

# Corporate Profile

ウィズ・プランナーズ 株式会社

<http://www.wiz-planners.co.jp/>

デジタル+hによる BPO・コンタクトセンターの新時代へ

商号	ウィズ・プランナーズ 株式会社
本社	東京都品川区西五反田 7-21-1 第 5TOC ビル
設立	2006 年 6 月
資本金	1,000 万円
従業員数	214 名
事業内容	BPO 事業、コンタクトセンター事業、コンサルティング事業、他
顧問	弁護士法人トライデント 山下綜合法務事務所 税理士法人 TOMO
関連会社	ビジネスコール株式会社
資格・届出・登録	届出電気通信事業者（届出番号：A-28-15081）
認定	プライバシーマーク、えるぼし（3 段階目）
加盟団体	一般社団法人 日本コールセンター協会



### 各種認定・加盟団体

ウィズ・プランナーズ株式会社は一般財団法人日本情報経済社会推進協会よりプライバシーマークの認定を受けています。



ウィズ・プランナーズ株式会社はえるぼし 3 段階目の認定を受けております。



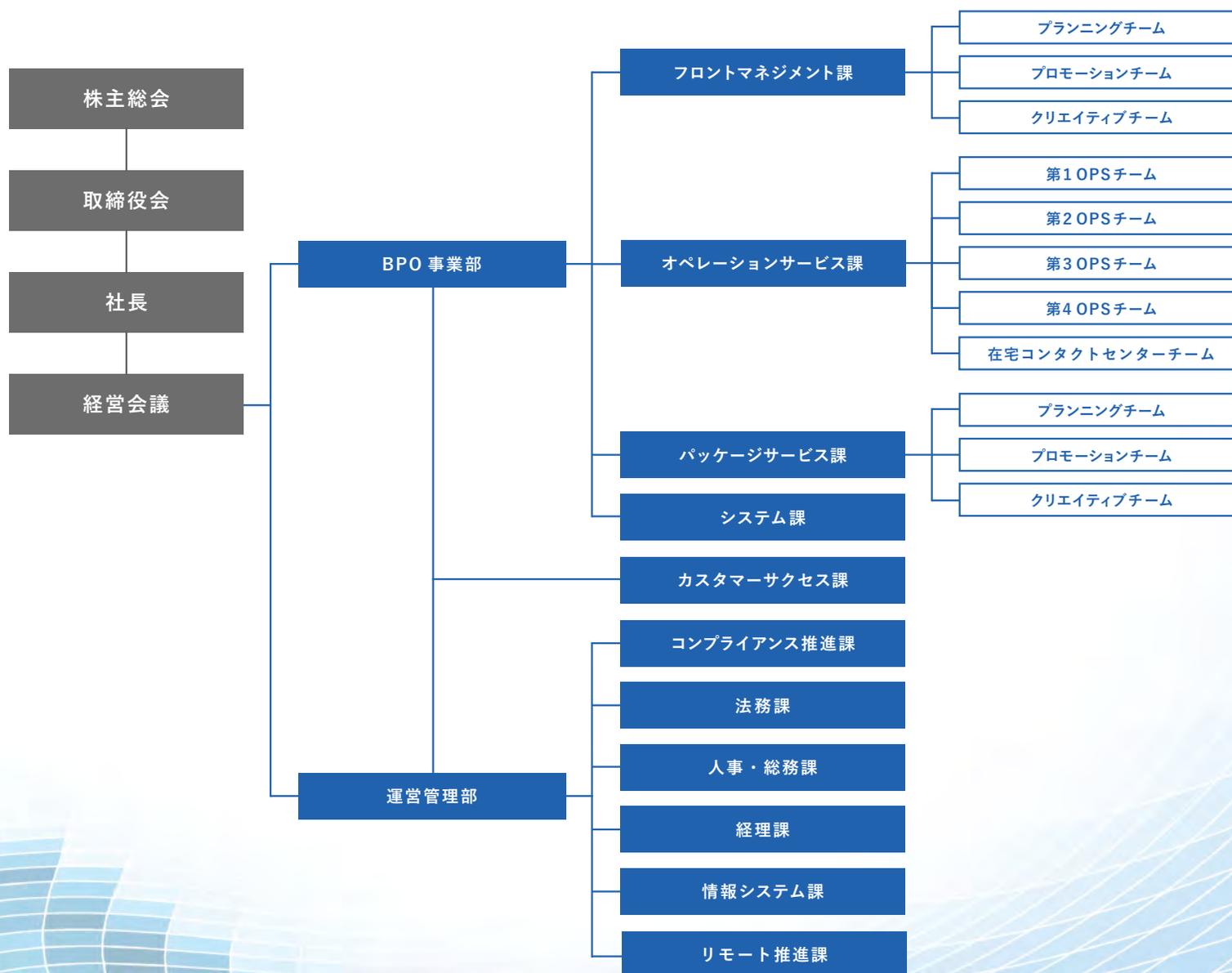
ウィズ・プランナーズ株式会社は一般社団法人日本コールセンター協会へ加盟しております。



	五反田TOC BPOセンター	五反田SDI オペレーションセンター	在宅オペレーションセンター
MAP			
住所	〒141-0031 東京都品川区西五反田7-21-1 第5TOCビル	〒141-0031 東京都品川区西五反田7-13-6 SDI五反田ビル	日本国内
アクセス	五反田駅 徒歩5分 大崎広小路駅 徒歩6分 不動前駅 徒歩9分	五反田駅 徒歩8分 大崎広小路駅 徒歩6分 不動前駅 徒歩10分	—
サービス	マルチチャンネルコンタクトセンター BPOコンサルティング バックオフィス	マルチチャンネルコンタクトセンター バックオフィス	マルチチャンネルコンタクトセンター バックオフィス
特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高品質</li> <li>・クローズド運用</li> <li>・在宅ハイブリッド</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高品質</li> <li>・在宅ハイブリッド</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BCP</li> <li>・安価</li> <li>・障がい者雇用</li> </ul>

