

## プレステージ・インターナショナル

# 雇用から教育まで県・市と強力連携 コールセンター未開地域に新産業を創出

今回は惜しくも部門賞を逃したが、自治体と一体となって地方進出を行い新たな産業と雇用機会を創出したプレステージ・インターナショナルに審査員特別賞が授与された。

同社は、損保・カード・自動車・通販業界を中心にビジネスを展開するアウトソーサー。外車所有者へのロードサービスや、海外旅行者向けのアシスタントサービスなどを提供しており、従来は東京・初台にある約400席のコールセンターでオペレーションを行っていた。しかし現在は、秋田市に自社設備を新設し、東京での業務すべてを移行している。

これについて八久保勝也取締役は、「クライアント企業様から、よりホスピタリティのある顧客対応を要求されていました。また、情報セキュリティ強化へのニーズが高まり、きちんとした自社設備による運営と正規雇用によるモラル育成も必要となりました。同時に、コスト削減も求められていたため、思い切って地方進出を行い、これらの要求に応えることにしました」と振り返る。



秋田BPOセンターの全景

### 地方進出は自治体との“give&take” 柔軟対応と引き換えに長期運営を約束

立地選定にあたっては、自治体が雇用促進やエージェント教育を積極的に支援してくれる、通勤に便利で環境が良く広々とした敷地を確保できる、使いやすい補助金の3点を求めた。さらに、最初の誘致企業になることや、自治体の柔軟な対応を指標に検討を重ねた。

「最初の誘致企業となると、自治体は非常に熱心になります。コールセンターがどのような業務か、理解・周知されていませんが、新しい産業の創出や雇用機会を増やすための取り組みにも柔軟に対応してもらえます。秋田は、県と市が連携して真剣に取り組んでくれました」と、八久保取締役は選定理由を話す。

重要なのは一方的に要求しないことだ。誘致制度などの補助金は時限性のものが多く、期限が切れれば再度移転するという企業もある。しかし同社の場合は、自社ビルによる長期運営を約束した。また、それまで仕事のなかった女性を重視する職場環境作りを目指し、正社員・契約社員を中心とした雇用を行った。

こうした経緯を経て、秋田BPOセンターを2003年10月に開設した。敷地面積1万6500㎡、床面積3480㎡で、現在は600席(最大700席)が稼働している。円形の建物は明るい中庭



八久保勝也取締役

を有し、内壁はガラス張りでもオペレーションの様子が覗ける。一方でセキュリティも強化しており、今年2月にはISMS認証を取得している。

敷地内には、駐車場やカフェテリア、トレーニングジム、按摩師がいるマッサージ室、託児所などを備える。従業員数は540名で、雇用形態比率は正社員が3割、契約社員が4割、パートが3割とアウトソーサーとしては正規雇用率が高い。また、2005年度は64名の新卒採用も行い、地元への雇用促進に貢献している。

「早期に本社社員を引き上げ、地元社員に運営を任せることが重要です。また、コスト削減効果は最初の1年は期待してはいけません。当初はオペレーションに慣れず生産性が低くて当然で、これは2年目以降に解消されます。雇用に関しては、ハローワークや自治体の職員、議員、学校の教師などにコールセンター業務を説明し、理解を求めておくと採用に好影響が出ます」と、八久保取締役はアドバイスした。