

一般社団法人日本コールセンター協会 会報

発行：一般社団法人日本コールセンター協会

編集発行人：広報委員長 山田雅康

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキヤマビルディング 2

TEL：03-5289-8891 FAX：03-5289-8892 URL：http://ccaj.or.jp

Contents

- ◇新春会長挨拶
- ◇2013年「年頭所感」
- ◇新入会員のご紹介
- ◇協会日誌、CCAJ メールニュース

新年のご祝詞を 申し上げます



一般社団法人日本コールセンター協会 会長 船津 康次

新年あけましておめでとうございます。昨年、一昨年の大震災の復興に向けて様々な形で、日本中が動き出しました。しかし、経済の状況は、ヨーロッパ経済危機の火種は残ったままであり、長引く円高などで、今一步、元気がない様相が続いています。また、近隣諸国との関係が悪化するという新たな課題も生じています。

一方、ICTの変化スピードは衰えることなく、次々と新しいスマートデバイスが登場、LTEという高速のモバイル通信も普及しつつあります。こうした大きな流れを背景に、ソーシャルメディアなどのインターネットサービスが幅広い形で利用され始めています。

矢野経済研究所「コールセンター市場に関する調査結果 2012」によると、2011年度、コールセンター市場は、前年比6.2%増に拡大したとのことで、2012年以降は比較的安定的な動きとなり、2009年度から2014年度までの年平均成長率は2.2%増で推移すると予測しています。コールセンターのサービスは、一層高いレベルで、社会から求められていくと考えられ、私たちはこの期待にしっかりと応えていく必要があります。

さて、2012年は、一般社団法人日本コールセンターとして新たなスタートを切った年でありました。名称変更に伴う入会キャンペーンを年初から6月まで実施しました

が、昨年9月までに24社のご入会をいただくことができました。改めまして、新規加入会社の皆様に御礼を申し上げます。

主な活動を振り返りますと、CCAJコンタクトセンターセミナーには、延べ350名近い方が参加され、福岡開催のセミナーでは、コールセンターを支える人材の採用、教育研修といったテーマで熱いプレゼンテーションが行われました。CCAJスクールは、内容を刷新、ベーシックコースと専門コースに講座を体系化し、年度内の受講申込者は850名を超えました。恒例の海外研修には、24名が参加し、米国の2都市、6社を訪問しています。また、秋には、会員各社からご要望の高かった「会員交流会」を初めて実施しましたが、100名を超える皆様の参加があり、盛会となりました。

新しい年、2013年におきましても、会員皆様のご協力を頂戴しながら、活力のあるCCAJをめざし、理事、各委員会、事務局が力を合わせ事業推進して参りたいと存じます。変わらぬご指導ご鞭撻をお願い申し上げますとともに、皆様のご多幸を祈念申し上げ、新年のご挨拶とさせていただきます。

本年もなにとぞ、よろしくお願い申し上げます。

新春特別企画

2013年「年頭所感」

当協会では、本年も会員の皆様および業界の発展に寄与できる活動を推進して参りますので、よろしくお願いたします。
2013年もさらなる成長・発展を期待し、会員の皆様より年頭の抱負をいただきました。

2013年 年頭所感出稿企業 (到着順)

- ・株式会社プロエントコミュニケーションズ
- ・株式会社ブレイブ
- ・東京ソフト株式会社
- ・ヒューマンリソシア株式会社
- ・SMB C日興証券株式会社
- ・日本アバエア株式会社
- ・株式会社サウンドグッド
- ・GNネットコムジャパン株式会社
- ・株式会社リージェンシー
- ・株式会社リクルートスタッフニング
- ・NTTソフトウェア株式会社
- ・株式会社もしもしホットライン
- ・アルファコム株式会社
- ・株式会社インターコム
- ・株式会社マックスコム
- ・NTTアドバンステクノロジー株式会社
- ・富士通コミュニケーションサービス株式会社

- ・日本テレネット株式会社
- ・株式会社プロシード
- ・トランスコスモス株式会社
- ・株式会社創企社
- ・株式会社ネットマークス
- ・株式会社東京都民銀行
- ・株式会社アイティ・コミュニケーションズ
- ・株式会社WOWOWコミュニケーションズ
- ・株式会社NTTデータ3C
- ・株式会社グッドクロス
- ・株式会社ベルテック
- ・ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
- ・株式会社TMJ
- ・ファーストコンタクト株式会社
- ・株式会社セイシン・コンピタンス・サポート
- ・岩崎通信機株式会社
- ・株式会社ネオキャリア
- ・株式会社メディカルライン
- ・東京ガステレマーケティング株式会社

- ・ログイット株式会社
- ・NTTコミュニケーションズ株式会社
- ・株式会社ベルシステム24
- ・岡田電機株式会社
- ・アドバンス・コンサルティング株式会社
- ・株式会社リンク
- ・株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
- ・インタラクティブ・インテリジェンス・インク
- ・株式会社セシールコミュニケーションズ
- ・三機工業株式会社
- ・株式会社ベルウェール渋谷
- ・株式会社カスタマーリレーション
テレマーケティング
- ・株式会社アイ・エム・プレス
- ・株式会社ランドスケイプ
- ・日本ユニシス株式会社
- ・株式会社テレワーク
- ・ビーウィズ株式会社
- ・株式会社ツウウェイシステム

就職困難者の就業支援・人材開発で 業界貢献を実現します

株式会社プロエントコミュニケーションズ
代表取締役
柴山 順子

新年あけましておめでとうございます。
ひとり親家庭等就職困難者を対象とした、就業支援講座を開始して3年が経過しました。おかげさまで8割以上の高い就業成果を挙げております。協会会員企業様を始めとする皆様方の採用ご協力、ご支援に心より感謝申し上げます。

今年は、障がいのある方等に就業支援講座対象を拡大致します。また、講座テーマの「コールセンターストレスマネジメント」と「ビジネスコミュニケーションスキル」の学習成果向上を図ります。

職業ストレスと上手につきあって、長期安定した勤務ができる人材の獲得・能力開発に傾注し、業界貢献に努めてまいります。

コールセンター業界の 第2人事部を目指して

株式会社ブレイブ
代表取締役社長
島田 忠信

新年あけましておめでとうございます。
人材サービスのブレイブは、昨年10月に、日本コールセンター協会ご加盟中の皆様の人材面でのサポート企業として入会させて頂きました。

