信頼でつながる。
感謝をあつめる。

Marketing Association profile

MESSAGE

私達の想い

私たちの仕事はとても目立つ仕事ではないかもしれません。私たちの中にスター選手もいません。ただ、お客様から頂くご要望に対して、愚直にきちんとご要望に応えていく・・・その繰り返しがいつか信頼に繋がると考えています。

「Make a Request , and It will be Answered」

そういう想いを込めて、この文字を名刺に刷り込んでいます。

これはお客様にだけではなく、当社に勤務している社員や取引先様に対しても同じ。お客様がいて、勤務してくれる社員がいて、取引先の企業様がいてくれることで私たちの会社は成り立っています。そういうすべての人たちに謙虚に感謝を続ける私たちでありたい・・・そう願っています。

1 「仲間」を大切にするために創業しました。

当社は創業者の小さなワンルームの部屋から始まりました。貧しくても自分たちの仲間が生きていける分だけ稼ぎたいというのが目標でした。みんなで一つ一つの仕事を大事に取り組んでいくうちに入社してくれる人が増えて、今ではみんな私たちの大切な仲間です。私たちは「年齢」「学歴」「性別」関係なく、1人1人の仲間を大切にしたい･･･創業時からの想いです。

2 「きちんと」が得意です。

私たちは、スター集団の会社ではありません。世界を変えるアイデアは描けないかもしれません。だけど、きちんと丁寧な仕事ならできます。派手じゃなくても、スターになれなくても、ご満足いただけるように、精一杯にやり抜くことができます。「きちんと」でお客様を笑顔にすることが得意な、マーケティングアソシエーションです。

3 「ありがとう」を、忘れません。

お客様が指名くださるからこそ、今日までお役に立つことができています。力を貸してくださる取引先様のおかげで、自分たちが納得できる仕事を安心してやることができます。そして、社員が支えてくれるから、私たちの会社は成り立っています。いつも本当にありがとうございます。この気持ちを忘れることなく、たくさんの感謝があつまる会社をめざします。

BUSINESS

社員の得意を活かした事業、伸びてます。

コールセンター業務、BPO 業務・サイトパトロール・調査などの
アウトソーシングサービスを提供しています。
どれも、社員の得意なことを活かそうと始めたサービスばかりです。
おかげさまで、全国の数百社以上の企業様からご指名いただいています。

＜BPOを中心としたサポート業務＞

カスタマーサポート Plus

幅広い業種・業務に対応可能なカスタマーサポート代行サービスです。電話やメール、チャットによる商品・サービスの各種お問い合わせ対応、目的に合わせた電話発信、またデータ入力などの定形作業を代行します。

IT サポート Plus

専門知識を持つスタッフによるカスタマーサポート代行サービスです。クラウドサービス、フィンテックなどのIT関連の各種お問い合わせに関する１次対応、２次対応、テクニカルサポートをお任せいただけます。

EC サポロジ Plus

ネットショップ運用に関するあらゆる業務の代行サービスです。受注処理、発注手配、商品のお問い合わせ対応はもちろん、商品の返品、交換なども対応可能。365日体制でサポートします。

ゲームサポート Plus

対応実績が数百案件以上あるゲーム運用の代行サービスです。各種お問い合わせ対応、障害検知・稼働監視、デバック、ユーザーテスト、反響口コミのリサーチまで、あらゆる業務に対応します。

こだわり市場 Plus

ネットショップのオープン、運用代行サービスです。当社が運用するネットショッピングモール「全国こだわり市場」にて、サイト開設から集客・販売・発送まであらゆる業務を代行。「ネット通販を始めたい」という生産者様をフルサポートします。

AI 秘書代行サービス

AI（人工知能）によるお問い合わせ対応サービスです。電話だけでなく、定型的なメールに対する返信も可能。言語は日本語と英語をカバー。コール数無制限、対応時間も自由に設定できるサービスを、導入しやすい価格でご提供します。

マニュアル化しにくい難題、大歓迎。

たとえば、株式投資や先物取引といった金融系ネットサービス。
他にも、スマートフォン向けのゲームアプリなど、
専門的な知識を必要とする高度なお問い合わせ対応の実績、多数あります。
テクニカルサポートも含めて、ぜひお気軽にご相談ください。

300 社・800 案件以上の運用実績

中小から大手企業まで、一般的なECサイトの各種お問い合わせサポートはもちろんのこと、金融やエンターテインメントなど専門知識が必要な案件の対応実績も豊富にあります。

