

2025年1月17日

博報堂、グループ内のコンタクトセンター支援機能を再編 —事業統括新会社を設立、傘下に博報堂コネクと日本トータルテレマーケティングを配置—

株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：水島正幸、以下博報堂）は、グループ成長戦略の一環として、2025年4月、グループのコンタクトセンター支援機能を統括する新会社（以下 事業統括新会社）を設立します。事業統括新会社の傘下には、株式会社博報堂コネク（以下博報堂コネク）と日本トータルテレマーケティング株式会社（以下 NTM）を置き、コンタクトセンター事業に関わるリソースやナレッジを集約。当該領域における競争力強化と成長の加速を目指します。

また博報堂コネクと NTM は、将来的な法人統合を視野に、2社および事業統括新会社が協働する統合準備チームを組織し、具体的な検討を進めて参ります。

<再編の背景>

カスタマーセンターをはじめ事業者が顧客に対して行う様々なコミュニケーション対応を統括・実行する「コンタクトセンター事業」は、従来型のオペレータ通話対応だけでなく、AIによる自動チャット対応など、顧客対応チャネルが急速に進化・拡大しています。また、顧客とのやり取りの記録から得られるデータを活用したいというニーズが高まっており、デジタル化やAIの技術が進化する中、市場は大きく変化しています。一方で、国内の就労人口減少によるスタッフの採用難も常態化しており、事業変革への取組みを加速させ、クライアントへの提供価値を向上させていくことが急務となっている状況です。

従来の広告会社の枠を超えクライアント事業成長支援を目指す博報堂は、生活者データを活用したフルファンネルマーケティングの実現に向け、今回の機能再編を通じて、生活者との直接の接点が発生し生活者の声がビジネス変革起点となるコンタクトセンター事業領域において、クライアントの事業成長に貢献する新しいソリューションを開発し、マーケティングサービスのさらなる向上を目指します。

<両社のシナジー>

博報堂コネクはクライアントごとに高度にカスタマイズされた個別対応力に優れている一方、NTMは全国に複数のセンターを有しフルフィルメント・サービス※までワンストップで対応できるなど、両社は異なる特徴・強みを有しています。これまで両社は一部連携した業務対応を行いつつも、それぞれ単独での成長を志向して参りました。今回の再編により、コンタクトセンター事業や BPO 事業等において両社の強みを柔軟に掛け合わせることで、クライアントのニーズに対応する独自のサービス構築と高い競争力の獲得を実現します。

※EC商品の受注～発送までの一連の業務

このたびのコンタクトセンター支援機能の再編は、2025年4月1日をもって実施することを予定しております。

また、NTM における自治体コロナワクチン接種事業の過大請求事案により、関係者の皆様に御迷惑、御心配をお掛けしております。受託ビジネスに対する信頼の回復と、コンプライアンスの遵守ならびに内部統制の強化にも、グループ一丸となって取り組む体制を整えて参ります。継続事案に関しましても、博報堂グループとして責任をもって対応して参ります。

事業統括新会社の詳細は現時点で未定のため、会社名や代表者、本社所在地等につきましては、具体的な内容が決まり次第、あらためてお知らせいたします。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 三矢・西尾 koho.mail@hakuodo.co.jp