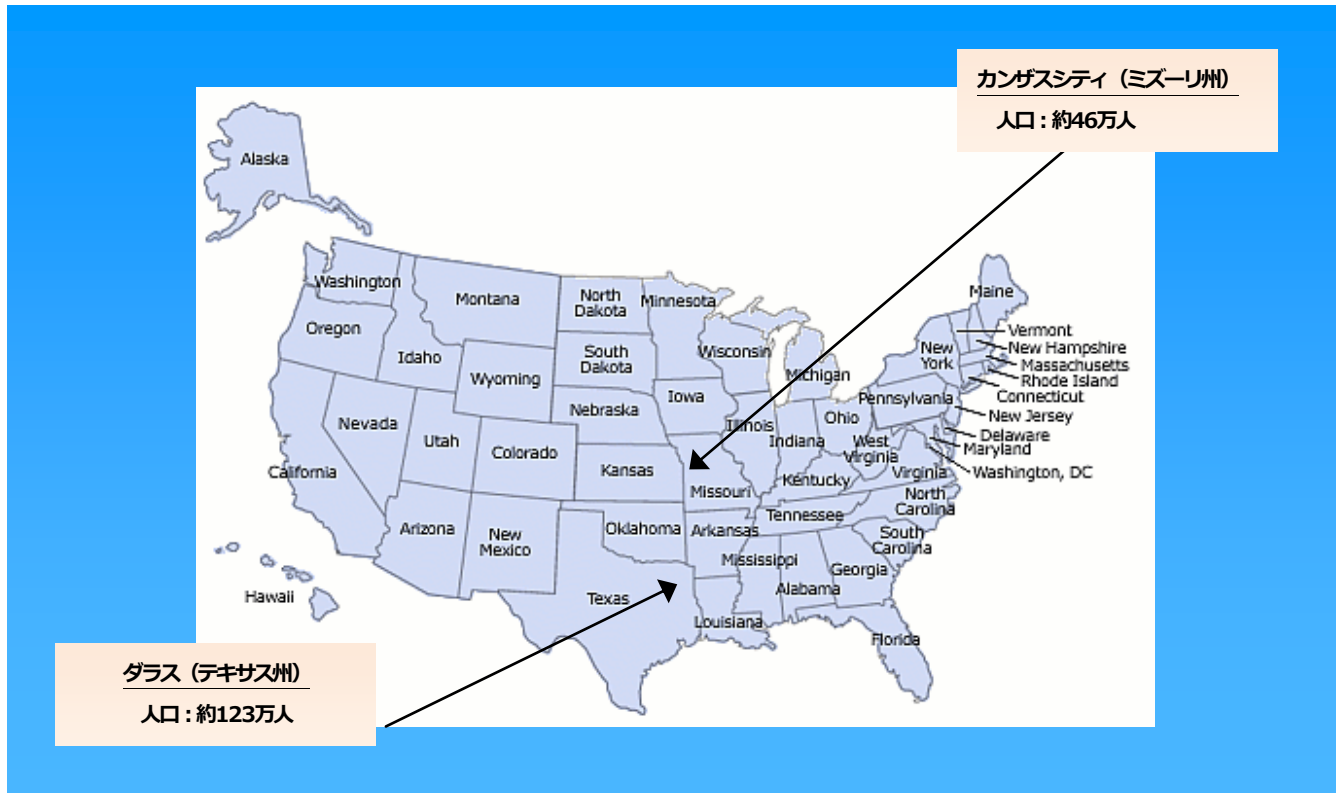


# 第25回 CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察

実施日程:2013年10月20日(日)~10月26日(土)【5泊7日】

訪問都市:カンザスシティ・ダラス



~「コンタクトセンターの米国回帰」と「大型センター時代の終焉」~

## ご案内

25回目を迎える「CCAJスタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察」は、会員をはじめコンタクトセンターに携わる方々へのヒアリングの結果、ソーシャルメディア対応、在宅エージェント、現地最新事情など、今後、日本のコンタクトセンターで導入・普及が見込まれる先進的な取り組みへの関心が高いことを受け、アメリカ合衆国での視察を企画しました。

