

コールセンター事業

「コンタクトセンター系多機能センター」サービス紹介

サンクネットのアウトソーシング

検討と活用のすすめ

第1版

平成 20年 6月 30日

アウトソーシング活用型

業務支援センターのご案内

第1版

平成 20年 6月 30日

SANKUNET
Efficient Networking Solutions

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

SANKUNET
Efficient Networking Solutions

アウトソーシング基準の紹介から
代表的アウトソーシング・メニューの紹介まで

サンクネットのアウトソーシング

検討と活用のすすめ

第1版

平成 20年 6月 26日

株式会社 サンクネット

□ 東京 〒135-0016
東京都江東区東陽 1-25-4-2F
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

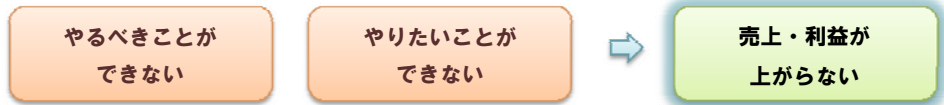
□ 名古屋 〒460-0008
名古屋市中区栄2-7-13 10F-13
Tel.052-219-6850 Fax.052-219-6851

企業の悩み

どんな企業にも悩みはつきものです。



そして、常に最後に悩むのは…



アウトソーシングを使ってみたいけれど

こんなメリットがあるはず？



でも、こんなデメリットがあるのでは？



サンクネットのアウトソーシングが悩み解決

ただのアウトソーシングではありません。「サンクネットのアウトソーシング」です。



コストパフォーマンスが高い

専任チームが業務や体制の見直しから必要となる環境やシステム作りまで提案
必要最小限の体制、無駄のない業務フローに加え、定期的な見直しと改善を実施



柔軟性が高い、フルカスタムメイド

業務マニュアルがなければ、マニュアルを作成。必要なFAQや業務帳票も整備
必要な業務機能とその組み合わせは自在。フルカスタムメイドな提案と実行



専門力が高い、高品質

業界理解・業務理解から、業界経験・業務経験を踏まえた、ノウハウ発揮
お客さま企業の期待に応える業務体系と人材教育のしくみ



アウトソーシングの選択

従業員雇用(社員・アルバイト・パート)とアウトソーシング、どちらが良い？
 人材派遣とアウトソーシング、どちらが良い？

「アウトソーシング基準」

- 面倒な作業
- スポット性の強い業務
- 社員がすべきではないこと
- 連続性があり効率化が必要な業務
- 専門力やノウハウが必要な業務
- 知識の習得や経験が必要な業務

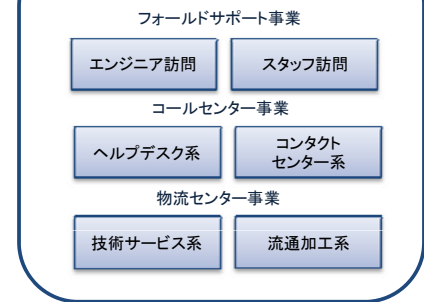
どんな業務でもアウトソーシングしても良いとは限りません。

サンクネットのアウトソーシング基準に照らしあわせて、どれにもあたらない場合は、サンクネットからお客さま企業へ深く「アウトソーシングではない、もっと良い方法」を回答します。

明確なアウトソーシング目標、達成すべき成果を掲げます。

サンクネットは、なぜアウトソーシングなのかを考え、明確な目標と成果を設定した上でアウトソーシング提案をします。

「サンクネットができること」



サンクネットの選択

業務アウトソーシング会社は世の中に多数。サンクネットを選ぶ理由は？

どんな業務でもサンクネットで良いとは限りません。

なぜサンクネットなのか、サンクネットにアウトソーシングするメリットは何かを深く考えます。
 サンクネットである理由を発揮できるアウトソーシングのかたちを提案し、実行します。

