

今年8月に移転した東京・東池袋の本社。コールセンター内には映像が流れるデジタルサイネージ（電子看板）が置かれ、明るくモダンな雰囲気。社員の平均年齢は20代。若い活気にあふれている。

今年で3年目を迎えるが、実績は既に十分だ。NTT東日本やNTT西日本など大手通信キャリアの専属コールセンター業務が主力で、両社の合計フレックส์獲得数は3000回線を突破、全国でもトップクラスの業績を誇っている。

26歳で会社を設立したBestエフオートの清水望社長は、「自身18歳のころからコールセンターの仕事を就き、さまざまな業務を経験してきました。その中で、本当にお客さまの満足を追求することは何か、従業員が満足できる環境とは何か、を常に考え続け、自分の理想を実現するために会社を立ち上げたのです」と創業の理由を語る。

教育用の社内サイトを充実、緻密なスキルを共有する

Bestエフオートの特徴は、いわゆる一般的なマニュアルが存在しないことである。同社は

昨年開設した仙台支店。東北での雇用にも力を入れている



サイネージが3台設置されているコールセンター内。明るく活気がある雰囲気



## Bestエフオートの

# 成功報酬型のハードテレマで コールセンターのイメージを変革する

大手通信キャリアの専属コールセンター業務で急成長を続けるBestエフオートの設立は2012年だが、徹底した顧客満足と従業員満足を追求し、独自のノウハウを積み上げて、全国でも有数の代理店に成長した。得意とするのは法人営業。あえて成功報酬型の「ハードテレマ」にこだわり、「日本一ぶっ飛んだ会社になりたい」という目標を掲げている。

テレマーケティングでもハードルが高いといわれる法人営業に特化しており、法人相手ではマニュアル通りの営業は通用しないと考えるからだ。

「社員には、まず何のために営業の電話をかけるのか、どんな目的があるのか、という意識を共有してもらいます。私が考えるテレマーケティングとは、世の中の情報弱者に対して、一人でも多く有益な情報を伝えていきたい」ということ。売る側の論理を優先せず、あくまでもお客さまにメリットのある、喜ばれる提案をしていきたいのです」（清水社長）

マニュアルは存在しないが、教育用の社内サイトは充実している。そのベースとなっている

のは、清水社長自身が培ってきた「テレマ」のノウハウだ。例えば、断られたとき、ああそうなんですね」と語尾を下げる、切り返しができない。語尾を上げれば話を

なげていくことができる。「微妙なイントネーションの問題なのですが、そこが重要になる。非常にマニアックなスキルですが、その感覚的なスキルを明文化しノウハウとして伝えているのです。それはマニュアルではなく、もはや高度なコミュニケーション能力



Bestエフオートの 清水望 代表取締役社長

特に法人営業の場合、相手の状況に合わせて柔軟に対応していく必要がある。Bestエフオートの社内サイトには、過去



今年8月に東池袋のオフィスビルに移転。祝いの花がたくさん届いた

に成功した受注の対応パターンが100通り近く採録されており、社員はそれを繰り返し聞くことで、微妙な受け答えのスキルを身に付けていくという。

成果報酬型のハードテレマで成長を図る

同社のもう一つの特徴は、料金体系がテレマーケティング業界では珍しい成果報酬型であることだ。通常は固定型で、1席ごとの料金を支払う仕組みだ。

成果報酬型だと契約を取れないと赤字になるリスクがあるが、依頼する方はノンリスクで損をしない。同社では、あえて成果報酬型にすることで手数料を高く設定、成果を出すことで業績を上げている。つまり薄利多売ではなく、成果を重視したクオリティの高さを売っているのだ。清水社長は、従業員が誇りを

持つて質の高い仕事をする環境をつくることで、テレマーケティング業界のイメージを変革したいという思いを強く持っている。そのため、社員の頑張りに対して「満足できる」人事制度や給与体系を設けている。それ故「社員の離職率は0%。採用に掛かるコストが削減できるので、その分を社員に還元、結果的に生産性も向上しています」（清水社長）という好循環になっている。

業がある。Bestエフオートが目指すのは、その対極の「ハードテレマ」だ。「難しければ難しいほどやりがいがある。今後は、法人向けの画期的な商品やイノベーションを生み出したが、売り切る力がない」という企業のために、当社の持つスキルを生かしていきたい。また、自社で顧客を持っている不動産やカラオケ、引っ越しなどの多店舗企業やFC店とのアライアンス業務を増やしながら、法人ソリューションのナンバーワン企業を目指したい」と清水社長は抱負を語る。



東池袋の本社には、社員の福利厚生を兼ねてシミュレーションゴルフの施設がある



仙台支店にはハンモック。常識にとらわれない「ぶっ飛んだ会社」の風景だ

問い合わせ

株式会社 Bestエフオート

〒170-0013 東京都豊島区東池袋4丁目21-1 アウルタワー 3階

TEL 03-4376-5474

<http://bestgrp.co.jp/company/profile.html>

躍進企業の  
経営者が語る

2015 秋

