



PERSOL

パーソルワークスデザイン

# 長崎労働局様向け 在籍型出向事例のご紹介

2022年12月16日

パーソルワークスデザイン株式会社

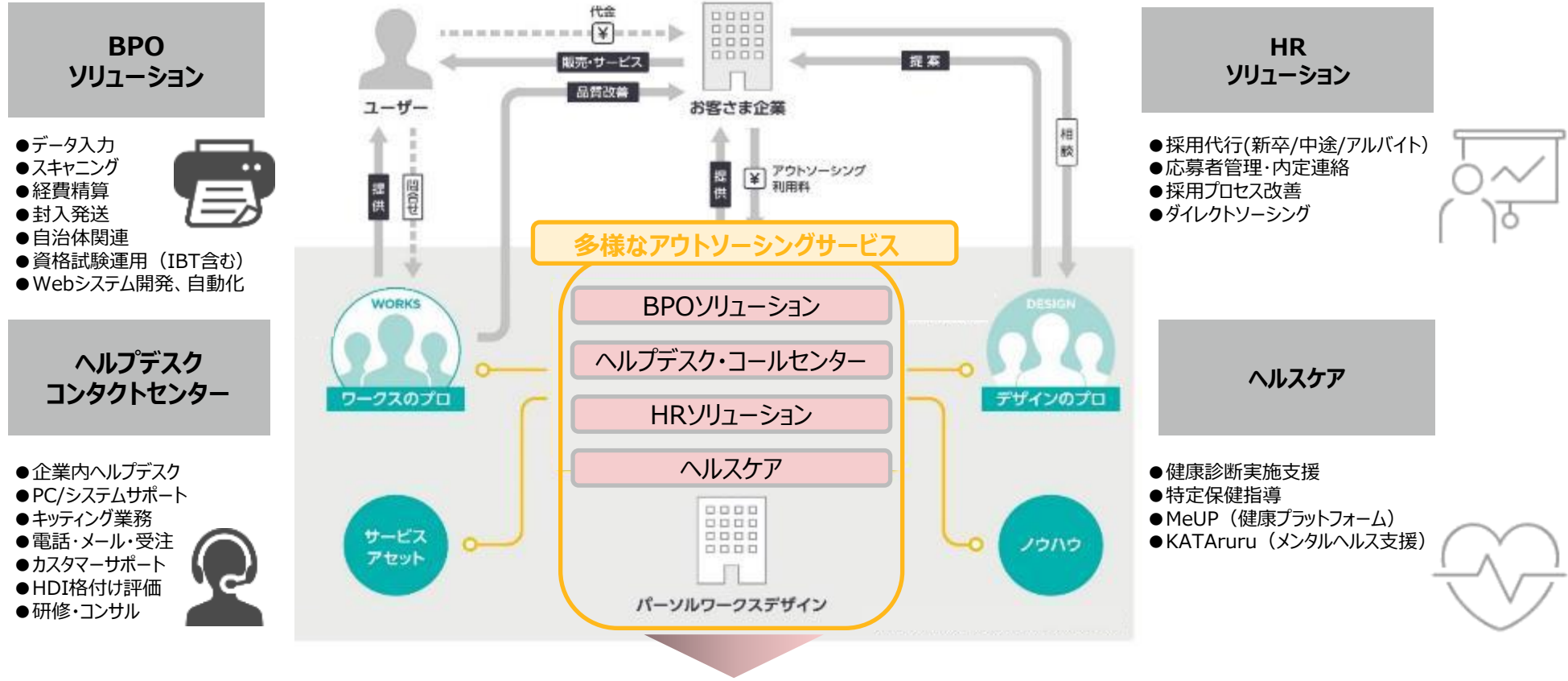
# パーソルワークスデザイン株式会社 概要



設立	1971年1月1日
資本金	9,365万円
代表者・役員	代表取締役社長 平林 由義 取締役 軽井 宏直 取締役（非常勤） 市村 和幸 監査役 横溝 敦之
株主	パーソルテンプスタッフ株式会社（100%）
所在地	本社 : 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル 池袋第2アウトソーシングセンター : 東京都豊島区東池袋4-5-2 ライズアリーナビル 13階 練馬アウトソーシングセンター : 東京都練馬区豊玉北3-21-7 アリアス桜台ビル 1階 芝アウトソーシングセンター : 東京都港区芝1-4-7 ニチガビル 4階 宮崎第1アウトソーシングセンター : 宮崎県宮崎市錦町1-10 宮崎グリーンズフィア壱番館 6階 宮崎第2アウトソーシングセンター : 宮崎県宮崎市高千穂1-6-35 住友生命宮崎ビル 3階 宮崎第3アウトソーシングセンター : 宮崎県宮崎市高千穂通1-6-38 ニッセイ宮崎ビル3F 佐世保第1アウトソーシングセンター : 長崎県佐世保市常盤町5-3 ラクロスビルディング6F 佐世保第2アウトソーシングセンター : 長崎県佐世保市栄町4-1 モスティプレミアビル 7階
事業内容	BPOソリューション/ITサポート・ヘルプデスク/コールセンター/健康支援/地域活性化支援/採用代行
主要取引先	銀行・損保・生保・共済・カード・クレジット・証券・百貨店・商社・チェーンストア・通信販売・各種メーカー 各種外資系企業・介護福祉・教育関連企業・官庁・全国連合会等の各種団体・その他の企業多数
認証	プライバシーマーク/10820396(09) 国際情報セキュリティ標準規格/ISO27001/JQA-IM0424
認定	HDI公認ストラテジックパートナー（コンサルティングパートナー/トレーニングパートナー）
届出受理番号	労働者派遣事業/派13-312089 有料職業紹介事業/13-ユ-309883
加盟団体	Help Desk Institute（ヘルプデスク協会）-Japan 社団法人 企業情報化協会 ヘルプデスクセンター 特定非営利活動法人 itSMF Japan HDI宮崎（ヘルプデスク協会地区会） 一般社団法人日本保健指導協会

# 事業概要

BPO（Business Process Outsourcing）業務を専門とし、各種業務を最適化するコンサルテーションから実際の運営まで一気通貫でお客さまをサポートできるサービスをご提供しております



