

## ANAテレマート株式会社

✦コールセンター

### 長崎での事業内容

長崎では「効率性」と「地域社会との共生」を重視した、地方都市郊外型ビジネスモデルを展開します。ANAの総合コンタクトセンターとして、国内線・国際線の予約案内業務をおこなう予定です。

具体的には、スケジュール照会、運航案内、運賃案内、航空券予約、チェックインなど空港での手続き・サービスに関する案内、搭乗後の機内サービス、マイレージに関するお問合せなど、ANAをご利用いただくお客様ひとりひとりのご質問にお答えしていくサービスを展開します。

### 長崎立地の経緯（立地先候補となったきっかけ）

- ◎立地条件
- ◎人材
- ◎優遇制度

これまで東京・大阪などの大都市を中心とした拠点展開を行ってまいりましたが、この度、郊外型のコンタクトセンターを新規展開することになり、初の自社社屋建設に至りました。環境面、ならびにバリアフリーに配慮した設備整備に長崎県・長崎市から理解が得られ、郊外型地方都市施設建設に最適と判断しました。

### 他の立地候補の中から長崎に選定することになった決め手

長崎市は1959年以来ANA便就航の地方中核都市であり、県内において大学や短大などの教育機関が多くあり、安定的に人材供給が見込めること、地元自治体より充実したサポート体制が見込めることが選定の主な決め手となりました。

JR長崎駅から約7.5km、車で15分と中心部からアクセスも良く、「仕事と育児の両立」、自動車通勤を前提に業務時間の拡大も志向できる立地条件も大きな魅力でした。

### アクセスに関して （不安はなかったでしょうか？）

全く不安はありませんでした。  
郊外型コンタクトセンターと言うと、中心地から30分～1時間かかるのが一般的ですが、今回立地場所として選定した神の島地区は長崎市から車で15分、バスの本



代表取締役社長  
梶田 恵美子



長崎支店（正面玄関）



長崎支店（全景）



東京本社

数も1日100本近くあり、アクセスの良さも決めたの1つでした。長崎県の南部と西部を結ぶ女神大橋もすぐ近くにあり、皇后埤頭線が開通すると空港へも車で40分ほどでアクセス可能と聞いています。

## 優遇制度の利用について

### （長崎独自の優遇制度は？）

長崎県・長崎市の立地補助金や、県有地の借り受け、長崎県・長崎市による周辺環境整備など、さまざまな立地支援措置が得られました。

## 長崎の人材／環境

### （主に生活環境）についての印象

長崎県には勤勉で暖かい人柄の方が多いと聞いています。そのような気質はコンタクトセンター業務にとっても適しています。

また、環境面では、海と山に囲まれた豊かな自然の中で仕事ができるため、仕事もプライベートも充実した生活ができると期待しています。

## 進出を検討している企業へのメッセージ

弊社のように、都市圏にこだわらず地方展開ができる事業であれば、長崎県への進出はビジネスコストの観点からも非常に有利な選択となるでしょう。豊かな人材と恵まれた自然環境、また長崎県・長崎市からスムーズな協力体制を得られたことは、初めて地方での新拠点設立を行う弊社にとってメリットが大きく、ANAグループ全体のさらなる発展への足がかりとなることが期待されています。

ビジネスの中核拠点となり、全国へ、また世界へ発信していけるポテンシャルを備えた地、それが長崎です。

## ANAテレマート長崎支店

長崎県長崎市神ノ島1丁目331-90

### ■ANAテレマート株式会社

代表者 代表取締役社長 梶田 恵美子  
〒141-0032

東京都品川区大崎1-11-1

ゲートシティ大崎ウエストタワー17F

TEL. 03-5435-0300

ホームページ

<http://www.ana-telemart.co.jp/>