

障害者雇用は、親会社と 特例子会社が一体で

職場
ルポ

—トランスコスモス株式会社(親会社)/株式会社トランスコスモス・アシスト(特例子会社)—



(文 清原れい子 (写真) 小山博孝)

取材先データ

トランスコスモス株式会社
株式会社トランスコスモス・アシスト
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷3-25-18
TEL 03-4363-4100(トランスコスモス・アシスト)

Keyword : 特例子会社、障害理解、ジョブマッチング、職場環境の整備、人事評価制度

WORKSHOP REPORT

- ① 先に採用ありきではなく、やりがいのある職場をつくりながら採用し、定着につなげる
- ② ハンディを除けば能力が発揮できると考え、手話通訳者、精神保健福祉士、社会福祉士を配置し、障害者を支援
- ③ 業務適性や必要な支援度合いにあわせ、特例子会社か親会社か、働く場を選択できる



トランスコスモス株式会社の執行役員、
本社管理総括副責任者の古原広行さん

雇用率優先の採用はしない

1966（昭和41）年創業の「トランスコスモス株式会社」は、IT関係のアウトソーシングを行う、日本では草分け的な一社だ。ここ数年、右肩上がりの成長を続け、グループの社員数は国内3万4000人、海外を含めると4万7000人にのぼる。売上高2400億円強。執行役員、本社管理総括副責任者で、特例子会社「株式会社トランスコスモス・アシスト」の代表取締役を務める古原広行さんから説明を受けた。

「ひとりでいえば、お客さま企業のバックオフィス業務を引き受けています。お客さまの売上拡大と、コスト削減の両方のアウトソーシングを弊社がなうことで、お客さまの利益が上がるという仕組みです。コールセンター、給与計算、受

発注業務などのビジネスプロセスアウトソーシング（BPO）のバックオフィス系や、デジタルマーケティング、EC（電子商取引）など、インターネット関係の業務などをグローバルに展開しています。アウトソーシングは、日本の企業に浸透しつつあり、今後も需要は増えると思いますし、その人材確保が大事になってきます。また、AI技術と人をうまく融合しながら、サービスを展開していくことも重要になってきています」

現在、トランスコスモス全体で約300人の障害者が在籍しており、そのうちの30人がトランスコスモス・アシストの社員だ。障害者は原則、東京本社か大阪本部で勤務している。

トランスコスモスが行政の指導を受け、障害者雇用に本格的に力を入れ始めたのは10年ほど前のことだった。古原さんは、障害者雇用には明確な方針を掲げていると話す。

「雇用の方針は、『どんな雇用の仕方ができるか』に重点を置いて、最初から雇用率のみ優先させる雇用はしないようにしてきました。ハンディキャップのある方々のハンディの部分をサポートして、いかに健常者と同じような仕事をしてもらうか。そう考えると採用のハードルも上がり、雇用率を優先することはできないのです」

当初は主に聴覚、身体に障害のある人

たちを採用し、総務や人事の事務サポート業務を行っていたが、2005（平成17）年に知的障害者を主力とする特例子会社「トランスコスモス・アシスト」（以下、アシスト）を設立。「会社としてしっかりと力を入れていこう、ノーマライゼーションに基づいて取り組もう」との思いをこめて、2008年には、「ノーマライゼーション推進部」をつくった。親会社と特例子会社が一体となって、障害者の雇用を進めている。

働く場所はフレキシブルに

親会社のトランスコスモスで採用された障害者は原則、管理本部のノーマライゼーション推進部に所属する。聴覚障害の人たちが44%、次いで精神障害の人たちが20%を占める。その理由を、古原さんが明かしてくれた。

「聴覚障害の人たちのコミュニティのつながりから入社する方も多く、人数が増えてきました。『できるかぎりのサポート体制をつくらう』という姿勢も評価されているようです。精神障害の方は契約社員で入って、正社員に登用していくという流れです。仕事に慣れてくると弊社のコールセンターやBPOセンターで働く人もいます」

ノーマライゼーション推進部の業務は、大きく分けてクリエイティブ系と事務系



株式会社トランスコスモス・アシスト
業務サービス部次長の佐藤麻子さん



株式会社トランスコスモス
推進部
ノーメンテナンス
部長代理の横井山隆介さん

があり、ホームページ制作、デザイナー、インターネット広告関係など、デジタルマーケティング業務に就いている人が多い。在籍する聴覚障害者を支援するために、社員として手話通訳者があり、さらに必要ときは外部の手話通訳者に依頼する制度もある。話したことをテキストで自動翻訳するシステム、チャット、パソコンのメモ帳でのやりとりなどで、健常者とのコミュニケーションを図る。

