

各位

2023年6月22日
株式会社スクロール360

KDDI エボルバ と スクロール360 フルフィルメント領域で業務提携
カスタマーサポートまでのフルフィルメント全域をカバーする「EC・通販トータルサポートサービス」を開始



株式会社スクロール360(本社:静岡県浜松市、取締役社長:西田 耕三、以下、当社)は、株式会社 KDDI エボルバ(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:若槻 肇、以下 KDDI エボルバ)との業務提携により、両社の強みを生かしたEC・通販事業者様向けの物流代行・受注代行・EC運営代行など、**フルフィルメント全域をカバーする「EC・通販トータルサポートサービス」**の提供を2023年7月より開始いたしますので、下記のとおりお知らせいたします。

記

■連携概要

KDDI エボルバがもつBPO・コンタクトセンターのノウハウと知見、AIやPRA等のIT技術と、フルフィルメントサービスのパイオニアである当社のリソース・システムによる次世代CRM物流を生かしたサービスを提供することにより、EC・通販事業者様とお客さまとの顧客接点強化および、EC体験価値と顧客ロイヤリティ向上を支援いたします。

■「EC・通販トータルサポートサービス」について

EC・通販やD2Cにおいて、ECサイトやマーケティングに活用できるVOC(Voice Of Customer/お客さまの声)を取得するカスタマーサポートは、顧客接点を強化し、潜在顧客の獲得や購買行動の機会増につなげる役割を持つことから、ブランディングやマーケティングに並び、重要な位置づけになっています。

本提携では、もとより当社が提供してきたECサイト構築・運営から物流、請求、決済処理、問合せ対応、返品対応まで、EC・通販に関連する業務に加え、この「カスタマーサポート領域」も包括的に提供できるようになりました。

これにより、在庫管理、品質、業務効率、コストなどEC・通販事業の運営・新規参入にかかる課題を解決し、さらにカスタマーサポート領域までをトータル提供することで、新規顧客とリピーター獲得だけでなくLTV(Life Time Value/顧客生涯価値)向上に向けた顧客コミュニケーションの強化を図り、EC・通販事業者様の売上を支えると共に、さらなる利益拡大に貢献いたします。

<EC・通販トータルサポートサービス イメージ図>



KDDI エボルバと当社は、今後、優良事例の共創に取り組み、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。また、当社は、EC・通販事業者様からの様々なニーズや市場変化に対応できるよう、随時サービス内容を追加・拡張してまいります。

【会社概要】

株式会社 KDDI エボルバ

商号:株式会社 KDDI エボルバ

URL:<https://www.k-evolva.com/>

主な事業内容:

コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

設立:1996 年 5 月

代表者:代表取締役社長 若槻 肇

本社:東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト

株式会社スクロール360

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: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:山本、館

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:eigy@mb.scroll360.jp

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