

あしひ NEWS VOL.168

●発行／株式会社アビリティ・キュー 福岡市中央区警固2-13-21 パインヒル警固3階 ●TEL／092-721-1911
 ●発行部数／1,150部 ●発行責任者／貞池龍彦 ●編集責任者／栃原崇志

CONTENTS

●福岡県の外国人雇用状況について
 ●中高年齢層の不安を取り除く

- MAの時代がやってくる？～システム管理部より～
 ●嘘の理由で採用を断るな！（後編）～CSR室より～
 ●正社員ステップアップ研修のご案内
 ～キャリア・コンサルティング事業部より～

外国人の活用も、
今後の雇用安定化の
カギになるかも。

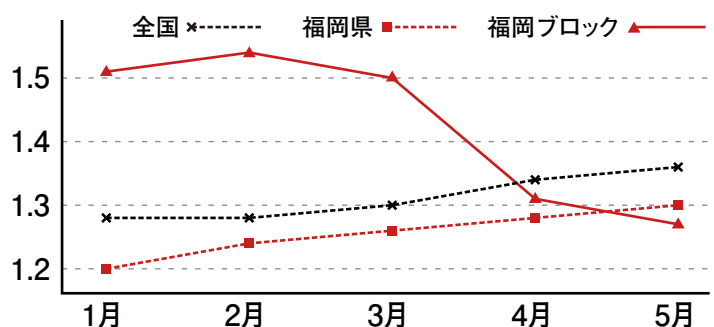


福岡県の外国人雇用状況について

人手不足が深刻な中、外国人の活用が注目されています。建設業界では職人不足解消のため、日本で研修を受けた外国人技術者を受けいれたり、運送業界では外国人ドライバーを採用する事例も。某飲食チェーン店では、最賃の2倍・時給1,500円にしても日本人のアルバイトが集まらないとの事ですが、先日うかがった居酒屋では20代のベトナム人留学生が明るく真面目な接客態度と正確な日本語で注文を受けていました。福岡労働局調べによる福岡県内の外国人労働者数（2015年10月末現在）は、前年同期比32.7%増の2万6,323人。2007年に外国人雇用状況の届出制度が義務化されて以降、過去最高とのこと。雇用事業者も前年同月比15.7%増の4,757ヵ所。国籍別では、中国9,459人、ネパール5,353人、ベトナム4,536人、フィリピン2,079人、韓国1,356人と、東南アジアからの留学生アルバイトが増えています。この労働力の活用は今後の鍵になるのかも知れません。

数字でみる雇用情勢（2016.5）

完全失業率	3.2% (全国)
完全失業者数	216万人 (全国)
有効求人倍率	1.36倍 (全国)
	1.30倍 (福岡県)
	1.27倍 (福岡ブロック)



中高齢者層の不安を取り除いて応募に結びつける

今回は博多区にあるコールセンターの企業様での成功事例をご紹介します。

現在は求人する上で年齢制限をすることは原則禁止になっていて基本的に働く人の能力等で採用しなければなりません、中高齢者の方は求人に応募する際、自分の年齢でも採用してもらえるかという不安を少なからずもたれているようです。

特に今回ご紹介するコールセンターの受信のお仕事はパソコン操作や最新機械の取り扱い説明など、若い層の方が働いているというイメージがあるため、中高齢者層は比較的応募をためらってしまいがちです。

現在は求人倍率が高くなっているため応募者自体が少なくなっているのと少子高齢化のため、若い層の採用が厳しいとさまざまなお客様から耳にすることがあります。現にこの企業様でも最近他誌に掲載したが、応募が少なかったとおっしゃられていました。

そこで取材をさせていただく中で、現在中高齢の方も多く働いているということで、右記原稿のように写真と

コメントを掲載して、中高齢者の方も積極的に採用していますよということをアピールしてみました。合わせてキャッチコピーや仕事内容、パソコン操作に不安を持たれている方のために資格欄に不安を取り除く一文を入れたりとできるだけ中高齢者の不安を取り除く工夫をしました。

結果は応募者が20人以上、中高齢者層の応募も多く合ったようで、担当の方にも喜んで頂きました。最近応募が少なく悩まれている企業様はぜひ、若い方だけでなく中高齢者も含めターゲットの幅を広げることで人手不足を解消されてみてはいかがでしょうか。

