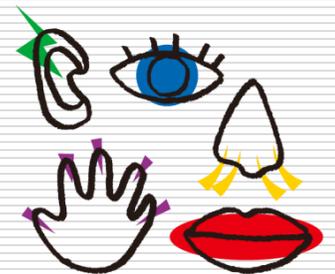


# サポートセンター 今昔物語

～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

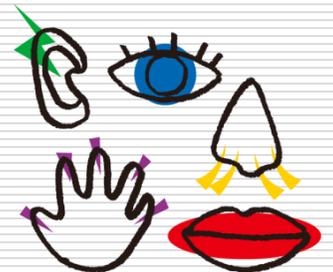
-カスタマーコミュニケーション部 17名

サポート課11名 / コミュニケーションデザイン課6名

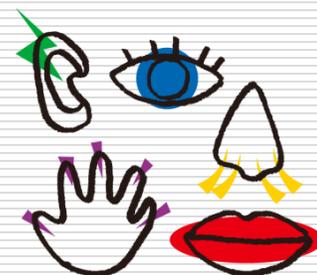
-プラットフォームビジネス部 4名

-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

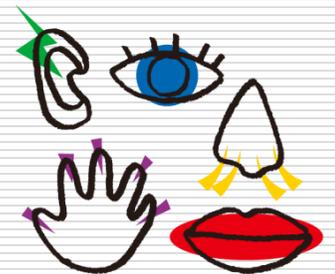


シナプス光

シナプス  でんき  
Powered by ナンワエナジー

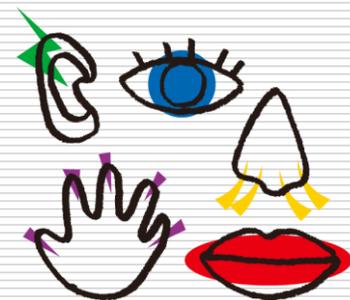
シナプス  モバイル

シナプス   
ビジネスモバイル



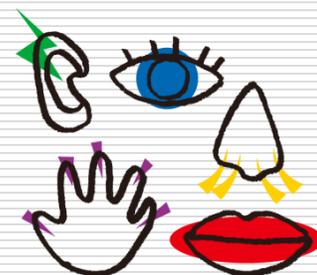
シナプス ▶鹿児島を提供エリアとするISP  
だった。（今もですが…）

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。

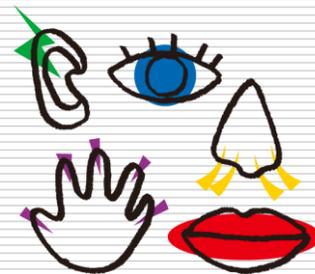


## 略歴

- ・ 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

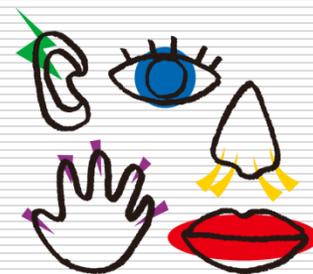
### 自前主義

- ・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

