

一 株式会社ワールドスタッフィング

ここがスゴイ 

出社と時間の壁を打破！「働きたい」を諦めない社会へ



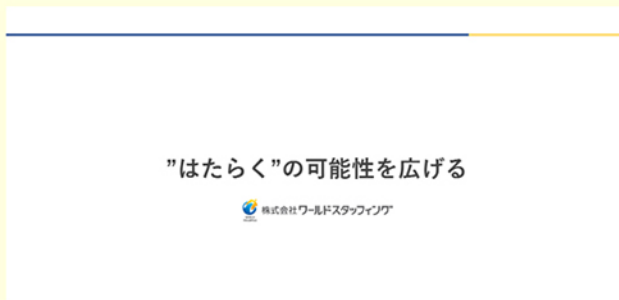
業種	その他サービス業
企業規模	1,001名以上
課題	育児/介護 / 生産性向上 / 採用と定着 / 地域活性化

総合人材サービスを展開する株式会社ワールドスタッフィングは、コロナ禍を契機にテレワークと親和性の高い「在宅型インサイドセールス（営業アウトソーシング）事業」をゼロから立ち上げました。CRMシステムやCTI通話録音システムといったテクノロジーを活用し、業務をクラウド上で完結できる体制を構築。これにより、育児や地方移住、介護など、従来の「出社の壁・時間の壁」によって就業が難しかった多様な人材に対し、柔軟で持続可能な新しい雇用を創出しています。

■YouTube動画



■PDF資料



一 挑戦:「人手不足」の裏に隠された「条件不一致」という社会課題の打破

従来の労働市場において、求職者の能力や働く意欲そのものに問題がなくても、特定の場所に毎日通わなければならない「出社の壁」や、決まった時間帯に拘束される「時間の壁」により、採用を見送らざるを得ないケースが発生していました。特に子育て世代、地方移住者、あるいは将来的に介護に直面するリスクを抱える層にとって、仕事と暮らしを両立できる柔軟な選択肢が圧倒的に不足していたのです。同社はこの「求職者の意欲」と「企業の求める条件」のギャップを埋めるため、未経験からでも挑戦できる新しい営業モデルの確立に挑みました。

育児


介護


地方移住


求職者

 働きたいけど
仕事がない

出社の壁・時間の壁

働く意欲があっても、就業機会を得られない原因の多くに、出社や時間の壁が存在する。

— 独自戦略:フルリモート×アウトバウンド型営業を支える、テクノロジーと仕組み化

■完全在宅型の組織運営

全国各地に散らばるメンバー全員が、自宅を基本としたテレワーク体制で業務を行っています。

■クラウド型CRMによる業務の可視化

現場担当者がエンジニア不要で自ら柔軟にカスタマイズ・運用できる「kintone」を導入。案件ごとの進捗や活動状況をすべてクラウド上で集約し、遠隔からでもマネジメントや情報共有がシームレスに行える環境を整えました。

■アウトバウンド型業務への特化

着信を待ち受けるインバウンド型のコールセンターとは異なり、自分から架電する「アウトバウンド型（インサイドセールス）」を採用。これにより、1日の目標活動量を維持しながらも、個々のメンバーが家庭の事情や体調に合わせて自分のペースで時間をコントロールして働ける自律的な仕組みを構築しました。



— 成果:離職率が極めて高い営業職で「4年間ほぼ離職なし」を達成

インサイドセールスやテレマーケティングの業界では、通常3ヶ月～半年程度で人材が入れ替わることも少なくない中、同社のインサイドセールスグループは「4年～5年目のメンバーがほとんどで、離職がほぼ発生していない」という業界の常識を覆すような定着率を記録しています。

また、全メンバーが営業未経験からのスタートでありながら、効率的なシステム運用とナレッジの即時共有によって高い生産性を維持しています。その先進的な働き方改革の成果が認められ、サイボウズ社が主催する事例イベント「kintone hive 2025 fukuoka」での登壇や、インディードリクルートパートナーズが主催する「第12回 GOOD ACTION AWARD」での表彰実績など、外部からも極めて高い評価を獲得しています。

