

AKITA Biz Forest

あきたBizフォレスト TOPインタビュー

TOP INTERVIEW

(株)プレステージ・インターナショナル 秋田BPOメインキャンパス
拠点長 鈴木 慎太郎氏

1980(昭和55)年秋田市生まれ。高校卒業後宮城県の大学へ進学。その後帰秋し、いくつかの職種を経験した後2006(平成18)年(株)プレステージ・インターナショナルに入社。横浜、富山の拠点でマネージャー等を歴任し、2021年から秋田BPOメインキャンパス拠点長となる。



「コンタクトセンター」×「フィールドサービス」×「IT/DX」⇒3つの強み

工藤 本日はどうぞよろしくお願ひいたします。まずは、鈴木さんの経歴についてお聞かせください。

鈴木 私は1980年に秋田市八橋で生まれ、高校まではずっと秋田におりました。高校卒業後は宮城の大学に進学し、就職氷河期時代を経て、制作会社の企画営業に携わった後、2006年26歳で当社に入社しました。当時はクレジットカードのカスタマーサービスセンターが立ち上げの頃で、カード利用に関するお問い合わせ窓口業務を行っていました。その後、お問い合わせ窓口の中で新規事業所の立ち上げなども経験しました。そして2021年4月に拠点長として秋田の拠点に戻り現在に至ります。秋田BPOメインキャンパスは2003年に当社で最初の地方拠点として開設し、今年で20周年を迎えます。

工藤 興味深いですね。最初の拠点がなぜ秋田だったのでしょうか？

鈴木 県民性がマッチしていたからでしょうか。当社は1986年に、東京でいわゆるコンタクトセンターと言われる電話対応業務をする会社として設立されました。事業が軌道に乗りかけていた頃、地方に大規模な拠点を構えたいということで当時は様々な地方からの誘致もあった中で秋田に設立が決まったそうです。主な理由としては、粘り強く勤勉な県民性が我々のサービススタンスや経営理念にマッチしていたからだだと思います。サービスのお仕事は、正解の形やゴールがはっきりし

ないものだと思っています。合格ラインが見えにくい中、かつ時代や顧客志向の変化に応じて常にアップデートも必要です。そういったことに真摯に向き合いチャレンジしていける勤勉性の高い秋田だからこそが、私たちが秋田に拠点を置いた理由ではないかと思っています。

工藤 なるほど。その後御社も全国に様々な拠点が増えたと思いますが、メイン事業はコールセンターという理解でよろしいですか？

鈴木 確かに電話対応代行はアウトソーシング事業の入口ではありますが、電話対応代行だけではなく、トラブル解決までトータルで対応できる体制を整えています。特に強みを発揮できている分野は、車や住宅等の分野です。当社は「コンタクトセンター」「フィールドサービス」「IT/DX」からなる「3つの強み」を仕組みとして掲げ、クライアント企業へのサービス提供をしています。例えば車の事故や故障を例にとると、各地方にある拠点では、まず、お客様の窓口としてお電話で対応します。またフィールドサービスの部分では、レッカー車を所有する子会社が、実際にお車の事故や故障があった現場へ行き、トラブルの解決や対応を行います。さらにアプリケーションなどを駆使し、迅速にお客様のもとへ駆け付けることなど、全体の下支えとなるIT/DXの部分も担います。それら「3つの強み」でクライアント企業をサポートし好評をいただいています。我々は「世の中のお困りご

とを解決します」というコンセプトのもと日々お仕事をさせていただいていますので、単一的なコールセンターのお仕事もありますが数は少なく、トラブル解決までをサポートするお仕事が非常に多くなっています。

工藤 なるほど。トータルサポート体制ですね。話は少し変わりますがここ数年で会社に大きな影響を及ぼした社会環境の変化などがあればお聞かせください。

鈴木 やはり新型コロナウイルスのインパクトは非常に大きかったです。収支の面では増収増益を続けてはいますが、緊急事態宣言下では人の流れが抑制されましたので、当然のようにロードサービス部門の業績は大幅に下がりました。一方で各自治体からお声かけをいただきワクチン接種窓口の運営などを受託しました。売上が沈んだ事業もありましたが、テンポラリーな案件で補填できた部分もありました。

