

IT·家電·業務用機器 ハード・ソフト・サービスのサポート

ユーザーサポート・ヘルプデスク ITコールセンターサービス

> 第1版 平成 20年 6月 30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

info@sanku.net

www.sanku.net

コールセンターの課題

ITコールセンターサービス SANKUNET



こんなことでお困りではありませんか?

企業のシステム担当部門

メーカー企業・サービス企業・販売会社

社内のITサポートは・・

お客さまのアフターサポートは・・

やることが多い 手間がかかる 範囲がひろい

スタッフ採用が大変(教育がめんどう) 変化がはやい

人が足りない

時間がたりない

き金がかかる

管理がはんざつ

しことが単調

こんな問題がおきていませんか?

サポートを経営のつなげたいのに

サービスをより良くしたいのに

整理整備されていない

やるべきことができない

無駄なコストがかかる

最新の状態になっていない

やりたいことができない

社内に不満がおおい

アウトソーシングの活用

やるべきことを実行する

めんどうなことを実行する

継続して実施する

正しく実施する



アウトソーシングは、企業の「お困り」を解決します



サンクネットの活用

期待以上の効果

期待以上のコストパフォーマンス

安心のアウトソーシング

安全のアウトソーシング

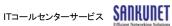


サンクネットは、企業の「問題」を解決します



Powered by SANKUNET Inc

ITコールセンターサービス紹介



コールセンターの実績

企業の「お困り」と「問題」を解決するアウトーシング×サンクネット。

ロコミ、紹介で広げてきたサンクネットのITコールセンターは、その実績とのノウハウがさまざまな領域で活用されています。

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、各部門ヘレポート。 ユーザー向けのFAQ牛成、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

Powered by SANKUNET Inc. Page 4

|||コールセンターの特徴

サンクネットのITコールセンターは、ユーザーサポート・ヘルプデスクのアウトソーシングサービスです。

お客さま企業のITサポート、カスタマサポートを代行します。

フルカスタムメイド

マニュアルやFAQがなければ代行して作成、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が基本。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を提案。

高品質

要望がない限りは社員を登用。 更に1人のオペレーターは、固定されたクラ イアントしか担当しない専属制

マニュアル・FAQを常に最新の状態へ更新。コールセンター内の情報共有や 報告レポート・提案レポートの徹底により品質を維持。

フレキシブル

基本機能+α、コールセンターに派生するすべての業務に対応

基本となるヘルプデスク、ユーザサポート、カスタマーサポートに加え、事務処 理、回収業務や修理・検品業務など、コールセンターに派生するすべての業務 にフキシブルに対応できるワンストップサービスをご提供。

高いコストパフォーマンス

状況に応じた必要最小限・最大効率の体制への変化

体制、業務フロー、機能を定期的に見直し。体制規模を自在に増減、アウト ソーシングメニューの組み合わせや使い方も更新。お客さま企業の事情にあ わわせた柔軟でリニアな変化。

Powered by SANKUNET Inc

Page 5

ITコールセンターサービス紹介

ITコールセンターサービス SANKUNET



コールセンターの種類

ヘルプデスク

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

ユーザーサポート

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

ITカスタマサービス

顧客管理 会員サービス コンシェルジェサービス

対象となるIT領域

ハードウェア

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

ソフトウェア

パッケージソフト 業務アプリケーション 業務システム

ネットワーク

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

コンテンツ

WFBコンテンツ アプリケーション メディア・媒体

サービス

WFB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 デジタル家雷ユーザーサポート 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 会員向け事務職 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

コールセンター拠点

東京・大阪を中心に、必要な役割と特徴に合わせたセンターを選択します。

東京

東京都江東区東陽1-25-4

- ・カスタム性の高いセンター
- ・短期での構築(立ち上げ)

