

電話受付から発送・管理、データ入力
企業の後方業務サポート

問合せ窓口・受注センター・事務局
コールセンターサービス

第2版
平成22年6月10日

株式会社 サंकネット

□ 東京 〒135-0016
東京都江東区東陽 1-16-8-4F
Tel.03-5677-3311 Fax.03-5677-3302

□ 大阪 〒532-0011
大阪市淀川区西中島 6-9-20-sF
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

企業内と企業の顧客に発生する仕事の代行

口コミ、紹介で広げてきたコールセンターアウトソーシング事業。12年間の実績とノウハウは、さまざまな領域で活用されています。

サンクネットは、企業内の商品・サービスの開発や生産・販売、アフターサービスなど、企業活動の中で発生するさまざまな**作業や業務のオペレーション、顧客サポートや顧客サービス**を代行するアウトソーシング会社です。

事例1 EC受注センター

ECの受注業務とバックオフィス業務

電話・WEB・メール受注業務、WEB情報の更新、物流センターへの指示管理

受注オペレーションから、物流センターへの指示、お客さまからの購入後の問合せまでマルチコンタクト対応。WEBの情報更新、商品情報入替えにも対応

事例2 通販受注センター

通販部門一括アウトソーシング

受注・在庫管理・仕入業務・請求書発行など、通販業務に必要な業務を一式請負

部門アウトソーシングをすることでクライアント企業は商品開発(開拓)やセールス(宣伝広告)業務に集中。サンクネットの物流センター事業も連携利用

事例3 イベント事務局

期間限定の事務局運営

各種申し込みや資料請求、イベントに関する問い合わせ全般に対応

資料請求受付後の発送作業、届いた郵便物の処理、アンケートなどの回収・入力・集計など、受付業務と受付後の事務処理までワンストップ対応

事例4 備品配送事務センター

事務処理特化の業務センター

備品・資材の補充オーダーの受付、備品・資材に関する在庫業務・事務業務をセンター化

オーダー受付・配送手配。入在庫管理、在庫管理、不足分の仕入れ、利用後の回収や余剰品の把握と処理。さらに、請求・支払事務まで対応

事例5 お客様センター

サービス利用会員向け総合窓口

サービス案内・資料請求対応から入退会などの契約管理や課金管理まで

各種案内文の作成、WEB情報の更新、ニュース配信。印刷物の手配・在庫管理。顧客管理、契約書のスキャン処理(データ化)など後方業務充実

事例6 採用人事センター

採用人事業務アウトソーシング

媒体掲載以降の応募受付から説明会運営、採用後フォローなど採用人事の作業請負

応募受付、電話ヒアリングから面談日調整。説明会のセッティング、資料類の手配。アンケートの実施と回収・入力。ステージに応じて役割が変化します。

センターと名がついても決して**電話業務が中心である必要はありません**。中には電話業務がなく事務処理特化、在庫業務特化のセンターも存在します。狭義のコールセンター事業領域に制限されることなく、**もっとも最適なアウトソーシングを提供**すること。また、**お客さま企業の事業の変化に併せて柔軟に変化**すること。これらを実現し「便利・安心・ローコスト」なセンター集約型アウトソーシングを提供するのが「サンクネットのコールセンターアウトソーシング」です。

こんな事で「お困り」ではありませんか？

日常業務に追われている...



<忙しい。

電話・メール・FAX

事務処理や手続き

顧客や在庫管理

業務の品質を良くしたいのに...



<～だからできない。

時間が足りない

人出が足りない

ノウハウが足りない

自社運営のコールセンターが故に...



<どうしたらいい？

人と環境の
維持が大変

最新のマニュアルや
Q&Aの不整備・・・

リスクとコスト「大」

解決策があります！

YES ! >



そんな企業の「お困り」を解決するのが

コールセンターのアウトソーシングによる運営です。

さらに... 単なるアウトソーシングではありません

「サंकネット」のコールセンターアウトソーシングです。

サंकUNETは「ワンストップサポート」が標準



Point! 一部の業務でも、すべての業務でも、必要に応じて自由に依頼できるのが「アウトソーシング」です。

サंकUNETへのアウトソーシング

そのメリットは? デメリットは?

効果あり!

<YES!>

品質アップ	満足度アップ
-------	--------

専任・専門の体制による丁寧なオペレーション

高い柔軟性	高い利便性
-------	-------

役割や業務、営業時間や人体制は自由自在

効率アップ	コストダウン
-------	--------

報告・分析、マニュアル作成・QA整備の徹底

ここが不安...

<大丈夫?>

柔軟性がない?

変化に対応してもらえるの...?
言われたことしかしてもらえないのでは?

情報が散在?

対応が遅くなってしまうのでは?
知らないが増えてしまうの?