去年は、年末12月に解散総選挙・都知事選等のイベントが重なり、各社様人材確保にご苦労されたのではないかと思います。

ブレイブでは、設立当初からコールセンターに特化した専門部署を設置し、SV・オペレーターの人材派遣・人材紹介サービスをご提供しております。

若い会社でございますので、至らぬ点多々ございますが、社員一同躍進するコールセンター業界の「第2人事部」となるべく、品質・動員力の両面でサービスレベルの向上に努めてまいります。

本年も、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

更なる飛躍

東京ソフト株式会社
事業部長
中原 平三郎

新年おめでとうございます。
弊社は長年培いましたデータ処理業務に加えコールセンター業務を立ち上げてます。国内拠点に加え時差メリットを生かすべくブラジル拠点も有しています。

One Stop Service, Non Stop Operationを通じBPOをProduce致します。

更なる飛躍の年にして参る所存です。
本年も何卒、宜しくお願い申し上げます。

更なる飛躍のために
「選ばれ続ける会社」を目指して

ヒューマンリソシア株式会社
代表取締役
御旅屋 貢

新年あけましておめでとうございます。
ヒューマンリソシアは設立 25 周年を迎えます。これもひとえに皆様のご支援の賜物と深く感謝申し上げます。当社は「人」「教育」「介護」「インターナショナル」でグループ展開しております。お客様を中心に初心を忘れることなく不断の努力を重ねて参りますので、本年も宜しく願い申し上げます。

企業経営への更なる貢献を目指して

SMBC日興証券株式会社
お客様サービスセンター 部長
稲田 英樹

新年あけましておめでとうございます。
当社は支店を核とした対面中心の営業スタイルに、コンタクトセンターと IT チャネルを有機的に連携させた“営業ミックスモデル”をリテール戦略の中核に据えています。コンタクトセンターはこのモデルの一担い手として企業経営への更なる貢献を目指すと共に、経営理念である『お客様を中心に考え、より高い価値を提供する』のもと、お客様の信頼を一層深められるよう、今後も最高の満足と安心をお届けしてまいります。

本年も何卒宜しく願い申し上げます。

スマートデバイス時代の
顧客体験向上を支援

日本アバイア株式会社
代表取締役社長
ロバート・スチーブンソン

新年あけましておめでとうございます。
スマートフォンやタブレット PC といったスマートデバイスの普及が進み、消費者が利用するデバイスが多様化する中、コンタクトセンターにおいてもビデオ会議やソーシャルメディアといったマルチチャネル対応へのニーズがよりいっそう高まっています。

本年もどの手段からの問い合わせにも一貫性のある対応を実現するテクノロジーを提供することで、コンタクトセンターの生産性と顧客体験の向上を支援してまいります。また、昨年買収した RADVISION 社のポートフォリオ追加により、センター間の会議にも活用できるビデオコラボレーションソリューションの提供にも注力してまいります。本年もよろしく願い申し上げます。

コールセンターサポート
SOUNDS GOOD

株式会社サウズグッド
代表取締役社長
川上 真一郎

新年明けましておめでとうございます。
人材サービスのサウズグッドは、日本コールセンター協会のサポート企業として、キャリアアップを目指す求職者と人材をお探しの企業様を結びつけるスペシャリストです。札幌・仙台・首都圏 9 か所・大阪・福岡に事務所があり全国対応を進めております。

コールセンター経験豊富な SV・オペレーターを多数抱えており、インバウンド、アウトバウンド、スポット案件、垂直立上等、多様化・高度化する様々なニーズにお応えいたします。

また、オペレーターのきめ細やかな研修・実務指導を徹底し、オペレーションスキル品質の向上を図ります。

本年度もよろしく御願い致します。

“Jabra” それは GN ネットコム社の製品ブランド

GN ネットコムジャパン株式会社
代表取締役
安藤 靖

昨年夏、待望の国内初 Japan DECT (1.9GHz 帯) 対応ヘッドセット Jabra PRO9450 (ジャブラ プロ 9450) の販売を開始しました。大変好評をいただき、今年にはさらに“全ての SV にワイヤレスを”をスローガンにハンズフリーの快適さ、効率性の向上、音の良さを皆様に届けたいと考えております。

是非声を掛けてください、お試しも用意しています。

歴史ある GN は、黄色と黒のインパクトのある彩りの Jabra ブランドとして皆様にも楽しさと快適さを提供します。今年も宜しくお願いします。

2013 年 リージェンシーのコールセンター支援戦略

株式会社リージェンシー
代表取締役社長
神野 彰史

新年あけましておめでとうございます。
総合人材サービスのリージェンシーでございます。

弊社はまだ創業 5 年目の比較的新しい企業ですが、現在全国 10 拠点体制にてコールセンタースタッフの派遣、紹介サービスを多くの企業様にご利用いただいております。

本年はご利用いただく企業様の要望に更に高いレベルでお答えする為に、弊社派遣オペレーターには研修・実務指導を徹底し、品質の向上を図り、成長業界であるテレマーケティング業界を強くバックアップさせていただき所存です。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

コールセンター運営のサポート強化を推進します！

株式会社リクルートスタッフィング
執行役員 営業統括本部長
西田 穰

新年あけましておめでとうございます。

新政権の発足が低迷する日本経済の起爆剤になるか？

いずれにしても変革の年。

人材派遣を中心に展開するリクルートスタッフィンググループとして、派遣はもとより、受託業務も含め、様々な形でコールセンター業界の発展のためサポート体制の拡充を推進してまいります。

本年も何卒、宜しくお願ひ申し上げます。

先端技術を社会の力に！

NTT ソフトウェア株式会社
代表取締役社長
山田 伸一

明けましておめでとうございます。

お客様との接点としてコンタクトセンターの役割が益々重要性を増している中、弊社はユーザインタフェース重視の CRM アプリケーションや、お客様のビジネス環境の変化に柔軟に対応できるクラウド型コンタクトセンターソリューション「CTBASE/Connect Cloud」の提供を開始致しました。

本年は、弊社のコーポレートスローガン「先端技術を社会の力に！」を実践し、15年以上に及ぶコンタクトセンター構築経験と先進的な ICT 技術を基に、お客様にとって最適なソリューションをご提供することで、高度化するコンタクトセンター運営を御支援し事業の発展に貢献することを目指して参ります。

本年も何卒宜しくお願ひ申し上げます。

総合 BPO カンパニーに向け、サービス改革を推進

株式会社ももしもホットライン
代表取締役社長
竹野 秀昭

あけましておめでとうございます。

当社グループは近年、サービス・ラインナップの強化に取り組んでまいりましたが、昨年は(株)サイバー・コミュニケーションズとともに、SNS 関連のサービス提供体制を整え、また海外では従来のタイ、ベトナムに続き大連にも拠点を開設致しました。

