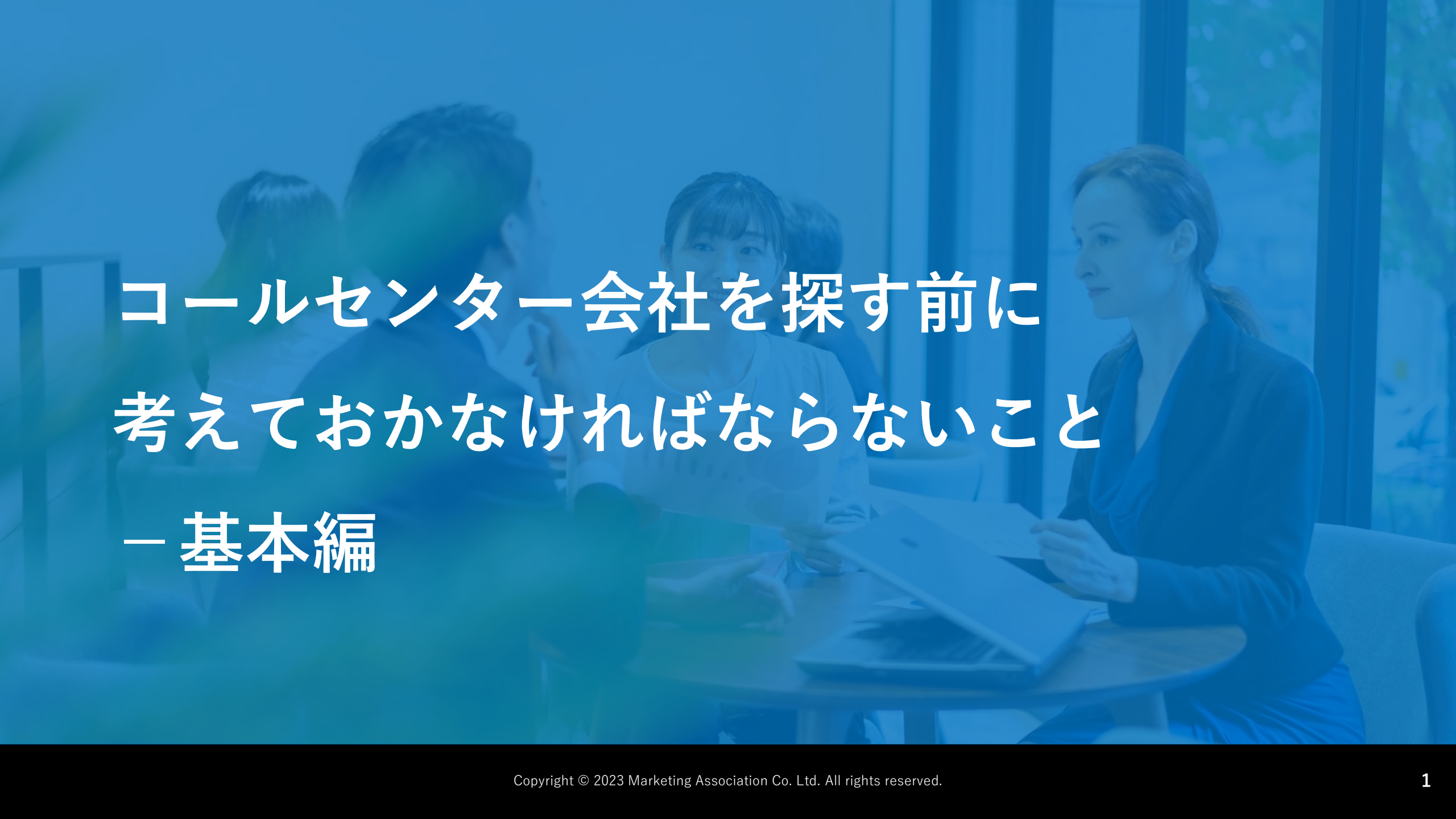


\チェックリスト付き /

コールセンター会社の選び方

3 ステップ



A background image showing a group of people in a meeting, overlaid with a blue tint. The text is centered over this image.

