



東北インテリジェント通信

受賞部門

・ネットワークサービス

「ネットワークサービス」部門では、東北インテリジェント通信が王座に返り咲いた。同社では地域系事業者の強みを生かし、地元自治体のニーズに応えるきめ細かなサービスを展開。評価項目のほとんどでトップを獲得するなど、圧倒的な強さを見せつけた。創立20周年を迎えた同社では、企業ブランドである「TOHKnet（トークネット）」を前面に押し出し、サービス・サポートのさらなる強化を推進する考えだ。

地域貢献に注力しNo.1を奪還 新たな企業ブランド戦略も推進

地元密着の事業体制が 震災対応でも威力を発揮

「ネットワークサービス」部門で1位に返り咲いた東北インテリジェント通信。その原動力の一つとなったのが地元密着の事業展開だ。

「東北地方を中心に事業を展開する当社では、地域のお客さまへの貢献を重要な経営課題と捉えています。自治体向けのビジネスにおいても、日頃からお客さまのニーズの把握に努めるとともに、サービスの品質・信頼性を維持するための取り組みを行っています」と東北インテリジェント通信の柴田一成氏は語る。

その真価が図らずも発揮されることとなったのが、昨年発生した東日本大震災だ。同社では東北6県および新潟県に3万7000kmを超える光ファイバーケーブル網を敷設しているが、そのうち加入者系光ファイバーケーブル560km分が津波で流されてしまうという被害が出た。しかし同社では、この未曾有の事態にもひるむことなく即座に復旧活動に着手。

「加入者系光ファイバーケーブルの流失はあったものの、当社の中継系光ファイバーケーブルのほとんどは、送電線への避雷や保護を目的とした避雷用アース線（架空地線）の内部に設置されており、地震による設備被害はほとんどありませんでした。そこで広域的に発生していた停電対策に注力し、移動電源車による電力供給を行うことにより県間を結ぶ基幹ネットワークの停止を防ぐことができました」と柴田氏は語る。

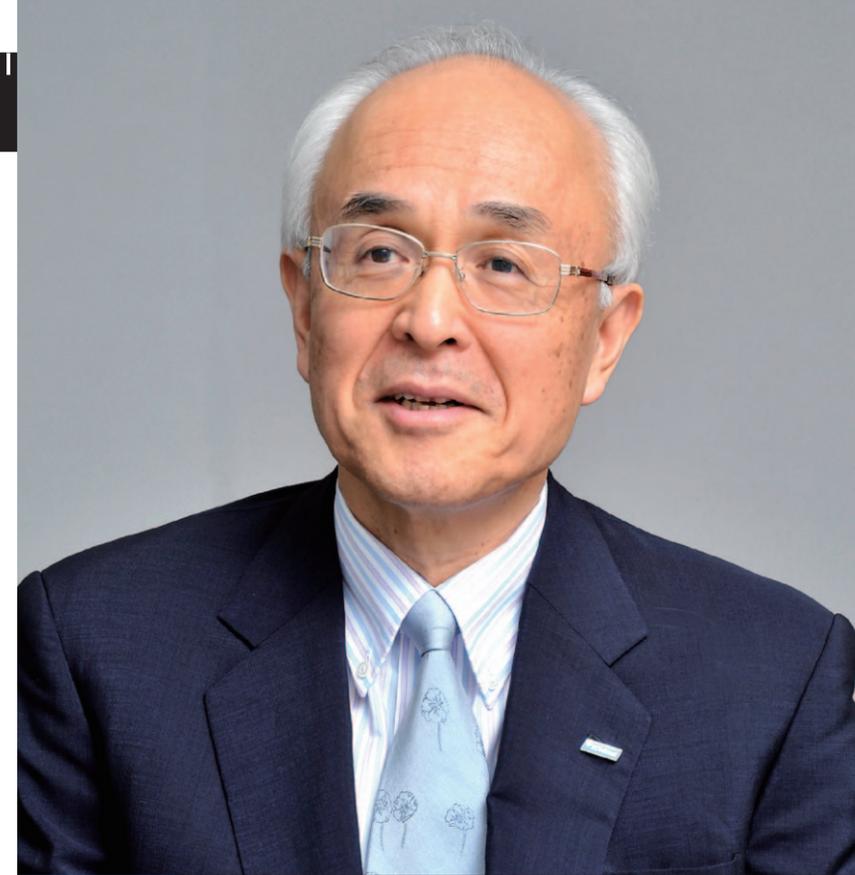
震災後の復旧活動についても、各自治体の要望収集に努めるとともに最大限の支援を提供。被災市町村のWebサイト復旧支援や、営業担当者が用紙、筆記用具などの事務用品を届けるなど、様々な活動を展開した。さらに同社では、現在もNPO法人と連携して、仮設住宅や集会所にインターネット回線を無償提供している。

