



顧客満足度No.1企業に訊く

ヤマハ

受賞部門

●ネットワーク機器

「音」の専門家だからこそできる withコロナに新しい提案

「ネットワーク機器」部門は、ヤマハが5年連続、通算6回目のNo.1を獲得した。かつて、ルーターのイメージが強かった同社だが、近年は、LANを構成する製品も提供。従来から定評のあった信頼性に加えて、LANの運用管理を効率化するクラウド管理の仕組みなども評価され、WANに加えてLANもトータルでヤマハ製品を選択する企業も増えている。また、「コミュニケーション」はビジネスの根幹、途絶えてはならないもの。新型コロナウイルス拡大により、テレワーク導入だけでなくオフィスでのワークスタイルにも大きな変化が生まれている。このワークスタイル変革は今後も急激に加速し、遠隔コミュニケーションは「なくてはならない」ツールとなっていく。ヤマハならではの音とネットワークの強みを生かした提案で、企業が直面するニューノーマルの課題解決に貢献する。

安心して長く使い続けてほしい 継承し続ける基本姿勢

1995年にネットワーク機器事業を開始して以来、ヤマハは顧客が機器を安心して長く使い続けられることを重視してきた。

「例えば、動作環境は、以前から気温50度に耐えることを目標としています。目指し始めた当初は、あまり現実的とは

思えない数字でしたが、ここ数年は夏の猛暑が続いている上、IoTの進展などによって工場や屋外などの過酷な環境に機器が設置されることが増え、それに近い環境で稼働するケースが出てきています。もちろん、長年の取り組みによってヤマハの機器はトラブルなく安定稼働しており、お客様からも『ヤマハは本当に壊れない』と高い評価をいただいています」と同社の池松 伸雄氏は話す。

このような製品の信頼性に加えて、同社は、旧型の機器でも継続的にファームウェアを提供し続けるといった長期利用のためのアフターサービス、数多くの販売パートナーたちと一緒に造り上げてきた顧客本位のサポートを提供。サービスやサポートの面でも、安心して長く使っていただくという姿勢を堅持し続けてきた。

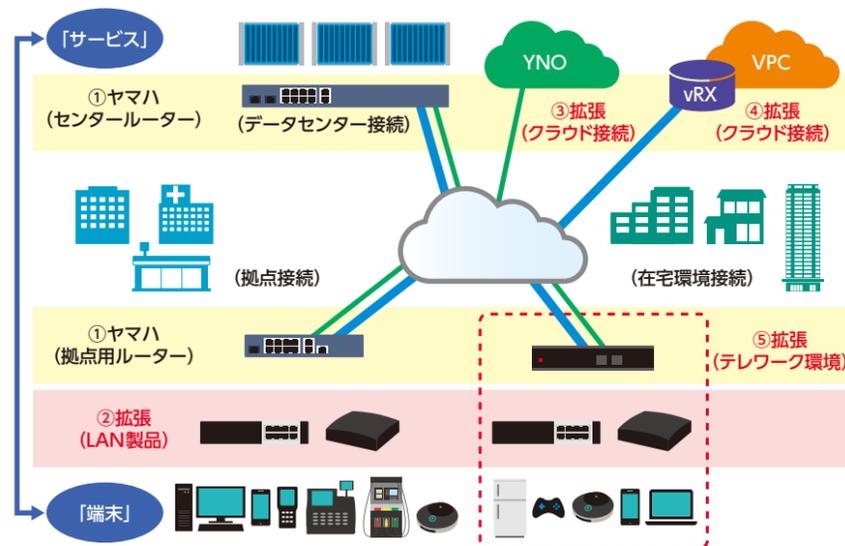
2019年に達成した累計販売台数400万台、そして5年連続、通算6回目の顧客満足度No.1は、これらの取り組みの積み重ねといえよう。

WANに加えてLANもヤマハ製品で カバーする顧客企業も増加

かつてヤマハといえばルーターの印象が強かったが、約10年前からはスイッチや無線LANアクセスポイントなど、LAN製品の開発・提供にも注力している。実際、近年はWANに加えてLANもヤマハ製品でカバーする顧客企業も増えている。