今回の視察では、「コンタクトセンターの米国回帰」と「大型センター時代の終焉」~SNSの活用と在宅エージェントへの移行~をメインテーマに、特徴的な企業・コンタクトセンターを訪問することで、今後の日本のコンタクトセンターの方向性・影響等を学ぶ予定です。

普段、体験できないアメリカのコンタクトセンター事情や現地スタッフとの情報交換、さらには参加者同士の交流も本ツアーの魅力です。皆様のご参加をお待ちしております。なお、お申込に関しては、旅行を企画・実施する株式会社PTSをお願いいたします。

企画協力 一般社団法人日本コールセンター協会(CCAJ)

### メインテーマ：「コンタクトセンターの米国回帰」と「大型センター時代の終焉」 ～SNSの活用と在宅エージェントへの移行～

#### ◆コンタクトセンターの米国回帰

米国では、2000年代半ばから海外へのオフショアが本格化していましたが、2010年になると多くの企業がコンタクトセンターを米国内に戻しています。その理由として、以下の3点が挙げられます。

- 米国の顧客は米国人の対応をより好むこと
  - 顧客満足度が、在外にあるコンタクトセンター利用時よりも、在米コンタクトセンター利用時の方が高いこと
  - First call resolution(第一回目の通話で解決できる能力)が在米コンタクトセンターの方が海外より34%高いこと
- その動向から、日本のコンシューマーが求めるコンタクトセンターの在り方を学びます。

#### ◆大型センター時代の終焉

シティバンクのクレジットサービス事業がカンザスシティで1,300人のエージェントを持つ大型コンタクトセンターを2013年1月に閉鎖し、在宅エージェント型に全面移行します。その背景、意図を学ぶことで、日本にも押し寄せるであろう「大型センター時代の終焉」をめぐる潮流を把握します。

## 視察のポイント



Point

#### ◆見どころ 1 「SNS 対応型コンタクトセンター最優良企業および米国回帰の実態を見る」

訪問予定企業: **AEGIS** (ダラス・フォートワース)

インドの大手コンタクトセンター企業 AEGIS は、米国 9 カ所にコンタクトセンターを設置し 5,000 人以上の米国人を雇用。(90% は米国人)。インドから米国へ「国内回帰」する潮流を表す事例として興味深いと考えられる。2013 年 4 月、ソーシャルメディアエンゲージメントプラットフォームが評価され、2012 年 TMC イノベーション賞と、2012 年ソーシャルビジネス賞を受賞。



Point

#### ◆見どころ 2 「在宅エージェントに移行中のコンタクトセンターを見る」

訪問予定企業: **CitiCards** (カンザスシティ)

大手金融 Citigroup 傘下の CitiCards 社は、2013 年初旬から同年第3四半期にかけて従業員 1,300 人を自宅勤務体制に移行すると発表。更に翌月 Citigroup 傘下の Citicorp Credit Services も、カンザスシティ国際空港内にあるコンタクトセンターの従業員 1,000 人以上を自宅勤務にすると発表。広報担当によると、コンタクトセンター従業員を自宅勤務にする働き方は、カスタマーサービス事業のコスト効率を向上させるとともに、従業員にはフレキシブルな労働環境を提供することにも繋がっていると指摘している。



Point

#### ◆見どころ 3 「全米最優秀テレサービスセンターを見る」

訪問予定企業: **NOVO1** (ダラス・フォートワース)

