



カスタマーサポート Plus

# サービス説明資料



Marketing Association

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。

# このような課題はございませんか？

## 新サービスの立ち上げ

- ・コールセンター立ち上げの準備、環境構築のノウハウが無い
- ・問合せは多くないが、リソース確保の為、低コストで外注したい



1

## 社内運用の課題

- ・社内のリソース不足で業務が安定稼働していない
- ・退職や採用難でスタッフ確保に苦戦している
- ・繁忙時期の対応で社内リソースが不足



2

## 外注活用の課題

- ・体制を拡大する為、コスト見直しがしたい
- ・委託先の業務範囲が限られており、外注化が進まない
- ・人の入れ替わりが多く、品質にムラがある



3

## 事業拡大における課題

- ・様々な定型作業、運用業務が発生する為、業務をまるごとまかせたい
- ・件数や業務量の変動する為、人員調整を柔軟に対応してほしい
- ・業務内容の変化にフレキシブルに対応してほしい



4



カスタマーサポートPlus は、

サービスや商品に関するお問い合わせ対応、  
顧客対応を365日体制で代行します

# 当社サービスのご提案ポイント

以下のご提案項目に基づき、本件業務のご提案をさせていただきます！

解説：P5-6

## 100%正社員で 対応品質が上がる体制を構築

スタッフが長く定着する為、担当者への入れ替わりによる品質低下を防ぎ、ノウハウを蓄積できます。



1.

解説：P7

## FAQやテンプレートの更新追加も 柔軟に対応

FAQやテンプレートを当社で用意の上、追加更新ができる体制をご提案します。

### FAQ



問い合わせ



商品仕様



トーク  
スクリプト



メール  
テンプレート



物流  
フロー

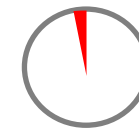
### マニュアル

2.

解説：P8-10

## クレームや2次対応を含め、 顧客対応すべてを対応

日々社内にてノウハウを蓄積しながら、業務改善を図る運用体制のため、エスカレーション率を徹底的に削減する仕組みを構築します。



当社のエスカレーション率

**3%以下** ※平均2.8%

3.

解説：P11

## 様々なBPO・定型作業も ワンストップで対応

電話だけでなく、メールやチャットなど様々なチャネルに対応。システム操作やデータ入力など、様々なBPO業務を一緒にお任せ頂けます。

### ■チャネル

電話 メール チャット ファックス等

### ■営業日・対応時間

3 6 5 日対応 9時~19時

### ■配置スタッフ

正社員雇用スタッフ

### ■期間

長期 短期 繁忙時期のスポット対応も可能

4.

解説：P12-14

## クライアント様の課題や ご要望に合わせて ご提案内容をカスタマイズ

対応件数や商材、業務条件などに合わせて柔軟にご提案します。



5.

5  
POINT



# 100%

## 正社員体制

当社のコールセンタースタッフは、  
全員が正社員となっております。

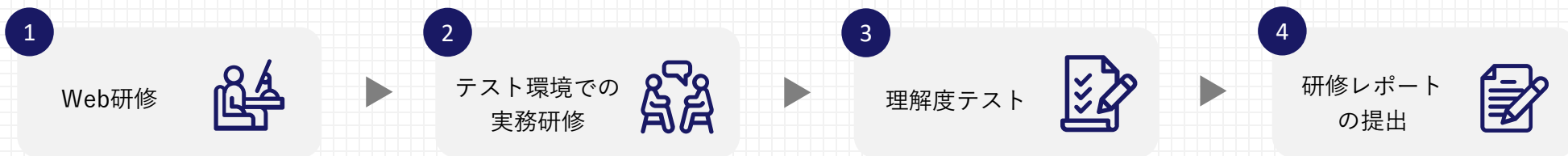


- ✓ 経験値の積み重ねがしっかりできる
- ✓ 様々なBPO業務も習得し、対応できる
- ✓ スタッフが固定化できる。
- ✓ 顧客対応経験が豊富なスタッフが在籍
- ✓ 個人情報の取り扱いも安心できる



