

新聞販売店専門
電話番号代行サービスのご提案

読者対応の労務解消をサポート

ABC 電話番代行サービス
センター 365



株式会社アイコン

はじめに

ABCセンター電話番代行サービスは、どこにも負けない安価の価格設定にこだわるために、販売店様には以下のご理解・ご協力をお願いしております。

- ABCセンター電話番代行サービスについてのお申込み手続きやお打ち合わせについて、基本はWeb又は電話・FAXとさせていただきます。
- LINEの使用が必須です。
 - ・ LINEの登録は1店舗1名様までとなります。（2名以上の登録は有料）※P4『料金について』を参照
 - ・ 受電内容のご報告はその都度簡潔な文章にてLINEで行います。
 - ・ 受電内容のご報告先は1箇所のみとなります。
- 電話番代行では、電話番スタッフによるその場に依じた対応は致しません。あくまでも受電内容をご伝言として承るのみとなります。
- 請求書はPDFデータでメール送付とさせていただきます。
※その他ご契約の諸条件についてはP3の「ABCセンター電話番代行契約条件」をご確認ください。
- 貴店でボイスワープの契約をしている。
※貴店のボイスワープの切り替えでABCセンターで受電、貴店での受電の切り替えが可能です。
※ボイスワープの契約形態によっては、複数転送が出来ない場合がございます。
お申込み前に必ずボイスワープの契約形態についてご確認ください。

新聞販売店オーナー様お客様から鳴る電話の対応でお悩みですか？

不配・遅配の連絡、止めの連絡、求人連絡、新規購読の連絡などなど新聞販売店へは24時間様々な電話対応が求められます。

コロナの影響で新聞販売店が経営難になり、店舗運営の抜本的な見直しを迫られている中、事務コストの削減、人員の削減をしていくと、どうしても店長の業務や負担が増えるばかりです。

その業務の負担を軽減しながらも、愛読者様の対応業務を維持するために電話番代行サービスでその業務を解消しませんか？



新聞販売業界で培ったノウハウを活かした「新聞販売店」に特化した電話番代行サービスです。

「新聞販売店」に特化した電話番代行サービスをご提供しています。例えば新規購読申し込みがあった場合には、お名前・ご住所・お電話番号はもちろんのこと、お申込みの銘柄や配達開始希望日なども確認いたします。新聞業界のことを理解しているアイコンだからこそできる、きめ細やかな対応が可能です。



スタッフクオリティ維持の取り組みについて

【ABCセンターでは、電話番スタッフのクオリティ維持に努めています】

ABCセンター電話番代行サービスの電話番スタッフは、採用後に一定期間の研修（新聞業界の説明/受電対応の練習etc..）を経て、一定のクオリティに到達した後に電話番スタッフとして受電対応をスタートしております。

【電話番スタッフクオリティ維持のために、以下について定期的実施しています】

- 月に1回のスタッフ面談（受電対応評価）
※評価に応じて定期的にスクリーニングを行いスタッフのクオリティ維持に努めています。
- 3ヶ月に1回程度の割合で抜き打ち調査を実施（読者になりすまして様々な問い合わせの電話をする）
※新人スタッフに対しては1ヶ月以内に実施
※抜き打ち調査のコールは、ご請求コール数より省いています