全米 5 カ所にセンターを持ち、中でもダラスが 1,000 人規模のエージェントを抱え最大。クライアントは大口顧客 60 社、小規模な顧客 150 社、ヘルスケア、保険、金融、電力・水道、小売り、出版と幅広い分野でインバウンドコールおよびアウトバウンドコールを取り扱っている。「テレサービス・エージェンシートップ 50 社」、「米国で最も成長が著しい 500 社リスト」などの受賞歴がある。また 2012 年「米国内での雇用創出に貢献した 12 社」にも選ばれ、オバマ大統領から表彰を受けている。

#### その他、特徴的なコンタクトセンター視察

◆「通販系インハウスの実際を見る」 訪問予定企業: **Sears** (ラウンドロック) ※ダラスから車で約 2 時間  
大手百貨店 Sears 社は、そのオンライン通販のコンタクトセンターをテキサス州のラウンドロックに有しており、エージェントには、インバウンドカスタマーサービス・販売代理人、技術サポート、サービステクニシャンなど様々な人材を有する。

◆「メジャーなグローバル企業のコンタクトセンターを見る」 訪問予定企業: **FedEx** (カンザスシティ)  
FedEx Corporation 社は(以下、FedEx 社)は、テネシー州メンフィスを拠点とし取扱国 220 ヶ国におよぶ、空路や陸路で重量貨物やドキュメントなどの物流サービスを提供する世界最大手であり、ミズーリ州カンザスシティのコンタクトセンターをはじめ全国 20 ヶ所センターで 2,200 人のエージェントを配備。FedEx 社のコンタクトセンターでは、主に電話で顧客対応をおこなっているほかオンラインチャットや電子メールでの顧客対応、ソーシャルメディア上の FedEx に関する情報のモニタリングなどを実施。

◆「多様な専門エージェント混在型コンタクトセンターを見る」 訪問予定企業: **USA800** (カンザスシティ)  
USA800 社は、全米 1,000 人以上のエージェントのうち、カンザスシティのコンタクトセンターに約 320 人のエージェントを有している。顧客企業は、H&R Blok 社(税申告サポート)、Dollar Tree 社(小売)、Brookstone 社(小売)、S.C.Johnson&Son 社(消費財)、Cricket Wireless 社(携帯電話サービス)などがあり、幅広い分野をカバー。

#### ◆その他訪問候補企業

CONVERGYS (大手テレサービス)、SYKES Enterprises (大手テレサービス)、Hallmark Crds (大手グリーティングカード製造メーカー)、Garmin (スイス大手GPSメーカー)、Sprint Nextel (携帯電話サービス)DST Systems (データ処理サービス) 等、

## 訪問都市 地域特性

### ◆テキサス州 ダラス・フォートワース ～コンタクトセンター 全米No1の州 テキサス～

テキサス州は全米の中でもコンタクトセンター産業が発達しており、ダラス、ヒューストン、サンアントニオと同州3大都市を合わせるとコンタクトセンター関連分野で450,000人が勤務しています。American Teleservices Associationによると、テキサスは全米でNo.1であり、次にニューヨーク、カリフォルニア、イリノイ、フロリダが続きます。

### ◆ミズーリ州 カンザスシティ ～多様なコンタクトセンターを抱える地域～

カタログショッピング、オンライン販売、ファーストフードチェーンのドライブスルーの注文に至るまで様々な業種を扱う、多様なコンタクトセンターを数多く抱えています。米国本土のほぼ中心に位置すること、比較的高学歴な人材がリーズナブルに雇えること、アクセントがほぼないこと、ビルの賃料が他の都市に比べ安価なことなどコンタクトセンターの立地に適しており、プロフェッショナルスキルを扱う専門エージェントも多く存在します。

