



当社をご利用の際の料金比較/月間(仮定)

<条件>

オペレーター5名 時給1500円
 社員4名 月給300.000円
 コール数3300件 1日110件計算
 クレーム:問合せ(1:5)

<稼働時間>

9:00~12:00、13:00~18:00の計8時間
 20日稼働(土日、祝日休み)

<経費>

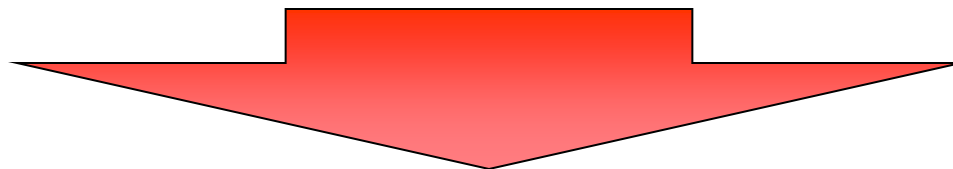
5人×8h×20日
 800h×1500円 1.200.000
 300.000円×2×4 2.400.000
¥3.600.000



コール数3300件 1日110件計算
 クレーム:問合せ(1:5)

9:00~20:00の計11時間
 無休(30日稼働)

基本料金 100.000
 クレーム2100×550 1.155.000
 問合せ800×2750 2.200.000
¥3.355.000



時間比較 現在の月間対応時間160hが、弊社ご利用により330hになり、さらに¥245.000のコスト削減が可能

【コスト比較1 その他の条件】

【内部構築の場合】

- ◆開設時間 : 9時～18時まで
※時間延長は直接人件費に反映される
- ◆休日 : 本部稼動に併せ(土日祝等)
※年末年始、夏季、GW等の人件費UP
- ◆電話設備 : 新規設置
※回線、アナウンス装置、管理費 等
- ◆雇用・教育 : 契約、教育、指導コスト

- ◆データベース : 管理・運用コスト

【CWS委託の場合】

- ◎開設時間 : 9時～20時まで
- ◎休日 : 年中無休で対応が可能
- ◎電話設備 : 専門設備の充実
- ◎雇用・教育 : 負担なし

- ◎データベース : 標準化と集計・分析

【問題点】

★オペレーター管理の難しさ★

- ・派遣オペレーターを使用した場合、業務の性質上過度のストレスによる離職率が高い
- ・人員の入替により標準的な対応が可能になるまでの教育、時間がその都度かかる
- ・オペレーター支援システムが必要だが導入には莫大なコスト(数百～数千万円)
- ・システム管理、データ分析管理など専任社員が求められ、結果大きな本部になってしまう

効率的な“小さな本部”実現は専門会社へのアウトソーシングで