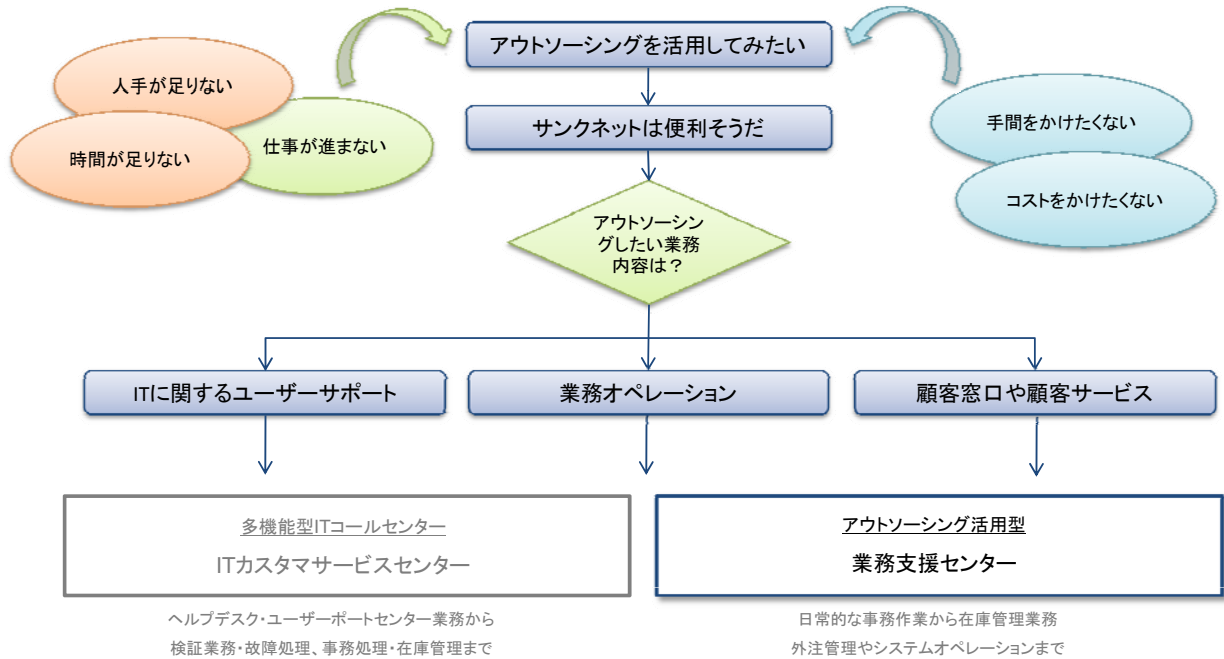
かかる手間とコストの比較

	手間がかからない コストパフォーマンスが高い サンクネットのアウトソーシング活用	自由度が高い コスト高い&手間がかかる 従業員を増やして対応	使い方がシンプル コスト高い&手間がかかる 人材派遣を活用
業務	•フルカスタムメイドで柔軟に提供・更新	•社員主導で業務推進	•スタッフは固定の業務に対してのみ従事
経験	•個人に溜まらずドキュメント化される •更新されより良く最適化されていく	•個人に溜まる = 離職リスクがある	•人材が入れ替わるごとにリセット
教育	•サンクネット内で実施される •必要な教材・ツールも準備される	•先輩社員が実施	•派遣スタッフを管理する社員が実施
雇用	•アウトソーシング内ですべて完結	•法定福利厚生費、その他福利厚生にかかる費用、残業費、光熱費、交通費、セキュリティ投資、メンタルケアなど雇用とその維持にかかる費用が人件費以外に発生	
体制増	•一次的な体制増へ緊急対応できる •体制増に伴う新人追加もサンクネット内で短期間でスタッフ確保、集中教育	•一次的な体制増への対応困難 •追加雇用に伴う求人広告費、面談調整、採用判断、研修・教育へ社員が対応	•派遣会社によっては短期派遣で対応 •新人の研修・教育は社員が対応
体制減	•15~30日前通知で調整可能	•解雇に伴う手続き、対応が必要	•派遣期間が過ぎれば解約可能
環境	•スペース、OA環境など業務環境を常備 •他社業務と兼用ですむものは兼用利用として環境コストを最小限に圧縮 •一次的な倉庫、特殊設備利用などへも対応可能	•人員増ごとにスペース・OA環境を追加で準備し、IT環境の設定を社員が対応 •必要な什器類は都度資産として準備、またはレンタルで準備	

「センター集約型」2つのアウトソーシング・メニュー

サンクネットのアウトソーシングの中でもっとも代表的な「センター集約型」メニュー

2つのメニュー詳細は、別冊子で参照いただけます。（問合せ先:事業推進グループ info@sanku.net 0120-039-564）



アウトソーシング価格

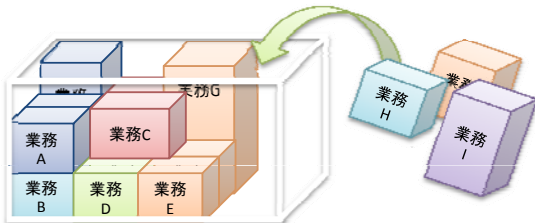
主に2つの価格体系で提案します。

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

事業立上時や試用利用など様子を見たい場合に優位

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。



費用計算方法（月額固定費）

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

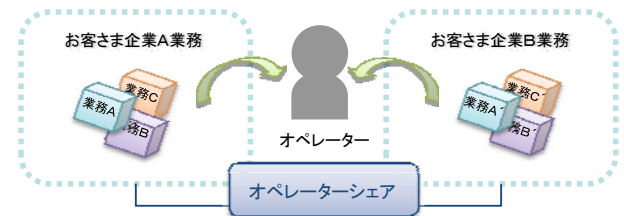
「運営単価」には、人件費・管理者人件費・運営管理費・フロア・通信・OA什器・施設保管庫・セキュリティ対応などの環境費、報告レポート、会議参加などのすべての費用を全て含みます。
「運営単価」は、業務内容、営業時間量により設定されます。

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

他業務兼任05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

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。



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。

利用事例

- 事業立上でコール量や処理量が読めない（評価のために一時的に使いたい）
- 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）