## 視察日程表

日次	月日 (曜日)	都市名	交通機関	現地時刻	摘要	食事		日本との時差
						朝食	昼食	
1	10/20 (日)	東京(成田)発 ..... 米国内都市着 米国内都市発 カンザスシティ着	航空便 .....  専用バス	午前～午後 .....  午後～夕刻	空路、乗り継ぎカンザスシティへ .....[国際日付変更線通].....  到着後、バスにてホテルへ (カンザスシティ泊)	--機 ..... 機×○	±0 ..... -14	
2	10/21 (月)	カンザスシティ滞在	専用バス	終日	■視察  (カンザスシティ泊)	○××	-14	
3	10/22 (火)	カンザスシティ発 ダラス着	専用バス 航空便  専用バス	終日 午後～夕刻 夕刻～夜	■視察 夕刻、空路、ダラスへへ  到着後、バスにてホテルへ (ダラス泊)	○××	-14	
4	10/23 (水)	ダラス滞在	専用バス	終日	■視察  (ダラス泊)	○××	-14	
5	10/24 (木)	ダラス滞在	専用バス	終日	■視察  (ダラス泊)	○×○	-14	
6	10/25 (金)	ダラス発 米国都市着 米国都市発 .....	専用バス 航空便 .....	午前 .....	専用バスにて空港へ 空路、乗り継ぎ便または直行便にて 帰国の途へ  .....[国際日付変更線通過].....	○×機 .....	-14 .....	
7	10/26 (土)	東京(成田)着		午後～夕刻		機—	±0	

■現地諸事情、利用交通機関により、発着時刻等は変更になる場合がございます。

■食事条件：○ ホテルまたはレストランにて 機：機内 ×：なし

■利用予定航空会社：アメリカン航空、ユナイテッド航空、デルタ航空、日本航空、全日本空輸のいずれかとなります。

■時間帯の目安 午前8:00-12:00 午後12:00-16:00 夕刻16:00-18:00 夜18:00-24:00

■利用予定ホテル：

◇カンザスシティ◇

Crowne Plaza Kansas City downtown, Hilton President Kansas City, Sheraton Kansas City Hotel, The Westin Crown Center Kansas City Marriott Downtownのいずれかとなります。

◇ダラス

Hilton Dallas Lincoln center, Sheraton Dallas Hotel by Galleria, Marriott Quorum by the Galleria, Crowne Plaza Hotel Dallas near Galleria, Double tree by Hilton Dallas near Galleria, Embassy Suite Dallas near the Galleria のいずれかとなります。

## 募集要項

- 【旅行名】 第25回CCAJスタディーツアー  
海外コンタクトセンター事情視察
- 【旅行期間】 2013年10月20日(日)～10月26日(土)  
までの5泊7日
- 【旅行代金】 CCAJ会員 502,000円  
一般(非会員) 552,000円
- ※ビジネスクラスご希望の方はお問い合わせください。  
※燃油サーチャージ・航空保険料・海外及び国内外空港税  
56,000円(6月18日現在)が別途必要となります。
- 【募集人員】 20名様(最少催行人員15名様)
- 【添乗員】 1名が同行いたします。

## 【お申込み】

- ① 参加申込書を9月10日(火)までに当社宛に郵送又ファックスにてお申込みください。
- ② 参加申込書ご提出後、3日以内にお申込み金50,000円を下記口座へお振込みください。  
(お申込金は旅行代金の一部に充当いたします)  
<振込先> みずほ銀行 池袋西口支店  
(普通口座) 1935102 カ)PTS
- ③ お申込書、お申込み金を当社にて確認できた段階で予約が完了いたします。
- ④ 残金は2013年9月30日(月)までにお支払いください。

## ご旅行条件(要旨)

### ●募集型企画旅行契約

この旅行は、(株)PTS(以下「当社」)が企画・実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」)を締結することになります。旅行条件は、下記による他、別途お渡しする旅行条件書(全文)、出発前にお渡しする最終旅行日程表と称する確定書面及び当社旅行業約款募集型企画旅行契約の部によります。

