



# 2026年度 インパクトレポート

親に安心を。子どもにぬくもりを。  
愛がめぐる社会へ。

TSUMUGU WORKS 株式会社

# 子どもたちの世代に優しい未来を紡ぐ

私たちは、次世代を担う

日本の子どもたちの可能性を最大限に広げていくため、

親世代から子世代へと優しい未来を紡いでいくことを目指しています。

「子どもの貧困の連鎖」を断ち切り、

「愛が連鎖する社会」へと変えていく。

これが私たちの使命です。



# 目次

● 私たちのビジョン	3	● 数字で見るツムグワークス	5
● 私たちが解決したい社会問題	4	● 初期インパクト	17
● Theory of Change 私たちの考える課題解決の方法	7	● 中期・長期インパクト	18
● ロジックモデル 私たちの考える課題解決の筋道	8	● 気づき・学び	19
● 事業内容	9	● 従業員インタビュー	20
● 事業のポイント	10	● 導入企業インタビュー 株式会社Helpfeel様	23
● TSUMUGU WORKSのビジネスモデル	11	● 導入企業インタビュー MODE, Inc.様	24
● サービスの特徴	12	● 対談 ジャスミー株式会社 × TSUMUGU WORKS株式会社	25
● サービス一覧	13	● 今後の展望	28
● 働き方の工夫	14	● ツムグワークス社員の声	30
		● 最後に	32

# 私たちが解決したい社会問題

## 日本における「子どもの貧困」問題の 解消を目指して

ここでいう貧困とは、他国と比較した“絶対的な貧しさ”というよりも、  
周囲と比べて生活や機会に差が生まれてしまう「相対的貧困」を指しています。

たとえば、衣食住は一見整っているように見えても、

経済的な余裕や時間的なゆとりがないことで、子どもたちが学びの機会や様々な体験  
に触れることが難しくなってしまう。そんな状況に置かれる子どもたちが、社会や地  
域とのつながりからも孤立してしまうケースが少なくありません。

経済的に厳しい状況に置かれた家庭では、日々の生活に精一杯で、子どもにじっくり  
と向き合ったり、気持ちを受けとめたりする余裕が持てなくなることがあります。

その結果、本来なら自然に育まれるはずの愛情のやりとりや安心感が、うまく伝わら  
なくなってしまうことがあります。親が子どもを想っていないわけではありません。

それでも、心のゆとりや支えがなければ、その想いがかたちにならず、すれ違ってし  
まうこともあるのです。こうした愛着の不安定さは、子どもにとって大きな不安や孤  
独をもたらし、自分は大切にされていないのではないかという思いから、

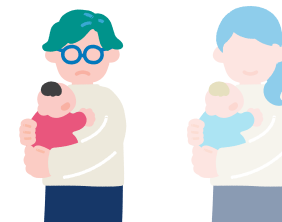
自信や意欲の低下につながる可能性があります。

### 子どもの貧困率 (0-17歳)



11.5%<sup>※1</sup> 1人 / 9人

### ひとり親家庭の貧困率



44.5%<sup>※2</sup> 1人 / 2人

※1 子どもの貧困率 (17歳以下) : 11.5% (2021年所得データ、2018年と比べて▲2.5ポイント)

※2 「子どもがいる現役世帯」のうち、「大人が一人」の世帯の貧困率 : 44.5% (新基準)

出典 : 厚生労働省 (2023) 『2022 (令和4) 年 国民生活基礎調査の概況』

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/k-tyosa/k-tyosa22/>

# 私たちのビジョン

## 困窮度が高い子育て世帯に向けて、 安心して子育てができるセーフティネットを広げる

子どもたちが健やかに成長するためには、親子が安心して関われる子育て環境が欠かせません。

私たちは、「子育ては親だけの責任ではなく、社会全体で支えるもの」という想いのもと、困難な状況にあるシングルマザーの就労支援に取り組んでいます。

安心できる子育て環境を実現するために必要なのは、経済的な自立・時間のゆとり・社会とのつながり。

この3つを大切な要素と捉え、私たちは「仕事」を通じて、仕組みを築いています。

そして、シングルマザーが安定した生活を築ける社会を実現することで、「ひとり親で生きる」という選択をしても、

生活や将来に不安を抱えずにいられる社会を目指しています。

# 私たちが解決したい社会問題

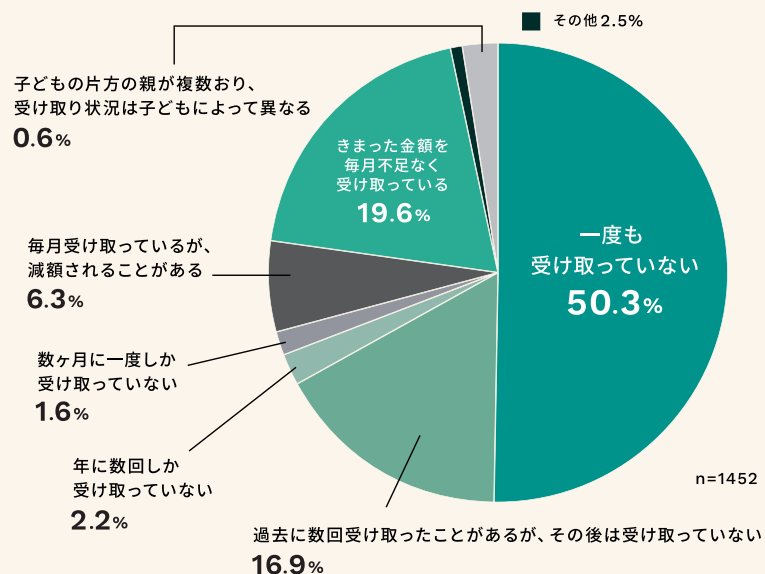
## 日本のひとり親世帯の貧困について

就労率が高いが、貧困率は先進国でワースト1位であり、

日本のひとり親家族の相対的貧困率は先進国も最悪。

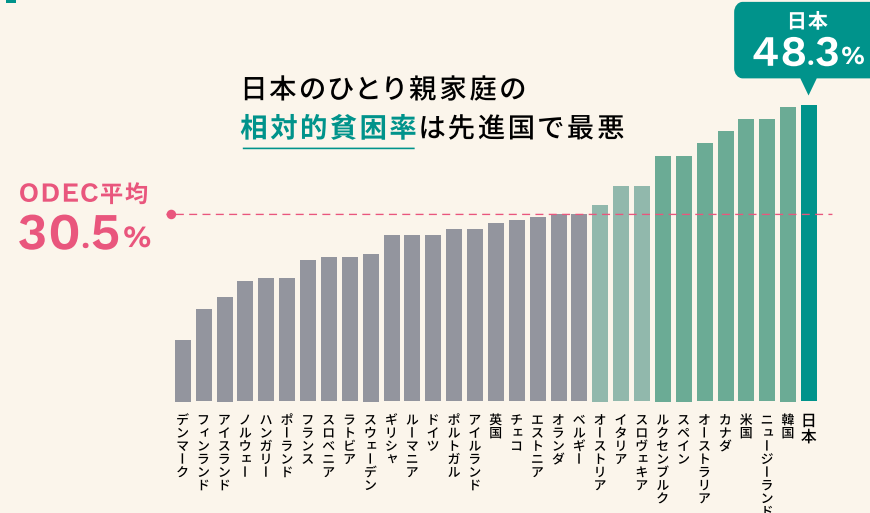
養育費も 25% 程度しか受け取れていない現状がある。

### 日本での養育費の受け取り状況



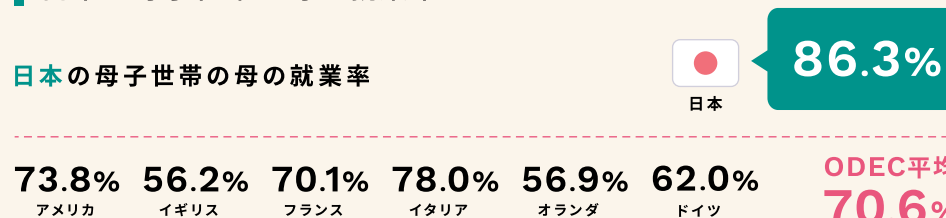
出典：特定非営利活動法人グッドネーバース・ジャパン ひとり親家庭の養育費に関するアンケート (2024)  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000089.000005375.html>

### 世界の大人ひとりの家庭の相対的貧困率の比率



出典：singlemothersforum 公式サイト ひとり親家庭の現状 <https://www.single-mama.com/status/>  
 出所：OECD 2020 Family Database "Child poverty"  
 ※ スウェーデン、英国の数字は 2019 年、デンマーク、アイスランド、ハンガリー、米国の数字は 2017 年、オランダの数字は 2016 年、ニュージーランドは 2014 年

