

経営と雇用の両立を考える取り組み

楽天ソシオビジネス株式会社
川島 薫

プロフィール

川島 薫

東京都品川区出身。

生後半年、先天性両股関節脱臼と診断を受ける。1980年、教育事業出版社の経理業務に従事しその後1985年出産を機に主婦業に専念。1999年、某空調メーカーのコールセンターのSVとして8年勤務した後、CADの訓練校に入学。訓練校の先生の薦めで障害者就職面接会に参加し楽天と出会い、2008年楽天ソシオビジネス入社。

2013年取締役。

2018年副社長就任。2019年6月代表取締役就任。



トライアル雇用で精神障がい雇用が大幅増

—採用面では、どのようなことを意識しているのでしょうか。特に「働く人材」の獲得に興味があります。

面接は3回行い、三次面接には私も入ります。職務経歴書も参考にしますが、個人的にはそれほど重視していません。仕事で頑張ってきたこと、大切にしていること、気をつけてきたこと、障がいのことなどを、遠慮せずに話します。



そして、子どもの頃の話ですね。どのようなお子さんだったのか、ご両親から障がいについてどのような説明を受けているのかなど。休みの日の過ごし方を話してもらったこともあります。「言いたくないことは、黙さなくていいよ」と相手を気遣いながら、マニュアルにはないところでの人らしさを見つけていきます。

じっくりと話を聞いていると、上司とうまくいかなかったんだな、会社に不満があったんだな、と

ということがわかってきます。他責にしがちな人は当社に来て不満が募ると思うので、採用には至らないですね。

乱暴な言い方をすると、当社は「自分の給料は自分で稼ぐ」という考えなので、自律が最も大切になってきます。やりたいことがある、会社に入って自分を成長させたい、などと目をキラキラと輝かせて話

日本の人事部掲載



日経Woman掲載



2018年6月出版



ガイアの夜明け

シリーズ「人生が変わる働き方！ 2」

2019年7月2日放送



会社概要

会社名

楽天ソシオビジネス株式会社 Rakuten Socio Business Inc.
(楽天株式会社100%出資子会社)

設立

2007年12月5日

代表者

代表取締役社長 川島 薫

主要取引先

楽天株式会社、楽天各グループ会社、各省庁

本社所在地

東京都世田谷区玉川一丁目14番1号 楽天クリームゾンハウス

拠 点

仙台支社 (仙台市宮城野区)

大阪支社 (大阪市北区)

広島支社 (広島市南区)

磐田工場 (静岡県磐田市)

従業員数

237名 (2020年11月現在) 雇用率 2.31%
雇用実績 : 上肢下肢、内部、聴覚、視覚、知的、精神、発達、その他

企業理念

楽天グループは、「イノベーションを通じて、
人々と社会をエンパワーメントする」ことをミッションとしています。

ユーザーや取引先企業へ満足度の高いサービスを提供するとともに、
多くの人々の成長を後押しすることで、社会を変革し豊かにしていきます。

「グローバルイノベーションカンパニー」であり続けるというビジョンのもと、
企業価値・株主価値の最大化を図ってまいります。

日本を元気に！世界を元気に！

様々なサービスを展開

Rakuten
UN-LIMIT 2.0



スマホプラン料金 **一年無料**

※通話料等は別
※条件あり

契約解除料なし

ようこそ楽天市場へ 会員登録で楽天スーパーポイントが貯まる、使える。



事前エントリー受付中!

ポイント最大 **44倍**

お買い物マラソン

[予告]
7/4(土)
20:00
スタート



R SPU!

楽天市場のお買い物が
ポイント **16倍** 最大

勝ったら倍

楽天イーグルス祝勝利
エントリーでポイント

2倍



Rakuten Point Card



R
POINT

R
Edy

Rakuten
UN-LIMIT 2.0

プラン料金

一年無料

300万名対象^{※1} プラン料金 2,980円/月

※通話料等は別費用

日本全国どこでも
データ使い放題^{※3}

楽天回線エリア

高速で完全使い放題

パートナー回線エリア

データ容量5GB/月

超過後は最大1Mbpsで使い放題^{※4}

※完全使い放題は、楽天基地局に接続時。

公平にサービスを提供するため通信速度の調整を行うことあり

Rakuten Linkアプリ

国内通話
かけ放題^{※5}

※アプリ未使用時30秒20円

海外66の国と地域

グローバル
無料^{※6}

データ容量2GB/月・SMS^{※7}

※2GB超過後は最大128kbps

※国際通話は従量課金

楽天ソシオビジネス株式会社のミッション

Rakuten Socio Business

.障がい者雇用を推進し社会に貢献できる
企業として成長する

.障がいのある方に成長の機会を提供し
その結果事業としての成功を果たす

特例子会社設立当初

2007年04月 楽天株式会社人事部内に障がい者雇用室を設立
 2007年12月 楽天ソシオビジネス株式会社 設立
 2008年08月 特例子会社認定

【当時の状況】
 楽天グループ社員：約3,000人
 当時の法定雇用率：1.8%

54名の採用を急いでいた

【当時の募集要項】
 業務内容：一般事務作業
 応募条件：パソコンのキータッチが出来る程度であれば可
 福利厚生：社員食堂での食事無料
 職場環境：バリアフリー整備済み

1 . 採用の壁



Aさん 男性、40代

障がい：アスペルガー症候群

とても神経質 世話好き、話し好き パソコンが得意



一緒に仕事をする上で配慮すべきことはございますか？



ある程度は配慮致しますが、仕事の状況を見ながら、都度相談をして行きましょう。



私たちと一緒に頑張りましょう。

緊張が続くと体調が悪くなるので、座席は人が少ない場所を希望します。できればお昼休憩とは別に、疲れを取るために15分ほど休ませて頂けますでしょうか？



わかりました。よろしくお願いします。



1 . 採用の壁



Aさん、入力確認業務をお願いします。今後この業務は〇〇さんが担当です。他にも仕事があるので、終わったら声をかけて下さいね。



可能な範囲でお願いします。慣れてきたら少しスピードを上げて行きましょう。

人事担当者も本人の気持ちを優先に考えていた。
1ヶ月経っても、仕事のスピードが上がらないことに疑問を感じ、席に見に行くと・・・上司が近くにいることも気づかないほど、ネットサーフィンに夢中になっていた。



Aさん、仕事をしましょう。仕事に関係ないサイトは見ないでくださいね。

はい、わかりました。焦ると冷や汗が止まらなくなるので、ゆっくり確認しながら対応させて頂いてもよろしいでしょうか？



今、15分休憩なので見ていました。



1 . 採用の壁



Aさん、15分休憩は身体を休めるために必要だと聞いていました。パソコン見てられるなら、まだ頑張れますよね？

でも・・・疲れてしまうので・・・



面接でもお話ししましたが、みんなと協力して真面目に取り組んでくれる方と私たちは働きたいと考えています。Aさん頑張れますか？

わかりました。頑張ります。でも、席は変えて欲しくない・・・



これからは、15分休憩は取らずに頑張りましょう。よろしくお願いします。

はい・・・



資料セット・封入・封緘・発送業務でのミス



〇〇さん、先日、入会申込書の発送業務を20件お願いしましたが、肝心な申込書が入っていなかったとお客様からクレームがありました。今後気をつけて下さいね。



最近、夜遅くまでゲームしてて寝不足なんだよなあ。体調悪かったことにしておこう。

あの日、ちょっと体調が悪くて・・・前日あまり眠れなかったんです。資料発送を一人でやるのは、すごく緊張するんです。緊張するとストレスが溜まるし、本当に辛かったです。あ、でも気をつけます。



体調が悪かったのですね。そのような時は、みんなで協力すれば良いので早めに相談してくださいね。明日からBさんにも手伝ってもらいましょう。



15分休憩も取らなくなったし、緊張感からの寝不足なのかな？体調崩されても困るし、あまり負荷をかけるのはやめよう。



Bさん

Bさん、お話しって何でしょうか？



課長

Aさん、資料発送のときウトウト居眠りしていて、時間ギリギリに慌てて発送してミスをしたんです。体調が悪くなるとかじゃなく、最近、ゲームにはまっていて夜遅くまでゲームをしているって言ってました。それなのに、何で私が手伝わないといけないんですか？私はもっといろいろな仕事がしたいです。この先を考えると不安で仕方ないので、会社を辞めさせてください。

このままでは優秀な社員がどんどん辞めてしまう。どうすれば良いのか・・・



課長

障がい者だからの目線で考え過ぎなんじゃないですか？出来なくて当たり前ではなく、社会人なんだから自分の仕事に責任を持つのは当たり前で、社員へ会社の方向性を示すべきだと思います！

