

j-house

## 株式会社 ジェイハウス



電話の向こうに  
届きたい想がある

株式会社ジェイハウスは、コールセンター業務を中心に、さまざまな企業の製品やサービスの窓口として、お客様からの問い合わせに対応する企業です。製品の故障やサービス内容がわからない際、電話で問い合わせたことはありませんか？もしかしら、その時に対応してくれていたのがジェイハウスだったのかもしれない。このコールセンターは雲南市と出雲市の二ヶ所にあり、今日もまた、電話越しに様々な出会いが生まれているようです。ジェイハウスでは、企業の窓口を一手に引き受けているので、さまざまな製品やサービスに関する深い知識を身につける必要があります。加えて、お客様の疑問点やクレーム内容を正確に把握し、解決策をわかりやすく説明するといったコミュニケーション能力も求められます。その分、得られる知識や経験が多く、親身に対応することで「ありがとう」と感謝されることが多いので、やりがいを感じやすい仕事でもあります。人とコミュニケーションを取ることが好き、誰かの役に立ったり喜んでもらいたいと考えている人にはぴったりの仕事ではないでしょうか。最近では、コールセンター業務の経験を活かして電話の自動音声などのシステム開発業務にも力を入れており、新しい電話の仕組み作りにも挑戦しています。



no 21

Writer: Izumo Hiroto



## 目指すは日本一のコールセンター

執行役員 営業企画部長 コールセンター事業部長 木村裕一さん

私たちの仕事は、企業の商品に込められた想いと、電話の向こうにいるお客様を繋ぐ架け橋のようなものだと思います。お客様のお問い合わせにしっかりと対応できることはもちろん、より良い対応をすることで、お客様からも感謝され、さらに企業のイメージアップにも貢献できます。様々な企業のコールセンターを代行しているので、技術や知識、商品特性を勉強する必要があり、学ぶことは正直多いです。それでも質の高い対応が実現できているのは社員の努力の賜物。会社として、そんな社員の貢献に応えられるように職場環境を整えています。研修を充実させたり、キャリアアップ制度としてランクを設けてスキルや貢献度をしっかりと評価しているので、頑張れば評価されるし、結果がついてくる会社だと思っています。また、風通しを良くして社員が意見を



を言いやすいように、意見箱という経営側へダイレクトに意見を述べられるシステムを設けました。職場環境において気づいたことなど、様々な意見をもらい、取り組める範囲内で積極的に変化を起こしています。この業界は新商品が日々増えますから、タイムリーに対応するためには、日頃から新しい知識を身につける必要があります。世の中の変化に対応し、私たちが日々成長していくことで、日本一のコールセンターを目指します。

## Interview

社員さんインタビュー



マネージャー 野島さん（入社12年目）

島根にいながら日本全国、様々な年代の方とお話ができるのが面白いですね。今はパソコンのサポートが一番多いんですが、コールセンターを代行する企業は業種も様々なので、対応する案件によって話すことが全然違います。しかも、顔が見えないやりとりになるので、相手の状況を理解して、解決方法を正確に伝えるのは簡単ではありません。話し方も声色一つで印象が変わるので、どんな対応の仕方がお客様に喜ばれるかを考えながら対応しています。この仕事はみなさんが思うより、ずっと幅広いことに携われますよ。様々な業種の知識や技術も身につきますし、代行している企業との話し合いもある。島根にいながら全国の企業と関わるのが醍醐味です。コロナ禍でサービス業は大きな打撃を受ける中、感染対策を徹底しながら業務を続けることができたのも地方に拠点を構える強みだと感じました。あと、ジェイハウスでは福利厚生を整えて、ライフステージが変わっても働きやすい環境づくり力を入れています。育休からの復帰率は100%ですから、女性の方にもオススメです。（※男女ともに育休取得実績あり）



営業開発課 伊藤さん（入社7年目）

施設内に設置された電話機同士の内線通話や外線との接続を行うPBXに関するWebシステムの開発をしています。私たちが作るシステムは企業に合わせてカスタマイズする必要があるので試行錯誤の連続です。だからこそ、悩んだ末に開発したシステムには思い入れが強く、やりがいを感じます。エンジニアの業界ってスキルがないとなれないイメージがあると思うんですが、私は入社後にプログラミングを覚えて、現在エンジニアとして働いています。プログラミングのスキルよりも、新しいアイデアをどんどん出すことの方が大切です。その分、失敗も多いですが、新しいことに挑戦することに意味があるんです。とにかく新しいことをやりたい、新しい技術を身につけたいと、学ぶことに積極的な人にはすごく良い職場だと思います。



駅南オフィス / 2020年9月立上げ（出雲市駅南町）

## Company Data

業種：情報通信業、情報処理、営業サービス業  
設立：2011年  
従業員数：53名  
代表：神力 明  
場所：雲南事業本部/雲南市木次町里方30-2  
出雲オフィス/出雲市江田町290 GS会館6F  
駅南オフィス/出雲市駅南町2-3-1エイコー駅南ビル5F  
<https://www.j-house.co.jp>



◀MACHI TERASUのWEBページ

## 若者の力に期待しています！



時代は常に変化しており、企業もそれに合わせて変わっていくべきだと思います。だからこそ、会社を時代にフィットさせ、より良い方向に導いていくためには、新しい時代で育った皆さんの意見が大切なのです。ぜひ、自分の考えを声に出して伝えてください。私たちは、若い方からも意見が活発に出てくる職場を目指しています。