

主な記事●スーパーバイザーインタビュー

## 各自治体のコールセンター支援制度 一覧

テレマーケティング産業の普及・浸透に伴い、全国の自治体においてもコールセンター支援制度等が広がりつつある。当協会に情報提供などされたものを中心に、各自治体のコールセンター支援制度を紹介する。

※情報は2007年5月現在のものです。※1：支援制度の特長については各自治体のコメントをそのまま掲載しています。詳細等につきましては各自治体連絡先までお問い合わせください

	事業名(期間)/対象要件	助成内容/限度額	支援制度の特長(※1)/連絡先
北海道	北海道企業立地促進条例 ①コールセンターの新増設に係る投資額を基準とする助成 ②雇用増を基準とする助成 (平成20年3月31日までに知事が指定したもの) 対象要件：①札幌市以外：投資額5,000万円以上かつ雇用増15人以上/札幌市：投資額1億円以上かつ雇用増50人以上。 ②札幌市以外：投資額5,000万円以上かつ雇用増15人以上/札幌市：投資額1億円以上かつ雇用増50人以上	①コールセンターの新増設に係る投資額を基準とする助成 新設：投資額の10%、増設：投資額の5% (中小企業信用保険法第2条第1項に規定する中小企業者は7%) ②雇用増を基準とする助成 常時雇用する従業員数1人あたり50万円(札幌市に立地する場合は49人までは30万円。50人から50万円)。100人以上雇用する場合は100人目から10万円上乗せ 限度額 ①1億円 ②2億円	北海道経済部産業立地課 TEL 011-204-5324 <a href="http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/sgr/yugu/yugu2.htm">http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/sgr/yugu/yugu2.htm</a>
札幌市	札幌市企業立地支援制度 ①特定コールセンター(立地)に対する補助金 ②ニュービジネス立地に対する補助金 ③特定コールセンター(増設)に対する補助金 対象要件 ①主に情報関連または金融などの技術や知識に関する顧客サービスを行うこと ②BPO、シェアードサービス、バックオフィスなどを行う事業者で、情報技術を活用し、主に企業等の情報処理等を行うこと ①②20名以上の新規常用雇用、③100名以上の新規常用雇用 ①②③北海道外の顧客、企業等に対するサービスを行う	① 1)2)3)の3種類の助成内容から1つ選択。限度額：1000万円×3カ年度 1)人件費：新規常用雇用者1人あたり30万円 2)オフィス賃借料：上限1万円/月・坪 3)通信費：上限月額100万円。 ① コールセンター業務に必要な知識・技術に関する研修費用：1人あたり20万円を上限(※自社採用の場合に限る)。限度額：500万円 ② 1)2)の2種類の助成内容から1つ選択。限度額：1,000万円×3カ年度 1)人件費：新規常用雇用者1人あたり30万円 2)オフィス賃借料：上限1万円/月・坪 ③ 特定コールセンター(増設)に対する補助金 コールセンター業務に必要な知識・技術に関する研修費用：1人あたり10万円を上限(※自社採用の場合に限る)。限度額：1,000万円	人材確保支援：「コールセンター就職セミナー」「コールセンター合同企業説明会」を開催。 人材育成支援：「スーパーバイザー養成研修」「マネージャー養成研修」等のスキルアップ研修を実施。 札幌市経済局工業振興担当課 TEL 011-211-2362 <a href="http://www.city.sapporo.jp/keizai/biz_info/index.html">http://www.city.sapporo.jp/keizai/biz_info/index.html</a>
滝川市	①土地取得助成金助成制度 ②固定資産税に対する助成 ③産業サポート助成事業 (期間：①②滝川市商工業振興条例による。期限なし。③当面継続) 対象要件 ①②滝川市内に土地を取得し、工場等を新設・移設・増設される企業 ③市内で起業・創業、新商品開発・新分野進出、経営革新などを計画している個人・企業など	①土地取得助成金助成制度 1)滝川市内に土地を取得し、工場等を新設・移設・増設する場合：土地取得費の25%。※総額5,000万円及び3.3㎡当たり10,000円限度 2)滝川中央工業団地に土地を取得される場合：土地取得費の50%。※総額5,000万円及び3.3㎡当たり20,000円限度(※対象地は団地内の滝川市土地開発公社所有地。適用期間は平成23年3月31日まで) ②固定資産税に対する助成 助成金額：固定資産税の2年分 ※事業用の建物・償却資産に係る固定資産税(初年度賦課額) ③産業サポート助成事業 滝川市内で行われる起業や創業に関わる事業を助成。 助成金額：100万円(事業費の1/3以内) ※全市的に経済波及効果が高いと認められる事業は、上限200万円(事業費の1/2以内)	現在コールセンターに特化した助成制度は定めていませんが、進出企業と協議のうえ新たな助成制度を設けるとともに、立地環境の整備や各種研修の開催など人材確保の面などで行政が全面的にサポートします。 滝川市商工労働課地域振興室 TEL 0125-23-1234 内線1352
北見市	企業立地促進条例 1)土地・建物・設備補助金 要件：①対象施設の固定資産評価額(土地、建物、設備の総額)が3,000万円以上②常用雇用者が3人以上。上記2つを同時に満たす場合 2)雇用補助金 要件：常用雇用者15人以上 北見市企業立地報奨金制度 1)土地・建物・設備に関する報奨金 要件：①対象施設の固定資産評価額(土地、建物、設備の総額)が3,000万円以上②常用雇用者が3人以上。上記2つを同時に満たす場合 2)雇用に関する報奨金 要件：常用雇用者15人以上	企業立地促進条例 1)土地・建物・設備補助金 補助率・金額等 固定資産税相当額。ただし、上限は1,000万円/年、最大5年間とする。 2)雇用補助金 補助率・金額等 常用雇用者1人につき20万円。ただし、上限は1,000万円/年、最大5年間とする。 北見市企業立地報奨金制度 1)土地・建物・設備に関する報奨金額等 固定資産税相当額。但し上限500万円(1回限り) 2)雇用に関する報奨金額等 常用雇用者1人あたり20万円に加え、固定報奨金300万円。但し上限は1,000万円(1回限り)	企業立地報奨金制度は、市内全域における、企業誘致に関する情報提供や交渉による仲介の実績に対し、成功報酬を支払う制度です。 全国でも導入例の少ない、非常に魅力ある制度となっています。 北見市農林水産商工部 産業振興課 TEL 0157-25-1210 <a href="http://www.city.kitami.lg.jp/sanshin/top/top.htm">http://www.city.kitami.lg.jp/sanshin/top/top.htm</a>