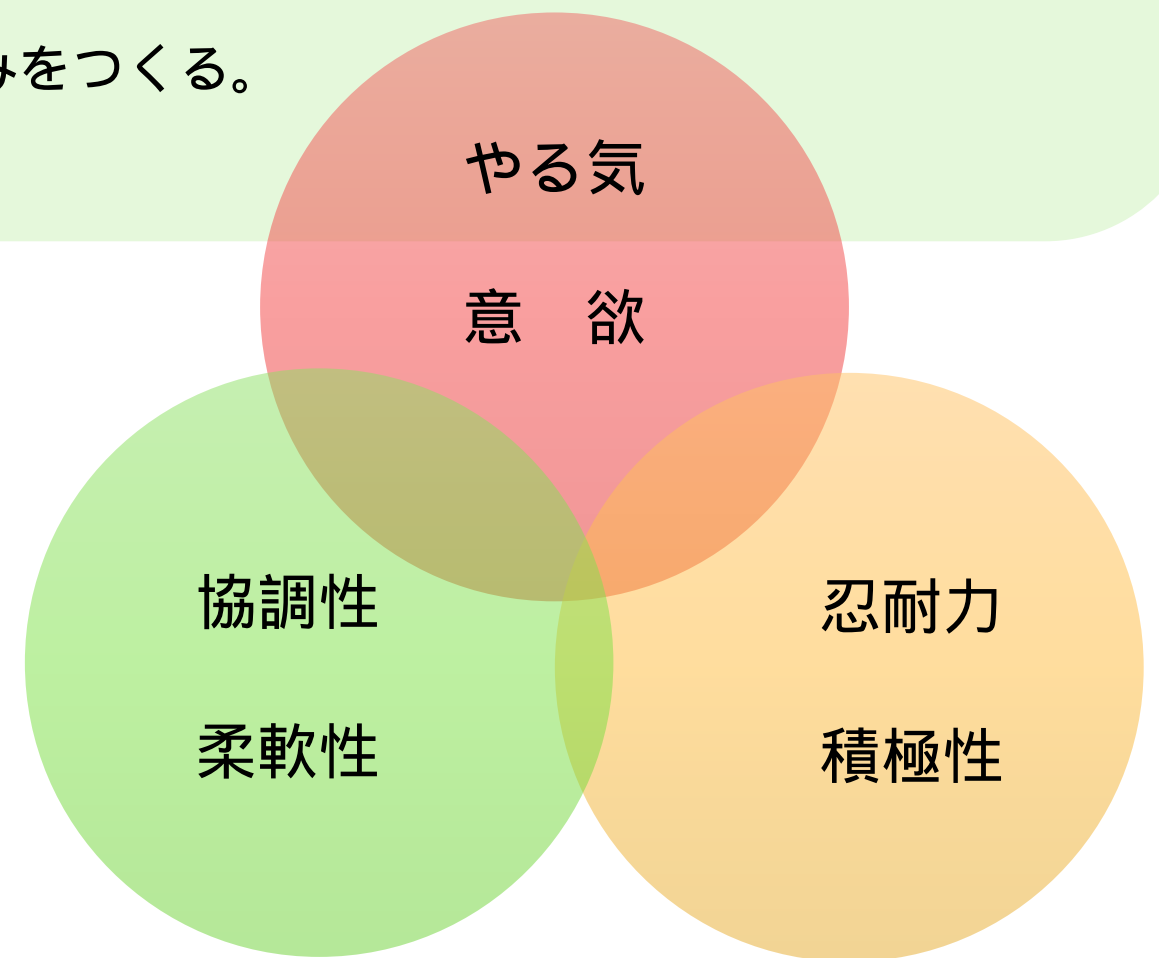


Bさん



戦力となる社員を育て業績をあげるためには 会社の目指すところを共有する「意識の統一」が必要

- ü ビジョンの共有
価値観の違いがあることを念頭においたうえで、「社会人としての認識の統一」を図る。
- ü 人材のマッチング
障がい特性を理解した上で、働くモチベーションを確認する。
- ü やりがいを持たせる
仕事に責任感を持たせる環境をつくる。
- ü 自立経営
柔軟な組織にするためには親会社に管理されない仕組みをつくる。



企業として必要な人材要素

障がい者が活躍できる会社へ 黒字化を決意表明（2012年）

親会社への提案

業績が上がれば給与も上げると約束してください

当時、楽天から人件費の補填を受けており、これを超える業績を出すことを公言した。

対価のシステムを導入

会社の業績を上げ、お給料を上げるのシステムを検討

- ・ 事業部別PL導入
- ・ 人事評価制度
- ・ 研修制度

社員への共有

「人事評価制度」の導入

仕事に責任と誇りを持ち、成果報酬を得られる会社にしよう！

自分たちの給料は自分たちで稼ぐ！

独立採算制へ



- ・ 特例子会社とはいえ、グループ会社の一つであること
- ・ 働く社員が活躍できる企業であること
- ・ 雇用のノウハウを蓄積し、強みを活かせる会社になること
- ・ グループに認められる存在となること

