

2019年12月23日

報道関係各位

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS

USEN-NEXT GROUP、『USEN Shared Service Center』を開設 ～渋谷へ拠点集約&人材リソース・インフラの“シェア”により、高い次元のコンタクトセンター機能を実現～

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀、以下、当社）は、本日12月23日、東京都渋谷区（渋谷プロパティタワー内）へ新たに『USEN Shared Service Center（シェアードサービスセンター）』を開設しましたのでお知らせします。

USEN-NEXT GROUP



当社グループでは、働き方改革推進の一環として、2018年6月より「Work Style Innovation（以下、WSI）」と名付けた新人事プロジェクトを開始。社員が既存概念にとらわれずイキイキとエネルギーに働くことができるよう、グループ各社でフレックスタイム制度やテレワーク勤務制度を導入し、時間と場所という制約から解放した仕事本位の自由な働き方を推奨しています。

社員一人ひとりの革新的なワークスタイルをより推進していくために、「WSI」のソフト面が最大限活かされるハード面の整備にも注力。2018年7月には東京本社のオフィス移転（港区⇒品川区）を実施し、“USEN-NEXT GROUP HEAD OFFICE”が完成しました。さらに2019年5月からは地方拠点オフィスのリノベーションに着手。札幌・横浜オフィスを皮切りに、次々と主要地方拠点オフィスが“U BASE”として生まれ変わっています。

そして今回、さらなるグループ進化の一役を担うべく、業務の「シェアードサービス化（※）」を実現する新拠点をオープン。これまでグループ各社に混在していたテレマーケティングやカスタマーセンターといった顧客対応業務を一挙集約する『USEN Shared Service Center（以下、USSC）』を渋谷の地に開設しました。

以前は、コンタクトセンターの機能を持った拠点が都内に点在し、複数のグループ会社が電話設備や CTI システム、事務所スペースをそれぞれ所有していました。そのため、各社間でのノウハウ・情報共有不足はもちろん、煩雑で非効率な顧客情報管理や設備・運用コストなどがグループ目下の課題になっていました。そこで、USSC へ各社拠点を集約し、人材リソースやインフラ、ソリューションなどをグループ内で共有することにより、業務オペレーションの統一化や時期・状況に応じたフレキシブルな人員配備ができ、高い次元でコンタクトセンターの機能を実現することを可能にします。

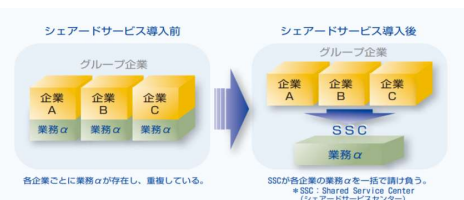
また、こうした「コスト削減」に加え、RPA や chatbot などのテクノロジーツールを USSC へ一括導入することで、業務自動化や無人対応による業務の「生産性向上」に繋がることも期待できます。

※シェアードサービスとは、複数の企業・組織で実施している共通業務を集約させ、サービスを提供する

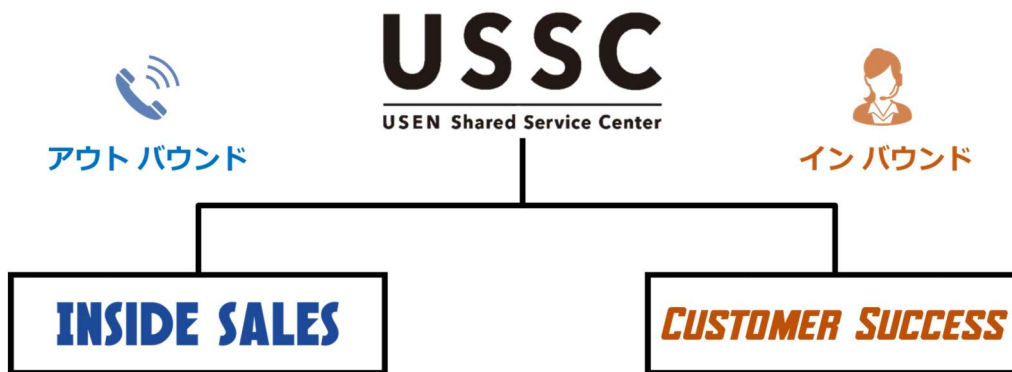
企業変革を指す。グループ経営強化のために、各社に存在する間接業務を切り離してシェアードサービスセンターに集約することで、業務の効率化を図るとともに、知識や能力を蓄積させる手法。