### 日本の母子世帯の母の就業率



### 海外のひとり親家庭の就業率

出典：singlemothersforum 公式サイト 就労状況 <https://www.single-mama.com/status/>  
 出所：OECD 「Babie and Bosses」より (2005 年)

# 私たちが解決したい社会問題

## 子どもの貧困における損失

子どもの貧困は、個人の問題にとどまらず、社会全体に大きな経済的損失をもたらすことが示されています。

教育機会の不足や健康状態の悪化により、将来的な所得水準の低下、税収の減少、社会保障費の増加といった形で、その影響は長期にわたって蓄積されます。

この図が示しているのは、「子どもの貧困を放置した場合に社会が将来負担するコスト」であり、逆に言えば、早期に支援を行うことで回避できたはずの損失でもあります。

子どもの貧困対策は、福祉施策であると同時に、将来への投資であることが数値として可視化されています。

子どもの貧困を放置すると

# 42.9兆円の損失

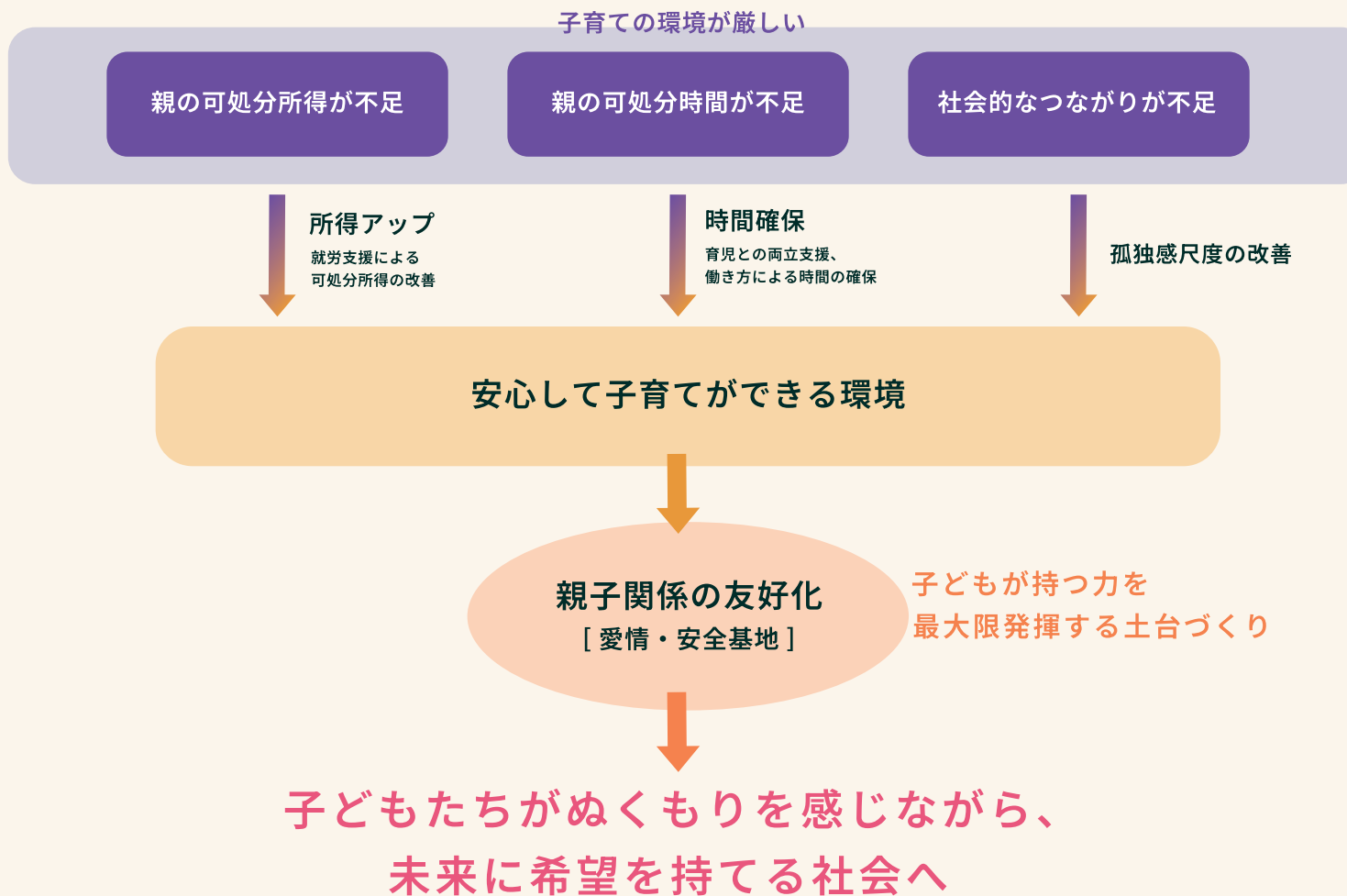
	所得	税・社会保障の 財政収入
改善 シナリオ	374.4兆円	99.9兆円
現状放置 シナリオ	331.5兆円	83.9兆円
社会的 損失	-42.9兆円	-15.9兆円

出典：三菱UFJリサーチ & コンサルティング 子どもの貧困の放置で生まれる社会的損失は40兆円「投資の視点」で対策を  
[https://www.murc.jp/library/column/sn\\_160926/](https://www.murc.jp/library/column/sn_160926/)

出所：日本財団子どもの貧困対策チーム（2016）『徹底調査 子供の貧困が日本を滅ぼす 社会的損失40兆円の衝撃』（文春新書）より作成

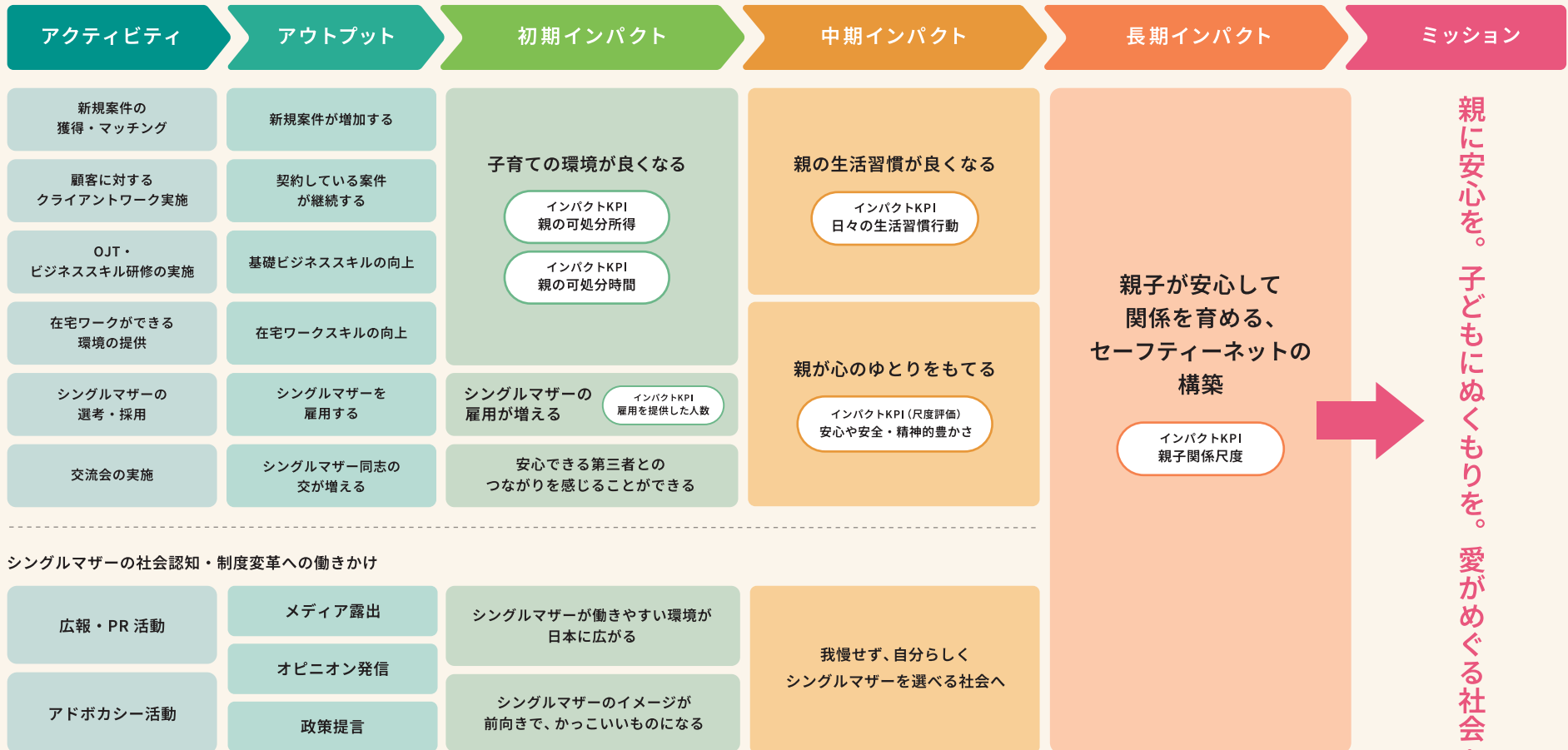
# Theory of Change — 私たちの考える課題解決の方法 —

子どもたちの未来を支える一番のセンターピンは、困窮度が高い子育て世帯に、安心して子育てができる環境を届けることだと考えています。  
私たちはまず、「可処分所得」と「可処分時間」と「社会的つながり」の改善を起点に、子どもの可能性が最大限発揮できる社会の実現を目指します。