# 組織図

## Organization chart



デジタル+hによるBPO・コンタクトセンターの新時代へ  
ビジネスの足回りで必要なご要望に対し、ワンストップでのサービスを提供致します。

## マルチチャネル コンタクトセンター



弊社スタッフ



お客様

## BPOコンサルティング



改善



導入



研修



分析

## バックオフィス



入力

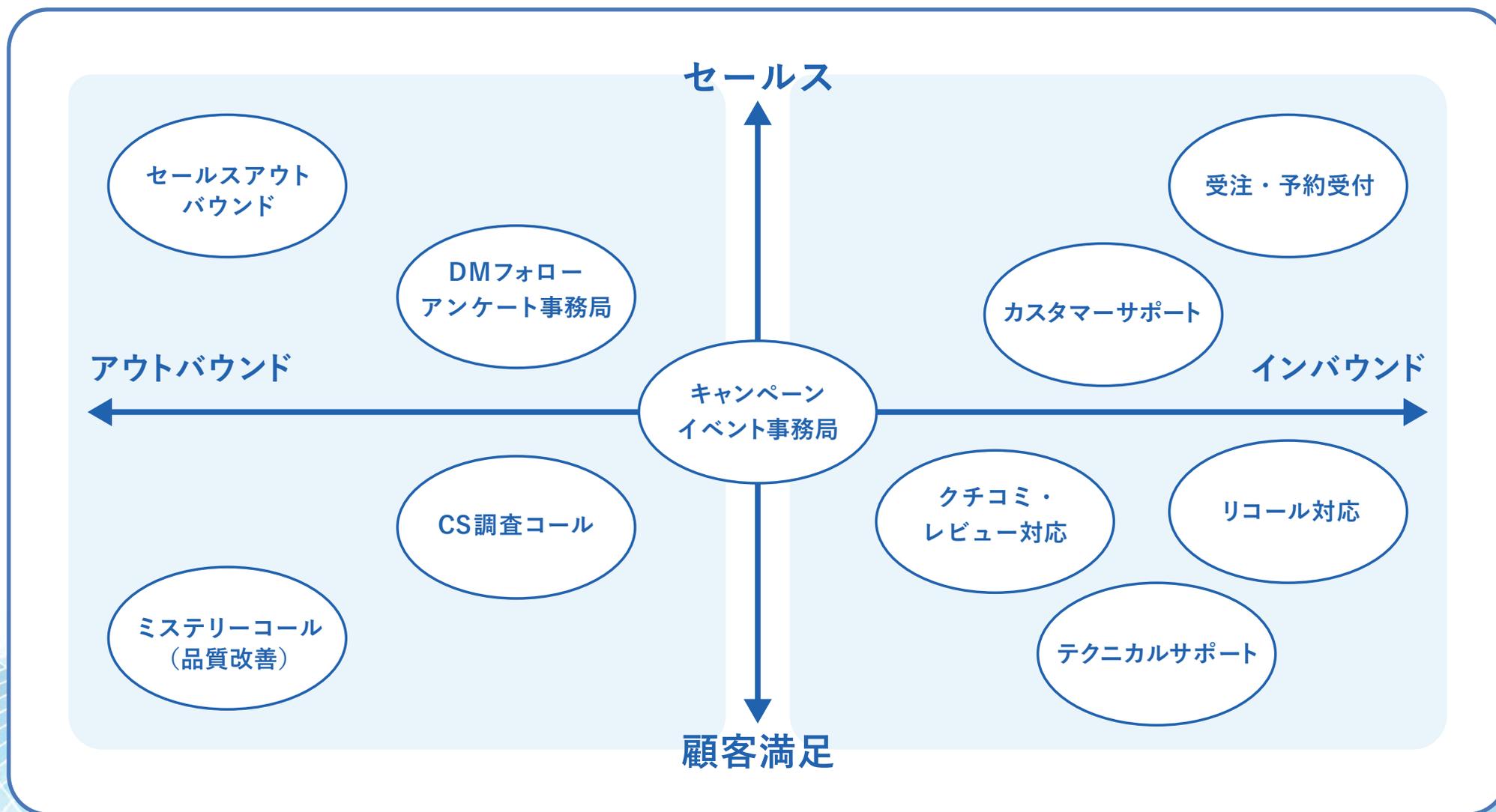


封緘

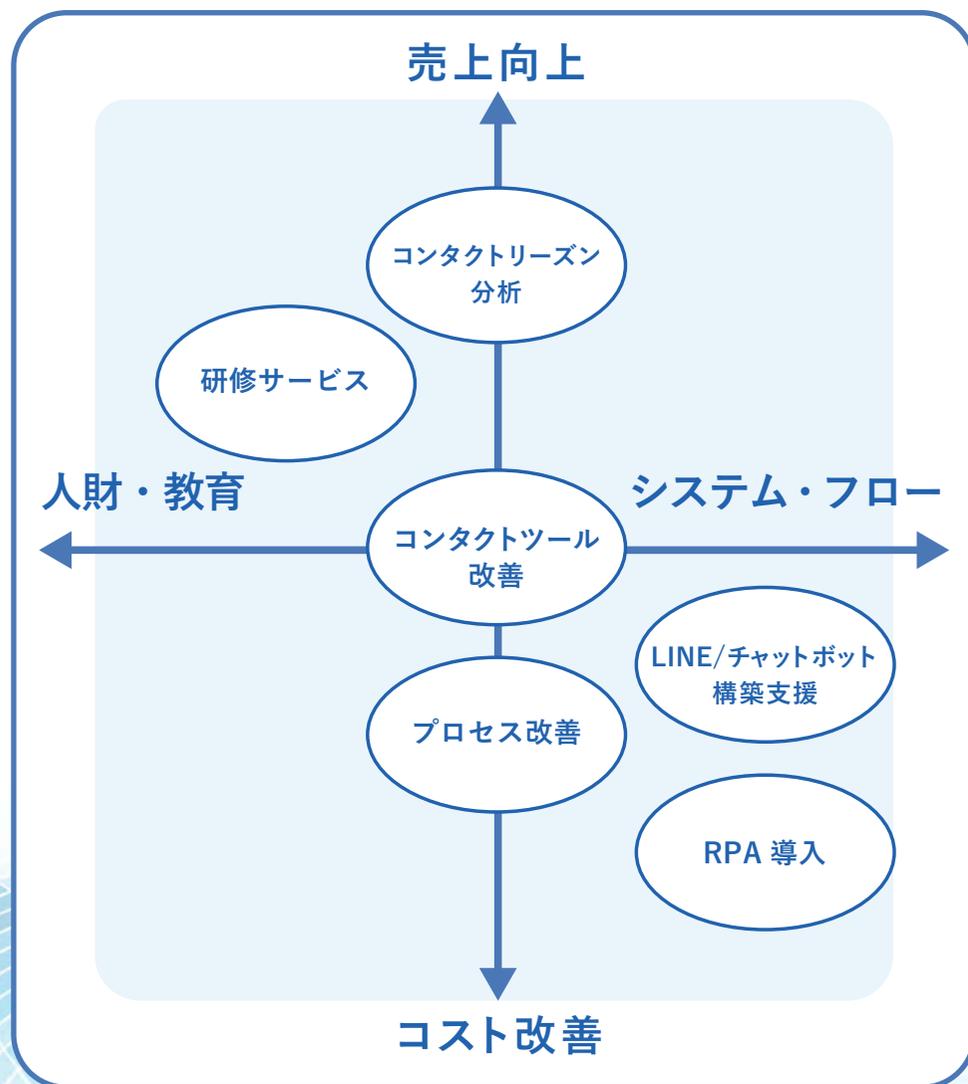


監視

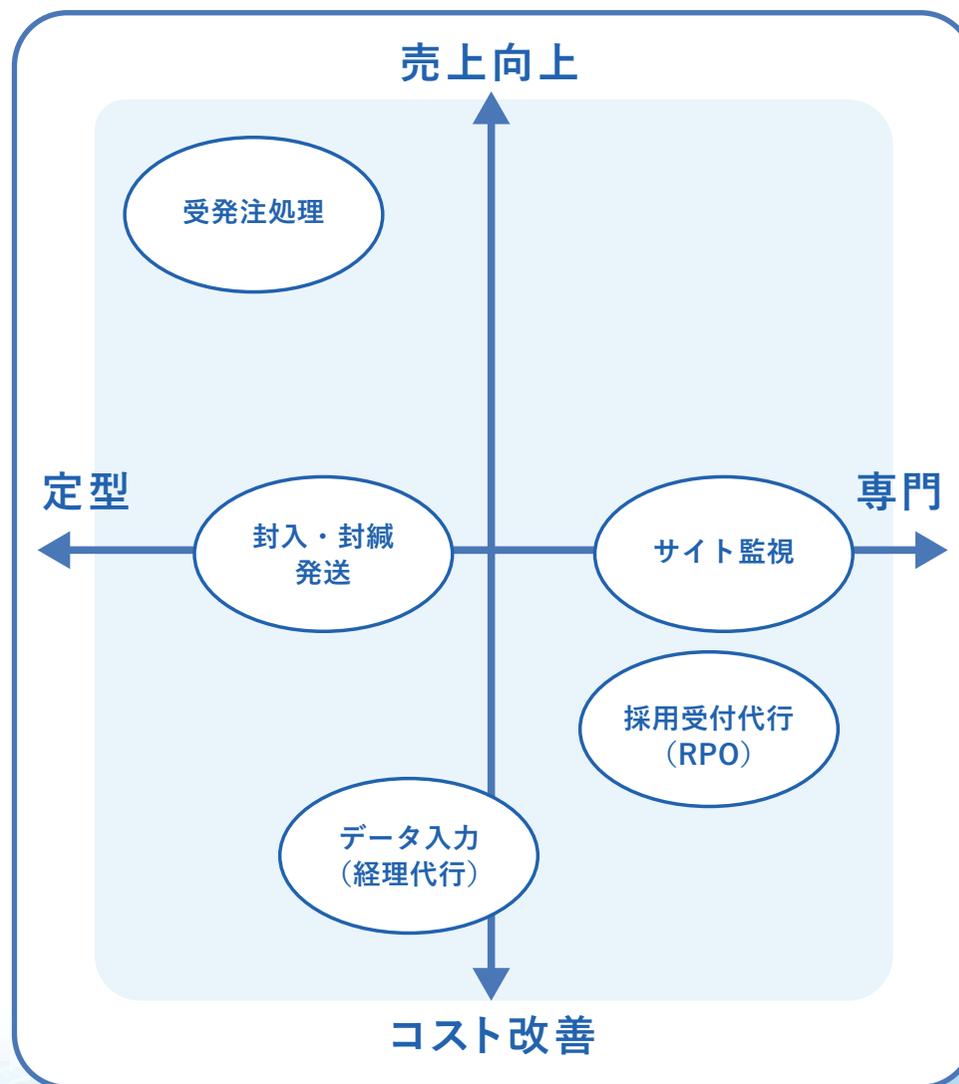
