

ヘルプデスク・ユーザーサポートセンター業務から
検証業務・故障処理、事務処理・在庫管理まで
アウトソーシングで請け負います

多機能型ITコールセンター・アウトソーシング
ITカスタマサービスセンターのご案内

第1版
平成 21年 2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

www.sanku.net

info@sanku.net

サンクネットの事業と「ITカスタマサービスセンター（多機能コールセンター・アウトソーシング）」

ITカスタマサービスセンター



企業内と企業の顧客に発生する仕事の代行

ロコミ、紹介で広げてきた多機能型ITカスタマサービス。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。

サンクネットは、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。

事例1 POSシステム

POS システムのトータル保守センター

メーカーのユーザーサポート機能と技術サービス機能を一括請負

365日24時間、POS導入先の顧客ヘルプデスクからオンコール訪問保守の手配、故障品の受取・一時検品、顧客管理までワンストップ対応

事例2 デジタルオーディオ

顧客サービス部門×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に蓄積される情報の有効活用、顧客サービス提案

サポート対応履歴を集計・分析し、各部門へレポート。ユーザー向けのFAQ生成、WEB情報の更新。更にセンターを利用した契約促進イベントなどへも対応。

事例4 社内システム・社内ネットワーク

社内ITの総合窓口

OS操作、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 付録CDのアプリケーション各種

季刊誌付録CDのロイヤルティ顧客サービス

期間限定のユーザーサポートセンターに顧客サービス機能、英語対応機能を追加

各種アプリケーションのユーザーサポートに加え、雑誌自体のコンテンツに関する質問へも一次対応。対応言語は日本語・英語の2ヶ国語

事例6 電子玩具

おもちゃのサポート&販促支援

年末商戦などサポート量の季節変動へ対応、商品追加・入替の煩雑さへも対応

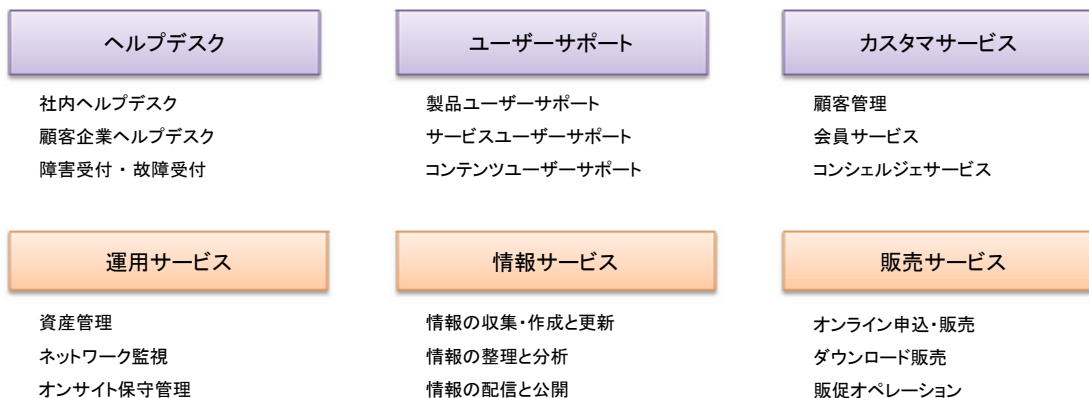
毎月新しい製品が発売。情報整理、マニュアル整備、教育を短期集中実施。サポートから追加商品の販売へつなげる販促、受注センターとしても機能

《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》

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修理品特化、在庫業務特化のセンターも存在します。コールセンター業務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「ITカスタマサービスセンター」です。

