

2026年3月2日

博報堂、グループ内のコンタクトセンター支援機能会社3社を統合し、
「博報堂コンタクト&ロジスティクス」を設立
—コンタクトセンター事業をワンストップで提供、クライアントサービスを強化—

株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：名倉健司、以下 博報堂）は、グループ成長戦略の一環として、2025年4月に、グループにおけるコンタクトセンター支援機能の事業統括会社として株式会社博報堂CSグループ（以下 CSG）を設立し、その傘下に株式会社博報堂コネクト（以下博報堂コネクト）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、事業再編を進めてまいりました。この度、事業強化の次なる段階として、2026年4月に当該3社の合併を行い、新たに「株式会社博報堂コンタクト&ロジスティクス」を設立いたします。これにより、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一社に集約し、ワンストップの事業体制を整え、当該領域における競争力強化と成長の加速を進めます。

<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、AIをはじめとするテクノロジーの加速度的な進化や、顧客とのやり取りの記録から得られるデータ量の増加および利活用ニーズの高度化など、大きな市場変化に直面しています。競争激化と変革の波が押し寄せる中、環境に応じた変化と成長を果たし、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。

「生活者価値デザイン・カンパニー」を標榜する博報堂グループにとって、顧客接点での対話と運用の現場を運営するコンタクトセンター事業は、生活者との有力な接点を通じた新たな体験価値のデザインやビジネス成長の余地が大きい領域です。今回の再編を通じてうまれるシナジーを活かし、クライアントの事業成長に貢献するマーケティングサービスのさらなる向上を目指します。

<統合によるシナジー：フルファネルでの価値提供>

NTMが全国に有するコンタクトセンターおよび、大規模なロジスティクスセンターを活用したフルフィルメントサービス[※]と、博報堂コネクトが培ってきた高度にカスタマイズされた個別対応サービスとを掛け合わせます。これにより、レスポンス・EC・VOC・配送などの様々な領域のデータを一元化し、ワンストップな運用を行っていくとともに、クライアントが得られる生涯顧客価値（LTV・ライフタイムバリュー）向上を実現するカスタマーサクセス提案全般の高度化を実現します。

※ EC商品の受注から発送までの一連の業務

また、AIおよびデータ解析等のDX領域においても、システム投資やサービス開発に関わる両社のリソースを統合し、最適化を推進します。

加えて、博報堂をはじめとする博報堂DYグループ各社とも連携し、認知から購買、そしてロジスティク

スを通じたアフターフォローまで、フルファネルでの一気通貫した独自のマーケティング・ソリューションの開発・提供を目指します。

なお、今回のコンタクトセンター支援機能の統合再編は、2026年4月1日をもって実施の予定です。

<コンプライアンスおよび過去の事案への対応>

NTMによる自治体コロナワクチン接種事業の過大請求事案においては、関係者の皆様にご迷惑・ご心配をおかけしております。25年4月のCSG設立による再編以降も、関係者の皆様へのご対応ならびにコンプライアンスの遵守、内部統制の徹底、社員教育の強化に取り組み、健全化を進めて参りました。

26年4月の統合新会社発足にあたっては、当事案に関するご説明およびご対応の責任を新会社がNTMより引き継ぎ、信頼回復と事業成長の両立に努めてまいります。

<統合新会社の概要>

会社名：株式会社博報堂コンタクト&ロジスティクス

代表者：代表取締役社長 林 義和（現CSG代表取締役社長）

本社所在地：東京都江東区豊洲 5-6-15 NBF 豊洲ガーデンフロント

従業員数：約2,000名

事業内容：コンタクトセンター、ロジスティクス、ECサービス、公共BPO、事務局運営等

以上

【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