

Corporate Profile

ウィズ・プランナーズ 株式会社

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

テクノロジー +h による BPO・コンタクトセンターの新時代へ

～ 時代の変化に柔軟な温かみのある BPO・コンタクトセンターを目指します～

会社概要

Corporate profile

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）、健康優良企業（銀認定） コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業
加盟団体	一般社団法人 日本コンタクトセンター協会



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健康保険組合より健康優良企業の銀認定を受けております。



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。

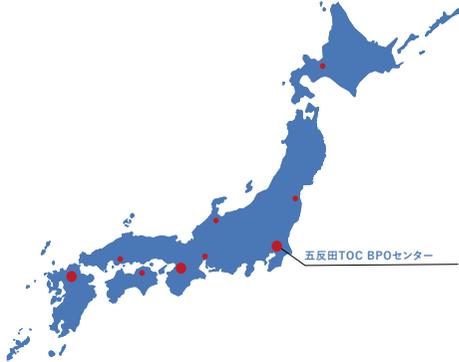


ウィズ・プランナーズ株式会社は一般社団法人 日本コンタクトセンター協会よりカスタマーハラスメント対策推進企業の認定を受けております。



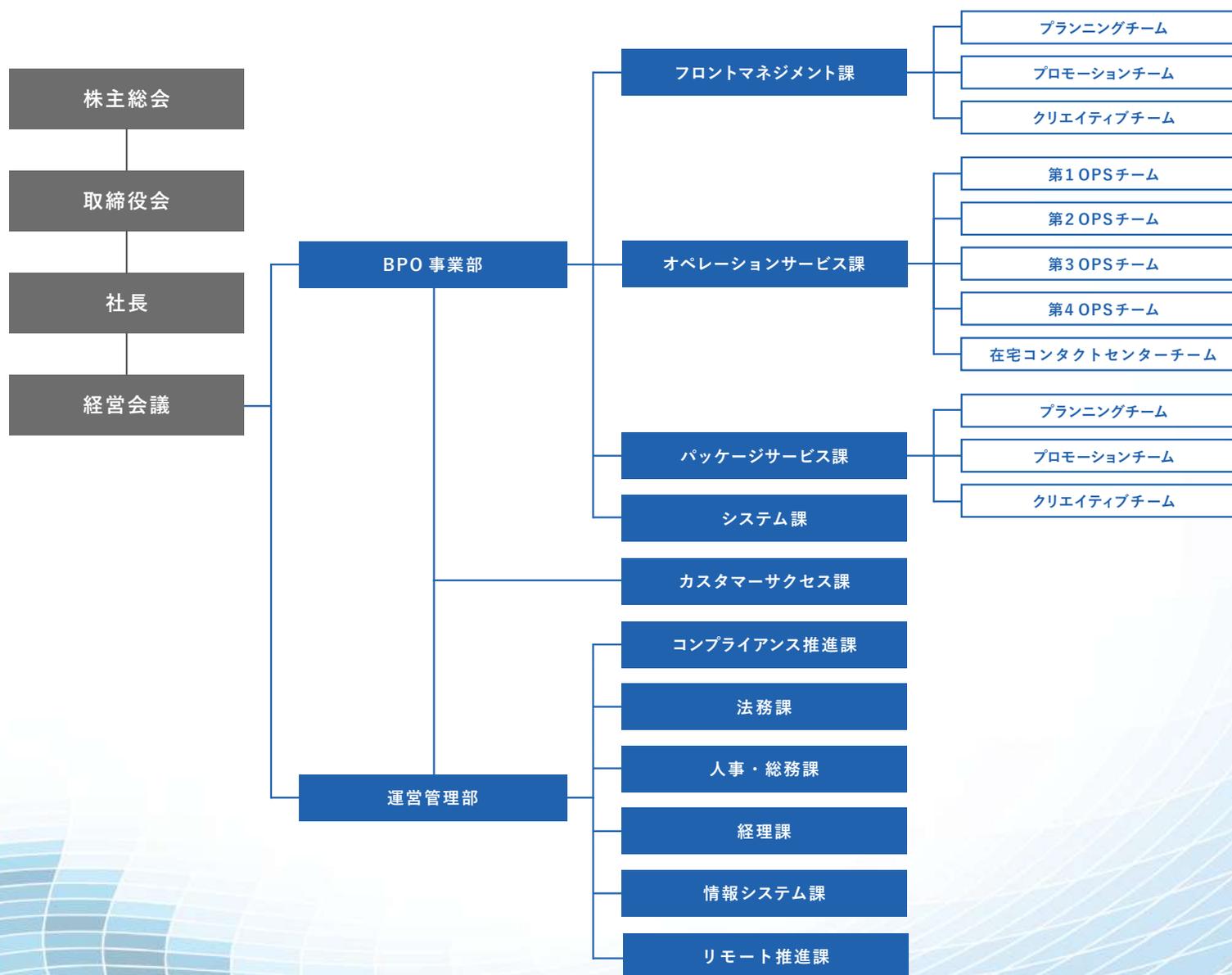
ウィズ・プランナーズ株式会社は一般社団法人 日本コンタクトセンター協会へ加盟しております。



	五反田TOC BPO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	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	—
サービス	コンタクトセンター コンサルティング バックオフィス	マルチチャ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"> ・高品質 ・クローズド運用 ・在宅ハイブリッド 	<ul style="list-style-type: none"> ・BCP ・安価 ・障がい者雇用

