



コールセンターサービス 比較表

マーケティングアソシエーション株式会社

会社概要

商号 : マーケティングアソシエーション株式会社

代表 : 代表取締役社長 相内 あゆ美

設立 : 平成23年7月

資本金 : 17,500,000円

拠点 : 東京本社 東京都台東区池之端1丁目1-15 南星上野ビル3F・4F（受付4F）

名古屋支社 愛知県名古屋市中村区名駅3-9-4 名駅近藤ビル5F

札幌支社 北海道札幌市中央区南1条西6丁目4 旭川信金ビル801号

大阪支社 大阪府大阪市中央区北久宝寺町4丁目2-12 本町御堂パークビル6F

仙台支社 宮城県仙台市青葉区国分町2丁目14-24 仙台松井ビル7F

事業内容 : アウトソーシング事業（電話、メールでのお客様サポート事業／ネットコンテンツ監視事業 他）
人材派遣事業

免許 : 一般労働者派遣事業許可（般13-305271）

インバウンドからBPO業務、様々なビジネスに対応したサービスをご提供



コールセンターサービスの3つの比較ポイント

＼ コールセンターサービスを選定するポイントは主に以下の**3**つです。 /

対応範囲を広げれば広げるほど品質は高くなりますが、価格も高くなる傾向があります。逆に対応範囲を限定すれば価格は抑えることができますが、サービス品質が低下したり、突発的な問題に対応できないなど制約が発生します。

1.

サービス品質



- 対応スタッフが正社員か派遣・アルバイトか？
- 人員の固定化によるナレッジ蓄積が可能な環境か？
- スタッフの退職時や急なボリューム増加など臨機応変に対応できるか？

2.

業務対応範囲



- 一次対応のみか？等難易度の高い業務も対応できるか？
- 電話やメール、チャット対応などマルチチャネル対応ができるか？
- クライアント側で顧客対応が発生しないフローになっているか？

3.

