

インタビュー

増収に向けた成長戦略の一翼を担う宅内ビジネスに注力



西日本電信電話株式会社
サービスマネジメント部長
小林 充佳氏

昨年4月、NTT西日本は、グループの宅内保守技術を一元化し、100%出資子会社として「NTT西日本—ホームテクノ関西」など6社を設立した。これは、ブロードバンドサービスの普及拡大と家庭内ICT環境の拡充に伴う多種多様なニーズにワンストップで対応することで宅内ビジネスを拡大することが狙いだ。ホームテクノグループ設立の背景・狙いから、宅内ビジネスの展開状況まで、NTT西日本の小林充佳サービスマネジメント部長にうかがった。

ユビキタス時代の家庭内ICT環境をサポートする専門特化型の会社を設立

—昨年4月、ユーザー宅内のICT環境の構築・運用サポートを目的とした「NTT西日本—ホームテクノ関西」など6社を設立されました。はじめに、新会社設立の背景からお聞かせください。

小林 NTT西日本は昨年4月1日、ブロードバンドサービスの普及拡大と家庭内ICT環境の拡充に伴う多種・多様なニーズにワンストップで対応するため、NTT西日本グループの宅内保守技術を一元化（図1参照）し、100%出資子会社として「NTT西日本—ホームテクノ関西」など6社を設立し、7月より営業開始しております。設立の背景としては、家庭内でインターネットに複数のパソコンを接続してご利用いただくケースや、テレビ、ゲーム機等を接続してご利用いただくケースが増えてきたことがあげられます。最近のTV-CMで大手家電メーカーが家電製品のネットワーク対応による新たな利用シーンの創出を視野に、積極的にプロモーションを展開しているように、情報家電等を含む多種多様な情報機器が登場してくると、インターネット接続のみならず、家庭内LANにより様々な機器が相互に接続されるご利用形態が増加することも考えられ、本格的なユビキタス時代に向け、家庭内でのICT環境はますます複雑になってくることが想定

されます。

因みに、総務省が2004年8月に発表した「デジタル情報家電のネットワーク化に関する調査報告書」では、2010年のデジタル情報家電関連市場におけるアプライアンス市場は約5兆円と、2004年の約4倍に拡大すると予測されています。

一方SOHOにおいても、ICTを活用したビジネスの進展に伴いオフィスネットワークが高度・複雑化してきているとともに、同一ネットワーク上に様々な情報端末機器が接続されることにより、ネットワーク管理が重要になってきています。その反面、システム管理者の配置ができず、お困りのSOHOユーザーも多いと想定されます。

このような中、NTT西日本では、お客様のICT環境の充実にワンストップで対応し、お客様一人ひとりに

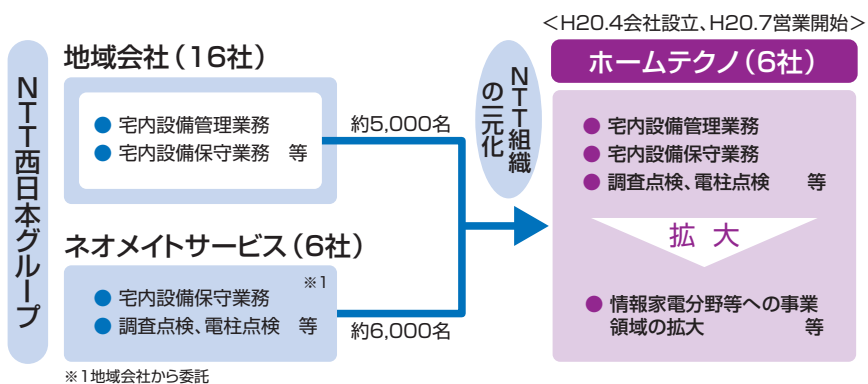


図1 ホームテクノ社の概要

IPブロードバンドサービスを安心してご利用いただくため、NTT西日本各地域会社及びNTTネオメイトサービス各社の宅内保守技術の一元化・再編成を行い、宅内技術の有スキル者を結集した専門特化型の会社として、NTT西日本-ホームテクノという企業グループを6つの地方ブロックに設立しました。

