株式会社
北海道産地直送センター
代表取締役社長
富島　誠一

攻めのコールセンターで商売を展開
電話を手段とする独自のノウハウで
オーダーメイドの新ビジネスを構築

Top's Interview
【トップインタビュー】

会社DATA

［設立］ 2001年2月

［資本金］ 500万円

［従業員数］ 160名

［売上高］ 17億5000万円（2008年9月期）

［所在地］ 札幌市厚別区厚別中央2条5-4-1　新札幌七彩館ビル

［事業内容］ 北海道・沖縄の特産品販売と提携先施設のPR・販売促進活動、観光ホテルの経営、国内旅行業

【PROFILE】
- 1970年　英字新聞社入社
- 1990年　群馬県大型観光事業計画開発推進に参画、同事業会社の専務取締役就任
- 1994年　三菱重工業の機械部門輸出入販売代理店社長就任
- 1999年　北海道に移住
- 2001年　（有）北海道産地直送センター設立（2006年株式会社に組織変更）
- 趣味　ゴルフ、ドライブ、温泉
- 好きな言葉　何事にも一生懸命

◆産地から本物の「旬」の食材を全国のお客様に届ける

仕事で全国を見て回っているうちに北海道が大好きになって移住してしまいました。そして北海道を少しでも元気にしたいと思い、今までの経験を活かして北海道で起業しました。北海道は美味しい食材が豊富です。しかも北海道の会社ならば、北海道のブランドをタダで使えるのです。北海道から新鮮な食材を提供すれば、絶対にビジネスは成功すると思いました。

北の大地、北海道で始めたビジネスが今では、南の楽園、沖縄にも発展し、仕入拠点と販売コールセンターを設置するまでに至っています。私たちの想いは、北と南の産地から本物の「旬」の食材をお届けしたいということです。在庫を持たず、本当にいいものを仕入れて売り、産地の元気な声を全国のお客様に提供しています。

◆顧客のデータベースに基づいて攻めのコールセンターで商売

当社は、電話によるユニークな販売システムを構築しています。独自の顧客開発を行い、現在およそ200万人のデータベースと20万人以上の顧客を抱えています。カニ好き、サケ好きなどの顧客データを的確に把握し、仕入れ状況に応じてタイムリーに全国のお客様に、個別に電話で情報を提供しています。待ちの商売ではなく完全に攻めの商売です。「攻めのコールセンター」では、データベースに基づいて商品紹介の電話をし、注文を受け、10日後にフォローの電話をします。そして3カ月後にはまたアクションを起こし、お客様のニーズを伺うようにしています。採れたて直送が基本ですが、加工することへの挑戦も始めています。お客様の味の好みで甘口、辛口に対応するなど、当社ならではのスタンスで取り組んでいます。

◆モチベーションをアップしコミュニケーションを深める

カタログやパンフレットもない状態でお客様に商品を紹介するわけですから、コールセンターのオペレーションスキルが非常に重要になります。教育研修はもちろんですが、まずは情報提供する食材を食べてもらい美味しさを実際に感じてもらいます。そして自分の言葉でお客様に情報を提供するように心掛けています。

お客様づくりはコミュニケーションづくりに直結していますので、できるだけ正社員を採用し、担当者を変えずにお客様とのコミュニケーションを深めるようにしています。オペレーターは個人商店のようなものです。コツコツと電話をして一人ずつお客様を増やしていく作業を日々続けるわけです。もちろん成果に応じた評価は徹底しています。実績に見合った報酬で還元していますので、スタッフのモチベーションアップにも直結しています。

◆オーダーメイドの新サービスで新しいビジネスを構想

電話を手段とするビジネスの方法はまだあるだろうと考えています。売ることに特化した会社を作っていきたいと考えていますが、それは食品だけとは限りません。すでに新しい試みとして、クリーニング店と提携してクリーニングの受注・集配業務を効率よく稼動させるシステムを確立しました。今後さらなる新しいビジネスとして、旅行や温泉ホテルの建設などの新規事業を展開中です。営業も行なう受注代行サービスという観点でオーダーメイドの新しいサービスを構築する事業に取り組んで行こうと考えています。

◆感性と協調性を持ち与えられた仕事を好きになる

スタッフには、感性と協調性の両面でバランスのとれたスキルを求めます。北海道を元気にしたいという前向きな人材に期待しています。「攻めのコールセンター」という方針を変えずに事業展開を進め、「北海道から全国への商品輸出」を強化し、北海道の活性化に貢献していきたいと考えています。もちろん沖縄についても同じ発想で事業を展開していきます。

これから就職を控えている方にも、前向きな元気さを求めます。そして、やりたい仕事が見つからないと嘆くのではなく、与えられた仕事を好きになる努力をしてほしいと思います。人生は巡り合いからチャンスが生まれるものです。会社とも縁があって巡り合うわけです。縁を大切にして、チャンスを与えられた所で頑張ってください。巡り合いにも少しは努力が必要かもしれません。今まで自分がやってきたことを存分にアピールして、自分に合った会社に巡り合うことです。履歴書一つにしても、自己アピールすることは可能です。強い意志があれば、それは必ず伝わるものです。