

業種 サービス業(他に分類されないもの)

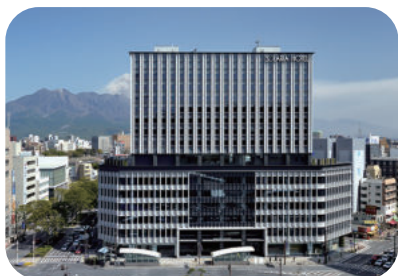
設立 2012年4月2日

資本金 4億5000万円

従業員数 1081名

株式会社 **プライムアシスタンス**

〒890-0053 鹿児島市中央町11 鹿児島中央ターミナルビル4F



## 事業内容 プライムアシスタンスでは、“Prime for you

あなたと社会をアシストする”のブランドステートメントに、「お客さまを取り巻く環境で起きるあらゆる不便を解消する、革新的なアシスタンス会社になる」という思いを込めて、最上級のサービス提供を目指しています。ロードアシスタンス、ホームアシスタンス、海外メディカルケアプログラム、ビジネスプ

ロセスアウトソーシング、訪日外国人向けサービス、認知症サポートSOMPO笑顔倶楽部といった実に幅広い事業を展開しており、最近では視覚障害者向けに、誰かに来てもらうほどではないけれど、その日の服装のチェックや道に迷ったといった困りごとを支援する、eyeco Support (アイコサポート)という事業をスタートさせました。経営理念にも掲げているように、「あらゆる困りごとからお客さまをアシストする」ことを目指している社員が集まっているため、その想いの強さはピカイチです！

## 世の中のあらゆる困りごとからお客さまをアシストする。 お悩みの数だけ、事業は広がっていく。

### 野口さんについて

野口さんは、学生時代に職場見学に訪れた際の会社の雰囲気の良さに惹かれてプライムアシスタンスに入社されました。そんな野口さんは、現在入社3年目で、スーパーコミュニケーターとして働いています。スーパーコミュニケーターは、自分自身が電話対応を行うだけでなく電話対応をする周りのオペレーターにも目を向け、困っているスタッフがいた場合にフォローする仕事です。正確な知識と判断力が求められる中、特に、丁寧な仕事と迅速にスタッフに伝えることを大切にされており、トラブルに遭ったお客さまへの丁寧な対応を行った後、トラブル解決後に「ありがとうございました。助かりました」というお礼の電話である「サンキューコール」をいただいたときは

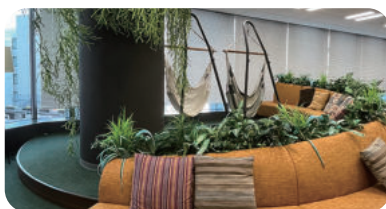
やりがいを感じるそうです。また野口さんは鹿児島県出身で鹿児島には家族や友人がいるので悩みを相談しやすいということが鹿児島での就職の決め手になったそうです。

### 米丸さんが感じる会社の魅力

実際に人を助けることが出来る機会が多いという点に魅力を感じて入社を決めた米丸さんは「アシスタントスーパーバイザー」というオペレーターが1人では対応出来ないときに、マニュアルにないイレギュラーな対応や解決方法を考える業務をされています。その中で困っているお客さまだけでなく、オペレーターが活躍できる場を作るのがやりがいになるとのことです。また、昨年から社員がイベントを企画できるよう



●社員間のコミュニケーションは多くいたるところで談笑が。



●おしゃれな休憩エリア。



●社内でイベントも多数。社員も楽しみにしているとか。



になったことから、日頃は1人で仕事をする機会が多いので社員間のコミュニケーション促進を目指し、夏祭りを企画されたそうです。米丸さんは「実施して社員やそのお子さんも参加して喜んでくれたので嬉しかったし、実際にプロジェクトを遂行するためのプロセスも学びました。今後は、社内でも清掃活動をしています。もっとSDGsに貢献でき、従業員が楽しく働けるような取り組みをしていきたいです。」と話されていました。

### お 客さまにあったサービスこそが最上級

マネージャーの芝田さんに最上級のサービスについて次のように説明してもらいました。「お客さまによって最上級のサービスは異なります。例えば、急いでいる人にはスピードが、高齢の方や分からないことがあって困っている方にはゆっくり丁寧な対応が、といったように。そのためには、状況を察知し提案することが大切です。状況の察知を具体的に説明すると、電話で対応しているとき、背景音から高速道路を走る車の音、救急車のサイレンなどでお客さまがどのような状況にいるのか察知しています。これが最上級のサービスというものはなく、お客さま一人ひとりにあったサービスこそが最上級のサービスです。」

### 庄 巻！ 充実の福利厚生

プライムアシスタンス社員の勤務は、いつでもお客さまのお困りごとに対応できるよう、シフト制をとっています。そのため、夜勤のスタッフの健康にも配慮して、スムージーや温かいスープが用意されています。その他にも、無料wifiはもちろんのこと、社員からの声をもとに設置されたコーヒーマシンやマッサージチェア、ハンモックなど、ここが会社であることを忘れてしまいそうなほどリラックスできる空間が広がっています。また、誕生日や記念日などに合わせてアニバーサリー休暇を年に1日取得することができるなど、しっかりお休みが取れる環境なのも嬉しいポイント。さらに、急な体調不良時に横になって休息を取ることができる清潔感のある救護室や、社員の7割を占める女性社員のために、女性専用のパウダールームを設けており、一人につき一つ割り当



てられている引き出しに歯磨き道具や化粧品を入れて会社に置いておくこともできるという、まさに至れり尽くせりな社員想いの企業です！

### 〈担当から学生へのコメント〉

業務を通じてお客さまのお困りごとを解決し、人や社会の役に立っているという実感を味わえるのがプライムアシスタンスの魅力です。「お客さまのために何ができるか」を自分で考え行動できる方、チャレンジする意欲のある方、ぜひ私たちと一緒に働いてみませんか？



鹿児島センター部 担当課長 松崎

### ～ 取材後の感想 ～



鹿児島大学  
山本

ハンモックやマッサージチェアなど会社の中でゆったりとくつろげる空間があるということが印象に残りました。



志学館大学  
川路

お客さまだけでなく、社員一人一人も大切にされていました。普段は音声だけで顔は見えませんが、笑顔が素敵な皆さんでした。



鹿児島大学  
丸田

充実した福利厚生の中で、社員の方々が自分の仕事に誇りを持って生き生きと働かれている様子がよく分かりました！