

団塊世代の大量退職を控え、労働力不足の懸念が高まる。人の使い方が、企業競争力を左右するようになる。労働力として高齢者や女性の活用が叫ばれるのもこのため。そして障害者たちも、働く母集団として注目を集めている。(一面参照)

## 静岡市ワーク春日

### コールセンター業務

### 民間の受注にも挑戦

「納期はいいがでした 画面に現れた文字を、音か」担当者の対応は、声に換えて読み上げるのがかでしたか。静岡市 フトが入っている点だ。社会福祉協議会が運営する 杉山美加さんら三人は、自立支援施設「静岡市 ッドホンの右耳でこの情ワーク春日」には、全国 報を聞き、左耳で電話のでも珍しいコールセンタ 向こうの顧客の声を聞一業務室がある。ここで、そして同時に、パソは、視覚障害のある女性 コンに必要事項を入力し三人が電話越しに顧客と 話をしている。

一人ひとりの机には、 視覚障害者の職域を広げられないか。ワーク顧客情報を記録したパソク春日がコールセンターコンが並ぶ。一般的なコールセンターとの違いが一つだけある。パソコン

### 障害者雇用

# 全社員奮起のチャンスに

## 日本の経営 ver.20



コールセンター業務に取り組む杉山さん(静岡市ワーク春日)

業務を導入したのは二〇〇五十九人中十四位。ほ〇一年のこと。杉山さんからはシステムの操作を二十五位、三十七位と健康から学び、オペレーター 闘した。

メンバの力が付いて きた。今後は受託業務の拡大に取り組み。これま返した。こうして技能の習得に努めた。

指導員の村松陽子さんは「ハンディなく仕事が できるようになった」と自信を示す。昨年は健康常者も参加する電話対応コンクルの静岡地区予選に参加。杉山さんは県大会出場までもう一歩とい

## ファーストリテイリング 顧客配慮の先頭に

カジュアル衣料店「ユニクロ」を展開するファーストリテイリング。〇一年三月末の障害者雇用率は一・二七%で、法定雇用率の一・八%すら下回っていた。ところが、柳井正社長(現会長)が「二店舗一人採用」の目標を掲げ、障害者を戦力と位置づけた。

目標ができる状況は 変わる。足の悪い社員が

いけば重い荷物を代わりに運び、耳の悪い人が社員にいればドアをそっと開ける。さりげない配慮は接客にも通じる。障害者を雇った店ではサービスの質が上がるという報告が上がってきた。

「障害者のいるチームでは健康者が『自分たちがもっと頑張らなくては』と奮起するし、顧客への思いやりも深まる」と柳井氏。

障害者雇用率は今年三月末で七・六六%に高まった。多くの人は倉庫内で衣服の仕分け作業などに携わるが、いずれは売り場に出すことも検討する。「完ぺきな人間などいない。重要なのは仕事に対する向上心。障害者という理由で門戸は閉ざさない」

### 福祉ベンチャーパートナーズ 競争意識引っ張る

故小倉昌男ヤマト運輸だ。

元社長の遺志を継いで 東京都調布市の福祉施設「福祉と経営の融合」を設「すまいる」。施設長目指す経営者がいる。福祉ベンチャーパートナーズ(東京・千代田)の大塚由紀子社長だ。

大塚社長は〇三年、中 小企業診断士の資格を生かして、小倉氏の障害者支援事業を手伝っていた。小倉氏が「ベンチャーで おやりなさい」と助言。 経営コンサルティング会社を設立した。目指すの は、働く障害者の収入増

視点はなかったからだ。

だが、「店づくりや品ぞろえ、接客態度の違いを注意深く観察するように変わっていった」と大塚社長。

職員らはパンを出張販売した際に「私立大学では国立大学より高いパンが売れる」「社員食堂のある企業ではデザートが売れる」と気づいた。いつの間にか、周囲のコンビニやファストフード店との競争を意識するマリーケティング感覚が育った。今年三月末、三年で月給を一万円から五万円に引き上げる目標を達成した。売り上げも五倍になった。