

## 顧客感動価値を超一流企業並みに実現させるワンストップサービス

アドレス・サービス株式会社（千葉県）

### [概要]

- IT 製品を主力としたビジネス・プロセス・アウトソーシング (BPO) サービス
- リペアセンター・コールセンター・ロジスティクスを中心とした事業領域をカバーし、顧客のオペレーションを担当する
- メーカーが国内の市場を展開するうえで必要とするプロセスをワンストップで提供(設計支援、製品評価、製品修理、物流、コールセンター、Web サポート関連の構築・運営、コンテンツ制作)
- 70 社 100 ブランド、年間修理 150 万件の実績を持つ

### [特徴]

- 顧客のニーズに合わせた業務設計、工程設計、アウトプット能力を強みとする
- 従来、物流事業を手掛けていたが、大手電機メーカーへの一貫サポートを行う中でエンジニアリング領域の知見を獲得し、業態を転換
- 先端技術のメンテナンスなどを請け負うことで新たな市場のニーズを取り込んでいる

- 2014 年以降、人材育成にも力を入れ、新たな顧客を獲得
- 今後はアフターサービス分野での成長を目指す

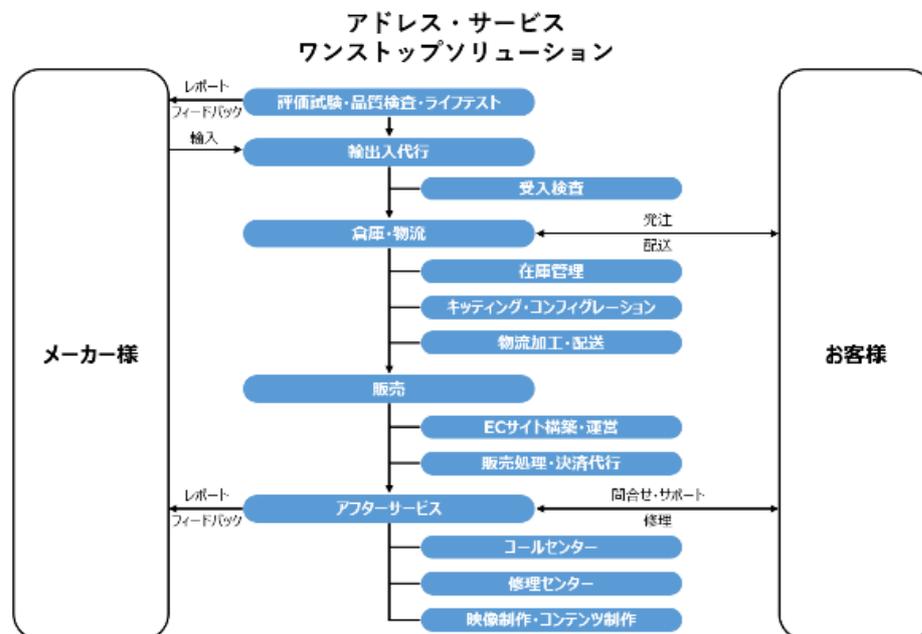
### [サービスイノベーションの観点から]

大手企業の一貫サポートで得た知見や異業種メーカーとの共創で集積したノウハウを社内標準化し、高度なワンストップサービスとして適切な業務設計を進めた。新たなサービスコンセプトを適切に評価して、知識・スキルを体系的に蓄積し、全社で共有してサービスイノベーションを実現している



▲全てのプロセスをアウトソーシングする

### 当社の強み



ビフォーサービス~アフターサービスまで、End to Endのサポートを実現いたします

▲ワンストップサービスの流れ

### [組織データ]

所在地	千葉県東金市
従業員数	1,269 名
創立	2006 年
キーワード	機器メンテナンス、アウトソーシング
売上規模	10~100 億円