

主な記事●各自治体のコールセンター支援制度 一覧

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誘致制度や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2008年5月現在のものです。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/連絡先
北海道	北海道産業振興条例に基づく企業立地の促進を図るための助成 対象業種: コールセンター他(類型3: 市町村連携促進分野) 対象地域: 特別対策地域※1に新設・増設するものに限る 補助要件: 市町村の立地助成制度の対象であること※2 投資額2,500万円以上・雇用増5人以上 ※1 特別対策地域に該当しない地域: 13市町・13地域(札幌市、江別市、千歳市、恵庭市、北広島市、石狩市(旧石狩市)、小樽市、室蘭市、登別市、伊達市(旧伊達市)、苫小牧市、白老町、厚岸町) ※2 市町村でコールセンターの立地に対する助成制度がない場合は、北海道の助成も対象外となる。	○投資額に対する助成: 投資額の4% 【企業立地促進法適用地域特例】 新設の場合のみ: 投資額の8% 限度額: 1億円 通算限度額: 5億円 ○雇用増に対する助成: 雇用増1人あたり50万円(6人目から支給) 限度額: 5,000万円 連絡先 北海道経済産業立地課 TEL 011-204-5324 http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/sgr/
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 連絡先 札幌市経済局新産業担当課 TEL 011-211-2379 http://www.city.sapporo.jp/keizai/biz_info/index.html
滝川市	①設備投資に対する助成 ②雇用に対する助成 ③産業ステップアップ支援事業助成 (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滝川市内に工場等を新設・移設・増設される企業。 ※設備投資額、新規雇用人数による制限あり。 ③滝川市内で起業・創業、新分野進出、新商品開発などを計画している個人・企業など	①設備投資に対する助成: 滝川市内に、工場等を新設・移設・増設する場合で、新設の場合、事業用の建物・償却資産に係る初年度固定資産税課税標準額の7%(移設・増設の場合3%)を基本とし、業種・地域により最高10%(移設・増設の場合最高5%)を助成。 ※総額5,000万円限度 ②雇用に対する助成: ①の設備投資に対する助成に該当する方で、滝川市内に居住の新規常用雇用者に係る年間給与額の7%を基本とし、業種・地域により最高10%を助成。 ※1人当たり30万円、総額500万円限度 ③産業ステップアップ支援事業助成: 滝川市内で行われる起業・創業や新分野進出など新たな事業の取り組みに対する助成。※助成金額: 対象事業費の1/3以内で上限100万円 連絡先 滝川市商工労働課産業観光推進室 TEL 0125-23-1234 内線1353
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) 連絡先 北見市農林水産商工部産業振興課 TEL 0157-25-1210 http://www.city.kitami.lg.jp/sanshin/top/top.htm

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/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。	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] 連絡先 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 http://www.pref.aomori.lg.jp/kigyuu/
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) 連絡先 青森市経済部企業立地推進室 TEL 017-761-4456 http://www.city.aomori.aomori.jp/sangyo/sajad04.html
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金 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: オフィス賃料及び共益費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) 連絡先 弘前市商工観光部商工労政課工業振興係 TEL 0172-32-8106 http://www.city.hirosaki.aomori.jp/
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及び雇用奨励金 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、業務開始から6ヶ月を経過し、下記要件を満たすもの 補助金 ①市内に住所を有する従業員20名以上の雇用、 ②市内賃貸オフィスへの入居 奨励金 新設企業: 年度末日までに6ヶ月以上継続して、50人以上の新規雇用者があること。既存企業: 年度末日までに6ヶ月以上継続して、50人以上の同年度の新規雇用者があること	補助金 助成内容: オフィス賃料の1/4 限度額: 年間700万円(3年間) 奨励金 助成内容: 新設企業…新規雇用者のうち、市内に住所を有するもの1人につき30万円 既存企業…新規雇用者のうち、市内に住所を有するもの1人につき15万円 限度額: 1億円(新設企業…操業開始から3年以内、既存企業…19年4月1日～22年3月31日) ※補助金・奨励金とも青森県テレマーケティング関連産業立地促進費補助金との重複可 連絡先 八戸市産業振興部産業政策課 TEL 0178-43-9048 http://www.city.hachinohe.aomori.jp/index.cfm/14,244,16,33.html
五所川原市	五所川原市雇用奨励対策事業費補助金 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市内から雇用する地元従業員が10名以上の企業であること	助成内容: 3ヶ月以上の継続した雇用が確認された者が10名を超える1人につき、市内居住者15万円、市外居住者5万円。限度額: 3,000万円 連絡先 五所川原市経済部商工観光課商工労政係 TEL 0173-35-2111 http://www.goshogawara.net.pref.aomori.jp/
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22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事業所の賃貸料の助成措置: 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、事業所の賃貸料の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 連絡先 盛岡市商工観光部企業立地推進室 TEL 019-651-4111 内線3714～3716 http://www.city.morioka.iwate.jp/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 連絡先 秋田県誘致企業室企業立地促進班 TEL 018-860-2251 http://www.pref.akita.jp/industry-location/
宮城県	宮城県情報通信関連企業立地促進奨励金 対象要件: 県内でのコールセンターの新設、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人を超える県民である新規雇用者(短時間労働者及び派遣労働者を含む)を新たに雇入れた企業。ただし、政令市に立地する場合であって新規雇用者が200人以下のときは、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	新設、移転及び増設した企業を対象に交付 ①20人を超える新規雇用者数×下記単価(限度額5千万円×3年間) (1)常時雇用者: 10万円/人×3年 (2)短時間労働者及び派遣労働者等: 5万円/人×3年(フルタイム換算による) 新設、移転した企業を対象に交付 ②家屋・償却資産の課税標準額×10% ③オフィス賃料及び設備機器賃借料×1/3(政令市は1/6) ④従業員の保育支援に要する経費×1/4×3年 限度額は、①から④までを合計して1年度当たり5,000万円(3年間で1億5,000万円) 連絡先 宮城県企画部情報産業振興室 TEL 022-211-2479 http://www.pref.miyagi.jp/jyoho-i/

