

Service introduction material

お客様のビジネスに最適なサービスを提供します

アウトソーシングだから

実現できるビジネスコンシェルジュ

サービス紹介資料

目次

1. サポータスBPO事業部の強み

2. 選ばれる理由

2-1. 選ばれる理由[BPO活用の3つのメリット]

2-2. 選ばれる理由[サポータスBPOのメリット]

3. サービス提供について

3-1. サービス提供について

3-2. サービス提供フロー

3-3. BPO業務領域例

4. サービス提供メニュー

4-1. サービス提供メニュー[コンタクトセンター]

4-2. サービス提供メニュー[バックオフィスBPO]

4-3. サービス提供メニュー[間接業務BPO]

4-4. サービス提供メニュー[サービス提供例]

5. サービス組合せ01

5-1. サービス組合せ：営業支援パック

5-2. サービス組合せ：営業支援パックサービス提供例

6. サービス組合せ02

6-1. サービス組合せ：マルチコンタクトセンターサービスパック

6-2. サービス組合せ：マルチコンタクトセンターサービスパック例

6-3. サービス組合せ：コンタクトセンターサービスパック提供フロー例

7. 柔軟なサービスカスタマイズについて

8. 会社概要

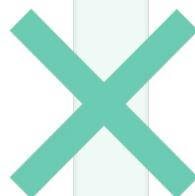
1. Reasons to be chosen

サポータスBPO事業部の強み

BPO事業部では、これまでに数多くの企業案件・官公庁コンタクトセンター運営を行ってきており、多くの実績がございます。これまでに依頼を受けた案件数は1,000を超え、業種・商材は多岐にわたります。



IT技術力



コミュニケーション力

システム会社ならではのITを活用したコンタクトセンターの構築と高品質なオペレーションスキルの提供を強みとしており、BPO、テレアポ・テレマーケティング・インサイドセールス・カスタマーサポート等、貴社にあったサービスをご提案させていただきます。

選ばれる理由 BPO活用の3つのメリット

POINT
01

コア業務への注力

既存の従業員だけで更なる利益を追求するという、組織全体の疲弊を招く状態になっている企業が多くあります。利益に直結しないノンコア業務を、外部の事業者へ委託すれば、既存の従業員を主力（コア）業務に集中させることが可能になります。

POINT
02

業務の効率化

自社で、業務改善を行うとしても各支店・部署でのローカルルールを統一できなかつたり、そもそも変化に対して反発がでてしまい進まないということも多くあります。一旦、業務効率化の為に社内の業務を整理し、外部に委託することで動きを取りやすくなります。

POINT
03

時間・コストの軽減

BPOで業務を一括して外部業者に任せれば、定型的な業務などやり方が決まっているのに時間がとられがちな業務を丸投げできます。結果、大幅な業務時間の削減により他の傾注したい業務に時間を割きやすくなり、業務が効率化されコストも削減ができます。アウトソーシングをすることで、人材の採用、教育、調整など、煩わしい手間やコストが必要ありません。

選ばれる理由

サポータスBPOのメリット

POINT
01



数値の見える化がされる

全ての受託業務は当社オリジナルデータベースによって管理されますので、お客様が重要視されるKPIを随時ご報告させていただきます。

POINT
02



きめの細かいアフターサービス

全ての業務について、営業担当と業務担当がつかせて頂きます。業務についてはお客様のお声やご指摘などをまとめてご報告、ご担当者様と一緒にサービス改善やフォロー体制の見直しを検討させていただきます。

POINT
03



PDCAサイクルによる改善追及

継続的な業務については、お客様との定期的な報告改善会議を設けさせていただくことにより、実態と運用改善案を提示させていただき常に業務改善を図ってまいります。

Keep your business simple. ~ サポータスBPOでビジネスをシンプルに ~

サービス提供について

BPOの運営形態は、大きく「アウトソーシング型」と「インソーシング型」の2種類に分けることができます。主に、業務を遂行する受託者が「どこで業務を行うか」で分けられています。それぞれの運営形態の違いと特徴をご紹介します。

