

遠隔監視でケーブルテレビを強力サポート! 注目高まるネットワーク オペレーションセンター

総合保守サービスで定評の高い(株)ネットセーブ(東京・港区、円谷重信社長)。同社が提供する伝送路・設備の監視・保守、コンタクトセンター受託業務等、そのすべてが「ケーブルテレビに特化」している。ケーブルテレビが地域インフラとして期待されるなか、同社のネットワークオペレーションセンターへの関心が高まっている。17年前の創業時から陣頭指揮を執る同社常務取締役の鈴木忠英氏とネットワークオペレーションセンター マネージャーの栄前田大輔氏に話を聞いた。



鈴木忠英氏 (株)ネットセーブ常務取締役



栄前田大輔氏 同社営業統括部 ネットワークオペレーションセンター マネージャー

災害時対応と 技術者不足の解決に

2000年創業のネットセーブは、コンタクトセンター(コールセンター受託業務)をはじめ、人材派遣、HE/伝送路保守・緊急対応、システム販売・開発、ネットワークオペレーションセンター等、ケーブルテレビ向けのトータルサポートサービスを24時間・365日提供している。コンタクトセンターはすでに40社以上が利用しており、夜間の電話受付や、オペレーターの教育、ケーブルテレビ局への派遣など、各局のさまざまなニーズに応えている。加えて、最近増えているのが、伝送路等の設備を遠隔監視するネットワークオペレーションセンター(以下NOC)だという。

同社常務取締役の鈴木氏は「監視は“保険”のようなものですから、逼迫したニーズはないのですが、災害等が発生した際などに必要性を強く感じられ、お問い合わせいただくことが増えています」という。現在、同社のNOCを利用しているのは13社、加えて数社が準備中とのこと。

さらに、NOCが求められるもうひとつの理由として「ケーブルテレビ業界の技術者不足が

あるのではないのでしょうか」と鈴木氏は言う。ケーブルテレビ局の技術スタッフ数は10名前後(MSO除く)であることが多く、少ないところでは5名以下、また制作等との兼務というケースもある(『ケーブル年鑑2017』より)。この限られた人数で、夜間トラブルの電話対応や緊急出勤等に365日休みなく対応するには、技術スタッフへの負担が大きい。「このような勤務体制により、特に若い技術スタッフが定着しない、という声をよく聞きます」(鈴木氏)。また、同社NOCマネージャーの栄前田氏は「特にプライマリー電話サービスを開始してからは、お客様から早い復旧を強く求められるようになってきました。それを少ない人数で対応するのは、かなり大変だと思います」と説明する。たしかに、最近話題の「ワークライフバランス」からすると、このような夜間勤務の多い職種は敬遠されがちだろう。

トラブル対応は 各ケーブル局にカスタマイズ

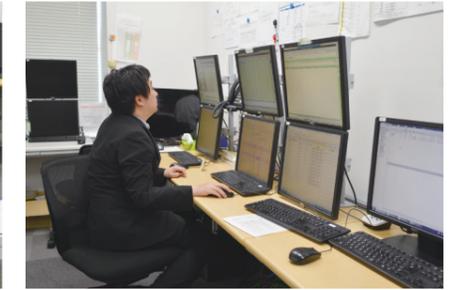
24時間365日対応、「通信事業」としての

安定性への高いニーズ、それに反比例するかのような技術者不足…、ケーブルテレビ局が直面するこれらの問題を解決するうえで、力強い助っ人となってくれるのが、ネットセーブのNOC というわけだ。

東京・赤坂にある同社NOCを訪ねた。広いスペースに各ケーブル局の監視データが表示されているパソコンがズラリ、アラームはほぼひっきりなしに鳴っている。常駐しているスタッフは5~6名。「原則、1社(1拠点)につき2台のPCで監視しています。アラームは頻りに発報されますが、その大半は特に問題のないものです。ただ、その中には深刻なトラブルもあります。その場合は、我々からケーブル局さんへ電話やメールでお伝えしたり、こちらでトラブルの原因を究明して緊急出勤を手配したり、エンドユーザーと直接お話しして解決したり…、ケーブル局さんごとにルールが異なりますので、ケースバイケースで対応しています」(栄前田氏)。このようにケーブル局ごとにカスタマイズされたサービスも、ネットセーブの特長だ。「夜間・休日出勤が軽減されただけでなく、ほとんどのトラブルが弊社のNOCで解決されるので、ケーブル局さんからは『トラブル対



