



# コールセンターサービスの紹介

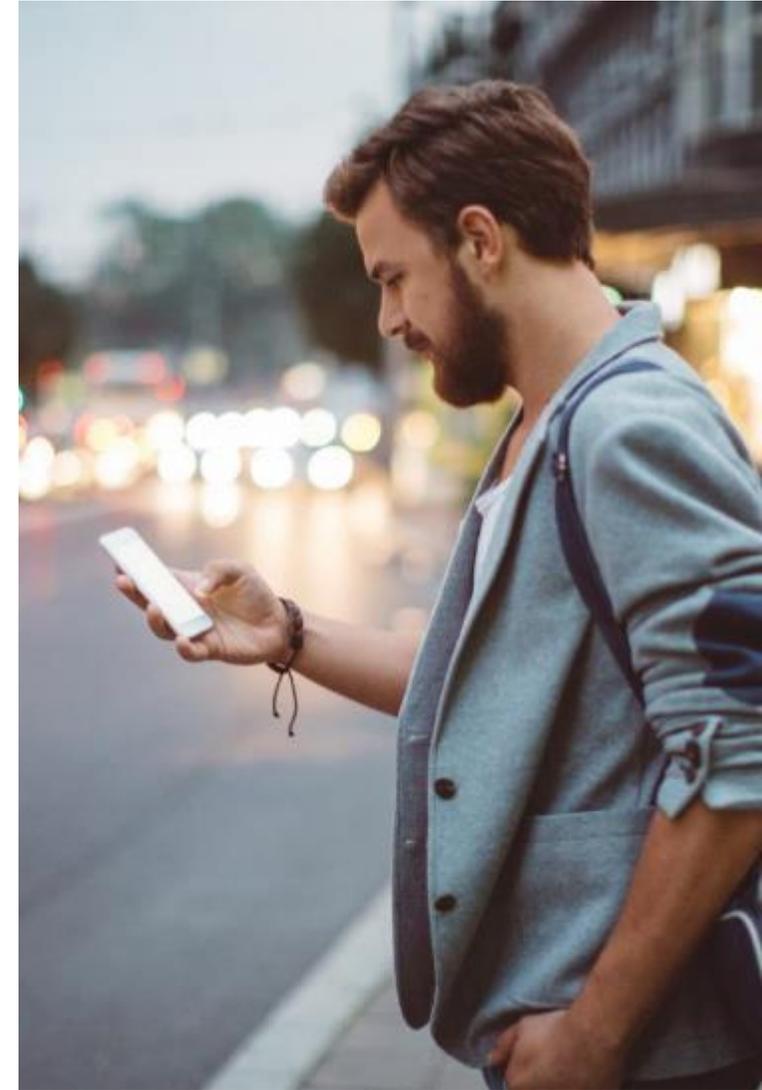
---

株式会社東京テレマーケティング

# 目次

---

- ①会社概要
- ②サービス概要
- ③サービス事例
- ④競合比較
- ⑤お客様の声



# 会社概要



ビジョン

カスタマーサポートを  
新しい企業価値へ

# 会社紹介

---

会社名 株式会社東京テレマーケティング

設立 1989年12月16日

資本金 5,000万円（独立系）

所在地 東京都豊島区南池袋2-29-9  
損保ジャパン南池袋ビル8F

事業 コールセンター/コンタクトセンター  
代行を中心とした  
アウトソーシングサービス



# CONTACTセンター チーム

## 池袋 CONTACTセンター

- ・幅広い業種のコールセンター
- ・清掃メンテの訪問サポート



## 浦和 CONTACTセンター

- ・入居者問合せ特化チーム
- ・マルチ対応のシェアチーム



## 所沢 CONTACTセンター

- ・不動産・ガス・FD等対応
- ・専用受注センター



## インハウスセンター

お客様が所有するセンターに  
チームで常駐、運用代行

# サービス概要

# コールセンター サービス -インバウンド-

外部委託でコールセンター実現





## 解決する課題

### サポート品質

- 商品・サービスの提供時、サポート窓口の設置は必須。
- 自社社員やパートスタッフで窓口に対応すると品質が安定しない。
- 窓口管理が担当者スキルに依存しがち、異動や退職で混乱。

### 人的リソース

- サポート窓口の専門性高い人材を自社で雇用・育成するのは困難。
- 採用難が続き、多くの部署で人的リソースが不足。
- 自社の注力するコア業務へリソースを集中させたい。

