

受賞部門

【 ネットワーク機器 】

高品質の製品に裏打ちされたサポート力 ギャランティード・ネットワークに支持



アラクサラ ネットワークス株式会社
代表取締役社長

和田宏行氏



アラクサラ ネットワークス株式会社
カスタマサポートセンター長

島貫 猛氏

キャリアクラスからエンタープライズ領域までを高信頼に支えるルーターやスイッチ製品を提供するのが、アラクサラ ネットワークス。日立製作所とNECによって2004年に設立された同社は、今回並み居るベンダーをしりぞけ、見事初登場で首位の座を手中に収めた。勝因は優れた製品開発力に裏付けられたサポート力。日本市場の厳しい要求に応えるため、パートナー企業の支援策も拡充している。

安心かつ安全な 高信頼のネットワークを実現

近年、企業活動や社会生活とネットワーク利用は分かちがたいほど密接にリンクしている。つまり、ネットワークは企業インフラおよびライフラインであり、求められる信頼性はシビア。各種サービスを提供するキャリアやサービスプロバイダにおいては、ネットワーク障害の未然防止や、発生時の迅速なサポートに対するニーズが年々高まっている。

今回のパートナー満足度調査で、ルーターやLANスイッチなどのネットワーク機器分野で、初登場で首位を獲得したアラクサラ ネットワークスは、それに応えるギャランティード・ネットワーク実現に欠かせない製品を提供してきた。

「設立3年の若い会社ですが、頼れる社会インフラを維持するべく、製品の絶え間ない信頼性強化に加え、導入時の技

術的なサポートやトラブル・シューティング、保守部品の提供まで、すべてパートナー様と協力して進めてきました。今回の受賞は率直に嬉しく、パートナー様を含めた私たちのこれまでの地道な取り組みが報われる思いです」と代表取締役社長の和田宏行氏は語り、「キャリアNGN (Next Generation Network) が本格化し、企業向けのビジネスNGNが進展することから、IPv6対応、セキュリティ(トリプル認証、検疫ネットワーク)、省エネ、操作・運用性を向上させたラインナップを充実させてきた。こうした取り組みが、お客様・パートナー様の満足度につながった。今後も継続的に、製品とサポートの両面を強化していきます」と将来を見据える。

同社では直販体制を採らず、すべてシステムインテグレータなどのパートナー十数社を介して、販売やサポートを行う。製品の出荷台数は現在約2万台。設立以来、毎年高いペースで実績を伸ばしている。

その要因にあるのが、高いサポート力

快適で安心して使えるギャランティード・ネットワーク

高性能 ✓ IPv6 ✓ マルチキャスト	高信頼・高可用 ✓ 装置内二重化 ✓ リングプロトコル	環境 ✓ 省エネ設計/省電力モード ✓ RoHS対応
アクセスルーター AX620R 	ミッドレンジルーター AX2000R 	10G対応 ミッドレンジスイッチ AX6700S AX6300S ミッドレンジスイッチ AX5400S
ファスターネットワーク レイヤ2スイッチ AX1200S 	ギガビットイーサネット レイヤ3スイッチ AX3600S レイヤ2スイッチ AX2400S 	ハイエンドスイッチ AX7800S ハイエンドルーター AX7800R AX7700R
操作・運用 ✓ OAN ✓ コマンドレス保守	セキュリティ ✓ トリプル認証 ✓ 検疫ネットワーク (NAP)	QoS ✓ 帯域制御 ✓ 高速ハードウェア処理

国内ベンダーならではの迅速で手厚い技術サポート

安全・安心を追求したビジネスNGNを実現するルーター、スイッチ製品群と、充実のサポート

(サービス品質)。今回の満足度調査でも、パートナー企業が最も重視する「技術支援」で、同社は6.1ポイントの高い数字をあげている。

日本企業に高く評価される きめ細かなサポートを徹底

「あるパートナー様から、『アラクサラ ネットワークスの製品の見た目などは“洋風”で構わない。でもサポートや対応の仕方は“和風”であってほしい』とアドバイスをいただきました。この言葉こそ、ネットワーク機器市場で今日最もよく聞かれるニーズ。これを真摯に受け止め、当社のサポートは粘り強く、保守対応も着実にこなしていくことを特長としています」と、同社カスタマサポートセンター長の島貫猛氏は語る。

同社では、複雑・多様化するネットワーク上の課題に対応する第一級のスキルを備えたエンジニア組織「ATAC (Alaxala Technical Assistance Center)」を編成、

ネットワーク障害を短時間に解決する。「素早いファーストレスポンスと、2~3時間おきに進捗状況を報告する姿勢が高評価を受けています」(島貫氏)

これは、同社が毎年定期的実施する、独自のパートナー満足度調査のヒアリングで多かった要望に対応したものだ。「厳しいお言葉も頂戴しますが、それを着実に業務改善に反映してきた実行力が評価をいただいた理由の1つと考えています」と島貫氏は分析する。

3年前から、保守部品はすべてアラクサラ ネットワークスが全国各地に配置する地域デポで集約・保管。必要に応じて、迅速にデリバリーする体制を敷いた。「昨年、ある大手メーカーのお客様で、緊急に大量の部品配備が必要になった際、同デリバリーシステムにより、遅延することなく配備することができ、お客様に感謝されました」(島貫氏)。「このデリバリーシステムは、当社の製品の故障率が低いため、最小限の部品在庫で実現できています。信頼性の低い製品では決してマネできない

サービスです」と和田社長は強調する。

高信頼の製品開発には 30年以上のノウハウを投入

同社の製品には、日立製作所とNECのエンジニアが30年以上培ってきたノウハウが投入されている。高性能、高信頼・高可用、環境(省エネ)、操作・運用、セキュリティ、QoSの6つの点で、ギャランティード・ネットワークを支えている。

「国内のネットワーク機器ベンダーの多くが撤退し、外資系企業に席卷されるなかで、当社のように、LSIやチップなどを自社開発している国産ネットワーク機器ベンダーは数少ない」と和田社長。

製品については、キャリア/ISP、大企業向けのハイエンド製品「AX7800R/S」シリーズから次第にラインナップを強化、ミッドレンジ製品「AX6700S/6300S」シリーズ、ボックス型製品「AX3600S/2400S/1200S」シリーズなどを拡充し、幅広い市場ニーズに応える。