

コンタクトセンターソリューションについて_220203

博報堂プロダクツ カスタマーリレーション事業本部

•PRODUCT'S•

コアコンピタンスは「顧客化力」。

2005年の設立以来、一貫してモノ作りにこだわる、つまり“こしらえることのプロフェッショナル”としてクライアント企業の課題解決に取り組んでいます。

「顧客化力」を最大限に発揮するための基になっているのが、12の事業領域の高い「専門性」と「実施力」です。

会社概要

社名：株式会社博報堂プロダクツ (HAKUHODO PRODUCT'S INC.)

資本金：1億円

社員数：1,862名（2020年4月現在）

代表者：代表取締役社長 岸 直彦

本社所在地：〒135-8619 東京都江東区豊洲5-6-15 NBF豊洲ガーデンフロント

支社：関西、九州、名古屋

プロダクツグループ会社

- エクスぺリエンスD：店舗設計/施工/運営
- セレブリックス：人材派遣/営業支援/販売支援
- 日本トータルテレマーケティング：コールセンター、フルフィルメント
- プロダクツデザインスタジオ：ニアショア制作（札幌）
- K・M・J：プレミアム制作
- プロダクツバンコク：タイ拠点
- スクエアコミュニケーションズ：ベトナムのアクティベーション支援会社
- Emerge：タイの動画制作会社
- データブリッジ：データサイエンス、データエンジニアリング



ダイレクトマーケティングの知見とメソッドを活用し、
クライアント企業の事業成長を支援するプロフェッショナル集団です。



ダイレクト事業戦略の推進
(EC・D2C)



顧客データの活用
(DMP・OneToOne)



オンラインとリアルの融合
(OMO)



コンタクトセンターの次世代化
(デジタル×アナログ)



ロイヤルカスタマーの育成
(CRM)



マーケティングプロセスの改善
(マーケティングDX)

ダイレクトマーケティングを超え カスタマーエンゲージメントへ

広告やプロモーションによって生活者の行動を喚起し、電話・Web・メール・チャット・SNSといったチャネルを通して、生活者とクライアントの接点を作り出す。そして、顧客となった生活者とクライアントとのつながりや絆を強くしていく。そういったダイレクトマーケティングの手法をさらに拡張して、クライアントのマーケティングROIを向上させ、事業成長を支援する。

