

# 琉球大学学術リポジトリ

[研究ノート]

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

メタデータ	言語: 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, 就業支援, 沖縄県, call center industry キーワード (En): woman, employment, employment supports, Okinawa prefecture 作成者: 宮内, 久光, 由井, 義通 メールアドレス: 所属:
URL	<a href="http://hdl.handle.net/20.500.12000/0002017747">http://hdl.handle.net/20.500.12000/0002017747</a>

## 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

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 and Employment Supports on Call Center Industry in Okinawa Prefecture

Hisamitsu MIYAUCHI\* and Yoshimichi YUI\*\*

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

\*\*Graduate School of Education, Hiroshima University)

#### 摘要

「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。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り、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、それを選択する主婦層はほとんどいない。コールセンターへの就活は公的機関が、採用後は企業がハード面、ソフト面で様々な就業支援をしていることが明らかになった。

キーワード：コールセンター業、女性、就業、就業支援、沖縄県

Key Words: call center industry, woman, employment, employment supports, Okinawa prefecture

#### I はじめに

##### 1. 研究目的と方法

沖縄県における情報通信関連産業は、IT技術の発達や通信コストの低下、日本政府や沖縄県の強力な産業振興政策などにより、1990年代後半以降飛躍的な成長を遂げた。特にコールセンター業は、2000~2011年度までの10年間で48社が県内に拠点を開設し、12,031人の新規雇用を創出している(沖縄県商工労働部情報産業振興課, 2012)。このことから、常に深刻な雇用問題に悩む沖縄県にとって、コールセンター業は観光業や建設業に並ぶ新たな中核的産業と位置付けられつつある。経済産業省経済産業政策局調査統計部(2004)の調査によると、全国のコールセンター従業者の79.1%が女性であることから推察されるように、沖縄県におけるコールセンターの集積は、特に女性の就業機会の確保

にも大きく貢献しているといえよう。

今日、経済のサービス化に伴い、総労働力人口に占める女性労働力人口の割合が高くなる「労働力の女性化」が著しい。なかでもコールセンター業務は、仕事量が多く、マニュアル化された単純な作業、精神的なストレスの多い職場(林, 2005)であることに加えて、低賃金の非正規雇用が中心で離職率の高さに特徴づけられる「女性の仕事」であるともいえる。

沖縄県におけるコールセンターに関するこれまでの研究は、コールセンターの集積地としての動向が注目され、もっぱら産業振興策の紹介と現状把握の側面が強かった(鍛塚, 2005)。すなわち、立地論的なアプローチが中心であったといえよう。一方、コールセンターで働く従業者、特にその多くを占める女性従業者の就業に焦点を当てた研究は乏しい。

女性は、家事・育児・介護などの家庭内での役割を求められている場合が多く、それらが時間的な制約となり、コールセンターへの就職活動をはじめ、就職後における仕事と家事との両立が課題となる。また、精神的なストレスの多い職場であるため、ストレスをどのように減ずるのかも課題となる。このような諸課題は、女性とその家族の努力だけでは解決できるものではなく、公的機関やコールセンター企業の就業支援も重要となる。就業支援を検討することは、「労働力の女性化」が著しいコールセンター業において、女性就業を理解する上で重要なアプローチであると考えられる。そこで本研究では、沖縄県のコールセンター業における女性就業者の就業状況を把握するとともに、公的機関とコールセンター企業の就業支援の現状と課題を検討することを目的とする。

コールセンターで働くことを希望する女性に対しては、沖縄県では官民挙げて様々な就活支援が行われている。また、企業側でも自社のコールセンターで働く女性のために、彼女らを働きやすくする快適な労働環境を整備している。ここでは、行政や各種法人など公的機関を中心とした女性に対する就活支援と、コールセンター企業が特に女性従業員に対する勤務支援を合わせて「コールセンターで働く女性に対する就業支援」と捉える。本研究では各種資料・統計を参照した上で、女性の就業の状況や就業支援に関してコールセンター企業などへのアンケートや聴き取り調査を行った。アンケートは沖縄県内に進出したコールセンター企業のうち、所在が把握できた67社に2012年4月に配布し、そのうち23社から回答を得た（回収率34.3%）。また、聴き取りはコールセンターの就活支援を行ってきた（財）雇用開発推進機構（以下、エンパクト）やコールセンター企業2社に対して実施した。

以下では、沖縄県のコールセンターの立地とその地域の特徴を紹介した後、まずコールセンターで働く女性の就業状況に関して、企業へのアンケート結果をもとに雇用特性や採用、昇進などの現状を明らかにする（II章）。次に、コールセンターで働く女性への就業支援の状況に関して、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

務支援についてアンケート結果や聴き取りをもとに明らかにする（III章）。

## 2. 沖縄県におけるコールセンターの立地

沖縄県は、1998年に沖縄県マルチメディアアイランド構想（MMI構想）を策定した。この構想は情報通信産業を21世紀に向けた中核産業と位置付け、①沖縄における情報通信産業の振興・集積による自律的な経済発展、②高度情報通信技術を活用した特色ある地域振興の道標、③アジア・太平洋地域における情報通信分野のハブ機能を通じた国際貢献、を目標としている。

情報通信産業は、製造業のような物の移動は基本的に必要が無く、データやプログラムなど情報のやり取りが重要になる産業である。そのため、国土の縁辺部に位置する沖縄県でも、輸送費や輸送の安定性など物の移動に関する様々なハンディが軽減できる。さらに沖縄県は本土都道府県よりもこの分野で比較優位にたてる。すなわち、①低賃金で働く豊富な若年労働力が豊富なこと、②リゾートオフィスも可能な豊かな自然環境があること、③アジア・太平洋地域の光海底ケーブル網の結節点となっていること、④国や県の立地支援策が手厚いこと、である（宮内、2006）。

