2021 年 5 月 31 日
ジャパンベストレスキューシステム株式会社

事業拡大に伴う新コンタクトセンター開設に関するお知らせ
東海・九州に続く新たな拠点が石川県 野々市市で稼働開始

会員事業の入電数増加と災害リスクに拠点分散で対応

総合生活トラブル解決サービスを展開するジャパンベストレスキューシステム株式会社(本社：名古屋市中区、代表取締役：榊原暢宏、東証一部：2453、以下当社)は、当社にとって 5 番目のコンタクトセンターを石川県野々市市に開設し、6 月 1 日より稼働開始することをお知らせいたします。

新拠点設置の背景

<その 1> 受電能力の確保 ~成長を続ける主力事業の事業拡大への対応~

経営理念である「困っている人を助ける」の下、当社ではお客様から寄せられる困りごとを 24 時間体制のコンタクトセンターで受け付け、昨年度は 619 千件を超えるお電話に応えさせていただきました。およそ 50 秒に 1 件のペースで、お客様からのお電話を受けている計算になります。

当社の主力事業である会員事業は、提携先企業を通じてサービスを販売する提携戦略の下で成長しています。お電話に対応する際は提携先のお名前を名乗らせていただくため、コンタクトセンターの十分な品質を維持することは、提携先の獲得によって成長する当社にとって重要な課題です。

当社の会員事業における会員数は、年間+10%超の成長率を示しています。このペースは既存事業の安定的な成長によるものであり、交渉が進む新規案件はさらに大きな”伸びしろ”を残しています。こうした背景の下、当社では今期の業績予想に新コンタクトセンター開設を織り込みました。

<その 2> 事業継続性の向上 ~「困っている人を助ける」企業としての責任~

自然災害の多発する我が国において、BCP の観点から多くの企業が複数の地域に拠点を分散しています。当社は「困っている人を助ける」企業だからこそ、多くの人が困ってしまう災害発生時の対応を重要な課題であると認識しています。

当社は名古屋市と岐阜県大垣市に自社コンタクトセンターを設置しています。また 2019 年にはバーチャレクス・コンサルティング株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山勇人、以下バーチャレクス)に業務委託し、九州地方にもコンタクトセンターを開設しました。

新拠点の詳細

<運営元> バーチャレクス

当社ではお客様や提携先企業に満足していただけるよう、コンタクトセンターに十分な品質を求めています。そこで当社の九州２拠点の内、佐賀県の拠点を運営するバーチャレクスに対して新たにセンター運営業務を委託することで、品質を維持したままコスト抑制を図ります。



<野々市コンタクトセンター鳥瞰図>

<開設場所> 石川県野々市市 イオンタウン野々市

野々市市は「住みよさランキング 2020」で全国１位となったベッドタウンであり、全国的な少子高齢化の中にあって若い家族世代を中心に年々人口が増加しています。また地震保険料が全国最安値に全都道府県で最安値に設定されるなど、地震リスクの低いエリアと評価されています。

開設場所であるイオンタウン野々市は、近隣型ショッピングセンター戦略の下で交通の便の良い立地です。また近隣には大学も２校あり人材確保の面でも恵まれ、開設に伴う求人には採用予定人数の10 倍の応募がありました。

今後の流れ

当社ではコンタクトセンター業務の最適化を図っております。今回の拠点開設により当面の受電能力は確保できましたが、AI 連携も視野に入れた自動音声対応を一部導入するなどの業務効率化に加えて、既存拠点の強化や新たな拠点を開設するなど、今後も事業拡大に必要な手段を講じてまいります。

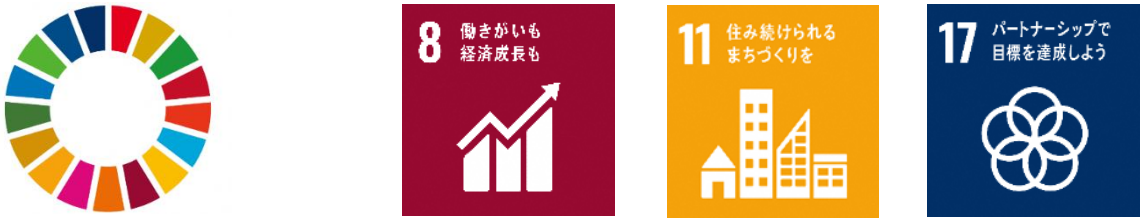
また近い将来、南海トラフ沿いで発生すると言われる東海地震に備えて、当社では各種 BCP の整備を進めております。現在の業務割合は東海地方に８割が集中していますが、九州・北陸拠点の強化を通じて６割程度まで段階的に抑制し、事業継続性の向上を図ってまいります。

会員事業に対する効果

厚生労働省が策定した同一労働同一賃金ガイドラインの適用によって発生していたコスト増加は、コンタクトセンター業務の業務委託によって一定の抑制が見込まれます。また社内採用コストの抑制によって、年間で数百万円規模のコスト削減効果が期待されます。

なおコンタクトセンターの開設は、直近に開示した業績予想に織り込み済みであり、業績に与える影響は軽微です。会員事業ではコロナ禍に伴う在宅時間の増加により、受電業務の増加が生じておりますが、影響を一部吸収する効果も期待されます。

SDGs への貢献



当社が提供する各種サービスは、提携する全国のパートナー店を通じてお客様に提供されます。コンタクトセンターの増強は、全国各地のお客様とパートナー店を繋ぐ上で欠かせない取り組みであり「17 パートナーシップで目標を達成しよう」に貢献するものと考えております。

当社では今後も事業拡大を通じて地域経済の発展を支援し、持続可能な社会の構築に貢献します。またコンタクトセンターの開設にあたったバーチャレクスに対し、野々市市 粟貴章市長よりコメントをいただいたので紹介します。

野々市 市長コメント

野々市市
NONOICHI CITY

<市章>



<粟貴章 市長>

新コンタクトセンターのご開設、誠におめでとうございます。本センターは、コンタクトセンター業界が抱える人材の確保や事業継続性などの課題に対応するため、人が居住する場所に拠点を作る「人を中心としたビジネスモデル」の第１号として、本市に設置されるものでございます。本市の人口は当面増加すると見込まれていることから、ライフスタイルや経験に合わせた多様な働き方ができるよう、安定した雇用状況を生み出していくことが重要となります。

こうした中、新しい取り組みへのステージとして本市を選んでいただき、また多くの職員を現地採用され新たな雇用機会を創出いただいたことは、大変嬉しく思っております。市とともに地域づくりの一員として、地域雇用の創出、地域の活性化にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

会社概要

■JBR 会社概要

会社名：　ジャパンベストレスキューシステム株式会社
代表者：　代表取締役　榊原　暢宏
所在地：　名古屋市中区錦 1-10-20　アーバンネット伏見ビル 5 F
設　立：　1997 年 2 月
ＵＲＬ：　https://www.jbr.co.jp/ (コーポレートサイト)
　　https://sq.jbr.co.jp/ (サービスサイト)

■バーチャレクス 会社概要

会社名：　バーチャレクス・コンサルティング株式会社
代表者：　代表取締役社長　　丸山 勇人
所在地：　東京都港区虎ノ門 4-3-13 ヒューリック神谷町ビル 8 階
設　立：　2017 年 10 月
ＵＲＬ：　https://www.virtualex.co.jp/

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】
ジャパンベストレスキューシステム株式会社
担当　：　経営企画室　新矢
ＴＥＬ：　052-212-9908　　E-Mail：　ir@jbr.co.jp