

NTT PC 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  
2012



# 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、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に存じます。

昨今の厳しい経済情勢、国際情勢の中における、お客さまの更なる競争力の強化や課題解決に向けて、お客さまと共に取り組むパートナーとして弊社が選ばれることを目指し、引き続き、より良いサービスの提供や品質の向上に努めてまいります。

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に存じます。弊社のサービスを末永くご愛顧くださいますよう、よろしくごお願い申し上げます。

2012年12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



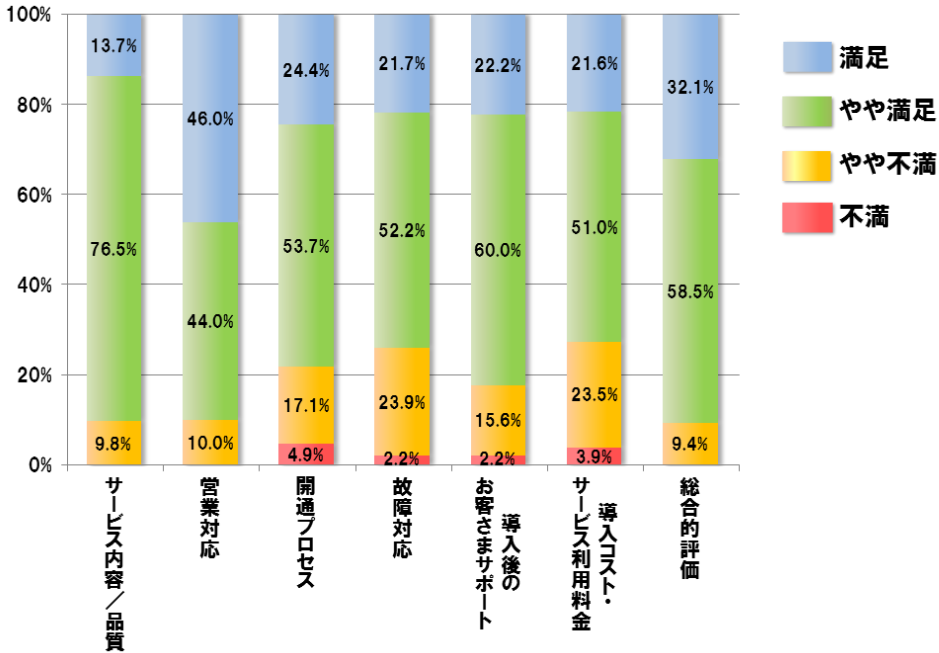
## 目次

お客さま満足度アンケートの結果について ●各カテゴリに対する満足度評価 ●今後期待するNTTPCの役割	02
NTTPCお客さま満足度向上の取り組みについて	03
サービス内容について ●SIV-HighSpeed ●モバイル定額LTEプラン ●Biz-ageraセレクト/パッケージ ●BCP対応メニュー ●複数サービス一括請求トップクルーズ	04
開通プロセスについて ●回線デリバリーサービス 標準メニュー/オプションメニュー	09
故障・トラブル対応について ●Ping監視サービス/影響拠点通知の自動化 ●お客さま宅内設置機器の説明ガイド	11
導入後のサポートについて ●故障連絡と運用品質レポート ●トラフィックレポート ●システム監視・保守のマネージドサービス ●データセンターオプション工事 ●データセンター入館受付	13
■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

## ■ 各カテゴリに対する満足度評価

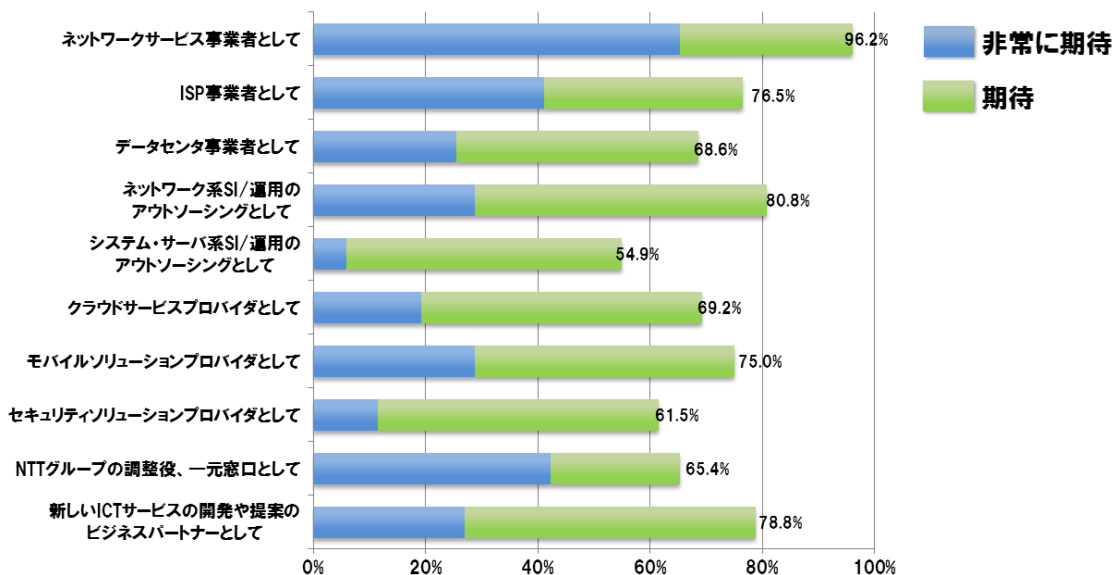
サービス提供の各プロセスの評価と総合的評価についてお客さまからご回答を頂戴いたしました。総合的評価では約9割のお客さまからご満足の評価を頂戴する一方で、サービス全般における「品質の向上を」とのお声をはじめ、開通プロセスや故障対応では「より迅速で正確な対応を」、コスト関連では「コストパフォーマンスの高いサービスの提供を」とのご要望を承っております。NTTPCは、これらのお客さまのお声を真摯に受け止め、改善に取り組んでまいります。



## ■ 今後期待するNTTPCの役割

NTTPCに対しては、ネットワークサービス事業者として最も大きなご期待を頂戴しております。このご期待と信頼にお応えできるよう、今後も先進的で安定性や拡張性の高いサービスの提供に取り組んでまいります。

開通や工事調整においては、NTTグループの一元窓口としての役割に対するご期待のお声も多く、NTTグループの一員としてできるかぎりお客さまのご不便を解消できるよう対応してまいります。また、新サービスやメニューが増えているモバイルやクラウドサービスについては、今後ご期待にそむかぬよう、お客さまのビジネスのお役に立てる形での提案に努めてまいります。



