

2008年11月12日 電波新聞掲載

富士通コミュニケーションサービス 09年度売上げ200億円突破へ
高付加価値サービスで 今後も2ケタ成長持続

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）の業績が好調だ。08年度上半期（4-9月）の業績は、前年同期比21.0%増の80億円。通期予想では、前期比20.0%増の167億円を見込む。09年度には売上げ200億円突破を目指しており、最近9年間の年平均成長率は15%程度。「技術系中心に付加価値の高いサービスに特化しており、今後とも2ケタ成長を目指す」（南昌宏社長）という。

CSLの現状は、6サポートセンター、3200人体制。東京・天王洲、北九州、松山、新潟、川崎に加えて、新たに仙台がフル稼働に入ったことで、売上げ拡大に貢献している。

また、景気が不透明な状況でアウトソースの流れが加速。「サポートは専門家に任せるという風潮と、当社の技術系を中心に、付加価値の高いサービスが評価されており、既存ビジネスも順調に拡大している。営業は、新規開拓に専念し、現状のビジネスは現場が守る体制が確立できた」（南社長）。

ブランド力を享受

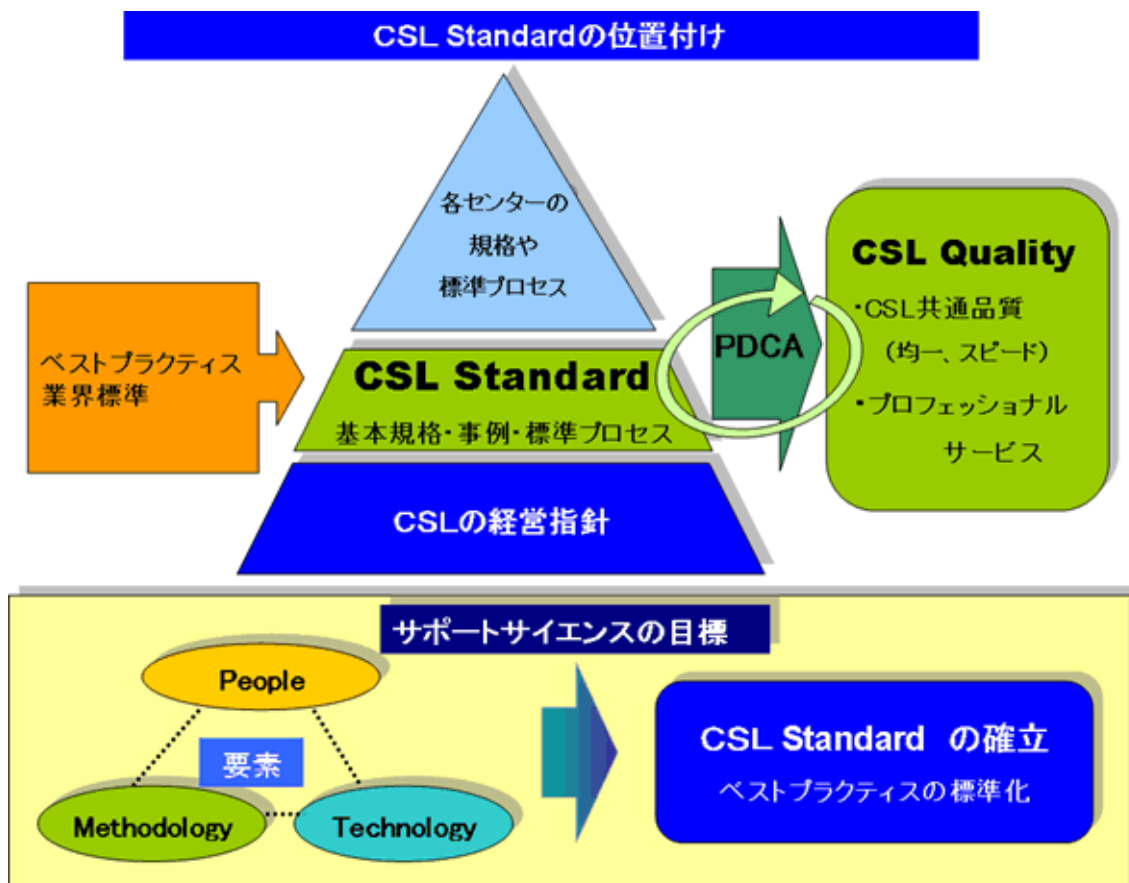
現在の社名に変更して2年余りになるが、富士通というブランド力の高さを享受。メンバー募集に対しても応募者急増で、優秀な人材を数多く採用できるほか、営業展開でもブランドの知名度の高さが大きなメリット。さらに、社員のモチベーション高揚につながっている。

最近の傾向として、主力のコンタクトセンター運用のほか、企業向けヘルプデスクの需要が拡大しているが、サーバーやPCの導入が進み、ネットワークとクライアントに対するサポート業務の重要性が認識されたことによる。「サポートサービス事業は、労働集約型のストックビジネス。コール回数に合わせたメンバーの有効活用がカギ」という。

「CMS」発売開始

新たに、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2008」に向けて、戦略的なコンタクトセンター構築を支援する「コンタクトセンターマネジメントサービス（CMS）」を発売開始。

コンタクトセンターの課題である①顧客満足度が高いサービス提供②顧客の声のタイムリーな収集③厳しい経済環境を受けて、さらなるローコスト経営を実現。豊富な実績と標準規格に基づいたサービスフレームワーク「CSLスタンダード」をベースに、CMSを提供する。



(出所：CSL)

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。