

インタビュー 1

寺本 一三氏 | ITCネットワーク 代表取締役社長

## M & Aで「質のよい回線」を獲得

来年も今年同様に、成長のカギは法人営業と、M & Aも含めたショップの拡充です。

まず法人営業ですが、MNP(番号ポータビリティ)開始以降、法人市場は個人市場以上に流動化し、企業のセキュリティ意識の高まりもあって活性化しています。

当社では、キャリアショップをベースにした近隣法人への営業に加え、大企業への攻勢にも大きな比重をかけています。そのために営業要員を集中的に強化しており、年度末には200人規模にする計画です。また、売上総利益における法人ビジネスの割合を、現在の17%から3年以内に30%以上にしたいと考えています。

回線管理のASPサービス「E-PORTER」は、例えば1000回線持っている企業に対し、半年あるいは1年に1回、回線が適切に利用されているか、料金プランが適正かといったようなことを提案でき、プッシュ型営業にある程度限界のある個人のマスマーケットよりも効率的です。

次にM & Aについてですが、2007年4月には、新日本石油の子会社でショップ42店舗の運営を委託していたイトムコミュニケーションズを吸収合併しました。ショップ店頭の販売・サービス業務、法人営業ともに、当社の上期の好決算に大きく貢献しました。06年度下期から連結子会社化してい

ましたが、今回の吸収合併により、お互いの長所を共有して早期にシナジー効果が生まれていると思います。

このように、M & Aによるキャリアショップの拡充は、当社にとって重要な成長戦略の1つです。地方も含めて関心があり、2次店化というよりは、出来れば買い取って直営化したいと考えています。NTTドコモによる新販売方式の導入後、業界環境が大きく変化していくなか、質のよい販売チャネルで、かつお客様へのアフターサービスが可能なチャネルにこだわっていきたいと思います。

### ES向上に注力する

スタッフの確保・育成も引き続き大きな課題です。当社はカメラ・家電量販店とキャリアショップ、法人と3つのチャネルを持っていますが、いずれもより高度な知識やスキルが要求されるようになっていきます。新販売方式の導入でその傾向はさらに強まり、接客時間も延びています。

こうした状況では、スタッフにいかんにか働き心地のいい職場環境を作り、長く勤めてもらうかが鍵になります。結婚や出産、介護など退職の理由はさまざまですが、まずはスタッフがモチベーションを維持・向上できるような体制作りに取り組んでいます。販売現場でCS(お客様満足度)を上げることは不可欠ですが、そのために



● ITCネットワーク  
伊藤忠商事系列。NTTドコモが約9割を占める。3キャリア合わせて100店舗を展開する

は会社としてES(従業員満足度)を上げなければ、“絵に描いた餅”になってしまいます。

11月26日から順次発売されたドコモの「905i」シリーズは想定をはるかに超える人気で、ショップも開通センターもフル稼働の状態です。当社の開通センターは初めの週こそお客様をお待たせしたものの、早期に処理能力を上げて、ドコモやお取引先様に高く評価していただきました。

設備とスタッフを増強して準備していたことでもあります。常日頃から量販店頭スタッフと開通センター担当者との意見交換を行って、互いの仕事の結果がどのように相手の仕事に繋がるのかを理解させるなど、スタッフの教育や情報共有に力を入れ、業務改善意識の向上に取り組んできた成果とらえています。

これからの代理店は、販売台数シェアのような規模だけでなく、キャリア、お取引先様、お客様、とりわけ従業員の信頼を勝ち得るか否かが勝負を分けると思います。