それが私たちの使命です。

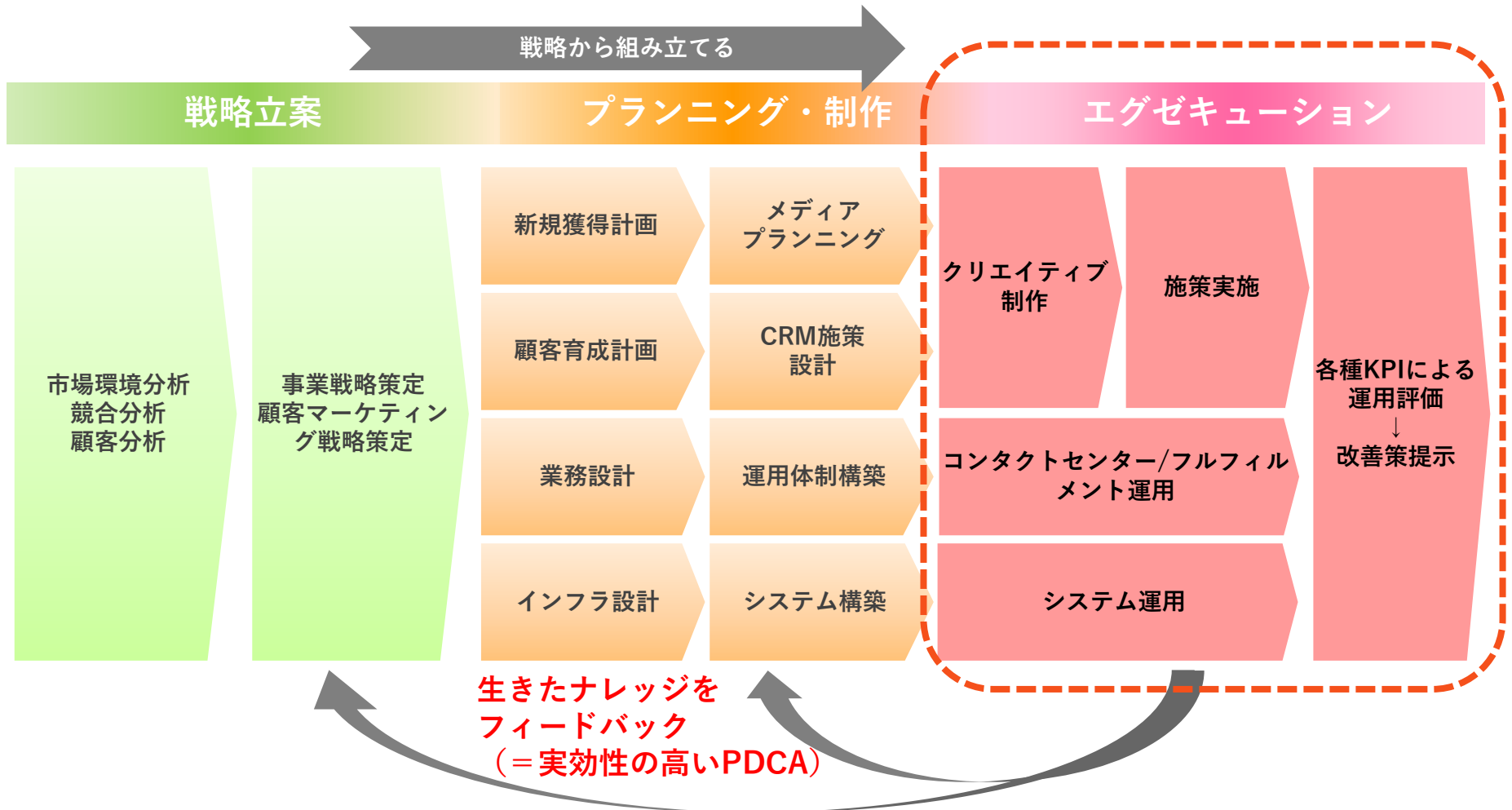
Hot Topics

2021年4月、博報堂グループの中で、ダイレクトマーケティングやCRMを専門領域とする（株）博報堂ダイレクトと統合・合併しました。これにより、これまで私たちが強味としていたクリエイティブ制作やコンタクトセンター、フルフィルメントなどの実施運用力に加えて、事業計画策定やCRM設計など戦略レイヤーから一貫通貫したサービス提供が可能となりました。

