

サービス資料

問い合わせ対応の人手が足りない企業の方へ

カスタマーサポート、 1人雇うより確実に。

最短6営業日で立ち上げ。

メール・チャット・電話の対応を、facingの専任チームが月額で代行します。SVの品質管理・週次レポート込み。採用費・教育費はかかりません。



6 営業日

で40名体制を立ち上げ（大手動画配信サービス）



-38 %

解約率を改善（クリニック関連）



+22 %

LTVを改善（生活関連サービス）

こんなお悩みはありませんか

問い合わせ対応が、回らない。

担当者が辞めた

引き継ぎもないまま、
対応が止まりそう。

やり方が担当者の中になしかな
く、代わりの人もすぐには見つ
からない。

問い合わせが増えた

返信が遅れて、
クレームが増えている。

新サービスや繁忙期で件数が急
に増え、今の人数では追いつか
ない。

採用しても続かない

教える時間がなく、
すぐ辞めてしまう。

求人・面接・教育をくり返すた
びに、現場の負担だけが増えて
いく。

facing BPOがやること

01

専任チームで丸ごと代行

メール・チャット・電話の対応か
ら、マニュアルづくりまで。受注処
理などの事務や営業電話もまとめて
任せられます。

02

SVが品質を管理

SVが対応を抜き取りでチェック
し、件数・対応時間・未解決を週次
で報告します。欠員はチームでカバ
ーします。

03

毎月、改善レポート

対応記録を分析し、「どのFAQをど
う直せば問い合わせが減るか」を毎
月お届けします。

自社で1人採用する場合との比較

自社で1人採用		facing BPO
立ち上げ	求人・面接・教育が必要	最短6営業日（40名体制の実績）
費用	給与に加え、社会保険・採用費・教育の手間	月50万円（1名分・月160時間）。SV・週次レポート込み
退職・欠員	そのたびに採用からやり直し	チームでカバー。業務は止まらない
品質管理	担当者まかせになりがち	SVが抜き取りでチェックし、週次で報告
改善	やり方が個人に残り、属人化しやすい	毎月の改善レポートで、問い合わせを減らす提案

費用は平日プランの場合（税別）。ライト（月30万円・約90時間）からご利用いただけます。

実績とお客様の声

数字と、現場の評価で。

大手動画配信サービス | 大規模BPO・立ち上げ

6 営業日

40名体制を立ち上げ

「それがすごいです。仕組みで勝ってますね。」

課題 サービス開始に向け、短期間で大量の業務を進める体制が必要

支援 人員確保と業務設計・品質管理を同時に進め、期日までに遂行

クリニック関連 | 顧客対応BPO・運用体制の構築

-38 %

解約率を改善

「プロパーと同じように教えた分だけ結果をだしていただいていると感じております。」

課題 事業拡大に合わせ、人員・業務・顧客情報を整理する必要があった

支援 採用・教育と業務フローを整え、契約・支払状況を把握して定期的に連絡できる体制へ

生活関連サービス | 顧客対応BPO

+22 %

LTVを改善

「時期によって注力する業務を変えて対応してくださっています。」

課題 繁忙期のたびに採用・教育が負担になり、対応の遅れやミスが出ていた

支援 問い合わせ対応とフォローを担い、繁忙に合わせ重点を切り替え

医療・介護領域のSaaS | インサイドセールス

300 件+

月間のアポイント獲得

「任せるならやっぱり、と大きな不安もなくお願いをさせていただきました。」

課題 営業機会をつくる継続的なアプローチが足りない

支援 架電・アポ獲得と知識の蓄積を続け、商談の見極めまで担当を拡大

支援してきた業界

メディア・エンタメ

医療・介護

SaaS

ヘルスケア

アパレル・ワークウェア

生活関連サービス

教育

対クライアントの実績値・自社集計。コメントはご担当者さまの声を抜粋。社名・氏名は掲載していません。

ほかの代行会社との違い

対応するだけで、終わらない。

現場で受けた問い合わせを記録・分類し、貴社のFAQやAIの改善に変えます。続けるほど、問い合わせが減っていきます。



毎月の改善レポートの中身

- ✓ 件数・返信時間・再問い合わせ率と、増えたもの・減ったもの
- ✓ 問い合わせが起きた理由と、直す文面の案
- ✓ FAQ・定型文に任せる範囲／人が持つべき範囲
- ✓ 直すと何件減るかの見込みと、優先順位

