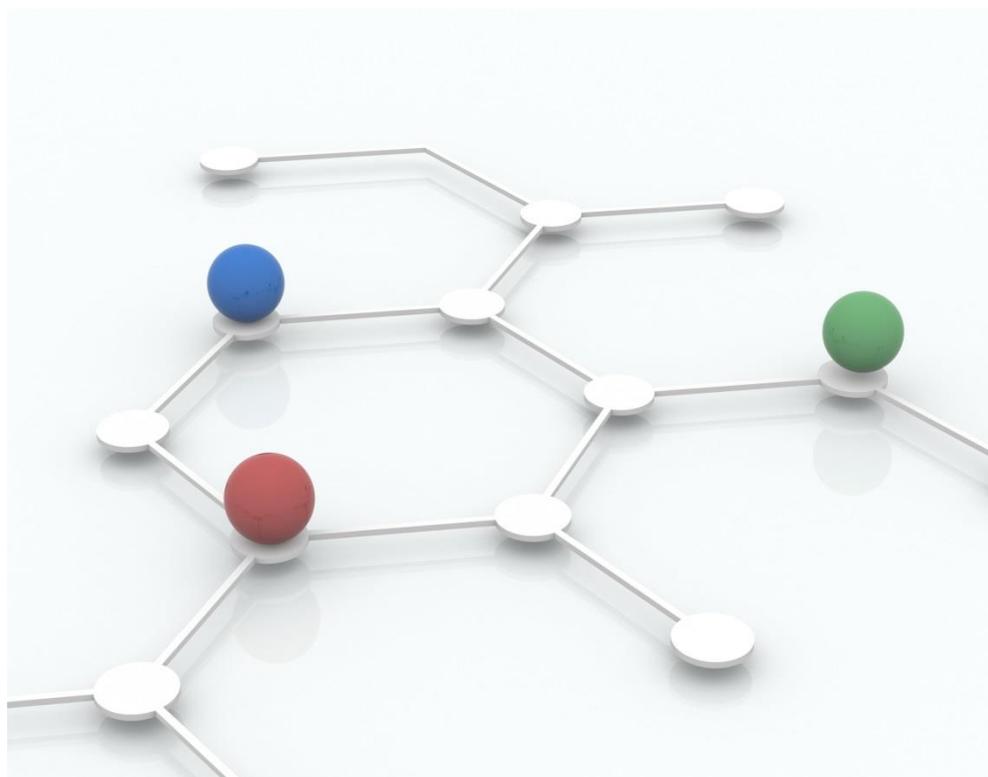


NTTPCコミュニケーションズ お客さま満足度アンケート結果に基づく サービス改善状況のご報告 2014



NTTPCサービスをご利用のお客さまへ

平素より弊社サービスのご利用を賜り、厚く御礼申し上げます。

先般は、弊社「お客さま満足度アンケート」へのご協力、誠にありがとうございます。本アンケートにおきまして、貴重なご意見・ご要望を頂戴し、心より感謝申し上げます。現在、弊社では、「お客さまの声」を真摯に受け止め、昨年同様、全社を挙げて改善に取り組んでおります。

このたび、アンケート結果に基づく弊社サービスの改善の取り組み、および、お客さまのご要望に沿ったサービスについて冊子にまとめましたので、ご高覧いただければ幸いです。

このクラウド時代、NTTPCは「お客さまの声」に耳を傾けながら、お客さまが直面されるさまざまな課題に、これまでに蓄積したサービス開発ノウハウと、開発から販売まで完遂できる一貫体制を活かし、イノベーションでお応えしてまいります。

今後とも、お客さまの率直なご意見を頂戴できましたら幸いです。弊社のサービスを末永くご愛顧くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

2014年4月
株式会社エヌ・ティ・ティピー・シーコミュニケーションズ
代表取締役社長 前沢 孝夫



目次

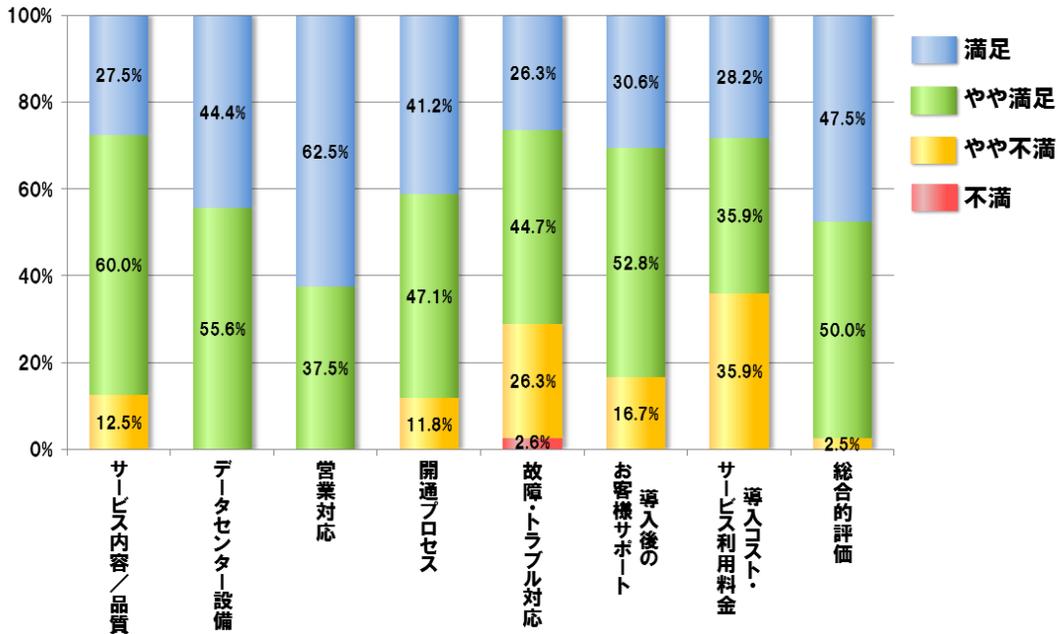
お客さま満足度アンケートの結果について	02
■各カテゴリに対する満足度評価 ■今後期待するNTTPCの役割	
NTTPCお客さま満足度向上の取り組みについて	03
●サービス内容・品質 へのご要望に対して	04
バックアップ / 回線マネジメント / ルーター故障 / 工事通知 / 品質の安定化 / 開通工事調整	
●新サービス・技術情報提供 のご要望に対して	16
知恵袋サイト Next Value Plus / デモ体験ポータル オープンラボ / ワークショップ WebARENA Café	
●サービスへのご期待に対して	19
モバイル / BYOD / クラウドサービス	
■参考: お客さまが選ばれた サービス提供プロセスにおける重要ポイント(重視度)	

お客さま満足度アンケートの結果について

■ 総合評価と各カテゴリに対する満足度評価

サービス提供の各プロセスの評価と総合的评价についてお客さまからご回答を頂戴いたしました。総合的には9割以上のお客さまからご満足の評価を頂戴する一方で、サービス内容や開通プロセス、故障対応、導入後のサポート、コストの各項目で「サービス品質の向上」や「サポートの充実」「コストパフォーマンスの向上」等、多くのご要望を承っております。

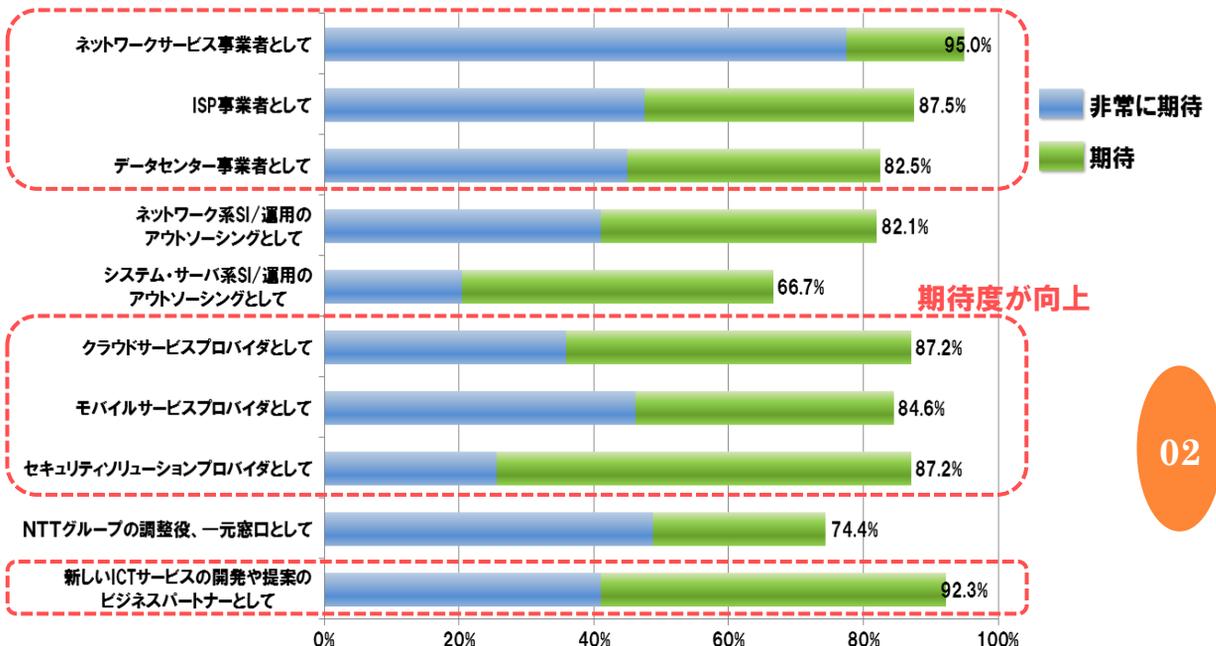
NTTPCは、これらのお客さまのお声を真摯に受け止め、改善に取り組んでまいります。



