

## ■会社概要

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

## ■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)を利用した第1号企業としてヤマトコンタクトサービス(株)を設立 <p>本社所在地:東京都足立区新田1-9-1 ヤマト運輸王子ビル内</p> <p>本社に併設する形で足立コンタクトセンターを開設</p>
2005年　5月	埼玉コンタクトセンター開設
2008年　6月	本社移転：東京都豊島区南池袋2-19-4
2008年　9月	都城コンタクトセンター開設
2009年 12月	名張コンタクトセンター開設 <p>小学校跡地を活用した、地域密着型のコンタクトセンター</p>
2010年　2月	本社移転：東京都豊島区南池袋2-29-14 <p>同地に池袋コンタクトセンター開設</p>
2010年 11月	和歌山コンタクトセンター開設
2011年　3月	東日本大震災の対応として、都城コンタクトセンター、名張コンタクトセンターにて東北地方の宅急便お問い合わせのバックアップを実施
2011年 12月	東日本大震災の復興支援事業として登米コンタクトセンター開設
2012年　5月	東日本大震災復興支援企画「韓国・台湾まごころギフト事業」にて岩手県福祉協議会より表彰
2012年　7月	鳥取コンタクトセンター開設
2013年　7月	関東マザーセンター開設
2014年 11月	本社移転：東京都豊島区南大塚3-33-1 <p>池袋コンタクトセンターおよび足立コンタクトセンターを統合し、本社に併設する形で東京コンタクトセンターを開設</p>
2015年 10月	関西マザーセンター開設
2020年　4月	札幌サテライトセンター、福岡サテライトセンター開設
2023年　8月	東日本リモートコンタクトセンター、西日本リモートコンタクトセンター開設
2023年 10月	札幌コンタクトセンター、横手コンタクトセンター、宮城コンタクトセンター、群馬コンタクトセンター、さいたまコンタクトセンター、横浜コンタクトセンター、厚木コンタクトセンター、北陸コンタクトセンター、南魚沼コンタクトセンター、福岡コンタクトセンター、熊本コンタクトセンター開設
2024年　5月	東京コンタクトセンター、都城ソリューションセンター開設

## ■事業所

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 <p>TEL：(03)6756-9625（代表）　FAX：(03)3982-9620</p>
<b>札幌コンタクトセンター</b>	〒004-0053 北海道札幌市厚別区厚別中央3条1丁目2－3 0
<b>横手コンタクトセンター</b>	〒013-0071 秋田県横手市八幡字八幡1 4 5－1
<b>宮城コンタクトセンター</b>	〒981-3206宮城県仙台市泉区明通3丁目3－1
<b>群馬コンタクトセンター</b>	〒371-0815群馬県前橋市下佐鳥町4 7 8
<b>関東マザーセンター</b>	・関東マザー第一コンタクトセンター　・関東マザー第二コンタクトセンター <p>・関東マザー第三コンタクトセンター　・東日本リモートコンタクトセンター</p> 〒332-0012 埼玉県川口市本町4-1-8 川口センタービル <p>TEL：(048)446-9577　FAX：(048)446-9578</p>
<b>さいたまコンタクトセンター</b>	〒362-0022埼玉県上尾市大字瓦葺字坂下2 9 4 7－1
<b>東京コンタクトセンター</b>	
<b>東京ソリューションセンター</b>	〒170-0005 東京都豊島区南大塚3-33-1 JR大塚南口ビル8階 <p>TEL：(03)6837-2570　FAX：(03)6912-9623</p>
<b>横浜コンタクトセンター</b>	〒235-0033 神奈川県横浜市磯子区杉田5－3 1－2 7
<b>厚木コンタクトセンター</b>	
<b>拠点</b>	〒243-0018 神奈川県厚木市中町3－1 8－5
<b>北陸コンタクトセンター</b>	〒929-0213 石川県白山市末正町イ6 7 番地 1
<b>南魚沼コンタクトセンター</b>	〒949-6408 新潟県南魚沼市塩沢1 3 7 0－1
<b>関西マザーセンター</b>	・関西マザー第一コンタクトセンター　・関西マザー第二コンタクトセンター <p>・西日本リモートコンタクトセンター</p>
<b>大阪ソリューションセンター</b>	〒556-0017 大阪府大阪市浪速区湊町1-2-3 マルイト難波ビル18階 <p>TEL：(06)6710-9647　FAX：(06)6710-9648</p>
<b>和歌山コンタクトセンター</b>	
<b>鳥取コンタクトセンター</b>	〒640-0911 鳥取県鳥取市千代水1-100 アイシン千代水ビル <p>TEL：(0857)30-5645　FAX：(0857)30-5646</p>
<b>福岡コンタクトセンター</b>	〒812-0007 福岡県福岡市博多区東比恵3－2 2－2 3
<b>熊本コンタクトセンター</b>	〒861-2212 熊本県上益城郡益城町大字平田字深迫2 4 4 1－2
<b>都城ソリューションセンター</b>	〒885-0071 宮崎県都城市中町1街区7号IT産業ビル <p>TEL：(0986)22-9625　FAX：(0986)22-9626</p>

