

推進室開設しクラウド支援

提供事業者と利用者 両方をサポート

富士通コミュニケーションサービス 南 昌宏社長

下期に向けてクラウドコンピューティング関連のサポートを強化する。技術サポートなどのヘルプデスクを中心とした「テクニカルサポート」、顧客対応やバックオフィス業務などを行う「カスタマーケア」、製品販促などのマーケティング活動の支援をする「セールスマーケティング」の3事業の強化とともに、クラウドの支援をしていく。

8月1日付で「クラウドサポートビジネス推進室」を開設し、クラウド時代の支援体制の整備を始めた。多くの企業がクラウドコンピューティングの利用を検討する中で、クラウドサービス自体のサポートだけでなく、利用端末などのサポートに対する需要も出てくるため、当社のノウハウを生かして支援する計画だ。

富士通と連携し、データセンターのホスティングサービス、IaaS、PaaS、SaaS など、クラウド関連サービスの受け皿になるべく、サービスメニューの開発を進めている。

クラウド提供事業者とクラウド利用者の両方のサポートをできるようにしていく。

現在は、東京を中心に全国8サポートセンターと顧客先への常駐スタッフをあわせ約3千人体制を敷いている。昨年はセールスの支援をするための目黒サポートセンター（東京）と、カスタマーケアを中心に行う北九州黒崎サポートセンター（福岡）を開設。支援体制は整ってきた。

テクニカルサポートから、カスタマーケア、セールスマーケティングの3つをワンストップで対応できることを前面に出したいと考えている。とくにカスタマーケアとセールスマーケティングは今後需要が拡大する分野とみており、クラウド関連とともに注力をするほか、シェアードサービス型のコンタクトセンターサービスも強化する。小規模事業者やキャンペーンなどの一時利用などの際にも小さく始められるサービスで、幅広い需要に応えていきたい。

あわせて人材育成にも力を入れていく。人の質がサービス品質に大きく左右するためだ。当社は15年間400社以上のサービスで培ってきたノウハウを生かした「CSLスタンダード」を設けている。これは人材、方法論、IT技術の3つを駆使し構築した枠組みで、業界標準の品質基準などを取り入れながら高品質でサービスの提供をしていくものになる。

社内での研修制度も拡充し、継続的な品質向上を目指していくことで顧客満足度を高められるようにする。

電波新聞社様に記事掲載の許諾をいただいております。