採用・評価

1. 法定雇用率達成への課題

◆法定雇用率の引き上げ 2013年 1.8%から2.0% 2018年 2.0%から2.3%へ

◆「精神障害者」の雇用義務化

2. 売り手市場において身体障がい者の枯渇

1. 法定雇用率達成に向けての対策

◆2011年 新卒採用スタート（大学生）

◆2012年 第2号職場適応援助者配置（ジョブコーチ）

◆2013年 知的障がい者インターンシップを経て採用（中途）

◆2015年 特別支援学校からの採用スタート

◆2015年 アスリート採用スタート

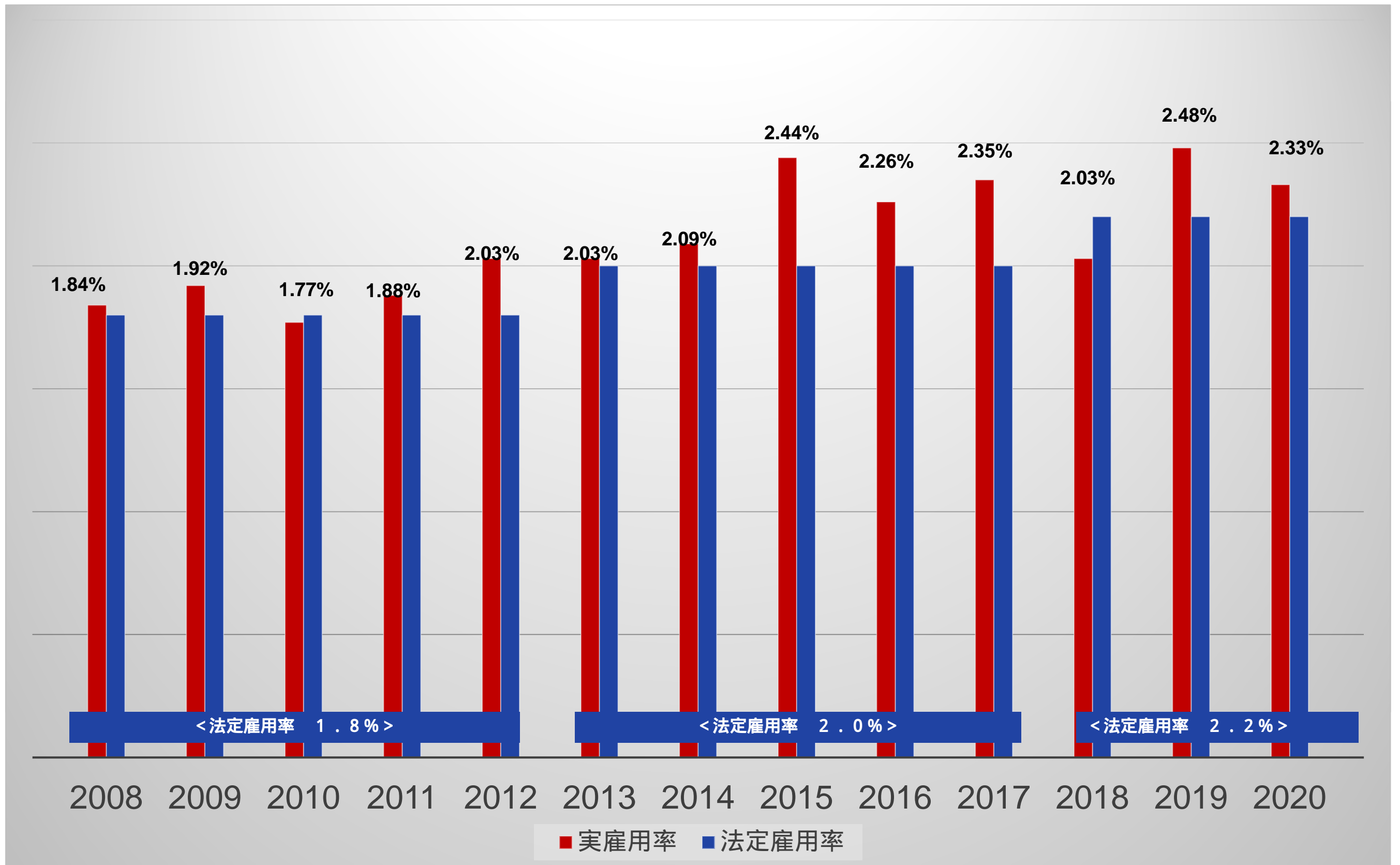
2. 精神障がい者の雇用拡大

◆2015年 精神保健福祉士採用

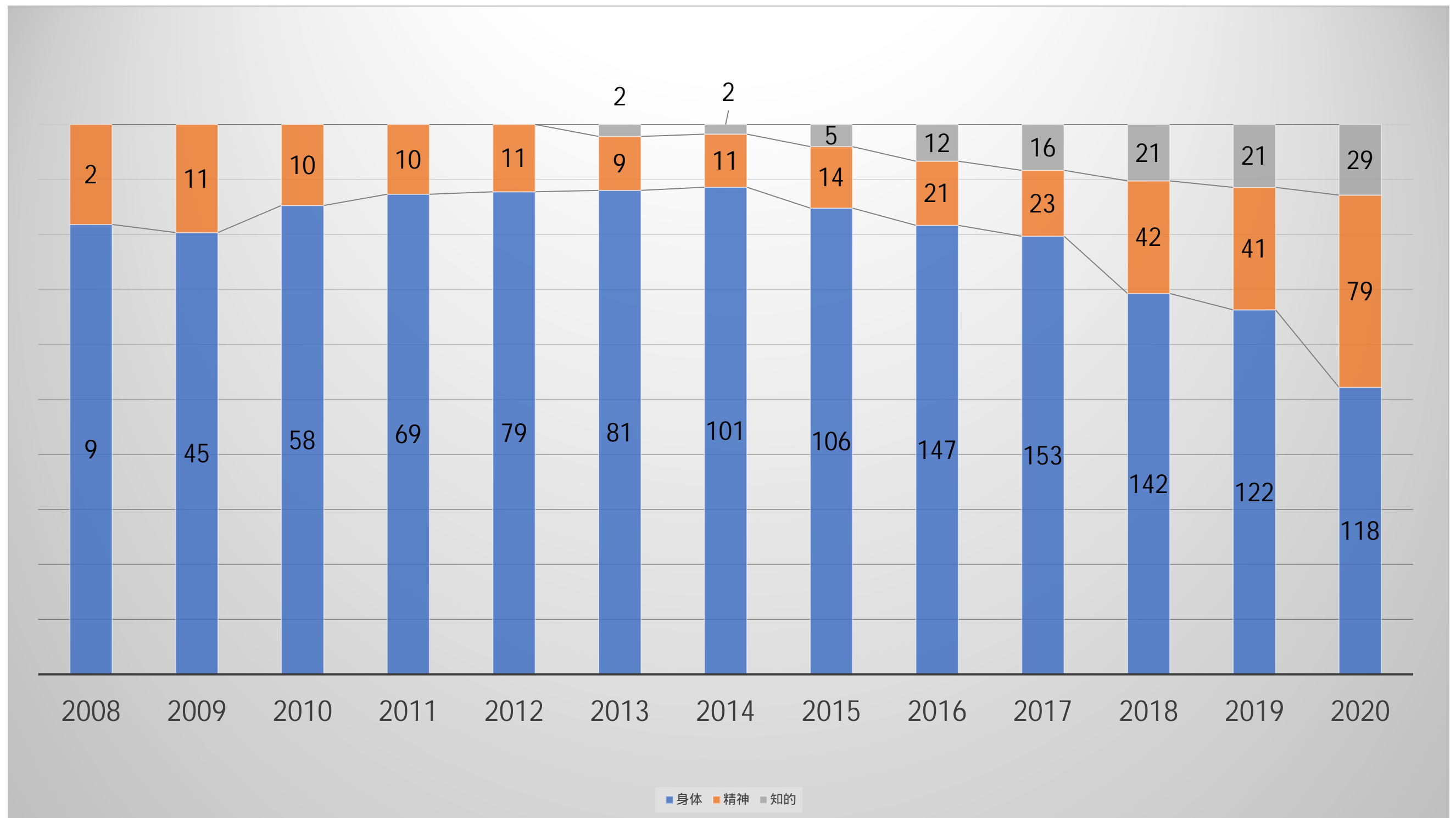
◆2016年 精神・発達障がい者トレーニング室設置（本社）
（採用から定着までを有資格者が行う）

◆2020年 精神・発達障がい採用を地方へ拡大

障がい者雇用率推移



手帳別人数



設立当初は身体障がい者の方が多かったが、社会の変化とともに精神・発達障がいの方の入社が増加の傾向にある。

採用部門の組織体制について

障がい別に採用担当を配置している

雇用推進グループ

採用担当

身体障がい者・健常者の採用

定着支援グループ

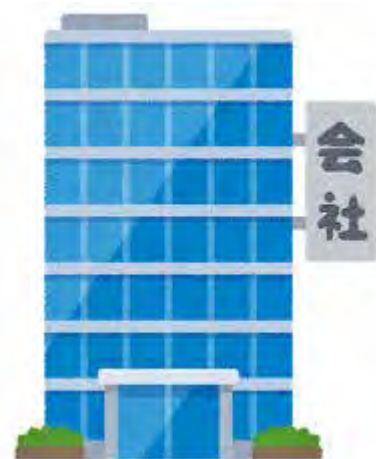
知的専門支援

特別支援学校実習受入れ・ジョブコーチ

精神専門支援



支援機関からの実習受入れ・定期面談・個別面談

定着支援グループ発足背景



- | 支援機関との関係性がなかった
- | 仕事のミスマッチ
- | 障がい特性の理解や知識不足

- | 有資格者による専門チームを発足させる（精神保健福祉士）
- | 実習・トレーニング期間を設ける
- | 障がいに対しての勉強会を実施する（管理者）
- | ミスマッチの防止
- | 支援機関との連携



