特集

NTTコミュニケーションズ
真の顧客志向を目指して

NTTコミュニケーションズ㈱　理事
法人事業本部　第四法人営業本部長
桑原 英治氏

インタビュー

お客様の特徴を捉えたメリハリある営業で収益拡大を目指す

商社・百貨店・コンビニ・外食・ホテル・旅行・建設・不動産など、多岐にわたる業種業態の顧客企業の経営戦略をICTの側面からサポートするNTTコミュニケーションズ・第四法人営業本部。昨年度の基本戦略（大口のお客様とのビッグビジネスの実現、新規お客様の開拓、旬なソリューションの横展開）をさらに旗幟鮮明にし、収益拡大と粗利確保を目指す第四法人営業本部の最近の取組みについて、桑原英治本部長にうかがった。

メリハリのある営業活動をさらに旗幟鮮明に

――昨年度、3本柱からなる基本戦略に基づき事業展開されましたが、2010年度はどのような重点施策を打ち出されましたか。

桑原　昨年度、基本戦略の1つとして、本部内の営業体制を再編し、お客様の業態・お付き合いの程度に応じた営業活動に注力しました。今年度は、これをさらに旗幟鮮明にして、よりメリハリのある営業活動を展開していくことに注力しています。主要なお客様である商社、コンビニ、建設・不動産業界のお客様に対しては、従来通り力を入れていきますが、潜在的に需要が見込めるお客様に対しては、昨年度の営業結果を踏まえ、より取引拡大を視野に入れたメリハリのある営業活動を展開しています。

収益拡大と・利益確保に向けた取組みを加速

――営業方法を旗幟鮮明にされたということですが、ビジネス拡大という観点でどのような点に注力されていますか。

桑原　主要な業界（お客様）に対する事業戦略の第1は、情報子会社との戦略的なパートナーシップの確立です。例えば、商社はそれぞれ情報子会社をお持ちで、ややもすると商社情報子会社と競合するケースがありました。そこでICTソリューションパートナーとしてではなく、情報子会社のビジネスパートナーとして、“競合から協業”へとビジネススキームの変革を進めております。これにより、商社本体はもちろん、そのグループ会社とのお付き合いが広がり、営業活動のフィールドが大きく拡大します。具体的な取組みの例として、大手商社の情報子会社とのクラウドビジネスの協業展開があげられます。

第2は、業界・業態ごとの私どもならではの得意技の横展開です。例えば、コンビニ業界は私どもの主要なお客様で、全国約4万3千店舗あるうちの約3万9千店舗が私どものネットワークユーザーです。多店舗ネットワークを提供する強みを活か

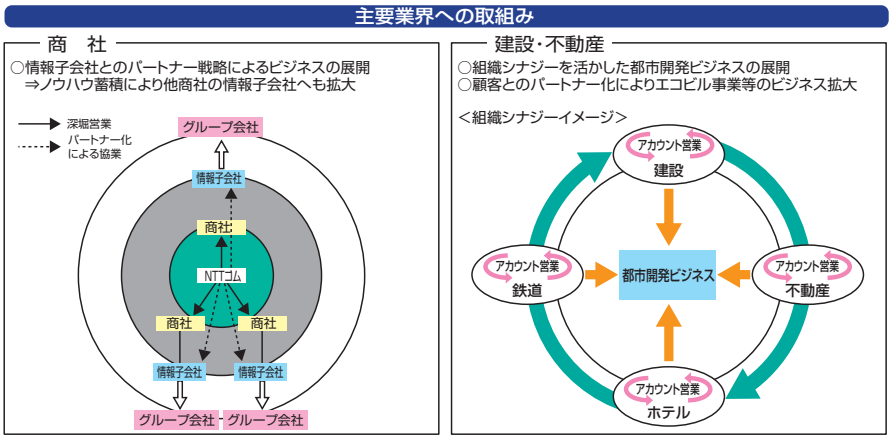

図1　NTTコミュニケーションズ　第四法人営業本部の重点施策

し、次世代ネットワークでの事業領域の拡大を目指しています。そのために、お客様のビジネスパートナーとして、ネットワークの提供だけでなく、クラウド化によるネットワーク効率的利用等も積極的に提案しています。