# コールセンター 業務委託イメージ

## ①お客様からの問合せ対応

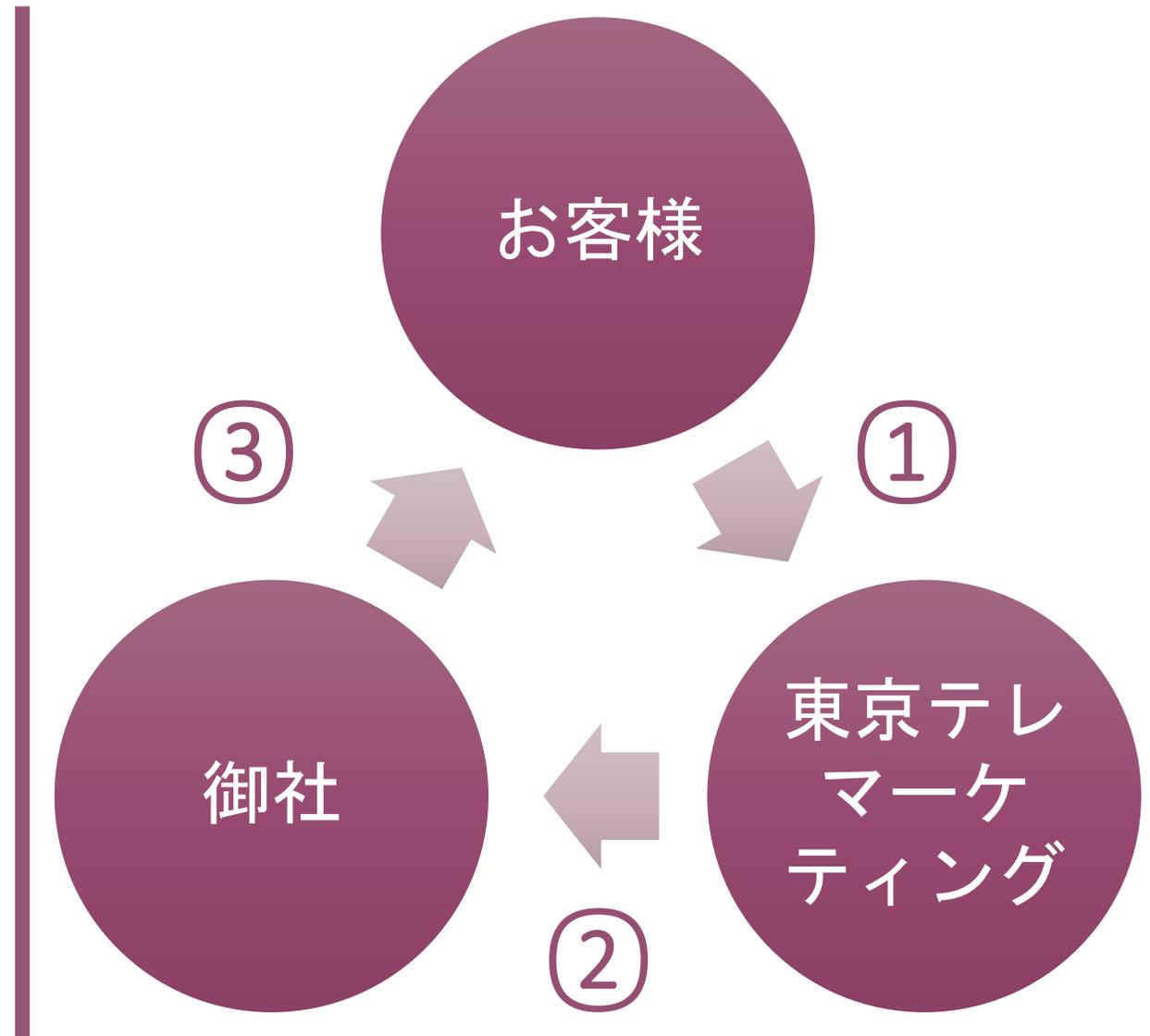
- ・事前に設定したマニュアルを基に回答
- ・必要に応じて、業者手配・情報更新

