

# ECサイト問合せ対応業務のご提案

---



会社名	株式会社アドミック
設立	2000年6月
資本金	36,000千円
事業所	大阪本社、東京支店、京都支店 四国支店、札幌支店
事業内容	労働派遣業 許可番号 派27-300526 職業紹介業 許可番号 27-コ-300288 BPO事業、コールセンター事業 業務請負事業、食肉処理業 保育事業、求人事業

# 会社概要

加入団体

挑みつづける、変わらぬ意志で。





# コンタクトセンター所在地

## ・東京コンタクトセンター

〒 104-0031

東京都中央区京橋1丁目2番5号 京橋TDビル5階

最寄り駅：東京駅・京橋駅・日本橋駅 徒歩5分

席数：最大20席

## ・丸亀コンタクトセンター

〒 763-0007

香川県丸亀市宗古町13-1 白川ビル3F

最寄り駅：丸亀駅 徒歩5分

席数：最大18席

※入退室管理システム、室内カメラ設置済





# サービスラインナップの一例

- ・ 電話注文代行サービス
- ・ ECサイト注文代行サービス (Amazon、楽天含む)
- ・ メールお問い合わせ代行サービス
- ・ 新規獲得営業架電サービス
- ・ 休眠販促支援サービス
- ・ 代表電話一次受付対応代行サービス
- ・ 広告反響入電対応サービス
- ・ 応募受付代行サービス
- ・ 勤怠管理代行サービス
- ・ 入社手続き、退職手続き代行サービス
- ・ キャンペーン事務局代行サービス