# NTTPC

## お客さま満足度向上の取り組みについて

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。

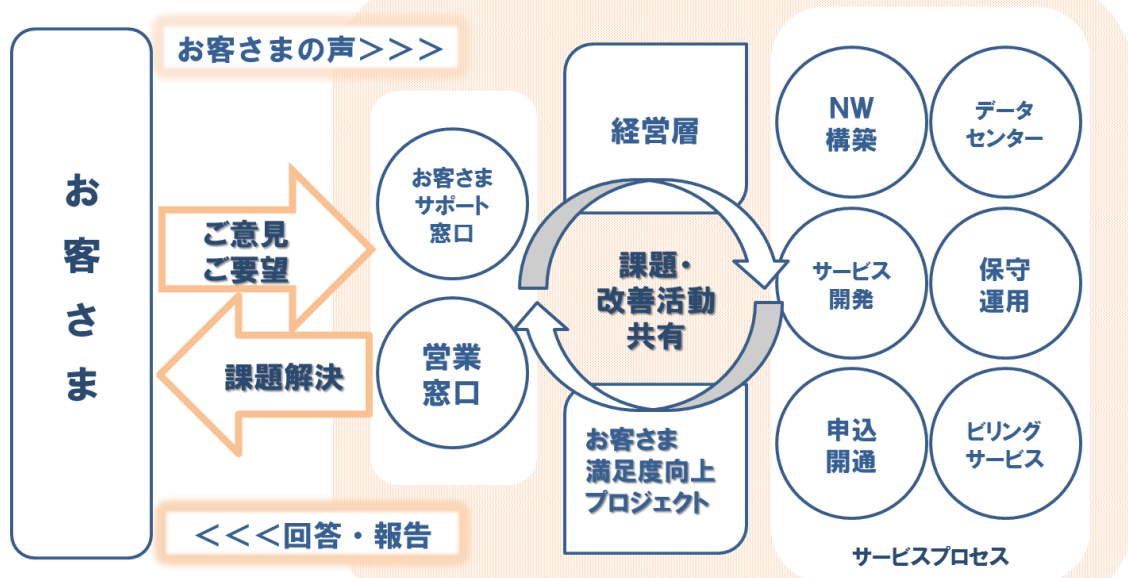


お客さま満足度アンケートにおいては様々な課題を承りました。これらの中で、①通信の安定性の向上、②サービス品質の向上、③コストパフォーマンスの向上等につきましては、全社を挙げて改善に向け重点的に取り組んでまいります。

今回は、お客さま満足度アンケートの結果から共通的な課題に対する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ご紹介します。

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。



# ● サービス内容

## お客様の声 No.01

コストパフォーマンスが高い広帯域のサービスを利用したい。

弊社の  
取り組み

- 従来のベストエフォート型IP-VPNサービスに比べて、約7倍の帯域を確保したSIV-HighSpeedを2012年7月より提供開始しました。さらにモバイルバックアップ等の利用により、もしもの回線障害時にもお客様通信を確保することができる、クラウド時代に適合したネットワークサービスです。

### ご紹介

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

### ・より高速なエントリーVPN

広帯域設計により、従来のエントリーVPNに比べ高速化を実現。約80～90Mbps程度\*の高速通信が期待されます。また、アクセス回線は「フレッツ光ネクスト(ファミリー/ビジネス)」よりご選択が可能です。

### ・バックアップ回線のご提供

「フレッツ光ネクスト」回線以外にモバイルや専用線との組み合わせにより、アクセス回線の冗長化も可能です。「フレッツ光ネクスト」の故障時でもモバイルや専用線に迂回することでお客様通信の確保が可能です。

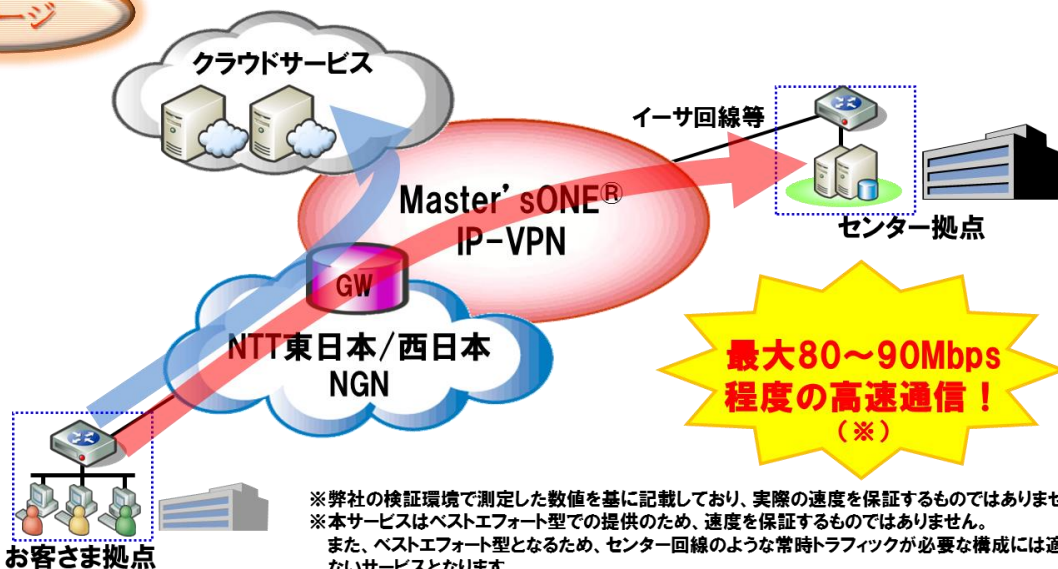
### ・ワンストップサービス

フレッツ回線、レンタルCPE等をNTTPCよりワンストップで提供するため、お客様側で個別手配の必要がありません。

### ・SLA(稼働率99.99%)

ネットワーク網、フレッツ回線、レンタルCPEまで包含したSLA(稼働率99.99%)を提供しています。

### イメージ



# ● サービス内容

## お客様の声 No.02

3Gに加え、高速通信サービスの「LTE」にも対応したモバイルサービスを使いたい。

弊社の  
取り組み

- LTEに対応したモバイルサービス「セキュアモバイル定額通信 LTEプラン」を2012年4月より提供開始しました。今後も、スマートフォンやタブレット端末を企業で利用するために必要なオプションサービスやセキュリティサービスを提供する予定です。