**「業務」「リソース」「ロケーション」「働き方」等  
ワークに関するすべてをデザインし、ビジネスをご支援いたします**

# 在籍型出向受入 実施概要

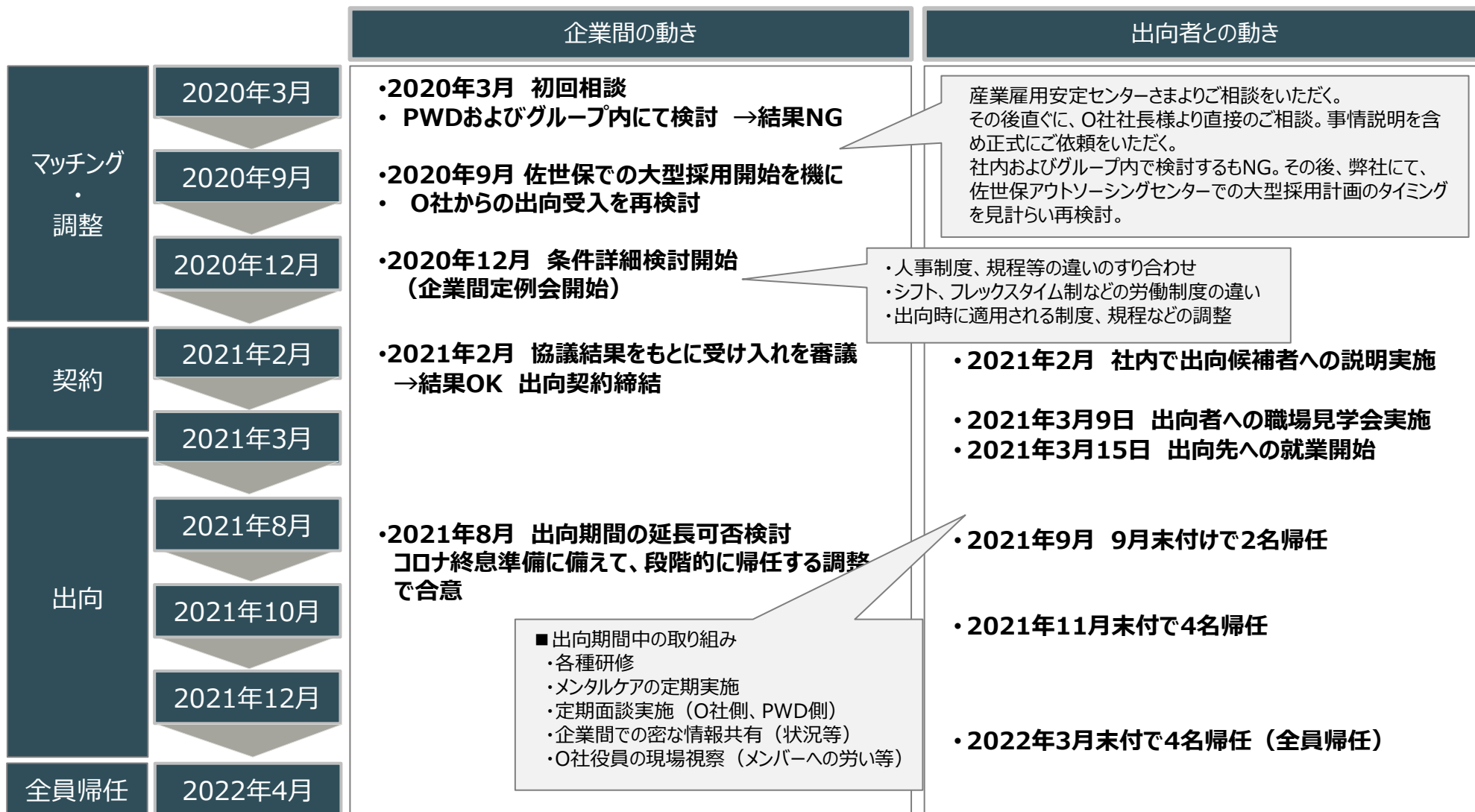
	出向元 O社	出向先 弊社 (PWD)
会社関係	グループ外（関係会社ではない）	
業種	宿泊業 / ホテル	その他サービス業 / コールセンター
背景・目的	コロナの影響により稼働率低下が続き業績が悪化。従業員削減を回避する策を模索していた。	コロナで影響を受けている佐世保の企業や商店街への支援を模索していた。一方で、繁忙時や有期案件稼働時の短期雇用の抑制策を模索していた。
きっかけ	O社から産業雇用安定センター様へご相談 その後、産業雇用安定センター様より弊社へご相談をいただく	
出向者数	10名	
出向期間	2021年3月15日～2022年3月31日 約1年間 ※初回契約期間は2021年3月15日～2021年9月30日。 以降は、コロナや出向元および出向先の状況を見て 契約期間の延長可否を検討することとした。 そのため、出向者10名の出向期間が異なる（後述）	
出向先での 業務内容	運輸・宅配業最大手企業のパート・アルバイト採用の応募受付業務。 全国約4,000拠点のパート・アルバイト採用募集の説明会や面接へのご応募を 電話やメール等で受け付ける業務	