【抜き打ち調査チェックリスト】

実施日	テスト時間	受電スタッフ	読者氏名	読者住所	読者電話番号	読者購読物	元気な対応か？	丁寧な対応か？	不意な問いに対する対応	備考
2022/2/1 火曜日	5:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	大変良い	大変良い	落ち着いた丁寧な対応でとてもよかった。
	6:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	良い	改善の余地あり	普通	多少慌てたところもあったが、読者の情報もしっかり確認を全体的にはよかった。
	7:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	良い	良い	普通	丁寧な聞き取りやすい対応ではあったが住所・電話番号の復唱がなかった所が気になった。
	8:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	大変良い	大変良い	前回の対応の時より、より丁寧になっていた。細かな情報もちんちんと質問していた。住所・電話番号の復唱なし。
	9:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	大変良い	大変良い	丁寧な対応で感じ良くとてもよかった。住所・電話番号の復唱がなかった為、復唱した方が良いとお伝え。
	10:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	良い	良い	良い	前回のテストに比べてかなり良くなった。質問事項についても問題なし。
	11:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	良い	良い	良い	本日2回目という事もありテストコールと気分いい。対応については問題なし。
	12:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	良い	良い	良い	本日3回目だった為、テストコールとお伝え。
	13:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	大変良い	大変良い	落ち着いていてこちらのペースに合わせて話してくれてすごく丁寧な対応だった。
	14:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	改善が必要	改善が必要	改善が必要	受電が遅かった。遅くとも3コールで受電するよに伝えた。
	14:30	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	大変良い	大変良い	明るくて感じ良かった。住所・電話番号の復唱がなかった為、復唱した方が良いとお伝え。
	15:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	大変良い	大変良い	丁寧な対応で良かった。細かな情報もちんちんと質問できていた。
	16:00	聞かれた	聞かれた	聞かれなかった	聞かれた	聞かれた	改善が必要	改善が必要	改善が必要	受電するのが遅い。また、声のトーンも低く聞き、電話番号の聞き漏れ有り。(要面談)
	17:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	大変良い	大変良い	声のトーンも明るく、復唱もしっかりしなから丁寧な対応。
	18:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	大変良い	大変良い	対応問題なし。声のトーンも明るく丁寧な対応。
19:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	大変良い	大変良い	丁寧な対応で良かった。細かな情報もちんちんと質問できていた。	
20:00	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれた	大変良い	普通	普通	元気は良いが復唱ができていなかった。復唱するよう伝えた。	
20:50	聞かれた	聞かれた	聞かれた	聞かれなかった	聞かれた	普通	改善の余地あり	改善が必要	少し慌てており聞き取りづらかった。読者の聞き漏れ有り。	



【月に1回のスタッフ面談】



【3ヶ月に1回程度の抜き打ち調査】

電話番号代行サービスのご紹介

お客様のニーズに合わせたプラン設定のご利用が可能です。

ABCセンター電話番号代行サービスの流れ



365日(5:00-21:00)電話対応



事務員さんが不在もしくは時間外などで電話を受けることができない場合、ABCセンターに転送されます。(転送された時点で費用が発生します。)

※1コールの費用はプランによって異なります。

ABCコールは、東京・名古屋・福岡で分散して365日(5:00-21:00)受電対応致します。電話対応後は、即時指定の連絡先にLINEでお知らせします。



※実際のLINEを使ってのご報告サンプル

365日(5:00-21:00)電話対応致します。

料金について

項目	料金（税抜）
導入初期設定料金	10,000円
保証金（契約終了時に返還）	20,000円
オプション①（コール数お知らせ） <small>※月曜日～日曜日までのコール数について、 翌週の火曜日（祝日の場合は翌営業日）にメールでお知らせ</small>	1,500円/月
オプション②（月間report） <small>※月間受電件数が100件まで。100件を超える場合は（受電件数×60円） 初回月はサービスにて月間reportを提出させていただきます。</small>	6,000円/月
オプション③（LINE追加登録） <small>※2名以上で受電報告を受ける場合1名の追加料金</small>	2,000円/月



電話対応

各種問合せは弊社の新聞販売店に特化したオペレーターが対応いたします。



報告（LINE）

ABCセンター電話番代行サービスLINE公式アカウントへの登録が必須となり、受電内容はLINEでのご報告となります。



不配連絡（追加料金なし）

不配及び遅配の場合のみ緊急連絡先にお電話（非通知表示）させていただきます。

（オプション）

月間report：6,000円/月（月間受電件数が100件までの場合）100件を超える場合は（受電件数×60円）にて作成
例 230件の受電件数があった場合：230件×60円＝13,800円（税別）

「月間60回以上の受電の場合はこちらがお得!!」 365日フルパックスタンド（5:00～21:00）	料金（税抜）
月額基本料金	20,000円/月
付加コール数	90
コールオーバー（91コール以上から単価220円）	220円/コール

