

現場の苦勞が知識を応用力に変える IP電話提案で生きるPBXスキル

メーカー側が推進するVoIP関連の資格制度は、スキルを測る具体的な目安となり、ユーザーに安心感を与える保証書にもなる。しかし、重要なのは資格そのものではなく、身に付けたスキルを実ビジネスでどう生かし、利益に還元するかにある。

パート2では、資格取得者が現場で伸びていくためのポイントを見ていく。

プロジェクト管理者がいない

「現場で苦勞しなければ、身に付けたスキルを進化させることはできない」業界関係者の多くがまず発するのはこうした言葉だ。教育・研修では実機を使った演習も行われるが、しょせんは基礎訓練でしかない。ユーザーの立場で考えれば、失敗ばかり重ねられてはたまらないが、そうしたステップを踏まないと応用力が育たない。そして、応用の効く人材が、結果的にはユーザーからもメーカーからも信頼されることになる。

また、「例えば足回り回線に使うサービスなどキャリアごとに特性があるが、情報は公開されていない。経

験を積んでノウハウとして蓄積するしかない」という指摘もある。

もちろん、そうした経験は、導入後の運用保守における障害対応という面でも重要なポイントとなる。音声だけのネットワークに比べてVoIPは責任分界点も多い。キャリアのIP電話サービスが絡むとさらに複雑になるため、トラブルの原因を追いかけ障害の切り分けがきちんとできるノウハウが求められる。自社が手がけた部分での障害でなくても、「うちの責任範囲ではない」としかいえないのと、障害箇所を明示できるのでは、ユーザーに与える心象は天地ほどの差が出る。

SEをはじめとした技術系のスタッフに対して、営業マインド、営業センスの必要性もあげられている。VoIPビジネスでは、音声系にしてもIP系にしてもユーザーと技術的な会話をする機会が相当増える。この役目は、営業では荷が重い技術系のスタッフが担うことになる。するとビジネスチャンスも大きく広がっていく。「VoIP商談は、最初の受注後にもさまざまなアプリケーションの追加が見込める」からだ。

このところの市場動向を捉えると、さらなる知識の習得も求められているようだ。あるメーカー関係者は、「VoIP導入案件でグループウェアとの連動に対するニーズが増えているため、IPと電話のスキルに加えて、サーバーアプリケーションの知識も必要になってくる」という。もちろん、高いレベルの知識を要求しているわけではない。実際のシステム構築の段階では、それぞれ専門家が分業すればいいともいう。「重要なのは、ユーザーに対するシングルウィンドウになること。パイプが太くなればなるほど、商談を獲得できるチャンスが増える」。また、ユーザーとのつながりを深くすることが、さらなるスキルアップの大きな肥やしにもなる。「ユーザー側の情報システム担当者は、サーバーアプリケーションに関してはるかに知識を持っているため、新しい知識という部分で逆に教えてもらえることも多い」という。

加えて、業界内で火急の課題とされているのが、プロジェクトマネジメントができる人材の育成だ。ある業界関係者は、「このところ相次いで発表されている複数ベンダー協業による大規模なIP電話導入案件でも、プロジェクトマネジメントがしっかりしていないためにトラブルが起り、構築が遅れているケースが少なくない」という。プロジェクトマネジメントの重要性は、データ系のネットワーク構築でも指摘されているが、音声

というアプリケーションが加わるインパクトは相当大きいと見られる。

パート1で紹介した認定資格の中でも、最高ランクに位置するものの理想像として、プロジェクトマネジメント能力を求めている。「一朝一夕に到達できるレベルではないものの、現実問題として圧倒的に人材が不足しているのも事実」という声は少なくない。

実は、現場の取りまとめ役という点では、かつて伝送系ネットワークの構築を手がけ、すでに第一線から退いたベテラン中のベテランが活躍できるという。VoIPの知識を多少身に付ける必要はあるが、ユーザーニーズに合わせてネットワークをうまく展開するコツや現場に関わる業者や技術者をまとめ上げるポイントは、IPになったからといって変わるものではない。実際、「若手にノウハウを伝授してもらい狙いも込めて、囑託スタッフにプロジェクトに参加してもらっている」というメーカーもある。

ユーザーへの恐怖心が提案の壁

VoIPビジネスの展開において注意すべき落とし穴も見ておこう。

商談をまとめ上げ無事に導入・運用にこぎつけた成功体験は、何よりも大きな自信となる。しかし、成功事例から出発した営業やSEが、2度目の案件で躓くケースも少なくない。これは、本来は確認すべき重要項目の確認を怠ったままで、最初の案件がた

またま問題なく進んだために、“分かったつもり”になってしまうためだ。

ユーザー側の要望に応え過ぎてトラブルになるケースもある。例えば、

「導入コストの削減を意識するあまり、品質確保に求められるチェックを甘くしてしまうSIが実際にいる。基幹系のネットワーク部分には気を配るが、部門単位のハブまで目が向かず、通話に支障が出るという失敗を繰り返している」と、ある業界関係者は明かす。

「すぐに何でも聞いてくる人は成長しない」と指摘するメーカー関係者もいる。「IP関連の情報は書籍でもインターネット簡単に集められる。にもかかわらず、分からないから聞けばというのは、急場凌ぎで情報を得ようとしている証拠。それでは自分自信の知識として蓄積されない」と叱責する。実ビジネスの経験以前に、向上心が求められる。

PBXビジネスに携わってきた人材を指して、「IPを悪くいえない人はIPを売れない」と指摘する向きもある。その真意は、PBXよりも劣る部分もあることをユーザーに話さずに販売すれば後々トラブルになりかねないが、「PBXという止まらないシステムを売ってきた人は、よもや

VoIP/IP電話ビジネス成功のポイント

- 1 学んだ知識を現場の苦勞で応用力に進化させる
- 2 技術スタッフも営業マインド、営業センスを身に付ける
- 3 電話、IPに加えサーバーアプリケーションの知識も習得
- 4 一度の成功体験で“分かったつもり”にならない
- 5 分からないことはまず自分で調べる
- 6 IP化のデメリットを怖がらずに話す

の障害で叱られた時の恐怖心がなかなか拭えない。しかしこれ乗り越えなければ、いつまで経ってもVoIP提案はできない」という。

ディーラー側もSE職の確立を

さて、通信機器ディーラーにとって、VoIPビジネスを展開していくための、人材活用のポイントは何だろうか。

メーカー関係者は口を揃えて、VoIP商談におけるSE業務の確立を掲げる。

一般的にメーカーの中では、営業支援としてソリューション提案や技術的な説明を担当する「プレSE」と、実際の導入に際してネットワーク設計や番号計画等の作業を行う「アフターSE」に分かれる。また、音声系、IP系と「出身」で分けることもできる。しかし、ディーラーレベルでは、そもそもSEという職種自体が決して確立されてはいない。従来のPBX・ビジネスホン商売においては、営業がプレSE的な業務をこなし、アフターSEの部分以降は工事部隊がまとめて引き受けていた。

これは、技術的に成熟した分野で

VoIP/IP電話テストの解答

- [1] VoIPの基礎 : a b
- [2] プロトコル : c d e
- [3] 音声品質 : f g h
- [4] VoIP機器 : i j k
- [5] VoIPネットワーク : l m
- [6] VoIPの提案 : n o

目指せ!
特集 ① 稼げるIP電話技術者