

インタビュー

全体最適の要、3本の矢のエンジンとして、ソリューションビジネスの拡大を目指す

店舗、Web、携帯電話やコールセンタなど、顧客と接するチャネルが多様化する中、いかに顧客データを活用し顧客満足につなげていくかが重要な課題となっている。NTTデータビジネスソリューション事業本部では、顧客データを効果的に活用できる顧客接点強化ソリューションの展開を加速している。最近の取組みについて、神田文男執行役員・ビジネスソリューション事業本部長にうかがった。

ソリューションの組み合わせによる新しい価値の創出

—はじめに、周辺環境を含め、最近のビジネスの状況からお聞かせください。

神田 私は、昨年6月20日にNTTコミュニケーションズからNTTデータのビジネスソリューション事業本部に移ってまいりましたが、最初に行ったのはソリューションマップの整理でした。自分自身の勉強も兼ねると同時に、我々が抱える約50のソリューションを組み合わせるこ

とで、別の新しい価値が見えるのではないかと考えました。私どもの事業本部は、社員数約650名、6つのビジネスユニット（BU）から成っています。私が本部長に就任した時には、この6つのBUが横の連携がないままそれぞれのソリューションを独自に展開していました。若手社員との対話会を通して、他BUのソリューションのことはあまり理解していないことがわかりました。そこで各ソリューションの説明を1枚ずつペーパーにまとめてもらい、1枚5分間のソリューション説明会を



(株)NTTデータ 執行役員
ビジネスソリューション事業本部長
神田 文男氏

開催しました。これにより、個々の社員がすべてのソリューションの概要を理解できるようにすることから始めました。

営業力を強化し、全体最適の要、3本の矢のエンジンを目指す

—この半年間で見えてきた課題もあるかと思いますが……。

神田 これまで外部から見てきたNTTデータのイメージは、法人SIビジネスだけで1兆円を売り上げる営業力のすごい会社というものでした。しかし、1兆円企業となった今でも、内部からは営業力強化に向けた改革

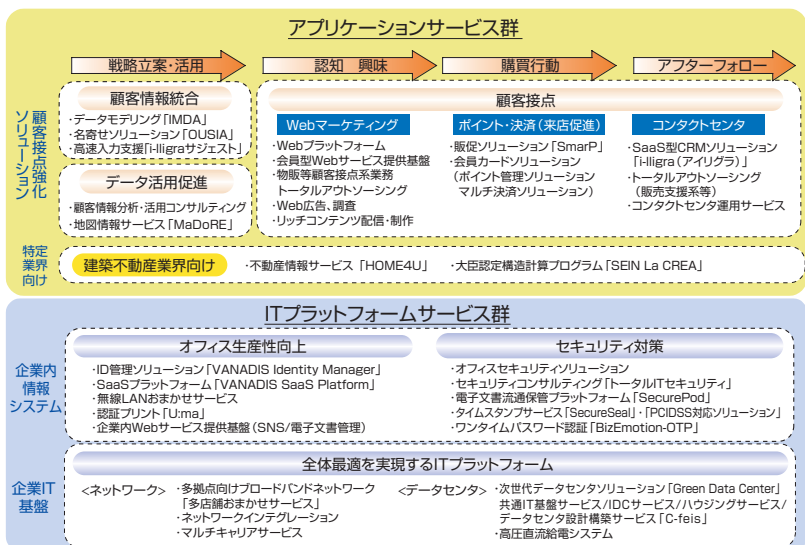


図1 NTTデータビジネスソリューション事業本部のソリューションマップ

の必要性を叫ぶ声が聞こえてきます。確かに着任後半年たった今、私も含め営業担当者が社内および社外のお客様のところに行く回数が非常に少ないと思っています。BUによって濃淡があるものの、一般的に商品営業力が弱いと感じます。私どもは、ソリューションを創出し、それを販売して利益を得ることが主要ミッションです。そのためには営業力の強化は不可欠で、実際に本部内幹部との合宿でも、最大の課題は営業力にあるという声が強かったですね。