# ロジックモデル — 私たちの考える課題解決の筋道 —

シングルマザーの就労支援を通じて「親に安心を。子どもにぬくもりを。愛がめぐる社会へ」という社会ビジョンの実現を目指すプロセスを示しています。活動（アクティビティ）としては、デジタルスキル研修や在宅ワーク環境の提供、コミュニティ形成、広報・政策提言などが位置づけられています。これらの活動により、スキルや案件数、就業機会の増加が見込まれ、親の可処分時間や所得の向上、第三者とのつながりの拡大といった初期的な変化が期待されます。その積み重ねとして、中期的には生活習慣の改善や心のゆとりの獲得につながり、長期的には「親子が安心して関係を育める安全基地」の構築に寄与すると考えています。また、シングルマザーの社会的イメージの改善や、無理せず自分らしくシングルマザーを選べる社会の実現といった副次的な効果も想定しています。最終的には、親子関係や生活習慣といったインパクト KPI を指標とし、2～3年後の数値検証を通じて成果を測定していく予定です。



# 事業内容

## TSUMUGU WORKS

その業務委託が、  
子どもたちの未来を創る。

「御社の業務」が、社会貢献にもつながる  
——新しい BPO サービスのかたち。



# 事業のポイント

## ① 困窮度が高い子育て世帯に、川上対策を

経済的・時間的な余裕を持ちにくい子育て環境では、親の心理的な不安定さにつながりやすく、結果として子どもたちの健全な成長に影響を及ぼす可能性があります。

こうした問題を断ち切るためには、問題が顕在化してからの支援だけではなく、「川上」である親の就労環境そのものを改善することが不可欠です。

親が安定した収入と、ゆとりを持った時間を確保ができれば、生活全体が安定して、子どもたちは安心感を感じることができ

ます。  
親の就労支援は、子どもたちの未来の可能性を広げて、貧困の連鎖を根本から断ち切るための最も重要な川上対策だと考えています。

## ② ビジネスとして持続可能性を

ツムグワークスは、社会課題の解決を一過性の支援にとどめず、事業として継続・拡張可能な形でインパクトを生み出すことを重視しています。

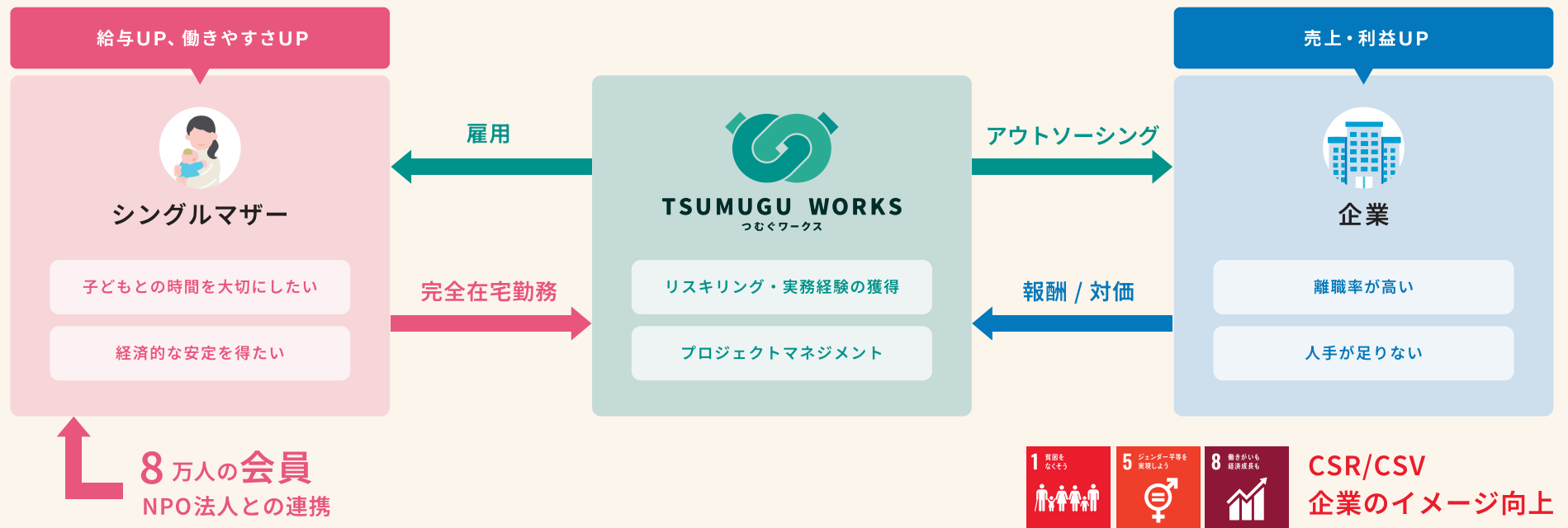
本事業は、利益を生まない支援モデルではなく、事業成長によって生まれた利益が、さらなる雇用機会と価値創出を生み出す構造を持っています。利益を再投資することで、関与できる人材・企業・業務領域が拡大し、結果としてインパクトが雪だるま式に増大していく循環を目指しています。

また、「ビジネスで解決すること」と「寄付で支えるべきこと」の役割分担を明確にすることは、限られた社会的リソースをより適切に配分することにつながり、社会全体の課題解決力を高めると考えています。

# TSUMUGU WORKS のビジネスモデル

## シングルマザーが活躍するアウトソーシングサービス(BPO)

シングルマザーの方々が主役となって活躍する、アウトソーシングサービス事業を展開しています。



サービスを利用する企業は、人手不足の職種に対して、実務経験とスキルを備えたメンバーを確保することができます。また、CSR/CSVにつながる社会貢献性をPRすることで、企業イメージやブランド価値の向上にも寄与します。ひとつのBPO活用が、ひとり親世帯の生活の安定を支え、子どもたちの健やかな成長を後押しする取り組みにもつながります。

# サービスの特徴

## シングルマザーであることの強み

### ① 子どもの生活を守る責任感が、仕事への強い動機に

シングルマザーの方々は家庭を支える責任を一身に担っており、「仕事＝生活を守る手段」という明確な目的意識を持っています。その根底には子どもへの深い愛情があり、安定した収入を得るために真剣に業務へ取り組む姿勢が特徴です。このような粘り強く前向きな姿勢は、仕事の生産性にも大きな影響を与えています。

### ② 定着率が高く、同じメンバー固定で長くサポートできる

シングルマザーの方々は、生活や子育てと両立しながら安定した働き方を望まれるケースが多く、そのため長期的な就業を前提に、丁寧にお仕事へ向き合う傾向があります。多少の業務的な負荷や悩みに直面しても、環境を大切にしながら継続的に働き続ける方が多いことも特徴のひとつです。

