

プレスリリース

タイトル: 日本初の地方中小企業専門コールセンターコンサルタント開業

東京都中央区日本橋に所在地を構えるワンダリンコンサルティング(代表: 永久 圭一)は、地方の地域活性化を目指したコールセンターコンサルタントとしての新規事業を開始します。



長年にわたる債権管理業やコールセンターBPO 事業者としての業務運用・ヒューマンマネジメントの経験を活かし、自社でコールセンター・コンタクトセンターを運用している企業及び、委託業者・受託業者も含めた全ステークホルダーが抱える運用上の悩みを解決するコンサルタント業を提供します。過去の地方コールセンターセンター長時代の経験を踏まえ、地方企業をターゲットとしています。

新規事業の具体的なサービス内容は以下の通りです。

1. **コールセンター・コンタクトセンターコンサルティング**: センターの KPI レポートの検証を基本に、担当者から問題点のヒアリングや相談の対応と改善方法のアドバイス、レポートの提出等を行います。
2. **研修・セミナー**: コミュニケーション、チームマネジメント等のコールセンターのスキルを基にした研修・セミナーの開催を行います。

地方中小企業が抱える特有の課題に対し、ワンダリンコンサルティングは以下のように対応します。

【少子高齢化による労働力不足や後継者不足】

～人材育成と定着率向上

地方企業では、センター担当者に必ずしもコールセンターの運用に熟知した人員を配属出来ない為、業務のマネジメントや人材確保に多くの課題を抱えています。これらの課題を解決するために、課題の抽出や運用スキーム・各種 KPI の分析と担当者と

のミーティングを行い、採用から運用スキームまで現状の可視化・整理と業務改善をサポートし、地方特有の人材面の課題に取り組めます。

【都市圏との情報格差】

～定期的なミーティングと情報連携

コールセンター・コンタクトセンター業界は、その業務の性質上技術革新によるDX化など常に進化し続けています。ご訪問をメインに定期的な情報連携を行い、新たなトピックや情報のトレンドなど、都市圏と地方／地方と地方を繋ぐハブとして連携します。

【地方の課題を強みに】

～強みの創出

「人材が限られている＝少数精鋭で統一感のある運用」「訛り／自分たちのスキルに自信が持てない＝思いやりや温かみのある対応」等、地方の課題を逆に「特徴＝強み」とする事で、AIや都市圏の企業との共存が可能になるはずで、強みの創出のソリューションをサポートします

【人口減少による地域経済の縮小】

～明確な価格設定

従来のコンサルタントサービスでは明確な料金が提示されていることが少なく、また改善する度合いによりコストがかさむ傾向があり、悩み事があっても気軽に相談できませんでした。ワンダリンコンサルティングでは、明確な価格設定と契約前の事前打ち合わせの徹底により、安心してお気軽にご依頼頂けます。

ワンダリンコンサルティングは、地方中小企業が抱える課題を解決し、ビジネスの成長を支援するパートナーとして、これからもお客様のニーズに応えてまいります。

事業情報

- ワンダリンコンサルティング
- 代表: 永久 圭一
- 所在地: 東京都中央区日本橋室町1丁目11番12号 日本橋水野ビル7階
- 設立年月日: 令和6年1月1日
- 事業内容: コールセンターコンサルタント
- 自社サイト: <https://www.wanderinconsulting.com>

お問い合わせ先

永久圭一(ながくけいいち)

電話: 050-5897-5849

メール: nagaku@wanderinconsulting.com