

INTERVIEW

中堅中小企業向け ソリューションビジネスの推進を強化

地域密着型企業としての強みを生かし、ソリューションビジネスを展開するNTT西日本。中堅中小企業に最適な「ビジネスソリューションパッケージ」の提供、さらには新たな推進体制の構築など、中堅中小企業市場への積極的なビジネス推進を目指す最近の取組みについて、西尾彰夫取締役・ソリューションビジネス部長にうかがった。

中堅中小企業をソリューション ビジネスの主要市場に

■■■はじめに、NTT西日本におけるソリューションビジネスの状況からお聞かせください。

西尾 自治体を中心とした公共系のビジネスが一段落し、ここ数年は大規模企業市場へのソリューションビジネスにも注力してきました。今までも企業に対するソリューションビジネスを展開してきましたが、お客さま独自のシステム構築など、大規



西日本電信電話(株) 取締役
ソリューション営業本部 副本部長
ソリューションビジネス部長
西尾 彰夫氏

模なソリューションがメインになっており、中堅中小企業のお客さまへのソリューションビジネスは充分に行き届いていませんでした。しかし、中堅中小企業のお客さまのIT投資は伸びる傾向にあり、今後はこの中堅中小企業市場をソリューションビジネスの主要市場として位置づける必要があると考えていました。

■■■ICT (Information and Communication Technology) を活用して業務を効率化したい、Bフレッツや光プレミアムをビジネスインフラとして使いたい、情報セキュリティを強化したいというお客さまがたくさんいる…。

西尾 そうですね。光アクセスサービスの急増により、光アクセスサービスを活用したお客さま独自のネットワークを構築する事例が増え、かつ利用できるアプリケーションの数も増えてきています。こういった中、中堅中小企業のお客さまの数は非常に沢山あり、システムの大小に関わらず個々のお客さまの企業毎にマッチしたソリューション提案をすることが必要になります。そういったソリューション営業という観点からは、この中堅中小企

業市場への対応力は、手薄であったといえます。このため、強化の必要性を感じていました。本年7月の事業運営体制の見直しと合わせ、ソリューションの更なる強化を行い、より一層中堅中小企業のお客さまに対して、本社・支店が一体となって積極的にサポートしていく体制を整えることとしました。

■■■要員パワーを含め相応の体制を組む…。

西尾 体制面もさることながら、「情報通信システムの導入により業務を効率化したい」とか、「情報セキュリティを強化したいが技術や知識を有する人材が少ない」など、非常に沢山の中堅中小企業のお客さまが抱える課題に対して、柔軟かつ迅速に解決できるソリューションの提案が重要となります。そこで、これまでの個別提案型でカスタマイズを有するようなソリューションに加え、特に中堅中小企業のお客さまの課題に定める取組みが必要と考えています。

中堅中小企業に最適なビジネス ソリューションパッケージを提供

■■■中堅中小企業向けのソリューシ

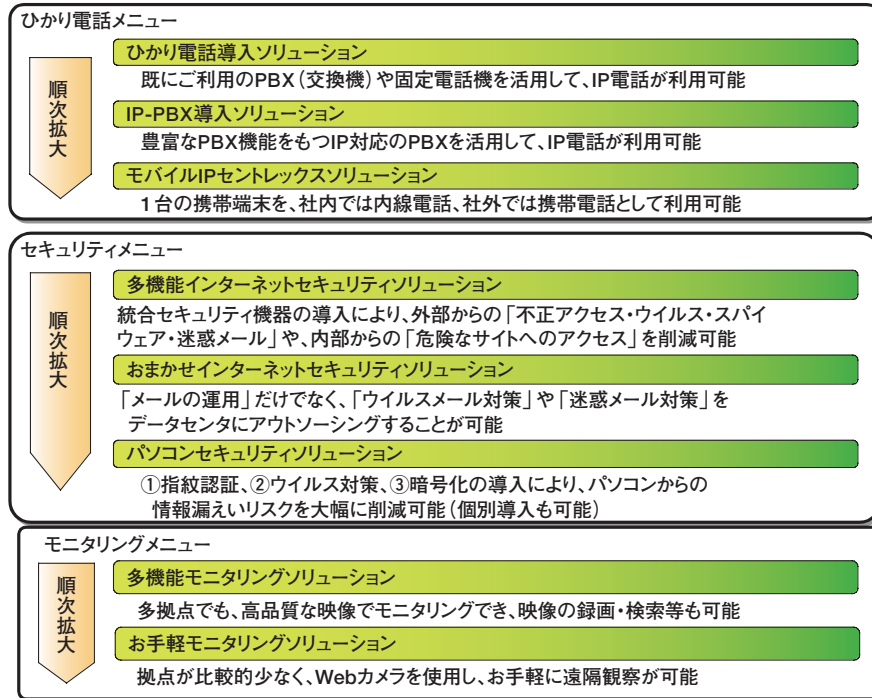
ソリューションビジネスを加速するために、どんなことをお考えですか。

西尾 中堅中小企業においては、情報システムの利活用による業務の効率化が進んでいる大企業と比較して、ITに関する高度なスキルや知識を有する人材が少ない等の理由で、情報システムの導入が進んでおらず、さまざまな経営課題を解決できる情報システムを、迅速かつ安価に導入・運用することが望まれています。

そこで私どもでは、各種ソリューションサービスを提供してきたこれまでのノウハウを活かして、中堅中小企業の抱える課題解決に最適な「ビジネスソリューションパッケージ」を開発し、ネットワークの構築から、システム設計・工事、保守・運用、メンテナンスまでオールインワンで提供することとしました。また、あわせて中堅中小企業市場に向けた「ソリューションビジネス推進体制」の構築を図ることで、より積極的にソリューションビジネスの強化・拡大を図ることとしました。

