

その常識、空気でみせる。

SHIFT

活躍できる人材の採用と機会創出に 向けた取り組み ～仕組化による価値の創造～

- 原 沙織（株式会社SHIFT 人事本部 ビジネスサポート部）
- 大泉 将（株式会社SHIFT 人事本部 ビジネスサポート部）

本日のアジェンダ

- 株式会社SHIFT、ビジネスサポート部について
- 5つの仕組み化について
 - 1.組織体制
 - 2.人事制度
 - 3.才能と能力を活かした業務アサイン
 - 4.メンタルヘルスのフォロー体制
 - 5.活躍できる人材の採用
- 今後の展望

株式会社SHIFTについて

会社概要

SHIFTグループは、ソフトウェアの「品質保証」を起点にサービス作り全体のお手伝いを手がけている会社です

その常識、変えてみせる。

設立日

2005年9月7日

メンバー数

連結:13,598人

単体:7,615人

※パートナー、派遣含む 2024年8月末時点

グループ会社数

39社

2024年10月時点

3つの
ポイント

1

5.5兆円のブルーオーシャン市場で圧勝

- 売上高1兆円を狙えるポテンシャル
- サービス開始以来、売上高1.5倍の成長を続けている

2

非エンジニアが活躍できる市場を作った

- ITは益々人材不足→2030年には、79万人の不足が予想される
(経済産業省平成28年度調べ)
- エンジニアがやりたがらない仕事を圧倒的に優秀な人材が実施

3

「品質保証」の強みを軸に、IT総合サービスを展開

- 191万件に及ぶ膨大な不具合DBを活用した品質保証
- 人材を選定するCAT検定、人材を育てるピン大、管理をするCATを開発
- 上流支援、開発、インフラ、セキュリティ、デザイン、CSなど総合的に展開

出典：SHIFT. 2024年8月期 第4四半期 決算説明会資料. 2024年10月10日, 45p
<https://contents.xj-storage.jp/xcontents/AS95685/b5e5eeeb/720f/4d6a/9830/1d3d389eb108/140120241010596250.pdf>

4

SHIFT代表

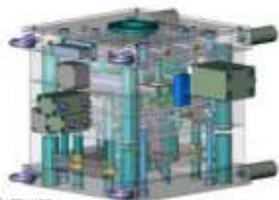
2000年

2005年

2009年

2019年

2000年3月
 ・京都大学大学院工学研究科
 機械物理学専攻修了



2000年4月～2005年6月
 ・株式会社 INCS
 コンサルティング事業部
 ・マネージャとして従事
 ・プロセステクノロジーで特許取得
[2ヶ月かかる金型を2日で作製]
[生産管理・品質管理のナレッジ]
[年間2億稼ぐトップコンサルタント]



2005年9月
 ・株式会社 SHIFT 創業
 ・ビジネスコンテストにひたすら参加
 ・業務改善コンサルティングで業績を伸ばす

SBIビジネスコンテスト優勝
 かわさき起業家オーディション優勝
 人工知能財団認定
 品川区ビジネスクラブ理事

2006年
 ・ソフトウェアテストに出会う
 ・大手ECサイト向け業務改善コンサルをきっかけに、
 未経験だったテスト業務に挑戦！
**プロジェクトは大成功。お客様の開発費、
 2億円削減に貢献**

2009年
 ・ソフトウェアテスト事業
 ・09年から16期連続成長中



2014年11月
 ・東証マザーズへ上場

2019年10月
 ・東証第一部へ
 上場市場変更

2022年4月
 ・東証プライム市場
 へ移行

出典：SHIFT. 2024年8月期 第4四半期 決算説明会資料. 2024年10月10日, 46p
<https://contents.xj-storage.jp/xcontents/AS95685/b5e5eeeb/720f/4d6a/9830/1d3d389eb108/140120241010596250.pdf>

SHIFTの目指すところ



出典：SHIFT. 2024年8月期 第4四半期 決算説明会資料. 2024年10月10日, 36p
<https://contents.xj-storage.jp/xcontents/AS95685/b5e5eeeb/720f/4d6a/9830/1d3d389eb108/140120241010596250.pdf>

