



NTTコミュニケーションズ(株)
法人事業本部
理事 第四法人営業本部長
桑原 英治氏

景気が減速傾向にある今こそ、 顧客の経営課題をICTで解決

■■■原油・穀物などの資源高の影響で景気後退傾向にある中、様々な業種業態の顧客をアカウントする第四法人営業本部のビジネスの状況からお聞かせください。

桑原 私ども第四法人営業本部のお客様は、商社・百貨店・コンビニ・外食・ホテル・旅行・建設・不動産など多岐にわたっています。確かに原材料の高騰は、お客様の利益を圧迫する大きな要因ですが、全般的には景気が後退局面に入った今こそ、ICTを積極的に活用して利益向上を図るという傾向が強いですね。私も、ICTソリューションパートナーとして、経営課題解決型のコンサルティング営業を推進し、お客様のニーズにあった付加価値の高いソリューションを提供しています。例えば、商社様の場合、海外拠点の拡大に向けたネットワークを一元窓口と

【インタビュー】

お客様の「ありがとう」の声を広げ、 「ビジョン2010」達成を目指す

商社・百貨店・コンビニ・外食・ホテル・旅行・建設・不動産など、多岐にわたる業種業態における経営課題を、ICTソリューションで解決するNTTコミュニケーションズ・第四法人営業本部。2008年度を「ビジョン2010」達成に向けたチャレンジングな一年と位置づけ、ICT戦略パートナーとして顧客企業の中期的な経営戦略をサポートし、ビジネス拡大を目指す。その最近の取組みについて、桑原英治本部長にうかがった。

なって構築し、営業担当者の利便性強化といった課題に対しても、スマートフォン／ブラックベリーを活用したモバイルプラットフォームを提供しています。また、コンビニ様向けには、店舗情報のリアルタイム化やスクラップ&ビルドの早期化の課題に対し、他店舗ネットワークのブロードバンド化、さらにはTV会議システムなどを提供しています。これらはほんの一例ですが、今後も、顧客の海外進出のサポート、BPO/BTOを含む経営環境変化への支援、安心・安全の提供、仕事を効率化するモバイルソリューションの提供など、お客様のニーズを深掘し、お客様の中期的な経営戦略の実現をサポートしていきたいと考えています。

ユーザー層別に、SE連携を含め きめ細かい対応を図る

■■■現在、何社くらいのお客様をアカウントされていますか。

桑原 現在のアカウントユーザー数は約770社です。特徴的なのは、お客様のトップ50社（四法アカウント全体の6.5%）で、総収益の60%以上を占めているという点です。こういう収益構造の中で、大口

のお客様には24時間365日対応するカスタマーマネジャーを付けてしっかりとサポートするなど、SE（システムエンジニアリング）部と連携してユーザー層別のきめ細かい対応を図っています。

「ビジョン2010」達成に向け、 今年度4つの施策を展開

■■■今年度の事業戦略としてどのような施策を展開されていますか。

桑原 2008年度は、第四法人営業本部の収益基盤を確立・拡大する中期ロードマップにおいて、チャレンジングな一年と位置づけ、“お客様の「ありがとう」の声を広げる”をキャッチフレーズに、4つの事業方針の柱を打ち立てました。

- ①複数年契約のリカーリングビジネスによる継続的取引拡大
 - ②四法ならではのソリューション展開
 - ③ビジネス展開できていない顧客への効率的アプローチ
 - ④人間力&チーム力向上による四法全体のパワーアップ
- 「ビジョン2010」（法人ビジネスで収益7,000億円）達成に向け、この4つの施策を展開していきたいと考えています。

