INTERVIEW

コンバージス・コーポレーション
情報マネジメントグループ
アジア太平洋地域担当社長
フランソワ・ランソン氏

コンバージス・ジャパン

お客様に当社の経験と知識を提供することで、競争力を支援していきます。

去る2004年11月24日、統合ビリング（課金処理）・従業員ケア（人事管理）・顧客ケア（コールセンター業務）サービスにおける世界的リーダー企業である、コンバージス・コーポレーション（以下、コンバージス社）は、日本での事業拡大の方針を発表した。ここでは、今回の発表に際して来日したコンバージス社・情報マネジメントグループ・アジア太平洋地域担当部長のフランソワ・ランソン氏に、今後の日本での事業展開とコンバージス社の製品の特徴等について、お話をうかがった。

はじめに、コンバージス社について、ご紹介いただけますか。

フランソワ・ランソン（以下、FL） コンバージス社は、米国オハイオ州シンシナティに本社を置き、40ヵ国を超える国々で、事業支援システム（BSS：ビジネス・サポート・システム）、顧客ケア、従業員ケアなどの分野にソリューションを提供しています。特にBSSにおいては、世界でも有数のワイヤレス（モバイル）事業者、固定電話事業者、ケーブル事業者、ブロードバンド事業者、そして衛星事業者や次世代サービス事業者などのサービス展開や運用管理、ビリングを数多く支援しています。例えば、1983年に米国で最初のワイヤレス通信に対して課金・請求処理を行ったのは、コンバージス社でした。

コンバージス社のビジネスや製品の特長について、お話いただけますか。

FL コンバージス社の特長は、例えば「システムをどのように運用したらいいのか」という課題に対して、知識と経験を豊富に持っていることです。この知識と経験に基づいて開発された製品によって、お客様の競争力の強化と成長を支援しています。

また当社は、自社の製品を自社のシステムで使用しています。つまり、社内顧客を抱えているわけですが、その顧客からの要求がとても厳しく、「いかに効率よく運用できるのか」について、常に求められています。ここで得た経験や知識も、全てお客様に提供しています。

アジア・太平洋地域と日本での取組みについてお話ください。

FL 2001年6月に、シンガポールにアジア太平洋本社を設立し、アジア・太平洋地域における事業を立ち上げました。また同年12月には、グローバルに事業を展開するお客様のニーズに対応するために、インドに統合的なコンタクト・センターを設立しました。現在は、18ヵ所の事業所を展開し、今後もクライアント・サポートとサービス提供を拡充するために、事業所やコンタクト・センターを設立していく予定です。このような積極的な投資は、当社がアジア・太平洋地域のお客様と「長期にわたって信頼できるパートナーでありたい」ということの証です。

日本では、2001年12月に合弁事

業を設立し、ケーブルTV、ブロードバンドTV、衛星TV、ペイTVなどの事業者に対して、ビリングソリューションを提供してきました。例えば、日本最大級のケーブルTV多チャンネル放送事業者であるメディアッティ・コミュニケーションズも、当社の製品を導入しています。そして2004年5月に、日本における目標市場の拡大とソリューション提供の推進を図るため「コンバージス・ジャパン㈱」をスタートしました。

日本での事業拡大にあたり、日本市場をどのように捉えていますか。

FL　日本市場をアジア・太平洋地域での事業展開における最重要市場と捉えています。市場そのものは既に成熟期にありますが、それでも斬新なサービスや最先端のテクノロジーが次々と登場しています。通信業界に関連した分析情報を提供している米国のFrost&Sullivan社は、日本におけるビリングソリューションの市場規模を約13億1,000万ドル（2004年）と推定しています。この数字が示すように、今こそ事業拡大に向けて投資するチャンスと確信し、今回の発表を行いました。

日本での事業拡大方針の内容について、お話いただけますか。

FL　日本での主要事業であるビリングソリューションを、これまでの顧客に加えて、ワイヤレス通信および固定電話事業者にも拡げていきます。展開については、まず、当社の貴重な国際経験を提供し、競争が激化している市場において、お客様が勝ち抜くために必要な競争力の強化と効率化の向上を支援していきます。また、システム統合業者をはじめとした日本の各種ソリューション・プロバイダー企業等とのパートナーシップを通じて、事業拡大に力を入れていきます。日本では、海外ベンダーのパッケージ製品を使用することに抵抗がある企業が、まだまだ多いと思います。このような障壁を取り除くために、各パートナー企業と協力して、日本の文化に即した製品づくりを行っていきます。

現在、通信事業者が抱えている課金事業の課題とは、何でしょうか。

FL　「コストの最適化」、「利益拡大」、「顧客収益の最大化」の3つをあげることができます。まずコストの最適化では、各種サービスの基盤である運用支援システム（OSS：オペレーション・サポート・システム）とBSSの見直しを行い、課金プラットフォームとオペレーションの統合と標準化を図ることが必要です。利益拡大では、バンドル化したサービスを実施し、それに対する課金システムを導入することが必要です。そして、顧客収益の最大化を図るには、ネットワーク上にある課金可能な全てのものに対して、収益認識を改善しなければなりません。例えば、料金請求を一括化することでチャーン（乗り換え）を抑制することができます。

このような課題を解決するためには、どのような取組みが必要ですか。

FL　各通信サービスの加入者が望んでいることは、「複合サービスの提供」と「低価格な料金」、そして「1枚の請求書」などです。このような課題に対して、コンバージス社は数多くの実績を残しています。当社の業務支援システム「Infinys™」は、商品管理、収入管理、顧客管理、調達管理などのサービス提供モデル（業務委託、ライセンス、開発・運用・移行）に対応したBSSソリューションです。このような世界最高水準の製品と人材に対する投資を通じて、日本国内の事業者の各種システムとサービスの最適化を図りながら、競争力の強化を支援していきたいと考えています。

コンバージス・ジャパン㈱
代表取締役社長
坂東 治忠氏

当社のグローバルな専門知識と、私がこれまで培ってきたＢＳＳ業界での経験を活かしながら、競争が激化している市場の中で、お客様が長期的な成功を実現できるよう、新規サービスの導入や製品展開に対して、充分なサポートを提供していきます。

コンバージス・ジャパン株式会社
〒153-0063
東京都目黒区1-24-12
伊藤忠エネクスビル6階
TEL：03-5740-6260
FAX：03-5740-6261
URL：http://www.convergys.co.jp/