

INTERVIEW

ブロードバンドとITで顧客企業の経営課題解決を目指す

流通・サービス業という幅広い業種を対象に、基盤となるブロードバンドネットワークを活用し、顧客企業とそのエンドユーザにベネフィットを生み出すソリューションビジネスを積極的に展開するNTT東日本・ビジネスユーザ事業推進本部の流通・サービスソリューション営業部。ネットワークのスキルさらには先端技術に加え、各業界の業務ノウハウを踏まえたソリューションビジネスの展開状況を神田文男部長にうかがった。

競争激化の環境下で、経営力の強化が勝ち残りの必須条件に

はじめに、流通・サービス業を取り巻くビジネスの環境についてお聞かせください。

神田 流通・サービス業といっても幅広く、いろいろな業種があります。外食・娯楽・警備等のサービス業、コンビニ・ストア等の小売業、鉄道・宅配などの運輸・配送業、マンション・ホテルなどの住宅・ホスピタリティなど、金融・製造・公共以外の業種がすべて含まれます。ビジネスを取り巻く環境についてどの業種にも共通して言えることは、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がかなり激化しているということです。

特に、マーケットの軸は、サービスの提供者からエンドユーザへと変化しています。したがって、企業のお客様を視野に入れることが重要なポイントです。私どものお客様である企業とそのエンドユーザにベネフィットを生み出していくことが必要となります。

若者だけではなく全ての世代でイ

ンターネットや携帯電話が生活の中心になりつつあり、エンドユーザからは、よりスピーディーに便利に、そして快適なサービスをリーズナブルな価格で提供することが求められています。

そのような中で、コストを削減しつつ、サービス品質を向上するには、企業の経営力の強化が勝ち残りの必須条件ともなっています。

ネットワークのスキル・ノウハウを活かしたソリューションを提供

そういった企業の経営力の強化に向けて、NTT東日本として、どのような解を提供できるとお考えですか。

神田 上記のような課題を解決するためには、ブロードバンドネットワークを使ったITの活用が不可欠です。流通・サービス業界の企業にとって最も大切なのは「いかに多くのお客様にご利用いただくか」ということです。そのサービス拠点となるのが「店舗」です。

流通・サービス業の多くが多店舗展開されていることから、例えば店舗と本部間でのリアルタイムな情報



東日本電信電話㈱ 理事
ビジネスユーザ事業推進本部
流通・サービスソリューション営業部長
神田 文男氏

共有が必要になる...

神田 サービス拠点となる「店舗」をいかに、効率よくオペレーションを行い、リーズナブルな価格でサービスの質を上げていくかを、お客様企業と一緒に考えていくのが、私どもが提供するソリューションです。私どもではネットワークのスキル・ノウハウを活かしたソリューションを提供しており、お客様の課題解決に役立たせていただいています。

どのようなソリューションを現在提供されていますか。

神田 本特集の各論頁で特徴的な事例をご紹介しますが、例えばブロードバンドネットワークとPOSを組み合わせた店舗連携ソリューションは、本部と店舗間で商品の販売情報・在庫情報を効率よくリアルタイムに流通させ、常に最新の販売動向を把握することによってよりの確な品揃えを可能にし、業務の効率化と同時に顧客満足度の向上を支援しま

す。欠品による販売チャンスロスの解消は店舗にとっての利益につながりますし、顧客ニーズを十分に把握した最適な品揃えは、集客力のアップにつながります。

お客様情報を活用するCRM / CTIソリューションは、注文業務等にかかる時間を短縮させ、顧客満足度の向上を支援します。

また、一般家庭にDVDが普及し、インターネットへのブロードバンドアクセス環境が拡大した現在、映像に関しては高画質とオンデマンド型のニーズが増大しております。出張時のホテル、あるいは居住地を決める際にブロードバンドサービスがあることは、エンドユーザが選択にあたっての重要なファクターとなっています。私どもが提供するブロードバンドホテルソリューションやブロードバンド対応マンションシステムによって、ホテル、マンションにおいてワンランク上のサービスを提供することができます。

一方、これまで人手に頼っていた業務をブロードバンドネットワークによるオペレーションにシフトすることにより、より良いサービスをローコストオペレーションで提供することが可能となります。休日でも夜中でも、注文受付から支払いまでワンストップで完了できるインターネットショッピング（Web/ECソリューション）の件数は、今後増加の一途を辿ると思われれます。

さらに、ソリューションの提供に加え、お客様の施設の安全や、システム導入後の運用サービス、メンテ

ナンスに関するアウトソーシングサービスも提供しています。強固なファシリティ、堅牢なセキュリティを誇るデータセンターにおいて、通信事業者として長年培ってきたオペレーションのノウハウを活かし、お客様のシステムのオペレーションを全てお引き受けいたします。

顧客企業にとっての最適なソリューションパートナーを目指す

具体的な取組みとして、特に注力される分野としてどのようなものがありますか。

神田 私どもは、すでに流通・サービス業のお客様に対し、長期的な事業ビジョンとシステム化計画を一緒になって考えて実行する、ソリューションのお仕事をさせていただいております。これまで積み重ねてきたノウハウを活かし、今後は主に以下の業界を中心に、お客様のソリューションパートナーとして取り組んでいきたいと思っています。

- ・小規模多店舗ソリューション（外食、コンビニ、小売等）
- ・娯楽産業ソリューション（カラオケ、放送、映画、旅行、ホテル等）
- ・生活 / 安全サポート産業ソリューション（警備、運輸、キャリア等）
- ・都市開発 / 市場開発ソリューション（ゼネコン、空港、マンション、商社、Sler等）

また、先端技術やマーケットのニーズを先取りした新たなソリューションの提供にも注力しています。例えば、最近のトレンドである「個人

情報保護法」「どこでもオフィス」「RFID」などに即応したソリューションの展開や、「ひかり電話ビジネスタイプ」などネットワークを中心としたソリューションにも積極的に取り組んでまいります。

ビジネスを展開するうえで、他のSlerと比べどのような点が強みであるとお考えですか。

神田 私どもは、ネットワーク、データセンター、先駆的ソリューション、さらには各地に拠点をもち、地域に密着した事業を展開をしています。NTT東日本ならではの総合力を活かし、変化の激しい市場ニーズを的確に捉えた質の高いソリューションビジネスを展開できるというのが大きな強みであると考えています。

最後に、今後のビジネス展開の抱負をお聞かせください。

神田 私どもの仕事の原点は、お客様企業です。常にお客様の視点に立って、お客様の声に耳を傾け、課題を洗い出し、その課題をブロードバンドとIT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。そして、私どもを信頼していただけるお客様企業により多くのお手伝いの機会が得られるよう、私どもにできることをしっかりと着実に実行してまいります。

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）