

インタビュー

プロアクティブとワンストップを基軸に、高信頼保守サービスの提供に注力

新たなコアバリューである「Managed Quality Operation（高信頼保守）」の牽引役として、これまで以上に高品質な新しい保守サービスを積極的に展開するNTTコミュニケーションズ（以下、NTTコム）のカスタマサービス部。「つなぐ」というネットワークの基本機能を徹底的に追及することで、顧客の事業継続を支える“新たなプロアクティブ保守”への取組みなどを含め、最近の状況を土肥幹夫取締役カスタマサービス部長にうかがった。

保守の良さでお客様に選んでいただくための“高信頼保守宣言”

—本年3月、事業戦略上の“成長エンジン”群として、従来の6つのコアバリューに加え新たに「Managed Quality Operation」を追加し、経営資源の集中を図ることを表明されましたが、その背景・狙いからお聞かせください。

土肥 NTTコムのコアバリューの一つとして、新たに「Managed Quality Operation（高信頼保守）」が追加されたことは、非常に大きな意味があると思います。“保守の良さ”をお客様にお伝えし、“保守の良さ”でお客様から当社を選んでもらえるようになることが狙いです。「NTTコムにまかせておけば安心できる」と思ってもらえる会社になりたいと考えています。厳しい競争環境のなかで企業が持続的に成長を続けるためには、ネットワークサービスそのものの差異化がますます難しくなっている中で、価格競争から脱却し、価格以外の新しい価

値を付加することが重要だと考えています。その新しい価値が“品質”であり、その鍵となる“高品質な保守サービス”を商品として提供しようということです。つまり、お客様との信頼関係を強め、永いお付き合いをさせていただくために、お客様から信頼していただける保守サービスを提供しようというのが「Managed Quality Operation（高信頼保守）」の基本ポリシーです。

数年前から、CS（お客様満足度）No.1に向けた施策の一環として、保守業務をはじめとしたオペレーション品質のレベル向上を目指した「オペレーション品質改善ワーキンググループ」を立ち上げて、様々な品質改善活動を展開し、毎月の評価管理も行ってきました。その結果、例えば長時間故障、開通トラブルなどの発生件数も大幅に減ってきています。しかし、今回の7つ目のコアバリュー化にあたり私たちは、「つなぎ続け、切れてもすぐつなぐ」を基本に、保守のオペレーションプロセスを抜本的に見直し、さらに品質



NTTコミュニケーションズ(株)
取締役
カスタマサービス部長
土肥 幹夫氏

を一段と高め、お客様ビジネスを保守の面から強く支えていくための決意の表れとして、「高信頼保守宣言」をいたしました。

プロアクティブでワンストップな保守サービスの提供に注力

—具体的にどのような取組みを行っていますか。

土肥 具体的な取組みの一つに、受身ではない「プロアクティブ」な保守サービスの提供があげられます。例えば、故障が発生した際に、お客様からの申告を受けてから動くのではなく、こちらから迅速に故障の状況をお知らせし措置を行うサービスを始めています。故障箇所が一元的に検知できるようシステム化

し、故障を検知した場合は、故障通知の第一報をメールで自動的にお送りし、その後復旧に向けた対応の状況などの故障連絡を電話で行うというように大きくプロセスを変更しました。例えば、e-VLAN故障通知サービスの場合は、故障発生から5分以内にメールでお知らせし、15分以内に電話による故障の詳細情報について連絡を行うようにしています。

次に、お客様端末からアクセス回線、中継サービス網、グローバルサービス網まで、エンド・ツー・エンドのオペレーションをNTTコムがワンストップで提供していることがあげられます。他のキャリアと接続している場合であっても、NTTコムがお客様に責任を持ってオペレーションを提供いたします。お客様に満足していただけるような高信頼な保守サービスを提供するために、今後も我々自身のプロセスを変革していきます。

プロフェッショナルによる高信頼保守の提供—統制力が鍵に—

—高信頼保守を提供するために、現在最も注力されている点はどのようなことですか。

土肥 先ほどお話ししたプロアクティブな保守に関するプロセス改善を含めた取組みを一段と加速することはもちろんですが、現在力を入れているのが故障フロントのオペレーション力の向上です。そのために、実機による研修で実践スキルを身につけたプロフェッショナルの育成に注力しています。特に、お客様と直



「Managed Quality Operation (高信頼保守)」の基本ポリシー

接対応するフロントオペレータに対する実践的な研修による対応スキルの習得と、オペレーションマネージャー（故障統制責任者）の強化に力を入れています。中でもエンド・ツー・エンドで高信頼保守を実現するためには、他キャリアとの連携を含め、故障全体を統制し、早期復旧に向けた措置の検討を迅速に判断して指示するオペレーションマネージャーの「故障統制力」が鍵になります。これらスキル向上を目的とした研修カリキュラムの提供に加え、オペレーション環境をさらに改善するためのツール類の整備、拡充を含めたオペレーションルームの刷新を現在行っているところです。

また、サービス品質向上に向けては私どもカスタマサービス部だけではなく、他事業部も含めた全社ベースでの改善が必要ですが、この点に関しては、昨年秋にCS部内に「プロフェッショナルテクノマネジメント室」を設置し、社内の各事業部の

社員に参画してもらい、半年間のサイクル毎に保守の実務部門を経験し、ナレッジを蓄積する取り組みを行っています。これは、保守の現場での技術的な課題やノウハウを、各事業部に持ち帰って更なる改善活動の展開につなげると同時に技術者育成を図るといった取組みです。「高信頼保守」のコアバリュー化に伴い、保守を起点にした社内プロセス改善をさらに進めていくことが必要と感じています。

—最後に、今後の抱負をお聞かせください。

土肥 プロアクティブな保守の定着、さらには故障やトラブルが発生しないよう未然防止に向けたプロセスを早期に確立したいと考えています。コアバリュー化された今年が、その改革の年であると捉えています。

—本日は有難うございました。

(聞き手・構成：編集長 河西義人)