## マルチチャネルコンタクトセンター



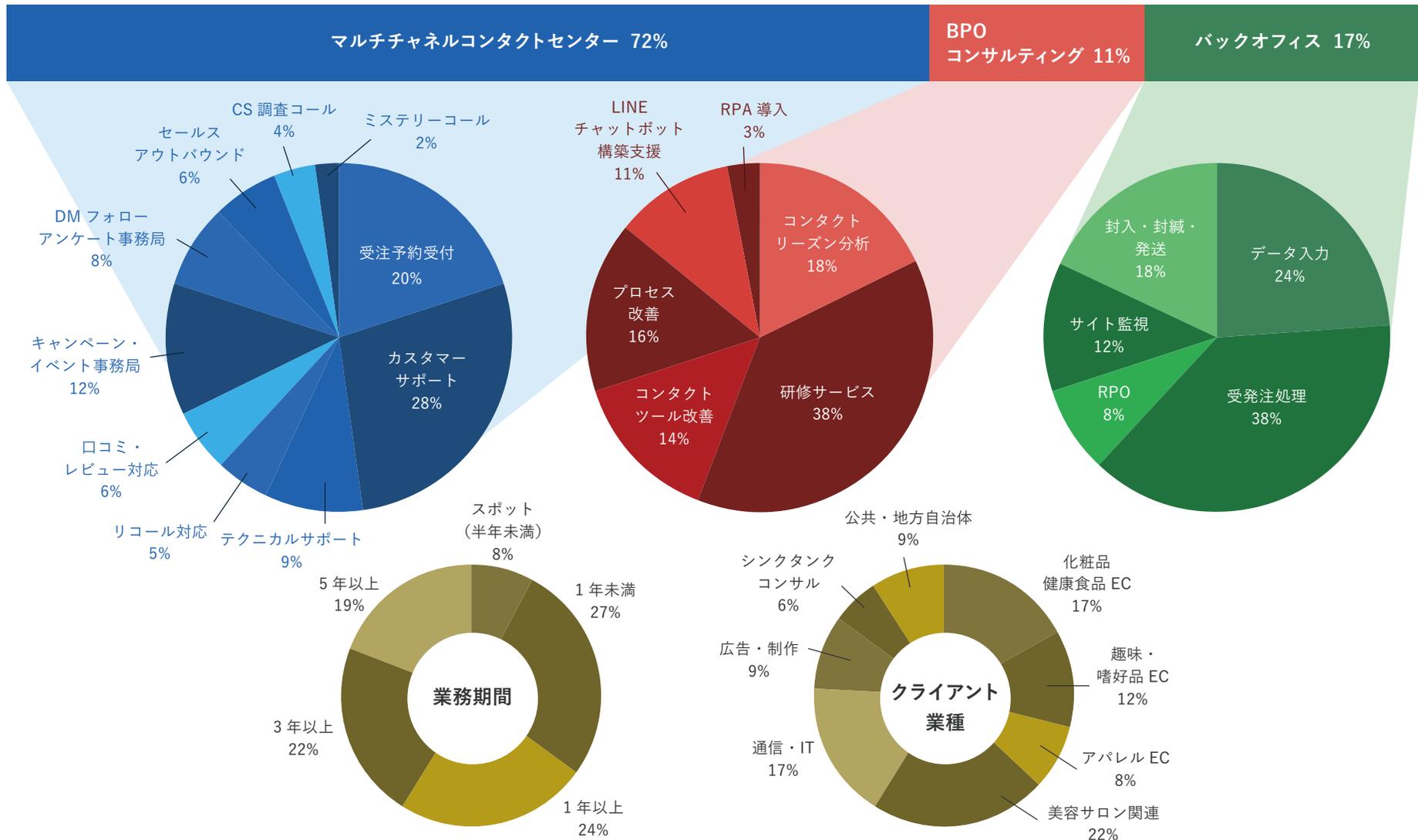
## BPOコンサルティング



## バックオフィス



### 提供サービスの割合



# コンタクトセンタースペック

Spec

最新システムの導入で高品質なコンタクトセンター業務をご提供しながら、プライバシーマークの基準に則りセキュリティレベルの高い業務をご提供致します。

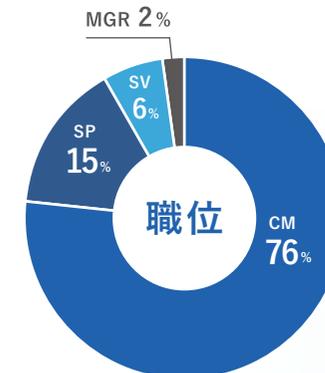
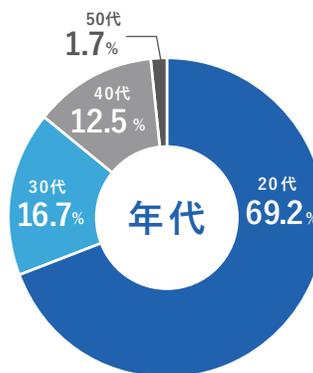
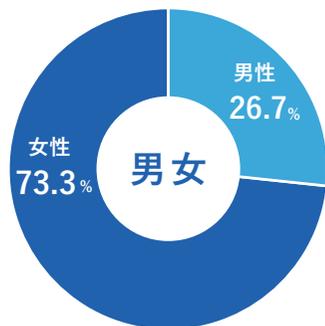
## センタースペック

