

# トップインタビュー

熊本 敏彦 NTT西日本 代表取締役副社長



◆PROFILE：1980年日本電信電話公社に入社。NTT西日本企画部担当部長，人事部第二部門長，熊本支店長を経て，2008年にNTT西日本・ホームテクノ関西代表取締役社長，2010年NTT西日本取締役東海事業本部長名古屋支店長兼務，2012年取締役設備本部ネットワーク部長を経て，2014年6月より現職。

## 先見性を持ってマーケットへ臨もう。 ブランド力を活かして新しいサービスを切り拓く

競争の激しいエリアを多く抱え、さまざまな施策にチャレンジしているNTT西日本。文化やニーズも多様な各地域において、「スマートひかりタウン」など、次々と新しいプロジェクトに取り組んでいます。成長を確かなものにするため、基軸に置くべき心構えはどうあるべきか熊本敏彦NTT西日本代表取締役副社長に伺いました。

### 「スマートひかりタウン」プロジェクトも好調に展開

◆西日本の現在の取り組みについて教えてください。

現在、フレッツ光の契約数が800万を超えたところで

す。当社としては900万加入を目指して、さらなる多様な料金プラン、多彩なサービスの提供等に取り組んでいます。まだ私たちには持てる力があり、できることがたくさんあると思っています。

これからの私たちの仕事は、単に光の回線を引くことだけではなく、ご家庭や企業内でのお困り事や課題の解決に私たちの技術を活かしていくことだと考えていま

す。教育やショッピング、非常災害時への対応、省エネの方法など、日常生活のさまざまなシーンで私たちの技術を役立てるのです。

◆その技術を総合的に活用しているのが「スマートひかりタウン」ですね。

代表事例として「スマートひかりタウン熊本」プロジェクトを紹介しましょう。

熊本県、熊本市と手を結び、地域社会の活性化および住民サービス向上を図ることを目的に、2012年に「ICTの利活用による地域活性化等に関する包括連携協定」を締結しました。例えば、介護や育児についてはTVを活用した見守りや、バスや市電などの運行状況の見える化を図るなど住民サービスの向上を地域住民の方と一緒に検討し、ICTを活用した新しい情報流通スタイルの実現を目指しています。

このプロジェクトでは、地理情報（GIS）を中心に、自治体が保有する情報、SNSや口コミ情報などの住民が発信するデータをクラウド上に収集・蓄積します。そして得られた各種のビッグデータと呼ばれる大量、形式の異なるデータを組み合わせ、有用なかたちに可視化することで、街のマネジメントデータとして活用できるようにし、効率的、効果的なタウン型クラウドの街づくりを目指しています。

熊本市は、数多くの自治体の中でも県庁所在地であり、人口、面積ともに標準的で適当な規模であったこと、さらにはお客さまである熊本県、熊本市がこの先駆的な取り組みに対し大変協力的であったのでプロジェクトを円滑にスタートさせることができました。

この実験では、私どものような環境を整える立場、そして店舗経営者、ご利用くださるお客さまのそれぞれの立場から、使い勝手などを検証する必要があります。

実際にスマートシティで暮らしている方や、観光に訪れた方々からもご意見が寄せられており、私たちが想定していたとおりの声やそうでないものが具体的に聞こえてきました。

ご当地キャラクターのくまモンが街を案内してくれるのが楽しいといったご意見や、利便性に対する関心も寄せていただいています。



## 私たちの技術へ関心を寄せていただくことも大切にしたい

「面白い」「楽しい」ことをきっかけとして、お客さまが私たちNTT西日本のサービスや技術へ関心を寄せていただくということも大切なことだと思います。利用される方々から見たら、面白くて楽しいほうが親しみやすいのでしょうか。

ほかにも、子会社NTTソルマーレでは、スマートフォン、PC、タブレット向けに電子書籍や恋愛ゲームなどのコンテンツを配信しています。電子コミック配信サービスであるコミックシーモアは、国内最大級の老舗サイトで、今年で10周年を迎えました。現在では世界へ向けに配信するなど超人気サイトにまで成長しました。

NTTはどちらかというと真面目で堅いイメージがあるかと思いますが、ここではスマホの画面で、漫画の吹き出しをどのような表示にしようかなど、若い社員がワイワイと楽しく取り組んでいますよ。

◆NTT西日本のこうしたユニークな取り組みはどこから生まれてくるのでしょうか。

NTT西日本のサービス提供地域である30府県には競争事業者がエリアごとに存在します。これら各社とインターネット通信事業を巡って厳しい戦いを強いられるため、いろいろなことにチャレンジしなければなりません。

文化、生活様式の違う幅広いエリアをカバーするために、ネットワーク等のインフラ設備に関しては、通信事業者として一律に質の高いものを提供しますが、サービスに関しては、営業部門が各エリアの特徴やニーズを

しっかり把握したうえで臨んでいます。

私たちには電電公社時代から培ってきたNTT西日本という高いブランド力があります。

このブランドは、言うなれば「安心感」、つまり、技術やサービスにおいてお客さまを裏切らない会社との認識だと思います。お客さまに、時折「費用が高い」と言われることもあります。これは裏を返せば、安心して使っているの、さらに努力してコストを下げて欲しいというお客さまの期待なのだとは私は受け止めています。

