人：16
25～29歳：15	2人：15
30～34歳：14	3人：2
35～39歳：17	末子の年齢(n=33)
40～44歳：13	0～4歳：12
45～49歳：11	5～9歳：6
既現在仕事をしている：52(n=83)	10～14歳：5
子どもがいる：33(n=83)	15歳以上：10

属性

仕事選びで重視すること(n=117)	雇用形態(n=115)
・収入：89	・正規雇用：57
・勤務時間の自由度：65	・非正規雇用：35
・勤務場所：62	職種(n=116)
・家事・育児の配慮：34	・事務系：78
・やりがい：43	勤務形態(n=115)
	・デスクワーク：79

仕事選びで重視すること(n=83)	雇用形態(n=83)
・収入：64	・正規雇用：36
・勤務時間の自由度：39	・非正規雇用：35
・勤務場所：36	職種(n=83)
・家事・育児の配慮：22	・事務系：61
・やりがい：20	勤務形態(n=83)
	・デスクワーク：58

職場への希望  
職種

月収(n=117)	職場環境(n=112)
・10万円未満：32	・突発的な休み対応：87
・10～19万円：43	・育児・介護の理解：84
・20～29万円：32	・時間外勤務が無い：64
	・キャリアアップ制度：31

月収(n=83)	職場環境(n=83)
・10万円未満：26	・突発的な休み対応：38
・10～19万円：29	・育児・介護の理解：38
・20～29万円：25	・時間外勤務が無い：52
	・キャリアアップ制度：15

勤務条件

仕事を探す方法(n=115)	求めている支援(n=115)
ハローワーク：81	知識・資格取得への支援：60
折込ちらし：33	技能研修の実施：34
フリーペーパー：47	育児・介護支援の充実：44
就活情報 Web サイト：41	
知人の紹介：27	

仕事を探す方法(n=83)	求めている支援(n=83)
ハローワーク：42	知識・資格取得への支援：39
折込ちらし：5	技能研修の実施：28
フリーペーパー：32	育児・介護支援の充実：20
就活情報 Web サイト：69	
知人の紹介：12	

仕事を探す方法  
支援



#### 北九州市の

コンタクトセンターで「条件次第で働いてみたい」女性は、  
職場には、育児・介護への理解を、  
行政には、知識や資格取得への支援を、  
求めている。

#### 札幌市の

コンタクトセンターで「条件次第で働いてみたい」女性は、  
職場に、時間外勤務が無いことを、  
求めている。

### 【仙台市】

### 【福岡市】

<u>年齢(n=84)</u> 20～24歳：5 25～29歳：10 <b>30～34歳：18</b> 35～39歳：17 40～44歳：14 45～49歳：13 <b>現在仕事をしている：60(n=84)</b> 子どもがいる：37(n=84)	<u>子どもの人数(n=37)</u> 1人：16 <b>2人：17</b> 3人：4 <u>末子の年齢(n=37)</u> <b>0～4歳：15</b> 5～9歳：5 10～14歳：9 15歳以上：8
---	---

<u>年齢(n=88)</u> 20～24歳：5 25～29歳：9 <b>30～34歳：22</b> 35～39歳：18 40～44歳：20 45～49歳：6 <b>現在仕事をしている：59(n=88)</b> <b>子どもがいる：45(n=88)</b>	<u>子どもの人数(n=45)</u> <b>1人：21</b> 2人：19 3人：5 <u>末子の年齢(n=45)</u> <b>0～4歳：20</b> 5～9歳：11 10～14歳：6 15歳以上：8
--	--

属性

<u>仕事選びで重視すること(n=84)</u> ・ <b>収入：73</b> ・勤務時間の自由度：30 ・勤務場所：33 ・家事・育児の配慮：12 ・やりがい：34.5	<u>雇用形態(n=84)</u> ・ <b>正規雇用：38</b> ・非正規雇用：30 <u>職種(n=84)</u> ・ <b>事務系：60</b> <u>勤務形態(n=84)</u> ・ <b>デスクワーク：62</b>
--	---

<u>仕事選びで重視すること(n=88)</u> ・ <b>収入：67</b> ・勤務時間の自由度：42 ・勤務場所：36 ・家事・育児の配慮：14 ・やりがい：27	<u>雇用形態(n=88)</u> ・ <b>正規雇用：40</b> ・非正規雇用：29 <u>職種(n=88)</u> ・ <b>事務系：59</b> <u>勤務形態(n=88)</u> ・ <b>デスクワーク：61</b>
--	---

職場への希望  
職種

<u>月収(n=84)</u> ・10万円未満：19 ・ <b>10～19万円：38</b> ・20～29万円：21	<u>職場環境(n=84)</u> ・突発的な休み対応：39 ・育児・介護の理解：38 ・時間外勤務が無い：38 ・キャリアアップ制度：20
---	--

<u>月収(n=88)</u> ・10万円未満：21 ・ <b>10～19万円：31</b> ・20～29万円：27	<u>職場環境(n=88)</u> ・突発的な休み対応：41 ・ <b>育児・介護の理解：49</b> ・ <b>時間外勤務が無い：49</b> ・キャリアアップ制度：24
---	--

勤務条件

<u>仕事を探す方法(n=84)</u> <b>ハローワーク：47</b> 折込ちらし：45 <b>フリーペーパー：50</b> <b>就活情報Webサイト：51</b> 知人の紹介：6	<u>求めている支援(n=84)</u> 知識・資格取得への支援：30 技能研修の実施：30 育児・介護支援の充実：21
--	---

<u>仕事を探す方法(n=88)</u> <b>ハローワーク：47</b> 折込ちらし：17 フリーペーパー：35 <b>就活情報Webサイト：56</b> 知人の紹介：9	<u>求めている支援(n=88)</u> 知識・資格取得への支援：25 技能研修の実施：27 育児・介護支援の充実：31
---	---

仕事を探す方法  
求める支援



仙台市の  
 コンタクトセンターで「条件次第で働いてみたい」女性は、  
**職場に、育児・介護への理解を、**  
**求めている。**

福岡市の  
 コンタクトセンターで「条件次第で働いてみたい」女性は、  
**職場に、育児や介護への理解を、**  
**求めている。**

### ③コンタクトセンターを「もっと詳しく知りたい」女性の各都市比較

#### 【北九州市】

#### 【札幌市】

<u>年齢(n=65)</u> 20～24歳：3 25～29歳：10 30～34歳：12 <b>35～39歳：13</b> 40～44歳：8 45～49歳：11 現在仕事をしている：46(n=65) 子どもがいる：41(n=64)	<u>子どもの人数(n=41)</u> 1人：12 <b>2人：20</b> 3人：7 <u>末子の年齢(n=38)</u> <b>0～4歳：16</b> 5～9歳：6 10～14歳：6 15歳以上：10
---	--

<u>年齢(n=85)</u> 20～24歳：5 25～29歳：9 <b>30～34歳：20</b> 35～39歳：15 40～44歳：16 45～49歳：10 現在仕事をしている：53(n=85) 子どもがいる：25(n=85)	<u>子どもの人数(n=25)</u> <b>1人：10</b> <b>2人：10</b> 3人：5 <u>末子の年齢(n=25)</u> <b>0～4歳：12</b> 5～9歳：5 10～14歳：1 15歳以上：7
---	--

属性

<u>仕事選びで重視すること(n=65)</u> ・収入： <b>42</b> ・勤務時間の自由度：29 ・勤務場所：31 ・家事・育児の配慮：29 ・やりがい：30	<u>雇用形態(n=65)</u> ・正規雇用： <b>33</b> ・非正規雇用：18 <u>職種(n=65)</u> ・事務系： <b>42</b> <u>勤務形態(n=63)</u> ・デスクワーク： <b>35</b>
--	---

<u>仕事選びで重視すること(n=85)</u> ・収入： <b>69</b> ・勤務時間の自由度：37 ・勤務場所：39 ・家事・育児の配慮：7 ・やりがい：30	<u>雇用形態(n=85)</u> ・正規雇用： <b>33</b> ・非正規雇用：28 <u>職種(n=85)</u> ・事務系： <b>51</b> <u>勤務形態(n=85)</u> ・デスクワーク： <b>54</b>
---	---

職場への希望  
職種

<u>月収(n=65)</u> ・10万円未満：20 ・ <b>10～19万円：27</b> ・20～29万円：13	<u>職場環境(n=65)</u> ・突発的な休み対応： <b>47</b> ・育児・介護の理解： <b>43</b> ・時間外勤務が無い：31 ・キャリアアップ制度：25
---	--

<u>月収(n=85)</u> ・10万円未満：23 ・ <b>10～19万円：31</b> ・20～29万円：21	<u>職場環境(n=85)</u> ・突発的な休み対応：29 ・育児・介護の理解：24 ・時間外勤務が無い：38 ・キャリアアップ制度：14
---	--

勤務条件

<u>仕事を探す方法(n=65)</u> <b>ハローワーク：48</b> 折込チラシ：15 フリーペーパー：23 就活情報Webサイト：30 知人の紹介：17	<u>求めている支援(n=65)</u> 知識・資格取得への支援：28 技能研修の実施：18 育児・介護支援の充実：18
---	---

<u>仕事を探す方法(n=85)</u> ハローワーク：38 折込チラシ：5 フリーペーパー：23 <b>就活情報Webサイト：55</b> 知人の紹介：14	<u>求めている支援(n=85)</u> 知識・資格取得への支援：28 技能研修の実施：28 育児・介護支援の充実：19
--	---

仕事を探す支援方法



北九州市の  
コンタクトセンターを「もっと詳しく知りたい」女性は、  
職場に、育児・介護への理解を、  
求めている。

札幌市の  
コンタクトセンターを「もっと詳しく知りたい」女性は、  
職場に、時間外勤務が無いことを、  
求めている。

### 【仙台市】

### 【福岡市】

<u>年齢(n=80)</u> 20～24歳：7 25～29歳：4 <b>30～34歳：20</b> 35～39歳：14 40～44歳：17 45～49歳：7 <b>現在仕事をしている：57(n=80)</b> 子どもがいる：28(n=80)	<u>子どもの人数(n=28)</u> 1人：11 <b>2人：13</b> 3人：4 <u>末子の年齢(n=28)</u> <b>0～4歳：12</b> 5～9歳：4 10～14歳：4 15歳以上：8
---	---

<u>年齢(n=89)</u> 20～24歳：5 25～29歳：6 <b>30～34歳：20</b> 35～39歳：19 40～44歳：18 45～49歳：10 <b>現在仕事をしている：61(n=89)</b> 子どもがいる：44(n=89)	<u>子どもの人数(n=44)</u> <b>1人：20</b> <b>2人：20</b> 3人：4 <u>末子の年齢(n=44)</u> <b>0～4歳：17</b> 5～9歳：8 10～14歳：5 15歳以上：14
--	---

属性

<u>仕事選びで重視すること(n=80)</u> ・ <b>収入：63</b> ・勤務時間の自由度：36 ・勤務場所：36 ・家事・育児の配慮：20 ・やりがい：19	<u>雇用形態(n=80)</u> ・正規雇用：32 ・ <b>非正規雇用：33</b> <u>職種(n=80)</u> ・ <b>事務系：53</b> <u>勤務形態(n=80)</u> ・ <b>デスクワーク：58</b>
--	---

<u>仕事選びで重視すること(n=89)</u> ・ <b>収入：70</b> ・勤務時間の自由度：38 ・勤務場所：40 ・家事・育児の配慮：16 ・やりがい：32	<u>雇用形態(n=89)</u> ・ <b>正規雇用：35</b> ・非正規雇用：33 <u>職種(n=89)</u> ・ <b>事務系：51</b> <u>勤務形態(n=89)</u> ・ <b>デスクワーク：50</b>
--	---

職場への希望  
職種

<u>月収(n=80)</u> ・ <b>10万円未満：25</b> ・10～19万円：24 ・20～29万円：24	<u>職場環境(n=80)</u> ・突発的な休み対応：35 ・育児・介護の理解：36 ・ <b>時間外勤務が無い：42</b> ・キャリアアップ制度：17
---	--

<u>月収(n=89)</u> ・10万円未満：26 ・ <b>10～19万円：33</b> ・20～29万円：23	<u>職場環境(n=89)</u> ・突発的な休み対応：43 ・育児・介護の理解：40 ・ <b>時間外勤務が無い：55</b> ・キャリアアップ制度：15
---	--

勤務条件

<u>仕事を探す方法(n=80)</u> <b>ハローワーク：44</b> 折込ちらし：11 フリーペーパー：39 <b>就活情報Webサイト：40</b> 知人の紹介：9	<u>求めている支援(n=80)</u> 知識・資格取得への支援：33 技能研修の実施：32 育児・介護支援の充実：25
---	---

<u>仕事を探す方法(n=89)</u> <b>ハローワーク：46</b> 折込ちらし：15 フリーペーパー：29 <b>就活情報Webサイト：55</b> 知人の紹介：12	<u>求めている支援(n=89)</u> 知識・資格取得への支援：31 技能研修の実施：35 育児・介護支援の充実：25
--	---

仕事を探す方法  
求める支援



**仙台市の**  
**コンタクトセンターを「もっと詳しく知りたい」女性は、**  
**職場に、時間外勤務が無いことを、**  
**求めている。**

**福岡市の**  
**コンタクトセンターを「もっと詳しく知りたい」女性は、**  
**職場に、育児や介護への理解を、**  
**求めている。**

### 3 北九州市及び他市（札幌市・仙台市・福岡市）のコンタクトセンターに興味がある女性の集計結果

#### ①北九州市のコンタクトセンターに興味がある女性の集計結果

※            は、注目すべき項目

項目	働いてみたい(n=22)	条件次第で働いてみたい(n=117)	もっと詳しく知りたい(n=65)
住んでいる場所	(n=22) 門司区：3 小倉北区：5 小倉南区：3 若松区：0 八幡東区：4 八幡西区：5 戸畑区：2	(n=117) 門司区：11 小倉北区：19 小倉南区：27 若松区：12 八幡東区：12 八幡西区：29 戸畑区：7	(n=64) 門司区：6 小倉北区：12 小倉南区：19 若松区：5 八幡東区：5 八幡西区：16 戸畑区：1
どのような人か	<u>年齢(n=22)</u> 20～24歳：1 25～29歳：0 30～34歳：4 <b>35～39歳：6</b> 40～44歳：5 45～49歳：2 <u>既婚：15(n=22)</u> <u>現在仕事をしている：15(n=22)</u> <u>子どもがいる：16(n=22)</u> <u>子どもの人数(n=15)</u> 1人：5 <b>2人：8</b> 3人：2 <u>末子の年齢(n=12)</u> <b>0～4歳：4</b> 5～9歳：1 <b>10～14歳：4</b> 15歳以上：3	<u>年齢(n=117)</u> 20～24歳：5 25～29歳：16 <b>30～34歳：25</b> <b>35～39歳：25</b> 40～44歳：20 45～49歳：12 <u>既婚：81(n=117)</u> <u>現在仕事をしている：80(n=117)</u> <u>子どもがいる：77(n=117)</u> <u>子どもの人数(n=75)</u> <b>1人：27</b> 2人：31 3人：16 <u>末子の年齢(n=72)</u> <b>0～4歳：34</b> 5～9歳：12 10～14歳：14 15歳以上：12	<u>年齢(n=65)</u> 20～24歳：3 25～29歳：10 30～34歳：12 <b>35～39歳：13</b> 40～44歳：8 45～49歳：11 <u>既婚：48(n=65)</u> <u>現在仕事をしている：46(n=65)</u> <u>子どもがいる：41(n=64)</u> <u>子どもの人数(n=41)</u> 1人：12 <b>2人：20</b> 3人：7 <u>末子の年齢(n=38)</u> <b>0～4歳：16</b> 5～9歳：6 10～14歳：6 15歳以上：10
働く目的と条件	<u>働く目的(n=22)</u> ・生活費の確保：20 <u>仕事選びで重視すること(n=22)</u> ・収入：19 ・勤務時間の自由度：13 ・勤務場所：8 ・家事・育児の配慮：9 ・やりがい：8	<u>働く目的(n=117)</u> ・生活費の確保：97 <u>仕事選びで重視すること(n=117)</u> ・収入：89 ・勤務時間の自由度：65 ・勤務場所：62 ・家事・育児の配慮：34 ・やりがい：43	<u>働く目的(n=65)</u> ・生活費の確保：50 <u>仕事選びで重視すること(n=65)</u> ・収入：42 ・勤務時間の自由度：29 ・勤務場所：31 ・家事・育児の配慮：29 ・やりがい：30
望んでいる職場	<u>雇用形態(n=22)</u> ・正規雇用：14 ・非正規雇用：5 <u>職種(n=22)</u> ・事務系：16 <u>勤務形態(n=21)</u> ・デスクワーク：14 <u>勤務地(n=22)</u> ・北九州市内：22 <u>職場環境(n=22)</u> ・突発的な休み対応：14 ・育児・介護の理解：11 ・時間外勤務が無い：9 ・キャリアアップ制度：11	<u>雇用形態(n=115)</u> ・正規雇用：57 ・非正規雇用：35 <u>職種(n=116)</u> ・事務系：78 <u>勤務形態(n=115)</u> ・デスクワーク：79 <u>勤務地(n=116)</u> ・北九州市内：103 <u>職場環境(n=112)</u> ・突発的な休み対応：87 ・育児・介護の理解：84 ・時間外勤務が無い：64 ・キャリアアップ制度：31	<u>雇用形態(n=65)</u> ・正規雇用：33 ・非正規雇用：18 <u>職種(n=65)</u> ・事務系：42 <u>勤務形態(n=63)</u> ・デスクワーク：35 <u>勤務地(n=65)</u> ・北九州市内：57 <u>職場環境(n=65)</u> ・突発的な休み対応：47 ・育児・介護の理解：43 ・時間外勤務が無い：31 ・キャリアアップ制度：25

(単位：件)

項目	働いてみたい(n=22)	条件次第で働いてみたい(n=117)	もっと詳しく知りたい(n=65)
仕事を探す方法	(n=22) ハローワーク：16 折込ちらし：10 フリーペーパー：8 就活情報 Web サイト：9 知人の紹介：7	(n=115) ハローワーク：81 折込ちらし：33 フリーペーパー：47 就活情報 Web サイト：41 知人の紹介：27	(n=65) ハローワーク：48 折込ちらし：15 フリーペーパー：23 就活情報 Web サイト：30 知人の紹介：17
求めている支援	知識・資格取得への支援：13 技能研修の実施：10 育児・介護支援の充実：6	知識・資格取得への支援：60 技能研修の実施：34 育児・介護支援の充実：44	知識・資格取得への支援：28 技能研修の実施：18 育児・介護支援の充実：18
希望する具体的な勤務条件	月収(n=22) ・10万円未満：6 ・10～19万円：8 ・20～29万円：7 <u>末子の年齢別週勤務日数</u> <0～4歳> ・3日：1 ・4日：なし ・5日：3 <5～9歳> ・3日：1 ・4日：なし ・5日：なし <10～14歳> ・3日：なし ・4日：1 ・5日：3 <15歳以上> ・3日：なし ・4日：なし ・5日：3 <u>末子の年齢別日勤務時間</u> <0～4歳> ・3～5時間：1 ・5～7時間：2 ・7時間以上：1 <5～9歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：なし ・7時間以上：1 <10～14歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：2 ・7時間以上：2 <15歳以上> ・3～5時間：なし ・5～7時間：なし ・7時間以上：3 <u>出社時間</u> ・8時：2 ・9時：17 <u>退社時間</u> ・15～16時：2 ・17～18時：16 <u>通勤方法</u> ・電車：3 ・バス：4 ・車：12 <u>通勤時間</u> ・10～20分：3 ・20～30分：2 ・30～40分：14	月収(n=117) ・10万円未満：32 ・10～19万円：43 ・20～29万円：32 <u>末子の年齢別週勤務日数</u> <0～4歳> ・3日：5 ・4日：7 ・5日：18 <5～9歳> ・3日：なし ・4日：2 ・5日：9 <10～14歳> ・3日：4 ・4日：2 ・5日：7 <15歳以上> ・3日：1 ・4日：2 ・5日：8% <u>末子の年齢別日勤務時間</u> <0～4歳> ・3～5時間：4 ・5～7時間：15 ・7時間以上：15 <5～9歳> ・3～5時間：2 ・5～7時間：2 ・7時間以上：8 <10～14歳> ・3～5時間：1 ・5～7時間：5 ・7時間以上：8 <15歳以上> ・3～5時間：なし ・5～7時間：5 ・7時間以上：7 <u>出社時間</u> ・8時：24 ・9時：78 <u>退社時間</u> ・15～16時：31 ・17～18時：71 <u>通勤方法</u> ・電車：8 ・バス：19 ・車：74 <u>通勤時間</u> ・10～20分：25 ・20～30分：24 ・30～40分：53	月収(n=65) ・10万円未満：20 ・10～19万円：27 ・20～29万円：13 <u>末子の年齢別週勤務日数</u> <0～4歳> ・3日：3 ・4日：4 ・5日：8 <5～9歳> ・3日：なし ・4日：3 ・5日：3 <10～14歳> ・3日：なし ・4日：なし ・5日：5 <15歳以上> ・3日：1 ・4日：なし ・5日：9 <u>末子の年齢別日勤務時間</u> <0～4歳> ・3～5時間：1 ・5～7時間：11 ・7時間以上：4 <5～9歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：4 ・7時間以上：2 <10～14歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：2 ・7時間以上：4 <15歳以上> ・3～5時間：2 ・5～7時間：3 ・7時間以上：5 <u>出社時間</u> ・8時：10 ・9時：42 <u>退社時間</u> ・15～16時：17 ・17～18時：37 <u>通勤方法</u> ・電車：8 ・バス：10 ・車：37 <u>通勤時間</u> ・10～20分：4 ・20～30分：14 ・30～40分：34

## ②他都市（札幌市・仙台市・福岡市）の「コンタクトセンターで働いてみたい」女性の集計結果

※            は、注目すべき項目

項目	札幌(n=9)	仙台(n=11)	福岡(n=13)
どのような人か	<u>年齢(n=9)</u> 20～24歳：1 25～29歳：なし 30～34歳：1 35～39歳：2 40～44歳：1 45～49歳：2 既婚：7(n=9) 現在仕事をしている：4(n=9) 子どもがいる：5(n=9) <u>子どもの人数(n=5)</u> 1人：2 2人：2 3人：1 <u>末子の年齢(n=5)</u> 0～4歳：2 5～9歳：1 10～14歳：なし 15歳以上：2	<u>年齢(n=11)</u> 20～24歳：1 25～29歳：なし 30～34歳：4 35～39歳：3 40～44歳：なし 45～49歳：2 既婚：8(n=11) 現在仕事をしている：4(n=11) 子どもがいる：7(n=11) <u>子どもの人数(n=7)</u> 1人：5 2人：2 3人：なし <u>末子の年齢(n=7)</u> 0～4歳：7 5～9歳：なし 10～14歳：なし 15歳以上：なし	<u>年齢(n=15)</u> 20～24歳：なし 25～29歳：2 30～34歳：1 35～39歳：6 40～44歳：4 45～49歳：なし 既婚：11(n=15) 現在仕事をしている：8(n=15) 子どもがいる：9(n=15) <u>子どもの人数(n=9)</u> 1人：2 2人：7 3人：なし <u>末子の年齢(n=9)</u> 0～4歳：6 5～9歳：2 10～14歳：1 15歳以上：なし
働く目的と条件	<u>働く目的(n=0)</u> ・生活費の確保：なし <u>仕事選びで重視すること(n=9)</u> ・収入：6 ・勤務時間の自由度：5 ・勤務場所：5 ・家事・育児の配慮：1 ・やりがい：4	<u>働く目的(n=0)</u> ・生活費の確保：なし <u>仕事選びで重視すること(n=11)</u> ・収入：11 ・勤務時間の自由度：7 ・勤務場所：3 ・家事・育児の配慮：2 ・やりがい：4	<u>働く目的(n=0)</u> ・生活費の確保：なし <u>仕事選びで重視すること(n=13)</u> ・収入：6 ・勤務時間の自由度：6 ・勤務場所：7 ・家事・育児の配慮：4 ・やりがい：3
望んでいる職場	<u>雇用形態(n=9)</u> ・正規雇用：6 ・非正規雇用：2 <u>職種(n=9)</u> ・事務系：5 <u>勤務形態(n=9)</u> ・デスクワーク：7 <u>職場環境(n=9)</u> ・突発的な休み対応：1 ・育児・介護の理解：4 ・時間外勤務が無い：3 ・キャリアアップ制度：3	<u>雇用形態(n=11)</u> ・正規雇用：2 ・非正規雇用：6 <u>職種(n=11)</u> ・事務系：9 <u>勤務形態(n=11)</u> ・デスクワーク：9 <u>職場環境(n=11)</u> ・突発的な休み対応：5 ・育児・介護の理解：8 ・時間外勤務が無い：4 ・キャリアアップ制度：5	<u>雇用形態(n=13)</u> ・正規雇用：6 ・非正規雇用：5 <u>職種(n=13)</u> ・事務系：9 <u>勤務形態(n=13)</u> ・デスクワーク：12 <u>職場環境(n=13)</u> ・突発的な休み対応：7 ・育児・介護の理解：9 ・時間外勤務が無い：8 ・キャリアアップ制度：2
仕事を探す方法	ハローワーク：4 折込ちらし：1 フリーペーパー：1 就活情報 Web サイト：5 知人の紹介：1	ハローワーク：8 折込ちらし：1 フリーペーパー：3 就活情報 Web サイト：6 知人の紹介：なし	ハローワーク：5 折込ちらし：4 フリーペーパー：8 就活情報 Web サイト：6 知人の紹介：1
求めている支援	知識・資格取得への支援：6 技能研修の実施：3 育児・介護支援の充実：1	知識・資格取得への支援：2 技能研修の実施：3 育児・介護支援の充実：5	知識・資格取得への支援：5 技能研修の実施：3 育児・介護支援の充実：7

(単位：件)

項目	札幌(n=9)	仙台(n=11)	福岡(n=13)
希望する具体的な勤務条件	<u>月収(n=9)</u> ・10万円未満：1 ・10～19万円：2 ・20～29万円：3 <u>末子の年齢別週勤務日数(n=2)</u> <0～4歳> ・3日：なし ・4日：なし ・5日：なし <5～9歳> ・3日：なし ・4日：なし ・5日：なし <10～14歳> ・3日：なし ・4日：なし ・5日：なし <15歳以上> ・3日：なし ・4日：なし ・5日：2 <u>末子の年齢別日勤務時間(n=2)</u> <0～4歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：なし ・7時間以上：なし <5～9歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：なし ・7時間以上：なし <10～14歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：なし ・7時間以上：なし <15歳以上> ・3～5時間：なし ・5～7時間：1 ・7時間以上：1	<u>月収(n=11)</u> ・10万円未満：2 ・10～19万円：2 ・20～29万円：4 <u>末子の年齢別週勤務日数(n=6)</u> <0～4歳> ・3日：なし ・4日：1 ・5日：1 <5～9歳> ・3日：なし ・4日：1 ・5日：なし <10～14歳> ・3日：なし ・4日：なし ・5日：1 <15歳以上> ・3日：なし ・4日：なし ・5日：2 <u>末子の年齢別日勤務時間(n=6)</u> <0～4歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：1 ・7時間以上：1 <5～9歳> ・3～5時間：1 ・5～7時間：なし ・7時間以上：なし <10～14歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：なし ・7時間以上：1 <15歳以上> ・3～5時間：なし ・5～7時間：なし ・7時間以上：2	<u>月収(n=13)</u> ・10万円未満：5 ・10～19万円：3 ・20～29万円：4 <u>末子の年齢別週勤務日数(n=6)</u> <0～4歳> ・3日：1 ・4日：1 ・5日：なし <5～9歳> ・3日：1 ・4日：なし ・5日：1 <10～14歳> ・3日：なし ・4日：なし ・5日：なし <15歳以上> ・3日：なし ・4日：1 ・5日：1 <u>末子の年齢別日勤務時間(n=6)</u> <0～4歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：2 ・7時間以上：なし <5～9歳> ・3～5時間：1 ・5～7時間：1 ・7時間以上：なし <10～14歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：なし ・7時間以上：なし <15歳以上> ・3～5時間：なし ・5～7時間：1 ・7時間以上：1

### ③他都市（札幌市・仙台市・福岡市）の「コンタクトセンターに条件次第で働いてみたい」女性の集計結果

※      は、注目すべき項目

項目	札幌(n=83)	仙台(n=84)	福岡(n=88)
どのような人か	<u>年齢(n=83)</u> 20～24歳：2 25～29歳：15 30～34歳：14 <b>35～39歳：17</b> 40～44歳：13 45～49歳：11 既婚：46(n=83) 現在仕事をしている：52(n=83) 子どもがいる：33(n=83) <u>子どもの人数(n=33)</u> <b>1人：16</b> 2人：15 3人：2 <u>末子の年齢(n=33)</u> <b>0～4歳：12</b> 5～9歳：6 10～14歳：5 15歳以上：10	<u>年齢(n=84)</u> 20～24歳：5 25～29歳：10 <b>30～34歳：18</b> 35～39歳：17 40～44歳：14 45～49歳：13 既婚：48(n=84) 現在仕事をしている：60(n=84) 子どもがいる：37(n=84) <u>子どもの人数(n=37)</u> 1人：16 <b>2人：17</b> 3人：4 <u>末子の年齢(n=37)</u> <b>0～4歳：15</b> 5～9歳：5 10～14歳：9 15歳以上：8	<u>年齢(n=88)</u> 20～24歳：5 25～29歳：9 <b>30～34歳：22</b> 35～39歳：18 40～44歳：20 45～49歳：6 既婚：50 現在仕事をしている：59(n=88) 子どもがいる：45(n=88) <u>子どもの人数(n=45)</u> <b>1人：21</b> 2人：19 3人：5 <u>末子の年齢(n=45)</u> <b>0～4歳：20</b> 5～9歳：11 10～14歳：6 15歳以上：8
働く目的と条件	<u>働く目的(n=2)</u> ・生活費の確保：1 <u>仕事選びで重視すること(n=83)</u> ・収入：64 ・勤務時間の自由度：39 ・勤務場所：36 ・家事・育児の配慮：22 ・やりがい：20	<u>働く目的(n=1)</u> ・生活費の確保：1 <u>仕事選びで重視すること(n=84)</u> ・収入：73 ・勤務時間の自由度：30 ・勤務場所：33 ・家事・育児の配慮：12 ・やりがい：34.5	<u>働く目的(n=0)</u> ・生活費の確保：なし <u>仕事選びで重視すること(n=88)</u> ・収入：67 ・勤務時間の自由度：42 ・勤務場所：36 ・家事・育児の配慮：14 ・やりがい：27
望んでいる職場	<u>雇用形態(n=83)</u> ・正規雇用：36 ・非正規雇用：35 <u>職種(n=83)</u> ・事務系：61 <u>勤務形態(n=83)</u> ・デスクワーク：58 <u>職場環境(n=83)</u> ・突発的な休み対応：38 ・育児・介護の理解：38 ・時間外勤務が無い：52 ・キャリアアップ制度：15	<u>雇用形態(n=84)</u> ・正規雇用：38 ・非正規雇用：30 <u>職種(n=84)</u> ・事務系：60 <u>勤務形態(n=84)</u> ・デスクワーク：62 <u>職場環境(n=84)</u> ・突発的な休み対応：39 ・育児・介護の理解：38 ・時間外勤務が無い：38 ・キャリアアップ制度：20	<u>雇用形態(n=88)</u> ・正規雇用：40 ・非正規雇用：29 <u>職種(n=88)</u> ・事務系：59 <u>勤務形態(n=88)</u> ・デスクワーク：61 <u>職場環境(n=88)</u> ・突発的な休み対応：41 ・育児・介護の理解：49 ・時間外勤務が無い：49 ・キャリアアップ制度：24
仕事を探す方法	<u>ハローワーク：42</u> 折込ちらし：5 フリーペーパー：32 <u>就活情報 Web サイト：69</u> 知人の紹介：12	<u>ハローワーク：47</u> 折込ちらし：45 フリーペーパー：50 <u>就活情報 Web サイト：51</u> 知人の紹介：6	<u>ハローワーク：47</u> 折込ちらし：17 フリーペーパー：35 <u>就活情報 Web サイト：56</u> 知人の紹介：9
求めている支援	知識・資格取得への支援：39 技能研修の実施：28 育児・介護支援の充実：20	知識・資格取得への支援：30 技能研修の実施：30 育児・介護支援の充実：21	知識・資格取得への支援：25 技能研修の実施：27 育児・介護支援の充実：31

(単位：件)

項目	札幌(n=83)	仙台(n=84)	福岡(n=88)
希望する具体的な勤務条件	<u>月収(n=83)</u> ・10万円未満：26 ・10～19万円：29 ・20～29万円：25 <u>末子の年齢別週勤務日数(n=28)</u> <0～4歳> ・3日：1 ・4日：2 ・5日：4 <5～9歳> ・3日：1 ・4日：1 ・5日：3 <10～14歳> ・3日：なし ・4日：1 ・5日：5 <15歳以上> ・3日：1 ・4日：4 ・5日：4 <u>末子の年齢別日勤務時間(n=28)</u> <0～4歳> ・3～5時間：2 ・5～7時間：なし ・7時間以上：5 <5～9歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：3 ・7時間以上：2 <10～14歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：2 ・7時間以上：4 <15歳以上> ・3～5時間：4 ・5～7時間：5 ・7時間以上：4	<u>月収(n=84)</u> ・10万円未満：19 ・10～19万円：38 ・20～29万円：21 <u>末子の年齢別週勤務日数(n=39)</u> <0～4歳> ・3日：2 ・4日：2 ・5日：12 <5～9歳> ・3日：1 ・4日：2 ・5日：6 <10～14歳> ・3日：なし ・4日：1 ・5日：2 <15歳以上> ・3日：なし ・4日：1 ・5日：7 <u>末子の年齢別日勤務時間(n=39)</u> <0～4歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：8 ・7時間以上：8 <5～9歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：8 ・7時間以上：1 <10～14歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：2 ・7時間以上：1 <15歳以上> ・3～5時間：2 ・5～7時間：4 ・7時間以上：5	<u>月収(n=88)</u> ・10万円未満：21 ・10～19万円：31 ・20～29万円：27 <u>末子の年齢別週勤務日数(n=34)</u> <0～4歳> ・3日：2 ・4日：4 ・5日：7 <5～9歳> ・3日：1 ・4日：3 ・5日：2 <10～14歳> ・3日：3 ・4日：なし ・5日：2 <15歳以上> ・3日：2 ・4日：1 ・5日：7 <u>末子の年齢別日勤務時間(n=34)</u> <0～4歳> ・3～5時間：2 ・5～7時間：4 ・7時間以上：7 <5～9歳> ・3～5時間：1 ・5～7時間：3 ・7時間以上：2 <10～14歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：2 ・7時間以上：3 <15歳以上> ・3～5時間：2 ・5～7時間：2 ・7時間以上：6

#### ④他都市（札幌市・仙台市・福岡市）の「コンタクトセンターをもっと詳しく知りたい」女性の集計結果

※      は、注目すべき項目

項目	札幌(n=85)	仙台(n=80)	福岡(n=89)
どのような人か	<u>年齢 (n=85)</u> 20～24 歳 : 5 25～29 歳 : 9 <b>30～34 歳 : 20</b> 35～39 歳 : 15 40～44 歳 : 16 45～49 歳 : 10 既婚 : 41 (n=85) <b>現在仕事をしている : 53</b> (n=85) 子どもがいる : 25 (n=85) <u>子どもの人数 (n=25)</u> <b>1 人 : 10</b> <b>2 人 : 10</b> 3 人 : 5 <u>末子の年齢 (n=25)</u> <b>0～4 歳 : 12</b> 5～9 歳 : 5 10～14 歳 : 1 15 歳以上 : 7	<u>年齢 (n=80)</u> 20～24 歳 : 7 25～29 歳 : 4 <b>30～34 歳 : 20</b> 35～39 歳 : 14 40～44 歳 : 17 45～49 歳 : 7 既婚 : 37 (n=80) <b>現在仕事をしている : 57</b> (n=80) 子どもがいる : 28 (n=80) <u>子どもの人数 (n=28)</u> 1 人 : 11 <b>2 人 : 13</b> 3 人 : 4 <u>末子の年齢 (n=28)</u> <b>0～4 歳 : 12</b> 5～9 歳 : 4 10～14 歳 : 4 15 歳以上 : 8	<u>年齢 (n=89)</u> 20～24 歳 : 5 25～29 歳 : 6 <b>30～34 歳 : 20</b> 35～39 歳 : 19 40～44 歳 : 18 45～49 歳 : 10 <b>既婚 : 54</b> (n=89) <b>現在仕事をしている : 61</b> (n=89) 子どもがいる : 44 (n=89) <u>子どもの人数 (n=44)</u> <b>1 人 : 20</b> <b>2 人 : 20</b> 3 人 : 4 <u>末子の年齢 (n=44)</u> <b>0～4 歳 : 17</b> 5～9 歳 : 8 10～14 歳 : 5 15 歳以上 : 14
働く目的と条件	<u>働く目的 (n=4)</u> ・生活費の確保 : <b>3</b> <u>仕事選びで重視すること (n=85)</u> ・収入 : <b>69</b> ・勤務時間の自由度 : 37 ・勤務場所 : 39 ・家事・育児の配慮 : 7 ・やりがい : 30	<u>働く目的 (n=2)</u> ・生活費の確保 : <b>2</b> <u>仕事選びで重視すること (n=80)</u> ・収入 : <b>63</b> ・勤務時間の自由度 : 36 ・勤務場所 : 36 ・家事・育児の配慮 : 20 ・やりがい : 19	<u>働く目的 (n=5)</u> ・生活費の確保 : <b>5</b> <u>仕事選びで重視すること (n=89)</u> ・収入 : <b>70</b> ・勤務時間の自由度 : 38 ・勤務場所 : 40 ・家事・育児の配慮 : 16 ・やりがい : 32
望んでいる職場	<u>雇用形態 (n=85)</u> ・正規雇用 : <b>33</b> ・非正規雇用 : 28 <u>職種 (n=85)</u> ・事務系 : <b>51</b> <u>勤務形態 (n=85)</u> ・デスクワーク : <b>54</b> <u>職場環境 (n=85)</u> ・突発的な休み対応 : 29 ・育児・介護の理解 : 24 ・時間外勤務が無い : 38 ・キャリアアップ制度 : 14	<u>雇用形態 (n=80)</u> ・正規雇用 : 32 ・非正規雇用 : <b>33</b> <u>職種 (n=80)</u> ・事務系 : <b>53</b> <u>勤務形態 (n=80)</u> ・デスクワーク : <b>58</b> <u>職場環境 (n=80)</u> ・突発的な休み対応 : 35 ・育児・介護の理解 : 36 ・時間外勤務が無い : <b>42</b> ・キャリアアップ制度 : 17	<u>雇用形態 (n=89)</u> ・正規雇用 : <b>35</b> ・非正規雇用 : 33 <u>職種 (n=89)</u> ・事務系 : <b>51</b> <u>勤務形態 (n=89)</u> ・デスクワーク : <b>50</b> <u>職場環境 (n=89)</u> ・突発的な休み対応 : 43 ・育児・介護の理解 : 40 ・時間外勤務が無い : <b>55</b> ・キャリアアップ制度 : 15
仕事を探す方法	ハローワーク : 38 折込ちらし : 5 フリーペーパー : 23 <b>就活情報 Web サイト : 55</b> 知人の紹介 : 14	<b>ハローワーク : 44</b> 折込ちらし : 11 フリーペーパー : 39 <b>就活情報 Web サイト : 40</b> 知人の紹介 : 9	<b>ハローワーク : 46</b> 折込ちらし : 15 フリーペーパー : 29 <b>就活情報 Web サイト : 55</b> 知人の紹介 : 12
求めている支援	知識・資格取得への支援 : 28 技能研修の実施 : 28 育児・介護支援の充実 : 19	知識・資格取得への支援 : 33 技能研修の実施 : 32 育児・介護支援の充実 : 25	知識・資格取得への支援 : 31 技能研修の実施 : 35 育児・介護支援の充実 : 25

(単位：件)

項目	札幌(n=85)	仙台(n=80)	福岡(n=89)
希望する具体的な勤務条件	<u>月収(n=85)</u> ・10万円未満：23 ・10～19万円：31 ・20～29万円：21 <u>末子の年齢別週勤務日数(n=32)</u> <0～4歳> ・3日：2 ・4日：1 ・5日：8 <5～9歳> ・3日：2 ・4日：1 ・5日：1 <10～14歳> ・3日：2 ・4日：3 ・5日：4 <15歳以上> ・3日：1 ・4日：なし ・5日：4 <u>末子の年齢別日勤務時間(n=32)</u> <0～4歳> ・3～5時間：1 ・5～7時間：3 ・7時間以上：7 <5～9歳> ・3～5時間：2 ・5～7時間：1 ・7時間以上：1 <10～14歳> ・3～5時間：1% ・5～7時間：4 ・7時間以上：4 <15歳以上> ・3～5時間：なし ・5～7時間：2 ・7時間以上：6	<u>月収(n=80)</u> ・10万円未満：25 ・10～19万円：24 ・20～29万円：24 <u>末子の年齢別週勤務日数(n=34)</u> <0～4歳> ・3日：2 ・4日：1 ・5日：7 <5～9歳> ・3日：4 ・4日：1 ・5日：3 <10～14歳> ・3日：2 ・4日：1 ・5日：1 <15歳以上> ・3日：1 ・4日：3 ・5日：5 <u>末子の年齢別日勤務時間(n=34)</u> <0～4歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：6 ・7時間以上：4 <5～9歳> ・3～5時間：3 ・5～7時間：1 ・7時間以上：3 <10～14歳> ・3～5時間：1 ・5～7時間：2 ・7時間以上：2 <15歳以上> ・3～5時間：2 ・5～7時間：3 ・7時間以上：5	<u>月収(n=89)</u> ・10万円未満：26 ・10～19万円：33 ・20～29万円：23 <u>末子の年齢別週勤務日数(n=38)</u> <0～4歳> ・3日：4 ・4日：3 ・5日：7 <5～9歳> ・3日：1 ・4日：なし ・5日：3 <10～14歳> ・3日：1 ・4日：2 ・5日：4 <15歳以上> ・3日：なし ・4日：4 ・5日：8 <u>末子の年齢別日勤務時間(n=38)</u> <0～4歳> ・3～5時間：1 ・5～7時間：9 ・7時間以上：5 <5～9歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：2 ・7時間以上：2 <10～14歳> ・3～5時間：なし ・5～7時間：3 ・7時間以上：3 <15歳以上> ・3～5時間：なし ・5～7時間：6 ・7時間以上：6

#### 4 北九州市のコンタクトセンターに興味がある高齢者の集計結果

※          は、高い数値を示している項目

項目	働いてみたい	条件次第で働いてみたい	もっと詳しく知りたい
住んでいる場所	n=9 門司区：3 小倉北区：1 小倉南区：1 若松区：2 八幡東区：0 八幡西区：2 戸畑区：0	n=34 門司区：6 小倉北区：10 小倉南区：5 若松区：2 八幡東区：2 八幡西区：8 戸畑区：1	n=46 門司区：4 小倉北区：6 小倉南区：11 若松区：5 八幡東区：3 八幡西区：14 戸畑区：3
どのような人か	女性：6 60歳未満：4 60～64歳：4 65～69歳：1 70～74歳：0 75歳以上：0 現在仕事をしている：6	女性：20 60歳未満：13 60～64歳：13 65～69歳：7 70～74歳：1 75歳以上：0 現在仕事をしている：24	女性：31 60歳未満：13 60～64歳：21 65～69歳：10 70～74歳：2 75歳以上：0 現在仕事をしている：32
働く目的と条件	働く目的 ・生活の維持：6 ・生活のゆとり：3 ・健康の維持：0 仕事選びで重視すること ・収入：6 ・勤務時間の自由度：3 ・勤務場所：4 ・家事や介護への配慮：1 ・やりがい：6	働く目的 ・生活の維持：23 ・生活のゆとり：13 ・健康の維持：11 仕事選びで重視すること ・収入：14 ・勤務時間の自由度：17 ・勤務場所：21 ・家事・育児の配慮：8 ・やりがい：16	働く目的 ・生活の維持：21 ・生活のゆとり：18 ・健康の維持：10 仕事選びで重視すること ・収入：24 ・勤務時間の自由度：14 ・勤務場所：18 ・家事・育児の配慮：10 ・やりがい：32
望んでいる職場	雇用形態 ・正規雇用：4 ・非正規雇用：3 職種 ・事務系：3 ・特に希望はない：3 勤務形態 ・デスクワーク：3 ・特に希望はない：2 勤務地 ・北九州市内：8 職場環境 ・自分の体力や健康：6 ・働きやすい環境：6 ・自分の経験や能力：4 ・仕事のやりがい：3	雇用形態 ・正規雇用：12 ・非正規雇用：12 職種 ・事務系：14 ・軽作業／ラインスタッフ：8 勤務形態 ・デスクワーク：14 ・特に希望はない：13 勤務地 ・北九州市内：30 職場環境 ・自分の体力や健康：19 ・働きやすい環境：26 ・自分の経験や能力：19 ・仕事のやりがい：13	雇用形態 ・正規雇用：18 ・非正規雇用：13 職種 ・事務系：14 ・サービス系：10 勤務形態 ・デスクワーク：16 ・特に希望はない：15 勤務地 ・北九州市内：39 職場環境 ・自分の体力や健康：29 ・働きやすい環境：30 ・自分の経験や能力：25 ・仕事のやりがい：16

(単位：件)

	働いてみたい	条件次第で働いてみたい	もっと詳しく知りたい
仕事を探す方法	ハローワーク：4 折込ちらし：3 新聞：2 フリーペーパー：2 インターネット：2 知人の紹介：4	ハローワーク：26 折込ちらし：14 新聞：7 フリーペーパー：6 インターネット：12 知人の紹介：10	ハローワーク：37 折込ちらし：19 新聞：12 フリーペーパー：7 インターネット：7 知人の紹介：13
求めている支援	企業説明会の開催：4 技能研修の実施：4 体験勤務の実施：4 知識・資格取得の支援：5 介護・看護支援の充実：2	企業説明会の開催：6 技能研修の実施：9 体験勤務の実施：11 知識・資格取得の支援：9 介護・看護支援の充実：8	企業説明会の開催：11 技能研修の実施：19 体験勤務の実施：22 知識・資格取得の支援：14 介護・看護支援の充実：9
希望する具体的な勤務条件	<u>月収</u> ・10万円未満：3 ・10～19万円：4 ・20～29万円：2 <u>勤務日数</u> ・平均勤務日数：4.3日 ・3日：1 ・4日：2 ・5日：5 <u>勤務日数</u> ・平均勤務日数：7.0時間 <u>入社時間</u> ・8時：0 ・9時：9 <u>退社時間</u> ・15～16時：1 ・17～18時：7 <u>通勤方法</u> ・電車：1 ・バス：1 ・車：5 <u>通勤時間</u> ・10～20分：1 ・20～30分：0 ・30～40分：5 ・40～50分：1 ・1時間以上：2	<u>月収</u> ・10万円未満：9 ・10～19万円：15 ・20～29万円：5 <u>勤務日数</u> ・平均勤務日数：4.4日 ・3日：6 ・4日：6 ・5日：18 <u>勤務日数</u> ・平均勤務日数：6.8時間 <u>入社時間</u> ・8時：7 ・9時：16 <u>退社時間</u> ・15～16時：9 ・17～18時：17 <u>通勤方法</u> ・電車：1 ・バス：11 ・車：19 <u>通勤時間</u> ・10～20分：2 ・20～30分：6 ・30～40分：16 ・40～50分：4 ・1時間以上：6	<u>月収</u> ・10万円未満：14 ・10～19万円：24 ・20～29万円：4 <u>勤務日数</u> ・平均勤務日数：4.5日 ・3日：7 ・4日：6 ・5日：27 <u>勤務日数</u> ・平均勤務日数：6.5時間 <u>入社時間</u> ・8時：10 ・9時：23 <u>退社時間</u> ・15～16時：15 ・17～18時：22 <u>通勤方法</u> ・電車：3 ・バス：11 ・車：28 <u>通勤時間</u> ・10～20分：6 ・20～30分：6 ・30～40分：22 ・40～50分：2 ・1時間以上：8



