

かんでんCSフォーラムの事業のご紹介



お客さまと企業、心をつなぐパートナー

かんでんCSフォーラム

| | | | |
|------------|--|----|----------------|
| 会社名 | 株式会社かんでんCSフォーラム | | |
| 所在地 | 大阪市都島区東野田町1-5-14 京橋フロントビル | | |
| 設立年月日 | 2003年5月14日 | | |
| 資本金 | 4,525万円 | 株主 | 関西電力株式会社（100%） |
| 代表者 | 代表取締役社長 藤友 英教 | | |
| 事業内容 | <ul style="list-style-type: none"> • 電話代理応答業務およびこれに関するコンサルティング業務 • 市場調査業務 • 労働者派遣業務（一般労働者派遣事業〔(派)27-301822〕、有料職業紹介事業〔27-ユ-303426〕） • 情報処理サービス業務 • 販売促進、新商品開発に関するコンサルティング業務 • 広告業務、広告代理店業務 • 酒類販売媒介業 | | |
| 従業員数 | 2,630名（2023年3月末現在） | | |
| 売上高 | 127億7,400万円（2022年度） | | |
| 自社センター稼働席数 | 心斎橋センター：約650席、京橋センター：100席 福岡中洲センター：83席、福岡天神センター：35席、青森センター：108席 | | |
| 取引企業 | 電力・通信・鉄道・家電・生損保・通販・医薬・食品・官公庁・大学等 | | |
| 加入団体 | 一般社団法人 日本コールセンター協会、 公益社団法人 日本マーケティング協会 | | |
| 外部認証 |     | | |

かんでんCSフォーラムは、お客さまと企業の声と心をつなぐベストパートナーを目指し
関西電力グループ内外から幅広く業務を受託しています。

コンタクトセンター 事業

- お客さまの拠点内にあるセンターでの運営委託（人財派遣サービス含む）や、かんでんCSフォーラムの自社センターでのアウトソーシングサービスをご提供します。
- センターの構築支援から実際のセンター運営までトータルでご提供します。
- コールセンターの品質管理、研修支援などのコンサルティングも行います。

マーケティング
事業

IT・
コミュニケーション
事業

各種サービスメニューをお客さまのご要望に沿った業務形態でご提供します。

インバウンド（受信）業務

- インフォメーション業務（サービス問合せ・電話取次）
- カスタマーサポート業務（契約受付、テクニカルサポート）
- 販売受付・販売勧奨業務（新規受付、受注受付）
- リテンション業務（解約阻止、キャンセル阻止）

アウトバウンド（発信）業務

- 獲得・営業系コール（アップセル、クロスセル）
- リレーション強化（サンキューコール、フォローコール）
- 調査系コール（世論調査、市場調査）

BPO業務/その他

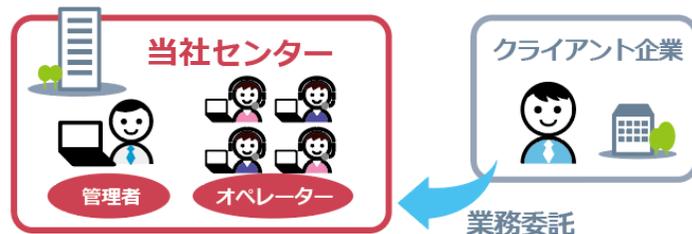
- WEB受付業務、データエントリー
- キャンペーン事務局運営
- キットティング業務（PC設定・セットアップ）
- ナレッジマネジメント（FAQ構築・保守、VOC分析）
- フィールドサポート（カスタマーサポート、セールス）
- 在宅コールセンター（システム含むパッケージ提案）



当社施設 利用

● アウトソーシングサービス

当社施設内でお客さまのコールセンター業務に関する委託運営を行います



お客さま施設 利用

● コンタクトセンター運営委託サービス

お客さまの施設内で弊社にてコールセンター運営を代行します



● 人材派遣サービス

当社のSVやオペレーターを人材派遣します



開設：2009年11月以降順次

心齋橋第1・2・3・4センター

- 所在地：大阪市中央区南船場
- 席数：約650席



開設：2016年10月

福岡天神センター

- 所在地：福岡市中央区天神1丁目
- 席数：35席



福岡天神センター内

開設：2022年1月

京橋センター

- 所在地：大阪市都島区東野田町1丁目
- 席数：100席



京橋センター内

開設：2022年12月

福岡中洲センター

- 所在地：福岡市博多区上川端町
- 席数：83席



福岡中洲センター内

開設：2023年7月

青森コンタクトセンター

- 所在地：青森市本町1丁目
- 席数：108席



青森センター内

※2024年1月12日時点

奈良新大宮センター

- 開設日 : 2024年1月
- 所在地 : 奈良市大宮町四丁目
- 最大席数 : 89席
- 雇用予定 : 最大150名程度



外観



内観



執務室



休憩室

■ 災害リスクと交通アクセスにおける地理的特性

奈良市は、海、火山、大きな河川がなく、自然災害のリスクが少ない地域であり、BCPを意識した事業環境として非常に適しています。また、奈良市新大宮は、電車やバスの路線が豊富であること等交通アクセスの利便性が高く、当社の本社（大阪市都島区）や他のセンターともスムーズな連携を図ることが可能だと考えています。

■ 優秀な人財の確保

奈良市内には多くの教育機関が集積（7大学1短大15専修学校）しており、勤勉で優秀な人財が多いエリアと考えられています。また、奈良市内での勤務を希望されている方が多く居住されているため、優秀な人財の確保を期待できると考えています。

■ 奈良市の充実した支援

奈良市は新規ビジネスの立ち上げに際し多数の支援策があり、ビジネスを展開しやすい環境といえます。具体的には、物件探しの段階から事業開始後の支援まで「企業立地コンシェルジュ」による充実したサポート体制があります。また、拠点開設に必要な初期費用への支援等もあり、コールセンターの開設にあたってスムーズな運開を見込んだものです。



立地協定概要

《協定背景》

- ・奈良市は県外就業率が高いものの、職住近接の実現のため、市内での勤務を希望されている方が多くいらっしゃることから、企業誘致を通じた地域雇用拡大へのニーズがあります。
- ・かんでんCSフォーラムとしては新センターの開設にあたり、人財の確保が必要となります。
- ・両者が相互に協力することで、地域経済の振興や発展に寄与することをねらいとしています。

《相互協力の内容》

- 奈良市：かんでんCSフォーラムの円滑な事業運営のサポート（雇用促進等）
- かんでんCSフォーラム：奈良市地域内での雇用機会の拡大と地元の産業振興

今後の展望

まずは奈良新大宮センターの安定的な稼働を目指し、順次採用拡大を進めてまいります。