

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

サービス改善状況について

2015



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。

このたびは弊社「お客さま満足度アンケート」にご協力いただき、また、日頃よりお付き合いさせていただく中で弊社担当者を通じ数々の貴重なご意見・ご要望を賜り、誠にありがとうございます。

当社では、お寄せいただきました「お客さまの声」を真摯に受け止め、全社を挙げて日々改善に取り組んでおります。

このたび、アンケート結果を中心とした「お客さまの声」に基づく弊社のサービス改善の取り組みや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。

2015年、弊社は1985年の会社設立から30年の節目の年を迎えました。これからの30年もお客さまが期待される価値を提供し続けるために、私どもNTTPCが、サービスの提供を通じて、お客さまにとって不可欠な一部となれるよう、“**Create New Value by CDI (Cloud Data Integration)**”を新たなサービスビジョンとし、お客さまと社会のイノベーションの推進に取り組んでまいります。

NTTPCは、これからも「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お応えしてまいります。

今後とも、率直なご意見をくださいますよう、また、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。

2015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



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のご利用のお客さまが満足されるよう、新たに作成した『NTTPC Credo(クレド)』をもとに、全社を挙げて改善活動に取り組んでいきます。

NTTPC Credo (クレド)

企業理念

私たちNTTPCは、サービスの提供を通じて、お客さまにとって不可欠な一部となります。

サービスビジョン

『Create New Value by CDI』

NTTPCは「お客さま」と「クラウド」を、また「モノ」と「クラウド」をつなぎ、更には「データ」と「データ」をつなぐ、Cloud Data Integration によってお客さまとお客さまのビジネスに変化を起こすことで、これまでに存在しなかった新たな価値を創造しお客さまと社会のイノベーションを推進します。

- ＜お客さまと共に＞ 私たちは、お客さまの戦略的パートナーとして新たな価値を共創します
- ＜スマートに＞ 私たちは、卓越した「しくみ」により新たな価値を実現します
- ＜ICTの力で＞ 私たちは、Cloud Data Integration で新たな価値を提供します

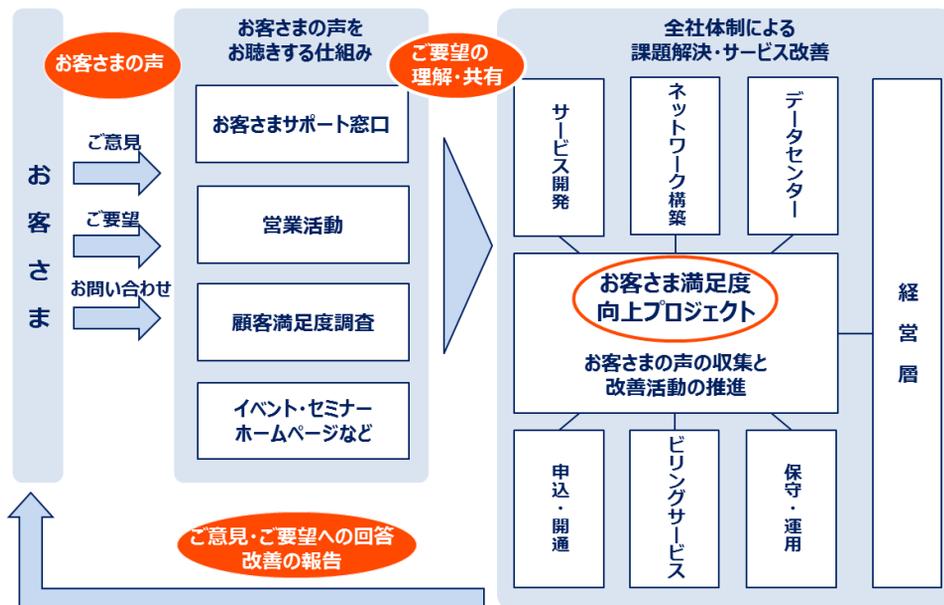
行動指針

変化の兆しを見つけて進化に導け 先手を取り速く動き出せ 妥協せず徹底的に考え抜け
窮地をチャンスに変えて進め やりたいことに挑み続けよ

行動規範

NTTグループの一員として、NTTグループ「CSR憲章」、「企業倫理憲章」、「人権憲章」を遵守します
国際的観点にたち、多様性を尊重するとともに、
直接的にも間接的にもハラスメント・差別等人権問題につながる行為の防止に努めます
コンプライアンスを遵守し、不正・不祥事の防止に努めます
お客さま情報をはじめとした機密情報の漏えい防止などセキュリティ遵守に努めます

■ お客さまの声に基づく満足度向上の取り組み

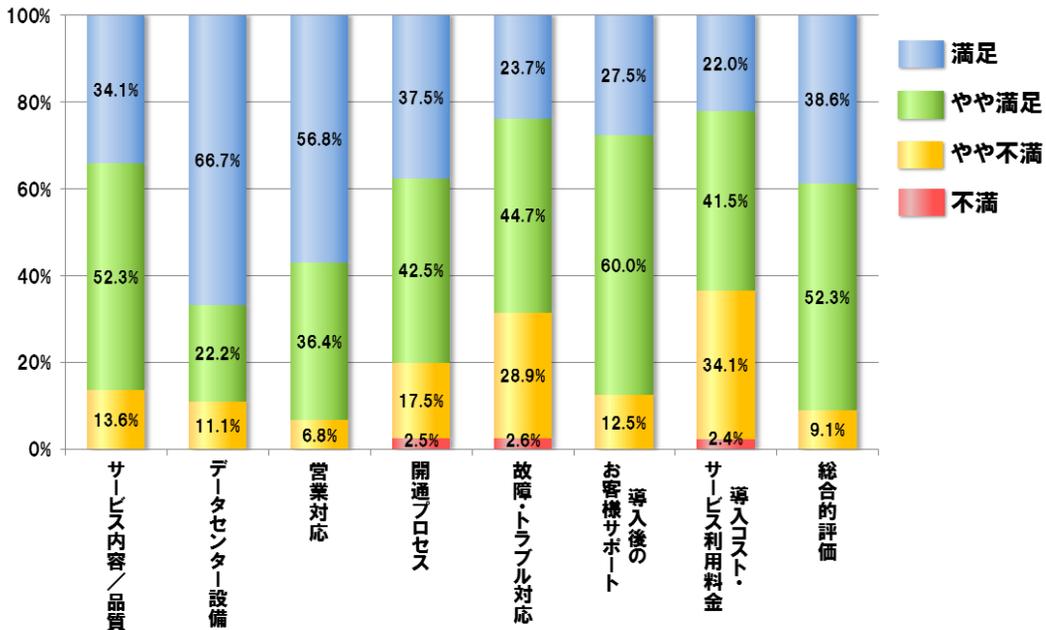


2014年度お客さま満足度アンケートの結果について

■ 総合評価と各カテゴリに対する満足度評価

サービス提供の総合的評価と各プロセスの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、サービスの利用料金の各項目で「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。

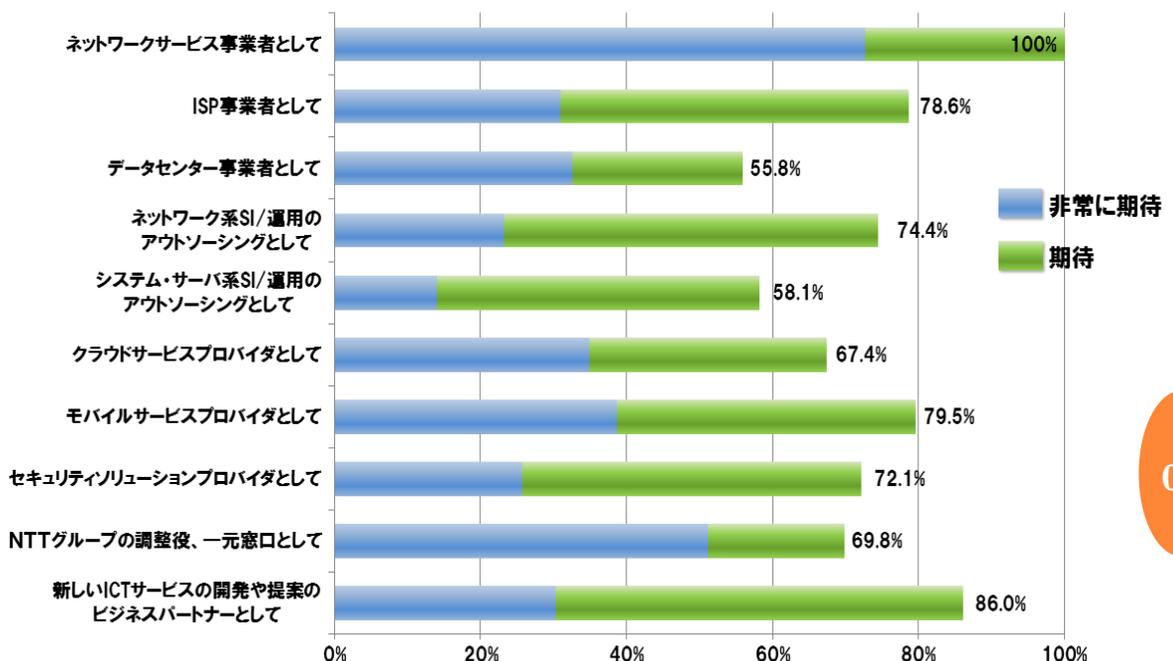
NTTPCは、これらのお客さまのお声を真摯に受け止め、改善に取り組んでまいります。



■ 今後期待するNTTPCの役割

期待される役割として、ネットワークサービスやISP、モバイルサービスの提供プロバイダや新しいICTサービスの開発・提案のビジネスパートナーとして変わらぬご期待を頂戴しております。

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。



お客様の声に基づくNTTPCの改善の取り組み

INDEX お客様満足度アンケートで頂戴したご要望に対する具体的な取り組みを紹介します

サービス品質とサポートへのご要望に対して

1. 利用回線の一覧やトラフィック状況、故障の影響拠点など最新の状況を把握したい。 5
2. 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。 7
3. 工事の実施にあたり、工事品質の向上に取り組んでほしい。 9
4. 故障窓口の対応レベルや状況に応じた配慮が担当によって違う。 10
5. アクセス回線も含めてネットワーク全体を一元的にサポートしてほしい。 11
6. 大規模な案件では各拠点の開通工事状況をリアルタイムに把握したい。オーダー変更にも柔軟に対応してほしい。 12
7. 回線の開通にあたり工事の内容を把握したい。ユーザー側として対応しなければならないことも知りたい。 13
8. 開通工事において、夜間や休日のトラブルの際に問い合わせできる窓口がほしい。 15

