総合リスクマネジメントに関するご提案

貴社の屋台骨を揺るがしかねない社内通報から

企業を株式会社お客様窓口支援センター御守りします

株式会社お客様窓口支援センター

リスクマネジメントなしに、企業は生き残れない

拝啓　貴社益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。

このたびは、お客様相談室業務に関するご提案の機会を頂戴し、

誠にありがとうございます。

貴社の窓口として、お客様からの声に誠意をもって傾聴し迅速に

ご対応を心がけ、貴社とお客様との絆そして信頼関係を深めてゆく

為の様々なサービスを包括的にご提供させていただきます。

今、時代が移行し、自己責任の時代に似突入しております。

「民」すなわち一般の人にとって、リスクを見極めることなしには、いまの時代を安全に暮らせません。

そして、企業や法人はそのリスクを開示しなければ、「民」に相手にされなくなってしまうのです。

何卒ご高覧の上、ご採用頂きます様よろしくお願い申し上げます。

敬具

株式会社お客様窓口支援センター

㈱お客様窓口支援センター

このようなお困りはありませんか？

経営者様

・会社の評価がつかめない
・社会的問題になってしまい
　責任追及される

10%

管理者

・全報告が上がっていない
・問題への危機管理が出来ない

40%

現場責任者

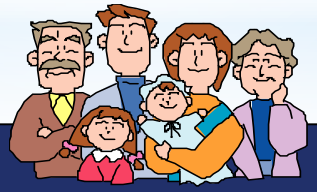
・都合の悪い情報は隠される
・よくある事で済まされる

60%

・自社窓口
・現場対応者

・なれあいやかばいあい？
・誠意のない対応？

