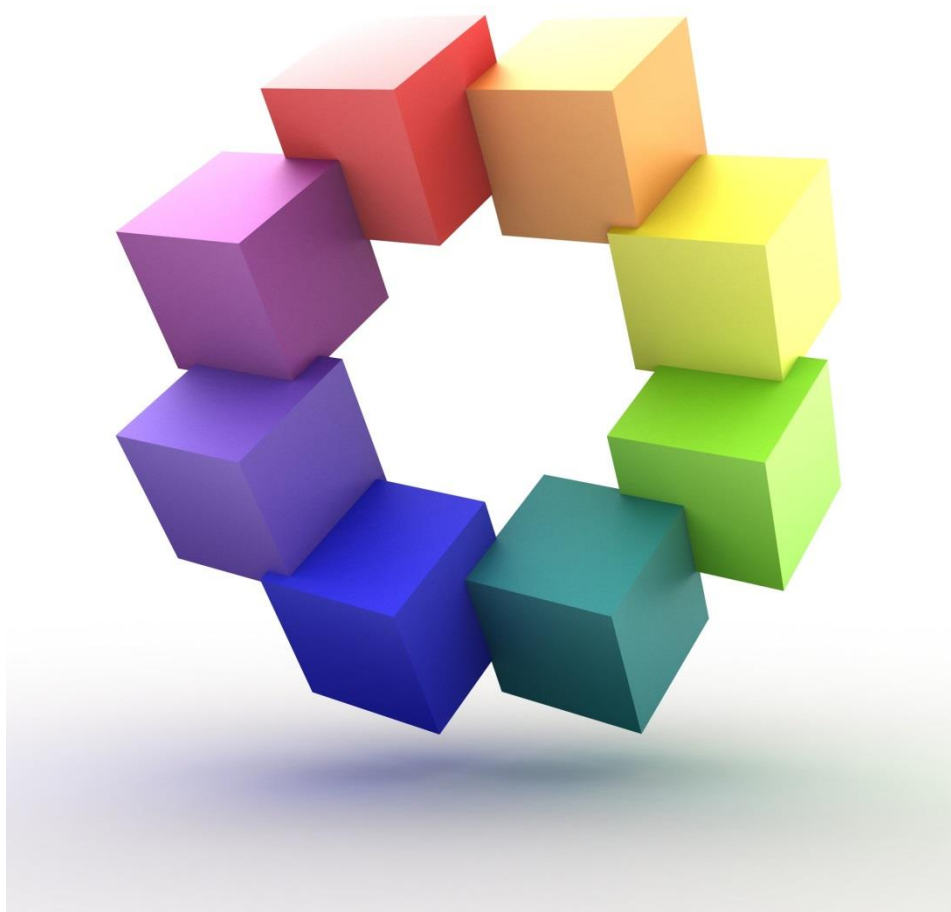




NTTPCコミュニケーションズ
お客さま満足度アンケート結果に基づく
サービス改善状況について 2017



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、1985年の創業以来、多くのお客さまに支えられて30年を超えることができました。皆さまのこれまでのご愛顧とご支援に対し、改めて御礼を申し上げます。

弊社では、2015年の30周年の節目を機に、創業以来培ってきた多くの価値観を集大成するとともに、“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NTTPC Credoに基づく経営や改善活動を推進し、多様な価値観と能力を持つ個性豊かな人財とともに、さまざまな最新技術、システム・サービスを有機的に結び付けることで、特に中堅・中小企業のビジネスに新しい価値を提供できる“**Create New Value by CDI** (Cloud Data Integration)”の実現を目指してまいります。

特にデジタルイノベーションに代表される技術や市場の変化に速やかに対応し、お客さまと社会のイノベーションに貢献していく所存です。

弊社サービスをご利用のお客さまには、「お客さま満足度アンケート」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いてまとめましたので、ご高覧いただければ幸いです。

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、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。

2017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
田中基夫



■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
2017

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、弊社の企業理念、サービスビジョン、行動指針である『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◆

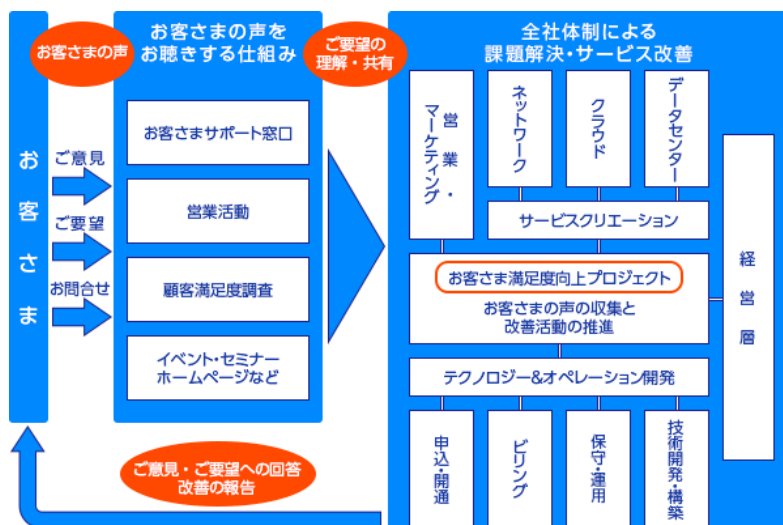
変化の兆しを見つけて進化に導け
先手を取り速く動き出せ
妥協せず徹底的に考え抜け
窮地をチャンスに変えて進め
やりたいことに挑み続けよ

◆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
※「CDI」は、NTTPCコミュニケーションズの登録商標です

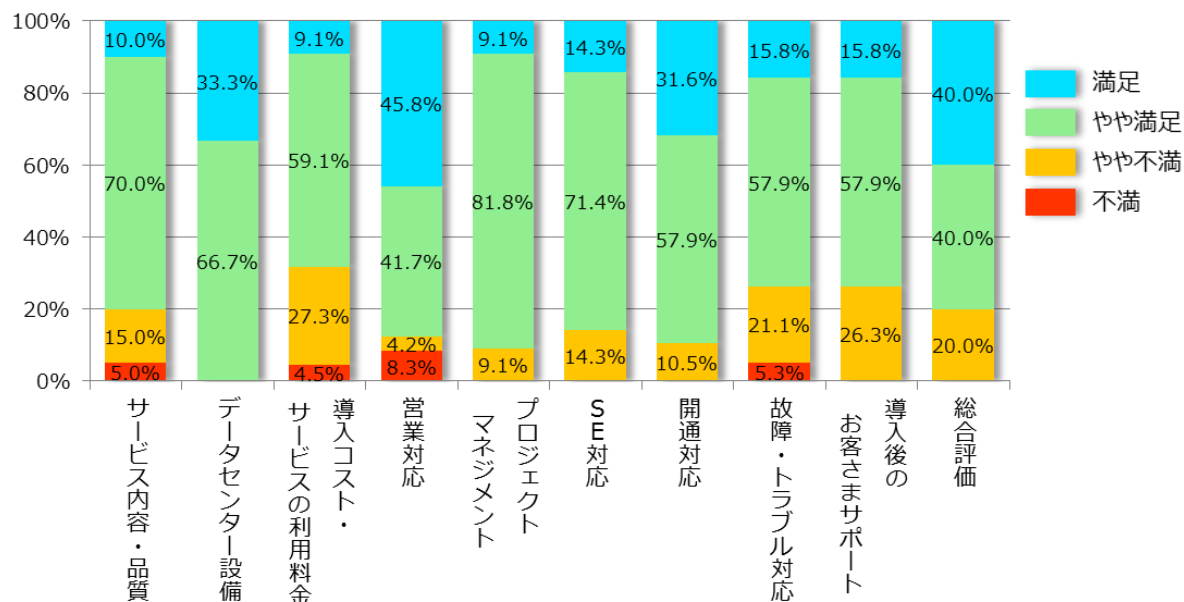
■お客さまの声に基づくサービス改善の取り組み



2016年度お客さま満足度アンケートの結果

■ 総合評価と各カテゴリに対する満足度評価

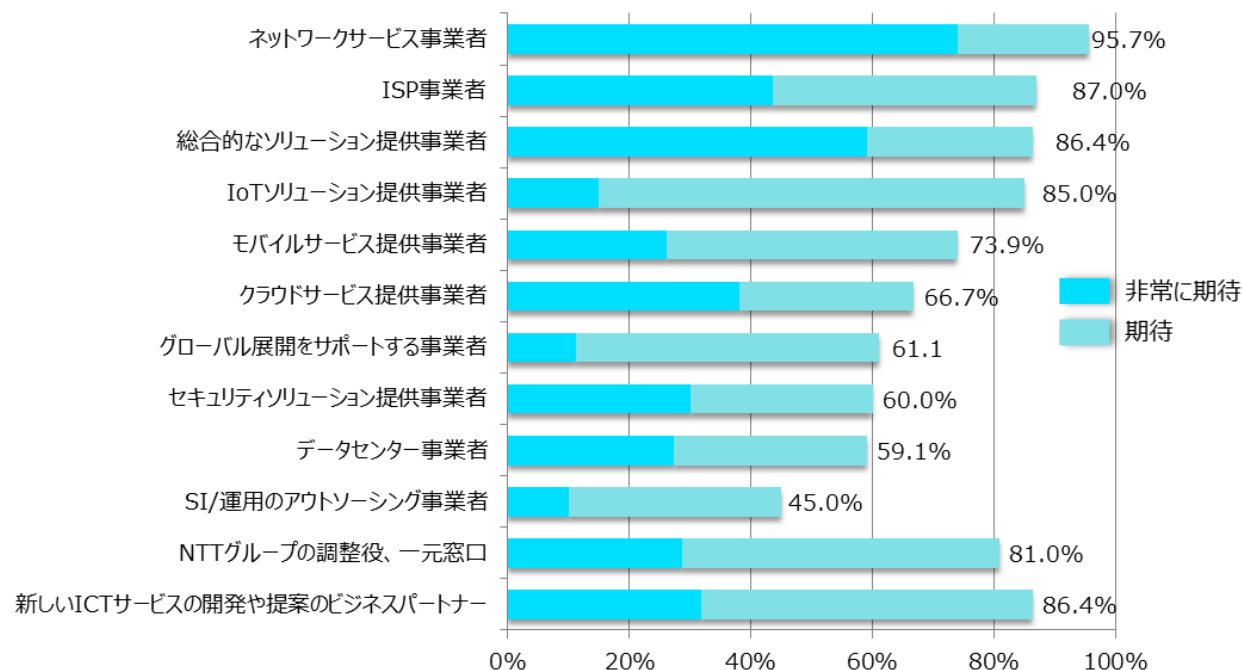
サービス提供の総合評価と各プロセスの評価についてお客さまからご回答を頂戴いたしました。総合的には8割のお客さまからご満足の評価を頂戴する一方で、サービス内容やサービス利用料金、営業対応、SE対応、故障対応、導入後のサポートの各項目において、「サービス品質の向上」や「コストパフォーマンスの向上」「故障・トラブル対応の改善」等、多くのご要望を承っております。NTTPCは、これらのお客さまの声を真摯に受け止め、改善に取り組んでまいります。



■ 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、さらに、総合的なソリューションやIoTソリューションの提供事業者など、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。



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

● 既存ネットワークの様々な課題の解決に向けて

SD-WAN

<既存ネットワークが抱える課題へのお客様の声>

1. Office365利用時の通信品質を向上させたい
2. 設定変更や拠点新設のリードタイムを短縮したい
3. ネットワーク輻輳対策にかかる増速コストを減らしたい

SD-WAN技術を活用した
「クラウド型ネットワークサービス」による
既存ネットワークの課題の解決

..6

● サービス品質とサポートへのご要望に対して

故障対策

- | | | |
|-------------------------------------|----------------------------|------|
| 4. 信頼性の高いネットワークサービスを提供してほしい | ▶ マネージメント体制の強化と技術的対策の増強 | ..10 |
| 5. 故障発生時、早く正確に状況を知らせてほしい | ▶ 外部監視による異常検知、故障通知の迅速化 | ..12 |
| 6. 連絡がつきにくい状況でも確実に故障情報を取得したい | ▶ 故障連絡設備の冗長化 | ..13 |
| 7. Master'sONEマネージメントサービスの対象を広げてほしい | ▶ マネージメントサービスの「ひかり電話」対応の追加 | ..14 |
| 8. Mail Luck!サービスの故障の影響を少なくしてほしい | ▶ 配送遅延の自動検知による故障の長時間化防止 | ..15 |
| 9. ホスティングサービスの故障の影響を少なくしてほしい | ▶ 不具合検知の改善とロールバック手順の確立 | ..16 |

開通サポート

- | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|------|
| 10. 申込みから開通までのプロセスがわかりにくい | ▶ お申込みから開通までの開通ガイドの提供 | ..17 |
| 11. 開通工事の手間とトラブルを減らしたい (DIY工事) | ▶ ルーターキッティングの自動化とConfigの自動配信・管理 | ..18 |

ビリングサポート

- | | | |
|--------------------------------|---------------|------|
| 12. 請求内容について、Webで確認できるようにしてほしい | ▶ 請求閲覧システムの提供 | ..19 |
|--------------------------------|---------------|------|

