

2013年6月6日
NEC ネットエスアイ株式会社

NEC ネットエスアイがコンタクトセンター事業の強化に向け
キューアンドエーを連結会社化

NEC ネットエスアイ株式会社(本社: 東京都文京区、代表取締役執行役員社長: 和田 雅夫、東証 NESIC/1973、以下 NEC ネットエスアイ)は、コンタクトセンター事業の強化を図るため、従来22%の資本参加を行っていたキューアンドエー株式会社(本社: 東京都渋谷区、代表取締役社長: 金川 裕一、以下 キューアンドエー)との資本提携を強化すべく、2013年6月7日に同社株式を56%へと追加取得し、連結会社化することいたしました。同時に、子会社である第一アドシステム株式会社(本社: 東京都渋谷区、代表取締役社長: 榎谷 賢一、以下 第一アドシステム)について、キューアンドエーとのシナジーを活かした事業の拡大を図るべく、同じく6月7日に保有株式をキューアンドエーに売却し、同社の連結会社といたします。

NEC ネットエスアイでは、ネットワークを中心にした信頼性の高い ICT 技術基盤、インフラやオフィス・ファシリティ等に関する施工基盤に加え、データセンターやネットワークの監視等を行うオペレーションセンターや全国2時間以内対応のパーツセンターなどのサービス基盤といった幅広い事業基盤を有している点を特徴としております。サービス基盤を中心にこれらの事業基盤をさらに強化し、一層の活用を図ることで、お客様のニーズの変化を捉えたサービス事業を核とした中期的な成長を目指しております。このような方針の下、2010年11月には通販向けを中心としたコンタクトセンター受託サービスに強みを持つ第一アドシステムを連結会社化、2012年6月には、ICT 等技術的な対応が可能なテクニカル・コンタクトセンターおよびオンサイトサポートサービス(訪問サポート)を手掛けるキューアンドエーとの資本提携を行うことにより、サービス基盤の強化を進めてまいりました。今回のキューアンドエーとの資本提携強化により、キューアンドエーが連結会社になると同時に、2社あったコンタクトセンター・サービス提供にかかわる関係会社がキューアンドエーのもとに一本化されることになり、同社を核に新たなサービスを拡大する体制が整います。

今回の資本提携強化の狙いは、下記の点です。

- ① RM 事業を核としたコンタクトセンター・サービス事業の強化・拡大:

キューアンドエーと第一アドシステムとの提携強化により、コンタクトセンター・サービス事業の強化・拡大を図ります。特に、キューアンドエーは、従来の受託型のコンタクトセンター・サービスに加え、顧客企業のマーケティング分析や販売促進施策の企画・運用を受託するリレーションシップ・マーケティング事業(RM事業)の展開に注力して事業拡大をはかっております。両社の提携を強化することにより、規模のメリットを活かすとともに、通販系会社を中心とする第一アドシステムの顧客層に対しキューアンドエーの得意とするRM事業領域を拡大するなど、付加価値の高い総合アウトソーシングサービスへと事業を拡大してまいります。

② コンタクトセンター・サービス基盤の強化・効率化：

NEC ネットズアイは、お客様受付機能を果たしている nTOC (Network Total Operation Center)におけるコンタクトセンター基盤の強化を進めており、これをベースにキューアンドエー、第一アドシステムのコンタクトセンター・システムを統合いたします。従来、これらのコンタクトセンター・システムは個別のお客さまごとに対応していたため、これを統合・共通化することにより大幅な効率化が実現できます。さらに、NEC ネットズアイは、これら基盤のクラウド化を行い、将来的には、様々なコンタクトセンター・サービス業者に対し、共通サービス基盤として提供していきます。

③ 3社の事業基盤を活かした新サービスの提供：

NEC ネットズアイは、大手～中堅のお客様向けに幅広い事業基盤を活かした BtoB の ICT 事業を展開しております。一方、キューアンドエーは、「オンサイト(訪問)サポート・サービス」、「コンタクトセンター・サービス」の両分野で、ICT デジタル製品(パソコン、プリンター、情報家電、通信機器など)のエンドユーザに対し、故障などのトラブルや、接続、操作や利用・活用にかかわる疑問などを解決する、BtoBtoC、BtoC のテクニカル・サービスに強みを持っております。また、第一アドシステムは通販向けを中心として、受注から商品引渡し、決算処理までのフルフィルメントを特徴とした BtoBtoC サービスを得意としています。NEC ネットズアイの強みとする BtoB の ICT 事業に、このような BtoBtoC、BtoC 対応のできる BPO 基盤を活用することで、通信事業者やサービスプロバイダを中心としたお客様への ICT システム／サービスの提供のみならず、そのエンドユーザに対するきめ細かい技術的なサポート・サービスまで一括した新サービスの創造を加速してまいります。

NEC ネットズアイでは、今回のコンタクトセンター事業体制の再編・強化により、競争力のあるコンタクトセンター基盤の提供と、付加価値の高いコンタクトセンター・サービスの提供とを両輪として、相互のシナジーを発揮することで、コンタクトセンター事業の拡大をはかり、中

長期的な成長を実現してまいります。

<参考>

■キューアンドエー株式会社 概要(2013年3月末現在)

商号: キューアンドエー株式会社

代表者: 代表取締役社長 金川 裕一

所在地: 本部一東京都渋谷区渋谷2-12-24 東建・長井ビル

設立年月: 1997年7月

従業員数: 1,199名*(うち社員341名) *派遣社員は含まず

資本金: 8億9,740万円

キューアンドエー社 ホームページ: <http://www.qac.jp/index.html>

■第一アドシステム株式会社 概要(2013年3月末現在)

商号: 第一アドシステム株式会社

代表者: 代表取締役社長 榎谷 賢一

所在地: 本社一東京都渋谷区代々木 4-36-19 リゾートトラスト東京ビル 7F

設立年月: 1979年8月

従業員数: 1,024名*(うち社員 121名) *派遣社員は含まず

資本金: 7,515万円

第一アドシステム社 ホームページ: <http://www.ad-sys.jp/index.html>

以 上

明日のコミュニケーションをデザインする

NEC ネットズアイは、
お客様の目線に立ったこれからのコミュニケーションをデザインする会社として
お客様の価値向上に取り組んでまいります。

<本件に関するメディア関係からのお問い合わせ先>

NEC ネットエスアイ 企画部 高須／水落

電話:03-6699-7007

eメールアドレス:contact@nesic.com

私たちNECグループは、
「人と地球にやさしい情報社会をイノベーションで実現する
グローバルリーディングカンパニー」を目指しています。