

カスタマーリレーションテレマーケティング、入社後のミスマッチを軽減 入社前に仕事を1日体験できる「おためしごと」開始 ～2018年10月より～

コール業務のアウトソース事業や人材派遣事業を行う株式会社ダイレクトマーケティングミックス(本社:大阪府大阪市 代表取締役:小林祐樹 以下 DMMIX)の子会社、株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング(本社:大阪府大阪市 代表取締役:小林祐樹 以下 CRTM)は、入社後のミスマッチを軽減するため、入社前に仕事を1日体験できる「おためしごと」を2018年10月より開始いたします。



厚生労働省が発表した2018年8月の有効求人倍率は1.63倍となり、1974年1月以来、44年ぶりの高水準を記録しています。人口減少に伴う採用難や、雇用のミスマッチにおける離職などによる人出不足は、企業が成長してうえで深刻な問題になっています。また、2018年10月9日に経団連は「就活ルール」の廃止を発表しており、人材獲得の多様化も予測されています。

CRTMは、最大の財産である従業員の能力を最大限に発揮できる職場環境づくりに努め、95%という高い社員定着率を誇っています^{※1}。従業員の士気とモチベーションのアップを高める「CRTMAWARD^{※2}」の開催や、心身の健康管理を積極的にサポートする「健康経営宣言^{※3}」を発表しており、2018年10月から「働き方改革」の一環として、従業員の休憩場所や仕事場所として多様に機能するコミュニケーションスペース「C's kitchen」を本格オープンしています。今後採用市場の環境変化に伴い、「企業が人を選ぶ時代」から、「人が企業を選ぶ時代」にシフトしていくことを予想し、いかにして「従業員の満足度を高めるか」に視点をしています。

この度、入社後のミスマッチを軽減するため、入社前にCRTMの仕事を1日体験できる「おためしごと」を2018年10月より開始いたします。「おためしごと」では、まず、業務に対する疑問や不安を解消するための面談を実施し、実際に稼働しているコールセンターの様子や研修などで使用しているログを視聴します。その後、希望があった方は研修と実際の業務がセットになった1日体験を実施します。体験後は、フィードバック面談にて、仕事を希望する、しないの確認だけでなく、体験の素直な意見をいただきます。「おためしごと」をすることで、仕事内容の理解を深め、会社の雰囲気を感じ、一緒に働く仲間を知ることなどが可能となります。さらにCRTMは、体験者の実際の現場の雰囲気や感じたことも吸い上げ、現場の環境改善などに活かしています。

CRTMでは今後も、従業員の心身の健康管理の質の維持向上と、従業員同士の交流によるさらなる士気高揚を目指し、活躍できる環境作りに取り組んで参ります。

- ※1. 2017年入社社員の離職率を全体から差し引いた割合。
- ※2. 2013年から毎年、一年間の社員の努力と功績を顕彰する場。
- ※3. 健康経営宣言「CRTMグループは、全従業員が心身ともに健康で安心して業務を遂行し、最大のパフォーマンスを発揮することが企業の発展につながると考えます。経営理念「One to One Communicationを通じて関わるすべての人に、最高の感動を届け続ける」ためには、従業員の心身の健康が大前提となります。私たちは、会社・従業員とが一体となって、従業員の健康管理の質の維持向上に向けた取り組みを積極的にサポートすることを宣言致します。」

【「おためしごと」概要】

- 対象者 : 新入社員、中途社員、契約社員、アルバイト
- フロー : ①応募
②採用担当者による個別面談
③コールセンター見学&ログ試聴
④体験入社の希望取得
⑤希望者のみ1日体験
数時間の研修と、実際の体験をセットとしており「体験」させることが目的のため、研修時間も短いもので実施。
⑥仕事を希望する or しないの最終意思確認
⑦入社

【会社概要】

- 名称 : 株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング
- 代表者 : 代表取締役社長 小林祐樹
- 本社 : 大阪府大阪市北区曾根崎 1-2-9 梅新ファーストビル 9F
- 東京支社 : 東京都新宿区西新宿 3-2-11 新宿三井ビルディング二号館 13F
- 事業内容 : CRM事業/コールセンター運営事業(インバウンド/アウトバウンド)/人材派遣事業
- 従業員数 : 約2500名(2018年3月末現在 アルバイト・派遣を含む)