

【別紙1】

○利用例

■お客様から電話を受けるケース

Case1 化粧品会社 A社

新聞広告の枠が急に空いたため、商品の広告を出稿することになった。
新聞広告は3日後の全国紙の朝刊。化粧品の新商品の広告で、『サンプルを差し上げます』というもの。
予定より1週間早い広告出稿となったため、自社で受付体制がとれないため、アウトソーシングを検討することになった。

実施内容

- 業務内容：新聞広告出稿に伴う電話受付
- 受付内容：お客様の住所、氏名、電話番号、年齢
- 受付時間：9時～17時
- 規模：過去の実績から以下の席数を配置
初日(20席)、2日目(10席)、3日目(5席)、4・5日目(1席)

お見積内容

センター開設準備費	295,000円
オペレーション費	769,600円
お見積合計	1,064,600円

■お客様に電話をかけるケース

Case2 健康器具の通販会社 B社

売り出したばかりの製品に不具合があることがわかった。
B社では、本日から『お詫び状』、『取替え用の製品』、『返品用の梱包材』を購入者宛に発送する。
翌日から、電話でも購入済みの顧客に対して、『製品に不具合があったこと』、『代替商品を送付済みであること』、『購入した商品を返品してほしいこと』を案内したいと考えていた。
しかし、自社では体制がとれないため、アウトソーシングを検討することになった。

実施内容

- 業務内容：製品不具合に伴う購入者への電話案内
- 対象数：1,000人（3回コール／リストまで）
- 案内内容：B社からの送付物に関するご説明（3分／件程度）
- コール時間：9時～20時
- 実施期間：5日間

お見積内容

センター開設準備費	295,000円
オペレーション費	480,000円
お見積合計	775,000円

※ コール単価：480円／件