



テーマ 地方発 オンライン活用の未来

塚本 薫
株式会社きらり.コーポレーション 代表取締役

コロナ禍 新たなチャレンジへの取り組みスタート

私は、12年前に起業した。

若者求職者支援（地域若者サポートステーション）や、職業訓練からの就労支援、自治体と連携した雇用促進・中小企業支援の事業を企画・運営する「きらり.コーポレーション」KIRARI.CO (<https://www.kirari-co.info/>)を中心に、就労の出口としての復職した子育て女性のOJTの場としてのテレマーケティング・BPOの「エージェントところ」と、主に精神障がい者の就労移行支援事業と放課後等ディサービスを運営する「オルタナ」の3つの事業で経営に携わっている。

起業する以前は、熊本から東京へと拠点を移して上場した企業に勤めていた。そのときのボスが東京へ本社を移す時に言ったのが、「熊本とはパイが違うからね」という言葉であった。

当時、市場が大きいことは展開の幅がでることだと漠然と考えていたが、地方へ留まって起業した私が痛感したのは、都会集中型の日本では、情報や優秀な人材などあらゆるものが都会に集中しており、地方から発信することの難しさである。見えない大きな壁、いや大きな格差があった。

そこで、改めて周りを見回してみると、地方のポテンシャルは高く、もったいない。

今、人材育成事業のきらり.コーポレーションでは、地方の人的資源の掘り起こしを行い、地方に眠る子育て女性や若者等のスイッチオンのサポートを行っている。

テレマーケティング事業では、主に通信販売のサポートの委託を受け、その販売商品でペルソナは違えども市場は限定的でなく、地方から発信できる手段として様々な経験を積んでいる。

おかげでオンラインのマーケティングにいち早く関わることができ、地方人材のレベルに合わせた育成プログラムを実施することができている。

これは、IT等に常にアンテナが向いていたことも一因であろう。

テレワークも、過疎地の天草でサテライトオフィスを開設し、2019年には本格的に導入できた。この経験が生きて、スタッフがパートナーの転勤で県外への移動を余儀なくされても、テレワークによって、これまでと変わらない仕事を行えるノウハウも培かった。

国が働き方改革を推進して働きやすい環境を創る取り組みを行うことや、ITのDXへの進化は私に、地方でもワクワクできる妄想を掻き立てた。さらにコロナ禍では、その妄想の早期実現を誘う起爆剤のような気さえしている。

私には以前から、想像している未来がある。ドラえもんの世界である。それは、2次元・3次元では到底想像できない世界観だが、インターネットが普及することで近づいてきたドラえもんの世界は、ワクワク以外の何者でもない。

インターネットはISDN回線から光回線になり、4G、5Gへと進化している。5Gと騒がれ

るが、情報の更なるスピードアップは私の想像をはるかに超えている。ドラえもんの世界よりさらに進化した世界が訪れるのではないかとさらに妄想を掻き立てる。コロナ禍で加速した働き方改革は、私にとって、もうチャンスでしかない！地方にとっての大チャンスである。これまでの都会と地方の大きな壁であった、物理的な「距離」というハードルを1つ越え、オンラインを利用して都会でも地方でも同時進行で仕事を行うということへ、やっと目が向いた！

一部だがドラえもんの世界観が実現する！

チャンスを活かすために、これから始まるワクワクする未来創造に向かい、何をすべきか・・・。

運良く、内閣府の休眠預金を活用した休眠預金活用事業募集があった。熊本では公益法人熊本YMCAと一般財団法人くまもと未来創造が連携で、新型コロナウイルス感染対応緊急支援事業として、県内の公益活動への助成、伴走型支援事業の募集を開始した。私は迷うことなく応募した。

中に採択され、オンラインを利用してテレワーク人材で働く人、特に若者・子育て女性・災害地域人材を増やすべく「オンラインワーカー塾」を令和3年1月8日に立ち上げた。

現在、40名近い登録者がいる。キャリア相談を実施しながら、スキルアップの伴走を実施中で、現在、基礎リテラシー3ヶ月をリアルタイムとアーカイブの組み合わせで実行している。