オペレーション席数	五反田TOC 126 ブース (クローズドブース構築も可能)	五反田SDI 60 ブース	在宅 ∞
コールセンターシステム	<b>MediaCalls</b> (以下代表的な機能) <ul style="list-style-type: none"><li>・ ACD、スキルルーティング</li><li>・ リアルタイムモニタリング</li><li>・ API による各種 CRM 連携</li><li>・ 音声テキスト化ツール (AmiVoice etc.)</li><li>・ 待ち呼管理</li><li>・ コールレポート (リアルタイム / ヒストリカル)</li><li>・ 全通話録音</li><li>・ オートコールシステム</li><li>・ 後処理管理機能</li><li>・ IVR</li><li>・ あふれ呼システム</li></ul>		
システム利用歴	<ul style="list-style-type: none"><li>・ CRM/SFA : 楽テル (CTI 連携可能)、salesforce、kintone、Zendesk etc.</li><li>・ 一元管理システム : ネクストエンジン、えびすmart etc.</li><li>・ カートシステム : リピスト、たまごレポート、侍カート、EC Force、サブスクストア etc.</li><li>・ チャットツール : Zopim、チャモチャット、Chat Dealer etc.</li><li>・ メールシステム : MailDealer、メールワイズ、リレーション etc.</li></ul>		
RPA	BizteX cobit、ミラロボ		
対応稼働日時	365日24時間		
セキュリティ対応	資産管理システム (SKYSEA)・UTM (FortiGate)・入退室管理システム (SECOM)・監視カメラ		

# コンタクトセンターの人材

Human resources

お任せいただく業務に合わせて、スキル・経験豊かな人材をアサイン致します。



職位	役割	スキル	資格・認定
MGR	コンタクトセンター責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトマネジメントスキル</li> <li>新規業務立ち上げスキル</li> <li>ビジネス視点での業務提案スキル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ MGR 認定試験</li> <li>・新規業務提案プレゼン役員面接</li> </ul>
SV (supervisor)	業務責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>KPI マネジメントスキル</li> <li>業務フロー設計スキル</li> <li>モチベーションマネジメントスキル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ SV 認定試験</li> <li>・業務改善提案プレゼン部長面接</li> </ul>
SP (supporter)	CMのフォロー・サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>進捗管理スキル</li> <li>レポーティングスキル</li> <li>新人教育スキル(業務、マインド)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ SP 研修受講、テスト</li> <li>・シフトマネジメント</li> <li>・ドキュメント作成</li> <li>・QA</li> <li>・PL マネジメント 等</li> </ul>
CM	お客様との窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様対応スキル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応基礎研修、業務研修</li> </ul>

クライアント企業様の顔としてお客様と接する上で相応しい対応を追求しております。

## WCQA 弊社独自の対応品質評価ツール

Wiz Communication Quality Analysis

対応品質評価ツール\_WCQA (Wiz Communication Quality Analysis)

評価項目		評価1	評価2
基礎	発声ルール	3	4
	第一声	2	2
	スピード	3	2
	声のトーン	2	1
	言葉遣い	3	3
	口癖	2	4
応用	終了挨拶	3	3
	相席	2	4
	敬語	2	2
接客知識	挨拶	3	1
	敬語	3	3
セールス	接客知識	3	4
	取引知識	3	3
CS	言葉遣い	2	4
	心構え	3	2

SAMPLE

### 対応品質向上マネジメント

定期的に音声複数本をランダムピックアップ

QA研修を受けたSP以上がWCQAを用いて音声評価を実施  
(評価者を2名以上とすることで、評価者による偏りを防止)

音声評価者がCM本人へフィードバック  
全体傾向を基に、対応研修を企画

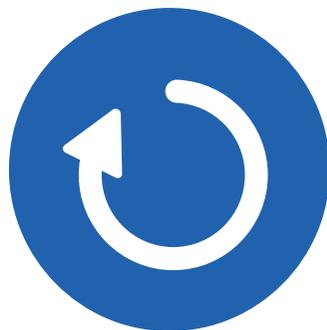
当社オペレーションセンター環境をそのまま在宅化することで、強固なセキュリティを担保しながら事業継続性を高めます。

### 品質管理への主な取組み



#### モニタリング

- ・社内のオペレーションセンターのSVが、在宅CMをリアルタイムでウォッチ&フォロー、モニタリングを実施
- ・在宅CMからの相談事は音声でも、テキストチャットでも可能



#### デバイス

- ・業務にて使用するデバイスは全て当社から貸与し、セキュリティと動作性を確保
- ・在宅CMのPC操作は全て監視ソフトでチェックが可能かつ、セキュリティ教育も十分に実施



#### 研修

- ・業務的な研修&周知はオンライン会議システムや動画で実施することで、社内と同等のスキル担保を実施
- ・WCQAを社内/社外例外なく実施し、品質教育を徹底



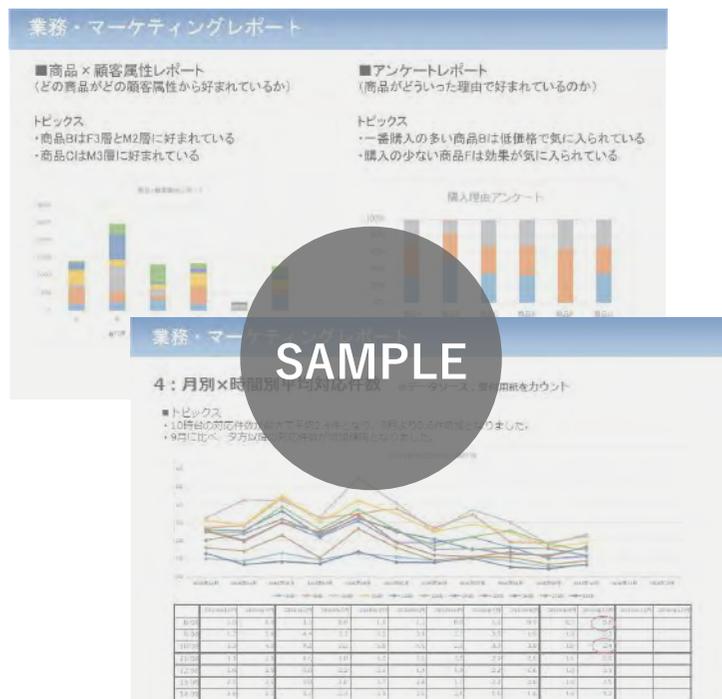
#### ネットワーク

- ・VPNで当社PBXにアクセスするため、特別な設定や動作が無く、お客様に与える影響無し
- ・在宅CMへのES調査にも取り組み、帰属意識づくりやモチベーション維持のための社内人的ネットワークを構築

