

平成21年度「専修学校を活用した就業能力向上支援事業」成果報告書

コース名	①若者対象コース		
事業名	コールセンター等就職を目的とした若者向け就業能力向上支援講座		
法人名	学校法人 向洋学園		
学校名	宮崎マルチメディア専門学校		
代表者	理事長 井手脇 万詔	担当者 連絡先	事務局長 清功 TEL 0985-20-3667
1. 事業の目的			
<p>現在宮崎において、コールセンターに対する人材需要が高まっているが、人材は十分確保できていないのが現状である。当該業界への就職を促すよう、県内の当該業界の研修担当者などと連携し、就職に必要なスキル、心構えなどを習得できる講座を、就職を希望するが知識・技術の不足等により就職が困難となっている若者（18歳～40歳の方）で、当校が実施する講座にて就職に必要な各スキルを習得する意志のある方を対象に提供する。コールセンターへの就職を中心とするが、受講者の希望に合わせて、上記のスキルを活かせる他業界への就職も支援できる体制を作り、応用性のある教育プログラムを開発する。</p>			
2. 事業の実施に関する項目			
①カリキュラムの概要（目的・科目数・内容・期間）			
<p>就職に必要なスキルとして、「コンピュータ操作スキル」、「ヒューマンスキル」、「就職活動スキル」を習得させ、宮崎において人材需要の高まっているコールセンター業界その他、広範囲の企業において即戦力となり得る人材を育成することをねらいとし、各方面にて第一線で活躍されている講師を招き、実践的な内容とするようカリキュラムを開発した。</p>			
<p>○開設講座数：20講座 ○総授業時間数：262時間 ○開設期間：10月1日～12月7日 (内訳) <コンピュータ操作スキル分野> 「パソコンの基礎知識」9時間、「Word」24時間、「Excel」24時間、「PowerPoint」12時間、「ホームページ作成」27時間、「ネットワーク」29時間 計125時間 <ヒューマンスキル分野> 「ビジネスマナー講座」6時間、「PDCAトレーニング」16時間、「企業講演」2時間、「サポートセンター概要」4時間、「顧客サービス」3時間、「電話対応」15時間、「カスタマー・サポート・スペシャリスト講座」15時間、「ロールプレイング」9時間、「コミュニケーション」4時間、「コールセンター企業職員講演会」2時間 計76時間 <就職活動スキル分野> 「企業見学」2時間、「キー・スキル講座」10時間、「キャリアカウンセリング」14時間、「企業実習」30時間 計56時間 ※上記の他、自学自習等5時間 </p>			

②受講者の募集方法（手法・期間・効果）

受講生募集に当たっては、主に下記の方法を用いて行った。

I : 求人誌「求人案内」に広告掲載	8月28日(金)～9月17日(木)
II : 宮崎市公共掲示板にポスターの掲示	9月7日(月)～9月16日(水)
III : 新聞折り込み広告（宮崎日日新聞）	9月10日(木)・14日(月)
IV : 各ハローワークにチラシ設置	宮崎公共職業安定所、高鍋公共職業安定所、ハローワークプラザ宮崎
V : 受講説明会	9月4日(金)・11日(金)・18日(金)

上記の募集方法について、受講生へのアンケート調査を行った結果、IとIIIをきっかけにVの受講説明会に参加し、受講を申し込んだ方がほとんどであり、結果として上記の募集方法ではIとIIIは募集効果があり、IIとIVについては今回あまり効果が見られなかつたことが判明した。

受講応募者数は16人であり、就職による辞退者1人を除き受講者は15人であり、同じく就職による退所者1人を除き受講修了者は14人であった。

③受講者の状況

受講修了者14名の内訳は以下の通りである。

男性2人、女性12人

年齢層は20代8人、30代4人、40代2人

就業経験者10人、就業未経験者4人

いずれも受講開始時点では定職に就いておらず、アルバイトなどで生活しているとのことであった。

④受講者の意識調査等

受講者満足度は「大変満足」が0%、「満足」が全体の55%、「普通」が全体の15%、「不満足」が全体の15%、「大変不満足」が全体の15%であり、やや課題を残す結果となった。

また、受講期間に関するアンケートに対し、「長い」と答えた方が0人、「短い」と答えた方が9人、「ちょうどいい」と答えた人が2人、無記入が2人であったことから、今回の受講期間は受講生にとってやや短かったと思われる。

⑤受講後の状況（修了者数・就職率）

受講者14人中、全員が規定の出席時間数に達したため、修了証を交付した。

修了者の内11人が、受講後就職活動を行い、1人が正規で内定をもらい、1人が非正規で就職し、現在9人が就職活動中である。

3. 事業の評価に関する項目

①当初目的の達成状況

受講者満足度は「満足」が55%であり、また現在の所就職内定者は2人であり、やや課題を残す結果となった。

しかし受講生の中で、コールセンター業界への就職を希望する人が初期段階で0人であったのが3人に増え、また、アンケート結果や、講座終了後の受講生の話から、就職活動を今後行う上で大変役に立つ経験ができたという声があがつた。このことから、カリキュラムの実施によるコールセンター業界に関する情報の普及と理解の推進、そして就職支援という目的は達成できたと思われる。

②事業の成果及び改善点

主な成果は下記のとおり

1. コールセンター等就職を目的とした就業能力向上支援教育プログラムの開発
2. 上記プログラム実施にあたっての協力体制の構築
3. 受講生への、就職に向けたスキルアップ等の機会の提供
4. 就業能力向上支援講座実施における今後の課題の発見

なお、今回の就業能力向上支援講座実施にあたり、受講生のアンケート結果や授業を担当し受講生の様子をみてきた講師との討議の結果から、講座実施側が受講生に求める受講意欲やレベルと、受講生が講座に求める授業時間割合とレベルに、乖離があったと考えられる。このことが受講生満足度の低下等を招いた原因であると考えられる。今後この点に関しては、事前に受講希望者、受講し得る方についての調査などを実施し、受講期間を長くし、ある程度難易度に余裕のあるカリキュラムに調整するなどの改善が必要であると考える。

③次年度以降における課題・展開

本事業を基に、コールセンター業界を中心とした企業の求人像、求職者の求める就職支援講座内容を調査した上で、双方にとってより効果的な教育カリキュラムを研究・開発していく。また、同様に文部科学省からの委託事業という形で、次年度以降も上記のような教育カリキュラムの就職支援講座を開設していきたいと計画している。

④成果の普及

今回実施した就業能力支援講座について概要をまとめた報告冊子の配布を中心に、宮崎県内を中心とした教育機関及び職業訓練施設へ、積極的に本事業に関する情報を発信し、本事業をモデル教育カリキュラムとした新たな就職支援講座の開発に協力していく。