

アウトソーシングによる
海外・オフショア アウトソーシングのご提案

第1版

平成 24年 2月 24日

株式会社 サंकネット

□ 東京 〒135-0016
東京都江東区木場 1-3-1-6F
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

サंकネットが提案する、グローバル競争を勝ち抜くためのオフショアアウトソーシング

海外・オフショアアウトソーシングに今求められるものとは

アジア圏でのビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)事業展開という何かと中国をイメージされるケースが多いと思います。しかし、あらゆる業種においてアウトソーシング業務の受け皿として実績を上げてきた中国も近年では人件費の上昇傾向にあるため、グローバル企業は次なるビジネス展開の場を開拓する必要に迫られています。

ご存じの通りアジアには中国の他にも潜在的市場価値の高い国はたくさん存在して

おります。特に関税撤廃の巨大経済圏へと変貌するASEAN諸国は、近年では韓国・インドともFTAを締結し、今や世界の注目の的となっております。

弊社ではそんなASEAN諸国の中のひとつであるフィリピン国でのBPOサポート事業を強みとして参りました。

あまり知られていない事かも知れませんが、フィリピンはインドに次ぐアジアのIT産業大国として着々と力を付けてきています。

そのなかでもコールセンター事業に関しては、欧米企業が早くから目を付け、時差を利用した24時間対応のサービスを低コストで提供することに成功しています。

サंकネットでは自社で培ってきたECサイト運営スキルを生かし、お客様のWEBインテグレーション業務、またはインバウンド/アウトバウンド型コールセンター業務などをフィリピンのオフショアセンターに移転させることで、コスト最適化のサポートをさせていただきます。



サンクネットではフィリピン国内のオフショア拠点として、カスタマーサポート/受注処理業務を行う セブ のコンタクトセンター、そしてECサイトの管理全般/画像加工処理/商品出品管理などの業務をメインで行う マニラ のWEBインテグレーションセンターを運営しております。コールセンターはインバウンド業務だけでなく、アウトバウンドに特化した業務にも対応可能です。

<フィリピンへオフショア委託することのメリット>

環境

Yes

最適な環境

暮らしやすい気候、リゾート地のイメージが定着しており、生活しやすい。日本からの人材誘致も多く見込めます。

リソース

Yes

良質な人材、事業推進力が高い

BPOは主要な産業であり、就職人気産業にもランクされている。現地でも良質なリソースを確保しやすい。

言語

Yes

正確性と専門力が高い

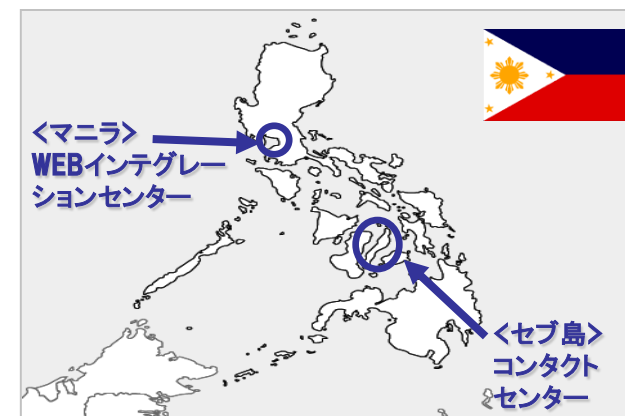
フィリピンでは英語が公用語として教育される為、人口の殆どが英語を話すことができます。現地の人間とコミュニケーションが取りやすい。癖(訛り)の少ない英語が使われている(アメリカ英語に近い)

ローコスト

Yes

コストパフォーマンスが高い

スペースコスト、人件費が日本に比べて圧倒的に安い。国内センター(首都圏)と比較し、20~40%程度のコストダウンが見込めます。



海外でも高いサービス品質を実現するアウトソーシング

「安心」「便利」「ローコスト」のオフショアアウトソーシングの提案

バイリンガルコールセンター

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、構築する能力と仕組み

英語、韓国語、中国語に対応したコールセンターを最大365日24時間で構築可能。また小規模にも対応し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**を基本としています。

