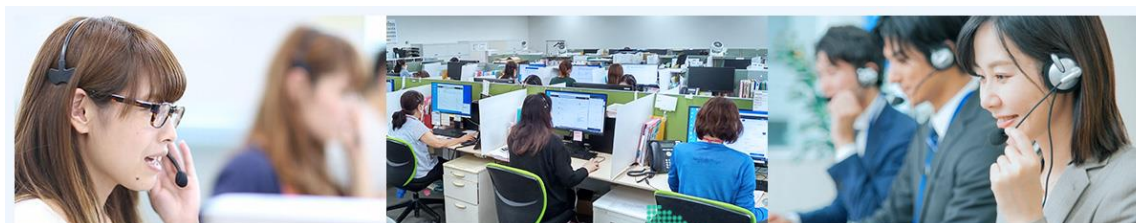


2022年8月24日

各位

会社名 株式会社スクロール
代表者名 代表取締役社長 鶴見 知久
(コード番号：8005 東証プライム市場)
問合せ先 経営企画課長 新村 良介
(TEL. 053-464-1114)

販促支援型コンタクトセンター「八王子センター」稼働開始 ～新規獲得から継続購入促進まで、アウトバウンドによる売上拡大を実現～



アウトバウンド拡充による販促支援サービス
顧客接点の強化で更なる売上改革を！



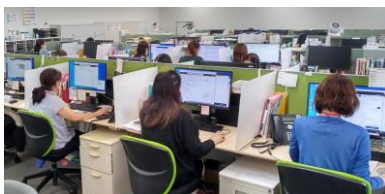
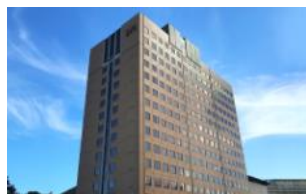
株式会社スクロール（本社：静岡県浜松市中区、代表取締役社長 鶴見 知久）の子会社で、通販ソリューション事業を手がける株式会社スクロール360（本社：静岡県浜松市中区、取締役社長 西田 耕三）が、販促支援型コンタクトセンター「八王子センター」の稼働を開始いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

■ 八王子センター概要

《販促支援型 コンタクトセンター》

所在地：東京都八王子市南大沢二丁目 27 フレスコ南大沢 9 階
最大席数：180 席



■ 背景・概要

EC・通販市場の成長に伴う“消費者ニーズの多様化・高度化”により、EC・通販事業者様は柔軟な対応力が求められるようになり、この「顧客対応力」こそが他社との差別化や事業拡大につながるキーファクターとして重要視されています。

このような状況の変化を受け、スクロール360は、EC・通販事業者様の「顧客対応力向上」へのサポートを拡充させるため、既存のコンタクトセンター「浜松センター（静岡県浜松市）」「福岡センター（福岡県福岡市）」に加え、首都圏エリア初進出となる「八王子センター（東京都八王子市）」を開設するとともに、アウトバウンドによる販促支援専任チームを発足いたしました。

これにより、従来の“おもてなしコミュニケーション”品質はそのままに、「新規獲得」「継続購入促進」「アップセル・クロスセル対応」「顧客の生の声をもとにしたコミュニケーション設計」など、従来のコンタクトセンターの枠を越えた、売上拡大につなげる販促支援サービスの提供が可能となりました。

■ 販促支援型コンタクトセンター「八王子センター」の特長

1. アウトバウンド専任チームによる販促支援強化

- ・《新規獲得》リスト利用による各種アウトバウンドサービス対応
- ・《継続購入促進によるLTV向上》既存顧客へのアウトバウンドコール対応
- ・《顧客単価向上》新規商品紹介などアップセル・クロスセル対応
- ・《ターゲット別設計》年代別・都道府県別に絞り込んだ、アウトバウンド施策の実施

2. 豊富な実績・経験をもとにした「高品質」な顧客対応力・おもてなしコミュニケーション

- ・ホスピタリティあふれる経験豊かなベテランオペレーターが多数在籍。「楽天ショップ・オブ・ザ・イヤー」受賞店舗のロコミ高評価にも貢献
- ・スクロール通販60年のノウハウによる正確な対応や施策改善・ご提案が可能

