

修理・初期不良交換から周辺事務処理まで

多機能・ローコスト運営
修理センターアウトソーシングのご提案

第1版
平成 21年 3月

株式会社 サंकネット

□ 東京 〒135-0016
東京都江東区東陽 1-25-4-2F
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

www.sanku.net

info@sanku.net

サंकネットの修理センター請負サービスの特徴

修理センターアウトソーシング



こんなことでお困り・お悩みではありませんか？

製品・商品を低価格で発送したい

サंकネットなら大丈夫です！

当社『流通加工・物流サービス請負部門』では日々の**大量の発送を請負**っています。

徹底した作業効率化と、大量送付によるヤマトメール便や提携メール便などの特別価格契約が、低価格の理由です。

周辺作業・事務作業へ対応して欲しい

サंकネットなら大丈夫です！

修理交換処理など**基本となる作業はもちろん**、ご要望に応じて書類の印刷、封筒準備、シール貼り・袋入れなど**オプション多数**。

宛先データ整理や入力など**物流作業だけでなく事務作業へ対応できる体制**があります。

いつも急ぎのスケジュールで大変

サंकネットなら大丈夫です！

5000部程度なら**即日作業・即日発送！**

当社物流センターでは常に**80名以上が常勤**。大量の発送作業で**人手が足りず困った時も**、小中規模の急な発送作業で**時間が足りず困った時も**、どちらの場合もご相談ください。

修理センターアウトソーシング活用。 その心配事は？

- 倉庫は安全？セキュリティは大丈夫？
- 状況や結果はすぐに見ることができる？
- 決められたパターンの作業しか請けてもらえないのでは？
- 物流センターの現場のひととのコミュニケーションはとれる？
- 気になる品質は？
- いろいろな相談にのってもらえる？

サंकネット
だから
大丈夫！

- プライバシーマーク取得のサंकネット情報、データ、紙の取扱いに安心・安全を提案します。
- サंकネットの発送請負サービスの体制は、現場(物流センター)とコントロールセンターの二重体制。
- 現場(物流センター)は、効率的に作業に集中。進行/情報管理・調整窓口をコントロールセンターが集約運営。
- 速度・品質の高い管理とノウハウ
お客さま企業にさまざまな相談・提案を提供します。

単なる倉庫作業・発送作業の請負ではない、安心の便利の「サンクネット物流センター」体制

物流センターは現場作業に特化しています。(現場と管理を分けた二重体制)

各種調整、情報管理、進行管理、報告はすべて「コントロールセンター」が窓口となり集約管理いたします。

関東物流センター

営業：月-土 9:00-18:00
 規模：第1～第4センター計3500坪
 セキュリティ：Pマーク準拠
 設備：
 物流管理システム、IT環境、ネットワーク環境、基本空調、フォークリフト、折機、印刷機、シュリンク機、印刷環境ほか

最小2坪から最大500坪まで利用可

ヤマト・日通・佐川西濃など利用可能

メール便・宅配便チャーターへ対応

第1センター 埼玉県 入間郡三芳町竹間沢東14-10

スタッフ 常時80～130名が勤務
 業務・発送ごとにチーム編成



コントロールセンター

管理者 運営上の実行責任者

オペレーター 進捗管理・物流管理

営業：平日10:00-19:00
 フロア：東京SSC拠点センター
 セキュリティ：Pマーク準拠

進捗・履歴・報告管理

データ処理・破棄対応

データ管理サーバーバックアップ管理

ネット環境セキュリティ環境

東京SSC 東京都 江東区東陽1-25-4-2F

電話番号 03-5677-3311
 FAX番号 03-5677-3302



IT企業におけるオペレーションとユーザーサポートを代行する事業

サンクネットの多機能ITカスタマサポートセンター請負事業。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。

サンクネットのITカスタマサポートアウトソーシング部門では、商品・サービスの開発や生産・販売、アフターサービスなど、IT企業の活動の中で発生するさまざまな**オペレーション業務**を代行します。その中でも主力となるサービスが、コールセンター活用・物流センター活用の**ユーザーサポート**の代行。フルカスタムメイド・多機能を特徴としたアウトソーシングセンターを提供します。

事例1 POSシステム

POSシステムのトータル保守センター
 ヘルプデスク機能と修理機能、オンサイトサポート機能を一括請負
 365日24時間、POS導入先の顧客ヘルプデスクからオンコール訪問保守の手配、故障品の受取・一時検品、顧客管理までワンストップ対応

事例2 デジタルオーディオ

顧客サービス部門×商品開発部門支援
 ユーザーサポートセンター内に、修理センター・新製品検証センターを併設
 電話サポート・メールサポートのオペレーターが業務の緩急に合わせてフレキシブルに業務シフト。複数の業務が集まることで技術情報を集約管理