WEBインテグレーション システム開発・運用

WEBクリエイター、プログラマー、システムエンジニア、優れた人材による開発・運用

WEBサイトの制作、デザインやコンテンツの更新、システム開発・機能性向上やリニューアルをしたいというお客様にも最適なサービスです。WEBサイト制作やシステムの開発から管理・更新・メンテナンス作業まで全面的にサポートします。

多言語 翻訳サービス

グローバル化により必要不可欠となった翻訳業務

WEBの翻訳作業、説明書・マニュアルの翻訳作業など、小さな資料から重要な契約書まで翻訳のニーズは確実に高まっています。「正確」「ローコスト」「スピーディ」な翻訳サービスを提供致します。

データエントリー メーリングサービス

大量のデータ入力、大量のEメール対応は、ローコストソリューションで解決

データエントリー業務やメーリングサービスをフィリピンのオフショアセンターでサポートさせていただきます。

それによってお客さま企業は人員、ファシリティ、その他設備にかかる固定費用を抑える事ができるだけでなく、営業活動やシステムの強化といったよりクリエイティブな活動に力を入れることが可能となります。

ランデッドサービス

外国人人材でプロジェクトを遂行、品質の維持・向上を図りながら大幅なコストダウン

ランデッドサービスとは、優秀な外国人技術者を日本国内にはけん招聘し、オンサイトでの業務請負を担うものです。様々な分野でクライアント様からのコストダウン要求は年々厳しさを増しています。

人員（想定）：安心の専任管理者体制

案件責任者(日本人)

- 貴社との調整、提案、契約管理
- サービス管理、会議参加
- 専門家チームの指示・管理

専任管理者
(日本人リーダー)

- 実際業務の推進・管理
- オペレーター管理、教育
- レポート集計・分析、報告作業

専任オペレーター
(フィリピン人)

受付:24時間(最大)
業務:24時間(最大)
※運営時間は変更可能

オペレーター：常時2~4名程度の体制
2名枠を3~5名でシフト勤務
(病欠リスク対策、離職リスク対策として)
機器展開スケジュールに合わせて体制を構築

専門家チーム・バックアップ

事業推進グループ
設計・管理チーム

マニュアル作成支援
業務設計アドバイス

事業推進グループ
人材・環境チーム

ツール構築・OA整備
採用・教育支援

必要に応じて活用（要別途費用）

環境（想定）：必要最小減の設備&コスト

実機

- 新旧実機、周辺機器実機が理想
- 各バージョン、オプション品等の支給

PC・OS

- オペレーターは業務専用PCを1台/名
- WindowsPC（Note予定）

PBX・電話設備

- PBX+ビジネスホン+ヘッドセットシステム（CTI利用なし）
- 貴社指定の回線を準備(予定:フリーダイヤル振分)

通話録音
(手動・部分録音)