実習～トライアル雇用

実習（10日間）

対象

発達障がい者、精神障がい者 6h以上勤務、通勤1時間以内の方

個別見学
職場見学会

実習エントリー

体験実習前面談

体験実習

終了

次のステップへ

トライアル雇用

期間中、業務遂行が困難であったり、体調管理が難しい場合は終了となることもある
あくまでも就労に耐えられる体力、集中力があるか見極める期間

トライアル雇用（3か月）

- ・適性を見る
- ・会社に慣れる
- ・会社のルールを覚える

- ・アセスメント
- ・マッチング

役員面談

本採用

1.5ヶ月

1.5ヶ月

配属予定チーム

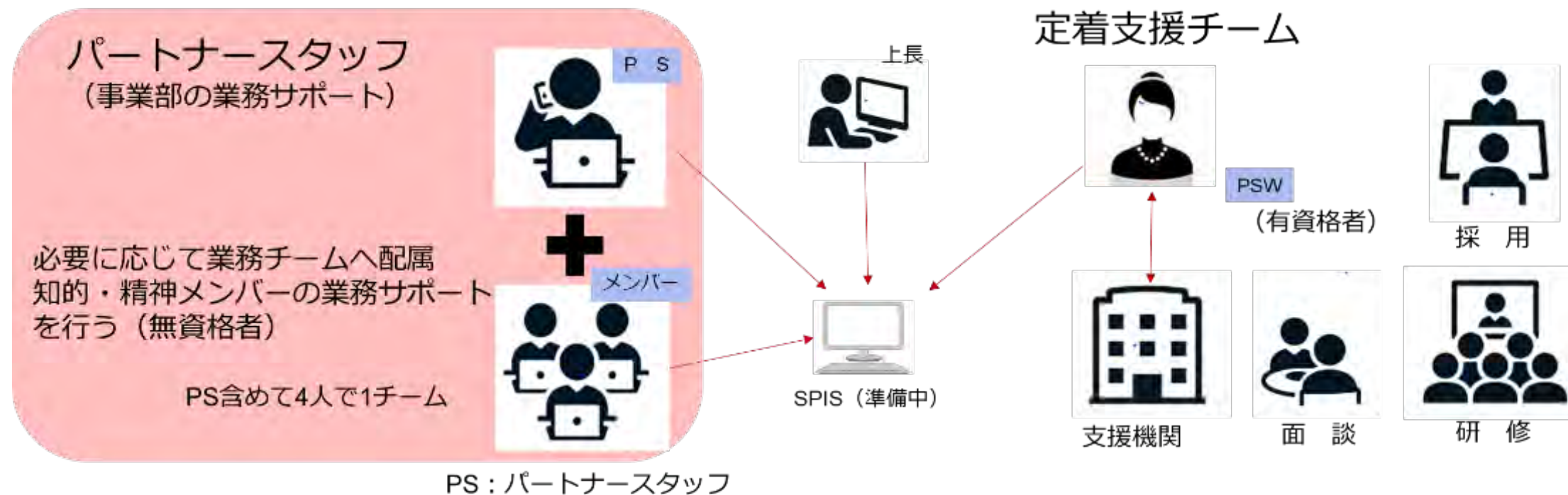
実習 Schedule

	1週目			2週目		最終日
9:00 ~ 12:00	朝礼 PC入力業務 初日のみガイダンス有		週 末	朝礼 PC入力業務 ファイリング業務など		
12:00 ~ 13:00	昼休憩			昼休憩		
13:00 ~ 15:00	PC業務	PC業務 ファイリング業務 など		PC業務 ファイリング業務 など		
15:00 ~ 16:00		ビジネス 基礎学習 (問題解決法)		ビジネス 基礎学習 (プレゼン)	適性検査	振り返り
16:00 ~	業務日報記入			業務日報記入		

定着支援グループ発足後の雇用実績（2017年～現在）

エントリー数	採用	退職
388	71	10

サポート体制



定着支援チームの役割

知的支援担当	支援機関担当	精神定着支援	研修
<ul style="list-style-type: none"> 採用担当 情報共有 会社説明会 学校との連携 ジョブコーチ 	<ul style="list-style-type: none"> 採用面接 会社説明会 助成金手続き 	<ul style="list-style-type: none"> 面談 PSとの連携 支援機関と情報共有 	<ul style="list-style-type: none"> 当事者研修 障がい理解のための勉強会開催

事例

入社年月日	2018年9月1日
障がい内容	アスペルガー症候群
障がい特性	マルチタスクや急な変更点が不得意、感覚過敏等
前職までの経験	大学卒業後、複合機販売会社にて営業事務やデータ作成等
現在の仕事	中途入社に関わる業務（保険証作成のためのデータ作成・再鑑、問い合わせ対応、入社書類の受領や管理等）アルバイト入社・退職に関わる業務（問い合わせ対応、書類受領や管理等）
ソシオに入って感じたこと	自分の得意なところを活かして仕事ができ、以前よりそのあたりの自信は持てるようになりました。
トライアル雇用を利用したの入社について	トライアル雇用は会社に慣れるという部分で有用だと思います。定着支援や面談はあって本当によかったです。
今後の目標	業務フローがなかなか安定しませんが、整理しつつできることを増やしていきたいです。

事例

入社年月日	2019年2月1日
障がい内容	ADHD
障がい特性	マルチタスク、数字を取り扱う作業、臨機応変な対応、論理的な思考・説明が苦手
前職までの経験	接客販売、役所での事務作業(書類作成)
現在の仕事	郵便配達や契約書のPDF化、会社内のEV停止階サイン変更など、多岐にわたって業務をしており、毎日社内中を動き回っています
ソシオに入って感じたこと	支援機関で「障がい者雇用では付きっ切りで、作業を見守ってくれたり、苦手なことは配慮してくれる」という説明を聞いていたのですが、ソシオでは一人ひとりが自立して仕事をしており、「普通の会社と同じ」という印象です。実際に働いてみても、自分の障がいを良い意味で感じることなく、自分らしく働いています。
トライアル雇用を利用したの入社について	この制度は本採用に至るまで時間はかかりますが、良かったと思います。また、現在も定着支援が入ることによって、不安や悩みがあったときに、すぐに面談してもらえるので、心身のコントロールが適宜出来ていると思います
今後の目標	今後も心身安定して勤務していければと思います。また、新たな業務にもどんどん挑戦して、出来る業務を増やし、成長していきたいと思います。

事例

入社年月日	2019年7月1日
障がい内容	ADHD(注意欠陥・多動性障害)
障がい特性	感情のコントロールが苦手・忘れ物やうっかりミスが多い等
前職までの経験	大学生時代にアルバイトとしてファミリーレストラン(フロント業務)で1年3か月、カードゲームショップで1年8か月勤務
現在の仕事	メールセンターのカウンターに出でのユーザー対応(社員証の受渡等)やPCも使用した宅配便・郵便・社内便の管理など、多岐にわたる業務。
ソシオに入って感じたこと	障害があるから出来ないと考えるのではなく、何が出来るのかを特に大切にしている会社だと感じています。私も様々な業務を経験させて頂き、出来る仕事の幅が広がって自分に自信が持てるようになりました。ソシオで働く仲間たちは誰もが輝いていて、皆さん尊敬しています。私も日々向上心を持って業務に励むことが出来ています。
トライアル雇用を利用したの入社について	実習・トライアルはチームで行う業務がメインだったため、協力して業務を達成する楽しさを知ることや、会社でのコミュニケーションの取り方を実際に学ぶことが出来る、本当に良い機会だったと思います。面談では不安な点の相談だけではなく、出来たことや反省点を報告することで、気持ちが楽になったりモチベーション維持に繋がりました。
今後の目標	業務全体を通してさらに成長し、より会社の役に立つ社員になることが目標です。ソシオのことが大好きなので、今後も是非ソシオで働かせて頂きたいです。

事例

入社年月日	2020年5月1日
障がい内容	うつ病
障がい特性	睡眠障害、無気力・・・過集中や業務トラブルが続き、毎日の予定が見えなくなると、心のゆとりが無くなり、徐々に発生する傾向
前職までの経験	防衛系の装置開発のSE業務を担当。客先対応・設計開発・試験・研究施策・プロジェクト管理など幅広く対応。慢性的な業務過多によってうつ病発症し、休職退職となった。
現在の仕事	・業務プロセスを自動化ロボット(RPA)開発。・視覚ハンディキャップ者のRPA開発方法提案・検討・業務プロセスを自動化(RPA)の能力向上
ソシオに入って感じたこと	障がい者を腫れ物とせず、仲間として暖かく迎えられ嬉しく感じました。また、福利厚生や配慮、精神的なフォローを適宜頂き、非常に働きやすさは感じています。周りの方も皆生き生きと働いていると思います。
トライアル雇用を利用しての入社について	職場の雰囲気や具体的な仕事内容など、実習では期間的に把握できなかったところが、トライアル雇用で理解できたため良い制度と思いました。また体験 トライアル 入社とステップが明らかになっているのも、自分の障害と向かい合いつつ・目標を立てやすかったです。
今後の目標	自分の障害特性が発生する業務負荷の閾値を把握しつつ、全体的なパフォーマンスを上げつつ・キープすること。 技術者(視覚・聴覚ハンディキャップ)間の知識・技術の橋渡しを行いながら、部のRPA技術の向上に貢献する

人事評価制度



パフォーマンス
(仕事の実績)

+



ビヘイビア (一般社員)
(仕事に対する姿勢)

コンピテンシー (管理職)
(楽天と同等)

評価スケジュール (年2回)