2013 年は、これまでの人をベースとしたサービスに加え、IT を活用したソリューションの自動化を充実してまいります。厳しい経済環境が続くものと思いますが、当社グループとして常にお客様企業に貢献できるサービスを考えつつ、“新しいももしもホットライン”を形作っていく所存です。本年もどうぞご愛顧賜りますよう宜しくお願ひいたします。

連携強化により、通話録音システム Voistore™ 事業拡大

アルファコム株式会社
取締役社長
野 龍次

あけましておめでとうございます。

弊社は、通話録音システム“Voistore”(ボイストア)を音声プラットフォームとしてご提案しております。

API の公開により、各種の CTI・CRM との連携を実現。昨年 12 月にはお客様よりご要望を多く頂いておりました音声認識によるテキスト化を Voistore オプション機能としてリリース致しました。

「録音から活用へ」を合言葉に、「音声データ」を企業戦略に活かし、応対品質を向上させ、顧客満足度を高める明るいコンタクトセンター作りのお手伝いを致します。

おかげさまで 30 周年 ソフトウェアで夢と感動を

株式会社インターコム
代表取締役社長
高橋 啓介

新年あけましておめでとうございます。おかげさまで弊社は昨年 6 月に 30 周年を迎えることができました。これもひとえに皆様のご支援の賜物と心より御礼申し上げます。

創業以来、弊社は通信ソフト専門の研究開発型カンパニーとして「まいと〜く」「FALCON」「Biware」など数々の商品を生み出してきました。その弊社がコールセンター向けに提供する「LAPLINK ヘルプデスク」は、通信ソフトのノウハウと累計 1000 万ユーザーの声の蓄積を基に開発したクラウド型リモートサポートソフトです。安定した通信と直観的なユーザーインターフェースにさらに磨きをかけ、2013 年もより多くの企業様にご採用いただけるようご提案してまいります。

本年もよろしくお願ひ申し上げます。

確かな品質で今日とは違う明日をご提供いたします。

株式会社マックスコム
代表取締役社長
設楽 環

新年、明けましておめでとうございます。

創立 20 周年を目前に控える本年は、一層の業容の拡大を図る躍動の年にしたいと思えます。BPO サービスの提供は当然ながら、それに加えて SSO にリソースを集中させて参ります。

お客様企業の間接業務をしっかりとサポートし、コスト圧縮・業務フローの効率化・品質向上の 3 点を提供して参ります。

マックスコムは、戦略的アウトソーシングを実現するビジネスパートナーとして、お客様企業と共に歩みを進めてまいります。

新しい 1 年、何卒宜しくお願ひ申し上げます。

年頭にあたり

NTTアドバンステクノロジー株式会社
グローバルプロダクツ事業本部 メディアコ
ミュニケーションプロダクツビジネスユニット
ビジネスユニット長
湯浅 晴喜

あけましておめでとうございます。昨年は既に多くの導入実績をもつ「IMPACT360」や「MatchContactSolution」をベースにプロダクトベンダーの立場で多くのコンタクトセンターシステム構築や拡張のお手伝いをさせて頂きました。

本年は、音声認識技術等を利用してプロダクトを更にバージョンアップさせ、エージェントの対応評価や品質向上、またセキュアな在宅業務を支援するソリューションをご提供してまいります。

本年もおお客様の視点に立ち、お客様と共によりよいシステムにしていきたいと考えております。引き続きどうぞご支援の程よろしくお願い申し上げます。

価値創造経済社会におけるお客様の真の戦略的パートナーへ

富士通コミュニケーションサービス株式会社
代表取締役社長
増田 潔

日本は社会の成熟と多様化により価値創造経済社会への転換が必要だと言われています。このような中で、当社は当社の価値の整理と再定義を行って、これまで培ってきたノウハウやツールを駆使、整理し、従来のビジネスモデルに加えてBPO、マーケティング、セールスなどの「顧客接点 BPO 事業」へと事業領域を拡大する中期経営計画を策定いたしました。2013 年は、当社価値を明確化した当社ブランドサービス、① CRM ノウハウを活用した分析系 CRM、② IT 力を活かした「コンタクトセンタークラウドサービス」、③ ダイバーシティを推進する「在宅コンタクトセンターサービス」を加えてお客様の真の戦略的パートナーを目指します。本年もよろしくお願い申し上げます。

2013 年わが社の抱負

日本テレネット株式会社
BPO 第 1Div
中井 慎一郎

1985 年の情報通信事業者としての創業以来、お陰様で多くのお客様とパートナー企業の皆様に支えていただき、インターネットや FAX 通信、さらにはコンテンツ事業の基盤の上に、流通支援やテクニカルサポートを軸に据えたコールセンター事業を展開しています。弊社では業種・業界に特化した専門知識を有し、品質の高い対応とそれを維持・向上するためのマネジメントシステムを強みにして参りました。2013 年は、生産性の向上と堅密な管理体制の強化を図り、高い専門性と高品質な対応を共存させ、究極のサービス提供会社への確実な歩みを進めて参ります。

2013 年は業界の価値創造の機会

株式会社プロシード
代表取締役
西野 弘

あけましておめでとうございます。昨年は、日本経済にとって大きな試練が続く 1 年ではありましたが、コンタクトセンター業界においては、顧客接点の最前線として継続的な成長を続けることができました。弊社が推進するコンタクトセンターマネジメント規格の世界標準である COPC 規格でも、メジャーアップデートをリリースし、多くの皆様に資格を更新していただきました。2013 年は、狭義のオペレーションセンターとしてのコンタクトセンター業界から進化する絶好の機会と考えます。顧客中心のビジネスモデルに必須の機能として、マーケティング・セールス・サポートの一連の顧客プロセスにおける価値創造の機関として、真の成長を遂げる必要があります。弊社も広く業界内外へ、顧客価値創造に向けたご支援を進めていく所存です。

本年もどうぞ宜しくお願いいたします。

グローバル目線で真のおお客様のパートナーとなることを目指して

トランスコスモス株式会社
取締役副社長
石見 浩一

新年あけましておめでとうございます。スマートフォンの普及、SNS メディア、EC 市場の活性化などによりお客様とダイレクトに繋がり、その購買行動に基づいた電話、Web、フィールド等を活用した売上拡大ソリューションの提供や企業内のコスト削減ソリューションとしてシェアード、受発注業務等の業務設計から運用までトータルに提供する BPO 分野のアウトソーシングが広がっています。また、中国、韓国はもとより、ASEAN 市場の拡大は大きく見込まれ、その人材活用は今後重要な取り組むべきポイントになると確信しています。

