



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 2016



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。

NTTPCコミュニケーションズは、昨年2015年に創業30周年を迎えました。
多くのお客さまのこれまでのご愛顧に対し、改めて御礼を申し上げます。

弊社では、30周年の節目を機に、私たち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ることを目指し、新たなミッション・ステートメント「**NTTPC Credo**」を制定しました。

このクレドに基づき、改善活動を進めるとともに、クラウドやビッグデータを有機的に結び付け、お客さまに新しい価値を提供するサービスビジョン“ **Create New Value by CDI** (Cloud Data Integration)”の実現に向け、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。

弊社サービスをご利用のお客さまには、「満足度アンケート」へのご協力をはじめ、日頃より多くの貴重なご意見・ご要望を賜り、誠にありがとうございます。

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の提供状況につきまして、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。

NTTPCコミュニケーションズは、これからも日々「お客さまの声」に耳を傾け改善を進めながら、お客さまが直面されるさまざまな課題の解決に向けて取り組んでまいります。

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。

2016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

前澤孝夫 前



■お客さまの満足度向上を目指したNTTPCの取り組みについて NTTPC Credo（クレド）をもとにした改善活動

NTTPC
サービス改善の
取り組み
2016

NTTPCコミュニケーションズのサービスをご利用のお客さまの満足度向上に向けて、新たに作成した『NTTPC Credo（クレド）』をもとにして、全社を挙げて改善活動に取り組んでいます。

NTTPC Credo

◆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◆

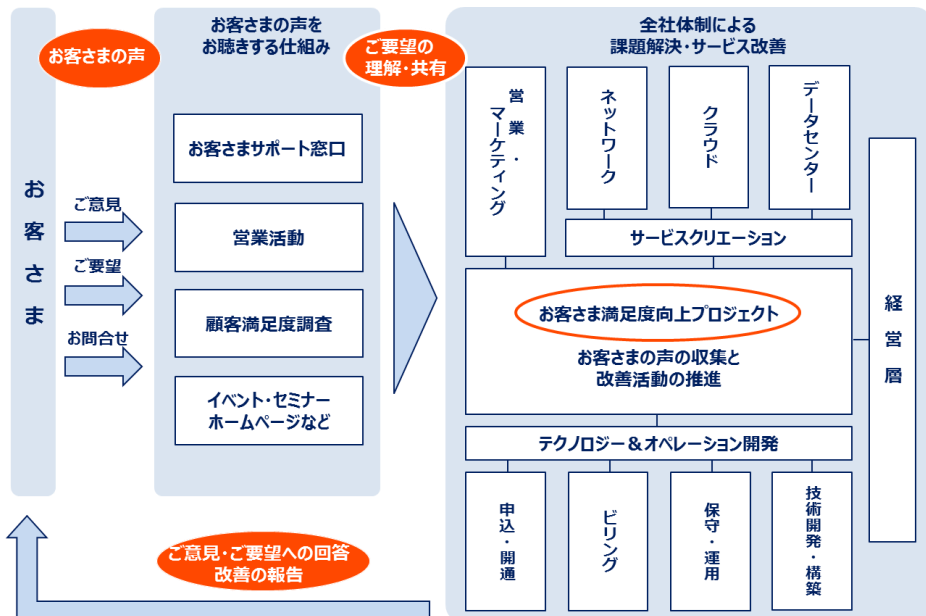
変化の兆しを見つけて進化に導け
先手を取り速く動き出せ
妥協せず徹底的に考え抜け
窮地をチャンスに変えて進め
やりたいことに挑み続けよ

◆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
お客さま情報は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

※「Credo」とは、ラテン語で「志」「信条」「約束」を意味する言葉です

■お客さまの声に基づく満足度向上の取り組み

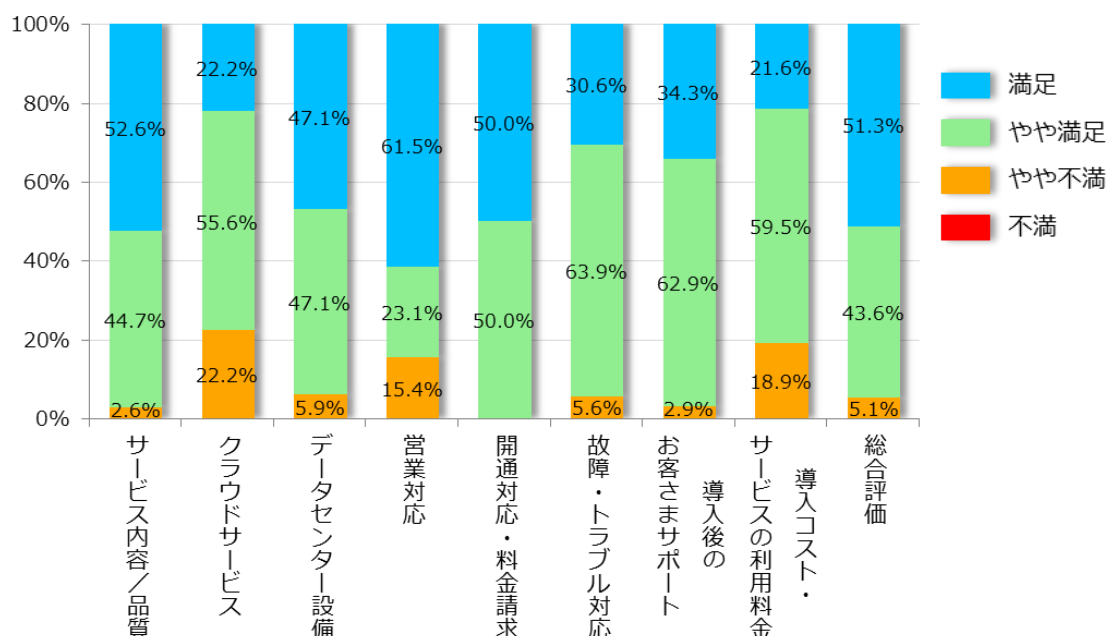


■お客さまの満足度向上を目指したNTTPCの取り組みについて 2015年度お客さま満足度アンケートの結果

NTTPC
サービス改善の
取り組み
2016

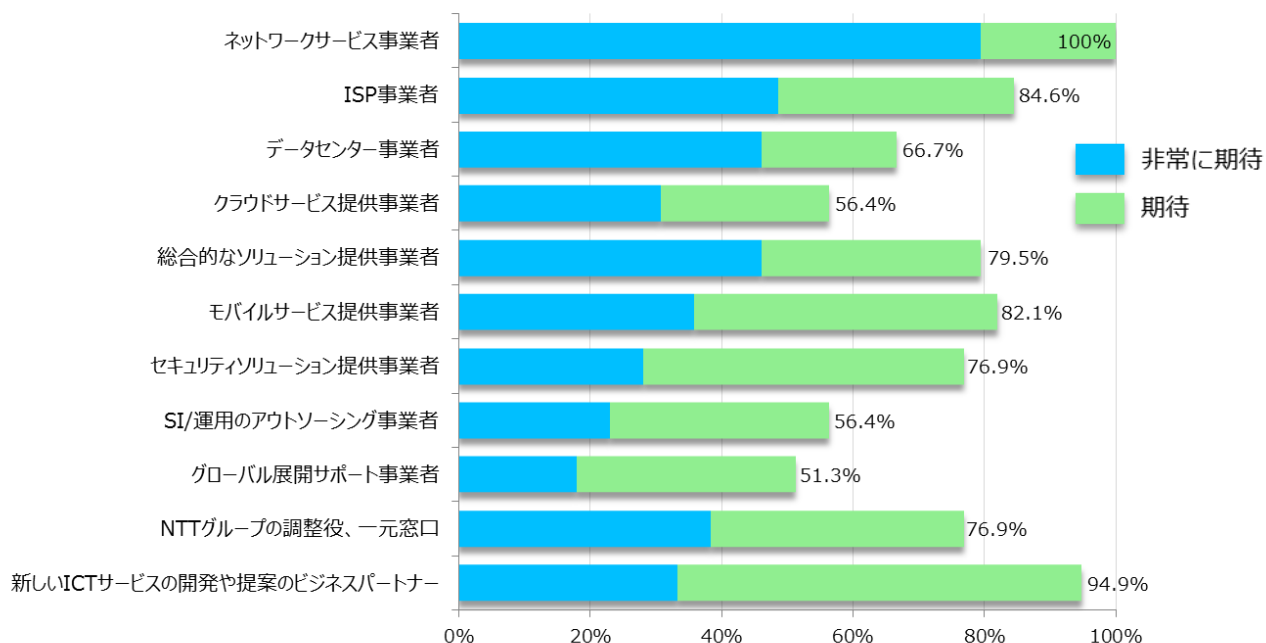
■ 総合評価と各カテゴリに対する満足度評価

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、サービス内容やクラウドサービス、営業対応、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において、「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

NTTPCの役割については、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として、また新しい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、幅広いソリューション、豊富なサービスとメニューで、これまで以上にお客さまのビジネスのお役に立てるよう提案に努めてまいります。



サービス品質とサポートへのご要望に対して

1. 複数のサービスを同時に申し込む際、サービスによって記載ルールが異なったり、各申込書に同じ内容を記載する必要があるなど、手続きが煩雑である 6
2. サービスの申込書が複雑で分かりにくい、記入に手間がかかったり間違えたりやすく、トラブルにつながりやすい 7
3. 開通工事の調整状況や工事の進捗状況をリアルタイムで共有してほしい 8
4. 開通工事におけるトラブルを早期に解決できるようにしてほしい
(お客さま自身によるルーター設置の場合) 9
5. 通信コストだけでなく、利用状況の分析や経理処理にかかる稼働も削減したい 10
6. 複合サービスの故障時に問い合わせ先がわかりにくい
また、窓口の担当者によって回答や理解度など対応にばらつきがある 11
7. 故障発生の際、問い合わせ窓口の電話が混雑しつながりにくくなり、
状況の把握に時間がかかることがある 12
8. サービス導入後、拠点情報やトラフィック状況の確認だけでなく、
故障検知や切り分けができるようにしてほしい 13
9. 信頼性・品質の高いネットワークサービスを提供してほしい（ネットワーク工事・運営について） 14
10. インターネットの輻輳対策やDDoSなど外部からの攻撃対策を強化してほしい 16
11. Master'sONE®サービスにおいて、冗長化のメニューを充実させてほしい 17
12. 無線LANサービスでもユーザーパスワードの定期的な変更に伴う運用負担を軽減したい 18
13. データセンター入館の際、サーバールームに入るまでの手続きに時間がかかる時がある 19

サービスへのご期待に対して

14. 現在、自社内にて一部システムを運用しており、オンプレミスのシステムをクラウドに移行したいが、
経費の負担は抑えたい 20
15. 自社のシステムとAWSやAzure等のパブリッククラウドをセキュアに連携し、一元化を図りたい 21
16. ファイルサーバーのクラウド化にあたり、通信速度の課題を解決したい 22
17. Master'sONE®の「ネットワークUTMサービス（統合型セキュリティ機能付きインターネット接続サービス）」
の機能を強化してほしい 23
18. 自社のセキュリティ対策で漏れないか不安がある 24
19. IoTを活用して、業務の改善や稼働の効率化を図りたい
IoTを活用して、新たなサービスや付加価値を提供したい 26
20. 光コラボレーションを活用したビジネスに参入するにあたり、申込みや請求処理を
一元的にアウトソースしたい 28
21. Web制作における初期設定の手間や、データを公開する際に起こりがちな作業ミスを減らし、
業務の生産性向上を図りたい 29

新サービス・技術情報提供のご要望に対して

22. 用途や要件/ニーズに合わせて、サービスやソリューションの情報を収集したい 30

複数のサービスを同時に申し込む際、サービスによって記載ルールが異なったり、各申込書に同じ内容を記載する必要があるなど、手続きが煩雑である

弊社の取り組み

複数サービスの同時申し込みの場合に「申し込み情報の共通化」、「押印一元化」を行うことにより、お客さまの負担軽減と、申し込み手続きの簡素化を図ります。さらに、申込書の「フォーマット共通化」、「挿絵による記入例」などの改善を図ります。（2016年4月より順次対応）

取り組み内容

申込書フォーマットの共通化の取り組み

- ・『契約者、利用サービス、利用責任者、支払方法・請求書送付先の共通化』『申込印を一つ』にした、申込書の整理を進めています。
- ・申込み内容を判り易くするため、『簡易構成図など挿絵を用いた記入例の記載』を検討していきます。
- ・『故障連絡先』『計画工事連絡先』の統一に向け、『サービスレベル管理（SLA・OLAなど）の共通化』に取り組んでいます。