# 出向者の属性および出向期間

出向期間 6.5か月間:2名、8.5か月間:4名、12.5か月間:4名

	年齢	性別	出向元での 担当業務	出向先で 担当業務	契約終了日/出向期間	備考
Aさん	36	女性	フロントサービス	コールセンター オペレーター	2021年11月30日 / 約8.5か月	
Bさん	31	女性	フロントサービス	コールセンター オペレーター	2021年11月30日 / 約8.5か月	
Cさん	23	女性	フロントサービス	コールセンター オペレーター	2021年11月30日 / 約8.5か月	
Dさん	21	男性	客室管理	コールセンター オペレーター	2022年3月31日 / 約12.5か月	
Eさん	21	女性	客室管理	コールセンター オペレーター	2021年11月30日 / 約8.5か月	
Fさん	24	女性	レストランサービス	コールセンター オペレーター	2022年9月30日 / 約6.5か月	
Gさん	20	女性	レストランサービス	コールセンター オペレーター	2022年3月31日 / 約12.5か月	
Hさん	24	女性	婚礼	コールセンター オペレーター	2022年3月31日 / 約12.5か月	
Iさん	44	女性	庶務	コールセンター オペレーター	2022年9月30日 / 約6.5か月	
Jさん	29	男性	総務	コールセンター スーパーバイザー	2022年3月31日 / 約12.5か月	出向メンバーの取りまとめ役

