



NTTネクシア

会社案内



NEW NEXT. 超えよう、
期待の先へ。

ご挨拶

当社は、1986年の創業以来、お客様企業に寄り添いながら、長年にわたってのコンタクトセンター運営で築き上げた実績とノウハウに基づいた確かなコンタクトセンターソリューションを提供しております。

コロナ禍以降、社会や人々の生活が大きく変わりました。コロナ禍では、「人による対応」が難しい局面が増え、多くの企業ではWEBフォームやチャットボットなど、いわゆるノンボイスと呼ばれるチャネルの活用が急激に増えました。今後とも人材不足やデジタル化、「生成AIの登場」に伴い、コンタクトセンターにおけるチャネル手段の多様化は加速することが想定されます。さらに、音声認識やテキストマイニングなどのデジタル技術の進展と相まって、企業とお客さまとの接点となるコンタクトセンターには「サービス品質を向上するための人ならではの業務」と「デジタル技術によって効率化された業務」の運営のバランスをとりながら事業を変革していくことが求められています。

当社は、これまで培ってきた「コミュニケーションのプロ」としての経験・ノウハウを生かした人による人ならではの付加価値が高い応対と国内外の新技术・サービスなどを活用し、人による高度な業務とデジタル技術による非高度業務の効率化を両立させた運用を実現する「デジタルCSセンター」を構築・運用し、お客さまの顧客体験価値(CX/Customer Experience)の向上に努めると共に、働く社員の満足度を高め(EX/Employee Experience)、持続的成長を実現してまいります。

また、「デジタルCSセンター」の構築・運用によって、企業および地域社会とその利用者とのコミュニケーションの在り方に関する全体設計をおこない、利用者の満足度向上と企業・地域社会の課題解決に貢献する「コミュニティデザイン企業」として、地域循環型社会に向けたイノベーションの実現に貢献してまいります。

NTTグループ各社をはじめ、さまざまな企業と連携を図りつつ、コンタクトセンター・BPO業務などを通じて、当社のパーパスである「社会・地域・人々のよきパートナーとして、ヒトとデジタルが融合したコミュニケーションサービスを創造し、ワクワクする未来へともに歩む」の実現に向けて社員一人ひとりが、サービスの向上・改善に全力で努めてまいりますので、今後ともより一層のご高配を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