強み：実運用で蓄積されたリアルなワンストップ

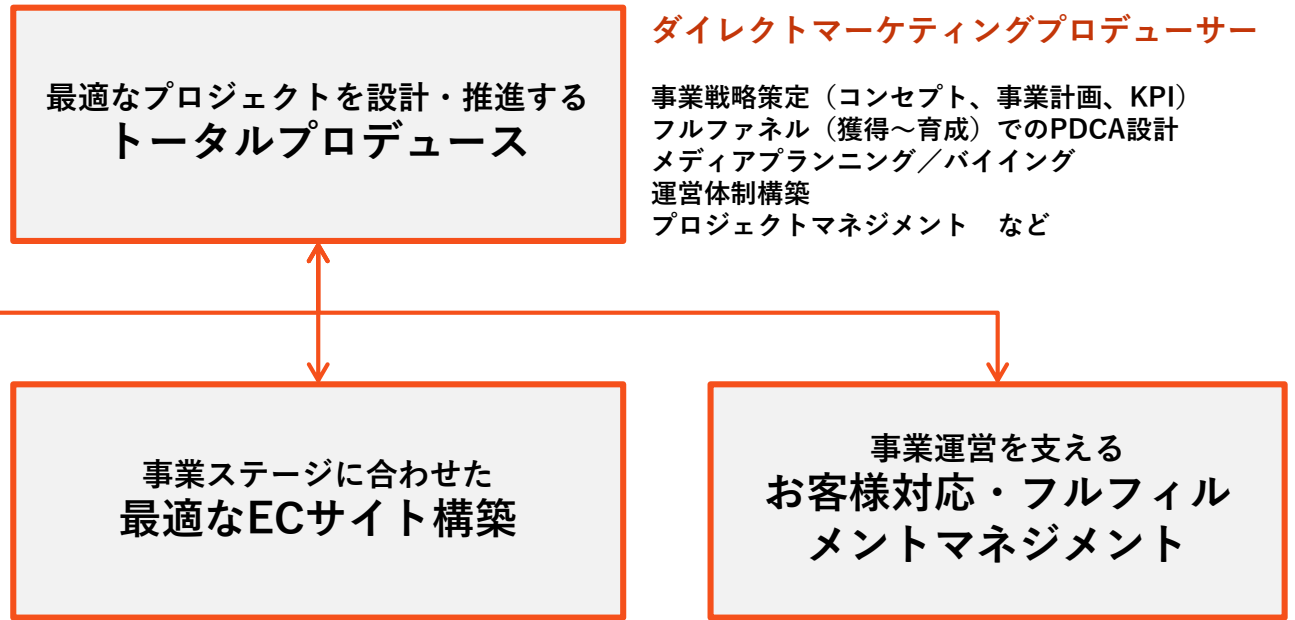
戦略から実施運用までをワンストップでご支援します。

実運用で得た**実践知**から導き出される**リアリティ**ある**戦略策定**や**プランニング**が最大の強みです。



強み：4つのプロフェッショナルのシナジー

4つの領域のプロフェッショナルが有機的に融合し、御社事業をトータルでサポートします。



インタラクションデザインディレクター

ダイレクトレスポンス広告の企画・制作
（オフライン、バナー、LP、動画など）