※DM配送、貸倉庫、ワンストップサービスも提供しております。





# 現状 ～EC問合せ対応業務～

お悩み  
ごと

- ・ EC問合せ対応の人員確保が難しい
- ・ セール実施時は問合せ件数が大きく増加、  
繁閑差の対応に追われ、採用/管理コストがかかる

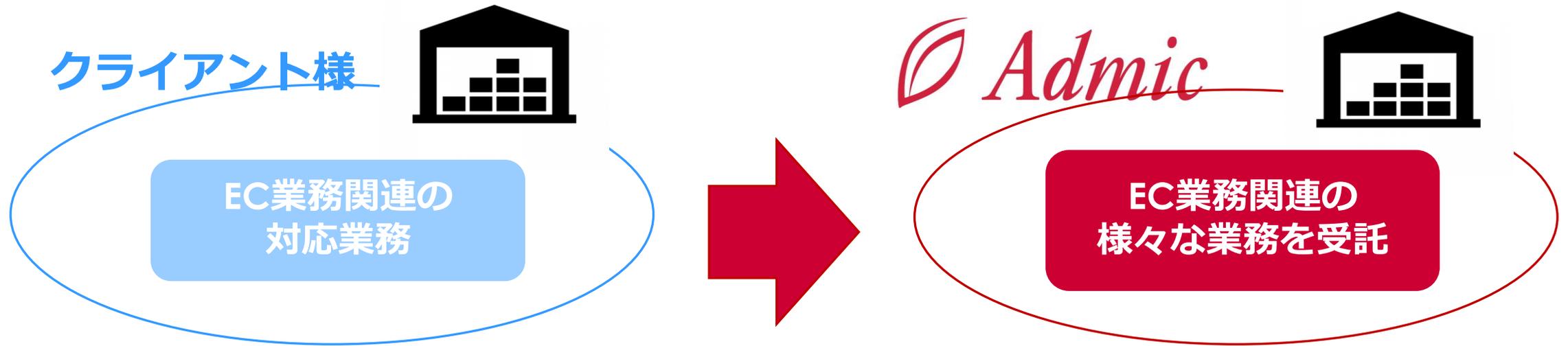
EC受注登録対応、電話やメールでの問合せ対応に  
社員の手を取られてしまう

⇒社員のコア業務の妨げに・・・



# ご提案内容 ～EC問合せ対応業務の委託化～

ECサイトのお問合せ、受注対応電話業務対応を弊社にて対応いたします。

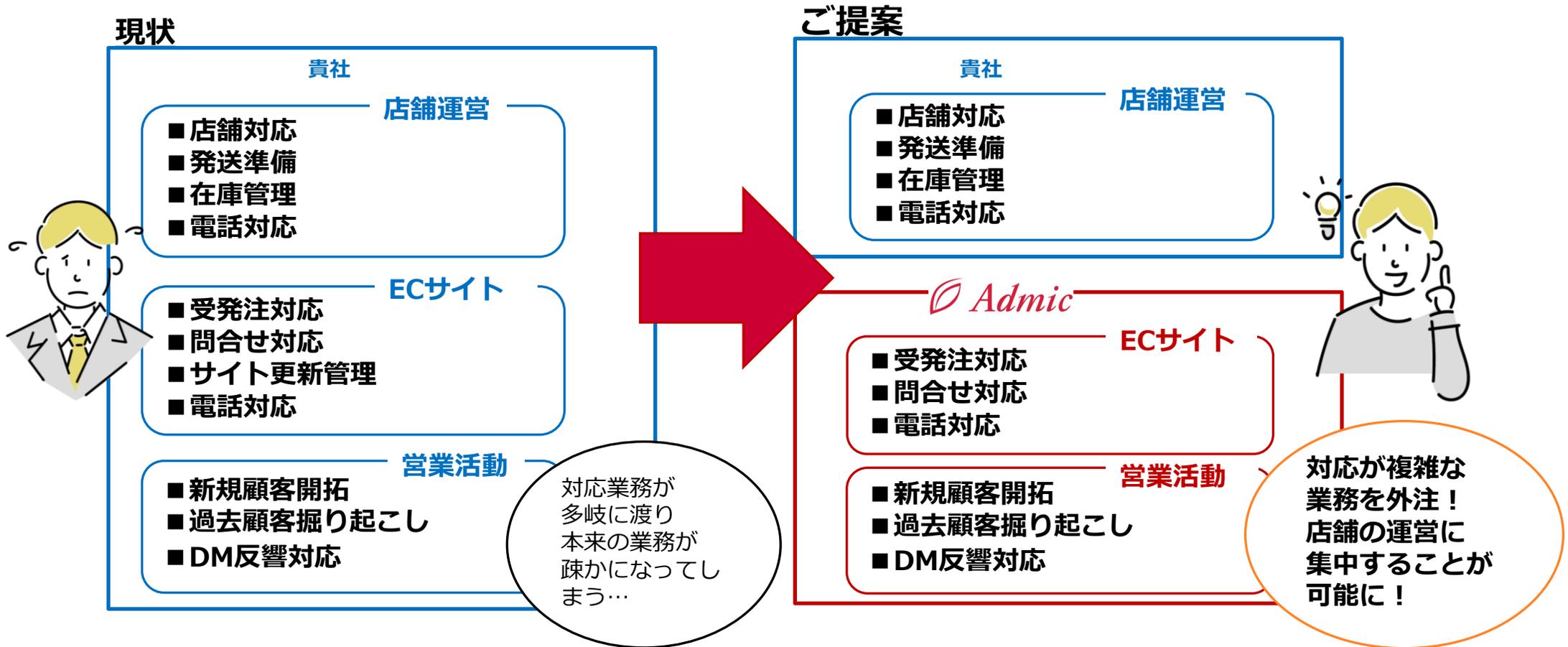


## 委託後の成果

- 1) 貴社社員はコア業務に注力
- 2) 弊社が対応することでコストを抑制

# ご提案内容 ~ 1) 貴社社員はコア業務に注力~

- ・ 日々の対応業務を委託することで、貴社社員はコア業務に注力できます
- ・ 繁忙期のための追加人員も不要です

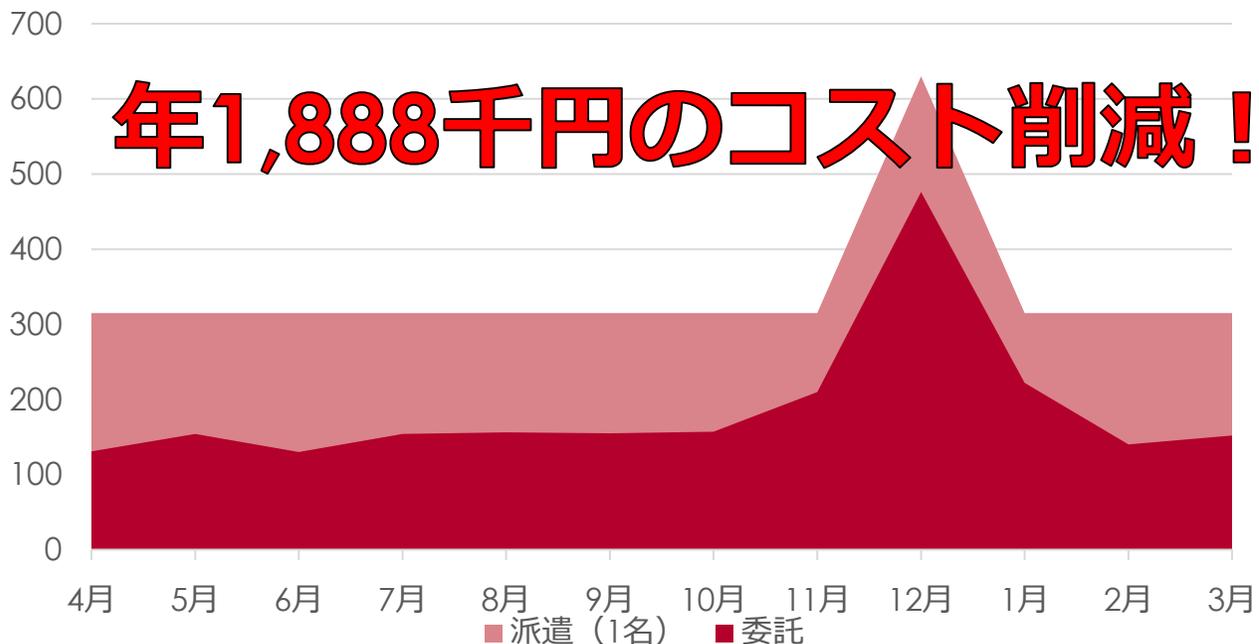