## ②情報連携

- ・最新情報の共有・対応結果レポート
- ・イレギュラー対応依頼

## ③サービス提供

- ・お客様の声を活かしたサービス提供
- ・イレギュラー対応



# コールセンター 運用形態



※1 色付き箇所が、東京テレマーケティングが提供するアウトソーシングサービスです。

# 業務委託の流れ



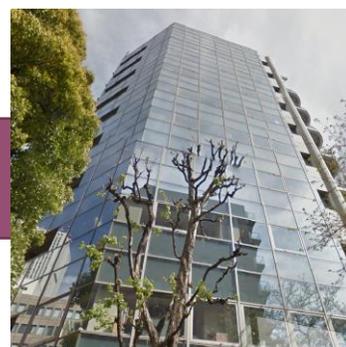
## 相談

- ・電話・メール相談
- ・問合せフォーム



## 打合せ (対面・WEB)

- ・窓口設計
- ・見積り提案



## 見学

- ・実施コンタクトセンター見学



## 開設

- ・窓口運用開始

# カスタマイズ性

## 自由度の高い窓口設計

### <カスタマイズされた個別設計の窓口>

・貴社専用に窓口をカスタマイズします。専属席 or シェア席対応、既存システム利用 or 新ツール導入など、自由な設計が可能です。

### <マルチチャネルの対応>

・電話、メール、SMS、チャット対応など、マルチチャネルで対応可能です。連携ツールも貴社に合わせて設計します。

### <選べる時間帯>

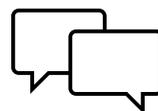
・24時間平日土日祝、自由な時間設計が可能です。  
・日中のみ、夜間のみ、土日のみ、24時間365日←全て可能！

### <サービス提供エリア>

・日本全国対応可能です。



個別設計



マルチチャネル対応



24時間対応可能



日本全国対応可能

# サービス品質

## 継続契約率 90% 超実績

### <直接雇用>

・全従業員直接雇用。直接雇用社員・コミュニケーターはエンゲージメントが高く、長期運用でも安定した品質を維持できます。

### <応答率>

・窓口種類に合わせ、最適な応答率・席数の運用を実施します。金融関連窓口は98%超の応答率も実現しました。

### <自己解決率>

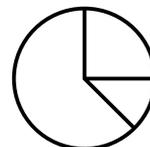
・運用・マニュアルの最適化を繰り返し、自己解決率を高めます。他社から乗り換え後、エスカレーションが1/3以下になった例も！

### <継続契約率90%以上>

・各お客様企業との契約継続率は、毎年90%以上を継続中！長く安心して業務をお任せいただいております。



直接雇用



応答率



自己解決率



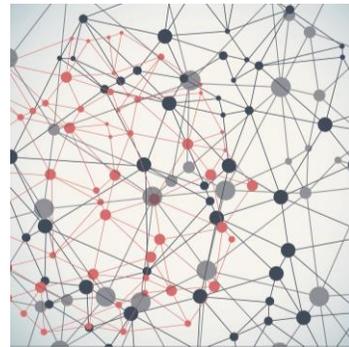
契約継続率

# 安定稼働 & 情報セキュリティ



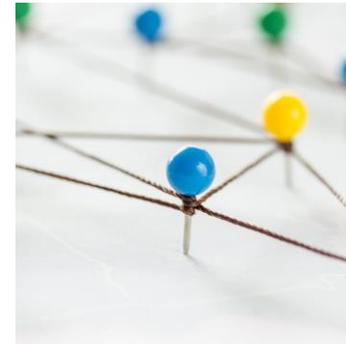
## 無停電電源装置(UPS)

電力が瞬断した際も、PCや通信機器の停止を回避し、業務遂行を継続します。



## ネットワーク冗長化

メインのネットワーク回線が、障害で通信不通となった際もサブ回線（別キャリア）へ自動的に切り替ります。



## 拠点間連携

災害等有事に備え、特定拠点以外での受電環境を用意しています。

※別途費用が必要



## Pマーク

2005年にPマークを取得。以降、継続してPマークを更新中です。

個人情報保護士を複数配置し、最新の情報管理に対応します。

# サービス事例





# 金融関連窓口



## ▼ ATM監視

- ・ATMコールセンターでは24時間365日ATMの稼働状態を監視  
⇒必要に応じて遠隔操作、警備・メーカーの出動を手配
- ・ATM備付のオートフォンで利用者様問合せやトラブルを対応

## ▼カード紛失・盗難の緊急窓口

- ・カード紛失、盗難発生時の口座の緊急停止手続き等対応

## ▼インターネットバンキング ヘルプデスク

- ・利用方法、操作誘導、ID/PWの失念、OTPの設定等  
※OTP・・・ワンタイムパスワード



# エネルギー関連企業



## ▼LPガス

- ・各営業所の電話を24時間365日カスタマーセンターへ集約
- ・入退去、保安点検、器具故障、料金等、お問合せ全般
- ・口座振替等、各支払い申込書の発送

## ▼電力

- ・電力契約の開始・停止、契約の照会、各種契約情報変更、ポータルサイトに関わる問合せ対応など全般
- ・切り替えに伴う事務手続き業務全般  
(スイッチング作業、エラー解消、再点、アンペア変更など)