**正社員だからこそ、  
高機能・高品質、費用対効果の高い仕事が継続してできる。**

社員研修については次のように実施しています。



研修コンテンツは105種類、複数用意のあるコンテンツも多数！

新入社員研修	
会社方針・理念	会社方針
福利厚生	有給休暇
	有給休暇前借
	リフレッシュ休暇
	特別休暇
	株主優待制度
	部門経費支援制度
退職、退職	部活動支援制度
コンプライアンス等	コンプライアンス 情報セキュリティ

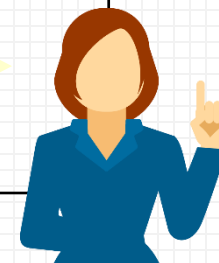
SV研修	
人事制度	目標管理制度
SV研修	使用ツールについて
コンプライアンス等	セクシュアル ハラスメント防止規程
	パワーハラスメント 防止規程

入社時研修	
人事制度	目標管理制度
	当社の役職制度について
退職、退職	退職
	退職及び解雇
基礎研修	メールサポート研修
	電話サポート研修
	ネクストエンジン
	フューチャーショップ
業務ツール 研修	クロスモール
	RMS
	Yahoo!ストアクリエイターPro
	メールツール 研修
	メールディーラー

管理職研修	
管理職の役割	人事関連
	採用関連
	入社管理
	退社管理
	固定資産管理
人事制度	
課長研修	PC初期設定
	新規案件立ち上げ
	生産性管理指標
退職、退職	

- コンプライアンス
- 業務ツール
- 生産性管理
- 会社ルール など

多岐にわたります。



# FAQ/テンプレートの作成更新改善

- ☑ 電話対応やメール対応は、FAQ（問答集）を用意して、**案内に誤りがないように徹底**しております。
- ☑ 追加・更新も担当可能です。

カテゴリ	小カテゴリ	回答
お支払・決済について	後払いのお支払用紙が届かない	後払いの場合、商品到着後から約1-2週間以内に別途お支払用紙が届きます。 (お支払用紙は商品に同封されておりません) ※2週間以上経過してもお支払い用紙が届かない場合は***までお問い合わせください。
お支払・決済について	クレジットカード、AmazonPay、楽天Pay、スマートフォン決済の請求タイミングについて	クレジットカード、AmazonPay、楽天Pay、スマートフォン決済でご注文いただいた場合、商品発送時点で決済となります。請求タイミングは各クレジットカード会社での締め日、注文月もしくは注文の翌月にご請求となります。
定期購入について	定期購入を解約したい	解約をご希望の場合は***までお問い合わせください。 定期購入の解約は*回目のお受取り以降からお受付しております。*回目未満のお客様はお受付できませんので何卒ご留意頂けますと幸いです。
定期購入について	定期購入のお届け日、お届けサイクルを変更したい	会員のお客様は会員でログイン頂き注文履歴から変更可能です。 お届けサイクルは最大90日まで設定することが可能です。