特に、日本政府と沖縄県は、情報通信産業の育成を沖縄振興政策の重要課題と位置付けており、その具体的な支援策として、①通信コストの低減化支援、②税金の優遇政策、③雇用に対する助成金制度、④人材育成支援、⑤支援施設（インキュベート施設など）の設立など、ハードからソフトまで多岐にわたるメニューを用意している。1999年4月には、産・学・行政・住民が一体となってフロム沖縄推進機構が設立され、MMI構想の目標を具体的に事業展開していく体制が整えられた（沖縄県商工労働部情報産業振興課、2002）。

このような行政の支援体制を背景に、主に大都市圏に本社を持つ情報通信関連企業、特にコールセンター企業が沖縄県内にコールセンターを立地させるようになる。図1は、1990～2012年における沖縄県に進出したコールセンター企業数と従業員数の推移を示したものである。これによると、1990年以降の23年間で進出企業数は69社、従業

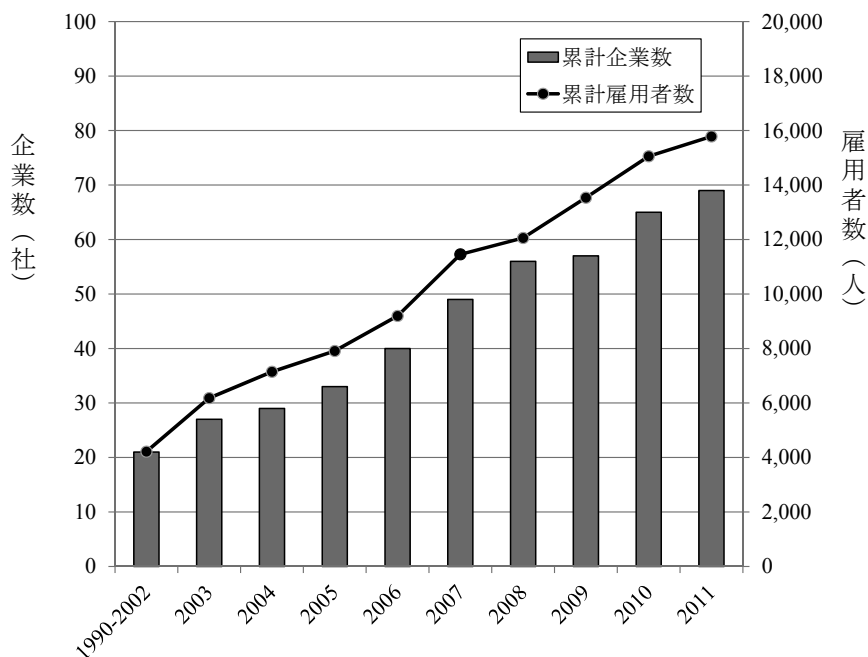


図1 沖縄県内に進出したコールセンター累計企業数と累計雇用者数  
(沖縄県商工労働部情報産業振興課資料により作成)

員数は15,782人に達している。このことから、沖縄県にコールセンターの集積が急速に進み、1万人を超える新規雇用が生み出されていることがわかる。1社当たりの従業員数を求めると平均228.7人であり、コールセンター企業の進出は沖縄県の雇用に大きく貢献しているといえよう。

沖縄県内に進出したコールセンター企業の事業所所在地を図2に表した。2011年1月現在で進出企業65社が85事業所を沖縄県内に開設させている。市町村別に集計すると、最多的那覇市に50事業所が立地しており、これは全事業所の8割弱に達している。次で、沖縄市に10事業所、浦添市に6事業所、宜野座村に4事業所、名護市と宜野湾市に3事業所、うるま市と豊見城市、嘉手納町に2事業所、そして石垣市、宮古島市、北谷町に1事業所となっている。

図2から沖縄県内のコールセンターは、人口分布と政策により立地が規定されていることが認められる。すなわち、沖縄県の人口分布は、堂前(1985)が提唱する「沖縄コナベーション」に集中しており、コールセンターもその範囲内に多く立地している。立地数が最多的那覇市を拡大図で見ると、泉崎や久茂地を核とするCBDと、おもろまちや天久などの新都心地区に立地が集中しており、コールセン

ターの立地は都心指向といえよう。このほか、北部圏の名護市、宮古圏の宮古島市、八重山圏の石垣市といった生活圏域の中心都市にもコールセンターは立地している。これはコールセンターが1社あたり平均200人を超える雇用規模を有する労働集約型産業であるため、余剰労働力が少ない小規模町村では新規立地がしにくいためと考えられる。一方、人口5,763人(2012年)の宜野座村にはコールセンターが4事業所立地している。これは宜野座村が国の情報通信産業特別地区(情報特区)に指定されており、進出する情報通信関連企業に対して様々な税制上の優遇措置が実施されているためである。このように、人口が少ない村でも政策によりコールセンターが立地しえることがわかる。

以上のことから、沖縄県の各生活圏域にはコールセンターが立地しているため、一部の小規模離島を除けば、沖縄県内のどこに居住していても、コールセンターで就業することは容易であるといえよう。