事例3 インターネットサービスプロバイダ

インターネット接続サポート+α
 ユーザーサポートセンターに蓄積される情報の有効活用、顧客サービス提案
 サポート対応履歴を集計・分析し、各部門へレポート。ユーザー向けのFAQ生成、WEB情報の更新。更にセンターを利用した契約促進イベントなどへも対応。

事例4 社内システム・社内ネットワーク

社内ITの総合窓口
 OS操作、業務ソフトの操作のサポートから故障受付、メーカー修理手配まで
 ハード・ソフトから業務用専用システムのヘルプ、グループウェアのヘルプなどマルチベンダー対応。IT機器の保証書保管やデータベース化へも対応

事例5 付録CDのアプリケーション各種

季刊誌付録CDのロイヤルティ顧客サービス
 期間限定のユーザーサポートセンターに顧客サービス機能、英語対応機能を追加
 各種アプリケーションのユーザーサポートに加え、雑誌自体のコンテンツに関する質問へも一次対応。対応言語は日本語・英語の2ヶ国語

事例6 電子玩具

おもちゃのサポート&販促支援
 年末商戦などサポート量の季節変動へ対応、商品追加・入替の煩雑さへも対応
 毎月新しい製品が発売。情報整理、マニュアル整備、教育を短期集中実施。サポートから追加商品の販売へつなげる販促、受注センターとしても機能

経験とノウハウ

デジタル家電製品、デジタル玩具製品・デジタルコンテンツのサポートアウトソーシングの経験多数。
求められるニーズへの理解力、そして、培ったノウハウを発揮いたします。

デジタルオーディオ 販社の事例	デジタルオーディオ メーカーの事例	デジタル玩具 メーカーの事例
ユーザーサポートセンター 修理品受付・受取 ハンダ作業程度の修理対応 良品交換処理	修理センター 修理品受付・受取 故障品検品・レポート 良品交換処理、部品交換修理	ユーザーサポートセンター 良品交換処理 故障品受取・検品 通販窓口 (EC受注業務)

体制と環境リソース

アウトソーシングに必要な場所、環境、人材、セキュリティがそろっています。
中堅ITアウトソーシングならではのフレキシブルな対応を実現する工夫と運営体系があります。

環境力	人材力	運営力
・コントロールセンター (東京・大阪・名古屋・埼玉) ・関東物流センター (埼玉県・都内から1時間の拠点)	・物流センターエンジニア ・物流センタースタッフ ・ITサポートオペレーター ・訪問カスタマエンジニア (CE)	・業務コンサルチームによる 業務計画/設計、マニュアル整備 ・業務ディレクションチームによる スタッフ教育、情報管理、レポート対応

修理センター請負、主な請負範囲

主要事項

- アウトソーシング業務 : 指定された修理品・初期不良品・販促品の処理および、付随する在庫業務、事務処理業務への対応
- アウトソーシング目的 : 安定したオペレーション、ローコストオペレーション、情報管理・レポートの徹底
- 当社への期待 : 業界を知っている会社としてのノウハウ発揮
: 数量にリニアな体制の増減やコスト増減への対応、業務設計力/業務工夫力の発揮

アウトソーシングされる業務

修理品・初期不良品の荷受・在庫	修理品・交換品の処理	販促品等の処理
代理店経由、店舗経由、オンライン店経由 ユーザーダイレクト、スポット販売チャネル経由 など	単純モデル交換・修理処理、提案後(見積もり 後)交換・修理処理、エスカレーション処理 処理に伴う保証期間管理、不良品の選別作業	代理店経由による荷受・在庫、検品処理(保証期間 チェック・シリアルチェック含む)、選別作業
良品の荷受・在庫	交換処理に伴う電話・メール・FAX業務	海外発送
メーカー直送在庫、工場直送在庫 荷受け検品(数量、検証、ピックアップ検査) 必要に応じた梱包資材の調達と提供	提案(見積もり)電話・メール・FAXの送信と対応 エスカレーション連絡と対応指示による処理 その他返金、返品調整への対応	再梱包処理発送、単純箱詰め発送 インボイス発行/同梱
在庫管理・在庫レポート	交換処理に情報管理処理	廃棄処分
在庫レポート資料のメンテナンス : 毎日 使用数レポートの送信 : 毎日 在庫レポートの送信 : 1回/週 棚卸 : 1回/年	在庫管理システムへの入力・更新 修理管理システムへの入力・更新 顧客情報管理、顧客情報システムへの入力・更新	指定製品の廃棄処理
		報告レポート業務
		処理数報告 : 毎日 特定業務ごとのレポート : 1回/週 処理数累計、在庫レポート : 1回/月



