



 **Cubic**
Contact Center Cubic

コンタクトセンター キュービックのご案内

00

様々なテレマーケティングをご提供!



全てのニーズにお応えします

コールセンター 請負業務

弊社グループではコールセンター・コンタクトセンターの運営実績があります。その対応品質と実績を活かし、様々なクライアント様より業務を請け負っております。業種、企業にとらわれず、様々な業態、サービスにあわせたオペレーションニーズに対応が可能です。

カスタマー 事業

弊社のカスタマー事業は顧客対応だけでなく、業務範囲は多岐に渡ります。顧客対応はもちろん、プラン変更、クレーム対応以外にもお客様の意見や要望等を営業部、マーケティング部などに共有出来るように、体制構築・レポートフローをご提案します。

フォローコール 事業

お客様からの問い合わせや購入意欲などのアクションに対し、ヒアリングまたはアフターフォローの電話業務となります。お客様の要望をヒアリングし、その後の営業展開に結びつける役割を行っております。

マーケティング 事業

今、現在のお客様が求めている「モノ」を知り、傾向を分析いたします。具体的にはアンケートの実施やデータによるリサーチなどを行います。資料送付やアポイントの設定など、お客様とのメールやチャットでのやり取りも対応可能です。

メール/チャットボット 対応

電話以外にもノンボイスコミュニケーションも実現可能です。声と声以外を組み合わせることで、より高い顧客満足度のコミュニケーションを提供します。

弊社コンタクトセンターのメリット

02



- 業務単位で専属チームを構成
- 担当営業+SV(スーパーバイザー)+オペレーターと関わる全員が、受電をはじめとしたすべての業務を行うことで改善スピードが早く、最適な提案が可能となります。

インバウンド+アウトバウンドコール+その他、付帯業務

MIXすることで最適な体制を構築いたします!

業務MIXすることのメリット

- ①入電カーブに合わせた最適な人員配置が可能
- ②コストの最適化が可能
- ③経験のあるスタッフによりコミュニケーション力が高く、解約阻止、単価アップ、各種セールスの高いKPIを維持できます。

01



貴社業務でこういうお困りごとはありませんか?

インバウンド

自社でコール体制を確立しているが「もっと効率よくしたい」「ノウハウが少ない」...

インバウンド

顧客の定期離脱・退会希望の問い合わせが多いが再検討してもらえるようなカウンタートーク、施策が少ない...

インバウンド

ただ「電話を取る」だけでなく、お客様の声(VOC)、傾向や分析を踏まえ、改善できる提案をもらいたい

アウトバウンド

営業がアポ取りしているが時間が足りない

アウトバウンド

既存顧客のステージ単価(アップセル)をあげたい

キュービックはコールセンター・コンタクトセンター業務を圧倒的にサポートいたします



購入者



Cubic
Contact Center Cubic



貴社

03

コンタクトセンターキュービックの強み。

コールスタッフのスキルの高さ

その秘密はスタッフの離職率の低さにあります。全国的なコールセンターの離職率は10%前後ですが、弊社の離職率は平均3.06%となっております。これは「働きやすい環境作り」「長く安心して勤められる基盤」にあります。長く勤めているベテランスタッフのスキル向上により、コールの質も高くなり、より確度の高い業務が可能となっております。

強いリクルートチャンネルを自社で確保している

自社で求人情報誌『週刊テイクキュービック』(愛媛版)(徳島版)を発刊しており、本社、徳島では人材派遣業も運営しているため、優秀な人材や専門知識のある人材をすばやく確保できております。適切な人材をよりスピーディにアサインすることで、業務のスピードアップと効率化、高いパフォーマンスを出すことが可能となっております。



04

「インバウンド」

インバウンドコールを担当するスタッフは、商品、サービスについての知識はもちろん対応するプラン以外の知識、問題を解決するフローの構築を想定しながら、より良いご提案を心がけております。

幅広い業種のインバウンドサービスに対応しています

- ◆データ入力・キーパンチャー
お客様から送られてくるアンケートやご意見、また貴社で保有している資料やツール等のデータ精査を行います。データ分析、レポートを行う事も可能です。
- ◆VOC(お客様の声)分析
お客様から頂くお声を集計・分析し貴社 にお戻しします。今後のマーケティング、販促活動にお役立ていただけます。
- ◆配送不可顧客の復活
住所不明等での返送、後払い・クレジットカード払いの与信落ち等の顧客に対し、架電・メール・再与信等を実施(他社事例で最大80%の顧客が復活)

入電の少ない時に人員を合わせると

応答率が悪くなる
⇒品質の低下、クレームリスク上昇

入電の多い時に人員を合わせると

コストが上がり、収支が圧迫される



Inbound

弊社実績

C社

(フィットネス系アパレル商材)

他社実績

解約阻止率17%

キュービック

解約阻止率**26%**

T社

(サプリメント)