### ●旅行のお申込み及び契約成立時期

当社または当社の受託営業所(以下「当社」)にて、所定の申込書に所定事項を記入し、下記の申込金を添えてお申込みください。申込金は、旅行代金お支払いの際、差し引かせていただきます。申込金は、旅行代金の通信手段でお申込みの場合、当社が予約の承諾の旨を通知した翌日から起算して3日以内に申込書の提出と申込金の支払いをさせていただきます。旅行契約は、当社が予約の承諾を通知し、申込金を受領した時に成立いたします。

### ●旅行代金に含まれるもの

- ① 航空運賃(エコノミークラス利用・日程表に記載された区間)
- ② 宿泊料金(1名様1室利用)
- ③ 日程表に表記された食事料金
- ④ 日程表に表記された視察費用、現地ガイド通訳費用
- ⑤ バス料金(日程表に記載された行程)
- ⑥ 視察費用・視察時通訳費用
- ⑦ 団体行動中のチップ
- ⑧ 手荷物の運搬料金(原則航空機利用の場合は運送約款以内)
- ⑨ 添乗員同行費用(成田発着)

### ●旅行代金に含まれないもの

- ① 渡航手続諸費用(旅券印紙代、査証代、予防接種料金等)
  - ② 超過手荷物運搬料金  
(航空会社規定の重量・容量・個数を超える場合)
  - ③ 個人的性質の諸費用  
(クリーニング代、電話代、飲物代等及びそれに伴う税・サービス料)
  - ④ 任意の海外旅行保険料
  - ⑤ 集合場所までの国内交通費、国内宿泊費用
  - ⑥ ESTA登録費用実費および代行手数料
  - ⑦ 希望者のみ参加されるオプションツアー代金
  - ⑧ ビジネスクラス利用時の航空追加代金
  - ⑨ 米国空港税(6,460円)、成田空港施設使用料(2,540円)、  
燃油サーチャージ(6/18現在目安額 47,000円)
- ※ご渡航に必要となりますので、ご旅行代金と一緒に請求させていただきます

### ●旅行契約の解除(お客様の解除権)・払い戻し

お客様は、次に定める取消料をお支払い頂くことにより、いつでも旅行契約を解除することができます。既に受領している旅行代金、あるいは申込金がある場合には、所定の手数料を差引いて、払い戻しいたします。

旅行開始日の前日より起算して、 さかのぼって	取消料 (お1名様当り)
30日前から3日前まで	旅行代金の20%
旅行開始日の前々日以降、前日	旅行代金の50%
当日無連絡不参加 及び、旅行開始後	旅行代金 全額

### ●旅券(パスポート)について

当パンフレット掲載コースの旅行には日本帰着日までに有効なIC旅券または機械読取式旅券が必要です。

### ●ビザ(査証)について

当パンフレット掲載コースにIC旅券または機械読取式旅券でご参加の場合、査証は不要です。(IC旅券または機械読取式でない旅券の場合には査証が必要です)但し、米国では短期滞在査証免除国の国民が査証免除対象者として入国する際、渡航72時間前までにインターネットを通じて査証免除可否のチェックを受けるシステム(電子渡航認証システム、以下「ESTA」)での申請を義務付けています。(申請には14USDの費用がかかります)登録は専用のウェブサイト <http://esta.cbp.dhs.gov/> より行い、認証が拒否された場合は査証の取得をしない限り航空機への搭乗や入国ができなくなりますので、早めに登録手続きをお願いします。また認証拒否ならびに査証未取得に伴う旅行取消については、所定の取消料がかかります。尚、ESTAでの認証は米国入国承認ではない為、入国時の入国審査は従来通り行われます。弊社にて代行させていただきますことも可能です。その場合は、実費の他に手数料として、4,200円を申し受けます。

### ●海外旅行保険への加入について

海外において、病気・けがをした場合、多額の治療費、移送費等がかかることがあります。また、事故の場合、加害者への損害賠償請求や賠償金の回収が大変困難であるのが実情です。これらの治療費、移送費、また死亡後遺障害等を担保するためお客様自身で充分な額の海外旅行保険に加入することをお勧めします。