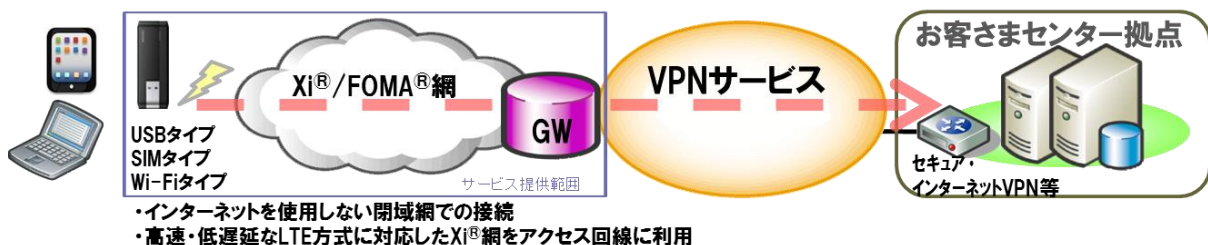
### ご紹介

## Master'sONE セキュアモバイル定額通信 LTE プラン

・LTEプランは、LTE方式による高速・低遅延なモバイルデータ通信サービスです。  
NTTドコモの「Xi®」及び「FOMA®」の両エリアに対応。「Xi®」エリア内ではLTE方式、また「FOMA®」エリア内では3G方式の高速データ通信を利用可能です。  
LTE方式では、従来の3G方式と比較して伝送遅延が1/4程度になり、低遅延の通信環境を必要とする業務システムやアプリケーションの利用がより快適になります。

- (1) 高速、低遅延： **新規格LTE**を採用することにより、**高速かつ低遅延なデータ通信品質**を実現
- (2) 高セキュリティ、高機能： 豊富な高セキュリティ、運用管理機能を搭載
  - ①ワンタイムパスワード ②カスタマコントロール ③機体認証(オプション)
  - ④スマートデバイス管理(MDM機能)(オプション) ⑤シンクライアントサービス(オプション)
  - ⑥各種クラウドサービス(オプション)
- (3) 高品質： 企業の業務利用に限定したサービスのため**安定品質**
- (4) 安心の定額料金： 1IDあたり月額5,775円(税込)から利用可能  
**モバイル端末あんしんサービス**(端末の紛失・破損に回復支援金のお支払)付き

### イメージ



# ● サービス内容

## お客様の声 No.03

自社の状況に合わせて、拡張性が高く、セキュリティの高いビジネスクラウド環境を提供して欲しい。

弊社の  
取り組み

- 長年の実績を誇る通信キャリアとして、堅牢設計のデータセンターを基盤とした、お客様の成長に合わせて進化するクラウドサービス『Biz-agora』を提供しています。セレクトブルなメニューでお客様の状況に合わせたクラウド環境の実現を容易にした「セレクトシリーズ」、オールインワンで最適なクラウド環境の簡単導入が可能な「パッケージシリーズ」を用意しました。

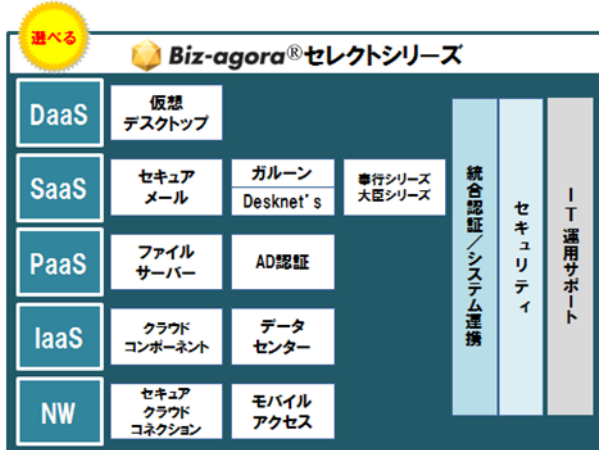
### ご紹介

## ビジネスクラウドサービス「Biz-agora」

お客様の規模や用途に合わせて「セレクトシリーズ」と「パッケージシリーズ」から選択可能です

### ・Biz-agora セレクトシリーズ

自社のリソースだけではITシステムの構築が難しいお客さまでも、DaaSからIaaSまでの各サービスを選択し組み合わせることにより、業務形態に合わせたクラウド環境の実現が可能です。



- ・リモートでセキュアに利用できる Windows®ベースの仮想デスクトップ
- ・市場大手のグループウェアを用意
- ・セキュリティ機能充実の高品質メールサービス
- ・重複排除機能搭載、従量課金のファイルサーバー
- ・お客さま拠点の環境とも連携可能なAD認証
- ・業界に先駆けてサービス提供してきた インターネット接続、データセンター、VPNの技術・実績で構成

### ・Biz-agora パッケージシリーズ

ビジネスに最適なクラウド環境がパッケージ化されていることにより、導入の手間がかかりません。



- ・ネットワーク、各種サーバー、運用サポートなどをオールインワンでパッケージ化

※「ガルーン」はサイボウズ株式会社の登録商標です。

※「奉行シリーズ」は株式会社オービックビジネスコンサルタントの登録商標または商標です。

※「大臣シリーズ」は応研株式会社登録商標または商標です。

※「Windows」は、米国Microsoft Corporationの米国、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。



# サービス内容

## お客様の声 No.04

大規模災害時や計画停電時でも安心なネットワーク環境にしたい。

弊社の  
取り組み

- 1つの拠点から東日本・西日本エリアに設置されたゲートウェイに冗長接続するBCP(事業継続性)対策向けネットワークサービスを提供しています。大規模災害発生時の通信確保などBCP対策に適したサービスです。また、在宅勤務システム向けにはセキュリティ機能に優れた多様なリモートアクセスサービスを提供しています。

### ご紹介

#### Master'sONE エントリー型VPNサービス「BCP対応メニュー」

##### ・BCP対策

大規模災害発生時に企業の重要通信を守るため、サーバーセンターのディザスタリカバリを実施する際に、従来と比べて、安価にディザスタリカバリに対応したBCP対応ネットワークサービスを構築できます。