品質が低い?

オペレーターはどんな人?
人によって対応が異なるのでは...?

皆さまから良く相談を受ける不安の声です。

不安の解決策があります!



Point!

単なるアウトソーシング運営ではありません

サंकUNETのアウトソーシングです

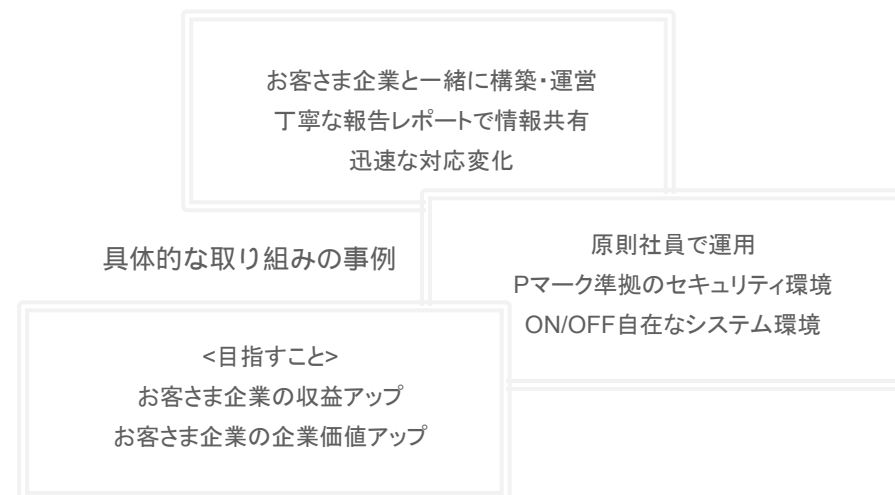
3つの「アウトソーシングポリシー」を徹底しています

- 便利

柔軟性高くフルカスタムメイドで！ 提案力・工夫力を発揮！
- 安心

専門力高く！ 心遣い&付加価値が高いサービス提供！
- ローコスト

推進力！ 業務最適化！ ハイ・コストパフォーマンスを実現！



良く聞かれます 「同業他社と何が違うの？」

一度でもサンクネットを活用したお客さま企業からの「また相談したい」「また頼みたい」の声で10数年の実績を創ってきました

単なるオペレーション請負ではありません

- 小さなことから気軽に相談可！ 提案が丁寧、提案力に定評あり！
- コールセンター計画そのものへも参画
- マニュアル作成やQA作成、システム構築へもゼロから対応

コール業務だけではありません

- 受付+事務、受付+在庫、受付+作業、など「窓口業務+α」に対応
- 「+α」例... 事務・在庫業務・顧客管理・入出庫・WEB作業・入出力 etc.,
- 多機能なセンターを実現する「センター設計」と「教育」と「運営管理」

お客さま企業の「欲しい」を具体化して実現

- 売上アップ、顧客満足度アップ、コストダウンなど
- お客さま企業の運営方針、アウトソーシングの目的を把握し徹底
- アウトソーシングであるメリットと価値にこだわります

小さなことも大きなことも取り組みます

- オペレーター1名未満で十分な小規模センターでも対応
- 短期やスポットの相談へも対応
- 多機能が発揮しやすい1名未満～200名程度の体制の運営に強み

補足説明 : サービス特徴の詳細

サンクネットのコールセンターの請負実績において、“単なる電話受付”でないことを特徴とすることが多くあります。

電話対応、メール対応、Web対応といったコンタクトセンターであり、また、対応後の処理、対応に必要なツールの作成といったバックオフィスセンターの機能も兼ね備えたセンターをアウトソーシングで請け負い、また専門性を追求することで信頼度の高いサービスの提供をしております。

フルカスタムメイド

マニュアルやFAQがなければ代行して作成、センターをゼロから発想し、構築小規模対応、全国対応、緊急対応、ニッチな案件にもきちんと対応するために、フルカスタムメイドが基本。受付手段、運営方法、付帯業務に制限されず、他社サービス活用も含めた体制を提案。

丁寧・徹底・正しく・早く

基本機能+ α 、コールセンターに派生するすべての業務に対応
基本となる機能に加え、回収業務やデータ入力業務など、コールセンターに派生するすべての業務までオペレーターが担当。貴社業務への深い理解により、きめ細かい丁寧なサービスをご提供します。

高品質

要望がない限りは社員を登用。更に1人のオペレーターは、固定されたクライアントしか担当しない専属制
マニュアル・FAQを常に最新の状態へ更新、徹底した報告レポート、業務分析と評価、スピーディーな更新をくりかえし、コールセンター内の情報共有や報告レポート・提案レポートの徹底により品質を維持。
個人情報保護のプライバシーマークを認証取得済み
当社のスタッフ教育のノウハウでホスピタリティの高いサービス提供

