

トップは語る

沖縄の通信環境の発展とともに 県民に愛される企業を目指して

沖縄セルラー電話株式会社
代表取締役社長

北川 洋 氏



KDDI グループの中でも沖縄県に特化した地域総合通信会社としてユニークな存在感を放つ沖縄セルラー電話株式会社。au ブランドは沖縄の携帯電話市場のシェア 50%を誇り、2010 年からはひかり固定通信事業「au ひかり ちゅら」を展開し、総合的な通信サービスでお客様への一層の利便性を図っている。さらにはイベントへの協賛やネーミングライツなどにも積極的に参加し地域社会への貢献を広げるなど、沖縄になくてはならない企業として躍進を続けている。

きたがわひろし / 1949 年生まれ。慶應義塾大学卒業後、株式会社日本興業銀行（現みずほフィナンシャルグループ）入行。のべ 15 年にわたって海外勤務を経験する。2000 年に第二電電株式会社（現 KDDI 株式会社）入社、カスタマーサービス本部長、コンシューマ営業統轄本部 副統括本部長などを歴任後、2008 年に沖縄セルラー電話株式会社代表取締役社長に就任、現在に至る。座右の銘は『史記』李將軍伝賛にある『桃李もの言わざれども下自ら蹊を成す』。人徳のある人のもとには自然に人が集まるという格言は、自らの経営者としての志向だと語る。

沖縄セルラー電話株式会社

- 所在地：〒900-8540 沖縄県那覇市久茂地1丁目7番1号 琉球リース総合ビル4階
- TEL：098-869-1001（代表）
http://www.au.kddi.com/okinawa_cellular/
- 設立：1991年
- 資本金：14億1,458万円
- 売上高：495億700万円（連結売上高 2012年3月期）
- 従業員数：229名（連結 2012年3月現在）
- 関連会社：沖縄通信ネットワーク株式会社

沖縄の会社としての誇りと使命を携えて

当社はその成り立ちが非常にユニークな会社です。1990（平成2）年、沖縄経済、文化の振興を図る目的で「沖縄懇話会」が発足。その際、携帯電話会社を設立する方針が明確化され、翌1991（平成3）年、沖縄地域において携帯・自動車電話サービスを行う会社として第二電電株式会社（現KDDI株式会社）をはじめとする有力企業の出資により設立されました。当社はKDDIグループの一員であると同時に、沖縄経済界をはじめ、多くの県民の声から生まれた沖縄の会社であるという特徴を持っています。

私たちは常にこのルーツを忘れずに、沖縄のための総合通信会社という誇りを持って事業を展開しています。沖縄の人口は全国の人口の1%程度ですが、その1%こそが私たちのお客様のすべてです。このターゲットをしっかりと取り込むため、製品やサービスの選択には非常にシビアになります。お客様のニーズにそぐわないものを販売しても当社の利益にはなりません。他県では売れ筋でも、沖縄では売れ行きが見込めないと思われる製品に関しては仕入れ数を控えますし、逆に人気を博すような製品であれば独自のキャンペーンを展開する場合があります。

現在は県民の皆さんに「沖縄の会社」だということを明確にアピールする目的で、沖縄セルラースタジアム那覇や沖縄セルラーパーク那覇の命名権を取得しました。さらに日本で一番早い夏の花火大会「琉球海炎祭」への協賛や、離島でのマラソン大会で携帯電話を貸し出し、スタート地点や中間地点での連絡用に使っていただくなど、地元への貢献を心がけています。

私はKDDIに入社する以前は、銀行マンとして主に融資業務を担

当し、のべ15年の海外勤務も経験しました。融資の判断に必要な取扱書類を隔々までくまなく読んでチェックする、時には非常に難しい判断を瞬時に行わなくてはならない、などストレスも多い仕事でしたが、その中でやりがいとチームワークの重要性を学びとったことはビジネスマンとして大きな糧になったと感じています。

そしてその経験が少なからず現在の職務に役立っていると思うのは、お客様のニーズや情報をもれなく汲み上げること、さまざまな職種からなるチームで業務を進めるという姿勢が同じだからなのでしょう。

沖縄のニーズをとことん見極めたサービスを

沖縄県の大きな特徴の1つは、40余の有人島と多数の無人島をかかえる島しょから成る県だということです。南北におよそ600km、東西におよそ880kmの広い県域を持っています。例えば、那覇が大阪だとすると波照間島は長崎といった距離にあり、さらに海に囲まれた島々は風が強く台風にも見舞われるという気象条件があります。

携帯電話の形態、機能、利用方法は、各地の気候風土や習慣によって変化しています。日本の中でも特異な風土を持つ沖縄の場合も同様です。例えば防水機能。沖縄は四方が海という地理的特性に加え、若い人たちは雨が降ってもほとんど傘をささないという習慣があり、防水機能は「あったら便利」ではなく「必要」な機能です。実際に携帯電話に防水機能が搭載されてから売り上げが格段に伸びました。

