特集 事業継続を強力に支える
NTTコミュニケーションズの高信頼保守

インタビュー

オペレーション基盤のさらなる強化を図り、高信頼サービスの提供に注力

NTTコミュニケーションズ・カスタマサービス部が中心となって取り組む「保守を起点としたバリューチェーン改革」。これは現場に一番近い保守部門が起点となり、お客様の要望を設計部門や開発、営業部門にフィードバックしていこうという改革だ。本改革を推進するステアリングコミッティのリーダーはNTTコミュニケーションズの和才博美社長。経営陣が舵とりに乗り出した全社的な改革を紹介する。

NTTコミュニケーションズ㈱
カスタマサービス部長
舩橋 哲也氏

顧客満足度No.1を目指すCSの事業ビジョン

――CS（顧客満足度）向上を旗印にプロアクティブとワンストップを基軸とした高信頼サービスを提供されていますが、最近の状況からお聞かせください。

舩橋　NTTコミュニケーションズ（以下、NTTコム）では、数年前から「CSをいかに向上させるか」の一環で、保守を起点にプロアクティブとワンストップを基軸にした改善活動を展開し、長時間故障や開通トラブルを大幅に減少させてきました。私は、2009年度のカスタマサービス部の事業ビジョンとして、お客様満足度No.1を目指して、「つなぐ」「つなぎ続ける」を合言葉に、従来の取組みに加えさらに一段とオペレーションレベルを高め、お客様のビジネスをオペレーションの面から支えていくことを掲げました。

――事業ビジョン実現に向けた具体的な施策は・・・・。

舩橋　事業ビジョンは、大きく3つの柱からなっています。

まず第1は、故障に際して誰よりも早く、お客様よりも、競合他社よりも早く行動を起こし、早く解決することです。

第2は、当然、スピードを考えると、仕組み作りが重要です。そのために、プロセスの絶え間ない改善活動を展開すると同時に、標準化や自動化に向けた取組みを加速し、アクション管理データベースの整備など保守者にやさしい環境を作ることが重要です。その意味では、私はプロセスの“自動化”をニンベンの付いた“自働化”に換えたいと考えています。そのためにはシステムで連携できるところは徹底して連携させますが、やはり人間がコントロールしなくてはならない領域が残りますので、高スキルの人材育成は極めて重要だと考えています。

第3は、現在は日本品質でネットワークをグローバルにつなぎ続けるための高信頼サービスの提供に注力していますが、来るべき本格的なクラウドコンピューティング時代を見据えて、国内外シームレスに企業のビジネス活動をサポートするためには、ネットワークやサーバを含め切れ目のないトータル・ワンストップオペレーションを目指した新たな基盤作りが不可欠です。

誰よりも早く故障を解決

――1番目のプロアクティブな故障対応という観点で、どのような取組みに注力されていますか。

舩橋　お客様より先に故障を発見し、状況調査とサービス復旧措置を迅速に行うことに加え、故障回復にかかる見込み時間や復旧作業の経過などをお伝えし、故障に伴うお客様のビジネスへの影響を最小限にとどめるプロアクティブな故障対応については、広域イーサの「e-VLAN」のお客様にはすでにサービス提供していますが、これを「IP-VPN」や

専用線の「ギガストリーム」「プレミアムイーサ」といったNTTコムの主力サービスに水平展開します。

また、プロアクティブな故障対応という観点では、個々のお客様ごとのネットワークの状況を“見える化”することが重要です。このためには、未だ研究中ですが、お客様ごとにご利用中のすべてのNWサービスを名寄せし、ワンストップでネットワーク全体の状況を見えるようにする仕組みのプロトタイプを現在開発中です。これにより例えば、プレミアムイーサのお客様につきまして、IP-VPNやe-VLANなどの他サービス、さらにはお客様ビル内のTAやレンタルルータなどを含めたネットワークに関する様々な事象を、全てワンストップで見える化することが可能になります。

オペレーションサービスの“自働化”

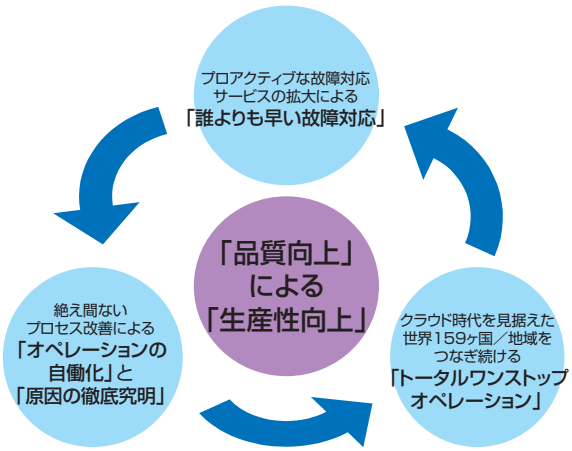
――2番目のプロセス改善による自働化については、どのような取組みを行っていますか。

船橋　1つは、今のところまだカスタマサービス部内に閉じた施策ですが、ホームページ（HP）の活用に取り組んでいます。1月1日に全面リニューアルしましたが、「見える化」の推進施策の一環で、見える化HP編集委員会を事業部内に発足し、良いことも悪いことを含めHPで業務や改善活動、さらにはお客様との応対状況を見える化したり、全社あるいは事業部横断の各種施策を見える化することによって、情報共有を図り保守サービスの品質向上に事業部が一体となって取り組むマインドの醸成に役立てています。

日本品質をグローバルに展開

特に、NTTコムは全世界159の国と地域でサービス提供しているため、日本品質でグローバルにワンストップでつなぎ続けるためには、各地域のローカルキャリアとの緊密な連携は不可欠です。特にICT市場が成熟した欧米を除く地域では、ローカルキャリアと緊密なリレーションシップを構築するためには人対人の交流が極めて重要になります。このために、グローバルなオペレーション人材の育成に加え、人材交流とオペレーション及び品質の改善・向上を目的に、海外キャリアを集めた“Arcstar Carrier Forum”を毎年開催している他、我々も海外に行って個別具体的な課題点に関する改善提案も行っています。

また、今年からLTE（Long Term Evolution）のサービスが始まると言われていますが、私は今後無線を利用されるお客様が非常に増えてくると考えています。その意味で、有線で培ったオペーションノウハウに加え、無線に関するオペレーションノウハウも蓄積する必要があることから、緊急時に無線を活用して遠隔でサポートするようなツールの開発も行っています。さらに、原因不明の障害の事象を専門に解明するレスキューチームも編成しています。



新たなオペレーション基盤強化施策の概要

生産性向上につながる品質向上を

――最後に、今後の抱負を含め新たなオペレーション基盤の強化施策についてお聞かせください。

船橋　私どもは、オペレーション品質の向上を第一義に、今年度3つの施策を展開していますが、品質と同時に生産性向上も極めて重要です。このためには、自分たちの業務のプロセスを見える化し、1つ1つ課題を解決していくことが必要です。そして、社内に対してもまたお客様に対しても、自分たちからプロアクティブに「つなぎ続ける」ための高品質なオペレーションサービスを提案していくというマインドを持つことが重要だと思います。

――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）