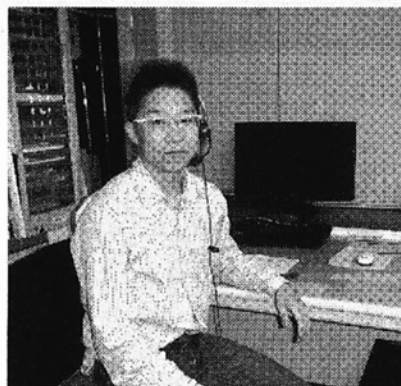


ひとり親家庭の就業支援を本格化

NTTコムチェオ



CAVAとして活躍する
中村実千男さん

対象業務 「訪問」にも拡大

「通年募集」へ制度化

NTTコムチェオ(東京都港区、小林洋子社長)は4月から、「シングル・マザー」「シングル・ファザー」といったひとり親家庭の方々の就業を支援する制度を本格的にスタートさせた。この「ひとり親」を、インターネットに関する問い合わせを電話で応対する業務スタッフとして育成、在宅のまま持続的な仕事を提供しようとするもので、これまでも期間を区切り断続的には行ってきたが、さらに推進し通年ベースで行うよう制度化したものだ。ひとり親の「在宅就業と子育て」を両立させる支援を全国展開している企業はこれまでになく、「労働と福祉の垣根を越える、新しいワークスタイル」を提供する就業形態として、政府機関をはじめ各方面から注目されている。

NTTコムチェオは、N & バリュアブル・エージェンツの略と呼んでいる。NTTコミュニケーションズの子会社として、主にバーチャルコンタクトセンターを運営している事業会社。そのセンターを支えているのが、在宅電話サポート業務スタッフで、同社では「CAVA(キャバ)」「ドットコム・アドバイザー」の2種類がある。CAVAの主な業務は、インターネットに関する設定等の相談や、困りごとを電話によって応対するものである。在宅のままで都合の良い時間に好きなだけ、業務を行つことが出来る。スタッフとして従事する

現在、就業をしたくても、「子どもをひとりだけで残しておけない」など家庭の都合等で制約を受けやすい父子・母子家庭は約85万世帯(父子のみ約9万、母子のみ約76万世帯)あるといわれている(2010年国勢調査)。そのうち、母子世帯の約5割弱が正規職に就いておらず、ひとり親を取り巻く環境は依然、厳しいものとなっている。

同社は、そうしたひとり親世帯にも門戸を開き、2009年から期間限定で在宅スタッフとして就業できるよう支援してきたが、今回、より多くのひとり親が円滑に就業できるよう制度を整え体制を強化して、通年ベースでの募集を開始することにしたもの。

強化のポイントは、これまで「在宅電話サポート業務」としていた支援範囲を「訪問設定サポート業務」にも対象を広げたこと。また、条件も児童扶養手当を受給しているひとり親世帯に加え、手当の所得制限限度額を超えたひとり親世帯にも対象を広げたものだ。募集は4月から始まっており、随時、NTTコムチェオのホームページからエントリーできる。

「CAVA」として就業するには、NTTコミュニケーションズが行っているインターネット検定「ドットコムマスター」のシングルスター資格を取得し、取得後は、一定期間の研修が必要となる。それまでには公式テキスト代、受検費用、研修費、業務に必要なヘッドセット代などかかるが、同社はこれらの費用を業務委託契約の締結後にキャッシュバックするなど支援を行っている。

小林社長は、「CAVA」として、ひとり立ちするには、ハードルは低くはないが、働く意欲さえあれば必ずインターネット検定に合格できるし、わが社としても全面的にバックアップしていく」と、「ひとり親世帯の方々には、在宅のままの就業と子育てが両立できる、いい機会になると思う。積極的に応募してほしい」と呼びかけている。

なお、CAVAとして業務開始後は、年1回の優秀スタッフ表彰や地域プロジェクトに開かれる交流会で、モチベーションを高め、スキル向上に努めているほか、CAVA専用のクローズ型SNSで情報交換もできる。ここから様々な自発的な「趣味や気が合う者同士の仲間」も生まれているなど、在宅にありがちな「孤立感」を解消する工夫も用意されている。

の奈良県・中村実千男さん(41)は、「努力さえ惜しまなければやった分、収入になるし、電話越しに感謝の言葉をもらえた時は仕事を続ける励みにもなる。なにより自分の都合で仕事の調整ができるので、ひとり親でも子どもの急なトラブルに対応できる」と、そのメリットを語ってくれた。