- オペレーターPCによる簡易録音タイプのシステム利用
- 全通話ではなく部分録音、データ保管期間は最大3か月

メール環境

- MS-Outlook 1ライセンス/人数
- もしくは貴社指定・貸与のメール環境利用

外部アクセス回線

- 他業務兼用の光インターネット回線
- VPN等の利用なし、アクセス監視等セキュリティ完備

その他OA環境

- プリンター・スキャナ等他業務兼用
- FAX機など専用で必要な場合は順次専用で準備

サーバー・LAN

- 業務専用NAS1台+バックアップ用NAS1台
- 業務関係者に限定したアクセス制御

システム

- 対応履歴・サポート履歴管理用簡易システム構築
- もしくは、貴社から貸与されたシステム利用

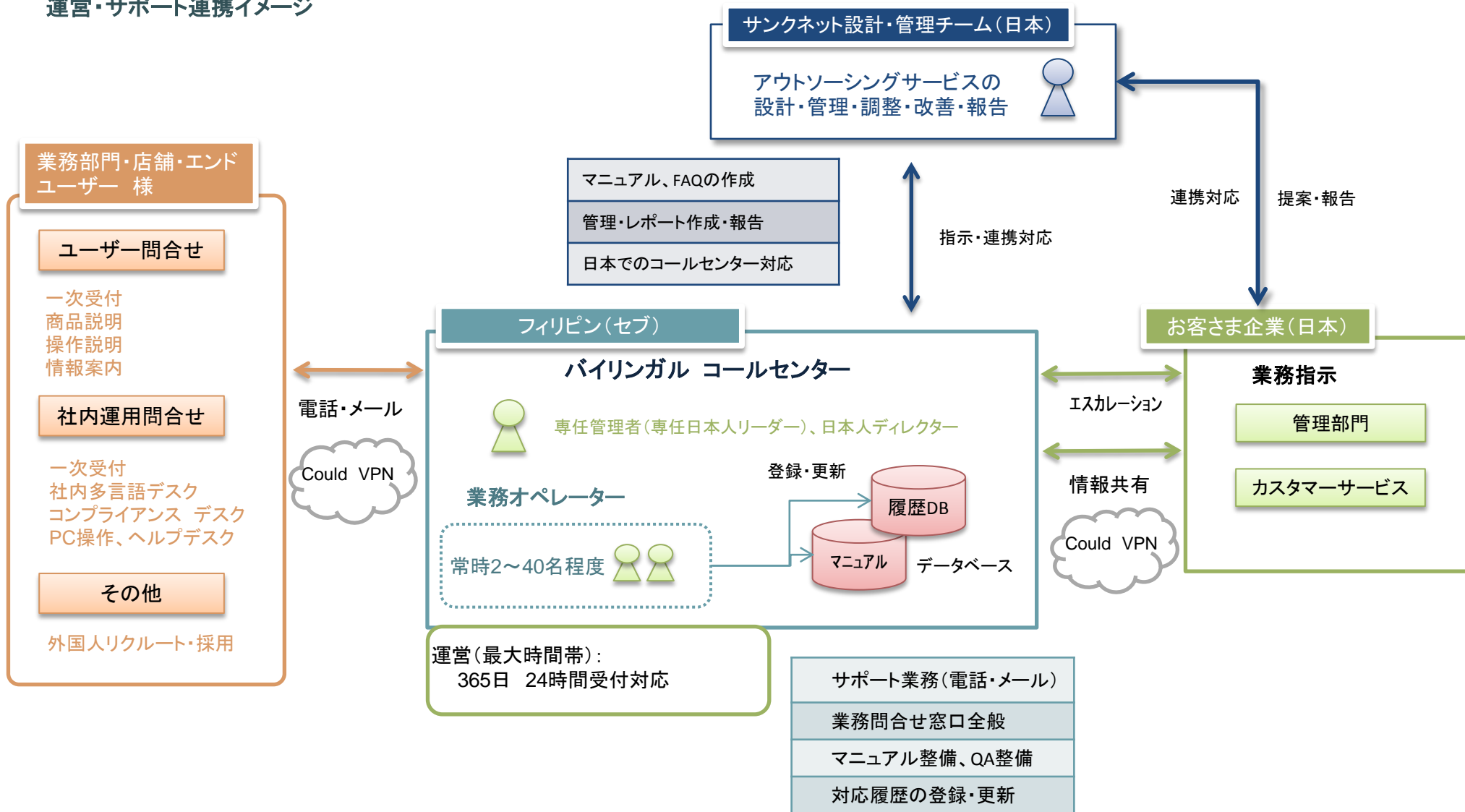
在庫・スペース

- 施錠可能な書庫1基
