



IT-COMMUNICATIONS  
VIET NAM Co., Ltd.

*We are Contact Centre Outsourcing  
Professional in Vietnam*



ISO/IEC 27001: 2013 (ISMS) 認証



## ベトナム社会主義共和国について（基礎データ）

- 面積： 32万9,241平方Km（日本から九州を除いた面積）
- 人口： 約9,800万人
- 民族： キン属（越人）約86% 他53の少数民族
- 言語： ベトナム語
- 宗教： 仏教（約80%）、カトリック、カオダイ教他
- 政治： 社会主義（共産党による一党支配）
- 経済： （社会主義指向）市場経済  
     日越関係： 広範な戦略的パートナーシップ国  
     両国を含む3つのFTA/EPAが発効
- 主要産業： 農林水産業、鋼業、軽工業
- 1人あたりGDP： USD 約3,000
- 通貨： ドン（Dong） 10,000円が約160万ドン
- 平均年齢： 31.8歳
- 時差： GMT+7（日本より2時間遅れ）

出所：JETROハノイ事務所（ベトナムの経済・投資動向と投資環境）



### 特徴

- ・平均年齢が若く、25歳以下が約45%を占めている。
- ・勤勉で優秀な人材が豊富。親日家も多い。
- ・成人識字率94%は開発途上国ではかなりの高水準（インド65%、中国85%）。
- ・ものづくりの分野でも生産移管が進んでいる。
- ・ベトナム人は記憶力に優れており、サービス業のKPIが周辺国に比べて高い。



## Corporate Profile

- 会社名  
IT-COMMUNICATIONS VIET NAM Co., Ltd. (IT-COM VIEN NAM)
- 住所  
An Son Bldg., 178/8 Nguyen Van Thuong Str.,  
Ward 25, Binh Thanh Dist., HCMC, Viet Nam
- 設立  
2014年9月
- 資本金  
USD 800,000
- 代表者  
大塚 隆博 (IT-Com 日本法人取締役)
- 社員数  
160名 (2023年8月)
- Website  
<https://itcom21.com.vn>



IT-Com ベトナムは2014年9月にベトナム（ホーチミン市）に開設し、独自開発したAI搭載オムニチャンネル型電話システムによるコールセンターサービスや各種BPOサービス、ラボ型システム開発サービスをベトナム国内はもちろん、日本を含む海外へ多言語（ベトナム語・英語・日本語）で提供しています。

## Greeting from our Leader

当社は基本的な業務コストの削減と同時に業務効率の向上と収益の増加を実現できることをクライアントに約束します。私たちは目標のKPI や顧客満足度を達成するだけでなく、費用対効果、ブランドや企業の評判など、多くのリスクを常に認識していますので、ご提供するサービスの品質には一切妥協しません。

インターネットの技術進歩は情報流通のあり方を大きく変え、人工知能（AI）技術の有効活用により情報流通はさらに進化しようとしています。しかし人の心を動かし満足をもたらすのはテクノロジーではなく人間によるコミュニケーションであり、手段や方法が変わっても本質は変わりません。私たちIT-COM VIET NAMは、「IT+コミュニケーション」をコンセプトに多様化する環境に柔軟に対応する最先端のシステムとテクノロジーを活用し、新時代のコールセンターサービスを提供致します。



Otsuka Takahiro (大塚 隆博)  
代表取締役社長、CEO

IT-COMMUNICATIONS VIET NAM Co., Ltd.

クールジャパン・プロデューサー（内閣府知的財産戦略推進事務局より業務委嘱）  
北海道国際ビジネス協力員（北海道より業務委嘱）

## Concept 最先端なシステムとハイスキル&誠意あるテレマーケティング (IT+コミュニケーション)

### 正社員前提雇用と独自カリキュラムによる人財育成・評価制度

コールセンター業務での仕事は単に電話対応に留まりません。物理的に距離の離れた顔の見えない環境で音声やテキストのみのコミュニケーションではお客様にご満足頂くことは容易ではありません。そこで私たちは常に誠実で誠意ある対応を心がけています。その実現のために、常に深い専門性とマルチスキルの習得を意識し、お客様の課題に共感し「ありがとう」をいただくことが喜びに感じる社員を育成しています。

### コンタクトセンターシステムの自社開発と運用

コールセンター業務受託専門企業である当社が日々の業務に必要な機能や使い易さを追求した要件定義を行い、それを自社の開発部門が求められるセキュリティやコストを検討して実現しています。これにより電話やメールといった従来のコミュニケーションチャンネルに加え、SNSやチャットなどを統合したマルチタスクなツールをお客様ごとにカスタマイズして提供しています。このような開発環境にある為、創業時より常に市場のニーズにあわせてシステムは進化を続けています。