サービスへのご期待に対して

9. ビジネス環境でもストレスなく使えるよう、モバイルサービスの機能をさらに向上してほしい。 16
10. IoT/M2Mへの取り組みについて最新の状況を知りたい。 17
11. 業務や用途に合わせて利用している複数のクラウドを安全に連携させたい。 ... 19
12. クラウドのセキュリティ対策をまとめてアウトソースしたい。 20
13. 自社の海外拠点の展開にあわせたグローバルなサポートもしてほしい。 21
14. 現在利用している「Mail Luck!®」のセキュリティ機能をさらに強化してほしい。 ... 23

新サービス・技術情報提供のご要望に対して

15. 最新技術動向や新しいサービスの活用方法を知りたい。 24

お客様の声 No.01

利用回線の一覧やトラフィック状況、故障の影響拠点など最新の状況を把握したい。

弊社の
取り組み

- Master'sONE®「マネジメントサービス」を開始しました。これにより、セキュアインターネットVPN-HighSpeedの、トラフィックレポートや監視状態をお客さまご自身で閲覧することが可能となりました。(トライアル提供中)

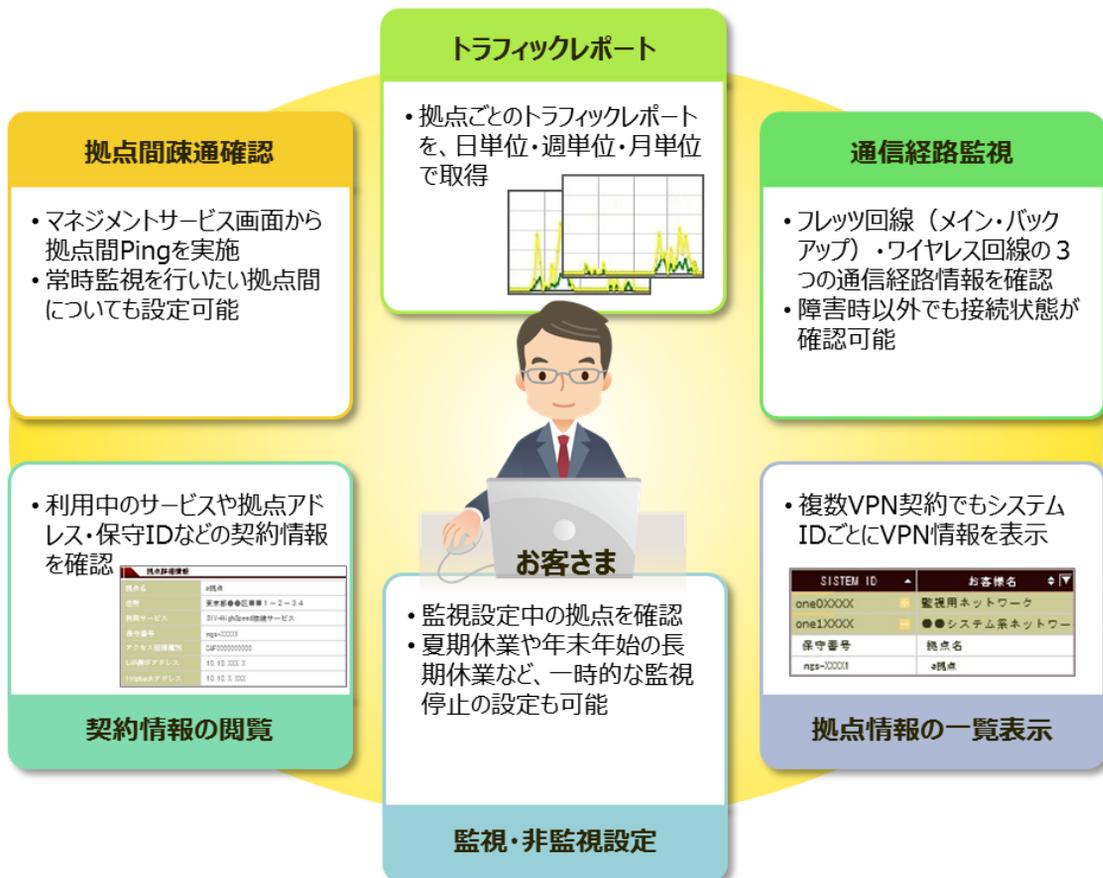
概要

Master'sONE® マネジメントサービス

Master'sONE®「マネジメントサービス」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。

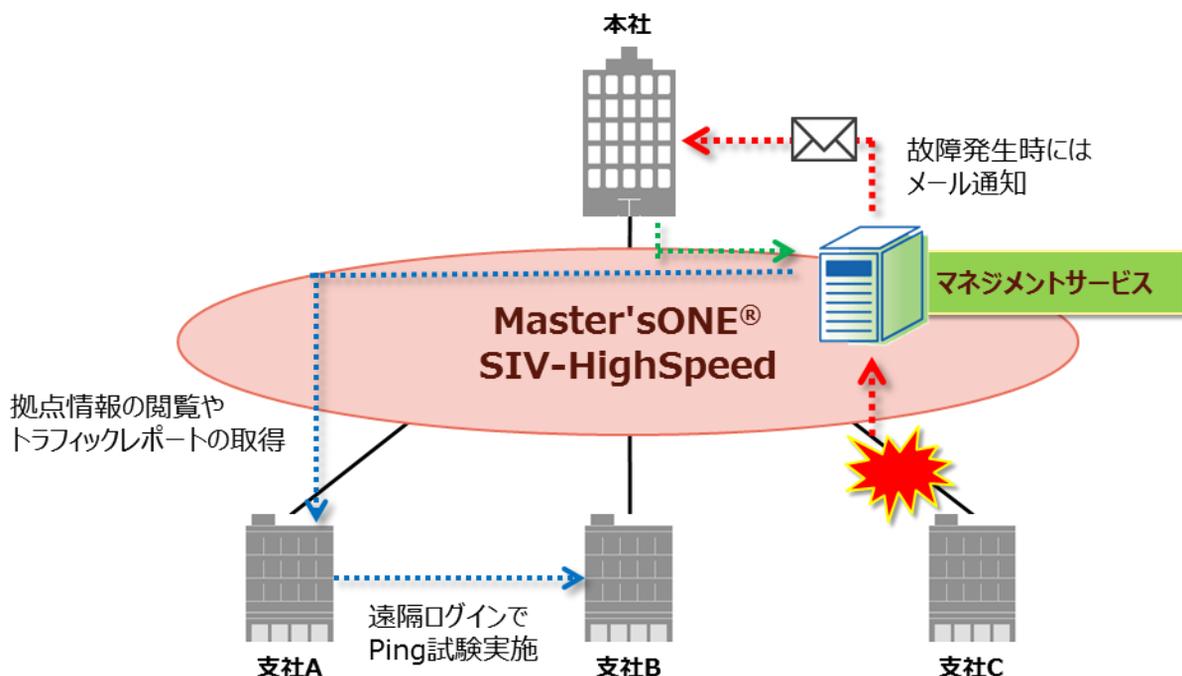
取り組み内容

■ マネジメントサービス 機能ラインナップ



導入後のサポート / 利用回線の管理・トラフィックレポート

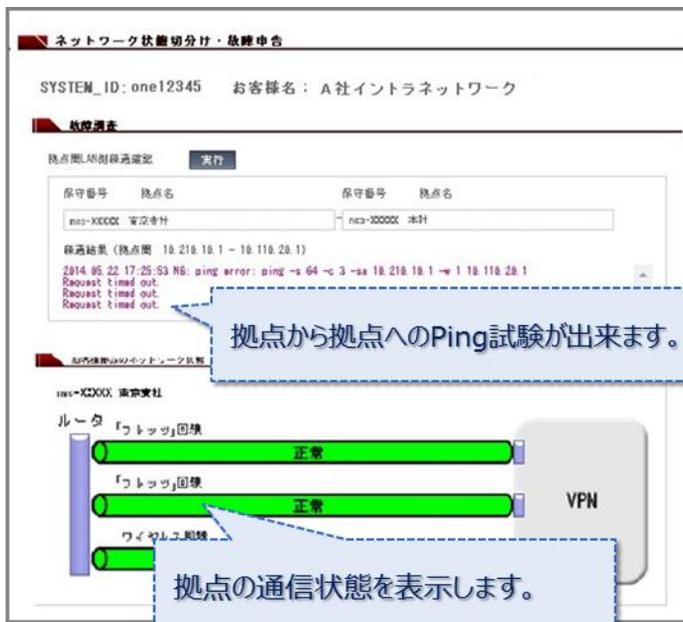
■ マネジメントサービス イメージ図



トラフィックレポート



通信経路監視 / 疎通確認



※マネジメントサービスは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。
 ※お客さまの拠点構成によっては本サービスをご利用になれない場合がございます。
 ※タイプ2(IX2215)、「フレッツ・ADSL」バックアップ、ホットスタンバイなどの一部のサービスについては、今後順次対応予定です。
 ※既存のVPNに関する利用可否については弊社営業担当にご確認ください。

※「フレッツ」等は、NTT東日本およびNTT西日本の登録商標です。
 ※「Maseter'sONE」は、NTTPCコミュニケーションズの登録商標です。

お客様の声 No.02

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。

概要

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、その手法にのっとった開発・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。

取り組み内容

■ 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

※工事品質向上のための具体的取り組みは「お客様の声No.03(p.9)」をご参照ください。

■「フレッツ」等のアクセスラインに関する品質維持・向上への取り組み

NTTPCでは主にVPN／インターネットのアクセスラインとしてNTT東日本／NTT西日本「フレッツ・アクセスサービス」を活用していますが、常にある程度の品質を確保した通信を行えるよう、様々な取り組みを実施中です。

＜取り組み例＞

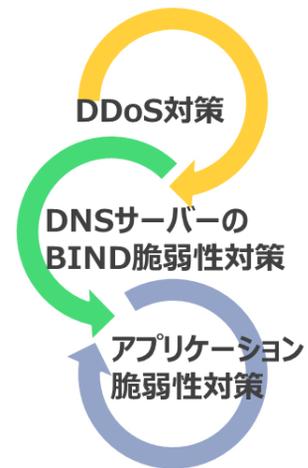
- ・品質維持のための設備管理
 - ・各エリアごとのユーザー数、トラフィック量、伝送遅延等の常時管理
 - ・需要トレンドを加味し、余裕度を考慮した設備増設判断の実施
- ・帯域制御システムを活用した全体最適化
 - ・帯域制御システムを用いた自動公平制御を実施し、一時的なヘビートラフィックなどの突発的なトラフィック増に対処

■IPネットワーク基盤の外部からの攻撃対策

昨今、外部からの攻撃手法が多様化しサービス品質低下リスクへの対策が不可欠な状況となっています。NTTPCでは、引き続きIPバックボーンの監視・防御能力を向上させる取り組みを進めています。