高いコストパフォーマンス

状況に応じた必要最小限・最大効率の体制への変化
体制、業務フロー、機能を定期的に見直し。体制規模を自在に増減、アウトソーシングメニューの組み合わせや使い方も更新。お客さま企業の事情にあわせた柔軟でリニアな変化。

コールセンターにおける業務範囲の長短

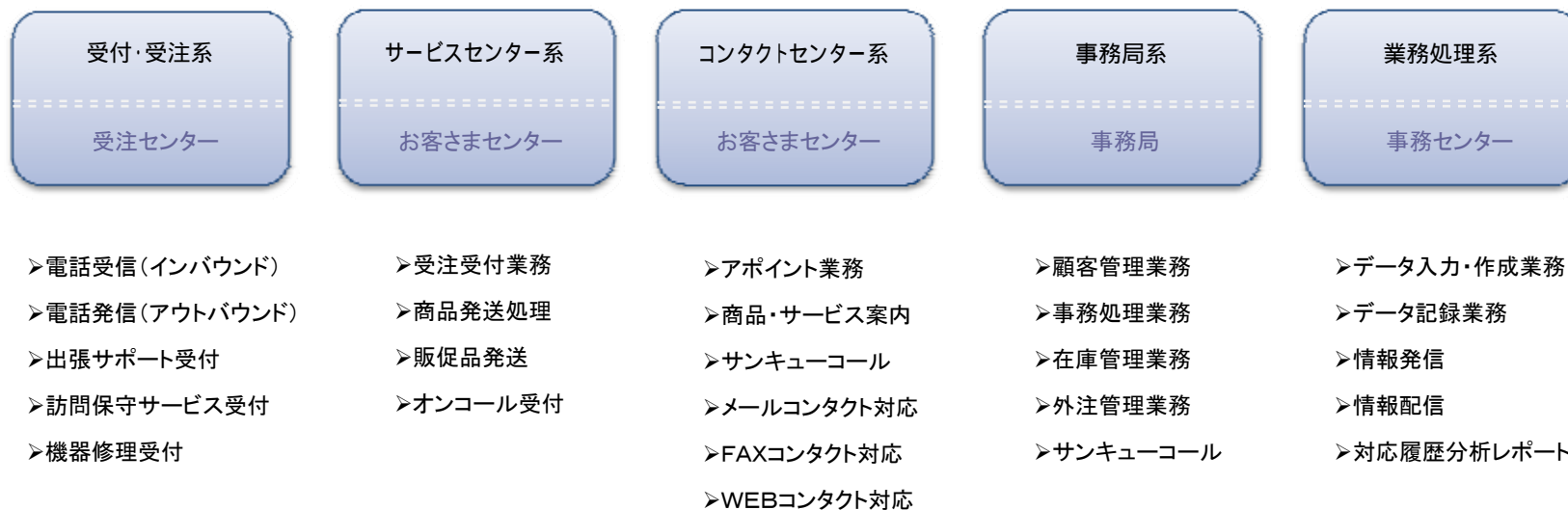
サंकUNETのコールセンターは、“お客さまとのコンタクト”に比重をおいたセンターから、“付帯業務”に比重をおいたセンターまで、ご要望にあわせた構築が可能です。

サंकUNETのコールセンターアウトソーシングでは、ルーチン化・定常化された業務であれば、業務知識と運営ノウハウをもったオペレーターにすべてお任せいただけます。またルーチン化・定常化するための業務分析・マニュアルやシステムの構築へも対応いたします。

業務タイプ請負事例一覧

問合せ対応から業務の進捗管理、情報共有やご報告まで全て対応。ご要望に応じたセンター運営をサポート致します。

Tel:多 業務:少 《注文・申込み系》 ← 《専用窓口系》 ↔ 《体制運営系》 → 《業務特化系》 Tel:少 業務:多



コールセンター拠点

東京・大阪を中心に、必要な役割と特徴に合わせたセンターを選択します。

<p>東京 東京都江東区東陽1-25-4</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カスタム性の高いセンター ・短期での構築(立ち上げ) 	<p>大阪 大阪市淀川区西中島6-9-20</p> <ul style="list-style-type: none"> ・汎用性の高いセンター ・長期間センター運用に強み 	<p>埼玉 埼玉県戸田市上戸田35-1</p> <ul style="list-style-type: none"> ・物流センターと連携容易 ・倉庫、IT作業、配送業務 	<p>名古屋 名古屋市中区栄2-7-13</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務業務重視型センター ・短期センターに強み 	<p>提携センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京:夜間特化型 ・東京:監視業務重視型 ・沖縄:コスト優先型
--	---	--	--	---