## II コールセンターで働く女性の就業状況

本章ではコールセンター企業を対象としたアンケート結果から、コールセンターで働く女性の雇用特性や採用・昇進など就業状況を明らかにする。

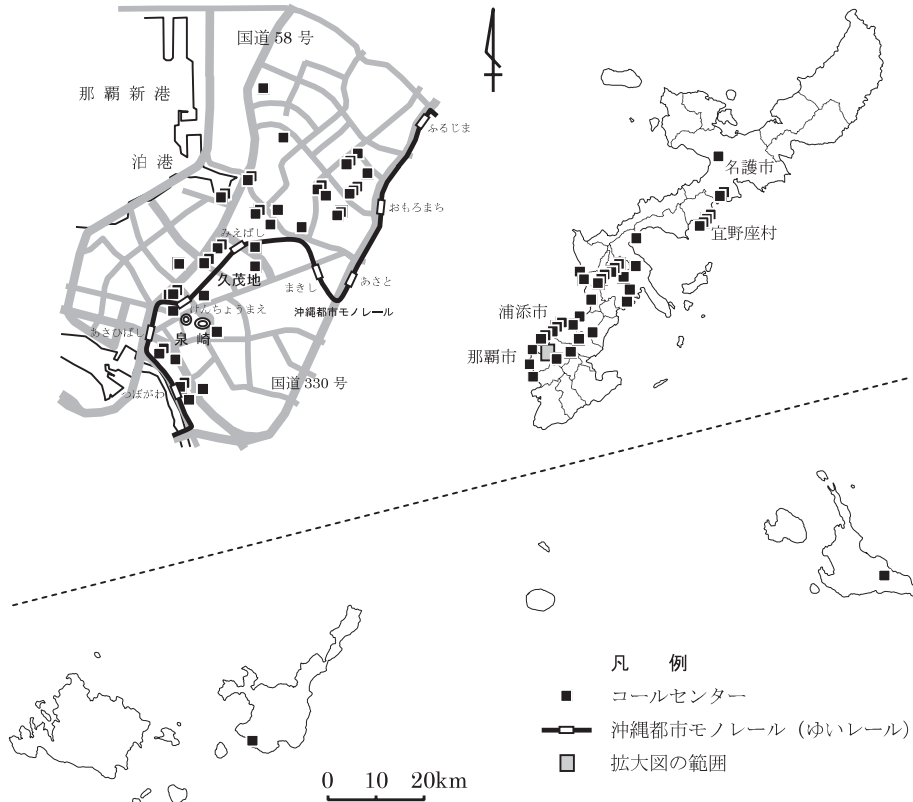


図2 沖縄県に進出したコールセンター事業所（2012年4月1日現在）  
（沖縄県商工労働部情報産業振興課資料により作成）

### 1. 女性就業者の雇用特性

最初に従業員数とそのうち女性の占める比率を見てみる。その結果を示した図3によると、今回のアンケート回答企業23社のうち、最多従業員数は615人であり、次いで460人であった。100名以上の従業員がいる企業は9社で、50～99人が7社、1～49人も7社で、最少従業員数は14人である。23社全体の平均は127人であり、前章で紹介した沖縄県全体の平均従業員数228.7人と比較すると100人少ないが、これは従業員数2,500人を超える大規模事業者からの回答が得られなかったためである。沖縄県内のコールセンターは十数名規模の零細な企業から、数千人に及ぶ大規模な企業まで規模の多様性が認められる。

従業員の中に占める女性の比率は、最高98.5%から最低29.2%までこちらも多様であり、平均は73.8%である。これは前章で紹介した、全国のコールセンター従業者の79.1%が女性という報告とほぼ近い値をとり、コールセンター業が「女性の仕事」であることが確認できる。従業員規模と女性の占

める比率の関係をみるために相関係数を求めてみると、 $r=0.10$ となり、両者に関係は認められなかった。ただし、女性の比率が50%を切っている2社は、いずれも従業員数は10人台である。これは極めて零細な事業者の場合、女性が多いと予想されるオペレーター部門が相対的に小さくなるためと考えられる。

次にコールセンターで就業する非正規雇用者<sup>1)</sup>について見てみる。従業員に占める非正規雇用者の比率は、23社全平均で80.8%に達しており、これは従来から指摘されているコールセンターにおける非正規率の高さを裏付けしている。図3によると、非正規率が最も高いのは99.8%を示した企業であった。この企業は全社員460人のうち、1名のみが正社員で残り全員が非正規雇用者であった。このように非正規率が90%を超えている企業は8社であった。特に、オペレーター部門における非正規率は高く、女性オペレーターの全員が非正規雇用、すなわち非正規率が100%である企業は6社にのぼった。

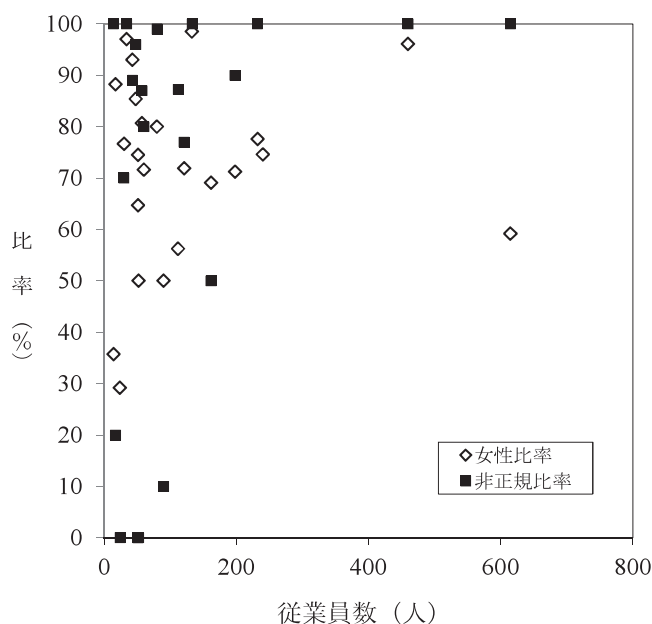


図3 従業員規模と女性従業員および非正規雇用の割合  
(アンケート結果から作成)。

一方、非正規率が0.0%、すなわち全従業員が正社員という企業は4社であった。この4社の従業員数は降順に52人、51人、51人、24人であり、小規模事業所にみられる<sup>2)</sup>。このように、一般的にはコールセンターにおける非正規率は8割程度に達するが、正社員化が進んでいる企業もあることが明らかになった。