株式会社NTTネクシア
代表取締役社長

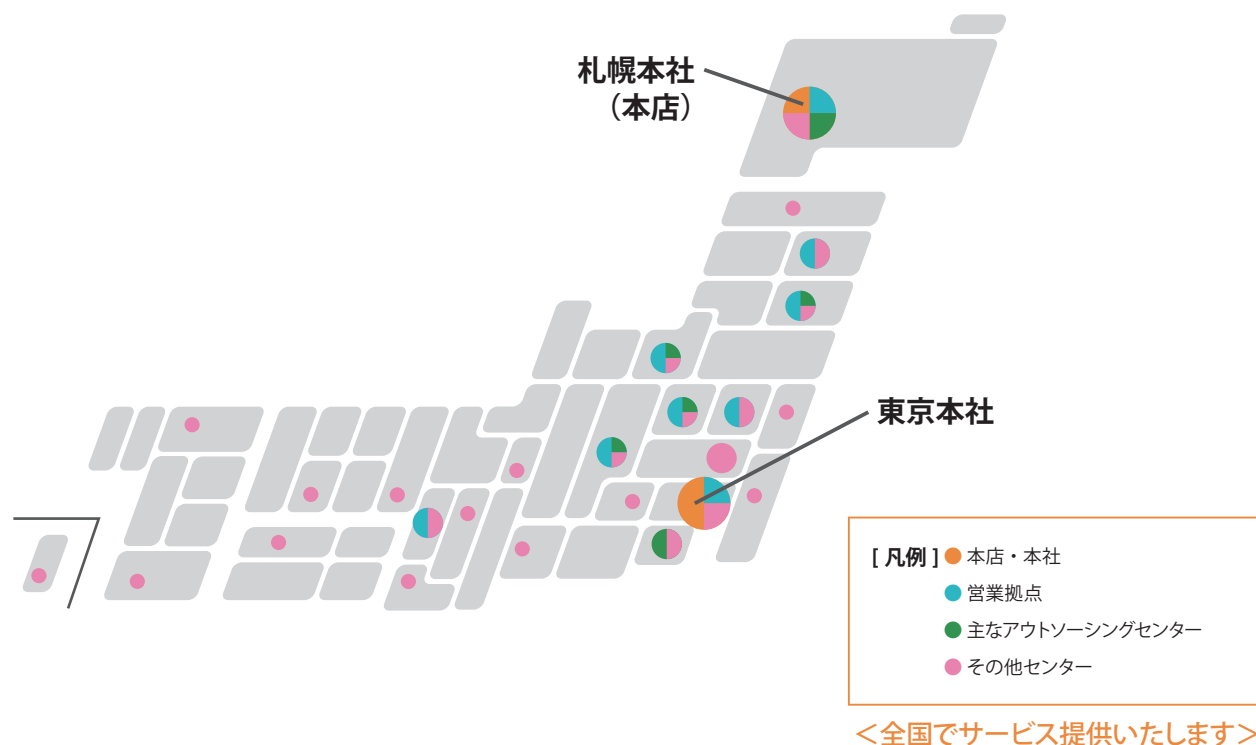
山本 健一



会社概要

会社名	株式会社NTTネクシア (英文名称：NTT Nexia CORPORATION)
本店・本社	札幌本社（本店） 〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西 14 丁目 7 番地 NTT 東日本大通 14 丁目ビル 10 階 TEL：011-212-1111（代表） 東京本社 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 3 丁目 8 番 21 号
URL	https://www.ntt-nexia.co.jp
創業	1986 年（昭和 61 年）1 月 20 日
資本金	1 億円
売上高	389 億円（2023 年度実績）
従業員数	5,700 名（2024 年 4 月 1 日現在）
コミュニケーター	5,500 人（2024 年 4 月 1 日現在）
株主	東日本電信電話株式会社 株式会社NTTドコモ エヌ・ティ・ティ・コムウェア株式会社 株式会社NTTデータ
役員	代表取締役社長 山本 健一 取締役 栗田 均 取締役 後藤 典生 取締役 矢嶋 聖昭 取締役 鈴木 和彦 取締役 羽田 学 取締役 高桑 隆一郎 取締役 小川 博文 取締役 竹内 大和 監査役 笠原 英樹 監査役 森 公一 監査役 加藤 高洋
免許等	■ 酒類販売媒介業 ■ 第一種貨物利用運送業 ■ 労働者派遣事業（派 01-300628） ■ 有料職業紹介事業（01-コ-300412） ■ 電気通信事業 ■ 銀行代理業（関東財務局長（銀代）第 381 号）
主な事業内容	◆ コンタクトセンター構築・運営受託、運用コンサルティング ◆ ビジネスプロセスアウトソーシング


事業所・サービス提供拠点



● 札幌本社 (本店)

〒060-0042
北海道札幌市中央区大通西 14 丁目 7
NTT 東日本大通 14 丁目ビル 10 階
TEL : 011-212-1111 (代表)

● 東京本社

〒105-0001
東京都港区虎ノ門 3-8-21
 0120-501010
(当社営業・サービスに関するお問い合わせ)