日常的な事務作業から在庫管理業務
外注管理やシステムオペレーションまで

アウトソーシング活用型
業務支援センターのご案内

第1版
平成 20年 6月 30日

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ネットの事業と「業務支援センター」

アウトソーシング活用型 業務支援センター

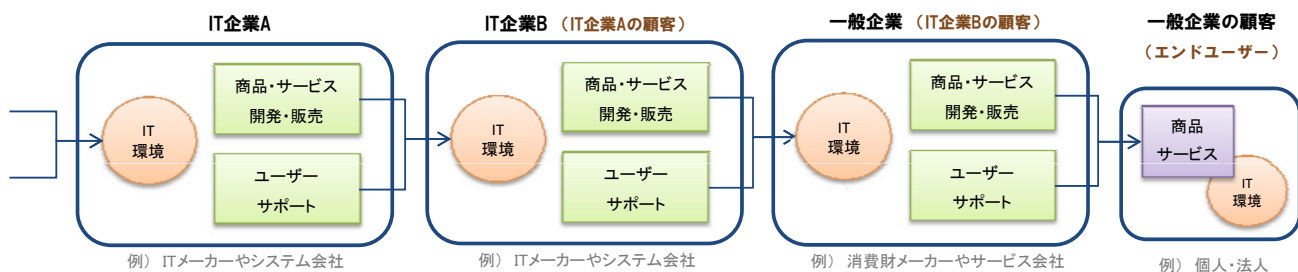


企業内と企業の顧客に発生する仕事の代行

企業や社会において、ITの活用は必須のものとなりました。

サंकネットは、企業内のIT環境のサポートを代行し、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IT活用のサポートとITを活用し効率化を必要される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の会社です。

《 サंकネットのアウトソーシングは、IT企業・一般企業・企業の顧客におけるITと業務をサポートします。 》



業務支援センターの考え方

《ITサポート・アウトソーシング》 《業務オペレーション・アウトソーシング》 《カスタマーサービス・アウトソーシング》

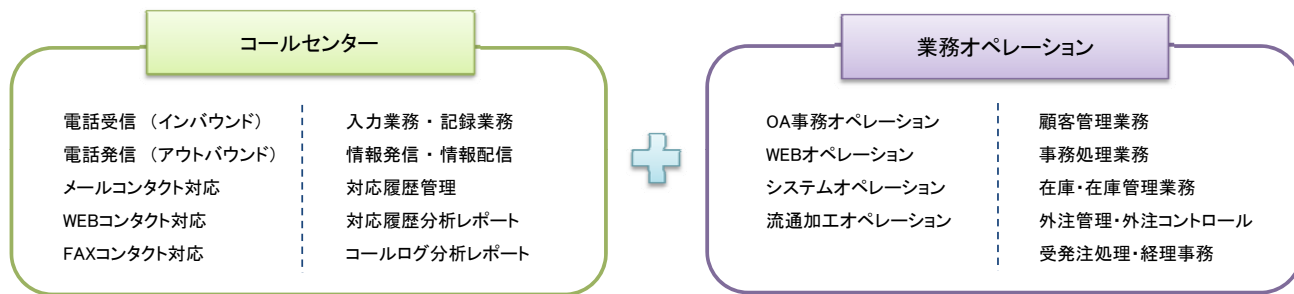
これらのアウトソーシングを支えるのは、「フィールドサポート事業」「コールセンター事業」「物流センター事業」、計3つの事業です。各事業は、ITをフル活用し、また各事業同士がフレキシブルに連携することで、お客さま企業にもっとも最適なアウトソーシングをお届けします。

そんな中で生まれたのが「業務支援センター」の考え方です。

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。フィールドサポート、コールセンター、物流センターといった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」なアウトソーシングを提供するのが「業務支援センター」です。

