

ソフトウェアでビジネスをドライブ

バーチャレクス・コンサルティング

丸山栄樹社長に聞く

上場1年銘柄に注目

CRM（企業と顧客の接点）領域に特化したサービスをワンストップで提供するバーチャレクス・コンサルティング（6193・東証）。今年2月のタイムインターメディア社（以下「タイム社」）の買収により、転換期を迎えようとしている。6月23日に上場1年を迎えるに当たり、これまでの歩みを振り返るとともに今後の展望について、代表取締役社長の丸山栄樹氏にインタビューした。

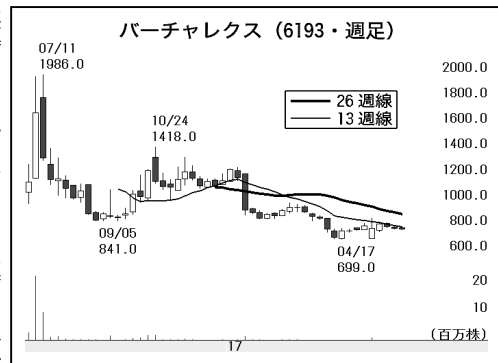
「上場からこれまでを振り返ると、社位置付けについてお聞かせください。」

「上場前に比べて国内外ともにアライアンスを組む話が具体的に進むようになった。実際に成立したのもあれば、現在、調整中のもも何件かある。CRMなどの顧客回りのビジネスはやはり信用力が大事。HPのアクセス数や、HP経由の引き合いも増加している。」

「CRM市場の動向と御



「現在、CRMのメインとなってきたのはコールセンター。日本のコールセンター市場の特徴は業務の6割が問い合わせの処理という点。人材不足や時給高騰などの問題がベースにある中で、この問い合わせ処理部分のコスト削減や利便性の向上が急務となっている。市場としては、これらを技術で解決すること、マーケティング面でどれだけ付加価値を生み出せるかということが求められる。最近ではAI（人工知能）によるカスタマーサービスなど、ソフトウェアはより技術の重要性が高まっているほか、デジタルマーケティングとのつながりも見られてきている。当社は



究ラボのようなものを作る構想もある。両社の知見を生かし、効果に着目した技術の取り入れ方をしたい」

「タイム社では文書システムの展開も行っています。」

「全国の高専15校への教務システム展開については、順次運用・保守のサービス費が一枚ずつ積み重なっていくイメージ。まずは8校をモデル校としてスタート、平成31年度までに全国展開していく。また、これとは別で、総合大学への文書系の多面的なソリューションの導入も行っている。」

「2月にタイム社を買収しました。」

「同社はオープンソースやAI、ブロックチェーン、前述のデジタルマーケティングなどの研究を行っている。これら領域の研究を共同で進め、グループとしてよりIT、技術面のエッジを効かせていく方向性。今後は研究開発をベースに、ソフトウェアをドライバーとして広いフロント業務に

対しビジネスを展開していく予定。産学連携で技術研

「今年10月にホールディングス体制にす

企業名	パーチャレクス・コンサルティング
事業概要	企業と顧客の接点に関するソリューション（チャットサービス）の提供
上場日	2016/6/23
初値	1235円

る。今後新しい事業領域が生み出された際のコーポレートアクションが取りやすくなる。同時に、株主還元策の第一ステップとして、資本準備金の減資による累積解消の処理を行う。このほか注目してほしいのが、自社開発したチャットボットの取り組み。この春、バージョン1が完成し、現在はセミナーの開催など、積極的にPRを開始したところ。チャットボットを通じて、コールセンターの問い合わせ処理を無人で行えるという点がポイント。展示会での反響も大きく、引き合いが多い。また、働き方改革の観点から、業務作業を自動化するRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）も企業の関心が高い分野。自社開発との切り分けをしながら、こうしたソフトウェアに適用できる分野にどんどん組み込んでいきたい」