また、使用する場所にも特徴があります。鉄道網が発達している都市部では、電車の中でスマートフォンを操作するのがあたりま

えの風景になっています。しかし沖縄では、オフィスや自宅での利用、特に夜間の家庭での利用が多くなります。このような利用状況の場合、屋内にWi-Fiルーターを設置すれば、通信速度が確保され快適なモバイル環境を実現することができます。さらに無線通信環境下の周波数逼迫の解決にもなります。

こうした状況に配慮し、屋内での快適な通信環境を実現するために、2010（平成22）年から光ファイバー回線を利用した高速インターネット・電話サービス「auひかり ちゅら」を展開しています。2012年にはサービスエリア拡大を積極的に行い、現在沖縄県の約8割の世帯へサービスを提供しています。

変遷する通信の世界で 次なる一手を見極める

技術の進歩がめざましい通信業界において、今日の常識が明日にはもう古くなるということがまます。1、2年前の技術がすぐに陳腐化してしまうのです。今後どう変遷していくか、それを明確に断ずることはできませんが、さまざまな可能性をはらんだ興味深い業界であることに間違いありません。

現在の勢いでスマートフォンが普及し、さらに高度な機能へのニーズが高まれば、タブレットの需要が増えることが予想されます。タブレットはその大きさから携帯するための利便性をどうするかということが課題になるでしょうし、セキュリティに関してもよりシビアに取り組む必要があるでしょう。その結果、クラウド環境での活用が推進されるようになるかもしれません。

そして通信環境が充実してくると、端末機の役割もどんどん変わっていくでしょう。外ではデータ通信や電話、カメラなどとして、屋内では家電や照明のコントロールを行うリモコンとして利用される。そうなれば、通信業界と家電業界とのコラボレーション、業界再編も起こってくると思われます。

さらに、インターネットを介した商品売買においても重要な物流です。当社が通信事業以外の分野へ足を踏み入れることは簡単ではありませんが、他県に比較して物流コストの問題が大きい沖縄県ですから、物流の分野でも貢献していきたいとも思います。

以上のようなことも含め、現在の事業形態でのビジネスが不変ではないと肝に銘じながら、私たちは常にお客様のニーズを一番に把握し、市場をにらみながら、事業を進めていかなければならないと考えています。

ステークホルダーが 納得する事業経営を目指して

当社の基本姿勢は「全部が良くなければならない」です。この全部とはステークホルダーを指しており、携帯電話を利用しているお客様、当社の株主、そしてauショップやコールセンターの社員など、すべてのステークホルダーが良好な状態になるような経営を目指しています。

例えば、お客様を「auジョイプロジェクト」と銘打ったイベントやライブに招待したり、約2割の方が海外在住の株主には配当のみで還元させていただくなど、それぞれに納得していただけるサービス

提供を心がけています。

当社の社是「心を高める」には「動機善なりや、私心なかりしか」という言葉があります。私はこの言葉を重んじていて、何かを始める時には、動機が善から発したものか、私心だけで考えてはいないかを常に心に問いながら行動するようにしています。

私たちの事業を伸ばさせる上でも「常にお客様の目線」に配慮することが重要だと考えています。私たち作り手、売り手が仮説をたて、良い商品だと自負しても、お客様の立場で「良いもの」と感じてもらえなければ、売り上げにはつながりません。いかにしてお客様の声を素早く吸い上げ分析して現場の体制に活かすかが大切です。これを実現するためには、社内での協力体制や、お客様と接する機会が多いauショップのスタッフとの協力体制が必要です。

私は「人財」という言葉をよく使用しますが、会社はやはり人で成り立っています。人には個性があって、仕事の能力が高い人、人柄が良い人、協調性があってハーモニーを保てる人たちがいます。それぞれの個性をお互いが認め合って融和し、バランスをとることで組織は活性化していきます。さらに人の流れが組織の雰囲気を作ります。良い雰囲気の中では実力以上のものが発揮できますし、どんなに能力のある人でもストレスにさらされれば良い仕事はできません。

私自身は社員とのコミュニケーションの場として、月2回、数名の社員との懇親会を行っています。トップダウン、指示待ち的な体質を変えていくために、直接社員のことを知る機会を作ったのです。配属後約8年同じ部署にいる社員を異動したら新たに「適材適所」が見つかったり、普段は交流が少ない社員どうしがコミュニケーションを深めたりしています。現在、本社に在籍している社員は150名程度です。1年でちょうど一巡することになり、良い距離感で交流ができています。

仁徳ある人のもとには自然と人が集まります。そして、そこに確かな道が築かれ、次世代の発展への布石が生まれます。当社においても、多数の島々からなる気象条件の厳しい沖縄で、通信インフラの整備を継続していくことが重要なミッション。これからも変わらず常にお客様の気持ちや考えに寄り添いながら、沖縄の発展とともに事業を伸展させていきたいと考えております。



トップは語る こぼれ話はウェブサイトへ

eふぁみり もあわせてご覧ください!
<http://jp.fujitsu.com/family/honbu/family/>
北川社長に学生時代の仲間との交流などプライベートな楽しみを紹介していただきました。