

## 5 大阪府

【事業費】107,668(千円)(2か年分)

【対象者】ひとり親、寡婦(※)

【対象者数】180名

※堺市、中核市在住者を含む。大阪市内在住者を除く。

### 【業務開拓】

- ・コールセンター業務は、顧客対応業務をクライアントに変わって代行する業務であり、企業のCS向上の一環や業務の効率化、マーケティング機能を担う戦略的観点から、民間企業から公務労働分野まで、業務の拡大・成長が見込まれる。
- ・電話がつながりにくいといった状況の改善や、コール量に応じて柔軟な人材配置を行ない、人件費等のコストリダクションを実現する手段、そしてヘルプデスク対応や既存のカスタマーセンターのピークコントロールの手段として、在宅オペレータによるコールセンターサービスも進みつつある。
- ・本事業を推進するため、ひとり親家庭の就業(在宅就業)支援に協力する企業をリーフレットやHP等を通じて紹介するとともに、協力事業者への研修教材の提供や修了者の円滑な能力開発と業務遂行を通じて、相互の信頼関係の醸成に努め、シームレスな業務開拓に努めていく。

### <具体的な業務内容>

コールセンター事業者がクライアントから受注した業務を、カスタマーセンターに出勤せず、自宅の電話で受けることにより、業務の代行を行なう。

コールセンター事業者と委託契約を結び、電話対応を行なう時間帯をあらかじめ決める等を行い、自宅で伝言や商品の受注等の電話を受ける。

- ・各種アンケートの実施、販売営業等のアウトバウンド型業務
- ・ヘルプデスク的業務
- ・通信販売の受付等その他コールセンター全般業務

### <発注者>

コールセンター事業者のクライアント

## 【参加者の能力開発】

### ＜在宅業務の内容＞

在宅コールセンター業務

### ＜訓練プログラムの内容＞

#### ①基礎訓練(2ヶ月)

オペレーション業務に求められるコミュニケーション技術(電話の受発信の基本技術、電話対話の基本、電話対応業務の基本の理解、コールセンター業務のポイント理解、コールセンター業務の基本知識の習得等)を少人数体制で徹底的に習得させるとともに、コールセンターの見学を実施するなど訓練と実務の格差解消に努める。

- ・コールセンター基本業務・技術・実務の理解等。
- ・7時間×8日で2ヶ月。
- ・基本業務の理解、基本技術訓練、業務実務の理解等を10名から15名の少人数体制で行なう。
- ・就業コーディネートとして、面談や勤務イメージが把握しやすいよう、コールセンター事業者の見学等を行なう。

#### ②応用訓練(1ヶ月)

定期的な集合訓練や事業所での実務を通じて実践的な人材育成を図りながら、ひとり親家庭の母が業界で就業できる育成プログラムを推進する。また、訓練の実施においては、訓練事業所への聞き取り等による訓練へのフィードバックを一貫して行い、企業・社会ニーズに合った訓練を行なう。

- ・コールセンター事業所でのオペレータ業務体験を通じてのOJT。
- ・3時間×20日で1ヶ月。
- ・その後、2週間に1度、3時間×2日で、就労状況の確認、品質確認のための指導、相談、交流機会の提供を図るため、フォローアップセミナー(集合研修)を実施する。

## 【業務処理】

- ・本事業は、母子家庭の母の雇用促進という政策的観点から、母子福祉団体に委託し実施する。
- ・訓練プログラムの開発や基礎訓練、コールセンター事業者の事業開拓は、コールセンター業界の実情に精通する者でなければ対応できないため、当該業務の再委託を認める予定である。
- ・クライアントからの受注はコールセンター事業者が行なうため、委託先がクライアント探しをすることはないが、再委託業務のなかで在宅就業者の受け皿となるコールセンター事業者を開拓し、コールセンター事業者に対して就業の斡旋を行なう。

### <在宅就業者を支援する仕組み>

- ・「当事者団体を窓口とした一貫したサービス提供(サポート)の実現」  
母子福祉団体に事業委託を行い、訓練修了後の就業斡旋や相談対応、訓練手当の支払いなど、一貫したサービス提供に努める。
- ・「円滑な就業の定着を図る事業者開拓の実施」  
ノルマの設定がなく、管理者やスーパーバイザーの目が行き届くような中・小規模の事業者開拓を行い、訓練参加者が馴染みやすい就業先への誘導・開拓を図る。

# ひとり親家庭等在宅就業支援事業（コールセンタースタッフ養成講座）運営概念図