CRMツールの企画・制作
（ブランドブック、DM、メールなど）

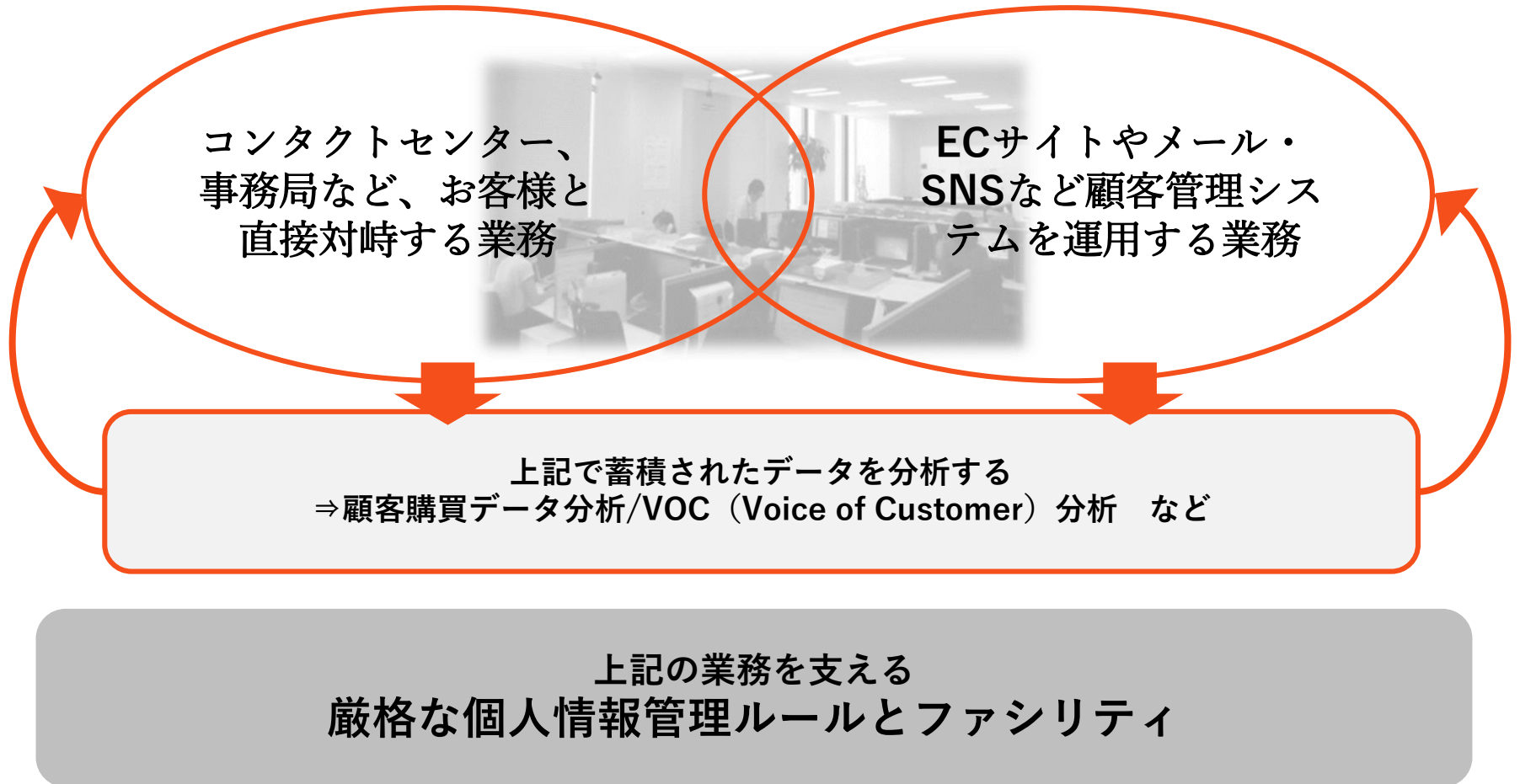
ECディレクター

サイトコンセプト
UI/UXデザイン
サイト構築・最適化
集客施策の企画・実行
システムインテグレート
業務プロセス設計
運用代行
データ分析

カスタマーコンタクトディレクター

フルフィルメント全体設計
コールセンター／物流センター設計
メール配信オペレーション／アウトバウンド
運用代行

博報堂グループの中で、個人情報を直接ハンドリングできる希少な組織です。

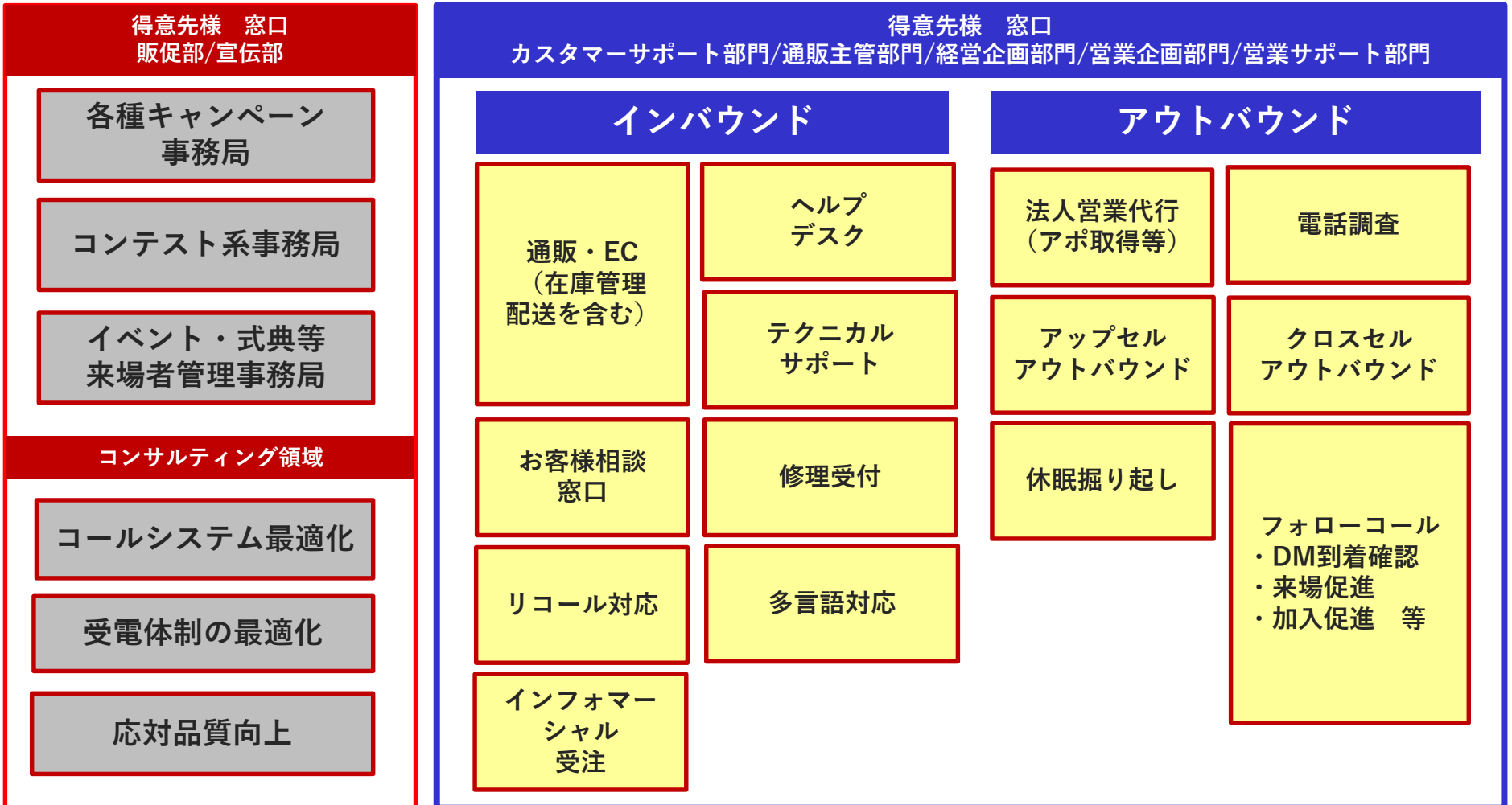