博多駅前 アパ電話受付スタッフ(受信のみ)
時給800円~1,200円(下記参照)
博多駅博多駅より徒歩5分

内容▶商品説明、注文受付、住所変更等の電話対応など、電話後、内容をシステムに入力する作業もありません。
※健康食品や化粧品等の受注がほとんどです。スマホの操作説明等ではありませんので機械が苦手な方も安心です。

給与▶7時~21時/時給800円
21時~24時/時給1,200円
24時~5時/時給1,200円
5時~7時/時給1,000円
※研修1~3日程度は時給750円

資格▶簡単なPC操作ができる方歓迎
※PCに自信がない方もお気軽にどうぞ

時間▶24時間の間で1日2時間~応相談
例/4:00~8:00、9:00~15:00、
10:00~14:00、18:00~21:00等
あなたの都合に合わせてご自由に選択可能
※週2日~の勤務で応相談

待遇▶交通費支給(当社規定)、社会保険完備、
正社員登用制度有り、休養室有り
(マッサージチェア・仮眠ベッド有り)、
研修有り(最長1ヵ月)、
新案件導入の都度、2~3時間の研修有り

HP▶http://www.cs-preneur.com/
応募▶電話連絡後、履歴書(写真貼付)持参ください。
※面接時に別途より職場風景を見学できます。
PR▶30代のマダムさんスタッフも活躍中!!
「登録だけ」して、お金のつく時だけの勤務もOK!
事業▶テレマーケティング業

コールセンターのお仕事は若い人しかできない? 受信のみ!!
答えはNOです!!
当社は50代・60代のスタッフも活躍しています。男性スタッフも活躍中!
社会経験豊富で責任感のある方、お待ちしております。

男性で60代だと、どこも厳しい...と思われていたのですが、私にもこの仕事、出来ました!!
やる気とまじめさでは若い人にはまだまだ負けません!!

勤続3年 男性オペレーター

体力的にずっと立ち仕事はキツイので、座って出来るコールセンターの仕事は嬉しいですね!
また、家のこともあるのでフル勤務は難しいのですが、一日2時間からシフトに入れて貰えるので、家事との両立も取れています!!(勤続5年・女性オペレーター)

勤続6年 女性オペレーター

家の事もひと段落して、仕事を探したところ、年齢(?)で断られる会社が多かったのですが、この会社では50代以上のスタッフを積極的に採用されていると求人誌に書いてあったので試しに応募したら採用して貰えました!!同世代のスタッフの方が多いので、毎日楽しく働まれています!!(勤続5年・女性オペレーター)

社内風景

◎週2・3日~1日2時間~、勤務OK! ◎土日勤務できる方大歓迎!
◎仕事内容は、健康食品通販のご注文受付がメインです。

2016年6月平均賃金データ

月間の参考資料として「あぱぱ」の平均賃金の集計をお知らせします。今回は6月分で調査件数は845件です。

エリア	件数	平均賃金
勤務地イロイロ	188件	836円
中央区	90件	858円
博多駅周辺	37件	893円
博多区	77件	810円
東区	65件	847円
粕屋郡・古賀市・福津市・宗像市	88件	821円
南区	52件	790円
大野城・春日・筑紫野・太宰府市・那珂川町	147件	815円
西区・城南区・早良区・糸島市	101件	796円
全体	845件	827円

職種	件数	平均賃金
営業系	34件	998円
介護・福祉・医療系	12件	818円
工事・建築作業系	1件	800円
パソコン・IT系	2件	900円
警備系	2件	822円
教育・保育・インストラクター系	2件	950円
軽作業系	155件	856円
珍しいお仕事	13件	829円
清掃系	403件	822円
ドライバー系	44件	804円
事務・経理系	33件	836円
フード・キッチン系	96件	792円
販売・接客系	149件	794円



MAの時代がやってくる?

～システムセンターより～

CRMやSFAなど、顧客管理のツールが充実してきた現代ですが、最近ではにわかに「MA」という単語が脚光を浴びています。「MA」とは、いったい何者なのでしょう?