改善案（抜粋）

架空のデータ

FAQで完結

領収書の再発行は、決まった案内で完結できる

案内を改善

料金の説明は「差額は翌月に調整」を1文目に

人が持つ

強い不満を含む解約相談は、担当者につなぐ

見本の全体は、この資料の後ろに付けています。FAQ・AIへの反映は貴社で行います。反映作業の代行もご相談いただけます（月10万円～）。

担当チーム



TAKAHASHI
COO／全体統括



KUWATA
Operations Manager



MORITA
Operations Manager



YOSHIDA
Operations Manager



YAMAMURA
Operations Lead



JYO
Operations Lead

プライバシーマーク 登録番号 25000202 労働者派遣事業許可 派13-316948

料金

業務量に合わせて、選べます。

ライト 30 万円／月 月 約90時間 平日1日4時間程度。メール中心、返信は1日1～2回にまとめて。改善レポートはオプション（月5万円） 目安 平日1日30件程度まで	おすすめ 平日 50 万円／月 1名分・月160時間 平日9～18時。メール・チャット。土日は翌営業日に対応。月次改善レポート込み 目安 平日1日50件程度まで	土日込み 75 万円／月 1.5名分・月240時間 毎日9～18時（土日を含む）。メール・チャット。月次改善レポート込み 目安 毎日60件程度	拡張 100 万円～／月 2名分～・月320時間～ 土日込み＋夜間・電話。セールや繁忙期の増員、BO・ISとの一体運用も可。改善レポート＋月1回の改善会議 目安 毎日60件超・電話窓口あり
--	--	---	--

税別。どのプランも、SVIによる品質管理・週次レポート・マニュアル整備を含みます。採用手数料・教育費はかかりません。件数の目安は内容により変わります。

契約期間 6か月なら初期費用0円 3か月なら初期設定費20万円	更新 期間終了後は1か月単位で更新	変更・縮小 1か月前のご連絡で、プランの変更・縮小が可能
--	--	---

ご利用の流れ

1 お問い合わせ フォームかメールで	2 無料試算 30分・オンラインで件数を伺い、体制と月額を試算	3 お見積もり・契約 業務範囲と目標値を決める	4 立ち上げ 最短6営業日。マニュアル作成・研修・テスト対応	5 運用開始 週次レポートと月次の改善レポート
---	--	--	---	--

貴社の場合の体制と費用を、30分で試算します。

月の問い合わせ件数を伺い、必要な時間・人数と月額をその場でお伝えします。試算だけでも構いません。

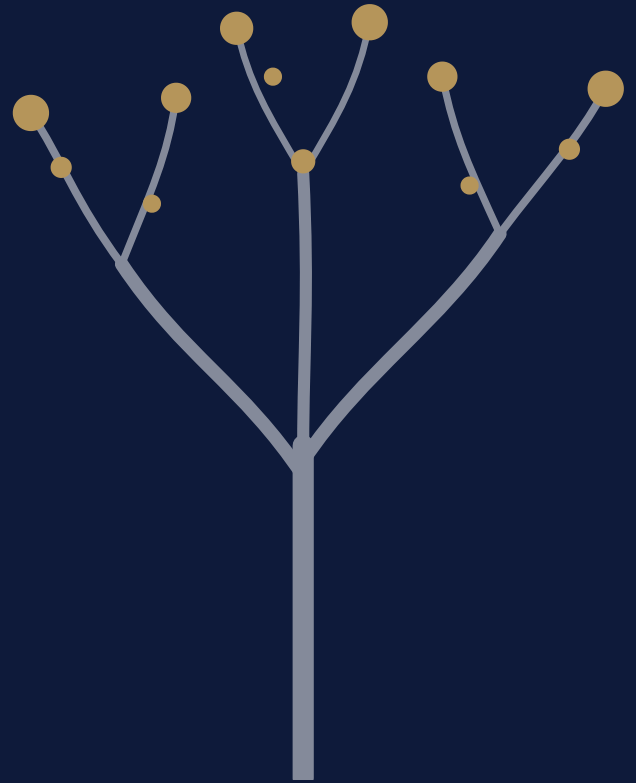
kawasaki@facing.co.jp

facing株式会社

東京都中央区東日本橋2-22-1
クロスシー東日本橋ビル 2F

改善 レポート

2026年9月度



対象	定期通販サービス「サンプルショップ」のお客様窓口（架空）
対象期間	2026年9月1日～9月30日
作成	facing BPO 運用チーム

これはサンプルです。実際のお客様向けレポートの構成・粒度をお見せするための見本で、会社名・数値・問い合わせ内容はすべて架空のものです。

01 今月のサマリー

FAQの改善で、同じ件での再問い合わせが減りました。

8月にお渡しした改善案のうち、解約手順とプラン変更の案内がFAQに反映され、この2分野で「同じ件でもう一度問い合わせる」お客様が大きく減りました。一方で、配送日の変更は案内の不足が続いています。

