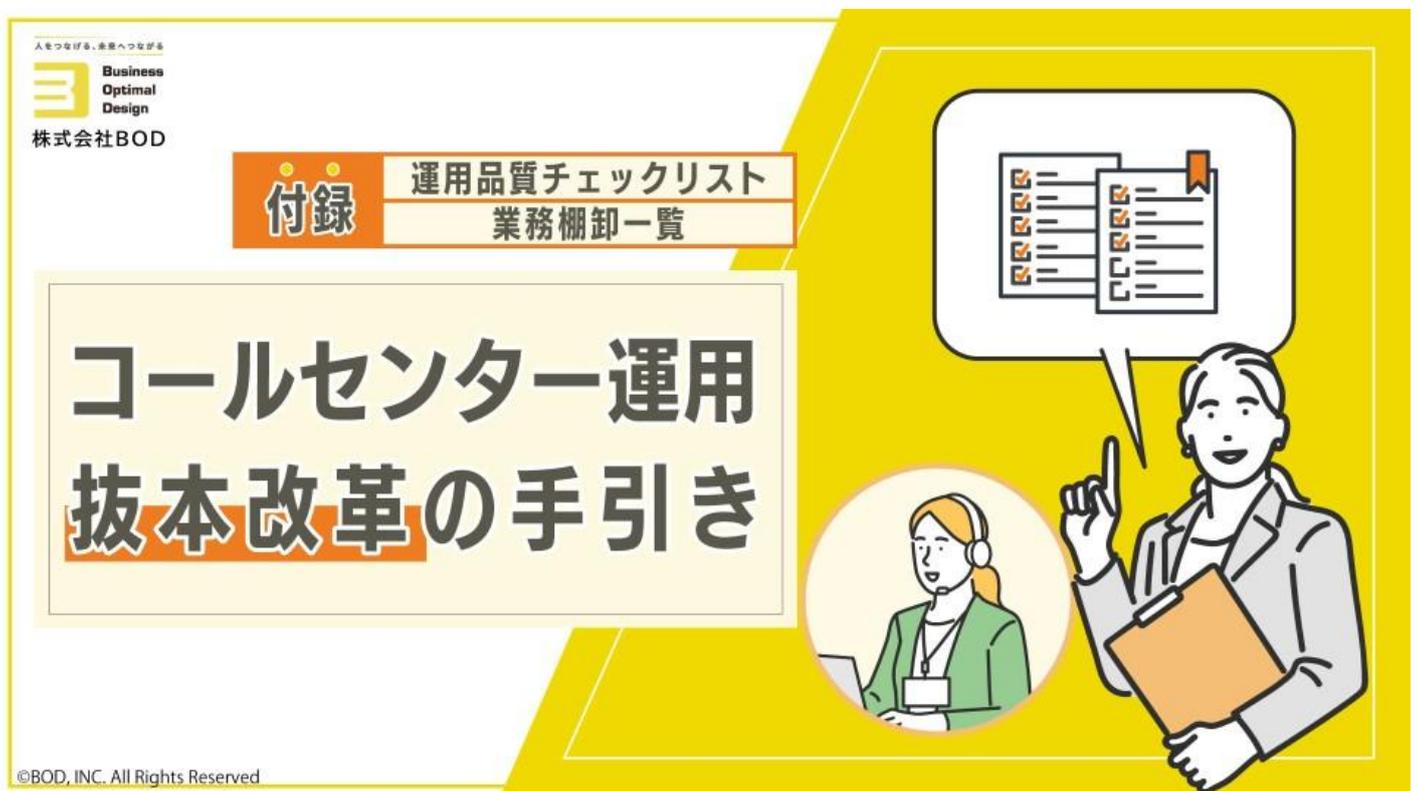


## 「コールセンター運用 抜本改革の手引き」を公開

【運用品質チェックリスト】 【業務棚卸一覧】の豪華2大付録つき！

人×テクノロジーで社会の原動力となり「人をつなげる 未来へつながる」の実現を目指す株式会社 BOD（本社：東京都豊島区、代表取締役：田中大善、以下 BOD）は、6月16日にお役立ち資料「コールセンター運用 抜本改革の手引き」を公開しました。本資料では、企業における顧客対応の問題が、気づかぬうちに営業部門にも悪影響を及ぼしている現状を踏まえ、業務プロセスの見直しと対応品質の向上と効率化を図るための手法を掲載しています。

