

▼ インタビュー

お客様の「ありがとう」の声を聞きたくて 流通サービス業、建設不動産業を中心とした様々な業種の企業の ICTパートナーとして経営課題を解決

NTTコミュニケーションズ 法人事業本部 第四法人営業本部長 神田文男氏に聞く
新生NTTコミュニケーションズの流通サービス業、建設不動産業への取り組み。



NTTコミュニケーションズ(株)
理事 第四法人営業本部長
神田 文男氏

法人営業体制見直しはお客様にとって最大のメリット

——昨年NTT東日本の法人部門を統合しましたが、見方次第ではNTTの事情で、顧客へのメリットが希薄になりがちですが。

昨年8月にNTT東日本の全国グローバル型のお客様を担当する法人部門をNTTコミュニケーションズと統合しました。また今年4月にはNTTコミュニケーションズの法人

事業体制の更なる見直しが実施され、ワンストップなトータルソリューションサービスが提供できるようになりました。

体制見直しのお客様へのメリットは、第一にお客様窓口の一元化が挙げられます。従来コミュニケーションズ、東日本それぞれに対応窓口があり、お客様がその都度使い分けることも多々ありました。窓口を一元化することでお客様満足の向上に繋げることができたと考えております。

第二にお客様に提案できるサービスメニューが格段に増えました。従来以上にお客様に対し、魅力的で信頼できる提案活動を展開することができるようになりました。

「ネットワークのできるSier」から「顧客の経営課題を解決するICTソリューションパートナー」へ

——ICTソリューションパートナーというコンセプトですが、顧客は、従来との違いが何なのか気になると思います。どう考えれば良いですか。

NTTグループの強みといえば、しばらく前まで、ネットワークの信頼性が一番に謳われていたと思いま

す。近年はそれに加え、マルチベンダ性を生かしたSI構築能力の高さを評価していただくことも多くなってきました。しかし我々はそれに留まらず、更にお客様と共により高い次元を目指していきたくと思っています。

具体的には、ネットワークやシステム等のご提案を始める前に、コンサルティングからご協力させていただく機会を持つよう努めております。ネットワークありき、システムありき、ではなく、まずはお客様の声に耳を傾け、経営課題を洗い出し、その課題をICTで解決していく。お客様企業のソリューションパートナーとして、お役に立てるよう努力していく考えです。より多くのお手伝いの機会が得られるよう、我々に「できること」をきっちりやり、お客様に満足、信頼いただけることを第一に考え行動していく所存です。お客様と共に考え、解決し、一丸となって突き進んでまいります。

——第四法人営業本部で担当されているお客様は何社ですか。またどんな悩みを抱えたお客様が多いと最近感じられますか。

約650社のお客様とお付き合いをさせていただいております。やはり多くのお悩みはコスト削減ですが、小売やサービス業のお客様で多拠点をブロードバンドで繋ぎ顧客サービスの質を上げたいというお客様も多いです。

また最近の傾向として、J-SOX法に備えた準備やセキュリティの強化など、企業運営の上での課題も多くなってきました。このような事柄は、企業として、また企業人として「当たり前のことをきちんとやるだけ」と捉えられてしまいがちですが、現代のような情報過多の世の中になってきますと、人の力だけでは限界がありますし、当然ミスも発生します。そこで注目されるのが内部統制ソリューションやセキュリティソリューションなどです。膨大なデータを迅速に処理したり、確実に管理する仕事はICTにお任せください。

我々は流通サービス業、建設不動産業を中心に営業活動をする部隊ですが、その他にも様々な業種業態のお客様ともお付き合いしています。300人規模の組織ですが、全てに精通することは難しいです。そのため、業種業界でまず成功事例を確実に作り、他のお客様に水平展開していく方法を取りたいと考えております。実際、いくつかの業種では、その業種全てのお客様に水平展開できる事例も出来てきております。

お客様が求めるもの、必要とするものに合わせて新たな取り組みに注力

——第四法人営業本部として注力して

いくソリューションや顧客の経営課題解決とは何ですか。

一口に「経営課題」といっても、その内容は様々です。お客様ご自身が直面していることといえば、価格競争の激化、サービスの多様化、ローコスト化などの競争を勝ち抜き、エンドユーザーにご満足いただけるサービスを提供することでしょう。このような課題を解決するためにICTの活用が不可欠ということは、申し上げるまでもないでしょう。

内部統制は今まさに旬のテーマで注力していきますが、IP-v6への対応もこれから提案・構築するソリューションにおいては必ず念頭においておかなければなりません。我々が注目しているソリューションとして、リモケーションやビルICT化などがあります。お客様の新社屋建築や、テナントビル建設に当たっては、建物管理と建物価値向上を見据えて、IP-v6対応ビルディング管理システムや無線LANサービスなどをご提案させていただいております。

お客様に「ありがとう」と言っただけのことを常に心がけて

——最後に本部長が社員の方に日頃から伝えていることは何ですか。

社員には、「お客様に『ありがとう』と言っただけのことを目指そう」と常日頃から言っています。そのためには、お客様に必要なこと、お客様が求めていることをお客様の立場に立って真摯に考えることが出来なくてははいけません。

私たちの仕事は、ややもすると



「自分は精一杯やっているのに、お客様が分ってくれない」もしくは「お客様がああ言っているんだからその通りやれば良い」となりがちです。それではお客様に「ありがとう」と言っただけことは出来ません。

私は、先人の遺した「つもり違い十訓」を日頃から携帯しています。自分の仕事や行動、判断について、「つもり違い」がないかどうか、常にお客様の目線で立ち返って見直ししながら、お客様と仕事を進めていきたいと考えております。

つもり違い十訓

1. 高いつもりで低いのが「教養」
2. 低いつもりで高いのが「気位」
3. 深いつもりで浅いのが「知識」
4. 浅いつもりで深いのが「欲の皮」
5. 厚いつもりで薄いのが「人情」
6. 薄いつもりで厚いのが「面の皮」
7. 強いつもりで弱いのが「根性」
8. 弱いつもりで強いのが「我」
9. 多いつもりで少ないのが「分別」
10. 少ないつもりで多いのが「無駄」