### 第3章 コンタクトセンター従業員へのヒアリング調査



### 第3章 コンタクトセンター従業員へのヒアリング調査

北九州市にて、コンタクトセンターで働いている市民の意識を把握する目的で、グループインタビューを実施した。その内容は、以下のとおりである。

#### 1 ヒアリング実施概要

日 時：平成27年11月11日（水）

午前の部 10：00～12：00 / 午後の部 13：30～15：30

場 所：北九州市役所5階特別会議室A

協力企業：

企業名（順不同）
ヤフー株式会社
三井生命保険株式会社
株式会社スターフライヤービジネスサービス
富士通コミュニケーションサービス株式会社
株式会社エヌ・ティティマーケティングアクト
九州旅客鉄道株式会社

#### <主な質問項目>

##### 1 自己紹介

- ・これまでの業務経歴
- ・現在の業務内容

##### 2 就職時のこと

- ・コンタクトセンターに関する情報収集方法
- ・コンタクトセンターへの就職を決定した動機・決定要因
- ・就職時に持っていたコンタクトセンターへの期待と不安

##### 3 現在のこと

- ・業務のやりがい
- ・業務時間の自由度
- ・教育制度・キャリアアップ等

##### 4 企業・自治体への要望

- ・コンタクトセンターの知名度アップ
- ・コンタクトセンターのイメージアップ

##### 5 コンタクトセンターへの就職に関心を持つ女性へのアドバイス

- ・就職時に確認すべきこと

##### 6 フリーディスカッション

## 2 ヒアリング結果の要約と対策案

(1) 入社のきっかけ・コンタクトセンターを知った経緯はどのようなことでしたか。  
また、コンタクトセンターに対する当初のイメージはその後変化しましたか。

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>Uターンフェア (AIM) に参加して紹介してもらった。</u></li> <li>・ たまたま求人募集を見て知った。</li> <li>・ <u>思っていたよりも良いという印象。</u> 比較的自由度が高くカジュアルな感じで仕事自体はプロフェッショナルであり、管理者や幹部もフレンドリーである。</li> <li>・ 苦情が多いイメージがあるが、毎日あるわけではない。</li> </ul>
------	--

(2) コンタクトセンターの業務内容はどのようなことですか。また、オペレーターにノルマはありますか。

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話というツールを使って、問題を解決に導いていくが、必ずしも解決できるわけではない問題も多くある。</li> <li>・ オペレーターにノルマはないが、部署によっては営業もあるため、営業ノルマがある場合もある。</li> <li>・ オペレーターは、決められた時間内で満足させなければならず、コール中の時間が数値化されているので、ノルマと感じる。</li> <li>・ <u>オペレーターの評価としてプラスはあるが、ノルマを達成できなくても、マイナスになることはない。</u></li> <li>・ 目標とする指標はある。</li> </ul>
------	---



検討事項 案	北九州コンタクトセンター協議会と連携し、業務の内容だけでなく、必ずしもノルマが厳しいということはないということなど、コンタクトセンターに対する理解を広めるために、イベントや企業見学会・説明会などの開催による周知活動の検討が求められる。
-----------	---

**(3) コールセンターにおける勤務条件は、どのようになっていますか。**

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>リーダーでも契約社員で、9時～17時の勤務という場合がある。</u></li> <li>・ <u>未就学児がいる人に対しては時短制度がある。事前に申し出れば変更可能な部署もある。</u></li> <li>・ パートはほとんどが子持ちなので、お互いの要望を調整する。</li> <li>・ <u>アウトバウンド業務は時短があるが、(時短勤務のない) インハウスのクライアントでは人が集まらないという問題があるので、人を集めるために今後は提案して対策を練っていく必要があると思う。</u></li> <li>・ 子どもが小さい場合、申請すれば時短勤務は可能だ。産休を取った後に復職する場合もある。</li> <li>・ 週末や年末・年始は保育園が休みで子供を預けられないのでシフトに入れないなど、個別の事情に対応している。</li> <li>・ 時短勤務にしたい場合は時給にして合う時間帯にするなどするが、希望する多様な勤務形態に対応できるかどうかは個別の判断になる。</li> </ul>
------	--



検討事項案	多様な勤務体系に対応するための企業努力に対する支援策の検討が求められる。
-------	--------------------------------------

**(4) コンタクトセンター勤務においてはどのようなスキルが必要ですか。**

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配属するときに要求される IT レベルはそれほど高くはない。</li> <li>・ <u>文字入力スキルはないよりはあった方がいいが、研修でも覚えられる。</u></li> <li>・ 説明をすることは、ツールとしてマニュアル化されていればできると思う。</li> <li>・ ある程度パソコンが使えるのが条件で、全くできないのは、困るかもしれない。</li> <li>・ キーボードはタイピングができるといいが、できないからだめということもない。</li> <li>・ <u>気持ちの切り替えができることも大事だ。</u></li> <li>・ 最低限コミュニケーション能力はあってほしい。</li> <li>・ ブラインドタッチ、プラス PPT くらいは、できるに越したことはない。</li> <li>・ <u>新卒は初めての社会人なので敬語の使い方や、簡単なエクセルの使い方、名刺の渡し方などの基本的なことをフォローする必要がある。</u></li> <li>・ 社会経験がないと、コール業務というのは、なかなか難しい。</li> <li>・ 電話対応に苦手意識があると難しいと思う。</li> </ul>
------	---



検討事項案	例えば「コンタクトセンター検定試験 合格講座」を設けるなど、人材育成に対する支援策の検討が求められる。
-------	---

**(5) トラブルへの対応はどのようにされていますか。**

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オペレーターのスキルによって、上席に変わってほしいなどの要望もある。</li> <li>・ <u>オペレーター起因のものはフィードバック等を通して改善する努力が必要だ。しかし、オペレーター一人に任せるわけではない。</u></li> <li>・ マニュアルや、事象に対するケーススタディ的な対応マニュアル等を用意している。</li> </ul>
------	---

#### (6) オペレーターの品質管理はどのように行っていますか。

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>顧客満足度調査結果等を分析して、品質の向上につなげている。</u></li> <li>・ 通常の対応について社内基準により採点を行い、フィードバックしている。</li> <li>・ マニュアル作りとしては、<u>ディフィニッションの基準を作っている。</u></li> <li>・ <u>オペレーターが出来なかったことに対してのエスカレーション（顧客対応でオペレーターだけでは対応が困難な場合、上位の管理者やスーパーバイザーなどに交代して対応）</u>を行っている。</li> <li>・ クレームが出たら管理者が対応し、ルールに則っていない場合は、指示する。</li> <li>・ 対応の音源を一緒に聞いて客観的に指導することもある。</li> </ul>
------	---

#### (7) スーパーバイザーはどのような役割を担っていますか。

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リーダー、スーパーバイザーは、<u>モニタリングを行って、必要に応じて、対応について毎月個別指導を行っている。</u></li> <li>・ 1人当たりの時間が長いなどがあると指導に入ったりする。</li> <li>・ 目標を設定して取り組むなど、フォローする。</li> <li>・ <u>5～6人ずつの複数のグループを管理している。</u></li> <li>・ 業務処理の効率などは、チームごとに差が出ないようにチームを編成し、リーダーとの相性や当人のスキルも伸ばせるようにすることも考慮している。</li> <li>・ スーパーバイザーは、CSR の支援をするためには細かい業務をわかっていなければならない。</li> </ul>
------	--

#### (8) スーパーバイザーになるまでの期間とキャリアアップはどのようになっていますか。

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オペレーターとして入社し、その後リーダーからスーパーバイザーになった。</li> <li>・ <u>オペレーターの経験は、半年から4年くらいまで。</u></li> <li>・ 勤務体制や、キャリアパスを提示してくれる会社もある。</li> <li>・ 勤務体系、都合などによって、入社からオペレーターのままの人もいるが、<u>だいたいフルタイムで働いている社員は昇格を希望している。</u></li> <li>・ 必ずしも勤務時間が短いからといってSVになれないわけではない。</li> <li>・ カルテ的なものを作り、半期や一年スパンでキャリアパスのためにフォローする。</li> <li>・ 正社員なら半期に一度など、自分の実績を評価シートでアピールする機会がある。</li> </ul>
------	---



検討事項案	キャリアアップを望む人に対する、スーパーバイザー養成のための取組に対する支援の検討が求められる。
-------	--

#### (9) どのようなときに仕事のやりがいを感じますか。

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ いろいろなタイプの人たちをひとつの方向に向かわせて利益を出すので、みんなをチュー</li> </ul>
------	--

	<p>ニングすることにやりがいがあり、苦労もある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の満足が伝わり、自分たちとしても満足のいく案内ができた<u>と実感できた時にやりがいを感じる。</u></li> <li>管理者としては、個別の目標を達成した時にはやりがいを感じる。メールなどで顧客から感謝されたときにはチーム全体でうれしく思う。</li> <li>窓口の仕組みや運用について、<u>提案して採用されたときや、その効果が出るとやりがいを感じる。</u></li> </ul>
--	--

**(10) 人材育成の取組には、どのようなことがありますか。**

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>北九州コンタクトセンター協議会が主催している研修に参加し、<u>他企業の人との関わりが増えた。</u></li> <li>ここ一年くらいで研修の機会が増えた。比較的若い人が多いのでスキルアップよりも社会人としての常識を学ぶために行かせている。</li> <li><u>応酬話法といったテクニック的なことは先輩から学び、日々のモニタリング等でフィードバックをしてバックアップをしている。</u></li> <li>新人は座学の教育や、現場でのOJTをして、実際にデビューするまで1か月半程度である。</li> <li><u>クライアントの違いに応じて、検証機を使って、勉強会を行っている。</u></li> <li>オペレーターが個人で困っているのか、大多数で困っているのかで切り分け、大多数の場合はサブチームごとに研修を行い、個人的な質問の場合は、質問受けという立場の人がフォローしている。</li> </ul>
------	---



検討事項案	北九州コンタクトセンター協議会が主催している人材育成研修に対する支援の検討が求められる。
-------	--

**(11) 仕事仲間との交流などは行われていますか。**

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>北九州の拠点全体で、イベント（ハロウィーン、決算など）があり、その後リフレッシュルームで食事をするなど、<u>部署内や他の部署との交流の場がある。</u></li> <li>フレッシュャーズ・コミュニティーを設け、複数の入社1年未満の社員からトレーナーが悩みややりがいを聞くなど、<u>直接の上司には言いづらいことなどの情報を共有する場がある。</u></li> <li>月に一度、会社の負担でバスハイクなどに行っている。クライアントによってはホテルを貸し切って、もてなしていただいたり、表彰をしたりすることもある。</li> </ul>
------	--



検討事項案	北九州コンタクトセンター協議会との連携等により、各企業における従業員の交流事業等に対する支援策の検討が求められる。
-------	---

**(12) コンタクトセンターへの就職に関心を持つ女性へのアドバイスをお願いします。**

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>自由度があるなど、<u>選べる企業が揃っているということをアドバイスしたい。</u></li> </ul>
------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>専門知識がなくても、研修制度などでスキルに合わせてできることも伝えたい。</u></li> <li>・ パソコンの知識がないと通用しないというイメージを払拭させたい。</li> <li>・ <u>クレームが多いと思っているが、そんなこともないことや、誰でも興味があれば、働きやすいということを伝えたい。</u></li> <li>・ 就職時に確認することは、福利厚生や残業、有給休暇についてなどである。</li> <li>・ 研修の期間がどの程度なのかも確認した方が良い。</li> <li>・ 業務内容をしっかり確認した方が良い。全く興味のない内容かもしれない。</li> </ul>
--	---

**(13) 北九州のイメージ、業界のPRについては、どのようにお考えですか。**

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>北九州にコンタクトセンターが多くあることを知らないという可能性がある。更なる PR をしてほしい。</u></li> <li>・ 北九州は災害が少ないからコールセンターを作った、という話を聞いた。</li> <li>・ 求人する時点で、良いアピールが出来れば、イメージもよくなる。</li> <li>・ 女性から見て、ビルがおしゃれだとイメージが上がり、仕事に対する不安が減る。</li> <li>・ <u>託児所やおしゃれなカフェなどがあり、交通の便が良いと、イメージも上がる。</u></li> <li>・ 働きたいと思っているが自分で探すほどではない人向けのサイトに広告があれば、アピールになる。</li> </ul>
------	--

**(14) 企業・自治体への御要望はありますか。**

主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンタクトセンターに特化した専門の 24 時間 365 日稼働できるビルを建てることで、日本全国にアピールできる。</li> <li>・ 品質の競技会があり、NHK のニュースで扱われたが 2 分もなかった。市としてそのような取組をサポートすることも必要なのではないか。</li> <li>・ 「北九州ゆめみらいワーク」（総合展示場で開いた企業紹介イベント）のような形で、<u>一般の人が気軽に参加できて企業がわかるようなイベントなどを開催してほしい。</u></li> <li>・ アルバイト案内では見ていたが、場所の想像がつかなかった。<u>見学会などができると良い。</u></li> <li>・ コンタクトセンターは一般の人にはわかり難いと思うので、<u>学校での説明も行ってほしい。</u></li> <li>・ <u>イベント等でロールプレイング体験などができる場があるといいと思う。</u></li> </ul>
------	--



検討事項案	<p>北九州コンタクトセンター協議会と連携し、コンタクトセンターに対する理解を広め、イメージアップを図るために、イベントや企業見学会・説明会などの開催による周知活動の検討が求められる。</p> <p>また、コンタクトセンターの職場環境の整備に対する支援策の検討が求められる。</p>
-------	---

## 第4章 自治体の取組状況に係る現地調査



## 第4章 自治体の取組状況に係る現地調査

北九州市のコンタクトセンター誘致施策の参考とすることを目的に、コンタクトセンターの誘致に先進的な取組を行っている自治体を訪問し、現地ヒアリング調査を実施した。その内容は、以下のとおりである。

### 1 青森県八戸市

#### (1) 調査対象自治体の状況について

##### ①八戸市住民の年代別非就業率（全体と女性）

- ・平成22年国勢調査によると、八戸市全体における非就業率は45.5%、女性の非就業率は54.4%で、女性の方が8.9ポイント上回っている。
- ・年代別にみると、30歳代から50歳代では、いずれも女性の非就業率が10ポイント近く上回っており、60歳以上でも6.3ポイント上回っている。
- ・いわゆる子育て世代以上では、女性の就業率が低くなっていることがわかる。
- ・北九州市と比較すると、ほぼ同様の傾向を示している。

単位：人

		総数	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上
全市	総数	204,872	12,454	21,062	30,881	31,477	34,318	74,680
	非就業率	<b>45.5%</b>	<b>88.3%</b>	<b>23.5%</b>	<b>20.2%</b>	<b>20.1%</b>	<b>26.5%</b>	<b>74.4%</b>
うち女性	総数	108,272	5,895	10,523	15,459	16,083	17,619	42,693
	非就業率	<b>54.4%</b>	<b>87.9%</b>	<b>27.7%</b>	<b>30.0%</b>	<b>28.7%</b>	<b>37.9%</b>	<b>81.7%</b>
北九州市の非就業率	全市	44.1%	82.9%	27.6%	22.5%	19.9%	24.4%	68.3%
	うち女性	53.4%	83.6%	31.5%	35.3%	29.4%	35.7%	75.7%

総務省統計局「平成22年 国勢調査」

##### ②有効求人倍率

- ・平成26年末現在：青森県：0.81（うち事務職0.3）／八戸市：0.97（事務職求人倍率は不明）

##### ③求職動向

- ・新規求職者数は、平成27年5月現在、前年同月比10.9%・139人減の1,131人となり、3か月連続で前年同月を下回った。
- ・有効求職者数は、前年同月比10.1%・514人減の4,588人となり、25か月連続で前年同月を下回った。
- ・パートタイムの新規求職者数は、前年同月比で13.4%・71人減の460人となり、有効求職者数は、前年同月比で6.6%・144人減の2,033人となった。

##### ④通勤手段・通勤時間など

- ・おおむね車利用、通勤1時間以内と思われる。

## (2) コンタクトセンターの立地状況について

### ①コンタクトセンター立地の背景

- ・ コンタクトセンターの立地は、平成 15 年アフラック社のコンタクトセンターが立地したことが始まりである。
- ・ 立地の理由は、BCP 対策に適した立地環境であること、雷が少ないこと等が挙げられる。

### ②コンタクトセンター誘致の位置付けと目的

- ・ 八戸市が当初目指したのは、ものづくり、物流、ソフトウェア産業の誘致であり、八戸港と東北新幹線という利便性と、技術系の学校が多く人材が豊富であったことから、コンタクトセンターの誘致に取り組んでいる。

### ③コンタクトセンターの立地数

- ・ 現在八戸市内に立地しているコンタクトセンターは 13 社で、1,200 人の雇用を創出している（立地企業名は、協議会参加企業を参照）。

### ④コンタクトセンターの業務内容と特徴

- ・ コンタクトセンターの業務内容は、コンタクトセンター、物流業務カスタマーサポート、業務請負事業（BPO、KPO）、事務センター、モニターリクルーティング、ポータルサイト、マーケティング、データエントリーなどである。

## (3) コンタクトセンター誘致支援策について

### ①補助制度等

コンタクトセンターに関連した起業への支援策としては、現在、青森県及び八戸市がテレマーケティング関連産業立地に対して実施している助成制度がある。

回線通信料、オフィス賃料、新規雇用、入居オフィスの整備に対する補助制度であり、内容は次のとおりである。

事業名（青森県）	テレマーケティング関連産業立地促進費補助金及び雇用奨励金
通信料補助	・ 補助率：専用線、一般回線の 2 分の 1 ・ 限度額：3,000 万円/年（ただし、賃料補助と合わせて 1 億円/3 年間で限度） ・ 補助期間：3 年間
賃料補助	・ 補助率：貸しオフィス賃料の 4 分の 1 ・ 限度額：700 万円/年（ただし、通信料補助と合わせて 1 億円/3 年間で限度） ・ 補助期間：3 年間
雇用奨励金	・ 補助金額：県内に住所を有する新規雇用者 1 人につき 30 万円 ・ 限度額：1 億円（3 年間計） ・ 補助期間：操業開始から 3 年以内

事業名（八戸市）	テレマーケティング関連産業立地促進費補助金及び雇用奨励金
賃料補助	・ 補助率：貸しオフィス賃料の 4 分の 1 ・ 限度額：700 万円/年 ・ 補助期間：3 年間
雇用奨励金	・ 補助金額：市内に住所を有する新規雇用者 1 人につき 30 万円 ・ 限度額：1 億円（3 年間計） ・ 補助期間：操業開始から 3 年以内

事業名（八戸市）	中心市街地オフィスビルパートナー補助金
対象者	市のパートナーオフィスビルのオーナー等 新規で行う、一定規模のOAフロア化、光ファイバー敷設等の改築等計画が市に認定されること等一定の要件あり
補助内容	・補助率：賃料の8分の1又は新規設備投資額の6分の1のいずれか低い額 ・限度額：350万円/年 ・補助期間：3年間

## ②採用セミナーの実施、人材育成支援等、補助金以外の支援策

- ・ 現在、協議会を通じて、人材育成セミナーや合同会社説明会、就職相談会、インターンシップ等を開催している（内容は、協議会活動内容を参照）。

## ③現状の課題と対応策（今後の取組）

- ・ 人材の確保とコンタクトセンター認知度の向上が大きな課題である。
- ・ 対策として、広報活動や就職説明会、インターンシップ等を、協議会を通じて実施している。

## （４）コンタクトセンター協議会の運営体制について

### ①コンタクトセンター協議会設立の経緯・目的

- ・ 「テレマーケティング産業の認知度・理解度を向上させ、関連産業の持続的な発展を図り、八戸市域の雇用機会を創出することで八戸市の活性化を図る」ことを目的に「八戸 IT・テレマーケティング未来創造協議会」を設立した。

### ②コールセンター協議会のメンバー構成

- ・ 誘致段階で協議会を紹介することで、市内のコンタクトセンター13社が参加している。
- ・ 企業規模は、10数人～300人規模の企業である。
- ・ 協議会の会員は次のとおりである。

参加企業名	主な業務
ウォーターワン株式会社	コンタクトセンター
サラウンド株式会社	ITx 物流業務、カスタマーサポート
テルウェル東日本株式会社	コンタクトセンター
トゥルージオ株式会社	各種業務請負事業（BPO、KPO）
ノーザンライツ株式会社	SEO対策、Web 広告審査
株式会社 Blazing	コンタクトセンター
マネックス証券株式会社	事務センター、カスタマーサポート
株式会社マーシュ	モニターリクルート
ヤフー株式会社	ポータルサイト、コンタクトセンター
株式会社リゲイン	コンタクトセンター
NTT 東日本サービス株式会社	コンタクトセンター、マーケティング
株式会社アパマンショップネットワーク	データエントリー
株式会社フルタイムシステム	コンタクトセンター、データエントリー
八戸市	業務委託元
青森県	特別会員

### ③コンタクトセンター協議会の体制

- ・ 幹事会は、2～3か月に1回、全社参加で開催している。
- ・ 正会員の年会費は10万円、八戸市の補助は年300万円である。

### ④コンタクトセンター協議会の活動内容

- ・ コンタクトセンター協議会で実施している活動は、次のとおりである。

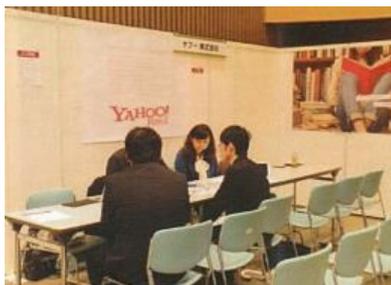
認知度向上事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就職相談会：合同会社説明会や就職相談会を実施</li> <li>・ PR活動：Webやモバイルを活用した広報活動を展開</li> </ul>
教育事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 資質向上研修：各社合同で社内外の人材に対して、セミナーや研修を実施</li> <li>・ インターンシップ：大学や高校の学生に対する講座等を開催</li> </ul>
子どもを守るインターネット セーフティ事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子供や保護者を対象に、安全なインターネットの使い方や、モラルの向上を図るために、体験セミナーや講習会等を開催</li> </ul>
その他の事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総会及び幹事会</li> <li>・ オペレーターコンテスト</li> <li>・ 検定</li> <li>・ 合同交流会</li> </ul>
働きやすさ向上事業 (実施を検討中)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場の共同利用</li> <li>・ 保育所・託児所の共同設置</li> <li>・ 保険組合等の設置</li> </ul>



会社説明座談会



誘致企業就職相談会



東北6県合同会社説明会



社員資質向上研修

### (5) コンタクトセンター企業の取組状況

#### ①求人業務内容と効果的な求人方法及び時給額

- ・ 従業員の男女比は、3：7程度、正規社員は2割程度、事務派遣は少ない。
- ・ 募集は、ハローワークと新聞等折り込み広告が中心である。
- ・ 時給額は、事務職や電話対応（オペレータ）レベルで800円～1,000円程度である。

## ②地域貢献

- 立地企業が地域の祭りへの参加や、サッカーチームのスポンサーになるなど、地域住民と積極的に関わり、地域貢献に積極的に取り組んでいる。



コールセンター各社が協力して  
三社大祭に山車で参加



スポンサー、選手雇用



地元サッカーチームのスポンサーとなり、選手をコールセンターで雇用



<b>特 徴</b>	
➤	地域の祭りへの参加や、サッカーチームのスポンサーになるなど、社地域住民との関わりが強い。 ⇒ 協議会の活動内容として参考になる。

## 2 宮城県

### (1) 調査対象自治体の状況について

#### ①仙台市住民の年代別非就業率（全体と女性）

- ・平成 22 年国勢調査によると、仙台市全体における非就業率は 40.9%、女性の非就業率は 50.4%で、女性の方が 9.5 ポイント上回っている。
- ・年代別にみると、「30 歳未満」では、全体と女性にあまり違いはないが、30 歳代から 50 歳代では、いずれも女性の非就業率が 10 ポイント以上上回っており、60 歳以上でも 9.2 ポイント上回っている。
- ・いわゆる子育て世代以上では、女性の就業率が低くなっていることがわかる。
- ・北九州市と比較すると、ほぼ同様の傾向を示している。

仙台市住民の年代別非就業率（全体と女性）

単位：人

		総数	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上	
全市	総数	895,101	56,571	142,767	162,980	139,873	129,569	263,341	
	非就業率	<b>40.9%</b>	<b>81.7%</b>	<b>28.5%</b>	<b>22.0%</b>	<b>19.7%</b>	<b>24.3%</b>	<b>70.0%</b>	
	うち女性	総数	466,526	27,758	72,312	82,537	70,356	66,789	146,774
		非就業率	<b>50.4%</b>	<b>81.2%</b>	<b>28.9%</b>	<b>34.6%</b>	<b>31.2%</b>	<b>37.4%</b>	<b>79.2%</b>
北九州市 非就業率	全市	44.1%	82.9%	27.6%	22.5%	19.9%	24.4%	68.3%	
	うち女性	53.4%	83.6%	31.5%	35.3%	29.4%	35.7%	75.7%	

総務省統計局「平成22年 国勢調査」

#### ②有効求人倍率

- ・仙台市における平成 27 年 3 月現在の有効求人倍率は、宮城県が 1.04（うち事務職 0.18）、仙台市が 1.10（うち事務職 0.19）である。

### (2) コンタクトセンターの立地状況について

#### ①コンタクトセンター立地の背景

- ・宮城県は首都圏に近く、首都圏では賄いきれない人材の確保が可能なことから、各社ともコンタクトセンター機能を、仙台市を中心に設置してきている。

#### ②コンタクトセンター誘致の目的と位置付け

- ・宮城県は、平成 15 年に緊急経済産業再生戦略（3 か年プラン）を策定し、目標として誘致企業数 65 社、約 15,000 人の雇用創出を計画、その中で雇用吸収力の高いコンタクトセンターの立地促進事業を展開した。
- ・優遇制度として、次のような助成制度を実施した。

コールセンター立地促進特別奨励金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 20 人を超える新規雇用者数×雇用形態別単価（常用雇用者：～30 万円、短時間・派遣労働者等：～24 万円）</li> <li>・ 家屋・償却資産の固定資産税課税標準額×10%（限度額 5,000 万円）</li> <li>・ 年間通信回線使用料×4 分の 1×2 か年分（限度額 3,000 万円）</li> <li>・ 年間オフィス賃料及び機器賃借料×4 分の 1×2 か年分（限度額 4,000 万円）</li> </ul>
コールセンターオペレーター養成事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1 回当たり 5 日程度、年 11 回程度開催</li> <li>・ 養成人数：1 回当たり 32 人、年 352 人</li> </ul>

コールセンター誘致体制強化事業	・ 民間企業に業務委託を行い、誘致対象企業の情報収集や企業訪問への同行、地方進出決定要因の分析などコンタクトセンター誘致の体制を強化
-----------------	--

- ・ 平成 17 年度までに、コンタクトセンター企業 12 社 13 センター、新規雇用者計画数 3,187 人という成果を上げている。

### ③コンタクトセンターの立地数と主な業務内容

- ・ 現在、宮城県全体で立地しているコンタクトセンターは 40 社で、その主な業務は次のとおりである。

立地企業名及びセンター名称	業種／業務
株式会社ベルシステム 24 東北支店	アウトソーサー
株式会社マックスコム	アウトソーサー
株式会社もしもしホットライン 仙台青葉センター	アウトソーサー
株式会社もしもしホットライン 東北支店	アウトソーサー
トランスコスモス株式会社	アウトソーサー
日本マルチメディアサービス株式会社	情報通信
株式会社 KDDI エボルバ 仙台センター	アウトソーサー
トランスコスモス株式会社 MCM センター仙台第二	アウトソーサー
株式会社ハートライン テクニカルセンター	アウトソーサー
株式会社インテリジェンスビジネスソリューションズ	アウトソーサー
株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング	保険の代理店業
アイリスオーヤマ株式会社 アイリスプラザ	-
株式会社 NTT データ・スマートソーシング 石巻 BPO センター	アウトソーサー
キューアンドエー株式会社 第二仙台オペレーションセンター	サポートサービス
キューアンドエー株式会社 仙台テクニカルセンター	サポートサービス
キューアンドエー株式会社 青葉テクニカルセンター	サポートサービス
株式会社トラストライフ 本社・仙台第1コールセンター	生命保険・損害保険代理店
株式会社トラストライフ 仙台第2コールセンター	生命保険・損害保険代理店
株式会社わかさ生活	通信販売
株式会社アイカム	アウトソーサー
株式会社ピーチ・ジョン	通信販売
株式会社 NTT-ME	アウトソーサー
株式会社 NTT ソルコ 仙台コールセンター青葉館	アウトソーサー
株式会社 NTT ソルコ 宮城料金問い合わせセンター	アウトソーサー
NHK 営業サービス株式会社 仙台コールセンター	-
東北電力株式会社	-
ブルデンシャル生命保険株式会社 ドライデンカスタマーセンター	生命保険
株式会社ネクシィーズ・コミュニケーションズ	アウトソーサー
全国労働者共済生活協同組合連合会 お客様サービスセンター仙台	-
日立キャピタル株式会社 債権回収センター	金融
株式会社 NTT ソルコ 仙台コールセンター南館	アウトソーサー
株式会社アイティ・コミュニケーションズ 仙台センター	アウトソーサー
IJT テクノロジーホールディングス株式会社 長町センター	アウトソーサー
イオンクレジットサービス株式会社	金融
富士通コミュニケーションサービス株式会社 仙台サポートセンター	アウトソーサー
株式会社インテリジェンス コールセンター	アウトソーサー
準独立行政法人日本司法支援センター	-
ソフトバンク株式会社 東日本カスタマーコミュニケーションセンター	-
三井倉庫ビジネスパートナーズ株式会社 仙台センター	-
ルートインジャパン株式会社 ルートインホテルズ登米コールセンター	ホテル予約受付

#### ④コンタクトセンターの業務内容と特徴

- 宮城県におけるコンタクトセンターの業務としては、(2) ③の表のとおり、インハウスの予約受付やカスタマーサポート業務とアウトソーサーが約半数ずつという構成になっている。

### (3) コンタクトセンター誘致支援策について

#### ①補助制度等

- 現在、IT 特区（民間投資促進特区）事業により、コンタクトセンターを含む7業種を対象とした税制優遇制度を実施している。内容は次のとおりである。

事業名（施行期間）	IT 特区（民間投資促進特区）（平成 28 年 3 月 31 日まで）
対象要件（条件）	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象業種：コールセンター、その他 6 業種</li> <li>復興産業集積区域：仙台市など県内 17 市町村に 78 区域 対象業種に該当し、かつ復興産業区域内で復興に寄与する事業（新規投資 や被災者雇用など）を行う場合には、県又は市町村の指定を受けることにより、税制上の特例措置を受けることができる</li> </ul>
助成内容・金額／限度額、人材育成に対する支援・助成の有無	<p>【税制上の優遇措置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国税（法人税）の特例（a～c は選択適用）               <ul style="list-style-type: none"> <li>a 新規立地促進税制（新規立地企業を 5 年間、実質無税とする措置）</li> </ul> </li> <li>※雇用等被害区域を含む市町のみ               <ul style="list-style-type: none"> <li>b 事業用設備等の特別償却又は税額控除</li> <li>c 被災雇用者の給与等に係る法人税等の特別控除</li> <li>d 開発研究用資産の特例</li> </ul> </li> <li>地方税の特例               <ul style="list-style-type: none"> <li>e 地方税の課税免除（事業税、不動産取得税、固定資産税）</li> </ul> </li> </ul> <p>【人材育成に対する支援・助成】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IT 産業事務系人材育成事業の実施（コールセンターや BPO オフィスを含む、IT 企業（事務系）へ就業に必要な知識、パソコンスキルの習得が可能。）</li> <li>みやぎコールセンター協議会と連携し、普及啓発・人材育成事業を実施</li> </ul>

#### ②現状と課題

- コンタクトセンターの集積により、オペレーター等の求人は増えたが、業務への理解度が低いことから、求人を満たす人材の確保に課題を抱えている。

#### ③今後の取組方針

- みやぎコールセンター協議会を通じて、立地した企業の業務維持を支援していく方針である。

### (4) 女性・高齢者雇用促進施策について

#### ①コンタクトセンター誘致に伴う雇用効果

- 現在までに、18 社 21 事業所を誘致し、2,600 人の雇用を創出した。

## ②女性の雇用促進に向けた県の支援策

- ・ 子育てが一段落し就業が可能となった女性を雇用した企業に対し、補助事業を実施している。
- ・ 補助事業の内容は次のとおりである。

事業名	宮城県子育て終了女性等スキルアップ再就職助成事業
対象労働者	子育て等により1年以上離職していた女性等
主な補助対象経費	・雇用した労働者の人件費（賞与を除く）※ただし1人につき100万円を超えない額 ・スクールの授業料など資格取得のための経費等
対象期間	6か月間

## ③女性及び中高齢者の雇用促進に向けた県の支援策

- ・ 女性や中高年齢者のスキルアップを促進する事業を実施している。内容は次のとおりである。

事業名	女性・中高年齢者スキルアップ雇用促進事業
対象労働者	・子育て等により1年以上離職していた女性 ・40歳から64歳までの中高年齢者（未経験者に限る）
主な補助対象事業	以下の事業に対して、雇用した方の人件費、資格取得のための経費など（スクールの授業料等）、指導担当者の人件費を県が負担 ・資格の取得 ・未経験者への経験の蓄積 ・復職に必要な知識・技術の習得（女性のみ）
対象期間	3～9か月間

## (5) コンタクトセンター協議会の概要

### ①コンタクトセンター協議会設立の経緯・目的

- ・ 宮城県によって数多くのコンタクトセンターが立地し事業展開され、行政も「コールセンターオペレーター養成セミナー」や「企業合同説明会」などを企画し、人材育成や進出事業者の円滑な事業展開について支援してきた。
- ・ しかしながら、業務内容を積極的に公開できないというコンタクトセンターとしての特別な事情等から県民のコンタクトセンター業務への認知度・理解度が低い状況にある。
- ・ このような状況から、県内各コンタクトセンター事業者の事業活動の持続的な発展を図るため、各事業者が結集し、コンタクトセンターの認知度の向上等普及・啓発を目的に、平成20年2月5日に「みやぎコールセンター協議会」を設立した。

### ②コールセンター協議会のメンバー構成（企業名）

正会員：17社 (年会費5万円)	株式会社アイカム、株式会社アイリスプラザ、株式会社インテリジェンスビジネスソリューションズ、株式会社NTTデータ・スマートソーシング、キューアンドエー株式会社、グルーポン・ジャパン株式会社、株式会社KDDIエボルバ東北支社、JMSコミュニケーションズ株式会社、株式会社トラストライフ、トランスコスモス株式会社、株式会社ニュートン・フィナンシャル・コンサルティング、株式会社ハートライン、BBコール株式会社、株式会社ベルシステム24東日本CRMサービス事業本部東北支店、株式会社マックスコム東北支店、株式会社もしもしホットライン東北支店、株式会社わかさ生活
賛助会員：5社 (1口5万円)	株式会社エラン、キューアンドエーワークス株式会社、株式会社セントメディア、株式会社ピーチ・ジョン、宮城県企業人材支援協同組合

特別会員 (年 100 万円補助)	宮城県、仙台市
----------------------	---------

### ③コンタクトセンター協議会の運営体制

- ・ キューアンドエー株式会社内に協議会事務局を設置し、次の役員構成で運営している。  
 会長 キューアンドエー株式会社  
 副会長 株式会社マックスコム  
 理事 BB コール株式会社  
 監事 株式会社 KDDI エボルバ

### ④コンタクトセンター協議会の活動内容

- ・ 協議会は、次の 4 本柱で事業運営を行っている。

オペレーターコンテスト (タスクフォース化)	オペレーターのモチベーション向上を目的に、企業間で技能コンテストを開催し、優秀者を表彰
人材育成事業 (タスクフォース化)	コンタクトセンターを支える人材の質的向上を図るために、業務ごとの講習会や研修等を開催
企業説明会 (タスクフォース化)	求職者とコンタクトセンター企業とのマッチングを図る目的で、合同での企業説明会を開催
普及啓発 (PR)	コンタクトセンター事業を広く知ってもらう目的で、パンフレットの作成等を実施

- ・ 特にオペレーターコンテストには力を入れており、平成 26 年度に八戸市との共催による大会では、参加者 27 人、観客 130 人の実績を残した。
- ・ オペレーターコンテスト、人材育成セミナー、企業説明会の各タスクフォース会議は、月 1 回程度開催されている。
- ・ タスクフォース活動は公共の委託事業ではなく、会員企業のボランティア活動である。

## (6) コンタクトセンター企業の取組状況

### ①求人業務内容と効果的な求人方法

- ・ コンタクトセンター業務を事務職であると求職者に説明すると、オペレーター等業務とのズレを生じさせてしまう場合があるので、具体的な業務内容を事前に説明する必要がある。
- ・ 定期雇用、正規雇用での求人を行ってみたが、人材の確保にはあまり効果がなかった。
- ・ 現在は、パート・アルバイトでシフトを回すことが多くなっている。
- ・ チラシや折り込み広告、雑誌の求人広告等では効果が低いので、人材派遣会社と計画的な協議を行って人材を確保している。

### ②その他

- ・ 宮城県は、震災後に復興要員としての人材需要が高まったことと、経営破綻した DIO ジャパンの問題によるコンタクトセンターのイメージダウンが重なった。
- ・ 今後は地道に信頼回復を行っていく必要がある。

## 特 徴

- 誘致対象企業の情報収集や企業訪問への同行、地方進出決定要因の分析などコンタクトセンター誘致活動を民間企業に業務委託している。
  - ⇒ 民間の知恵の活用による効率化が参考になる。
- コンタクトセンター協議会が、オペレーターのモチベーション向上を目的に、技能を競い、優秀者を表彰する「オペレーターコンテスト」を開催している。
  - ⇒ オペレーターの養成手法として参考になる。

### 3 熊本県熊本市

#### (1) 調査対象自治体の状況について

##### ①熊本市住民の年代別非就業率（全体と女性）

- ・ 平成 22 年国勢調査によると、熊本市全体における非就業率は 37.8%、女性の非就業率は 45.5%である。
- ・ 年代別にみると、「30 歳未満」では、全体と女性にほとんど違いはないが、30 歳代から 50 歳代では、いずれも女性の非就業率が 10 ポイント近く上回っている。
- ・ いわゆる子育て世代から中年にかけては、女性の就業率が低くなっていることがわかる。
- ・ 北九州市と比較すると、全般的な傾向としては同様であるが、非就業率は相対的に低い。

熊本市住民の年代別非就業率（全体と女性）

		単位:人						
		総数	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上
全市	総数	620,785	40,290	86,496	100,469	93,262	95,748	204,520
	非就業率	<b>37.8%</b>	<b>84.1%</b>	<b>27.0%</b>	<b>19.5%</b>	<b>17.0%</b>	<b>20.8%</b>	<b>59.8%</b>
うち女性	総数	334,542	19,557	44,603	52,188	49,576	50,161	118,457
	非就業率	<b>45.5%</b>	<b>83.6%</b>	<b>28.6%</b>	<b>29.6%</b>	<b>25.3%</b>	<b>30.4%</b>	<b>67.3%</b>
北九州市の非就業率	全市	44.1%	82.9%	27.6%	22.5%	19.9%	24.4%	68.3%
	うち女性	53.4%	83.6%	31.5%	35.3%	29.4%	35.7%	75.7%

総務省統計局「平成22年 国勢調査」

##### ②有効求人倍率

- ・ 熊本市における有効求人倍率は、平成 27 年 8 月現在 1.16 倍で、前月比 0.12 ポイント増、前年同月比 0.19 ポイント増となっている。

##### ③女性・高齢者の求職動向

- ・ 求職・求人状況について推移をみると、「有効求職者数」は、全体では平成 21 年度の 186,944 人から減少傾向が続き、26 年度には 154,025 人にまで減少した（下記表参照）。
- ・ これを女子だけに限ってみてみると、平成 21 年度の 94,741 人が 23 年度には 100,518 人まで増加したが、それ以降は減少傾向が続き、26 年度には 86,827 人まで減少している（下記表参照）。

熊本市における求職動向

年月	区分	有効求職者数		
		合計	男子	女子
平成21年度		186,944	91,068	94,741
平成22年度		185,224	83,846	99,840
平成23年度		182,259	80,971	100,518
平成24年度		180,936	82,012	98,444
平成25年度		164,127	73,543	90,206
平成26年度		154,025	66,366	86,827
平成27年8月		12,097	5,224	6,849

出典：ハローワーク熊本「平成 27 年 8 月雇用失業情勢」

##### ④通勤手段・通勤時間など

- ・ 性別・年齢別のデータを特に調査は行っていないが、熊本市内の事業所への通勤時間は、平均で 30 分～1 時間未満程度と考えられる。

## (2) コンタクトセンターの立地状況について

### ①コンタクトセンター立地の背景

- ・ 政令指定都市になったことで、人材を確保できる可能性が高いこと、まじめで粘り強い人が多いにもかかわらず、**人件費が比較的低い**ということがあるのではないかと思われる。
- ・ **熊本市には女性が多い**という特徴がある。福岡県商工会議所が国勢調査から全国の政令市の女性比率（平成10年度）を調べたところ、熊本市は53.12%で全国2位。1位の札幌市に次いで高かったという。熊本市もこうした点に着目し、平成11年に九州新幹線の鹿児島ルートが全線開通して交通アクセスが改善したことなどを捉え、同年に企業立地推進室を立ち上げてオフィス系企業の誘致に力を入れている。
- ・ 企業立地の**補助金は総額30億円で、全国の政令市でトップ級**である。全国の自治体では珍しいオフィスビル建設の補助制度もある。
- ・ コンタクトセンター事業を手掛ける株式会社サウザンドクレイン（東京・豊島区）の社長によれば、熊本市内に進出した理由は、「**幅広い世代に優秀な女性が多い熊本はコンタクトセンターの好適地**」であるという。
- ・ 本年7月から市内で損害保険の問い合わせ業務を始めたソニー損害保険・熊本コンタクトセンターのマネージャーによると、「東京や札幌のコンタクトセンターは競合が激しく、人材の奪い合いが続いている。**熊本では安定して人材が確保できる**」という。

### ②コンタクトセンター誘致の目的と位置付け

- ・ 市内での雇用の拡大、特に女性に活躍の場を広げて市の中心部を活性化することが狙いで、企業立地制度の対象施設<sup>※1</sup>の中に位置付けられている。

※1： 企業立地補助制度対象施設・業種

施設：全6種類	工場、研究開発施設、 <u>コールセンター</u> 、 <u>データセンター</u> 、 <u>事務センター</u> 、物流センター
業種：全9種類	製造業、ソフトウェア業、情報処理・提供サービス業、インターネット付随サービス業、デザイン業、機械設計業、道路貨物運送業、こん包業、倉庫業

### ③コンタクトセンターの立地企業と主な業務内容

- ・ **平成27年10月現在、19社**が立地し、企業名と業務内容は次の表のとおりである。

No.	企業名	業務内容	No.	企業名	業務内容
1	アクセントチュア(株)	事務センター	11	(株)トライアノフ	事務センター
2	イー・ガーディアン(株)	事務センター	12	トランス・コスモス(株)	コンタクトセンター
3	(株)えがお	コンタクトセンター	13	日本トータルマーケティング(株)	コンタクトセンター
4	(株)サウザンドクレイン	コンタクトセンター	14	(株)杉養蜂園	コンタクトセンター
5	(株)JTB 熊本ソリューションセンター	コンタクトセンター	15	(株)BBSアウトソーシング	事務センター
6	(株)JTB クリエイト	コンタクトセンター	16	(株)ベルシステム24	コンタクトセンター
7	日本郵政スタッフ(株)	コンタクトセンター 事務センター	17	(株)ミスミ	コンタクトセンター 事務センター
8	ソニアキューブ(株)	コンタクトセンター	18	リップル(株)	コンタクトセンター
9	ソニー損害保険(株)	コンタクトセンター	19	(株)レオパレス・リーシング	事務センター
10	(株)TMJ	コンタクトセンター			

### (3) コンタクトセンター誘致支援策について

#### ①補助制度等

- ・ 「企業立地補助制度」及び「中心市街地に立地する企業への優遇制度」の2種類がある。その概要は、次のとおりである。

#### ◆ 企業立地補助制度

対象者	熊本市内に事業所を新設・増設・移設する企業		
対象区分	新設	増設	移設
対象施設・業種	前 掲		
条件	市内居住の新規常用従業員数が ・ 中小企業者は5人（製造業は10人）以上 ・ 中小企業者以外は10人（製造業は20人）以上	市内居住の新規常用従業員数が ・ 中小企業者は5人（製造業も5人）以上 ・ 中小企業者以外は5人（製造業は10人）以上	土地取得費が 1億5,000万円以上
交付内容	1. 事業所設置補助金（市税相当額の補助） 2. 用地取得等補助金（用地取得、賃料に対する補助） 3. 雇用促進補助金（新規常用従業員の雇用に対する補助） 4. 設備投資補助金（建物、設備への投資に対する補助）		1. 用地取得等補助金 土地取得費の10% 2. 設備投資補助金 投下固定資産取得額の5%
限度額	30億円（1～4の合計額）		

#### ◆ 中心市街地に立地する企業への優遇制度

対象者	熊本市中心市街地活性化基本計画に定める地域に支社・支店・営業所・事務所等の事務オフィスを新設又は増設する企業（一部業種を除く）	
対象区分	新設	増設
条件	市内居住の新規常用従業員数が5人以上	市内居住の新規常用従業員数が20人以上
交付内容	1. 用地取得等補助金（用地取得、賃料に対する補助） 2. 雇用促進補助金（新規常用従業員の雇用に対する補助）	
限度額	1,000万円（1～2の合計額）	