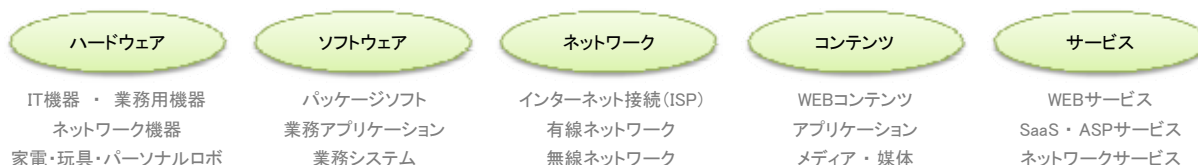
「ITカスタマサービスセンター」とは

サンクネットが提供するITコールセンター請負（ヘルプデスク請負、ユーザーサポートセンター請負）にさまざまな顧客サービス請負を組み合わせせた多機能センターです。



アウトソーシングのIT領域（ITの対象）

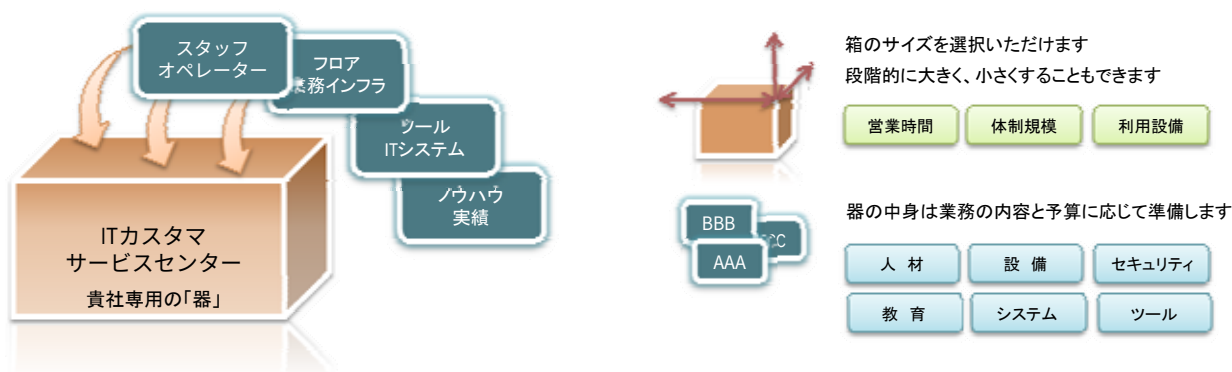
ITの知識を必要とするIT・家電・玩具・業務用製品に関するハード・ソフト・サービスが対象です。



ITカスタマサービスセンターの特徴

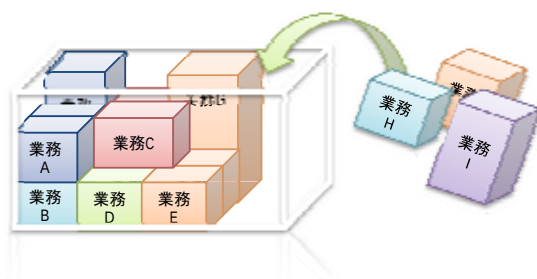
仕組み

「ITカスタマサービスセンター」は、貴社のさまざまな業務をアウトソーシングで自由に預けて（委託して）いただく「器」です。「器」の中には、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。



使い方

アウトソーシングされる業務量の大小・複雑さの高低にかかわらず預けて（委託して）ください。貴社専用の「器」がいっぱいになるまで、費用変わらず請け負います。

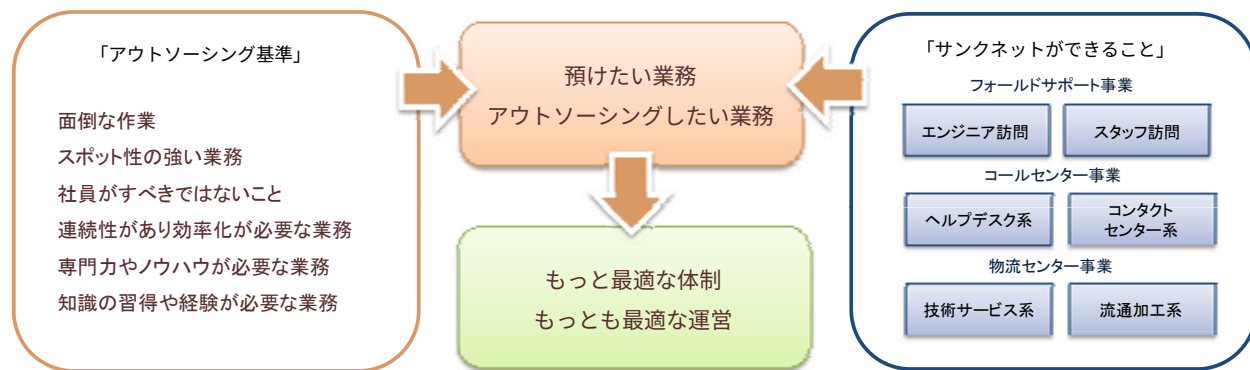


例えば、こんな業務を預けていただきます...