# 変遷と各フェーズでの取り組み



# 実現および成功に至った要因

	出向元 O社	出向先 弊社 (PWD)
業種	宿泊業 / ホテル	その他サービス業 / コールセンター
勤務場所	佐世保市内	佐世保市内
勤務形態	24時間365日シフト制	10:00-21:00 365日シフト制
仕事の種類	ホテル利用者への対応・接客	大手企業のアルバイト採用応募受付

← 車で約20分の距離 →

## ポイント

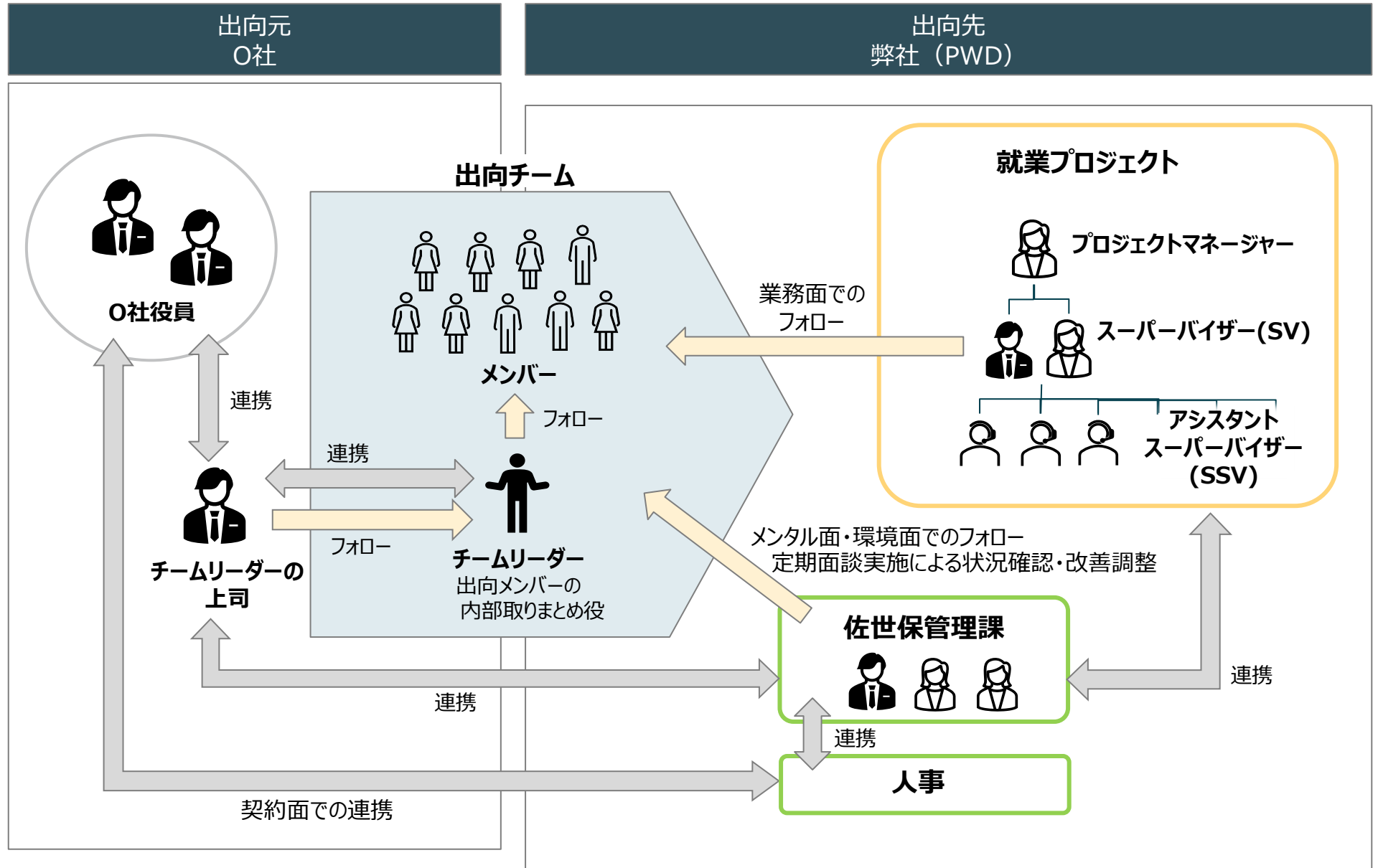
### ■ 実現できた要因

- ・産業雇用安定センター様の細やかなご対応と企業へのフォロー
  - 丁寧なご説明、出向元および出向先を含む3社での密な連携
- ・出向元が出向先の条件に全面的に合わせる方針だった
- ・出向先の大型採用開始時期と合致していた
  - 出向先が一度受入NGとしたが、大型案件の受注により大人数採用が課題となり、受入へと方針転換した
- ・出向前後の就業場所の距離が近かった

### ■ 成功に至った要因

- ・**出向元および出向先の双方で出向経験**があり、課題となるポイントをあらかじめ予測し対策を講じられていた
- ・双方の**業務や働き方に親和性**があった（業種、業務内容、働き方（シフト）、企業風土）
- ・**出向者の心情を重視した体制と仕組**を構築していた
  - 出向者への動機づけは特に重視。出向開始前後は特に、出向元と出向先で同じ内容を伝えられるよう認識合わせを密に行っていた
  - 出向元、受入側の双方で面談やフォローを定期的実施した
- ・**企業間での連携が密**に行っていた
  - 状況や情報をリアルタイムに共有し、必要に応じて連携し出向者をフォローしていた
- ・**出向者全員を同じプロジェクトチームへ配属**した
- ・出向者のなかに、**メンバーのフォローやとりまとめを行う内部リーダー役**がいた（O社さまのご配慮）
- ・**出向者が一定以上のまとまった人数**だった
  - 仲間がいることで、出向者のメンタル面の負担が軽減された
  - 出向期間中の請求や助成金申請等の定期的な処理業務への負担軽減につながった

# 出向者フォロー体制





<p>良かった点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 出向元                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・出向者が、改めて、出向元企業の良さや課題を認識することができた</li> <li>・異なるスキルを得ることができた</li> <li>・雇用を維持できた</li> </ul> </li> <li>■ 出向先                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・雇用における課題（人手不足）を解消できた</li> <li>・異なる視点やスキルより学びを得た</li> <li>・気づけなかった課題や改善を提起いただいた</li> <li>・地域や社会への貢献を感じることができた</li> <li>・グループ外企業との今後の連携のきっかけを得られた</li> <li>・グループ内での好事例となり、プレゼンスが向上した</li> </ul> </li> </ul>
