

琉球大学学術リポジトリ

沖縄県のコールセンターで働く女性の就業状況

メタデータ	言語: ja 出版者: 沖縄地理学会 公開日: 2018-11-16 キーワード (Ja): コールセンター業, 女性, 就業, 平均通勤時間, 沖縄県, call center industry キーワード (En): woman, employment, average commute time, Okinawa prefecture 作成者: 宮内, 久光, 由井, 義通 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/20.500.12000/0002017669

沖縄県のコールセンターで働く女性の就業状況

宮内久光*・由井義通**

(*琉球大学法文学部・***広島大学大学院教育学研究科)

Characteristics of the Woman's Employment on Call Center Industry in Okinawa Prefecture:

MIYAUCHI Hisamitsu* and YUI Yoshimichi**

(*Faculty of Law and Letters, University of the Ryukyus

**Graduate School of Education, Hiroshima University)

摘要

本研究は、沖縄県内のコールセンターで働く女性の就業状況を明らかにすることを目的としている。研究方法としては、228人のインフォーマントから回収したアンケート票を集計して、定量的な考察を行うと同時に、聞き取りで得た彼女たちの語りから定性的に就業の状況を紹介することで実態に迫るアプローチを採用している。本研究で明らかにしようとしている就業状況とは、コールセンターに就業するまでの経路、コールセンターへの通勤状況、コールセンターでの雇用形態、コールセンターでの勤務状況、そして、勤務目的と職場評価の6点である。これらの就業状況について、アンケート集計から全体の結果を紹介するとともに、女性を世帯タイプや居住地、雇用形態の違いにより特性分類したうえで、特性分類別に比較検討した。最後に、コールセンターで働く女性が仕事と生活をどのように両立させているのかを、聞き取りから紹介する。

キーワード：コールセンター業、女性、就業、平均通勤時間、沖縄県

Keywords: call center industry, woman, employment, average commute time, Okinawa prefecture

I はじめに

1. 研究目的と方法

筆者らは前稿において、「女性の仕事」としての特性を顕著に有するコールセンター業に着目し、沖縄県を事例に女性の就業の状況や女性への就業支援について、行政側や企業側の視点から現状を明らかにした(宮内・由井2012)。そこでは、コールセンター業は正社員の男性が運営・管理部門を、非正規雇用の女性がオペレーター部門という性による役割分担が明瞭であること、女性の昇進の道

は正社員登用制度などが設けられているものの、それを選択する女性は少ない現状が明らかになった。女性を対象としたコールセンターへの就業支援については、公的機関による就活支援とコールセンター企業による勤務支援があった。前者の例としては、コールセンター業務に必要な技能向上の講座のほか、コールセンター体験や就職に結びつくようなプログラムが提供されていた。後者においては、勤務支援は施設面の工夫といったハード面の支援と、シフトや休暇、メンタルサポートなどソフト面の支援に大別された。

前稿ではコールセンターで働く女性の就業の状況を、企業（雇用者側）へのアンケートから明らかにする手法をとったため、女性就業者の年齢構成や雇用形態、正社員登用や昇進などについて全体像を示すことはできたが、女性就業者の特性、例えばライフステージや居住地により就業の状況に違いがあるのかどうかは解明できなかった。また、女性就業者の個々の意思決定などについては、雇用者側のアンケートでは解明することができなかった。これらのことを明らかにするには、直接女性就業者に話を聞き、考察していく個人レベルの視点が必要である。

そこで本研究では、前稿で十分に明らかにできなかったコールセンターで働く女性の就業状況を、働く女性側からの視点で解明することを目的としている。その際、仮説として女性のライフステージや居住地といった女性就業者の特性が雇用形態や通勤行動と関連していることが予想される。また、女性に求められている仕事と家事の両立については地理、すなわち、居住地と職場との時間距離との関係が重要になると予想される。

これらの仮説を検証するための方法として、本研究では沖縄県内のコールセンターで働く女性をランダムに抽出し、直接面接法によるアンケートおよび聞き取りを行った。アンケート結果を統計的に分析することで定量的な考察を、聞き取りからは女性就業者の意思や気持ちなど定性的な実態を描くことが可能になる。定量的、定性的の両面からのアプローチで本研究の課題を解明していきたい。実際には、2010年～2013年にかけて琉球大学および沖縄国際大学の学生に依頼をして、彼らのパーソナルネットワーク上でコールセンター女性就業者を探してもらい、アンケートおよび聞き取りを行ってもらった¹⁾。聞き取りは一人1時間程度を目安に行っている。その結果、228人のアンケート票および聞き取りデータを得ることができた²⁾。沖縄県内に立地するコールセンターは全て沖縄本島に所在しているために、アンケートと聞き取りに協力いただいた228人全員も沖縄本島内の市町村に居住している。

本研究の論文構成を紹介すると、インフォーマントであるコールセンターで就業する女性を、世

帯タイプや居住地、雇用形態の違いにより特性分類したうえで、続く第II章では、コールセンターに就業するまでの経路について世帯タイプ別に考察する。次に、第III章ではコールセンターへの通勤状況について、世帯タイプ別、居住地別に検討する。第IV章では雇用形態について、第V章では勤務状況について、第VI章では勤務目的と職場評価について女性の特性分類別に検討する。最後に、コールセンターで働く女性が仕事と生活をどのように両立させているのかを紹介する。

2. インフォーマントの特性分類

本研究ではアンケートと聞き取りに協力していただいたインフォーマント228人を、世帯タイプ、居住地区、雇用形態の特性別に分類をして、特性分類別に就業状況を比較検討していく、という手法をとる。

インフォーマントは様々なライフステージ上にある。特に、女性にとって結婚と出産は大きなライフイベントであろう。このうち、日本では一般的に女性就業の継続には、結婚よりも出産とそれに続く育児が大きな制約条件となっている。そこで、本研究では世帯タイプを分類するうえで、まずはインフォーマントを子供の有無で二分したうえで、子供がいる世帯の女性（83人）を、さらに配偶者の有無で「A. ふたり親世帯の女性」（以下、ふたり親女性、65人）と「B. ひとり親世帯の女性」（以下、ひとり親女性、18人）に分類した。一方、子供がいない世帯の女性（145人）は、ライフステージの違いで「C. 子供無し世帯の女性」（以下、子供無し女性、117人）と「D. 大学生」（28人）に二分した。

世帯タイプ別に女性の平均年齢は、ふたり親女性で39.2歳、ひとり親女性で39.4歳とほぼ同一である。これに対して、子供無し女性は未婚者が85%を占めているため、平均年齢は27.5歳となり、前2タイプより干支一回り程度若い。大学生のそれは20.5歳である。

居住地区による分類では、コールセンターで就業する女性が居住している沖縄本島を、那覇市、那覇隣接³⁾、北部、中部、南部の5地区に分類した（図1）。居住地区分類を行った結果、インフォー

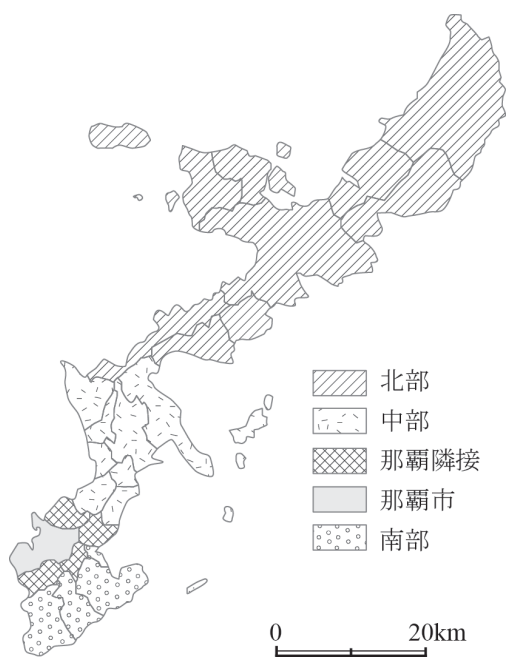


図1 本研究における地域区分

マントは、那覇市が70人(全体の31.7%)、那覇隣接が56人(25.3%)、北部が12人(5.4%)、中部が66人(29.9%)、南部が17人(7.7%)、不明が7人であった。

雇用形態による分類では、正社員、契約社員、パートタイム、派遣社員(フルタイム型、以下、フル型)、派遣社員(パートタイム型、以下、パート型)、アルバイトの6分類とする⁴⁾。これに当てはめると、インフォーマント228人中、正社員が31人(全体の13.6%)、契約社員が57人(25.0%)、パートタイムが74人(32.5%)、派遣社員(フル型)が21人(9.2%)、派遣社員(パート型)が17人(7.5%)、

アルバイトが28人(12.3%)である。

インフォーマントの特性別比率が、沖縄本島でコールセンター就業している女性のそれと一致しているのか、すなわち、インフォーマントの代表性については、母数全体の特性別比率が不明であるために、適合性の検定ができない。従って、インフォーマントの代表性については留保せざるを得ないが、その点に留意をした上で、次章からは特性分類別に就業状況を比較検討していく。