## 特集◎各自治体のコールセンター支援制度

	事業名(期間)/対象要件	助成内容/限度額	支援制度の特長(※1)/連絡先
青森県	青森県テレマーケティング関連産業立地促進費補助金 ①県の誘致企業であること。 ②テレマーケティング又は電子データの運営管理を行う企業であること。 ③操業開始時において県内から常時雇用する従業員が20名以上であること。	助成内容 1)通信回線使用料補助(①と②の合計額) ①専用回線分:1/2 ②一般回線分:1年目1/2、2年目1/3、3年目1/4 2)オフィス賃借料補助 オフィス賃借料の1/4 3)雇用奨励費 ・県内からの新規常用雇用者が100人以上で、立地市町村が雇用に対する同様の助成を行う場合に、市町村と同額を補助(対象期間は操業開始から3年間) ・県内からの新規常用雇用者1人につき30万円が上限。 限度額 1)①②合計:年間3,000万円(3年間) 2)年間700万円(3年間) 3)1企業1億円(3年間通算で、毎年度増加した分について補助) ※1企業に対する3年間通算の補助限度額:2億円 [1)+2)1億円、3)1億円]	平成19年度より、雇用奨励費制度を拡充。その他、ジョブカフェあおもり(青森若年者就職支援センター)において、コールセンタースタッフ育成セミナーを開催。  青森県商工労働部工業振興課 産業立地推進グループ TEL 017-734-9380 <a href="http://www.pref.aomori.lg.jp/kigyou/">http://www.pref.aomori.lg.jp/kigyou/</a>
青森市	青森市情報通信関連産業立地促進費補助金 ①市の誘致企業 ②操業開始後1年以内の企業 ③申請時に雇用している者が20名以上  雇用促進助成金 特定事業所(情報提供サービス業等)の新設・移設に伴い、新たに地元被雇用者を11名以上(高度技術者は1名以上)、3ヶ月以上継続して雇用した場合  情報通信関連雇用促進補助金 事業所の新設に伴い、新たに地元被雇用者を11名以上(高度技術者は1名以上)、3ヶ月以上継続して雇用した場合(市の誘致企業かつ平成19年4月1日以降に操業を開始する情報通信関連産業)	青森市情報通信関連産業立地促進費補助金 賃料の1/4 限度額:年間700万円(3年間)  雇用促進助成金 助成内容 10人を超える1人につき、市内居住者20万円(移設・増設は10万円)、市外居住者5万円、高度技術者は1人につき20万円。 限度額:1億円(操業開始後5年以内に1回限り)  情報通信関連雇用促進補助金 助成内容 10人を超える1人につき、市内居住者10万円、市外居住者2.5万円、高度技術者は1人につき10万円。 限度額:5,000万円(操業開始後5年以内に1回限り)	その他、子育て世代雇用支援交付金、企業内託児施設設置奨励補助金の制度があります。  青森市経済部 企業立地推進室 TEL 017-761-4456 <a href="http://www.city.aomori.aomori.jp/sangyo/sajad04.html">http://www.city.aomori.aomori.jp/sangyo/sajad04.html</a>
弘前市	弘前市テレマーケティング関連産業立地促進費補助制度  ①市の誘致企業であること ②テレマーケティング関連企業であること ③市内における操業開始後1年以内に従業員等が20人に達していること 等	助成内容 オフィス賃料に交付対象期間に該当する月数を乗じた額の1/4以内の額  限度額 年間700万円(3年間)	弘前市商工観光部 商工労政課工業振興係 TEL 0172-32-8106 <a href="http://www.city.hirosaki.aomori.jp/">http://www.city.hirosaki.aomori.jp/</a>
八戸市	八戸市テレマーケティング関連産業立地促進費補助金  八戸市内において、テレマーケティング業務を営む誘致企業のうち、下記要件を満たすもの ①市内に住所を有する従業員20名以上の雇用 ②市内での6ヶ月以上の操業実績 ③市内賃貸オフィスへの入居	助成内容 オフィス賃料の1/4  限度額 年間700万円(3年間)	八戸市産業振興部 産業政策課 TEL 0178-43-9048 <a href="http://www.city.hachinohe.aomori.jp/sangyo/yuuchi/yuguseido.html">http://www.city.hachinohe.aomori.jp/sangyo/yuuchi/yuguseido.html</a>
盛岡市	盛岡市の企業誘致優遇策 コールセンター・ニュービジネスに対する優遇措置(盛岡市情報関連企業立地促進事業補助金) (平成19年度中までに操業を開始した企業に限る)  対象要件 右の各助成措置を参照	①新規雇用に関する助成措置 操業開始の日から3月以内に市民を20人以上を新規雇用し、継続して1年以上雇用した場合、20万円/人を助成。 上限2,000万円(操業を開始した年度のみ助成) ②通信回線使用料の助成措置 補助を受けようとする年度の3月31日の新規雇用者が20人以上の場合、通信回線使用料の1/2以内の額を操業開始の日の属する年度の翌年度から3年度助成(単年度上限500万円) ③事業所の賃借料の助成措置 補助を受けようとする年度の3月31日の新規雇用者が20人以上の場合、事業所の賃借料の1/3以内の額を操業開始の日の属する年度の翌年度から3年度助成(単年度上限500万円) ※②③の助成を重複して受けることはできない	本補助金は、雇用促進に重点を置いたものであり、新規雇用者の数に比例して補助金額が増加する。情報関連企業の助成制度のほかに、製造業等の立地にかかる助成制度である「盛岡市工場等新設拡充促進事業補助金」の制度がある。  盛岡市商工観光部企業立地推進室 TEL 019-651-4111内線3714~3716 <a href="http://www.city.morioka.iwate.jp/">http://www.city.morioka.iwate.jp/</a> トップページ⇒「産業と雇用」⇒「産業情報」⇒「工場等設置優遇制度・商工団体」
秋田県	情報通信関連企業立地促進事業補助金  対象要件 コールセンター:常用雇用者換算20人以上(パート社員、派遣社員等を含む)の企業(貸金業者、商品取引員及びその業務の一部を受託するコールセンターを除く) データセンター・情報サービス業:常用雇用者5人以上	①建物・機械設備等の投下固定資産:20%(※操業後3年以内又は操業前1年間を含め3年以内に取得するものが対象) ②建物・機械設備の賃借料:50% 3年間(※1㎡当たり月額千円×事業使用面積と比較して、いずれか低い額) ③通信回線使用料:50% 5年間(年間4千万円を限度) ④オペレーター等確保費:オペレーター等1人につき年間25万円 5年間  限度額:10億円	全国トップクラスの支援制度に加え、市町村もオーダーメイドの支援を準備するほか、県立技術専門校におけるコールセンター科を設置するなど、秋田でのスムーズな事業立ち上げに万全な協力体制でお待ちしています。  秋田県誘致企業室企業立地促進班 TEL 018-860-2251 <a href="http://www.pref.akita.jp/industry-location/">http://www.pref.akita.jp/industry-location/</a>
横手市	情報通信関連事業所設置奨励金  対象要件 情報通信関連事業所(コールセンター等)を対象とし、操業開始日以後、新規常用雇用者を10人以上継続して雇用した場合に交付	・建物賃借料の30%を奨励金として交付(3年間継続で、年額最高200万円補助) ・通信回線使用料の30%を奨励金として交付(3年間継続で、年額最高400万円補助)	横手市産業経済部 商工労働課 TEL 0182-45-5516

## 特集◎各自治体のコールセンター支援制度

	事業名(期間)/対象要件	助成内容/限度額	支援制度の特長(※1)/連絡先
宮城県	<b>宮城県情報通信関連企業立地促進奨励金</b>  <b>対象要件</b> ・県内にコールセンターを新設、移転又は増設する企業で、新設、移転又は増設に伴い、政令市にあっては50人、政令市以外にあっては20人を超える県民を新たに雇い入れた企業。ただし新規雇用者が200人以下で政令市に立地する場合にあっては、インバウンド業務に限る。 ※いずれも雇用保険に加入する県民であることが交付対象雇用者の要件	<b>1)基本額</b> ：20人を超える新規雇用者数×下記単価(限度額1億5千万円) ①常時雇用者：30万円/人 ②短時間労働者及び派遣労働者等：24万円/人(FTE換算による) <b>2)加算額</b> ：(新設、移転した企業を対象に交付) ①家屋・償却資産の課税標準額×10%(限度額5,000万円) ②通信回線使用料×1/6×3カ年(限度額1,000万円/年) ③オフィス賃料及び設備機器賃借料×1/6×3カ年(限度額1,000万円/年) ④従業員の保育支援に要する経費×1/4×2カ年(限度額500万円/年)	奨励金制度のほか、オペレータ養成セミナー、企業合同説明会、オペレータコンテストの実施など立地したコールセンターをサポートする支援メニューも設けております。特に、地方都市への立地を推進しております。  宮城県企画部情報産業振興室 TEL 022-211-2479 <a href="http://www.pref.miyagi.jp/jyoho-i/">http://www.pref.miyagi.jp/jyoho-i/</a>
栗原市	<b>栗原市コールセンター立地促進特別奨励金</b> (期間：平成21年3月31日まで)  <b>交付要件</b> 栗原市1000人雇用創出の推進期間内(平成21年3月31日まで)に、市内にコールセンターを新設、移転又は増設する企業 新設、移転又は増設に伴い、市民を新たに21人以上雇い入れた企業	<b>①基本額</b> ：新規雇用者数に応じた交付 1)20人を超える新規雇用者数×雇用形態別単価 ※雇用形態別単価：新規常用雇用者～30万円/新規短時間労働者及び新規派遣労働者等～24万円 2)雇用者増に応じた追加交付 栗原市1000人雇用創出の推進期間内に、雇用規模を拡大(20人超)した場合には、追加交付。 <b>②加算額</b> ：コスト構造に応じた交付：新設又は移転した企業を対象 1)投下固定資産を対象とした交付：土地を除く家屋及び償却資産の固定資産税の課税標準額×10% 2)賃料を対象とした交付：オフィス賃料、設備機器賃料及び駐車場賃料×50%×2年分 3)雇用安定化を対象とした交付：より安定した雇用形態に採用替えになった人数×6万円/人  <b>限度額</b> ：①限度額なし ②1) 5,000万円 ②2) 4,000万円 ②3) 500万円	<b>基本額</b> ・交付限度額なし ・パートや派遣労働者も交付対象 <b>加算額</b> ・設備機器賃料を交付対象に算入 ・雇用安定化を交付対象に算入  栗原市産業経済部商工観光課 企業立地係 TEL 0228-22-1151 <a href="http://www.kuriharacity.jp/">http://www.kuriharacity.jp/</a>
登米市	<b>登米市コールセンター立地促進特別奨励金制度</b>  <b>対象</b> 営業開始後、3か月を経過し新規雇用(新規パート、派遣労働者含む)の数が20人を超える事業所	<b>奨励金</b> 1)20人を超える新規雇用者の数に対して ・新規雇用者 1人につき30万円(限度額なし) ・新規パート、派遣労働者 1人につき24万円(限度額なし) 2)土地を除いた固定資産課税標準額の10分の1(限度額5千万円) 3)建物、駐車場、設備賃借料の2分の1を2か年交付(単年度2千万円を限度) 4)回線使用料の6分の1を2か年交付(2か年で2千万円を限度) 5)新設、移転を行った日から1年以内にパート、派遣労働者を常時雇用者にした場合、1人につき6万円(限度額5百万円)	空き店舗情報や職員採用時など「空間」から「人」まで、あらゆる面で登米市が全力を上げてサポートさせていただきます。また、当市の奨励金は宮城県情報通信関連企業立地奨励金と併せて受けられます。  登米市産業経済部商工観光課 TEL 0220-34-2734 <a href="http://www.city.tome.miyagi.jp/">http://www.city.tome.miyagi.jp/</a> トップページ⇒「商業・工業 各種奨励金」
山形県	<b>山形県コールセンター立地促進補助金</b>  <b>助成要件</b> ：県の誘致により、県外から県内に立地してコールセンター事業を展開する企業 操業の開始に伴い新規地元常用雇用者が10名以上であること  ※その他、要件がありますのでお問い合わせください。	<b>①雇用</b> ：地元雇用者1名当たり30万円(※常勤換算あり) <b>②通信回線使用料</b> ：開設後1年間の通信回線使用料の1/2 <b>③事業所賃借料</b> ：開設後1年間の事業所賃借料の1/2  増設の取扱い：開設後3年以内に、処理能力増強のため雇用者を10名以上増加させる場合は、増加した地元雇用者数×30万円を助成  <b>限度額</b> ：3億円(3年間通算)	山形県工業振興課 企業立地担当 TEL 023-630-3127 <a href="http://www.pref.yamagata.jp/">http://www.pref.yamagata.jp/</a>
山形市	<b>山形市コールセンター立地促進事業助成金</b> (平成20年3月31日まで)  <b>助成要件</b> ：市の誘致により、市内へのコールセンターの新設を行う企業で、次の要件のいずれにも該当するもの。 1)市外に主たる事務所又は事業所を有する企業 2)事業開始時において、地元常用雇用者を新たに10名以上雇用	<b>①通信回線使用料</b> ：1年分の通信回線使用料の1/3の額 <b>②事業所賃借料</b> ：1年分の事業所賃借料の1/3の額 <b>③新規雇用創出費</b> ：地元常用雇用者等1人当たり20万円(3年以内に新たに地元常用雇用者等を10名以上増加させる場合も該当)  <b>限度額</b> ：総額1億円(3年間通算)	山形市商工観光部 商工課企業立地係 TEL 023-641-1212 (内線417・418) <a href="http://www.city.yamagata.yamagata.jp/">http://www.city.yamagata.yamagata.jp/</a>
酒田市	<b>酒田市情報通信関連企業立地促進助成</b>  <b>対象要件</b> ：市内でコールセンター事業を行う企業 新規地元雇用者数30人以上かつ新設オペレータ席30席以上	<b>雇用</b> ：新設したオペレータ席1席あたり45万円(開設時以降は純増分、3年間) <b>通信回線使用料</b> ：開設後3年間の通信回線使用料の1/2 <b>事業所賃借料</b> ：開設後3年間の事業所賃借料の1/2  <b>限度額</b> ：1億円(3年間通算)	酒田市商工観光部 商工港湾課企業誘致対策室 TEL 0234-26-5361 <a href="http://www.city.sakata.lg.jp/">http://www.city.sakata.lg.jp/</a>
新潟県	<b>コールセンター等企業立地促進事業補助金</b>  <b>対象要件</b> 新規常用雇用者数等の要件：20人(政令市の場合50人)以上雇用 建設条件：新・増設に着手又は賃貸借契約締結後1年以内に操業開始 県内企業への適用：あり ※インバウンド業務に限る	<b>①事業所賃借料</b> (1年間)×1/2 <b>②通信回線使用料</b> (1年間)×1/2 <b>③新規常用雇用者数</b> (3年間)×30万円  <b>限度額</b> ：1億円(3年間通算) ※知事特認2億円	補助金による助成だけでなく、人材確保・各種人材育成訓練等について、県、市町村の連携による万全の支援を行います。  新潟県産業労働観光部 産業立地課 TEL 025-280-5247 <a href="http://www.pref.niigata.jp/sangyorodo/sangyoritchi/kigyoritchi/index.html">http://www.pref.niigata.jp/sangyorodo/sangyoritchi/kigyoritchi/index.html</a>

