



Best Customer Support
of The Year 2023

特別賞(価値創造)

富士通コミュニケーションサービス株式会社

フルクラウド化による改革で従業員幸福度の高い価値創造型センターへ

同社の「富士通お客様総合センター」では法人・個人向け窓口として製品やサービスに関する全ての問い合わせを受けている。窓口の集約などにより年々問い合わせ件数が増加する中で、お客様の声をビジネス拡大につなげられていない課題を抱えていたが、今回、高付加価値サービスを提供する新しいセンターの改革に向けた三つのテーマに対する取組みを行った。

① 富士通の OneCRM データドリブン

全社で横断的に利用している CRM を改修してセンター主導で新規商談化の仕組みを構築。問い合わせ 情報を活用し、センター主導の商談推進・獲得によってビジネス拡大に貢献し、コストセンターからプロフィットセンターへの転換に成功させている。

② コールセンター基盤のフルクラウド化

オンプレミスで運用していたコールセンター基盤をクラウドへ移行。基盤の老朽化対応だけでなく、大規模センターながら 5 割のテレワークを実現すると共に、BCP 対策の基盤となっている。またこの移行中と移行後の期間、KPI の遵守を続けられたのは大きな成果である。

③ 富士通グループ代表電話の集約

富士通グループの働き方改革が継続できるよう、「富士通お客様総合センター」にて全国の営業支社・支店 90 拠点の代表窓口を集約。これによってセンターがお客様とのビジネスを繋ぐ役割を担うことになり、従業員のウェルビーイング実現へ大きく貢献している。

価値創造型への転換によるこれらの取組みによって、富士通グループ従業員の多様な働き方が可能となり、従業員満足度向上が実現した。一方センターにおいても、自宅でもセンターと同じコミュニケーションが取れるようになってテレワークの不安が解消され、エンゲージメントの向上につながっている。これらの取組みと成果を評価して、特別賞(価値創造)を授与するものとする。

今後はこれらの取組みをグループ全社へ浸透させるのと、新テクノロジーの利用や連携とそれらを絡めた新しい取組みによって高付加価値サポートを提供し、業務高度化と業務の幅を広げてさらなるビジネス貢献につながることを期待する。