

■インタビュー

オペレーション高度化施策の積極展開で、CS No.1の実現と国際競争力の確保・向上を目指す

「ビジョン2015」を基軸に事業を展開するNTTコミュニケーションズ（以下、NTT Com）。ビジョン2015必達に向け、顧客満足度（CS）向上と国際競争力の確保・向上の2つを柱に、各種オペレーション高度化施策を積極的に展開するカスタマサービス部の取組みについて、船橋哲也取締役にかがった。

CS向上と国際競争力強化を柱に、オペレーション高度化施策を展開

——「ビジョン2015」実現の核となるオペレーション業務を担うカスタマサービス部（以下、CS部）様の近況からお聞かせください。

船橋 私どもCS部は、「ビジョン2015」必達に向け様々な打ち手を講じてきています。2013年度はまさに折り返し時点で、施策の弾込めの過程であると同時に、仕上げに向けた重要な時期でもあります。その意味では、まだまだ多くの課題が残っていると捉えています。そのため、現在、お客さま満足度（CS）向上と、国際競争力の確保・向上の2本柱からなる各種施策を展開しています。CS向上という観点では、お陰様で今年（2013年8月発表）の『日経コンピュータ』の顧客満足度調査で総合2位につけています。しかし、まだ1位ではありません。お問合わせへの対応やトラブルシューティングといった我々の業務の原点の改善は進んできていますが、まだ競合他社を超え

るレベルになっていません。そこを高めるための有効な打ち手を講じているか、もう一度振り返り、追加の手も打っていきたくと思っています。

2本柱の主要ミッション実現に向け様々な施策の展開を加速

——具体的な施策の展開状況は各論の頁でご紹介しますが、特に注力されている施策としてどのようなことが挙げられますか。

●SOのWebエントリー化

船橋 例えば、SO（サービスオーダー）に関して、今まで「AQUA」と呼ばれるシステムが社内でも広く使われてきました。しかし、我々が施策展開している「WebエントリーによるSOの完全フロースルー化」の取組みが、極めて有効であることが分かりました。このため、2014年度からは既存システムから全面的に「Webエントリー」へ乗り換えることができるように、準備を進めています。この取組みにより、お客さまへのサービス提供までの時間を短縮でき、弊社の営業チームさらに



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
船橋 哲也氏

は私どものSOチームも業務の効率化が図れます。また、SOの進捗状況も一目で分かるようになります。

●センタの機能別再配置

船橋 また、各センタで様々な業務を行っていますが、一部業務が重なっている部分もあることから、機能の再配置を試みています。2013年度中にセンタ機能の再配置を大胆に進めることで、2014年度からはさらに業務の効率化・サービス品質の向上が図れると考えています。現在、まさに各センタの強みを活かしながら、BPRを進めている真っ最中です。日々の業務に支障がないよう見直しを進めていることから、大変な山場を迎えています。

——CS向上の取組みは……。

●お客さまサポートサイトの充実

船橋 お問合わせへの対応やトラブルシューティングを抜本的に見直すという観点でもう一つ欠かせないのは、法人・個人を問わずお客さまサ

ポートサイトを徹底して充実させることです。昨年から今年の前半にかけて、お客さまサポートサイトをフルリニューアルしてきましたが、さらにブラッシュアップを進めています。また、個人のお客さまのお声という面では、Twitterなどのソーシャルメディア上の“つぶやき”を分析し、施策に反映させる仕組み作りも開始しました。これは、お客さまの感覚を我々もできるだけ共有させていただいて、保守を担当するチーム、運用を担当するチームにフィードバックする仕組みです。

●試験の自動化

船橋 また、通信や品質に関する試験を自動化する取り組みにも注力していますが、お客さまと同様の環境で使用して異常がないかどうかを確認する“試験モニタリング”の取り組みを始めました。例えばVoIPのサービスでは、試験呼を周期的に繰り返し自動発信させて通話が成立するか、品質も一定レベルにあるかどうかを確認します。今後、お客さまサポートサイト上で、お客さまによるセルフ試験機能を実現したいと思っています。これによって、お客さまが利用しているサービスの機能が正常に動いているかが、セルフチェックできるようになります。万一、不具合が生じた場合は、当社の専門家が万全の体制で迅速に対応いたします。

●カスタマフロントの機能強化

船橋 さらに、お客さま目線での機能強化の一環で、カスタマフロントの機能の充実にも注力しています。具体的には、CTIの導入に加えて、デ

ータベース検索など他の自動化ツールとの連動です。また、お客さまの声を直接分析し課題抽出に役立つ音声マイニングにも取り組んでいます。

——グローバルクラウドサービスに関連した取り組みは……。

●グローバルでの回線とクラウドサービスの一体的オペレーション

船橋 グローバルでのクラウドサービス展開に向けては、オペレーションの高度化は重要なテーマです。CS部では、回線とクラウドサービスを一体的にオペレーションさせていただくことを基軸に取り組んでいます。回線とクラウド上の物理的なリソースの一体オペレーションは実現できていますが、サービスのオペレーションには、課題が残っています。グローバルで回線とクラウドサービスをシームレスかつワンストップにオペレーションできる環境を実現することが急務です。

また、グローバルでのオペレーションの高度化に向け、マルチレイヤサービスの一元監視が可能な“統合NMS”をグローバルに展開します。合わせて、グローバルレベルで競争力のある設備データを可視化するプラットフォームの構築にも取り組んでいます。

——センタの機能別再配置とは別のプロセス改善については……。

●デリバリープロセスの高度化

船橋 BPRの1つの例として、お客さま宅内装置に関するデリバリープロセスの高度化が挙げられます。これは、タブレット端末で無線を利用してダウンロードするなど、宅内

装置のキッティング作業を自動化する取組みで、すでに全国展開を始めています。タブレット端末によって、現場の状況を統制するチームと工事担当者の連携がスムーズになり、作業負荷が軽減されると同時にミスもなくなります。また、グローバルデリバリー・オペレーションプロセスの抜本的改善にも取り組んでいます。

人材育成が目標実現の鍵

——最後に、今後のビジネスの抱負をお聞かせください。

船橋 「ビジョン2015」の実現に向け、CS部としては「2015年にオペレーションコスト半減」を目標に、様々なオペレーションの自動化・高度化施策を粛々と展開しています。道半ばですが、十分な手応えを感じています。残っている課題は、CS No.1の実現です。冒頭お話ししたように、改善はしていますが、まだNo.1ではありません。目標実現には、やはり人材育成が鍵になります。最近の嬉しいニュースとして、日本電信電話ユーザ協会主催の「電話応対コンクール」で入賞するまでメンバが育ってきたことと、オラクル社主催の「Oracle OpenWorld 2013」でCS部のビッグデータへの取組みが評価されアワードを受賞したことが挙げられます。外部から高く評価される人材を多数育成することが、目標達成につながると思っています。

——今日は有り難うございました。

(聞き手：特別編集委員 河西義人)