

Employment Relations and Human Resources
Development in Call Centers in Japan: Japan Report for the
Global Call Center Project

Edited by NITTA Michio

RSI Research Paper Series No.16

Department of Research on the Staffing Industry,
Institute of Social Science, University of Tokyo

コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査

RSI Research Paper Series No.16

RSI
Research Paper Series
Department of Research on the Staffing Industry

コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査

仁田道夫編

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
研究シリーズ No.16

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

目 次

はじめに	佐藤博樹	5
コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査	仁田道夫編	7
第1部 分析編		7
序章 課題と調査方法	仁田道夫	9
I 問題の所在		
II 調査の概要		
III 報告書の構成		
第1章 コールセンターの雇用と人材育成—事業所アンケート調査結果の概要—	仁田道夫	13
I 第1次調査結果の概要		
II 第2次調査回答センターの業態・産業分野・主要業務		
III 業務パフォーマンスの状況		
IV 従業者構成		
V 主要分野の顧客接点スタッフ		
VI 非正規採用の背景		
VII 一般的就業時間数		
VIII 欠勤率と離職率		
IX スタッフの属性		
X 一般的年収		
XI 教育訓練		
XII 立地選択と政策支援		

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	仁田道夫	47
	I はじめに		
	II 業態別構成		
	III 雇用形態の国際比較		
	IV なぜ日本の非正社員比率が高いのか？		
	V 顧客接点スタッフの年収と労働時間		
	VI フルタイム有期スタッフの学歴と訓練水準		
	VII 労働組合組織率		
	VIII 労働政策上の課題－正規と非正規の賃金格差、そしてキャリア展望		
	IX おわりに		
第3章	類型別に見たコールセンターの離職率の分析	前浦穂高	61
	I 課題の設定		
	II 類型別に見た離職率		
	III 分析		
	IV まとめ		
第2部	資料編		83
資料1	コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査 ＜一般企業・会社調査票＞		85
資料2	コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査 ＜ベンダー（アウトソーサー）調査票＞		86
資料3	コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査 （センター調査票）		87
資料4	A Global Benchmarking Survey of Human Resource Practices, Customer Management, and Performance in Call Centres		102

【執筆者略歴】

仁田道夫（にった・みちお） 1948年生まれ。東京大学社会科学研究所教授。主な業績に『日本の労働者参加』（東京大学出版会、1988年）、**Knowledge-Driven Work**(Oxford University Press, 1998, 共著)、『変化のなかの雇用システム』（東京大学出版会、2003年）、『日本的雇用システム』（ナカニシヤ出版、2008年、共編著）など。労使関係論・労務管理論専攻。

前浦穂高（まえうら・ほだか） 1974年生まれ。労働政策研究・研修機構研究員。主な論文に「地方公務員の人事異動－A県の事例を中心に」『日本労働研究雑誌』NO.524、「大卒ホワイトカラーの昇進構造－行政組織と民間企業の比較分析－」『立教経済学研究』第62巻第2号など。人事管理論・労使関係論専攻。

－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と研究シリーズについて－

人材ビジネス研究寄付研究部門は、市場環境のグローバル化や不確実性の増大、労働力供給構造の変化、労働法制の変化、人材ビジネスの発展を前提とした、企業の人材活用の現状と課題を論理的かつ実証的に明らかにすること、さらに、その研究成果をもとに、企業の人材活用ニーズを充足するうえで人材ビジネスに求められる経営戦略および人事戦略上の課題を検討することを研究課題としている。

当寄付研究部門は、株式会社スタッフサービス・ホールディングスの奨学寄附金にもとづき2004年4月に3年間の時限で設置され、2007年4月にさらに3年間の時限で更新されたものである。寄付研究部門は、奨学を目的とする民間等からの寄附金を有効に活用し、大学等の教育研究の活性化をはかるため、設置運営されている。

研究シリーズは、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の研究成果を掲載するものである。

2010年2月28日発行(非売品)

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 研究シリーズ No.16
コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査

発行所 〒113-0033 東京都文京区本郷 7-3-1
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
TEL 03-5841-4875 FAX 03-5841-4905

印刷所 株式会社カントー

- 【東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付部門研究シリーズ・バックナンバー】
- No.1: 佐藤博樹・佐野嘉秀・藤本真・木村琢磨『生産現場における外部人材の活用と人材ビジネス (1)』2004年10月.
- No.2: 木村琢磨・島貫智行・高橋康二『米国企業の人的資源管理と外部人材活用: 1996 - 1997 NOSデータの再分析』2004年10月.
- No.3: 佐藤博樹・佐野嘉秀・木村琢磨・鹿生治行『設計部門における外部人材活用の現状と課題 - 『多様な人材の活用と製品設計の効率化に関する調査』の分析から -』2005年3月.
- No.4: 石原真三子・原ひろみ・佐藤博樹『日本企業の雇用行動の変遷についての研究 - 1995年~2001年について -』2005年7月.
- No.5: 佐藤博樹・佐野嘉秀編『製品設計分野における技術者派遣企業のキャリア管理』2005年10月.
- No.6: 佐藤博樹・佐野嘉秀・藤本真・木村琢磨・山路崇正『生産現場における外部人材の活用と人材ビジネス (2)』2005年10月.
- No.7: 堀田聡子・大木栄一・佐藤博樹『介護職の能力開発と雇用管理』2005年11月
- No.8: 佐藤博樹・佐野嘉秀・藤本真・木村琢磨『生産現場における外部人材の活用と人材ビジネス (3) -事例調査編-』2006年7月.
- No.9: 佐藤博樹・高橋康二・島貫智行『派遣スタッフの就業意識・働き方と人事管理の課題』2006年10月.
- No.10: 佐藤博樹・高橋康二・木村琢磨『登録型人材派遣企業の経営戦略と人的資源管理』2007年3月.
- No.11: 堀田聡子『訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理』2008年3月.
- No.12: 佐野嘉秀・鹿生治行・高橋康二・山路崇正・中川功一『設計部門における外部人材活用の現状と課題 (2) -事例調査編-』2008年8月.
- No.13: 佐藤博樹・佐野嘉秀・高橋康二・東秀忠『製品設計分野における技術者派遣企業のキャリア管理 (2) -技術者個人アンケート調査から-』2008年10月.
- No.14: 佐藤博樹・松浦民恵・島貫智行・高橋康二・中道麻子『派遣という働き方を通じたキャリア形成 -事務職、コールセンター・オペレーター、技術者、営業職-』2009年7月.
- No.15: 木村琢磨『雇用の境界に関する理論的・実証的研究』2009年12月.

- 【東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付部門資料シリーズ・バックナンバー】
- No.1: 佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望 (1) - 「第1回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果 -』2006年3月.
- No.2: 高橋康二著/人材ビジネス研究寄付研究部門監修『労働者派遣事業の動向 - 「労働者派遣事業報告書集計結果」に基づく時系列データ』労働新聞社, 2006年8月.
- No.3: 佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望 (2) - 「第2回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果 -』2007年3月.
- No.4: 佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望 (3) - 「第3回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果 -』2008年4月.
- No.5: 佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望 (4) - 「第4回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果 -』2009年3月.

* 研究シリーズは、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の研究成果を掲載するものである。なお、研究シリーズおよび資料シリーズの本文は部門のホームページ (<http://web.iss.u-tokyo.ac.jp/jinzai/>) よりダウンロードすることができる。