

新春のご挨拶



西日本電信電話株式会社 代表取締役社長 村尾 和俊

新年あけましておめでとうございます。

平素よりNTT西日本グループの事業運営に対しまして、格別のご理解を賜り厚く御礼申し上げます。

NTT西日本グループでは、光サービスやICTにより新たなライフスタイルを創造するという“夢”の実現に向けて、日々の生活を便利で楽しくする「スマート光ライフ」、効率的で付加価値の高いビジネス環境を実現する「スマート光ビジネス」、快適・安心で豊かな未来型のまちづくり「スマート光タウン」の3つをキーワードとする「スマート光ソリューション」を展開し、多くのお客様にご好評を頂いているところですが、昨年2月から開始した光コラボレーションモデルは、これまで以上に光サービスの新たな利用シーンの創出や付加価値の創造に貢献できるサービスとして、様々な業種業態の事業者様に関心をもっていただいております。昨年、この光コラボレーションモデルの立ち上げのために、受付体制の整備や早期開通に向けた取組みに注力し、お陰様で100万契約を超えるお客様が本サービスをご利用いただくに至りましたが、今年は業務プロセスの改善やシステムの対応など、よりスムーズに光サービスを卸提供できる環境を整え、さらに魅力あるビジネスモデルとして、事業者様との連携強化や更なる拡大を実現してまいります。また、地方創生に資するICT基盤としても、例えば、ご当地Wi-Fiを自治体と連携して観光地や交通ターミナルなどを中

心に面的にアクセスポイント展開するなど、光サービスによる付加価値の創造を多くのアライアンスパートナーの皆様と一緒に実現してきました。これらの取組みにより、当面の中期経営計画の重点目標の1つである光サービス900万契約達成まであと一歩というところまで来たところであります。

一方、もう一つの事業の柱であるビジネス市場における事業拡大については、お客様が抱える課題にスピード感をもって対応できるように高度スキル者を一元的にアサインできる体制を昨年夏に新たに整備するとともに、ビジネスユーザからの問合せに幅広く対応できるコールセンタによるサービスを充実・拡大してまいりました。さらに、主力商材であるビジネス系ネットワークについて、お客様の高い要望に更に応えていくため、提供可能時期の回答早期化や大口ユーザ向けの専用窓口の整備など、開通や保守サービス品質の向上に取組むなどにより、ビジネス市場分野は全社売上げの半分近くを稼ぐ事業として成長してきたところですが、今年もこれらの取組みを引き続き継続・強化するとともに、更に高品質なサービスをご利用頂きやすい価格で提供できるように、リソースの重点配置や人材育成、業務や設備の効率化による生産性向上に取組むと同時に、SIerなどのパートナー事業者様との連携強化の取組みも加速させつつ、事業貢献度の高い分野として弊社事業の大黒柱へと育てていく所存であります。

また、これらの重点分野に加え、新たな成長分野と

すべく取り組んできたコンタクトセンタビジネスやサポートビジネス、BPOビジネス、不動産ビジネス、環境・エネルギービジネス、モバイルコンテンツビジネスなどの分野もお陰様で一定の規模に成長し、事業の一翼を担うレベルに近づいてきました。今後はさらにこれを力強く成長させるため、既存分野からのリソースシフトを加速し、積極的な投資や人材の戦略的な配置を行うなどにより、NTT西日本グループの事業運営をしっかりと支える新たな柱に育てていきたいと考えています。

このように、NTT西日本グループは、これまで培ってきた事業構造を大きく転換し、更なる成長をめざして飛躍していく所存ではありますが、これらの事業をより安全に、安定的に運営していくためには、確実な設

備の維持管理や工事・保守の実施、大規模災害等への対応やCSR活動の推進、コンプライアンスの遵守などの事業基盤の強化徹底が益々重要となっております。昨年は九州地方における台風被害の早期復旧や基本動作の徹底を通じた安全で確実な工事・保守の実施等について多くのご支援をいただきましたが、NTT西日本グループが安心・安全・信頼の企業グループとしてお客様の満足度を高めていけるよう、これまで以上の連携強化並びに弊社事業へのご支援をお願いいたします。

最後になりますが、本年が皆様にとって素晴らしい年となりますことを祈念いたしまして、新春のご挨拶とさせていただきます。