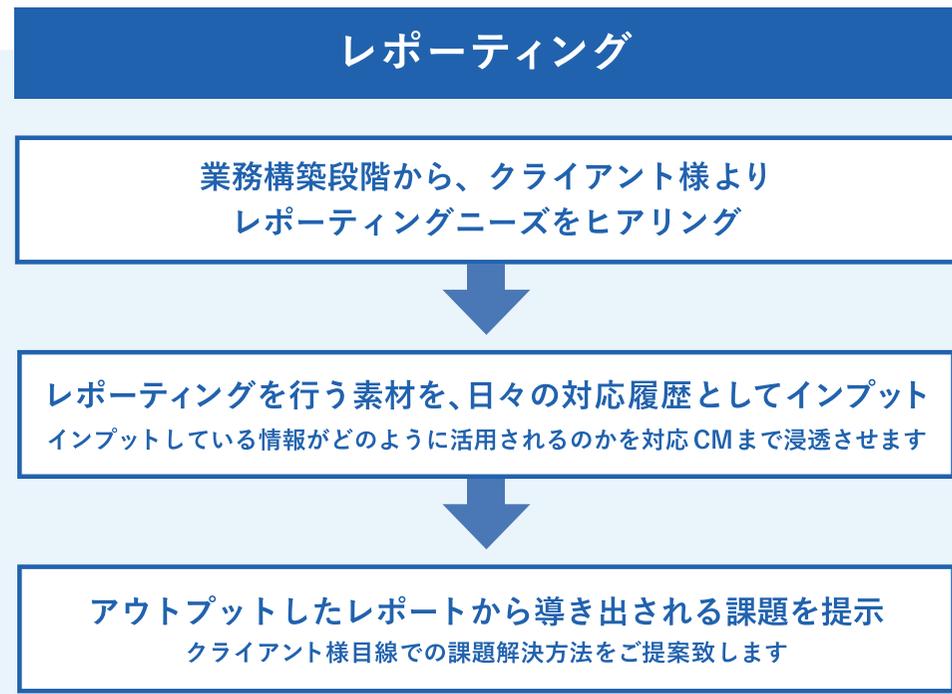
業務・マーケティングレポートはおお客様の課題を導き出す材料となります。

## クライアント様のニーズに沿った業務・マーケティングレポート

(時間別・日別・月別にて対応可能)



SAMPLE



# アウトソーシングのメリット

## Benefits of outsourcing

クライアント企業様の以下のようなお悩みを解決致します。

カテゴリ	解決事例	クライアント企業例
人材不足 人材維持	<p>自社内カスタマーサポートチームで実施していたが、継続マネジメントができない（退職スパイラル等）</p> <p>外部へ業務委託となる為、 自社スタッフのストレスを軽減できる</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ アパレル EC 企業様</li> <li>・ 店舗運営小売業様</li> </ul>
コスト	<p>自社スタッフ 2 名（= 約 50 万円 / 月）の固定コストでは継続が困難</p> <p>弊社ではシェアード型で実施するため、<b>自社固定コストより安価な変動コストで運用できる</b></p> <p><small>※シェアード型：クライアント様専属ではなく、複数社の業務を兼務する</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 化粧品 EC 企業様</li> <li>・ ゲーム制作会社様</li> </ul>
品質	<p>現在任せている業務委託コールセンター企業の対応品質が悪く、直接自社にクレームがくることが発生</p> <p>当社では<b>お客様対応品質を定期的にチェックし、対応メンバーへチェック結果のフィードバックを実施</b></p> <p>また、品質改善を PDCA サイクルで実施することで<b>お客様対応品質を高水準で保つことが可能</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 趣味インテリア通販企業様</li> <li>・ 音響製品メーカー様</li> <li>・ イベント制作会社様</li> <li>・ コンサルティング会社様</li> </ul>
BCP	<p>パンデミックや災害に備えてコールセンター拠点を複数保有したい</p> <p>当社の在宅オペレーターを活用する事で、<b>パンデミックや極地的な災害への対策が可能</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生活インフラ企業様</li> <li>・ 公共団体様</li> </ul>
コンプライアンス	<p>自社サービス品質を評価するサービスマネージャーチェック窓口を自社で運営すると、チェックに甘えのバイアスがかかり、適正な評価ができない</p> <p>外部委託であれば、<b>先入観を持たない公平なチェック運用が可能</b></p> <p>また、<b>社外的に対してサービスマネージャーチェックを行っていること（= コンプライアンス強化）をアピールすることができる</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 趣味インテリア通販企業様</li> <li>・ 音響製品メーカー様</li> <li>・ イベント制作会社様</li> </ul>
繁忙差	<p>年間を通して、入電数に繁忙差が生じる為、適切な人員配置が困難</p> <p>繁忙期の外部委託量を増やすことで、<b>自繁忙期の入電予測に備えた人員配置が可能</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 美容関連企業様</li> </ul>
コールフロー IVR の見直し	<p>適切な IVR の設定や多角的な Web への誘導を行えていない</p> <p>各回線の入電数や優先度を検証・設定することで、<b>繁入電量の調整・人件費 / 通信費の削減が可能</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 美容関連企業様</li> </ul>

## BEAUMIND

### 株式会社ビューマインド様 美容サロン予約センター

- ・サロンメニューに関するお問い合わせ対応
- ・予約、予約変更受付
- ・遅刻、キャンセル、道案内対応

全日 10:00 ~ 19:00

TEL 4,500 ~ 6,500 件/月

MAIL 300 ~ 500 件/月

## Triumph

### トリンプ・インターナショナル・ジャパン株式会社様 ランジェリー EC カスタマーサポート

- ・EC 注文に関するお問い合わせ対応
- ・返品処理対応
- ・店舗購入に関するお問い合わせ対応

全日 9:00 ~ 18:00

TEL 700 ~ 800 件/月

MAIL 300 件/月

返品処理 200 ~ 300 件/月

## HUMAN LIFE

### 株式会社 HUMAN LIFE 様 ZEUS WiFi カスタマーサポート

- ・使用方法・料金・解約等に関するお問い合わせ対応

月~土 10:00 ~ 18:00

TEL 700 ~ 1,800 件/月

MAIL 700 ~ 1,800 件/月

## Jtb Communication Design

### 株式会社 JTB コミュニケーションデザイン様 東京五輪ボランティア事務局

- ・東京五輪ボランティア関連のお問い合わせ対応  
(ボランティアシフト、各種研修等)

平日 9:00 ~ 18:00

TEL(IN) 600 ~ 6,700 件/月

TEL(OUT) 300 ~ 2,700 件/月

MAIL 400 ~ 2,250 件/月

## DMPS DAIO MIURA

### ダイオーミウラ株式会社様 新入学生グッズキャンペーン事務局

- ・商品に関するお問い合わせ対応  
(購入方法や納期に関して)

平日 10:00 ~ 16:00

MAIL 150 ~ 400 件/月

## ASOBI SYSTEM

### アソビシステム株式会社様 キャラクターキャンペーン事務局

- ・キャラクター公募キャンペーンに関するお問い合わせ対応
- ・応募情報の取り纏め・個票作成

平日 10:00 ~ 18:00

MAIL 100 件/期間中

個票作成 100 件/期間中



## 株式会社サイクルスポット様 自転車 EC カスタマーサポート

- ・ EC 注文や納期に関するお問い合わせ対応
- ・ 店舗間の商品移動依頼連絡
- ・ 新規受注処理

全 日	9:00 ~ 18:00
TEL	100 ~ 150 件/月
MAIL	1,000 ~ 2,000 件/月
受注処理	1,500 ~ 2,000 件/月
Google の 口コミ対応	50 件/月