● サービスへのご期待に対して

モバイル

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|------|
| 13. モバイルサービスで必要な時だけスループットをあげたい | ▶ モバイルM2M「通信量クーポン」「従量プラン」 | ..20 |
| 14. モバイルサービスの運用管理を自社のシステムと連携させたい | ▶ SIM管理APIの提供による運用効率化 | ..21 |
| 15. カスタマーコントロールの検索のレスポンスを向上してほしい | ▶ セキュアモバイルのカスタマーコントロールの機能改善 | ..21 |

IoT

- | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|------|
| 16. IoTによる業務の見える化、効率化を短期で実現したい | ▶ 機能パーツで組み合わせる「IoT BLOCKs」の活用 | ..22 |
|--------------------------------|-------------------------------|------|

セキュリティ

- | | | |
|----------------------------|-------------------------|------|
| 17. 個別にもDDoS対策ができるサービスがほしい | ▶ DDoS対策・個別オプションサービスの提供 | ..24 |
|----------------------------|-------------------------|------|

メールサービス

- | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|------|
| 18. 添付ファイル誤送信防止機能で受信者の手間も軽減したい | ▶ 「Mail Luck!」添付ファイル誤送信防止機能の改善 | ..26 |
|--------------------------------|--------------------------------|------|

業務アウトソーシング

- | | | |
|---------------------------------|-------------------------|------|
| 19. 業務支援プラットフォームでオーダーの進捗が把握できない | ▶ オーダー管理機能における詳細ステータス表示 | ..27 |
|---------------------------------|-------------------------|------|

VPSクラウド

- | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|------|
| 20. 自社の状況にあわせ、VPSを手軽に小規模から始めたい | ▶ VPSクラウド「低価格プラン」とDocker機能の提供 | ..28 |
|--------------------------------|-------------------------------|------|

● 新サービス・技術情報提供のご要望に対して

技術トレンド発信

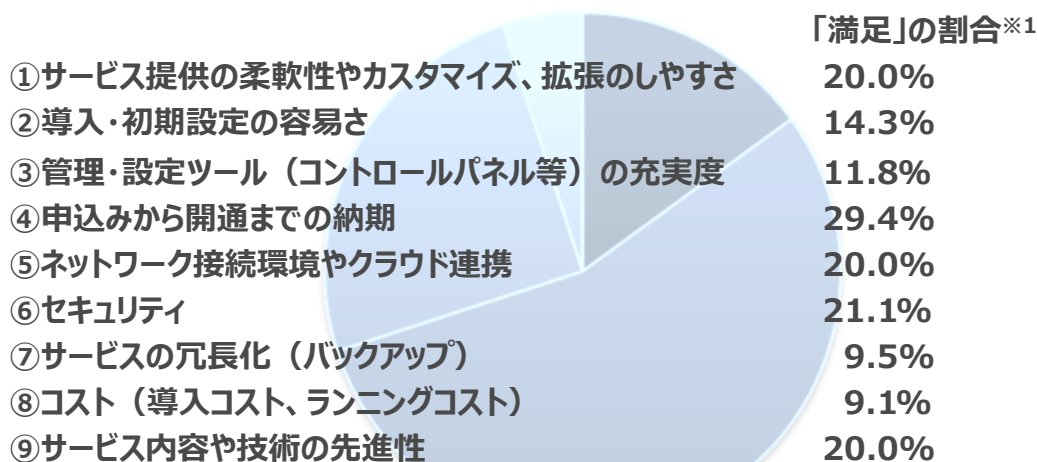
- | | | |
|-----------------------------|---------------------------|------|
| 21. 新技術や技術トレンドに関する情報をもっとほしい | ▶ ブログ型Web「技業LOG」による技術情報提供 | ..29 |
|-----------------------------|---------------------------|------|

既存ネットワークが抱える課題へのお客さまの声

お客さまが利用されている既存のネットワークサービスに関するアンケート結果から、企業ネットワークに求められる機能について、様々な課題がうかがえます。

特に、昨今のクラウド利用の拡大やセキュリティの強化、事業や拠点の統廃合などにより複雑化した企業ネットワークを、事業のスピードにあわせ、即時に、柔軟に、拡張していくことが求められています。

お客さまの既存ネットワークへの満足度（2016年度お客さまアンケート結果より）



※1 4段階評価（満足、やや満足、やや不満、不満）の「満足」の割合

弊社の取り組み

上記のようなお客さまの既存ネットワークの様々な課題の解決を目指し、SD-WAN技術※2を用い、柔軟で拡張性のあるクラウドサービスのようなネットワークサービス「クラウド型ネットワークサービス」の提供を開始しました。（2017年1月より提供開始）

取り組み内容

SD-WAN技術を活用した「クラウド型ネットワークサービス」

1. 『即時性』 コントロール画面で、即時にネットワーク変更を実現します

コントロールパネル（Web）やAPIによるシンプル化されたネットワークの運用管理が可能となり、従来の煩雑な設定が不要になるため、リードタイムや運用負荷の軽減が期待できます。

2. 『柔軟性』 回線や通信経路の選択が柔軟にでき、信頼性の高いネットワーク構築、低コストの運用を実現します

柔軟に回線を選択でき、キャリアに依存しないネットワーク構成を実現します。

また、アプリケーションベースで、柔軟な通信経路選択やトラフィック管理が可能のため、帯域を圧迫する通信のみを、直接インターネットへ流すなど、企業の利用状況に合わせた適切なネットワーク構成を構築できます。

3. 『拡張性』 セキュリティ、クラウド接続など、拡張性あるIT環境を実現します

クラウドサービスとの接続機能や他社セキュリティサービスとの連携機能など、ビジネスニーズに合わせ、必要な機能を簡単に追加・削除する拡張性を備えています。

※2 SD-WAN（Software-Defined Wide Area Network）とは、ソフトウェアによって仮想的な広域ネットワークを作る技術・コンセプトの総称

既存ネットワークが抱える課題へのお客さまの声

■ SD-WAN技術を活用した「クラウド型ネットワークサービス」イメージ

即時性

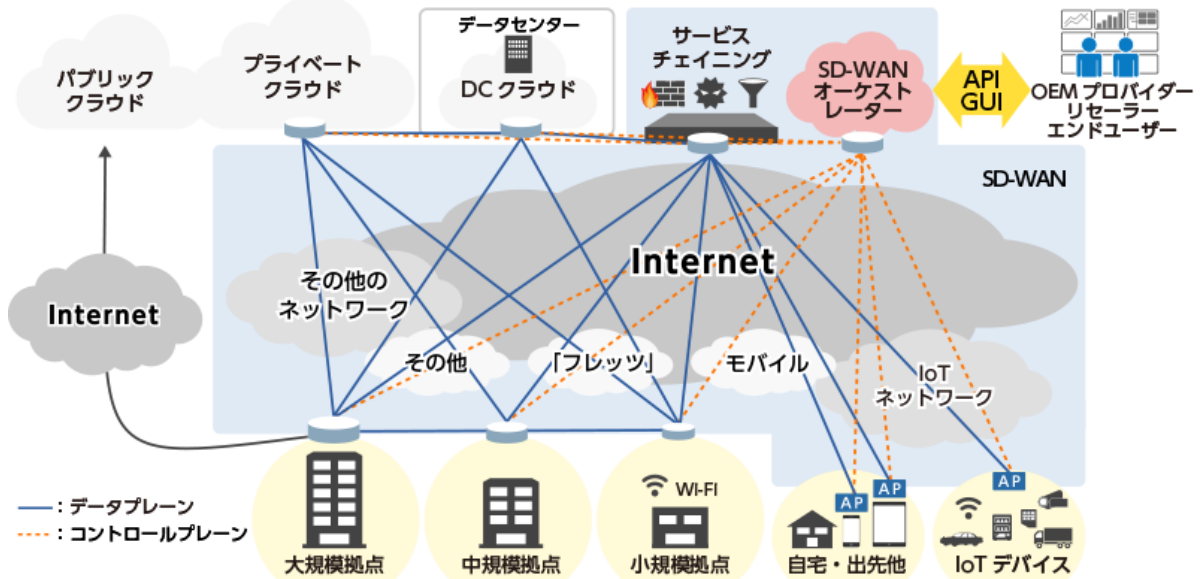
頻繁にある拠点の増減に対し、拠点追加や設定変更に対応

柔軟性

長年の増設・運用により、つぎはぎ化している複雑なネットワーク運用を柔軟化

拡張性

セキュリティ強化やクラウド利用など、経営や事業の変化に合わせて拡張性にすぐれたネットワークを構築



お客さまの声 No.1 <パブリッククラウド利用のためのネットワーク最適化>

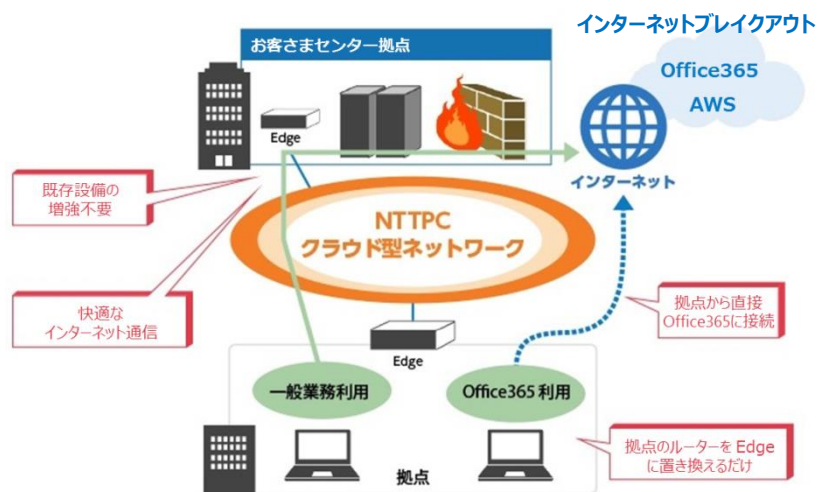
Office365の導入後、センター拠点向け通信が不安定になり困っている設備の増強や再設計などせず、パブリッククラウドを快適に使いたい

弊社の取り組み

「クラウド型ネットワークサービス」によるパブリッククラウド利用時の通信品質の向上

「インターネットブレイクアウト」機能を活用することにより、通常のインターネット向け通信はセンター拠点を經由させ、Office365向け通信は各拠点から直接インターネットへ流すといった通信経路のコントロールが可能になります。適切な通信経路を取ることで、輻輳を回避し、センター拠点へのネットワークの安定化を図るとともに、拠点からのインターネット通信が快適に利用できます。

また、AWSなどのパブリッククラウド利用時も拠点のEdgeからIPSecトンネルを構築可能なため、企業ネットワーク内のルーティング再設計やIPSec用設備構築が不要となります。



※「フレッツ」等は、NTT東日本・NTT西日本の登録商標です。
 ※Office365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。
 ※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。

お客様の声 No.2 <設定変更や拠点新設のリードタイムの短縮>

既存ネットワークの設定変更や拠点の初期展開で時間がかかるのを解消したい

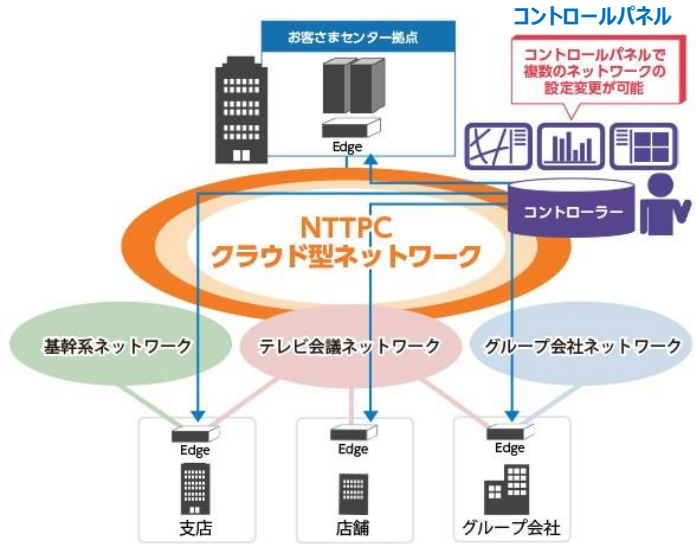
弊社の取り組み

「クラウド型ネットワークサービス」による複数ネットワークの管理の一元化と拠点新設および変更スピードの向上

クラウド型ネットワークサービスでは、複数のネットワークに対し、「コントロールパネル（Web）」や「API」を利用することで、一元的でシンプルな運用管理が可能となります。

また「ゼロタッチプロビジョニング」機能を利用すると、機器をインターネット回線に繋ぐだけで自動で設定をダウンロードし企業ネットワークに接続でき、従来の面倒なルーター工事が不要になります。