月間の問い合わせ

1,284件

前月比 +6%

初回返信までの平均

42分

目標60分以内

再問い合わせ率

8.1%

前月 11.4% → -3.3pt

今月の改善案

14件

うち優先度・高 5件

今月のポイント

1 解約・休会は、1回の返信で完了する割合が52% → 78%に

8月にFAQへ反映した「マイページの契約内容から手続きできる」案内が効いています。残りは「休会と解約の違い」を聞く問い合わせで、改善案を本レポートに入れました。

2 配送日の変更は、前月から最も増えた（+21件）

締め切り時刻と、変更できない条件がFAQにありません。現場では毎回同じ説明をしています。今月の最優先の改善案です。

3 強い不満を含む問い合わせは、引き続き人が対応すべき

解約相談のうち約1割は、返金や対応への不満を含みます。定型文で済ませず、担当者へつなぐ判断条件を本レポート4章で整理しています。

※「再問い合わせ率」＝同じお客様が7日以内に同じ件でもう一度問い合わせた割合。

02 問い合わせの内訳

件数の上位10分野と、
1回の返信で完了した割合

分野	件数	前月比	1回で完了	判定
解約・休会の手続き	212	+18	78%	改善が効いた
プラン変更と料金	164	+4	74%	改善が効いた
領収書・請求書	133	-6	91%	FAQで完結
ログインできない	92	+2	58%	案内を改善
配送日の変更	88	+21	34%	最優先で改善
支払い方法の変更	76	+3	83%	FAQで完結
返品・交換	71	-5	46%	人が対応
キャンペーンの適用	64	+15	49%	案内を改善
住所・名義の変更	58	±0	86%	FAQで完結
商品の使い方	52	-3	52%	案内を改善
その他	274			

現場からの補足

配送日の変更とキャンペーンの適用は、どちらも月末に問い合わせが集中しました。キャンペーンは「対象商品」と「併用できない条件」の質問がほとんどで、告知ページとFAQの表現をそろえれば、問い合わせそのものを減らせる見込みです。

03 問い合わせが起きた理由と、直す文面

主な501件を、
起きた理由ごとに分けました。

案内の不足

214件

FAQや案内ページに答えがない。
書き足せば、お客様が自分で解決できる。

伝わり方のずれ

168件

答えはあるが、見つけにくい・
伝わりにくい。見出しや言い方、順番を直す。

人が持つべき

119件

返金の判断や強い不満など、人が丁寧に対応すべきもの。減らす対象にしない。

直す文面の案（抜粋）

配送日の変更

案内の不足 | 今月 56件

いまのFAQ・定型文

申し訳ありません。配送日の変更については、お問い合わせフォームよりご連絡ください。

直す案

次回お届け日の**5日前の23時59分まで**、マイページの「お届け予定」から変更できます。それを過ぎた場合は、次の回からの変更になります。

現場の気づき：お客様が知りたいのは「いつまでなら変えられるか」。締め切りを1文目に置くと、再質問がほぼなくなりました。

休会と解約の違い

伝わり方のずれ | 今月 41件

いまのFAQ・定型文

解約はマイページの「契約内容」から手続きできます。

直す案

「休会」なら、ポイントと会員ランクを残したまま最大3か月お休みできます。「解約」はすべて終了します。どちらもマイページの「契約内容」から手続きできます。

現場の気づき：「やめたい」「止めたい」「一旦お休み」など、言い方が分かれます。FAQの見出しに入れる語句の一覧を別紙でお渡しします（チャットボットをお使いなら、言い換えとして登録できます）。