II コールセンターで働く女性の就業経路

1. コールセンター業で働く前の職業

まず、女性がどのような経緯と理由でコールセンター業界で働くようになったのか、について検討する。コールセンター業以外の職業に就業した経験の有無を問うたところ、子供がいるふたり親女性とひとり親女性はどちらも83%台である(表1)⁵⁾。それに対して、子供無し女性では50.0%である。残りの女性は、コールセンター業が初職となっている。

コールセンター業以外の前職を辞めた理由として、「出産育児」をあげた女性が22.0%で、次が「給与の不满」が19.7%であった。以下、「契約期間の終了」(10.2%)、「勤務時間の不满」(9.4%)、「引越」(8.7%)と続く。

世帯タイプ別にみると、子供がいるふたり親女性で39.2%、ひとり親女性の50.0%が「出産育児」を理由としている。それに対して、子供無し女性では「給与の不满」(31.5%)が最も多い。また、「仕事に不满」も14.8%もいる。これにより、子供がいる女性は出産を機に育児のために前職を退職せ

表1 コールセンター業以外の前職の有無と前職を退職した理由

単位：%

	CC以外の前職			前職を退職した理由											N(人)
	有	無	N(人)	結婚	出産育児	介護	仕事に不满	給与の不满	勤務時間の不满	契約期間の終了	引越	健康問題	その他		
A. ふたり親世帯	83.1	16.9	65	9.8	39.2	5.9	2.0	13.7	7.8	11.8	3.9	5.9	0.0	51	
B. ひとり親世帯	83.3	16.7	18	8.3	50.0	16.7	8.3	0.0	8.3	0.0	8.3	0.0	0.0	12	
C. 子供無し世帯	50.0	50.0	111	7.4	3.7	0.0	14.8	31.5	3.7	11.1	13.0	3.7	11.1	54	
D. 大学生	42.3	57.7	26	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	50.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10	
合計	63.2	36.8	220	7.9	22.0	3.9	7.9	19.7	9.4	10.2	8.7	4.7	5.5	127	

(アンケート結果から作成)。

表2 コールセンターに就業する際の世帯的・個人的な状況

単位：%

	自分が学校を卒業した	子供に手がかからなくなった	世帯収入の減少	子供の大学進学	子どもが保育園に入園	親との同居	資格を得た	住宅購入	その他紹介など	N (人)
A. ふたり親世帯	0.0	43.5	12.9	21.0	14.5	0.0	3.2	1.6	3.2	62
B. ひとり親世帯	0.0	23.8	38.1	9.5	9.5	4.8	9.5	0.0	4.8	21
C. 子供無し世帯	49.4	2.4	12.9	0.0	0.0	8.2	3.5	2.4	21.2	85
D. 大学生	0.0	0.0	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	44.4	9
合計	23.7	19.2	17.5	9.0	6.2	4.5	4.0	1.7	14.1	177

(アンケート結果から作成)。

ざるをえない事例が多いのに対して、子供がいない女性は仕事内容や給与などの待遇の悪さなど職場そのものに不満をもち退職している傾向が明らかになった。なお、大学生の場合は、「出産育児」はもとより、「給与の不満」や「仕事内容の不満」も少なく、「勤務時間の不満」が50.0%と最も多かった。これは大学の授業や実習などが忙しくなった時に、学業と仕事との時間的な調整が難しかったことを表している。

2. コールセンター就職時の家庭的状況とコールセンター業を選んだ理由

次に、コールセンター業界に就業をした頃の家庭的・個人的な状況を尋ねた。その結果をまとめた表2によると、最も多い回答は「自分が学校を卒業した」であり、のべ総数の23.7%であった。特に、子供無し女性では49.4%である。2番目に多い回答は「子供に手がかからなくなった」の19.2%である。特にふたり親女性の43.5%がこの選択肢を選んでいる。3番目に多い回答は「世帯収入の減少」で17.5%である。これは大学生(44.4%)とひとり親女性(38.1%)に多く見られた。大学生の場合、親からの仕送りの減少、ひとり親の場合は、夫との離別や死別による世帯収入の大幅な減少が就業するきっかけとなっていると考えられる。次の証言1は大学を卒業してコールセンターに就職した事例、証言2は子供に手がかからなくなった頃に子供の教育費がかかるために就職した事例、証言3は離婚による世帯収入の減少の事例である。証言のあとに、世帯タイプ、年齢、雇用形態を記した。

証言1 やっぱり大学を卒業したら、とりあえず就職はしようという考えだった。だけど卒業して自分のやりたいことがすぐにできるわけでもなかったし、だからといって働かないわけにもいかなかったからね。だから、自分の時間もくれそうで、なおかつ時給のいい仕事っていったらコールセンターかなと思って(子供無し24契約社員)。

証言2 やっぱり子どもの大学進学だね。たくさんお金かかるからお父さん一人の給料だけではやっぱり厳しい面もあるさーね。その分私もお金稼がんといけないさー。子供は、手がかからなくなったと思ったとたん、お金がかかるからねー(ふたり親47パートタイム)。

証言3 離婚をしてしまい、シングルマザーになったため、お金が必要になった。まだ子供も小さいし、やっぱり育児をする時間がほしかったの(ひとり親34正社員)。

現在、コールセンター業で就業している理由をあげてもらい、表3にまとめた。その結果、「給料・時給が高い」を挙げた女性が最も多く、全体の61.2%に達している。次の事例4には具体的な時給が語られているが、スーパーや居酒屋などでの仕事の時給と比較して、コールセンター業は100円～200円程度高いと認識されている。次に「勤務時間が自由に選べる」が41.9%、「休みがとりやすい」が37.0%、「通勤が容易」が34.8%と続く。

これら上位4理由をみると、コールセンターでの収入の多さ、勤務形態のフレキシブル性、そし

表3 コールセンター業で就業している理由

単位：%

	給料・時給が高い	勤務時間が自由に選べる	休みがとりやすい	通勤が容易	ほかに仕事なかった	趣味の時間が十分とれる	やりがいを感じる	家事の時間が十分とれる	職場に知人がいたから	親や子供の世話との両立ができる	福利厚生が良い	親や知人のすすめだから	N (人)
A. ふたり親世帯	58.5	46.2	40.0	40.0	13.8	10.8	16.9	38.5	13.8	24.6	9.2	13.8	65
B. ひとり親世帯	50.0	61.1	72.2	50.0	27.8	5.6	16.7	44.4	11.1	33.3	11.1	11.1	18
C. 子供無し世帯	59.5	30.2	28.4	29.3	23.3	19.8	19.0	5.2	13.8	5.2	14.7	10.3	116
D. 大学生	82.1	67.9	42.9	35.7	10.7	39.3	17.9	3.6	7.1	0.0	3.6	7.1	28
合計	61.2	41.9	37.0	34.8	19.4	18.5	18.1	17.6	12.8	12.3	11.5	11.0	227

(アンケート結果から作成)

て通勤の容易さにまとめられる。特に、通勤の容易さという移動に関する理由が3割以上も占めていることは注目される。前稿でも明らかにした通り、沖縄本島にはコールセンターが那覇市に集中しながらも、本島中部や北部にも立地しているため、本島内のどこに居住していても、コールセンターへの近接性は比較的高い。そのためにこのような距離要因が挙げられていると考えられる。

証言4 やっぱり、楽な割には時給が高いが一番だよ。朝の仕事で720円ってそうとう良いよね！前のスーパーのバイトは630円だったし、一番時給よかったパチンコ屋は時給並みにかなりきつかったし。家事と育児にあんまり支障がない点からもかなり良い仕事だと思った（ふたり親女性35パート）。

証言5 まずは時給が良いこと。経済状況が厳しくてWワークしてるわけだし、一番の理由だよ。次は勤務時間が自由なこととか、通勤が楽だったところかな。昼の仕事とバッティングしない時間を選べたり、駐車場があることが職探しの条件でもあったし（ひとり親43パートタイム）。

証言6 小さい子供が3人いて、ましてや母子家庭なので、土・日・祝祭日は休みのところが良かった。子供が急に体調を崩す可能性があるもので、すぐにでもシフトを交換できる所で働きたかった（ひとり親27パートタイム）。

証言7 やっぱり、お金がほしかったっていうの

が一番の理由。大学生になって、車のガソリン代とか、友達とも遊ぶお金とか、洋服代、いろんなところで今までよりもお金が必要になった。コールセンターだったら、遊ぶ時間もつくれて、給料も高いからいいと思った。それに、なんかコールセンターで働いてましたって言ったらカッコいい感じもしたし、敬語とか接客、対応の仕方とかも、教えてくれそうだから、社会人とかになったときに役立ちそうだし、就活の時とかにも有利になりそうだなあとか思ったから（大学生20アルバイト）。

これを世帯タイプ別にみると、「給料・時給が高い」はどの世帯タイプでも理由として挙げられており、特に大学生では82.1%に達している。「勤務時間が自由に選べる」と「休みがとりやすい」は、ひとり親女性が高い（それぞれ61.1%、72.2%）のに対して、子供無し女性ではどちらも30%前後とそれほど重要視していない。「通勤が容易」もひとり親女性では50.0%に対して、子供無し女性では29.3%と低い。