コールセンターインフラ

予算とご要望にあわせ、業務専用または他業務兼用で準備されます。

<p style="text-align: center;">通話システム</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> P B X <small>(Private Branch eXchange)</small> 構内交換機 </td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> I V R <small>(Interactive Voice Response)</small> 音声応答システム </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> A C D <small>(Automatic Call Distribution)</small> 自動呼分配システム </td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> F A X 転送 サービス </td> </tr> </table>	P B X <small>(Private Branch eXchange)</small> 構内交換機	I V R <small>(Interactive Voice Response)</small> 音声応答システム	A C D <small>(Automatic Call Distribution)</small> 自動呼分配システム	F A X 転送 サービス	<p style="text-align: center;">回線サービスの活用</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> フリーダイヤル <small>(着信課金用電話番号)</small> 0 1 2 0 </td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> P S T N 回線 I P 電話回線 </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> ナビダイヤル <small>(統一番号用電話番号)</small> 0 5 7 0 </td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> ボイスワープ ログ取得サービス </td> </tr> </table>	フリーダイヤル <small>(着信課金用電話番号)</small> 0 1 2 0	P S T N 回線 I P 電話回線	ナビダイヤル <small>(統一番号用電話番号)</small> 0 5 7 0	ボイスワープ ログ取得サービス	<p style="text-align: center;">ネット環境・OA環境</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> インターネット 回線 </td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> ホスティングサーバ F T Pサーバ </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> D/A・VPN などの専用線 </td> <td style="background-color: #d9e1f2; text-align: center;"> P C 環境 L A N 環境 </td> </tr> </table>	インターネット 回線	ホスティングサーバ F T Pサーバ	D/A・VPN などの専用線	P C 環境 L A N 環境
P B X <small>(Private Branch eXchange)</small> 構内交換機	I V R <small>(Interactive Voice Response)</small> 音声応答システム													
A C D <small>(Automatic Call Distribution)</small> 自動呼分配システム	F A X 転送 サービス													
フリーダイヤル <small>(着信課金用電話番号)</small> 0 1 2 0	P S T N 回線 I P 電話回線													
ナビダイヤル <small>(統一番号用電話番号)</small> 0 5 7 0	ボイスワープ ログ取得サービス													
インターネット 回線	ホスティングサーバ F T Pサーバ													
D/A・VPN などの専用線	P C 環境 L A N 環境													

システム&ドキュメント

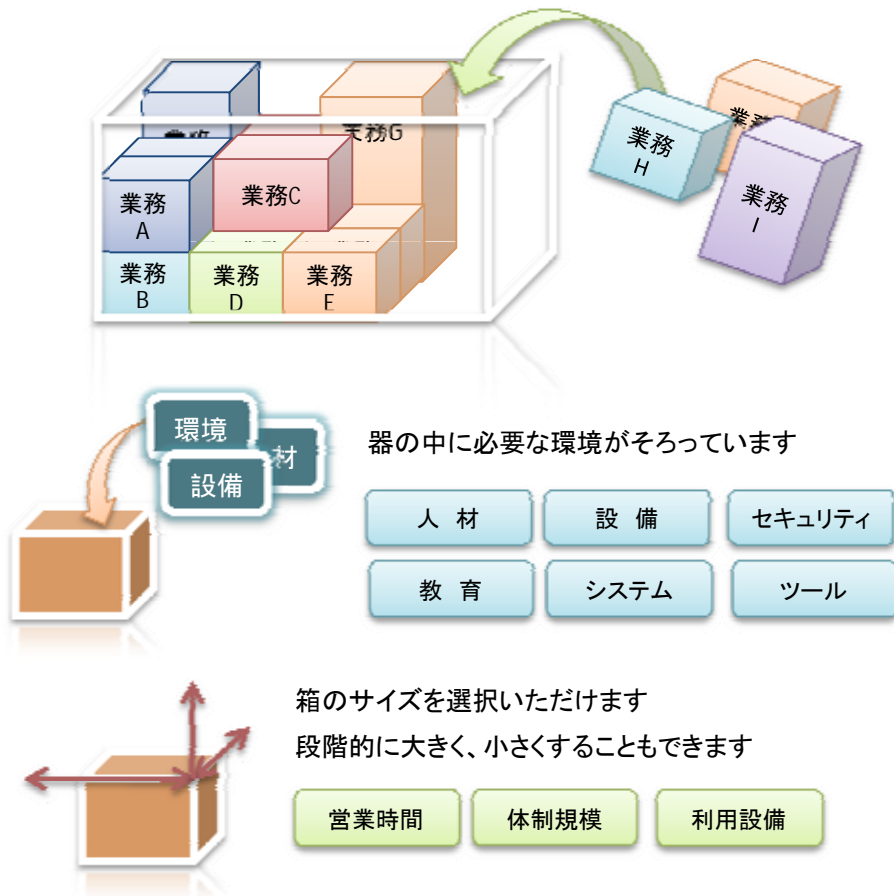
規模の大小にかかわらず、対応履歴データベース、業務マニュアルは必ず準備されます。