# 特集◎各自治体のコールセンター支援制度

	事業名(期間)/対象要件	助成内容/限度額	支援制度の特長(※1)/連絡先
石川県	<b>雇用拡大関連企業立地促進補助金</b> 対象要件: 製造業、自然科学研究所、ソフトウェア業、デザイン業、機械設計業を営む事務所及び情報処理・提供サービス施設等の新設又は増設。コールセンターは従業員数100名以上	投資額×補助率(下記)+常時雇用者数(純増)×50万円 <b>補助率</b> 1) 過疎・準過疎地域に立地の場合: 新設20%/増設10% 2) 過疎・準過疎地域を除く能登地域に立地の場合: 新設10%/増設5% 3) 過疎・準過疎地域を除く加賀地域に立地の場合: 新設5%/増設2.5% <b>限度額</b> 新設: 5億円 ※特認10億円(市町分と合わせ20億円) 増設: 2億円 ※特認5億円(市町分と合わせ10億円)	石川県商工労働部産業立地課 TEL 076-225-1517 <a href="http://www.pref.ishikawa.lg.jp/kigyoo/">http://www.pref.ishikawa.lg.jp/kigyoo/</a>
福井県	<b>福井県企業立地促進補助金</b> (期間: 平成23年3月31日まで) 要件: 知事または市町長の誘致企業 <b>情報サービス業の要件</b> 情報サービス業A: 事業所の新増設にかかる投下固定資産額3千万円以上かつ新規雇用者10人以上 情報サービス業B: 事業所の新増設にかかる投下固定資産額3千万円以上かつ新規雇用者50人以上	<情報サービス業A> ①補助対象投下固定資産: 20% <情報サービス業B> ①補助対象投下固定資産: 20%(既存の建物の取得も対象) ②賃借料: 年間オフィス・機械設備等賃借料の1/4(年間2千万、3年間を上限) ③通信費: 年間専用回線使用料の1/2(年間2千万、3年間を上限) ④人件費: 新規雇用者年間人件費の1/3(1人あたり70万円を上限) <b>限度額</b> 情報サービス業A: 1回あたり交付限度額2億円/総交付限度額4億円 情報サービス業B: 1回あたり交付限度額3億円/総交付限度額6億円(ただし新規雇用者が400名以下の場合は4億円)	福井県産業労働部企業誘致課 企業立地推進室 TEL 0776-20-0375 <a href="http://www.yuchi.pref.fukui.jp/">http://www.yuchi.pref.fukui.jp/</a>
長野市	<b>雇用創出企業立地支援助成金</b> ①雇用創出に関する助成 ②施設改修に関する助成 対象要件 ①②市内に事業所を新設・移設・増設すること ①②3年以内に市内から新規に次の常用雇用者を1年以上雇用すること(中小企業者の場合: 15人以上、それ以外の場合: 30人以上) ※都市計画区域外の場合: 10人以上 ②上記に該当する事業者で、事業所の改修に必要な経費が2000万円以上となること	<b>助成額</b> ①雇用創出に関する助成 100人までの新規常用雇用者: 1人につき10万円 101人以上の新規常用雇用者: 1人につき20万円 ②施設改修に関する助成 施設改修に要する費用の1/2以内 <b>限度額</b> : ①5000万円 ②上記の常用雇用者数×100万円または5000万円のいずれか低い額	この制度は、幅広い業種に適用できること、貸しオフィス等の賃借物件の事業所の改修費用についても助成の対象となるのが特長です。 詳しくは以下の連絡先までお気軽にお問合せください。 長野市産業振興部産業政策課 TEL 026-224-6859 <a href="http://www.city.nagano.nagano.jp">http://www.city.nagano.nagano.jp</a> 「各課のご案内」産業政策課のページへ
和歌山県	<b>和歌山県の助成制度 情報通信関連産業</b> ①雇用奨励金 ②立地奨励金 ③情報通信費低減化支援補助金 ④事業所賃貸料低減化補助金 ⑤航空運賃低減化助成金 交付要件 新規地元雇用者と転入雇用者の総数※10人以上(紀南地域等にあつては5人以上) 投下固定資産額等: ②3千万円以上(事業用の賃貸額を含む) その他: ④賃貸料月額が5,000円/坪より大きい支払、⑤事業所がIHS地域内(田辺市・白浜町)、南紀白浜空港を利用 ※新規雇用は正社員に限る	①新規地元雇用者数×50万円 ※事業所開設から3年間適用(増加分) ②投下固定資産額×30% ③通信回線使用料×50% ※事業所開設から3年間適用 ④(賃貸料月額/坪-5,000円)×借上坪数×12ヶ月×50%交付 ※事業所開設から3年間適用 ⑤東京-南紀白浜の航空機を利用した回数×6000円 ※進出協定等の締結日から1年以内 <b>限度額</b> 新規地元雇用者と転入雇用者の総数 20人未満: 1億円 新規地元雇用者と転入雇用者の総数 20人以上30人未満: 2億円 新規地元雇用者と転入雇用者の総数 30人以上: 3億円	和歌山県商工労働部 企業立地局企業立地課 情報産業立地班 TEL 073-441-2748 <a href="http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062200/trichi/">http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062200/trichi/</a>
鳥取県	①鳥取県企業立地事業補助金制度 ②情報通信関連雇用事業補助金 要件 ①地方公共団体が取得・造成した工業団地、知事が適当と認める土地に立地すること。投資額3000万円超。新規常用雇用者20人以上(パート含む) ②新規雇用者数(短期間労働者含む)20人以上	①1) 投下固定資産額×10% ②2) 操業開始から1年間のリース料・賃貸料×1/2(※期間5年以上のものに限る。5年間のリース料・賃借料の合計額が3000万円を超える場合を対象とする) ③専用通信回線使用料及び借室料の1/2(5年間) <b>限度額</b> ①2億円 ②専用通信回線使用料: 2,000万円。借室料: 1,200万円 ※①②とも知事特認による限度額の増額あり	鳥取県商工労働部 企業立地課 TEL 0857-26-7699 <a href="http://www.pref.tottori.lg.jp/kigyouritchi/">http://www.pref.tottori.lg.jp/kigyouritchi/</a>
島根県	<b>島根県におけるコールセンター支援制度</b> ①助成金等 ②通信費補助 ③家賃補助 要件 ①投下固定資本3,000万円以上。新規雇用10人以上 ②従業員20人以上増。コールセンター業に該当(平成19年度までの利用開始が対象) ③新規雇用20人以上(平成19年度までに県内へ新規立地した企業が対象)	①投下固定資本の15%補助 ②通信料・システム利用料の1/2補助 ③賃貸料の1/3補助(ただし、1万円/坪・月限度) <b>限度額</b> ①7億円/回 ②5,000万円/年(5年間) ③2,000万円/年(5年間) ※ただし、コールセンター業に限り雇用人数に応じた上限額のアップあり	島根県企業立地課 TEL 0852-22-5295 <a href="http://www.pref.shimane.lg.jp/krichi/">http://www.pref.shimane.lg.jp/krichi/</a>
山口県	<b>山口県情報・通信産業等支援補助金</b> (平成20年3月まで) 対象要件: この制度は、建物又は機械・設備を一部自社で投資される場合の制度となる。市町を通じて補助を実施 投資要件: 3千万円以上(建物・機械・設備) ※過疎地域に立地する場合は、投資要件の適用なし 新規雇用従業員数: 30人以上 対象地域: 県下全域(制度を整備した市町)	①(専用回線使用料+家賃)×1/2以内 ②新規雇用従業員数×30万円以内 1回限り <b>限度額</b> ①5千万円(1年間) 最長3年間	山口県商工労働部 企業立地推進室 TEL 083-933-3145 <a href="http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei/kigyoo-r/">http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei/kigyoo-r/</a>

