

**SPCC** コンタクトセンター運用ノウハウの詰まった  
「現場目線」のナレッジ作成支援サービス

## こんなお悩みをお抱えの皆様へ

✓ リソース不足でナレッジ精査に手が回らない

✓ 業務を可視化、仕分け、整理したい

✓ 属人化を解消したい  
(マニュアルがない)

✓ 会話シナリオを再構築したい

✓ お客様対応のナレッジを充実させたい

コンタクトセンター運用で培ったノウハウを基に「現場目線」でFAQナレッジを精査・構築します。

## SPCCの強み

豊富な  
センター運営経験

**25**年のスカパー！  
カスタマーセンター運営経験

**20**社以上の  
外部委託センター運営経験

高い対応品質

センター運営品質について、  
様々な面で高評価を獲得・受賞歴多数



「現場目線」だから  
わかりやすい

各社 **100** 業務以上の棚卸実績あり

独自のフレームワークで複雑な業務でも  
わかりやすいマニュアルを作成



既存FAQの精査・再構築はもちろん、  
FAQが整備されていない企業様のサポートも実施いたします。

## ナレッジ作成までの流れ

業務可視化

研修資料  
作成

ナレッジ  
作成

研修講師用にも  
マニュアル要る

研修テキストも  
つくらなきゃ

トークスクリプトと  
FAQが間に合ってません！

来月までに  
業務マニュアルとフロー図  
作ってください！



全部一気に取り掛かろうとすると膨大なリソースがかかるもの。

## サービス内容

ナレッジ作成支援サービス



**SPCC** なら、FAQ構築にあたって  
「お客様が希望する部分だけ」を  
スポットでコンサルティングします。

メリット

- 外部センターのノウハウを活用することができる
- 限られた予算内でも、  
スポットでトライアルできる

## サービスご利用イメージ①

品質のばらつきをなくしたい、脱・属人化したい。



業務一覧作成

スクリプト作成

業務マニュアル作成

業務概要・FAQ作成

業務フロー作成

上記5つのメニューだけを  
スポットコンサルでご利用。

⇒業務可視化のためのヒアリングから  
ナレッジ作成まで重点的にサポート！

## サービスご利用イメージ②

新業務開始に伴う新人採用拡大に備え研修を強化したい。



研修カリキュラム作成

理解度テスト作成

研修テキスト作成

新人デビュー基準作成

研修資料作成のメニューだけを  
スポットコンサルでご利用。

⇒研修カリキュラムから構築！  
SPCCの高い対応品質ノウハウ  
を活用できる！

# サービスメニューの一覧

## 業務可視化

業務一覧作成

業務マニュアル作成

業務フロー作成

SV業務一覧作成

SV業務マニュアル作成

## 研修資料作成

研修カリキュラム作成

研修テキスト作成

理解度テスト作成

新人デビュー基準作成

## ナレッジ作成

スクリプト作成

業務概要・FAQ作成

SPCCナレッジ構築の基礎  
【レクチャー型】

スクリプト作成方法  
【レクチャー型】

業務概要・FAQ作成方法  
【レクチャー型】

上記メニュー1つから組み合わせてお申し込みいただけます。  
ノウハウのみをご提供し、ナレッジ作成自体はお客様自身で行う、  
【レクチャー型】の商品もございます。

## サービスご提供までの流れ

課題のヒアリング



業務整理の経験豊富な御社  
専属のコンサルタントが課題  
をヒアリング

メニューのご提案  
お見積り



お客様に最適なメニューの  
組み合わせをご予算に応じ  
てご提案

ご契約



晴れてご契約

作成支援サービス提供  
～成果物納品



SPCCのノウハウをご提供

提供の流れ

## お問い合わせ方法

- SPCCのホームページ問い合わせフォームの「問い合わせ内容」欄に「ナレッジ作成支援サービス」と記入いただきご連絡下さい。

<https://www.spcc-sp.com/contact/>