工藤 なるほど。では現在会社として課題と捉えている部分はございますか？

鈴木 まずはIT/DXの進化と人材確保です。IT/DX化を進めなければ、人材への依存率がより一層高まってしまいますのでここは必要不可欠です。しかし一方でトラブルシューティングはIT/DXだけでは難しい側面もあります。またたくさんのお仕事に対応していくためには、やはり人材確保も重要視しています。当社では、カフェテリアやリラクゼーションルーム、企業内保育園など、福利厚生の上にも

あきたBizフォレストTOPインタビューは、秋田の起業家と企業環境を応援することを宣言いただいた100名以上の経営者の皆様を中心に、起業家に役立つ話題と起業家へのメッセージを対談形式でまとめたものです。

努めてきましたが、今後はさらにご家族がいる従業員の方も働き続けやすいように、働き手一人ひとりのライフスタイルや多様なニーズに合わせた職場環境をより追及していきたいと思っています。

工藤 沢山の従業員の多様な働き方ニーズに合わせるの、言葉以上にとても大変だと思いますが、そうなると人材育成やその仕組みも重要ですね。

鈴木 もちろんそうなりますね。車系の事例で言えば、AIやオートパイロットなどの技術が進化していますが、フィールド側で求められる技術も比例して上がってきています。しっかり人を育てる事はもとより、経験年数に関わらず技術革新やテクノロジーに合わせて我々の仕組みも進歩できなければ、これからは対応できないと考えています。

工藤 なるほど。以前から御社は女性が活躍する企業というイメージがあります。個人的には秋田の女性は優秀な方が多いと思うのですが、結婚、出産を経た後に、タイミングを逸すると社会復帰がしにくくなってしまいうケースも多いと聞きます。その一歩を踏み出させるきっかけを提供できないものかと私も常々思っているのですが…。

鈴木 当社では出産や育休を経て活躍している女性は比較的多い方だと思いますが、

社風と言えば良いでしょうか、そういった状況に対して「大丈夫」という雰囲気根付いているというのは要因のひとつかもしれません。社内事例や社会事例が増えれば定着しやすいかもしれませんね。

工藤 ぜひこれからもロールモデルをリードして下さい。「女性×地方創生」というところがより活性化できれば、よりよい地域社会につながりそうですね！

鈴木 当社は、スポーツチームを3チーム運営しており、女子バスケットボールチーム「アランマーレ秋田」は秋田県を拠点に活動しています。より地域を巻き込めるよう、地元の高中生とのコラボや様々なイベントも考案しており、そういった面でもご好評をいただいています。工藤さんが関わっているあきた舞妓さんともコラボできるといいですね。是非少しでも多くの方々に注目いただき、一生懸命頑張る彼女達のプレーや活躍を見

ることで様々な方に奮起していただくきっかけになればと思っています！

工藤 学生さんに関わらず、主婦の方、お子さんなども巻き込みながらアイデアを出し合いつつ、オール秋田で地域を盛り上げていけたらいいですね。私、コラボという言葉、大好きなんです(笑)いつか是非実現させましょう！

リフレッシュできる 素敵な趣味を模索中

趣味やマイブームについてお伺いした際、しばらく考えられた後にこれから探します！とおっしゃっていた鈴木さん。毎日お忙しい業務の合間にリフレッシュできるような、素敵な趣味が見つかりますようお祈りいたします。本日はありがとうございました。

本日は貴重なお時間とお話しを本当に有難う御財増した。

インタビュー
合同会社ジェグルス(共同事業体ジェイワン) アントレプレナーコンシェルジュ 工藤 実

ライター J-MOTHER'S 藤田 幸
企画 共同事業体ジェイワン(秋田市ビジネススタートアップ支援事業)

