

7 C&A 部 中小企業向けサービス

導入支援からアフターフォローまで 親切丁寧なサポートでお客様のDX化を支援

DCC 統合により新設された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）第三サービス部門。同部門は、中小企業のお客さまに向けたサービスの強化を図っている。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。

中小企業のお客さまに向けた 親切丁寧なサポート

中小企業のお客さまのニーズは、主に「シンプルで導入しやすい一元的なCX」、「あんしんできる高品質・丁寧な導入・アフターサポート」に集約される。C&A 部は多彩な商材をラインナップしているものの、中小企業にはIT 専任者が不在の場合も多く、お客さま自身が最適なサービスを選択することは難しい。

こうした実状の下、C&A 部はパートナーと協力しながら、サービスの導入時の提案だけでなく、アフターフォローも含めて親切丁寧にサポートできるサービスづくりを心がけている。

3 階層の戦略的アプローチと 各階層の狙い

C&A 部は、中小企業のお客さまに対する戦略として「Essential」、「Support」、「Add-on」という3 階層でのアプローチを実践している（P41 図4）。

最初の階層に位置する「Essential」とは、多くのお客さまに必要なICT の基盤となるサービスだ。人気のあ

る商材に限定し、業務用スマートフォンとパッケージ化して提供することで、顧客基盤の強化を図る。

次は、C&A 部が自らの特徴であると認識している丁寧なサポートに重きを置いた「Support」。この階層の狙いは、サービスを継続して使用してもらうことや解約防止にある。後述する「まるごとビジネスサポート」に対応した商材を拡充し、セキュリティサービス等と組み合わせて提供することで、お客さまの定着化につなげる。

そして、DX の価値を提供するための「Add-on」。この階層では、モバイルで Smart Work Style を実現するためのサービスを展開する。既に Web サービスとして提供中の小規模コンタクトセンター向けサービス「COTOHA Call Center」をモバイル対応するなど、法人向けモバイルアプリの拡充も進めている。

「ビジネスdアカウント」で 一元的なCXを提供

「ビジネスdアカウント」は、既に社会に広く浸透しているドコモの「dアカウント」の法人版である。「ビジネスdアカウント」は、利用者個



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
第三サービス部門
部門長 木全 義樹氏

人単位で発行され、各種サービスやソリューションの共通 ID として利用できる。また、入会金・年会費無料でポイントも溜まる会員プログラム「ドコモビジネスメンバーズ」や、ビジネスに役立つ経済メディアサービス「NewsPicks + d」等多彩なサービスに対応している。

ビジネス d アカウントを軸に、お客さまひとり一人に寄り添った形で一元的なCX を提供できる点にドコモビジネスの強みがあると言える。

問い合わせ対応を代行する 「まるごとビジネスサポート」

「まるごとビジネスサポート」は、IT 管理者に向けたサービスだ（図1）。中小企業のお客さまには、専

門の IT 管理者を配置することが難しく、IT に詳しい社員の稼働が他の社員の IT 関係のサポートに取られてしまうという課題がある。そうした課題に対し、本サービスは IT 環境や業務用アプリ等の設定・操作説明といった IT に関する質問への回答を、一元的に低価格で代行する。

因みにモバイルやインターネット環境や周辺機器がドコモ以外の製品であっても対応は可能。企業力の向上に貢献するとしてお客さまから好評を得ている。

SaaS サービスと手厚いサポートで DX 実現を支援する「ビジネス dX ストア」

ビジネス dX ストアは、中小企業向けに特化した SaaS を販売するオンラインストアだ（図 2）。パートナーと連携して、中小企業の業務課題に即したサービスを厳選し、福利厚生、助成金申請、商談・名刺管理、電子請求書発行など、13 のサービスを取り揃えている。

前述の「ビジネス d アカウント」で各サービスへログインすることが

● サービス仕様

基本的なオフィス ICT の設定/操作をサポート		業務用アプリも幅広くサポート
モバイル(スマホ/タブレット) ・端末の設定、操作 ・アプリなどの設定、操作 ・PC との接続 ・スマホ通信機器接続 ・写真等データの PC 移行 など	インターネット環境・周辺機器 ・インターネット設定 ・有線、無線 LAN 設定 ・PC 初期設定、操作、 ・プリンタ設定 ・「ドコモ光電話」の設定 など	業務用アプリ・ソフト ・Office ソフト、その他ソフトウェアの設定、操作 ・ビジネス dX ストア、ビジネスプラス商材(一部)の設定、操作 ここがポイント ICT の利用定着による企業力向上に貢献!