■マーケティングの自動化

MAは「Marketing Automation (マーケティングオートメーション)」の略です。その名の通り「マーケティングを自動化する」という意味あいがあり、米国のベンチャー企業が創り出した言葉だと言われています。

マーケティングとは、市場調査から製造・管理・販売、さらに広告・宣伝など、企業活動の総称で、「市場活動」や「販売戦略」などといった言葉が近いと思います。これらを「オートメーション」化するというのは、どういった事なのでしょう?

■手動の意思決定をクラウドで判断する

例えば、自社のホームページのランディングページを見た顧客が、お問い合わせフォームから資料請求をしたとします。すぐに連絡をとり成約…となれば万歳なのですが、普通はそう簡単にはいきません。

営業フォローの他にも、定期的なメール配信やキャンペーンの案内、さらにそれらの反応を見ながら見込みのランクを決定するといった分析などをする事もあります。

これら一連の業務をワークフロー化し、それをソフトウェアで自動的にさせてしまおう…というのがMAの狙いです。

■MAのメリットは

自動化することで、マーケティング業務の量やミスが減る一方、確度の高い営業活動が実現したり、リード顧客の潜在的なニーズの把握ができるなどのメリットがあります。具体的にスコアリングやリードナーチャリングといった手法があります。もしマーケティングにご興味がある方は「MA」で検索してみてください。新しい可能性が開けるかも知れません。



IT・システムに関するお問い合わせは…

 **0120-314-034**

メール / info@ab-q.co.jp

「あばば」システム管理部 まで

◀ご質問にお答えします(システム管理部 / 栃原崇志)



嘘の理由で採用を断るな!(後編)

～CSR室より～

「梱包の軽作業スタッフの募集で、『未経験者歓迎』と書いてあった。広告には、『20歳～45歳までの女性多数活躍中』と書いてあったが、女性が多い職場でも気にならないので応募した。電話に出た担当者に、年齢を聞かれたので『48歳』だと答えた。経験があるのか聞かれたため、未経験だと伝えと、『46歳以上は経験がなければダメだ』と断られた。『未経験者歓迎』と書いてあるのにおかしいじゃないか!!」

「『一般事務』の募集で、資格には『経理経験者』と書いてあった。簿記3級の資格もあり、経理の経験もかなりあったので、応募して面接を受けた。1週間後に連絡があったが、不採用だった。資格の条件は満たしているのに、不採用になった理由を確認したところ、『自動車の普通免許を持っていないから』という理由だった。『銀行に行ったり、買い物に出かけたり、車を使うので…』と言っていた。だったら、広告に『要普通免許』って書けばいいじゃないか!!」

■そもそも問題がないのに、自ら問題を発生させている

電話の段階で不採用にしても、また、その不採用者に不採用の理由を告げなくても、何の問題もないにも関わらず、広告と異なる理由で断れば、「虚偽広告を掲載していた」ということで問題にされてしまいます。執拗に理由を聞いてくる応募者を断るための口実なので、実際には虚偽広告に該当しませ

んが、虚偽広告ではないことを明確すれば、逆に、嘘を付いたことを認める結果になってしまいます。広告内容と異なる理由で断わることは、「虚偽広告を出していた」か「嘘をついた」かのいずれかになり、どちらにしても、トラブルは必至で、広告主・事業主の責任を問われる事態にしかならないということをご理解ください。

■担当者に任せないで会社で方針を決める

まずは、不採用者に理由を伝えるのかどうか会社の方針を決め、理由を伝える場合には、広告の内容と異なるように、また、応募者の人権に十分配慮し、採用担当者の主観(感想)にならないように気をつけて、不採用の理由を伝えるようにしましょう。

ほかには、「もう採用が決まった」「今は募集していない」などと言って断わるケースも多いようですが、そのような安易な嘘で断わっても、引き続き募集をしていけば、嘘がばれ、やはりトラブルに発展してしまいます。

■危機管理意識を持って対応しよう!