100%



クレーム

100%

正確な報告と分析

お客様窓口
支援センター

100%

均一で丁寧な対応

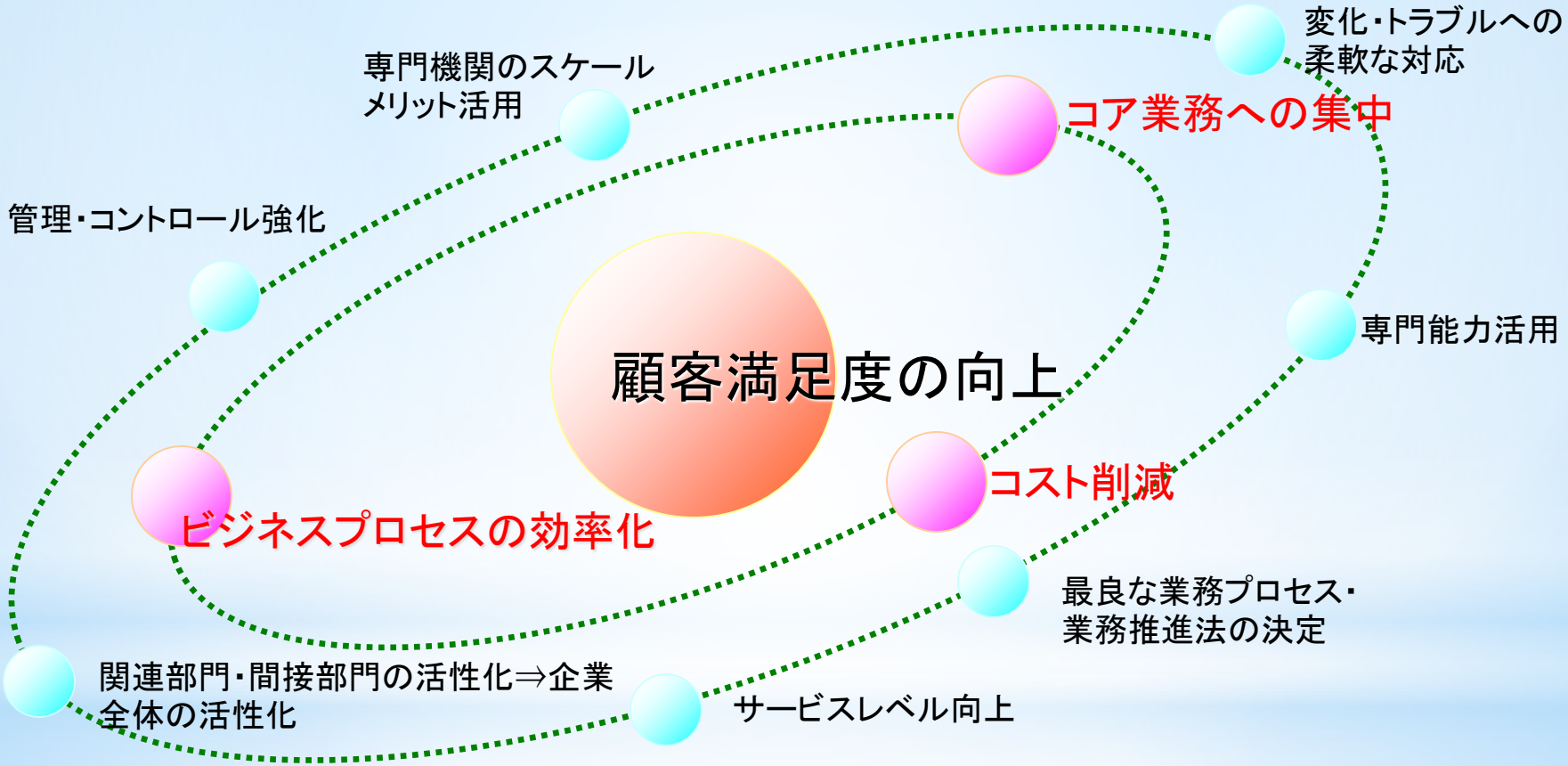
クレーム

顧客離れ ← 不満 ← お客様 → 満足 → 売上増

㈱お客様窓口支援センター

顧客満足度の向上を図るアウトソーシング導入

「コア業務への集中」・「コスト削減」・「ビジネスプロセスの効率化」以外にも多くのメリットが生み出され、これらを通じて更なる顧客満足度の向上が図れます。



アウトソーシングを最大限利用し戦略的な改革を！

団塊世代の退職問題に向けて

”団塊世代“世代がちょうど2007年をメドに定年年齢に達するため全産業で、この世代が蓄積してきた「知識」が喪失され、大変な危機が起こるのではないかという問題が有りました。しかし定年の年齢が65歳となり現状では、2012年から大量退職に対するリスク回避策、そのための、ベビー・ブーマー世代の知識を保持・伝承するために、企業や組織ではスキルやノウハウの伝承計画、キャリア開発計画を策定している企業もございます。この計画を実施に移す際にナレッジ・マネジメントにも弊社は威力を発揮します。

企業イメージ・屋台骨をも揺るがすことに・・・

企業A相談室

・現在ITを駆使しナレッジを吸収しようとしている

↓

・全社的な対応、情報共有をしていなかったため「苦情・クレーム」に対しての対応の知識の伝授が難しい・・・
・対応方法がバラバラだったため集積しようにも何処から始めれば・・・
・誰がどんな知識を持っているか分からない・・・
・紙ベースでしか情報が残っていない・・・