■■■ITの専門家の少ない中堅中小企業にとって、ネットワークの構築を含めオールインワンで提供してくれるというのは大きな魅力ですが、どのようなソリューションパッケージを用意していますか。

西尾 まずは、中堅中小企業の多くが興味・関心を持つ課題である「通信コストの削減」と「情報セキュリティの強化」等を解決する「ひかり電話メニュー」、「セキュリティメニュー」、そして「モニタリングメニュー」、そして「モニタリングメニュー」



順次メニュー拡大

図1 ソリューションメニュー

メニュー」を提供します(図1参照)。

「ひかり電話メニュー」は、IP技術を活用し固定電話並みの音声品質で外線通話及び拠点間通話部分の通信コストの削減を実現するソリューションです。「セキュリティメニュー」は、情報漏えいやインターネットからの不正アクセスの防止を実現するソリューションです。そして、「モニタリングメニュー」は、複数の事業所や店舗を、映像によって遠隔監視するソリューションです。

■■■業種・業態にとらわれない共通的な課題解決に向けたソリューションメニューから始め、今後はニーズに合わせてメニューの拡大を図っていく…。

西尾 今後も引き続き、中堅中小企業の業種や導入規模・環境に合わせ

て随時メニューを開発し、さらなるラインナップの充実を図ってまいります。

本社・支店が一体となった「中堅中小ビジネス推進体制」を構築

■■■新たに中堅中小企業市場に向けた体制を構築されたということですが、概要をお聞かせください。

西尾 中堅中小企業市場に対して、より機動的かつきめ細かく対応するための「ソリューションビジネス推進体制」を、NTT西日本の本社・全支店を含め、約1,000名規模で構築しました。具体的には、図2に示すように、私どもソリューションビジネス部の中に、約20名からなる「中堅・中小ビジネス推進グループ」

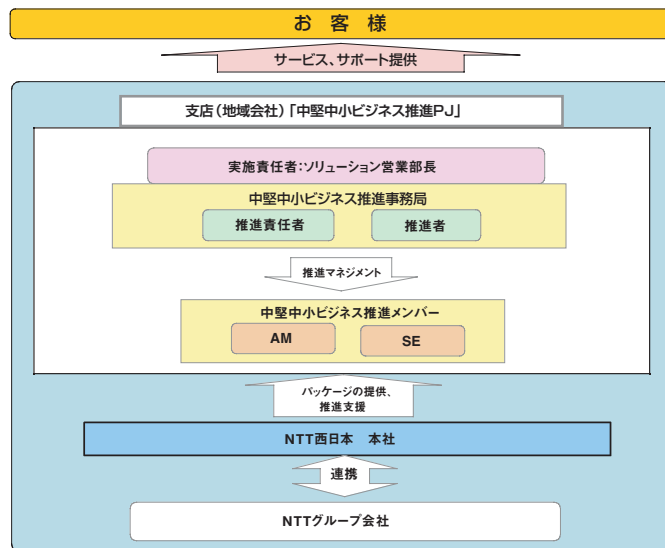


図2 中堅中小企業向け「ソリューションビジネス推進体制」

を設置するとともに、全支店にソリューション営業部長を実施責任者とする「中堅中小ビジネス推進プロジェクト」(約1,000名体制)を発足させました。

本社「中堅・中小ビジネス推進グループ」は、中堅中小企業に特化した効果的なソリューションパッケージの開発や、各支店との連携及び支援等を実施します。このため、ターゲット選定や進捗管理等の支店マネジメント機能、プロモーション・ベンダアライアンス・人材育成などの戦略策定機能、重点パッケージの開

発・提案支援等の技術支援機能などの役割を担っています。

一方、各支店の「中堅中小ビジネス推進プロジェクト」は、中堅中小企業に対する営業活動及び営業施策の立案、中堅中小企業をアカウントするAM・SEの支援・マ

ネジメント等を実施します。

■■■支店の支援や連携を強化するための施策として、何か展開されていますか。

西尾 社内ホームページ、メルマガを活用し、優良事例の水平展開や各種情報共有の実施。さらには販売促進ツールの提供(写真1参照)、社内研修、プロモーションイベントやデモンストレーションの共同企画などを行っています。

ソリューションビジネスのカバー範囲の拡大で、業容拡大を図る

■■■当面、どのような点に注力され

るお考えですか。

西尾 これまで手薄であった中堅中小企業まで、ソリューションビジネスの範囲を拡大することで、さらなる業容拡大に努めてまいりたいと思っています。そのためには、中堅中小ビジネス推進体制の浸透を図り、ビジネスを立ち上げ、中堅中小企業のお客さまの懐に飛び込んでいくことによって、ソリューション企業としてのお客さまの信頼を得ることが重要です。そのための核となるソリューションメニューをニーズ・課題に応じて順次装備していきます。

■■■最後に、今後のビジネスの抱負をお聞かせください。

西尾 公共系さらには大規模企業市場へのソリューションビジネスを展開し、全体の売上拡大を目指してきました。平成15年度・16年度は右肩上がりで拡大しましたが、昨年度はほとんど横ばいの状態でした。このため、ブレイクスルーする手立てが必要です。今回の中堅中小企業市場をターゲットにしたソリューションビジネスの強化は、その一つの施策です。光アクセスサービスがこれだけ拡大している現在、我々のソリューションビジネスも新たなステージに移ったと捉えています。これを突破口にして、まだまだビジネスを拡大できる可能性があります。今後、IT投資の伸びが期待される中堅中小市場は、競争も激しいですが、地域密着型企業としての強みを活かして、頑張りたいと思います。

■■■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)



写真1 販促ツール(左:CD-ROM 右:パンフレット)