

RECRUIT

会社名
株式会社プレステージ・インターナショナル
(英名:Prestige International Inc.)

設立
1986年10月(3月決算)

資本金
15億274万円(2021年3月31日時点)

上場市場
東京証券取引所 市場第一部 証券コード: 4290



株式会社プレステージ・インターナショナル
秋田BPOメインキャンパス

〒010-1633
秋田県秋田市新屋鳥木町1番172号
TEL:0120-880-993



秋田BPO横手キャンパス
〒013-0054
秋田県横手市柳田4番3(横手第二工業団地内)
TEL:0182-27-1111(代表)
Photo by Naomi Kurozumi



秋田BPOメインキャンパス
にかほプランチ
〒018-0402
秋田県にかほ市平沢字鳥ノ瀬47番1
TEL:0184-62-8300(代表)

AKITA BPO MAIN CAMPUS

ここは、あなたの人生を彩る職場。

本社 〒102-0083 東京都千代田区麹町2-4-1 麹町大通りビル14階 TEL:03-5213-0220(代表)
山形BPOパーク 〒998-0102 山形県酒田市京田4丁目1番地1 TEL:0234-41-2111(代表)
山形BPOパーク鶴岡プランチ 〒997-0031 山形県鶴岡市錦町15番地9 TEL:0235-26-1700(代表)
富山BPOタウン 〒939-0311 富山県射水市黒河846番1 TEL:0766-57-3000(代表)
新潟BPO魚沼テラス 〒946-0073 新潟県魚沼市大沢213番地1 湯之谷会館 TEL:0120-083-803
岩手BPO一関プランチ 〒029-0202 岩手県一関市川崎町薄衣字久伝18番地3 TEL:0120-554-120

 PRESTIGE INTERNATIONAL

TOP MESSAGE

ご挨拶

秋田BPOメインキャンパスは、当社において最も歴史があるBPO拠点として、日々「お客様に感動を与えるサービス」を徹底的に追求しています。

感動を生むサービスには、人が人を想う尊い気持ち、経験に裏付けられた確かな知識、あらゆるお客様に最適なサービスを提供する多様な価値観が必要不可欠です。

秋田BPOメインキャンパスには、多様な人財が自分らしく、やりがいを持って働く環境が整っています。ライフステージが変化しても長く働ける施設や制度。学びを深め、サービス提供のプロフェッショナルとなる教育研修制度。チャレンジと共にし、成功を分かち合う仲間たちとの出会い。従業員が自分らしさを磨き、自分らしさが感動を生むサービスへ変化していく体験ができます。

チャレンジすることを楽しみ、新しい価値観に期待を募らせ、自分らしく成長していく。そんなあなたと出会えることを楽しみにしています。世の中をより便利に、より快適に、より安心して暮らせる社会を目指して、お客様に感動を与えるサービスを共に創りましょう。

株式会社プレステージ・インターナショナル
秋田BPOメインキャンパス 拠点長



BPO MAIN CAMPUS MAP

秋田BPOメインキャンパスのご案内

幅広い業務を担う、当社BPO事業の中核となる拠点

秋田BPOメインキャンパスは、当社BPO事業の基盤を造り上げた大規模なコンタクトセンターです。大きく3つの建物に分かれており、最大1,500席での同時オペレーションが可能となっています。丸みを帯びた形状が特徴的なWEST棟には650席、ガラス張りの回廊を配したEAST棟には550席、社員寮が併設されているサテライト棟には300席を配置しており、それぞれの棟で従業員が業務を行っています。

2.開放感溢れるオペレーションルーム

自然の光が差し込む開放的な執務室は、機能性と拡張性を兼ね備えています。一人ひとりのデスクスペースは広く確保しており、仕事のしやすい環境が整えられています。



3.徹底したセキュリティ体制

エンドユーザーの大切な個人情報を取り扱う業務であることから、当社は情報セキュリティを重要課題として認識し、継続的に強化しています。

- ◎ ISO/IEC27001の認証を取得
- ◎ セキュリティカードによる入退館および入退室管理
- ◎ 監視カメラの設置
- ◎ 業務に利用するシステムへのアクセス制限
- ◎ 執務室内への私物持込禁止

また、定期的に従業員へのセキュリティ教育を行うなど、高度な情報セキュリティの実現および信頼性・安心性の高いサービスの提供を目指しています。



執務室外共有部の個人用ロッカー

セキュリティカードによる入退館・入退室管理

WEST棟

女性も安心して、長期的に働くことの出来る環境

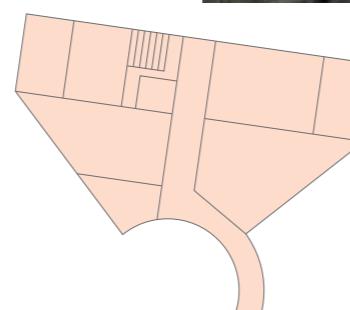
マッサージルームや企業内保育園など、24時間365日稼働している秋田BPOメインキャンパスならではの“毎日利用可能な福利厚生”が充実しています。