その結果、同じメンバーが継続して業務を担当でき、商材理解の深化やノウハウの蓄積につながり、中長期的に安定した成果を生みやすい体制を構築できます。



# サービス一覧

## バックオフィス支援領域

その一つの業務委託が、子どもたちの未来を広げる「御社の業務」が、社会貢献にもつながる——新しいBPOサービスのかたち

### 経理・事務代行サービス

日々の記帳、請求書処理、各種事務業務まで。煩雑なバックオフィス業務をまとめて任せられます。



### インサイドセールス代行サービス

リード対応・アポ獲得を代行し、営業は商談とクロージングに専念。



# 働き方の工夫

01

## 完全在宅勤務が可能

全国の社員が在宅で勤務しており、通勤時間を削減して時間を有効活用できます。休憩中に家事を済ませることも可能です。

02

## 子どもが自宅にいても勤務OK

夏休み・冬休みやお子さんの体調不良時も、自宅で仕事と家庭を両立可能です。

03

## 突然の休み・早退・遅刻も即時対応

「家族が最優先」という文化のもと、急な予定変更も快く受け入れる体制があります。「謝ることは禁止」が合言葉です。

04

## 1時間単位での有給取得が可能

送り迎えなど、短時間だけ抜ける場合にも柔軟に対応。働き方に合わせて休暇が取りやすい環境です。

05

## 正社員でも時短・シフト勤務が可能

お子さんの習い事や用事に合わせて時短勤務や中抜け対応が可能で、柔軟な働き方を実現しています。

06

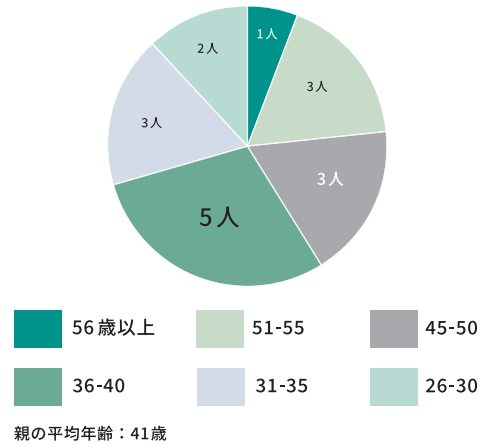
## オンラインでの交流会を定期開催

在宅勤務でも孤独を感じにくいよう、勤務時間内に交流会を実施。同じ立場のシングルマザー同士で悩みを共有し、支え合える場を提供しています。

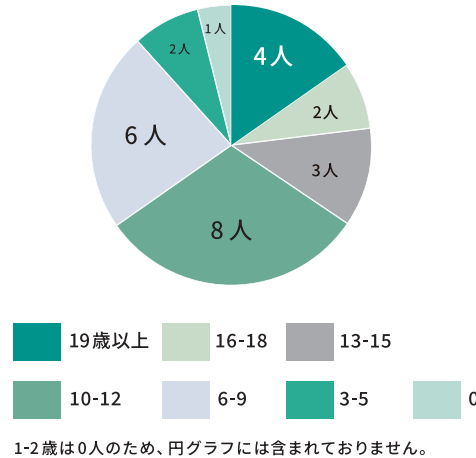
# 数字で見るツムグワークス①

雇用人数（シングルマザーの人数）：17名 ※2025年6月時点

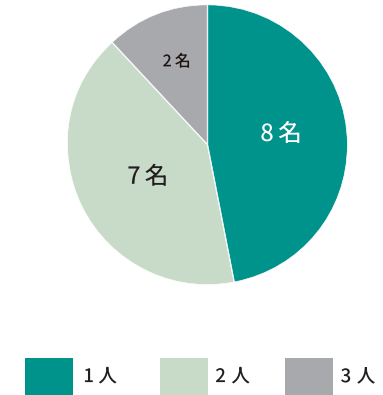
## 親の年齢



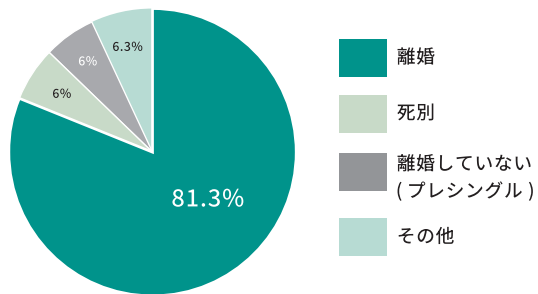
## 子供の年齢



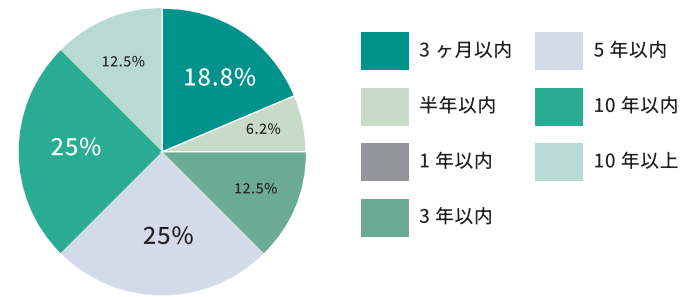
## 雇用子どもの人数



## ひとり親になった経緯は？



## 離婚からの経過年数は？



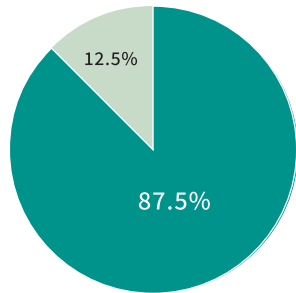
## 現在住んでいる都道府県

- |           |          |
|-----------|----------|
| 石川県 : 1名  | 東京都 : 4名 |
| 神奈川県 : 1名 | 埼玉県 : 5名 |
| 千葉県 : 1名  | 愛知県 : 1名 |
| 三重県 : 1名  | 広島県 : 1名 |
| 熊本県 : 1名  | 福岡県 : 1名 |

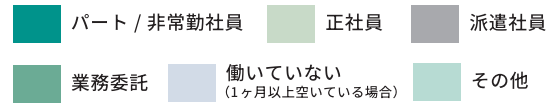
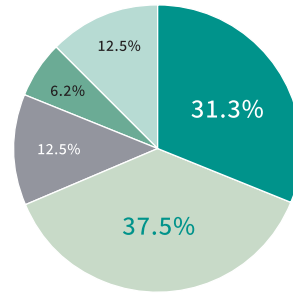
# 数字で見るツムグワークス②

雇用人数（シングルマザーの人数）：17名 ※2025年6月時点

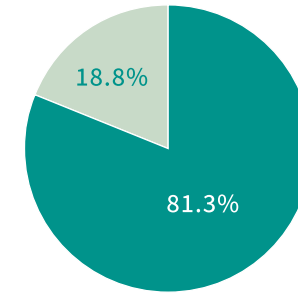
## 前職での働き方は？



## 前職での雇用形態は？



## 前職での社会保険加入状況は？

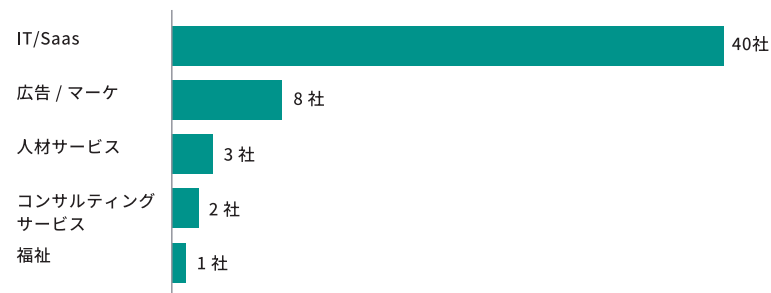


## 前職の仕事内容

飲食業	: 2名	化粧品メーカー	: 1名
事務職	: 1名	アポインター	: 3名
学校教諭	: 1名	コールセンター (受電)	: 1名
倉庫事務作業	: 1名	講師業	: 1名
専業主婦	: 1名	法人営業	: 1名
行員	: 1名	生命保険営業	: 1名
製造工場の品質管理 (検査)	: 2名		

## TSUMUGU WORKSの取引先

(累計取引先企業数：54社)



# 初期インパクト

アンケートでは、ツムグワークスに関わる前と後で、どのような変化があったかをお聞きし、活動の影響を客観的に可視化することを目的としています。



社員として雇用している  
シングルマザー **17名**



間接的に影響を与える  
子どもの人数 **28名**



短縮した通勤時間※ **49分**



自由に使える時間が  
増えたと感じた人数※ **15名**



時給が増えた人数※ **14名**

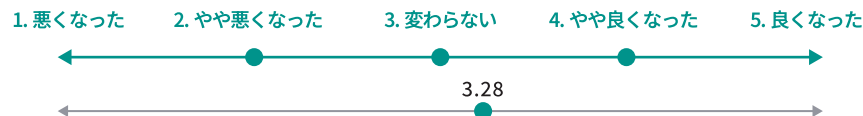


平均の時給増加額※ **401円**



時給の最大増加額※ **800円**

孤独感尺度 (社会的な繋がり)



※前職との比較

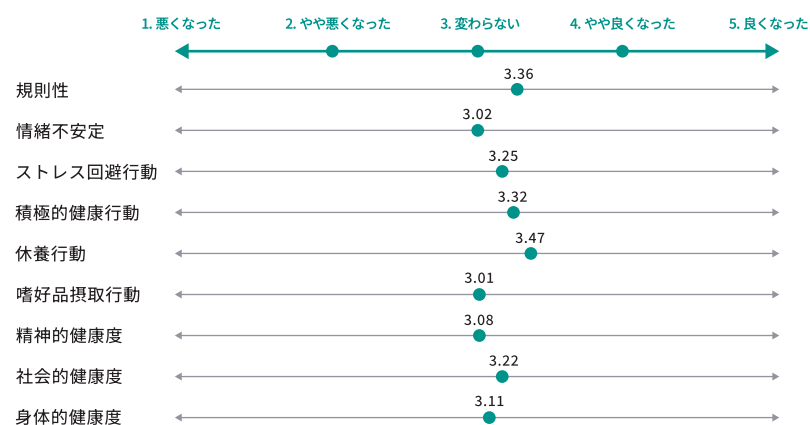
アンケート回答数 17名 2025年5月時点

# 中期・長期インパクト

## 中期インパクト

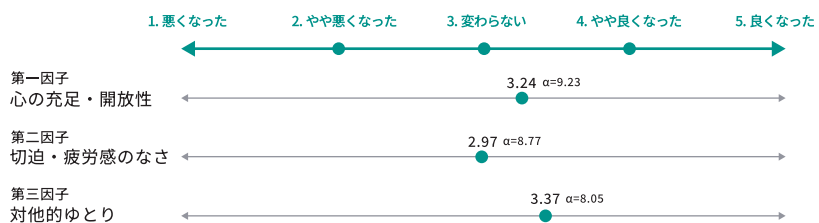
### 親の生活環境が良くなる

生活習慣行動学生の健康度・生活習慣に関する診断検査の開発 (2001) : 3.210287309



### 親が心のゆとりを持てる

心のゆとり尺度 : 3.19675125



## 長期インパクト

### 親子が安心して関係を育める安全基地の構築

親子関係尺度 : 3.525006366



本レポートでは、TSUMUGU WORKS が提供する支援プログラムによって、親の生活環境・心理的安定、そして親子関係の質がどのように変化したのかを、短期だけでなく「中期」「長期」の視点から評価しています。

