

# 求む!

## 八戸の未来を創造する仲間!

市内には、2000年頃からオフィスでの新しい働き場として、コンタクトセンターやマーケティングリサーチ等の業務を行うIT・テレマーケティング関連企業が進出しています。

現在の八戸IT・テレマーケティング未来創造協議会の会員企業16社の従業員数は1,300人に上り、八戸を代表する産業に成長しています。

また、地域にとっても、雇用の場だけでなく、未利用オフィスの活用による経済効果、昼間人口の増加に伴う消費拡大、中心市街地の活性化といった様々な好影響もたらされています。

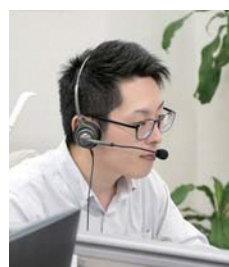


## 1.どんな仕事?

市内に進出した企業を見ると、電話やメール、チャットなどで顧客への対応を行うコンタクトセンターのほか、マーケティングリサーチやBPOといった業務により、八戸にしながら首都圏にある大手企業の仕事に携わることが出来るなど、その業種は多岐に渡っています。

### ●コンタクトセンター

元々は、コールセンターとして顧客への電話対応業務を行っていましたが、近年は、FAXやメール、チャットやWEBを利用した問合せなど、複数のメディアが使われるようになったため、コンタクトセンターという名称を使用するようになりました。新規顧客の獲得を目的とした電話の発信や顧客に対してお知らせやお勧めを案内するアウトバウンドと、顧客からの商品やサービスに関する各種相談や申込みを受け付けるインバウンドの2つに分けられます。



### ●マーケティングリサーチ

「自社の商品やサービスは、どんな人をターゲットにすべきなのか」、「実施したキャンペーンやイベントの効果はどの程度あったのか」、マーケティングリサーチとは、企業の抱えるあらゆるマーケティング課題に対して、有効な意思決定をサポートするための調査・分析のことです。マーケティングリサーチは、企業にとってマーケティング課題を解決する手助けとなるという点において非常に重要なものであると同時に、生活者側からの視点で見ると、マーケティングリサーチを通して自らの声を企業に届けることにより、よりよい商品やサービスを受け、さらには生活をより良いものにするということに繋がります。



### ●BPO

BPOとは、ビジネス・プロセス・アウトソーシングの略称で、企業活動における業務プロセスの一部を一括して専門業者に外部委託することです。一般的にアウトソーシングと言われるものは、自社業務を委託するものになりますが、BPOの場合は、専門業者に自社部門を置いて業務を行ってもらいイメージで、受託業者が業務設計から効果分析、業務効率化までを一括して行う点が異なります。



## 2.応募してみよう!

### ①未経験でも大丈夫!

研修が充実している企業や業務マニュアルを整備している企業もあり、簡単なパソコンの基本操作ができれば、未経験でも心配ありません。社内には比較的若いスタッフが多いため、相談しやすい職場環境です。



### ②服装・髪型などが自由!

“face to face”で顧客対応することが少ないので、服装や髪型、アクセサリなど自由度が高い職場も多く、社会人としての最低限の節度を持ちつつ、オシャレに仕事をすることができます。



### ③色々なマナーが身につく!

電話やメール、チャットでは、声や文面でのコミュニケーションと異なり、表情や仕草がない分、話し方や言葉遣いに気を使う必要があります。敬語や電話対応マナー、トーク術など社会人としての基礎スキルを伸ばすことができます。



## 3.八戸IT・テレマーケティング未来創造協議会の活動

2014年2月、IT・テレマーケティング産業の認知度向上・理解度向上を通じ、八戸地域の雇用機会の更なる創出、地域活性化を目的に、関連企業、青森県、八戸市が連携して設立しました。

協議会では、交流促進事業、地域貢献事業、インターネットセーフティ事業など様々な活動に取り組んでいます。

HPはこちら→



燃える!YSアリーナで恒例の企業対抗フットサル大会! 青森県警と連携し子どもたちに安全なインターネット利用を促進

### 活動レポート

#### 保護者向けインターネットセーフティ講座

### トラブルを防いで楽しく使おうインターネット@吹上小学校

子どもたちを有害情報や犯罪から守るため、インターネットセーフティ事業の一環として開催している各種講座。今回は『インターネットトラブルへの適切な対処方法を身に付けるために』と題し、吹上小学校の保護者を対象に行いました。講師を務めたのは、一般社団法人セーフアークインターネット協会(SIA)認定ネットセーフティ・インストラクターの田名部真由美さん。ふだんはヤフー株式会社に勤務し、自身も4人の子をもつ母親です。

講座の中ではまず「情報を取るだけでなく自らも発信・参加する」「写真・動画・イラストを多用する」といった子どものネット利用の特徴や、小・中・高校生のネット利用割合のデータなどで現状を理解。その上で起こりうるトラブルの例を挙げ、対処方法を示していきました。最後に田名部さんは「インターネットは便利で楽しいけれど、使い方によっては危険もある。小学生はまだ親子が密接に関われる時期なので、今のうちに使い方のルールを話し合ったり、困ったことがあったときに頼ってもらえる親子関係づくりを心がけてもらえれば」と話し、集まった保護者からは大きな拍手が送られました。

(2019年11月27日)



講師

田名部 真由美さん

所属:八戸IT・テレマーケティング未来創造協議会(ヤフー株式会社)

講師を始めた時期:2016年3月~

SIA認定:2016年3月

活動エリア:青森県八戸市