■ 今後期待するNTTPCの役割

弊社に対しては、ネットワークサービスやISP、データセンター事業者として変わらぬご期待を頂戴しております。また、クラウド・モバイル・セキュリティサービスの提供プロバイダやICTサービスの開発・提案のビジネスパートナーとしての期待度が大きく向上しました。

NTTPCはこれらのご期待にお応えすべく、最新のソリューション、豊富なサービスやメニューでこれまで以上にお客さまのビジネスのお役に立てる提案に努めてまいります。



期待度が向上

NTTPC

お客さま満足度向上の取り組みについて

～オペレーショナル・エクセレンスを目指して～

NTTPCコミュニケーションズでは、このたびのお客さま満足度アンケートや、日頃より営業窓口やお客さまサポート窓口を通じて頂戴しているご意見・ご要望に基づき、改善活動を進めています。

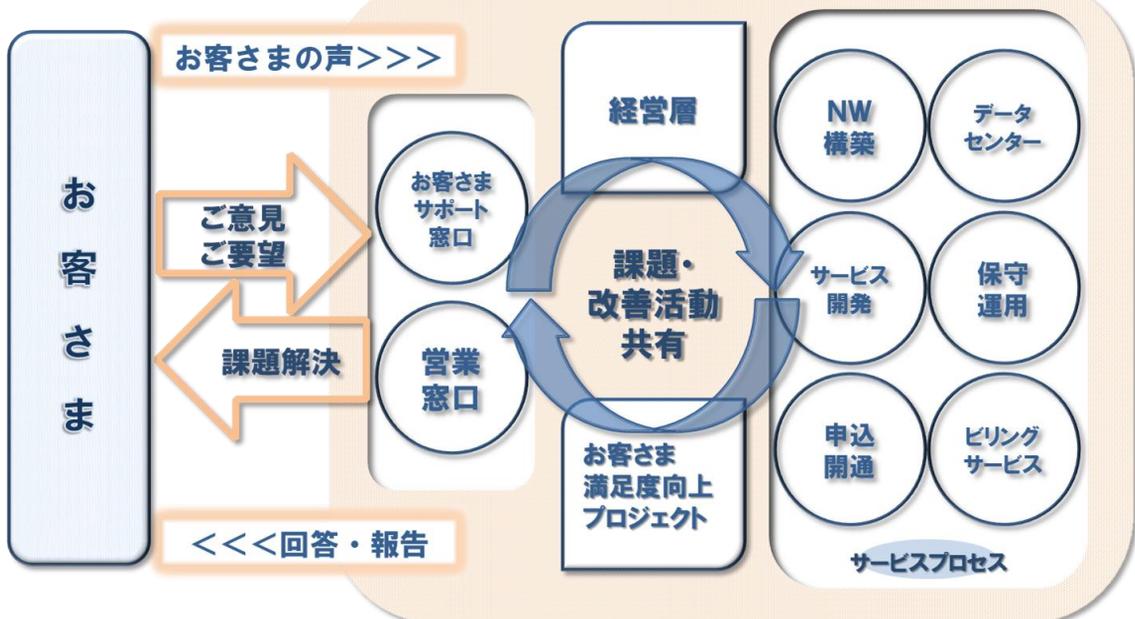


この活動により現場に継続的な業務改善プロセスを定着させ、さらにはお客さまに価値を提供する「オペレーショナル・エクセレンス」の実現を目指しオペレーションを磨き上げ、結果として弊社サービスがお客さまのビジネスの優位性を高められるよう、現在全社一丸となって取り組んでいます。

今回本誌ではお客さま満足度アンケートの結果から①サービス内容・品質へのご要望②新サービス・技術情報提供のご要望③サービスへのご期待に対して弊社の取り組みのトピックス、および、ご要望にあったサービスを紹介しています。これらの改善や提案がお客さまのビジネスの一助となれば幸いです。

今後もお客さまがより一層ご満足されるよう、お客さまの視点に立った改善に取り組んでまいります。

NTTPCのお客さま満足度向上の取り組み体制



お客さまとのあらゆる接点で頂戴したご意見・ご要望を、「お客さま満足度向上プロジェクト」と弊社のサービス提供のすべてのプロセス間で共有しながら、全社を挙げて改善活動に取り組んでいます。

回線・ルーターのバックアップ

お客様の声 No.01

回線障害時にも通信を確保できるようバックアップの充実を図りたい。



- お客様が安心してIP-VPNサービスをご利用になれるよう、新たに「ADSLバックアップ」(2013年8月提供開始)「LTEバックアップ」(2013年11月提供開始)の2種のアクセスラインのバックアップメニューと、ルーターの二重化メニューとして「ルーターホットスタンバイ」(2014年3月提供開始)を追加しました。

ご紹介

Master'sONE® セキュア・インターネットVPN(SIV)-HighSpeed新機能

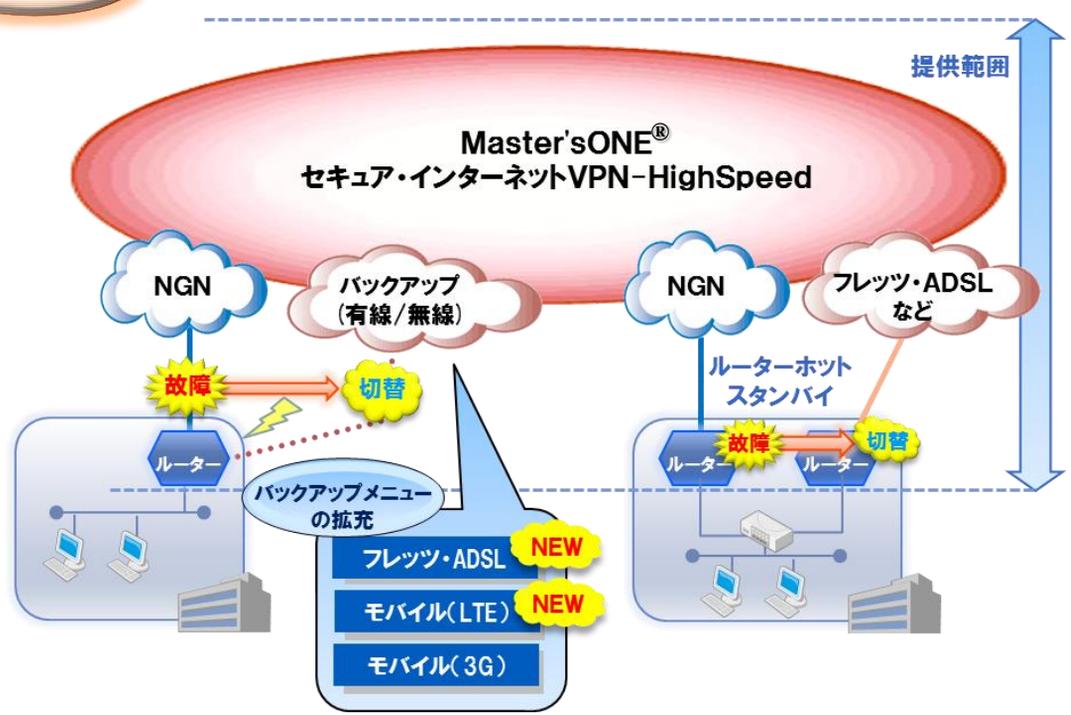
・バックアップメニューの拡充

これまでのバックアップメニューは「3Gバックアップ(無線)」のみでしたが、2013年より「ADSLバックアップ(有線)」(8月提供開始)、「LTEバックアップ(無線)」(11月提供開始)と、バックアップで利用可能なアクセスラインの選択肢を増やすことで、お客様のご要望に合わせてネットワーク構築が可能になりました。

・ルーターホットスタンバイ(2014年3月提供開始)

ADSLバックアップをご利用のお客様向けに、アクセス回線の故障だけでなく、ルーター故障時にもデータ通信を継続できるよう、ルーター2台をホットスタンバイで提供するメニューです。メインルーター故障時に、予備のルーターへ自動で切り替わることで通信断が発生することを防ぎ、安定した通信を提供します。

イメージ



※「フレッツ」等は、NTT東日本およびNTT西日本の登録商標です。

お客様の声 No.02

故障発生時に影響拠点を早く知りたい。

弊社の
取り組み

- Master'sONE® SIV-HighSpeedをご利用のお客さま
に関しては、「Master'sONE® マネジメントサイト」(仮称)の
提供により、お客様の回線ごとの情報や回復状況などが
Web上で一目で確認できるようになる予定です。
(2014年夏 提供開始予定)

ご紹介

「Master'sONE® マネジメントサイト」(仮称)による故障通知

故障発生時にはお客さまにメールで通知します。
また、事前にマネジメントサイト上で「拠点間監視」の設定を行うことにより、対象拠点間の故障について状態確認が可能になります。

イメージ

① 拠点間監視の設定状況(一覧)

削除	行追加	SYSTEM ID	お客様名	拠点 (保守番号)	拠点 (保守番号)	機器種別	機器状態	機器結果
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	one12345	NTT-CPE...	東京支店 (aact111)	横浜支店 (aact112)	通信	OK/NG	2012/08/23 09:32:25 OK From 10.10.10.10 To 10.10.10.11

② 設定拠点の故障発生状況(一覧)

切分 実施	発生時刻	SYSTEM番号	お客様名	拠点 (保守番号)	拠点 (保守番号)	状態
<input type="checkbox"/>	2012/09/24 09:21:32	one12345	(株)NTTPC...	東京支店 (aact111)	横浜支店 (aact112)	通信NG