CWSご利用

CWS

私達が全て解決致します！！

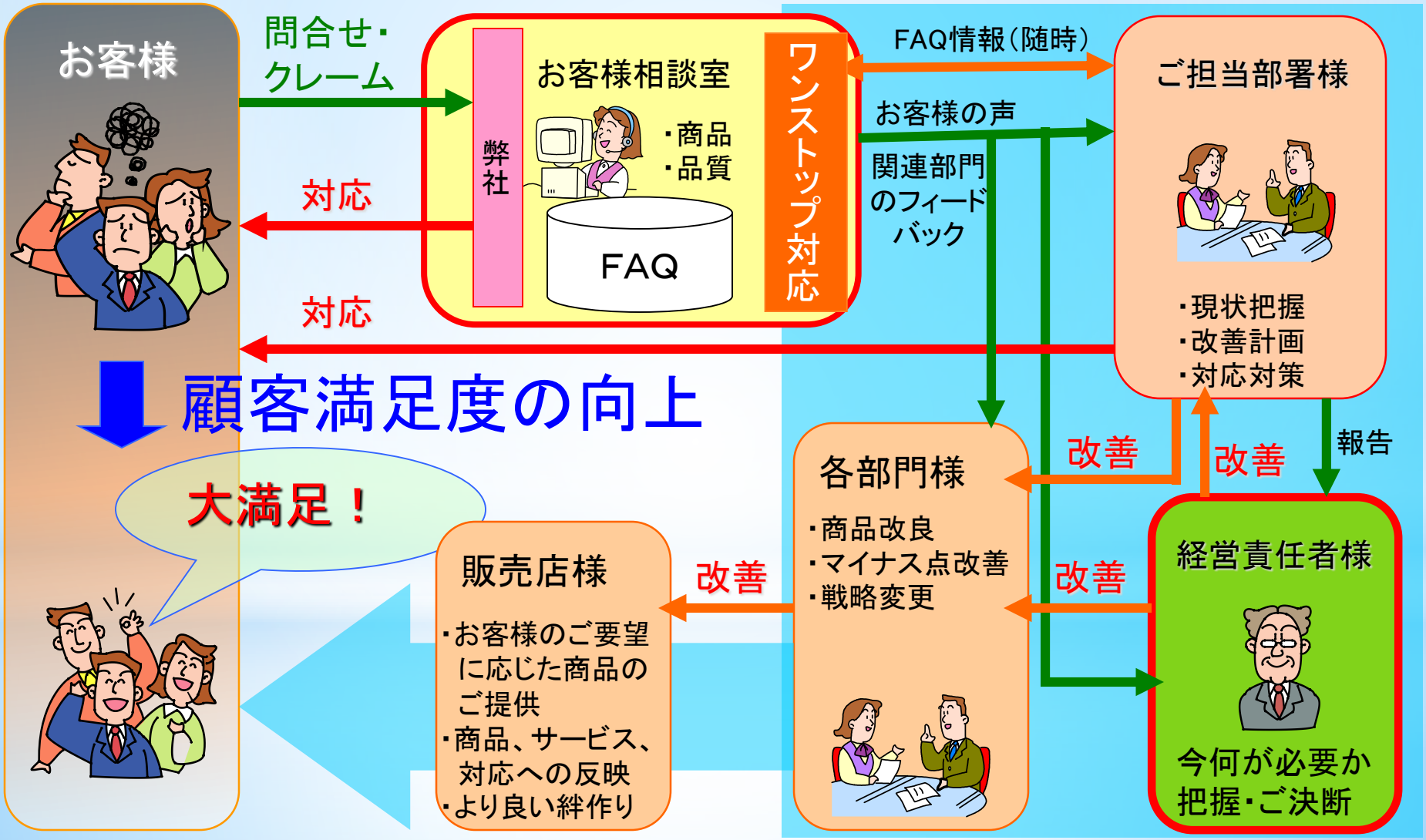
ブランドイメージの維持・向上

今からでも遅くありません！

㈱お客様窓口支援センター

お客様相談室・・・経営戦略部門化

トップマネジメントによりお客様の声を企業活動にﾌｨｰﾄﾞﾊﾞｯｸ



㈱お客様窓口支援センター

お客様相談室プラン

お客様相談室業務専門のCWSだから出来る最高品質な相談室プランをお選び頂けます。

	コース	業務料	受付形態	全通話録音	苦情受付・問合せ受付・対応	苦情受付・問合せ受付・対応	業務料に含む入電件数	課金単価 問合せ（オーバーフロー分）	課金単価 苦情（オーバーフロー分）	ご希望により提出 報告書	ご希望により提出 音声データご提出（1通話）
基本コース	スタンダードコース	3万円	共同	✔	○	✔	✔	400円	1,000円		✔
基本コース	パーソナルコース	5万円	専用	○	✔	○	20件	700円（1通話）	1,500円（1通話）		1,000円
基本コース	セーフティーコース	10万円	専用	○	✔	○	50件	700円（1案件）	2,000円（1案件）		1.000円
	オリジナルコース	業務時間、業務内容など貴社独自のご希望に合わせ柔軟に対応させていただきます。									
オプション	土日・祝業務	土日祝日に業務を行うにあたっての料金								月間	20,000円
オプション	社内ヘルプデスク	内部告発防止の為の公益通報者保護を厳守し、情報のみをご提供 ※情報提供者の承諾がある場合に関してはご提供								月間	20,000円

※1通話 状況確認等の必要が有り、折り返しの連絡となった場合や、同一の方から、同一案件での再着信等を全てカウント。

※1案件 上記1通話の条件でも、同一の案件であれば1案件と致します。

※業務日時に関して 平日の月曜日～金曜日9時～18時の業務とさせて頂きます。

業務時間、業務内容など貴社独自のご希望に合わせ柔軟に対応させていただき、お見積もり致します。

ホットラインの基本的な方針

■　ホットラインは第三者機関が受け付けるなど出来る限り通報しやすい仕組みづくりを行うことが望ましい

■　通報者の利益を徹底的に守る（どういう仕組みで通報者の利益がどう守られるのかが納得できるように）

■　公益通者保護法においては、各組織におけるホットラインの有り方は直接定めていないが、内部通報に対ししても公益通報の一種として扱われるので同　法に矛盾しない仕組みづくりが必要

