

# ECcallのご紹介

---

ウィズ・プランナーズ株式会社

# 会社概要

## 会社概要

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
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
認定	プライバシーマーク
加盟団体	一般社団法人 日本コールセンター協会

### 情報保護への取り組み

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。



### 加盟団体

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。



## 拠点ネットワーク

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



〒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

マルチチャネル  
コンタクトセンター

マルチチャネル  
コンタクトセンター

マルチチャネル  
コンタクトセンター

バックオフィス

バックオフィス

バックオフィス

BPOコンサルティング

BPOコンサルティング

- ・高品質
- ・クロード運用
- ・在宅ハイブリッド

- ・高品質
- ・在宅ハイブリッド

- ・BCP
- ・安価
- ・障がい者雇用

# 当社業務実績

※掲載に関しては、ご許可をいただいたクライアント様のみとさせていただきます

## 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

## Cycle Spot

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のロコミ対応 50 件/月

## HUMAN INVESTMENT

株式会社 Human Investment 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)

全日 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

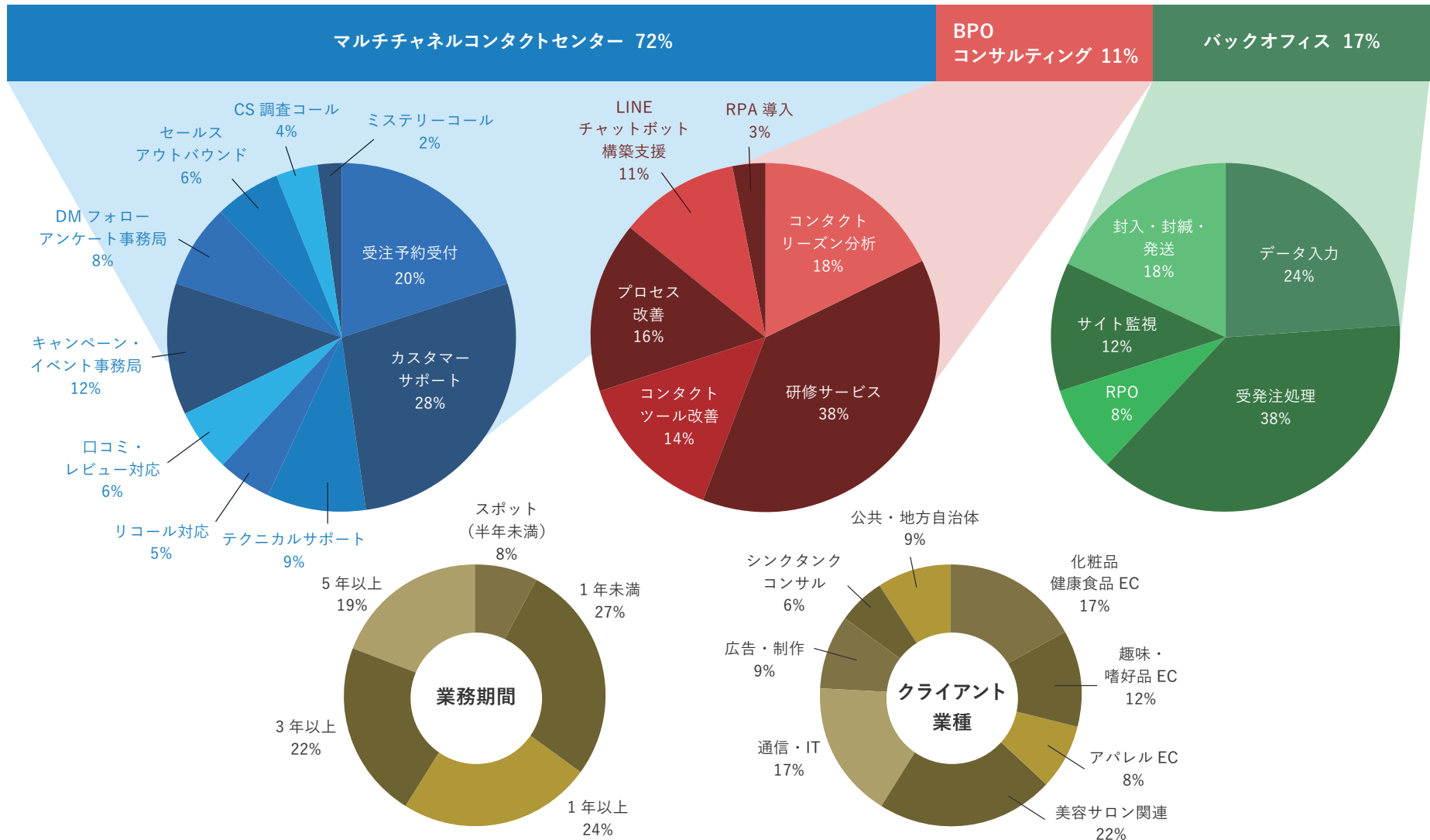
平日 10:00 ~ 18:00

