

営業部門 Sales Division



取締役 執行役員副社長
営業部門長
横山 克也 Katsuya Yokoyama

責任と自覚をモットーに 活動する営業部門

営業部門では、流れが速く、競争環境も非常に厳しいモバイルルーター市場の中で、「現地現物」、「用意周到」、「準備万端」、「先手必勝」をモットーに、営業フロントと営業企画・管理部門が常に一体となって営業活動を遂行し、WiMAXは不動のNo.1シェア*を獲得しました。この営業力をもって、急激な成長を続けるスマートフォン市場でも、お客さまや取引先様のニーズを的確に把握し、UQ mobileのシェアを確固たるものにすべく取り組んでいます。

* 2014年1月～2017年6月の全国家電量販店での「モバイルルーター」販売実績に基づく（UQコミュニケーションズ調べ）。

営業企画・管理部門：スピーディーな施策で営業フロントを支援

営業企画部

営業部門が目標達成するための戦略や目標を立てる司令塔の役割を担っています。営業戦略全体の企画立案をはじめ、営業戦術の策定、営業実績の把握と対策、端末受給の管理等を主な業務として、営業活動を幅広くバックアップしています。

営業推進部

販売スタッフの接客レベルの向上、あらゆるパートナー企業様とのアライアンス推進等、営業最前線の売れる体制づくりの構築に注力しています。また、「WEB直接販売」「お客さまのニーズに応じた付加価値を提供するオプションサービスの開発・推進」にも取り組んでいます。

販売促進部

市場動向の分析からお客さまのタッチポイントまで一貫通貫したマーケティングプランを策定しています。他社と一線を画すブランドイメージを醸成するユニークな広告宣伝からホームページ・イベント運営、店頭ツール制作まで、幅広いプロモーション活動に取り組んでいます。



全国に拡大中の「UQスポット」

UQ mobileスマートフォンやWiMAXルーターを実際に手に取ってお試しください。専門スタッフから、料金、サービス、端末に関する説明を受けることができます。

営業フロント：お客さまとの「接点」を大切に

家電量販店営業

全国約1,500名のスタッフとともに、お客さまの快適なインターネット・スマートフォンライフのお手伝いをしています。販売士や家電製品アドバイザー等の資格を取得し、UQ商材と組み合わせた幅広いご提案ができるよう心掛けています。

MVNO・代理店・取次店営業

ISP(インターネットサービスプロバイダ)や併売店、異業種等、UQ商材を取り扱う販路の開拓や、営業施策の提案を行っています。パートナー様と一緒に新商材やサービス等の新たな取り組みを検討し、現場での一体感を重視して活動しています。



業務委託会社事務局の活動を共有する「UQセールスサミット」

建設部門 Engineering Division



執行役員 建設部門長
浅井 尚之 Naoyuki Asai

お客さまの笑顔がこぼれる 体感品質向上に挑みます

建設部門では、早期のWiMAX 2+エリアの拡大とさらなるエリア品質の向上を目指し、エリア設計から基地局設置に関わる計画・建設管理、免許申請、資材調達、基地局オーナー様との契約対応や関連事業者との調整などを行っています。より多くのお客さまに快適にWiMAX 2+をご利用いただくため、全国に約3万局の屋外基地局を展開する一方で、地下鉄・地下街・イベントホールや大規模ショッピングセンターなどの屋内についても、お客さまのご利用状況やお声に耳を傾け、様々なタイプの基地局を駆使してエリアの拡充を進めています。