- 上期：前年10月～3月
- 下期：4月～9月

途中3ヵ月ごとに振り返り面談実施

期待行動

挑戦すること
自立すること
共生すること

ビジネスマナー

仕事の心構え
コミュニケーション
ルールを守る
礼儀・マナー
勤怠

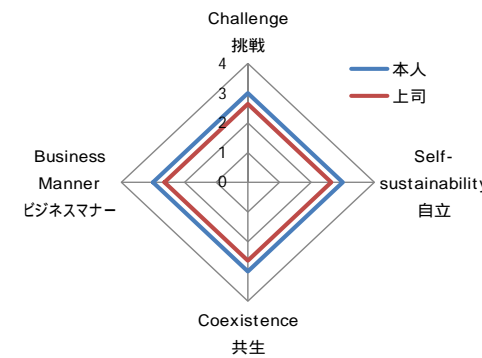
期待行動

行動	レベル				評価			上長評価との差分
	1	2	3	4	本人	上長1	上長2	
1 Learn with enthusiasm / 意欲的に学ぶ	指示を待つだけで、自ら行動しない。自分のできる範囲を超えて行動しようとする。	成長しようという意欲は見られるが、行動に結びついていない。	学習意欲・向上心が高く、意欲的に学び、変化を受け入れる。不慣れた仕事であっても自ら進んで対応する。	何でも意欲的に学び、変化を受け入れる。また、意欲的に学ぶ姿勢や行動が周囲にも良い影響を与えている。	2	2	3	0.5
2 Challenge with willingness / 進んで挑戦する	自ら進んで挑戦する意識がない。	自ら進んで挑戦する意欲はあるが、機会を逃らしてしまうことがある。	行動力があり、自発的に一生懸命仕事をする。不慣れた仕事や苦手な仕事でも、自ら進んで様々なことに挑戦している。	自ら進んで様々なことに挑戦している。また、進んで行動する姿勢がチームや会社にも良い影響・結果をもたらしている。	3	2	3	-0.5
3 Solve the problem / 問題解決する	問題解決の意識がなく、をよとして行動するため議もない。							
4 Aspire the accomplishment / 成果を志向する	高い目標を持つことや成ることに消極的で、現る傾向がある。							
5 Accept responsibility / 責任を引き受ける	与えられた課題に対し、事者として捉えることがで回避的な行動をとってやができない。							
6 Accomplish thoroughly / 徹底してやり遂げる	やり遂げようとする意欲がも伴っていない。							
7 Always improve / 常に改善する	現状の課題を把握するたため、改善につながらない。							
小計								

左のレベルを確認し、自己評価を本人欄に4段階

得点	本人評価 (平均)	上長評価 (平均)
ビヘイビア	3.0	2.6
コンピテンシー	3.0	2.6
総合評価	3.0	2.6

【評価の見方】
期待行動 挑戦、自立、共生の各合計平均点
ビジネスマナー ビジネスマナー合計平均点
総合評価 + の総合評価



本人コメント

上長コメント

上記内容について確認しました

日付 年 月 日

署名

ビヘイビア項目

一般社員

挑戦	<ul style="list-style-type: none">• 高い目標を持つ• 新たなことにチャレンジする• 徹底してやり遂げる（あきらめない）
成長	<ul style="list-style-type: none">• 社会人としての自覚を持つ• 目標達成する努力をする• スキル / キャリアアップを考える
自立	<ul style="list-style-type: none">• 当事者意識を持つ• 自発的、主体的に行動する• 仕事に責任を持つ• 時間、納期、約束を守る
共生	<ul style="list-style-type: none">• 情報を共有する• 同僚と共働する• 親しみやすい態度を取る• 誠実で信頼される

期待行動とビジネスマナー

「期待行動」は、ソシオビジネスの社員に求められる3分類21項目の行動により、「ビジネスマナー」は、社会人として必要な5分類17項目により定義されています。

社員に求められる21の期待行動



期待行動とビジネスマナー

社員に求められる17のビジネスマナー

仕事の心構え

指示を受ける時はメモを取り、不明な点はその場で確認している

業務連絡を見落とすことなく対応している

注意されたことは二度と繰り返さないようにしている

ミスをした場合関係者に素直にお詫びを言っている

始業5分前には着席し、始業時刻までに仕事を始める準備が完了している

遅刻・欠席・早退等の連絡を、正しく行っている

休暇を取る際はスケジュールを調整して仕事に支障のないようにしている

突発的な欠勤・遅刻・早退が極力ないよう自己管理に努めている

業務時間中は業務に集中し、業務以外の事を行っていない

コミュニケーション

誰に対しても進んで元気に挨拶ができる

返事がきちんとできる

周囲に対する気遣い・気配りが出来る

ルールを守る

整理整頓を徹底している

ハウスルール・セキュリティルールを理解し、実行している

礼儀・マナー

正しい敬語を使うことができる

お客様に好感を与える応対ができる
(接客・電話・メール)

社会人としてふさわしい身だしなみ・
服装を心がけている

勤怠

ビヘイビア評価基準

1次評価の絶対評価は以下の通り1から4の4段階！

3以上がビヘイビアが達成されている状態です。**4**については、自身の達成だけでなく、周囲のメンバーの達成にも貢献している状態です。



4

定義されているビヘイビアについて問題なく安定的に達成し、周囲にも達成に向けた行動を促すことができる

3

定義されているビヘイビアについて自ら積極的に行動し、問題なく安定的に達成している

2

定義されているビヘイビアの意味を理解し、達成したい意思もあるが、行動や結果に結びついていない

1

定義されているビヘイビアの意味が理解できていない
／自ら進んで達成しようとする意思が見られない

人材育成の壁

Aさん、他にも仕事の依頼がありましたので、来週から資料発送の他に入力業務もお願いします。



いや・・・今の仕事もやっと慣れたところなので、ちょっと不安です。

私もサポートしますので、安心してください。それにAさん、人に教えるのがとても上手だと思います。先日もCさんに分かりやすく教えていたので、Cさん喜んでいましたよ。他のメンバーに仕事を教えたり、進捗管理などもしてくれると大変助かるんですが・・・やってみませんか？



教えるのが上手だななんて・・・でも嬉しいです。みんなが終わったのを確認して報告すればよろしいでしょうか？

はい。メンバーが報告しやすいように、席もメンバーの間に移動しましょう。



はい、わかりました！



Aさん



Aさん



Aさん

人材育成の壁

Aさん、お話しって何ですか？



ソシオに入って10年経ちました。先日、勤続表彰もいただきありがとうございました。いろいろな事を経験させて頂き、ソシオで頑張ってきて良かったと思っています。ソシオでの経験を活かして他の会社でも頑張ってみたいので辞めさせてください。

それは残念ですが、Aさんが自信をつけてチャレンジしてみたいと思うことは素晴らしいことです。頑張ってくださいね。



はい！ありがとうございます。頑張ります！

入社当時は、理由をつけてサボることばかりでしたが、責任を持たせたことで逆に他のメンバーに自分の仕事を取られる恐怖を感じ、一生懸命取り組むようになりました。障がい特性上、常に不安を感じるのは何年経っても変わりませんでした。話を聞いてあげたり褒めてあげることで安心して取り組めており、会社の戦力へと成長したAさんでした。



