

安全・安心なネットワークの提供を通して お客様満足度を高め地域との“つながり”を深める

自治体満足度「ネットワークサービス (有線型)」部門は、東北インテリジェント通信が首位を奪還した。止まることが許されない行政サービスを支えるネットワークには、高い信頼性・安定性が求められる。その向上を図る取り組みを継続するとともに、経済性の追求やお客様対応力の強化を図る様々な施策が高い満足度につながった。同社では今回の高い評価を“ゼロスタート”の起点と捉え、来年の創立25周年に向け「お客様本位」の取り組みを加速し、さらなる満足度の向上や地域社会の発展につなげていく考えだ。

自治体ネットワークの要件が変化 信頼性・安定性の確保がより重要に

“つなげる力を、明日のために。”をスローガンとする企業ブランド「TOHKnet (トークネット)」を掲げ、最適な情報通信環境を提供する東北インテリジェント通信。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て、東北6県と新潟県を中心に総合通信サービスを展開する。

「当社の使命は『サービスを通してお客様に満足いただくこと。さらに、そのお客様につながる人、企業、地域社会に

新しい価値を提供し続けること』です」と同社の佐久間 洋氏は語る。

東北電力グループの一員である同社は、発電所などを結ぶ電力保安通信ネットワークの構築・運用で培った高い技術力を有する。その強みを生かし「お客様本位」のサービス提供に注力してきた。なかでも重視するのが、信頼性・安定性の向上である。

近年は情報漏えいやサイバー攻撃などが大きな社会問題となる中、マイナンパー制度が導入され、自治体ITにおけるセキュリティの確保がますます重要になっている。東日本大震災を機に大規模災害

時の自治体の役割はより大きくなった。「セキュリティや災害対策を前提に、より信頼性・安定性の高いネットワークが求められるようになっているのです」と佐久間氏は述べる。

設備の拡充で災害対策を強化 運用力の向上で安全・安心を追求

こうした変化を踏まえ、同社は地道な活動を積み重ねている。まず挙げられるのが、設備面の拡充だ。同社のネットワークサービスは、収容局をつなぐ中継ネットワークをループ構成とし、東北電力の送電鉄塔に敷設されたOPGW (光ファイバー複合架空地線) を含めた冗長化により信頼性が確保されている。東日本大震災の教訓を踏まえ、ネットワークの中枢を担う仙台総括局設備とネットワークセンターが受け持つ運用・監視機能をバックアップする第二拠点も整備した。「バックアップ体制がすぐに機能するように、定期的に訓練を続けています」と話す佐久間氏。発電機、蓄電池、電源車など電源設備を増強し長期停電対策も強化した。

運用面の強化にも力を注ぐ。「地元の工事会社と過去のトラブル事例を共有し、繰り返し型トラブルの撲滅活動を展

開しています」(佐久間氏)。万一、トラブルが発生した場合は「発生時」「途中経過」「復旧時」の3段階で、メールと電話を併用して迅速・丁寧に状況を顧客へ報告する。「故障通報時間」最短15分以内に加え、「故障復旧時間」にも社内目標を設定し、その達成状況も毎月管理。本社・支社の保守対応要員および地元工事会社の作業員を対象とした「知識・技術・技能習得訓練」も定期的に行っているという。

故障時の顧客対応にあたるネットワークセンターのスキルアップも推進している。「『お客様がわかり易い用語で説明』『説明は短くする』などに配慮したロールプレイング研修を実施し、電話対応力の向上を図っています」と佐久間氏は述べる。

こうした活動は高く評価され、多くの自治体のネットワーク導入につながっている。その1つが山形県だ。同県は自前の基幹ネットワークを有していたが、時間の経過とともに県および市町村の多く

の重要システムが接続するようになり、より高い信頼性が求められるようになった。そこで採用したのが、同社の高速イーサネット網サービス「V-LAN」である(図)。「山形県様からのご要望を受け、アクセス回線を二重化・異ルート化することで、障害時の影響を極小化する可用性の高い自治体ネットワークを実現しました」と佐久間氏は語る。

組織と人材の両面で営業力を強化 手法の見直しでコスト削減に貢献

組織活性化と人材育成による、営業力の強化にも継続的に取り組む。昨年10月には、自治体等公共案件への営業を専門とする「公共営業グループ」を設置し、提案内容の一層の高度化を図っている。営業先を自治体に絞ることで、自治体ITに関する専門知識や課題解決ノウハウを蓄積しやすくなり、より深みのある提案が可能になった。「専門性を持つ公共営業グループの営業担当者とお客様により近い支社営業担当者が連携することで、今まで以上にきめ細かなフォローを展開できます」と佐久間氏は主張する。

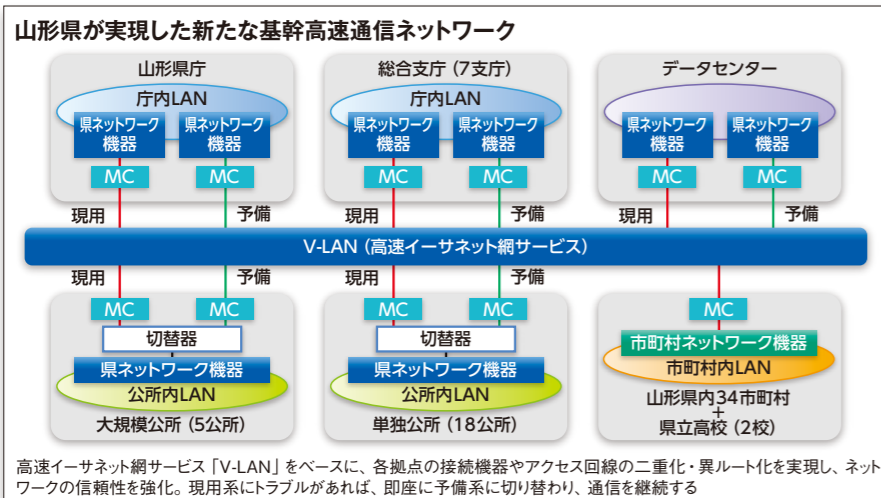
本社、支社のすべての営業担当者を対象に2年間にわたり実施した「営業プロ

セスマネジメント研修」も営業力強化に向けた活動の一環だ。「ベテラン社員の営業ノウハウが見える化することで、若手を含めた営業担当者全員の営業スキルの向上につながっています」と佐久間氏は胸を張る。

信頼性・安定性に加え、自治体ITにとって重要な課題になっているのが経済性だ。限られた予算の中で、より高度なシステム開発や更新が求められているからだ。同社はネットワークの面から、コスト削減ニーズに貢献する。「全体の工事費削減に向け、工事工法や発注方法の見直しなどを継続的に進めています。調査から竣工まで一連の工程を的確に管理できるように工程管理システムも刷新しました」と佐久間氏は話す。

お客様本位のサービス強化に向け、新たな取り組みも開始している。例えばセキュリティニーズの高まりを受け、東北電力グループの情報システム会社TOINXとのアライアンスにより「標的型攻撃メール対応訓練サービス」の提供を開始した。訓練のみならず、セキュリティ教育や診断、機器の適正化などへの対応も可能だ。同社では自治体をはじめとした顧客の多様化するニーズを独自に調査し、アライアンス強化を含めたさらなるサービス向上を推進する計画だ。

「来年は創立25周年の節目の年。奪還した満足度No.1を来年以降も継続して獲得できるよう、今回の評価に甘んじることなく“ゼロスタート”の意気込みでサービスの向上に努めます」と佐久間氏は先を見据えている。



東北インテリジェント通信株式会社
取締役社長
佐久間 洋氏

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/>