（注）付加コール数とは貴店のボイスワープから転送された数をさし、電話番スタッフが受電する前に電話が切れたコール及び時間外の転送コールもカウントに含まれます。

「月間60回以内のお店用ライトプラン」 365日5-21 フルパックライト（5:00～21:00）	料金（税抜）
月額基本料金	2,000円/月
1コール単価	300円/コール

【ABCセンター電話番代行契約条件】

- 1.電話転送サービスのご契約をしている方となります。（現在ご契約がない場合はご契約が必要です）
- 2.電話番代行業務はビジネスLINEを使用するためLINE登録は必須となります。
- 3.電話番代行スタッフは、受電後15分以内に責任者アカウントにテキストにてご報告いたします。
- 4.不配及び遅配の受電は、テキスト報告と併せて非通知にて責任者に直接電話もいたします。
ただし、電話は1回のみで、責任者が電話に出られない場合でも再電話はいたしません。
- 5.電話番代行スタッフは休刊日の質問のみ受電内で回答し、回答した旨をテキストで責任者に報告いたします。その他の質問に対してはトラブルを避けるためスタッフからの回答はいたしません。
- 6.毎月の請求書は月末で締め、PDFデータでメール送付いたします。貴店で内容をご確認のうえ翌月末日までに所定の口座に振込み支払いをお願いいたします。※お振込手数料は貴店にてご負担ください。
- 7.保証金は最終ご請求金額の入金ができ次第、後日貴店ご指定の口座に振込み返還いたします。
- 8.最低契約月数は3ヶ月間となります。
- 9.解約手続きは、15日までに規定の書面を提出した場合月末で解約できます。16日～月末迄の場合は翌月末の解約となります。

【サービス開始】

- 1日～15日迄に申込書及び業務委託契約書の受領、LINEのお友だち登録、初期費用及び保証金のお振込が完了した場合、翌月1日よりサービス開始
- 16日～月末迄に申込書及び業務委託契約書の受領、LINEのお友だち登録、初期費用及び保証金のお振込が完了した場合、翌々月1日よりサービス開始

※新聞販売店以外の受電対応が必要な場合は別途お見積りさせていただきます。

月間レポートについて

【月間report見本】 ※初回月はサービスにてご提出させていただきます。

MONTHLY REPORT				
■ 様	見本	2021年8月31日		
ABCセンター受電業務 2021年8月 月間report				
■ 店 (責任者名: ■)				
①365日フルプラン				
期間: 8月1日 ~		8月31日		日数: 31日
受電内容	当月内容	前月内容	前月対比	コメント
不配、遅配	10件	7件	142.9%	♪
クレーム	2件	6件	33.3%	♪
通常内容	21件	17件	123.5%	♪
報告合計	33件	30件	110.0%	♪
切電件数	14件	12件	116.7%	♪
着信合計	47件	42件	111.9%	♪
1日平均着信件数	1.5件	1.4件	111.9%	♪
不配、遅配内容				
日付	報告時間	お客様名	住所	報告内容(一部抜粋)
8月6日	16:03	■■■■■	■■■■■	本日の夕刊がまだ届かない
8月7日	10:09	■■■■■	■■■■■	また新聞が届かない、 もう打ち切りますとお祭りのご様子でした。
8月10日	9:14	■■■■■	■■■■■	本日朝刊が届いてません
8月15日	6:34	■■■■■	■■■■■	今朝スポーツゾーンがまだ届いていない
8月20日	8:50	■■■■■	■■■■■	朝刊が、まだ届かない
8月22日	10:34	■■■■■	■■■■■	朝、朝日新聞が入っていたとのこと。 毎日新聞の日曜版を楽しみにしていたので、 入っておらず、その時に朝日新聞の誤配と 気が付いたそうです。以前もあったそうです。
8月23日	8:39	■■■■■	■■■■■	22日 日曜日の朝刊が届いてなかった
8月24日	7:04	■■■■■	■■■■■	今朝の新聞がいつもより30分以上経っても 届いていないので心配しています、 確認し、配達をお願いいたします。
8月26日	17:32	■■■■■	■■■■■	毎日新聞夕刊がまだ入らず、 朝日新聞が入っています
8月30日	6:17	■■■■■	■■■■■	

