

IT・ネットワーク・WEB・家電
テクニカルサポート・ヘルプデスク・カスタマサービス

コールセンターアウトソーシングによる
ユーザーサポートセンター運営のご案内

平成22年3月5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

ユーザーサポートセンター・アウトソーシング



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)



本社写真

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
EG/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]



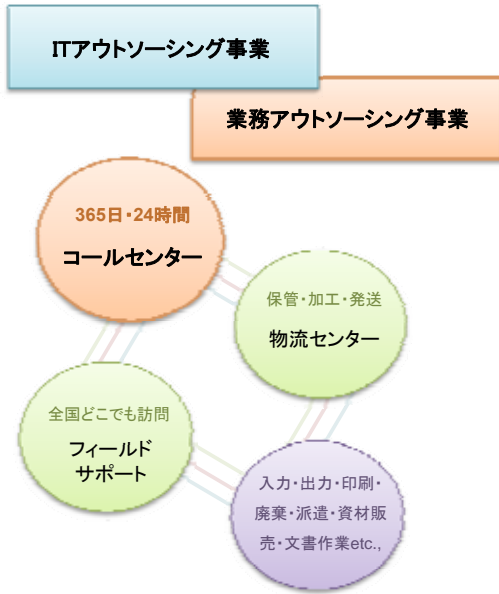
株式会社サンクネットはプライバシーマーク取得企業です。

サンクネットの事業

サンクネットは「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發揮いたします。

- 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發揮、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

サンクネットが、コールセンターアウトソーシングで請け負うもの

ヘルプデスク	ユーザーサポート	ITカスタマサービス
社内ヘルプデスク 顧客企業ヘルプデスク 障害受付・故障受付	製品ユーザーサポート サービスユーザーサポート コンテンツユーザーサポート	顧客管理 会員サービス コンシェルジュサービス

サンクネットがアウトソーシングで請け負う対象となるIT領域

ハードウェア	ソフトウェア	ネットワーク	コンテンツ	サービス
IT機器・業務用機器 ネットワーク機器 家電・玩具・パーソナルロボ	パッケージソフト 業務アプリケーション 業務システム	インターネット接続 (ISP) 有線ネットワーク 無線ネットワーク	WEBコンテンツ アプリケーション メディア・媒体	WEBサービス SaaS・ASPサービス ネットワークサービス

多種多様なアウトソーシング実績

- | | | | |
|---|--|--|--|
| ハードウェアヘルプデスク
パソコン・周辺機器サポート
POS・レジコールセンター
保守受付センター
量販店顧客サポート
デジタル家電ユーザーサポート
おもちゃサポートセンター | 社内OAヘルプデスク
グループウェアヘルプデスク
IT資産管理センター
パッケージソフトサポート
製品ユーザーサポートセンター
BtoBセールスサポートセンター
製品ライセンス受付センター | システム運用デスク
ネットワーク監視センター
ISPユーザー向けサポート
無線・有線LAN機器サポート
ネットワーク
インフォメーションセンター
インターネット設備保守受付 | ASPサポートデスク
会員向け事務局
Webコンシェルジュ
コンテンツサポート
ECサイトサポートデスク
オンラインソフト購入受付
オンラインゲームサポート |
|---|--|--|--|

『ユーザーサポートセンター・アウトソーシング』について

サンクネットグループは、ITサポートとITサービスのアウトソーシング会社として1997年に設立いたしました。

サンクネットはアウトソーシングで、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、コールセンターによるユーザーサポートの代行です。

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。

事例1 大手家電量販店

IT製品・デジタル家電購入者向けヘルプデスク
メーカー横断で様々なハード・ソフトをマルチベンダーサポート

PC・周辺機器・定番ソフトから、季節商品、キャンペーン商品など、販売店顧客を有償/無償でサポート。有償会員管理センターとしても機能。

事例2 デジタルオーディオメーカー

顧客サポート + 修理 + 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の最適化、サポート効率の向上化に継続的に寄与

電話・メール・FAX、リモートなどマルチコンタクト。対応履歴を集計・分析し、毎月の体制更新提案会議を開催。ユーザーFAQ生成、WEB情報更新へも対応

事例4 某商社 社内システム部門

全国の各支店向け、社内ITヘルプ窓口
OS操作、ネットワーク、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 POSシステム・店舗レジ