>> 資料ダウンロードはこちら (<https://secure.bod-grp.com/document/callcenter-reform>)



### ■ 資料作成と公開の背景

近年、顧客対応の不備やばらつきが、結果としてエスカレーションを引き起こし、営業担当者にも負担が及ぶケースが増加しています。属人的な運用、マニュアルやFAQの未整備、フィードバック不足といった内部要因が影響しています。改善には、現状の問題点を洗い出しどの程度問題があるかを評価し、業務改善の必要性を判断することが大切です。そこで、本資料に対応品質の向上と効率化を図るための手法をまとめました。また、すぐにセルフチェック可能な【運用品質チェックリスト】と【業務棚卸一覧】を添付いたしました。

>> 資料ダウンロードはこちら (<https://secure.bod-grp.com/document/callcenter-reform>)

・コールセンター行サービス：<https://www.bod-grp.com/service/callcenter/>

## ■主な掲載内容

1. 対応トラブルが、気づけば営業課題にまで
2. 対応品質のばらつきが起きる背景【付録①：運用品質チェックリスト】
3. エスカレーションを防ぐための改善策【付録②：業務棚卸一覧】
4. 品質と効率を両立するコールセンターBPOの活用
5. BODのコールセンター代行サービス

## ■今後の展望

今後もお客様の事業拡大と生産性の向上に向けて、総合アウトソーシング会社のBODだからこそできる情報発信を行いサポートしてまいります。BODは、アウトソーシング事業を通じて、お客様が安心してコア事業に専念できるよう努めてまいります。

以上

## ■お役立ち資料／サービス資料



BPO事業を専門とするBODがアウトソーシングに関するガイドブックを無料公開しています。年末調整のフローガイドや給与計算業務のトレンドなどをお届けします。

>> 資料ダウンロードはこちら(<https://www.bod-grp.com/document/>)

### ▼キーワードにピンときたらチェック！

年末調整／給与計算／マイナンバー／住民税／給与システム／クラウドシステム／Salesforce／物流／キitting／DM発送／人材派遣／オンサイト／マニュアル作成／安否確認／スキャン／コールセンター／社会保険料／人事書類／経理事務／営業事務／総務事務／アウトソーシング／時短勤務制度／活用事例

## ■業務効率化を支援するメディア「お役立ち情報」



「お役立ち情報」では企業の業務効率化に役立つ情報の発信を行っております。バックオフィス、物流、ITソリューションからビジネスで役立つノウハウまで、幅広くお届けしています。

>> 「お役立ち情報」はこちら (<https://www.bod-grp.com/blog/>)

## ■株式会社BOD 会社概要

株式会社BODは、人×テクノロジーで社会の原動力となり「人をつなげる 未来へつながる」の実現を目指す総合アウトソーシング会社です。お客様の事業拡大と生産性の向上にむけて、販売管理におけるあらゆる業務をサポートする幅広いサービスを提供しております。

代表者名：代表取締役 田中 大善

設立年月：2017年1月23日

本社所在地：東京都豊島区南池袋2丁目49番7号

事業内容：アウトソーシング（事務代行/人事労務/システム開発/物流・倉庫/コールセンター）

企業情報：<https://www.bod-grp.com/company/>

採用サイト：<https://recruit.bod-grp.com/>

FACTBOOK：[https://www.bod-grp.com/company\\_data/BOD\\_FACTBOOK\\_2024.pdf](https://www.bod-grp.com/company_data/BOD_FACTBOOK_2024.pdf)

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 BOD 広報課 171-0022 東京都豊島区南池袋2丁目49番7号

<https://www.bod-grp.com/> [お問い合わせフォーム](#)はこちら

