



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

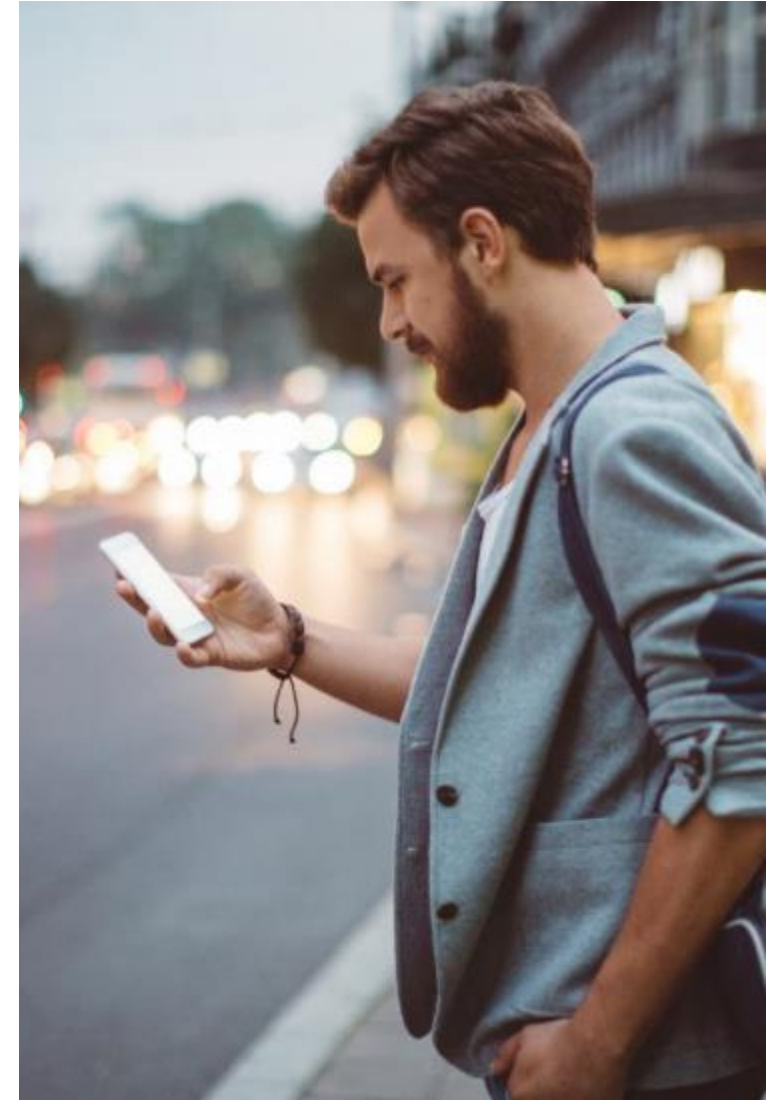
目次

①サービス概要

②サービス事例

③お客様の声

④会社概要



サービス概要

1



業務委託 イメージ

例：代表電話・お客様相談室

- ① **企業様の顔として、お客様のお問い合わせを承ります**
 - ・事前に設定したマニュアルを基に回答
 - ・必要に応じて、情報更新
- ② **相手、用件に合わせて該当部署・担当者様へ取り次ぎます**
 - ・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 **入電内容は全てご報告いたします**
 - ・お客様の声を活かしたサービスを実現可能に

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。

コア業務に集中

- 一度業務から離れると再集中できるまでに長い時間が必要
- 本業務に集中できるため、生産性も上がる。

業務委託の流れ



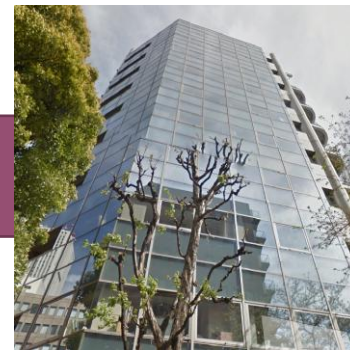
相談

- ・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

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。

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>

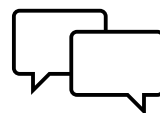
- ・24時間平日土日祝、自由な時間設計が可能です。
- ・日中のみ、夜間のみ、土日のみ、24時間365日←全て可能！

<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>

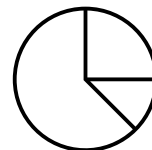
・運用・マニュアルの最適化を繰り返し、自己解決率を高めます。他社から乗り換え後、エスカレーションが1/3以下になった例も！

<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



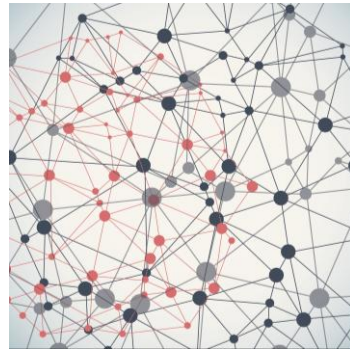
契約継続率

安定稼働 & 情報セキュリティ



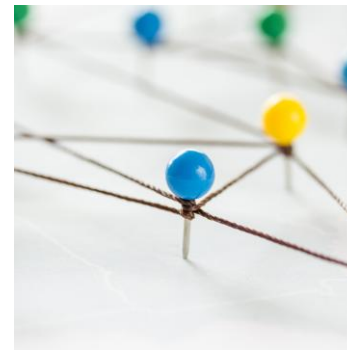
無停電電源装置(UPS)

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



▼ A T M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

- ・電話による一次応対後、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。

お客様の声

※VOC活動 & 利用者様の声

VOC = Voice Of Customer（お客様の声）





- 2025年度 i カード総数
- 21,201枚
- ※厳選前の全気付き数

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）」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。

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。



お客様の生の声
※VOC



コミュニケーターが
受話器をおいた瞬間に
「ピコン」と閃いた気付き



管理者による
ブラッシュアップ



企業ニーズへの転換
情報資産としての提供

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。

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



コンタクトセンター チーム

池袋 コンタクトセンター

- ・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 コンタクトセンター

- ・入居者問合せ特化チーム
- ・マルチ対応のシェアチーム



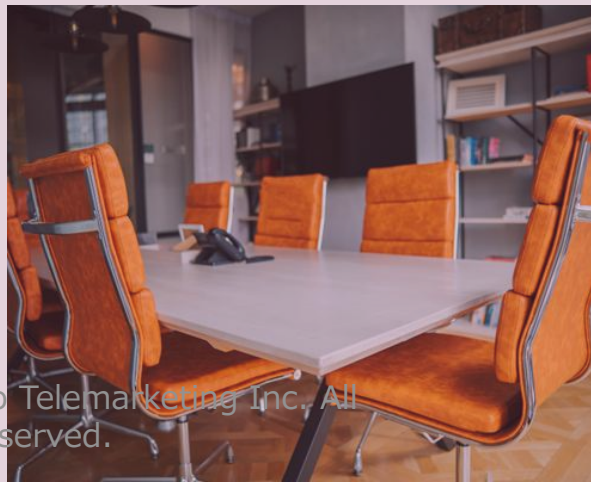
所沢 コンタクトセンター

- ・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



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
TELEMARKETING

Copyright © 2025 Tokyo Telemarketing Inc. All rights reserved.