顧客店舗サポート × 販売店サポート
操作ヘルプ、設定・入力サポートから故障対応、保守手配、交換手配まで

POS・レジに限らず、周辺関連製品や接続可能性のある他社メーカー製の製品やアプリまでワンストップサポート

事例6 電子玩具・ゲーム

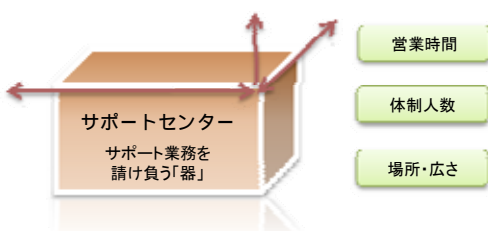
おもちゃのサポート & ゲームのサポート
おもちゃユーザーサポート + 付属品販売、特殊オペレーターによるゲームサポート

年齢別サポートマニュアルの整備や視覚的サポートのための追加送付用ユーザーズガイド、マニュアルの制作支援へも対応

考え方 ユーザーサポート業務に限らず、「請け負う業務を自由に指定できる」「複数の業務を請け負う」センターを提供します。
ユーザーサポートセンター = 貴社のサポート業務を請け負う「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。



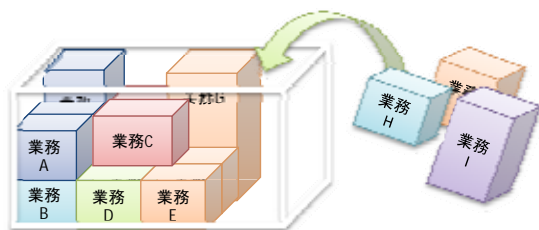
Step.2

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 ユーザーサポートセンターの役割（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、主となるサポート業務から、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...

電話サポート業務	メールサポート業務	QA・マニュアル作成
修理受付・受取	返品・交換処理	在庫管理
WEB情報更新	製品検品/検証	顧客管理

品質へのこだわり

ユーザーサポートセンター運営ノウハウと、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。

主要要員体制

※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。
※受託の規模は、他業務シェアリング～1名専属～中規模(50～100席)まで対応



契約管理、運営コントロール、評価・提案

運営上の実行責任者
スタッフの教育管理者

正社員

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

離職・病欠リスク対策のため
1名枠を複数名でシフト勤務

正社員

契約スタッフ

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
テクニカルサポートができる者。(20～40歳、性別混在、社員または長期契約スタッフ)

- ※ 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
- ※ オペレーターについては、レベル別(コスト別)オペレーター体制、リーダー設置、トレーナー設置などの体制調整

主要インフラ環境

※必要とされる業務内容・役割、システム等により選択・準備されます。

運営拠点：東京・大阪・名古屋・埼玉
営業時間：曜日・時間帯共に自由に選択

- 回線**：通信回線、PBX、CTI
：電話設備・FAX設備
：ACD・IVR、音声録音
- 通信**：インターネット回線
：IP環境、VPN環境
：その他専用回線