グローバル目線でのサービス構築、提供がより真のおお客様のパートナーになることを目指し取り組んでいきます。

次なる成長に向けて

株式会社創企社
代表取締役社長
太田 淳

新年あけましておめでとうございます。旧年中は格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございました。

日本経済の停滞懸念などから厳しい経営環境での 1 年になるかもしれませんが、当社は引き続き「攻め」の経営意識を強くもって、次なる成長に向けて新事業の推進や既存ビジネスの再構築に邁進してまいります。

本年も変わらぬお引き立てのほど、よろしくお願い申し上げます。

皆様のご健勝とご発展をお祈り申し上げます。

コールセンター事業のグローバル化に向けて

株式会社ネットマークス
取締役常務執行役員
上山 広三

新年明けましておめでとうございます。国内外での様々なビジネス環境の変化を受け、コールセンタービジネスも国境を越えたグローバル化が加速したり、インフラ面でもソーシャルメディアとの連携など、より深化していくことが予想されます。弊社はネットワークソリューションインテグレーターとして長年培ってきた技術力を活かし、先進のコールセンターソリューションのご提供はもとより、アジア7カ国の現地法人を活用したグローバルレベルでのビジネス展開においても、コールセンター事業やBPO事業をサービス展開される各社様とのコラボレーションにも力を入れてまいります。本年もどうぞよろしくお引き立てくださいますようお願い申し上げます。

人材確保のお役にたてます

株式会社 東京都民銀行
参与 前給事業部長
中条 聖実

新年明けましておめでとうございます。協会員の皆様におかれましては、BPO業務の拡大に派遣法の改正も加わり、人材の需要は今後更に高まると推測されます。昨今、募集効果を上げる方法として週払い等を導入される企業が増えております。弊社の「前給」は、月払いを変えずに週払い等を可能にするシステムです。是非ともご検討頂ければ幸いです。本年もどうぞよろしくお申し込み申し上げます。

創業 13 年を迎えて

株式会社アイティ・コミュニケーションズ
代表取締役社長
小金澤 健司

2000年の創業以来、多くの皆様のお力添えにより昨年中には社員数が1,600名を越えるに至りました。

弊社では創業当初より人材を人財と置き換えその人財育成を基本理念として掲げておりますが、この意義、本質をコールセンターサービスエージェンシーとして本年も追求させて頂いて参ります。

又、エネルギー問題をはじめ現状の社会状況変化への対応としてBCP対策コールセンターの構築等、市場ニーズにも応えて参れますよう運営設計企画やシステム構築の強化を図り、更なるサービルの向上にも努めて参ります。

本年も何卒よろしくお申し込み申し上げます。

最新のマーケティングに対応した高付加価値サービス提供を目指して

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ
代表取締役社長
井上 陽二郎

新年あけましておめでとうございます。弊社は本年創立15周年を迎えます。皆様のご支援、ご愛顧に心から感謝いたしております。1990年のWOWOW視聴者サービスセンター開設以来、IT技術の進歩、インターネットやスマートデバイスの普及などコールセンターを取り巻く環境は大きく変化し、最近でもソーシャルメディアのサポートやビッグデータを活用した新たなコミュニケーションやマーケティング手法が生まれています。WOWOW コミュニケーションズは、クライアント企業とお客様の接点として、最新のマーケティングにしっかりと対応し、高付加価値サービスを提供してまいります。

本年もよろしくお申し込み申し上げます。

BPO サービスでも「改善力」を発揮します

株式会社 NTTデータ3C
代表取締役社長
上野山 英樹

新年明けましておめでとうございます。顧客接点のマルチチャネル化、ソーシャルメディアの拡大などコールセンターの進化が求められる環境の下、これまで以上にお客様の声に耳を傾けて経営にあたるのが重要になってきていると感じております。

当社は「改善力」を持ち味に、コンタクトセンタの運営業務を行ってまいりましたが、昨年は石巻市にBPOセンタを設立し、被災地域の雇用創出へ協力させていただくとともに、コンタクトセンタ業務を軸にしたBPOサービスの提供を本格的に開始いたしました。

本年は、オフショアとニアショアを業務特性に応じて活用する「ベストショア」を取り入れる等、NTTデータグループのソリューションを活用し、BPOサービスメニューの大幅拡充を図ってまいります。

本年も何卒よろしくお申し込みいたします。

『つなぐ』そして『支える』

株式会社グッドクロス
営業部 部長
石井 通明

新年のお慶びを申し上げます。

コールセンター代行サービスのグッドクロスは、“24時間365日お客様と同じ志を持つ”BeeCallコンタクトセンター事業と、“名刺WEB注文のパイオニア”でお馴染みのビジネス名刺印刷所で印刷事業を手掛けております。

本年も社員一同、すべてのサービスに於いて『つなぐ』そして『支える』という思いのもと、創意工夫を邁進していく所存でございます。

弊社コールセンターの強みである“通販事業者様のセールス向上施策”を更に強化すると共に、新たな取組みを挑戦的にを行い、当業界において大きな役割を果たして行きたいと考えております。

本年の皆様のご多幸を心より、お祈り申し上げます。

新年を迎えるに当たって

株式会社ベルテック
取締役テレマ事業部長
松岡 光恵

新年あけましておめでとうございます。
今年5月に弊社は30周年を迎えます。これもひとえにクライアントの皆様、関連業界の皆様のお陰と感謝申し上げます。
技術や手法は時代とともに進化しても、この仕事の基本は人間同士のコミュニケーションであることには変わりありません。これまでもそしてこれからも、トレンドは取り入れていきながらも、基本に忠実に、そして誠実をモットーにより一層の品質アップを目指して参ります。今年もご指導の程、お願い申し上げます。

ご要望に応じた付加価値を提供！

ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
代表取締役
大田 保紀

新年あけましておめでとうございます。
スマートフォン活用、クラウド化がより進む中で、皆様が弊社製品を使い易くなるよう、新たなご提供方法や新機能を提供していきます。弊社IP-PBX、UC Server-Pのコールセンターパッケージは、CCエンハンスドパッケージ2と刷新され、小規模には安価に構築出来るゲートウェイ/OAシステムとの一体型、大規模には災害時のネットワーク分断時にも稼働出来るコールセンタシステムを提供していきます。
皆様には一層のご愛顧をいただけますよう、今年も宜しくお願い申し上げます。