すなわち、ひとり親女性に着目してみると、経済的な弱者である彼女たちにとって、コールセンターで得られる高収入は勿論魅力であるが、そのような経済的な理由に加えて、勤務形態や通勤時間といった理由も重要視していることが伺える。そのため、上位4位以下の理由の中でも、ひとり親女性は「家事の時間が十分取れる」(44.4%)や「親や子供の世話との両立ができる」(33.3%)が他の世帯タイプより相対的に高くなっている。証言5や6にはその気持ちが表れている。同じ傾向はふ

たり親女性にも当てはまる。

一方、子供がいない子供無し女性や大学生は、収入の多さや「趣味の時間が十分取れる」（それぞれ19.8%、39.3%）など個人のライフスタイルを経済的、時間的に保障してくれるところにコールセンター就業の魅力を見出しているといえる。子供無し女性の証言1でも「自分の時間もつくれそうなので」と語っている。証言7の大学生は、経済面や時間面のほかに、敬語や接客法などについてコールセンターで社会勉強をして、就活に役立てようと考えている。

高収入で柔軟な勤務形態が就業する際のコールセンター業の魅力ではあるが、コールセンター業に「やりがいを感じる」といった仕事そのものを就業理由として挙げた女性は、どの世帯タイプでも2割以下と低い。そして、「ほかに仕事がなかった」という消極的な理由をあげた女性がひとり親女性（27.8%）をはじめとして、全体で19.4%を数える。

3. 就職情報の入手経路

コールセンターに就職する際には、どこから情報を得ていたのか、入手経路を尋ねたところ、最も多かった情報源は「就職情報誌」で53.1%であった（表4）。次いで、「紹介」が18.0%、「派遣業者」が8.8%、「学校」が7.9%と続く。

世帯タイプ別にみると、ふたり親女性では「就職情報誌」（58.5%）のほかに「紹介」（23.1%）が多い。ひとり親女性では「就職情報誌」（55.6%）のほかに「派遣業者」や「職安」（ともに11.1%）が相対的に多い。子供無し女性では「就職情報誌」

の比率が44.4%と相対的に低く、「紹介」（16.2%）や「学校」（14.5%）、「派遣業者」（10.3%）をバランスよく情報源として活用している。大学生は「就職情報誌」が75.0%と特化している。証言8は大学生が就職情報誌から情報を入手している様子が語られている。これがひとり親女性となると就職情報誌の活用の仕方も高度になる（証言9）。年齢が上がると、就職情報誌の他に証言10のように「紹介」も増えてくる。

証言8 アグレとか見てたら、コールセンターとかの募集がたくさんあって。それ見てたら、そんなに難しそうな仕事じゃなかったし、未経験者大歓迎とかっても書いてあったし、研修期間もちゃんと組まれてあるみたいだったから、安心して働けそうだなあって思った（大学生20アルバイト）。

証言9 求人情報誌を見て、かな。毎週チェックしてると、どここの会社は毎週出してるから定着率が悪いんだろうなあっていうのとかが見えてくるんだけど、この会社は滅多に求人に乗らなくて。しかも時給も待遇も良いからすぐ応募したよ（ひとり親43パートタイム）。

証言10 初めは条件に合う仕事が見つからなくて大変だったわ。でも私の場合、運が良かったの。たまたま知り合いに今の仕事の関係者がいて、その人の紹介でいい条件の仕事を見つけることができたし、無事採用することもできたわ（ふたり親31パートタイム）。

まとめてみると、コールセンターに就職する際

表4 コールセンターの就職情報を得た媒体

	単位：%							N (人)
	情報誌	紹介	派遣業者	学校	新聞広告	職安	その他	
A. ふたり親世帯	58.5	23.1	6.2	1.5	9.2	1.5	0.0	65
B. ひとり親世帯	55.6	16.7	11.1	0.0	5.6	11.1	0.0	18
C. 子供無し世帯	44.4	16.2	10.3	14.5	4.3	5.1	5.1	117
D. 大学生	75.0	14.3	7.1	0.0	0.0	0.0	3.6	28
合計	53.1	18.0	8.8	7.9	5.3	3.9	3.1	228

(アンケート結果から作成)。

に利用した情報源は、大学生を中心に就職情報誌を積極的に活用しているが、平均年齢の高いふたり親女性はそれまでに築いた人的ネットワークから、ひとり親女性は派遣業者や職安などの就職支援組織から、子供無し女性は学校を含めた様々な情報源からコールセンターの就業条件を検討して就職に結びつけていることが確認できた。

Ⅲ コールセンターで働く女性の通勤の状況

コールセンターに就職した女性は自宅から通勤をしている。通勤時間の長短は働く女性にとって、家事や育児などに割ける時間を規定する制約条件となる。ここでは、通勤流動と通勤時間についてみる。

まずは、居住地と就業地の通勤流動についてみる。有効回答者 217 人の女性の居住地は 20 市町村、コールセンター就業地は 12 市町村が抽出された。そして、居住地を行方向、就業地を列方向に配する OD 表を作成し、これを地図化した(図 2)。この図によると、コールセンターの通勤流動の特徴は、次の 2 点に要約される。

第 1 に、通勤流動の多くは地区内で完結していることである。217 トリップ中、62.7%にあたる 136 トリップが地区内流動であった。このうち、102 トリップまでが居住地市町村と就業地市町村が一致する。ただし、南部は地区内にコールセンターの立地が少ないために地区内流動はみられない。

第 2 に、地区別にみても、北部居住者は、名護市のコールセンターで就業している者が多い。中部居住者は、中部の市町村間を相互流動していることに特徴がみられる。那覇隣接および南部の居住者は、那覇市のコールセンターで就業している者が多い。そして、那覇市居住者は、ほぼ那覇市内のコールセンターで就業している。那覇市の居住者が 70 人であるが、コールセンター就業者は周辺市町村からの流入により、約 2 倍の 139 人に上る。

すなわち、沖縄本島のコールセンター通勤流動は、名護市を単核とする北部圏、多核心構造をとる中部圏、那覇市を単核として那覇隣接、南部市町村を通勤圏とする那覇圏の 3 圏で構成されている。これらの通勤流動は、宮内(2012)が設定し

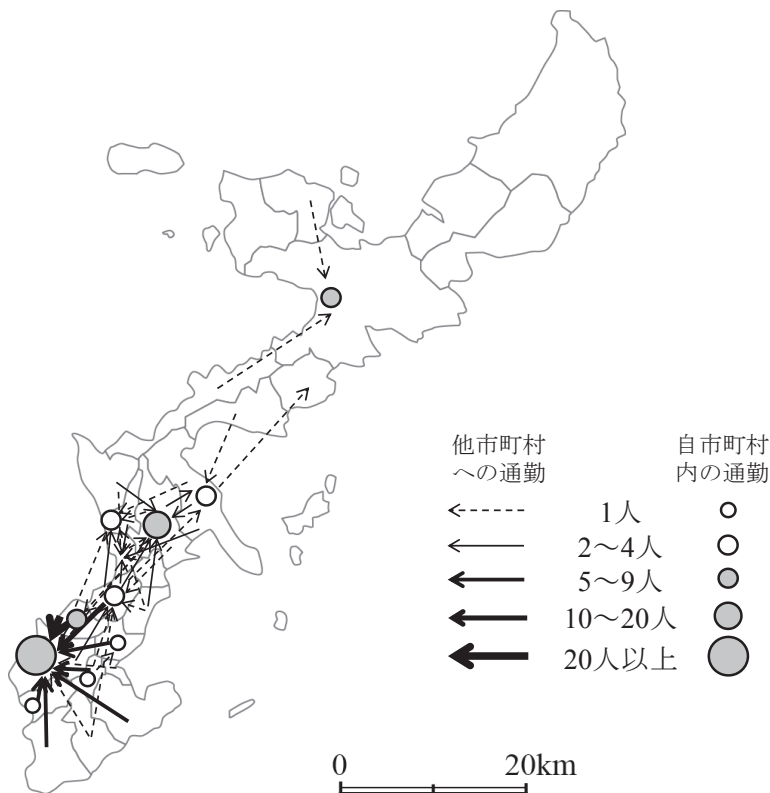


図 2 コールセンターへの通勤流動

表5 居住地からコールセンターまでの
通勤平均時間（片道）

	平均時間 (分)	N (人)
A. ふたり親世帯	25.0	63
B. ひとり親世帯	26.1	18
C. 子供無し世帯	27.2	114
D. 大学生	30.1	27
1. 正社員	36.5	30
2. 契約社員	23.8	55
3. パートタイム	24.6	73
4. 派遣社員(フル型)	27.5	20
5. 派遣社員(パート型)	21.8	17
6. アルバイト	30.1	27
1. 北 部	18.8	11
2. 中 部	27.0	64
3. 那覇近接	29.8	56
4. 那覇市	21.5	69
5. 南 部	42.1	17
合 計	26.7	222

(アンケート結果から作成)。

た沖縄本島の一般的な通勤圏域と類似している。

次に、自宅からコールセンターまでの通勤時間を検討してみる。通勤時間を居住地区別に、世帯タイプ別に集計をした(表5)。これによると、インフォーマントの平均通勤時間(片道)は26.7分であった。平成23年社会生活基本調査結果⁶⁾(総務省統計局)によると、沖縄県で雇用されている女性の平均通勤時間は37分なので、コールセンターに就業する女性は県全体平均より片道約10分、往復では20分も通勤時間が短い。

