



gf.C株式会社

当社のDXメニュー

①運用診断

- 業務アセスメント
- 業務可視化/運用設計・標準化支援
- RPA適用診断



④データサイエンス

- 機械学習/人工知能 (AI)
- 状況可視化
- 統計解析



②BPO (BPaaS)

- BPR (業務改革) /ソリューション選定
- 業務アウトソース
- オンサイト支援



ヒューマンリソース

③ITソリューション

- システム/ツール開発
- ネットワーク/インフラ運用、保守
- RPAソリューション



DX促進のステップ



gf.Cが得意とする業務領域

運用・保守・オペレーションメニュー

システム運用/保守	コールセンター	人事/総務/経理
システム監視	ヘルプデスク	動画作成
セキュリティ診断	カスタマーサポート	SNS運用

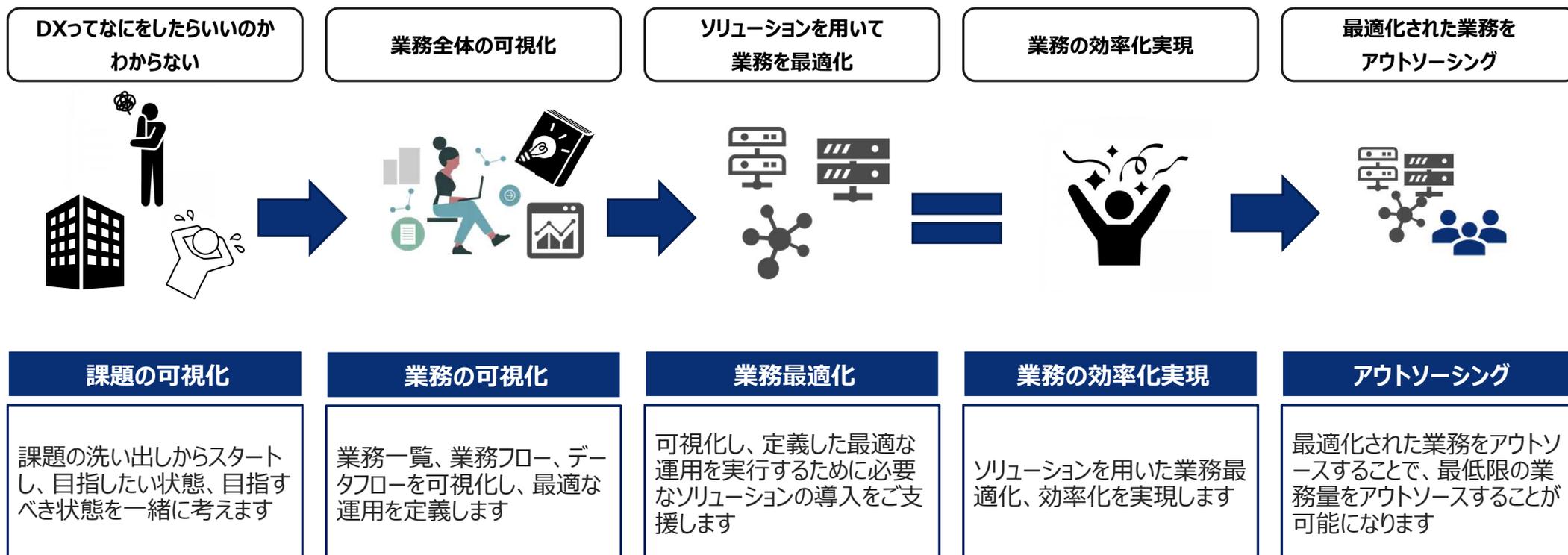
開発・導入メニュー

運用設計	システム/ツール開発	教育/トレーニング
------	------------	-----------

プロマネ・コンサルメニュー

コンサル	プロジェクトマネージメント	アセスメント
------	---------------	--------

当社の特徴を活かしたBPO（DX）のご支援



BPOにおけるコストの最適化について

コストを最適化した体制でご提案を行います

➤ BPOサービスでは、切出された業務に対してプロセスを再設計し効率化することで異業務間でのリソース共有（シェアード）が可能となり、最適化した体制とコストでの運用を実現します。

■ お客様のご要望に応じて、必要な時に必要な分のサービスをご提供します

体制

■ 専任体制

単一のクライアント様がオペレーター、設備を**占有**する

■ シェアード

複数のクライアント様でオペレーター、設備を**共有（シェア）**する

課金

■ タイムチャージ

人月契約、人日契約など、時間を軸にした契約

■ 従量課金

対応件数に応じた契約

対応方法

■ オフサイト

当社BPOセンター、リモートを活用した運用

■ オンサイト

要員派遣を含む、クライアント様ご指定場所での運用

対応事例① 未利用口座ダイレクトメール送付に伴う問い合わせ対応のご紹介

BPO
ヘルプデスク

案件概要

未利用口座の管理手数料導入案内DMに対する問合せ受付業務

案件詳細

【業務内容】 未利用口座の管理手数料導入に関するダイレクトメール送付後の問い合わせ対応(ヘルプデスク対応)
 【対応期間】 ダイレクトメール送付月 + 翌2か月間の合計3か月
 【想定コール数】 対象口座数の5% ⇒ 4万件

