会社概要

商号	ヤマトコンタクトサービス株式会社
英文商号	YAMATO CONTACT SERVICE CO.,LTD.
設立年月日	2003年9月1日
資本金	2,000万円
主な事業内容	■コンタクトセンター（コールセンター）業務 ■ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）業務 ■顧客関係管理（CRM）の構築及びコンサルティング業務
役員	代表取締役社長　社長執行役員　樽見　宏 取締役　執行役員　梶原　啓史 取締役　櫻井　敏之 取締役　齊藤　泰裕 常勤監査役　小川　範行
株主	ヤマトホールディングス株式会社
許認可	一般労働者派遣事業　(般)13-300112 電気通信事業　A-18-8722 第一種貨物利用運送事業　貨物自動車運送（一般事業）
所属団体	公益財団法人　日本電信電話ユーザ協会 公益社団法人　企業情報化協会（IT協会） 一般社団法人　日本内部監査協会
WEBサイト	https://www.y-cs.co.jp/

沿革

2003年 9月	ヤマトグループ社内起業化支援制度（Yベンチャードリーム）の第1号企業として、ヤマトコンタクトサービス株式会社を設立（東京都足立区）
2008年 6月	本社を東京都豊島区（南池袋2-19-4）に移転
2009年12月	三重県名張市の小学校跡地を活用し、地域密着型の「名張コンタクトセンター」を開設
2010年 2月	本社を東京都豊島区（南池袋2-29-14）に移転
2011年12月	東日本大震災の復興支援事業として、宮城県登米市に登米コンタクトセンターを開設
2013年 7月	東日本エリアの旗艦拠点として「関東マザーセンター」を開設
2014年11月	本社を東京都豊島区（南大塚3-33-1）に移転し、既存拠点を統合した「東京コンタクトセンター」を開設
2015年10月	西日本エリアの旗艦拠点として「関西マザーセンター」を開設
2020年 7月	健康保険組合連合会より「健康優良企業」に認定
2023年10月	ヤマトグループ内のコンタクトセンター機能を同社へ移管・集約し、組織体制および拠点機能を再編
2025年 7月	厚生労働省より子育てサポート企業として「くるみん認定」を取得
2026年 2月	「Genesys Crew Day 2026」にて「サービスパートナーシップエクセレンス賞」を受賞
2026年 3月	経済産業省「健康経営優良法人2026（中小規模法人部門）」に認定
2026年10月	コーポレートサイトをリニューアル

拠点一覧

本社　〒170-0005 東京都豊島区南大塚3-33-1 JR大塚南口ビル8階
TEL：(03)6756-9625（代表）　FAX：(03)3982-9620

札幌コンタクトセンター
〒004-0053 北海道札幌市厚別区厚別中央3条1丁目2-30

横手コンタクトセンター
〒013-0071 秋田県横手市八幡字八幡145-1

宮城コンタクトセンター
〒981-3206 宮城県仙台市泉区明通3丁目3-1

群馬コンタクトセンター
〒371-0815 群馬県前橋市下佐鳥町478

関東支店
〒332-0012 埼玉県川口市本町4-1-8 川口センタービル

東京支店
〒170-0005 東京都豊島区南大塚3-33-1 JR大塚南口ビル8階

横浜コンタクトセンター
〒235-0033 神奈川県横浜市磯子区杉田5-31-27

厚木コンタクトセンター
〒243-0016 神奈川県厚木市田村町8-10 本厚木トーセイビル7階

北陸コンタクトセンター
〒929-0213 石川県白山市末正町イ67番地1

関西支店
〒556-0022 大阪府大阪市浪速区桜川3丁目8番59 汐見橋ビル6階

和歌山コンタクトセンター
〒640-8481 和歌山県和歌山市直川185-1

鳥取コンタクトセンター
〒680-0911 鳥取県鳥取市千代水1-100 アイシン千代水ビルル

福岡コンタクトセンター
〒812-0007 福岡県福岡市博多区東比恵3-22-23

熊本コンタクトセンター
〒861-2212 熊本県上益城郡益城町大字平田字深迫2441-2

都城支店
〒885-0071 宮崎県都城市中町1街区7号 IT産業ビル

取得認証

PIMS 598072　IS 598071 / ISO 27001

ヤマトコンタクトサービスはISO27001とJISQ15001の両方を取得しています。
情報セキュリティに関連する認証として、国際規格「ISO27001」（情報セキュリティマネジメントシステムと日本工業規格「JISQ15001」（個人情報保護マネジメントシステム）の両方を取得しそれぞれの規格の要求事項を満たした業務運営を行っています。

ISMS認証拠点

本社
関東支店 2グループ
東京支店 2グループ
関西支店 2グループ
都城支店 2グループ

Corporate Profile

ヤマトコンタクトサービス

本資料の一部では、Microsoft Corporationが提供する「Fluent UI System Icons」を使用しています。
当該アイコンはMITライセンスの下で提供されています。

Fluent UI System Icons
Copyright (c) 2020 Microsoft Corporation
Licensed under the MIT License
https://opensource.org/licenses/MIT

デジタルと人の力で、お客さまに寄り添うコンタクトセンター

「つながる」を極めてお客さまにとって、価値となる

ヤマトグループのコンタクトセンターとして
今ある課題をクリアするだけでなく、新たな『可能性』へ。
一つひとつの結びつきを、お客さまの未来へつなぐ確かな価値に変えていきます。