- 在庫保管(代替機として)スペース5坪以内程度

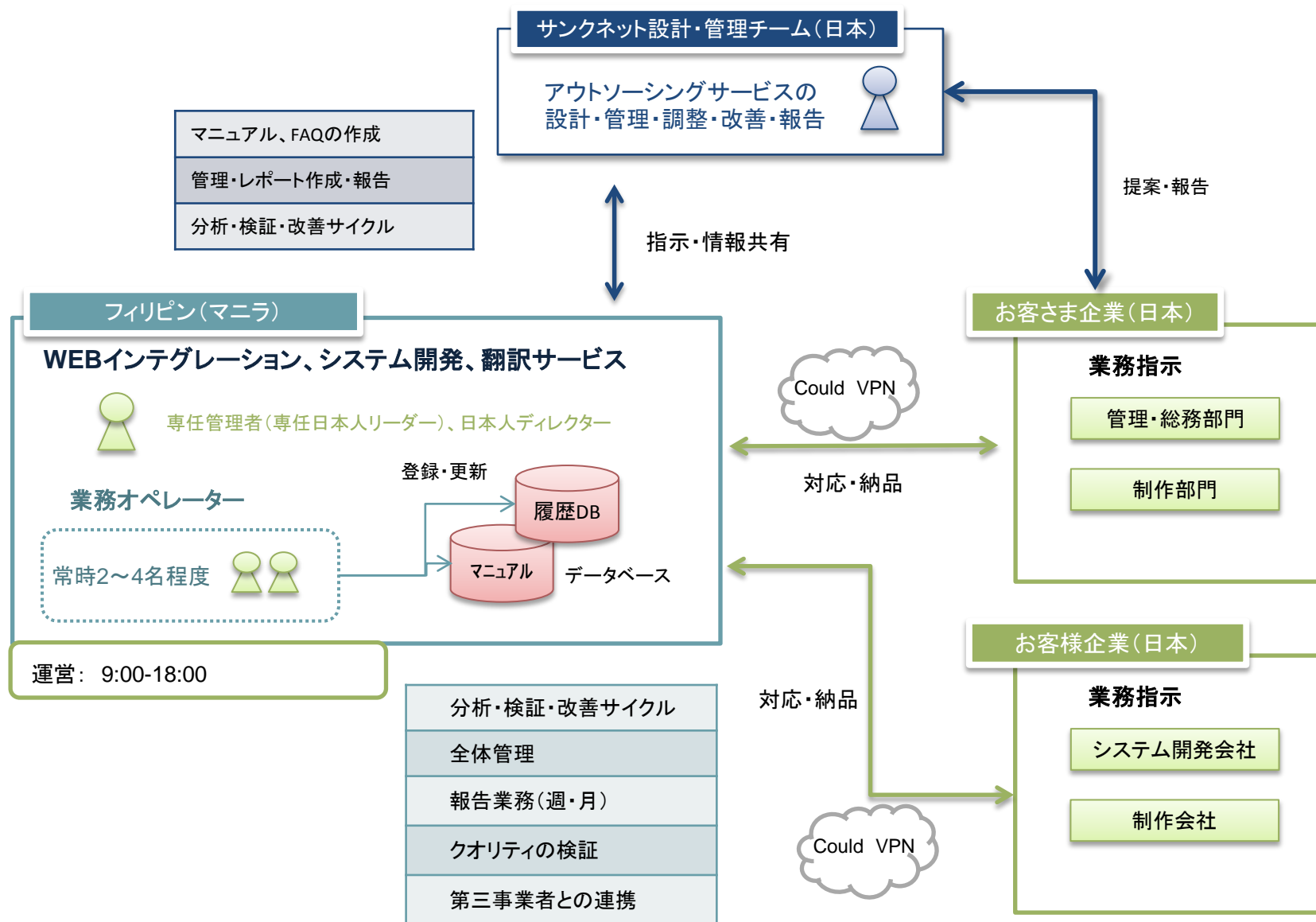
セキュリティ

- 当社PMSガイドラインに沿った運用、教育・監査
- 貴社指定または当社標準の暗号化ツール等利用
- IDカードアクセス・入退室ログ、カメラ監視・録画

運営・サポート連携イメージ



運営・サポート連携イメージ



情報共有のために、レポートの構成、報告内容の深化、意義の高い定例会議の開催へ臨みます

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及び業務の予測・目標値設定を行います。
- 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）
- 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

