

スクロール360とKDDI エボルバ、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 スクロール360）と、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）は、両社の強みを生かした業務提携により、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。

フルフィルメントサービスのパイオニアであるスクロール360のリソース・システムによる次世代 CRM 物流と、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 RPA 等の IT 技術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、EC サイト構築・運営から物流、請求、決済処理、問合せ対応、返品対応など、EC・通販に関連する業務において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>

スクロール360とKDDI エボルバは、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、KDDI エボルバは、フルフィルメント領域で企業とお客さまのより円滑な問題解決の実現に向けて、さまざまな要件に対応するソリューション・サービスパートナーと連携し、「EC・通販トータルサポートサービス」を拡張してまいります。

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

■株式会社スクロール360 について

本 社 : 静岡県浜松市中区佐藤二丁目 24 番 1 号
設 立 : 1986 年 3 月
代表者 : 取締役社長 西田 耕三
資本金 : 9 千 5 百万円 (株式会社スクロール 100%出資)
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・W
e b 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
企業 URL : <https://www.scroll360.jp/>

■株式会社 KDDI エボルバ について

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
設 立 : 1996 年 5 月
代表者 : 代表取締役社長 若槻 肇
資本金 : 1 億円 (KDDI 株式会社 100%出資)
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
企業 URL : <https://www.k-evolva.com/>