	事業名(期間)／対象要件	助成内容／限度額／連絡先
栗原市	栗原市コールセンター立地促進特別奨励金 (期間：平成21年3月31日まで) 交付要件：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 ※宮城県情報通信関連企業立地促進奨励金との併用が可能。また、平成20年度から、栗原市独自でオペレーター養成セミナーも計画している。	①基本額：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。 ②加算額：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：年間のオフィス賃料、設備機器賃料及び駐車場賃料の合計額×50%[2年間交付] 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 限度額：①限度額なし ②1) 5,000万円 ②2) 単年度2,000万円 ②3) 500万円 連絡先 栗原市産業経済部産業戦略課戦略推進係 TEL 0228-22-1220 http://www.kuriharacity.jp/
登米市	登米市コールセンター立地促進特別奨励金制度 対象：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	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) 連絡先 登米市産業経済部商工観光課 TEL 0220-34-2734 http://www.city.tome.miyagi.jp/ トップページ⇒「商業・工業各種奨励金」
名取市	対象区域：市の市街化区域内 1 雇用奨励金 対象：営業開始後6ヶ月を経過し、20名を超える(市内に居住する)者を新規雇用した場合、その超えた人数に応じて助成。ただし、移設の場合、移設後から移設前の人数を差し引いた内、新規雇用者を助成対象。 2 追加雇用奨励金：奨励金の交付を受けた事業者が、交付を受けた日から1年以内に新たに20名を超える者を雇用した場合、その超えた人数分を助成 3 加算奨励金：各運営経費ごと奨励金を交付 3-1 投下固定資産に対する助成 3-2 年間の通信回線使用料に対する助成 3-3 年間の建物賃借料(賃借に付随する諸経費を除く)及び設備機器賃借料に対する助成 3-4 雇用替え：情報通信関連事業所の新設または移転の日から1年以内に短時間・派遣労働者から常時雇用者に雇用替えになった場合、人数分を助成	1 雇用奨励金：新規常時雇用者 30万円／人 新規短時間・派遣労働者 24万円／人 限度額：5,000万円(新設・移設・増設) 2 追加雇用奨励金：奨励金の交付を受けた事業者が、交付を受けた日から1年以内に新たに20名を超える者を雇用した場合、その超えた人数分を助成 限度額：5,000万円 3 加算奨励金(新設・移設) 3-1 投下固定資産額：固定資産課税標準額の1/10を助成 限度額：5,000万円(当初) 3-2 通信回線使用料：年間の通信回線使用料の1/6を2年間助成 限度額：2,000万円(単年度1,000万円限度) 3-3 建物賃借料および設備機器賃借料：年間の建物・設備機器賃借料の1/6を2年間助成 限度額：2,000万円(単年度1,000万円限度) 3-4 雇用替え：情報通信関連事業所の新設または移転の日から1年以内に短時間・派遣労働者から常時雇用者に雇用替えになった場合、人数分を助成 6万円／人 限度額：1,000万円 連絡先 名取市役所総務部政策企画課 TEL022-384-211 (代表) http://www.city.natori.miyagi.jp 名取市ガイドー都市開発一名取市情報通信関連企業立地促進制度の概要
山形県	山形県コールセンター立地促進補助金 助成要件：県の誘致により、県外から県内(最上・庄内地域に限る)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	①雇用：地元常用雇用者等1名当たり30万円 ②通信回線使用料：開設後1年間の通信回線使用料の1/2 ③事業所賃借料：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、増加した地元常用雇用者等の数×30万円を助成 限度額：3億円(3年間通算) 連絡先 山形県工業振興課産業立地室 TEL 023-630-3127 http://www.pref.yamagata.jp/
山形市	山形市コールセンター立地促進事業助成金 (平成23年3月31日まで) 助成要件：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	①通信回線使用料：1年分の通信回線使用料の1/3の額 ②事業所賃借料：1年分の事業所賃借料の1/3の額 ③新規雇用創出費：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) 限度額：総額1億円(3年間通算) 連絡先 山形市商工観光部商工課企業立地係 TEL 023-641-1212 (内線417・418) http://www.city.yamagata.yamagata.jp/
酒田市	酒田市情報通信関連企業立地促進助成 対象要件：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ー席30席以上	雇用：新設したオペレーター席1席あたり45万円(開設時以降は純増分、3年間) 通信回線使用料：開設後3年間の通信回線使用料の1/2 事業所賃借料：開設後3年間の事業所賃借料の1/2 限度額：1億円(3年間通算) 連絡先 酒田市商工観光部商工港湾課企業誘致対策室 TEL 0234-26-5361 http://www.city.sakata.lg.jp/
新潟県	コールセンター等企業立地促進事業補助金 対象要件：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	①事業所賃借料(1年間)×1/2 ②通信回線使用料(1年間)×1/2 ③新規常用雇用者数(3年間※)×30万円 ※2年目以降は20人以上の雇用増があった場合、増加常用雇用者数×30万円 限度額：1億円(3年間通算) ※知事特認2億円 連絡先 新潟県産業労働観光部産業立地課 TEL 025-280-5247 http://www.pref.niigata.jp/sangyorodo/sangyoritchi/kigyoritchi/index.html

