

主な記事 ● 各自治体のコールセンター支援制度一覧-①

各自治体のコールセンター支援制度一覧-①

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を見せています。そこでJITA Newsでも、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し、寄せられた情報の増加に伴い、数号に分けて掲載します。第1回目は、道県および政令指定都市の取り組み。次号以降は各市町村の進めている制度についてご紹介します。

※情報は2009年5月現在のもので、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

【道県・政令指定都市】

地域	●事業名(期間) 対象要件	助成内容/限度額
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 補助要件: 市町村の立地助成制度の対象であること* 投資額2,500万円以上 ・雇用増5人以上 ※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 北海道経済部産業立地推進局産業立地課 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	
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関連企業(県内の事業所が通信とコンピュータを利用して、集約的に顧客サービス等の業務又は顧客等のデータを集約的に管理する業務を行う企業)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: 県内からの新規に6ヶ月以上の継続雇用者が100人以上で、立地市町村が雇用に対する同様の補助を行う場合に、一人につき市町村と同額を補助(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年間合計、但し、毎年度増加した人数分について補助) ※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/sangyo/shoko/kigyorichi.html	

地域	●事業名(期間)	
	対象要件	助成内容/限度額
宮城県	●宮城県情報通信関連企業立地促進奨励金	
	<p>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、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)を新たに雇い入れた企業であって、名取市、登米市、栗原市に立地するもの。 ※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</p>	<p>新設、移転及び増設した企業を対象に交付</p> <p>① 20人を超える新規雇用者数×下記単価 (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)</p> <p>新設、移転した企業を対象に交付</p> <p>② 家屋・償却資産の課税標準額×1/10 ③ オフィス賃料及び設備機器賃借料×1/3 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1億5000万円)</p>
	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/	
秋田県	●①重点企業導入促進助成事業補助金 ②地域企業チャレンジ応援事業補助金	
	<p>①業種要件:情報通信関連業(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及びアウトバンド業務を除く) 資本要件:資本金1,000万円以上 投資要件:投資額3億円以上(土地代を除く) 雇用要件:常用雇用者10人以上</p> <p>②業種要件:情報通信関連業(情報サービス業、コールセンター、データセンター等) 雇用要件:常用雇用者の人数が10人以上であって、1年間以上継続してその人数以上であること。</p>	<p>①-1 建物・機械設備等の投下固定資産:20% -2 常用雇用者1人につき年間25万円 5年間 限度額:15億円</p> <p>②新規雇用者数1名につき年間25万円 限度額:1,000万円</p>
	連絡先 秋田県誘致企業立地促進班 TEL 018-860-2251 http://www.pref.akita.jp/industry-location/	
山形県	●山形県コールセンター立地促進補助金	
	<p>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</p>	<p>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)</p>
	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/	
新潟県	●コールセンター等企業立地促進事業補助金	
	<p>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</p>	<p>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</p>
	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.lg.jp/sangyoritchi/1215457297393.index.html	
新潟市	●情報通信関連産業立地促進事業補助金	
	<p>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 新潟市中心市街地区域内に立地(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</p>	<p>○ 事業所賃借料×1/3(3年間) 限度額:年間600万円</p>
	連絡先 新潟市経済・国際部企業立地・ポートセールス課 TEL 025-226-1693 http://www.city.niigata.jp/info/port/kigyouricchi/support/ic.html	
山梨県	●山梨県情報通信関連企業立地促進費補助金(平成23年3月31日まで)	
	<p>対象 ○ コールセンター ○ 情報サービス業 ○ インターネット附随サービス業</p> <p>補助要件 ○ 山梨県内に事業所を新設、又は増設 ○ 事業開始後1年以内に、新規常用雇用者を20名以上雇用(情報サービス業及びインターネット附随サービス業については、新規常用雇用者を5人以上雇用)</p>	<p>○ 投下固定資産を対象とした補助(取得の場合) 土地を除く社屋及び償却資産の投下固定資産額×10%(限度額1億円) ○ 賃料を対象とした補助(賃借の場合) (オフィス賃料+設備機器賃料)×1/2×3カ年(限度額3千万円(年1千万)) ※平成23年3月31までの認定について、認定後3カ年にわたり補助</p>
	連絡先 山梨県企画部情報政策課情報産業振興室 TEL 055-223-1332 http://www.pref.yamanashi.jp/jousanshin/index.html	
静岡市	●静岡市企業立地促進事業補助金(事務所賃借事業) 市内において、コールセンターの業務を行うために事務所を賃借する企業に対し、賃借料の一部を助成する	
	<p>・本市に事務所を有しない企業が、市内において新たに事務所を賃借すること。 ・事務所の賃貸借契約が平成19年4月1日以後に締結されており、その契約期間が2年以上であること。 ・事務所の床面積が300㎡以上または従業員の数が30人以上であること。 ・事務所で行う業務について、概ね1年以上の実績を有すること。</p>	<p>建物賃借料の1/2 (敷金・礼金・保証金・権利金・不動産仲介手数料・火災保険料等の直接事務所の賃借に要しない経費を除く) 1年度につき500万円 補助対象期間:2年間</p>
	連絡先 静岡市経済局商工部産業政策課企業立地推進室 TEL 054-354-2407 http://www.city.shizuoka.lg.jp/deps/sangyoseisaku/	