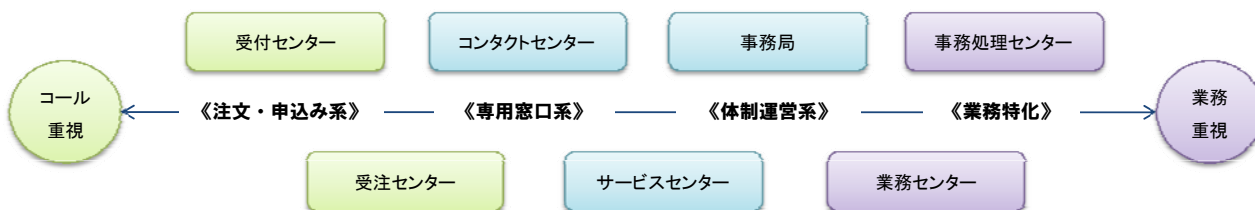
業務支援センターとは

サンクネットが提供するコールセンターとさまざまな業務オペレーションを組み合わせた多機能センターです。



業務支援センターの使い方

業務支援センターを活用した各種センター運営



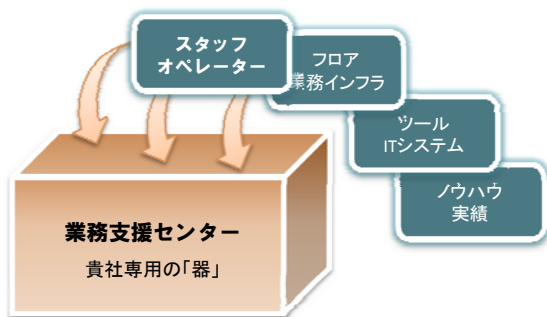
業務支援センターの実績

口コミ、紹介で広げてきた業務支援センター。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。

<p>事例1 EC受注センター</p> <p>ECの受注業務とバックオフィス業務</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>事例2 通販受注センター</p> <p>通販部門一括アウトソーシング</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>事例3 イベント事務局</p> <p>期間限定の事務局運営</p> <p>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</p> <p>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</p>
<p>事例4 備品配送事務センター</p> <p>事務処理特化の業務センター</p> <p>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</p> <p>オーダー受付・配送手配。出入庫管理、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</p>	<p>事例5 お客様センター</p> <p>サービス利用会員向け総合窓口</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>事例6 採用人事センター</p> <p>採用人事業務アウトソーシング</p> <p>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</p> <p>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。</p>

仕組み

「業務支援センター」は、貴社のさまざまな業務を自由に預けていただく「器」です。
 「器」の中には、業務アウトソーシングに必要な、人・インフラ・ツール・ノウハウが揃っています。



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

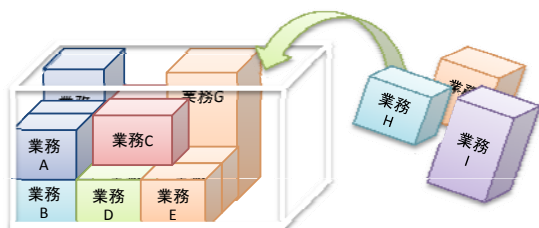
営業時間 体制規模 利用設備

器の中身は業務の内容と予算に応じて準備します

人材 設備 セキュリティ
 教育 システム ツール

使い方

業務量の大小・業務の複雑さの高低にかかわらず預けてください。
 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。

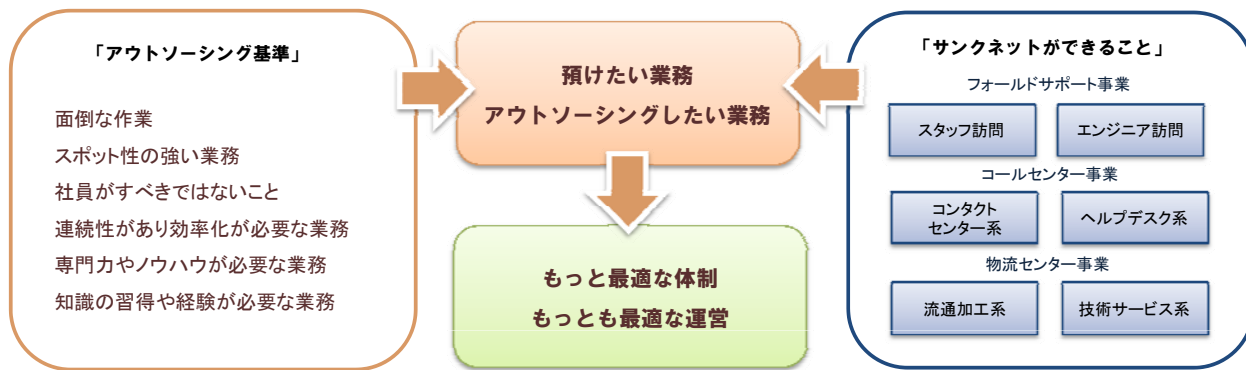


例えば、こんな業務を預けていただきます・・・

コールセンター	事務処理	入力・出力
受発注業務	顧客管理	在庫・発送業務
WEB管理	アポイント業務	事務局運営

安心の提案

業務支援センターに預ける「業務内容」「預け方」「預けるための業務整理」まで提案します。



効果の徹底

業務アウトソーシングの「効果」を発揮するサンクネットの取り組み

安心・納得の最適な体制・運営を提案します 複雑な業務も丁寧に体系化・文書化します	必要な環境・人材・IT・ノウハウが揃っています 様々なアウトソーシングメニューを組み合わせます
情報の整理・管理・分析を徹底します 履歴管理・報告レポートを徹底します	体制・環境の増減が自在です スポット・短期の業務へも対応します

品質へのこだわり

高品質を維持するための仕組みと工夫があります。

フルカスタムメイドの実践

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を基本として自社・グループ会社のアウトソーシングメニューに制限されず、他社サービス活用も含めた体制提案をします。

パート・アルバイト活用ナシ

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

必要に応じて、業務に必要とされる人材確保と教育のため、雇用形態・雇用方法もカスタムします。
例)専門性の高い業務における、クライアントのOG/OB雇用や専門人材会社の活用など

