

第2特集

# 地域／雇用形態による格差は縮小 高額案件減り“派遣離れ”が進行か

国内景気は徐々に回復基調が強まっているものの、有効求人倍率は0.76倍(2012年3月、厚生労働省)と人材市場は相変わらず“買い手市場”が続いている。労働現場の不足は、採用時時給(以下、時給)の低下を促して

いる。人件費が運営費の7割を占めるとされるコールセンターでは、有効求人倍率などによって適宜、設定時給を変えるといたきめ細かい採用戦略を持つことがめざらしくない。とくにアウトソーサーは、オペレータの時給がクラ

イアントへの提示価格に直結するため、10円単位の時給の読み違いが受託案件の取りこぼしにもつながりかねず、シビアにならざるをえない。ただし、時給を下げたことで、求めるレベルの人材が確保でき

なければ意味がない。今回の調査からは、CS向上やVOC活用などコールセンターに求める機能・役割が高度化するなか、その実現に必要な人材に対する投資が散見された。具体的には、比較的単調な業務とされる受注やアウトバウンドについては設定時給を抑え、サポート業務をはじめ顧客とのエンゲージメントを築く分野に高めの時給を設定する傾向がある。

編集部では、1月～3月、雑誌／Webサイトの求人情報1588件(360社、同一案件が複数媒体に掲載されている場合は「1案件」としている)をもとにコールセンタースタッフの時給を調査した。調査媒体は、ジョブセンス(job-j-sen.jp)、リクナビ派遣(rikunabi-haken.yahoo.co.jp)、フロム・エー・ナビ(froma.yahoo.co.jp)、an(weban.jp)、アデコ(haken.adecco.co.jp)、YUNTAKU(kyujin.yuntaku.com/)、Find Job!(www.find-job.net/)、派遣ネット(www.haken.or.jp)、コールセンター求人.com(www.callcenter-kyujin.com/)、[en]派遣(haken.en-japan.com/)、[en]本気のアルバイト(hb.en-japan.com)、スタボ(stabo.bell24.co.jp)、ジョブポケット(jobpocket.jp/)、Evo Job(www.evojob.com/)、ヤマトコンタクトサービス(www.operator.jp/)、オフィスWORK(www.saintmedia.co.jp/office/)、ベルテック(www.belltech.co.jp/recruit/callcenter.html)、CSK サービスウェア(www.cskserviceware.com/employ/staff/)、ドコモ・スタッフ(www.docomo-staff.com/)、キャリアメイト(www.career.solco.co.jp/)、Work it!(www.workit.jp/)、求人誌は「Workin Free」「TOWN WORK」「ARPA」。調査内容は、募集元(企業名と事業体)、募集案件の業種と業務内容、勤務地、採用時の最低時給(初期研修時の時給は除外)、交通費・インセンティブの有無、研修期間中の賃金と期間、契約期間(1年以内の場合は短期としている)。以下でその集計結果の一部をま

図2 エリアごとに見た平均/最低/最高時給

エリア	件数	平均時給	最低	最高
全国	1588	1186	700	2400
北海道	106	986	750	1500
東北(青森、宮城、山形、福島)	150	1019	700	1800
関東	800	1291	850	2400
東京(23区内)	509	1312	900	2400
東京(23区外)	18	1368	900	2000
その他(群馬、栃木、茨城、埼玉、千葉、神奈川)	273	1247	850	2000
東海(静岡、愛知、岐阜、三重)	85	1256	800	1800
近畿	200	1162	750	1500
大阪	145	1169	800	1500
その他(滋賀、京都、奈良、和歌山、兵庫)	55	1145	750	1500
九州	150	1047	750	1850
福岡	146	1049	750	1850
その他(熊本県、鹿児島県)	4	995	800	1380
沖縄	58	903	700	1233
その他(新潟、長野、石川、富山、福井、岡山、広島、香川、徳島)	39	1145	900	1400