ソフトウェア等の動作検証をしてもらえますか？

ハードウェアだけではなく、ソフトウェアの動作検証・不具合報告も対応いたします。
検証や設定する機器・アプリケーションに合わせて、LAN環境、ネットワーク環境、PC環境を構築して検証いたします。

セッティング・キッティングの際、作業場所は指定できますか？

ご指定頂けます。
お客様ご指定の場所へのITエンジニア派遣や、物流センター内での設定作業も可能です。

メーカー工場から直接倉庫に良品機器を送付しても大丈夫ですか？

個人のお客さまからの入庫、店舗からの入庫、工場直送などすべて問題ありません。
事前に、発送業者や数量等をお知らせください。

大量機器の一時的な短期預かり、短期作業は可能ですか？

1案件あたり、最大200坪程度の対応が可能です。
また一時在庫は、一日単位での預かりが可能です。
最大30名のITエンジニアが短期作業へ対応いたします。

製品(商品)の保管のみを依頼することは可能ですか？

可能です。
保管期間に応じてディスカウントが発生いたしますので、詳しくはお問い合わせください。

スペースは何坪から依頼が可能ですか？

最小2坪、最長一日からご利用が可能です。
小規模（小ロット・小スペース）でも、低価格でご利用いただけます。

依頼から荷物の受け入れまでの期間を教えてください。

倉庫の稼働状況や、受け入れ荷物の量にもよりますが、作業を除く保管のみの場合、即日お受けすることも可能です。

保険はどのようになっていますか？

火災保険・盗難保険を完備しています。
また、ご要望により、配送物への損害保険などもご提供が可能ですので、まずはご相談ください。

流通センター機能メニューをバックに、4つの「ITサービス」メニューをご用意。

キッティング・セッティング

- ▶ 初期設定・個別設定
- ▶ インストール
- ▶ 組み込み・組み立て

修理・再生・保守

- ▶ 不具合箇所問題切分
- ▶ 障害復旧・修復・修理
- ▶ 各種アップデート

保管・廃棄・産廃処理

- ▶ ハードディスク破壊
- ▶ データ消去
- ▶ 産廃物一時預かり

検証・検品

- ▶ ハードウェア動作検証
- ▶ ソフトウェア動作検証
- ▶ 環境動作検証

多彩な機能メニューの中から好きな機能を組み合わせて、お客さま企業専用のサービスメニューを構築いたします。

PC・サーバー

- ▶ リースアップPCデータ消去
- ▶ リースPCセットアップ
- ▶ ソフトウェアインストール
- ▶ HDD抜き取り・破壊

ネットワーク機器

- ▶ ネットワーク設定
- ▶ ファームウェアバージョンアップ
- ▶ 障害切り分け
- ▶ 負荷テスト

PC・サーバー周辺機器

- ▶ セッティング
- ▶ キッティング
- ▶ PC相性テスト
- ▶ 消耗部品交換

POS・レジスター

- ▶ 店舗向け商品項目設定
- ▶ 部品追加取り付け
- ▶ 追加ソフトウェアインストール
- ▶ 代替品預かり

IT・デジタル家電

- ▶ ファームウェアバージョンアップ
- ▶ 出荷前動作点検
- ▶ 修理・再生
- ▶ 交換商品預かり



株式会社 サンクネット

東京

〒135-0016 東京都江東区東陽 1-25-4 プリリアンス丹羽2F
Tel.03-5677-3311 Fax.03-5677-3302

東京 [別館]

〒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 大阪府淀川区西中島 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

技術サービスセンター
〒335-0022 埼玉県戸田市上戸田35-1

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14-10

他 コールセンター、物流センター

（東京・大阪・埼玉に計5拠点）

2つのアウトソーシング事業

ITアウトソーシング事業

IT企業のサポートやサービスを請負/代行
ITカスタマサポート&ITサービスアウトソーシング

業務アウトソーシング事業

さまざまな企業が抱える作業を請負/代行
作業&オペレーションのアウトソーシング

「便利」「安心」「ローコスト」3つの主要サービス

フィールドサポート

- ▶ オンサイトサポート
- ▶ 保守メンテナンス
- ▶ ポスティング/リサーチ

コールセンター

- ▶ ヘルプデスク
- ▶ コンタクトセンター
- ▶ EG/通販サービス

物流センター

- ▶ キッティングセンター
- ▶ 流通加工センター
- ▶ DM/メーリングセンター

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
- 東和サンクサービス(株) POSシステム保守 [東和メックス(東証二部)との合併]
- (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]
- 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。



株式会社 サンクネット

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