以上のことから、次のような結論が導かれる。本来コールセンターは都市立地型なので、人口が多い那覇市から中部にコールセンターは集積する。ただし、沖縄県では振興政策により北部にも立地するため、コールセンター就業希望者は沖縄本島内のどこに居住していても、同一地区内または隣接地区といった一般的な通勤圏域での就業が可能になる。そのため、前章で紹介したように、コールセンター業に就業する理由として、「通勤が容易」が第4位に挙げられ、コールセンター就業の魅力

となっているのである。

証言11 まだ子供が一人前ではない中で仕事を探すとすると、やっぱり家事や育児をする時間を確保できる仕事がいいと思ったの。那覇に住んで、那覇で仕事ができる。交通網も便利で動きやすいよ。お家から15分で着くからけっこういいわよ。(ふたり親46パートタイム)。

証言12 会社の所在地は那覇市で、通勤時間は自宅がある浦添市から車で片道30分の距離です。この勤務地を選んだ理由としては、勤務エリアが30分以内のところと決めて探した(ふたり親41パートタイム)。

証言13 あの時間、^(国道58号線) ゴーパチも^(国道330号線) サンサンマルも^(ととも) しに混むわけ。だからバイク。^(ととも) でーじスイスイ(子供無し21パートタイム)。

証言14 通勤は大変。朝は混むし、仕事で疲れているのに、それから1時間かけて糸満まで帰ることを考えると、憂鬱な気分になる。(子供無し26正社員)。

これを居住地区別にみると、最も通勤時間が長かったのは南部の42.1分で、次いで那覇隣接の29.8分であった。南部の平均通勤時間が全平均値より15分程度長い理由として、同地区にはコールセンターが立地していないために、就業するには主に那覇市まで通勤しなければならないためと考えられる。証言14は南部の糸満市から那覇市内までの通勤の苦勞を語っている。那覇隣接は全体平均より3分程度長いですが、これは通勤時間帯に那覇郊外から那覇市内への道路は自動車で渋滞するため、通勤時間が距離の割には長くなると考えられる。証言12は那覇市郊外に住む女性が、仕事と家事・子育てを両立のために通勤時間は30分以内と考えている事例である。また、証言13は渋滞をバイク通勤して通勤時間を短くする努力をしていることを語っている。一方、北部と那覇市は平均よりもそれぞれ8分、5分通勤平均時間が短いですが、どちらも名護市内、那覇市内の自市内の移動が多いためと考えられる。特に那覇市内はバスやモノレールなど公共交通も充実しているため、証言11のよ

うに交通アクセスはよい。

世帯タイプ別に通勤平均時間を比較してみると、比較的自分の時間を確保できる大学生が30.1分と最も長く、次いで、子供無し女性が27.2分となり、両世帯タイプが全体平均値よりも長かった。一方、通勤時間を短くして家事や育児の時間を確保したいひとり親女性やふたり親女性は、それぞれ26.1分、25.0分と全体平均値よりも短かった。ただし、全体平均値との差はどちらも2分以内であり、有為な差とは認められない。

IV コールセンターで働く女性の雇用形態

1. 雇用形態の状況

前稿(2012)でも明らかにした通り、コールセンターの雇用は非正規労働者の比率が多い「女性職」に特徴がみられる。今回のアンケートでも、雇用形態をまとめた表6によると、正社員は13.6%に過ぎない。8割強を占める非正規雇用の中で、最も多い雇用形態はパートタイムである。

これを世帯タイプ別にみると、タイプごとに特徴がみられる。まず、子供を有するふたり親女性では、正社員率が全体平均より7.4ポイント低く、パートタイムおよび派遣社員(パート型)といった短時間労働雇用がそれぞれ21.3ポイントおよび3.3ポイント高い。ひとり親女性もほぼ同様な

傾向を示している。これに対して、子供無し女性は、契約社員が29.9%と最も多いが、パートタイム(25.6%)、正社員(21.4%)も2割を超え、フルタイム、パートタイム合わせた派遣社員(23.1%)と合わせて、どの雇用形態も1/4ずつ多様的である。子供無し女性に正社員率が高いのは、前稿(2012)でも明らかにした通り、近年、新規学卒者を正社員として採用する企業が増えているためである。学卒採用大学生は全員アルバイトである。

居住地区別にみると、雇用形態の地域差がでてくる。まず、北部と中部は、契約社員がそれぞれ33.3%、36.4%と最も高い比率の形態であるのに対して、那覇隣接および那覇市はパートタイムがそれぞれ35.7%、37.1%と最多形態となっている。北部と中部でフルタイム勤務の契約社員率が高い理由として、北部の就業者は平均年齢が38.8歳と全地区で最も高く、45歳以上が58.3%を占めるなど、すでに子育てが終わった世代が多いこと、中部の就業者は逆に平均年齢が全地区で最も低く(28.5歳)、未婚女性を中心とする子供無し女性が南部に次いで59.1%と高いことがあげられる。これに対して、那覇隣接および那覇市居住の女性にパートタイム勤務が多い理由として、これらの地区はふたり親やひとり親といった子供を育てながら就業している女性の比率が高いため、家事や育児と両

表6 コールセンターでの雇用形態

	正社員	契約社員	パートタイム	派遣社員(フル型)	派遣社員(パート型)	アルバイト	N(人)
A. ふたり親世帯	6.2	26.2	53.8	3.1	10.8	0.0	65
B. ひとり親世帯	11.1	27.8	50.0	5.6	5.6	0.0	18
C. 子供無し世帯	21.4	29.9	25.6	15.4	7.7	0.0	117
D. 大学生	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	28
1. 北部	16.7	33.3	25.0	16.7	8.3	0.0	12
2. 中部	12.1	36.4	27.3	7.6	4.5	12.1	66
3. 那覇近接	10.7	17.9	35.7	8.9	5.4	21.4	56
4. 那覇市	11.4	18.6	37.1	11.4	12.9	8.6	70
5. 南部	35.3	23.5	23.5	5.9	5.9	5.9	17
合計	13.6	25.0	32.5	9.2	7.5	12.3	228

(アンケート結果から作成)。

立しやすいパートタイム労働を選択していると考えられる。

一方、南部は契約社員やパートタイム（どちらも23.5%）よりも、正社員率（35.3%）が上回る唯一の地区である。南部居住者が、パートタイムより正社員の比率が多いのは、これは「距離の摩擦」が関係していると思われる。前章で検討した通り、南部居住者は那覇市内のコールセンターまで通勤しなければならず、平均通勤時間（片道）は42.1分と長い。往復でみると、那覇市内居住者より40分以上通勤時間が長くなる。家事や育児の時間を確保するためにパートタイム労働を希望する南部に居住する女性にとって、この通勤時間の長さは制約条件となり、コールセンターでの就業を断念している者が多いのではないかと推察される。

すなわち、南部居住者の正社員率の高さは、通勤時間の長さを忌避するためにパートタイム就業が少ないことによる相対的なものと考えられる。その結果として、コールセンターに就業する南部居住者のふたり親女性率は、全体より11.4ポイント低い17.6%、ひとり親女性では1.8ポイント低い5.9%である。それに対して、子供無し女性は19.5ポイント高い70.6%に達しているのである。

2. 非正規職を選ぶ理由

ところで、コールセンターの人事戦略は、正社

員率を抑制して人件費を抑制したうえで、仕事量の変動に対応するために、非正規職も直接雇用の契約社員、パートタイム、アルバイトのみならず、間接雇用である派遣社員をフルタイム、パートタイムの両方をバランスよく採用し、クッション性を高めることが基本である。これを女性就業者の立場から、何故彼女たちは非正規職を選ぶのかを検討する。

表7は非正規職に就いている女性（大学生のアルバイトを除く）に対して、非正規職に就いている理由（単回答）をまとめたものである。最多回答は「正規職がない」の27.0%であり、次いで「育児家事の時間確保」（25.8%）と「自分の時間確保」（20.8%）が2割を超えている。

証言15 あそこで正社員になるのはかなり難しいと思う。ていうか、だいたい役員以外はほとんど正社員じゃないはずよ（子供無し40契約社員）。

証言16 正社員として（一般企業などでの就職を）希望していたが、沖縄市には正社員の枠が少なく、派遣社員として今すぐ働かないと経済的に厳しくなる（子供無し25派遣社員（フル型））。

「正規職がない」という意味の中には、証言15で見られるようにコールセンターでは正社員採用がほとんどない、というこの業界の体質のほか、証言16のように、地域全体で一般企業や公務員で

表7 非正規職に就いている理由

単位：%

	正規職がない	育児家事の時間確保	自分の時間確保	責任回避	扶養になる	Wワークのため	いつでも辞められる	健康面の不安	資格の不足	その他	N(人)
A. ふたり親世帯	14.0	57.9	7.0	3.5	14.0	0.0	0.0	1.8	1.8	0.0	57
B. ひとり親世帯	18.8	31.3	6.3	12.5	12.5	6.3	6.3	0.0	6.3	0.0	16
C. 子供無し世帯	37.2	3.5	32.6	9.3	1.2	4.7	4.7	2.3	1.2	3.5	86
2. 契約社員	48.1	17.3	13.5	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	3.8	1.9	52
3. パートタイム	12.9	42.9	21.4	1.4	10.0	5.7	2.9	1.4	1.4	0.0	70
4. 派遣社員(フル型)	25.0	5.0	25.0	15.0	0.0	0.0	15.0	10.0	0.0	5.0	20
5. 派遣社員(パート型)	23.5	5.9	35.3	0.0	23.5	5.9	0.0	0.0	0.0	5.9	17
合計	27.0	25.8	20.8	7.5	6.9	3.1	3.1	1.9	1.9	1.9	159

