

体制・役割・業務機能 自由にカスタム可能

ECサイト・カタログ通販・TV通販向け
通販センター・アウトソーシング運営

平成21年8月1日版

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

www.sanku.net

info@sanku.net

株式会社サンクネット紹介

通販センター・アウトソーシング運営

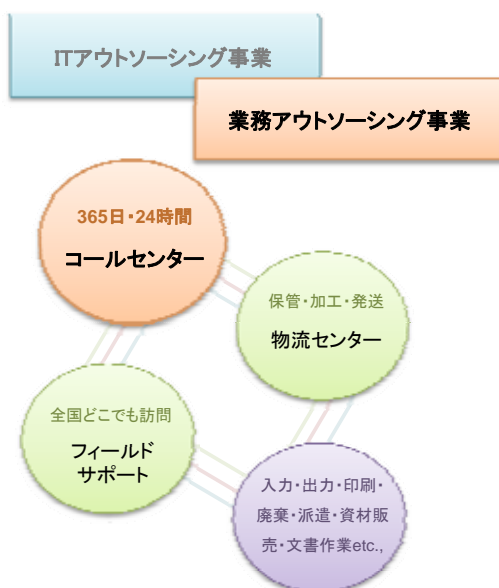


サンクネットの事業

サンクネットは「業務アウトソーシング」の会社です。

業務アウトソーシング事業部門では、さまざまな企業が抱える作業やオペレーションを代行

ITアウトソーシング事業では、IT企業が抱えるITカスタマサポートやITサービスを代行しています。



アウトソーシング事業を支える3つの主要サービスと周辺サービスが
当社のアウトソーシング方針「**便利・安心・ローコスト**」を実現

なぜアウトソーシングなのか？ なぜサンクネットなのか？
「サンクネットのアウトソーシング」であるメリットと価値を発揮いたします。

便利

Yes

柔軟性が高い

業務機能とその組み合わせは自在、フルカスタムメイド

提案力が高い

相談に対してノーと言わない、知識と経験に裏付けされた工夫力

安心

Yes

専門力が高い

多岐にわたる業界・業務の経験とノウハウを発揮、高品質

付加価値が高い

気遣いと心遣い、気配りと思いやりのあるサービスを提供

ローコスト

Yes

コストパフォーマンスが高い

効率的で効果的、もっとも最適な体制や業務フローを構築

事業推進力が高い

お客さま企業は「本来すべきこと」「やりたいこと」に集中

コールセンターの実績 (業務系・受発注センターの請け負事例)

企業の「お困り」と「問題」を解決するアウトソーシング×サンクネット。

ロコミ、紹介で広げてきた「フルカスタムメイド・多機能」を特徴としたサンクネットのコールセンターアウトソーシングには、13年間の実績とノウハウ、そして中堅コールセンター事業会社ならではの機動力と推進力、更には、他社・大手とのもっとも大きな違いと評価される業務設計力と工夫力があります。

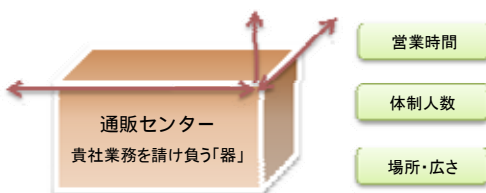
<p>事例1 EC受注センター</p> <p>ECの受注業務とバックオフィス業務 電話・WEB・メール受注業務、WEB情報の更新、物流センターへの指示管理 受注オペレーションから、物流センターへの指示、お客さまからの購入後の問合せまでマルチコンタクト対応。WEBの情報更新、商品情報入れ替えにも対応</p>	<p>事例2 通販受注センター</p> <p>通販部門一括アウトソーシング 受注・在庫管理・仕入業務・請求書発行など、通販業務に必要な業務を一式請負 部門アウトソーシングをすることでクライアント企業は商品開発(開拓)やセールス(宣伝広告)業務に集中。サンクネットの物流センター事業も連携利用</p>	<p>事例3 イベント事務局</p> <p>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</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 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。入出庫管理、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 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</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 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。</p>

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事業です。

考え方 当社の通販センターは、主となる受注業務に限らず、「センターを自由に設計できる」「複数業務を請け負う」センターです。「**通販センター＝貴社業務を請け負う器**」と考えてみてください。

Step.1

「器のサイズ=時間・体制・広さ」を自由に大小できます。段階的に大きく、小さくすることもできます。



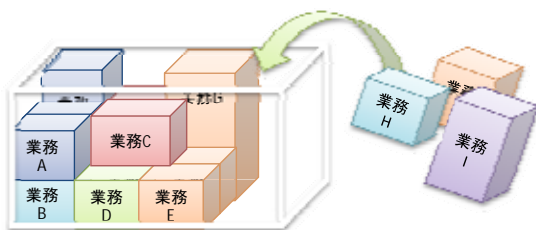
Step.2

業務内容と予算に応じて、必要な「器の中身=人・物・環境」を自由に選択します。



Step.3 通販センターの役割 (業務内容) を定め、アウトソーシングで運営します。

「器」のサイズと中身の許容量の最大まで、主となる受注業務から、周辺業務、付帯雑務までセンターで対応します。「器」がいっぱいになるまで、「教育して習得できるもの、体系化・マニュアル化ができるもの」であれば、何でも請け負います。