監視の通知・非通知設定が可能です。

非通知・非監視管理

SYSTEM_ID : oneXXXXX
お客様名 : ABCD株式会社

拠点名	保守番号	利用サービス	通知状態	監視状態
●●拠点	ngs-XXXX	SIV-HighSpeed	現在 ○	今後の計画 ○

通知設定欄

非監視期間通知

非監視期間指定
 日 時 分 日 時 分

強制閉

非監視期間指定
 日 時 分 日 時 分

強制閉

①や②で拠点名をクリックすると
拠点監視設定中の詳細画面が見られます。

拠点監視設定中の詳細画面イメージ

ネットワーク状態切分け・故障申告

SYSTEM_ID : oneXXXXX お客様名 : ABCD株式会社

故障調査

拠点間LAN接続確認

保守番号 拠点名 保守番号
ngs-XXXX ●●拠点 ngs-XXXX △△拠点

調査結果 (拠点間 10.10.10.1 - 10.210.10.1)

10.210.10.1 からの応答: パケット数 492 時間 Chw TTL=128
 10.210.10.1 からの応答: パケット数 492 時間 Chw TTL=128
 10.210.10.1 からの応答: パケット数 492 時間 Chw TTL=128

お客様拠点のネットワーク状態

ngs-XXXX ●●拠点

ルータ フレッツ回線
 フレッツ回線 正常
 フレッツ回線 正常

VPN

切分け拠点詳細情報

拠点名	●●拠点	LAN割り当てアドレス	10.10.10.10
住所	1000000東京都港区●●00-00	feedbackアドレス	10.10.10.1
利用サービス	SIV-HighSpeed接続サービス	ngs-XXXX	10.10.10.1
保守番号	ngs-XXXX	お客様アドレス	10.10.10.1
アクセス回線種別1	光ネクストファミリー ハイスピード		
回線番号1	04FXXXXX		
アクセス回線種別2	なし		
回線番号2	-		
バックアップ回線	使用しない		
ルータ種別	RTX810		

●●拠点から△△拠点へPing試験ができます。

●●拠点側の通信状態を確認できます。

セッション状態がこの画面でわかります。

お客さまの声 No.04

故障発生時、現地のCPEルーターの状態を確認する方法
(ランプの確認方法など)がわかりにくい。

弊社の
取り組み

- 現地のご担当者さま向けに、ルーターのインターフェースや電源、仕様等がわかるガイドを用意しました。公式サイトのFAQから最新版のダウンロードが可能です。
(2013年12月 提供開始)

ご紹介

CPEルーター外観図ガイドの提供

トラブル発生時に拠点など現地のご担当者さまが電話でのサポートを受ける際、スムーズに機器の状態がチェックできるよう、CPEルーターの外観(前面・背面)や仕様がわかる簡単なガイドを用意しました。最新のガイドはNTTPC公式サイトのFAQからダウンロードが可能です。

イメージ

NTTPC公式サイト FAQ

●公式サイト>>FAQ>>ネットワーク>>ネットワークサービスでご利用の機器

お客様の声 No.05

CPEルーターの故障申告受付は17時までなのに17時に申告しても当日中には交換対応してもらえない。

(平日9時～17時オンサイトの保守契約の場合)

弊社の
取り組み

- ルーター故障時のオンサイト対応(交換対応)については、これまで申告受付時間内であっても機種により当日中の対応ができない場合がありましたが、今後は受付時間内のご申告であれば、当日中の交換対応が可能になります。

(2014年4月より対応開始)

ご紹介

CPEルーター故障時の当日対応受付時間の延長

◆平日9時～17時オンサイト保守サービス概要 (2014年4月より)

- 故障申告受付時間: 9:00-17:00
- 当日中のオンサイト派遣(ルーター交換)対応受付時間: 17:00受付分まで
- 駆けつけ予定が17:00以降になる場合の対応:
入館時間や作業時間の目安をお客さまにお知らせし、ご都合(当日もしくは翌日派遣のご要望など)を確認のうえ作業員の派遣を手配します。翌日の派遣の場合、9時入館となります。
- 一般交通手段を利用できない場合、即日対応ができないことがあります。
- 大都市圏・県庁所在地以外の地域、遠隔地、離島の場合、上記の当日中の派遣対応の受付時間や翌日の入館時間は適用外となります。
- 離島・遠隔地については、別途交通実費を請求いたします。
- 離島について:
本州、北海道、四国、九州、沖縄本島から陸続きになっておらず、車両、電車での往来が困難な島を離島とします。
- 遠隔地について:
各都道府県庁所在地から同一都道府県内で走行距離50kmを超える地域を遠隔地とします。
- サービスを提供できない地域もありますので、あらかじめ営業担当者までご確認ください。



お客様の声 No.06

工事・メンテナンスの通知の内容がわかりにくい。



- お客様が内容を把握しやすい工事・メンテナンス通知を目指し、フォーマットの見直しを行います。
(2014年8月完了予定)

ご紹介

工事・メンテナンス通知フォーマットの改善

これまでの工事通知については、弊社の工事とNTT東日本・NTT西日本やその他事業者等の工事の区別なく一律で行ってきたため、各種通知の文面や件名を見直し、通知内容をわかりやすくしていきます。

イメージ

例1. NTT東日本・NTT西日本のフレッツ工事

件名：
Master'sONE回線工事のお知らせ (NTT東西によるメンテナンス)

平素は●●サービスをご利用賜り誠に有り難うございます。

この度お客様がご利用されている●●●回線において、
NTT東西側でのメンテナンス工事が実施されますのでお知らせ致します。
お客様へは大変ご迷惑をお掛け致しますが、
ご協力の程よろしくお願ひ致します。

日 時: 201X年X月X日 (X曜日) 00時00分 ~ 05時00分

エリア: ●●県の一部地域

サービス: 「フレッツ光ネクスト、光ライト」

工事種別: **NTT東西側でのNGN網メンテナンス工事**

影 響: 最大15分程度サービスのご利用が中断する
場合がございます。

影響拠点: ●●●

工事主体と目的を記載
例: NTT東日本・NTT西日本のメンテナンス工事であることを明記

例2. 社外事業者による保守作業

=====

◆ 工事名: 社外事業者における保守作業
(道路工事による回線の支障移転等)

◇ 工事実施日時: 201X/XX/XX 00:00
(24時間表記)

◇ 工事終了日時: 201X/XX/XX 00:00
(24時間表記)

◇ サービス断時間: 40分

◇ 影響サービス: 専用線(プレミアムサービス) 断

◇ 備考: 該当時間帯に40分程
が発生致します。

◇ 対象拠点: ●●

工事主体と目的を記載
例: 道路工事による回線の支障移転
であることを明記

※上記イメージは現在検討中の内容であり、一部変更される場合があります。
※「フレッツ」等は、NTT東日本およびNTT西日本の登録商標です。

お客様の声 No.07

故障やトラブルの少ない安心品質のネットワークを提供してほしい。

弊社の
取り組み

- お客様が安心してご利用になれるネットワークサービスの提供をめざし、開発・工事部門においては日頃よりサービスの品質、信頼性維持・向上への意識づけに取り組み、確実な問題把握や改善に努めています。

ご紹介

ネットワーク品質安定化の取り組み

サービス提供にあたっては、その品質、信頼性を維持していく必要があります。弊社では、特にネットワークサービスの開発・工事に関して、ISO9001(品質マネジメントシステム)認証を継続するとともに、その手法に則った開発・工事を実施してきました。常にPDCAサイクルをつなぐことにより、次へのステップに向けた品質向上を図っています。

イメージ

ネットワーク開発/工事部門 品質維持のPDCA



外部講師による研修など、品質向上に向けた意識づけ

お客様の声 No.08

回線開通時、関連工事の各種調整や依頼、全体管理などの業務に追われ、本来業務に注力できない。

弊社の
取り組み

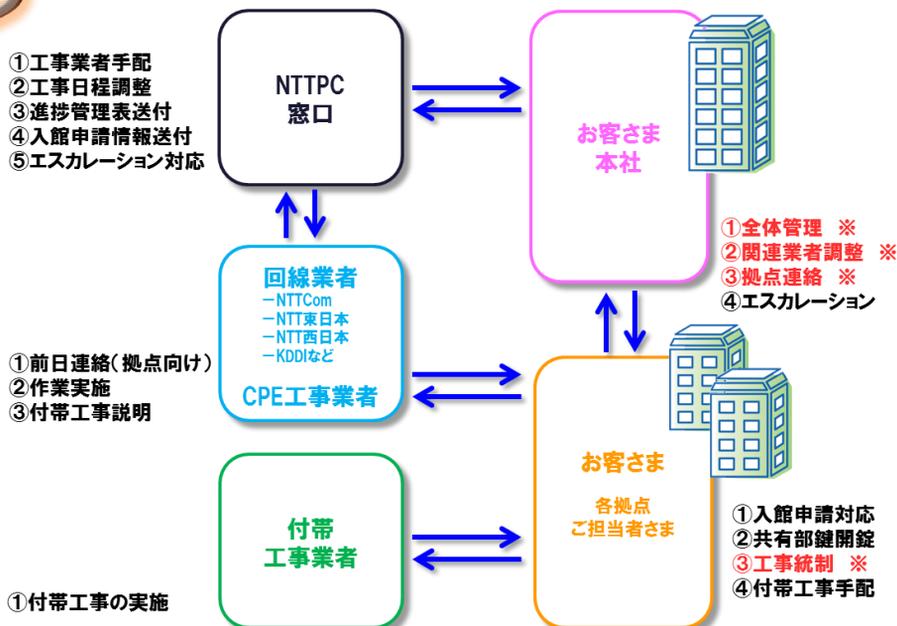
- 一定規模を超える案件では、弊社のデリバリーマネージャー等による全体管理、リスク対応を実施し、円滑な開通に向けた回線工事調整を図ります。
- 本来お客様が対応される範囲の業務（関連工事の調整や拠点担当者さまへの作業依頼、日程調整、全体管理等）を弊社の開通デリバリーサービスで業務代行し、お客様をサポートします。