表彰・登壇実績



— こだわ 「放任」ではない体系的な研修と録音データをフル活用した自己学習プラットフォーム： フォーム

■営業のブラックボックスを無くす「心理的背景まで踏み込んだトークスクリプト」と「CTI録音システム」

「昔ながらの、先輩の背中を見て学ぶような OJT や放任主義の育成とは真逆をいく」という強いこだわりに基づき、入社後約2週間で立ち上げられる体系的なプログラムを構築しています。ただスクリプトを読み上げさせるのではなく、「なぜこの順番で話すのか」「なぜここでこの言葉を選ぶのか」といった顧客の心理的背景や意図まで深く腹落ちさせる指導を徹底しています。

さらに、CTIシステムを用いて全通話を自動的に録音・保存。これらの音声データを案件別・タイプ別に整理し、メンバーがいつでもアクセスして成功事例や失敗事例を学べる「自己学習プラットフォーム」として機能させています。遠隔地にいながらにして、まるでオフィスの隣席で優秀な先輩の営業トークを聞いているかのような、濃密な経験価値の共有を可能にしました。



— 苦労:新しい働き方への理解と、「発信者を讃える文化」による一体感の醸成

■個人主義を脱却し、組織を強くした「発信者を讃えるカルチャー」

業特有の「個人の成果を競わせ、成功体験を囲い込むマインド」を壊すため、同社は「チームで成果を上げるモデル」への転換を泥臭く進めました。特に注力したのが「発信者を讃える文化」の醸成です。ビジネスチャット上で、小さな成功事例はもちろん、一見ネガティブに捉えられがちな失敗のナレッジであっても、勇気を持って組織に共有してくれたメンバーを全員でオープンに称え、評価するカルチャーを徹底。これにより、孤独になりがちな在宅環境で「自分の発信がチームを助けている」という強い自己有用感を生み出すことに成功しました。

■孤独を解消する戦略的雑談：オンラインレクリエーションイベント

また、業務上の報連相だけに終始しがちなリモート環境の課題を解決するため、自発的な雑談やコミュニケーションを図る機会を積極的に創出しました。その最たる例が、独自の季節イベントです。七夕の時期にはデジタル上で願い事を集める「オンライン短冊」、新年には抱負を披露し合う「オンライン書初め」などを企画し、メンバーが持ち回りで楽しく運営できる場をデザインしました。

さらに、これら過去に実施したユニークな社内イベントの様子は、テキストや画像を用いて「Note」へとまとめ、アーカイブ化。これを社内他グループにも積極的に共有することで、インサイドセールスグループ内だけに留まらず、会社全体のテレワークコミュニケーションを活性化させる牽引役となっています。



[オリジナルのオンラインレクリエーションを共有]

未 介護・障がい者雇用へのさらなる領域拡大とグループ内異動によるライフステージへ 来: の追従

現在は子育て世代の女性メンバーが比率の多くを占めていますが、グループ長の田口氏は、これを「ママさん特化型」の組織として限定していません。今後はさらに社会問題化する「ビジネスケアラー（働きながら介護を行う従業員）」への対応や、車椅子ユーザーをはじめとする障がい者雇用への展開を視野に入れ、テレワーク型BPOの枠組みをさらに広げていく方針です。

また、ホールディングス全体で50社を超えるグループの強みを活かし、結婚による地方移住や育児・介護といった個人のライフイベントに応じて、グループ内での柔軟な職種転籍や勤務地変更を可能にする体制をさらに強化し、「一生モノの多様な働き方」の選択肢を提供し続けます。

— アドバイス:自社が信じられるコンセプトを言葉にし労力を惜しまず提示し続けること

今後自社の改善に取り組む企業に対するワールドスタッフィングからのアドバイスです。

「テレワークや柔軟な働き方の導入において、最初から完璧な絶対的答えはありません。大切なのは、自社が信じられるコンセプトを徹底的に考え抜き、それを熱量のある言葉にして社員に提示し続けることです。一見非効率に見えるオンラインイベントや、発信してくれた人を全員で讃えるといった取り組みへの労力を惜しまないでください。雑談や称賛を仕組みとしてデザインするその姿勢こそが、結果として離職を防ぎ、高い生産性と社員の自立・定着を生み出す強固な基盤となります。」

株式会社ワールドスタッフィング 公式ホームページ

<https://www.wsff.co.jp/>