お客様の課題/背景

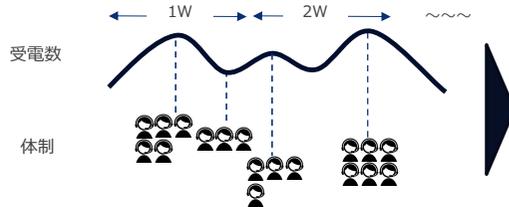
- ▶ 普通預金の長期間未利用の口座が 80 万件程度あり、犯罪等の不正に利用されるリスクを内包している
- ▶ 口座維持に係るコストが年々増加している
- ▶ 未利用口座管理手数料の新設に伴う預金者への通知に対する対応窓口の早期開設が必要となった
- ▶ 繁閑差が大きく運用体制の自行内での対応が困難

効果

- ▶ 早期のサポートデスク立上げを実現し、遅延無く預金者からの問合せ受付を開始できた
- ▶ 入電の繁閑差 (DM発送直後の入電数増加) に対して柔軟な受電体制を構築することで、安定的な応答率とコストの最適化を実現した

解決策

- ▶ **短期間で質を担保した運用開始を実現**
 - ・豊富な業務立上げノウハウをもとに定型化されたプロセスにより短期間での立ち上げを実現
 - ・BPOノウハウ資産を活用することで運用に必要な「人・もの」を最速で準備
 - ・特定の品質管理基準による質の高い運用の実現
- ▶ **入電の繁閑差に対応するための柔軟な運用体制の構築**
 - ・オペレーターを「コアメンバー」と「フローメンバー」に分け、フローメンバーを**繁閑に合わせて体制を構築**
 - ・前々週の入電実績をもとに**入電傾向を把握してシフトを組む体制**をとり、応答率を確保



入電実績より分析した予測値に基づき、1週間ごとの体制をデイリー単位で設定し、体制を構築
 ⇒ 応答率確保とコスト最適化を両軸で実現

ご提案ポイント

- ◆ 柔軟な人員体制や環境(執務スペース)の確保が可能、かつ、各種のBPO知見を活かした運営・管理が可能
- ◆ 現場での未利用口座の管理手数料導入にかかるヘルプデスク以外の事務対応などを現地で支援も可能

対応事例② AML（アンチマネーロンダリング） 届け出登録業務対応のご紹介

BPR
業務アセスメント・
コンサル

BPO
ヘルプデスク

案件概要

AML 届け出登録の事務作業を代行

案件詳細

【業務内容】 AMLモニタリングで疑わしい取引を特定した後の、警察庁への届け出登録を代行
 【対応期間】 運用設計構築後、運用開始まで最短1ヶ月、開始後は継続
 【平均対応数】 80件/月、4時間/件

お客様の課題／背景

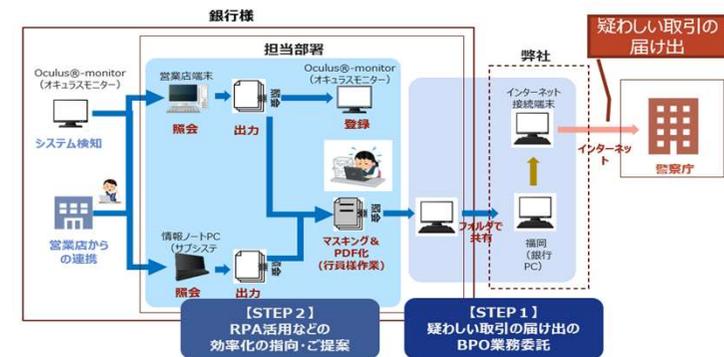
- システム検知（または営業店からの連絡）から照会、警察庁への届け出までの業務を行員が対応しており、業務負担を軽減したい。
- 1件あたり4時間程度がかかっているところを短縮したい。

効果

- 事務作業を代行することで、行員の業務負担を軽減。
- 情報収集対応についてもRPA活用による自動化・効率化を検討。さらなる業務負担の軽減と、リードタイムの短縮を目指す。

解決策

- アウトソース可能な業務を洗い出し、代行
届け出に必要な情報収集はクライアント内で、その後の届け出登録は弊社で対応。また、運用規準・ルールを策定し、業務を標準化することで属人化リスクを最小化。
- 情報収集業務のRPA活用による自動化・効率化を提案（下記、STEP2）



