

2012年2月15日

報道関係各位

ジェットスターグループ  
株式会社ベルシステム24

## ジェットスター、札幌コールセンター設立を発表

- ジェットスターの日本における最初のコールセンター開設へ
- ジェットスター・ジャパン国内線就航開始に伴い、3月1日開設予定
- ベルシステム24がコールセンター運営

ジェットスター・ジャパン株式会社(以下、ジェットスター・ジャパン、代表取締役社長、鈴木みゆき、住所:東京都千代田区一ツ橋)は、2012年3月1日より航空券の予約受付および問合せ業務のためのコールセンターを札幌市に開設することを発表しました。

本コールセンター運営は、株式会社ベルシステム24(以下、ベルシステム24、代表執行役社長:矢原 史朗、住所:東京都渋谷区)が行います。ベルシステム24ではこのコールセンター業務のために100名程度の雇用を予定しています。

### 1. ジェットスターの札幌就航ならびにコールセンターの設置について

ジェットスター・ジャパンは、札幌ならびに成田、関西、福岡、沖縄への国内線就航を本年7月3日より開始することを、2月8日に発表しました。この国内線ネットワークは、既存の日本・オーストラリア間の長距離路線や、日本・東南アジア間の短距離路線などの国際線と接続する予定です。

これに合わせて今回設立されるコールセンターは、日本語と英語で、日本国内におけるジェットスターの全ての国内線、国際線利用者からの問い合わせに対応します。

ジェットスターは本コールセンター運営に向けて、コンタクトセンター業界の草分けでありリーディング・カンパニーとして最大手のベルシステム24に、予約受付・問合せ対応のための業務を委託することにいたしました。これによりジェットスターは、ベルシステム24の豊富な経験ときめ細かな対応力を活かし、日本のお客様に最高品質のサービスを提供することが可能になります。

ジェットスター・ジャパンの代表取締役社長である鈴木みゆきは、以下のように述べています。「今回のコールセンターは、日本で新しい航空会社が投資を行うことで、雇用を生み出す例の一つと言えるでしょう。ジェットスター・ジャパンは、旅行の機会創出により経済活動を促進するとともに、コールセンターに必要な雇用を通じて地元経済の発展に貢献します。

この新しいコールセンター設立により私共は、日本のお客様に高品質のカスタマーサービスを提供し、信頼と安心のもとご搭乗いただけるよう対応いたします。また今回の札幌コールセンターの開設で、北海道の皆様はジェットスターを知っていただける機会となることを大変光栄に思います。」

## 2. ベルシステム24のコールセンター運営

今回のコールセンター設立に際し、ジェットスターの航空券予約・問合せ業務をベルシステム24が行います。ジェットスターの国内展開に、ベルシステム24の安定したコールセンター運営実績、日本語および英語でのバイリンガル対応、24 時間受付対応などを活かします。本コールセンター運営は、北海道札幌市にある「ベルシステム24札幌S.A.T.」が中心となり行います。ベルシステム24は多様な業種業界の多彩な業務受託を行ってきた豊富な経験と、顧客企業の課題に対してリソースを柔軟に組合せて“最適解”を提供できる対応力をベースに、昨今ではテクノロジーを駆使した新たな価値提供に注力しています。代表執行役社長、矢原史朗は、「ジェットスターグループの国内展開のスタートを、ベルシステム24がご支援する運びとなり、大変光栄に思うとともに、今後の同グループの国内海外合わせたワールドワイドの展開を全社挙げて積極的にバックアップして行きたい」と述べています。

以上

### <ジェットスターグループについて>

ジェットスターグループは、アジア太平洋地域で最大の収益を上げている LCC 航空会社です。ジェットスターグループ全体で、現在 86 機の機材により週 3,000 便以上をアジア太平洋地域の 16 国、60 都市に運航しています。従業員は、アジア太平洋地域のみで 7,000 人にのぼります。

### <ジェットスター・ジャパン株式会社について>

ジェットスター・ジャパンは、ジェットスターグループ(VIA the Qantas Group)、日本航空株式会社、三菱商事株式会社が出資し設立した会社です。2012年7月に国内線の運航(就航地:成田、札幌、関西、福岡、沖縄)を開始いたします。3機のA320型機で運航を開始、その後3年間で運航機材を24機まで増やす予定です。2013年中に短・中距離国際線の運航開始を予定しております。

## ■株式会社ベルシステム24

本社	東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-34-7 NEX新宿ビル
創業	1982(昭和 57)年 9 月 20 日
事業内容	CRMソリューションに関するアウトソーシングサービス/テクノロジーサービス/コンサルティングサービス
売上高	1,116 億 21 百万円 (2011 年 2 月期実績)
代表者	代表執行役会長CEO 齊藤尚史 / 代表執行役社長 矢原史朗
従業員数	社員 1,583 名 / コミュニケーター 28,330 名 (2011 年 2 月末現在)
取引先数	約 4,000 社