また、営業担当が初めてのお客さまにご訪問するとき、NTT西日本という看板を掲げていることで、門前払いにされず一応話に耳を傾けていただけることもしかりです。他社に比べて信頼を寄せていただいている証だと思います。

加えて、昔から「つなぐ」という意識は脈々と受け継がれています。自然災害が発生した場合も、できるだけ早く通信設備を復旧させ、お客さまに快適にご利用いただけるように対応するといった使命感を強く持っています。

これらのブランドやミッションを携えて、市場に打って出ていますが、やはり激しい競争の中で生き残るためには、スマートシティや電子コミック等のような新しい価値を、さらに生み出していかなければいけません。

## 私たちにはまだまだ持てる「力」がある。 先見性を持って臨みたい

◆こうしたNTT西日本のサービスを裏付けるものは、やはり技術力ですね。研究者の皆さんへ一言お願いします。

私は戦略なども含めて、私たちにはまだまだ潜在的な力があると思っています。努力すべき課題として、価格はよく取り沙汰されますが、やはりサービス、商品の品質を支えているのは技術です。私たちは、日進月歩で進化する技術を導入し、お客さまのニーズにこたえていかなければなりません。

そして、その技術を支えているのが研究者の皆さんです。皆さんには常にマーケットへ目を向けていただき、先見性を持って技術開発に臨んでいただきたいと思っています。

もちろん、私たちも先見性を持ってマーケットを見て、

ニーズをとらえていかなければいけません。今後も便利で安く良いものをもとに生み出していきたいですね。

例えば、光回線のインフラ設備は、日本は世界的に比べても広く普及していますが、さらに長い距離でも使えるものにする、お客さまにご迷惑をかけることなく切替えができる、ネットワーク構成をよりシンプルにする等の研究開発などに期待を寄せています。

また、ご家庭用の光回線のご利用の伸びが鈍くなっています。TVとインターネット回線を利用して双方向のコミュニケーションをより活用できる研究開発や4K/8K映像配信にも関心は高まっています。アナログからデジタルに変化したときの衝撃を覚えているかと思いますが、研究者の皆さんには、あの衝撃を超えるさらに臨場感のある映像の研究開発に注力していただきたい。私どもも、イベント時のパブリックビューイングなどの機会を利用して、皆さんの研究成果をお客さまに知っていただくなどの取り組みを積極的に進めていきます。

## 緩急を大切に。よりパフォーマンスを上げるために休むことも考える

◆熊本副社長が仕事をなさるうえで大切になさっているのはどんなことでしょうか。

今日、ICTは私たちにとってコミュニケーションツ-



ルとしてだけでなく、生活や事業活動を円滑に進めるためになくはない手段となりました。これからもその重要度や利便性は高まっていくでしょう。反面、常に誰かとつながっている、コンタクトされる状況を生み出しました。つまり、「動」の状態です。自分1人になって、安らぐ、一息つく「静」の時間を確保するのが難しくなっているともいえます。

どんな人にとっても、1日は24時間、平等に与えられているものですね。これをどのように活用するかはその人によるところですが、私はその限られた時間において、動と静を使い分けることはとても大切だと考えています。物事に集中する時間は、私たちが考えているよりもそう長くはないのです。しかも、同じもの、同じ角度から見続けていては見えないものがあります。メリハリをつけ、視点、気分を変えることで、見出せる何かがあると私は思います。

1日という単位だけではなく、数日、数カ月というように先見性も備えておかないと、時間を納得いくかたちで配分するのは難しくなるでしょう。

◆最後に社員の皆さんへ一言お願いします。

自分の開発した技術が実用化される、設計したものが設備として構築される、お客さまが実際に利用してくださるなど、自分のかかわったことが社会に活かされると



というのは仕事冥利に尽きると思います。同時に一緒に仕事をした仲間とのつながりが年を追うごとに深くなることや、有事の際に駆けつけてくれる人が増えること、私はこうしたことが生きる喜びだと思います。

私が今あるのは、こうした「縁」のおかげだと思っています。社内外問わずにさまざまなバックグラウンドを持つ方と太く長いお付き合いをできるようにしていくことで、自分の成長を支えてくれると思います。年齢や立場の上下は問わず、いろいろな人とつながる縁を大事にしていきたいですね。

(インタビュー：外川智恵／撮影：村岡栄治)

## インタビューを終えて

「ご質問いただいたことにお答えをさせていただきます」。どっしりとした風格、目をそらさずに実直にご返答くださるハードな雰囲気と前面に押し出されながら、時折見せるチャーミングな笑顔。メリハリ、緩急を公私ともども大切にいらっしゃる熊本副社長。今回、大阪城を背景に写真撮影をするため、撮影現場まで同行させていただきました。

道すがら、春の大阪城は桜の名所であること、せっかくだからと名所での記念撮影を私に促して下さったり、撮影現場の急な階段を下りるときには、穏やかな面持ちで心配りをしてくださったりと、インタビューとはまた違う一面を見せてくださいました。

このメリハリに側近の方々は奮い立たされ、お客さまは癒されているのかもしれない。「人は財産だと思っています」という熊本副社長の言葉の真実を垣間見させていただきました。

