

CSL 富士通と連携強化 08年度200億円めざす
社員の能力アップ支援 顧客満足度を重視

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）の業績が好調だ。07年3月期の見通しは「前期比12.1%増の120億円程度で、4年連続増収増益を達成」（南社長）とみている。06年8月に現社名に変更し、「第2創業と位置付け富士通との連携強化で08年度に200億円を目指す。ただ顧客満足度がいちばん大切なので、数字は追わない」という。

CSLの事業規模は全国に5サポートセンターを展開し2400人体制。06年10月に北九州サポートセンターを800人規模に増強したが、07年度には新たなサポートセンターを開設予定だ。

07年度の計画では「前期比16%以上の伸張で140億円、2700人規模」（南社長）という。業界平均の伸張率が7-8%という中で、08年度までは高めの目標設定となっている。

CSLの強みは「富士通グループで技術に立脚した高品質のテクニカルサポートに徹していること。今後ともコンタクトセンターサービスを中核とするアウトソーシングビジネスを展開する」（南社長）。新たにセールスセンターアウトソーシングやメールサポート、システムのASPサポートなども検討している。

テレマーケティング業界は順調に拡大してきたが、業界再編やインハウスセンターへの移行などで「成長率は鈍化傾向で、大手の寡占化が進む可能性もある」（南社長）。ちなみにCSLは上位10社以内。また、人材採用の有利さとコスト削減で、サポートセンターの地方への進出が加速しており、北海道、沖縄、福岡、長崎などが多いが、CSLは本社・天王洲、北九州、新潟、松山、川崎に展開している。

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ー宣言を行い、社員の一人ひとりのスキルアップと自己実現を徹底的にサポートしている。新たな伸張には「サポートサイエンスの心が重要で、数値で語れる企業を目指す」（南社長）という。

アベレージ・ハンドリング・タイムやアフターコールワークなど、キー・パフォーマンス・インディケータを明確にすることで継続的に改善意識が高まる。サポートサイエンスで「数値の見える化」を図り「業務効率の改善と満足度の向上につなげていきたい」（南社長）としている。

電波新聞社の子承をいただいて記事を全文掲載しております。