ビジネスサポート部について



ビジネスサポート部_MVV&組織戦略

「日本一、才能と能力を活かせる会社」へ ～障がい者雇用領域で、第一想起される組織になる～

Mission

Vision

Value

才能と能力を活かして、みんなが活躍できる社会の実現

それぞれの特性・個性を尊重し、個々の才能や能力を活かし、SHIFTグループの事業成長や社会に貢献する

1. BPO機能を担い、事業成長や社会に貢献
2. 才能と能力を活かし、活躍できる人材の採用と活躍機会を創りつづける
3. 社会価値の創造
(G会社の障がい者雇用支援、社会課題・ES向上・職域拡大の企画～運用)

・利他の心

そのひとりひとりの期待に誠実に向き合い、行動し、応えることで、多くの信頼を生みつづける

・自主自律

自己を認知し、SHIFTの一員として自ら決めた判断・行動に対して責任をもつことで、自分らしい未来の道を切り開く

・社会価値の創造

社会課題を解決することで経済的な利益につなげる。多様性によるイノベーションで、SHIFTグループが目指す「人間が本当に幸せに暮らせる新しい価値」を創造する

ビジネスサポート部_雇用実績

152名を雇用（内、FY2024採用61名）

精神障がいの社員が9割

法定雇用率
2.5% <



※IT業界
平均値1.84%

※2024年6月1日時点

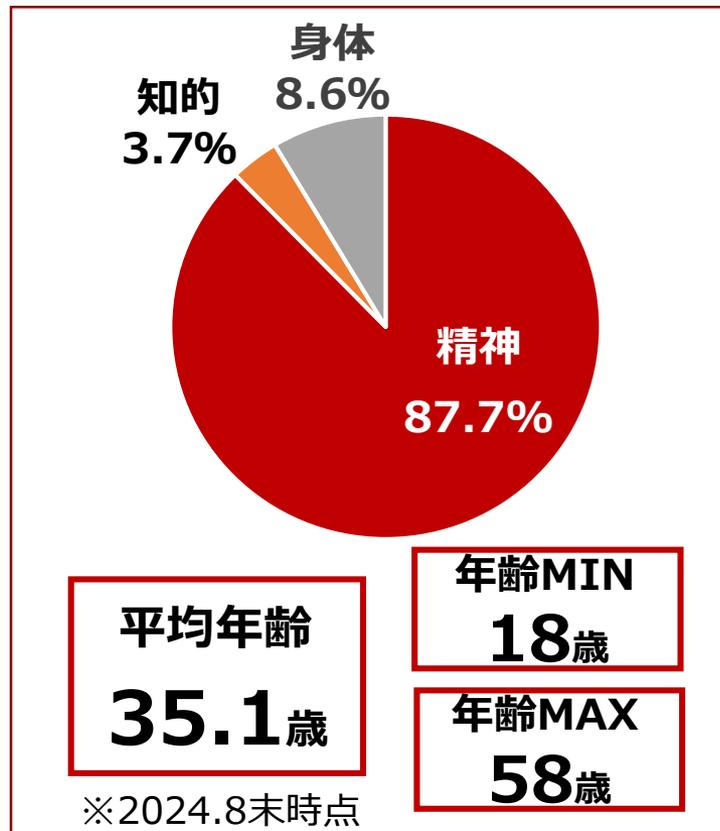


