



We Know SENDAI

## 携帯電話会社で日本一の顧客サービスを目指して

楽天モバイル  
顧客サービス株式会社

Rakuten Mobile  
Customer Service

オペレーション本部 副本部長  
小林 優子氏  
人事総務本部 人事総務部 部長  
岡部 節氏



### 🌿 仙台に本社を構える、楽天モバイルの子会社

楽天モバイルのお客さまからの問い合わせに、電話やチャットで対応するのが私たちの仕事です。一般的にコールセンターと呼ばれる事業ですが、楽天モバイルではお客さまとコミュニケーションをする場として、「コミュニケーションセンター」と呼んでいます。もともとは『楽天モバイル株式会社』の一部門でしたが、2022年2月に子会社として独立。仙台市青葉区で新しい会社を設立しました。

私たちが目指しているのは、「携帯電話会社で日本一の顧客サービス」。その実現に向けて、お客さまの満足度を上げるにはまず、スタッフの満足度が重要だと考えています。分社化によって、コミュニケーションセンタースタッフの更なる環境充実に取り組んでいます。以前は外部に委託していた業務も内製化。自社で顧客サービスを運営することで、変化が激しい通信業界において、スピーディーな対応やより質の高いサービスの提供を目指しています。

### 🌿 仙台は全国屈指のコールセンター都市

楽天グループ本社がある東京からアクセスしやすく、『東北楽天ゴールデンイーグルス』の本拠地もあり、私たち楽天グループとゆかりの深い場所であるのはさることながら、立地した理由はそれだけではありません。



決め手になったのは、人材マーケットにおいて訴求力のある街だからです。仙台は多彩な教育機関が集結する学都であり、県外から若い人たちが集まる街。名だたる企業のコールセンターも仙台にたくさん集まっています。

非対面でお客さまの要望や困り事を瞬時に理解し、臨機応変に解決へ導くコールセンター業務は、高いスキルを要する専門職。それにも関わらず、「クレーム対応をする場所」「短期アルバイトの仕事」といったイメージを持つ人も少なくありません。ところが、ほかの地方都市と比べて、コールセンターの仕事が認知されている仙台では、事務職や販売職と同じように求職時の選択肢に入れてもらいやすく、弊社にフィットした人材を採用できる現状があります。即戦力となる経験者も多く、「コールセンターでキャリアを築き上げたい」という熱意を持った人たちにも出会えました。弊社としては、全員を正社員で雇用し、ステップアップできる教育体制やキャリアパスを用意することで、長く働ける職場づくりに尽力。優秀な人材を輩出し、業界を盛り上げていきます。

### 🌿 コストは抑えながら、理想のオフィスを開設

弊社のコミュニケーションセンター業務は、2020年12月に仙台でスタートしました。業務上、ネットワーク環境の設置等が困難なため、古いビルでは施工が難しく、候補物件を見つけるのにしばしば苦勞します。しかし、新しいオフィスビルが立ち並ぶ仙台では、コールセンターの開設に適した物件が多数。その中から、通勤に便利なターミナル駅の近くで、スタッフが増えても一拠点で働けるスペースを確保できる、近隣に飲食店やコンビニなど、弊社が求めるさまざまな希望を満たす物件を見つけられました。それでいて、東京よりビジネスコストを抑えられるのは、非常に大きな魅力と言えます。

開設当初約100人だったスタッフは毎月のように増え、現在は約400人に。2年でフロアも増床しました。私たちが驚くほどの急成長ができたのは、楽天グループならではのスピード感もあつた、この場所に立地できたからこそ。仙台にある弊社から「携帯電話会社で日本一の顧客サービス」を実現することは、仙台の魅力アップにもつながります。今後も雇用や地域とのつながりを広げ、東日本大震災からの復興と地域振興に貢献していきたいです。

(2022年11月28日取材)

[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/>