■サービス申込書の改善例

NTTPCサービス申込書	
契約情報	代表者印 
申込サービス	☐ カスタムクラウド
	☐ クラウドコンポ [®] ーネット
	☐ 専用サーバー
	☐ ハウジング
	☐ クラウドWAFセキュリティ
利用責任者情報	
請求書送付先情報	
故障連絡先	
計画工事連絡先	

★新規申込み時の『**押印(法人登記印)箇所を一つ**』にします。

★構成変更(接続サービス追加)、「利用責任者変更」などは、『**部門長など、承諾権限を有する者の印に緩和**』することを検討します。

★申込みサービスを、『**一目で確認できるフォーマット**』に統一します。

★『**簡易構成図など挿絵を用いた記入例**』を記載します。

★『**お客さま情報(契約者名、利用サービス、利用責任者、支払方法・請求書送付先)記入欄を集約**』します。

★サービスレベル管理の共通化に伴い、『**故障連絡先、計画工事連絡先の記入欄を集約**』します。

サービスの申込書が複雑で分かりにくいいため、記入に手間がかかったり間違えたりしやすく、トラブルにつながりやすい

弊社の取り組み

お客さまが作成されるサービス申込書の記入を分かりやすくし、作成の負担を少しでも軽減できるよう、サービス申込書の見直しを実施しています。また、オーダー内容の誤りにより、開通の遅延、トラブルを発生させないよう、弊社でのオーダー受付段階でチェック、修正しています。（2016年4月より対応）

取り組み内容

サービス申込み受付プロセスの改善

1. 申込書の見直しにより、お客さまの記入誤りの防止、作成の負担軽減を図ります。

（例） Master'sONE®セキュア・インターネットVPN-HighSpeed（SIV-HS）の拠点増設の申込書では、お客さまの作成時間が20%短縮されます。

- ・記入例に加え、記入ガイドンス※1を明示することにより、記入内容をより分かりやすくし、記入の誤りを防止します。
- ・従来は備考欄に記入をお願いしていた内容の項目化、記入項目数の削減により、お客さまの記入の手間を省きます。

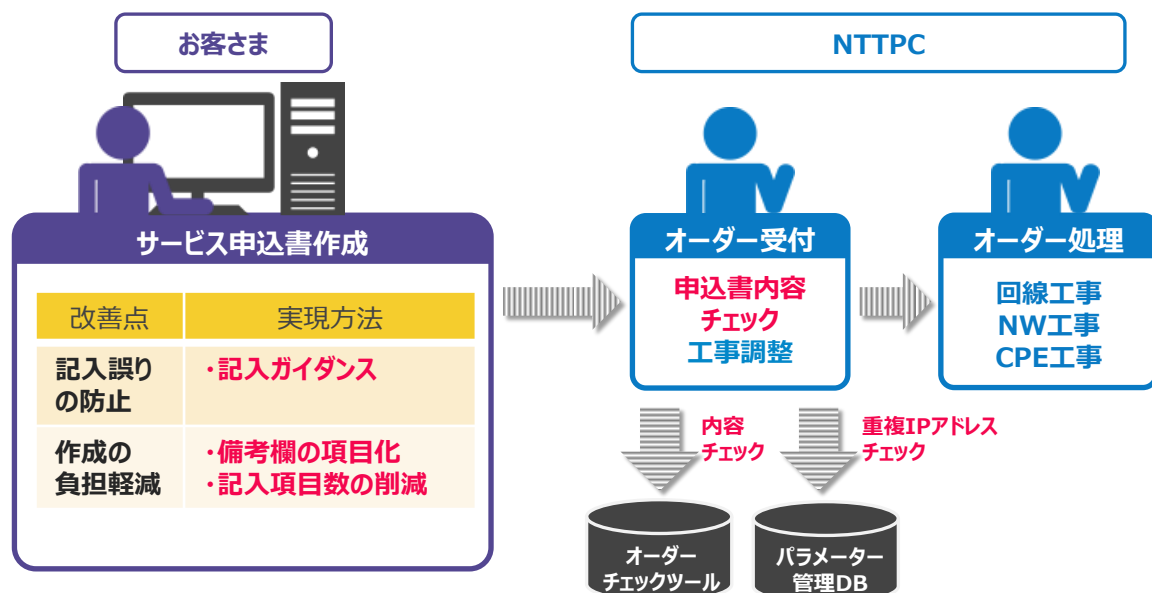
※1：文字入力条件、必須項目の入力内容、東西エリアを判別するため携帯電話番号は不可 等

2. お客さま作成の申込書の記載内容をチェックし、開通トラブルを未然に回避します。

- ・オーダーチェックツールにより、記入漏れ、住所と電話番号との整合性、工事日程の整合性（回線/NW/ルーター）、IPアドレスの誤り※2をチェックします。
- ・弊社のパラメーター管理DBと連携し、IPアドレスの重複をチェックします。

※2：IPアドレス誤り：ホスト側IPアドレス帯でのネットワーク側へのIPアドレスの付与誤り等

■ 申込書の作成負担の軽減と内容チェック



開通工事の調整状況や工事の進捗状況をリアルタイムで共有してほしい

弊社の取り組み

NTTPCのネットワークサービスMaster'sONE®では、お客さま向けのポータルサイトにて、開通工事状況の確認が可能になります。（2016年度第3四半期スタート予定）

取り組み内容

ポータルサイトによる開通工事状況の見える化

Master'sONE®をご利用のお客さまは、お客さま向けポータルサイトにて、開通工事の工程全体のチェックや、各工程の状態確認などが可能になります。（2016年度第3四半期スタート予定）

■お客さま向けポータルサイト画面イメージ(開発中画面)

お客さま

工程全体をチェック!

各工程の状態確認も可能!

この他、お客さま向けポータルサイトではこんなことも可能に!

- ・お客さま情報のリアルタイム変更が可能になります
- ・請求明細の閲覧が可能になります
- ・簡易なオプション追加が、お客さま向けポータルサイトから申込み可能になります

開通工事におけるトラブルを早期に解決できるようにしてほしい
(お客さま自身によるルーター設置の場合)

弊社の取り組み

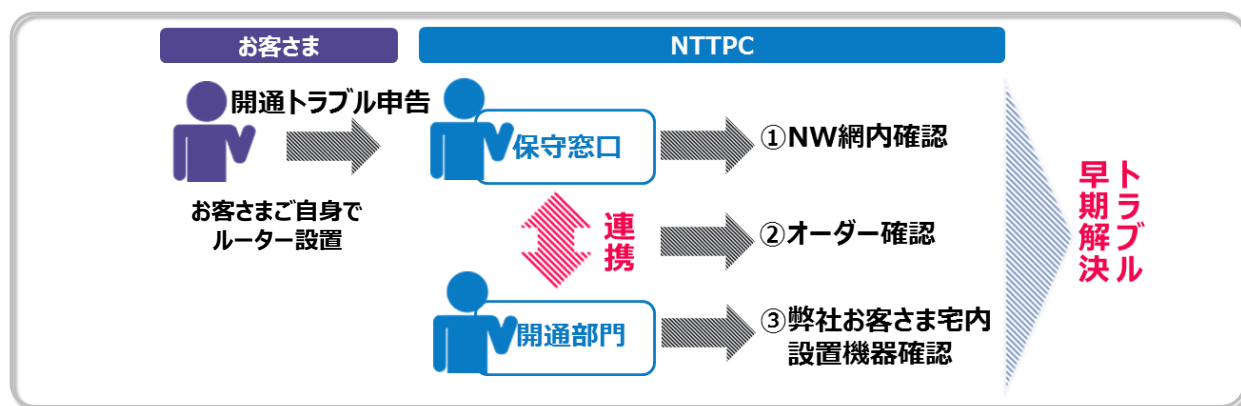
24時間、365日対応の保守窓口と開通部門の連携を強化し、開通トラブル箇所の切り分け、リカバリー時間の短縮を図りました。これにより、開通トラブルの解決時間については、30%短縮しました。

取り組み内容

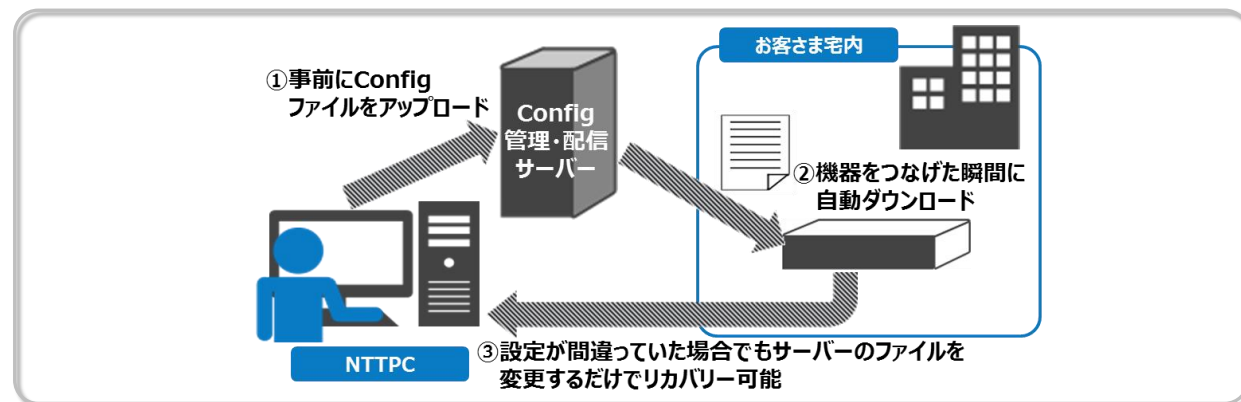
開通部門の強化によるトラブル対応の向上

- ・保守窓口との連携による、開通工事トラブル時の切り分けの短縮とリカバリーの向上を図っています。
例) 開通トラブル時の弊社ネットワーク網内と弊社お客さま宅内設置機器の状況を同時に調査。
- ・「Config管理・配信サーバー」の設置により、お客さまのご要望による直前のルーター設定依頼であっても、早期に設定変更を可能にします(2016年5月予定)。

■ 窓口連携イメージ



■ 「Config管理・配信サーバー」の機能イメージ



通信コストだけでなく、利用状況の分析や経理処理にかかる稼働も削減したい

弊社の取り組み

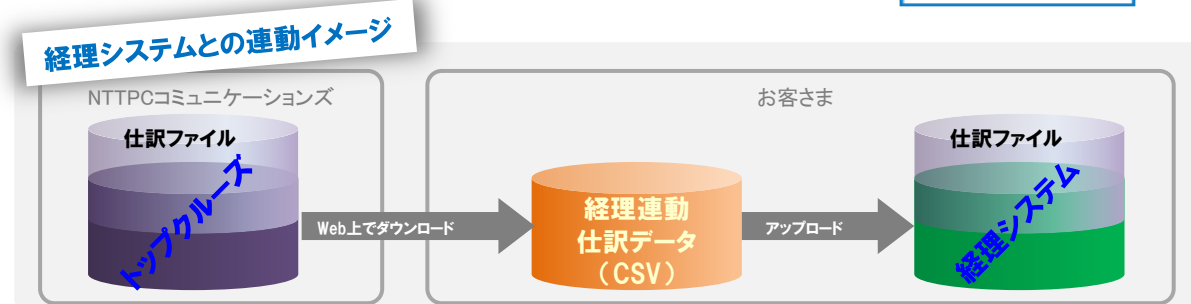
通信費管理ソリューション「トップクルーズ®」では、任意の項目と並びで請求明細データをダウンロード出力し、現在お使いの経理システムにそのまま読み込ませることが可能となるため、利用状況分析のためのデータ加工作業を軽減できます。

また、低利用回線や割引未適用回線は、Web上の簡単な操作で抽出できるため、利用回線の最適化を実施し通信費削減を図ることも可能です。

取り組み内容

通信費管理ソリューション「トップクルーズ®」で回線管理と経理処理の軽減

- ・組織、仕訳、通信会社など様々な角度から請求データを集計、ダウンロードする機能を提供します。
- ・回線の追加や移動、組織変更が発生した際にも、マウス操作のみで容易にメンテナンスできます。
- ・請求データの勘定科目や仕訳をお客さまの経理システムの仕様に合わせて設定できるなど、経理システムとのスムーズな連携が可能となります。