※2024年6月1日時点



※2024年3月1日時点

在籍メンバーの障がい種別・割合

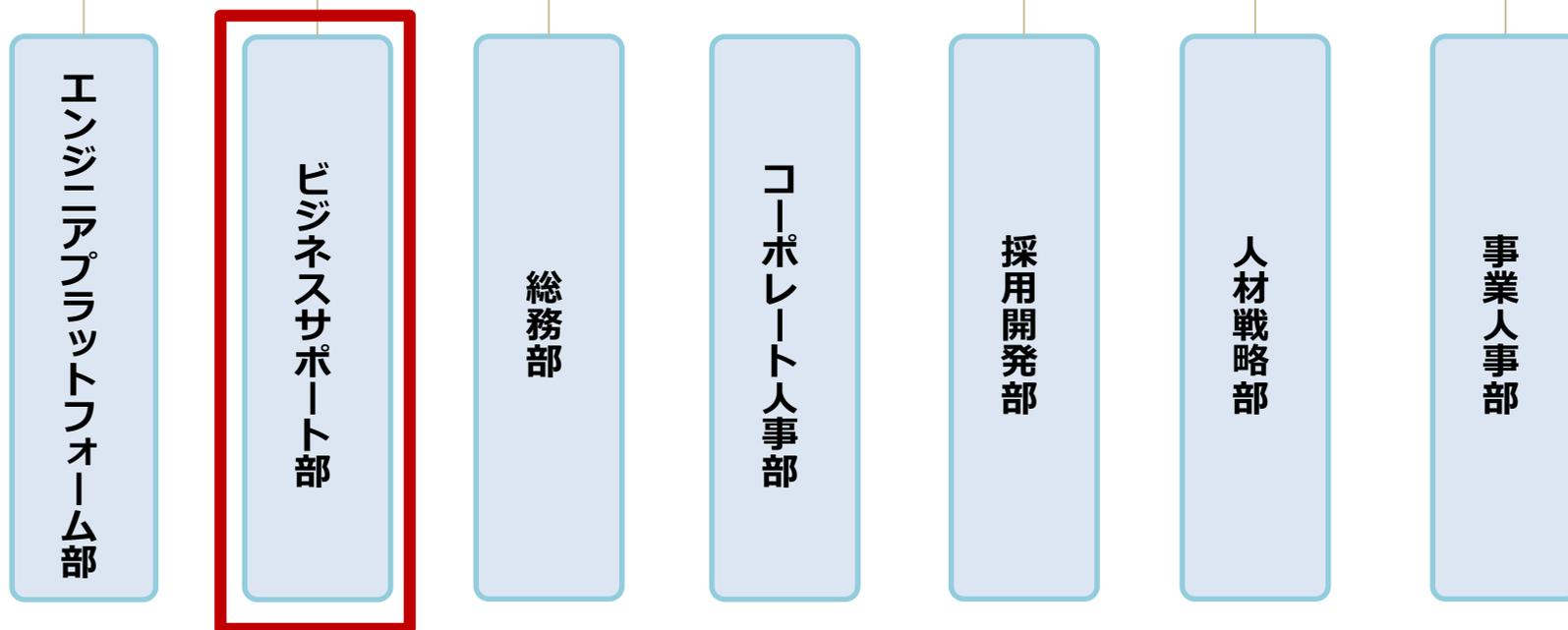


仕組み化①組織体制

仕組み化①_組織体制_ビジネスサポート部

7部門

人事本部



仕組み化①_組織体制_1グループ

ビジネスサポート1G = 業務推進・SHIFTGのBPO機能



人事本部・事業部目標達成のための企画立案～実行、組織運営の設計～実行、G単位のミッション設定～完遂、人的リード・後進育成（G内マネジメント）、特定PJTの推進

業務領域

役割詳細

専門職

事務職

総務サービス職

メンタルヘルス担当

マネジメント・PJT企画遂行

× 2

8チーム/60名

× 1

10チーム/83名

× 1

5チーム/58名

組織横断でサポート

× 1

1～2チーム
5～12名の
マネジメント

× 6

× 6

× 3

1チーム/～4名の
業務マネジメント
業務遂行

× 5

× 5

× 0

各チームにおける
業務遂行

× 49

× 72

× 55

- ・産業医連携
- ・支援機関連携
- ・医療機関連携
- ・自己認知向上研修
- ・健康チェック
- ・ストレスチェック
- ・高リスク者対応
- ・高ストレス者対応
- ・休職者対応
- ・復職者対応
- ・日々の相談
- ・その他対応