——社内と中堅・中小企業向け直販の割合は・・・。

神田 売上の的には、ちょうど半々です。利益率は直販の方が良いわけですが、私は会社の全体最適を図るという観点で、まずは社内を主軸に事業展開していきたいと考えています。また、全社方針である「全体最適の要となれ！」と「3本の矢（SI、サービス、ソフトウェア）のエンジンとなれ！」の2つを常に念頭において事業を進めたいと思っています。私どもの約50のソリューションのうち、30は全社重点商品（合計70）に選ばれており、今後サービスを伸ばすという観点で、私どもは重要なポジションを占めています。

顧客接点強化ソリューションの展開とデータセンタビジネスに注力

——今年度特に注力されているソリューション分野はありますか。

神田 店舗、Web、モバイル、さらにはコンタクトセンタなど、お客

様対応のチャネルが多様化する中で、いかに顧客情報を活用して顧客満足につなげていくかが重要な課題となっています。そこで、私どもは、企業の顧客接点施策を総合的に強化するソリューションを提供しています（図2参照）。

近年リアルな店舗だけでなく、コンタクトセンタやECサイト、携帯電話と、お客様との接点は増えてきており、1つの企業に様々なチャネルからコンタクトされるようになってきています。これらの多様なチャネル間で顧客情報を共有・活用しあうことで、顧客満足を高めるという循環ができるはずです。

ただ、それを実現するためには全社的に統合された顧客基盤の構築が不可欠です。NTTデータでは多くの実績を持つ顧客情報の名寄せやデータモデリング技術による統合顧客基盤の構築をコアに、ECサイトやコンタクトセンタ構築運用、会員システム、データ分析技術等を組合せ、顧客接点の高度化と活用をお手伝いします。

また、環境に配慮した高効率・省電力の「Green Data Center」ビジネスにも力を入れています。昨年10月に高品質のIT基盤および運用を低価格で利用いただける共通IT基盤サービスを開始しました。この1月にはベンダー各社のご協力の

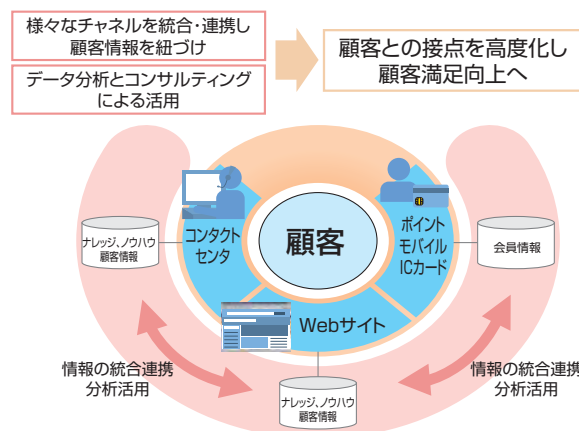


図2 顧客接点強化ソリューションとは

下、世界に先駆けた高圧直流給電システムの実証実験や、免震装置一体型アイルキャッピングの販売を開始しました。さらに今後、SaaSやクラウドコンピューティングの基盤に対するニーズが高まるものと考え、NTT持株会社主導でNTTコミュニケーションズとSaaSプラットフォームを共同開発しています。NTTグループのシナジーをいかに発揮するかも重要だと思っています。

——最後に、来年度も含め今後のビジネスの抱負をお聞かせください。

神田 BUをまたがる既存ソリューションを組み合わせた新しい価値の創出に関し、BU横断プロジェクトを昨年11月に発足しました。公募制によるこのプロジェクトは非常に面白い試みであり、私も期待しています。ビジネスの抱負は、サービス、ソフトウェアを本当に実ビジネスにのせ、規模を一桁拡大するためにできるだけ工夫して数多く販売したいと考えています。

——本日は有難うございました。

（聞き手・構成：編集長 河西義人）