内部通報制度のメリット・デメリット

内部通報制度

貴社のメリット

①内部告発防止

②違法行為抑制

③業務適法化

④組織意識改革

⑤外部アピール

※詳細は次ページ参照

通報者のメリット

①違法行為の排除による職場の改善

②コンプライアンス環境の維持

通報者のリスク／デメリット

①危険分子とみなされる恐れ

②仲間への裏切りとの心理

③将来の人事考課・昇給への　悪影響

詳細

①内部告発の防止

「内部通報」は「内部告発」がなされる前に、そのリスク情報を然るべき所で出来る限り対応し最悪の事態を回避するために必要である。また透明性の高い制度を構築し、これをうまく作用させることで組織内の自浄作用を十分に発揮することが可能

②違法行為の抑制

不正・不適切な行為があると、誰かが通報するかもしれないと考えれば、自ずと不正・不適切な行為は抑制される方向で機能する

③業務の適法化

「ホットラインは臭い物に蓋をしてうやむやにする変な制度だ」との誤解もあるようですがこの様な制度が無ければむしろ不正が温存され、企業を蝕んでしまう。繰り返される不正をどこかで断ち切り問題が深刻化しないうちに適切な対応を図っていく契機となります

④組織内の意識改革

コンプライアンスの姿勢を組織内において徹底し、意識改革を図ることが可能。従業員に対し会社の体制を送ることによって内部の従業員に対しても意識改革を求め、コンプライアンス伊敷の徹底を促すことが可能となります。（研修、教育活動の重要性も関連）

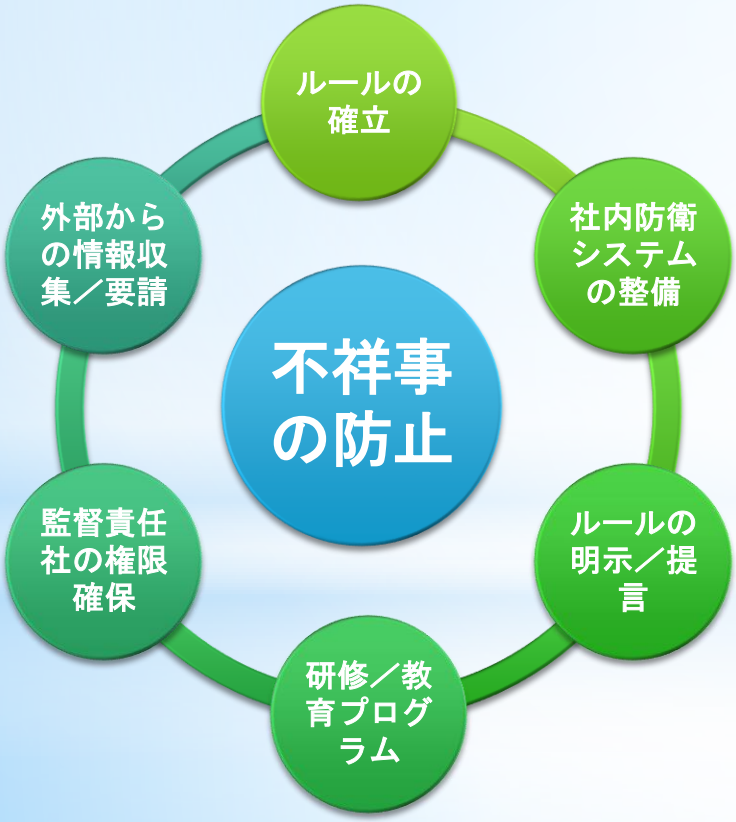
⑤外部へのアピール

組織の外部に対してもアピールし、広報的な見地から、会社の外部に対して「うちの会社はきちんとしておりますから信用してください」というメッセージを送ると共に、組織内部のリスク管理体制が外部に評価されればそれが企業価値の向上にもつながります。