非正規雇用に占める女性の比率は、全平均で79.3%である<sup>3)</sup>。先述したとおり、従業員に占める女性の比率は73.8%なので、女性は非正規雇用部門でより特化しているといえる。非正規雇用に占める女性の比率が100.0%の企業が3社あった。これは、正社員が全員男性で、非正規は全員女性ということを表しており、社内で性による役割分担が貫徹していることが伺える。すなわち、コールセンターの運営部門や管理部門を正社員の男性が、マニュアル化された単純な作業で精神的なストレスの多いオペレーター部門に低賃金の非正規雇用の女性が担っているのである。

最後に、女性従業員の年齢構成をしてみる。回答があった22社の女性従業員1,979人を10歳階級で分類した表1によると、女性従業員全体では最多年齢階級は30歳代の36.4%であった。次いで、20歳代以下が28.2%、40歳代が25.4%である。

50歳代を過ぎると、急激に比率が低下し、50歳代では8.7%、60歳代以上は1.4%に過ぎない。コールセンターで働く女性は20歳～40歳代までの間、すなわちライフサイクル上は学卒後から結婚・出産をして、子供がまだ学齢期くらいまでの主婦層で9割を占めていることが明らかになった。

これを雇用形態別に比較すると、正社員と非正規雇用のどちらも30歳代が最多階級で、第2位が20歳代以下、第3位が40歳代であることには変わらない。しかし、その度数分布は正社員の尖度が相対的に高いうえに、20歳代未満側に分布が歪んでいるのに対して、非正規雇用の分布は相対的に尖度が低く、歪みも弱いという違いが認められる<sup>4)</sup>。

具体的にみると、最多年齢階級である30歳代は、正社員が42.8%に対して非正規雇用者は35.4%と7.4ポイント低い。その代わり、正社員は50歳代で3.2%、60歳代は定年の関係で0.0%になっているのに対して、非正規雇用者は50歳代で9.5%、60歳以上は1.6%といずれの年齢階級も相対的に高い。すなわち、正社員の方が非正規雇用者よりも年齢分布の尖度が高いと言える。度数分布の歪みに関しては、正社員のうち、20歳代が35.5%であるのに対して、非正規雇用の20歳代は27.1%

表1 年齢階層別間に見た女性従業員の割合

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上	合計
女性従業員 (人)	558	720	503	171	27	1,979
うち正社員 (人)	90	109	47	8	0	253
うち非正規 (人)	468	612	456	163	27	1,726
女性従業員 (%)	28.2	36.4	25.4	8.7	1.4	100.0
うち正社員 (%)	35.5	42.8	18.5	3.2	0.0	100.0
うち非正規 (%)	27.1	35.4	26.4	9.5	1.6	100.0

(アンケート結果より作成)。

と8.4ポイント低い。これが40歳代では正社員が18.5%に対して、非正規雇用者は26.4%で7.9ポイント高いのである。この理由として、コールセンター企業が近年新規学卒者の正社員採用を積極的に進めていること、30歳～40歳代の主婦層は、家事や育児との両立を求めて、パートタイムの非正規労働をあえて選択していること、などが考えられる。

## 2. 女性就業者の採用および昇進

ここでは女性就業者、中でもコールセンター雇用の中核を占めるオペレーター職に焦点を絞り、採用および昇進の状況について事業者側の視点から考察する。

まず、女性オペレーターの採用であるが、各企業とも求人情報誌などに積極的に求人広告を出し、求職者を募集している。採用面接では各企業とも自社に合った人材を選んでいる。企業アンケートでは具体的な採用のポイントを自由記述で回答してもらった。

回答のあった12社のうち、7社は求職者個人に関することであった。具体的には「人柄、積極性、向上心、やる気」「就業意識(責任感)」「勉学について積極的であるか」といった応募者の性格を重視する企業、「コミュニケーション能力、一般常識」「一般常識、適性試験」といった求職者の能力を重視する企業、そして「前職」「オペレーター経験」といった求職者の就業経験を重視する企業に分類できた。

その一方で、求職者の家庭環境を重視する企業も多い。具体的には「家族構成」、「結婚、出産に伴った離職及び休職のリスク」、「子育ての方はサポートの有無」、「子供の年齢、家庭状況」といった記

述にみられるように、採用後に安定した出勤が可能かどうか、特に乳幼児や学童期の子供がいる場合は、家族の中で育児のサポートをしてくれる者がいるのかどうかを採用のポイントとしているのである。

このように、女性オペレーターの採用は、求職者本人の資質を重視する企業がある一方、求職者の家族構成や育児のサポート体制の有無を重視する企業も多いことが明らかになった。このことから、オペレーターとしての資質を持ちながらも、乳幼児や学童期の子供がいる女性が、コールセンターで採用されて就業が継続しやすいように、様々な支援が必要といえよう。

オペレーター採用者の多くは、先述したとおり非正規雇用の契約を結んで就業する。その後、能力と実績に応じて昇進する機会が与えられる。一般的にコールセンター業では、最初は受発信を担当するオペレーターから始まり、チームリーダー、スーパーバイザー、マネージャーという職位が設けられている。そして、上位の職位ほど高度な技能や統率力、マネジメント能力などが求められる。正社員の多くはこの職位を短期間に登っていく、マネージャーさらには部門長、センター長となってコールセンターの運営に関わっていくことを、本人も企業側も求めている。

一方、オペレーターで採用される多くの非正規雇用者はどの職位まで昇進できるのであろうか。回答のあった19社のうち、チームリーダーまでが3社、スーパーバイザーまでが6社、マネージャーまでが6社、上限なしが4社という結果であった(表2)。もっとも、この上限職位は可能というだけであって、実際にマネージャークラスの非正規

