



「解決」の最前線は、ここにある。
日本中の「困った」を救う、私たちの職場

誰もが「挑戦」を楽しめる場所
株式会社プレステージ・インターナショナル

01. 私たちの仕事

02. 会社について

03. 働く環境について

04. その他



はじめに…こんな経験ありませんか？

車でちょっとした外出中に・・・

- ▶ エラーランプが点灯して車が動かなくなってしまった
- ▶ ほかの車とぶつかってしまった

家に一人でいたときに・・・

- ▶ 水道の蛇口を締めてもずっと水漏れしている
- ▶ ガスコンロからガス臭いにおいがする



いつもどおりの生活で突如起こるトラブルを
陰から支えることが、わたしたちの仕事です。

01. 私たちの仕事 - 一般的なコールセンターへのイメージ

「一日中クレーム対応で謝ってる？」



MONTHLY TARGETS - JAN
チーム目標 (Team Goals)

Agent	Calls/Day	AHT (Avg. Handle Time)	CSAT Score	Sales Conversions
佐藤	80 ✓	240s	4.5	15
田中	80	240s	4.5	(15)
鈴木	80 ✓	240s	4.5	(15)
阪南	80 ✓	240s	4.5	(15)

ノルマ達成まであと少し!

「ノルマがきつい？」

「マニュアル通りに読むだけ？」



コールセンターに、どんなイメージを持っていますか？

「誰でもできる仕事？」



「一日中しゃべりっぱなし？」



01. 私たちの仕事 - 当社の特異性と優位性

「一日中クレーム対応？」



→ 困って助けを求めてお電話されるお客様がほとんど。

MONTHLY TARGETS - JAN
チーム目標 (Team Goals)

Agent	Calls/Day	AHT (Avg. Handle Time)	CSAT Score	Sales Conversions
佐藤	80 ✓	240s	4.5	15
田中	80	240s	4.5	(15)
鈴木	80 ✓	240s	4.5	(15)
阪南	80 ✓	240s	4.5	(15)

ノルマ達成まであと少し!

