



Me-Rise 代表取締役

東峰 ゆか 氏

1978年、北海道下川町生まれ。大学卒業後、札幌でコールセンターのオペレーターとしてテクニカルサポートを経験後、上京後、ISP（インターネット・サービス・プロバイダ）サポートを経験。その後、アウトバウンドセンターをメインに運営。現場に従事していた際に受けたコンサルティングに感動し、自身も現場のサポートをしたいと思い、コンサルティング会社にて勉強の後、独立。フリーランスを経て、2014年11月にMe-Riseを設立。現在は今までの経験から現場、事業の両面から改善提案ができるコンサルティング会社を目標とし、また地方のスキル格差や雇用創出の問題に取り組む企業として活動中。

コールセンターのコンサルティング、 運営、地方雇用の創出を進めていきたい

札幌で、大学卒業後、オペレーターとしてコールセンターの世界に入った東峰氏。上京して、サポートセンター運営やアウトバウンドセンターの立ち上げなどを経験後、コンサルティング会社を経て、Me-Riseを設立。現在コールセンターのコンサルティングや運営のほかに、地方へのコールセンター構築、雇用創出を積極的に進めている。

札幌でテクニカルサポートのオペレーターからコールセンターの世界へ

——まず東峰さんとコールセンターとの出会いから教えてください。

東峰 北海道出身のため、札幌の大学を卒業して、札幌で1年目は、就職しました。自分は営業向きだと思っていたので、訪問営業の会社に入社しました。そこで1年間頑張ったのですが、朝9時から夜11時くらいまで、土日もなく走り回るように訪問営業をしていましたが、精神的に続けていけないなと思いました。対面で断られるというのが精神的に辛いものでした。

それで、1年で辞めて、仕事を探していたときに、たまたま当時としてはあまりなかったトランスコスモスのテクニカルサポート系の札幌センターに契約社員として入社しまし

た。もともと、パソコンやゲームが好きだったこともあります。ここで、3年ほどオペレーターをしました。これが、コールセンターとの最初の出会いです。

——それで、テクニカルサポートのコールセンターでの仕事はいかがでしたか。

東峰 まず私を含めてそのときに10人くらいが入社しましたが、初期研修が終わって残ったのは、2人でした。他の仕事と比べて時給が高かったということもあるのですが、やはりテクニカルサポートは難しかったのでしょうか。

ステップアップを目指して上京 高度なセンター業務を次々と経験

——3年間テクニカルサポートの仕事をして、お辞めになるきっかけはなんだったんですか。

東峰 3年間やってきて、仕事がマンネリ化してきたので、ステップアップをしたいというのが大きな理由でした。私のいたセンターでは、当時はSV、リーダー、オペレーターという組織でしたので、なかなか上に上がるということではできないので、3年いたのにオペレーターのままでした。

それで、札幌でいろいろと転職先を探して、いくつかのコールセンターを訪問して話を伺ったのですが、どこも同じようで、東京にいる友人から東京ならもっとステップアップできる仕事がたくさんあるから東京に来ないかというひと言がきっかけになって、仕事も決まっていまらなかったのですが、上京してしまいました。

——それは、思い切りましたね。

東峰 東京に来て、1週間で、派遣会社を通して、ある大手のISP（インターネット・サービス・プロバイダ）の会社の仕事が決まりました。そこで3年間働きました。

このセンターでは、テレマエー

ジェンシーが電話とメールの一次対応、二次対応で対応し切れない三次クレーム対応をしていました。それに加えて、業務改善という仕事もあり、なぜそのコールはクレームになったのか、どうすれば防げるのか、今後どうしていけばいいかを、例えば営業部門やマーケティング、開発サポートなどに社内の連携システムを通して、「こういうクレームが来ていて、こういう点で揉めているので、こういう改善は可能でしょうか」とか「ホームページ上にこういう文言を追加できますか」という改善提案をしていました。

——なかなか難しいことをされていたんですね。それで、3年間いてお辞めになったんですね。

東峰 はい。非常に勉強になりましたが、やはり派遣社員ではできることが限られると思いました。できるなら、自分が軸になって改善していきたいという思いがあり、正社員でできるコールセンターを探そうと思って辞めました。

そうしたら、たまたまキューアン

ドエーさん（当時はキューアンドエー・マーケティングという子会社でした）が新宿に新しいコールセンターを作るということで、その募集があって応募してすぐに採用されました。

——では、キューアンドエーではどのようなことをされたんですか。

東峰 私が入社したときはまだ新宿のコールセンターはスペースだけで、そのセンターの立ち上げをSVとしてやりました。センター立ち上げは初めての経験でした。

しかもテクニカルサポートではなく、アップセルや新規獲得のアウトバウンドのセンターでした。そこで自分で初めて役に立ったと思ったのが、大学を卒業して最初に就職した訪問販売会社での仕事ですね。これまでテクニカルサポートのセンターでしたので、アウトバウンドの考え方やお客様への営業のアプローチのテクニックなどは本当に最初の会社で苦勞した経験が役に立ちました。その後、福岡センターを立ち上げるときも1カ月行って