- ・ 次に、コンタクトセンターを新設する場合の交付モデルケースを示す。合計で7,500万円の交付を受けることができるケースを示している。

#### <交付モデル>コンタクトセンター新設

（オフィス賃貸200坪、坪単価9,000円、新規雇用正社員10人・新規雇用契約社員200人）

（1）施設設置補助金：760万円

3か年度分固定資産税・事業所税の合計額

（2）用地取得補助金

@9,000円×200坪×36か月×2分の1=3,240万円

（3）雇用促進補助金

@10人×50万円=500万円

@200人×15万円=3,000万円

合計 7,500万円

## ②採用セミナーの実施、人材育成支援等、補助金以外の支援策

- ・ コンタクトセンター協議会はまだ設置していないが、企業からの要望で、市単独で、「オフィス系ビジネス体験講座」や「スーパーバイザー養成講座」などを3年前から行っており、特に高校に対して前者の出前講座を行ったところ好評を博している。それぞれの講座の概要は次のとおりである。

### ◆ 平成 27 年度 熊本市オフィス系ビジネス体験講座

対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ A（一般）：①熊本市民／B（学生）：①大学生、短大生、専門学校生</li> <li>・ C（A・B 共通）：②オフィス系ビジネスへの興味を持ち、本講座の趣旨をよく理解して意欲を持って取り組める方</li> </ul>
講座概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンタクトセンター（コールセンター）での仕事の基礎を学び、また実際にコンタクトセンター（コールセンター）の業務を体験する講座。</li> <li>・ 参加者がコンタクトセンターオペレーターとしてのロールプレイング（実際のお客様との会話を模した会話）ができるようになることを目指す。</li> </ul>
募集期間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ A（一般）：平成 27 年 9 月 21 日（月）～10 月 9 日（金）</li> <li>・ B（学生）：平成 27 年 10 月 19 日（月）～11 月 6 日（金）</li> </ul>
参加費用	無料
定員	各回 20 人
講座内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「コールセンター概論」（座学、3 時間）：コールセンター概論、マーケティング活動とコールセンター</li> <li>・ 「電話対応の基礎」（座学＋トレーニング、3 時間）：電話対応の基礎、電話対応の実践</li> </ul>

### ◆ スーパーバイザー（SV）養成講座

講座概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ SV の役割意識を醸成させ、実践できるようにする。</li> <li>・ モニタリング・コーチングの実践的な知識・スキルを習得する。</li> </ul>
開催概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1 回目：平成 27 年 9 月 8 日（火） 9：30～16：30</li> <li>・ 2 回目：平成 27 年 10 月 8 日（木） 9：30～16：30</li> </ul>
参加費用	無料
定員	20 人（1 社当たり 2 人まで）
講座内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オリエンテーション／スーパーバイザーの役割</li> <li>・ SV の役割行動モニタリング・コーチング①・②／事後課題発表</li> </ul>

## ③現状と課題と対応策

- ・ 現在は、コンタクトセンターの誘致を積極的に実施していないが、**企業から進出に関する問い合わせは続いている。**
- ・ **人材確保が難しくなっている**ので、協議会のような組織を作って共同で取り組んでいく必要があると思うが、まだ呼びかけもできていない。
- ・ センター開設以降に**規模が拡大している企業が増えてきており、人材の採用も難しくな**ってきているので、誘致よりも**既に立地している企業への支援**にシフトしていかざるを得ない。

#### ④今後の取組方針

- ・ 企業と意見交換しながらニーズを探っていきたい。製造業は行ったので、今後は特にオフィス系も行っていきたい。

#### (4) オフィスビルの建設支援策について

##### ①補助制度等（実績、内容など）

- ・ オフィスビル建設促進モデル事業：コンタクトセンター等オフィス系企業の立地に関する問い合わせが多い中、市内には企業が求めるオフィスビルが不足していることから、企業のニーズに合ったオフィス床面積を有するビルの建設を促すため、モデル事業として支援策を実施している。事業概要は、次のとおり。

対象事業	1 件（公募により選定）
対象要件	・ 1フロア 500 m <sup>2</sup> ・全体 3,000 m <sup>2</sup> 程度の業務施設（オフィス） ・ 中心市街地周辺エリアに建設 ・ 平成 28 年度末までに協定締結
協 定	市・オーナー間で締結
補 助 金	① 対象期間：ビル竣工後 3 年間（36 か月間） ② 交付条件：企業立地促進補助制度の適用企業との賃貸借契約締結 ③ 交付期間：対象期間のうち賃貸借契約期間 ④ 補助内容：賃貸借契約対象床の固定資産税、都市計画税相当額
スケジュール	平成 26 年度：1 件協定・指定 平成 27 年 11 月～28 年 1 月：公募（1 件） 平成 28 年 2 月：事業者選定委員会 3 月：協定締結（予定）

- ・ モデル事業を行う前に 2 年ほどかけて不動産会社やビルオーナー等を対象に、建て替えが進まない理由や空き地が減らない理由について調査をしたところ、リスクを負えないことや現状に困っていないことなどが主な理由であった。そのため、リスクを負うよりは、コイン駐車場にするという例が多かった。
- ・ 既存ビルについては、既に耐震改修を行ってしまっているため、建て替えるつもりがないということであった。そのため、オフィスビルの増床には、再開発しかないような状況であった。
- ・ そこで、古いビルや家屋のある耐震改修を行っていないところをターゲットに、再開発をするということになった。そして建て替えの際に上層階にはオフィススペースを設けてもらうような制度設計をした。

##### ②オフィスビルの現状

- ・ 市内には、十分な面積を確保できる物件が確保できなくなっていることから、オフィスビル建設促進策を策定した。
- ・ オフィス賃料は、だいたい坪当たり 8,000 円程度である。

- ・ 「桜町・花畑町周辺地区の整備計画」があり、そのビル自体に賃貸オフィスはできないが、それが起爆剤になって街なかの物件に動きが出始めており、別の再開発の話も出つつあるようである。

## (5) 女性・高齢者雇用促進施策について

### ①コンタクトセンター誘致に伴う雇用効果

- ・ 平成 27 年 10 月現在、オフィス系企業 19 社が立地し、約 6,000 人の雇用を創出した。企業としては、この人数で一応充足はしているが、突発的な需要にはかなり苦勞しているようだ。
- ・ 隣町にも 1,000 人程度の雇用効果をもたらしている。

### ②女性の雇用促進に向けた県・市の支援策

- ・ 「ワーク・ライフ・バランス推進セミナー」：平成 27 年 10 月 9 日に、「熊本市男女共同参画センター はあもにい」において、女性の活躍推進と経営戦略と題し、社員のワーク・ライフ・バランスの実現と企業の成長との関係性について学びながら、これから社会として取り組むべき「新たな働き方」について、基調講演とパネルディスカッションを行った。
- ・ 熊本市事業所内保育施設設置促進事業：中心市街地において、事業所内保育施設の設置を促進することにより、女性が活躍できる環境の整備につなげ、「中心市街地の活性化」と「集積が進むオフィス系立地企業の就業者の確保」を図ることを目的に、補助制度を創設した。

- ・ 運営費補助…年 30 万円×受入乳幼児数（年間の 1 日平均）を 3 年間
- ・ 限度額…設置費補助：1,000 万円／運営費補助：3 年間合計で 1,000 万円

### ③高齢者の雇用促進に向けた県・市の支援策

- ・ 一般市民を対象とした合同就職面談会の開催などは行っているが、高齢者だけを対象とした支援策は特にない。

## 特 徴

- 企業立地の補助金は総額 30 億円にも及び、オフィスビル建設の補助制度もある。  
⇒ 手厚い補助制度として参考になる。
- コンタクトセンターを新設する場合の交付モデルケースとして、合計で 7,500 万円の交付を受けられるケースを示している。  
⇒ 具体的な金額を示すことが誘致には有効と考えられる。
- 「オフィス系ビジネス体験講座」や「スーパーバイザー養成講座」などを 3 年前から行っており、特に高校に対して前者の出前講座を行ったところ好評を博している。  
⇒ 高校に対して行う出前講座が参考になる。

## 4 宮崎県宮崎市

### (1) 調査対象自治体の状況について

#### ①宮崎市住民の年代別非就業率（全体と女性）

- ・ 平成 22 年国勢調査によると、宮崎市全体における非就業率は 40.0%、女性の非就業率は 47.6%である。
- ・ 年代別にみると、「30 歳未満」では、全体と女性にあまり違いはないが、30 歳代から 50 歳代では、いずれも女性の非就業率が 10 ポイント近く上回っており、60 歳以上でも 7.7 ポイント上回っている。
- ・ いわゆる子育て世代以上では、女性の就業率が低くなっていることがわかる。
- ・ 北九州市と比較すると、ほぼ同様の傾向を示しているが、20 歳代以上では北九州市より非就業率は低くなっている。

単位：人

		総数	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上	
全市	総数	339,233	21,027	41,348	55,063	50,382	54,926	116,487	
	非就業率	<b>40.0%</b>	<b>85.8%</b>	<b>25.4%</b>	<b>18.9%</b>	<b>17.2%</b>	<b>21.3%</b>	<b>65.6%</b>	
	うち女性	総数	183,019	10,549	22,034	28,537	26,656	28,889	66,354
		非就業率	<b>47.6%</b>	<b>84.5%</b>	<b>27.1%</b>	<b>28.6%</b>	<b>24.9%</b>	<b>30.5%</b>	<b>73.3%</b>
北九州市の非就業率	全市	44.1%	82.9%	27.6%	22.5%	19.9%	24.4%	68.3%	
	うち女性	53.4%	83.6%	31.5%	35.3%	29.4%	35.7%	75.7%	

総務省統計局「平成22年 国勢調査」

#### ②有効求人倍率

- ・ 平成 27 年 9 月の有効求人倍率は 5 か月連続で 1 倍台を維持し、1.09 倍と前月より 0.01 ポイント増加した。

#### ③女性・高齢者の求職動向

- ・ 女性・高齢者に限ったわけではないが、宮崎市内のコンタクトセンターは比較的小さく、モールスタートする企業が多く、当初の募集時から募集人員の何倍も応募のある企業もある。
- ・ しかし、初めから 100 人規模のような大きな事業所の場合は、すぐに人材を確保できると断言できるものではない。
- ・ 求職者の多寡は、企業の知名度や業務の内容によるところが大きいようである。
- ・ 次ページの表で、宮崎県における男女別就業希望者数、求職者数及び無業者に占める割合を平成 19 年度と 24 年度を比較してみると、男女ともに就業希望者・求職者は減少しており、女性では就業希望者が 4,300 人、求職者が 2,000 人、減少している。

男女別就業希望者数、求職者数及び無業者に占める割合

無業者		実 数			構 成 比		
		総数	男性	女性	総数	男性	女性
単位		人	人	人	%	%	%
平成 24 年	無業者	414,600	150,500	264,100	100.0	100.0	100.0
	就業希望者	84,200	31,800	52,400	20.3	21.1	19.8
	求職者	38,800	15,800	22,900	9.4	10.5	8.7
平成 19 年	無業者	413,800	142,800	271,000	100.0	100.0	100.0
	就業希望者	90,200	33,600	56,700	21.8	23.5	20.9
	求職者	42,800	17,900	24,900	10.3	12.5	9.2
増 減	単位	人	人	人	ポイント	ポイント	ポイント
	無業者	800	7,700	-6,900	-	-	-
	就業希望者	-6,000	-1,800	-4,300	-1.5	-2.4	-1.1
	求職者	-4,000	-2,100	-2,000	-1.0	-2.0	-0.5

資料：平成 24 年度 就業構造基本調査（宮崎県）

#### ④通勤手段・通勤時間など

- ・ 詳細な調査は行っていないが、通勤時間は平均で 17 分程度と考えられ、空港へのアクセスが良いことも、企業としてのアピールポイントとなっている。

## (2) コンタクトセンターの立地状況について

### ①コンタクトセンター立地の背景

- ・ 入り口では、いろいろな都市を見て、助成金などの制度から調べ、ある程度絞り込んだ段階で視察に来る企業が多い。問合せがあると県と市が合同で案内するようにしている。
- ・ 中には初めから宮崎を第一候補としている企業もある。
- ・ 首都圏では企業の業績が回復し、人材獲得競争が激化し、地方へ事業の一部を移す動きが広がっている。「都内では人が集まりにくい。非正規で働く人は離職率が高く、コンタクトセンター業務のノウハウが蓄積されないので、**宮崎では正社員としてしっかり人材を育てたい**」（リブセンス・村上社長）といった声がある。
- ・ インターネットインフラ事業やインターネット証券事業などを手掛ける、東証一部上場の GMO インターネット（東京）が平成 27 年 7 月、宮崎市の中心市街地に宮崎オフィスを開設した。グループ会社「GMO NIKKO」（東京）が平成 13 年 7 月、運用型広告の業務拡大に伴って同市に宮崎オフィスを開設し、事業モデルとして成功していることから、GMO インターネットも業務の一部を地方へ移すことを検討し、**沖縄も候補に挙げたが、宮崎市と県の支援内容が決め手**となり、宮崎市への開設となったという。

## ②コンタクトセンター誘致の目的と位置付け

- ・ 国において制度化された地方中枢拠点都市構想に沿って、平成 26 年 12 月に全国で初めて「地方中枢拠点都市」となり、周辺自治体をはじめ、産業界、大学、金融機関などの多様な主体と連携して、雇用の場の創出、地域や企業ニーズに合った人材の育成、地域資源を活かした交流人口の拡大など、定住や移住につながる取組を推進している。
- ・ 県内の高校などの卒業生の約 5 割が県外に流出していることから、人口減少を抑えるためにも、市に雇用の場を増やすことが必要とされていることから、その受け皿としての役割が期待される。



デル(株)宮崎カスタマーセンタ

## ③コンタクトセンターの立地数及び業務内容と特徴

- ・ 駅を中心とした中心市街地に集まってきている。
- ・ 近年では、比較的有名な企業も立地してきており、それらは、市の勧誘というより、既に立地している企業からの紹介・推薦によるものが多くなっている。
- ・ 平成 27 年 10 月現在、15 社が立地し、企業名と主な業務内容は次の表のとおりである。

	企業名	主な業務内容
1	(株)トランス・コスモス	コンタクトセンター業務
2	(株)ハウコム	IT 関連・医療関連のサポート業務等
3	(株)サンライズネットワークス	コンタクトセンター
4	(株)フェニックスシステム研究所	医療業務のコンタクトセンター
5	(株)フジワーク	コンタクトセンター
6	デル(株)	コンピュータ及び周辺機器の製造・販売
7	(株)エバーライフ	コンタクトセンター業務 (健康食品の販売)
8	健康コーポレーション(株)	コンタクトセンター業務 (健康食品の販売)
9	テンプスタッフ(株)	コンタクトセンター・ヘルプデスク等
10	(株)グロースライフ	保険業務に関するコンタクトセンター
11	(株)アイネットサポート宮崎	コンタクトセンター運営、遠隔サポートサービス
12	(株)ヒューネル	保険業務に関するコンタクトセンター
13	(株)ヒューネルエフイーイー	保険業務に関するコンタクトセンター
14	(株)安心通販	栄養補助食品・医薬部外品販売コールセンター
15	(株)東通メディア	通信販売に係るコンタクトセンター

### (3) コンタクトセンター誘致支援策について

#### ①補助制度等

- ・ コンタクトセンターだけを対象としたものではなく、企業立地奨励制度の括りの中に含まれている。
- ・ 宮崎市企業立地奨励制度の概要は次のとおりである。

#### <対象事業の種類>

事業の種類	業種
物 品 の 製 造	①製造業（武器製造業を除く） ②製造業に係る加工及び修理を行う事業
研 究 開 発 等	①情報サービス業、②インターネット附随サービス業、③総合リース業、④産業用機械器具賃貸業、⑤事務用機械器具賃貸業、⑥機械修理業、⑦広告代理業、⑧ディスプレイ業、⑨産業用設備洗浄業、⑩非破壊検査業、⑪デザイン・機械設計業、⑫経営コンサルタント業、⑬自然科学研究所
(情報サービス業等)	(上記のうち、①及び②)
流 通 関 連	①道路貨物運送業、②倉庫業、③こん包業、④卸売業
レ ク リ エ ー シ ョ ン	①レジャーランド事業、②マリーナ事業、③スポーツ関連事業、④リゾート構想の特定民間施設

#### <立地企業助成金> (情報サービス業等：中心市街地立地のみ抜粋)

区分	交付要件			助成内容		限度額
	新規雇用者		投資額	雇用者割（新規雇用者1人当たり）	投資割	
誘致企業	30人以上	又は	—	30万円	4%	4億円
地場企業	30人以上	又は	—	50万円 (中心市街地立地)	6%	
大型立地企業	300人以上	かつ	1億円以上	30万円	4%	

#### <固定資産税助成金>

- ・ 事業の用に供する建物・償却資産の固定資産税相当額を助成する。
- ・ 助成比率は、初年度：100分の100／2年度：100分の80／3年度：100分の60である。

#### <事業所税助成金>

- ・ 事業に係る事業所税に相当する額を3か年度助成する。

#### <オフィス等賃借助成金> (コールセンターを含む)

種別	交付要件	助成内容 (1か月当たり)	限度額	その他
新設	20人以上	2分の1以内 100万円まで	24か月 (2,400万円)	○オフィス等賃借助成金特例交付額 中心市街地立地する企業で、創業開始日の5年後の常用労働者の数が150人以上である企業については、助成内容（1か月当たり）を2分の1以内、300万円までとする。
	30人以上かつ 中心市街地地区に立地		最大60か月 (6,000万円)	
増設	40人以上	3分の1以内 50万円まで	12か月 (600万円)	

### <宮崎県企業立地促進補助金>

宮崎県は、県内に新たに製造業、流通関連業、情報サービス産業等の事業所を設置する企業を対象に優遇税制を設けている。新規雇用者数や投資額に関する一定の要件を満たした場合、例えば次のようなメニューを用意している（※宮崎市の事業との併用可能）。

対象区分	県内企業	県外誘致企業	大型立地企業
対象要件	県内居住新規常用従業員数 11 人（コールセンターは 51 人）以上	県内居住新規常用従業員数 6 人以上	・ 県内居住新規常用従業員数 301 人以上 ・ 設備投資額が 1 億円以上
支援内容	・ 県内居住新規常用従業員 1 人につき 30 万円 ・ 設備投資額の 2%（設備投資額が 1 億円以上の場合） ・ 施設整備費の 3 分の 1 ・ 高速通信回線使用料の 50%	・ 県内居住新規常用従業員 1 人につき 50 万円 ・ 設備投資額の 4% ・ 施設整備費の 3 分の 1 ・ 高速通信回線使用料の 50%	・ 県内居住新規常用従業員 1 人につき 50 万円 ・ 設備投資額の 6% ・ 施設整備費の 3 分の 1（5 回まで請求可能） ・ 高速通信回線使用料の 50%
限度額	2 億 5,000 万円（合計額）	5 億円（合計額）	8 億円（合計額）

### <優遇税制>

企業立地促進法に基づく基本計画において定められた集積区域に立地する場合、設備投資について税制上の優遇措置（不動産取得税・固定資産税の課税免除等）が設けられている。

### ～宮崎市助成金シミュレーション～

上記の制度を活用した場合の交付額のシミュレーション例を示すと、次のとおりで、総額 1 億 6,800 万円に固定資産税助成金と事業所税助成金が受けられることになる。

情報サービス業の場合のシミュレーション			
事業計画	誘致・地場企業/新設・増設の別		誘致企業/新設
	新規雇用者数		150 人
	投資額		3,000 万円
その他	立地場所		中心市街地
	諸条件等		オフィス賃料：300 万円/月
助成内容	立地企業助成金	投資割	$3,000 \text{ 万円} \times 4\% = 120 \text{ 万円}$
		雇用割	$150 \text{ 人} \times 30 \text{ 万円} = 4,500 \text{ 万円}$
		企業立地促進地区加算	—
		特定集積業種操業加算	—
	中心市街地区域加算	投資割	$3,000 \text{ 万円} \times 2\% = 60 \text{ 万円}$
		雇用割	$150 \text{ 人} \times 20 \text{ 万円} = 3,000 \text{ 万円}$
	固定資産税助成金		$(1 \text{ 年目 } 100\%) + (2 \text{ 年目 } 80\%) + (3 \text{ 年目 } 60\%)$
	事業所税助成金		$(1 \text{ 年目 } 100\%) + (2 \text{ 年目 } 100\%) + (3 \text{ 年目 } 100\%)$
	オフィス等賃借助成金 (限度額 100 万円/月)		$(300 \text{ 万円/月}) \times 2 \text{ 分の } 1 = 150 \text{ 万円} \rightarrow \text{限度額 } 100 \text{ 万円/月}$ $(100 \text{ 万円/月}) \times 60 \text{ か月} = 6,000 \text{ 万円}$
	特例交付額 (限度額 3,000 万円)		$\{(300 \text{ 万円/月}) \times 2 \text{ 分の } 1 \times 60 \text{ か月}\}$ — 交付済額 6,000 万円 = 3,000 万円
助成額			1 億 6,800 万円 + 固定資産税助成金 + 事業所税助成金

## ②採用セミナーの実施、人材育成支援等、補助金以外の支援策

- ・ 初めて広報誌「市広報みやざき」に、ICT 企業の役員や管理職 4 人の対談及び専門学校生と ICT 企業社員の Q&A 方式の特集記事を掲載した。17 万部発行している広報誌に企業名も挙げて紹介した。
- ・ 立地が決まった企業について PR するために、調印式を行って地方紙や地元テレビ局などのマスコミに取り上げてもらえるような側面支援も行っている。
- ・ 学生の採用活動における学校と企業のマッチングに関しては、宮崎県が中心に活動している。
- ・ 今年度、好評につき、結婚や出産、育児等で一旦離職した女性求職者の再就職を支援するため、託児付の「女性のための就職応援セミナー」（全 8 回）を開催した。その概要は次のとおり。

対象者	市内在住若しくは市内での勤務を希望する女性求職者
期間	10 月 20 日（火）、22 日（木）、27 日（火）、29 日（木）、11 月 5 日（木）、10 日（火）、12 日（木）、17 日（火）の全 8 回
時間	9 時 30 分から 11 時 30 分
定員	先着 20 人
費用	無料

- ・ 「宮崎市企業立地ガイド」では、進出を決めた理由（企業の声）として、次のようなものが紹介されている。

<p>デル(株)宮崎カスタマーセンター</p>	<p>■進出を決めた理由</p> <p>①おもてなしの心（献身的な県民性が宮崎カスタマーセンターの目的に合致）</p> <p>②人が集まりやすい環境（中心市街地）に面積が広いオフィスを確保できた</p> <p>□メッセージ：お客様のサポートを更に充実させるために、国内における第二拠点の新設を検討していた際、最も積極的に誘致してくれたのが宮崎市であった。正社員雇用ということもあり、離職率も低く、思いやりのある県民の方による「最上位のサポート」を提供している。気候も温暖で街とリゾートが近いため、生活の質が高く、県内外から多くの就職希望者が集まってくる。</p>
<p>(株)アイネットサポート宮崎</p> 	<p>■進出を決めた理由</p> <p>①明るく積極的に挨拶する土地柄を、進出前の視察時に実感できた</p> <p>②市と県が一体になって、地域の情報を積極的に案内してもらえた</p> <p>③PC、スマホなどの情報機器の扱いに優れた層の人材が豊富であった</p> <p>□メッセージ：進出に当たり、市、県、ハローワークや、地元の金融機関、高等学校、大学、企業等、大変多くの方々に支援いただき、円滑に事業を立ち上げることができた。クライアントも東京を当日出発しても朝の 9 時にはセンターに到着でき、18 時まで滞在しても東京に戻るアクセスのよさに驚いていた。また、年間を通して温暖な気候で、快適な生活環境、子育てしやすい環境であることは、どの企業にとっても満足されると思う。</p>

### ③現状と課題

- ・ 2～3年前には人材の確保に苦労していた企業も、口コミなどで採用の環が広がり、十分に確保できているようである。
- ・ 人材確保の面での課題としては、学生の場合は親の意向も大きく影響することもあるため、親にも宮崎に立地している企業について知ってもらう必要がある。
- ・ 住民を対象とした認知度調査などは行っていないが、ハローワークの話を聞くとコンタクトセンターについての認知度はあまり高くはないようである。

### ④今後の取組方針

- ・ アウトバウンドのうち、営業色が強い場合には助成対象としないようにする方向である。
- ・ コンタクトセンターは雇用が多く、多様な働き方への対応もできるので、誘致を進めていきたいが、大規模な場合は、採用が厳しい面を知らせながら取り組んでいきたい。
- ・ コンタクトセンターを中心市街地への立地に誘導していきたい。

## (4) オフィスビルの建設支援策について

### ①補助制度等

- ・ オフィスビル建設促進補助事業：宮崎市では、多くの雇用を創出するオフィス系企業の立地を促進するために、中心市街地区域へのオフィスビル建設を支援している。その概要は次のとおり。

補助対象者及び補助対象ビルの指定	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 下記「補助対象ビルの要件」を満たすビルを建設するもので、市税の滞納がなく、宮崎市暴力団排除条例に規定する暴力団関係者に該当しないもの（個人、法人いずれでも可）</li><li>・ 公募し、選定委員会の審査を経て補助対象ビルを指定</li></ul>
募集開始日	平成 27 年 6 月 8 日（月）
補助対象ビルの要件	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 中心市街地区域等に建設すること</li><li>・ 新築であること</li><li>・ 共用部分を除く 1 階層当たりの賃貸用業務施設（店舗及び宿泊施設等は除く）が 350 m<sup>2</sup>程度以上であること</li><li>・ 次の仕様をできるだけ満たすこと 快適な執務環境を整備するための十分な天井高／0A フロア／個別空調／24 時間セキュリティ／コールセンター等の入居に必要な電気容量／無柱空間の確保／その他オフィス系企業に必要な設備</li></ul>
補助対象経費及び補助金額	補助対象事業者と入居企業が竣工後 3 か年を経過する日までに締結する賃貸借契約の床面積等に係る固定資産税（家屋、土地）及び都市計画税相当分の 3 か年分を補助する。

### ②オフィスビルの現状

- ・ 宮崎市は、もともとビル自体も小さめで、100 坪を超えるオフィスフロアは不足している。
- ・ 宮崎市では、ビル建設が可能な土地も残っており、上記の「オフィスビル建設促進補助事業」により、アパートなどを作ろうとするオーナーがオフィスビルを建設しようかと検討するきっかけになってきてはいるようだ。

- ・ (株)デルが入っているビルは、もともとデパートであったビルの3フロアを借りており、マッサージルームを設ける、ビルの飲食スペースをビル入居企業が割安で利用できるようにするなど、職場環境の向上に努めている。
- ・ 中心市街地に立地誘導しているため、職場環境が良く、女性にとって働きやすい場となっている。

## (5) 女性・高齢者雇用促進施策について

### ①コンタクトセンター誘致に伴う雇用効果

- ・ 今のところ合計で3,000人程度となっており、更に10年間で3,000人の増加を目標としている。
- ・ 比較的大きな事業所としては、(株)デルが従業員500人程度で、トランスコスモス(株)が2か所で1,000人近くである。

### ②女性の雇用促進に向けた県・市の支援策

- ・ 特に女性に限ってはいないが、(株)宮崎県ソフトウェアセンターに委託して「コンタクトセンター検定試験 合格講座」(受講料・試験費用無料)を開催している。その概要は、次のとおり。

#### <「コンタクトセンター検定試験」合格講座の概要>

【コース】	コース名	日程	時間	定員	募集期限
	Aコース	10/13(火) ～10/15(木)	10:00～16:00 (休憩1時間含む)	先着20名	10/9(金)
	Bコース	12/14(月) ～12/16(水)		先着20名	12/11(金)

【受講要件】 宮崎市在住の求職者又は宮崎市外在住で宮崎市での勤務を希望する求職者

【研修会場】 宮崎県ソフトウェアセンターkiten 教室 (kiten ビル7階)

【講座内容】

- ・ 1日目：コンタクトセンターについての基礎知識、マナーと心構え
- ・ 2日目：お客様対応に必要なスキル、コンタクトセンターにおけるシステム
- ・ 3日目：一発合格!のための模擬テスト、企業説明会、職場見学会

【特典】

- ・ 受講期間中～終了後も、受講者の就職をサポート
- ・ 本研修を受講された方には一度だけ試験受講料をサービス

- ・ 同じく(株)宮崎県ソフトウェアセンターに委託して「女性のための就職応援セミナー」(受講料無料)も開催している。

募集定員	先着20人
募集締切	10月19日(月)まで
参加要件	宮崎市在住若しくは宮崎市での勤務を希望する女性求職者
会場	アクア宮崎ビル 1階 会議室

時 間	9：30～11：30
安 心 サ ポ ー ト	託児コーナー設置、託児保険加入
カ リ キ ュ ラ ム	私らしい働き方・強み発見／就職活動のコツ Part 1／職場見学／就職活動のコツ Part 2

- ・ また、宮崎県では「女性再就職支援セミナー」（受講料無料）を開催している。

開 催 日	① 9月1日、3日、7日、10日、15日、17日 ② 10月1日、5日、7日、9日、14日、16日 ③ 11月10日、12日、16日、18日、20日、25日
申 込 み 期 限	開催日の前日まで
時 間	9：30～11：30
場 所	ニューウェルシティ宮崎
内 容	1日目：家庭と仕事の両立 その姿をイメージしよう 2日目：「働きたい」その前にどんな準備が必要？ 3日目：どんな働き方があるの？ 4日目：どんな人が求められているの？ 5日目：輝きをプラスして踏み出そう 6日目：就職活動を実践しよう

### ③高齢者の雇用促進に向けた県・市の支援策

- ・ 高齢者だけを対象としたものは特にはないが、春と秋には宮崎県が一般求職者・公的職業訓練修了者・大学等卒業予定者を対象とした就職フェアを開催している。

### (6) その他

#### <市内企業の取組～ミヤザキアイティープラス～>

- ・ 宮崎のICT産業活性化を目標に、平成27年3月に発足した市内に立地するICT企業23社からなるグループが、6月から「ミヤザキアイティープラス」という名称で本格的に活動を始めた。
- ・ 宮崎市と連携しながら人材確保、人材育成、交流、広報という4つの分科会で活動していくという。
- ・ ICT企業と自治体との連携は、都市圏では簡単にはいかないが、宮崎では実現できるところが強みであるという。

## 特 徴

- 制度を活用した場合の交付額について、総額 1 億 6,800 万円に固定資産税助成金と事業所税助成金が受けられることになるシミュレーション例を示している。
  - ⇒ 制度を分かりやすく説明する上で参考になる。
- 人材確保の面での課題としては、学生の場合は親の意向も大きく影響することもあるため、親にも宮崎に立地している企業について知ってもらう必要がある。
  - ⇒ 学生の新卒雇用を促進するためには、親に対する周知活動も重要である。
- オフィス等賃借助成金制度を設けている。
  - ⇒ コンタクトセンターに対するオフィス賃料の助成制度の検討が求められる。
- 「コンタクトセンター検定試験 合格講座」を開催している。
  - ⇒ コンタクトセンターに特化した人材育成制度の検討が求められる。

## 5 鹿児島県鹿児島市

### (1) 調査対象自治体の状況について

#### ①鹿児島市住民の年代別非就業率（全体と女性）

- 平成 22 年国勢調査によると、鹿児島市全体における非就業率は 39.4%、女性の非就業率は 47.5%である。
- 年代別にみると、「30 歳未満」では、全体と女性にあまり違いはないが、30 歳代から 50 歳代では、いずれも女性の非就業率が 10 ポイント前後上回っており、60 歳以上でも 8.2 ポイント上回っている。
- いわゆる子育て世代以上では、女性の就業率が低くなっており、北九州市と比較すると、ほぼ同様の傾向を示している。

鹿児島市住民の年代別非就業率（全体と女性）

単位：人

		総数	15～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上
全市	総数	516,120	33,466	69,835	81,337	74,745	84,777	171,960
	非就業率	<b>39.4%</b>	<b>84.3%</b>	<b>25.9%</b>	<b>21.8%</b>	<b>19.1%</b>	<b>22.6%</b>	<b>61.4%</b>
うち女性	総数	280,868	16,472	38,039	42,915	40,248	44,478	98,716
	非就業率	<b>47.5%</b>	<b>83.5%</b>	<b>27.4%</b>	<b>33.5%</b>	<b>28.1%</b>	<b>33.1%</b>	<b>69.6%</b>
北九州市の非就業率	全市	44.1%	82.9%	27.6%	22.5%	19.9%	24.4%	68.3%
	うち女性	53.4%	83.6%	31.5%	<b>35.3%</b>	<b>29.4%</b>	<b>35.7%</b>	<b>75.7%</b>

総務省統計局「平成22年 国勢調査」

#### ②有効求人倍率

- 鹿児島市における有効求人倍率は、平成 27 年 9 月現在 0.99 倍で、前年同月比 0.26 ポイント増となっている。

#### ③女性・高齢者の求職動向

- 求職・求人状況について推移をみると、「有効求職者数」は、全体では平成 22 年度の 226,932 人から減少傾向が続き、26 年度には 178,552 人にまで減少した（下記表参照）。
- これを女子だけに限ってみてみると、平成 22 年度の 126,032 人から減少傾向が続き、26 年度には 104,758 人まで減少している（下記表参照）。

鹿児島市における求職動向

区分 年月	有効求職者数			
	合計	前年比(%)	男子	女子
平成22年度	226,932	▲3.2	100,214	126,032
平成23年度	212,410	▲6.4	92,839	119,258
平成24年度	205,738	▲3.1	89,225	116,353
平成25年度	191,897	▲6.7	79,479	112,249
平成26年度	178,552	▲7.0	73,711	104,758
平成27年9月	14,180	▲6.2	5,858	8,301

※1：性別表示を強制していないため、合計と男女の計は一致しない。

※2：臨時・季節・日雇を除く常用で算定（パートは含む）している。

出典：ハローワークかごしま「平成 27 年 9 月雇用失業情勢」

#### ④通勤手段・通勤時間など

- 通勤手段・通勤時間などについて調査は行っていないが、中心市街地なので公共交通機関での通勤が多く、平均でおよそ 30 分以内と考えられる。

## (2) コンタクトセンターの立地状況について

### ①コンタクトセンター立地の背景

- ・ 鹿児島市では、平成 18 年度に策定した「鹿児島市企業誘致推進方策」に基づき、企業誘致に取り組んできたが、景気の低迷や企業の海外生産比率の上昇、都市間競争の激化などにより、企業立地を取り巻く環境が厳しくなったことから、平成 23 年 3 月に商工業振興の基本計画である「鹿児島市商工業振興プラン」を策定した。同プランの中で、企業立地は地域経済の発展や雇用の拡大につながることから、推進施策として位置付けられている。
- ・ 「鹿児島市商工業振興プラン」のアクションプランの中で、商工業振興の方向性を踏まえた基本方針と、それを具体化する推進施策を定めている。この推進施策を踏まえて、重点産業を絞り込み、より効果的な企業立地に向けた活動を行っている。重点産業は次のとおりであり、**コンタクトセンターは、「C 都市機能の集積を生かした産業」に位置付けられる。**
  - A) 食関連産業：食料品製造業や関連する企業など、鹿児島の豊かな農林水産資源を生かした産業
  - B) 成長分野に関連する新産業：環境・健康などの今後成長が見込まれる分野に関連する新産業
  - C) 都市機能の集積を生かした産業：知識集約型産業や情報通信技術利用業など、各種都市機能や豊富な人材を活かした産業

### ②コンタクトセンター誘致の目的と位置付け

- ・ 誘致重点産業として、情報関連産業育成支援拠点である「ソフトプラザかごしま」を活用した情報関連産業などの立地や、本市の各種都市機能や豊富な人材を活かしたコンタクトセンター・事務処理センターの立地に向け、積極的に取り組んでいる。

### ③コンタクトセンターの立地企業と主な業務内容

- ・ **平成 27 年 10 月現在、15 社**が立地し、企業名と主な業務内容は次の表のとおりである。

	企業名	主な業務内容
1	(株)もしもしホットライン 鹿児島センター	テレマーケティングサービス
2	(株)NTT マーケティングアクト 鹿児島センター	テレマーケティング(通信)
3	(株)てまひま堂 第2テレマ事業部	テレマーケティング(健康食品)
4	(株)オーディーシー 鹿児島ソリューションセンター	ヘルプデスク業務等
5	日本福祉サービス(株) 鹿児島センター	ヘルプデスク業務等
6	(株)AIS・JAPAN 鹿児島支店	通信系商材の発信及び受電業務等
7	(株)フォーバル 鹿児島コミュニケーションセンター	販売機器等に関するお客様総合窓口
8	(株)ANSIN-LINK 鹿児島支社	テレマーケティング(生命保険・損害保険)
9	(株)エコシステムグループ 鹿児島コールセンター	テレマーケティング(オール電化・太陽光発電)
10	(株)アクトコール 鹿児島コールセンター	会員制事業等からの受電対応業務
11	(株)プライムアシスタンス 鹿児島センター	ロードアシスタンスほか
12	(株)TMJ 鹿児島センター	バックオフィス、BPO 業務、コンタクトセンター
13	(株)財宝 天文館事業所	販売促進事業、営業活動
14	株式会社 Bell dan	法律事務所向けのコンタクトセンター業務
15	株式会社長寿乃里 鹿児島コンタクトセンター	自社製品のインバウンド・フォローコール等

### (3) コンタクトセンター誘致支援策について

#### ①補助制度等

- ・ コンタクトセンター・事務処理センターの立地に対する補助金は平成 18 年度からあり、対象要件は、新規雇用 30 人以上（中心市街地では 11 人以上）で、補助メニューは次のとおりである。

補助メニュー	限度額
新規雇用者数×30 万円[障がい者:60 万円]（3 年間交付）	3 億円
設備投資額×2%（初年度のみ）	
固定資産税・都市計画税・事業所税の納税額×50%（3 年間交付）	
オフィス賃借料×50%（3 年間交付）	
通信回線使用料×50%（3 年間交付）	2,000 万円（700 万円/年）
研修費×50%（3 年間交付）	2,000 万円（700 万円/年）
企業内託児所運営費等×50%（3 年間交付）	2,000 万円（700 万円/年）

- ・ 補助金の交付には、労働力の確保（地域振興の観点に立って、従業員については、鹿児島市民の優先的な雇用に努める）などが盛り込まれた **鹿児島市との立地協定が必要**となっている。
- ・ 基本的に、**アウトバウンドは対象外**としているが、既に立地している企業でアウトバウンドを行っている企業はある。
- ・ 補助制度は鹿児島県の制度と併用できるが、コンタクトセンターに限ると、県では現在行っていない。

#### ②採用セミナーの実施、人材育成支援等、補助金以外の支援策

- ・ コンタクトセンターのオペレーター養成講座は、鹿児島市雇用創造協議会の主催で、平成 26 年度まで実施していたが、本年度は行っていない。
- ・ **コンタクトセンター協議会設置の計画は、今のところない。**
- ・ 企業が管理者（SV）向けの社外研修事業も年に 1～2 回行っている。

#### ③現状と課題

- ・ **企業から相談があっても丁度良い物件がなかなかない。**再開発をしているところもあるが、新しいビルは賃料が高く、低コストを求める企業とうまくマッチングできない。
- ・ 市民における **コンタクトセンターの認知度はそれほど高くない**ので、PR も課題だ。

#### ④今後の取組方針

- ・ 引き続き誘致には注力していきたい。
- ・ 情報の収集に努め、空き店舗情報などを提供していきたい。

### (4) オフィスビルの建設支援策について

#### ①補助制度等

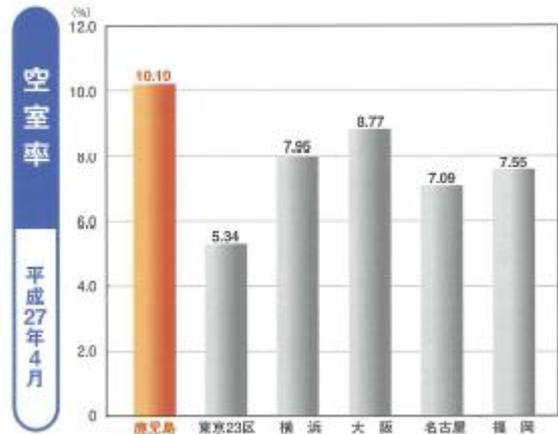
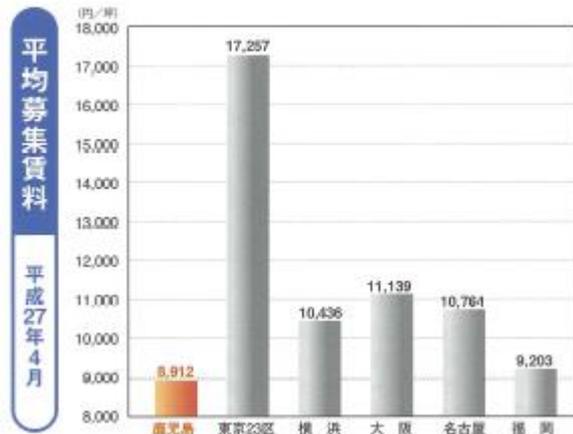
- ・ オフィスビルの建設促進策は特にない。
- ・ 設備投資については、補助制度がある。

## ②オフィスビルの現状

- ・ 平成 10 年頃にできたビルが新しい方で、賃料は現在、およそ 9,000 円／坪である。

### ■ オフィス平均募集賃料

※資料「MIKI OFFICE REPORT」[OFFICE MARKET DATA] 三鬼商事株式会社



資料：鹿児島市企業立地ガイド（平成 27 年 4 月現在）

## (5) 女性・高齢者雇用促進施策について

### ①コンタクトセンター誘致に伴う雇用効果

- ・ 計画人数は 1,800 人で、今のところ 6 割程度の達成率となっている。
- ・ (株)プライムアシスタンスは 300 人規模で進出してきたが、ほぼ採用できた。

### ②女性の雇用促進に向けた県・市の支援策

- ・ 母子家庭を対象とした雇用促進事業はあるが、コンタクトセンター向けに絞ったものは特にない。

### ③高齢者の雇用促進に向けた県・市の支援策

- ・ シニア世代の IT スキルアップ講座：高年齢者を対象に、ビジネスソフト（Microsoft Word 等）のより高度な機能を習得するとともに、インターネットを活用した求職活動について学ぶ講座を開催している。本年度の講座の概要は次のとおり。

日時	平成 27 年 11 月 7 日（土）、14 日（土）、21 日（土）
応募資格	市内に住む高年齢者等（おおむね 55～65 歳） （既に Word 及び Excel の基本操作ができる方で、パソコン技術のレベルアップを図り、その技術を活かして再就職を目指す方。全 3 回とも受講できる方）
定員	20 人
参加料	無料

- ・ 雇用奨励金：市内に在住する身体障がい者等、高年齢者、精神障がい者、母子家庭の母等、父子家庭の父及びその他就職が特に困難な者を公共職業安定所等の紹介により、継続して雇用する労働者として雇用した市内に事業所のある中小企業の事業主（雇用保険の適用事業所）に、雇用奨励金を支給している。

## (6) その他

### ①立地企業の受賞歴

社外研修による成果を確認するため、日本電信電話ユーザ協会が主催する全国規模の大会に、各企業が積極的に出場しており、従業員の職務能力及び労働意欲の向上を図るとともに、数々の賞を受賞している。

「企業電話対応コンテスト」及び「電話対応コンクール」における鹿児島市内に立地する企業の受賞状況は次のとおりである。

＜企業電話対応コンテスト＞(日本電信電話ユーザー協会主催)

- ・ 第 11 回(平成 19 年)サービス部門/最優秀賞
- ・ 第 12 回(平成 20 年)サービス部門/優良賞
- ・ 第 13 回(平成 21 年)サービス部門/優良賞
- ・ 第 14 回(平成 22 年)サービス部門/優良賞
- ・ 第 15 回(平成 23 年)サービス部門/優秀賞
- ・ 第 17 回(平成 25 年)優秀賞

＜電話対応コンクール＞(日本電信電話ユーザー協会主催)

- ・ 第 45 回(平成 18 年)優秀賞【1 人】
- ・ 第 47 回(平成 20 年)優秀賞【1 人】
- ・ 第 52 回(平成 25 年)優秀賞【1 人】

## 特 徴

- 誘致重点産業として、情報関連産業育成支援拠点である「ソフトプラザかごしま」を活用した情報関連産業などの立地や、本市の各種都市機能や豊富な人材を活かしたコンタクトセンター・事務処理センターの立地に向け、積極的に取り組んでいる。
  - ⇒ 既存の施設を活用した支援策として参考になる。
- 管理者（スーパーバイザー）向けの社外研修事業を行っている。また、その成果を確認するため、各企業がコンテストに積極的に出場し、数々の賞を受賞している。
  - ⇒ 進出企業の人材研修支援策の検討が求められる。

## 第5章 自治体の取組状況



## 第5章 文献調査

北九州市の事業・施策立案の参考とすることを目的に、先進的な取組をしている自治体のコンタクトセンターに関する立地促進、雇用促進、人材育成等の支援事業について調査を実施した。各支援事業の概要は、次のとおりである。

### 1 コンタクトセンターに関する支援事業概要表

自治体名	立地企業数	協議会の設置	コンタクトセンターに特化した支援事業
北九州市	19社	北九州コンタクトセンター協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北九州市オフィス立地促進補助金</li> <li>・女性の事務系職種に特化した再就職支援事業</li> <li>・高齢者サポート・コール・サービス拡大支援事業</li> <li>・在宅就業者サポート人材育成事業</li> <li>・在宅オペレーター就業支援事業</li> <li>・顧客サポート人材育成事業</li> <li>・コンタクトセンタースーパーバイザー候補生育成事業</li> <li>・子育て世代等人材育成事業</li> <li>・コンタクトセンター人材発掘・採用支援事業</li> <li>・コンタクトセンター等定着支援事業</li> </ul>
札幌市	63社	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・札幌市コールセンター・バックオフィス立地促進補助金</li> <li>・市内立地企業による「採用ラボ」の設置</li> </ul>
八戸市	13社	八戸IT・テレマーケティング 未来創造協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・八戸市テレマーケティング関連産業立地促進費補助金</li> <li>・合同会社説明会・高校生及び大学生向け就職相談会</li> <li>・学生向け教育制度</li> <li>・資質向上研修の実施</li> </ul>
宮城県 <sup>1</sup>	40社 <sup>2</sup>	みやぎコールセンター協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合同会社説明会</li> <li>・モチベーション向上を目的とした技能コンテストの開催</li> </ul>
新潟市	11社	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報通信関連産業立地促進事業補助金</li> <li>・コールセンター等企業立地促進事業補助金</li> </ul>
徳島市	5社	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・徳島市情報通信関連事業雇用奨励金</li> <li>・情報通信関連事業立地促進補助制度</li> <li>・コールセンターの体験研修</li> <li>・コールセンターのオペレーター育成を含む職業訓練</li> </ul>
福岡市	29社	—	—
長崎市	9社	—	—
熊本市	19社	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンター等のオフィス系ビジネス体験講座</li> <li>・スーパーバイザー養成講座</li> </ul>
宮崎市	15社	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オフィス等賃借助成金</li> <li>・コンタクトセンター検定試験合格講座</li> </ul>
鹿児島市	15社	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿児島市企業立地促進補助金</li> <li>・市内立地企業による社外研修</li> <li>・企業電話対応コンテスト及びコンクールへの出場</li> </ul>