＜取り組み例＞

- ・監視、制御の迅速化 DDoS攻撃対策自動化システムの導入
- ・サーバー系システム攻撃への対策強化
サーバーOS／アプリケーションの脆弱性に関わる攻撃に対して、迅速に対応するための、システム更改を含めた対策強化



■監視方式の強化 - ダイヤルアップサービスの故障の早期発見など

引き続き多くのお客さまがご利用になっているダイヤルアップ接続サービスについて、監視システムの強化による故障の早期検知および早期回復に向けた運用体制強化に取り組んでいます。また切断時のログを定期的に解析することにより、システム異常の兆候を事前に検知し予防保全活動に反映する等の品質向上に取り組んでいます。

■中長期的な設備更改の実施

長期にわたり安定的にお客さまがサービスをご利用になれるよう、NTTPCでは、全ての設備について中長期的な計画に基づき更改・改良工事を実施しています。



工事にあたってはサービス中断等の影響を極力回避するよう進めていますが、場合により影響が長時間または複数回にわたり、お客さまにご迷惑をおかけする場合があります。サービス影響を伴う工事に際しては必ず事前に連絡するようにしておりますが、今後もサービス品質の維持・向上のためご理解、ご協力のほどお願いいたします。

お客様の声 No.03

工事の実施にあたり、工事品質の向上に取り組んでほしい。

弊社の
取り組み

- お客様の通信に影響を与えるミスを着実に減らし、**確実・安全な工事**をするために、「事前の作業リスクレビュー」や日頃からの「**ヒューマンエラー事例・改善ノウハウの共有**」「**外部講師を招いたヒューマンエラー講習会の定期開催**」等、工事品質の改善につながる取り組みに力を入れています。

概要

工事品質向上の取り組み

お客様が安心してご利用になれる信頼性の高いサービスを提供するための重要な課題のひとつに各種メンテナンス工事です。故障が発生したシステムの修理、新たなサービスのシステムの設置、不要となったシステムの撤去などの作業中にヒューマンエラーが発生すると、サービスの品質に影響を与え、最悪の場合お客様へのサービス提供を停止してしまうため、弊社では日頃より工事ミスの削減に取り組んでいます。

◆ 工事ミスの着実な削減に向けた取り組み例

- ① 工事部門(工事施工者)のみでなく保守部門から見た作業リスクも鑑みた「工事前レビュー」の実施
- ② ヒューマンエラー、ヒヤリハット事例や改善ノウハウの展開
- ③ 外部講師を招いたヒューマンエラー講習会の定期開催

取り組み内容



故障窓口の品質向上

お客様の声 No.04

故障窓口の対応レベルや状況に応じた配慮が担当によって違う。

弊社の
取り組み

- 故障窓口部門では、IT技術に特化した知識の蓄積だけではなく、電話対応スキルも含めたトータル的な対応力向上を目指し、窓口担当全員がフロントとしてのノウハウを蓄え、聴く力・伝える力を磨く取り組みをしています。

概要

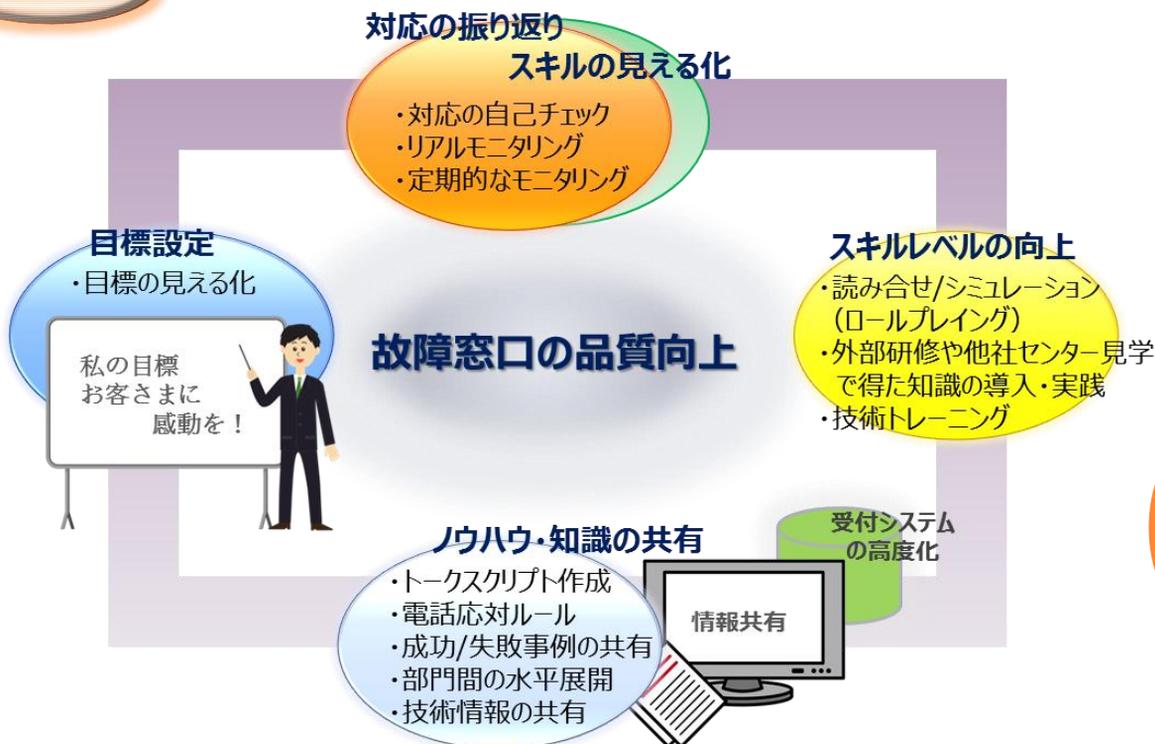
故障窓口の品質向上

問い合わせ窓口におけるお客様対応では、一連の対応で複数のオペレーターが携わっても一定の品質で進めていく必要があります。また、お客様のビジネス背景を理解し、迅速かつ確実な情報提供を行っていくことが大切です。弊社では、技術的なトレーニングのみならず、外部講師を招いての対応スキルアップ研修や電話対応のモニタリング等を取り入れ、対応品質の改善に努めています。

◆窓口対応改善の主な取り組み

- ①電話対応のリアルモニタリング／定期的なモニタリングによるチェック
- ②個人目標の可視化
- ③外部講師による対応スキルアップ研修
- ④他社コールセンターの見学および優良事例の導入
- ⑤全体でボイストレーニングを実施
- ⑥新サービス／技術の定期的トレーニング

取り組み内容



アクセス回線と合わせた一元的保守サポート

お客様の声 No.05

アクセス回線も含めてネットワーク全体を一元的にサポートしてほしい。

弊社の
取り組み

- Master'sONE®のアクセス回線はお客様宅内のルーターや無線LAN装置とあわせてワンストップの保守サポートの提供が可能です。※1

※1 NTTPC手配の回線の場合は標準提供、お客様手配の回線の場合はオプション提供となります。

概要

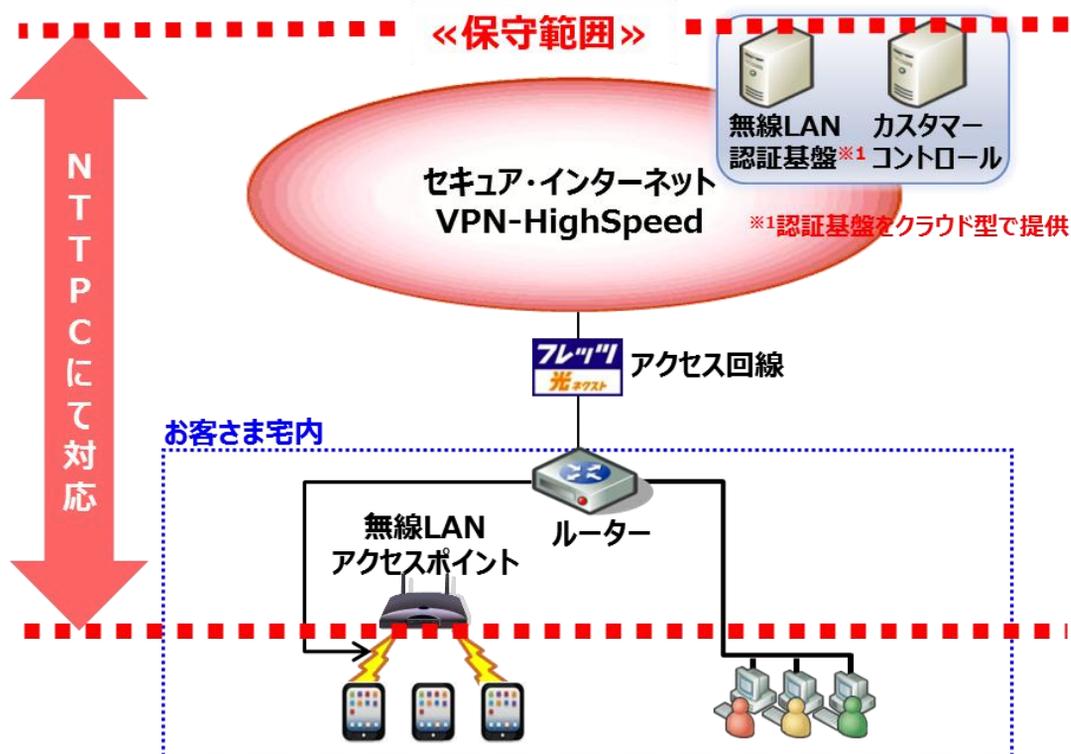
アクセス回線・宅内設置機器まで一元サポートを実施

Master'sONE®では、弊社から提供するアクセス回線はすべてワンストップにて手配から保守まで提供します。お客様が手配されたアクセス回線であっても、オプションにてワンストップ保守を提供しますのでご相談ください。

また、アクセス回線に限らず、弊社から提供するお客様宅内に設置するルーターや無線LAN装置などもすべてワンストップで手配・保守を行います。

取り組み内容

■ Master'sONE® 一元サポートイメージ



※「フレッツ」等は、NTT東日本およびNTT西日本の登録商標です。
 ※「Master'sONE」は、NTTPCコミュニケーションズの登録商標です。

お客様の声 No.06

大規模な案件では各拠点の開通工事状況をリアルタイムに把握したい。オーダー変更にも柔軟に対応してほしい。

弊社の
取り組み

- 多拠点の工事が発生する大規模案件でも、「進捗管理ツール」により回線工事、ルーター工事に関するきめ細かいプロセス管理を実施し、お客さまに進捗を報告します。
- 各種システム連携によりオーダー処理における品質向上と緊急オーダーへの対応力の向上を実現します。