宅内ビジネスの拡大は、中期経営戦略の重要施策の一つ

—宅内ビジネスの拡大は、中期経営戦略の重要施策に位置づけられていますね。

小林 NTT西日本は昨年5月に発表した中期経営戦略の中で、光・IPを軸とした事業運営への転換を図り、2012年度までに、光収支の単年度黒字化（2011年度目

途）と成長戦略による2000億円増収の2つを目標に、経営基盤の強化を図ることを掲げました。増収に向けた成長戦略としては、図2に示すように、アプリケーションプラットフォームの整備による新たなビジネスの開拓や、NTT西日本グループの資産を活かしたデータセンタビジネス、コールセンタビジネスなどに加え、宅内ビジネスの拡大があげられます。これを受けホームテクノグループ6社では、ホームネット・オフィスネットに関する各種サポートを展開し、個々のおお客様の安心、安全を支えるパートナーとなるとともに、多種多様な事業者様とのアライアンスを広げることにより、新たなメニューを創出し、新たな宅内ビジネスの拡大に向け取り組みます（図3参照）。

年間約160万件に及ぶ故障修理等の豊富な顧客接点を活用し地域密着サービスを実施

—昨年4月グループ内の宅内保守技術の一元化・再編成を行ったということですが、サービス拠点数及び事業内容はどのようになっていますか。

小林 NTT西日本の地域会社16社が実施していた宅内保守業務、PCトラブル対応やセットアップサポート等の業務と、NTTネオメイトサービス6社が実施していた地域会社等受託業務、人材派遣等の業務をすべてNTT西日本-ホームテクノ企業グループに事業移管しました。この結果、6つの地方ブロック合わせて33営業所・221拠点における豊富な顧客接点を活用した地域密着サービス（約160万件/年の故障修理等）を実施しています。さらに、西エリア全域をカバーするサービス拠点を活かし、NTTドコモ様などグループ会社の設備保守や設備点検等についても受託しております。これら宅内設備保守等業務に携わる人員については、契約社員を正社員化するスキーム（キャリアパス制度）も導入し、若手社員のモ

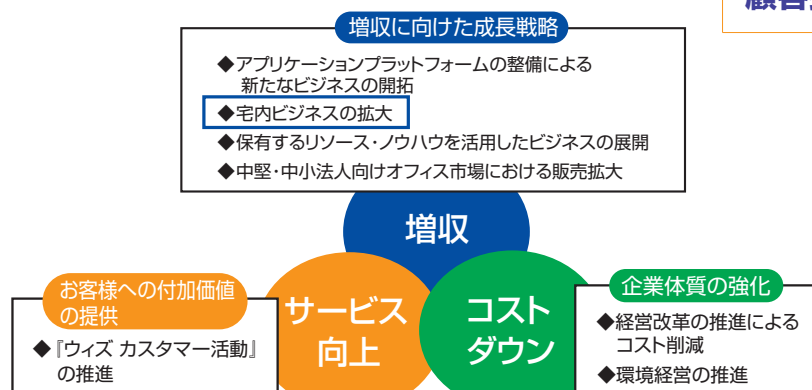


図2 NTT西日本グループの中期経営戦略

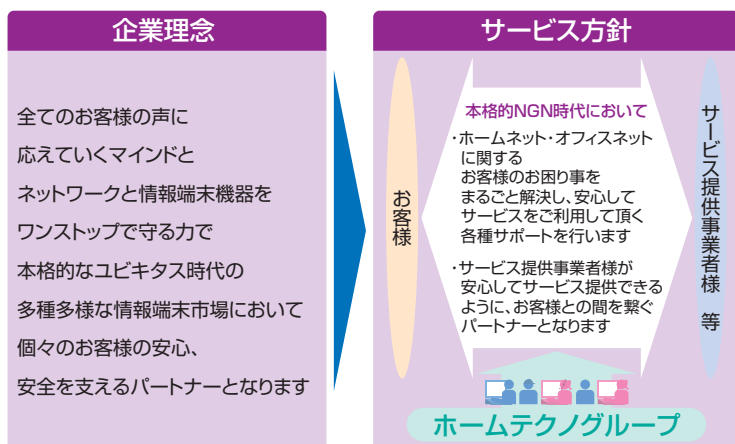
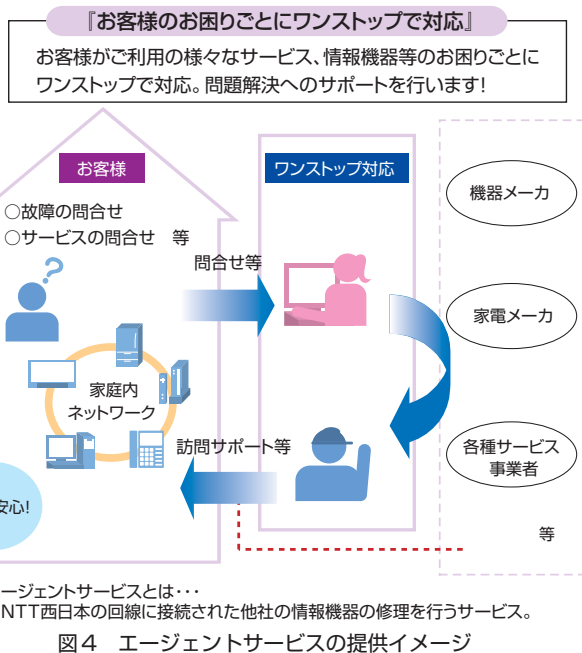


