

BPOベンダーの「後継者問題」に切り込む！ アイネットサポートグループの“選択”

大手数社による寡占状態が続くコンタクトセンター向けBPO市場。一方、中堅以下の各社においては、「後継者問題」に悩む経営者も少なくはない。2006年に創業したアイネットサポートもその1社だったが、2021年、投資ファンドのブルパス・キャピタルに株式を譲渡。事業継承問題の解消とともに、BPO市場の拡大と活性化への貢献を目指す。

中堅中小企業の後継者問題は、日本の産業界における最大の課題である。経済産業省の調査によると、70歳以上の経営者は245万人。そのほぼ半数は後継者が未定で、2021年上半年（4～9月）の「後継者難倒産件数」は181件と、過去最多を記録している。

もちろん、コールセンターを受託しているBPOベンダーも例外ではない。日本コールセンター協会の加盟社数は224社（2022年5月現在）。一部、インハウス企業やITベンダーなども含まれるが、多くはBPOベンダーで、売上高上位10社ほど、あるいは大企業の関連会社などを除くほとんどは中堅中小企業が占め、長い歴史を持つところも多い。



ブルパス・キャピタル代表取締役 梅村崇貴氏

アイネットサポート（東京都豊島区、横田祐平代表取締役社長）もその1社だった。前社長の豊田繁太郎氏が2006年に創業（当時の社名はセンターウェブ）。全国に5拠点（東京・大阪・宮崎・鳥取・徳島）のセンターを設け、総席数は約700席。テクニカルサポートからアウトバウンドによるテレマーケティングまで、幅広い業務を展開してきた（図1）。新型コロナ禍に



アイネットサポート代表取締役社長 横田祐平氏

おいても、感染症対策センターなどの公共案件を次々に受託し、経営は安定していた。

しかし、豊田前社長が同社を創業したのはすでに75歳の頃。それから10年以上が経過し、やはり後継者問題に直面した。事業継承のため、複数の選択肢を検討した結果、PEファンドのブルパス・キャピタル（東京都港区、梅村崇貴代表取締役）に経営権を譲渡した。

事業承継のベストな選択肢 PEファンドによる主体性重視のM&A

ブルパス・キャピタルに経営権を譲渡する決め手となったのが、「現在の企業文化や方向性を維持し、（その企業の）主体性を重視しながら成長を支援する」という、同社の投資方針による。

梅村氏は、「日本においては、まだまだPEファンドによるM&Aのイメー

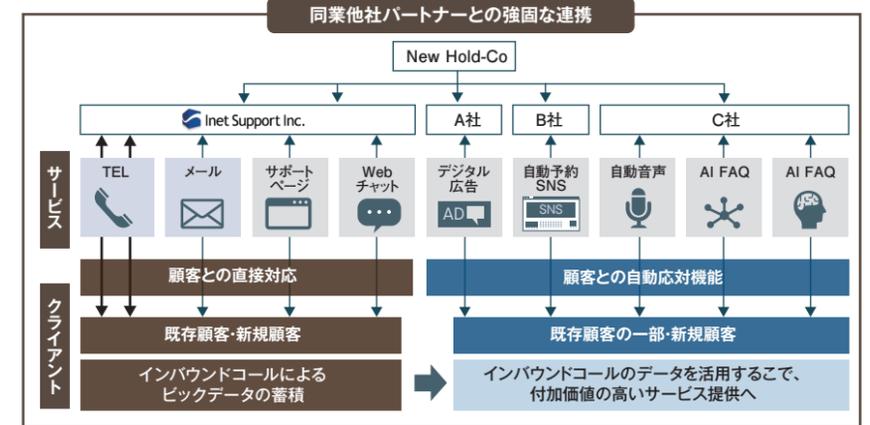
ジがあまりよくないのが現状。経営が傾いたときに登場する存在と見られがちです」と説明する。確かに、かつてのテレビドラマや企業小説の影響もあってか、ネガティブなイメージは残っている。実際、豊田前社長もブルパス・キャピタルに会う前はあまりファンドに対して、いい印象を持っていなかったようだ。そのため、当初は大手の事業会社7～8社と交渉を進めていた。

