

西日本地域の顧客コミュニケーションセンターを統合

～中国、四国地域の顧客コミュニケーションセンターを九州地域へ集約～

ボーダフォン株式会社(本社:東京都港区、社長:孫 正義)は、福岡市早良区に設置している「福岡顧客コミュニケーションセンター」を拡張し、現在広島市と高松市に設置している顧客コミュニケーションセンターを統合して、2006年7月24日(月)より新体制で業務を開始します。今回の統合で、当社の顧客コミュニケーションセンターの設置場所は、宮城、愛知、大阪および福岡の全国4か所になります。

今回の統合により、福岡顧客コミュニケーションセンターは、拡張前に約440席あった総席数を約770席にまで増席します。中国、四国、九州地域で3か所に分散していた顧客コミュニケーションセンターを1か所に統合することで、お客さま対応の地域間格差を解消し、これまで以上に満足度の高いお客さま対応を目指してだけでなく、組織や業務プロセス等の刷新と再構築を実施し、業務の効率化およびコスト構造の改善を図ります。また、新体制での福岡顧客コミュニケーションセンターでは約850人が勤務する予定で、継続的な雇用確保の面からも、地域社会に貢献してまいります。

顧客コミュニケーションセンターを福岡市に集約する理由は、以下のとおりです。

1. 福岡県および福岡市はこれまで企業誘致の実績が多数あり、質の高い安定した就労人員を確保できる基盤があること。
2. 福岡市には、当社の顧客コミュニケーションセンターの既存施設があり、新たな大型投資を必要としないこと。

ボーダフォンでは、2003年4月7日に「東日本顧客コミュニケーションセンター」(所在地:宮城県黒川郡富谷町)を新設し、北海道、東北・新潟、関東・甲信および北陸の各地域に設置していた顧客コミュニケーションセンターを集約しております。これにより、一元化した管理体制や均質なお客さまサービス提供を実現しただけでなく、センター運営にかかるコスト面での改善や、社員の労働環境の整備も実現しました。

ボーダフォンでは、今後もお客さまを第一に考え、より多くのお客さまにご満足いただけるコミュニケーションを提供してまいります。

以上