

「デジタル家電商品」販売拡大に向けた体制整備

業務アウトソーシング活用による
ユーザーサポートセンター構築

(第一版)

SANKUNET
Efficient Networking Solutions

株式会社 サंकネット

www.sanku.net

「便利」「安心」「ローコスト」

TEL 0120-039-564

E-Mail info@sanku.net

東京・大阪・名古屋・埼玉

体制の早期構築

貴社方針・販売計画にそって本格化する拡販活動にあせた体制づくり
社員が本来すべき業務へ集中できるような仕組みづくり
業務の平準化・サービスレベルの維持・情報管理

規模の柔軟性

最小規模(最小コスト)からスタートし、必要な「時期」に、必要な「規模」の
「拡張」と、「縮小」を行なうことのできる柔軟な体制設計
必要最小限のローコスト運用の実現

機能の柔軟性

一部業務に偏らず、機能拡張性をもたせること
トータルが故の「効率化」と「コストダウン」を実現する体制の検討と構築・運用

【委託先へ求める機能】

商品・サービスおよび業務への理解
電話・メール・FAXなどの手段の組み合わせ
インバウンドとアウトバウンドの組み合わせ
ITと非ITの組み合わせ
前方と後方の組み合わせ

【アウトソーシング基準】

社員の育成に時間のかかるもの
社員コストに見合わないもの
成果ベースで支払ができるもの
社内で保持しなくてもよいもの
事業上の利害関係を損なわないもの

以上を満足する業務

初期体制

近い将来

次の将来

《第一次体制》

名称：《サポートセンター》

主な役割

- ・商品説明・案内、サービス案内
- ・商品操作の電話サポート・メール・FAX
- ・故障受付、返品受付、サービス受付
- ・サポート履歴情報の管理
- ・FAQ作成・更新

付帯の役割

- ・業務手順のマニュアル化(業務平準化)
- ・検証作業支援
- ・製品レポート支援

《第二次体制》

名称：《サービスセンター》

主な役割

- ・(左記)サポートセンター機能
- ・販売店向け一次窓口
- ・通販/ECサイト事務局

付帯の役割

- ・商品在庫・配送管理(代替機・クレーム対応用など)
- ・検品業務
- ・カタログ在庫・配送管理
- ・ユーザー向けDM業務
- ・イベント事務局

《第三次体制》

[複合型支援センター]

