

人生経験豊富な高齢者がお客様の心をつかむ

株式会社 サンレー (飯塚営業所)



- 所在地 本社:北九州小倉北区上富野3-2-8
飯塚営業所:飯塚市新立岩8-15
- 業種 サービス業、福祉
- 事業内容 冠婚葬祭業、介護事業
- 設立年 昭和41年
- 従業員数 621人(うち65歳以上138人)
- 高齢者雇用制度 定年60歳(希望者全員65歳まで再雇用。以降、一定の条件のもとに、働ける限り再雇用)

高齢者雇用の背景

●人生経験豊富な高齢者が活躍できる仕事

当社は、福岡県内を中心にホテル・結婚式場、葬祭会館の経営など冠婚葬祭に関わる事業等を行っています。お客様との信頼関係を築き、初宮参りや七五三、成人式、結婚式、葬儀など人生の大切な節目に立ち会い長くお付き合いさせていただけることは、当社で働く魅力の一つです。

高齢者が主に担当しているテレホンアポインター、セレモニアドバイザーは、電話やご自宅への訪問を通して、当社の会員システムやイベントへの参加をご案内するもので、高齢者の豊富な人生経験が活かせる仕事です。

元気で明るく、話をするのが好きな人なら年齢は関係ありません。「頑張ってみよう」、「やってみよう」という前向きな人をこれからも採用したいと思っています。

高齢者雇用に係る取組み

●4か月間の充実した新人研修

入社後は新人研修を4か月間しっかり行います。中でも初めの4日間は机上で、会社の概要、互助会や冠婚葬祭に関する事業の内容、法令や社内規範等のコンプライアンスを学ぶほか、応酬話法、ロールプレイングなどの実践的な研修も行います。何かあればマネージャーや所長がフォローしますし、対応マニュアルもあるので仕事をしながら自然に身につけていきます。

●融通の利く勤務シフト

テレホンアポインターとセレモニアドバイザーの勤務は、月20日で10時から15時までとなっています。休憩が1時間あり実働は4時間。コールセンターには常時12~13人のアポインターがおり、アドバイザーは6~7人で分担して訪問しますが、その人数を確保しなければ仕事に支障が出るというものではないので、急な休みや勤務時間の変更にも柔軟に対応しています。



ひとこと

南なか子さん(70歳)

入社のおきっかけは、センターの「しごと・ボランティア合同説明会」に参加したことでした。採用面接にはセンターのコーディネーターが同行してくれてとても心強かったです。

知らない方に電話をかけるのは半年経った今でも緊張します。受け答えに困ることもありますが、マネージャーや所長が助けてくれるので安心です。以前は立ち仕事をしていたので体力的にきつい面がありましたが、今は一日4時間のデスクワークで負担が軽く助かっています。数回お電話していた方からアポイントが入った時は、とても嬉しくやりがいを感じました。