設備計画

急速なエリア拡大や緻密な中長期計画により社会インフラとしてのWiMAX整備に寄与しています。お客さまからのエリア要望にも細かく目を配ります。

エリア設計

社会やお客さまの多様なニーズに超高速データ通信エリアでお応えすることが使命です。最先端の技術・手法を常に取り入れながら、感度を上げ、迅速に行動します。

建設管理

全国津々浦々にWiMAXの電波を届けるため24時間体制で屋外・屋内の基地局建設を遠隔支援する管理センターや物流拠点があります。

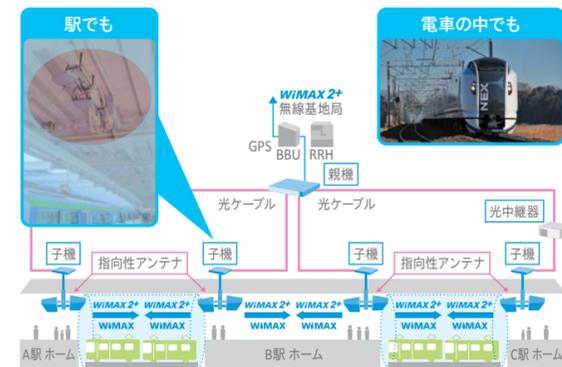
管財管理

WiMAXのネットワークは、基地局オーナーに支えられています。その全国10万件を超える基地局の契約・管財管理をITを駆使し、現地現物の精神で常に改善を重ね、建設部門の基盤を支えています。



WiMAXの鉄道対策：移動中も快適な通信を

駅でも電車の中でも、自宅の光ネットワーク同様に快適な使用感を味わいたいというお客さまの想いに応えるために、各鉄道会社様のご理解・ご協力をいただきながらWiMAX 2+基地局の設置を進めています。特に鉄道トンネル内の工事は営業運行が終了した深夜から早朝にかけての限られた時間の中で実施しています。列車の安全運行に絶対に支障を与えないよう、完璧な工事を実施しなければいけないという緊張を常に強いられながらの作業ですが、普段は見慣れているはずの駅や、普段は絶対に足を踏み入れることのできないトンネル内での工事は、常に新しい発見の連続であり、サービス提供後に得られるであろうお客さまの笑顔を思い浮かべながらの作業は大きな満足感を得ています。



技術部門 Technology Division



執行役員 技術部門長
要海 敏和 Toshikazu Yokai

お客さまから選ばれる
最先端ネットワークの実現に向けて

いつでも、どこでも、様々な端末を介してお客さま一人ひとりに、快適にモバイルインターネットをご利用いただくために、私たち技術部門は、世界の通信機ベンダーや、通信事業者などと連携し、日夜、最新技術の開発・導入を精力的に進めています。



サービスを開始した当初から固定インターネットの利用感を、そのまま外に持ち出してモバイル環境で利用できる事を目的に、世界中で研究・開発された先端技術を追求して、私たちのネットワークに取り入れてきました。
2016年には、UQが世界で初めて導入した4x4MIMOに、2CA(Carrier Aggregation)を合わせて、下り最大440Mbpsを実現するなど、先進技術をWiMAXネットワークに導入してサービスの提供を進めています。
近い将来には、お客さまにはもはやネットワークの存在すら意識することもなく、いつでも仲間とつながり、また、生活の様々なシーンで、知りたい情報をいまままで以上に素早く、VRやARなどを活用した柔軟な方法で手に入れ、友達と共有したり、安心して活用する事ができる、通信システムの実現と提供を目指して行きます。

最高のサービス品質を提供するための評価・検証

システム開発の業務では、お客さまに最高の品質でサービスをご利用いただけるよう、様々な機能の改善や検証も実施しています。お客さまがご利用になる環境は多種多様であり、これに対応できることを確認するために、数多くのパターンで検証評価を実施しています。
人手による評価試験には限界があり、評価試験を自動化する環境を整備することでより網羅的な検証を実施しています。
一方で、技術者の知識と経験に基づく感性を生かした評価もおそろかにせず確実にいきます。
お客さまに喜んでいただける、最高のサービス品質を24時間365日途切れることなく提供し続けるために日々取り組んでいます。



ラボ設備での検証風景。
安定した品質でサービスを提供するため、時にはメーカー以上の厳しい評価を実施

企画部門 Planning Division



執行役員 企画部門長
内村 健一郎 Kenichiro Uchimura

「シャープな頭脳と熱いハートで」
環境変化に対応、新たな成長を実現します

企画部門は、戦略構築、料金・施策策定、経営管理、デバイス開発など、経営に重要な様々な活動を行っています。これらの活動を通じて、マネジメントに成長戦略シナリオ、経営リソース配分、各種施策の選択肢を提示すると共に、精緻な計数管理を通じて将来の経営リスクを予見、関係部署に働きかけて課題の解決を図ります。加えて、これまで培ってきた知見を結集、ルーターとスマホを組み合わせた新商材など、今後のモバイルインターネット市場をリードする製品、商品開発に取り組んでいきます。

