

2016年9月12日

札チャレラジオ通信 第35回

岡野：三角山放送をお聞きの皆さん、こんにちは。1月から始めました札チャレラジオ通信です。私は、今日のパーソナリティ NPO 法人札幌チャレンジド事務局の岡野です。よろしくお願ひします。この札チャレラジオ通信は、自立を目指す障害のある人が、IT でマザル、ハタラク、拓き合う社会をつくりたいとの思ひで活動している NPO 法人、札幌チャレンジドが、毎週月曜日のこの時間に札幌チャレンジドの活動内容をお伝えする番組です。今日は異色のコンビということで就労グループの林さんと番組を進めていきます。林さんよろしくお願ひします。

林：よろしくお願ひします。

岡野：それと私ごとで大変恐縮なのですが、実は私今日誕生日でございます。

林：おめでとございます。(拍手)

岡野：ありがとうございます。放送とは全く関係ないのですが、ちょっと PR しちゃおうかなと思ひまして。誕生日にラジオ放送ができるというのは、めったにないというか。まあ最初で最後になるかなと思ひまして。今日はちょっと力を入れてやろうかなと思ひますので、よろしくお願ひします。

林：お願ひします。

岡野：それとは別に、今日はゲストの方。はるばる東京よりお越しただいております。就労グループのパートナー企業、株式会社インフィニトラベルインフォメーション、営業本部カスタマーサポート部長でいらっしゃいます、山崎作次郎さんです。山崎部長さん、よろしくお願ひいたします。

山崎：はい、はるばる東京からやってきました、インフィニティートラベルインフォメーションの山崎と申します。今日はどうぞよろしくお願ひいたします。そして岡野さん、お誕生日おめでとございます。

岡野：ありがとうございます。今日は、このインフィニさんの仕事の内容だとか、お互いにどういふ形で仕事、業務提携をなされたかというところについて、ちょっと進めていこうか

なと考えています。まずは、お聞きの皆さんインフィニさんってどういう仕事をされているのかなっていうのが、疑問かと思います。まず概要を、林さんの方からちょっと説明していただけますか。

林：札幌チャレンジドの方で頂いているお仕事としては、英語から日本語への翻訳への業務と、あとは、データ入力の業務ですね。こちらの大きくは二つの業務を頂いているというような形になります。

岡野：今はそうやって大きな二つの仕事なのですね。ただ実際にインフィニトラベルインフォメーションさんは、もっともっと多くの仕事をされています。まず山崎部長から、このインフィニさんの会社概要、これをちょっと簡単にご説明いただきたいと思います。

山崎：はい、私たちインフィニトラベルインフォメーションという会社ですが、会社名の通り、旅行、トラベルに関係ある仕事です。なかなか一般の方に、インフィニがどんな会社かということを知る機会はないかなと思いますけど、せっかくですのでご紹介させていただきます。当社は、お客様の皆さんが、海外旅行に行く際に航空券をお買い上げいただけるとは思いますけど、航空券を買う際に旅行会社に行ったり、あと旅行会社のホームページを見てどこに行くかとか、いつ行くとかいう形で決められていると思います。その際に、予約と発券をされるケースが多いと思います。航空券の予約をして発券をするまで、航空会社の方に代わって私たちが旅行会社さんにシステムを提供しているという会社になります。それで北海道でも、皆さんが海外に行かれるケースが多いと思いますが、その半分以上は実はインフィニを通して予約発券されているということになりますので、そういう意味では、皆さまにも近いところで仕事をさせていただいているのかなと思います。

岡野：なるほど、直接我々からは見えないんですけど、実際海外のチケットだとか予約する時、バックアップっていうか裏の方で、パソコンでインフィニさんのシステムが動いているっていうことですね。

山崎：そうですね。多分 e チケットという形で航空券の代わりに物を皆さん手にすると思いますけど、その半分以上がインフィニを通して発行されているということです。

岡野：最近そうですね。e チケットっていう A4 版の紙にばあっと印刷されているのがあって。

山崎：はい、そうですね。

岡野：最初不安で不安でね、あれで本当にチケットは大丈夫なのかという、なるほどそういうシステムなんですね。

山崎：もう今それを持っていかなくても、飛行機に乗れるような時代になってきています。

岡野：なるほどね、分かりました。その中でも山崎部長は、カスタマーサポート部という所に所属されています。このカスタマーサポート部っていうのは、どのような内容の仕事なんですか。