表2 非正規女性の昇進の上限

	単位：社
チームリーダーまで	3
スーパーバイザーまで	6
マネージャーまで	6
上限なし	4
合計	19

(アンケート結果より作成)。

雇用者がいることを示しているわけではない。また、マネージャーまで昇進できる場合でも、それは正社員登用制度により、非正規雇用から正社員へと雇用形態の変更を経た者だけという企業が多い。すなわち、中道(2009)も指摘しているように、コールセンター業では正社員と非正規雇用の役割が明確に分かれており、正社員はコールセンターの運営や管理を、非正規雇用者はオペレーター業務に専念し、その職務内容は重複しない、ということが確認できる。

非正規雇用者に対して正社員登用制度が設けられているのかを尋ねたところ、非正規雇用者がいる20社のうち、16社が制度を設けており、4社が設けていないという結果であった。さらに、正社員登用制度を有する16社に対して、これまで非正規雇用の女性が正社員に登用された実績を尋ねたところ、最多が15人の1社、10人が2社、1桁台が7社であり、0人が5社であった(無回答3社)。回答15社全体で正社員への登用者は67人で、1社当たり4.5人に過ぎない。この15社にはアンケート時点で1,255人の女性非正規雇用者が就業をしているが、各社これまでさらに多くの数の女性を非正規雇用しており、その中から正社員への登用が67人というのは、極めて少ないといえよう。すなわち、多くのコールセンター企業は正社員登用制度を設けて、意欲と能力の高い非正規雇用者を正社員に昇格させる道を開いているが、実際に正社員になれるのは極めて稀なことなのである。

正社員に登用される女性非正規雇用者が少ない理由として、企業側が正社員として求めるレベルに達していない女性が多いから、とも考えられるが、女性自身が正社員へのキャリアアップを望んでいないことのほうが大きいのではないかと推察

される。すなわち、女性非正規雇用者の最多年齢階級である30歳代は子育て世代でもあり、たとえ能力があっても仕事だけに専念できるだけの時間的・精神的な余裕がなく、自ら非正規雇用の道を選んでいるのではないかと思われる。

### Ⅲ コールセンターで働く女性への就業支援

#### 1. 公的機関による就活支援

沖縄県ではコールセンター業に安定的に人材を供給するために、様々な人材育成事業を行ってきた。そのうち、コールセンター企業への就業を希望する人への就活支援事業をまとめた表3によると、1999～2011年度までの13年間で7事業が実施され、合計7,547名の受講生や訓練生が育成されている。これらの事業は1997年に沖縄県、市町村、労働・経済団体が共同で設立したエンパクトが請負い、事業主体となっている。

いずれの事業も女性の受講者が多いとされるが、受講者が女性のみ限定された事業は、2009～2011年度に実施された「子育てママの就職支援プログラム事業」である。この事業は子育て中または子育てが終わった女性など、日頃のスキルアップが困難な女性の就業機会を増やすことを目的としている。支援プログラム「子育てママの就職講座」は、県内在住でコールセンターに就職を希望する女性に受講資格があり、1講座の定員は20名で受講は無料である。

講座は5日間のパソコン入門講座を受講した後、コールセンター講座およびパソコン講座の座学講座が17日間、企業体験が1日間の計23日間で構成される。コールセンター講座ではコールセンター概論のほか、電話対応、クレーム対応など実践的なコミュニケーションスキルを習得する。また、実際に採用実績があるコールセンター企業の会社説明会を実施し、就職への意欲を高める。パソコン講座ではタイピングや各種アプリケーションソフトの操作法を実習する。企業体験は1日に2企業を訪問するバスツアーで、職場体験を実施する(エンパクト資料による)。このように、この講座は職業訓練と就職活動が合わさった内容となっている。講座はエンパクト研修センターで平日9～16時まで行われ、実質的な講習期間は約1か月で



表3 コールセンター人材育成事業の変遷

事業年度	事業名(通称) 事業概要	受講生・ 訓練生数
1999～2001年度	テレビビジネス産業人材等育成事業 テレビビジネス人材育成センター(那覇市)で、コミュニケーションやパソコンスキルの向上を目的に、短期講座及び啓発のためのセミナーを実施。2002年度以降も2004年まで継続。	5,143人
2002～2004年度	IT産業等就労支援事業(おきなわ はたらコール) 求職者支援のためのコールセンター「おきなわ はたらコール」を設置し、そのオペレーターとしての臨時的な雇用の創出と民間コールセンターを目指した人材の育成を実施。	471人
2005～2006年度	コールセンター人材育成事業(出張講座) 本島中北部でのコールセンター入門講座等を実施。	461人
2005～2006年度	コールセンター人材育成事業(新おきなわ はたらコール) 「おきなわ はたらコール」と同様、コールセンター就業への実践的な訓練を実施。	696人
2007～2008年度	コールセンターエントリー人材育成事業 コールセンター講座、パソコン実習講座の座学に加え、コールセンター企業体験を実施し、求職者の就業意欲を高める。	389人
2009～2011年度	子育てママの就職支援プログラム事業 コールセンターに就職を希望する女性を対象に、託児機能付きのコールセンター講座、パソコン実習講座の座学に加え、コールセンター企業体験を設けるなど、就職に繋げるための研修を実施する。	264人
2010～2011年度	コールセンターエントリー人材育成事業 コールセンターで即戦力となる人材を育成するため、緊急雇用創出事業臨時特例基金を活用し、OJTとOff-JTを組み合わせた研修を実施する。	123人 <sup>1)</sup>
合計		7,547人