図3 ホームテクノ社の企業理念とサービス方針



オペレーションの向上を図るとともに、優秀な若手社員への宅内保守技術の技術継承も行なっています。

—各社がそれぞれの地域に応じ、独自の強みを活かした宅内ビジネスを展開されているかと思いますが、各地域に共通したサービスはあるのでしょうか。

小林 各社共通のサポートサービスとして、従来から行ってきた、電話、FAX、PBX等情報機器の修理・定額保守サービスに加え、保守サービスの対象をPC、ゲーム機を含む他社商品にまで拡大した「エージェントサービス」(図4参照)を実施しています。昨年7月の営業開始から本年3月までの9カ月間で、実際にエージェント手配を行った件数は約1万5千件、本サービス実施による収入も約2億円にのぼっています。

また、光回線の開通後1カ月目、故障修理後2週間以内に実施する「アフターケアコール」(図5参照)によって、お客様の各種ご要望に迅速にお応えし、お客様満足度の向上を図るとともに、サービスの拡充に反映させています。

アフターケアコールは昨年7月からの9カ月間で、光回線のSO工事に関するコール約35万件、故障修理に関するコール約7万件を実施しています。

SOHO・ホーム向け総合ビジネスを視野に、オンサイトサポートを積極展開

—宅内ビジネスの拡大に向け、新規サービスの展開を含めどのようなことをお考えですか。

小林 現在提供しているサポートサービスの対象を、ホームネットワークに接続されている情報家電製品を含めたすべての機器にまで拡充するとともに、SOHO等のオフィスネットワークに接続されたオフィス情報機器をも対象にしていきたいと考えています。ホームネットワークにおいては、例えばエアコンのオン・オフなどの遠隔制御や、監視(ホームセキュリティ)等のサービスがすでに利用されています。今後はこれら既存のサービスにとどまらず、ホームネットワークを介して、より多くのサービスが利用できるようになることが期待されていることから、お客様接点・サービス拠点等を活かし、“ホームネットに関することなら全ておまかせ”をモットーに、様々なホームソリューションを展開していきたいと思えます。また、ホームソリューションの展開にあわせ、お客様毎のご利用されているサービスやネットワークに接続される情報家電

