

# 共同研究型インターンシップ企業PR

2024年3月15日



**IT-Communications Inc.®**  
株式会社 アイティ・コミュニケーションズ™

- 設立 2000年5月
- 本社 北海道札幌市
- 社員数 1,358名（2023年8月初現在） ※ベトナム含まず
- 現拠点 国内6箇所、海外1箇所  
（札幌、東京、大阪、仙台、釧路、福岡）  
（ベトナム・ホーチミン）
- <https://www.itcom21.com/>



# 01 企業概要・特色

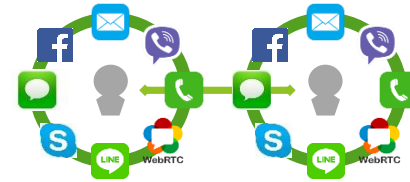
## ➤ ①コンタクター運営及び自社開発テレフォニーシステム:

2000年に国内第1号のWebコールセンターモデルを基に札幌で創業。

北海道大学、自治体、地元企業(システムハウス)との産学官の連携でテレフォニーシステムを開発。

現在は2017年に次世代型のテレフォニーシステムとした刷新、開発した [Navi-Telephony Plus](#) を販売。

Navi-Telephony Plusはオムニチャネルに対応しており、お客様のお問合せチャネルに関わらずシームレスな情報連携が可能です。



## ➤ ②正社員前提雇用:

一般的な他社コールセンターの正社員割合は約8%に対し、弊社は**全従業員の実に約75%が正社員**となっており、他社に類を見ない、高い正社員比率を誇っております。



# 01 企業概要・特色

## ➤ ③幅広い業務受託:

大手企業様から、幅広い内容で業務委託を受けております。札幌には10のセンターがありマルチにクライアント企業から、業務を受託しているため、札幌だけで80種類以上の業務を行っています。その中で一部のクライアント企業をご紹介します。

Rakuten  
Travel

Rakuten  
楽天生命

Prince Hotel

ZURICH チューリッヒ保険会社

## ➤ ④評価制度・資格取得支援の充実:

創業当初より、【人財とシステム】を大切にしており、4か月ごとの評価制度や資格取得支援が充実しており、直近では北海道働き方改革推進企業で【ゴールド企業】に認定されました。



- ・女性の働きやすさ
- ・育児&有給取得率
- ・キャリアアップ制度
- ・非正規⇒正規雇用への転換
- ・地域限定社員制度の整備・実績

・その他 多数の賞を受賞



# 02 本取組で実現したいこと・課題

## ➤ 本取組で実現したいこと

- ①日々蓄積されるデータを**ビックデータ**として活用。
- ②ポストコロナ時代の学び方・働き方・採用の模索

## ➤ 課題として感じていること

- ①弊社の基盤はコンタクトセンター受託業務となり、日々クライアントより膨大な個人情報を取り扱っている。ただし、個人情報自体の帰属はクライアントのモノであり 契約上、一定期間でデータ消去を実施。**このデータを匿名加工化など実施し膨大なビックデータとして** 保険や通販の市場ニーズを分析、新たな付加価値をつけた 新たなビジネス展開・イノベーション事業を考えたい。  
(匿名加工化はクライアント企業への相談要)
- ②コロナの際にリモートワークを導入したが、アフターコロナとなり その定着率が減少している。弊社の課題として従業員の高齢化に伴いご両親への介護や、育児子育て世代の在宅仕組みの再考。また、採用や離職データを併せて**人財流出の抑止**をデータから考えたい。

# 03 参加学生の皆様へ

## ▶ 参加学生の皆様へ

・日々蓄積される様々なデータの分析から活用方法を見出したいと考えております。  
学生の皆様には是非、**柔軟な発想・視点から新しい価値観・アドバイス**をいただきたい。

・コンタクトセンターならではの、情報は多数揃っておりますので、  
**実務を通じ問題抽出及びその解決能力の向上**に繋がると考えます。

DX人材が求められる昨今です。是非この機会に実務を通じ双方にメリットのある  
協力体制が出来ることを楽しみにしております。

以上、宜しくお願いいたします。