1人でワンストップサービス

固定クライアントの担当専属制であってもオペレーターに空き時間を発生させない業務体系

専属オペレーターが、問い合わせを受けた後の後処理など、付随する業務一式を担当し業務を多機能化。
多機能化による業務効率アップと、業務に関するノウハウ蓄積の効率アップにつなげます。

1名枠を複数名で対応

どんなに小さな体制規模であっても1名枠を複数名のシフト制で対応

日ごろから複数名が業務知識を習得。体制拡張による新人投入時の教育スピードは高く、突発的・一次的な体制増へも即対応可能です。安定運営に不可欠なオペレーターの病気リスク・退職リスクの対策にもなります。

情報管理・情報共有

複数名が同じレベルで業務内容を把握するための徹底した情報整理、更新、共有

マニュアル・FAQを常に最新の状態へ更新。対応履歴、業務履歴を残すためにオリジナル・ツールも活用。
オペレーター同士のヒアリングレポート、分析されたシステムレポートは、クライアントとの情報共有にもつなげます。

業務支援センターの運営ポリシー

業務支援センターの「提案」「構築」「運営」すべてのプロセスにおける基本の考え方は、サンクネットのアウトソーシング方針でもある「便利・安心・ローコスト」に基づきます。

便利であること

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」へ柔軟に対応すること
お客さま企業の業務やサービス、業界を理解し、一部業務に偏らずもっとも最適な体制提案・機能提案へ望むこと

安心であること

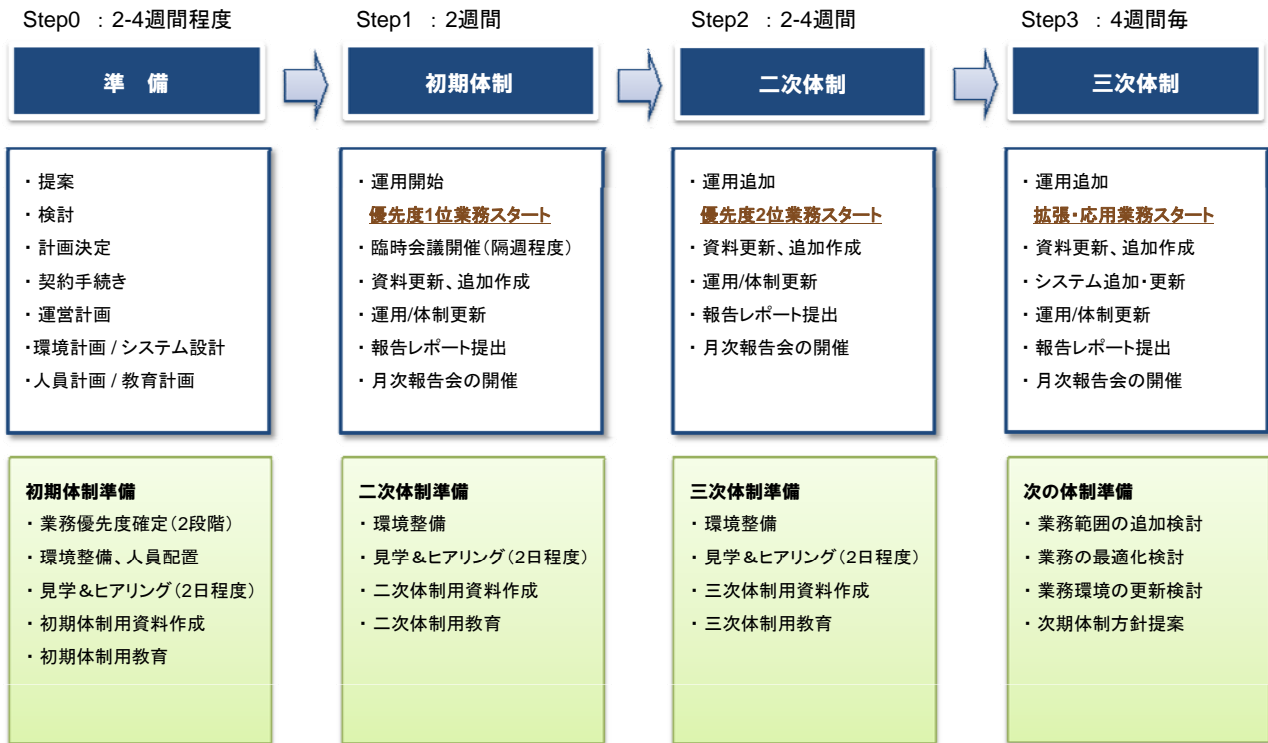
お客さま企業社員を煩雑な業務から早急に解放し、社員の本来業務へ集中できる環境をつくること
既存設備、セキュリティ環境、運営ノウハウを活用したローコスト・短期間での体制作り

高いコストパフォーマンス

情報管理・活用、業務の平準化・文書化、定期的な業務の見直しによる業務効率向上をおこなうこと
ITの活用、アウトソーシングメニューの柔軟な組み合わせ。サンクネットの実績・ノウハウを発揮すること