ご提案ポイント

- ◆ 事務作業を標準化して代行することで、行員様がコア業務に集中できる業務環境へ貢献
- ◆ 対応件数に応じて柔軟な人員体制を組むことが可能

対応事例③-1

金融機関向けヘルプデスク運用改善を目的とした業務アセスメント対応のご紹介

BPR
業務アセスメント・
コンサル

案件概要

金融機関向け中央処理センターが提供するインターネットバンキングシステムの操作不明点の問合せ対応を行うヘルプデスク運用改善を目的とした業務アセスメント

案件詳細

【業務内容】 ヘルプデスク運用改善に向けた課題抽出および対策策定に向けた業務調査対応（資料ベース+現地訪問によるヒアリング）
【対応期間】 3ヵ月
【体制】 PM：1名、PM補佐：1名、ドキュメンター：1名、計1.5人月（1ヶ月あたり）

お客様の課題/背景

- ▶ 問い合わせ件数の増加 = 人員の増加のコスト構造を改革したい
- ▶ BPR（業務再構築および再配置）の実行余地を把握したい
- ▶ BPRを行う中で一部をRPAにて自動化し、運用効率化を行いたい

効果

- ▶ 以下3つの観点で課題が整理され、運用改善に繋がる活路を見出した
 1. コスト削減
 - ・ システム導入の推進による自動化
 - ・ 各センターの連携改善による無駄の削減
 2. 品質向上
 - ・ 業務品質向上による信頼性向上・リスクの軽減
 3. 売上拡大
 - ・ 金融機関に向けたサービスの見直し

解決策

- ▶ 業務調査により、現状の課題を整理（to コスト削減・品質向上）。
- ▶ さらに事業成長の余地がある課題を発見（to 売上拡大）。



ご提案ポイント

- ◆ お客様がなんとなく抱く課題感を実行計画を策定した上で、その計画に合わせた調査対応を行うことで、課題の明確化/整理の確実な実行が可能
- ◆ 必要最低限の体制メンバーおよびお客様予算に合わせた柔軟な体制を敷くことが出来、調査結果に基づいた次ステップ（解決）への提案が可能

対応事例③-2

金融機関向けヘルプデスク運用改善を目的とした業務アセスメント対応のご紹介

BPR
業務アセスメント・
コンサル

目的	テーマ	支援内容(例)	体制
コスト削減	システム導入の推進による自動化	<ul style="list-style-type: none"> BIツール活用による日次・月次レポートの作成・金融機関展開の自動化 (情報発信をプッシュ型からプル型に変更と情報提供を完全自動) 問合せ傾向分析・呼量削減への施策推進 (良くある問合せを傾向分析し、FAQ、チャットボットへ反映) チャットボットの金融機関への導入展開 画面共有サービスの費用対効果の精査 	<ul style="list-style-type: none"> PM PJメンバー ITエンジニア
	各センターの連携改善による無駄の削減	<ul style="list-style-type: none"> 営業・開発・サービス管理と業務委託先ベンダーとのリレーション構築 FAQ改善による呼数削減に向けた検討・改善施策の実施 (開発Tとの改善調整とFAQ変更要求のフォーマット統一) 画面モック活用による問合せ負担の削減 二つ存在するエラーコードの統一推進 日次・月次報告のSMOチェック負担の削減 	<ul style="list-style-type: none"> PM PJメンバー
品質向上	業務品質向上による信頼性向上・リスクの軽減	<ul style="list-style-type: none"> 拠点間のインシデントや改善活動における (指摘・評価点の見える化) 金融機関や拠点別に異なったフォーマットの統一 作業プロセスの標準化・ドキュメント化、運用ルールの定義 現地視察を行っていないセンター拠点への現地視察・状況分析 	<ul style="list-style-type: none"> PM PJメンバー
売上拡大	金融機関に向けたサービスの見直し	<ul style="list-style-type: none"> 共同利用型ヘルプデスクにおける標準・オプションメニューの再定義 個別サービスの標準化・収益化に向けた見直し FAX個別送信、即時連携コールの見直し コールリーズン(問合せ理由)の精査と呼量削減に向けたサービス提供 回線契約サービスのオプションサービス化 日次報告の報告金融機関対象の再精査 	<ul style="list-style-type: none"> PM PJメンバー

対応事例④ 金融機関向けVBAマクロ可視化アセスメント支援のご紹介

BPR
業務アセスメント・
コンサル

案件概要

金融機関の業務に利用されているVBAマクロの可視化アセスメント

案件詳細

【業務内容】 処理フローチャートの作成
【対応期間】 3か月
【体制】 PM：1名、ドキュメンター：1名、計2.0人月（1ヶ月あたり）
【作業量】VBAマクロありExcelブック × 30

