



パーソルコミュニケーションサービス

金井 美紀和 副社長



今年2月3日にパーソルグループのパーソルビジネスプロセスデザイン(東京都港区)の傘下に入り、社名も富士通コミュニケーションサービスに変更した。主力のコンタクトセンター事業で培ってきたノウハウを生かし顧客接点をよりよくするカスタマーエクスペリエンス(顧客経験価値||CX)向上の支援に取り組んでいるが、パーソルグループの一員となり、さらに強みを発揮できるようにしていきたい。

新体制でグループ連携

CXとDXでサポートの幅拡大

新体制になりITサポートの業界をより高めていきたいと、グループ連携を本格化している。パーソルビジネスプロセスデザインが持つアウトソーシングの知見と当社が持つ技術サポートも含めた知見を組み合わせることで、従来対応できなかったサポートもできるようになる。

これまでCXとDX

自社で対応していた内製化したコンタクトセンターの請け負いを進めていると考えている。既に社内コンタクトセンター基盤をフルクラウド化し、音声、メール、チャット、SNSなどマルチ対応できるほか、在宅による運用も実現している。パーソルビジネスプロセスデザインと連携しながらセンターレス・サ

で、総合的に対応できる
とみている。

さらに業務の幅を広げることでもできそうだ。これまで対応していた富士通グループのサポートだけでなく、富士通グループ内の別のサポート案件も対応していきたい。パーソルの知見が入ること
で今までと違うサービス展開もできる。コンタクトセンター基盤のジェネシスや、顧客管理のセールのスフォースの知見も培ってきたため、今後は導入からサポートまで総合的な支援をしたい。

(デジタルトランスフォーメーション)の支援を強化し人材育成にも取り組んできた。4月から、よりCXを強化するために体制も見直し、スピード感をもって対応できるようにした。パーソルグループとの人材交流にも取り組んでいく。

2025年度は完全在宅による「センターレス・サポート」と、企業が

サポートを加速させる。コンタクトセンターを自社で対応している内製の市場に変化が出てきている。金融などの業界はセンター対応やシェアードサービスを自社で進めているが、外部委託する動きも出てきている。内製化していたものを当社で請け負えるようにしていきたい。パーソルグループと連携すること

北海道から九州まで全国11カ所のセンター網を最適化しながら地方創生にも取り組む。拠点網を生かし地域に根差した事業展開もできるとみる。この先もCXとDXを軸にしなが、技術力と人材力を生かしたサービスをしていく。そのための人材もさらに強化する。