インソーシング型

About オフィス内に受託者が常駐

Where 社内

benefit 緊密な業務連携や柔軟

Cost 人件費・スペース・インフラ整備

アウトソーシング型

About 外部で業務を行う

Where 地方や海外

benefit 業務を切り出し分散

Cost コストダウン

✓コスト削減、リモートワーク推奨など働き方の改革が進んでおり、
アウトソーシング型をお勧めしております。

サービス提供フロー



BPO業務領域例

✓ BPOの多くは間接業務が対象業務範囲となります。

・ 定型業務をBPOすることで、単純に自社の工数を削減するだけでなく業務改善による品質向上、サービスの付加価値の創出、収益向上といった戦略的な位置づけで運用することもできます。

また中には直接業務のプロセスの一部を外部委託することもあります。

※下記は、BPOを行う業務部門、作業の例。

委託対象業務 Business to be outsourced

顧客対応

営業

総務・経理

人事

システム

委託対象作業 Outsourced work

電話・FAX対応

営業支援

書類発送・受取

データ入力

システム開発

メール・
チャット対応

マーケティング

事務作業

日程調整

書類データ化
管理

サービス提供メニュー

コンタクトセンター



インバウンドセンター

サービス案内、販売勧奨、インフォメーション、テクニカルサポートまで幅広い業務対応しております。またこれらの業務をマルチで対応するワンストップサービスや、幅広いご案内を行うコンシェルジュ型センターなど、お客様に合わせた柔軟なセンター運用を実現可能です。



アウトバウンドセンター

お客様の新規開拓のためのアウトバンドコールから、関係性強化のためのフォローコール、サポートコールまで、幅広く対応しており、お客様の業績向上に貢献します。また複数の商材を扱うマルチセンターも対応可能です。



ヘルプデスク

社内向け、社外向けいずれも対応しており、システムの使い方やトラブル発生等のテクニカルな内容を迅速に解決します。システム系のヘルプデスクは、当社IT部門も抱えておりますので非常に品質の高いサービスを提供可能です。

サービス提供メニュー

バックオフィスBPO ビジネスのさまざまなシーンにおける付帯的な作業を効率的に実施します。



マイニング

お客様の膨大なデータの中から潜在的な顧客のニーズなど役立つ情報や知識を採掘（マイニング）することで、効率的なマーケティングを行えるようにアシストさせていただきます。



プロセッシング

データ登録に関するすべての処理プロセス（例：サービスの新規申込、変更、解約など）を行います。書類受領、書類確認、データ入力、修正、機密保管、破棄管理まで一連のドキュメント管理を行っております。



事務局運営

全国の展示会、イベント、アンケートなどの運用事務局を行います。その一環で案内状や資料、商品の発送、WEBサイトの運営（作成、更新）まで幅広く対応可能です。



スキャニング

紙文書をスピーディーに電子化して納品いたします。対応例として、長期保管が必要な大量の書類、用紙サイズや用紙の種類が混在した文書など、ありとあらゆる紙文書を電子データに落とし込みます。



ドキュメント変換・校正

手書きメモをOCRを用いてデータ化、旧バージョンのOffice文書・DTPデータなど現在は使いにくい書類データを、ご希望のファイル形式に変換して納品いたします。

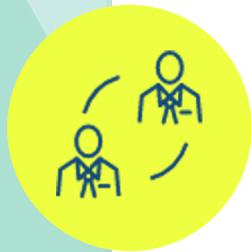


販売促進

営業先リストへのサービス案内等の資料発送、FAXDM、メルマガ発信など営業活動のさまざまなシーンで代行させていただきます。

サービス提供メニュー

間接業務 BPO お客様の間接業務を 効率化し、生産性向上 に貢献します



営業事務

営業部門・営業サポート・マーケティング部門の方々の事務、決裁、各種手配や調整などの業務整理・標準化によるBPOを提供することで、営業に集中できる体制を構築いたします。



人事総務

人事総務業務のBPOを提供することで、間接部門の効率化を実現します。健康保険事務、雇用保険事務、通勤交通費の査定、年末調整処理など幅広く対応しております。



財務経理

財務経理業務のBPOを提供することで、業務効率化を実現します。会計業務、伝票審査、資産会計業務、管理会計業務など幅広く対応しております。

サービス提供メニュー サービス提供例



アウトバウンドセンター

アポイント取得代行

企業リストからしかるべき部署への取次を依頼、キーマンもしくはキーマンに準ずる方とコンタクトを図ります。ニーズのヒアリングを行い、確度に応じて、アポイント取得から電話連絡等の獲得までを行います。獲得したアポイントのデータは、別途共有いたします。



