

インタビュー

お客様満足度向上を第一義に、 重点施策の実施徹底を図る

お客様本位の戦略的ITパートナーとして、お客様の競争力強化にITで貢献することを目指すNTTデータ関西。「4つの強化+2つの推進」施策の実施徹底で、“お客様に選ばれるSler”を目指す同社の取組みを、佐々木康志代表取締役社長にうかがった。

グループ外売上比率が60%に拡大、 重点施策の展開も順調

■■■中期経営計画の初年度の状況はいかがでしたか。

佐々木 売上高、営業利益ともに前年度を上回る業績となりました。とは言え、売上高は対前年度比+2%で、正直なところ停滞気味といった感があります。一方、グループ外販は+22%の増加となり、売上高に占める割合も全体の60%となり、売上構造としては大きく変化しています。これは、私どもNTTデータ関西が、関西経済界との密着性が高まったことに加え、自立できたことの証ではないかと思っています。

また経営施策の面では、中期経営計画の重点施策である4つの強化（人財育成強化、営業力強化、SI競争力強化、IT活用強化）+2つの推進（新規商品の創造と拡大の推進、共通費の効率的活用の推進）を、3つのキーワード（見える化、選択と集中、アライアンス）で進めることについては、初年度としての成果を上げることができたと思います。特に4つの強化については、所掌役員

の基に事業部横断メンバーによるタスクフォースを設置して活動してもらい、3年間の施策の具体化、仕組み作りを実施してもらい、今年度への施策の連続的な展開に向けたパトタッチがスムーズにできたと思います。

重点施策の実施徹底が、 今年度の全社方針

■■■中期経営計画の中間年度としての今年度はどのような方針で経営の舵取りをされるお考えですか。

佐々木 昨年度設置したタスクフォースでの議論を経て策定された施策を、徹底的に実施することが重要と思っています。人財育成強化としては、人財流動活性化施策としての社内公募の徹底、プロフェッショナルとしてのキャリア開発制度の導入、営業力強化としては、お客様満足度調査に基づくアクションプラン作成による活動、アカウントプラン運用の定着、SI競争力強化については、ベストプラクティスの情報共有、小規模版TERASOLUNAの適用促進、IT活用強化については、構築システムの活用徹底、グループ内情報システムの活用徹底を実施し



(株)NTTデータ関西
代表取締役社長
佐々木 康志氏

ていきます。

■■■そういった重点施策の実施徹底に向けた取組みの中で、特に注視されていることはありますか。

佐々木 特に注力したいのは、お客様満足度の向上です。昨年度、初めて満足度調査を実施しました。自分自身の事業活動に対するお客様の客観的な評価を目の当たりにし、戸惑いもありましたが、アクションプランの作成という新たな取組みへの展開につながったことは大変意義深いと思っています。また、私がかつまでのお客様対応で懸念していたいくつかの点についても、今年度、手をつけることができました。

お客様対応力の強化に向け、 組織機構改革を実施

■■■具体的にどのような点ですか。

佐々木 一つは、対応するお客様の数が増え、かつ組織規模も膨大化



平成20年度の全社方針

した法人ビジネス事業部を、お客様の性格に沿って、ソリューション系と個別SI系の2つの事業部に分割したことです。法人ソリューション事業部は、新規のお客様・既存のお客様を中心に、コアソリューション・製品を軸にしたビジネス展開をしていきます。法人システム事業部は、特定のお客様を中心に主にSIビジネスを展開していきます。法人ビジネス事業部の再編により、事業部長以下の責任者による一層きめ細かなお客様対応が可能になるとともに、今後のさらなる事業規模の拡大にも対応可能となります。

二つ目は、お客様にとってより付加価値の高いシステム提案を目指すため、「コンサルティング事業推進室」を設置したことです。企業の事業運営において情報処理システムがコモディティ化しつつある今日においては、我々の役割も変わりつつあります。これまでのようにお客様の言われるままにシステム要件を整理

するのではなく、新たな付加価値を生み出すためにコンサルティング的な提案型営業へとシフトする必要があるということです。

■■■本年6月13日、執行役員制度を導入されましたが、その狙いは。

佐々木 業務執行機能及び取締役の経営管理・執行監督機能をより強化し、お客様のニーズやマーケットの変化にも柔軟かつ迅速に対応できる経営体制を実現するために執行役員制度を導入しました。

弛まぬ“革新”により、さらなる継続的な成長を目指す

■■■今後のさらなる成長に向け、どのようなことをお考えですか。

佐々木 先ほど述べたように、一昨年から活動しているタスクフォースで議論されてきた施策を、まずはきちりと実施することだと思っています。これらの施策は、当社事業の基礎力となるものです。今中期経

営計画の最終年に目指す営業利益5%の達成にも、またその後のNTTデータ関西の中長期経営計画にも必須のものと確信しています。

しかし、これだけでは未だ不十分だと思っています。利益を上げつつ継続的に成長し続けるためには、弛まぬ“革新”が必要です。この革新をトップダウンとボトムアップの両面で実施していくことが重要だと思っています。

■■■最後に、革新に向けた具体的な施策をお聞かせください。

佐々木 トップダウンとしては、これら施策を通して、コモディティ化により価格競争化した商品・サービスから、選択と集中により新たな付加価値の高い商品・サービスへ積極的にシフトすることです。その一つの選択肢としては、資本政策、つまりM&Aも考える必要があります。また、ボトムアップとしては革新を推し進める現場力を常に養うことです。NTTデータ関西では、これまでも品質・生産性向上のためのグループ活動やサークル活動を進めてきましたが、今年度より社員一人ひとりの行動力・改革（変革）力向上を目的とした“関西版NEXT活動”へと発展的に衣替えし、NTTデータグループビジョンに沿った形で、自由で自主的な活動を展開し、自律的な人材を育成していくようにしています。

■■■本日は有難うございました。

(聞き手・構成：編集長 河西義人)