<sup>1</sup> 協議会の運営主体が県であるため、宮城県を調査対象とする。

<sup>2</sup> 宮城県内の企業立地数。

## 2 福岡県北九州市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

### (1) 企業誘致支援事業（北九州市）

#### ①企業立地促進補助金

対 象 者	市内に工場若しくは事業所を新設・増設する企業（コンタクトセンターを含む）	
支 援 区 分	設備投資に対する補助金	雇用に対する補助金
対 象 要 件	平成 26 年 5 月 15 日から平成 28 年 3 月 31 日までの間に新設・増設に着手又は賃貸借契約を結んでおり、平成 29 年 3 月 31 日までに操業開始 新規常用従業員数（福岡県民で新規に雇用された者若しくは新規雇用・転勤・出向で新たに市民となった者）が 5 人（中小企業は 3 人）以上 ※市の産業用地購入の場合、要件はなし	
支 援 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備投資額の 2%（市街地臨海部の場合 5%、中小企業の場合 3%、市の産業用地購入の場合 6%）</li> <li>※用地費を含み、既存建屋・土地の自社活用を除く</li> <li>年間賃借料の 2 分の 1（初年度のみ）</li> </ul>	新規常用従業員数（福岡県民で新規に雇用された者若しくは新規雇用・転勤・出向で新たに市民となった者のうち、1 年以上勤務かつ 1 年以上市内に住所を有している者）が 5 人（中小企業は 3 人）以上
限 度 額	10 億円（各補助金の合計額）	なし

#### ②福岡県企業立地促進交付金

※福岡県が実施する企業誘致支援事業（北九州市の事業と併用可能）。

対 象 者	県内に工場若しくは事業所を新設・増設する企業（コンタクトセンターを含む）	
支 援 区 分	設備投資に対する補助金	雇用に対する補助金
対 象 要 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備投資額が 3,000 万円以上又は設備機器年間賃借額が 600 万円以上 ※土地を除く</li> <li>県内居住新規常用従業員数が 50 人以上</li> </ul>	
支 援 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>設備投資額の 2%</li> <li>業務施設年間賃借額の 2 分の 1</li> <li>設備機器年間賃借額の 2 分の 1</li> </ul>	県内居住新規常用従業員 1 人につき 30 万円（初年度のみ）
限 度 額	※北九州市及び福岡市への立地の場合、交付額は上記支援内容で算出した額の 2 分の 1 1 億円（各補助金の合計額）	

#### ③北九州市オフィス立地促進補助金

対 象 者	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンタクトセンター、自然科学研究所、ソフトウェア企業、情報処理サービス企業、情報提供サービス企業、インターネット付随サービス企業</li> <li>上記企業のうち店舗を有し不特定多数の個人を対象とする事業所</li> <li>市長が要綱目的に合致すると認める企業</li> </ul>
対 象 要 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内オフィスビルへ事業所を新設・増設する（賃借を含む）</li> <li>新規常用従業員数が 10 人以上</li> </ul>
支 援 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所賃料（共益費を含む）の 2 分の 1（3 年間、限度額：1,500 万円（立地後 3 年間の雇用計画が 100 人を超える場合 1 億 5,000 万円））</li> <li>新規常用従業員 1 人につき 30 万円（短時間労働者は 1 人につき 15 万円）（3 年間、限度額：なし）</li> </ul>

## (2) 雇用促進支援事業（北九州市）

### ①女性の事務系職種（コールセンター）に特化した再就職支援事業

企業が求める支援事業とのマッチングを図るとともに、潜在している求職者の掘り起こし、コンタクトセンターの周知活動及びイメージアップを目的とした事業である（平成 25 年度及び 26 年度事業）。

主な事業内容及び実績
<ul style="list-style-type: none"><li>・就職相談会の開催（相談者 82 人、32 人雇用）</li><li>・人材育成セミナーの開催：全 4 回（64 人参加、18 人雇用）</li><li>・ワールドカフェ女子会の開催：全 1 回（17 人参加、3 人雇用）</li><li>・就活応援セミナーの開催：全 4 回（28 人参加）</li><li>・Web サイトの運営</li><li>・コンタクトセンター情報誌の発行（パンフレット 1 冊、情報誌 3 冊）</li></ul>

### ②高齢者サポート・コール・サービス拡大支援事業

在宅オペレーターを活用した、高齢者等と地域の商業者を結び付ける仕組み作りを支援する事業である（平成 25 年度及び 26 年度事業）。

主な事業内容及び実績
1 人が雇用継続中（平成 27 年 3 月現在）

### ③在宅就業者サポート人材育成事業

在宅オペレーターを支えるためのバックオフィス要員を育成し、在宅事業者支援及び在宅雇用の拡大を図る事業である（平成 25 年度及び 26 年度事業）。

主な事業内容及び実績
<ul style="list-style-type: none"><li>・スーパーバイザー 4 人育成（3 人が継続育成中（平成 27 年 3 月現在））</li><li>・システムエンジニア 2 人育成（2 人とも継続育成中（平成 27 年 3 月現在））</li></ul> <p>※市内立地企業である富士通コミュニケーションサービス株式会社と連携</p>

### ④在宅オペレーター就業支援事業

一人親等、様々な事情により在宅勤務を希望する求職者が、自立し安定した生活を営むことができるよう、業務の開拓、在宅オペレーターに必要な知識や技術を身に付けるための能力開発、業務処理の円滑な遂行等に取り組む事業である。また、在宅オペレーターという、時間と場所に制約されない新しい就業の仕組みを構築することで、市内の就業人口の増加と地域活性化の推進を目指す（平成 25 年度及び 26 年度事業）。

主な事業内容及び実績
105 人が訓練開始（平成 27 年 3 月現在）

### ⑤顧客サポート人材育成事業

オペレーターとしての基礎知識を学習し、実務実習を経験することで、就業のための職務能力の向上を目指し、常用雇用に向けた就業支援を実施する事業である（平成 26 年度事業）。

主な事業内容及び実績
40 人雇用（継続雇用者あり）

#### ⑥コンタクトセンタースーパーバイザー候補育成事業

一般企業でキャリアを積みながら結婚・出産等により離職した女性求職者を対象に、スーパーバイザー候補生として育成し、コンタクトセンターとのマッチングを図る事業である（平成 26 年度事業）。

主な事業内容及び実績
17 人雇用（継続雇用者あり）

#### ⑦コンタクトセンター等就職支援事業

失業者を対象として、コンタクトセンターでのオペレーター業務についての理解を促すセミナー及び講座を開催し、企業とのマッチングを図る事業である（平成 26 年度事業）。

主な事業内容及び実績
コンタクトセンター等への就職支援講座の開催

#### ⑧コンタクトセンター等事務系職種就職支援事業

事務系職種を希望する一般求職者を対象として、講座及びセミナー等の開催により、コンタクトセンターや事務処理センターといった事業者とのマッチングを実施することで、求職と求人とのミスマッチの解消を図る事業である（平成 26 年度事業）。

主な事業内容及び実績
就職支援講座及び合同企業説明会の開催：全 1 回（平成 27 年 3 月 16 日（月））

#### ⑨子育て世代等就職支援事業

事務系職種への就業を希望しながら、コンタクトセンター等への就業を意識していない子育て世代を対象として、託児所を利用しながら受講できる講座を開催し、就業意欲の醸成と基礎的なスキルアップを図る事業である。また、講座終了後には、受講者と採用意欲のある企業とのマッチングを実施し、個別に就職を支援する（平成 26 年度及び 27 年度事業）。

主な事業内容及び実績
プレセミナー及び就職支援講座の開催（10 人参加）

#### ⑩子育て世代等人材育成事業

コンタクトセンター等への就業を希望する子育て世代や高齢者などを対象として、勤務日数及び就業時間等の働きやすさに重点を置きながら雇用し、実践的な人材育成を実施することで、受託事業者での継続雇用を目指す事業である（平成 26 年度及び 27 年度事業）。

主な事業内容及び実績
10 時から 15 時までのオペレーター勤務を主体とし、30 人雇用

#### ⑪コンタクトセンター人材発掘・採用支援事業

コンタクトセンターのイメージアップ等を目的とし、高校生及び専門学校生等を対象とした職場見学会を開催する事業である。また、PR 用の冊子を作成し、オペレーター業務についての理解や認知度向上を図るために配布している（平成 27 年度事業）。

主な事業内容及び実績
・職場見学会の開催（進路指導教諭向け、学生向け） ・PR 用冊子の配布（1,500 部）

### (3) 人材育成支援事業（北九州市）

#### ①情報 IT 人材採用・育成支援事業

市内の情報産業を支える、高度な技術を有する人材の採用・育成の環境を整備し、市内立地企業が必要とする人材の採用につなげる事業である（平成 26 年度事業）。

主な事業内容及び実績
情報 IT 企業に就職を希望する学生等を対象として、スキルアップ研修を開催

#### ②コンタクトセンター等定着支援事業

コンタクトセンターにおいて、新規採用者や管理者等への研修及びメンターの派遣を実施することで、就業者の定着率向上を図る事業である（平成 27 年度事業）。

主な事業内容及び実績
職場定着率向上研修の開催：全 53 回（1 か月当たり平均 4 回開催）、延べ 1,500 人参加

### (4) その他

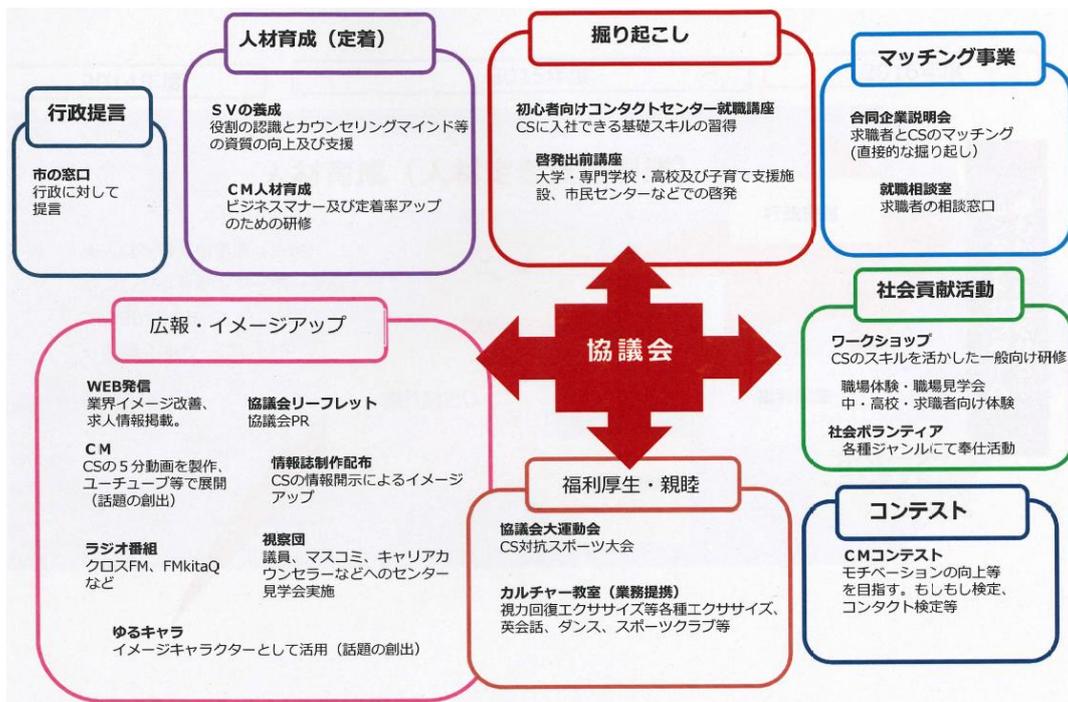
#### ①北九州コンタクトセンター協議会の設置

北九州地域及びその周辺に立地するコンタクトセンター事業者等が、将来にわたり安定的に発展していくため、政策提言や各種支援事業を実施するとともに、労働者の職務能力向上や定着率を高めることで、より多くのコンタクトセンターが立地する地域となることを目指し設置された。運営に当たっては、毎月の定例会の開催等、市・企業間での意見交換が活発になされており、行政、事業者及び人材派遣会社が連携して、更なる企業の誘致並びに既存誘致企業への支援事業の充実に努めている。

設置日：平成 26 年 12 月 25 日（木）

会員企業数：10 社（平成 27 年 3 月現在）

北九州コンタクトセンター協議会の主な活動内容



出典：北九州コンタクトセンター協議会のご紹介

### 3 北海道札幌市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

#### (1) 企業誘致支援事業（札幌市）

##### ①札幌市コールセンター・バックオフィス立地促進補助金

対 象 者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンター ※原則としてインバウンド業務を行う企業に限る</li> <li>・バックオフィス</li> <li>・特例子会社（「障がい者の雇用の促進等に関する法律」の第44条第1項に規定する認定を受けた特例子会社の本社、支社及びその他の事業所）</li> </ul>		
対 象 区 分	新設	本社機能移転特例	増設
対 象 要 件	新規常用従業員数が30人（特例子会社は10人）以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本店として登記又は対外的に本社と表示する</li> <li>・対外的に本社又は本社機能の一部の移転を公表する</li> <li>・新規又は異動の正社員が20人以上</li> </ul> ※異動の正社員は、札幌圏（札幌市、小樽市、石狩市、江別市、北広島市、恵庭市、千歳市、当別町）に住民登録を行う必要がある	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2年間で、常用従業員数が70人（特例子会社は10人）以上増加</li> <li>・増床又は市内に新たな事業所を設置する</li> <li>・過去に増設補助を受けたことがない</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主に道外の企業又は顧客に対するサービスを行う</li> <li>・当該企業等又は当該企業の発行済み株式の2分の1以上を保有する企業等が、引き続き1年以上操業している</li> <li>・交付を受ける初年度から起算して6年度の間は、札幌市内で当該事業を継続する</li> </ul>		
支 援 内 容	新規常用従業員1人につき正社員30万円、上記以外20万円（障がい者は30万円）（3年間）	新規又は異動の常用従業員1人につき正社員30万円、上記以外20万円（障がい者は30万円）（3年間）	2年間で増加した新規常用従業員1人につき10万円
限 度 額	1,000万円	2,000万円	1,000万円

##### ②北海道産業振興条例に基づく企業立地の促進を図るための助成制度

※北海道が実施する企業誘致支援事業（札幌市の事業と併用可能）。

対 象 者	道内に事業所を新設する企業（コールセンターを含む）
対 象 要 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道内各市町村が実施する立地助成措置の対象であること</li> <li>・新たに事業所を新設する</li> <li>・新規常用従業員数が5人以上</li> <li>・設備投資額が2,500万円以上</li> </ul>
支 援 内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員1人につき50万円（初年度のみ、限度額：5,000万円）</li> </ul> ※新規常用従業員数が6人以上の場合、6人目からが交付対象 <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備投資額の4%（初年度のみ、限度額：1億円）</li> </ul> ※企業立地促進法適用地域における新設の場合、設備投資額の8%

## (2) 雇用促進支援事業（市内立地企業）

### ①市内立地企業による「採用ラボ」の設置

市と市内立地企業である株式会社 TMJ が連携し、コンタクトセンターやバックオフィスでの業務のイメージアップを図るとともに、市内の雇用を促進し、更なる地域経済発展に寄与することを目的として、平成 26 年 9 月に設置した。オープンセミナースペースでは、就職及び転職に役立つビジネスセミナー等を開催し、履歴書の作成支援なども実施している（事業主体は株式会社 TMJ）。

「採用ラボ」の主な活動内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 企業説明会及び面談等の採用活動</li> <li>・ 仕事情報の閲覧及び相談</li> <li>・ コンタクトセンターでの業務体験（コンタクトセンターやバックオフィスで使用されている機器を設置し、実際に操作して基礎的な業務を体験する）</li> <li>・ ビジネスセミナーの実施（ビジネスマナー研修及び就職活動支援研修等）</li> <li>・ 履歴書の作成支援（証明写真の撮影及び提供も行う）</li> <li>・ オープンスペースでの採用活動ポスター等の掲示（ポスターやパンフレットなど、札幌市及び近郊地域で採用活動を行う企業の掲示物等を設置）</li> <li>・ PC、プリンター等の OA 機器及び無線 LAN 環境の提供</li> </ul>

## (3) 人材育成支援事業（札幌市）

### ①スキルアップ研修

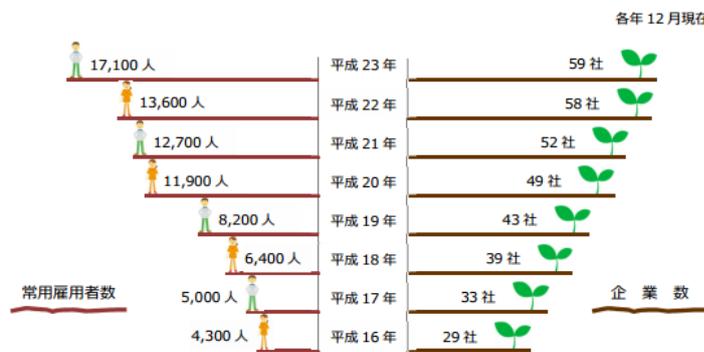
コーチング業務及びオペレーター業務といった職務能力の向上を目指す研修を開催し、市内に立地しているコンタクトセンターに在籍するスーパーバイザーの育成をサポートしている。

**《 コールセンターの人材確保・育成支援 》**

人材の確保から育成まで、札幌市はコールセンターの運営をサポートします。

<p><b>▼ イメージアップPR</b></p> <p>コールセンターの認知度・イメージ向上に努めています。</p>	<p><b>▼ 合同企業説明会</b></p> <p>コールセンター合同企業説明会を開催しています。</p>	<p><b>▼ スキルアップ研修</b></p> <p>スーパーバイザーのスキル向上のための研修を行っています。</p>
---	--	--

### 《 市内コールセンター・バックオフィス企業・従業員数の推移 》



出典：札幌市コールセンター・バックオフィス立地促進補助金

## 4 青森県八戸市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

### (1) 企業誘致支援事業（八戸市）

#### ①八戸市テレマーケティング関連産業立地促進費補助金

※青森県が実施する企業誘致支援事業と併用可能。

	通信料に対する補助金	賃料に対する補助金		雇用に対する奨励金	
	青森県	青森県	八戸市	青森県	八戸市
補助金額	専用回線分の1/2 一般回線分の 1/2(1年目) 1/2(2年目) 1/2(3年目)	貸しオフィス賃料の1/4	貸しオフィス賃料の1/4	県内に住所を有する新規雇用者 1人につき30万円	市内に住所を有する新規雇用者 1人につき30万円 ※正社員の異動・転入による引 越支援1人につき10万円
限度額	3,000万円/年	700万円/年	700万円/年	1億円/3年間	1億円/3年間
交付要件	・操業開始時点において、県内に住所を有する従業員が5名以上 ・県の誘致企業であること ・テレマーケティング関連企業であること	・操業開始時点において、県内に住所を有する従業員が5名以上 ・県の誘致企業であること ・テレマーケティング関連企業であること	・市内に住所を有する従業員5名以上の雇用(90日継続雇用) ・市の誘致企業であること ・テレマーケティング関連企業であること ・市内での6ヶ月以上の操業実績	・(補助対象期間内で)20名以上の新規雇用 ・県の誘致企業であること ・テレマーケティング関連企業であること	・(補助対象期間内で)20名以上の新規雇用 ・市の誘致企業であること ・テレマーケティング関連企業であること ・市内での6ヶ月以上の操業実績 ※転入支援は正社員5名以上
支給対象範囲				市町村の基準に準ずる	新規雇用11人目から ※転入支援は正社員1名から
補助対象期間	3年間	3年間	3年間	・操業開始から3年以内 (毎年度増加分につき補助)	・操業開始から3年以内 (毎年度増加分につき補助)
その他	県賃料補助と併せて 1億円/3年間が限度額	県通信料補助と併せて 1億円/3年間が限度額			

※雇用奨励金の要件及び補助対象とする従業員は、雇用保険の一般被保険者で、当該企業に6ヶ月以上雇用されているものとする。

出典：八戸市テレマーケティング関連産業立地促進費補助金

#### ②八戸市中心市街地オフィスビルパートナー制度・補助金

##### ・目的

中心市街地(八戸市中心市街地活性化基本計画に定める中心市街地)において、IT関連誘致企業の入居を可能とする、適正価格で質の高いオフィスの新規整備を促進し、企業誘致と雇用創出の基盤を整える。

##### 1. 事業概要

市のパートナーオフィスビルに誘致企業が入居したときに、改装等に要した費用の一部をビルオーナーに補助する。

##### 2. 補助対象者

市のパートナーオフィスビルのオーナー等

##### 3. 補助率(各年度)

賃料の1/8または新規設備投資額の1/6のうちいずれか低い額を3年間交付(上限3,500千円/年)

##### 4. 要件

改装を行う事務室等の規模、OAフロア化、光ファイバーの敷設等

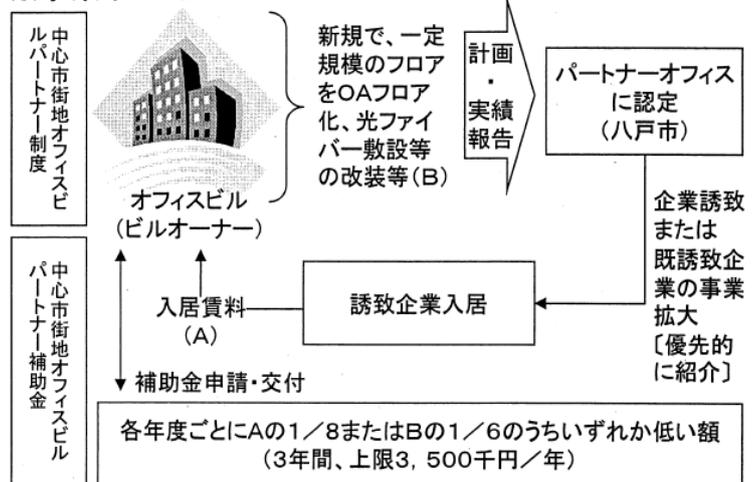
##### 5. 事業の流れ

- ①改装等計画の提出(ビルオーナー等)
- ②受理(市)
- ③実績報告(ビルオーナー等)
- ④パートナー認定(市)
- ⑤誘致企業入居
- ⑥補助金申請(ビルオーナー等)

##### 7. 事業期間

平成29年度までの誘致企業入居を補助対象とする予定。

##### ※事業イメージ



出典：八戸市中心市街地オフィスビルパートナー制度・補助金

## (2) 雇用促進支援事業（八戸 IT・テレマーケティング未来創造協議会）

### ① 合同会社説明会・高校生及び大学生向け就職相談会

開催日	開催名	開催場所
平成 26 年 10 月 22 日（水）	東北 6 県合同会社説明会	仙台市情報・産業プラザ
平成 26 年 11 月 17 日（月）	合同会社説明座談会	八戸ポータルミュージアムはっち
平成 27 年 1 月 9 日（金） 平成 27 年 1 月 10 日（土）	八戸 IT・テレマーケティング誘致企業就職相談会	八戸ポータルミュージアムはっち
平成 27 年 2 月 8 日（日） 平成 27 年 2 月 9 日（月）	八戸 IT・テレマーケティング誘致企業就職相談会	八戸ポータルミュージアムはっち

（平成 26 年度説明会等開催実績）

### ② 学生向け教育制度

ア. インターンシップの実施

イ. 高校及び大学での講座の開催（ロールプレイング等の職業体験のほか、ビジネスマナー講座等）

平成 27 年度開催実績：全 3 回（平成 27 年 6 月 12 日（金）、6 月 26 日（金）、7 月 24 日（金））

※各日とも私立八戸学院短期大学にて開講。

### ③ 実施検討予定支援事業

① 駐車場の共同利用、保育所及び託児所の共同設置

② 保険組合等の設置

## (3) 人材育成支援事業（八戸 IT・テレマーケティング未来創造協議会）

### (1) 資質向上研修の実施

一般社員向け

開催日	開催名	参加人数
平成 27 年 1 月 14 日（水）	「楽しい職場を目指すためのマナー向上研修」（八戸市公民館）	15 人
平成 27 年 1 月 15 日（木）	楽しい職場をつくるための自己の振り返りや意見交換、仕事をスムーズに遂行するための基本的なマナー等について、実践及び演習を通じて身につける	27 人

管理社員向け

開催日	開催名	参加人数
平成 27 年 1 月 14 日（水）	「従業員を定着させる組織づくりに向けた管理者の果たす役割」（八戸市公民館）	9 人
平成 27 年 1 月 15 日（木）	従業員を定着させるための工夫や取組、課題や問題点への対処策、管理者として果たすべき役割について、意見交換やグループワークを通じて身につける	13 人

（平成 26 年度セミナー等開催実績）

## 5 宮城県におけるコンタクトセンターに関する支援事業

### (1) 企業誘致支援事業（宮城県）

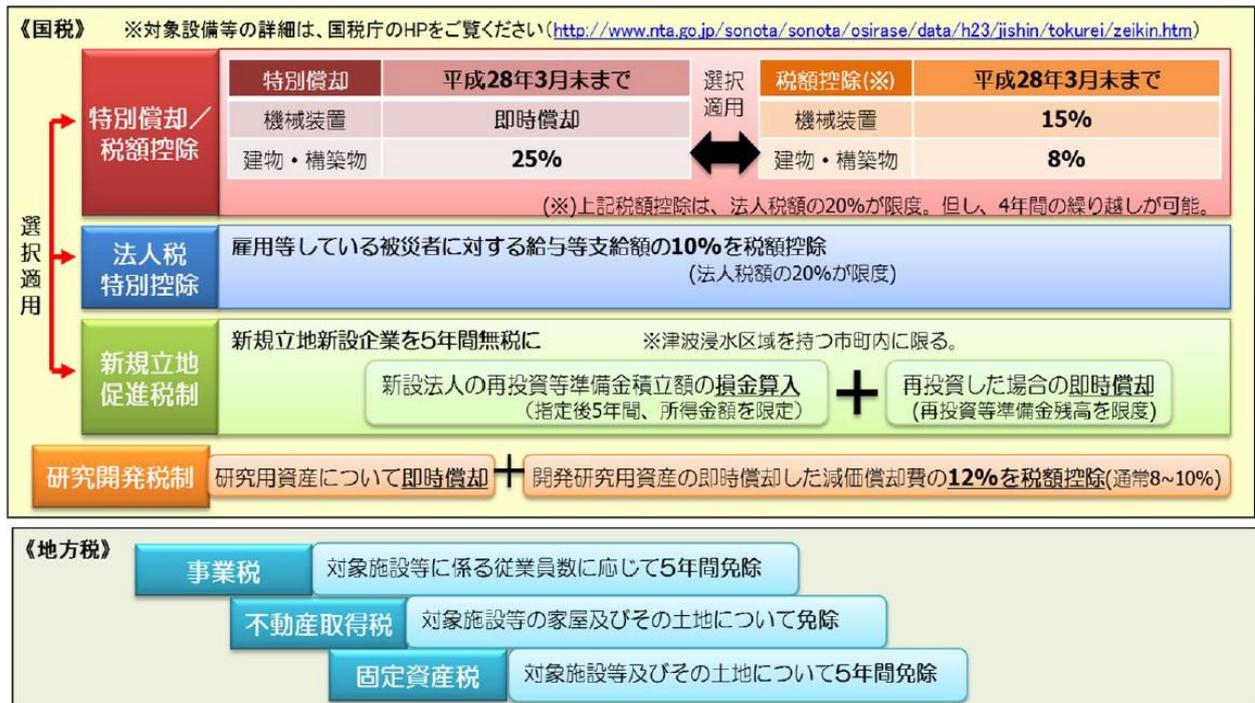
①IT 特区（民間投資促進特区） ※平成 28 年 3 月 31 日まで。

対象要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象業種：コールセンター、BPO オフィス、データセンター、ソフトウェア業・情報処理・提供サービス業、インターネット付随サービス業、設計開発関連業、デジタルコンテンツ関連業</li> <li>復興産業集積区域：仙台市、石巻市、気仙沼市、白石市、名取市、多賀城市、登米市、栗原市、東松島市、大崎市、亘理町、利府町、大和町、富谷町、大衡村、女川町、南三陸町に 78 区域</li> </ul>
支援内容	<p>対象業種に該当し、かつ復興産業区域内で復興に寄与する事業（新規投資や被災者雇用等）を行う場合には、県又は市町村の指定を受けることにより、税制上の特例措置を受けることができる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>税制上の優遇措置             <ul style="list-style-type: none"> <li>①国税（法人税）の特例（a～c は選択適用）                 <ul style="list-style-type: none"> <li>a 新規立地促進税制（新規立地企業を 5 年間、実質無税とする措置） ※雇用等被害区域を含む市町のみ</li> <li>b 事業用設備等の特別償却又は税額控除</li> <li>c 被災雇用者の給与等に係る法人税等の特別控除</li> <li>d 開発研究用資産の特例</li> </ul> </li> <li>②地方税の特例                 <ul style="list-style-type: none"> <li>e 地方税の課税免除（事業税、不動産取得税、固定資産税）</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

#### 税制上の支援措置

（～28年3月末）

復興産業集積区域内において、雇用に大きな被害が生じた地域の雇用創出に寄与する新規立地や増設、被災者を雇用する企業については、以下の税制上の特例措置が受けられます。



出典：宮城県 IT 特区（民間投資促進特区）

### (2) 雇用促進支援事業（宮城県及びみやぎコールセンター協議会）

### ①宮城県子育て終了女性等スキルアップ再就職助成事業（宮城県）

子育て等を終えた女性を雇用し、復職に必要な知識及び技術の習得や業務に必要な資格の取得、経験の蓄積などといった人材育成を行う中小企業等に助成金を交付し、雇用の促進及び人手不足の業種等における人材の確保を図る事業である。

対 象 雇 用 者	子育てや病気、家族の介護等により1年以上離職していた女性
対 象 経 費	・雇用した労働者の人件費（賞与を除く）※1人につき100万円を超えない額 ・人材育成に必要な物品、資材及び資格取得のために要した経費等
対 象 期 間	6か月間

### ②女性・中高年齢者スキルアップ雇用促進事業（宮城県）

子育て等を終えた女性や中高年齢者を対象に、復職に必要な知識及び技術の習得や業務に必要な資格の取得、経験の蓄積などの人材育成を行い、雇用の促進及び人手不足の業種等における人材の確保を図る事業である。

対 象 者	・子育てや病気、家族の介護等により1年以上離職していた女性 ・40歳から64歳までの中高年齢者 ※未経験者に限る
人 材 育 成 内 容	・資格の取得 ・未経験者への経験の蓄積 ・復職に必要な知識・技術の習得 ※女性のみとする

### ③合同会社説明会（みやぎコールセンター協議会）

開 催 日	開 催 名	開 催 場 所
平成26年12月9日（火）	コールセンター業界ミニ合同企業説明会	仙台市民会館展示室
平成26年9月8日（月） 平成26年10月1日（水） 平成27年2月23日（月）	みやぎジョブカフェ企業合同説明会	仙台市情報・産業プラザセミナールーム

（平成26年度説明会等開催実績）

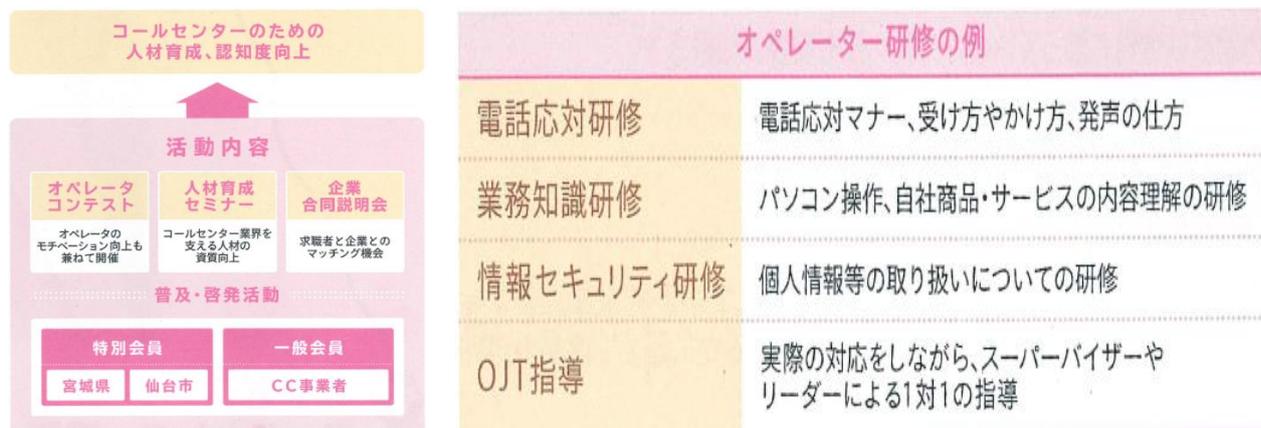
## （3）人材育成支援事業（みやぎコールセンター協議会）

### （1）人材育成セミナー

平成27年度開催実績：全7回

### （2）モチベーション向上を目的とした技能コンテストの開催（青森県八戸市との共催）

平成27年度開催実績：全1回（平成27年11月25日（水））



出典：みやぎコールセンター協議会

## 6 新潟県新潟市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

## (1) 企業誘致支援事業（新潟市）

### ①情報通信関連産業立地促進事業補助金

対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンター</li> <li>・データセンター</li> <li>・情報サービス関連企業</li> </ul>	
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内中心市街地区域に事業所を新設、増設又は移設する</li> <li>・市内居住新規常用従業員数が大企業は15人（コールセンターは30人）以上、中小企業は5人（コールセンターは10人）以上</li> </ul>	
支援内容	新規常用従業員の正規雇用1人につき20万円、正規転換1人につき15万円、上記以外1人につき5万円（3年間）	事業所賃借料の2分の1（3年間）
限度額	年間500万円	

### ②コールセンター等企業立地促進事業補助金

※新潟県が実施する企業誘致支援事業（新潟市の事業と併用可能）。

対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンター ※原則としてインバウンド業務に限る</li> <li>・データセンター</li> </ul>	
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員数が20人（新潟市は50人）以上</li> <li>・新築及び増築に着手又は賃貸借契約を締結した後1年以内に操業を開始する</li> </ul>	
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員1人につき30万円（3年間）</li> <li>※2年目以降については、前年より新規常用従業員数が20人以上増加した場合に限り当該増加分に対して交付</li> <li>・事業所賃借料の2分の1（1年間） ※敷金等を除く</li> <li>・通信回線使用料の2分の1（1年間）</li> </ul>	
限度額	1億円（各補助金の合計額） ※知事が特認した場合は2億円	

## (2) 雇用促進支援事業（新潟市）

### (1) 女性再就職支援事業「女性おしごと座談会」

出産や子育て、介護等により離職した後、再就職を希望する女性を対象として、座談会を通じ就職に対する不安や悩みの解消を図るとともに、求人企業の紹介や職場見学会の実施、スキルアップのためのセミナー等を案内することで、再就職に結び付くよう支援するものである。

平成27年度開催実績：全4回

（平成27年9月24日（木）、10月22日（木）、11月26日（木）、12月10日（木））

対象者	出産や子育て、介護等により離職した後、再就職を希望する市内居住の女性（募集型、各回25人）
参加費	無料
講座内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再就職に対する不安や問題点についての意見交換</li> <li>・コーディネーターとの個人面談</li> </ul>

## 7 徳島県徳島市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

## (1) 企業誘致支援事業（徳島市）

### ①徳島市情報通信関連事業雇用奨励金

対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンター</li> <li>・データセンター</li> <li>・ソリューションセンター</li> <li>・事務処理センター</li> <li>・デジタルコンテンツ産業事務所</li> </ul>	
対象要件	市内居住新規常用従業員数が操業開始の日から1年以内に5人以上 ※市が指定した事業所に限る	
支援内容	市内居住新規常用従業員1人につき40万円（5年間） ※2年目以降については、当該増加分に対して交付 ※採用日の前日に市内に住所を有しており、当該事業所の常用従業員として新たに雇用され、引き続き1年以上市内に住所を有し継続して雇用された、短時間労働者以外の1週間の所定労働時間が30時間以上の者に限る	施設の整備に要した費用の2分の1又は1年目の雇用奨励金のいずれかの内、金額が低い方
限度額	4,000万円	500万円

### ②情報通信関連事業立地促進補助制度

※徳島県が実施する企業誘致支援事業（徳島市の事業と併用可能）。

対象者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンター ※インバウンド業務を主体とした事業に限る</li> <li>・データセンター</li> <li>・ソリューションセンター</li> <li>・事務処理センター</li> </ul>	
対象要件	新設事業所であり、県内居住新規常用従業員数が操業開始の日から1年以内に10人以上 ※過疎地域においては、住民票の異動（徳島県外から県内）を伴う転勤者（常用従業員）を5人まで含むことができる	
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・期間に定めのない県内居住新規常用従業員1人につき70万円、契約社員・パート社員は1人につき40万円（5年間、限度額：なし）</li> <li>※2年目以降については、当該増加分に対して交付</li> <li>※1週間の所定労働時間が30時間以上の者に限る</li> <li>・事業所賃料の2分の1（5年間、限度額：1年当たり2,000万円）</li> <li>・専用通信回線使用料の2分の1（5年間、限度額：1年当たり2,000万円）</li> <li>・リース経費の2分の1（契約年度の初年度のみ、限度額：1,000万円）</li> <li>※5年以上の契約機器等が対象</li> <li>・研修経費の2分の1（5年間、限度額：1年当たり1,000万円）</li> <li>※社外研修は受講者1人につき10万円、社内研修は受講者1人につき5万円を限度</li> <li>※採用後6か月に満たない県内居住新規常用従業員を、県内で研修する場合は対象</li> <li>・投下固定資産の5分の1（限度額：2,000万円）</li> <li>※操業開始から1年以内に整備したものが対象</li> </ul>	

## (2) 雇用促進支援事業（徳島県）

### ①コンタクトセンターの体験研修（ビジネススキルアップ体験講座）

コールセンターへの就業に興味のある一般求職者を対象に、コンタクトセンター見学のバスツアーやイメー

ジアップを図るための講演会等を開催するとともに、実践を交えた研修会も実施し、コンタクトセンターでの業務について体験してもらう基本的な講座である。

平成 27 年度開催実績 (12 月 22 日現在) : 全 2 回 (平成 27 年 9 月 7 日 (月)・9 月 8 日 (火)、12 月 18 日 (金))

対 象 者	コールセンター等情報通信関連事業所での就業に興味のある一般求職者及び出産・育児等で離職した女性 (募集型、先着順で各回 20 人)
参 加 費	無料
講 座 内 容	・企業見学 (県内に立地しているコールセンター企業) ・ビジネススキルアップ講座 (コールセンターについての基礎知識、ビジネスマナー、コミュニケーションスキル及びパソコン操作を交えた基礎実習)

ビジネススキルアップ体験講座のスケジュールの一例 (2 日間の場合)

1 日目【企業見学会】(バスツアー)	
<b>①集合(出発)</b>	
9:00	徳島県庁 新町川側北入口
10:00	西部総合県民局 美馬庁舎(脇町)
10:30	吉野川ハイウェイオアシス
10:50	(株)徳島データサービス三好事業所 ※現地集合
<b>②企業見学(途中昼休憩あり)</b>	
11:00	(株)徳島データサービス 三好事業所
11:40	(株)あしたのチーム (株)ベアーズ
13:30	(株)テレコメディア東みよし町コールセンター
<b>③解散(到着)</b>	
15:30	(株)徳島データサービス 三好事業所
16:00	吉野川ハイウェイオアシス
16:30	西部総合県民局 美馬庁舎(脇町)
17:30	徳島県庁 新町川側北入口

2 日目【スキルアップ講座】	
<b>日 程(12:00~13:00 昼休憩)</b>	
9:30~12:00	【午前】スキルアップ講座
13:00~16:30	【午後】スキルアップ講座
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターについての基礎知識</li> <li>・ビジネスマナー、コミュニケーションスキル</li> <li>・パソコン操作を交えた実習(基本的なもの) など</li> </ul>	

出典：徳島県ビジネススキルアップ体験講座

## ②コールセンターのオペレーター育成を含む職業訓練 (徳島県地域創生人材育成事業)

県内のコンタクトセンターで働く人材を確保するため、若年者(新規学卒者を含む)や地元女性を対象に、優秀なオペレーターを育成し、雇用促進につなげる事業である。 ※訓練業種により異なるが、年 1 回程度開催。

平成 27 年度開催実績 : 全 1 回 (平成 27 年 10 月 15 日 (木) から平成 28 年 3 月 31 日 (木) まで)

対 象 者	新規学卒者、離転職者及びUIJ ターン希望者 (雇用型訓練、定員 50 人)
参 加 費	無料 (訓練中は賃金あり)

## 8 福岡県福岡市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

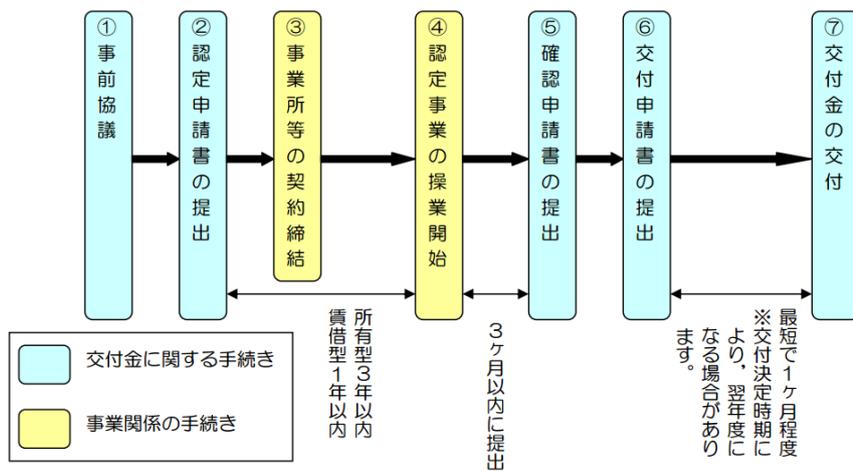
### (1) 企業誘致支援事業 (福岡市)

#### ①福岡市立地交付金制度

対 象 者	市内に事業所を新設・増設・移設する企業 (コールセンターを含む)
-------	----------------------------------

	※コールセンターの場合、主にインバウンド業務を行う企業に限る	
対象区分	所有型（土地及び建物を所有して立地する場合）	賃借型（建物を賃借して立地する場合）
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の延床面積が 500 m<sup>2</sup>以上 ※重点地域の場合、面積要件はなし</li> <li>・立地交付金の認定申請の日から、所有型企业立地の場合 3 年以内、賃借型企业立地の場合 1 年以内に操業を開始</li> <li>・操業開始後、所有型企业立地の場合 10 年間、賃借型企业立地の場合 5 年間は当該事業を継続</li> <li>・当該事業の継続期間中は、常用従業員（雇用保険法の適用を受ける者）を継続雇用</li> </ul> ※重点地域は、アイランドシティ、香椎パークポート及び九州大学学術研究都市が対象	
支援内容	建物及び機械設備取得額の 5%（限度額：1 億円） ※重点地域の場合は下記支援内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・土地取得額の 30%</li> <li>・建物及び機械設備取得額の 10%（限度額：30 億円）</li> </ul>	建物及び機械設備の年間賃借額の 3 分の 1（1 年間、限度額：5,000 万円） ※重点地域の場合は下記支援内容 建物及び機械設備の年間賃借額の 3 分の 1（3 年間、限度額：1 年当たり 2,500 万円）

交付までの手順の流れ



出典：福岡市立地交付金制度認定申請手続きのご案内

## ②福岡県企業立地促進交付金

※福岡県が実施する企業誘致支援事業（福岡市の事業と併用可能）。

対象者	県内に工場若しくは事業所を新設・増設する企業（コンタクトセンターを含む）	
支援区分	設備投資に対する補助金	雇用に対する補助金
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備投資額が 3,000 万円以上又は設備機器年間賃借額が 600 万円以上 ※土地を除く</li> <li>・県内居住新規常用従業員数が 50 人以上</li> </ul>	
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備投資額の 2%</li> <li>・業務施設年間賃借額の 2 分の 1</li> <li>・設備機器年間賃借額の 2 分の 1</li> </ul>	県内居住新規常用従業員 1 人につき 30 万円（初年度のみ）
限度額	※福岡市及び北九州市への立地の場合、交付額は上記支援内容で算出した額の 2 分の 1 1 億円（各補助金の合計額）	

## 9 長崎県長崎市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

### (1) 企業誘致支援事業（長崎市）

#### ①企業立地奨励制度

対象者	市内に事業所を新設・増設・移設する企業（コールセンターを含む）
-----	---------------------------------

	※新設の場合、土地・建物が賃借の場合も対象	
対象区分	新設	増設・移設
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内居住新規常用従業員数が大企業は10人（中小企業は5人）以上</li> <li>・投下固定資産総額が大企業は3億円（中小企業は3,000万円）以上（事業所用建物を賃借する場合、投下固定資産の要件はなし）</li> </ul> ※土地及び建物、償却資産を含む	市内居住新規常用従業員数が大企業は10人（中小企業は5人）以上
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・投下固定資産総額の売買価格と固定資産評価額のいずれか低い額の15%（5年間）</li> </ul> ※事業所用建物を賃借する場合は対象外 <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所用建物を賃借する場合、事業所賃料の50%（3年間、限度額：5,000万円）</li> </ul> ※共益費及び消費税は対象外 <ul style="list-style-type: none"> <li>・市内居住新規常用従業員1人につき正社員50万円、非正規社員30万円、短時間正社員15万円（障がい者は正社員100万円、非正規社員60万円、短時間正社員35万円）（3年間）</li> </ul> ※2年目以降については、前年より市内居住新規常用従業員数が5人以上増加した場合に限り当該増加分に対して交付	
限度額	10億円（各補助金の合計額）	
その他の助成	平成25年4月1日から平成30年3月31日までに設置された固定資産の取得額が2億円以上の場合、固定資産税を免除（3年間） ※土地及び家屋、構築物が対象	

## ②オフィス系企業誘致事業補助金

※長崎県が実施する企業誘致支援事業（長崎市の事業と併用可能）。

対象者	情報処理・集約型業務、高度情報関連業務又は事務管理等業務を単独若しくは複合的に行う企業及びこれらの企業のためにビルを建設する企業（コールセンターを含む）	
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新設から1年以内に新規常用従業員を50人以上雇用（過疎地域・離島地域は25人以上）</li> <li>・操業開始から1年間の設備投資額が2,000万円以上（離島地域の場合、設備投資の要件はなし） ※リース物件も対象</li> <li>・事務所開設から1年以内に操業開始し、5年間の事業継続</li> </ul>	
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通信費の50%（離島地域・半島地域は、1.5倍）（3年間、限度額：1年当たり4,000万円）</li> <li>・事業所賃料の50%（離島地域・半島地域は、1.5倍）（3年間、1㎡当たり1万円が上限）</li> </ul> ※共益費は対象外 <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員1人につき30万円（操業開始時に新規常用従業員数が100人以上の場合、1人につき50万円、離島地域は2倍・半島地域は1.5倍） ※1人につき1回限り</li> <li>・設備投資額の10%（離島地域・半島地域は1.5倍）（初年度のみ、リースの場合は当初1年間の契約に関する3年間分の実支出額に限る）</li> </ul> ※設備投資額が3,000万円未満の場合は対象外	
限度額	2億4,000万円（離島地域・半島地域は3億6,000万円）（各補助金の合計額） ※自社ビルを建設する場合、上記限度額に最大1億円を加算	

