



コアビジネスの持続的成長を支援する 日立の包括的アウトソーシングサービス

日本のモバイルデータ通信サービスの高速化をリードしてきたUQコミュニケーションズ株式会社（以下、UQコミュニケーションズ）は、中核サービス「UQ WiMAX」の基幹システムを日立の包括的アウトソーシングサービスとして利用することで、投資効果の最大化や人的リソースの最適化を実現。激化する競争を勝ち抜くための企業力向上につなげています。

WiMAXとUQ mobile、 2軸の事業を展開

基本理念に「モバイルインターネットで社会と世界を豊かに」を掲げるUQコミュニケーションズは、高速モバイルデータ通信サービス「UQ WiMAX」、スマートフォン「UQ mobile」を提供する、KDDIグループの通信事業者です。

UQコミュニケーションズは2009年2月のサービス開始以来、WiMAX回線を提供するサービス事業者(MVNO^{*1})への展開も含め、さらなる高速化やエリア拡大に力を入れ、日本のモバイルデータ通信の高速化をリード。その契約数はすでに3,000万件(2018年12月時点)を超えています。

2019年3月からは、WiMAX 2+(MVNOサービスも含む)とUQ mobileの両サービスをセットで利用するとUQ mobileの月額基本料金を毎月300円割引く「ギガMAX月割」を開始。自宅内から移動中まで、まるごとUQ回線でカバー

できる環境となったことを強くアピールし、国内通信業界の中でも存在感を放っています。

そのWiMAX事業の根幹を支えているのが、「WiMAX基幹システム」です。お客さまからの契約受付、回線管理、Web照会・登録変更、課金請求、代理店管理、ルーター配送などの物流業務など、移動体通信事業に必要な機能のほか、MVNOの回線管理などをゲートウェイ経由でサポートする機能も整備されており、24時間止まることが許されないミッションクリティカルシステムとして稼働しています。

「この基盤は2009年のサービス開始に合わせ、通信キャリアシステムの導入実績が豊富な日立さんに構築してもらいました。当時は新事業ということもあり、すべてが手探り状態で、ビジネスモデルを直前に立て直すといった厳しい状況にも直面しましたが、要件定義から実装までのゴールを明確化し、システム開発を

可視化していただいたおかげで、わずか10か月という短期間でサービスインにつなげることができました」と、ITシステム部マネージャの土屋 慎介氏は語ります。

日立は基地局などのネットワーク設備インフラや、お客さまサポート、WiMAX基幹システムの構築も含め、WiMAX事業を立ち上げるうえで必要となる環境整備をトータルにサポート。現在もWiMAX基幹システムの機能強化やサービス拡張を継続的に支援しています。

※1 Mobile Virtual Network Operator





UQコミュニケーションズ株式会社

所在地 東京都港区港南二丁目16番1号
品川イーストワンタワー
設立 2007年8月29日
資本金および
資本準備金 1,420億円
従業員数 486名(2018年7月現在)
事業内容 電気通信事業

システム基盤を
日立にフルアウトソーシング

WiMAX基幹システムの特長は、システム資産を日立グループが保有し、システム基盤の提供とあわせて運用・保守を一貫して担う包括的アウトソーシングサービスとして利用されていることです。

「当社では開業当初から、システム構築・運用の負荷軽減を図るため、基盤システムとサービス業務をフルアウトソーシングしたいと考えていました。システムへの初期投資を抑え、ネットワーク設備など、お客さま獲得に直結する分野に経営資源を効果的に投資したいという思いがあったこと、またアウトソーシングすることで常に最新のサービス設備や良質なサービスを安定的に供給してもらえるのではないかと期待があったからです。実際に10年以上にわたる長期のシステム運用のなかで、大きなトラブルは起こっておらず、SLA※2でも大変満足のいくサービス品質を維持していただいています。システム運用やMVNO対応に関する社内負荷が少なく、限られた人員を営業・企画といったコア業務に集中できるため、ビジネス面でもとても助かっています」と土屋氏は高く評価します。

日立はこの間、定期的な基盤エンハンスのほか、法改正や新サービスの提供で必要となる機能追加、キャンペーン開催時の設定変更対応など、きめ細かなサポートを実施。「小さなトラブルの予兆があった際にも、日立のエンジニアさんは親身になって対応してくれますし、システム

改善の相談にも一緒に前向きな施策を考え、提案してくれるのが頼もしいですね」と土屋氏は評価します。

※2 Service Level Agreement

システム基盤の進化と
優良顧客の維持拡大をめざす

市場競争が一段と激化するなか、UQコミュニケーションズは付加価値の高いサービスで、長期的な顧客ロイヤリティの獲得をめざす戦略に打って出ようとしています。

「自宅では光回線の代わりにWiMAXの高速ホームルーター、外出先ではUQ mobileのスマートフォンで、快適なインターネット環境を家族全員で楽しめる価値を『おうちまるごとUQ、だぞっ』というキャッチコピーと各種割引サービスで訴求しています。当社ではWiMAXの基盤システムだけでなく、UQ mobileの基盤システムも日立さんに構築・運用してもらっており、将来的にはこの2つの基盤を最適な形でインテグレートし、お客さまにより環境変化に強い柔軟なサービス提供を実現したいと考えています。また、通信業界は少子高齢化で市場が飽和状態に近づいているため、お客さまに満足いただくことが何よりも重要なテーマとなっています。そこでもAI※3を活用した高度なお客さま満足向上を支援するなど、日立さんからの積極的な提案を期待しています」と土屋氏は語ります。

お客さまの多様なニーズに対応し、常に革新的なサービスを提供し続けるUQ



UQコミュニケーションズ株式会社
土屋 慎介 氏

コミュニケーションズ。そのビジネス成長とイノベーションを支援するため、これからも日立は強固でセキュアなシステム基盤の提供と先進的なソリューションを提案していきます。

※3 Artificial Intelligence



お問い合わせ先・情報提供サイト

(株)日立製作所 社会システム事業部
<https://www.hitachi.co.jp/products/it/society/>