(アンケート結果から作成)。

正社員募集枠が少なく、そのため、すぐに収入を得る必要がある場合は、コールセンターの非正規しか仕事がない、という地域特性の2面がある。

証言 17 なぜ正社員ではないのかって、やっぱり、主婦だからね～。仕事メインじゃないし、自分は家計を助けるために働くのであって、まだ子どもたちも学生だから。やはり、子どもたちとの時間を優先したり、まだまだ学校や部活などでも手がかかる年頃なので、休みが少なかったりするのには困る（ふたり親 38 パートタイム）。

証言 18 正社員を選ばなかった理由はWワークしてたから。朝から夕方までは別の仕事をしていて、夕方からあまり遅くない時間まで働くために短時間の方が都合が良かったから。深夜帯だと次の日に影響が出ることも考えられるけど、私は平日の18時から21時が基本だったから心配もなかったしね（ひとり親 43 パートタイム）。

証言 19 稼ごうと思えば本当はもっと稼げるんだけどね。103万だったかな130万だったか、そんなくらいの額を超えたらダメなわけさー。なんか税金？が上がっちゃうわけよ。せっかく働いて稼いでも税金が上がったら意味ないでしょ。だから、これくらいの給料で抑えてるの（ふたり親 34 パートタイム）。

世帯タイプ別にみると、証言 17 に代表されるように、ふたり親女性の57.9%までが「育児家事の時間確保」のために非正規職に就いているのに対して、子供無し女性では「正規職がない」(37.2%)といった消極的な理由や「自分の時間確保」(32.6%)といった仕事以外に時間をかけたいという考え方が見て取れる。子供を抱えるひとり親女性では、「育児家事の時間確保」(31.3%)のためが最も多いが、証言 18 に見られるように「Wワークのため」や「いつでも辞められる」も選択されている。これは、ひとり親の女性は家計の担い手として収入を多く得る必要があるため、複数の職場を掛け持ちするWワークをしなければならない、あるいは、より賃金の高い職場にいつでも転職できる体制をとっておこうという考えが反映されている。そして、子供を有するふたり親女性、

ひとり親女性ともに、1割を超える女性が夫や親の「扶養になる」ために非正規職を選択しているのは、証言 19 で語られているように税金の控除との関係で説明できる。

雇用形態別にみると、契約社員の48.1%が「正規職がない」を選択している。このことから、フルタイムで働く契約社員の半数は、本当は正社員としての待遇を望んでいることがわかる。コールセンター側は正社員登用制度を設けているというが、登用されるハードルが極めて高く、正社員になりたくてもなれない現実がある。一方、パートタイムの女性では「育児家事の時間確保」が4割を超え、積極的に非正規職を選んでいることがわかる。派遣社員の場合は、直接雇用の契約社員やパートタイムとは異なった理由となっている。すなわち、「自分の時間確保」のために、短期間のみ仕事ができる派遣労働という制度を活用しているのである。

「自分の時間確保」の中には、公務員試験の勉強時間確保の声が多く、これが沖縄県の地域性を反映している。

証言 20 だって、沖縄で一番安定していて給料も結構もらえるのが公務員でしょ。子育てを十分にしながら、職に就くには沖縄では公務員の他にないと思うから。公務員試験は28歳まで受けることができるから⁷⁾、まあ、28歳までに合格できればいいと思っているんだよね。本当は、1年間ぐらい勉強に専念していたいけど、生活上どうしてもそれができないわけ。だから、生活していくためにコールセンターで働いているわけさ。まあ、帰ったら毎日最低4時間は勉強したいから、(コールセンターは)体力的に疲れない仕事だから（子供無し 26 パートタイム）。

証言 21 公務員の採用が決まったら、この仕事をやめるつもりでした。だけど、試験に合格できなくて.... もう、この年だから公務員は諦めました（子供無し 30 契約社員）。

証言 20 が語るように、沖縄県では公務員志望が極めて高い。採用試験の受験勉強の時間を確保するために、コールセンターでパートタイムの仕事

をしている者は多い。これは沖縄特有の地域的現象であろう。コールセンターで働きながら受験勉強を続け、公務員試験合格を目指す、証言 21 に見られるように現実には厳しく、結局は受験年齢制限を過ぎてそのままコールセンターで働き続ける者もいる。

V コールセンターで働く女性の勤務状況

1. 勤務内容

コールセンターでは多くのテレフォンオペレーターが勤務している。オペレーター業務は、顧客などからの電話を受ける受信業務（インバウンド）、企業からセールスなどの電話をかける発信業務（アウトバウンド）、電話の問い合わせ内容を PC に入力するデータ入力業務の主に 3 つである。コールセンターには、オペレーター業務の他には、オペレーターたちを統括するマネージャーや、設備管理、企画・事務など管理部門が必要である。雇用形態別、世帯タイプ別にコールセンターで行っている主な業務の比率を求めた。

表 8 によると、最も多くの就業者が従事している業務は受信業務（インバウンド）で、全体の 69.1% を占める。次いで、データ入力と発信業務（アウトバウンド）がほぼ同じ 30.5% と 27.4% であり、管理業務は 9.4% と全体の 1 割にも満たない。

次の証言 22 はインバウンドとアウトバウンド両方を行っている事例、証言 23 はデータ入力関連の仕事をしている事例である。

証言 22 インバウンドとアウトバウンド両方しているよ。簡単に言うと、インバウンドとは商品の受注で、アウトバウンドは商品を売り込むための案内のことだよ（ふたり親 25 契約社員）。

証言 23 私は、入力されたデータを確認して、その数字に間違いがないか、どこか不備がないかをチェックして、もし不備があれば、委託されている企業に電話をして問い合わせる、という仕事をしているの（ふたり親 33 契約社員）。

雇用形態別にみると、非正規雇用である契約社員、パートタイマー、派遣社員、アルバイトはともに受信業務を中心に発信業務とデータ入力業務を行っているのに対して、正社員は管理部門への従事が 45.2% と高い。派遣社員の中には、管理部門に従事する者が 5% 以上いるが、これはマネージャーというより、事務作業に派遣されている者が多い。

世帯タイプ別にみると、どの世帯タイプも受信業務が 67～72% の範囲で最も多い。ここで興味深いのは、管理部門への従事者率が、子供無し女性

表 8 コールセンターでの仕事内容

	単位：%				N(人)
	発信	受信	入力	管理	
A. ふたり親世帯	34.4	70.3	39.1	4.7	80
B. ひとり親世帯	25.0	68.8	31.3	6.3	16
C. 子供無し世帯	20.9	67.8	27.0	14.8	99
D. 大学生	39.3	71.4	25.0	0.0	28
1. 正社員	12.9	54.8	19.4	45.2	31
2. 契約社員	30.4	71.4	26.8	7.1	56
3. パートタイム	29.6	74.6	39.4	1.4	71
4. 派遣社員(フル型)	15.0	65.0	30.0	5.0	20
5. 派遣社員(パート型)	29.4	64.7	35.3	5.9	17
6. アルバイト	39.3	71.4	25.0	0.0	28
合計	27.4	69.1	30.5	9.4	223

(アンケート結果から作成)。

(14.8%)の方が、子供がいるふたり親女性(4.7%)やひとり親女性(6.3%)より2倍以上高いことである。これは、子供無し女性は年齢的に子供がいる世帯の女性より若い、正社員率が高いために管理部門従事者率も高くなっているためである。コールセンターの職場では、正社員で若い未婚女性のマネージャーが、非正規で中高年齢層の既婚女性のオペレーターたちを統括している状況がみられるのである。

2. 勤務日数と勤務時間

コールセンターで働く女性の1週間当たりの勤務日数と勤務時間は、当然ながら雇用形態により差異がみられる。表9によると、全体平均で週当たりの勤務日数は4.6日で、うち土日平均は0.8日であった。フルタイムで働く正社員をはじめ、契約社員、派遣社員(フル型)の週当たりの勤務日数は5日前後で、コールセンター業界は週休2日制を導入している企業が多いといえる。短時間労働のパートタイムおよび派遣社員(パート型)は4.5日/週とフルタイム就業者より約半日出勤日が少ない。大学生は3.6日/週であった。

勤務時間は全体で週当たり34.9時間である。フルタイム型の正社員が最も長い47.1時間で、派遣

社員(フル型)もほぼ同じ時間(47.0時間)であり、契約社員は43.8時間であった。1日当たりの勤務時間を算出すると、正社員は9.4時間、派遣社員(フル型)で9.0時間、契約社員は8.9日であった。法定労働時間は1日8時間であるので、正社員で1日平均1.5時間、非正規のフルタイムで平均1時間程度の残業をしていることになる。一方、パートタイムは1日平均6.2時間、派遣社員(パート型)は6.6時間、アルバイトは5.2時間であった。

