



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



インタビュー

今年が頑張りどころ。3つの基本戦略の実行で収益確保を目指す

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の顧客企業の経営戦略をサポートするNTTコミュニケーションズ・第四法人営業本部。厳しい経済状況の中、顧客企業の深堀や業界オーガナイザーの育成に取り組むとともに、本部内でのシナジーUPに注力し、ビジネス拡大を目指す第四法人営業本部の最近の取組みについて、桑原英治本部長にうかがった。

- ・これまでお付き合いの多かったお客様とのビッグビジネスの実現
 - ・これまでお付き合いの少なかったお客様との取引実現に向けたチャレンジ
 - ・旬なソリューションの横断展開
- の3つの柱からなる基本戦略を策定するとともに、本部内組織も改編しました。

——本部内組織はどのように変えられましたか。

桑原 私どもは現在、約450社のお客様をアカウントしています。これまで、企業規模、ICT投資額、成長率などを総合的に評価し、6つのユーザー層別にそれぞれきめの細かい対応を図ってきました。今年度は限られたリソースを有効活用するという観点から、お客様への対応方法を旗幟鮮明にすることを基軸に、アカウントを統合するなど、3営業部体制に営業体制を変更しました。例えば、商社とその情報子会社はそれぞれ別のアカウントが担当していたため、営業面でシナジーが生かされていませんでしたので、アカウントを統合しました。また、個社別の営業体制を、企業グループ別に集約しました。新しい本部内組織は、3営業部と、ソ

リューションコンサルティング担当、ネットワークソリューション担当、営業戦略担当からなる営業企画部の4部体制で、要員はアライアンスパートナーを含め総勢約430名です。

戦略的パートナーシップ確立と新ビジネスモデル形成等に注力

——基本戦略に基づくお付き合いの多いお客様やお付き合いの少ないお客様に対して、どのような活動を展開されていますか。

桑原 まず一つは、お付き合いの多いお客様との戦略的なパートナーシップの確立と業界フラグシップとなるビジネスモデルの形成です。具体的には、コンビニ業界や外食産業での多店舗ネットワークのブロードバンド化、娯楽産業でのコンテンツ配信ネットワークの再構築など、次世代ネットワークに向けた動きへの対応や、お客様の海外進出のサポートによるグローバルビジネスの拡大、さらにはBtoBtoCやBtoBtoE (Employee) ビジネスの拡大に注力しています。2つ目が、業界トレンドの先取りと個別ニーズの深堀による個社別のニーズを捉えたソリュ

3 本柱からなる基本戦略を策定 本部内組織も改編

——国際的な経済不況のなか、法人分野ではICT投資の抑制やコスト削減の波が広がっており事業環境は厳しさを増していると思います。はじめに、第四法人営業本部様の最近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、不動産など非常に多岐に及んでいます。昨年秋のリーマンショックは、金融や製造業界を直撃しましたが、私どもがアカウントしているお客様の多くは、厳しい経済環境下の今だからこそ、ICTを積極的に活用して効率化や事業拡大・収益向上を図ろうという意識が強いですね。例えば、商社は海外ビジネスを更に拡大しようとしていますし、国内市場が飽和しつつある業界もあり、海外進出は加速しています。

