

デベロッパー様・管理会社様向け

不動産業界業務支援

営業プロセス支援

顧客フォロー支援

第1版

平成23年5月31日

株式会社 サंकネット

□ 東京 〒135-0016
東京都江東区木場 1-3-1MR木場ビル
Tel.03-5677-3311 Fax.03-5677-3302

□ 大阪 〒532-0011
大阪市淀川区西中島 6-9-20-2F
Tel.06-6101-8151 Fax.06-6101-8145

□ 名古屋 〒460-0008
名古屋市中区栄2-7-13 10F-13
Tel.052-219-6850 Fax.052-219-6851

サンクネットのアウトソーシングサービス・部門・拠点

フィールドサポート

フィールドエンジニアリング

- カスタマサポート部
- コンシューマーサポート部
- ※全国900~1,000事業者提携

マーケティングリサーチ

- ポスティングサポート部
- リサーチサービス部
- スタッフィングサービス部

コールセンター

テクニカルサポートセンター
BPOコールセンター

- 東京第1~4センター
- 大阪第1~3センター
- 名古屋センター
- 埼玉技術サービスセンター

※拠点合計: 250~350オペレーター在籍

BPOサービス

- データ入力センター
- オフセット出力センター

物流センター

技術サービスチーム
DMメーリングチーム
通販/ECチーム
流通加工チーム

- 関東物流センター(埼玉)
- 関東物流センター第2~4
- 流通加工センター
- 新潟物流センター
- 撮影室 ■ 印刷室

※拠点合計: 250名スタッフ在籍
3,500坪+提携倉庫

[技術]

- 全国オンサイトサポート
- 保守メンテナンス
- システム導入・更新展開
- 訪問調査・回収・入替
- 研修、セミナー、トレーナー
- 個人宅出張サービス

[業務]

- 全国ポスティング
- 訪問リサーチ・撮影
- 販促・販売ラウンダー
- サンプリング(街頭配布)
- イベント運営スタッフ
- 会場運営請負

[技術]

- ユーザーサポートセンター
- カスタマサービスセンター
- ヘルプデスク・運用デスク
- 保守受付・故障受付
- システム展開管理
- システム運用監視

[業務]

- 通信販売受注センター
- EC運営管理センター
- 予約・相談・お客様窓口
- 運営・サービス事務局
- テレマーケティング
- 事務処理センター

[技術]

- キットティング・セッティング
- ハード・ソフトの検証・検品
- 修理・交換・アセンブリ
- 資産管理・保証書管理
- データイレース(消去)
- 破棄・マニフェスト対応

[業務]

- 流通加工・流通検品
- 在庫倉庫・配送管理
- 通販物流・EC物流
- 商品配送・備品配送
- DM作業・メーリング作業
- 物流資材企画・販売

[その他]

- 常駐型コールセンター運営
- 常駐型ECセンター運営
- 常駐型事務処理センター運営
- オペレーター派遣
- 事務スタッフ派遣

[入力センター]

- データ入力
- データ加工
- データ収集
- リスト作業

[WEBセンター]

- WEB更新
- ECサイト運営
- ECサイト更新

[撮影センター]

- カタログ撮影
- 商品殺意
- 画像処理
- 画像保管

[出力センター]

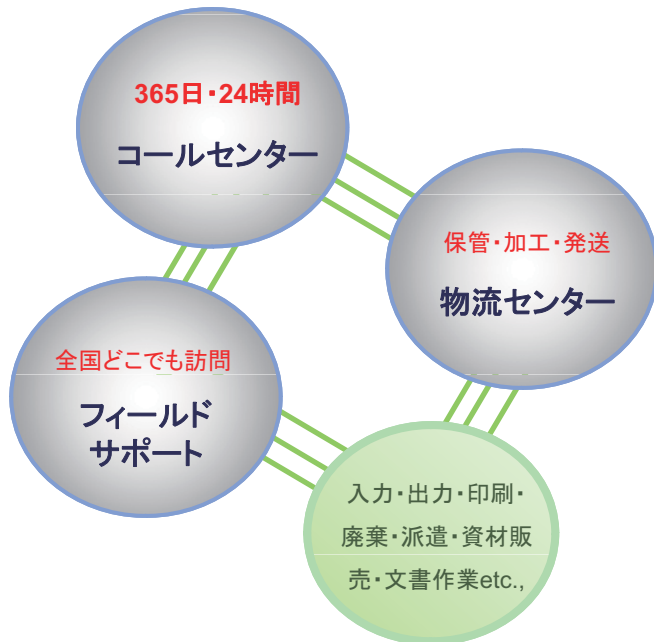
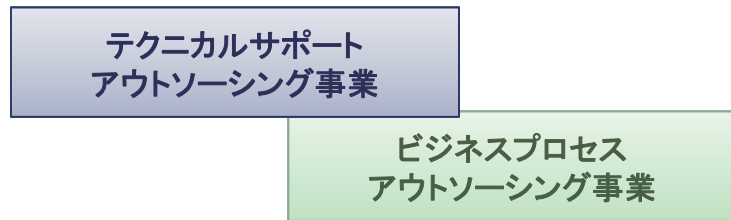
- オフセット印刷
- 伝票印字
- ラベル印字

