

RC-21 「コールセンターを核とした地域連携と地域振興」

課題提案者：洋野町特定政策推進室、研究代表者：宮古短期大学部 准教授 岩田智
研究メンバー：番沢鋭治、瀧音博之（洋野町）、勝田麻津子、宮本慶子（いわて復興応援隊隊員）
協力：平塚努（株式会社洋野コールセンター）

<要旨>

本研究は、東日本大震災の被災地域支援として洋野町に設立されたコールセンターを核として、地域特性にあったマーケティング（販路拡大）や農商工連携などの産業経済分野に関する助言、連携方策・ICT（Information and Communication Technology）を活用した情報発信などに関する幅広い助言・指導を行うことを目的としている。研究活動は時間的制約を考慮して先行事例研究を中心に実施した。

この研究に際して洋野町側では、洋野町内の異業種交流会などの組織化を進めるとともに、株式会社洋野コールセンターを核とした打ち合わせ会の開催など連絡調整を実施している。



1 研究の概要（背景・目的等）

東日本大震災の被災地域支援として、株式会社 DIO ジャパンの現地法人として株式会社洋野コールセンターが平成 24 年 4 月に設立された。同社は被災地支援として 50 人規模の雇用支援のほか、地場産業の活性化による被災地復興も目標に掲げており、インターネット等を通じた地場産品の販路拡大・農商工連携など地域協業型事業の展開も計画している。洋野町ではコールセンターの雇用による交流人口の拡大はもとより、コールセンターの機能を活用した教育旅行や体験型観光の誘致などを期待している。

そのような背景から本研究は、東日本大震災の被災地域支援として洋野町に設立されたコールセンターを核として、地域特性にあったマーケティング（販路拡大）や農商工連携などの産業経済分野に関する助言、連携方策・ICT を活用した情報発信などに関する幅広い助言・指導を行うことを目的としている。

2 研究の内容（方法・経過等）

本研究の実施方法は、予算執行が 8 月からであり、かつ平成 25 年 3 月までに終了（8 ヶ月）する制約があることから、先行事例調査を中心とした。その結果を考察し、洋野町のコールセンターを核とした地域活性化に資する提言などをまとめた報告書を作成した。具体的には、研究目的を達成するために以下の内容の研究を実施した。

まず、洋野町におけるコールセンターの現状を把握するために、洋野町のコールセンター誘致の取り組みについて、コールセンター立地に伴い期待される経済効果、誘致への取り組み、株式会社洋野コールセンター誘致に重点を置いて研究した。

次に、誘致した株式会社洋野コールセンター自体について、その概要、立地の背景、業務内容、立地の経済効果について調査し、さらに親会社である DIO ジャパンに対して東京本社においてヒアリング調査によりその調査結果を補強した。

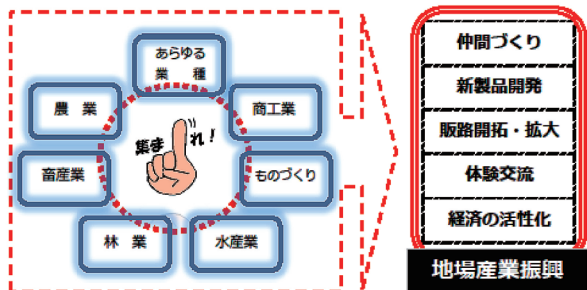
先進事例調査としては、宮城県登米市の株式会社東北創造ステーション、仙台市のキューアンドエー株式会社、震災復旧支援として設立された大船渡市のワタミタクシヨク株式会社（陸前高田総合受付センター）についてヒアリング調査を実施した。

また、この研究に関連して洋野町主体で開催された異業種交流会に参加し、洋野町における設立されたコールセンターの活用について意見交換を実施している。

募集! 異業種交流会

町は、東日本大震災からの復興と地場産業の振興を図るため、町内の農業をはじめ、畜産業や、林業、水産業、ものづくり、商工業など、あらゆる業種の方で、やる気のある方、興味のある方を対象に異業種交流会の開催を予定しています。

異業種交流会では、参加者皆さんの取組紹介や情報交換などを通じて、交流し、地場産品を使った新製品の開発、販路の拡大などに取り組み、地場産業の振興につなげていきたいと考えています。気軽に参加してみませんか!



対象者	洋野町内で事業を行っている方（法人・個人は問いません。）
日時・会場	平成24年9月27日（木曜日）15:00～17:00 洋野町民文化会館
参加費	無料（内容により、有料の場合もあります。）
当日の内容	取組紹介や意見交換など
参加申込み	平成24年9月18日（火）までに、裏面の参加申込書に記入のうえ持参、もしくは、電話・FAX・電子メールでお申し込みください。
<p>★参加申込・問い合わせ先★ 洋野町企画課企画政策係（種市庁舎） TEL0194-65-5912 FAX0194-65-4334 E-mail kikaku@town.hirono.iwate.jp</p>	

3 これまで得られた研究の成果

本研究は、洋野町に設立されたコールセンターを核として、地域特性にあったマーケティング（販路拡大）や農商工連携などの産業経済分野に関する助言、連携方策・ICTを活用した情報発信などに関する幅広い助言・指導を行うことを目的として調査研究を実施した。その結果、洋野町に設立されたコールセンターを活用した地域活性化策として、次のような提言をする。

- ① すでに実施している異業種交流会については、地域活性化として期待できるので継続して開催することが望ましい。
- ② 洋野町内の公的機関・民間企業などは、コールセンターの活用を図るために積極的に利用することが望ましい。

③ 洋野コールセンターにより、洋野町内における情報の交流・情報の地産地消をはかることにより町内情報を活性化し、モノの交流（高付加価値商材の販売）の増加およびヒトの交流（洋野町来訪者）の増加が期待できる。

④ 今後の研究次第であるが、在宅コールセンターが整備活用できれば、洋野町内において、何らかの事情により自宅内でしか仕事を出来ない方などの活用が可能となり、あらたな雇用が生まれる可能性がある。



Facebookページ「洋野の恵み～hirono-shop～」
(<http://www.facebook.com/pages/洋野の恵み/380877612000196>)



4 その他（参考文献・謝辞等）

最後に、本事業の実施にあたってご協力を頂いた株式会社DIO ジャパン、ワタミタクシヨク株式会社、キューアンドエー株式会社、そして洋野町の職員の方々をはじめ、関係各位の皆様には厚くお礼を申し上げます。