<p style="text-align: center;">データベース・システム</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #fce4d6; text-align: center;"> 対応履歴 データベース </td> <td style="background-color: #fce4d6; text-align: center;"> FAQ データベース </td> <td style="background-color: #fce4d6; text-align: center;"> 顧客管理 システム </td> </tr> </table>	対応履歴 データベース	FAQ データベース	顧客管理 システム	<p style="text-align: center;">ドキュメント類</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #fce4d6; text-align: center;"> マニュアル FAQ </td> <td style="background-color: #fce4d6; text-align: center;"> 業務用帳票類 対応テンプレート </td> <td style="background-color: #fce4d6; text-align: center;"> 報告レポート 分析レポート </td> </tr> </table>	マニュアル FAQ	業務用帳票類 対応テンプレート	報告レポート 分析レポート
対応履歴 データベース	FAQ データベース	顧客管理 システム					
マニュアル FAQ	業務用帳票類 対応テンプレート	報告レポート 分析レポート					

2つのアウトソーシングタイプ コールセンターサービスは、主に2つの体系で提案します。

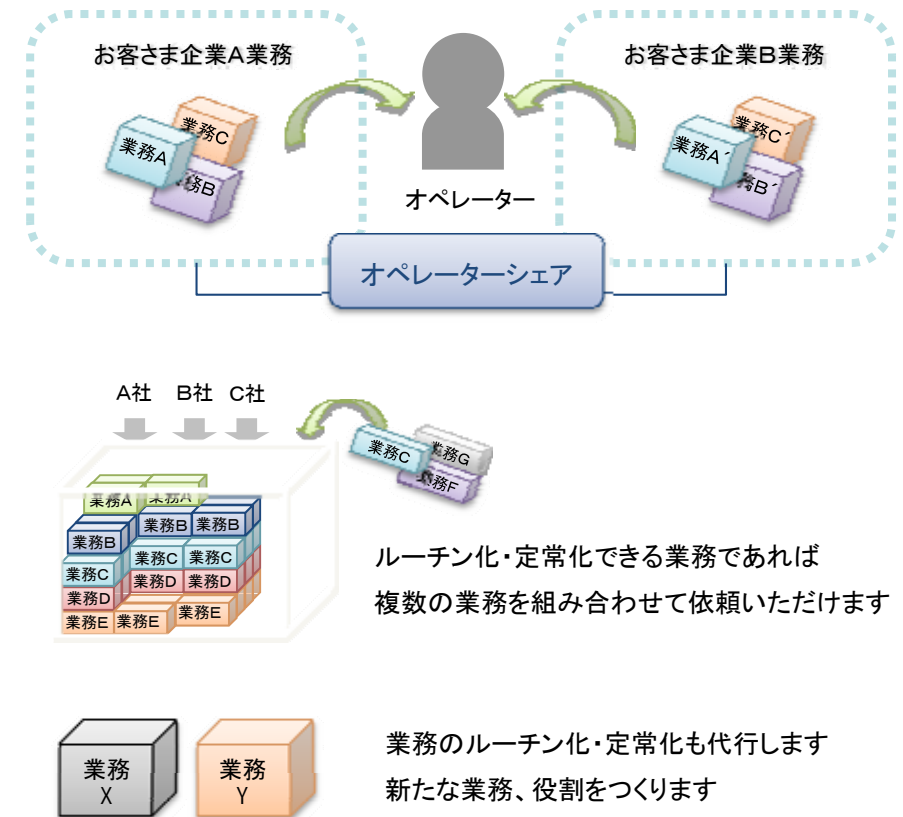
カスタム性重視 専用タイプ

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。



コスト優先 シェアードタイプ

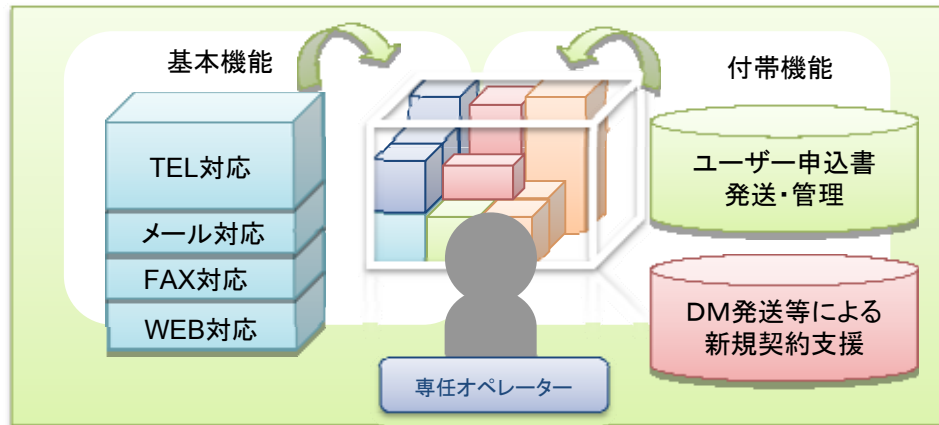
業務をルーチン化・定常化します。(ルーチン化・定常化できる業務を受けます。)
オペレーターを他社業務とシェアすることで従量費用でお届けします。



