

賛助会員の声

電気通信事業における法人営業と技術概要

NTTコミュニケーションズ株式会社 第三法人営業部 第二営業部 担当部長(平成2年卒) 金 沢 敬 治

1. はじめに

「電気通信事業における法人営業」と聞いて具体的なイメージが湧いてくる方は少ないかもしれません。個人のお客様にご利用いただいている電話やインターネットアクセスなどのサービスに比べ、法人のお客様にご提供するサービスは一般的に ①回線数が多い、②構成が複雑、③個別のご要望に応じたカスタマイズが必要になる、といった特徴があります。このため、法人のお客様の場合は単純にWebで注文をするだけで完了するといったケースはほとんど無く、お客様のご要望を伺いながら最適なソリューションを提案する人的な介在が不可欠であり、このための窓口機能として法人営業の機能が用意されています。

さらに、昨今のインターネットの急速な普及や広帯域化・低廉化、コンピュータやNW機器の高機能化・低廉化が進む中で、法人のお客様にとってもベストソリューションがわかりにくい時代になっており、法人営業を通じたコンサルティングを伴うソリューションの重要性が一層増しています。

本稿を通じて普段はあまり目にする事の無い「電気通信事業の法人営業」についてご興味を持っていただけると幸いです。

2. 電気通信事業の法人営業が扱う商品の技術概要

一言で「法人」といっても、企業の規模や業種（金融・製造・流通など）、地理的条件（地域密着企業～多国籍企業）により、必要とするソリューションは千差万別です。ここでは比較的企業規模の大きなお客様にご利用いただいているサービスを中心に、その技術の概要を説明します。

①IP-VPN、広域イーサ

今の時代、全国に展開する法人のお客様は、本社～支店間や各地の小売店間など「多拠点をクローズなネットワークで接続する」ことが必須の条件となっています。この要望に応えるのがIP-VPNと広域イーサです（文字通り、IP-VPNはIPベースでの接続、広域イーサはイーサベースの接続を提供します）。

ネットワークの故障が即ビジネス上の損失につながる可能性が高い現在、大切なのは信頼性です。このため、これらのネットワークはいわゆるインターネットとは独立した設備で構成されており、外部からアタックを受ける心配はありません。また、故障した時などのバックアップも考慮されており、99%以上の可用性を誇ります。更に、お客様からの故障のお問合せや故障時の対応は24時間365日の体制をとり、最小限の故障時間で復旧することを可能にしています。

②オフィスセキュリティ

ここ数年、法人のセキュリティ意識が飛躍的に高まっています。これは、Webサイトの改ざんやハッキング、DoSアタックといった外部からの攻撃だけでなく、社内の人間による情報漏洩の多発や、Winny等のP2Pソフトを経由したウイルス・ワーム起因の情報拡散、業務を委託している企業からの間接的な情報漏洩など、内部要因によるセキュリティインシデントに目が向けられるようになったことが原因であると考えられます。また、個人情報保護法や日本版SOX法など法の整備が進んだことも背景にあります。

このような状況の下、ネットワーク経由での外部アタックやウイルスの蔓延などを検知し、適切な

対策をとるセキュリティオペレーションサービスを基本として、総合的なオフィスセキュリティソリューションが求められています。具体的には、各企業のセキュリティポリシーを制定するコンサルティングに始まり、社屋そのものや機密情報を扱う部屋への入退出を管理する非接触ICカードソリューション、社員のパソコンを集中的に管理するPC一元管理ソリューション、外出時に社内のネットワークに安全にアクセスできるリモートアクセスソリューション、シンクライアントソリューションなどが構成要素です。

③コンタクトセンタ

Web経由でのEC（電子商取引）が盛んになれば、電話で注文を受けるいわゆる「コールセンタ」は廃れると考えられた時期がありました。しかしながら、実際にはコールセンタは廃れるどころか増加の一途です。ECの普及が通信販売そのものの市場を拡大していること、またECで購入した商品の問合せやサポートを電話で受け付ける機会が増えたことなどが要因だと考えられます。

最近ではコスト面で有利なIP電話を基本とし、発信電話番号から過去の購入履歴や故障履歴などを検索・表示することでオペレータが即時に参照できるCRMソリューションを組み合わせることで、単なるコールセンタではなく「コンタクトセンタ」ソリューションとして提供しています。市場には、通話内容を音声認識し、会話内容を解釈して適切な応対スクリプトを表示する機能を持ったものなども存在するようです。

④グリーンデータセンタ

近年の環境保護意識の高まりは法人にも及んでいます。通信機器やサーバを耐震性能の高いビルに万全の保守体制でお預かりするデータセンタについても、電力消費量を削減する様々な工夫が取り入れられ始めています。

具体的には、通信機器やサーバなどの電源直流化の推進（交流を直流化する際のロスが減らせる）、エアフローを工夫することによる冷房電力の削減などが上げられます。また、最近ではサーバ類をハードウェアエミュレーションソフトにより「仮想化」し台数を削減する取り組みも広く普及し始めており、これらの取り組みを進めているデータセンタは「グリーンデータセンタ」と呼ばれています。

3. おわりに

インターネットの普及は今も様々な形で法人のビジネスに影響を与え続けています。電気通信事業に関わる私たちにとってはお客様をサポートする機会や手段が飛躍的に拡大し、法人営業の質も量も高めることが求められています。一方で、お客様と共に取り組んだ課題を見事に解決できた時には無上の喜びを感じられる、これが法人営業の醍醐味です。そういう意味ではいい時代になったものだと感じます。

最初にも書きましたが、法人のお客様の要望は多種多様であり、ここでご紹介した物はほんの一部にすぎません。技術のウェイトがハードウェアからソフトウェアに大きく移行している現在、皆さんが大学で研究されているテーマも、私たちが扱う商品と非常に近くなっていると感じます。海外では大学発の商品が実際に導入されている例もあります。是非、法人向けの商品化をにらんだ研究にご興味を持っていただき、推進してください。

なお、法人ソリューションの具体的な事例は弊社HPでも紹介しておりますので、ご興味があれば覗いてみてください。(http://www.ntt.com/ict/)