## 10 熊本県熊本市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

### (1) 企業誘致支援事業（熊本市）

#### ①熊本市企業立地促進条例に基づく優遇制度

対象者	市内に事業所を新設・増設・移設する企業（コールセンターを含む）
-----	---------------------------------

	※新設及び増設の場合、土地・建物が賃借の場合も対象		
対象区分	新設	増設	移設
対象要件	市内居住新規常用従業員数が大企業は10人（製造業は20人）以上、中小企業は5人（製造業は10人）以上	市内居住新規常用従業員数が5人（製造業の大企業は10人）以上	土地取得費が1億5,000万円以上
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・固定資産税、都市計画税及び新設・増設に関わる事業所税の相当額（3年間）</li> <li>・土地取得費の10%並びに賃料（土地・建物）に要した3年間分の経費（敷金・共益費等を除く）の2分の1</li> <li>・新規常用従業員1人につき正社員50万円、正社員以外15万円（3年間）</li> </ul> ※2年目以降については、前年より新規常用従業員数が10人以上増加した場合に限り当該増加分に対して交付 <ul style="list-style-type: none"> <li>・投下固定資産（建物・償却資産）取得額の10%</li> </ul> ※取得額が3億円（中小企業は1億円）以上の場合のみ交付		<ul style="list-style-type: none"> <li>・土地取得費の10%</li> <li>・投下固定資産（建物・償却資産）取得額の5%</li> </ul> ※取得額が3億円（中小企業は1億円）以上かつ当該投下固定資産の取得が生産能力の向上に寄与するものとして認められた場合のみ交付
限度額	30億円（各補助金の合計額）		

## ②熊本県産業支援サービス業等立地促進補助金制度

※熊本県が実施する企業誘致支援事業（熊本市の事業と併用可能）。

対象者	広域的業務拠点施設 （複数の県の区域に関わる業務を処理するために設置される支店、支社、コールセンター及びデータ入力センター等）	産業支援サービス業務施設 （日本標準産業分類に定めるインターネット付随サービス業、機械修理業、電気機械器具修理業及びコンテンツ産業）
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・投下固定資産取得額と投下リース資産取得額の合計が3,000万円以上</li> <li>・県内居住新規常用従業員数が50人以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・投下固定資産取得額と投下リース資産取得額の合計が3,000万円以上</li> <li>・県内居住新規常用従業員数が10人以上</li> </ul>
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・投下固定資産取得額及び投下リース資産取得額の合計の10%</li> <li>・事業所の年間賃借額の2分の1（4年間）</li> </ul> ※3.3㎡当たり月額1万円を上限とし、1年間の補助額は1,000万円が上限 <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業に供する専用通信回線使用料の2分の1（4年間）</li> <li>・新規常用従業員1人につき10万円（3年間）</li> </ul>	
限度額	5億円（各補助金の合計額）	1億5,000万円（各補助金の合計額）

## ③熊本市中心市街地オフィス等立地促進補助要綱に基づく優遇制度

対象者	熊本市中心市街地活性化基本計画に定める地域に、支社若しくは支店、営業所、事務所等の事務オフィスを新設又は増設する企業 ※下記事業を行うものは除く 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）に基づく営業の許可又は届出を要する事業、小売又は飲食を目的とする事業、サービス業のうち店舗を有し
-----	--

	不特定多数の個人を対象とする事業、宗教活動又は政治活動を目的とする事業、医療又は福祉に関わる事業、銀行業及び証券業を除く金融業、その他市長が要綱の目的に合致しないと認める事業	
対象区分	新設	増設
対象要件	市内居住新規常用従業員数が5人以上	市内居住新規常用従業員数が20人以上
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・土地取得費の5%並びに賃料（土地・建物）に要した3年間分の経費（敷金・共益費等を除く）の2分の1</li> <li>・新規常用従業員1人につき10万円（初回のみ）</li> </ul>	
限度額	1,000万円（各補助金の合計額）	

## （2）雇用促進支援事業（熊本市）

### ①コールセンター等のオフィス系ビジネス体験講座

オフィス系ビジネスのイメージアップ及び雇用促進を目的として、コンタクトセンターでの仕事の基礎を学ぶとともに、実際に業務を体験する講座である。

平成27年度開催実績：全2回（一般求職者向け：平成27年10月17日（土）、学生向け：11月14日（土））

対象者	一般求職者向け：年齢及び性別を問わない 学生向け：学生に限る （募集型、先着順で各回20人）
参加費	無料
講座内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「コールセンター概論」（座学、約3時間）：コールセンター概論及びマーケティング活動について学習</li> <li>・「電話対応の基礎」（座学＋トレーニング、約3時間）：電話対応の基礎の学習及び実践（参加者には修了証を発行）</li> </ul>

## （3）人材育成支援事業（熊本市）

### ①スーパーバイザー養成講座

スーパーバイザーとしての役割意識を醸成させ、職務能力の向上を図り、モニタリング及びコーチング業務の実践的な知識・スキルの習得を目指す講座である。

平成27年度開催実績：全2回（平成27年9月8日（火）、10月8日（木））

対象者	市内立地企業にてコールセンターの業務に従事する職員 （募集型、先着順で各回20人）
参加費	無料
講座内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オリエンテーション</li> <li>・スーパーバイザーの役割及び責務についての座学</li> <li>・スーパーバイザーとしての役割行動の体験指導（モニタリング及びコーチング業務）</li> <li>・事後課題発表</li> </ul>

## 1.1 宮崎県宮崎市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

### （1）企業誘致支援事業（宮崎市）

#### ①宮崎市企業立地奨励制度

※市の企業立地パンフレットにて助成金等のシミュレーションを例示し、企業に対し制度をわかりやすく説明している。

対象者	市内に立地する企業（コールセンターを含む）
-----	-----------------------

対象区分	市内企業	市外誘致企業	大型立地企業
対象要件	新規常用従業員数が6人以上	新規常用従業員数が6人以上	・新規常用従業員数が300人以上 ・設備投資額が1億円以上
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員1人につき30万円</li> <li>・設備投資額の2% (10年間、限度額：1億円(各補助金の合計額))</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員1人につき30万円</li> <li>・設備投資額の4% (10年間、限度額：3億円(各補助金の合計額))</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員1人につき30万円</li> <li>・設備投資額の4% (10年間、限度額：4億円(各補助金の合計額))</li> </ul>
	中心市街地区域に立地し、新規常用従業員数が30人以上の場合 は下記支援内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員1人につき30万円</li> <li>・設備投資額の4% (10年間、限度額：4億円(各補助金の合計額))</li> </ul> ※操業開始日から5年後の常用従業員数が150人以上の場合は 上記支援内容に下記内容を加算 <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員1人につき20万円</li> <li>・設備投資額の2%</li> </ul>		
その他の助成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・固定資産税の100% (3年間) ※2年目は80%、3年目は60%</li> <li>・事業所税の100% (3年間)</li> </ul>		

## ②宮崎県企業立地促進補助金

※宮崎県が実施する企業誘致支援事業（宮崎市の事業と併用可能）。

対象者	県内に立地する企業（コールセンターを含む）		
対象区分	県内企業	県外誘致企業	大型立地企業
対象要件	県内居住新規常用従業員数が11人（コールセンターは51人）以上	県内居住新規常用従業員数が6人以上	・県内居住新規常用従業員数が301人以上 ・設備投資額が1億円以上
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内居住新規常用従業員1人につき30万円</li> <li>※1人につき1回、3年間で合計3回まで</li> <li>・設備投資額の2%（設備投資額が1億円以上の場合）</li> <li>※地場企業は対象外</li> <li>・施設整備費の3分の1</li> <li>※1㎡当たり2万5,000円が限度</li> <li>・高速通信回線使用料の50%（3年間）</li> <li>※1年当たり2,000万円が限度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内居住新規常用従業員1人につき50万円</li> <li>※1人につき1回、3年間で合計3回まで</li> <li>・設備投資額の4%</li> <li>・施設整備費の3分の1</li> <li>※1㎡当たり2万5,000円が限度</li> <li>・高速通信回線使用料の50%（3年間）</li> <li>※1年当たり2,000万円が限度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内居住新規常用従業員1人につき50万円</li> <li>※1人につき1回、5年間で合計5回まで</li> <li>・設備投資額の6%（5回まで申請可能）</li> <li>・施設整備費の3分の1（5回まで申請可能）</li> <li>・高速通信回線使用料の50%（5年間）</li> <li>※1年当たり2,000万円が限度</li> </ul>
限度額	2億5,000万円（各補助金の合計額）	5億円（各補助金の合計額）	8億円（各補助金の合計額）

## ③オフィス等賃借助成金

対象者	市内に立地し、事業所等を賃借する企業（コールセンターを含む）		
対象区分	新設		増設
対象要件	新規常用従業員数が20人以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規常用従業員数が30人以上</li> <li>・中心市街地区域に立地</li> </ul>	新規常用従業員数が40人以上
支援内容	事業所賃料の2分の1（2年）	事業所賃料の2分の1（5年）	事業所賃料の3分の1（1年）

	間、1か月当たり100万円が上限) ※敷金及び権利金等は対象外	間、1か月当たり100万円が上限) ※敷金及び権利金等は対象外	間、1か月当たり50万円が上限) ※敷金及び権利金等は対象外
	特例として、中心市街地区域に立地し、操業開始の日から5年後の常用従業員数が150人以上の企業については、事業所賃料の2分の1を助成し、1か月当たりの限度額を300万円とする ※「オフィス等賃借助成金」の交付済みの額との差額分を助成		
限度額	2,400万円	6,000万円	600万円

## (2) 雇用促進支援事業（宮崎市）

### ①女性のための就職応援セミナー

出産や子育て、介護等により離職した後、再就職を希望する女性を対象とした、再就職に対する悩みや不安の解消を図るとともに、面接対策や職場見学等を実施するセミナーである。

平成27年度開催実績：全8回

(平成27年10月20日(火)、10月22日(木)、10月27日(火)、10月29日(木)、11月5日(木)、11月10日(火)、11月12日(木)、11月17日(火))

対象者	出産や子育て、介護等により離職した後、再就職を希望する女性 (募集型、先着順で各回20人)
参加費	無料
講座内容	・面接対策(自己分析及びビジネスマナー対策、履歴書の書き方講座等) ・職場見学(女性が働きやすい職場環境作りに注力する企業)

## (3) 人材育成支援事業（宮崎市）

### ①コンタクトセンター検定試験合格講座

一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会が認定する民間資格への合格を支援するとともに、企業説明会や職場見学会等も開催し、就職に対するサポートを行う講座である。

平成27年度開催実績：全2回

(平成27年10月13日(火)から10月15日(木)まで、12月14日(月)から12月16日(水)まで)

対象者	市内居住又は市内勤務を希望する一般求職者 (募集型、先着順で各回20人)
参加費	無料(一度に限り検定試験料も支給)
講座内容	・コンタクトセンターの基礎知識及び心構え、ビジネスマナー等についての座学 ・オペレーター業務等といった基礎技術の習得支援 ・検定試験の模擬テスト ・企業説明会及び職場見学会

## 1.2 鹿児島県鹿児島市におけるコンタクトセンターに関する支援事業

### (1) 企業誘致支援事業（鹿児島市）

#### ①鹿児島市企業立地促進補助金

対象者	市内に立地する企業(コールセンターを含む) ※アウトバウンドコールセンターについては、市内に本社がある企業及び市外企業で既に市内にコールセンターを設置している企業のみを対象とする
対象要件	・鹿児島市と立地協定を締結していること

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業用の新たな用地を取得又は貸借した後3年以内に操業を開始</li> <li>・市内居住新規常用従業員数が30人以上（中心市街地に立地する場合は11人以上）</li> </ul>
支援内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内居住新規常用従業員1人につき正社員30万円、正社員以外10万円（障がい者は正社員60万円、正社員以外20万円）（3年間）</li> <li>※2年目以降については、前年より新規常用従業員数が10人以上増加した場合に限り当該増加分に対して交付</li> <li>・設備投資額の2%（初年度のみ） ※設備投資額には用地取得費は含まない</li> <li>・固定資産税、都市計画税及び事業所税の納税額の2分の1（3年間）</li> <li>・オフィス賃借料（共益費及び消費税を含む）の2分の1（3年間）</li> <li>・通信回線使用料の2分の1（3年間）</li> <li>・研修費の2分の1（3年間）</li> <li>※社内研修は含まず、社外研修（スーパーバイザー向け）のみが対象</li> <li>・企業内託児所運営費等の2分の1（3年間）</li> <li>※企業内託児所の運営に関わる保育従事者の人件費が対象</li> </ul>
限度額	<p>3億円（各補助金の合計額）</p> <p>※通信回線使用料、研修費及び企業内託児所運営費等の補助金については、各2,000万円まで（1年間の補助額は700万円が上限）</p>

※鹿児島県が実施する企業誘致支援事業はコンタクトセンターを対象としていないため併用不可能。

## （2）雇用促進支援事業（鹿児島市）

### ①コールセンターオペレーター養成講座

現在は開催していないが、平成26年度までは、鹿児島市雇用創造協議会の主催により一般求職者及び学生の雇用機会創出を目的とした講座が開催されていた。

平成26年度開催実績：一般求職者向け11回、学生向け4回

### ②シニア世代のITスキルアップ講座

高齢者を対象とした、ビジネスソフト（Microsoft Word等）のより高度な機能の習得を目指し、インターネットを活用した求職活動について学ぶ講座である。

平成27年度開催実績：全3回（平成27年11月7日（土）、11月14日（土）、11月21日（土））

対象者	<p>全3回とも受講可能な市内居住の高齢者（おおむね55歳から65歳まで）</p> <p>※既にMicrosoft Word及びExcel等の基本操作ができ、パソコン技術のレベルアップを図ることで、その技術を活かし、再就職を目指す方に限る</p> <p>（募集型、先着順で各回20人）</p>
参加費	無料

## （3）人材育成支援事業（市内立地企業）

### ①市内立地企業による社外研修（管理者（スーパーバイザー）養成講座）

市は、オペレーターの人材育成支援は市内に立地している各企業の現状に応じて実施すべきだと考えており、企業誘致支援事業として、研修費への補助を手厚くすることで、各企業によるスーパーバイザー向けの社外研修の開催を促している。

補助金が適用される費用の例（東京での研修に職員を出張させるとき、若しくは東京から講師を招くとき）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通費（往復）</li> <li>・宿泊費</li> </ul>

- ・日当
- ・講師謝金
- ・研修受講料
- ・テキスト代

※旅行パック商品も利用可能

## ②企業電話対応コンテスト及びコンクールへの出場

社外研修による成果を確認するため、日本電信電話ユーザ協会が主催する全国規模の大会に、各企業が積極的に出場しており、従業員の職務能力及び労働意欲の向上を図るとともに、数々の賞を獲得している。

また、九州地方への立地を検討している企業の多くが掲げる「方言の不安」について、既に市内に立地している企業からは、「方言に関して心配する必要はない」との声が挙がっている。

市内立地企業の受賞歴（日本電信電話ユーザ協会主催）	
企業電話対応 コンテスト (企業)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第11回（平成19年）サービス部門/最優秀賞</li> <li>・第12回（平成20年）サービス部門/優良賞</li> <li>・第13回（平成21年）サービス部門/優良賞</li> <li>・第14回（平成22年）サービス部門/優良賞</li> <li>・第15回（平成23年）サービス部門/優秀賞</li> <li>・第17回（平成25年）優秀賞</li> </ul>
電話対応 コンクール (個人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第45回（平成18年）優秀賞1人</li> <li>・第47回（平成20年）優秀賞1人</li> <li>・第52回（平成25年）優秀賞1人</li> </ul>

## **第6章 北九州市及び北九州コンタクトセンター協議会が 検討すべき支援事業**



## 第6章 北九州市及び北九州コンタクトセンター協議会が検討すべき支援事業

本章では、各調査結果及び委員会での協議の結果を踏まえ、北九州市及び北九州コンタクトセンター協議会が検討すべき支援事業を取りまとめた。その内容は以下のとおり。

※ ■ は新たに検討すべき支援事業、■ は既の実施しているが拡大を検討すべき支援事業。

### 1 目的

本調査におけるコンタクトセンターに関する自治体施策の比較により、北九州市の支援策は、雇用促進、人材育成の両分野において全国のトップレベルであることがわかった。

今後、これらの取組を充実・拡大させるとともに、他市の取組をも参考に、一層の雇用促進や人材育成を目的として支援を推進していくことが重要である。

これらの支援策を通じて、コンタクトセンターが一般市民にも周知され、そのイメージアップが図られることにより、コンタクトセンターの集積が特徴ある北九州市の雇用促進・産業振興、ひいては「北九州ブランド」になることが望まれる。

### 2 具体的支援事業

#### (1) 企業誘致支援事業

##### ① 研修費への補助の実施

オペレーターの人材育成支援は市内に立地している各企業の現状に応じて実施すべきであることから、企業誘致支援事業の補助内容の中に、研修費の補助を盛り込むことが望まれる。この先進的取組事例として、鹿児島市では社外研修費の2分の1（3年間）を補助しており、研修費への補助を手厚くすることで、各企業によるスーパーバイザー向けの社外研修の開催を促している。

→参考事例：鹿児島市企業立地促進補助金（鹿児島県鹿児島市）

補助が適用される費用の例（東京での研修に職員を出張させるとき、若しくは東京から講師を招くとき）

- ・ 交通費（往復）
- ・ 宿泊費
- ・ 日当
- ・ 講師謝金
- ・ 研修受講料
- ・ テキスト代

※旅行パック商品も利用可能

##### ② オフィス立地に対する補助金の充実

北九州市では、既に市内オフィスビルへ事業所を新設・増設するコンタクトセンター等を対象とした事業所賃料及び雇用に対する補助制度を実施しており、優れた補助内容となっているが、他自治体においても同様の補助制度を整備し始めており、内容の充実・差別化が求められる。特に、宮崎市では、事業所賃料への補助に注力しており、北九州市と比べ、補助限度額が高く設定されている。

→参考事例：オフィス等賃借助成金（宮崎県宮崎市）

対 象 者	市内に立地し、事業所等を賃借する企業（コールセンターを含む）		
対 象 区 分	新設		増設
対 象 要 件	新規常用従業員数が 20 人以上	・ 新規常用従業員数が 30 人以上 ・ 中心市街地区域に立地	新規常用従業員数が 40 人以上
支 援 内 容	事業所賃料の 2 分の 1（2 年間、1 か月当たり 100 万円が上限） ※敷金及び権利金等は対象外	事業所賃料の 2 分の 1（5 年間、1 か月当たり 100 万円が上限） ※敷金及び権利金等は対象外	事業所賃料の 3 分の 1（1 年間、1 か月当たり 50 万円が上限） ※敷金及び権利金等は対象外
	特例として、中心市街地区域に立地し、操業開始の日から 5 年後の常用従業員数が 150 人以上の企業については、事業所賃料の 2 分の 1 を助成し、1 か月当たりの限度額を 300 万円とする ※「オフィス等賃借助成金」の交付済みの額との差額分を助成		
限 度 額	2,400 万円	6,000 万円	600 万円

**③県との連携**

新たなコンタクトセンターが北九州市に立地する場合、企業は市が実施する企業誘致支援事業に加えて、福岡県が実施する企業誘致支援事業を併用できるが、県の支援事業では、北九州市及び福岡市へ立地する場合において補助内容に制限を設けている。より多くの企業を誘致するためには、市と県が連携しバランスのとれた支援事業の実施が重要であり、この先進的取組事例としては、札幌市及び北海道の支援事業が挙げられる。北海道が実施する支援事業では、札幌市が補助内容に含んでいない設備投資額への補助を行っており、道内各市町村が実施する企業誘致支援事業の補助要件を満たしていることを本補助要件に盛り込むなど、積極的な連携を図っている。

→参考事例：札幌市コールセンター・バックオフィス立地促進補助金（北海道札幌市）

北海道産業振興条例に基づく企業立地の促進を図るための助成制度（北海道）

**（2）雇用促進支援事業**

**①試用期間を設定した雇用型訓練の実施**

北九州市を含むオペレーターの雇用促進に注力する自治体では、就職相談会や企業説明会、各種セミナー等といった雇用促進支援事業を積極的に実施している。中でも、徳島県では、県内のコンタクトセンターで働く人材を確保するため、若年者（新規学卒者を含む）や地元女性を対象に、コンタクトセンターでのオペレーター業務を雇用型職業訓練のメニューに取り入れている。他市のオペレーター実務研修とは違い、実際に県内のコンタクトセンター業務を行う企業に雇用されるため、訓練中は企業から賃金が支給される。

→参考事例：コールセンターのオペレーター育成を含む職業訓練（徳島県）

平成 27 年度開催実績：全 1 回（平成 27 年 10 月 15 日（木）から平成 28 年 3 月 31 日（木）まで）

対 象 者	新規学卒者、離転職者及び UIJ ターン希望者 (雇用型訓練、定員 50 人)
参 加 費	無料（訓練中は賃金あり）

## ②隣接自治体との連携

立地企業の雇用を促進するためには、自治体が独自に支援事業を実施することに加えて、隣接自治体との連携が重要であり、今後はコンタクトセンター誘致において先駆的である北九州市が中心となって、近郊地域の雇用効果を高める必要がある。この先進的取組事例として、札幌市では、市内立地企業である株式会社 TMJ と連携し、コンタクトセンターについての認知度向上及びイメージアップを図るとともに、市内雇用の促進及び近郊地域経済の発展に寄与することを目的として、平成 26 年 9 月に「採用ラボ」を設置した。札幌駅近くに位置するオープンセミナースペースでは、コンタクトセンターでの仕事情報の閲覧のほか、札幌市及び隣接自治体で採用活動を行う企業の情報等も提供している（事業主体は株式会社 TMJ）。

→参考事例：市内立地企業による「採用ラボ」の設置（北海道札幌市）

「採用ラボ」の主な活動内容
<ul style="list-style-type: none"><li>・会社説明会及び面談等の採用活動</li><li>・仕事情報の閲覧及び相談</li><li>・コンタクトセンターでの業務体験（コンタクトセンターやバックオフィスで使用されている機器を設置し、実際に操作して基礎的な業務を体験する）</li><li>・ビジネスセミナーの実施（ビジネスマナー研修及び就職活動支援研修等）</li><li>・履歴書の作成支援（証明写真の撮影及び提供も行う）</li><li>・オープンスペースでの採用活動ポスター等の掲示（ポスターやパンフレットなど、札幌市及び近郊地域で採用活動を行う企業の掲示物等を設置）</li><li>・PC、プリンター等の OA 機器及び無線 LAN 環境の提供</li></ul>

## ③ハローワーク、学校及び保護者との連携

市内の就業人口確保に際しては、ハローワーク等就職支援サービスとの連携に加えて、学生やその保護者に対しコンタクトセンターについての周知活動を実施し、学生の新卒雇用を促進することが重要である。

## ④託児所の設置

女性が安心して働くことのできる職場環境を構築し、女性の就業人口増加を目指すためには、託児所の設置が重要である。

## ⑤在宅就業の充実

今後、更なる雇用促進を図るためには、オペレーター業務の柔軟な就業形態を活かした在宅オペレーター等といった、在宅就業の充実が重要である。時間や場所に制約されない新しい就業の仕組みを構築することで、市内の就業人口の増加と地域活性化の推進を目指す。

→参考事例：高齢者サポート・コール・サービス拡大支援事業（福岡県北九州市）  
在宅就業者サポート人材育成事業（福岡県北九州市）  
在宅オペレーター就業支援事業（福岡県北九州市）

### (3) 人材育成支援事業

#### ①オペレーターコンテストの開催

オペレーターの職務能力及びモチベーションの向上、立地企業間での交流の拡大を目的として、オペレーターコンテストの開催が求められる。この先進的取組事例としては、宮城県及び八戸市の共催によるオペレーターコンテストが挙げられる。本コンテストの競技内容は、模擬演技により電話対応の品質を競う「電話対応部門」と、事務処理の基本技術であるパソコン入力の手速と正確性を競う「タイピング部門」の2部門であり、競技テーマに県内各市町村の歴史、名所及び特産品の紹介を取り入れるなど、地域に根差したコンテストとなっている。また、観覧者の入場は無料となっており、コンタクトセンターについての認知度向上及びイメージアップの役割も兼ねている。

→参考事例：モチベーション向上を目的とした技能コンテストの開催（宮城県（青森県八戸市との共催））  
平成27年度開催実績：全1回（平成27年11月25日（水））

#### ②コンタクトセンター検定試験合格への支援

コンタクトセンターにおける全国的な資格試験及び教育制度として、一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会が認定する民間資格「コンタクトセンター検定試験」がある。本資格の取得によるオペレーターの職務能力及びモチベーションの向上を目指し、市内で勤務するオペレーターの技術水準を引き上げるためには、資格取得に特化した支援事業の実施が望まれる。この先進的取組事例として、宮崎市では、市内居住者及び市内のオペレーター等を対象に試験の合格に向けた講座を開催しており、企業説明会や職場見学会等も併せて開催するなど、就職に対するサポートも実施している。

→参考事例：コンタクトセンター検定試験合格講座（宮崎県宮崎市）  
平成27年度開催実績：全2回

（平成27年10月13日（火）から10月15日（木）まで、12月14日（月）から12月16日（水）まで）

対象者	市内居住又は市内勤務を希望する一般求職者 (募集型、先着順で各回20人)
参加費	無料（一度に限り検定試験料も支給）
講座内容	・コンタクトセンターの基礎知識及び心構え、ビジネスマナー等についての座学 ・オペレーター業務等といった基礎技術の習得支援 ・検定試験の模擬テスト ・企業説明会及び職場見学会

### (4) イメージアップ・認知度向上事業

#### ①動画共有サイト等を活用した周知活動の充実

近年の動画共有サイトやインターネット広告等の普及を踏まえて、コンタクトセンターにおける周知活動の多角化が求められる。時間や場所に制約されない在宅就業等といった勤務する上での利点やオペレーターの業務内容について解説し、市民にコンタクトセンターについて知ってもらう機会を増やすことが重要である。

#### ②企業説明会開催及びPR用パンフレット配布の充実

北九州市が以前から実施している就職相談会や企業説明会、各種セミナー等に加えて、コンタクトセンターの情報誌を定期的に発行することで、イメージアップ及び認知度向上についての事業を継続させることが重要である。以前、求職中の市民向けに発行していたパンフレットは次のとおり。

→参考事例：女性の事務系職種（コールセンター）に特化した再就職支援事業（福岡県北九州市）  
コンタクトセンター人材発掘・採用支援事業（福岡県北九州市）



求職中の市民向けに発行していたパンフレット

出典：CONTACTセンターで働く（北九州市発行）

出典：VISEO（一般社団法人ヒューマン・エンパワメント発行）

## （5）CONTACTセンターの更なる誘致に向けた活動

### ①企業向けアンケート調査結果を活用した営業活動の実施

→参考事例：企業向けアンケート調査（結果分析）



## 資料編



# 1 企業向けアンケート調査結果

## (1) 調査概要

■調査方法：郵送法

■調査期間：平成27年10月2日～平成27年10月29日

■有効発送数：944通

■調査対象選定方法：日本コールセンター協会会員企業と、日本コールセンター協会会員の業種及びその他の業種が3：1の割合となるように企業をランダムに抽出し、調査対象企業を選定した。

※コールセンター協会会員業種：製造業、情報通信業、卸・小売業、金融・保険業、サービス業

(内訳) ①日本コールセンター協会会員：189通

②東洋経済新報社データ（コールセンター協会会員業種）：561通

③東洋経済新報社データ（コールセンター協会会員業種以外）：194通

■有効回答数：44通

■有効回収率：4.7%

### ■調査対象内訳別回収状況

業種	送付件数	回収件数	回収率
①日本コールセンター協会会員	189	13	6.9%
②東洋経済新報社データ（コールセンター協会会員業種）	561	24	4.3%
③東洋経済新報社データ（コールセンター協会会員業種以外）	194	7	3.6%
合計	944	44	4.7%

※回収率は、当初のねらいどおり、日本コールセンター協会会員企業、コールセンター協会会員業種、それ以外の業種の順で、高かった。

### ■規模別業種別回収状況：

企業規模	業種	送付件数	回収件数	回収率
大企業	建設業	9	0	0.0%
	製造業	59	2	3.4%
	電気・ガス・熱供給・水道業	25	3	12.0%
	情報通信業	63	6	9.5%
	運輸業、郵便業	42	3	7.1%
	卸売業、小売業	47	0	0.0%
	金融業、保険業	40	1	2.5%
	不動産業、物品賃貸業	1	0	0.0%
	宿泊業、飲食サービス業	39	2	5.1%
	サービス業（他に分類されないもの）	373	18	4.8%
	小計	698	35	5.0%
中小企業	建設業	10	1	10.0%
	製造業	11	1	9.1%
	電気・ガス・熱供給・水道業	9	0	0.0%
	情報通信業	70	2	2.9%
	運輸業、郵便業	38	0	0.0%
	卸売業、小売業	3	1	33.3%
	金融業、保険業	8	1	12.5%
	不動産業、物品賃貸業	2	0	0.0%
	宿泊業、飲食サービス業	18	0	0.0%
	サービス業（他に分類されないもの）	77	3	3.9%
	小計	246	9	3.7%
合計	944	44	4.7%	

※回収率は、コンタクトセンター業務を行っている企業が多く含まれる大企業で5.0%、中小企業で3.7%となっており、大企業からの回答比率が高かった。

## 2 コンタクトセンター業務を行っている企業の集計結果

項目	コンタクトセンター業務を行っている(27社)	コンタクトセンター業務を行っていない(17社)
属性	立地:東京11社、福岡7社、神奈川2社、 大阪3社、その他4社 規模:大企業22社、中小企業5社 業種:サービス業19社、製造業2社、 電気・ガス2社、その他4社	立地:東京4社、福岡3社、神奈川2社、 新潟2社、その他6社 規模:大企業13社、中小企業4社 業種:情報通信業7社、サービス業5社、 運輸業2社、その他3社
従業員	従業員数 平均従業員数:4,574人 ・20人以下:3.7% ・21~50人:3.7% ・51~100人:7.4% ・101~300人:11.1% ・301~1000人:25.9% ・1001人以上:48.1% 女性割合 平均女性割合:59.7% ・0~1割:15.4% ・2~3割:15.4% ・4~5割:30.8% ・6~7割:11.5% ・8割以上:26.9%	従業員数 平均従業員数:1,035人 ・20人以下:0.0% ・21~50人:5.9% ・51~100人:17.6% ・101~300人:23.5% ・301~1000人:41.2% ・1001人以上:11.8% 女性割合 平均女性割合:27.9% ・0~1割:23.5% ・2~3割:47.1% ・4~5割:17.6% ・6~7割:5.9% ・8割以上:5.9%
売上	平均売上高:1,914.4億円 ・5億未満:12.5% ・5~10億:4.2% ・10~50億:16.7% ・50~100億:16.7% ・100~500億:25.0% ・500~1000億:12.5% ・1000億以上:12.5%	平均売上高:97.1億円 ・5億未満:0.0% ・5~10億:18.8% ・10~50億:37.5% ・50~100億:25.0% ・100~500億:12.5% ・500~1000億:6.3% ・1000億以上:0.0%
人材確保	社員属性 ・正社員(定期):34% ・正社員(不定期):16% ・契約社員:14% ・パート・アルバイト:28% ・派遣社員:8% 採用状況 ・計画どおりに採用:60.0% ・どちらとも言えない:28.0% ・計画どおりに採用できていない:12.0% 女性の年齢構成 ・20歳代:26% ・30歳代:31% ・40歳代:23% ・50歳代:14% 不足している業務 ・カスタマーサポート:22.7% ・テクニカルサポート:15.0% ・受注・予約受付:20.8% ・セールス:13.6% ・調査:14.3% ・督促:17.4% ・事務センター:26.1%	社員属性 ・正社員(定期):38% ・正社員(不定期):27% ・契約社員:6% ・パート・アルバイト:18% ・派遣社員:11% 採用状況 ・計画どおりに採用:46.7% ・どちらとも言えない:53.3% ・計画どおりに採用できていない:0.0% 女性の年齢構成 ・20歳代:15% ・30歳代:32% ・40歳代:34% ・50歳代:16% 不足している業務 ・カスタマーサポート:12.5% ・テクニカルサポート:6.7% ・受注・予約受付:13.3% ・セールス:25.1% ・調査:20.0% ・督促:20.0% ・事務センター:6.7

項目	コンタクトセンター業務を行っている(27社)	コンタクトセンター業務を行っていない(17社)
採用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社 HP での求人: 59.3%</li> <li>・ハローワーク等: 66.7%</li> <li>・人材派遣会社: 44.4%</li> <li>・学校への求人: 44.4%</li> <li>・社内外からの推薦: 22.2%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社 HP での求人: 62.5%</li> <li>・ハローワーク等: 50.0%</li> <li>・人材派遣会社: 50.0%</li> <li>・学校への求人: 31.3%</li> <li>・社内外からの推薦: 25.0%</li> </ul>
職場定着への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ストレスを解消できる環境整備: 61.5%</li> <li>・トラブル解消のマネジメント整備: 42.3%</li> <li>・柔軟性のあるシフト勤務制度: 61.5%</li> <li>・一時休暇制度の整備: 65.4%</li> <li>・キャリアアップ制度: 46.2%</li> <li>・表彰制度: 26.9%</li> <li>・定期的な研修の開催: 61.5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ストレスを解消できる環境整備: 31.3%</li> <li>・トラブル解消のマネジメント整備: 12.5%</li> <li>・柔軟性のあるシフト勤務制度: 62.5%</li> <li>・一時休暇制度の整備: 75.0%</li> <li>・キャリアアップ制度: 18.8%</li> <li>・表彰制度: 0.0%</li> <li>・定期的な研修の開催: 56.3%</li> </ul>
時給(平均)	<u>アンケート集計結果</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カスタマーサポート: 1,075 円</li> <li>・テクニカルサポート: 1,200 円</li> <li>・受注・予約受付: 1,060 円</li> <li>・セールス: 1,100 円</li> <li>・調査: 1,000 円</li> <li>・督促: 1,150 円</li> <li>・事務センター: 1,000 円</li> </ul>	<u>九州平均</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カスタマーサポート: 1,017 円</li> <li>・テクニカルサポート: 1,028 円</li> <li>・受注・予約受付: 942 円</li> <li>・セールス: 990 円</li> <li>・調査: 1,100 円</li> <li>・督促: 900 円</li> <li>・事務センター: データなし</li> </ul>
望んでいる事務所の立地環境	<u>事業環境・基盤</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客企業が多い: 42.3%</li> <li>・関連企業や関連事業が多い: 26.9%</li> <li>・情報通信基盤の整備: 30.8%</li> <li>・BCP 対応に適した場所: 19.2%</li> </ul> <u>人材確保・育成</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員(中途)が採用しやすい: 61.5%</li> <li>・正社員(新卒)が採用しやすい: 30.8%</li> <li>・パートやアルバイトが採用しやすい: 88.5%</li> <li>・人材派遣会社がある: 30.8%</li> <li>・地元の学校と連携がある: 11.5%</li> <li>・人材育成関連の会社がある: 3.8%</li> <li>・地元で CC を推進する団体がある: 0.0%</li> </ul> <u>経済的条件</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所や設備が確保できる: 68.0%</li> <li>・事業所や設備の費用対効果がよい: 80.0%</li> <li>・従業員の住居が確保できる: 40.0%</li> <li>・公的な支援がある: 48.0%</li> </ul>	<u>事業環境・基盤</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客企業が多い: 87.5%</li> <li>・関連企業や関連事業が多い: 37.5%</li> <li>・情報通信基盤の整備: 25.0%</li> <li>・BCP 対応に適した場所: 25.0%</li> </ul> <u>人材確保・育成</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正社員(中途)が採用しやすい: 56.3%</li> <li>・正社員(新卒)が採用しやすい: 75.0%</li> <li>・パートやアルバイトが採用しやすい: 50.1%</li> <li>・人材派遣会社がある: 31.3%</li> <li>・地元の学校と連携がある: 18.8%</li> <li>・人材育成関連の会社がある: 0.0%</li> <li>・地元で CC を推進する団体がある: 0.0%</li> </ul> <u>経済的条件</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所や設備が確保できる: 70.6%</li> <li>・事業所や設備の費用対効果がよい: 76.5%</li> <li>・従業員の住居が確保できる: 41.2%</li> <li>・公的な支援がある: 17.6%</li> </ul>
望んでいる公的支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税制優遇制度: 76.2%</li> <li>・新規雇用に対する助成金: 61.9%</li> <li>・家賃補助や公的施設のあつせん: 33.3%</li> <li>・新規採用者の研修補助: 23.8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税制優遇制度: 81.8%</li> <li>・新規雇用に対する助成金: 27.3%</li> <li>・家賃補助や公的施設のあつせん: 18.2%</li> <li>・新規採用者の研修補助: 18.2%</li> </ul>

### 3 コンタクトセンター業務を行っている企業の分析結果

#### 属性

立地：東京、大阪、福岡など、**大都市圏に立地**している。

規模：80%以上が大企業である。

業種：70%以上がサービス業である。

#### 従業員

●20歳～40歳の**比較的若い女性従業員**の割合が高い。

●3割以上が正社員であるが、**契約社員やパート・アルバイトの比率も高い**。

#### 採用

●採用状況は、ほぼ計画どおりである。

●**カスタマーサポートやテクニカルサポート、受注・予約受付、事務センター業務**では、**やや不足気味**である。

●時給は1,000円前後で、九州平均よりも少し高い。

#### 求人

●自社ホームページやハローワークを中心に様々な求人方法をとっている。

●採用後は、**従業員のストレスやトラブル解消、シフト勤務や一時休暇制度の整備、キャリアアップ制度**など、様々な職場定着施策を実施している。

#### 望んでいる立地条件

●**中途社員やパート・アルバイトが採用しやすい**こと。

●費用対効果のよい事務所や設備が確保できること。

●**情報通信環境が整備**されていること。

#### 望んでいる公的支援

●**税制優遇制度**を望んでいる。

●**新規雇用への助成金**を望んでいる。



コンタクトセンター業務を行っている企業は、**情報通信環境が良く、女性人材の採用がしやすい大都市への立地を望んでおり、事業所の運営や雇用への公的支援に期待している。**

## 4 アンケート集計

### (1) 北九州市の女性向けアンケート集計

#### I. あなた自身についてお聞きします。

問1. あなたのお住まいになっている地区はどこですか (○は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	門司区	57	10.5	10.5
2	小倉北区	107	19.7	19.8
3	小倉南区	119	22.0	22.0
4	若松区	46	8.5	8.5
5	八幡東区	46	8.5	8.5
6	八幡西区	136	25.1	25.1
7	戸畑区	30	5.5	5.5
	無回答	1	0.2	
	N (%ベース)	542	100	541

問2. あなたの年齢はどれに当てはまりますか (○は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	20歳未満	0	0.0	0.0
2	20～24歳	28	5.2	5.2
3	25～29歳	53	9.8	9.8
4	30～34歳	103	19.0	19.0
5	35～39歳	115	21.2	21.2
6	40～44歳	87	16.1	16.1
7	45～49歳	86	15.9	15.9
8	50～54歳	36	6.6	6.6
9	55～59歳	32	5.9	5.9
10	60～64歳	1	0.2	0.2
11	65歳以上	1	0.2	0.2
	無回答	0	0.0	
	N (%ベース)	542	100	542

問3. あなたは独身ですか、既婚者ですか (○は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	未婚	180	33.2	33.3
2	既婚	361	66.6	66.7
	無回答	1	0.2	
	N (%ベース)	542	100	541

問4. あなたが同居している、あなたを含めた世帯の人数を教えてください。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1人(自分だけ)	37	6.8	6.8
2	2人	115	21.2	21.3
3	3人	159	29.3	29.4
4	4人	148	27.3	27.4
5	5人	59	10.9	10.9
6	6人以上	23	4.2	4.3
	無回答	1	0.2	
	N (%ベース)	542	100	541

問5. お子様の有無と人数を教えてください (〇は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	いる	340	62.7	63.1
2	いない	199	36.7	36.9
	無回答	3	0.6	
	N (%ベース)	542	100	539

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1人	97	28.5	29.9
2	2人	148	43.5	45.7
3	3人	72	21.2	22.2
4	4人以上	7	2.1	2.2
	無回答	16	4.7	
	N (%ベース)	340	100	324

問6. 問5で「1. いる」と答えた方にお聞きします。お子様の末子の年齢と保育の状況を教えてください。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0~4歳	113	33.2	37.2
2	5~9歳	50	14.7	16.4
3	10~14歳	55	16.2	18.1
4	15~19歳	47	13.8	15.5
5	20歳以上	39	11.5	12.8
	無回答	36	10.6	
	N (%ベース)	340	100	304

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	なし	128	37.6	45.4
2	保育園	49	14.4	17.4
3	幼稚園	44	12.9	15.6
4	学童保育	13	3.8	4.6
5	その他	48	14.1	17.0
	無回答	58	17.1	
	N (%ベース)	340	100	282

問7. 問4で「家族の人数が2人以上」と答えた方は、同居している人を教えてください（〇はいくつでも）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	親	133	26.4	28.3
2	配偶者等	298	59.1	63.4
3	子ども	289	57.3	61.5
4	孫	13	2.6	2.8
5	その他	43	8.5	9.1
	無回答	34	6.7	
	N (%ベース)	504	100	470

## Ⅱ. 出産前後の就業状況についてお聞きします（問5で「1. いる」と答えた方のみ御回答ください）。

問8. 問5でお子様「1. いる」と答えた方にお聞きします。第1子出産前後の就業状況について教えてください（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	出産を機に離職した	107	31.5	31.8
2	出産前と出産後は同じ会社(団体)で働いている	69	20.3	20.5
3	出産前と出産後は同じ会社(団体)で働いている	21	6.2	6.2
4	出産前と出産後は違う会社(団体)で働いている	49	14.4	14.5
5	出産前は働いていなかったが出産後に働き始めた	16	4.7	4.7
6	出産前後ともに働いていない	75	22.1	22.3
	無回答	3	0.9	
	N (%ベース)	340	100	337

問9. 第1子出産前後の働き方は、希望と現実が一致していましたか（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	希望どおり一致した	79	30.2	32.1
2	おおむね希望どおりだった	104	39.7	42.3
3	希望どおりではなかった	63	24.0	25.6
	無回答	16	6.1	
	N (%ベース)	262	100	246

問10. 問9に関連して、第1子出産前後の希望とはどのようなものでしたか（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	仕事をこれまでと同じように続ける	66	25.2	26.6
2	(同じ勤務先で)働き方を変えて仕事の負担を減らす	61	23.3	24.6
3	(違う勤務先で)働き方を変えて仕事の負担を減らす	40	15.3	16.1
4	仕事を辞める	59	22.5	23.8
5	それまでも働いておらず、その後も仕事をしない	1	0.4	0.4
6	それまで働いていなかったが仕事を始める	7	2.7	2.8
7	わからない、考えていなかった	14	5.3	5.6
	無回答	14	5.3	
	N (%ベース)	262	100	248

問11. 問9に関連して、第1子出産前後の現実とはどのようなものでしたか（○は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	仕事をこれまでと同じように続けた	69	26.3	27.9
2	(同じ勤務先で)働き方を変えて仕事の負担を減らした	35	13.4	14.2
3	(違う勤務先で)働き方を変えて仕事の負担を減らした	34	13.0	13.8
4	仕事を辞めた	90	34.4	36.4
5	それまでも働いておらず、その後も仕事をしなかった	3	1.1	1.2
6	それまで働いていなかったが仕事を始めた	8	3.1	3.2
7	覚えていない	8	3.1	3.2
	無回答	15	5.7	
	N (%ベース)	262	100	247

問12. 問9で「3. 希望どおりではなかった」と答えた方にお聞きします。希望どおりにならなかった理由を教えてください（○はいくつでも）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
2	短時間勤務など制度が充実していなかった	28	44.4	48.3
1	上司・同僚のサポートがなかった	16	25.4	27.6
4	ロールモデル(理想とする前例)者がいなかった	16	25.4	27.6
3	相談相手(同じ処遇の人)がなかった	13	20.6	22.4
12	親族からのサポート体制がなかった	13	20.6	22.4
11	残業することができなくなった	9	14.3	15.5
13	勤務先の勤務評価が適正であると感じなかった	7	11.1	12.1
5	キャリアアップの道が見えなかった	6	9.5	10.3
7	責任ややりがいのある仕事ができなかった	5	7.9	8.6
8	子育て支援制度を知らなかった (知っていれば別の選択肢があった)	5	7.9	8.6
6	昇進・昇格が思ったようになかった	3	4.8	5.2
9	子どもが保育所に入所できなかった	3	4.8	5.2
10	顧客や取引先の理解が得られなかった	1	1.6	1.7
14	その他	14	22.2	24.1
	無回答	5	7.9	
	N (%ベース)	63	100	58

Ⅲ. あなたの現在のお仕事についてお聞きします（全員の方にお聞きします）。

問13. あなたは現在、働いていますか（○は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	働いている	382	70.5	70.9
2	以前は働いていたが今は働いていない	149	27.5	27.6
3	働いたことがない	8	1.5	1.5
	無回答	3	0.6	
	N (%ベース)	542	100	539

問14. これまで経験してきたお仕事の職種はどれですか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	事務系	257	48.4	48.6
2	販売系	182	34.3	34.4
11	医療・福祉・介護系	150	28.2	28.4
6	軽作業・ラインスタッフ	52	9.8	9.8
14	公務員・団体職員	48	9.0	9.1
4	サービス系	47	8.9	8.9
3	営業系	46	8.7	8.7
5	理容・美容系	28	5.3	5.3
10	講師・インストラクター	21	4.0	4.0
9	管理・企画系	14	2.6	2.6
12	技術職	13	2.4	2.5
7	クリエイティブ系	11	2.1	2.1
8	IT系エンジニア	8	1.5	1.5
13	専門職	3	0.6	0.6
15	その他	27	5.1	5.1
	無回答	2	0.4	
	N (%ベース)	531	100	529

問15. これまで経験してきたお仕事の勤務形態はどれですか（〇は2つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	主にデスクワーク	251	47.3	48.4
4	店頭販売・接客	221	41.6	42.6
6	工事現場や工場などでの労働	147	27.7	28.3
3	内勤営業	58	10.9	11.2
2	外勤営業	44	8.3	8.5
5	自宅勤務	8	1.5	1.5
7	その他	0	0.0	0.0
	無回答	12	2.3	
	N (%ベース)	531	100	519

