

賃金

コールセンター業界大手のベルシステム24(東京都中央区、柘植一郎社長)は、現場でマネージャーを務める有期契約社員150人を正社員化し、うち3割を地域限定型として登用した。...

有期・無期の混在修正

同社は、国内に26のコールセンター拠点を置き、メーカーなどの委託を受けてエンドユーザーからの問合せ業務を行っている。...

図表1 全社雇用方針

Table with 2 columns: 有期社員 and 正社員. It details policies for each, including job types, grades, and mobility.

※今期における勤務地限定型への移行は、有期契約社員から正社員への雇用形態変更者に限定(現正社員からの移行については、来期以降に実施する方向で検討中)...

図表2 職務 Grade 制度

Table showing the correspondence between job titles (e.g., Management, General) and grades (20 down to 10).

ベルシステム24 現場責任者を一律正社員化

コールセンターの職位統一 賞与抑えた地域限定型も

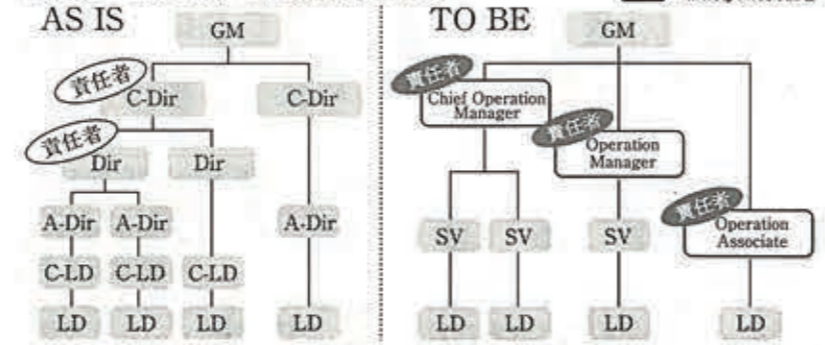
る。拠点内で対応業務を担うのが全社で約2万6,000人を擁するコミュニケーターで、原則として受託した業務(=JOB)に応じて募集し、有期契約で採用を行う。...

ション・マネージャーを正社員の役割として定義したものの(図表1)。全社で11段階あるグレード体系において、当該職務をG12~G13に格付けしたうえ、G11以下を有期社員のグレードとしている(図表2)。...

導役やサポート役の人材が必要で、その数は全体の要員数に比例して増えていく。当然のことながらJOB全体を統括し、品質に責任を負うマネージャー役も欠かせない。...

同社が職位体系の整理に乗り出した背景には、コールセンター業務に特有の事情もあった。顧客から受託するJOBによって求められる対応方法は変わってくるし、必要なコミュニケーターの数も変わってくる。...

図表3 G13以下の組織体制の構築

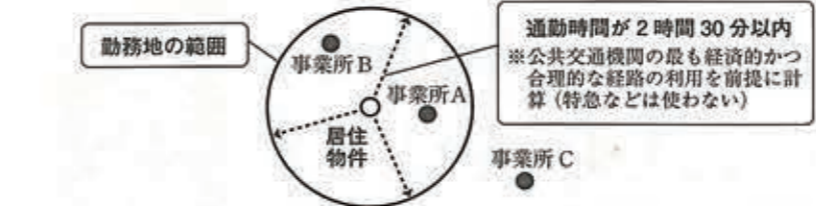


図表4 Operation Managerにおける職務区分

Table defining job titles (Chief Operation Manager, Operation Manager, Operation Associate) and their corresponding responsibilities and grades.

図表5 勤務地限定型正社員の対象・勤務地

- 当制度の適用対象者
・有期社員から正社員への移行者のうち、勤務地限定型を希望する社員 (Grade13以下)
※現正社員からの移行については、来期以降に実施する方向で検討中



※居住物件の変更は勤務地の範囲内であれば可(その場合の移転費等は全て社員負担)した(図表3)。少人数を束ねる指導・サポート役をスーパーバイザー(SV)と定義したうえ、JOB責任者の職務については規模や難易度によって3段階に分けている(図表4)。

一方、共通の枠組みを設けるなかで議論になったのが、JOBの品質に責任を負う人材が、果たして有期社員であって良いものかという点。同社ではすでに2012年から正社員に職務グレード制を導入し、職務の大きさ・難易度でグレードが決まる体系へ移行済みだった。...

首都圏は基本給同水準

新設した勤務地限定型正社員については、具体的な転勤範囲を「居住物件からの通勤時間が2時間30分以内の事業所」と定めている(図表5)。...

ックに分け、公務員の賃金水準や物価水準を反映した。下限額から上限額の範囲を示す給与バンドについては、75~100%の地域間格差を付けている(図表7)。

従来の正社員との格差はむしろ賞与に反映しており、年間3.5カ月を基準とする全国転勤型に対して、勤務地限定型は1.5カ月を基準とした。...

JOB責任者の一律正社員化に踏み切った背景には、当然のことながら今後を見据えた採用力強化、退職抑止の意図もある。会社の成長には人材の増強が欠かせないが、調達能力には一定の限界があるし、労働力人口の減少を受けて難易度はさらに高まっていかざるを得ない。...

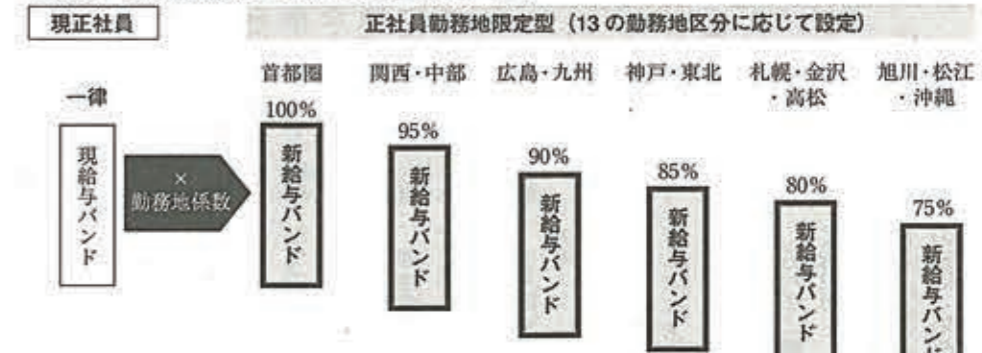
本には多能工化のような取組みを進めてきた背景があるため、人に付けてきた賃金を仕事に付けて替えて良いのか、という議論が起きているのは当然だ。...

図表6 勤務地限定型正社員の報酬体系

・現行の正社員の報酬体系をベースに、「勤務地限定型」の位置付けを勘案し、以下の通り設定

Table detailing the compensation system for region-limited employees, including basic salary and bonus calculations based on region and job type.

図表7 勤務地限定型正社員の基本給バンド



※勤務地区分の振り方・考え方は現行期雇用社員用地域係数に準じる ※指標となる水準の変動に伴い、各勤務地区分における勤務地係数が5%以上乖離する場合、当該係数を見直し

特定の職務をコア業務であるとし、それによって該当する人材の正社員化を進めた点に特長がある。一般的な正社員転換制度の場合、勤続年数や過去の評価など個人の属性を要件としがちだが、今後はこうした視点こそ重要になってくる。...

寸評 職務基準の転換要件 地域限定型で間口広げる

本には多能工化のような取組みを進めてきた背景があるため、人に付けてきた賃金を仕事に付けて替えて良いのか、という議論が起きているのは当然だ。...



所長 賃金システム研究所 赤津 雅彦