仕組み化①_組織体制_1グループ

社内BPO機能・価値創出を業務として実施 価値を発揮する仕組みを構築

BPO機能を担い事業成長に貢献

才能と能力を活かす活躍機会創出

社会価値の創造

テスト

各部署から依頼されたテスト業務実施

業務改善

業務自動化、分析ツール開発・提案

労務

勤怠承認、在籍証明書発行

営業事務

マスク処理、顧客訪問履歴データ化

部署常駐

営業・労務・EPグループなどに常駐

映像

撮影、編集、配信、イラスト、3D

フローリスト

フラワーアレンジメント、花卉栽培

総務

設備管理、電話対応、社内清掃

SHIFRe

福利厚生のマッサージルーム運営

チーム数

計 **22** チーム

Web

バナー制作、コンテンツのコーディング

ネットパトロール

社内外のSNSのチェック

庶務

その他単発業務
ビジサポ内業務

ヒトログ

人材マネジメントシステムへの投入

スポット業務

約 **531** 件

アーティスト

アート作品制作
アートプロジェクト

能力開発室

社内検定の採点
情報システム関連

新卒採用

新卒採用グループの採用アシスタント

オフィスサービス

社内カフェ運営
コンシェルジュ対応

定期業務

約 **323** 件

※2024.8末時点 13

仕組み化①_組織体制_2グループ

ビジネスサポート2G = 企画・採用・管理



人事本部・事業部目標達成のための企画立案～実行、組織運営の設計～実行、G単位のミッション設定～完遂、人的リード・後進育成（G内マネジメント）、特定PJTの推進

管理

手帳・助成金
雇用率の管理



採用

採用における数値管理
施策立案
面接対応



G会社支援

G会社の法定雇用率
達成に向けた
PJT推進・支援



(管理兼務)

企画

第三の価値創出
に向けた
企画立案・運営



(採用兼務)

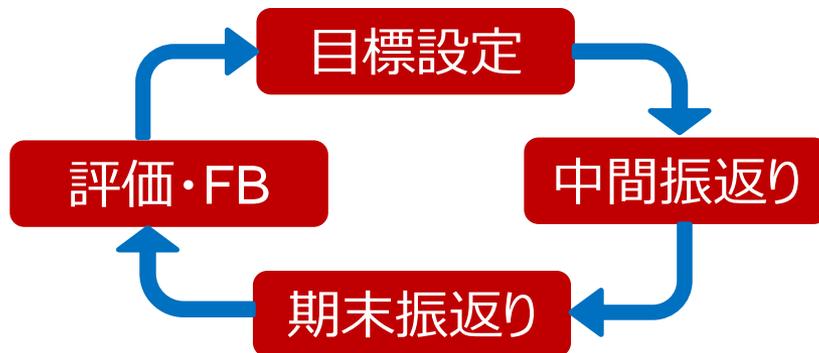
仕組み化②人事制度

仕組み化②_人事制度_評価の仕組み

やりがい・活躍のため、SHIFT全社の人事制度をもとに
 ビジサポ独自の評価指標を作成し、公開

年2回の評価

半年で下記サイクルをまわしていく



1. 目標設定
 - ・アルバイト／契約社員：業務、尊重・協調・協業、体調管理の3つの観点から設定
 - ・正社員：一般社員と同様の観点から設定
2. 中間振り返り
 - ・進捗確認、目標値の下方・上方修正
3. 期末振り返り
 - ・取り組んできたことの発表
4. 評価・FB
 - ・定性/定量のアウトプットを総合的に評価
 - ・来期の期待値を伝え、認識のすり合わせ

仕組み化②_人事制度_キャリア育成・開発

**障がいの有無に限らずマネジメントまでのキャリアラインを設定
既存の人事制度に囚われない機会創出**

職級・賃金制度をもとに目標設定やFB面談を実施

- ・5軸、5段階の評価指標
- ・各職級(35段階)の定義を可視化
- ・1職級あたりの賃金ピッチを細かく設定(1,500円単位)。小さな成果や成長を評価

The image displays six screenshots of HR system tables. The top row shows '職級 評価指標' (Job Level Evaluation Criteria) with columns for evaluation axes and levels. The bottom row shows '職級別 賃金ピッチ' (Job Level Salary Pitch) with columns for job levels and corresponding salary ranges. The tables are organized into a grid, with some sections highlighted in yellow or green.