営業拠点

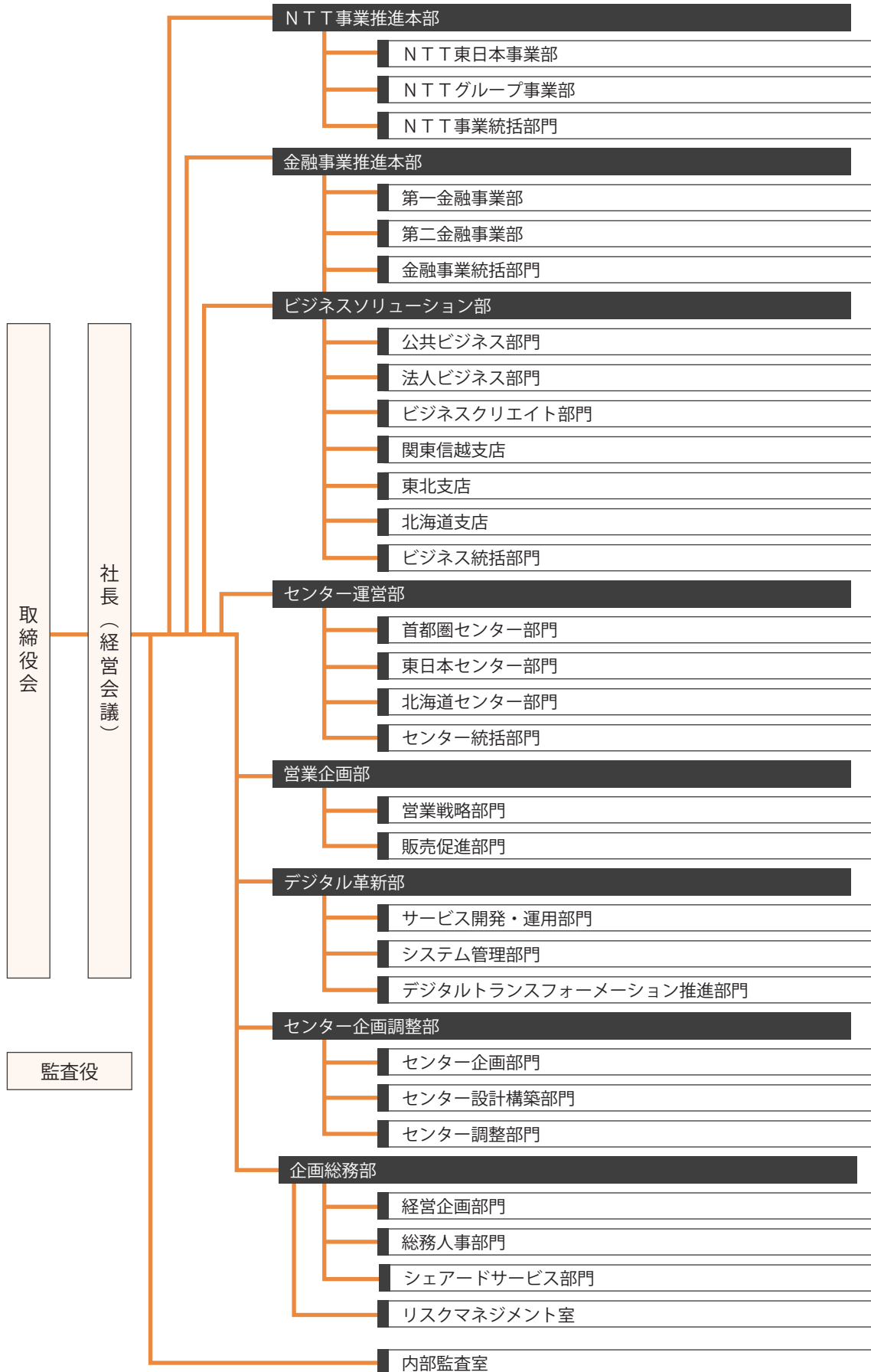
- 北海道支店
- 東北支店
- 東北支店 北東北オフィス
- 関東信越支店
- 関東信越支店 栃木オフィス
- 関東信越支店 長野オフィス
- 関東信越支店 新潟オフィス
- 西日本オフィス