受託業務の生産性向上、クライアント企業の競争力強化に寄与する

株式会社TMJ
代表取締役社長
林 純一

昨年は、20周年を機に、社名を株式会社TMJに変更いたしました。コンタクトセンター事業に加え、バックオフィスを含むBPO領域へと事業を拡大する意思を込め、新たなスタートを切りました。また、中国子会社のVCSも10周年を迎え、アジアへ進出されるクライアントの事業に貢献しております。
今年も、ソーシャルメディア活用、高齢社会の顧客サポートなど、顧客ニーズの変化に応える新サービスの研究・開発を進めるとともに、複雑な業務プロセスを可視化・標準化し、効率化するノウハウや、改善のDNAを活かし、受託業務の生産性向上、クライアント企業の競争力強化に寄与し『Client Value』を実現してまいります。

お客様のビジネスをサポートします！

ファーストコンタクト株式会社
代表取締役社長
宮脇 茂雄

新年明けましておめでとうございます。
昨年6月CCAJに入会致しましたファーストコンタクト株式会社です。
当社のサービスの原点は、お客様とビジネスを結ぶ「ファーストコンタクト」機能です。お客様の立場で共に考え課題を解決して参ります。
サービスの中心となる「サービスデスク・コンタクトセンター」では、多業種にわたる実績で培ったノウハウを提供致します。
またコアサービスの提供のみならず、それに付随する教育研修・マニュアル作成・アウトバウンド・バックオフィスと複数のサービスを組み合わせる事で、トータルなソリューションでお客様のビジネスを支援して参ります。
本年も引き続きお客様の満足度向上に取り組む所存ですので、何卒ご指導ご鞭撻の程お願い申し上げます。

『連携協カスキーム形成による若者雇用創出』

株式会社セイシン・コンピタンス・サポート
代表取締役
保田 大助

新年あけましておめでとうございます。
平成23、24年度と弊社では福岡県より「新卒者緊急就職応援事業」を受託しております。この事業を通じて300名程の既卒者と接していく中で、若年層の就職の深刻さを今まで以上に痛感致しました。弊社は人材教育・就職支援を通じてこの社会問題に取り組み、若年層とコールセンター業界を繋ぐ役割を担う事が私どもの使命と考えております。教育機関・学校法人様との連携協カスキームを形成し更なる人材教育に取り組めます。私どもの人材サービスが、クライアント様とコールセンター業界の発展に繋がるよう邁進致します。
今年も何卒宜しくお願い申し上げます。

2013年トータルソリューションベンダーへ

岩崎通信機株式会社
ITNS 事業部 ソリューション営業部長
大川 裕裕

皆様、新年明けましておめでとうございます。
2012年は、CRMアプリケーション「IW-QuicKEY」をはじめとする「IWシリーズ」のリリースなど弊社ブランドの強化を積極的に行い、PBXにとどまらないトータルソリューションのご提供を心がけてまいりました。
2013年、弊社は創立75周年を迎え、これまで培ってきた音声技術のノウハウとSNSやクラウド、マルチデバイスへの対応など新たな要素を加えたサービスを展開し、業界全体のさらなる発展やお客様のビジネスにきめ細かく対応できるソリューションのご提供に努めていく所存です。「IWシリーズ」も益々充実させてまいります。本年もご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

『ありがとう NO.1』派遣会社を目指して!!

株式会社ネオキャリア
派遣事業本部 本部長
平賀 直人

新年のお慶びを申し上げます。2012年は弊社の強みである動員力で、コールセンター業界に携わる皆様のご発展にご貢献できたことが、一番の慶びでございます。同時に、品質・クオリティを強化した1年となりました。サービス内容はまだまだ至らない点が多々ございますが全国出店を進め前年比倍増の稼働実績を残すことが出来ました。これも業界の皆様をはじめ多くの方々のおかげと心から御礼と感謝申し上げます。本年の弊社のチャレンジといたしましては、コールセンター業界各社様からも、稼働されるオペレーターの方からも、心から『ありがとう』といわれる企業として、そして私達自身も、常に感謝の気持ちを忘れず、皆様の期待を超える付加価値をご提供できるよう意識し『ありがとう NO.1』派遣会社を目指します。

引き続き皆様の一層のご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

先進の音声技術でコールセンターの品質向上のお役に立ちます。

ログイット株式会社
代表取締役社長
小宮 泰喜

新年明けましておめでとうございます。

弊社は設立以来十数年、NICE社製通話録音システムを日本国内で提供して参りました。これまでのコンプライアンス中心の通話録音に加え、本年は特に、お客様の声を活用するシステム（通話を分析してコールセンターの品質向上に寄与するシステムや、更に一歩進めてリアルタイムにお客様の声を活かしてアクションが取れるシステム等）をご提案して参ります。

加えてスマホ対応の音声認識ソフトや音声による感情解析システムといったコールセンターの付加機能も積極的に御提案していく予定です。

本年も益々のご指導ご鞭撻を賜ります様、何卒宜しくお願い申し上げます。

医薬・医療・ヘルスケア業界の未来を提案

株式会社メディカルライン
代表取締役社長
西塚 淳一

謹んで新春のご祝詞を申し上げます。

弊社はメディカルコールセンターを中心に、医薬・医療・ヘルスケア業界に特化した各種ソリューションのご提供を核としております。医薬品開発業務受託機関(CRO)の大手、イーピーエス・グループの一員として、さらなる飛躍と事業拡大に鋭意努力して参ります。

本年より、東京本社のコンタクトセンターに加え、BCP対策の一環として、大阪にコンタクトセンターを新設し、本格稼働致しました。

今期は、「次のステージへ。」をスローガンに、より一層、顧客満足度・対応品質の向上及び業務の効率化を図り、真に貢献できる企業となることを目指して参ります。

本年も何卒よろしくお願い致します。

最適なコンタクトセンター運営に向けたソリューションをご提供

NTTコミュニケーションズ株式会社
取締役 ボイス&ビデオコミュニケーション
サービス部長
丸岡 亨

新年明けましておめでとうございます。

コミュニケーション手段の多様化に伴い、コンタクトセンターでは顧客接点の強化やセンター運営の最適化が重要な課題となっております。

当社は、フリーダイヤル・ナビダイヤルサービスに、カスタマコントロール・音声合成機能、IVRやSMS連携といった機能のほか、プレミアムデスクによる受付体制の充実や情報発信強化、トラヒック分析等のコンサルティングにも注力し、より付加価値の高いサービスとしてご提供しております。