段階的な機能強化

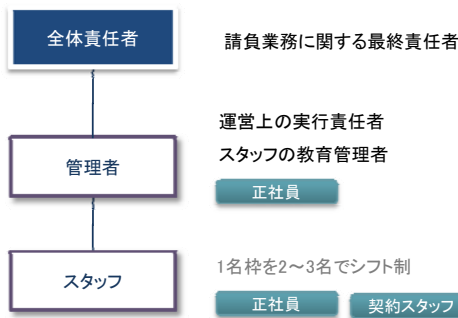
三次体制以降も継続的に「評価」と「更新」を行います。



体制と環境

標準的な運営体制

※業務内容・範囲により個別に調整されます。



・初期体制「常時〇名」体制と指定いただけます。
(最小は他業務兼任の0.5名から、専任専従で最大20名程度)
・30日前通知による0.5名単位での増員・減員が可能です。
増減単位 : 0.5名(他業務兼任)、1.0名(専任)

会議・報告への対応、体制管理・契約管理、スタッフ採用・教育・実務支援
ただし、他業務兼任で稼働率はスタッフ3名未満の場合で10%程度・3~5名以上で20%程度

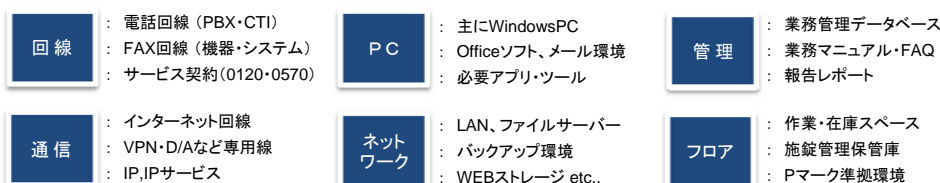
標準的なスタッフ: WindowsおよびExcel・Wordを問題なく利用し、一般的な電話対応ができる事務作業ができる者。(20~40歳、性別混在、社員または長期契約スタッフ)

標準的な運営体制

※業務内容・範囲により個別に利用環境を選択、専用・他業務兼用で構築されます。

拠点 : 東京(江東区)・大阪(淀川区)・名古屋・埼玉(戸田)