1.会議室

TV会議システムを使用して、東京本社や国内拠点、さらには海外拠点の従業員とも顔を合わせて打ち合わせをすることができます。ガラス張りで、オープンな雰囲気の会議室です。



2F



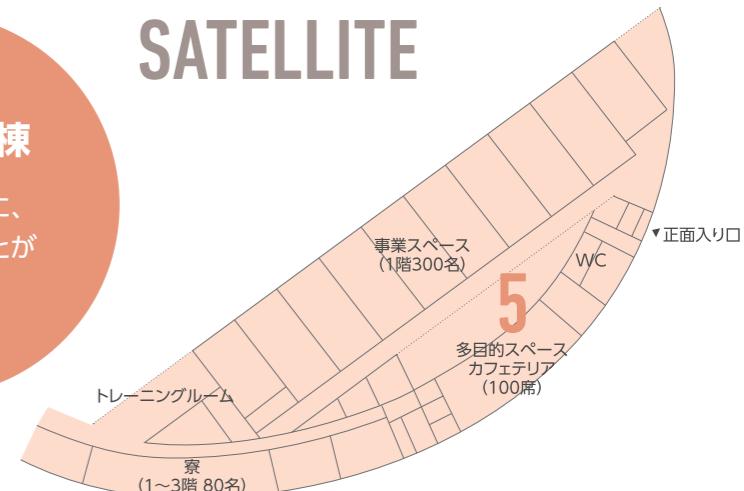
2F

サテライト棟

従業員が快適に、安心して働くことができる環境

従業員専用の寮を併設しています。従業員が安心して働くことのできる環境を追求することで、お客様へ感動を与えることができる、価値あるサービスの提供が可能となります。

SATELLITE



5.多目的スペース カフェテリア

従業員の憩いの場として活用されているカフェテリアです。コリドー(回廊)からの自然光が差し込み、明るく開放的な空間となっています。

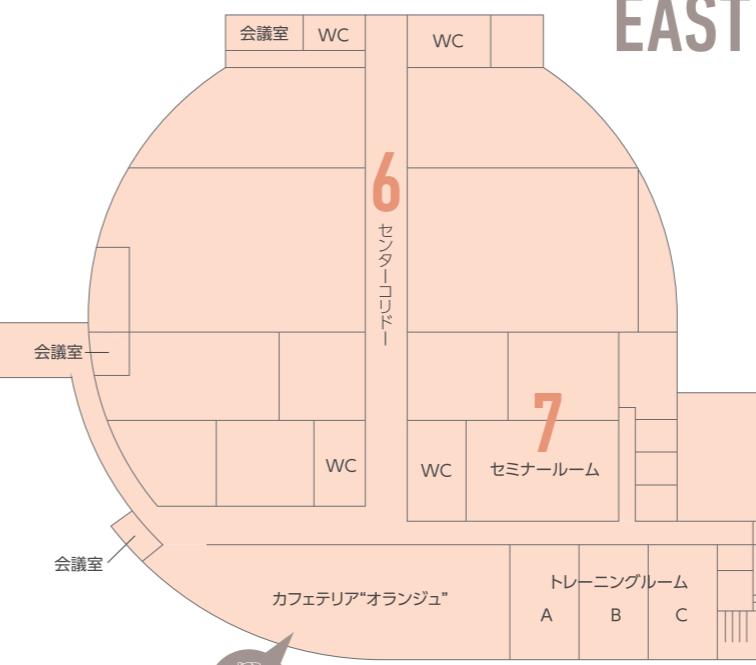


2F



2F

EAST



EAST棟

従業員同士のコミュニケーションを重視した環境

開放的な回廊や広いカフェスペースなど、従業員が集う施設を増やし、コミュニケーションがより円滑に進む構造となっています。

7.セミナールーム

約100名を収容することができる、階段型の大教室です。大型プロジェクターを完備しており、入社式やブランド研修、新人研修、チーム研修など、さまざまな講義に利用しています。



6.センターコリドー

オペレーションブース中央に位置する、約7m幅の回廊です。外光を取り入れた明るいガラス張りの通路には、テーブルと椅子が設置されており、ミーティングやコミュニケーションの場として活用されています。部署を超えて従業員同士が交流し、仕事の効率化を図ります。



WELFARE

充実の福利厚生

企業内保育園 Orangery (オランジェリー)