お客様の課題／背景

- データ集計、帳票作成等の事務作業にVBAマクロを含むExcelを使用している。
- 仕様書はなく、保守担当者による属人化 及び定年退職を控えていたため、マクロがブラックボックス化するリスクを抱える。

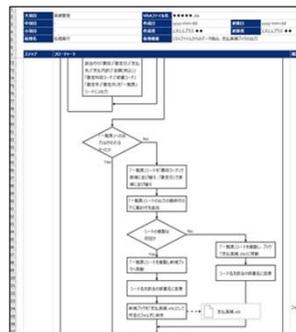
効果

- マクロが正常に動作しない緊急時に、フローチャートを見ながら手作業で再現できるようになった。
- マスターデータの変更、追加、削除の発生時に、影響を及ぼす範囲が一目でわかるようになった。
- 担当者間の業務の引き継ぎが容易になった。

解決策

- VBAマクロの可視化**
 - コードが示す処理のフローチャートを作成しドキュメント化
- 数式の可視化**
 - 一部のブックではシート内で数式が高度に組み込まれていることが判明
→ すべてのセルの数式の説明と参照元のセルを表にまとめドキュメント化

<処理フローチャート>



<モジュール参照関係一覧>

ご提案ポイント
◆ VBAマクロの分析に長けており、細部まで調査が可能
◆ 対象システムの規模を調査のうえ適切な体制を構築

対応事例⑤ 金融機関向け業務アセスメント対応のご紹介

BPR
業務アセスメント・
コンサル

案件概要

金融機関の一部門における、業務効率化を目的としたアセスメント

案件詳細

【業務内容】 業務可視化および課題抽出のための調査、課題解決のための実行計画提案
【対応期間】 3か月
【体制】 PM：1名、PM補佐：1名、ドキュメンター：1名、計1.5人月（1ヶ月あたり）

お客様の課題／背景

- 業務が属人化している。
- 業務量の増加に伴い、運用管理に工数を割けない。
- 業務の自動化・効率化やアウトソーシングの実行余地があるか把握したい。

効果

- アセスメントにより、運用可視化・課題抽出がなされた。
- 課題に対する実行計画が組み立てられた。

解決策

- **現時点での運用可視化**
 - ・業務一覧を作成し発生している業務と工数を把握
 - ・業務一覧に基づき作業フローを作成し、業務の流れや手順を整理
 - ・運用を体系立てて管理するための運用規準書骨子を作成
- **潜在的なものを含む課題の抽出**
 - ・実際の現場作業者にヒアリングを行い課題をリスト化、一覧を作成
 - ・原因分析を行い、応急的な処置と恒久的な施策の両面からアセスメントレポートを作成
- **業務の自動化・効率化やアウトソーシングの計画**
 - ・業務効率化のためのツール提案
(顧客・問い合わせ・ナレッジ・運用ドキュメントを一元管理)
 - ・プロパーで管理すべき業務とアウトソーシングすべき業務を整理
 - ・作業フローをもとに、すぐにアウトソーシング可能なもの、
スモールスタートで開始できる業務をピックアップ

ご提案 ポイント

- ◆ 慣例化・常態化していて気づきにくい、気づいていても改善の糸口が見えない業務課題の明確化が可能
- ◆ アセスメント後の実行計画までフォローするため、すぐに改善へ向けて動き出せる状態の整備が可能

対応事例⑥ 業務効率化のためのKintone導入支援のご紹介

BPR
業務アセスメント・
コンサル

案件概要

業務アセスメントの結果より、情報の集約・集積・管理を一元化し、業務効率化の実現を目的としたKintone導入を支援

案件詳細

【業務内容】 Kintoneの構築
【対応期間】 3か月
【体制】 PM：0.5名、ドキュメンター：1.0名、計1.5人月（1ヶ月あたり）
【作業量】 管理に必要なKintoneアプリ作成×10個

お客様の課題／背景

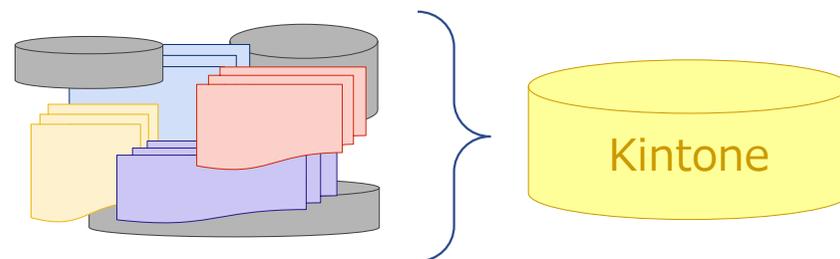
- ローカル環境で業務等のデータの記録や集積をしているため、常に最新の状況であることが確認できなかつたり、更新したものをマージする際のヒューマンエラーが発生しやすい環境にあった。
- 組織として業務データの一元管理ができていなかったため、データドリブン（ファクトベース）による施策や改善が実施できない環境であった。

