

2025年2月10日

株式会社 TMJ

TMJ、「障害者雇用センタートライアル」を拡大実施

初期離職の課題解決に向け、定着支援への独自の取り組みで「真のインクルージョン」を目指す

コールセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）は、2023年6月より開始した「障害者雇用センタートライアル」（以下、センタートライアル）の対象案件を2025年1月16日より新たに拡大し、TMJ 福岡第2センター（福岡市博多区）での業務においてトライアルを開始しました。

これにより、現在4つの業務案件でセンタートライアルが実施され、障害者雇用のさらなる推進と定着支援に向けた取り組みが強化されます。

早期離職を防ぎ、スキルアップと戦力化をかなえる 障害者雇用「センタートライアル」を拡大

- 2025年1月より、4件目のセンタートライアル案件を開始
- センタートライアル3つの特徴
「伴走型支援」「段階的な移管」「三方よしの仕組み」
- 障害のある方、障害者雇用を行う企業それぞれに向けた取り組みを展開中



■ 背景：障害者雇用における課題と TMJ の取り組み

障害者雇用においては、法定雇用率が2024年4月に2.5%、2026年には2.7%へと引き上げられることが決定しています。企業には積極的な採用と職域開発が求められることに加え、採用後の定着が難しいという課題も依然として存在します。就職1年後の離職率は41.6%※というデータもあるとおり、環境や業務に馴染めずに就業初期に離職してしまうケースは多く、障害のある方と企業の双方にとって大きな課題となっています。

※出典：独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構「障害者の就業状況等に関する調査研究」をもとに株式会社エスプールプラスにて作成した表より数値を引用 (<https://plus.spool.co.jp/article/turnover-rate.html>)

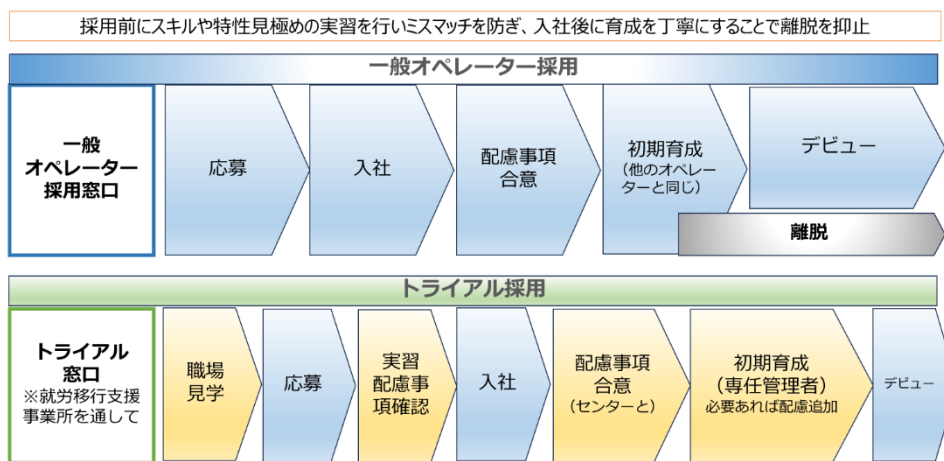
TMJでは、2017年から本格的な障害者雇用を開始し、2023年3月末時点で2.54%の雇用率を達成しています。しかし、これまで事務や清掃、マッサージ業務を中心に職域を開発してきましたが、DX化の進展やコロナ禍の収束に伴い、今までどおりの職域開発が難しい状況が発生。そこで、当社の主業であるコールセンター・BPO業務を行うセンター部門において、障害者がある方が活躍できるよう定着支援を行うセンタートライアルを開始しました。

■ 「センタートライアル」とは

センタートライアルは、当社の主業であるコールセンター・BPO業務の部門（以下、センター部門）において、障害がある方も安心して活躍できる環境を整備し、プロフィット化（収益化）を図るとともに、多様な人材が配慮し合いながら同じ職場で働ける「真のインクルージョン」を目指す取り組みです。