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／連絡先
新潟市	情報通信関連産業立地促進事業補助金 対象要件：新規常用雇用者数等の要件：市民10人(中小企業者以外の場合30人)以上雇用 新潟市中心市街地域内に立地(新設・増設・移設) 建設条件：賃貸借契約締結後1年以内に操業開始	○事業所賃借料×1/3(3年間) 限度額 ：年間600万円 連絡先 新潟市経済・国際部商工労働課 TEL 025-226-1637 http://www.city.niigata.jp/info/shoko/kigyouricchi/support/ic.html
佐渡市	1 情報通信関連企業補助金 対象要件：新規常用雇用者数等の要件：市民5人以上雇用 2 新規雇用促進補助金 対象要件：新規常用雇用者数等の要件：市民5人以上雇用(1年以上継続雇用) 3 工場等施設整備補助金 対象要件：新規常用雇用者数等の要件：市民5人以上雇用 4 企業誘致視察補助金	1 ①事業所賃借料(3年間)×1/3 ②設備リース料(3年間)×1/3 限度額 ：それぞれ年間300万円 2 継続常用雇用者数×10万円(1年間) 限度額 ：500万円 3 施設の整備費用×1/2 限度額 ：500万円 4 往復旅費×1/2(1人につき限度額5万円、1事業所2人まで) 限度額 ：10万円 連絡先 佐渡市産業観光部商工課 TEL 0259-63-3791 http://www.city.sado.niigata.jp/_l_guide/c_system/finance/index.shtml
長野市	雇用創出企業立地支援助成金 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	助成額 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 限度額 ：①5,000万円 ②上記の常用雇用者数×100万円または5,000万円のいずれか低い額 連絡先 長野市産業振興部産業政策課企業立地推進室 TEL 026-224-6751 http://www.city.nagano.nagano.jp 「各課のご案内」産業政策課のページへ
和歌山県	和歌山県の助成制度 試験研究施設、オフィス施設 ①雇用奨励金 ②立地奨励金 ③通信費補助金 ④オフィス賃貸補助金 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：⑤新規立地企業の経営者及び被雇用者が業務上利用した場合に限る ※新規地元雇用者と転入雇用者は正社員に限る	①新規地元雇用者数×50万円(3年間適用) ②投下固定資産額等×30% ③通信回線使用料×50% (3年間適用) ④賃貸料×50%交付(3年間適用) ⑤東京ー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 限度額 ：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 新規地元雇用者と転入者は正社員に限る 連絡先 和歌山県商工観光労働部企業政策局企業立地課 新産業立地班 TEL 073-441-2748 http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062200/ritchi/
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 ③事務管理部門雇用創出事業補助金 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。新規常用雇用者数20人以上(パート含む) ②新規常用雇用者数20人以上(パート含む) ③1県内において事務管理業務を新たに行うこと(受託を含む) 2)新規常用雇用者数10人以上	①1) 投下固定資産額×10% ①2) 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) ②専用通信回線使用料及び借室料の1/2(5年間) ③1)人件費：新規常用雇用者数1人につき50万円(5年間) 2)通信料、借室料及び設備機器リース料の1/2(5年間) 限度額 ：①2億円 ②専用通信回線使用料：2,000万円。借室料：1,200万円 ③人件費：5,000万円(5年間で100人を上限)、通信料：500万円/年、借室料及び設備機器リース料：1,000万円/年 ※①②とも知事特認による限度額の増額あり 連絡先 鳥取県商工労働部産業振興戦略総室 TEL 0857-26-7699 http://www.pref.tottori.lg.jp/sangyoushinkou/
山口県	山口県情報・通信産業等支援補助金 対象要件：この制度は、建物又は機械・設備の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 限度額 ：①5千万円(1年間) 最長3年間 連絡先 山口県商工労働部 企業立地推進室 TEL 083-933-3145 http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/gyosei/kigyo-r/
香川県	香川県企業誘致条例 (平成16年4月1日から5年間) 対象要件 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)	・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年間で業務開始後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) ・求人に要する経費(求人誌や新聞広告等の広告掲載費用等)の10% (3年間) ・事務所賃借料、通信回線使用料(専用回線)の1/2(3年間) ・通信機器賃借料は5年以上のリース機器の初年度分の1/2(初年度のみ) ※求人に要する経費、事務所賃借料、通信回線使用料、通信機器賃借料については、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年目以降は純増員のみ) ・新規短時間労働者数×15万円(3年間、但し2年目以降は純増員のみ) 限度額 ：5億円 連絡先 香川県商工労働部産業政策課 産業集積推進室 TEL 087-832-3355 http://www.pref.kagawa.jp/sangyo/syuseki/

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／連絡先
徳島県	コールセンターに対する優遇制度 コールセンター（インバウンドを主体とした事業） 助成対象： オペレーター席が20ブース以上	①専用回線使用料：1/2の助成 限度額：2,000万円/年 助成期間：5年間 ②事業所賃料：1/2の助成 限度額：2,000万円/年 助成期間：5年間 ③新規地元雇用：雇用者1人につき70万円(期間に定めのない労働者) 雇用者1人につき40万円(1週の所定労働時間が30時間以上の契約社員、パート社員) ※対象者＝短時間労働被保険者以外の一般保険者 限度額なし 助成期間：5年間 ④リース経費：1年目の経費の1/2(5年以上のリース機器が対象) 限度額：1,000万円 助成期間：1年間 ⑤研修経費：新規雇用者を県内で委託研修する場合20万円/人を限度に所要額の2/3を助成 ※採用後6ヶ月に満たない雇用者に限る 限度額：1,000万円/年 助成期間：5年間 連絡先 徳島県商工労働部産業振興課 TEL088-621-2155 http://www.onlyone-tokushima.jp/1/1.php
愛媛県	愛媛県情報通信関連企業立地促進要綱 (平成21年3月31日まで) 対象要件 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）	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) 連絡先 愛媛県経済労働部企業立地推進室 TEL 089-912-2474 http://www.pref.ehime.jp/soshiki.html 経済労働部 企業立地推進室ページ
松山市	松山市情報通信関連企業立地促進要綱 対象要件 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	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事業用資産の賃貸借に係る奨励金：貸しオフィス、通信機器等の適正な賃貸料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) 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 連絡先 松山市産業経済部地域経済課 TEL 089-948-6549 http://www.city.matsuyama.ehime.jp/chikike/
福岡市	企業立地促進交付金 対象分野： 以下の6分野 ①知識創造型産業(情報関連産業(IT・ロボット・半導体の研究開発等) デジタルコンテンツ関連産業、ナノテク関連産業) ②自動車関連産業 ③健康・医療・福祉関連産業 ④都市型工業(食品製造業・印刷業・金属・機械製造業等) ⑤アジアビジネス(外国企業の日本統括拠点、対象分野の外国(外資系)企業) ⑥物流関連産業 コールセンターについては、制度対象分野の主にインバウンドのセンターとし、面積要件は500㎡超とする。	・所有型・重点地域立地の場合(オフィス) 土地及び建物所有：土地、建物、機械設備取得費の10% 限度額：10億円 ・所有型・重点地域以外(の市内に立地の場合(オフィス) 土地及び建物所有：建物、機械設備取得費の5.0% 限度額：1億円 ・賃借型・重点地域賃借の場合(オフィス) 建物、機械設備の年間賃借料の1/3(賃借月額が4,000円/㎡を限度) 期間：3年(外国企業等は4年) 限度額：7,500万円(年間2,500万円)(外国企業等は限度額：1億円(年間2,500万円)) ・賃借型・重点地域以外(の市内に立地の場合(オフィス) 建物、機械設備の年間賃借料の1/3(賃借月額が4,000円/㎡を限度) 期間：1年 限度額：5,000万円 (重点地域：アイランドシティ、香椎パークポート、九州大学学術研究都市) 連絡先 福岡市経済振興局 TEL 092-711-4849 http://www.city.fukuoka.jp/investment/
佐賀県	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) 対象要件： 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、県又は県の立ち会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における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 限度額：①1億円、②3千万円、③8千万円、④なし 連絡先 佐賀県企業立地課 TEL 0952-25-7097 http://www.pref.saga.lg.jp/at-contents/kigyoyuchi/guide/saga_kigyo/index.html
唐津市	唐津市企業立地促進条例(コールセンター分) 対象要件： 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：設備機器取得に係る金融機関借り入れの資金の利子(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 限度額：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 連絡先 唐津市起業企画課 TEL 0955-72-9208 http://www.karatsu-city.jp/kouhou/kigyorit/index.htm
大分県	大分県コールセンター企業立地促進補助金 対象要件： 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賃貸料：事業所の賃貸に要した経費×1/3以内(3年間補助) 限度額：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) 連絡先 大分県企業立地推進課 TEL 097-506-3246 http://www.pref.oita.jp/14050/guide/yugu/hojo_ken.html