事業企画部

MVNOの急速な拡大、携帯電話通信事業者の大容量データ通信プランの登場など、モバイルインターネット市場を取り巻く環境は大きく変化しています。
事業企画部は、①サービス・料金・各種施策の策定機能、②精緻な計数管理を通じた「経営の羅針盤」としての機能、③戦略策定及びステークホルダー間の総合調整の機能を担っています。
これらの機能を最大限に発揮し、安定した利益成長を実現、強い経営体質を構築すると共に、次の成長に向けた準備を行っています。



事業開発部

事業開発部では、440Mbpsルーターの開発など他社に先駆け高性能端末を提供すると共に、モバイル型、据え置き型など様々なデバイスの商品企画・開発に取り組んでいます。また、スマホにおいては、各種メーカーと連携、豊富なラインナップを揃えると共に、お客さま一人ひとりの属性に合った性能、デザイン、価格のデバイスを整備していきます。
加えて、保有する経営リソース、周波数特性を最大限活かし、新たな成長市場を切り開く新商材、WiMAX+UQ mobileを組み合わせた製品など、デバイス開発に積極的に取り組んでいきます。



CSR部門 CSR Division

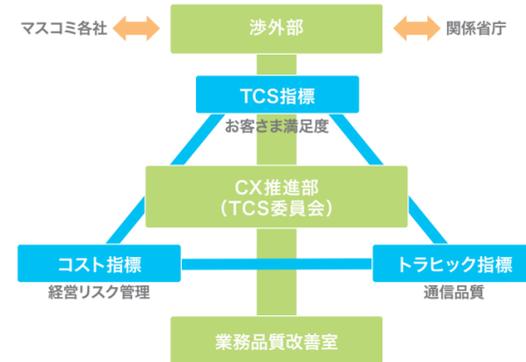


執行役員 CSR部門長
兼 CX推進部長 兼 業務品質改善室長
西村 紀彦 Norihiko Nishimura

“外を見て、内を固め、質を高めて再発信”
全方位で「経営品質」の向上を追求します

CSR部門では、対外活動として電気通信事業法や電波法等に基づき国・地方の行政機関や通信事業者との渉外、報道機関向けの広報、お客さまからの様々な声にお応えするコールセンター運営などを行っています。
また、お客さまに高品質のサービスを提供し続ける経営基盤を内から支える、内部統制や法務、お客さまサポート、業務システムの開発、OA・ネットワークの整備なども行っています。
常に社内外の全方位からキャッチしたお客さまの声や情報を、スピーディに「経営品質」の向上に活かしていきます。

電気通信事業法の改正にみられる様々な法規制による事業環境や市場の変化を踏まえつつ、事業運営全体を、「TCS指標～エリア/速度/端末/料金/サービス」、「トラヒック指標」、「コスト指標」という3つの指標により管理し、お客さま満足度の向上、通信品質の向上、そして利益を生むリスク管理とを常に連動させた経営スタイルの実現を目指しています。
また、“お客さまの声”に応えることでお客さまから選ばれるUQの起点となるよう、全役員参加の「TCS委員会」を運営しています。お客さまとの様々な接点におけるお客さまの行動プロセスを「旅～カスタマージャーニー」に見立て、お客様満足に悪影響を及ぼす「ペインポイント」を改善することでお客さまの体験価値を高める「CX(Customer Experience)分析」を軸にしてTCS向上に取り組み、お客さまの体験がたくさんの感動に変わる瞬間を創ります。



UQとマスコミのパートナーシップ

マスコミの皆様とのコミュニケーションも大切な業務の一つです。TV、新聞、雑誌、WEB等の報道関係者の皆様に、UQが描くモバイルインターネットの未来やビジョンを経営者自らメッセージを発信する場として、「UQコミュニケーションサロン」や「UQ発表会」を開催しています。新端末・新サービス、コミュニケーション戦略を発表し、UQの事業戦略をより深くご理解いただくことはもちろん、UQ mobileの認知度向上とモメンタム形成も図っています。
また、業界のオピニオンリーダーでもあるWEB系の記者の皆様いち早く新端末や新サービスお試しいただく「UQキャラバン」を行っています。市場へのインパクトやUQに期待する声など、たくさんの貴重な情報をいただいています。
マスコミの皆様は私たちの大切な事業パートナーです！



