

顧客情報の最新化  
顧客リストのリフレッシュ

アウトバンドコール活用  
データクリーニング請負

第1版  
平成22年5月17日

株式会社 サंकネット

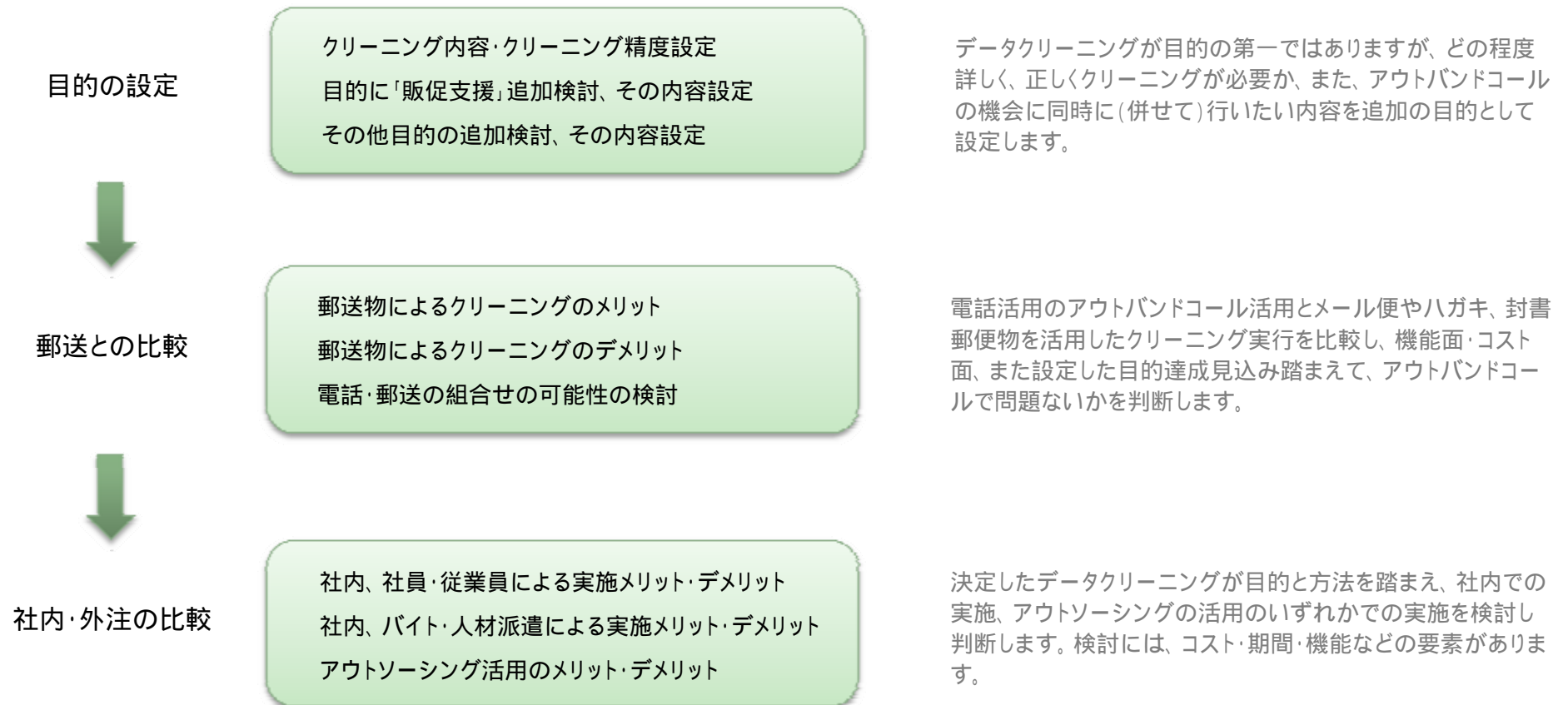
東京 〒135-0016  
東京都江東区東陽 1-25-4-2F  
Tel.03-5677-3311 Fax.03-5677-3302

大阪 〒532-0011  
大阪市淀川区西中島 6-9-20-2F  
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

アウトソーシング活用・アウトバンドコールによるデータクリーニング実施計画にあたり、事前検討や設定が必要な内容があります。

本ページでその概要を示し、次頁以降で、各詳細を解説いたします。



データクリーニングの実施にあたり、何を、どの範囲を目的として実施するかによってその運用方法、アプローチ手順の計画と実行、予算、必要とされるオペレータースキル等を定める必要があります。

アウトバンドコール活用のデータクリーニングは、一般的に以下のような目的を持って行われます。

#### 顧客情報を最新の状態にすること

- お客さまの存在、所在、また、登録されている各種の属性情報の最新化
- 登録時点からの変更点の把握、変更点のデータベース等への反映
- 事前に設定した「精度」を目標としてクリーニングの実施