他社実績

定期引き上げ率58%

キュービック

定期引き上げ率**73%**

※内、約45%が複数個まとめ定期へ誘導

A社

(メイク商材・スキンケア商材)

他社実績

CPH5.8/h

キュービック

CPH**7.6%/h**

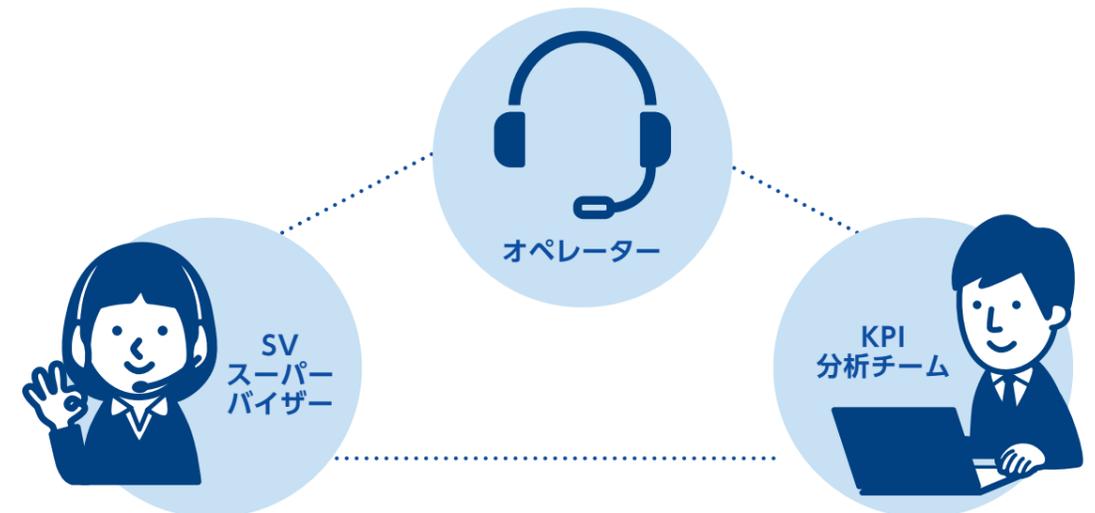
- ◆解約阻止………解約希望のお客様に対し、悩みや不満点を伺い、解決策を打診し契約継続を促す業務
- ◆定期引き上げ………単品・サンプル購入のお客様に定期契約を案内し、まとめ買いや定期契約を打診する業務(同時に複数まとめ買いや別商品のご案内実施も可能)
- ◆CPH………時間当たりの対応件数です。

05

「アウトバウンド」

アウトバウンド専門オペレーターにて高い数値、品質を実現。下記、3つの体制で業務を運営、管理することで早いPDCAサイクルを作り、高い水準で維持が可能です。

お客様の状況に応じて効果的なテレマーケティングをご提案



Outbound

弊社実績

P社

(育毛系商材)

他社実績

獲得数 8~10%

キュービック

獲得数 **17%**

Q社

(スキンケア商材)

リテンションフォローコールという新サービスを実施

SPL **21%**

G社

(サプリメント)

リテンションフォローコールという新サービスを実施

SPL **12%**

※内、9回継続確約コースへ60%誘導

- ◆SPC(Sales Per Contact)………対コンタクト成約率(獲得数/対話数)
- ◆SPL(Sales Per List)………対リスト成約率(獲得数/リスト)
- ◆リテンションフォローコール………タイミングを見ながら顧客にアプローチし、クロスセルやアップセルあるいは離脱防止を図る施策。休眠顧客の掘り起こしも可能。

CONTACTセンター キュービック Int 松山センター

インバウンド・アウトバウンド業務

愛媛県松山市山越4丁目5-35 2F

▶アパレル・コスメ・サプリメントなどのインバウンド対応が主な業務です

2019年より松山CONTACTセンターを開設、常時30名以上のスタッフを常勤としており、全国エリアでのお問い合わせ業務を行っております。

- ◆マスク着用の徹底
- ◆出勤時の検温
- ◆各席前面パーティション



執務室

弊社が発刊している「週刊テイクキュービック」は愛媛県内に約1,500カ所、徳島県内に約1,000カ所配布しているフリーペーパーの求人誌です。本誌の配布は愛媛県、徳島県エリアですが、WEBサイトでは四国全域(愛媛・徳島・香川・高知)の求人情報をカバーしております。

愛媛県内で圧倒的な求人情報量を誇る弊社ではCONTACTセンターを併設、徳島県内でも第1～3CONTACTセンターを運営しており、愛媛・徳島併せて4カ所のCONTACTセンターが稼働、グループ全体で常時200名以上のスタッフが在籍しております。

