“キラリ企業”の現場から

第117回

先進的ITサービスで躍進するベンチャー企業

株式会社シンカ

KANDA発ITベンチャー企業

株式会社シンカ（以下同社）は、創業3年目を迎えるIT系ベンチャー企業である。短期間に自社クラウド型CTI「おもてなし電話　シンカCTI」の販売を拡大させ、NTT東日本正式受託商品として認定されるなどの実績を築き上げた。実行力のある江尻社長を中心として、今後はIPO（新規公開株）の実現も目指している。

創業のきっかけは、平成7年のWindows95の登場だった。当時、大学でプログラミングを勉強していた社長は、windows95の出現に衝撃を受け、「ITで世の中を面白くしたい」という想いを抱き、その実現のため30代での起業を決意する。その強い想いは、経営理念となって受け継がれている。

大学卒業後はコンサルティング会社に就職。そこで大手企業のコールセンターシステムの開発に携わった経験から「おもてなし電話」の構想を思いついた。その後、構想が具体的に固まった平成26年に起業へと踏み切った。

創業の拠点を確保するにあたり、様々なインキュベーション施設の比較検討を行った江尻社長は、公社が運営するベンチャーKANDAにたどり着く。入居費用などの初期費用をできるだけ抑えた創業を目指すうえで、公的な施設は魅力的だった。

また、ベンチャーKANDAは企業の本社や営業所が集中する大手町駅より徒歩5分の場所に位置しており、創業後の展開として営業活動を重視していた同社にとっては絶好の場所であった。さらに、販売代理店の担当者を自社に招いて商品説明を行う打合せスペースとして、会議室が用意されているという点も決め手の一つだった。

サービスの3つの特徴を高める提案力

CTIとは、電話とコンピューターを統合・連携させるシステムで、顧客の電話を受けた際にはその顧客の情報をPC上に表示するといった機能がある。CTI市場は従来大規模なコールセンター向けの高額な製品が一般的だったが、クラウドシステムの普及によって低価格化が進み、中小企業や小売店舗への展開が現実的になった。同社もそこにビジネスチャンスを見出し、参入を決めた。

先行している他社クラウド型CTIと比較した同社の「おもてなし電話」の特徴は大きく分けて3つある。

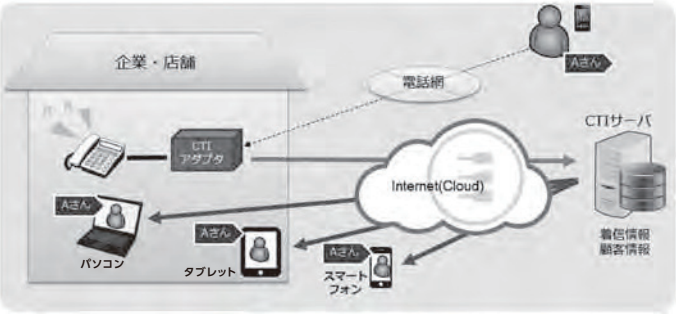
1つ目は、利用機器がPCだけでなく、スマートフォンやタブレット端末など複数の機器で利用可能なことだ。いつでもどこでも着信時に顧客情報を確認することができる。

2つ目は、既存システムとの連携性の高さ。顧客管理システムや予約システム、POSシステム等とも連携が可能で、各企業が蓄積してきた顧客情報を取り込んで活用することができる。

3つ目は、表示する顧客情報の項目を利用者側で編集できる点である。個別の業界や個々の企業の特性に合わせたカスタマイズが可能である。

これら3つの特徴は、分かり易く言えば利用者側での自由度が高いということである。一方、効果的な運用方法を利用者側で造り出さなければいけないという課題も併せ持つ。その課題を解消するため、同社では導入した企業からニーズや効果的な利用事例を聞きだし、各業界に合わせた運用方法の提案を、デモンストレーションも交えて行っている。ここが、他社との大きな差別化のポイントである。

ベンチャーKANDA
施設内



※CTI（Computer Telephony Integration）
電話やFAXをコンピュータシステムの一部として統合すること、またはそのような情報システム。

おもてなし電話「シンカCTI」

『おもてなし電話サービスシンカCTI』は、完全クラウド型のCTIサービスです。
電話の着信時にパソコンやタブレット、スマートフォンにお客様の様々な情報を表示します。社内で着信・顧客情報を共有することで業務効率が向上し、電話対応の負担を削減、さらに適切な応対による顧客満足度アップも期待できます。