地域	●事業名(期間)	
	対象要件	助成内容/限度額
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-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。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) ③ 1) 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5人以上(うち県外からの転入者2人以内) ※平成21年度と平成22年度の2カ年間の特例措置	① 1) 投下固定資産額×10% ① 2) 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) ③ 1) 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総室 TEL 0857-26-7699 http://www.pref.tottori.lg.jp/sangyoushinkou/	
広島市	●広島市企業立地促進補助制度	
	1 対象事業 次に掲げる事業を除いた事業で、広島市の産業振興に適切であると認められる事業 ・国又は地方公共団体が策定する施設整備計画又は事業計画等に基づき、新設事業所等の設置数又はその規模が計画的に定められている事業 ・「風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律」に基づき、新設事業所等の開設にあたり営業の許可又は届出を必要とする事業 ・宗教活動又は政治活動を目的とする事業 ・小売又は飲食を目的とする事業(「ひろしま西風新都内産業系開発地区」及び「都市再生緊急整備地域(広島駅周辺地域)」は対象。) 2 対象要件 ○ 事業形態による要件 ・土地及び建物を新たに市内に取得して事業を行う企業については、土地の取得が平成17年4月21日以降かつ、建物の竣工が平成20年4月1日以降であること ・土地又は建物を新たに市内に賃借して事業を行う企業については、建物の竣工が平成20年4月1日以降であること ○ 事業所の規模等による要件 ・新規立地の場合は、新規建設建物の補助対象延床面積が1,000平方メートル以上かつ、新規操業開始に伴う常用労働者が10人以上であること ・市内での移転立地の場合は、移転後の補助対象延床面積が1,000平方メートル以上かつ、移転前の延床面積とおおむね同規模以上であり、常用労働者数が移転前と同人数以上であること	○ 土地及び建物を取得する場合の補助内容 ① 建物・機械設備等に対する補助金(限度額5億円・5年間の分割払) ・ひろしま西風新都内産業系開発地区及び都市再生緊急整備地域(広島駅周辺地域)は土地代を除く投下資本額の20% ・その他の広島市域は土地代を除く投下資本額の5% ② 税相当額に対する補助金(限度額なし) ・固定資産税・都市計画税、事業所税相当額の3年間分 ・大規模投資(土地代を除く投下資本額(建物、機械設備等)が200億円を超え、かつ新規操業開始に伴う常用労働者が30人以上の場合)または市外企業(本店を広島市外に有する企業で、本市に初めて事業所を設置する場合は固定資産税・都市計画税、事業所税相当額の5年間分) ③ 雇用奨励金(限度額なし) ・新規操業開始に伴い新たに雇用する常用労働者一人当たり年額60万円を1年間分(平成21年度～平成23年度に操業を開始する企業に限る。これ以外の場合一人当たり年額30万円) ○ 土地又は建物を賃借する場合の補助内容 ① 賃借料負担軽減(限度額なし) ・事業所の建物・償却資産に係る固定資産税・都市計画税相当額の1/2の額を3年間分 ・市外企業(本店を広島市外に有する企業で、本市に初めて事業所を設置する場合は事業所の建物・償却資産に係る固定資産税 ・都市計画税相当額の1/2の額を5年間分 ② 雇用奨励金(限度額なし) ・新規操業開始に伴い新たに雇用する常用労働者一人当たり年額60万円を1年間分(平成21年度～平成23年度に操業を開始する企業に限る)
	連絡先 広島市経済局産業振興部産業立地推進課 TEL 082-504-2241 http://www.business.econ.city.hiroshima.jp/	
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 新規雇用従業者数: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 新規雇用従業者数×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/kigyoo-r/	