全国の企業様を対象にインバウンド、アウトバウンド含め、コールセンターの請負業務も行っております。

また、徳島県(本社)では人材派遣業務を行っており、求人情報誌とあわせて常時スキルの高い人材を確保することが可能となっております。

人材をタイムリーに獲得できるため、スタッフのコールスキルは高く、より確度の高いサービスをご提供できております。

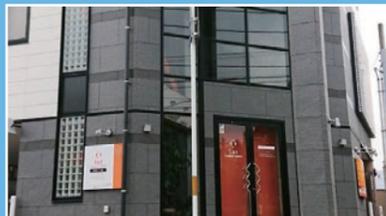


徳島拠点

Int 第1センター

インバウンド業務 徳島県徳島市山城西3-25

▶アパレルやコスメ、男性用化粧品やサプリメントの入電対応をしています。



Int 第2センター

インバウンド業務 徳島県徳島市沖浜東3-33

▶大手ウォーターサーバーのカスタマーセンター業務を担当しています。



Int 第3センター

アウトバウンド業務 徳島県徳島市沖浜東3-19-1

▶コスメや目に優しいサプリメントなどのアウトバウンド業務を担当しています。



グループ概要

人材派遣業



株式会社 徳島派遣センター

住所▶徳島県徳島市沖浜2丁目31-5
電話▶088-625-0708

<https://www.tokushima-haken.co.jp>

求人広告業



株式会社 転職まがじん

住所▶徳島県徳島市沖浜2丁目31-5
電話▶088-625-1787

<https://cubic1.jp/tokushima/?current=tokushima>

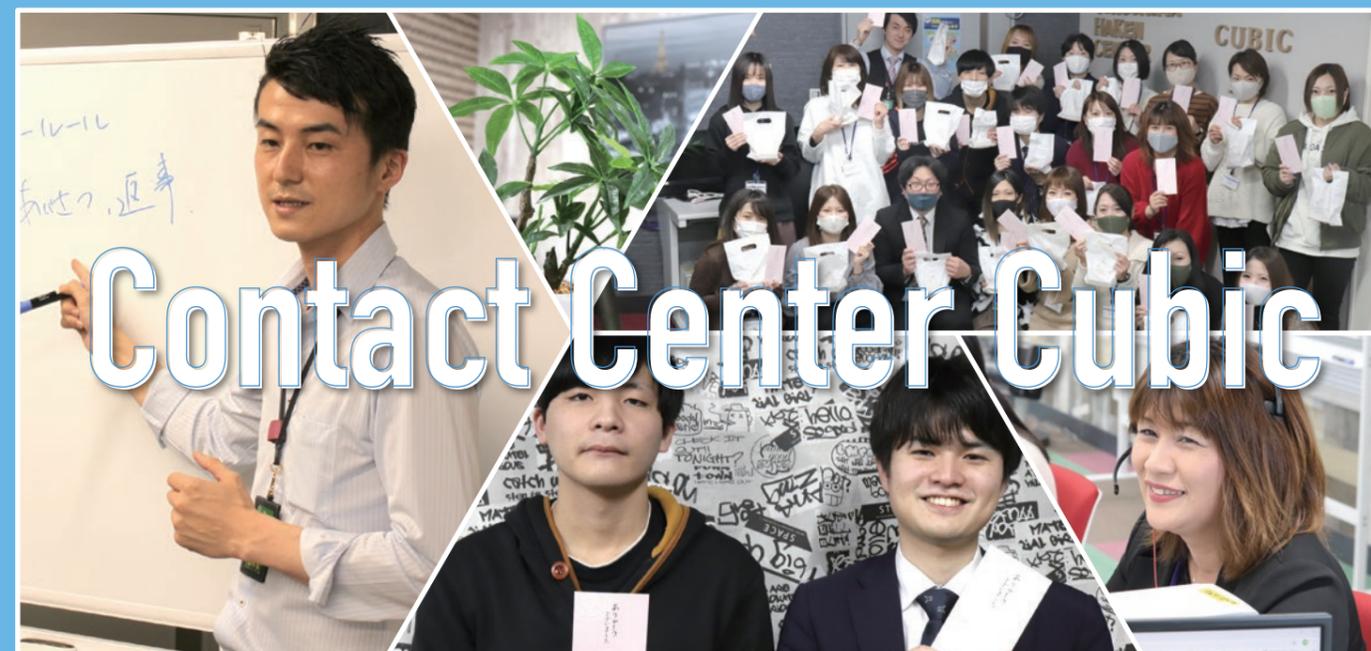
CONTACTセンターの運営



株式会社 Int

住所▶徳島県徳島市山城西3丁目25
電話▶088-626-7033

<https://www.thc-int.co.jp/>



まずはご相談ください。
解決できる支援サービスをご提案します。

株式会社キュービック

愛媛県松山市山越4丁目5-35 2F
tel.089-917-5777