実際に、子育て女性ですでにオンラインスキルを持っている人材を、エージェントところで採用したケースも発生している。

ここから先は、今の事業に繋がるまでの地方の現状とそのプロセスを綴ってみたい。

働き方へ関心を持った理由

私がテレワークでの働き方が実現できればいいなという域を出て、テレワークで働くことが実現できれば幸せになる人が増えると確信したのは、2008年（平成20年）のワーク・ライフ・バランス元年、「仕事と生活の調和推進」という地方新聞の記事を目にした時である。

以前の私は、側から見るとキャリア・ウーマンともてはやされた？時代、結婚は全く眼中になく、いかに新たな仕事へのチャレンジをするか、キャリアを積み上げていくかと、時間に関係なくがむしゃらに働いていた。

転機となったのは、子どもを授かり、今で言う授かり婚を経験。が、当時は「結婚」「仕事」という2択を突きつけられたような気がして、「結婚」を選ばざるを得ない状況に悔し涙を流してしまった。「結婚」という選択は、家事・育児を専門に行うという、私にとってはノンキャリアの部門であった。自分が望んだ仕事ではなかったのだ。

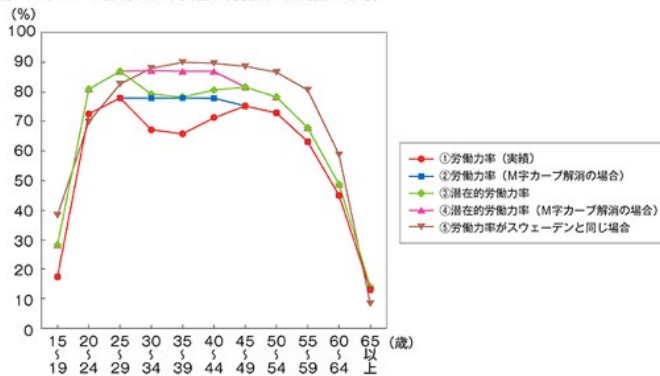
そんな私は、3年ほどの子育て集中期間を経て、以前の会社からの復職の誘いに、一も二もなく喜んで飛びついた。

復職してからは、子育てプラス仕事で東京と熊本を行ったり来たり、更に時間的にも余裕がなく、今で言うワンオペ育児をやらざるを得なかった。小さな息子2人を抱えて必死に仕事と子育てを行っていたが、復帰4年後のこと、長男にてんかん、育児発達・知的障害があることがわかった。治療に専念しないと小学校での生活を送ることがままならない。静岡で約半年の入院治療に入ったが、その最中、私の勤めていた会社が熊本から支社を撤退した。そんな中でも、会社は私を見捨てず、子供が退院するまで面倒を見てくれた。感謝し尽くしきれない。

熊本に戻ったときには、仕事がないという状況であったが、悲観的なことは全くなかった。新しい一歩を踏み出すことにはなったが、タイミングよく半年間の職業訓練校に入ることができた。

勉強の機会を得て、これからのライフステージを見つめて再構築しようという丁度そのとき、「ワーク・ライフ・バランス」の記事に出会ったのである。

第3図 M字カーブ解消による女性の労働力人口増加の試算



	労働力人口(女性)の試算 (万人)	実績と比べた増加分 (万人)	増加率 1 *1 (%)	増加率 2 *2 (%)
①労働力人口 (平成21年実績)	2,770	-	-	
②労働力人口 (M字カーブ解消の場合)	2,901	131	4.7	2.0
③潜在的労働力人口	3,115	345	12.5	5.2
④潜在的労働力人口 (M字カーブ解消の場合)	3,215	445	16.1	6.7
⑤労働力率が スウェーデンと同じ場合	3,298	528	19.1	8.0

