

業務委託と内製化の メリットデメリット



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。

業務委託を検討する際に悩むポイント

業務委託の検討の際に、よくお客様からお伺いする悩みを記載します。



自社運用の現在の品質を
他社にお願いして維持できるのか心配



どうすれば他社に業務を
渡せるのだろう



顧客情報や機密情報が
漏洩しないだろうか…



自社運用と業務委託の
メリット・デメリットってなに？



自社運用と業務委託を
併用出来ないのかな？

業務委託と内製化のメリット・デメリット

コールセンターの顧客サポートの内製化や業務委託では、以下のメリットデメリットが考えられます。

	業務委託(アウトソーシング)	内製化
クオリティの高い顧客対応	○	×
コア業務に集中	○	×
件数増加した際の対応	○	×
顧客対応の費用を変動費にできる	○	×
担当との連携	△	○
業務内容の自由度	×	○
情報共有のスピード	×	○
貴社内で顧客対応ノウハウの蓄積	×	○
採用や教育リスク	なし	あり
情報漏洩のリスク	あり	なし

内製化しているお客様からご相談される課題

内製化にて業務を運用していたクライアント様よりお伺いした主な課題は以下の通りです。

コア業務のリソース不足で 売上が伸び悩む

問題

- 電話やメールの日々の業務が負担になる。
- 急な問い合わせ増加が発生した場合の残業対応・本業の業務遅延・スタッフの疲弊。



1.

退職リスクを背負うことで、 顧客対応が継続的に安定しない

問題

- スタッフ補填による採用活動の負担
- 退職や欠員による業務負荷の増加
- 新人教育への対応が負担



2.

スタッフの固定費が事業の 収支バランスを崩してしまう

問題

- 件数の多さに関わらず、毎月固定の人件費発生する。
- 顧客対応に掛かる設備費が毎月発生する。



3.

スタッフの定着には、 顧客対応におけるストレス耐性が必要

問題

- 顧客対応ストレスによる欠勤や退職の発生
- モチベーションの低下による勤怠不良
- スタッフの定期的な入れ替わり



4.

業務委託を検討する際のチェックポイント7つ

業務委託を検討する際に、主にチェックすべきポイントをとりとまとめました。

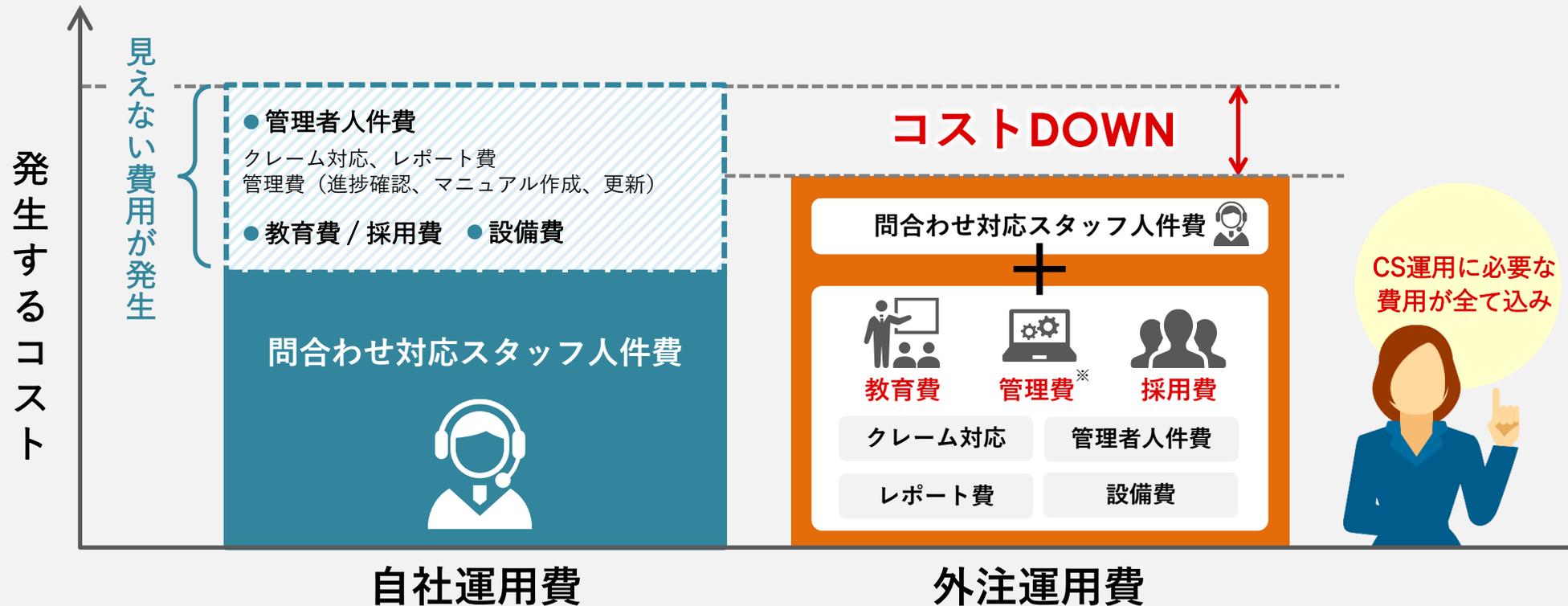
- 業務委託先にご依頼したい関連業務の経験があるか？
- 業務委託することでサービスレベルの低下を招かないか？
- 情報漏洩リスク対策など、セキュリティ対策は適切か？
- 業務委託先の担当者はある程度固定化が図られているのか？
- 市場や業務の変化に応じて、業務フローやFAQを随時変更可能か？
- 業務の繁忙期にはスタッフ増員など、臨機応変な対応が可能か？
- 大規模な災害等が発生した時もBCP対策は講じられているか？

チェック
してみよう！



委託コストと自社運用コスト比較

- ☑ CS運用費を正確に計算してみると、自社運用費の方が高くなる傾向が多くなります。
- ☑ 自社費用と外注費比較の多くは、自社費用を**人件費のみで計算**している傾向がありますのでご注意ください。
- ☑ 外注運用費には、問合わせ対応スタッフ人件費の他、管理者費用、設備費用、採用教育費も**全て含まれています**。



※外注運用費は、当社御見積に含まれるもの
 ※管理費は進捗確認、マニュアル作成、更新を含む

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/

