



オンコール関西第1センター導入事例



株式会社ドリームキャッチャー

▶ 通信販売会社様（インバウンド・アウトバウンド）

業務名	業務内容	業務量	結果
健康食品受注受付センター	健康食品の受注、問合せ対応、定期引上げ業務	8席	インフラの手配（フリーダイヤル設計、発注）スクリプト・マニュアル作成段階から弊社が受託。週に1度の通話ログ提出、スクリプト修正をお客様と継続し、定期引上げ率は最終85%まで向上
総合通販受注受付センター	受注、カタログ請求、問合せ、クレーム2次対応業務	50席	開設時9件/1時間当たりの処理件数を1年間で12件/1時間当たりまで効率改善。コスト面での貢献に加え、マニュアルが無く俗人的であった業務をマニュアル整備し標準化
休眠顧客向けアウトバウンド	休眠顧客への新素材（健康食品）案内、購入促進業務	50000件（月間）	競合6社中、成約率、定期率共に1位。平均成約率5%以上。 【取扱素材】ダイエット・美容・骨・尿・目・活力・その他健康系20素材
医療機関向けカタログ送付許諾確認アウトバウンド	全国の病院・クリニックに対し、医療従事者用通販カタログの送付許諾を取り付ける業務	66000件	66000件の医療機関に対し30%を超える送付了承を頂き、委託者の売上アップに貢献
通販受注受付センター	高齢者向け冷凍おかずセット受注、問合せ対応。買い物難民対策として各種マーケティング調査業務	6席	顧客年齢層が高く、耳が遠い、意思疎通が図れないことを理由に受注に至らず失注するケースがあった。高齢者向け応対研修を実施し「ゆっくりと大きな声で話す」「カタカナ、外来語、略語は使わない」「簡単な言葉に置き換える」などの社内教育を強化した結果、受注率UP、顧客満足度が向上

▶ 一般企業様（インバウンド・アウトバウンド）

業務名	業務内容	業務量	結果
治験広告被験者応募受付センター	治験参加希望者からの電話によるスクリーニング、医療機関予約調整、有資格者（看護師）による問合せ対応業務	20席	エスカレーション（2次対応）対応として、有資格者（看護師）を配置。治験参加希望者様からの健康に関する問合せ、クレーム対応、スクリーニング通過者のチェック等を有資格者が対応することにより、重クレームを防止し、クライアントの負荷を最低限に抑制。有資格者を配置した被験者応募受付は、業界初
健康診断予約受付センター	健康診断対象者へご案内メールの送信、電話、FAX、メールによる予約受付、医療機関日程調整、リマインド、予約促進、各種問合せ対応、外国人対応業務	4席	契約企業全てに健康診断の受診率が向上
人材応募受付センター	医療系（看護師・介護士・薬剤師・理学療法士等）有資格者からの電話・メールによるお問合せ対応、転職希望者のカウンセリング、来社予約調整業務	3席	オペレータに有資格者（ケアマネージャー、介護福祉士）を配置。来社登録率の低い介護職に対し、経験を積んだ有資格者がカウンセリング対応をする事で、応募者が心を開き来社予約率の向上を訴求
不動産ニーズ伺いアウトバウンド	法人対象の不動産売買ニーズ伺い、営業訪問アポ取得業務	12000件	アポ取得率で前年度の委託業者（3年間契約）の実績を大幅クリア（1%以上）

▶人材会社サービス会社様（インバウンド・アウトバウンド）

会社名	業務内容
人材会社A社様	休日の登録スタッフ専用ダイヤル対応。（インバウンド）急なお休み対応、その他各種お問合せに対応。担当者様へのエスカレーション、翌日以降のコールバック対応案内、個人情報ヒアリング、各種報告業務
人材会社B社様	休日・夜間の求職者専用ダイヤル対応。（インバウンド） 平日18時以降、土日祝日に応募専用ダイヤルへ入電のあった応募者に対応。担当者様へエスカレーション。翌日（週明け）以降のコールバック対応案内、個人情報ヒアリング、各種報告業務
人材会社C社様	休日・夜間の求職者専用ダイヤル対応。（インバウンド・アウトバウンド） 平日19時以降、土日祝日に応募専用ダイヤルへ入電のあった応募者の来社受付業務。WEB応募のあった応募者へのアウトバウンドによる来社受付業務。その他各種お問合せ対応業務。個人情報ヒアリング、来社登録日の確定、基幹システムへの各種情報入力、その他各種報告業務。
人材会社D社様	既存スタッフ様への、リストクリーニング対応（アウトバウンド） 未稼働のスタッフ様へ、近況伺いをするとともに、求職者の開拓、リストクリーニングを実施。各種報告業務

▶地方自治体様（インバウンド・アウトバウンド）

業務名	業務内容	業務量	結果
出産育児応援金問合せ受付センター	出産育児応延期事業に関する各種お問い合わせ対応	2席	平日9時～19時まで問合せを受付したことで、繋がらない等のクレームも発生する事なく受付期間を終了
就職チャレンジ事業訪問アポイント取得アウトバウンド	営業担当者の担当者の訪問アポ取得業務	2席	営業担当者が少なく、電話営業時間が取れずお困りだった所、電話営業を弊社に切り出したことで、委託者の営業効率UPに貢献
国民健康保険所得申告書提出勧奨業務	申告書未提出世帯への勧奨業務	15席	架電時間・曜日をコントロールし、1回目のコールを平日午前に行った場合は、2回目は平日夜、3回目は土日祝と時間帯を変えていくことで抵触率が向上

お問合せ先： **株式会社ドリームキャッチャー オンコール事業部**

電話番号： **06-6282-7309** メールアドレス： **info@oncall24.jp**