中期的な変化として、規則性のある生活リズムや情緒の安定、ストレス反応の低減など、多くの指標で「やや良くなった～良くなった」という改善が見られました。

特に体育行動 (3.47)、規則性 (3.36)、積極的問題行動の減少 (3.32) といった項目で高い改善度を示しています。

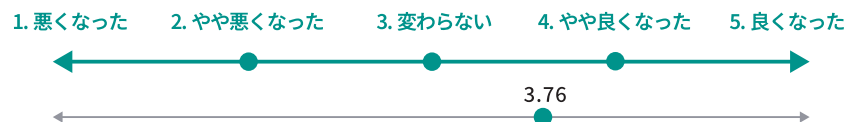
また、親自身が「心のゆとりを持てるようになった」という心理的变化も確認され、第一因子「心の安定・関係性」、第二因子「明るさ・感情のゆとり」いずれも改善を示しました。

長期的な視点では、親子関係の土台となる要素に継続的な改善が見られました。特に「子どもと共にいる楽しさ (3.68)」「関わり暖かさ (3.60)」がもっとも高いスコアを示し、親子の情緒的なつながりが深まっていることがわかります。

さらに、柔軟性 (3.56)、敏感性 (3.30) といった育児スキル・姿勢の項目も向上しており、親子の関係性がより安定した状態へと移行していることが示されています。

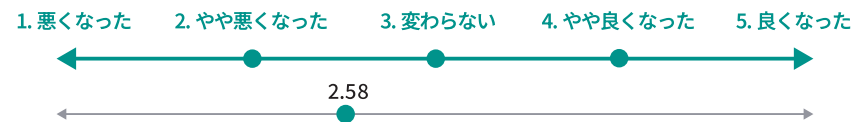
# 気づき・学び

## 定期的に健康診断を受けている



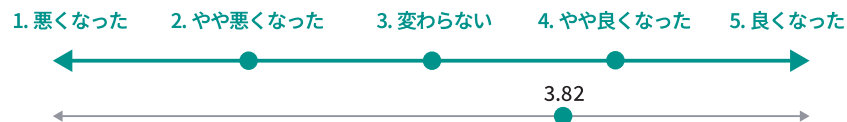
これまで非正規雇用でパート勤務をされていた方の中には、健康診断を受ける機会が十分に確保できていないケースが多くありました。しかし、ツムグワークスでは定期的に健康診断を受けられる環境が整い、その点が大きな安心につながっています

## 1日に1回は運動・スポーツをしている



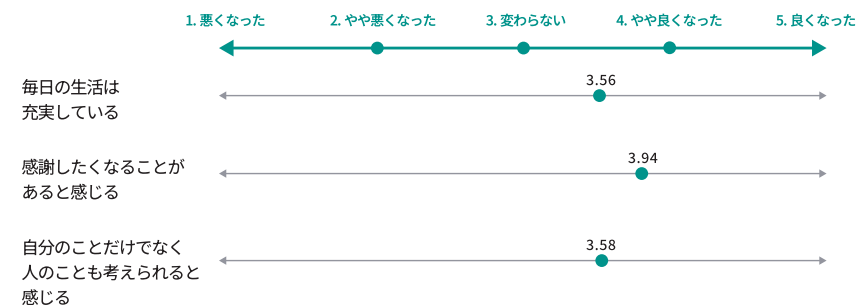
完全在宅で働ける環境により働きやすさは向上している一方で、日常的に体を動かす機会が減りがちになる側面もあります。そのため、会社として運動プログラムを福利厚生として整備するなど、健康を維持・促進するための取り組みも重要になっています。

## 時間外の長時間勤務、或いは徹夜の勉強・勤務をする



在宅ワークにより生産的に働けるようになったため、長時間勤務や徹夜などで生活のバランスを崩すリスクの高い働き方を改善できている。

## 生活の充実感と心のゆとり



自分の生活が充実することで心にゆとりが生まれ、自分だけでなく周りの人への思いや感謝の気持ちも持てるようになっている。

# 従業員インタビュー

## TSUMUGU WORKS で見つけた、新しいキャリア 子どもとの時間も、自分らしさも諦めない働き方



愛知県在住 (48歳) 小学2年生・年長の2人の娘を育てている

### 1. TSUMUGU WORKS への転職のきっかけ

**TSUMUGU WORKS に入社される前は、どのようなお仕事をされておりましたか？**

飲食店でホールスタッフとして働いていました。結婚していた時は飲食店の経営に携わっていたこともあって、飲食店でのお仕事には慣れていて、

別居することになってからは、結婚前に勤めていたお店に戻って、1年半ほど働いていました。

**当時、お困りだったことはありますか？**

一番困っていたのは、慢性的な人手不足による急な残業の多さでした。当時、子どもがまだ小さくて保育園に預けていたのですが、お店が忙しいと「この

後も残ってくれない？」と頼まれることが頻繁にありました。働いている流れの中で言われるとなかなか断りづらい雰囲気もありましたし、そうなるお迎えの時間に間に合わないのが大きな悩みでした。

**TSUMUGU WORKS はどのようにして知ったのでしょうか**

つむぐワークスで働いていた友人が声をかけてくれたことがきっかけです。

友人も働いているなら、と思いホームページを見て応募してみたところすぐに連絡がきて、面接の機会をいただきました。

### 2. 働き方の変化とその影響

**自由に使える時間は、どれくらい増えましたか？**

実感として、ものすごく増えましたね。まず通勤時間がないというのがとても大きいですね。以前は片道30分かかっていたので、往復で1時間。それがなくなったことで、朝は8時半の業務開始ギリギリまで時間が使えますし、仕事が終わったらすぐに家のことに専念できるようになりました。

子どもも今は小学生になって自分で登校してくれるので、だいぶ楽になりました。

**在宅ワークになって、子育てとの両立で特に助かっている点は？**

学校行事への参加が柔軟にできるようになったことです。以前は学校行事があると丸一日休まなくてはいけなかったのですが、今はスケジュールの調整ができるようになりました。例えば、学校行事に参加した後に仕事に入ったり、1時間単位で調整が可能なんです。それと残業もほぼほぼないので、時間の中でしっかり仕事ができる環境になりました。

たとえば、お子さんの体調不良などで急なお休みが必要な時はどうされていますか？

前もって連絡しておけば柔軟にお休みが取れますし、急な体調不良で学校から連絡がある時も、Slack で連絡すればその間抜けさせていただいたり、お休みをいただけます。以前の職場では、保育園から「お迎えに来てください」と電話がかかってきた時、どうしようかと本当に悩んでいました。会社の人にも言いづらくて、焦ってしまうことばかりでした。でも現在はすんなり言える環境で、すぐに迎えにも行けるので、それが私には一番大きな変化です。心理的な負担もなくなりました。

働き方の柔軟性について、どう感じていますか？

週 5 日、8 時半から 17 時半までの勤務ですが、チームで案件を進めているのでお互いにカバーし合える体制になっています。同じ境遇のお母さん同士だからこそ、助け合いやすい環境があると感じています。

### 3. 経済的な変化の実感

年収はどれくらい増えましたか？

年収ベースで 50 万円から 60 万円は上がっていると思います。時給がそもそも全然違うので、その差は大きいですね。

経済的に安定したことで、お子さんにしてあげられることは増えましたか？

増えました。年収が上がったので、この間は沖縄旅行に子どもを連れて行くことができたんです。以前は生活でいっぱいになってしまい、旅行のような余裕はなかなか持てなかったのですが、そういったことができるようになったのは嬉しいですね。

### 4. 心理的・社会的な影響

「一人親だから」という理由で感じていた不安や孤立感に変化はありましたか？

やっぱり同じ境遇の一人親のお母さんたちが多いので、相談しやすくなりました。週に一回、オンラインで交流会も設けていただいているので、そこで子どものことなども相談できます。自分だけじゃないなと思うことで、不安が減ったと感じています。