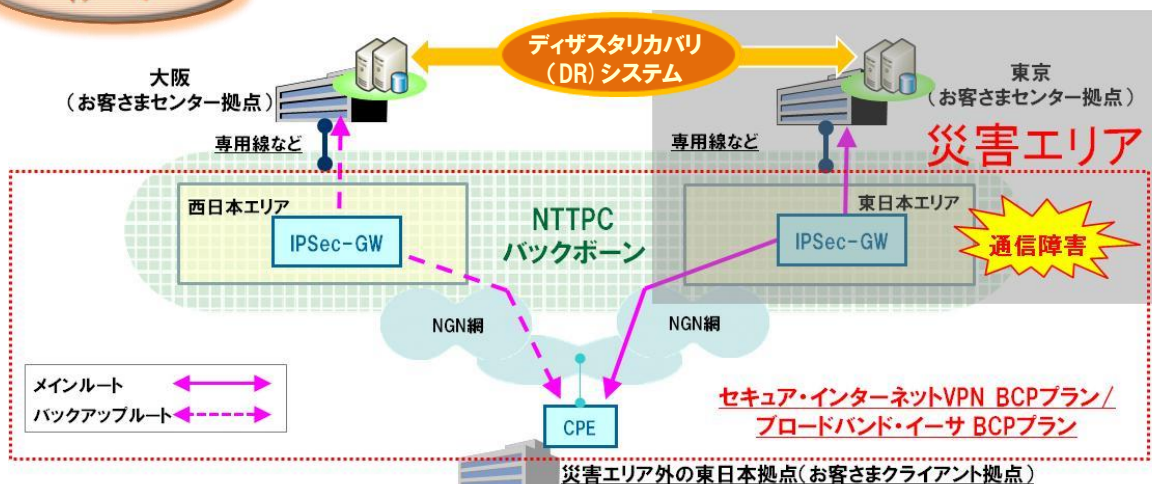
##### ・L3/L2での提供

L3ベストエフォートサービス、L2ベストエフォートサービス両方で提供を行っておりますので、お客様ネットワーク環境に合わせて選択できます。

##### ・リモートアクセスサービス

災害発生時に通勤困難が発生した場合に、自宅等から業務を行うためのリモートアクセスサービスを提供しています。仮想デスクトップサービスや、スマートデバイス管理(MDM機能)を合わせてご利用になることにより、高セキュリティな通信環境を構築できます。

### イメージ





# ● サービス内容

## お客様の声 No.05

複数サービスを利用の場合の支払いの手間を省きたい。  
また、契約回線の一覧表を提供してほしい。

弊社の  
取り組み

- 通信費管理ソリューション「トップクルーズ」ではバラバラの請求書を取りまとめ、他社分も含めお支払いを一括化。毎月の煩雑な経理・会計業務が簡素化できます。
- 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®」

「トップクルーズ」は多くの管理者さまの悩みの種となっている通信費管理項目の増加や複雑化による集計業務の煩雑さ、処理のための人件費などの課題を解決します。通信事業者だからこそその通信費管理の「ツボ」を押さえたソリューションです。

### イメージ

#### 1 バラバラとやってくる請求書

複数の通信会社から送られてくるたくさんの請求書を一括請求します。支払い期日も「一期日」に集約できます。

#### 2 わずらわしい! 人手による集計作業

一括請求データをWeb上で提供し、様々な集計やレポート作成が可能。通信費管理の人手による作業を大幅に軽減できます。

#### 3 手軽で安全な通信費情報の共有

ログインID毎に権限設定が可能。支店やグループ会社間でも通信費情報をセキュアに共有できます。

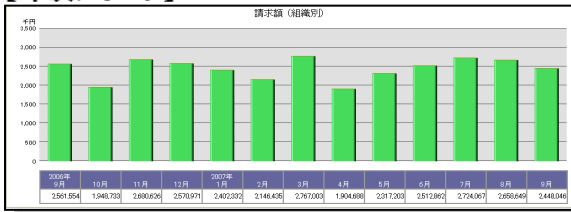
#### 4 面倒な回線情報のメンテナンス

Web上の簡単な操作で容易にメンテナンス作業が可能。新規回線追加の際には、メッセージでお知らせいたします。

【組織別集計レポート】

組織	NTT東日本	NTT西日本	NTTコミュニケー ションズ	NTTPCコミュニ ケーションズ	NTTPCコ モ	合計	内訳表示
001 本社	333,792	0	0	757,502	1,356,752	2,448,046	
002 仙台インターナショナル	178,644	0	426,171	0	253,362	860,177	
003 札幌センター	23,929	3924	21,944	0	171,047	220,744	
004 仙台センター	78,432	0	0	83,783	525,851	688,066	
005 横浜センター	143,287	0	0	63,668	278,591	465,533	
006 東京支店	162,289	308,636	0	4,000	0	474,925	
007 仙台支店	15,612	30,256	0	1,000	0	46,868	

【年次レポート】



# ● 開通プロセス

## お客様の声 No.06

回線開通工事の日程希望に柔軟に対応してほしい。  
NTTグループとして、主導的な工事調整を。

弊社の  
取り組み

- 工事統制グループを設置し、NTTグループ間の調整を強化します。また、細かなご要望に対応した回線デリバリーサービスのオプションメニューの提供を開始しました。(2012年11月)

### ご紹介

## 回線デリバリーサービス

### ・標準メニュー

ネットワーク工事、回線開通工事、端末設置工事などの工事日程調整、進捗管理を一元的に実施し、各工事の進捗管理表をお客さまにご報告します。

また、工事のトラブル時には、トラブル切り分け、回復の統制業務を実施します。

### ・オプションメニュー 訪問時間指定オプション(NTT東日本、NTT西日本の「フレッツ」)

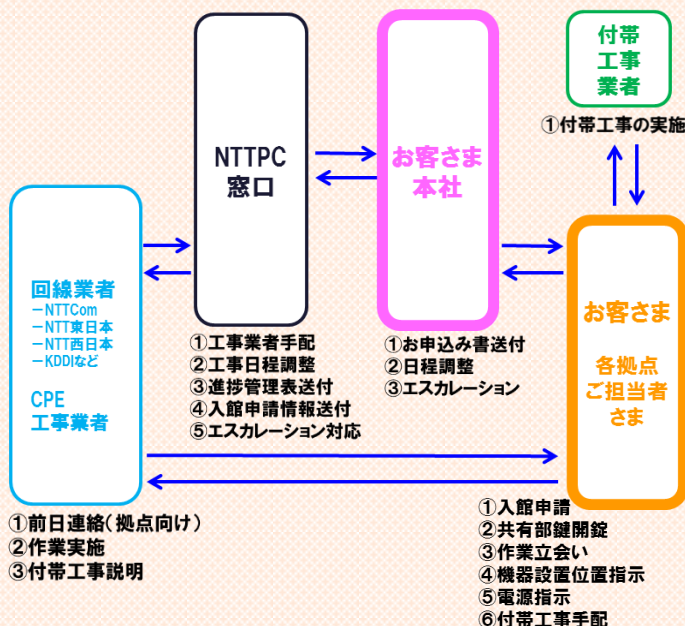
20日前までに希望日、時間をご指定くだされば、現地調査・回線工事での作業者の訪問時間を9:00～16:00の間で1時間単位で調整いたします。

