

2014年3月6日

## Arcstar グローバルネットワークサービスの顧客満足度向上に向けた 品質改善会議「Arcstar Carrier Forum 2014」を開催 海外通信事業者 25 社と今後の改善方針を合意

NTT コミュニケーションズ(略称: NTT Com)は、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<sup>\*1</sup>」の更なる品質向上のため、2014年3月5・6日に開催した「Arcstar Carrier Forum 2014」(アークスター・キャリア・フォーラム 2014)において、品質改善施策について海外大手通信事業者 25 社と協議し、アベイラビリティ(可用性)の向上や故障発生率の低減など今後の改善方針を合意しました。NTT Com では、今回の合意内容を踏まえ、各国の通信事業者と連携し、お客さま満足度を、より一層高められるようなサービス提供を目指します。

### 1.Arcstar Carrier Forum 2014 の概要

Arcstar Carrier Forum は、NTT Com が 2000 年より主催し、パートナーである各国の通信事業者を日本に招いて、Arcstar グローバルネットワークサービスの更なる品質向上について協議する国際会議で、今回で 11 回目の開催となります。

今回は、「Enhancing Customer Experience『お客さま経験価値<sup>\*2</sup>の向上』」をテーマに、グローバルネットワークサービスの設計・構築・運用・保守面での品質向上、お客さま満足度の向上に向けた議論を展開しました。会議では、お客さまを交えたパネルディスカッションを新たに設け、お客さまに、NTT Com とそのパートナーである通信事業者に何を期待しているのかを直接発信していただくとともに、それに向けた実現手段を踏み込んで協議しました。また、グループワークセッションにおいては、実例を基に、ベストプラクティスを実現するための改善案を NTT Com と各通信事業者が、自社の構築・運用のプロセスや KPI (業績評価指標) を共有しながら検討し、改善案を明示することで、パートナー通信事業者の今後の改善活動の足がかりを作りました。

NTT Com からは、パートナー通信事業者に対して構築・運用面で重要視する KPI を提示し、総合的に実績がよい、または改善率が高い事業者に表彰を行うなど、パートナー通信事業者と今後の品質向上につながるよう、目標、方向性について合意しました。

## 2.今後の改善方針に関する合意内容

Arcstar グローバルネットワークサービスの更なる品質向上に向けて、①アベイラビリティの向上、②故障発生率の低減、③長時間故障頻度の削減、④故障時における故障原因取得率の向上、⑤お客さまの希望納期遵守率の向上、⑥回線デリバリのリードタイム短縮、について重点的に取り組むとともに、今後もリレーシヨンの強化を行っていくことを合意しました。

## 3.参加通信事業者

Telekom Malaysia Berhad (マレーシア)

PT Indosat Tbk (インドネシア)

PT. Telekomunikasi Indonesia International (インドネシア)

CAT Telecom Public Company Limited (タイ)

China Telecom Corporation Limited (中国)

Wharf T&T Limited (香港)

Hutchison Global Communications Limited (香港)

Chunghwa Telecom Co., Ltd. (台湾)

KT Corporation (韓国)

Tata Communications Limited (インド)

Bharti Airtel Limited (インド)

Vietnam Datacommunication Company (ベトナム)

CMC Telecommunication Infrastructure Corporation (ベトナム)

StarHub Limited (シンガポール)

Singapore Telecommunications Limited (シンガポール)

Philippine Long Distance Telephone Company (フィリピン)

Verizon Communications Inc. (米国)

AT&T Inc. (米国)

Level 3 Communications, LLC (米国)

XO Communications (米国)

Interoute Communications Limited (英国)

Colt Technology Services Group Limited (英国)

Orange Business Services (フランス)

Singtel Optus Pty Limited (オーストラリア)

Internet Solutions (南アフリカ)

#### 4.ゲストスピーカーとして参加したお客さまからのコメント

特別ゲストとして、Arcstar Carrier Forum 2014 へご参加いただいた、HOYA 株式会社、HOYA グループ情報システム統括責任者の近安理夫氏が次のように述べています。『全世界に拠点を持ち、クラウドなど、様々なサービスを総合的に利用している我々にとって、安定した高品質なネットワークを提供してくれるICTパートナーは必要不可欠な存在です。NTT Com の安定したネットワーク、そしてトータルソリューションを可能にする基盤の強みは、我々としても非常に魅力的です。その信頼性の高い基盤を確実に提供する改善活動の一環として、Arcstar Carrier Forum は非常に有意義であると確信しております。今後とも ICT パートナーとしてサポートを続けてもらうにあたり、NTT Com の高品質なネットワークを維持、向上させていってほしいと思います。』

\*1：NTT Com が提供する法人のお客さま向け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。

\*2：製品やサービスそのものの持つ物質的・金銭的な価値ではなく、その利用経験を通じて得られる効果や感動、満足感といった心理的・感覚的な価値のこと。