

第1回

人口 7,700 人の町での採用活動

Nex-E 取締役 東峰ゆか



舞台となる津和野コンタクトセンターの外観

コンタクトセンター誘致をしている市町村は数多あるけれど、「まさかの人口7,700人!」。初めて足を踏み入れた山陰の小京都、観光名所の津和野町でのコンタクトセンター立ち上げ奮闘記。第1回は地方でのコールセンターの立ち上げ時のエピソードや一番の悩みでもある採用活動についてお話しします。中規模の地方都市であっても採用に苦慮する昨今、Nex-Eでは知恵とコネを総動員して挑んだ採用活動を徹底解説!

Nex-Eの概要

島根県津和野町の協力を得て、津和野町道の駅シルクウェイ日原の高津川清流館に自社コンタクトセンターを設立。最大席数80席を目標に稼働。主にBPO物流サービス、ITヘルプデスク、チャットを利用したオンライン接客などを得意とする。センター運営は、コンタクトセンター立ち上げコンサルティングに特化しているMe-Rise(本社:東京都新宿区、代表取締役 東峰ゆか)が全面的にバックアップ。

「コンタクトセンターを地方に設立しました!」と、説明すると必ず聞かれる質問ナンバーワンは「なんで津和野なの?」です。

私と、津和野の出会いは中学生のときに読んだ内田康夫先生の名作「津和野殺人事件」以来、小説の中での美しい情景の描写を思い出しながら訪れた2015年の春が初めてのことでした。

ある友人から紹介されたISO 認証

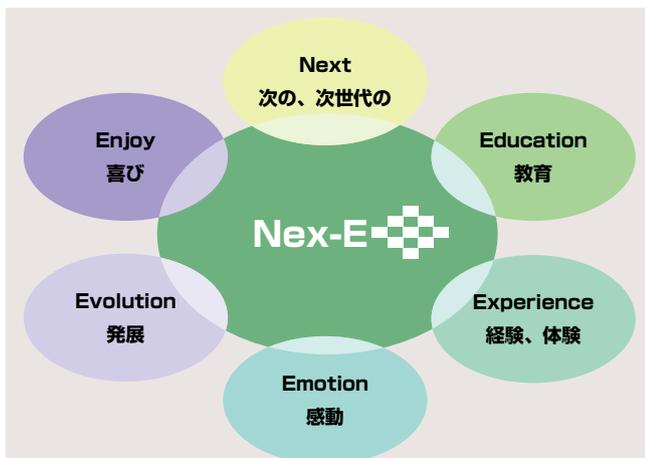
取得支援のコンサルを手がけるバリューアップジャパンの小林達司社長(現 Nex-E 代表取締役)から一度津和野に遊びに行こうよと誘われ、そこからたったの2カ月足らずで会社設立に至りました。

初めてお会いしたときには、周辺の人口を考えてもとても採用に苦慮するだろうし、採用できたとしてもスタッフの年齢層も高く、パソコンのヘルプデスクなんてできない、そんなところにコンタクトセンターを作るなんて無謀だと主張しました。

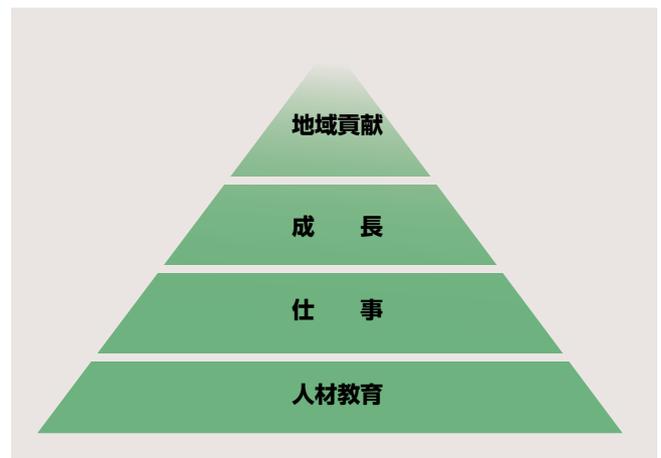
私はMe-Riseという会社でコンタクトセンターの地方化を多数手がけてきましたが、中規模の都市でも採用にとっても苦勞し、いまだに採用活動を継続している拠点もあったからこそその反対でした。