サンクネットの事業

サンクネットは「業務アウトソーシング」の会社です。

業務アウトソーシング事業部門では、さまざまな企業が抱える作業やオペレーションを代行

ITアウトソーシング事業では、IT企業が抱えるITカスタマサポートやITサービスを代行しています。



アウトソーシング事業を支える3つの主要サービスと周辺サービスが
当社のアウトソーシング方針「便利・安心・ローコスト」を実現

なぜアウトソーシングなのか？ なぜサンクネットなのか？
「サンクネットのアウトソーシング」であるメリットと価値を発揮いたします。

便利

Yes

柔軟性が高い

業務機能とその組み合わせは自在、フルカスタムメイド

提案力が高い

相談に対してノーと言わない、知識と経験に裏付けされた工夫力

安心

Yes

専門力が高い

多岐にわたる業界・業務の経験とノウハウを発揮、高品質

付加価値が高い

気遣いと心遣い、気配りと思いやりのあるサービスを提供

ローコスト

Yes

コストパフォーマンスが高い

効率的で効果的、もっとも最適な体制や業務フローを構築

事業推進力が高い

お客さま企業は「本来すべきこと」「やりたいこと」に集中

トータル支援での長期的な対応はもちろん、最短1日からの作業などのスポットでの対応も可能です。

不動産管理事務局として販促支援～販売後のトータル支援、または受付センター、ポスティングのみといった個別対応まで柔軟に対応いたします。

フルカスタムメイド トータル支援

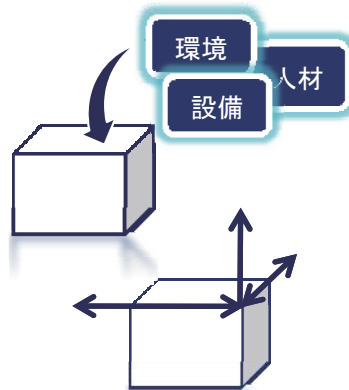
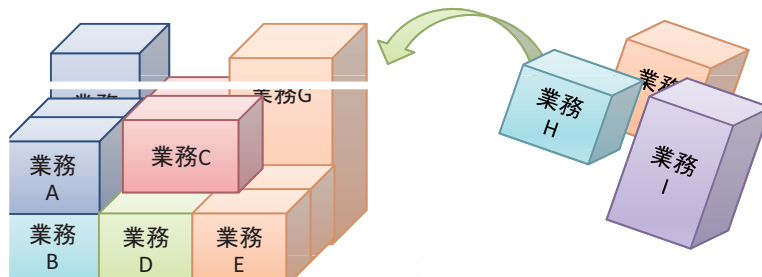
販売会社 販売促進トータル支援