コンタクトセンター／事務局の構築・運営

キャンペーン事務局から、通販・ECの受注センター、
顧客リストを活用したテレマーケティング、公共系大規模事務局など、
年々、活用の幅が広がっているコンタクトセンター領域に関するケイパビリティと事例です。

コンタクトセンター・事務局ソリューション

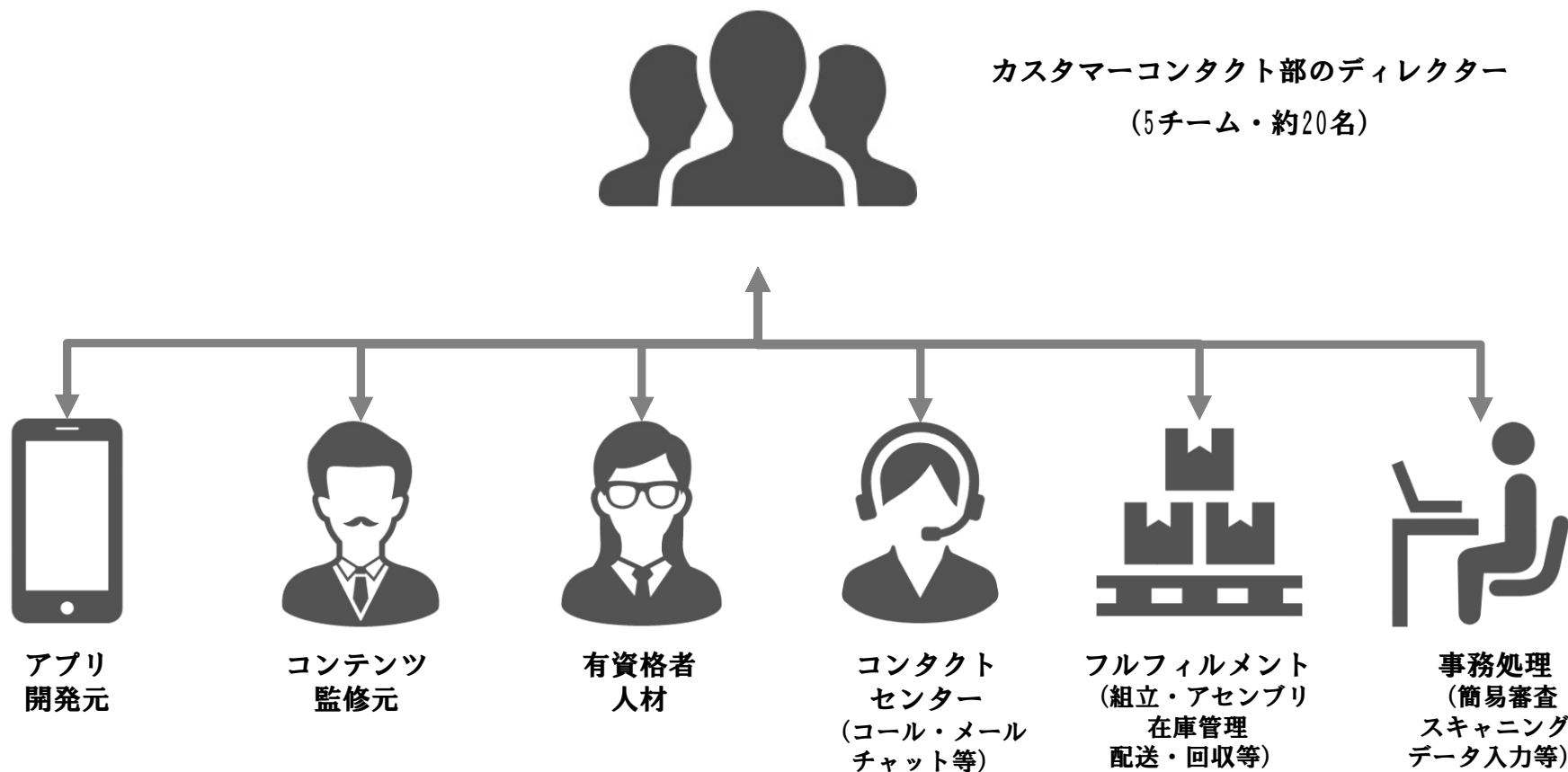
コンタクトセンターは顧客と直接向き合う極めて重要なタッチポイントです。
電話対応のみならず、メール・チャット等マルチ・チャンネルで、最適なセンターをご提案致します。