<http://www.nttpc.co.jp/service/toppcrews/>

複合サービスの故障時に問い合わせ先がわかりにくい
また、窓口の担当者によって回答や理解度など対応にばらつきがある

弊社の取り組み

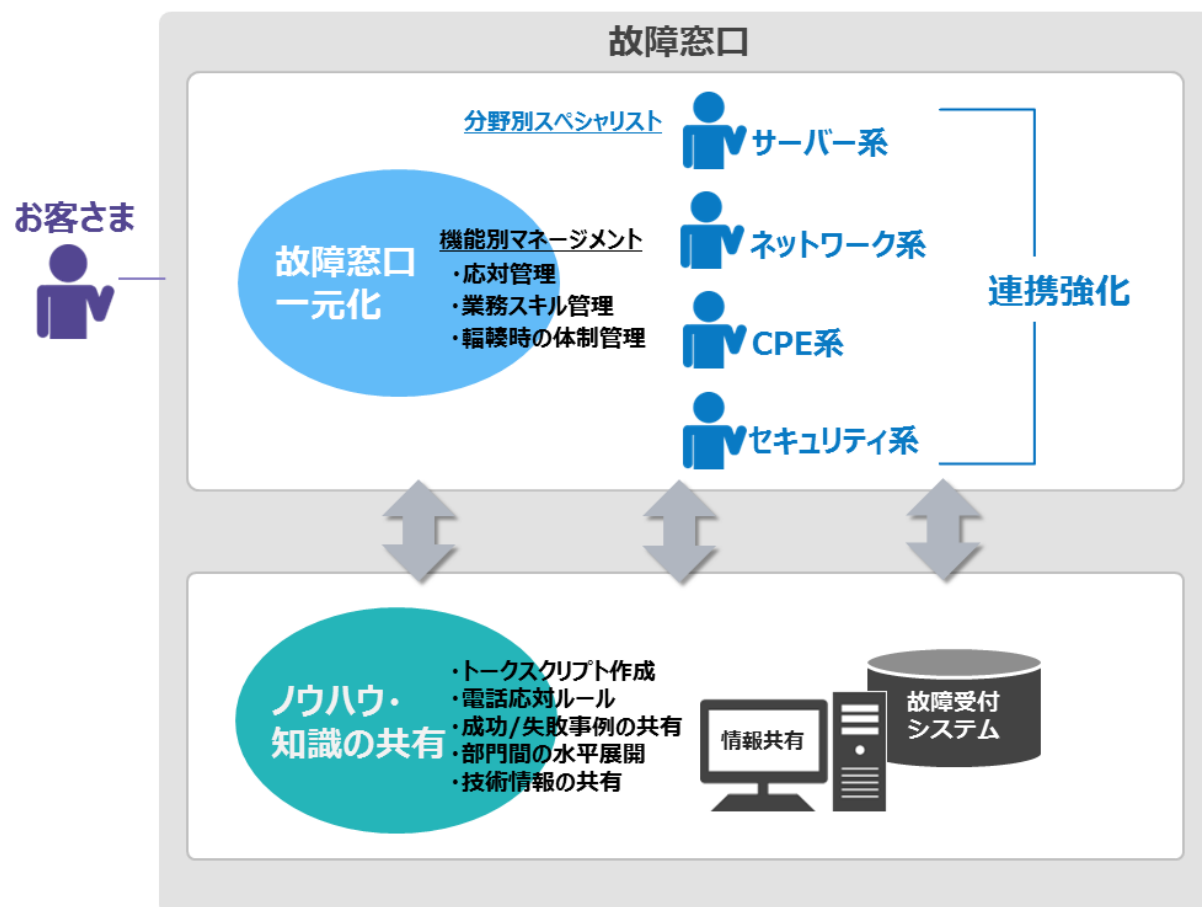
複合的なサービスに対して体系的に対応できるように故障一元窓口を強化しています。さらに担当者によるばらつきがない対応品質を目指し、故障受付システムの活用による情報共有や、シフトチームごとの全体責任者の明確化など、マネージメント機能の強化を図っています。

取り組み内容

故障受付窓口のマネージメント強化による輻輳時等の対応品質向上

故障窓口の一元化と分野別スペシャリストの配置により、故障対応の品質向上を目指しています。また、故障受付システムによる情報共有の徹底と、マネージメント体制を強化することで、輻輳時にチーム連携を実現し、故障連絡時間の短縮、応答率の向上を図っていきます。

■ 故障窓口マネージメント強化イメージ



故障発生の際、問い合わせ窓口の電話が混雑しつながりにくなり、
状況の把握に時間がかかることがある

弊社の取り組み

故障発生の際にサポート窓口にお問い合わせが集中し、ご不便をおかけすることがあります。弊社では、お客さまがサポート窓口につながりやすくなるよう対策を講じるとともに、窓口の混雑に影響を受けずに、お客さまが早く正確に故障発生状況を確認できるよう、Web上のお客さまサポートページへの情報掲載の早期化にも取り組んでいます。

取り組み内容

お客さまサポートページ「災害・工事・故障情報」への掲載早期化

故障などの最新状況をお客さまが確認できる手段のひとつとして、弊社では、公式ページの「お客さまサポートページ」にて「災害・工事・故障情報」を提供しています。これまでよりさらに早期の段階（不具合の可能性が生じた段階）で、Web上のサポートページで情報を共有する取り組みを始めました。故障時の最新情報の取得にご活用ください。

■お客さまサポートページ「工事・故障情報WEB」

NTTPC公式ホームページ トップページ <http://www.nttpc.co.jp/>

■災害・工事・故障情報のバナーをクリック

! 災害・故障・工事情報

お客さまサポート 災害・工事・故障情報 <http://www.nttpc.co.jp/support/info/>

■【災害・工事・故障情報について】→【災害・工事・故障情報】に進む



故障の発生状況、対応状況を確認できます

■掲載内容

影響サービス・影響エリア・発生日時・
回復日時・影響内容・原因・状況 など

サービス導入後、拠点情報やトラフィック状況の確認だけでなく、
故障検知や切り分けができるようにしてほしい

弊社の取り組み

Master'sONE®「マネジメントサービス」にて、【メイン回線】【バックアップ回線】【ワイヤレス回線】などの通信経路の監視状況をお客さま自身で確認できる機能を用意しました。故障発生時は、管理画面上のアラート検知やアラートメールによる通知により、素早い故障切り分けをサポートします。

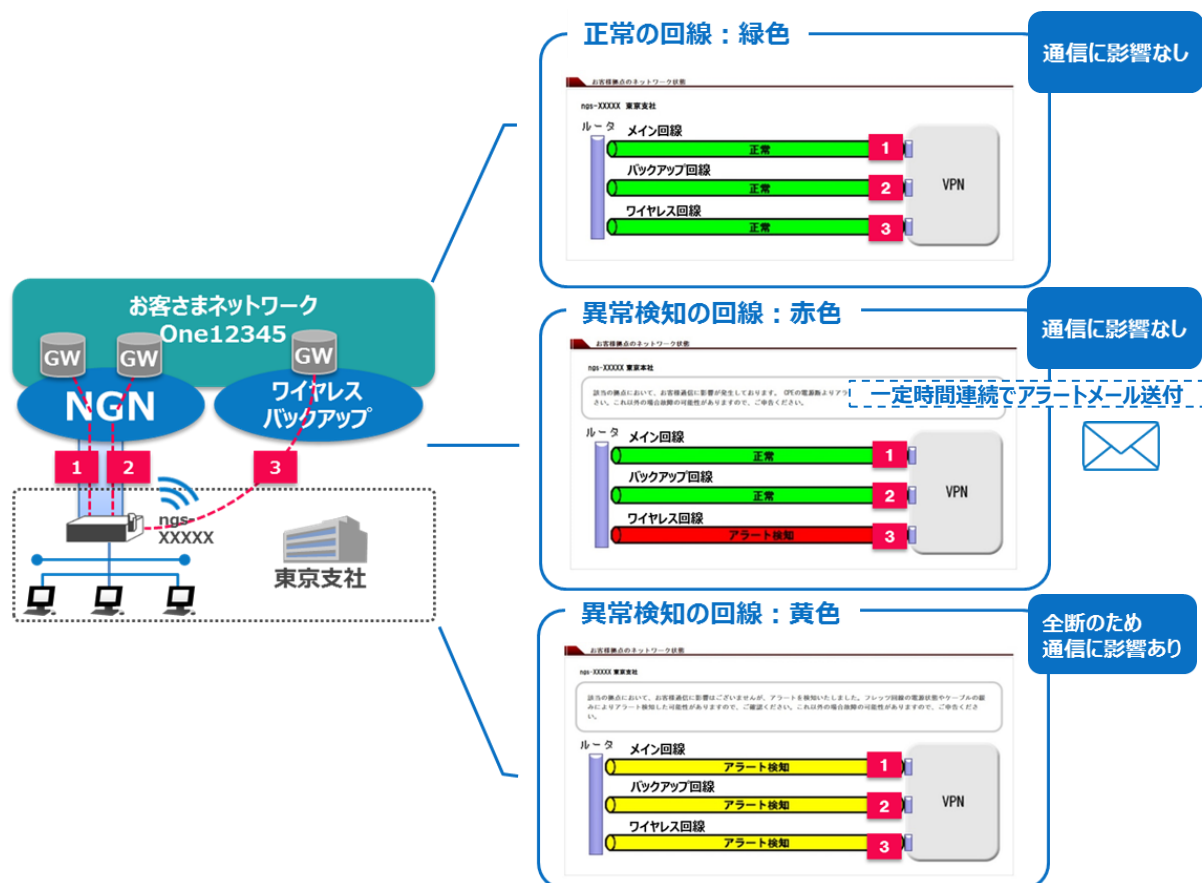
取り組み内容

Master'sONE®「マネジメントサービス」※1 通信経路監視機能

Master'sONE®セキュア・インターネットVPN-HighSpeed（SIV-HS）をご利用のお客さまは、マネジメントサービス申込み時に自動的に設定される「通信経路監視」の機能により、バックアップ回線への迂回やバックアップ回線の通信確認が可能です。通信経路において通信経路断が発生している場合、アラームメールでお客さまに通知します。Ping監視による「拠点間疎通確認」の機能とあわせて、故障の切り分けにお役立てください。

※1：Master'sONE®「マネジメントサービス」は、Master'sONE®セキュア・インターネットVPN-HighSpeed（SIV-HS）に対応しています

■ 接続状態の可視化によるアラート検知と故障切り分けイメージ



信頼性・品質の高いネットワークサービスを提供してほしい
(ネットワーク工事・運営について)

弊社の取り組み 1

お客さま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目指し、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。

取り組み内容 1

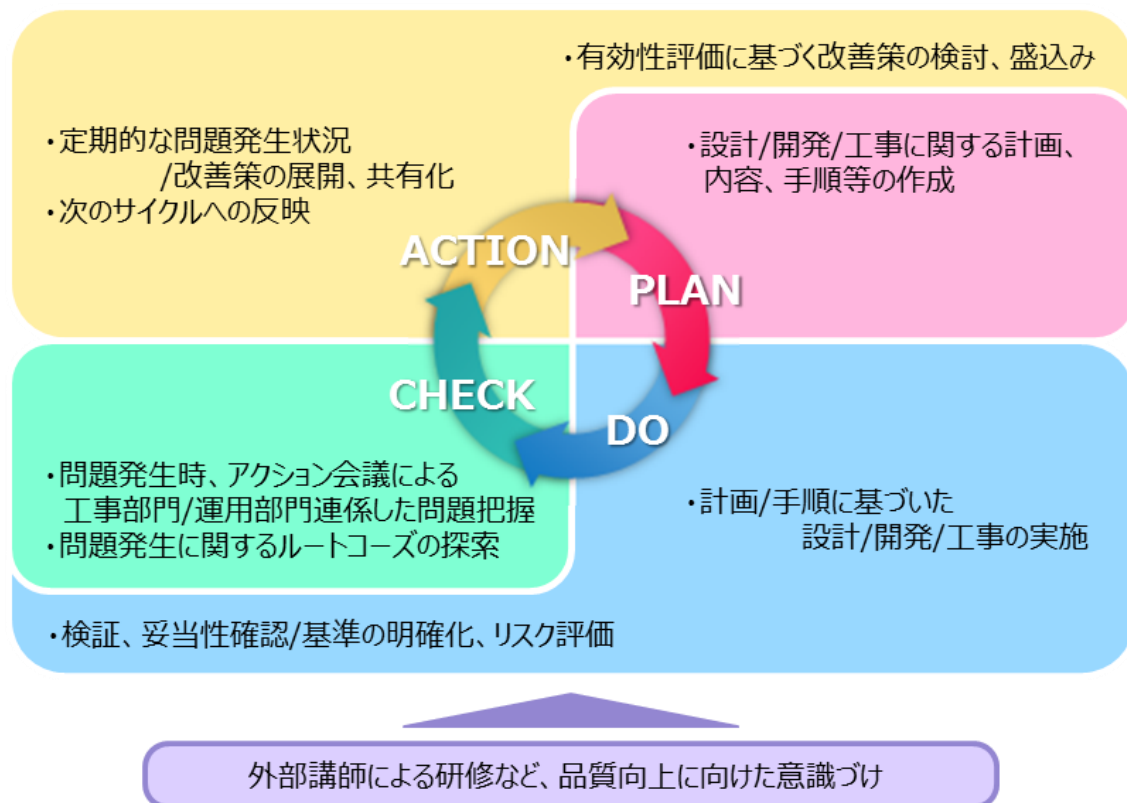
ネットワーク品質安定化の取り組み

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・工事を実施しています。

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。

■ ネットワーク開発/工事部門 品質維持のPDCA



弊社の取り組み 2

お客さま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目指し、運営面においても、「フレッツ系アクセスの品質維持/向上」「IPネットワークの耐力強化」「適時の設備更改」「故障時の復旧強化」などに取り組んでいます。

