

出力環境の最適化で「働き方」の効率化にも貢献

今回のパートナー企業 富士ゼロックス株式会社様

テルウェル東日本が手がける事業の中には、さまざまなパートナー企業とのアライアンスのもとでお客様に提供しているものがあります。「BUSINESS NOW」のコーナーでは、そんなパートナー企業に取材して、事業をめぐる動向やビジネスのヒントを伺います。今回は、複合機を中心とする出力環境のアウトソーシング事業でテルウェル東日本とアライアンスを組む、富士ゼロックス株式会社（以下、富士ゼロックス）様にお話をお聞きました。



富士ゼロックス株式会社
執行役員
グローバルサービス
営業本部長
阪本 雅司 様

ハードウェアメーカーからサービスプロバイダーへ

「ゼロックス」といえば、「複写機」や「コピー」の代名詞と言われた時代もあるほどです。富士ゼロックス様も、1962年の創立当初に業界初の普通紙複写機を発売して以来、複写機・複合機メーカーのトップランナーの地位を保ち続けてきました。

そんな富士ゼロックス様が近年、注力しているのが、「ハードウェアメーカーからサービスプロバイダーへ」のシフトです。「複合機を売る」のではなく、プリントされコピーされる「ドキュメント（文書）」やその他の媒体を通じて「より良いコミュニケーションの実現をサポートする」ことを目指して、さまざまなサービスを展開しています。

「実際、導入を検討するお客様の視点も変わってきています」と語るのは、同社執行役員グローバルサービス営業本



業界初の普通紙複写機「ゼロックス914」（1962年）
写真：富士ゼロックス提供

部長の阪本雅司様です。機器単体の比較よりも、「それを使って自分たちの仕事がどれだけ良くなるのか」を問われるようになってきているのだそうです。

企業における出力環境を一元的にアウトソーシング

そうした流れの中で急速に成長しつつあるのが、「マネージド・プリント・サービス」（MPS）と呼ばれるアウトソーシングサービス。富士ゼロックス様では「XOS（エックスオーエス）」というブランド名で提供しています。

これは、従来各部門や事業所ごとに個別に運用されてきた企業の出力環境（複合機など）全体を、富士ゼロックス様が一元管理するサービスです。機器の選定・運用・廃棄といったライフサイクルに関わるコストとプロセスをお客様に代わってマネジメントすることで、お客様がコア業務に集中できる環境を実現します。

目的は、機械の台数や出力の枚数を減らすことではなく、出力環境を「最適化」すること。セキュリティ強化、CO₂削減、ガバナンス向上などの課題に応じて最適化を図るため、最初にお客様の出力環境の徹底的な見える化を行います。

「例えば、ある営業所だけカラー出力が多いとか、夜間に出力が多いといった場合、それが最適なのかどうかは、仕事内容や働き方にも関わってきます。ドキュメントとは必ず誰かに何かを伝えるために作られるもの。その出力環境を見える化することは、『働き方』の見える化、効率化にもつながるのです」（阪本執行役員）

テルウェル東日本の総合力を付加したサービス「TOS」

現在、テルウェル東日本では富士ゼロックス様とのアライアンスのもと、主としてNTTグループ企業向けに「TOS（ティーオーエス）」というMPSを提供しています。富士ゼロックス様がNTT東日本にOEM供給している複合機「オフィスター」を活用することで、グループ事業に貢献しているのが、「TOS」の特徴のひとつです。

もうひとつの特徴は、テルウェル東日本の総合力です。「富士ゼロックスにはできないが、テルウェル東日本にはできることがたくさんあります」と語るのは、同社中央営業事業部 通信・ハイテク営業統括 テレコミュニケーション営業部長の西村義人様です。「われわれのXOSの上にテルウェル東日本が独自のサービスを加えられるのがTOSの強み。XOSで足りない部分を補ってもらっているような形ですね」

「このように他社と組んでサービス提供するのは、富士ゼロックスとして国内では初めてのトライアルです。われわれも勉強しながらですが、今後NTT

グループのお客様にTOSをもっと活用していただければと思っています」（阪本執行役員）

最適な環境の構築・維持が真のお客様満足につながる

お客様に使い比べてもらえる機械ではなく、形のないサービスを売るためには、売り方やお客様との関わりなども変わってきます。自分たちの商品について説明するよりも、まず、お客様の課題をお聞きするところからスタートしなければなりません。そしてお客様と十分に議論を重ね、解決したい課題に富士ゼロックスとしてどうアプローチできるかを提案するのです。

「最適化のために機器の台数や出力量が減れば、われわれの売上も一時的に減ります。しかし、お客様の仕事が効率的になって業績が上がれば、必ずまた返ってくる。目先の売上にとらわれず、お客様との息の長いお付き合いの中で最適な環境を構築し維持することが、真のお客様満足につながるのです」（阪本執行役員）

「われわれのドキュメントサービスは、テルウェル東日本の幅広いオフィスソリューションに付加価値を加えるパーツのひとつ。ゆくゆくはNTTグループの中で、『オフィスソリューションといえばテルウェル東日本と富士ゼロックス』と認

知していただけるようになりたいですね」（西村部長）

テルウェル東日本では今後も富士ゼロックス様と連携を深め、お客様との息の長い関係の構築・維持に取り組んでいきたいと考えています。

富士ゼロックス株式会社
中央営業事業部
通信・ハイテク営業統括
テレコミュニケーション
営業部 部長
西村 義人 様



紙の使用枚数が30%も減りました

出力にかかるトータル支出の適正化に向けた継続的なマネジメントをしてもらえること、また、それによってヒューマンリソースをコア業務に集中させられることが、TOS導入の決め手でした。

日常的にも、例えばトナー交換の連絡が不要になるなど、負担は確実に軽減されました。無駄なプリントアウトがな

くなったことで、導入前と比べて紙の使用枚数が30%も減っており、大きな効果をもたらす最適な提案だったと考えています。

事業環境が日々変化する中、必要な出力機器の台数も増減することから、今後も最適な環境を維持できるよう、柔軟な改善提案を引き続きお願いしたいです。

NTTタウンページ株式会社
経営企画部 CSR推進室 担当課長
小笠原 俊樹 様