証言 24 出勤日は基本的には週40時間まで決めてはいるけど、たまに、本当にたまに人手不足とか急用でこれない人の代わりに出勤することがあるから、40時間越えることもあるけど、その点は苦ではないかな(ふたり親45契約社員)。

証言 25 勤務時間は自己申告制で、私の場合は週20時間かな、月80時間未満で決められてました。それ以上働くことはできなかったんですけど、他の部署は9時から17時までのフルタイムとかありました。私が就職のときに、この短時間の部署を希望したので(ひとり親47パート)。

勤務日数と勤務時間を世帯タイプ別にみみると、ひとり親女性が最も勤務日数が多い。脆弱な

表9 週当たりの平均勤務日数と平均勤務時間

	平均勤務日数 (日)		平均 勤務 時間 (時間)	N (人)
	総数	うち 土日		
A. ふたり親世帯	4.5	0.7	33.5	64
B. ひとり親世帯	4.9	0.7	36.1	18
C. 子供無し世帯	4.8	0.7	38.5	114
D. 大学生	3.6	1.3	18.8	28
1. 正社員	5.0	0.5	47.1	30
2. 契約社員	4.9	0.8	43.8	55
3. パートタイム	4.5	0.7	27.7	74
4. 派遣社員(フル型)	5.2	0.9	47.0	20
5. 派遣社員(パート型)	4.4	0.8	29.0	17
6. アルバイト	3.6	1.3	18.8	28
合計	4.6	0.8	34.9	224

(アンケート結果から作成)。

表 10 コールセンターでの勤務時間パターン

単位：%

	平日定時勤務型	休日含定時勤務型	不規則時間帯の定時勤務型	シフト制の定時勤務型	曜日・時間限定型	時間限定型	曜日限定型	シフト制の曜日・時間限定型	深夜含むシフト型	N (人)
A. ふたり親世帯	14.3	12.7	7.9	1.6	12.7	25.4	7.9	14.3	3.2	63
B. ひとり親世帯	27.8	16.7	5.6	0.0	5.6	27.8	11.1	5.6	0.0	18
C. 子供無し世帯	30.1	15.0	10.6	7.1	9.7	8.8	8.0	7.1	3.5	113
D. 大学生	0.0	0.0	0.0	0.0	53.6	17.9	7.1	17.9	3.6	28
1. 正社員	44.8	17.2	20.7	10.3	0.0	3.4	0.0	0.0	3.4	29
2. 契約社員	32.7	29.1	12.7	7.3	1.8	1.8	9.1	0.0	5.5	55
3. パートタイム	9.5	4.1	1.4	1.4	20.3	32.4	9.5	20.3	1.4	74
4. 派遣社員(フル型)	47.4	21.1	10.5	5.3	0.0	0.0	5.3	5.3	5.3	19
5. 派遣社員(パート型)	5.9	0.0	11.8	0.0	23.5	29.4	17.6	11.8	0.0	17
6. アルバイト	0.0	0.0	0.0	0.0	53.6	17.9	7.1	17.9	3.6	28
合計	21.6	12.6	8.1	4.1	15.8	16.2	8.1	10.4	3.2	222

(アンケート結果から作成)。

家計を安定させるために、なるべく働く日を多くしていると考えられる。土曜および日曜日は、どの世帯パターンも 0.7 日であるが、大学生は 1.3 日と 2 倍近く多い。勤務時間は子供無し女性が最も多く、38.5 時間、1 日当たり 8.0 時間である。子供を有するふたり親女性およびひとり親女性はどちらも 1 日当たり勤務時間が 7.4 時間と、子供無し女性と比べて 0.6 時間少ない。これは、育児が制約となり、勤務時間が短くなっているものと思われる。

勤務時間のパターンを、由井・加茂 (2009) を参考に 9 分類し、集計した。その結果を示した表 10 によると、最も多い勤務時間パターンは「平日定時勤務型」の 21.6% であるが、全体の 2 割程度である。それ以外に「時間限定型」(16.2%)、「曜日・時間限定型」(15.8%)、「休日含定時勤務型」(12.6%)、「シフト性の曜日・時間限定型」(10.4%) が 1 割を超え、コールセンターの勤務時間パターンは多様であることが読み取れる。勤務時間とパターンは、次の証言 26 に見られるように、コールセンター入社時に女性と採用担当者が話し合って決める場合が多い。

証言 26 勤務時間は、A,9~15 時、B,12~18 時、C,15~21 時のように、ある程度決められていて、

その中から自分に合った時間帯を希望し、相談したら、基本の勤務時間を多少変えることが出来る。勤務時間が選べるのは大きいよ、自分の時間が出来るからね (子供無し 26 派遣 (パート型))。

証言 27 私は平日の 5 日間出勤でお昼の 12 時から 21 時までの 8 時間勤務 (1 時間は休憩時間) してるんだけどね。人によっては 7 時間勤務の人もあるし、4 時間勤務の人もあるよ。みんなそれぞれだね。時間は入るときに相談してから決めるかな。あと私の場合は夜勤って形になるね。(ふたり親 45 契約社員)。

証言 28 出勤の時間は 10 時から 17 時半まで。この時間だと、子どものお迎えにも間に合うし、家の仕事をする時間もあるので助かっている。(ふたり親 38 パートタイム)。

証言 29 確かに自分の時間はつぶれる。夜の時間にバイトしているから、授業がない日に夜まで遊べないのが嫌だな。しかも、土日と祝日は必ず入ってほしいって言われているから、サークルとか大学のイベントと重なった時に休みをも

らうのがめんどくさい（大学生 21 アルバイト）。

勤務時間パターンは多様であるが、雇用形態ごとに、世帯タイプごとに特徴がみられる。まず、最も多い「平日定時勤務型」をはじめ、「休日含定時勤務型」「不規則時間帯の定時勤務型」「シフト制の定時勤務型」など定時勤務型には、8時間労働を前提とする正社員、派遣社員（フル型）、契約社員が占めている。ここでも「平日定時勤務型」が32～47%と多いが、休日や不規則時間帯、シフト制など変則的な時間帯で勤務している女性も、同程度かそれ以上の比率で存在する。証言 27 は契約社員による「不規則時間帯の定時勤務型」の事例である。「曜日・時間限定型」や「時間限定型」など限定型の勤務時間パターンは、パートタイム、派遣社員（パート型）、大学生で占められている。このうち、パートタイムと派遣社員（パート型）が平日の日中に短時間勤務する「時間限定型」が多いのに対して、アルバイトの大学生は「曜日・時間限定型」が53.6%と過半数を超える。証言 28 はパートタイムの「時間限定型」の事例である。大学生は学業との両立を図る必要から、週当たりの勤務日数は平均3.6日であり、証言 29 で語られているように、主に授業が終わった夕方から夜間、または授業がない土日に数時間勤務するため、「曜日・時間限定型」が多くなる。

世帯タイプでは、正社員率が高く、フルタイム

労働が容易な子供無し女性で「平日定時勤務型」(30.1%)が、パートタイム労働が多いふたり親女性とひとり親女性では「時間限定型」(25.4%と27.8%)が卓越する(図3)。しかし、いずれも3割程度に過ぎず、例えば「曜日・時間限定型」が多い子供無し女性でも、時間限定型やシフト制を含む勤務パターンにも数%ずつ従事しており、多様な働き方をしていることが伺える。

以上のことから、コールセンター側の労働力配置戦略は、子供無し女性を「平日定時勤務型」の勤務に据えて通常業務をこなしながら、ふたり親女性やひとり親女性を短時間勤務の時間限定型で補強することを基本としている。ただし、子供を有するふたり親女性やひとり親女性は、夜間や休日は勤務が容易でないため、大学生を配置する。同様に、シフト制を敷くコールセンターでは、ふたり親女性やひとり親女性是对応しにくいので、フレキシブルに対応できる子供無し女性や大学生を配置して対応しているのである。

VI コールセンターで働く女性の勤務目的と職場評価

現在、コールセンターで働いている女性は、コールセンターで働いていることをどのように自己評価しているのだろうか。本章ではコールセンターで働いている自分自身の目的と職場への評価の両面から検討してみる。