(沖縄県商工労働部雇用対策課およびエンパクト資料より作成)。

ある。

この講座の最大の特徴は、無料の託児施設が併設されていることである<sup>5)</sup>。これまで子育てが必要な乳幼児を持つ女性は、自宅外での職業訓練や就職活動が容易でなく、コールセンター業務のようなある程度技能が求められる職種への就職が難しかった。しかし、このような託児機能付きの講座であれば、受講をしてスキルアップすることは容易になり、結果的にコールセンターへの就職に結びつく機会が増えると期待される。

事業主体のエンパクトへの聴き取りによると、2009年6月に開講された第1回目の講座には74名

が応募した。そのうち、選考面接に臨んだ65名のうち20名が合格し、講座が始まった。20名の受講生の年齢構成は10歳代が1名、20歳代が5名、30歳代が8名、40歳代が6名であり、11名が託児所に子供を預けて受講している。2009年度は5回の講座で計100名が受講し、このうち6割がコールセンターなどへの就職を果たしている。

このほか、沖縄県内で女性に限定したコールセンター対応型養成講座は、沖縄県中部中央地域雇用創造協議会<sup>6)</sup>が沖縄労働局より委託を受けて沖縄市ITワークプラザで開講した「子育てママの就職講座」がある。また、母子家庭の母などを対象に、

コールセンター業務に必要なパソコン技能の基礎が学べる「パソコン（ワード・エクセル）3級検定資格取得講座」をNPO法人ぶろぷ<sup>7)</sup>が沖縄県母子寡婦連合会の委託を受けて、うるま市IT事業支援センターで開講している。どちらも託児施設を用意し、女性が受講しやすくしている<sup>8)</sup>。このように、沖縄県内では公的機関の委託を受けて、様々なコールセンター業に対する女性就活支援が実施されている。

## 2. 企業による勤務支援

本節ではコールセンター企業へのアンケート結果から、企業による女性従業員への勤務支援の状況を明らかにする。企業による女性従業員への勤務支援は、ハード面すなわち施設面での工夫と、ソフト面である業務上の支援に大別できる。

まず、女性従業員が働きやすい職場にするために施設面での工夫をしている、との回答は全企業から寄せられた。もっとも多い工夫は、事業所を全館禁煙にしていることであり、1社を除く22社が禁煙化を進めていることがわかった。その際、喫煙所を設けている企業は17社で、残り5社は全面禁煙としていた。女性の身体、特に妊娠時の女性に対するタバコの弊害は様々な立場から指摘されており、時代の流れに対応してコールセンター業も事業所内を禁煙にしている。しかし、女性愛煙家にとってはそれがストレスになる可能性もあるので、多くの企業が喫煙室を設けて彼女たちに配慮していると考えられる。

次に多いのは、女性専用休憩室を設置していることで、18社の回答があった。多くの休憩室は清潔で整理整頓されており、冷蔵庫やオーブントースター、電子レンジ、湯沸しポット、テレビなどが備えられているが、中にはデジタル血圧計やマッサージ器など健康器具が設置されている、図書コーナーがあり本の無料貸し出しもできるようになっている、など様々な工夫がされている。このほか、従業員が寛ぎやすいようにテーブルや椅子を様々な違うタイプで揃えるなど細かな配慮をしている企業もあった。

女性トイレを多く配置している、と回答した企業は9社であった。一般的なオフィスビルでは男

女のトイレのスペースはほぼ同じ面積のため、女性トイレの数は男性と比較して少なくなる。女性従業員の比率が高いコールセンター業では、女性トイレの数が必要で、そのため改装などして女性トイレの数を確保していると考えられる。

事業所内に託児所を併設している企業は3社である。乳幼児を抱える女性にとって、保育サポートの有無は勤務にとって重要なことである。事業所内に託児所があれば、安心して勤務ができる。託児所を有する企業は、女性従業員の数が442人、179人、63人であり、一般的に多い。そのため、託児を希望するニーズが高く、託児所経営も成り立つと判断されて設置されたものと思われる。利用料金は月額2万円という企業が1社、1時間利用が200円だが、どれだけ利用しても上限が月額2万円という企業が2社であった。月額2万円という利用料は特に高いものではなく、利用メリットは大きいと考えられる。このほか1社が事業所近隣の保育園と契約をして、月額2万円の利用料で勤務中託児することができるようになっていた。さらに、女性従業員数364人と46人の企業が事業所内託児所の設置に向けて検討中という回答であった。検討中を含めて託児所が設置されている企業は少数ではあるが、ニーズが少なくても近隣の保育園と契約して安価で勤務中の託児ができるようにすると、働く女性への大きな勤務支援になると考えられる。

一方、女性従業員に対する業務上の支援に関しては、シフトや休暇、福利厚生に関する支援と、メンタル面への支援に分けられる。前者については、産前産後休暇（以下、産休）や育児休暇（育休）などの休暇制度の実質化のほかに、子供の看護休暇や学校行事休暇制度を独自に設定している企業もあった。このほか、女性オペレーターは家庭の都合などで、休暇や早退を当日希望するケースが多い。このような場合、企業の対応として、14社が無条件で休暇・早退を認めると回答している。また代理の人を探させて見つかった場合は休暇・早退を認めているが4社<sup>9)</sup>、安易に休まないように指導した上で休暇・早退を認めているが5社であった。急な申し出も連続するようになると、企業側も厳しい対応になると予想されるが、年に数回程

度の申し出の場合は柔軟に対応していることが伺える。ただし、その「しわ寄せは社員がカバーしている」と記述している企業もあり、勤務シフトの柔軟さは正社員に過重負担を負わせている現実も認められる。