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／連絡
長崎県	情報処理・IT関連企業立地促進補助金 対象要件 1) コールセンターなど：新規雇用者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(離島は投資要件無し) 2) ファイナンスセンター・ソフトウェア開発センター・設計センター：新規雇用者11人以上(過疎地域は5人以上)確保、投下固定資産額3千万円以上(離島は投資要件無し) ※5年間の事業継続がなされること	① 通信費 ：事業の用に供する通信費の1/2(離島地域、半島地域は1.5倍) ② 賃借料 ：事務所賃借料の1/2(離島地域、半島地域は1.5倍) ③ 人件費 ：新規雇用者×30万円(事業開始時に100人以上雇用する場合は50万円／人)(離島地域は2倍、半島地域は1.5倍) ④ 設備補助 ：設備投資額の10%(離島地域、半島地域は1.5倍) ※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 限度額 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)。事務所開設から6ヶ月以内に雇用要件を満たした上で事業開始 連絡先 長崎県企業振興・立地推進本部 企業誘致推進本部 TEL 095-820-8890 http://www.joho-nagasaki.or.jp/invest/
	長崎市 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) 限度額 ：①各年度5千万円 ②3千万円 佐世保市 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 限度額 ：①各年度6千万円 ②5千万円 ③5年間で3億円 大村市 ① 賃借料 ：賃料の1/8(3年間) 限度額面積 ：2坪×従業員数 単価：1万円／月・坪 ② 人件費 ：15万円／人 限度額 ：なし ③ 建設補助金 ：1)新築：1万円／㎡ 限度額 ：2500万円 2)改築：5000円／㎡×改築面積と実額の少ない方 限度額 ：1千万円 島原市 ① 人件費 ：5万円／人 限度額 ：1千万円 壱岐市 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／㎡×改修面積又は実額の少ない方 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×12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 ⑤2) 社用車リース代助成 (1/2) 1台限り 3年間 限度額 ：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 五島市 ① 固定資産税相当額の助成金 (3年間) ② 新規雇用1人につき20万円 (新卒者雇用の場合は25万円) 限度額 ：年間1千万円(3年間) 対馬市 ① 固定資産税の課税免除 (3年間) ② 法人市民税相当額の助成金 (5年間) 新上五島町 ① 人件費 ：15万円／人 限度額 ：1千万円	
熊本県	産業支援サービス業等立地促進補助金制度 補助要件(コールセンター等の要件) 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	補助対象経費及び補助額 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) 補助限度額 ：5億円 連絡先 熊本県商工観光労働部商工政策課 TEL 096-333-2315 http://www.pref.kumamoto.jp/ 産業支援サービス業等立地促進補助金ページ
	熊本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(コールセンターを含む)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人以上(中小企業者は5人以上)、増設5人以上 ・ 移設 ：土地取得費が1億5千万円以上	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% 賃貸 3年間分の土地・建物の賃料(敷金、共益費等を除く)の1/2 ③ 雇用促進補助金 ：新規常用従業員数1人につき補助金を交付 正社員50万円 正社員以外15万円(3年間) ※2年目及び3年目は、前年より10人以上増加した場合に限り、当該増加分について交付 ④ 設備投資補助金 ：投下固定資産額×10%(家屋・償却資産のみ、土地を除く) ※投下固定資産取得額が3億円以上の場合に限り交付(リースを除く) 限度額 ：20億円(①～④の合計額) 交付内容(移設) 用地取得等補助金 ：土地取得費の10%(限度額20億円) 連絡先 熊本市産業政策課 TEL 096-328-2375 http://www.city.kumamoto.kumamoto.jp/「経済・ビジネス」ページ
八代市	八代市企業振興促進条例 対象業種 ：製造業、情報通信業など 奨励措置(適用工場等の指定)の要件 土地、家屋及び償却資産で、事業の用に直接供するもので、その取得価格合計額が2,000万円を超えること。 新設の場合 ：新規雇用者(パートを除く)の数が10人以上 増設の場合 ：新規雇用者(パートを除く)の数が5人以上	① 固定資産税の減免 新設 初年度～3年度：100% 4年度～5年度：50% 増設 初年度～3年度：50% ② 工場等建設補助金(新設の場合) ：投下固定資産総額が1億円以上の工場等の場合 新規雇用者数10人以上40人未満：投下固定資産総額×2%(土地代を除く) 限度額 ：1億円 新規雇用者数40人以上：投下固定資産総額×3%(土地代を除く) 限度額 ：2億円 ③ 用地取得等補助金(新設の場合) ：投下固定資産総額が1億円以上の場合、土地の取得価格の30/100(限度額5,000万円)を交付する。また、工場等を賃借する場合、敷金等を除く1年間の賃借料の1/2(限度額1,000万円) ④ 雇用奨励金 ：新規雇用者1人につき、年間20万円(限度額5,000万円) 連絡先 八代市企業誘致課 TEL 0965-32-3662 http://www.city.yatsushiro.kumamoto.jp/ar/article_view.phtml?id=15213