子供を持つ女性も安心して、長期的に働くことができるよう、キャンパス内に建てられた施設です。産休明けの0歳児から受け入れが可能です。従業員、地域の皆様の要望もあり、2018年8月には第2企業内保育園(無認可企業主導型保育園)がオープン。季節のイベントでキャンパス内を散歩したり、外の畑で野菜の収穫を行ったりと、保育園の中に限らず様々な活動を行っています。

【開所時間】

- ・第1保育園 月～土 7:30～18:30(延長19:30まで)
- ・第2保育園 月～日 7:00～20:00(延長20:30まで)

※利用者の勤務時間に合わせて土日祝も開園しています。従業員以外の地域のお子さんもお預かりしています。

第2保育園



カフェテリア“オランジュ”

木々の間から太陽の柔らかい光が降り注ぐイメージで、約130名を収容することが出来る開放的な空間です。従業員の健康を考慮し、健康を意識したメニューを展開しています(ベジファースト推進など)。会社補助により、リーズナブルな価格で、できたてのランチを楽しむことができます。



VARIETY
カレーやオムライスなどの洋食の他、どんぶりメニューも楽しむことができます。



H&B/P-meal
おかずとスープ、ライス orパンがセットになったメニューです。ライスは白米か健康米(雑穀米や発芽玄米)から選べます。



NOODLE
ラーメンやパスタ、うどん、そばなどの定番麺メニューの他、バラエティに富んだヌードルメニューが登場します。

焼きたてのパンが常に3～5種類ほどあります。手作りスイーツや淹れたてのコーヒーも味わえます。

社員寮

サテライト棟に直結する、遠方から通う従業員の負担を軽減するために増設された社員寮です。県内外を問わず、幅広い人材の受け入れが可能です。80部屋の個室が用意され、男女の居住スペースが完全に分けられている他、24時間365日セキュリティで管理されているため、安心して生活することができます。



マッサージルーム

心と体をリフレッシュすることができるマッサージルームです。予約をすれば10分程度のマッサージを無料で受けることができます。施術師の方が常駐しているため、休憩時間などに利用することができます。

【営業時間】
月～金 10時20分～18時35分 無料(予約制)



テクニカルセンター

従業員教育で使われる自動車整備施設です。整備士の有資格者により、新入社員の車両研修や、ロードサービスに従事する従業員の車両研修が行われます。また、福利厚生の一環を担っており、タイヤ交換や車検など、従業員価格でサービスを受けることができます。



【営業時間】
修理状況により変動
(土日祝休業)



その他福利厚生

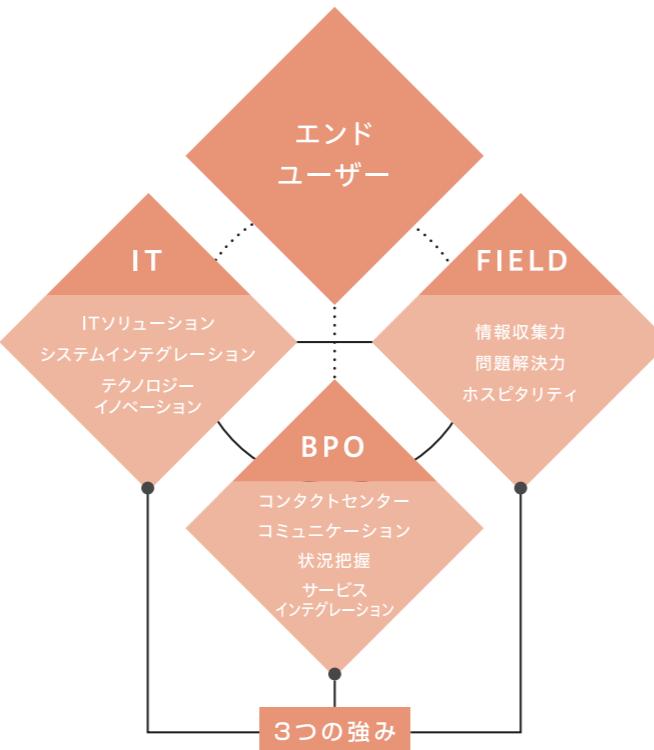
- スマートフォンやタブレットの法人価格
 - ガソリンカード(当社提携価格)での使用
 - 自動車保険団体割引
 - 従業員持株会
 - 秋田市内公園施設利用特典
 - 自動車教習所割引優待
- など、当社従業員向けの割引や特典が豊富です。

