

フィールドワーク[希望学] 東京大学社会科学研究所

第2回 仕事のなかの希望

「この国には何でもある。(中略)だが、希望だけがない」というフレーズは、村上龍『希望の国のエクソダス』のなかで反乱を起こした中学生の一人によって使われ、大きなインパクトをもたらした。恐らく、この本を読んだことがなくとも、このフレーズだけは知っている人が多いのではない。われわれの住む社会になにか問題があると感じるとき、さまざまな形でそれが表現されるが、それを「希望がない」という形でとらえたのは、この小説が最初ではなからうか。村上龍は小説家としての鋭い感性をもって、そうした状況を切り取り、提示することに成功したと思う。社会科学者の仕事は、その先にある。「希望がない」とは、どのような状況なのか。それは解決すべき「問題」なのか。もし「問題」だとすれば、それはどのような方法で解決するのか。これらは「希望の社会科学」を問おうとする社会科学者なら、誰もが抱く疑問に違いない。

さて、アンケート調査をして、人々が希望をもっているかどうかを聞くと、多くの人がもつていと答える。では、「希望がない」状況というのは、社会全体に関わる問題ではないのだろうか。事態は、それほど単純ではないように思う。私の本業は、希望学者ではない。昔風というと、労働問題研究者、今風に言うと「あまり今風ではないか。仕事に関わるいろいろな問題を方々の職場にでかけて聞き、それをどう解決しているのか調べたりするのが本職である。お節介なご用聞き(これも死語だが)、というところか。

このように古風な労働問題研究者の立場から「希望がない」状況を想像してみると、「職業キャリアの展望が見えない」ことが普通の人々が「希望がない」と感じる大きな原因ではないか、と考えられる。仕事についていない失業者や、無業者が問題となることも多いが、かりに仕事についても、先行き自分がどうなっていくのか展望がもてない状況にある場合、希望をもって頑張ろうという気持ちになりにくいのではないかと。

職業キャリアの展望が見えにくい要因の一つが、就業形態の多様化であろう。アルバイト、パート、派遣、契約社員、請負社員など正社員以外の就業形態で働く人が増えたが、それらの働き方では、雇用期間が限定されている場合が多く、同じ職場内でのキャリアを展望することはむづかしい。

もつとも、これらの形態で働いている場合にも、どこかの時点で正社員に転換する道筋が開かれていけば、先行きが見えないということにはならないかもしれない。たとえば、製造請負会社の社員として工場で働いていた人を正社員に登用する例がでてきている。しかし、そのような解決ができていくようなケースもある。図は、私が主査を務める研究チームが昨年実施した「コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査」により得られた154のコールセンターからの回答に基づいて作成したものである。

この図から、近年急速に増えてきたコールセンターで働く人々には、正社員以外の就業形態で働く人が多いことがわかる。正社員は1割強しかない。年収面から見ると、大まかにいって、パートタイム有期社員が130万円くらい、派遣やフルタイム有期社員が260万円くらい、正社員が500万円強となる。

このような人員構成が大きく変わらなるとすると、コールセンターで働いている多くの若い就業者が同じ職場や他のセンターでキャリア展望を見いだすことはかなり難しいことになる。ベテランのオペレーターになってスーパーバイザーに昇進しても、なお有期契約社員にとどまっている場合が多い。中には正社員マネジャーになる人もいるが、その割合は高いとは言えない。となると、この人々の多くが500万円の年収を稼げるようになるためには、他の仕事に転換する必要があることになる。その際、コールセンターで働いた経験が活かせるかどうか、大事な点である。

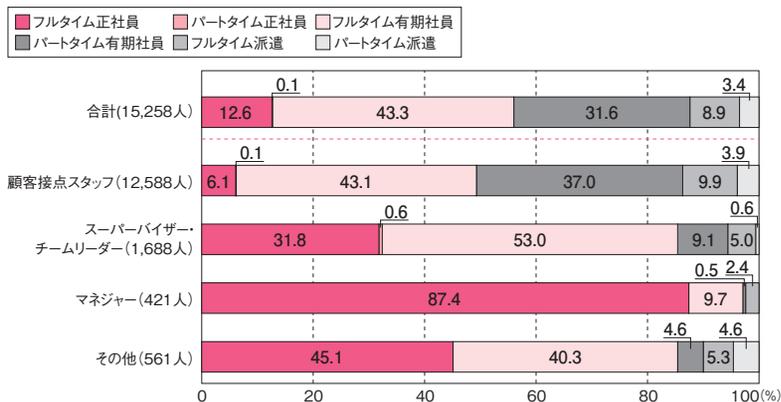
一説によると、コールセンターで営業・苦情処理などに

従事するオペレーターの仕事は、通常の対面での営業販売活動よりも高度の顧客対応能力が形成されるから、営業マン(女性が多いが)育成に適しているという。新入社員を養成するためのトレーニングとして、自社のコールセンター業務を経験させる企業もあらわれているらしい。このような有利性が広く認識されるようになれば、コールセンター勤務経験が、その後のキャリア開発につながるのではないかと。

このようなことをさるところに書いたら、それを讀んだ同年の友人が年賀状に「自分の子どもがコールセンターで働いていて将来が心配だったが、ちよつと安心した」と書いてよこした。

(東京大学社会科学研究所教授 仁田道夫)

■コールセンター就業者の構成



資料:東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門「コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査(2006年夏)」センターアンケート結果第一次報告