地域	●事業名(期間)	
対象要件	助成内容/限度額	
徳島県	●コールセンターに対する優遇制度	
	<p>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:新設しようとする事業所であって、新規地元雇用される者が操業開始の日から1年以内に10人以上であること</p>	<p>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:雇用人につき70万円(期間に定めのない労働者) 雇用人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:雇用保険法の被保険者であり、週所定労働時間が30時間以上であること 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:新規雇用者を委託研修する場合10万円/人を限度に所要額の1/2を助成 新規雇用者を企業内研修する場合5万円/人を限度に所要額の1/2を助成 ※採用後6ヶ月に満たない雇用者に県内で研修する場合に限る 限度額:1,000万円/年 助成期間:5年間</p>
連絡先 徳島県商工労働部産業立地課 TEL 088-621-2155 http://www.onlyone-tokushima.jp/1/1.php		
香川県	●香川県企業誘致条例(平成21年4月1日から4年間)	
	<p>対象要件 新規常用雇用人50人以上(過疎・離島振興地域では25人以上) (新規常用雇用人数は、交付申請時に50人(25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(25人)以上であること)</p>	<p>・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) ・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 ・新規常用雇用人数×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</p>
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/		
愛媛県	●愛媛県情報通信関連企業立地促進要綱(平成24年3月31日まで)	
	<p>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 新規県内雇用人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>
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		
福岡市	●企業立地促進交付金	
	<p>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。</p>	<p>・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)</p>
連絡先 福岡市経済振興局 TEL 092-711-4849 http://www.city.fukuoka.lg.jp/investment/		
北九州市	●企業立地促進補助金	
	<p>対象業種:コールセンター他 要件:新規常用雇用人が5人以上</p>	<p>【設備投資に対する補助】 ① 取得分:設備投資の2% ② 賃借分:年間賃借料の1/2(初年度のみ) ※①②の合計額で、上限10億円 【雇用に対する補助】 交付対象者1人あたり30万円(短時間労働者は15万円) ※対象者:新規雇用者のうち1年以上勤務し、1年以上北九州市内に住所を有しているもの。 ※交付上限額なし</p>
連絡先 北九州市産業経済局誘致課 TEL 093-582-2065 http://www.city.kitakyushu.jp/		

地域	●事業名(期間)	
	対象要件	助成内容/限度額
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) 立地決定日から2年以内に操業を開始	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/web/kigyouricchiguide.html	
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 ※平成21年度は特にデータセンターの誘致に取り組みます	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人件費については離島地域は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 企業誘致推進グループ TEL 095-820-8890 http://www.joho-nagasaki.or.jp/invest/	
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	
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者が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	
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/	
沖縄県	●通信コスト低減化支援	
	対象要件 3年間で20名以上の県内新規雇用(パートを含まず)が見込まれること、または3年間で10名以上の高度な専門知識を有する人材の県内新規雇用(パートを含まず)が見込まれること。	○ 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。 ○ その他支援策 1 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。 2 情報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。 3 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/iipd/index.html	

A 言葉遣いも正しく、丁寧な応対をしているにも関わらず、クレームにしているTSRはよく見受けられます。では、なぜこのようなことが起こるのか。それはいわゆる、感情の温度差が違いすぎるということです。丁寧な言葉遣い・応対をされるのは気持ちいいものではありますが、丁寧であればお客様に不快な思いをさせないというものではありません。

お客様の感情の温度と応対者の感情の温度が食い違ってお客様をいらつかせ、信頼感を損ねる結果になります。

分かり易い例を示します。

お客様: 今、交差点の真ん中で車が急に動かなくなったのよ! 大至急なんとかしてもらえない!

応対者: (ゆっくりと) さようございますか。かしこまりました。それでは、お客様のいらっしゃる場所を教えてくださいませんか

お客様: そんな丁寧なゆっくり話している場合じゃないでしょ!!