● サポートチャネル

サポート	特徴
コールセンター	年中無休の専用ダイヤル
リモートサポート	お客様の画面を見ながら操作案内/操作代行
訪問サポート	専門スタッフが訪問し設定/操作方法のサポートや修理、データ復旧を実施 <small>※別途料金</small>

● 提供プラン

プラン名	月額(税込)	お問合せ人数
5回までプラン	2,200円	3名まで
20回までプラン	3,740円	無制限
問合せ回数追加オプション(20回追加)	3,740円 <small>※当月内</small>	—
回数無制限プラン	10,000円	100名まで

図 1 「まるごとビジネスサポートサービス」

中小企業の業務課題にフィットする SaaS サービスと手厚いサポートを取り揃え、パートナー企業と連携してお客様の DX 化を支援

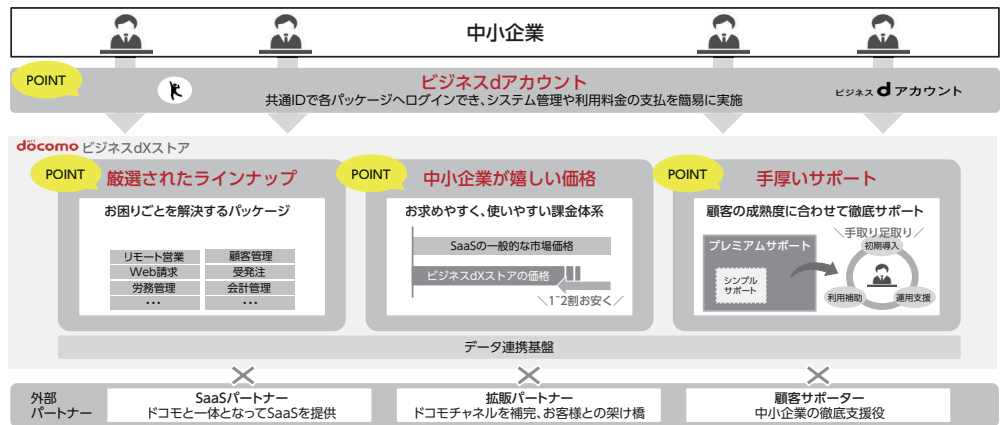


図 2 「ビジネス dX ストア」

でき、さらに市場価格から 1 割程度廉価での購入が可能だ。「まるごとビジネスサポート」も組み合わせていただくことで、導入から日々の運用までトータルで一元的にお客様をサポートすることができる。

企業のお客さまに向けた販売を支援する体制を構築

C&A 部第三サービス部門は、C & A 部のみならず、PS 本部が提供するすべてのサービスについて、中小企業のお客さまにアプローチする際の一元的な提案支援窓口という役割も担っている。

DCC 統合以降、お客さまとの接点となるチャネルと提案可能な商材

が大幅に増加し、これまで以上に中小企業のお客さまの課題に合ったソリューション提案が可能となった。その一方、多種多様な商材の中から最適な商材を選定し、組み合わせて提案するための商材知識や深い理解が営業担当に求められるようになった。実際、営業担当が商材を提案する際にどこに相談すれば良いのかわからない、といった声も聞こえている。営業担当が迷わず安心して提案を行えるよう、サービスを熟知した PS 本部のサービス担当が提案初期段階から営業担当を支援することが必須だと考えている。

第三サービス部門が営業担当とサービス担当をつなぐハブとなり、お客さまや営業担当の要望とサービスを適切にマッチングするだけでなく、営業担当のサービス知識習得、提案から受注までのすべての営業プロセスを支援する体制を提供することで、営業担当がサービスを提案しやすい環境づくりに貢献していきたいと考えている。