BUSINESS OVERVIEW

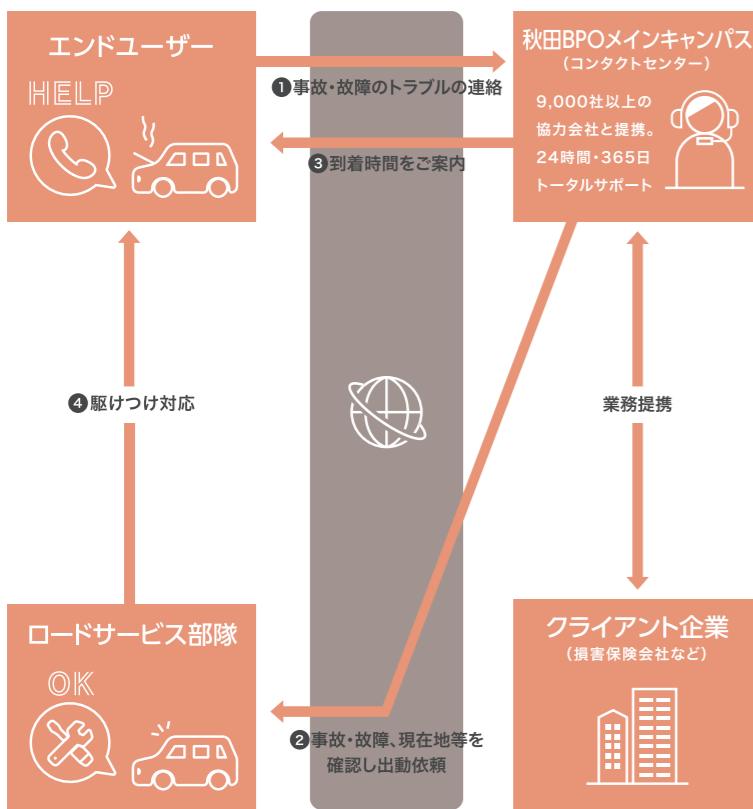
事業紹介

「3つの強み」で クライアント企業を 強力にサポートします

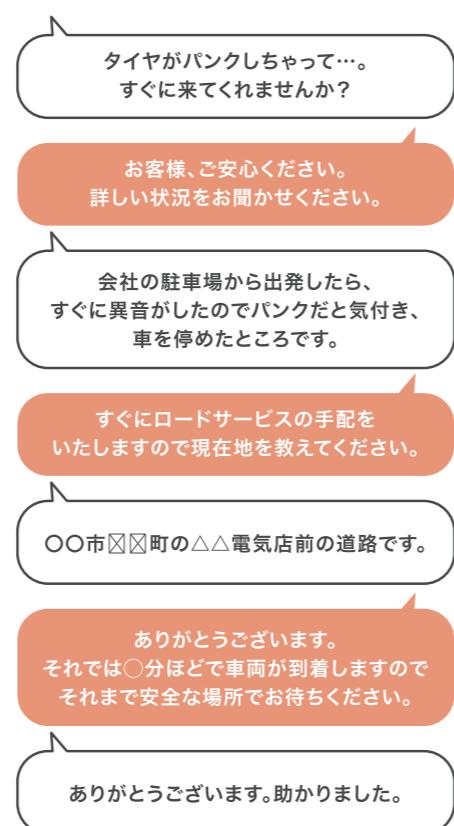
プレステージ・インターナショナルでは、お客様のお声を受けるコンタクトセンターと現場での解決を見出すフィールドスタッフ、またこの連携にIT技術を組み合わせて、サービスを提供しています。この仕組みは、プレステージ・インターナショナル独自の特徴であり、且つビジョンでもあります。変化し続ける利用者の新しいニーズに応えていくため、様々な「仕組み」と「サービス」をパートナー企業と共に考え提供しています。



私たちのお仕事 (オートモーティブ事業の場合)



お電話対応例



日常のお困りごとを24時間365日、 「解決する」サービスを展開しています。

プレステージ・インターナショナルの事業の多くは、クライアント企業に代わって暮らしの中にいる“お困りごと”を解決に導く事業です。1986年、創業者であり代表取締役の玉上進一が、海外における自らの生活経験をもとに「海外での日本語によるアシスタントサービス」を開始したことに始まりました。私達は、「困った人に耳を傾け、解決に導く」という創業からの変わらぬ想いをベースに社会に貢献していく事業を展開しています。