主なアウトソーシングセンター

- 北海道センター
- 東北センター
- 新百合ヶ丘センター
- 関東信越センター
- 長野センター
- 新潟センター



組織図



沿革

	株式会社NTTソルコ	NTT北海道テレマート株式会社
1986年	東京都千代田区神田神保町に「NTTテレマーケティング株式会社」を設立	北海道札幌市中央区に「NTT北海道テレマート株式会社」を設立
1987年		札幌マーケティングセンタ（現第一オペレーションセンタ）開設
1989年	新百合ヶ丘センター開設	
1992年	株式会社NTTレガット、株式会社NTTタウンネットサービスの2社と合併	
1993年	本店を東京都千代田区神田東松下町へ移転	
1997年	本店を東京都港区西新橋へ移転	
1999年	NTT東北テレマ株式会社、NTTテレコール信州株式会社、NTT新潟コミュニケーション株式会社の3社と合併	
2000年	汎用コンタクトセンターのコンタクトセンターサービス提供において「ISO9001」を取得	
2001年	・「株式会社NTTソルコ」に商号変更 ・仙台センター開設	
2003年		東日本電信電話株式会社による子会社化
2004年	東日本電信電話株式会社による子会社化、NTTグループ100%出資会社へ	
2005年	・NTT北海道テレマート株式会社の全株式を取得し子会社化 ・「ISMS及びBS7799」「プライバシーマーク」認証取得	・株式会社NTTソルコによる子会社化 ・「ISO9001」「ISMS及びBS7799」の認証取得
2006年		「プライバシーマーク」認証取得
2007年	The Contact Center World Awards 2007 世界大会 ベストトレーナー部門で金賞を受賞	
2008年	「くるみんマーク」認定取得	
2009年	汎用コンタクトセンターシステム運用管理業務において「ISO27001」認証取得	
2011年		環境マネジメントシステム「エコアクション21」の認証取得
2012年	・テレマーケティング及び人材派遣に関わる企画・支援において「ISO14001」の認証取得 ・The Contact Center World Awards 2012APAC 大会最優秀コンタクトセンター部門（51～249席アウトソーサー）で金賞、最優秀コンタクトセンター部門（50席以下アウトソーサー）で銀賞を受賞	
2013年	本店を東京都港区虎ノ門へ移転	
2015年	米国LivePerson社と業務提携	
2016年	本店を北海道札幌市に移転	
	・株式会社NTTソルコ、NTT北海道テレマート株式会社が合併し、「NTTソルコ&北海道テレマート株式会社」に商号変更 ・LINE株式会社と業務提携 ・第55回電話応対コンクール全国大会で優勝	
2017年	人材派遣事業の一部を株式会社パソナに事業譲渡	
2018年	「株式会社NTTネクシア」へ商号変更	

コーポレートアイデンティティ

社名

株式会社NTTネクシア (NTT Nexia)

Next (新しい時代・次世代)
Nexus (絆・結びつき)



Axia (価値あるもの)
仕合わせ (めぐり合わせ) / 幸せ

“ネクシア (Nexia)” という名前は、
『新しい (Next) に価値あるもの (Axia) を提供する』
『お客様とのお客様のめぐり合わせ (仕合わせ) を絆 (Nexus) にする』
という私たちの強い想いを込めたものです。

お客様と、ともに未来を描き、ともに成長するパートナーであり続ける。

企業理念

- ◆ 私たちは、コミュニケーションのプロとしての経験・ノウハウに、新たな技術を融合し、お客様の期待を超える価値を提供し続けます。
- ◆ 私たちは、誠実な姿勢と高い品質で、信頼される企業であり続けます。
- ◆ 私たちは、社員一人ひとりが自らの可能性にチャレンジできる環境を整え、成長への意欲を持ち続けられる企業であり続けます。

行動指針

- ◆ お客様視点を大切にし、新たな価値の創造に取り組みます。
- ◆ 新たなアイデアや技術を積極的に取り入れ、サービスの品質向上や開発に取り組みます。
- ◆ 主体的に、責任感・スピード感を持って、より高い成果に挑戦します。
- ◆ 多様性を尊重し、互いを活かしあい、『チームネクシア』として成長します。
- ◆ NTTグループの一員として、高い倫理観を持って行動します。

個人情報保護方針

株式会社 NTT ネクシア（以下 NTT ネクシア）は、コンタクトセンター事業をコアとする企業として、お客様の氏名・生年月日・住所・連絡先等の個人情報（特定個人情報等を含む）の保護に関する社会的要請を十分に認識し、適正な取扱いを推進していくことが責務と考えております。

NTT ネクシアでは、「個人情報保護マネジメントシステム（個人情報保護に関する管理の体制と仕組み）」を制定し、役員及び就業する総ての従業員がこれを遵守し、個人情報を正確かつ安全に取り扱うことにより、クライアント様及びそのお客様、並びに NTT ネクシア従業員の信頼に応えてまいります。

