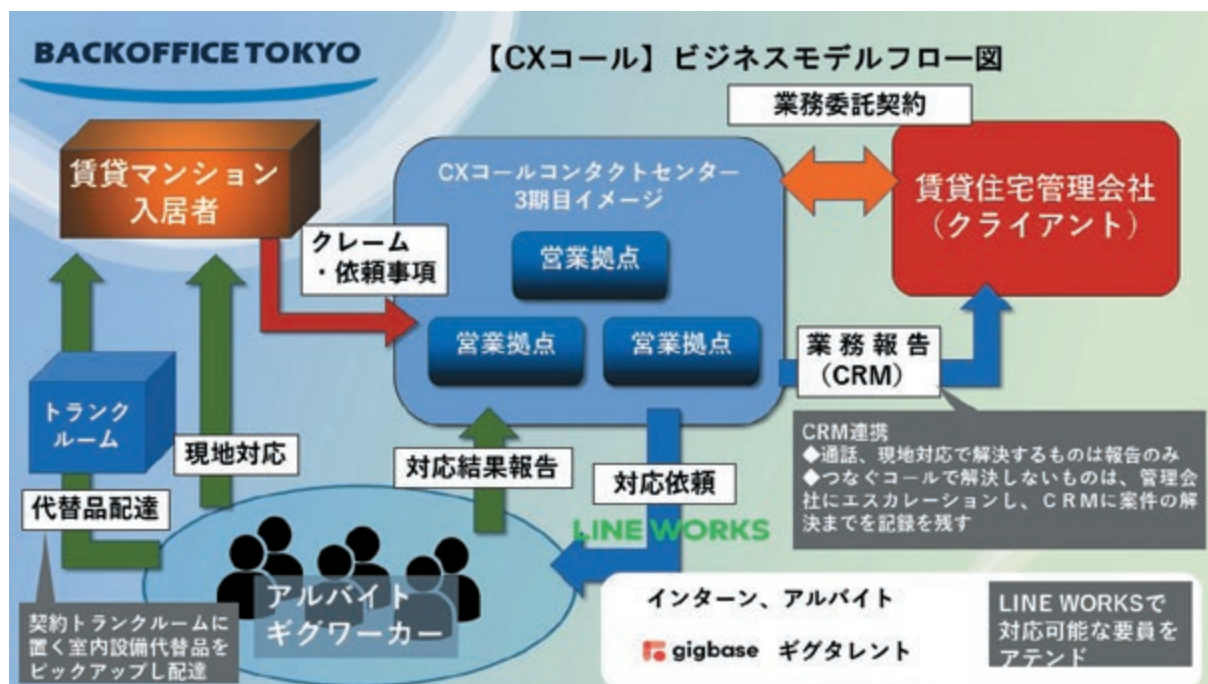




## 第132回 かわさき起業家オーディション 「かわさきビジネス・アイデアシーズ賞」受賞

# 地域密着現地対応型 コンタクトセンター「CXコール」



株式会社  
バックオフィストウキョー

代表取締役  
小寺 英志

宅配ボックスの誤配、暗証番号の間違い、ごみの出し方や騒音のクレーム…。賃貸住宅では毎日さまざまなトラブルが起っていて、入居者からの問い合わせが絶えません。大手の不動産会社では、問い合わせ窓口や管理業務をアウトソーシングしているところもありますが、地域密着型の小規模な不動産会社は、自社で連絡を受けて対応していることがほとんどです。また、電話やメールの対応は外注していても、トラブルの現場には自社の社員が駆け付けなければならないケースもあります。そのため「力を入れるべき売買や仲介業務に集中できない」「業務が多すぎて社員がなかなか定着しない」といった課題を抱えている企業が数多く存在しているのです。

私は、前職で大手不動産グループのマンション管理会社に在籍していました。そして30年以上にわたって、川崎市や東京都心、城南地区を中心とした地元密着の不動産会社と関係性を築いてきました。彼らが抱える課題に寄り添う中で、「私の知見やノウハウを、彼らのために活かせるのではないかと」考えるようになりました。地域の暮らしを守るために頑張っている不動産会社を応援し、社会に貢献できるサービスをつくりあげていきたいと思っています。

※法人設立前に個人名で受賞。令和5年2月に株式会社バックオフィストウキョーを設立。

## ■受賞したビジネスに至った経緯

私はこれまで、大手不動産のグループ企業で、マンションなどの賃貸管理業務に携わってきました。そこで目の当たりにしていたのが、地元密着の中小不動産会社が入居者対応に追われ、他の業務に注力できていない状況です。また、忙しすぎるあまりに退職者が後を絶たず、頭を悩ませている会社も少なくありませんでした。

こうした事態を見ていて、私は「何とかできないか」と考えるようになりました。入居者からの問い合わせや、小さなトラブル対応から解放されれば、社員は元来の業務に集中できますし、一人の社員が担当できる部屋数を増やすこともできます。