ノーメンテナンス推進部長代理の横井山隆介さんは、前職ではシステムのエンジニアだった。

「障害者のクリエイティブチームを立ち上げるとき、そのマネジメントをすることとで転職してきましたが、5人中4人が聴覚障害で、カルチャーショックを受けました。キーボードでの文字だけのやり取りに慣れなくて、3カ月ぐらいいたいへんでしたが、これしか手段がないと割り切ると、普通にコミュニケーションができるようになりました。広報宣伝部に相談して、いまは弊社のホームページや会社案内、パンフレットを制作しています」

最近、事務系よりもウェブ系のエンジニア、デザイナーなどの職種での入社が増えているという。

「社内外から委託された業務をここで行う働き方と、業務に慣れてきたら、ほかの部署に常駐して働く『部門常駐』の働き方があります。常駐という形で出向

くときは、部門の上長やリーダーに理解を深めてもらうために、どんな配慮が必要かの説明会を行ってから、配属します。常駐先部門で習得した技術などを、数年後、自部門に戻ってリーダーとして教えることもあります」

障害者にもトランスコスモス社員として、一般の社員と同じ給与体系、評価制度を適用する。ノーメンテナンス推進部では入社後研修も行っている。

「デザイナーになるための研修も行っています。優秀なデザイナーには、ほかの部署から研修会やセミナーの講師をしてくださいという依頼もきています」

能力を発揮できるように、 ハンディを取り除く

アシストのメンバーについて、話をうかがった。

「すぐくまじめで一生懸命働いているので、私たちも見習わなければいけないところ、勉強になるところがあります」と古原さん。そのアシストの社員は、大阪本部に身体障害者が2人。東京本社28人はほぼ全員が発達障害で、うち大卒が6人いる。業務サービス部次長の佐藤麻子さんが、設立当初からサポートしてきた。

「行政から指導を受けたときに、特例子会社をつくらなければと考えました。当時は親会社内で発達障害の方が事務補助の仕事をしていました。事務能力が高か

ったことと、親会社のITサービス事業に関連した仕事をと考え、4人でスタートして、2年目に14人に増やしました。その後も『パソコンができる知的障害の方』という条件で募集すると、応募は発達障害で男性ばかり。結果的に東京本社にいる28人は全員男性です」

支援スタッフは佐藤さんを含めて5人（うち男性2人）で、業務はパソコンを使ったデータ入力と、名刺作成、印刷・印刷物の封入などの事務作業、親会社での事務補助の3本が大きな柱。そのほかメール便の発送手続き、シュレッダー、清掃などの業務を行っている。

「印刷物の封入や、アンケート入力などの単純作業からスタートしましたが、求められる業務レベルが上がってきて、同じ発達障害でも、親会社での採用と、アシストでの採用」という構図ができあがってきました」

ノーメンテナンス推進部で面接しても、本人の了解のもと、アシストで入社に至る人も、逆にアシストで実習してノーメンテナンス推進部で入社に至る人もいる。現在はアシストの社員の約半数が親会社に出向いて、事務補助作業に就いている。

「親会社に出向いて業務を行うアシスト社員は、ビジネスマナーがしっかりしていて、親会社社員の指示をおおむね正しく理解することができる人たちです。アシスト

WORKSHOP REPORT



トランスコスモス株式会社のノーマライゼーション推進部

内で業務を行う社員は、より細やかな指示が必要な人や、業務能力が高くても親会社の環境に適應できない人の場合が多いです。アシストに所属している社員は、発達障害の特性を複数抱えている場合が多く、親会社所属の同じ障害のある社員よりも手厚い支援が必要です」

障害者の就労に関する仕事がしたいと、社会福祉士の資格を取得して入社した佐藤さんに、支援のポイントをあげてもらった。

「その方が持っている能力を最大限発揮できるように、適切に支援していくことが重要です。スタッフ全員で、その方が持っている力を伸ばすことを意識しています。会社の基本方針は、『対応力・自主性・協調性』の3つです。発達障害の方にはなかなかむずかしいことばかりですが、『会社で働くうえで、どれも大事なことだから、できなくても取り組んでいこう』と常々伝えていきます」

