

5 C&A 部 取り組み概要

新体制を好機に 中小企業のお客さまも含めたサービスを強化

コミュニケーション & アプリケーションサービス部（以下、C&A 部）は、法人向けに SaaS/PaaS の開発や提供を行っている。本稿では、2022 年 7 月に実施された株式会社 NTT ドコモ、NTT コミュニケーションズ株式会社、エヌ・ティ・ティ・コムウェア株式会社（以下、DCC）の統合に伴い刷新された組織と、取り組み概要について紹介する。

中小企業のお客さまに向けてサービスを展開する部門を新たに組成

2022 年 7 月に実施された DCC の統合に伴い、C&A 部の組織体制は刷新された。これまで音声・映像のコミュニケーションを扱っていたコミュニケーションサービス部門と、SaaS・映像配信・企業間取引プラットフォーム等を扱っていたアプリケーションサービス部門を、それぞれ第一サービス部門、第二サービス部門としたうえで、新たに中小企業のお客さまに向けたサービスを展開する部門として第三サービス部門が加わった体制となる。開発オペ

レーション部門、企画部門を含む新体制により、C&A 部は大企業から中小企業に至るまで、お客さまの特性に即したサービスの提供が可能となった（図 1）。

C&A 部は、ドコモからの出身者約 150 名を含めた総勢約 950 名となり、営業チャンネルと連携し、これまでアプローチが行き届いていなかった中小企業のお客さまを含め、取り組みを強化していく方針だ。

多彩なサービスを整理統合し、充実化を図る

DCC 統合により、サービスのラインナップが拡充され、大企業から中小企業まで幅広いお客さまのニーズ

にきめ細やかに対応できるようになった C&A 部。現在 C&A 部は約 150 のサービスについて、企画・開発・運用・販売支援等を実施している（図 2）。当然のことながら、これらの中には類似した内容のサービスも存在する。マーケットニーズに応じた新サービスの開発や、サービス強化と並行して、類似サービスの整理統合に着手している。

さらに、C&A 部は、部内に限らず他部署やパートナー企業も含めてサービス間の連携を行うことで、シナジー効果を発揮しながら、ますますの充実化を図る。

大企業・中小企業それぞれに向けたアクションプランの策定

C&A 部は、大企業・中小企業それぞれのお客さまに応じたアクションプランを策定し、取り組みを推進している（図 3・4）。いずれも「お客さまのニーズを分類し、営業組織のニーズを踏まえたサービスを展開する」ことが共通点だ。

大企業向けの取り組み方針としては、「データ利活用による付加価値の創造」、「共創・BBX による Smart

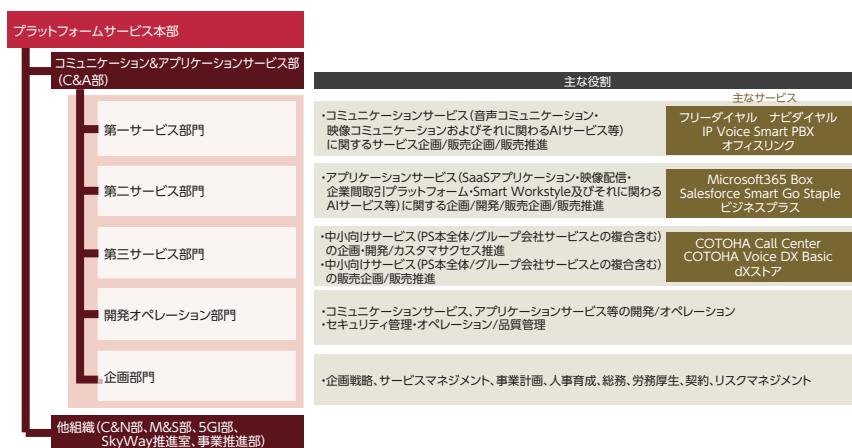


図 1 組織体制

Worldの推進]、「移動・固定・クラウド融合型のサービスの創出」といった項目を掲げている。一方、中小企業向け取り組み方針としては、「各チャネルの特性を踏まえたサービス・パッケージ毎の販売施策立案」、「丁寧な販売支援サポート等寄り添った対応」、「お客さまに対する一元的なCX提供及び売れ筋を考慮したサービスの絞り込み、サービス・パッケージ創出をマーケットイン型で実施」といった項目を掲げている（詳細は次章P42～45に掲載）。

サービス拠点の拡充とサービス強化の可能性

DCCの統合により営業拠点も一挙に増大した。現在、NTT Comのグループ会社である株式会社ドコモビジネスソリューションズの支社・支店を含め、全国47都道府県への営業拠点が整備され、地域に根ざした企業のサポートを実施している。これは、単に全国のお客さまとの接点が増えただけでなく、地方創生や地域のDXに資する体制が整備されたことを意味する。

