

KDDI エボルバ、障がい者スタッフが新人を育てる「チューター制度」を開始 障がい者雇用現場で挑戦した新たなステップアップと成長、新人定着率 100%の裏側とは

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、障がい者雇用推進の新たな取組みとして、社員の挑戦意欲を育むステップアップ育成を行う障がい者雇用専門部署^{※1}において、障がいのある先輩社員が、障がいのある新人社員の業務習得と会社生活をサポート、育成する「チューター制度」を導入しました。本制度は、新たなステップアップ・キャリアパスの道を開く施策に位置づけており、2022年4月よりトライアル運用、2023年1月に正式に開始。このたび、同部署の管理者とチューターの座談会を行い、制度導入までの課題や解決に向けた取組み、挑戦の裏側、効果を公開いたしました。



- 障がい者スタッフによる「チューター制度」の挑戦とは：<https://prtmes.jp/story/detail/YxR02ISaLEb>
- チューターインタビュー動画：<https://youtu.be/joP5rRZdcde>

障がいのある新人社員のチューターになる場合、業務指導以外にも仕事や環境に慣れるまでの負担感で心身が疲弊して変調が現れやすい新人社員の気持ちの変化に寄り添った細やかなフォロー対応や、お互いの意思疎通を行うコミュニケーションが求められますが、チューターと新人社員の障がいの種類や特性^{※2}によって難しいケースがあります。また、チューター本人の心的負担感や、指導状況が見えにくい環境の場合には上司や他の社員から評価されにくく、スキル・ステップアップにつながりにくい可能性などもあり、障がい者雇用推進に取組む企業の現場では、スキル・ステップアップ、キャリアパスが課題になっています。

■D&I チューター制度導入の取組みと効果、「出社したい」と思える職場に

KDDI エボルバの同部署では、「チューター制度」導入に向けた課題を一つひとつ整理し、「チューターとして新人社員と向き合い、指導する」ための伝え方、距離感、コミュニケーションの在り方、「認知のゆがみ」によって起こりうる事象や新人社員が抱える不安感の理解と対応などを踏まえたチューター育成を行い、管理者とチューター間の日常的な連携、指導・助言、評価体制を整えた運用により、制度導入を実現しました。

これにより、チューター自身の視野を広げ、より良い人間関係をつくり、社会人のお手本になる自覚の高まりや、責任感と自主性の成長につながっています。また、チューターが日々寄り添う環境によって、新人社員の心的安全の確保や業務習得、環境適応、新人社員と職場全体のコミュニケーションの活発化が進み、制度導入後の新人社員の定着率は100%、職場全体の定着率は約99%^{※3}と向上しております。

KDDI エボルバは、今後、同部署において、チューターを担う社員が正社員登用に進む成長支援とキャリアパスの整備や、チューターの役割の拡張によるステップアップ新人社員の受入・育成にかかる管理者の補助業務、チューターによるチューターの育成・研修といった役割の拡張を目指してまいります。

※1.KDDI エボルバには、障がいのあるスタッフが 500 名以上活躍しており、約 8 割が BPO・コンタクトセンター事業にかかる業務を担い、2 割は障がい者雇用専門部署で事務や清掃、農業、植栽等の業務を担っています。「チューター制度」を導入した部署「事務サポートグループ」は、BPO・コンタクトセンターでの就業が難しい方にも個性を活かして働ける環境として 2016 年に発足。社内の印刷や事務代行、社内便業務を担い、2023 年 5 月現在、26 名の障がい者スタッフと 9 名の管理者が在籍しています。

※2.障がいの種類や特性、程度により異なりますが、「自分の考えや思いを上手く伝えること」「相手の話している内容を理解すること」「状況に応じた行動をとること」が難しいケースがあります。

※3.定着率は、2023 年 3 月末時点の情報です。

◎関連資料

尊厳をもって生きる社会を創る障がい者雇用 ～東京しごと財団×KDDI エボルバ～

<https://prtimes.jp/story/detail/zrPXq3Spv5r>

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。