「ノルマがきつい？」

→ ノルマは無く、習熟度の目安としての定量/定性目標を各自で設けます。

当社 (PI) は異なります

「マニュアル通りに読むだけ？」



→ 困っているお客様に対して臨機応変なとっさの一言こそ大事。

「誰でもできる仕事？」



→ コミュニケーションだけでなく想像力や判断力、ロジカルさも養われる仕事。

「一日中しゃべりっぱなし？」



→ 同じお客様から再度電話があったときのために、履歴を残すPC入力までがセット。

私たちは、電話番ではありません。
日常の“困った”を、「よかった」に変えるプロフェッショナルです。



代表取締役 玉上進一

グループ経営理念

エンドユーザー（消費者）の
不便さや困ったことに耳を傾け、解決に導く



お困りごと解決に特化し、
クライアント企業の業務を受託



独自の専門的なノウハウを蓄積



クライアント企業

コア業務に集中していただく



エンドユーザー

高品質なサービスを提供

01. 私たちの仕事 - ビジネス・プロセス・アウトソーシング事業 PRESTIGE INTERNATIONAL

お客様の「困った」を顧客視点で解決・創造する仕組み。
クライアント企業の看板（ブランド）を背負い、パートナーとして、私たちがお困りごとを解決します。



マニュアルには書けない「心」の仕事。困っている時ほど、人は『人』の声を求めている。

当社コールセンターで求められる対応



正確さ

徹底したデータ管理
ノウハウを活用した対応



迅速

システム・AIによる処理
協力会社との速やかな連携

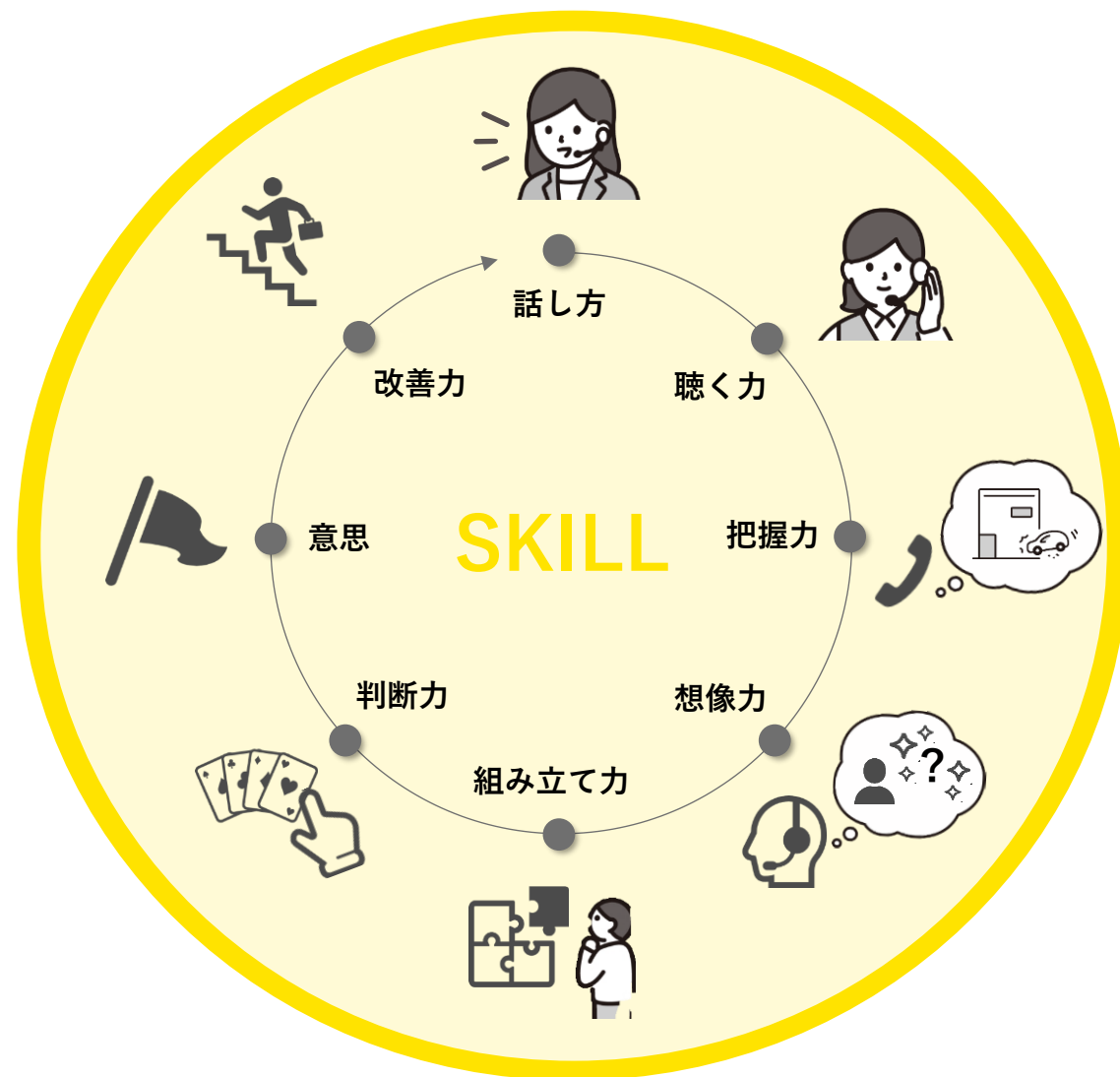


あなたにしかできない

ホスピタリティ

共感 … 声に耳を傾け、相手の不安を感じ取る
機転 … 最善の判断
安心 … 安心感を生む声・ひと言

“人だからこそできる「プロフェッショナル」な対応”
それが、私たちの強みです



01. 私たちの仕事 - 実際にあったエピソード

夜間の高速道路。
震える声が「安心」に変わった瞬間。

小さなお子様を含むご家族連れのお客様から
夜間の高速道路で突然タイヤがパンクしてしまい
走行できなくなったという緊急トラブルでした。



「子供たちを連れて無事に家まで帰ることができるのか…」
お電話口からは、パニックに近い焦りと暗闇の中での不安が伝わってきました。

まずはお客様の無事を確認し、命を守るための「安全な場所への避難」を最優先で誘導。
その上で、一刻も早くスタッフを現場へ向かわせるため、
あえて会話は必要最低限に留めて迅速な手配を優先しました。

“緊急度が高い今、何が一番の安心に繋がるか”
その一心で、単なる事務的な受付ではなく、
「急いで向かわせますので、どうかご安心ください」とお伝えしお客様をサポートしました。