<p>苦慮した点 課題 等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調整に苦慮した点                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・人事評価および待遇面</li> <li>・受入社員の心情面へのフォロー（出向社員は全員、なぜ対象者に選ばれたのか 疑心暗鬼状態）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 対象となった理由・経緯の説明（O社側対応）</li> <li>- 社長からPWDへの直接のご相談時の状況の共有（O社社長や役員の皆さまが苦悩するご様子、出向者を大切に思っていること、O社としても本意ではないこと、不安に思うだろうことを気にしていること、必ず帰ってきてほしいと思っていることなどを、あえて、そのまま共有）</li> <li>- 動機づけ（O社とPWDの双方で実施。同じ内容を伝える。）</li> <li>- 全く違う業務に対する不安払しょく（着任前の事前説明、職場見学の実施）</li> </ul> </li> <li>・転職希望者への対応</li> </ul> </li> <li>■ 課題                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・アサイン先プロジェクトの選定（着任先の組織（チーム）や業務内容）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 新規に受注した案件への着任となり、マニュアルや実務へのフォロー環境が十分でなかった</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<p>助成金について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 助成金の種類：産業雇用安定助成金（出向先）</li> <li>■ メリット：実施において計画性をもてる ※弊社では、実施目的に助成金の受給は含まれておりませんでした</li> <li>■ 課題：申請時の提出書類が多め</li> </ul>
<p>弊社内での 今後の実施予定</p>	<p>グループ内においては常時実施。 グループ外について、現時点では予定無し。ただし、O社様とは、双方の状況次第で今後も連携したいと考えております</p>