主な役割

- ・複数商品対応(社汎用)ユーザーサポートセンター
- ・ECサービスセンター
- ・営業部門支援センター

付帯の役割

- ・物流サービス支援
- ・検品・修理サービス支援
- ・その他



【機能のステップ】

「ユーザーサポート」
機能の立上

テクニカルサポート機能
FAQ作成・更新機能



「販売・営業支援」
機能の立上

社内外の営業スタッフの後方支援
販売店対応の後方支援



機能拡張
体制拡張

効果検証と役割の整理
別商品への対応

初期体制

〈第一次体制〉

名称：〈サポートセンター〉

主な役割

- ・商品説明・案内、サービス案内
- ・商品操作の電話サポート・メール・FAX
- ・故障受付
- ・サポート履歴情報の管理
- ・FAQ作成・更新

付帯の役割

- ・業務手順のマニュアル化(業務平準化)
- ・検証作業支援
- ・製品レポート支援

【機能のステップ】

「ユーザーサポート」
機能の立上

テクニカルサポート機能
FAQ作成・更新機能

主にユーザーサポートを実施

サポートに付随する業務のうち定型化・定常化=外注化できる業務を運用

サポート情報を貴重な財産と捕らえ、有効活用できる仕組みを運用

A.取扱い・操作サポート

- 取扱い説明書に従った操作の説明
- FAQに従ったトラブル対応

B.FAQ更新

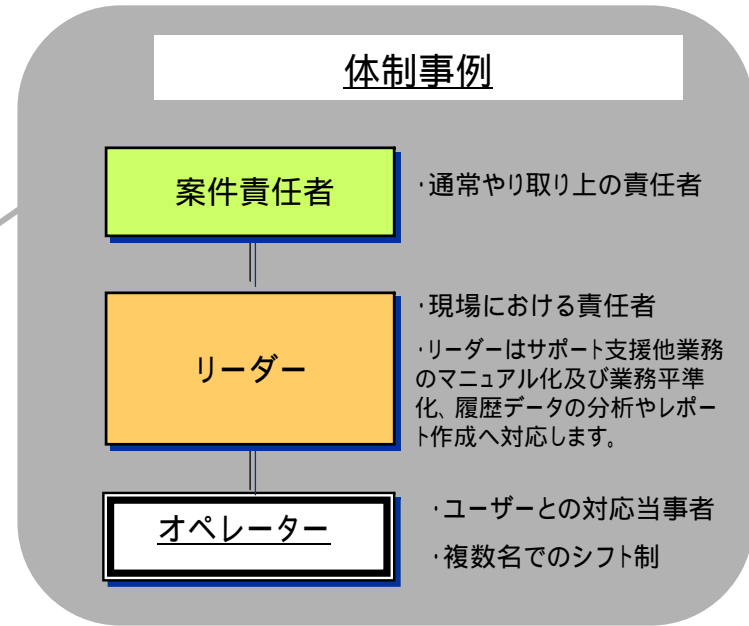
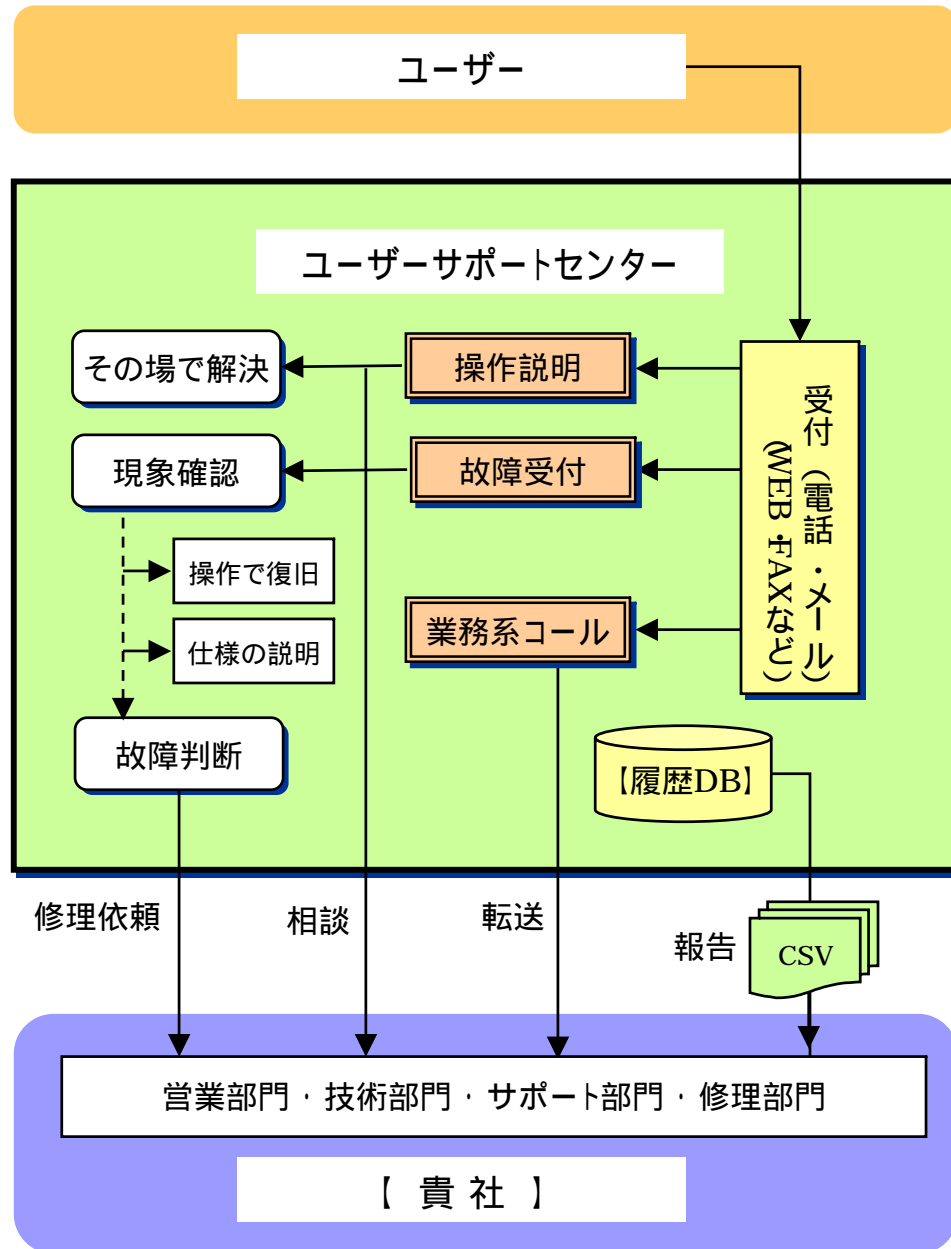
- サポート履歴の登録と更新
- サポート履歴のカテゴリ分けと集計
- FAQの作成と更新