この取り組みの最大の特徴は、障害者雇用・定着支援に携わってきた総務部門の管理者が「伴走者」として「採用」から「受け入れ」、「業務習得」までの期間をサイドバイサイドで支援する点にあります。特に、就業初期は離職が多い時期であるため、障害の特性を理解したうえで、必要な配慮を行いながら丁寧に育成を行います。その間、受け入れ側のセンターとも密接にやりとりし、配慮要望の調整も担います。そして、業務習熟度や環境面で独り立ちが可能になった段階でセンター部門にマネジメントを移管します。これにより、障害がある方は安心して業務スキルを身に着けることができ、センター部門は一定のスキルを持った人材を受け入れることが可能となります。

障害者雇用センタートライアル_一般採用との違い



■ 2025年1月、新たな案件でトライアルを拡大

2023年6月に福岡エリアを中心にスタートしたセンタートライアルは、これまでに14名の障害がある方を採用し、うち6名がセンター部門へマネジメント移管し、プロフィット化を実現しています。2025年1月には福岡第2センターの業務において新たにセンタートライアルを開始し、新たに2名を採用しました。これにより、TMJでは現在4つの案件で運用実施を行っています。

今回センタートライアルを実施する案件業務は、大手転職サービスに関するアシスタント業務となります。主に転職希望者と企業の面接日程調整の管理を行う予定です。業務や環境に慣れてきているかを確認しながら、徐々にスキル範囲を拡大していくことを想定しており、障害のある方のスキルアップと、自社業務への戦力化の両面が実現することを目指します。

■ 定着支援に向けた独自の取り組み

センタートライアルでは、障害者雇用の定着を支援するため、以下のような独自の取り組みを行っています。

1. **伴走型支援** : 総務管理者が採用から業務習得までの期間を伴走し、障害特性に応じた配慮を行いながら育成をサポート。
2. **段階的な移管** : 独り立ちが可能になった段階でセンター部門にマネジメントを移管することで、受け入れ部門の育成負荷も軽減。
3. **三方よしの仕組み** : 障害がある方本人の着実なスキルアップ、センター部門の人材確保、会社として収益性貢献とメリットのある仕組みを構築。



■今後の展望

当社は、今後もセンタートライアルを通じて障害者雇用の定着支援を強化し、障害のある方が真に望む配慮を実現するためのサポート体制を充実させてまいります。また、受託するクライアントの協力を得ながら、障害の有無にかかわらず多様な人材がやりがいを持って活躍できる環境づくりを推進し、「真のインクルージョン」の実現を目指します。

■障害のある方の就労における社会課題解決に向けた TMJ の取り組み

● 障害者雇用の取り組みをウェビナーで公開中

法定雇用率 1%台から 2.5%達成までの TMJ 障害者雇用の取り組みを、ウェビナーで解説しています。失敗事例を含めた具体的な事例紹介に加え、自社で展開するための具体的なポイントも披露しています。ぜひご視聴ください。

アーカイブ配信：<https://poshuloulab2412b.peatix.com/>

● 企業における障害雇用の採用から定着までワンストップでサポートする「ポシュロウラボ」の提供

(<https://lab.poshulou.com/>)

ポシュロウラボは、企業が障害のある方々の雇用を促進し継続的な成長をサポートするための多様なサービスをワンストップで提供していきます。「採用」、「人材定着・育成」、「運用改善」の 3 つの観点で様々な支援を提供することで、企業と従業員の双方にとって理想的な職場環境の実現を目指していきます。

2024 年 9 月より、「人材定着・育成」のコンディション管理機能を無料でお試しいただけるトライアルを開始。

さらに、2025 年 2 月には「採用」および「運用改善」の機能も順次リリース予定です。

※お申し込み・お問い合わせ <https://lab.poshulou.com/>

● 障害がある方の就労を支える Web サービス「ポシュロウ」の提供

(<https://poshulou.com/lp>)

ポシュロウは働くことに障害がある方が、就労にあたり新たな選択肢とアイデアを得るために必要なメニューを備えた「学習と情報収集のちよどあいだ」を目指した Web サービスです（無料登録、ログインが必要です。登録、利用は立場に関わらず、どなたでも可能です）

■株式会社 TMJ について (<https://www.tmj.jp/>)

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。

※障害者表記について

WEB サイトやアプリケーションで視覚障害のある方がスクリーンリーダーを利用した際、「障がい者」という表記の場合に「さわりがいしゃ」と認識されるケースがあるため、TMJ では「障害がある方」または「障害者」という表記に統一をしています。