<出典：アビームコンサルティング株式会社『日本型シェアードサービスの成功要因』より>

https://www.abeam.com/sites/default/files/field/field_pdf_files/RR065.pdf



【USEN Shared Service Center（シェアードサービスセンター）※略称：USSC】



■ Concept

コンセプトは「新しいかたち」。テレマーケティングやカスタマーセンターといった業務イメージから脱却し、テクノロジーツールを駆使して生産効率を高め、お客様の成功のために各社の培ってきたノウハウ・顧客・リソースなどを“シェアード化”していく組織へ進化するという想いを込めています。

従来のテレマーケティング（発信業務）を『Inside Sales』、カスタマーセンター（受信業務）を『Customer Success』と新たに表現し、それらを統合する組織として“Shared Service Center（シェアードサービスセンター）”と位置付けています。

各社のノウハウ、リソース、顧客、同種業務、見込み情報に至るまですべてを共有化し、生産効率の高い仕組みを“USEN Shared Service Center”で実現していきます。

今までの概念を捨て、新しいかたちで挑戦していく。当センターの構想がそのきっかけを与える仕組みになることを目指しています。

■ USSC 概要

<Function>

地域最大級の広々としたフロアで仕事本位の自由な働き方を実現

『Inside Sales Team』では、マーケティング、ナーチャリング、クローージングと交渉の階層を分業することで、効率良く、最適のタイミングで弊社サービスをご提案します。『Customer Success Team』では、各社ごとのシステムでばらばらに情報管理してきたものを一元化することで、お客様が持っている課題を整理し、正確に分析し、ニーズに応えています。

何れも、SaaS サービス、オンライン商談、Chatbot、RPA などの近代テクノロジーツールを積極的に活用し、私たちが過去 50 年以上培ってきた Sales の構造を改革していきます。



<Center Location>

〒150-0011

東京都渋谷区東 1-32-12 渋谷プロパティタワー（12F）

【アクセス】

JR 線「渋谷」駅 新南口 徒歩 4 分

東京メトロ副都心線「渋谷」駅 16 番出口 徒歩 7 分

東急東横線「代官山」駅 西口 徒歩 10 分

【入居企業一覧】

- ・株式会社 USEN
- ・USEN-NEXT Design 株式会社
- ・USEN Business Design 株式会社
- ・株式会社 USEN NETWORKS
- ・株式会社 USEN-NEXT LIVING PARTNERS
- ・キャンシステム株式会社

【代表者】

USEN Business Design 株式会社
USEN-NEXT Design 株式会社
代表取締役社長 高木 謙充

【稼働開始日】

2019 年 12 月 23 日（月）

今後も当社は、USSC を中心にコスト削減と業務の生産性向上を推し進めつつ、社員一人ひとりがイキイキとかつこよく働ける環境を整え、グループ全体でさらなる飛躍を目指していきます。

※（参考）当社の働き方改革 WSI 関連リリース一覧

・働き方改革 WSI 第一弾 リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2018/05/hd-work-style-innovation.html>

・本社移転 リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2018/06/hd-head-office-relocation.html>

・働き方改革 WSI 第二弾 リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2018/09/hd-work-style-innovation-second.html>

・地方拠点オフィスリノベーション（札幌・横浜）リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2019/05/hd-ubase-polaris.html>

・定年延長 リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2019/06/hd-teinen70.html>

・テレワーク・デイズに参加 リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2019/07/hd-telework.html>

・新卒と中途の垣根を越えた新リクルーティングプログラム【GATE】リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2019/07/hd-saiyou-gate.html>

・地方拠点オフィスリノベーション（名古屋）リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2019/08/hd-ubase-castle.html>

・地方拠点オフィスリノベーション（仙台）リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2019/09/hd-ubase-forest.html>

・地方拠点オフィスリノベーション（広島）リリース

<https://usen-next.co.jp/newsrelease/2019/12/hd-ubase-peace.html>

■会社概要

会社名：株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS

所在地：東京都品川区上大崎三丁目1番1号 目黒セントラルスクエア

代表者：代表取締役社長 CEO 宇野 康秀

コーポレートサイト：<https://usen-next.co.jp>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 USEN-NEXT HOLDINGS 広報部 PR 課

担当：滝口

TEL：03-6823-2010 E-MAIL：unhdpr@usen-next.jp