各種コールセンターの人員支援アウトソーシング活用

オペレーター採用支援サービスのご案内

平成19年6月11日

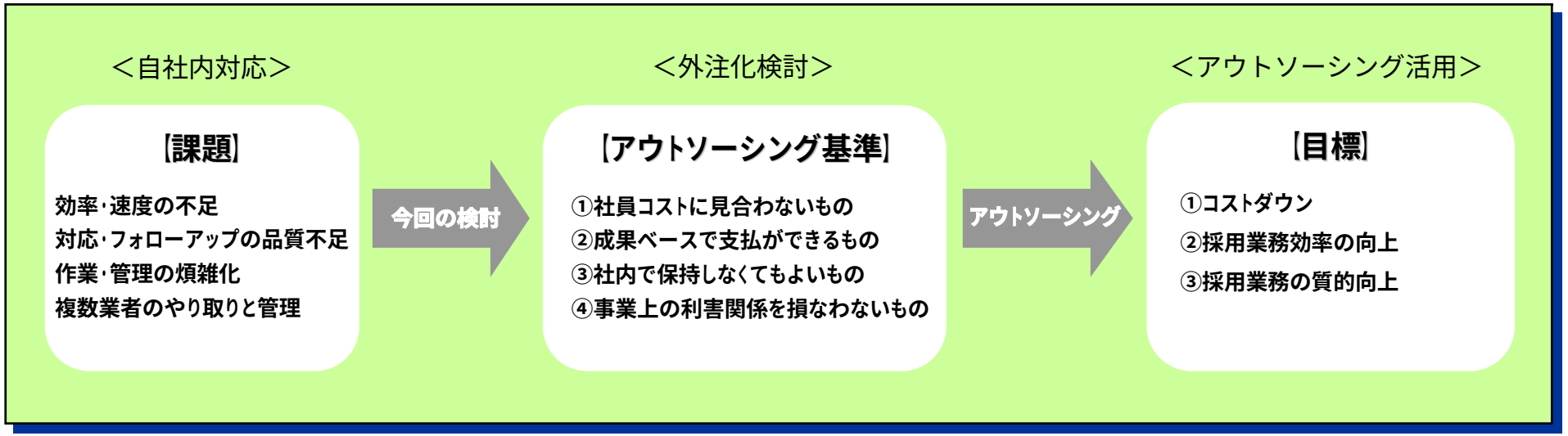
SANKUNET
Efficient Networking Solutions

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

■ アウトソーシング活用の目的

■ 自社内対応での課題とアウトソーシング活用目標



■ アウトソーシング活用の検討方針

①業務の集中　(時間)

-手間のかかる作業、時間のかかる作業、定期的に発生する作業を束ねること

②情報の集中と管理　(履歴･進捗)