UQ発表会

コーポレート部門 Corporate Division

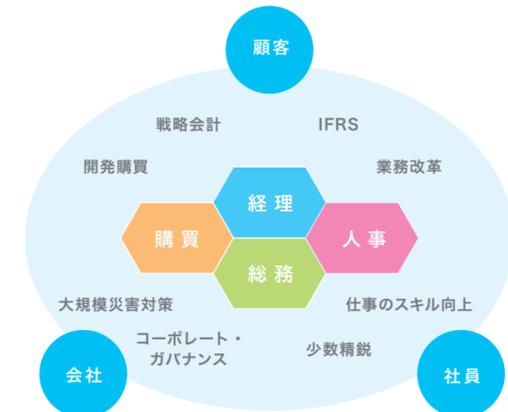


執行役員 CFO
兼 コーポレート部門長
竹井 雅人 Masato Takei

少数精鋭のUQコミュニケーションズ
最大のパフォーマンスが出せる組織を創ります

コーポレート部門では、コーポレート・ガバナンスに基づく会社運営、要員関連施策の企画立案、経理・購買業務などを行っています。
UQは、全国をカバーするネットワーク設備を保有する通信キャリアですが、500名弱という少ない人数で、電気通信事業を全国展開しています。コーポレート部門では、「最小の組織で最大のパフォーマンス」が出せるように、全社をサポートしています。

コーポレート部門は、良好な事業運営を実現するための中枢の役割を担っています。
総務・人事部では、取締役会などの会議の運営、経営方針発表会の開催による全社員のベクトル合わせ、業務環境の改善やスマートワーク支援による業務効率化と組織力の向上、従業員満足度の向上に取り組んでいます。
経理部では、IFRS(国際財務報告基準)などの会計制度への対応、優遇税制の積極的な活用などを行っています。また、各部門の現場と連携したコスト削減や業務改善も実施しています。
UQはまだ創業10年の若い会社です。創業の精神となる理念と行動基準を「UQスピリット」として明文化し、全社のベクトルを一致させることにより、少ない人数で最大の力が発揮できる組織を目指しています。



生産性とスキルの向上を目指す「スマートワークプロジェクト」

コーポレート部門では、今、働き方を見直す「スマートワークプロジェクト」を推進しています。これは、仕事の生産性を上げるという取り組みです。20時以降の残業を制限して、生まれた時間を家族との時間、自己啓発等に充てています。これにより、リフレッシュしてさらに効率的に仕事を進められるという、好循環につながるのです。
また、仕事のスキル向上研修等の人材育成施策も実施して、「UQスピリット」「スマートワーク」「スキルアップ」を三本柱として「少数精鋭のUQコミュニケーションズ」を目指していきます。



スマートワークプロジェクト 全社横断WGの様子

営業部門 Sales Division



仕事の内容

家電量販店の店舗担当を経て、現在はグループマネージャーとして、量販店本部への施策の提案、社内の調整やスタッフ育成を行っています。



仕事の内容

サービス提供の準備段階ではシステム構築の社内調整、サービス開始後は施策の追加など、MVNOとの総合窓口として業務を行っています。



仕事の内容

併売店営業担当として、UQ商材を取り扱っていただいている代理店(パートナー)への販売促進活動や新規販路の開拓を行っています。

業務にあたって

UQでは入社以来、家電量販店営業を担当しています。BtoBtoCという、お客さまの顔が見える営業スタイルです。入社した2009年はWiMAXサービスの立ち上げ期で、当時はWiMAXの認知も低く、悪戦苦闘したのを覚えています。他の販路が徐々に数字を伸ばして行く中で焦りもありましたが、地道な準備を続け、スタートした時には一挙に数字が上がって嬉しかったです。本部担当になってからは「ヒト・モノ・カネ」を動かす立場として、当初は担当店舗を持ちながら若い部下や店舗スタッフのフォローなど、1人3役、4役をこなしています。現在は人材育成に注力しながら、家電メーカーとの連携などUQの仲間も増え、上手く回り始めて他を見る余裕も出てきました。お客さまあつてのUQサービスです。お客さまに満足していただくことが、会社への貢献にもつながると考えています。今後は経営的視点を養うための勉強など、色々なことに挑戦して行きたいと思っています。