不安の種にもなりうる帰宅手段や費用も先回りしてお伝えしたところ、
今後の見通しが立ったことで、張り詰めていた声がふっと緩むのが分かりました。
手厚いサポートに驚かれるとともに、「本当に助かった…ありがとうございます」という言葉をいただきました。

電話を切った後の「よかった」という達成感は、何にも代えがたいものです。
私の提案と声がけ一つで、ご家族の不安を消し去ることができる。

「誰かの役に立っている」という確かな手応えと、私たちオペレーターの「存在意義」を再確認した
忘れられない経験のひとつです。

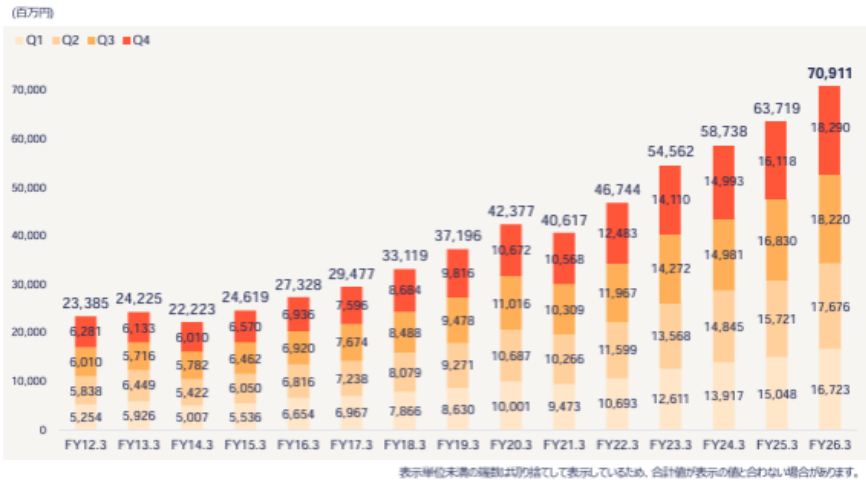


02. 会社について

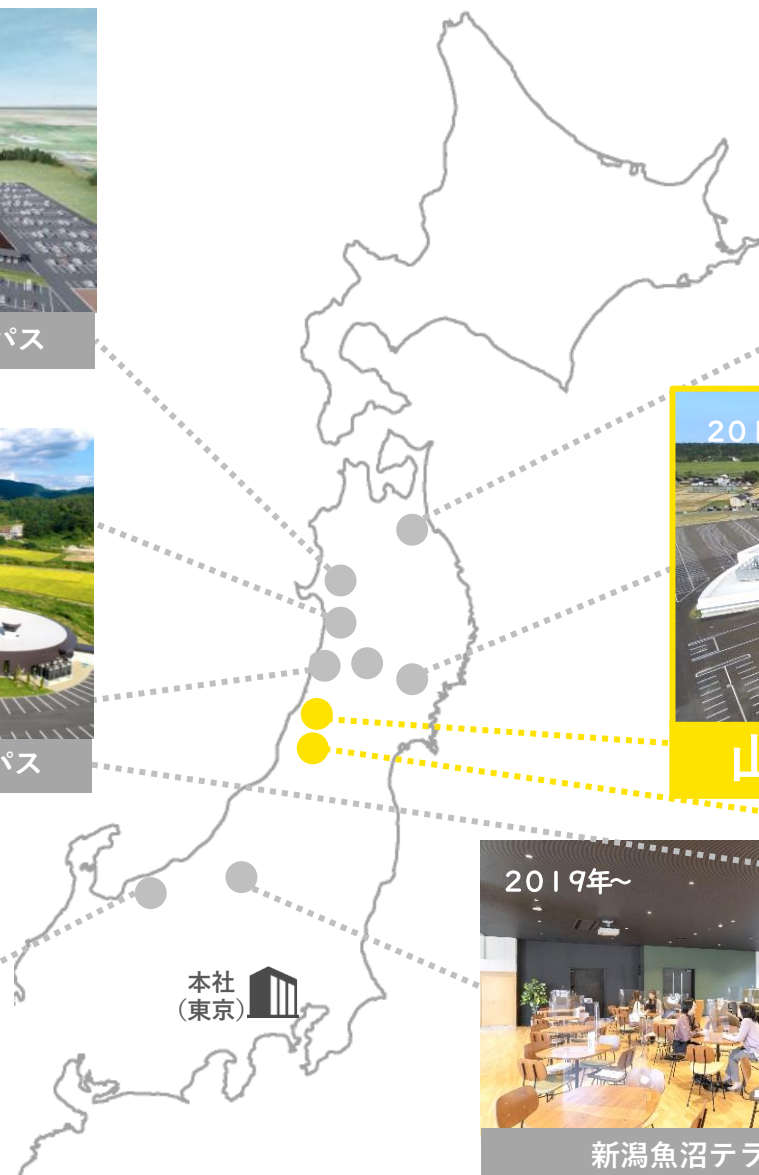
会社名	株式会社プレステージ・インターナショナル
本社所在地	東京都千代田区麹町
設立	1986年10月
従業員数	5,270人 ※連結
資本金	16億121万円（2026年3月31日時点）
売上高	709億1,100万円（2026年3月31日時点）※連結
上場市場	東証プライム市場（2022年4月4日より）
拠点	世界18ヶ国 31拠点 ロンドン、ロサンゼルス、シドニー、シンガポール、など