## 東京動物園協会様 動物園の入場整理券予約受付窓口

- ・ 入場整理券予約に関するお問い合わせ対応
- ・ 一部アンサーフォン対応期間あり

全 日	10:00 ~ 19:00
TEL	1,000 件/月



## 株式会社ロックビル様 電子タバコ・DR.VAPEのお問い合わせ窓口

- ・ 商品に関するお問い合わせ対応
- ・ サブスクリプションに関するお問い合わせ対応
- ・ 受注 / 注文内容に関するお問い合わせ対応

平 日	10:00 ~ 16:00
TEL	6,500 ~ 7,000 件/月
MAIL	11,000 ~ 12,000 件/月
LINE	2,000 ~ 3,000 件/月

none

## スポーツに関する調査事業の 質問紙回収督促業務

- ・ スポーツに関する質問紙回収督促架電

全 日	9:00 ~ 18:00
TEL	6,000 リスト/月
	※最大 3 コール実施

none

## ふるさと納税事業窓口

- ・ 書類印刷、封緘発送業務
- ・ お問い合わせ対応
- ・ 受注処理

平 日	10:00 ~ 17:00
書類発送関連業務	10,000 ~ 80,000 通/月
受注処理	3,000 ~ 20,000 件/月
お問い合わせ	150 ~ 1,000 件/月

none

## 出品者 / 店へのキャンペーン 認知度 UP のフォローコール業務

- ・ 出店、出品手数料に関するご案内
- ・ 期間限定のキャンペーンのご案内

平 日	10:00 ~ 19:00
TEL	1,000 ~ 5,000 リスト/月
	※最大 3 コール実施

ビジネスシーンに特化した「BusinessCall」は、柔軟な対応時間設定とマルチデバイス対応の専用管理画面を備え、個人単位の利用だけではなく、**チーム内の電話対応・クライアント管理を可能にするスマート管理型電話代行サービス**です。



管理画面上で効率的に顧客対応を行うことができる BusinessCall は、現代の多様な働き方を支える新世代の電話代行サービスを目指します。

## 専用管理画面の特徴

- ・ **チーム共有**可能（同時ログイン可能）
- ・ コミュニケーターが受けた通話内容を **リアルタイムに反映**
- ・ スマートな機能設計で **誰でも簡単に**使用可能
- ・ お問い合わせの **ステータス処理**が可能（未対応 / 対応済み）
- ・ PC/スマホ/タブレットから **365日 24時間 閲覧 / 編集可能**
- ・ スマホから **ワンタッチ**でお客様に折り返しのお電話をかけることが可能



お気軽にお問い合わせください。

<https://businesscall.jp>

「ASSISTANT DESK」は、**BPO サービス**で培ったノウハウを活かし、高品質かつ低価格で提供する、**事務・秘書・経理代行業務**をはじめとした、**オンラインアシスタントパッケージサービス**です。

## ASSISTANT DESK

多忙な少数精鋭企業様の優秀なオンラインアシスタントとして、スピーディかつ柔軟に様々なお仕事のご依頼に対応いたします。

### サービスの特徴

- ・ 当社の経験豊富な自社スタッフによるリモート作業を **月10時間**からご利用できる
- ・ 必要なタイミングで **リソースの確保**が可能
- ・ 日々発生するタスクを **効率良く**依頼
- ・ ご契約時間内であれば **幅広い依頼**に対応
- ・ **オンライン**で依頼から納品まで完了



お気軽にお問い合わせください。

<https://assistantdesk.jp/>

## マルチチャネル コンタクトセンター ソリューション

サービス	内容	実例
受注・予約受付	商品 / サービスの受注・予約受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通販 / EC 企業の商品受注受付</li> <li>・クリニック等サービス提供企業の予約受付</li> <li>・FC 店舗からの商品受注受け付け</li> </ul>
カスタマーサポート	商品 / サービスに関する問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通販 / EC 企業の商品問合せ対応 (TEL・メール・チャット・SNS 等)</li> </ul>
クチコミ・レビュー対応	製品 / サービスのクチコミ・レビューへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店舗サービスに関する顧客からのクチコミレビューへの対応 (Google、yahoo、楽天等)</li> </ul>
テクニカルサポート	製品 / 技術に関する問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メーカー製品の仕様に関する問合せ対応 (TEL・メール・チャット・SNS 等)</li> </ul>
セールスアウトバウンド	商品 / サービスの紹介販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品 / 製品 / サービスのご紹介</li> <li>・ギガらく Wi-Fi や固定回線、電話回線のご紹介</li> </ul>
アンケート事務局	アンケートによる市場調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズ調査</li> <li>・市場調査コール</li> </ul>
CS 調査コール	顧客満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス提供企業のサービスに関するお客様満足度調査</li> </ul>
ミステリーコール	顧客に扮したオペレーターによる品質調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自社でコンタクトセンターを運営している企業に対するミステリーコール &amp; 品質チェック</li> </ul>
リコール対応	商品 / 製品リコールに関する緊急問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メーカー製品 / 商品のリコール窓口対応</li> </ul>
キャンペーン事務局	事務局運営 / 応募者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国ラーメンチェーンのプレゼント応募キャンペーン事務局</li> </ul>
イベント事務局	事務局運営 / 参加者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ラグビー W 杯、東京五輪ボランティア事務局</li> </ul>
DM+ 受付	商品 / サービスの DM 発送と受注・予約受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DM 発送後の反響受付対応</li> </ul>
DM+ 発信	商品 / サービスの DM 発送と紹介販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DM 発送に合わせたアウトバウンド</li> </ul>

## BPO コンサルティング ソリューション

サービス	内容	実例
研修サービス	研修	・コールセンター管理者研修、コールセンター電話 / メール対応研修（訪問 / 動画）
プロセス改善	業務プロセスの把握から改善のご提案	・既存ベンダーとの打ち合わせ同席 ・ KPI の構築、KPI 達成に向けたプロセス改善サポート
コンタクトツール改善	コールセンターシステム等のご提案	・クラウド PBX 導入 ・ メーラー、チャットツール導入
LINE/チャットボット構築支援	自動対話型チャットボット導入のご提案	・チャットボットツール導入 ・ コールリズン分析からのシナリオとスクリプト作成
コンタクトリズン分析	コールリズンを生かした業務改善のご提案	・コールリズン取得ツール導入 ・ コールリズン分析手法と KPI の設置 ・ FAQ、業務フロー改善
RPA 導入サポート	RPA 導入のご提案	・現場視察からロボットの作成
システム開発・導入	システムの開発 / 導入	・CRM システム / カートシステムのご紹介

## バックオフィス ソリューション

サービス	内容	実例
データ入力	データ入力	・ DM 発送に伴うお客様情報    ・ 通販申込ハガキのデータ入力    ・ 経理、給与計算代行
封入・封緘・発送	封入・封緘・発送	・ DM 発送に伴う封入封緘発送
受発注処理	EC 企業様にて発生する受発注業務代行	・ システム上での受発注処理
採用受付代行 (RPO)	採用受付窓口代行	・ 応募者の面接予約受付    ・ 合否連絡通知
サイト監視	Web サイトの表示ミスチェック	・ EC サイトの新商品に関する表示確認

