

## INTERVIEW

## 業務改善への弛まぬ挑戦で、 「現場力」向上の推進役を果たす

本年7月1日、NTT西日本グループの事業運営体制の見直しに伴い、統括会社から事業会社へと事業運営体制を変革したNTTネオメイト。新生NTTネオメイトの主要ミッション、今後のビジネス展開について高江洲文雄社長にうかがった。

### マーケット志向の徹底と、 サービスの質的向上を図る

■■■この7月1日、新生NTTネオメイトとして再スタートされましたが、事業運営体制を見直された背景からお聞かせください。

**高江洲** 原点は、地域におけるお客様とNTT西日本の関わり方にあります。端的にいうならば、平成14年の黒字化を目指した構造改革は、一定の成果を収めました。しかし、業務を細分化したことによって、お客様の声に即決即断で、ワンストップで対応することが難しいといった課題もでてきました。したがって、今回の事業運営体制の見直しの基本は、本格的な光ブロードバンド時代の到来を踏まえ、NTT西日本グループとして更なる“マーケット志向の徹底”と“サービスの質的向上”を図ることにあります。そこで、光回線に関わる業務のフロースルー化の実現など、お客様サービスの一層の向上を図るため、これまで支店単位に設置していた地域会社（設備系・営業系・共通系）3社を統合したことにより、私どもは新しい設備系広域会社として生まれ変わったわけです。

■■■支店単位の設備系地域会社を統括する会社から、広域事業会社へと事業運営体制を変革された…。

**高江洲** 設備系広域会社として一番重要なのは、NTT西日本が提供するサービスにおいて、エリアに格差のないサービスレベルの一元性・統一性を支える技術者集団としての役割を果たすことです。そのためには、技術力、技術者の確保・育成が鍵になります。確かに、設立して4年間しか経っていないのになぜ変革するのかといった議論もありましたが、2007年問題に代表される団塊世代の大量退職、急速に進むブロードバンド化・IP化、さらには次世代ネットワーク（NGN）構築の流れの中で、経営資源をいかに有効活用するかといった観点から、事業運営体制の変革に踏み切りました。

### 業務改善に対する弛まぬ挑戦で、 4期連続の黒字を計上

■■■NTTネオメイトグループの4年間の主な成果をお聞かせください。

**高江洲** NTTネオメイトグループは、平成14年5月の構造改革によって誕生しました。最大のミッションはNTT西日本の黒字化にいかに貢献できるかでした。そのため、徹底し



(株)NTTネオメイト  
代表取締役社長 高江洲 文雄氏

たコスト低減への要求に応えると同時に、受託事業以外の新たな収益源を得るための業容拡大事業に挑戦しました。お客様視点に立った業務改善や生産性向上に弛まぬ挑戦を続けた結果、NTTネオメイトグループとして4期連続で黒字を計上し、平成15年中間及び平成17年中間決算時には約89億円の配当をNTT西日本に実施しています。また、4年間で達成できた受託費の低減は約800億円に達します。さらに、業容拡大事業の総収益に占める割合は、発足当時の25%から42%にまで高まりました。

■ ■ ■ 業容拡大事業の収支についてはいかがですか。

**高江洲** 収支率の面では、もう一息で採算がとれる水準まで改善してきました。さらに、企業向けソリューションサービスのAQStageやパソコン設定のNeo'zをはじめとする独自ブランドの売上も年間300億円規模に拡大しています。いずれにしましても、4期連続の黒字をはじめとするこうした成果は、前任の西村憲一社長（現・取締役相談役）の功績であると同時に、NTTネオメイトグループ各社の社員一人ひとりの業務改善に対する弛まぬ挑戦の結果であると思っています。

### 新事業運営体制のもとで、 三大ミッションを推進

■ ■ ■ 新生NTTネオメイトの主要ミッションをお聞かせください。

**高江洲** 設備系広域会社として、大きく3つのミッションを推進しています。第一のミッションは、NTT西日本のネットワークに関わる運用・保守体制の充実と強化です。具体的には「ネットワーク本部」を新設し、NTT西日本のネットワーク系設備に関する構築から運用・保守までの業務を実施すると同時に、持株会社やNTT西日本と連携して次世代ネットワーク（NGN）構築に向けた総合調整の役割を果たします。

第二のミッションは、NTT西日本グループの現場力向上の推進役を果たすことです。このため、新たに「現場力向上推進本部」を設けたほか、

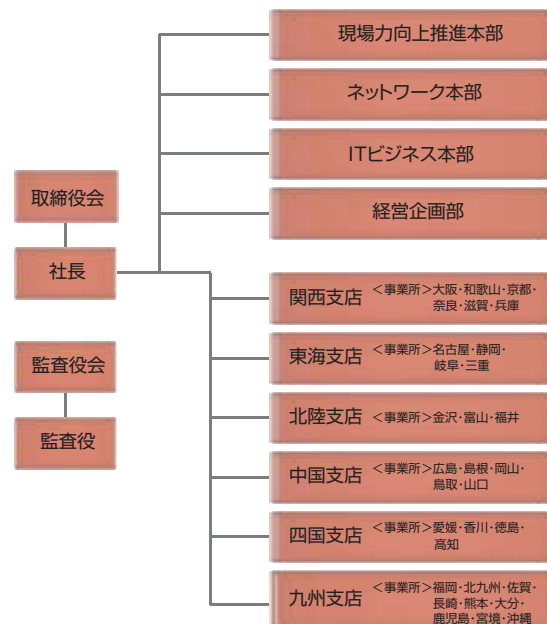
6支店に「エンジニアリングセンタ」を設置しました。エンジニアリングセンタでは設備の設計から施工などを直営工事で実施することにより技術者育成を図り技術力の伝承と再構築を目指すほか、新技術導入支援・業務BPR・改善活動等を積極的に推進します。

第三のミッションは、一般市場向けのITソリューション事業の継続的な推進です。従来通り「ITビジネス本部」が業務を受け持ち、総収益の4割強にまで達した業容拡大事業をさらに拡大することを目指しています。このため、NTTグループ各社をはじめとした専門スキルを持つ企業とのアライアンスを積極的に進め、「光ソリューション・アプリケーションサービス」や「お客様接点を活かしたブロードバンドサポートサービス」の開発・推進を図り、販売を担う新地域会社とスクラムを組んで地域に密着したITソリューション事業を推進します。

### グループ連携の強化と “ネオ魂”の継承強化に注力

■ ■ ■ 広域事業会社として、社員数も一挙に7,700人規模に増えましたが、今後の事業運営の抱負をお聞かせください。

**高江洲** まず、NTT西日本、当社、新地域会社が強力に連携し、しっかりと歩調を合わせて三人四脚で事業を推進する必要があります。そのた



NTTネオメイトの組織構成

めには、特に状況認識、具体的な目標、目標に対する結果、という3つの情報の共有化が不可欠です。

また、技術者集団としてNTT西日本グループを支え、現場力向上の推進役を担っているわけですから、西村前社長が4年間で築き上げた「お客様視点に立った業務の改善や生産性向上への弛まぬ挑戦意欲」すなわち“ネオメイト魂”を受け継ぎ、データベース化された現場の知恵（ナレッジ）を活かしつつ、さらに引き出して、徹底的な業務改善や商品開発、サービス展開につなげていきたいと考えています。新体制に移行して3ヶ月経ちましたが、NTT西日本グループの重要な一翼を担う企業として、三大ミッションを着実に推進することが私の役割だと思っています。

■ ■ ■ 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）