C.故障受付・処理

- 故障受付・現象の確認・操作による復旧説明
- 担当部門への対応依頼

D.報告・会議参加

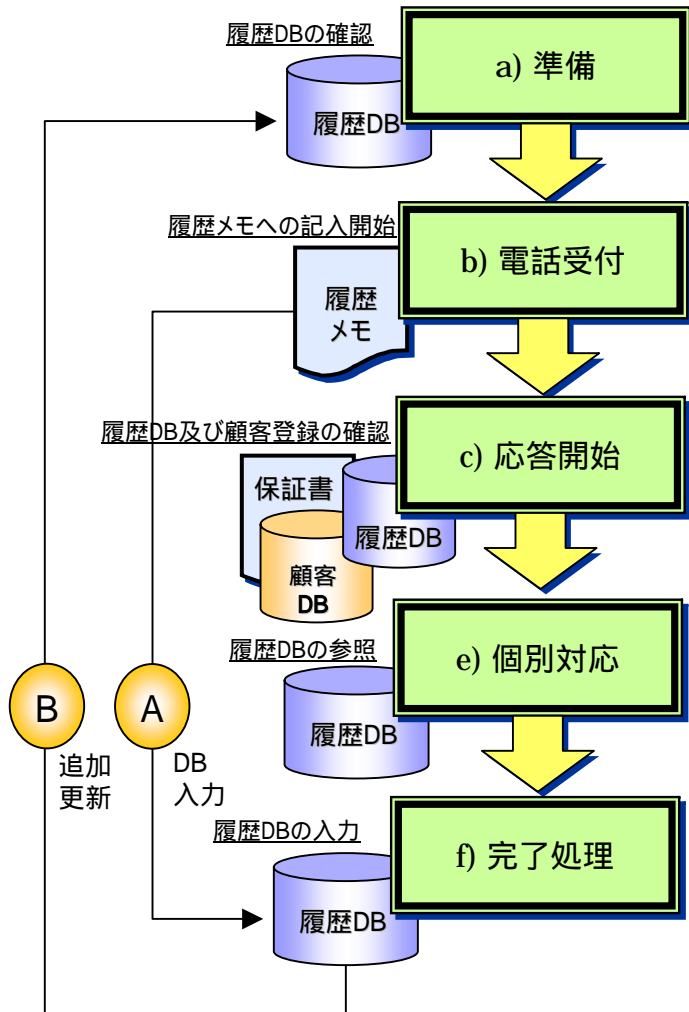
- 週次・月次対応報告



初期環境

- OA環境 : 光ファイバー回線、VPN・WANなどの専用線
各種サーバー (ホスティング・FTPサーバー)
各種PC・LAN環境
- 作業環境 : 作業/保管スペース・検証スペース別途用意可能
- 履歴DB : 問合せ履歴DBについてはご要望に応じ検討
- FAQ管理 : DB作成など必要に応じ検討

コスト優先する場合はCTI・ACD設備の利用は不要の前提としています。
 案件管理者は他業務との兼任となります。
 PBX・インターネット回線は他業務兼用としてローコスト化が図れます。



