



受賞部門

- ネットワークサービス（有線型）

自治体ITシステム満足度
No.1
企業に訊く

東北インテリジェント通信

「ネットワークサービス（有線型）」部門は、創立25周年を迎える東北インテリジェント通信が連覇を達成した。節目の年での連覇を支えたのが、創業以来不変の基本姿勢である「お客様本位」の活動である。地域に根ざす通信事業会社として、ミッションクリティカルな行政サービスを支えるネットワークの信頼性・安定性をどう担保するか——。平時の保守作業から災害時対応、幅広い業務領域でのサポートサービスまで、顧客の視点に立った様々な施策が、多くの自治体ユーザーから評価された形となった。

「お客様本位」を不変の基本姿勢に掲げ 地域に根ざした活動をさらに強化していく



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

強みは「機動力」「工事施工力」「コミュニケーション力」

東北電力グループの一員として、電力保安通信などの運用で培った経験と技術に基づく総合通信サービスを展開する東北インテリジェント通信（TOHKnet：トークネット）。東北6県と新潟県を事業エリアに持つ、地域に根ざした通信会社として「お客様本位」をビジネスの基本姿勢としている。

行政サービスにおいて、利用されるネットワークサービスは止まることが許されない。そこで同社は、信頼性の向上に多くの力を注いでいる。「最近では、地震や台風などによる大規模な自然災害が多発しています。緊急時を含めたネットワークの信頼性・安定性を担保することは、当社の最重要ミッションの1つであり、強みです」と同社の佐久間 洋氏は語る。

そのために、同社は3つのポイントを強化してきた。1つ目が「チーム・トークネットの機動力」だ。問題発生時や顧客から依頼があった際に素早く・臨機応変に動ける体制を確立する。「本社各部と各支社間でお客様の課題について話しあいながら、最善の解決策を提供できる体制構築を目指し、決定された対応方針のもと、迅速かつ柔軟

なアクションにつなげます」（佐久間氏）。

2つ目が「工事施工力」である。同じ東北電力グループで、高い信頼度が求められる電気事業の設備工事に携わるユアテックや通研電気工業、ならびに技術力の高い地元工事会社と同社は積極的に連携を図っている。これにより、回線提供工事をもとより、障害発生時などの突発的な工事でも質の高い施工が可能な体制を確立している。

3つ目が「コミュニケーション力」である。「日頃から営業部門を中心に、お客様と対面でのコミュニケーションを積み重ね、信頼関係の構築・醸成に努めています」と佐久間氏は言う。

こうした強みは、実際の災害発生時に生かされている。例えば2016年8月に発生した台風10号では、岩手県を中心に150回線以上が停止するなど大きなダメージを受けた。その際は、寸断された道路の復旧状況を逐次確認し、ドローンなどの最新技術も活用しながら現場把握と復旧作業を進めた。これにより、2日後に7割、20日後には全回線を復旧したという。

「自然災害の被害を完全に回避することはできません。大事なことは、どれだけ早く元の状態に取り戻せるか。私たちは、3つ

の強みを生かし、ネットワークサービスの信頼性を日々高めていくことで、自治体様の業務、ひいては地域の皆様の暮らしに与える影響を極小化できるよう努めています」と佐久間氏は述べる。

一層の信頼性・安定性を目指し 中継伝送路の大容量化も推進

一層の信頼性・安定性の強化に向けた施策にも同社は積極的に取り組んでいる。年々増加する通信トラフィックに対応するため、中継伝送路の大容量化に取り組んでいることがその一例だ。