業務にあたって

前職はプライダル業界で商品企画から社員教育まで幅広く担当していました。元々無いものを作り出す仕事が好きで、様々なものに組み込まれて活用されるWiMAXに夢を感じてUQに入社しました。入社後しばらくしてWiMAXがサービスインし、ISPへの営業活動を開始しましたが、当時はMVNOビジネスに前例がなく、理解していただくのに時間がかかりました。企業ごとに異なる課題があり、双方にとって最適な提案をするため、システムやマーケットの情報収集、社内外とのコミュニケーション能力の強化など、常に様々な知識をもって対応しています。その上で、目標を達成した時は一緒に喜べるパートナーとして、MVNOに対するホスピタリティとマインドをもっとも大事にしています。1年間の産休を経て営業のバックオフィスで復職し、再びISP営業に戻ってきました。今後は人材育成をしながら、子育てと仕事を両立し、MVNOを支えて行きたいと思っています。

業務にあたって

UQ mobileの取り扱い開始と同時にUQの一員になり、ゼロからの代理店立ち上げを担当しました。ただ販売を開始するだけではなく、どのような施策がお客さまに響くのか、パートナーの皆さんとじっくり話し合っ一緒に考えています。店舗の規模や場所など、代理店ごとの特色を把握し、最適な施策を提案することも重要です。また、現場のスタッフと密に連絡を取り合うこと、また自らも現場に赴いて一緒にお客さまの話を聞くことにも注力しています。一番大事なことは人と人とのつながりと考え、代理店、社内のメンバーとも、お互いに気持ちよく仕事ができるように心掛けています。UQ商材はもちろん、他社の商品も自ら使ってみようとしています。そうすることで、自社商品の良さが見えてきますので、情報収集は欠かせません。決まった商品売るだけでなく、既定の概念にとらわれず色々なチャレンジができるのはUQならではの良さだと思います。目標は高いですが、なにくそという気持ちが活動の原動力になっています。



仕事の内容

販売促進(左): WEBプロモーション施策の企画立案およびイベント企画運営の業務に携わっています。 広告宣伝(右): TVCMや交通広告などのマス広告・ブランディング企画立案を担当しています。



仕事の内容

営業企画(左): 営業方針等の年度計画、販促施策の立案・効果検証、営業フロントの商談支援等を担当するグループのマネージャーです。 営業推進(右): オンラインショップの運営と、安心・安全をお届けするオプションサービスの企画・推進を行い、お客さまの満足度を向上していく事をミッションとしています。

業務にあたって

(左)WEB広告に興味があり、UQに入社して1年あまりです。以前は通信系の会社で代理店サポートやネットワーク電波申請等を担当していました。入社後はサービス内容の理解に苦労しましたが、イベントでたくさんのお客さまと直接お話しし、契約につながった時は本当に嬉しかったです。お客さまの声は、WEB広告にも活かすことができます。専門用語ばかり使っていないか、きちんと伝わる内容になっているか気を付けています。スマホ市場は変化が激しく、追いつくのに必死ですが、プロモーションの受け皿としてWEB広告でアシストし、知識・経験を積んで引っ張って行けるように頑張ります。

(右)UQがWiMAX専業で展開していた2010年に入社しました。2013年のWiMAX 2+プロモーションでは関係者が一枚岩になり、覚悟を決めて打ち出した結果、新しい価値や進化を示すことができました。UQ mobileはスマホ市場では後発のチャレンジャーという立場ですが、広告を見て指名買いが増えるなど、営業現場やお客さまに届いていると嬉しく思います。広告宣伝は他部署と連携し、パートナーと思いを一つにして取り組むからこそお客さまにも伝わります。発信する側として、思いを切らさないように心掛けています。今後は市場の動きをチェックし、マーケティング分析スキルを上げて、自信を持って進められるように挑戦し続けて行きたいと思っています。