(備考) 1. 総務省統計局「労働力調査」詳細集計(平成21年)、ILO「Laboursta」より作成。
 2. 「M字カーブ解消の場合」は、30～34歳、35～39歳、40～44歳の労働力率を25～29歳と同じ数値を仮定したもの。
 3. 潜在的労働力率=実際の労働力率+非労働力人口中の就業希望者率。
 4. 労働力人口男女計: 6,608万人、男性3,838万人(平成21年)。
 5. 労働力人口の試算は、年齢階級別の人口にそれぞれのケースの年齢階級別労働力率を乗じ、合計したもの。
 *1 「増加率1」: 労働力人口(女性)2,770万人(平成21年)を分母とした計算。
 *2 「増加率2」: 労働力人口(男女計)6,608万人(平成21年)を分母とした計算。

漠然としていたが、私のように子育てと仕事を両立しながら、苦勞している人がどれだけいるのであろうかと、まず考えた。

内閣府の平成22年度男女共同参画白書によると、平成21年調べで子育て女性の潜在労働力はその数、実に445万人とも推定されていた。

当時、私は恵まれていると思っていた。私自身は『自分の時間は自分で作るもの』と、子どもの通院や子育てで周りに迷惑をかけたくなかったこともあり、自らできる限りの段取りをして治療等に当たっていたこともあり、2週間に一度の子どもの治療にも快く送り出してもらっていた。

この段取り等に欠かせないものがインターネットを介したITツール

であり、インターネットで共有できることに、なんて便利であるか感じていた。

とはいえ当時、インターネット環境も地方ではまだ整っておらず、Windowsで言うとXPが出て、やっとインターネットが落ちついて利用できるという状態であった。クラウドが出てき始めていたが、専用線の安定度・セキュリティはほど遠く、企業にもまだ浸透していない状況であった。何よりも、多くの職業人にデジタルデバインドがあった。

インターネットが広く使われ出して20年と言われるが、当時の私にとって運がよかったのは、ITリテラシー教育を自治体実施する底上げのセミナー構築に携わったことである。熊本県下でも約20箇所の自治体に採用された。IT講師を派遣し、多い時では90名ほどの講師のマネジメントを行なった。ITツールのスキルアップを普及する側の立ち位置であった。その関わりから私は、ワーク・ライフ・バランスの実現には、ITツールを使いこなすスキル、ITリテラシーが必須であると当時から考えていた。

その頃起きたリーマンショックは、ほどなく地方にもやってきた。地方においては、特に雇用環境が激変した出来事である。自分自身の一步を踏み出そうとしていた私だったが、経済が大きく揺れ動き、雇用環境が悪化する中で、民間の職業訓練校から講師の依頼があった。講師をマネジメントする側から講師をする側に回り、就労支援の最前線を経験することになった。

この経験から、ITリテラシーがこれからの仕事、働き方には必要不可欠なスキルであること。ITリテラシーを学び、ITツールのスキルアップをすることで、ワーク・ライフ・バランスも実現可能になる、と確信した。新しい仕事に就くことができるし、生活を仕事と調和させることもでき

るのだ。NPO 法人ワークライフバランス共議会を設立し、非営利団体としてワーク・ライフ・バランスの啓発＝自分の時間を作り・働き方を変える技術取得のために、新しい一歩を踏み出した。

コロナ禍 働き方実現へのステップ

IT リテラシーの職業訓練は、リーマンショックで急増した求職者支援に対して多くの訓練校で実施され、ある意味、就労支援バブル的に訓練校が激増した。雨後の竹の子のように職業訓練校が増え、営利目的以外何ものでもないような訓練校が多いのではとさえ思えた。

職業訓練校を実施・運営していたが、平均1クラス20名の受講者で、3～6ヶ月でITスキルが身に付く人はほんの一握りしかなく、運営側として悩んだ。特にブランクの長い求職者訓練（離職したばかりの離職者訓練とは異なる）は、就職してから本当にITが応用や利用できているのか？企業の中で実践できているのか？が気になっていた。