公益社団法人 企業情報化協会 (IT協会)

IT-COM VIET NAMが開発、販売するコールセンター向けオムニチャネルソリューション **Cyber-Telephony** が「2021年度IT賞」奨励賞（ニューノーマル領域）、「2022年度IT賞」奨励賞（トランスフォーメーション領域）を2年連続で受賞しました。



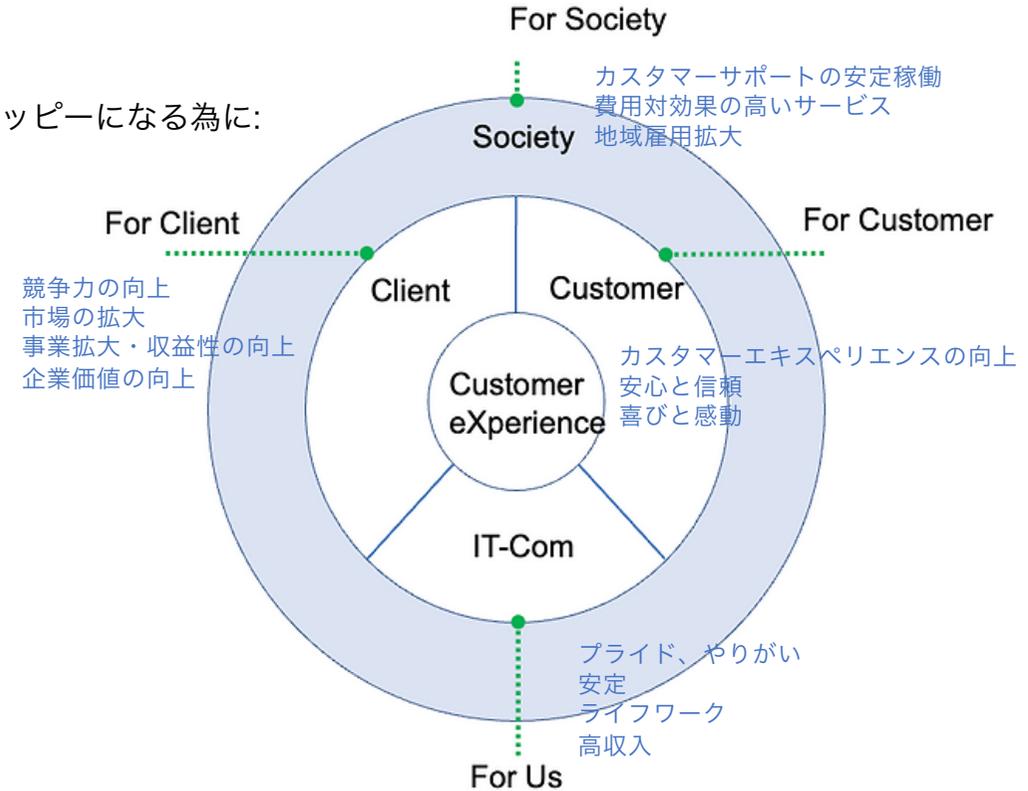
## 目指すのは4方ヨシ！

お客様・クライアント・地域社会・私たち（IT-COM VIET NAM）がハッピーになる為に：

私たちはコールセンター事業を通じてお客様にご満足頂くことで

関わる全ての人々が

幸せになれる事業を目指しています。



## Service Domain 多言語コールセンターサービス



Customer Support



Telesales



BPO

- カスタマーサポート  
CXを追求した丁寧なお客様サポートを提供します
- テレセールス  
クライアント企業の製品やサービスをお客様にご紹介（販売）します。リードジェネレーションなども可能です。
- BPO  
マーケティングに関わるBPO作業（データアナライズ、各種入力、Webサイトの更新やコンテンツモデレーターなどをクライアント企業に代わって実施します。



ベトナムでコールセンター？  
・電話料金はどのようになるの？  
・電話番号は？



ベトナムのコールセンターで日本の電話番号を日本の電話料金でご利用頂けます。  
その為、お客様は日本国外と通話していることを認識することなく、コールセンター業務をご提供することが可能です！