このように、応対者は丁寧な言葉遣いで話し応対していますが、お客様の状況を理解していません。

この場合、交差点の真ん中で車が動かないという状況、お客様の「大至急」という言葉にある感情を理解したのなら「あっ、はい! 大至急手配いたしますので!」と驚いた声の表情が出て、テンポを速くした質問をしていくのが当然でしょう。そうすれば、お客様は「こちらの状態が緊急であることをこの人は理解してくれている、会社としてできるだけ急いでくれるだろう」という信頼感を持つことができます。

それをのんびりと「かしこまって」いたのなら、感度が鈍いと言わざるをえません。

お客様の「温度」を感知する「感度」を鋭くするのが応対の基本です。クレームの電話を受けている場面で、お客様の怒

Q 言葉遣いも正しく、丁寧な応対をしているのにクレームを悪化させるテレコミュニケーター (以下、TSR) がいます。何が原因でしょうか?

回答者 玉本 美砂子氏

(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

りが大きいにも関わらず淡々と事務的に話している応対者もよく見かけます。これはお客様からすると益々不愉快になり、物に対するクレームから人に対するクレームへ変換されるケースとなりかねません。お客様がたいへん怒っているときに、さらっとした「申し訳ありません」では、お客様と応対者の感情の温度が合わず、会話はミスマッチになります。

お客様が怒っているときは、その怒り度合いと同じ温度・ボリュームで、あるいはそれ以上で応対者は「申し訳なさ」を言葉と声で表現することが大切です。それが会話を応対者がリードすることにつながります。

このことを私は「エネルギーの交換」と呼んでいます。お客様がクレームにかけたエネルギーと同等以上のエネルギーを応対者が応対の言葉に込めることにより、お客様に温度差(「こっちはこれだけ困っているのに、あなたは淡々と事務処理をしているではないか」というお客様の気持ち)を感じさせないようにします。そうすることから、お客様の心と応対者の心のマッチングがスタートします。お客様と応対者の波長が合う状態が生まれます。人は波長が合う相手には自然と打ち解けるものです。そのためにもクレーム対応には、このエネルギーの交換がまず必要であり、これができると50%は解決できるといっても過言ではないでしょう。

『クレーム対応講座』のスケジュール

日程	場所
2009年	
6/11 (木)~6/12 (金)	日本マンパワー (東京都)
9/3 (木)~9/4 (金)	新大阪丸ビル新館
10/22 (木)~10/23 (金)	日本マンパワー (東京都)
2010年	
2/4 (木)~2/5 (金)	日本マンパワー (東京都)

スーパーバイザー interview vol.21

株式会社 ランドスケイプ
スタッフ本部 新宿コールセンター
松岡 鉄兵さん



独自に構築した日本最大級のデータベースを核として、データベースマーケティング支援とCRM戦略立案を行う(株)ランドスケイプ。独自カラーでビジネスを進めている同社の中で、入社2年目ながら中心的な役割を担っている松岡鉄兵さんにお話を伺いました。

大学時代はゴルフサークルで活躍した松岡さん。ゴルフの魅力は「成功も失敗もすべて自己責任であることと、自然に触れられるところかな」。音楽も趣味の一つでジャンルは問わないものの、特にピアノなどのアコースティックな楽器に惹かれるとのこと。

さわやかな笑顔が印象的な松岡鉄兵さん。ランドスケイプには2007年7月の入社です。これまでの経歴を簡単に紹介しましょう。

1999年、中央大学法学部を卒業。在学中はゴルフサークルでも活躍し、3年の時には都内20大学が参加する同好会連盟の委員長を務めました。ゴルフの腕前はもちろんですが、組織のとりまとめや人脈作りといった学問以外のことから学べた時期でした。新卒で金融関係の企業に入社。まず福島県郡山市に営業担当として配属されます。約1年5か月の勤務の後、社内のコールセンターに転任。債権回収業務のプレイングマネージャーとして6年7か月間の勤務を経験します。その後、希望退職に応じて転職し、ランドスケイプに入社。新宿コールセンターに配属されて、スーパーバイザー(以下、SV)としての役割を中心にアクティブな活動を続けています。