FAQ・マニュアルは以下をご用意しております

FAQ



問い合わせFAQ



商品仕様FAQ

マニュアル



トーク  
スクリプト



メール  
テンプレート



物流連携  
フロー

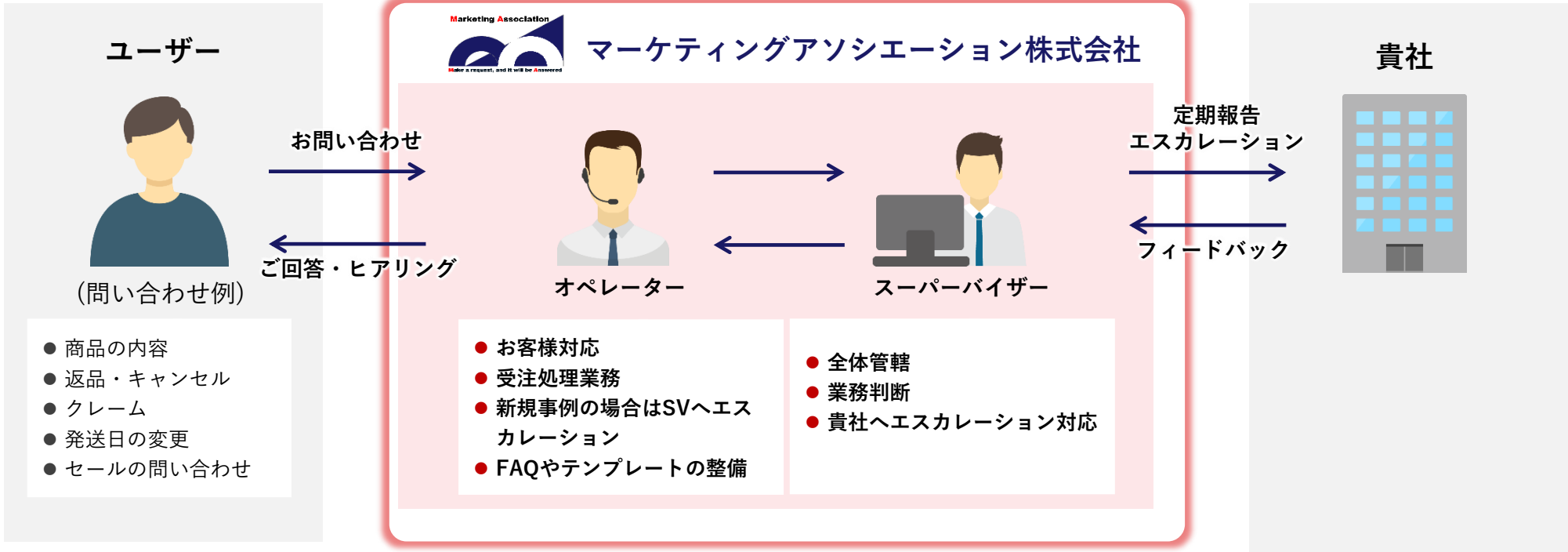


返品交換  
フロー



# 当社の運用体制について

365日の運用体制で、日々の業務をまるごと代行させていただきます



## 運用のポイント

倉庫会社との連携



様々なECシステム対応



FAQの作成・提案



2次対応もお任せ

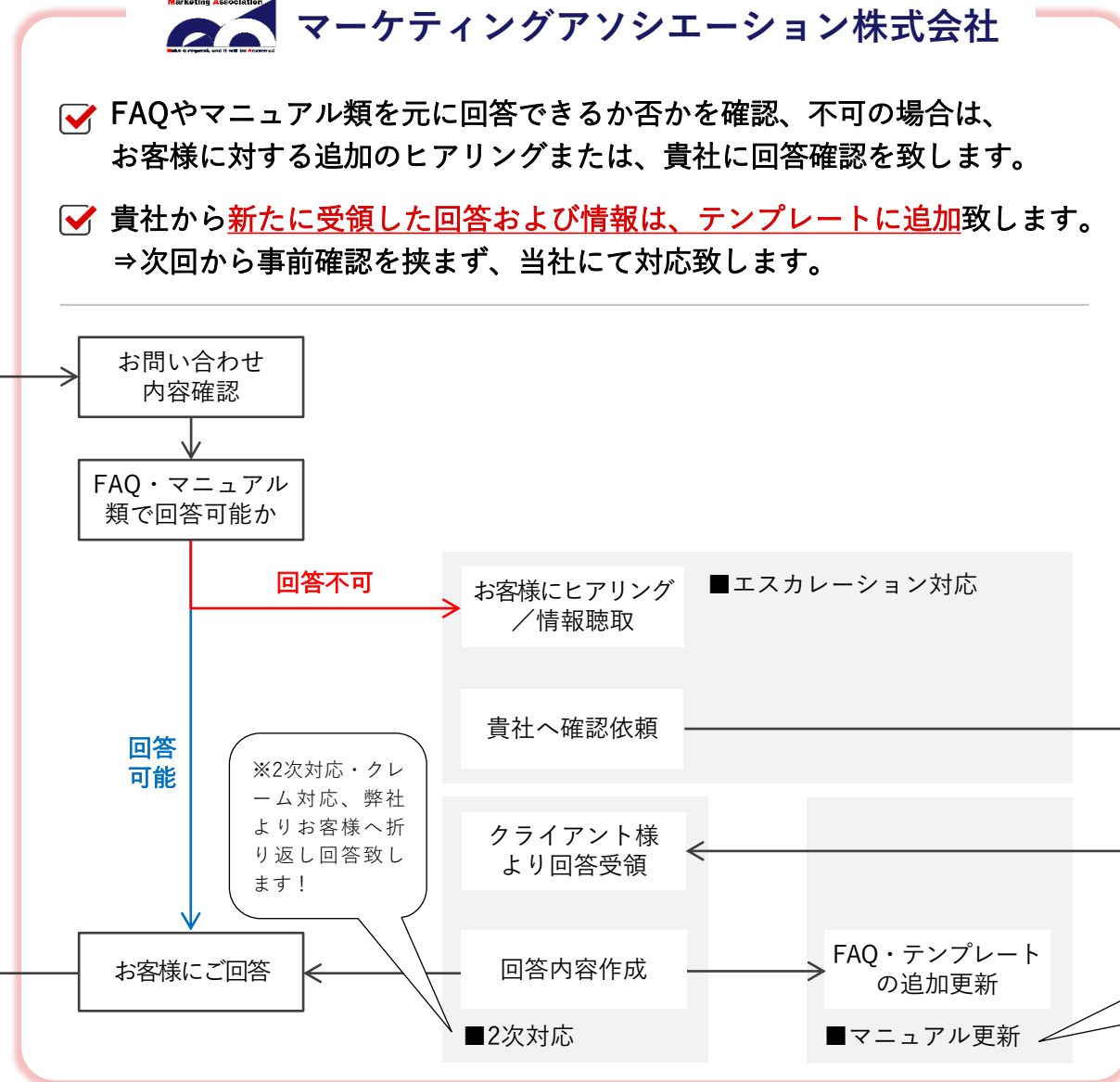
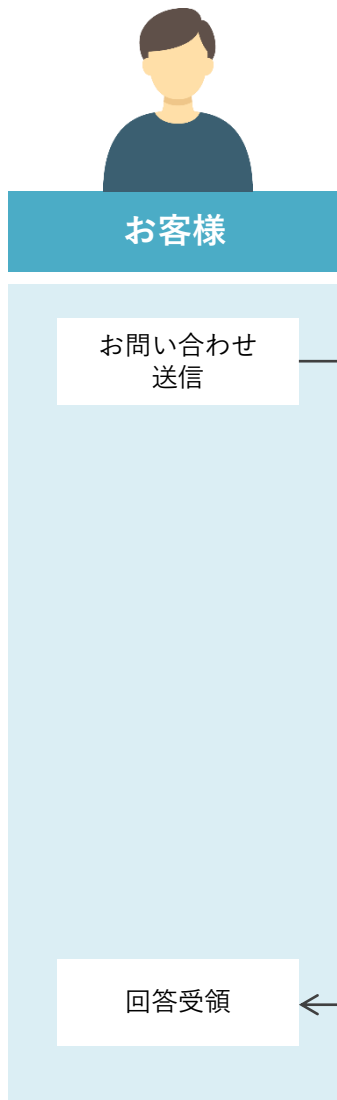