一方、私自身は新卒から育ててもらった前職で、賃貸管理の仕事や広報、カスタマーサービスなどさまざまな業務を経験しました。宅建やマンション管理の資格も取得し、安定した生活を送っていましたが、若い人たちが新しい事業を立ち上げたり、スタートアップに挑戦したりしている姿を見て、「自分はこのままでいいのか」と考えるようになりました。50歳を過ぎた時点でこれから先の人生を見据えていると、新しいチャレンジをしてみたいという気持ちが湧いてきたのです。

私には、長年積み重ねてきた賃貸管理業務の知見という武器があります。また、広報やカスタマーサービス部門にいたときは、マスコミ対応やクレーム処理も経験してきました。これらのノウハウを組み合わせれば、ずっと気がかりだった中小の不動産会社が抱える課題を解決できるのではないかと、思いつきました。これまでは会社のために尽くしてきたけれど、第二の人生は地域社会に貢献してみよう——そう考えて、今回受賞した「地域密着現地対応型コンタクトセンター」を立ち上げることを決意しました。

## ■サービスの特徴

不動産会社や賃貸の管理会社に代わって入居者からの問い合わせを受け、現地対応までを行うコンタクトセンターです。受電だけでなく、ギグワーク（単発の仕事を受け負う働き方）と組み合わせていることが、他にはない大きな特徴になります。ギグワーカーの手配については、即戦力の人材マッチングを行う企業と提携しています。

一般的な賃貸のコンタクトセンターでは、トラブルの連絡が入れば担当者に報告し、現地対応までは行いません。しかし、私たちのコンタクトセンターでは、現地対応からトラブル処理までを完結し、できるだけ依頼された企業に戻さないことを目指します。また、清掃や掲示板の貼り替え、自転車整理などの簡単な業務も、ギグワーカーで対応するというのが特徴です。

ここまで業務をカバーするためには、豊富な賃貸管理の経験が必要になるので、一般的なコンタクトセンターが対応するのは難しいと思います。たとえば「隣の部屋がうるさいので何とかしてほしい」という連絡が入ったとします。普通は「騒音を出している部屋の主に電話をかけて注意しよう」と思われるかもしれませんが、連絡者がそれを望まないというケースがあったりもします。「今後の関係性もあるし、うちがクレームを出したと知られたくない」という状況です。その場合は入居者全員に向けた注意書きを掲示板に貼るなど、最適な方法を1つ1つ選択する必要があるのです。

「ベストな方法は取れないので、ベターな解決策を探らなければいけない」というのは、賃貸管理の現場ではよくあることです。こういった臨機応変な対応が求

められるケースでも、私の経験を活かしたマニュアルや実地研修を行うことで、ギグワーカーに任せられる体制を確立します。

## ■現状の課題

賃貸管理には、定期的な清掃や自転車整理など、毎回同じ手順を踏む業務もありますが、あくまでも人と関わっていくサービスなので、完全にオペレーション化することはできません。その中で、ギグワーカーとして働いてくれる方々の質をいかに担保していくかが、このサービスの重要なポイントになります。

先ほど例に出した騒音トラブルのように、その都度よりよい判断が求められるケースも多いので、そのノウハウを持ったギグワーカーを育て、人材を安定的に手配できる体制を整えなければいけません。優秀な人材をいつでも現場に送り込める仕組みは、私たちにしかつくれないものであり、このビジネスの財産になると考えていますので、そのための努力と工夫を続けていきます。

## ■今後の展開

2023年上半年からサービスのベータ版をスタートさせます。そして、興味を持ってくれた不動産会社に3カ月間無料で使っていただきながら、テストマーケティングを実施します。そこで出てきた課題や問題を洗い出し、本稼働に向けて改善を重ねていく予定です。

ターゲットとして考えているのは、川崎市や東京都心、城南エリアにある地元密着の小規模不動産会社です。対象となる企業は現時点で1万2500社ほどあります。どの企業にも、必ず賃貸管理業務は発生しますので、マーケットはかなり大きいと考えています。

また、2023年の半ばくらいまでには、ギグワーカーに向けたマニュアルや研修を完成させる計画を立てています。動画やアプリなどを使って分かりやすく現場対応を学べる仕組みを検討中です。

## ■エントリーを検討中の方へ一言

実は、最初のうちは、かわさき起業家オーディションへの応募をためらっていました。というのも、これまでの受賞者はすでに企業としての実績があったり、起業家として成功されていたりする方も少なかったからです。私のように個人での参加は少なかったのですが、自信がありませんでしたが、思い切って挑戦して賞をいただくことができました。本当に良かったと思います。

私は、起業に対する気持ちが最も高まっていた6月にエントリーさせていただきました。こちらのオーディションは1年間に何度も応募のチャンスがあるので、一番良いタイミングで参加できたのも良かったです。個人でも法人でも、関係ありません。「このビジネスを成功させたい!」という勢いがあるときに、すぐ応募するのが良いと思います。そうすることで、ビジネス自体を成功に導くパワーも、生まれてくるのではないのでしょうか。

会社名：株式会社バックオフィストウキョー

住所：〒107-0062

東京都港区南青山4-17-33

グランカーサ南青山2F

ホームページ：https://www.backofficetokyo.site