

NTTコミュニケーションズ株式会社
ICTコンサルティング本部 ICTコンサルティング部門
テクニカルグループ 担当課長
九重 博昭 様



■プロフィール

1967年島根県生まれ。NTTコミュニケーションズICTコンサルティング本部に所属。提案時の技術的サポートやソリューションのモデル化を行いながらサービス改善要望を集約し、お客様の付加価値向上を目指す。趣味は野球と自転車。広島カーブの大ファン。

NTTコミュニケーションズは、Fortune Global 500においてトップ100に名を連ねるNTTグループの一員として、データセンター/クラウド/ネットワーク/セキュリティなどを中心としたグローバルICTソリューションの提供を通じ、お客様のビジネスをサポート。ICTコンサルティング本部では、お客様の経営課題解決に向けたICTの提案・コンサルティングを提供。同部 九重氏は、来たるべきICT転換期を見据えて、顧客起点のPOCサービスを開始し、新たな価値向上の一歩を踏み出した。

営業から一転、法人向けSEの道へ

これまでのご経歴をおきかせください。

入社当時は出雲支店の営業担当でした。たまたま東京勤務の時にNTTグループの再編があり、当社への配属になったのです。しかも法人向けのアプリ開発を行う部隊でした。SE経験はまったく無かったため、転属を告げられた時は相当悩みました。お客様先で色々と教わりながら仕事を覚えて行くような毎日で、プロジェクトが教育の場であり実践の場でもありました。

印象に残っているプロジェクトはありますか？

2000年頃、BtoBビジネスを当社のプラットフォームで展開するプロジェクトに参画しました。システムを構築するだけでなく、丸ごとサービスとしてお客様にご利用頂く、現在のクラウドサービスのようなビジネスモデルです。当時としては非常に挑戦し甲斐のあるプロジェクトでした。そこで、運用サービスのチームマネージャを任されました。20人弱のメンバーで、予算や要員配置、運用サービスの仕様など、すべて自分で決められる貴重な機会でした。

メンバーが自信を持つために、まずは自分が範を示す

どのようにプロジェクトをまとめていったのでしょうか。

メンバーと一緒に考えて、一緒に成長していくことでチームがまとまったように思います。新しいサービスなので当然メンバーも初めてのことばかりでしたが、失敗は覚悟の上で色々なことにチャレンジしてもらいました。それでも、なかなかプロジェクトが前に進まない時もあります。そんな時は、自ら仕様書や手順書を作って、「こうすればできる」とやって見せながら、少しずつ経験値を増やし、「やればできる」という自信をつけてもらいました。通常業務が終わった後にも、熱い議論を交わすようなこともありました。色々やり方はあると思いますが、まずはマネージャが範を示して、メンバーと一緒に汗をかくことも大事だと思っています。仕事は最初から100%上手く行くことは少ないですし、失敗はつきものです。失敗した経験から何かを学びとるような、「前向きな失敗」をどんどん経験して欲しいと思います。

お客様の期待値にどう向き合うか

メンバーに必要なスキルをお聞かせください。

「本当の答えはどこにあるのか」をきちんと考えられるようになって欲しいと思っています。海外の現地スタッフとミーティングをして感じたのですが、彼らは「本質を見抜く力」に長けているような気がします。どうしても日本人は組織に対しての帰属意識が強く、縦割りの部分もあるので、物事の捉え方がこじんまりしてしまうケースも多い。顧客が本当は何を望んでいるのか、経営者はどのような視点で物事を捉えているのか、相手の立場に沿った観点で仕事を進めるようになれば、自ずと取るべき選択肢が見えてきます。それが本質的な答えではないかと思っています。

「本質を見抜く力」はどうすれば身につくでしょうか。

個人的には、いつもお客様の近くで声を聞くことを心がけています。お客様が本当はどのように考え、何を望んでいるか、ということにアンテナを張っておくのです。お客様が我々に持っている期待値や、我々がそれに対してどう向き合っていくかを考えることにつながります。常にお客様に接しているからこそ、そのような感性が身に付きます。お客様の話を聞き、様々な仮説を持ってお客様のところに伺い、フィードバックを得ながら醸成して行く、そういうことを繰り返していけばお客様との距離もぐっと近くなるし、本質を見抜く力も身に付きます。

メンバーへの期待をお聞かせください。

お客様の心をつかむようなアプローチを常に考えて欲しいです。失敗してもお客様に良い印象を残せば次のアクションにつながります。なかなか正解が見つからなくても、自分なりの仮説を持ってトライして欲しい。もし、ダメだったとしても、あきらめずにもう一度作り直せるような仕事の進め方ができれば良いです。また、仕事以外にも熱中できるものがあると望ましいです。苦しいことがあっても、ON/OFFの切り替えがうまくできれば、何事にもめげずにトライし続けられると思います。