## サステナビリティビジョン

ウィズ・プランナーズは当社の企業理念である「喜びの創造と実現のために」を通して、世界・地域・社会のニーズに応え、新たな価値の創造に取り組むことで、持続的でよりよい社会の実現に貢献します。

## マテリアリティ（重要課題）

サステナビリティにおける3つの重要課題（マテリアリティ）を設定し、事業活動を通してESG/SDGsに貢献します。

### 環境

### Environment



#### 地域とつながる豊かな環境づくり

私たちは、地域社会とのつながりを大切に、持続的発展のために、積極的に社会貢献活動の実践に取り組んでまいります。



東京都五反田地域の皆様と一緒に、清掃活動『クリーン五反田』への参加



東京都城南地区をホームとするB.LEAGUEチーム『アースフレンズ東京Z』へのスポンサー支援

### ガバナンス

### Governance



#### 健全で透明性の高い経営管理体制

コンプライアンスの強化やリスクマネジメント等のコーポレート・ガバナンスを重視し、あらゆるステークホルダーに対して公正であるために、法令を遵守した組織運営に努めています。



社会的責任を果たす上でのコンプライアンス意識の醸成



安全安心な生活を維持するための個人情報保護への取り組み

### 社会

### Social



#### 質の高い研修を通じた豊かなコミュニケーション社会

私たちは、人財の育成と高いレベルの技術運用を通じて、多様な人財にとって働きがいのある魅力ある職場と雇用を創出し、コミュニケーションを支えるエッセンシャルワーカーとして持続可能な産業を推進し、豊かな社会を創造します。



『障がい者雇用の促進及び雇用の安定』に関する取り組みの実施



女性の職業生活における活躍の推進（『えるぼし認定企業』）



『在宅オペレーションセンター』稼働による働きやすさの向上



人材育成・社員研修サービス『ラーニングエージェンシー』の活用

## コンプライアンス体制の推進

ウィズ・プランナーズ株式会社では、あらゆる法令やルールを遵守し、企業倫理の徹底を図ることを目的に、「企業行動憲章」を定めており、各事業部に「コンプライアンス責任者」及び「コンプライアンス担当者」を配置し、役員・従業員のコンプライアンス意識の醸成に努めています。

さらに、役員・従業員が業務を遂行するにあたり、法令等を遵守し、責任ある行動をとることを目的とした研修活動を通じてコンプライアンス意識を高める活動を行っております。このような活動を通じ、ウィズ・プランナーズ株式会社の役員・従業員全員が一丸となって法令遵守体制の強化に取組み、社会から信頼され続ける企業を目指してまいります。

## 企業行動憲章

### 第1条（商品・サービスの安全）

社会の進歩や人々の快適な生活に貢献する商品、サービスを安全に十分配慮して開発、提供する。

### 第2条（公正競争）

公正、透明、自由な市場競争に基づく適正な取引を行い、社会の信用を第一に考えた経営と事業活動を行う。また、政治・行政との健全かつ正常な関係の維持に努める。

### 第3条（社会とのコミュニケーション）

顧客、取引先、地域社会の方々など当社を取りまく関係者とのコミュニケーションを図り、企業情報を適時かつ公正に開示する。

### 第4条（環境保全）

環境問題への取組みは企業の存在と活動に必須の要件であることを認識し、自主的、積極的に行動する。

### 第5条（法令遵守）

あらゆる法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない、誠実かつ公正な企業活動を遂行する。

### 第6条（働きやすい環境確保）

従業員のゆとりと豊かさを実現し、安全で働きやすい環境を確保するとともに、従業員の人格、個性を尊重する。

### 第7条（反社会的勢力との対決）

市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力及び団体とは断固として対決する。

# 主なサービス

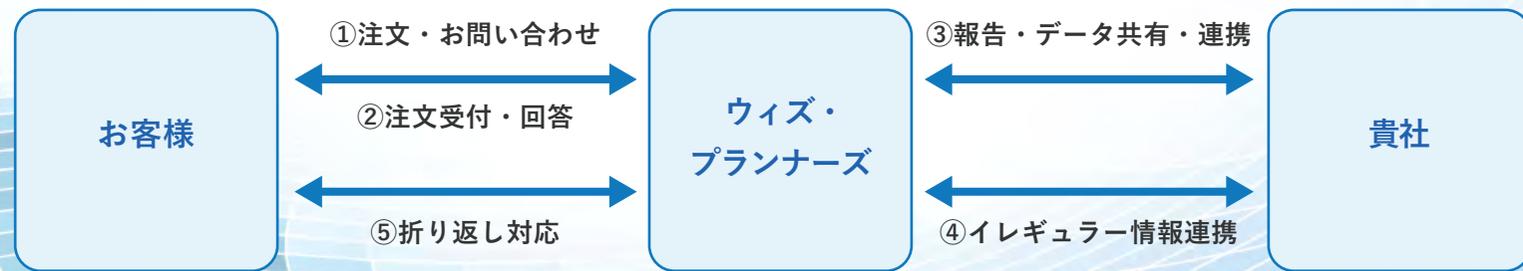
---

ECサイト・ネットショップの顧客対応を包括的にサポートします。  
注文受付業務だけでなく、**ご要望に合わせたサービスをカスタマイズで提供**いたします。

お客様からのご注文情報やお問い合わせ内容を、  
貴社ご利用のシステムに入力し運用管理いたします



各種 EC 系システムの利用実績がございますので、  
業務の立ち上がりもスムーズに実施可能です



キャンペーン・イベント事務局の全般業務をサポートいたします。

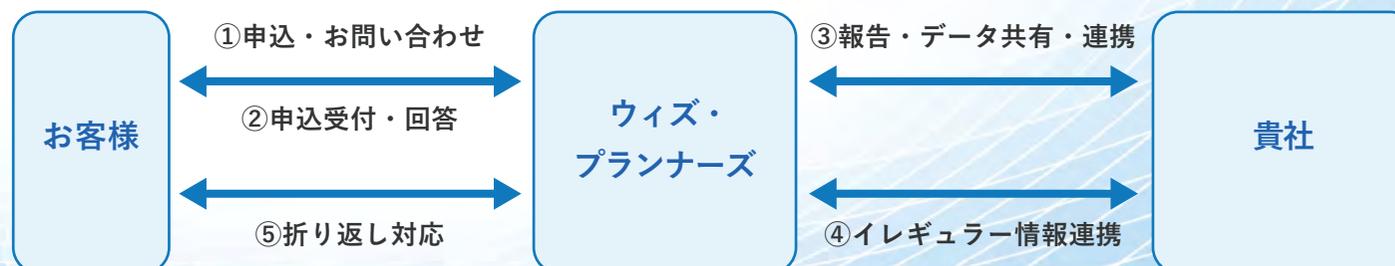
応募受付業務だけでなく、**ご要望に合わせたサービスをカスタマイズで提供**し、プロモーション計画に合わせて柔軟な運用体制を構築いたします。

各種応募チャネルからのデータ管理や、その他クライアント様のニーズにお応えできる  
様々なサービスを一括して処理できる体制を提供します。



キャンペーンやイベント応募データの入力、事務処理、各種問い合わせに対応いたします。

貴社のご要望に合わせたサービスを  
**カスタマイズで提供**いたします



ECにおいて、TEL・メール入力後、未購入のままフォーム離脱し検討を終了した**カゴ落ち顧客**に対して、「SMS」・「メール」・「アウトバウンド」で再訴求するサービスの提供を実施いたします。



# フルフィルメントサービス

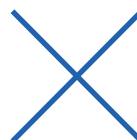
Fulfillment service

物流および流通加工サービスを展開する角川流通倉庫株式会社との業務提携により、  
フルフィルメント全域をカバーする EC・通販事業者様向けサービスの提供を実施いたします。



ウィズ・プランナーズ株式会社

BPO・コンタクトセンターのノウハウと最高品質の顧客コミュニケーション



角川流通倉庫株式会社

TSUNOKAWA RYUTSU SOKO Co., Ltd.