キャンペーンの併用

伝わり方のずれ | 今月 23件

いまのFAQ・定型文

キャンペーンの詳細は、告知ページをご確認ください。

直す案

今回のキャンペーンは、定期便の割引と**併用できません**。適用されるのは、9月中に初めてご購入いただいた商品です。

現場の気づき：告知ページの注意書きが小さく、FAQにも入っていません。告知ページとFAQの文面をそろえるのがおすすめです。

04 FAQ・定型文と人の分担

FAQ・定型文に任せる範囲と、人が持つべき範囲

FAQ・定型文で完結

- 領収書・請求書の再発行
- 支払い方法の変更
- 住所・名義の変更
- 解約・休会の手続き案内

案内+人で確認

- プラン変更の差額説明
- キャンペーンの適用可否
- ログインできない時の案内
- 商品の使い方

人が持つ

- 返金・返品の判断
- 強い不満を含む解約相談
- 同じ方から3回目以上の問い合わせ
- 体調・安全に関わる相談

「人が持つ」に当てはまる問い合わせは、定型文で済ませずに担当者へつなぐルールをおすすめします（チャットボットをお使いなら、引き継ぎの設定に役立ちます）。判断に使う言葉の例（「返金」「納得できない」など）を別紙にまとめています。

05 来月の優先改善

順	改善の内容	種類	見込み	反映する人
1	配送日の変更：締め切りと条件をFAQに追加	案内の追加	問い合わせ 月40件前後減	貴社（文面はfacing作成済）
2	休会と解約の違いを回答文に追加	回答文の改善	月25件前後減	貴社
3	「やめたい」などの語句をFAQの見出しに追加	見出しの改善	月15件前後減	貴社（一覧はfacing作成済）
4	キャンペーン告知ページと回答文の統一	回答文の改善	月15件前後減	貴社（販促担当）
5	強い不満を含む相談の引き継ぎ条件を設定	引き継ぎ設定	クレームの長期化を防ぐ	貴社+facing

貴社にご確認いただきたいこと

- 1. 配送日の締め切り（5日前の23時59分）は、10月以降も変わりませんか。
- 2. 休会の上限（最大3か月）を案内してよいか、ご確認ください。
- 3. 改善案1〜3の反映が難しい場合は、facingで反映作業を代行できます（別途お見積もり）。

参考 インサイドセールスの場合（別の架空事例）

架電でも、断られた理由と刺さった切り口を毎月お返しします。

業務支援SaaS（架空）のインサイドセールスを担当した場合の見本です。架電の結果を分類し、トークとリストの直し方まで提案します。

月間の架電

1,120 件

担当者につながった 412件

アポイント

46 件

前月 31件 → +15件

つながった後のアポ率

11.2 %

前月 7.9% → +3.3pt

断られた理由（アポにならなかった366件）

いまの仕組みで困っていない	118
時期が合わない（予算・繁忙期）	83
決める立場にない	64
他社サービスを検討中	41
その他・話が続かなかった	60

「時期が合わない」83件は、3か月後の再連絡リストに移しました。

刺さった切り口

前月までの第一声

業務効率化のツールをご紹介させてください。

アポ率が上がった第一声

月末の締め作業で、残業が出ていませんか。同じ規模の会社で、締めに2日早まった例があります。

「残業」「締め」の言葉を入れた架電は、アポ率が約1.6倍でした。

チャットボットやAIの導入を検討している場合：任せられる範囲の見立て

ご希望があれば、現場で受けた問い合わせを分類し、チャットボットやAIに任せられる範囲を見積もります。導入するかどうかの判断材料として使えます。

約55 %

決まった答えで返せる問い合わせ。
AIに任せられる見込み

約30 %

AIの下書き十人の確認が向いている
問い合わせ

約15 %

判断や配慮が必要で、人が持つべき
問い合わせ

facing BPO

このレポートが、 毎月届きます。

facingが貴社のお客様窓口を回しながら、対応記録から「どの問い合わせを、どう直せば減るか」を毎月まとめてお届けします。FAQ・AIへの反映は貴社で。反映作業の代行もご相談いただけます。

- ✓ メール・チャット・電話の対応を、専任チームが月額で代行
- ✓ SVの品質管理・週次レポート込み。採用費・教育費なし
- ✓ 大手動画配信サービスの案件で、6営業日で40名体制を立ち上げ
- ✓ プライバシーマーク取得（登録番号 25000202）

無料

貴社の場合の体制と費用を、 30分で試算します。

月の問い合わせ件数と対応時間を伺い、必要な体制と月額をその場でお伝えします。試算だけでも構いません。

1 件数を伺う

月の問い合わせ件数と、
対応している時間帯・窓
口

2 その場で試算

必要な時間・人数と、お
すすめのプランと月額

3 日程を決める

最短6営業日。ご希望の
開始日から逆算します

自社で1人採用した場合とも比べられます。オンライン・無料です。

お申し込み・お問い合わせ

kawasaki@facing.co.jp

facing株式会社 東京都中央区東日本橋2-22-1 クロスシー東日本橋ビル 2F