問16. 問13で「1. 働いている」と答えた方にお聞きします。今のお仕事の雇用形態はどれですか（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	正規雇用	182	47.6	47.9
2	非正規雇用	161	42.1	42.4
3	派遣	16	4.2	4.2
4	業務委託	3	0.8	0.8
5	自営業	15	3.9	3.9
6	その他	3	0.8	0.8
	無回答	2	0.5	
	N (%ベース)	382	100	380

問17. 問13で「1. 働いている」と答えた方にお聞きします。今のお仕事に満足していますか（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	大変満足	66	17.3	17.5
2	どちらかといえば満足	193	50.5	51.2
3	どちらかといえば不満	98	25.7	26.0
4	大変不満	20	5.2	5.3
	無回答	5	1.3	
	N (%ベース)	382	100	377

問18. 問17で「3. どちらかといえば不満」「4. 大変不満」と答えた方にお聞きします。不満である理由は何ですか（〇は2つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
3	賃金が低い	75	63.6	63.6
4	勤務時間等労働条件の柔軟性がない	37	31.4	31.4
1	やりがいがない	13	11.0	11.0
2	仕事の内容が自分に合っていない	13	11.0	11.0
5	通勤など仕事場の立地条件が悪い	8	6.8	6.8
6	その他	36	30.5	30.5
	無回答	0	0.0	
	N (%ベース)	118	100	118

問19. 問13で「2. 以前は働いていたが今は働いていない」と答えた方にお聞きします。お仕事を辞めた理由は何ですか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
2	出産(産休を含む)のため	52	34.9	36.9
1	結婚のため	46	30.9	32.6
3	育児のため	28	18.8	19.9
6	健康や体力への不安	23	15.4	16.3
5	配偶者等の転勤	18	12.1	12.8
10	労働条件が厳しかった	17	11.4	12.1
11	自分の都合	17	11.4	12.1
4	介護や看護のため	8	5.4	5.7
7	やりがいなかった	7	4.7	5.0
8	仕事の内容が自分に合わなかった	7	4.7	5.0
12	倒産や退職勧告等一方的な会社の都合	7	4.7	5.0
9	賃金が低かった	3	2.0	2.1
13	その他	16	10.7	11.3
	無回答	8	5.4	
	N (%ベース)	149	100	141

IV. あなたのこれからの就業希望についてお聞きします。

問20. あなたの現在の就業への希望を教えてください（○は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	現在の事業所に継続して働きたい	232	42.8	43.5
2	転職を希望している	58	10.7	10.9
3	今は働いているがいずれは辞めると思う	68	12.5	12.8
4	独立／起業したい	8	1.5	1.5
5	すぐに仕事を探して働きたい	28	5.2	5.3
6	いずれは働きたい	96	17.7	18.0
7	働きたくない	28	5.2	5.3
8	その他	15	2.8	2.8
	無回答	9	1.7	
	N (%ベース)	542	100	533

問21. あなたが働く目的を教えてください（○は2つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	生活費の確保	412	81.6	81.7
2	貯蓄	196	38.8	38.9
4	生きがい	110	21.8	21.8
3	自己実現(能力開発など)	58	11.5	11.5
5	社会貢献	46	9.1	9.1
6	仲間づくり	29	5.7	5.8
7	働くのは義務だから	19	3.8	3.8
8	特に目的はない	6	1.2	1.2
9	その他	15	3.0	3.0
	無回答	1	0.2	
	N (%ベース)	505	100	504

問22. あなたが働く際に希望する雇用形態はどれですか（○は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	正規雇用	266	52.7	53.2
2	非正規雇用	143	28.3	28.6
3	派遣	5	1.0	1.0
4	業務委託	1	0.2	0.2
5	自営業	12	2.4	2.4
6	条件次第で特に雇用形態は問わない	69	13.7	13.8
7	その他	4	0.8	0.8
	無回答	5	1.0	
	N (%ベース)	505	100	500

問23. あなたがお仕事を選ぶ際、どのようなことを重視しますか（番号を重視する順に3つまでお書きください）。

1 番目

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	やりがい	108	21.4	21.5
2	自己の成長	11	2.2	2.2
3	勤務時間の自由度	93	18.4	18.5
4	収入	161	31.9	32.0
5	家事や介護への配慮	68	13.5	13.5
6	通勤時間	19	3.8	3.8
7	勤務場所	43	8.5	8.5
	無回答	2	0.4	
	N (%ベース)	505	100	503

2 番目

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	やりがい	56	11.1	11.2
2	自己の成長	22	4.4	4.4
3	勤務時間の自由度	82	16.2	16.4
4	収入	121	24.0	24.2
5	家事や介護への配慮	58	11.5	11.6
6	通勤時間	69	13.7	13.8
7	勤務場所	91	18.0	18.2
	無回答	6	1.2	
	N (%ベース)	505	100	499

3 番目

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	やりがい	77	15.2	15.6
2	自己の成長	40	7.9	8.1
3	勤務時間の自由度	68	13.5	13.8
4	収入	98	19.4	19.8
5	家事や介護への配慮	41	8.1	8.3
6	通勤時間	68	13.5	13.8
7	勤務場所	102	20.2	20.6
	無回答	11	2.2	
	N (%ベース)	505	100	494

問24. あなたは、どのような職種のお仕事をしたいですか（○は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	事務系	228	45.1	45.8
11	医療・福祉・介護系	129	25.5	25.9
2	販売系	116	23.0	23.3
14	公務員・団体職員	73	14.5	14.7
4	サービス系	43	8.5	8.6
5	理容・美容系	42	8.3	8.4
15	特に希望する職種はない	38	7.5	7.6
6	軽作業・ラインスタッフ	29	5.7	5.8
10	講師・インストラクター	27	5.3	5.4
7	クリエイティブ系	26	5.1	5.2
9	管理・企画系	26	5.1	5.2
3	営業系	17	3.4	3.4
12	技術職	16	3.2	3.2
13	専門職	15	3.0	3.0
8	IT系エンジニア	8	1.6	1.6
16	その他	22	4.4	4.4
	無回答	7	1.4	
	N (%ベース)	505	100	498

問25. あなたは、どのような勤務形態を望んでいますか（○は2つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	主にデスクワーク	229	45.3	46.9
4	店頭販売・接客	145	28.7	29.7
6	特に希望する勤務形態はない	104	20.6	21.3
3	内勤営業	57	11.3	11.7
5	自宅勤務	49	9.7	10.0
2	外勤営業	16	3.2	3.3
7	その他	48	9.5	9.8
	無回答	17	3.4	
	N (%ベース)	505	100	488

問26. あなたがお仕事を選ぶ際の条件を教えてください。

① 勤務場所（○は1つ）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	北九州市内	420	83.2	83.7
2	北九州市外	4	0.8	0.8
3	どちらでもよい	78	15.4	15.5
	無回答	3	0.6	
	N (%ベース)	505	100	502

② おおよその希望月収（〇は1つ）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	10万円未満	127	25.1	25.3
2	10～19万円	159	31.5	31.7
3	20～29万円	155	30.7	30.9
4	30～39万円	46	9.1	9.2
5	40～49万円	10	2.0	2.0
6	50万円以上	5	1.0	1.0
	無回答	3	0.6	
	N (%ベース)	505	100	502

③ おおよその週間勤務日数や1日の勤務時間（数字を記入）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1日	1	0.2	0.2
2	2日	8	1.6	1.6
3	3日	44	8.7	9.0
4	4日	60	11.9	12.2
5	5日	351	69.5	71.6
6	6日	24	4.8	4.9
7	7日	2	0.4	0.4
	無回答	15	3.0	
	N (%ベース)	505	100	490

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	3時間未満	1	0.2	0.2
2	3時間以上5時間未満	31	6.1	6.3
3	5時間以上7時間未満	146	28.9	29.4
4	7時間以上9時間未満	298	59.0	60.1
5	9時間以上	20	4.0	4.0
	無回答	9	1.8	
	N (%ベース)	505	100	496

④ 勤務可能曜日（〇はいくつでも）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	月曜日	464	91.9	95.3
2	火曜日	460	91.1	94.5
3	水曜日	467	92.5	95.9
4	木曜日	466	92.3	95.7
5	金曜日	476	94.3	97.7
6	土曜日	172	34.1	35.3
7	日曜日	88	17.4	18.1
	無回答	18	3.6	
	N (%ベース)	505	100	487

⑤ おおよその出退社時間（午前・午後いずれかに○をして、数字を記入）

（出社）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	午前	486	96.2	98.8
2	午後	6	1.2	1.2
	無回答	13	2.6	
	N (%ベース)	505	100	492

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	6時以前	3	0.6	0.6
2	7時	9	1.8	1.8
3	8時	116	23.0	23.6
4	9時	296	58.6	60.2
5	10時	56	11.1	11.4
6	11時	6	1.2	1.2
7	12時	0	0.0	0.0
8	13時以降	6	1.2	1.2
	無回答	13	2.6	
	N (%ベース)	505	100	492

（退社）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	午前	3	0.6	0.6
2	午後	487	96.4	99.4
	無回答	15	3.0	
	N (%ベース)	505	100	490

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	12時以前	4	0.8	0.8
2	13時～14時	38	7.5	7.8
3	15時～16時	108	21.4	22.1
4	17時～18時	313	62.0	64.0
5	19時～20時	21	4.2	4.3
6	21時以降	5	1.0	1.0
	無回答	16	3.2	
	N (%ベース)	505	100	489

⑥ おおよその通勤時間（数字を記入）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	10分未満	3	0.6	0.6
2	10分以上20分未満	85	16.8	17.1
3	20分以上30分未満	95	18.8	19.1
4	30分以上40分未満	246	48.7	49.5
5	40分以上50分未満	24	4.8	4.8
6	50分以上1時間未満	2	0.4	0.4
7	1時間以上	42	8.3	8.5
	無回答	8	1.6	
	N (%ベース)	505	100	497

⑦ 主な通勤手段（〇は1つ）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	電車	43	8.5	8.6
2	モノレール	12	2.4	2.4
3	バス	80	15.8	16.1
4	車	306	60.6	61.4
5	自転車	21	4.2	4.2
6	徒歩	32	6.3	6.4
7	その他	4	0.8	0.8
	無回答	7	1.4	
	N (%ベース)	505	100	498

⑧ 保育園などへの子どもの送迎が通勤時に必要か（〇は1つ）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	必要	184	36.4	41.0
2	不要	265	52.5	59.0
	無回答	56	11.1	
	N (%ベース)	505	100	449

⑨ 勤務制度等（〇はいくつでも）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
5	育児・介護等による突発的な休みにも対応できる職場風土があること	341	67.5	71.8
2	育児や介護に理解のある上司がいること	317	62.8	66.7
7	時間外勤務が少ないこと	278	55.0	58.5
3	育児・介護等多様なライフスタイルに合わせた両立支援制度があること	228	45.1	48.0
1	性別での差別なく、かつ勤務体系（両立支援利用者）に応じた勤務評価制度であること	217	43.0	45.7
6	キャリアアップ支援制度があること	145	28.7	30.5
4	固定時間ではなくフレックス勤務が可能なこと	142	28.1	29.9
8	事業所内保育所があること	61	12.1	12.8
9	その他	6	1.2	1.3
	無回答	30	5.9	
	N (%ベース)	505	100	475

問27. あなたはお仕事を探す際に、どのようなことに配慮しますか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
7	職場の働きやすい環境	373	73.9	75.7
3	家事・介護・子育てへの影響	259	51.3	52.5
4	自分の体力や健康	188	37.2	38.1
5	仕事のやりがい	163	32.3	33.1
6	自分の能力・経験	162	32.1	32.9
1	配偶者等の理解	126	25.0	25.6
8	扶養控除などの制度問題	64	12.7	13.0
2	親の理解	12	2.4	2.4
9	その他	5	1.0	1.0
	無回答	12	2.4	
	N (%ベース)	505	100	493

問28. あなたは、どのような方法でお仕事を探しますか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
6	ハローワーク	330	65.3	68.2
7	就活情報Webサイト	171	33.9	35.3
3	フリーペーパー	161	31.9	33.3
9	知人の紹介	147	29.1	30.4
2	折込みちらし	125	24.8	25.8
8	企業のWebサイト	59	11.7	12.2
5	口コミ	45	8.9	9.3
4	店舗の貼り紙	40	7.9	8.3
1	新聞	31	6.1	6.4
10	その他	15	3.0	3.1
	無回答	21	4.2	
	N (%ベース)	505	100	484

## V. あなたが必要としている就業に関する支援についてお聞きします。

問29. あなたがお仕事を探す際に、どのような支援があるとよいですか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
7	専門知識・資格等取得への経済的支援	216	42.8	45.1
5	育児・介護・看護支援の充実	171	33.9	35.7
2	就職に必要な技能研修の実施	146	28.9	30.5
8	保育支援(通常保育は除く、一時保育・病理保育)	115	22.8	24.0
4	女性就活セミナーの開催	87	17.2	18.2
3	企業の体験勤務の実施	77	15.2	16.1
6	キャリアアップ支援	69	13.7	14.4
1	企業説明会の開催	60	11.9	12.5
10	一元的な(就業・創業・子育てなど)就活情報サイトの開設	41	8.1	8.6
9	一元的な(就業・創業・子育てなど)相談窓口の開設	40	7.9	8.4
11	その他	14	2.8	2.9
	無回答	26	5.1	
	N (%ベース)	505	100	479

問30. 問29で「5. 育児・介護・看護支援の充実」を選択された方は、支援の具体策を教えてください。

## コンタクトセンターに関する意識調査

問31. あなたは「コンタクトセンター」という業態を御存知でしたか（○は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	知っていた	40	7.9	8.1
2	知らなかった	456	90.3	91.9
	無回答	9	1.8	
	N (%ベース)	505	100	496

問32. 問31で「1. 知っていた」と答えた方は、コンタクトセンターのイメージを教えてください（○はいくつでも）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
7	苦情やクレームが多い	30	75.0	75.0
19	ストレスがたまる	20	50.0	50.0
18	人間関係のトラブルがある	13	32.5	32.5
16	給料が安い	12	30.0	30.0
20	毎日同じことの繰り返し	12	30.0	30.0
6	ノルマが厳しそう	11	27.5	27.5
10	勤務時間に自由度がある	11	27.5	27.5
4	研修などサポート体制がある	10	25.0	25.0
3	業務がいろいろあって大変そう	7	17.5	17.5
12	仕事の時間が不規則	6	15.0	15.0
15	給料が高い	6	15.0	15.0
2	清潔感がある	5	12.5	12.5
11	休日出勤や残業等で拘束時間が長い	5	12.5	12.5
14	知識が身につく	4	10.0	10.0
17	仲間がたくさんできる	3	7.5	7.5
1	経営が安定している	2	5.0	5.0
5	休む暇がなさそう	2	5.0	5.0
8	介護・看護休暇がとりやすい	1	2.5	2.5
13	有給休暇がとりづらい	1	2.5	2.5
9	働きながら資格を取得できる	0	0.0	0.0
21	その他	2	5.0	5.0
	無回答	0	0.0	
	N (%ベース)	40	100	40

問33. あなたは「コンタクトセンター」で働くことに興味がありますか（○は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	働いてみたい	22	4.4	4.5
2	条件次第で働いてみたい	117	23.2	23.9
3	もっと詳しく知りたい	65	12.9	13.3
4	興味はない	133	26.3	27.2
5	わからない	152	30.1	31.1
	無回答	16	3.2	
	N (%ベース)	505	100	489

問34. あなたが「コンタクトセンター」で働くとしたら、どのようなことが心配ですか(○は2つまで)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	業務内容が自分に合っているのか心配	318	63.0	71.1
3	希望する収入が得られるのか心配	197	39.0	44.1
4	勤務時間の自由度があるのか心配	143	28.3	32.0
2	体力的に続けられるのか心配	44	8.7	9.8
5	その他	31	6.1	6.9
	無回答	58	11.5	
	N (%ベース)	505	100	447

(2) 北九州市の高齢者向けアンケート集計

I. あなた自身についてお聞きします。

問1. あなたのお住まいになっている地区はどこですか (○は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	門司区	43	11.8	11.8
2	小倉北区	51	14.0	14.0
3	小倉南区	80	22.0	22.0
4	若松区	44	12.1	12.1
5	八幡東区	34	9.3	9.3
6	八幡西区	93	25.5	25.5
7	戸畑区	19	5.2	5.2
	無回答	0	0.0	
	N (%ベース)	364	100	364

問2. あなたの性別を教えてください (○は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	男性	140	38.5	38.5
2	女性	224	61.5	61.5
	無回答	0	0.0	
	N (%ベース)	364	100	364

問3. あなたの年齢はどれに当てはまりますか (○は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	60歳未満	91	25.0	25.1
2	60～64歳	157	43.1	43.3
3	65～69歳	101	27.7	27.8
4	70～74歳	14	3.8	3.9
5	75歳以上	0	0.0	0.0
	無回答	1	0.3	
	N (%ベース)	364	100	363

問4. あなたが同居している、あなたを含めた世帯の人数を教えてください。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1人(自分だけ)	53	14.6	14.6
2	2人	178	48.9	49.0
3	3人	81	22.3	22.3
4	4人	37	10.2	10.2
5	5人	7	1.9	1.9
6	6人以上	7	1.9	1.9
	無回答	1	0.3	
	N (%ベース)	364	100	363

問5. 問4で「世帯の人数が2人以上」と答えた方は、同居している人を教えてください（〇はいくつでも）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	親	222	71.6	81.3
2	配偶者等	126	40.6	46.2
3	子ども	45	14.5	16.5
4	孫	11	3.5	4.0
5	その他	13	4.2	4.8
	無回答	37	11.9	
	N (%ベース)	310	100	273

## II. あなたの現在のお仕事についてお聞きします。

問6. あなたは現在、働いていますか（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	働いている	218	59.9	60.4
2	以前は働いていたが今は働いていない	136	37.4	37.7
3	働いたことがない	7	1.9	1.9
	無回答	3	0.8	
	N (%ベース)	364	100	361

問7. これまで経験してきたお仕事の職種はどれですか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	事務系	137	38.7	39.1
2	販売系	70	19.8	20.0
6	軽作業・ラインスタッフ	66	18.6	18.9
11	医療・福祉・介護系	55	15.5	15.7
12	技術職	53	15.0	15.1
3	営業系	47	13.3	13.4
4	サービス系	33	9.3	9.4
14	公務員・団体職員	32	9.0	9.1
10	講師・インストラクター	22	6.2	6.3
9	管理・企画系	20	5.6	5.7
5	理容・美容系	3	0.8	0.9
8	IT系エンジニア	2	0.6	0.6
13	専門職	2	0.6	0.6
7	クリエイティブ系	1	0.3	0.3
15	その他	35	9.9	10.0
	無回答	4	1.1	
	N (%ベース)	354	100	350

問8. これまで経験してきたお仕事の勤務形態はどれですか（〇は2つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	主にデスクワーク	163	46.0	47.0
6	工事現場や工場などでの労働	87	24.6	25.1
4	店頭販売・接客	82	23.2	23.6
2	外勤営業	46	13.0	13.3
3	内勤営業	16	4.5	4.6
5	自宅勤務	11	3.1	3.2
7	その他	82	23.2	23.6
	無回答	7	2.0	
	N (%ベース)	354	100	347

問9. 問6で「1. 働いている」と答えた方にお聞きします。今のお仕事の雇用形態はどれですか (〇は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	正規雇用	90	41.3	41.3
2	非正規雇用	91	41.7	41.7
3	業務委託	4	1.8	1.8
4	派遣	4	1.8	1.8
5	自営業	19	8.7	8.7
6	ボランティアを兼ねた雇用	0	0.0	0.0
7	その他	10	4.6	4.6
	無回答	0	0.0	
	N (%ベース)	218	100	218

問10. 問6で「1. 働いている」と答えた方にお聞きします。今のお仕事に満足していますか (〇は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	大変満足	37	17.0	17.1
2	どちらかといえば満足	122	56.0	56.2
3	どちらかといえば不満	48	22.0	22.1
4	大変不満	10	4.6	4.6
	無回答	1	0.5	
	N (%ベース)	218	100	217

問11. 問10で「3. どちらかといえば不満 4. 大変不満」と答えた方にお聞きします。不満である理由は何ですか (〇は2つまで)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
3	賃金が低い	35	60.3	64.8
4	勤務時間等労働条件の柔軟性がない	21	36.2	38.9
1	やりがいがない	10	17.2	18.5
2	仕事の内容が自分に合っていない	8	13.8	14.8
5	通勤など仕事場の立地条件が悪い	3	5.2	5.6
6	その他	12	20.7	22.2
	無回答	4	6.9	
	N (%ベース)	58	100	54

問12. 問6で「2. 以前は働いていたが今は働いていない」と答えた方にお聞きします。お仕事を辞め

た理由は何ですか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	定年退職	44	32.4	36.1
2	育児や介護、看護のため	28	20.6	23.0
4	健康や体力への不安	21	15.4	17.2
9	老後を楽しむなど自分の都合	19	14.0	15.6
3	転居したため	9	6.6	7.4
6	仕事の内容が自分に合わなかった	9	6.6	7.4
10	倒産や退職勧告など一方的な会社の都合	7	5.1	5.7
7	賃金が低かった	2	1.5	1.6
8	労働時間など労働条件が厳しかった	2	1.5	1.6
5	やりがいかなかった	0	0.0	0.0
11	その他	20	14.7	16.4
	無回答	14	10.3	
	N (%ベース)	136	100	122

### Ⅲ. あなたのこれからの就業希望についてお聞きします。

問13. あなたの現在の就業への希望を教えてください（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	現在の事業所に継続して働く	166	45.6	47.8
2	転職を希望している	18	4.9	5.2
3	すぐに仕事を探して働きたい	18	4.9	5.2
4	独立／起業したい	1	0.3	0.3
5	辞めたい	7	1.9	2.0
6	健康上の理由で働きたいけど働けない	23	6.3	6.6
7	介護等家族の事情で働きたいけど働けない	22	6.0	6.3
8	働きたくない	68	18.7	19.6
9	その他	24	6.6	6.9
	無回答	17	4.7	
	N (%ベース)	364	100	347

問14. あなたは、いくつまで働きたいと思いますか（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	60歳頃まで	14	5.0	5.3
2	65歳頃まで	94	33.7	35.5
3	70歳頃まで	84	30.1	31.7
4	75歳頃まで	22	7.9	8.3
5	80歳頃まで	1	0.4	0.4
6	働ける限りいつまでも	50	17.9	18.9
	無回答	14	5.0	
	N (%ベース)	279	100	265

問15. あなたが働く目的を教えてください（〇は2つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	生活の維持	154	55.2	57.5
2	生活のゆとり	91	32.6	34.0
7	健康の維持	63	22.6	23.5
3	能力・経験を活かしたい	51	18.3	19.0
4	生きがい	39	14.0	14.6
5	社会貢献	26	9.3	9.7
6	仲間づくり	13	4.7	4.9
8	働くのは義務だから	6	2.2	2.2
9	特に目的はない	2	0.7	0.7
10	その他	11	3.9	4.1
	無回答	11	3.9	
	N (%ベース)	279	100	268

問16. あなたが働く際に希望する雇用形態はどれですか（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	正規雇用	96	34.4	36.4
2	非正規雇用	88	31.5	33.3
3	業務委託	2	0.7	0.8
4	派遣	1	0.4	0.4
5	自営業	15	5.4	5.7
6	ボランティアを兼ねた雇用	17	6.1	6.4
7	条件次第で特に雇用形態は問わない	41	14.7	15.5
8	その他	4	1.4	1.5
	無回答	15	5.4	
	N (%ベース)	279	100	264

問17. あなたがお仕事を選ぶ際、どのようなことを重視しますか（番号を重視する順に3つまでお書きください）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	やりがい	148	40.7	57.6
2	自己の成長	30	8.2	11.7
3	勤務時間の自由度	110	30.2	42.8
4	収入	146	40.1	56.8
5	家事や介護への配慮	55	15.1	21.4
6	通勤時間	113	31.0	44.0
7	勤務場所	133	36.5	51.8
	無回答	107	29.4	
	N (%ベース)	364	100	257

問18. あなたは、どのような職種のお仕事をしたいですか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	事務系	67	24.0	27.5
6	軽作業・ラインスタッフ	43	15.4	17.6
2	販売系	38	13.6	15.6
15	特に希望する職種はない	37	13.3	15.2
11	医療・福祉・介護系	36	12.9	14.8
4	サービス系	30	10.8	12.3
12	技術職	27	9.7	11.1
14	公務員・団体職員	23	8.2	9.4
9	管理・企画系	21	7.5	8.6
3	営業系	15	5.4	6.1
10	講師・インストラクター	10	3.6	4.1
13	専門職	5	1.8	2.0
7	クリエイティブ系	4	1.4	1.6
8	IT系エンジニア	3	1.1	1.2
5	理容・美容系	1	0.4	0.4
16	その他	16	5.7	6.6
	無回答	35	12.5	
	N (%ベース)	279	100	244

問19. あなたは、どのような勤務形態を望んでいますか（〇は2つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	主にデスクワーク	78	28.0	31.0
7	特に希望する勤務形態はない	72	25.8	28.6
4	店頭販売・接客	45	16.1	17.9
6	工事現場や工場などでの労働	34	12.2	13.5
5	自宅勤務	31	11.1	12.3
3	内勤営業	22	7.9	8.7
2	外勤営業	7	2.5	2.8
8	その他	27	9.7	10.7
	無回答	27	9.7	
	N (%ベース)	279	100	252

問20. あなたがお仕事を選ぶ際の条件を教えてください。

① 勤務場所（〇は1つ）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	北九州市内	240	86.0	89.2
2	北九州市外	3	1.1	1.1
3	どちらでもよい	26	9.3	9.7
	無回答	10	3.6	
	N (%ベース)	279	100	269

② おおよその希望月収（〇は1つ）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	10万円未満	84	30.1	31.7
2	10～19万円	88	31.5	33.2
3	20～29万円	58	20.8	21.9
4	30～39万円	21	7.5	7.9
5	40～49万円	8	2.9	3.0
6	50万円以上	6	2.2	2.3
	無回答	14	5.0	
	N (%ベース)	279	100	265

③ おおよその習慣勤務日数や1日の勤務時間（数字を記入）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1日	2	0.7	0.8
2	2日	8	2.9	3.1
3	3日	33	11.8	12.9
4	4日	52	18.6	20.4
5	5日	143	51.3	56.1
6	6日	17	6.1	6.7
7	7日	0	0.0	0.0
	無回答	24	8.6	
	N (%ベース)	279	100	255

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	3時間未満	1	0.4	0.4
2	3時間以上5時間未満	21	7.5	8.1
3	5時間以上7時間未満	92	33.0	35.4
4	7時間以上9時間未満	139	49.8	53.5
5	9時間以上	7	2.5	2.7
	無回答	19	6.8	
	N (%ベース)	279	100	260

④ 勤務可能曜日（〇はいくつでも）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	月曜日	222	79.6	90.6
2	火曜日	220	78.9	89.8
3	水曜日	216	77.4	88.2
4	木曜日	218	78.1	89.0
5	金曜日	213	76.3	86.9
6	土曜日	76	27.2	31.0
7	日曜日	55	19.7	22.4
	無回答	34	12.2	
	N (%ベース)	279	100	245

⑤おおよその出退社時間（午前・午後いずれかに○をして、数字を記入）

（出社）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	午前	249	89.2	97.6
2	午後	6	2.2	2.4
	無回答	24	8.6	
	N (%ベース)	279	100	255

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	6時以前	7	2.5	2.8
2	7時	16	5.7	6.3
3	8時	81	29.0	31.9
4	9時	106	38.0	41.7
5	10時	37	13.3	14.6
6	11時	1	0.4	0.4
7	12時	1	0.4	0.4
8	13時以降	5	1.8	2.0
	無回答	25	9.0	
	N (%ベース)	279	100	254

（退社）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	午前	2	0.7	0.8
2	午後	253	90.7	99.2
	無回答	24	8.6	
	N (%ベース)	279	100	255

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	12時以前	11	3.9	4.3
2	13時～14時	20	7.2	7.9
3	15時～16時	79	28.3	31.2
4	17時～18時	131	47.0	51.8
5	19時～20時	9	3.2	3.6
6	21時以降	3	1.1	1.2
	無回答	26	9.3	
	N (%ベース)	279	100	253

⑥おおよその通勤時間（数字を記入）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	10分未満	7	2.5	2.7
2	10分以上20分未満	37	13.3	14.2
3	20分以上30分未満	42	15.1	16.2
4	30分以上40分未満	120	43.0	46.2
5	40分以上50分未満	20	7.2	7.7
6	50分以上1時間未満	4	1.4	1.5
7	1時間以上	30	10.8	11.5
	無回答	19	6.8	
	N (%ベース)	279	100	260

⑦主な通勤手段（〇は1つ）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	電車	11	3.9	4.2
2	モノレール	6	2.2	2.3
3	バス	50	17.9	19.1
4	車	152	54.5	58.0
5	自転車	17	6.1	6.5
6	徒歩	20	7.2	7.6
7	その他	6	2.2	2.3
	無回答	17	6.1	
	N (%ベース)	279	100	262

⑧勤務制度等（〇はいくつでも）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
5	突発的な家族の介護等で休みがとれること	150	53.8	61.2
1	男女の差別のない勤務評価制度であること	110	39.4	44.9
2	家族の介護等に理解のある上司がいること	84	30.1	34.3
3	介護等の休暇制度があること	60	21.5	24.5
4	固定時間ではなくフレックス勤務が可能なこと	58	20.8	23.7
6	その他	12	4.3	4.9
	無回答	34	12.2	
	N (%ベース)	279	100	245

問21. あなたがお仕事を探す際に、どのようなことに配慮しますか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
4	自分の体力や健康	186	66.7	72.4
7	職場の働きやすい環境	165	59.1	64.2
6	自分の経験や能力	122	43.7	47.5
5	仕事のやりがい	85	30.5	33.1
1	配偶者等の理解	55	19.7	21.4
3	家事・介護等への影響	40	14.3	15.6
2	家族の理解	26	9.3	10.1
8	扶養控除などの制度問題	9	3.2	3.5
9	その他	2	0.7	0.8
	無回答	22	7.9	
	N (%ベース)	279	100	257

問22. あなたは、どのような方法でお仕事を探しますか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
6	ハローワーク	163	58.4	64.4
8	知人の紹介	101	36.2	39.9
2	折込みちらし	90	32.3	35.6
7	インターネット	48	17.2	19.0
1	新聞	46	16.5	18.2
3	フリーペーパー	32	11.5	12.6
4	店舗の貼り紙	27	9.7	10.7
5	口コミ	27	9.7	10.7
9	その他	9	3.2	3.6
	無回答	26	9.3	
	N (%ベース)	279	100	253

#### IV. あなたが必要としている就業に関する支援についてお聞きします。

問23. あなたがお仕事を探す際に、どのような支援があるとよいですか（〇は3つまで）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
2	就職に必要な技能研修の実施	82	29.4	37.3
3	企業の体験勤務の実施	80	28.7	36.4
5	専門知識・資格等取得への経済的支援	68	24.4	30.9
7	一元的な相談窓口の開設	54	19.4	24.5
1	企業説明会の開催	53	19.0	24.1
6	介護・看護支援の充実	53	19.0	24.1
8	一元的な就活情報サイトの開設	42	15.1	19.1
4	就活セミナーの開催	17	6.1	7.7
9	その他	9	3.2	4.1
	無回答	59	21.1	
	N (%ベース)	279	100	220

## コンタクトセンターに関する意識調査

問25. あなたは「コンタクトセンター」という業態を御存知でしたか（〇は1つ）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	知っていた	10	3.6	3.8
2	知らなかった	250	89.6	96.2
	無回答	19	6.8	
	N (%ベース)	279	100	260

問26. 問25で「1. 知っていた」と答えた方は、コンタクトセンターのイメージを教えてください  
(〇はいくつでも)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
7	苦情やクレームが多い	5	50.0	55.6
3	業務がいろいろあって大変そう	3	30.0	33.3
19	ストレスがたまる	3	30.0	33.3
4	研修などサポート体制がある	2	20.0	22.2
10	勤務時間に自由度がある	2	20.0	22.2
12	仕事の時間が不規則	2	20.0	22.2
16	給料が安い	2	20.0	22.2
18	人間関係のトラブルがある	2	20.0	22.2
20	毎日同じことの繰り返し	2	20.0	22.2
1	経営が安定している	1	10.0	11.1
5	休む暇がなさそう	1	10.0	11.1
6	ノルマが厳しそう	1	10.0	11.1
9	働きながら資格を取得できる	1	10.0	11.1
11	休日出勤や残業等で拘束時間が長い	1	10.0	11.1
2	清潔感がある	0	0.0	0.0
8	介護・看護休暇がとりやすい	0	0.0	0.0
13	有給休暇がとりづらい	0	0.0	0.0
14	知識が身につく	0	0.0	0.0
15	給料が高い	0	0.0	0.0
17	仲間がたくさんできる	0	0.0	0.0
21	その他	0	0.0	0.0
	無回答	1	10.0	
	N (%ベース)	10	100	9

問27. あなたは「コンタクトセンター」で働くことに興味がありますか (〇は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	働いてみたい	9	3.2	3.6
2	条件次第で働いてみたい	34	12.2	13.5
3	もっと詳しく知りたい	46	16.5	18.3
4	興味はない	65	23.3	25.8
5	わからない	98	35.1	38.9
	無回答	27	9.7	
	N (%ベース)	279	100	252

問28. あなたが「コンタクトセンター」で働くとしたら、どのようなことが心配ですか (〇は2つまで)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	業務内容が自分に合っているのか心配	140	50.2	72.5
4	勤務時間の自由度があるのか心配	70	25.1	36.3
2	体力的に続けられるのか心配	53	19.0	27.5
3	希望する収入が得られるのか心配	47	16.8	24.4
5	その他	9	3.2	4.7
	無回答	86	30.8	
	N (%ベース)	279	100	193

(3) 他市の女性向けアンケート集計

働いている、あるいは就業を希望している女性の方にお聞きします。

問1. あなたの年齢はどれに当てはまりますか (〇は1つ)。

		問1 年齢											
上段:度数 下段:%		合計	20歳未満	20~24歳	25~29歳	30~34歳	35~39歳	40~44歳	45~49歳	50~54歳	55~59歳	60歳以上	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900	-	54	81	194	175	170	118	72	36	-	-
		100.0	-	6.0	9.0	21.6	19.4	18.9	13.1	8.0	4.0	-	-
	札幌	300	-	15	30	62	61	53	43	24	12	-	-
		100.0	-	5.0	10.0	20.7	20.3	17.7	14.3	8.0	4.0	-	-
	仙台	300	-	22	23	66	57	58	38	26	10	-	-
	100.0	-	7.3	7.7	22.0	19.0	19.3	12.7	8.7	3.3	-	-	
福岡	300	-	17	28	66	57	59	37	22	14	-	-	
	100.0	-	5.7	9.3	22.0	19.0	19.7	12.3	7.3	4.7	-	-	

問2. あなたは独身ですか、既婚者ですか (〇は1つ)。

		問2 結婚の有無			
上段:度数 下段:%		合計	未婚	既婚	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900	428	472	-
		100.0	47.6	52.4	-
	札幌	300	156	144	-
		100.0	52.0	48.0	-
	仙台	300	137	163	-
	100.0	45.7	54.3	-	
福岡	300	135	165	-	
	100.0	45.0	55.0	-	

問3. お子様はいらっしゃいますか (〇は1つ)。

		問3 子の有無			
上段:度数 下段:%		合計	いる	いない	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900	367	533	-
		100.0	40.8	59.2	-
	札幌	300	105	195	-
		100.0	35.0	65.0	-
	仙台	300	118	182	-
	100.0	39.3	60.7	-	
福岡	300	144	156	-	
	100.0	48.0	52.0	-	

問4. 問3で「1. いる」と回答した方、お子様は何人ですか。また、末子の年齢はいくつですか。

上段:度数 下段:%		問4 子の人数				
		合計	1人	2人	3人以上	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	367 100.0	162 44.1	160 43.6	45 12.3	-
	札幌	105 100.0	46 43.8	43 41.0	16 15.2	-
	仙台	118 100.0	55 46.6	50 42.4	13 11.0	-
	福岡	144 100.0	61 42.4	67 46.5	16 11.1	-

上段:度数 下段:%		問4 末子の年齢					
		合計	0~4歳	5~9歳	10~14歳	15歳以上	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	367 100.0	141 38.4	62 16.9	58 15.8	106 28.9	-
	札幌	105 100.0	41 39.0	17 16.2	17 16.2	30 28.6	-
	仙台	118 100.0	41 34.7	19 16.1	24 20.3	34 28.8	-
	福岡	144 100.0	59 41.0	26 18.1	17 11.8	42 29.2	-

問5. あなたは現在、働いていますか（○は1つ）。

上段:度数 下段:%		問5 就業の有無				
		合計	働いている	以前は働いていたが今は働いていない	働いたことがない	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	651 72.3	222 24.7	27 3.0	-
	札幌	300 100.0	211 70.3	81 27.0	8 2.7	-
	仙台	300 100.0	221 73.7	70 23.3	9 3.0	-
	福岡	300 100.0	219 73.0	71 23.7	10 3.3	-

問6. 今のお仕事の雇用形態はどれですか（○は1つ）。

上段:度数 下段:%		問6 現在の雇用形態							
		合計	正規雇用	非正規雇用	派遣	業務委託	会社経営・自営業	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	651 100.0	244 37.5	310 47.6	43 6.6	21 3.2	30 4.6	3 0.5	-
	札幌	211 100.0	89 42.2	88 41.7	16 7.6	7 3.3	11 5.2	-	-
	仙台	221 100.0	82 37.1	102 46.2	18 8.1	9 4.1	9 4.1	1 0.5	-
	福岡	219 100.0	73 33.3	120 54.8	9 4.1	5 2.3	10 4.6	2 0.9	-

問7. これまで経験してきたお仕事の職種はどれですか（〇は3つまで）。

上段:度数		問7 経験のある職種									
下段:%		合計	事務系	販売系	営業系	サービス系	理容・美容系	軽作業・ラインスタッフ	クリエイティブ系	IT系エンジニア	
札幌・仙台・福岡	合計	222 100.0	137 61.7	96 43.2	25 11.3	37 16.7	5 2.3	23 10.4	12 5.4	6 2.7	
	札幌	81 100.0	46 56.8	35 43.2	8 9.9	11 13.6	2 2.5	9 11.1	4 4.9	2 2.5	
	仙台	70 100.0	49 70.0	27 38.6	10 14.3	12 17.1	1 1.4	5 7.1	2 2.9	2 2.9	
	福岡	71 100.0	42 59.2	34 47.9	7 9.9	14 19.7	2 2.8	9 12.7	6 8.5	2 2.8	

上段:度数		問7 経験のある職種							
下段:%		管理・企画系	講師・インストラクター	医療・福祉・介護系	技術職	専門職	公務員・団体職員	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	6 2.7	13 5.9	30 13.5	2 0.9	3 1.4	14 6.3	9 4.1	-
	札幌	3 3.7	3 3.7	16 19.8	-	1 1.2	7 8.6	2 2.5	-
	仙台	2 2.9	2 2.9	7 10.0	1 1.4	-	5 7.1	3 4.3	-
	福岡	1 1.4	8 11.3	7 9.9	1 1.4	2 2.8	2 2.8	4 5.6	-

問8. これまで経験してきたお仕事の勤務形態はどれですか（〇は2つまで）。

上段:度数		問8 経験のある勤務形態							
下段:%		合計	デスクワーク	外勤営業	内勤営業	店頭販売・接客	自宅勤務	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	541 60.1	60 6.7	117 13.0	326 36.2	19 2.1	82 9.1	27 3.0
	札幌	300 100.0	171 57.0	18 6.0	39 13.0	106 35.3	8 2.7	29 9.7	8 2.7
	仙台	300 100.0	197 65.7	19 6.3	38 12.7	104 34.7	5 1.7	25 8.3	9 3.0
	福岡	300 100.0	173 57.7	23 7.7	40 13.3	116 38.7	6 2.0	28 9.3	10 3.3

問9. あなたが働く目的を教えてください（〇は2つまで）。

上段:度数		問9 働く目的										
下段:%		合計	生活費の確保	貯蓄	自己実現	生きがい	社会貢献	仲間づくり	働くのは義務だから	特に目的はない	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	27 100.0	21 77.8	12 44.4	2 7.4	4 14.8	4 14.8	-	2 7.4	2 7.4	-	-
	札幌	8 100.0	6 75.0	5 62.5	1 12.5	1 12.5	2 25.0	-	1 12.5	-	-	-
	仙台	9 100.0	8 88.9	2 22.2	1 11.1	-	1 11.1	-	1 11.1	1 11.1	-	-
	福岡	10 100.0	7 70.0	5 50.0	-	3 30.0	1 10.0	-	-	1 10.0	-	-

問10. あなたが今後働く際に希望する雇用形態はどれですか（○は1つ）。

上段:度数		問10 希望する雇用形態								
下段:%	合計	正規雇用	非正規雇用	派遣	業務委託	自営業	条件次第で特に雇用形態は問わない	その他	無回答	
札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	412 45.8	300 33.3	35 3.9	23 2.6	32 3.6	98 10.9	-	-
	札幌	300 100.0	148 49.3	91 30.3	9 3.0	7 2.3	13 4.3	32 10.7	-	-
	仙台	300 100.0	129 43.0	108 36.0	11 3.7	7 2.3	10 3.3	35 11.7	-	-
	福岡	300 100.0	135 45.0	101 33.7	15 5.0	9 3.0	9 3.0	31 10.3	-	-

問11. あなたがお仕事を選ぶ際、どのようなことを重視しますか（番号を重視する順に3つまでお書きください）。

上段:度数		問11 仕事を選ぶ際、重要視すること(1番目)									
下段:%	合計	やりがい	自己成長	勤務時間の自由度	収入	家事や介護への配慮	通勤時間	勤務場所	勤務環境	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	146 16.2	16 1.8	143 15.9	346 38.4	44 4.9	22 2.4	79 8.8	94 10.4	10 1.1
	札幌	300 100.0	50 16.7	6 2.0	51 17.0	116 38.7	14 4.7	7 2.3	28 9.3	24 8.0	4 1.3
	仙台	300 100.0	41 13.7	4 1.3	43 14.3	122 40.7	14 4.7	10 3.3	29 9.7	32 10.7	5 1.7
	福岡	300 100.0	55 18.3	6 2.0	49 16.3	108 36.0	16 5.3	5 1.7	22 7.3	38 12.7	1 0.3

上段:度数		問11 仕事を選ぶ際、重要視すること(2番目)									
下段:%	合計	やりがい	自己成長	勤務時間の自由度	収入	家事や介護への配慮	通勤時間	勤務場所	勤務環境	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	79 8.8	54 6.0	140 15.6	228 25.3	46 5.1	117 13.0	128 14.2	107 11.9	1 0.1
	札幌	300 100.0	25 8.3	17 5.7	44 14.7	75 25.0	15 5.0	39 13.0	48 16.0	36 12.0	1 0.3
	仙台	300 100.0	33 11.0	18 6.0	49 16.3	71 23.7	15 5.0	41 13.7	37 12.3	36 12.0	-
	福岡	300 100.0	21 7.0	19 6.3	47 15.7	82 27.3	16 5.3	37 12.3	43 14.3	35 11.7	-

上段:度数		問11 仕事を選ぶ際、重要視すること(3番目)									
下段:%	合計	やりがい	自己成長	勤務時間の自由度	収入	家事や介護への配慮	通勤時間	勤務場所	勤務環境	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	88 9.8	53 5.9	80 8.9	143 15.9	54 6.0	109 12.1	171 19.0	190 21.1	12 1.3
	札幌	300 100.0	25 8.3	14 4.7	25 8.3	47 15.7	23 7.7	33 11.0	57 19.0	69 23.0	7 2.3
	仙台	300 100.0	32 10.7	24 8.0	26 8.7	52 17.3	17 5.7	32 10.7	51 17.0	64 21.3	2 0.7
	福岡	300 100.0	31 10.3	15 5.0	29 9.7	44 14.7	14 4.7	44 14.7	63 21.0	57 19.0	3 1.0

問12. あなたは、今後どのような職種のお仕事をしたいですか（〇は3つまで）。

上段:度数		問12 希望する職種								
下段:%		合計	事務系	販売系	営業系	サービス系	理容・美容系	軽作業・ラインスタッフ	クリエイティブ系	IT系エンジニア
札幌・仙台・福岡	合計	900	506	164	32	71	32	58	58	9
		100.0	56.2	18.2	3.6	7.9	3.6	6.4	6.4	1.0
	札幌	300	163	55	17	31	11	26	19	4
		100.0	54.3	18.3	5.7	10.3	3.7	8.7	6.3	1.3
仙台	合計	300	178	57	4	20	8	14	21	2
		100.0	59.3	19.0	1.3	6.7	2.7	4.7	7.0	0.7
福岡	合計	300	165	52	11	20	13	18	18	3
		100.0	55.0	17.3	3.7	6.7	4.3	6.0	6.0	1.0

上段:度数		問12 希望する職種								
下段:%		管理・企画系	講師・インストラクター	医療・福祉・介護系	技術職	専門職	公務員・団体職員	特に希望する職種はない	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	36	57	126	25	24	63	80	19	-
		4.0	6.3	14.0	2.8	2.7	7.0	8.9	2.1	-
	札幌	12	14	52	8	7	20	28	5	-
		4.0	4.7	17.3	2.7	2.3	6.7	9.3	1.7	-
仙台	合計	8	18	33	9	12	23	26	7	-
		2.7	6.0	11.0	3.0	4.0	7.7	8.7	2.3	-
福岡	合計	16	25	41	8	5	20	26	7	-
		5.3	8.3	13.7	2.7	1.7	6.7	8.7	2.3	-

問13. あなたは、今後どのような勤務形態を望んでいますか（〇は2つまで）。

上段:度数		問13 希望する勤務形態								
下段:%		合計	デスクワーク	外勤営業	内勤営業	店頭販売・接客	自宅勤務	特に希望する勤務形態はない	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900	545	21	91	193	103	146	31	-
		100.0	60.6	2.3	10.1	21.4	11.4	16.2	3.4	-
	札幌	300	170	7	32	63	24	59	15	-
		100.0	56.7	2.3	10.7	21.0	8.0	19.7	5.0	-
仙台	合計	300	201	3	24	62	44	37	7	-
		100.0	67.0	1.0	8.0	20.7	14.7	12.3	2.3	-
福岡	合計	300	174	11	35	68	35	50	9	-
		100.0	58.0	3.7	11.7	22.7	11.7	16.7	3.0	-

