

対策があらかじめ講じられている。その点では、これから新たに高齢者を雇用してテレワークで働いてもらうとする企業の参考にはなりにくい部分もあるが、ご容赦願いたい。

7 シニアによる在宅ワーク事例(1)

「NTTコムチェオ(株)」は、インターネットサービスプロバイダーの会員に対するICT機器の設定などに関する電話サポートを提供しており、約1000人の在宅オペレータが登録している。

オペレータは個人事業主としてNTTコムチェオと契約し、業務を実施している。ひとり親で子育て中の女性、親の介護中の人など、フルタイムで出勤するのがむずかしい人、そして企業を退職したシニア層や主婦など「在宅で仕事をしたい」というニーズを持つ人たちが、在宅オペレータとして全国で活躍している。在宅オペレータはサポートセンターの受付時間内であれば、基本的には自己の都合のよい時間に業務を行うことができる。

在宅オペレータになるには、まず基礎的なICT知識を取得するためにインターネット検定「ドットコムマスター」に合格することが応募条件となっている。応募後に、ICT機器の設

定などのサポートを行うのに必要なインターネットやサポートするサービスに関する専門的な知識、顧客対応技術に関する研修を実施、その後、トレーナーがつくトレーニング期間を経て自立する。応募から業務開始までの全プロセスはインターネット経由で実施され、応募者は自宅から参加する。自宅での業務に必要なパソコン、固定電話回線、インターネット回線など所定の業務環境は自前で揃える必要がある。

NTTコムチェオで電話サポートを行う和歌山県のAさんは現在67歳、前職を早期退職後、すでに10年以上この仕事に従事し、「優秀スタッフ表彰」を受賞するなど優れた業績を上げてきた。システムによってAさん宅にサポート依頼の電話が配信されるので、Aさんは業務時間中デスクで電話を待ち受け、かかってきた電話に対応する。高度な質問やサポート範囲外の内容の場合は拠点型のコールセンターに転送し、サポートを依頼することができる。現在のAさんの平均的な稼働日数は1カ月あたり20日である。図表4から、1日あたり5時間と自分のペースで稼働していることがわかる。

Aさんがこの仕事でメリットを感じているのは「好きな時間帯に仕事ができること」、「社会参加できること」であり、苦勞している点としては「年齢のためパソコンや特にスマートフォン

図表4 Aさんの典型的な一日

6:30	起床、朝食
7:00	散歩(40分)
8:00	畑仕事など
9:30	業務開始
12:00	昼食
13:00	休憩
14:00	業務開始
16:30	業務終了
18:00	夕食

の小さな字が見づらい」、「サポートする内容が増えてきて、ついていくのに苦勞している」ということである。

8 シニアによる在宅ワーク事例(2)

「株」こころみ」は、在宅コールセンターにより、シニアに対する電話による会話型見守りサービス「つながりプラス」を提供する、2013年設立のベンチャー企業である。

親と離れて暮らす子世代がこのサービスの主な契約者だ。子は忙しく頻繁には親に会いにいけない、親は体調が悪くても、子に心配をかけるまいと、つい何でもない様子を見せがち、こんな親子の間に「つながりプラス」のコミュニケーションが介在して、週2回定期的に親に電話をし、ご本人の話したいことを丁寧に傾聴、内容をその日のうちに「聞き書きレポート」として子にメールでお知らせする。コミュニケーション