コールセンター会社を探す前に 考えておかなければならないこと － 基本編

コールセンター会社を探し始める前に
以下の**3つ**の条件を決めておくと、
会社の選定がスムーズにできます。

営業日



営業時間



対応チャネル



01. 営業日はどれを想定していますか？

パターンA. 土日祝日を除く、平日のみ

パターンB. 土日祝日を含む365日

パターンC. 平日は自社で対応するので、土日祝日のみ外部委託する

パターンD. お盆期間など、社員が少なくなるときだけ外部委託する

パターンE. 繁忙期だけ外部委託する

02. 営業時間は、どれを想定していますか？

パターンA. 9時から18時

パターンB. 24時間

03. 対応チャネルは、どれを想定していますか？

パターンA. 電話のみ

パターンC. 電話とメール

パターンB. メールのみ

パターンB. チャットやLINEなど



営業日



営業時間



対応チャネル

これら3つの要素は、見積もりに最も影響を与える条件です。
あらかじめ決めておくことで、
正確な見積もり金額を出してもらうことができます。



もちろん、例にあげた以外のパターンでも見積もりは出せます

A background image showing a business meeting with several people's hands and arms visible, working on laptops and documents. The entire image is covered with a semi-transparent blue overlay.

コールセンター会社を比較するポイント



複数の会社から見積もり
を集めたら、次は
**各社が自社の希望を
叶えられるかどうか**
という観点から比較します。

比較すべきポイント 1～4

以下の項目において、自社の希望が叶えられるサービスかどうか、確認します。

1	スタッフの勤務体制	「シフト制」と「固定スタッフ制」があります。 シフト制は対応するスタッフが毎日入れ替わるので、品質が不安定です。
2	二次対応	秘書代行サービスなど、一次対応しかできない会社もあります。 一次対応では、発信業務（折り返し対応）は行いません。
3	クレーム対応	会社によっては、クレーム対応ができなかったり、追加料金がかかってしまったりします。
4	管理画面操作	お客様の住所変更など、システム・管理画面の操作を伴う業務は、対応していない会社もあります。

比較すべきポイント 5～8

以下の項目において、自社の希望が叶えられるサービスかどうか、確認します。

5	FAQ・マニュアルの作成	コールセンターにはFAQ・マニュアルが必要ですが、作成をサポートしてくれる会社とそうでない会社があります。
6	FAQ・マニュアルの更新	FAQ・マニュアルの更新は対応していなかったり、対応できても費用がかかる会社もあります。
7	人員拡大・縮小	繁忙期・閑散期の人員拡大・縮小には柔軟に対応できる会社とそうでない会社があります。
8	業務改善	コールセンター業務を通して見つかる課題や改善案を提供してくれる会社は多くはありません。

比較するべき 8つのポイントを元に
チェックリストを作成すると、
自社に適切なコールセンター会社を絞り込むことができます

➡ 次のページにチェックリストをご用意しました

コールセンター選定チェックリスト

会社名 URL	カスタマーサポートPlus https://ma-inc.jp/	A社 https://●●	B社 https://▲▲	C社 https://■
検討可否	○	○	△	×
スタッフの勤務体制	固定			
二次対応	可			
クレーム対応	可			
管理画面操作	可			
FAQ・マニュアルの作成	可			
FAQ・マニュアルの更新	可			
人員拡大・縮小	可			
業務改善	可			
備考	・すべての項目で実施可能 ・繁忙期で人員調整が可能			

※ [こちらから](#)