管理会社 業務フォロー支援

販促ツール制作・コールセンター
アンケート業務・営業フォローなど

内覧会サポート・コールセンター
WEBサイト運営・物流支援など

業務量の大小・業務の複雑さの高低にかかわらず業務を預けてください。
貴社専用の「器」がいっぱいになるまで、費用が変わりません。



器の中に必要な環境がそろっています

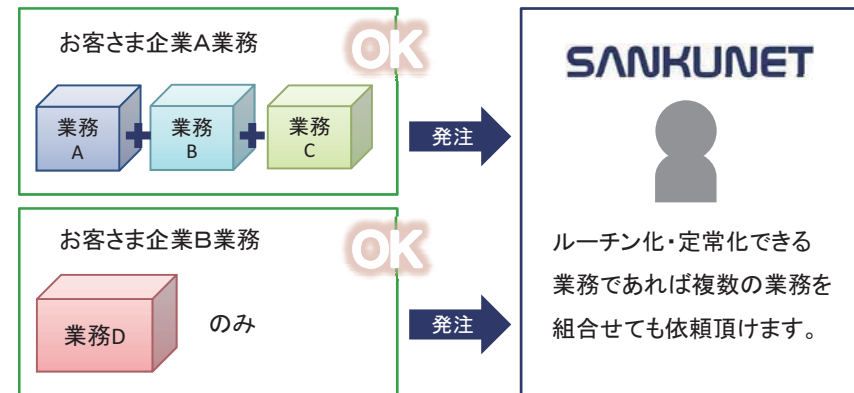
- | | | |
|----|------|--------|
| 人材 | 設備 | セキュリティ |
| 教育 | システム | ツール |