東京・赤坂にあるネットセーブ本社内のネットワークオペレーションセンター(NOC)。ここで全国各地のケーブルテレビ局の伝送路等を、ネットセーブの技術陣がシフト制で24時間遠隔監視している



応の電話も減って助かっている』とのお声も頂戴しています」(鈴木氏)。

大切なのは情報の共有と活用

現在、同社NOCが遠隔監視しているのは、関東圏4社、北陸2社、東海2社、中国4社、それに大手配信事業者。エリアは全国にまたがっており、規模もさまざま。ひとくちに遠隔監視・トラブル対応といっても、マニュアル通り

に対応すればいいものではなく、NOCスタッフ一人ひとりにかかる責務は大きい。

「一番大切にしているのは情報共有です。社内スタッフ同士の共有はもちろん、お客様であるケーブル局さんとも定例会を持ちながら情報共有に努めています」(栄前田氏)。「我々の強みは知識・ノウハウの蓄積です。各局のトラブル情報が弊社に蓄積されていますので、それらを活用できます。1局だけでは解決できないトラブルも、他局の前例を参考に解決できることもあります」(鈴木氏)。

そして、「言うまでもないことですが、ケーブ

ル局さんはいずれも大きな投資をしてシステムを構築しています。それらを大切にいただくために、遠隔監視による予防・保全を考えていただきたいですね」と鈴木氏は言う。

ケーブルテレビは今やトリプルサービスはあたりまえ、加えてMVNO、IP-VOD、さらには電力サービス等と、カバーする範囲はどんどん広がっている。加えて、放送法の改正等でケーブルテレビに求められる信頼性は高まっている。

チャンスも課題も山積のケーブルテレビ業界において、ネットセーブは「共に歩き支えてくれる」最高のパートナーと言えそうだ。

ネットセーブ利用ケーブル局に聞く

三重県津市の(株)ZTVは、加入約30万世帯(加入率54%)、社員340名を抱える、中部地方で最大規模の独立系ケーブルテレビ局。サービスエリアは三重県・滋賀県・和歌山県の3県を広域的に展開している。

「エリアが広域化しているため、保守業務は8拠点で対応しています。そのため、技術スタッフが分散され、なかには2名体制の拠点もあります。少ない人数での24時間365日監視は、特に夜間など体力的にも精神的にも厳しく、昨年からネットセーブに24時間体制で遠隔監視をお願いし、とても助かっています。時間を問わず発報されるアラームに対する軽度と重度の判断、保守業者への緊急出勤の依頼等、ネットセーブが対応してくれるので、スタッフの負担軽減はもちろんですが、トラブルの解消が迅速になり加入者サービスも向上しています」と、同社通信技術部技術課課長代理の葛井氏は、ネットセーブ採用の理由と効果を説明する。しかも、ZTVはこれまでいくつかのケーブル局を統合して現在に至っているため、「伝送路の整

スタッフの負担軽減と加入者サービスの向上に

ZTV

備時期や監視システム等が異なるので、トラブルの頻度も内容もバラバラ。対処方法が大変なのですが、ネットセーブが複数局の保守業務からトラブル対応のノウハウが豊富なので、助けられています」(葛井氏)。

ZTVの法人向けサービス(専用線、帯域保証型回線、広域イーサネット回線等)の遠隔監視も、ネットセーブが対応している。「法人サービスでは、約2,000回線を20人の技術スタッフで保守しています。法人回線でトラブルが発生した場合は、時間を問わず対応を行う必要がありますが、技術スタッフの負担も大きかったです」と法人課課長の橋本氏は説明する。「ネットセーブにて対応してもらうことで、法人ユーザへの連絡や初動対応が以前より早くなり、とても助かっています」と同法人課の大橋氏。法人回線でのトラブルは、「一刻も早い解決」が求められるうえにユーザごとに対応方法が異なるため、アウトソーシングするのは難しいが、「きめ細かく情報共有しながら、的確に対応していただいています」(橋本氏)という。両社はメールや電



(左から) (株)ZTV通信技術部技術課課長代理・葛井克彦氏、通信技術部法人課課長・橋本直大氏、通信技術部法人課・大橋達也氏

話での毎日のやりとりのほか、担当者が顔を合わせて情報交換する定例会も開催している。

加えて、ZTVではコールセンター業務もネットセーブに委託しており、遠隔監視によるトラブル検知に加え、加入者のコールによるトラブル通知にも対応。双方が連携することで、さらなるスピードアップも図られている。このようなネットセーブによる万全のサポートは、ZTVが今後進めるFTTH化整備においても大いに貢献してくれるだろう。