エクセルファイルを
ダウンロード
いただけます。

※ 必要に応じて
社数を増やしたり、
不要な項目を削除
したりして
ご利用ください。

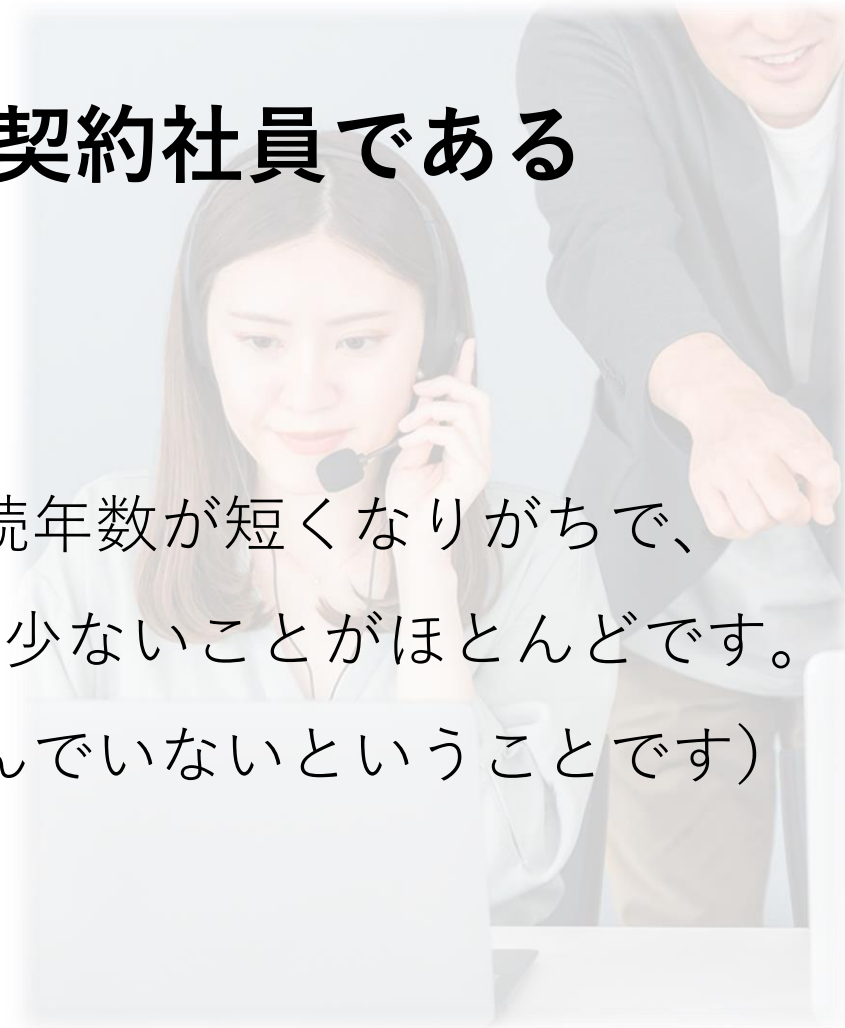
A blue-tinted photograph of four call center workers in a row, each wearing a headset and looking at a laptop. The image is used as a background for the title.

「シフト制」と「固定制」の違い

シフト制 とは、

スタッフがアルバイトや派遣社員、契約社員であることを意味します。

これら非正規社員は離職率が非常に高いため勤続年数が短くなりがちで、スタッフ1人ひとりのスキルが低く、ノウハウも少ないことがほとんどです。
(スキルやノウハウを蓄積できるほど経験を積んでいないということです)