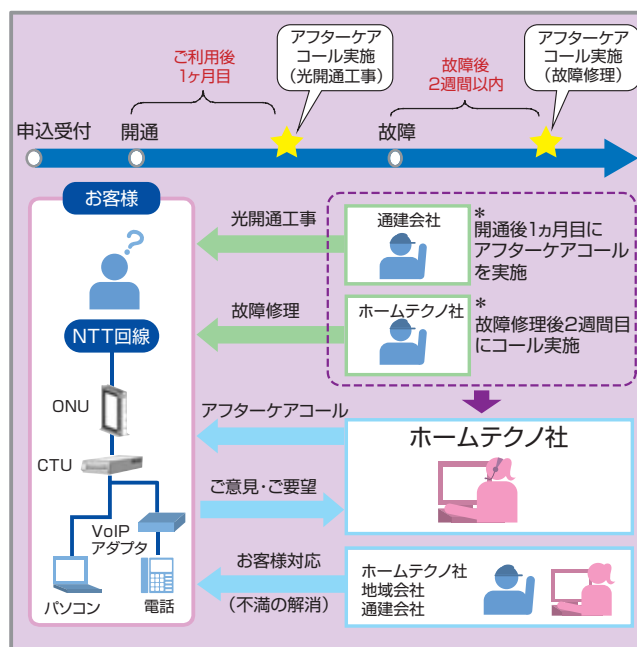


図5 アフターケアコールの実施イメージ

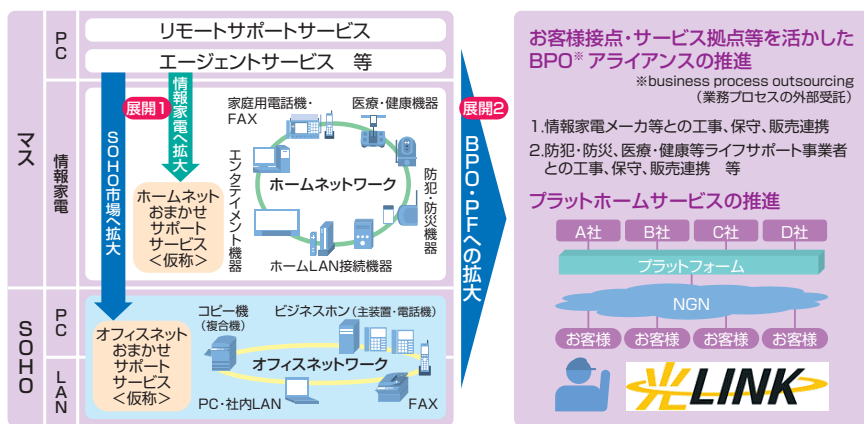


図6 新規ビジネスの展開イメージ

小林 現在、光回線に対する需要の起爆剤として、情報家電等を使った新しいサービスの創出が期待されており、それを支えるサポートサービスは極めて重要です。私は、宅内ビジネス拡大の一番のポイントは、情報家電メーカー様をはじめとしたサービス提供事業者様と積極的にアライアンスを推進し、相互連携することだと思います。先般、その先駆けとして、シャープ株式会社様及びシャープエンジニアリング株式会社様と

機器等のデータベースを蓄積し、新たな利用方法のご提案やお客様のご要望等にお応えすることで、お客様とのパイプをしっかりと作り、さらにビジネスの拡大を図っていきたく考えています。

一方、オフィス・SOHOユーザーについては、社内で実施したアンケート結果によると、セキュリティ管理、LAN状態監視等のシステム管理や、設定支援、トラブル対応等の設定サポートのニーズが高いことから、近々、オフィス・SOHOユーザー向けにセキュリティ点検や、トラブル対応等のワンストップサポートサービスを提供する予定(図6参照)です。なお、当面の間、ホームテクノグループによるオンサイトサポートを積極的に展開し、ノウハウを蓄積することに注力しますが、年度内にはセキュリティ管理及び遠隔設定、各種ヘルプデスク等を行なうリモートサポートサービスを提供したいと考えており、現在NTT東日本とも連携し、システムの開発・導入の検討を進めております。さらに、お客様接点・サービス拠点を活かすことにより、情報家電メーカー様や、各種ライフサポート事業者様等とのアライアンスを推進するとともに、NTTグループ連携により宅内サービス提供プラットフォームを活用した各種サービス提供事業者様とともに開発・展開し、宅内ビジネスのさらなる拡大を図ります。

「情報家電分野におけるお客様の利便性向上に向けた相互協力体制の構築」についてアライアンスを締結いたしました。当面は、関西エリアで実施し、7月以降順次西日本エリア全域に展開を図る予定です。また、他のメーカー様とのアライアンスについても積極的に推進し、お客様の利便性向上を図ることで、情報端末市場がさらに進展し、しいては宅内ビジネスの拡大に繋がるものと考えています。

2つ目のポイントとして、情報端末系における人材育成があげられます。ホームテクノグループでは、将来の宅内ビジネスを担う「高度IP技術者」について、2012年度末までに1,500名の育成を図ることを目指しています。また、複合機、情報家電機器等のスキルを持った技術者の確保に向け、メーカー認定研修等の受講を奨励しています。

ホームテクノグループは、アライアンスと人材育成を積極的に推進するとともに、グループ内でのNTT連携を強化し、お客様の声に応じていくマインドと、ネットワークと情報端末機器をワンストップで守る力で、本格的なブロードバンド&ユビキタス時代の多種多様な情報端末市場において個々のお客様の安心・安全を支えるパートナーを目指しています。

——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)

——最後に、宅内ビジネス拡大のカギは、何がキーポイントだとお考えですか。