CSとESをバランス良く

ランドスケイプに入社してからの約2年の間で、特に印象的なできごとを伺うと、一つの案件を紹介してくださいました。

クライアントは大手学習塾ですが、プロジェクトの主体は全国の大学と推薦入学が決まった高校三年生になります。推薦入学の場合、秋には決まってしまうため、ついでが緩んでしまう学生が出てくるとのこと。そこで、モチベーション維持と大学からの期待を込めて、入

学までの間に行う課題を出す大学が増えています。それらの課題に関する内容説明や進捗状況の確認、激励などといったアウトバウンドを行うプロジェクトです。松岡さんが入社する前から受託していた業務ですが、いくつか改善点が指摘されていました。

「昼間は学校があるので、平日の夜か土日のコールになります。対象者の学生本人がつかまらないことも多く、ついスケジュールが押し気味になっていました。その一方で、春に近づくにつれて架電数も減っていくため、シフト組みがうまくいかないとオペレーターの途中帰宅があったり、現場からも業務時間の偏りなどへの不満が出ていました」

改善のために松岡さんは、それまでに以上に全体的な管理に力を入れます。ポイントは「各インシデントをスムーズに流していくこと」。それぞれのポジションごとに、どうやればうまく進んでいくかを検証することが全体のスムーズな流れにつながります。それによりトータルの時間が把握でき、スタッフの配置も最適化できます。

さらに、より働きやすい環境作りにも力を入れました。コールする場合の名のりは、学習塾の場合もあれば大学名もあるとのこと。また、それぞれ課題の内容も違うため、それらをきちんと把握できるようにシステムレベルでもわかりやすさを追求しました。ランドスケイプでは自社オリジナルのDISHというCRMシステムを使っているため、柔軟な対応も可能だったということです。

「最初の年は、CSとESの両方をバランス良く向上させていかないといけないと考えて取り組みました。結果として多少のスケジュールの遅延が出たものの、クライアントには満足いただいていた。今年は、前年のナレッジを活かすことでより効率的に進められたので、さらなる改善につながったと思います。クライアントからお褒めの言葉もいただいて、ビジネスパートナーとして認められたのではないかと考えています」

松岡さんのポジションは、SV業務を核とするプロジェクトマネージャーと捉えられそうです。そこには、幅広い視野とバランス感覚が不可欠。それはコンタクトセンターに期待されている役割でもあります。ビジネスを発展させるために不可欠なテレマーケティング。各プロジェクトの中心的な役割を担うコンタクトセンター。その運営に不可欠なSV。一人ひとりのSVが、その能力をさらに広い分野で活用することができれば、さらなる発展が見込めるのではないかと。そんな印象を強く受けたインタビューでした。

企業情報

株式会社ランドスケイプ

代表取締役社長：高岡 亮

所在地：東京都新宿区西新宿3-20-2

東京オペラシティ15F

ホームページ：<http://www.landscape.co.jp/>

設立：1990年

従業員数：正社員120名

プロフィール：データベースマーケティングの支援事業 独自構築した日本最大級のデータベース(個人情報9,500万件・企業情報750万件)を元にしたデータベースマーケティング支援とCRM戦略立案

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。

JTA NEWS TOPICS

JTA NEWS Vol.147 Contents

各自治体のコールセンター支援制度一覧-① 【道県・政令指定都市】	1
コンタクトセンターQ&A	6
SVインタビュー VOL.21	7
協会日誌・協会からのお知らせ	8

次号予告

「JTA NEWS」Vol.148では、「各自治体のコールセンター支援制度一覧-②【市町村-1】」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中

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.105 (2009年5月12日配信)

配信数:3,504名

【協会からのご案内】

1. JTA NEWS 5月号 (VOL.147)の公開
2. 「コールセンター入門講座」開催のご案内
3. JTAスクール「スクリプト作成講座」カリキュラムを刷新
【業界動向・情報】
4. 個人情報保護法説明会の配付資料(内閣府)
5. わかりやすい個人情報保護のしくみ(動画編)(内閣府)
6. 2007年度 情報セキュリティインシデントに関する調査報告書 一部改定(日本ネットワークセキュリティ協会)
7. 平成20年10月1日現在推計人口(統計局)
8. 消費経済審議会 特定商取引部会(第4回)の配付資料(経済産業省)
9. 2008年度 テレワーク人口実態調査(国土交通省)
10. 厳しい経済情勢下での労務管理のポイント(厚生労働省)