会社からのサポートについてはどう感じていますか？

初めはパソコンの使い方もあまりわからない状態で入社したのですが、小原さんにご指導いただきました。未経験でもしっかりサポートしてもらえる体制があったので、本当に助かりました。

時間にゆとりができたことで、お子さんへの接し方に変化はありましたか？

時間に追われなくなったので、自分が慌てなくて済むようになりました。以前はバタバタしていると、子どもに対しても「早くして!」という気持ちになってしまっていたのですが、今はゆとりがあるので、子どもに対する対応も優しくなれていると思います。

### 5. キャリア・自己成長の視点

TSUMUGU WORKS で働くなかで、どのような時にやりがいを感じますか？

数字で成果が見える時ですね。インセンティブの制度があるので、目標を達成した時には目で見える成果が出るんです。アポイントの件数やリード獲得（資料送付の獲得）など、案件によって目標が設定されていて、それをクリアした時はやりがいを感じます。

**お仕事をする上で心がけていることはありますか？**

架電数を意識しています。めげずにとにかく電話をかける、ということ大切にしています。最初のうちは電話をかけるときにドキドキすることもありましたし、断られたり注意を受けたりすると気持ちがへこむこともあります。でもそういう時はコーヒーを一口飲んで気分転換をして、もう一回新しくかけ直す。在宅だからこぞできる切り替え方ですね。だんだんかけていくと、お客様への対応の仕方にも慣れてきますし、質問内容もわかってくるので、トライアンドエラーを繰り返しながら成長していると感じています。

**将来的に挑戦したいことやスキルアップの希望はありますか？**

扱う商材のことをきちんと理解して、アポイントの精度をもっとあげていきたいです。それと、私はパソコンのスキルがあまりないので、エクセルやワードなど基本的なパソコンスキルをアップしたいですね。それができるようになれば、できることの幅も広がると思っています。

**6.TSUMUGU WORKS で働くことの意味**

**TSUMUGU WORKS で働くことが、ご自身やお子さんの将来をどう変えると思いますか？**

経済的な自立をすることによって、子どもとの時間も作れるようになりました。そして、自分の頑張る姿を子どもに見せることで、子どもにとっても力になると思っています。また、自分自身をケアしたり、自分の時間を大事にすることがどれだけ心身の豊かさにつながるかということも、実感しています。

**TSUMUGU WORKS の環境が、シングルマザーの方におすすめできる理由はどのような部分だと思いますか？**

やはり同じ境遇のお母さんたちが働いているという安心感です。話せる相手がいるということ、そして柔軟な働き方ができるということ。前の職場では外見にはなかなか伝わらない悩みもありましたが、ここではそういった心配がありません。

**企業や社会に対して「こういう仕組みがもっと広がってほしい」と思うことはありますか？**

シングルマザーであっても安定した収入があれば、経済的な自立が可能になります。そしてそれが、子どもたちに良い環境を与えることにつながります。収入が安定することで心にゆとりができ、時間にも余裕が持てる。お休みが取りにくかったり、お休みすることで収入が減ってしまうような環境ではなく、安心して働ける仕組みがもっと広がってほしいと思います。

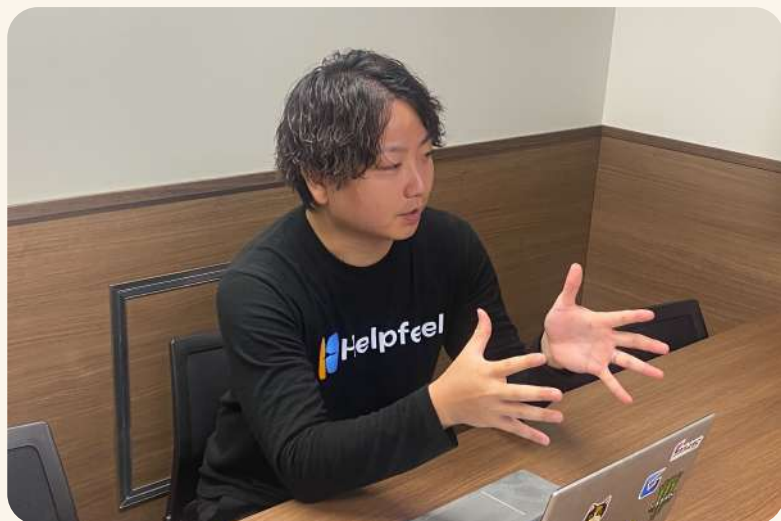
ありがとうございました！



# 導入企業インタビュー 株式会社 Helpfeel 様

特許取得済みの革新的技術「意図予測検索」と、生成 AI 技術を組み合わせた FAQ システム「Helpfeel（ヘルプフィール）」を開発・販売する株式会社 Helpfeel。数年内の IPO を目指し、事業の急拡大にともない営業体制を強化する必要が生じた中で、TSUMUGU WORKS のインサイドセールスを導入。

複数の営業代行会社を活用している株式会社 Helpfeel に、TSUMUGU WORKS 株式会社はどのように貢献しているのか、その成果や所感についておうかがいしました。



## 会社概要

企業名：株式会社 Helpfeel 業界：SaaS

所在地：京都府京都市上京区御所八幡町 110-16 かわもとビル 5 階

従業員数：185 名

### 導入前

新たなターゲットの開拓や、アウトバウンド営業に割けるリソースが不足

### 導入後

新規顧客となり得る新たなターゲットの開拓に成功！アウトバウンド営業の実施により、ターゲティングの精度も向上

## TSUMUGU WORKS のどのようなところを評価していただいていますか？

### 営業部 岸賢祐様：

一番評価しているのは、こちらが設定した目標数を毎月継続的に達成してくださる点ですね。この高いコミット力の秘訣には様々な要因があると思いますが、一緒に取り組んでいるなかで TSUMUGU さんの営業メンバーは非常に学習意欲が高いと感じています。

「Helpfeel」というサービスのファンになってくださり、積極的に理解しようとする姿勢が本当に印象的です。疑問点があればどんどん質問してくれるのも、非常に助かっています。

私たちのカルチャーのひとつに『Be open 常にオープンでいる』という考え方があります。情報をできるだけ開示し、それをキャッチアップして、各自がセルフドライブしながら PDCA を回していくというものです。TSUMUGU さんもこのカルチャーにしっかり応えてくださっています。特にアプローチ先の選定においては、私たちだけでは開拓しきれない分野がまだ多くある中で、当社 Helpfeel の営業セオリーをきちんと理解していただき、適切なターゲットに絞ったリスト作成にも強くコミットしていただいております。

また当社はスタートアップということもあり、日々状況が変化し急にオペレーションを変更するというケースが多々あります。そういったスピード感にも柔軟に対応していただける点も非常にありがたいですね。

# 導入企業インタビュー MODE, Inc. 様

IoT プラットフォーム「BizStack」と AI アシスタント「BizStack Assistant」を展開する MODE, Inc. は、AI と IoT を用いて人手不足を解決するシリコンバレー初のテック企業です。営業体制の強化を目的として、TSUMUGU WORKS 株式会社（以下 TSUMUGU）のインサイドセールス支援サービスを導入し、展示会後のリードフォローや休眠リードへの再アプローチといった課題に取り組みました。今回は、実際にどのような成果が得られたのか？ また TSUMUGU のサービスに対する評価について、お話をうかがいました。



## 会社概要

企業名：MODE, Inc

業界：IoT

所在地：1840 Gateway Dr. Suite 250 San Mateo CA 94404 USA (サンフランシスコオフィス)

## TSUMUGU WORKS のどのようなところを評価していただいていますか？

マーケティング部 加藤様：

一番評価しているのは、レスポンスの速さとプロダクトへの理解力の高さです。Slack で連絡するとすぐに返信をもらえるので、むしろ私の方が遅れてしまうこともあるほどです。

また依頼したことに対して迅速にアクションしてくれるだけでなく、その時々状況に応じた提案もしてくれるため、とても頼りがいがあります。営業戦略が変化する中でも、常に寄り添いながらサポートしてくれる安心感がありますね。

決して単純なプロダクトではないため、コール開始までのすり合わせに時間がかかるのではないかと心配していましたが、積極的に理解しようとする姿勢で取り組んでくださったおかげで、その点でのストレスもまったくありませんでした。

### 導入前

最新の AI と IoT への取り組みについて興味関心が非常に高く、展示会でも営業担当の 300 倍以上の見込み顧客が来場するなど社内リソースだけではフォローしきれなかった。

### 導入後

休眠リードの掘り起こしに成功し、多数の新規アポイントを獲得。展示会来場者へのフォロー体制がしっかりと整備された。また、想定していなかった新規顧客へのコールドコールからも成果が生まれた。

