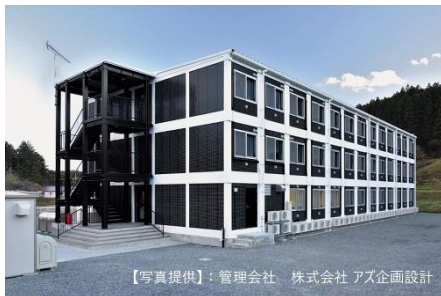


報道関係各位

2022年1月12日（水）
キューアンドエー株式会社

南三陸サテライトオペレーションセンター 2022年2月開設
～遠隔オペレーションによる次世代センターモデルの実証実験センターとして運営開始～



ICT テクニカルサポートを展開し、宮城県仙台市に主要コ
ンタクトセンターをおくキューアンドエー株式会社（代表取
締役社長：川田哲男、本社：東京都渋谷区、以下 キューアン
ドエー）は、次世代センターモデルを見据えた「南三陸サテ
ライトオペレーションセンター（所在地：宮城県本吉郡南三
陸町、以下 本センター）」を2022年2月に開設いたします。

本センターは、運用管理者を仙台市内に所在するセンター拠点（コアセンター）におき、勤務するオペレーターに対して遠隔（リモート）にてマネージメントをおこない、コアセンターと本センターの職場を一体化した仮想運営を実施するキューアンドエーとして初のバーチャル一体運営型のコールセンターです。

これまでキューアンドエーはオペレーター採用の関係上、200席以上の大規模なコールセンターを都市部に設置してまいりました。しかし、日本の労働力人口が減少の一途であることを見据えると、今後は都市部のみではなく地方部も含めたセンター運用を行っていく必要があります。一方で地方部においては地方回帰の機運が高まっているものの希望する職種が限定され、就業先が必ずしも希望とマッチしないこともあります。この現況を受け、地方部に次世代運用を見据えたコンパクトなセンターを設置すると共に、地域における雇用促進を図ることにしました。キューアンドエーとしては職種の選択肢が増えることにより、一定程度就業を希望される方も出てくるものと想定しています。

今回、実証実験とする本センター開設により、求人応募状況を把握するとともに、新たな試みとして従来は同一職場内に配置していた運用管理者（オペレーターに対してエスカレーション対応やマネージメントを行う従業員）を配置せず、遠隔オペレーションによりさまざまなオンラインツールを使って仮想的に一つの職場とするリモート運用をおこないます。これにより、電話応対をするオペレーターのみが勤務するサテライトオフィスのなセンターとなります。

また本センターは、東日本大震災の復興で利用されていた宿泊施設を再活用したものです。このため電話を受けるブースはすべて個室となっており、オペレーターの在宅ワークを想定したオペレーションが可能です。これに加え本施設には高速インターネット回線が敷設され、業務用のコールシステムやオンラインツールが安定的に利用できる設備となります。

キューアンドエーは今後、本センターで培ったオペレーションノウハウをもとにサテライトセンターの拡充や在宅コールセンターなどの次世代センター運用スタイルの提供を目指すとともに、センター運用を通じて地域に密着した雇用創出をおこなってまいります。

【センター概要】

- 名称：キューアンドエー株式会社 南三陸サテライトオペレーションセンター
- 所在地：宮城県本吉郡南三陸町入谷字桜沢 244-4 1階
- 開設日：2022年2月1日（予定）
- センター規模：30席
- 拠点情報：宮城県内においては本センターが4か所目の開設となります。

以上

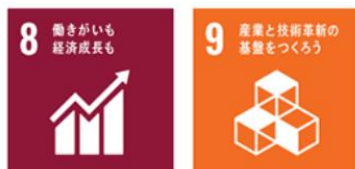
◆SDGs（持続可能な開発目標）への取り組み

SDGs（Sustainable Development Goals）とは、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指すための17の国際目標のことです。

◆国際連合広報センター

https://www.unic.or.jp/activities/economic_social_development/sustainable_development/2030agenda/

◇本件のSDGsとの関わり



<キューアンドエー株式会社> <https://www.qac.jp/>

ICT デジタル製品（パソコン、スマートフォン、プリンター、情報家電、通信機器など）に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利活用に係る疑問などを解決する ICT サポートサービス事業を主たる業務とする。キューアンドエーが提供する ICT サポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「オンサイト（訪問）サポートサービス」で構成されており、ICT に関するトータルサポートサービスを提供している。自社サービスとしては「機器補償サービス」や AI チャット Bot 導入と FAQ サイト整備支援サービスを展開。最近ではメールや電話・Web 会議ツールを活用した「インサイドセールス」も受託・運営。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

キューアンドエー株式会社

東京都渋谷区笹塚 2-1-6 笹塚センタービル

広報担当：寺山、新井

電話：03-4332-1592 メール：press@qag.jp

お問い合わせフォーム：<https://www.qac.jp/contact/>