効果

- 利用するファイルやツールが統廃合されたため、作業工数や管理コストの削減ならびにヒューマンエラーによるインシデント率の抑制に繋がった
- Kintoneがリアルタイムで最新の情報に更新されていくため、管理者が業務や組織の状況について常にインプットできる環境が整った
- Kintoneに蓄積されていくデータに基づいて、運用をよりよく改善するための中長期的な施策や顧客へのアプローチを検討できるようになった

解決策

- 利用ツールやファイルの統廃合→Kintoneへ移行
 - ローカル環境からクラウドへ管理方法を変更することによるデータの一括管理化
 - Kintoneにある情報を正として関係者全員が共通認識をもてるようにする
- 業務管理・品質管理に必要な情報や数値をKintoneへ集約
 - 管理者がKintoneを確認すれば業務状況が把握できるようにする
 - Kintoneに集約された数値をモニタリングし、業務KPIの設定やQCDのコントロールを管理者が実行できるようにする



ご提案ポイント

- ◆ 業務アセスメントから実施するため、根本的な課題解決のためのKintone構築と導入が可能
- ◆ 今までは場当たりのKDD（勘・経験・度胸）だった施策が、データドリブンによるファクトベースでの施策へ転換が可能

対応事例⑦ コーポレート（バックオフィス）業務アセスメント～BPOのご紹介

BPR
業務アセスメント・
コンサル

案件概要

企業内の総務人事を中心としたコーポレート（バックオフィス）業務の可視化、効率化を目的としたアセスメントおよびBPO

案件詳細

【業務内容】 業務可視化および課題抽出のための調査、課題解決のためのToBe案ご提案と一部業務のBPO
【対応期間】 アセスメント3か月、BPO運用構築2ヶ月
【体制】 アセスメント PM：1名、PM補佐：1名、ドキュメンター：1名、計2.5人月（1ヶ月あたり）
BPO運用構築 PM：1名、PM補佐：1名、ドキュメンター：1名、計2.5人月（1ヶ月あたり）

お客様の課題／背景

- 業務が属人化している。
- 既存業務で管理者の工数が圧迫され、運用管理に工数を割けない。
- 業務の全体像、工数が把握できていない。
- 業務改善の余地があると考えているが、改善検討に工数を割けない。

効果

- 業務一覧、業務フローの作成により業務が可視化された。
- 業務工数をヒアリングすることで、既存業務の負担が可視化された。
- 業務改善を開始することができた。
- 業務可視化、ドキュメント化による業務品質の均一化と人材喪失リスクの軽減。

解決策

- **現行運用の可視化**
 - ・業務一覧を作成し、発生している業務と工数（月間）を把握
 - ・作業フローを作成し、業務の流れや手順をドキュメント化
- **業務課題の抽出と改善提案**
 - ・現場へのヒアリングを行い、現行業務、業務体制における課題の抽出と改善施策のご提案
- **コーポレート業務のアウトソース提案**
 - ・反復作業、単純作業、改善検討が必要な業務に関するマニュアルの作成
 - ・社員様の負担軽減、本来業務への工数捻出を目的にアウトソースをご提案

ご提案 ポイント

- ◆ 属人化していた業務の可視化（＝各種ドキュメント化）による今後の業務リスクの軽減、改善検討が可能となる。
- ◆ アウトソースによる業務の標準化、品質均一化、恒常的な改善活動により、安定的な運用が実現できる。
- ◆ ノンコア業務のアウトソースにより、社員様の本来業務（コア業務）への工数捻出が可能となる。

実績紹介

監視業務を中心に、弊社福岡センターにて24時間365日運営

Webサービス

クラウド

ツール開発・導入により業務効率化 人件費を30%削減し、違反検知までの時間短縮を実現

大手ECサイトに出品された商品が詐欺や不正商品に該当しないか、約200万件/月の監視業務に対応。弊社でツール開発・導入し人件費30%削減を実現しました。同時に違反検知までの時間短縮と、検出/精査した出品データが残るようにすることで、巡回範囲の調整や措置判断精度の向上に繋げることに成功しました。

規模 >>> 最大80名体制 3,200万円/月

Webサービス

シェアード

不正利用実態調査と対策により、 不正利用疑いを87.5%削減

24時間365日実施のモニタリングにより、不正利用の可能性がある取引を調査。約15,000件/月の調査結果を基に分析、対策を起案～実施まで行い、半年間で不正利用疑いを87.5%削減しました。

規模 >>> シェアード体制 50万円/月

エンターテインメント

シェアード

カスタマーサポート × 投稿監視 で 安心安全・クリーンなブランドイメージを保護

Webサービス・アプリの投稿やログイン等に関するカスタマーサポートの対応約1,500件/月と並行して、約2,500件/月の投稿監視を実施。誹謗中傷や出会い目的等、不適切な投稿を防止して、クライアント企業がもつ安心安全・クリーンなブランドイメージを守り、高める支援を行いました。

