



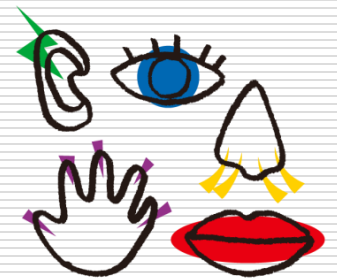
サポートセンター

今昔物語

～この10年、この先10年～

2018年3月9日
株式会社シナプス
牧 かおり

- ・ 株式会社シナプス / 事業展開
- ・ シナプスサービス商品
- ・ 今後のシナプス
- ・ 自己紹介（略歴）
- ・ サポート体制（場所、人数、顧客のリーチ手段）
- ・ サポートのウリ・課題



シナプス ▶ 鹿児島を提供エリアとするISP

従業員 ▶ 36名

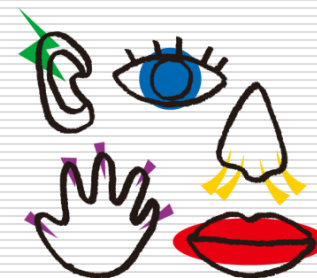
-カスタマーコミュニケーション部 17名

サポート課11名 / コミュニケーションデザイン課6名

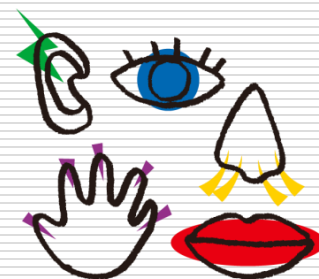
-プラットフォームビジネス部 4名

-技術部 12名

ネットワーク課7名 / 開発課4名



- 1995年 株式会社グッドコミュニケーションズ設立
シナプスインターネットサービス提供開始
南九州初の独立系ISPとしてサービス開始
- 2016年 シナプスビルオープン
- 2017年 株式会社シナプスにISP事業を承継会社分割

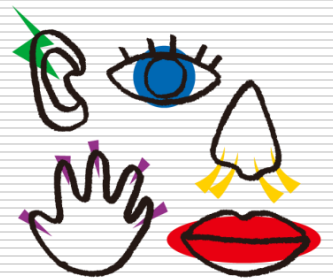


シナプス光

シナプス  でんき
Powered by ナンワエナジー

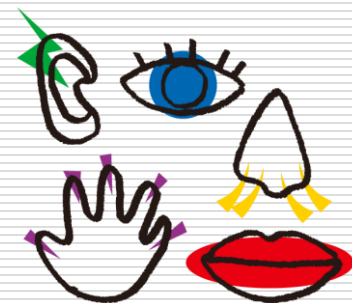
シナプス  モバイル

シナプス 
ビジネスモバイル



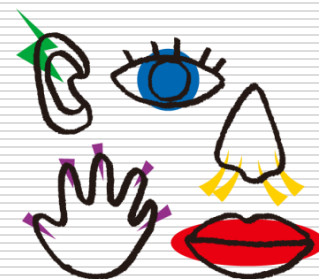
シナプス ▶鹿児島を提供エリアとするISP
だった。（今もですが…）

これからは
鹿児島のICT利活用基盤「シナプス」へ
進化します。

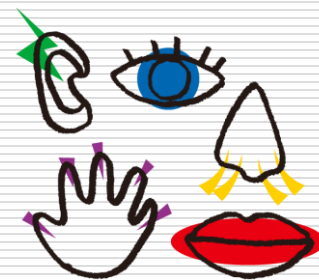


略歴

- ・ 1999年3月 グッドコミュニケーションズ入社
電話サポート・窓口対応・事務（申込書、解約届など）
- ・ 2009年5月 シナプス・ステーション
シナプスミッション「鹿児島島の毎日をもっと楽しくずっと便利に笑顔とともに
を「体現」「体験」できる場所とし、お客さまとコミュニケーションできる場所
- ・ 2013年4月 顧客支援部
営業・サポートセンター・シナプスステーションチーム統括
キャンペーン企画、広報を担当
- ・ 2015年4月 営業チーム
契約数増を目標に、光新規開局対応で奄美や喜界島へ巡業の旅
- ・ 2016年4月 広報・企画チーム
キャンペーン企画、広報、シナプスステーションのヘルプ（※）
※シナプスビルオープン 2Fシナプスステーション
- ・ 2017年5月 カスタマーコミュニケーション部 部長
サポートセンター課、コミュニケーションデザイン課



- スタッフ10名
- 電話 メール リモート
窓口 訪問
- 年中無休 9:00~21:00
- シナプスビル7F



シナプス

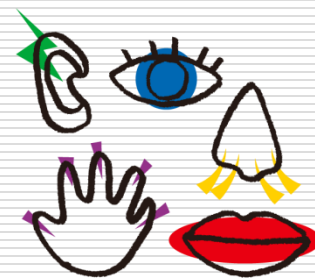
自前主義

- ・バックボーン
- ・運用保守
- ・設備
- ・システム開発

サポート

徹底したワンストップ

- ・すぐ繋がる
～音声ガイダンスなし
- ・鹿児島弁
- ・留守電コールバック



- 人員不足
- 業務増
 - ～コラボ光、モバイルのサービス増
 - ～ネット利用スタイルの多様化
- スタッフ育成
 - ～業務増に伴う教育体制の見直しが必要