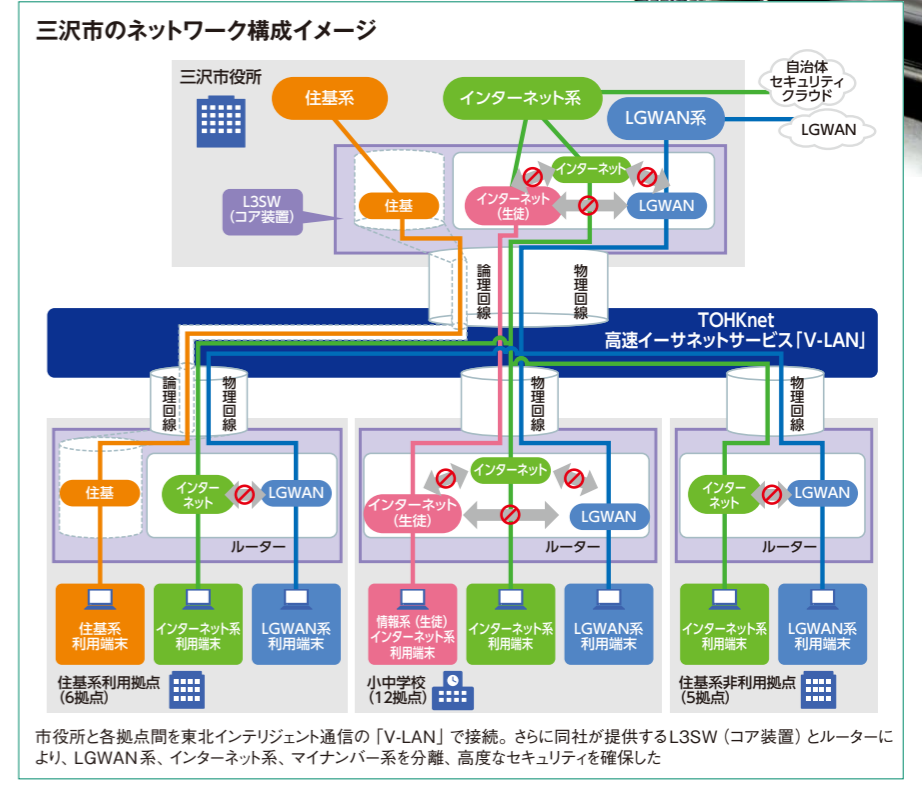
2017年内に、全営業エリアの県間中継伝送路の100G化を完了。また並行して県内中継伝送路の大容量化も進めており、これが完了すれば、より高速かつ安定した通信ネットワークサービスを自治体に提供することが可能になる。

また、「ネットワーク監視制御システム」の高度化も進めている。「障害発生時に、警報と併せて故障原因の把握につながるような補足情報を表示する機能を追加しました。また複数の社内システムと自動連携させることで、必要な情報を複合的に確認できるようにしています」（佐久間氏）。

加えて、インフラの保守作業を支援する社内システムも強化。具体的には、ネットワーク経路の設計に使用する「線路情報管理システム」に災害支援機能を追加した。「被害に遭ったケーブルを選択すると、マップ上に停止している可能性のある全回線が表示され、事前に作業範囲や規模の想定ができるようになりました」と佐久間氏は言う。

法制度や社会状況に合わせて 変化する自治体ニーズに応える

もちろん、信頼性向上という普遍的な取り組みのほかにも、移り変わる自治体ニーズに応えるための施策も実施している。



「自治体様の自営光ファイバーは構築から一定期間が経過し、維持管理業務の負荷軽減や代替策を検討するお客様が増えると考えています。また、マイナンバー制度の導入に伴い情報セキュリティは強化されましたが、今後は教育系分野への拡大などが想定されます」（佐久間氏）

これに対し同社は、高速イーサネット網サービス「V-LAN」やソリューションサービスの提供によって、適切な環境構築が可能だという。

すでに事例もある。青森県三沢市がその1つだ。同市は、長年運用してきた自営の光ファイバー網をV-LANに移行することで、維持管理業務の負荷軽減を図った。

さらに、自治体情報システム強靱化向上モデルを導入するため、内部ネットワークを「LGWAN接続系」「インターネット接続系」などに分離する必要に迫られたが、同社がソリューションサービスとして提供す

る、内部ネットワークのコア装置を利用して、効率的に分離構成を実現したという。

「多様化する自治体ニーズに対応するには、ネットワークサービスのみならず、よりお客様に近い領域をカバーするソリューションサービスを提案する力が必要です。商品力・営業力の強化はもちろん、パートナー企業とのアライアンスも推進しながら、総合的なソリューション提案力を向上させていきます」と佐久間氏は語る。また、IoTやウェアラブル端末といった新技術も活用しながら、新サービスの開発や保守作業の効率化も進めていく予定だという。

「2017年4月には仙台市民会館のネーミングライツを取得し、愛称を『トークネットホール仙台』と名付けました。地域に根ざす企業として、社会の発展に貢献するための取り組みを今後も着実に継続していきます」と佐久間氏。さらなる満足度向上に向け、同社の挑戦は続いていく。

お問い合わせ先

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