大阪

大阪市淀川区西中島6-9-20

- 汎用性の高いセンター
- 長期間センター運用に強み

埼玉

埼玉県戸田市上戸田35-1

- 物流センターと連携容易
- ·倉庫、IT作業、配送業務

名古屋

名古屋市中区栄2-7-13

- 事務業務重視型センター
- 短期センターに強み

提携センター

- •東京:夜間特化型
- •東京:監視業務重視型
- ・沖縄:コスト優先型

コールセンターインフラ

予算とご要望にあわせ、業務専用または他業務兼用で準備されます。

通話システム

PBX IVR 音声応答システム 構内交換機 ACD FAX転送 サービス 自動呼分配システム

回線サービスの活用

フリーダイヤル (着信課金用電話番号) 0120

ナビダイヤル (統一番号用電話番号) 0570

PSTN回線 I P雷話回線

ボイスワープ ログ取得サービス

ネット環境・OA環境

インターネット 回線

ホスティンク゛サーハ゛ー FTP#-バ-

D/A · VPN などの専用線

PC環境 LAN環境

システム&ドキュメント

規模の大小にかかわらず、対応履歴データベース、業務マニュアルは必ず準備されます。

データベース・システム

対応履歴 データベース

FAQ データベース 顧客管理 システム

ドキュメント類

マニュアル FAQ

業務用帳票類 対応テンプレート 報告レポート 分析レポート

Page 7

ITコールセンターの構築と運営

ITコールセンターサービス SANKUNET



ITコールセンター構築の流れ

カスタムメイドにこだわるために、お客さま企業と一体となって検討・提案・構築いたします。

相談のステップ

準備のステップ 2-4週間

構築のステップ 2-4週間

更新のステップ

1-2週間

- ▶提案書の提出

サンクネットから提出された各種 資料を元に、ご希望のセンター内 容や、ご予算等をお聞かせくださ

具体化をサンクネットにて行い、提 案書を作成・提出いたします。

基本契約締結

- ▶運用方針決定
- ▶体制・ドキュメント計画
- >環境・システム計画

提案内容を十分にご理解を頂い た上で、契約の締結手続を行いま

コールセンターをスムーズに運営 するため、明確な目標や方針を設 定いたします。

▶体制・環境の構築

- ▶マニュアル·FAQ作成
- ▶システム整備 ▶教育・トレーニング

コールセンター計画(内容やご予 算)に沿った要員選択・教育や体 制・環境の構築をいたします。

コールセンター設備、管理システ ム、マニュアルやFAQの整備を実 施します。

1-2週間

- >体制評価 ▶体制の再設計
- ▶機能の追加
- ▶マニュアル更新

本番運用開始前に、お客さま企業 とともに体制分析・更新検討を行 いますう。

拡張制はあるか、体制・機能が過 剰ではないか、リスク対策・コスト 対策は十分か、など。

ITコールセンター運営開始

徹底した報告レポート、業務分析と評価、スピーディーな更新をくりかえし、常に最適な体制を維持します。

運営 レポート

評価

更新

Page 8

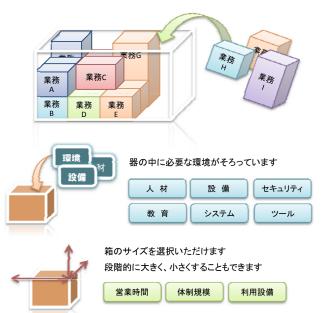
Powered by SANKUNET In

2つのアウトソーシングタイプ

ITコールセンターサービスは、主に2つの体系で提案します。

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まわず業務を預けてください。 貴社専用の「器」がいっぱいになるまで、費用が変わりません。



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うけします。







業務のルーチン化・定常化も代行します 新たな業務、役割をつくります

Powered by SANKUNET In

Page 9

ITコールセンターの形

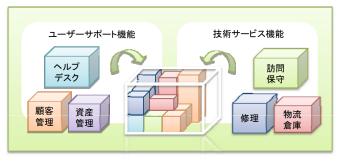
ITコールセンターサービス SANKUNET



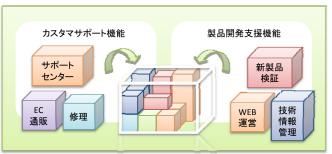
タイプ別アウトソーシング活用イメージ

カスタム性重視 専用タイプ

● POSシステムトータルサポートセンター

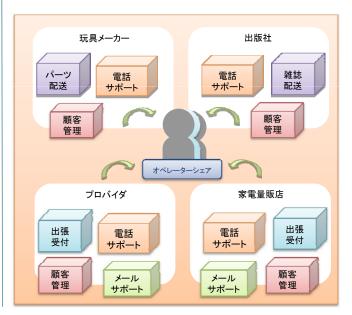


●デジタルオーディオユーザーサポートセンター



コスト優先 シェアードタイプ

- ●おもちゃサポート
- ●雑誌付録アプリケーションソフトサポート
- ISPユーザーサポート
- PC購入者サポート



Page 10

タイプ別アウトソーシング価格

カスタム性重視 専用タイプ

コスト優先 シェアードタイプ

費用計算方法(月額固定費)

運営単価 回線費用 経費実費 × スタッフ人数 +

「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・施錠保管庫・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。

POINT

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

価格例 (平日10:00-18:00営業、標準的なサポートセンター、小規模事例)

他業務兼任05名運営

専任1名体制

35万円/月間

52万円/月間

150万円/月間

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。

POINT

事業立上時や試行利用など 様子を見たい場合に優位

利用事例

- 事業立上でコール量や処理量が読めない(評価など一時的に使いたい)
- 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)

Powered by SANKUNET Inc.

Page 11

ITコールセンターサービスのQ&A

ITコールセンターサービス SHIKUNET



よくある質問

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。

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。

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。

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。

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。

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していただけます。

Powered by SANKUNET Inc. Page 12



株式会社 サンクネット

東京本館

〒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

大阪本社

〒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

東京別館

〒135-0016 東京都江東区東陽3-21-5 TSシオノビル3F TEL 03-5677-1670 FAX 03-5677-1672

〒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

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 TEL 049-274-3036 FAX 049-274-3037

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

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

「便利」「安心」「ローコスト」3つの業務アウトソーシング事業

フィールドサポート事業

コールセンター事業

物流センター事業

オンサイトサポート

ヘルプデスク

キッティング

保守メンテナンス リサーチ/ポスティング お客さま窓口・受注業務 事務局運営

EC物流、通販物流 DM・メーリング作業

アウトソーシングの対象

■「ITの知識」が必要なもの ・・・・ テクニカルなサポート&サービス ■「業務の知識」が必要なもの ・・・ 人手のかかるオペレーション&作業

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)との合弁] アライアンス企画・管理、人材開発・人材教育 (株)エスビーエス (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。

Powered by SANKUNET Inc

Page 13

information

作成 : 平成 20年 6月 30日 (第1版) 事業推進グループ

更新:平成年月日