

ブラック企業、世にはばかる 蟹沢孝夫

■仕事自体はそれほどハードではないが、将来性を考慮すると問題のある草食系ブラック職場

まずは、就職氷河期に地方国立大学の理系学部を卒業した三人の例を紹介しよう。この三人はいずれも志望していた大手情報機器メーカーへの就職を果たせなかった。入社が決まったのは、次のような求人広告を掲げていた会社だった。

○デジタル家電製品の検証エンジニア募集！ 未経験の方を一から教えます！ 大手電機メーカーでの勤務になります！

○Windows 関連技術のスペシャリストとして、お客様のサーバ、ネットワークに関するトラブルを解決するサポートエンジニアになれます！

○大手インターネットプロバイダのホームページや電子メールのサービスを支える大規模ネットワーク監視業務！ 三六五日途切れることの許されない社会的に重要性の高い仕事！

だが、翌年四月に意気揚々と新しい職場の門を叩いた三人を待っていたのは、輝かしい経歴をまったく生かすことのできない職場だった。

まず、デジタル家電製品の検証エンジニアとして配属されたCさん。現在、携帯電話やデジカメを含む、ほとんどの電気製品には、多彩な機能を制御するコンピュータプログラムが組み込まれている（組み込みソフトウェアという）。ご存じの方も多いと思うが、プログラムというのはコンピュータがさまざまな処理を行う際の手順を書いたものであり、記述を間違えると取扱説明書どおりに動作しないことがある。だが、おカネを出して買った製品にそんなことが起きては困る。そこで、メーカー側は出荷前に正常に動作するかどうかを確認しなければならない。これが検証（あるいはテスト）の仕事だ。

ただ、検証というとカッコよさそうだが、実際には地道な作業だ。おもに、テスト内容の指示書を追いながら、多彩な機能がきちんと動作するかどうかを一つひとつ確認していく。淡々とタッチパネルやボタンを押し続けなければならないことも多い。それゆえ技術的に深い知識を持たなくても十分対応できる仕事であり、国立大学の理系出身者にとっては素質や能力を生かしきれず、やりがいも感じにくいものだ。長年続けても経験の蓄積やスキルアップが難しいこともあり、まさに草食系ブラック職場だったのである。

続いて、Dさん。コンピュータに関する基礎知識の研修を受けたあとに、サポートセンター（ヘルプデスク）に配属。そこは、ユーザーからのSOSの電話に対し、さまざまな対処法をレクチャーする職場だ。みなさんも、インターネットがつながらず困った時などにお世話になったことがあるのではないだろうか。

IT業界の内情を知らない人からすると、こういったサポートセンターに詰めている彼らこそ専門の技術者だろうと思ってしまいかもしれないが、実はそうとは限らない。

というのも、こういうユーザーサポート業務は、基本的には場合ごとに網羅された虎の巻があり、オペレーターはそれを読み上げているにすぎないからだ。電話の向こうでは、彼らはパソコン画面上で問い合わせ対応マニュアルをみながら、あたかも医師の問診のように、「〇〇はどうなっていますか？」「××はどうですか？」と状況を質問したうえで、状況を切り分けて特定していく。そうするうちに、原因となるいくつかの事象がデータベースから検索され、対処法も瞬時に示されるのだ。

そして画面をみながら「まず、△△をやってみましょう」「それでだめなら次は□□をやってみましょう」と対応する。彼らが、本当にその場で頭をひねっていることはそう多くない。もちろんいいわけではないが、その場合、「少々お待ちください」と電話を保留にしたうえで、上司に相談して指示を仰いでいたりする。

ちなみに、このように対応をマニュアル化するには理由がある。それほど高いスキルを持っていない派遣労働者にも仕事を任せられ、人件費を下げて長時間（早朝から深夜まで）対応できるからだ。

それにしても、こうした仕事にDさんのような経歴の持ち主が配属されるなんて、人材の有効活用の面からももったいないといわざるをえない。まさに草食系ブラック職場といえるだろう。

・・・

Eさんのおもな業務は、勤務時間中、機器の動作状況を示す表示をみて異常がないことを確認し続けることだ。ある意味、防犯カメラの映像をチェックしている警備員の仕事に近い。

そして監視中の機器に何らかの異常や障害が発生したときは、軽微なものであればマニュアル化された対処法に従って処置をすることになっている。このように通常の仕事はどちらかというと単調で裁量も与えられていない。ごくたまにマニュアル対応で処置できない事態が起きた時は、その場にいない現場の責任者に連絡を取り、必要なら飛んできてもらってでも判断を仰ぐことになる。

こうした仕事は、日々の勤務時間が不規則になることから、一般的にあまり人気がないようだ。しかし逆に、時間がきっちり決まっていて残業がないため、月一五〇時間も残業させられるシステムエンジニアなどより実はずっとラクだという意見もある。