ご紹介

開通デリバリーサービスによるお客様サポート

- ・**全体スケジュール作成、進捗管理**
デリバリーマネージャー等が、全体工事スケジュール策定、課題管理によるリスク回避を行い、スケジュール遵守、安定運用をマネジメントします。
- ・**拠点連絡**
拠点担当者に実施をお願いする作業依頼文の作成、拠点担当者との直接対応（工事日調整、作業届への記載情報収集、工事日連絡等）を実施します。
- ・**工事統制**
回線業者への工事日の事前確認、遠隔でのONUの設置場所の指示、工事实施結果の確認等を実施します。
- ・**関連業者調整**
お客様付帯工事、お客様端末工事（SI工事）等の業務分担、スケジュール調整を実施します。

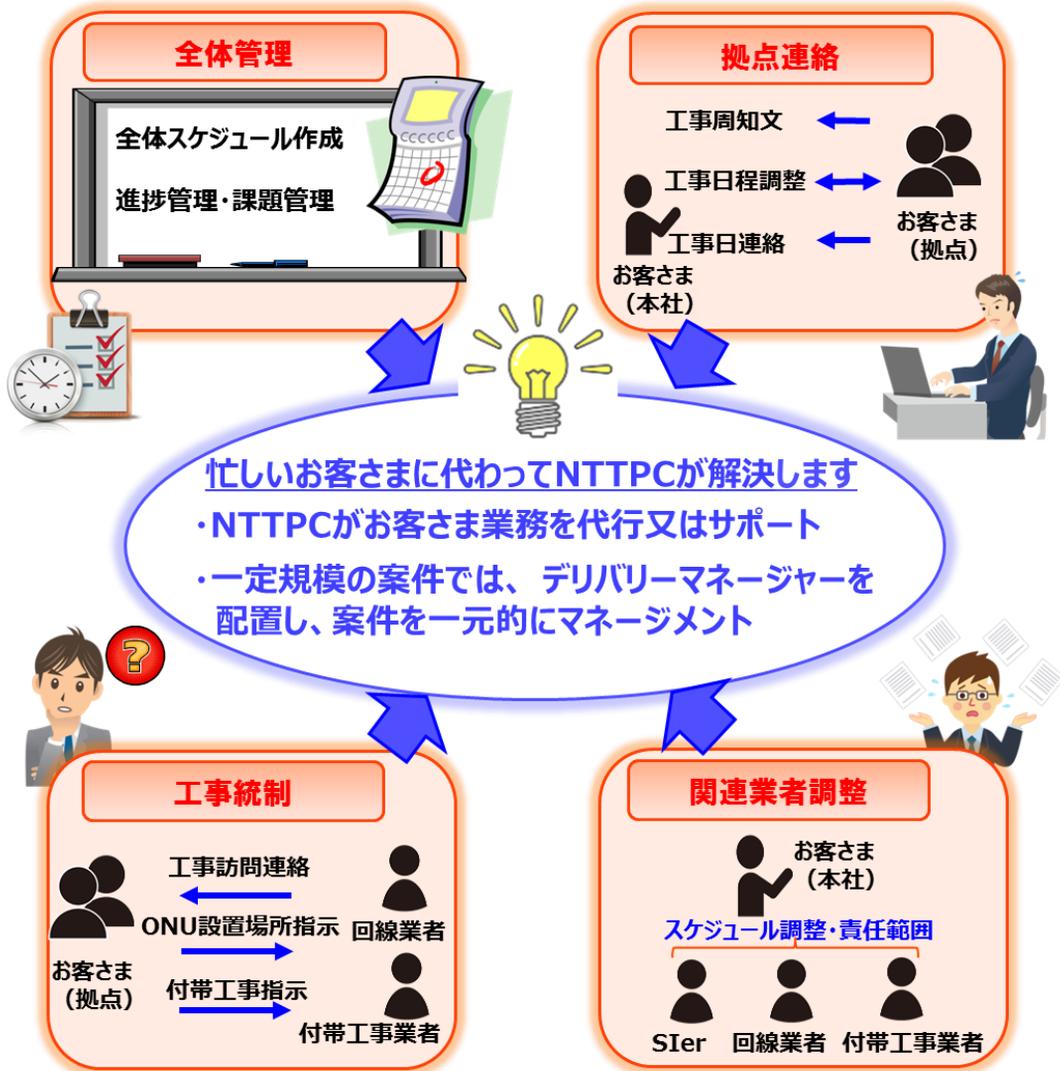
イメージ



※ NTTPCデリバリー業務代行(オプションサービス)対象業務

開通プロセス / 回線工事調整サポート

◆NTTPCデリバリー業務代行(オプションサービス)イメージ



◆標準サービスとオプションサービス

標準サービスは、弊社のネットワークサービスの利用料金に含まれています。
オプションサービスについては、有料となります。

区分	標準サービス	オプションサービス
サービス	NTTPC窓口が実施する業務 (P.11イメージ図参照) ①業者手配 ②工事日程調整 ③進捗管理表送付 ④入館申請情報送付 ⑤エスカレーション対応	NTTPCが代行する業務 (P.12上記イメージ図参照) ①全体管理 ②拠点連絡 ③工事統制 ④関連業者調整

お客さまの声 No.09-1

利用回線の最新の一覧表を随時入手できるしくみがほしい。



- IP-VPNサービス「Master'sONE® SIV-HighSpeed」をご利用のお客さまには、拠点間監視やトラフィックレポートに加え、拠点名、回線番号等の回線情報をいつでもWebブラウザ上で閲覧可能な「Master'sONE® マネジメントサイト」(仮称)の提供を予定しています。(2014年夏 提供開始予定)

ご紹介

「Master'sONE® SIV-HighSpeed」をご利用のお客さまの回線情報

「Master'sONE® マネジメントサイト」(仮称)の提供により、「Master'sONE® SIV-HighSpeed」をご利用のお客さま管理者さまは、拠点端末から各拠点の回線情報・設定情報・トラフィック状況などをいつでもWebブラウザ上にて確認することができます。(2014年夏提供開始予定)

イメージ

各拠点の回線情報・設定情報・トラフィック状況をチェック

▼拠点情報	
回線番号	拠点名
ngs-001	本社
ngs-002	東京支店
ngs-003	神奈川支店

▼拠点詳細情報			
拠点名	本社	アドレス情報	192.168.10.0/24
住所	東京都〇区***		192.168.20.0/24
回線番号	192.168.*.*/*		192.168.30.0/24
アドレス情報	ngs-001		192.168.40.0/24

▼監視設定/アラーム通知	
監視/非監視	監視
拠点間Ping	NG
トンネル所	OK

※マネジメントサイトはVPN経由での接続となり、インターネットからの接続はできません。
 ※上記は現在開発中の内容であり、一部変更される場合があります。
 ※タイプ2(IX2215)、フレッツ・ADSLバックアップ、ワイヤレス(LTE)バックアップ、ホットスタンバイなどの一部サービスについては、本サイト提供開始後、順次対応となります。

※「フレッツ」等は、NTT東日本およびNTT西日本の登録商標です。

導入後のサポート / 利用回線の管理

お客さまの声 No.09-2

利用回線の最新の一覧表を随時入手できるしくみがほしい。(「トップクルーズ®」をご利用の場合)



- 通信費管理ソリューション「トップクルーズ®」をご契約のお客さまは、他社のサービスも含めて、Webブラウザ上で現在の回線請求情報を確認することが可能です。
- 通信費一元管理や回線一覧表で利用状況を見える化することで、不要回線の洗い出しなどコスト削減のお役にも立ちます。

ご紹介

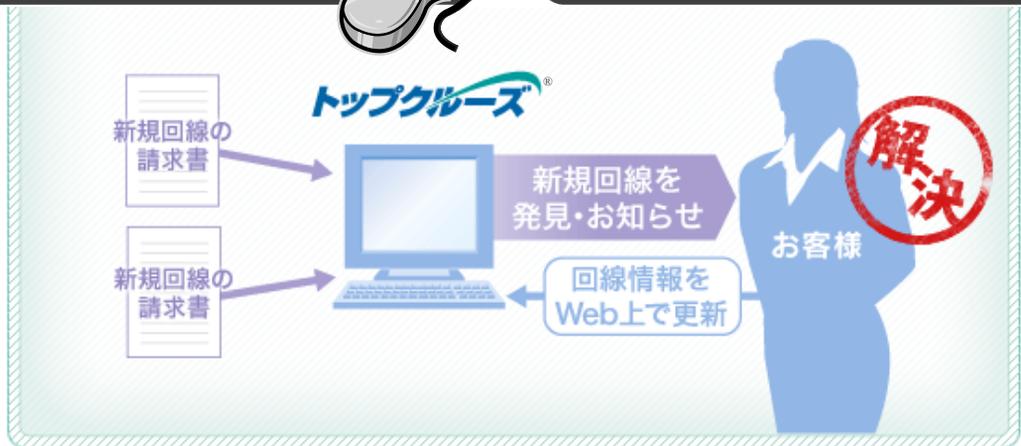
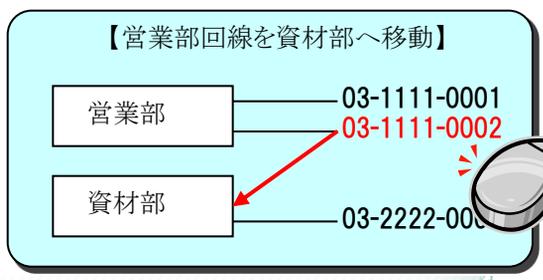
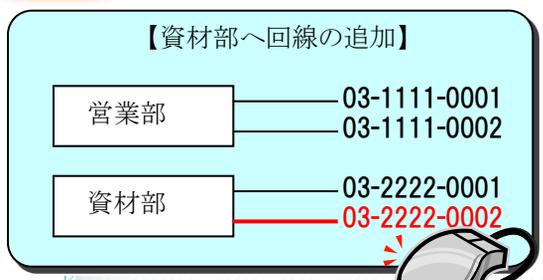
通信費管理ソリューション「トップクルーズ®」をご契約のお客さまの回線情報

