

特別企画

ドコモの

東日本大震災への対応と 新たな災害対策への取組み

インタビュー

大震災での教訓を踏まえ、社会の安心・安全を担う
携帯電話の通信インフラの強化に注力

(株)NTTドコモ 取締役常務執行役員
ネットワーク担当 岩崎 文夫氏

東日本大震災復旧ドキュメント

通信サービスの早期復旧と被災地への
迅速な支援を実施

大震災の教訓を生かした新たな災害対策

地震・津波、大規模停電、通信の
混雑等を考慮した災害対策の強化を推進

インタビュー

大震災での教訓を踏まえ、 社会の安心・安全を担う 携帯電話の通信インフラの 強化に注力

2011年3月11日に発生した東日本大震災は、かつてない未曾有の被害をもたらした。この大震災によって、NTTドコモ（以下、ドコモ）は、東北地方を中心とした東日本エリアにおいて、サービス中断を余儀なくされたが、極めて迅速にサービス復旧させると同時に、いち早く大震災での教訓を踏まえた新たな災害対策への取組みを発表した。東日本大震災への対応と新たな災害対策への取組みについて、岩崎文夫取締役常務執行役員にうかがった。



(株)NTTドコモ 取締役常務執行役員
ネットワーク担当 岩崎 文夫氏

最高度の第一非常態勢を初めて発動

—今回の東日本大震災では、貴社の通信ネットワークはかつてない危機的状況に見舞われましたが、非常に短期間にサービス復旧されました。その一番の要因はどこにあるとお考えですか。

岩崎 今回の大震災は、阪神淡路大震災を超えるかつて経験したことがない大規模なもので、発生当初、6,720カ所もの基地局でサービスが中断するなど、通信ネットワークが甚大な被害を受けたため、対応も多岐にわたりました。ドコモでは、以前から災害を考慮した様々な対策を講じるとともに、日頃から災害を想定した訓練を行っています。これが十分に機能したと捉えています。ただし、今回は激しい揺れと津波によって多くの通信設備

が損壊・水没したことに加え、広範囲かつ長時間の停電によってサービス中断が起きてしまったことから、通信ノードビルの非常用エンジンや移動基地局車・電源車など災害対策車両用の燃料確保など、これまで経験したことがなかった新たな課題にも直面しました。

私どもは、震災発生後、直ちに本社に災害対策本部を設置するとともに全国に広域支援を発動し、双方が24時間密接に連携できる体制を構築、ドコモとして初めて最高度の非常態勢である第一非常態勢を発動しました。東北エリアでは、震災直後に4,900局がサービス中断しましたが、緊急対策として移動基地局車の配備に加え、停電中の基地局などへ電力を供給するための移動電源車と可搬型発電機を配備し、サービスエリアの復旧に努めました。3月30日に山田社長が「4月下旬までに震災前のエリアにほぼ復旧さ

せる」と宣言しました。早い時期に極めて高い目標を示し、皆が一致団結して目標実現に向けて取り組んだことが早期復旧の一番の要因だと思いますし、世の中からも評価された点だと感じています。私自身、長い間設備関係の仕事に従事していますが、正直、当時は非常に高い目標であると感じました。基地局と交換局、交換局同士を結ぶ伝