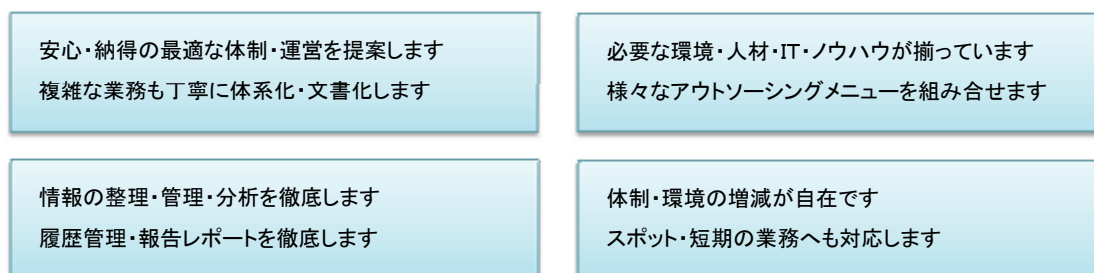
コールセンター	修理・交換作業	検品・検証作業
事務処理	レポート作成	マニュアル作成
WEB更新	顧客管理	在庫・発送業務

安心の提案

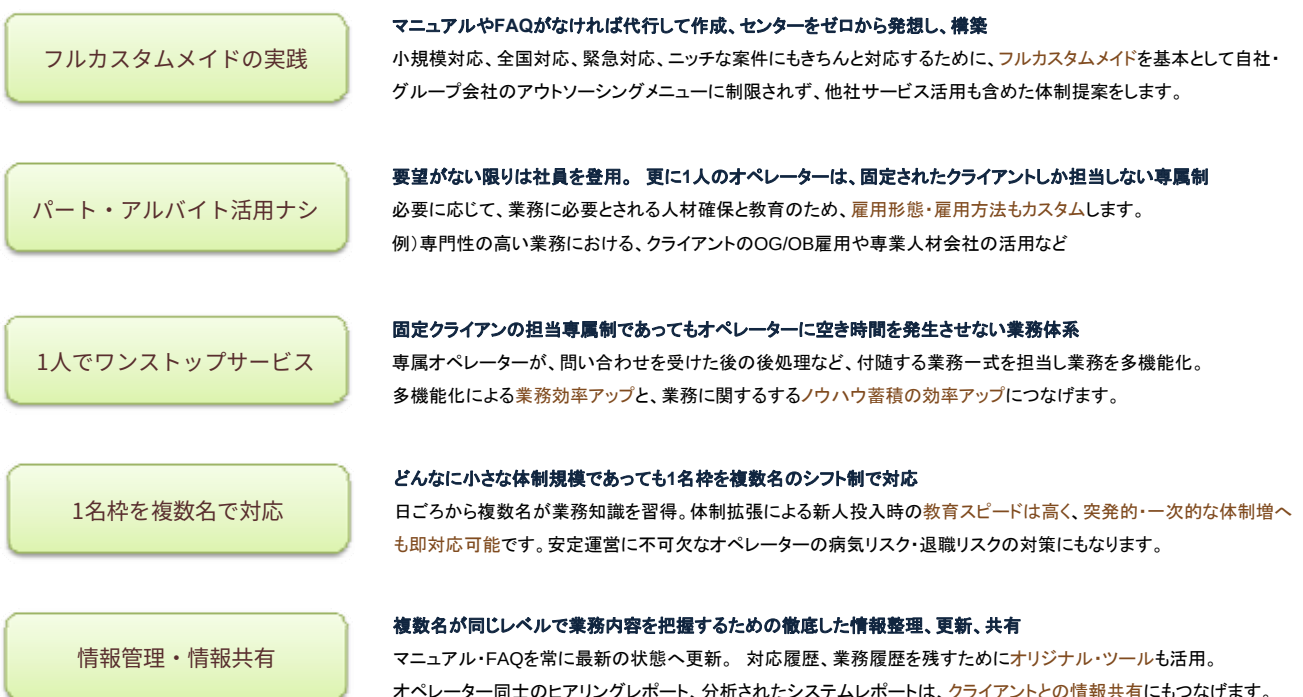
ITカスタマサービスセンターにアウトソーシングで預ける(委託する)
「業務内容」「預け方」「預けるための業務整理」まで提案します。