業務別障がい内訳

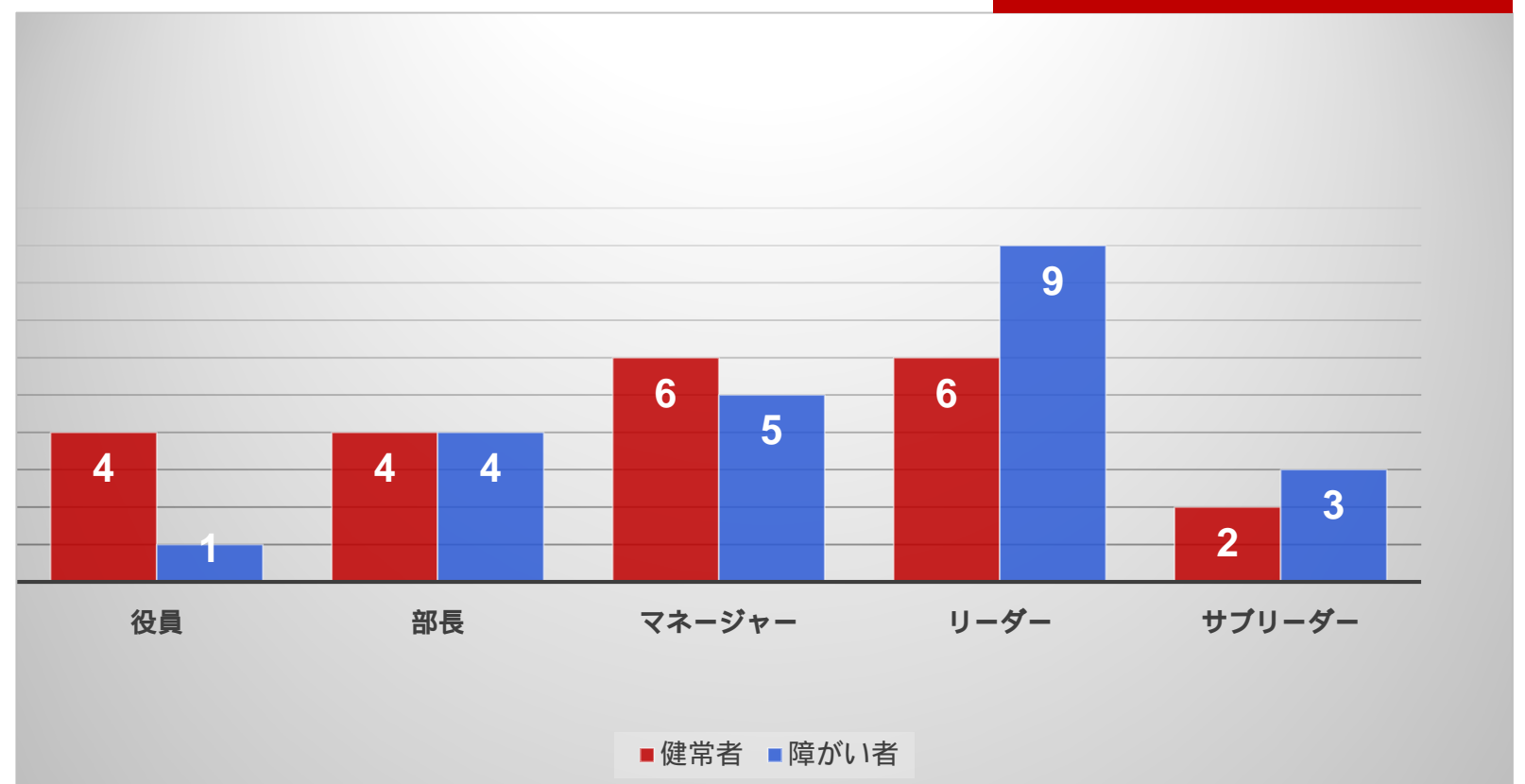
障がい内容で業務を決めるのではなく適正に合わせて配属先が決定されます

障がい者雇用率 % (2020年11月現在)

部門	知的	肢体	聴覚	視覚	内部	その他 (身体)	精神 発達	小計	健常者	計
マネジメントサポート部門 (バックオフィス) トライアルを含む	2	5	1	1	2	0	5	16	18	34
HRサポート部	0	2	5	0	5	1	25	38	9	47
ビジネスサービス部	2	0	0	0	5	0	16	23	9	32
コーポレートサービス部	13	1	3	0	2	0	8	27	3	30
印刷事業部	2	0	1	1	1	0	5	10	2	12
マーケティングサービス部	0	4	8	0	4	1	8	25	2	27
テクニカルサービス部	0	3	1	5	0	0	1	10	1	11
エリア事業部	0	6	3	0	6	1	2	18	7	25
ソシオ運営事業部	4	3	0	0	2	0	7	16	8	24
合計	23	24	22	7	27	3	77	183	59	242

役職者内訳

障がいの有無関係なく、個々の能力に合わせて、キャリアアップできる環境を整えています。



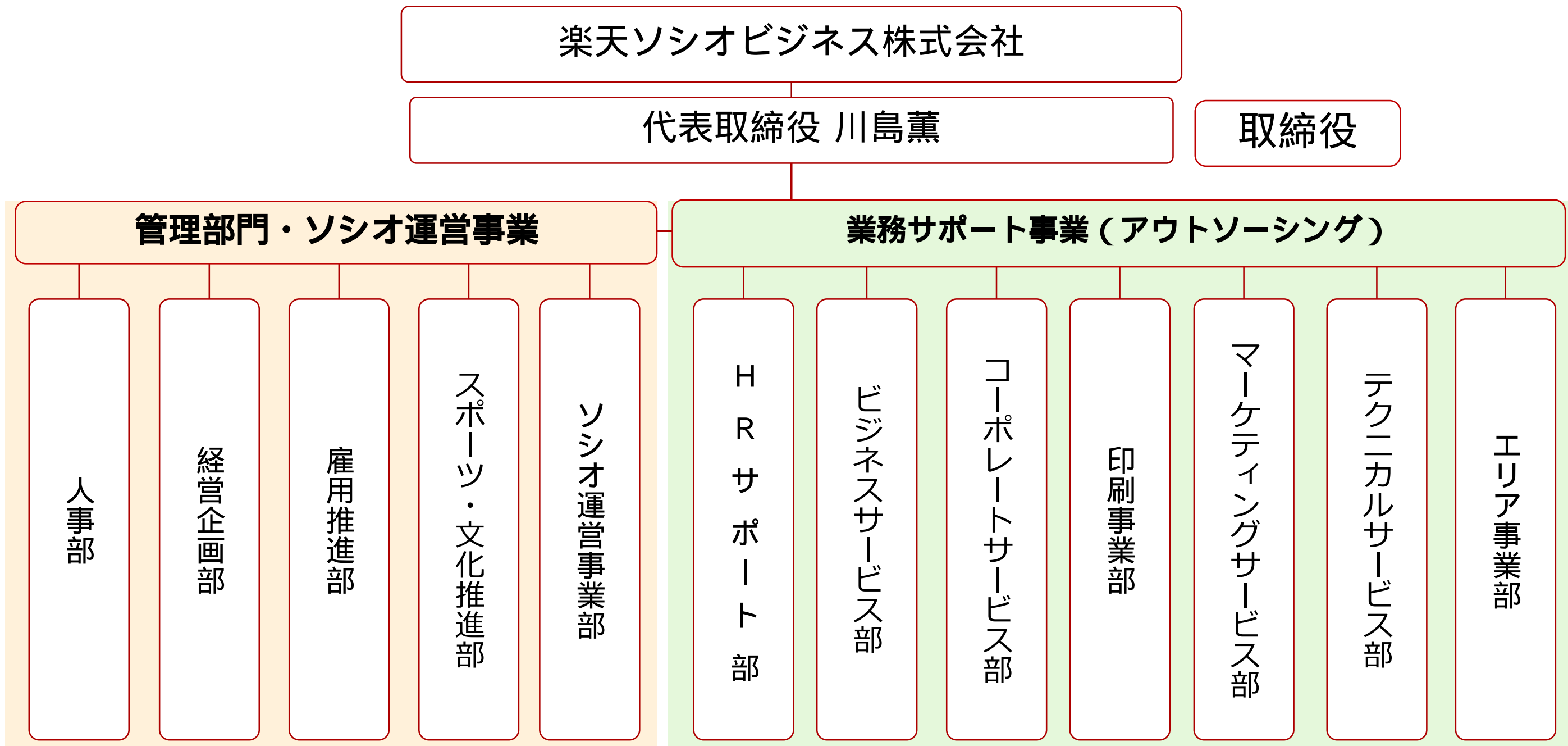


事業内容の紹介

楽天ソシオビジネスの業務について

- シェアードサービス
- 独自事業

全社組織図

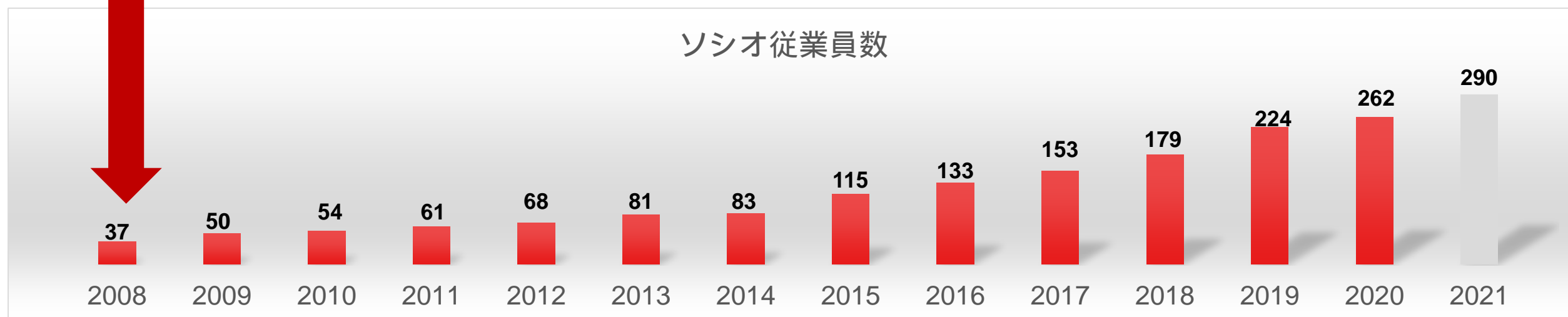


	2007年	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
業務受託		レビュー監視業務受託(仙台) PCサポート業務受託(コールセンター、PC配付・回収、キッティング) 楽天市場データ抽出業務受託	メールセンター業務受託 印刷業務開始 広報クリッピング業務受託	人事関連業務受託(入退職、社保、証明書発行、持株、SO、健康診断など) みんなの就職活動日記掲示板更新業務受託	請求書発送業務受託 経理申請チェック業務受託 採用管理業務受託 楽天ポイント付与業務受託 メルマガ配信業務受託	TOEIC運営業務受託 楽天グループ内 各種業務受託(教育研修サポート、ファシリティ関連業務、Web関連業務など)					