※エリア、回線規模によっては、個別調整が必要なため事前にご相談ください。

※この他、「工事立会い代行オプション」や「配管工事代行オプション」を用意しました。

### イメージ

#### ■回線デリバリーサービスの標準メニュー・フロー



#### ■お客さまで実施される内容(本社ご担当者さま)

- ・お申込書送付  
(拠点情報・拠点ご担当者さま情報をNTTPC社へ)
- ・工事日程調整  
(NTTPC～拠点ご担当者さま間の工事日程調整)
- ・エスケーション対応  
(拠点ご担当者さま・NTTPCからのエスケーション・切り分け対応)

#### ■お客さまで実施される内容(拠点ご担当者さま)

- ・各種申請対応  
(入館申請・鍵開錠申請)
- ・工事当日対応  
(作業立会・機器設置場所と電源の指示・付帯工事内容ヒアリング)
- ・付帯工事手配  
(お客さま指定業者さまへの付帯工事ご発注・ご指示)

#### ■NTTPC実施内容

- ・進捗管理表の送付  
(工事日程・入館申請必要情報・工事完了連絡等をお客さまへ連携)
- ・工事日程調整  
(回線業者と各工事業者との日程調整)
- ・エスケーション対応  
(お客さま及び各工事業者からのエスケーション・切り分け対応)

※お申込みの回線サービスにより、実施内容が異なる場合があります。

## オプションメニュー例

### ◆ 訪問時間指定オプション(フレッツ) ◆

現地調査・回線工事における、作業者の訪問時間を9:00～16:00間でご指定になれるサービスです。



#### AMもしくはPMのご指定のみ

PMをご指定の場合  
13:00に訪問する場合もあれば  
16:00に訪問する場合も・・・

オプションサービスをご利用になると



#### 1時間単位でご指定可能

長時間お待たせすることがありません！

#### ■こんなお客さまに・・・

- ・立会いの為だけにわざわざ現地へ出向くので、作業者の訪問日時を細かく指定したい
- ・作業申請など厳しい制約がある為、訪問日時や作業者の情報を早めに入手したい
- ・他工事との兼ね合いで、回線工事日程を早く確定したい

#### ■実施概要

- ・【時間指定】入室作業の訪問日時を1時間単位でご指定可能
- ・【日程確定】入室日の2週間前までに提示
- ・【作業者確定】作業者情報を、入室日の1週間前までに提示

#### ■条件

- ・NTT東日本の「現地調査」、NTT西日本の「現地調査、回線工事」については個別調整が必要なため、訪問希望日より1カ月前までにご相談ください。
- ・回線業者の都合により時間のご希望に添えない場合があります。

#### ■費用

- ・別途御見積いたします

### ◆ 工事立会い代行オプション ◆

現地調査・回線工事等、回線敷設に伴う入館作業時の立会いを、お客さまに代わって実施いたします。

※現地調査時のご利用イメージ



付帯工事発生の場合・・・  
お客さまにて  
施工内容の確認が必要

お客さまにて工事を  
手配していただきますようお願いいたします

オプションサービスをご利用になると



#### 立会い代行にて 工事内容をヒアリング

後日報告書(図面)を提供いたします  
報告書を元に工事手配が出来る為  
指示がスムーズに行えます！

※その他にもご利用場面に応じてメリットがあります

#### ■こんなお客さまに・・・

- ・各拠点ご担当者さまの立会い負担を軽減したい
- ・作業結果を図面で管理したい

#### ■実施内容

- ・回線敷設に伴う入館作業時の立会い代行
- ・作業報告書(図面)の提供

#### ■条件

- 本オプションをお申込みになった場合も下記についてはお客さまにて実施していただきますようお願いいたします
- ・入館申請
  - ・共有部(EPS・MDF等)の開錠
  - ・ONU(終端装置)設置場所のご指示

#### ■費用

- ・別途御見積いたします



# ●故障・トラブル対応

## お客様の声 No.07

故障発生時に影響拠点を早く知りたい。

弊社の  
取り組み

- お客様がWeb画面やメール通知で故障発生や回復状況を確認できるPing監視サービスを提供しています。
- 故障発生の際、影響拠点をお客様に自動的にメールで通知できるよう、故障通知システムの高度化を予定しています。(2014年以降提供予定)

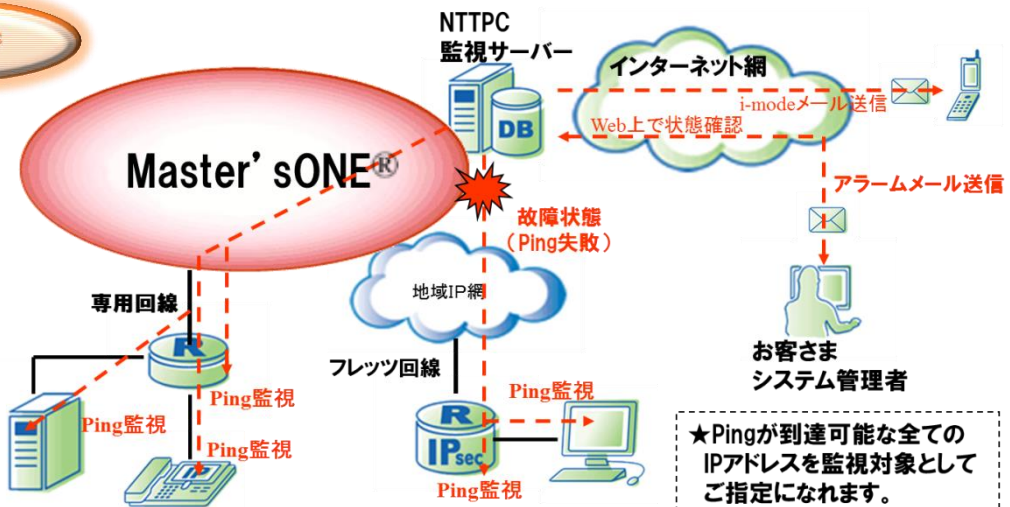
### ご紹介

## Ping監視サービス

お客様ご指定のIPアドレスに対して、監視サーバから、Ping試験を実施します。

- ・Ping監視の対象機器が故障状態になった場合には、ご指定のメールアドレスにアラームメールを送信します。
- ・Ping監視の日単位でのサマリーレポートをメールで、1日1回、ご指定のメールアドレスに送信します。
- ・Ping監視の状態サマリーや、直近のPing監視結果を、インターネットWebにてご覧になれます。
- ・Ping監視IPアドレスの追加や削除を、インターネットWeb経由で、お客様ご自身で行えます。