山崎：はい、私がいるカスタマーサポート部という所は、旅行会社さん、実際にインフィニを使うユーザーの方が、気持ちよくインフィニを使っていただくための部署になっております。具体的には、インフィニの操作の案内ですね。案内をおこなったり、あと使い方が分からないときの問い合わせの窓口として、ヘルプデスクをやっています。インフィニデスクという形での運営とか。あと端末の操作、トレーニング等の実施。それからマニュアルの作成、そして札チャレさんにも仕事をお願いしているところもありますけど、航空会社の運賃情報等の登録。そしてさまざまな情報発信といろんな仕事をさせていただいている部署になります。

岡野：なるほど、そうなりますと全国を対象にしたセクションという形になりますね。

山崎：そうですね、旅行会社さん、北は札幌・北海道から、南は沖縄・九州と皆さん使っていただいていますので、いろんな所から問い合わせいただいております。

岡野：問い合わせ先っていうのは、やっぱり旅行会社さん。

山崎：そうですね、実際に使われているのは旅行会社さんですので旅行会社さんからの問い合わせになります。

岡野：なるほどね、はい、分かりました。まあ、そういうカスタマーサポート部としての仕事の中で、札幌チャレンジドへの仕事ということを委託しようとしたそもそもの背景というのがありましたら、教えていただけますか。

山崎：はい、3~4年前くらいに結局なると思いますけれども、ちょうど私たちが航空会社の運賃情報の登録だとかいろんなデータの登録をする、会社さんを探していました。ちょうど札幌チャレンジドさんの近く、ちょうど後ろ側になるんですかね、アジェンダさんという会社がありまして。そちらの社長とこちらの加納さんが知り合いだということで、アジェン

ダさんの方から札チャレさんの方をご紹介いただいたという経緯となります。ちょうどアジェンダさんの方でも、札チャレさんの方にはお仕事依頼していたということですので、私たちも安心して新たに仕事ををお願いするということができたといい次第でございます。

岡野：なるほどそうですね、確かに林さん、アジェンダさんからのお仕事っていうのもちょうどインフィニさんの1~2年前ぐらいから。

林：そうですね、そのくらいから。

岡野：そのお仕事の内容も実は同じ航空券。

林：そうですね、航空券のデータを入力するというようなお仕事。

岡野：確かにそうですね、3~4年前アジェンダさんからそうやって紹介をいただいて。ただ、すぐいろいろな仕事の話っていうのが、何か進まなかったんですよね。でも実際は3年ほど前の夏頃から本格的にお仕事の依頼っていうか、その内容の打ち合わせ等がありました。まあ実は3年前の秋ですか、就労グループのリーダーに佐藤美貴っていうリーダーがおりますので、彼女と私が、実はインフィニさんにお邪魔をして、札幌チャレンジのPRをしていこうと。せっかくなのでいいお話しをいただいたんで、何とかお仕事をいただけるようにと思ひまして、伺って。当時そうですね、東京の窓口の所で初めてお会いしたんですけども、徳増さん。

山崎：そうですね、ちょっと背が高いやつで。

岡野：かなり、豪快な人で。初めて訪問させていただいた時に、徳増さんはじめ本当にカスタマサポートのそのお仕事に担当されている皆さんが、実は同じ会議っていうか、会場にお越しいただいて。こちら多分お一人か二人に説明だと思ひていたんですけど、全員の前で説明するっていうことで。私も緊張しながら、ただこれだけの人がいらっしやるので、やっぱり札チャレをよく知っていただこうかなと思ひて。かなり力を入れて説明をしたという、記憶がありますね。

山崎：そうですね、多分その当時、仕事を外注するっていうこともあまりやっけていなくて。まあ自分たちで全部登録だとかっていう作業をやっけていたので。やっぱり札チャレさんという障害者の雇用をされているところの会社に、お願いするということもあつたので。多分いろんな部署の人たちが気になって、出てきたんじゃないかなと思ひます。