	事業名(期間)/対象要件	助成内容/限度額/連絡先
天草市	天草市企業誘致促進条例 適用業種：製造業、情報処理・提供サービス業など ①固定資産税の課税免除 適用基準：投下固定資産額 新設：2,000万円以上 増設：1,000万円以上。雇用従業員（常時雇用・市内居住）新設：10人以上 増設：5人以上 ②工場等建設補助金 ③用地取得補助金 ④雇用奨励金 適用基準：投下固定資産額 新設・増設：5,000万円以上 雇用従業員（常時雇用・市内居住）新設・増設：10人以上 ※情報処理・提供サービス業などにおいては、投下固定資産総額に関わらず新規雇用者10名以上の場合、雇用奨励金を交付することができる。	①固定資産税の課税免除：固定資産税3か年 課税免除 ②工場等建設補助金：投下固定資産額×5%（上限5,000万円） ③用地取得補助金：用地取得費×30%（上限1億円） ④雇用奨励金：1人当たり30万円（上限3,000万円） 連絡先 天草市 商工観光産業支援係 TEL 0969-23-1111(内2552,2557) http://www.city.amakusa.kumamoto.jp/info/pub/default.asp?mst=801
宮崎県	企業立地促進補助金 対象要件 ①県外誘致企業：新規県内雇用者6人以上 ②県内立地企業：新規県内雇用者51人以上 ③特定団地立地企業※1：新規県内雇用者6人以上 ④大規模立地企業：新規県内雇用者301人以上、かつ投資額1億円超 ※1 宮崎フリーウェイ工業団地(高原町)に立地する企業	①雇用割:新規雇用者1人当たり30万円、投資割：投資額の4% 限度額：5億円 ②雇用割:新規雇用者1人当たり15万円、投資割：投資額の2% 限度額：2.5億円 ③雇用割:新規雇用者1人当たり30万円、投資割：投資額の6% 限度額：5億円 ④雇用割:新規雇用者1人当たり45万円、投資割：投資額の6% 限度額：8億円 ①～④共通 年間高速通信回線使用料の80%※2、施設整備費の50%※3 ※2 専用通信回線等を利用して事業を行う場合の年間高速通信回線使用料が対象（①～③は年間限度額2,000万円×3年間、④は年間限度額2,000万円×5年間） ※3 既存施設に入居して改装等する場合の経費が対象（1㎡あたり25,000円を限度） 連絡先 宮崎県商工観光労働部企業立地推進局 TEL 0985-26-7096 http://www.pref.miyazaki.lg.jp/shoukou/kougyou/richi/
宮崎市	宮崎市企業立地奨励制度 要件（情報サービス業、インターネット附属サービス業の要件） 新規雇用者 6人以上 ※新規雇用者とは：常用労働者のうち、指定設置者の指定の日以降に新たに雇用された者で、その者が雇用された日が事業所の操業開始の日前後それぞれ1年以内であるものをいいます。	1) 企業立地助成金：①投資割：事業所等の設置に要した経費の内、リース契約に係る経費を除いたものに対して4%相当額を助成。 ②雇用割：新規雇用者1名につき20万円を助成。 2) 固定資産税助成金：事業の用に供する建物・償却資産の固定資産税相当額を助成。（初年度は100分の100、2年度100分の80、3年度は100分の60を助成） 3) 事業所税助成金：事業に係る事業所税相当額を助成。（100分の100を3か年助成） 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）の一部を助成 ①新設（新規雇用者20人以上）：経費の2分の1以内を助成（助成限度額 一月当たり100万円 24ヶ月） ②増設（新規雇用者40人以上）：経費の3分の1以内を助成（助成限度額 一月当たり50万円 12ヶ月） 連絡先 宮崎市観光商工部企業誘致推進室 TEL 0985-21-1793 http://www.city.miyazaki.miyazaki.jp
鹿児島市	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	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 1,500万円 ③イ 1,500万円（500万円/1年）※①、②、③から1つ選択 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 1億5千万円 ③イ 1億5千万円（5千万円/1年）※①、②、③から1つ選択 連絡先 鹿児島市経済局商工観光部企業振興課 TEL 099-216-1314 http://www.city.kagoshima.lg.jp/
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8人以上	① 新規地元雇用者数×12万円（3年間） 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（3年間） 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） 連絡先 奄美市産業振興部商工水産課 TEL 0997-52-1111（内線424・421） http://www.city.amami.lg.jp/
沖縄県	通信コスト低減化支援 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）	民間通信業者が提供する広域イーサネット網サービスを利用して沖縄と県外を結ぶ通信回線の通信費の一部を県が補助（本島は1/2、先島は2/3）することにより、利用企業の負担軽減を図る。 その他支援策 沖縄GIX構築事業：沖縄から台湾経由で香港までの通信環境を構築。通信経路の大幅短縮による高品質なサービスに向け、平成20～21年度は実証実験環境を無償提供（10社程度を予定）。平成22年度より民間主導によるサービスの予定。 情報通信産業核人材育成支援事業：①プロジェクト・マネージャー等育成のための県外企業へのOJT費用を一部助成。②企業内技術研修にかかる費用の一部助成。③技術要素全般を習得するための講座提供。 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・パソコン技能等講座および就業支援（無償） 情報通信産業振興地域による税の優遇措置：対象地域内で1000万円を超える情報通信業務要設備を新・増設した法人に対し、国税（法人税）・県税（事業税・不動産取得税）・市町村税（固定資産税・事業所税）の優遇措置 連絡先 沖縄県観光商工部情報産業振興課 TEL 098-866-2503 http://www.pref.okinawa.jp/ipd/index.html

人材育成委員会活動報告会(「スーパーバイザー(SV)職務定義」完成報告)開催

人材育委員会では、2006年度から「スーパーバイザー(SV)職務定義」の策定を進めてきました。2年間にわたる討議・調査などを経て、本定義が完成し、2008年4月18日に報告会を開催しました(会場: ㈱日本マンパワー)。会員社を対象とした報告会には、センター長、マネージャー、品質管理担当者など約120名が参加し、本定義に対する関心の高さがうかがえました。

報告会では、小松俊正委員長が委員会の趣旨と策定の目的を解説され、吉沢晴美委員・板垣邦枝委員が策定のプロセス・SV職務定義を解説されました。



●SV職務定義策定の目的

人材育成委員会では、テレマーケティング/コンタクトセンター業界を担う人

材を育成していくため、当協会の委員会活動として発足。離職率など業界の課題について討議を重ねていくなかで、委員の中から「討議した情報は現場のSVにこそ必要ではないか」「どうしたらSVに伝えることができるか」「そもそもSVのイメージ・職務範囲が異なるのではないかな。まずはそこから揃えないとならない」といった議論を経て、定義を策定することになりました。