# 対談 ジャスミー株式会社 × TSUMUGU WORKS 株式会社

TSUMUGU WORKS にとって、業務を委託する企業との連携はとても重要な経営基盤になります。今回、TSUMUGU WORKS 代表の小原が、連携パートナーであるジャスミー株式会社の代表取締役 CEO 安藤國威氏と対談を行いました。



(左) ジャスミー株式会社 代表取締役 CEO 安藤國威氏 (右) TSUMUGU WORKS 株式会社 代表取締役 小原光弘

## 両社の連携は、いつ頃・どんなきっかけで始まったのでしょうか？

**小原：**連携が始まったのは、約1年半前からでした。きっかけは、前職の私の知人からジャスミーさんをご紹介いただいたのがきっかけでしたね。最初は、ジャスミーさんの営業支援やテレアポの支援から関わらせていただき、これまで継続して一緒にさせていただいています。

**安藤：**私自身が過去に保険業界にいた経験から、「人は明確な理由がないと頑張れない」ということを認識していました。その点、シングルマザーには「頑張る理由」が明確にあります。そんな人たちが仕事をしないわけがない。そこにビジネスのきっかけがあると感じました。私たち自身も働き方改革推進を標榜する中

で、「私たちの理念は何か」・「どんな思いで事業をするのか」を突き詰めたとき、TSUMUGU WORKS のパートナーとして彼女たちを支援したい、という結論に至りました。

## 具体的にどのような提携をされてきたのでしょうか？

**小原：**まずは、ジャスミーさんのクライアントリストへの架電営業を通じてアポイントを獲得する支援をすることから開始しました。その中で、ジャスミーさんの扱う商材への理解も深まり、半年ほど前からは、テレアポだけでなく、実際に商談も行ってお客様と接点を持ってフォローする支援まで実施するようになっていきました。それに加え、シングルマザーの就労支援プロジェクトとして「私の履歴書」というサービスの立ち上げも一緒しています。これはブロックチェーン技術を用いて、シングルマザーのキャリアアップのために、彼女たちがこれまでどんな仕事をし、どんな成果を出してきたのか、信頼性の担保できる履歴書を作る取り組みです。

**安藤：**私たちのようなソフトウェアのプラットフォームやデータを扱う会社において、データが個人の信用として活用されることで、シングルマザーが正当に評価される社会が必要だと考えました。シングルマザーに限らず、日本のジェンダーギャップが大きいことは、まさに「不都合な真実」です。先進国であるにもかかわらず、日本は女性が活躍できていない。そこには「見えないガラスの天井」があり、中でも最も評価されていないのがシングルマザーだと考えています。この不都合な真実を変革しなければならない。そのために、客観的な評価を可能にするツールが必要だと感じていました。

### 実際に提携してみて、いかがでしたか？

小原：現在2名のシングルマザーが受託業務を担っているのですが、実際に業務を受託するメンバーに対して、非常に手厚くサポートしていただいていると感じています。私たちの業務は、シビアな言い方をすればただのアウトソース先です。しかし、理念を深く理解してくださり、単なる業務委託先としてではなく、パートナーとして手厚く伴走してくれています。特に業務中のコミュニケーションにおいては、商材のレクチャーや商談の流れをマンツーマンで教えてくださることもあるほどに丁寧に接していただいています。

安藤：デジタルスキルをどう教えるか、そして、どうすれば彼女たちが能力を最大限発揮できるか。それについて考えるのは、私たちにとって当然のことでした。

小原：他の会社ではテキストでのやり取りで終わることも多いのが実情で、業務上の悩みを相談できる相手がなかなかいないというケースも多いのですが、ジャスミーさんの場合はそうした相談の声も丁寧に拾ってくださいます。



### 働いているお二人の様子はいかがですか？

安藤：お二人とも素晴らしい方ですよね。シングルマザーと一括りに言っても様々な方がいる中で、お二人の目標達成意欲や向上心には目を見張るものがあります。もっと評価されるべきですし、それに見合った単価アップやキャリアアップがあってしかるべきだと思います。将来的には、大手企業の方々にも「私の履歴書」のような仕組みを通じて、より高い価値を提供できる環境を作っていきたいと考えています。

小原：もともと2人とも根性のあるメンバーではありましたが、最初からITスキルがあるわけではありませんでした。しかし、ジャスミーさんからレクチャーを受けながら着実に理解を深めることができています。ご本人たちからも「働きやすい」という声が上がっています。

### これからの展望はどのようにお考えでしょうか？

小原：これまで連携してきた実績の内容を、「私の履歴書」にデータとして反映させながら、継続的にアップデートしていきたいです。現状ではシングルマザーは、「職歴に空白がある」、「年齢で足切りされる」、「時短勤務を希望すると断られてしまう」といった課題があります。ブロックチェーンのデータによって、個人の実績やスキルを正當に評価できる仕組みを構築することで、彼女たちの能力が正當に評価され、キャリアアップし、TSUMUGU WORKS 自体を「卒業」していくことも歓迎したいなと思っています。

安藤：こういった理念があるからこそ、我々も全力でサポートしたいと思えるんです。小原さんの理念には深く共感します。シングルマザーであることが、本質的でない理由（例えば、時短勤務や経歴の空白）で、就労時に不利に働く現状があります。ただでさえ環境的にハンデの大きい方々が、そんな理由でキャリアを

諦めることのない環境を作りたいと考えています。TSUMUGU WORKS の取り組みが、社会の「当たり前」になっていって欲しいと願っています。

### シングルマザー支援の取り組みにおいて、成長の余白はどこにあると感じますか？

**安藤：**日本のシングルマザーは120万世帯にのぼり、その約半数が非正規雇用で経済的に苦しい状況にあります。TSUMUGU WORKS さんには、もっと目線を高く、マクロな視点を持って欲しいなと思います。何万人という規模感で、シングルマザー支援に取り組んでいけるようになれるとよいなと思います。これまでは目の前のことを一つひとつ積み上げてきましたが、今後はより大きな目標を掲げていただきたいですね。社会にインパクトを与えることを考えれば、少なくとも1万人の就労支援は達成しなければならないと感じています。

### 「1万人」のシングルマザー支援を実現するのに何が必要でしょうか？

**安藤：**今の事業の延長線上では不可能です。やはり規模を拡大するには、テクノロジー、特にブロックチェーンの活用が不可欠だと考えます。「私の履歴書」のような、シングルマザーの実績が正当に評価できる仕組みを提供していくことで、例えば大手人材企業に、私たちが積み重ねたエビデンスを提示し、個人の能力が正しく評価される世の中を作っていきたいです。

**小原：**働く場所に困っているシングルマザーは本当にたくさんいます。この現状を、どうやって企業の皆さまに認知していただき、事業として広げていくか。TSUMUGU WORKS が顧客開拓していく中で、テクノロジーを用いたエビデンスを示していくことが鍵と考えています。

**安藤：**小原さんの営業力とテクノロジー、この両輪が回っていくことが重要ですね。

### 最後に、今後へ向けたメッセージをお願いします

**安藤：**シングルマザーはハングリー精神があり、会社へのエンゲージメントやコミットメントが非常に高いのが特徴です。他のアウトバウンド事業者と比較しても、その熱意は格段に違います。時には自ら要望を上げてくれるほど、仕事への意志が強い方々です。TUMUGU WORKS の皆さんはチームとしての連帯感があり、「自分がやらなければ」という強い責任感が感じられます。特にBtoBの営業の領域では女性が不足していることが多いですが、エンゲージメントが高いTUMUGU WORKS のメンバーなら、より高い成果を実現できると感じています。

**小原：**もしアウトソーシングで成果が出ていない企業様がいらっしゃれば、ぜひ弊社にお任せいただきたいですね。人の熱意や能力によって、アウトソーシングの成果は大きく変わります。その中で、シングルマザーのハングリーさは素晴らしい武器になります。

**安藤：**私が最も驚いたのは、TSUMUGU WORKS で働くシングルマザーの方々が正社員として雇用されていることです。世の中に社会的なインパクトを与えることを謳っている企業はSDGsの高まりとともに増えていると思います。しかし、それを実際に行動に移して成果として実現している企業がどれだけあるでしょうか。このような取り組み方がもっと社会に広がっていくことが重要ですが、1社だけでは限界があります。大手企業を巻き込み、この取り組みの価値が認知されていく必要があります。TSUMUGU WORKS には自分の信念をぶらさずに進んでいって欲しいなと思います。この取り組みを続けて10年経てば世の中は必ず変わります。絶対に大丈夫です！

# 今後の展望①

## インサイドセールスにとどまらず、 バックオフィス業務まで支援領域を拡大

これまでのインサイドセールス支援に加えて、今後は秘書業務、営業事務、ヘルプデスク、経理などのバックオフィス業務にも対応できる体制を整えていきます。営業職は適性による向き不向きが顕著に現れる分野であるため、営業以外の分野で活躍できるメンバーが力を発揮できる場を提供することを目的としています。支援領域をバックオフィス業務まで広げることで、潜在顧客の総数（TAM：Total Addressable Market）を拡大し、より多くの企業との取引を実現していきます。また、生成AIやRPAの活用スキルを身につけられるリスキリングスクールも運営し、DX（デジタルトランスフォーメーション）に対応した高度なバックオフィス人材の育成にも取り組みます。