業務にあたって

(左)事業立ち上げに携わりたいという思いがあり、WiMAXサービス開始前のUQに入社しました。当時は右も左も分からない状況でしたが、試験サービスのモニター選定やメール送信システムの構築、家電量販店の屋内対策など、各部門と連携して進めることができました。これはUQでの自分の原点です。営業部門の枠にとらわれず、社内外の多くの人の協力を得ながら、業務を推進しています。管理職になってからは、より経営側の仕事を意識しなくてはならないと感じています。守備範囲の広い業務で忙しさはありますが、グループのメンバーが仕事をしやすい環境を作るように心掛けています。

(右)前の職場では同じフロアにいても話もしない社員が多かったのですが、UQは部署間連携も多く、皆つながって仕事をしている実感があり、楽しいです。初めて手掛けたキャンペーンは、情報共有が上手く行かず失敗しました。上司からは「人を動かす力がなかったことが原因」と指摘され、個人プレーでは成果が出ないということを学びました。オンラインショップはお客さまの生の声を反映して改善することも多く、オプションサービスでは安心・安全をお届けできるというやりがいがあります。今後も色々な人と協力し、組織として成果を上げるために貢献したいと思っています。

建設部門 Engineering Division



基地局免許申請

チームワークを深め
コンプライアンスを遵守した免許申請を

仕事の内容

WiMAX基地局の無線免許申請を担当しています。申請前には、他社無線局との電波干渉の影響確認を行うなど、他事業者との協議も行います。

業務にあたって

以前は通信事業者で工事会社との調整や工程・進捗管理に携わっていましたが、免許申請はUQで初めて担当することになり、まずは電波法の勉強から始めました。法令集を読み解くのに苦労し、本当に出来るんだろうか、自分には合っていないのではとも思いましたが、過去の申請をもとに、理解を深めながら取り組んできました。

基地局免許の制度が変わった時は、通常の手続きに加えて、2ヶ月ほどの間で一気に2万局を切り替える手続きをしなければなりません。少ない人数で大変苦労しましたが、皆で協力して乗り切りました。これは過去に例のない印象的な案件です。手続きにあたっては協力会社への説明も必要になります。全員が認識を揃えるため、シミュレーションに説明するように心掛けています。

他社との協議については、数が多くなるとやり取りだけで時間がかかります。そこで、ガイドラインを見直して全体の工程を短縮し、申請にかかる日数が少なくなるようにしています。現在はマネージャーとしてグループをまとめる立場ですが、チームワークを深めて風通しの良い組織を作り、コンプライアンス違反のないように取り組んでいきたいと思っています。



エリア設計

スピード感を大切に
お客様の声に応えるエリアを届ける

仕事の内容

WiMAXサービスにおけるエリア整備計画の策定業務を担当しています。お客様により快適な通信環境を提供すべく、改善要望や統計データをもとに分析し、「エリア拡大」「エリア拡充」などのエリア計画を策定しています。

業務にあたって

UQに入社する前は、基地局建設の工事会社や通信事業者での工程管理など、現場寄りの業務に携わっていました。UQでは費用面での年度計画策定を経て、エリア設計業務を担当しています。エリア計画は、お客様の声やトラフィックデータを分析し、技術部門とも連携して策定します。様々な課題がある中での検討、年度の途中での計画の再作成など、大変なことも多いですが、対策したエリアについて「使えるようになった」など、お客様から驚きや感動の声が寄せられた時は、やりがいを感じる瞬間です。

お客様からのエリア関係のご要望は、エリアシミュレーターに位置情報を落とし込み、想定上のエリア状況と比較を行います。シミュレーションではこれくらい使えるだろう、というエリアでも、改善のご要望をいただくことがあります。シミュレーターのデータだけでは机上の空論ですので、実際の声を反映することで、より現実的なエリア計画につなげられています。

多くのお客様に満足していただくため、いち早く計画を実行に移すべく、スピード感をもって作業することを意識しています。さらに今後は計画だけでなく、基地局を建設してお客様にエリアを届けるまでを総合的に見られるようになりたいと思っています。

技術部門 Technology Division



無線設備開発

最先端の技術を
世の中に提供するやりがい

仕事の内容

WiMAX基地局の無線技術の新規開発や機能検証を行い、お客様に快適なネットワークを提供していく業務に携わっています。

業務にあたって

最初は技術派遣としてUQの業務に携わっていました。前の職場では家電製品の機器設計や評価試験を担当しており、ラボでの評価試験では経験を活かすことができました。最初はWiMAXに関する専門知識の習得が大変でしたが、続けるうちに開発にも携われるようになり、経験や知識の蓄積が自信につながりました。その後、正社員となり、責任も大きくなりましたが、自分もWiMAXの1ユーザーとして、最先端の技術を世の中に提供するやりがいを感じています。