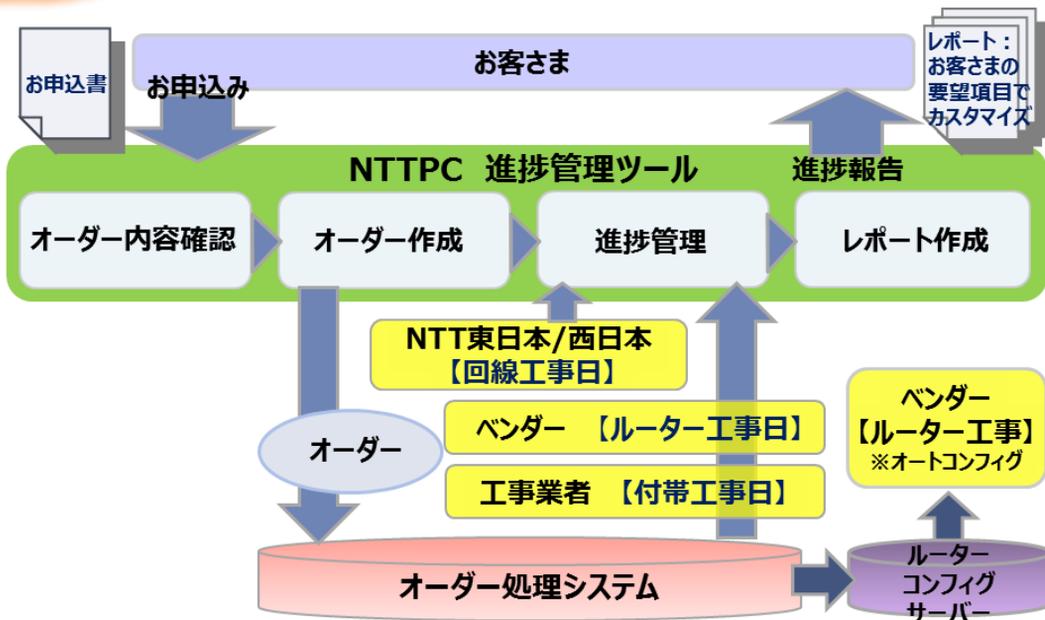
概要

進捗管理ツールによる一元的な全体管理、緊急オーダーへの柔軟な対応

- ・進捗管理ツールによる開通工事の一元的な全体管理とお客さまへの共有
回線工事、ルーター工事、付帯工事において、「お客さまのご希望の日程」「工事実施確定日」「工事前に実施する必要がある作業届の申請状況」などの管理を一元的に実施。オーダー不備、処理漏れ、作業進捗遅れのアラームを発報するチェック機能によりミスを防ぎながらスムーズに開通を進めます。また、お客さまのご要望に応じて速やかに進捗状況を共有します。
- ・緊急オーダーへの柔軟な対応
短納期オーダー、緊急の変更オーダーに対しても、進捗管理ツール、オーダー処理システム、ルーターコンフィグサーバーとの連携により処理時間を短縮、緊急対応力の向上を実現しています。
- ・各プロセス所要時間の30%短縮を実現
進捗管理ツール導入により、上記のチェックや報告、変更作業にかかる時間を30%削減しました。

取り組み内容

■ 進捗管理ツールによる開通工事の一元管理



お客様の声 No.07

回線の開通にあたり工事の内容を把握したい。
ユーザー側として対応しなければならないことも知りたい。

弊社の
取り組み

- 多拠点の案件、長期の調整を要する案件では、ヒアリングシートでお客様のご要望を伺い、要件定義書によりお客様が実施されること、弊社が実施することを明確にします。
- 工事案内書により、工事内容、およびお客様が実施される事項を提示・説明します。

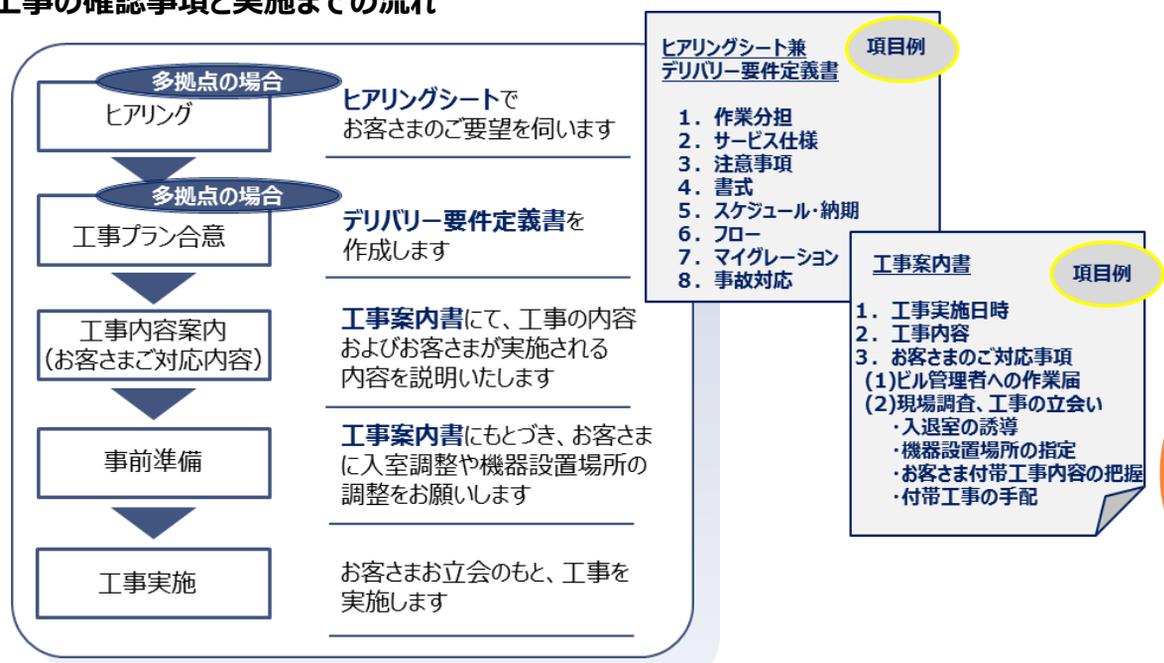
概要

要件定義書、工事案内書によるお客様が実施される作業内容の明確化

- ・デリバリー要件定義書による工事内容の合意(多拠点にわたる工事の場合)
一定規模の多拠点案件では、回線開通工事を期日までに効率的に完了させるため、業務開始に先立ち「ヒアリングシート」でお客様のご要望を伺い、お客様が実施されること、弊社が実施することをお客様との合意事項として取りまとめた「デリバリー要件定義書」を作成します。
- ・工事案内書による工事内容の認識合わせ
回線工事に先立ち、工事の日時、工事内容、お客様が実施される事項を記載した「工事案内書」を提示、流れを説明いたします。

取り組み内容

■ 工事の確認事項と実施までの流れ



～工事を円滑に進めるために～

■お客さまへの工事内容説明の案内書例（お客さまへの依頼事項）

回線工事内容（光回線）のご案内



回線工事では、作業員がお客さまの拠点／店舗へお伺いし、**光回線通線工事と回線終端装置（ONU）設置**を実施いたします。その際、お客さまにご対応をお願いする事項がございますため、ご協力をお願いします。

当日の作業員対応事項

- ① 光回線通線工事
- ② 回線終端装置（ONU）の設置／開通試験

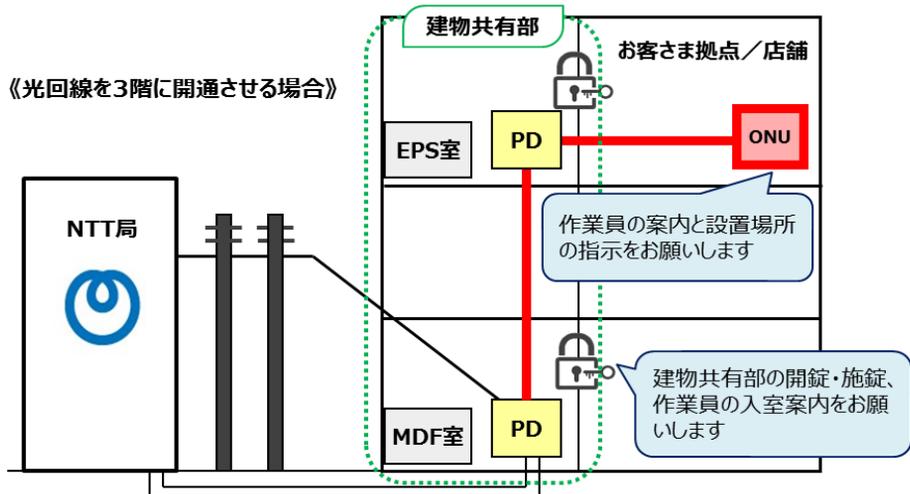
事前のお客さまご対応事項

- ① EPS室、MDF等への入室調整 ※1
- ② 新規ONU設置場所の入室調整 ※2
- ③ 車両乗り入れの許可 ※3

※1. ビル管理会社様向けの作業申請書が別途必要となり、作業申請書の提出期限が定められている場合があります。作業申請書提出の必要有無を含めてご確認をお願いします。
 ※2. 作業日前の入室許可申請書が別途必要となり、入室許可申請書の提出期限が定められている場合があります。入室許可申請書提出の必要有無を含めてご確認をお願いします。
 ※3. NTTPCからの作業実施候補日の電話連絡時に、車両情報と共に駐車スペースの有無を確認いたしますので、駐車スペースの確保が難しい場合は、「駐車スペースなし」とお伝えください。作業員が最寄の駐車場を確保します。

当日のお客さまご対応事項

- ① 新規ONU設置場所までのご案内
- ② 新規ONU設置場所の指定（お立会い者さまより作業員へご指示願います）
- ③ 建物共有部（MDF・EPS室等）の入室対応（開錠／施錠）



上記内容が実施できない場合は、開通時期延期の要因となりますのでご注意ください。

お客様の声 No.08

開通工事において、夜間や休日のトラブルの際に問い合わせ
できる窓口がほしい。※お客様自身によるルーター設置の場合

弊社の
取り組み

- Master'sONE® SIV-HighSpeedをご利用のお客様のために24時間、365日対応可能な開通トラブルの受付窓口を開設しました。(2014年10月1日開設)

概要

Master'sONE® SIV-HighSpeed 開通トラブル窓口スタート(24時間365日)

