



2017年7月26日

報道関係者各位

株式会社インターファクトリー
ヤマトコンタクトサービス株式会社

クラウドECプラットフォーム「ebisumart」にて

9月から「コンタクトデスク・シェアリングサービス」の提供を開始

～インターファクトリーとYCSの連携で、EC事業者のコンタクトセンター業務負担が軽減します～

クラウドECプラットフォーム「ebisumart」を提供する株式会社インターファクトリー（本社：東京都千代田区、代表取締役：蕪木 登、以下：インターファクトリー）とヤマトホールディングス傘下でコンタクトセンター事業を行うヤマトコンタクトサービス株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：田口 祐子、以下：YCS）は、「ebisumart」で「宅急便」を利用するEC事業者向けに、2017年9月から「コンタクトデスク・シェアリングサービス」の提供を開始します。

記

1. 背景

スマートフォンやタブレットの普及拡大に伴い、多くのユーザーが時間や場所を問わずインターネット上で買い物をする中、販売チャネル拡大のためECサイトを開設する事業者が増えています。

また、「注文した商品が届かないなど配送トラブルのあったECサイトは再び利用したくない」と考えるユーザーが約5割（YCS調べ）にもものぼり、配送に関するユーザーへの対応が重要視されています。一方で、自社でコンタクトセンターを構築、運営するには多大なコストが必要で、集客や販促などに注力したい中小のEC事業者にとっては、CS向上が大きな課題となっていました。

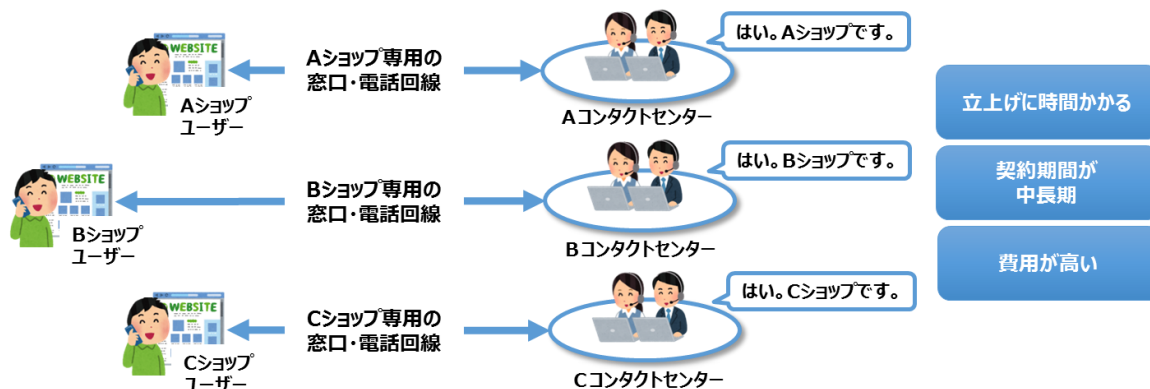
そこで、インターファクトリーとYCSが提携し、「ebisumart」とヤマト運輸の「宅急便」を利用するEC事業者向けに、2017年9月からコンタクトセンター業務をリーズナブルにアウトソーシングできる「コンタクトデスク・シェアリングサービス」を提供いたします。

2. サービス概要

「コンタクトデスク・シェアリングサービス」は、「ebisumart」を利用するEC事業者に対し、YCSがコンタクトセンター業務を提供することで、EC事業者の業務負担の軽減とCS向上を実現するサービスです。今回のサービスでは、複数のEC事業者で問合せ窓口や電話回線のシェアリングが可能になり、サービスをリーズナブルに利用できます。また、「ebisumart」とYCS間でシステム連携をすることで、高いセキュリティを担保します。

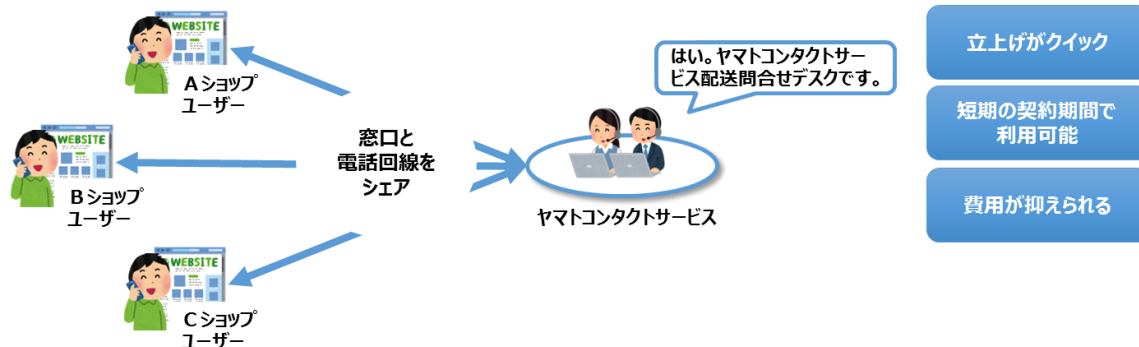
【サービスイメージ図】

■コンタクトセンター業務の一般的なアウトソーシング例



■コンタクトデスク・シェアリングサービス

「ebisumart」を導入し、宅急便を利用する場合



3. メリット

(1) 最小限の投資でスピーディーに自社のコンタクトセンターを開設

アウトソーシングのため、オペレータ採用や教育、業務設計、設備投資の必要がなく、スピーディーに自社のコンタクトセンターを立ち上げることができ、EC事業者は業務負荷の軽減とCS向上を実現できます。

(2) 使いたいときに、使いたい分だけ利用可能

キャンペーンや繁忙期など業務の繁閑に応じてサービスを使った分だけの従量課金制であり、さらに、問合せ窓口や電話回線などを複数のEC事業者とシェアするためリーズナブルです。

(3) 商品の配送に関する問合せへ迅速に対応

ECサイトへの受注情報は、「ebisumart」とYCS間でデータ連携し、宅急便の配送などのお問合せ対応に関するノウハウを蓄積したYCSがユーザーに正確で迅速な対応を行うため、CS向上に繋がります。

4. 今後の展開

両社は、今後もEC業界の発展および導入企業のECビジネス活性化を促進するため、お客さま目線の価値のあるソリューションを提供してまいります。

以上

インターファクトリー 会社概要

会社名	株式会社インターファクトリー
所在地	東京都千代田区富士見 2-10-2 飯田橋グラン・ブルーム 4階
代表者	代表取締役 蕪木 登
設立	2003年6月
資本金	116,400,000円
事業内容	クラウドECソリューション「ebisumart」事業 http://www.ebisumart.com
URL	http://www.interfactory.co.jp

ヤマトコンタクトサービス 会社概要

会社名	ヤマトコンタクトサービス株式会社
本社所在地	東京都豊島区南大塚 3-33-1 JR大塚南口ビル 8階
代表者	代表取締役社長 田口 祐子
設立	2003年9月
資本金	20,000,000円
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
URL	http://www.y-cs.co.jp/

本件に関するお問合せ先

会社名	株式会社インターファクトリー
担当	マーケティング戦略部 広報担当 花田・窪田
TEL/FAX	03-5211-0056（平日 9:30～18:00） / 03-5211-0059
E-mail	contact@interfactory.co.jp

会社名・担当	報道関係の方 : ヤマトホールディングス株式会社 山本 一般の方 : ヤマトコンタクトサービス株式会社 飯山
TEL	・ヤマトホールディングス株式会社 03-3248-5822 ・ヤマトコンタクトサービス株式会社 03-6756-9625