C&A部は今後、中小企業向けの新しいチャネルの立ち上げ等も視野に入れ、サービスの強化に取り組んでいきたいとしている。

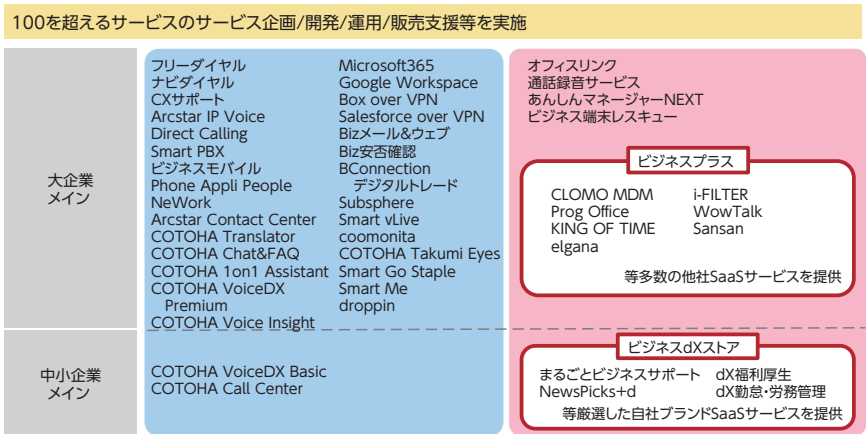


図2 主なサービスラインナップ

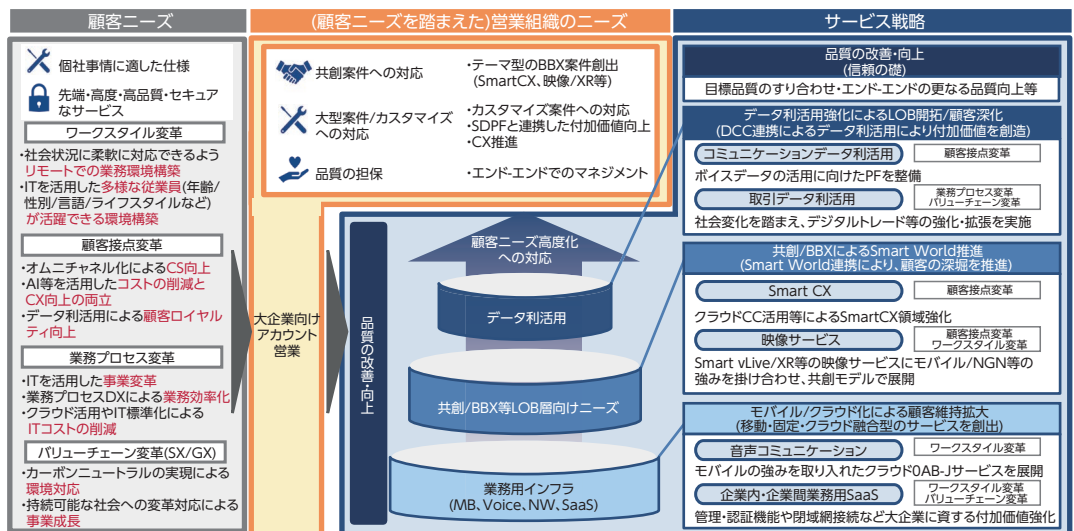


図3 大企業向けアクションプラン

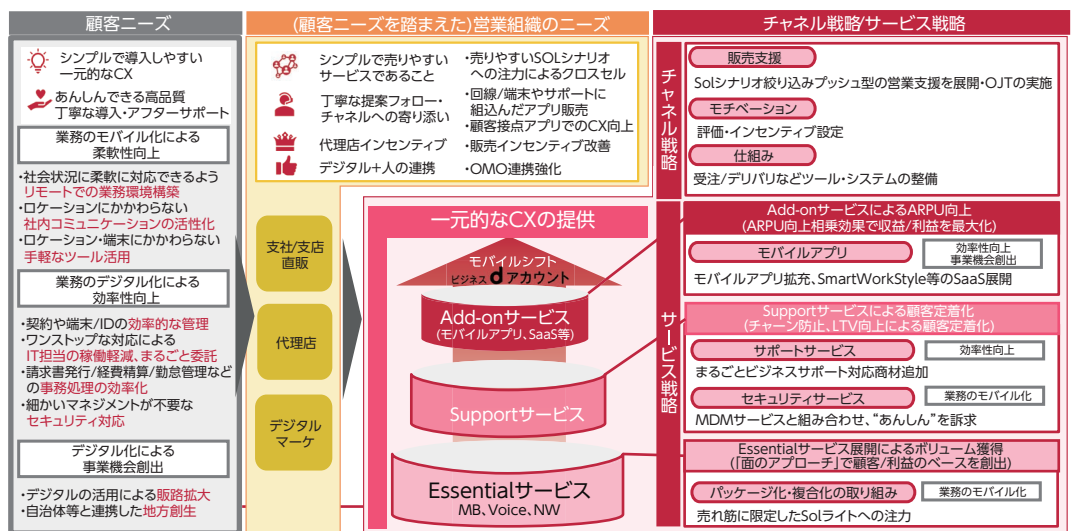


図4 中小企業向けアクションプラン