# 不動産関連窓口

## ▼ご入居者からのお困りごとの問合せ対応

- ・水回り、鍵・鍵具のトラブル
- ・電気設備、ガス器具の故障、不具合
- ・入居者トラブル（騒音、駐車場、苦情等）

## ▼業者手配

- ・電話による一次対応後、ご入居者の状況に合わせて、業者を選定し手配を実施。
- ・その後の業者からの連絡受付、案件の進捗管理までを対応。
- ・また必要に応じて、物件オーナー様との交渉や状況報告。



# 競合比較

# 東京テレマーケティングと他社の簡易比較表

	東京テレマーケティング	業界大手ベンダー	窓口特化型ベンダー	自社運用
特徴	カスタマイズ性	実績、最先端の環境	特定窓口のノウハウ	自由
コスト	○ 業界相場の中央付近	▲ 設備&機能が充実する分、 高コストの傾向が多い	◎ 特定窓口に特化 最適化されたコスト	◎~▲ 体制次第で 低コスト⇔高コスト
拡張性	○ 幅広い業界実績 数席~数十席に強い	◎ 幅広い業界実績 特に大規模窓口に強い	○~▲ 専門外は困難 対応規模は各社次第	◎~▲ 管理者のスキル次第 担当変更で不安定
柔軟性	◎ 制限が少なく 自由度の高い個別設計	○ 幅広い提案が可能 稀に一部制限あることも	▲ 提供サービスが固定化 専門内では多様な提案	◎ 社内調整の負担大だが、 自由に設計可能
安定稼働	○ 安定した稼働実績 事業撤退リスク小	◎ 充実したBCP対策 事業撤退リスク小	○~▲ 事業の長期安定は 各業界のニーズ次第	▲ 自社でBCP対策が必要

# 競合比較①

---

## 業界大手企業

### ◎ 実績、最先端の環境

- ・豊富な実績を活かした安心の運用
- ・AI等を駆使した最先端の環境も構築可能

### ▲ 高コスト、使い勝手

- ・充実した業務環境な分、高コストになりがち
- ・仕様に縛られ、使い勝手が悪い時もある

## 東京テレマーケティング

### ◎ 人ベースの最適運用

- ・全ての社員・コミュニケーターは直接雇用
- ・人ベースの運用で、運用調整がスムーズ

### ▲ 電話以外のチャネル対応

- ・業務実績は電話対応メイン
- ・チャット対応やAIの活用は経験不足

# 競合比較②

---

## 窓口特化型のベンダー

### ◎ 低コスト

- ・通販や電話秘書代行等、特定の窓口の特化
- ・効率重視なため、低コストで運用が可能

### ▲ 業務の拡張性

- ・業務内容・対応時間等が定まっている事が多く  
それ以外の業務も追加で委託する事が困難

## 東京テレマーケティング

### ◎ 業務の拡張性

- ・30年超、多種多様な窓口実績
- ・業務開始後も窓口の追加等、自由度高い応用性

### ▲ コスト

- ・特定の窓口の特化したベンダーのコスト  
(最安値) と比べると割高

# 競合比較③

---

## 自社での窓口運用

### ◎ 業務理解、窓口のカスタマイズ

- ・自社サービスを深く把握した社員による対応
- ・カスタマイズが自由

### ▲ 応対品質、時間外対応

- ・品質が担当者に依存
- ・時間外対応は労務管理が膨大で、実施は困難

## 東京テレマーケティング

### ◎ 安定運用、顧客の声活用

- ・夜間・時間外含め、自社負担なしで安定運用
- ・リアルな顧客の声を収集（第三者視点）

### ▲ ノウハウ・委託先管理

- ・運用ノウハウが自社内に蓄積されにくい
- ・委託先管理が必要

# 競合比較図



# お客様の声

## ※VOC活動 & 利用者様の声

VOC = Voice Of Customer (お客様の声)



# VOC 活動 【iカード】

## 株式会社東京テレマーケティングのiカード

東京テレマーケティングでは、お客様の声を元に「コミュニケーターの気付き」と「社員のニーズを感じる力」を以って、単純な VOC ではない新たなカタチを生み出しました。

ベースとなるのはお客様の声。単純にそこで終わらせず、コミュニケーターが受話器を置いた時に（ピコン！）と浮かんでくる「！（気付き）」の「！」を、当社自慢の社員が企業のニーズに合わせて厳選・ブラッシュアップさせ、お客様企業だけの価値ある情報資産として還元します。