組織図

Organization chart



テクノロジー +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。

コンタクトセンター



弊社スタッフ



お客様

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

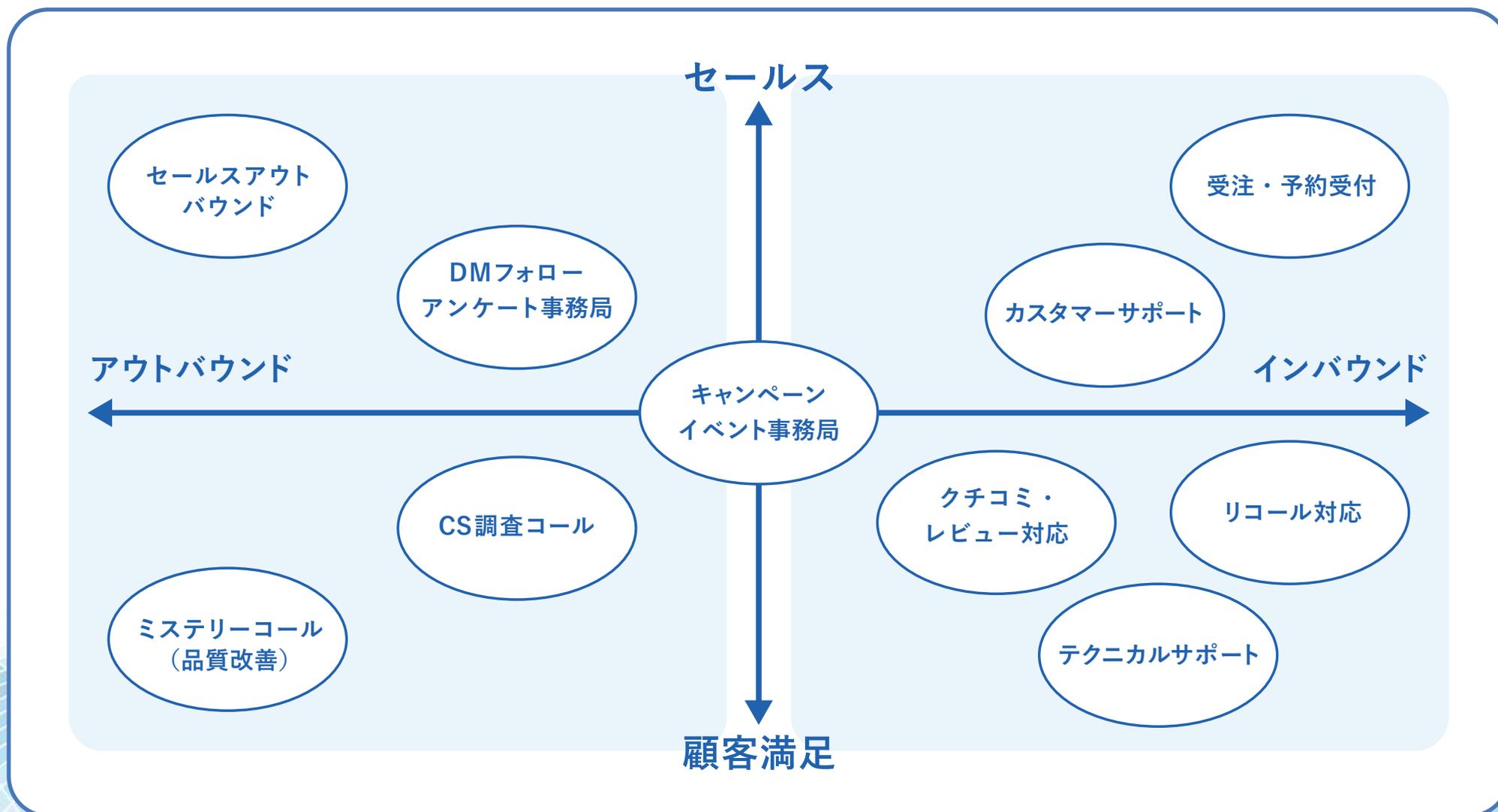


封緘

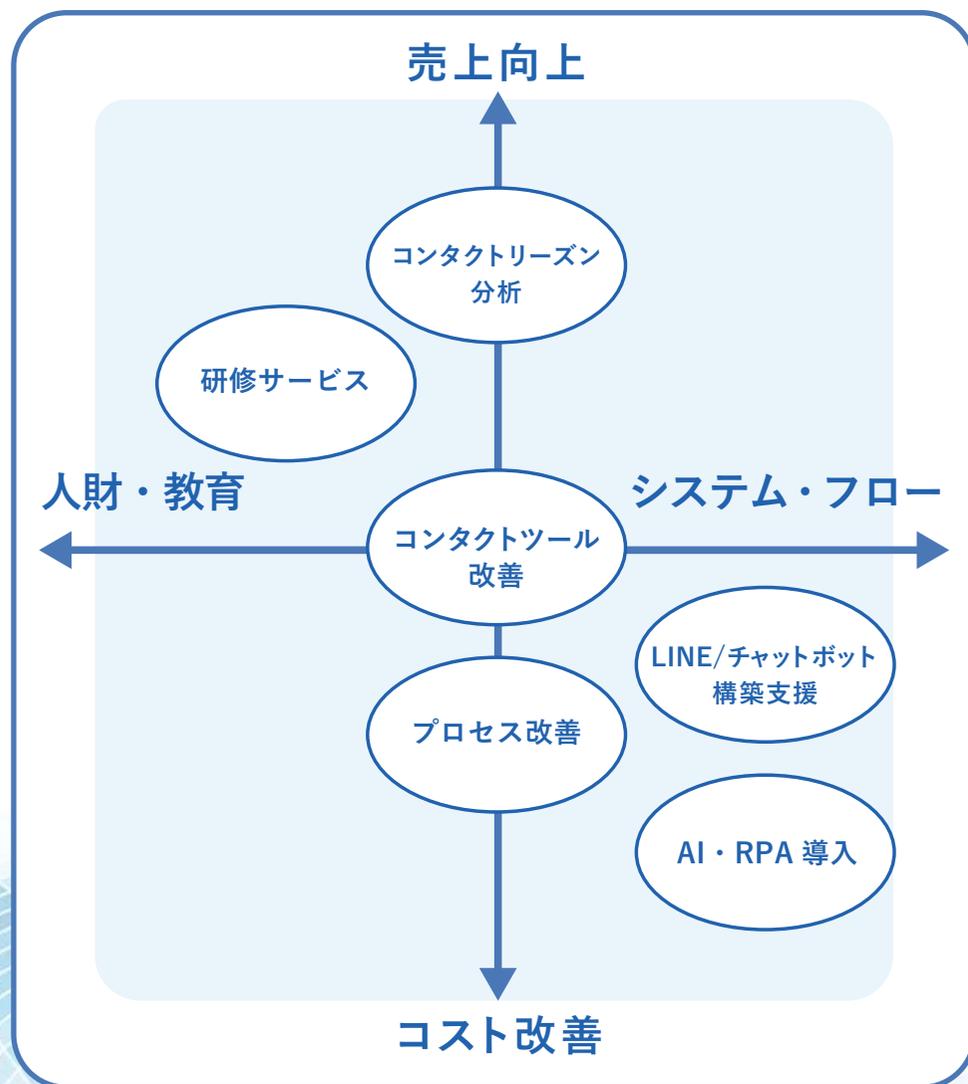


監視

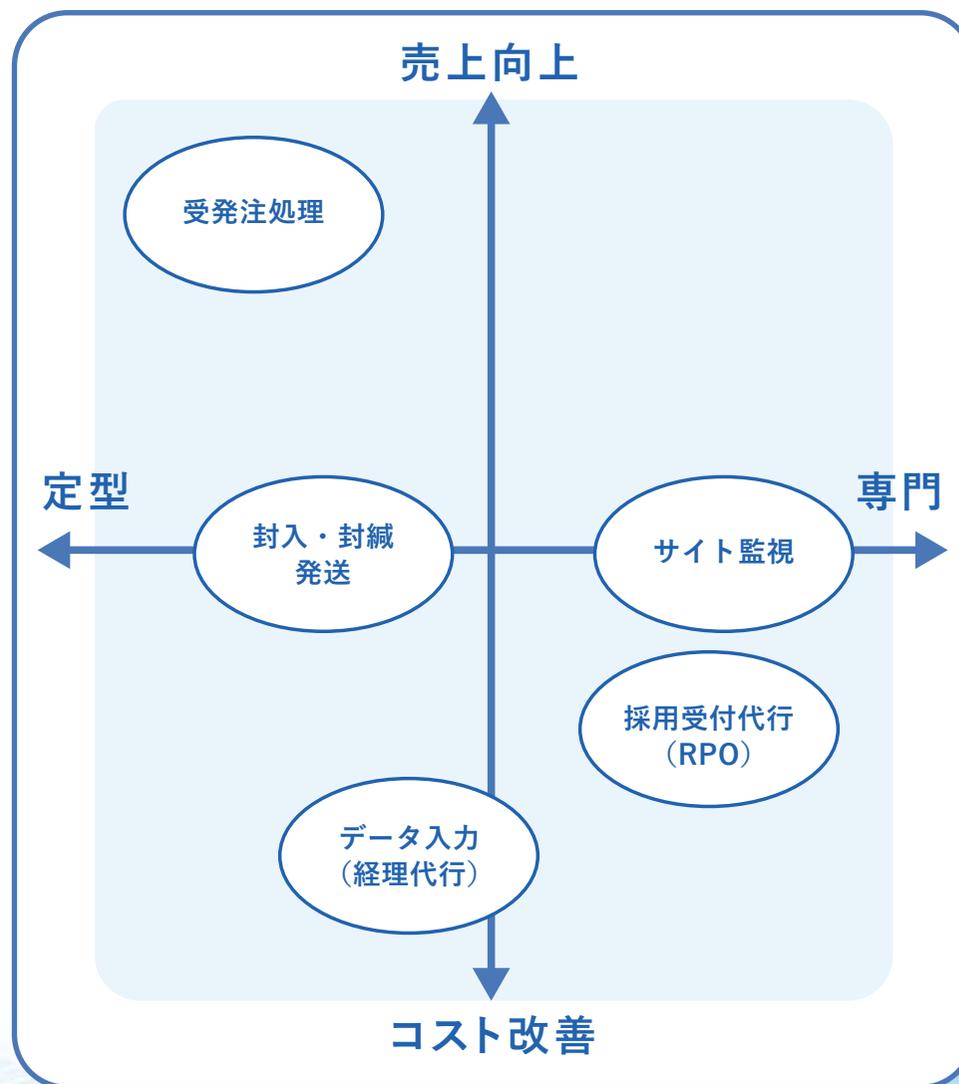
コンタクトセンター



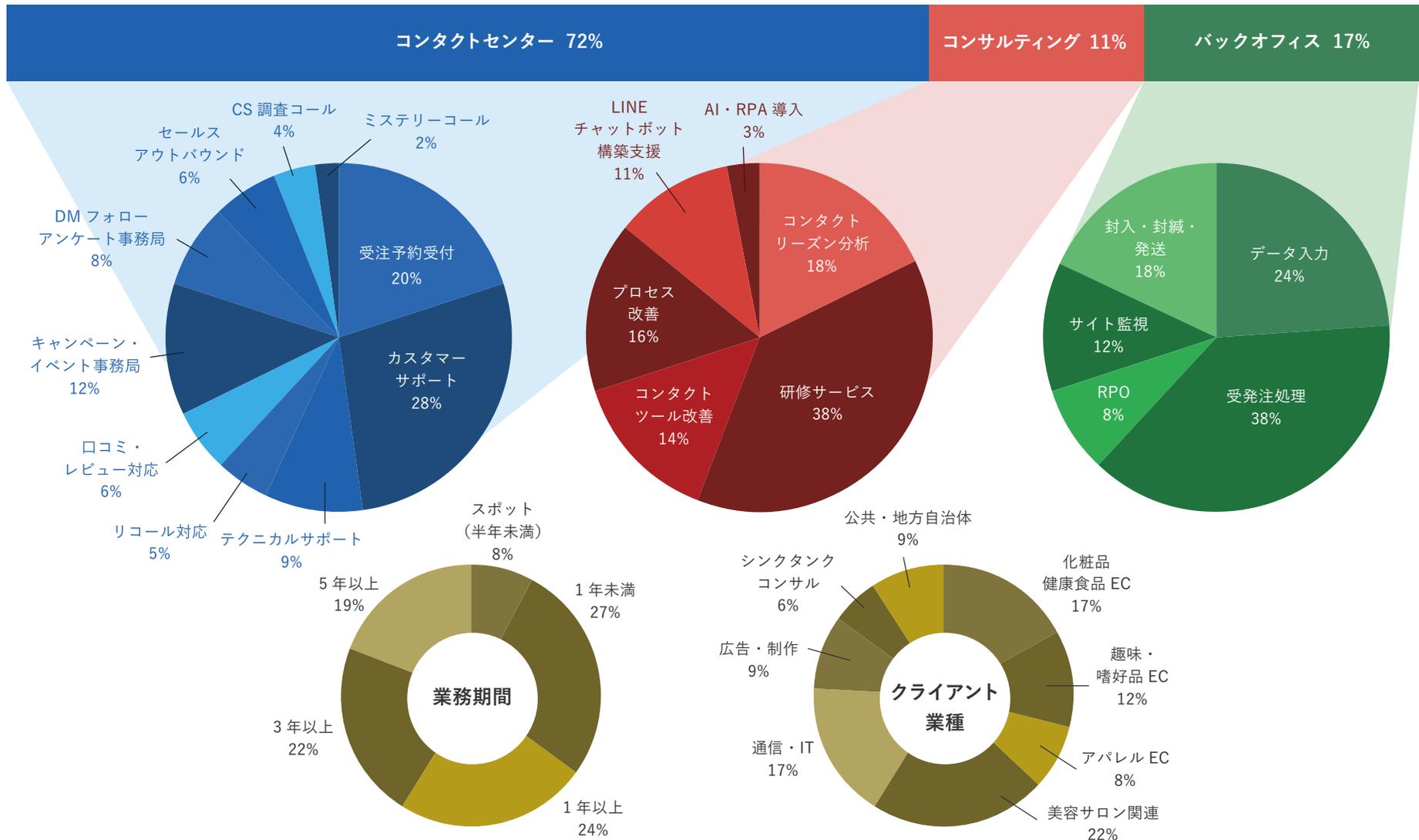
コンサルティング



バックオフィス



提供サービスの割合



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。

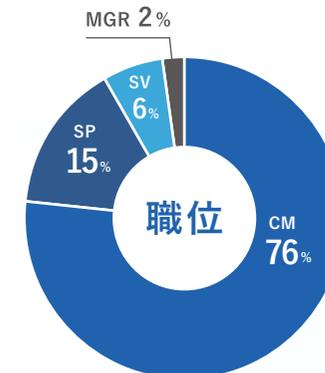
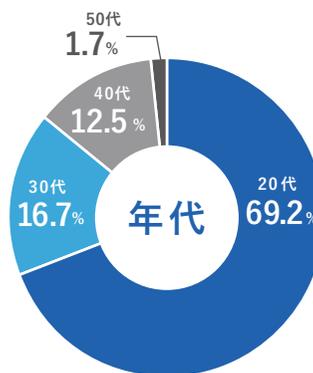
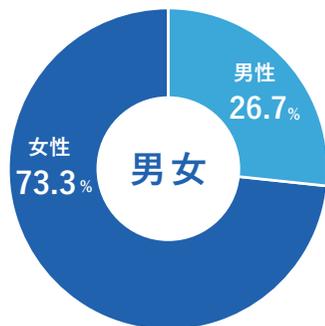
センタースペック

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)	在宅 ∞
コールセンターシステム	MediaCalls (以下代表的な機能) <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 (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 	
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	