## 特集◎各自治体のコールセンター支援制度

	事業名(期間)／対象要件	助成内容／限度額	支援制度の特長(※1)／連絡先
萩市	<p><b>萩市情報・通信産業等立地促進補助金</b> (期間：2008年度末まで)但し、2008年度末までに本格操業を行なっていれば①は5年間②は3年間補助対象期間となる。</p> <p><b>対象要件</b> ・事業所の新規開設であること ・事業所を新規開設後、当該事業所において事業者としての経済活動を5年以上継続するもの ・新規開設時の新規雇用従業員が30名以上であり、その後もその数が維持されること ・事業所の開設において本市の他の補助金等を受けてないこと、等</p>	<p>①専用回線通線料及び賃借料に要する経費 1) 本格操業開始後3年間：各年度の専用回線通線料及び賃借料に要する経費の1/2または5,000万円のいずれか低い額 2) 本格操業開始後4・5年目：各年度の専用回線通線料及び賃借料に要する経費の1/2または2,500万円のいずれか低い額</p> <p>②新規雇用従業員に要する経費 新規雇用従業員数×30万円(同一の新規雇用従業員に対する補助金の交付は1回限り)</p> <p>限度額：①1) 1年間5,000万円 ①2) 1年間2,500万円 ②1年間3,000万円</p>	<p>本市は2005年3月6日に1市2町4村で広域合併、若者の定着を目指し雇用の再生を図っています。このたびこの要綱を新設し、またN T T西日本の好意によりN T Tビルの一部を賃貸することによってコールセンター誘致を推進することになりました。</p> <p>萩市商工観光部商工課企業振興係 TEL 0838-25-3108 <a href="http://www.city.hagi.yamaguchi.jp/hagicity/hagi/gaiyou.html">http://www.city.hagi.yamaguchi.jp/hagicity/hagi/gaiyou.html</a></p>
香川県	<p><b>香川県企業誘致条例</b> (平成16年4月1日から5年間)</p> <p><b>対象要件</b> コールセンター 新規常用雇用者50人以上 (新規常用雇用者数は、交付申請時に50人以上在職しており、かつ、交付申請時前6か月の毎月末における在職者の平均が50人以上であること)</p>	<p>コールセンター ・土地を除く投下固定資産額の10%(但し、1年目は、対象施設業務開始に要する投下固定資産額で対象施設業務開始前3年間と業務開始後1年間に投下した額)(3年間、但し2年目以降は純増分のみ) ・事務所賃借料、通信費(専用回線)の1/2(3年間) ・機器賃借料は5年以上のリース機器の初年度分の1/2(初年度のみ) ※賃借料、通信費についてはそれぞれ年2,000万円を限度とする ・新規常用雇用者数×30万円(3年間、但し2年目以降は純増分のみ) ・新規短時間労働者数×15万円(3年間、但し2年目以降は純増分のみ)</p> <p>限度額：5億円</p>	<p>大手通販企業の本社や主要企業の支店・支社が集積する香川県は、コールセンター業務に適した人材が豊富です。 優遇制度の面では、各種賃借料の助成など最長3年、最高5億円の充実した助成を行っております。</p> <p>香川県商工労働部産業政策課 産業集積推進室 TEL 087-832-3354 <a href="http://www.pref.kagawa.jp/sangyo/syuseki/">http://www.pref.kagawa.jp/sangyo/syuseki/</a></p>
愛媛県	<p><b>愛媛県情報通信関連企業立地促進要綱</b> (平成21年3月31日まで)</p> <p><b>対象要件</b> 指定事業所に指定後1年以内に操業を開始すること 新規県内雇用20人以上(常用労働者に限る)</p>	<p>①投下固定資産額に係る奨励金 交付額：投下固定資産の10～15% (限度額5億円) ②事業用資産の賃借料に係る奨励金 交付額：適正な賃借料の1/2相当額を交付(限度額2,000万円・期間5年以内) ③通信回線使用料に係る奨励金 交付額：適正な使用料の1/2相当額を交付(限度額2,000万円・期間5年以内) ④雇用促進に係る奨励金 交付額：新たに県内から雇用した常用労働者数×50万円 (限度額5億円)</p>	<p>支援制度を大幅に拡充強化しました。さらに、地元市町、関係機関とも連携して迅速に対応します。特に、南予地域(県南部)へ立地していただける企業の皆様をお待ちしております。</p> <p>愛媛県経済労働部企業立地推進室 TEL 089-912-2474</p>
松山市	<p><b>松山市情報通信関連企業立地促進要綱</b></p> <p><b>対象要件</b> 市内に新設し、又は増設すること 専用通信回線等を利用して集約的に業務を行うこと 操業時において新規雇用者20人以上</p>	<p>①施設設備に係る奨励金：通信設備等整備(工事費及び機器購入費)1/2(3年以内) ②スタッフ教育に係る奨励金：社員及び研修生等教育に係る費用1/2(3年以内) ③事業用資産の賃借料に係る奨励金：貸しオフィス、通信機器等の適正な賃借料1/2(3年以内) ④専用通信回線利用に係る奨励金：専用通信回線利用料1/2(3年以内) ⑤雇用促進に係る奨励金：新規雇用者 30万円/人(短時間15万円)</p> <p>限度額：①+②+③+④8,000万円 ⑤3億円(3年以内) 総額：3億8,000万円</p>	<p>本市の支援制度の特長は、進出企業の個別ニーズに合うような様々な支援メニューを用意したことにある。その他、人材確保対策等についても、関係機関と連携の下、支援を行っている。</p> <p>松山市産業経済部地域経済課 TEL 089-948-6549 <a href="http://www.city.matsuyama.ehime.jp/chiikike/">http://www.city.matsuyama.ehime.jp/chiikike/</a></p>
福岡県	<p><b>福岡県企業立地促進交付金</b></p> <p><b>交付要件</b> 以下の3つを全て満たすこと 1.新たに土地を取得すること(賃借を含む)。 2.設備投資額が3億円以上(ただし用地取得費は除く)若しくは設備機器賃借料が年間2千万円以上(業務施設賃借額を除く) 3.県内に住所を有する者を新たに常用として雇用した人員の合計が50人以上(コールセンター業務の場合)。ただし、障害者の雇用の促進等に関する法律(昭和35年法律第123号)第2条に規定する障害者を雇用したとき、合計数を1名につき1.5名で算定する。</p>	<p>①業務施設等を取得する場合：設備投資額(用地取得費を除く)の2%(ただし大牟田市、旧高田町、旧大和町については3%) ②業務施設等を賃借する場合：設備投資額の対象となる業務施設の年間賃借額(敷金、権利金その他これらに類する諸経費を除く)の1/2 ③設備機器を賃借して事業を営む場合：設備投資額の対象となる設備機器の年間賃借額の1/2 ④専用通信回線を使用して事業を営む場合：年間使用料の1/2 ⑤操業開始から3年間に雇用した県民の新規常用雇用1名あたり50万円(コールセンター業務の場合) ※ただし、北九州市、福岡市に新設する場合の交付額については、上記①～⑤で算出した額の1/2 ※1,000円未満の端数は切り捨て</p> <p>限度額(一交付事業者あたり) ②は県内に業務施設を新設後、3年間を対象(累計限度額3,000万円) ④は県内に業務施設を新設後、3年間を対象(累計限度額6,000万円) ①～④の合計で1億5,000万円 ①～⑤の合計で5億円</p>	<p>人材確保の支援策：「福岡県若年者しごとサポートセンター」におけるオペレーター研修や、中高年求職者総合支援事業における通信関連コースの職業訓練を行っており、人材育成と就業支援を行っている。</p> <p>福岡県商工部企業立地課 TEL 092-643-3441 <a href="http://www.joho-fukuoka.or.jp/kgiyorichi/">http://www.joho-fukuoka.or.jp/kgiyorichi/</a></p>
福岡市	<p><b>福岡市のコールセンター助成制度</b> ①所有型／設備投資助成 ②賃借型／賃借料助成</p> <p><b>要件</b> ①対象事業の用に供する土地または建物または機械設備を所有する対象事業者。新設、延床面積200㎡超 ②対象事業の用に供する建物または機械設備を賃借する対象事業者。新設、延床面積100㎡超</p> <p>※申請にあたっては事前協議が必要。アイランドシティに立地する場合は面積要件なし</p>	<p>①所有型／設備投資助成 ＜アイランドシティ立地の場合＞ 1) 土地及び建物所有：土地、建物、機械設備取得費の5.0% 2) 上記以外：土地、建物、機械設備取得費の5.0% ＜都心部、副都心等に立地の場合＞ 3) 土地及び建物所有：建物、機械設備取得費の5.0% 4) 上記以外：建物、機械設備取得費の2.5% ②賃借型／賃借料助成 ＜アイランドシティ賃借の場合＞ 1) 建物、機械設備の年間賃借料の1/3(賃借月額額は4,000円/㎡を限度)。期間：3年、外国企業等は4年(都心部、副都心等賃借の場合は期間：1年)</p> <p>限度額 ①1)：5億円 ①2)：3億円 ①3)：1億円 ①4)：5,000万円 ②1)：7,500万円(年間2,500万円)外国企業等は1億円(年間2,500万円) ②2)：5,000万円</p>	<p>福岡市の企業立地促進交付金制度は、雇用助成などがある福岡県の制度と併用可能です。また、他都市に比べ制度の要件が複雑でなく、非常に使いやすい制度となっております。 なお、申請にあたっては事前協議が必要です。</p> <p>福岡市経済振興局 TEL 092-711-4327 <a href="http://www.city.fukuoka.jp/investment/">http://www.city.fukuoka.jp/investment/</a></p>