サービスの利用状況を含めた月ごとの回線請求情報をWeb上で管理、確認することができます。

◆回線情報のメンテナンスを簡単に

- ・「トップクルーズ®」では回線の移動や組織の変更時にも、Web上の簡単なマウス操作だけで組織と回線の組み換え処理ができますので、回線情報のメンテナンスが容易です。
- ・1回線について、拠点名、部署名などの情報が5階層(5項目)まで登録できます。
※メモ欄の利用により最大6項目の登録が可能です。

イメージ



お客様の声 No.10

安価なホスティングサービスが欲しい。

弊社の
取り組み

- 共用サーバーホスティングサービスWebARENA® SuiteXにおいて、セキュリティとスペックを強化し、お客様が導入しやすい低価格な新料金プランを追加しました。

(2014年2月 提供開始)

ご紹介

WebARENA® SuiteX 新プラン(V2タイプ)

セキュリティ機能と提供スペックを大幅に向上し、更にお客様が導入しやすいよう初期料金/月額料金を抑えた、新規のお客様用の料金プランができました。

※既存のご契約者さまには新料金は適用されません。
※既存のご契約者さまが新プランに変更される場合は、ご利用サーバーの変更が必要となるため、新プランのお申し込みおよびサーバー移行後、既存プランの解約が必要になります。

◆新プラン概要

- ①「ウェブサイト改ざん検知」の機能を標準化 (5ページまで無償)
- ②「定期自動データバックアップ」の機能を標準化 (1世代無償)
- ③ ディスク容量の大幅アップ (300GB / 400GB)
- ④ 1年契約時の料金の低価格化
- ⑤ 初期料金の低価格化

コスト
ダウン

スペック
向上

セキュリ
ティ強化

イメージ

WebARENA SuiteX 新プラン(V2タイプ)

2014年4月現在

		対応状況	
セキュリティ機能	①ウェブサイト改ざん検知		●標準対応
	②定期自動データバックアップ		●標準対応
	IPSによる不正侵入自動防御		●標準対応
	メールウィルス対策		●標準対応
	迷惑メール対策		●標準対応
	システムバックアップ		●標準対応
	独自SSL対応		○有料
スペック		③ディスク容量	
		300GB/400GB*	
提供価格 (税別)	④月額料金	1年契約	年一括払い ¥16,334/年 (月額換算¥1,361)
		1ヵ月契約	毎月払い ¥3,200
		請求書・口座振替手数料 (1請求毎)	¥800
	⑤初期料金	請求書・口座振替	¥3,000
	クレジットカード	¥0	

*300GB:
年一括払いの場合
*400GB:
毎月払いの場合

お客さまの声 No.11-1

最新技術動向や新しいサービスの活用方法が知りたい。

弊社の
取り組み

- ICTのソリューションを様々な事例を通してご紹介する他、各種コラムなどで業界の最新動向をお伝えする知恵袋サイト「Next Value Plus」を2013年8月にスタートしました。メルマガも配信しています。

ご紹介

知恵袋サイト「Next Value Plus」

弊社をご利用のお客さまの生の声、解決事例、技術コラムなどを通して様々な課題を解決するICTソリューションをご案内するサイトです。【“十社十色”のビジネスに、ジャストフィットなICTを一。】をテーマに、「お客さまの会社をもっと強くする」お手伝いをします。ご登録のお客さまには、事例・コラムなどお役立ち情報をお届けするメルマガも創刊しました。毎号、さまざまなテーマでご案内しますので、ぜひご活用ください。

イメージ

The screenshot displays the homepage of the Next Value Plus website. At the top, there is a navigation bar with links for 'HOME', '解決事例' (Case Studies), '顧客が語る' (Customer Stories), 'ソリューション' (Solutions), and 'コラム' (Columns). A featured article titled '【コラム】つなぐx技術 ICT先端テクノロジーを紐解くシリーズ Vol.1' is highlighted. Below this, there are sections for '解決事例' (Case Studies) and 'ソリューション' (Solutions). A sidebar on the right contains a 'メルマガ' (Newsletter) sign-up button and an 'イベント・セミナー' (Event/Seminar) section. The bottom of the page features a promotional banner for a survey and a gift certificate.

お客様の声 No.11-2

最新技術動向や新しいサービスの活用方法が知りたい。

弊社の
取り組み

- お客様がNTTPCの新システム・新機能をいち早く
デモ体験できるしくみとして「NTTPC オープンラボ(仮称)」の
スタートを予定しています。(2014年夏 提供開始予定)

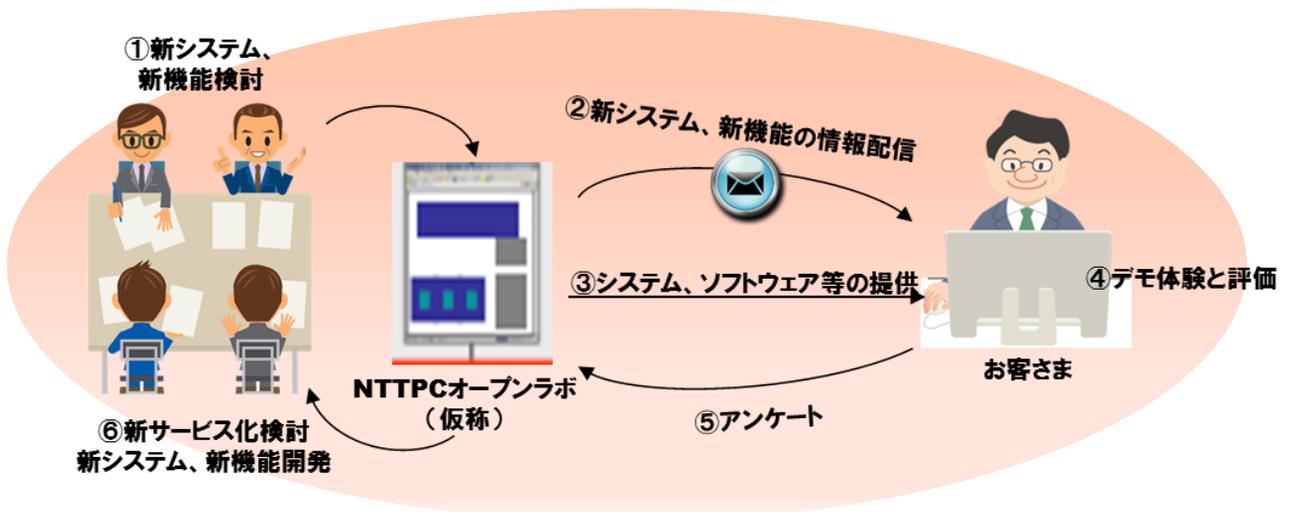
ご紹介

NTTPC オープンラボ(仮称)

「NTTPC オープンラボ(仮称)」は、新システム・新機能について最新の情報をお客さまに発信すると共にデモ体験を提供するポータルサイトです。
また、簡単なアンケートによって得られたお客さまの生の声をサービス開発に活かすエコシステムを備え、リスタートアップによる仮説検証型のスピーディな新サービス開発を実現します。

イメージ

オープンラボ活用イメージ



Phase.1
Plan

- ・新システム、
新機能検討
- ・ユースケース検討

Phase.2
Do

- ・NTTPCオープンラボ
(仮称)での提供
- ・お客さまによる
デモ体験

Phase.3
Check

- ・お客さまの声分析、
検討

Phase.4
Action

- ・新サービス化検討
- ・新システム、
新機能開発

お客様の声 No.11-3

最新技術動向や新しいサービスの活用方法が知りたい。
(データセンターサービス)

弊社の
取り組み

- 実際のデータセンターを見学しながら、データセンターの選定に役立つポイントがわかりやすく学べる「WebARENA® Café」を毎月第3水曜日に開催しています。これから利用を検討されるお客さまも現在データセンターをご利用中のお客さまも参加することができます。

ご紹介

WebARENA® Café (ワークショップ)

IT関連のコスト削減やBCP対策、クラウド化等の課題に取り組まれているお客さま、またデータセンターやビジネスアウトソーシングなどの利用を検討されているお客さまに向け、ワークショップを開催しています。

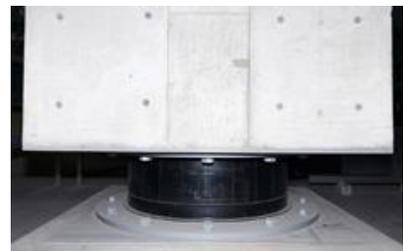
このワークショップでは、データセンター事業者だから知っているデータセンターの選定ポイントを解説します。実際のデータセンターを見学しながら、専門用語も含めてわかり易く学べます。

最新サーバールームも見学コースに含まれており、データセンターのトレンドなども体験できます。データセンターとはそもそもどのようなものか興味のある方、自社のクラウド化にお悩みの方などにとって、実際のデータセンター事情の把握や課題解決に役立つワークショップです。

イメージ

WebARENA Café (ワークショップ) プログラム例

- 15:00~15:15 はじめに
- 15:15~16:00 「データセンター活用のメリットと選定ポイント」
(NTTPCコミュニケーションズ データセンタ事業部 担当者)
- 16:00~16:10 休憩
- 16:10~17:00 データセンター見学
(実際の設備を見学しながら、参加者の課題や疑問をクリアしていきます。)
- 17:00~17:30 質疑応答
- 17:30 閉会



防震装置 (安全対策の一例)



屋上緑化 (グリーンIT取り組み一例)