- PC**：PC、OA環境
：Office環境
：メール・WEB環境
- ネットワーク**：LAN環境、サーバー
：各種バックアップ環境
：グループウェア等

- 管理**：CRM、データベース
：業務マニュアル・FAQ
：報告レポート
- フロア**：フロア、倉庫スペース
：デスク環境・OA什器
：Pマーク準拠環境

必要に応じて活用

サンクネット
関東物流センター

計3500坪・月-土運営

正社員

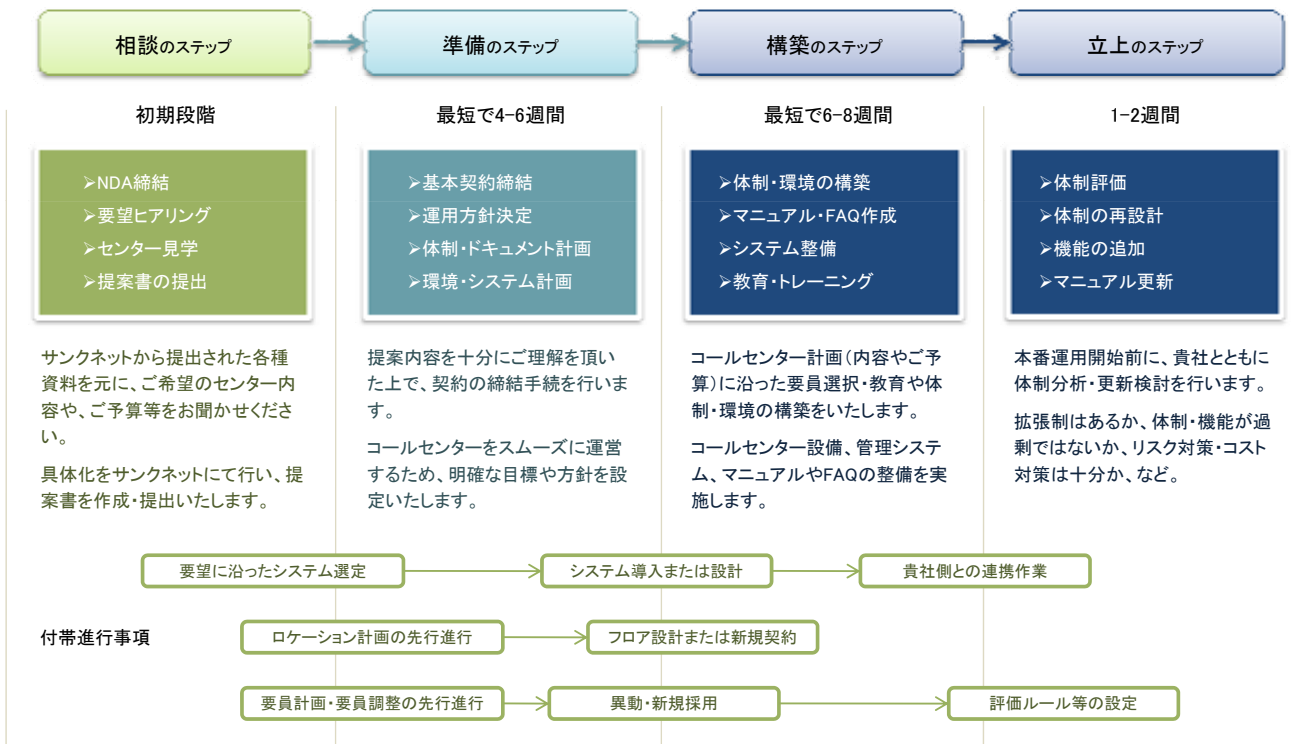
契約スタッフ

契約社員

パート

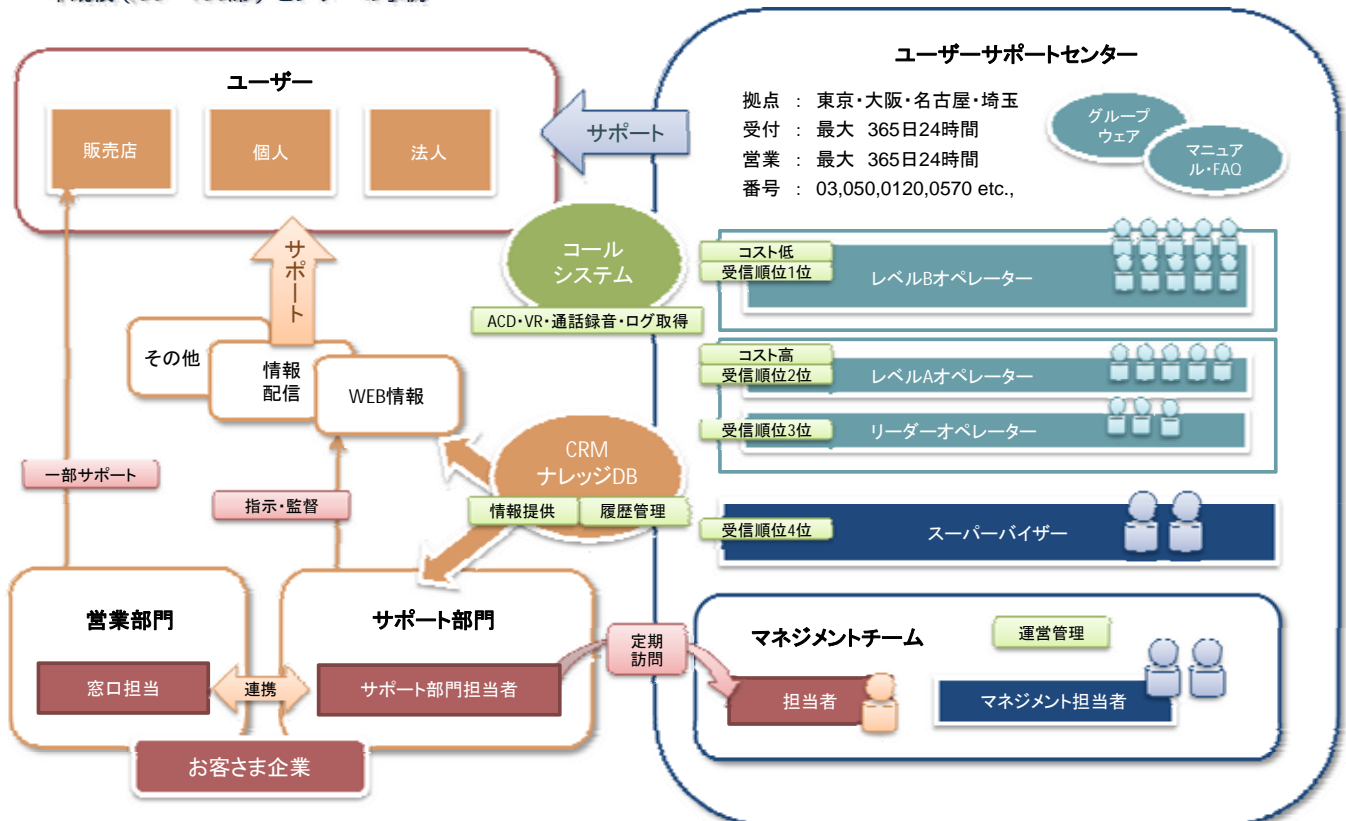
サポートセンター構築の流れ

お客さま企業と一体となって検討・提案・構築いたします。

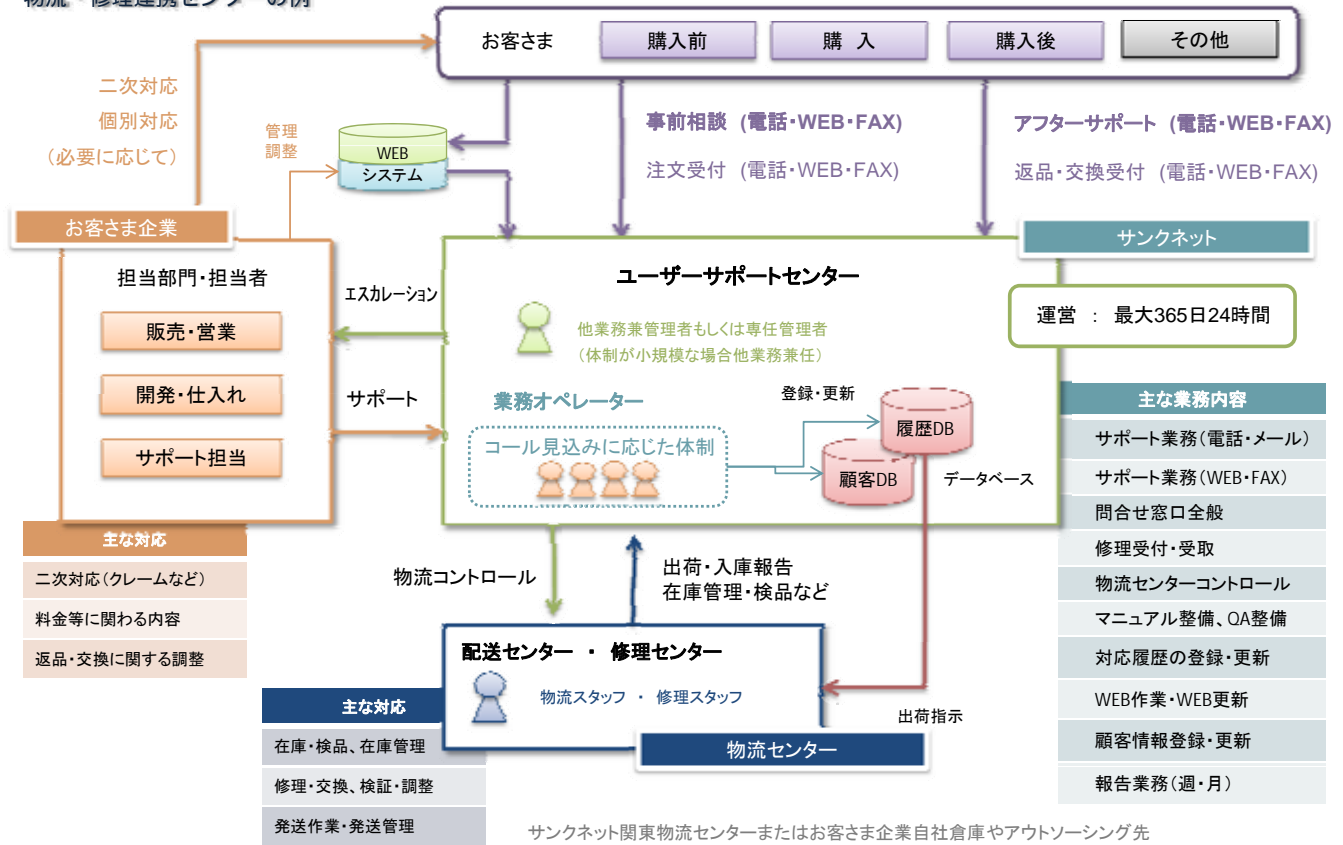


ユーザーサポートセンターの運営体制図 事例1

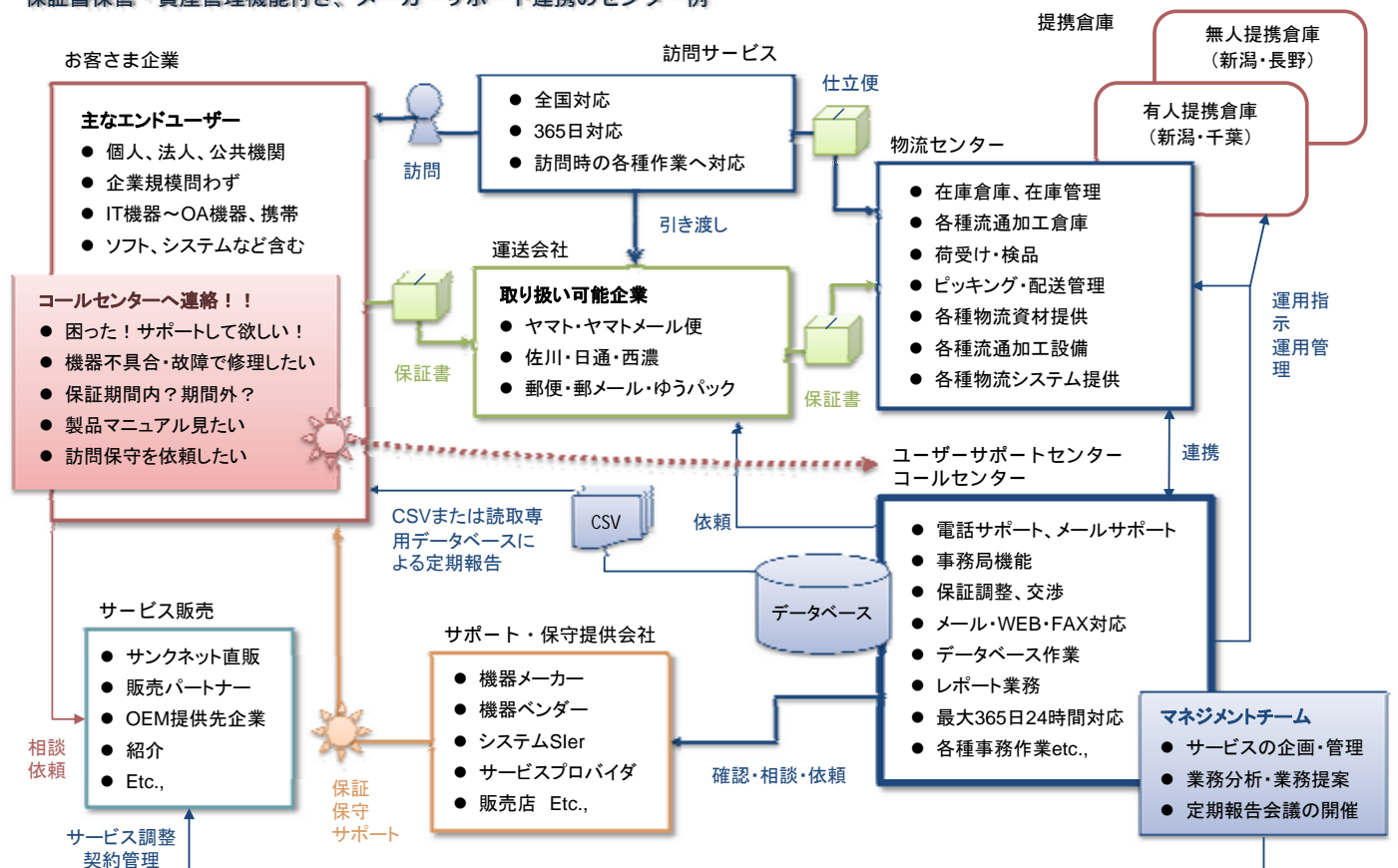