岡野：そうですね、障害のある方との、こういうところとのお付き合いをいただくというのは、確か初めてとお聞きしてますね。

山崎：はい、そうですね。

岡野：そういうこともあって、おそらくインフィニさんの内部でも札幌チャレンジドに仕事を委託していいんだらうかという、いろいろなそういう中で。喧々譁々やられたんじゃないかと思うんですけども。まあ、実際仕事頂く前にはやはり、私どもの事務所を見ていただくということで。徳増さんにも札幌チャレンジドにお越しいただいて、実際に事務所を見ていただいて。そして担当をするであらうという、そのチャレンジドの人たちにもそこで確か会っていただいて。いろいろコミュニケーション取らせていただいて。何とか取引していただくという形になって。

山崎：今日はここに来る前も少しお話しさせていただいて。皆さま本当にしっかりと仕事をされてるし、今日ぼくらの仕事の説明もあらためてさせていただいたんですけども。そうやって旅行会社さんが扱って、一般のお客様が航空券を手にとられて海外に行かれるというところの、仕事の一翼を担っているということで。また責任感が増したっていうようなお話もいただいたんで、ぼくらとしても一緒に仕事できて良かったなというふうに思っています。

岡野：ありがとうございます。特に一緒に仕事をさせていただいているチャレンジドの方もやっぱり山崎部長が、こうやって実際に札幌にお越しいただいて、直接コミュニケーションを取っていただく。これが本人たちのやる気、これにすごいつながっているんじゃないのかなと思って。我々もいいところのお仕事をさせていただいているのかなと思っております。と言ってる間に、もうそろそろ前半の時間がまいりましたんで、山崎部長からのリクエスト曲ということで、曲名と歌手、山崎部長、ご紹介をお願いします。

山崎：はい、ええとちょうど今パラリンピックもやっていて、ついこの間までは、オリンピックもやっていたということで。今年はオリンピックイヤー、パラリンピックイヤーということですので、ちょっと古い歌になっちゃうかもしれませんが、ゆずの「栄光の架け橋」をお願いしたいと思います。

岡野：はい、ありがとうございます。じゃあ、お聞きください。

岡野：はいじゃあ後半に入りたいと思います。前半もいろいろインフィニさんのお仕事の内容等をお聞かせいただきましたけど、実際現在の委託業務の内容を詳しく林さんの方からちょっともう一度お願いできますか。

林：今いただいているお仕事、先ほどもちょっと話ししましたのですが、翻訳とデータを入力するところなんですけど。その辺の詳しいところちょっと教えていただいてもよろしいですか。

山崎：先ほども少しお話ししたんですけども、航空会社の情報って全部英語で来たりしてですね。あと旅行の関係とか、航空の関係の専門用語が非常に多かったでするので、かなりマニアックな情報なんです。でも皆さんそれをちゃんと一から勉強していただいて、理解をされて登録をしていただいたりという形の仕事をさせていただいております。今日ここに来る前に、皆さんと一緒に仕事をしている私たちのインフィニのスタッフにもいろいろ聞いてきたんですけど。皆さん本当に丁寧に仕事をしていただいていて、自分たちが気がつかないようなこととかスルーしちゃって投げちゃったような内容についても札チャレさんの方で気がついていただいて、指摘していただけるということで。非常に助かってるということでした。

林：自信になりますね。嬉しいですね。

岡野：ぜひメンバーの方にもすぐお伝えしなきゃならないですね。

山崎：あと仕事への集中力もなんか皆さんすごく高くて、期日決めさせていただくんですけどもその期日もしっかり守っていただけるので。本当に安心して仕事をお願いできますということ。これ言ってきてくれと言われてるんですけども、「本当に皆さんいつもありがとうございます」ということですので。

岡野：嬉しいですね、はいこちらこそありがとうございます。

林：こちらのほうこそいろいろ質問させていただいたり、ちょっとこれ分からないとか、すごい基本的なところなんですけどもというところも、すごく丁寧に、しかもすぐに答えていただけるので、ほんとに安心してお仕事させていただいているという。ありがたいなと、いつも思っています。こちらこそありがとうございます。

岡野：それで、最初お仕事いただく時に翻訳とかがあったんで、結構英語の件があったんですよね。TOEICが何点以上とか。本当に辛い札チャレで働いている方の中に、それをクリ