システム利用歴	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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mart etc. ・ 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. ・ チャットツール : チャモチャット、Chat Dealer、Zendesk Chat、ChatPlus etc. ・ メールシステム : MailDealer、メールワイズ、Re:lacion etc. ・ AIシステム : ChatGPT、Gemini、KARAKURI、DX Suite etc. 	

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

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しております。

WCQA 弊社独自の応対品質評価ツール

Wiz Communication Quality Analysis

品質評価ツール (Wiz Communication Quality Analysis)									
顧客名		担当者		評価者		評価日		評価結果	
北村様		北村様		北村様		2016/10/10		90 / 100	53 / 58
WCQA評価 (声・文)									
項目	NO	項目	内容	今期	前期	目標	項目	今期	前期
オープニング	1	挨拶	お名前をお聞きし、挨拶が丁寧である	3.8	3.8	3.8	オープニング	83	80
	2	声・口調	聞き取りやすい、敬語が適切に使用されている	3.8	3.8	3.8	オープニング	83	80
	3	挨拶	お名前をお聞きし、挨拶が丁寧である	3.8	3.8	3.8	オープニング	83	80
	4	挨拶	お名前をお聞きし、挨拶が丁寧である	3.8	3.8	3.8	オープニング	83	80
ボディ	5	スピーチ	スピーチが丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	ボディ	71	71
	6	スピーチ	スピーチが丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	ボディ	71	71
	7	スピーチ	スピーチが丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	ボディ	71	71
クローズ	8	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
	9	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
	10	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
	11	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
	12	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
	13	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
	14	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
	15	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
	16	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
	17	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80
18	挨拶	挨拶が丁寧に行われている	3.8	3.8	3.8	クローズ	83	80	

応対品質向上マネジメント

定期的に音声やテキスト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・テキスト評価を実施
(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)

評価者がCM本人へフィードバック
全体傾向を基に、応対研修を企画

高齢化社会である日本の現代社会にでき得る限り貢献すべく、専用の音声対応品質向上プログラム (WCQA for Senior) を全従業員が定期的に受講しています。