一方 **固定制** とは、 スタッフが正社員であることを意味します。

正社員は非正規社員に比べて離職率が低いため
勤続年数が長い社員がほとんどです。

これまでの業務経験から、豊富なスキル・ノウハウを持っています。
こういったスタッフに業務を任せることで、
高品質なお客様対応を実現できます。



シフト制

固定制

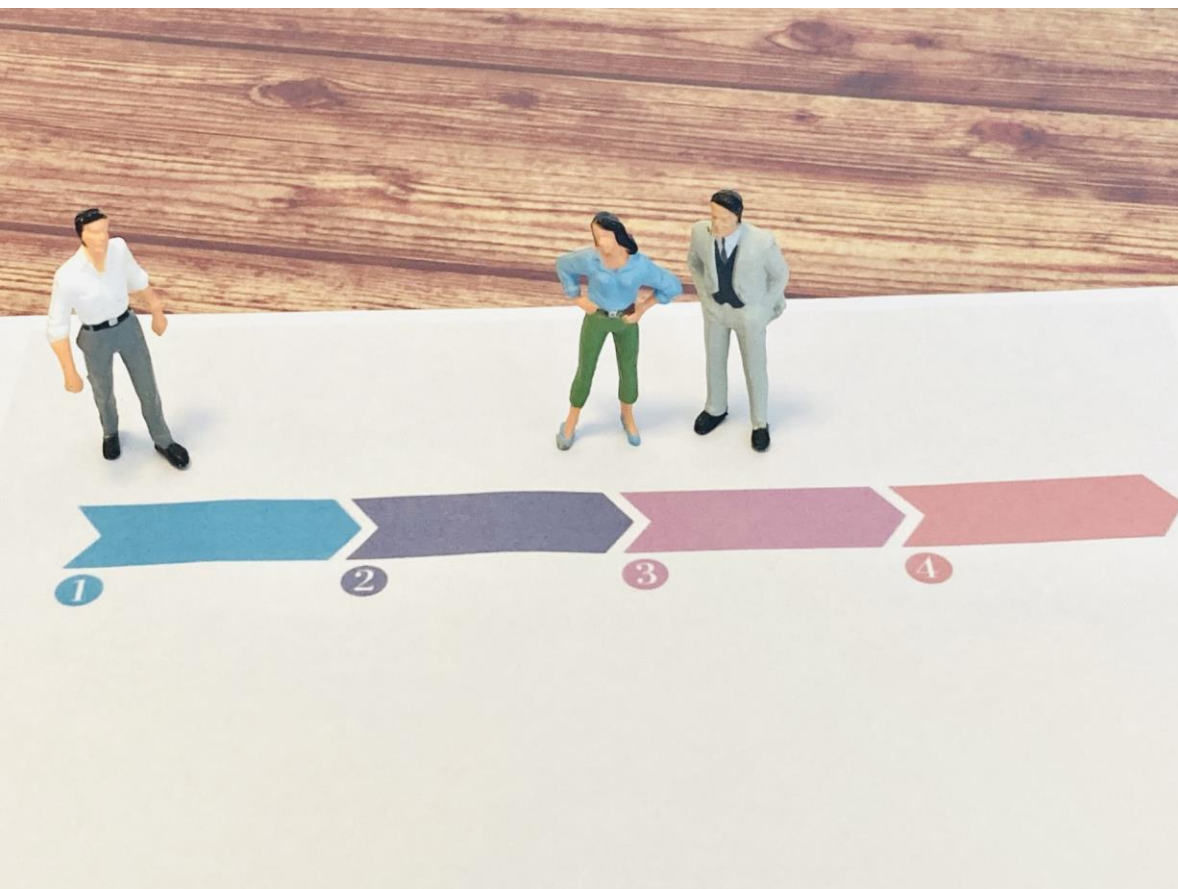
シフト制は「スタッフが非正規社員である」、
固定制は「スタッフが正社員である」と、言い換えられます。
そしてこの要素は、対応品質に大きく関わります。



