

第3回

地方ー東京間でのコミュニケーションの取り方

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

● 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。

毎朝の電話で伝わる
現場の温度感

現在、津和野のコンタクトセンターには10名ほどのスタッフがいます。スタッフのほとんどは未経験者です。しかし、私も津和野にずっと常駐するわけにはいきませんので、基本のコミュニケーションはチャットワークというツールを使って行っています。チャット上では、細かい運用から資料の作り方、お客様対応の方法まで、分刻みで指示を出しています。それと、毎朝必ず電話をするようにしています。

チャットだけだと、どうしても無機質で、現場の温度感が伝わりません。そこが原因で、クライアント企業からお叱りを受けたこともあります。それ以降は、現場の温度感を確認するため、毎朝電話をしています。チャットを見て不安を感じた時も同様です。

毎朝の電話では、「調子はどう?」

といったところから始まり、チャットや日報の内容、クライアント企業のレスなどについて問題点などありましたら話し合っています。

自主性を重んじることが、
スタッフの仕事の楽しさにつながる

津和野のコンタクトセンターでは、基本は私からフォローやアドバイスはするものの、細かい指示までは行っていません。対応フローの仕組みは作りましたが、詳細部分はセンターのSVたちで構築してもらい、スタッフが自ら考え、行動することを大切にしています。

そのような対応方法になるのは私が東京にいることも一因ですが、SVの自主性を重んじることにより仕事に対する責任感を持てますし、何より自分たちでコンタクトセンターを運営しているという感覚が仕事の楽しさにつながっていくと思っています。

当社には、UターンIターン、近隣企業からの転職組、地元未経験採用など、様々な人員が集まっています。また年齢層も20～60代と幅広く、バックボーンに関係なくチームワーク

を大切にした運営を行っております。

前回の記事にて、「はたん鍋」をご紹介しましたが、今回津和野に出張した時も、みんなで鍋を囲んできました。もちろんここでも自主性が発揮され、各自自宅で収穫したお有機野菜やしいたけ、しし肉もお父様が狩ってこられた肉を使わせていただき、都会で暮らしている私からすると感激するほどのおいしさでした。

電話も大切ですが、対面でのコミュニケーションももちろん重要です。

“地元との交流”が
コンタクトセンター成功の秘訣

地方にコンタクトセンターを設立する時に最も大切なのが、地元の人たちとの交流です。

企業が地方に進出すると、どうしても「都会から来た企業」と敬遠されがちです。そのイメージを払拭できず、撤退した企業様も多いかなと感じています。

津和野では、取締役の兒玉氏が地元のためそもそも地の利がありましたが、私自身も住民の方々と親交を深めるため、立ち上げの時は2週間常



コンタクトセンター内で行った優秀者への表彰
今回は金・銀・銅メダルです。副賞として電化製品などもプレゼント。今後も活躍いただけることに期待！彼らがこれからの核となっていく中心メンバーです



津和野名物しし肉
潤沢で栄養価の高い木の実を食べて育ったいのししのため肉の質は非常に高く、また血抜き技術はここにしか伝わっていない手法で行われているため、臭みも無く本当においしいいただけます

駐し、地元企業にご挨拶回りをし、近所の人気な居酒屋に通ってご近所の方々と交流させていただくなど、地元の方とのコミュニケーションを大切にしてきました。その甲斐あってか、その時に知り合った方がたまたま人を紹介してくれるなどの僥倖にも恵まれました。知り合った地元の方とは今でも電話やメールをする仲で、ありがたいことに「津和野に来たらまた飲みに行こうよ!」とお誘いをいただきます。

先入観を持たず地元の方々としっかりコミュニケーションをとっていくことができれば、積極的にご協力いただけ、有望なスタッフと出会える機会も多くあるのではないかと感じています。

そもそも地方の方は働く場所が少ないこともあり、一度就職すると「最後までこの職場で頑張ろう」と高い意識で働いてくれます。そのため、一度有望なスタッフを採用できれば、未経験者でも長期的な視点で教育ができ育成ができるというわけです。

現在、インバウンド、アウトバウンド両方のお仕事をしていますが、スタッフが楽しく仕事を向き合えるようにゲーミフィケーション（日常生活の

様々な要素をゲームの形にする）の仕組みも取り入れています。例えば受注の獲得数によってポイントがもらえるなどのKPIが直接結びつくような仕組みはまだ地方では珍しく、スタッフのモチベーション向上にもつながると感じています。

スキル・経験は研修でカバーできる 大事なのは人間性

教育の際に感じたのは、地方ではパソコンスキルに長けた人が東京に比べると少ないということです。当社でも、Excelを使ったことがないスタッフがいて、一から使い方を教えました。今では関数なども使いこなしています。車社会のため、スマートフォンの利用者も少なく、使っていても、アプリの利用する機会も少なく、この辺も東京との環境が違うところかと思えます。

このような話をすると、「やはり地方にコンタクトセンターを設立するのは難しいのでは?」と思う方もいるかもしれませんが、未経験者でも、素直で明るく、人の話をよく聴いて、頑張ってくれる人財さえ採用できれば、技術的なことは教育でなんとでもなり

ます。実際に Me-Rise の東京社員を研修に派遣しましたが、「東京のの方が人財のスキルが高いと思っていたが、そんなことはなかった。研修中もみんな一生懸命で楽しそうだから、自分も研修することを楽しめた」と感想を述べています。

地方は時間の感覚が都会と違ってゆっくりとしていたり、残業という概念があまりなかったりなど、最初は生活感の違いに戸惑うこともあるかもしれませんが、働ける場所が少ない分、長期的な視点で一生懸命働いてくれますし、津和野の人は調和を好む習性があるため、現場でのトラブルもほとんどとっていいほどありません。

4月より地元高校卒の新卒採用をします。これは地元での就職先の選択肢のひとつになればという当社代表の小林の想いでもあります。彼女もとても優秀で、ビジネス研修からスタートではありますが、正直明日からでも即戦力になりそうだと感じています。同時に、会社自体も次のフェーズに突入します。次回はまた新しい取り組みをご紹介しますと思います。