

CSL サービスサポート可視化進める 付加価値高いメニュー拡充 今年度10%増収めざす

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）は、サービスサポートの可視化を目指し、09年度売上高を前年比10%増の182億円まで伸ばす戦略をこのほど明らかにした。単純な保守サポートだけでなく、付加価値の高いサービスメニューを拡充することで、持続的な成長を狙う。サポートセンター体制も500人増強し、3700人体制にする計画だ。

このほど明らかにした08年度（08年4月－09年3月）の売上高は、前年比20%増の167億円となるなど、不況下でも順調に成長を続けており、6年連続の増収増益を達成した。経済不況の影響が比較的少なかった通信キャリアやEC（電子商取引）関連企業が、顧客層に多かったことも好業績を後押ししているが、今後は、コスト削減要求もさらに高まる背景から、新たにサポート体制を増強することで、持続的な成長を目指す。

南社長は「サポートサービス」を、『コストセンター』から、製品の価値を高める『プロフィットセンター』にすべく、サポートの『見える化』を進める」と話す。

既に09年3月には目黒サポートセンターを新設し、150人規模で運用を始めている。今後もセンター新設を行う予定で、現在も計画 중이다。

正社員化を進める

これに合わせ、スタッフの正社員化も進めている。現在、正社員比率39%、準社員42%、計81%が直接雇用となっており、「今後もさらに比率を高めていく」（南社長）という。

現在は、これまでのサービスサポートの豊富な実績と標準規格に基づいて作成したサービスフレームワーク「CSLスタンダード」の積極的な活用を始めている。顧客システムの運用状況の可視化と、サービスレベルの底上げができるため、付加価値の高いサービスを実証するツールとして威力を発揮している。

管理サービスを発売

昨年からは、この枠組みを活用したコンタクトセンター管理サービスも発売した。コンタクトセンターの運用状況の改善を指南するアセスメント（評価）サービスや、品質向上サービスなどにも盛り込まれており、今後も提案を加速させる。

南社長は「CSLスタンダードで、社内の意思統一をしていきたい。現在も、社内外から寄せられる意見も取り入れて版数を上げている。今後は運用系に加え、採用系や教育系の『見える化』も進めていくことで、サービスの品質を上げ、付加価値をつけていきたい」と話している。