訓練校に対する国の精査が始まり、弊社も、安定的定期的な採択につながらず、事業として継続できないという判断で求職者訓練を休止した。（R2年度より求職者訓練は再開）。

別プロジェクトでは、子育てブランクのあるITに縁がなかった女性や、キャリアがなくITスキルのない若者をあえて雇用し、On the job training =OJTを実施するという取り組みを開始しており、エージェントところとして分社した。

テレマーケティング事業で、ITリテラシーを実践する方がOJTで育成につながるのではないか？という思いがあった。当初スタッフ4名からスタートし、子育て中の女性をパートタイマーで採用した。ライフステージを見つつ、また、スキルアップの状況を見ながら、労働局のキャリアアップ助成金を活用し、地道ではあるが8年目現在、正社員数7名、総数で21名となった。

通信販売の電話受付と架電のサポートから、電話受注の受付で作業効率が落ちるという企業の受電窓口や、問い合わせ窓口対応といった、電話をメインツールとしたいいわゆるコールセンターの業務が主な業務であった。私自身、以前の職場がコールセンターであったから、この電話対応は、人材育成には最適なOJTであると以前から考えていた。

「たかが電話 されど電話」と私はよく口に出すが、見えない、会ったこともない相手に対して、声だけでコミュニケーションを取り、主訴を汲み取り対応を完結する。

架電では、受注歴はあるものの、一度も出会わずに商品を販売する。

企業のニーズをきき、商品を理解、説明の上、クロージングしていく。さらに、ITツールを利用した管理、分析を行い、コミュニケーションICTの技術もプラスする。

こと、通信販売に関しては、受注歴・コンタクト歴・会話の内容やその分析、そこをセグメントしたマーケティングまでを実施していく。これらを通じて、価値観の違う様々な人々とのコミュニケーションを体験・体感しながら、クライアントへの信頼を構築していくという仕事である。

近年は、BPOもプラスし、WEBデザインや事務的なアウトソーシングの受注も加わった。

この仕事は、いくつか各人の適性を見出すポイントがあり、そこを早く見極め、職業人としての強みを伸ばすことができるOJTであると確信している。具体的には、コミュニケーションが長けている人、入力スピードが早く間違いがない人、数字に興味をもち分析ができる人、書類を整理して管理できる人、WEBのデザインや修正に向いている人等々ある。これらの仕事にはITツールが不可欠であり、そのスキルアップも加わるので、成長の過程も確認することができる。

これまでの企業のOJT＝人材育成の多くは、企業が求める一般的、マルチな仕事を求める人材

育成であったと感じている。

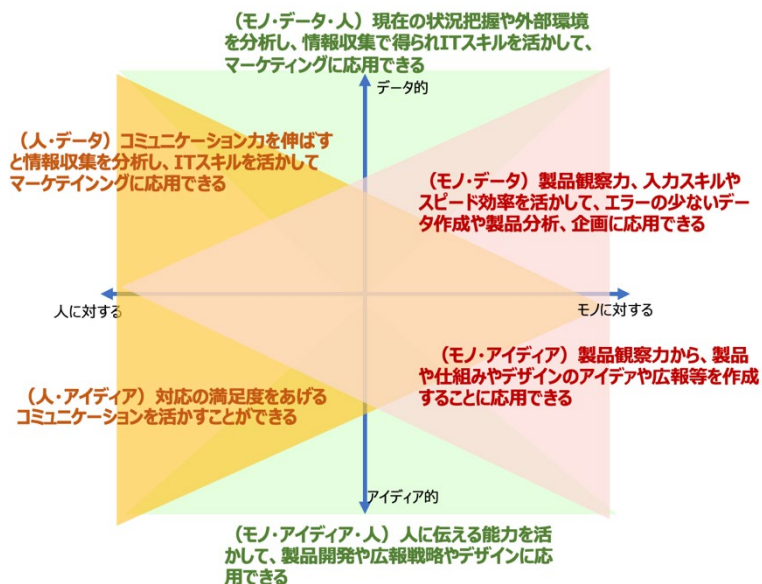
強みに気づかず、出る杭にならず、横並び、フラットな中から、秀でる強みを活かされた人がどれだけいるであろうか？ いや、その組織の中で強みを活かすより、組織を出たところ、つまりは転職して強みを活かしたいと思う人の方が多かったのではないか。本来、強みを把握し活かした人材配置は、企業にとっての理想像そのものではないか。