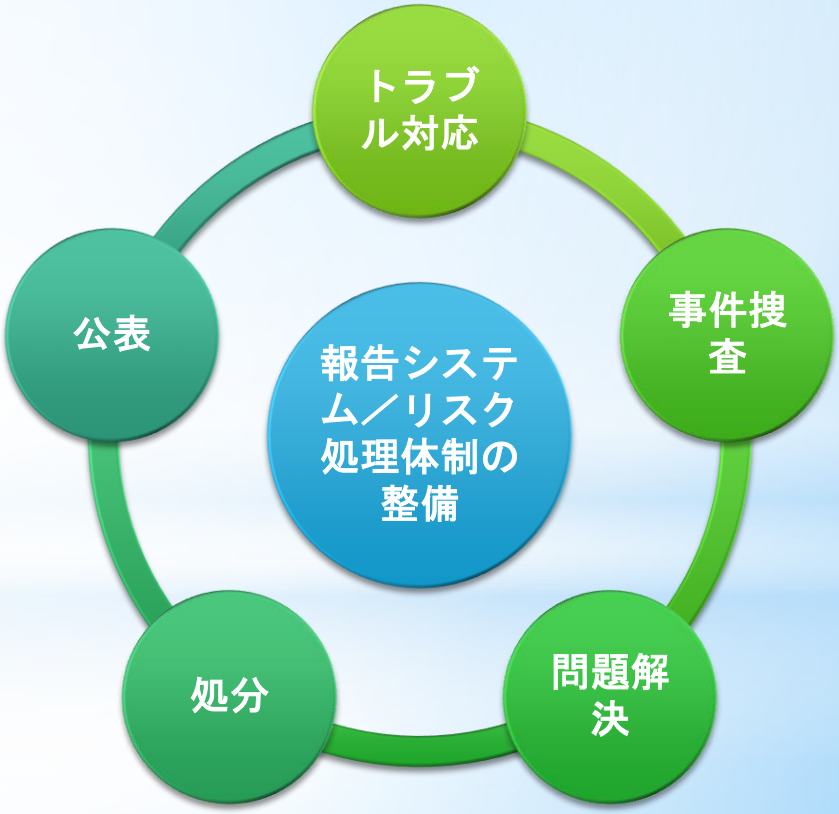
コンプライアンス完全モデル

問題の事前予防。対策の積極的な活動が出来るような環境作りをしない部通報制度を設けます。

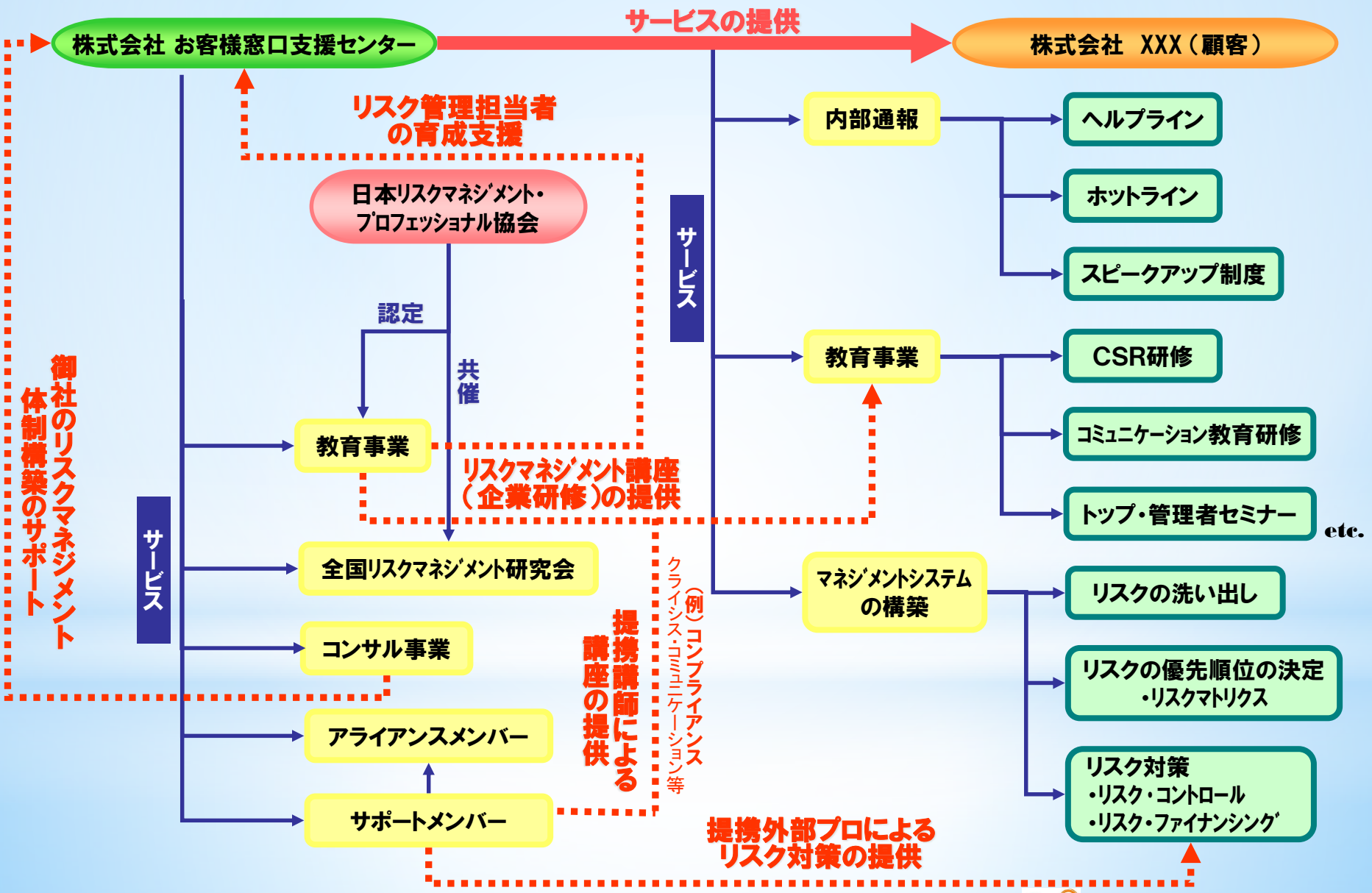
事前予防策



事後対応策



総合リスクマネジメントサービス全体像



業務フロー

お客様相談室

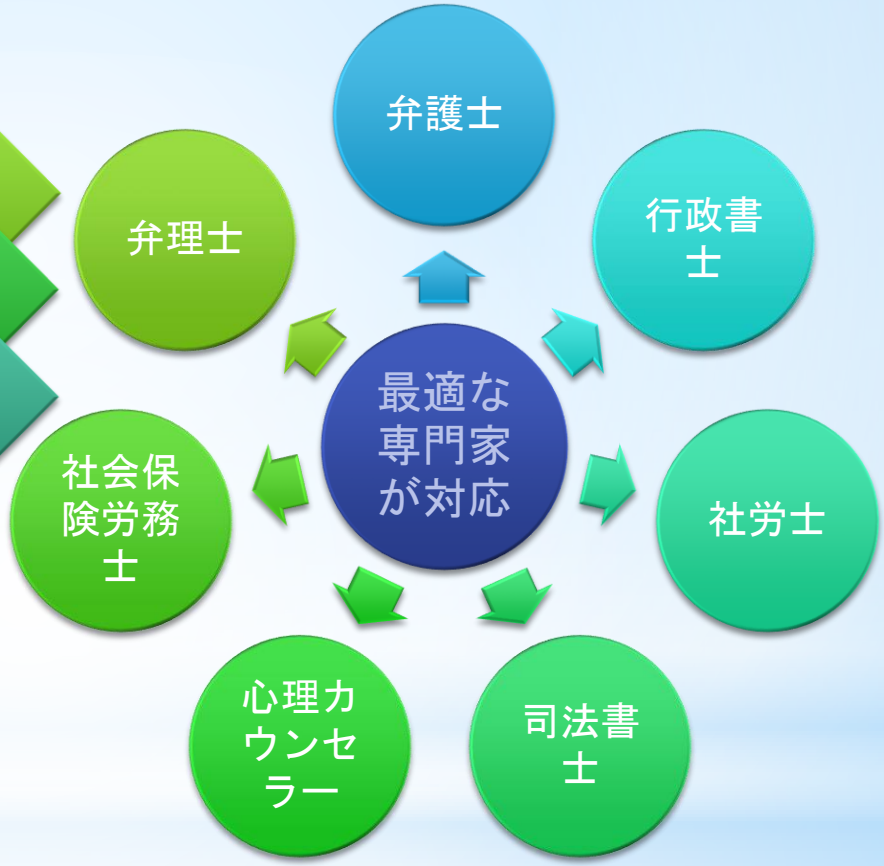
エンドユーザーからの苦情、お問い合わせ、ご要望にワンストップ対応

社内サポートセンター

労働問題、セクハラ、パワハラ、ルール違反等の内部告発、内部通報に対応

従業員カウンセリング

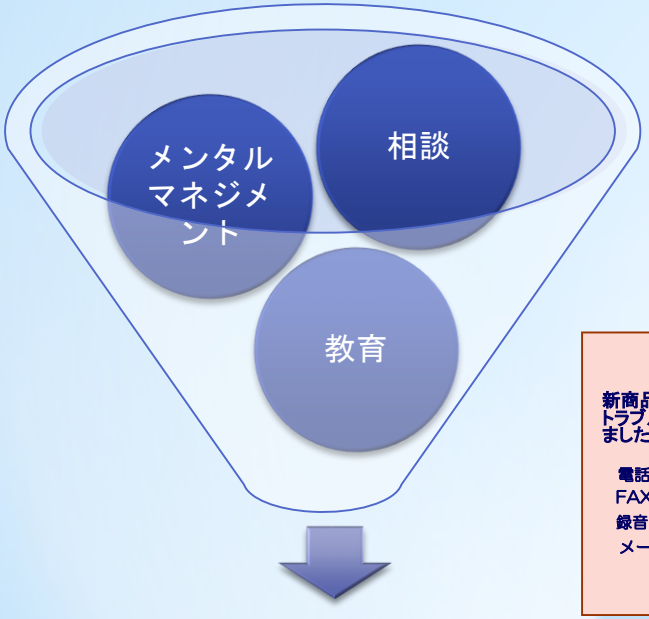