### イメージ



監視画面イメージ

こちらは、NTTPCコミュニケーションズです。

監視サービスにて表題のアラームが検出されました。  
なお、本メールは監視サービスにて提供されるアラーム通知機能です。  
本メールの送信元には返信できませんのでご了承ください。

故障発生リスト  
IPアドレス、ホスト名、故障発生時刻  
10.10.10.12 東京センタ、2005/04/25 13:54

故障回復リスト  
IPアドレス、ホスト名、故障発生時刻、故障回復時刻、故障期間  
10.10.10.12 東京センタ、2005/04/25 13:54、13:56、120

故障継続リスト  
IPアドレス、ホスト名、故障発生時刻、故障回復時刻、故障期間  
10.10.10.12 東京センタ、2005/04/25 13:54、-, 60

株式会社NTTPCコミュニケーションズ アラームメール イメージ  
監視サービスセンター



# 故障・トラブル対応

## お客様の声 No.08

故障発生時に拠点側の対応が必要な場合の手順説明を分かりやすくしてほしい(ルータのランプ確認等)

弊社の  
取り組み

- 現地のご担当者さまがわかりやすいよう、説明ガイドを作成し提供できるよう改善していきます。

### ご紹介

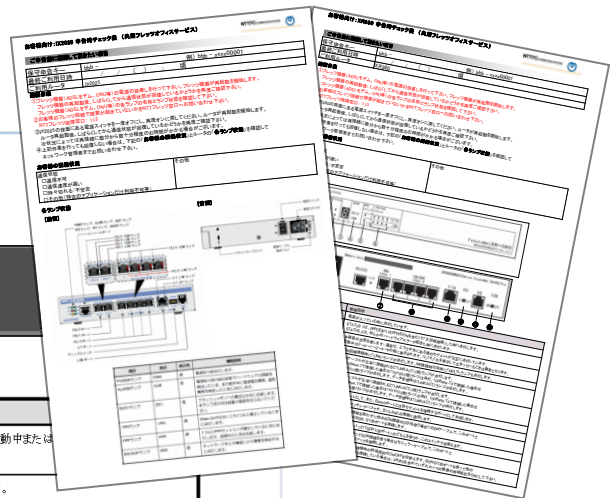
### 説明ガイドの提供

トラブル発生時など電話でのサポートの際、現地のご担当者さまがスムーズに機器の状態のチェックができるよう、簡単な説明ガイドを提供していきます。また、最新のガイドをWebサイトからダウンロード等で入手できるよう、改善を進める予定です。

### イメージ

CPEルータ操作ガイド例

LED	カラー	説明
OR	グリーン	ルータが正しく起動し、ソフトウェアが正常に稼働しています。起動中またはROMモニターモードであると、このLEDは点滅します。
VPN	グリーン	点灯する場合、少なくとも1つのVPNトンネルが確立されています。
PPP	グリーン	点灯する場合、少なくとも1つのPPP接続が確立されています。
LINK	グリーン	点灯 — ISDN S/T接続が確立されていることを示します。 消灯 — ISDN S/T接続が確立されていないことを示します。
E1	グリーン	グリーンに点滅 — 第1 Bチャンネル上でアクティビティが発生していることを示します。 消灯 — 第1 Bチャンネル上でアクティビティが発生していないことを示します。
E2	グリーン	グリーンに点滅 — 第2 Bチャンネル上でアクティビティが発生していることを示します。 消灯 — 第2 Bチャンネル上でアクティビティが発生していないことを示します。
GE0, FE8	グリーン	WANポートのリンクとステータスを示します。 グリーン — FEリンクが確立されていることを示します。 消灯 — リンクが確立されていないことを示します。
FE 0~7	グリーン	LANポートのリンクとステータスを示します。 グリーン — FEリンクが確立されていることを示します。 消灯 — リンクが確立されていないことを示します。



# ●導入後のサポート

## お客様の声 No.09

故障の際には迅速で正確な連絡を、また、定期的に運用品質（故障発生・対応状況、運用改善案）を報告してほしい。

弊社の  
取り組み

- 故障連絡について、内容や実施手順を見直し、改善を進めていきます。また、ご要望に応じて、故障報告書や定期的な運用品質レポートを提供できるよう、改善していきます。

### ご紹介

故障連絡については、次のような保守運用品質を定義し、これに基づいて実施していきます。また、お客さまのご要望に応じて、対応定義に基づいた故障報告書や定期的な運用品質レポート等が提供できるよう改善していきます。

### イメージ

保守運用品質の対応定義（故障連絡）

故障連絡種別	連絡方法	実施の目安	内容
発生連絡	E-Mail	故障発見後、30分を目標に実施します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・故障発生日時</li> <li>・故障事象</li> <li>・影響サービス</li> </ul>
経過連絡	E-Mail	故障状況に変化があった場合、および60分毎を目標に実施します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経過情報</li> <li>・対処状況</li> <li>・影響エリア・拠点</li> <li>・復旧見込み</li> </ul>
回復連絡	E-Mail	サービス回復後、30分を目標に実施します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス回復日時</li> <li>・対処状況</li> <li>・故障原因</li> <li>・今後の対応</li> </ul> （緊急借用の有無等）
Web掲載	故障情報Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>・故障発見後、30分を目標に実施します。</li> <li>・情報の追加・変更の都度、各項目を更新します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・故障発生日時</li> <li>・故障事象</li> <li>・影響サービス/影響エリア</li> <li>・対処状況</li> <li>・故障回復日時 など</li> </ul>

※故障連絡につきましては、メール連絡、Web掲載を中心といたします。

※サービスによりWeb掲載のみのご連絡となります。

# ● 導入後のサポート

## お客様の声 No.10

ネットワークの品質管理状況、稼働状況把握のため、定期的にトラフィックレポートを提供してほしい。

弊社の  
取り組み

- Master'sONE®ベストエフォートについては、お客さまご自身がWeb画面より、回線使用状況をご確認できるトラフィックレポートサービスの提供を検討しています。(2013年提供予定)

現時点においても、トラフィックレポートを抽出・お渡しできるサービスや回線種別もありますので、個別に営業担当者までお問い合わせください。

### イメージ

現在検討中のWeb画面イメージです。正式な提供計画や時期等が決まりましたら営業担当者よりお知らせします。

拠点間疎通監視
疎通監視定義
ネットワーク状態切分け・故障申告
拠点別情報 (トラフィック・トンネル)
非通知・非監視管理
トラフィック定義

メール通知定義
申告状況

SYSTEM ID: one12345    お客様名称: 株式会社NTT-CPEコミュニケーションズ 様

情報連動

**拠点一覧**

拠点名	利用サービス	監視 取得時刻	監視 状態	保守番号	回線ID

**トラフィックレポートデータ**    過去3か月分の情報保持

統計種別     開始      終了

**Daily**

**Weekly**

**Monthly**

**拠点詳細情報**    注: SIV,SIV-Lightの場合のフォーマット例

拠点名	住所	利用サービス名	
フレッツ回線種別	フレッツ回線種別 (2本目)	バックアップ回線	
ルータ種別	お客様NWアドレス	LAN側IPアドレス	loopbackアドレス

