

経営にも“おもてなしの心”を

早いものでテレマーケティングの事業を始めて37年になります。ホテルグラ
ンドパレスに入社して8年後、転職を真剣に考え始めました。1980年代に入り
外資系ホテルの日本進出が活発になり、自分としても挑戦したい気持ちがあ
ったからです。新たな就職先を探している時、チェスコンの電話転送サー
ビスという広告を目にしました。ホテルのフロントの伝言サービスに物足りな
さを感じていたこともあって、面接に行きました。チェスコンは篠野中道さんが
立ち上げたベンチャー企業で、社長をはじめ数名の会社でした。当然社長面
接です。いきなり転送サービスをつなぐ先となる会社を作ってくれということに
なり、1981年にチェスコン秘書センターを立ち上げました。1986年に独立し
(株)テレコメディアを設立しました。コンピューターの端末を見ながらオペレー
ターが電話対応をする、いわゆるCTIの先駆けだったと自負しています。ただ
ITに頼りすぎるのではなく、おもてなしの心を大切にしたコミュニケーションを



テレコメディア
会長 関田勝次

基本に据えてきました。折からの電電公社民営化に伴うサービスの自由化、多様化の波に乗って事
業は順調に進み、オペレーター数が300人規模になった時に大きな節目がありました。ファンケルの池
森賢二社長から自分の会社のコールセンターを引き受けないかという打診です。わが社の心のこもっ
た温かい対応を評価してくださったのだと思います。

ファンケルは化粧品・サプリメントの製造販売の会社として当時最大、最高品質のコールセンターを運
営しており、この業務を引き受けるとなると、300人のところに新たに500人のオペレーターが必要にな
るというインパクトです。それと同時にリスク分散を図るために東西にオペレーションセンターを持たな
ければならないという課題も発生しました。長崎を始めとしていくつかの候補地を検討しました。当時
43歳で全国最年少知事だった徳島県の飯泉嘉門知事が、テレマーケティングの将来性を高く評価さ
れていました。大変熱心に誘致して下さいだったので最終的に徳島を選びました。以来十数年お世話に
なっています。

徳島市内にマザーセンターを置き、周辺に50名規模の「ふるさとセンター」を配していくというアプ
ローチで、人材を確保していきました。一般にコールセンターの従業員は離職率が高いといわれてい
ますが、ふるさとセンターの定着率は際立って高く、産後の復職率も100%です。福利厚生に力を入れ
てきたからだろうと自負していましたが、アンケートに「この会社に居ると自分が成長できるから」と書
いてありました。例えば、マナー・プロトコール協会の非常に難しい資格試験に毎年挑戦してもらったり、
声だけでなく心を伝えたいという思いから手話を学ばせたりしています。そういう努力を皆が理解して
くれているのは嬉しいです。

「讃岐男に阿波女」といわれるぐらい徳島の女性は働き者です。徳島を選んで本当に良かったと思
います。そうした地元への感謝の気持ちを表す意味で、毎年従業員の数だけ、周辺の里山に広葉樹を
植林しています。従業員数は650人まで増え、植林した木は3,000本に達します。暗い森が明るくなりま
した。

篠野さん、池森さん、飯泉さんとの邂逅は私の事業展開の礎となりました。篠野さんが初対面の場
で、重要な仕事を任すと言ってくれたのは、面接の部屋に入って来たときの礼儀正しいお辞儀を見て
のことだったと後で伺いました。ホテルマンとして叩き込まれた姿勢がこの道に入るきっかけになっ
とは不思議にすら思います。このように心を込めたサービスは形も大切だと思います。オペレーターは
お客様からは見えませんが、声に現れます。東京本社に「観る聴くセンター」を設け、50人ほどのベテ
ランを配して、オペレーターの対応の品質をチェックするだけでなく、姿勢正しく、笑顔を絶やさないで
対応しているかモニターで確認しています。

企業家にとって大切なのは家族の支えです。私の妻は一切仕事のことには口を挟まないのですが、ただ一度だけ、私がホテルを退職することに逡巡していた時、たまたま出先に居た占い師に見て貰ったら「あの人に貴女の何が解るの？自分の事は自分で決めて！」と言われました。背中を押して貰った格好です。今も何も言いませんが女房がいるから家族がまとまっているのだと感謝しています。

会社設立の時に必要な資本金に充てる蓄えなど当然ない訳で、父が決心してくれて家を担保に静岡銀行から6百万円を借りることになりました。建設官僚だった父にとっては家を担保に入れるということは手放すのも同然のことで、今もその寂しげな後ろ姿が忘れられません。何も恩返しができなかったという思いです。がんを患い63歳で他界したのですが、事業が黒字になったと亡くなる前日に報告できたことがせめてもの親孝行だったかと思っています。

娘二人ですが、結婚相手が二人とも私の会社に入って事業を支えてくれています。娘たちは昔、ご飯中も仕事の電話をしているような慌ただしい父の生活を見て、大企業に働く人と落ち着いた生活を送りたいという気持ちも心の片隅にあったと思います。しかし、二人とも勤務先の大企業を退職する道を選びました。長女の主人、私は長男の力哉と呼んでいます。彼には2011年に社長継いでもらいました。創業から100周年を迎える会社は稀有だといいます。私は経営の一と二は夢とロマンで三がマネーだと思っています。夢とロマンの無いつまらない会社にはしたくありません。創業百年は63年先ですが、その時、どんな人物が社長になっているか考えるだけで夢が膨らみます。

箱根との関わりの始まりは1985年8月、日航の御巢鷹山事故があったその日でした。たまたま旅館に置いてあったパンフレットを見て藤田観光の強羅のヴィラ購入を決めました。箱根カントリー倶楽部への入会は2007年です。長年の友人である荒川忠秀さんに連れられてラウンドした際、ここはいいだろう、あそこもいいだろうとコースが如何に素晴らしいかの口上を毎ホール聞かされ、直ぐに入会したい気持ちになりました。ゴルフはホテルマン時代に少しやりましたが、本格的にやるようになったのは入会した時からです。まだ周囲の景色を楽しむ余裕はほとんど無いのですが、16番のフェアウェイから外輪山を振り返ると、まさに神が作ったゴルフコースだと感じます。

私は毎年節目の日や年末に、所感や心に残った詩文をご披露しているのですが、創業間もない時の肩に力が入った文章など、その時を振り返ってみるとなかなか面白いものです。その中に2005年の年末、「会社と家庭で役回りを演じることに悩んでいる『自分』がいて、少年時代の『自分』の存在を忘れていました。【壺中天有り】あの時の空をもう一度、自分の心に蘇らせたい」というのがあります。今では箱根カントリーで大自然の懐に抱かれてゴルフをしながら、ふっと空を見上げると・・・、そんな気持ちです。箱根カントリー倶楽部は景観、コース、スタッフ、メンバー、すべてが素晴らしい第一級のゴルフクラブです。本当に大好きです。会員の一人としてお役に立ちたい。今、食堂委員を拝命していますが、食堂のメニューとサービスの質をさらに向上させるような貢献が出来ればと思っています。



箱根カントリー倶楽部会報誌「箱根」
29年陽春号に掲載されました