「クラウド型ネットワークサービス」は、複数ネットワークの運用管理や、拠点新設・ハードウェア交換にともなう企業の負荷を大幅に軽減します



お客様の声 No.3 <通信内容の可視化とリソース有効活用>

ネットワーク輻輳がたびたび発生するが、通信内容がわからず原因不明のまま、対策として増速することでコストが増加している

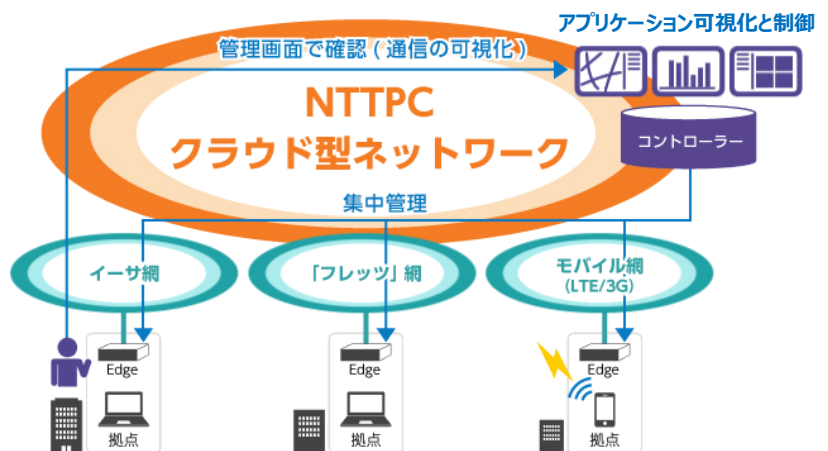
弊社の取り組み

アプリケーションレベルでの通信内容可視化と輻輳の事前検知によるネットワーク品質の向上

特定端末やセグメントの通信内容をアプリケーションレベルで可視化することで、輻輳の事前検知およびネットワーク利用状況の把握が可能になります。

YouTubeやOffice365などのアプリケーションを識別し、どの端末がどのアプリケーションをどの程度利用しているかなどの情報分析により、効果的にネットワーク品質を担保できます。

輻輳やWindows Updateなどの有事の際、非重要通信（YouTube等）を一部制限することにより、重要通信の確保ができます。



※Edgeは、NTTPCが提供する「クラウド型ネットワークサービス」専用Edgeです。

※YouTubeは、Google Inc.の商標または登録商標です。

※Windows、Office365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。

※「フレッツ」等は、NTT東日本・NTT西日本の登録商標です。

既存ネットワークが抱える課題へのお客さまの声

■ SD-WAN技術を利用した「クラウド型ネットワークサービス」の主な機能と解決できる課題

| | |
|----------|---|
| ✓ 即時性 | アプリケーション可視化と制御 <ul style="list-style-type: none"> ● 機能：お客さまネットワーク内の端末等で利用されているアプリケーションの種類や利用量を画面で可視化、各通信に対してフィルタリングやQoSで帯域制御や経路設定が可能 ● 効果：設定変更のリードタイム短縮、故障や輻輳時にも即時対応可能 |
| | コントロールパネル <ul style="list-style-type: none"> ● 機能：お客さまによるセルフマネジメントが可能なコントロールパネル（Webベース）を提供、ネットワークの状態確認や、設定変更（IPアドレスなど）が可能 ● 効果：混在する複数のネットワーク運用管理の簡素化、設定変更のリードタイム短縮 |
| | セグメンテーション <ul style="list-style-type: none"> ● 機能：複数の論理ネットワークを1台の端末で利用可能、部門間や協力会社など、トラフィックを分離させたい場合でも別回線を敷設することなく実現可能 ● 効果：シェアすることによるネットワーク設備コスト削減と効率利用 |
| | ゼロタッチプロビジョニング <ul style="list-style-type: none"> ● 機能：機器をインターネット回線に繋ぐだけで自動で設定をダウンロードし企業ネットワークに接続。従来の面倒なルーター工事が不要 ● 効果：拠点展開やハードウェア交換にともなう企業の負担を大幅に軽減 |
| ✓ 柔軟性 | オーバーレイルーティング <ul style="list-style-type: none"> ● 機能：アクセス回線種別に依存することなく論理的なネットワークの構築が可能 ● 効果：既存回線の利活用や暫定回線（モバイルなど）による即時開通。アクセス回線の種別制限がある立地でもネットワークの構築が可能。複数キャリアのデュアル構成により、信頼性の高いネットワークを構築 |
| | ハイブリッドWAN <ul style="list-style-type: none"> ● 機能：複数のWAN回線を併用でき、回線種別はIP-VPN（MPLS）とインターネット、インターネットとモバイルなど複数のサービスを組合せて利用可能。ソフトウェア制御で常に経路を最適化 ● 効果：複数の低コスト回線の組み合わせやソフトウェア制御によるコスト低減と高品質化 |
| | インターネットブレイクアウト <ul style="list-style-type: none"> ● 機能：各拠点のCPEからOffice365等クラウドにダイレクト接続させるなど、条件に合致したトラフィックのみ直接インターネットに通信させる機能やDPI機能により、アプリケーションレベルで制御が可能 ● 効果：通信品質の向上（輻輳回避）、センター回線のトラフィック低減によるコスト削減 |
| ✓ 拡張性 | サービスチェイニング <ul style="list-style-type: none"> ● 機能：通信経路を柔軟に制御し、簡単にファイアーウォールやUTMなどセキュリティ機器の導入が可能 ● 効果：セキュリティ機器をデータセンター等に集約することによるコスト削減、ネットワーク設計の簡素化による運用稼働の削減 |
| | APIの提供 <ul style="list-style-type: none"> ● 機能：お客さまシステムとの連携や、パートナーさまとの連携を目的にAPIを提供 ● 効果：システム間連携の実現による運用の効率化 |

お客さまの声 No.4

故障が起きにくい、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

お客さまが安心して利用でき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。また、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 1

ネットワーク品質安定化に向けたマネジメント体制の強化

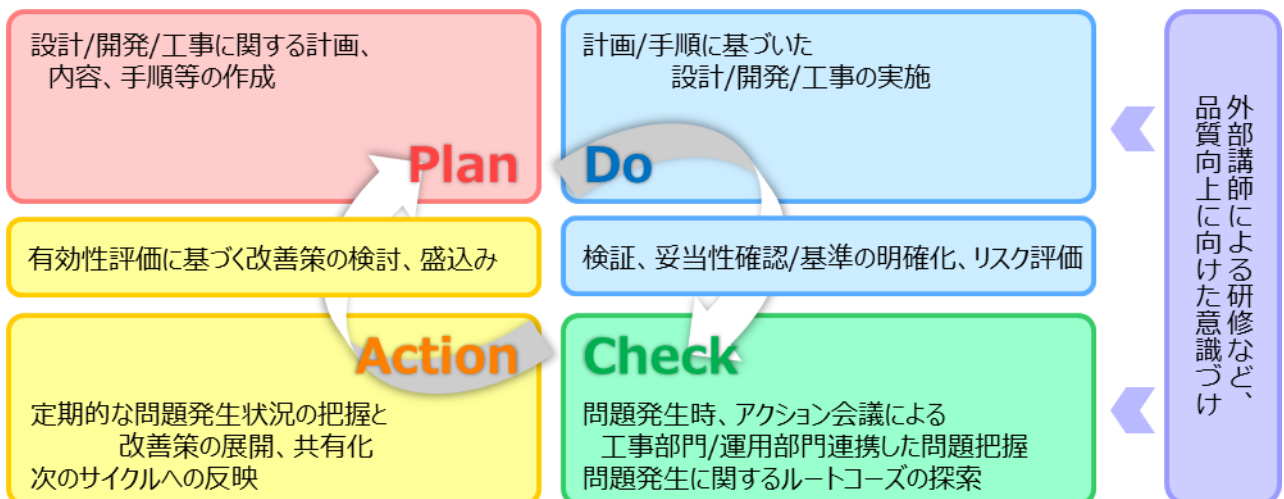
サービス提供にあたっては、その品質、信頼性を維持していく必要があります。弊社では、特にネットワークサービスの開発・工事に関して、ISO9001（品質マネジメントシステム）認証を継続するとともに、その手法にのっとった開発・工事を実施しています。常にPDCAサイクルをまわすことにより、次へのステップに向けた品質向上を図っています。

人為的要因や長時間化した故障の対策としては、マネジメント体制を強化し、継続的なサービス品質向上に努めています。また、異常検知を迅速化するためのサービス監視機能の装備化やオペレーター作業の自動化により、故障復旧時間の短縮に取り組んでいきます。

ネットワーク品質のマネジメント体制の強化

- ・ネットワークの知識、危機意識の高い有識者による設計/手順書レビューの強化
- ・商用提供形態に近い疑似環境による確認/検証の実施
- ・組織横断的な危機意識の醸成と再発防止策の展開

■ ネットワーク開発/工事部門 品質維持のPDCAイメージ



取り組み内容 2

ネットワーク品質安定化に向けた技術的対策の増強

日頃のマネージメント強化に加え、PDCAサイクルに沿い、技術的対策の増強に向けて様々な開発・工事を実施しています。工事によるメンテナンスでは、お客さまにご迷惑をおかけすることがありますが、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。

技術的対策の増強

信頼性向上

セキュリティ向上

- ・ 重大な故障が発生した場合のサービス復旧強化

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

万一、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が発生した場合にも備えています。

日頃から万一のケースを想定し、保守運用部門と技術開発・工事部門が連携し、常に問題意識を持ちながら、故障時間短縮に向けたリアクションを実行できるよう、マニュアル強化・アップデートを行い、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。

- ・ IPネットワークの耐力強化

昨今、DDoS攻撃やドメイン・ネーム・サーバー（DNS）へのアタックが絶えない中、DDoS監視/制御システムの導入やDNSの耐力強化など、トラフィック維持のため監視、制御に努めています。

限られたリソースが有効に活用されるよう、帯域制御システムを用い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、公平にトラフィックを運べるよう工夫しています。

外部ネットワークからのルート情報の増加は、ネットワーク機器のパフォーマンス低下や中継線の帯域の偏りを発生させるため、これらの情報を常に管理し、ネットワーク内部のルート情報の削減やトラフィックバランスを取ることで、ネットワークパフォーマンスの維持に努めています。

品質向上

人為故障対策

- ・ 「フレッツ」系アクセスの品質維持/向上

アクセスラインのNTT東日本・NTT西日本の「フレッツ・アクセスサービス」において、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し、需要トレンドを加味した一定の余裕を確保しながら品質維持のための設備増設を判断しています。

- ・ 昨今のアプリケーションのアップデートで一時的に発生する高トラフィックに対し、輻輳制御を行うことにより、通信の確保を実現しています。

- ・ 設備更改の実施と徹底した手順管理

長期にわたり安定的なサービスを提供するためには、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、工事のミスが起きないように、PDCAサイクルによって常に手順を管理・改善しながら実施し、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。

長時間または複数回にわたる、お客さまのサービス影響を伴う工事に際しては、お客さまに必ず事前に連絡します。

お客さまの声 No.5

サービスの故障発生時、早く正確に状況を知らせてほしい

弊社の取り組み

故障状況を早期に把握するため、弊社ネットワーク外の設備を用い、お客さまの利用形態に近い環境でサービスを監視するしくみを構築※1しました。故障発生やその影響範囲をより迅速かつ正確に把握し、お客さまにお知らせすることが可能になりました。（2016年9月より対応開始）

※1 対象サービスや範囲を順次拡大していきます

取り組み内容

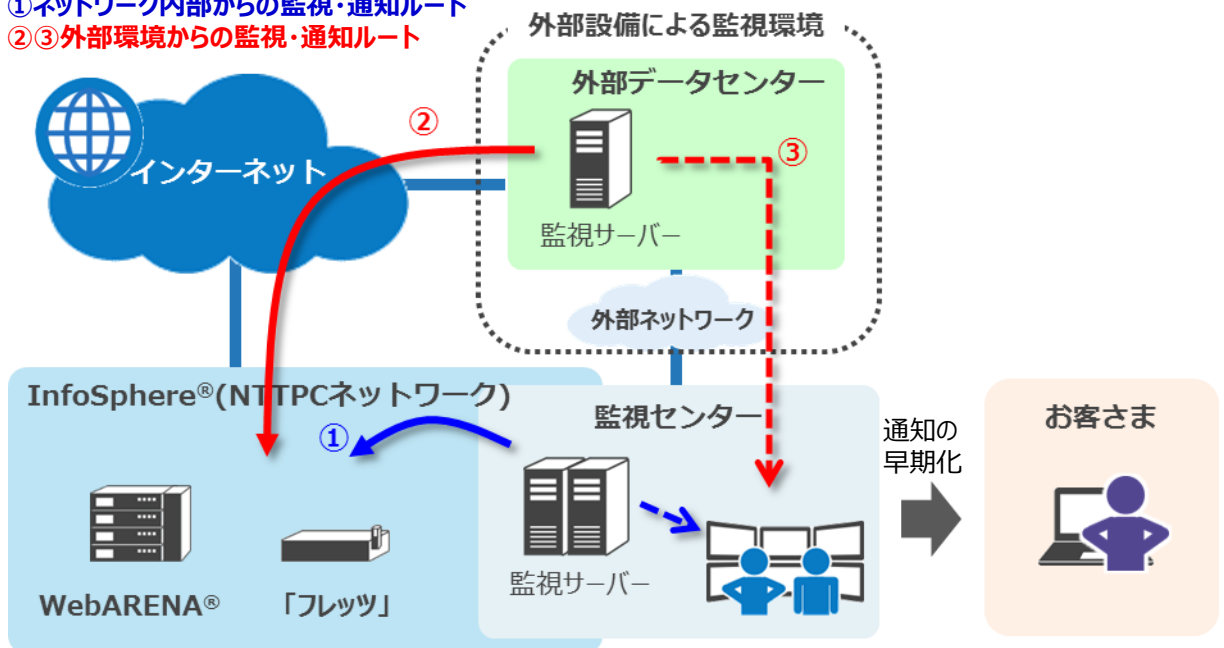
外部監視環境による異常検知、故障通知の迅速化

バックボーンネットワーク全体におよぶ故障の際、弊社ネットワークの内部からの監視のみでは、サービス影響を正確に把握しきれない可能性があります。（図中①）

お客さまの利用形態に近い外部環境からサービスレベルを監視(pingやメールの送受信)することにより、ネットワーク全体の故障の際にも、迅速かつ正確な、異常検知、故障通知が可能となりました。（図中②③）