取り組み内容 2

・「フレッツ」系アクセスに関する品質維持/向上への取り組み

NTT東日本・NTT西日本「フレッツ・アクセスサービス」は、コストパフォーマンスが高いアクセスラインとして各種サービスにおいて、利用が増加しています。NTTPCでは、常に一定の品質を確保した通信が行えるよう、次のような取り組みを行っています。

- ・各エリアごとにユーザー数、トラフィック量、伝送遅延等を常時管理するとともに、需要トレンドを加味し一定の余裕を確保しながら設備増設判断を行うことにより品質の維持を継続しています。
- ・突発的なトラフィック増に対しては、帯域制御システムを用いて自動公平制御を実施することで、ヘビートラフィックを制御し、全体最適化及び品質安定化を図っています。

・IPネットワークの耐力強化

昨今頻繁に発生するDDoS攻撃等により、中継ネットワークの負荷が急激に増加し、品質低下に至る場合があります。弊社では、以前からこのような攻撃に対する監視を強化し、対応を進めてきました。今後も最適な改善策を常に検討しながら、IPバックボーンの強化に努めていきます。

・設備更改の実施

長期にわたり安定的なサービスを提供するためには、鉄道や道路と同様に定期的な設備の更改及びメンテナンスが欠かせません。

弊社ではサービスを維持/拡張するため、全ての設備について中長期的な計画に基づき、ネットワークの更改・改良工事を行っています。

これらの工事は、前述のように、PDCAサイクルによって常に手順を管理・改善しながら実施するとともに、工事に伴うサービス中断等の影響を極力回避するよう努めていますが、工事内容によっては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ご連絡するようにしていますが、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。

・重大な故障が発生した場合のサービス復旧強化

NTTPCのネットワーク設備は、多重アクセスが多いため、冗長構成を基本として構築しています。

ただ、それ以上の故障（二重/三重故障）や網的故障、網内システムの負荷増大など、単なる冗長構成ではサービス復旧できないような故障も発生します。このような場合、保守/運用面における人的介入を行わないと、早期サービス復旧が不可能な場合が出てきます。

弊社では、このような場合を想定し、保守/運用部門と技術部門が連携し、常に問題意識を持ちながら、故障時間短縮に向けたアクションを実行できるよう、マニュアル化、マニュアルのアップデート化を行い、保守介入によるサービス復旧の短縮化に向けて努力しています。

インターネットの輻輳対策やDDoSなど外部からの攻撃対策を強化してほしい

弊社の取り組み

昨今問題となっているインターネットの輻輳については、DDoSなどの高トラフィック攻撃、Windows Update や映像系の配信によるトラフィック増加等に対して、早期段階で要因別に適切な措置を講じています。

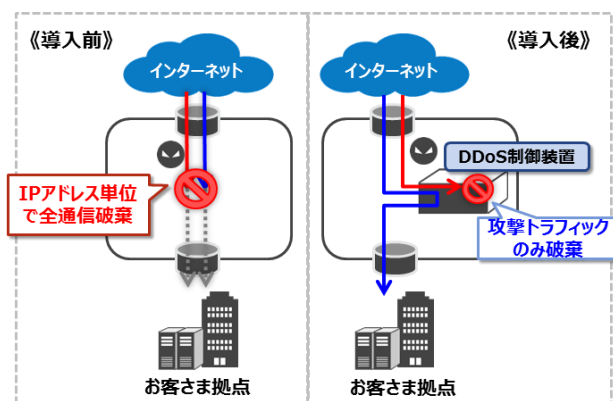
取り組み内容

インターネットの輻輳対策への取り組み

インターネットの輻輳については、要因別に各種の措置を講じています。

- (1)DDoSなど悪意のある高トラフィック攻撃による輻輳への対策
制御システムの導入やDNSの改良により、耐力強化を図っています。(下図参照)
- (2)Windows Update のような企画型輻輳への対策
- (3)映像系配信の増加など、利用形態の変化によるトラフィック増への対策
(2)(3)は、アクセス系の高速化により、ネットワークコストへの影響もあり、中継網を提供しているISP全体の課題となっています。NTTPCでは、網内チューニングの実施など、コストエフェクティブな方式を検討、実施しています。

■ DDoS制御システムの導入 ※1



■ DNSのシステム更改



効果

大量のDDoSに対する、フローごとの自動制御による制御能力の拡大と制御開始時間の短縮

- ・防御数が導入前の約23倍に拡大
- ・DDoSの攻撃をほぼ100%瞬時に制御し、復旧時間を大幅短縮（導入前の約1/15）

効果

DNSの更改によるQuery応答時間の大幅な短縮（高負荷発生の減少）

- ・高負荷状態の発生件数が、1/165に減少し、可用性・安定性が向上

※1：弊社のIPネットワークを防御する本システムを活用し、お客さま個別にチューニングして通信を防御する「DDoS対策サービス」を提供しています。
(InfoSphere専用線およびWebARENA Symphonyの有料オプションサービスとして、2016年5月より提供)

Master'sONE®サービスにおいて、冗長化のメニューを充実させてほしい

弊社の取り組み

Master'sONE®では、新しい冗長化メニューやセキュア・インターネットVPN-HighSpeed(SIV-HS)における「ワイヤレスバックアップ用SIMの直収ルーター」を追加し、より信頼性の高い通信を実現します。
(2016年度第3四半期より順次提供予定)

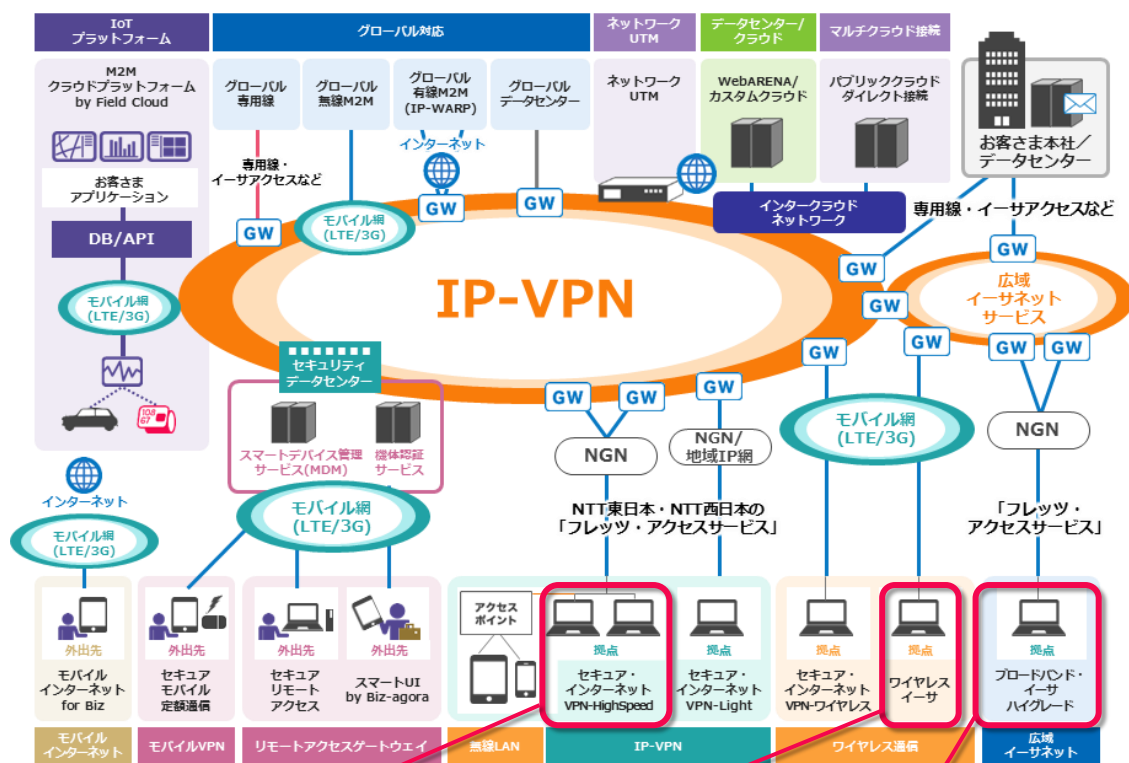
取り組み内容

Master'sONE® 冗長化メニューの強化及び品質向上

通信の可用性向上やワイヤレスバックアップ利用時の品質向上を目指し、冗長化メニューの拡充を図りました。

- ・ブロードバンド・イーサハイグレード (BBE-HG) のワイヤレスバックアップ機能の追加
- ・セキュア・インターネットVPN-ワイヤレス (SIV-ワイヤレス) のデュアルキャリア接続機能の追加
- ・セキュア・インターネット・VPN-HighSpeed (SIV-HS) において、SIM直収型でのルーター (CPE) を追加
※ブロードバンド・イーサハイグレード (BBE-HG) については、L2サービスのため、利用ルーターに制限なし

■ 冗長化メニューの拡充



● IP-VPN メニュー強化
SIM直収型ルータ対応※1

● ワイヤレス通信 メニュー強化
デュアルキャリア接続機能※1

● 広域イーサネットメニュー強化
ワイヤレスバックアップ機能※1

※1: 2016年度第3四半期より順次提供予定

※「フレッツ」等は、NTT東日本・NTT西日本の登録商標です。

※「Master'sONE」、「Field Cloud /フィールドクラウド」は、NTTPCコミュニケーションズの登録商標です。

無線LANサービスでもユーザーパスワードの定期的な変更に伴う運用負担を軽減したい

弊社の取り組み

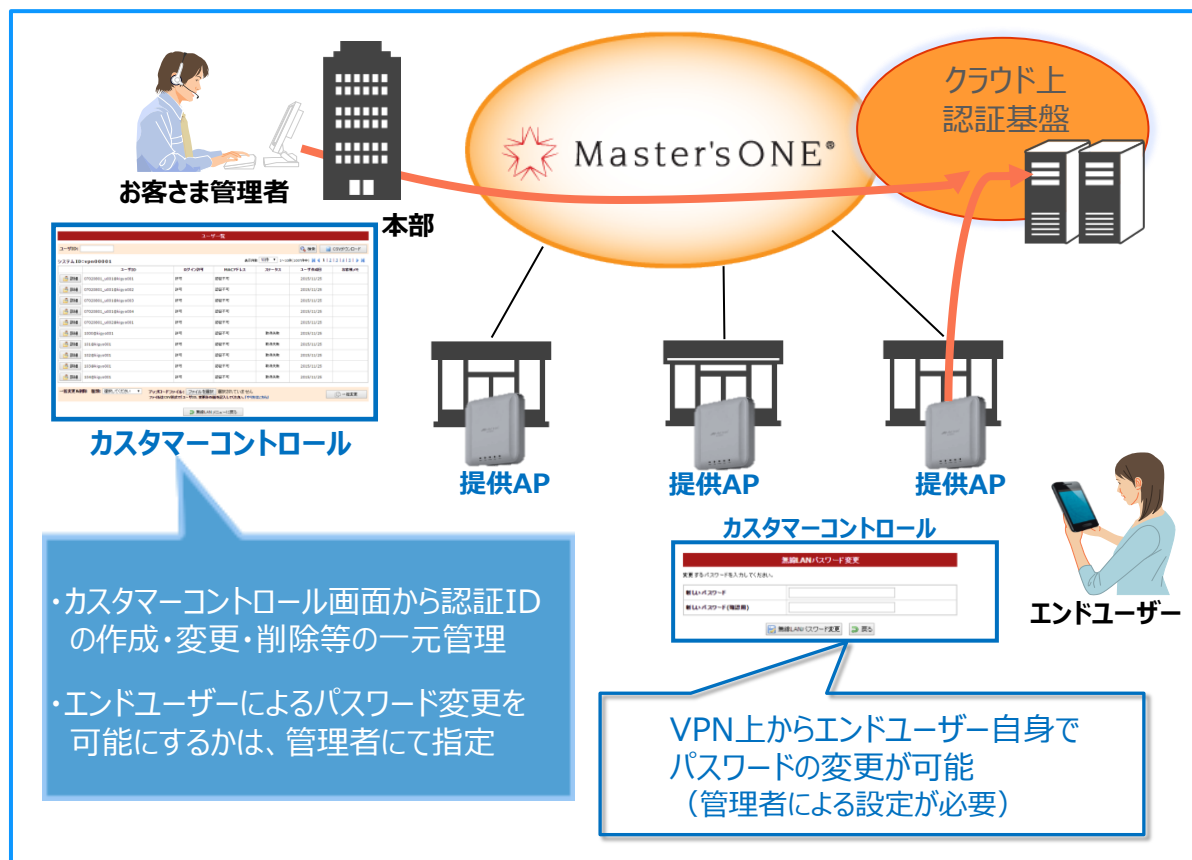
Master'sONE®「無線LANサービス」では、エンドユーザーがカスタマーコントロール上で認証IDのパスワードを変更できる仕組みを機能追加しました。（2016年3月）