問14. あなたがお仕事を選ぶ際の条件を教えてください。

① およその希望月収（〇は1つ）

上段:度数		問14 仕事を選ぶ条件(収入)							
下段:%		合計	10万未満	10~19万円	20~29万円	30~39万円	40~49万円	50万円以上	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900	214	307	258	81	13	27	-
		100.0	23.8	34.1	28.7	9.0	1.4	3.0	-
	札幌	300	72	100	84	31	4	9	-
		100.0	24.0	33.3	28.0	10.3	1.3	3.0	-
仙台	合計	300	73	102	84	31	4	6	-
		100.0	24.3	34.0	28.0	10.3	1.3	2.0	-
福岡	合計	300	69	105	90	19	5	12	-
		100.0	23.0	35.0	30.0	6.3	1.7	4.0	-

② およその週間勤務日数や1日の勤務時間（数字を記入）

上段:度数		問14 仕事を選ぶ条件(勤務日数)								
下段:%		合計	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900	1	15	105	142	610	24	3	-
		100.0	0.1	1.7	11.7	15.8	67.8	2.7	0.3	-
	札幌	300	1	5	34	42	208	7	3	-
		100.0	0.3	1.7	11.3	14.0	69.3	2.3	1.0	-
仙台	合計	300	-	5	31	58	200	6	-	-
		100.0	-	1.7	10.3	19.3	66.7	2.0	-	-
福岡	合計	300	-	5	40	42	202	11	-	-
		100.0	-	1.7	13.3	14.0	67.3	3.7	-	-

上段:度数		問14 仕事を選ぶ条件(勤務時間)					
下段:%		合計	3時間未満	3~5時間	5~7時間	7時間以上	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900	1	65	239	595	-
		100.0	0.1	7.2	26.6	66.1	-
	札幌	300	-	21	74	205	-
		100.0	-	7.0	24.7	68.3	-
仙台	合計	300	1	21	80	198	-
		100.0	0.3	7.0	26.7	66.0	-
福岡	合計	300	-	23	85	192	-
		100.0	-	7.7	28.3	64.0	-

③勤務制度等（〇はいくつでも）

上段:度数		問14 仕事を選ぶ条件(勤務制度)										
下段:%		合計	性別での差別なく、かつ勤務体系に応じた勤務評価制度であること	育児や介護に理解のある上司がいること	育児・介護等多様なライフスタイルに合わせた両立支援制度があること	固定時間ではなくフレックス勤務が可能なこと	育児・介護等による突発的な休みも対応できる職場風土があること	キャリアアップ支援制度があること	時間外勤務が少ないこと	事業所内保育所があること	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900	435	378	309	226	364	177	464	43	16	-
		100.0	48.3	42.0	34.3	25.1	40.4	19.7	51.6	4.8	1.8	-
	札幌	300	144	109	82	74	110	55	156	17	7	-
		100.0	48.0	36.3	27.3	24.7	36.7	18.3	52.0	5.7	2.3	-
仙台	合計	300	154	127	105	79	122	64	144	15	4	-
		100.0	51.3	42.3	35.0	26.3	40.7	21.3	48.0	5.0	1.3	-
福岡	合計	300	137	142	122	73	132	58	164	11	5	-
		100.0	45.7	47.3	40.7	24.3	44.0	19.3	54.7	3.7	1.7	-

問15. あなたは、どのような方法でお仕事を探しますか（〇は3つまで）。

上段:度数		問15 仕事の探し方											
下段:%		合計	新聞	折込チラシ	フリーペーパー	店舗の張り紙	口コミ	ハローワーク	就活情報Webサイト	企業のWebサイト	知人の紹介	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900	84	99	316	56	50	451	498	125	121	36	-
		100.0	9.3	11.0	35.1	6.2	5.6	50.1	55.3	13.9	13.4	4.0	-
	札幌	300	34	14	86	15	19	143	178	43	48	17	-
		100.0	11.3	4.7	28.7	5.0	6.3	47.7	59.3	14.3	16.0	5.7	-
仙台	合計	300	33	34	127	26	9	162	152	46	31	10	-
		100.0	11.0	11.3	42.3	8.7	3.0	54.0	50.7	15.3	10.3	3.3	-
福岡	合計	300	17	51	103	15	22	146	168	36	42	9	-
		100.0	5.7	17.0	34.3	5.0	7.3	48.7	56.0	12.0	14.0	3.0	-

問16. あなたがお仕事を探す際に、どのような支援があるとよいですか（〇は3つまで）。

上段:度数		問16 仕事を探す際の支援制度												
下段:%	合計	企業説明会の開催	就職に必要な技能研修の実施	企業の体験勤務の実施	女性就活セミナーの開催	育児・介護・看護支援の充実	キャリアアップ支援	専門知識・資格等取得への経済的支援	保育支援	一元的な相談窓口	一元的な就活情報サイトの開設	その他	無回答	
	札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	163 18.1	270 30.0	166 18.4	163 18.1	230 25.6	181 20.1	294 32.7	98 10.9	65 7.2	93 10.3	19 2.1
札幌		300 100.0	54 18.0	82 27.3	64 21.3	48 16.0	63 21.0	57 19.0	108 36.0	24 8.0	18 6.0	29 9.7	5 1.7	-
仙台		300 100.0	63 21.0	97 32.3	51 17.0	66 22.0	78 26.0	60 20.0	98 32.7	29 9.7	27 9.0	33 11.0	7 2.3	-
福岡		300 100.0	46 15.3	91 30.3	51 17.0	49 16.3	89 29.7	64 21.3	88 29.3	45 15.0	20 6.7	31 10.3	7 2.3	-

問17. あなたは「コンタクトセンター」という業態を御存知でしたか（〇は1つ）。

上段:度数		問17 CCの認知			
下段:%	合計	合計	知っていた	知らなかった	無回答
	札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	84 9.3	816 90.7
札幌		300 100.0	29 9.7	271 90.3	-
仙台		300 100.0	29 9.7	271 90.3	-
福岡		300 100.0	26 8.7	274 91.3	-

問18. 問17で「1. 知っていた」と答えた方は、コンタクトセンターのイメージを教えてください（〇はいくつでも）。

上段:度数		問18 CCのイメージ											
下段:%	合計	経営が安定している	清潔感がある	業務がいろいろあって大変そう	研修などサポート体制がある。	休む暇がなさそう	ノルマが厳しい	苦情やクレームが多い	出産・育児休暇が取りやすい	働きながら資格を取得することができる	勤務時間に自由度がある	休日出勤や残業等で拘束時間が長い	無回答
	札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	8 0.9	5 0.6	16 1.8	23 2.6	13 1.4	24 2.7	32 3.6	1 0.1	7 0.8	13 1.4
札幌		300 100.0	3 1.0	1 0.3	5 1.7	10 3.3	5 1.7	5 1.7	14 4.7	-	2 0.7	5 1.7	4 1.3
仙台		300 100.0	-	3 1.0	5 1.7	2 0.7	6 2.0	14 4.7	8 2.7	-	3 1.0	5 1.7	6 2.0
福岡		300 100.0	5 1.7	1 0.3	6 2.0	11 3.7	2 0.7	5 1.7	10 3.3	1 0.3	2 0.7	3 1.0	-

上段:度数		問18 CCのイメージ										
下段:%	合計	仕事の時間が不規則	有給休暇がとりづらい	知識が身に着く	給料が高い	給料が安い	仲間がたくさんいる	人間関係のトラブルがたくさんある	ストレスがたまる	毎日同じことの繰り返し	その他	無回答
	札幌・仙台・福岡	合計	14 1.6	14 1.6	2 0.2	8 0.9	13 1.4	5 0.6	19 2.1	23 2.6	14 1.6	2 0.2
札幌		6 2.0	7 2.3	-	3 1.0	6 2.0	2 0.7	7 2.3	6 2.0	8 2.7	2 0.7	269 89.7
仙台		6 2.0	4 1.3	-	2 0.7	3 1.0	2 0.7	7 2.3	8 2.7	3 1.0	-	275 91.7
福岡		2 0.7	3 1.0	2 0.7	3 1.0	4 1.3	1 0.3	5 1.7	9 3.0	3 1.0	-	272 90.7

問19. あなたは「コンタクトセンター」で働くことに興味がありますか（○は1つ）。

上段:度数		問19 CCで働くことの興味の有無						
下段:%		合計	働いてみたい	条件次第で働いてみたい	もっと詳しく知りたい	興味はない	わからない	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	33 3.7	255 28.3	254 28.2	177 19.7	181 20.1	-
	札幌	300 100.0	9 3.0	83 27.7	85 28.3	61 20.3	62 20.7	-
	仙台	300 100.0	11 3.7	84 28.0	80 26.7	65 21.7	60 20.0	-
	福岡	300 100.0	13 4.3	88 29.3	89 29.7	51 17.0	59 19.7	-

問20. あなたが「コンタクトセンター」で働くとしたら、どのようなことが心配ですか（○は2つまで）。

上段:度数		問20 CCで働くことの心配事						
下段:%		合計	業務内容医が自分に合っているのか心配	体力的に続けられるのか心配	希望する収入が得られるのか心配	勤務時間の自由度があるのか心配	その他	無回答
札幌・仙台・福岡	合計	900 100.0	577 64.1	142 15.8	359 39.9	271 30.1	28 3.1	-
	札幌	300 100.0	194 64.7	47 15.7	117 39.0	88 29.3	13 4.3	-
	仙台	300 100.0	206 68.7	51 17.0	115 38.3	91 30.3	7 2.3	-
	福岡	300 100.0	177 59.0	44 14.7	127 42.3	92 30.7	8 2.7	-

#### (4) 企業向けアンケート集計

### I. 貴社の事業概要についてお聞きします

問1. 会社名、事業所名等を御記入ください。

問1 従業員数 (数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	20人以下	1	2.3	2.3
2	21人以上50人以下	2	4.5	4.5
3	51人以上100人以下	5	11.4	11.4
4	101人以上300人以下	7	15.9	15.9
5	301人以上1000人以下	14	31.8	31.8
6	1001人以上	15	34.1	34.1
	無回答	0	0.0	
	N (%ベース)	44	100	44

問1 正社員数 (数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	20人以下	2	4.5	4.7
2	21人以上50人以下	6	13.6	14.0
3	51人以上100人以下	5	11.4	11.6
4	101人以上300人以下	11	25.0	25.6
5	301人以上1000人以下	10	22.7	23.3
6	1001人以上	9	20.5	20.9
	無回答	1	2.3	
	N (%ベース)	44	100	43

問1 男性の割合 (数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0~1割	4	9.1	9.3
2	2~3割	5	11.4	11.6
3	4~5割	5	11.4	11.6
4	6~7割	14	31.8	32.6
5	8割以上	15	34.1	34.9
	無回答	1	2.3	
	N (%ベース)	44	100	43

問1 女性の割合 (数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	0~1割	8	18.2	18.6
2	2~3割	12	27.3	27.9
3	4~5割	11	25.0	25.6
4	6~7割	4	9.1	9.3
5	8割以上	8	18.2	18.6
	無回答	1	2.3	
	N (%ベース)	44	100	43

問1 年間売上額 (数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	5億円未満	3	6.8	7.5
2	5億円以上10億円未満	4	9.1	10.0
3	10億円以上50億円未満	10	22.7	25.0
4	50億円以上100億円未満	8	18.2	20.0
5	100億円以上500億円未満	8	18.2	20.0
6	500億円以上1,000億円未満	4	9.1	10.0
7	1,000億円以上	3	6.8	7.5
	無回答	4	9.1	
	N (%ベース)	44	100	40

問1 設立年 (数量)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	1940年より前	3	6.8	7.0
2	1940～1959年	7	15.9	16.3
3	1960～1979年	13	29.5	30.2
4	1980～1999年	13	29.5	30.2
5	2000年以上	7	15.9	16.3
	無回答	1	2.3	
	N (%ベース)	44	100	43

問2. 貴社では、事務系業務で、コンタクトセンターを運営あるいは利用していますか (○は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
現在、コンタクトセンター事業を行っている事業者様へのご質問	【行っている事業者】すべての業務をインハウス(自社)で行っている	13	29.5	29.5
	【行っている事業者】全部又は一部の業務をアウトソース(外部委託)している	13	29.5	29.5
今後、コンタクトセンター事業を計画している事業者様へのご質問	【計画している事業】すべての業務をインハウス(自社)で行う予定である	0	0.0	0.0
	【計画している事業】全部又は一部の業務をアウトソース(外部委託)する予定である	1	2.3	2.3
コンタクトセンター事業を自ら行う予定はない事業者様へのご質問	【自ら行う予定はない事業者】全部又は一部の業務をアウトソース(外部委託)している(する予定である)	3	6.8	6.8
	【自ら行う予定はない事業者】業務のアウトソース(外部委託)は行っていない(今後行う予定はない)	14	31.8	31.8
	無回答	0	0.0	
	N (%ベース)	44	100	44

コンタクトセンター運営について (SA)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	コンタクトセンターを行っている。(行う予定である)	27	61.4	61.4
2	コンタクトセンターを行っていない。	17	38.6	38.6
	無回答	0	0.0	
	N (%ベース)	44	100	44

問3. 貴社の事務系業務の中で、該当するメインの業務を◎で、サブの業務を○で、インハウス（社内）／アウトソース（外部委託）別に各欄に御記入ください。

問3 インハウス(メイン)		(MA)		
No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	カスタマーサポート業務	11	25.0	32.4
2	テクニカルサポート業務	8	18.2	23.5
3	受注・予約受付業務	14	31.8	41.2
4	セールス業務	16	36.4	47.1
5	調査業務	5	11.4	14.7
6	督促業務	7	15.9	20.6
7	事務センター業務	15	34.1	44.1
8	その他	1	2.3	2.9
	無回答	10	22.7	
	N (%ベース)	44	100	34

問3 インハウス(サブ)		(MA)		
No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	カスタマーサポート業務	10	22.7	38.5
2	テクニカルサポート業務	8	18.2	30.8
3	受注・予約受付業務	9	20.5	34.6
4	セールス業務	11	25.0	42.3
5	調査業務	10	22.7	38.5
6	督促業務	11	25.0	42.3
7	事務センター業務	11	25.0	42.3
8	その他	0	0.0	0.0
	無回答	18	40.9	
	N (%ベース)	44	100	26

問3 アウトソース(メイン)		(MA)		
No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	カスタマーサポート業務	4	9.1	40.0
2	テクニカルサポート業務	3	6.8	30.0
3	受注・予約受付業務	4	9.1	40.0
4	セールス業務	1	2.3	10.0
5	調査業務	4	9.1	40.0
6	督促業務	1	2.3	10.0
7	事務センター業務	2	4.5	20.0
8	その他	1	2.3	10.0
	無回答	34	77.3	
	N (%ベース)	44	100	10

問3 アウトソース(サブ)		(MA)		
No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	カスタマーサポート業務	3	6.8	27.3
2	テクニカルサポート業務	3	6.8	27.3
3	受注・予約受付業務	2	4.5	18.2
4	セールス業務	2	4.5	18.2
5	調査業務	3	6.8	27.3
6	督促業務	2	4.5	18.2
7	事務センター業務	5	11.4	45.5
8	その他	2	4.5	18.2
	無回答	33	75.0	
	N (%ベース)	44	100	11

## Ⅱ. 人材の確保について、すべての方にお聞きします

問4. 貴社の事務系従業員の採用状況はどのようになっていますか。合計で10割になるようにおおよその割合を各欄に御記入下さい。

	正社員(定期)の割合	正社員(不定期)の割合	契約社員の割合	パート・アルバイトの割合	派遣社員の割合
全体(n=40)	3.5割	2.0割	1.1割	2.4割	0.9割
コンタクトセンターを行っている。 (行う予定である)(n=25)	3.4割	1.6割	1.4割	2.8割	0.8割
コンタクトセンターを行っていない。 (n=15)	3.8割	2.7割	0.6割	1.8割	1.1割

問5. 貴社では、事務系人材の採用において計画どおりに採用できていますか(○は1つ)。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	計画通りに採用できている	22	50.0	55.0
2	どちらともいえない	15	34.1	37.5
3	計画通りに採用できていない	3	6.8	7.5
	無回答	4	9.1	
	N(%ベース)	44	100	40

問6. 貴社の事務系従業員の年代はどのようになっていますか。男女別に合計で10割になるようにおおよその割合を各欄に御記入下さい。

	10代男性	20代男性	30代男性	40代男性	50代男性	60代男性
全体(n=37)	0.1割	1.4割	2.7割	2.6割	2.6割	0.6割
コンタクトセンターを行っている。 (行う予定である)(n=23)	0.0割	1.8割	2.8割	2.7割	2.3割	0.5割
コンタクトセンターを行っていない。 (n=14)	0.2割	0.8割	2.5割	2.6割	3.2割	0.8割

	10代女性	20代女性	30代女性	40代女性	50代女性	60代女性
全体(n=38)	0.1割	2.2割	3.1割	2.7割	1.4割	0.4割
コンタクトセンターを行っている。 (行う予定である)(n=23)	0.2割	2.6割	3.1割	2.3割	1.4割	0.4割
コンタクトセンターを行っていない。 (n=15)	0.0割	1.5割	3.2割	3.4割	1.6割	0.3割

問7. 貴社が必要と感じている事務系人材を選んでください（〇はいくつでも）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	10代男性	0	0.0	0.0
2	20代男性	15	34.1	37.5
3	30代男性	12	27.3	30.0
4	40代男性	5	11.4	12.5
5	50代男性	0	0.0	0.0
6	60代男性	0	0.0	0.0
7	10代女性	0	0.0	0.0
8	20代女性	16	36.4	40.0
9	30代女性	16	36.4	40.0
10	40代女性	5	11.4	12.5
11	50代女性	1	2.3	2.5
12	60代女性	1	2.3	2.5
13	適性や能力さえあれば年齢や性別は問わない	21	47.7	52.5
	無回答	4	9.1	
	N (%^ス)	44	100	40

問8. 貴社の事務系業務別要員の過不足状況について、業務ごとに該当する番号を1つ選んで〇で囲んで下さい。

コンタクトセンター運営について:コンタクトセンターを行っている。(行う予定である)

上段:度数 下段: %	合計	非常に不足	やや不足	適正	やや過剰	非常に過剰	該当業務はない
問8 カスタマーサポート業務	22 100.0	1 4.5	4 18.2	12 54.5	-	-	5 22.7
問8 テクニカルサポート業務	20 100.0	3 15.0	-	9 45.0	-	-	8 40.0
問8 受注・予約受付業務	24 100.0	2 8.3	3 12.5	14 58.3	-	-	5 20.8
問8 セールス業務	22 100.0	1 4.5	2 9.1	16 72.7	-	-	3 13.6
問8 調査業務	21 100.0	2 9.5	1 4.8	10 47.6	-	-	8 38.1
問8 督促業務	23 100.0	2 8.7	2 8.7	11 47.8	-	-	8 34.8
問8 事務センター業務	23 100.0	2 8.7	4 17.4	11 47.8	-	-	6 26.1
問8 その他	9 100.0	-	1 11.1	2 22.2	-	-	6 66.7

コンタクトセンター運営について:コンタクトセンターを行っていない。

上段:度数 下段: %	合計	非常に不足	やや不足	適正	やや過剰	非常に過剰	該当業務はない
問8 カスタマーサポート業務	16 100.0	-	2 12.5	4 25.0	-	-	10 62.5
問8 テクニカルサポート業務	15 100.0	-	1 6.7	5 33.3	-	-	9 60.0
問8 受注・予約受付業務	15 100.0	-	2 13.3	5 33.3	-	-	8 53.3
問8 セールス業務	16 100.0	1 6.3	3 18.8	5 31.3	-	-	7 43.8
問8 調査業務	15 100.0	1 6.7	2 13.3	6 40.0	-	-	6 40.0
問8 督促業務	15 100.0	1 6.7	2 13.3	5 33.3	-	-	7 46.7
問8 事務センター業務	15 100.0	-	1 6.7	8 53.3	1 6.7	-	5 33.3
問8 その他	5 100.0	-	-	-	-	-	5 100.0

問8 業務の充足度

上段:度数 下段: %	合計	非常に不足	やや不足	適正	やや過剰	非常に過剰	該当業務はない
問8 カスタマーサポート業務	38 100.0	1 2.6	6 15.8	16 42.1	- -	- -	15 39.5
問8 テクニカルサポート業務	35 100.0	3 8.6	1 2.9	14 40.0	- -	- -	17 48.6
問8 受注・予約受付業務	39 100.0	2 5.1	5 12.8	19 48.7	- -	- -	13 33.3
問8 セールス業務	38 100.0	2 5.3	5 13.2	21 55.3	- -	- -	10 26.3
問8 調査業務	36 100.0	3 8.3	3 8.3	16 44.4	- -	- -	14 38.9
問8 督促業務	38 100.0	3 7.9	4 10.5	16 42.1	- -	- -	15 39.5
問8 事務センター業務	38 100.0	2 5.3	5 13.2	19 50.0	1 2.6	- -	11 28.9
問8 その他	14 100.0	- -	1 7.1	2 14.3	- -	- -	11 78.6

問9. 貴社で事務系人材の採用に当たって効果のある方法はどれですか（〇はいくつでも）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
2	自社のHPやFP等の求人広告で募集を行っている	26	59.1	60.5
3	ハローワーク等の人材紹介機関を利用している	26	59.1	60.5
5	人材派遣会社を利用している	20	45.5	46.5
4	大学や専門学校等への紹介依頼や採用説明会等に参加している	17	38.6	39.5
1	主に社内外の関係者の紹介で採用	10	22.7	23.3
6	その他	0	0.0	0.0
	無回答	1	2.3	
	N (%ベース)	44	100	43

問10. コンタクトセンター業務を行っている事業者の方のみにお聞きします。

事務系人材の確保の課題は何ですか（〇はいくつでも）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
4	クレーム処理が多いなど、業務内容や職場環境が良くないと思われる	7	26.9	46.7
5	IT知識が必要など、業務の専門性が高いと思われる	4	15.4	26.7
3	業務内容に比べて、時給等報酬が少ない	3	11.5	20.0
1	CC業務自体の認知度が低い	2	7.7	13.3
2	CC業務のイメージが悪い	2	7.7	13.3
6	同じ業務の繰り返しで、ストレスがたまる仕事だと思われる	1	3.8	6.7
7	その他	1	3.8	6.7
	無回答	11	42.3	
	N (%ベース)	26	100	15

問 1 1. 問 10 で回答した課題の解決のために行っている取組は何ですか（〇はいくつでも）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
3	学校や公的機関を通じてセミナー等を開催し、CCの啓発に努めている	4	26.7	30.8
4	時給等報酬を上げて、就職への興味や関心を高めている	3	20.0	23.1
5	職場見学会などを開催して、職場環境を正しく認識してもらっている	3	20.0	23.1
1	自社HPなどで、CCの正しい理解を広報している	1	6.7	7.7
2	自治体や業界団体(協議会)と連携して、広報活動を推進している	1	6.7	7.7
6	インターンシップ制度を取り入れ、就職前の不安を解消している	0	0.0	0.0
7	その他	6	40.0	46.2
	無回答	2	13.3	
	N (%ベース)	15	100	13

### Ⅲ. 就業環境について、すべての方にお聞きします

問 1 2. 貴社は、事務系従業員の技能向上や職場定着のために、どのような取組を行っていますか（〇はいくつでも）。

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
4	出産や育児、病気に対する一時休暇制度の整備	29	65.9	69.0
3	育児や介護に配慮した柔軟性のある勤務シフト体制	26	59.1	61.9
7	定期的な社内外研修などの開催	25	56.8	59.5
1	休憩所の整備など、従業員のストレスを解消できる職場環境作り	21	47.7	50.0
5	キャリアアップや昇給が可能なキャリアプランの制度化	15	34.1	35.7
2	仕事のトラブル等を早急に解決するマネジメントの整備	13	29.5	31.0
6	オペレーターコンテストなど、表彰制度の充実	7	15.9	16.7
8	その他	1	2.3	2.4
	無回答	2	4.5	
	N (%ベース)	44	100	42

問 1 3. 可能であれば、貴社の事務系業務ごとの平均時給額を教えてください。また、その額が適正であるとお考えですか、該当するものを〇で囲んで下さい。

コンタクトセンター運営について:コンタクトセンターを行っている。(行う予定である)

上段:度数 下段: %	合計	高い	適正	安い
問13 カスタマーサポート業務の適正度	5 100.0	- -	4 80.0	1 20.0
問13 テクニカルサポート業務の適正度	2 100.0	1 50.0	1 50.0	- -
問13 受注・予約受付業務の適正度	5 100.0	- -	5 100.0	- -
問13 セールス業務の適正度	7 100.0	- -	6 85.7	1 14.3
問13 調査業務の適正度	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0
問13 督促業務の適正度	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0
問13 事務センター業務の適正度	2 100.0	1 50.0	1 50.0	- -
問13 その他業務の適正度	- -	- -	- -	- -

コンタクトセンター運営について:コンタクトセンターを行っていない。

上段:度数 下段: %	合計	高い	適正	安い
問13 カスタマーサポート業務の適正度	1 100.0	- -	1 100.0	- -
問13 テクニカルサポート業務の適正度	1 100.0	- -	1 100.0	- -
問13 受注・予約受付業務の適正度	1 100.0	- -	1 100.0	- -
問13 セールス業務の適正度	1 100.0	- -	1 100.0	- -
問13 調査業務の適正度	2 100.0	1 50.0	1 50.0	- -
問13 督促業務の適正度	1 100.0	- -	1 100.0	- -
問13 事務センター業務の適正度	1 100.0	- -	1 100.0	- -
問13 その他業務の適正度	- -	- -	- -	- -

問13 業務の適正度

上段:度数 下段: %	合計	高い	適正	安い
問13 カスタマーサポート業務の適正度	6 100.0	- -	5 83.3	1 16.7
問13 テクニカルサポート業務の適正度	3 100.0	1 33.3	2 66.7	- -
問13 受注・予約受付業務の適正度	6 100.0	- -	6 100.0	- -
問13 セールス業務の適正度	8 100.0	- -	7 87.5	1 12.5
問13 調査業務の適正度	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7
問13 督促業務の適正度	5 100.0	1 20.0	3 60.0	1 20.0
問13 事務センター業務の適正度	3 100.0	1 33.3	2 66.7	- -
問13 その他業務の適正度	- -	- -	- -	- -

#### IV. 事業所の立地環境について、すべての方にお聞きします

問14. 事業所立地に当たって重視するのはどのようなことですか (〇はいくつでも)。

(1) 主に事業活動や事業基盤に関する項目

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	営業先や顧客企業が多く立地している	25	56.8	59.5
2	自社の関係企業や関連事業が多い	13	29.5	31.0
4	情報通信基盤が整備されていること	12	27.3	28.6
5	BCP(事業継続計画)対策に適した立地環境	9	20.5	21.4
3	協力企業が多く立地している	3	6.8	7.1
6	その他	4	9.1	9.5
	無回答	2	4.5	
	N (%ベース)	44	100	42

(2) 主に人材の確保・育成に関する項目

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
2	正社員(中途)の採用がしやすい	25	56.8	59.5
1	正社員(新卒)の採用がしやすい	20	45.5	47.6
3	パートやアルバイトを含め、適性や能力を持つ人材が採用しやすい	20	45.5	47.6
5	派遣会社等人材サービスを行う企業がある	13	29.5	31.0
4	パートやアルバイトを含め、求めている年代・性別の人材が採用がしやすい	11	25.0	26.2
6	地元の学校等と就職・採用等に関する交流・連携体制がある	6	13.6	14.3
8	人材の育成サービスを行う企業や団体等がある	1	2.3	2.4
7	地元協議会等、CC事業を推進する団体がある	0	0.0	0.0
9	その他	0	0.0	0.0
	無回答	2	4.5	
	N (%ベース)	44	100	42

(3) 主に立地場所・経済的条件に関する項目

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
2	事業所の設置・運営に関する費用対効果がよいこと	33	75.0	78.6
1	事業運営に適した設置場所・規模が確保できること	29	65.9	69.0
3	従業員の住居の確保がしやすいこと、通勤等に便利なこと	17	38.6	40.5
4	公的な支援策として、各種の経済的な支援があること	15	34.1	35.7
5	その他	0	0.0	0.0
	無回答	2	4.5	
	N (%ベース)	44	100	42

(4) 公的な各種支援に関する項目

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	事務所の新規立地や増設に関する税制優遇措置	25	56.8	78.1
3	事務所の新規立地や増設に伴う新規雇用に対する助成金	16	36.4	50.0
2	事務所の新規立地や増設に伴う家賃補助、公的施設入居のあつせん	9	20.5	28.1
4	新規採用者等の研修費補助	7	15.9	21.9
5	その他	2	4.5	6.3
	無回答	12	27.3	
	N (%ベース)	44	100	32

## 5 アンケート調査票

### (1) 北九州市の市民向けアンケート調査票

## 女性の就業意識に関するアンケート調査

### I. あなた自身についてお聞きします。

問1. あなたのお住まいになっている地区はどこですか (○は1つ)。

- |         |         |         |        |
|---------|---------|---------|--------|
| 1. 門司区  | 3. 小倉南区 | 5. 八幡東区 | 7. 戸畑区 |
| 2. 小倉北区 | 4. 若松区  | 6. 八幡西区 |        |

問2. あなたの年齢はどれに当てはまりますか (○は1つ)。

- |           |           |           |            |
|-----------|-----------|-----------|------------|
| 1. 20歳未満  | 4. 30～34歳 | 7. 45～49歳 | 10. 60～64歳 |
| 2. 20～24歳 | 5. 35～39歳 | 8. 50～54歳 | 11. 65歳以上  |
| 3. 25～29歳 | 6. 40～44歳 | 9. 55～59歳 |            |

問3. あなたは独身ですか、既婚者ですか (○は1つ)。

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 未婚 | 2. 既婚 |
|-------|-------|

問4. あなたが同居している、あなたを含めた世帯の人数を教えてください。

人

問5. お子様の有無と人数を教えてください (○は1つ)。

- |                   |               |
|-------------------|---------------|
| 1. いる ( 人) 【⇒問6へ】 | 2. いない 【⇒問7へ】 |
|-------------------|---------------|

問6. 問5で「1. いる」と答えた方にお聞きします。お子様の末子の年齢と保育の状況を教えてください。

- |              |                        |        |         |            |
|--------------|------------------------|--------|---------|------------|
| ①末子の年齢：<br>歳 | ②保育の状況：1. なし<br>2. 保育園 | 3. 幼稚園 | 4. 学童保育 | 5. その他 ( ) |
|--------------|------------------------|--------|---------|------------|

問7. 問4で「家族の人数が2人以上」と答えた方は、同居している人を教えてください (○はいくつでも)。

- |         |        |            |
|---------|--------|------------|
| 1. 親    | 3. 子ども | 5. その他 ( ) |
| 2. 配偶者等 | 4. 祖父母 |            |

### II. 出産前後の就業状況についてお聞きします (問5で「1. いる」と答えた方のみ御回答ください)。

問8. 問5でお子様が「1. いる」と答えた方にお聞きします。第1子出産前後の就業状況について教えてください (○は1つ)。

- |  |
|--|
| 1. 出産を機に離職した                           |
| 2. 出産前と出産後は同じ会社 (団体) で働いている (育児休業利用)   |
| 3. 出産前と出産後は同じ会社 (団体) で働いている (育児休業利用なし) |
| 4. 出産前と出産後は違う会社 (団体) で働いている            |
| 5. 出産前は働いていなかったが出産後に働き始めた              |
| 6. 出産前後ともに働いていない 【⇒問13へ】               |

問9. 第1子出産前後の働き方は、希望と現実が一致していましたか (○は1つ)。

1. 希望どおり一致した      2. おおむね希望どおりだった      3. 希望どおりではなかった

**問10. 問9に関連して、第1子出産前後の希望とはどのようなものでしたか（○は1つ）。**

1. 仕事をこれまでと同じように続ける
2. (同じ勤務先で) 働き方を変えて仕事の負担を減らす
3. (違う勤務先で) 働き方を変えて仕事の負担を減らす
4. 仕事を辞める
5. それまでも働いておらず、その後も仕事をしない
6. それまで働いていなかったが仕事を始める
7. わからない、考えていないかった

**問11. 問9に関連して、第1子出産前後の現実とはどのようなものでしたか（○は1つ）。**

1. 仕事をこれまでと同じように続けた
2. (同じ勤務先で) 働き方を変えて仕事の負担を減らした
3. (違う勤務先で) 働き方を変えて仕事の負担を減らした
4. 仕事を辞めた
5. それまでも働いておらず、その後も仕事をしなかった
6. それまで働いていなかったが仕事を始めた
7. 覚えていない

**問12. 問9で「3. 希望どおりではなかった」と答えた方にお聞きします。希望どおりにならなかった理由を教えてください（○はいくつでも）。**

1. 上司・同僚のサポートがなかった
2. 短時間勤務など制度が充実していなかった
3. 相談相手（同じ処遇の人）がいなかった
4. ロールモデル（理想とする前例）者がいなかった
5. キャリアアップの道が見えなかった
6. 昇進・昇格が思ったようになかった
7. 責任ややりがいのある仕事ができなかった
8. 子育て支援制度を知らなかった（知っていれば別の選択肢があった）
9. 子どもが保育所に入所できなかった
10. 顧客や取引先の理解が得られなかった
11. 残業することができなくなった
12. 親族からのサポート体制がなかった
13. 勤務先の勤務評価が適正であると感じなかった
14. その他（具体的に )

### Ⅲ. あなたの現在のお仕事についてお聞きします（全員の方にお聞きします）。

問13. あなたは現在、働いていますか（○は1つ）。

- |                                |                       |
|--------------------------------|-----------------------|
| 1. 働いている 【⇒問 14 へ】             | 3. 働いたことがない 【⇒問 20 へ】 |
| 2. 以前は働いていたが今は働いていない 【⇒問 14 へ】 |                       |

問14. これまで経験してきたお仕事の職種はどれですか（○は3つまで）。

- |   |
|---|
| 1. 事務系（一般事務、アシスタント、オペレーター、データ入力、秘書、受付等のオフィスワーク） |
| 2. 販売系（飲食、アパレル、コンビニ、ゲーム、カラオケ等の販売員職）             |
| 3. 営業系（法人・個人営業、カウンターセールス、コーディネーター等の職種）          |
| 4. サービス系（ホテル、トラベル、ブライダル、警備、ガソリンスタンド等のスタッフ職）     |
| 5. 理容・美容系（エステ、マッサージ、ネイル・アート、受付業務等の職種）           |
| 6. 軽作業・ラインスタッフ（引っ越し作業、配送、配達、製造ライン工、清掃作業等の軽作業職）  |
| 7. クリエイティブ系（編集・制作、マスコミ関連、Web デザイン、デザイナー等の職種）    |
| 8. IT系エンジニア（システム・エンジニア、プログラマー、保守サポート等の IT 系の職種） |
| 9. 管理・企画系（経営、経営企画、事業企画、商品企画、広告宣伝、経理、財務等の管理的な職種） |
| 10. 講師・インストラクター（教師、塾講師、家庭教師、インストラクター等の教育関連の職種）  |
| 11. 医療・福祉・介護系（医師、看護師、薬剤師、衛生士、介護士、保育士等の職種）       |
| 12. 技術職（電気・電子、機械、医療、化学、食品、建築、土木等の主に理工系の技術職種）    |
| 13. 専門職（弁護士、司法書士、会計士、税理士、弁理士等の主に文科系の専門職種）       |
| 14. 公務員・団体職員（公務員、各種団体・NPO・学校法人等の職員）             |
| 15. その他（ )                                      |

問15. これまで経験してきたお仕事の勤務形態はどれですか（○は2つまで）。

- |             |                |           |
|-------------|----------------|-----------|
| 1. 主にデスクワーク | 3. 内勤営業（電話対応等） | 5. 自宅勤務   |
| 2. 外勤営業     | 4. 店頭販売・接客     | 6. その他（ ) |

問16. 問13で「1. 働いている」と答えた方にお聞きします。今のお仕事の雇用形態はどれですか（○は1つ）。

- |                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| 1. 正規雇用                  | 4. 業務委託（フリーランス） |
| 2. 非正規雇用（契約社員・パート・アルバイト） | 5. 会社経営・自営業     |
| 3. 派遣                    | 6. その他（ )       |

問17. 問13で「1. 働いている」と答えた方にお聞きします。今のお仕事に満足していますか（○は1つ）。

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. 大変満足 【⇒問 20 へ】       | 3. どちらかといえば不満 【⇒問 18 へ】 |
| 2. どちらかといえば満足 【⇒問 20 へ】 | 4. 大変不満 【⇒問 18 へ】       |

問18. 問17で「3. どちらかといえば不満」「4. 大変不満」と答えた方にお聞きします。不満である理由は何ですか（○は2つまで）。

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| 1. やりがいがない         | 4. 勤務時間等労働条件の柔軟性がない |
| 2. 仕事の内容が自分に合っていない | 5. 通勤など仕事場の立地条件が悪い  |
| 3. 賃金が低い           | 6. その他（具体的に )       |

問19. 問13で「2. 以前は働いていたが今は働いていない」と答えた方にお聞きします。お仕事を辞めた理由は何ですか（○は3つまで）。

- |                 |                       |
|-----------------|-----------------------|
| 1. 結婚のため        | 8. 仕事の内容が自分に合わなかった    |
| 2. 出産（産休を含む）のため | 9. 賃金が低かった            |
| 3. 育児のため        | 10. 労働条件が厳しかった        |
| 4. 介護や看護のため     | 11. 自分の都合             |
| 5. 配偶者等の転勤      | 12. 倒産や退職勧告等一方的な会社の都合 |
| 6. 健康や体力への不安    | 13. その他（具体的に )        |
| 7. やりがいがなかった    |                       |

#### IV. あなたのこれからの就業希望についてお聞きします。

問20. あなたの現在の就業への希望を教えてください（○は1つ）。

- |                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. 現在の事業所に継続して働きたい    | 5. すぐに仕事を探して働きたい          |
| 2. 転職を希望している          | 6. いずれは働きたい               |
| 3. 今は働いているがいずれは辞めると思う | 7. 働きたくない 【⇒御質問はこれで終わりです】 |
| 4. 独立／起業したい           | 8. その他 ( )                |

問21. あなたが働く目的を教えてください（○は2つまで）。

- |                 |         |               |
|-----------------|---------|---------------|
| 1. 生活費の確保       | 4. 生きがい | 7. 働くのは義務だから  |
| 2. 貯蓄           | 5. 社会貢献 | 8. 特に目的はない    |
| 3. 自己実現（能力開発など） | 6. 仲間作り | 9. その他（具体的に ) |

問22. あなたが働く際に希望する雇用形態はどれですか（○は1つ）。

- |                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| 1. 正規雇用                  | 5. 自営業              |
| 2. 非正規雇用（契約社員・パート・アルバイト） | 6. 条件次第で特に雇用形態は問わない |
| 3. 派遣                    | 7. その他 ( )          |
| 4. 業務委託（フリーランス）          |                     |

問23. あなたがお仕事を選ぶ際、どのようなことを重視しますか（番号を重視する順に3つまでお書きください）。

- |          |             |              |         |
|----------|-------------|--------------|---------|
| 1. やりがい  | 3. 勤務時間の自由度 | 5. 家事や介護への配慮 | 7. 勤務場所 |
| 2. 自己の成長 | 4. 収入       | 6. 通勤時間      |         |



1 番目 :	2 番目 :	3 番目 :
--------	--------	--------

問24. あなたは、どのような職種のお仕事をしたいですか（○は3つまで）。

- |   |
|---|
| 1. 事務系（一般事務、アシスタント、オペレーター、データ入力、秘書、受付等のオフィスワーク） |
| 2. 販売系（飲食、アパレル、コンビニ、ゲーム、カラオケ等の販売員職）             |
| 3. 営業系（法人・個人営業、カウンターセールス、コーディネーター等の職種）          |
| 4. サービス系（ホテル、トラベル、ブライダル、警備、ガソリンスタンド等のスタッフ職）     |
| 5. 理容・美容系（エステ、マッサージ、ネイル・アート、受付業務等の職種）           |
| 6. 軽作業・ラインスタッフ（引っ越し作業、配送、配達、製造ライン工、清掃作業等の軽作業職）  |
| 7. クリエイティブ系（編集・制作、マスコミ関連、Web デザイン、デザイナー等の職種）    |
| 8. IT系エンジニア（システム・エンジニア、プログラマー、保守サポート等のIT系の職種）   |
| 9. 管理・企画系（経営、経営企画、事業企画、商品企画、広告宣伝、経理、財務等の管理的な職種） |
| 10. 講師・インストラクター（教師、塾講師、家庭教師、インストラクター等の教育関連の職種）  |
| 11. 医療・福祉・介護系（医師、看護師、薬剤師、衛生士、介護士、保育士等の職種）       |
| 12. 技術職（電気・電子、機械、医療、化学、食品、建築、土木等の主に理工系の技術職種）    |
| 13. 専門職（弁護士、司法書士、会計士、税理士、弁理士等の主に文科系の専門職種）       |
| 14. 公務員・団体職員（公務員、各種団体・NPO・学校法人等の職員）             |
| 15. 特に希望する職種はない                                 |
| 16. その他（ )                                      |

問25. あなたは、どのような勤務形態を望んでいますか（○は2つまで）。

- |                 |                  |           |
|-----------------|------------------|-----------|
| 1. 主にデスクワーク     | 4. 店頭販売・接客       | 7. その他（ ) |
| 2. 外勤営業         | 5. 自宅勤務          |           |
| 3. 内勤営業（電話対応等 ) | 6. 特に希望する勤務形態はない |           |

問26. あなたがお仕事を選ぶ際の条件を教えてください。

①勤務場所（○は1つ）

- |          |          |            |
|----------|----------|------------|
| 1. 北九州市内 | 2. 北九州市外 | 3. どちらでもよい |
|----------|----------|------------|

②おおよその希望月収（○は1つ）

- |           |            |            |            |            |           |
|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| 1. 10万円未満 | 2. 10～19万円 | 3. 20～29万円 | 4. 30～39万円 | 5. 40～49万円 | 6. 50万円以上 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|

③おおよその勤務日数や時間（数字を記入）

- |   |   |     |    |
|---|---|-----|----|
| 週 | 日 | 1日約 | 時間 |
|---|---|-----|----|

④勤務可能曜日（○はいくつでも）

- |        |        |        |        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. 月曜日 | 2. 火曜日 | 3. 水曜日 | 4. 木曜日 | 5. 金曜日 | 6. 土曜日 | 7. 日曜日 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

⑤おおよその出退社時間（午前・午後いずれかに○をして、数字を記入）

- |            |   |            |   |
|------------|---|------------|---|
| 出社：【午前・午後】 | 時 | 退社：【午前・午後】 | 時 |
|------------|---|------------|---|

⑥おおよその通勤時間（数字を記入）

- |    |     |
|----|-----|
| 片道 | 分以内 |
|----|-----|

⑦主な通勤手段（○は1つ）

- |       |          |       |      |        |       |           |
|-------|----------|-------|------|--------|-------|-----------|
| 1. 電車 | 2. モノレール | 3. バス | 4. 車 | 5. 自転車 | 6. 徒歩 | 7. その他（ ) |
|-------|----------|-------|------|--------|-------|-----------|



## コンタクトセンターに関する意識調査

本市では、事務の仕事に就きたいと考えている人に比べ、事務の仕事の供給が少ないという状況があります【平成27年3月事務系職種（常用）有効求人倍率：北九州地域0.25倍（出典：平成27年5月発行「ハローワーク雇用情報」）】。これは、従来型の事務の仕事が、社会や経済活動の変化により、会社独自で行うことが少なくなり、別の会社に委託すること（アウトソーシング）が多くなっていることが大きな要因となっています。

その一方で、委託された事務の仕事の受け皿となっているコンタクトセンターでは、人材採用が困難な状況となっており、雇用のミスマッチが発生しています。

こういった状況を踏まえて、下記の質問にお答えください。

※コンタクトセンターの業務内容については、同封のパンフレットを御参照ください。

問31. あなたは「コンタクトセンター」という業態を御存知でしたか（○は1つ）。

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1. 知っていた 【⇒問32へ】 | 2. 知らなかった 【⇒問33へ】 |
|------------------|-------------------|

問32. 問31で「1. 知っていた」と答えた方は、コンタクトセンターのイメージを教えてください（○はいくつでも）。

- |                   |                      |                  |
|-------------------|----------------------|------------------|
| 1. 経営が安定している      | 8. 出産・育児休暇がとりやすい     | 15. 給料が高い        |
| 2. 清潔感がある         | 9. 働きながら資格を取得できる     | 16. 給料が安い        |
| 3. 業務がいろいろあって大変そう | 10. 勤務時間に自由度がある      | 17. 仲間がたくさんできる   |
| 4. 研修などサポート体制がある  | 11. 休日出勤や残業等で拘束時間が長い | 18. 人間関係のトラブルがある |
| 5. 休む暇がなさそう       | 12. 仕事の時間が不規則        | 19. ストレスがたまる     |
| 6. ノルマが厳しそう       | 13. 有給休暇がとりづらい       | 20. 毎日同じことの繰り返し  |
| 7. 苦情やクレームが多い     | 14. 知識が身につく          | 21. その他（ ）       |

問33. あなたは「コンタクトセンター」で働くことに興味がありますか（○は1つ）。

- |                |               |          |
|----------------|---------------|----------|
| 1. 働いてみたい      | 3. もっと詳しく知りたい | 5. わからない |
| 2. 条件次第で働いてみたい | 4. 興味はない      |          |

問34. あなたが「コンタクトセンター」で働くとしたら、どのようなことが心配ですか（〇は2つまで）。

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 業務内容が自分に合っているのか心配 | 4. 勤務時間の自由度があるのか心配 |
| 2. 体力的に続けられるのか心配     | 5. その他（具体的に )      |
| 3. 希望する収入が得られるのか心配   |                    |

問35. 「コンタクトセンター」に関する御意見などありましたら、御自由にお書きください。

御質問は以上です。  
御協力、誠にありがとうございました。

(2) 北九州市の高齢者向けアンケート調査票

就業意識に関するアンケート調査

I. あなた自身についてお聞きします。

問1. あなたのお住まいになっている地区はどこですか (○は1つ)。

1. 門司区	3. 小倉南区	5. 八幡東区	7. 戸畑区
2. 小倉北区	4. 若松区	6. 八幡西区	

問2. あなたの性別を教えてください (○は1つ)。

1. 男性	2. 女性
-------	-------

問3. あなたの年齢はどれに当てはまりますか (○は1つ)。

1. 60歳未満	3. 65～69歳	5. 75歳以上
2. 60～64歳	4. 70～74歳	

問4. あなたが同居している、あなたを含めた世帯の人数を教えてください。

人
---

問5. 問4で「世帯の人数が2人以上」と答えた方は、同居している人を教えてください (○はいくつでも)。

1. 親	3. 子ども	5. その他 ( )
2. 配偶者等	4. 孫	

II. あなたの現在のお仕事についてお聞きします。

問6. あなたは現在、働いていますか (○は1つ)。

1. 働いている 【⇒問7へ】	3. 働いたことがない 【⇒問13へ】
2. 以前は働いていたが今は働いていない 【⇒問7へ】	

問7. これまで経験してきたお仕事の職種はどれですか（〇は3つまで）。

- |   |
|---|
| 1. 事務系（一般事務、アシスタント、オペレーター、データ入力、秘書、受付等のオフィスワーク） |
| 2. 販売系（飲食、アパレル、コンビニ、ゲーム、カラオケ等の販売員職）             |
| 3. 営業系（法人・個人営業、カウンターセールス、コーディネーター等の職種）          |
| 4. サービス系（ホテル、トラベル、ブライダル、警備、ガソリンスタンド等のスタッフ職）     |
| 5. 理容・美容系（エステ、マッサージ、ネイル・アート、受付業務等の職種）           |
| 6. 軽作業・ラインスタッフ（引っ越し作業、配送、配達、製造ライン工、清掃作業等の軽作業職）  |
| 7. クリエイティブ系（編集・制作、マスコミ関連、Webデザイン、デザイナー等の職種）     |
| 8. IT系エンジニア（システム・エンジニア、プログラマー、保守サポート等のIT系の職種）   |
| 9. 管理・企画系（経営、経営企画、事業企画、商品企画、広告宣伝、経理、財務等の管理的な職種） |
| 10. 講師・インストラクター（教師、塾講師、家庭教師、インストラクター等の教育関連の職種）  |
| 11. 医療・福祉・介護系（医師、看護師、薬剤師、衛生士、介護士、保育士等の職種）       |
| 12. 技術職（電気・電子、機械、医療、化学、食品、建築、土木等の主に理工系の技術職種）    |
| 13. 専門職（弁護士、司法書士、会計士、税理士、弁理士等の主に文科系の専門職種）       |
| 14. 公務員・団体職員（公務員、各種団体・NPO・学校法人等の職員）             |
| 15. その他（<br>）                                   |

