グッドキャリア企業アワード2024

# 大賞

**厚生労働大臣表彰**

## 西日本電信電話株式会社

NTT 西日本

**評価のポイント**

**自律的キャリア開発の支援を明確に打ち出し、社内ダブルワーク制度を活用したキャリア相談窓口をはじめ、「知る、相談する、学ぶ、挑戦する」を柱に多様な取組を展開**

### [ 経営者からのメッセージ ]

この度の大賞受賞を誠に光栄に存じます。変化の激しい時代、価値創造の源泉は「人」。今後も、社員の自律的なキャリア創造に向けた取組を推進し、社員の Well-being 最大化と業績向上をめざしてまいります。

代表取締役社長
社長執行役員
**北村　亮太**

### 企業概要

**事業概要：**国内電気通信事業における県内通信サービスの提供およびそれに附帯する事業など
**業　　種：**通信業
**所 在 地：**大阪府大阪市
**従業員数：**1,410 人（男性 1,100 人 / 女性 310 人、うち非正規雇用 10 人）
（参考：NTT 西日本グループ 32,200 人）
**平均年齢：**44.8 歳
**創 業 年：**1999 年

### キャリア形成支援担当者紹介

**キャリア形成支援の取組をして良かったこと**

キャリア形成支援に関わった社員のマインドや行動が変わり、イキイキと活躍している姿を見られることです。

**キャリア形成支援の取組で苦労したこと**

組織の開設から日が浅いため、取組の浸透や認知度向上、効果的な施策の見極めに苦労しました。

総務人事部 プロフェッショナル人材戦略部門<左から>
**山村 隼・熊谷耕作・鳥井真次(室長)・田瀬博幸(部門長)**

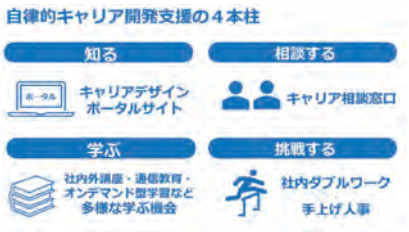
# 西日本電信電話株式会社の
# 具体的な 3つの取組

**取組をはじめたきっかけと
これまでの経緯**

社員の自律的キャリア形成を実現するための人事給与制度への見直しを 2023 年度に控える中、アンケートで多くの社員がキャリアに悩んでいることが判明しました。これまでキャリア自律の重要性についてメッセージ等で発信してきましたが、社員のキャリアに関する相談機会や支援が不足していました。そこで「キャリア相談窓口」を開設し、専担組織を設立。寄せられた相談や要望を基に、本格的な取組を進めてきました。

## 01 トップによる「4 本柱の自律的キャリア開発支援」PR

全社員向けトップメッセージの動画配信に加え、社長キャラバンとして全支店を訪問し、経営戦略やビジョン、キャリア支援の取組等を社員に直接発信した上で、双方向の意見交換を行いました。エンゲージメント調査では、「キャリアの描き方が分からない」、「キャリアパスやモデルを知りたい」、「キャリア形成の支援をしてほしい」といった声が多く寄せられました。これを受け、「①知る、②相談する、③学ぶ、④挑戦する」の 4 本柱を掲げ、社員の自律的なキャリア開発支援の取組を推進し、認知度向上と内容の充実に努めています。



▲4本柱の自律的キャリア開発支援

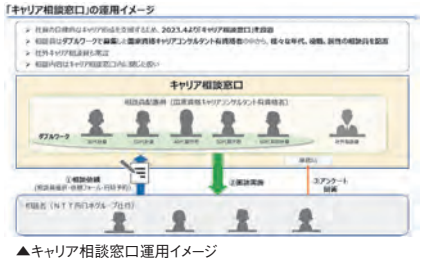
## 02 社員の自律的なキャリア開発と挑戦の推進

「ポータルサイト」では組織毎の業務内容や専門分野毎のキャリアパターン、推奨資格、ロールモデルなど、社員が知りたい様々な情報を提供しています。また、自己啓発支援として公募による様々な越境型研修や交流研修を実施し、社外との交流を通じて人脈形成やリーダーシップの強化、自ら学ぶ姿勢の醸成に取り組んでいます。さらに、非正規雇用社員も含め、社員が「目標設定シート」を活用して当期の目標や成長課題を上長と共に設定し、他者への貢献や新たな価値の創造、自身の成長につながる挑戦を評価・賞賛する仕組みを導入しています。これにより、社員の自律的なキャリア開発を推進しています。

