

長崎におけるアリコジャパンの活動について



アメリカン ライフ インシュアランス カンパニー
(アリコジャパン)

日本における代表者・副会長

ひらの 哲
平 野 哲

はじめに

2002年に弊社がコールセンター業務を長崎市内に出店してから8年が経過いたしました。その後長崎で雇用した社員の質の高さが東京でも評判になり、2003年にコールセンター機能だけでなく生命保険会社の中核業務である新契約の引受業務や保険契約の収納、保全、給付金・保険金業務などを東京から長崎に漸次、移転してきました。2006年には雇用の拡大のために長崎市常盤町にビルを建設し（現アリコ長崎ビル）、アリコジャパン単独で約1,500名、AIGグループ全体では2,400名を超える規模にまで成長いたしました。



長崎に立地した背景

私たちが全国の自治体から長崎を選んだ理由は、三つあります。

まず一つ目に、長崎県は古くは外国との唯一の窓口であり、観光が主要産業の一つであることから、県民・市民の皆さまには「おもてなしのこころ」が生まれながらに備わっていることです。当社はコールセンター業務を行うオペレーターをCRR（Customer Relationship Representative）と呼び、電話を通じて社員が会社の代表としてお客様へサービスを提供しております。もちろんトレーニングにも時間をかけ育成にも注力していますが、その資質である「おもてなしのこころ」を持つ長崎の方の成長は目覚しく、地元出身の女性がリーダー、管理職を務めています。また、

昨年11月に開催された、(財)日本電信電話ユーザ協会主催による電話対応コンクール全国大会では長崎県代表に選ばれ、全国大会では5位入賞という成績を収めることもできました。

二つ目に、教育環境の充実が挙げられます。人口に対して高校、専門学校および大学（短大含む）が多く、長崎には企業にとって優秀な「人財」となる「原石」を育てる環境が整っています。また学生も地元、長崎を愛し、卒業後も県内にできるかぎり就職を望む方が多いことから優れた「人財」を雇用することができます。

最後は行政の理解です。長崎県及び長崎市が企業誘致に熱心であり、誘致後もきめ細やかなサポートが受けられます。長崎での業務開始から8年が経過した今でも、機会がある度に様々な面で適切な助言などのサポートを賜っており、他所から来た私たちとしては大変有り難く心強い限りです。

弊社及び長崎事業の今後

先般AIGと米国メットライフ社の間でアリコの全株式譲渡に関する合意に達し、現在は、監督当局の承認等を前提とした株式の譲渡完了に向けて作業が進められております。これはメットライフが弊社を非常に高く評価して下さっている結果ですが、メットライフ社の長崎事業に対する評価は非常に高く、以前長崎を訪れたときには「Jewel」と評され賞賛されました。

長崎ではコールセンターや契約管理事務という業務の性質上、優秀な女性の応募が多く、現在長崎で勤務する社員約1,500名のうち90%が女性です。そのためライフサイクルの変化があっても安心して長期間働くことができるよう、事業所内に託児施設を併設しています。長崎の人員につきましては、さらなるお客さまサービスを図るため、今後も増やす方向で考えております。



コールセンターオフィス



託児所

弊社は、新生アリコジャパンとして、より一層の事業基盤の強化を図り、お客さまにさらに信頼されご支持いただける会社を目指します。そして、長崎は弊社の重要拠点の一つとして、今後も地域、社員、会社の3者が繁栄するために、さらにその事業価値を高め、より一層輝く「Jewel」となるよう努めて参る所存でございます。