■外部監視環境によるサービス監視イメージ

- ①ネットワーク内部からの監視・通知ルート
- ②③外部環境からの監視・通知ルート



お客さまの声 No.6

ネットワーク故障時など受付窓口への連絡がつきにくい状況においても、確実に故障情報を取得できるようにしてほしい

弊社の取り組み

弊社ネットワークの故障の影響で、お客さまへの、サービス提供状況の報告が滞ることがないよう、弊社ネットワーク外の設備も用いた、故障通知のバックアップ環境を整備しました。
また、必要時に電話での迅速な連絡を実現するため、自動音声発信システムを導入、トライアルを開始しました。（2016年12月より開始）

取り組み内容

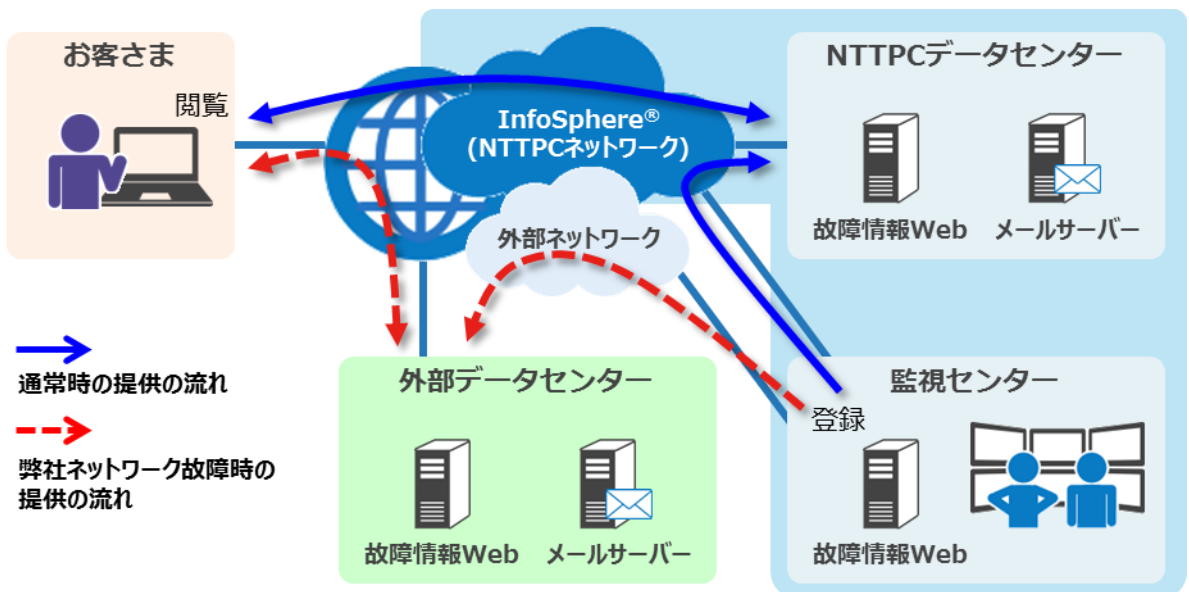
サービス状況の確実な提供に向けた連絡設備の冗長化

弊社ネットワーク故障時においても、お客さまにサービス状況を確実にお知らせするため、これまでの弊社内での冗長化設備に加え、故障情報Web及び故障メール送信環境について、弊社ネットワーク外の設備を用いたバックアップ環境を構築しました。

故障発生時に、故障Webの掲載、メールによる初報連絡を優先し、確実に情報提供できるよう定期的に訓練を実施しています。

さらに、必要時に電話による迅速な連絡を実現するため、自動音声発信システムを導入し、トライアルを開始しました。

■ 故障情報提供の冗長化イメージ



お客さまの声 No.7

故障把握のためにも、Master'sONE®セキュア・インターネットVPN-HighSpeed「マネジメントサービス」の対象を広げてほしい

弊社の取り組み

Masters'ONE®「マネジメントサービス」では、【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提供し、故障発生時に、管理画面上的アラート検知やアラートメールによる通知により、迅速な故障切り分けをサポートしています。

2017年1月には「ひかり電話」に対応しました。随時機能拡張を図りつつ、今後は、サービス横断的なポータルサイトの提供も目指していきます。

取り組み内容

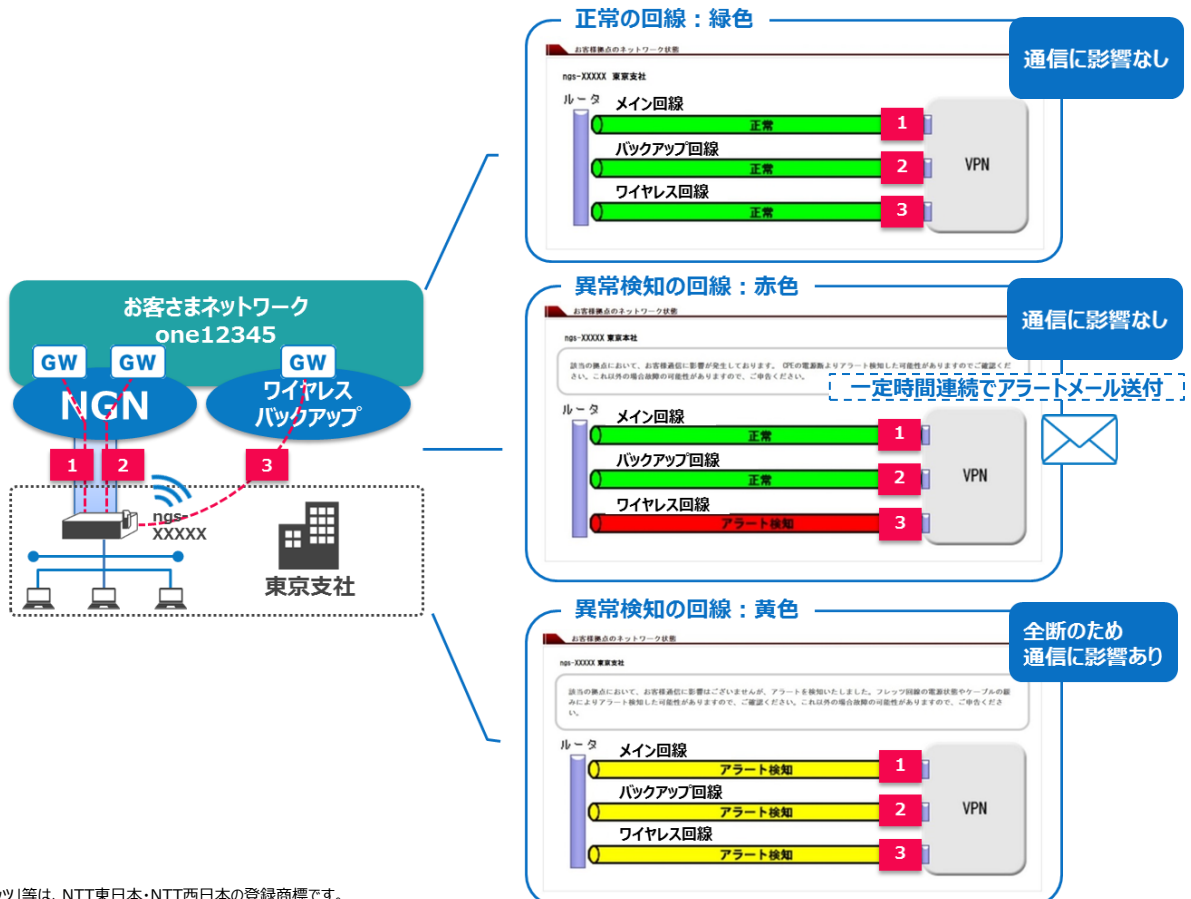
Master'sONE®「マネジメントサービス」 ひかり電話対応

Master'sONE®セキュア・インターネットVPN-HighSpeed では、プランB（フレッツ回線別契約型）において、フレッツ回線オプションである「ひかり電話」に対応しました。これにあわせて、「マネジメントサービス」の対応も実施し、プランB「ひかり電話」利用拠点においても、他のプラン同様の監視機能をご利用いただけるようになりました。

(2017年1月開始)

■「マネジメントサービス」

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



お客さまの声 No.8

メールサービス「Mail Luck!®」において、故障が発生しないような、また発生した場合に影響が大きくなるようなしくみ作りに取り組んでほしい

弊社の取り組み

弊社のメールセキュリティサービス「Mail Luck!®」の故障発生、及び発生した際にメール配送遅延が長時間化するなどの影響拡大を防止する取り組みとして、サービス監視の強化、異常検知と復旧対応の処理フローの自動化を実施しました。(2016年12月から順次実施中)

取り組み内容

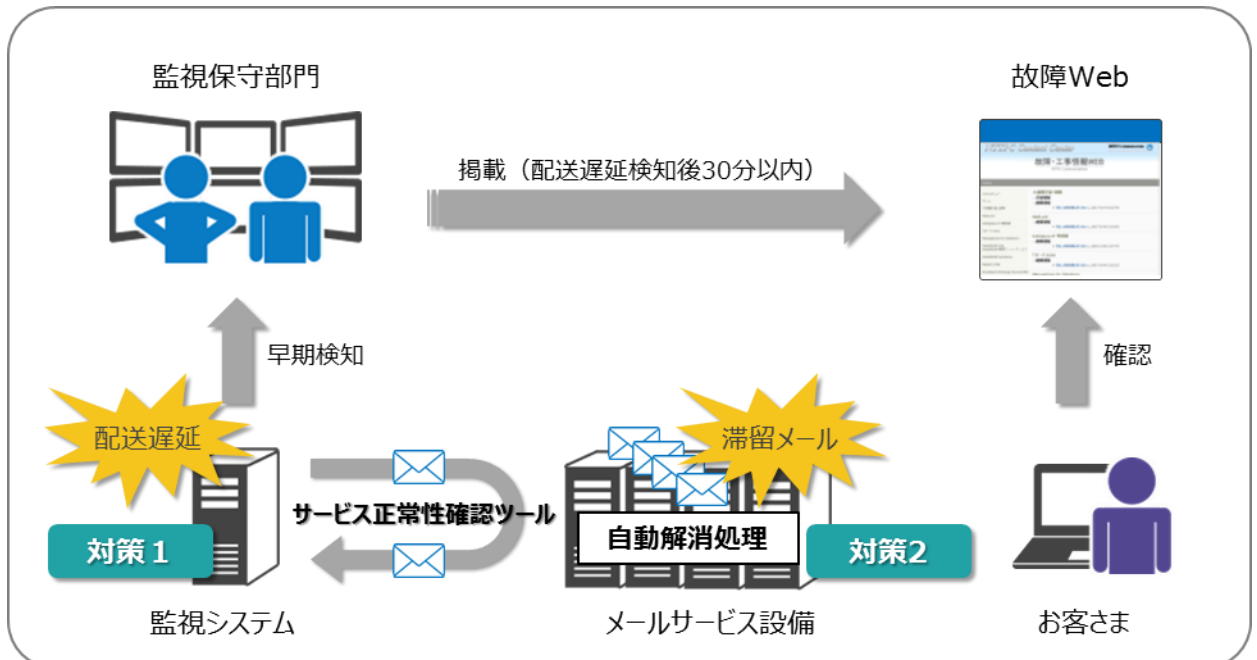
Mail Luck!® メール配送遅延の自動検知による故障の長時間化防止

メールサービス「Mail Luck!®」の品質向上を目指し、サービス監視設定の総点検を行い、サービス監視の強化を実施しました。今後は、定期的に監視設定の点検を実施することで、常に適切なサービス監視を実施できるよう対策を行いました。故障の長時間化防止対策としては、異常検知からの対応フローを事前に用意し、作業を自動化することにより、オペレーションでの人為ミス防止や、対応時間の短縮化を図っています。

対策1. …… サービス正常性確認ツールによる配送遅延の自動検知と故障掲載サイト※1への早期公開

対策2. …… 配送滞留メールの解消処理オペレーションの自動化
突発的な大量メール受信、設備故障で発生する配送滞留メールの早期解消のため、これまで担当者が手動で行っていた運用オペレーションを順次自動化します。