●策定のプロセス

委員会では、SVに必要なスキルについて、たたき台を基に、討議・調査を繰り返してブラッシュアップを図りました。

- ①定義書・たたき台策定
- ②討議(メンバーの視点を入れて)
- ③第一次アンケート(検証157サンプル)
- ④討議(定義・解釈を含めて)
- ⑤第二次アンケート(最終確認25サンプル)
- ⑥討議(最終確認)
- ⑦完成へ

策定に際して以下の点に留意しています。

- ①分かりやすいこと
- ②センターの業種・規模に特化せず、網羅していること(ただし、利用時は自社センターに適したカスタマイズが必要)
- ③現場の実態と乖離しない
- ④一定のレベルを保つこと・低すぎないこと
- ⑤SVのモチベーション低下にならないこと(レベルが高すぎない、やるが多すぎない)

とくに、アンケートにおいて、「自己

評価と客観評価のギャップがあると思われるもの」を洗い出し、「SVに身につけてほしいスキル」を委員自身の視点で吟味し、絞り込みました。

●SV職務定義

こうして、10のカテゴリ・96項目のSV職務定義が完成しました。

- ①基本・基礎スキル
 - ②インバウンドオペレーション管理スキル
 - ③アウトバウンドオペレーション管理スキル
 - ④データハンドリングスキル
 - ⑤インフラ管理スキル
 - ⑥問題解決スキル
 - ⑦トレーニングスキル
 - ⑧品質管理スキル
 - ⑨ヒューマンリソースマネジメントスキル
 - ⑩クライアントマネジメントスキル
- 上司もしくは関連部署へのマネジメント

本定義は、各センターに適したカスタマイズをした上で、①SV採用時の指標、②社内SV定義の策定・見直し、③社内研修・キャリアパス制度、などにもご利用いただけます。

●今後の活動

人材育成委員会では、本定義策定をきっかけに、センターの第一線で活躍するSVを交えた活動を検討していきます。

策定・調査にご協力頂いた会員社をはじめとする皆様にお礼を申し上げます。

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)NTTドコモ
実施方法: 2008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。

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

参加料: ユーザ協会会員: 1セクション 10,500円(消費税込み)。非会員: 1セクション31,500円(消費税込み)。

JTA会員はユーザ協会会員料金が適用されます。

申込方法: ユーザ協会ホームページ(下記)からの申し込み。 申込期間: 2008年6月1日9時~2008年7月20日17時

第47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 (社)日本テレマーケティング協会、他

開催日: 2008年11月21日(金) 開催場所: 広島厚生年金会館

コンクール問題: ユーザ協会のホームページ(下記)で発表中。

出場資格: どなたでも参加できます。ユーザ協会会員事業所の社員参加の場合は参加料無料。非会員は予選にて参加料1万円(消費税込み)。

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。

競技方法: ユーザ協会作成の「平成20年度電話対応コンクール問題」により、模擬セット(電話機)を使用して、模擬応対者と電話応対しながら技と心を競う。

(財)日本電信電話ユーザ協会 電話: 03-3259-2001 ホームページ: <http://www.jtua.or.jp>

あなたの疑問・質問に **お答えします!**

コンタクト
センター

Q&A



クレームの電話であるにも関わらず、問い合わせの電話と勘違いしてクレームを大きくしてしまう場合があります。どのような点に注意を払って対応すればよいでしょうか?

玉本 美砂子 氏

回答者

(株)JBMコンサルタント 代表取締役社長
JTAテレマーケティングスクール クレーム対応講座 講師

A

お客様の言葉遣い、言い方によって、「クレーム」「クレームではない」というように考える方がいますが、これは大きな間違いです。クレームとは本来の英語では「主張」＝「お客様の主張」です。

お客様が大きな声で怒鳴っているから「クレーム」、お客様が静かに丁寧に話をしているから「問い合わせ」というものではありません。本当はクレームなのに、問い合わせと勘違いして、クレームを大きくして大切なお客様をなくしてしまうことがあります。

クレームを大きくしないためには、お客様の言葉遣いや言い方をとらえるとともに、お客様の話をしっかり聴いて「クレームなのか」「問い合わせなのか」を見極める力を養うことが必要です。

例えば「どうなっているの! これ、どんな付録がついているの!!」とお客様から電話がかかってきたとします。これを単にお客様の言葉通りに受け止めて、「それはですね、三点付録がついております」と付録の内容を答えてしまうことがあります。

しかし、お客様の声になにかトゲトゲした音を感じたら、お客様の言葉の中にある真意・気持ちをしっかり聴き込み、「クレームなのか」「問い合わせなのか」見極めていきます。そうすると、お客様の言葉のうしろの真意は『私の買った商品には、その付録がついていないのよ!』という内容を含んでいるということがわかります。それを聴き分けることがテレコミュニケーションの力なのです。

また、電話の中でお客様のおっしゃっている言葉・つぶや

き・相槌のニュアンスを、観察・傾聴し把握する力も必要です。お客様は「どうしてなの?」「何で私だけ?」「せっかく買ったのに」と必ず色々な信号を出しています。この信号を聴きこんで、私たちはお客様が「静か」にしゃべっているけれど実はクレームなのかもしれない、心の中ではとてもお怒りになっているのかもしれないと感じなければなりません。

そのためには“3つのきく”をうまく使い分けて質問をしていかなければなりません。「聞く」「聴く」「訊く」です。事実を「聞く」、真意を「聴く」、波長を合わせながら「訊く」です。

この“3つのきく”でお客様の言葉を引き出すことができ、より一層、お客様の心を知ることができます。

「問合せなのか」「相談なのか」「クレームなのか」を最初の音だけできくというのは難しいかもしれません。しかし、お客様の真意を言葉の中から汲み取り、また、お客様の声の強さ・速さ・大きさなどもしっかりと把握をしていけば、お客様の真の要望を聴き分けることができるようになるでしょう。

そのための練習方法としては、ロールプレイングが適切です。ロールプレイングによって“聞く・聴く・訊く”の力をつけてください。お客様役・応対者役に分かれてロールプレイングを行い、それぞれの立場に立って考えることが大切です。

お客様と「どのようにやりとりをすればよいか」理解はしていても、体得していないために、実際のお客様とのオペレーションの際にうまくいかないという人が多くいると思います。