取り組み内容

Master'sONE®「無線LANサービス」 カスタマーコントロール機能追加

Master'sONE® 無線LANサービスは、お客さま管理者にて、カスタマーコントロールの画面から、認証ID・パスワードを作成・変更、削除、認証ログの閲覧・ダウンロードが可能なサービスです。2016年3月には、エンドユーザー自身にてカスタマーコントロールにアクセスし、パスワード変更する仕組みを機能追加しました。エンドユーザーにこの機能を許可するかどうかは、お客さま管理者にてエンドユーザーごとにカスタマーコントロール上から指定が可能です。

■「無線LANサービス」 カスタマーコントロール イメージ



データセンター入館の際、サーバールームに入るまでの手続きに時間がかかる時がある

弊社の取り組み

サーバールーム受付の静脈認証機器を増設しました。さらに、臨時の受付台の設置により、混雑時には並行して入館受付ができるよう、お客さまの待ち時間の短縮を図っています。
また、混雑時に、受付担当者が受付前のお客さまの状況を把握し、即座に状況に応じた対応ができるよう、セキュリティカメラを増設しました。

取り組み内容

データセンターの入館待ち時間短縮の取り組み

センター受付一丸となって、お客さまを10分以上お待たせしないという方針で取り組んでいます。
(工事等で入館が集中する場合を除き、現状の入館所要時間は概ね5分程度です)

■ 静脈認証機器の増設による混雑の緩和

入館時にお客さまお一人ずつ登録する静脈認証のシステム機器を1台から2台に増設することにより、お客さまをお待たせする時間が以前よりも軽減しています。

混雑時は新たに設けた臨時受付台にて受付対応を実施しています。



■ セキュリティカメラの増設による混雑状況の早期把握

受付の混雑状況把握のためのセキュリティカメラを増設しました。

これまで受付の外に出ないとお客さまの混雑状況がわからなかったものが、受付内のモニターで常時監視することにより、混雑が始まる前に外にでて受付対応をすることができるようになりました。



現在、自社内にて一部システムを運用しており、オンプレミスのシステムをクラウドに移行したいが、経費の負担は抑えたい

弊社の取り組み

NTTPCのデータセンターは、省エネ性能の優れたデータセンターとして、JDCC（日本データセンター協会）の『環境にやさしいデータセンター』に申請しています。東京都内の中小企業のお客さまが弊社のクラウドサービスに移行される際には、都のクラウド化支援の助成金制度をご利用になれば、クラウド化への負担が軽減されます。

取り組み内容

環境配慮型データセンター認定とお客さまのクラウド化支援

地球温暖化対策の推進に資する環境に優れた取り組みを行っている「環境にやさしいデータセンター」として、NTTPCのデータセンターを申請しています。「東京都中小規模事業所のクラウド利用による省エネ支援事業（クラウド化支援事業）」対象データセンターとなることで、弊社サービスでクラウド化を進める中小企業のお客さまは、都の助成金制度により、移行コストの軽減を実現できます。

■JDCC（日本データセンター協会）『環境にやさしいデータセンター』認定基準

認定項目	環境に優しいデータセンターの認定基準（レベル1）
JDCCファシリティスタンダード	JDCCのファシリティスタンダード（FS-001）Ver.2.1以上において、ティア2以上であること
PUE	JDCCのPUE計測・計算方法に関するガイドライン（ES-001）Ver.2.7以上において、実測PUEまたは設計PUEが下記を満たすこと
	実測PUE：2.5未満、設計PUE：2.5未満

JDCC環境にやさしいデータセンター：<http://www.jdcc.or.jp/greendc/>

■『東京都中小規模事業所のクラウド利用による省エネ支援事業』概要

1.助成対象事業

都内中小規模事業所の情報システム等を、「環境に優しいデータセンター」「環境配慮型データセンター」を利用したクラウドサービスへ移行する事業

<留意事項>

①増エネとならないこと。（増機能/増システムは対象外）②クラウドとハウジング等の併用（ハイブリッド）も可能③移行前のエネルギー使用量計測は省エネルギー診断（無料）の利用が可能。

2.助成対象者

都内に中小規模事業所を所有または使用する中小企業者。

- ・前年度原油換算エネルギー使用量が1500kL未満の事業所
- ・移行対象のシステムサーバーを設置している事業所
- ・地球温暖化対策報告書の提出事業所（交付する年度から毎年度）

3.助成対象経費

(1)移行作業費

情報システム等をクラウドサービスへ移行する際に発生する移行作業に係る経費

(2)物品・サービス費

対象となる移行作業の実施に必要なパッケージやライセンス費用及び移行先クラウドサービスの初期費用、平行稼働期間中のサブスクリプションに基づく利用等に係る経費

※作業完了後（支払、機器の除却も完了）に交付。

詳しくは、東京都環境局のホームページをご確認ください

東京都環境局：<http://www.kankyo.metro.tokyo.jp/climate/businesses/cloud27.html>

自社のシステムとAWSやAzure等のパブリッククラウドをセキュアに連携し、一元化を図りたい

弊社の取り組み

NTTPCのネットワークは、AWS、Salesforce、Microsoft Azureなど、主要なパブリッククラウドとセキュアに接続することができます。お客さまのデータセンターやNTTPCのクラウドサービスに加え、これらパブリッククラウドとシームレスにつなぎ、それぞれのメリットを柔軟に組み合わせることで、お客さまのビジネス要件・ニーズに適したシステムを構築可能です。

守備範囲が広く小回りのきくNTTPCのエンジニアが、きめ細やかに構築を提案・サポートします。

取り組み内容

パブリッククラウドとのセキュアな連携

- ・インタークラウドネットワーク
インターネットを経由せず、閉域上に複数のクラウドを組み合わせ利用できるネットワークサービスです。お客さまが安心・安全に、複数のクラウドをご利用になれる企業向けのソリューションを提供します。
- ・クラウドWAFセキュリティオペレーションサービス
インターネット上に構築されたお客さまWebサイトを、情報漏えいやWeb改ざん等の被害から守るサービスです。AWSやMicrosoft Azure上に構築されたWebサービス基盤を強化します。
- ・Mail Luck! for Office365
Office365のメールセキュリティを強化する機能群をゲートウェイ型にて提供するサービスです。添付ファイル誤送信対策やメールの監査保存による対策により、安心・快適なメール環境をつくります。

■セキュリティを考慮したクラウド連携イメージ



ファイルサーバーのクラウド化にあたり、通信速度の課題を解決したい

弊社の取り組み

Master'sONE®「セキュア・インターネットVPN-HighSpeed」（以下、SIV-HighSpeed）では、NGNのIPv6によるIPoE接続を採用することにより、低遅延な通信を実現しました。これにより、ファイルサーバー利用時における、待ち時間の改善を図りました。

取り組み内容

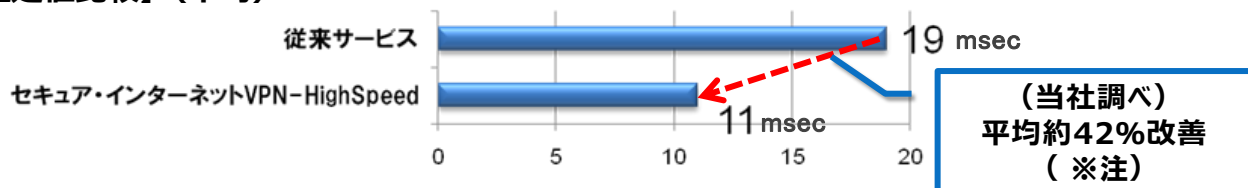
IPv6技術により低遅延を実現した閉域型VPNサービス『SIV-HighSpeed』

NGNのIPv6によるIPoE接続を採用することにより、NTT東日本・NTT西日本の網終端装置（アクセスポイント）を介さない通信を可能とし、低遅延な通信を実現しました。

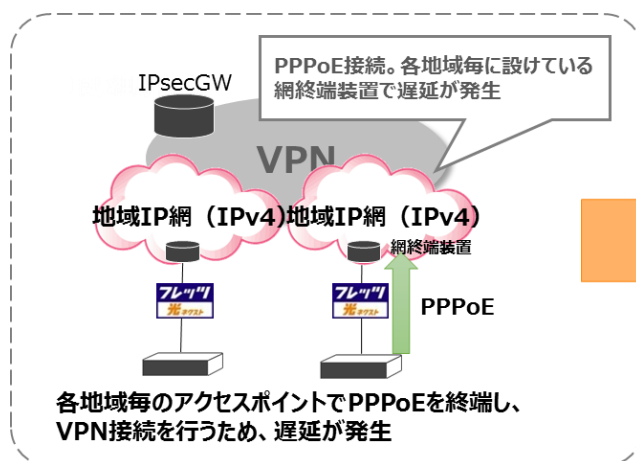
網内ゲートウェイ冗長化や通信経路の二重化対応、ワイヤレス対応のバックアップ回線、アクセス回線も含めたSLA設定、拠点情報やトラフィック状況を監視できるマネージメントサービスの提供など、信頼性向上や業務の効率化の面でもメリットがあります。

■ 低遅延な通信の実現

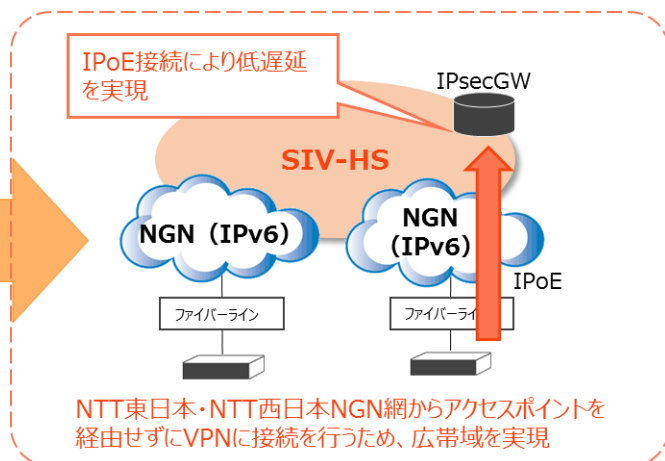
【遅延値比較】（平均）



【従来のエントリーVPNサービス】



【SIV-HighSpeedでネットワークを構築した場合】



※注 弊社の検証環境での測定数値を基に記載しており、実際の遅延値を保証するものではありません。

Master'sONE®の「ネットワークUTMサービス（統合型セキュリティ機能付きインターネット接続サービス）」の機能を強化してほしい

弊社の取り組み

Master'sONE®「ネットワークUTMサービス」では、利用可能なセキュリティ機能を順次拡充していきます。また、Master'sONE®からクラウドへの通信についても、「Office365」や「AWS」等への多様なアクセスを用意していますので、お客さまの用途に合わせて利用可能です。