角川流通倉庫株式会社

自動梱包機や立体型仕分けロボットを導入した最先端の物流サービス



詳細：<https://www.wiz-planners.co.jp/archives/5825>

長年培った経験を活かし、コンタクトセンター運用に必要な人材の育成、研修を行っております。  
受講者に合わせたマインド、スキル向上に向けた育成をサポート致します。

### 応対品質は企業のブランド価値やイメージ、 売上までを左右する重要な顧客接点です

ビジネスマナー、応対基礎、マインド研修を実施することにより、職場の雰囲気、  
電話応対スキルの向上など、貴社内における新人教育にもお役立て頂けます。



#### 研修ラインナップ

- ・ CM（コミュニケーター）の育成研修
- ・ LD、SV（オペレーション管理者）の育成研修
- ・ トーク、マナー（行儀・作法）研修など



#### 研修サービスの特徴

- ・ ノウハウ、業務経験豊富な研修講師陣
- ・ 当社内、訪問、オンライン、動画でもサービス提供が可能
- ・ 当社内には専用研修室も完備
- ・ 短時間、少人数制で実施可能
- ・ 実践（ロープレなど）を取り入れた受講者スキルに合わせた研修構成
- ・ アフターフォロー研修も実施

# クチコミ・レビュー対応センター

Answers to reviews

各種サイトに寄せられるお客様からのクチコミ・レビューに対して、  
カスタマーサポートのプロフェッショナルとして適切な対応を実施いたします。

## クチコミ・レビューへの返信



▲ Google マップレビューの参考画像

クチコミがもたらす効果をアップ!

クチコミ・レビューから  
レポートを作成し課題を可視化。  
満足度・課題に対する分析や  
対策検討が可能に!



## レポートでクチコミ・レビューを可視化

ブランディング

集客

評判

LINE やチャットなどのノンボイスチャネル対応はお客様の利便性向上につながります。  
ノンボイスでのカスタマーサポートの運用だけでなく、ボット構築までトータルに支援します。

## LINE やチャットの運用をトータル支援

お客様の利便性向上

お問い合わせ傾向の分析

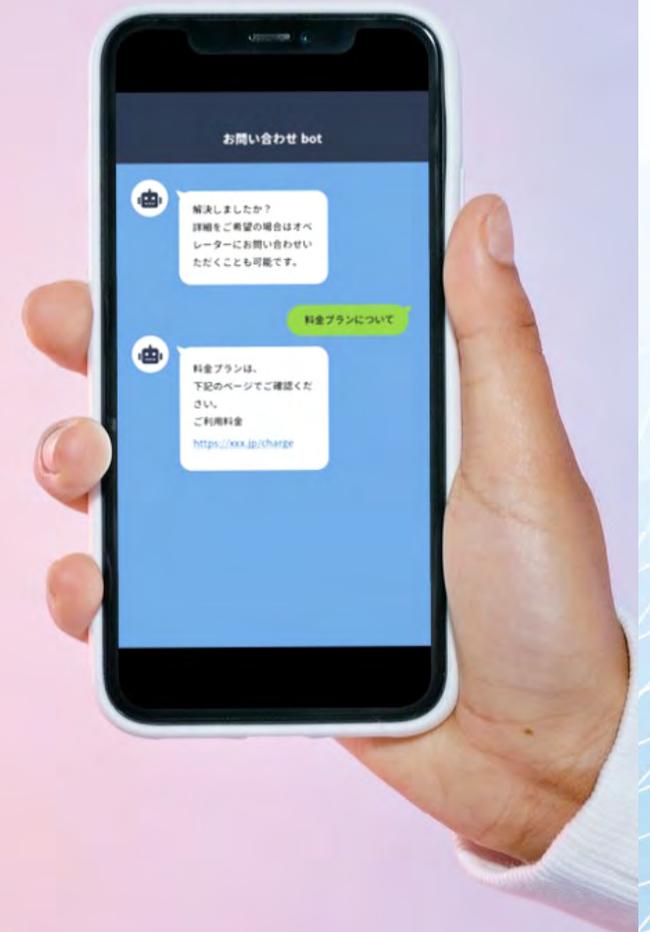
お客様の早期自己解決を促すことで、  
有人対応件数を抑制



カスタマーサポート運用



チャットボット構築



働き方改革、生産性向上への様々な社会的な要請を受け、各企業様が行われている業務効率化へのお取り組みを、  
自社の実例を基に RPA システム導入の観点から支援いたします。

## RPA(Robotic Process Automation) とは



ホワイトカラーが行う定型作業を、「仮想的労働者 (Digital Labor)」ロボットが代行することで業務を自動化する取り組みのこと。

## RPA ラインナップ

当社では、『BizteX cobit』『ミラロボ』を推奨しております。

- ・ 専門知識を業務持たない担当者でも直感的にロボットを作成できる UI
- ・ 『BizteX Cobit』の特徴
  - ・ SaaS 型で提供される日本初の RPA、利用量に応じて料金が選べる課金システム
- ・ 『ミラロボ』の特徴
  - ・ シナリオ無制限且つ 24 時間 365 日使い放題の RPA
  - ・ 低価格かつ操作が簡単で既存の大手 RPA との併用も可能

## RPAの得意領域

データ検索・収集

巡回・監視

データ入力・集計・加工

報告・送信

## コンサルティングの流れ

現状調査ヒアリング  
サイドバイサイド

RPAシステムのご紹介

業務自動化ロボットの作成

ロボットメンテナンス・サポート

「応募者の受付がタイムリーにできない」、「応募者への丁寧な対応ができていない」という課題をお持ちの企業様向けに、  
応募受付から面接設定まで、電話応募・WEB応募ともに代行致します。

### RPO (Recruitment Process Outsourcing) とは

各企業様で必要な”人材採用”における一部プロセスをアウトソーシングすること。  
求職者・企業側の採用活動における負担が増加している現状で、ご担当者様が本来のコア業務に専念するため、部分的に業務を外部へアウトソーシングする企業様が増えています。



当社にお任せいただける範囲

採用媒体投下

募集受付

日程調整

リマインド

面接判断

採否連絡

当社内での採用や予約受付窓口で培ったフロー・ノウハウをフルに活かしてサービスをご提供いたします。

募集受付

受付時間の拡大 = 応募者増加

スピーディーな対応

コア業務へ専念