

6 C&A 部 大企業向けサービス

さらなるサービスの改善と向上を目指し お客さまとのエンゲージメントを深化

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、大企業のお客さまの多様化・高度化するニーズを分類し、営業組織やパートナーと共創を図りながら、サービス戦略を実施している。本稿では、その取り組みの概要やサービス等について紹介する。

多様化・高度化する 大企業のお客さまのニーズと 求められる対応

大企業のお客さまのニーズは主に「ワークスタイル変革」、「顧客接点変革」、「業務プロセス変革」、「バリューチェーン変革」といった項目に集約される。具体的には、「社会状況に柔軟に対応できるようにリモートワークの業務環境を構築したい」、「オムニチャネル化を実現してCSを向上させたい」、「ITを活用した事業変革を実施したい」といった内容だ。また、昨今の環境意識への高まりを受け、「カーボンニュートラルや持続可能な社会に対応する社内変革を行いたい」といった意向もあ

る。いずれも個社の事情に適した仕様、先端・高度・高品質・セキュアといった点が求められている。

こうしたお客さまからの要望を受け、営業組織からC&A部に対して、「共創案件」、「大型案件のカスタマイズ」、「品質の担保」といった対応が求められている。

C&A部は大企業のお客さまと営業組織から寄せられるニーズを基に、3階層でのサービス戦略を策定している（P41 図3）。

以下、階層ごとに主力サービスについて紹介する。

移動・固定・クラウド融合型 サービスの創出

DCC統合により、移動サービス



NTTコミュニケーションズ株式会社
プラットフォームサービス本部
コミュニケーション&アプリケーションサービス部
企画部門
部門長 山本 隆氏

と固定サービス両輪でのサービス提供が可能となった。C&A部は、これを強みとしてモバイル化・クラウド化を推進すると共に融合型サービスを新たに創出することで、大企業のお客さま層へのサービス改善を推進する（図1）。

◆音声コミュニケーション 「クラウド0AB-J」

大企業のお客さまのニーズの一つである「ワークスタイルの変革」に対応するため、これまでは拠点ごとに設置していたPBXをデータセンター等に設置することにより、クラウド型で利用できる環境を構築してきた。今後、03番号などの0AB-J固定電話回線をクラウド型に提供、さらにモバイルの強みを活かし、固

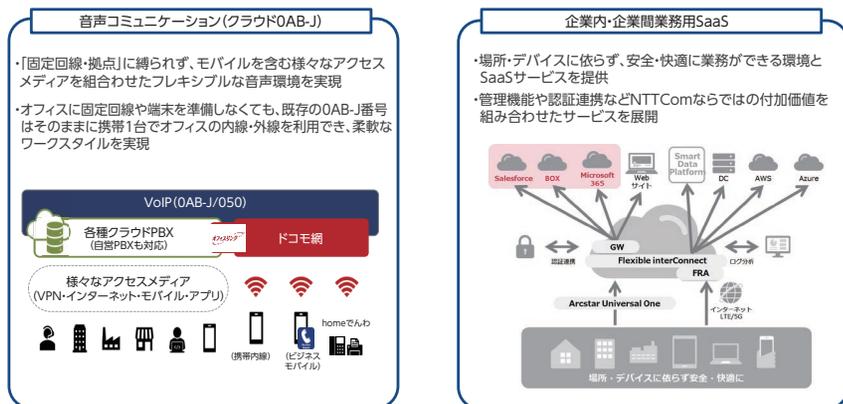


図1 移動・固定・クラウド融合型サービス例

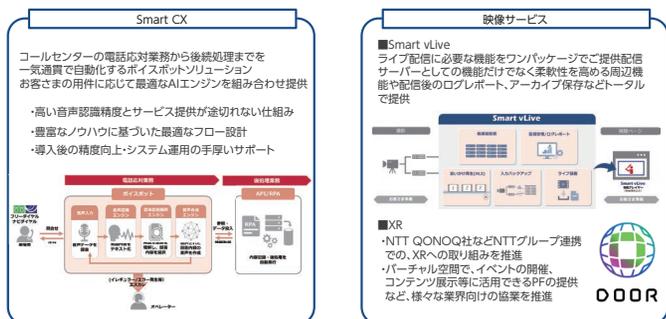


図2 共創サービス例

定回線・拠点に縛られることなく、モバイルを含む様々なアクセスメディアを組み合わせたフレキシブルな音声環境を実現し、拠点のスピーディな新設廃止、テレワークの利用促進やBCP（事業継続計画）対策として機動的に対応する。

