

# コールセンターサービス 比較表



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 中園広和

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

**名古屋支社** 愛知県名古屋市中村区名駅3丁目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）

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



## Corporate Philosophy

お客様と取引先様、社員の満足と幸せを追求することで、  
お客様の事業拡大を最大限支援する唯一無二のパートナーになる

## サービス理念

お客様のニーズや課題解決を通してクライアント様の事業拡大に貢献し、  
クライアント様へ一番に寄り添うBPOパートナーに。

### 100%正社員体制が実現する 高付加価値型サービス



ノウハウ豊富な正社員スタッフが対応することで、顕在化しているニーズはもちろん、顕在化していないニーズも具現化することでお客様の事業拡大を支援します。

### 業種やサービスに合わせた専門 ノウハウを活かした業務構築力



サービスごとに特化したマニュアルやテンプレート、FAQの作成支援だけでなく、対応方針や運用に関わるご提案も手厚くサポートします。

### 様々なニーズや課題に対応した 幅広い業務範囲と高い柔軟性



常に世の中のトレンドや技術動向を把握し当社サービスの高度化を追求することで、常に品質と付加価値の高いサービスを提供し続けます。

# 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.

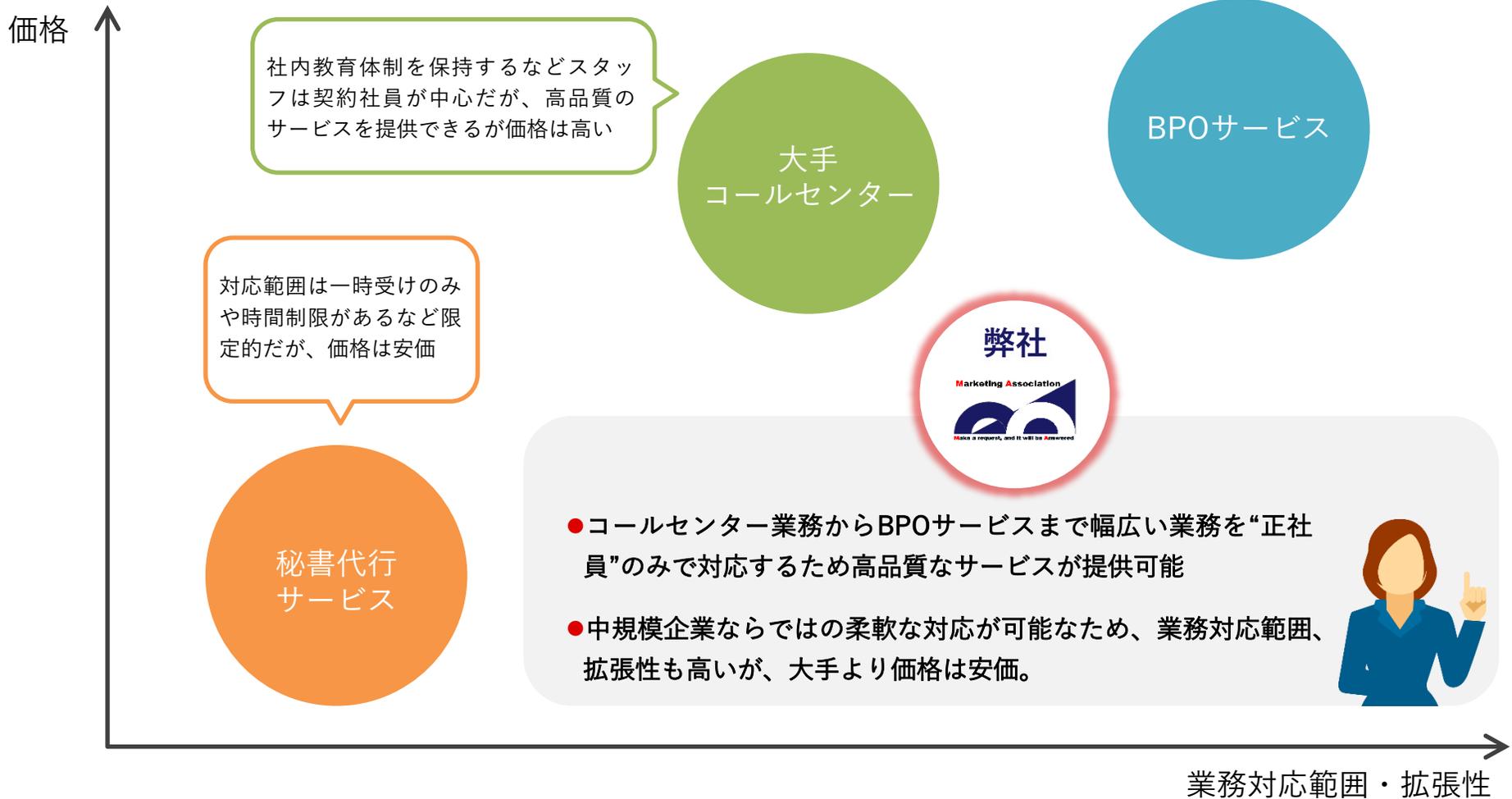
## サービスの幅と 拡張性



- 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	○	×	△

弊社なら  
全て対応！



# 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!





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いただきます！



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

コーポレートサイト : <https://ma-inc.jp/>

問い合わせフォーム : [https://ma-inc.jp/contact\\_new/](https://ma-inc.jp/contact_new/)