# 二次対応・対応クローズまで対応



マーケティングアソシエーション株式会社

- ☑ FAQやマニュアル類を元に回答できるか否かを確認、不可の場合は、お客様に対する追加のヒアリングまたは、貴社に回答確認を致します。
- ☑ 貴社から新たに受領した回答および情報は、テンプレートに追加致します。  
⇒次回から事前確認を挟まず、当社にて対応致します。



※2次対応・クレーム対応、弊社よりお客様へ折り返し回答致します！

# 日々のサービス改善に向けた取り組みについて

ユーザーからの意見等を可視化し、サービス改善に活用頂けるよう情報管理を徹底しています

## 1 対応件数の推移分析

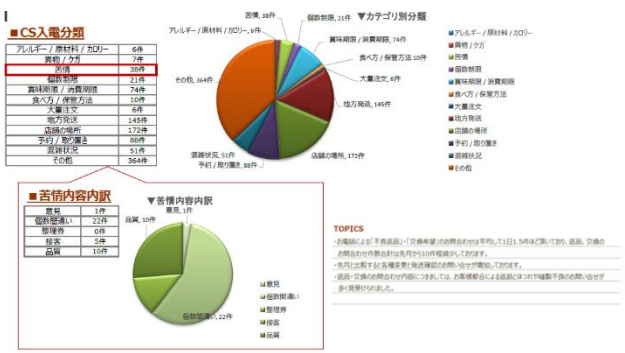
対応件数の推移を分析し、繁忙期、閑散期に応じて最適な人員配置を行います。それによりコストの最適化を常に図ります。