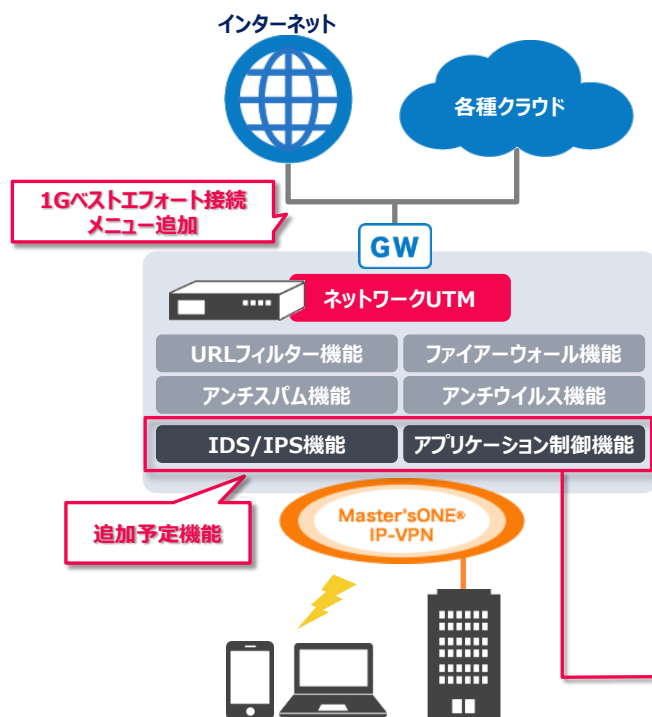
取り組み内容

Master'sONE®「ネットワークUTMサービス」の機能向上

従来のセキュリティ機能に加え、「IDS/IPS（侵入検知/不正侵入阻止）機能」、特定のアプリケーションの通信を制御する「アプリケーション制御機能」等の機能追加を予定しています。（2016年度4月～順次提供開始）
また、VPNからインターネットへの接続メニューについても、1Gベストエフォート接続メニューを追加します。

■「ネットワークUTMサービス」のセキュリティ機能向上

UTMオプションを利用することで均一的なセキュリティレベルを実現



URLフィルター機能

ご指定のURLカテゴリーに分類されるURL/ブラックリストにマッチした場合アクセスを遮断します。

ファイアーウォール機能

GWに流れるトラフィックをルールに従って制御を行います。IPフィルター及びポートフィルターの設定が最大200行設定可能です。

アンチスパム機能

メール送受信（POP3/SMTP）時にチェックを行い、スパムやフィッシングを検知し、Subjectに[Spam]をつけ通知します。

アンチウイルス機能

Webアクセス実行時、アップロード/ダウンロードコンテンツをチェックし、ウイルス及びスパイウェアを検知し、Webアクセスを遮断します。

IDS/IPS機能

VPN内部からインターネットへの通信で異常な挙動をシグネチャレベルで検知し、対象の通信のみをFW機能で自動防御します。

アプリケーション制御機能

通常のインターネット利用に影響のあるトラフィックに対して、ご利用のアプリケーションを指定することで、対象トラフィックのみを制御することが可能です。

※「Master'sONE」はNTTPCコミュニケーションズの登録商標です。

※ Amazon Web Services、AWS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。

※Microsoft および Office 365 は、米国Microsoft Corporationおよびその他の国における登録商標または商標です。

自社のセキュリティ対策で漏れないか不安がある

弊社の取り組み

NTTPCのセキュリティ関連サービスは、社内ネットワークからインターネット経由による外部脅威にいたるまで、企業の情報セキュリティ対策を幅広くカバーし、セキュリティ強化と運用負荷軽減を実現します。

主なセキュリティリスクに対し、専任リソースや運用/管理負担をかけずに、ワンストップで対策を強化することが可能です。

取り組み内容

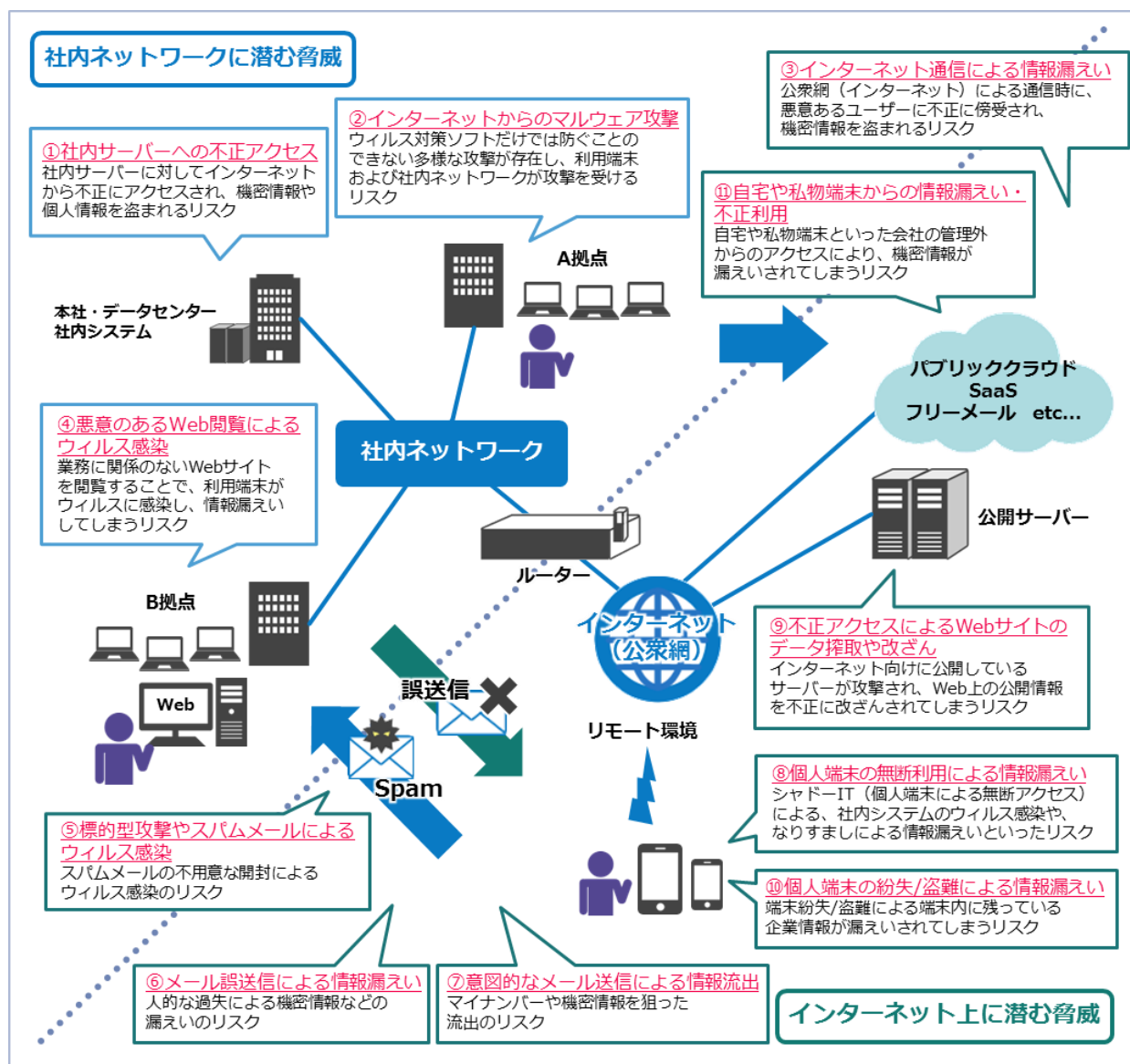
お客様の状況に応じた幅広い情報セキュリティ対策の提案

NTTPCでは、社内ネットワークからインターネット経由による外部脅威にいたるまで、企業の情報セキュリティ対策を幅広くカバーし、セキュリティ強化と運用負荷軽減を実現します。

■ 情報セキュリティリスクと対策

セキュリティリスク	解決策	該当サービス
①社内サーバーへの不正アクセス	ゲートウェイ装置による外部からの攻撃/内部のアクセスを制御	Security BOSS®
②インターネットからのマルウェア攻撃		
③インターネット通信による情報漏えい	閉域ネットワークによる接続や接続先を指定し、通信の安全を確保	★ Master's ONE® ネットワーク
④悪意のあるWeb閲覧によるウイルス感染	業務に無関係なWeb閲覧の制限で、ウイルス感染を未然に防止	★ Master's ONE® ネットワークUTM
⑤標的型攻撃やスパムメールによるウイルス感染	ウイルス/スパムメールの検出や隔離といった外部脅威対策と、添付ファイルの自動URL化、Zip+パスワード化といった誤送信対策、更にメール検査による情報漏洩対策で、メールセキュリティを強化	Mail Luck!
⑥メール誤送信による情報漏えい		
⑦意図的なメール送信による情報流出		
⑧個人端末の無断利用による情報漏えい	接続認証による本人性確認や強制遮断などにより、「不正アクセス」や「なりすまし」を防止	★ Master's ONE® モバイル
⑨不正アクセスによるWebサイトのデータ搾取や改ざん	公開サーバーへの攻撃、不正アクセスを検知・遮断し安全・安心なサーバー運用を実現	セキュリティ監視サービス クラウドWAF/セキュリティオペレーションサービス
⑩個人端末の紛失/盗難による情報漏えい	企業データやアクセス履歴などの情報を端末本体に一切残さず、情報漏えいリスクを回避	スマートUI®
⑪自宅や私物端末からの情報漏えい・不正利用	特定の場所、時間、デバイス、アカウントからのアクセスのみ許可することで不正アクセスを防止	フェデレーションサービス

■セキュリティリスク・マップ



■各サービスの主なセキュリティ機能

Security BOSS®

ゲートウェイセキュリティ
24時間365日
UTM有人運用監視



Master's ONE®
ネットワーク/モバイル/ネットワークUTM

ネットワークセキュリティ
セキュアなVPN接続/リモートアクセス/
管理不要なクラウド型UTM

Mail Luck!

メールセキュリティ
誤送信・情報漏えい防止、
外部脅威対策、標的型攻撃対策※1

セキュリティ監視サービス

Webセキュリティ
WAF、IDS/IPSec
24時間365日監視

スマートUI®

デバイスセキュリティ
端末にデータを一切
残さないBYOD

フェデレーションサービス

アクセスセキュリティ
ID単位のアクセス
コントロール

※1 Mail Luck!による標的型攻撃対策は2016年度対応予定

IoTを活用して、業務の改善や稼働の効率化を図りたい
IoTを活用して、新たなサービスや付加価値を提供したい

弊社の取り組み

NTTPCでは、約10年にわたるM2Mソリューションの導入実績をもとに、2013年よりIoT (Internet of Things)ビジネスを立ち上げ、IoTの活用をご希望のお客さまに対して、クイック&スモールにIoTビジネスを始められる「つなぐ・ためる・創り出す」しくみを提供しています。

取り組み内容

「つなぐ・ためる・創り出す」NTTPCのIoTソリューション

「IoT専用のセキュアネットワークおよびクラウド」と「クイック&スモールビジネススタート」で、お客さまのビジネスにおけるIoT活用をサポートしています。ソリューション例は弊社ホームページをご覧ください。

■IoT事例① 和歌山市さま 鳥獣害対策 見回りの効率化



イノシシ対策として数か所に罠を設置したが、見回りに多大な労力がかかっている。
罠にかかったイノシシは、素早く捕獲しないと暴れて檻が壊され、住民に危害がおよぶリスクもある。
稼働削減や地域安全のためにも、罠にかかったらすぐに知らせてくれる仕組みがほしい。



ソリューション

檻・罠のリモート監視装置 「みまわり楽太郎」



- 罠の作動時に檻を確認するため、1日1回の見回りが不要に。早期対処でリスクも最小限に。
- 捕獲稼働の削減により、防護策にも時間を取れるようになり、獣害対策が大きく前進。
- 迅速な対処が可能になり、ジビエ振興にも寄与。

NTTPC 'IoT'