## Service Domain 実績



金融・保険  
テレセールス



家電製品  
テクニカルサポート



Eコマース  
オーダー・問合せ



リードジェネレーション  
新規営業サポート



配送事業者  
確認・変更



代表電話受付  
電話交換



病院・クリニック  
予約・変更受付



マーケティングリサーチ  
アナライジング

世界中さまざまなお客様より業務を受託して運営しています。



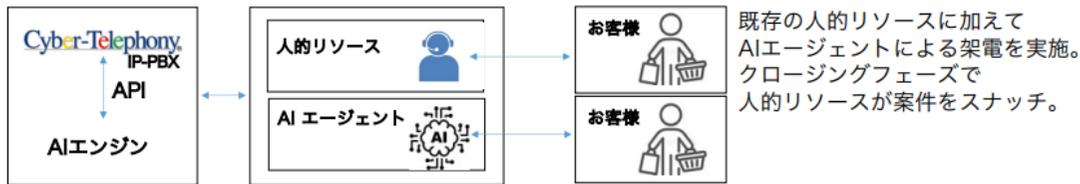
## Service Domain システム販売 (SaaS) サービス

- コールセンター運営会社が要件定義した使い易いUI
- ベトナムの電話番号の他、日本の電話番号（フリーダイヤルなど）の利用が可能
- オムニチャネル（ソーシャルメディア、SMS、電話、メール）を一元管理



AI (AI Virtual Agent) による音声AI対応が可能です

### AI Virtual Agentの運用イメージ：



コールセンター向け電話サービス (SaaS)

自社開発した電話システムの外販も行っています。

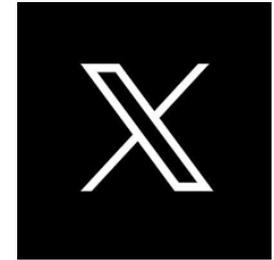
## Service Domain Web (SNS) 監視

SNSで情報発信を行い顧客獲得や認知向上を狙う中で、  
各種SNSやブログなどのリアルタイム監視を行い炎上のリスクをいち早く察知可能です。

委託元企業様の課題：

- 1 投稿内容の正確な把握  
海外言語に精通していない場合、投稿内容の細かいニュアンスや真偽を正確に把握することが難しい
- 2 文化や政治的背景の理解  
文化や政治的な背景を理解せずに判断すると誤った解釈が生じる可能性がある
- 3 多くのSNS投稿を監視する体制を自社で構築することが難しい