基地局ベンダーとの仕様協議やラボでの評価、商用リリースと、一連の業務を担当しており、複数のプロジェクトが並行していますので、色々なところに目を配り、スケジュールをキープするよう意識しています。振り返って印象深いのは、WiMAXのキャリアアグリゲーション技術の導入です。トラブルが起きて上手く行かない状況が続きましたが、部全員で対応し、最終的に全国展開ができたことは大きな達成感を得られました。

今は無線関連だけでなく、システム全体を見られるように知識をつけ、いずれはプロジェクトをマネジメントする立場を目指し、自分の業務だけでなく、チームをまとめることを学んで行かなければならないと思っています。



設備運用(品質管理)

お客様への影響がないよう
小さな変化も早く見つけて対応する

仕事の内容

WiMAXネットワークの品質改善業務を行っています。品質に課題のある基地局があれば、様々な視点で原因特定と早期改善に取り組んでいます。

業務にあたって

UQに入社する前は、外資系の基地局ベンダーに勤務していました。品質管理は、基地局からの統計情報を見て、変化がないかどうかを日々チェックする業務です。小さな変化も早く見つけて対処することで、お客様への影響を回避することができますので、スピード感が大事です。簡単に原因の特定ができない時は、天候や周辺で行われているイベントも含めて、様々な角度から情報を引き出し、調査することになります。総合的な判断を求められるため、経験も大事だということを実感しました。お客様からの直接のご意見は、建設部門とも連携し、個別に調査して改善します。実際に品質が良くなったと言ってくれたら嬉しいです。

現在は開発業務に携わっていますが、品質管理の経験が役に立っています。開発チームと運用チームの連携が上手く取れていないところがあれば、個人的に分かる部分はフォローができます。人と人のネットワークもあるので、上手く役割分担できるように動くようにしています。

2016年は海外の展示会に参加する機会があり、世界的な技術動向を肌で感じ、UQも今後どのような技術で何をして行くか、考えるきっかけになりました。技術のことをもっと勉強し、さらに成長したいと思っています。

企画部門 Planning Division



サービス・料金企画

お客さまに喜んでいただけるサービスの提供を日々考えています

仕事の内容

WiMAX、UQ mobileのサービス・料金の検討、サービス提供時の社内外の調整・取りまとめを行っています。

業務にあたって

UQに出向して間もなく、WiMAX 2+の周波数再編・キャリアアグリゲーション導入のプロジェクトがスタートしました。影響を整理し、とにかくお客さまにご迷惑をかけないよう、バランスの取れた施策にするべく議論を重ねました。現地での検証では実際に見てみないと分からないことがたくさんあり、「現地現物」を実感しました。その後も様々な課題や気づきがありましたが、社内各部門の英知を結集して解決し、完遂することができました。

少数精鋭のUQだから出来たことだと思います。振り返ると、あれだけ長いスパンで取り組んだ仕事はありません。とても印象深いプロジェクトです。

新サービス・料金の検討にあたっては、①市場や競合他社の動向、お客さまの声を反映し、お客さまに寄り添うサービス内容とすること、②スピード感・スケジュール感を重視し、適切なタイミングで市場へ導入すること、③できる限りのコスト抑制をすることの3点を強く意識しています。そのためには自らの情報収集はもちろん、実際に日々お客さまの声を聞いている営業やカスタマーサービスのメンバーとの連携も重要と考えています。自立的・能動的なチームワークを発揮するために、自分はどう動くべきなのかを常に考え、実行するように心掛けています。



事業開発

魅力的な端末、コンテンツの開発でUQの武器を増やしたい

仕事の内容

WiMAX、UQ mobileの両サービスの端末製品の提供に向け、お客さまのニーズを踏まえた開発業務を行っています。

業務にあたって

長年、端末開発や評価に携わっており、前の職場ではモバイルサービスのMVNO開拓や企画営業を経験しました。

UQに入社してまだ日は浅いですが、すべての業務にやりがいを感じています。例えば、音声認識対応イヤホンとスマホのセットは、導入から販売まで一気通貫で携わることができ、自信になりました。社内の「逆転プロジェクト」で検討して実現したものです。今のUQが目指す方向に合った商材を開発できたと思っています。

