

感動共有企業として豊かな社会の創出を目指す



キューアンドエー株式会社
東日本オペレーション事業部
事業部長

Q&A Corporation

畠山 貢氏

ICTデジタル製品のトラブルや疑問を ワンストップで解決

当社ではパソコンやプリンター、情報家電などのICTデジタル製品にまつわる故障などのトラブル、接続や操作に関する疑問などを解決するICTデジタルサポートを提供しています。1997年7月の設立当初はお客さまのご自宅を訪問して故障などを解決する街の電器屋さんのようなイメージが強かったのですが、事業を展開する中でコールセンター業務も拡大。国内通信会社とタッグを組み、現在では「オンサイト（訪問）サポートサービス」「コンタクトセンター（コールセンター）サービス」という2つのサービスを軸に全国規模でサービスを提供しています。訪問や電話、メール、パソコンの遠隔操作など、お客さまの状況に合わせた手法を用いることはもちろん、メーカーの種別や機器の種類を問わずにワンストップでサポートする「ワンストップ・マルチベンダー／クロスカテゴリー」のソリューションを手掛けています。

イニシャルコストも助成金で支援、 普及啓発もバックアップ

仙台事業所の設立は2005年です。当初は訪問サービスと電話での受注調整が主な業務でしたが、2008年以降、遠隔サポートを用いたテクニカルサポートを展開しています。テクニカルサポートの場合、一般的な知識とは別にパソコンやインターネット、スマホやタブレットなどに関する高度な知識を習得しなければ、お客さまの疑問やトラブルに対応することはできません。お客さまのスキルやご利用環境に合わせた柔軟な対応が求められるため、最長3ヶ月の研修が必要となることもあります。このような雇用や研修の面でも仙台市や宮城県からの支援があり、とても助かりました。また、開設当初から



仙台市やみやぎコールセンター協議会がコールセンター業務の普及啓発を後押ししてくれたこともあり、設立時に約50人だったスタッフが現在では約700人となっています。とりわけ、みやぎコールセンター協議会は、業務内容を積極的に公開できないというコールセンターの特性を鑑みたく「企業合同説明会」「オペレーター養成セミナー」などを開催してくれたこともあり、本当に力になってもらいました。

仙台へ進出した際の当社のこだわりは地元採用でした。現在も、仙台事業所においては管理者も含め、ほとんどが地元採用で立ち上げています。粘り強く、性格的にも穏やかで、経験の有無を問わず自分のスキルを高めていける素養を持った人材に恵まれたことが成長につながっていると考えています。

また、震災以降も仙台にとどまり、地元雇用を守っていくという経営側の意思表示がスタッフのモチベーションアップと一体感を生んだ要因になっています。コールセンターは一般的に派遣スタッフが多いのですが、当社では地元からの直接採用を継続的に行っています。長く働いてもらえる取組みを続けていることもスタッフの拡充につながっていると考えています。

仙台のスタッフと共に100年企業を目指す

仙台には、東北だけでなく、関東や関西からも学生たちが集まっています。その中から優秀な人材を採用できることは大きなメリットです。また、東北地方の傾向として優しい人が多いです。コールセンターは顔の見えないお客さまにサービスを提供する業務ですので、優しく接することができる、おもてなしの心を持って対応することができる人が多いことは、コールセンターを開業する企業にとっては理想的な条件といえます。

今後も仙台のスタッフが持つ粘り強さを引き出し、価格以上のサービスを提供していきたいと考えています。クライアントにとって今以上に喜んでもらえる付加価値を生み出していきたいですね。また、人の力にAI（人工知能）をプラスし、さらなるサービス品質やサポート技術の向上も目指しています。2017年7月で創立20周年となりますが、地域に根差した雇用を継続し、100年企業となるよう頑張っていきたいです。

(2017年3月取材)

[お問合せ]

仙台市経済局企業立地課
仙台市総務局東京事務所
仙台市企業進出ガイド

TEL 022-214-8276 / E-mail kei008040_13@city.sendai.jp
TEL 03-3263-5765 / E-mail som001310@city.sendai.jp
<http://www.city.sendai.jp/invest/>