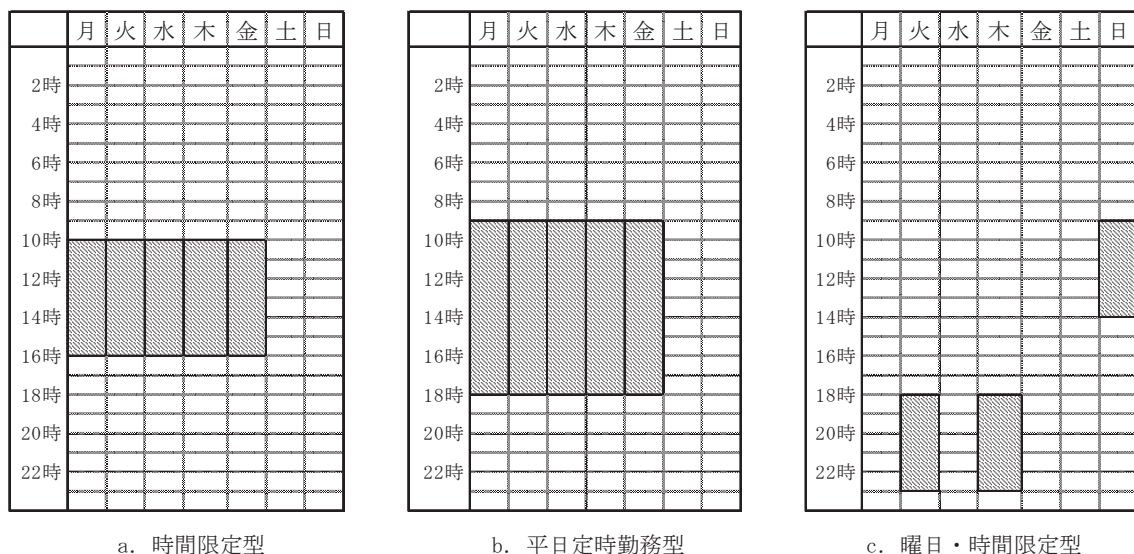


図3 代表的な勤務時間パターン

表 11 コールセンターで働く個人的な目的

単位：%

	家計の 担い手 または 補助	自分で自 由に使える お金を 得るため	社会 経験	家にこ もって いたく ない	能力を 発揮し たい	生き がい	資格を 生かす	その他	N (人)
A. ふたり親世帯	82.9	14.6	24.4	31.7	14.6	9.8	0.0	0.0	41
B. ひとり親世帯	91.7	16.7	25.0	25.0	16.7	8.3	8.3	0.0	12
C. 子供無し世帯	45.1	59.8	53.7	20.7	15.9	7.3	3.7	6.1	82
D. 大学生	21.4	96.4	67.9	7.1	7.1	3.6	0.0	10.7	28
1. 正社員	76.9	69.2	23.1	7.7	15.4	15.4	7.7	7.7	13
2. 契約社員	62.5	37.5	45.0	25.0	17.5	5.0	0.0	5.0	40
3. パートタイム	67.9	32.1	30.2	24.5	7.5	9.4	0.0	1.9	53
4. 派遣社員(フル型)	26.3	52.6	78.9	26.3	42.1	10.5	15.8	5.3	19
5. 派遣社員(パート型)	60.0	60.0	50.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10
6. アルバイト	21.4	96.4	67.9	7.1	7.1	3.6	0.0	10.7	28
合 計	54.0	51.5	46.6	21.5	14.1	7.4	2.5	4.9	163

(アンケート結果から作成)。

1. コールセンターで働く目的

コールセンターで働いている個人的な目的を選択肢から複数回答をしてもらった。その結果をまとめた表 11 によると、全体で最も多い回答が「家計の担い手または補助」が 54.0%で、「自分で自由に使えるお金を得るため」(51.5%)と「社会経験」(46.6%)と3つが50%前後と多い。

証言 30 うーん、やっぱり一番は家計の補助になったことかな。当時は育児が大変でお金が必要だったからね。その次に重要だったのが、育児だけやってるとなると、家にこもってしまう時間が多くなるから、なるべく外にでる機会がほしかったからね(ふたり親 26 パートタイム)。

世帯タイプ別にみると、「家計の担い手または補助」を挙げたのは、ひとり親女性(91.7%)とふたり親女性(82.9%)といった子供を有する女性である(証言 30)。それに対して「自分で自由に使えるお金を得るため」を挙げたのは、大学生(96.4%)と子供無し女性(59.8%)の女性であった。コールセンターで働く理由の最大の目的は、収入を得るためであるが、得た収入を家族のために使うのか、自分のために使うのかは、子供の有無と

関連している。同様に、子供がいない子供無し女性や大学生といった比較的若い女性は、コールセンターで働くのは「社会経験」のため、と考えている(証言 7)。一方、育児をしなければならない子供のいるふたり親女性やひとり親女性には、証言 30 にみられるように「なるべく外にでる機会がほしかった」という気持ちが強く、それが平均値よりも高い数値(31.7%、25.0%)となって表れている。

雇用形態別にみると、正社員の女性の目的は、「家計の担い手または補助」(76.9%)が高い比率となっているが、「自分で自由に使えるお金を得るため」も69.2%と高率である。正社員は年齢的にも若い世代が多いため、コールセンターの収入は家族のためでも、自分のためでもあるところに特徴がみられる。このようにコールセンターでの収入は大きな目的となっている一方、「能力を発揮したい」(15.4%)や「生きがい」(15.4%)、「資格を生かす」(7.7%)といった収入以外のこと、すなわちコールセンターという職業そのものに対して個人的な気持ちが前面に出てこないことは、コールセンター業界にとって憂うべきことであろう。それとは逆に、派遣社員(フル型)の女性は、お金を目的とする比率が相対的に低く、「社会経験」(78.9%)や

表 12 職場への評価

単位：%

	総合 評価	仕事 内容	シフト 変更の 容易さ	人間 関係	勤務 時間	給与面	将来性	N (人)
A. ふたり親世帯	3.68	3.46	3.91	3.91	4.54	3.46	3.00	63
B. ひとり親世帯	3.56	3.33	3.73	3.50	4.17	3.42	2.27	18
C. 子供無し世帯	3.67	3.45	3.51	3.95	3.83	3.86	3.02	113
D. 大学生	3.61	3.10	4.15	3.95	4.25	4.30	2.80	28
1. 正社員	3.86	4.00	3.20	4.30	3.70	4.20	3.61	29
2. 契約社員	3.55	3.11	3.71	4.00	3.97	3.28	2.74	55
3. パートタイム	3.73	3.59	4.05	3.82	4.39	3.84	3.09	74
4. 派遣社員(フル型)	3.56	3.43	3.00	3.79	3.93	3.79	3.00	19
5. 派遣社員(パート型)	3.53	3.43	2.86	3.43	3.71	3.86	1.86	17
6. アルバイト	3.61	3.10	4.15	3.95	4.25	4.30	2.80	28
合 計	3.66	3.39	3.74	3.90	4.11	3.78	2.91	222

(アンケート結果から作成)。

「能力を発揮したい」(42.1%)、「生きがい」(10.5%)、「資格を生かす」(15.8%)が押しなべて平均値よりも大幅に高く、何事にも積極的に関わろうとする気持ちが強いといえよう。

2. 職場に対する評価

さまざまな目的を持ってコールセンターで就業している女性は、職場をどのように評価しているのだろうか。仕事内容、シフト変更の容易さ、人間関係、勤務時間、給与面、将来性、そして総合評価を5段階尺度法で評価してもらった。

その結果を表12にまとめた。それによると、職場に対する総合評価は3.66と高く、コールセンターで就業している多くの女性がある程度職場に満足していることが明らかになった。世帯タイプ別にみても、ふたり親女性が最も高い評価平均値(3.68)であるが、最も低いひとり親女性も3.56あり、その差はわずか0.12ポイントである。雇用形態別にみると、正社員が3.86と高いが、契約社員は3.55、派遣社員はフル型(3.56)、パート型(3.53)ともに正社員の女性よりも0.3ポイント以上低くなっている。雇用形態による満足度には差がみられる。

職場評価をさらに具体的に6つの観点からも評価を行った。その結果、勤務時間(4.11)、人間関

係(3.90)、給与面(3.78)、シフト変更の容易さ(3.74)の4観点は総合評価平均値よりも高い評価を得ていた。それに対して、仕事内容(3.39)と将来性(2.91)は総合評価平均値よりも低く、特に3.00を下回った将来性は、不満足に思っている女性が満足よりも多い。先述しているように、コールセンターで働く女性は職場に勤務時間のフレキシブル性と高収入を求めているので、職場の勤務条件には満足しているが、仕事内容や仕事の将来性という仕事そのものに関わることについては満足していない、という結果解釈が成り立つ。

世帯タイプ別、雇用形態別に各観点をみってみる。ここでは、各観点の評価平均値よりも±0.5以上の評価値となっている世帯タイプ、雇用形態を取り上げて検討してみる。

まず、仕事内容では正社員の評価(4.00)が高い。つまり、コールセンターの業務のうち、非正規職の女性が担当しているオペレーターの仕事は評価が高くないが、マネージャーなど管理運営部門や事務部門に従事している正社員は仕事内容に自己満足しているのである。

シフト変更の容易さについては、平日定時固定型で基幹業務に就いている正社員はシフト変更が容易ではないために、評価が3.20と低い。更に派

遣社員は、フル型 (3.00) もパート型 (2.86) もシフト変更に対して不満を持っている。つまり、同じ非正規職でも直接雇用の契約社員やパートタイムに対しては、コールセンター側もシフト変更を容易に認めているが、派遣社員に対しては派遣であることを理由に契約期間中は休暇の取得やシフトの変更を認めない二重基準を設けていることが伺える。

給与面では、アルバイトである大学生が 4.30 と満足度が高いのに対して、契約社員は 3.28 と低めである。先述したとおり、契約社員の半数は正規職を希望している。フルタイムで正社員と同じように働いているのに、正社員よりも給与が低い現実には不満を抱えていることが推察される。

