

報道関係者各位

未経験のワーキングマザーが活躍中！ アルバイトから半年で正社員のコールセンター管理者に 徳島のコールセンターで新しい“おもてなし”のカタチを提供

株式会社ピアラ（本社：東京都渋谷区、代表取締役：飛鳥 貴雄）の子会社で IT 開発事業を展開する株式会社 PIALab.が徳島で運営するコールセンター「徳島支社 おもてなしセンター」は、設立以来、未経験のオペレーターの活用など、ワーキングマザーが活躍できる場となっています。

■コールセンター未経験の女性たちが活躍

「徳島支社 おもてなしセンター」は、通販企業と顧客のコミュニケーション機会における質向上を研究・実行するために、CRM 促進機関として 2018 年 5 月に設立しました。当社の顧客であるビューティ&ヘルス領域を中心とした通販事業を行う企業のコールセンター業務を請け負い、業績を伸ばしています。

通常、コールセンター業務のアウトソーシングは、架電・受電数をもとに課金するビジネスモデルですが、当社は成果報酬型でサービスを提供しているため、当センターでのコールセンター業務も商品の売り上げをもとに課金するスタイルです。

当センターのオペレーターは現在 50 名ほど在籍し、そのほとんどはコールセンター業務未経験者の女性です。現場の管理者も設立時にアルバイトとして未経験で入社した女性が、これまでの経験を活かしながら活躍しています。



■入社から半年で 未経験のアルバイトから正社員の責任者に



株式会社 PIALab.
徳島支社 おもてなしセンター
スーパーバイザー 小川眞央（27歳）

現在、オペレーター管理の責任者の 1 人である小川眞央（27 歳）は、オペレーターの予実管理、稼働計画の作成、ピアラ本社営業担当とのやりとり、商品研修後のオペレーターへの商品説明、架電台本の作成、数値分析、納品作業、クライアントの見学来社時の対応、センターの運営、オペレーターへの案件の選定・割り振り、新人研修など、多岐にわたる業務を担当しています。

小川は 2018 年 5 月に当センターが設立する際に、オープニングスタッフのアルバイト募集を求人誌で見つかり応募して入社に至った人材です。現在、小学 1 年生の子育て中で、子どもが小学生になるのを機に仕事復帰を考え、未経験でありながら自宅から職場が近く、勤務時間もシフトで融通がきくことから入社を希望いたしました。前職はホテル勤務で肉体的にもハードだったこともあり、オペレーター業務は比較的負担が少

なそうなイメージを持っていたのも志望理由のひとつとなりました。

当センター立ち上げ時のスタッフ採用は、経験者だけでなく未経験者の採用も行いました。お客様の対応は状況によって様々で、初めてのお電話であることも期間があいてからのお電話であることもあります。相手の顔が見えないコミュニケーションを行うからこそ、“おもてなし”の気持ちを大事にするセンターを作ろうという考えがあり、「経験」ではなく「人」重視の採用を積極的に行いました。



小川は前職のホテルでの受付業務などで接客業務はおこなっていたものの、入社後、電話でのやりとりや営業活動は初めてであったため、きちんとした言葉遣いや標準語で話し続けることにとても苦戦したそうです。なんとなく負担が少なそうなイメージを持っていたオペレーター業務ですが実際は異なり、とにかく言われたことに一生懸命取り組み、周りから「オペレーターに向いているね」と言われることがモチベーションとなり、頑張っけて電話をかけ続ける日々を送りました。ひたすら電話をかけ続けたため、仕事が終わって帰宅すると誰とも話したくなくなることもありましたが、自分が説明したこと

お客様から注文をいただいたり、喜ばれたりすることがとてもうれしく、やりがいを感じる事ができたそうです。

そして、入社から半年後にはアルバイトから正社員となり、現場管理を任されるまでになりました。管理者になってからは、オペレーター時代とは違う大変さが待っていました。今までは電話をかけることに集中していればよかったのですが、管理者になってからはとにかく考えることが増えたそうです。責任者になると同時に、入社時から指導してくれていた派遣の管理者がいなくなり不安を感じましたが、自分と一緒にアルバイトから正社員になった仲間たちと、まずは今まで通り円滑にセンターがまわることを考えて努力しました。その努力の甲斐もあり、業務を円滑に進められることができ、独自のやり方や未経験者への研修なども確立していくことができました。壁にぶつかったオペレーターの気持ちに共感でき、同じ立場で考えられるのは、未経験のアルバイトから管理者になった小川の強みになっています。

■ワーキングマザーが笑顔で働ける環境

現在、当センターでは下は 10 代の大学生から、上は 60 代まで、幅広い年齢層の女性たちが働いています。小川と同じワーキングマザーも多く、日ごろから子育てについて相談しあったり、休日に子ども達と一緒に過ごしたりすることもあり、オペレーター同士非常に仲がいいという特長があります。他のコールセンターを経験したことがある人は、雰囲気良さや働きやすさに驚くことがあります。