アされている方が結構いらっしゃったんですね。それで今回も本当に仕事がスムーズにインフィニさんのが進められたのかなと思っています。

山崎：インフィニの方としてもさっき言った通り、外注するっていうことも初めてだし。あとそういう障害のある方たちに仕事ををお願いするっていうことも初めてだったので。もちろんいろいろ心配事だとかあった。本当にお願ひした通りできるかなとか。こちらがカバーしなきゃいけないようなことがいっぱいあるんじゃないかなと思ってたんですけども。実際やり出したらその心配は全く無用だったなというふうに思ってます。

林：山崎部長が実際に札幌チャレンジドに来ていただいて、先ほどもちょっとお話ししていただいたんですけども。会う前と会ったあとでちょっと思ったのと違ったなっていう印象の変化みたいなのはあったりしましたか。

山崎：まず札チャレさんの環境とかですけど、いろんな障害のある方たちが一緒に仕事をされてたり、勉強されてたりという環境ですのでちょっと特別な環境とか空間なのかなと思ってたんですけども。実際にお邪魔させていただくと、皆さん静かに仕事にもくもくとされている姿を見て、真剣に仕事されてるんだらうなと。社会の一員として仕事を一生懸命やりたいんだなっていうようなことが、ひしひしと伝わってきました。

実際に私たちの登録をしていただいている方たちも、先ほどお話しさせていただいている中でも、自分たちの仕事が結果的に旅行会社さんの役に立ったりとか。実際に旅行される方の役に立ったりというところがあるということを感じられて、良かったというふうに言っていたので。ぼくら仕事を頼む方も、実際に仕事をしていただける皆さんも、そしてその成果物を使われる旅行会社さんだとか、あと一般のお客さんにとっても一番いい形なのかなというふうに。今回本当にそういう感じで来させていただきました。

林：ありがとうございます。

岡野：いろいろそういう仕事を私どもで委託をさせていただいているんですけど、今後またこれ以上に仕事をする上で何か私たち札幌チャレンジドに期待することとかあればちょっとお聞かせいただければなと思うんですけども。

山崎：はい、札チャレさんは、きっとまだまだいろんな形で可能性があるなと思ってますし。ぼくたちもいろんな仕事を願ひしたいなと思ってます。今回ちょっとその一環として私たちのトレーニングを一部札チャレさんの今パソコン教室やられてる処のお部屋を借りてインフィニの北海道の旅行会社さん向けのトレーニングを開催させていただくことになっ

たんですね。なのでこれをやることによってもう少し札チャレさんとの仕事の幅も広がるだろうし。皆さん実際に作業をしていただく方たちの興味ももっと沸いてくるのかなというふうに思っているのと。あともう一番はいろんな旅行会社の方が札チャレさんの事務所に来て、トレーニングを受けるということになるので、旅行会社さんの方も札チャレを知っていただくいい切っ掛けになるんじゃないかなというふうに思っています。

岡野：そうですね、先月実際におこしいただいて場所も見えていただいて最終的にその結論が出たと。

山崎：そうですね、ぜひ使わせていただければなというふうに考えてます。

岡野：こちらこそよろしくお願いたします。この放送の曲が流れて来ると、残りあとわずかというエンディングになりました。最後にインフィニさんのちょっと PR ございましたらお願いたします。

山崎：私たちの仕事は国際線の航空券に関わる仕事なので、直接何かをお客さんにお願するっていうことはないと思うんですけど。ぜひ皆さんには、海外旅行に行ってください。その際に、インフィニを使って行っていただければありがたいかなというふうに思ってます。

岡野：はい、ありがとうございます。今日は私どものパートナーであります東京のインフィニトラベルインフォメーション営業本部カスタマーサポート部長でいらっしゃいます、山崎部長におこしいただきました。本当に今日はありがとうございました。

山崎：こちらこそありがとうございました。

岡野：札幌チャレンジはこのインフィニさんのように、他の外部に委託をしてみたいというような企業さんを募集しております。またこの札幌チャレンジで今回のように航空関係にちょっと興味がある。あるいは英語が得意な方とかいろんな方、札チャレで働いてみませんかということでたえず求人募集もかけておりますので。そういう希望がある方ぜひ札幌チャレンジに一度ご連絡いただければなとこう考えております。今日は就労グループの林さんと、私事務局の岡野が進めさせていただきました。ありがとうございました

林：ありがとうございました。

山崎：ありがとうございました。