# 特集◎各自治体のコールセンター支援制度

	事業名(期間)／対象要件	助成内容／限度額	支援制度の特長(※1)／連絡先
佐賀県	<b>佐賀県ビジネス支援サービス業立地促進補助金(コールセンター分)</b> <b>対象要件</b> 電話やインターネットなどの通信回線を通じて顧客対応を集中的に行う窓口の設置を行う者で、県又は県の立ち合いの元で市町との進出協定を締結した者 1)投資額：3千万円以上 2)操業開始日から1年を経過した日までに新規地元雇用者数が20人以上	①建物、設備機器取得等補助：投資額の1/10 ②オフィス賃料補助：賃料の1/2 ③通信回線使用料補助：使用料の1/2 ④雇用促進奨励金：20万円×新規地元雇用者数 <b>限度額</b> ①1億円、②3千万円、③8千万円、④なし	佐賀県企業立地課 TEL 0952-25-7097 ※補助の詳細な内容及び条件については、別途、お問い合わせください。
唐津市	<b>唐津市企業立地促進条例(コールセンター分)</b> <b>対象要件</b> 電話やインターネットなどの通信回線を通じて顧客対応を集中的に行う窓口の設置を行う者で、市との進出協定を締結した者 1)新規地元雇用者：20人以上 2)市税等の完納 3)上記に掲げる要件のほか、増設の場合は、投下固定資産のうち本来業務に供する建物及び償却資産の取得費：2,500万円以上	①立地奨励金：取得設備機器取得に係る固定資産税相当 ②雇用奨励金：50万円×新規地元雇用者 ③利子補給金：新規機器取得に係る金融機関借入れの資金の利子(補助分を除く)：年1%以内 ④設備費補助：設備機器の取得、賃借に要した経費の1/2 ⑤研修補助：新規地元雇用者に対する研修経費の1/2 ⑥建物賃借料補助：県補助を除く賃借料の1/2 <b>限度額</b> ①なし、②1億円、③年100万円、④5,000万円、⑤1人当たり20万円 ⑥なし	唐津市起業企画課 TEL 0955-72-9208 ※補助の詳細な内容及び条件については、別途、お問い合わせください。
長崎県	<b>情報処理・高度知識集約型産業立地促進補助金</b> <b>対象要件</b> 1)コールセンターなど 新規常時雇用者50人以上(過疎地域は25人以上) 確保、投下固定資産額3千万円以上 2)ファイナンスセンター等 新規常時雇用者11人以上(過疎地域は5人以上) 確保、投下固定資産額1億円以上 1)2)新規常時雇用者数を5年間確保すること	①通信費：事業の用に供する通信費の1/2 ②賃借料：事務所賃借料の1/2 ③人件費：新規常時雇用者×30万円(事業開始時に100人以上雇用する場合は50万円/人) ④設備補助：設備投資額の10% ※①～④離島・半島地域は50%加算 但し、③人件費について離島地域は100%加算 <b>限度額</b> ①各年度4,000万円以下(3年間) ②坪単価1万円以下(3年間) ③1人1回限り ④当初1年間の投資(リースに関しては当初1年間の契約に関する3年分の実支出)額に限る 備考(共通)：3年間の補助金総額2億4,000万円限度(離島・半島地域は3億6,000万円限度)。事務所新設から6ヶ月以内に雇用要件を満たした上で事業開始	県の助成金に加え、別途各市の助成金制度(下段)があります。 長崎県企業振興・立地推進本部 TEL 095-820-8890 <a href="http://www.joho-nagasaki.or.jp/danchi/">http://www.joho-nagasaki.or.jp/danchi/</a>
長崎県6市町	<b>長崎市</b> ①賃借料：賃料の1/2(5年間) ②人件費：30万円/人(新卒採用は50万円/人) <b>限度額</b> ：①各年度5千万円 ②3千万円 <b>佐世保市</b> ①賃借料：賃料の1/2(5年間) ②人件費：50万円/人 ③固定資産税相当額：5年間 <b>限度額</b> ：①各年度6千万円 ②5千万円 ③5年間で3億円 <b>大村市</b> ①賃借料：賃料の1/8(3年間) ②人件費：15万円/人 ③設備：改修費5000円/㎡×改修面積と実額の少ない方 <b>限度額</b> ：面積：2坪×従業員数 単価：1万円/月・坪 ③建設補助金：1)新築：1万円/㎡ ②改修：5000円/㎡×改修面積と実額の少ない方 ④限度額：1千万円 <b>島原市</b> ①人件費：5万円/人 ②賃借料：事業所等の賃借料の1/8(3年間) ③設備：改修費5000円/㎡×改修面積と実額の少ない方 <b>限度額</b> ：1千万円 <b>杵岐市</b> ①人件費：15万円/人 ②賃借料：事業所等の賃借料の1/8(3年間) ③設備：改修費5000円/㎡×改修面積と実額の少ない方 ④設立時助成金(立上時スタッフに対する助成)：賃借料(アパート賃借料・ホテル等部屋代)1/2助成 月額5万円まで6ヶ月限度(高熱水費・共益費含まず) ⑤1)住居費(家賃・寮費 ※但し高熱水費・共益費含まず)。誘致企業からの派遣社員(住民登録条件)に限る 1ヶ月以上3ヶ月未満：12万円 3ヶ月以上6ヶ月未満：20万円 6ヶ月以上：35万円 ⑥2)社用車リース代助成(1/2)1台限り 3年間 <b>限度額</b> ：①1事業者3年間で1000万円程度 ①+②+③ 3年間の総額3000万円以内 <b>新上五島町</b> ①人件費：15万円/人 ②賃借料：事業所等の賃借料の1/8(3年間) ③設備：改修費5000円/㎡×改修面積と実額の少ない方 <b>限度額</b> ：1千万円		
大分県	<b>大分県コールセンター企業立地促進補助金</b> <b>対象要件</b> 設備投資額が5,000万円以上で事業所延べ床面積が1,000㎡以上あること 事業所の操業に伴う新規地元雇用者数が30人以上であり、操業開始後5年で200人の雇用が見込まれるもの 専らコールセンターを業として行うもの 大分県企業立地促進補助金及び大分県大規模投資促進補助金の適用を受けてないこと	①設備投資額：設備投資額×15%以内 ②人件費：雇用者数×50万円以内 ③通信費：事業の用に供する専用通信回線使用料×1/2以内(3年間補助) ④賃借料：事業所の賃借に要した経費×1/3以内(3年間補助) <b>限度額</b> ①②合わせて1億円 ③9,000万円(3,000万円/年) ④9,000万円(3,000万円/年)	大分県企業立地推進課 TEL 097-506-3246 <a href="http://www.pref.oita.jp/14050/guide/yugu/hojo_ken.html">http://www.pref.oita.jp/14050/guide/yugu/hojo_ken.html</a>
熊本県	<b>産業支援サービス業等立地促進補助金制度</b> <b>補助要件(コールセンター等の要件)</b> 対象地区：県内の人口集中地区→国勢調査をベースに定義 投下固定資産額と投下リース資産額の合計：3千万円以上 県民の新規常用雇用者数：50人以上 立地協定：県または県が立会人となって市町との間で立地協定を締結 操業開始：立地協定から1年(建物の新・増設を伴うものは2年)以内に操業を開始	<b>補助対象経費及び補助額</b> 1)投下固定資産額及び投下リース資産額の合計×10% 2)事業所の年間賃借額×1/2(操業から4年間) ※3.3㎡当たり月額1万円を上限とし、1年間の補助額は1千万円を上限 3)事業の用に供する専用通信回線使用料×1/2(操業から4年間) 4)新規雇用者数×10万円(操業から3年間) <b>補助限度額</b> ：5億円	新たにコールセンター等の支援制度を設けました。従来の補助限度額、助成内容を大幅に見直しております。関係市町、雇用関係機関等と連携し進出後のアフターフォローもお任せ下さい。 熊本県商工観光労働部商工政策課 サービス産業・貿易班 TEL 096-333-2315 <a href="http://www.pref.kumamoto.jp/">http://www.pref.kumamoto.jp/</a> 産業支援サービス業等立地促進補助金ページ