規模 >>> シェアード体制 約200万円/月

エンターテインメント

シェアード

アプリ内の投稿監視と SNSでのユーザーリサーチによる風評調査

アプリ内投稿監視とユーザーのホットボイスを収集するため、外部ツール（SNS）でのユーザーリサーチも実施し風評調査に対応。約45,000件/月の投稿監視と、TwitterやYouTubeなどメジャーなサイトから業種に困ったSNSまで約1,000件/月のリサーチを実施、健全な運営支援と併せダイレクトなユーザーの声を基にサービス向上に貢献しました。

規模 >>> シェアード体制 約40万円/月

実績紹介

24時間365日ラインを活用したシェアード業務

モバイルサービス

シェアード

モバイルアプリのデバッグ作業を 約200項目のチェックを複数OS・バージョンで対応

モバイルアプリのバージョンアップ時や、OSバージョンアップ時に、アプリの正常動作をチェックするデバッグ作業を実施。チェック項目約200をiOS・AndroidOSを直近4バージョン・10機種で実施。24時間365日全シフト帯の工数を活用し期日までの納品を達成しました。

規模 >>> シェアード体制 60万円/月

電子書籍サービス

シェアード

まんが雑誌アプリの配信状態を監視、 新刊配信やフェア開催時に監視し売上を保持

まんが雑誌アプリで各電子書籍のプラットフォームで正常に配信できているかを監視。新刊配信など通常配信では約2,000件に対応し、フェア開催時にはクライアント様と連携を密に図り監視を強化、配信状態の正常化による売上の保持に貢献しました。

規模 >>> シェアード体制 14万円/月

航空会社

シェアード

Google Cloud Platformを活用した 欠航等イレギュラー情報管理ツールの保守対応

弊社が業務提携しているTOPGATE社がGoogle Cloud Platformを基にシステム構築した「Olive」の運用保守。ツールに異常が発生した際の一次対応を担当し、迅速に開発へ連携。1~2件/月と対応件数は非常に少ない中、発生時はクリティカルである点から既存の24365ラインを活用したシェアード体制にて安定稼働を実現しております。

規模 >>> シェアード体制 27万円/月

エンターテイメント

シェアード

ゲームプラットフォーム内のユーザー投稿を監視、 サイトの風評・誹謗対策に貢献

サイト内のユーザー間による質問や回答投稿を監視。月間500件ほどの監視対象件数を、既存の24365ラインを活用した定時チェック体制を構築し、確実な運用と品質を実現しました。

規模 >>> シェアード体制 約1,500円/件

運用事例

人材確保

生産性改善

固定費削減

コスト削減

顧客満足度向上

BCP対策

自社リソース
配置適正化

アポイント取得から営業・契約締結まで、シームレスな運用を提供

業種

大手広告代理店様

サービス提供形態

当社福岡センター/平日日中対応

背景

クライアントで実施していた、電話での商品販売営業に対し、アポイント取得から営業・契約締結まで、シームレスな運用を提供。クライアント内では2名の担当者が全工程を実施しており、業務拡大が困難であった。

BEFORE

顧客選定
営業アポイント
営業・契約締結



2名の担当で全工程を実施

AFTER

営業・契約締結



顧客リスト作成
営業アポイント
営業・契約締結



全工程を弊社内で提供



- ✓ 弊社の自動ツール使用により、リスト作成効率 **+2,300%**を達成。
- ✓ 既存体制の活用により **2週間での体制構築**を実現。

副次効果



DMへの反響率、地域・顧客種別の統計データを作成。今後の営業活動用データとして活用。

シェアード体制を活用した効率的かつ安定運用

業種

大手ゲーム開発会社様

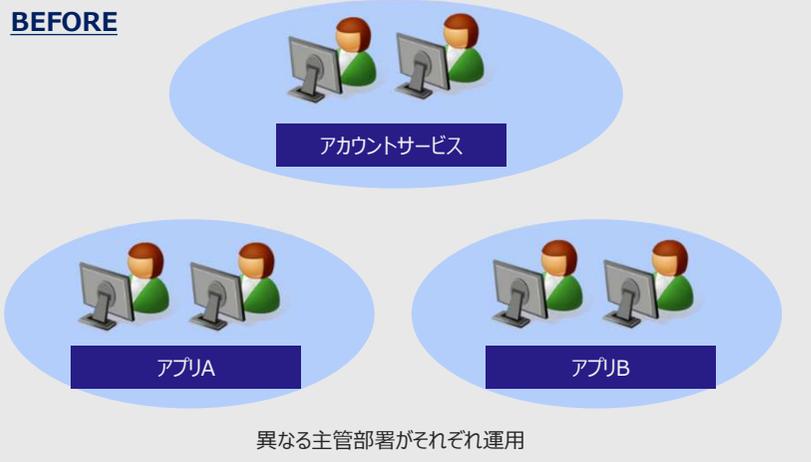
サービス提供形態

当社福岡センター/24時間365日稼働

背景

クライアントのアカウントサービスに関する投稿監視・カスタマーサポート業務を24時間365日に対応。
同社別部門のアプリ監視業務やサポート業務をシェアードで対応、業務を集約し効率的かつ安定運用を実現