WCQA for Senior 高齢者様向け音声評価ツール

Wiz Communication Quality Analysis for Senior

チェック項目	評価1	評価2
音のトーン	3	2
ピッチ	2	3
スピード	3	2
発音	2	3
代替表現	3	3
音量	2	2
その他	3	3
相手の反応に対する配慮	2	3
言葉のかけ方	3	2
専門用語	2	2

高齢者の方は、お電話でのコミュニケーションを好む一方、聴力が低下している場合が多く、明瞭で分かりやすい音声表現が重要

高齢者様向け音声対応研修

研修目的

- 顧客満足度の向上
- 信頼関係の強化
- トラブルの減少
- 業務効率の向上

研修項目

- 声のトーンとピッチ
- クリアな発音
- 代替表現の活用
- 音量と速度の調整
- 相手の反応に敏感になる

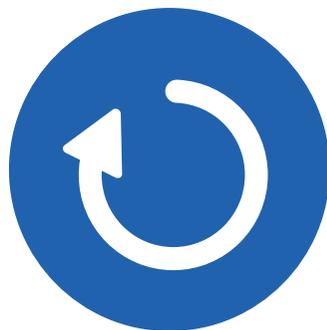
当社コンタクトセンター環境をそのまま在宅化することで、強固なセキュリティを担保しながら事業継続性を高めます。

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



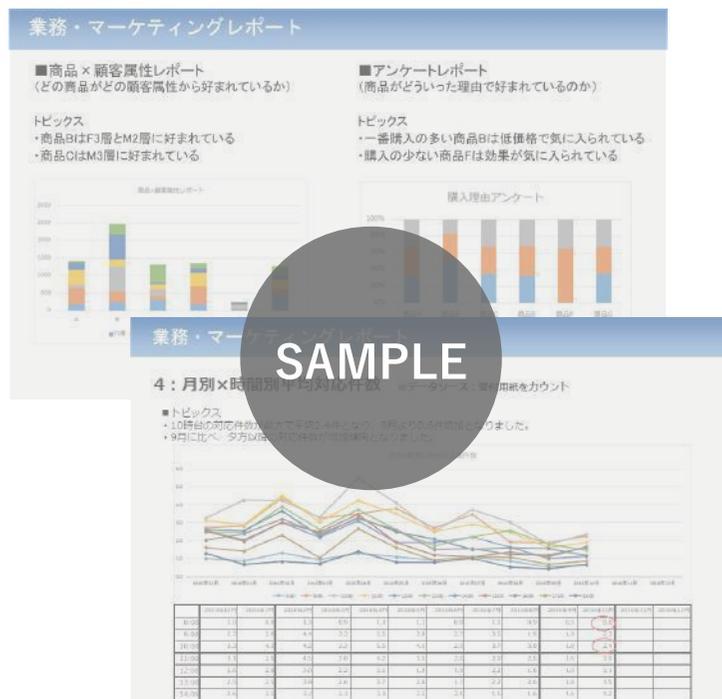
ネットワーク

- ・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

レポートニング

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

レポートニングを行う素材を、日々の対応履歴としてインプット
インプットしている情報がどのように活用されるのかを対応CMまで浸透させます

アウトプットしたレポートから導き出される課題を提示
クライアント様目線での課題解決方法をご提案致します

アウトソーシングのメリット

Benefits of outsourcing

クライアント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	クライアント様例
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"> ・ アパレル EC 企業様 ・ 店舗運営小売業様
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、自社固定コストより安価な変動コストで運用できる</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"> ・ 化粧品 EC 企業様 ・ ゲーム制作会社様
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</p> <p>また、品質改善を PDCA サイクルで実施することでお客様対応品質を高水準で保つことが可能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 趣味インテリア通販企業様 ・ 音響製品メーカー様 ・ イベント制作会社様 ・ コンサルティング会社様
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、パンデミックや極地的な災害への対策が可能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生活インフラ企業様 ・ 公共団体様
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、先入観を持たない公平なチェック運用が可能</p> <p>また、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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 趣味インテリア通販企業様 ・ 音響製品メーカー様 ・ イベント制作会社様
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、自繁忙期の入電予測に備えた人員配置が可能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 美容関連企業様
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、 繁入電量の調整・人件費 / 通信費の削減が可能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 美容関連企業様

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

HAKUTEN

株式会社博展様 各種キャンペーン事務局対応

- ・ イベントに関するお問合せ対応窓口
(セミナー / 展示会 / 講演会など)
- ・ プレゼント景品の梱包 / 発送作業

全日	9:00 ~ 18:00
TEL	100 ~ 150 件 / 月
MAIL	200 ~ 300 件 / 月
梱包 / 発送	100 ~ 300 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・タスク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"> ・通販 / EC 企業の商品受注受付 ・クリニック等サービス提供企業の予約受付 ・FC 店舗からの商品受注受け付け
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"> ・通販 / EC 企業の商品問合せ対応 (TEL・メール・チャット・SNS 等)
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"> ・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)
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"> ・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)
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"> ・商品 / 製品 / サービスのご紹介 ・ギガらく Wi-Fi や固定回線、電話回線のご紹介
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"> ・ニーズ調査 ・市場調査コール
CS 調査コール	顧客満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> ・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
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"> ・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 & 品質チェック
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"> ・メーカー製品 / 商品のリコール窓口対応
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"> ・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
イベント事務局	事務局運営 / 参加者対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ラグビー W 杯、東京五輪ボランティア事務局
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"> ・DM 発送後の反響受付対応
DM+ 発信	商品 / サービスの DM 発送と紹介販売	<ul style="list-style-type: none"> ・DM 発送に合わせたアウトバウンド

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	・コンタクトセンター管理者研修、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 ・コンタクトリーズン分析からのシナリオとスクリプト作成
コンタクトリーズン分析	コンタクトリーズンを生かした業務改善のご提案	・コンタクトリーズン取得ツール導入・コールリーズン分析手法と 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」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。



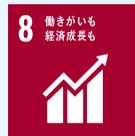
社会的責任を果たす上でのコンプライアンス意識の醸成



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、人材の育成と高いレベルの技術運用を通じて、多様な人材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