## 特集◎各自治体のコールセンター支援制度

	事業名(期間)／対象要件	助成内容／限度額	支援制度の特長(※1)／連絡先
熊本市	<p>①市企業立地促進条例に基づく優遇制度 対象者：市内に事業所を新設・増設・移設する企業 情報提供サービス業の要件(業種詳細は右記HP参照) ○新設・増設：以下の市内居住の新規常用従業員数を満たすこと。 新設10以上(中小企業者は5以上) 増設5以上 ○移設：土地取得費が1億5千万円以上</p> <p>②市中心市街地オフィス等立地促進補助要綱に基づく優遇制度(平成23年3月まで) 対象者：市中心市街地に事業所を新設・増設する企業(増設については広域的業務拠点機能を有するものに限る)。 要件：以下の市内居住の新規常用従業員数を満たすこと(一部業種を除く)。 新設：5以上 増設：20以上</p>	<p>①交付内容 ○新設・増設 (1)施設設置補助金：固定資産税、都市計画税及び事業に係る事業所税の相当額(3か年度分) (2)用地取得等補助金：土地取得：土地取得費の10%(1億円限度)。賃貸：3年間分の土地・建物の賃料(共益費等を除く)の1/2(6千万円限度) (3)雇用促進補助金：新規常用従業員数1につき30万円(3年間) ※2年目及び3年目は、前年より10以上増加した場合に限り、当該増加分について交付 限度額：5億円(①～③の合計額) ○移設 土地取得費の10%(5千万円限度)</p> <p>②交付内容 (1)用地取得等補助金：土地取得：土地取得費の5%。賃貸：3年間分の土地・建物の賃料(共益費等を除く)の1/2 (2)雇用促進補助金：新規常用従業員数1につき10万円(初年度のみ) 限度額：1千万円</p>	<p>熊本市では大型コールセンターから営業所・事務所の新設まで、様々な事業形態に対する補助メニューを用意しています。また、コールセンターへの就職を支援するためにテレコミュニケーション・養成講座も実施しています。</p> <p>熊本市産業政策課 TEL 096-328-2375 <a href="http://www.city.kumamoto.kumamoto.jp/">http://www.city.kumamoto.kumamoto.jp/</a> 「経済・ビジネス」ページ</p>
	<p>企業立地促進補助金 対象要件：新設6人以上／増設51人以上</p>	<p>①投資額割：4/100(国内企業)、6/100(外資系企業) ②雇用者割：新規雇用者1人当たり30万円(300人を超える場合には1人当たり45万円) ③情報通信：専用通信回線等を利用して事業を行う場合、年間使用料×80%を補助 ④施設整備：既存施設に入居して事業を行う場合、その施設整備費の50%を補助 限度額：総額5億円</p> <p>※②操業後3年までの新規雇用者が対象 ※③年間限度額2000万円、3年間 ※④1㎡あたり2万5000円を限度</p>	<p>左記補助金以外に、県内のコールセンター人材確保に向け、コールセンターにおけるコミュニケーション・スキルやビジネス電話対応、パソコン研修などの人材育成事業を展開している。</p> <p>宮崎県商工観光労働部 新産業支援課企業立地推進担当 TEL 0985-26-7096 <a href="http://www.pref.miyazaki.lg.jp/shoukou/kougou/richi/">http://www.pref.miyazaki.lg.jp/shoukou/kougou/richi/</a></p>
宮崎市	<p>宮崎市企業立地促進奨励制度 要件(情報処理サービス業の要件) 新設：雇用人員 6人以上 増設：雇用人員の増員数 4人以上 移設：雇用人員 4人以上</p> <p>※右記の大規模誘致企業とは、操業開始の日から1年を経過する日において150人以上を雇用し、かつ、5年を経過する日までに500人を超える雇用が見込まれる企業をいう</p>	<p>1)企業立地奨励金：事業の用に供する建物・償却資産の固定資産税相当分を助成。初年度100分の100/2年度100分の80/3年度100分の60。 2)雇用奨励金：操業開始の日後それぞれ90日以内に新たに雇用した者を引き続き1年以上雇用した場合。新規雇用者1名につき20万円助成(助成限度額：2,000万円) 3)操業奨励金：事業に係る事業所税に相当する額を助成。3か年度 4)オフィス等賃借助成金：事業所等の賃借に要する経費(敷金、権利金その他これらに類するものを除く)の2分の1以内を助成(助成限度額：1月当たり100万円24ヵ月) ※ただし、大規模誘致企業にあっては、上記の助成額に加え3年目以降1月当たり200万円 36ヵ月。 5)人材育成研修助成金：新設企業の研修費用の一部を助成(助成限度額：1年当たり1,500万円 5ヵ年) ※ただし大規模誘致企業に限る</p>	<p>南九州の中核都市である宮崎市は、光ファイバー情報通信網「宮崎情報ハイウェイ21」に加え、交通アクセスの利便性や大学、研究機関との連携などITビジネスにとって魅力的な環境と充実した奨励措置を準備しています。</p> <p>宮崎市観光商工部 企業誘致推進室 TEL 0985-21-1793 <a href="http://www.city.miyazaki.miyazaki.jp">http://www.city.miyazaki.miyazaki.jp</a></p>
鹿児島県	<p>鹿児島県企業立地促進補助金 対象要件 1)新規雇用者30人以上で設備投資額が10億円未満 2)新規雇用者30人以上で設備投資額が10億円以上</p>	<p>1)の助成内容 ①専用通信回線使用料×1/2(3年間) ②オフィス賃借料×1/2(3年間) ③新規雇用者数×30万円 ④設備投資額×2/100 限度額：①6千万円(3年間通算) ②3千万円(3年間通算) ※①～④の合計交付限度額 6千万円</p> <p>2)の助成内容 設備投資額×6/100 限度額：5億円</p>	<p>鹿児島県商工労働部産業立地課 TEL 099-286-2983 <a href="http://www.pref.kagoshima.jp/">http://www.pref.kagoshima.jp/</a></p>
鹿児島市	<p>鹿児島市企業促進補助金 対象要件 1)新規雇用者30人以上で設備投資額が10億円未満 2)新規雇用者30人以上で設備投資額が10億円以上</p>	<p>1)の助成内容 ① 設備投資額×2/100+雇用者数×30万円(初年度のみ) ② 固定資産税・都市計画税・事業所税の納税額×1/2(3年間) ③ア 設備投資額×2/100+新規雇用者数×30万円(初年度のみ) ③イ 固定資産税・都市計画税・事業所税の納税額×1/2(3年間) 限度額：①3,000万円 ②3,000万円(1,000万円/1年) ③ア+イの合計交付限度額3,000万円 ア1,500万円 イ1,500万円(500万円/1年) ※①, ②, ③から1つ選択</p> <p>2)の助成内容 ① 設備投資額×6/100(初年度のみ) ② 固定資産税・都市計画税・事業所税の納税額×1/2(3年間) ③ア 設備投資額×6/100(初年度のみ) ③イ 固定資産税・都市計画税・事業所税の納税額×1/2(3年間) 限度額：①2億5千万円 ②3億円(1億円/1年) ③ア+イの合計交付限度額3億円 ア1億5千万円 イ1億5千万円(5千万円/1年) ※①, ②, ③から1つ選択</p>	<p>鹿児島市商工観光部企業振興課 TEL 099-216-1314 <a href="http://www.city.kagoshima.lg.jp/wwwkago.nsf">http://www.city.kagoshima.lg.jp/wwwkago.nsf</a></p>
鹿屋市	<p>鹿屋市情報・通信産業等立地促進補助金 対象要件 ・事業所の新設 ・新規雇用者10人以上</p>	<p>① 新規雇用者数×10万円 ② オフィス賃借料×1/4(3年間) ③ 通信回線使用料×1/4(3年間)</p> <p>限度額 ①1千万円 ※②+③の合計交付限度額 1千万円(1年間) 3千万円(3年間)</p>	<p>鹿屋市産業振興部産業政策課 鹿屋市産業支援センター TEL 0994-40-7890 <a href="http://www.e-kanoya.net/">http://www.e-kanoya.net/</a></p>

## 特集◎各自治体のコールセンター支援制度

	事業名(期間)/対象要件	助成内容/限度額	支援制度の特長(※1)/連絡先
奄美市	奄美市企業立地等促進条例 対象要件 ・新規地元雇用10人以上	① 新規地元雇用者数×12万円 ② オフィス賃借料×1/4(3年間) ③ 通信回線使用料×1/4(3年間) ④ 研修費5万円/人  限度額 ①2千万円 ※②+③+④の合計交付限度額 1千5百万円(1年間) 4千5百万円(3年間)	奄美市産業振興部商工水産課 TEL0997-52-1111(内線424・421) <a href="http://www.city.amami.lg.jp/">http://www.city.amami.lg.jp/</a>
沖縄県	①通信コスト低減化支援 ②国内インターネット接続料補助金  対象企業・要件 ①3年で20名以上の県内新規雇用が見込まれる事業、または高度な専門知識を有する人材を3年で10名以上の県内新規雇用が見込まれる事業等(パートを含まず。選定された企業に限る) ②インターネットを活用した事業を展開する情報通信関連産業で新規雇用の創出又は県内産業の振興に資すること	①専用回線「沖縄県情報産業ハイウェイ」(県内AP-東京AP間/県内AP-大阪AP間)を無償貸与 ②国内向けインターネット接続料にかかる経費の1/2以内(1社あたり限度額:500万円、公募にて選定)  その他支援策 沖縄GIX構築事業…本県に構築する国際的IX環境を活用し直接アジアへ向けた通信環境を形成することにより、コンテンツ配信業者等の海外向けビジネス展開の促進に寄与する。 情報通信産業核人材育成支援事業…プロジェクト・マネージャー等IT企業内で核となる人材育成のための教育プログラムを支援 コールセンターエントリー人材育成事業…求職者に対する電話対応・パソコン技能講座の開設	沖縄県観光商工部 情報産業振興課 TEL 098-866-2503 <a href="http://www.pref.okinawa.jp/ripd/index.html">http://www.pref.okinawa.jp/ripd/index.html</a>

## 「企業電話対応コンテスト」「電話対応コンクール」 開催のお知らせ

(財)日本電信電話ユーザ協会では、企業の電話対応スキルの向上を目的に「企業電話対応コンテスト」「電話対応コンクール」を実施しています。同コンテスト、コンクールには、これまで多くの企業が参加しており、JTA会員社も優秀企業として表彰されています。奮ってご参加ください。

### 第11回 企業電話対応コンテスト

**主催:** (財)日本電信電話ユーザ協会  
**後援:** (社)日本テレマーケティング協会  
東日本電信電話(株) 西日本電信電話(株) (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ

**実施方法:** 2007年7月中旬から9月中旬の2か月間のある日、予告なしに、仮のお客様となって貴社に電話をかけます。その時の対応模様をテープに録音し、5名の専門家が一次・二次の2回審査します。審査結果は、アドバイスをつけた報告書にまとめ、対応模様のテープとともに責任者へお送り致します。貴社の電話対応教育・企業のCS(顧客満足)経営の指針として、ご活用ください。

