

在宅運営ノウハウを活用したサテライトオフィス開設 地方・地域連携の新たなビジネスモデル提唱

富士通コミュニケーションサービスは、福岡県と北九州市の協力のもと、豊前市にサテライトオフィスを開設する。すでに実績のある在宅コンタクトセンターの技術・運営ノウハウを活用し、政府が推進する地方創生、女性の活躍推進を視野に新たなビジネスモデルを提唱。地方中核都市を中心に周辺自治体をネットワークで結ぶ“地域連携”で、雇用創出と地方活性化を実現する構えだ。



富士通コミュニケーションサービス
北九州ソリューションセンター
吉田 充センター長

富士通コミュニケーションサービス（以下CSL）は2000年に北九州市に進出。コンタクトセンター事業を通じて現地の雇用創出に貢献してきた。その実績を買われ、2011年に育児・介護などで家庭を離れられない女性の雇用を目的とした同市の在宅コンタクトセンター人材育成事業を受託。この技術・運営ノウハウを活かしたのが今回のサテライトオフィスだ。

「アベノミクス以降、どこも採用が厳しい状況が続いています。これまでのように大きな設備を作り働きに来てもらうモデルは今後は通用しません。一方、政府方針として“地方創生”というキーワードがあり、小さな地方自治体をいかに活性化させるかという課題があります。それに対して当社は何ができるかを考え、北九州市と検討したのが周辺都市を対象としたサテライトオフィス構想です」と北九州ソリューションセンターの吉田 充センター長は話す。

数サテライトオフィスをネットワークで結び、九州北部エリアのバーチャルセンターとして機能させます。“地域連携”のモデルケースにしていきたい」（吉田センター長）

セキュリティ確保と投資抑制に 公共の遊休施設を有効活用

サテライトオフィスの概要は図の通り。学校や公民館など町の中心にある公共の遊休施設を利用し、10人～20人程度が勤務できるスモールコンタクトセンターを構築する。オペレータは近隣在住の主婦層が中心で、手軽に通勤できることがポイントだ。

「施設にもセキュリティ対策を施すことで、クライアント企業により一層ご安心いただき（在宅コンタクトセンターよりも）業務の幅が広げられる」と吉田センター長は期待する。

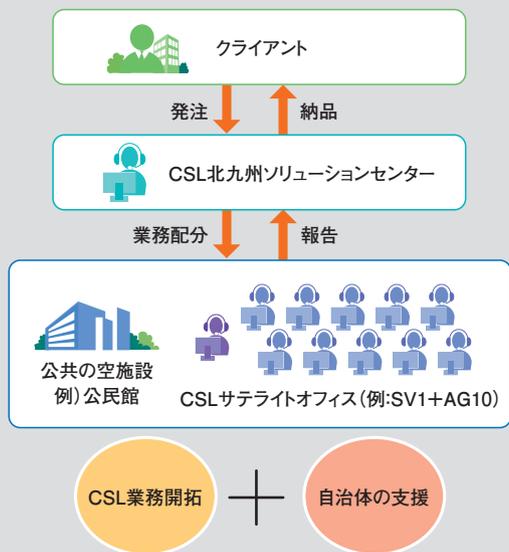
当面は、北九州市のセンターで実施している業務を一部切り出して対応する。具体的には、会員ビジネスの入退会の受付処理などのBPO業務、サイトパトロールなど、研修期間が短くて済む比較的容易な業務から開始。徐々に電話受付などの顧客対応業務に拡大していく計画だ。

人材募集は4月以降を予定しているが、サテライトオフィス開設のニュースが地元紙に掲載されたことで、採用に関する問い合わせが既に寄せられており、地元住民の期待の高さを伺わせる。「まずは実証実験。10人、20人とはいえ、人口10万人未満の地方都市で人材を確保できるのか、効率的に運営管理できるのかを検証していきます。これが上手く行けば九州北部のみならず、他の全国地方都市に広げていきたい」と、吉田センター長は力を込める。

<サテライトオフィス概要>

操業開始：平成28年4月（予定）
所在地：福岡県豊前市大字八屋1926番地1
（豊前地域職業訓練センター内）
業務内容：コンタクトセンター業務、および
バックオフィス業務
■豊前市
面積：111.1平方km
人口：26,908人（平成26年12月現在）

地域密着型 サテライトオフィス



北九州市はこの構想を福岡県に持ちかけて協力できる自治体を探した。その結果、豊前市が積極的に手を挙げ、サテライトオフィス開設が決定した。ここでの業務は北九州ソリューションセンターからコントロールするため北九州市にも雇用が生まれる。

「県・市が組織の壁を越えて相互協力できたことで実現しました。これが上手くいけば北九州市を中核として周辺自治体の複