**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

**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。



ITカスタマサービスセンターの運営ポリシー

ITカスタマサービスセンターの「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

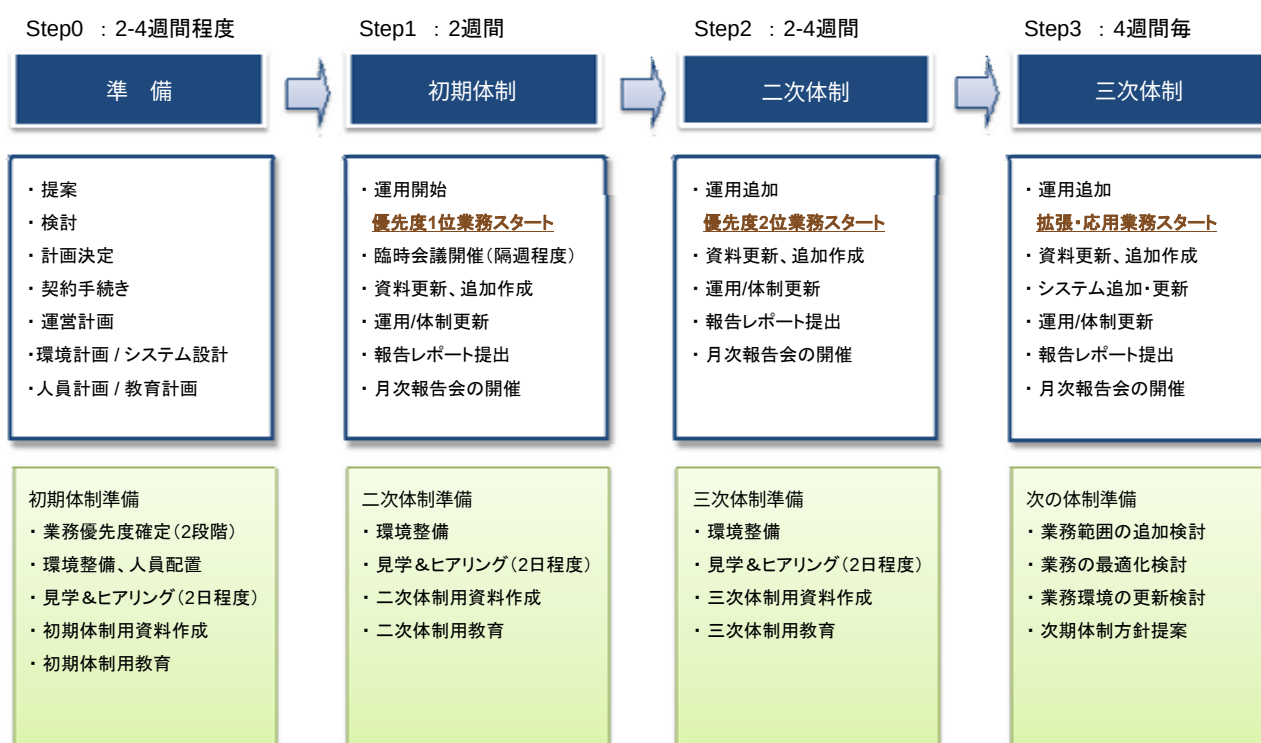
高いコストパフォーマンス

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

アウトソーシングのステップ

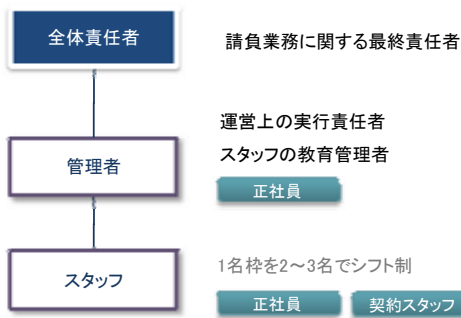
段階的な機能強化

三次体制以降も継続的に「評価」と「更新」を行います。



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30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