箱のサイズを選択いただけます
段階的に大きく、小さくすることもできます

- | | | |
|------|------|------|
| 営業時間 | 体制規模 | 利用設備 |
|------|------|------|

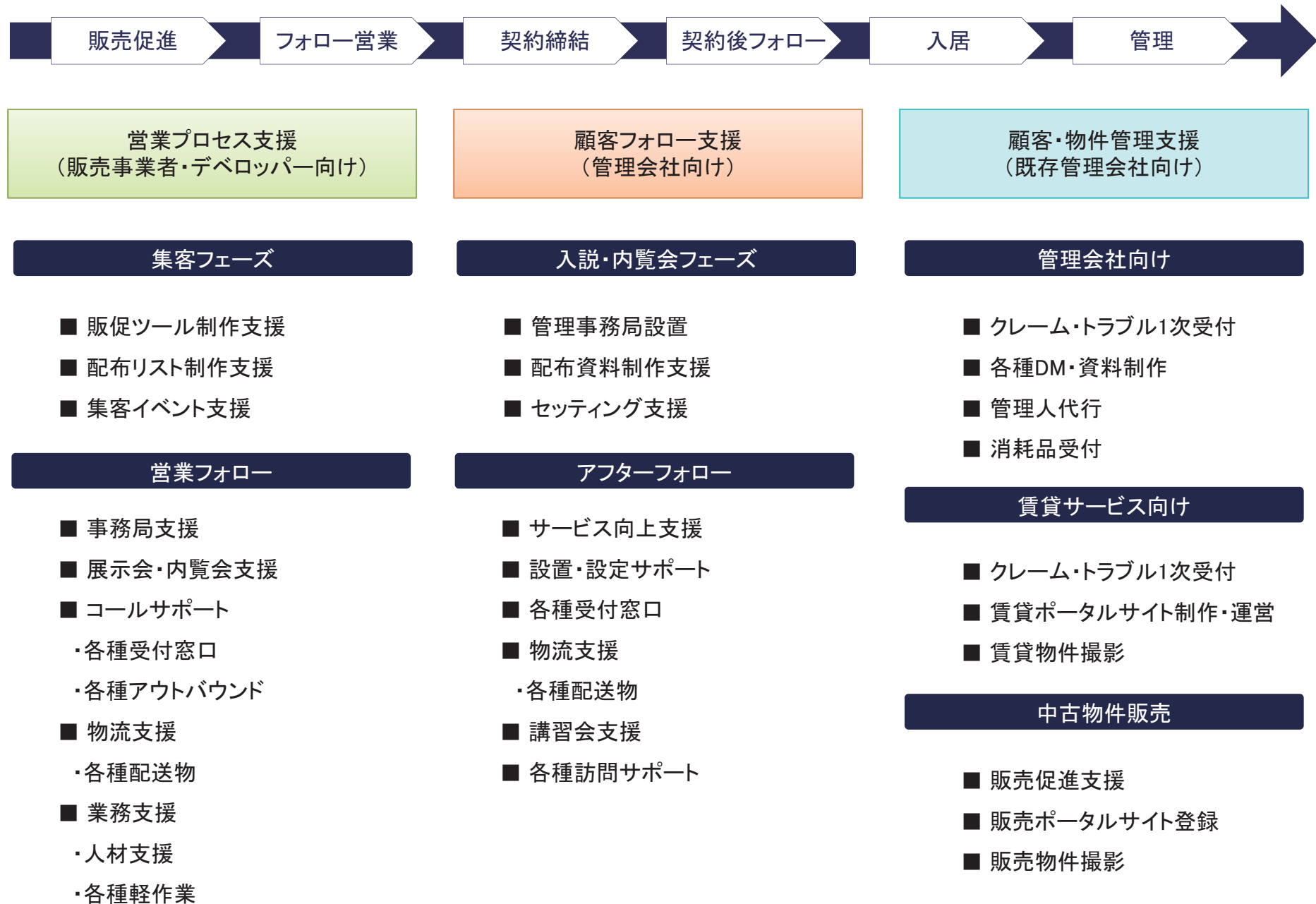
個別対応業務 スポット支援

サンクネットの数あるアウトソーシングメニューの中からお客様企業が
必要なメニューをお選びいただき短期間の運営や単一のご依頼が可能です。



個別メニュー(例) 下記のメニューはほんの一部です。

- | | | |
|-----------|----------|---------|
| 受付センター | アウトバウンド | ヘルプデスク |
| データ入力 | 各種印刷 | 物流業務 |
| WEBサイト運営 | リスト収集・制作 | 販促ツール制作 |
| ポスティング | DM封入・封緘 | 集客イベント |
| 設置・設定サポート | 人材支援 | 管理業務 |



営業プロセス支援 (販売事業者・デベロッパ向け)

POINT

営業に必要なツールの提供
及び支援方法のご提案

営業プロセス

集客フェーズ

- ・集客・販促方法の確定
- ・集客ツールの作成
- ・展示会・内覧会の開催 など

営業フォロー

- ・来場者向けのアンケートの実施
- ・見込み客に対するのアプローチ・管理
- ・成約客に対してフォロー

集客方法支援

- 販促ツール支援
 - ・販促チラシの制作
 - ・印刷
 - ・ポスティング・折込
 - ・封入・封緘・配送
- 配布エリアリスト制作支援
 - ・WEB検索での取得
 - ・紙媒体での取得
 - ・属性別での取得
- 集客イベント支援
 - ・ロボットイベント

事務局支援

- コールサポート
 - ・展示会集客のアウトバウンド
 - ・来場予約受付
- メール・FAXサポート
 - ・事前質問受付
 - ・事前確認連絡
 - ・アンケート受付
 - ・事前資料送付

展示会・内覧会支援

- 業務支援
 - ・各種集計作業
 - 来場者アンケート集計
 - ポータルサイト集計
 - メディア集計
 - 資料集計など
 - ・見込み客リスト作成
 - ・各種書類のセッティング
 - ・展示会・内覧会設置作業
 - ・スタッフ補助

営業フォローサポート

- コールサポート
 - ・見込客へのアウトバウンド
 - ・1次受付対応
 - ・サンキューコール
- 物流支援
 - ・見込客向けDM配送
 - ・各種書類発送
 - ・お知らせ発送

顧客フォロー支援 (管理会社向け)

購入後~ご入居までの顧客フォロープロセス

入説・内覧会フェーズ

- ・入説、内覧会の開催
- ・入説、内覧会来場者リスト作成
- ・入説、内覧会後のフォロー など

入居説明会・内覧会サポート

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ●管理事務局 ・予約受付窓口 ・スケジュール管理 ・各業者取りまとめ、連絡 ・入居者情報のカルテ化 ・物件質問窓口 ●印刷サービス ・各種資料印刷 ・事前配送物手配 | <ul style="list-style-type: none"> ●業務支援 ・資料制作サポート ・来場客リスト制作 ・来場者資料セッティング ・事前配送物送付 ・内覧会設置支援 |
|--|---|

POINT

ご購入~ご入居後のサポートに必要なツールの提供
及び支援方法のご提案

アフターフォロー

- ・入居者向けの品質向上サービス
- ・入居後質問1次窓口
- ・キャンペーン品などの送付

購入者向けサービス支援

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ●窓口業務 ・ヘルプデスク ・コンシェルジュサービス ・消耗品受付 ・各業者案内 ・キャンペーン品の送付 ●情報サービス ・地域情報サイト運営 ・地域情報検索代行 | <ul style="list-style-type: none"> ●各種設置・サポート ・インターネットの設定 ・重量家電の設置設定 ・各種訪問サービス ・講習会の開催 ・PCトラブル受付 ●物流支援 ・会報、カタログの送付 ・各種資料送付 |
|---|---|