### ●個人情報の取扱いに関して

(株)PTSは、別紙登録時に記載いただいた個人情報を当ツアーの手配・手続に際してのみ利用いたします。個人情報の管理には、常に適切な措置を講じ、万全を尽くしております。詳細はホームページをご参照ください。 <http://www.pts.co.jp/>

### ●その他

当社は、旅行契約の履行に当って、当社または当社が手配を代行させるもの故意または過失により、お客様に損害を与えた時は、その損害を賠償する責任を任じます。ここに定めなき事項は、旅行条件書及び当社の旅行業約款によります。(募集要項作成 2013年6月18日)  
またお客様のご都合で団体行動を途中で離脱される場合は、ご旅行代金の返金を致しかねますので、予めご了承ください。

<お問合せ先>

【旅行企画・実施】



株式会社PTS  
IT旅行開発室：張・加藤・和田  
(総合旅行業務取扱管理者・菊地 育生)



旅行業公正取引  
協議会 会員



TEL: (03) 5950-5921 FAX: (03) 5950-6191  
〒171-0033 東京都豊島区高田3-13-2 高田馬場TSビル  
<営業> 月～金 09:30～18:30 定休日: 土・日・祝日  
(総合旅行業務取扱管理者 菊地 育生)

旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取り扱う営業所での取引の責任者です。この旅行の契約に関し、担当者からの説明にご不明な点がございましたら、遠慮なく総合旅行業務取扱管理者にご質問ください。

第 25 回 CCAJ スタディーツアー 海外コンタクトセンター事情視察 | 参加申込書

株式会社 PTS IT旅行開発室 担当:張・加藤・和田行 TEL:03-5950-5921 FAX:03-5950-6191

※参加申込みにあたっては、旅行条件書に記載の旅行条件、個人情報の取扱いについて必ずお読みいただき、ご同意の上お申込みください。お申込書にご記入いただいたお客様の個人情報は、視察アレンジ、旅行手配、手続き代行のために必要範囲内で、日本コールセンター協会ならびに宿泊・運送機関、その他の第三者に提供させていただきますので、ご承諾願います。

旅行条件・参加条件・個人情報の取扱いに同意し申し込みます。

※航空券氏名とパスポート氏名に相違があった場合、ご搭乗できません。お客様の責任において下記項目を正確にご記入頂けますよう、よろしくお願い致します。

※申し込み締切日: 9月10日(火)までにお申し込み下さい。

2013年 月 日

氏名	フリガナ			生年月日	昭和・平成 年 月 日 (西暦19 年) (満 才)		
	和文				性別	男・女	
	英文	※パスポートと同一のローマ字にてご記入ください。					
フリガナ 現住所	〒						
	電話	( ) -	FAX	( ) -			
勤務先	和文	会社名					
		所属			役職		
	英文	会社名					
		所属			役職		
	フリガナ 住所	〒					
	電話	( ) -	FAX	( ) -			
	E-mail address						
渡航中の 国内連絡先	氏名			電話	( ) -		
	住所	〒				続柄	
旅券	<input type="checkbox"/> 持っている → パスポート氏名(英文) _____ 旅券番号 _____ 発行年月日: _____ 年 月 日 有効期間満了日: _____ 年 月 日 注※ 海外で発給または再発給を受けたパスポートをご利用の方はご連絡下さい。						
	<input type="checkbox"/> 持っていない → 旅券を取得後パスポート氏名(英文)、番号、発行日をご連絡ください。						
ESTA 登録代行	<input type="checkbox"/> 希望する(代行登録手数料 4,200円 + 申請費用\$14) <input type="checkbox"/> ご自身で登録する <input type="checkbox"/> 既に所得済み(2年間有効) 申請番号:( _____ )						
海外旅行 保険	<input type="checkbox"/> PTSにて加入する(有料) <input type="checkbox"/> 他社にて加入する(クレジットカード付帯保険含む) <input type="checkbox"/> 加入しない ※万が一の場合に備え、海外旅行傷害保険は是非ご加入ください。 クレジットカード付帯保険は治療費の限度額等制限がございますので、事前に補償内容をご確認ください。 PTSにて加入希望の方は別途お送りするお申込書に必要項目をご記入後ご返送ください。						
喫煙	<input type="checkbox"/> Smoking (喫煙) <input type="checkbox"/> No Smoking (禁煙) ※航空座席・ホテル共に全席・全室禁煙となりますが、参考にお伺いしております。						
旅行に関する ご連絡	宛先	会社・自宅・その他( _____ )			旅行に関する ご郵送物	会社・自宅・ その他( _____ )	
	方法	電話・Eメール・その他( _____ )					
備考							