コンタクトセンター構築・運用のご支援体制

各種コンタクトセンターや事務局等、ワントゥワン・コミュニケーション施策を含め豊富な知見を持った当社ディレクターを中心に体制を構築。

例えば、下記のような分散・独立した各機能の統合プロデュースから、体制～プロセス・フロー～運用～改善まで一貫して安全かつ効率的な業務設計・監理を実現します。

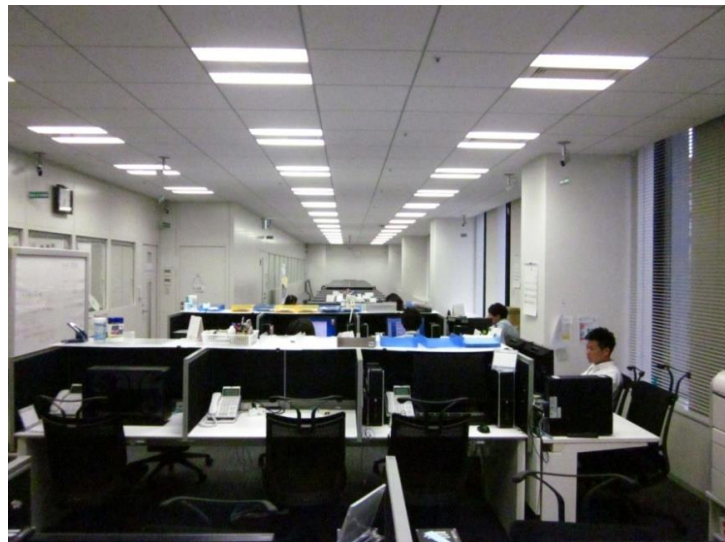


当本部のコンタクトセンター概要

豊洲本社内に専用コンタクトセンターを有し、NTMおよび関係協力機関とのネットワークを活用しながら、他本部、他部署と連携できるセキュリティレベルの高いヘッドオフィス機能を提供しています。

■豊洲コンタクトセンター ①

コンタクトルーム (約160㎡ : 電話対応/メール対応/データ処理)



【豊洲コンタクトセンター 主要設備】 (コンタクトルーム/フルフィルメントルーム)

- ・コンタクトルーム 160㎡ 40席
- ・Level4 データ書き出しルーム
- ・フルフィルメントルーム 80㎡
- ・スキャナー (中型機) 3台
- ・折り機
- ・郵便料金計器/宅配便伝票出力 (ヤマト・佐川)
- ・Level4 個人情報保管庫 20㎡