【セミナー・イベント情報】

11. コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2009 in 大阪 開催迫る

【監督官庁等からのお知らせ】

12. 新型インフルエンザ(豚インフルエンザ)対策について



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)

協会日誌

4/21人材育成委員会

① スーパーバイザーによる 意見・情報交換会について

・今年度は東京で計5回、大阪ではJTAスクールの大阪開催に合わせて2~3回開催することとなった。

4/27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、5月の委員会でプレゼンテーションを行い、2009年度海外視察ツアーの企画を決定することとなった。

② JTAテレマーケティング・スクールについて

・今年度よりスクール受講者のうち既定の時間を終了した方に、修了証を発行することとなった。

5/11理事会

① 理事選任について

・松尾満理事ならびに桜庭慎一郎理事の退任に伴い、(株)KDDIエボルバ 執行役員常務の小川武志氏ならびに伊藤忠テクノソリューションズ(株)執行役員ソリューションビジネス推進部長の寺田育彦氏を理事に選任した。

② 総会議案について

・2008年度事業活動報告と収支決算、2009年度事業活動計画案と収支予算案、任期満了に伴う役員改選について承認した。

③ JTAの体制の見直しについて

・インハウスの会員より理事を選任することとなった。
・理事社に対し、各委員会に理事社の社員の参加を依頼した。

④ 協会活動の地方展開について

・理事社より幹事会社を選定し、事務局と協議しつつ協会活動の地方展開を検討することとなった。

⑤ 入退会について

・2009年3月17日の理事会以降の入退会社を承認した。

5/14広報委員会

① JTA NEWSの発行について

・6月号:自治体によるコールセンター支援制度を特集することとし、情報が増えていることに伴い、6月号では道県・政令指定都市の情報を掲載することとなった。

・7月号:2009年度事業活動計画、自治体によるコールセンター支援制度のうち市区町村の情報を掲載することとなった。

② プレスリリースの配信について

・スクリプト作成講座のカリキュラムが刷新されたことをプレスリリースとして配信することとなった。

5/18情報調査委員会

① 次回コンタクトセンター見学会について

・宮城県のコンタクトセンター見学会開催に向けた進捗状況について報告した。

② JTAメールニュースへの掲載情報について

・協会が後援・協賛していないイベントの情報に関して、委員会に掲載の可否を諮りつつ掲載を検討することとなった。

③ テレマーケティング・アウトソーシング 企業実態調査について

・調査項目を確定した。またこれに伴い、調査の時期を当初予定より早めることとなった。

【協会からのお知らせ】

JTAスクール「スクリプト作成講座」の カリキュラムを刷新

JTAスクール「スクリプト作成講座」のカリキュラムを刷新しました。

コールセンターにおいて顧客との対話台本となるスクリプトは非常に重要なツールです。スクリプトのでき次第で成果や実績を左右し、テレコミュニケーターモチベーション維持向上にも大きく影響を及ぼすからです。本講座では、確実な成果に結びつけるためのアウトバウンドスクリプト、CSを実現するためのインバウンドスクリプトやFAQの正しいあり方を理解するとともに、グループ別作成実習を通して、異業種同士の意見交流と、スクリプト作成の実際のノウハウを体感できます。

○講座の特長

・スクリプト4C(clear, conversational, concise, convincing)

の法則を身につけていただきます。

・良いスクリプト、問題のあるスクリプトなど実際のスクリプト事例を用いて検証します。

・グループワークで、様々な意見を参考にしながら一つのスクリプトを作成していただきます。

○受講対象者

・現在スクリプト作成に携わり悩んでいる方

・これからスクリプト作成に携わる予定の方

・今のスクリプトの整合性を確かめたい方

・短時間で良いスクリプトを完成させたい方

・よりブラッシュアップして成果を出したい方

・スクリプト作成を部下に指示指導する方

など

○開催スケジュール

2009年7/16(木)~7/17(金) 日本マンパワー(東京都)

2010年1/19(火)~1/20(水) 日本マンパワー(東京都)

詳細やお申込はJTAスクールのホームページ [JTAスクール](http://www.jtasite.or.jp/jta_school/) 検索 まで。

http://www.jtasite.or.jp/jta_school/index.html