例えば、こんな業務に対応しています・・・

電話受注業務	メール受注業務	WEB受注業務
課金/与信処理	その他事務処理	マニュアル作成
WEB更新/管理	顧客管理	返品・交換処理

特徴：品質へのこだわり

「通販センター・アウトソーシング運営」ノウハウと、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を代行して作成、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。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

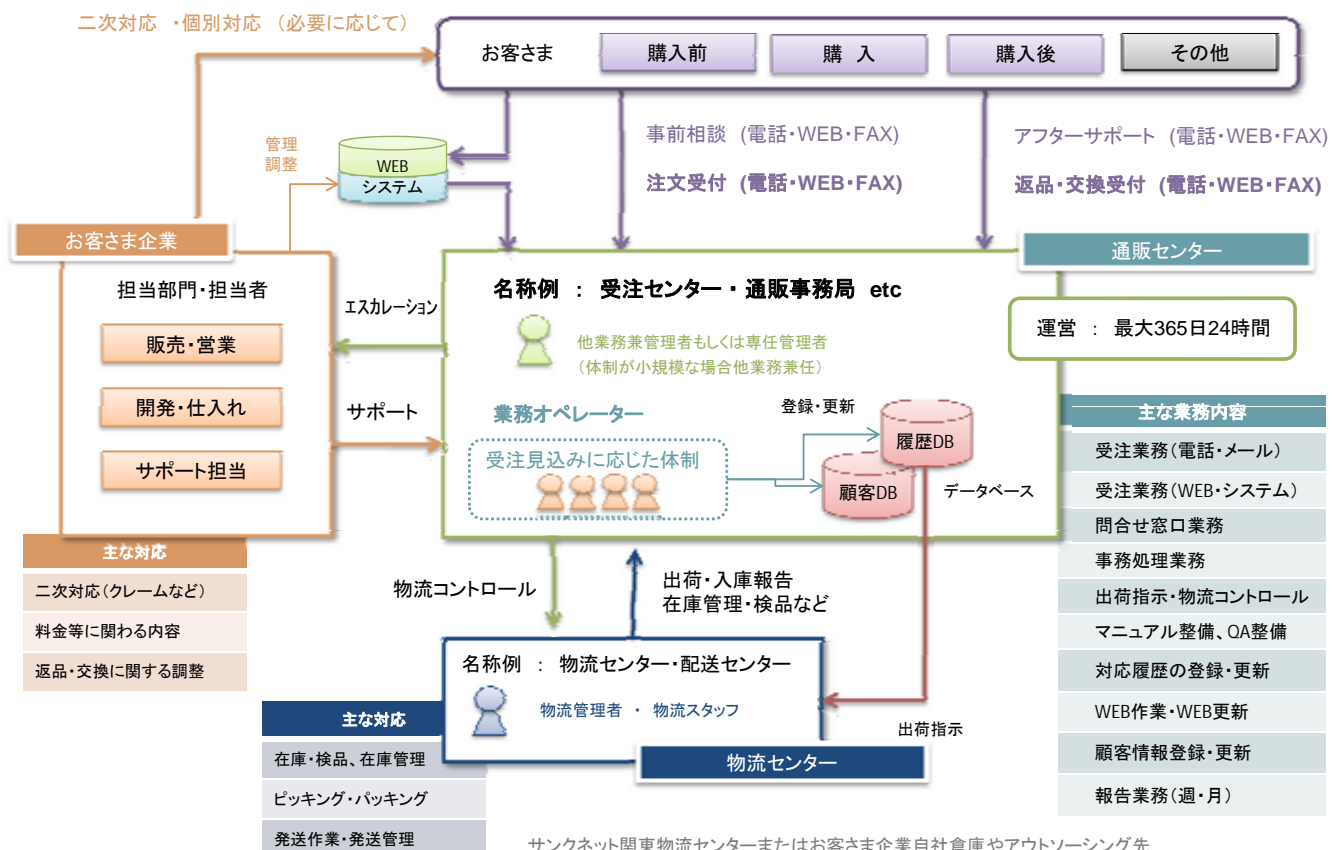
日ごろから複数名が業務知識を習得。体制拡張による新人投入時の教育スピードは高く、突発的・一次的な体制増へも即対応可能です。安定運営に不可欠なオペレーターの病気リスク・退職リスクの対策にもなります。