公社のさまざまな支援サービスをご利用いただいている元気企業を紹介する“キラリ企業”の現場から。
第117回は、クラウド型CTIサービス（電話とコンピュータの統合システム）を展開している
株式会社シンカ（千代田区）をご紹介します。
創業初期より事業所として、インキュベーションオフィス「ベンチャーKANDA」を利用し事業を展開されています。

企業情報

株式会社シンカ
代表取締役
江尻　高宏 氏

代表者 ／ 江尻　高宏
資本金 ／ 1,765万円　　従業員 ／ 6名
本社所在地 ／ 東京都千代田区内神田1-1-5
ベンチャーKANDA 408
TEL ／ 03-6273-7748
URL ／ http://www.thinca.co.jp

創業以来こうした活動の積み重ねによって高い顧客満足度を獲得しており、その成果から「平成27年度 千代田区ビジネス大賞 自由・お客様対応革新部門特別賞」を受賞している。

創業期に直面するお金と人の問題

『ベンチャー白書2015』によると、ベンチャー企業の経営ニーズの上位は資金調達と人材確保とされる。いずれも、創業期の企業は事業実績がないため、対外的な信用力を得ることが難しいという背景がある。

人材面に関しては同社も例外ではなく、望ましい人材の採用・定着が課題となった。創業当初、江尻社長自身も営業活動など他業務の負荷が多く採用活動に十分な時間を割けなかったことから、数人の人材採用を行うも創業の想いを共有できず社員が定着しない状況が続いた。

資金調達に関しては、数社からの株主出資や創業関係の補助金を獲得するなど、ある程度の資金調達はできたものの、十分な額には達しなかった。また、サービス展開当初は、「おもてなし電話」導入先の企業ごとで電話機器設備が想定以上に異なり、不具合が頻発したことで販売が思うように進まなかった。このことも資金面に影響を与えた。

提携販売代理店の拡大など、営業活動の実績が挙がってきた同社だが、現在に至るには乗り越えなければいけない経営上の壁があった。

このような状況を打開すべく、江尻社長は会社としての取組みの優先順位を整理し、組織体制の整備を会社の優先課題として人材採用にも本腰を入れ、新たに6名を採用した。また、資金面に関しては、創業後2年の事業実績もできたことから、金融機関からの借入れを検討している。

おもてなし電話利用例

会社の体制整備を進めるにあたっては、ベンチャーKANDAに常駐するインキュベーションマネージャーの存在が大きかった。一般的に創業期企業の経営者は、重要な責任をすべて自分で背負ってしまい、孤独感に苛まれることが多い。ベンチャーKANDAに常駐するインキュベーションマネージャーは入居者に向けた定期面談を通じて、経営の悩みに関する傾聴や創業期における経営上の注意点に関する助言を行っている。

この定期面談でのインキュベーションマネージャーとのやり取りは、自社の状況を客観的に視る良い機会となり、冷静な視点で現状整理を行うことができたと江尻社長は振り返る。

さらなる企業活動の高みへ

「おもてなし電話」の認知が高まり、社内体制も整ってきた。同社の当面の目標は、収益安定に向けたサービスの普及拡大であるという。より効率的な営業活動を展開すべく、これまで以上に協力先販売代理店との連携を深め、サービスの魅力や導入提案を積極的に展開してくれるよう関係性の構築を進めている。またPR活動として、テレビメディアへの露出や、サービスのブランディングといったイメージ向上に向けた取組みも順次行っていく予定である。

また、江尻社長ご自身も創業当時のモチベーションを維持すべく、ベンチャーKANDAで企画した東京証券取引所の見学イベントに参加している。上場のセレモニーに立ち会ったことで、自社の将来の株式市場上場をイメージでき、経営のモチベーションをさらに高められたという。

長期的な会社のビジョンとしては、単なるクラウドサービスを提供する会社ではなく、サービスの普及拡大を進め継続的に様々な業界の顧客と接点を持つ通信インフラ企業を目指している。着実な成長を遂げつつもさらなる飛躍を目指す同社の活動から今後も目が離せない。

（経営戦略課　須藤慎）