**参加の資格:** どなたでもご参加頂けます。複数の部署(セクション)での参加も受け付けます。

**お申し込み部門(業種)**

- ①商業・金融部門 ②工業・公益部門  
③サービス部門 ④コールセンター等電話対応専門部門

**参加料** ユーザ協会会員:1セクション7,350円(消費税込み)  
非会員:1セクション21,000円(消費税込み)  
※当協会員はユーザ協会会員料金が適用されます。

**お申し込み方法:** ユーザ協会ホームページからの申し込み。  
**お申し込み期間:** 2007年6月1日9時~2007年7月20日17時

**最優秀企業等の発表:** 2007年11月1日。ユーザ協会ホームページ並びに「テレコム・フォーラム」(2007年12月号)で発表。

### 第46回 電話対応コンクール

**主催:** (財)日本電信電話ユーザ協会  
**後援:** 総務省 長野県 長野市  
(社)日本テレマーケティング協会  
日本商工会議所 (社)電気通信事業者協会  
東日本電信電話(株) 西日本電信電話(株) (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ

**出場資格:** どなたでも参加出来ます。ユーザ協会会員事業所の社員参加の場合は、参加料無料。非会員の場合は、[予選にて]参加料1万円(消費税込み)。  
※但し、過去の全国大会において優勝又は準優勝した者を除く。

**出場者の決定:** 各都道府県大会の出場者の中から成績に基づいて、支部長が推薦した者とする。

**全国大会開催日:** 2007年11月16日(金)  
**全国大会開催場所:** ホテル国際21(長野県長野市)

**競技方法:** ユーザ協会作成の「平成19年度電話対応コンクール問題」により、模擬セット(電話機とパソコン)を使用して、模擬対応者と電話応対しながら技と心を競う。

**表彰等:** 優勝1名、準優勝1名、優秀賞10名。  
※優勝者1名には総務大臣賞が授与されます。

#### お問い合わせ先

(財)日本電信電話ユーザ協会 本部  
(フリーダイヤル) 0120-20-6660  
電話: 03-3259-2001 FAX: 03-3259-2002  
E-mail: user@mbp.sphere.ne.jp  
ホームページURL: <http://www.jtua.or.jp>





最近、私のチームに口数が少なく自分から打ち解けようとしないうテレコミュニケーターが入ってきました。コミュニケーションを取りたいのですが話しかける勇気ができません。どうしたら勇気もてるでしょうか。

濱 富美子氏

回答者

JTAテレマーケティングスクール  
スーパーバイザー養成講座 講師

A

あなたは、そのテレコミュニケーターとコミュニケーションをとりたい。でも相手の表情や態度を見ると話しかける勇気がでない、ということですね。あなたの気持ちは良くわかります。コミュニケーションは双方向ですから、相手の表情や態度で、こちらのコミュニケーションをとりたい! という気持ちが萎えることがありますね。またきっかけがつかめなかったり、声をかけたときの相手の反応を考えすぎて、声をかけられないこともあるでしょう。

ではあなたの求めている「勇気」のためにあなたができること何ですか? 3つの視点で考えてみてください。

- ①何のためにコミュニケーションをとりたいか?
- ②コミュニケーションとは何をすることなのか?
- ③相手に対して、心の中でどんなことを思っているか

①は目的です。恐らく目的は明確になっていることでしょう。例えば目的をテレコミュニケーターと「信頼関係を築くこと」にした場合、テレコミュニケーターとコミュニケーションを取り信頼関係を築きたいのはあなたですね。この目的と立地点を明確にしておく必要があります。

②は①の目的を達成するための手段です。まずは相手があなただけのほうを向いてくれるきっかけ、チャンスを作ることで。そのためには「コミュニケーションをとろう」「どんなことを話しかけよう」など考えすぎず、気負わずに、まずは笑顔で、自然体で声をかけてみましょう。朝の「おはよう」や通りすがりの「今日は暑いね」の一言などです。

そして、その時には相手の反応を期待しないことが大切です。期待すると返事がなかった、笑顔が返ってこなかったと、残念な気持ちになってしまいます。声を掛けるのは「私の都合」と割り切って、相手があなたのほうを向くまで続けましょう。必ず気付いてくれます。あなたの熱意と優しさに。

最後に③は①②とも関連することですが、あなたがそのテレコミュニケーターに接するときの心の動きです。様々な経験から「こういうタイプの人には、声をかけてもこんな反応をするだろう」と憶測をし、「苦手」意識が働きますか? そうしたあなたの心の動きが、あなた自身の勇気を萎えさせていることも考えられます。

勇気は“あなた自身の心の在り方”だけです。あなたの、誰に対しても自然体で明るい声かけが、チームの雰囲気に影響し、自然にコミュニケーションのとれる環境になるでしょう。

当コーナーでは、皆様からのコンタクトセンターに関する疑問・質問に専門家がお答えします。日頃から疑問に感じていること、現在困っていることなどを、「コンタクトセンターQ&Aへの質問」と明記のうえ、下記メールアドレスまでお送りください。

なお、掲載に当たっては匿名とさせていただきますが、質問の内容について協会事務局よりご連絡させていただくことがありますので、会社名・部署名・氏名・電話番号・メールアドレスを明記ください。

(社) 日本テレマーケティング協会 事務局 e-mailアドレス office@jtasite.or.jp

## 「個人情報保護ガイドライン等に関するQ&A」更新

経済産業省より「個人情報保護ガイドライン等に関するQ&A」が更新されています。

これは「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」の改正に伴い、Q&Aが修正、追加されたものです。今回の更新で、通話録音に関する次のようなQ&Aが追加されています。

Q. ユーザーからのクレームを録音しています。個人の氏名は通話内容や声などから特定できませんが、電話番号は判明している場合があります。この場合の録音記録は、個人情報に該当しますか。

A. 基本的には個人情報に該当しません。ただし、その他の情報と容易に照合でき、それによって特定の個人を識別することができれば、その情報と併せて全体として個人情報に該当することはありますので、ケースバイケースでの判断が必要です。

[http://www.meti.go.jp/policy/it\\_policy/privacy/070330guidelineq&a.pdf](http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/privacy/070330guidelineq&a.pdf) (PDFファイル: 25ページ)

# スーパーバイザー interview vol.2

株式会社マックスコム  
九州支店 北九州オペレーションサイト

チーフ・スーパーバイザー  
山本 忍さん

ランチタイムを一緒に過ごすなど、山本さんはリーダー・オペレータとの関係づくりに気を配られています。リラックス法は、センターの近くにある山をみること、空をみること。休日の温泉通い。センター恒例のボウリング大会、飲み会などもよい気分転換になるそうです。



悩んだときはまわりの方々に相談しています。  
いろんな視点の意見を聞くことで、  
1つ1つの課題を乗り越えていくことができました。

今回ご登場いただくのは、株式会社マックスコムの山本忍さん。山本さんは、北九州市が運営する「ひまわりコールセンター」のチーフ・スーパーバイザーとして、設備・品質・収支管理、市担当者との運用調整など、センター運営全般のマネジメントをされています。

## スキルアップをめざし、リーダー、SV登用(キャリアパス)にチャレンジ

山本さんは2000年に同社に入社し、大手インターネットサービスプロバイダのサポートセンターのオペレータとしてテクニカルサポートを担当してきました。同センターでは意欲的な人材の登用(キャリアパス)を進めており、山本さんは入社1年後の2001年に自ら応募し、リーダーに選ばれています。

「当時、私にとってリーダーは何でも知っている頼もしい存在でした。私も先輩たちのように業務知識を広げ、自分で理解・判断できるようになりたい。そうすれば、仕事も一層面白くなると思い、リーダーを志望しました」

2003年には、上司の推薦を受け、同センターのスーパーバイザー(以下:SV)にステップアップしています。SV、チーフSVとして、インプース・メール対応・運用調整など複数の部署において、チーム管理業務・お客様企業との業務調整など幅広い業務を経験。2005年には北九州市コールセンターの立ち上げに携わり、現在、同センターのチーフSVとして活躍されています。

## SVになってから感じたこと SV志望者へのアドバイス

指導・育成する立場になってからは、指導・チームの連携ということ、より意識するようになったと山本さんは

言います。

「リーダーになった当時は、自分が学ぶことと、スタッフに教えることとの違いを強く感じました。1人ひとりのオペレータの業務知識がどれくらいあり、何がわからないといっているのか。また、理解してもらうためにはどうすればよいのか。このような指導方法の工夫に力を注ぎました。

SVとしてリーダーをまとめるという点では、厳しすぎる要求を出していないか、自分自身の経験を振り返りながら確認するようにしています。そして、へんに垣根を作らないようにし、同じチームを引っ張っていくスタッフとして一緒に成長していこうという意識は常にもつようにしています」

オペレータやリーダーのときに経験したことも活かされています。

「私自身、テクニカルサービスに対応するなかで、マニュアルにない部分でも、知りたいと思ったことは自分なりに調査・検証してみました。こうした経験はセンターの立ち上げの際に役立ちました。

クレーム対応で『応対が悪い』とお客のお叱りを受けたこともあります。落ち込んだこともありますが、お客様と接するなかで何が不快感を与えたのか、実際にクレームを受けたことで知ることができました。こうした経験をもとにオペレータにアドバイスしています」

## 叱ってくれる人・導いてくれる人を大切にしてほしい

様々なことにチャレンジするなかで、壁に当たったこともあるそうです。

「仕事が思うように行かないこともあり、悩むこともありました。そのよう

なときは、まわりの方々に相談するようにしています。とくに、同期の同僚に会いに行くことが多いですね。いろんな視点の意見を聞くことで、1つ1つの課題を乗り越えていくことができました。