レビュー監視：仙台9名
PCサポート：5名
市場データ抽出：2名
全員にアサインできる業務はなかった



仕事がない社員はタイピング練習などをしていたことも・・・



予定

黒字にするための工夫

「自分たちでできる業務を探す」という発想をもって楽天グループ全体に、業務委託してもらう営業活動を強化

シェアードサービス

グループ各部署の人事・総務業務を集約し一括管理

2008年 PCサポート業務

2009年 メールセンター業務（総務）・資料発送業務

2009年 人事関連業務（入社・退職書類受付）

2010年 経理申請チェック（立替金書類受付）

専門性の高い分野への挑戦

独自オペレーションの確立、研修を通じた社員育成

2012年 TOEIC運営業務

2012年 編成業務

独自事業への挑戦

障がいや特性に応じた業務分担

2015年 店舗運営（コンビニ）

2015年 野菜栽培（植物工場）

2019年 店舗運営（ベーカリーカフェ）

Service Catalog A.人事関連業務

業務カテゴリー	業務内容	業務単価	
人事 関連業務	採用 関連業務	面接日程調整・採用システム代理登録 Agent実績管理	3,000円/時間 
	人事 関連業務	入退社書類取りまとめ・社会保険 年末調整関連業務	
	研修 関連業務	スケジュール管理・各種案内 受講促進等 事務局関連業務	3,000円/時間
	経理 関連業務	支払関係代理起票・申請書類受付 入金消込	


- ・ 食事券配布対応（進捗管理・問合せ対応）
- ・ 社宅関連の手続き（進捗管理・問合せ対応）
- ・ 楽天福利厚生に関する精算手続き窓口証明書の発行
- ・ 健康診断・インフルエンザ予防接種の案内や進捗管理
- ・ 持株会、ストックオプション手続き窓口

Service Catalog B.総務/庶務/印刷 関連業務

業務カテゴリー	業務内容	業務単価	
総務 関連業務	印刷 関連業務	資料印刷（片面白黒） ポスター印刷（A2サイズ）	5F 1, 
	ファシリティ 関連業務	社内清掃 産廃手配・清掃手配	1,500円~/時間 
	オフィスサポート 関連業務	社給携帯・常備品等の購買品管理 社員証発行等事務処理	
	物流 関連業務	メールセンター窓口業務 郵便・宅配便の発送代行	




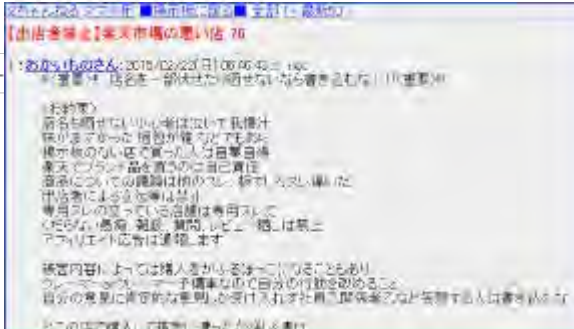
- ・ 入退社処理、袖机・キャビネット管理、作業届申請処理、ファシリティ関連調整業務
- ・ 文具、封筒類の購入配布、封筒類の在庫管理、社給携帯の購買
- ・ トイレやパントリー、会議室を巡回しての備品の補充
- ・ 社内イベントや決算説明会など外部の方を招いてのイベントでも会場設営から誘導、ELV案内

Service Catalog C.編成・開発 関連業務

業務カテゴリ	業務内容	業務単価	
編成・開発 関連業務	編成 関連業務	Webページ新規作成・デザイン業務 Webページ更新・バナー更新	  4,500円/時間
	開発 関連業務	RPA導入・業務改善ツール開発要件定義 開発・テスト・リリース・保守	
	マーケ 関連業務	ポイント付与 メルマガ配信設定・キャンペーン抽選	4,500円/時間
	審査 関連業務	加盟店信用調査・取引先反社チェック	 

- ・ 楽天のサービスにお申込の店舗様情報精査や反社チェックなどの審査業務、ユーザーへのポイント付与
- ・ データおよび業務解析
- ・ データベースを使用したシステム開発

Service Catalog D.各種事業 関連業務

業務カテゴリー	業務内容	業務単価	
事業 関連業務	申込処理 関連業務	WEBAPIテスト店舗構築 楽天ペイ申込み処理	
	サイトパトロール 関連業務	各種レビュー・2ちゃんねる・Twitter 等監視業務	
	IP試験 関連業務	TOEIC IP試験の一連手記 スコアモニタリング	
	入力 関連業務	データ入力・集計・アンケート結果入力	

- 商品登録業務
- 画像チェック業務

業務紹介 < ソシオ運営事業 >

ショップ運営

< コンビニエンスストア >



業務内容

- ・レジ対応（楽天Edy・カード決済のみ）
- ・品出し・清掃・発注・売上管理
- ・焼き立てパンの製造/販売
- ・移動販売

< クリーニング >



業務内容

- ・クリーニング受付/返却
- ・タグ付け
- ・自席まで配達（希望者のみ）

業務紹介 < ソシオ運営事業 >

ショップ運営

< ベーカリーカフェ >



障がい者総合サポートセンター さぽーとぴあ内にオープン。
福祉と企業がコラボした取り組み

営業時間：10:00～17:00 月曜日～金曜日



まちかど News

地元の方に愛されるカフェに

おいしい
パンとコーヒーを
用意しています

さぽーとぴあ1階に地域交流カフェがオープンしました！イチオシは店内でつくられている焼き立てパン。「このパンはとってもおいしいのよ。お店の雰囲気は良いし、このお店ができて幸せ！」と笑顔で話すお客さんも。皆さんゆったりと過ごされており、とても温かな雰囲気でした。

店長さんは「地元の方に愛される、アットホームでゆっくりできるカフェを目指しています。このカフェがきっかけとなり障がいへの理解も進めばと思います。」と話します。地域の憩いの場となっているカフェ。皆さんも足を運んでみませんか。



