

## 株式会社ネットセーブ

取締役社長の円谷重信 氏(中右)

営業統括部システムサポートグループ部長の長坂光宗 氏(右)

営業統括部オペレーショングループ(コンタクトセンター)マネージャーの坂爪一茂 氏(左)

営業統括部システムサポートグループ営業マネージャーの中本武志 氏(中左)



ケーブル事業者を始めとする、情報通信産業の通信ネットワーク設備の保守および加入者に対するカスタマーサポートを24時間365日提供する(株)ネットセーブ。本誌は「ケーブル業界向けの顧客対応サービス」をテーマに、同社取締役社長の円谷重信、営業統括部システムサポートグループ部長の長坂光宗、営業統括部オペレーショングループ(コンタクトセンター)マネージャーの坂爪一茂、営業統括部システムサポートグループ営業マネージャーの中本武志の4氏に話を聞いた。

—早速ですが、御社の顧客対応サービスの現状についてお聞かせください。また、御社のビジネスを開始したきっかけは何ですか。

ネットセーブ 2000年に立ち上げた会社です。当時、まだ浸透していなかった24時間体制でのお客さまサポートを展開するということで、お客さまであるケーブル事業者が困っていることをサポートしていく、というサービスを開始することでスタートしました。具体的には、夜間の電話受付や伝送路の監視、そこから派生した伝送路の保守メンテナンスや点検作業、さらには人材派遣やシステム構築といったことも手がけています。伝送路やヘッドエ

トすることをコンセプトとした会社です。

—親会社(関電工)と別組織にしている理由は何ですか。

ネットセーブ 親会社は建設工事をメインにしています。当社が設立された当時は、ケーブルネットワークの保守をメインとした会社はほとんどありませんでした。親会社は伝送路やヘッドエンド周りの工事を主に、当社はそれらの保守を主にしています。当社では、親会社である(株)関電工以外の会社が工事を手がけた伝送路などに関してもその保守を仕事として引き受けているため、親会社と別組織にしています。

—では具体的には、どのようなサービスを行っていますか。

ネットセーブ 伝送路の監視などに関する、保守、人材派遣、システム開発といったサービスを、工事と併せて行っています。お客さまが設計のためのシステムを持っていない場合、当社がそれを販売したり、設計や開発、あるいは導入補助の業務を行ったりしています。お客さまが必要としていながら、お客さま自身が行うことが難しい業務についてもサポートしています。

—ところで、コンタクトセンターではどのような業務を行っていますか。

ネットセーブ 各ケーブル事業者の時間外の電話受付業務です。エンドユーザーが当社のお客さまであるケーブル事業者にテレビ視聴やインターネットにかかわる問い合わせをしてきた場合、ケーブル事業者に代わって当社が対応するといった業務です。

—問い合わせの内容はどのようなものですか。

ネットセーブ 「テレビが映らない」、「リモコンをどのように操作すればいいのか」、あるいは「インターネットに接続できない」、「モデムのランプが消えている」などといった内容です。

—サービス対象は、御社の製品を購入している顧客に限定されますか。

ネットセーブ お客さまは限定していません。当社の製品を購入していなかったり、親会社が工事を行っていない場合や、当社とは保守契約だけを結んでいるお客さまもサービスの対象です。むしろ、そうしたお客さまの方が多

いです。

—そうしたケーブル事業者の場合、システム環境がわからないため仕事も難しくありませんか。

ネットセーブ 全国に営業訪問をしてお客さまが困っていることをヒアリングしています。土日や夜間のエンドユーザー対応について困っているようです。一方、当社はそうした対応が得意で、それに対する能力も人材も揃っていますので、当社に任せて下さいといった営業を行っています。当社が工事を手がけていないところであっても、対応可能です。

—クライアントからどのような質問、あるいは要望が多いですか。

ネットセーブ 全国に営業訪問しているため、他のケーブル事業者の様子を聞かれることが多いです。また、コンタクトセンターでは細かいことにも対応しているため、FTTH化した場合の切り替えのアウトバウンドやアポイント業務など、「受ける」だけでなく、「発信する」業務もやらせていただいています。工事する施工会社のアポイントを施工会社に代わって取るといったこともやっています。

—最近、特に目立ってきた質問や要望はありますか。

ネットセーブ 業界が技術者の入れ替わりの時期に入ってきたため、それにかかわる人材確保に各ケーブル事業者が苦勞されているようです。その為、ルーティン業務を当社に業務委託頂くことで、現状の体制のまま業務負担の軽減が実現できます。