作業タイトル

作業概要

運用の確認
情報の確認・整理
DB更新

各種マニュアルの確認と理解
会議への参加と連絡事項の確認
連絡及び依頼メールの受信と確認
更新されたDBの参照

受付
挨拶

履歴メモの準備
電話受付
挨拶・名乗り

依頼内容の確認
動作・現象の確認
過去の対応履歴の照会

お客様名・機種・シリアルNO等の確認
お客様登録の確認(保証期間の有無)
過去の履歴の参照

操作説明・仕様説明
故障受付・判断
その他

故障受付 : 診断作業後
業務連絡 : 内容確認後

必要な部門へのエスカレーション

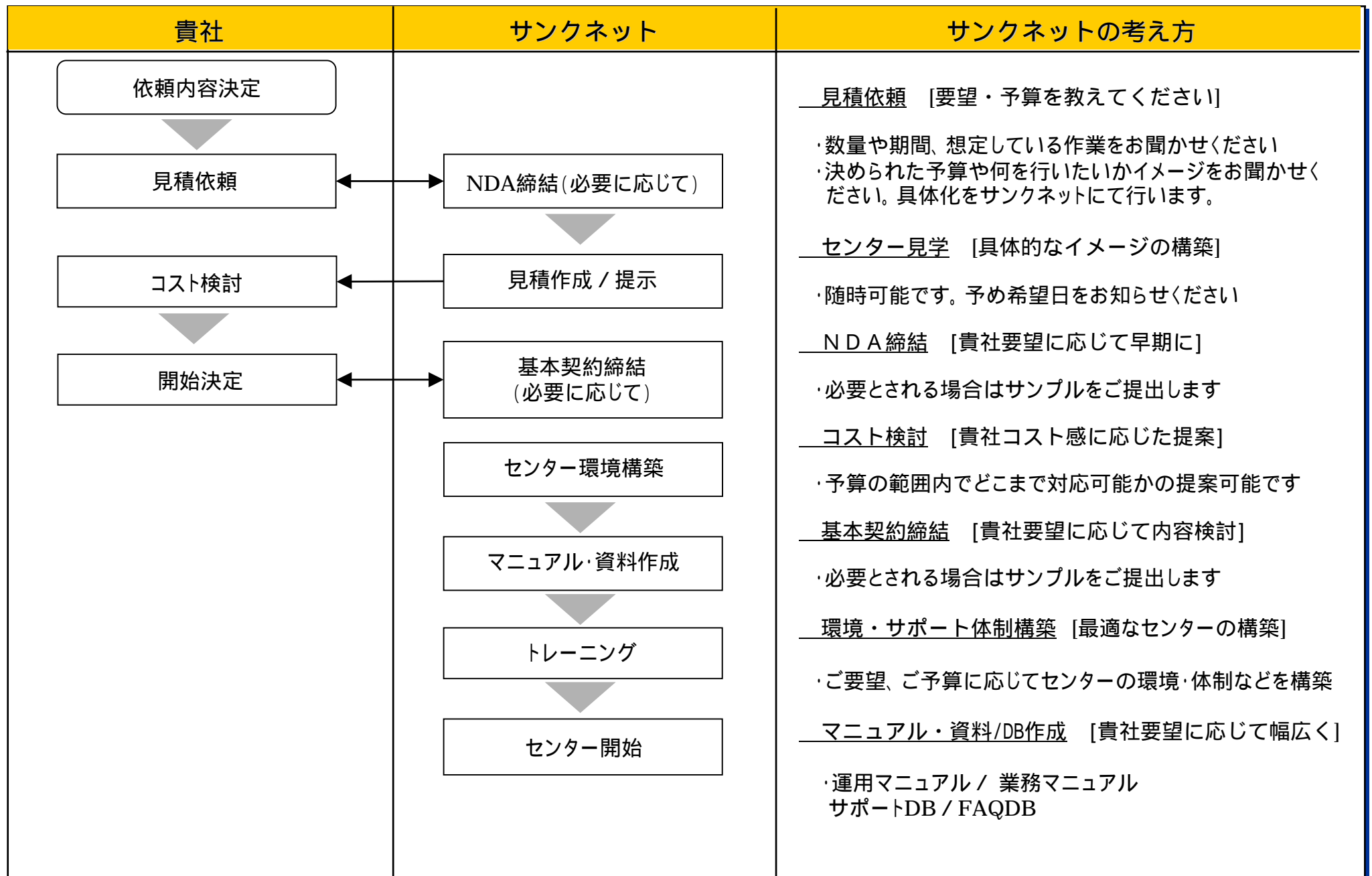
情報提供・説明
修理受付
その他対応受付

依頼内容・機種別に従い「個別対応」

必要に応じたエスカレーション

クローズ処理
電話終了手続
終了後処理

完了基準との照合
挨拶
電話終了
終了後の処理(保留の処理)・・・DB入力・手続・作業



オンサイト・コールセンター・物流サービスが連携可能であること

サポート業務の設計・仕様構築への参加

請負業務への理解と知識

業務の実績があること

- 全国オンサイトの組織と機能の有効活用
- 全国オンサイトを管理するコントロール機能の提供
- 顧客別専用センター(カスタムセンター)構築・運用のノウハウの提供
- 倉庫・単純作業・IT作業・配送管理の提供

テクニカル・ノンテクニカルに限らず機能拡張が可能であること

- コールセンター・物流センター作業範囲の拡張
- オンサイト作業及び、コントロールセンター機能の拡張
- 環境の拡張(席数・通信インフラ・PBX/ACD等・WEB同期ASP等ツール)

事務処理・ドキュメント管理の徹底

- 履歴・報告書類の作成の徹底と集計及びレポートティングの徹底とスピード
- 運用面・技術面におけるドキュメント化及び更新管理

ローコストオペレーション

- 対象数に対して拡張可能なりニアな構造での運用と維持
- ローコスト実現可能な体制策定と管理

会社名	株式会社サンクネット SANKUNET.Inc.,	www.sanku.net
-----	---------------------------	---------------