私は、エネルギーを使わないとできないことや興味が湧かないところへパワーを使うのではなく、強みに対してエネルギーを使い、更に成長する方が断然効果が高いはずと考えている。

エージェントここでは、なかなか自分でもわかりづらいその人その人の強みを、スタッフそれぞれがそれを意識し見守りながら育成していく基盤ができてきたと思っている。

実際、それまで接客業のキャリアしかなく、パソコンの電源さえも入れられずにいた、子育ても初心者で飛び込んできた女性が、今では二人目も授かりながら、ICTの仕組みを構築し、その分析からクライアント提案までを行なっている。

エージェントこころ 4つの成長項目の職業適用イメージ



コミュニケーション力が足りないと感じて自信を持てずにいた、税理士を目指し半ばで挫折した若者は、入社当初、周りの声で集中ができないからと耳を押さえてパニックを起こしていた。今では、耳を押さえるどころか、周囲への目配りを行い、スタッフの声に敏感に反応し、人材育成のプログラムを的確に作成してそのマネジメントを実施するまでになっている。

地方では、シングルマザーや夢破れて都会から離脱した若者が、実家に帰ってきているケースが多いと感じている。熊本県内でも過疎地に行けば行くほど、その

ような人材がどれほど眠っていることかと感じている。

前項では私自身の事例を伝えた。子育て女性の多くが、職業人スキルとしては問題なく仕事を続けることができるのだが、ジェンダー的な慣習にとらわれて働くことを選択しているわけではない。それらの人々が潜在労働力として眠っている現実を受け止め、時代の変遷においてけぼりで浦島太郎の状態の「その一歩」がますます踏み出しづらくなる前に、どんな状況でも働く環境を作れる時代になっていることを正しく伝え、このチャンスを活かし、仕事を提供する仕組みを作ることだ。場所を選ばず都会の仕事も受託できる環境整備ができたことを喜んだり、便利になったと賞賛するだけでなく、実際に地方から都会の仕事をサポートする仕組みを作ることなのだ。

大きくは、オンライン化でIT、いやICTを使いこなせる人材育成を徹底的に実行し、コロナ禍をもろともせず、逆にチャンスと捉えて、地方で構築した仕組みで都会の企業をサポートし役に立ちたいと考えている。

コロナ禍 地方から発信

DX が叫ばれて久しく、その動きは加速化していると思われる。これを地方から俯瞰すると、日本では、DX を活かして破壊的なイノベーションを起こしている後発の企業やユニコーン企業よりも、持続可能性のある社会またその共生を実現するゼブラ企業、という価値観が出現しているように見える。

日本はやっと 2020 年から小学校でのプログラミング教育が必須となったばかりである。ごく最近このような教育が始まったばかりなのに、いきなり DX 人材が必須だなどと言われ、官公庁はじめ、派遣会社でも接客人材を DX 人材へ育成して供給するという方針が出たりしている。

地道に IT ツールスキル、ICT 実践の OJT に取り組んできている身としては、DX 化の前段階である IT ツールスキルを使える人材を育成することが、どれほど時間がかかることであるか理解している。

「オンラインワーカー塾」<https://onlineworkerjuku.com/> は、ICT の基礎リテラシーを徹底的にトレーニングする 15 講座として 3 月にそのリアル講座、録画を終えて、専門スキル（プログラミング・デザイン・分析、マーケティング・ICT 等）への入り口を展開する。この入り口はあくまでもさわりであるが、適性を見極めるのに十分な内容となる。基礎リテラシーの更なる追加講座も計画し、厚みをましていく。



