

各 位

2018年11月30日

Hamee株式会社

(証券コード：3134)

代表取締役社長 樋口敦士

Hamee、ネクストエンジンのカスタマーサポート業務の
一部アウトソーシングをコムテックへ委託

Hamee株式会社（本社：神奈川県小田原市、代表取締役社長：樋口敦士）は、クラウド（SaaS）型ECプラットフォーム「ネクストエンジン」のカスタマーサポート業務の一部についてのビジネス・プロセス・アウトソーシング（以下、BPO）を行うべく、コムテック株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：宮田良嗣）と業務委託契約を締結しましたので、別紙の通りお知らせいたします。

2018年11月30日(金)

Hamee 株式会社

Hamee、ネクストエンジンのカスタマーサポート業務の 一部アウトソーシングをコムテックへ委託



Hamee(ハミィ)株式会社(本社：神奈川県小田原市、代表取締役社長：樋口敦士、東証一部：証券コード 3134、以下、Hamee)は、クラウド (SaaS) 型 ECプラットフォーム「ネクストエンジン」のカスタマーサポート業務の一部についてのビジネス・プロセス・アウトソーシング (以下、BPO) を行うべく、コムテック株式会社 (本社：東京都港区、代表取締役社長：宮田良嗣、以下、コムテック) と業務委託契約を締結しましたので、ここに発表いたします。

【業務委託の背景】

近年、クラウド (SaaS) 型ビジネスにおいてカスタマーサクセス (顧客を成功へと導くこと) の重要性が注目されています。

Hamee は、「ネクストエンジン」においてカスタマーサクセスを実現するため、サポート品質向上の喫緊課題である応答率・応答時間の改善について、コムテックと協議を重ねてまいりました。

その結果、2018年10月19日付「組織体制の変更及び取締役の担当職務の変更に関するお知らせ」にて開示のとおり、カスタマーサクセスによるサポート品質の更なる向上を目的とし組織体制を変更し、業務プロセスの再構築とヘルプデスクの強化を行うべく、コムテックへのBPOを決定いたしました。

◇ 組織体制の変更及び取締役の担当職務の変更に関するお知らせ

<http://bit.ly/2K6wiGd>

【コムテック選定の背景】

40年以上蓄積したBPO業務のノウハウを持ち、Hamee本社の所在地である小田原市に支店があることなどから、更なるヘルプデスクの強化と迅速なBPOの実現が可能であると判断し、コムテックを選定しました。

【カスタマーサクセスに向けた取り組み】

- ・対応品質向上のための業務プロセスの再構築
- ・ヘルプデスク（受電）業務の順次強化

【ヘルプデスク業務の強化スケジュール】

スケジュール（目安）	強化ステージ
2018年11月～2019年1月	コムテック業務可視化、サービス知識習熟
2019年2月～2019年9月	受電業務の小規模アウトソーシング
2019年10月～	受電業務の大規模アウトソーシング、品質安定化

【業務委託により実現すること】

今後の契約企業数増加およびネクストエンジン事業拡大においても、高品質なサポートの安定供給が可能となります。また、現在のヘルプデスクのリソースをネクストエンジン導入・運用支援の取り組みに割り当てることで、ユーザーのネクストエンジン活用を推進し、業務の効率化ならびにネクストエンジン事業拡大を加速します。



今回の業務委託を起点に、ユーザーが最大限にネクストエンジンを活用できる環境を実現させ、さらなる EC 業務の効率化を推進し、EC 業界全体の成長に貢献してまいります。

【サービス概要】

■ネクストエンジン URL : <https://next-engine.net/>

- ・現役ネットショップ「スマホアクセサリーのHamee」運営の現場から生まれたシステム
- ・受注、発注、仕入、在庫～分析等、ネットショップに必要な機能を集約
- ・登録店舗数 25,025 店舗

(2018年7月31日現在 上場企業、楽天市場ショップ・オブ・ザ・イヤー受賞店舗等含む)

- ・必要なオプションを追加で購入する「ネクストエンジンアプリ」で機能の拡張が可能
- 「ネクストエンジン」と連携するアプリを作成・販売するためのプラットフォームを提供

【Hamee (ハミィ) 株式会社 概要】 (URL: <https://hamee.co.jp>)

会社名 : Hamee (ハミィ) 株式会社 (東証一部 証券コード: 3134)

設立 : 1998年5月

代表者 : 代表取締役社長 樋口敦士

所在地 : 神奈川県小田原市栄町 2-12-10 Square O2

事業内容 : スマートフォングッズの開発、ネット通販・卸販売・輸出入
ネット通販支援 ASP 開発運営、 海外通販サイト運営

【コムテック株式会社 概要】（URL: <https://www.ct-net.co.jp>）

会社名 : コムテック株式会社
設立 : 2014年10月（創立：1976年11月）
代表者 : 代表取締役社長 宮田良嗣
所在地 : 東京都港区芝浦 1-2-1 シーバンス N 館 10F
事業内容 : IT サービス、BPO サービスの提供

【本記事に関するお問い合わせ先】

Hamee（ハミィ）株式会社
担当 : プラットフォーム事業推進部 小高・田場
電話 : 03-4570-0638 FAX : 0465-22-8065
e-mail : info@next-engine.jp