それを解消するためには、ロールプレイングで、「立場を変えて考える」「シミュレーションをする」ということが必要なのです。

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

クレーム対応講座 好評開催中! 皆様のご参加をお待ちしています

お客様からのクレームに苦慮している企業は少なくないにもかかわらず、処理方法を現場に落とし込んで教育することは大変困難であり、なかなか実践するのが難しいのが現状です。本セミナーでは、クレームの原因と対策を検証・策定し、お客様の物理的ニーズのみならず、心理的なニーズを満たす対応方法をご指導いたします。受講生の皆様が企業の即戦力としてご活躍いただけるよう、お手伝いいたします。

クレーム対応講座

2008年 7月24日(木)～25日(金) 会場: 新大阪丸ビル新館

2008年10月23日(木)～24日(金) 会場: 日本マンパワー(東京都)

講師: 玉本 美砂子 氏

定員: 25名 ※定員になり次第締め切らせていただきます

JTAスクールwebサイト(http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html)からお申込みできます

人材不足



には

まえきゅう

前給

が

大好評！

前給は、
東京都民銀行が
ビジネスモデル
特許登録済！
平成17年6月10日
(特許第3685788号)

初期導入費用

無料



きゅう助

(R) 4913045 号

従業員数に応じて、情報管理
手数料が別途必要になります。
詳しくは下記問合せ先まで。

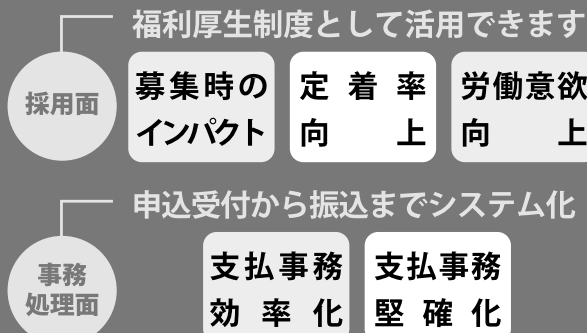
「前給」は、東京都民銀行の登録商標です。

前給とは？

前給とは、御社の従業員様が、給料日前に働いた範囲内でお金を受け取れるサービス。従業員様が携帯やパソコンで申し込むと、早ければ翌日に自分の口座に振込まれます。



前給5つの効果



前給導入企業様の声

<会員企業> 株式会社NTTデータ3C様

当社では、スタッフの定着率改善を目的として、業界で先駆けて前給制度を導入しました。安定した質の高いサービスの提供には定着率改善が不可欠と考えたからです。前給の事務的負担を軽減するツール提供等、東京都民銀行様のサポートが充実している為、当初想定した程の事務負担はありませんでした。また、利用するスタッフも日々増加しています。今後は前給制度を広め定着率を改善し、より良いサービスの提供を継続していきます。

お問合せ

東京都民銀行 前給事業部

TEL 03-3505-1540

〒106-8525 東京都港区六本木2-3-11

詳しくは

東京都民銀行 前給

検索

資料請求およびサービスについての詳細は弊行HPへアクセス！

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



東京都民銀行
TOKYO TOMIN BANK

(平成20年5月現在)

新入会員のご紹介 (2008年4月入会)

2008年5月1日現在・正会員数 191社

株式会社 東京都民銀行 前給事業部

Support

代表者：前給事業部長 弥永 和義
本社所在地：東京都港区六本木2-3-11
ホームページURL：<http://www.tominbank.co.jp/>



プロフィール 提供している商品・サービス紹介

私ども東京都民銀行前給事業部は、『前給』という商品を企業様にご案内しております。『前給』とは、導入いただいた企業様にお勤めのスタッフ様がお給料日前に働いた範囲内でお金を受け取れるサービスで、平成17年6月にはビジネスモデル特許も取得しています。これまで、飲食業・人材派遣業・テレマーケティング業等200社程の企業様に導入頂き、好評を得ております。この『前給』を通じてJTA加盟企業様及びスタッフ様のお役に立つべく尽力していく所存でございます。

アクセントア株式会社

Support

代表者：代表取締役社長 程 近智
本社所在地：東京都港区赤坂1-11-44 赤坂インターシティ
ホームページURL：<http://www.accenture.com/jp>



プロフィール 提供している商品・サービス紹介

アクセントアは核となるビジネス・コンサルティング領域から、それを強力に支える情報システムの設計・開発・運用などのテクノロジー・サービス領域、さらにコンタクトセンターを含む業務およびITのアウトソーシング領域まで、ビジネスのあらゆる側面からお客をサポートするサービスを提供いたします。

国内・海外のコンタクトセンター業務改革やコールセンター業務のアウトソーシングなど、多数の実績から獲得したナレッジ・人材を活用し、お客様の経営革新や新たな価値創造をご支援いたします。

協 会 日 誌

4/23 事業委員会

- ①海外視察ツアーについて
・旅行会社6社の企画書を比較検討した。その内3社を選定し、次回の委員会でプレゼンテーションを行い、2008年度海外視察ツアーの企画を決定することとなった。
- ②テレマーケティング・ガイドブック
・コンセプトおよび企画の構成は昨年(VOL.17)同様とし、数社に提案を依頼し6月に審査を行うこととなった。

5/8 広報委員会

- ①JTA・NEWSの発行について
・7月号：2008年6月3日開催の第12回通常総会の報告、海外視察ツアーの案内、SVインタビュー、コンタクトセンターQ&A等を掲載することとなった。

5/13 理事会

- ①総会議案について
・「2007年度事業活動報告と収支決算」

- 「2008年度事業活動計画と収支予算案」
「定款の一部変更案」について第12回通常総会に諮ることを承認した。
- ②2008年度CRMソリューション大会
・「ボイスロギング等音声認識アプリケーションについて」「ワーク・フォース・マネジメントについて」をテーマに開催することを承認した。
- ③入退会について
・前回(2008年3月18日)の理事会以降5月までの入退会社について承認した。

「個人情報の保護に関する基本方針」の一部変更 「個人情報の保護に関する法律施行令」の一部改正について

2008年4月25日、「個人情報の保護に関する基本方針」の一部変更及び「個人情報の保護に関する法律施行令」の一部を改正する政令が閣議決定されました。2008年5月1日、個人情報の保護に関する法律施行令の一部を改正する政令が公布・施行されました。

詳細につきましては右記webサイトを参照ください。 <http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/>

「個人情報の保護に関する基本方針」の一部変更の主な内容

個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益の保護を図る個人情報保護法の趣旨を踏まえ、事業者の適切な取組を推進し、国民生活の利便性向上に資する内容を充実。