## 個人情報保護方針

制定 平成 18 年 12 月 11 日

改定 平成 23 年 02 月 11 日

株式会社 PTS

代表取締役社長 村山 真実

当社は、旅行業務において当社が取り扱う全ての個人情報の保護について、社会的使命を十分に認識し、本人の権利の保護、個人情報に関する法規制等を遵守します。また、以下に示す方針を具現化するための個人情報保護マネジメントシステムを構築し、最新のIT技術の動向、社会的要請の変化、経営環境の変動等を常に認識しながら、その継続的改善に、全社を挙げて取り組むことをここに宣言します。

1. 個人情報は旅行業務において当社の正当な事業遂行上並びに従業員の雇用、人事管理上必要な範囲に限定して、取得・利用及び提供をし、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えた個人情報の取扱いを行わないための措置を講じます。
2. 個人情報保護に関する法令、国が定める指針及びその他の規範を遵守致します。
3. 個人情報の漏えい、滅失、き損などのリスクに対しては、合理的な安全対策を講じて防止すべく事業の実情に合致した経営資源を注入し個人情報セキュリティ体制を継続的に向上させます。また、万一の際には速やかに是正措置を講じます。
4. 個人情報取扱いに関する苦情及び相談に対しては、迅速かつ誠実に、適切な対応をさせていただきます。
5. 個人情報保護マネジメントシステムは、当社を取り巻く環境の変化を踏まえ、適時・適切に見直してその改善を継続的に推進します。

本方針は、全ての従業員に配付して周知させるとともに、当社のホームページ、パンフレットなどに掲載することにより、いつでもどなたにも入手可能な措置を取るものとします。

以上

### 【お問合せ窓口】

個人情報保護方針に関するお問合せにつきましては、下記窓口で受付けております。

〒171-0033 東京都豊島区高田3丁目13番2号 高田馬場TSビル  
株式会社 PTS お客様相談室 個人情報問合せ係

メールアドレス:privacy@ptsnavi.jp

TEL:03-5391-1939 (受付時間 10:00~18:00※)

※ 土・日曜日、祝日、年末年始は休業とさせていただきます。

# 個人情報の取扱いについて

※ご旅行のお申し込みにあたっては、下記個人情報の取扱いについて必ずお読みいただき、ご同意の上申し込みください。

## 1. 事業者の名称

株式会社 PTS

## 2. 管理者(若しくはその代理人)の氏名又は職名、所属及び連絡先

管理者名: 個人情報保護管理責任者  
所属部署: 株式会社 PTS コンプライアンス推進部長  
連絡先: 電話 03-5391-1939

## 3. 個人情報の利用目的

分類	利用目的
(1)ご本人より書面等(ホームページや電子メール等によるものを含む。以下「書面」という)に記載された個人情報を直接取得する場合の利用目的	
お客様情報	お申し込みのご旅行の予約・手配のため
株主情報	
取引先情報	
社員情報	社員の人事労務管理、業務管理、健康管理、セキュリティ管理のため
採用応募者に関する個人情報	採用応募者への連絡と当社の採用業務管理のため
(2)ご本人より書面以外で直接個人情報を取得する際の利用目的	
お客様情報	お申し込みのご旅行の内容確認のため(通話記録)
(3)取引先から個人情報を委託される場合の利用目的	
お客様情報	ダイレクトメール発送のため