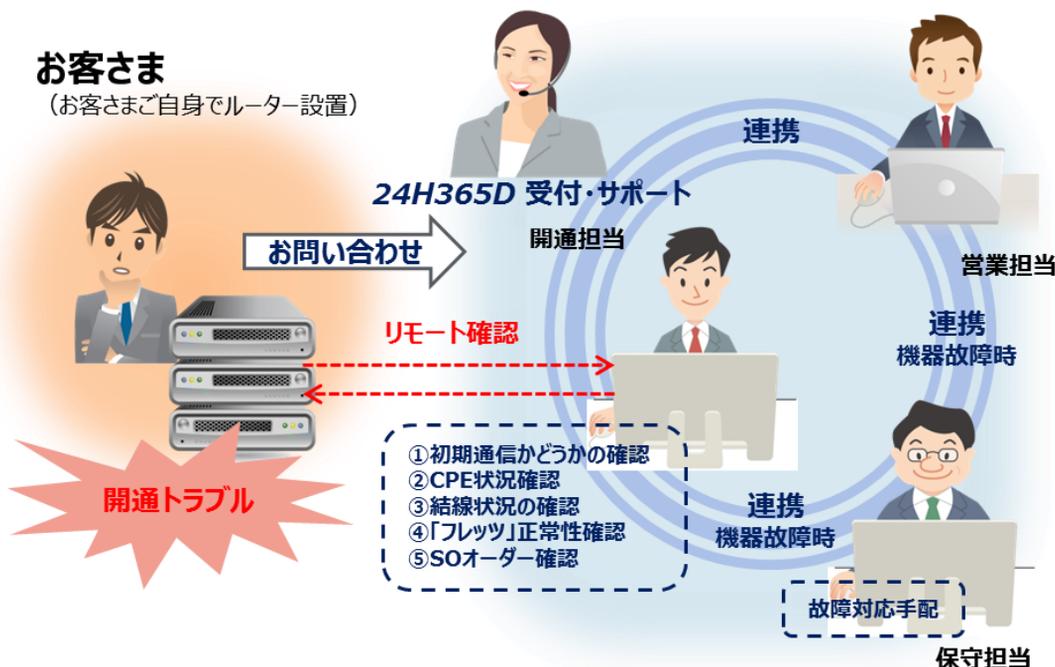
Master'sONE® SIV-HighSpeed においてお客様ご自身でルーターを設置して通信開始される場合の「開通トラブル受付窓口(開通担当)」を2014年10月1日に開設しました。平日夜間や休日でも迅速に原因究明、回復処置が取れるよう、24時間・365日対応しています。

◆ Master'sONE® SIV-HighSpeed 開通トラブル窓口 対応内容 例

- ・リモート接続によるルーターの通信状態の確認、パラメーター設定内容の確認
- ・お客様の申込書内容、オーダーシステム登録内容、ネットワーク機器の設定内容、ルーターの設定内容の確認
- ・開通担当と保守担当の連携によるトラブル対応の早期化(例:「フレッツ」回線の故障手配、機器交換手配など)

取り組み内容

NTTPC開通トラブル受付



お客様の声 No.09

ビジネス環境でもストレスなく使えるよう、モバイルサービスの機能をさらに向上してほしい。

弊社の
取り組み

- お客様から頂戴したご要望や、クラウド利用のニーズをもとに、常に Master'sONE® モバイルサービスの機能向上を実施しています。

概要

Master'sONE® モバイルサービス 機能向上

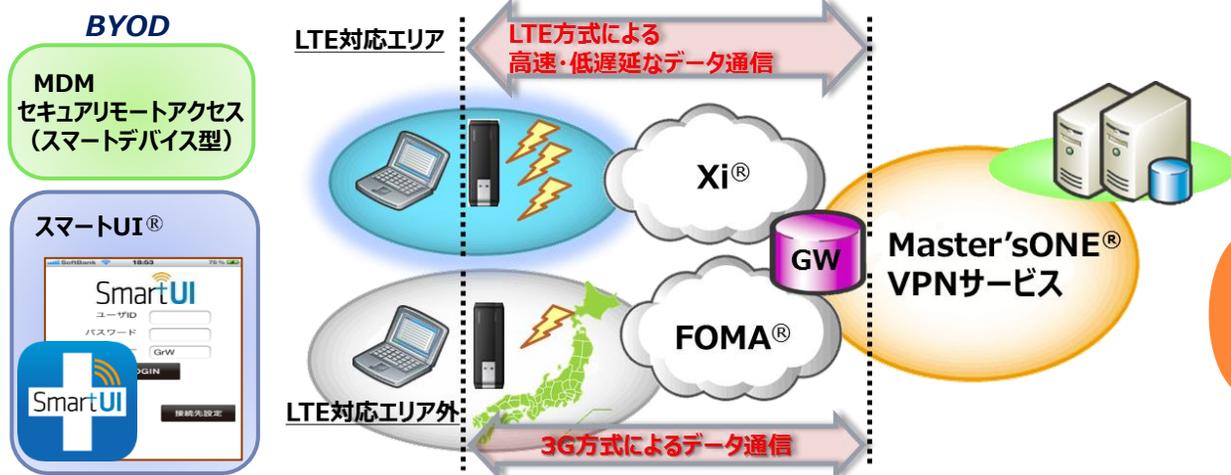
モバイルサービス市場の動向に合わせ、弊社サービスも常に機能向上を図っています。

◆最近のモバイルサービス機能向上 例

- ①通信制限の緩和
モバイルサービスにおける1日の通信量制限を、利用実態を考慮してサービスごとに緩和しました。
(例: 450MB/日 → 1GB/日)
- ②セキュアモバイル定額通信サービス・500kbpsプランを追加
速度を抑える事で、より低価格に提供可能な新プランを追加しました。
お客様の用途による選択肢の幅が広がります。
- ③共通ID方式の開始
SIMをキーとする共通ID方式を追加しました。
複数端末で設定共通化が可能となり、機器設定の簡略化やお客様キッティング作業の負担軽減を実現しました。
- ④BYODに対応したセキュアな環境を構築するためにセキュアリモートアクセス(スマートデバイス型: MDM)や端末に業務データを残さないタイプの「スマートUI®」を提供しています。

取り組み内容

■ Master'sONE®セキュアモバイル定額通信サービスご利用イメージ



※「Xi/クロッシィ」「FOMA/フォーマ」は、NTTドコモの登録商標です。
※「Master'sONE」「スマートUI」は、NTTPCコミュニケーションズの登録商標です。

お客様の声 No.10

IoT/M2Mへの取り組みについて最新の状況を知りたい。

弊社の
取り組み

- センサー接続からモバイル回線、クラウド接続までを一気につなぐ垂直統合型のIoT/M2Mサービスを実現します。
- デバイスメーカーやサービスベンダーなどの事業者さまにとって、低リスクかつ早期にIoT/M2Mシステムを構築できます。

概要

IoT/M2Mの「つなぐ」「集める」「活かす」のしくみでデータ活用

IoT (Internet of Things) やM2M (Machine to Machine) が進展し、機器データの「見える化」からデバイス管理、ビッグデータ解析へと収集したデータの活用範囲が広がってきています。NTTPCでは、M2Mゲートウェイとクラウドの開発ノウハウを活かし、お客さまがセンサーやデバイスから収集した多種多様でセンシティブなデータを安全なVPN環境にて新たな視点で活用できるようサポートしています。

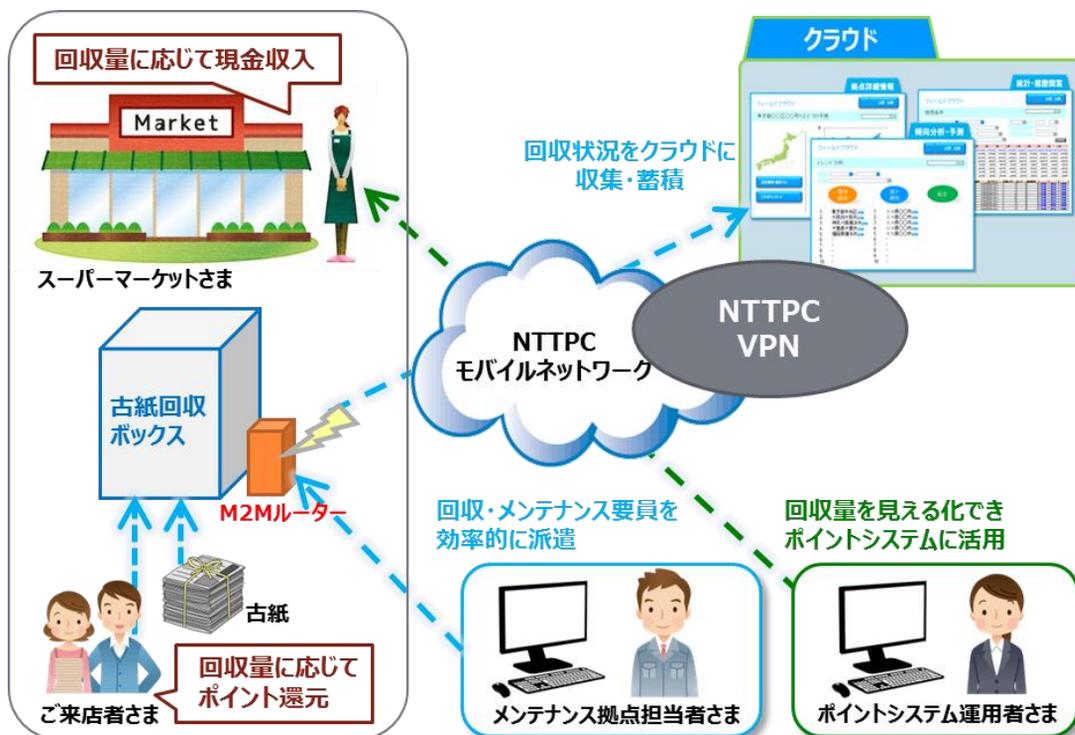
取り組み内容

■ご利用事例1 紙やパルプの卸業 A社さま

古紙回収ポイントシステムサービス

古紙回収ボックスをM2M化し、回収サイクルを効率化！

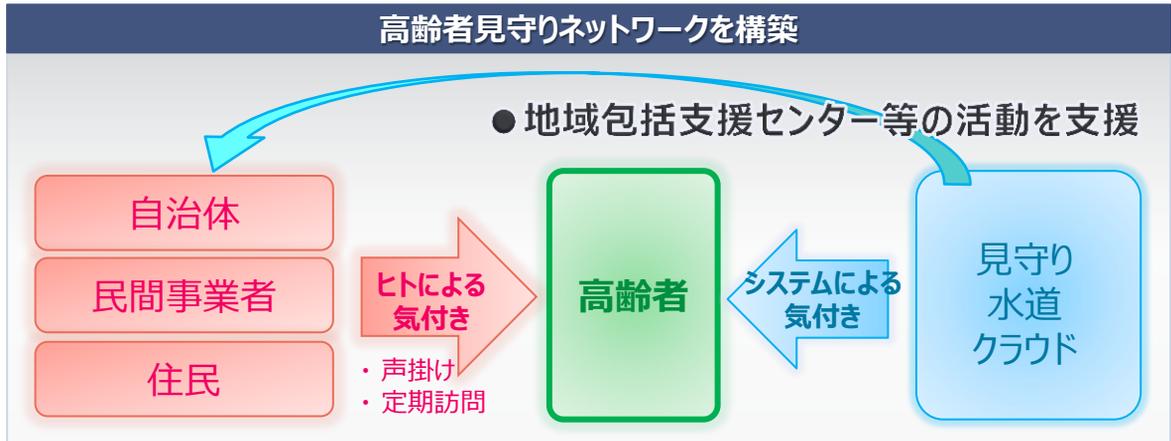
回収量によってポイント還元する、古紙回収ポイントシステムサービスの回収ボックス（スーパーマーケットやオフィス等に設置）をM2M化。回収量をリモートで把握でき、回収やメンテナンス要員派遣の効率化に貢献。