1/2

クレーム				
日付	報告時間	お客様名	住所	報告内容(一部抜粋)
8月7日	8:00	■■■■■	■■■■■	通関現代と通関ポストを先月末で閉ったが、 また今朝配達されていた。返品希望。
8月19日	6:27	新築のレイホナル様	■■■■■	電話連絡下さい。 減額したがついとも同じ額が入っていた

(総読者数×クレーム件数)の算出で【クレーム率】が把握できます。前月の数値も含め、
それぞれの店舗ごとに比較することで、それぞれの店舗の評価が可能です。

株式会社アイコン：福岡市東区多の津5丁目23番23号 TEL：092-624-7775

2/2

【支店の見える化を促進】

月間レポートでは、不配・遅配/クレームなどの受電内容が把握できるため、複数店舗経営のオーナー様にとっては各支店の『可視化』が可能です。可視化された情報に基づき、店長評価や店舗の質の改善にお役立ていただけます。

【年間report見本】

YEARLY REPORT							
■ 店 様	見本						
ABCセンター受電業務 2021年度 年間report							
■ 店 (責任者名: ■)							
①365日フルプラン							
年月/受電内容	不配、遅配	クレーム	通常内容	報告合計	切電件数	着信合計	1日平均着信件数
2021年3月	7件	6件	17件	30件	12件	42件	1.4件
2021年4月	10件	2件	21件	33件	14件	47件	1.5件
2021年5月	8件	5件	19件	32件	4件	36件	1.2件
2021年6月	9件	0件	19件	28件	7件	35件	1.1件
2021年7月	3件	3件	32件	38件	7件	45件	1.5件
2021年8月	4件	1件	34件	39件	13件	52件	1.7件
2021年9月	4件	0件	29件	33件	8件	41件	1.4件
2021年10月	3件	0件	24件	27件	18件	45件	1.5件
2021年11月	1件	0件	25件	26件	4件	30件	1.0件
2021年12月							
2022年1月							
2022年2月							

備考

月別のクレーム件数を把握することで、店舗責任者の客観的評価制度にご利用できます。
また実配達数×クレーム数でクレーム率が算出でき、より精度の高い評価が可能になります。

株式会社アイコン：福岡市東区多の津5丁目23番23号 TEL：092-624-7775

1/1

YEARLY REPORT							
■ 店 様	見本						
ABCセンター受電業務 2021年度 年間report							
■ 店 (責任者名: ■)							
①365日フルプラン							
年月/受電内容	不配、遅配	クレーム	通常内容	報告合計	切電件数	着信合計	1日平均着信件数
2021年3月	4件	1件	34件	39件	13件	52件	1.7件
2021年4月	4件	0件	29件	33件	8件	41件	1.4件
2021年5月	0件	24件	27件	18件	45件	1.5件	
2021年6月	1件	0件	25件	26件	4件	30件	1.0件
2021年7月	7件	6件	17件	30件	12件	42件	1.4件
2021年8月	10件	2件	21件	33件	14件	47件	1.5件
2021年9月	8件	5件	19件	32件	4件	36件	1.2件
2021年10月	9件	0件	19件	28件	7件	35件	1.1件
2021年11月	6件	0件	12件	18件	6件	24件	0.8件
2021年12月							
2022年1月							
2022年2月							

備考

月別のクレーム件数を把握することで、店舗責任者の客観的評価制度にご利用できます。
また実配達数×クレーム数でクレーム率が算出でき、より精度の高い評価が可能になります。

株式会社アイコン：福岡市東区多の津5丁目23番23号 TEL：092-624-7775

1/1

会社概要



株式会社アイコン

<https://www.iconinc.com/>

〒813-0034 福岡県福岡市東区多の津5丁目23番23号 オフィスパレア多の津II A-1号室 TEL. 092-624-7775 (代) / FAX. 092-624-7776

- 代表取締役 村山 祐作
- 設立 平成17年9月
- 資本金 10,000,000円
- 業務内容 新聞販売店顧客管理システムの開発及び販売、総合広告サービス、マーケティングサービス、広告等のデザイン、ホームページの企画・制作・管理事業

<お問い合わせ先> TEL : 092-624-7775 (代表) E-mail : info@iconinc.com 担当 : 金子/伴