顧客・物件管理支援 (既存管理会社向け)

POINT

ご入居後のトラブル受付
物件の管理に必要な業務支援

ご入居後~既存物件管理プロセス

管理会社向け

- ・トラブル・クレーム・消耗品受付窓口
- ・設備に関するフォロー(業者管理)
- ・管理物件向け資料制作支援

賃貸サービス向け

- ・トラブル、クレーム1次受け
- ・賃貸物件の撮影
- ・賃貸ポータルサイト制作・運営

中古物件販売

- ・転売時の販売促進支援
- ・地域情報サイト登録・運営
- ・中古販売物件撮影

コールセンターサポート

- クレーム・トラブル1次受付センター
 - ・設備・共有部・物件に関するトラブル
 - ・各業者取りまとめ、案内
 - ・住人・物件に関するクレーム
 - ・内容報告書作成
 - ・周知資料制作・配布(回覧板など)
- ヘルプデスク・各種受付
 - ・消耗品受付(浄水器など)
 - ・設備機器設定サポート

管理業務支援

- 物件管理
 - ・管理人代行サービス
 - ・定期巡回、清掃、報告
 - ・専用WEBの制作・管理・更新
 - ・賃貸物件撮影
 - ・既存物件リストクリーニング
- 品質向上の為のアンケート支援
 - ・入居者向けアンケート制作
 - ・配送、受付、集計、報告

販売促進支援

- 販促ツール制作支援
 - ・販促チラシの制作
 - ・印刷、ポスティング・折込
 - ・DM封入・封緘・配送
- 配布エリアリスト制作支援
 - ・リスト収集、データ入力
- 販売管理支援
 - ・販売物件撮影
 - ・専用WEBの登録・更新
- 集客イベント実施提案

常設センター運用例（固定費型）

運営人数による固定費型 **最大24時間365日！**

運営単価 × 運営人数 + 回線費用 + 経費実費

営業時間：最大365日24時間の中で選択 拠点：東京（江東区）・大阪（淀川区）・名古屋

価格例：平日10:00～18:00営業、標準的な常設センター

他業務兼任0.5名運営	専任1名体制	専任3名体制
35万円/月間	52万円/月間	150万円/月間

POINT → 結果的にコストメリットを發揮しやすい
主力の契約形態

「運営単価」には、人件費の他、管理者人件費・運営管理費・フロア・通信・OA什器・施錠保管庫・セキュリティ対応などの環境費、報告レポート、会議参加などのすべての費用を全て含みます。

「運営単価」は、業務内容、営業時間量により設定されます。

※左記以外に、別途消費税、消耗品費（用紙・トナーなど）・通品費（NTT通話料など）等、経費実費が必要となります。

対応内容例

販促ツール支援	コールセンター	業務支援
<ul style="list-style-type: none"> 販促チラシの制作支援 配布エリアリスト制作支援 見込み客リスト作成 各種データクリーニング データ入力 	<ul style="list-style-type: none"> 展示会集客のアウトバウンド 予約受付・その他1次受付 見込客へのアウトバウンド サンキューコール メール・FAX対応 	<ul style="list-style-type: none"> 来場者アンケート集計 ポータルサイト集計 資料集計など 各種書類のセッティング 各業務コントロール

+ **スポット業務（従量費・選択型）** +

物流センター・印刷センター業務

物流センター：第1～第4物流センターまで計4拠点、埼玉県内
 体制：3,500坪スペース、常時130～180名勤務
 印刷センター：千葉県拠点

【業務内容例】
 流通加工・流通検品・在庫倉庫・配送管理・商品発送・備品配送
 DM作業・メール制作作業・物流資材企画・資材販売・撮影・各種印刷 etc.

【参考価格例】

- ・保管料：5500円/坪～（最小2坪から契約、ボリュームディスカウントあり）
- ・入庫手数料：15円/個～（個数検品、詳細検品などへも追加対応）
- ・出庫準備：150円/個～（ピッキング・緩衝材/パッキング・伝票作成など）
- ・配送費用：380円/個口～（ヤマト・佐川・日通など、全国共通、但し離島は除く）
- ・DM配送：80円/部～（2点封入・封緘・ラベル印字・配送費込） etc.