マニュアル・FAQを整備し、常に更新し最新化します

業務マニュアル

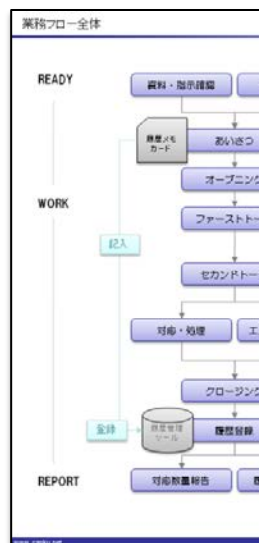
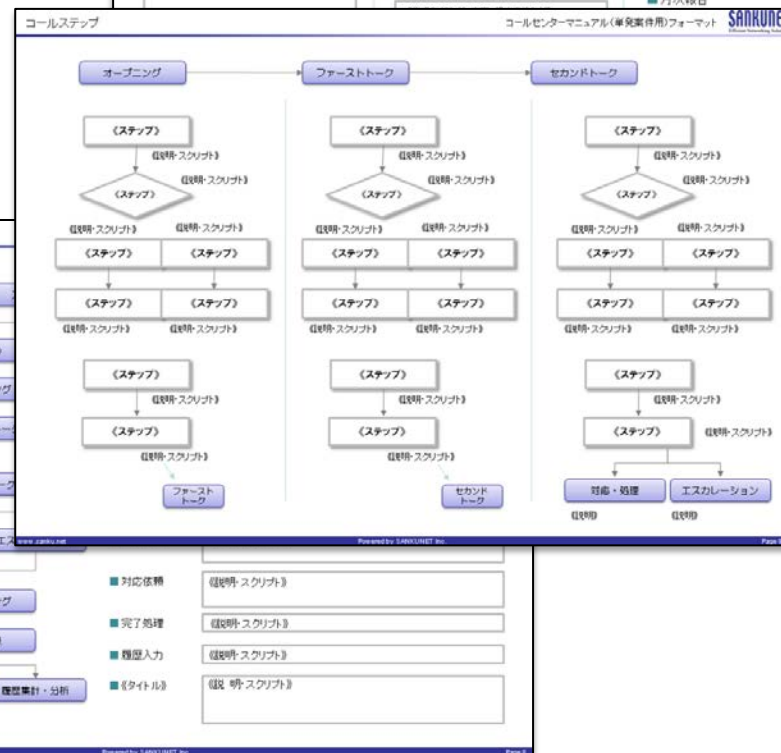
業務マニュアルでは、主に下記の内容を整理作成します。

- 運用の背景、目的
- 立場・名乗り方、リスト属性の説明
- 業務体制、コール環境、OA環境の説明と使用方法
- 報告管理手順、関係者一覧、緊急時対応フロー
- 対応履歴を元に業務マニュアルを常に最新化

スクリプト・業務フロー・FAQ

スクリプトでは、主に下記の内容を整理作成します。

- コール・業務フロー(ステップ説明、ステップごとの目的説明)
- コールスクリプト(話す内容)、留意点、制限事項
- 用語集、キーワード説明
- 対応QA、対応事例