朝礼と終礼は全員一緒にいき、1日1回は必ず言葉を交わしている。

「親会社を参考に、評価制度もつくりました。上期・下期で目標を立て、面談・評価をして、給与や賞与に反映しています。資格取得奨励制度もあり、毎月1回は全体研修を行い、個別の学習時間も設けています」

多くの人が自宅通勤で、田園都市線、湘南新宿ラインを利用して都内や神奈川

県から通っている。

「障害者の定着率は高いと思います。一人前の働く社会人として見たいので、保護者会は行っていません。地域の就労支援機関の利用が採用条件のひとつです。生活面のフォローを中心に情報共有しながら、会社生活を支援していただいています。とはいえ、長い時間をともに過ごすため、生活面の問題も会社で対応することが増えました。会社でありながらも、福祉的、教育的視点がなくて、それらのバランスを取りつつ支援をしています」

職場実習後、採用面接を行っているが、最近では採用のハードルが高いことが知られ、応募者が減ってきたのが悩みだとか。

「採用のポイントは、『仕事をする目的がしっかりしているか』、『自分の得意なこと、苦手なことなどをきちんと知っているか』、『働くうえでビジネスマナー、心構えを理解できているか』、『社内の環境になじめるかどうか』です。『自分は自分』という考え方ができる人のほうが向いているかもしれません」

それぞれの能力を活かす職場

エレベーターを挟んで、ノーマライゼーション推進部とアシストがある。ノーマライゼーション推進部の職場は、緊張感が漂う感じがする。半数がクリエイティブチームで、ウェブ業務のほか、日本の



コールセンターのマニュアル、テキストの英語翻訳などを行い、半数がバックオフィスサービス課で事務作業を行っている。2016年2月、トランスコスモスに入社した高水佑貴さん(30歳)は、初めての就職だった。就労移行支援施設に通っていたとき、利用者が就職して社名を知った。

「ホームページを見て、手話通訳者や精神保健福祉士が常駐していることがわかり、環境が整っていると感じました。就労移行支援施設の利用者も何人か就職していたので、安心して面接を受けることができ、笑顔で働かせていただいています」高水さんの主な業務は書類のPDF化、スキャンなど。取引先への祝電、弔電を送る業務も行う。

「最初のうちは上司に相談できなくて困ったのですが、精神保健福祉士の方が間に入ってってくれて、だんだん直接相談できるようになりました。また、不慣れだったパソコンにも、まわりの協力もあり、

書類のPDF化、スキャンなどの業務を担当する高水佑貴さん

職場 ルポ

上司であるバックオフィスサービス課長の坂本茂与さんと打合せする高水さん



慣れてきたかと思えます。いま、新しい業務のマニュアル作成を頼まれているので、うまくやっていきたいと思えます。新しく入ってきた人に業務を教えることが増えてきましたが、その人の自己評価が低かったときにどう接したらいいか悩むこともあります。対人業務では緊張することも多少あります。書類のPDF化やスキヤンが営業に役立っていることが、モチベーションになっています」

休日は、インターネットでサッカーなどを見るのが楽しみなのだそうです。

「生意気かもしれませんが、サブリーダーのポジションを目指したいです。仕事以外で人と接する機会も増やしたい。通っていた支援施設から年に何回か『経験談を話してほしい』といわれていますので、私の経験を伝えていけたらと思います」

上司のバックオフィスサービス課長の坂本茂与さんは、高水さんの成長に期待する。

「精神保健福祉士から私に、彼の思いがフィードバックされるので、こちらから話しかけていくとお互いが理解できるようになって、いまは直接話してきますし、もう1人のリーダーとも密接にコミュニケーションがとれていると思います。彼は創意工夫ができるので、新しい業務の組立てをするなどステップアップできることと、われわれがフォローしながら同じチームの新人に教えることで、自分の業務を深めてもらっています。これからは、いろいろなことにチャレンジしてリーダーシップをとれるように、また集中力が高く、几帳面な性格を活かして伸びてくれればと思います」