お申込みは下記URL「ワークショップ」のご案内から
<http://web.arena.ne.jp/symphony/>

※ プログラムや開催日が変更になる場合があります。
※ 個別見学会をご希望のお客さまやデータセンターの取材をご希望の方はご相談ください。

お客様の声 No.12

モバイル端末をもっと幅広く業務に活用したいので
モバイルに対応したメニューを充実してほしい。

弊社の
取り組み

- お客様から頂戴したご要望をもとにトータルネットワークソリューション「Master'sONE®」やインターネット接続サービス「InfoSphere®」のモバイル対応メニューを増やしました。

ご紹介



1. Master'sONE® モバイルソリューション 新メニュー

・ドコモ回線が使えるiPad「iPadバンドルサービス」(2013年2月提供開始)

Wi-Fiルーターなし(SIMカード直取)で、ドコモ Xi/FOMA網をご利用になれるiPadを提供します。インターネット接続型とIP-VPN(閉域網)型が選べます。

・社内無線LANとリモートアクセスを統合「シームレス接続サービス」(2014年2月提供開始)

クライアント証明書による高セキュリティな無線LAN環境を提供します。クラウド型での提供なので、導入運用が簡単です。同じ証明書でリモートアクセスもできるので、社内外のアクセス環境を統合できます。

・LTEを利用した小規模拠点向けサービス「SIV-ワイヤレス」(2013年7月提供開始)

LTE回線を利用したVPNサービスです。フレッツ回線が敷設できない拠点や、短期利用に適しています。

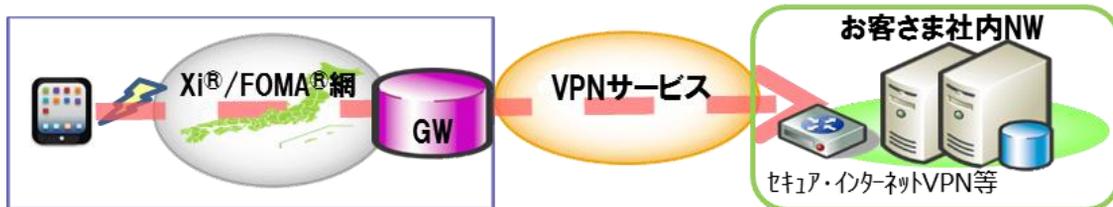
・BYODを支援。公私分離を実現する「リモートアクセスサービス」(2013年12月提供開始)

※「お客様の声No.13」にて詳細紹介

イメージ

◆iPadバンドルサービス

【閉域網接続】セキュアモバイル定額通信サービス



サービス提供範囲

【インターネット接続】モバイルインターネット for Biz



サービス提供範囲

※「Xi/クワッシー」「FOMA/フォーマ」は、NTTドコモの登録商標です。
 ※iPadは、Apple Inc.の商標です。
 ※Androidは、Google Inc.の商標または登録商標です。
 ※「フレッツ」等は、NTT東日本およびNTT西日本の登録商標です。

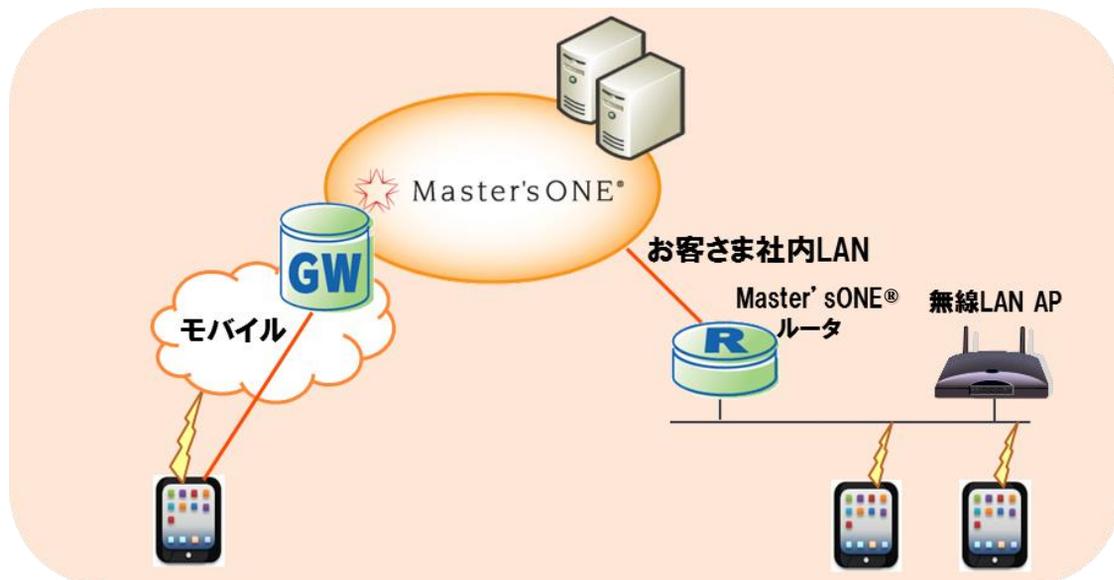
モバイルメニューの充実

イメージ

Master's ONE®

◆シームレス接続サービス

リモートアクセス+無線LAN



<http://www.mastersone.jp/service/plus/wlan.html>

ご紹介



2. InfoSphere® モバイルソリューション 新メニュー

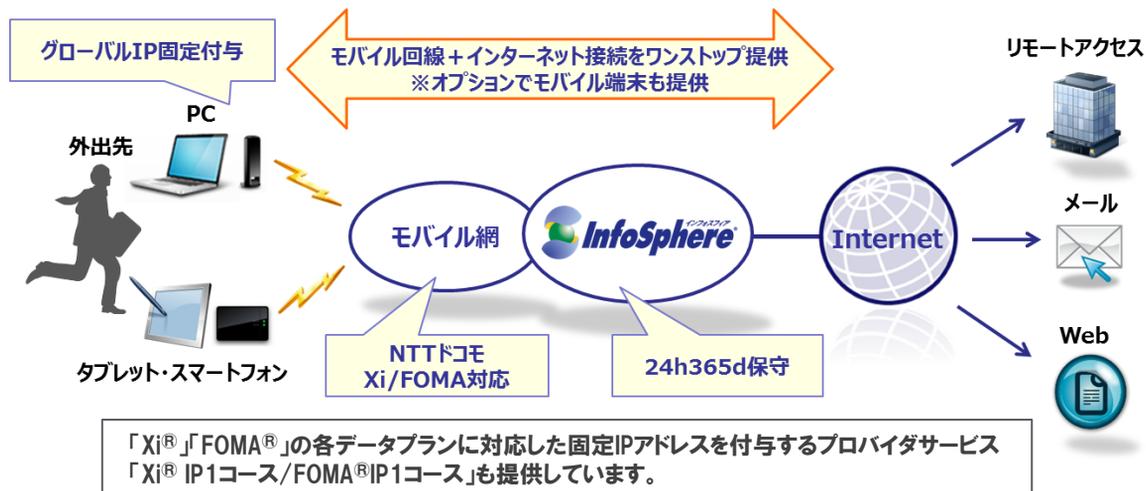
・モバイル接続サービス スタンダードコース/ライトコース IP1タイプ (2013年5月提供開始)

モバイルでもIPレイヤでのセキュリティを実現させたいというお客さまのご要望にお応えし、モバイル回線からインターネット接続サービス、固定IP付与までワンストップで提供します。

イメージ

◆モバイル接続サービス

スタンダードコース/ライトコース IP1タイプ



※「Xi/クrossi」「FOMA/フォーマ」は、NTTドコモの登録商標です。

<http://www.sphere.ne.jp/services/internet/dial-up/std-light.html>

お客さまの声 No.13

個人所有のモバイルの業務利用のメリットはわかるが、セキュリティの課題や運用の負荷を考えると踏み出せない。



- 個人端末での“公私分離”を実現し、あらゆる場合に備え企業データをセキュアに管理・運用する2つのリモートアクセスソリューションをスタートしました。お客さまの業務内容や環境、セキュリティポリシーに合わせたBYOD環境の提供が可能です。

ご紹介

業務内容やセキュリティポリシーに合わせ選べる2つのBYODソリューション

1. 端末にデータを残すBYOD 「セキュアリモートアクセス(スマートデバイス型)」

「セキュアリモートアクセス(スマートデバイス型)」は、端末からネットワークまで高いセキュリティと容易な運用を兼ね備えた、モバイル端末にデータをダウンロードしオフラインでスムーズに作業できるBYODを実現するソリューションです。

端末からの情報漏えい、盗難・紛失等インシデント時における業務データの保護や私物データの扱い、機種の変更時や退職時の端末内の業務データの扱いなど、BYODのセキュリティ課題を解決しながら、回線からモバイルまでNTTPCが一元提供します。少数IDから利用できることでトライアル導入が可能です。

(2013年12月 提供開始)

イメージ

セキュアリモートアクセス (スマートデバイス型) による公私分離データ削除イメージ

個人端末をBYOD利用している状態

ポリシー違反発生

企業データを削除した状態

個人アプリを残して企業アプリを削除

個人メールを残して企業メールを削除

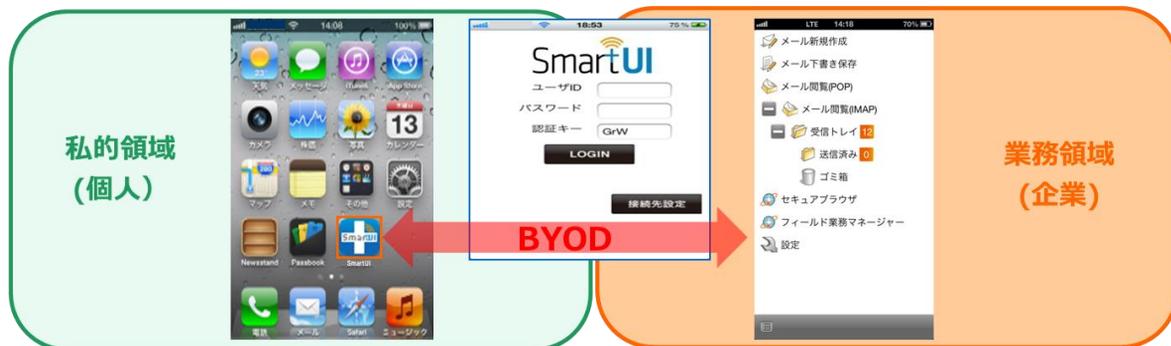
ダウンロードした企業ファイルも削除

ご紹介

2. 端末にデータを残さないBYOD「スマートUI™」

「スマートUI」は、モバイル端末にデータを残さない、リモートアクセスソリューションです。専用設計によるセキュアな通信接続により、情報漏えいリスクを大幅に低減しつつ、スマートデバイスに適正化された画面インターフェイスで利用者の操作性にも配慮。端末にデータを残さないで、管理者側の端末管理(MDM)も必要ありません。
(2014年1月 提供開始)