情報連動



# ●導入後のサポート

## お客様の声 No.11

システムの監視・保守・運用を一元的に任せられる  
マネージドサービスを提供してほしい。

弊社の  
取り組み

- 2012年10月より、お客様のニーズに合わせたマネージドサービスをパッケージ化し提供を開始しました。また、2013年4月8日より、新たな名称「監視保守運用サービス」としてリニューアル、特にご要望の高いメニューを追加し提供します。

### ご紹介

### MSPサービス（マネージドサービス）

・「監視サービス」「故障復旧支援サービス」「バックアップ支援サービス」などの6つのメニューを、お客様のニーズに合わせてお選びになれるよう、3種類のパックを用意しました。

- (1) エントリーパック 監視を手軽に導入したいお客様向けのパックです(1メニューのみの提供)
- (2) ベーシックパック ITマネージャーの負担を軽減したいお客様向けのパックです(3メニューの提供)
- (3) プレミアムパック ITマネージャー業務をお任せしたいお客様向けのパックです(6メニュー全ての提供)

◆オプションメニュー 各パックメニューにプラスしてセミカスタマイズの対応が可能です

・ログ監視 ・ポリシー変更 ・ACL変更 ・Poolメンバ変更  
・手動バックアップリストア ・運用レポート

※パックメニューによって選択可能なオプションが異なります

### イメージ

### MSPサービス メニュー

#### A.監視サービス

・ラック内に搭載されたサーバー・ネットワーク機器を監視  
・異常検知時にはご担当者さまへ連絡



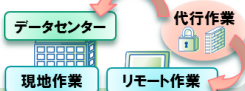
#### B.故障復旧支援サービス

・故障検知時やお客様からの障害問合せ時に故障内容の切分け、復旧対応  
・お客様契約の保守ベンダへの連絡代行



#### C.マネージドオペレーション

・手順書に基づき、お客様システムの運用保守に関連するITマネージャー業務を代行(セキュリティ対策・状態確認・設定変更・現地作業)



#### お客様



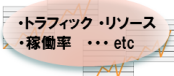
#### D.バックアップ支援サービス

・お客様所有のサーバー・ネットワーク機器に対し、規定の手順、及びソフトウェアを使用して手動バックアップ・リストア作業を代行



#### E.運用レポートサービス

・月に一度、機器のトラフィック、リソース、稼働率、障害履歴等のレポートを提供  
※監視サービスご契約の機器を対象



#### F.窓口サービス

・ベンダ問合せ、エスカレーションを窓口として代行  
・複数のNTTPCサービスを契約している場合、窓口を一元化  
※サービス契約状況により

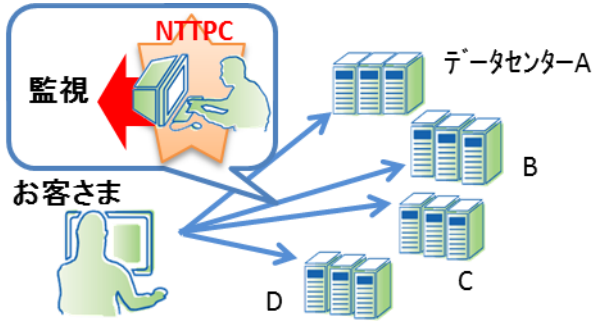




# 導入後のサポート

## ◆エントリー◆ 監視を手軽に導入したいお客さまに

- ・複数システムの監視はメンテナンスや情報把握が面倒なため、一括で監視したい。
- ・マネージドサービスを低コストで試したい。

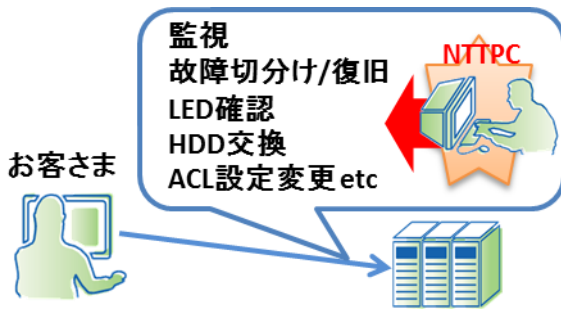


エントリーパック	
A 監視サービス	○
B 故障復旧支援サービス	-
C マネージドオペレーション	-
D バックアップ支援サービス	-
E 運用レポートサービス	-
F 窓口サービス	-

○: 標準サービス  
監視サービスのみのご提供

## ◆ベーシック◆ ITマネージャーの負担を軽減したいお客さまに

- ・ITマネージャーの負担を減らし、本来業務に注力したい。
- ・費用が高いためマネージドサービスの導入を見送ってきた。
- ・エントリーパックより充実したマネージドサービスを受けたい。



ベーシックパック	
A 監視サービス	○
B 故障復旧支援サービス	○
C マネージドオペレーション	○
D バックアップ支援サービス	※
E 運用レポートサービス	※
F 窓口サービス	※

○: 標準サービス ※: 拡張可能

## ◆プレミアム◆ ITマネージャー業務をお任せしたいお客さまに

- ・ITマネージャーの業務を専門的に強力サポートして欲しい。
- ・IT運用を大幅にアウトソースしたい。
- ・ベーシックパックより充実したトータルなマネージドサービスを受けたい。



プレミアムパック	
A 監視サービス	○
B 故障復旧支援サービス	○
C マネージドオペレーション	○
D バックアップ支援サービス	○
E 運用レポートサービス	○
F 窓口サービス	○

○: 標準サービス



各パックメニューにプラスしてセミカスタマイズの対応が可能です

### オプションメニュー

- ログ監視 ● ポリシー変更 ● ACL変更 ● Poolメンバ変更 ● 手動バックアップ/リストア ● 運用レポート
- ※ パックメニューによって選択可能なオプションが異なります

# ●導入後のサポート

## お客様の声 No.12

データセンターのオプション工事(ラック間配線や電源追加等)の納期を短縮してほしい。

弊社の  
取り組み

- 各オプション工事の納期をこれまでの約2分の1に短縮しました。(2012年7月改定)