BEFORE



AFTER



- ✓ 機能改修を提案、ユーザー問題解決率
+38pt向上を達成。
- ✓ 安定運用により
約10年の長期運用を実現。

副次効果



24時間365日の安定した運用ラインにより、大型のユーザー向けイベントなどスポット業務にも24時間監視を対応。

導入事例①

人材確保

生産性改善

固定費削減

コスト削減

顧客満足度向上

BCP対策

自社リソース
配置適正化

ツール開発・導入により業務効率化→人件費30%削減

業種

大手イーコマース（ネットオークション）会社様

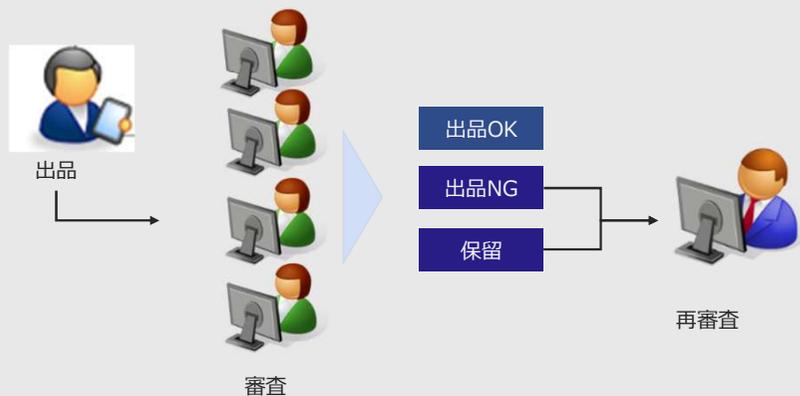
サービス提供形態

弊社福岡センター/24時間365日稼働

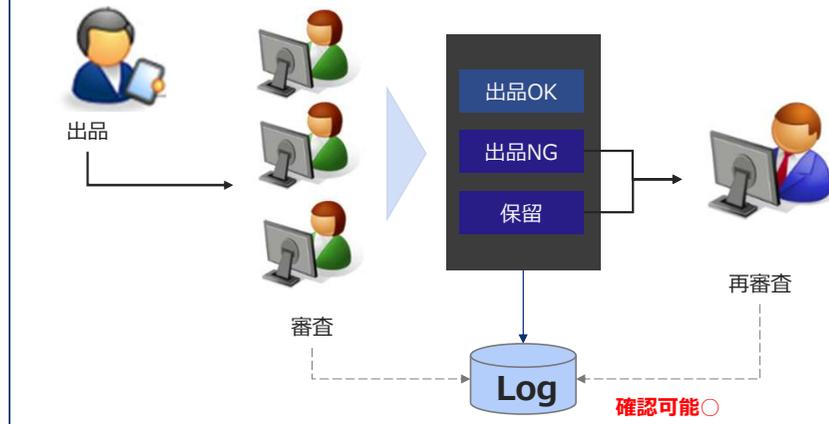
背景

ECサイトに出品された商品が詐欺や不正商品に該当しないか、監視業務を対応。
クライアントから提供された環境のみでは絞り込めない検索条件もあり、工数がかかっていた。

BEFORE



AFTER



- ✓ 弊社独自のツールを開発、導入に成功。
- ✓ **人件費30%削減**を達成。
- ✓ 効率化により **違反検知までの時間短縮に成功**
- ✓ 詐欺件数軽減も達成。