	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日
対応件数	21件	25件	14件	28件	27件	41件	37件	38件	36件	41件	36件
	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日
対応件数	45件	59件	57件	30件	22件	26件	32件	27件	42件	22件	31件
	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	計	
対応件数	27件	22件	29件	35件	32件	24件	40件	13件	22件	982件	



## 2 問い合わせ傾向の分析

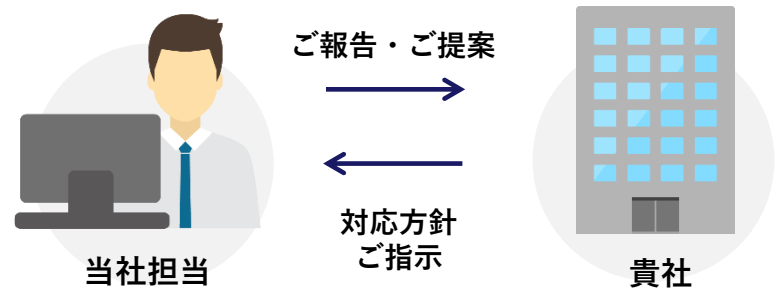
問い合わせの分類を割合などの数値を集計します。貴社案件のサポートを行うスタッフからレポートや報告書だけではわからない「気づき」や「ユーザー動向」などを所感として取りまとめてご提出します。



## 3 定期的なサービス改善打ち合わせ

当社担当が、サポート状況やユーザーの声や意見要望、改善報告まで、細かく状況をご報告し、手厚くサポートします。

※訪問打ち合わせ、テレビ会議等、様々な形でコミュニケーションを取らせて頂く体制がございます。



# 様々なBPO・定型作業もワンストップで対応

導入時の幅広い業務受け入れ、将来的な業務拡張も当社1社で対応可能です。  
 ご希望の条件、業務内容に対応致します。

## ■チャネル

電話

メール

チャット

ファックス

## ■営業日

平日対応

土日対応

365日対応

## ■期間

継続業務

スポット業務

繁忙時期の対応

## ■コールセンターに付随する様々な業務に対応 ※以下一例

- インバウンド
- アウトバウンド
- ツール管理画面操作・設定
- データ入力
- FAQ作成・更新
- 資料請求受付
- 発送代行・梱包作業
- 検品対応
- 返品対応
- アンケート回収・集計業務
- 入金確認・催促業務
- 公式サイトのお知らせ掲載代行
- メルマガ配信
- ログ調査
- 注文・予約受付業務
- アラートメールの確認・一次対応

業務フロー作成から  
 マニュアル作成も対応  
 お気軽にご相談下さい



# クライアント様の課題やご要望に合わせてご提案をカスタマイズ

## お客様ニーズに合わせたサービス提供が可能



- 1 365日対応
- 2 小規模体制から大規模体制まで
- 3 時期に合わせて自由に人的リソースを調整

低コストプラン（月4万円～）から条件にあわせた様々なプランをご用意

### メインプラン

#### 低コストプラン （月4万円～）

短期間に低価格でスタートしたいお客様向け  
立ち上げから間もないネット通販企業様対象

#### 御希望に合わせた フルカスタマイズプラン

ご希望の業務内容・業務条件・運用方針  
に基づき運用代行を実施

### 他プラン

土日祝限定プラン

BPOサービスプラン

件数契約プラン

席契約プラン

## お問い合わせ件数に合わせて人的リソースを柔軟に調整できます

- ◆スタッフ採用や教育の手間をかけずに、豊富な人的リソースを活用
- ◆繁忙時期やボリュームが増える時期のみ、人員増加も可能

1名分程度のリソースから

Team

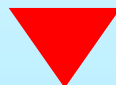


大規模複数名の体制まで

Team



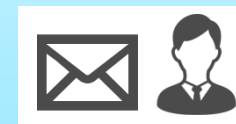
通常は電話回線を1回線



繁忙時期は2回線に増設



電話対応は当社、  
メール対応は貴社にて対応、  
など分担することでコスト調整



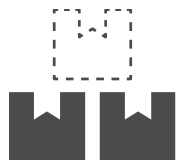
自社のリソースを活用しつつ、足りない・強化したい部分のみ  
当社サービスを活用頂けます！