■ご利用事例2 水道メーター開発 B社さま 高齢者見守りサービス

水道のスマートメーター化で高齢者見守りを実現！

水道メーターとM2Mネットワーク&クラウドを利用して、毎月の水道利用量を自動検針。集積したデータや利用の有無をもとに、独居老人の見守りサービスなど新規ビジネス創造に活用。



ビジネス
メリット

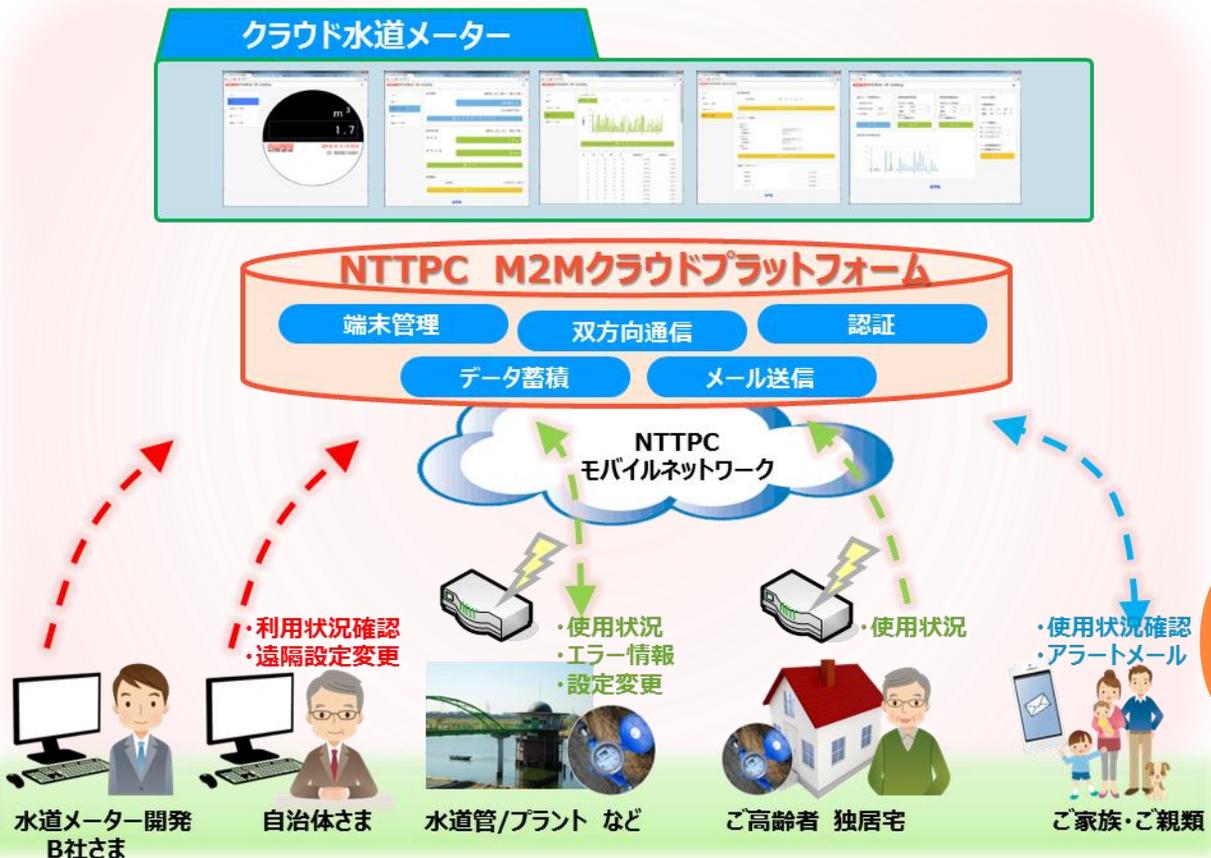
スマート化実現

人件費削減・省エネ化可能な自動検針を実現
水道業界内で先行し水道メーターをスマート化

新規ビジネスへ

利用の有無を遠隔把握できるようになり
介護ビジネスへも参入可能に

活用イメージ



マルチクラウド基盤 / インタークラウドネットワーク

お客様の声 No.11

業務や用途に合わせて利用している複数のクラウドを安全に連携させたい。

弊社の取り組み

- Master'sONE[®]では、自社クラウドや他のパブリッククラウド(AWS、Salesforce、Azure、SoftLayerなど)とシームレスに接続するインタークラウドネットワークを提供します。(2015年3月提供開始)

概要

「Master'sONE[®] インタークラウドネットワーク」でクラウド連携を実現

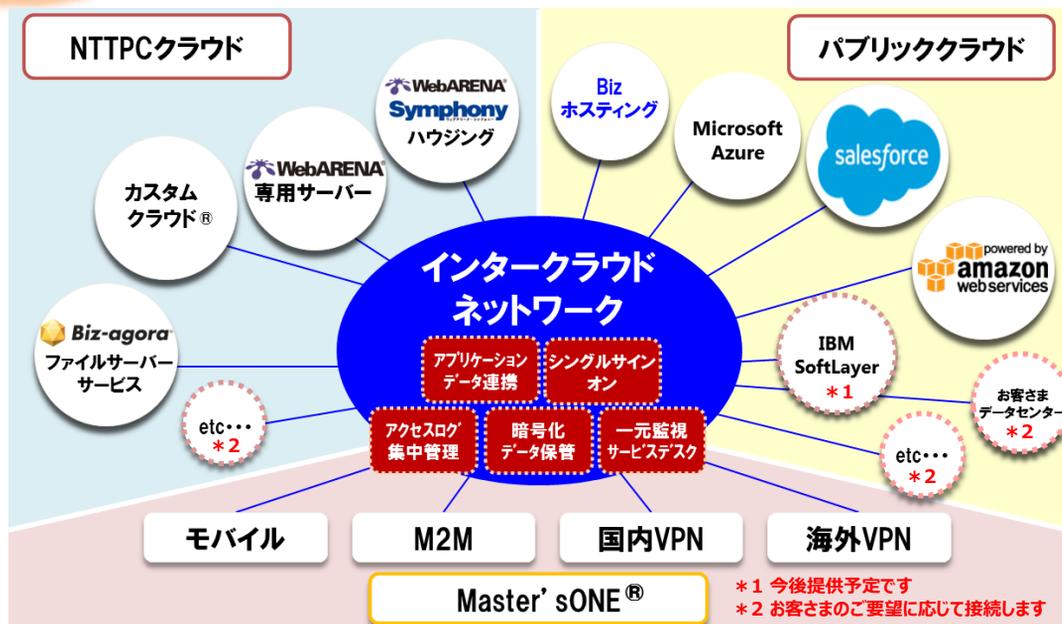
Master'sONE[®]では、お客様のデータセンターやNTTPCクラウド、他のパブリッククラウド(AWS、Salesforce、Azure、SoftLayerなど)とシームレスに接続するインタークラウドネットワークを提供します。これにより、お客様の業務やご利用シーンに合わせて、複数のクラウドを組み合わせることでご利用になることが可能となります。また、複数のクラウドを組み合わせる際に必要となるデータ連携機能やシングルサインオンなどのオプションサービスもご利用になれます。

◆クラウド利用に便利なインテグレーション機能(オプション)

アプリケーションデータ連携(EAI連携)、一元監視サービスデスク、シングルサインオン、アクセスログ集中管理、暗号化データ保管

取り組み内容

マルチクラウド基盤のインタークラウドネットワーク



※Amazon Web Services、AWS、およびAmazon Web Servicesロゴは、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。
 ※Salesforce及びその他はセールスフォース・ドットコム(Salesforce)の商標であり、許諾のもとに使用しています。
 ※Microsoft、Azureは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。
 ※IBM SoftLayerは、米国におけるIBM Corporationの登録商標であり、それ以外のものは米国におけるIBM Corporationの商標です。
 ※「Master's ONE」「WebARENA」「Biz-agora」「カスタムクラウド」は、NTTPCコミュニケーションズの登録商標です。

お客様の声 No.12

クラウドのセキュリティ対策をまとめてアウトソースしたい。

弊社の
取り組み

- インターネットからの不審な通信を検知・遮断し、安心・安全なシステム運用を実現するサーバーセキュリティサービスを2014年9月より開始しました。情報漏洩、Web改ざん、踏み台、サービス妨害等の被害を防ぐことが可能になります。

概要

ハウジング/専用サーバー/クラウドサービス向け「セキュリティ監視」メニュー※1

ファイアウォール、IDS(侵入検知システム) /IPS(侵入防止システム)、WAF(Webアプリケーションファイアウォール)装置を用い、24時間365日体制にて、セキュリティ監視を行います。インターネット環境だけでなく、サーバー/クラウド環境とワンストップで提供しますので、セキュリティ対策の必要性は認識しているものの、“コスト”、“手間”、“スキル”などの課題を抱えているお客さまにお勧めです。

※1 WebARENAハウジングサービス/専用サーバー、Biz-agoraクラウドコンポーネントのオプションメニューとしてご利用になれます。

◆セキュリティ監視 3つの特長

- ①人が見ている安心セキュリティサービス
- ②低価格版～カスタム版、パブリッククラウドと幅広く適用
- ③キャリア/クラウドサービスとNTTPCのセキュリティオペレーションセンター(SOC)連携のワンストップサポート

取り組み内容



“共用型”と“専用型”の2シリーズ、IDS/IPS、WAFについては、計4グレードの構成からご要望にあったメニューを選定できます。

共用型サービス (共用設備)		専用型サービス (個社設備)	
【ブロンズ】 共用設備廉価版	【シルバー】 標準SOC付き	【ゴールド】 指定機器	【プラチナ】 機器個別
IDS/IPS、WAFの機能のみを提供	インシデント通知、月次レポートを標準で提供	お客さまのシステム要件にあわせてカスタマイズ対応	お客さまのシステム要件にあわせて機器選定