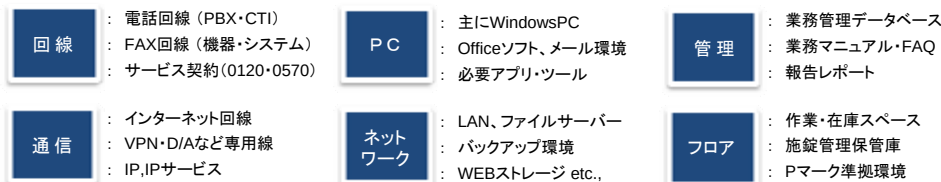
標準的なスタッフ: Windowsおよび基本アプリケーションやネットワークの基礎知識を有し、ユーザーサポートができる者。(20～40歳、性別混在、社員または長期契約スタッフ)

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

検討・準備の進め方(例)



よくある質問

サンクネットの「コールセンターアウトソーシング」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。

どうやって依頼をしたら良いですか。

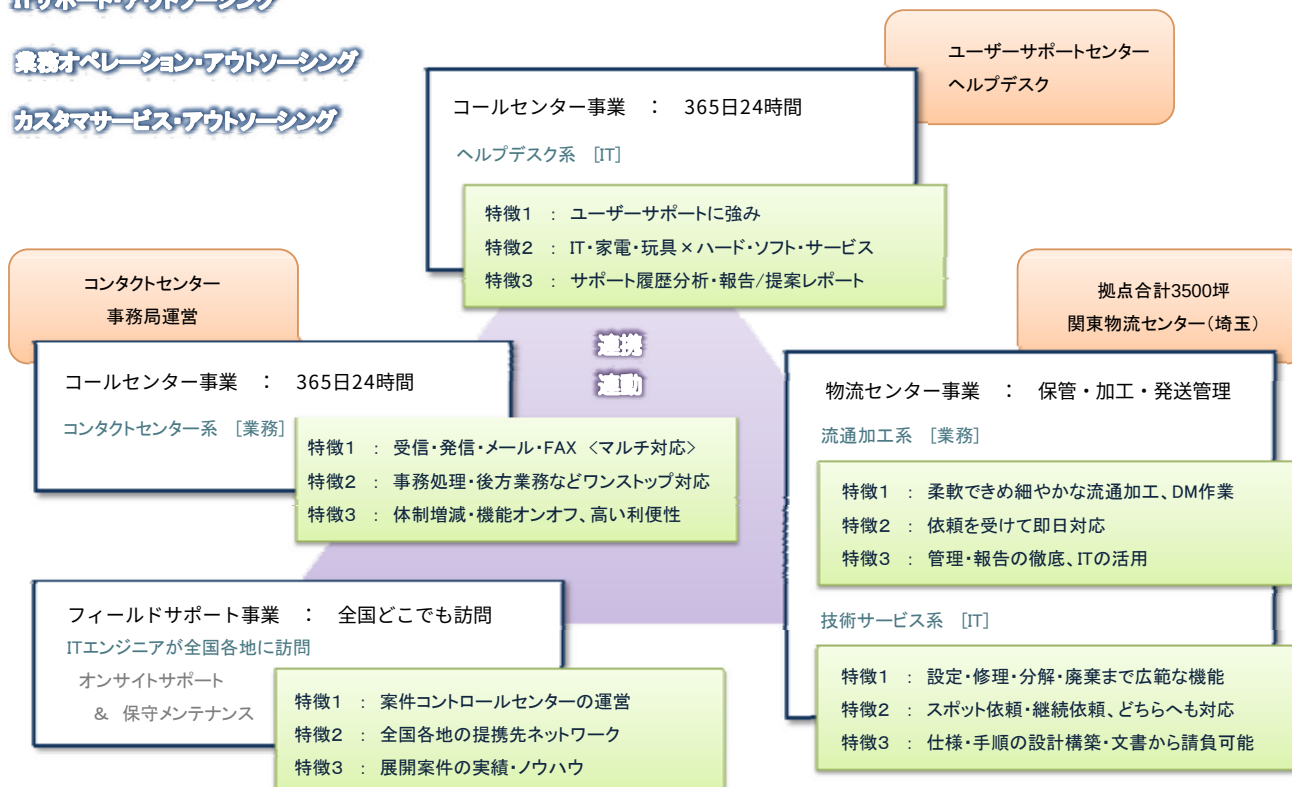
まずはお電話でもメールでも、お気軽にお問合せください。
業務内容、ご希望の規模、期間などをお伺いし最適なセンターを具体的に考え、構築案をご提出いたします。
ご希望に応じてセンターの見学もいただけます。