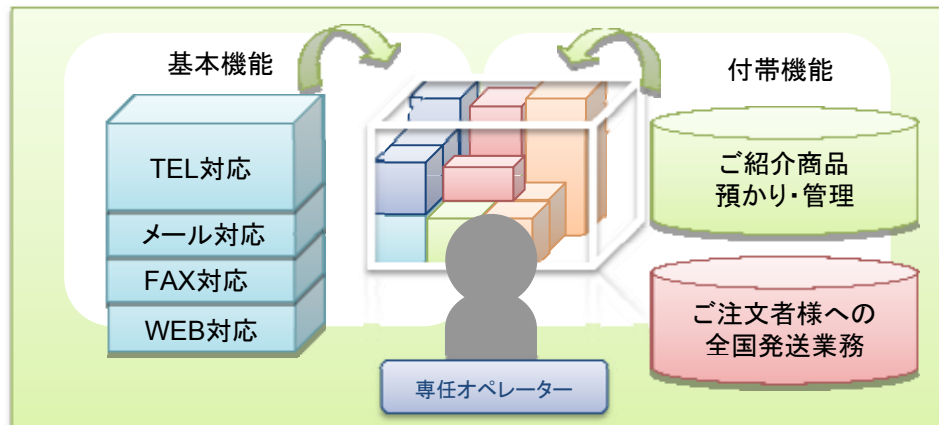
タイプ別アウトソーシング活用イメージ

カスタム性重視 専用タイプ

● マンションインターネットサポートセンター

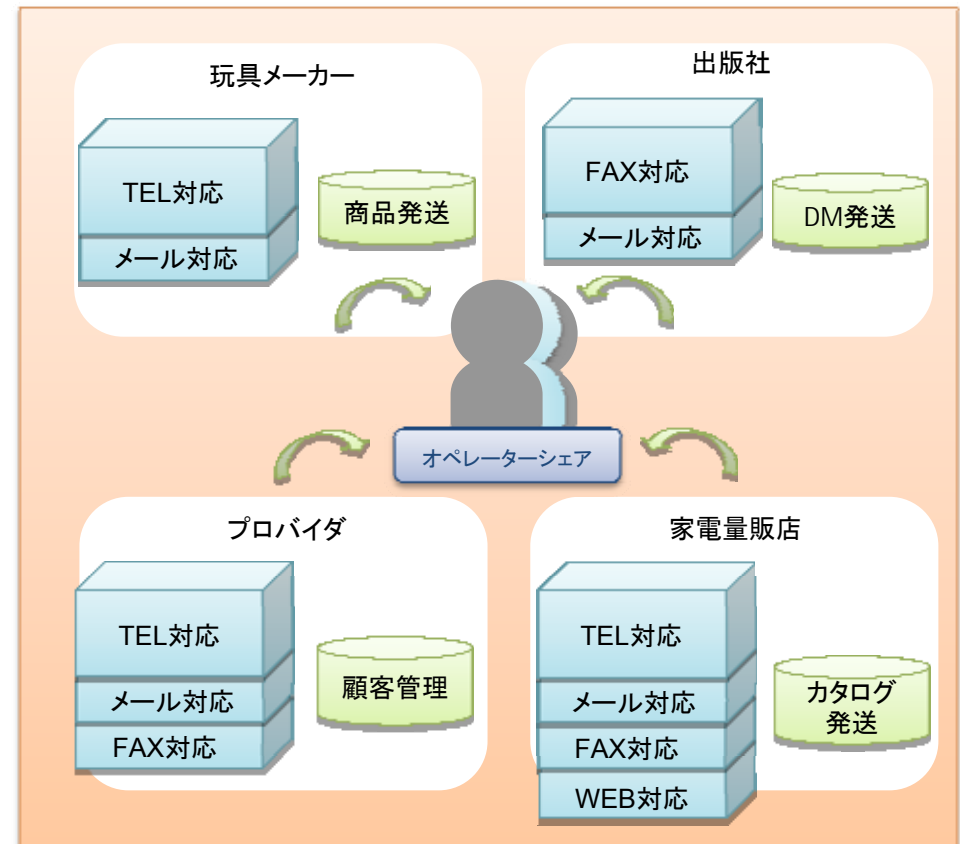


● テレビショッピングサポートセンター



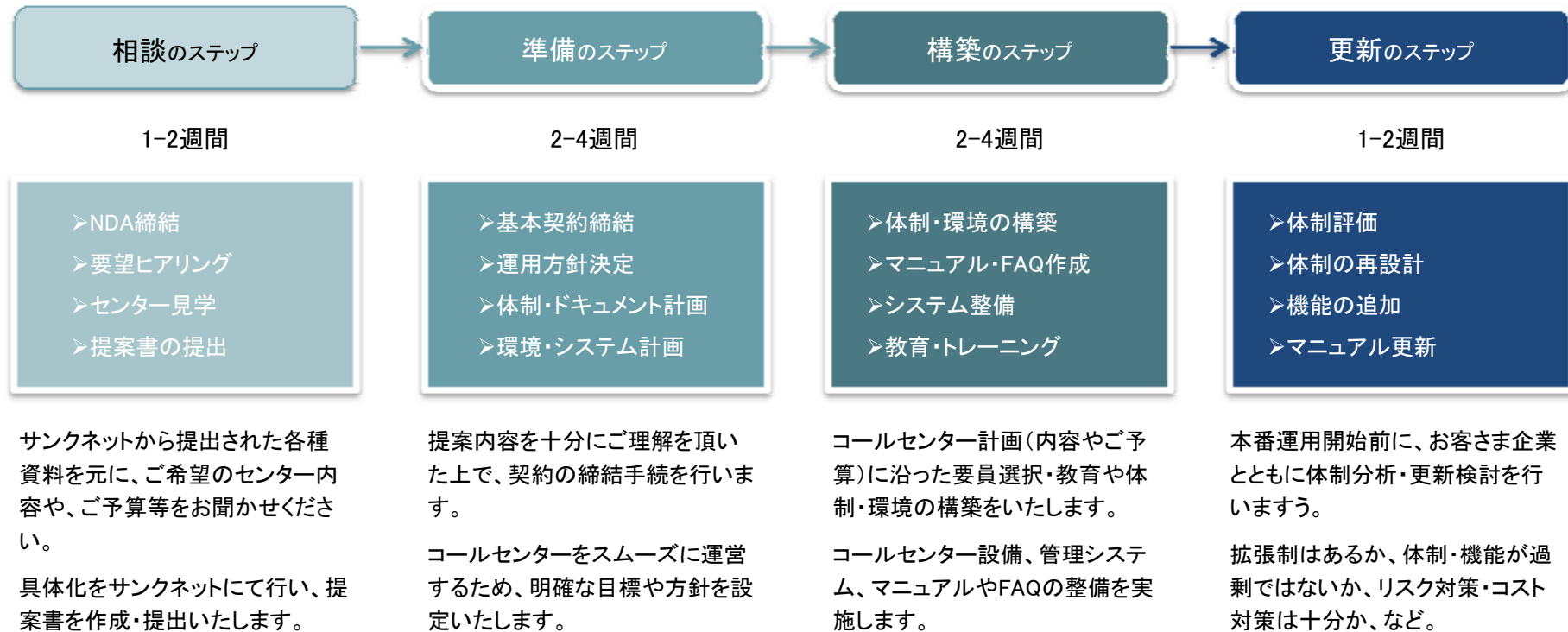
コスト優先 シェアードタイプ

- おもちゃサポート
- 健康食品販売サポート
- ISPユーザーサポート
- PC購入者サポート



コールセンター構築の流れ

カスタムメイドにこだわるために、お客さま企業と一体となって検討・提案・構築いたします。



コールセンター運営開始

徹底した報告レポート、業務分析と評価、スピーディーな更新をくりかえし、常に最適な体制を維持します。



タイプ別アウトソーシング価格

カスタム性重視 専用タイプ

費用計算方法（月額固定費）

$$\text{運営単価} \times \text{スタッフ人数} + \text{回線費用} + \text{経費実費}$$

「運営単価」には、人件費・管理者人件費・運営管理費・フロア・通信・OA什器・施設保管庫・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。