## BPOに加え、 派遣・人材紹介サービスも提供

これまでのインサイドセールス支援に加えて、今後は秘書業務、営業事務、ヘルプデスク、経理などのバックオフィス業務にも対応できる体制を整えていきます。営業職は適性による向き不向きが顕著に現れる分野であるため、営業以外の分野で活躍できるメンバーが力を発揮できる場を提供することを目的としています。支援領域をバックオフィス業務まで広げることで、潜在顧客の総数（TAM：Total Addressable Market）を拡大し、より多くの企業との取引を実現していきます。また、生成AIやRPAの活用スキルを身につけられるリスキリングスクールも運営し、DX（デジタルトランスフォーメーション）に対応した高度なバックオフィス人材の育成にも取り組みます。

## 今後の展望②

### シングルマザーの働き方を可視化・発信

ジャスミー社との連携により、ブロックチェーン技術を活用してPCの業務ログや360度評価データを取得・分析しています。これにより、シングルマザーの強みである「責任感」や「効率的な業務遂行能力」といった特性を定量的に把握し、社会に発信していきます。

これまで評価されにくかったシングルマザーの生産性を客観的に証明することで、社会からの見え方を変え、採用における新たな可能性を提示します。シングルマザーの採用は、社会貢献にとどまらず、企業の実利的な人材戦略であることを広く伝えていきます。

### ソーシャルインパクト 100名以上を目指す

今後2年間で、インパクトを与える人数を100名以上まで拡大することを目的としています。これは、より多くのシングルマザーに就労機会を提供し、社会的インパクトを一層高めていくためです。「シングルマザーの就労支援といえばTSUMUGU WORKS」と認識されるよう、全国規模でのブランド認知の向上にも注力していきます。

# ツムグワークス社員の声①

## Q. 入社してから、「ここが良くなった」と感じる変化があれば教えてください

### ① 働き方の柔軟性・在宅ワークのメリット

- 通勤がなくなりその分家事等ができるので良かったと思う。
- 子供といれる時間が増えたことは本当に感謝してます
- 子どもの送迎で遅刻をしたり中抜けをしても、時給は減ってしまいますが、中抜け制度があるのが嬉しい。1時間毎の有給取得も可能なので、前職では欠勤か半休にするしかなかったので感謝しかないです。
- 在宅ワークにより通勤退勤時間や身なりを整えたりといった時間が短縮でき、前職より時給も高く昼食も家で摂ることが増えたため外食費も削減出来ているので体力の金銭的にも余裕ができたと感じています。
- 1人集中して業務に徹することができるようになったのが、良いですね。周りに人が居ると緊張してしまっ。
- 子どものペースに余裕をもって合わせられるようになった！
- 休憩時間や合間に家事や用事ができるようになった！
- 雨が急に降っても、洗濯物を濡らさずに済むようになった！
- 荷物の再配達をお願いしなくてよくなった！

### ② 制度・待遇・福利厚生への評価

- 「在宅勤務手当」「時間給」「冬期休暇」「賞与」「歩合」どんどん良くなっています。
- 福利厚生もしっかりしており、社会保険毎年の健康診断で定期的に自分の生活習慣を顧みたりできるようになりました。
- 送迎で時給が減ってしまうことと、通室できる喜びで、もどかしくもなりましたが、中抜け対応させていただけることで時給の減少も最小限に出来ていて前職では欠勤だったと思うとやはり感謝でしかありません。
- 体調不良や家族の介護等で急遽のお休みも受け入れてもらえる環境は負担軽減になって良かったと思います。

### ③ 家庭・子育て・生活へのポジティブな変化

- ツムグに出会えたおかげで生活が成り立っていると強く感じます。不登校の子がいても安心して働けることが本当に嬉しいです。
- 不登校の子どもが一人でお昼ご飯を食べなくても良い。在宅勤務なので一緒にお昼ご飯を食べられる。
- 子どもが不登校になってしまったがYouTubeなどに依存しすぎないように声掛けが出来る。買い物や課題などに促す事ができる。外勤で朝からずっとお留守番させていたら好き勝手になりそうはいかなかった。
- 不登校児がいて週5外勤は絶対に不可能！在宅勤務のおかげで不登校児の社会復帰が早く学校以外に居場所が出来た。融通が利くおかげで中抜け対応が出来るので送迎も可能。
- 子どもの持病への通院も中抜けさせてもらえて休まなくて良いのが嬉しい！

### ④ 人間関係・チーム環境・仕事のやりがい

- 色々な人がいていろんな働き方があるということに気づけたので、人生何とかなるとい思いが強くなりました。
- チームのメンバーと気兼ねなくコミュニケーションが取れる環境があったおかげで、仕事にも楽しく取り組むことができ、子育てについての情報交換もできたことで、安心感を持つようになりました。
- 年々新しい事に取り組んでいる事。
- 難しいと感じながらも楽しく仕事をさせていただいています！
- デスクワークを学べ、自信がついた。
- ツムグに出会う前に経験してきた仕事でコツコツと黙々とこなす事が今回も未経験の私でも活かせた。

# ツムグワークス社員の声②

## Q. 入社して嬉しかったできごとやエピソードがあれば教えてください

### 1 子育てと仕事の両立ができた

- 子どもの通院等がありますので、早退や中抜けができることがとてもよかったです。
- 子供が体調悪くなった時病院で一緒にいれることが一番良かったです。
- 子供が体調を崩したり、欠勤や早退などが多々あり申し訳ないと思っています。見捨てずに働かせて頂き感謝しております。
- 子どもというあるのは一生で大変だけど意外とありがたいので今を大切にすることができるツムグワークスに出会えたことを本当にありがたく思っています。
- 子どもが帰ってきて仕事なので、仕事している所を見せれるのが一番嬉しいです。
- 子どもに寄り添いながら働けることや、オンラインでも職場の仲間が出来て嬉しい
- 在宅での仕事を始めて3年、子供の成長は子供自身の努力と経験が身についていると感じます。
- 以前はバリバリやらなければと意識が高かったのですが、今ではその考えも変化していると感じています。

### 2 働き方の柔軟性・在宅ワークならではの体験

- テレビ会議中にみんなの可愛い子供たちが映りこんでくるのが可愛いですw
- 在宅業務は、しっかりとしたコミュニケーションが必須であり、コミュニケーションで信頼し合い、協力し合い、その結果良い仕事ができます。
- 従業員一人一人と話す（メールなどで）時は、相手への配慮や敬意を第一に持つことにより、信頼関係が築けチーム一丸になって業務に専念できました。
- 仕事の合間で家事などができるので、家の中を常に綺麗に整理できるようになったこと。
- お昼休憩時間中に自由に用事が済ませられること。

### 3 チーム・人とのつながり・心理的な安心感

- 異常なノルマがないので安心して架電できています。ありがとうございます。
- 他のご家庭の話をきいてくすと笑える機会が増えた
- ありがたいと思うことが日々増えた
- メンバーが頑張っているのを感じて、自分も頑張ろうと思える機会が増えた
- 応援してくれたり、支えてくれたりする職場の仲間がいたおかげで、乗り越えることができました。

### 4 学び・成長・自己変化の実感

- デスクワークを学べ、自信がついた
- ひとり時間を持てるようになり、自分の「好き」を思い出す時間ができた
- 在宅ワークを通じて、自分の変化を受け入れていくステージにいるんだな…って生活の中で感じています。
- SlackやNotion、Zoom、Googleのスプレッドシート、案件共有で使用するものは変わって来ますが今まで使うことがなかったものも使えるようになったこと
- 電話対応のみで相手の顔が見えないので、声色とか状況や心情を考える分、今までは違う気遣いをするので神経疲れますが、普段顔が見える相手と接するときと同じように、より相手を気遣うことができるようになった
- 普段私用でどこかに電話を掛ける時、掛かってきた時に、どうしたら相手に端的に伝わりやすいか、何から話すか順序を考えることが増えた

# 最後に

## 日本の子どもたちの未来を、 あなたの力で支えませんか？

私たちは、子どもたちが未来を諦めることなく、  
自分らしい人生を歩める社会を目指しています。

この大きな使命に挑むための新たな仲間を募集しています。

事業に少しでも興味を持たれた方は、ぜひお気軽にお問い合わせください！

お問い合わせはこちら

<https://tsumugu-works.co.jp/contact/>

TSUMUGU WORKS 株式会社 / ツムグワークス

代表取締役 小原光弘

mail : m-obara@tsumugu-works.co.jp

web : <https://tsumugu-works.co.jp/>