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

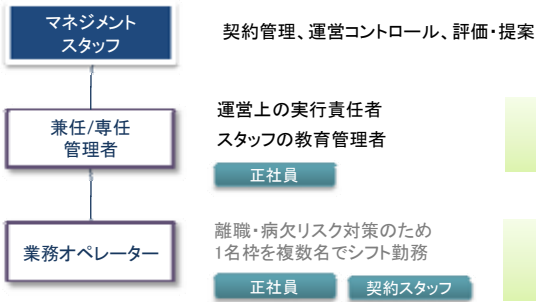
マニュアル・FAQを常に最新の状態へ更新。対応履歴、業務履歴を残すためにオリジナル・ツールも活用。
オペレーター同士のヒアリングレポート、分析されたシステムレポートは、クライアントとの情報共有にもつなげます。

通販センターの標準的な運営体制図



スタッフ体制

※オペレーターレベル・体制人数は、必要とされる業務内容・役割等により調整・決定いたします。



業務量によって、他業務兼任または専任で対応
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

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)

※ 業務オペレーターについては、体制増減へ対応：季節変動・キャンペーンなど必要に応じて、体制を1カ月単位で増減へ対応

運営環境

※必要とされる業務内容・役割、システム等により下記より選択します。

運営拠点：主要センター：東京（大阪・名古屋・埼玉の各センターでの運営可能）
営業時間：曜日・時間帯共に自由に選択



必要に応じて活用

サクネット
関東物流センター

計3500坪・月-土運営

正社員 契約スタッフ
契約社員 パート

価格体系

アウトソーシング価格

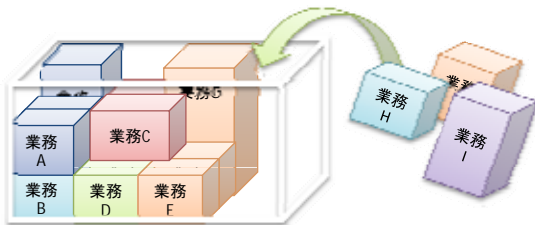
主に2つの価格体系で提案します。

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。
「体系化・マニュアル化ができるもの」であれば、何でも請け負います。



費用計算方法（月額固定費）

運営単価 × スタッフ人数 + 回線費用 + 経費実費

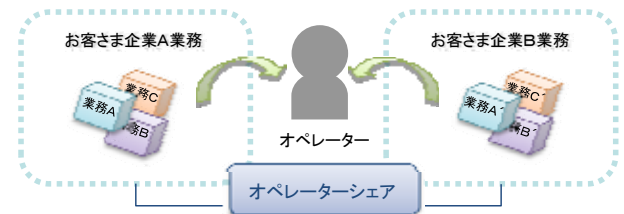
「運営単価」には、人件費・管理者人件費・運営管理費・フロア・通信・OA什器・施設保管庫・セキュリティ対応などの環境費、報告レポート、会議参加などのすべての費用を全て含みます。
「運営単価」は、業務内容、営業時間量により設定されます。

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	55万円/月間	165万円/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願いします。



費用計算方法（基本費用+従量費）

基本費用 + 従量単価 × 対応数 + 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）

通販センター

東京コールセンター

管理者 運営上の実行責任者

オペレーター 電話・メール・FAX・WEB

フロア：東京第1~3SSC（江東区）
 営業：最大365日24時間
 セキュリティ：Pマーク準拠

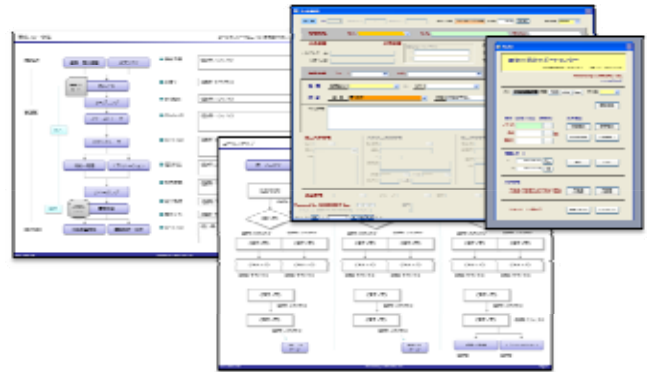
進捗・履歴・報告管理

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

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することが可能です。



必要に応じて連携運営する物流センター

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（埼玉）
 セキュリティ：Pマーク準拠

設備：物流管理システム、折機、印刷機、シュリンク機、IT環境、ネットワーク環境、基本空調、フォークリフトほか

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

フロア センター計3500坪
 スタッフ 常時100~150名が勤務
 発送ごとにチーム編成



検討・準備の進め方（例）





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110F-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東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)



www.sanku.net

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
EC/通販サービス

物流センター

キitting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
(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]



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 21年 8月 1日 (第1版) 事業推進グループ

更新：平成 年 月 日 (第 版)