営業時間 : 最大365日24時間の中で選択 例) 平日10:00-19:00、365日9:00-17:30、365日24時間



必要に応じて活用

物流センター

3500坪・常時120名勤務

正社員

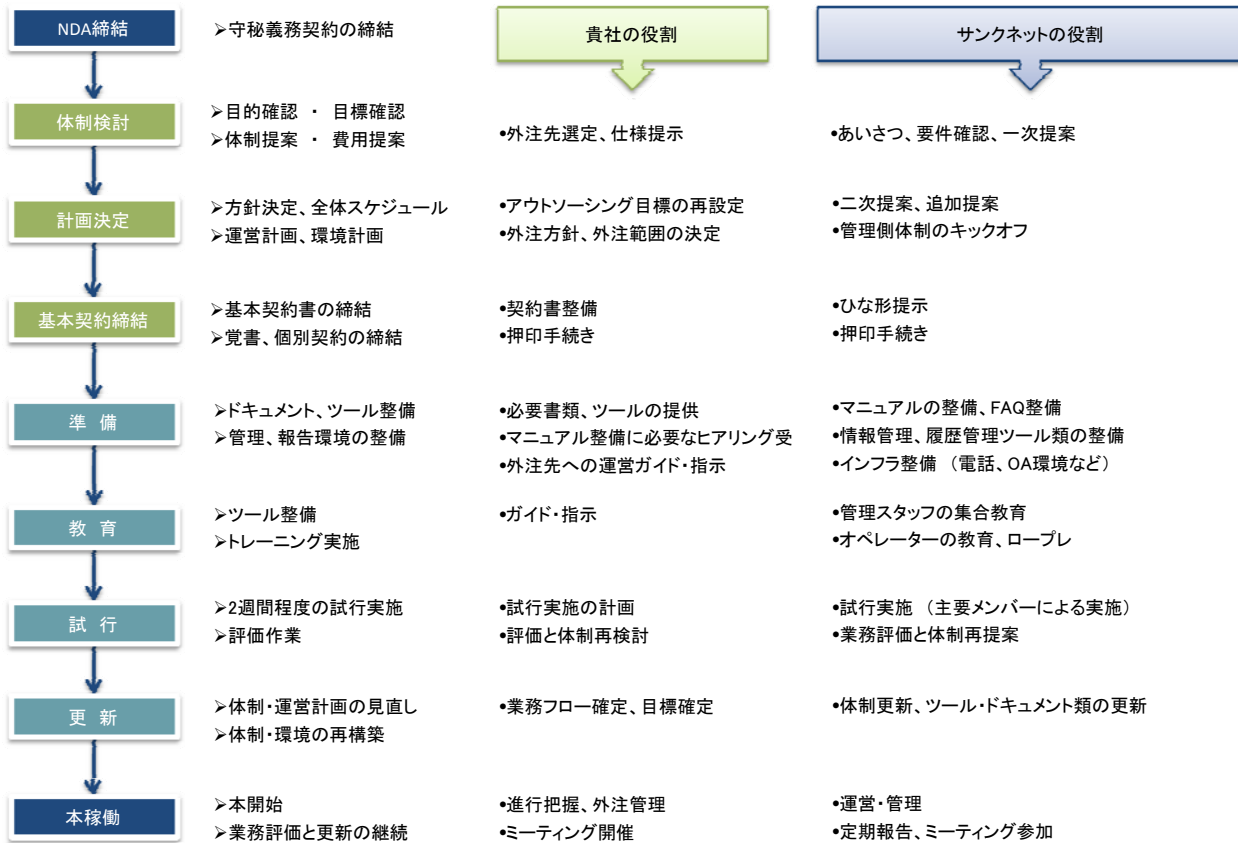
契約スタッフ

訪問スタッフ

全国各地の提携先ネットワーク

正社員

提携先



よくある質問

サンクネットの「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。
ユーザーサポート、ヘルプデスクのIT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。

サンクネット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、空き時間や不効率的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。

ECシステムや顧客管理システムは指定のものが使えませんか？

お客さま企業が現在ご利用のもの、あるいは利用したいものをお預かりするまたはVPN接続して運用するケースが多いです。
特に指定や要望がない場合、予算に応じて、サンクネット独自システムや各種パッケージをご紹介します。

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お手伝いや、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。

