

# デジタルで生活革新 すべての人に優しく

コールセンター運営のキューアンドエー(Q&A)は7月1日、仙台市青葉区の仙台トラストタワーに宮城本店を開設しました。これを記念し、宮城県知事 村井嘉浩氏、キューアンドエー株式会社代表取締役社長 野村勇人氏、同社宮城本店事業推進本部長 小川美嘉氏に、DX(デジタルトランスフォーメーション)や雇用を通じ、宮城の発展を支える取り組みについて語っていただきました。

## 仙台進出から18年 「宮城の企業」へ

**野村** 6月22日付で社長に就任し、最初の大きな仕事は7月1日の宮城本店開設。長年、村井知事からいただいていた「ぜひ宮城に」というラブコールによりやくお応えできました。

**村井** あらためて、ようこそ宮城へ！ 貴社が県内に初めてコールセンターを開設した2005年は、私が知事に就任した年でもあり、深い縁を感じます。今回の本店開設で名実ともに「宮城の企業」となれたことを大変感慨深く思っています。



宮城県知事  
村井 嘉浩氏

**野村** 弊社にとつて宮城は初めての地方拠点。さらに特別な思いが生まれたのは、11年の東日本大震災です。当時の「私たちは宮城に残り宮城を支える」という従業員一人一人の強い気持ち、会社全体の信念といえますか、志になり、被災4日目の業務再開、その後の事業推進につながりました。

**小川** 70人で始まった組織はいま、在籍オペレーターが1000人を超えるまでになりました。本店開設を機に、「宮城の企業」として地元企業さまとのお付き合いを広げていきます。

**野村** 宮城で生まれた仕事を宮城のセンターで運用する、仕事の「地産地消」にもチャレンジしていきます。



キューアンドエー代表取締役社長  
野村 勇人氏

**村井** 地元を盛り上げるという意味では、宮城スタジアムのネーミングライツ取得(キューアンドエースタジアムみやぎ)に

よるスポーツ振興、「みやぎグリーンコーストプロジェクト」参画による海岸防災林の保全育成など、宮城の未来のため、すでにさまざまな形で県事業へのご支援もいただいています。

## 中小企業DX 寄り添い進めたい

**野村** 地域の未来という点では、社業を通じた貢献もしっかり進めます。私どもの得意分野の一つはデジタル機器全般の電話サポートです。質の高い人材を継続して雇用できたこと、宮城で採用した多くの従業員が経験を積み、リーダーとして活躍を続けていることでコールセンター事業が成長できています。このデジタルと人を取り持つ経験は、地域の中小企業さまにもっとお役立ていただけるのではないかと。そう考えて「DIGINEXT(ディジネクスト)」という伴走型支援事業を始めました。

**小川** 弊社には「あなたをささえる わたしのこえで」というグループメッセージがあります。デジタルは苦手という方にも温かいマインドを持って、より豊かなデジタルライフを実現していただく、そんなアシスト精神を大切にしてきました。



キューアンドエー宮城本店事業推進本部長  
小川 美嘉氏

**村井** 私は職員に対し「県のDX施策によって生活が変わった」と県民が実感できるようにDXを目指そうと言っています。例えば役所の手続きをデジタルで簡単にするといったことにとどまらず、もつと日常の暮らしにデジタルの恩恵が届いてほしい。それには県民生活に密着した中小の会社やお店のDXが必要で、県の調査では県内企業の6割が「デジタル化の取り組みが進んでいない」と答えています。さまざまな業種やサービス

でデジタル技術を導入いただき、県民に喜んでもらえるようにしていきたいですね。

## 南三陸町にも拠点 地元の女性が活躍

**小川** 弊社内での働き方の多様化にもDXは役立っています。昨年開設した南三陸サテライトオペレーションセンターには、オペレーターのみが勤務。管理者はITを活用し、仙台から運用支援をしています。現地では地元の女性を中心に活躍いただいています。仙台センターも多くの女性が活躍し、新卒社員採用も積極的に進めています。

**村井** それは頼もしいですね。女性が活躍できる場を増やしていくことは、とても重要なテーマです。女性が大学などを卒業するタイミングで県外に出て行ってしまうという現実があり、これを私は何とかしたい。県外に出なくとも地元で選択できる職業の幅が広がれば、若い世代の定着や移住を促進し、地域社会の活力創出にもつながります。

**野村** 多様性の尊重というテーマでもう一つお話しさせてください。宮城に障がい者雇用の場となる「チャレンジド・アシスト仙台センター」を新たに設ける計画を進めています。一人一人の個性や能力が発揮できるような職場にしていきたいです。

**小川** 弊社は経営ビジョンに「ハピネス経営」を掲げます。すべての従業員が安心・安全で働きたいがある職場、言い換えれば「従業員が好きになる会社」が目標です。どの従業員にも「働きたいナンバーワン」と思ってもらえる会社を目指します。

**村井** 働き方の多様化に対応することやDXを通じて社会・生活をより便利で豊かにすることは、今後の宮城の大事なテーマだと思えます。この宮城から、地域と日本を明るくしていくような取り組みに挑戦されることを、今後も期待しています。



**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

**DIGINEXT**  
by Q&A Corporation

キューアンドエーが展開するDX支援サービスの総称。DXコンサルティング、営業DX、BPO、サポートソリューションの4分野を手掛ける。経済産業省が定める「DX認定事業者」に認定されている。