当本部のコンタクトセンター概要

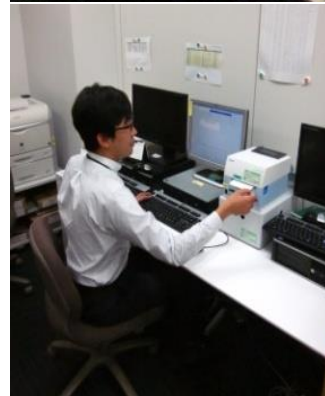
■豊洲コンタクトセンター ②

フルフィルメントルーム (約80㎡:各種事務処理/仕分け/スキャニング/梱包/各種宅配便発送/個人情報保管庫)

◇活用例

コールセンター機能と併せて、様々な業務内容に適用させて活用できます。業務フロー設計から承ります。

- ・各種事務処理センターとして
- ・小規模小ロットの通販ワンストップセンターとして
- ・カフェテリアプランの運用拠点として
- ・各種実証実験、テスト運用等のラボとして
- ・リペアセンターとして 等

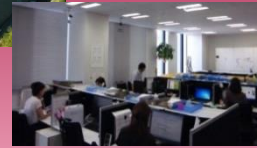


当本部のコンタクトセンター概要

さらに、グループ会社である、NTMを活用した各種センターの構築・運用も可能です。

・PRODUCT'S・

【ヘッドオフィス】
豊洲コンタクトセンター
48席



NTM 日本トータルテレマーケティング株式会社

コンタクトセンター拠点

- ・渋谷センター（東京）：250席
- ・ECソリューションC（〃）：100席
- ・熊本センター（熊本）：560席
- ・沖縄センター（沖縄）：150席
- ・南島原センター（長崎）：150席
- ・奥州センター（岩手）：150席
- ・静岡センター（静岡）：100席
- ・大阪センター（大阪）：100席



フルフィルメント拠点

- ・狭山日高フルフィルメントセンター(埼玉)：約7,000坪
 - 倉庫業（一類倉庫）
 - 化粧品製造業（包装，表示，保管）
 - 医薬部外品製造業（包装，表示，保管）
 - 第一種利用運送事業
 - 第二種利用運送事業（鉄道／内航）
 - 卸売販売業



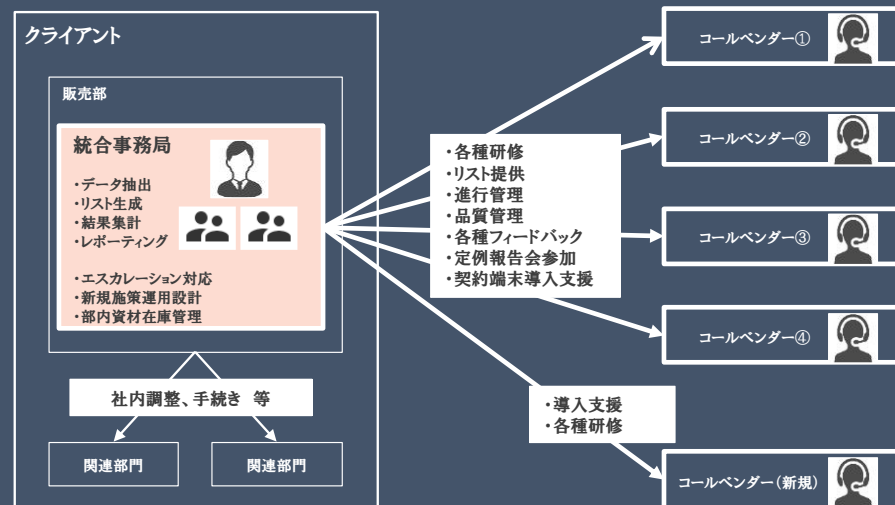
事例①

ケータイキャリア様

複数コールセンターを統括しながら実現した大規模アウトバウンドテレマ業務

プロジェクトの概要

- 得意先販売部門に常駐し、コールベンダー4社（得意先契約）を統括する「統合事務局」として既存顧客へのアウトバウンドコール業務を約2年に渡って実施。
- 実施体制は、当本部社員1名（全体管理、渉外）+グループ会社であるNTM社員3名（事務局リーダー/テレマ担当/データ運用担当）の計4名
- 月間リスト数約200万件、月間コール数約100万件



