

# 多様性重視の企業経営 全ての人が輝くまちへ

コールセンターやDX支援を手掛けるキューアンドエー(本店仙台市)は、2005年の仙台拠点開所から20年を迎えました。これを記念し、仙台市長 郡和子氏、キューアンドエー株式会社代表取締役社長 野村勇人氏、同社宮城本店コーポレートブランディングスペシャリスト 小川美嘉氏に、同社の歩み、2023年の宮城本店開設、今後の展望について語り合っていました。

70人が1000人へ  
本店機能で職域拡大

**郡** 仙台に拠点を設けられてから20周年を迎えられましたこと、心よりお祝い申し上げます。  
**野村** ありがとうございます。20年前の仙台拠点立ち上げは、私も開所直後から半年間、市内のホテルに長期滞在して携わりました。当初70人でスタートし、今は3拠点に約1000人。この間、忘れられないのは東日本大震災です。発災直後に当時の社長が「仙台からは撤退しない。従業員の給料を2カ月間保証する」と即断。そんな中で発災4日後、私たちも状況を把握できない中で、受注先から「仙台でコールセンターが稼働して電話を取っているみたいなんですけど、確認できませんか」と。そのビルには電気が通っていない。仕事をさせてほしいというスタッフが出社をし、電話が取れたことがわかりました。悲しい災害でしたが、いま思い起こすと、こうした従業員と会社の強い結びつきが、2023年の宮城本店開設のベースになりました。

**小川** 私も仙台拠点の開所とともに20年の社歴です。宮城本店が23年7月にできて間もなく2年半になります。企画、営業、広報、人事、総務、システムなど段階的に機能強化を進めています。

機能が増えたと職種やポストに広がりが出て、働く側にもキャリアの目標ができます。宮城本店と東京本社との異動も含め、宮城本店で採用した方に多彩な経験を積んでもらい、将来の幹部として育ててほしいと願っています。

**郡** 東日本大震災の困難を経て事業を継続、発展させ、東北の人



仙台市長  
郡 和子 氏



仙台でのビジネスを熱く語り合う3人

材がさまざまな形で活躍できる雇用の場をつくっていただいていることに感謝します。また、小川さんには本市の有識者による中小企業活性化会議などにも参加いただき、企業をけん引する女性リーダーの一人として先駆的な役割を果たされてきたことに敬意を表します。

## 「仙台で働くこと」が 仕事選びの決め手にも

**野村** 仙台は多様な人と企業が集まり、高度な都市機能が仙台駅を中心にコンパクトにまとまっていて、非常にビジネスがしやすいと感じています。また、仙台に拠点を置いて良かったことの一つ



キューアンドエー  
代表取締役社長  
野村 勇人 氏

は「仙台への愛の深さ」です。コールセンター業界は競争が激しく、マネジメントができる人材は報酬の面で転職する例もありますが、中には「キューアンドエーなら仙台で長く働ける」と戻ってくる人もいます。「仙台で働くこと」自体が仕事選びの動機の一つなんです。東京から異動してきて「仙台大好き」になる人もいます。そうすると、長く働きたい社員に対して魅力的な会社であるためにも、目標となるようなポストがあるって、キャリアプランを描けることが大切です。

**小川** 当社にはジョブローテーションという仕組みがあり、自分が次に経験したい職域やプロジェ

クトを希望できるのですが、宮城本店ができて変わったなと思うことのひとつが、そうした「なりたい自分」について、積極的に声を上げてくれるスタッフが増えてきたことです。人が育つには、多くの人との交流が大切です。社内だけではなく、社外の方々とも交流する機会をつくり、視野を広げ、新しい価値観に触れてほしいです。

**郡** 私は市長就任以来、多様な「ひと」が思い思いに活躍し、笑顔で暮らせる「まち」をつくることを目指し、さまざまな施策を進めてきました。市民の皆さまがどんな未来を描いておられるか、その未来を実現するためには暮らしや働き方を支える環境整備が欠かせません。そのためには、仙台に多彩で魅力的な仕事の選択肢を広げることが重要です。キューアンドエーさんのように仙台に本店を構え、幅広い職種で多様な人材の活躍の場を作っていたいただいていることは、本市が推進するダイバーシティまちづくりを、力強く前進させるエンジンになるものと心強く思っています。

## ハピネス経営推進 多様性から変革へ

**野村** 当社は「ハピネス経営」という言葉を掲げています。コールセンターのオペレーターがお客さまに対して親切であるには、この仕事や会社を好きになってもらわねばなりません。ということで、最も現場に近く、オペレーターを良く知っている新入社員から入社3~4年目までの若手にアイデアを出してもらいました。すると企画が100案くらい出てきて、趣味サークル活動など、できるものから実現しています。



キューアンドエー  
コーポレートブランディング  
スペシャリスト  
小川 美嘉 氏

**小川** 私たちは、地域に寄り添うことを重視しています。お客さまが何にお困りになっているのかを起点として、伴走型の支援を進めたいと思います。地域の課題は、地域の中で運用しながら解決し、地域全体で成長しながら元気になっていくようなビジネス

ができればと考えています。  
**郡** 本市でも、企業の成長を促す「ダイバーシティ経営」の推進や、「子育てが楽しいまち・仙台」を目指す取り組みの一環として、経営者の意識改革や就労環境の整備を進めています。女性や子育て世代の活躍促進は、単なる人材不足に対応するというだけではなく、新たな知見や価値観を取り入れ、イノベーションを生み出すことにもつながっていくと期待しています。多様な人材が活躍できる、世界に誇れるまち仙台を、共に作り上げてまいりましょう。



## Q&A キューアンドエー株式会社

宮城本店：宮城県仙台市青葉区一番町 1-9-1 仙台トラストタワー

1997年7月設立。パソコンや高速インターネットのテクニカル分野の電話サポート事業よりスタート。その後、デジタル機器全般の技術革新に伴い業務拡大。現在は、コンタクトセンター運営を中心に全国10カ所にオペレーションセンターを展開する。宮城県には2005年に進出し今年、開所20周年を迎え、現在は仙台市内に3センターと、南三陸町のサテライト拠点を有する。また地域への感謝の意として宮城スタジアム(利府町)のネーミングライツを2020年4月より取得し、「キューアンドエースタジアムみやぎ」として親しまれている。

