SANKUNET
CONNECTING THANKS. サンクネットグループ

NIGHT & HOLIDAY OPERATIONS SUPPORT

夜間・休日
業務運用サポート

電話受付・監視確認・事務処理を、必要な曜日と時間帯に。



平日夜間だけ。土日祝だけ。

営業時間外の業務を、必要な範囲から。

受付から記録・連絡・引継ぎまで、業務に合わせて運用を設計します。

- **電話・問い合わせ受付**
- **監視・確認**
- **事務・業務処理**

こんな営業時間外の業務でお困りではありませんか

夜間・休日の問い合わせを、社員が交代で受けている

時間外の負担が続き、記録や連絡の仕方も人によって異なりがちです。

アラートや処理状況を確認するために、担当者が待機している

待機が常態化し、いつ何を確認したかも残りにくくなります。

休日中の申込や受注がたまり、翌営業日の処理が集中する

休み明けに作業が重なり、お客さまへの連絡が遅れやすくなります。

外部に任せたいが、業務や時間帯の切り分けができていない

任せる範囲と自社に戻す内容が決まらず、検討が進みにくくなります。

必要な対応時間と業務範囲を整理し、
自社の通常業務につながる運用をつくります。

3つの業務を、必要に応じて組み合わせ

電話・問い合わせ受付



問い合わせの受付
所定FAQによる案内
内容・連絡先の記録
担当者への所定連絡

営業時間外の連絡を受け止め、必要な対応につなぐ。

監視・確認



アラートの受付
画面・処理状況の確認
チェック項目の記録
異常時の所定連絡

確認の頻度と連絡条件を決め、運用を継続する。

事務・業務処理



申込・受注内容の確認
データ入力・照合
不備の記録
処理結果の引継ぎ

営業時間外にも処理を進め、翌営業日の業務を支える。

監視・確認は、アラート受付や所定項目の確認・通知を行います。専門的な解析・復旧作業は個別協議です。
対応時間・業務範囲・判断基準・操作権限・連絡方法は、事前に協議して設定します。

