

# オンサイトサポートサービス業務概要

キューアンドエー株式会社  
デジタルサービス事業部  
OSS運用部

当社はパソコンやインターネット、デジタル機器などの利用、活用で困っている、悩んでいる個人やSOHO、企業の方々をホテルのコンシェルジュのようなサービスマインド溢れるエージェントが電話、メール、訪問などで最高の接客サービスをご提供することにより、デジタル社会の進展の中で豊かな社会づくりに貢献できる企業を目指します。

日々お客さまと接している訪問サポートスタッフ、そしてそれを支える内部のエージェントなど当社で働く仲間は常にお客さまの満足を最高の喜びとします。

そのために当社は訪問サポートスタッフを支援し、スタッフは自己研鑽を積んでいきます。

当社はスタッフの数より質を重んじ、決して使い捨てすることなく、同じ家族、仲間として末永く付き合っていけることを望みます。

最高の接客サービスの実現、お客さまとの感動の共有が当社の理念です。

それを共有できる仲間とともに今後も愚直に真摯に歩んでいきます。

# 感動共有企業

- ・ 当社はサービス業
- ・ サービス品質が最大の差別化要素
- ・ サービスの品質はお客様の事前期待を超えること = 感動
- ・ 感動共有はお客様との継続的な関係を築いていける
- ・ 感動のサービスは価格競争に陥らない別の価値観がある

## エンドユーザ（お客様）

個人／SOHO事業者

自社では不可能な、  
充実したサポートサービスを  
顧客に提供できる。

- ・マルチベンダー対応
- ・全国への訪問
- ・24時間体制
- ・サービス有償化
- ・顧客への追加セールス

サポートの仕事を長期継続  
できて、努力次第でスキル  
アップ／収入増も見込める。

- ・仕事（顧客）の獲得
- ・学習機会への参加
- ・プロセス管理システムの利用
- ・24時間電話フォロー体制
- ・標準化されたメニュー
- ・販売インセンティブ

## QAC サポートシステム

ICTの活用による、サポートの  
標準化、効率化、品質管理、  
全国対応、保険商品化

## クライアント

PCメーカー、ISP、パソコン販売店、  
ICT系サービス会社、ソフトウェア会社 etc.

## サポートスタッフ

SOHO事業者、個人事業主、  
パートタイム、契約社員、正社員

- ① 当社企業理念をご理解・共有いただける方
- ② 「お客様に喜んでいただきたい」というサービスマインドをお持ちの方
- ③ 新しい技術に対する学習意欲、日々成長し続ける意志 をお持ちの方
- ④ 業務委託契約の特性をご理解いただいている方

## 男性

OK: スーツ・ネクタイ・ワイシャツ・ズボンに合わせた色柄の靴下・革靴

NG: 染髪・長髪・リュックサック風かばん・アクセサリ全般

## 女性

OK: スーツに順ずる服装・ブレザーやツイードジャケット & スカートやスラックスの組み合わせ・襟付きシャツ・セットアップ・革靴、パンプス

NG: 染髪(染髪色は、日本ヘアカラー協会レベルスケールNo.8以上)・リュックサック風かばん・華美/奇抜なアクセサリ全般

## 会社概要及び業務委託契約の内容確認

本資料をご確認いただき、当社スタッフとして契約を希望される方は次のステップにお進みください。  
お問い合わせに関しましては電話、メールにて受け付けております。



## Webオンラインテストの受験 (一次選考)

本登録後、お送りしたURLから、Web上で受験可能なPCスキルに関する試験を受験願います。



## 説明会兼選考会の実施 (二次選考)

当社合格基準をクリアされましたら、次に面接にお越しいただけます。（面接会場はお住まいの地域により異なります）



## 養成研修へ参加 業務委託契約締結

当社合格基準をクリアされましたら、QACオンサイトサポートスタッフ養成研修(3日間)にご参加いただき、契約締結となります。



## ○QACオンサイトサポートスタッフ養成研修(以下、「養成研修」)について

面接合格者は、所定の養成研修を受講していただく必要があります。

この研修は一度きりのものですが、必ず受講いただく必要があり、受講出来ない方は二次選考(面接)合格でも、スタッフとして登録が行えませんので、あらかじめご承知置き願います。

## ○契約の形態について

当社サポートスタッフは「業務委託契約」となり、アルバイトや社員等の「雇用契約」ではありませんのであらかじめ御承知置き願います。

契約更改を毎年6月に行います。更改時に契約に伴う収入印紙代金、4,000円が必要です。

## ○パートナー契約について

パートナー契約(企業としてのご契約)ご希望の法人の方は、管理をされる方が、個人同様に登録いただき一定作業基準をクリアー後、パートナー契約を締結させていただきます。

ただし、訪問作業ご担当者については全員養成研修を受けていただき、弊社オンサイトスタッフ要件をクリアいただいた方のみ弊社業務稼働いただきます。(採用については、関与いたしません。)

最高の接客サービスを目指す弊社企業理念の主旨を、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

## ○業務に必須となる携行品

- ・携帯電話 ※2013年4月現在スマートフォンを除く

(業務上必須です。docomo、au、Softbankのみ。該当キャリアであっても対応機種に制限ございます)

## ○可能であればご用意いただきたい携行品

- ・検証用ノートPC・地図、路線図
- ・販売可能な備品 (LANケーブル等)