つなぐ・ためる・創り出す

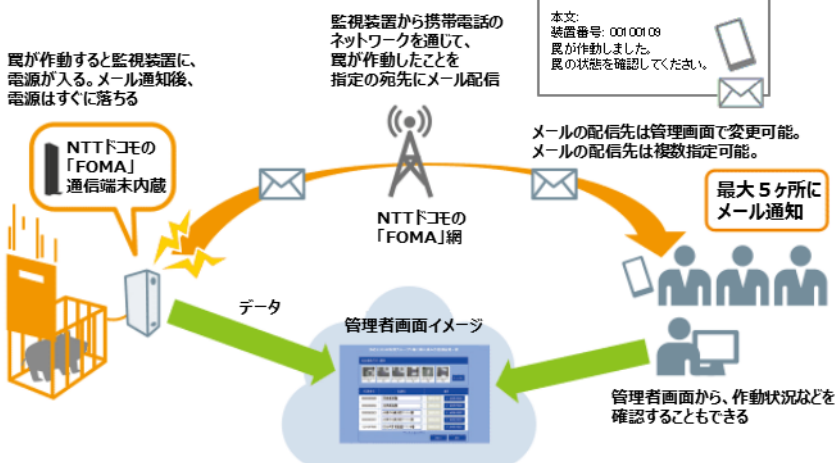
設置は簡単！電線・電源も不要！

「みまわり楽太郎」は電池式のため電源は不要、通信は無線のため電線も不要、設置のための工事も簡単です

自然災害の監視への活用も！

電波確保が困難な山間部の自然災害（土砂崩れなど）を「遠隔監視」できる装置として、活用の場を広げる予定です

■和歌山市のイノシシ捕獲ネットワーク



■IoT事例② 再生エネルギー事業者「発電量見える化」サービスの提供



IoTを活かした“リモート監視”や“電力見える化”を実現させ、自社の保守工数削減と「見える化」サービス提供により顧客満足度を向上させたい。
万が一のサイバー攻撃を考えセキュリティがネックになっている。



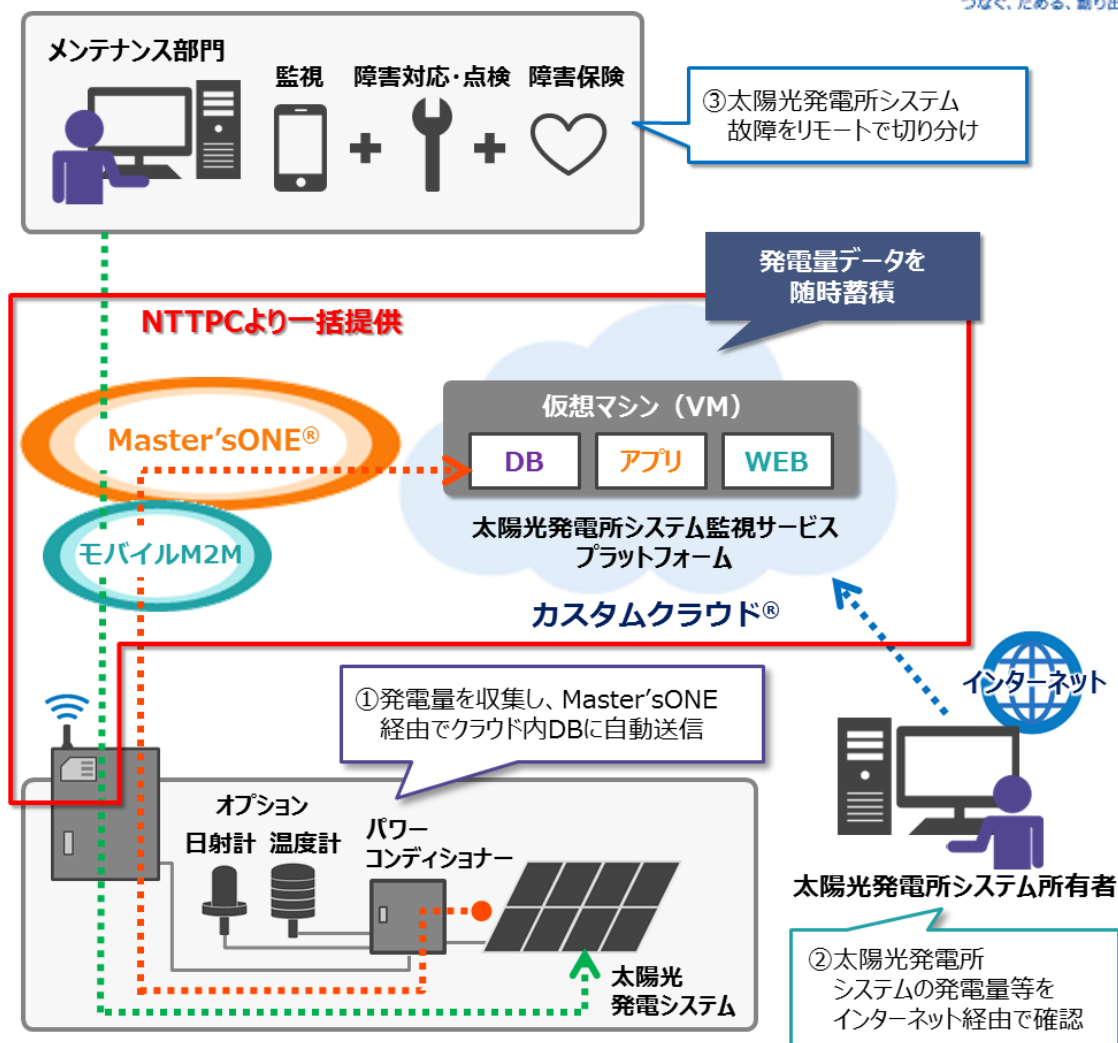
ソリューション

カスタムクラウド + IoT専用セキュアネットワーク（VPN + モバイル）



- リモート監視で、保守工数の大幅削減とサービス品質向上を実現。
- 「見える化」サービスを顧客に提供可能になり、顧客満足度向上に寄与。
- IoT専用セキュアネットワークとNTTPCのクラウドの選択により、セキュリティ課題も解決。

■太陽光発電所システム監視サービスプラットフォーム

NTTPC 'IoT'
つなぐ、ためる、創り出す
http://www.nttpc.co.jp/solution/cloud/customcloud/solution_48.html

光コラボレーションを活用したビジネスに参入するにあたり、申込みや請求処理を一元的にアウトソースしたい

弊社の取り組み

光コラボレーションモデルやMVNOなどを活用したビジネスに新規参入される事業者さま向けに、事業運営に必要なサービス基盤「業務支援プラットフォーム」を提供します。

顧客管理、オーダー管理、請求管理に至るまでの機能を弊社が提供することで、光コラボレーションやMVNOの活用をはじめとした新規ビジネスへの早期参入を支援します。

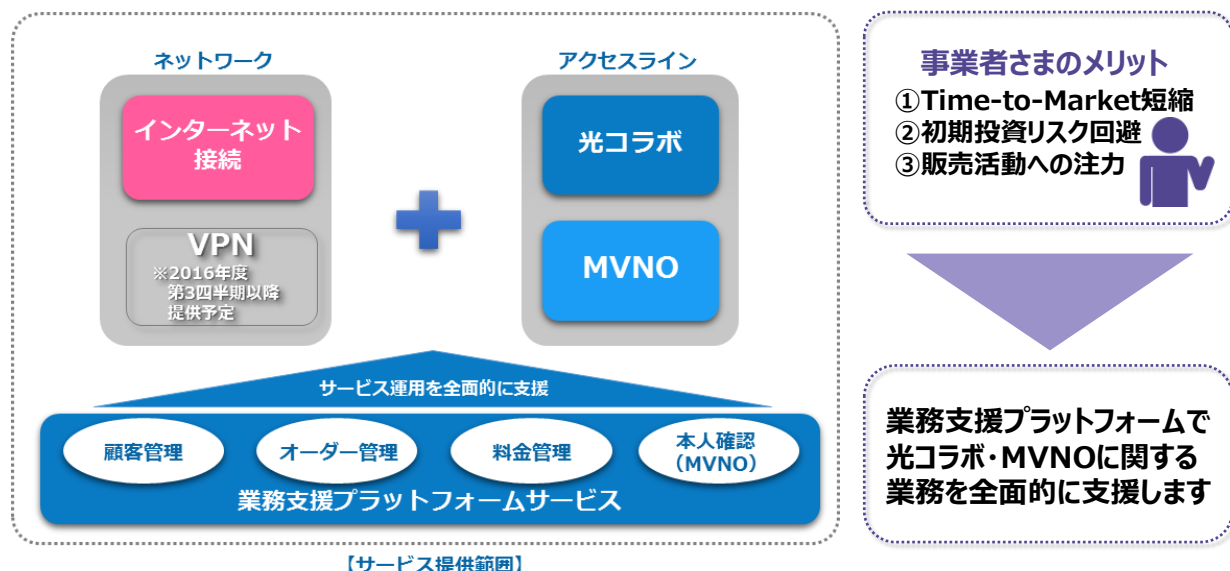
取り組み内容

「業務支援プラットフォーム」の提供

サービス運用をワンストップで支援するため、【管理メニュー】【運用代行メニュー】を用意します。

メニュー	概要	機能
管理メニュー	業務支援プラットフォームのメイン機能 業務に必要な情報をWebUIで提供する 「クラウド型メニュー」です	- 顧客管理 - オーダー管理 - 料金管理 - 本人確認 ※MVNOのみ
運用代行メニュー	業務に必要な運用を請け負う 「業務委託型メニュー」です	注文業務代行 ※光コラボのみ

■「業務支援プラットフォーム」 サービス提供範囲



Web制作における初期設定の手間や、データを公開する際に起こりがちな作業ミスを減らし、業務の生産性向上を図りたい

弊社の取り組み

Web機能に特化した共用レンタルサーバーとして、「WebARENA®サイトアドバンス™」を提供開始しました。これにより、Web制作でのよくある悩みを解決します。（2016年1月提供開始）

取り組み内容

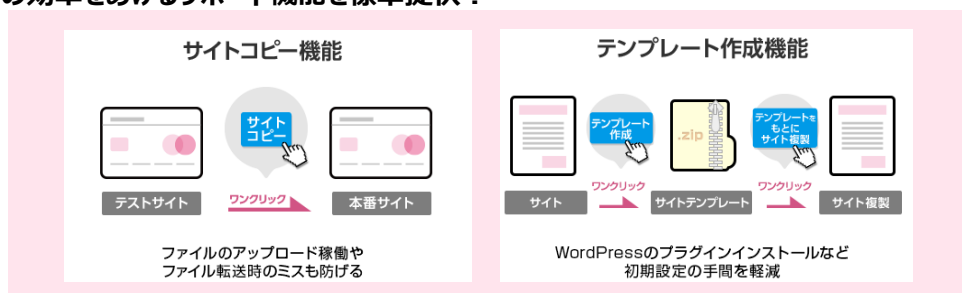
WebARENA®サイトアドバンス™

Web制作会社でも利用率の高いWordPressを「簡単」「快適」に利用することができる、WordPress利用に特化した環境や、要望の多かったサイトコピー機能やテンプレート作成機能に加えて、複数サイトの管理が可能なコントロールパネルを提供することで、Web制作における作業ミス軽減や作業効率UPをサポートします。

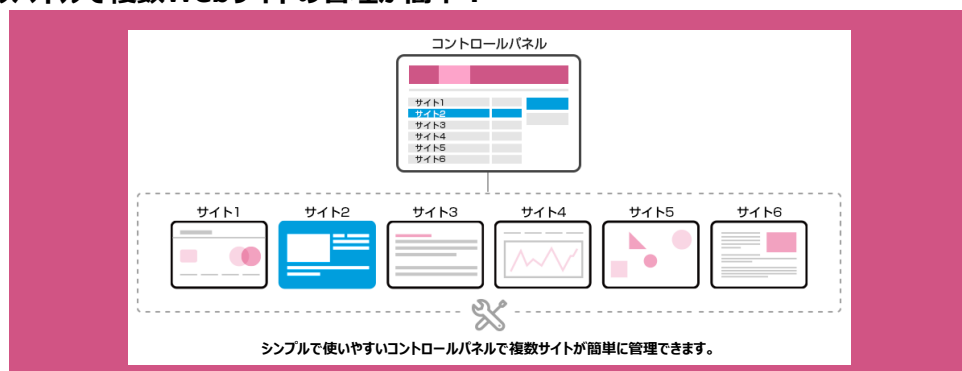
■ 1アカウントで3タイプのWebサーバーが利用可能！



■ Web制作の効率をあげるサポート機能を標準提供！



■ コントロールパネルで複数Webサイトの管理が簡単！



<http://web.arena.ne.jp/siteadvance/>

用途や要件/ニーズに合わせて、サービスやソリューションの情報を収集したい

弊社の取り組み

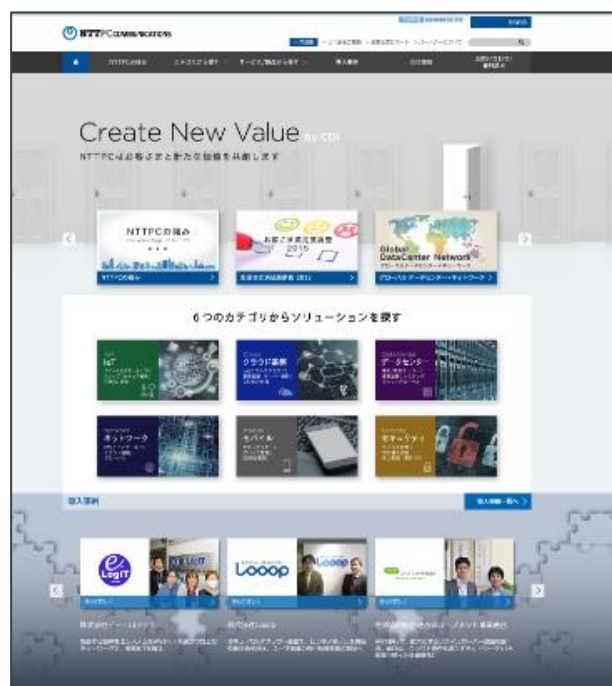
お客さまが知りたい情報へスムーズにアクセスし情報収集できるよう、「分かりやすさ」を意識し、公式ホームページを全面リニューアルしました。（2015年7月1日実施）