スマートUI専用アプリケーションによる公私分離イメージ



※「Smart UI」は、株式会社NTTPCコミュニケーションズにて商標登録出願中です。
http://www.nttpc.co.jp/service/biz-agora/select/smart_ui.html

▼BYODにおける端末上での業務データの扱いについて

(1) 端末にデータを残すパターン

データを端末にダウンロードして作業します。端末にデータが残るので、暗号化やコピーガード、紛失などの際の遠隔操作による端末ロック（リモートロック）やデータ削除（リモートワイプ）でデータの情報漏えいを防ぎます。オフラインでの作業が可能です。

※「Master'sONE セキュアリモートアクセス（スマートデバイス型）」で対応

(2) 端末にデータを残さないパターン

データをクラウド上やサーバー上に置いたまリモートで閲覧し作業をします。端末にデータは残りませんが、常にオンラインで作業することになり、レスポンスは上記(1)と比較した場合遅くなります。 ※「スマートUI」で対応

※BYOD (Bring Your Own Device) とは？

- 従業員がスマートフォン、タブレットなどの個人所有の情報端末を、企業内に持ち込んだり、外部から社内ネットワークにアクセスするなど、業務に活用する利用形態。

※BYODのメリット

- 個人所有のスマートフォン、タブレットを業務に活用することで、導入費用を削減できる。
- 従業員が使い慣れたデバイスを利用できるため、生産効率が向上する。
- 自宅や外出先でも社内と同じように業務ができるため、活動効率が向上する。
- 使い勝手の良い在宅・遠隔勤務環境を構築できるため、緊急時の事業継続性確保にも活用できる。
- 自社のみでなく協力会社など、端末の配布・管理が難しい場合でも、セキュリティを確保できる。

お客様の声 No.14

プライベートクラウドとパブリッククラウドを用途や性能に合わせてうまく使いこなしたい。

弊社の
取り組み

- セキュリティとコストメリットを追求するクラウド・コンピューティングの新しい利用形態として2013年8月より『ハイブリッドクラウド』の提供を開始しました。プライベート、パブリック双方のクラウドとハウジングスペースをシームレスに連携させ、柔軟性、拡張性に富むシステム環境を提供します。

ご紹介

ハイブリッドクラウドソリューション

・スケーラビリティのあるクラウドリソース

- (1)コントロールパネルを持つプライベートクラウド環境を提供します。仮想マシンはコア数・メモリ・ディスク容量をそれぞれご要望に合わせて組み合わせることができ、性能とコストの管理に役立ちます。インターネット回線は共有の他に専用回線の選択ができるため、コンテンツ配信など大容量の転送にも対応します。専用IPアドレスの持ち込みにも対応します。
- (2)パブリッククラウドとして、Amazon Web Services (AWS)とAWS Direct Connect 経由で直接接続できるので、仮想マシン間のデータ移行や、Amazon S3等のサービスとの併用を可能にします。

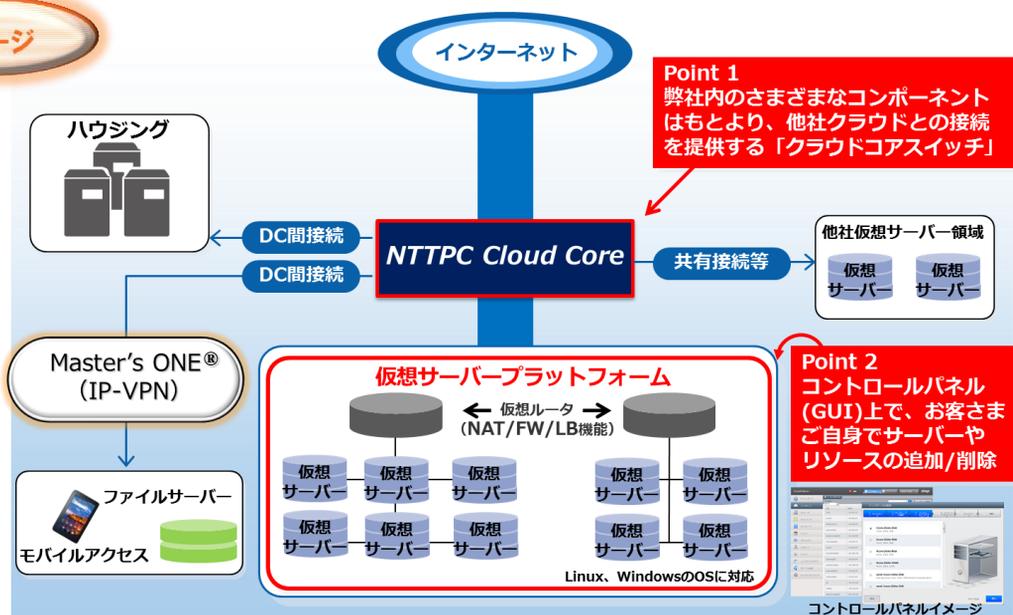
・ハウジングラックと相互接続

顧客データや個人情報など、セキュリティ要件が高い場合や、高速処理が必要な場合に、ハウジングの物理サーバー群とクラウドリソースを連携します。

・IP-VPN (Master'sOne®)との相互接続

NTTPCが提供する多彩なVPNサービスとクラウドリソースを連携します。

イメージ



※アマゾン ウェブ サービス、Amazon Web Services、AWS、AWS Direct Connect、Amazon S3 は、米国その他の諸国における Amazon.com,Inc. またはその関連会社の商標です。

※Linuxは、Linus Torvalds 氏の日本およびその他の国における登録商標または商標です。

※Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

お客様の声 No.15

遠隔監視や工事点検などのフィールド業務において、モバイルやクラウドを活用して業務の効率化を図りたい。

弊社の
取り組み

- 遠隔監視や点検報告、工事管理業務などフィールド業務の効率化を目指すお客様向けに3つのクラウド・ソリューションの提供を始めました。お客様の用途に合わせてモバイルとクラウドサービスをワンストップで提供します。
(2013年7月より順次提供開始)

ご紹介

NTTPCのフィールドクラウド®

・M2Mクラウド

センサーとプローブ端末を連動させ、モバイル通信によりクラウド上に蓄積し、見える化するサービスです。プローブ端末、モバイル通信、M2Mクラウドを組み合わせ提供します。

(2013年9月提供開始)

・メンテナンスクラウド

オンライン点検帳票をタブレット端末へ表示し、現地で直接データを投入することにより、業務効率を大幅に向上します。点検順路のデータ化や、判定基準の表示など、現地作業のサポートに役立ちます。

(2013年7月提供開始)

・工事・配送管理クラウド(フィールド業務マネージャー)

訪問工事や配送業務など案件の登録・手配・進捗管理から現地作業報告まで、一連の業務サイクル管理をサポート。煩雑な工事案件管理の業務負担を軽減し、タブレット端末を利用したリアルタイム作業報告により迅速な進捗管理を実現します。

(2014年5月提供開始予定)

イメージ

各ソリューションの導入目的/提供内容/適用事業領域



※iPadは、Apple Inc.の商標です。

※Androidは、Google Inc.の商標または登録商標です。

※「フィールドクラウド」はNTTPCコミュニケーションズ及び日本電気株式会社の登録商標です。

お客様の声 No.16

既存の環境を生かしながら、大切なデータをセキュアに扱える通信環境をすぐに整えたい。

弊社の
取り組み

- 既存設置端末の設定はそのまま、FA (ForeignAgent) を設置するだけで新たなVPN環境が構築できるよう IP-WARP® (VPN装置) に「NAT機能」を追加。クラウド基盤へのセキュアなアクセスをスピーディに実現します。(2013年12月 提供開始)

ご紹介

クラウド基盤へのアクセスとして、簡単にVPN環境を構築する「IP-WARP®」

「IP-WARP」は、NTTPC独自のトンネリング技術※をベースに、どんな所でも、簡単に、スピーディに、安心・安全に、更に極めて高いコストパフォーマンスを持つVPNサービスであり、クラウド基盤に適したネットワークです。