立ち上げをしました。

—そうすると、2つのセンターの立ち上げも経験するなど幅広い仕事をされたんですね。

東峰 そうですね。キューアンドエーには約5年いました。東日本大震災の影響もありアウトバウンドの需要が激減したことをきっかけにさまざまな部署で勤めさせていただき、そろそろ新たなステップアップをしようと考えました。

コールセンターのコンサルティングに感動して、コンサルタントの道へ

—その気持ちはわかる気もしますね。それで、キューアンドエーさんを辞めてどうされたんですか。

東峰 新宿センターでアウトバンドをやっているときに、一度だけ社内でのコンサルタントにコンサルティングを受けたことがあります。そのコンサルティングを受けて、私がいた現場は非常に助かりました。そのときのことが感動的で、辞めるということになったときに、いまこそコンサルタントにチャレンジするときだと思いました。

退職後は、コンサルティング会社に片っ端から応募しました。その結果、1社に受かり、その会社に入社しました。その会社はもともとシステム開発会社ですが、大手コンサルティング会社にいた人達がコンサルティングビジネスを始めていました。コールセンターのコンサルタントは私だけでしたが、某社のコール

センターの立ち上げのコンサルティングや研修などを担当しました。もちろん見ることも、聞くことが新しく知らないことばかりで、非常に勉強になりました。その後、独立してフリーランスでコールセンターコンサルティングを1年半程、経験しました。

フリーランスのコールセンターコンサルタントから会社設立へ

—では、フリーランスでコールセンターのコンサルティングをやっている、いまの会社を設立した経緯を教えてください。

東峰 先程申し上げましたように、コンサルティングに感動したことがきっかけでコンサルタントになってみて、これならできると思って独立してやっていくうちに、やはり法人でないと取り引きできない仕事もあり、また仕事が忙しくなって、いろいろな方に仕事をお願いしていたのですが、そろそろひとりでは限界だと思いました。この先ずっとこの分野でやっていくのであれば法人にしようと思いました。

—Me-Riseという社名の由来を教えてください。

東峰 “Me-Rise”（ミライズ）という社名は、自分自身や当社に関わるクライアントさんをはじめとした、さまざまな人達が上がるということと発展的な未来図を描くことをサポートすることをイメージして付けました。

—では、現在 Me-Rise で行っている事業を教えてください。

東峰 コールセンターの立ち上げ時のコンサルティングとセンターの運営の2つが大きな柱になっています。

当社のコンサルティングメンバーは基本的にコールセンターの運営現場の経験者のみで、オペレーター、SVを経験している人でないとコンサルタントにしないというのが私の持論でもあります。

それから、Me-Riseの大きな目標の1つとして、地方化というのを挙げています。とにかく、地方に雇用を作っていくか、地方の良いところをもっと生かしていきたいと

考えています。それはなぜそう思ったかという、フリーランスだったときに高知県と宮崎県にコールセンターを立ち上げる地方化のコンサルティングをしたのですが、その経験から地方での雇用創出に興味をもったことがきっかけです。高知のセンターは立ち上げてもう半年くらい経ちますが、SVのスキルを持った人が採用できなくて、オペレーターしかいないなかでやっています。にもかかわらずオペレー

ターの中で役割を決めて自分たちでセンター運営をして、今までエクセルも使えなかった人たちが、リストのインポートなどをしてアウトバンドをしています。普通ならSVしかできない業務を持ち回りで、皆でやっています。シフトも自分たちで管理したりと、地方でもできないことは何もないということが段々わかってきました。

—地方での雇用創出の一環として、共同出資をして島根県の津和野町というところにNex-E(ネクシー)

社内での地位が低いことが コールセンター運営の大きな課題

—では、話が変わりますが、東峰さんから見た現在のコールセンター運営の一番の課題はなんだと思いますか。

東峰 1つ大きな課題だと思っていることは、社内や社会の中でコールセンターの地位が低い傾向にあることだと思います。企業の中にコールセンターがある場合はコールセンターは、ただの窓口として扱われています。1人ひとりと向き合っ、コールセンターの



という会社を設立して、地元でコールセンターを作った経緯を教えてください。

東峰 実はビジネス交流会で知り合ったバリューアップジャパンの小林達司社長より、島根県の津和野町というところにコールセンターを作らないかというお話をいただき、地元企業と3社で共同出資をして設立に踏み切りました。もちろん津和野町の協力を得られたことが一番ありがたいことでしたね。

枠を出た仕事をしていけるようなコンサルティング、運営を目指しています。
—最後に今後の抱負を教えてください。

東峰 当社はコールセンター事業だけではなく、地方化というキーワードを軸に地方での雇用創出、仕事や町づくりを目指したいと思っています。コールセンターだけに拘らずにいろいろなことにチャレンジしていこうと思っています。

(聞き手:本誌編集長 菊池淳一)