LANは、ユーザーによって使用する機器や構成が異なるなど、WANに比べて多様なニーズがある。それらのニーズに対応するために、ヤマハは「LAN構築相談窓口」というチャネルを用意。顧客が疑問や課題について気軽に問い合わせられるようにしている。

ヤマハネットワーク事業の進化



WANとLAN、クラウド型管理サービス、オンプレミスとクラウドとの連携を高める仮想ルーター、そして、テレワーク環境へ。顧客課題を解決するための技術開発に取り組み、常に適用する範囲を拡大してきた

Customer Satisfaction
2020-2021

ヤマハ株式会社
音響事業本部
コミュニケーション事業部長
池松 伸雄氏

「窓口を通じて解決をお手伝いするだけでなく、いただいたお問い合わせは開発部門にもフィードバックし、次期製品の開発に役立てるなどしています」(池松氏)

また、ヤマハ製品の運用性を高めるためのサービスもある。クラウド型のネットワーク統合管理サービス「Yamaha Network Organizer (YNO)」だ。従来のルーターに加えて、新しい無線LANアクセスポイント「WLX212」が対応した。

無線LANがつながらなくなったと拠点からの問い合わせを受けたものの、現地にはIT担当者がおらず、電話だけではトラブルの原因が究明できない。あるいは、機器の追加、レイアウトの変更に伴ってネットワークの設定を急遽変更する必要があるなど、一般的に、LANはWANに比べて、運用管理が煩雑だ。例として挙げたケースは、基本的には現地に足を運んで対応する必要があり、離れた拠点多いほど負荷が高まってしまふ。

それに対してYNOは、クラウド上の管理画面を通じて、遠隔から各拠点のヤマハの無線LANアクセスポイントの監視・管理を行うことができる。

具体的には、各機器の死活監視、ファームウェアの更新、設定情報の展開などを実施できるだけでなく、無線LANの電波状況を可視化して、設定変更などもクラウド経由で行うことが可能。ルーターはヤマハ製の機器ではなくとも問題ない。

「拠点に行かずとも、クラウド経由で幅広い作業を行えます。長年、ネットワークの運用管理負担に課題を感じていたお客様は多く、YNOへの注目が高まり続けています」と池松氏は言う。

withコロナの対応に 音の専門家としての知見を結集

現在、新型コロナウイルスの影響下、多くの企業がビジネスや業務の在り方を見直している。根底にあるのは、不要な接触を避けること。在宅勤務、遠隔会議など、接触機会の低減はwithコロナのビ

ジネスの大前提の条件となりつつある。

このような状況の中、ネットワーク機器はもちろん、そもそも「音」をビジネスにしてきたヤマハが貢献できる余地は大きいと同社は考えている。

「多くのお客様が新型コロナウイルスの影響によってダメージを受けています。プロオーディオ事業、ホームオーディオ事業、コミュニケーション事業など、ヤマハが持つ様々な事業が結集し、一体となったソリューションによって、お客様がピンチを乗り越えるのをお手伝いしたいと考えています」と池松氏は言う。

既に、多くの顧客支援につながっているのがテレワーク相談窓口だ。

窓口には、テレワークに欠かせない遠隔会議の導入、社内ネットワークへのセキュアなアクセス、在宅勤務時の音対策、オフィスの三密対策など、様々な相談が日々寄せられている。それに対して、ヤマハは、自宅やサテライトオフィスなどから安全に社内ネットワークへアクセスす

るためのVPNソフトウェア、遠隔会議の音声品質を向上させる音声コミュニケーション製品、そして、在宅勤務時でも生活音を気にすることなく作業や遠隔会議に集中するためのテレワークブースなど、様々なツールで課題を解決する提案を行っている。

「テレワークブースなどを併せて提案できるのは、楽器や音響環境なども手がけているヤマハならではの。ヤマハが持つ技術やノウハウを余すことなく駆使して、企業のテレワーク環境はもちろん、スポーツや音楽などのエンターテインメント領域など、新型コロナウイルスによるダメージが大きい業界の力にもなっていきたいですね」と池松氏は強調する。

楽器および音響環境をルーツとしてネットワーク機器を開発し続けているヤマハだからこそできることがある——。独自の視点は、次にどのような製品やサービスを生み出すのか。同社の次の提案に注目したい。

お問い合わせ先

ヤマハ株式会社

URL : <https://network.yamaha.com/>