後者のメンタル面への支援は、電話のみでの顧客などとのやりとり、というオペレーターの仕事の性質上、重要なものである。保健室や医療ルームを設置して専属の医療関係者を配置している企業は1社のみ、産業医などによる月1回程度のメンタルカウンセリングを実施している企業は3社と少ない。多くはオペレーター担当のリーダーによる定期・不定期の面談を行い、仕事上の不安や悩みを聞きアドバイスをすることにより、メンタルサポートをしている（7社）。「風通しの良い職場環境の整備が最大のメンタル面のサポート」と考えている企業が多いといえよう。

#### A社B事業所の事例

ここでは、A社における女性従業員に対する勤務支援の状況について紹介する。A社は1999年に沖縄県沖縄市に進出し、沖縄市に2事業所、那覇市に2事業所の計4事業所を運営している県内最大手のコールセンター企業である。約2,600人の従業員のうち約7割（約1,700人）が女性である。年齢構成は幅広いが、30歳代が最多層で主婦も多い。雇用形態別にみると、正社員が10%、フルタイムの契約社員が27%、パートタイムの契約社員が63%で、ピラミッド型の組織形態である。

A社最大の事業拠点である那覇市おもろまちに所在する事業所の支援について聴き取りした。2006年3月に開設されたこの事業所（以下、B事業所）は、9階建ての自社ビルである。那覇都市モノレール「おもろまち」駅やおもろまちバスターミナルから徒歩3分圏内に立地しており、公共交通による通勤の便は極めて良い。

B事業所における女性従業員に対する勤務支援は様々あるが、ここでも支援は大きくハード面とソフト面に分けられる。

ハード面、すなわち事業所の物理的環境の整備として、事業所内に託児ルームを併設していることがあげられる。託児ルームは1階の公共スペース

の一部に設けられ、8人の保育士により午前8時～午後10時まで運用されている。乳幼児を持つ女性でも、子供と一緒に通勤し、託児ルームに子供を預けた後、上階のオフィスで勤務に就くことができる。お昼休みは子供と一緒に昼食をとることもできる。聴き取り時には25人の女性従業員が託児所を利用していた。

このほか、女性を意識した設備面の充実と工夫として、事務所内の各室内は明るくスッキリとした清潔感あふれる空間に設計されている。最上階の9階には330人収容できるリフレッシュルームを完備し、女性オペレーターの憩いの場となっている。トイレは女性従業員の比率に合わせて女性トイレのスペースが多くとれるように、男女間の境の壁が可動式になっている。

ソフト面の支援として、制度面の充実や女性主体の諸活動が盛んである。具体的には産休・育休の取得は勿論のこと、育休後における研修制度を設けており、育休後の仕事復帰をサポートしている。また、女性社員による「女性活躍推進チーム」が組織され、女性の目線から女性就業がより良くなるように、会社に数々の提言を実施している。このほか、月1回の産業医への診察機会を設けて女性オペレーターたちの精神面のケアの取組や、月1回の美化活動による職場環境の整備、年数回のレジャー行事による親睦なども行われている。

このように、B事業所を含めて多くのコールセンターでは女性従業員を快適に勤務させるための数々の支援をハード面、ソフト面で行っていることが明らかになった。

#### IV おわりに

本研究では経済のサービス化に伴う「労働力の女性化」が著しい現代において、「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ものである。アンケート調査や聴き取りの結果、次のことが明らかになった。

近年集積が著しい沖縄県のコールセンター業は、那覇市内に立地が特化しているものの、南部、中部、北部、宮古、八重山の県内各生活圏域の中心都市

には必ずコールセンターが立地しているため、小規模離島の住民以外は県内どこにいてもコールセンターに就業できる状況にある。

従業員数から見たコールセンターの規模は、十数名規模の零細な企業から、数千人に及ぶ大規模な企業まで規模の多様性が認められる。そして、これまで指摘されてきているように、従業員の中に占める女性の比率は7割台に達しており、コールセンター業はまさに「労働力の女性化」した業種であることが確認できる。ただし、女性従業員の比率が50%を切る企業もあり、その比率も企業により多様である。

従業員のうち、正社員は約2割に過ぎず、残りの約8割は契約社員、パート社員、アルバイト、派遣社員などの非正規雇用者である。そしてその約8割が女性である。中には正社員が全員男性で、非正規雇用者が全員女性という企業もあり、コールセンター業は性による役割分担が明瞭である。

女性従業員の年齢構成を見てみると、最多年齢階層は30歳代でライフサイクル上は学卒後から結婚・出産をして、子供がまだ学齢期くらいまでの主婦層で9割を占めていた。雇用形態別にみると、その度数分布は正社員の尖度が相対的に高いうえに、20歳代未満側に分布が歪んでいるのに対して、非正規雇用者の分布は相対的に尖度が低く、歪みも弱いという違いが認められた。このような分布の違いは、企業が近年学卒者の正社員採用を積極的に進めていること、30歳～40歳代の主婦層は、家事や育児との両立を求めて、パートタイムの非正規労働をあえて選択していること、などが考えられる。

女性オペレーターの採用については、その採用のポイントとして求職者個人の性格や能力、就業経験を重視する企業が多いが、中には家庭環境を重視し、乳幼児や学童期の子供がいる場合は、家族の中で育児のサポートをしてくれる者がいるのかどうかを見ている企業もある。非正規雇用で採用されたオペレーターは、その後能力と実績に応じて昇進していくが、非正規雇用者はチームリーダー、スーパーバイザーまでしか昇進できない企業が半数であった。また、正社員登用制度を利用して正社員となった後にマネージャーや部門長な

どへ昇進していく機会は開かれているが、実際に正社員に登用された者は極めて少ない。これは、仕事と家事・育児を両立させなければならない30歳代～40歳代までの主婦層は、あえて勤務時間が柔軟な非正規雇用を選択しているといえる。