■ Mail Luck!®のサービス品質改善イメージ



※1 故障掲載サイト「故障・工事情報WEB」 <http://toc.nttpc.co.jp/tinfo/>

お客さまの声 No.9

ホスティングサービスの故障時、できるかぎり影響が拡大しないようなくみ作りに取り組んでほしい

弊社の取り組み

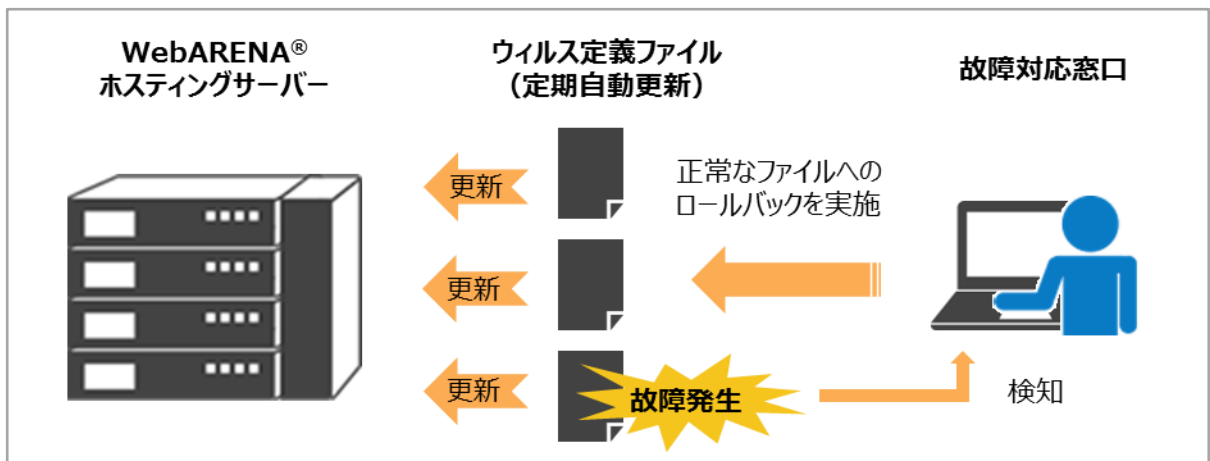
メールウイルスチェックのウイルス定義ファイル不具合による故障の影響拡大を防止する取り組みとして、ウイルス定義ファイルの不具合を速やかに検知・ロールバックするしくみを確立しました。

取り組み内容

ウイルス定義ファイル不具合の検知とロールバック手順の確立

メールウイルスチェック用のウイルス定義ファイルの不具合が原因となり、長時間にわたりWebARENA® SuiteXで正常なメール送受信ができなくなるなど故障が深刻化するのを防ぐため、メール送信の正常性を自動で確認、ウイルス定義ファイルに不具合が発生したことを速やかに検知し、正常動作が確認されたウイルス定義ファイルへロールバックするしくみを確立しました。また、ウイルス定義ファイルに不具合の混入を起こさないよう、品質管理プロセスの見直しも実施しています。

■ウイルス定義ファイル不具合時の対応



お客さまの声 No.10

申込みから開通までのプロセスが複雑でわかりにくい
申込書提出後に何をしなければいけないのか予め把握しておきたい

弊社の取り組み

Master'sONE®サービスでは、お申し込み後にルーターの設置工事などお客さま宅内での作業が発生します。お客さまがご利用開始までの流れや各工程の必要事項を予め把握できるよう、開通ガイド『お申し込みから開通までの流れについて』を提供しています。

(2017年2月より弊社営業担当よりご案内、4月より公式サイトFAQに概要を掲載)

取り組み内容

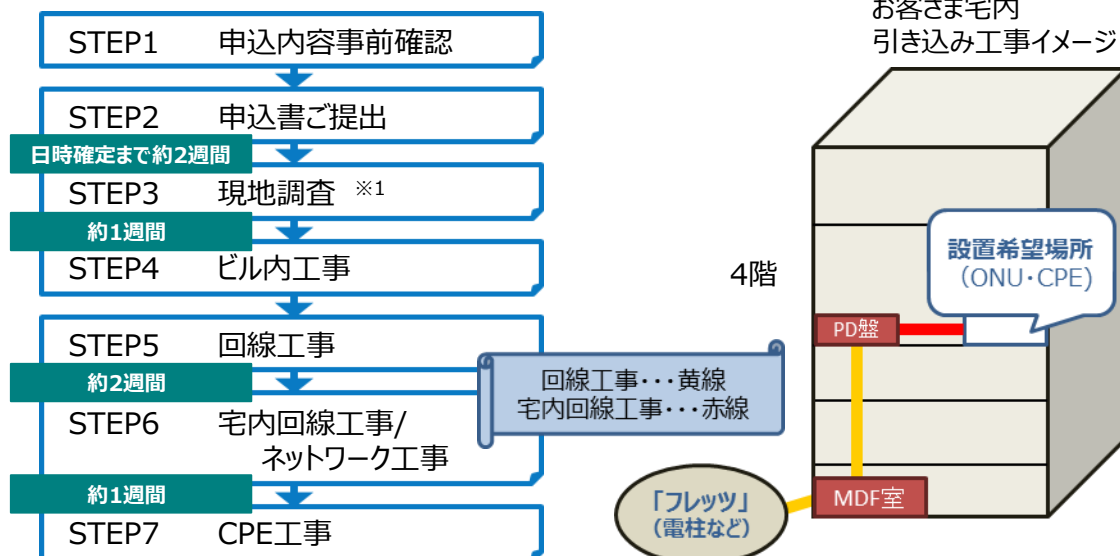
お客さま向け開通ガイド『Master'sONE® お申し込みから開通までの流れについて』

Master'sONE®サービスでは、お客さまがお申し込み後に、開通の各工程で「何の工事なのか」、「何回発生するのか」、「事前準備や対応が必要か」などを把握できるよう、ご利用開始までの流れと各ステップにおける必要事項をまとめた開通ガイド『お申し込みから開通までの流れについて』の提供を始めました。

開通ガイド『お申し込みから開通までの流れについて』内容

| 開通までのSTEP | 説明内容 |
|-------------------|-----------------------|
| 1 申込内容事前確認 | 申込前に、お客さまに確認をお願いする事項 |
| 2 申込書ご提出 | 申込書作成にあたっての注意事項 |
| 3 現地調査 | 事前・当日にお客さまに対応をお願いする事項 |
| 4 ビル内工事 | 工事内容 |
| 5 回線工事 | 事前・当日にお客さまに対応をお願いする事項 |
| 6 宅内回線工事/ネットワーク工事 | |
| 7 CPE工事 | |

■ お申し込みからご利用開始までの流れ



※1 現地調査は原則不要で、次の場合に実施します。
・お客さまからのご要望（有料にて実施） ・NTTからの申し出

※「フレッツ」等は、NTT東日本・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。

お客さまの声 No.11

開通工事における手間やトラブルを減らしたい
(お客さま自身によるルーター設定の場合など)

弊社の取り組み

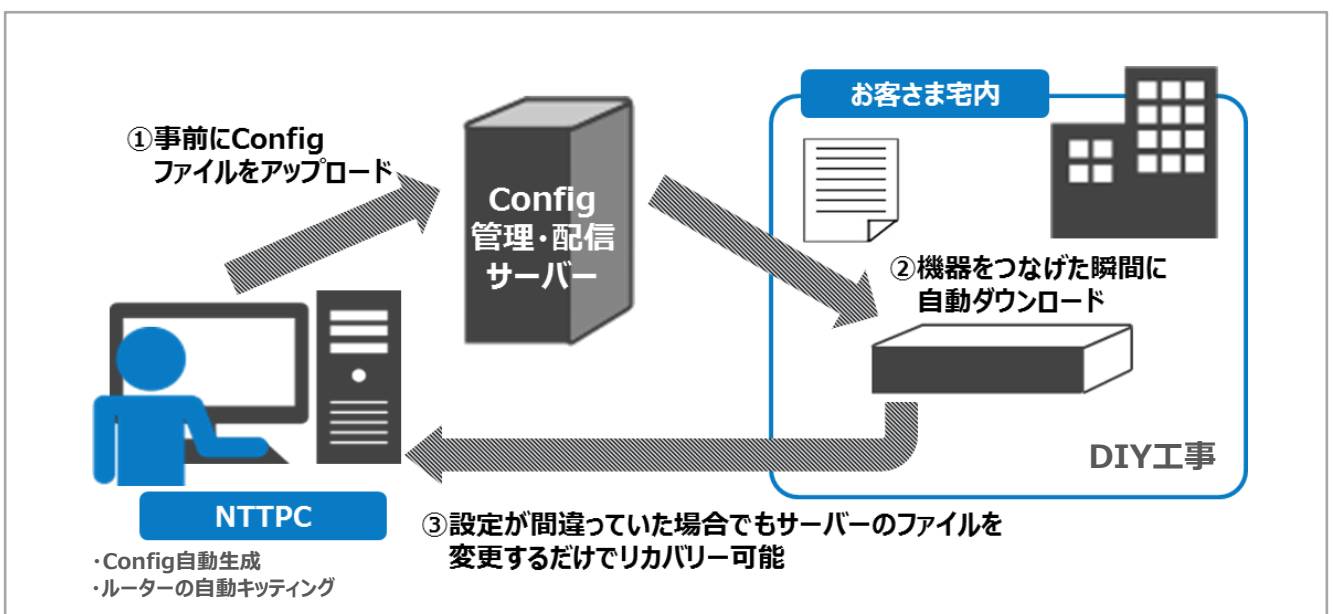
安全かつスムーズな開通工事を目指し、「ルーターキッティングの自動化」「Configの自動配信・管理」など従来は人手を介していたプロセス部分をツール化し、人為的なトラブルが発生しない開通工程を実現することで、DIY工事の円滑化を図っています。

取り組み内容

ルーターキッティングの自動化とConfigの自動配信・管理によるDIY工事の円滑化

- ・設定パラメーターからのConfig自動生成やツールによるルーターの自動キッティング、お客さま宅内でのConfig自動ダウンロードなど、開通までをシステムチックに実現できるツールを導入していきます。開通工程をシンプル化し、工事作業員を介さないことで、DIYでの開通がより簡易で迅速になります。
- ・「Config管理・配信サーバー」の設置により、お客さま宅内でのConfig自動ダウンロードができ、お客さまからの直前のルーター設定依頼に対しても、早期に設定変更が可能になりました。(2016年5月より実施中)
- ・万一開通トラブルが発生した場合に備え、24時間、365日対応の窓口も設けています。当窓口では、迅速に開通トラブル箇所を切り分け、リカバリー時間の短縮に努めています。

■「Config管理・配信サーバー」によるConfig自動ダウンロード



お客さまの声 No.12

請求内容について、Webで確認できるようにしてほしい

弊社の取り組み

口座振替のお客さまにお送りしている「口座振替のご案内」を、Webサイト上で閲覧・ダウンロードできる仕組みを導入します。

郵送遅延や未到着によるお客さまのご負担を軽減するとともに、紙資源の節約を図りながら、環境にやさしい社会の実現に貢献します。
(2017年4月より順次運用開始)

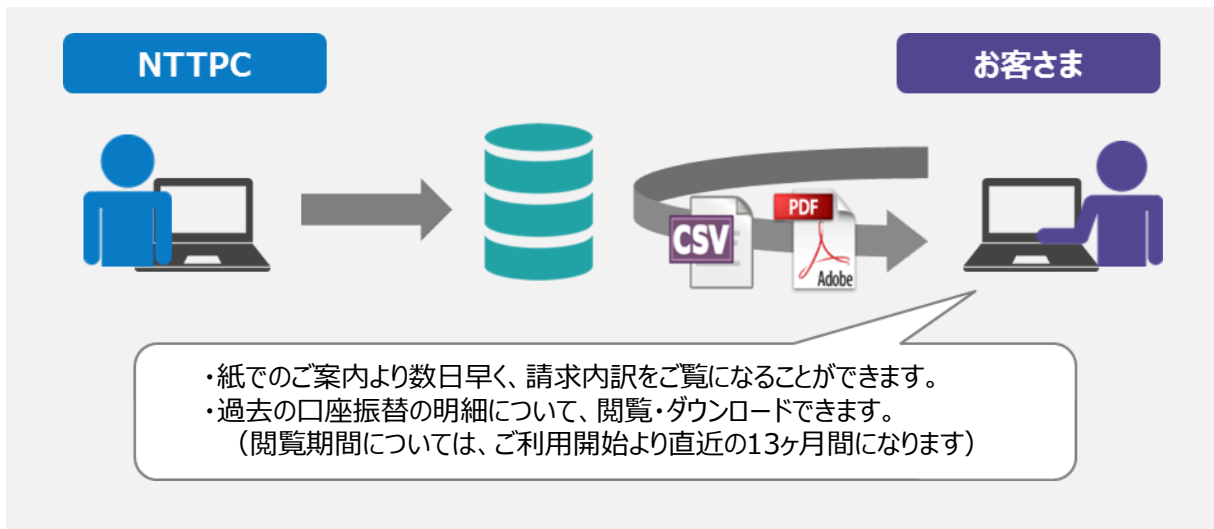
取り組み内容

請求閲覧システムの提供（無料）

【請求閲覧システムご利用のメリット】

- 郵送よりも早く、請求内容の確認が可能になります。
- いつでも、どこからでも、「口座振替のご案内」の請求内訳が確認できます。
- 過去13ヶ月分の請求内訳が閲覧できます。
 - * ご利用申込みされたお客さまに、ID・パスワードを発行します。
 - * お客さまは、SSLで保護されたログイン画面から、「口座振替のご案内」をPDF、CSVの形式でダウンロードが可能です。

■ Web掲載イメージ



- 紙のご案内より数日早く、請求内訳をご覧になることができます。
- 過去の口座振替の明細について、閲覧・ダウンロードできます。
(閲覧期間については、ご利用開始より直近の13ヶ月間になります)

