



多様化する顧客ニーズに応える ソリューション力に磨きをかける

自治体ITシステム満足度「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3連覇を達成した。同社が大切にしている価値観は「お客様本位」と「向上心」。顧客一人ひとりに親身にきめ細かく対応にあたり、常に最新の技術・知識の提供に努める。そのために営業力を強化し、サービスの品質・信頼性向上にも継続的に取り組んでいる。この強みを生かし、今後は新技術への対応も含めたソリューション提案に力を入れていくという。

自治体ニーズの変化に対応し 提案力と実現力をさらに強化

東北電力グループの一員として、東北エリアを中心に地域に根差した情報通信事業を展開する東北インテリジェント通信（TOHKnet：トークネット）。自社保有の光ファイバー網を基盤に、東北6県および新潟県の約120の自治体をはじめ、多くの

企業に多様な情報通信サービスを提供する。「お客様の満足度向上に向け、社員一人ひとりが『お客様本位』を胸に、『向上心』を持って日々の業務に取り組んでいます」と話すのは、同社取締役社長の三浦 直人氏だ。

2つの価値観を堅持し、磨きをかけることは同社の生命線である。そのために組織体制の見直しを行った。まず2015

年10月に、営業部内に自治体のICT課題への対応策を計画する専門部所「公共営業グループ」を創設。「お客様とのFace to Faceのコミュニケーションを通じ、信頼関係を構築するとともに、類似事例に基づく課題解決策や技術面に関する懸念点の早期解決に努めるなど、お客様のご要望に応える提案力強化を図っています」と三浦氏。

さらに今年7月に「ソリューションサービス部」を立ち上げ、顧客ごとに個別の対応が必要な案件についても、提案サポートから構築、保守まで一貫して行える体制へと強化した。

こうした背景には、自治体が抱えるニーズの変化がある。「マイナンバー制度が運用開始され情報セキュリティ対策の重要度が一層高まっています。一方で、テレワークなど多様な働き方に対応する柔軟なシステム環境の構築、日々増加する通信トラフィックに対応する、より高速で信頼性の高いネットワークが求められているのです」と三浦氏は話す。

また東日本大震災以降も、今年だけで7月の西日本豪雨災害、9月の台風21号、

北海道胆振東部地震など非常に大きな災害が多発している。「自治体様は各種情報伝達手段を確保し、地域住民に避難勧告などの情報を確実に伝達しなければなりません。ネットワークの信頼性確保は必須命題です」と三浦氏は語る。

10G アクセスサービスを開始 セキュリティと災害対応も重視

ニーズの変化に対応した取り組みは多岐にわたる。今年6月から提供を開始したV-LANおよびイーサネット専用線の10Gイーサネットアクセスサービスはその1つだ。増加するトラフィックに対応するため、今まで最大1Gイーサネットまでだったアクセスサービスを大幅に増強した。これを支える局間中継伝送路の100Gイーサネット化も順次進めている。

また近年高まりを見せる自治体クラウドの推進に対応すべく、V-LANと直接接続するクラウドサービス「TOHKnet ServeMall」や「仙台中央データセンター」を組み合わせたサービス提案を強化。「お客様のセキュリティへの関心の高まりを受け、標的型攻撃メール対応訓練サービスや個別のセキュリティ対応も展開しています」と三浦氏は述べる。

サービスの信頼を支える災害対応にも力を入れている。東北地方は、積雪が多く、自然環境が厳しい上、東日本大震災という大規模な地震も経験しているからだ。「東日本大震災などの経験を踏まえ、移動電源車を増やし、新潟を含む東北各県に配備しています。現在は21台を保有し、電源確保の強化を行っています」と話す三浦氏。局舎被災時には現地の代替局舎として約100回線分の通信を確保する移動通信車も開発し、配備している。

災害対応の取り組みは設備面だけにとどまらない。設備被害による影響範囲を地図上で確認することができるようシステム改良を行うなど、工事手配や現場への



通信の品質と信頼を支える様々な施策を実行に移している東北インテリジェント通信。今年4月には社内技能競技会を初開催し、スキルやノウハウの共有とともに、社員の技能向上を行っている（左）。また、局舎被災時に代替局舎となる移動通信車を開発。1台で100回線分を賄うことができる（右）

対応指示のさらなる迅速化に取り組んでいる。また、工事会社と合同で障害対応訓練を継続的にを行い、昨年だけで6回実施したという。

今年3月には大手通信キャリアの災害対策公開訓練に参加し、移動通信車を用いた光ケーブルの復旧作業に取り組んだ。「当社の強みである工事会社も含めた機動力や工事施工力を生かし、ネットワークの信頼性を日々向上させていくことが私たちの責務と考えています」と三浦氏は気を引き締める。

現場作業者のスキルアップを支援し 運用・サポートの品質向上を推進

運用・サポートの品質向上も同社の重点施策である。その一環として、今年4月に社内技能競技会を初開催。各部門・支社から選抜した技術系社員が、実施頻度の高い開通作業や線路障害点対策・復旧作業などの技量を競った。社員の技能向上と人材育成、各事業所の工夫の共有を図るため、来年度以降も継続的に実施するという。

現場作業者へのフォローや作業精度の向上を支援するウェアラブル端末も今年度中に導入する。「作業者に対し、現場の画像を共有しながら的確かつ迅速な指

導・助言が可能となり、ヒューマンエラーの防止や障害発生時の復旧時間短縮につながります」と三浦氏は期待を寄せる。

提供サービスの機能向上と品質を維持する運用・サポートの強化に継続的に取り組むことが、顧客満足度を高めていく。そのことを示す好例が宮城県事例だ。県の機関および市町村を結ぶ情報通信ネットワーク「みやぎハイパーウェブ」が2019年1月に契約満了を迎えるにあたり、宮城県では新たなネットワーク整備を計画。「V-LANの10Gイーサネットアクセスサービスのメニュー化、重要拠点における物理回線の冗長化などが評価され、当社のサービスを選択していただきました」と話す三浦氏。現在は新たなネットワーク基盤となる「みやぎハイパーウェブ新通信網サービス」の整備を宮城県と連携して進めているところだ。

今後は、IoTの活用を見据えたV-LANとLPWAを連携させたサービス、ドローンとクラウド型の遠隔作業支援システムを連携させたサービスなど、多様化する自治体ニーズなどに対応したソリューションサービスをより強化する計画だという。これからも同社は安心・安全なネットワークを基盤に、顧客にとって最適な情報通信サービスの提供を通じ、地域社会の発展に貢献していく考えだ。



東北インテリジェント通信株式会社
取締役社長
三浦 直人氏