

**サイボウズが松山市と連携し、新たなカスタマーサポート拠点を開設
～ お客さまへのサービス向上と、松山でのIT専門要員の育成・採用を促進 ～**

サイボウズ株式会社（所在地：東京都文京区 代表取締役社長：青野 慶久（戸籍名：西端 慶久）以下サイボウズ）は松山市（所在地：愛媛県松山市 市長：中村 時広）と連携し、松山に当社製品をご利用されているお客さまを対象にした「サポートセンター」（お問い合わせ受付センター）を2008年3月に開設することを発表いたします。これにより、サイボウズはお客さまへの更なるサービス向上を目指すだけでなく、創業の地である松山へ感謝の気持ちを込め、この地におけるIT専門要員の育成と採用の支援にも取り組みます。なお、今回の「サポートセンター」の開設にあたり、2008年1月25日（金）に開催される、ジョブカフェ愛 work（愛媛県若年者就職支援センター）主催の「若年求職者合同就職面接会」に参加し、会社説明や面接の場を設けるなど、積極的に松山での採用活動を進めてまいります。

サイボウズは1997年に松山で設立され、主にグループウェアの開発・販売を行っているソフトウェア会社です。当社の製品は、現在2万6千社を超える企業（ユーザー数250万人以上）に導入されており、グループウェア市場では、国内トップのシェア（注1）を占めるまでに成長いたしました。以前は、特にITスキルの高い方が当社製品を導入する傾向にありましたが、最近では、シェアの拡大に伴い、パソコン操作に不慣れな方にも幅広く購入いただいております。そこで、サイボウズでは、このようなお客さまにも満足して製品をご利用いただけるよう、2007年11月からは中小規模向けWebグループウェア「サイボウズ Office 7」の「サービスライセンス」のご契約者さまに向け、「電話サポートサービス」の提供を開始いたしました。これにより、万が一、問題が起これども当社へ直接お電話でお問い合わせいただけますので、お客さまは安心してシステムを運用できるようになりました。

この「電話サポートサービス」は非常に好評で、最近では、製品操作や運用相談などを初めとするお問い合わせ件数が急増しています。以前はメールを中心に1週間で約700件のお問い合わせをいただいていたのですが、「電話サポートサービス」開始後は、そのメールに加え、お電話でのお問い合わせを約250件もいただいているといった状況です。今後も、シェアの拡大に伴い、お電話でのお問い合わせが増えるであろうという予測から、お客さま対応の機能を強化するため、この度サイボウズは松山市と連携し、松山で新たに「サポートセンター」を開設することを決定いたしました（現在はサイボウズ東京本社でのみ、お問い合わせ対応業務を行っています）。

今回の「サポートセンター」は、松山市都市型産業集積施設「Biz Port（ビズポート）」に開設する予定です。既に、サイボウズと愛媛県、松山市、国立大学法人愛媛大学が連携し、2008年3月にサイボウズの「松山開発拠点」を当施設に開設することが決まっていますが、今回の「サポートセンター」も同じ施設内に設けます。これにより、お客さま対応要員と製品開発者間で情報共有が行いやすくなり、お問い合わせいただいたお客さまには更に質の高い対応を行うことが可能になります。また、お客さまからいただいたご意見・ご要望などは、開発者に即座にフィードバックし、製品に反映することができますので、より良い製品の提供も可能となります。このようにサイボウズは、今回の「サポートセンター」を通し、更にきめ細かいサービスをお客さまへ提供できるよう努めてまいります。

また、地域に根ざした安定的な雇用も目指し「Uターン」や「Iターン」で「サポートセンター」へ優秀な人材を集め、IT専門要員の育成を行います。そしてこの試みにより、松山を「ソフトウェアの町」として発展させるよう取り組んでいきます。

今回の「サポートセンター」の開設時には6人を採用し、5年後には50人体制で業務を行えるように規模を拡大する予定です。最終的には1週間で1,500件のお問い合わせを受けられるように強化いたします。これにより、お客さまへのサービスの質の向上を目指すだけでなく、IT専門要員の育成も行い、松山経済の発展も視野に入れ取り組んでまいります。

注1) ノークリサーチ社「2007年版 中堅・中小企業のIT利用実態と評価レポート」を参照。

■サイボウズ サポートセンター 概要

時期	2008年3月
場所	Biz Port (ビズポート) - 愛媛県松山市南吉田町 2821-4 http://www.vaa.jp/bizport.html
業務	サイボウズ製品をご利用されているお客さまへのお問い合わせ対応
規模	6人(開設時) ※5年後に50人体制へ拡大予定。

■若年求職者合同就職面接会 概要

日時	2008年1月25日(金) 13時30分~16時30分
場所	愛媛県県民文化会館 真珠の間 - 愛媛県松山市道後町 2-5-1 http://www.ecf.or.jp/kenbun/kenbun_sisetu.html
参加対象者	若年求職者・35歳未満対象
主催	ジョブカフェ愛 work (愛媛県若年者就職支援センター)
お問い合わせ	ジョブカフェ愛 work 担当コーディネーター: 森田 MAIL: h-morita@ai-work.jp / TEL: 089-913-8686 / FAX: 089-913-8685
ホームページ	http://www.ai-work.jp/topics/index_detail.php?rec=87

■サイボウズ株式会社(東証1部:4776) 概要

サイボウズはソフトウェア会社として1997年に松山で設立されました。誰もが簡単に使えることを追求したコンセプトに基づき、ビジネス用ソフトウェアを開発・販売しています。主力製品のウェブグループウェア「サイボウズ Office」と「サイボウズ ガルーン」は、現在2万6千社に導入され、250万を超えるユーザーにご利用いただいています。今後はソフトウェア事業だけでなく、モバイルサービスやインターネットサービス事業にも取り組んでまいります。

詳細: <http://cybozu.co.jp/>

■松山市概要

松山市は、人口が約52万人と四国で最も多く、政治・経済の中心として役割を果たしている都市で、次世代産業の創出育成と既存産業の活性化によって雇用の創出・拡大を目指す「e-まちづくり戦略NEXT」のもと、官民共同で整備した超高速大容量通信網を活かした産業振興に取り組んでいます。また、松山市都市型産業集積施設「Biz Port (ビズポート)」は、情報サービス業などの都市型産業を集積し、新規産業の育成や地域経済の活性化を図るため2003年に開設しました。当施設では、家賃補助や独立行政法人中小企業基盤整備機構などの経済支援団体の専門家による経営アドバイスを受けることが可能であるなど、入居企業に対し様々な支援を行っています。

詳細: <http://www.city.matsuyama.ehime.jp/>

《本件に関するお問い合わせ先》

■サイボウズ株式会社

〒112-0004 東京都文京区後楽 1-4-14 後楽森ビル 12階 担当: 村松

MAIL: pr@cybozu.co.jp / TEL: 03-5805-9037 / FAX: 03-5805-9036

■松山市

〒790-8571 愛媛県松山市二番町 4-7-2 担当: 家串、清水

MAIL: chiikikeizai@city.matsuyama.ehime.jp / TEL: 089-948-6549 / FAX: 089-934-1844

※本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。