# Appendix: 出向者の声 (2021年5月末 O社管理者面談によるヒアリング内容のまとめ)

## 出向社員全員（10名）への面談時にあがったお声（O社様側がまとめた内容）

### ■全体

- ・最初は新たな環境への不安が大きかったが、今は問題ない。
- ・電話対応において、多い日で50～60件/日程対応する日があり、精神的な疲れはある。
- ・特にクレーム対応の際は、少し精神的に引きずることもある。
- ・出向者間の関係は、これまでホテルでは部署も違い接点が少ない人もいたが、よく話し理解が深まった。  
また、派遣・パートの方とも適切にコミュニケーションがとれている。
- ・ホテルを離れ、今までを客観的にみることができた。

### ■業務内容について

- ・4月の立ち上げの際は、システム、マニュアル等がまだ不十分で対応に苦慮したが、改善している。
- ・現状では、土日は余力があるが、平日は少し電話対応が不足している印象。
- ・システム上の情報が十分でない場合があり、情報収集に時間や手間を要したり、また、拠点によっては電話がつながらず応募者さまを待たせてクレームに発展するケースがある。
- ・応募者からの質問に対してQ&Aを用意してあるが、想定外の質問も多く時間を取られる要因となっている。
- ・記録を共有する仕組みが非常に機能している。ホテル業務にも活かしたい。
- ・休憩について、決まった時間にまとまっていけることは有難いが、逆にその分手薄になるため、一人ずつ時間差で休憩する方が、業務への支障は少ないのではないか。
- ・上司からのサポートは手厚く、ヘルプを依頼すると、すぐに的確に対応していただいている。
- ・上司が自席でリモート会議を行っている際は、ヘルプが必要であっても依頼しやすい。

### ■職場環境について

- ・終業後はすぐに帰るよう指導がっており、残業もほとんど発生しない。
- ・シフト、年休取得についても配慮いただいております、問題ない。
- ・社内で新型コロナ感染者が出て以降、同居の家族から心配の声があった。
- ・感染防止対策は強化されたが、今後、座席がこれまでの固定から、座る位置が出社毎に代わると聞いているため、少し不安がある。  
→その後、固定へ変更

※課題となるご意見やご提案は、この後すぐに改善させていただきました

## O社役員および管理者のご感想

### ■ 振り返り

- ・担当業務が新規プロジェクトということもあり、立ち上げの苦労もあったと思うが、全員が建設的に業務に取り組んでくれた。また、出向の目的の一つである個々のスキルアップという面でも、ホテル業では経験できない業務を通じて成長の機会を得られたと思っている。
- ・ホテルの経営環境の面からみても、この期間、新型コロナの影響により客室は低稼働の状態が続いており、出向の判断は正しかったと思っている。
- ・社会全体が新型コロナ禍で雇用調整に苦しむ中で、今回の出向は先駆的な取り組みであったが、全員の理解と協力により意義あるものとなった。感謝したい。

### ■ 今後について

- ・今後に目を向けた際に、当ホテルとしては、退職者増による人員不足の傾向と秋口以降の観光需要回復を見越し、若干の人員補強が必要と考えている。
- ・一方で、パーソルワークスさまとしても、現プロジェクトの継続に伴い、業務に精通した人材が必要と聞いている。上記の事情のもと、両社で検討を重ねた結果、5名の復帰（5名継続）を考えている。
- ・人選については、両社で話し合った結果であり、10名全員が今後も必要な人材であることに変わりはない。復帰する者、継続する者それぞれが、10月以降も活躍してほしいと思っている。