# 当社の業務対応範囲について

項目	内容	備考
お問い合わせ対応 (1次対応)	FAQやテンプレートをベースにお客様にご回答	
エスカレーション対応	一次対応でお客様に回答ができない案件・FAQやテンプレートにて回答が無い案件を貴社にご連絡し、回答依頼。	
お問い合わせ対応 (2次対応・折り返し電話およびメール連絡)	貴社より回答受領次第、当社よりお客様にご連絡。貴社とのご契約条件に合わせてメール返信、お電話による折り返し発信の実施	
対応履歴入力	お客様対応の履歴を記録	※ご契約内容に準ずる
システムおよびツール操作	システムやツールを用いて、情報照会、入力業務、登録情報の変更を代行	※ご契約内容に準ずる
クレーム対応	当社対応・事前に対応方針をすり合わせ	
FAQおよびテンプレート更新	当社対応・貴社より回答受領したものを随時追加	貴社より情報提供頂きます。
マニュアル更新	当社対応・貴社より回答受領したものを随時追加	貴社より情報提供頂きます。
レポート提出	日次報告・週次報告・月次報告の実施。 対応件数や問い合わせ傾向、対応所感を記載します。	※ご契約内容に準ずる

## 御社のメリット

工数削減！



クレーム対応不要！



資料の追加更新！



レポート作成不要！





# 当社にてご提供できる設備について

✓ 貴社のご要望に合わせて、設備環境も柔軟に構築可能です。

もし足りない設備があった場合も、ご要望に合わせて手配・構築いたします



## ■ 当社内設備

項目	詳細
電話番号発行  	<ul style="list-style-type: none"><li>● 050番号の提供</li><li>● フリーダイヤル番号全国一律番号（0120番号）</li><li>● ナビダイヤル番号全国一律番号（0570番号）</li></ul>
ファックス番号発行 ファックス設備	<ul style="list-style-type: none"><li>● ファックス番号の提供</li><li>● インターネットファックス機能を活用したファックス受信</li></ul>
コールセンターシステム	<ul style="list-style-type: none"><li>● 通話録音機能</li><li>● 時間外ガイダンス機能</li></ul> ※当社内設備
IVR（自動音声システム）	<ul style="list-style-type: none"><li>● 音声ガイダンスによるコールフロー作成</li><li>● 自動音声案内</li><li>● 貴社への電話転送</li></ul>
対応履歴	<ul style="list-style-type: none"><li>● 対応履歴を作成・管理・共有致します。</li></ul> ※当社内設備
メールツール	<ul style="list-style-type: none"><li>● 作業員・管理者の複数人数がアクセスし作業可能</li><li>● ウェブ経由で閲覧可能</li><li>● メールステータス管理（新着、対応完了）</li><li>● メール対応履歴管理</li></ul>



## 400社・800案件以上の提案実績

IT業界を中心に幅広い業種、サービスに対応したコールセンター・カスタマーサポートサービス運用実績がございます。

業種	サービス・商材一例	ご提供サービス
ウェブサイト・コンテンツサービス	キャリアサイト 会員系ポータルサイト ポイントサイト、パチンコ・パチスロサイト 動画画像共有サービス	カスタマーサポート 情報照会/情報変更設定 会員登録/操作案内 障害検知・監視業務
システム・ソフトウェア	基幹システムヘルプデスク クラウドサービス POSレジシステム	カスタマーサポート テクニカルサポート
アプリ	モバイルゲーム モバイルアプリ 業務用アプリ	メールサポート 電話サポート
予約受付サービス	店舗予約サイト 食品デリバリーサイト	予約受付センター カスタマーサポート
通信・モバイル	格安SIM事業	カスタマーサポート 技術サポート/契約案内 修理受付センター