四半期売上高推移



02. 会社について - 国内BPO拠点紹介



PRESTIGE INTERNATIONAL

解決を生み出すプロの仕事を育む、快適な職場環境と先進的なオフィス



03. 働く環境について - 未経験から、解決のスペシャリストへ

自信をもった社会人になるためのビジネス基礎を身につける研修プログラム + サポート制度

入社日

入社式

懇親ランチ会
オリエンテーション
入社手続き

入社後研修（1か月間）

ビジネスマナー研修

PIの使命、ビジネス言葉、受信力と発信力、
ホスピタリティ、プレゼンテーション

電話応対基礎研修

発声、イントネーション、敬語、傾聴、
ロールプレイング、PC基本操作

※配属部署の決定プロセス

研修中に個人面談を行い、希望をヒアリング。
本人希望と適性に応じて配属部署を決定。

部署配属後

業務研修

座学、台本作成、ロールプレイング、
モニタリング、OJT、ゲートチェック

メンター制度

担当メンターと個別面談
イベント企画

フォローアップ研修

入社3か月、6か月、2年目で同期と振り返り研修



当社が成長し続ける人材育成の仕組みと環境

業務研修の詳細



▶ ① 座学研修

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係わる知識を習得します。

▶ ② スクリプト確認

問い合わせのパターン別で既にあるスクリプト（台本）を読み合わせます。基本の流れが書かれていますが、あらゆる状況を想定して知識の肉付けをします。



▶ ③ モニタリング研修

先輩社員とお客様の実際のお電話のやりとりを聞きます。マニュアルとの照らし合わせをしながら、本番のイメージを膨らませます。

▶ ④ ロールプレイング

先輩従業員や研修メンバーとペアを組み、実際のお客様を想定した電話対応のトレーニングをします。練習用のシステムを使って入力業務も練習していきます。



▶ ⑤ OJT

実際にお客様と電話対応をします。隣で先輩社員がモニタリングして通話内容をリアルタイムで聞きながら対応をサポートしてくれます。

▶ ⑥ デビューチェック

OJTを経て一人でお客様対応ができるか最終テストを行います。不明点が発生したときにエスカレーション（上司に確認）ができるかなども見ていきます。

任意研修・業務環境



▶ 品質向上研修

敬語、傾聴、レジリエンス、脳トレ
ヒヤリハット対策、昇格時研修 等

▶ 業務効率化・リテラシー強化

テキスト化、社内環境チャットボット
Gemini、NotebookLM
ITパスポート取得費用補助（全従業員）
秘書検定3級（SV）、日商簿記3級（MG）

オペレーターはゴールじゃない。描けるキャリアは、無限大。

キャリアステップと役割



④ マネージャー（課長級）

チーム運営全般
センター運営補助



③ スーパーバイザー（係長級）

業務フロー設計、人材育成
KPI計画～実行、品質管理、業務改善



② リーダー（主任級）

業務管理、新人教育、シフト管理
エスカレーション対応



【入社時】① オペレーター

お問い合わせ受付対応・事務作業
基本知識・技能習得

キャリアパス



- 営業（既存・新規開拓）
- 管理部門（人事/総務/経理）、IT/DX推進
- 社内プロジェクト（地域連携/環境改善/品質改善）
- …など



▶ 年齢・経歴を問わず
やる気と実力でキャリアを選べる

▶ 職位・スキルに応じた
サポート制度、昇格時研修も充実

03. 働く環境について - 庄内No.1の働きやすさをめざす福利厚生



通勤手当（高速代補助制度あり）
残業手当（1分毎反映、月間平均残業8時間＊）
深夜勤務手当、休日出勤手当
深夜シフト手当



福利厚生

各種保険 持株会
確定拠出年金 社内保育園
育児短時間勤務制度
単身社員寮 ガソリン給油社割
鶴岡ランチ代補助 イベント豊富



休暇・休業

年末年始休暇（4日分を12,1月内に取得）