『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



感謝を“かたち”に『Thanks Giving』の取り組み



『差別や偏見なく、公平な環境で力を発揮できる職場環境づくり』のご紹介



女性の職業生活における活躍の推進（『えるばし認定企業』）



人材育成・社員研修サービス『ラーニングナビゲーター』の活用



『安心して働いていただける環境づくり』のご紹介

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。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

Customer Harassment Policy

1. 基本的な考え方

ウィズ・プランナーズ株式会社（以下「当社」）は、「喜びと創造の実現」を企業理念に掲げ、コミュニケーションを通じて社会、お客様、そして従業員自身に喜びを生み出す企業であることを目指しています。当社は、お客様からのご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、常にサービス品質の向上に取り組んでいます。一方で、従業員が安心・安全な環境で業務に専念できるよう、その人権と尊厳を守ること、当社の重要な責務であると認識しています。

昨今、一部のお客様による過度な要求や不適切な言動が、従業員の心身の健康や職場環境に悪影響を及ぼすケースが増加しており、これらを「カスタマーハラスメント」として適切に対応する必要性が高まっています。当社は、従業員の安全と健康を守ると同時に、お客様に対してもより良い対応を継続するため、日本コンタクトセンター協会が策定した「コンタクトセンター／コールセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」および関連法令等に基づき、従業員と組織を守りながら、持続的に価値あるサービスを提供していくために本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、以下に該当する言動を「カスタマーハラスメント」と定義します。顧客等から従業員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境や心身の健康、人としての尊厳を害するもの

※「顧客等」には、実際に製品・サービスを購入・利用した者だけでなく、今後購入・利用する可能性がある潜在的な顧客も含む。

3. カスタマーハラスメントの例

以下に挙げるような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- ・ 暴言、威圧、人格否定的な発言、長時間の拘束
- ・ 性的・差別的な発言、プライバシーへの不当な干渉
- ・ 繰り返しの同一要求、担当者の強要な変更要求
- ・ 金銭・謝罪・処分など合理性のない要求
- ・ SNS等を通じた誹謗中傷・名誉毀損行為
- ・ その他、社会通念上不適切と判断される言動全般

4. 当社の対応方針

当社は、お客様の立場やお気持ちに寄り添いながら、お申し出には誠実・丁寧に対応いたします。そのうえで、従業員の心身の健康や安全を守るため、以下の方針を定めております。

- ・ 応対可能な範囲を超える要求や不適切な言動には、明確かつ冷静に対応し、必要に応じて応対を中止いたします
- ・ 悪質な行為が継続する場合には、連絡制限や対応終了を含む措置、または警察・法的機関との連携を行います
- ・ 通話・記録などの証跡を保管し、事実関係に基づいた公正な判断を行います
- ・ 対応にあたる社員が一人で抱え込むことがないよう、適切なエスカレーション体制を整備しています

5. 社内の取り組み

当社は、すべての従業員が安心して働ける職場環境の維持・向上のため、以下の社内施策を推進しています。

- ・ カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定・共有
- ・ 報告・相談体制の整備と対応ルールの社内浸透
- ・ 通話録音・対応記録の活用による状況の客観的把握
- ・ ハラスメント対応に関する知識の継続的なアップデート

6. お客様へのお願い

当社では、お客様との対話を大切にし、真摯かつ丁寧な対応を心がけております。いただいたご意見・ご要望は、業務改善・サービス向上の貴重な糧として真摯に受け止めております。

一方で、従業員の人格や尊厳を著しく傷つける言動に対しては、継続的な対応が難しくなる場合がございます。すべてのお客様により良いサービスを提供し続けるためにも、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定：2025年5月1日
ウィズ・プランナーズ株式会社
代表取締役 櫻井 琢也

主なサービス

EC・店舗サポート	P27	研修サービス	P35
キャンペーン・イベント事務局	P28	AI×RPA×BPO 自動化コンサルティングのご紹介	P36
LINE・チャットサポートのご紹介	P29	リユース企業様向け、商品撮影・サイトアップサービス	P37
クチコミ・レビュー対応センター	P30	RPO(採用応募受付窓口代行)サービスのご紹介	P38
外国語対応コンタクトセンターサービス	P31		
リメイクアウトバウンドサービス	P32		
フルフィルメントサービス	P33		
多店舗展開企業様向け社内ヘルプデスクサービス	P34		

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。

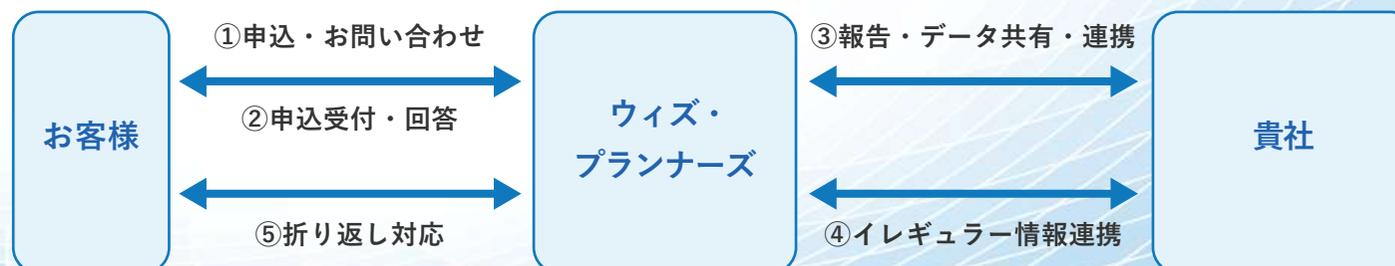
応募受付業務だけでなく、**ご要望に合わせたサービスをカスタマイズで提供**し、プロモーション計画に合わせて柔軟な運用体制を構築いたします。