中規模（50～100席）センターの事例



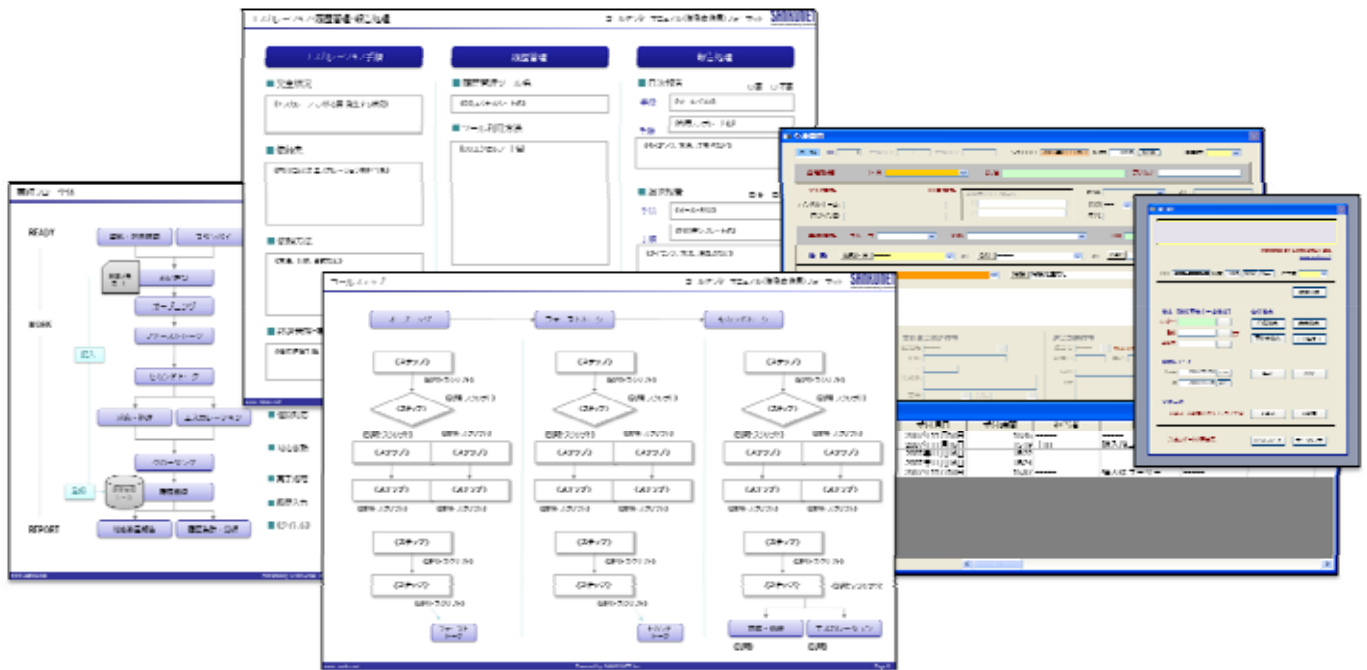
物流・修理連携センターの例



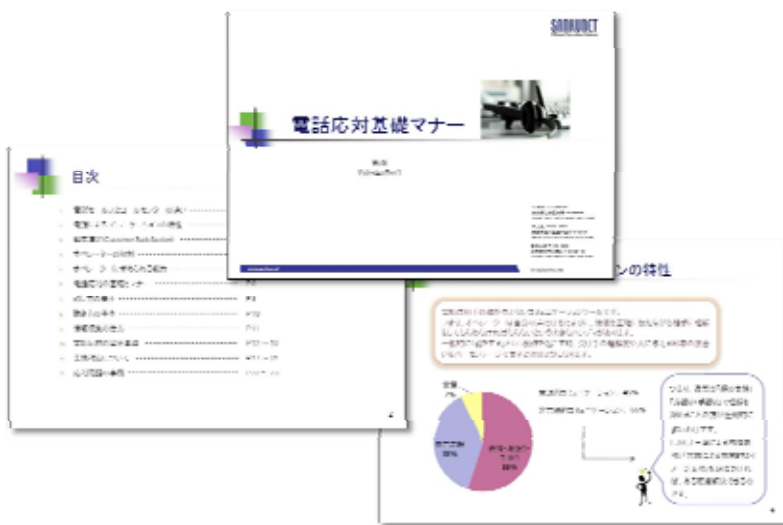
保証書保管・資産管理機能付き、メーカーサポート連携のセンター例



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。



オペレーターの初期教育、ステップアップトレーニングに必要なマニュアル、ツール類を業務別カスタマイズして提供いたします。



コールセンターマナー講習テキスト
個人情報保護に関する教育テキスト

コールセンター用語集
業務用 用語集およびスクリプト集

コールセンターシステムマニュアル
ツールトレーニングマニュアル

テクニカルサポートマニュアル
トレーニング研修ビデオ (DVD)

サンプル音声研修
ロールプレイング研修テキスト

OneToOne プラザーOJT