※請求閲覧システムをご利用の場合は、紙媒体での「口座振替のご案内」の発行は停止いたします。

お客さまの声 No.13

通常は低速でも問題ないが、M2Mルーターや端末のバージョンアップ時だけモバイルのスループットを上げることはできないか

弊社の取り組み

Master'sONE® モバイルM2Mでは、急成長するIoT/M2M市場に向け、バーストラフィックに対応する「通信量クーポン」や、必要な分だけ利用できる「従量プラン」の提供を開始しました。

(2017年2月提供開始)

取り組み内容

Master'sONE® モバイルM2M 通信量クーポン／従量プラン

・通信量クーポン

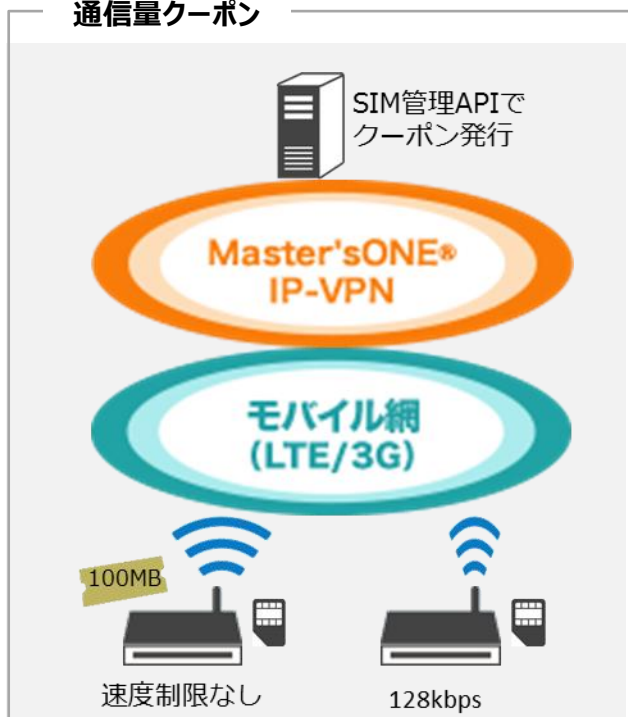
クーポンを購入すると、購入した通信量に達するまで、モバイルM2Mの上限速度128kbps制限を受けずに通信することができます。ソフトウェア更新やファイル送信など、一時的に多くの通信量が発生するときにクーポンを利用することで、作業時間を短縮することが可能です。

・従量プラン

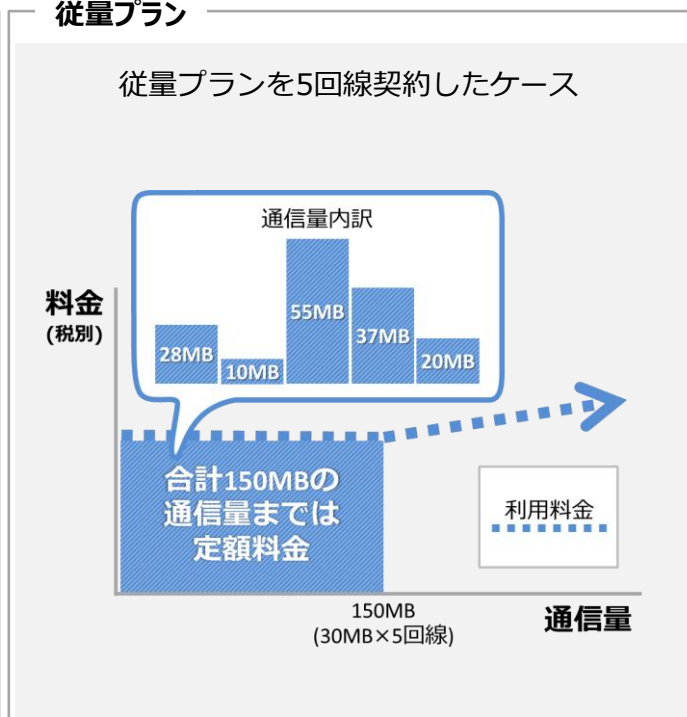
通信量・通信速度共に無制限のプランです。月間30MBの通信量を契約回線全体でシェアできるため、月内の通信量を無駄なく利用できます。さらに月内の通信量を超えても安価な従量料金で利用できるため、IoT/M2Mネットワークを安心して構築することが可能です。

■通信量クーポン／従量プラン 利用イメージ

通信量クーポン



従量プラン



※ 月間30MB・280円（税別）から始められる「ライトプラン」と組み合わせて利用可能です。

詳細は、公式サイトでご確認ください。

http://www.nttpc.co.jp/service/mastersone_mobile/m_m2m/

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

IoTを活用した業務の見える化、効率化を短期で実現させたい

弊社の取り組み

NTTPCの「IoT BLOCKs」は、IoT向けのプラットフォームやモバイルネットワーク、Beacon（ビーコン）やウェアラブル端末など、IoTビジネスに必要な機能パーツを、個別の用途に応じ組み合わせることで一元的に提供することにより、お客さまの導入負担を軽減し、IoTビジネスの素早い立ち上げを可能します。

取り組み内容

NTTPCのIoTの取り組みと技術

弊社は、長年培ってきた、ネットワーク/クラウド事業から得た技術知見、運用ノウハウをベースに、2013年よりIoTビジネスに取り組んでおり、これまで80事例を超えるIoT案件に対応してきました。現在は、お客さまの用途に応じたパーツを組み合わせる「IoT BLOCKs」により、IoTビジネスの立ち上げがよりシンプルでスピーディになりました。

NTTPCのIoT実績例

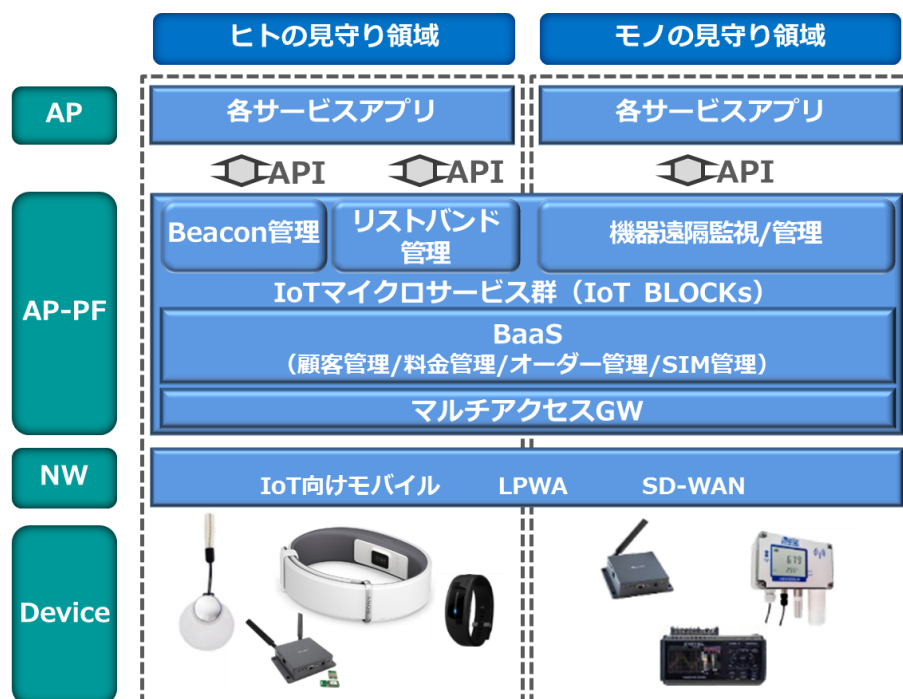
- ✓ ヘルスケア ウェアラブル端末によるバイタルデータ収集
- ✓ 鉄道会社向け 車両運行状況のリアルタイム把握
- ✓ 有害鳥獣対策 檻作動センサーによる捕獲通知
- ✓ Beaconを活用した動態分析プラットフォームの提供

NTTPCのIoT技術

- ✓ スモールスタートから、スケールアウトへ対応可能
- ✓ 組合せ可能なIoT BLOCKs^{※1}による提供
- ✓ 分散キューによるデータトラフィック制御
- ✓ データ変換・データサマライズ処理
- ✓ 複数のデバイス形式にも柔軟に対応

※1 IoT BLOCKsの「BLOCK」とはセンサ・NW・APなど機能毎のまとまりを指します。

■ 機能パーツの組み合わせが可能なNTTPCの「IoT BLOCKs」



■ IoTソリューション① 『ウェアラブル端末』の利用によるドライバー体調見守り

(2017年6月サービス開始予定)

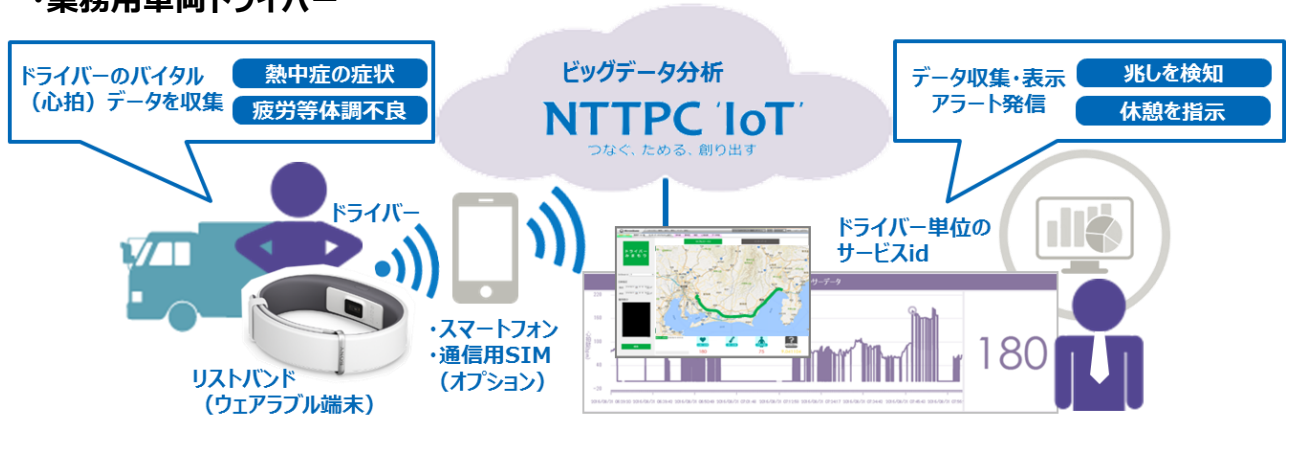
課題

- ・ドライバー等の体調不良による事故防止 (安定納品の実現 / 損害賠償の回避)
- ・ドライバーの高齢化が進む中での安定的な稼働確保 / 健康管理の必要性

IoT

- ・ドライバーの体調をリアルタイムに把握し いつもと違う“兆し”をアラート通知
- ・蓄積された健康データを機械学習にてドライバーの「いつも」を定義

・業務用車両ドライバー



■ IoTソリューション② 『Beacon (ビーコン) 管理技術』の利用による作業員の遠隔管理

(2017年10月サービス開始予定)

課題

- ・リアルタイムの作業員稼働状況 (位置・人数) が不明なため、作業員派遣に無駄や不足が発生
- ・作業記録など、実作業以外の稼働の削減

IoT

- ・作業員の状況をリアルタイムに把握し、安全に作業管理しながら、適正に作業割当てを指示
- ・稼働時間・人数、対応者などの蓄積データを分析し、稼働・工期の計画を最適化

・プラント現場作業員



- アンテナ設置不要、簡単導入OK
- どの作業員がどこで完了したか遠隔把握
- 稼働・工期の最適化

・保守サービスマン



- 車両位置把握で最寄りの保守員を手配
- 個々の保守員を識別
- 保守開始・終了の把握で稼働を最適化

お客様の声 No.17

セキュリティ対策の向上のため、個別にもDDoS対策ができるよう、サービスメニューとして組み込んでほしい

弊社の取り組み

NTTPCでは、インターネット基盤として、昨今問題になっている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。

さらに、お客様個別のご要望にお応えするため、より高度なチューニングをして通信を防御する「DDoS対策サービス」をインターネット接続サービスのオプションとして提供しています。

(2016年5月より提供開始)