			
PIMS 598072	IS 598071 / ISO 27001		
ISMS認証地店	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。		


**ヤマトコンタクトサービス**  
<https://www.y-cs.co.jp/>
2025年5月版

# Corporate Profile

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

## ヤマトコンタクトサービス

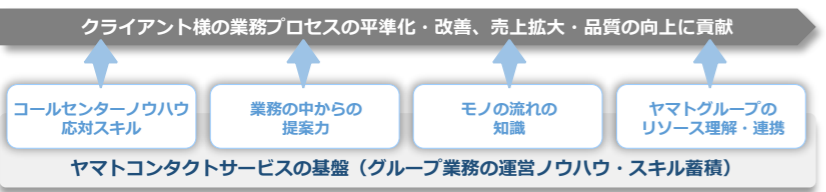
# コミュニケーションにバリューを。

コンタクトセンターで培ったコミュニケーションで皆様の課題解決に貢献します。

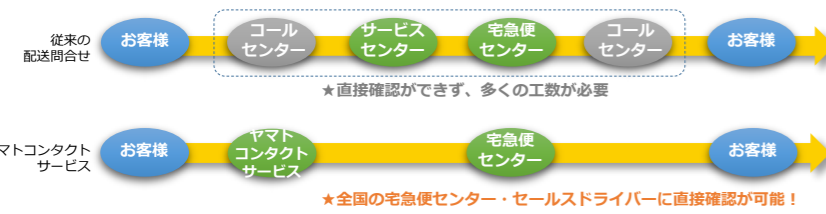
## ヤマトコンタクトサービスの特徴

物流領域に強みを持つ「ヤマトグループのコンタクトセンター」

①コールセンター業務と物流業務をつないで、ワンストップCRMをご提供



確実な配送問合せ・迅速な調査・的確なトータル運用でサポートいたします。



## ヤマトネットワーク/サービスと連携したソリューションサービスの展開

- ① 業務プロセスの改善、効率化における支援
- ② 顧客ロイヤリティ向上におけるアプローチ支援
- ③ デジタルチャネル (有人チャット/チャットボット 他)、FAQサイトの設計、構築および運用
- ④ ユーザー様の真のニーズの把握に向けたVOC分析

## ヤマトグループ連携

物流のシステム企画・開発から、決済・マーケティング戦略までをワンストップで提供可能です。

## ヤマトグループの物流連携のポイント

- ①お客様にあったオーダーメイド・サービス
- ②ワンストップサービスで大幅な工数削減
- ③スピード感ある対応



## 実績



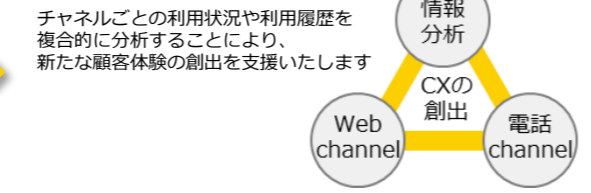
②コンタクトセンター+配送時の顧客対応=顧客体験アップ



他にはない顧客接点で  
 ①配送時の問合せ・対応にも迅速・的確に対処  
 ②申込み～お届け時のVOC収集・リレーションシップ構築・サービス向上に活用

③ユーザー様の求めるコミュニケーションを最適な方法で

今までの電話でのコミュニケーションに加え、Web上でのコミュニケーションを可能にするWeb-FAQやチャットボットなどを活用



チャネルごとの利用状況や利用履歴を複合的に分析することにより、新たな顧客体験の創出を支援いたします

## サービスメニュー

- 営業支援** ... ルート営業支援など  
 アポイント獲得・キャンペーン等のアウトバウンドはもちろん、見込み顧客(リード)の発掘から育成まで、高品質・高精度な営業支援をご提供します
- 注文受付** ... toC注文受付、toB注文受付  
 エンドユーザー(法人・個人問わず)からの注文受付に、ヤマトグループの物流ソリューションを組み合わせることでニーズにマッチした最適提案をします

## デジタル技術の活用：“ヒト”と“IT”を融合させたコミュニケーションモデル ...これからの目指すべきコミュニケーション

(顧客満足度UP × 問合せ抑制 × 業務効率UP × お客様の声の分析)