キャリアの定義・みちすじを明確にする

- ・キャリアの定義とキャリアステップを明確化
 - ↳ 専門性に特化したライン
 - ↳ リーダーからマネジメントへの内部登用
- ・モチベーションの向上、活躍を応援



仕組み化③

才能と能力を活かした業務アサイン

仕組み化③_業務の工数管理/ジョブチェンジ

**毎朝の体調を把握し、各自の状態に合わせた業務をアサイン
常に適切な業務配分を行い、安定した稼働率で運用**

健康管理をインクルードした工数管理システムを独自開発

毎朝の健康チェック

健康チェック→即座にフォロー

- ・出勤時の健康チェックを確認し、不調時は体調をヒアリング。無理なく働けるよう適時業務を調整する
- ・日々の体調の可視化で不調の原因や傾向を振り返り、対策を講じる



工数管理

工数登録→業務のアサイン

- ・日々業務の工数を登録し、その中で空き工数があればスポット業務をアサインして安定した稼働率で運用する
- ・体調に合わせた業務のアサインや他メンバーへの業務調整の一助として活用し、会社の生産性やりがいの寄与へ繋げる



仕組み化④

メンタルヘルス対応のフォロー体制

仕組み化④_メンタルヘルスのフォロー体制

健康経営の観点でのメンタルヘルス対応 1次～3次予防まで詳細な役割分担と連携で体調の安定へ繋げる

予防、早期発見・改善、早めの休職・復職で安心・安定して働く

AMG

メンタルヘルス担当

日々の体調安定に向けた早めの対応（1次予防・セルフケア）

- ▼日々のやり取り、ざっそうで体調安定への助言、業務調整
- ▼自己認知向上研修の事前課題のFB(e-learning対応者分)
- ▼高ストレス者への対応

- ▼体調など、随時相談でその後の対応へ繋げる
- ▼自己認知向上研修（リアル+e-learning配信/月）
- ▼事前課題のFB（リアル参加者分）
- ▼ビジサポ独自のストレスチェック

不調の予兆を早期に発見&改善に向けて適時相談（2次予防・ラインケア）

- ▼不調者の状況確認、助言、改善の進捗把握
- ▼改善に向けた連携/改善しない場合の早期対応

- ▼体調など、随時相談
- ▼産業医面談
- ▼適時労務へ相談・連携

不調になり過ぎる前に（就労継続するための）早めの休職&復職後無理のない働き方（3次予防・ラインケア）

チーム担当AMG

休職担当AMG

メンタルヘルス担当

- ▼休職前
 - ・休職のしおりの説明
- ▼休職中
 - ・支援機関へ情報共有、サポートの相談や進捗把握
- ▼復職前
 - ・面談①:チェックリストによる体調ヒアリング
 - ・面談②:復職前面談
- ▼復職後
 - ・月次振り返り面談
 - ・適時相談、対応

- ▼休職前
 - ・休職相談/休職～復職までの流れ、スケジュール調整
- ▼休職中
 - ・事務対応/体調ヒアリング、休職延長対応、メンバーへFB
- ▼復職前
 - ・産業医面談調整（必要な場合）
 - ・面談①:AMGのヒアリング内容以外で適時確認
 - ・面談②:職場復帰支援プランで無理のない働き方のすり合わせ
- ▼復職後
 - ・月次振り返り面談

- ▼適時相談、助言
- ▼他部署との連携
- ▼産業医面談に伴う対応
- ▼全体把握、適時助言

仕組み化④_メンタルヘルスのフォロー体制

MVVに紐づいた自主自律を目指す自己認知向上研修を実施 セルフコントロール力の向上、安定した勤務を目指す

毎月実施（全12回）

メンバーだけでなく、マネジメントメンバーのメンタルヘルス領域の知識やマネジメント力の向上、標準化も目指す

■テーマ

- 第1回 ストレス対処
- 第2回 余暇
- 第3回 生活リズム、栄養管理
- 第4回 医療との関わり方
- 第5回 社会資源
- 第6回 自分の考え方の傾向を知る
- 第7回 人との距離感
- 第8回 ストレスマネジメント
- 第9回 1人暮らし、金銭管理
- 第10回 ストレスマネジメント(振返り)
- 第11回 自己理解
- 第12回 総括

■研修のゴール

- ・ストレスのメカニズムと自分の傾向を知り、対策までイメージができる
- ・3種類の余暇を自分の状態に合わせて使い分ける
- ・自分にとって健康的な状態像を知り、課題・改善に向けて取り組む
- ・自分の状態を適切に主治医へ伝える、処方薬を理解して服薬する
- ・社会資源を知り、必要な時に活用できる
- ・自分の考え方の傾向を知る、自分とは異なる考え方を受け止める
- ・同僚と適切な距離感で円滑にコミュニケーションが取れる
- ・第1～7回の中で課題を改善し、レジリエンスを高める
- ・適切な金銭管理を行い、貯蓄など将来の見通しが持てる
- ・第8回の研修の進捗を振り返り、より良い自分のあり方へ繋げる
- ・自己評価、他者評価によるギャップが少ない状態にする
- ・要点を振り返り、セルフコントロール力・労働習慣が向上している