専門家集団によるハイクオリティ対応

クレームや苦情対応だけではありません。専門性の高い知識を必要とする商品・サービスのテクニカルサポートもお任せください。自信を持って対応します。

正社員によるフルサポート

高品質なサービスを提供するため、対応スタッフは100%正規雇用の社員です。長期定着できるため業務ノウハウや経験値を蓄積でき、パフォーマンスの向上も期待できます。

災害時でも安心のクラウド運用

東京をはじめとして全国各地に拠点があり、社内システムは完全クラウド化しています。そのため地震や台風などの被災時でも、サービスを継続できる体制を構築しています。

充実した社員教育

メール・電話サポート研修、ツール操作研修、業務に応じた専門知識研修、理解度テストまで、基本マナーからクレーム対応、専門知識まで研修制度を充実させています。

お見積りの柔軟なカスタマイズ対応

従量課金、件数契約、席契約など、料金プランはご希望に合わせたカスタマイズが可能です。案件内容に合わせて、最も費用対効果の高いお見積りをご提案させていただきます。

多彩な業界実績

WEB サイト・WEB コンテンツ、EC 通販・オンラインショップ、会員系ポータルサイト、システム・ソフトウェア・クラウドサービス、キャンペーンサイト・事務局、ソーシャルゲーム・スマートフォンアプリ、家電・ハードウェア、書籍・雑誌、
その他多数

MEMBER

地位より、名誉より、仲間が大切。

なんのために働くのか。もちろん会社ですから、
社会やお客様のためというのは前提だと思います。
「生活のため」「成長のため」「地位のため」「名誉のため」理由はいろいろありますが、
いちばんは、この仲間といっしょに笑いたくて、
働いているのかもしれません。

デキる人って、気持ちに共感できる人だと思う。

業務部東京CS課　2020年入社

商品やサービスに関するお問い合わせに、電話やメールで応対する。マニュアルをただ読み上げるだけの仕事ではありません。お客様は困っているから、その気持ちを知ってほしいから、お問い合わせくださるんです。気持ちに寄り添うために、関わる商品やサービスに興味を持つことを意識しています。知識が増えて的確に応えられるだけじゃなく、言葉遣いや声のトーンまでお客様に寄り添えるようになると思うのです。

続けられる会社って、人柄のいい会社。

業務部東京CS課　2020年入社

初対面の人と接するのが苦手でした。お客様からのお問い合わせにちゃんと応えられるだろうか。入社前に抱えていた不安を支えてくれたのは、メンバーでした。わからないことがあれば、みんなで必死に考えて答えを出す文化があります。上司や先輩は、本当に親身になって話を聞いてくれます。仲間がいるから頑張れる。続けられる。あんなに苦手だったのに、今は、お客様のためになんとかしたいと思う自分がいます。

上司のため、新人のための マニュアル制作。

管理部管理課　2019年入社

カスタマーサポート課のメンバーが使用する各種管理ツールのマニュアル制作をしています。カスタマーサポート課では上司がつきっきりで新人教育をするのですが、そのぶん多忙となっている姿をずっと見てきて、なんとか助けになりたいと思い、今の仕事を立候補したんです。マニュアル制作を通じて、上司が本業にかける時間を増やすだけでなく、新人の社員も安心して働ける環境をつくりたいです。

任せてくれるから、 貢献したくなる。

管理部企画課　2020年入社

マーケティング施策として、3つのオウンドメディアの運営およびメルマガの配信を担当しています。とはいえ、マーケターとしてはまだまだ駆け出しです。オウンドメディアのUIももっと改善したいし、マーケティングツールを導入して分析力を強化したい。「やってみたい！」の声がちゃんと届く会社です。どんどん改善して、どんどんお問い合わせを増やして、企業成長に貢献できるマーケターになりたいです。

見捨てない。人を信じる。

営業部　部長　2014年入社

当社がまだ数人の頃に入社しました。出来上がっていない組織で、頑張って成果を上げれば評価される。給料が上がる。そんなあたり前に人を大切にする会社をつくりたいという思いからでした。部長という役職にこだわりはありません。後任が現れたら喜んで譲りますし、そのぶん私は新しいビジネスをつくることで、社員の頑張りがもっと評価されて管理職などのポジションにどんどん就けるような会社にしていきたいですね。

マーケティングアソシエーション株式会社
https://ma-inc.jp/

事業：コールセンター業務、BPO 業務・サイトパトロール・調査等のアウトソーシングサービス
許認可：一般労働者派遣事業許可（般）13-305271