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



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

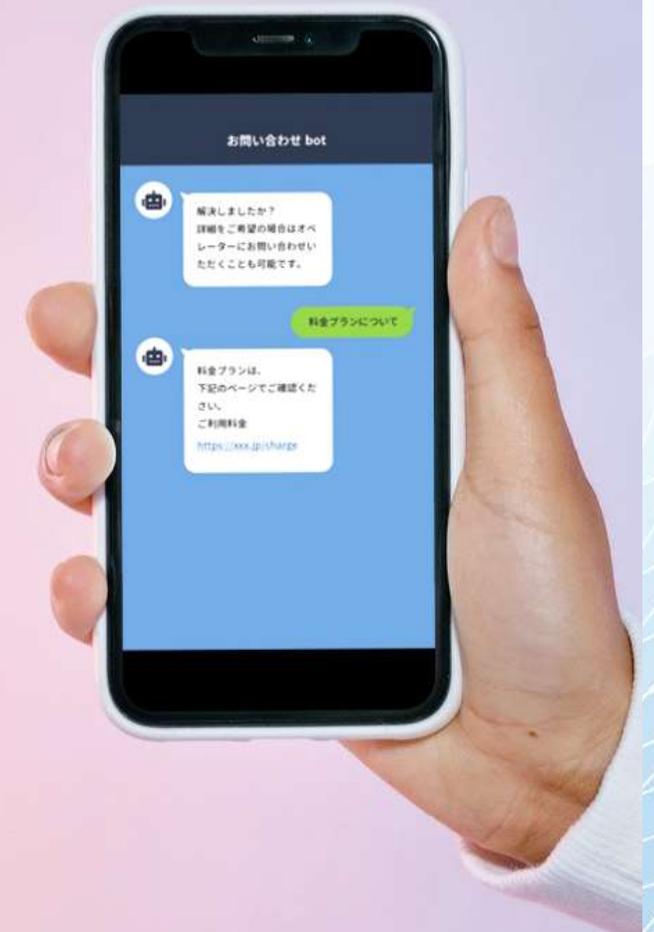
お客様の早期自己解決を促すことで、
有人対応件数を抑制



カスタマーサポート運用



チャットボット構築



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

外国語対応コンタクトセンターサービスのご紹介

Multilingual Contact Center

英語・中国語などの外国語でお客様対応を行うコンタクトセンターサービスです。

マルチチャネルでの対応が可能です。



外国人顧客



多言語
コミュニケーター



報告・共有



CS 向上



サービスの特徴

- ・ 多言語スタッフによる対応
- ・ 電話／メール／チャットに対応
- ・ 高品質 QA とセキュリティ体制

お客様メリット

- ・ インバウンド需要への対応
- ・ グローバル展開の支援

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

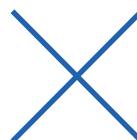
Fulfillment service

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

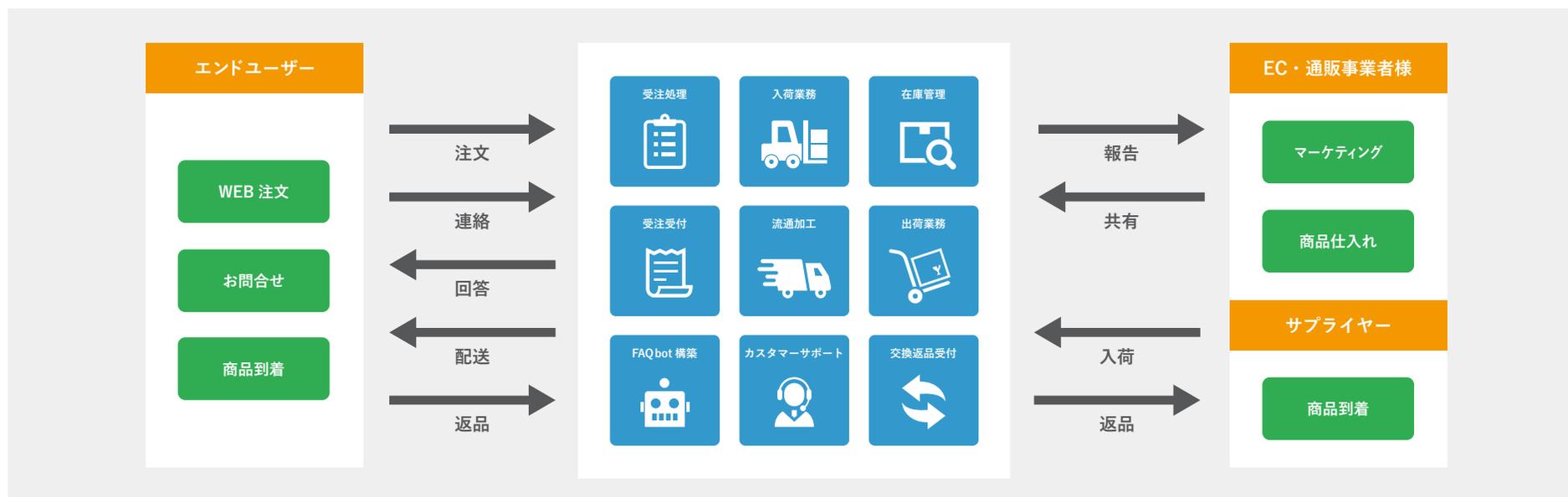


角川流通倉庫株式会社

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

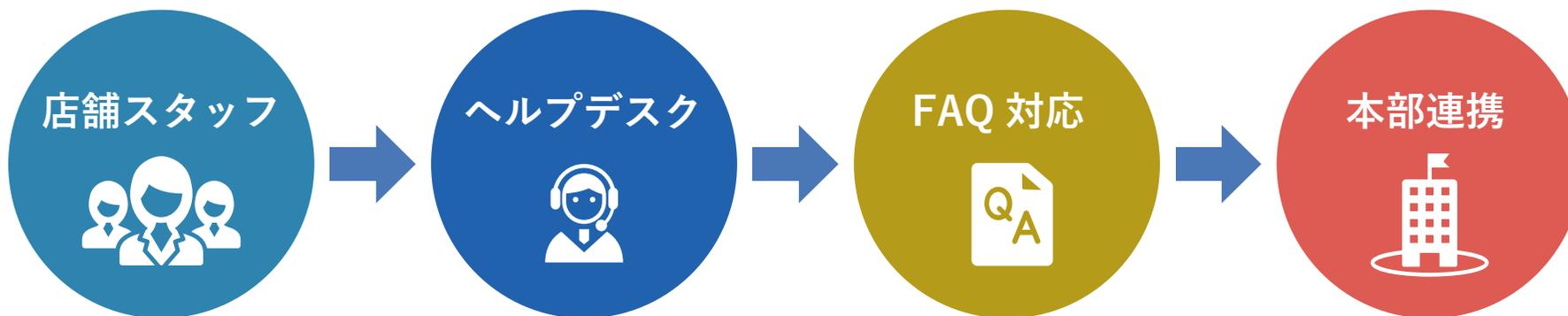


詳細：<https://www.wiz-planners.co.jp/archives/5825>

社内ヘルプデスクサービスのご紹介

Internal Help Desk Service

多店舗展開企業様向けに、店舗スタッフからの IT やインフラファシリティに関する問い合わせを一元的に対応いたします。



サービスの特徴

- ・ 全日対応が可能
- ・ FAQ・ナレッジベース構築支援