コール分析・CRM分析レポートツール

IT・ネットワーク講習会テキスト
システム開発・WEB開発講習会テキスト

教育担当SVの設置

- 教育担当SVの設置により、初期教育・ベースアップトレーニングを計画的に実行いたします。
- トレーニング内容は「商品・会社情報教育」「電話マナー教育」「サポートテクニック教育」を柱とし、そのテキストは教育担当SV自らが作成します。
- 教育担当SVは、コール履歴分析担当者を兼ね、月次のレポート作成を行い、製品別傾向調査・課題抽出を行います。
（貴社営業部門向けレポート、開発部門向けレポート、サポート部門向けレポートなど）
- 教育担当SVは、新人採用計画・採用活動の担当者を兼ねます
- 教育担当SVは、システムにより通話録音された音声データのピックアップヒアリングとコール分析、オペレーターへの個別指導用対応分析を行います。
- また、チェックシートに基づいたモニタリングチェック、個別面談を行います。個別面談では、ベンチマークサンプルの音声を聞くなどの対応が行われます。
トークスキル把握（理解度・習熟度・応用力、会話力・マナー力）、テクニック（電話・システム操作、ツール活用度）、リーダースキル（2次受け力、クレーム耐性）

リーダーの教育的役割

- リーダーは、10名1チームのチームリーダーとして配置され、コール対応のエスカレーション先として、つまり、オペレーターのトップとして電話対応を行います。
- リーダーは、エスカレーションされた対応をクローズし、その対応をオペレーターにフィードバックします。
- フィードバックされた内容で、オペレーター間でシェアされるべき内容をセンター内のグループウェアもしくはナレッジシステムへ公開します。
- また、チームミーティングを毎朝5分程度開催し、その中でトピックスの情報共有、当日のチームワーク確認を行います。
- リーダーは、オペレーターの電話対応をモニタリングし、随時の対応指摘、サポートテクニックガイド、電話テクニックガイドおよび指示を行います。

履歴分析による対応力アップ対策

- 依頼内容、対応結果、お客さまの感情、性別、年齢層など、オペレーターの所感を含めた対応履歴情報をツールで蓄積します。
- 蓄積された内容を分析・レポートし、毎月提出。また、レポートで考察された内容を元に、サポートの効率化に必要と思われる資料やツール整備を行います。
- この履歴分析からツール整備は、SVの指導のもと、教育担当SVならびにリーダーにより実施されます。

コールセンターシステムレポート

- 毎月月末時点で、次月の勤務シフト予定、また、そのシフト予定に合わせたコール応答予測・目標値設定を行います。
（応答数、応答率、CPHなど）
- 毎日の業務終了後に、コールセンターシステムから取得される主だったログを抽出、関係者へ報告配信いたします。
- 月末時点で、当月の合計レポートを抽出し、関係者へ速報として報告配信
- 翌月10日目処に、その他の分析レポートと合わせて、月次レポート報告書を作成・提出いたします。
- 翌月10日目処の報告書を元に、SVおよび貴社ご担当者様との月次定例会議を開催いたします。