代理店のオリジナルスマホ開発にあたっては、メーカー主導ではありませんでしたが、端末動作に関するフォローを行いました。代理店にとっては初めてのことで大変でしたが、販売にこぎつける所までやり遂げました。

また、開発とは少し違いますが、訪日外国人向けの事業を立ち上げ、目標を半年で達成したことも自信の一つです。2020年に向けて需要が大きくなりますので、注力したいと思っています。

UQでは一人ひとりの裁量が大きく、担当案件が世の中に出るところまで直接関わることができます。自分の頑張り次第で結果が反映されるのが面白いところです。

今後も世の中の人々が求める端末を提供したい、コンテンツの開発にも力を入れたいと考えています。UQの武器をさらに増やして行くことが、自分の使命です。

CSR部門 CSR Division



お客さまサポート

お客さまの声に耳を傾けより満足していただけるサービスへ

仕事の内容

(左)UQ mobileお客さまセンターの統括と、CX(カスタマーエクスペリエンス)向上の取り組みを担当しています。

(右)登録チームの一員として、お申し込みや契約変更の処理など、お客さま情報の登録に関する業務を行っています。

業務にあたって

(左)派遣社員として入社し、建設部門でWiMAX基地局の賃貸借契約に係る契約書の内容精査等を担当していました。その後正社員となり、現在はCX推進部でUQ mobileのチームリーダーとして、委託先との全体交渉やお客さま対応等を担当しています。

最近は特に、全社を挙げてCX向上に注力しています。お客さま目線でのプラスアルファの取り組みをさらに深めて行かなくてはなりません。「UQの中の人」という目線にならないよう、CX・満足度向上をさらに掘り下げ、早くお客さまにも実感していただけるように高度化して行きたいと思っています。

(右)2008年に入社し、2011年からCX推進部の登録チームで仕事をしています。お客さま情報を取り扱うので、パートナーである業務委託先のオペレーターとの密接な連携が不可欠です。聞く姿勢を持ち、小さなことでも要望があれば改善するように心掛け、パートナーと尊重し合う関係を築くようにしています。

2年間の育児休暇を経て復職後も、変わらずに仕事ができる環境です。今後は、WiMAXとUQ mobileのどちらもこなせるマルチなオペレーターを育てて行きたいと思っています。通信事業者とMVNOの立場を融合させつつ、より良いサービスを作って行きたいです。



広報

自ら仕掛ける広報として実績につながる情報発信を目指したい

仕事の内容

広報は、社会と自社をつなぐ存在です。UQのバリューを記者にお伝えし、メディアを通じて、より多くのお客さまにご理解いただくことが使命です。業界動向をキャッチアップし、社内に共有することも日々の業務のひとつです。

業務にあたって

UQに出向する前は、ずっとコンシューマー営業を担当していました。どうすれば購買につながるか、お客さまに働きかける仕事をしたいと思っていたところ、UQに縁があり、広報の一員となりました。自分の発言、振る舞い、発信で企業イメージが左右されてしまうことを常に意識しています。どのような要素を盛り込めばセールストークに使える内容になるかを考えながら、端末関連のリリースを書くのは楽しいです。

対外的な発表会や記者向けの説明会は、準備が大変ですが、UQに興味を持って来てくださる記者の方が読み応えのある記事を書いてくださったり、普段取り上げてもらえる機会の少ない媒体に掲載されたりすると、苦労が吹き飛ばすほど嬉しくなります。記者の方からはUQへの期待や課題など、率直な意見を伺うことができます。今後も人脈を深めて行きたいです。

社内に対しては情報提供を依頼する立場になるので、信頼される広報でありたいと思います。営業経験から、お客さまがサービスの情報やイメージを持っているだけでアプローチのしやすさが格段に違うという実感がありますので、認知が高まるような働きかけ、公表できる実績につながるような情報発信を目指しています。自らの工夫で記事化を「仕掛ける広報」として、今後もバワフルに取り組んで行きたいと思っています。