取り組み内容

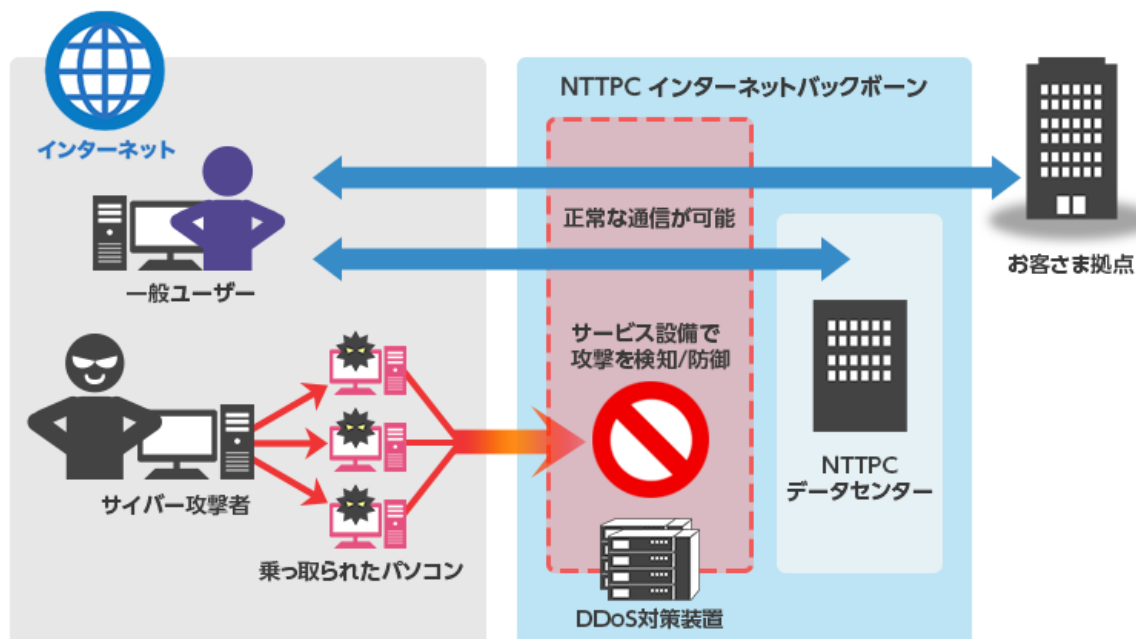
DDoS対策サービス（個別オプションサービス）

弊社が提供するインターネット接続サービスのオプション（有料）※1として、「DDoS対策サービス」を提供しています。キャリアとしてのノウハウを活かし、専用の検知・防御装置により、強大で高度なDDoS攻撃を自動的に排除し、お客様のネットワークの安定稼働を実現します。

また、DDoS検知時のアラートメール送信や、月次レポートの提供等、お客様のネットワーク運用者の方に向けた機能も充実させています。

※1 対象サービス：InfoSphere®専用線、WebARENA® Symphonyのインターネット接続回線（専用線タイプ）

■DDoS対策サービス（個別オプションサービス）のイメージ



※ 詳細は、公式サイトをご確認ください。 <http://www.nttpc.co.jp/service/ddos/>

■ 情報セキュリティリスクとお客さまの状況に応じたセキュリティ対策

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図っています。

| セキュリティリスク | 解決策 | 該当サービス |
|---|---|---|
| <p>①社内サーバーへの不正アクセス 社内サーバーに対してインターネットから不正にアクセスされ、機密情報や個人情報を盗まれるリスク</p> | 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® |
| <p>②インターネットからのマルウェア攻撃 ウイルス対策ソフトだけでは防ぐことのできない多様な攻撃が存在し、利用端末および社内ネットワークが攻撃を受けるリスク</p> | | |
| <p>③インターネット通信による情報漏えい 公衆網（インターネット）による通信時に、悪意あるユーザーに不正に傍受され、機密情報を盗まれるリスク</p> | 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 |
| <p>④悪意のあるWeb閲覧によるウイルス感染 業務に関係のないWebサイトを閲覧することで、利用端末がウイルスに感染し、情報漏えいしてしまうリスク</p> | 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® ビジネスインターネット接続サービス |
| <p>⑤スパムメールによるウイルス感染 スパムメールの不用意な開封によるウイルス感染のリスク</p> | 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! |
| <p>⑥メール誤送信による情報漏えい 人的な過失による機密情報などの漏えいのリスク</p> | | |
| <p>⑦意図的なメール送信による情報流出 マイナンバーや機密情報を狙った流出のリスク</p> | | |
| <p>⑧個人端末の無断利用による情報漏えい シャドーIT（個人端末による無断アクセス）による、社内システムのウイルス感染や、なりすましによる情報漏えいといったリスク</p> | 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 |
| <p>⑨不正アクセスによるWebサイトのデータ搾取や改ざん インターネット向けに公開しているサーバーが攻撃され、Web上の公開情報を不正に改ざんされてしまうリスク</p> | 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 |
| <p>⑩個人端末の紛失/盗難による情報漏えい 端末紛失/盗難により、端末内に残っている企業情報が漏えいされてしまうリスク</p> | 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® |
| <p>⑪自宅や私物端末からの情報漏えい・不正利用 自宅や私物端末といった会社の管理外からのアクセスにより、機密情報が漏えいされてしまうリスク</p> | 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 |
| <p>⑫DDoS攻撃によるサービス基盤の停止 公開しているシステムへ大量の処理負荷を与えられることにより機能停止してしまうリスク</p> | 大量トラフィックを伴うDDoS対策に特化し、インターネット接続環境の安定稼働を実現 | DDoS対策サービス |

お客様の声 No.18

メールセキュリティサービス「Mail Luck!®」の添付ファイル誤送信防止機能について、セキュリティを保ちつつ受信者側の手間を軽減できるよう改善してほしい

弊社の取り組み

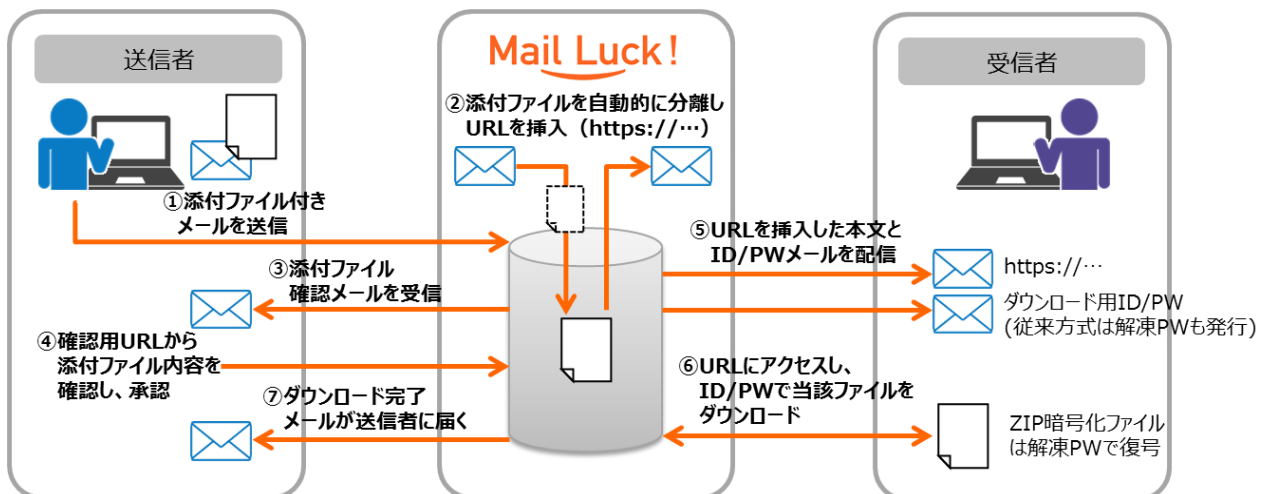
添付ファイル誤送信防止機能について、ZIP暗号化せずに平文でも可能な方式も選択できるなど、受信者（お客さまのお取引先など）の利便性を向上する機能改善を進めています。
（2017年度第一四半期提供予定）

取り組み内容

「Mail Luck!®」添付ファイル誤送信防止機能の改善

- 改善(1)** ZIP暗号化されていない添付ファイルを直接ダウンロード可能な方式も選択できるよう改善。
受信者が、手順を簡略化した新規方式と従来の方式から、ダウンロード方式のポリシー選択が可能になります。
- 〔新規方式：ZIP暗号化されていない添付ファイルを直接ダウンロードする
 - 〔従来方式：ZIP暗号化された添付ファイルをダウンロードし、ZIP解凍時のパスワード入力を必須とする
- 改善(2)** 添付ファイル誤送信防止の適用範囲について、従来の適用を「除外」するドメイン・メールアドレスを指定する方式に加えて、適用するドメイン・メールアドレスを指定できるようにし、特定の部門や取引先のみ誤送信防止対策を適用できます。
- 〔新規方式：添付ファイル誤送信防止機能を適用するドメイン名・メールアドレスを指定する。
 - 〔従来方式：添付ファイル誤送信防止機能の適用を除外するドメイン名・メールアドレスを指定する。
- 改善(3)** 受信者へ通知される添付ファイルのダウンロード画面URLを、メーラーの自動改行機能が適用されない長さに短縮し、受信者が正しいURLリンクにアクセスできるようにします。

■添付ファイル誤送信防止機能イメージ



添付ファイル誤送信防止機能によって、送信者にパスワード保護の手動操作を強いることなく、情報漏えい対策を実現できます。パスワードを付けずに添付してもMail Luck!®側で、自動的にファイルを分離してURL化します。

お客様の声 No.19

業務アウトソーシングサービス「業務支援プラットフォーム」のオーダー管理で、細かな進捗が把握できない

弊社の取り組み

「業務支援プラットフォーム」において、新たに弊社の運用ノウハウをベースに細かな進捗ステータス指標を追加することで、より詳細なオーダー進捗ステータスを、Web画面上で確認できるようになりました。

(2017年2月より対応開始)

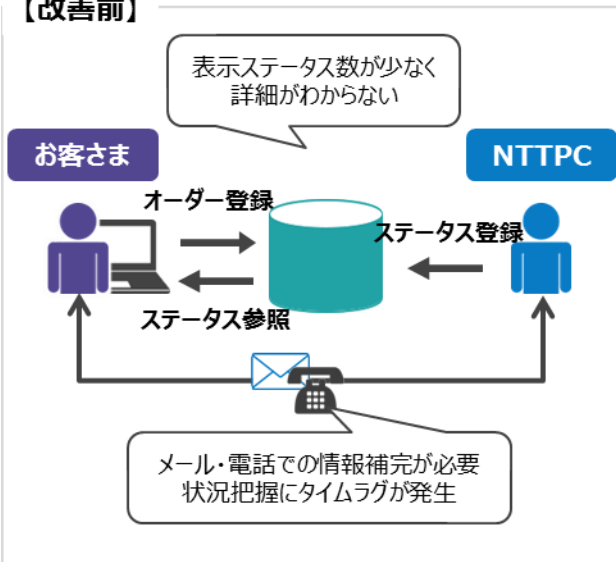
取り組み内容

「業務支援プラットフォーム」オーダー管理機能の改善

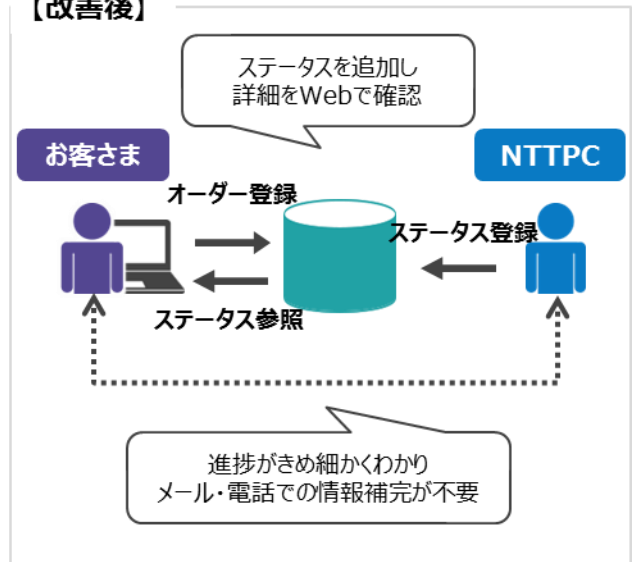
これまででは、通信キャリアからの情報のみでは、進捗指標となるステータス数が少ないため、オーダーの詳細な状況を把握するのにメールや電話で補完する必要があり、手間と時間がかかり、進捗確認にタイムラグが発生するという課題がありました。

このたび、新たに弊社の運用ノウハウをベースに細かな進捗ステータス指標を追加することで、より詳細なオーダー進捗状況を、Web画面上で確認できるようになりました。

【改善前】



【改善後】



これまでのステータス (3段階)

- ・受付済み
- ・工事申請済み
- ・工事完了

詳細なステータス管理へ (22段階)

- ・受付中
- ・投入済
- ・現調申請中
- ・現調日確定
- ・工事申請中
- ・工事日確定
- ・転用日確定
- ・課金開始済
- ・廃止申請済
- ・廃止日確定
- ・廃止日確定 (回収キット)
- ・課金終了済
- ・修正依頼
- ・不可 (取消依頼)
- ・住所登録中
- ・設備検討中
- ・現調リスケ中
- ・不可 (現調未完了)
- ・追加工事要
- ・工事リスケ中
- ・不可 (工事未完了)
- ・取下済

お客様の声 No.20

自社の状況にあわせて、より柔軟に手軽にVPSを利用したい

弊社の取り組み

柔軟さと手軽さのご要望にお応えし、WebARENA® VPSクラウドでは、月額360円(税別)※1の価格帯を含む低価格VPSサービスの提供を開始しました。さらに、お客様のサーバー構築の自動化・高速化を実現するDocker活用APIサービスを拡充しています。

(VPSサービス2017年1月、Docker活用APIサービス2017年2月リリース)

※1 2017年1月11日現在 国内最安値 (当社調べ)