第3に、中期的なオフィスソリューションを確実に展開するために、建設・不動産・ホテル・鉄道業界のアカウント営業の組織シナジーを活かした都市開発ビジネスの展開に注力しています。また、お客様とのパートナー化によりエコビル事業等のビジネス拡大を目指しています。

――潜在的需要の見込めるお客様とのお付き合い拡大に向けての目玉施策は‥‥。

桑原　増収施策の実施に向け、業界横断的にソリューション提案型の深堀営業を実施する専門チームを設けました。組織横断的にこれまでと異なるコンタクト先への提案活動も積極的に行います。海外をも視野に入れており、現法とのサンドイッチ営業も展開しています。

――業界横断施策については‥‥。

桑原　まず1つは、データ系ネットワークのトラフィックを分析するWATTを活用したコンサルを核にしたネットワークSIがあげられます。2つ目は、環境の遠隔監視・制御をサービス化したグリーンセンシングネットワークの展開です。また中堅・中小のお客様に対しては、弊社のクラウドサービスBizCITYを中心にしたプロダクト営業の効率的な展開に注力しています。

サポート体制の強化と営業マインドの変革に注力

――新規施策の展開は‥‥。

桑原　コンサルをトリガーにしたネットワークSIビジネスの拡大に向け、ネットワーク企画・戦略チームを発足させました。また、お客様との関係を強化し、案件を確実に受注するための支援チームとして、「高度提案支援チーム」を発足させました。このチームは、社内のSE部やプロダクト部門と調整しつつ、SC（ソリューションコンサルティング）担当と一緒に、お客様に最適なソリューションを提案します。さらに、グローバルビジネスの推進を加速するために、グローバル営業・戦略チームを発足させました。

――最後に、今後の抱負をお聞かせください。

桑原　昨今の厳しい経済状況ではありますが、近い将来に1,000億円の大台に乗せたいと思っています。そのために最も重要になるのが、営業マインドの変革です。お客様の消費行動プロセスの変化に合わせ、私どもの営業マインドも、プロダクト志向から利用シーン別のソリューション展開へと変革する必要があると考えています。私どもが提案するソリューションによって、お客様の経営、業務がどう変わるのか、明るい未来のストーリーを語りかけることで、お客様の反応は従来と大きく変わると思います。これが実現できれば、1,000億円の達成も夢ではありません。

――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）

2007年9月号で紹介したソリューション

- ●コストと受付機会損失を削減する総合コンタクトセンターの実現〈ANA〉
- ●百貨店eマーケットプレイスの実現〈高島屋・三越〉
- ●社内基幹システムの構築〈協和エクシオ〉
- ●複合施設内のICTインフラ構築

2008年10月号で紹介したソリューション

- ●自社のノウハウを基に次世代ICTオフィス構築を提案
- ●緊急地震速報をマンションの各住戸内で受信可能に〈大京ステージ〉
- ●ブロードバンド回線による安定したVOD環境を提供〈レオパレス21〉
- ●ハイビジョン映像伝送を行う大規模なネットワークを実現〈JRAセンタ〉
- ●アジア・オセアニア地域拠点を結ぶITインフラを構築〈KUMON〉
- ●光ネットワークの活用で大容量音声・映像データを配信〈第一興商〉
- ●ヘルプデスク業務の大幅なサービスレベル向上を実現〈大成建設〉

2009年8月号で紹介したソリューション

- ●事業継続を支援するパンデミック対策ソリューション
- ●情報共有基盤となり業務効率化を図るグループウェアシステム＜ANA＞
- ●経営戦略を支援するマーケティングWebサイト運営システム＜サークルKサンクス＞
- ●ホテル業務を全般にサポートするICTソリューション＜ホテルブライトンシティ＞
- ●e-VLANとNGNアクセス網で実現するNGNソリューション＜コムシス＞