いわゆる「過剰反応」：いわゆる「過剰反応」を明記の上、積極的な広報・啓発活動に取り組むことを宣言。また、国の行政機関、地方公共団体、独立行政法人等の保有する個人情報の取扱いについて、法律・条例の適切な解釈・運用を明記。

国際的な取組への対応：OECD、APEC、EU等で進められている国境を越えた取組を踏まえ、我が国として必要な対応を検討。

プライバシーポリシー等：消費者等、本人の権利利益の一層の保護の観点から以下の点を考慮した記述を盛り込むことも重要と指摘。

○保有個人データの自主的な利用停止等 ○委託処理の透明化 ○利用目的の明確化 ○取得元、取得源等をできる限り具体化

安全管理措置の程度：例えば市販名簿については、シュレッダー処理しなくても、安全管理措置義務違反にならないとすることができる旨明記。

国民生活審議会の役割：国民生活審議会は引き続き法のフォローアップを行う。

JTA NEWS TOPICS

JTA・NEWS Vol.135 Contents

各自治体のコールセンター支援制度 一覧	1-7
SV職務定義完成報告会 企業電話対応コンテスト 電話対応コンクールお知らせ	8
コンタクトセンターQ&A	9
広告	10
新入会員紹介・協会日誌	11
TOPICS	12

次号予告

「JTA・NEWS」Vol.136では、「第12回JTA通常総会開催報告」「2008年度JTA事業活動計画」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メールニュース 好評配信

情報調査委員会・広報委員会ではJTAメールニュースの配信を行っています。

配信ご希望の方は、「JTAメールニュース配信希望」と明記のうえ、配信先メールアドレス・会社名・部署名・氏名・連絡先電話番号を記入し、当協会事務局e-mailアドレス (office@jtasite.or.jp) までお申込みください。

VOL.88 (2008年5月7日配信) 配信数:3,038名

- ①第3回個人情報保護部会議事録および第4回の配付資料
- ②平成19年 通信利用動向調査の結果
- ③消費者教育ポータルサイト (試行版)
- ④2007年 国内における情報セキュリティ事象被害状況調査報告書
- ⑤「個人情報の保護に関する基本方針」の一部変更及び「個人情報の保護に関する法律施行令」の一部改正
- ⑥中小企業白書 2008年版
- ⑦消費者契約法の一部改正
- ⑧世界の統計 2008
- ⑨コールセンター/CRMデモ&コンファレンス 2008 in 大阪 開催迫る!

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)

コールセンター入門講座 開催迫る

定員まで残りわずかです!

当協会では、来る2008年6月17日(火)、「コールセンター入門講座／～新人のためのテレマーケティング講座」を開催します。本講座では、コールセンター／テレマーケティングの機能・役割、基本用語などの概論に加え、取材・調査に基づく「コールセンターの実態・トレンド・成功事例」、個人情報保護法など「コールセンターに関わる法律」について、体系的に分かりやすく解説します。

コールセンターのマネジメントにおいて必須の基礎知識ですので、是非ご参加ください。

日時: 2008年6月17日(火) 13:00~17:20

会場: (株)日本マンパワー 302教室 (東京都千代田区神田東松下町47-1)

講座1 「テレマーケティング&コールセンター基礎知識」

講師: (株)フジスタッフ CCM事業部 シニアコンサルタント 鈴木誠氏

講座2 「テレマーケティング&コールセンターの最新トレンドと成功事例」

講師: (株)アイ・エム・プレス 月刊『アイ・エム・プレス』発行人 西村道子氏

講座3 「知っておきたい テレマーケティング関連ルール」

講師: (社)日本テレマーケティング協会 事務局 課長 森田豊

受講料 JTA会員: 1名 4,200円(税込) / 一般: 1名 7,350円(税込)

定員: 100名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

当協会webサイト (<http://www.jtasite.or.jp>) からお申込みできます

センターマネージャー講座 開催迫る

2008年度「センターマネージャー講座」は内容をリニューアルして開催します。

本講座では、KPIなどの数値を使いながらマネージャーとしての合理的な意思決定方法を学習すると共に、目標を達成するためのパフォーマンス(行動)マネジメント方法について学習します。また、ケーススタディではグループワークによる、問題解決を行います。問題解決方法についてお悩みの方にお勧めの講座です。是非ご参加ください。

センターマネージャー講座～センターマネージャーのための問題解決手法～

講師: 三上綾子氏 (プロシジョン 代表取締役)

開催日: 2008年6月26日(木)～27日(金) 10:00～17:00

会場: 日本マンパワー (東京都千代田区)

定員: 20名 (最少催行人員10名) ※定員になり次第締め切らせていただきます。

受講対象者: センター運営全般に携わっている方 組織改革などを実践したい方
実際の問題解決に役立てたい方 等

講座内容

1日目	2日目
I. 問題発見方法 ①目標設定方法 ②KPIの種類 ③KPIのセンスを磨くエクササイズ ④数値管理エクササイズ II. 問題解決方法 ①問題解決のプロセスと意思決定 ②定量分析エクササイズ 1日のまとめ	III. パフォーマンス(行動)マネジメント ①結果が出ない原因 ②結果を出すための行動マネジメント ③パフォーマンスマネジメントエクササイズ IV. 問題解決グループワーク ①ケーススタディ コントラクトセンターのコスト削減目標を達成するには、どうしたら良いのか? 研修のまとめ

●JTAテレマーケティングスクール 2008年7～8月 開催スケジュール

開催日	講座名	講師	会場
7/ 3(木)～7/ 4(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	日本マンパワー (東京都)
7/10(木)～7/11(金)	スクリプト作成講座	鈴木 誠氏	日本マンパワー (東京都)
7/17(木)～7/18(金)	スーパーバイザー養成講座	濱 富美子氏	日本マンパワー (東京都)
7/24(木)～7/25(金)	クレーム対応講座	玉本 美砂子氏	新大阪丸ビル新館
8/ 7(木)～8/ 8(金)	トレーナー養成講座	後藤 啓子氏	新大阪丸ビル新館
8/21(木)～8/22(金)	スーパーバイザー養成講座	黒田 真紀子氏	日本マンパワー (東京都)
フォローアップ・実践編			
8/27(水)	コールセンターのコーチになる	濱 富美子氏	日本マンパワー (東京都)
9/10(水)	EQ発揮のフィードバック	黒田 真紀子氏	日本マンパワー (東京都)
10/22(水)	モニタリング実施手法セミナー	後藤 啓子氏	日本マンパワー (東京都)

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