本社所在地	大阪	: 大阪市淀川区西中島6-9-20-2F
サービス拠点	東京	: 東京都江東区東陽1-25-4-2F
	名古屋	: 愛知県名古屋市中区栄2-7-13-10F-13
	埼玉	: 関東物流センター [第一センター ・ 第二センター]
	センター	: 新大阪コールセンター 大阪西コールセンター 東京シェアードサービスセンター

関係会社	株式会社サンクコーポレーション	(資本金1500万円)	…人材派遣業
	株式会社サンクリレーションズ	(資本金 500万円)	…新規事業開発、IT情報・製品の提供・販売
	東和サンクサービス株式会社	(資本金1000万円)	…POS関連製品の保守・サポート
	有限会社デジタルネット	(資本金1000万円)	…事業およびITコンサルティング
	サンクネット共済会	(全労済との団体契約)	…提携先向け福利厚生団体

事業概要	ITカスタマーサポート ITを活用した業務アウトソーシング 「 」及び「 」に付帯する一切の業務
------	--

サンクネットグループでは、企業内や企業の顧客に発生する『泥臭い仕事』を肩代わりする『便利・安心・ローコスト』なサポート&サービスを提案・提供をいたします。
 ひとつのサービスでも、複数サービスの組合せでも、また、スポット・短期間から、長期間でも、期待される幅広いサポート&サービスを必要な形と量で提案・提供します。

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 「全国訪問」ITサポート&サービス | 「全国どこでも出張ITサポートいたします。」 |
| 「365日24時間」コールセンターサービス | 「カスタムメイド型コールセンターが最適な体制・運営を提供します。」 |
| 「最大2000坪」物流センターサービス | 「便利・安心・低価格なワンストップロジスティクスサービス」 |



当社では、財団法人日本情報処理協会 (JIPDEC) よりプライバシーマークの付与を認定されました。
 プライバシーマークは、個人情報保護に積極的に取り組み、社内管理運営体制が一定の基準を満たす事業者が付与を認定されるものです。
 当社では、個人情報の管理を徹底し、お客様へ高品質で安全なサービスを提供していきたいと考えています。



株式会社サクネット