また、ソーシャルメディア上でのお客様対応や分析サービス等の多彩なソリューションをご提供し顧客接点強化をサポートいたします。

本年もどうぞよろしく申し上げます。

お客さまに寄り添える企業を目指します。

東京ガステレマーケティング株式会社
代表取締役社長
龍崎 恭一

あけましておめでとうございます。平素は大変お世話になっております。

弊社の事業は、公益事業として多くのお客様との幅広い接点を持ち続けてきた東京ガスの豊富な経験とノウハウ、そして先進の技術力をベースに、テレマーケティング事業を中心に各種サービスのアウトソーサーとして、クライアント企業様の各種業務の効果的推進および負担軽減と品質向上の実現を通じて、コア業務に集中できる環境づくりのお手伝いをさせていただいております。

今年も、「お客さまに寄り添える企業」を目指してまいりますので、引き続きご指導賜りますようお願い申し上げます。日本コールセンター協会と加盟各社様のご発展を心より祈念申し上げます。

次世代型コンタクトセンターと現場力で、更なる価値のご提供へ

株式会社ベルシステム24
代表執行役社長 CEO
矢原 史朗

2013年はいよいよ、『次世代コンタクトセンター』を本格的にご提供してまいります。この“次世代型”とは、独自のプラットフォーム『BellCloud』を基盤とし、オペレーションの分析・見える化のためのアプリケーション、さらに人員の適正配置を可能にするシステムを搭載した、科学的オペレーションの実現です。これにより品質と生産性を高次元で両立させます。一方、長年培ってきた現場力は、『コンタクトセンター・アワード 2012』において2年連続最優秀部門賞を獲得するなど、改めてその健在ぶりを発揮しています。この二つの価値、前者を“サイエンス”と呼ぶならば、後者は“アート”と表現できるでしょう。この二つの両輪でお客様に多くの価値をご提供いたします。

次代のコールセンター業界の発展を願って

岡田電機株式会社
代表取締役社長
福田 義己

新年明けましておめでとうございます。
岡田電機株式会社は昨年、新たに CCAJ 協会員として入会致しました。
弊社では、お客様のコンタクトセンター運営のお手伝いをさせていただいており、沖縄にコンタクトセンターも開設しております。
昨年には、今までのノウハウを基に、新たな挑戦として「電話監督」という、使い易さや利便性の高さに注力した CTI システムの開発を行い、お客様のニーズに合わせたご提案をしております。
今後もおお客様のニーズに合わせた製品やサービスを通じて、常に信頼される会社を目指します。そして、皆様と共にコールセンター業界の発展に貢献できるよう、企業努力を続ける所存です。
本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

コンタクトセンターの品質向上と高度化のご支援を目指して

アドバンス・コンサルティング株式会社
代表取締役
有山 裕孝

新年のお慶びを申し上げます。
弊社では、コンタクトセンターの分析・診断による品質向上・課題改善のご提案・ご支援や、コンタクトセンターソリューションの最適な構築・運用のご支援等、幅広い視点に立って明日から具体的にどうしていけばよいかより明解にわかるお客様本位のコンサルティングサービスをご提供しています。本年中にはいよいよ創業 10 周年目に入りますが、これまでにお仕事をさせていただいたお客様や協会の皆様方のお力添えと心より感謝致しております。微力ではございますが、本年も皆様方のコンタクトセンターの品質向上や高度化に少しでも多くの貢献をさせていただけるよう一層の努力を行う所存です。
本年も益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう、どうぞ宜しくお願ひ申し上げます。

クラウドコールセンターシステムは実用から発展のフェーズへ

株式会社リンク
BIZTEL 事業部 事業部長
坂元 剛

新年明けましておめでとうございます。
弊社は、お客さまが用途や予算に合わせて機能や規模を選択して使えるクラウド型のコールセンターシステム『BIZTEL コールセンター』を提供しており、昨年、本協会に加入いたしました。何卒宜しくお願ひいたします。
本年は、クラウド本来のスピード・オンデマンド・フリーアドレスという概念が社会構造上必要とされ、クラウドサービスにとって飛躍の年になると感じております。情報システムによる労働力創出という社会的ムーブメントの一旦を担えるべく、若輩ながら努力して参る所存です。
本年の皆さまのご多幸を心よりお祈り申し上げます。

「ダイアログマーケティングパートナー」を目指して

株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
代表取締役社長
武藤 弘和

皆様に新年のご挨拶を申し上げます。
SNS やタブレット端末の急速な普及により、コミュニケーションチャネルが多様化し、顧客接点となるコンタクトセンターはより重要な役割を求められています。2013 年は、従来から取り組んでいるクラウド型コンタクトセンターや SNS を含めたマルチチャネル対応のサービスをフレキシブルに提供するとともに、ソーシャル VOC や最新の音声分析技術を活用し、応対品質向上に一層の注力を図ってまいります。また、グローバルビジネスや BPO をはじめとした新規事業の展開を加速するなど、「ダイアログマーケティングパートナー」として、コンタクトセンターが創造する価値を、様々なソリューションを通して提供してまいります。

更なる飛躍の年に

インタラクティブ・インテリジェンス・インク
日本支社長
キース・マーティン

新年のお慶びを申し上げます。
コミュニケーション手段の多様化が加速し、良くも悪くもコンタクトセンターの対応手段を増加させ、顧客の利便性が上がる一方、センターでは SL を保つ様、日々努力をされていることと存じます。本年、弊社では、顧客がセンターの状況を予め把握し、エージェント対応をリクエストできるソリューション「Interactive Mobilizer」やリアルタイムで通話内容を分析する「Interaction Analyzer」をリリース予定です。また、クラウドサービス「CaaS」でも、様々な機能が利用可能です。今後も顧客もセンターも共に満足できるソリューションを送り出して行きたいと考えております。
本年もおお客様利益を第一に、更なる成長と飛躍を成すべく努力していく所存です。

Next One Step

株式会社セシールコミュニケーションズ
代表取締役社長
金城 健秀

謹んで新春のお慶びを申し上げます。
昨年弊社では本社機能を沖縄県うるま市に移転し、沖縄から日本全国そしてアジアに飛躍すべく新しいコンタクトセンターを開設いたしました。
外部環境は今後さらに厳しさを増すと予想されますが、本年も当社の VISION である「お客さまが幸せな気分になれるサービスを、常に提供できるコールセンター」を実現すべく、札幌、高松そして新しく生まれ変わった沖縄の 3 センターで協力し合い「強く、優しく、楽しい」セシールコミュニケーションズを目指してまいります。
本年も引き続き皆さまのご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

