

## ▲株式会社アセンド

# CRM/CTIを中心とする独自サービスで2023年のIPO計画 ――コールセンター向けクラウド型システムを軸に10期以上連続の増収

注目

すべて白社開発、白社運用の商品サービス 始業 10 時、ほぼ残業なし、営業部なし、充実の福利厚生

株式会社アセンドには、事業の 両輪がある。超高速自動発信技術 が可能にする低価格・高品質の 「大規模電話調査」と、長年培っ てきたノウハウを注ぎ込んだ 「コールセンター向け支援システ ム」である。それを支えるのが、 強力な自社開発力だ。

2011年2月、川崎市多摩区に 登戸コールセンターを開設した。 2003年の創業以来、電話に関す るデータ処理事業を営んできたア センドにとって、コールセンター は新たな事業に踏み出す第一歩。 ところが3週間後に発生した東日 本大震災で、コールセンター業務 は6カ月間ストップし、「人は 雇ったが、仕事がない絶望的な状 態」(佐藤博社長) に見舞われた。

一方、同社の技術に可能性を感 じていた人物がいた。当時、取引 先の大手企業で情報システム部長 をしていた天神覚氏(現アセンド

副社長) だ。翌年から天神氏が合 流し、コールセンター主体の会社 から、数々の独自サービスを打ち 立て、事業の多様化を図った。こ れを期に、アセンドの快進撃が始

天神副社長は、「電話に関する 技術を深く研究しているのがアセ ンドだった」と振り返る。天神副 社長の後を追うように実力ある経 験者が次第にアセンドに集まるよ うになり、「個人の会社から、本 来の会社の姿へ脱皮していった」 (佐藤社長) という。豊富な現場 経験を持つ天神副社長が事業開発 で走り、大手都市銀行から独立し た佐藤社長がハンドルを握る二人 三脚の経営だ。

#### 世論調査や選挙調査で活躍

ほどなくして電話技術のデータ とノウハウから生まれたのが、大 規模電話調査サービス「MFGA-

CALL 。1時間に100万コール以 トの超高速自動発信が可能で、世 論調査や選挙調査など、低価格大 量調査を実現。大手マスコミや企 業の見込み顧客発掘調査などで、 圧倒的な実績を上げている。

「MEGA-CALL」に続いて、 コールセンター向け支援システム として開発したのが、クラウド型 のCRM(顧客管理)システム 「OmniContact」。電話交換機や 録音装置等の設備不要で、ター ゲット戦略と組み合わせた効率的 なコールセンター運営が行える。 現在同社の売上の約60%を占め る主力商品となっている。

さらに「OmniContact」と連 動できるサービスとして誕生させ た商品が、アンドロイド搭載のIP 電話機「OmniPhone」。カメラ 付き電話でZoom、Teamsなど のウェブ会議が行えるなど、次世 代型ビジネスフォンとして展開し



タブレットのようにアプリをインストール。「OmniPhone」ならテレワークでのコミュニケーションも快適に



主力商品に成長したクラウド型CRMシ ステム「OmniContact」

ていく。

これら自社サービスに加え、自 社コールセンター事業、コールセ ンター設計構築業務をワンストッ プで行うサービスを展開。9カ月 の変則決算となった2020年度は 別にして、売上高は10期以上連 続で過去最高を更新している。と ころが同社には営業部門が存在し ない。ほとんどが口コミや紹介で 顧客を拡大してきたのが実態だ。 佐藤社長は、「自社開発による商 品サービスとともに、主力商品 『OmniContact』 によるストック 型ビジネスの効果が大きい」と話 す。このビジネスモデルに手ごた



天神副社長(右から2番目)と躍進を 支える中心メンバーたち

えをつかみ、2023年度中に上場 を目指している。

## AI搭載を進備

最近は、主要顧客のコールセン ターの人手不足や新型コロナウイ ルスの影響もあり、アセンドには追 い風。当面は、「MEGA-CALL」、 「OmniContact」、「OmniPhone」 の主力3商品で事業の拡大を目指 すが、すでに音声認識技術をベー スにしたAI(人工知能)搭載や Alコールセンターの開設を準備 中だ。

社員数も近く100人に達する 見込みだが、佐藤社長は「社員の



社員旅行やテニス、ゴルフ、スキー、 船釣りなど部活動も盛ん

待遇を第一優先にしている」と きっぱり。加入要件が厳しいとさ れる関東ITソフトウェア健康保 険組合(ITS健保)に加入してい るほか、10時始業や極力残業な し、有給休暇取得促進の勤務体系 に加え、株式公開に向けてストッ クオプション制度、持株会制度も 導入済み。退職金制度も充実して いる。さらに社員旅行や年間20 万円の補助付き部活動など福利厚 生も充実。日常の飲み会も盛ん で、「フラットにコミュニケー ションしている社風なので、イベ ント参加率は結構高い」(佐藤社 長)らしい。

### | わ | が | 社 | を | 語 | る |

代表取締役 佐藤 博氏



#### 毎朝行きたい会社をつくる

が、社員が増えてこれでは限界がある と感じ、何が会社を成長させるのか考 る環境を作るか」が、経営の本質であ ると考えています。社員が生き生き と、自分の仕事に情熱を持って取り組

当初、社員数人規模の頃までは、自 むことがすべての始まりです。社員の 分一人で頑張ろうと思っていました 仕事の成果が、お客様の利益を生み出 し、それが会社の利益につながり、め ぐりめぐって社員の成長を促すという えるようになりました。社員一人ひと 具合に、すべてのステークホルダーに りが頑張ることのみが、会社の成長を 恩恵をもたらします。現在はほぼ在宅 支えると思い、「いかに社員が頑張れ 勤務ですが、毎朝行きたい会社をつく ることが、起点になると考えていま

会社 DATA

所 在 地:東京都新宿区西新宿 1-21-1 明宝ビル 5F

**創業・設立**: 2003年12月12日設立

代表者:佐藤博

資 本 金:3.700万円

従業員数:正社員85名、パートタイマー76名(2021年2月現在)

事業内容: ◇CRM/CTIに関するシステム開発・運用 ◇世論調査・支持率調査・マー

ケティング調査 ◇オフィスソリューション ◇コールセンター運営

U R L: https://www.ascend-corp.co.jp/



36 37