# ご提案内容 ~ 2) 弊社が対応することでコストを抑制~

- 件数によるご請求（管理費+従量課金）のため不要なコストはかかりません
- 委託化によりコスト抑制を実現します

## <コストイメージ>



### 派遣費用

**4,095千円/年**

通常期：315千円 繁忙期：630千円

### 委託費用

**2,207千円/年**

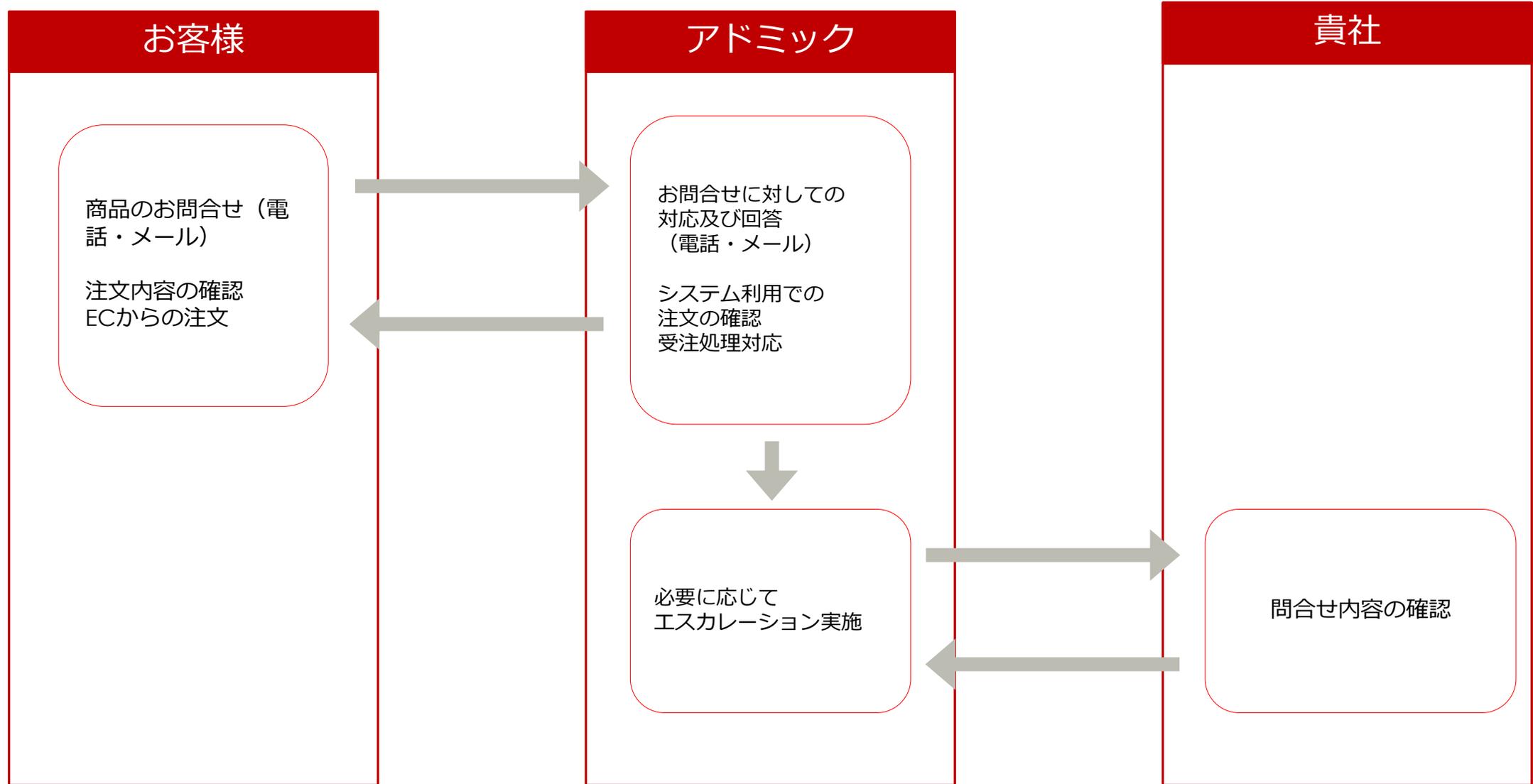
通常期：157千円 繁忙期：476千円

通常期  
受注：10件/日  
メール対応：10件/日  
電話：10件/月

繁忙期（12月のみ）  
受注：50件/日  
メール対応：50件/日  
電話：5件/月



# EC問合せ対応業務 運用フロー



# EC問合せ対応業務 受託スケジュール

最短1ヶ月で業務を開始できます。

貴社ご要望の業務開始日と要件をお伺いのうえスケジュールを調整させていただきます。



項目	N月					(N+1)月	
	1W	2W	3W	4W	5W	1W	2W
見積書 & 提案書ご提案							
移管スケジュールの確認							
業務内容精査							
契約締結							
業務準備							
人材手配							
試験運用							
本導入							

項目	内容
委託元企業	業種：健康食品 売上：300億円超
委託業務内容	・電話によるECサイト代行注文 ・定期購入の申込、問合せ対応
入電対象	個人
対応チャネル	電話（インバウンド）
対応件数	300件／月
契約席数	0.8席／月
対応日時	平日（年末年始除く） 10:00～18:00
対応品質	応答率 98.7%
契約期間	2018年4月～

# EC対応業務 事例 1



項目	内容
委託元企業	業種：通信販売 売上：200億円超
委託業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発送商品の不在対応、返金対応</li> <li>・発送会社様への発送確認架電</li> <li>・再発送伝票登録</li> </ul>
入電対象	個人
対応チャネル	電話（インバウンド／アウトバウンド）
対応件数	電話（イン） 1,000件／月 電話（アウト） 2,000件／月 データ入力：2,200件／月
契約席数	5席／月（繁忙期は最大20席）
対応日時	平日＋土曜日（年末年始除く） 10:00～18:00
対応品質	応答率 99.0%
契約期間	2021年4月～

# EC対応業務 事例 2