副次効果



弊社ツールでは検出/精査した出品データが残るようにしたことで、巡回範囲の調整や措置判断精度の向上に繋げることに成功。

導入事例②

人材確保

生産性改善

固定費削減

コスト削減

顧客満足度向上

BCP対策

自社リソース
配置適正化

関連する周辺業務と合わせて対応することで納期短縮を実現

業種

大手IT企業様

サービス提供形態

お客様先オンサイト（常駐）

背景

前ベンダーの慢性的な人員不足に伴う品質低下（社員様用IT機器類の配布遅延→業務影響発生）

BEFORE

機器準備チーム

社員様

配布納期
遅延

実務影響
発生

AFTER

総務業務
取り込み

社員様
入退社情報

機器準備チーム

社員様

配布納期
短縮

✓ 機器配布リードタイム
平均**2日間短縮**

✓ 総務部門の社員入退社対応
巻取りによりお客様コスト**約
23%削減**

副次
効果



IT機器配布の主なタイミングとなる社員様の入退社に関わる総務業務を合わせて対応することで効率化、サービスレベルの向上を実現

導入事例③

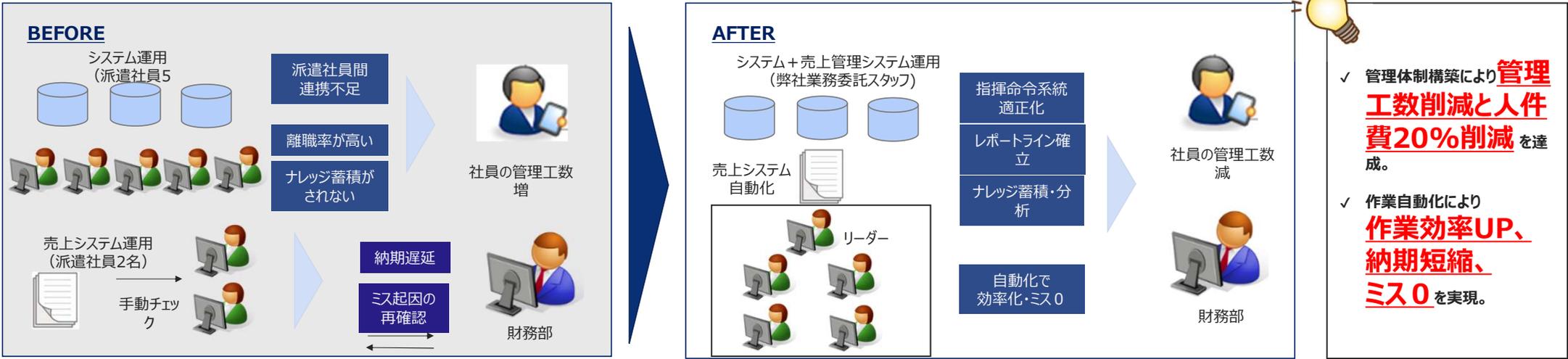
- 人材確保
- 生産性改善
- 固定費削減
- コスト削減
- 顧客満足度向上
- BCP対策
- 自社リソース配置適正化

戦略的チーム体制構築、自動化ツール開発により業務効率化

業種	大手外資系消費財メーカー様	サービス提供形態	お客様先オンサイト（常駐）
-----------	---------------	-----------------	---------------

背景

- ・複数営業支援システムのユーザーサポートを派遣社員7名で運用。品質や定着率に課題があった。
- ・小売店から提供される売上データが非定型でチェックやレイアウト変換の工数過多。管理部門への提出遅延やミスが多発していた。



副次効果

👍 運用をチーム化しナレッジ共有することで属人解消、重複作業を洗い出し、運用業務スリム化にも成功。

導入事例④

人材確保

生産性改善

固定費削減

コスト削減

顧客満足度向上

BCP対策

自社リソース
配置適正化

短期間での体制構築、研修体制構築により、業務効率化、工数削減を実現

業種

大手IT企業様

サービス提供形態

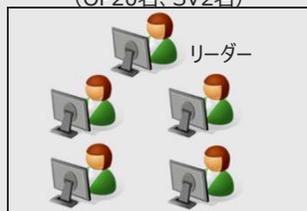
弊社福岡センター/平日10時-19時稼働

背景

正誤確認が必要な2,000時間分の音声データを半年で準備する必要が生じたが、納期が短期であることと、リソース不足により社内で体制を構築することが困難

BEFORE

顧客既存体制
(OP20名、SV2名)



課題

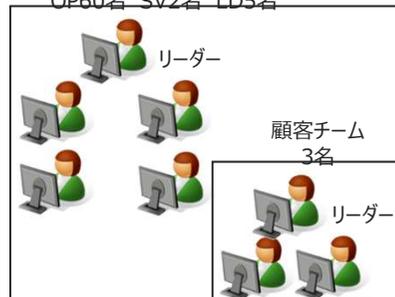
現体制では必要
要件数の対応
が困難



- ・高い管理工数
- ・効率化のための
施策をうてない
- ・必要量の作業が
間に合わない

AFTER

弊社チーム
OP60名、SV2名、LD5名



3倍規模への
増員
作業進捗管理
研修フロー作成
QCチームの構
築



- ・管理工数減
- ・効率化の向上
- ・必要要件数の対応
が完了



✓ ご依頼から2週間で20名規模、3か月で60名の体制を構築。**半年間で2,000時間分の音声データの納品が完了。**

副次
効果



作業のQC (Quality Controls) 業務も担うことで、顧客の工数の90%削減することに成功。