## ○報酬支払規定

当社の報酬の支払規定は「月末締め翌月末払い」となります。

※その他業務の詳細につきましては、二次選考合格後ご説明させていただきます。



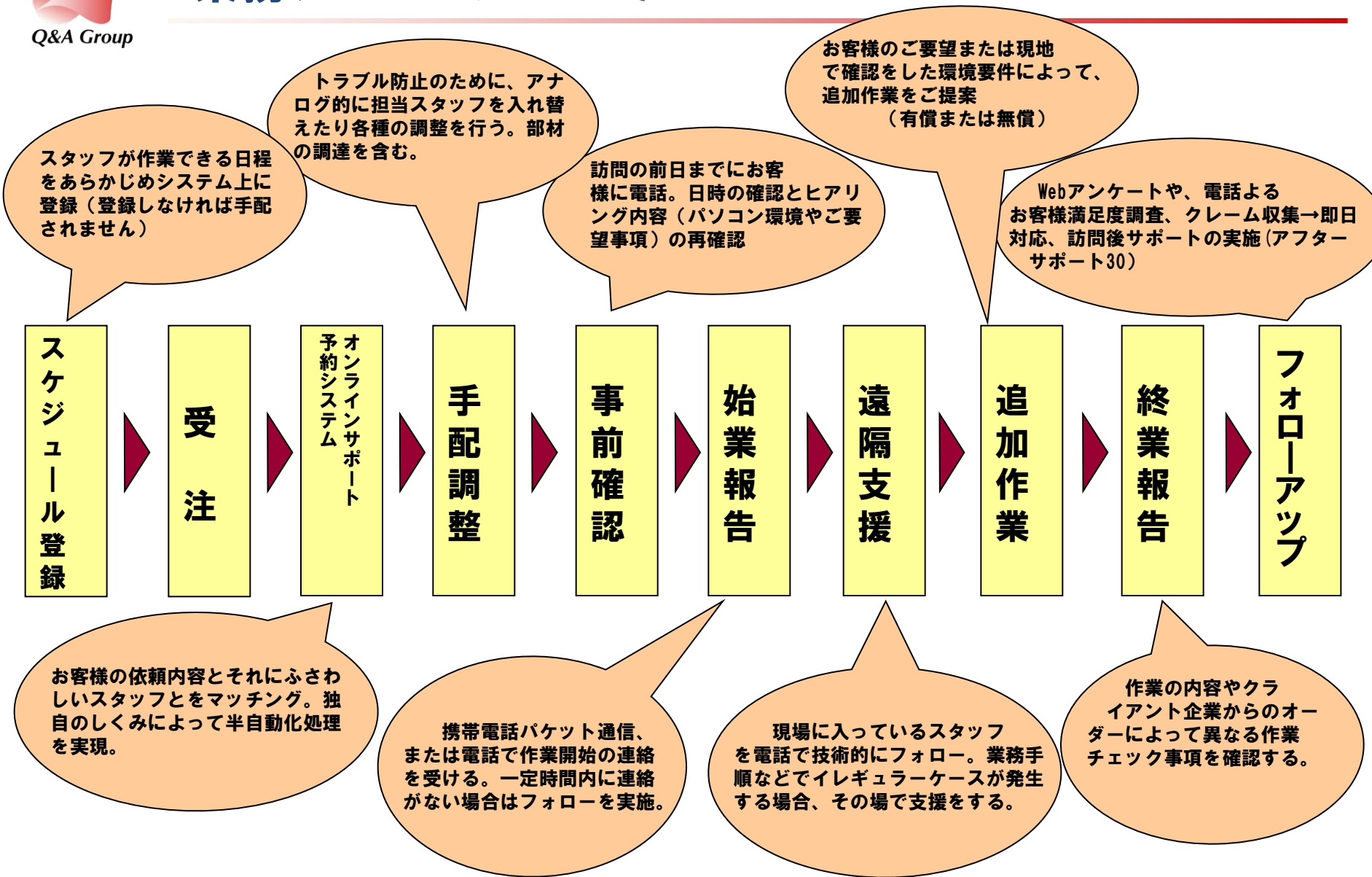
1日目	2日目	3日目
10:00～18:00	10:00～19:00	10:00～19:00
<ul style="list-style-type: none"><li>・カンパニービジョン</li><li>・個人情報保護研修</li><li>・業務研修</li><li>・契約説明</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ビジネスマナー研修</li><li>・訪問マナー研修</li><li>・シミュレーション研修</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・技術研修</li><li>・最終確認チェック</li></ul>

## プライバシーマーク取得！

- QACでは、多数のエンドユーザー、サポートスタッフ、オペレータの個人情報を保有しており、クライアントからの受託業務も行ってまいります。
- このため、個人情報保護の重要性を鑑み、2004年4月に個人情報保護推進プロジェクト（PMS事務局）を立ちあげました。
- 2005年8月30日付けで、JIS Q15001（個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項）の基準を満たし、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）よりプライバシーマーク付与を認定されました。



事業所/所在地	キューアンドエー株式会社（東京都渋谷区）
認定取得日	平成17年8月30日
認定番号	10860266
付与機関	一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）



## 基本報酬

- 全ての案件に共通して一定額を設定



## 作業報酬

- 作業の種類により一定割合を支給



## 追加販売 インセンティブ

- 訪問現場において、サービスや商品を追加販売した場合に支給