事例②

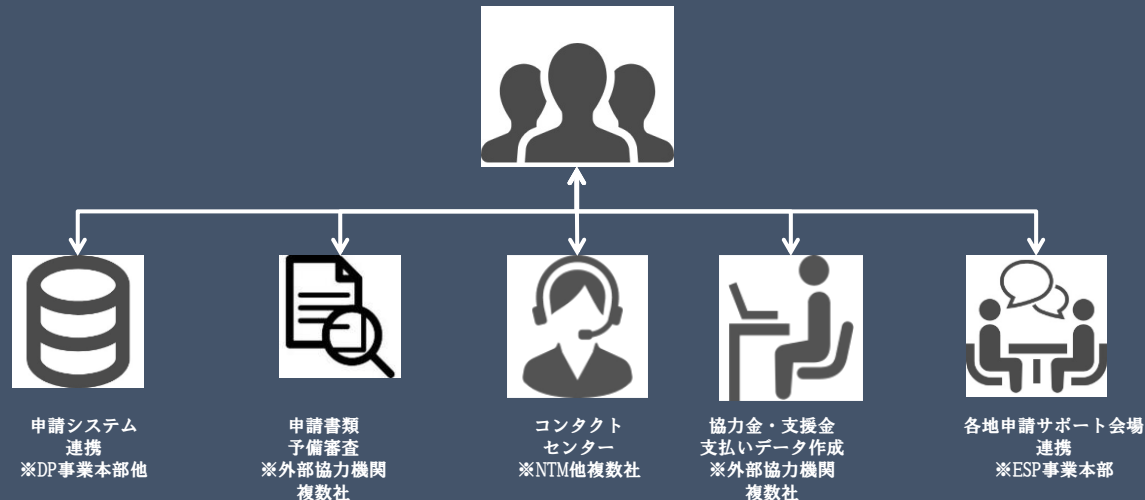
公官庁様

新型コロナ関連給付金関連の大規模事務局業務

プロジェクトの概要

- 制度設計元、各地の申請サポート会場統括、申請システム開発元等と情報連携しつつ、電話やLINEによる問合せ対応、メール配信等のマルチチャネル・コンタクトセンター運営や、郵送申請の回収～予備審査、申請者への支払いデータ作成までの業務設計～運用に対応。

当本部のカスタマコンタクト・ディレクターチーム



事例③

美容クリニック様

コールセンターコンサルティング

プロジェクトの概要

- ・ コールセンターの課題解決にとどまらず、センター側のVOCから広告への情報連携、機会損失額の算出から削減するためのプランを作成し得意先から高評価を獲得。
- ・ この結果、2018年度は取扱いブランドのひとつであるAGA受付窓口の業務切出しに成功し、コールセンター業務として通年稼働している。
- ・ 2019年度、コールセンターシステム刷新タイミングにて提案を行い、システム選定を主導、2020年度導入実施済。
- ・ 2020年度、これまでの対応に評価をいただき、受託ブランド拡大に成功。
- ・ 2021年中に新たな拠点（福岡）を開設予定。

約35億円の機会損失が判明
課題整理し損失額低減プランを作成

業務分析

- ・ 繁忙に応じた最適席数の算出
- ・ コスト分析と採用方法の助言
- ・ 効率化重点箇所の見える化
- ・ CRMシステム構築支援

コスト削減案

- ・ 応答率/予約率/キャンセル率のクロス分析
- ・ 機会損失額の算出と対応策の提示
- ・ コールセンター領域と広告領域の情報の橋渡し

各種提案業務

- ・ 離脱顧客アウトバウンドによる顧客ニーズの可視化
- ・ チャットボットによる自動受付の提案
- ・ 夜間メール対応センターの提案
- ・ コールセンター業務のアウトソーシング提案



コールセンター業務受託

- ・ 2018年 業務移管設計
- ・ 2018年 専用コールセンター立ち上げ(札幌)
- ・ 2018年～現在 年間運営
- ・ 2019年 コールセンターシステム入替え受託
- ・ 2020年 受託ブランド拡大提案 受託決定
- ・ 2021年 新コールセンター立ち上げ(福岡)予定

•PRODUCT'S•