

特集 2

VoIPビジネスの要は人材育成
資格取得急ぐ先進ディラー

VoIP・IP電話ビジネスの進展は、通信系ディラーにとってネットワーク系や情報系のビジネスに食い込むチャンス。だが、顧客を失う危険性も潜んでいる。ビジネスの要諦は人材育成だ。先進ディラーはこの好機を活かすべく、IP・IT系資格取得の支援に取り組んでいる。

IP電話普及推進センターの「VoIP認定技術者資格」取得者が6000人を突破、世界に先駆け無線IP電話技術者「VoIPモバイル資格」を新設。今年8月、IP電話普及推進センター(IPTPC)が発表したリリースは、誇らしげに綴られていた。

IPTPCは2002年4月の設立以来、IP電話システム構築するための知識・技能を持った人材育成を支援する教育サービスを展開してきた(図)。

今年7月には累計資格取得者が6000人を突破し、8月には要望の高かった「VoIPモバイル資格」を新設した。さらに9月には、日立製作所がIPTPCへの参加を表明。沖電気工業とNECを合わせ、3社が共同で運営することになった。

資格取得は人材育成の好手段

IPTPCの活動が広がりを見せている理由の1つに、VoIP/IP電話ビジネスの伸張がある。企業の通信ネットワークでのVoIP導入は、拠点間をゲートウェイ装置で結ぶ音声・データ統合の構築から始まり、LAN側へと広がりを見せている。普及の遅れは否めないが、IP電話機を導入する企業は少しずつ増えている。

このような企業通信システムのIP化の進展で、顧客の窓口は総務部門から情報システム部門に移りつつあると言われている。窓口は変わらないまでも、VoIP/IP電話の案件では、情報システム担当者も話に加わ

ることがほとんどだろう。

VoIP/IPビジネスは通信系ディラーにとって、LAN/WAN系や情報系のビジネスにまで食い込めるチャンスなのだ。その反面、情報システム担当者と話ができないようだ、既存のビジネスまで失う危険性もある。

VoIP/IPビジネスに注力しないわけにはいかない。そのために必要なビジネスの基盤は人材の育成であり、その成否が自社の事業展開に直結するのだ。

人材育成にはいくつもの手法があるが、ここでは各種の「資格」に注目してみたい。資格を有効に使うVoIP/IPビジネスの人材を養成するために、各社はどんな資格の取得を狙い、どのような取り組みを行っているのだろうか。そして、取得した資格を、どのようにビジネスに結び付けているのだろうか。

IPTPCの資格を有効活用

一口に通信系ディラーといっても、事業戦略や規模はさまざまだが、置かれた立場に変わりはない。「受注するかどうかは別としても、営業担当者が顧客にVoIP/IPを提案できないのでは、今の時代このビジネスはやっていけない」。東洋通信工業取締役の市川正三氏はこう話す。

同社がVoIP/IPビジネスに本格的に参入したのは、03年にNECのIPテレフォニーサーバー「SV7000」を自社導入したところから。以来、VoIP/

IPビジネスに注力してきた東洋通信工業は、人材育成の手段としてIPTPCの資格を重視している。というのも、NECのSV7000取扱店となる要件として、「VoIPアドバイザー10人、VoIPデザイナー5人、VoIPコンダクタ5人の資格取得者がいること」があるからだ。

同社には現在、VoIPアドバイザー15人、VoIPデザイナー5人、VoIPコンダクタ15人の有資格者がいる。市川取締役は「今後はVoIPモバイルの資格取得者も増やしていきたい」と話す。

NECの認定資格も人材育成に活用している。技術系スタッフには、NECパートナー企業の教育担当会社であるNECエンジニアリングの提示する教育メニューにあわせて、半期ごとに教育プログラムを作成している。

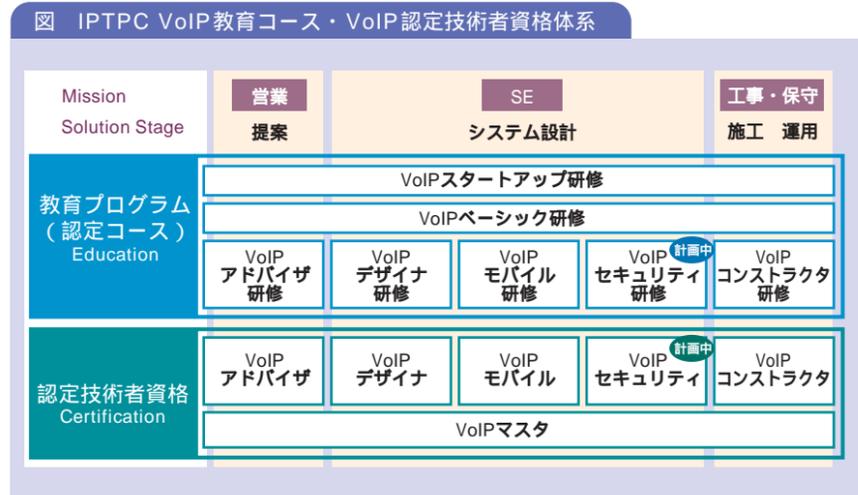
営業スタッフに対しては半期に一度、各部から1人ずつ選んでNECの「UNIVERGEセールストレーニング」に参加させている。研修を通してのスキルアップが狙いだが、修了者にはIPTPCのVoIPアドバイザーの受験を奨励している。

東洋通信工業サポート第二部の月井周二部長は「当社が人材育成に活用する資格は、NECの認定資格が中心で、その次にIPTPC、さらにネット



の知識と技術を備える必要がある。東洋通信工業では、将来的に通信

IPTPC VoIP認定技術者資格制度は、業界で統一的な水準のVoIPの技術者(SE)、営業スタッフ、施工・保守などを認定することを目指している。役割に応じた資格試験と、資格取得に必要な知識や技術を取得するための集合研修を実施。eラーニング教材も提供している。写真は東京・芝公園会場で行われた「VoIPスタートアップ研修」の1コマ



ワーク系。ただ、ネットワーク系まではなかなか手が回らず、そこをどう教育していくかが課題だ」と話す。

各種の資格試験には、2回の受験まで会社が費用を負担する。申請があれば研修参加費も援助する。だが、資格はあくまでも人材育成の手段ではないという。「今のところ営業担当者なら、VoIPアドバイザーの知識で十分」だと市川取締役。一方で「これからのビジネスにはそれぐらいの知識は必須ということでもある」と付け加える。

現在、VoIP/IP電話の案件に対しては、通信部門と情報部門の担当者がチームを組んで対応している。1人でできるのが理想だが、そのためには、通信部門の担当者がネットワーク

と情報部隊の集約を視野に入れつつ、人材育成を進める方針だ。

教育委員会が資格を推奨

「ここ数年、案件の4割がIPがらみ。そのうちフルIP化は1~2割ある。日立インフォネットのソリューション第2本部・山形真二本部長はこう話す。

同社は2000年に「IPプロジェクト」チームを立ち上げ、VoIP/IP電話事業を本格的にスタートした。日立製のゲートウェイが出始めたところで、チームのスタッフ7人は、年間100件ほどのIP案件をさばっていたという。

その後、IPプロジェクトでの取り組みを全社展開するための教育に取り組んだが、営業担当者がどのレベルの知識まで必要かが分からなかった。そこで1つの目安として、日立製作所の認定資格の取得を目指すことにした。「これぐらい必要ではないか」と始めたのだが、結果的にはちょうどよいレベルだったという。