

北海道新聞

2008年
5月10日 土

発行所:北海道新聞社
札幌市中央区大通西3丁目6
〒060-8711 電話:011-221-2111

読者センター
011-210-5888

ホームページ
www.hokkaido-np.co.jp

ご購読申し込み
0120-464-104

小学生新聞
グランプリ
作品募集
締め切りは6月19日



情報技術(IT)企業 行う同業者とは異なり、
の集積施設として、岩見 消費者から商品やサービ
沢市内の建設会社などが スについての苦情や相談
J R岩見沢駅近くに建て を受けるのが主な業務
た最先端のオフィスビル だ。
「1トビジネスセンター」 商品に深刻な欠陥があ
の進出企業第一号。四月 った場合、企業は消費者
中旬から本格的に業務を への対応を間違えは命取
りになることもある。金
始めた。

コールセンター業務だ 品目当ての務めいたク
が、契約企業の通信販売 レームもあり、対応は一
の受注や商品説明だけを 筋縄ではいかない。そう

お客様窓口支援センター 岩見沢営業所

岩見沢市

コールセンター



三浦竜太社長

ハメモ、岩見沢市有明 企業の商品やサービスに
町南1。従業員は正社員 対する苦情の受付業務な
2人、パート30人。契約 2007年11月期の売上高
戸田で、さいたま市に は約1億6千万円。岩見
も営業所がある。2000 沢営業所の初年度売上高
3年設立で資本金4千万 は6千万円が目標。

危機管理 企業の力に 苦情や相談 適切に対応



地元採用中心の30人がコールセンター業務に当たっているフロア

した苦情に専門的な技術 三浦竜太社長(左)が会
で応対し、契約先の企業 社を設立したきっかけ
に内容や適切な対処方 は、二〇〇〇年に起きた
法、問題点を提案する。 雪印乳業の食中毒事件。
岩見沢営業所はすでに 経営者の対応が後手に回
道内の食品関連など七社 り、雪印の信頼は一時、
と契約。現在は三十人の 地に落ちた。その様子を
オペレーターが通信販売 報道を見て、消費者の声
の受注業務に当たってお や社内からの情報が経営
り、六月ごろから苦情相 者にすっかり届いていな
談を本格化させる。 いことが、対応のまずさは、1トビジネスセンタ
Rする。

1が都市部並みの高度な 通債、セキユリティー照
境を備えているから。照 境を最大限活用し、三年
以内に契約企業を百社ま で増やし、地元企業との
契約も積極的に獲得した ということ。「小規模な会
社ほど、苦情処理に慣れ ていない。そういう企業
にも使ってほしい」とP
Rする。

進出したもう一つの理 由は、都市部に比べ人材
を確保しやすいこと。「雇 った岩見沢の人たちは、
みんな仕事に前向き」と 評価しており、契約企業
が報酬を増えれば、年内 に従業員をさらに二、三
十人増やし、将来は最大 二百人まで拡大するつも
り。三浦社長は父親が岩 見沢出身ということもあ
り、地元雇用への貢献に も意欲的だ。

昨年八月には、埼玉営 業所で契約企業の従業員
からの内部告発に対する 窓口業務も開始。社内に
設けられた機関では話し にくいことを聞き、その
情報をもとに弁護士と連 携しながら調査し、経営
者に改善点を指摘してい る。埼玉では五社と契約
しており、将来的には岩 見沢営業所でも行う計画
という。