-情報の集約･整理と管理をルール化し、常に最新の情報を維持する仕組み作り

③速度向上と精度の向上

-社員の業務効率化のために周辺業務を積極的に取り込むこと

-単なる「受け」ではなく、積極的な業務提案、業務整理を行うこと

SANKU NET,Inc.Proprietary and Confidentuial

支援の方法は、３通りあると考えております。

３通りある方法の１つでも、組み合わせてでも活用方法は自在です。

【パターン①】人材派遣スタッフ

サンクネット役割

貴社と一緒に派遣会社、派遣スタッフの選定をして、スタッフ教育と管理を行います

効果

派遣会社への依頼による人材の確保とサンクネットの教育･管理レベルを組み合わせることができます

制限

人材派遣のため離職率はやや高く、対応業務への柔軟性は低くなります

×

【パターン②】プロパースタッフ

サンクネット役割

プロパー（プロパー準拠）スタッフを提供します

効果

PC･インターネット･ヘルプデスクサポート経験スタッフや、既存ISPセンター勤務スタッフが対応します

制限

2名枠まで、約3～4名程度投入するのが最大となります。
専門技術者の確保に波があります

×

【パターン③】採用代行スタッフ

サンクネット役割

貴社の立場で、業務委託スタッフを媒体の選別～採用～教育まで行います

効果

ほぼ成果報酬に近い形でのコスト発生にすることができます

制限

景気や時期的な要因で、採用に波ががあります

SANKU NET,Inc.Proprietary and Confidentuial

■ オペレーターの採用方法について（1／3）

【パターン①】 人材派遣スタッフ

・採用業務、メイン派遣会社を含む派遣会社各社との折衝・調整をサンクネットが実施します。

・サンクネットはスタッフ評価・シフト管理を実施します。

・サンクネットは、コールセンター業務基本トレーニング、貴社業務トレーニングの支援をします。

・サンクネットは、貴社による派遣会社選別・スタッフ管理／教育の支援をします。

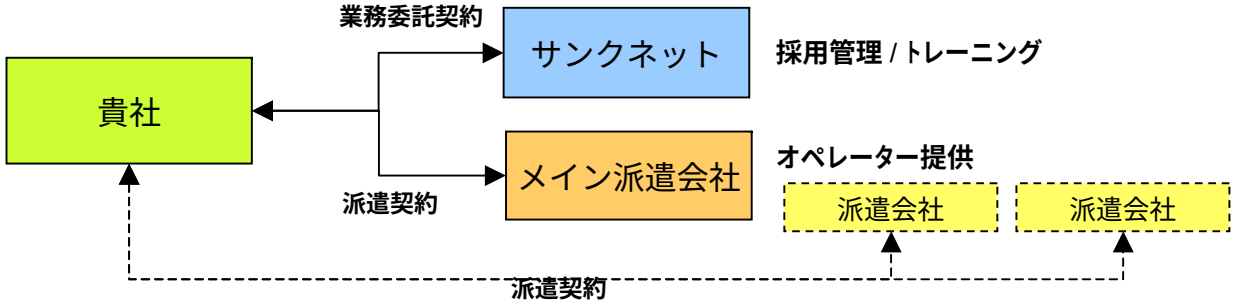
《メリット》

- 人材の確保が容易

《デメリット》

- コストが掛かる（人材採用費用）
  （法定時間延長・週末は割り増し賃金）
- 対応業務について柔軟性は低い
- 運営管理についての固定費が発生

○ 業務委託＋派遣契約



【パターン②】 プロパースタッフ

・プロパー（プロパー準拠）スタッフとは、PC・インターネット・ヘルプデスクサポート経験スタッフや、既存ISPセンター勤務スタッフの活用となります。

・プロパースタッフの投入により、PC・インターネット・ヘルプデスクサポート経験者を利用可能 となります。

・2名枠までで、3～4名程度のプロパースタッフ投入が最大となります。

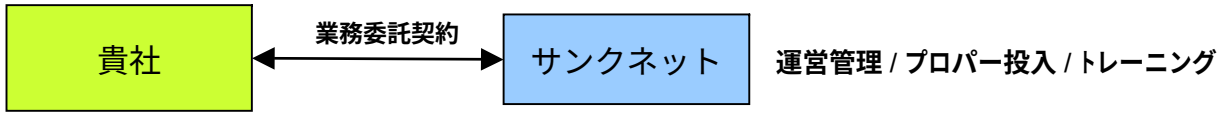
《メリット》

- PC・インターネット・ヘルプデスクサポート・ISPサポート経験者であるが故の対応力

《デメリット》

- 投入は最大で3～4よるシフト制
- 技術経験者の場合、人材の確保がネックになります

○ 業務委託契約



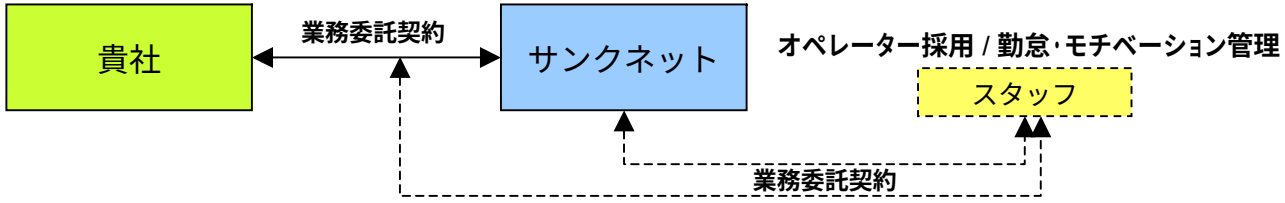
【パターン③】 採用代行スタッフ

・業務委託スタッフを貴社の立場で採用活動します。
・シフト管理・体制増減管理はサンクネットが実施します。
・サンクネットは、要員の勤怠管理・定期面談・モチベーション管理を行います。
・採用コスト（オペレーターへ支払う時給）は貴社と調整のうえ、設定します。
・媒体コストは貴社で負担して頂く前提となります。
（サンクネットにて負担の場合、管理コスト金額を変更の上、対応することも可能です）
・オペレーターとの契約は貴社直接、サンクネット経由のいずれでも可能です。

《メリット》
- ほぼ成果報酬型でのコスト発生。固定費は発生せず

《デメリット》
- 緊急での要員確保はやや困難
- 高い対応スキル／技術スキルを求めた場合、景気や時期的な世の中の人材の動きのタイミング等を要因として採用が予定通り進まないことも考えられます

○ 業務委託契約



■ サンクネット 会社概要

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	： ①新大阪コールセンター ②大阪西コールセンター ③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　① ITカスタマーサポート ② ITを活用した業務アウトソーシング ③「①」及び「②」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に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。

株式会社サンクネット