POINT

結果的にコストメリットを発揮しやすい
主力の契約形態

価格例（平日10:00-18:00営業、標準的なコールセンター、小規模事例）

他業務兼任05名運営

35万円/月間

専任1名体制

52万円/月間

専任3名体制

150万円/月間

コスト優先 シェアードタイプ

費用計算方法（基本費用+従量費）

$$\text{基本費用} + \text{従量単価} \times \text{対応数} + \text{経費実費}$$

「基本費用」には、運営管理費・フロア・OA什器・セキュリティ対応などの環境費、報告レポート、会議参加などを含みます。

「基本費用」と「従量単価」は、業務内容により設定されます。

POINT

事業立上時や試行利用など
様子を見たい場合に優位

利用事例

- 事業立上でコール量や処理量が読めない（評価など一時的に使いたい）
- 販売量に応じたコスト計算にしたい
- 業務量（コール量や処理量）が少ないがアウトソーシングしたい
- きわめて単一の業務をアウトソーシングしたい（カスタムする必要がない）

よくある質問

サंकUNETの「コールセンター」の特長は？

お客さま企業のご要望(機能・規模・体制・予算)をお伺いし、最適な構築計画・運用計画を提案します。
問合せ対応、受発注センターをはじめとしたお客様の定例化業務を代行するコールセンターをお客さまと一緒に作り上げ、運営します。

なぜ？ローコスト運営が可能なのか。

サंकUNETのコールセンターは必要最小限の規模になるように業務状況に合わせて常に体制を変化させ、また、空き時間や不効率な時間が発生しない、常に効率的で無駄の無いセンターを運営する工夫とノウハウがあります。

サポートできる範囲を教えてください。

コールセンター業務、受発注処理、アポイント業務など、定例化・ルーチン化できる業務であればサポートが可能です。長年の運営ノウハウを活かした高品質サービスを「便利・安心・ローコスト」でご提供いたします。

コールセンターの構築や管理のみの依頼は可能でしょうか？

可能です。全般的な運営だけでなく、コールセンターの立ち上げの支援やセンター運営管理のみ、マニュアル作成のみなど一部業務に限定した請負から、他社のオペレーター(社員・人材派遣・OB/OG)を利用した運営といったご依頼にも応じます。

営業時間は自由に設定可能ですか？

最大365日24時間、必要な曜日・必要な時間帯で承ります。「1日だけ」や「1週間のみ」などの短期依頼も可能です。キャンペーン・イベント対応や、期間限定のセンターなどにもご活用いただけます。

オペレーターの研修体制はどのような？

コールセンターに必要なドキュメント等の資料は、弊社にて作成・準備し、基本研修、業界研修、トレーニング、OJTを実施します。
均一・高品質なオペレータースキル維持のためのさまざまなしくみとノウハウがあります。

どうやって依頼をしたら良いですか。

まずはお電話でもメールでも、お気軽にお問合せください。業務内容、ご希望の規模、期間などをお伺いし最適なセンターを具体的に考え、構築案をご提出いたします。
センターの見学も可能です。

よくある質問

サンクネットのサービスは、どのような業界にむいていますか？また得意な業界はありますか？

他種多様な業界での実績を通じて、そのノウハウの蓄積は不得意分野を減らしてきました。さまざまな分野でご満足頂けるサービスのご提供を続けてきております。

情報セキュリティについてはどのようになっていますか？

個人情報保護のプライバシーマークを認証取得しております。クライアント様からお預かりした個人データおよび作成データの管理・運用においては、万全の注意を払い、業務遂行することを義務づけております。

オペレーターに来社して頂き、業務を行って頂けますか？

可能です。
 ご要望に応じて、オペレーターの派遣や、お客さま企業内での運営（インハウス）でコールセンターを提供いたします。

レポート機能はどういうものですか？

着信履歴やオペレーター通話履歴、呼の処理など、コールセンター業務に係わる記録を保存・管理し、日・週・月単位で集計・分析・評価レポートを提出いたします。レポートにはオペレーターの所感などの様々な付帯レポート等が含まれます。

最短何日後からコールセンターの運用スタートができますか？

ご依頼いただいたサービス内容、規模の大小によって変わりますが、小規模であれば、おおむね1週間～1ヶ月間でスタートいたします。内容をお伺いさせていただければ、運用開始までのスケジュールリングや構築計画をお知らせ可能です。

コールセンターシステムはどんなものがありますか？

センターの規模や予算に応じて、汎用システムによる運用から業務ごとに専用のシステム開発による提供まで対応いたします。小規模センターであっても、低価格で多機能の専用システムの提供が可能です。（システムのサンプルの見学も可能です。）



株式会社 サンクネット

東京
〒135-0016 東京都江東区東陽1-16-8 銀座サクラヤ第2ビル4F
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 計8拠点 (センター計約350名勤務)



www.sanku.net



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。

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]

information

作成 : 平成 22年6月10日 (第2版) 事業推進グループ

SANKUNET 株式会社 サंकネット
NETWORK of FEELINGS of THANK YOU サंकネット 東京・大阪・名古屋・埼玉

www.sanku.net TEL 0120-039-564 E-Mail info@sanku.net