写真1 津波により移動した基地局



写真2 被災したドコモショップ

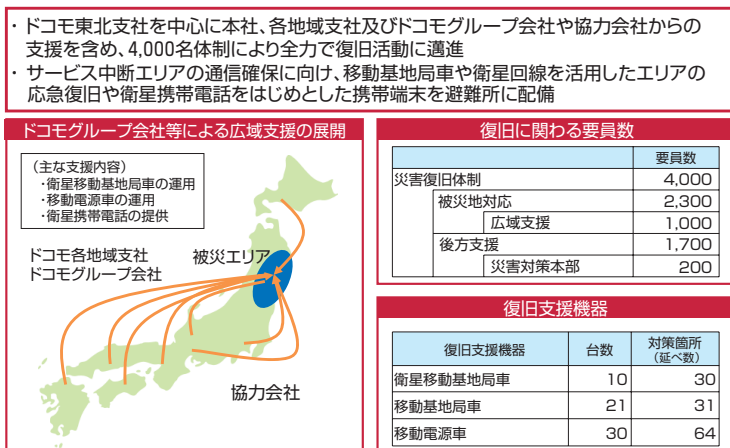


図2 ドコモグループの復旧体制

送路を含め被災した通信設備を迅速に復旧できたのは、ドコモのエンジニアたちの「お客様のために、1秒でも早く復旧させる」という強い使命感に加え、NTTグループ各社や通信建設会社の協力の賜物だと思います。

ドコモグループの総力を結集して設備復旧と被災者支援を実施

—どのような体制で復旧活動を展開されましたか。

岩崎 図2に示すようにドコモグループ会社や協力会社からの支援を含め総勢約4,000名体制で臨みました。第一非常態勢を発動し、対策本部長である山田社長の指揮のもと、迅速な意思決定と対応を進めました。最も偉力を発揮したのは、基地局と交換局間の伝送路を代替する衛星エントランス回線を搭載した移動基地局車でした。また、被災者の支援にもいち早く取組み、復旧エリアマップの公開、衛星携帯電話をはじめとした携帯端末の無料貸し出しや無料充電サービス、料金等の無料化や義援金の寄付、お客様からの支援を目的としたチャリティサイトの立上げなどの被災者支援を行いました。

災害に強いインフラを目指した新たな災害対策

—大震災での教訓を踏まえ、新たな災害対策を発表されました。強化ポイントをお聞かせください。

岩崎 4月28日という極めて早い段階で、今回の大震災を教訓として、大ゾーン基地局の構築や基地局電源の無

停電化などをはじめとする新たな災害対策を策定し、2011年度に総額235億円（設備投資205億円、損益30億円）をかけて実施することを発表しました。今回の経験を踏まえ、サービスを途絶させないための対策や迅速な復旧活動をしっかりと行うため、基本的な考え方として、「重要エリアの確保」と「被災エリアへの迅速な対応」、災害時にもさらに役立つケータイを目指した「お客様のさらなる利便性向上」の3つの柱からなる対策を実施するというものです。こういった取組みに加え、今回の震災対応をしっかりとドキュメントとして残す作業を行っています。例えば、ドコモとして初め

て第一非常態勢を発動し、ほぼエリアが回復する4月下旬まで、日に3回、全組織長が参加する対策会議を実施しました。そこで即断即決の意思決定が行われたことと、情報共有が瞬時に行えたことは今後に生かせると考えています。また、復旧エリアマップを公開する仕組みを構築したことと、被災地支援チャリティサイトを開設したことも今後に生かせる取組みだと思っています。

—震災直後には、携帯電話がつながり難い状況が発生しましたが……。

岩崎 災害時にも比較的つながりやすいパケット通信を用いた「音声ファイル型メッセージサービス」を開発中です。また、安否確認に有効な「災害用伝言板」について、認知度向上のために受信料無料のメッセージRを活用した体験奨励案内をお届けする活動を実施するとともに、音声ガイダンス機能を持った災害用伝言板アプリの開発にも取り組んでいます。

—最後にグリーン基地局構想をお聞かせください。

岩崎 ドコモは全国に約6万局の基地局を設けています。この省電力化と電力の安定的な確保は極めて重要です。グリーン基地局構想は、太陽電池やバイオ燃料電池、風力発電といった自然エネルギーとリチウムイオン電池による蓄電を組み合わせた「グリーン電力制御コントローラ」を開発し、環境に優しく、災害に強い基地局を実現するというものです。

—本日は有り難うございました。

(聞き手・構成：編集長 河西義人)