

CSL 今年度 20%増収めざす  
BPO 強化 高付加価値サービスを志向

サポートサービス専門の富士通コミュニケーションサービス（CSL、東京都品川区、南昌宏社長）の業績が好調だ。「技術系中心に付加価値の高いサービスを志向し、07年度3月期は前期比15.8%増の139億円。08年度は業界平均より高めの同20.1%増の167億円を目指す」（南社長）という。

CSLは、07年9月にBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）強化の一環で、「仙台サポートセンター」を開設。現状での事業規模は6サポートセンターで顧客先オンサイト2800人となった。業績好調の要因として、07年度から新規ビジネスが拡大しストックビジネスが定着したことと、仙台サポートセンター新設に伴う売上拡大が挙げられる。「現状の6サポートセンターで2800人体制を09年3月末に3200人に拡充することで、08年度目標は達成可能とみている」（南社長）。

#### BPO が拡大

テレマーケティング業界平均の伸張率は10%前後。「アウトソーシングの流れが顕著になっているほか、オフショアの伸びも目立つ。セールスサポートなどはプロに任せるBPOが拡大している」（同社）。CSLではキーワードはセールスセンター、メールサポート、システムのASPサポートとみて「サポートサービスはいわゆる波乗りビジネスであり、新しい波に積極的にチャレンジしていく必要がある」（南社長）。

#### 上流工程から提案

富士通グループとして「高品質のテクニカルサポートの提供を目指してリソースの整備、上流工程からの提案を行うほか、システムソリューションベンダーとしてコンサル+SIに注力していく」。一方で「スタッフの正社員化を進めるなどで離職率を10%以下に抑え、人材の確保・育成という業界最大の課題解決に向けた負担を軽減していきたい」（南社長）という。

サポートサービス業界のスタッフ正社員化の流れと、顧客サイドの安定した高品質サポートを望む動きがマッチングし始めており、「技術系サポートを提供する当社にとって、こうした流れは特に重要視している。優秀な人材による高信頼性と付加価値の高いサービスを志向していけば、業績など結果は後から付いてくる」（南社長）とみている。

電波新聞社のご了承をいただき記事を全文掲載しております。