最近、「(会話を)録音している」という応募者が増えています。SNSが当たり前になった現在、それがどのような形で公表されるかは分かりません。公表されるかもしれないという危機管理意識を持ち、応募者には慎重な対応を心がけましょう。

正社員ステップアップ研修のご案内

2016年4月の福岡エリアの有効求人倍率は1.31倍と、仕事を探している人より求人数が22ヵ月連続多い状況です。これは景気の回復傾向で大学生の就職内定率が改善し、若年層の求職者が減り続けていることも影響しています。

今後ますます労働人口が減少する中で、確保した人材をいかに育成し、定着させていくかが課題になるか

と思います。

そこで、弊社では3日間の正社員ステップアップセミナーを企画しました。社員のモチベーションをあげ、正社員として活躍する人材の育成を目指します。1日のみの受講も可能ですので、御社の必要な部分で社員教育にぜひお役立てください。

◎日程

	8月10日(水)	9月16日(金)	10月14日(金)
	講師/黒木 尊子	講師/門田 良明	講師/高山 里見
9:00 ~ 9:30	開講式		
9:30 ~ 12:30	ビジネスマナーの基礎・応用	社会人意識と目標設定の基礎・応用	メンタルヘルスとストレス・マネジメント
12:30 ~ 13:30	昼食		
13:30 ~ 15:00	ビジネスマナーの基礎・応用	社会人意識と目標設定の基礎・応用	アサーション・トレーニング
15:00 ~ 17:00		コミュニケーションの基礎・応用	

◎会場

アーバン・オフィス 天神
福岡県福岡市中央区天神1-3-38
天神121ビル 13階(大丸・エルガーラ前)

◎料金

3日間 80,000円(税抜)/人 ※1日のみ30,000円(税抜)/人
上記以外にも「キャリアアップ助成金」を活用した企画もございます。
詳しくはお問い合わせ下さい。

◎研修内容

■1日目 8/10(水)

講師/黒木 尊子 氏

- 産業カウンセラー/(社)日本産業カウンセラー協会
- 生涯学習開発財団認定コーチ
- 日本報連相センター会員

<ビジネスマナーの基礎・応用>

ビジネスマナーを習得することは、社会人としての第一歩であり、自己信頼にも繋がります。顧客はもちろん、上司や先輩、同僚との信頼関係を築くビジネスツールとしてのマナーが習得できます。

鉄は熱いうちに打て!職場の印象を高めるマインドをビジネスマナーで育みます。電話応対や名刺の受け渡し、来客時の対応や席次など社会人としての基礎的なビジネスマナーを学びます。また、昨今ビジネスツールとして不可欠なEメール送受信のマナー、お茶の出し方なども確認します。

■2日目 9/16(金)

講師/門田 良明 氏

- G&B ヒューマンキャピタル 代表

<社会人意識と目標設定/コミュニケーションの基礎・応用>

社会人としての基礎力は、前に踏み出す力(Action)、考えぬく力(Thinking)、チームで働く力(Teamwork)です。目標がなぜ必要なのか、どのような目標づくりをしたら良いのか、その目標を達成するための心構え等を

学びます。職場での成果をあげるために3ヶ月後~1年後の自分の目標を考えます。

またコミュニケーションの目的、手段などを学び、質問の仕方やスピーチなどをグループワーク方式で練習します。報告・連絡は結論を意識して話すことで、社内での伝達もスムーズになります。

■3日目 10/14(金)

講師/高山 里美 氏

- NPO法人FFA フォロワーシップ協会 理事
- NPO法人ワーク&ライフサポート 理事
- (公財)21世紀職業財団 客員講師
- (公財)福岡県女性財団 相談員

<メンタルヘルスとストレス・マネジメント>

情報化がすすむなか、メンタル面で問題を抱える人が増加しています。ストレスとはなにか?ストレスの種類や自分での対処法などを学びます。ストレスと上手につきあうことができることで、モチベーションUPにつながり、離職率の低下が期待できます。

<アサーション・トレーニング>

相手も自分も大切にできるアサーティブな主張について学びます。「要求」「依頼」「断り方」などアサーティブな表現方法のトレーニングをします。同じ内容の返答でも、表現により相手に好印象を与えることができるようになります。

お問い合わせ先

(株)アビリティ・キュー キャリアコンサルティング事業部 寄能(よりのう)
TEL/092-721-1919 FAX/092-713-9062

アビリティ・キューのホームページへもぜひお越し下さい。

▶ <http://ab-q.co.jp/>

MENU ▶ キャリア・コンサルティング事業部より