

各 位

2022年8月24日
株式会社スクロール360

「八王子センター」 首都圏エリアで稼働開始
販促支援型コンタクトセンター開設で顧客接点の強化へ
～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、以下当社)は、**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、お知らせいたします。

記

■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、当社は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。

これによりスクロール通販で培ってきた、当社こだわりの“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、売上拡大へ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》新規商品紹介などのアップセル・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

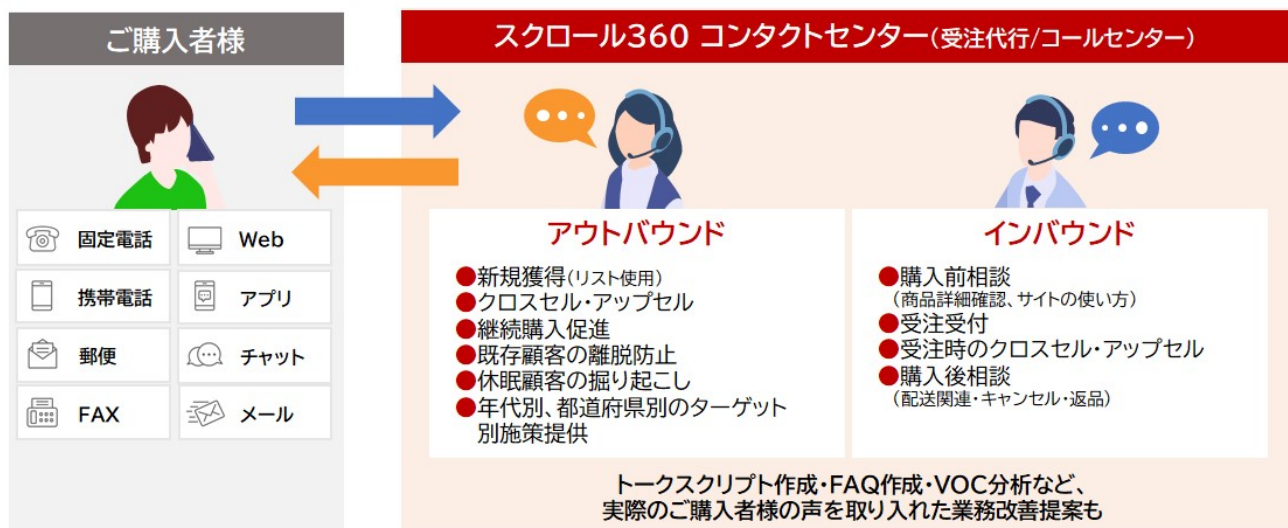
- ・電話、メール、SNS、チャット、FAX、ハガキなどマルチチャネルに対応
- ・単発スポットをはじめ、小規模(1席～)から大規模案件まで幅広いニーズに対応
- ・コスメ、サプリ、服飾雑貨、食品、家具、アウトドア用品などあらゆる商材に対応

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！～

当社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。

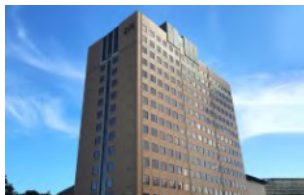
例:新商品のプロモーションから顧客対応までの業務を一元化(コンタクトセンター×EC運営代行)

⇒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・売逃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、当社オペレーターから(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。

■スクロール360 コンタクトセンター概要



八王子センター ※新拠点

《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

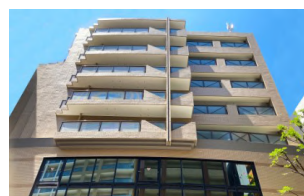


浜松センター

《EC・通販マルチ対応型 コンタクトセンター》

所在地:静岡県浜松市中区佐藤二丁目24番1号

最大席数:70席



福岡センター

《リピート通販特化型 コンタクトセンター》

所在地:福岡市博多区博多駅南二丁目4番11号 シティコート中陽3階
(スクロール福岡支店内)

最大席数:40席

■会社概要

商号:株式会社スクロール360

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

以上

◆ 本件に関するお問い合わせ先 ◆

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

Mail:eigyo@mb.scroll360.jp

URL:<https://www.scroll360.jp/>