多言語リアルタイム監視により、初期炎上鎮静化の段階において対応への助言などを提供します。



## 自社でコールセンターを運営するにはチャレンジが沢山あります

- 必要人数の雇用と人材マネジメント
- 業務スペースの確保
- コールセンターシステムの導入
- 定期的な研修、マインドセット
- KPIマネジメント



豊富な実績があるIT-COM VIET NAMに業務を委託することでこれらの問題は解決することができます！



マルチスキルの経験豊富なエージェントが対応します



各分野に精通したエージェントを配置し、クライアントのプロジェクトをサポートします

ISO27001:2013対応



顧客情報や営業秘密等の情報を体系的に管理し、適切に取り扱います。

クライアントの要求にフレキシブルにお応えします



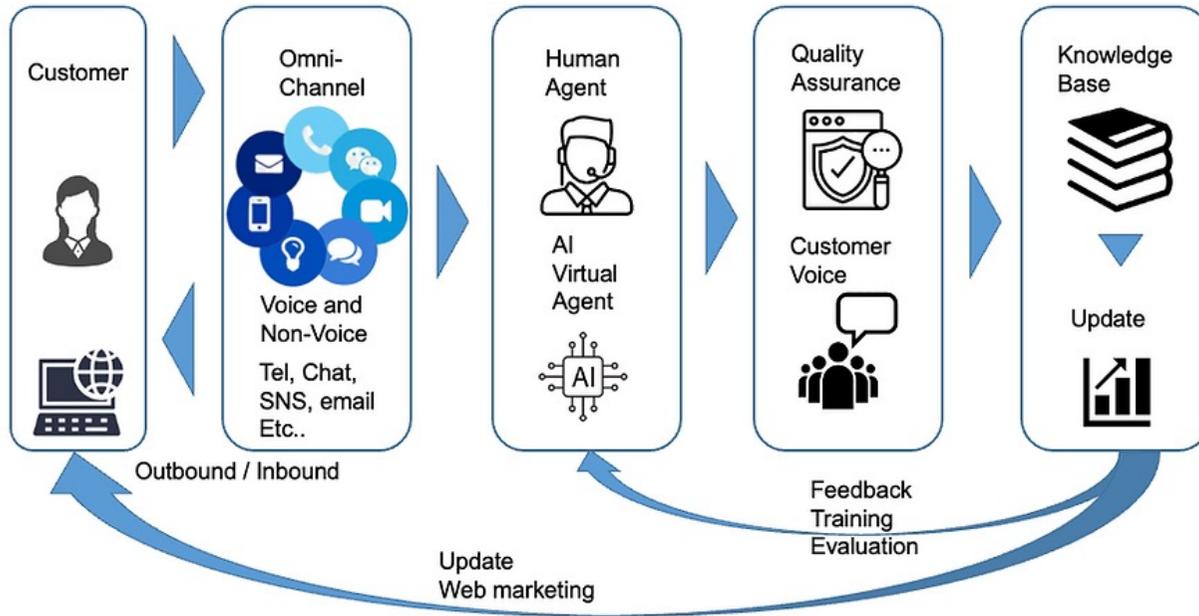
柔軟に業務設計を行い、設定したKPI目標の達成を重視した業務を行います。

自社開発のコールセンターシステム



SNSや電話などを統合した独自の電話システムを採用しています。AI音声対応も可能です。

## PDCAサイクルによる業務改善



### マーケティング戦略

刻々と変化する社会・経済環境に合わせて、迅速かつ柔軟なマーケティング活動が求められています。

ITやWebマーケティングを活用した最新技術システムをベースに効率的な顧客対応・管理を常にご提案します。

クライアントの潜在的な要件を発見し、それに対応することで、クライアントのビジネスチャンスを飛躍的に拡大し、顧客マーケティング戦略のあらゆる側面を支援します。

# AIV | AI 音声バーチャルエージェント

## コールセンター向けのAI応答サービス



- 繁忙期だけ電話の受信・発信スタッフ数を増やすのが難しい
- 時間外（夜間や土日祝）の電話受信機会を逃したくない
- リモートワークのエージェントでは品質維持が難しい
- IVRでは途中で電話を切られてしまう





人手不足



賃金高騰

- ・繁忙期や夜間に人材を確保できない
- ・コールセンター運営コストの増加

AI 音声バーチャル  
エージェントが  
解決します

**インバウンド・アウトバウンドの双方向に対応しています**  
**既存コールセンターの電話番号をそのまま利用可能です**  
**多言語対応しているので外国の方からの電話にも対応可能**

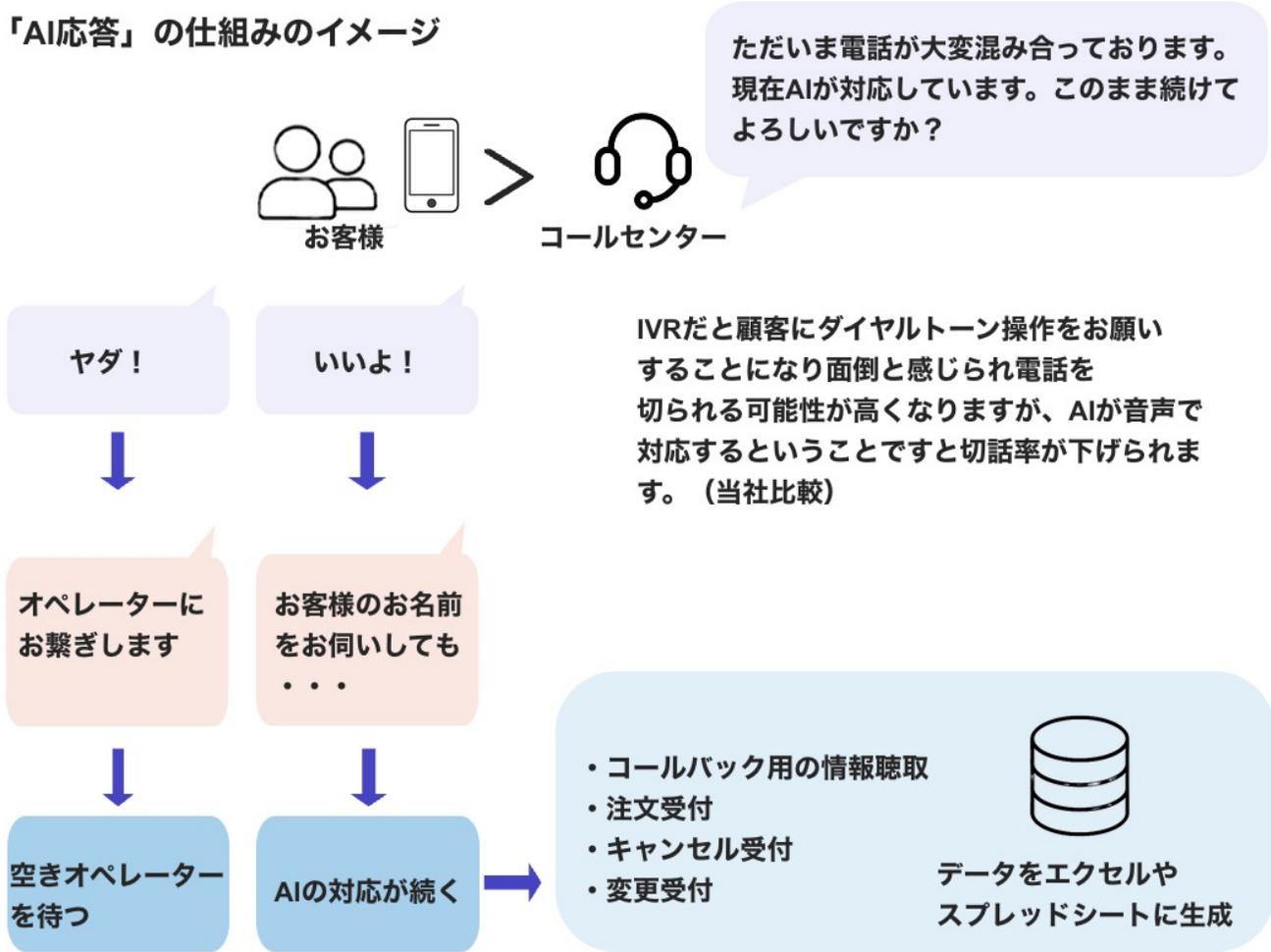
AIで折り返し電話の受付、人が行わなくても良い解約処理、注文処理などを人に代わって実現するAI音声電話対応ソリューションです。