# Appendix: 出向者の声 (2022年3月末実施 帰任に際してのアンケートへのご回答)

Jさん 出向先での業務：スーパーバイザー（〇社出向者の内部取りまとめ役を兼務）

## ■大変だったこと

メンバーマネジメント。

皆の意識を共通にする事はとても大変でしたし、自分の言葉で伝えないと中々動かないと痛感しました

## ■学んだこと、得たもの など

システム関係・電話対応スキル・企画・提案力。

ホテルにはないシステムばかりで勉強になりましたし、ホテルで活かせる事が多くあると思いました。

言葉の大切さを学びました。相手が見えないからこそ伝えるスキルの向上になりました。

PWDさんの風土が、色々発信しようという環境だったので企画・提案が凄く勉強になりました。

私自身はあまり得意分野でなかったのですが、企画・提案する事が凄く楽しいと感じました。

PWDさんはホテル以上に「ヒト」に対しての暖かさを感じました。真正面からメンバーと向き合い、話し合う姿、しっかり学ばないといけないと思いました。ホテルは若手社員を中心に離職が進み、定着化に向けての施策を行わなければなりません。PWDさんで得た経験を活かしていきたいと思います。

## ■PWDへのご提案（改善した方が良くと思うことなど）

自分自身の言葉で説明し、伝えてあげる。

感謝の気持ちを忘れず、ありがとう風土を根付かせる。

※上記2点は、出向元へのご意見とのこと

## ■感想

1年間、本当にお世話になりました。私にとってとても充実した1年間でした。

私自身出向も初めてで、10名の大所帯で出向でしたので不安もありました。

F課長はじめ、上位者の方に支えられ無事任期を終える事ができました。こんなに働きやすい環境にして頂きありがとうございました。

出向者を代表し御礼をお伝えします。

毎日が勉強で新鮮な発見ばかりでとても刺激がありました。本当は、もう1年PWDさんで勉強をしたいと思いました。

PWDさんは、やればやるほど評価してくださり助け合いながら仕事ができる環境だと思います。

私は本当に素晴らしい環境で仕事ができ誇りに思います。帰任後も、色々ご相談をする場面もあるかと思いますが、

その時は是非よろしく願います。本当にありがとうございました。

Dさん 出向先での業務：オペレーター

## ■大変だったこと

私大変だったことは、電話オペレーターという仕事自体が初めての経験だったので慣れるまでが一番大変と感じました。  
また、クライアント側の拠点数も多く、調べるのに時間がかかり応募者様を待たせることもありました。

## ■学んだこと、得たもの など

得たものとしては、喋り方や電話でのオペレーションスキルが上がったと感じております。ホテルに戻った際もこの経験はどの場面にも生かせるスキルだと思っております。  
また、タイピングやExcel・Wordといったアプリを使った制作は今後使う事も出来るので使っていければと思っております。  
業務提案を表彰されたことは、頑張ってたよかったですと感じました。

## ■PWDへのご提案（改善した方が良くと思うことなど）

正直なところを言うと、改善した方が良く思うことがあまり思いつきません。  
スーパーバイザーのお二人も、スーパーバイザーのアシスタントの方々も、メンバーを大切にしメンタルケアの面談やコミュニケーションと楽しく仕事が出来る環境を作られてると思っております。  
今後も、皆さんらしく仕事の出来る環境を作っていただければと思います。

## ■感想

1年間本当にお世話になりました。この出向期間は長いようで短い期間だったと今では思えます。  
PWDで色々なことを学び、経験が出来ました。  
初めてのコールセンターや事務的作業はホテルにいた際もほとんど触れることがなかったので帰任した際はどんどん活用していきたいと思っております。  
最後の辺りは在宅になり、皆さんに会えずにこの会社を離れることになるのが少し残念な所ではありますが、お世話になりましたとお伝えいたきたいです。  
PWDに就職しようかと一瞬迷ったほど、この仕事や環境が自分に合っていたと思います。  
1年間ありがとうございました。