### ご紹介

### データセンター オプション工事の納期短縮

	改定前の納期		改定後の納期
ラック間配線	6営業日	1/2に短縮	3営業日～6営業日
パッチパネル追加	13営業日		5営業日～10営業日
電源追加	13営業日		5営業日～10営業日

工事の工程により納期を調整する場合がございます。  
納期のご希望につきましては弊社営業担当までご相談ください。

データセンター作業の際、入館受付の待ち時間を短縮してほしい。

弊社の  
取り組み

- セキュリティを確保しながら入館プロセスを見直すことにより、お客さまを10分以上お待たせする問題を解決しました。(2012年7月以降 10分以上の待ち時間件数 0件)

### ご紹介

### データセンター 入館受付待ち時間の短縮

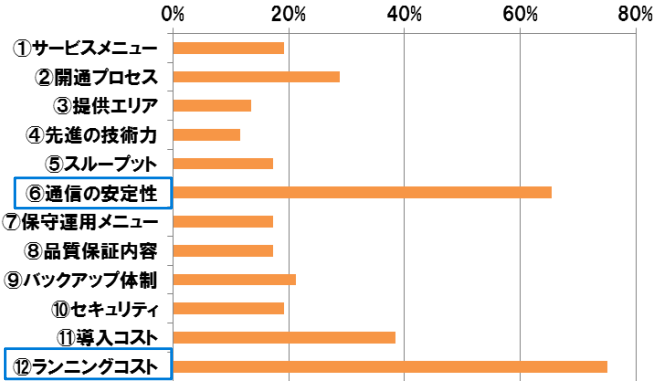
10分以上のお待たせ件数 0件へ

データセンター	改善前 (3月)	改善後 (7月～)
データセンターA	13件	0件
データセンターB	5件	0件

# 参考:お客さま満足度アンケート結果から

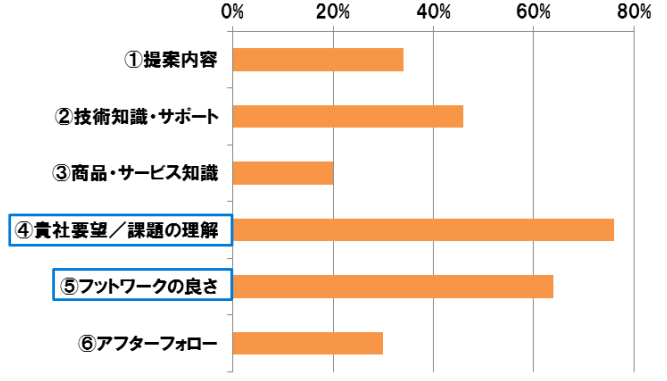
## ■ お客さまが選ばれた サービス提供プロセスにおける重要ポイント(重視度)

### サービス内容・品質コスト



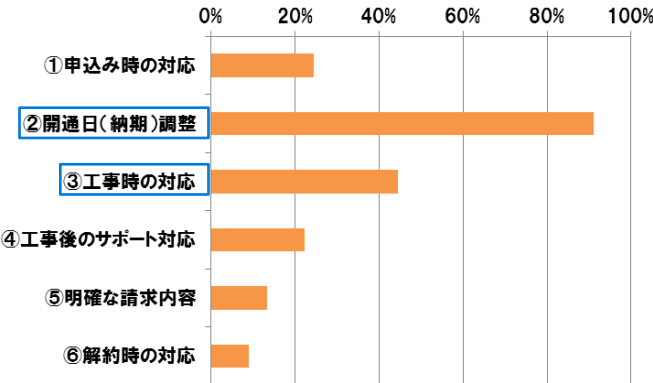
● 弊社のサービス内容・品質コストに関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

### 営業対応



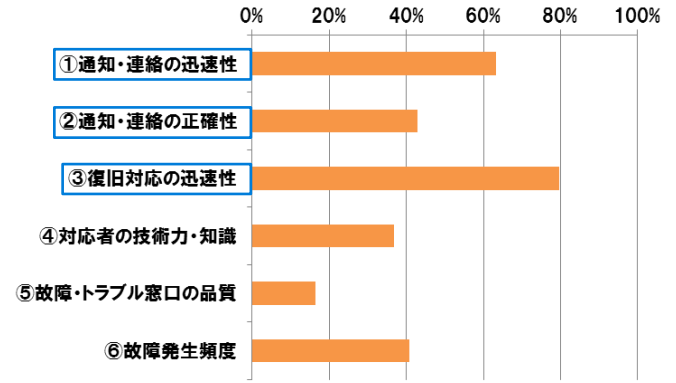
● 弊社の営業対応に関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

### 開通プロセス



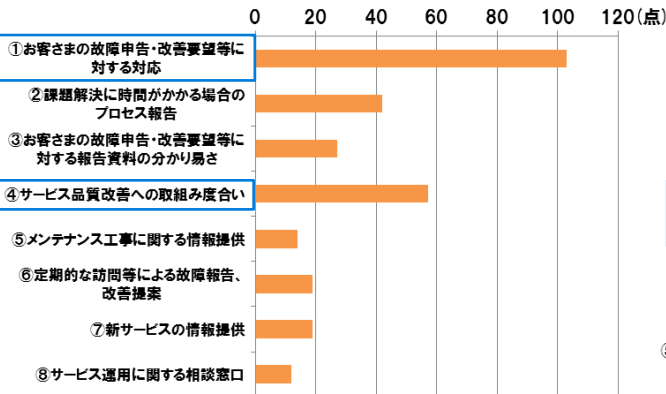
● 弊社の開通プロセスに関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

### 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)

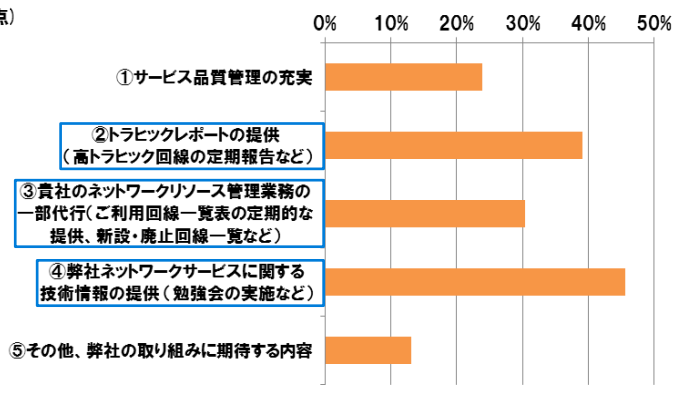
### 導入後のサポート



● 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)

## 発行元：株式会社NTTPC コミュニケーションズ

---

- 記載内容は2013年3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