対応時間と範囲の設計

いつ

平日夜間
土日祝
早朝
指定時間帯

曜日ごとの時間設定も相談できます。

どのタイミングで

受付発生時
アラート受信時
指定時刻の定時確認
時間帯内の順次処理

どこまで

受付・記録
所定の確認・処理
連絡・引継ぎ
条件に応じた手配

設計例：自社が平日9～18時に対応する場合

	深夜 0～6時	早朝 6～9時	日中 9～18時	夜間 18～24時
平日			自社で対応	
土曜				
日・祝				

任せる時間帯の例（必要な部分だけを選べます）

運用例

電話受付：受付が発生したときに対応

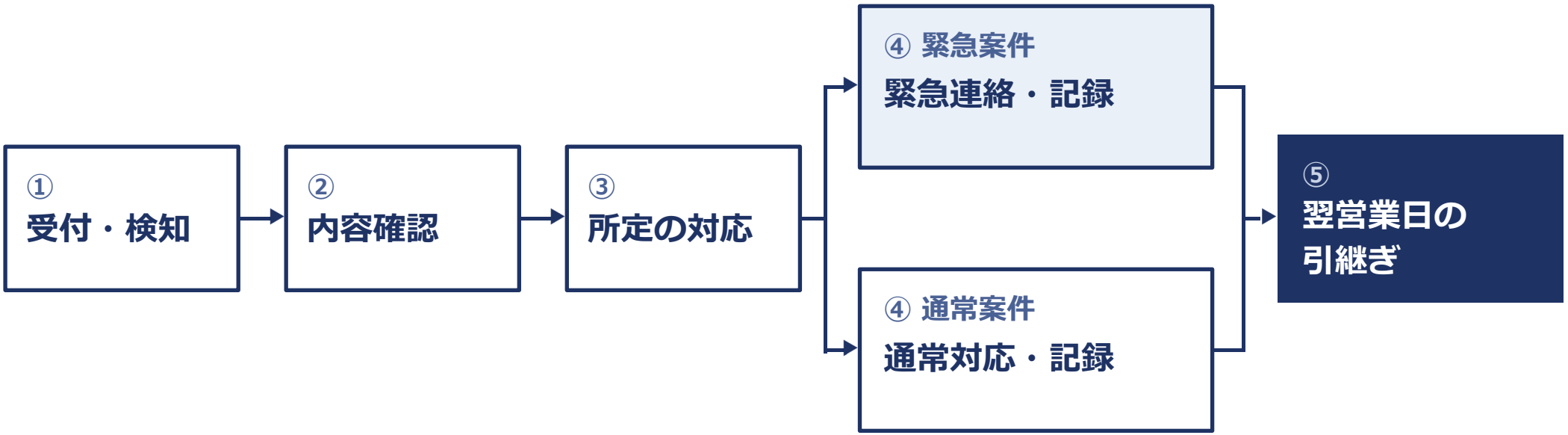
緊急案件は所定の連絡、通常案件は翌営業日に引き継ぎます。

処理状況：指定した時刻に定時確認

異常があれば記録し、所定の連絡先へ通知します。

※ 受付発生時の対応は、即時の応答・着手を保証するものではありません。体制・対応速度は個別に協議します。

受付から翌営業日の引継ぎまで



緊急案件・通常案件とも、対応と連絡の結果を記録し、翌営業日に引き継ぎます。

記録して引き継ぐ情報

受付	対応	引継ぎ
受付日時、対象、内容	実施した対応、連絡結果	未完了事項、次に必要な対応

翌営業日の担当者が、状況と次の対応を把握できる記録を整えます。

※ 緊急連絡の基準・連絡先、引継ぎの方法と時刻は、運用設計時に取り決めます。

ご利用イメージ

運用設計の一例です。導入事例・実績を示すものではありません。

① 平日夜間の電話一次受付

任せる業務

聞き取り・所定案内・受付記録

自社への引継ぎ

緊急案件の連絡、通常案件の受付内容

② 土日祝の問い合わせ・申込受付

任せる業務

内容確認・所定案内・記録

自社への引継ぎ

受付内容と翌営業日に必要な対応

③ 夜間のアラート受付・定時確認

任せる業務

所定の確認・記録・条件に応じた通知

自社への引継ぎ

通知結果と確認記録

④ 休日の受注確認・入力業務

任せる業務

受注内容の確認・入力・不備記録

自社への引継ぎ

処理結果と不備案件への対応事項

サンクネットが整える運用

01

目的と前後工程の理解

作業の目的と、次の担当者に何を渡すかを確認します。

02

手順・FAQ・判断基準の整備

確認項目、案内内容、例外時の対応、連絡条件をそろえます。

03

記録・共有方法の設計

お客さまの既存ツールや運用条件に合わせ、記録・共有の方法を調整します。

04

運用開始後の見直し

対応状況を確認し、手順・FAQ・引継ぎ方法の改善につなげます。

センター運営と業務設計を組み合わせて対応

コールセンター・BPOセンターでの運営と、業務フロー・マニュアル・FAQ整備の経験を、本サービスの運用設計に生かします。

導入の流れと費用の考え方

導入の流れ

① **ご相談** ▶ ② **業務・条件の確認** ▶ ③ **運用設計** ▶ ④ **準備・教育・試行** ▶ ⑤ **運用開始**

対応時間・件数・業務範囲・連絡ルールを確認して設計します。

費用の4区分

区分	主な内容
初期費用	業務整理、手順整備、設定、教育
定常運用費	対応時間、体制、管理・報告
従量・個別作業費	受付件数、処理件数、個別作業
別途費用	通信、外部サービス、機器等

※ 費用項目の適用と含まれる範囲は、個別見積で明示します。

お見積りに必要な情報

対応曜日・時間／業務内容／件数・集中時間帯／必要な対応速度／操作・判断範囲／利用ツール

会社概要・事業概要

会社名	株式会社サンクネット
設立・資本金	1997年3月 ／ 5,050万円
代表者	代表取締役社長 片町 吉男
従業員数	92名（グループ合計・契約等含む）
本社	〒135-0042 東京都江東区木場1-3-1 MR木場ビル6F
主要拠点	東京・大阪・埼玉（物流）・マニラ
グループ	サンクコーポレーション、サンクネットワークス、アウトシェア、公共BPO、ティービーエス

3つの事業領域

ITO（支える）
ITサポート／カスタマーサポート

BPO（動かす）
業務運用／オペレーション代行

BPD（創る）
業務設計／DX・CX推進

本サービスに関係する事業

サポートセンター・監視センター（ITO）、コールセンター・業務センター（BPO）、マニュアル・FAQ整備（BPD）

認証

認証	認証機関等	対象・適用範囲
プライバシーマーク	JIPDEC	株式会社サンクネット
ISO/IEC 27001:2022（ISMS）	インターテック・サーティフィケーション	サンクネット東京本社・サンクコーポレーション

ご相談

夜間だけ、休日だけ。
任せたい業務の一部から、ご相談ください。

業務の切り分けができていない段階でも、現在の対応方法とお困りごとをお聞かせください。対応時間・業務範囲・引継ぎ方法を整理し、運用をご提案します。

ご相談時に伺うこと

どの曜日・時間帯を任せたいか
どのような業務が、どれくらい発生するか
その場で必要な対応と、翌営業日でよい対応
現在使っているシステムや連絡方法

株式会社サンクネット

フリーダイヤル
0120-039-564

本社・東京代表
03-5677-3311

Email info@sanku.net
Web www.sanku.net