

2011-R090

2011年11月17日

## 国際データ通信における顧客満足度向上に向けた取組みについて ～海外通信事業者 21 社との品質向上会議を開催～

NTTコミュニケーションズ(略称: NTT Com)は、「Arcstar Carrier Forum 2011」(アークスター・キャリア・フォーラム 2011、略称:ACF2011)を、2011年11月15～16日にかけて神戸にて開催し、NTT Com の国際ネットワークサービス「Arcstar グローバルネットワークサービス(※)」の品質改善施策について、海外大手通信事業者 21 社と議論・協議しました。また、東日本大震災による通信サービスへの影響や復興取組みについて、NTT Com から参加する通信事業者へ発信しました。

### 1. ACF2011 の概要

本フォーラムは、NTT Com が 2000 年より主催し、Arcstar グローバルネットワークサービスの更なる品質向上を目指して継続的に開催している国際会議です。以降、参加通信事業者の増加および参加エリアの拡大に伴い、議論の幅も広がっています。従来のコンセプトであるパートナー・キャリアとの人脈構築やプロセス改善に加えて、設備設計・設備管理・プロセス管理などを含めた本質的な品質改善を各通信事業者へ促進する場として発展してきました。

ACF2011 では、サービス品質の総合的な向上を目指すため、「お客さま起点のオペレーション」をテーマとし参加通信事業者間で議論を展開しました。その結果、ネットワーク基盤品質向上の追求のための合意事項に加え、お客さまとの円滑なコミュニケーション・情報共有がサービス品質の向上に必要な要素であるという認識、およびお客さまが効果的に情報を得ることができる仕組み(リアルタイムでの効果的な情報配信の実施等)を用意していく方針を、参加通信会社間で合意しました。

さらに、今回はゲストプレゼンテーションを全面的に押し出す会議構成を用いたことで、お客さまの「生の声」を参加通信事業者へ印象づけました。間近でグローバル企業の声を聴くことにより、参加通信事業者の運用・保守責任者が本活動の意義と目的について認識を新たにすることとなりました。

また、新たに 4 社を参加通信事業者として加え、世界規模で ICT 基盤を支えるグローバルネットワークの全体的なレベルアップを図っています。

## 2. ACF2011 の協議内容

### 【テーマ】

Customer-oriented Operations

お客さま起点のオペレーション

### 【合意事項】

アベイラビリティ(可用性)の向上

故障発生率の低減

長時間故障頻度の削減

通信事業者からお客さまへのリアルタイム情報提供の実施・徹底

お客さま希望納期遵守率の向上

## 3. 参加通信事業者

中国電信集团公司 (中国本土)

広東電信公司 (中国本土)

中国聯合網絡通信有限公司 (中国本土)

KT Corporation (韓国)

Chunghwa Telecom Co., Ltd (台湾)

CAT Telecom Public Company Limited (タイ)

PT Indosat Tbk (インドネシア)

Philippine Long Distance Telephone Company (フィリピン)

StarHub Ltd (シンガポール)

Vietnam Data Communication Company (ベトナム)

VNPT Hanoi (ベトナム)

VNPT Bac Ninh (ベトナム)

Telekom Malaysia Berhad (マレーシア)

Tata Communications Limited (インド)

PT Aplikanusa Lintasarta (インドネシア)

Etisalat (UAE)

Level 3 Communications, Inc. (米国)

Interoute Communications Limited (英国)

Swisscom Ltd (スイス)

Orange Business Services (フランス)

Internet Solutions (南アフリカ)

#### 4. お客様からのコメント

特別ゲストとして ACF2011 へご参加頂いた、DORMA 社(本社:エネペタル市、ドイツ)グループ全体の IT 責任者であるシグフリード・ラウア氏は、次のように述べています。『DORMA のグローバル戦略にとって IT は必要不可欠です。高まるニーズに応え、かつ我々の成長を経済的かつ効率的にサポートし続けて欲しいと思っています。我々の戦略的なパートナーとして、NTT Com は高品質なネットワークを提供しています。ACF はその高い品質を提供し続けるための素晴らしい取り組みだと思えます』

DORMA 社について <http://www.dorma.com/en/>

※: Arcstar グローバルネットワークサービス

Arcstar グローバルネットワークサービスとは、法人のお客様向けの高信頼のネットワークサービスである、「Arcstar Universal One」、「Arcstar グローバル IP-VPN サービス」、「Arcstar グローバル専用サービス」、「グローバル e-VLAN サービス」を指します。