MAIL 100 件/期間中

個票作成 100 件/期間中

# カテゴリ別業務実績

## 提供サービスの割合

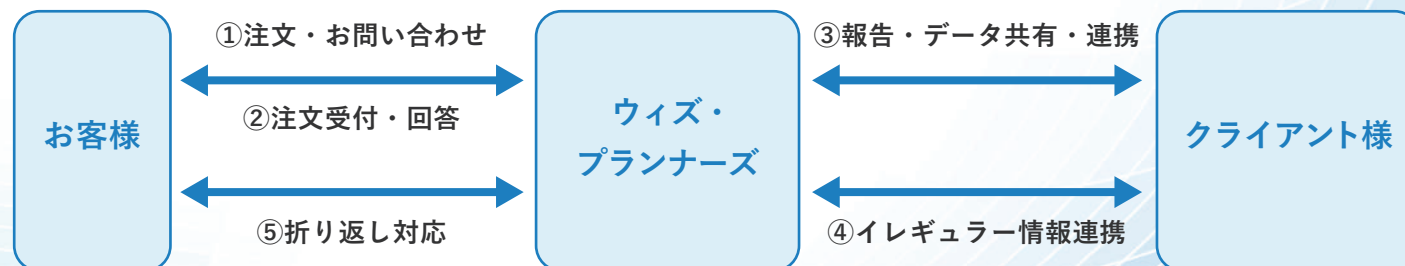


# サービス内容

ECサイト・ネットショップにおける カスタマー対応を包括的にサポート



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



# サービスの特徴 (1)

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。

## システム利用歴

- ・ CRM/SFA：楽テル（CTI 連携可能）、salesforce、kintone、Zendesk etc.
- ・ 一元管理システム：ネクストエンジン、えびすマート etc.
- ・ カートシステム：リピスト、たまごリピート、侍カート、EC Force、サブスクストア etc.
- ・ チャットツール：Zopim、チャモチャット、Chat Dealer etc.
- ・ メールシステム：MailDealer、メールワイズ、リレーション etc.

## 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

## コールセンターシステム

### MediaCalls（以下代表的な機能）

- ・ ACD、スキルルーティング
- ・ リアルタイムモニタリング
- ・ API による各種 CRM 連携
- ・ 音声テキスト化ツール（AmiVoice etc.）
- ・ 待ち呼管理
- ・ コールレポートニング（リアルタイム / ヒストリカル）
- ・ 全通話録音
- ・ オートコールシステム
- ・ 後処理管理機能
- ・ IVR
- ・ あふれ呼システム

# サービスの特徴 (2)

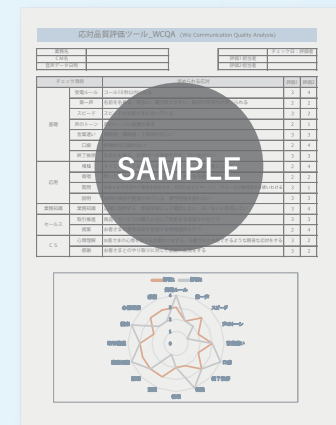
クライアント様の顔としてお客様と接する上で相応しい対応を追求すると同時に課題解決に向けた業務・マーケティングレポートを提出いたします。

## 応対品質

コミュニケーターの対応音声 / メール文面をランダムピックアップ

QA 研修を受けた SP が当社独自の品質評価ツール WCQA(※) を用いて評価を実施  
(※)WCQA : Wiz Communication Quality Analysis

