



沖縄での新たな挑戦を応援します。

平成20年度

# ベンチャー育成連携事業

事例集



沖縄県



財団法人 沖縄県産業振興公社

Business Support Center  
Okinawa



## 株式会社アイセック・ジャパン

## ビジネスプラン概要

## チャットを用いたコールセンター受託事業

株式会社アイセック・ジャパン  
 代表者：一瀬 宗也  
 設立：2008年9月  
 資本金：900万円  
 住所：うるま市字川崎 468  
 いちゅい具志川じんぶん館1階-102  
 TEL：098-972-6888  
 HP：http://omiseban.com/  
 E-mail：iscec-j@omiseban.com

## チャットによるコールセンターの「お店番」で ネット販売の経費削減と売上げ向上を支援

### ■起業したきっかけ

2004年、日本アイビーエム・イーコミュニケーションズに社長として就任し、沖縄事業所の拡大に着手したのが、沖縄との最初の出会いです。沖縄コールセンターの立ち上げ等にかかわったのち、アイビーエムを早期退職。その後は、うるま市の石川IT支援センターでコンサルをしていました。コールセンターの業務は、電話でお客様と直接やりとりします。クレームに対応する機会も多いためにストレスも強く、離職率の高さが課題となっていました。

そんな折り、ホームページの閲覧者からの質問やクレーム等にチャットで対応する「LIVE800」というソフトウェアの販売支援の要請を受けました。このソフトを使ったチャットコールセンターなら、前述のようなストレスにさらされる機会も減ります。また独自にコールセンターを持ち得ない中小企業の代行業務を行うなど、コールセンターの進化型として将来性のあるビジネスだと確信し、起業を決めました。

ホスピタリティに富み、優れた才能を持つ沖縄の若者を多く採用することで、沖縄県の雇用の創出ができるばかりでなく、コールセンターを利用

されるお客様の満足度向上にも期待できると考えています。

### ■事業内容

商品の販売や予約受付のためにホームページを開設したものの専任の管理者を置けなかったり、ホームページ来訪者の多い夜間の時間帯の対応ができない、小規模企業のサポートが当面の対象です。「LIVE800」を使用したチャットコールセンター「ホームページのお店番」を提供することで、その企業のサービスや売上げの向上に繋げていくことを目指しています。

### ■進捗状況

フィージビリティ・スタディでチャットコールセンターを利用させていただいた企業のうち、2社から継続契約をいただき、2009年2月現在、3名体制でチャットコールセンターを運営しています。

### ■課題と今後の展開

チャットコールセンターのメリットは、実際に見ていただかないと、理解してもらいにくいものです。そのため、実際の画面を見ていただく無料体験デモで理解を広める活動を実施

しています。またサービスの提供価格を実際の売上額に応じた成功報酬型に変更していくことも検討しています。

当初の目標では、3年後に100名のスタッフによるチャットコールセンターを運営することでしたが、未曾有の景気後退により予測のつきにくい状況になっています。ただし、アイビーエムが自社のソフトウェア販売に、チャットでの仕組みを利用した販売活動に取り組み始めたため、このシステムのメリットが広く理解され飛躍的に需要が伸びる可能性も大きくなりました。

沖縄県の雇用創出をはかり、インターネットを通じて世界で通用する企業へ成長することを目標に掲げています。



チャットコールセンターの運営風景

### インキュベーション マネージャーコメント

コールセンター業務のマネジメント経験から、チャットによるコールセンターの長所を見出した一瀬さん。電話対応によるスタッフのストレスを軽減でき、ユーザーにとっても利用価値が高い新たなコールセンター事業の提案には、説得力があります。しかし、新しいサービスは、顧客にとっては、理解しづらいようで、「チャットコールセンターって何？」への対応には苦労の日々。このたびの事業化可能性調査にて、数社のお客様において実際に利用いただき成果として現れたことで、徐々に理解も進み出しました。優れた才能を持つ多くの沖縄の若者の雇用機会の創出、期待しています。

### 支援を受けた感想

事業に不可欠な市場調査と、事業として成立するかどうかを検証するフィージビリティ・スタディに対して助成金をいただけたのが、大変ありがたかったです。事業展開していくうえでの確認ができ、実現可能なビジネスのあり方を構築することができました。

一瀬 宗也 氏