#### プロモーション・販促アプローチ等の機会発生

- 登録情報等の確認を理由とした、顧客へのアプローチにより、ブランドや商品・サービス、企業名の再認知の機会の発生
- また、同理由による顧客アプローチにより、新商品・サービスの案内、イベントやキャンペーンの案内などのPR機会の発生
- 事前に設定した「対応レベル」に応じた人員設置・教育により販促支援の実施

#### その他、代表的な目的

- DM等の郵送物送付の許可取得、パーミッション取得
- メールアドレス情報の新規取得、情報更新と連絡許可の取得、パーミッション取得
- マーケティング (例) 家族構成変更などのライフスタイル調査 商品・サービスの利用状況調査 アンケートの実施
- 顧客囲い込み策 (例) お困り相談の有無などの御用伺い ご挨拶 クレームやニーズのキャッチ

メール便・ハガキ等を利用した郵送物によるクリーニング手法との比較検討が必要となります。

メリット・デメリットを比較し、電話あるいは、郵送物、または、2つの組み合わせなどクリーニング方法を決定します。

### メリット・効果的な活用

- メール便活用、ハガキ活用によるクリーニングは、電話活用と比較してローコスト
- 封入封緘・メール便送料など、低価格なサービス業者存在し、作業の手間を省き、かつ、安く仕上げる事が可能
- メール便・封書郵便の場合、「同梱」が可能となり、商品・サービスパンフレットによる販促、イベント・キャンペーン告知などが可能
- 「返信用封筒などで回答をいただく」手法を取ることで、返送いただいた「ロイヤリティの高い顧客」を把握  
(ロイヤリティの高い顧客に対して、一般顧客とは別のフォローアップアプローチするなど必要最小限の予算で効果的な対応が実現)
- 電話によるアプローチと比較して、クレームになりにくい (昨今、特に個人情報保護に関する意識からクレーム頻度が高い)

### デメリット・制限事項

- 封筒や印刷物などの準備が必要
- 郵送物の「未着・不着」による「住所変更情報」に限定して取得される
- クリーニングの目的設定と精度目標により、必要に応じて、未着・不着の方へアウトバンドコールによるフォローアップコンタクトを実施する必要性が発生
- 封入物の場合、「開封率」の課題が発生、開封していただくための工夫が必要
- 販売員・セールス担当者による直接コールのような機動的な販促やプロモーションへ対応不可、「待ちの営業」型

### 電話・郵送の組み合わせによるアプローチについて

- メール便・ハガキ・封書郵便などの発送後に、アウトバンドによるコール実施
- もっとも効果的で、様々な目的設定が可能な手法、ただし、コスト高

社内・社員の従業員・スタッフによるアウトバンドコール実施と、アウトソーシング会社による実施を比較検討し実施方法を決定します。  
社内での実施は、営業担当者などによる本来業務の空き時間による実施、あるいは、アルバイトや人材派遣活用による実施があります。

### 社内実施のメリット・デメリット

- お客さまの声を直接把握し、顧客の雰囲気や社会や地域全体の雰囲気を肌で感じる事が可能
- コールの会話内容から商品・サービスの販売機会、アポイントへつなげる高度な販促会話が可能
- 顧客の安心度が高い
- 営業担当者による空き時間利用によるコールは、精度・機動力・効果は高いが、クリーニング期間が長く必要
- アルバイト・人材派遣活用による実施には、スタッフ管理・教育、進行管理等の「管理」手間と人件費が発生
- 電話設備、OA環境、情報管理の仕組みなど、環境整備の手間とコストが発生

### アウトソーシング活用のメリット・デメリット

- 即時、短期間での実行が可能
- 必要となる電話設備、OA環境から、効率的にコールを実施する為のツール類の整備がすでに存在
- 進行管理、レポート提出、情報管理などが的確に、日々正しく実行される
- 個人情報の管理、プライバシーマーク準拠運用への理解と、必要となるセキュリティ環境の整備が十分
- マニュアル・テンプレートに従ったコール対応に限定されがち

(営業トーク・販促トークまで対応可能なオペレーターを活用してのクリーニングといった考えもあるが、クリーニングのためのコール計画としてはアウトバンドコール目的とコストが合わないことが多く、結果、オペレーターはコストを低いことが望まれやすいため)

- 予算と目的に応じた、コールルールに従った発信・対応・対応終了となり、例えば、「繋がらなかった場合、時間帯と曜日を変えて最大3回まで再コール」とルール設定された場合、4回以上の再コールについては、追加費用による追加対応依頼もしくは、社内従業員等でのフォローアップコールが必要