コールセンターで働く女性への就業支援として、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る。まず、公的機関による就活支援として、様々な人材育成事業があげられる。女性のみ限定された事業もあり、そこではパソコン操作や電話の応対といった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る。講習は託児所付きであることも特徴である。

企業による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る。ソフト面では事業所の全館禁煙、女性専用休憩室と備品の設置、女子トイレの充実、託児所の設置に特徴が見られた。一方、ソフト面での支援として、休暇制度の充実やメンタルサポート体制の強化が図られていた。

さて、これまで公的機関によるさまざまな就活支援が行われてきたが、特に県レベルの支援は事業廃止の方向にある。まず、沖縄県がコールセンターの人材育成事業はこれまでオペレーターといったエントリー層の育成が中心であったが、2012年現在の事業は「ITプロフェッショナル人材育成講座」である。これはプロジェクトマネージャーやインフラストラクチャー設計者といった極めて高次レベルの「IT核人材」の養成を目的とした事業である。このような人材育成事業の変化は、沖縄県のコールセンター業が定着し深化したことの証であるが、一人親世帯の女性など就活支援が必要な求職者は依然として多いので、なんらかの行政的な支援は必要だと思われる。特に、これまでこのような事業を受託し、各種プログラムを実施してきたエンパクトが2012年3月末をもって解散した<sup>10)</sup>。早急に継続となる就労支援拠点の構築が望まれる。

また、これまで実施された沖縄県の就活支援事

業の多くは県単独ではなく、主に国の各種補助事業を利用しての実施であった。今までは国の補助事業をうまく繋ぎながら沖縄県はエントリー人材の育成事業を続けてきたが、それがいつまで続くのかは国の方針次第である。沖縄県は本年度から「沖縄振興特別推進交付金」（一括交付金）が交付され、従来の補助金より使い道の選択肢が広い予算編成が可能になる。沖縄県にはこの一括交付金などを利用して、コールセンター人材育成事業の継続を望みたい。

本研究は、コールセンターで働く女性の就業状況と就業支援の状況を企業側、支援者側への調査により明らかにした。このような状況のもとで、実際にコールセンターで働く女性自身がそれぞれのライフステージ上で、あるいは家庭環境の元でコールセンターに就職し、仕事と家事・育児などと両立させているのか、女性側からのアプローチが求められる。このようなことに関しては次の研究課題としたい。

本研究の調査の際には、アンケートにご協力いただいたコールセンター人事担当者の皆さまをはじめ、聞き取りにご協力いただきましたエンパクト、NPO 法人ぶろぶなど関係各位に感謝申し上げます。

本研究は科学研究費補助金（課題番号 20300295、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、研究代表者：由井義通）を使用した。

（受付 2012 年 3 月 21 日）

（受理 2012 年 6 月 13 日）

## 注

- 1) ここでいう非正規雇用者とは、コールセンター事業所と雇用契約を結んでいる契約社員、パート、アルバイトをはじめ、派遣社員など正社員以外全てである。
- 2) ただし、従業員数と正社員数との相関関係を求めてみると、 $r = 0.08$  でほぼ無相関という結果になった。
- 3) この平均値は非正規雇用者がいる 19 社の全体平均である。
- 4) 尖度は度数分布のとがり具合、また分布のスノの長さを表す量、歪度は分布の左右対称をチェックする時の統計量である（石村・アレン、1997）。
- 5) 託児施設に預けられる対象は生後 6 か月から未就学児までである。

- 6) この協議会は、雇用情勢が厳しい県中部の沖縄市、北谷町、嘉手納町と県が連携し、地域内産業（IT・観光・文化）のニーズに即した人材育成に取り組むことを目的に 12 団体により設立され、事務局はエンパクト研修センター内に置かれた。
- 7) 2005 年に設立。代表は佐次田剛氏である。うるま市 IT 事業支援センター指定管理者であり、このセンターを核にして新事業創出支援事業、IT コンタクトセンター事業、地域人材育成事業、勤労者勤務支援事業などを展開している。
- 8) 「パソコン（ワード・エクセル）3 級検定資格取得講座」は昼間講座のみ託児所付きである。
- 9) 「代替りの人が見つからなかった場合でも最終的に休暇・早退を認めています」という記述にみられるように、代替りの人を探させることが安易な休暇・早退取得を防止する役割を持たせていることが伺える。
- 10) 解散の理由は、琉球新聞の報道によると「財団法人雇用開発推進機構（エンパクト）の理事会が（11 月）1 日、那覇市の産業支援センターで開かれた。積み立てた基金 19 億円が底をついたことが報告され、「解散やむなし」との意見で一致した。」（琉球新報電子版 2011 年 11 月 1 日付け）ことによる。

## 文献

- 石村貞夫・デズモンド・アレン（1997）：『すぐわかる統計用語』東京書籍。
- 沖縄県商工労働部情報産業振興課（2002）：『情報通信産業立地ガイド』沖縄県。
- 沖縄県商工労働部情報産業振興課（2012）：『情報通信産業立地ガイド』沖縄県。
- 経済産業省経済産業政策局調査統計部（2004）：『特定サービス産業実態調査報告書 平成 15 年 テレマーケティング業編』経済産業統計協会。
- 堂前亮平（1985）：沖縄におけるコナベーションの形成と都市構造。立正大学地理学教室創立 60 周年記念会編『地域の探求』古今書院、333-343。
- 林 上（2005）：『都市サービス地域論』原書房。
- 宮内久光（2006）：島としての沖縄県の現状と問題点—近年の情報通信産業を事例として—、歴史と地理、174、40-47。
- 中道麻子（2009）：コールセンターにおける「正社員登用制度」の実態と課題—4 社の事例調査から—、産業経営（早稲田大学）、45、37-57。