私どもは、こういった事業を取り巻く環境を踏まえ、今年度は、

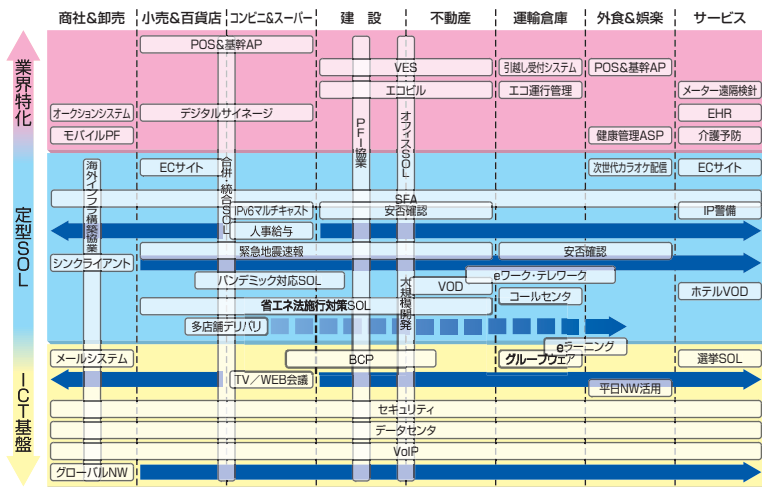


図1 NTTコミュニケーションズ 第四法人営業本部のソリューションマップ

省エネについては、NTT研究所やNTTファシリティーズ等と連携し、エコマンションの協業提案や省エネ法対応レポート作成支援といったソリューションを横断展開しています。また、パンデミックについては、シンククライアントによる在宅勤務ソリューションや安否確認、TV会議といった既存のソリューションを組み合わせたパンデミック対策ソリューションについて、冬季に向けたローラー提案活動を展開しています。

——最後に、今年度のビジネスの目標をお聞かせください。

桑原 厳しい事業環境ですから、増収増益は難しいと思いますが、今年が頑張りどころだと考えています。

基本戦略の実行に加え、効率化と生産性向上によって利益を確保いたします。パートナーとしてお客様の経営ビジョンを把握し、これを実現するためのソリューションをアカウントプランにしたためて、お客様と共有する営みを続けてまいります。

——本日は有り難うございました。

(聞き手・構成：編集長 河西義人)

ーション提案で、3つ目が、これまでお付き合いの少なかったお客様に向けた中期営業戦略の実行による新たな大口取引の実現、未リーチ業界への積極的な提案活動の推進です。

——グローバル化が加速していくことでしたが、実際ビジネスも拡大しているのですか。

桑原 これまでグローバルビジネスは、弊社では第三法人営業本部がアカウントしている製造業が主でしたが、ここに来て急速にグローバルビジネスが拡大してきています。

省エネ、パンデミックなど旬なソリューションを横断展開

——3つ目の基本戦略である「旬なソリューションの横断展開」では、具体的にどんなソリューションの横断展開に注力されていますか。

桑原 私どもは、ICT基盤から業界特化型ソリューションまで、各業界別に非常に幅広いソリューションを用意しています。今年度は、各業界横断的なソリューションとして、省エネとパンデミックの2つを重点ソリューションと位置づけています。

前々回特集（2007年9月）で紹介したソリューション

- コストと受付機会損失を削減する総合コンタクトセンターの実現
 - 全日本空輸(ANA)のコールセンター4拠点で呼を自動的に振り分け—
- 百貨店eマーケットプレイスの実現
 - 高島屋・三越共同で実現し、業界全体の業務改革・コラボレーションを加速—
- 社内基幹システムの構築
 - 協和エクシオの基幹システム「システムEX」を構築—
- 複合施設内のICTインフラ構築
 - 大規模なICTソリューションで東京ミッドタウンの付加価値向上を支援—

前回特集（2008年10月）で紹介したソリューション

- 自社のノウハウを基に次世代ICTオフィス構築を提案
 - 電子透かし技術やRedTacton等の新技術を導入—
- 緊急地震速報をマンションの各住戸内で受信可能に
 - 大京ステージ管理マンションのインターホンに地震発生を通知—
- ブロードバンド回線による安定したVOD環境を提供
 - レオパレス21の「LEO-NET」を支援—
- ハイビジョン映像伝送を行う大規模なネットワークを実現
 - JRAセンタ、競馬場及びWINSをすべて接続し、高精細画像を送信—
- アジア・オセアニア地域拠点を結ぶITインフラを構築
 - グローバルNWによりKUMONグループの海外展開をバックアップ—
- 光ネットワークの活用で大容量音声・映像データを配信
 - 第一興商のカラオケ配信サービスの付加価値向上に向けて—
- ヘルプデスク業務の大幅なサービスレベル向上を実現
 - 大成建設の電子調達システムの利用拡大に貢献—