◆IP-WARP 特長

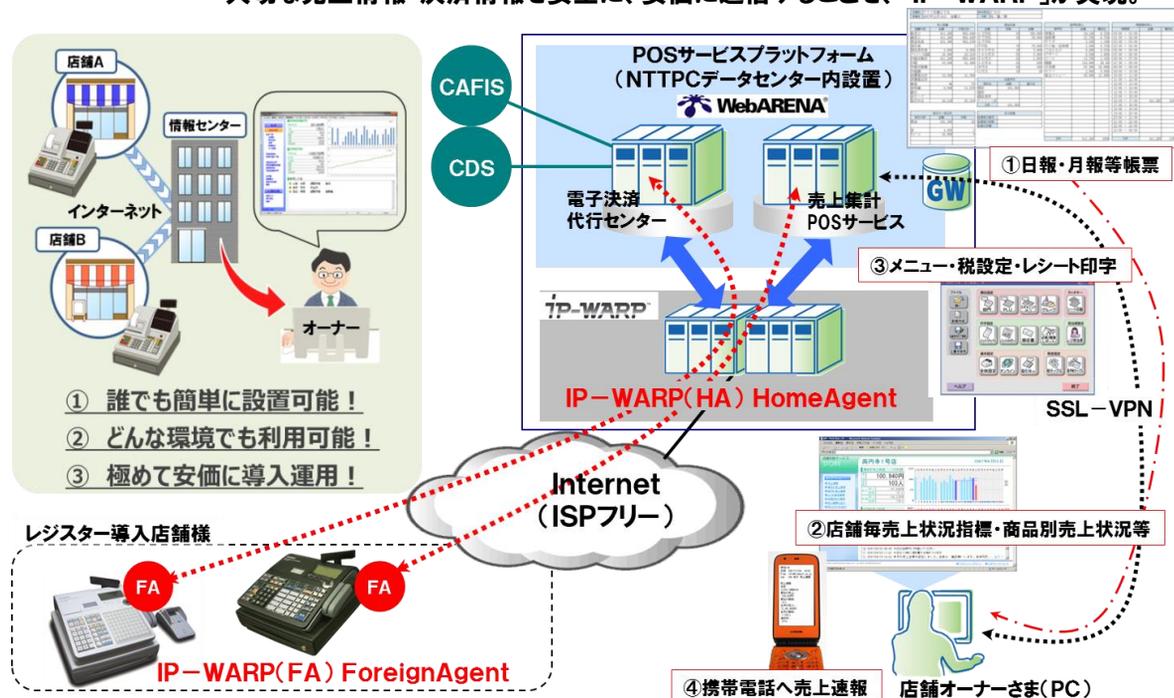
- ① ISPフリーで利用可能(既設のISPでも使える)
- ② NAT越えが可能(既設ルーターの配下に設置可)
- ③ 信頼性のあるVPNサービス(集約装置を有人運用)
- ④ PPPoE機能を実装(ルーターがなくともOK)
- ⑤ 10端末まで1ボックスで収容可能
- ⑥ 24時間365日オンサイト保守
- ⑦ NAT機能の利用が可能(2013年12月提供開始)
—NAT機能のご利用により、既存のIPアドレスを流用することが可能になります。

※本「トンネリング技術」は、国際特許を取得しています。
特許取得国：日本、韓国、中国、欧州(指定国：イギリス・ドイツ・フランス・スペイン・オランダ・スウェーデン・フィンランド・ポーランド)、米国

イメージ

導入事例

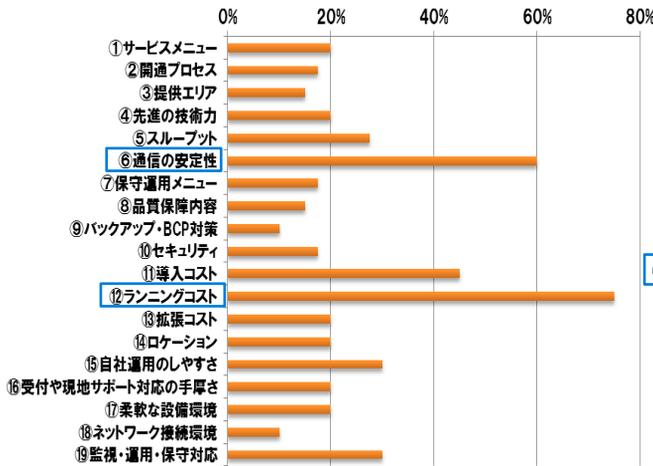
レジスター市場シェアNo.1 (40%100万台) のお客様のレジスターに「IP-WARP」を内蔵。大切な売上情報・決済情報を安全に、安価に通信することを、「IP-WARP」が実現。



参考:お客さま満足度アンケート結果から

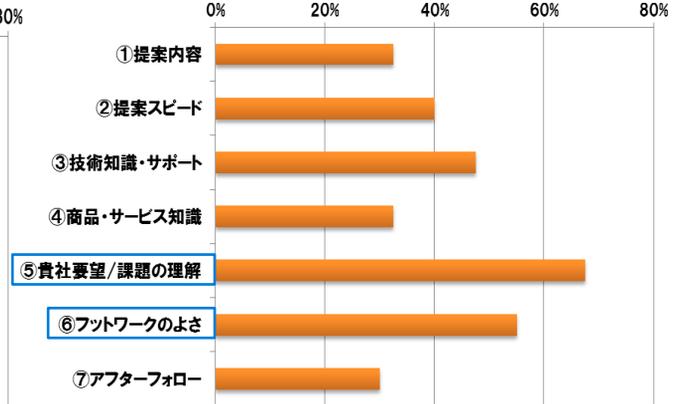
■ お客さまが選ばれた サービス提供プロセスにおける重要ポイント(重視度)

サービス内容・品質コスト



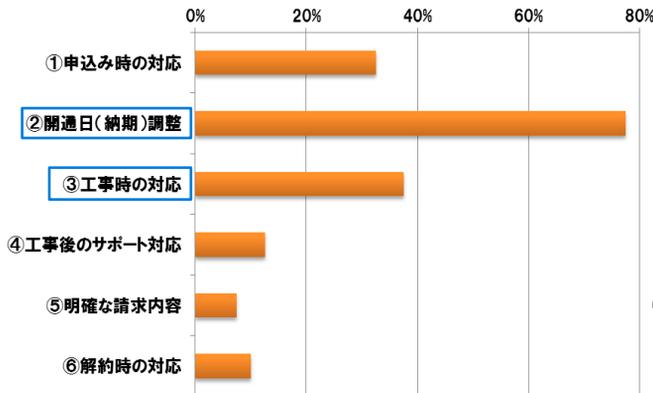
● 弊社のサービス内容・品質コストに関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

営業対応



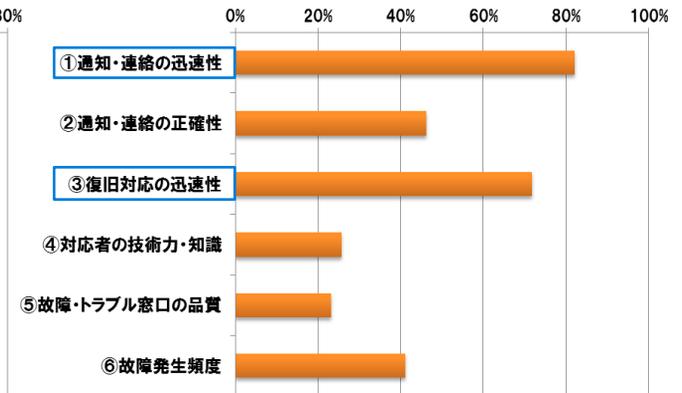
● 弊社の営業対応に関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

開通プロセス



● 弊社の開通プロセスに関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

故障・トラブル対応



● 弊社の故障・トラブル対応に関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

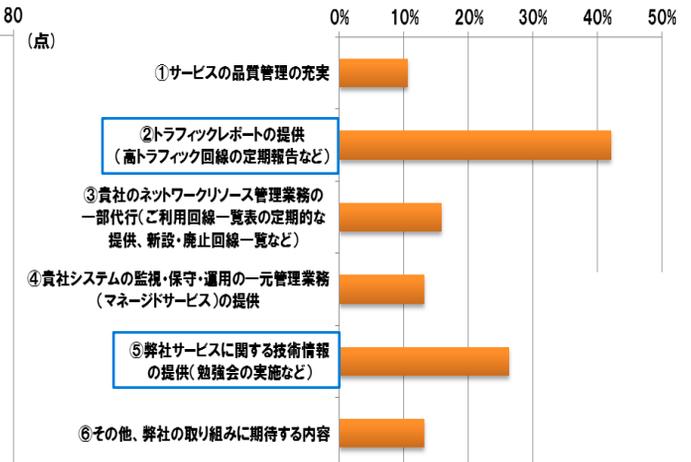
導入後のサポート



● 貴社の業務上優先順位が高いと思われる業務を3つ、優先順位の高い順に記入してください

※優先順位 1~3 位を 3~1 点で加重計算

導入後のサポートで取り組んでほしいもの



● 導入後のサポート取り組みに対して充実して欲しいサービスはありますか。(複数回答可)

NTTPC 提供サービス一覧

ネットワークからサーバー、クラウド、モバイルまで、幅広いサービスを提供しております。



Field Cloud
フィールドクラウド
Biz-adora
セキュアカメラクラウドサービス
クラウド

ハイブリッドクラウド
フィールドクラウド 仮想化サービス
ファイルサーバー
グループウェア など



InfoSphere
Master's ONE[®]
IP-WARP
ネットワーク

IP-VPN Ether-VPN
インターネット接続サービス
インターネットVPN
オーバーレイVPN
SIV-HighSpeed など



Security BOSS[®]
セキュリティ

セキュリティ診断サービス
FWレンタルサービス など



InfoSphere
Master's ONE[®]
モバイル

セキュアモバイル定額通信サービス
BYODソリューション
セキュアリモートアクセス
タブレットソリューション など



Mail Luck! 名づけてねっと
WebARENA[®]
データセンター

ハウジング
ホスティング(専用、仮想、共用)
メールシステム
ドメイン管理 など

※「フィールドクラウド」はNTTPCコミュニケーションズ及び日本電気株式会社の登録商標です。
※「Master'sONE」「InfoSphere」「WebARENA」「Biz-adora」「IP-WARP」「SecurityBOSS」「Mail Luck!」「名づけてねっと」は、NTTPCコミュニケーションズの登録商標です。

発行元: 株式会社NTTPC コミュニケーションズ

- 記載内容は2014年4月現在のものです。
- 表記のサービス内容等は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

サービスに関するお問い合わせは弊社営業担当まで