

2019年12月26日

共用コンタクトセンター事業の開始及び機構改革・人事異動に関するお知らせ

岡三情報システム株式会社（本社：東京都台東区、代表取締役：江越誠）は、この度、下記のとおり、新たに共用コンタクトセンター事業を開始するとともに、これに伴う機構改革及び人事異動を実施いたしますので、お知らせいたします。

記

I. コンタクトセンター事業の開始について

1. 新事業開始の趣旨と目的

証券会社においては、お客さまのライフスタイルが大きく変化するなか、資産運用ビジネスは既存のサービスや営業スタイルからの変革が求められています。岡三証券グループでは、グループ内のコンタクトセンター業務を集約・統合することで業務効率化・コスト削減を図るとともに、システム等のグループリソースを活用して、お客さまに寄り添ったサービス提供ならびに営業社員の支援体制強化を通じたお客さま満足度の向上を図ることとしております。このため、当社に岡三証券グループの共用コンタクトセンターを設置することとなりました。

当初は、岡三証券および岡三オンライン証券のコールセンター業務を集約し、人材等の経営資源の共有による効率化ならびに生産性の向上を図ります。

今後、両社コールセンターの統合、運営の一体化による一段の効率化とともに、両社の営業店における生産性の向上ならびにお客さま本位の業務運営のサポートを推進いたします。

さらに、両社のお客さまに向けては、セミナー案内などのアウトバウンド業務の拡充や有人チャットや音声自動応答機能を活用したマルチチャネル化を、また両社の営業社員に向けては、AIの分析に基づきお客さまごとに最適な商品や情報などの提案内容を発信する仕組みづくりを進めてまいります。

また、岡三証券グループでは、将来的に、コンタクトセンター業務の分社化、プラットフォーム化を推進し、グループ外企業やIFA業者等へのサービス提供を目指すこととしております。

2. 新たな事業の概要

(1) 新たな事業の内容

コールセンター業務の運営、業務受託

(2) 当該事業を担当する部門

コンタクトセンター部門

(3) 事業開始日

2020年1月14日（予定）

II. 機構改革および人事異動について

1. 機構改革 【2020年1月1日実施】

- ・ 共用コンタクトセンターを管理運営するため、「コンタクトセンター部門」を新設いたします。
- ・ 「コンタクトセンター部門」配下に、「コンタクトセンター企画管理部」と「コンタクトセンター運営部」を新設いたします。

2. 人事異動

【発令日】2020年1月1日

【新職】	【氏名】	【旧職】	【継続職】
▽ 理事 コンタクトセンター 部門担当	国 広 昭 彦		(株)岡三証券グループ 常務執行役員 グループ企業支援部 副担当 (株)岡三証券 常務執行役員 友好証券部管掌
▽ 理事 コンタクトセンター 部門副担当兼コンタ クトセンター運営 部長	末 野 隆 司		岡三証券(株)執行役員 営業支援部・営業企画 部・カスタマーセンタ ー担当
▽ コンタクトセンター 企画管理部長	大 杉 茂		

3. コンタクトセンター部門等の対外呼称について

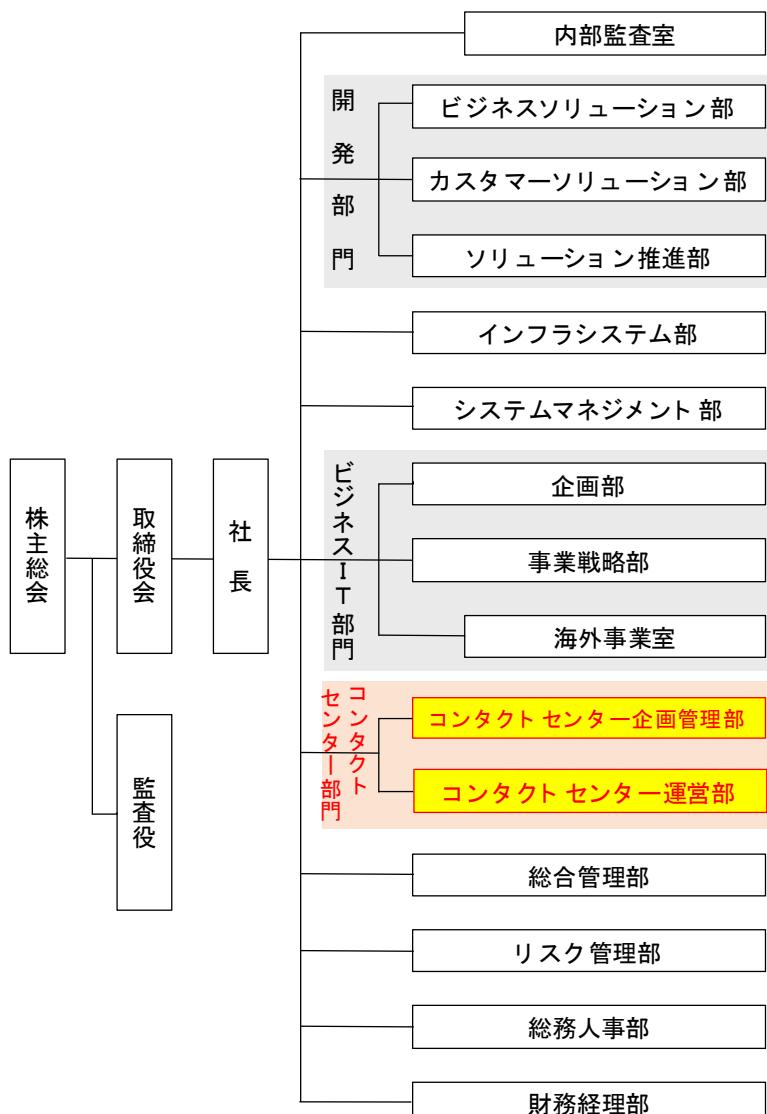
コンタクトセンター部門ならびに部門担当職位の対外呼称は以下のとおりといたします。

<対外呼称>

部 門 呼 称	岡三シェアードコミュニケーションズ (O S C)		
部門担当職位	岡三シェアードコミュニケーションズCEO	国 広 昭 彦	
	岡三シェアードコミュニケーションズCOO	末 野 隆 司	
	岡三シェアードコミュニケーションズCCO	大 杉 茂	

※CCO = Chief Customer Officer

(ご参考) 岡三情報システム株式会社 機構図 (2020年1月1日改正)



以上

【共用コンタクトセンター事業に関するお問い合わせ先】

株式会社岡三証券グループ 広報 I R 部 (03-3275-8248)

【本ニュースリリースに関するお問い合わせ先】

岡三情報システム株式会社
企画部 (W e b 広報担当) : 千々和
TEL : 03-6385-8311
E-mail:ois-itspd@ois.okasan.co.jp