

プロブリッジ
代表取締役社長兼CEO

新川 哲平

PROFILE

1979年、福岡県生まれ。大学中退後、テレビ局勤務を経て、外資系コンサルティング会社に転職。同社でCRMコンサルティングに携わる。その後、ITベンチャーにてコールセンターの再構築・運営、システム部門の規模拡大などを担い、2006年にプロブリッジ株式会社を設立し、代表取締役社長兼CEOに就任。

新川哲平は異色の経歴を持つ起業家だ。テレビ局、外資系コンサルティング会社、ITベンチャーを経て、2年前にコールセンター事業で起業を果たした。そんな新川が率いるプロブリッジは、従来のブース占有型のほかに「ブースシェア型」という斬新な運営モデルで、低コストでのコールセンター運営を実現。大手コールセンター会社との競争を勝ち抜き、官公庁、大手市場企業、ベンチャー企業など多くのクライアントから支持を集めている。今回は社長の新川に、起業の経緯、同社の強さの理由について聞いた。

異色の起業家が コールセンター業界に挑む

— テレビ局から全くの異業種へ転職したわけですね。
新川…そうですね。テレビ局からコールセンター会社への転職は珍しいようです。でも人生は一度しかないのだから、いろんな世界を見てみたいと思った。マスコミでは外から現場を見てみたいと思い、コンサルティングの世界に飛び込んだんです。

— その後、新川さんがコールセンター事業で起業した経緯を聞かせてください。
新川…コンサルティング会社に転職した後、私はいくつかのコールセンターの立ち上げに参画しました。その後、ITベンチャーに転職し、そこでコールセンターの再構築、運営に携わりました。その中で知ったのがコールセンターの存在意義。企業はコールセンターを運営することで、顧客満足度を高め、顧客との関係を強化することに成功している。そして、私はこう考えるようになりました。これからは、これからのコールセンターは企業経営にとって重要な位置を占めていくんじゃないか。業種業界や規模を問わず、多くの企業がコールセンターを戦略的に活用するべきじゃないかと。

— コールセンターの再構築、運営に携わった経験から、どのような課題がありましたか。
新川…確かに、企業はコールセンターを利用するには、1ヶ月に数百万円規模のコストがかかっています。これは中小ベンチャー企業は、なかなか手が出せません。私はあらゆる企業がコールセンターを気軽に利用できる環境を作りたかった。そこで様々な試行錯誤の末、2006年に当社を立ち上げました。

コールセンター運営のプロが教える!

- 良いコールセンター会社を選ぶ5つのポイント
- 1 クライアントの立場に立った提案してくれるか? 企業の個々の状況に応じて、低コストのコールセンター運営を提案してくれるか。またブースの増減、構築までのスピードなど、柔軟な対応してくれることも大事。
 - 2 真のクライアントはエンドユーザーと捉えてくれるか? 真のクライアントはエンドユーザーだと捉えて、コールセンター会社が同じ立場に立ってエンドユーザーのことを考えてサービスを提供してくれるか。
 - 3 情報をオープンにしてくれるか? 様々な数値資料やコールセンターの現場をオープンにしているかどうか。コールセンターの現場を見せてくれる会社は意外と少ない。また数値資料が出てくるまでに、数日もかかるような会社もNG。
 - 4 現場スタッフの教育、モチベーション対策がしっかりできているか? コミュニケーターデビュー前の基礎教育・対応教育、定期的な教育の場があるか。社内制度、マネジメント層の教育で現場のモチベーションUPの施策ができているか。
 - 5 セキュリティ対策が十分か? セキュリティゲート、監視カメラ、センターへの私物制限はもちろん、セキュリティ研修教育やデータ保管のルール策定などがなされているか。また、万が一のための保険に入っているか。

プロブリッジが運営しているコールセンター

①官公庁	総務省、厚生労働省、日本郵政グループ、地方自治体など。
②ソフトウェアメーカー PC周辺機器メーカー	使用方法等のテクニカルサポート、購入前相談など。
③通販・ECサイト運営会社	受注・商品問合せ窓口、飲食店・ホテル、旅行会社の予約受付窓口など。
④ネット系サービス運営会社 (電子マネー、携帯公式サイト、人材サイトなど)	サービスの利用方法や加盟店の問合せ、ヘルプデスク、代表電話代行など。
⑤その他	小売業(相談・苦情窓口)、製菓系(治験関連)、企業倫理ホットライン、セクハラホットラインなど。