※「Biz-agora」「WebARENA」「カスタムクラウド」は、NTTPCコミュニケーションズの登録商標です。

お客様の声 No.13

自社の海外拠点の展開にあわせたグローバルなサポートもしてほしい。

弊社の
取り組み

- NTTPCでは、NTTコミュニケーションズグループの強みを活かし、国内に限らず、海外へのネットワーク接続や海外のデータセンターの提供を行い、お客様の事業のグローバル展開をサポートしていきます。

概要

グループ会社と提携した高品質・高信頼のICTインフラの提供

昨今お客様の営業拠点や工場等、多くの拠点がグローバルに展開されています。活発化するお客様のグローバル事業の拡大において、海外におけるICTインフラの構築・運用に関してはノウハウを持つ企業はまだ少なく、多くの企業が何らかの課題を抱えています。

NTTPCでは、グループ内で連携しデータセンターおよびネットワークをワンストップで提供することでお客様のグローバル展開をサポートします。NTTグループならではの高品質な設備・オペレーションが整ったICTインフラをご活用ください。

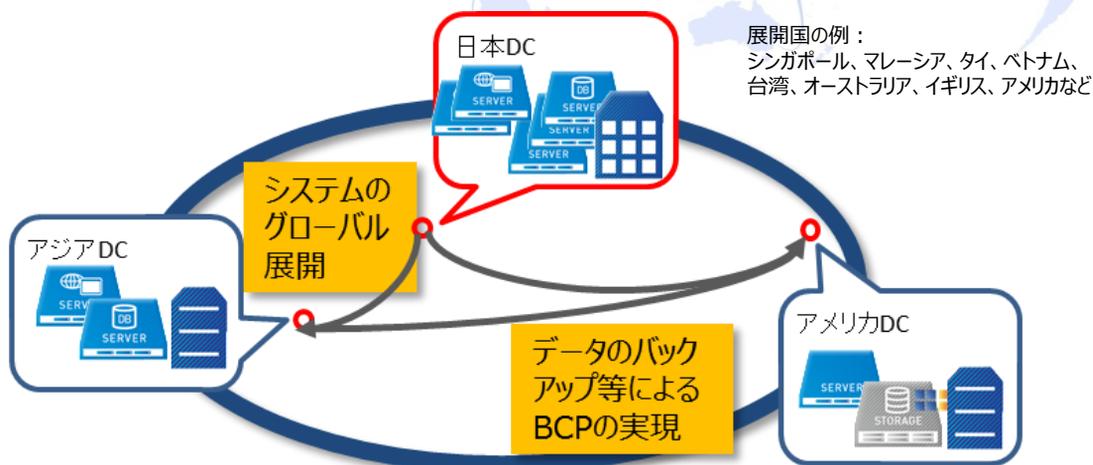
取り組み内容

グローバルデータセンター

●NTTグループの提携データセンターを活用しお客様のグローバル事業を支援

「日本で展開しているビジネスをそのまま海外にも展開したい」という声や、「ある地域の災害がグローバルに影響を与えることへの不安」を抱えるお客様に対し、NTTグループのデータセンターを提案します。

NTTグループならではの高品質な設備・オペレーションが整ったグローバルデータセンター130拠点の活用を順次はじめています。**お客様の海外進出のICT基盤としてご活用ください。**



NTTグループのグローバルネットワーク

NTTグループでは、グローバルネットワーク（グローバル専用線、グローバル無線M2M、グローバル有線M2M）や、グローバルデータセンターに対応しており、海外拠点を国内ネットワークに接続することが可能です。今後もグローバル展開企業のみなさまが快適・安心にご利用になれるサービスを提供します。

グローバル専用線

- 海外拠点へ専用ネットワークを用い国内外からシームレスに接続

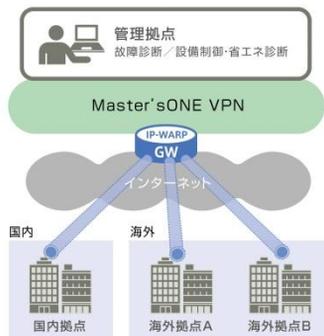
グローバル無線M2M

- モバイル1ID（同一SIMカード）でデータ通信（世界各国のキャリアとの個別契約は不要）
- インターネットを経由しない閉域網直結のセキュアな通信ネットワークからクラウド環境まで必要なICTを一括提供・保守
- 管理者Web画面でモバイルIDごとの状態（Activate/Suspended）の管理が可能



グローバル有線M2M IP-WARP®

- インターネット環境を利用したネットワーク構築
新たなネットワーク工事や設定作業は不要
「IP-WARP」装置を設置するだけでセキュアなグローバルVPNを構築できます。
- セキュアかつ安定したネットワークで海外と国内の一体的な運用
体制や手順などの変更が不要となり、日本にいるエンジニアの技術やスキルをそのままに海外へスムーズにサービス提供が行えます。



世界190カ国/地域をカバー



※「IP-WARP」は、NTTPCコミュニケーションズの登録商標です。

※IP-WARPの「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

お客様の声 No.14

現在利用している「Mail Luck!®」のセキュリティ機能をさらに強化してほしい。

弊社の
取り組み

- メールサーバーアウトソーシングサービス「Mail Luck!®」では、メールセキュリティ対策をさらに強化した新プラットフォーム環境の提供を開始しました。(2014年12月提供開始)

概要

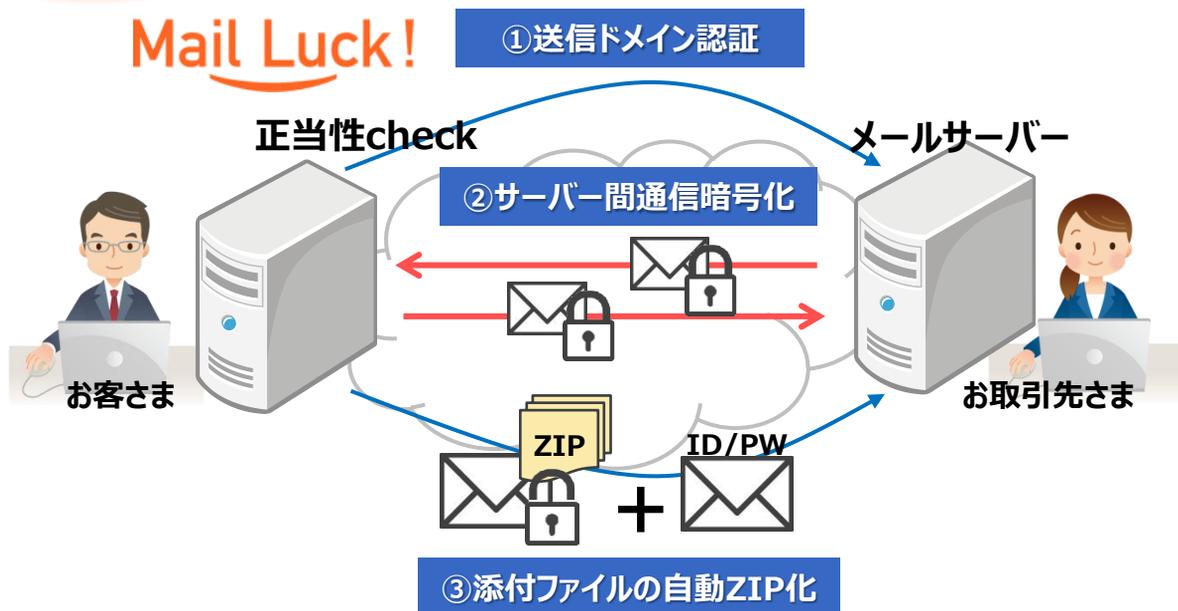
「Mail Luck!®」のセキュリティ機能強化

「Mail Luck!®」では、メールセキュリティ対策をさらに強化した新プラットフォーム環境の提供を開始しました。

◆Mail Luck!®セキュリティ機能強化

- ①送信ドメイン認証(DKIM/SPF)対応による迷惑メール判定の強化
届いたメールに対して正規のメールサーバーから届いたメールかどうかの認証が可能です。なりすましを防止する事により標的型攻撃に対しても有効な防衛策となります。
- ②メールサーバー間の暗号化通信に対応
メールサーバー間の暗号化通信に対応し、メールの盗聴リスクを軽減することが可能です。
- ③添付ファイルの自動ZIP化+PW付与による誤送信防止対策機能の追加
これまで、添付ファイルのURL化(ダウンロード型)のみに対応しておりました添付ファイル誤送信防止機能が、添付ファイルのZIP化+自動PW付与に対応しました。

取り組み内容



お客様の声 No.15

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

- ご要望が多い新技術や新サービスの情報については、各種のイベント、セミナー、ポータルサイト、メールマガジン、問い合わせ窓口を通じ、関心の高いお客さまにいち早く提供します。

概要

最新技術動向や新サービス、解決事例などの紹介によりお客さまを支援

クラウドやモバイルM2M、分散システムをはじめとした最新の技術・ソリューション情報・解決事例など、多くのお客さまが関心をお持ちの情報について、各種のイベント、セミナー、ポータルサイト、メールマガジン、問い合わせ窓口を通じて、いち早くお客さまに提供します。

◆NTTPCの情報提供/技術支援 取り組み例

- ①パートナー共催セミナー開催(不定期)
- ②Salesforceイベント出展: Dreamforce2014(2014年10月)、Dreamforce2013(2013年11月)
- ③業界イベント出展: 組込み総合技術展ET2014(2014年6月)、ETWest2014(2014年11月)
- ④分散ストレージやGPGPUなど、事業者の特殊ニーズに応えるスペシャル技術サイトオープン(2014年11月)
- ⑤ビジネス課題をICTで解決する知恵袋サイト(2013年8月スタート)によるソリューション情報/コラム、解決事例などの提供、関連メールマガジン配信(2014年度実績 ICT関連の補助金に関する情報提供など)

取り組み内容



・AWSセミナーやSalesforceイベント

- ・最新技術動向
- ・新サービス活用方法
- ・技術支援・導入支援
- ・最新ソリューション・事例



お客さま



・技術支援Webサイト、課題解決Webサイト
・メールマガジン



・各種問い合わせ窓口
★サービス導入支援など

■技術サイト（技術支援・導入支援）

ビジネスを革新する次世代基盤ソリューション スペシャルサイト

<http://www.nttpc.co.jp/supermicro/>



サービス基盤ならではの特殊ニーズに応える

カスタムサーバー

×

OSS導入支援パック

オープンソースソフトウェア導入支援

GlusterFS、OpenStackなど

サーバー/ストレージ導入支援

Supermicro

サービス基盤ならではの特殊ニーズに豊富なカスタムサーバーラインナップ
 ・ペタバイト・スケールの大容量ストレージ
 ・ハイスペックGPU など

技術支援

クラウドサービス開発の経験豊富な企画営業担当や、分散ストレージ技術の第一人者による技術コラムをはじめ、「SuperMicro」や「GlusterFS」の革新的なソリューションおよび技術に関する詳細解説など、次世代のクラウドサービス開発に役立つ情報が盛りだくさんの事業者さま向けの支援サイトです。