▲キャリアデザインポータルサイト

## 03 キャリアに悩んだ社員の強い味方「キャリア相談窓口」

2023 年 4 月に開設した「キャリア相談窓口」では、社内ダブルワーク制度で募集した国家資格キャリアコンサルタントを持つ社員を相談員として配置（現在は社外相談員も配置）し、社員のキャリアに関する不安や悩みに寄り添った対応を行っています。キャリア相談は完全リモートで実施しており、遠隔地の社員も気軽に利用可能な仕組みとなっています。社内相談員は、資格を活かしながらダブルワークで柔軟かつ効率的な働き方を実現しています。これまでに延べ 24 人の社内相談員が活躍し、相談員同士の交流の場を設けることで、応対品質の維持、向上にも努めています。



▲キャリア相談窓口運用イメージ

# 取組の効果について

**キャリア自律の重要性理解による社員の行動変容**

トップメッセージや自己啓発支援の充実、キャリア相談窓口をはじめとするキャリア自律に向けた支援の強化により、エントリー型研修やダブルワークへの応募者数、資格取得者数、キャリア相談利用件数が増加しており、キャリア自律の重要性が着実に浸透しています。行動する社員が増えることで、周囲のメンバーにも行動変容が見られるなど、波及効果も生まれています。

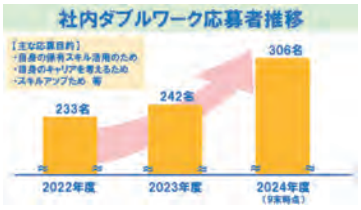
## 01 前述の取組01の効果について
## トップによるキャリア自律の重要性の発信と浸透

トップメッセージ動画の配信に加え、社長キャラバンで全支店を訪問し、双方向の意見交換を実施してきました。これにより、社員からは「知りたかったことを知ることができた」、「自律的キャリア開発支援の取組について体系的に理解することができた」、「社員の声をしっかり聴いて形にしようとしてくれていることに感銘を受けた」等の声が寄せられ、社員の自律的キャリア開発に対する認知度が向上し、意識が醸成されました。また、多くの貴重な声を基に、「①知る、②相談する、③学ぶ、④挑戦する」の4本柱を掲げ、社員の自律的なキャリア開発支援のさらなる充実に取り組んでいきます。

▲社長キャラバンの模様

## 02 前述の取組02の効果について
## キャリア自律に対する意識向上による挑戦者の増加

社員の自己啓発を支援する仕組みが充実した結果、2023年度のグループ全体の資格取得者数は対前年度1.4倍となる2.2万人に達しました。また、直近の越境型研修や交流研修には、応募可能な社員の2割以上にあたる340名（募集枠の3.7倍）が応募するなど、キャリア自律に対する意識が高まっています。ダブルワークへの応募者も右肩上がりで増加しています。応募の理由としては、「保有スキルを活かすため」、「自身のキャリアを考えるため」の他、「上司や同僚などがダブルワークに参加し、充実している姿を見て自分も挑戦しようと思った」という声が多く聞かれ、周囲のメンバーにも自律的なキャリア形成に向けた行動変容が見られるようになっています。



▲社内ダブルワークの応募者推移

## 03 前述の取組03の効果について
## キャリア相談窓口の利用者拡大による様々な波及効果

キャリア相談窓口への相談件数は、開設から15カ月で860件に達し、満足度は94%と非常に高い評価を得ています。相談員をダブルワークで募集することで、社員の所持資格を有効活用し、やる気を引き出しています。また、相談員が自身の所属組織にて独自でキャリアデザイン研修やキャリア相談を実施するなど、波及効果も見られます。さらに、寄せられた相談傾向や社員の要望を基に、新たなキャリアデザイン研修の考案やロールモデル動画の提供、上長向けには1on1での良い例、悪い例を数分の動画コンテンツとして提供するなど、社員の声を基に新たな取組にも活かしています。

