

～北海道・新事業への取り組み～

「電話による販売代行」の可能性を最大限に追求

攻めのコールセンター、 “北海道から全国へ商品・販売サービスの輸出を”

企業コード：010741918 (株)北海道産地直送センター (札幌市)

札幌発

「北海道発、日本全国へ輸出」という言葉を毎日のようにスタッフに話すというのは(株)北海道産地直送センター(札幌市厚別区)の富島社長。同社は道内の販売店、生産者やメーカーとタッグを組み、「北海道のおいしい食品」を販売代行するコールセンターだ。いわば『攻めのコールセンター』。

コールセンターといえば通常、一般ユーザーなどから寄せられる注文・問い合わせ・クレームを受けることが多いが、同社のコールセンター内では、電話の呼び出し音はほとんどしない。ユーザーからの電話を待っているのではなく、

同社のスタッフがユーザーに向けて電話をかけているからだ。午後にもなると150名ほどのスタッフがコールセンター内に揃い、ひとりが1日に150件から200件もの電話をかける。

顧客を持つ コールセンター

九州出身の富島社長は、北海道ブランドのすばらしい食品を適正な価格で売り、北海道をもっと元気にしたいと思い、同社を立ち上げた。北海道の外から見ていたからこそわかる「北海道ブランドの価値」を武器にすべく、厳選した北海道産食品の販売を開始。より

多くの利益を北海道にもたらすにはどうしたらよいか。当時はまだ流通に問屋などをいくつも介していたことから、特に道外の一般ユーザーと北海道の販売店や生産者・メーカーを直接結ぶことで道内の販売店と生産者・メーカーにより利幅が大きい商いをしてもらいたいとも思った。そこで販売店や生産者・メーカーから食品の販売代行を請け負うかたちで、同社が一般ユーザーとのやりとりをおこなうシステムが確立した。このとき同社が販売先としてアプローチしたのは、これまで商品を購入したことがある各企業の既存の顧客。同社を通して商品を購入し満足した顧客は、再度電話をすれば、同社からは良い商品を買えるという信頼関係ができており、案内した食品を顧客が購入する確率はかなり高いという。

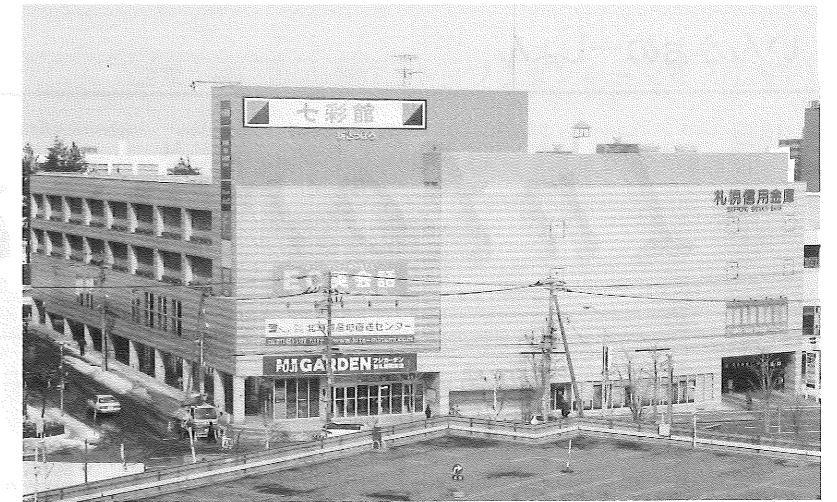
売上を確保する秘訣 ～顧客づくりに専心

「売上げアップの秘訣は特にな」と富島社長はいう。しかし、同社の営業方針の根底には、「顧客づくり」という考え方がある。何度か電話で商品を案内するうち、

顧客との間にコミュニケーションが生まれ、自然と信頼関係ができるという。そのように確立した関係で商品を買ってもらった場合、季節毎、もしくは1年に1度、決まった時節に電話をかけると、顧客は同社を信頼して以前購入した商品もしくは新商品を購入する。時間をかけて顧客との信頼関係を築くことを、同社では「顧客づくり」と呼んでいる。このため、コールセンタースタッフには、単なる商品案内のスキルではなく、コミュニケーション能力が問われる。そしてこのコミュニケーション能力を持つスタッフが同社最大の強みであり、単なる受けのコールセンターとは大きく異なる点だ。