月次レポート報告に記載される内容

- コールセンターシステムから抽出、成形、集計されたレポート各種（応答数・応答率・CPH・曜日別レポート・時間帯別レポートなど）
- 履歴分析ツールで取得されたデータの集計・レポート各種（年齢・性別・オペレーター所感など）
- 数名のオペレーターへのインタビューによる声の収集（数は多くないが気になったサポート事例、頻繁化しつつあると思われる内容などのヒアリング）
- 月内で実施・指示された内容の議事（運営指示、システム変更履歴、宿題）
- 今後への体制提案、運営提案、システム提案

評価制度の実施と結果報告、運営相談

- 皆勤賞褒章制度、応答数ランキング、応答率ランキングの毎日の掲示と月1回の表彰
- 制度の効果評価と、報告。また、制度運用の方法と褒章品の相談等を行います。

サンクネットの思い

当社は、設立からこれまで営業部門を持たず、主に紹介と、当社を探し当てての直接のお声掛けに助けられながら育てていただきました。リピーター、長期利用の多い当社事業には、一度でも使っていただくと分かるサンクネットならではの取り組み方と考え方があります。そんなサンクネットの姿が、本書等を通じてより多くの皆さまにお伝えできれば幸いです。

サンクネットの考える「便利」なアウトソーシング

サンクネットは、ITカスタマサポートに関するアウトソーシング請負の中堅会社であり中小企業です。当社がずっとこだわり続けてきた「便利なアウトソーシング」は、大手にはまねができない、中堅・中小企業だからこそ実現できていると言えます。

サンクネットである必然性があること、サンクネットで良かったと感謝されるためには、その一部をアウトソーシングで請け負わせていただいたサービスや事業そのものが発展し、お客さま企業の企業価値の向上につながることを目指す必要があります。

当社は、単なる作業代行ではない、お客さま企業の立場に立ち、パートナーとしてサービスや事業を考え、取り組む、アウトソーシングを自負しています。

世の企業が持つ課題は様々あるかと思えます。日常の忙しさの中で、人・時間・環境・ノウハウがたりず、本来すべきこと・考えるべきことに思うように取り組めないと異口同音に、また頻繁に耳にします。これを解決するのが、まさしく、サンクネットが実現する「便利」なアウトソーシングです。

「ない物を作る、必要な変化は見逃さない、気づいたことは行動につなげる、提案すべきは提案する」当たり前のことかもしれませんが、これらのひとつひとつに真摯に取り組むことが、サンクネットのアウトソーシングは「便利」と評価いただく所以と考えています。

サンクネットの提案方針

- お客さま企業そのもの、お客さま企業の商品・サービス、お客さま企業を取り巻く業界や環境を理解した上で提案すること
- なぜ、なんのためのアウトソーシングなのか、目標と目的を相互理解した上で提案すること
- 自社・他社にこだわることなく、ノウハウ活用・ITやシステム活用・提携先活用をつうじて、もっとも最適で効果的な運用方法を提案すること
- 提案には、もっとも最適で効果的な運用に加えて、サンクネットならではの最大限の工夫が付加されていること
- 嘘や迷いのない正直な提案であること、そのためには、内容により当社ではない他社活用のメリットが高いことを伝えることも提案である
- 期待したくなる・成果がだせる、この両面を達成する提案であること
- メリットとデメリットの両面を誤解なく、間違いなく伝える提案であること

サンクネットのアウトソーシング方針

- お客さま企業の事業発展、売上増、企業価値増のためのアウトソーシングであることを理解すること
- お客さま企業の方針、事業計画に沿ったアウトソーシングであること
- 事業状況、売上変化などのお客さま企業の変化に応じて、増減どちらにもリニアに変化できるアウトソーシングであること
- On/Off自由、増減自由、役割自在、など、「便利」を徹底したアウトソーシングであること
- 要望に対して、過剰すぎず・足り過ぎず、ちょうど良いコストと品質のバランスある長期安定のアウトソーシングであること
- 変化に柔軟なインフラ活用、効率化を推し進めることのできるシステム活用をアウトソーシングに積極的に取り組むこと
- オープンな、ガラス張りのアウトソーシングであること

よくある質問と答え

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。

サポートできる範囲を教えてください。

パソコン、ネットワーク、社内システムなどから、デジタル家電・オーディオ製品、PCソフトウェアやアプリケーションなど幅広い商品・サービスのユーザーサポートが可能です。

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うなの？

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いただけます。