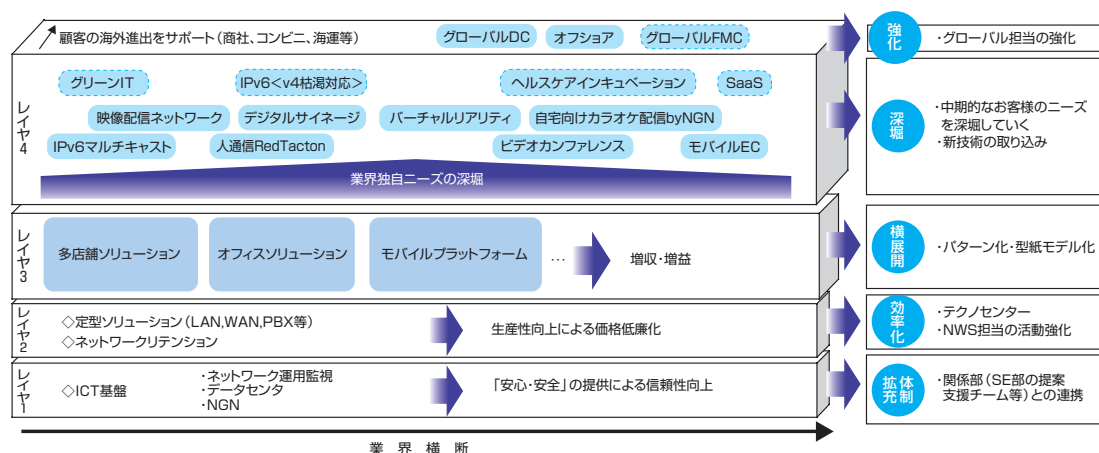


図1 NTTコミュニケーションズ 第四法人営業本部の2008年度事業戦略

■■■具体的にどのような取組みに注力されていますか。

桑原 大きく4つのレイヤに分け事業拡大に努めています（図1参照）。1つ目は、ICT基盤を安定させ「安心・安全」の提供によりお客さまの信頼性を向上させることです。そのために、SE部など関係部門との連携体制の強化・拡充が必要です。2つ目は営業活動の効率化です。定型ソリューションはSE部内のテクノセンターで、ネットワークリテンションはネットワークソリューション担当でというように、生産性向上による利益率改善を目指しています。3つ目は、営業プロセスやナレッジのパターン化モデル化によるソリューションの横展開です。多店舗ソリューション・オフィスソリューション・モバイルプラットフォーム

ームといった、“納期短縮・品質向上・生産性向上”を図ったソリューションを積極的に横展開していきます。コンビニ大手様向け構築モデルは中堅コンビニやドラッグストア、外食チェーン店などに展開できます。汐留ビル移転のノウハウが詰まったオフィスソリューションは、ショッピングモールなどに展開できます。4つ目は、中期的なお客さまのニーズの深堀による各種ソリューションの提案です。IPv6マルチキャスト、RedTacton、ビデオカンファレンス、モバイルECなど、新技術を取り込み、お客様のニーズを先取りして最適なソリューションを提供していきます。さらに、今後大きく花開きそうなビジネスとして、グリーンIT、IPv6（IPv4枯渇対策）、電子カルテを遠隔送信するヘルスケア

インキュベーション、SaaSなどを積極的に提案していきます。

明るく楽しく、一丸となって勝ち癖をつけることが重要

■■■最後に、今後の抱負をお聞かせください。

桑原 私は以前、赤字で元気がなかった事業部をみんなで頑張って黒字化したことがあります。人間は、一度そのような成功体験をすると、次も成功を目指すようになります。ビジネスの成否は、人次第です。勝ち癖をつけることで、さらに社員のモチベーションも上がり、チーム力も向上します。我々が一丸となって頑張ることで、結果的にお客様から「ありがとう」の声を聞くことができると思っています。

■■■本日は有難うございました。

（聞き手・構成：編集長 河西義人）

前回特集（2007年9月号）で紹介したソリューション

- 全日本空輸（ANA）総合コンタクトセンターの実現
4拠点のコールセンターに呼を自動的に振り分け、コストと受付機会損失を大幅に減少。
- 高島屋・三越共同の「百貨店eマーケットプレイス」の実現
「情報提供サービス」や「メッセージ交換サービス」の提供を行い、業界全体での業務改革・コラボレーションを加速。
- 協和エクシオの基幹システム「システムEX」の構築
わずか1年4ヶ月で企業活動全般を支える新社内システムの設計、構築、導入を行う。
- 東京ミッドタウンのICTインフラ構築
コンサルからインフラ構築、保守運用まで、大規模なICTソリューションにより東京ミッドタウン内の付加価値向上を支援。