特別なシステムなどを購入したり複雑な手続きなしに、今お使いの電話システムに簡単に連結させることができます！

AIで折り返し電話の受付、人が行わなくても良い解約処理、注文処理などを人に代わって実現するAI音声電話対応ソリューションです。

### 「AI応答」の仕組みのイメージ



IVRだと顧客にダイヤルトーン操作をお願いすることになり面倒と感じられ電話を切られる可能性が高くなりますが、AIが音声で対応するということだと切話率が下げられます。(当社比較)

最短3週間でAI, 機械学習, NLU(自然言語理解)を実装可能です

多言語対応

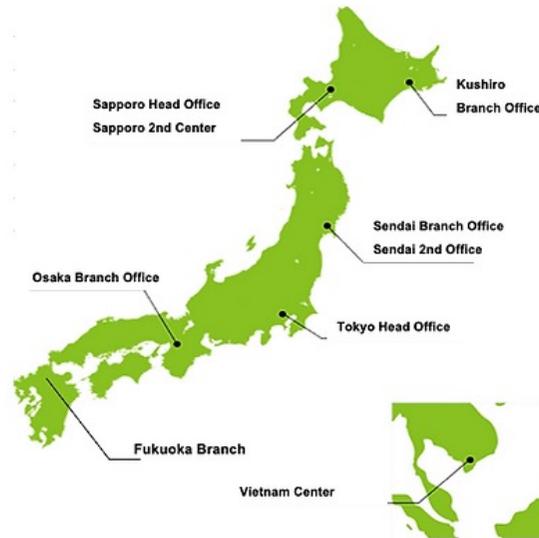


日本語以外にも、英語とベトナム語に完全対応しています (その他の言語はご相談ください)

CRMを直接連携させて頂くことも可能です。ご相談ください



## We are IT-Com groups : IT-Comグループのご紹介



Sapporo Head Office

Nagoya Branch

Tokyo Head Office

Osaka Branch

Sendai Center

Sendai 2nd Center

Sapporo 2nd Center

Kushiro Branch

創業2000年

グループ全体  
2,000人

日本国内を網羅  
(札幌・釧路・仙台・東京・  
名古屋・大阪・福岡)



## THANK YOU VERY MUCH

IT-COMMUNICATIONS VIET NAM Co., Ltd  
178/8 Nguyen Van Thuong str., Ward 25,  
Binh Thanh Dist., HCMC, Viet Nam  
TEL: +84 28 6291 3321  
FAX +84 28 6291 1100  
[itcom21.com.vn](http://itcom21.com.vn)



**OTSUKA Takahiro (Mr.) (JPN, ENG)**  
General Director (CEO)

 +84 (0)77 3399 075

 [t\\_otsuka@itcom21.com](mailto:t_otsuka@itcom21.com)