

CSL、サポートサービスで急成長

“100億円企業”入り達成 [05年度]
「BPO」追い風に 200億円 [08年度]も視野に

サポートサービス専門のコーポレートソフトウェア（CSL、南昌宏社長）は、最近5年間の伸張が目立っている。05年度の業績見通しは「計画通りで前年比11%アップの107億円」（南社長）。テレマーケティング市場は12%程度の伸張を示しており、06年度は125億円を計画している。「BPOビジネスの拡大などをテコに成長路線を維持。08年度には200億円も視野に入れている」。

05年度に100億円企業となるが「BPO分野は追い風。しかしある程度のボリュームがなければ安定成長は見込めない」。テレマーケティング市場の伸張は確実視されており、競合他社ではサポートセンターの拡充やオペレータの増員など業容拡大を図る企業も目立つ。

現在のサービスセンター拠点は5カ所。業務別売上ではベンダーサポートが80%、コーポレートサポートが20%。「コーポレート分野の売上げ比率が高いのが特徴」。ベンダーサポートのサービス商品は「テクニカルサポート」「カスタマケア／テレマーケティング」「ネットビジネスサポート」で親会社の富士通などITベンダー／ISPやネットビジネス企業にBtoBtoCで提供。またコーポレートサポートは「ヘルプデスク」と「BPO」のメニューで金融機関の情報システム部門や一般企業の総務部門にBtoBtoEで提供している。

今後は金融関連などを中心にシステム投資が増加することで「新たなビジネスチャンスの創出を期待。富士通のBPOビジネスの受け皿となるなどで、年率20%程度の伸張」を目指す。

人材の確保は業界全体の課題。CSLでは「人がすべて」との観点でキャリアアップサポータ宣言を行い「CSLカレッジを1年前に立ち上げている。社員一人一人のスキルアップと自己実現を徹底サポート」する。全国サポートセンターで順次開校している。

同時に「パートナーの信頼を勝ち取るサポート商品の開拓が重要になる。ASPサービスなどで新規顧客の獲得、サポートの質の向上とコストダウンを同時に実現していく」。この一環でプロシード社との協業で登録コーディネータ（RC）を拡充し、クライアントに対するプロセス改善提案で「効率アップとコストダウンの同時実現」を目指す。顧客の悩みを解決できる最適なソリューションを提供するためのベストプラクティスを提案。「絶えず新しい波に乗って全速疾走」する。プロとしての見識を示すためには「設備／教育投資の継続必要」になる。

当面の課題では、次の成長戦略として構造改革が必須で、新たな伸張には「サポートサイエンス」の心が重要になる。サービスの全過程について数値化が必要で「ベストプラクティスを標準化していく一方で、進んだテクノロジーとメソトロジーを積極的に取り入れたサービスを創出していきたい」としている。