販売促進

資料送付提案

キーマン情報取得、ニーズのヒアリングを行い資料送付先の企業の絞り込みを行います。



販売促進

イベント来場促進

セミナーなどの来場促進コールを行います。DM送付だけでは参加率が上がらないという企業に対して効果的なアプローチとなります。



アウトバウンドセンター

調査票督促、アンケート回答依頼

調査票への回答依頼を電話で行います。回答率を少しでも上げたいという場合にご利用頂いております。



事務局運営

市場（ニーズ）調査

DM送付でのアンケート依頼ではなく、電話で直接ターゲットにコールを行い直接回答を頂きます。担当者情報も併せて聞き取りを行い、ターゲットリストの絞り込みにもご利用頂けます。また回答結果はデータでお送りするので集計なども容易になり、効果的なアプローチ方法となります。

サービス組合せ 営業支援パック

課題

- ✓ ターゲット企業との接点づくりのノウハウが無い。
- ✓ 新規顧客開拓の重要さは認識しているが、実際にどうやってアプローチをすればよいのかがわからない。
- ✓ 営業マンのリソースも足りず、新たな市場へアプローチができない。
- ✓ 購入した企業データを実際は活用できていない。



インバウンドセンター



アウトバウンドセンター



プロセッシング



事務局運営



販売促進

解決策

これまでのノウハウを生かした営業支援の為、弊社コールセンターサービスをご利用頂くことで解決いたします。

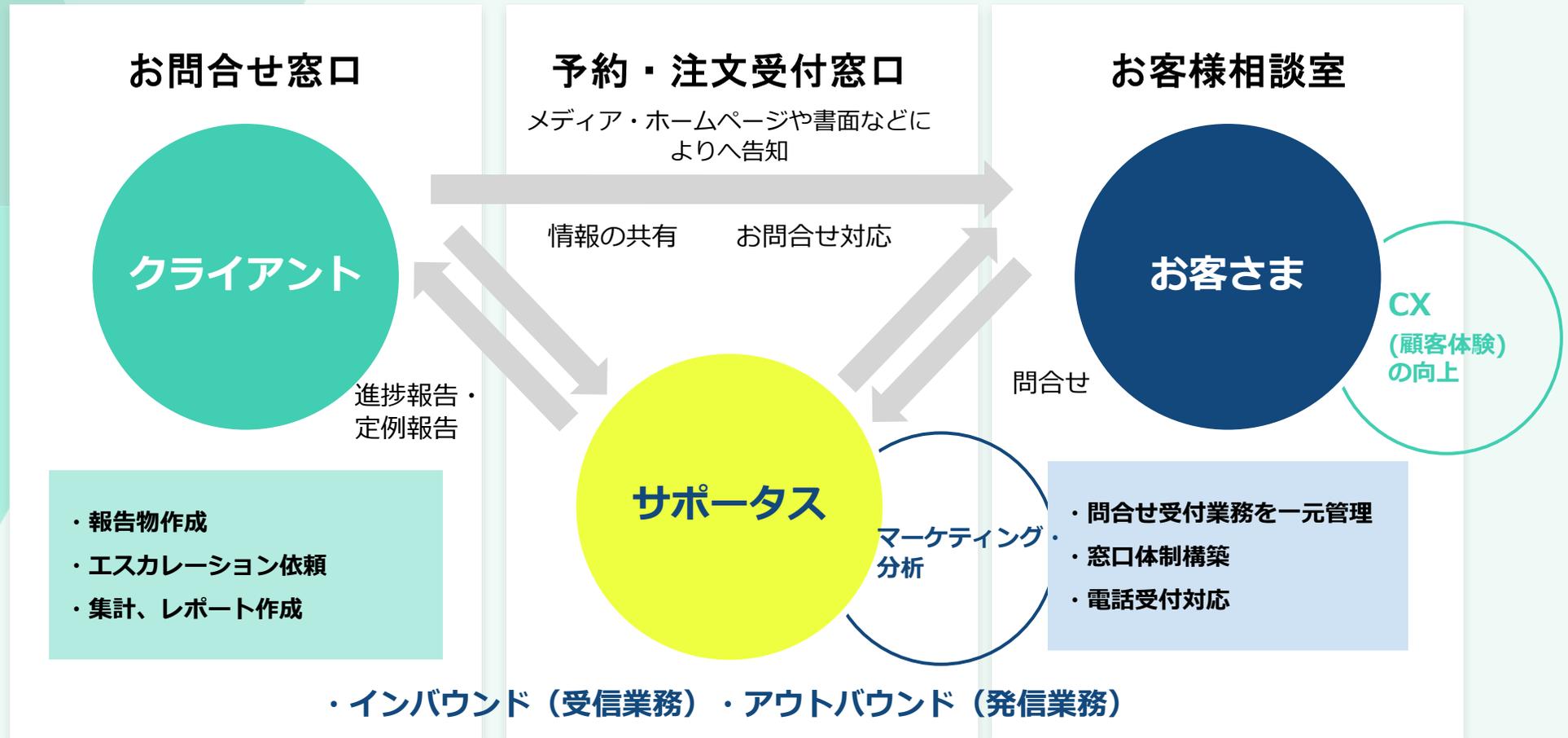
分析から運用、改善まで一貫したサービスでサポートします。

サービス組合せ 営業支援パックサービス提供例



- ✓ マニュアルの作成について、弊社でトークスクリプトとFAQのたたき台を作成いたします。事前に訴求する内容・エンドクライアントの会社資料などを共有ください。
- ✓ 日別報告は、サポータス側で作成いたします。エクセルベースでコール結果、数値内訳等をまとめたものを翌営業日にメールで納品させていただきます。
- ✓ ターゲットへのアプローチ方法のご提案なども行いますので、事前にご相談ください。

サービス組合せ マルチコンタクトセンターサービスパック



サービス組合せ マルチコンタクトセンターサービスパック例



アウトバウンドセンター

インバウンド対応

電話窓口対応

会社に掛かってくる全ての電話や特定の時間に、一次対応を依頼する業務です。