年次有給休暇（1時間単位、年平均取得15日＊）
慶弔休暇 子の看護休暇 ペット休暇
妊婦健診休暇 プレパパママ休暇
産前産後休業 育児休業（男性1名取得＊）
介護休業 等 ＊:2026年3月期実績



04. その他 - シフト制のワークスタイル

個々のワークライフバランスとチームの協力体制を両立するシフト勤務。
それは、一人ひとりの休み希望や体調を考慮しながら「人」の手で毎月つくられています。

月間のシフト例

前の月に翌月分の希望休を募って毎月分を作成。入社～研修期間は平日8,9時出勤がメインで、業務デビュー後は平日休みや8時や12時出勤等を開始し、入社1年後から月3～5回程夜勤を始めます。

日付	曜日	シフト	勤務時間	日付	曜日	シフト	勤務時間
1日	月	A	7:00～16:00	16日	火	C	9:00～18:00
2日	火	B	8:00～17:00	17日	水	B	8:00～17:00
3日	水	R	14:00～23:00	18日	木	N	23:00～8:00
4日	木	R	14:00～23:00	19日	金	N	23:00～8:00
5日	金	休	-	20日	土	休	-
6日	土	休	-	21日	日	休	-
7日	日	N	23:00～8:00	22日	月	B	8:00～17:00
8日	月	N	23:00～8:00	23日	火	C	9:00～18:00
9日	火	N	23:00～8:00	24日	水	O	12:00～21:00
10日	水	休	-	25日	木	R	14:00～23:00
11日	木	休	-	26日	金	休	-
12日	金	R	14:00～23:00	27日	土	R	14:00～23:00
13日	土	R	14:00～23:00	28日	日	R	14:00～23:00
14日	日	R	14:00～23:00	29日	月	休	-
15日	月	休	-	30日	火	休	-
				31日	水	R	14:00～23:00

一日の流れ



出勤

12:00

12:10

引継ぎ事項を確認して
受電スタート



社内でほっとひととき

14:00



受電再開

16:00



受電再開

17:30

1日分の受電履歴を見直し

20:50

21:00

退勤「お疲れ様でした！」



03. 働く環境について - 数字で見る「山形BPOパーク」

山形拠点

従業員数 736名 (2026年3月期)

平均年齢

38歳

女性比率

78.7%

年間有休平均取得日数

15.3日

女性管理者比率

48.8%

月平均残業時間

8.4h

産育休取得人数

男性 1/1人
女性 22/7人

03. 働く環境について - 地域とともに魅力ある企業に

BPO拠点は地域とともに
成長することを願い、
さまざまな活動を行っています。
地域をもっと元気で魅力あるまちに。



▲（毎月）社内マルシェ



▲ 女子スポーツチーム「アランマーレ」



▲（鶴岡ランチ）冬イベント



▲（山形BPOパーク）夏イベント



▲ デュアルシステム（教育支援）



▲（鶴岡ランチ）夏イベント

04. その他 - こんな思いを持った700人がお待ちしています

スキルは後からついてくる。
必要なのは、困っている人を助けたいという思いやり。



ホスピタリティ

「お客様のお困りごとを解決してさしあげたい！」というおもいやり

コミュニケーション力

人を助け、人を活かし、人の力を引出すコミュニケーション力

挑戦心

失敗を恐れず失敗から学ぼうとする姿勢、チャレンジ精神

MIND

文理不問、ITスキル不問、資格不要

私たちからのメッセージ

人のチカラで、何ができるか。
人のために、自分はどうすべきか。

日々その問いに向き合い、
誰かのお困りごとを確実に解決する。

あまり目立つような仕事じゃないけれど、
そんな想いを胸に、
ここ山形で働く人がたくさんいるんです。

人のチカラで、人のちからに

あなたのご応募を、心からお待ちしています。





PRESTIGE INTERNATIONAL