CONCEPT

つながるの実現のために

ヤマトグループの強靭な物流網とテクノロジー、人の手による誠実な応対。あらゆる接点を結び、貴社・お客さま・地域社会を確かな未来へとつなぎます。

物流とお客さまをつなぐ

全国に広がる物流網とあらゆるお問い合わせ窓口をシームレスに連動させ、お客さまをお待たせしないスムーズな顧客体験をつくります。

貴社とお客さまの「信頼」をつなぐ

ひとつの荷物、ひとつの対話から、貴社とお客さまの「絆」を深めます。

デジタルでお客さまとつなぐ

日本全国の物流から生まれる膨大なデータと最新技術を活用し、お客さまの体験を向上させます。

地域社会と持続可能な未来をつなぐ

自治体から一次産業の支援まで、ヤマトグループの基盤と対話力を活用。地域の課題を解決し、人々の豊かな暮らしを未来へつなぎます。

STRENGTZH

私たちの強み

ヤマトグループのネットワーク力で国内外の配送にアプローチ

年間1,000万件を超える対話データとデジタル連携が生み出す、最適なCX

ヤマトグループの約5.3万人のセールスドライバーとコンタクトセンターが支える地域密着力。現場と窓口が一体となり、全国どこでも高品質なサービスを

SERVICES

私たちができること

ヤマトグループの強靭な物流網とテクノロジー、人の手による誠実な応対。
あらゆる接点を結び、企業・お客さま・地域社会を確かな未来へとつなぎます。

受付から回収まで一気通貫、
ヤマトグループの全国網と直結した対応

ヤマトグループのDXと確かな応対力で、
貴社とお客さまの強い信頼を構築

物流データと声をAIでみえる化、
ストレスのないCXを実現

全国網とコンタクトセンターで、
中小企業や地域の困りごとを一括支援

「回収率向上ソリューション」
- リコール・自主回収
- 返品・交換手配

「応対品質向上ソリューション」
- インバウンド
  -問い合わせ・カスタマーサポート
  -テクニカルサポート・ヘルプデスク
- アウトバウンド
  -既存顧客へのアプローチ
  -見守り・定期コールサービス

「顧客接点DX化ソリューション」
- インバウンド
  -EC注文・エントリー受付
- アウトバウンド
  -運用サポート・支援

「ビジネスサポートソリューション」
- キャンペーン事務局
- 注文受付代行・データ入力

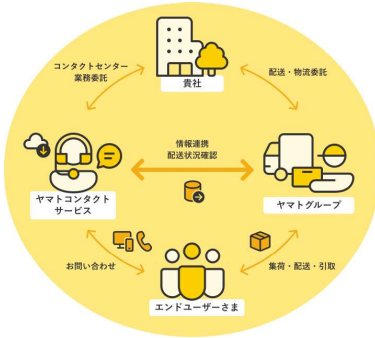
サービスメニュー

物流インフラ直結型 コンタクトセンターサービス

ヤマトグループの連携で 貴社のビジネス課題をトータルでサポート

コンタクトセンター立ち上げまで	累計取引社数	リピート率
最短2営業日	1,300社以上	96%
要相談 ※1		スポット対応の場合 ※2

※1) 要相談（貴社のご要件や素材の準備状況によります）
※2) スポット（単発）ご依頼におけるリピート率



回収率向上ソリューション

突発的なリコールから日々の返品・交換まで
「窓口対応」と「物流」をDXで連携し、回収業務の負担を軽減

最初のご相談から最後の報告まで、ヤマトグループが一本化して対応します

SETP1 計画・準備	SETP2 受付・問い合わせ	SETP3 回収・お届け	SETP4 収束・報告
ヤマト運輸 ヤマトコンタクトサービス	ヤマトコンタクトサービス	ヤマト運輸 ヤマトグループ倉庫	ヤマト運輸 ヤマトグループ倉庫
・回収手順の作成 ・案内文／社告のアドバイス ・保険連携の手配	・緊急窓口の即時スタート ・スマホ/電話のマルチ対応 ・デジタル即時送金	・送り状不要で全国引き取り ・代替品の梱包・発送 ・製品の保管・検品	・進捗のリアルタイム見える化 ・行政向け報告書の作成 ・再発防止データの提供

リコール・引取回収

返品・交換手配

応対品質向上・顧客接点DX化ソリューション

コンタクトセンター業務を丸ごとヤマトへ
DX×物流連携による高品質な応対で、お客さまの本業集中を支えます

- 問い合わせ・カスタマーサポート窓口
- テクニカルサポート・ヘルプデスク
- EC受付・エントリー受付
- 既存顧客へのアプローチ
- マーケティング・DMフォロー
- 運用サポート・支援

インバウンド

アウトバウンド

ビジネスサポートソリューション

受付から商品発送、お問い合わせまで、
複雑なバックオフィス業務をDXとヤマトグループの物流網で一括代行、
お客さまは本務に集中。

キャンペーン事務局

注文受付代行・データ入力

デジタルソリューション

最適なデジタルソリューションをご提案いたします。

- 有人チャット
- AIオペレーター
- デジタル返金

<その他のデジタルソリューション>
- メール・Webフォーム
- SMS・SNS対応
- BIツール
- AI-OCR
- ボイスボット
- AIチャット
- 生成AI活用
- FAQ・ナレッジ検索
- ビジュアルIVR
- VOC・VOE分析
- WFM
- AIモニタリング

お問い合わせ

A どのくらいの期間で導入できますか？

Q ご要望によってカスタマイズしたご提案が可能ですので、まずはお問い合わせください。

サービスのご紹介・説明、お見積り等ご希望の方は

お電話でのお問い合わせ
TEL：03-6756-9625
（9:00～18:00 土日祝日除く）

お問い合わせフォーム