アウトソーシングを支える3つの事業概要

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

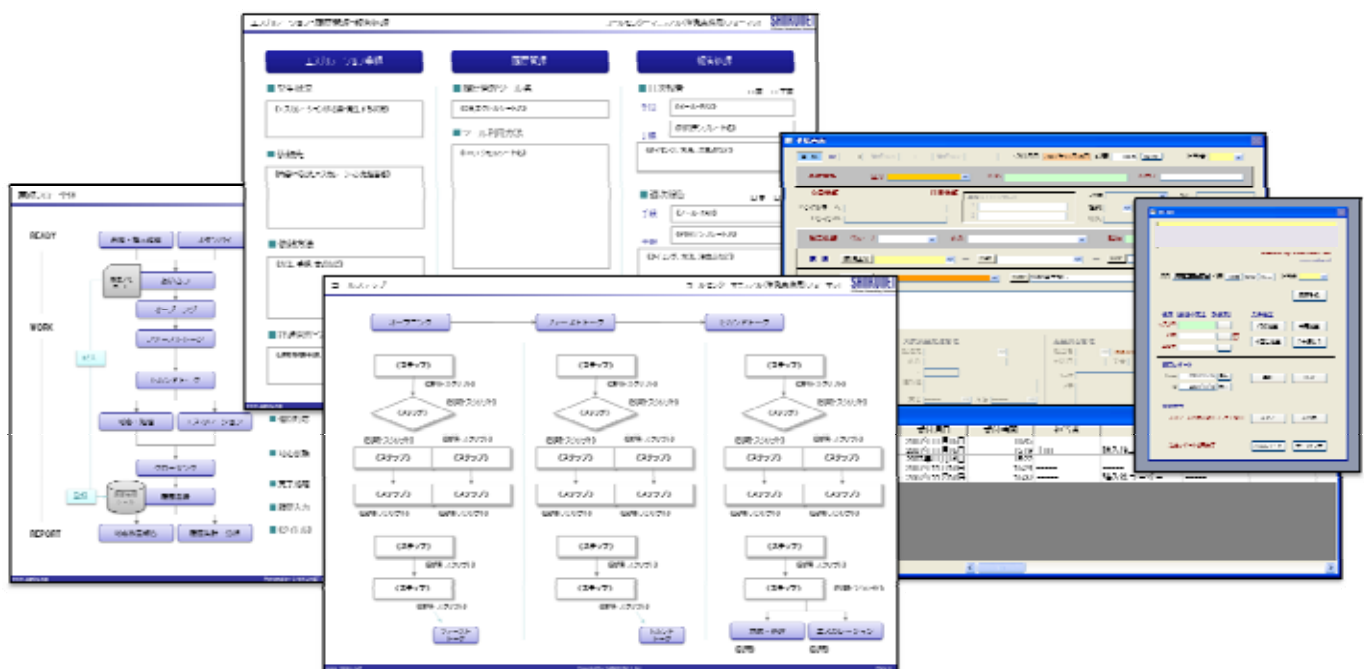
カスタマサービス・アウトソーシング



案件担当者が要望や要件をヒアリングに伺います。

センタータイプ	11インフラワン	11アットワン	11インフラワン+アットワン
11インフラワン	11インフラワン	11アットワン	11インフラワン+アットワン
11アットワン	11アットワン	11アットワン	11アットワン
11インフラワン+アットワン	11インフラワン+アットワン	11インフラワン+アットワン	11インフラワン+アットワン

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

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)

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
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。