▲上長向け1on1動画のワンシーン

# 今後の課題と展望

## キャリア自律に向けた取組の点から面への拡大

社員が高い専門性やスキルを発揮し、自律的なキャリア形成を実現するための取組の効果が見え始めていますが、社員の早期キャリア自律に向けては道半ばとなっています。今後は従来の取組に加え、社員のキャリア開発を最も近くでサポートする上長向け支援の充実や、各組織が自律的に研修やキャリア支援施策を実施できるようサポートを強化し、キャリア自律に向けた取組を点から面へ拡大していきます。

## 社員の声

| | Q1 自身のキャリアを考えるきっかけ（制度・出来事など）とは？ | Q2 その後、取り組まれたことや起こった変化とは？ | Q3 築いたスキルを今後どう活かしていくか、または将来ありたい姿とは？ |
|---|---|---|---|
| 総務人事部 **山中　椋平** | A1 コロナ禍での就職活動です。社会構造が急激に変化する現代だからこそ、自分の強みを持つべきと感じました。また社員数が多いからこそ、好機をつかむためにも理想のキャリアを明確にしておくべきとも感じていました。 | A2 自ら情報をつかみに行くことに注力したところ、素敵な出会いに恵まれました。その結果、理想のキャリアが具体化されたことに加え、キャリアコンサルタント資格の取得や希望部署への配属につながりました。 | A3 キャリア自律に関するさらなる自己研鑽を積み、身近な人から頼られるロールモデルとなりたいです。将来は人的資本経営の中核の役割を担うことができる人材にもなりたいです。 |
| NTTビジネスソリューションズ株式会社(出向) **今井　真央** | A1 社会人として中堅層に差し掛かる中、出産・育児を経験しました。3 年間の育休期間はありましたが、引越しを伴わない人事異動やコアタイムを指定しないフレックス制度を活用し、ワークとライフの充実が図れています。 | A2 育休からの復職を控えた方々に経験と知識を持って寄り添いたいと考え、キャリアコンサルタント資格を取得し、社内外でダブルワーク（キャリア相談）をしています。皆さまのお役に立てることがやりがいとなっています。 | A3 多様な人材が働く NTT グループで一層活躍するため、将来は海外赴任等で幅広い視野を養いながら、国内外の自律的なキャリア形成支援にも関わり、海外拠点を含む NTT グループの持続的発展に貢献したいと考えています。 |
| 株式会社NTT西日本ルセント(出向) **藤木　位雄** | A1 会社生活で自身のキャリアに対する漠然とした不安を抱えていた 40 代後半に、転機となる社外 NPO と社会課題に取り組むプロジェクトへ参加し、自身の無知に気づき自分にもできることがあると感じたことがきっかけでした。 | A2 プロジェクトで出会った NPO やその企画先の中間支援団体に関わり続け、対人支援への興味からキャリアコンサルタント資格を取得。その後、偶然社内外でキャリア支援を行う機会に遭遇し積極的に関わるようになりました。 | A3 まず現職で社員が輝けるよう成長を後押しし、自身の経験を伝える役割も担います。将来はキャリアコンサルタント資格を軸に、障がい者やライフワークのアスリートキャリア支援の領域で、多くの笑顔に出会いたい思いです。 |
| 総務人事部　健康管理センタ **山口　文子** | A1 健康管理業務に従事する中で、身体面だけでなくメンタルヘルスやキャリアの重要性を強く実感しました。大学院で臨床心理学やキャリア支援を再度学ぶ経験が、自身のキャリアを見つめ直す転機となりました。 | A2 ダブルワークでキャリアコンサルタントを務め、他組織の方々とのネットワークを広げています。また、ウェルビーイングな働き方に関する心理学研究を続け、協働できる多くの仲間が増えたことを嬉しく思います。 | A3 メンタルヘルスの向上とキャリア成長は関連しており、両者を統合した支援を目指しています。多様な背景を持つ方々をサポートできるよう、専門性を高めながら新たな領域にも柔軟に挑戦していきたいと考えています。 |