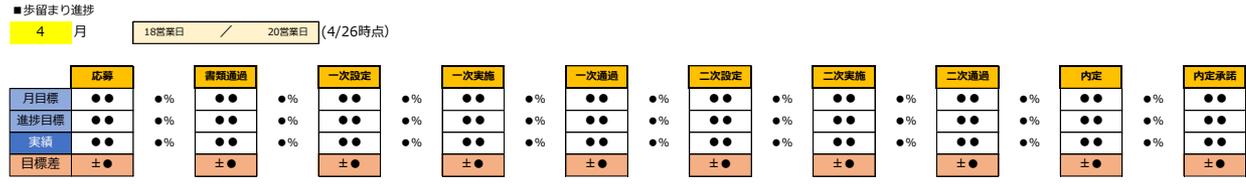
仕組み化⑤

活躍できる人材の採用

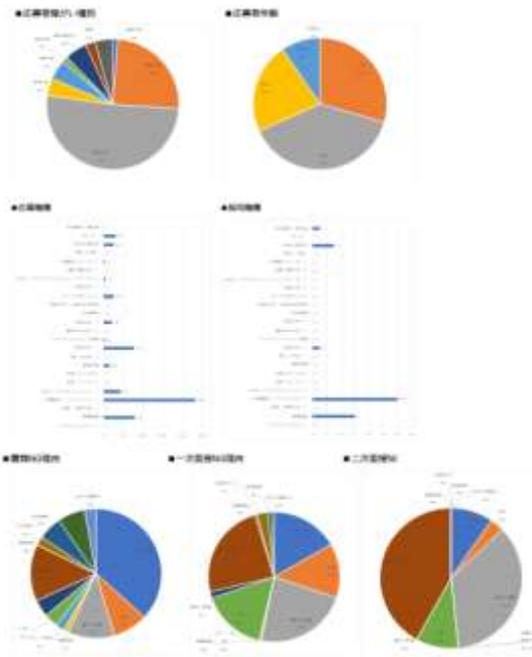
仕組み化⑤_徹底的な数値分析

応募～内定承諾の歩留まり進捗を毎日確認 課題の抽出、改善を行う

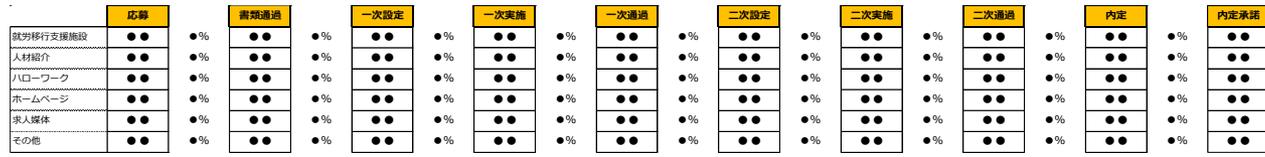
▼日毎に応募～内定承諾までの歩留まり目標差を確認



▼応募者属性・NG理由の可視化



▼各採用チャネル毎に歩留まりを落とし込み



▼各フェーズリードタイム計測

	応募～一次面接	一次面接～二次面接	二次面接～内定	内定～内定承諾	応募～内定
平均	●●日	●●日	●●日	●●日	●●日
1月	●●日	●●日	●●日	●●日	●●日
2月	●●日	●●日	●●日	●●日	●●日
3月	●●日	●●日	●●日	●●日	●●日
4月	●●日	●●日	●●日	●●日	●●日

応募～一次面接のリードタイムは1週間以内を目標に調整。
→一次面接設定率 +18%改善

仕組み化⑤_新規職域の採用に向けた応募経路の開拓

公募展形式の募集や 自治体との協力で新たな応募経路を確保

アーティスト

公募展開催 596応募



5名のアーティストを採用

グッズ化・社内展示



花卉栽培担当・フローリスト

広島県で栽培

東京で
アレンジメント

社員へ
プレゼント



自治体と連携し、雇用や活動を拡大

SHIFT × **広島県神石高原町**

地方創生・
地域活性化

リソースの提供・協力
(土地、人材、ノウハウ等)



