

Active Staff interview

vol.75

顧客視点でのシステム提案と運用サービスの提供によって、多くのコールセンター関連企業に貢献してきたアルファコム株式会社。今回、同社のすべてのソリューションの管理を行うセールスマネージャーとして活躍している長谷川幸一さんにお話を伺いました。

チャットサポートならおまかせ

通話録音システムの“Voistore”を活用したVOC運用コンサルティングサービスを提供するなど、独自ソリューションを中心とするシステム提供を続けてきたアルファコム株式会社。現在も、ハイブリッドチャットサポートシステムである“M-Talk”や、LINEとつながるビジネスコミュニケーションツールの“LINE WORKS”など、先駆的な提案を行っています。

同社の営業の中心であるセールスマネージャーの長谷川幸一さんによると、「チャットシステムの“M-Talk”は2014年に販売開始して、当時は展示会などで珍しがられていましたが、ここ2年くらいで本格的に関心が集まっています。スマホの普及で音声以外のコミュニケーションに対するニーズも高まってきているので、今後ともそこに注力していきたいと思います。“M-Talk”であれば、ウェブページごとの内容の難易度によって対応先を振り分けるなど、オペレータースキルに合わせたシステム設定も可能で、ユーザーインターフェイスの変更も簡単にできます」

現在、テスト環境も含めて100社近くが導入しているとのことで、「システムだけではなく、それを使いこなせる人材作りも重要と考え、導入後のサポートなどの運用支援にも力を入れています」

社内外での熱い想いとのお出会い

2012年入社という長谷川さん。前職はペット向けアパレル用品の営業を担当していましたが、リーマンショック等の影響もあって、転職に踏み切ります。「基本的

アルファコム株式会社
セールスマネージャー

長谷川 幸一 さん



休日の料理が楽しいという長谷川さん。きっかけは1年ほど前、家事分担で夫婦喧嘩したこと。「土日や早く帰れたときに作るようにしていますが、ストレス解消にもなるし、奥さんも喜んで家庭円満につながっています」

には営業職志望で、できればIT関連と考えていました。その頃はITもコールセンターもよく分からなかったのですが、ちょうどアルファコムの募集と出会い、人々の熱意が伝わってきたことで決めました。入社後は、“Voistore”の営業を担当していました」

通話録音システムの導入時には細かい設定が不可欠で、エンジニアがそれぞれの環境やニーズに合わせた設定作業を行います。

「エンジニアが現場でセッティングやチューニングを行うのですが、常にお客さまの立場にたった対応に感銘を受けました。ITは良い!と感じた瞬間で、それ以来、お客さまに寄り添った営業を心がけています」

また、販売パートナーとの連携にも力を入れます。「新機能が追加されたり、新しい事例や活用方法が出たら、お客さまにもパートナー企業にも情報連携をします。製品に自信はありますが、それに加えて、社内外に優れた人材が揃っていることがアルファコムの強みだと思っています。現場のエンジニアやパートナー企業、ベンダーなど、多くの皆さんの力を借りながら、より良い環境を提供していくことが私たちの役割だと思います」

これまでにない出会いの場を提案

長谷川さんのもう一つの業務に、“ソリューションベンダー”やユーザー企業などを含む音声系コミュニティの企画・立ち上げ・運営”があります。

具体的な活動を伺うと、「アルファコム20周年という節目もあって、今年の8月

から新しいコミュニケーション活動を開始しました。“VoiceWorld Z”というコミュニティです。音声系システムに関わる情報を共有しようという主旨の勉強会ですが、コールセンター業界に限らず誰でも参加できます。スマホの音声認識エンジンを開発している人や、マイクやイヤホンのメーカー、Slerなど、システムや業種、ユーザー・ベンダーにこだわらず、同じ立場で意見交換をしようという集まりです。9月末に第1回の勉強会を開催しましたが、大手のエコシステムとは違うアプローチということもあって大盛況でした。これからも定期的に続けていきます。コールセンター関連の皆さんももちろん大歓迎ですので、ぜひご参加ください」

転職を機に、熱心な同僚と出会い、優れた社外の協力者を得て、さらにより多くの人との出会いを求め続ける長谷川さんには、タブレットを使ってイラストを描くという隠れた才能もあります。特に似顔絵は好評で、気に入ってLINEのアイコンにしてしまった方もいるとか。「2年くらい前から始めました。タッチペンを使えば5分か10分程度で描けるのですが、喜んでいただくと私自身も嬉しいです。これもまた、人と接することが大好きという、営業ならではの資質から生まれているのではないのでしょうか。」

企業情報

アルファコム株式会社

代表取締役社長：松原 悟

本社：東京都中央区銀座1-7-3

京橋三菱ビル 7F

ホームページ：https://alfacom.jp/

設立：1998年1月