

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（有線型）

「ネットワークサービス（有線型）」部門では、東北インテリジェント通信が昨年に引き続き、堂々の2連覇を達成した。同社では顧客満足度向上を重要な経営課題として掲げ、営業の提案力強化や通信の信頼性・安定性確保など様々な施策を展開。地域の自治体や企業の活動を支える活動が高く評価された格好だ。今後は顧客ニーズに応じ、さらなるサービスラインアップの拡充も予定している。

地域の自治体や企業の活動を支える使命感が満足度No.1の原動力

変わる自治体ニーズを汲み取り 技術・コストの両面から支援

「ネットワークサービス」部門で、2年連続No.1に輝いた東北インテリジェント通信。同社は、東北電力のグループ企業として1994年に事業を開始。2012

年3月には企業ブランド「TOHKnet（トークネット）」を導入し、東北6県および新潟県の事業エリアに構築した4万kmを超える自前光ファイバーケーブルをベースとした総合通信サービスを展開している。

最大の強みは、高い安定性・品質を携えたネットワークサービスを提供できる点だ。それは、東北電力の発電所などを結ぶ保安ネットワークで培ってきた運用技術に裏付けされている。

「近年、電子自治体の取組みを加速するための検討が進められ、自治体クラウドの推進やそれに伴うマイナンバー制度の導入などが具体的な課題として挙げられています。こうした課題に対し、当社では、例えば品質保証型広域イーサネットサービス『V-LAN』を提供。V-LANは、インターネットから完全に隔離された

閉域網なので、セキュリティへの懸念が取り沙汰されるマイナンバー制度を支えるインフラとして最適な環境を実現できます。また、自治体クラウドの実現に向けては、アクセスに優れた都市型のデータセンターである『仙台中央データセンター』を活用いただくことが可能です」と、同社の柴田一成氏は自治体ニーズに対する取り組みを述べる。

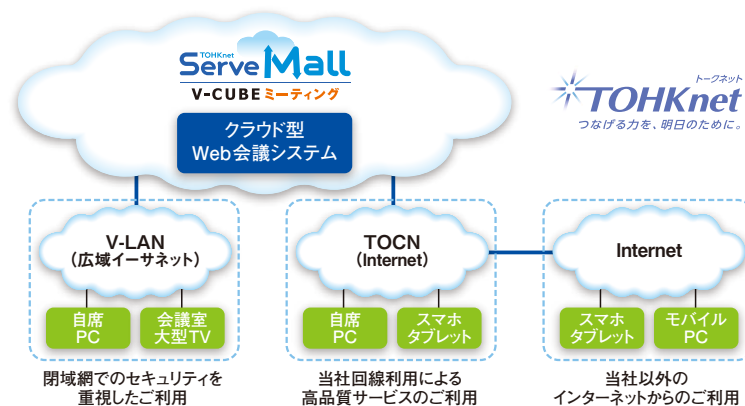
もちろん、同社が取り組むのは、こうしたサービス品質の面だけではない。昨今、自治体でも厳しく問われるようになったコスト面での努力も行っている。

「具体的には、工事会社の協力を得て、工事工法・使用資材・発注方法の見直しを図ったり、中長期的な需要を見据えて効率的なバックボーンの整備を行ったりするなどして、サービス料金の低減に努めています」と柴田氏は続ける。

さらなる満足度向上の実現に向けて 実践する「四つ」の施策

さらなる満足度の向上のために、同社が現在注力しているのが「提案力の向上」「サービスラインアップの拡充」「通信の

クラウド型Web会議サービス「TOHKnet ServeMall V-CUBEミーティング」



クラウド基盤「TOHKnet ServeMall」と自社光ファイバー網によるWeb会議サービスの提供を予定。PCやタブレットなど様々なデバイスに対応しており、自治体のコスト削減や業務効率化への貢献を目指す。

安定性の維持・向上」「迅速で的確な障害対応」という四つの施策である。

まず一つめの「提案力の向上」について柴田氏は次のように語る。

「昨今、自治体が抱える様々な課題に対し、貢献度を高めるためには、それらの課題を効果的に解決するための『提案力』が欠かせません。そこで当社では、SEの養成はもちろん、営業担当者にもIT実務スキルの認定資格取得を促すなどの取り組みを実施。お客様に向けた『提案力』のレベルアップを目指しています」。

二つめは、「サービスラインアップの拡充」だ。同社では、道路交通情報や災害情報をはじめとした行政情報のオープン化とそれに伴うセンサーネットワーク化の推進に対応するべくFTTO（Fiber To The Office）サービスや、無線LANサービスの検討を進めている。

また、このほかにも宅内ルータレス機能をはじめとした既存サービスの付加価値向上、モバイル系サービスや自治体におけるスマートデバイス活用支援など、業務効率化に役立つサービスの強化・拡充を幅広い分野で進めている。

「特に最近高い関心を集めているのがクラウドを活用したWeb上での会議サービスです。そこで当社では、ネットワーク網とクラウド基盤を活用したセキュアなWeb会議サービス『TOHKnet ServeMall V-CUBE ミーティング』の提供を予定しています。今後はパートナー各社との協業を強化し、こうした上位系サービスのラインアップも増やしていきます」と柴田氏は意欲的に語る。

三つめの「通信の安定性の維持・向上」については、先の東日本大震災での教訓を生かし、徹底したネットワーク網の冗長化に努めている。具体的には、基幹系のファイバー網について、OPGW（光ファイバー複合架空地線）、配電線の添架ケーブル、国交省の情報ボックスに敷設した地下ケーブルという三つの通信ルートを整備。「例えば、災害時などには、避難ルートや避難所の情報など、自治体には正確かつ迅速な情報発信が求められます。こうしたニーズに応えられるよう、耐災害性の強化と信頼性の向上に向けた対策を確実に実施しています」（柴田氏）。加えて、他の電力系事業者や工事会社、

メーカーとの連携も緊密にし、大規模故障の予防策検討会やヒューマンエラー撲滅運動などへの取り組みも行っているという。

最後に四つめの「迅速で的確な障害対応」に関しては、今年度から新たに「故障連絡時間」「故障復旧時間」の目標値を設定し数値管理しているほか、「故障メール通知機能」も導入予定。万一のトラブルに向けた対応の迅速化を図っているという。

「もちろん、これら施策を支えるのは『人材』にほかなりません。そのため部門間の相互研修や部門横断的な人事ローテーション制度などを取り入れ、人材の育成と確保に今後も積極的に取り組んでいく考えです」と柴田氏は説明する。

「安心」を提供することで 顧客との信頼関係を構築

これらに加え、同社が力を入れて取り組むのが、顧客に向けた「安心」の提供だ。具体的には、同社のネットワークの運用監視を司るネットワークセンターや、データセンター施設の見学ツアーを開催。「ツアーは、当社サービスをご利用中のお客様を対象に万全のセキュリティチェックを行い実施しているものですが、自治体関係者の皆様にも多数ご参加いただいています。実際に運用現場を自身の目で確かめていただくことで、当社への安心感や信頼感が高まったと評価をいただいています」と柴田氏。このほかにも、コミュニケーションマガジン「JoinT（ジョイント）」を新しく発行するなど、積極的に情報を開示・発信することで顧客との信頼関係構築に取り組んでいる。

「地域の自治体や企業の活動を支えることが当社に課せられた使命」と断言する柴田氏。その取り組みは、顧客の信頼を勝ち得ながら今後も続いていく。



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

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/

「日経コンピュータ」2013年10月3日号
特別広告企画
日経B P社の許可を得て掲載
(掲載期間2013年9月30日
～2014年9月19日)