2023年度 iカード総数

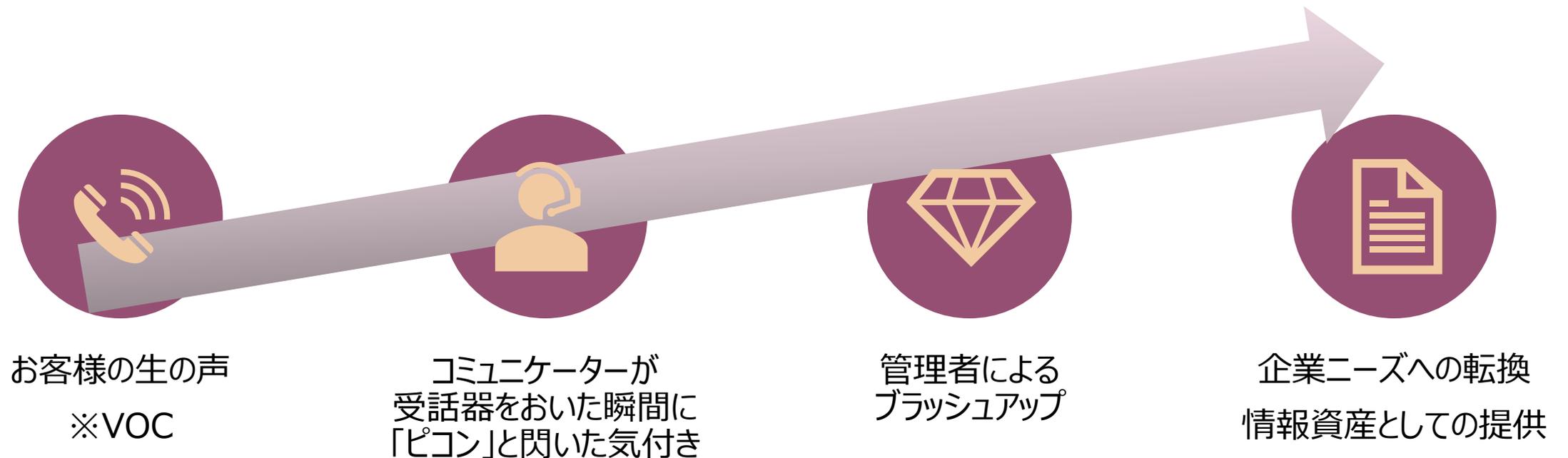
10,552枚

※厳選前の全気付き数



# お客様の声を広げる i カード

弊社独自の「i カード」は、お客様の声 + コミュニケーターの気付き + 社員のニーズを合わせ、単純なVOCではない、新たなカタチとして生み出したものです。



# お客様の喜びの声

※写真はイメージです。

## お客様企業 コンタクトセンター責任者様

他のベンダーから委託先を変え、  
応答率や受注が大幅に改善！  
大変心強く、感謝しております。



## お問合せ者様

社員に対するクレームで電話しまし  
たが、良く話を聞いてくれたおかげで  
怒りが収まりました。



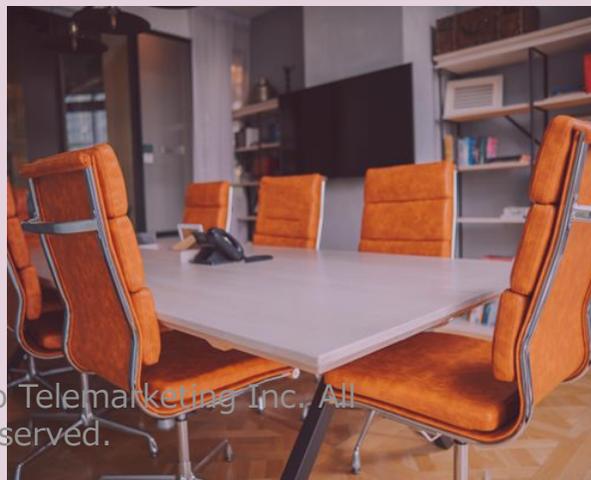
## お客様企業 受注センター長様

業務効率を下げずにテレワークを  
実現！東京テレマーケティングさん  
がいなければ、叶わなかったです！



## お客様企業 経営者様

自社対応時は届いていなかった  
お客様の声が聞こえるようになった。  
支店・営業所の状況がわかり、  
評価制度にも繋がりました。



Thank you.

株式会社  
東京テレマーケティング  
TEL : 0120-222-365  
<https://www.teleweb.co.jp>

TOKYO 30  
TELEMARKETING

Copyright © 2024 Tokyo Telemarketing Inc. All rights reserved.