—ケーブル事業者から出される要望は通

信系、放送系のどちらのものが多いですか。

ネットセーブ どちらが多いとは一概には言えません。

—御社の製品に関すること以外でも、質問に対応しますか。

ネットセーブ できる範囲で対応しています。

—STBなど、各ケーブル事業者によって使い方が少しずつ異なっています。個別の話など、難しくありませんか。

ネットセーブ 予備知識をつけた上で、渡されたマニュアルなども参考にしながら対応しています。そうした対応はかなり難しいことも事実です。

—料金体系については、いかがですか。

ネットセーブ コールセンターについては月額制、工事に関しては出来高制という体系です。

—料金体系に関して他社と比較していかがですか。

ネットセーブ 当社としては妥当な金額をいただいていると思っています。

—クライアントからの反応は、いかがですか。

ネットセーブ お客さまが困っていることに対して、対応可能です、という触れ込みで各ケーブル事業者を回っています。金額なども見合ったものを提示した上で契約していただ

ています。お客さまからは弊社提供のサービスに一定の評価をいただいておりますので、お客さまには満足していただいていると思っています。

—他の要望はありますか。

ネットセーブ むしろ、お客さまの「こうしたことができないか」という声には「こうすればできます」という形で提案をしています。

—業界のどの位のケーブル事業者とお付き合いがありますか。

ネットセーブ 独立系ケーブル事業者で約60位の事業者とお付き合いがあります。

—御社の競合相手はどういったところですか。

ネットセーブ コールセンター業務ということでは一般企業のコールセンターが競合相手と考えられます。また、ケーブル事業者のコールセンターもしかりです。

ネットセーブ 業務に関して部分的に競合するところはあっても、全体として当社と同じ業務を行っている企業はほとんどありません。やはり、コールセンター業務を中心にしているため、コールセンター業務を行っている会社が競合相手ということになります。メーカーが行っている監視業務とケーブル事業者が行っている監視業務とでは色合いが違います。むしろ、監視業務を任されている施工会社から当社に依頼が寄せられます。そうした点では部分的な競合相手がいるということになります。

—競合相手と比べた御社の強みは何で

すか。

ネットセーブ 何でもできる会社である、ということ。声をかけていただければ保守もできます、人材を派遣することもできます。ワンストップでいろいろなことに対応できることが当社の強みです。また、24時間365日お客さまに対応できるということも強みです。

ネットセーブ ヘッドエンドの監視は多くのケーブル事業者で行われています。その中で、上り流合雑音監視や伝送路ステータスマニタの整備が全て行われているわけではありません。タイミングを見て当社では各事業者に監視運用や監視システムの提案をするようにしています。

ネットセーブ FTTHの伝送路は障害が少ない為、監視システムは未導入のケーブル事業者が多いです。そうしたところは大規模な事故には復旧まで長時間を要します。

—光ファイバーの故障は発見が難しいということですか。

ネットセーブ 監視していればかなりの精度でわかります。FTTHにマイグレーションするケーブル事業者も増えていますので、当社もFTTH伝送路も含めた監視業務でお手伝いができるということをPRしています。

—特定のメーカーの監視システムを販売するのですか。それとも、ケーブル事業者の方から「この会社のシステムを使いたい」と言ってくるのですか。

ネットセーブ 監視業務はケーブル事業者に導入されているシステムを遠隔利用させていただくことが基本です。もし未導入であれば

メーカー限定せず、最適なものをご提案いたします。

—現状につき課題があれば、どのような課題かお聞かせください。

ネットセーブ ケーブル事業者の悩みである事がらはまた、同時に当社の悩みでもあるということが課題です。とりわけ、人材の確保です。こうした悩みをどのように解決していくかを模索しているところです。

—では、御社はどのようにして必要な人材を確保していますか。

ネットセーブ 採用のための募集も現在、継続して行っています。当社は業界各社のエキスパートを集めて設立された会社です。それぞれのスタッフが発掘してきた人を活かすことで、人材の質的、量的な維持を図っています。

—御社はどのような人材を希望していますか。

ネットセーブ 技術面での顧客サポートや伝送路の監視を業務としていますので、技術系の知識がある方が理想です。また、専任のトレーナーによる教育も行っています。

—話はかわってシステムの開発についてですが、御社はどのようなシステムを作っていますか。

ネットセーブ ケーブル業界とは直接関わりがないものですが、一括受電でメーターの値を読み取る製品です。業界向けの製品は手がけていませんが、その開発ノウハウや蓄積したスキルを活用して、データ解析やシステムツールの効率的な利用などに関して、ケーブ

ル事業者の要望に応えるものにしていこうと  
模索しています。

—ところで、コンタクトセンターは何名の  
スタッフを抱えていますか。

ネットセーブ 120名ほどです。

—コンタクトセンターで回答できないとい  
うケースはありますか。

ネットセーブ 基本的にはどのような質問に  
も答えることができます。即応できかねる事が  
らについては、こちらから改めて電話を入れ  
ます。

—ネットワークオペレーションセンターに  
ついてはいかがですか。

ネットセーブ 今までは障害の早期復旧をコ  
ンセプトにしておりましたが、今後はアラームデ

ータから障害の予防保全の提案も目指してい  
きます。

—最後に、今後の事業展望（事業展開）に  
ついてお聞かせください。

ネットセーブ 業界の動向いかにかわら  
ず、当社は顧客をサポートする事業を行うと  
いう切り口で展開していきます。こうした方向  
性をどのように深めていくかを考えていきます。  
また、ケーブル業界に特化したサポート会社  
である当社だからこそ、運用に関連した情報  
のハブになる役割もあると感じています。当社  
をご採用いただいたケーブル事業者同士で  
有効な情報交換をしていただくプラットフォーム  
のようなイメージです。当社の顧客になった  
ことをメリットと感じていただけるようにサポ  
ートを更に進化させて参ります。

—本日はお忙しい中、ありがとうございます  
でした。



業務概要イメージ