## 4. 個人情報の第三者提供

当社では取得した個人情報を、業務目的の達成に必要な範囲において、以下の要領で第三者に提供する場合がございます。

(1)第三者に提供する目的	新商品・サービスに関するお知らせのため
(2)提供する個人情報の項目	氏名、住所、会員番号、Eメールアドレス
(3)提供の手段又は方法	ファイルにパスワードをかけて保存した上で、Eメールに添付して送付
(4)提供を受ける者の組織の種類、属性	航空会社、ホテル、お土産店
(5)個人情報の取扱いに関する契約	個人情報の取り扱いにつきましては、機密保持契約によって提供先が適切に個人情報保護を行なうよう義務付けています。

## 5. 個人情報取扱いの委託

当社は事業運営上、お客様により良いサービスを提供するために業務の一部を外部に委託しています。業務委託先に対しては、個人情報を預けることがあります。この場合、個人情報を適切に取り扱っていると認められる委託先を選定し、契約等において個人情報の適正管理・機密保持などによりお客様の個人情報の漏洩防止に必要な事項を取決め、適切な管理を実施させます。

## 6. 個人情報の開示等の請求

お客様は、当社に対してご自身の個人情報の開示等(利用目的の通知、開示、内容の訂正・追加・削除、利用の停止または消去、第三者への提供の停止)に関して、当社問合わせ窓口に出すことができます。その際、当社はお客様ご本人を確認させていただいたうえで、合理的な期間内に対応いたします。開示等の申し出の詳細につきましては、当社ホームページ掲載の「開示対象個人情報の請求手続きについて」をご覧ください。

## 7. 個人情報を提供されることの任意性について

お客様が当社に個人情報を提供されるかどうかは、お客様の任意によるものです。ただし、必要な項目をいただけない場合、各サービス等が適切な状態で提供できない場合があります。

## 8. ご本人が容易に認識できない方法による取得する場合について

クッキー(Cookies)は、お客様が当社のサイトに再度訪問された際、より便利に当サイトを閲覧していただくためのものであり、お客様のプライバシーを侵害するものではなく、またお客様のコンピューターへ悪影響を及ぼすことはありません。また当社のサイトでは個人情報を入力していただく部分にはすべてSSL(Secure Sockets Layer)のデータ暗号化システムを利用しております。さらに、サイト内における情報の保護にもファイアウォールを設置するなどの方策を採っております。ただし、インターネット通信の性格上、セキュリティを完全に保証するものではありません。あらかじめご了承ください。

## 9. 認定個人情報保護団体について

認定個人情報保護団体とは、個人情報保護法第37条に基づき主務大臣の認定を受けた団体で、対象個人情報の取扱いに関する苦情処理、対象事業者への情報提供等を通じ個人情報の適正な取扱いの確保を目的とする団体です。

当社が加入する認定個人情報保護団体:財団法人日本情報処理開発協会  
苦情の解決の申し出先:プライバシーマーク推進センター個人情報保護苦情相談室  
電話番号: 03-5776-1379

### 【お問合せ窓口】

開示・訂正・取消などお客様の個人情報に関するお問合せにつきましては、下記窓口で受付けております。

〒171-0033 東京都豊島区高田3丁目13番2号 高田馬場TSビル  
株式会社 PTS コンプライアンス推進部 個人情報問合せ係  
メールアドレス:privacy@ptsnavi.jp  
TEL:03-5391-1939 (受付時間 10:00~18:00※)  
※ 土・日曜日、祝日、年末年始は休業とさせていただきます。