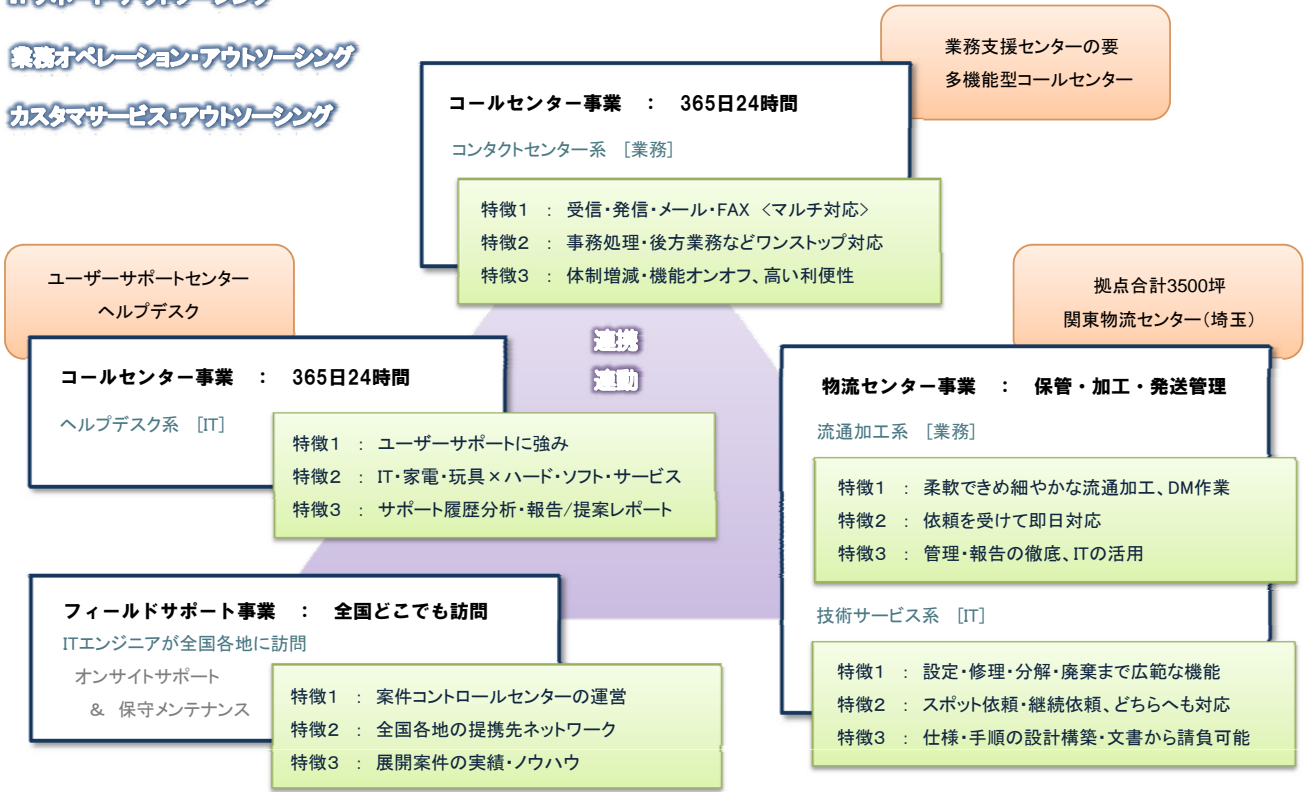
どうやって依頼したら良いですか。

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。
ご希望に応じてセンターの見学もしていただけます。

ITサポート・アウトソーシング

業務オペレーション・アウトソーシング

カスタマサービス・アウトソーシング



参考 : ヒアリングシート

案件担当者が要望や要件をヒアリングに伺います。

概要

案件名称
 クライアント
 センター名称
 名乗り方
 案件期間
 目的・目標

要件

■ 見込量
 ■ 必要知識
 ■ 業務特色

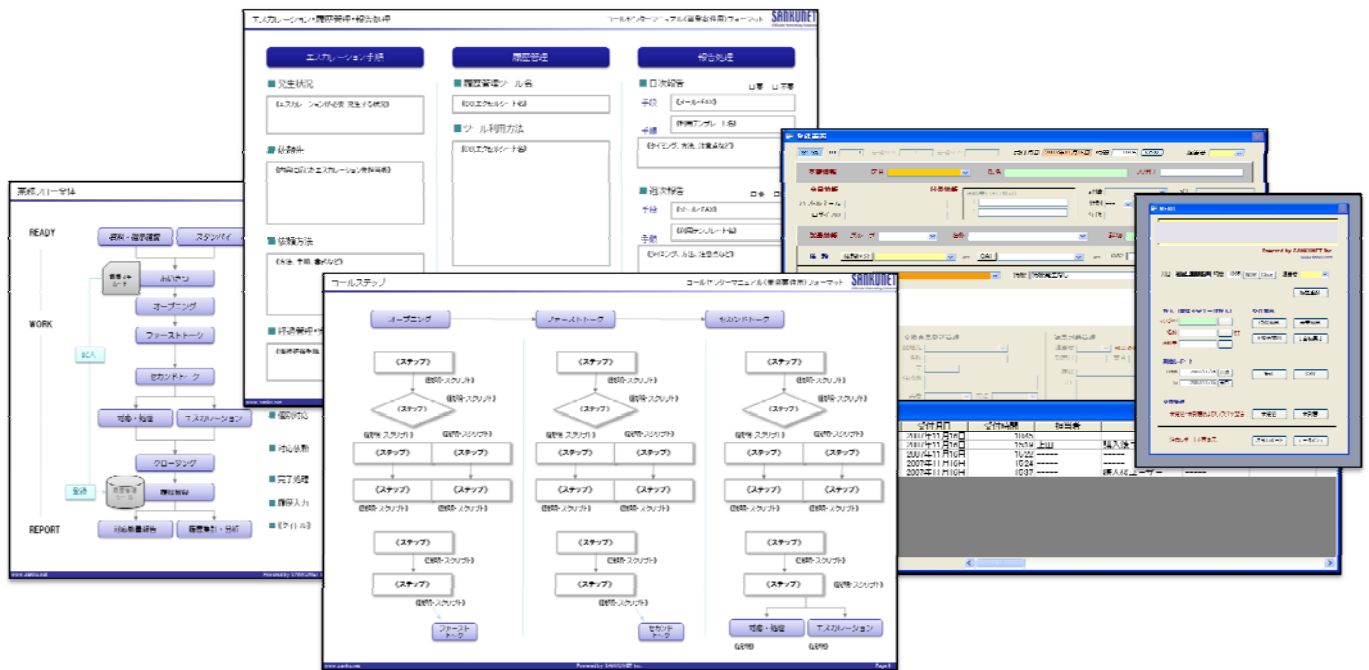
仕様・機能

センタータイプ
 インバウンド アウトバウンド インバウンド+アウトバウンド
 メール FAX WEBシステム

機能・インフラ
 IVR・ダイヤル IVRダイヤル ルックアップ (HTTP/JSON)
 時間帯別業務案内 CRM/ACD利用 コールログ取得 (HTTP)
 通話録音(全通話) 通話録音(特定通話) コールログ取得 (CSV)
 履歴管理案件/専用データベース (MS-Access) 履歴検索CSV (MS-Excel)

追加業務
 マニュアル作成 IAD作成 マンシニア作業 ()
 チェック入力 音差 検出
 印刷 印刷出力 廃棄

必要となるマニュアル・FAQ・情報管理ツール、毎週・毎月の報告レポートをオリジナルで提供します。



株式会社サンクネット紹介



株式会社 サンクネット

東京本館
〒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

大阪本社
〒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

東京別館
〒135-0016 東京都江東区東陽3-21-5 TSシオノビル3F
TEL 03-5677-1670 FAX 03-5677-1672

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

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

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)

「便利」「安心」「ローコスト」3つの業務アウトソーシング事業

フィールドサポート事業

- オンサイトサポート
- 保守メンテナンス
- リサーチ/ポスティング

コールセンター事業

- ヘルプデスク
- お客さま窓口・受注業務
- 事務局運営

物流センター事業

- キットティング
- EC物流、通販物流
- DM・メールン作業

アウトソーシングの対象

- 「ITの知識」が必要なもの … テクニカルなサポート&サービス
- 「業務の知識」が必要なもの … 人手のかかるオペレーション&作業

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 サं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