すまいるブレイクCafe&BAKERY
営業時間 午前10時～午後5時(月～土曜)
中央4丁目30-11 さぽーとぴあ内

植物工場（静岡県：磐田市）



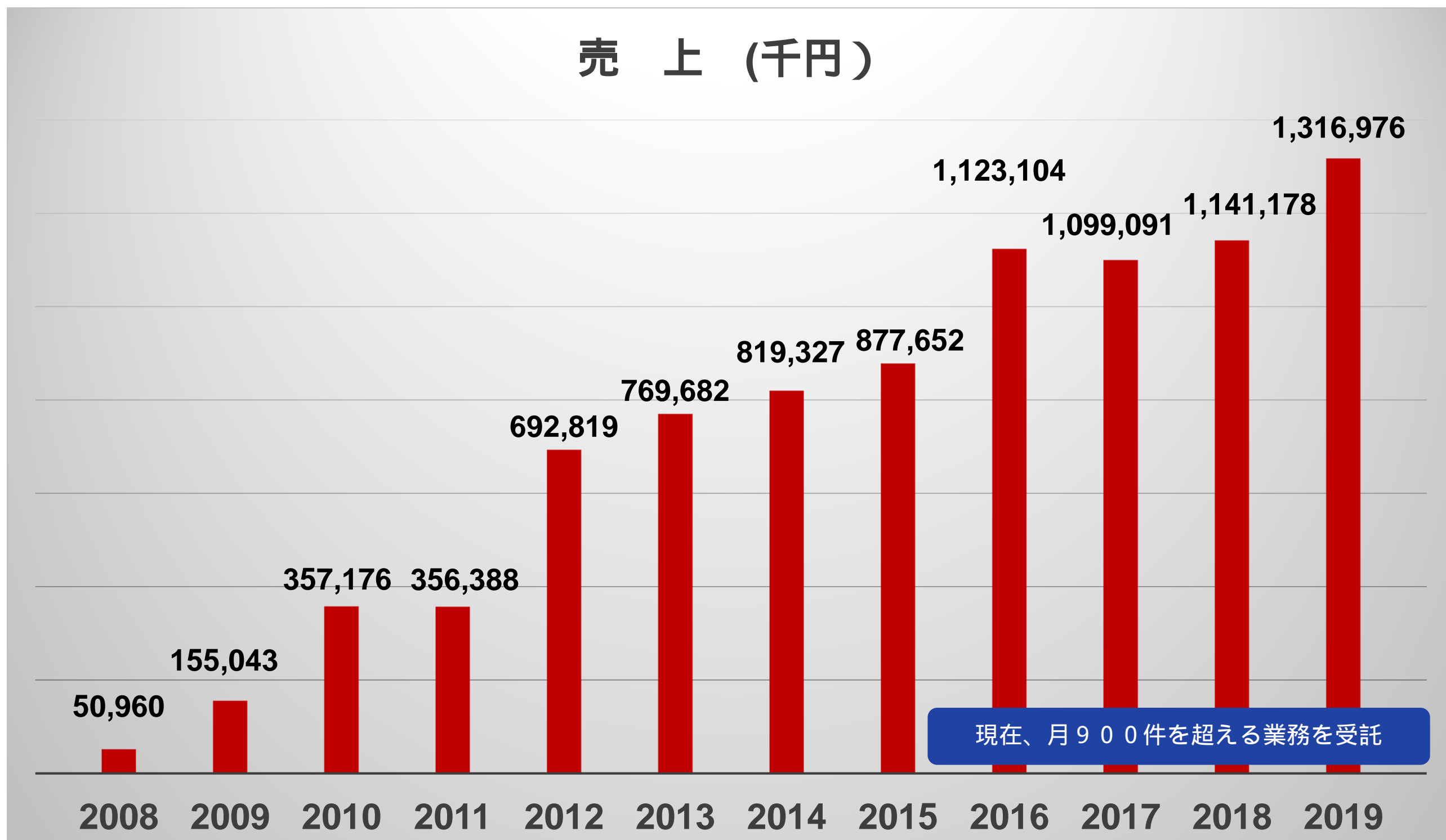
- n 設置場所：静岡県磐田市
- n 栽培開始：2019年1月～
- n 面積：753m²
- n 日産：180kg
- n 納品場所：楽天本社（食堂）



業績

2012年から黒字を達成し、年間13億円を超える売り上げを上げる企業に成長

売上 (千円)



2012年業績

会社の業績を社員にも共有

2012	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Annual
	fixed	fixed	fixed	fixed	fixed	fixed	fixed	fixed	fixed	fixed	fixed	Forecast	
Budget	33,420	33,670	32,520	31,320	31,920	30,470	30,370	31,580	31,870	30,120	31,420	31,320	380,000
Target	36,762	37,037	35,772	34,452	35,112	33,517	33,407	34,738	35,057	33,132	34,562	34,452	418,000
Revenue	42,905	46,300	60,016	50,695	65,648	76,343	56,145	52,238	59,999	58,653	64,500	55,597	689,040
Gross Profit	31,550	36,720	35,880	38,537	39,828	46,393	38,694	37,759	42,713	37,871	42,323	38,918	467,186
OP	5,821	10,524	10,104	5,708	9,171	12,829	8,031	7,593	12,892	9,305	10,329	7,535	109,840

非公開

Head-Count	60	59	60	66	69	67	68	68	69	69	71	72	---
Sales Per Person	526	622	598	584	577	692	569	555	619	549	596	541	---

2011	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Annual
Revenue	22,424	23,259	21,986	28,141	30,176	28,953	30,366	28,765	32,208	33,262	38,944	37,906	356,389
OP	-5,330	-6,628	-7,372	-3,052	-2,254	2,142	-1,232	-1,395	156	923	4,646	2,061	-18,049

業務管理表

2012年1月

チーム	先方:BU・事業	先方:部課名	業務内容	備考	川島 再監	菊池 再監	前月実績	1月見込	うち原価	うち資産	粗利
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務(内定者)		●	●	425,510	315,990	209,750		106,240
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		-	-	501,415	0	0		0
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	0	18,340	9,860		8,480
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	187,985	119,210	64,090		55,120
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	1,897,680	1,511,270	1,030,790		480,480
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	285,950	220,080	118,320		101,760
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	123,795	59,605	32,045		27,560
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	690,365	257,355	155,295		102,060
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	4,585	9,170	4,930		4,240
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	669,940	424,840	256,360		168,480
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	82,530	18,340	9,860		8,480
採用事務チーム(EP)			TOEIC関連業務		●	●	198,105	59,605	32,045		27,560
採用事務チーム(採推・その他)			日報作成業務	固定	●	●	50,000	50,000	0		50,000
採用事務チーム(採推・その他)			Webサイト管理業務	変動	●	●	192,000	224,000	0		224,000
採用事務チーム(採推・その他)			名刺管理・郵便物仕分・データ作成	基本週一(木曜)+イレキ	●	●	29,500	28,000	0		28,000
採用事務チーム(採推・その他)			名刺入力 185件×100円	振替:92330 山川 健士	-	-	0	0	0		0
人事チーム			コミニパッケージ		●	●	222,000	412,194	10,944		401,250
人事チーム			オペプラ映像データ編集		●	●		20,000			20,000
人事チーム			市場異動データ作成(異動に伴う)	月2回発令前(請求はECBU総務)	●	●	30,000	30,000			30,000
人事チーム			年間パッケージ業務(労務)		●	●	471,120	1,361,250			1,361,250
人事チーム			年間パッケージ業務(給与)		●	●		423,000			423,000
人事チーム			派遣管理業務		●	●	30,000	30,000			30,000
人事チーム			e-learning データ抽出業務		●	●	10,000	5,000			5,000
人事チーム			年末調整業務	11月12月100、1月50	●	●	1,000,000	500,000			500,000
人事チーム			Library リスト作成		●	●		20,000			20,000
人事チーム			e-learningライセンス料請求書処理代行		●	●		1,838,589	1,820,385		18,204
オフィスサポートチーム			サイト管理業務		●	●	700,000	1,810,000			1,810,000
オフィスサポートチーム			PCサポート窓口		●	●	700,000	700,000			700,000
オフィスサポートチーム			メールセンター・カウンター業務・名刺対応		●	●	2,200,000	2,450,000			2,450,000
オフィスサポートチーム			9F研修ルーム予約管理業務		●	●	91,000	40,000			
オフィスサポートチーム			9F研修ルームAVラックキー管理業務		●	●	10,000	10,000			10,000
オフィスサポートチーム			月次業務	パッケージ¥269150+管	●	●	193,740	281,288			281,288
オフィスサポートチーム			標語ポスター 掲示・撤去作業		●	●		20,250			20,250
オフィスサポートチーム			標語ポスター 作成依頼・拠点連絡・スケジュール管理		●	●		10,800			10,800
印刷チーム			名刺印刷				964,750	1,617,800			1,617,800
印刷チーム			その他印刷業務				2,810,621	642,028	836,889		-194,861
コーポレートチーム			うがい薬・紙コップ・手指消毒液補給	¥6300×稼働日数×夕	●	●	69,300	69,300			69,300
コーポレートチーム			請求書封入・封緘作業(デリバリー分)		●	●	70,000	70,000			70,000
コーポレートチーム			請求書封入・封緘作業		●	●	350,000	350,000			350,000
コーポレートチーム			明細対応	一ヶ月 175,000	●	●	175,000	175,000			

全チームで売上管理を行っており、売上目標達成意欲の向上につながっている。

コロナ禍となって

ソシオビジネス各事業におけるコロナの影響



楽天の福利厚生施設として行っている事業は楽天から休業補償を頂き対応

コロナ禍におけるソシオの取組一例



デスク・パーテーションのアルコール拭き取り

フリーアドレス化対策、また出社人数の増加対策として、
毎朝8～9時の時間帯に各フロアを巡回清掃を実施。

その他各種巡回・チェック業務

各執務エリアのイスのコンディション（カビ等）確認
ワゴンの鍵確認・シール剥がしなど、コロナ禍に発生する
各種業務にも積極的に対応。

コロナ禍におけるソシオの取組一例



ランチデリバリー

昼のカフェテリア・エレベーターホールの「密」回避を目的とした、ランチの巡回配布サービス



郵便物対応

部署宛郵便の保管・各フロアへの配達・到着郵便物のPDF化など、出勤率低下により各部署に大きく影響の出た郵便物授受についてもサポート

各種補充業務

エレベーター内ティッシュペーパー交換
手指消毒用アルコールの補充・保管など
安全な職場づくりの後方支援業務



ご清聴ありがとうございました

Rakuten Socio Business

※ 本資料の無断転用、ネット掲載を禁じます。