3. ご要望に沿ったカスタマイズで幅広い業務・商材に対応

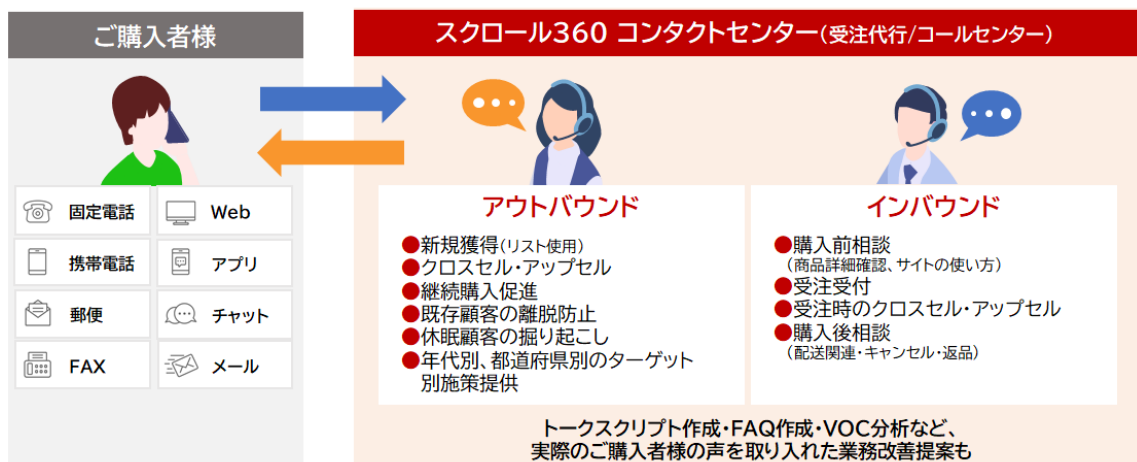
- ・電話、メール、SNS、チャット、FAX、ハガキなどマルチチャネルに対応
- ・単発スポットをはじめ、小規模（1席～）から大規模案件まで幅広いニーズに対応
- ・コスメ、サプリ、服飾雑貨、食品、家具、アウトドア用品などあらゆる商材に対応

4. 柔軟かつ迅速に対応できる運営体制

- ・3拠点（八王子・浜松・福岡）による分散型運営でBCP対策を実現
- ・多くのECシステムの運用経験を生かした、スピーディーな立ち上げ
- ・繁忙期、閑散期に合わせたフレキシブルな人員確保

【コンタクトセンター サービスイメージ図】

経験に裏付けられた高い「顧客対応力」で顧客満足度をアップ
～ご購入者様をお待たせする事のないサービスの継続提供を実現！～



■ スクロール360にお任せいただくメリット

～ひとつの窓口で完結！コンタクトセンターとあらゆる業務のシームレスな連携で業務効率大幅アップ！～

スクロール360では、コンタクトセンター（受注代行／コールセンター）はもちろん、物流代行、決済代行、EC運営代行、通販システム、越境EC支援など、EC・通販事業者様のあらゆる業務のアウトソーシングに360度対応。それぞれの業務から必要なものを選択、カスタマイズしてワンストップでお任せいただくことが可能です。

例：新商品のプロモーションから顧客対応までの業務を一元化（コンタクトセンター×EC運営代行）

⇒アウトバウンドによるプロモーションから顧客対応までの業務を一元化できるため、情報の円滑な受け渡しをはじめ、受注・在庫状況のリアルタイム連携が可能。お届け日数短縮・売出し軽減にもつながります。

例：配送のお問い合わせ対応を一本化（コンタクトセンター×物流代行）

⇒ご購入者様から「お届け先変更依頼」や「追加注文によるキャンセル」などのお問い合わせがあった際、オペレーターから（倉庫・配送業者に対して）状況をリアルタイムで確認できるため、スピード解決いたします。

■ 今後の展開について

当社は、ソリューション事業をDMC複合通販企業戦略における成長ドライバーと位置付けております。今後も拡大が予想されるEC・通販市場において、あらゆるクライアントニーズに対応するため、随時サービス内容を追加・拡張してまいります。これにより、EC・通販事業者様のさらなる成長に貢献することを目指してまいります。

以上

■ スクロール360について

URL：<https://www.scroll360.jp/>

主な事業内容：

- ・フルフィルメント業務代行（物流代行・受注代行・決済代行）
- ・マーケティング支援（EC運営代行・Web集客・CRM支援・中国越境EC）
- ・通販システム構築（受注管理・一元管理）など、

EC・通販事業を全方位的に支援する各種ソリューションを開発・提供

設立：1986年3月

代表者：代表取締役会長 山崎 正之

取締役社長 西田 耕三

本社：静岡県浜松市中区佐藤二丁目24番1号

◆本件に関するIR窓口◆

株式会社スクロール 経営統括部 経営企画課 担当：新村

住所：静岡県浜松市中区二丁目24番1号

TEL：053-464-1114 FAX：053-464-1309

E-mail：ir@mb.scroll.jp URL：<https://www.scroll.jp/>

◆本件に関する営業窓口◆

株式会社スクロール360 営業部 担当：館、山本

住所：東京都品川区東品川二丁目2番24号 天王洲セントラルタワー12階

TEL：03-4326-3207 FAX：03-5495-9185

E-mail：eigyo@mb.scroll360.jp URL：<https://www.scroll360.jp>