

2024年8月1日

各位

会社名 株式会社スクロール  
代表者名 代表取締役社長 鶴見 知久  
(コード番号：8005 東証プライム市場)  
問合せ先 経営統括部経営企画課長 松田 健  
(TEL. 053-464-1114)

「多言語対応コールセンター」 22言語で提供開始  
在留・訪日外国人とのコミュニケーション強化を支援 / スクロール360



株式会社スクロール（本社：静岡県浜松市中央区、代表取締役社長 鶴見 知久、以下 当社）は、当社グループにおける顧客への提供価値を「ダイレクト マーケティング ソリューション (DMS)」と定義し、当社グループが有するダイレクトマーケティング関連のあらゆる知見やノウハウをソリューションサービスとして提供することで、さらなる成長の実現を推進しております。

このたび、当社子会社の株式会社スクロール360（本社：静岡県浜松市中央区、取締役社長 丸井 恵介、以下 スクロール360）と、スクロール360の子会社で、多言語ソリューションを展開する株式会社ビーボーン（本社：福岡県福岡市中央区、取締役社長 鬼木 敏之、以下 ビーボーン）は、官公庁、自治体、民間企業を対象とした「多言語対応コールセンター」の提供を開始いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

## ■背景

令和5年の『在留外国人数は、341万992人（前年末比33万5,779人、10.9%増）で、過去最高を更新（※1）』、『外国人入国者数は、2,583万810人で、前年に比べ2,163万2,765人増加（※2）』しました。近年は非英語圏の割合も多く、官公庁、自治体、民間企業などの窓口では、多言語コミュニケーション機能の強化が求められています。

なかでも、労務相談や健康相談、訪日観光中のトラブルといった、心理的・精神的な悩みを抱えている方々をサポートする窓口においては、人を介した直接的なコミュニケーションが必要です。

【引用】 出入国在留管理庁ホームページ

※1 「令和5年末現在における在留外国人数について」

[https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13\\_00040.html](https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00040.html) , (参照 2024-07-16)

※2 「令和5年における外国人入国者数及び日本人出国者数等について」

[https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13\\_00042.html](https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00042.html) , (参照 2024-07-16)

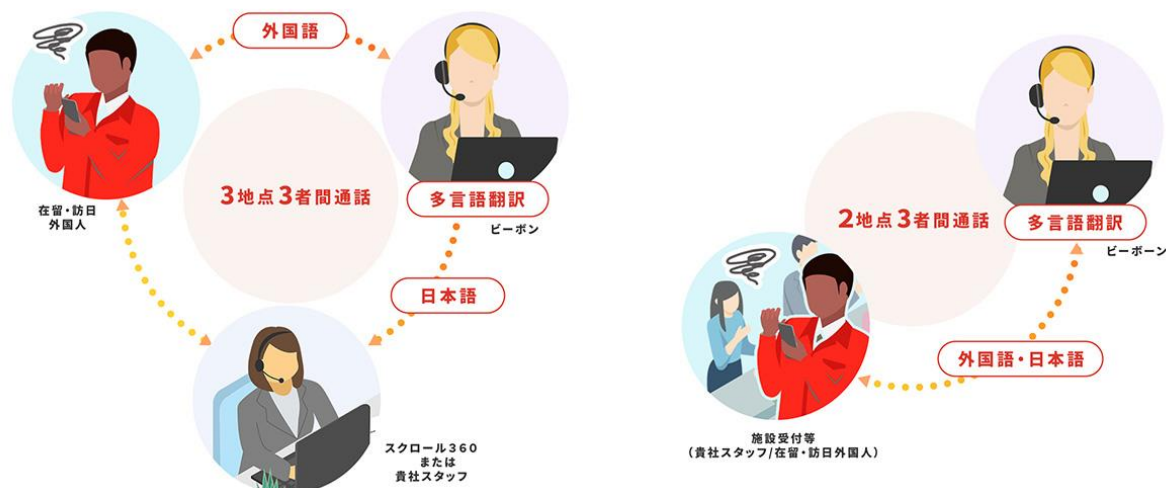
## ■概要

スクロール360のコールセンターではかねてより、主にEC・通販事業者を対象としたご支援をさせていただいておりますが、このたび、官公庁、自治体、民間企業を対象とした「多言語対応コールセンター」の提供を開始いたしました。

## ■多言語対応コールセンターについて

(コールセンターへの問い合わせが日本語以外だった場合)

ビーボーンが多言語オペレーターが間に入り、3者間の同時通訳通話で対応いたします。22言語に対応しており、幅広い国籍のお客様の対応が可能です。



対応言語	全22言語 (2024.7現在) 英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、マレー語、タガログ語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ロシア語、ドイツ語、イタリア語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語、ベンガル語、ウルドゥー語
対応時間	24時間・365日 (全言語共通)
サポート方式	3者間による同時通訳通話

## ■このような課題解決に最適

- ・在留・訪日外国人に向けた問い合わせ、相談窓口を設置したい
- ・人を介して、直接会話ができる窓口を設置したい
- ・365日、多言語に対応できる体制を構築したい
- ・内製化しているが、コストに課題を抱えている

詳しくは「[多言語対応コールセンター資料](#)」をご覧ください

## ■スクロール360にお任せいただくメリット

### 実績豊富なオペレーターが対応

60年を超えるスクロールグループの通販事業の歴史のなかで、進化し続けてきたノウハウや知見が凝縮。ホスピタリティあふれるコミュニケーション品質そのままに、実績豊富なオペレーターが対応するため、在留・訪日外国人とのコミュニケーションの強化や、幅広い国籍のお客様満足度の向上につながります。スクロール360とビーボーンはグループシナジーを最大限に活かして、サービス機能の拡充を積極的に推進してまいります。

■スクロール360について

商号 : 株式会社スクロール360 ( <https://www.scroll360.jp/> )  
本社 : 静岡県浜松市中央区佐藤二丁目24番1号  
代表者 : 代表取締役会長 山崎 正之  
取締役社長 丸井 恵介  
設立 : 1986年3月  
主な事業内容 : ・フルフィルメント業務代行 (物流代行・受注代行・決済代行)  
・マーケティング支援 (EC運営代行・WEB集客・CRM支援・中国越境EC)  
・通販システム構築 (受注管理・一元管理)  
など、EC・通販事業を全方位的に支援する各種ソリューションの開発・提供

■ビーボーンについて

商号 : 株式会社ビーボーン ( <https://beborn.jp/> )  
本社 : 福岡県福岡市中央区舞鶴三丁目9番39号 福岡舞鶴スクエア4階  
代表者 : 代表取締役会長 山崎 正之  
取締役社長 鬼木 敏之  
設立 : 2001年9月  
主な事業内容 : ・在留・訪日外国人とのコミュニケーション支援  
・電話による多言語通訳サービスと翻訳サービスを展開

以 上

■本件に関する営業窓口

株式会社スクロール360 担当: 山本・三栖  
住所 : 東京都品川区東品川二丁目2番24号 天王洲セントラルタワー12階  
TEL : 03-4326-3207  
E-mail : [eigyo@mb.scroll360.jp](mailto:eigyo@mb.scroll360.jp) URL : <https://www.scroll360.jp/>

■本件に関するIR窓口

株式会社スクロール 経営統括部 経営企画課 担当: 松田  
住所 : 静岡県浜松市中央区佐藤二丁目24番1号  
TEL : 053-464-1114 FAX : 053-464-1309  
E-mail : [ir@mb.scroll.jp](mailto:ir@mb.scroll.jp) URL : <https://www.scroll.jp/>