フィールドサポート・入力センター

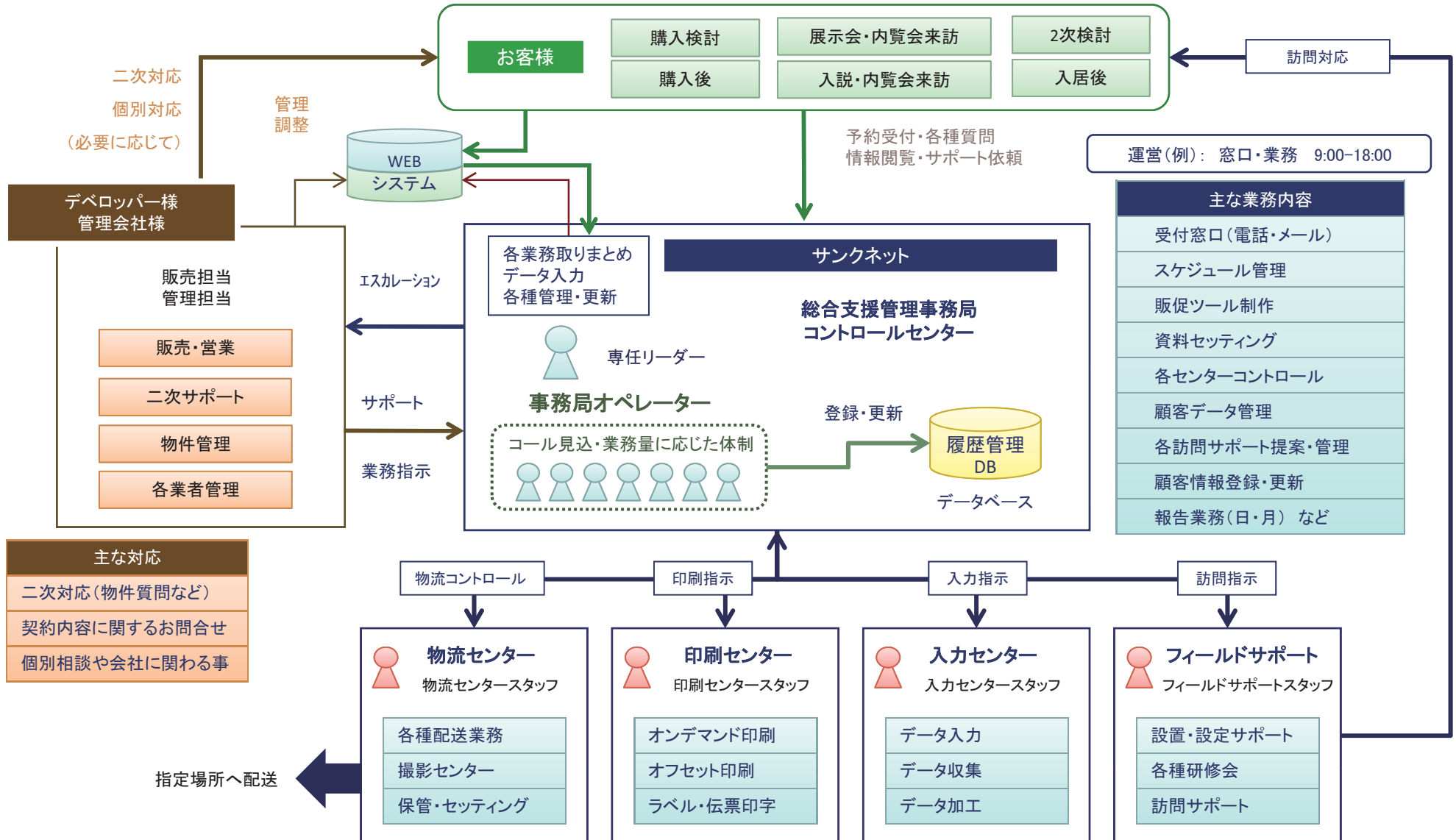
フィールドサポート：全国900～1000事業者提携
 入力センター：国内入力センター 東京都拠点

【業務内容例】
 全国オンサイト・個人宅出張サポート・全国ポスティング・訪問回収・入替
 街頭配布・会場運営請負・訪問リサーチ撮影・アンケート集計・各種入力 etc.

【参考価格例】

- ・IT訪問サービス：5,000円/訪問～（インターネット設定やPCトラブルなど）
- ・会場運営支援：25,000円/人～（展示会サポート・イベント運営サポートなど）
- ・ポスティング：3,000円/物件～（全国一斉・各エリア投函）
- ・アンケート入力：50円/部～（国内入力・ダブルパンチ） etc.