仕組み化⑤_新規職域の採用に向けた応募経路の開拓

プロジェクトスキーム

神石高原町
資源の協力・提供

- I 土地に関する情報
 - ・花卉栽培に適した土地の情報提供・ご紹介
- II 花卉栽培に関する人材情報
 - ・栽培技術者、花卉農家・ご協力者のご紹介
- III 障がい者雇用に関する人材情報
 - ・障がい者雇用に関する情報・ノウハウのご提供
 - ・ご担当様、各関係施設のご紹介

雇用・将来的な観光振興への寄与

- I 障がい者を雇用
 - ・花卉栽培で障がい者雇用を創出し、町の雇用促進に寄与
- II 将来的な観光振興の一助に
 - ・神石高原町の土地を活用。花卉栽培で、ゆくゆくは県内外からの人流醸成の一翼を担えるように

地域の方々との協業

■種・苗・土づくり会議！“できない→どうやったらできるか”を一緒になって考え行動してくださる（町の皆さんのあたたかさ感謝）！



雇用の創出活動

■東部地域障害者就業生活支援センター、ハローワーク（福山・府中）への相談、シルバーセンターへの問い合わせ

■役場・ケーブルテレビへの求人掲載、地域の就労移行支援事業所、役場広告・地元のコミュニティ誌への求人掲載検討など

- ・社会福祉法人神石よつば会
- ・チャリス株式会社 夢門塾 など

手がけた花畑を観光資源に

■20年前に田三和明が2年で管理をあきらめた土地。一から花を育て、地元の方や観光客の方に楽しんでもらえる形に！



仕組み化⑤_就労移行支援事業所との関係構築 1Gとの情報共有・連携

各所と密な連携により、入社前後でのギャップを減らす

就労移行支援事業所



SHIFTの環境や働き方、活躍の機会を伝えて、魅力を感じてもらえるような取り組みを支援機関と行う

1G×2G



週次で各チームの業務の進捗や体調、フォロー状況を共有
採用後の活躍を伝え、現場で求める人物像のすり合わせを行う

今後の展望

**今後も組織が拡大し続ける中で、課題と向き合い、
ビジサポのMissionに近づけるよう取り組んでいきます**



SHIFTの取り組みを検索いただけますと幸いです！

令和6年度 障害者雇用優良事業所表彰 (機構理事長努力賞表彰)

厚生労働省
独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 実施

- ・障がい者の積極雇用
- ・永年にわたる障がい者雇用促進・職業安定に貢献



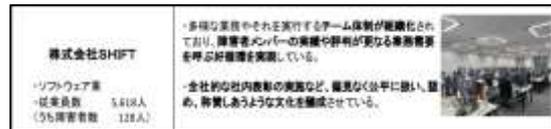
対外発信 (メディア露出、セミナー登壇)

メディア**2**本 (NHK・日経BP)
外部登壇**3**本 (企業)
内部登壇**1**本
アドバイスや相談、意見交換した企業**10**社

令和6年度 障害者雇用エクセレントカンパニー賞 (東京都知事賞)

東京都 実施

- ・多様な業務とチーム体制の組織化
- ・メンバーの実績、評判が業務需要を呼ぶ好循環の実現
- ・全社表彰など偏見なく公平に扱い、認め、賞賛しあう文化を醸成



学会登壇

日本職業リハビリテーション学会にて
ビジサポの仕組みについて発表

第12回日本HRチャレンジ大賞 採用部門優秀賞



東京都「心のバリアフリー」 令和4年度 好事例企業



note、X、Instagram



ご清聴ありがとうございました



アーティスト壁紙ダウンロード | 障がい者採用 | SHIFT (シフト)

<https://topics.shiftinc.jp/diversity-challenged/artists/>

X、Instagramもご覧ください！



X(旧twitter)

アカウント名
@sft_colors



Instagram

アカウント名
@sft_colors

その常識、変えてみせる。

SHIFT