取り組み内容

公式ホームページの全面リニューアル実施

- ・多岐にわたるサービスラインナップを、各カテゴリに分類。お探しのサービスページへのアクセス性をアップ
- ・各サービスについては、「提供メリット/ベネフィット」をお客さま視点で紹介
- ・サイト導線やデザインなど、アクセスしやすさや視認性を改善
- ・NTTPCの強みを「共創力」「技術力」「解決力」と定義し、社員の想いや技術開発、ソリューションなど、お客さまへの提供価値を明示
- ・「IoT」「クラウド」「データセンター」「ネットワーク」「モバイル」「セキュリティ」のNTTPC商材の6つのカテゴリについて、NTTPCの各分野スペシャリストがコメント

■NTTPCコミュニケーションズ 新公式ホームページの紹介



**IoT、クラウド、データセンター、
ネットワーク、モバイル、セキュリティ**
NTTPCの各分野のスペシャリストからの提案



NTTPCの強み



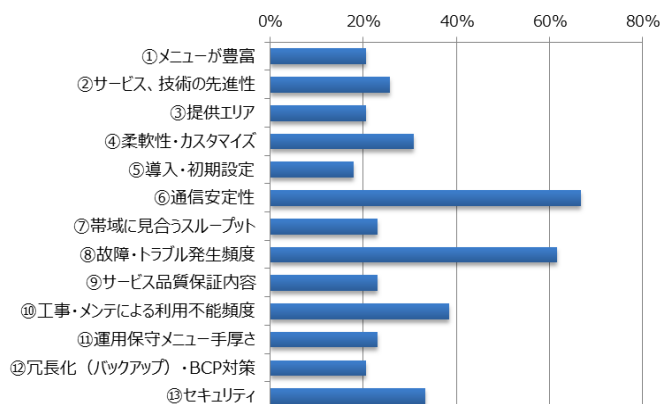
NTTPCの6つの分野

■お客さまの満足度向上を目指したNTTPCの取り組みについて 2015年度お客さま満足度アンケートの結果

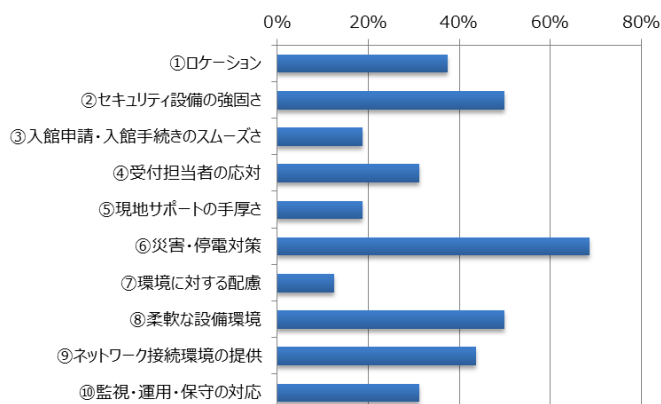
NTTPC
サービス改善の
取り組み
2016

■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） 複数回答

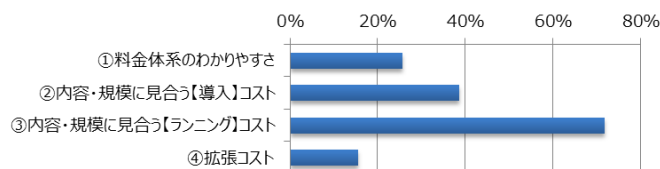
サービス内容・品質



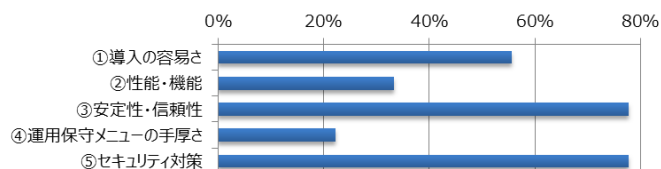
データセンター設備



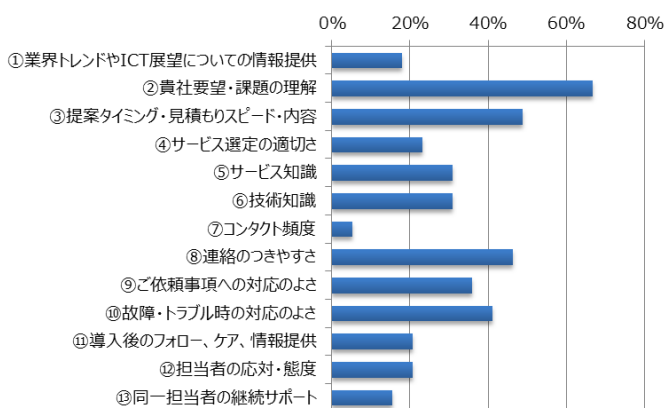
コスト



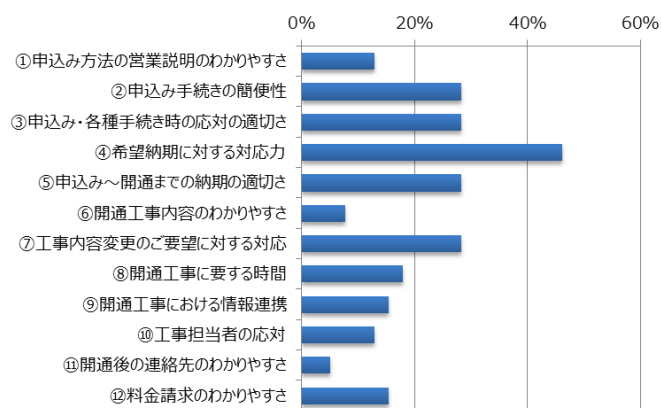
クラウドサービス



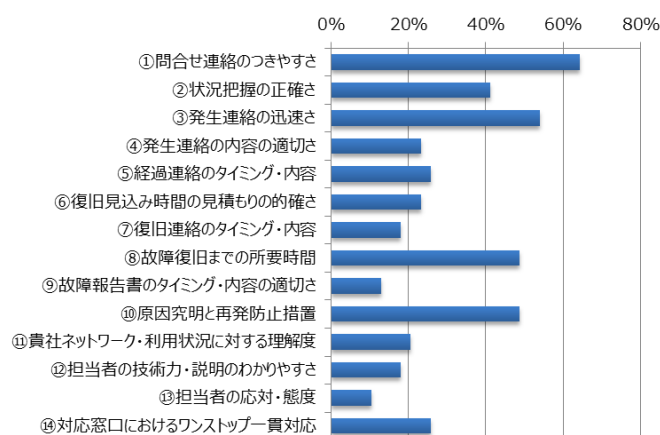
営業対応



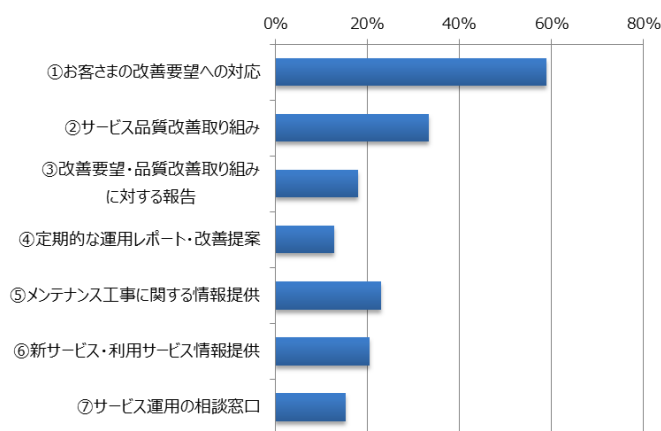
開通対応・料金請求



故障・トラブル対応

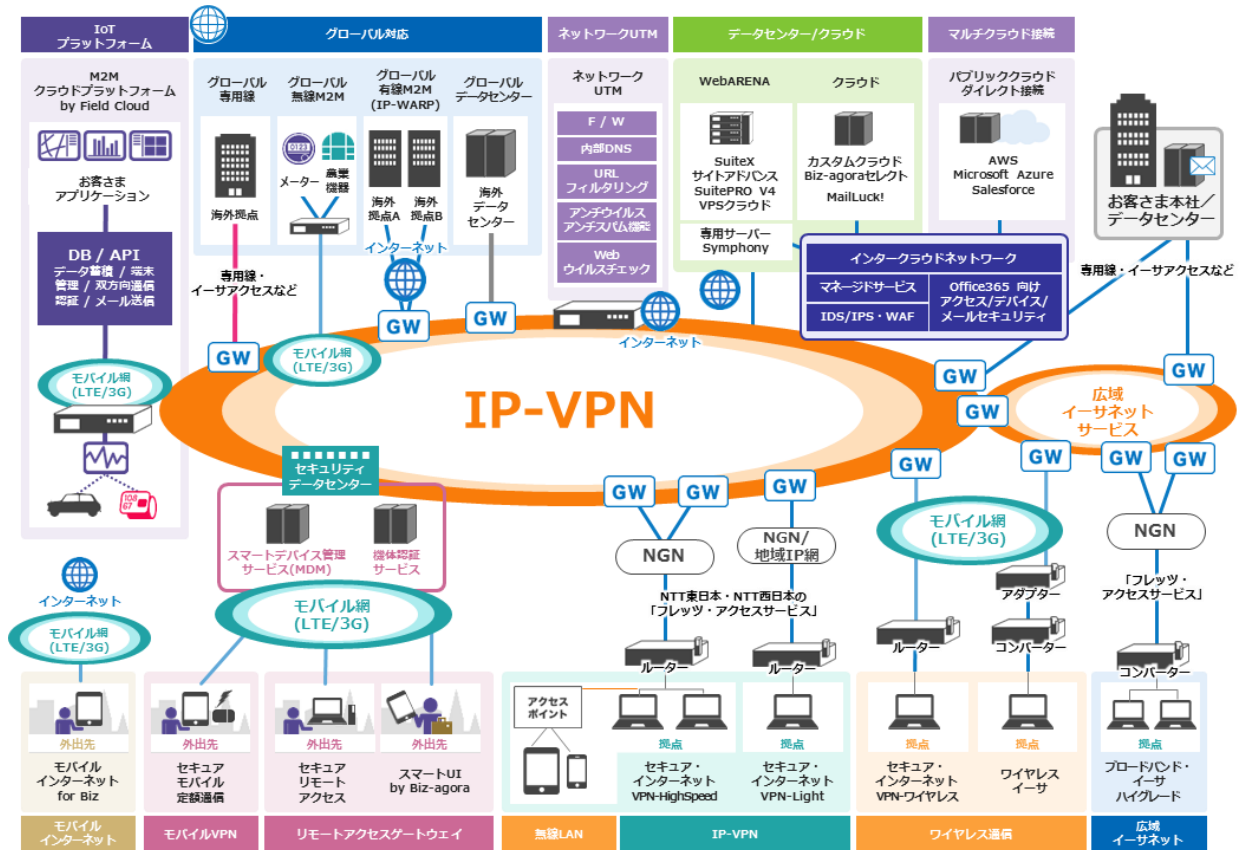


導入後のお客さまサポート



NTTPCサービス 活用マップ

クラウド、IoT、データセンターから、ネットワーク、モバイル、セキュリティまで
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2016年4月現在のものです。
- 記載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、各社の商号、商標もしくは登録商標です。

サービスに関するお問い合わせは弊社営業担当まで