問8. これまで経験してきたお仕事の勤務形態はどれですか（〇は2つまで）。

- |                |                  |              |
|----------------|------------------|--------------|
| 1. 主にデスクワーク    | 4. 店頭販売・接客       | 7. その他（<br>） |
| 2. 外勤営業        | 5. 自宅勤務          |              |
| 3. 内勤営業（電話対応等） | 6. 工事現場や工場などでの労働 |              |

問9. 問6で「1. 働いている」と答えた方にお聞きします。今のお仕事の雇用形態はどれですか（〇は1つ）。

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. 正規雇用                  | 5. 自営業                   |
| 2. 非正規雇用（契約社員・パート・アルバイト） | 6. ボランティアを兼ねた雇用（シルバー人材等） |
| 3. 業務委託（フリーランス）          | 7. その他（<br>）             |
| 4. 派遣                    |                          |

問10. 問6で「1. 働いている」と答えた方にお聞きします。今のお仕事に満足していますか（〇は1つ）。

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. 大変満足 【⇒問13へ】       | 3. どちらかといえば不満 【⇒問11へ】 |
| 2. どちらかといえば満足 【⇒問13へ】 | 4. 大変不満 【⇒問11へ】       |

問11. 問10で「3. どちらかといえば不満 4. 大変不満」と答えた方にお聞きします。不満である理由は何ですか（〇は2つまで）。

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| 1. やりがいがない         | 4. 勤務時間等労働条件の柔軟性がない |
| 2. 仕事の内容が自分に合っていない | 5. 通勤など仕事場の立地条件が悪い  |
| 3. 賃金が低い           | 6. その他（具体的に )       |

問12. 問6で「2. 以前は働いていたが今は働いていない」と答えた方にお聞きします。お仕事を辞めた理由は何ですか（〇は3つまで）。

- |                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| 1. 定年退職            | 7. 賃金が低かった             |
| 2. 育児や介護、看護のため     | 8. 労働時間など労働条件が厳しかった    |
| 3. 転居したため          | 9. 老後を楽しむなど自分の都合       |
| 4. 健康や体力への不安       | 10. 倒産や退職勧告など一方的な会社の都合 |
| 5. やりがいがなかった       | 11. その他（具体的に )         |
| 6. 仕事の内容が自分に合わなかった |                        |

### Ⅲ. あなたのこれからの就業希望についてお聞きします。

問13. あなたの現在の就業への希望を教えてください（〇は1つ）。

- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| 1. 現在の事業所に継続して働く | 6. 健康上の理由で働きたいけど働けない      |
| 2. 転職を希望している     | 7. 介護等家族の事情で働きたいけど働けない    |
| 3. すぐに仕事を探して働きたい | 8. 働きたくない 【⇒御質問はこれで終わりです】 |
| 4. 独立／起業したい      | 9. その他 ( )                |
| 5. 辞めたい          |                           |

問14. あなたは、いくつまで働きたいと思いますか（〇は1つ）。

- |           |           |               |
|-----------|-----------|---------------|
| 1. 60歳頃まで | 3. 70歳頃まで | 5. 80歳頃まで     |
| 2. 65歳頃まで | 4. 75歳頃まで | 6. 働ける限りいつまでも |

問15. あなたが働く目的を教えてください（〇は2つまで）。

- |                |              |                |
|----------------|--------------|----------------|
| 1. 生活の維持       | 5. 社会貢献      | 9. 特に目的はない     |
| 2. 生活のゆとり      | 6. 仲間作り      | 10. その他（具体的に ) |
| 3. 能力・経験を活かしたい | 7. 健康の維持     |                |
| 4. 生きがい        | 8. 働くのは義務だから |                |



問20. あなたがお仕事を選ぶ際の条件を教えてください。

①勤務場所（○は1つ）

1. 北九州市内	2. 北九州市外	3. どちらでもよい
----------	----------	------------

②おおよその希望月収（○は1つ）

1. 10万円未満	2. 10～19万円	3. 20～29万円	4. 30～39万円	5. 40～49万円	6. 50万円以上
-----------	------------	------------	------------	------------	-----------

③おおよその勤務日数や時間（数字を記入）

週	日	1日約	時間
---	---	-----	----

④勤務可能曜日（○はいくつでも）

1. 月曜日	2. 火曜日	3. 水曜日	4. 木曜日	5. 金曜日	6. 土曜日	7. 日曜日
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

⑤おおよその出退社時間（午前・午後いずれかに○をして、数字を記入）

出社：【午前・午後】	時	退社：【午前・午後】	時
------------	---	------------	---

⑥おおよその通勤時間（数字を記入）

片道	分以内
----	-----

⑦主な通勤手段（○は1つ）

1. 電車	2. モノレール	3. バス	4. 車	5. 自転車	6. 徒歩	7. その他（ ）
-------	----------	-------	------	--------	-------	-----------

⑧勤務制度等（○はいくつでも）

1. 男女の差別のない勤務評価制度であること	4. 固定時間ではなくフレックス勤務が可能なこと
2. 家族の介護等に理解のある上司がいること	5. 突発的な家族の介護等で休みがとれること
3. 介護等の休暇制度があること	6. その他（ ）

⑨その他の条件（具体的に記述してください）

--



## コンタクトセンターに関する意識調査

本市では、事務の仕事に就きたいと考えている人に比べ、事務の仕事の供給が少ないという状況があります【平成27年3月事務系職種（常用）有効求人倍率：北九州地域0.25倍（出典：平成27年5月発行「ハローワーク雇用情報」）】。これは、従来型の事務の仕事が、社会や経済活動の変化により、会社独自で行うことが少なくなり、別の会社に委託すること（アウトソーシング）が多くなっていることが大きな要因となっています。

その一方で、委託された事務の仕事の受け皿となっているコンタクトセンターでは、人材採用が困難な状況となっており、雇用のミスマッチが発生しています。

こういった状況を踏まえて、下記の質問にお答えください。

※コンタクトセンターの業務内容については、同封のパンフレットを御参照ください。

問25. あなたは「コンタクトセンター」という業態を御存知でしたか（○は1つ）。

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1. 知っていた 【⇒問26へ】 | 2. 知らなかった 【⇒問27へ】 |
|------------------|-------------------|

問26. 問25で「1. 知っていた」と答えた方は、コンタクトセンターのイメージを教えてください（○はいくつでも）。

- |                   |                      |                  |
|-------------------|----------------------|------------------|
| 1. 経営が安定している      | 8. 介護・看護休暇がとりやすい     | 15. 給料が高い        |
| 2. 清潔感がある         | 9. 働きながら資格を取得できる     | 16. 給料が安い        |
| 3. 業務がいろいろあって大変そう | 10. 勤務時間に自由度がある      | 17. 仲間がたくさんできる   |
| 4. 研修などサポート体制がある  | 11. 休日出勤や残業等で拘束時間が長い | 18. 人間関係のトラブルがある |
| 5. 休む暇がなさそう       | 12. 仕事の時間が不規則        | 19. ストレスがたまる     |
| 6. ノルマが厳しそう       | 13. 有給休暇がとりづらい       | 20. 毎日同じことの繰り返し  |
| 7. 苦情やクレームが多い     | 14. 知識が身につく          | 21. その他（ ）       |

問27. あなたは「コンタクトセンター」で働くことに興味がありますか（○は1つ）。

- |                |               |          |
|----------------|---------------|----------|
| 1. 働いてみたい      | 3. もっと詳しく知りたい | 5. わからない |
| 2. 条件次第で働いてみたい | 4. 興味はない      |          |

問28. あなたが「コンタクトセンター」で働くとしたら、どのようなことが心配ですか（〇は2つまで）。

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 業務内容が自分に合っているのか心配 | 4. 勤務時間の自由度があるのか心配 |
| 2. 体力的に続けられるのか心配     | 5. その他（具体的に )      |
| 3. 希望する収入が得られるのか心配   |                    |

問29. 「コンタクトセンター」に関する御意見などありましたら、御自由にお書きください。

御質問は以上です。  
御協力、誠にありがとうございました。

(3) 他市の市民向けアンケート調査票

女性の就業意識に関するアンケート調査票

働いている、あるいは就業を希望している女性の方にお聞きします。

問1. あなたの年齢はどれに当てはまりますか (○は1つ)。

1. 20歳未満	4. 30～34歳	7. 45～49歳	10. 60歳以上
2. 20～24歳	5. 35～39歳	8. 50～54歳	
3. 25～29歳	6. 40～44歳	9. 55～59歳	

問2. あなたは独身ですか、既婚者ですか (○は1つ)。

1. 未婚	2. 既婚
-------	-------

問3. お子様はいらっしゃいますか (○は1つ)。

1. いる	2. いない
-------	--------

問4. 問3で「1. いる」と回答した方、お子様は何人ですか。また、末子の年齢はいくつですか。

①子ども ( ) 人	②末子 ( ) 歳
------------	-----------

問5. あなたは現在、働いていますか (○は1つ)。

1. 働いている 【⇒問6へ】	3. 働いたことがない 【⇒問9へ】
2. 以前は働いていたが今は働いていない 【⇒問7へ】	

問6. 今のお仕事の雇用形態はどれですか (○は1つ)。

1. 正規雇用	4. 業務委託 (フリーランス)
2. 非正規雇用 (契約社員・パート・アルバイト)	5. 会社経営・自営業
3. 派遣	6. その他 ( )

問7. これまで経験してきたお仕事の職種はどれですか (○は3つまで)。

1. 事務系 (一般事務、アシスタント、オペレーター、データ入力、秘書、受付等のオフィスワーク)
2. 販売系 (飲食、アパレル、コンビニ、ゲーム、カラオケ等の販売員職)
3. 営業系 (法人・個人営業、カウンターセールス、コーディネーター等の職種)
4. サービス系 (ホテル、トラベル、ブライダル、警備、ガソリンスタンド等のスタッフ職)
5. 理容・美容系 (エステ、マッサージ、ネイル・アート、受付業務等の職種)
6. 軽作業・ラインスタッフ (引っ越し作業、配送、配達、製造ライン工、清掃作業等の軽作業職)
7. クリエイティブ系 (編集・制作、マスコミ関連、Webデザイン、デザイナー等の職種)
8. IT系エンジニア (システム・エンジニア、プログラマー、保守サポート等のIT系の職種)
9. 管理・企画系 (経営、経営企画、事業企画、商品企画、広告宣伝、経理、財務等の管理的な職種)
10. 講師・インストラクター (教師、塾講師、家庭教師、インストラクター等の教育関連の職種)
11. 医療・福祉・介護系 (医師、看護師、薬剤師、衛生士、介護士、保育士等の職種)
12. 技術職 (電気・電子、機械、医療、化学、食品、建築、土木等の主に理工系の技術職種)
13. 専門職 (弁護士、司法書士、会計士、税理士、弁理士等の主に文科系の専門職種)
14. 公務員・団体職員 (公務員、各種団体・NPO・学校法人等の職員)
15. その他 ( )

問8. これまで経験してきたお仕事の勤務形態はどれですか (○は2つまで)。

- |             |                |           |
|-------------|----------------|-----------|
| 1. 主にデスクワーク | 3. 内勤営業（電話対応等） | 5. 自宅勤務   |
| 2. 外勤営業     | 4. 店頭販売・接客     | 6. その他（ ） |

問9. あなたが働く目的を教えてください（〇は2つまで）。

- |                 |         |               |
|-----------------|---------|---------------|
| 1. 生活費の確保       | 4. 生きがい | 7. 働くのは義務だから  |
| 2. 貯蓄           | 5. 社会貢献 | 8. 特に目的はない    |
| 3. 自己実現（能力開発など） | 6. 仲間作り | 9. その他（具体的に ） |

問10. あなたが今後働く際に希望する雇用形態はどれですか（〇は1つ）。

- |                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| 1. 正規雇用                  | 5. 自営業              |
| 2. 非正規雇用（契約社員・パート・アルバイト） | 6. 条件次第で特に雇用形態は問わない |
| 3. 派遣                    | 7. その他（ ）           |
| 4. 業務委託（フリーランス）          |                     |

問11. あなたがお仕事を選ぶ際、どのようなことを重視しますか（番号を重視する順に3つまでお書きください）。

- |          |             |              |         |
|----------|-------------|--------------|---------|
| 1. やりがい  | 3. 勤務時間の自由度 | 5. 家事や介護への配慮 | 7. 勤務場所 |
| 2. 自己の成長 | 4. 収入       | 6. 通勤時間      | 8. 勤務環境 |



1 番目 :	2 番目 :	3 番目 :
--------	--------	--------

問12. あなたは、今後どのような職種のお仕事をしたいですか（〇は3つまで）。

- |   |
|---|
| 1. 事務系（一般事務、アシスタント、オペレーター、データ入力、秘書、受付等のオフィスワーク） |
| 2. 販売系（飲食、アパレル、コンビニ、ゲーム、カラオケ等の販売員職）             |
| 3. 営業系（法人・個人営業、カウンターセールス、コーディネーター等の職種）          |
| 4. サービス系（ホテル、トラベル、ブライダル、警備、ガソリンスタンド等のスタッフ職）     |
| 5. 理容・美容系（エステ、マッサージ、ネイル・アート、受付業務等の職種）           |
| 6. 軽作業・ラインスタッフ（引っ越し作業、配送、配達、製造ライン工、清掃作業等の軽作業職）  |
| 7. クリエイティブ系（編集・制作、マスコミ関連、Web デザイン、デザイナー等の職種）    |
| 8. IT系エンジニア（システム・エンジニア、プログラマー、保守サポート等のIT系の職種）   |
| 9. 管理・企画系（経営、経営企画、事業企画、商品企画、広告宣伝、経理、財務等の管理的な職種） |
| 10. 講師・インストラクター（教師、塾講師、家庭教師、インストラクター等の教育関連の職種）  |
| 11. 医療・福祉・介護系（医師、看護師、薬剤師、衛生士、介護士、保育士等の職種）       |
| 12. 技術職（電気・電子、機械、医療、化学、食品、建築、土木等の主に理工系の技術職種）    |
| 13. 専門職（弁護士、司法書士、会計士、税理士、弁理士等の主に文科系の専門職種）       |
| 14. 公務員・団体職員（公務員、各種団体・NPO・学校法人等の職員）             |
| 15. 特に希望する職種はない                                 |
| 16. その他（ ）                                      |

問13. あなたは、今後どのような勤務形態を望んでいますか（○は2つまで）。

- |                |                  |         |
|----------------|------------------|---------|
| 1. 主にデスクワーク    | 4. 店頭販売・接客       | 7. その他（ |
| 2. 外勤営業        | 5. 自宅勤務          | ）       |
| 3. 内勤営業（電話対応等） | 6. 特に希望する勤務形態はない |         |

問14. あなたがお仕事を選ぶ際の条件を教えてください。

①おおよその希望月収（○は1つ）

- |           |            |            |            |            |           |
|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| 1. 10万円未満 | 2. 10～19万円 | 3. 20～29万円 | 4. 30～39万円 | 5. 40～49万円 | 6. 50万円以上 |
|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|

②おおよその勤務日数や時間（数字を記入）

週（	）日	1日約（	）時間
----	----	------	-----

③勤務制度等（○はいくつでも）

- |  |
|--|
| 1. 性別での差別なく、かつ勤務体系（両立支援利用者）に応じた勤務評価制度であること |
| 2. 育児や介護に理解のある上司がいること                      |
| 3. 育児・介護等多様なライフスタイルに合わせた両立支援制度があること        |
| 4. 固定時間ではなくフレックス勤務が可能なこと                   |
| 5. 育児・介護等による突発的な休みにも対応できる職場風土があること         |
| 6. キャリアアップ支援制度があること                        |
| 7. 時間外勤務が少ないこと                             |
| 8. 事業所内保育所があること                            |
| 9. その他（                                    |
| ）  |

問15. あなたは、どのような方法でお仕事を探しますか（○は3つまで）。

- |            |                 |          |
|------------|-----------------|----------|
| 1. 新聞      | 5. 口コミ          | 9. 知人の紹介 |
| 2. 折込みちらし  | 6. ハローワーク       | 10. その他（ |
| 3. フリーペーパー | 7. 就活情報 Web サイト | ）        |
| 4. 店舗の貼り紙  | 8. 企業の Web サイト  |          |

問16. あなたがお仕事を探す際に、どのような支援があるとよいですか（○は3つまで）。

- |                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| 1. 企業説明会の開催      | 7. 専門知識・資格等取得への経済的支援            |
| 2. 就職に必要な技能研修の実施 | 8. 保育支援（通常保育は除く、一時保育・病理保育）      |
| 3. 企業の体験勤務の実施    | 9. 一元的な（就業・創業・子育てなど）相談窓口の開設     |
| 4. 女性就活セミナーの開催   | 10. 一元的な（就業・創業・子育てなど）就活情報サイトの開設 |
| 5. 育児・介護・看護支援の充実 | 11. その他（                        |
| 6. キャリアアップ支援     | ）                               |

近年、事務の仕事に就きたいと考えている人に比べ、事務の仕事の供給が少ないという状況があります。これは、従来型の事務の仕事が、社会や経済活動の変化により、会社独自で行うことが少なくなり、別の会社に委託すること（アウトソーシング）が多くなっていることが大きな要因となっています。

その一方で、委託された事務の仕事の受け皿となっているコンタクトセンターでは、人材採用が困難な状況となっており、雇用のミスマッチが発生しています。

こういった状況を踏まえて、下記の質問にお答えください。

問17. あなたは「コンタクトセンター」という業態を御存知でしたか（〇は1つ）。

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| 1. 知っていた 【⇒問 16 へ】 | 2. 知らなかった 【⇒問 19 へ】 |
|--------------------|---------------------|

問18. 問17で「1. 知っていた」と答えた方は、コンタクトセンターのイメージを教えてください（〇はいくつでも）。

- |                   |                      |                  |
|-------------------|----------------------|------------------|
| 1. 経営が安定している      | 8. 出産・育児休暇がとりやすい     | 15. 給料が高い        |
| 2. 清潔感がある         | 9. 働きながら資格を取得できる     | 16. 給料が安い        |
| 3. 業務がいろいろあって大変そう | 10. 勤務時間に自由度がある      | 17. 仲間がたくさんできる   |
| 4. 研修などサポート体制がある  | 11. 休日出勤や残業等で拘束時間が長い | 18. 人間関係のトラブルがある |
| 5. 休む暇がなさそう       | 12. 仕事の時間が不規則        | 19. ストレスがたまる     |
| 6. ノルマが厳しそう       | 13. 有給休暇がとりづらい       | 20. 毎日同じことの繰り返し  |
| 7. 苦情やクレームが多い     | 14. 知識が身につく          | 21. その他（ ）       |

問19. あなたは「コンタクトセンター」で働くことに興味がありますか（〇は1つ）。

- |                |               |          |
|----------------|---------------|----------|
| 1. 働いてみたい      | 3. もっと詳しく知りたい | 5. わからない |
| 2. 条件次第で働いてみたい | 4. 興味はない      |          |

問20. あなたが「コンタクトセンター」で働くとしたら、どのようなことが心配ですか（〇は2つまで）。

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 業務内容が自分に合っているのか心配 | 4. 勤務時間の自由度があるのか心配 |
| 2. 体力的に続けられるのか心配     | 5. その他（具体的に ）      |
| 3. 希望する収入が得られるのか心配   |                    |

問21. 「コンタクトセンター」に関する御意見などありましたら、御自由にお書きください。

御質問は以上です。  
御協力、誠にありがとうございました。

(4) 企業向けアンケート調査票

## コンタクトセンターに関する企業ニーズ調査

### I. 貴社の事業概要についてお聞きします

問1. 会社名、事業所名等を御記入ください。

会社・事業所名				
住所	〒			
従業者数	( )人※派遣社員を含む / うち正社員数( )人			
	おおよその男女比 (男性 割:女性 割)			
直近の年間売上額	万円	設立年	西暦	年
御記入者	氏名:			
	部署名:		役職:	
	連絡先 TEL:		FAX:	
主な取扱商品・サービス等				
参加している業界団体や協議会等				

問2. 貴社では、事務系業務で、コンタクトセンターを運営あるいは利用していますか (○は1つ)。

現在、コンタクトセンター事業を行っている事業者様への御質問
1. すべての業務をインハウス (自社) で行っている
2. 全部又は一部の業務をアウトソース (外部委託) している
今後、コンタクトセンター事業を計画している事業者様への御質問
3. すべての業務をインハウス (自社) で行う予定である
4. 全部又は一部の業務をアウトソース (外部委託) する予定である
コンタクトセンター事業を自ら行う予定はない事業者様への御質問
5. 全部又は一部の業務をアウトソース (外部委託) している (する予定である)
6. 業務のアウトソース (外部委託) は行っていない (今後行う予定はない)

問3. 貴社の事務系業務の中で、該当するメインの業務を◎で、サブの業務を○で、インハウス (社内) / アウトソース (外部委託) 別に各欄に御記入ください。

業 務	イン		業 務	アウト	
	ハウス	ソース		ハウス	ソース
1. カスタマーサポート業務			5. 調査業務		
2. テクニカルサポート業務			6. 督促業務		
3. 受注・予約受付業務			7. 事務センター業務		
4. セールス業務			8. その他 ( )		

## Ⅱ. 人材の確保について、すべての方にお聞きします

問4. 貴社の事務系従業員の採用状況はどのようになっていますか。合計で10割になるようにおおよその割合を各欄に御記入下さい。

正社員（定期採用）	正社員（不定期採用）	契約社員	パート・アルバイト	派遣社員	合計
割程度	割程度	割程度	割程度	割程度	10割

問5. 貴社では、事務系人材の採用において計画どおりに採用できていますか（○は1つ）。

1. 計画どおり採用できている	2. どちらとも言えない	3. 計画どおり採用できていない
-----------------	--------------	------------------

問6. 貴社の事務系従業員の年代はどのようになっていますか。男女別に合計で10割になるようにおおよその割合を各欄に御記入下さい。

年代	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	合計
男性	割程度	割程度	割程度	割程度	割程度	割程度	10割
女性	割程度	割程度	割程度	割程度	割程度	割程度	10割

問7. 貴社が必要と感じている事務系人材を選んでください（○はいくつでも）。

1. 10歳代男性	2. 20歳代男性	3. 30歳代男性	4. 40歳代男性	5. 50歳代男性	6. 60歳代男性
7. 10歳代女性	8. 20歳代女性	9. 30歳代女性	10. 40歳代女性	11. 50歳代女性	12. 60歳代女性
13. 適性や能力さえあれば年齢や性別は問わない					

問8. 貴社の事務系業務別要員の過不足状況について、業務ごとに該当する番号を1つ選んで○で囲んで下さい。

業 務	非常に不足	やや不足	適 正	やや過剰	非常に過剰	該当の業務は
カスタマーサポート業務	1	2	3	4	5	6
テクニカルサポート業務	1	2	3	4	5	6
受注・予約受付業務	1	2	3	4	5	6
セールス業務	1	2	3	4	5	6
調査業務	1	2	3	4	5	6
督促業務	1	2	3	4	5	6
事務センター業務	1	2	3	4	5	6
そ の 他	1	2	3	4	5	6

問9. 貴社で事務系人材の採用に当たって効果のある方法はどれですか（○はいくつでも）。

1. 主に社内外の関係者の紹介で採用（縁故採用）している
2. 自社のホームページやフリーペーパー等の求人広告で募集を行っている
3. ハローワーク等の人材紹介機関を利用している
4. 大学や専門学校等への紹介依頼や採用説明会等に参加している
5. 人材派遣会社を利用している
6. その他（ ）

問10. コンタクトセンター業務を行っている事業者の方のみにお聞きします。

事務系人材の確保の課題は何ですか（〇はいくつでも）。

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. コンタクトセンター業務自体の認知度が低い</li> <li>2. コンタクトセンター業務のイメージが悪い</li> <li>3. 業務内容に比べて、時給等報酬が少ない</li> <li>4. クレーム処理が多いなど、業務内容や職場環境が良くないと思われる</li> <li>5. IT知識が必要など、業務の専門性が高いと思われる</li> <li>6. 同じ業務の繰り返しで、ストレスがたまる仕事だと思われる</li> <li>7. その他（</li> </ol> | ） |
|--|---|

問11. 問10で回答した課題の解決のために行っている取組は何ですか（〇はいくつでも）。

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自社のホームページなどで、コンタクトセンターの正しい理解を広報している</li> <li>2. 自治体や業界団体（協議会）と連携して、広報活動を推進している</li> <li>3. 学校や公的機関を通じてセミナー等を開催し、コンタクトセンターの啓発に努めている</li> <li>4. 時給等報酬を上げて、就職への興味や関心を高めている</li> <li>5. 職場見学会などを開催して、職場環境を正しく認識してもらっている</li> <li>6. インターンシップ制度を取り入れ、就職前の不安を解消している</li> <li>7. その他（</li> </ol> | ） |
|--|---|

### Ⅲ. 就業環境について、すべての方にお聞きします

問12. 貴社は、事務系従業員の技能向上や職場定着のために、どのような取組を行っていますか（〇はいくつでも）。

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 休憩所の整備など、従業員のストレスを解消できる職場環境作り</li> <li>2. 仕事のトラブル等を早急に解決するマネジメントの整備</li> <li>3. 育児や介護に配慮した柔軟性のある勤務シフト体制</li> <li>4. 出産や育児、病気に対する一時休暇制度の整備</li> <li>5. キャリアアップや昇給が可能なキャリアプランの制度化</li> <li>6. オペレーターコンテストなど、表彰制度の充実</li> <li>7. 定期的な社内外研修などの開催</li> <li>8. その他（</li> </ol> | ） |
|--|---|

問13. 可能であれば、貴社の事務系業務ごとの平均時給額を教えてください。また、その額が適正であるとお考えですか、該当するものを〇で囲んで下さい。

職 種	時給額	適正度		
カスタマーサポート業務	円	1. 高い	2. 適性	3. 安い
テクニカルサポート業務	円	1. 高い	2. 適性	3. 安い
受注・予約受付業務	円	1. 高い	2. 適性	3. 安い
セールス業務	円	1. 高い	2. 適性	3. 安い
調査業務	円	1. 高い	2. 適性	3. 安い
督促業務	円	1. 高い	2. 適性	3. 安い
事務センター業務	円	1. 高い	2. 適性	3. 安い
その他（	円	1. 高い	2. 適性	3. 安い





## 委員コメント



コンタクトセンターを取り巻く環境として、女性の職場における活躍を推進する「女性活躍推進法」の成立と女性自身の働く意識の変化があります。

「女性活躍推進法」とは、301人以上の労働者を雇用する事業主に対して、①自社の女性の活躍状況を把握し、課題を分析すること、②行動計画を策定し、届出・周知・公表を行うこと、③自社の女性の活躍に関する情報を公表することを義務付けるものです。300人以下の事業主においては努力義務になっています。

一方、女性自身の働く意識を表す言葉として、「バリキャリ」「ゆるキャリ」というものがあります。前者の「バリキャリ」とは、私生活の充実よりも職場での成功やキャリアアップを優先するバリバリ働くキャリアウーマンを目指した生き方です。後者の「ゆるキャリ」とは、家庭生活を大切にし、自分の趣味や交友を楽しみながらマイペースで働く生き方です。最近ではあえて総合職ではなく、一般職や職種・勤務地域限定職を志向する女子学生が増えているといえます。結婚しても出産しても、無理なく仕事を続けられるかどうか、仕事選び・会社選びの基準になっていると言えます (<http://jinjibu.jp/keyword/delt/704/>)。なお、この傾向は男性にも見られるようになっていきます。

このような状況にあって、今回調査検討を行いました「コンタクトセンター」は、主として「ゆるキャリ」を志向する方に対して重要な役割を担うものと思います。コンタクトセンターが持つイメージは、一部に誤解があるものの総じて良く、興味を持たれている方が多くいるものと思います。今後、コンタクトセンターがこれまで以上に魅力的な職場となるように働き手のニーズを把握し、応えていくことが望まれます。

また地方創生を図っていくためには、「バリキャリ」の方々の活躍が不可欠となります。特に地方においては、東京や大阪といった大都市圏に比べて「バリキャリ」が活躍できるクリエイティブな仕事は決して多いとは言えません。今後、コンタクトセンターが雇用の「量」を確保する職場にとどまるのではなく、情報（一種のビッグデータ）を収集・加工し、新たなライフスタイルを発信するような場であることも期待されます。さらに、コンタクトセンターを核に、IT系ベンチャー企業や生活支援型の事業所が集積するなど、面としての拡がりについても検討する必要があると思います。

最後に、コンタクトセンターは地方創生をリードするトリガーになると思います。北九州市はコールセンターと呼ばれていたときから注目し、先駆的に誘致を進めてきました。今後とも取組を継続され、我が国においてコンタクトセンターのメッカとなることを心から願っています。

**北九州コンタクトセンター協議会**  
**会長 吉田 充**

この度は、「コンタクトセンター等事務系企業に関する調査研究」に参加させていただき深く感謝申し上げます。

北九州市におけるコンタクトセンター業界は北九州市の積極的な誘致活動の成果で、アウトソーサー企業、自社のコンタクトセンターを行うインハウス企業を合わせて、19社で約5,000人以上の雇用がありコンタクトセンター集積地と発展しました。雇用形態も正社員からパートタイマー、派遣社員と多様な働き方があります。

どこの都市でも抱えている課題としては、アベノミクス以降の景気回復により、人材不足が課題となっています。北九州市も同様で有効求人倍率は1.13倍にまで上がり、コンタクトセンター業界としては大きな課題となっています。

その中でコンタクトセンター業務が分類される、事務系職種の有効求人倍率は0.27倍と非常に低くなっています。しかしながら求職者のコンタクトセンターへのイメージは、電話でお客様と対応する業務が多く、クレームが多い厳しい職種だと思われています。そのために応募者も少なく採用難の状況が続いています。

実際のコンタクトセンターの仕事は、電話に関してもクレームばかりではなく、お客様から感謝されることも多く、やりがいのある仕事です。業務内容もアフターサポートから調査・セールスと幅広く、必要スキルも多岐にわたります。また、電話を使用しないバックオフィス業務系の事務業務も多数あります。

コンタクトセンターの仕事を正しく理解してもらい、長期に働き続けられる環境を作ることで、「日本一品質の高いコンタクトセンターが立地する地域」を目指して2014年12月に北九州コンタクトセンター協議会を設立しました。

本協議会のメンバーが、今回の調査研究に参加させていただいたことで、北九州市民の就業に関する意識や、コンタクトセンターに対しての意識や希望が見えてきました。また他コンタクトセンター集積地との違いも見えてきました。これらの内容を踏まえて協議会の各種施策に反映させることにより、採用ターゲットの絞り込み、採用条件、待遇、環境作り等の参考として、採用ミスマッチの削減や長期間働ける魅力ある職場環境作りに役立てたいと思います。

また、他地域の協議会を訪問し情報交換をさせていただき、課題や施策を共有することが出来ました。同じような課題に対して、工夫を凝らし多様な施策を実施されています。それらの施策を参考にさせていただき、北九州市の状況にマッチした施策立案をしたいと思えます。

最後になりますが、今回の調査研究が北九州市のコンタクトセンター業界の更なる発展になりますように努力してまいります。

**北九州コンタクトセンター協議会**  
**副会長 赤嶺 重盛**

1. 市民アンケート調査

北九州市、札幌市、仙台市、福岡市の市民アンケート調査については、調査件数をもう少し多くできればよかったと感じていますが、コンタクトセンターで働いてみたい女性が、育児・介護、キャリアパス制度に関心が高いことが再認識できました。

また、仕事を探す方法として、北九州市は折り込みチラシ・フリーペーパーより、ハローワークを利用する件数が多く、就活情報 Web サイトが想定よりも利用されていると感じました。

2. コンタクトセンター従業者ヒアリング

ヒアリング結果、意見等今後の北九州コンタクトセンター協議会の活動及びコンタクトセンター運営に活かしていきたいと思えます。

3. 自治体の取組状況

(1) 現地調査

青森県八戸市の八戸 IT・テレマーケティング未来創造協議会、宮城県のみやぎコールセンター協議会との意見交換を実施し、両協議会の取組を今後の北九州コンタクトセンター協議会の活動に活かしていきたいと考えています。また、両協議会とは今後も連携協力したいと思えました。

福岡市、熊本市、宮崎市、鹿児島市の調査では、宮崎市のコンタクトセンター検定試験合格講座等参考になりました。

(2) 文献調査

札幌市、新潟市、徳島市、長崎市の調査については、今後の北九州市への行政提言に活かしていきたいと考えています。

4. その他

今回コンタクトセンター等事務系企業に関する調査研究委員として参加させていただき、北九州市のコンタクトセンター誘致、雇用促進に向けた活動に敬意を表するとともに、北九州コンタクトセンター協議会会員、市内でコンタクトセンターを運営する企業として、北九州市が日本で一番の質の高いコンタクトセンターが立地する地域となるように努力していきたいと改めて感じました。

■ 今回の調査研究についての感想

- ・ これまでは、女性や高齢者の方々の働くことに対する考え方等について、推測でしか話ができなかったものが、数値として出されており根拠のある取組が可能となり大変すばらしいです。
- ・ めったにできない取組であるので、将来的に大変貴重な調査資料になると思います。
- ・ また、他の都市でもアンケート調査していただいていることも評価できると思います。
- ・ この調査を基に、北九州市内の女性や高齢者の方々の雇用が促進するとともに、働きやすい街となるよう更なる発展を希望します。

■ コンタクトセンターに対する考え

- ・ コンタクトセンター業界は、どこも人材の確保に苦慮している状態です。しかし、今後も企業側等としてコンタクトセンター業務は拡大していく傾向にあります。
- ・ 働きたいと考えている女性に対してのアプローチが大切であると考えます。
- ・ まずは、コンタクトセンターからの情報発信がすぐに浸透しないので、これは継続した取組が重要であると思います。
- ・ 次に、子どもができて、安心して継続的に働ける環境が今後大切ではないかと考えます。
- ・ 具体的には、駅周辺等に保育所の増設が必要であり、他の都市に先駆けて、コンタクトセンター業界が率先して取り組めたらと思います。
- ・ これは将来の人口減を見据えたコンパクトシティ形成の取組にも合致すると思います。

■ 今後期待することなど

- ・ コンタクトセンターに対する全ての取組について、一発花火で解決するのは難しいものばかりなので、すぐに結果を求めるものではなく、息の長い継続性のある取組（仕組み作り）を前提にして対応してほしいと願っています。

**福岡県北九州労働者支援事務所**  
**労働主幹 吉田 浩子**

私は、「子育て女性就職支援センター」という県の出先機関で、子育て中の女性への就職支援を行っている立場で参加させていただきました。

厚生労働省「国民生活基礎調査」で児童のいる世帯の母の就業状況は、平成7年調査では46.3%と5割に満たないのですが、平成11年では51.1%、平成20年では61.9%、平成26年では65.7%に達しています。また、末子の年齢と母の仕事の関係では、平成15年、20年、26年を比べてみると、全体的に仕事を持つ母の割合が上昇傾向にあり、特に末子の年齢が0歳から5歳までの割合が上昇していることがうかがえます。今や子育て世代の女性労働力は、無視できない存在として注目を集めているところです。

女性が働く理由は人それぞれ様々です。「生活費のため」「子どもの学費のため」「お小遣い稼ぎ」「社会とつながりを持ちたい」「やりがいがあるから」等々。

多くの働きたい女性は、結婚して、出産して、家族や自分の幸福のため仕事に就き、収入を得るのはもちろん、自分が生き生きと働くことで、子どもも夫も喜んでくれるというのが理想でしょう。「自分の時間を持つことで自分らしくいられる、子どもにより優しくできる。」という声もあります(結婚や出産についての考え方は人それぞれですので、結婚しない選択、出産しない選択があることは言うまでもありません)。

女性が働く方が良いとは限りませんが、働きたい女性が働けない状況にあるということは、どうにかしてその状況を改善しなければならないのではないかと考えます。

今回、「コンタクトセンター等事務系企業に関する調査研究委員会」で、女性向け・企業向けアンケートや、ライバル市との比較、先進的自治体調査、コンタクトセンター就業者からのヒアリング結果等、様々な視点から北九州市の特性をあぶり出し、検討すべき施策を提示されたことは、女性の就職に関しても意義のあることと感じております。

当センターが日々担う子育て中の女性への就職支援の中で、コンタクトセンターも就職先選択肢の一つではありますが、まだまだ多くの女性は、選択肢として捉えていないと感じております。

原因としては、報告書で示されたように、「クレーム処理が多い」「ノルマが厳しい」「要求されるITレベルが高い」等のイメージが依然として強いためと考えられます。コンタクトセンター就業者からのヒアリング結果によれば、「クレーム処理はそれほどでもない」「必ずしもノルマは厳しくない」「スーパーバイザーの個別指導や各種研修制度があり、オペレーター一人に任せるわけではない」という意見が出されているので、イメージアップPRを工夫する必要があります。検討事項として上げられたイベントでのロールプレイング体験や企業見学会・説明会など積極的な周知活動を求めたいと思います。

最後に、多くのことを勉強させていただく機会をいただいたこと、感謝申し上げます。今後、コンタクトセンターが子育て中の女性をはじめ労働者にとって、働きやすく、生きがいを持って働くことができる職場になるよう祈念いたします。

**福岡県 70 歳現役応援センター  
就業・社会参加支援課長（兼）北九州オフィス長 山内 文恵**

この度は、委員就任の機会をいただき、全国におけるコンタクトセンターの現状や自治体の支援施策の実際など詳しい情報を知ることができ、高齢者の就業支援に携わる者として貴重な勉強をさせていただきました。関係者の皆様に厚くお礼申し上げます。

今回の調査では、高齢者を対象としたアンケート調査で、コンタクトセンター業務に興味を持つ高齢者が3割を超える結果となっています。女性を対象としたアンケート結果の4割と比較しても大きく低い数字ではないことが、高齢者の就業意欲の高さ、新たな仕事にチャレンジする柔軟性を表していると思われました。

日々、高齢者の就業相談を受けていると、高齢者は多様であり、若い世代よりも、より個人差が大きいように思います。平均すれば、新しい仕事に対する適応能力は若年層より劣るかも知れませんが、「業務分担に工夫をする」「丁寧なOJTを行う」ことにより克服できた例も多くあります。

周知のとおり、従来は若者向けの職場と思われていたコンビニ業界は、今では高齢者にターゲットを絞った求人活動を行っています。企業側も、人手不足を補うだけでなく、高齢者ならではの人脈や仕事の丁寧さなど、プラスアルファのメリットを感じているようです。コンタクトセンター等の事務系企業に限らず、従来は高齢者向けではないと思われていたあらゆる分野で、高齢者の活用を視野に入れて施策を検討していくことは今後ますます重要になると思います。

私どもセンターも、企業の皆さまや自治体の方々との連携を深め、知恵を出し合って地域振興に努めてまいりたいと思います。

**北九州市 総務企画局 女性の輝く社会推進室**  
**女性活躍推進課長 星之内 正毅**

平成 27 年度、北九州市は、市政運営の総合調整機能を担う総務企画局に「女性の輝く社会推進室」を設置しました。長年にわたる男女共同参画の取組を基盤としながら、市役所内の子ども家庭局・産業経済局等と連携し、働く女性の活躍を一層支援していくこととしています。

今回の調査では、女性活躍の推進に向けた今後の政策立案においても重要なデータが得られました。

例えば、市内在住女性の第 1 子出産前後の就業状況については、働き方・勤務先の変更を伴う就業も含めると、回答者の 53.2%が出産後も就業しています。全国の状況を見ると、昨年度策定された国の「まち・ひと・しごと創生総合戦略」では、第 1 子出産前後の女性の継続就業率を 2010 年の 38%から 2020 年に 55%まで向上させることが KPI（重要業績評価指標）として掲げられており、単純に判断はできないものの、本市における女性の継続就業率は相対的に高い状況にあると言えます。今後もこの傾向を維持し、女性の継続就業率を向上させることが必要と考えています。

もちろん、就業に当たっては本人の意思が大前提であり、昨年成立した女性活躍推進法においても、「女性の職業生活と家庭生活との両立に関する本人の意思の尊重」が明確に規定されています。しかしながら、一時的に潜在化した就業意欲を、新たな働き方の提示を通じて顕在化へと結びつけることは、企業・行政にとって重要な課題であり、その点でコンタクトセンターの持つ可能性は大きいと考えています。

また、職業生活における女性の活躍は、管理職比率といった数値指標だけで測れるものではなく、職場において女性が自らの力を磨き、かつ発揮できる有形無形の環境整備が必要です。先日、私はコンタクトセンター協議会のスーパーバイザー向け研修を聴講させていただきました。実践的な研修内容に感銘を受けましたが、本調査研究の結果も踏まえ、人材育成方策の更なる充実、他の地域にはない特色ある取組の展開により、本市立地のコンタクトセンターにおいて、女性社員が仕事を通じた成長・やりがいを実感できる風土が形成されることを期待しています。

最後になりましたが、市では、国（マザーズハローワーク）及び県（子育て女性就職支援センター）と一体となって、女性の就業相談や職業紹介、キャリアアップ、子育てとの両立等をワンストップで総合的に支援する「(仮称)女性活躍推進センター」の設置を進めています。アジア太平洋インポートマート 2 階への関係機関の集約、平成 28 年 5 月のオープンを目指し、現在、国・県と精力的に協議を重ねています。今回の調査で他都市（札幌市、仙台市、福岡市）との比較を見ますと、仕事探し的手段として、北九州市在住の女性は Web サイトよりもハローワークに比重を置いているように見受けられました。このような傾向も参考に、女性が働きやすい企業の情報を効果的に発信し、顔が見える支援を行ってまいりたいと考えています。

今後も、市内各企業と力を合わせながら、女性と若者が定着する地方創生の成功モデルを目指し取組を進めてまいりますので、よろしくお願いたします。

**北九州市 保健福祉局 地域支援部**  
**高齢者支援課長 金井 弘毅**

この度、「コンタクトセンター等事務系企業に関する調査研究」の委員として、高齢者の社会参加・雇用促進の観点から議論に参加させていただき、関係者の皆様に感謝申し上げます。

高齢者が豊かな経験や知識を活かしながら、地域とのつながりを持ち続け、地域社会の担い手として活躍できる環境作りは、介護予防や認知症予防に効果があるだけでなく、経済・社会の活力を維持することにつながると考えられます。

高齢者の社会参加については、年金支給年齢の引上げなど社会情勢の変化やライフスタイル・価値観の多様化により、生涯学習・ボランティア、NPOなどの地域活動・社会貢献活動から知識や経験を活かした就業まで、その活動内容は多岐にわたっています。

特に、高齢者の雇用をめぐるっては、マスコミ等により、全国的な労働力不足という問題の中で、高齢者の活用という観点で取り上げられることが多く、今後、働く意欲のある高齢者と企業が提供する就業機会のマッチングが重要になってくると思われます。

そうした意味で、今回、高齢者にとって、働く場として馴染みの薄いコンタクトセンターという切り口で、高齢者雇用に関する調査研究がなされたことは、大変意義深いものと言えます。

市としても、高齢者の生きがい活動や社会参加を一層促進するため、高齢者の活動機会の情報収集と発信、多様な活動と担い手である高齢者を結びつけるマッチングの仕組み作りが求められており、今回の調査研究結果を是非参考にさせていただきたいと考えています。

## 委員会名簿



**コンタクトセンター等事務系企業に関する調査研究  
委員会名簿**

委員長	よしむら 吉村	ひでとし 英俊	公立大学法人 北九州市立大学 地域戦略研究所 教授
委員	よしだ 吉田	みつる 充	北九州コンタクトセンター協議会 会長
	あかみね 赤嶺	しげもり 重盛	北九州コンタクトセンター協議会 副会長
	くまがや 熊谷	あきひろ 明博	北九州コンタクトセンター協議会 副会長
	よしだ 吉田	ひろこ 浩子	福岡県北九州労働者支援事務所 労働主幹
	やまうち 山内	ふみえ 文江	福岡県 70 歳現役応援センター 就業・社会参加支援課長（兼）北九州オフィス長
	ほしのうち 星之内	まさき 正毅	北九州市 総務企画局 女性の輝く社会推進室 女性活躍推進課長
	かない 金井	ひろたか 弘毅	北九州市 保健福祉局 地域支援部 高齢者支援課長
	ふじとみ 藤富	せいご 誠吾	北九州市 産業経済局 企業立地支援部 企業立地支援課 情報・通信産業担当課長
すずき 鈴木	よしあき 善彰	一般財団法人 地方自治研究機構 調査研究部長	
事務局	かきまつ 笠松	やすひろ 泰弘	北九州市 産業経済局 企業立地支援部 企業立地支援課 情報・通信産業担当係長
	なかえ 中江	しんや 伸也	北九州市 産業経済局 企業立地支援部 企業立地支援課 主任
	きしだ 岸田	たくし 拓士	一般財団法人 地方自治研究機構 調査研究部 主任研究員
	やまぐち 山口	だいき 大輝	一般財団法人 地方自治研究機構 調査研究部 研究員
基礎調査 機関	おおの 大野	ゆきお 幸雄	株式会社日本アプライドリサーチ研究所 代表取締役社長 （兼）主幹研究員
	しらいし 白石	やすお 康雄	株式会社日本アプライドリサーチ研究所 主任研究員

（順不同 敬称略）



コンタクトセンター等事務系企業に関する調査研究

－平成28年3月発行－

北九州市 産業経済局 企業立地支援部 企業立地支援課

〒803-8501

福岡県北九州市小倉北区城内1-1

電話093-582-2065

一般財団法人 地方自治研究機構

〒104-0061

東京都中央区銀座7-14-16 太陽銀座ビル2階

電話03-5148-0661 (代表)