高品質なお客様対応を提供したいなら、**固定制**がベターです



イメージしておくべきこと

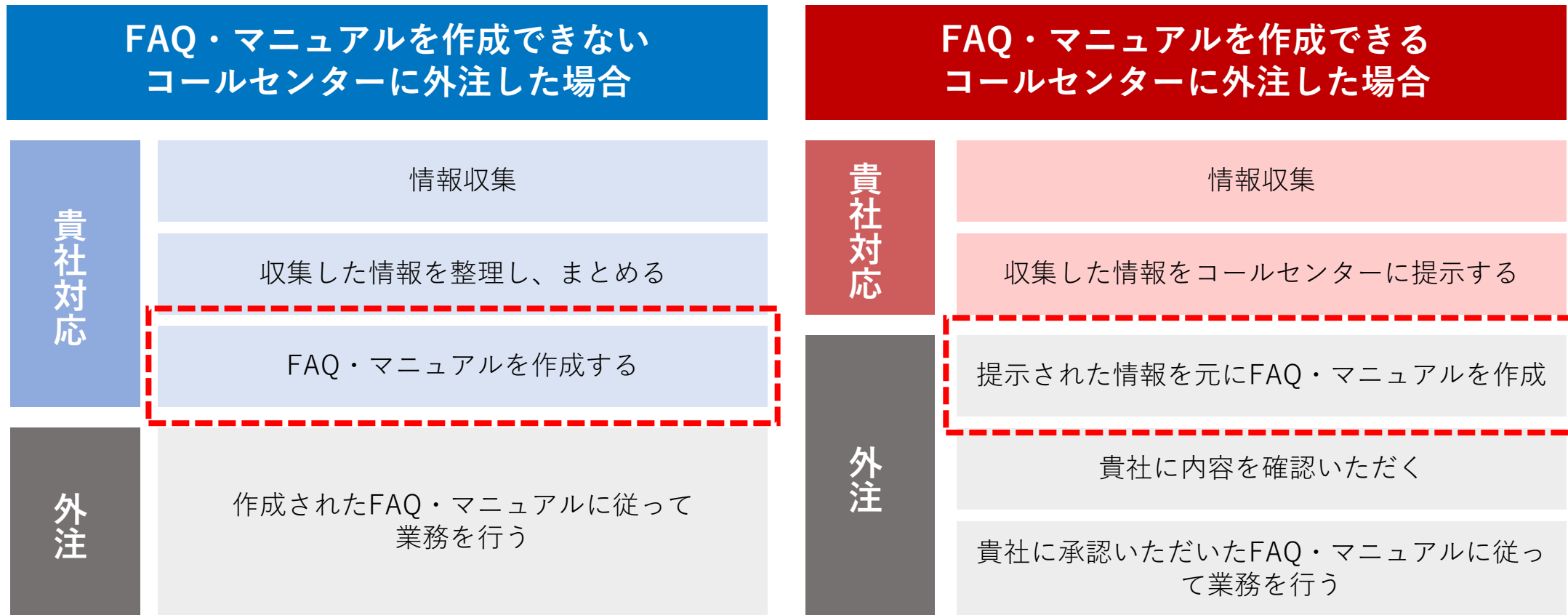


見落としてしまいがちですが
実際の運用工数をイメージする
ことも大切です。

とくに次の**3つ**の工数を
イメージしてみましょう。

1 FAQ・マニュアルを作成する工数

FAQ・マニュアルの作成を外注できると、業務開始前の貴社の工数を削減できます。



② 二次対応（折り返し連絡）の工数

二次対応（折り返し連絡）を外注することで、負荷が高く工数が多い業務を削減できます。

二次対応（折り返し連絡）できない コールセンターに外注した場合		二次対応（折り返し連絡）できる コールセンターに外注した場合	
貴社対応	FAQ・マニュアルに載っていないケースでは 外注先からエスカレーションが上がってくる	貴社対応	FAQ・マニュアルに載っていないケースでは 外注先からエスカレーションが上がってくる
	対応方法を検討する		対応方法を検討する
	貴社ご担当者様が電話やメールなどで連絡する		対応方法をコールセンターに指示する
外注	FAQ・マニュアルに載っていないケースでは 貴社にエスカレーションを上げる	外注	FAQ・マニュアルに載っていないケースでは 貴社にエスカレーションを上げる
			貴社の指示を元に オペレーターが電話やメールなどで連絡する

3 FAQ・マニュアルを更新する工数

FAQ・マニュアルの更新を外注できると、外注する期間が長くなるほど貴社の工数が減少していきます。

FAQ・マニュアルを更新できない コールセンターに外注した場合		FAQ・マニュアルを更新できる コールセンターに外注した場合	
貴社対応	FAQ・マニュアルに載っていないケースでは 外注先からエスカレーションが上がってくる	貴社対応	FAQ・マニュアルに載っていないケースでは 外注先からエスカレーションが上がってくる
	貴社側でFAQ・マニュアルを更新しない限り 何度でもエスカレーションが上がってくる		対応方法を提示する
	エスカレーションが上がってくる度に 対応方法を提示する必要がある		
外注	あくまで今あるFAQ・マニュアルに従って業務 を行う	外注	FAQ・マニュアルに載っていないケースでは 貴社にエスカレーションを上げる
			貴社に提示いただいた方法で業務を行う
			今後同じエスカレーションをしないように FAQ・マニュアルを更新する

FAQ・マニュアル作成

二次対応

FAQ・マニュアル更新

これら3つの要素は、
社内の業務工数に最も影響を与える条件です。
外注後に「思ったよりラクにならない・・・」という
状況を防ぐために、可否をしっかりと確認しておきましょう。



工数削減・業務効率化を目的とするなら、絶対に外注したい要素です



よくある失敗談

Case. 1

数社から見積もりを出してもらって、
月額費用が一番安い会社を選びました。
しかし実際に業務が開始されると様々な追加費用がかかることが
分かり、結果的に月額費用が他社の見積もりより
高額になってしまいました・・・。



