

企業クローズアップ 通販コールセンター・電話代行・秘書業務 ©株式会社ニットー

## 取引先企業から信頼を得るために

九州・山口エリアで約30年間、通販コールセンター・電話代行・秘書業務で中小企業のサポートを行っているニットー。人材研修にも力を入れている同社の取り組みに迫る。



株式会社ニットー 代表  
野村 社長

福岡の北九州市にあるニットーは、約30年、通販コールセンター！電話代行・秘書業務を行っており、プロのオペレーターであるヒト、丁寧な対応スキームのココロ、さ

## オペレーターである人、丁寧な対応スキームの心、苦情・用件を的確に受信・対応するシステムを資源に これまで培ってきた人材教育・企業向けツールの提案

らに苦情ご用件を的確に受信・対応するシステムの3つの経営資源をもとに、九州・山口エリアの中小企業サポートを行っている。今までの実績として、浄水器メーカーの夜間カスタマーセンター、青汁など健康食品のカスタマーセンター、飲料水の企画販売事務局受注管理センターなど、健康美容業界に留まらず、多岐のジャンルに渡っている。

現在の事業は、当時子育て真っ只中であつた野村社長が「家のできる仕事は何か？」ということを考え、結婚前の事務員時代に電話代行のニーズがあつたことを思い出し、電話一本から始まった。その後、パンストの通販を始めたり、ウコンのダイエット商品を販売したり

する事業を展開してきたが、その後事業領域を「電話」に絞り込み、業績を伸ばしてきた。通販のコールセンターでは、オペレーターはほとんどが女性で、親の介護や結婚等から短期間で辞めてしまい、業界全体の定着率が悪いといわれている。

その中で、ニットーのスタッフは、長年働き続けている方ばかりで、「クライアントからも信頼が厚く、取引先企業様と長い付き合いをしています」とのこと。この長く働き続けるスタッフがいる要因は色々あるが、1つは働きやすい環境が挙げられるだろう。家族の都合で、急に仕事に入れない場合などは、シフト制なので、同僚に代わってもらうなど助け合いながら仕事ができるという。

また、さらに大きな理由として、「教育」が挙げられる。野村社長自ら、ウチの強みは「スタッフ」と言うほど教育に力を入れている。自らもオペレーターだった経験から、「人の嫌いなことは大体同じようなことだ。されたら嫌なことはしない」と言い切る。また、できる限り数値で人を評価しないことも心がけているそうだ。

現在は、受電業務がメインであるが、野村社長はキャリアアカウンセラや「ユーザ協会主催の資格を活かし、新たな柱として人材研修に力を入れている。今まで築いてきた教育ノウハウは、業界・業態問わず、参考になることが盛り沢山である

常に色々なチャレンジをしてきた野村社長に、今後の取り組みとして実現したいことをお聞きした。

「声を使ってアウトバウンドで営業的な数値を上げるやり方を確立したいですね。そのために声を可視化して、スタッフの教育や企業向けの提案に役立てるツールを開発したいと思っています。興味のある会社がいまいたら、是非お声がけください」とのことだ。

【お問い合わせ先】  
株式会社ニットー  
福岡県北九州市小倉  
南区東水町 4-29  
TEL:  
093-951-6249