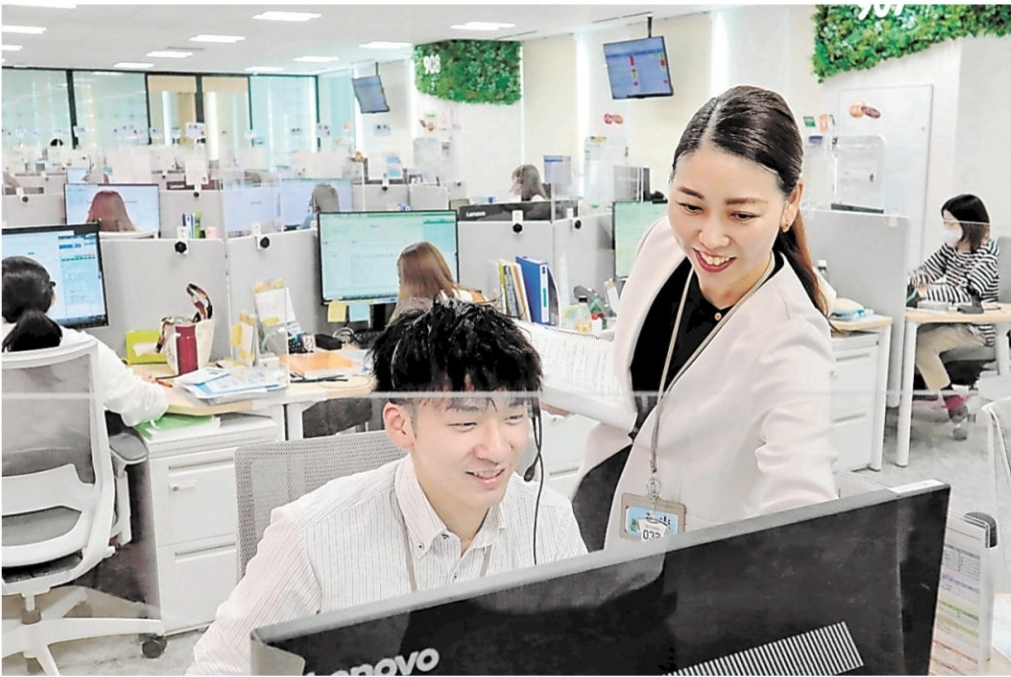


女性が活躍 管理職の3割



男性オペレーターを指導する入山さん 長崎市、オリックス生命保険長崎BC

オリックス生命 長崎進出8年

オリックス生命保険(東京)が長崎市にコンタクトセンター(顧客窓口)を中心とする拠点、長崎ビジネスセンター(BC)を開設して8年が経過した。人材を「順調」に確保し「第2本社」として役割を拡大。女性が管理職の3割を占め、成長を支えている。

2016年の開設時に約10人だった社員数は、19年に元船町のオフィスビル「長崎BIZPORT」への移転を経て、約440人となった。当初の雇用計画は約600人。新型コロナウイルス流行を機に人工知能(AI)の自動音声応対システム「ボイスボット」導入などデジタル化を推進し、現人員数に落ち着いた。災害に備える業務継続計画(BCP)に基づき、第2本社化を進めてき

た。中でも「査定」業務は育成に時間を要する。新規契約時の引き受け査定は、糖尿病など保険会社にとってリスクが高い疾患にも範囲を拡大。診断書を見て妥当性を判断する支払い査定も、入院給付金だけでなく死亡保険金に広げた。その結果、業務量の比率は東京本社とほぼ半々になった。システムの保守・メンテナンスを担うIT部門は13人に増員した。

人手不足に苦しむ企業

人材確保順調 第2本社化

は少なくないが、長崎BCはこれまで県内全8大学をはじめ、毎年20人程度の新卒を採用している。

採用担当者は学生と複数回、個別面談し、就職活動全般の相談にも応じる。ヘッドセットなど現場の機器を使いオペレーター業務を疑似体験させ、カスタマーハラスメント対応のシナリオもある。「職場のフォロー体制などを知ってもらえれば不安を軽減できる。就職後のミスマッチを防ぎたい」(長崎人事・総務チーム上野都喜子さん)。昨季からは大学3年生以下にも1日仕事体験のほか、ライフプランや自己分析のセミナーを始めた。

こうして入社後半年以内の離職率を3%にとどめている(21年以降、中途採用含む)。

女性は全社員の87%。

管理職のマネジャー以上17人のうち5人。ユニットリダー以上であれば55人中43人を占める。

入山あずささん(43)は17年に中途入社。未経験者だったが、「職場の風通しが良いため発言や質問がしやすく、成長させてもらえた」。現在はチーム長として約70人をまとめ、特に新人育成の役割が大きい。会社側は「キャリア形成のロールモデル」としても期待している。

来春時点で5組の姉妹が働く。榎本祐二センター長は「身内から評判を聞いて就職先を選んでもらえている。地元で根付いてきたと感じる」と話す。

(後藤敦)