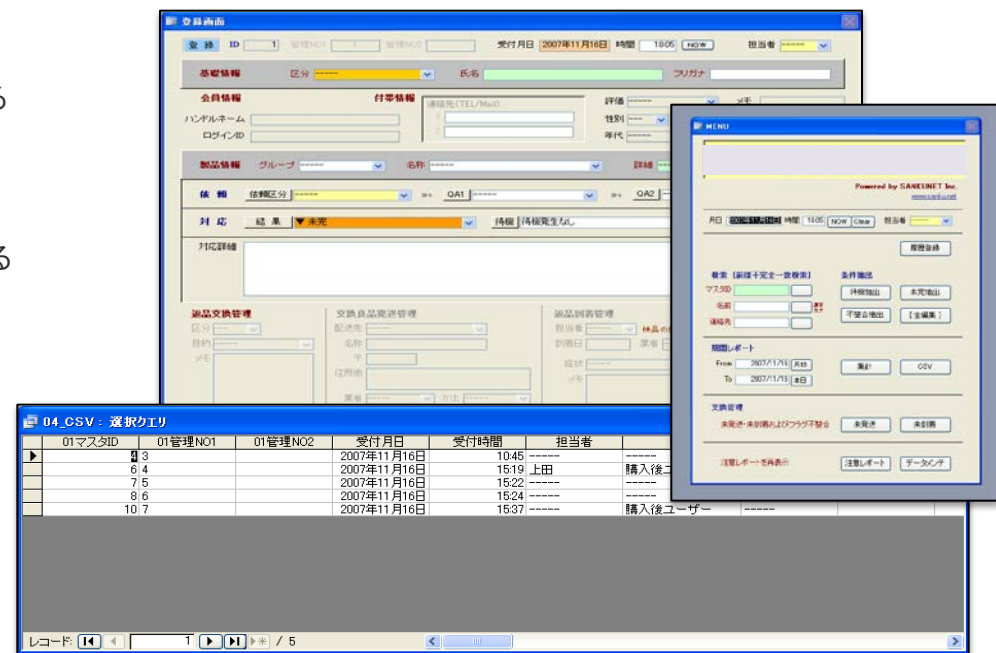


履歴管理システムの概要

- 予算・要望による開発プラットフォーム調整
- 廉価版は、MS-Accessによる開発、開発期間2週間程度
- 業務ごとに業務用に専用で開発・運用
- 主な機能：
 - 顧客リスト管理、応対進捗管理、保留状況管理、応対種別管理
 - 完了種別管理、エスカレーション管理、その他フラグ管理
 - 集計機能、レポート機能、コール分析機能
- 便利な機能
 - コール計画に従って、時間帯・曜日ごとにコール対象がリストアップ
 - 再コール対象者が、前回コールとは異なる曜日・時間帯でコールされるようコール計画の生成
- 分析機能
 - 進捗状況、完了方法、保留内容などの各フラグや問合せカテゴリによるお客さま対応の分析レポート
 - 感情情報やオペレーターの所感アンケートなどの集計レポート
 - 時間帯・曜日別のコール分析レポート(完了率分析など)
- レポート機能
 - CSV出力
 - 進行ステータスごとの集計レポート、CSV出力
 - オペレーター別の集計レポート
 - カスタムレポート(要望により個別に生成)
 - カスタム例) 都道府県別レポート、性別レポート、年代別レポート

主な入力項目 (自動入力される項目も含む)

- 発信者情報 (所属グループ、スキル設定、就業時間情報)
- 応答情報 (開始・終了時間、スクリプトステップ進行管理、コール結果)
- 内容情報 (会話種別選択、会話種別詳細選択、内容の記入)
- エスカレーション管理に必要な項目、折り返し・再コール管理の項目
- 属性情報 (性別、続柄、年代など)
- 感情情報 (おいかり、普通、うれしい、など)
- 所感情報 (オペレーターの所感アンケート選択項目、感想メモ欄)





株式会社サンクネット紹介



株式会社 サंकネット

東京

〒135-0016東京都江東区木場1-3-1 MR木場2F/5F/6F
Tel.03-5677-3311 Fax.03-5677-3302

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

海外

オフショアコンタクトセンター（セブ）

11th Floor, INSULAR LIFE CEBU BUSINESS CENTRE, Cebu Business Park, Cebu City

オフショアBPOセンター（マニラ）

4th Floor, Makati Skyplaza, 6788 Ayala Avenue, Oledan Square, Makati City

他 コールセンター、物流センター

（東京・大阪・埼玉・新潟・滋賀に拠点）



本社写真

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・流通加工専門会社 [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。

【所在地】

オフショアコンタクトセンター(セブ)

11th Floor, INSULAR LIFE CEBU BUSINESS CENTRE, Cebu Business Park, Cebu City

オフショアBPOセンター(マニラ)

4th Floor, Makati Skyplaza, 6788 Ayala Avenue, Oledan Square, Makati City

【事業内容】 オンラインショッピングサイトの構築と運営、データエントリー業務、コールセンター、翻訳業務、経理業務、日本語教育事業

【従業員】 52名

【従業員数】 駐在員5名、日本語ローカルスタッフ4名、ローカルエンジニア40名、総務関連3名



豊富なIT人材が確保できるマニラ首都圏のマカティ市内にて、バイリンガルコールセンターはセブ島の経済特区に指定されたビルにて、高いコストパフォーマンスでサービスを提供しております。

作成 : 平成 24年 2月 24日 (第1版) 事業推進グループ