— 御社がベンチャー企業のコールセンターを受託・運営した事例を教えてください。
新川…以前にECサイトの運営会社を支援した時のことです。このクライアントは、大手コールセンター会社に顧客からの問い合わせ対応を依頼していました。1ヶ月のコストは700万円、500万円くらい。このコストはクライアントにとって大きな負担になっており、当社にコスト削減の相談にきました。まず当社は電話の着信時間や通話量などの詳細なデータをもろいきました。そして、そのデータを分析し

— 御社の事業内容を教えてください。
新川…主に、インバウンドのコールセンターの受託・運営を行っています。具体的には企業のお問合せ窓口(サポートセンター)やヘルプデスクのほか、代表電話の受付代行、不祥事発生時などの緊急対応、ハラスメント通報ダイヤルなどのサービスを提供しています。クライアントは官公庁、通販会社、メーカー、システム開発会社など、約30社あります。

— 新川さんはもともと起業家を志していたんですか?
新川…いえ、そんなことはありませんでした。高校時代は戦国時代のバイロットになりたくて(笑)。実際に自衛隊の航空学生を受験したこともあったんですけど、でも最終試験で落ちてしまいました。おとなしく大学に行くことにしました。

— 大学に入学後は、TV局の報道部門でアルバイトを始めたんです。それが面白すぎて、そのまま大学を辞めて局の子会社に入社しました。20歳の時に当時は最年少のディレクターに抜擢され、ニュース番組を担当。その後、記者として親会社に転職することになりました。当時は海外の紛争地域や日本の選挙の取材をしたりするなど、貴重な経験をさせてもらいました。そして23歳の時、転職が訪れま

— 最後に、今後のビジョンを教えてください。
新川…当社の目標は、あらゆる企業がコールセンターを気軽に利用できる環境を作ること。そして5年以内、年間70億円を達成し、コールセンター業界のTOP10入りを目指します。また、同じ志を持つ同業他社と横のつながりも作っていき、コールセンター業界に新風を吹き込んでいきたいと思っています。

— コールセンター業界の市場規模は5000億円と聞かれています。また、その市場の8割を通信系、商社系をはじめとした大手10社が占めています。ゆくゆくは、この業界地図を塗り替えたいと思っています。

あらゆる企業がコールセンターを利用できる環境を作る

— 御社の事業内容を教えてください。
新川…主に、インバウンドのコールセンターの受託・運営を行っています。具体的には企業のお問合せ窓口(サポートセンター)やヘルプデスクのほか、代表電話の受付代行、不祥事発生時などの緊急対応、ハラスメント通報ダイヤルなどのサービスを提供しています。クライアントは官公庁、通販会社、メーカー、システム開発会社など、約30社あります。

— 新川さんはもともと起業家を志していたんですか?
新川…いえ、そんなことはありませんでした。高校時代は戦国時代のバイロットになりたくて(笑)。実際に自衛隊の航空学生を受験したこともあったんですけど、でも最終試験で落ちてしまいました。おとなしく大学に行くことにしました。

— 大学に入学後は、TV局の報道部門でアルバイトを始めたんです。それが面白すぎて、そのまま大学を辞めて局の子会社に入社しました。20歳の時に当時は最年少のディレクターに抜擢され、ニュース番組を担当。その後、記者として親会社に転職することになりました。当時は海外の紛争地域や日本の選挙の取材をしたりするなど、貴重な経験をさせてもらいました。そして23歳の時、転職が訪れま

— 最後に、今後のビジョンを教えてください。
新川…当社の目標は、あらゆる企業がコールセンターを気軽に利用できる環境を作ること。そして5年以内、年間70億円を達成し、コールセンター業界のTOP10入りを目指します。また、同じ志を持つ同業他社と横のつながりも作っていき、コールセンター業界に新風を吹き込んでいきたいと思っています。

— コールセンター業界の市場規模は5000億円と聞かれています。また、その市場の8割を通信系、商社系をはじめとした大手10社が占めています。ゆくゆくは、この業界地図を塗り替えたいと思っています。