将来性については、正社員は相対的に高い評価 (3.61) である。これは、正社員は期間を定めない雇用であるうえ、昇進・昇給の人事体系に乗っており、能力開発の機会も与えられているなど、キャリア形成の仕組みが整備されている。しかし、非正規職は雇用が不安定であるうえに、努力をしても非正規である以上、職場でのポジションは大きくは変わらない。特にひとり親女性にとっては、育児の時間を確保するためには、勤務時間が限定型でシフト変更の容易さを満たすには、正社員には能力があってもなるわけにはいかず、非正規職のままではいなければならない。そのために、コールセンターの職場では将来展望が描けないでいる (2.27) と考えられる。また、派遣社員、特にパート型の女性は、派遣期間のみのコールセンター就労であるため、将来性評価は 1.86 と極めて低い。

人間関係と勤務時間については、評価平均値より ± 0.5 ポイント以上離れた世帯タイプ、雇用形態はみられなかった。ただし、どちらも派遣社員 (パート型) の評価は低い。派遣社員の女性は、6 観点のうち 4 観点が評価平均値よりも低い職場評価となっている。中でもシフト変更の容易さや勤務時間といった、本来、コールセンターでの就業のポイントというべき観点や、人間関係で評価が低くなっている。このことは、同じ非正規職であっても、直接雇用の契約社員やパートタイムと派遣社員とでは、企業側の対応が異なっていることを推察させる。

VII おわりに——仕事と生活の両立

本研究は、コールセンターで働く女性の就業状況を、働く女性側からの視点で解明することを目的としている。前章までに雇用形態や勤務時間、仕事内容や職場に対する評価などについて、アンケート結果と聞き取り証言からその多様な状況を明らかにした。その多様性は、家計の主な担い手として正社員でフルタイム勤務を前提としている男性とは異なり、コールセンターで就業している女性は配偶者の有無、子どもの有無といったライフステージや家庭の状況により、就業に対して多様な要望が存在することに起因している。

女性に就業に対する要望が多様であるのは、仕事と生活の両立を図らなければならないためである。本研究の最後に、コールセンターで就業している女性がどのように仕事と生活の両立を図っているのか、その状況について証言から考察してみたい。

証言 31 夫や子供達も家事を手伝ってくるの。当番制でご飯を作ったり、皿洗いや、洗濯、買物なんかも手伝ってくれるわ。正直、夫や子供達にはとても助かっている、家事も一人で全部やりながら仕事してたら倒れちゃうだろうねえ (ふたり親 42 パートタイム)。

証言 32 夫はご飯を作るのや、洗濯、掃除など家事全般を手伝ってくれます。ほかに、会社で苦情を言われて溜まったストレスの愚痴もたくさん聞いてくれます (ふたり親 50 契約社員)。

証言 33 (子育てについては) ばあちゃん頼りですよ。(子どもが) 学校行く時に私も一緒に家を出るようにして・・・子どもは放課後、学童に預けて、お迎えはお願いしたり、自分で行ったりしていた。(夕飯作りは夫と) 半分半分です。自分が早く帰ってきたらご飯つくって、夫が早く帰ってきたら夫がご飯作ったりして・・・(ふたり親 38 契約社員)。

今回のインフォーマントの多くは、家事や育児を夫や子供、母・姑からの協力を得ながら行うことで、仕事と両立させていた。このうち、料理、

洗濯、掃除など家事全般については、夫や子供が協力的であった。夫や子供の家事手伝いについては、皿洗いや洗濯物をたたむなどお手伝いの簡易なレベルから、食事づくりや洗濯、掃除など本格的なレベルまで様々である。夫の家事協力は、証言 31 にみられるように当番制であったり、証言 33 のように妻より先に仕事から帰ってきた場合であったり、と夫婦間にはそれぞれのルールがある。夫は家事全般の代替という肉体的な協力の他に、証言 32 にみられるように、仕事の愚痴を聞いてくれることにより、ストレス解消している例もみられ、精神的な協力機能も有している。子供は小学生では皿洗いや洗濯物をたたむといったお手伝いレベル、高校生以上では食事づくりなど本格的レベルな協力をしている。子供が洗濯物をたたむ程度の簡易なレベルでは、女性にとって肉体的な代替の程度は低いが、子供が家事を手伝ってくれているということ自体が女性にとっては嬉しいことで、それが仕事で疲れて帰ってきても家事への励みとなっている証言は多い。

母親は実母でも義母であっても、女性にとって家事の代替は完全に可能である。そして、母親が就労せずに家にいてくれる場合は、事例 33 のように、子供の学童をはじめ、保育園や幼稚園、小学校などへの送り迎えも協力してもらえる。特に、午後早い時間帯に幼稚園などに子供のお迎えが必要な場合、一般的にフルタイムで働いている夫には頼めない。母親のお迎え協力があることが前提で、女性はフルタイムで働くことができるのである。この場合、母親は同居していても、別居していても子供のお迎えが可能ならば、どちらでも構わない。沖縄本島中南部は「沖縄コナベーション」と呼ばれる一つの大都市圏であるので、親と別居をしていても、親が近隣に居住している場合が多い。若林 (2004) が指摘しているように、子どもを持つ既婚女性の就業の継続には「資源としての親」が重要なのである。

このように、夫や子供は家事全般の協力を行ってくれることで、女性にとって肉体的な制約の軽減が図られる。また、夫が仕事の愚痴を聞いてくれたり、幼児が家事を手伝ってくれることにより、女性にとっては精神的な制約の軽減が図られる。

一方、同居や「近住」している母親は、肉体的、精神的な制約の軽減のほかに、子どもの送迎といった時間的な制約を軽減してくれているのである。

子供を有する女性に求められている仕事と家事・育児の両立については、なによりも家事・育児の時間の確保が重要である。前章までに検討したように、沖縄本島内にはコールセンターが分散立地しているため、本島内のどこに居住していても、通勤時間は短くてすむこと。勤務時間を世帯タイプに合わせて調整でき、急な休みの希望に柔軟に対応してもらえるコールセンターが多いことから、家事・育児の時間が確保されている。そして、夫や子供、母親といった同居家族はもとより、「近住」している親族の協力も得ながら、女性は仕事と生活の両立を図っているのである。

本研究では女性の就業の状況を女性化された職場であるコールセンター就業者を事例に見てきた。様々な世帯パターンを比較できたが、特に未就学児を持つ女性が最も仕事と生活の両立が難しい。今後の研究課題としては、そのような未就学児を持つ女性に限定して、就業の状況や仕事と生活の両立について検討してみたい。

本研究を進めるにあたって、アンケートおよび聞き取りに協力していただいたインフォーマントの皆様へ感謝します。また、実際に調査を行ってくれた琉球大学および沖縄国際大学の学生の皆様にも深くお礼申し上げます。なお、本稿の作成には、平成 20～24 年度科学研究費補助金（基盤研究 (B) 『労働力の女性化がもたらす女性の就業と生活への影響に関する研究』課題番号: 20300295 研究代表者 由井義通) を使用した。本稿の骨子は、2010 年度人文地理学会大会（於：奈良教育大学）で発表した。

注

- 1) インフォーマントを二大学の学生に探してもらい、聞き取りなども行ってもらったことには、次のようなメリットがある。学生たちは沖縄本島各地から通学しているため、そのパーソナルネットワークを利用してインフォーマントを探した場合、インフォーマントの居住地や就業先のコールセンターがランダムになる。その結果、留保されているインフォーマントの代表性の問題が、少しでも緩和される。また、インタビューを学生にすると、イ

- ンフォーマントは事実関係や自分の気持ちを正直に話してくれる傾向が強いため、聞き取り結果の信頼性が高まる。
- 2) 聞き取りを依頼した学生には、聞き取りの方法について事前指導を行っている。また、インフォーマントにはこの調査が研究目的にも使われること、個人名などプライバシーに配慮した上で聞き取り結果を学会や学術雑誌に公表することに対して、最初に許可を得ている。
 - 3) 那覇市隣接とは、那覇市と接する市町村とする。具体的には、浦添市、豊見城市、南風原町、西原町の2市2町が該当する。
 - 4) 契約社員はコールセンターの直接雇用で、1日フルタイムの労働を行う非正規職、パートタイムは直接雇用でパートタイムの労働を行う非正規職と定義する。また、アルバイトは大学生の雇用形態である。
 - 5) インフォーマントへの調査は2010年～2013年にかけて行っているため、これ以降の全ての図表は、ある1時点における集計結果ではなく、インフォーマントが調査を受けた時点での結果の集合体である。

- 6) <http://www.stat.go.jp/data/shakai/2011/h23kekka.htm> (2016年3月1日検索)。
- 7) 沖縄県庁(大卒程度)の採用試験受験年齢上限は28歳であるが、国家公務員や市町村役場のほとんどは29歳が上限である。

文 献

- 宮内久光(2012):地域システム. 手塚 章・堂前亮平・野澤秀樹編『日本の地誌10 九州・沖縄』朝倉書店, 582-585.
- 宮内久光・由井義通(2012):沖縄県内のコールセンターで働く女性の就業状況と就業支援. 沖縄地理 12, 45-56.
- 由井義通・加茂浩靖(2009):介護サービス業に従事する女性の断片化された就業時間と生活——東広島市を事例に——. 地理科学 64, 211-227.
- 若林芳樹(2004):ライフステージからみた東京圏の働く女性と居住地選択. 由井義通ほか編著『働く女性の都市空間』古今書院, 76-89.