ノーマライゼーション推進部にも、ア

シストから出向いて業務対応している人が数人いたそうだが、だれがアシストの社員なのかわからなかった。

続いて、少しやわらかな雰囲気のアシストへ。「いつもアシストにいる顔ぶれ」という10人ほどが仕事にいそしんでいる。

佐藤優史さん(28歳)は勤続9年5カ月。川崎市在住で、特別支援学校高等学校の先生が、就職先を探してくれた。

「担当の先生がこの会社を見つけてくださり、3週間ほど実習をして入社しました。たいへんそうでしたが、パソコン関係の仕事がしたいと思っていました」

通勤ラッシュがネックだった。「毎日、つぶれそうになるのがハードルだったのですが、実習期間で、できることがわかったんですね」と支援スタッフの佐藤さん。

「いまは大丈夫です。親会社の名刺作成



特例子会社の株式会社トランスコスモス・アシストで、さまざまな仕事をするみなさん

WORKSHOP REPORT

名刺作成、パンフレットの印刷などを担当する
佐藤優史さん



やパンフレットなどの印刷を中心に行っています。これらが親会社のさまざまな場面で活用されていることに、重みとやりがいを感じています。名刺に使う紙の種類がたくさんあることがむしろ嬉しいです」

休日はいつもとより長く寝て、CDで音楽を聞くのが楽しみだとか。「パソコンは私よりも得意」と佐藤さんが認める優しさ

「不安を抱え込んでいること、落ち着きがないことです。ほかの人に話しかけることも苦手です。もう少し落ち着いて業務に取り組みたいと思っています。働き続けて、自分1人で遠くの都市に行つて、新しい発見を試みたいです」

全社的な障害者雇用の 仕組みをつくる

古原さんは、アメリカに9年間赴任した際に感じた思いが、障害者雇用を考えたときの基底にあるという。

「最初はミッションで受け持ちましたが、アメリカの日常生活のなかで感じたハンディキャップへの差別のない対応がイメージとしてあり、そのこだわりが障害者雇用にも生きている気がします。ですから、雇用率を優先しすぎないことが、一番大事だと思っています。そこに走る

と、障害のあるメンバーと会社の関係がウィンウィンになりません。ハンディキャップの部分をサポートすれば、私たちが以上に能力のある人もいます。本人の障害が理由で体調が厳しく辞めた方はいます。が、定着はいいですね」

会社として、障害者雇用をきちんと進めるための対策の手を打っている。

「企業ですからトップダウンで、障害者雇用を力を入れていくというメッセージを出してもらっています。障害者をうまく受け入れていければプロフィット（利潤）を生む。コストをいかにプロフィットに変えるか、上司から『障害のあるメンバーを使った仕事を増やすように』という指示が出たりします。また、ノーマライゼーション推進部に仕事を依頼すれば、何人分雇用したと計算しています。そういう仕組みを全社的につくるのが大事だと思っています。障害者が優秀な結果を出している部門からは、『来年は何人来てくれるの?』というニーズが生まれてきています」

アシストが設立されて12年。佐藤さんは「イメージとして描いた会社ができていくかな」と感じている。

「このまま続けていきたいと思っています。最近、再生紙をつくる新しい機械を入れたのも雇用開発の一環ですが、いままでの採用レベルではなくて、もう一段違う採用の枠をつくる方針です。また、入社

当時30代だった方が40歳を超えてきたので、スムーズにリタイアできる仕組みも、そろそろ考えていきたいと思っています」

横井山さんに、障害者雇用についての思いを聞いた。

「障害者のマネジャー職が1人います。が、これからは彼らが主役で、どんどん上に立って仕事をになっていけるように、人材育成に力を入れたいと思います」

最後に、古原さんにお話をうかがった。

「当社が採用してきたような人材を採用したいとする会社が増えてきて、新卒採用の厳しさを感じています。なおかつ行政の指導もあります。今後、雇用率も上がりますから、障害者が働く職場をつくるのが一番の課題です。先に採用ありきではなくて、ハンディを考えたりえで、やりがいのある職場をつくりながら採用していきたい。ハードルは高いですが、障害の有無にかかわらず、社会の一員としてともに働き、それぞれの個性と実力を発揮できる会社を目指していきたいと思っています」

親会社のトランスコスモスのホームページは、障害者のメンバーが制作している。そこには、きちんと「障害者雇用促進」がうたわれている。親会社と特例子会社为一体となつて、障害者雇用に向き合い取り組んでいることが印象に残った取材だった。