

# 3G時代の携帯電話法人営業 鍵は手離れのよい商品作り

携帯電話市場拡大の切り札として期待されているのが法人ビジネスである。3Gの法人利用はまさにこれからだ。課題はアプリケーション開発体制と代理店販売施策にある。

携帯電話市場が飽和する中、需要創出の切り札として携帯電話キャリアが取り組み始めているのが携帯電話を企業システムとして提案する法人向けソリューションビジネスである。

NTTドコモはかつての大星公二社長(現会長)時代から法人ユーザーでは高いトラフィックが安定的に期待できる点に着目し、「ボリュームからバリューへ」というコンセプトを打ち出し、法人営業体制を強化。その後、iモードのヒットに伴い、データ通信サービスを中心にビジネスが拡大している。

auは2002年10月から開始した位置情報対応ASPサービス「GPS MAP」を活用し、企業ユーザーの獲得に乗り出している。法人ビジネスでは遅れていたJ-フォンも、3Gサービスの商用化を皮切りに、法人需要を取り込んでいくという。

一方で、NTTドコモのFOMAは法人向けに注力してきたものの、画像活用を含め、決め手のアプリケーションが見つからないのも事実だ。CDMA2000 1xで好調なauや、写メールで伸びてきたJ-フォンも法人チャンネルの開拓では課題が山積し

ている。

どのようにすれば法人向けソリューションビジネスで成功できるのか。キャリアの直接販売体制、ベンダー提携、代理店施策を取り上げ、法人ソリューション成功の鍵を探った。

## 運用サポート体制が鍵に

現在の携帯電話ソリューションビジネスの主体は、キャリアの直販部

隊である。

NTTドコモでは、法人営業本部が従業員1000名を超える大企業ユーザーのアカウントを受け持ち、各支店の法人営業部が中小規模の企業を担当している。

法人営業本部は、細かいニーズに対応できるようユーザーの業種により3つの営業部がある。自治体など公共機関、報道、建設業の企業ユーザーを受け持つ第一法人営業部、製造業の企業を中心に担当する第二法人営業部、第三法人営業部は金融、流通サービス、運輸業の企業に提案する。なお、第三法人営業部は金融、流通・運輸業のユーザー増加に伴い新設した部署である。

システムの戦略策定や企画は、SE集団を抱えるシステムサービス部が対応。さらに2001年からはシステム導入推進・開発や技術支援を行うシステム推進部を新設している。NTTドコモ 法人営業本部法人営業企画部の大山学販売促進担当課長は、「企業システムで重要なのは、どれだけサポートができるかにある。自社

## 3Gの画像アプリケーションはユーザーとともに作り上げる

NTTドコモ  
法人営業本部法人営業企画部  
販売促進担当課長  
大山学氏



法人向けソリューションでは、これまでiモードを活用したグループウェア、営業支援など数多くの企業向けシステムを構築して実績をあげてきましたが、FOMAでは、画像を活用した業務アプリケーションなどさまざまな提案を進めているものの、まだまだユーザー数で見ると実績に結びついていないのも確かです。

FOMAを普及させるためには、通信エリアや端末スペックの問題をクリアすることが前提だと考えています。

2003年秋には、人口カバーエリアでは

97%を実現することでPDCと比べて遜色なくなり、待ち受け時間も300時間まで拡大する予定です。その頃には、端末・サービス面でのハンデはなくなるのではないのでしょうか。

さらに、3Gならではの画像の機能をより一般の企業ユーザーに使ってもらうためには、まったく新しい提案が必要だと思います。これはキャリアが思いつきで提案するのではなく、企業ユーザーとともに考え、最適な使い方を見つけていくことが重要だと考えています。

の製品に特化したベンダーの保守とは異なり、故障時にはどこに原因があるのか切り分けることも行っている。保守運用の専門部隊を持つ携帯電話キャリアは当社以外にはないはず」と話している。

他方、auの法人営業の体制として特筆すべき点は、KDDIのデータ通信サービスを販売する首都圏に特化した大手企業を担当するソリューション事業本部と、各地域の法人ビジネスを担当するネットワーク事業本部が、携帯電話を販売するau営業本部とシームレスに連携

している点だ。

KDDI・au営業本部au法人営業統括部の湯浅英雄部長は、「携帯電話と企業向けデータ通信サービスを持つ当社の強みを最大限に生かした」という。

また、KDDIが持つデータ通信サービスの顧客に対し、モバイルの提案を進めている。業務をスムーズに連携するために、人材の流動化にも積極的だ。

携帯電話端末販売を行っていた営業マンが、データ通信サービスの提案を行うのは技術習得という点で難しいが、携帯電話のソリューション販売ではデータ通信の知識が生かせることから、その逆の異動は比較的にスムーズに移行できるという。



NTTドコモでは12月にFOMA端末のスペックを大幅改善。カメラを標準で搭載し、待ち受け時間を従来の3倍にあたる170～180時間を実現した。写真は左からP2102(松下製) N2051(NEC製)、F2051(富士通製)



図1 NTTドコモの法人営業体制(ドコモ中央エリア)