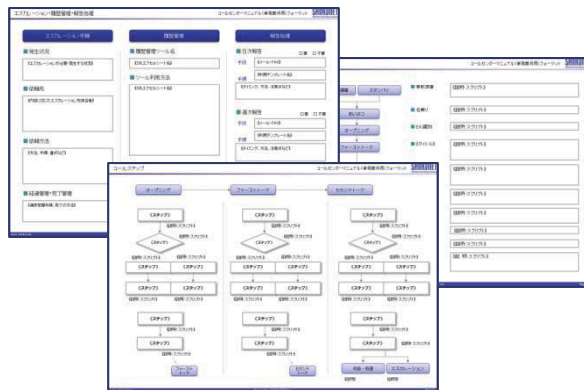
総合支援センター 全体図



業務マニュアル

業務マニュアルでは、主に下記の内容を整理作成します。

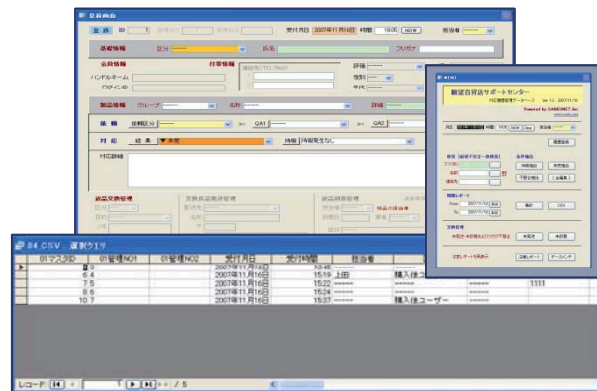
- 運用の背景、目的
- 立場・名乗り方、リスト属性の説明
- 業務体制、コール環境、OA環境の説明と使用方法
- 報告管理手順、関係者一覧、緊急時対応フロー



スクリプト

スクリプトでは、主に下記の内容を整理作成します。

- コールフロー(会話のステップ説明、ステップごとの目的説明)
- コールスクリプト(話す内容)、留意点、制限事項
- 用語集、キーワード説明
- 対応QA、対応事例



コール履歴管理システム概要

- 予算・要望による開発プラットフォーム調整
- 廉価版は、MS-Accessによる開発、開発期間2週間程度
- 業務ごとに業務用に専用で開発・運用
- 主な機能
顧客リスト管理、コール進行管理、コール履歴登録、コール予定管理、集計機能、レポート機能、コール分析機能
- レポート機能

進行ステータスごとの集計レポート、CSV出力
オペレーター別の集計レポート
カスタムレポート(要望により個別に生成)

主な入力項目 (自動入力される項目も含む)

- 発信者情報 (所属グループ、スキル設定、就業時間情報)
- 発信情報 (開始・終了時間、スクリプトステップ進行管理、コール結果)
- 会話情報 (会話種別選択、会話種別詳細選択、内容の記入)
- エスカレーション管理に必要な項目、折り返し・再コール管理の項目
- 属性情報 (性別、続柄、年代など)
- 感情情報 (おいきり、普通、うれしい、など)
- 所感情報 (オペレーターの所感アンケート選択項目、感想メモ欄)



依頼される業務内容、お預かりする製品や商品に応じた最適な物流センターと物流サービスがあります。

物流業務に不可欠な物流計画、システム活用、進捗管理、情報管理といった運営計画・運営管理まで徹底サポート
運営計画資料の提示からお客さま企業からの問合せ対応、日々の進捗・報告レポートまで、コントロールセンターによる
集約運営が高いレベルの安心をお届けします。



代表・第1センター

物流センター概要

第1～第4物流センターまで計4拠点

埼玉県入間郡三芳町の第1センター他、すべて同県内

東京駅から1時間移動圏内・関越自動車道所沢IC5分

取扱：ヤマト、日通(JPX)、佐川、西濃、郵便

体制：3,500坪スペース、常時130～180名勤務

運営：月～土曜日(日・祝休み)