オートモーティブ事業

車のトラブル時に現場応急処置、レッカーや代替交通手段の手配をします。

提供メニュー

損害保険会社向けロードアシスト
自動車メーカー／ディーラー向けロードアシスト
24時間事故受付



プロパティ事業

住宅と駐車場(コインパーキング、カーシェアリング)で起こる様々なトラブルに対して、総合的にサポートします。

提供メニュー

分譲マンション／ディベロッパー
不動産管理・仲介会社向けホームアシスト
駐車場管理会社向けパークアシスト



グローバル事業

海外旅行保険の付帯サービスとして必要不可欠な範囲をワンストップで実現。さらに駐在員向けヘルスケアプログラムを提供しています。

提供メニュー

海外旅行保険クレームエージェントサービス
ヘルスケアプログラム



金融保証事業

「生活の安心=保証」の切り口で様々な金融保証サービスを開拓。時代のニーズに合わせて、あらゆる分野で機会が存在する事業領域です。

提供メニュー

家賃保証／住宅設備保証／介護費用保証／医療費用保証／養育費保証



カスタマー事業

クライアントとエンドユーザーのハブとなり、お客様の事業を成功に導くカスタマーサポートを提供します。

提供メニュー

CRMサービス／機器保証サービス
人材派遣サービス



IT事業

自社で開発し、進化させてきた「コンタクト業務におけるITインフラ」をクライアントに提供しています。

提供メニュー

SCMソリューション／ITソリューション／モバイルソリューション

INTERVIEW

先輩の声をお届けします

理想のライフスタイル、ワークスタイルは人それぞれ。プレステージ・インターナショナルは「どんな夢も応援したい」あなたの夢を叶える働き方が、きっとここで見つかります。

子育ても仕事もどちらも全力で

私が所属している事業部では、健康診断の予約や受診に関わるお問い合わせ、医療機関への受診状況の確認などの業務を行っています。その後パソコンでの事務処理を行うのですが、入社当初はとにかくパソコンの入力が苦手で苦労しました。でも、経験を重ねていくうちに業務にも慣れ、今ではお客様のお話を伺いながらパソコン処理もできるようになりました。効率よく仕事ができるようになりました。電話応対業務なのでお客様に直接お会いすることはできませんが、お客様の困ったことを解決でき感謝の言葉をいただいたときにやりがいを感じます。今はリーダーとしてお客様対応の他、オペレーターのサポートなどを行っていますが、今後はワンランク上の業務知識も身に着け、チームに貢献できるようになることを目指しています。

最初は覚えることがたくさんあり、大変なことやうまくいかないこともあります。私もそうでしたが、周りの方々にサポートしていただきながら、自分自身少しずつ成長していくことができました。

福利厚生が充実しているため、特に女性は結婚・出産などを経てライフステージが変化しても安心して働ける環境だと思います。ぜひ一緒にプレステージ・インターナショナルを盛り上げていきましょう！



リーダー
2011年入社

今は2児の母として子育てに奮闘しており、会社の敷地内にある保育園に子供を預けています。毎朝一緒に通勤できるので、会社に着くまでの時間も子供との時間として過ごすことができます。また仕事中も子供が近くにいることで、何かあればすぐに駆け付けられるので安心して働くことができます。



次世代の経営者を目指して

私はグループ長として、収支管理・運営管理と所属スタッフの育成も含めたケアとクライアント対応が主な業務内容です。特に所属スタッフの育成に力を入れており、スタッフそれぞれのキャリアプランを策定し、そこに向けてスタッフがどのように成長していくのかと一緒に考えアドバイスを行っています。また、収支管理についてもただコスト管理をするだけではなく所属スタッフの昇給・昇格等も含めて管理を行い、育成とも密接に連携させて行くことが必要となるため非常に重要な業務として取り組んでいます。

足元の業務の発展や所属スタッフの成長促進は勿論のこと、求められる役割やタスクもその時々によって変化していく中で、常に広い視野でマネジメントを行うことを意識しています。また、担当業務のみならず会社全体のブランド力向上に向けた施策の提案・実行を積極的に行い、従業員が「この会社に入って良かった！」と言えるような環境を整備し魅力的な企業作りに貢献したいと考えています。

自社に魅力を感じているスタッフが集まる企業であれば、必ずクライアント企業、エンドユーザーに満足いただける企業になるとを考えています。



マネージャー
2007年入社

お客様対応中は真剣に取り組んでいるスタッフも、休憩時間になると年代・性別関係なくランチを楽しんだり、休日には登山やスノーボードに行ったりと公私共に充実しているようです。



スポーツとオペレーターの両立を実現

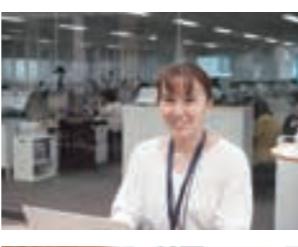
私は輸入車チームでロードサービスの受付業務を担当しています。例えば、車の事故やバッテリー上がりやタイヤのパンクなどのトラブル時の受付を行っています。また「アランマーレ秋田」というバスケットボールチームの選手としても活動しています。

好きなバスケットを仕事として続けられること、たくさんの方からの応援、そして自分のプレーを通して周りの方々に元気を与えられるところに日々やりがいを感じています。また業務ではお客様のトラブルが解決してお客様から「ありがとう」のお言葉がいただけた時に喜びや達成感を感じています。

