



2010年9月10日

各位

株式会社ももし Hotline

ももし Hotline、厚生労働省の「国民の皆様の声」コールセンター運営業務を受託

株式会社ももし Hotline(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:竹野 秀昭、以下、ももし Hotline)は、厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声と同省の行政・施策に反映させることを目的として開設した「国民の皆様の声受付窓口」の運営業務を受託いたしました。

厚生労働省はメール、手紙、ファックスなどにより、以前より行政の政策改善に対する意見募集を行なっていましたが、平成 21 年 11 月からは、頂いたご意見などを毎週公表することとし、この度、より多くのご意見を頂くとともに、国民の皆様の利便性を高めるために「国民の皆様の声」専用電話を設置することとなりました。また、受付窓口を一本化することにより、寄せられた国民の皆様の声を体系化して集計・分析が行えることとなり、効果的・効率的な厚生労働施策の立案・改善が可能となります。

ももし Hotlineは、長年蓄積したコールセンター運営ならびにコミュニケーション・ノウハウを活用し、国民の皆様から寄せられるご意見を迅速かつ正確に聴取し、必要に応じて担当部局への引継ぎを行います。また、民間企業のコールセンターなどで行なわれている分類や分析の手法を活用し、聴取したご意見を担当部局へフィードバックいたします。

また、国民の皆様の声を正確に聴取して適切な対応を行なうために、本コールセンター専用の研修カリキュラムを構築、オペレーターに対してコールセンターにおける対応スクリプトや FAQ に関する教育のみならず、厚生労働省の役割についても教育を行なうことで、適切な対応を行なうスキルとともに、国民の皆様の声に耳を傾けるという意識の醸成を目指します。

なお、本業務では、①電話で寄せられた国民の皆様の声への正確・迅速な対応を行なう為に必要な情報検索が容易となり、また、②電話やメールなど複数のチャンネルを通じて寄せられる声を対応履歴として一元的に蓄積・分析することが可能となる、フューチャーアーキテクト社(本社:東京都品川区、代表取締役社長 COO:安延 申)のお客様の声収集活用システム「lisnar+」を導入いたします。

<ご参考>国民の皆様の声受付窓口

平成 22 年 7 月 12 日(月)開設 平日 電話番号 03-3595-3535

午前 9 時～午後 5 時 ※土日祝日並びに年末年始は休業



【株式会社ももし Hotline】

1987年設立の大手のテレマーケティング会社です。全国に30ヶ所以上の自社コールセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター運営に従事しています。通信、放送、金融、公益など様々な業界に属する国内主要企業を中心とした数百社に対してコールセンター構築・運営・各種調査・人材育成・データマイニング・コンサルティングなどのサービスを提供しています。グループ会社にバックオフィスサービスを主体とする株式会社マックスコム、訪問営業ならびに店頭営業支援を主体とする株式会社アイヴィジットを擁し、BPO(Business Process Outsourcing)企業グループを形成しています。東証1部上場(証券コード:4708)。

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社ももし Hotline

広報・IR室 和田、岩本

03-5351-7200(代表)