アウトソーシング活用・アウトバンドコール実施によるデータクリーニングは、その目的・内容に応じて下記の内容を其々設定することで、準備される人・環境が設定され、価格が決定されます。

### 目的に応じたオペレーターレベルの設定

- 基本の設定レベル : 機械的なコール、シンプルなスクリプトによるコール、複雑な対応は一次受けし、担当者へエスカレーション
  - 中位の設定レベル : イベントやキャンペーンの案内へ対応
  - 上位の設定レベル : 中位の内容に加えて、簡単な商品・サービスの説明、会社案内へ対応
- データクリーニングを目的としますので、これ以上の「販売トーク」「契約トーク」「アポイントトーク」までは不要としてレベル設定しています。

### クリーニングレベルに応じた発信フローの設定

- 未着信時の再コール最大回数 : 0~5、プロジェクト期間中無制限、など
- 留守メッセージの対応 : 吹き込みの要不要、また、吹き込む場合のメッセージスクリプト
- 呼び出しコールの待機時間 : 10~180秒、メッセージ応対もしくは切断されるまで継続待機、5分経過で切断、など
- 家族着信の対応 : 本人以外が着信した場合のルール設定
- 回線環境の設定 : 番号通知・非通知の設定、フリーダイヤル等での利用など

### 過去、既存リストの取得状況によるスクリプトの設定

- 名乗った際の顧客側の認知度による、着信時点での立場・名乗り方、ファーストトークのスクリプト内容の設定
- 個人情報保護の観点から、「コールすることへ許可」の取得状況による、着信時点での立場・名乗り方、ファーストトークのスクリプト内容の設定

業務フロー ● 完了期間 ● コール時間帯 ● コール曜日 ● 電話設備 ● OA環境 ● 人員配置

コール内容 ● コールスクリプト決定 1回の着信に必要となる「時間」決定 「時間」によるスクリプトの変更（時間がかかることを一言添えるなど）

コール管理 ● コール履歴管理ツール、データベース等の構築準備、運用および、レポート

- 顧客リスト属性の例 : ファミリー層、40～50歳代、リスト取得が1年前から最近、商品購入後のユーザー登録、携帯番号登録50%の場合
- 運用の考察・検討例 : 着信容易度「高」と判断、中心発信時間帯を9:00-11:00、16:30-20:00に設定、また、月・土・日を中心曜日帯と設定
- : 顧客は、コールの着信番号を見てもコール元が分からない方が多い、携帯電話の着信拒否可能性あり
- : 顧客は、オペレーターが名乗ることで、その後、継続して対応をしていただける方多い
- : 目標完了率(着信して目的を達成する) 65%前後
- 価格設定の条件例 : 省けるものは省いて、できる限りローコスト設定とする、郵送対応との組み合わせ活用は一旦検討からは除外

上記の「例」の場合で、下記のように運用を計画します。(上記例で、対象数が1000～5000件程度の場合として)

### A.コスト優先対応の場合

- 最大3回コール(未着信で再2回)
- 期間 :最大1.5ヶ月間の中で実施
- 専任1～2名 + 他社業務兼任1～3名
- 管理者なし、営業担当者が指示窓口となり進行
- コール時間帯・曜日 :事前考察に従い任意
- 番号非通知
- コール管理はエクセル管理
- コールスクリプトは簡易作成、業務仕様書あり
- 事前研修1時間程度
- 留守メッセージ入力 : なし
- 着信までの待機時間 : 15秒
- 報告レポート :週1回

### B.目的優先対応の場合

- 最大5回コール(未着信で再4回)
- 期間 :最大2週間の中で実施
- 専任2～5名 + 管理者1名
- コール時間帯 :考察より発信計画表作成し実施
- 番号通知、折り返しコール受電
- コール管理は専用データベース構築
- 専用データベースによりコール状況を各種取得
- コールスクリプト作成・評価・調整
- 業務マニュアル作成
- 事前研修3時間程度、ロールプレイング研修あり
- 留守メッセージ入力 : あり
- 着信までの待機時間 : 30秒
- 報告レポート :毎日

### 参考.とにかく低価格で

- 最大2回コール(未着信で再1回)
- 他業務兼任3～5、最大2カ月間で実施
- コール時間帯・曜日 :平日10時-18時内で実施
- その他「A同様」

### 参考.メール便活用の場合

- 準備いただくもの  
宛先CSV、封筒、封入物
- 外注業務  
ラベル印字・ラベル貼・2点封入・封緘・メール便シール貼・メール便送料 + 進行管理など
- 参考価格 1回1000部程度の発送の場合  
80円/件 + 進行管理費1.5万円
- オプション :封入物印刷、封筒準備など

