

別紙2 「東日本大震災に対するNTT神奈川グループの活動内容」

■設備部門支援

①移動電源車による電力供給等(派遣元:NTT ファシリティーズ)

- 支援エリア:茨城・宮城
- 支援期間:3月～4月
- 支援稼働:約40人日
- 支援結果:電源供給及び電力設備等の点検作業。



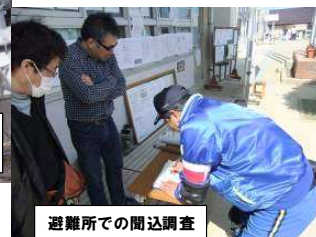
②交換機等の復旧作業

- 支援エリア:宮城・岩手
- 支援期間:3月～4月
- 支援稼働:約120人日
- 支援結果:宮城県・岩手県内の交換ビルに設置している「交換設備」「伝送設備」の電源回復後の立上げ・復旧作業。



③バイク隊による現地被災状況調査

- 支援エリア:宮城
- 支援期間:4月
- 支援稼働:約110人日
- 支援結果:車両では困難なエリアの設備調査。故障修理用物品の緊急搬送。避難所の特設公衆電話点検及びインターネット設置要望等調査。



④ポータブル衛星車による特設公衆電話の設置等(派遣元:NTT-ME)

- 支援エリア:岩手・宮城
- 支援期間:3月～6月
- 支援稼働:約370人日
- 支援結果:岩手県陸前高田市役所、住田町役場、宮城県南三陸町等において特設公衆電話を提供。



⑤お客様宅内等の故障修理

- 支援エリア:福島・宮城
- 支援期間:3月～9月
- 支援稼働:約3,300人日
- 支援結果:福島市、石巻市、気仙沼市で故障修理約3,300件実施。



⑥ケーブル敷設工事の設計・発注管理業務

- 支援エリア:福島・宮城
- 支援期間:4月～10月
- 支援稼働:約2,300人日
- 支援結果:仮設住宅への電話提供及び故障復旧のためのケーブル敷設工事設計から工事完了までの管理業務を実施。



仮設住宅への回線提供



応急復旧ケーブル敷設模様

⑦その他の支援

- 福島県災害対策本部支援 【福島3月】
- 通信設備調査 【福島3月】
- 土木設備被災状況調査 【茨城4月】(派遣元:NTTインフラネット)
- 電話設置の局内工事等 【宮城4月～8月】
- お客様の回線状況訪問調査 【宮城7月～8月】
- 支援部隊のサポート業務 【全支援先3月～10月】



支援の出発模様

■116等受付部門支援

⑧東日本コールセンターの支援内容

【支援1】注文・問合せ受付業務

- 支援エリア:東北6県
- 支援期間:3月～4月
- 支援内容:電話等の新設・移転及び各種サービス等のご注文やお問い合わせの受付「116」の受付業務
 - (ア)6県の夜間(17-20時)受付
 - (イ)宮城、福島県の昼間(9-17時)受付
- 支援結果:電話受付数 約11,000コール

【支援2】仮設住宅入居者の電話設置注文・問合せ等業務

- 支援エリア:東北3県(岩手・宮城・福島)
- 支援期間:4月～9月
- 支援内容:上記エリア内の仮設住宅に入居する方からの電話設置注文受付及び避難所(市民センター等の公共機関等)に「特設相談窓口」を開設し、現地のNTT東日本社員による申込受付(書面)した分のオーダ処理。(開通に向けた社内処理)
- 支援結果:電話受付数 約2,300コール

【支援3】電話等の移転・廃止の注文受付業務

- 支援エリア:宮城県
- 支援期間:4月～9月
- 支援内容:NTT東日本宮城支店の「116」に「電話等の移転、廃止の注文」があった際、該当のお客様を当センターで取次ぎし、注文受付を実施
- 支援結果:電話受付数 約12,000コール