コールセンターでのお客様対応業務は、ストレスを感じる事が時々あります。だからこそ小川は、オペレーターたちが電話業務以外の無駄なストレスを感じないよう、気配りをしています。

気持ちよく仕事をするために、頻繁に声をかけたり、周知事項は回覧板などで徹底するなどの工夫をしています。

子育て中の女性にとって、子どもの行事や体調などにより、どうしても仕事を休まなければならない時があります。そのようなときでも、同じような境遇の人が多いため、シフトを工夫したり、助け合ったりしながら乗り切ることができるため、ワーキングマザーが働きやすい環境となっています。

そして、石川センター長、小川ともにコールセンター業務が未経験だからこそ、“従来のやり方”にとらわれず、意識して何かをやるのではなくお客様の満足度を考えて仕事を進めることで成果を上げています。



テラスで休憩中に談笑するオペレーター

テクノロジーの発展で、企業とユーザーのコミュニケーションでもシステム化が進んでいます。当社においても AI を活用した自動化や最適化を進めていますが、その一方で、通販ビジネスにおける対面ではないからこそそのより綿密なコミュニケーションを重要視しています。当センターは、顧客の購買体験をより豊かなものにするために、「テクノロジーの活用」と「人が介在するコミュニケーション」の融合を図り、おもてなしの心が通うサービスに昇華させるべく立ち上げました。

そして、設立から 1 年半を経て経験の有無や年齢・性別などを問わず、さまざまな人材が活躍できる場となっています。これからもお客様との会話を楽しむことを大切に、今後はさらなるコミュニケーションを発展させ、当センターの設立時より考えている、お客様と企業の距離や関係性を深められる人と人とのつながりを大切にしたサービスを提供しながら、事業拡大を図ってまいります。



株式会社ピアラ所属 株式会社 PIALab.徳島支社 おもてなしセンター長
石川愛莉 (31 歳)

センターの取りまとめにおいては、メンバー一人一人の個性を大事にして、できる限り業務に活かせるよう意識しています。私自身がコールセンター未経験ということもあり、年齢や性別、過去の経歴などは全く気にしていません。センターの立ち上げ期を経て、今後は更なる組織力をつけて、独自性も高めながら、お客様にとっても企業様へとっても良いサービスを提供でき、ここで働くメンバーにとっても頑張っていることが報われる場所であるよう、日々勉強し、努力してまいります。また、女性が輝くことで、徳島全体が元気になるとも思います。次のステージに向かってこれからも PIALab.全員で前に前に、進んでいけたら嬉しいです。

【徳島支社 おもてなしセンター 概要】

商号 : 株式会社 PIALab. 徳島支社 おもてなしセンター
所在地 : 〒770-8053 徳島市沖浜東 3 丁目 19-1 4F
開設年月 : 2018 年 5 月
事業内容 : 1. コールセンター事業
2. その他 CRM に関する業務全般
オペレーター数 : 46 名
URL : https://peraichi.com/landing_pages/view/pialab2

【株式会社 PIALab. 会社概要】

商号 : 株式会社 PIALab.
代表者 : 代表取締役 飛鳥 貴雄
所在地 : 〒901-2227 沖縄県宜野湾市宇字地泊 558-18 宜野湾ベイサイド情報センタ 4F
設立 : 2014 年 7 月 31 日
事業内容 : 1. 各種情報の収集、分析、処理及び提供サービス業務
2. ウェブシステムの技術開発、設計、保守、管理及び販売業務
3. BPO (ビジネス・プロセス・アウトソーシング) 業務の受託
資本金 : 1000 万円
URL : <https://pialab.co.jp/>

【株式会社ピアラ 会社概要】

商号 : 株式会社ピアラ
代表者 : 代表取締役 飛鳥 貴雄
所在地 : 〒150-6013 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー 13 階
設立 : 2004 年 3 月
事業内容 : 1 .EC マーケティングテック事業
2 .広告マーケティング事業
資本金 : 847 百万円(2019 年 9 月末)
証券コード : 東京証券取引所マザーズ市場 7044
関連会社 : 比智（杭州）商貿有限公司、PIATEC (Thailand) Co., Ltd.、株式会社 PIALab.、
台湾比智商貿股份有限公司、CHANNEL J (THAILAND) Co., Ltd.
PG-Trading(Vietnam)Co., Ltd.
URL : <https://www.piala.co.jp/>

報道関係者からのお問い合わせ先	
ピアラ広報事務局 担当：若杉 携帯：070-2194-4320 TEL：03-5411-0066 FAX：03-3401-7788 E-mail：pr@netamoto.co.jp	株式会社ピアラ 経営企画室 広報担当：金澤 TEL：03-6362-6832 FAX：03-5793-8888 E-mail：press@piala.co.jp