1. 個人情報の収集、利用、提供及び目的外利用の禁止等について（一部抜粋）

NTT ネクシアは、適切な個人情報の収集・管理・利用・提供の基準、及びこれらを運用する規程を定め、遵守します。

- (1) NTT ネクシアが、お客様・従業員等の個人情報を収集する際は、収集目的を明確に定め、その目的を達成するために必要な範囲内で扱わせていただきます。

区分	収集（利用）目的
NTT ネクシアと委託契約しているクライアント様のお客様に関する個人情報	クライアント様との委託契約の目的達成に必要な範囲内で利用
クライアント様及び取引を予定している企業担当者様の個人情報	クライアント様との委託契約の目的達成に向けた連絡・報告及び NTT ネクシアの営業活動における連絡・資料等のご案内
NTT ネクシアが直接的に取引を実施するお客様の個人情報	イベント・セミナー・研修の案内送付、年賀状送付、カレンダー送付、顧客満足度調査等のアンケート、NTT ネクシアのサービスに関するご案内
株主様（企業）の担当者様の個人情報	会社法等に規定される各種連絡事項及び資料等のご案内
採用・人材派遣登録に関する応募者の方の個人情報	試験・面接等の連絡、適性判断、登録手続、採用結果の通知・連絡、新規募集のご案内
NTT ネクシア従業員の個人情報	採用事務、就業管理、人事管理、保険事務、賃金支払、健康診断、業務管理、品質管理等
NTT ネクシアへお問い合わせ等いただいた際に入手する個人情報	お問い合わせ、ご相談への適切な対応

*なお、お客様により良い満足をご提供させていただくために、応対品質の向上を目的として、お客様の当社へのお問い合わせ内容等を書面、音声または電子的方法により記録させていただく場合がございます。また、クライアント様からの受託業務に関し、上記方法により記録させていただく場合がございます。

- (2) 収集した個人情報はその収集目的に応じ必要な範囲内において、正確かつ最新の状態で管理します。
- (3) 個人情報の収集・利用及び第三者に提供する際は、法令により例外として扱われるべき場合を除き、ご本人の同意をいただいたうえでを行います。また、目的外利用は行わない、及びそのための措置を講じます。
- (4) 業務を受託する際は、委託元と十分協議し、契約においてお客様個人情報の取扱いに関する手順、責任の所在等を明確に定めるとともに、委託元及びそのお客様に対し、常に適切な対応がとれる体制を構築し、当該委託元との契約目的の達成に必要な範囲内で利用致します。
- (5) 収集目的を達成するために必要な範囲内で個人情報の取扱いを外部に預託する場合がございます。その際は個人情報の保護が十分図られている企業を選定し、個人情報保護に関する契約を締結する等必要かつ適切な処置を実施致します。
- (6) NTT ネクシアにおける個人情報の取扱い及び苦情相談に関する窓口を設置するとともに、ご本人からの確認・変更・利用停止等のお求めに対して、法令及び NTT ネクシアの定める手続きにより、速やかに対応します。

2. 個人情報保護のためのリスク管理及び対応について（一部抜粋）

個人情報への不正アクセス及び個人情報の紛失、盗難、破壊、改ざん、漏洩等の危険を防止するため、体系的なリスクアセスメントを行い、予防及び是正措置に関する具体的なルールを定め、遵守します。

3. 法令及び規範等の遵守について

NTT ネクシアの役員及び総ての従業員は、個人情報の保護に関する法律（2003 年法律第 57 号）をはじめとする法令・規範等を遵守します。

4. 個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善等について

- (1) 個人情報保護マネジメントシステムの運営に関する責任者として、個人情報保護管理者を定め、適切に活動します。
- (2) 教育責任者を定め、役員及び総ての従業員へ定期的に教育を行い、個人情報保護マネジメントシステムの遵守に努めます。
- (3) 監査責任者を定め、個人情報保護マネジメントシステムに基づき、適切に個人情報の取扱いが行なわれていることを定期的に監査します。
- (4) 監査結果及び経営環境に応じて、個人情報保護マネジメントシステムの継続的な改善を行います。

本方針の全文については、NTT ネクシアのウェブサイト（<https://www.ntt-nexia.co.jp>）に掲載しております。



【個人情報保護に関する問い合わせ先】

TEL : 011-212-1111（受付時間 平日 9 : 00 ~ 17 : 30）

E-mail : sec_info@ntt-nexia.co.jp

2018 年 6 月 1 日制定
2022 年 4 月 1 日改定
株式会社 NTT ネクシア
代表取締役社長 山本 健一