■課題解決サイト

ビジネス課題をITで解決する知恵袋サイト「Next Value Plus」

<http://nvp.nttpc.co.jp/>



弊社サービス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「お客さまの会社をもっと強くする」お手伝いをするサイトです。

メールマガジンも発行しています。

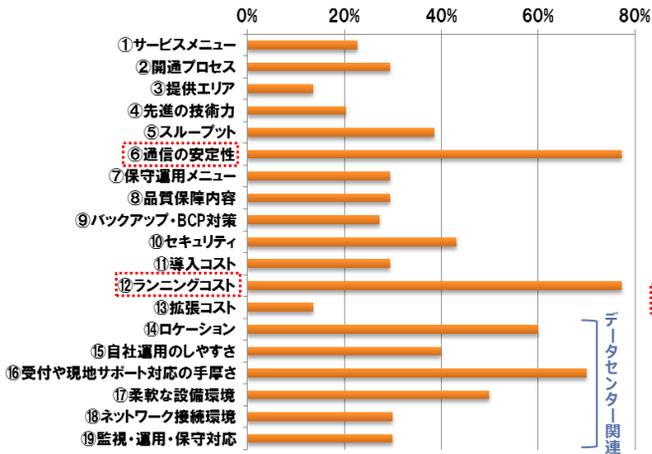


2014年 クラウド補助金の案内例

参考:お客さま満足度アンケート結果から

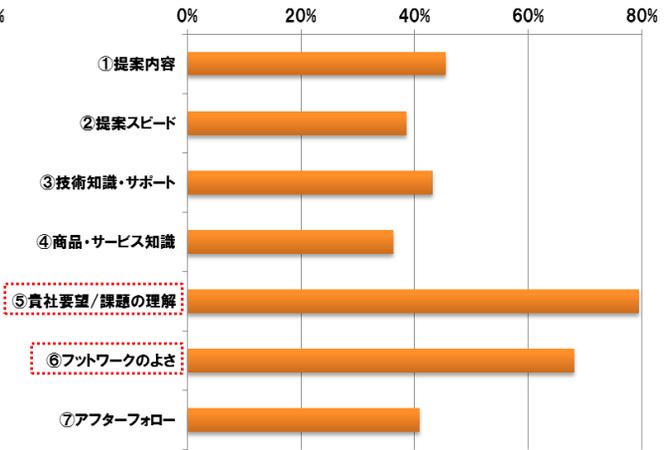
お客さまが選ばれた サービス提供プロセスにおける重要ポイント(重視度)

サービス内容・品質コスト



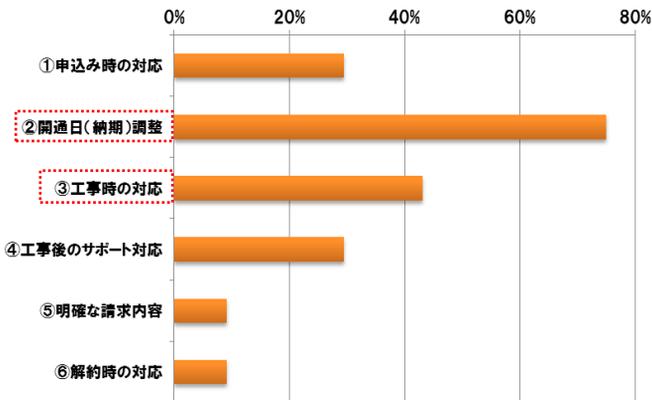
● 弊社のサービス内容・品質コストに関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

営業対応



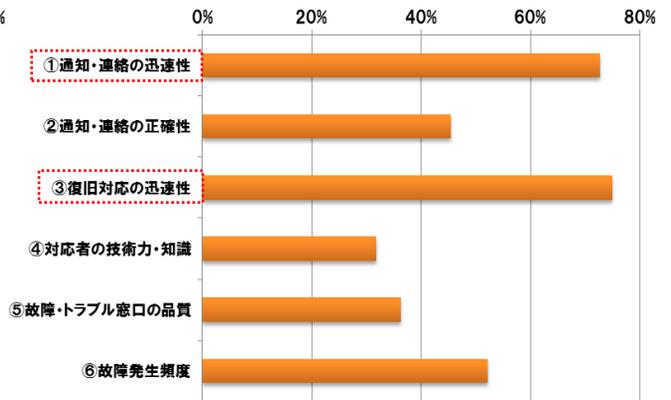
● 弊社の営業対応に関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

開通プロセス



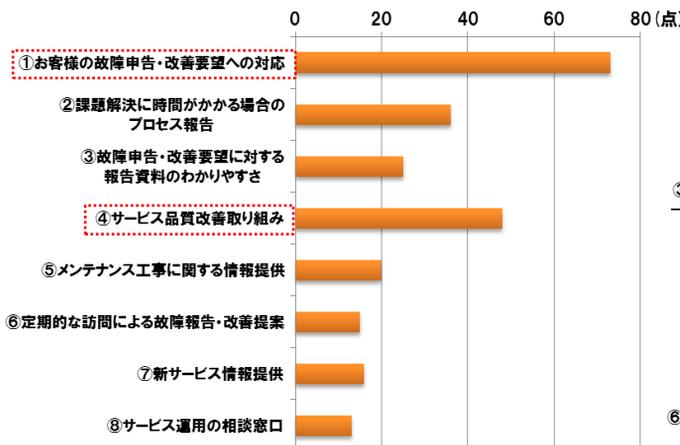
● 弊社の開通プロセスに関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

故障・トラブル対応



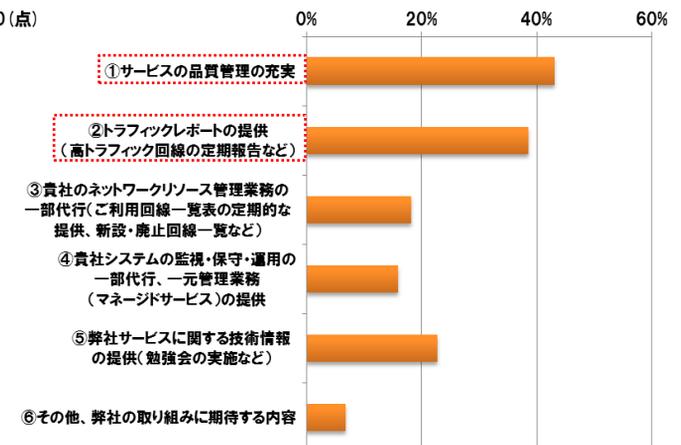
● 弊社の故障・トラブル対応に関して重要と思われることは何ですか(複数回答可)

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

導入後のサポートで取り組んでほしいもの

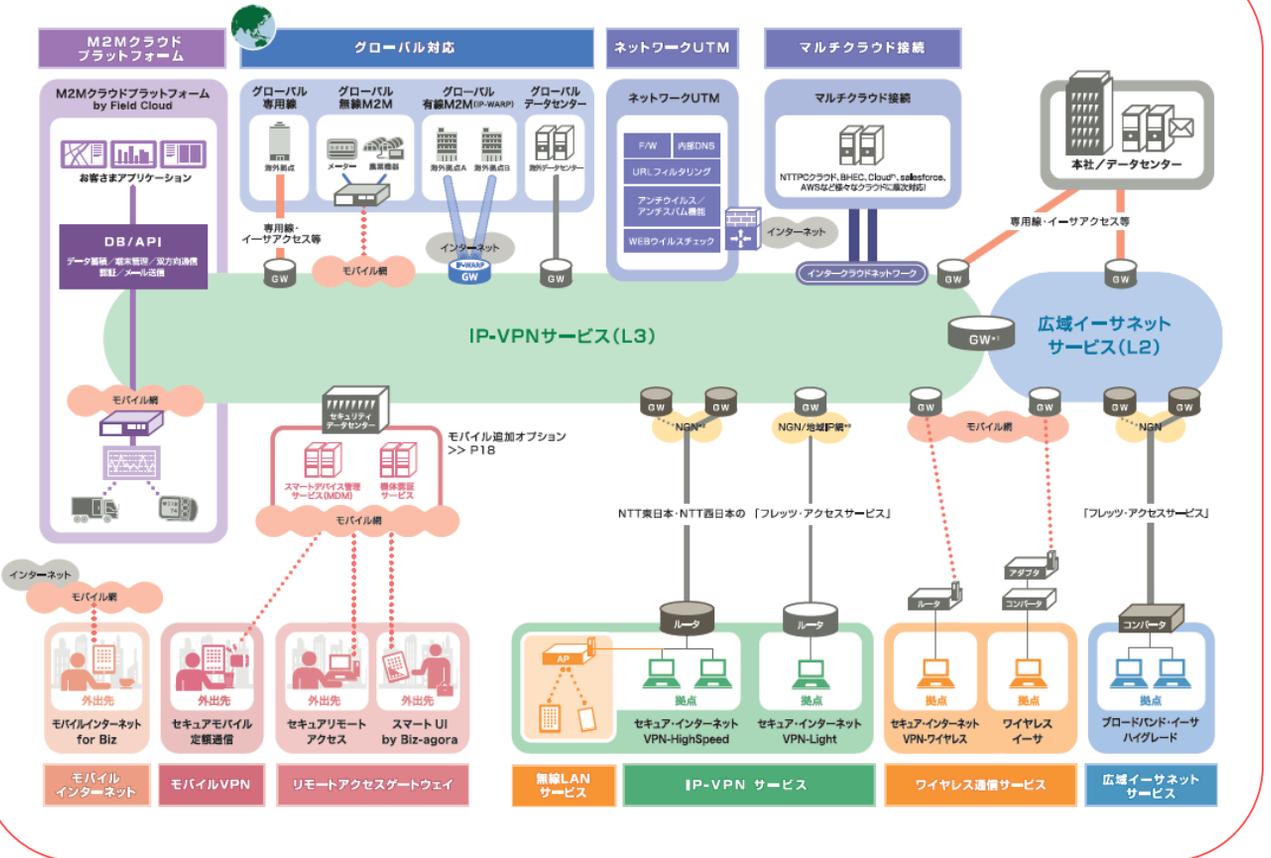


● 導入後のサポート取組みに対して充実して欲しいサービスはありますか。(複数回答可)

※優先順位 1~3 位を 3~1 点で加重計算

NTTPCサービス 活用マップ

クラウド接続から、VPN、モバイル、無線LANまで豊富なバリエーションであらゆるニーズに対応



発行元：株式会社NTTPC コミュニケーションズ

- 記載内容は2015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