くまでもさわりであるが、適性を見極めるのに十分な内容となる。基礎リテラシーの更なる追加講座も計画し、厚みをましていく。

このオンライン講座は、求職者は勿論のこと、在宅でスキルアップができる仕組みで、2021 年秋までは、オンライン上でも国家資格のキャリアコンサルタントが、個別カウンセ

リングの上に就労サポートを実施している。

ここまで述べた取り組みをシラバスとして、PDCA を回し研鑽することも「オンラインワーカー塾」の大きな目的の一つである。IT リテラシーは、リアル受講ではなくアーカイブで何度も見ることができ、基礎スキルとして、しっかり習得することができる。

先に説明したように、休眠預金活用事業であるので、是非、多くの方に利用してもらいたい。全国、どこからでも参加できる。

企業のニーズも高い。企業に対しても、基礎 IT リテラシーをアップできる研修ツールとしての利用が始まっている。障がい者就労以降支援事業所の就労サポートツールとしてのニーズ開拓もテストケースから開始している。

私が思い描くビジョンは、子育て女性が社会参画でき、その成長を楽しんで就労することが、その子どもたちにも大きな影響を与え、子どもたちの未来の仕事観にも影響を与える事業となっていくことだ。DX 人材育成も急務であるから、オンラインの有効性を活かしつつ、また、人それぞれの適性や価値観を大切にしたい人づくり日本を実行してもいいのではないかな。

これらの事業について伝えることができるこのような機会を頂けたことに心から感謝する。

今こそ力を合わせて、地方の大きなポテンシャルである人材に焦点をあててこのコロナ禍を乗り切れるのではないかと私は願っている。

執筆者紹介

塚本 薫 (つかもとかおる)

株式会社きらり. コーポレーション 代表取締役



平成 20 年 5 月”スキルアップによるワークライフバランスの実現”を目指し、NPO 法人ワークライフバランス共議会を設立。

各自治体や中小企業での問題解決のためのビジネススキルアップ、エンパワーメント講習、各種講演セミナー等を行う。

平成 21 年 10 月にきらり. コーポレーションを設立。

求職者の職業訓練と企業での人材育成・定着と人の育成に携わり、平成 23 年 7 月に株式会社とする。企業の採用・企業内人材

育成の人に関わるコンサルティングをはじめ、女性活躍推進コンサルティング、女性管理職育成セミナー等実績多数。平成 27 年より厚生労働省の委託事業、熊本

県南地区の就業支援、若者サポートステーションやつしろを運営。

平成 23 年就労移行支援施設、一般社団法人オルタナの理事として主に精神障がい者の就労へ関わり、放課後等ディサービス一休併設。

平成 25 年 4 月育児ブランクママの OJT として、株式会社エージェントこころを分社化し、テレマーケティング事業を展開、令和元年に天草テレワークサテライト事務所をオープン。

(編集者より補足)

熊本県(離職者向け再就職訓練事業)(女性のチャレンジ応援事業企画運営)(女性経営参画塾)(女性起業支援セミナー事業企画運営)他多数、熊本市(職員向けワークライフバランスセミナー)(働く女性の大交流会企画運営)他多数、他 検察庁(職員向け WLB 講演)、内閣府(輝く女性のセミナー等講師)、九州農政局(職員向け WLB 講演)、熊本地方裁判所(職員向け WLB 講演・スキルアップ研修)、その他自治体、民間企業に対し、枚挙のいとまない講演、セミナー等実績多数

当財団では、第一線で活動される気鋭の執筆者に依頼し、時代を拓く提案、提言をニュースレターとして発信しています。ご意見をおよせください。

財団事務局 abrighterfuture@theoutlook-foundation.org

一般財団法人 未来を創る財団 : <http://www.theoutlook-foundation.org/>

© 2021 The Outlook Foundation. All rights reserved.