目標だったWリーグに参入することで、一人でも多くの方に「アランマーレ」というチームを知ってもらい、応援してくれるすべての人に元気と感動を与えるプレーヤーになることを目標に日々プレーしています。

「アランマーレ」の活動を通して、会社をはじめ秋田を元気にしていきたいと思いますので、応援よろしくお願いします。

オペレーター
2020年入社



専門的な知識や経験を活かして

企業内保育園「オランジェリー」の開設と同時に入社し、保育士として勤務しています。私が入社した当時は、事業所内保育施設がまだ少なく、自分たちで新しい保育現場を作り上げていくという所に、やりがいと魅力を感じました。

日々の業務内容は、子供達の身の回りのお世話や基本的生活習慣を身につけさせたり、遊びを通して心身の発達を促したりなど保育業務の他、書類作成や保育士の指導です。会社の行事や研修への参加や子供達と従業員との交流もあり、幅広くコミュニケーションが取れる環境も企業内保育園ならではだなと思います。

「子供達の成長を実感できる」というやりがいを感じながら、また、時代のニーズに合わせた保育環境を維持し、従業員である保護者の方々が安心して業務に取り組めるよう、外部研修への参加や情報収集など、新しい視点や知識の向上などを意識しています。

1日のスケジュール

8:30	出社 登園するお子さんの受け入れ
9:00	おむつ交換やおやつの介助
10:00	朝の会
10:30	保育活動(散歩や製作など)
11:30	給食介助
12:30	お昼寝の寝かしつけ
13:00	昼休み
15:00	子供達起床 オヤツ介助や掃除
17:30	退社

スーパーバイザー
2004年入社

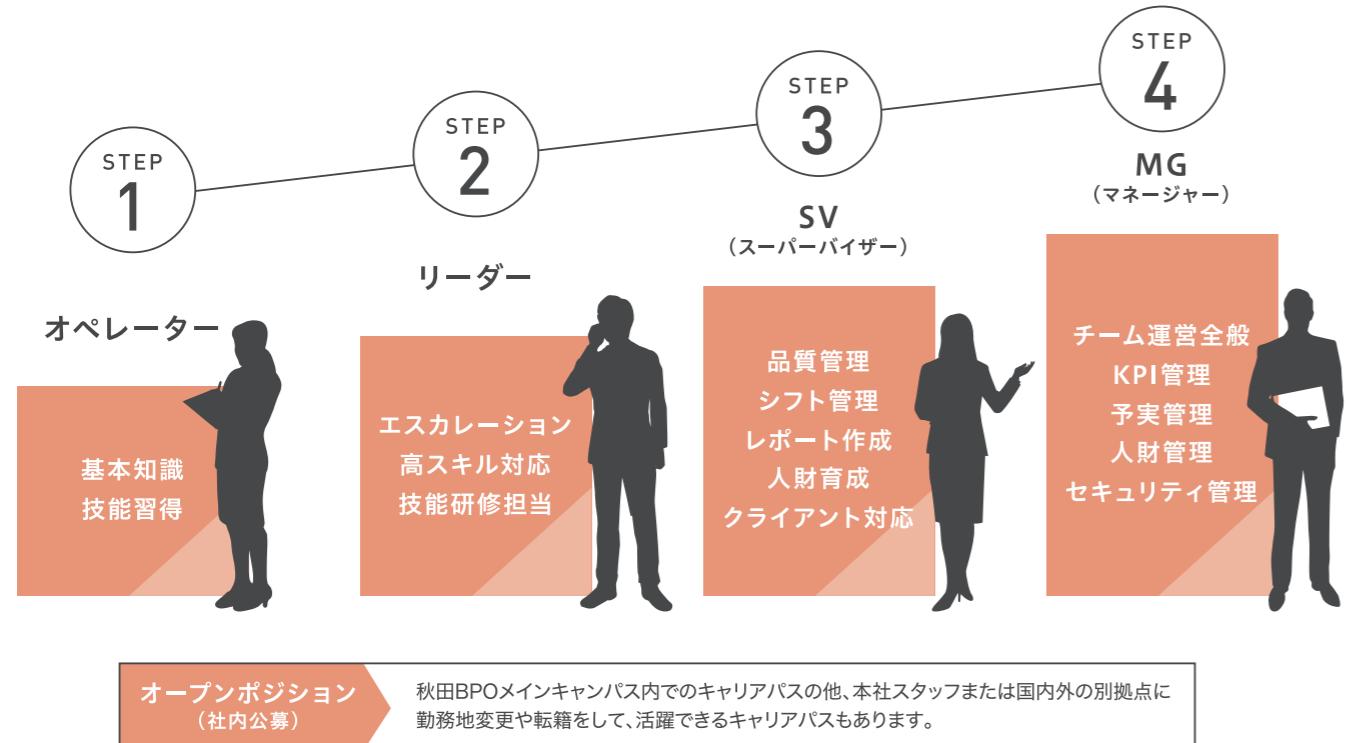


CARRIER STEP

キャリアステップ

地元の方を中心に、Aターン(Uターン)・Iターンで入社したスタッフも活躍中。

経験・未経験は関係ありません。大切なのは「想い」です。



TRAINING

研修制度



入社時研修

新卒採用者(2週間) 中途採用者(4日間)