また、無事だった光ファイバーケーブル網については、地震や津波の被害を受けた他の大手通信事業者にも提供しており、企業の枠を超えて通信の確保に貢献した。同社が地元自治体の厚い信頼を得ているのも、こうした真摯な姿勢の賜物といえるだろう。

クラウド時代を見据えた 新サービスも強化

同社は今年で創立20周年を迎えたことを機に、さらなる顧客満足度向上を目指すための企業ブランド戦略を展開中だ。

「当社のありたい姿を示すために、『つなげる力を、明日のために。』というブランド・スローガンを新たに策定しました。また、当社の使命と価値観を掲げたブラ



東北インテリジェント通信株式会社
 代表取締役社長

柴田一成氏

ンド・ステートメントを発表するとともに、『TOHKnet』のロゴマークも一新しています」と柴田氏は説明する。

この新戦略を支えるカギとなるのが、広域イーサネットサービス「V-LAN」「おとくオフィス・ワン」、インターネット接続サービス「TOCN」などのネットワークサービス群だ。自前の光ファイバーケーブル網を生かしたセキュアかつ高信頼なサービスは、高い安全性が要求される自治体業務にも安心して適用することが可能。同社では24時間365日の監視・復旧体制も整備し、高い稼働率を維持し続けている。

また、もう一つ重要な取り組みといえるのが、上位レイヤーのサービスについても拡充を図っている点だ。東日本大震災を一つのきっかけとして、最近では自治体においてもクラウドの導入機運が高

まじつつある。そこで同社でも、昨年8月に開設した都市型データセンター「仙台中央データセンター」に続き、今年6月にはクラウド系サービスの総合ブランド「TOHKnet ServeMall（トークネット サーブモール）」を新たに立ち上げた。

「TOHKnet ServeMallでは様々な新サービスを展開して参りますが、その第一弾として『レンタルサーバーサービス』の提供を開始しました。さらに今後は、オンラインストレージやASPサービスなどのリリースも予定しています」と柴田氏は語る。

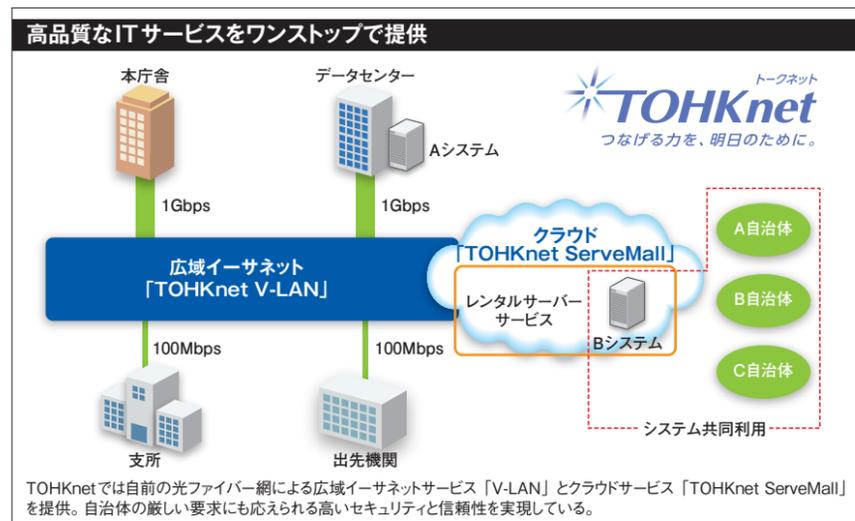
「営業・技術部門間の意思疎通がスムーズでないと、お客さまに対して最適なサービスは提供できません。そこで部門横断の情報共有システムを構築し、頂いたご要望を素早くサービスにフィードバックできる体制を構築しています」と柴田氏。また、コスト競争力を高めるために、サービスを構成する資材や工法の見直しなども実施しているという。

このように全方位にわたる改善活動に取り組んでいる同社だが、同時に将来に向けた布石も着々と打っている。「今後はより付加価値の高いサービスをご提供すると同時に、リーズナブルなサービスをお望みの声にも応えていきたい。そこで、宅内ルータレスやより低価格な回線サービスなど、様々な新サービスのリリースを近日中に予定しています。また、スマートフォンやタブレットなどのスマートデバイスを活用したソリューションなどもご提供し、多様化するお客さまのニーズに貢献していきたい」（柴田氏）。

地域とともに歩み続ける同社の快進撃は、まだまだ続いていきそうだ。

全社一丸のサポート体制で 自治体業務をしっかりと支える

顧客満足度向上を実現していくうえで、サービスを支える「人」の力も欠かせない。そこで同社では、営業・保守・サポ



お問い合わせ先

東北インテリジェント通信株式会社 総務部
 TEL: 022-799-4201 URL: http://www.tohknet.co.jp/