

コンタクトセンターサービスを拡充

新たな IT 利活用支援メニューも増やす

富士通コミュニケーションサービス 増田 潔社長

下期に向けて、付加価値の高いコンタクトセンターサービスを拡充する。クラウドコンピューティングや SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の台頭、スマートフォン（高性能携帯電話）の普及など、新たな IT サービスが出てきているため、これらの利活用を支援するサービスを提供できるようにしていく。

富士通グループが持つ IT 分野の豊富なノウハウや基盤を活用し、最新の IT システムのサポートを強化する。パソコンサポートを行ってきた経験を生かし、クラウドサービスやスマートフォンの利用支援にも取り組み、利用者のナレッジギャップを埋めていきたい。新たに始めたツイッターの支援サービスにも期待している。

付加価値の高いサポートメニューも増やしていく。コンタクトセンターをコストセンターからプロフィットセンター（利益を生むセンター）にしていくことが求められるため、付加価値のあるメニューが不可欠になる。

製品販促マーケティングを支援するセールスマーケティングの提案を強化するほか、お客さまの有償サポートの領域を広げていく。

現在は、インターネット接続一つをとっても無線 LAN 機器やテレビ、ゲーム機、スマートフォンとつなげる動きが出てきている。これらは複数メーカーの機器を接続するため、ヘルプデスクにもノウハウが必要になる上、有償サポート化しやすい。

こうした要求にも応えられるよう北九州サポートセンター内に実際の家庭内の環境を構築し様々な機器を組み合わせで接続する検証センターを作った。すでに、パソコンやインターネット接続事業者向けの付加サービスも始めており、今後も有償サポートメニューをさらに拡大したい。

加えて BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）にも積極的に取り組んでいく。今年 5 月に当社 9 カ所目のセンターとなる松山一番町サポートセンターを 120 人体制で開設した。ここでは単なる BPO ではなく、富士通の持つ業務分析や事務処理の分析が行えるツールを活用し、お客さまの現場作業の改革の提案もする。これにより効率の良い BPO サービスが提供できるはずだ。

9 月からは「北九州市在宅オペレーター就業支援事業」も始めることになった。下期は在宅オペレータの教育を行い、北九州市の就業人口の増加や産業集積の創出支援に努めていく。

電波新聞社様の許諾をいただいて記事を全文掲載しております。