ビジネスマナーや個人情報の取り扱い方、電話対応の基本知識、発声、
イントネーション、敬語等、基礎を学びます。

配属・配属先での研修

新卒採用者(1~3ヵ月) 中途採用者(1~2ヵ月)

1 座学研修	2 ロールプレイング	3 モニタリング受電
損害保険、ロードサービス、住宅関連など 配属先のクライアント業務に 関わる知識を学びます。	先輩従業員のサポートを受けながら、 練習用のシステムを使って、 本格的な電話対応や入力業務を 練習します。	先輩従業員がリアルタイムで サポートしながら、 実際にお客様の 電話対応をします。

デビュー

お客様に安心と真心がこもったサービスを提供します。デビュー後もサポートします。

フォローアップ研修

新卒採用者(入社後3ヵ月、6ヵ月、11ヵ月) 中途採用者(入社後6ヵ月)

モチベーション管理、サービスマインド、お客様の対応等について振り返りを行います。

メンター制度 (新卒採用者)

一人ひとりに担当の先輩従業員が付き、月に1~2回面談を行います。業務のことだけでなく会社のこと、キャリアアップのこと、なんでも相談できます。

キャリアアップ研修

業務対応スキル研修

ヒューマンスキル研修

スタッフマネジメント研修



実車研修 (オートモーティブ事業部)

実際に自動車を前に、構造や仕組みを学ぶほか、現場での対応を見て学びます。

※契約社員・アルバイトについては、待遇・制度の適用について一部異なる場合がございます

SUPPORT

働くみなさんを応援しています

アランマーレ事業

プレステージ・インターナショナルグループは、意欲ある女性を応援するため、さまざまな取り組みを行っています。

- ・女性の積極的な採用および管理職への登用
- ・企業内保育園の設置(☞ P5)
- ・女子スポーツチームの運営 など

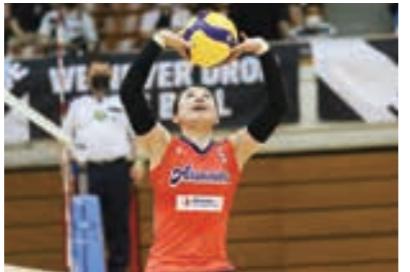
このような女性を応援する一連の活動を統合するシンボルとして立ち上げたのが“Aranmare (アランマーレ)”という事業ブランドです。

地域を活性化し、女性が活躍できる場を増やしたいという思いから、3つの女子スポーツチーム（プレステージ・インターナショナル アランマーレ）を設立し、秋田・山形・富山でそれぞれ活動を行っています。地域の皆さんに寄り添い、地域を盛り上げる存在となるために。私たちはこれからも活動を行ってまいります。



アランマーレ秋田

- ・活動競技:バスケットボール
- ・活動拠点:秋田県秋田市
- ・2021年度より、Vリーグ（バスケットボール女子日本リーグ）へ参戦します。（2018～2020年度は地域リーグに所属）



アランマーレ山形

- ・活動競技:バレーボール
- ・活動拠点:山形県酒田市
- ・2015年に日本バレーボールリーグ機構に加盟。2018年より、V.LEAGUE DIVISION2 WOMENへ参戦しています。V1リーグへの昇格を目指します。



地域と共に成長する女子スポーツチーム
女性が活躍できる場を増やし、女性応援のシンボルとなるチーム



アランマーレ富山

- ・活動競技:ハンドボール
- ・活動拠点:富山県射水市
- ・2017年より、日本ハンドボールリーグに参戦しています。上位4チームにより行われるプレーオフ進出を目指します。



交流イベント

新卒同期と所属長を含めたバーベキューなどで、懇親を図ります。



夏祭り

従業員手作りの屋台やキッズコーナーで、ご家族やご友人、地域の方をおもてなします。



クリスマスパーティー

ご家族やご友人も参加できる、従業員手作りのイベントです。



ハロウィン

企業内保育園の子供達が仮装して社内をパレードします。小さな笑顔あふれる、癒やしのイベント。

Q&A

よくあるご質問(秋田BPOメインキャンパスについて)