- ・ 問い合わせ集計・レポート提供

お客様メリット

- ・ スタッフが接客に専念できる
- ・ 業務効率化
- ・ 対応品質の向上

対応範囲

お問い合わせ
受付

FAQ 作成

障害
切り分け

レポート

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



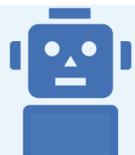
研修サービスの特徴

- ・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

AI×RPA×BPO自動化コンサルティングのご紹介 Consulting for AI×RPA×BPO introduction

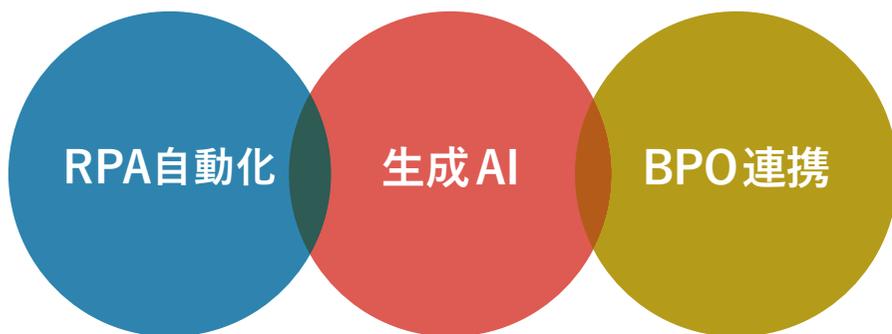
ウィズ・プランナーズのAI×RPA×BPOは、定型業務をRPAで高速自動化し、非定型業務を生成AIで強化。バックオフィス全体をワンストップ最適化します。

AI×RPA×BPO自動化コンサルティングとは



RPAで定型業務を自動化し、AIで非定型業務(判断・分析)に対応。BPO運用で人材と技術を組み合わせ、**業務全体を効率化**するサービスです。

主なメリット



- ・ RPA自動化でデータ入力・請求処理をミスゼロ、24時間稼働
- ・ 生成AIでデータ分析・需要予測を追加し、意思決定を高速化
- ・ BPO連携でコスト30%削減、納期2倍短縮

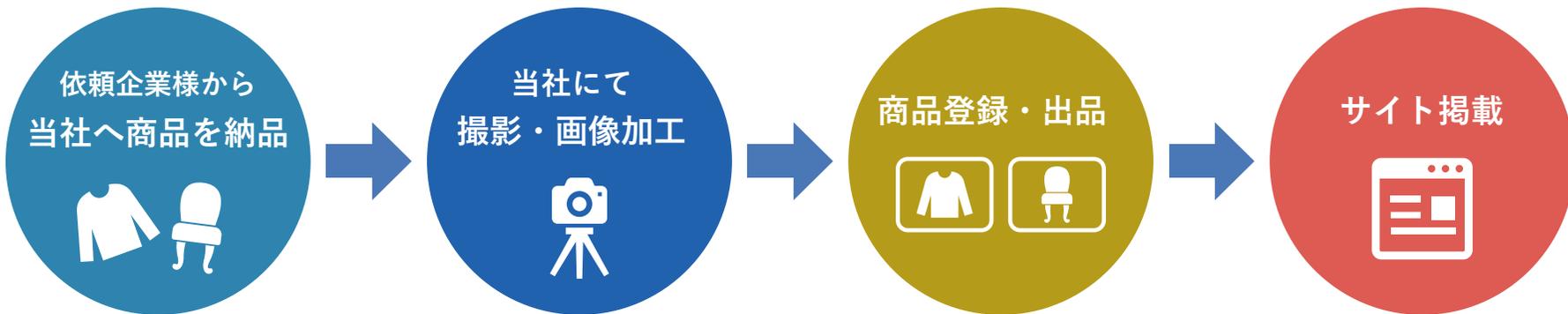
対象業務例

請求書/領収書自動仕訳 (OCR+RPA) / 問い合わせ対応チャットボット (生成AI) / 営業データ分析&レポート作成 (AI解析)

商品撮影・サイトアップサービスのご紹介

Product Shooting & Listing Service

リユース企業様向けに、商品撮影から画像加工、フリマサイトへの商品登録までをワンストップで代行いたします。
マルチチャネルでの対応が可能です。



サービスの特徴

- ・ プロ品質の撮影と補正
- ・ メルカリや各種フリマサイト対応
- ・ スピーディな商品登録

お客様メリット

- ・ 工数削減
- ・ 売上アップ
- ・ ブランド価値の向上



「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