図1 エリアごとの採用時時給

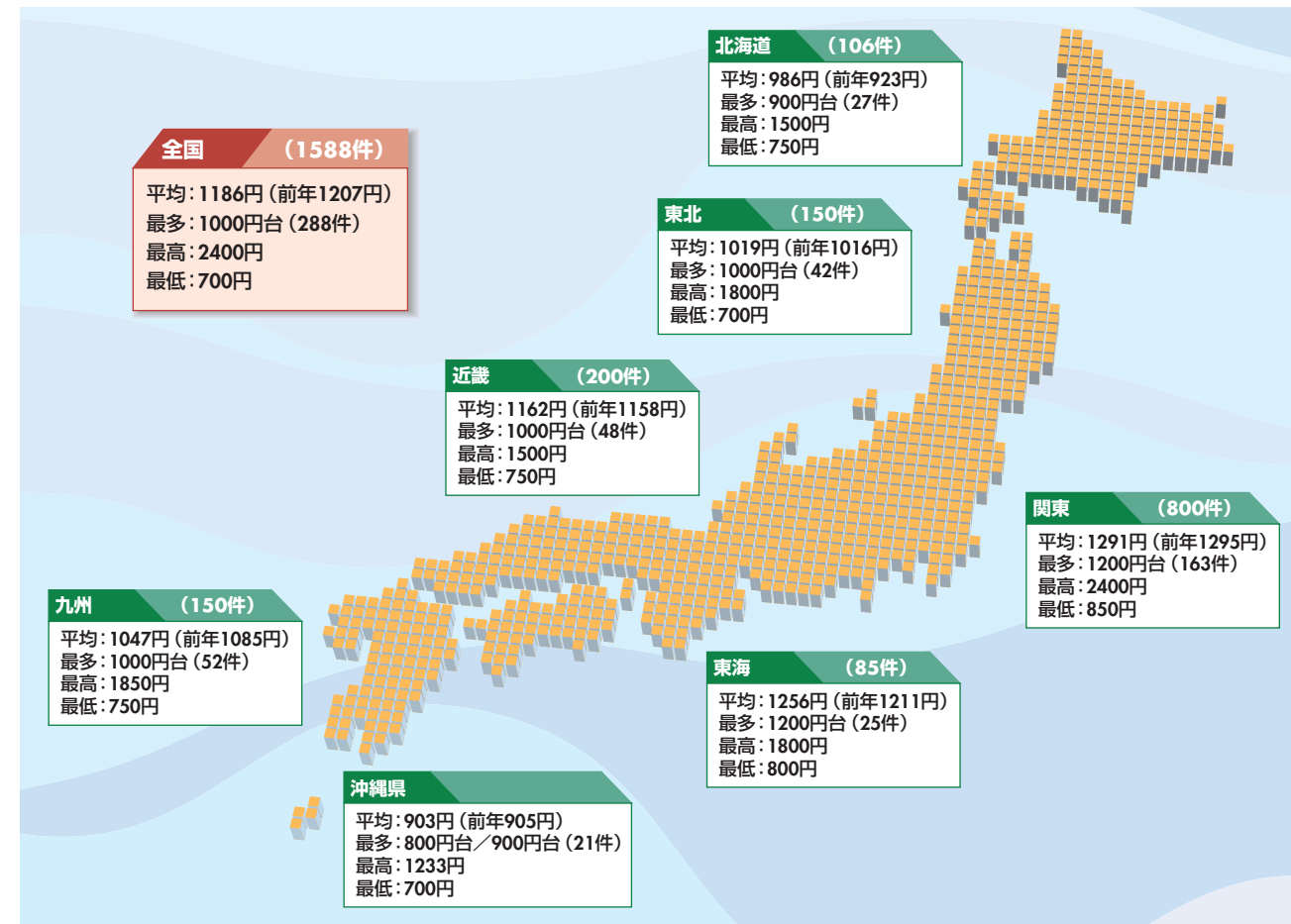


図3 過去5年間の推移(エリア別)