2013 年わが社の抱負

三機工業株式会社
スマートビルソリューション事業部
常務執行役員 事業部長
助飛羅 力

新年あけましておめでとうございます。

昨年は震災から早1年が経過し、「省エネ」や「電力の見える化」などいくつかのキーワードがありました。弊社スマートビルソリューション事業部においても従来の技術を活かし、リノベーション、中央監視、電話設備、ネットワーク設備の分野において基盤事業を強化しつつ、ネットワークと言う視点から設備のスマートコントロールに挑戦してまいりました。

本年も長年培ってきた経験を基に皆様に「！」とご納得いただけるご提案を心掛けながら、引き続き人との真のネットワークを大切に、様々な会社様と連携して少しでもお客様のお役に立てるよう努めてまいります。

本年も何卒よろしくごお願い申し上げます。

2013 年 新たなサービスの創出を！

株式会社ベルウェール渋谷
代表取締役
平野 宏

新年あけましておめでとうございます。本年の皆様の益々のご多幸を心よりお祈り申し上げます。

復興需要はあるものの、円高等、経済情勢は不透明な状況が続いております。

当社は、昨年3月新たに中野コンタクトセンターを開設、またソーシャルメディアの活用をサポートする Web マーケティング部門を立ち上げました。

本年も引き続き、クライアント企業様の、経営の効率化と収益の拡大に貢献できるサービスの提供に注力し、「常に進化し、新たなサービスを創出し続ける企業」として邁進してまいります。本年も宜しくごお願い申し上げます。

2013 年わが社の抱負

株式会社カスタマーリレーション
テレマーケティング
代表取締役社長
小林 祐樹

新年明けましておめでとうございます。

旧年中は会員の皆様には大変お世話になりました。本年も何卒宜しくごお願い致します。

当社は、昨年度の抱負であるアウトバウンドのシェア拡大とインバウンドではクオリティーの向上を実現致しましたが、更なる上を目指し、本年度もクライアント様と相互の繁栄と品質向上を最優先とし、常に目標を高く新しい取組みに挑戦していきたいと思っております。

現状には満足せず、更なるレベル向上とお客様には期待を超える付加価値の提供に努め、お客様満足度 NO.1 のコールセンターを目指していきたいと考えております。

本年も皆様方からの益々のご指導ご鞭撻を賜りますよう宜しくごお願い申し上げます。

昨年クリスマスに創刊 200 号を達成！

株式会社アイ・エム・プレス
代表取締役社長
西村 道子

明けましておめでとうございます。2013 年のお正月は、弊社にとって特別なものとなりました。昨年 12 月 25 日に発行した月刊『アイ・エム・プレス』1 月号で、創刊 200 号を迎えたからです。1995 年 11 月、折しも Windows95 と同じ月に創刊して満 17 年になりますが、その間、協会の皆さまには並々ならぬお世話になりました。この節目に、17 年分の感謝と合わせて、今後も変わらないお付き合いを心からお願い申し上げます。

データベースに基づいた、より効率的なマーケティングを支援

株式会社ランドスケイプ
代表取締役社長
福富 七海

新年明けましておめでとうございます。

昨年は、今まで培ってきたデータベースマーケティングの知見を詰め込んだコールセンターシステム「DISH」の機能拡充と、クラウド化を推進したことにより、テレマーケティング会社様を中心に数多くの企業様にご採用頂き、「DISH」のライセンス数が、累計 7,000 を突破しました。また毎月、顧客データベースを活用したマーケティングセミナーや交流会を開催し、多くの企業様の皆様にご参加頂きました。

今年も、データベースに基づいた、より効率的なマーケティングを実現するためのソリューションを拡充し、様々なマーケティングセミナーや交流会を開催して参ります。本年も何卒宜しくごお願い申し上げます。

Customer Focus ! 顧客視点のセンター運営に貢献するために

日本ユニシス株式会社
代表取締役専務執行役員
平岡 昭良

新年あけましておめでとうございます。

顧客ニーズとコンタクト手段の多様化に伴ってコールセンターの役割が益々重要度を増す中、弊社では、顧客対応支援ソリューション「UCCAP (ユーキャップ)」に加え、顧客リスト診断システム「ListDiag. (リストダイアグ)」及びソーシャルメディアに対応した市場の声分析ソリューション「TopicExplorer / Station」を提供しております。また、昨年 11 月には One to One キャンペーン管理システム「PromoConcier (プロモコンシェル)」を発表致しました。「顧客情報分析⇒施策立案⇒施策実行⇒施策評価」といった CRM の PDCA サイクルを実現するこれらの商品により、2013 年も皆様のコールセンター運営をご支援致します。

本年も宜しくごお願い申し上げます。

新生テレワークにご期待ください

株式会社テレワーク
代表取締役社長
八瀬 誠

May your customers
BE WITH you all the time.

ビーウィズ株式会社
代表取締役社長
遠藤 克彦

『営業センター』への改革

株式会社ツーウェイシステム
代表取締役社長
千田 敏雄

新年明けましておめでとうございます。

一昨年10月にアトラス情報サービスグループに加わり、本年は本格的にグループ会社とのシナジーを活かした事業展開をおこないます。「お客様」ど「お客様のお客様」の間のコミュニケーションがもっと深まる、さまざまなサービスを提供していき、お客様の事業展開や現場で更にお役に立つ動きを加速してまいります。

適切な組織形態への刷新や人材教育・人事異動の断行もふくめ、新生テレワークにご期待ください。

また、CCAJ様の事業・活動にも積極的にコミットし、業界全体の更なる発展にも貢献していければと考えております。

本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

新年明けましておめでとうございます。

当社は、昨年パソナグループが新たな株主として加わり、新たなスタートをきりました。今後はパソナグループと三菱商事の共同経営体制のもとで、「パソナグループが保有する全国ネットワークや人材関連ビジネスのノウハウ」と、「三菱商事が持つ事業マネジメント力」を活用しつつ、ビーウィズの強みである業務分析力と業務委託事業の知見を更に磨き、お客様のご信頼、ご期待に応えて参りたいと存じます。

また本年は、ここ数年注力している「コールセンターの質的強化」と「BPO事業へ向けての業態変革」の推進を更に加速化させ、新たな成長を目指してまいります。

本年も何卒よろしくお願ひ申し上げます。

謹んで新春のお慶びを申し上げます。旧年中は格別のご厚誼を賜り心より感謝致します。

さて、弊社では『コールセンター』を『営業センター』と位置づけ、従前の「受付・お問合せセンター」からご注文の成約結果を最重要視した営業型のセンターへと改革し、ご依頼企業様に貢献する事で評価を頂いて参りました。今年も引続き重点取り組みと掲げ、結果に直結する教育・研修を強化して参ります。