私が津和野を訪れて会社設立に至る2カ月間で一体何があったのか。津和野町長にお会いし、役場の方々の誘致にかける想い、そして何より当社の取締役でもある兒玉氏との出会いが採用に対する私の懸念を払拭してくれました。

兒玉氏は隣町ではありますが地元でのECサイト運営をしている地場の会社経営者です。小さな町だからこそ、地元の知恵が役に立つ。すぐにそう感じました。兒玉氏の話の内容で一番印象に残っているのが、大きな企業を1社誘致するのではなく、小さな企業を100社起業したり誘致するほうが、その町は安定するということでした。とても賛同しましたし、そのような考えの仲間たちと運営できるのであれば、間違いなく成功する



Nex-Eの社名の由来



Nex-Eのミッション

と感じました。

そうすると私のミッションは人材をいかに育てるか、コンタクトセンターの運用をスムーズに回すことのためだけであると思いました。

2015年7月21日、大安の日にNex-Eを設立。翌月8月には津和野町との調印式に参加。とても暑い日だったのを覚えております。9月上旬に東京表参道にてお披露目会を実施、当社の想いを発表する場を設け、たくさんの方にお越しいただきました。

Nex-Eの社名の由来は、Next: 次の Education:教育/ Experience:経験、体験/ Emotion:感動、Evolution:発展/ Enjoy:喜び、という5つのEを表しています。特に教育という部分では、私達が人材育成に非常に力をいれていきたい分野でもあります。

地元企業を1軒1軒回って挨拶して求人情報を渡すという採用活動

設立後さっそく採用活動を開始しました。通常採用活動というと、地元紙への求人掲載、TVCM、ラジオ、フリーペーパー、ハローワークを使ったセミナーなどが主流でしょう。もちろん当社もそのあたりはすべて行いました。それにプラス、地元企業を1軒1軒回って挨拶をして求人情報を渡すという活動を行いました。地方では都会にはない人とのつながりがあり、地元のつながりを活かした採用活動ができ有望なスタッフ情報はすぐに集まりました。

津和野に「まち・ひと・しごと」を一体として作っていききたいという当社の想いに賛同し、是非働きたいと応募いただける方もたくさん来られまし



津和野のとても美しい町並み、赤い鳥井が連なることで有名な太鼓谷稲荷神社からの風景（左上）、2015年8月の津和野町との調印式（右上）、2015年9月上旬に東京・表参道で開催したお披露目会の様子（左下）、センターのオペレーションの様子（右下）

た。私達の活動を知って、東京からのUターン希望者も採用しました。また地元の津和野高校にもお伺いし、新卒採用を進めています。

現在交渉中の職業訓練校の受託を受けることができれば、さらにそこからの有望なスタッフを採用することも可能でしょう。

苦労したコールセンター業務の地元での認知

順調そうに見える採用活動ですが、唯一苦労したのが、コールセンター業務の説明でした。コールセンター業務については、地元では認知されておらず、幾度なく説明をしなければいけない機会がありました。あまりにも説明の機会が多かったのでコールセンター業務の説明動画を作成し、ホームページに動画をアップし、効率化を図りました。

当社の社名の由来にもあるように、Nex-Eのミッションのひとつとして「人材育成を通じて人、地域に貢献していく」を掲げております。私たちは教育を通じて、スタッフの仕事のスキルの向上をはかり、ひと、まち、しごとが三位一体となって発展し、感動や喜び

を享受できる、そのようなことに貢献できる企業になりたいと思っています。

人材育成にはMe-Riseでのコールセンター研修を実施している実績も活かし、さまざまな研修メニューを実施しております。特にITスキルに特化したコールセンターを目指しているため、通常の座学やOJT以外にもMe-Riseが作成しているテクニカル研修の動画を用いたeラーニングシステムを使い、遠隔地でも基本から応用までの力をつけることができつつあります。

たった2カ月でスタートした当社は有望なスタッフの採用でさらにスピードをあげて成長し続けることができます。今ではセンター稼働から約3カ月。採用、教育、そしてコンタクトセンターの運営・オペレーション、すべてが順調なスタートをきっております。

これからもっとさまざまな困難が待ち受けているかもしれませんが、この素晴らしいメンバーであれば楽しんで仕事をしていけるだろうと確信しております。中規模の都市圏にはない地元とのつながり、それによる採用スタイル、そして人材が当社を支える資源のひとつです。