



信賴と絆のBPOサービス

成都インハナ・インターネットサービス株式会社
会社紹介用資料 2009/12

<http://www.yinhena.com>

インハナの沿革

2004年3月
会社設立
上海事務所開始
商品登録スタート


2006年9月
拠点を成都へ
WebAegisスタート

2007年3月
蜀源ビルに独立
オフィスを借りる

2008年2月
百川ビルに移転

2008年7月
1500万円増資

2009年10月
銀海ビルに移転



2009年10月、社員数が100人を超え、手狭になった百川ビルから、こちらの銀海ビルへと引っ越して参りました。この銀海は、錦江区政府が運営し学生ベンチャー支援の場となっております。インハナはこちらの5階と6階に位置し、座席数は281席となります。

主な業務

EC事業者様を対象とした
業務のアウトソーシング

【作業例】

☆ネットショップ系

- ・商品データ入力
- ・商品画像加工
- ・商品価格調査
- ・バナー作成
- ・特集ページ作成
- ・受注メール対応
- ・問合せメール対応
- ・売上照合
- ・在庫管理

☆WebAegis系

- ・WEB広告管理
- ・AFサイト提携承認
- ・口コミ広告成果承認

2004年よりナチュラムのECサポートを行っており、また2006年からは、インタセクトのウェブパトロール業務をスタートし、ECのサポートにおけるさまざまなノウハウを蓄積させて参りました。そして、2009年には、グループ企業以外のお客様へのサービスを開始し、ユーザーの皆様にご好評いただいております。



弊社BPOの特徴

お客様がマネジメントを行う。スケジュールや教育計画が運営のポイントとなってきます。

【BPO契約について】
人数でプランを指定していただき、毎月固定額をお支払いいただきます。勤務時間内の作業は、お客様自身で随時決めることができます。

5人分のリソースが



利用料月額固定

弊社インハナのアウトソーシングの特徴は、マネジメントをお客様に
していただくことです。つまり、自社のスタッフが中国にいるイメージで
お考えください。我々インハナは、お客様と力を合わせ、考え、改善し、
信頼関係を築いていくことが大切であると考えております。
ご担当者様が現場に来て、顔を合わせることが成功への近道です。

インハナの教育

入社から常に学習の場を与え、人材の育成に力を入れています。

- ・ インハナアカデミー
(入社後3カ月間)
内容：各ソフトウェア
商品登録
ビジネスマナー
会社ルールなど

- ・ チーム内教育
チーム配属後も一定の教育機関があり、リーダーのOKが出なければ本番作業に入ることはできません。

- ・ アフター教育
退勤後午後6時より、希望者を対象にした授業があります。

BPOを成功させるためには、人材の育成は不可欠だと考えております。新入社員は3カ月の訓練期間を設けており、こちらをインハナアカデミーと呼んでおります。こちらでは、各ソフトウェアの基礎知識、操作方法や、ビジネスマナー、日本語、ブレインストーミングなどの授業があります。アカデミー卒業後、アカデミーの成績によって配属先が決定します。



主な会議

海外BPOはコミュニケーションが重要です。積極的にコミュニケーションの場を作ります。

☆お客様との会議

- ・ 定例TV会議
- ・ スカイプ朝礼
- ・ スカイプ終礼
- ・ スカイプ定例会議
- ・ eラーニング

☆社内会議

- ・ 経営会議
- ・ 週報会議
- ・ BPO共有会議
- ・ リーダー会議
- ・ 人事会議
- ・ グループ会議

社内社外で積極的なコミュニケーションを大事にしています。お客様に対しては、スカイプWEBチャット、TV会議システムなどを使い、朝礼、終礼、毎週の定例会議など顔が見える会議を積極的に行っています。また社内では、週報会議、リーダー会議、人事会議など情報共有の場を増やすことで、社内が活発になるよう心がけています。