その後メールやチャットなどで担当者に連絡が入り、担当者から顧客に折り返しの電話を行います。

在宅勤務などで、事務所に対応できる人がいない企業など、多くの企業で導入されています。

予約対応・注文受付対応

旅行会社の予約受付業務や、ECサイトの注文受付業務を行います。

受電対応時に、お客様へのアップセル・クロスセルトークなども併せて対応しております。

お客様相談室

製品の使い方を対応するテクニカルサポート、クレーム対応、その他の相談窓口として対応が可能です。

サービス組合せ

コンタクトセンターサービスパック提供フロー例

案件相談と見積り

案件概要（イン、アウト）、リスト件数、期間等の情報を共有下さい。
相談レベルのご連絡でも構いませんのでお気軽にお問合せください。
過去の案件実績有無もお調べいたします。

案件決定

実施が決まりましたらご連絡をお願いいたします。
弊社業務担当者をアサイン、トークスクリプト等のマニュアル作成等
に取り掛かります。

コール準備期間

トークスクリプトのFAQ等のマニュアルの作成、コールリストの確
定版を頂いた後、弊社コールシステムの作成準備を行います。

コール開始

コールリスト、スクリプト確定版を共有頂いた後、最短中2営業日
後のスタートとなります。※案件の弊社入力システムを作成する為
の日数です。

中間報告

架電結果をデイリーで報告。
※基本は、エクセル形式・翌営業日午前中にメールにて報告いたし
ます。

コール終了

最終結果のエクセルデータを納品。
※別途料金とはなりますが、終了報告書の作成もしております。

柔軟なサービスカスタマイズについて

お客様の業界や企業規模に応じて、さまざまなサービスを組み合わせたり柔軟な条件提示が可能です。

- ・ スタートアップのバックオフィス業務

- ・ 新しいプロジェクト立ち上げの際のアウトバウンド業務

- ・ 通販事業のインバウンド業務 etc...

まずはお気軽にお問い合わせください。

<https://bpo.supportas.co.jp/contact/>

会社概要

会社名	株式会社サポートス
設立	2010年12月24日
代表取締役	永江 恭
資本金	20,000,000円（2023年02月現在）
従業員数	160名

国内外 **7**拠点
最大 **200**ブース
(開設途中含む)

●ベトナム Blended Asia Co.,LTD

