

はじめに

本報告書は、東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門に設置した研究プロジェクト「コールセンターの人事管理」による調査研究の成果を取りまとめたものである。プロジェクトメンバーは、仁田道夫（主査・東京大学社会科学研究所教授）、中村圭介（東京大学社会科学研究所教授）、前浦穂高（労働政策研究・研修機構研究員）、中道麻子（早稲田大学商学大学院総合研究所産業経営研究所助手）の4名である。

本プロジェクトは、派遣社員など外部人材をふくめ多様な就業形態での人材活用がすすむコールセンターをとりあげ、そこでの人事管理や働き方の実態を明らかにすることを課題として、多様な人材を活用する職場での人事管理などの実態についての理解を深めるとともに、そうした職場における効果的な人事管理のあり方について検討をおこなうものである。また、本研究は、米国、フランス、イギリスなど研究者がネットワークを組み、共通の調査枠組みと質問票を用いることによって、精度の高い国際比較を行う共同研究の一環として実施されたことに特徴がある。

本報告書の第1章「コールセンターの雇用と人材育成」では、調査の結果を概観した上で、続く第2章、3章において、主要な論点について分析を行う。第2章「国際比較の視点からみたコールセンターの雇用と人材育成」では、国際共同調査結果との比較に基づいて、日本におけるコールセンターの特質、とくに非正社員オペレーターの割合が高いことの背景を探っている。第3章「類型別にみたコールセンターの離職率の分析」では、コールセンターの多様性を考慮に入れた上で、業態、正社員比率、規模の3点に着目してコールセンターを類型化し、各類型の離職率に違いを分析している。

本研究は、アンケート調査やヒアリング調査にご協力いただいたコールセンターの担当者の皆様のご協力によるものである。記してお礼を申しあげる。研究成果が、コールセンターにおける人事管理の改善にお役に立てることを期待している。

本報告書の編集作業では、人材ビジネス研究寄付研究部門の松浦民恵特任研究員と和田恵美子氏、田村美樹氏に大変お世話になった。

2010年2月

佐藤博樹（東京大学社会科学研究所教授）