また、新たな仕事に挑戦したいと悩んでいたときには、上司からSVに推薦していただきました。私のことを理解して、認めてくれる人がいることが嬉しく、これからも頑張っていこうという意欲につながりました。

SVになると、自ら判断し決定することが求められます。しかし、自分の考えが正しいのか迷うこともあります。そのようなときには、『自分のために叱ってくれる人・導いてくれる人』を見つけ、相談に乗ってもらうことも必要だと思います。1人で考え込むより、よりよい道を見つけられるでしょう」

最後に、今後の目標を伺いました。

「北九州市ひまわりコールセンターでは、市民の皆様から多種多様なお問い合わせをいただいています。お客様に満足していただける対応ができるよう、サービスの一層の向上に努めていきます。私自身は、より一層センターマネジメントに力を入れていきたいと考えています」

お話を伺っていると、山本さんの行動力の源は探究心にあるのではないかという印象を受けました。上司の皆さんも「前向きでプラス思考ができる人材」と高く評価されています。

何か課題が出たとしても、チームで相談しながら判断し、ときには楽しみながら解決法を見出していく。そんな山本さんの姿勢がスタッフから頼りにされていると感じました。

本コーナーでは、業界のキーパーソンであるリーダー・スーパーバイザーの魅力や重要性をご紹介します。皆様のセンターで活躍しているリーダー・スーパーバイザーをご紹介します。エントリーをお待ちしています。

# 協会日誌

## 4/18 事業委員会

### ①海外視察ツアー

アンケート結果に基づき、実施時期を10月、訪問国はアメリカ合衆国を第一優先とし旅行会社に企画を依頼することとなった。また、スコットランド国際開発庁からも提案をしてもらうこととなった。

### ②JTAテレマーケティングスクール

・2006年度の受講状況を報告した。  
・今年度の新講座として「トレーナー養成講座実践編 モニタリング実施手法セミナー」「スーパーバイザー養成講座フォローアップ・バージョンアップ編」を開催することが決定した。日程等は講師と調整の上ホームページ等で公開することとなった。

### ③テレマーケティング・ガイドブックの発行について

記事の内容を全面的に見直し、11月に発行することとなった。

## 5/8 理事会

### ①総会議案について

「2006年度事業活動報告と収支決算」「2007年度事業活動計画と収支予算案」「任期満了に伴う役員選任の件」を承認した。

### ②「表彰規程」制定について

「社団法人日本テレマーケティング協会表彰規程」を制定することを承認した。

### ③永年功労者への感謝状贈呈について

社団法人創立10周年記念パーティーにおいて、永年功労者および歴代会長に感謝状を贈呈することを承認した。また、今後会長に対する感謝状については、退任時に贈呈することを承認した。

### ④2007年度CRMソリューション大会の開催について

今年度の開催を承認した。

### ⑤CCWAアジアパシフィック大会への参加について

会長が参加することを承認した。

### ⑥入退会について

前回理事会以降の入退会社について承認された。

## 5/9 広報委員会

### ①JTA・NEWSの発行について

6月号：各自治体のコールセンター支援制度を特集することとなった。

7月号：第11回通常総会および社団法人創立10周年記念イベントの開催報告、2007年度事業活動計画を掲載することとなった。

### ②その他

新入会員紹介の記事において、「企業ロゴ」「製品(サービス)ロゴ」「イメージキャラクター」のいずれか一つを、希望により掲載することを承認した。

## 新入会員のご紹介 (2007年2-4月入会)

2007年5月現在・正会員数 200社

### 東京海上日動あんしん生命保険株式会社 Inhouse

協会担当責任者：お客様サービス部総合カスタマーセンター室長 田村太一

本社所在地：東京都中央区銀座5-3-16 ホームページURL：<http://www.tmn-anshin.co.jp/>

#### <プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

弊社は、「お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、生命保険事業を通じて『あんしん』を提供することにより、豊かで快適な社会生活と経済の発展に貢献する」という経営理念を掲げ、その実践に取り組んでいます。

急増するご契約者様(保有契約件数220万件)に高品質のサービスを提供するため、2005年5月に岐阜市に『総合カスタマーセンター』を開設致しました。

弊社では、今後も積極的にお客様視点のサービスを提供していく予定です。

### 株式会社イノベーション Agency

代表者：代表取締役 富田直人

本社所在地：東京都渋谷区広尾5-8-14 東京建物広尾ビル2・5F ホームページURL：<http://www.innovation.co.jp>

#### <プロフィール、提供している商品・サービス紹介>

弊社は2001年よりBtoBに特化した営業・マーケティング支援会社として、テレマーケティング、インターネット、データベースを組み合わせた「売れる仕組み事業」を展開して参りました。BtoBアウトバウンド、特に大手IT企業のテクノロジー系サービスに多くのノウハウを蓄積しており、ネットとリアルマーケティングを組み合わせた継続的な営業プロセスアウトソーシング(SPO)市場で高い評価を頂けるようになりました。

2007年春、福岡にコールセンターを新設し、大型案件に柔軟に対応できる体制を構築しました。今後は会員企業様と得意分野を補完し合える協業や福岡での雇用促進など、幅広いお付き合いをお願いしたいと存じます。

# JTA NEWS TOPICS

## JTA・NEWS Vol.123 Contents

各自治体の コールセンター支援制度一覧	1-8
企業電話対応コンテスト 電話対応コンクール 開催のお知らせ	8
コンタクトセンターQ&A	9
SVインタビュー	10
協会日誌・新入会員紹介	11
TOPICS	12

### 次号予告

「JTA・NEWS」Vol.124では、「2007年度 協会事業活動計画・協会役員」などを掲載する予定です。

※掲載内容は変更する可能性があります

## JTA 社団法人化 10周年記念誌 発行

当協会では、社団法人化10周年に際し、記念誌を発行しました。



当協会ホームページ (<http://jtasite.or.jp>) にて10周年記念誌を期間限定で公開しています。

**お答えします。**  
テレマーケティングの  
あらゆる「？」

テレマーケティング電話相談室

**03-5289-0404**

受付時間 10:00~16:00 (土曜・日曜・祝日を除く)

## スーパーバイザー養成講座 沖縄・札幌 開催迫る

事業委員会では、コンタクトセンタースタッフのための養成講座「JTAテレマーケティングスクール」を開催しています。2007年7月には沖縄会場・10月には札幌会場で「スーパーバイザー養成講座」(講師:角脇さつき氏)を開催します。

本講座では、スーパーバイザーが、センターの状況を把握し、あるべき姿を追求し、成果をあげるためにどう方策をとるか、「現場のマネジメント」の基本を整理します。そして、お客様接点を持つテレコミュニケーターと向き合う「人材マネジメント」について、討議や演習を取り入れながら実践的に学んでいただきます。皆様のご参加をお待ちしております。

スーパーバイザー養成講座	講師:角脇 さつき 氏
沖縄開催	2007年 7月 5日(木)~ 6日(金)・2日間コース 沖縄産業支援センター(那覇市)
札幌開催	2007年10月25日(木)~26日(金)・2日間コース かでの2・7(札幌市)

### カリキュラム

10:00	(1)オリエンテーション (2)スーパーバイザーの仕事 現場をマネジメントするという仕事 SVの責任 SVの権限 SVの期待 (3)成果を出すために求められる能力・スキル 現状を正しく認識し、判断する力 センター業務を遂行する力 人を動かせる力	(7)人材マネジメントの実践② 事例研究に基づくロールプレイング 全体発表と講師フィードバック 再修正とグループ内ロールプレイング
12:00	昼 食	
13:00	(4)成果を上げるマネジメント 環境と組織風土 人材の確保・育成・管理・監督 (5)人材マネジメントの手法 対象者の状況の把握 対象者に合わせた指導方法の選択 基本を教え込む 応用力をつけさせる モチベーションを管理する まかせることで活用する	(8)人材マネジメントの実践③ 情報シートに基づくロールプレイング 全体発表と講師フィードバック 改善ポイントの確認と検討
15:00	コーヒーブレイク	
15:20	(6)人材マネジメントの実践① 事例研究 課題の抽出 人材マネジメントの計画	(9)人材マネジメントの実践④ 現場の課題に基づく人材マネジメント計画 人材マネジメントに関わる上司との折衝 (10)まとめと質疑応答
17:00	終 了	

### ●JTAスクール 2007年7~8月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
7/ 5(木)~7/ 6(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
7/ 5(木)~7/ 6(金)	スーパーバイザー養成講座	角脇 さつき氏	沖縄産業支援センター
7/12(木)~7/13(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
7/19(木)~7/20(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
8/ 2(木)~ 8/ 3(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館
8/ 9(木)~ 8/10(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス
8/23(木)~ 8/24(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 眞紀子氏	東京 NTT麻布セミナーハウス

**お問合せ先** (社)日本テレマーケティング協会 TEL :03-5289-8891

JTAスクール専用サイトにて  
受講お申し込みができます

[http://www.jtasite.or.jp/jta\\_school/index.html](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)

### テレマーケティングに関する質問に専門家がお答えします

新企画「コンタクトセンターQ&A」では、皆様からのコンタクトセンターに関する疑問・質問に専門家が答えします。日頃から疑問に感じていること、困っていることなどをお寄せください。詳細は当協会報9ページに掲載しています。

### 「JTAゴルフコンペ」開催のお知らせ

2007年7月1日(日)に、第26回「JTAゴルフコンペ」を開催します(会場:栃木県小山市・ひととのヤカントリー倶楽部)。

参加ご希望の方は当協会事務局(電話:03-5289-8891)までお問い合わせください。新入会員の皆様のご参加もお待ちしております。