

各位

NEWS Release

2013年11月07日

日本トータルテレマーケティング株式会社

## アパレル・服飾雑貨に特化したワンストップセンター開設 ～コンタクトセンター・物流センター・撮影スタジオ・QCを併設～

コンタクトセンター・フルフィルメントサービス受託の日本トータルテレマーケティング株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：森 真吾）は、アパレル・服飾雑貨に特化した通販・ECサイト運営事業者向けの新センター「東京ベイ・ワンストップセンター」を開設します。新センターでは千葉県市川市の「東京ベイ・ファッションアリーナ」内に設置し、コンタクトセンターと物流センター、撮影スタジオ、QC（品質検査）の4つのサービスをワンストップで提供します。

### ■開設の背景

・当社のコンタクトセンターにおいては、主にTV/ラジオ/新聞/雑誌などを利用したB to Cの通信販売事業を手掛けているクライアント様からの電話を主とした商品受注代行業務や問い合わせ業務、セールサポート業務などを渋谷や熊本など全国4か所の拠点にて提供しております。また、フルフィルメントサービスにおいては、埼玉県川越市で2つの物流センターを運営し、受注管理や在庫管理、流通加工、梱包発送、納品までの全ての物流業務を提供しております。

・近年、健康食品や化粧品、衣料品、雑貨などの通信販売市場は、消費低迷が続く中であっても成長しており、その成長要因はインターネット/スマートフォン/タブレット端末の普及に伴うEC市場の拡大が大きな要因のひとつとされています。

・こうした中、今後のEC市場に対応した商品受注代行業務や問い合わせ業務等のサービス拡充を図ることが急務となっていました。

・EC市場の中でも特にアパレル・服飾雑貨においては、近年当社のクライアント様からのECに対応した業務の引き合いも多い事から、サービスの拡充を図ることが課題となっていました。

### ■新センターの概要と効果

・新センターは、30席から40席規模のコンタクトセンターを併設し、電話やメールでの受注対応、キャンセル対応、返品対応を行います。また、従来のフルフィルメントサービスに加え、「東京ベイ・ファッションアリーナ」内の設備を利用し、商品撮影や採寸、原稿作成、サイト掲載などをサポートします。QCスペースでは商品の検品・検針、タグの付け替え、商品リペア、プレス加工などを行います。

・施設内においては、高級ブランドの取り扱いも行うため、入口にはID認証ゲートが設置されているほか、監視カメラや電子錠などセキュリティシステムが充実しています。災害対策として建物の耐震構造・液状化対策もされており災害に強い施設となっております。

・これにより、クライアント様に対してはECに対応した商品の受注代行業務や問い合わせ業務のほか商品の品質検査や撮影スタジオ内での商品撮影、在庫管理や流通加工、梱包発送、納品までをワンストップでサービスを提供できるようになります。

・将来的には、ECサイトの構築支援や運用代行、WEB広告による販促・会員拡大などのコンサルティングサービスの提供も予定しています。

## ■東京ベイ・ワンストップセンター概要

名称 : 東京ベイ・ワンストップセンター  
所在地 : 千葉県市川市塩浜 2-14-1 4階  
稼働予定 : 2013年12月1日  
建築構造 : 鉄骨造地上4階建て  
施設構成 : コンタクトセンター、倉庫スペース (2,846㎡ : 861坪)

## ■会社概要

商号 : 日本トータルテレマーケティング株式会社  
代表者 : 代表取締役 森 真吾  
所在地 : 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 3-12-18 渋谷南東急ビル3階  
設立 : 1983年9月  
事業内容 : テレマーケティング事業  
資本金 : 3億円  
URL : <http://www.ntm.co.jp/>

以上

### 【本件に関するお問い合わせ先】

日本トータルテレマーケティング株式会社 管理統括本部 経営企画部  
担当 : 牧  
Tel : 03-6730-0005  
E-Mail : pr@ntm.co.jp