取り組み内容

WebARENA® VPSクラウド 低価格プラン

「WebARENA® VPSクラウド」は、サーバー仮想化技術を用いたVPS (Virtual Private Server) サービスです。お客様は、低価格のシェア型サーバーをroot権限で操作し、専用サーバーと同じように使うことができます。これまで大容量バックボーンによる快適なアクセスと堅牢なデータセンターに設置された高い信頼性を特長とするサービスとして、個人のWebエンジニアやアプリケーションエンジニア、数多くのサーバーを事業で利用するWebサイト制作会社やWebアプリケーション開発会社といった多くのお客様に利用されてきました。今回の低価格VPSではリソースを最適化し、各種機能のチューニングやサポート内容の見直しによって国内最安値の低価格を実現しました。個人のお客様はこれまでより手軽に利用できることに加え、事業利用のお客様にとっても各サーバーの利用状況やシステム要件に合わせて、より柔軟に適切なサービスを選択できるようになります。

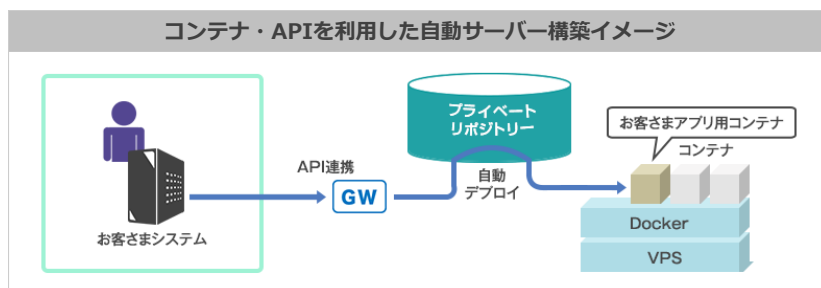
■ VPSクラウド 低価格プラン 料金とスペック表

| NEW [512MB] | NEW [1GB] | [2GB] | [4GB] | [6GB] |
|------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 360円/月 | 720円/月 | 1,440円/月 | 2,880円/月 | 3,600円/月 |
| 初期料金 0円 | | | | |
| CPU 仮想1コア SSD 20GB メモリ 512MB | CPU 仮想2コア SSD 30GB メモリ 1GB | CPU 仮想3コア SSD 50GB メモリ 2GB | CPU 仮想4コア SSD 100GB メモリ 4GB | CPU 仮想6コア SSD 100GB メモリ 6GB |

※8GB～32GBのスケールアップ可能なハイスペックVPSの「WebARENA® SuitePRO V4」も提供しています。自動フェイルオーバー機能や自動バックアップ機能、UTMやVPN接続に対応しているため、より安定したサーバー運用や高度なセキュリティを実現できます。

■ Docker活用APIサービスの拡充

Dockerコンテナ技術を活用した自動サーバー構築APIサービスを利用することで、お客様はサーバーの構築からアプリケーションのデプロイまでを自動化・高速化することができます。



お客さまの声 No.21

新技術や技術トレンドに関する情報をもっと共有してほしい

弊社の取り組み

NTTPCの技術者からの技術情報の発信の場として、ブログ型のWebページ「技業LOG（ワザ・ワザ ログ）」を新たに開設しました。（2017年3月）

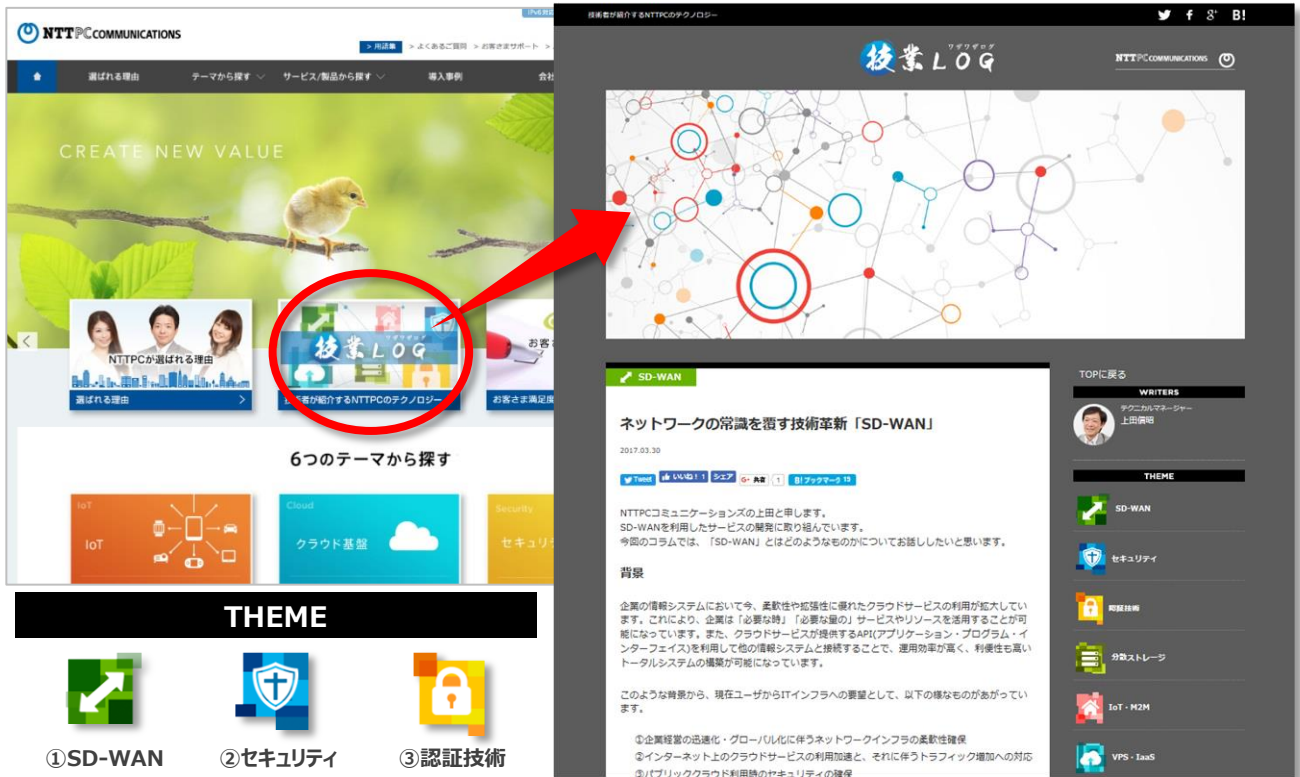
取り組み内容

ブログ型Webページによる技術者からの情報発信

- ①SD-WAN、②セキュリティ、③認証技術、④分散ストレージ、⑤IoT・M2M、⑥VPS・IaaS など、話題のカテゴリについて、NTTPCの技術者が解説や考察等を定期的に投稿します。
- それぞれの技術について、わかりやすく解説したものや、実践的なもの、また深く考察を加えたものなど、さまざまなお客さまに役立つ技術情報が満載です。
- 投稿しているNTTPC技術者の顔も見えて、親しみを持ちながら、先進技術分野の情報収集が可能です。

■「技業LOG（ワザ・ワザ ログ）」イメージ

SD-WAN、セキュリティ、認証技術、分散ストレージ、IoT・M2M、VPS・IaaSなど、話題のテーマをNTTPCの技術者がコラムで解説します



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

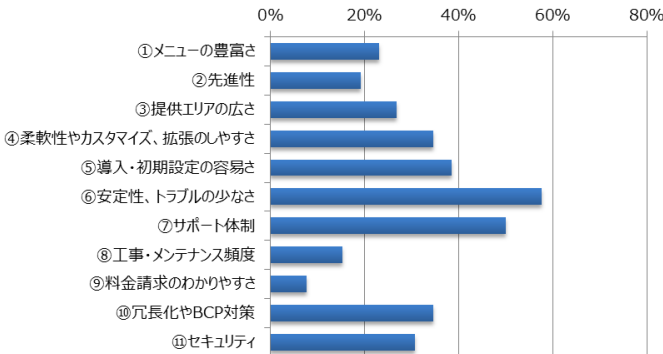
※NTTPC公式サイトはスマートフォンからのアクセスに対応しています。
※NTTPC公式サイトでは動画による情報提供もしています。

■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 2016年度お客さま満足度アンケートの結果

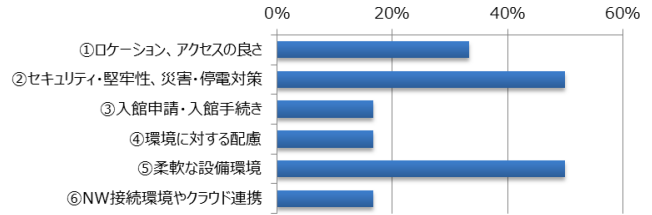
NTTPC
サービス改善の
取り組み
2017

■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

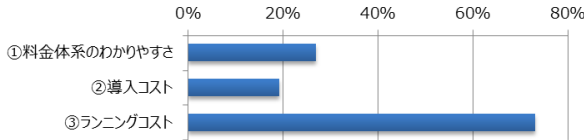
サービス内容・品質



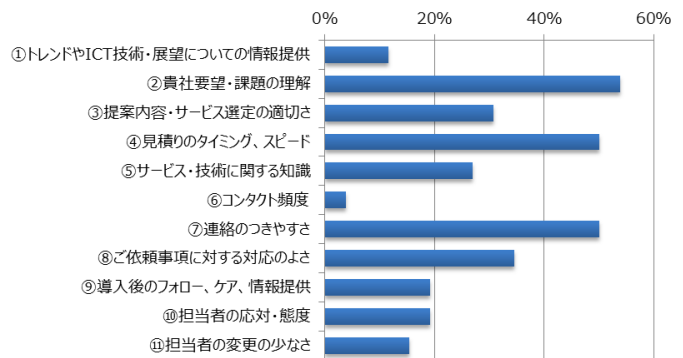
データセンター設備



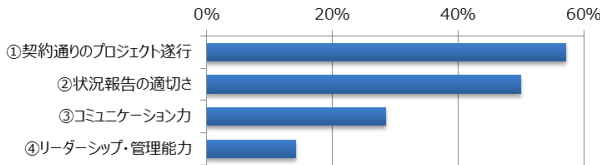
導入コスト・サービスの利用料金



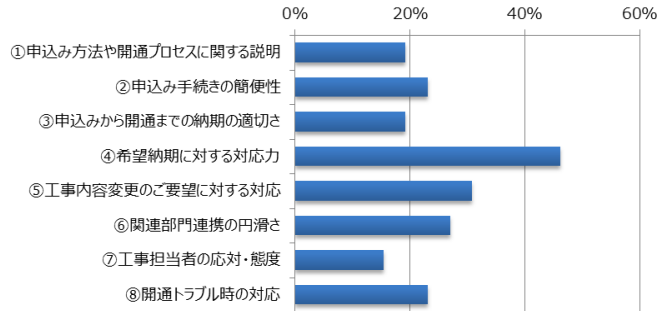
営業対応



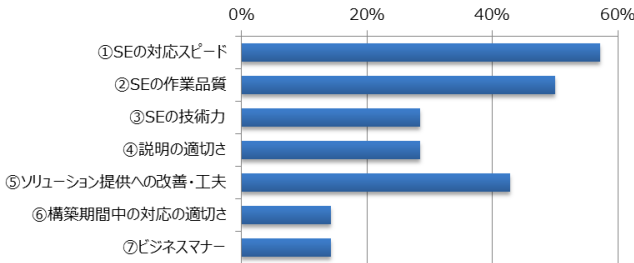
プロジェクトマネジメント



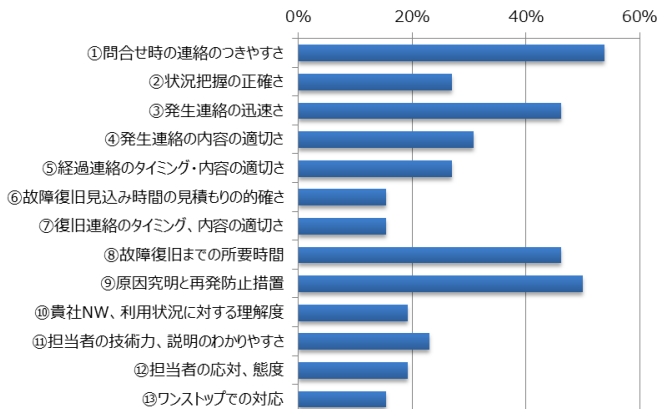
開通対応



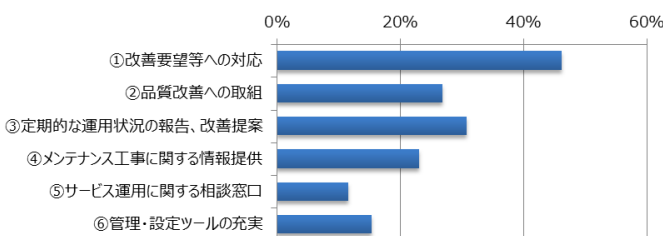
SE対応



故障・トラブル対応



導入後のお客さまサポート



NTT PC クラウド型ネットワークサービス

ソフトウェアによるシンプルでスピーディなネットワーク運用を実現する
SD-WAN技術を利用した「クラウド型ネットワークサービス」



GUIやAPIで一元的にコントロール
素早い機能/拠点増減が可能



SD-WAN技術を活用
クラウド型
ネットワークサービス

- ・クラウドサービス
- ・ネットワーク
- ・データセンター
- ・セキュリティ
- ・アプリケーション



オフィス



外出先



出張先



自宅



海外

✓即時性 ✓柔軟性 ✓拡張性 に優れたWANサービス

発行元：株式会社NTTPCコミュニケーションズ

- 記載内容は2017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