



# We Know SENDAI

## こころが動く体験を、世界に届ける。



株式会社ExPlay  
タレントマネジメント部

部長 竹中 貴行氏

### 「カスタマーエクスペリエンス※(CX)事業」で エンゲージメントを構築

弊社は2013年にグリー株式会社のサポートセンターとしてスタート。2016年に『株式会社ExPlay』として法人化し、現在に至っています。お客さまから寄せられるゲームに関するお問い合わせに向き合う「カスタマーエクスペリエンス事業」、感動体験を生み出すCXのメソッドを取り入れた研修プログラムを提供する「CXアカデミー事業」、サポートセンターのノウハウを生かしたコンサルティングサービスを提供する「CXソリューション事業」の3事業を展開。「カスタマーエクスペリエンス事業」が事業の中心を担っています。メールで対応している弊社のカスタマーサービスの特徴は、お客さまに感動体験を届けることです。一般にサポートセンターでは、テンプレートに沿ったご案内が主流ですが、弊社では、1人ひとりのスタッフが感性豊かに、オリジナルの文面を作成し、お客さまが抱える問題の解決に加え、唯一の顧客体験を届けることに力を入れています。弊社がお客さまに届ける感動的なコミュニケーションにより、お客さまのゲーム会社やサービスプロバイダーへのエンゲージメントを高めていくことが弊社の存在価値であると考えています。

※顧客が企業の商品(製品)・サービスを利用した際に感じる満足度やロイヤリティといった心理的・感覚的な価値観を指す用語。

### 地元採用などを通じ 東日本大震災からの復興に貢献

スタッフ1人ひとりの感性を磨くため、オフィスや休憩スペースには嗅覚を刺激するアロマディフューザーのほか、ジャングルをイメージした空間には夏と冬で異なる木の葉の触感を感じてもらえるよう本物の樹木を配置。南欧をイメージした空間には波の音を流すなど五感を刺激するオフィス創りを心掛けています。



仙台を選んだ一番の理由は震災復興です。グリーグループとして貢献したいという想いが大きかったです。また、ゲームをはじめ、弊社のグループが提供しているサービス利用者に該当する20~30代の人口が仙台に多かったことも決め手となりました。もう一つはアクセスの良さです。本社がある東京から約90分で移動できるほか、新幹線での移動中にスムーズに仕事ができることもポイントでした。

グリーグループとして初の地方拠点ということもあり、設立当初は人材採用で試行錯誤を重ねました。東北の人たちが「仕事に何を求めているのか」、「どのような気持ちで働きたいか」などを熟慮。求人誌の内容を毎月に変更したほか、合同説明会の実施、公共交通機関への広告掲載など手探り状態でした。

幸い、採用を重ねるごとに東北の人たちの気質が分かるようになり、スタート時30名だった人員が現在は約200名になっています。仙台を中心に地元採用の方がほとんどなので、雇用面では復興に貢献できたと感じています。真面目で責任感の強いスタッフが多く、お客さまに寄り添い、親身になった対応は、グループ内外で好評を得ています。

助成金を含め多彩なサポートをいただいている仙台市には大変感謝しています。今後、採用のマッチングを図れる場のようなものを設けていただければ、ぜひ参加したいと考えています。

### 温もりのあるコミュニケーションを重視し、 ゲーム以外の分野へも進出

カスタマーサービスを中心とする事業展開を行っていますが、AIなどが注目を集めている現代だからこそ、「人との温もりを感じられるコミュニケーションが重要」という観点に立ち、ゲーム以外の分野へも進出したいと考えています。IT企業の誘致に注力している仙台は、仙台市からの的確なバックアップはもちろん、東北大学をはじめ多彩な人材が揃い、IT人口も豊富なので、優秀な人材の確保という意味でも企業立地には最適な都市といえるのではないのでしょうか。弊社への視察や「CXアカデミー事業」で、これまで東京などの首都圏から約1,000名の方が仙台に来ていますが、皆さんに「仙台の人は責任感が強くていいですよ」とアピールさせてもらっています(笑)。お客さまのために新たなサービスを一緒に提供できるような企業が仙台に進出してくれたら嬉しいですね。(2020年1月17日取材)

[お問合せ]

仙台市経済局企業立地課  
仙台市総務局東京事務所  
仙台市企業進出ガイド

TEL 022-214-8245 / E-mail kei008040\_13@city.sendai.jp  
TEL 03-3263-5765 / E-mail som001310@city.sendai.jp  
<http://www.city.sendai.jp/invest/>