◆企業内・企業間、業務用 SaaS

場所やデバイスに拘わらず安全で快適に業務ができる環境と、Sales force、Box、Microsoft365といったマーケットで支持されている SaaS サービスを提供する。管理機能・認証連携等 NTT Com ならではの付加価値も組み合わせで展開、お客さまに寄り添った導入支援や受付対応も一元的に行う。

配信が可能な映像配信プラットフォーム。配信サーバーとしての機能だけでなく、柔軟性を高める周辺機器、ログレポート、追いかけ再生、アーカイブ保存といった機能をワンパッケージで提供する。スポーツ観戦においてプレミアムな付加価値を付けられ、お客さまからも高い評価を得ている。

◆XR サービス

2022年10月に事業開始した株式会社NTTQONOQ（コノキュー）と連携し、メタバース空間でのコミュニケーションやイベントを開催等が可能となるXRサービスへの取り組みを行っており、様々な業界に向け提案中。

導入され、業務の効率化において大きな実績を挙げている。

◆映像サービス「Smart vLive」

大規模イベントでも1秒未満の低遅延ライブ

◆コミュニケーションデータ活用「CXサポート」

クラウド上でフリーダイヤル・ナビダイヤルのトラフィックデータを可視化し分析する。専門知識は一切不要。コールデータは自動で収集され、テンプレートも準備されている。コールデータに加え、お客さまが保有するデータを組み合わせることも可能。お客さまの業績向上やCXの向上等に繋がる詳細なデータ分析を実現する。

◆取引データ活用

「BConnection デジタルトレード」

バイヤー・サプライヤー間でやりとりしていた紙ベースの請求書を全てデジタルインボイスで送受信する。2023年10月から施行されるインボイス制度に向けて導入増加が見込まれる。請求書の発行から受取、会計に至るまで一貫してデータとして処理することにより、業務の効率化を図る。コストやミスが削減できるだけでなく、お客さまのビジネス全体のプロセス改善を図ることを目指す。

共創による Smart World の推進

Smart World の実現に向けて、他部署やパートナーと共創し、BBX 及びお客さまのLOB層に対して最適な支援を行っていく（図2）。

◆ボイスボットソリューション「Smart CX」

コールセンターの電話対応を一気通貫で自動化する。高い音声認識精度、お客さまの要件に応じた最適なフロー設計に加え、導入後の精度向上やシステム運用等について手厚いサポートを提供。大手損保会社等に

データ利活用による 付加価値の創造

DCC 統合により、NTT Com、ドコモのデータを有機的に使用できるようになった。外部データも含め今後データを強化し、有効に活用することで大企業のお客さまのLOB層に向けた付加価値を創造する（図3）。

C&A 部は今後も他部署やパートナーと共に共創を図りながら、大企業のお客さまとのエンゲージメントを深めていく。

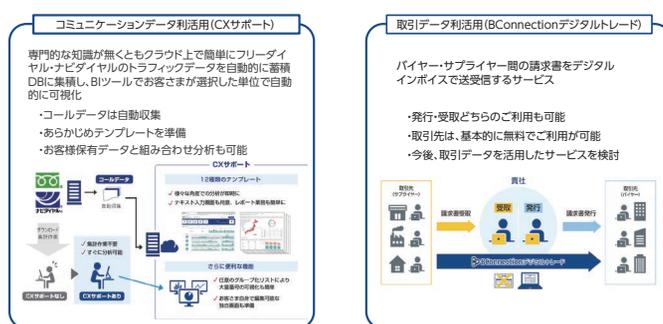


図3 データ利活用サービス例