仕事内容に関するご質問

Q. 電話受付業務の経験がありませんが、大丈夫でしょうか？

A. 当社で働いているスタッフはほぼ100%業界未経験者です。製造業や、営業・販売からの転職など様々な方が活躍しています。お客様の助けになりたいという想いを持っている方であれば、当社で活躍いただけます。

Q. 自動車関連のお仕事が多いようですが、車に関しての知識は全くありません。大丈夫でしょうか？

A. 業務に必要なことは、入社後に研修で学んでいただきますので、知識や経験はなくても問題ありません。

Q. ノルマはありますか？

A. 当社では営業行為やノルマのある業務は一切ございません。お客様からの連絡を受ける事がメインとなり、すでに商品などをご利用の方からのお問い合わせ受付になります。

Q. 一日中ずっと電話応対になりますか？

A. お客様との電話でのやり取りの他、お伺いした内容のシステム入力や、レポート作成、書類整理、パソコンを使用した事務作業などもあります。電話応対と事務業務と両方のデスクワークになります。

採用・選考に関するご質問

Q. 応募資格に「パソコンの基本操作」とあります、どの程度のスキルが必要ですか？

A. 高いスキルを持つ方は大歓迎ですが、基本的には画面の指示に従つての入力作業がほとんどです。両手を使って入力をすれば、特に問題はありません。

Q. 契約社員として入社した後、正社員になる機会はありますか？

A. ございます。当社グループでは、年に1度、正社員登用試験を実施しています。

Q. アルバイトとして入社し、契約社員へステップアップすることは可能でしょうか？

A. 可能です。実際に、アルバイト入社で実績が認められ、契約社員へ登用されている従業員が複数います。さらに、契約社員から正社員登用試験に合格し、最終的に正社員として活躍している例も多数あります。

雇用環境等に関するご質問

Q. 若いスタッフが多い職場と聞きましたが、本当でしょうか？

A. 秋田BPOメインキャンパスは2003年10月に開設。現在では約1,500名近くの従業員が勤務しており、その平均年齢は40歳前後です。もちろん10代から60代までの幅広い年齢の従業員がいますし、リフレッシュルームやカフェテリアなどの施設を活用して、スタッフ同士の交流がとても盛んです。

Q. どんなオフィスなのか見学に行きたいのですが、可能ですか？

A. 秋田BPOメインキャンパスでは、希望者のご都合に合わせて、会社見学会を随時実施しています。「魅せるオフィス」をコンセプトに設計されていて、カフェテリアや企業内保育園、マッサージルームなど、充実した福利厚生施設が自慢です。見学・説明は1時間程度となります。日程等はMailもしくはTelでお気軽にご相談下さい。

問い合わせ先

秋田BPOメインキャンパス 秋田採用チーム
〒010-1633 秋田県秋田市新屋鳥木町1-172
Mail: jinjiaikita@prestigein.com
Tel: 0120-880-993



Q. 新入社員研修以外にどのような研修プログラムがありますか？

A. 業務研修の他、品質を向上させる為のトレーニングや、管理職向けの研修など、個々の業務内容やスキルに応じて研修プログラムを組んでいます。入社後のサポート体制も充実していますので、ご安心ください。

Q. 管理職への昇格、スキルアップなどは可能ですか？

A. 具体例としては、40歳でオペレーターとして入社し、半年という短期間でスーパーバイザー（管理職候補）になった女性や、アルバイトから正社員登用制度を経て活躍している20代前半の従業員などが多数います。当社グループでは、すべての従業員が地域、性別、年齢、学歴等を問わず、ご本人のチャレンジ精神や向上心をサポートしていく環境を整えています。

その他のご質問

Q. 最近、個人情報の漏洩に関するニュースをよく耳にしますが、プレステージ・インターナショナルではどのような対策を講じていますか？

A. 当社では、情報セキュリティの国際認証である「ISO27001」を取得しており、個人情報の管理を非常に高いレベルで行っています。また、従業員に対して「情報セキュリティ研修」を定期的に実施し教育することで、個人情報漏洩防止の対策を講じています。

Q. 転勤はありますか？

A. 地域採用を行っているため、基本的に転勤はありません。ただし、ご本人が希望される場合は考慮します。実際に、オペレーターとして入社してスーパーバイザーやマネージャーを経験後、自身の希望で現在は東京本社で活躍している従業員もいます。

Q. リーダー、スーパーバイザー、マネージャーの仕事はどんなものですか？

A. チーム運営を円滑にするための管理者として、それぞれ下記のような役割を担っています。

リーダー

お客様対応の他、オペレーターのサポート、教育を担当しています。

スーパーバイザー

業務全般の管理者で、オペレーターの教育管理、業務進捗管理、品質管理などを行っています。

マネージャー

チーム全体の管理者であり、品質・生産性・利益確保を含めた数値マネジメントなどを行います。さらに、クライアント企業様とのやり取りも発生します。