Gさん 出向先での業務：オペレーター

## ■ 大変だったこと

コールセンターの業務は初めてで、最初は何もわからない状況からスタートだったので、業務で使用するシステムの使い方から、言葉遣い、応募者への対応の仕方など、覚えることがたくさんあったので大変でした。実際に電話をとり始めてからも手探り状態だったので慣れるまでも大変でした。

## ■ 学んだこと、得たもの など

私はもともと電話対応が苦手だったのですが、コールセンターの業務を経験したことで言葉遣いや電話対応について学ぶことができたので今まで以上に電話対応に自信を持つことができました。

## ■ PWDへのご提案 (改善した方が良くと思うことなど)

改善したほうが良いと思う事などは特にございません。

## ■ 感想

私はこの出向のおかげでとても大きく成長できたと感じています。最初は初めての経験で不安なことばかりだったのですが、PWDの社員の方やクライアントのPJTのみなさんのおかげでたくさんのことを学ぶことができました。この経験で以前より苦手だった電話対応にも自信を持つことができましたので、今後様々な場面で生かしていきたいと思います。

# Appendix: 出向者の声 (2022年3月末実施 帰任に際してのアンケートへのご回答)

Hさん 出向先での業務：オペレーター

## ■大変だったこと

社内システムが未だ万全ではない状況での電話対応はとても大変だったことを今でも覚えています。研修が明けて一本目の電話対応は緊張に焦りに、今では聞いたものではないなと思っています。ただし管理者のサポートもあって、本日までやり遂げることができたと強く感じています。またクレーム対応においても、応募者様の要望を聞く大変さをとても感じました。クレーム対応については何度か研修を行っていただいたことによって、最初に比べたら成長したのではと思います。研修や毎日の受架電で得た知識によって電話対応のスキル向上に繋がっていくことを改めて感じた一年でした。

## ■学んだこと、得たもの など

元々電話対応があまり得意ではなく、出向前は電話をとることに躊躇していました。しかしPWDで受架電を行ううちに電話対応に対する不安感がなくなっていることに気づきました。理由としては三点あります。まず一点目に多くの架電を任せてもらえたことです。任せもらったことによって信頼していただけていると感じ、自分自身のスキルに対して自信が持てるようになりました。二点目に音声認識システム（音声を認識しテキスト化し分析するシステム）で自分自身の対応を客観視できたことです。主観的に物事を捉えるだけではなく、客観的に見ることで何が足りないのか考える機会が増えたと感じます。最後にプロジェクトメンバーの対応を近くで聞いたことです。対応が上手なメンバーがどのように対応しているのか、近くで見聞きすることで多くの知識を学ぶことができました。まだまだ電話対応において成長段階ではありますが、PWDに出向することで大きく成長できたのではと思います。

## ■PWDへのご提案（改善した方が良くと思うことなど）

プロジェクトメンバー全体でのコミュニケーションをより多く増やしていければ良いと思います。コロナ禍ということもあり難しい部分ではあるのですが、仕事をする上で管理者やリーダーのみではなくメンバー同士で助け合う重要性をとても感じていました。折返し連絡を貰った際に情報が確認できず応募者様をたらい回しにしてしまうことも散見されていたと思うので、小さなことでも情報を共有できる空気感を作れればと思います。そのためにはチームワーク研修や雑談会など、メンバー同士が交流できる機会を増やしていければ良いのではと考えます。

## ■感想

出向をしたことによって多くの事柄を学ぶことができ、まずは感謝の気持ちでいっぱいです。電話対応のスキル向上はもちろん、プロジェクトメンバーや出向と一緒にあったO社メンバーなど、人間関係が大きく広がった一年だったと思います。普段接することのない他部署のO社メンバーや、同じ趣味同士で連絡を取り合うようになったプロジェクトメンバーなど、この一年を通じて多くの人と接する機会を得ることができました。皆様から学び吸収した知識やスキルを今後の帰任先で活かしていきたいと思っています。また元々情報系を専攻して学んでいた経緯もあり、自分自身の強みを改めて感じることもできた良い機会だったと感じました。今後どのように働いていきたいか改めて考えることができ、自分自身の成長に繋がっていきたく強く思います。改めて一年間ありがとうございました

はたらいて、笑おう。



PERSOL

パーソルワークスデザイン