環境：プライバシーマーク：取得済み

物流コントロールセンター概要

東京を主力として、大阪・名古屋の計3拠点

代表東京：東京都江東区木場

主な役割：情報管理、進捗管理、報告管理、事務局運営

物流計画、業務分析、業務設計

お客さま企業向け・顧客向け問合せ窓口

運営：365日24時間

プライバシーマーク：取得済み

基本の物流機能+付帯機能

流通倉庫

入庫・検品・保管
ピッキング・梱包
伝票印字・帳票出力
出庫・配送管理

配送センター

BtoB配送、BtoC配送
宅配便、メール便、郵便
チャーター、仕立て便

撮影センター

カタログ・商品撮影
画像処理・加工

出力センター

オフセット・オンデマンド
ラベル・伝票印字

4つの主要物流サービス

IT物流

IT系機器、家電等
初期設定・インストール
組立・修理・再生・破棄
検証・交換・アセンブリ

ハード・ソフトメーカー
(IT・通信機器・家電)
(AV・玩具など)
システムベンダー
SI会社 リース会社

流通加工

折・貼り・封入・封緘
シュリンク・袋入れ・タグ付
セット・抜き取り
特殊包装・特殊加工

アパレル(服・バック)
家電 飲料 食品
書類 書籍雑誌 DVD
販促品・販売ツール類
各種消耗品類

通販物流

受注データ処理、加工
特殊検品・特殊加工
包装・ラッピング・熨斗
カード・礼状対応

EC通販
カタログ通販
TVショッピング
ラジオショッピング
キャンペーン、イベント

DM・メーリング

リスト加工、データ入力
ラベル印字、送付出力
印刷物出力、封入・封緘
未着管理・リスト補正

DM送付
アンケート送付
お知らせ送付
カタログ送付
雑誌・冊子の送付



株式会社 サンクネット

東京

〒135-0016 東京都江東区木場1-3-1 MR木場ビル5F・6F
Tel.03-5677-1670 Fax.03-5677-1672

大阪

〒532-0011 大阪市淀川区西中島 6-9-20 新大阪GHビル2F
Tel.06-6101-8151 Fax.06-6101-8145

名古屋

〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄2-7-13 ヴィア白川10F-13
Tel.052-219-0850 Fax.052-219-0851

埼玉 関東物流センター（代表・第一センター）

〒354-0046 埼玉県入間郡三芳町竹間沢東14-10
Tel. 049-274-3036 Fax. 049-274-3037

埼玉 技術サービスセンター

〒335-0022 埼玉県戸田市上戸田35-1

コールセンター / 物流センター

東京・大阪・埼玉・新潟 計8拠点（センター計約350名勤務）

www.sanku.net

「全国」「365日24時間」「ワンストップ」

企業の中で発生する『泥臭い仕事』をすべて請け負います

「便利」「安心」「ローコスト」

アウトソーシング専門『業務設計・業務推進』のプロ集団です



本社写真

サンクネットの事業

技術サービス・カスタマサポートの請負/代行

業務・運営・管理の請負/代行（BPO）

テクニカルサポートアウトソーシング

ビジネスプロセスアウトソーシング

＜ IT・家電・AV・通信・WEB・OA・玩具・ロボット ＞

＜ 開発・営業・販促・流通・間接業務・顧客サービス ＞

アウトソーシングサービス

フィールドサポート [技術]

コールセンター

物流センター

オンサイト/保守メンテ/講習

サポート/ヘルプ/受注/事務局

キitting/リペア/通販/DM

フィールドサポート [業務]

入力センター

WEBセンター

撮影センター

出力センター

ポスティング/ラウンダー/調査

データ入力

サイト更新

カタログ撮影

印刷/印字

アウトソーシング体制

設計チーム

管理チーム

人材チーム

環境チーム

業務分析・設計

業務推進・管理

人材開発・育成

環境整備・保守

グループ会社・関係会社

(株)サンクコーポレーション

人材派遣 [厚生労働大臣許可番号/般13-13-0058]

(株)サンクリレーションズ

グループの新規事業開発、IT情報・IT製品の提供・販売

(株)エスピーエス

アライアンス企画・管理、人材開発・人材教育

(株)ティービーエス

物流サービス・流通加工専業会社 [出資提携先]

T・Bソリューション(株)

POSシステム保守 [東和メックス(東証二部)との合併]

サンクネット共済会

提携先事業者向け福利厚生団体 [全労済と団体契約]



株式会社サンクネットはプライバシーマーク取得企業です。

作成 : 平成 23年 5月 31日 (第1版)