今までの電話やメール以外のコミュニケーションチャネルを組み合わせ、「ユーザー様とのつながり強化」を行います。オフラインチャネルとオンラインチャネルの相互情報連携により、ユーザー様の体験価値を高めます。

■ご提案イメージ(一例)

CX ユーザー様の体験価値	選択	購入	使用	つながり強化
オフライン	電話	各種流通店舗	電話	情報連携
オンライン	Webページ メール Web-FAQ チャットボット	自社オンラインショップ	Webページ メール Web-FAQ チャットボット	
提供したい体験価値	・選択の疑問とネックの解消(購入の支援) ・自己解決によるスムーズな解決	・スムーズな解決 ※商品/決済/配送など	・使用における疑問や不満の解消(快適な使用の支援) ・自己解決によるスムーズな解決	

■導入効果

- (1) 顧客満足度の向上** (お客様の利便性向上)  
 24時間365日(無人)対応  
 スムーズに解決する品質  
 先回りサポート  
 お客様は好きな時・好きなスタイルでコンタクト。能動的な情報発信で、お客様の疑問の先回り解消を支援
- (2) 問い合わせの抑制、業務効率の向上** (ヒトとITの特性を有効活用)  
 自己解決・自動解決  
 知識集約型サポート  
 FAQ/チャットによる無人解決手段へ。ナレッジを集約し、お客様に寄り添う対応を実現
- (3) VOCの有効活用、お客様の声の分析** (対話を逃さず可視化)  
 お客様の声の分析  
 良質な教師データ創出  
 全チャネルの対話を集約し、FAQ・チャットに反映

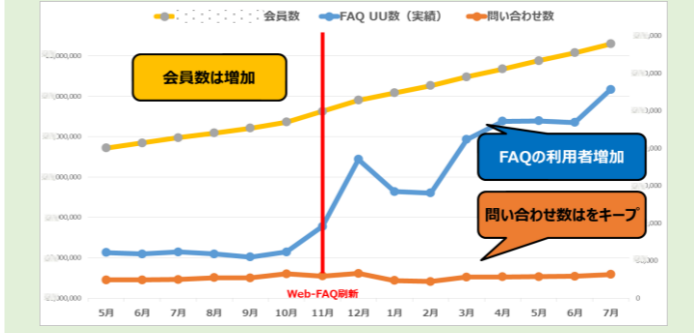


## お問い合わせ受付のデジタル化事例(Web-FAQの活用)

- ◆ エンドユーザーである会員様からのお問い合わせをコールセンターで受付していたが、会員数増加に伴い、よくある質問をWeb-FAQに掲載。
- ◆ コールセンターでの対応履歴をコンテンツ更新に活用し、情報を最新化。
- ◆ 会員様の自己解決の促進と、コールセンター入電数の維持を両立。
- ◆ 商品提供プロセスにもFAQを網羅し、購買機会の創出も図る。

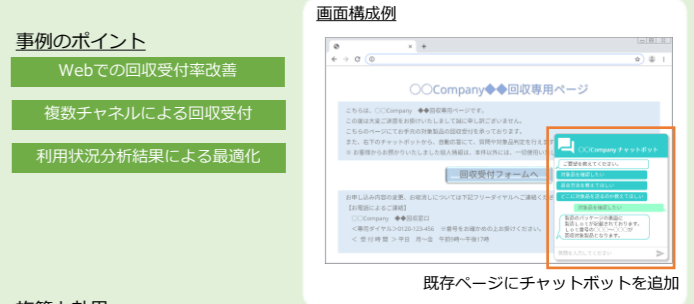


施策と効果  
 ・Web-FAQの運用を直接コールセンターが担う仕組みを構築  
 ・あらゆるコミュニケーションチャネルからの導線整備  
 ・お客様の行動分析によってWeb-FAQの効果性を継続的に改善



## 引取回収のデジタル化事例(チャットボットの活用)

- ◆ リコール・自主回収の受付窓口を電話とWebで対応。
- ◆ 自主回収の電話受付で発生する質問はほとんどボタン化されている。
- ◆ Webサイトを短期間で立ち上げるにあたり、作成の手間となるFAQをチャットボットで作成
- ◆ ユーザー様の自己解決と、Webでの回収受付を同時に促進。



施策と効果  
 施策①：回収品の特定をチャットボット上で判断出来るように改善  
 施策②：チャットボットの起動と利用の促進の為、デザイン変更を実施  
 施策③：チャット上の会話フローの分析を行い会話の離脱率を抑えた