## 弊社ソリューション

一括請負



フレキシブル



専門知識の習得



売上げ増大



ご依頼の背景	実施内容
<p>新規サービスを立ち上げる為、コールセンター立ち上げに必要な準備をすべてお願いしたい</p>	<p><b>情報サービス企業様 / 件数・月100件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号、メールツールの用意</li> <li>・対応マニュアル、対応方針作成支援</li> <li>・FAQの用意</li> </ul>
<p>自社対応している複数業務を、一括して業務委託したい</p>	<p><b>システム会社様 / 件数・月1,000件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応、メール対応、システム操作・入力作業の対応</li> <li>・CRM導入による顧客対応履歴の可視化提案</li> <li>・IVR（自動音声システム）の導入による自動対応の実施</li> </ul>
<p>秘書代行ではなく、クレーム対応や2次対応、顧客対応のすべてを依頼したい</p>	<p><b>会員系ポータルサイト運営企業様 / 件数・月3,000件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・FAQやマニュアル類の作成・更新をすべて当社で対応</li> <li>・FAQ対応だけでなく、2次対応やクレーム対応が可能なスタッフ配置</li> </ul>
<p>自社でも顧客対応の体制はあるが、外部委託のコールセンターを2拠点目のコールセンターとして活用したい</p>	<p><b>アパレル会社様 / 件数・月500件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2拠点間で電話とメールを振り分けする為の仕組み・システムの導入</li> <li>・CRM導入により2拠点間の顧客対応履歴の共有化</li> </ul>
<p>FAQやマニュアル類を作成・更新もお願いし、回答率の向上を目指したい</p>	<p><b>通信モバイルサービス企業様 / 件数・月16,000件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ナレッジ共有、問合わせ内容分析の仕組み化</li> <li>・FAQやテンプレートの作成・更新を担当</li> <li>・サイトに掲載するFAQの追加提案</li> </ul>
<p>リコール・商品不具合窓口を急ぎで用意してほしい</p>	<p><b>化粧品メーカー様 / 件数・月500件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フリーダイヤル番号の用意</li> <li>・想定問答集、トークスクリプトの作成</li> <li>・該当者への案内メール配信</li> <li>・365日体制の構築</li> </ul>
<p>プロモーション・キャンペーン窓口を依頼したい</p>	<p><b>広告代理店様 / 件数・月200件</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フリーダイヤル番号の用意</li> <li>・電話および、メール窓口の構築</li> <li>・短期案件に対応したスタッフ配置</li> </ul>

# 他社コールセンターとの違い

比較項目	当社 (マーケティングアソシエーション)	他社コールセンターA社	大手コールセンターB社
月額費用の比較	中	低	高
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	○
2次対応や お客様への折り返し発信	○	× ※貴社にてご対応	○
FAQに基づいた1次対応	○	○	○
レポートのカスタマイズ	○	△ ※追加費用が掛かる	○
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
主な違い	正社員が担当 ノウハウ蓄積 お客様は対応一切不要 明朗会計	低費用だが自社対応 1次対応のみ イレギュラー対応追加費用発生	高費用 低コストパフォーマンス

ノウハウ蓄積！



連絡対応不要！



追加費用無し！



明朗会計！



# スケジュールのご提案

準備期間目安として、約1ヵ月～1.5ヶ月程度のお時間を頂いております ※業務規模やご提供いただける情報により変動します

		1week	2week	3week	4week	5week
契約	ご契約調整	←————→				
	ヒアリング	事前確認作業	←————→			
環境準備	電話回線・メールツール手配		←————→			
	作業PC環境設定		←————→			
	管理画面アカウント提供		←————→			
事前把握～ 業務内容整理	商材把握・問合せ傾向把握		←————→			
	業務フロー・作業の流れを把握		←————→			
	管理画面の操作手順把握		←————→			
マニュアル作成	商品マニュアル・テンプレート・FAQ用意			←————→		
	業務フロー・システム手順用意			←————→		
	エスカレーション（連絡）フローの作成			←————→		
研修・トレーニング	オペレーター研修				←————→	

# 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/)