どこまでが月額費用に含まれているのか、
どこから追加費用がかかるのかを
事前に確認することで防げます

Case. 2

毎月のエスカレーション件数がかなり多いです。

「社員を1人雇うよりもコストダウンするから」と言われて
業務を外注しましたが、

社員が頻繁に上がってくるエスカレーションへの対応に追われている
ところを見ると、決してコストダウンしたとは言えません。



自社の社員の手間・工数を削減するには
「二次対応」
「FAQ・マニュアルの作成及び更新」
まで外注することが望ましいです

Case. 3

事業が軌道に乗り、お客様からのお問い合わせが増えてきました。
それに伴い、これまでは電話・メール対応のみ外注していましたが、
管理画面操作も外注したいと考えるようになりました。
しかし現在の外注先では対応できず、会社を乗り換えることに。
これまでのノウハウが無かったことになってしまいました。



業務範囲を拡大したり
人員を調整したりするには、
拡張性のあるコールセンター会社を
選びましょう

Case. 4

勤務体制がシフト制のコールセンター会社を選びました。

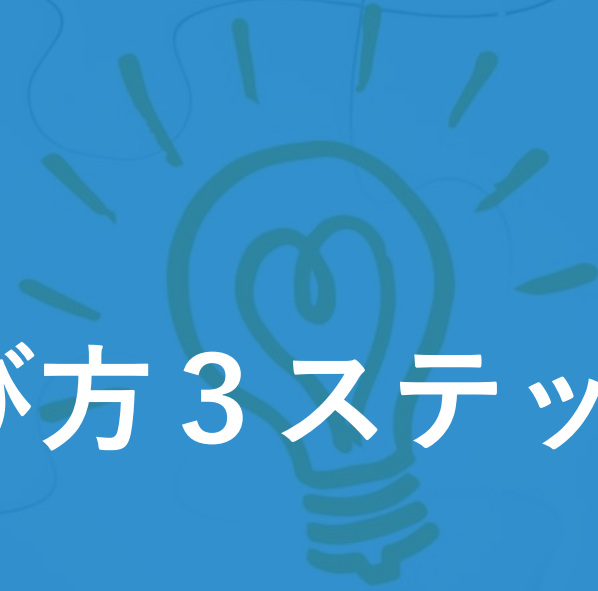
しかしスタッフの入れ替わりが激しく、午前と午後で対応スタッフが変わることもあります。

人によってスキルやノウハウに差があり、「別の人にはこう言われた」などと、対応品質のバラつきによるクレームが発生しています。



「固定スタッフ制」の会社を選ぶことで
対応品質のバラつきや、
それによるクレームを抑えることが
できます

コールセンターの選び方 3 ステップ



コールセンターの選び方 3 ステップ

STEP1

問い合わせ窓口の条件（営業日・営業時間・対応チャネル）を決め、見積もりを集める



STEP2

P.11に記載のチェックリストを埋めながら比較し、数社に絞り込む



STEP3

業務開始前・業務開始後の自社の工数をシミュレーションし、問題ないことを確認する

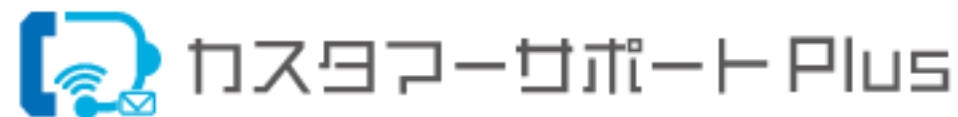
業務を外注した後に

こんなはずじゃなかった・・・と、ならないために
費用だけではなく「どうすれば希望が叶うか」

「どうすれば自社の工数を最大まで減らせるか」
という観点からも、
コールセンター会社を比較してみてください。

	カスタマーサポート Plus
スタッフの勤務体制	固定制
二次対応	○
クレーム対応	○
管理画面操作	○
FAQ・マニュアルの作成	○
FAQ・マニュアルの更新	○
人員拡大・縮小	○
業務改善	○

マーケティングアソシエーション株式会社の



は、すべてのチェック項目において

クライアント様の**希望を叶えられる**

そして**工数を削減できる**

サービスを提供しています。

問い合わせ窓口の外注をご検討の際は、

是非ご相談ください！

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/>

サービス紹介ページ : https://ma-inc.jp/service/customer_support_plus/lp/