心の健康不調、対人関係の悩みなどを抱えている従業員へのカウンセリングをし、その問題解決を支援



～専門家とは～

弁護士であれば「労働問題」「商法」「知的財産」「税務」等内容によって、それぞれ得意分野である弁護士が対応致します

従業員カウンセリング



【厚生労働省の労安衛法の改正】

①事業者は労働者に対し、厚生労働省で定めるところにより、医師または保険師による精神的健康の状況を把握する為の検査を行わなければならないものとする

②労働者は①による検査を受けなければならないものとする

よろず相談室

新商品に良さそうなアイテム、アイディア、要望、苦情、トラブル、ハッとした、会社、上司に対する不満等ありましたら、下記ダイヤルに電話ください

電話０１２０−０００−０００
FAX０１２０−０００−０００
録音０１２０−０００−０００
メール×××@××.jp

【注意】 ・録音電話は３分間で自動的に切れます
・匿名でもかまいません

フルフィルサービスに集約

よろず相談

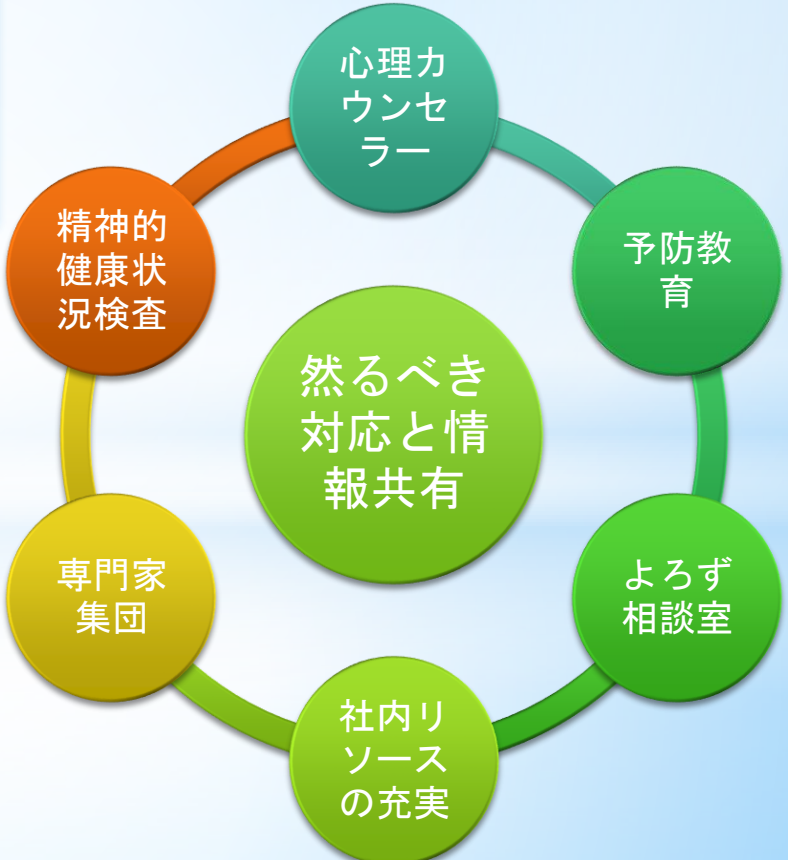
コミュニケーターが傾聴または確認、対応。電話、ファックス、メール

精神的健康の状況を把握する為の検査

提携専門機関による検査、報告、データ蓄積、検査結果を受け取った者へのケア

教育事業

メンタルヘルスケア研修、コミュニティカウンセラー研修（予防教育・検査の理解）



専門集団紹介

◆大橋公認会計士事務所

代表者　　大橋 秀夫（弊社顧問）
設立 1992年7月1日
開業登録　　公認会計士登録第8958号
　　税理士登録第74521号
http://ohashikaikei.com/index.html

