MS&AD グランアシスタンス株式会社

事業内容 ：総合アシスタンス・コールセンター事業
従業員数 ：1,652 名（2026 年9月1日時点）

MS&AD MS&ADグランアシスタンス

◎ポイント

・転勤不安が軽減されたエリア限定社員とコミュニケーターを専業とするエキスパート社員の活躍推進

Ⅰ. 有期雇用社員に関する制度と運用

① 有期雇用社員と登用制度

MS&AD グランアシスタンス株式会社は、業界トップクラスの総合アシスタンスサービス事業を担う企業として、ロードアシスタンスなどの事業を展開している。創業30 年を超える「安心ダイヤル」と「ジャパンアシストインターナショナル」が経営統合し、両社の強みを活かして、事業の活性化を図っている。

同社の有期雇用社員の多くは、コミュニケーターとして、コールセンター事業にかかわっており、バッテリー上がりなどの自動車のトラブルをはじめ、お客様からの問い合わせに対応している。

有期雇用社員はスタッフ社員、キャリア社員の2つに分かれている（右図の通り）。

有期雇用社員から、多様な正社員であるエリア限定社員（後述）への登用は、年に2回（4月と 10 月）、筆記・面接の試験が行われており、応募にあたり自己申告・所属長の推薦が必要となる。

なお、エリア限定社員は、面接で人柄やコミュニケーション力が重要視されており、人事部門は関与しないものの、事前に所属部署で模擬面接を行う場合もある。

特に受験回数制限を設けておらず、不合格となった社員は、次回の受験に向けて所属長より個別にフィードバックを受けることもある。

■有期雇用社員区分

有期雇用社員区分	内容
スタッフ社員	・1年単位で契約更新するパート社員 ・拠点別に時給が設定されている
キャリア社員	・定年60歳以降の再雇用社員

② 登用制度による効果

同社は登用制度を就業規則に明記しており、有期雇用社員に対して制度周知を図っている。スタッフ社員から正社員へと登用する数は、近年、安定的に推移をしており、23 年度は7名、24 年度は 14 名、25 年度は 10 名となっている。

なお、2024 年度からは、試験回数を1回から2回に増やしたことで、社員がチャレンジする機会も増えて、モチベーションの維持につながっていることを実感している。

さらに、近年ではチャレンジするスタッフのレベルも上がってきており、上司による落選時の面談なども行われるなど、職場からの後押しも強い。

職場のサポートがある登用制度は、スタッフ社員のモチベーション向上、離職率低下につながっている実感があるという。

Ⅱ. エリア限定社員、エキスパート社員

① エリア限定社員、エキスパート社員の導入背景と概要

経営統合前の「安心ダイヤル」では、正社員は「全域社員」と考えられており、転勤を前提としていた。一方で、職場環境面では、特にコミュニケーターに女性社員が多いこともあり、育児や介護などの家庭事情への配慮が求められていた。東京、埼玉、沖縄の3拠点間における転勤への不安や抵抗感があり、社員の定着や活躍に対する施策を必要としていた。

そこで、社員の離職防止とエンゲージメント向上を図るために、2018 年から転勤のない「地域限定社員」制度を導入した。同制度はコールアシスタント業務を専門的に担う、コミュニケーターを対象とし、管理職への昇格は制限された。

その後、2021 年には地域限定社員に昇格制度を導入し、全域社員との間の処遇差を調整するかたちで、「エリア限定社員」として再定義した。あわせて、コールセンター業務に特化した「エキスパート社員」の制度も新設した。

エリア限定社員は部署間の異動はあるものの、勤務地が限定されている制度となっている。全域社員との間で業務内容の区別はなく、共通の人事等級制度を運用しており、管理職への昇格も可能である。

エキスパート社員は、勤務地が限定されており、異動や昇格はない。お客様とのやりとりを大切にするコミュニケーター職のスペシャリストを目指す制度となっている。

これにより、全域社員・エリア限定社員・エキスパート社員の3つの区分が設けられており、区分間の転換も可能となっている。

現区分に1年以上勤続し、所属長からの推薦が得られれば、年に2回、会社全体で実施される筆記試験と面接を経て、転換が可能である。

特に、エキスパート社員⇒エリア限定社員⇒全域社員へステップアップする転換が最も多い。家庭事情などにより、全域社員

からエリア限定社員への転換も可能となっているが、実績としては少ない。

また、エキスパート社員からエリア限定社員へ転換する社員えており、年間 20～30 名となっている。

先々のキャリアを見据えたエキスパート社員は、全域社員・エリア限定社員向けの階層別研修科目を自己啓発の一環として受講できる環境にある。

② 制度導入による効果と社員の活躍

社員のライフスタイルが多様化するなか、特に勤務地が固定されるエリア限定社員を設けたことで、転勤に対する不安が軽減し、離職率の低下を実感している。また、働き方の選択肢が増えたことで、女性社員の活躍も促進されたという。そして、エキスパート社員を設けたことで、コミュニケーター職の社員確保にもつながっている。

そのほかに、転勤に対して不安があった有期雇用社員も、転勤がない社員区分が設立され、応募するモチベーションのアップへとつながっている。

全域社員についても、変化がみられている。以前は、社員の家庭環境に配慮したうえで、上司も異動・人員配置を検討しなければならなかったが、新たに、エリア限定社員やエキスパート社員を設けたことで、社員の勤務地の変更に対する希望が明確になった。このため、全域社員に対しては、より戦略的かつ機動的な配置転換や異動を実施しやすくなり、組織の活性化へとつながっている。

■エリア限定社員、エキスパート社員制度

限定社員制度	職務/役割	勤務地	等級制度	昇格	処遇
エリア限定社員 【勤務地限定】	全域社員と同等	転勤がなく、特定の事業所で勤務	8段階 （全域社員と同様）	管理職・役職者への昇格あり	全域社員の約9割
エキスパート社員 【職務限定】	コールセンター業務 （コミュニケーター）	転勤がなく、特定の事業所で勤務	等級制度なし	管理職・役職者への昇格なし	拠点別の固定給

Ⅲ. 今後の展望

同社は、待遇などに不安を抱えている社員に対して、その水準やキャリアのロードマップを示すことができたと感じている。一方、今後エリア限定社員、エキスパート社員を含め、すべての雇用形態において統合的な人材管理・人材配置の体制構築が求められる。

育児や介護などの事情を抱える社員にとって、エリア限定社員、エキスパート社員の制度は働き続けるための有効な選択肢となっているため、これからも制度の運用改善に努めていく。