## 業務マニュアル

業務マニュアルでは、主に下記の内容を整理作成します。

- 運用の背景、目的
- 立場・名乗り方、リスト属性の説明
- 業務体制、コール環境、OA環境の説明と使用方法
- 報告管理手順、関係者一覧、緊急時対応フロー

## スクリプト

スクリプトでは、主に下記の内容を整理作成します。

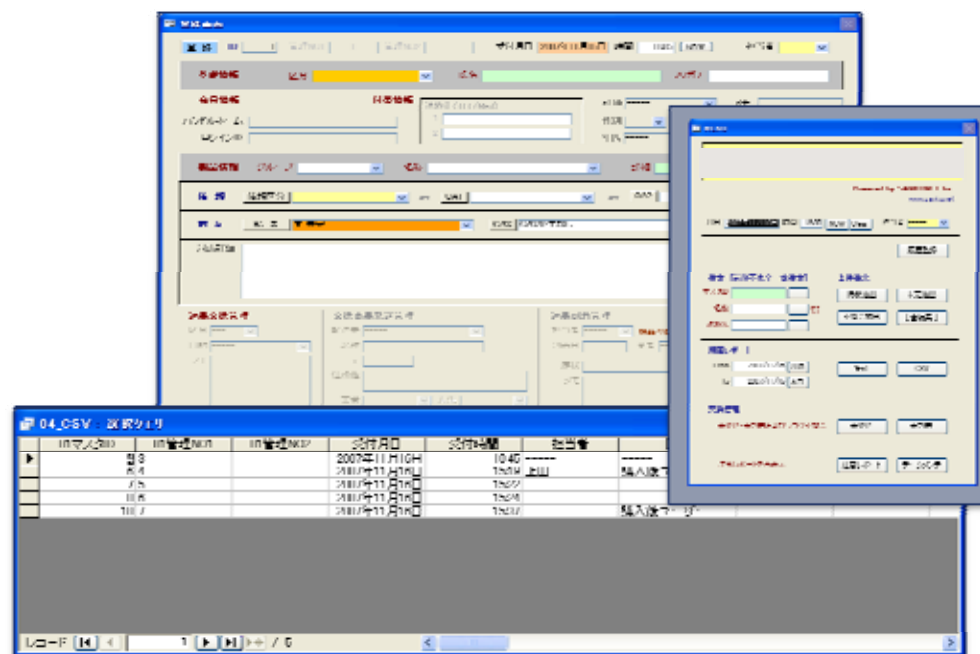
- コールフロー(会話のステップ説明、ステップごとの目的説明)
- コールスクリプト(話す内容)、留意点、制限事項
- 用語集、キーワード説明
- 対応QA、対応事例

## コール履歴管理システムの概要

- 予算・要望による開発プラットフォーム調整
- 廉価版は、MS-Accessによる開発、開発期間2週間程度
- 業務ごとに業務用に専用で開発・運用
- 主な機能 :  
顧客リスト管理、コール進行管理、コール履歴登録、コール予定管理  
集計機能、レポート機能、コール分析機能
- 便利な機能  
コール計画に従って、時間帯・曜日ごとにコール対象がリストアップ  
再コール対象者が、前回コールとは異なる曜日・時間帯でコールされる  
ようコール計画の生成
- 分析機能  
コールスクリプトのステップ進行管理による、会話の進行分析  
会話の終了傾向の分析レポート  
感情情報やオペレーターの所感アンケートなどの集計レポート  
時間帯・曜日別のコール分析レポート(完了率分析など)
- レポート機能  
CSV出力  
進行ステータスごとの集計レポート、CSV出力  
オペレーター別の集計レポート  
カスタムレポート(要望により個別に生成)  
カスタム例) 都道府県別レポート、性別レポート、年代別レポート

## 主な入力項目 (自動入力される項目も含む)

- 発信者情報 (所属グループ、スキル設定、就業時間情報)
- 発信情報 (開始・終了時間、スクリプトステップ進行管理、コール結果)
- 会話情報 (会話種別選択、会話種別詳細選択、内容の記入)
- エスカレーション管理に必要な項目、折り返し・再コール管理の項目
- 属性情報 (性別、続柄、年代など)
- 感情情報 (おいきり、普通、うれしい、など)
- 所感情報 (オペレーターの所感アンケート選択項目、感想メモ欄)





## 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 ブリリアンス丹羽2F  
Tel.03-5677-3311 Fax.03-5677-3302

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 ギャラクシービル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

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

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](http://www.sanku.net)

「全国」「365日24時間」「ワンストップ」

企業の中で発生する「泥臭い仕事」をすべて請け負います

「便利」「安心」「ローコスト」

アウトソーシング専門「業務設計・業務推進」のプロ集団です



本社写真

### 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)ティーピーエス

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)との合弁]

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。

information

---

作成 : 平成22年5月17日 (第1版) 事業推進グループ