モチベーションアップの 仕組み

商品の販売を請け負う際、同社では基本的に出来高制の料金システムを採用している。定額の基本料金を低くし、依頼元からは同社が販売に結びつけた分だけ料金をいただく。これはコールセンタースタッフに対しても同様で、販売した数に比例してスタッフの報酬も上がる。それぞれが販売目標を掲げ、実績に見合った報酬を得られるため自然とモチベーションが上がり、ここ数年は見通し通りの業績を上げているという。依頼元に対しても、スタッフに対しても「成功報酬」のシステムを適用することで、着実に業績を上げ、これが依頼元からの信用向上、そして案件の受注増につながっている。



北海道産地直送センター本社が入る新札幌七彩館ビル

新たな試み

同社は常に新たな“ビジネス”を模索している。富島社長は「世間では事業の結果を性急に求める傾向があるが、まずコミュニケーションと信頼の確立が重要」と話す。それを基本にし、「電話を手段とするビジネスの方法はまだある」とも言う。実際にいろいろな業種の企業から、「〇〇はできないか」という相談が寄せられるという。このとき、それまではやったことがないことでもトライするのが同社の方針だ。現にクリーニング店と提携し、各家庭などからのクリーニング集配依頼を同社が架電で受注し、クリーニングの受注・集配業務を効率よく稼働させるシステムを確立した。

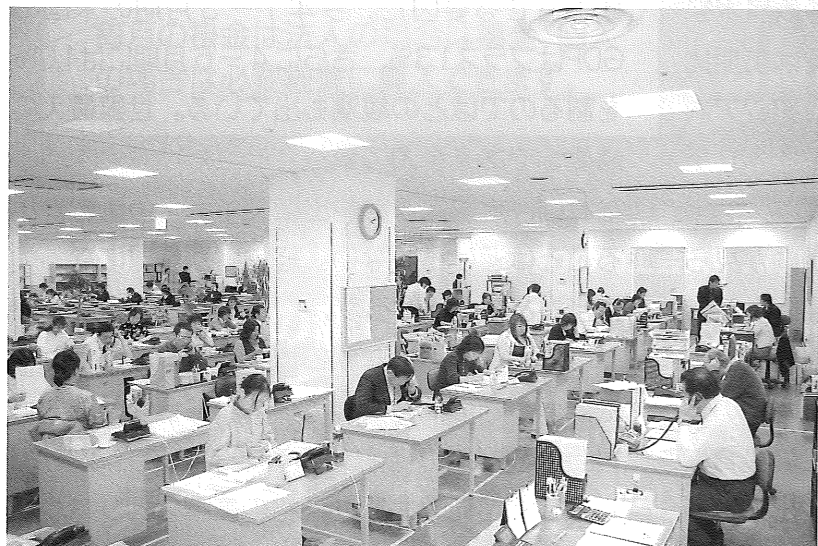
現在考えている新たなビジネス分野としては、老人福祉、旅行、食材宅配など。また、既に新たなサービスも開始。出先事業所が撤退した際に現地顧客への対応をサポートするサービスを展開中。単なる電話代行ではなく、営業もおこなう受注代行サービスという点

が特徴だ。さらに同社では、請負先の要望に応えるため、オーダーメイドで新しいサービスを組み立てる発想で事業を展開していく方針。請負先を“ビジネスパートナー”と捉え、「自社の商品をもっと売りたい」という企業を募集している。互いのノウハウを共有化し、オーダーメイドのサービスで「攻めのコールセンター」事業を確立していきたい考えだ。

これからの業容拡大を見込み、今年3月には本社を移転。コールセンターを拡張し、新たな事業展開への準備も整った。同社は売上が伸び悩む企業の相談に対応しながら、これからも「攻めのコールセンター」という方針に沿った事業展開を進めながら“北海道から全国への商品輸出”をサポートし、北海道の活性化に貢献したいとしている。

(株)北海道産地直送センター

〒004-0052
札幌市厚別区厚別中央2条5-4-1
新札幌七彩館ビル 2F
TEL: 011-891-1122



コールセンター