

「正直ベース」モットーに成長

顧客対応からサイト構築まで

キャトル・ペンシー（本社東京都、筒井大和代表）は、コールセンター運用を軸に幅広い領域で通販・EC支援を提供している。「正直ベース」をモットーとした対話を

通じ、伴走者としてクライアント企業との相互成長を図る。同社は化粧品・健康食品を取り扱う通販・EC企業のインバウンド事業などを、コールセンター

事業の中心としている。21年3月期の売上高は前期比3・0%増の2億4100万円。新規案件の増加が増収につながった。市場の拡大を受け、E

C支援事業も強化している。ECサイト構築・運営から、物流、プロモーションまで対応範囲は広い。

「スタートアップ企業から、確固たる売り上げ基盤を持つ事業者までクライアントは十人十色。課題をヒアリング・分析した上で求められる分野の支援を提供していく」（筒井代表）と言う。

同社がクライアント企業との関係構築で大事にしているのは、「正直ベース」でのやり取りだ。「コールセンター運用の実態はときとしてブラックボックス化してしまう。お互いが、より深いところで課題や要望を共有することで、ともに成長していく環境を形成していく」（同）と話す。

コロナ禍でコールセン

ターの運用が制限されたときは、こうしたクライアント企業との関係性が臨機応変な対応を可能にした。コロナ感染拡大以降、早いタイミングで在宅勤務オペレーションを導入し、事業継続につなげた。

「早期の売上高10億円達成を目標に、事業拡大を続けていく」（同）と意気込みを述べる。