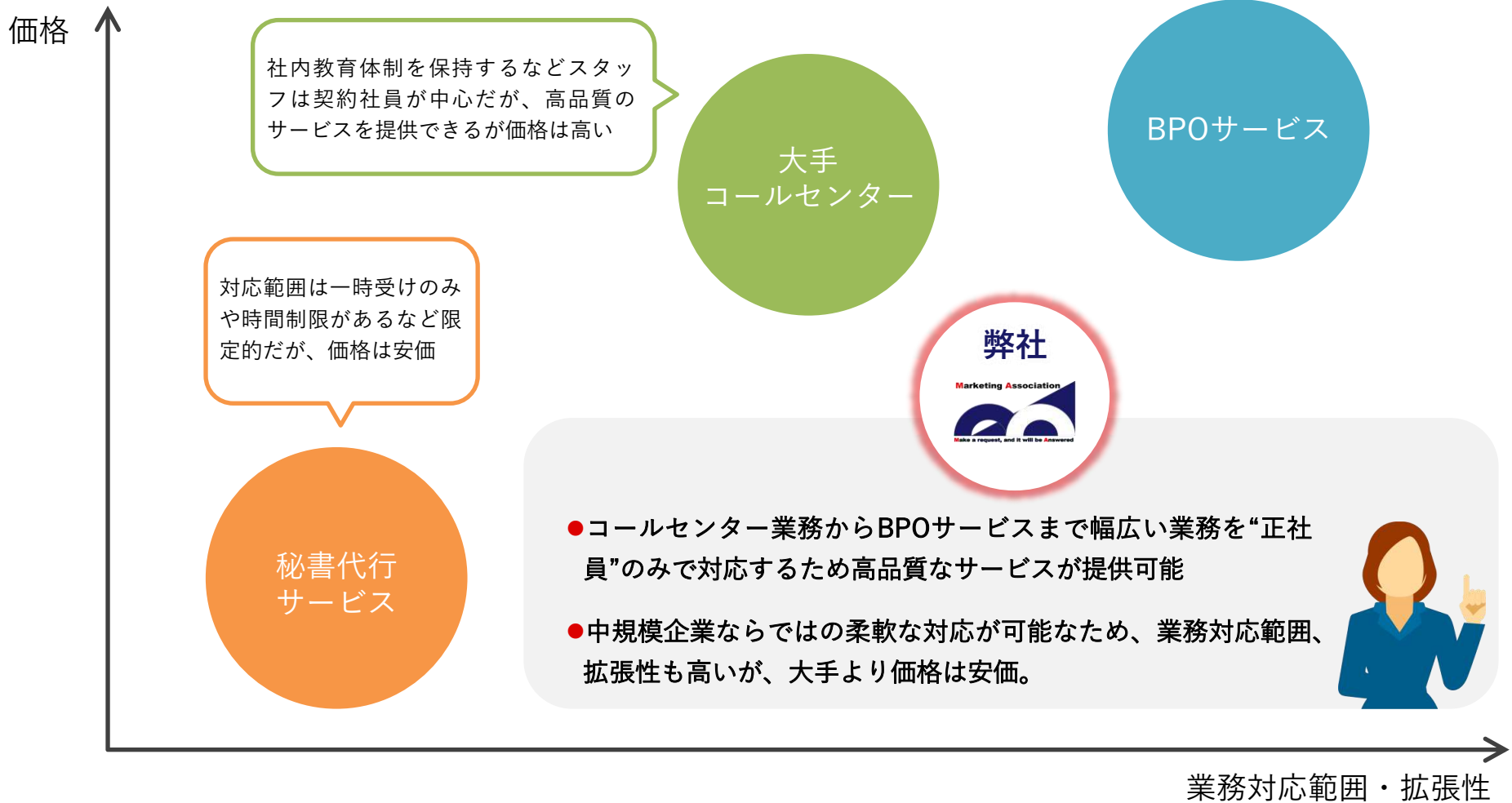
サービスの幅と 拡張性



- 業務システムの操作等、顧客対応に不随する業務も含めて対応可能か？
- FAQの逐次追加、フローの随時改善等、日々品質改善に向けた取り組みができる仕組みか？

市場ポジショニング(当社主観)

当社が想定している市場ポジショニングは以下のとおりです。



コールセンターサービス比較表

コールセンター選定における比較ポイントを記載しております。コールセンター毎に運用や体制が大きく異なりますので、費用以外の選定のポイントもしっかり確認頂いた上でのコールセンターの選定をおすすめしております。

項目	当社	秘書代行サービス	大手コールセンターB社様
月額費用の比較	中	低	高

■業務内容について

項目	当社	秘書代行サービス	大手コールセンターB社様
FAQを元にした1次対応	○	○	○
2次対応や お客様への折り返し発信	○	× ※貴社にてご対応	○
クレーム対応	○	× ※貴社にてご対応	○
FAQの追加・更新対応	○	△ ※追加費用が掛かる	○
イレギュラー対応	○	△ ※追加費用が掛かる	○
クライアント側で顧客対応が発生しないフローになっている	○	×	△



コールセンターサービス比較表

■スタッフについて

項目	当社	秘書代行サービス	大手コールセンターB社様
管理者の配置	○ クレーム対応やイレギュラー対応代行可	△ クレーム対応不可 イレギュラー対応不可	○ クレーム対応や イレギュラー対応代行可
コールセンタースタッフの形態	正社員	パート・アルバイト	正社員・パート・アルバイト
スタッフ配置	固定	日々入れ替わり	固定
予備人員を用意	○	△	○
セキュリティに対する スタッフの意識	高	中	高

■サービスの幅と拡張性

項目	当社	秘書代行サービス	大手コールセンターB社様
レポートのカスタマイズ	○	△ ※追加費用が掛かる	○
マルチチャネル	○	△または×	○
アウトバウンドの対応	○	△または×	○
管理画面・システム操作	○	×	○
BPO業務・定型業務追加	○	×	○
B C P 整備	○	×	○
業務設計力・業務提案力	○	△	○

弊社なら
全て対応!



まとめ



マーケティングアソシエーション株式会社

価格：中

- 正社員が担当する為、スタッフが固定化されノウハウが積み上がる。
- FAQの追加やイレギュラー対応が可能です。
- 拡張性や柔軟性があるが、大手に比べてスタッフ数が劣る。



コールセンターB社様

■価格：高

- スタッフや設備充実、対応品質も高く業務の拡張性や柔軟性がある。
- 費用は比較的高い傾向にある。



一次受けコールセンターA社様

■価格：低

- お客様対応やクレーム、イレギュラー含め、自社で対応する。
- FAQ追加やイレギュラー対応などは追加費用が掛かることもある。

お問い合わせ・ご相談先

課題やご希望をしっかりとヒアリングさせて頂き、
ご期待にお応えできるようご提案させて頂きます！



ご依頼やご相談、お気軽にお問い合わせ下さい。

マーケティングアソシエーション株式会社 営業部

TEL : 03-5834-3848

Mail : info@ma-inc.jp