◆ひまわり法務グループ

代表者　　**矢野義宏**（弊社顧問）
〒104-0031　東京都中央区京橋3−6−21 京橋伸和ビル7階
http://himawari-legal-group.com/index.php?FrontPage

◆田中 純　心理教育カウンセラー（**弊社顧問**）
赤坂溜池クリニック,NISE 健康創生研究

◆高井・岡芹法律事務所（弊社顧問）
〒102-0073
東京都千代田区九段北4-1-5　市ヶ谷法曹ビル
http://www.law-pro.jp/

他専門集団27機関

ご利用料金

従業員数	登録費	月額運用費
50人未満	30,000円	30,000円
50～99名	50,000円	50,000円
100名～199名	70,000円	70,000円
200名～299名	100,000円	100,000円
300名～999名	150,000円	150,000円
1000名～4999名	200,000円	300,000円
5000名～9,999名	250,000円	400,000円
10,000名～19,999名	300,000円	500,000円
20,000名～29,999名	400,000円	600,000円
30,000名以上	500,000円～	1,000,000円～

※フリーダイヤル通話料は別途実費

㈱お客様窓口支援センター

業務紹介

【インバウンド業務】

- ☑ 問合せ受付対応
- ☑ クレーム受付対応
- ☑ 各種予約設定受付
- ☑ 受注受付
- ☑ 社内ヘルプデスク

外食産業A社お客様相談室
ハウスメーカーB社お客様相談室
美容業界C社お客様相談室
小売業D社お客様相談室/人事採用業務
アミューズメント業E社お客様相談室/採用受付センター
卸売業F社お客様相談室
中古車販売業G社相談室
通信販売H･I･J･K社受注センター　など

- ☑ 児童見守りサービス

岩見沢市、夕張市他

【アウトバウンド業務】

- ☑ マーケティング調査
- ☑ 営業コール

通信契約営業
定期購読誌勧誘営業
独居老人安否確認（岩見沢市、夕張市他）
商品購入者へのサンキューコール　など

【倉庫業務】グループ会社 ワールドメーリング株式会社にて

- ☑ 倉庫スペースご提供
- ☑ 物品配送

通信販売H社　など複数社
ダイレクトメール発送→受注問合せ受付→商品発送→代金回収⏎

【DM業務】グループ会社 ワールドメーリング株式会社にて

- ☑ 顧客リスト管理
- ☑ 各種DM発送
- ☑ コレーター（丁合）作業

百貨店L社
出版社M社
N･O後援会　　など複数社

㈱お客様窓口支援センター

事業所紹介

コールセンター機能

受注受付システム
- 電話受注受付システム
- WEB受注受付システム

コンタクトセンター機能

全通話録音システム
- 通話録音専用サーバー（第一コンタクトセンター）
- 音声認識ソフト（文字化ソフト）
- 音声データ化

コンサルティングセンター機能

トラッキングシステム
- 顧客情報管理
- クレーム情報管理
- 問合せ情報管理

マイニングシステム
- 属性別情報分析

岩見沢市内在住者の雇用促進をモットーに岩見沢市との共同事業を積極的に行うと共に、岩見沢市内での移動販売など、地域に根ざした企業作りを目指します。

大消費地に近い地理条件を活かし、通信販売受注センターや倉庫など、通信コストや配送コストを考慮した業務展開をします。

会社概要

【商号】 株式会社 お客様窓口支援センター　Customer Window Support inc.

【本社】 〒335-0034　埼玉県戸田市笹目5-30-5

TEL048-449-7470　FAX048-449-7358

【支店】 〒068-0034　北海道岩見沢市有明町南1-12　ITビジネスセンター4F

TEL0126-32-5123　FAX0126-32-5122

【設立】 平成15年12月18日

【代表者】 代表取締役 社長　三浦 竜太

【資本金】 4000万円

【取引銀行】 三菱東京UFJ銀行

【関連会社】 ワールドメーリング 株式会社

株式会社 読売未来販売

株式会社 イクエイ社

【顧問】 顧問弁護士： 高井 伸夫（高井伸夫法律事務所）

顧問税理士： 大橋 秀夫（大橋公認会計士事務所）

顧問： 間 鉱一