M&Aで最も多いパターンといえる同業他社による買収は、現場業務の引き継ぎなどにおいては違和感が小さい一方、中長期的にみれば、その企業文化は「親会社のDNA」に染まらざる得なくなるケースがほとんどだ。しかし梅村氏は、「投資した会社の主体的な成長にコミットする」ハンズオン支援を強調。豊田前社長も実際に会ってみてイメージが180度変わり、「経営が主体性を持ってアイネットサポートが成長できる。PEファンドは、アイネットサポートの主体性を尊重する最善の選択肢である」と判断。その他買い手候補との交渉を自ら中断し、友好的に株式譲渡に至った。

図2は、アイネットサポートとブルパス・キャピタルのパートナーシップのイメージを示したものだ。今後の方向性について、梅村氏は「アイネットサポートを起点として、BPOベンダー

図2 ブルパス・キャピタルが描くパートナーシップのイメージ

パートナーとして、強固な連携を図り、お互いの強みを補完しあうことで、業界再編の旗手として共に名乗りを上げられないか



のM&Aを進め、中堅中小企業の機動性を活かしたグループとしてコンタクトセンター／カスタマーサービス市場の成長に貢献したい」と説明する。さらにBPO市場については、「人口減少が避けられない日本においては、業務のアウトソーシングは業界問わず存在感が増すはず。とくにコンタクトセンターはITで進化できる要素も大きく、ビジネスチャンスが潜在していると感じています」（梅村氏）と大きな可能性を強調した。

高い社員のモチベーション 成長路線の青写真も明示

新体制は、社長として同業界の事業育成に豊富な経験を持つ横田祐平氏を招へい。当面は、既存クライアント向けの業務拡大を図りつつ、「コロナ禍が落ち着くと同時に投資が活発化する、経済再生施策の受け皿と

して、官民間問わずさまざまな顧客対応業務の受託を目指す」（横田社長）方針だ。

投資ファンドによるM&Aについて、横田社長は「実際にお話を聞くと、既存の経営の主体性を尊重し、かつ今後の成長に向けた青写真も明確でした。結果、多くの既存社員の賛同も得られ、モチベーションも高い状態です」と説明する。

日本のコンタクトセンター向けBPO市場は、大手数社による寡占が続いて久しい。日本語という特異な言語で、かつ商習慣や人材戦略の独自性が強いのか、外資の参入も少なく、業界構造の変化が生じるような活性化要素が乏しいのは否定できない。ファンドによる事業継承とグループ戦略がそこに風穴を空けるか——アイネットサポートの成長戦略に注目だ。

図1 アイネットサポートのコールセンターサービスの提供領域

TS テクニカルサポートセンター	CS カスタマーセンター	TM テレマーケティング
遠隔リモートサービスを利用したコンシューマー・法人向けテクニカルサポート	コンシューマー・法人向けの各種ご質問・お問い合わせを、お客様に代わり一括受付し、スピーディーに回答・問題解決	ご契約が成立しているお客様へお支払方法の登録や申し込み内容の確認コールを行い、決済方法を確定
ISP Support	契約内容照会	決済確定
Android端末Support	解約抑止/解約受付	アポ取得
Tel+遠隔操作Support	パーミッションプロファイリング	受注獲得
パソコン操作	通販等の申し込み	申込内容の確認コールおよび決済方法の確定
iOS端末サポート		

お問い合わせ先



株式会社ブルパス・キャピタル
東京都港区芝公園1-1-1 住友不動産御成門タワー7階
E-mail : b_media@bluepass-c.com
URL : https://www.bluepass-c.com/



株式会社アイネットサポート
東京都豊島区南大塚3-30-3 南大塚アロビル4F
E-mail : inet_do@inet-sup.com
URL : https://www.inet-support.co.jp/