評価者がコミュニケーター本人へフィードバック



## レポート

業務構築段階からクライアント様よりレポートニングニーズをヒアリング

レポートを行う素材を日々の対応履歴としてインプット

アウトプットしたレポートから導き出される課題と解決策をご提案



# ECcall 導入事例 ①



CODE SHARE

株式会社コードシェア様

## クライアント様情報

fifth 事業と EC ソリューション事業を相乗的に展開。  
自社 EC 運営実績に裏付けられたノウハウを提供。

## 業務内容

2015 年 6 月よりお客様対応を開始

### 規模

- ・TEL 300～400 件/月
- ・MAIL 4,000～6,000 件/月

### 期間

- ・平日 10:00～19:00

### 業務内容

- ・EC 商品（サイズ感やカラー等）や注文に関するお問い合わせ対応
- ・返品交換等のお問い合わせ対応

## クライアント様の声

### 導入前の課題

衣替え時期の繁忙期にお問い合わせ量が増え  
**繁忙期に「電話が繋がらない」「メールが返せない」という状況が**  
発生しておりました。



### 導入後の効果

繁忙期に人員を増やす対策がとりやすくなり、対応遅れが改善、  
**お客様満足度を向上させることができました。**

ご依頼前はお客様対応が属人化してしまい、**社員の退職が非常に不安**でしたが、そのスキルを**マニュアルとして纏めていただき一括で委託**できたことで、本来実施すべき業務に集中することができました。

# ECcall 導入事例 ②

## 化粧品・健康食品製造販売企業様

### クライアント様情報

「自信のないものは一切お売りしない」という理念のもと、原料にこだわり抜いた高品質の商品をお客様にお届け。

### 業務内容

2017年6月よりお客様対応を開始

#### 規模

- ・TEL (IN) 2,000～3,000件/月
- ・MAIL 500～700件/月

#### 期間

- ・全日 9:00～22:00

#### 業務内容

- ・化粧品の受注対応
- ・商品や注文に関するお問い合わせ対応

### クライアント様の声

#### 導入前の課題

お客様がどうして定期商品を解約するのかわからず、  
**定期解約率を削減する取り組みが行えておりませんでした。**



#### 導入後の効果

ご利用者さまからのコメントや定期コース解約理由のヒアリングを徹底していただいたことで、  
**解約理由別の阻止スクリプトを両社で構築**することができ、LTVを向上させることができました。

**様々な運用変更や予期しないトラブルにも柔軟に対応**していただき、お客様からの声もしっかり報告していただけるため、サービス向上にも繋がっております。

# アウトソーシングのメリット

カテゴリ	現状の課題	メリット
人材不足 人材維持	自社内では継続マネジメントができない（退職スパイラル等） 新しく人を採用するまでもないが対応リソースも十分ではない	外部への委託となるため自社スタッフのストレスを軽減できる → 優秀な人材を集めやすい都心で BPO・コールセンターを稼働させているため <b>スキルの高い人材の確保が可能</b>
コスト	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	→ 規模感が小さい場合はシェアード型・在宅型で実施するため、 自社固定コストより安価な変動コストで運用できる ※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
品質	現状のお客様対応品質に不安があるため、 安心できる顧客対応を実施したい	当社では <b>対応品質を定期的にチェックし</b> 、 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>通販 / EC 業界に精通したオペレーター</b> による 徹底された顧客対応（電話、メール、チャットなど）で 解約阻止率、顧客満足度の向上が可能
繁閑差	既存のコールセンターでは キャンペーンの突発的な入電数に対応しきれない	→ プロモーション計画・ <b>繁忙期や閑散期に合わせて</b> 対応件数予測を立て、柔軟な運用体制を提案
セキュリティ	個人情報の取扱い・社内の対応マニュアル・ナレッジが無くて不安	→ <b>プライバシーマークの認定</b> も受けており、 セキュリティ対策も万全
実績	現在任せている業務委託コールセンターの対応品質が不安があるため、 大小様々な実績があって安心できるコールセンター企業に任せたい	→ 当社では <b>大小様々なコールセンター運営の実績</b> が豊富
効率化	コールセンターだけでなく、 関連した他の作業も一括で依頼したい	→ CRM 解析やアウトバンドの実施、物流システムの実運用のご提案、受注処理バックオフィス、チャットボット・RPA の導入支援等で <b>さらなる効率化・売上拡大が可能</b>

# お問い合わせ先

サービスに関するお問い合わせ・お見積りのご依頼など、  
以下、宛先まで**お気軽に**お問い合わせください

ウイズ・プランナーズ株式会社 ECcall ご相談窓口

お電話でのご相談 **03-4510-5958** ※受付時間 10:00-18:00 (土日祝を除く)

メールでのご相談 [info-eccall@wiz-g.co.jp](mailto:info-eccall@wiz-g.co.jp)

お問い合わせフォーム <https://eccall.jp/inquiry/new>

お見積りにつきまして、通常 **約 1 ~ 3 営業日程度**でご提示いたします



コーポレートサイト

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