

人材を育てる

山口県周南市 電気通信サービス業 周南マリコム の場合

高齢者が安心して地域で暮らすために 徹底した教育で信頼勝ち取る

「今日はどうしましたか」「練習のためにボタンを押してみてください」

オペレーターのゆったりと優しい声がフロアに響く。パソコンの画面には電話相手である高齢者の名前や生活状況、通院先や過去のコンタクト履歴などが表示されている。山口県周南市・周南マリコムの4Fにあるコールセンターだ。登録者は山口県を中心に27市町

村9000世帯に及んでいる（サービスの契約は自治体が結ぶことが多い）。

**仕組みはIT
売りはオペレーター**

同社が提供するサービス「さすの早助（以下文中サスケ）」は電話回線を利用した緊急通報・生活サポートサービス。契約者の家庭に緊急通報ボタンを置き、ボタ

ンを押すと社内待機しているオペレーターにつながるというものだ。相手の状況によりタクシー・救急車の手配や近親者への連絡なども代行する。

特徴的なのは、急病などの緊急時でなくとも24時間365日オペレーターと話ができること。「夜遅くなって急に誰かと話したいという場合でももちろん対応いたします。逆に私どもから定期的に電

話をかけ、機器に慣れていただくようにもしています」センターの責任者防川初美氏は、サスケの仕組みをこう説明する。サスケでは、加入時に看護師が1件1件聞き取り調査に

向うくなど、人的な対応を重視しており、そこが好評を博する理由となっている。同社のオペレーターには、新しい形態で地域の役に立つ仕事に生きがいを感じる看護師や保健師、介護福祉士なども在籍し、意欲的で多様な人材がそのまま強みとなっている。

しかし、同社は従業員50名ほどの企業。きめ細かいサービスの質を保てる理由は何なのか。

会社概要

周南マリコム株式会社

山口県周南市入船町2-3 MARICOMビル

設立年 平成元年

従業員数 52名

事業内容 緊急通報・生活サポートシステム「さすの早助（サスケ）」の運営（90%が自治体）、国際港湾無線局「徳山・下松湾ポートラジオ局」の運営（業務受託）、電気通信事業及び管理業務（工事）など

URL: <http://www.maricom.co.jp/>



センターの責任者の防川初美氏

周南マリコム内の オペレーション センターと電話

顧客の
電話番号を
通知



緊急通報・生活サポートシステム「サスケ」
・ワンタッチでセンターに接続し、そのまま話せる
・緊急時はもちろん、生活サポート、健康相談、生活相談も
・定期的に安否確認をしている

「電話のやり取りではオペレーターの能力が問われます。したがって新人には3ヶ月、またその後も毎月の研修を実施してレベルアップを図り、傾聴できるオペレーターを育てています」

周南マリコムの堀信明社長は、本事業の中核は「教育研修」だと

いう。お年寄りを「助けてあげる」のではなく、それぞれの人生に敬意を払い傾聴することがその本質だ。スキルが高ければ顧客から喜ばれる。それが従業員の自信とや

りがいアップにもつながる。こうした好循環が生まれているのだらう。

**入退出を映像で記録
個人情報保護を徹底**

一方で、これだけの個人情報を経営となると、セキュリティ、特に保有する情報の管理が欠かせない。周南マリコムでは、この点を徹底している。

システム事業部の有馬秀和氏は、「プライバシーマークを取得して適切な運用管理に努めています。まずは外部からの不正アクセス、次に内部からの情報漏えいに気を



堀社長はタンカーの通信士を経て20年前に起業。公的機関の勉強会や研修会にも積極的に参加し、福祉関係事業を立ち上げた。

モバイル技術を使って、新サービスを開発

見守りシステム「カデモ」



カデモでは、テレビや電子レンジなど、毎日一定のリズムで利用する家電製品の電気コードに子機を取り付ける。電流の流れの状態を親機が受信し、カデモ用のサーバーへ送信。この情報を契約者の家族等がパソコンや携帯電話で見られるというものだ。通信には携帯電話のデータ通信システムを使っているため、設置場所を問わない点も使い勝手が良い。

本サービスはビジネスモデル特許を取得している。

周南マリコムのセキュリティ対策 (プライバシーマークを取得)



＜データの持ち出し防止＞
・サーバー内の顧客情報を他のメディアで持ち出せないようブロック
・サーバー室の入室者は制限（ICカードで管理）
＜外部からの侵入抑制＞
・入退室を録画し管理
＜運用管理＞
・全社員が会社と機密保持契約
・社員に発行したパスワードは月1回変更

IT経営百選・推薦者紹介



ITコーディネータ 谷口 修氏
ITコーディネータやまぐち協同組合

<http://www.siy.co.jp/itc/>

山口県を中心に、Webシステムの構築やコンサルティング事業を展開。ITコーディネータやまぐち協同組合では、IT経営応援隊の経営者研修会をはじめ、地域企業の戦略的IT活用推進に関わる取り組みを進めている。

周南マリコムの堀社長とは10年にわたり交流を深めており、経営者研修会に参加してもらったこともあるそうだ。堀社長は「様々な事柄についてアドバイスをいただいたのも谷口さんのおかげ」と言う。

谷口氏は、周南マリコムの今後について、「地元から事業を広げてきたこと、社員をきちんと教育し自社で設備を所有していることは大きな強み。今後は堀社長のパワーで牽引してきた会社から、社員の力を出し合いさらに大きな事業展開のできる会社に成長してほしい」と期待をかける。

するなどである。

最近では、新規事業として、離れて暮らす家族などが高齢な両親の生活状況を静かに見守れる新しいシステムを考案。家電製品の利用状況を毎日レポートして家族の携帯電話やパソコンで見られるように連絡するという「生活見守りサービス」である。

本システムは携帯電話の無線ネットワークを使って情報を収集、そしてサーバーから自動的に情報を配信する仕組みであり、各種技術やITの力が取り入れられた商品だ。

豊かな発想をベースに技術とITと人を適材適所に活用—それが周南マリコムの強さである。