未永くパートナー企業としてご信頼頂きます様、従業員一同更なるクオリティ向上に向け邁進致す所存でございます。

今後共ご指導ご厚誼賜ります様、宜しくお願ひ申し上げます。新しい年が皆様にとりまして素晴らしい一年になります様お祈り申し上げます。

新入会員のご紹介

岡田電機株式会社



Support

代表取締役社長 福田 義己
東京都港区西新橋 2-18-7

<http://www.okadadenki.co.jp/>

岡田電機株式会社は昭和44年以来、住友電気工業株式会社の特約店として40年以上の歴史を積み重ねて参りました。設立当初より基幹の業務として続けてきた電線ケーブル等の販売を柱として、VODの配信システムやコンテンツの提供、ネットワークの設計・構築など、新たな分野にも進出し、着実に歩を進めて参りました。

岡田電機では、LAN配線工事からネットワーク設計・構築及び自社開発CTIパッケージ「電話監督」のご提案、コールセンターでの運用・保守まで、ワンストップにてご提供させて頂いております。

本協会に入会し、皆様のご要望に応えられるよう努力していきたいと思っております。今後とも、宜しくお願ひ申し上げます。

「センターマネージャー講座」の追加開催が決定!

2013年1月24日(木)～25日(金)にセンターマネージャー講座を開催いたしますが、好評につき追加の開催が決定しました。

皆様からのお申し込みをお待ちしております。

日程：2013年2月7日(木)～8日(金) 両日 10:00～17:00

会場：日本マンパワー/東京

講師：鈴木 誠氏

詳細：http://ccaj.or.jp/ccaj_school/course/center.html

CCAJ スクール好評開催中! 詳細は協会 Web サイトをご覧ください。

CCAJ スクール 検索

協会日誌

12/5 広報委員会

- ① 会員ニュースの Web での公開状況
- ・ 会員から寄せられたニュースリリースの Web での掲載状況について報告した。
- ② CCAJ メールニュース
- ・ VOL.169 の情報収集状況を報告した。

③ CCAJ News の発行

- ・ 2013年1月号：会長の新年のあいさつ、会員の年頭所感を掲載することを承認した。また、会員から寄稿いただいた年頭所感の量によっては、増ページとすることを承認した。
- ・ 2013年2月号：CCAJ コンタクトセンターセミナー 2013 の告知、文化庁より公表されている「国語に関する世論調査」等を掲載することを承認した。

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013」

「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013」を 2013 年 2 月 14 日(木)と 15 日(金)の 2 日間にわたって、開催いたします。詳細は、次号の本誌及び協会の Web サイト (<http://ccaj.or.jp/event/contact.html>) に掲載します。そちらをご確認ください。

- 会期：2013 年 2 月 14 日(木) 10:30～16:15 (セミナー)
- 2013 年 2 月 15 日(金) 10:30～16:15 (セミナー)
- 16:30～18:00 (交流会)

■ 会場：アーバンネット神田カンファレンス (東京都千代田区)

● プログラム概要 (予定)

【特別セッション】 米国コンタクトセンター事情

【セッション 1】 モチベーションについて

【セッション 2】 品質向上について

【セッション 3】 SV 育成について

【セッション 4】 CS 向上について

【セッション 5】 ソーシャルメディア

対応について

■ 受講料金 (税込み)

	1日券 (3 コマセット)	1 コマ
CCAJ 会員 (事前申込)	15,000 円	6,000 円
一般 (事前申込)	20,000 円	7,000 円
当日券	—	10,000 円

※ 後援団体会員 (加盟企業) は一般料金から 10%引きとなります。

CCAJ メールニュース好評配信中

VOL.169(2012年12月11日配信)
配信数：4,961名

【協会からのご案内】

1. センターマネージャー講座 2013 年 2 月 7 日(木)～8 日(金)で追加開催決定!
 2. CCAJ News VOL.189(2012 年 12 月号)を協会 Web サイトにアップ
 3. CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 を開催します
 4. CCAJ スクール 2013 年 1 月開催のご案内
 5. 協会 Web サイト「会員ニュース」の掲載状況
- 【関連動向・情報】
6. 消費生活に関する意識調査 (消費者庁)
 7. SNS の安全な歩き方～セキュリティとプライバシーの課題と対策～ (日本ネットワークセキュリティ協会)
 8. 企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針に関するアンケートの調査結果 (警察庁)
 9. 望ましい働き方ビジョン (厚生労働省)
 10. 電気通信サービスの加入件数等の状況 (2012 年 9 月末) (総務省)
 11. 第 62 回 日本統計年鑑 (統計局)
 12. カニなどの魚介類を勧める強引な電話勧誘・送り付け商法にご用心!! (消費者庁)

次号予告

「CCAJ News」Vol.191 では、「2013 年新春賀詞交歓会」「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2013 のご案内」などを掲載する予定です。

※ 掲載内容は変更になる可能性があります

コールセンター・事務処理センターの開設・移設等をお考えの企業の皆様

鹿児島市で「コールセンター」始めませんか!?

～コールセンター・事務処理センターの成功は南の交流拠点都市・鹿児島市にあります～

安心・安全



Q 鹿児島という台風や桜島をイメージしますが大丈夫ですか?

A 他の地域と比べて台風、地震も多くはありません。

■ 台風(過去5年間の接近状況):平均2.4回 (関東甲信地方:2.8回)

■ 地震保険:1等地 (最も掛け金の低い地域)
鹿児島市では昭和以降、震度5以上の観測は1回のみです。



低コスト



Q コスト削減を図ることはできますか?

A 賃金やオフィス賃料は大都市に比べて低く、コスト削減を図ることができます。

■ 最低労働賃金:654円 (東京:850円)

■ オフィス平均募集賃料:8,300円/坪 (東京12,550円/坪)

※CBRE Japan Offices Market View (平成24年9月)



鹿児島市からの支援



Q 立地するには、行政のサポートはありますか?

A 立地前も立地後も鹿児島市は立地企業を厚くサポートいたします。

■ 鹿児島市視察へのご招待

■ 雇用、オフィス賃借料、通信回線使用料等に
対する補助金の交付等

3年間最大
3億4千万円

かごしま市

詳しくは下記ホームページをご覧ください <http://www.city.kagoshima.lg.jp/>

お問い合わせ

鹿児島市産業創出課 〒892-8677 鹿児島市山下町11-1
TEL 099-216-1314 yuuchi@city.kagoshima.lg.jp