

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 2018

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まいりました。皆さまのご愛顧とご支援に対し、改めて御礼を申し上げます。

現在、NTTPCはNTTグループにおける国内中堅・中小企業向けサービスのエキスパートとして「シンプル」「安価」「パートナーが扱いやすい」サービスの開発を推進しております。

従来型のネットワーク事業・データセンター事業に加え、昨今のICT市場で話題となっているSD-WAN、モバイル、セキュリティ、IoT分野でのサービス開発やビジネスモデル構築にも積極的に取り組んでいるところです。

弊社設立30周年の2015年には、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)”の実現を目指しております。

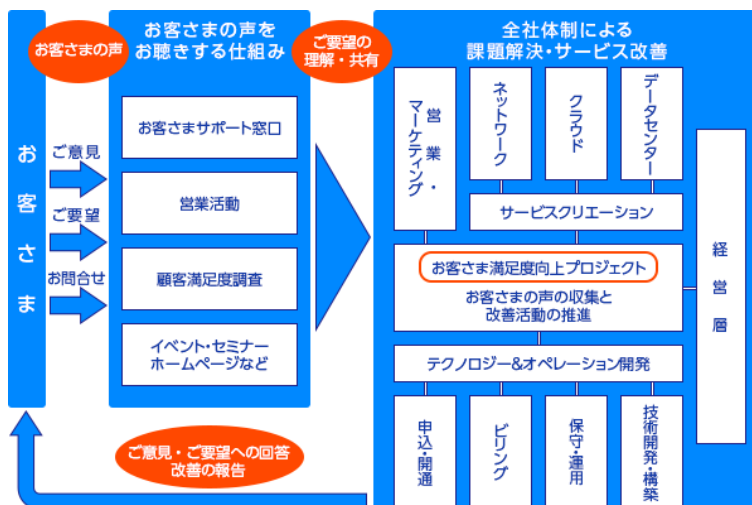
NTTPCコミュニケーションズは、これからも日々「お客さまの声」に耳を傾け改善を進めながら、さまざまな課題の解決に向けて取り組んでまいります。

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。

2018年5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



■ お客さまの声に基づくサービス改善の取り組み

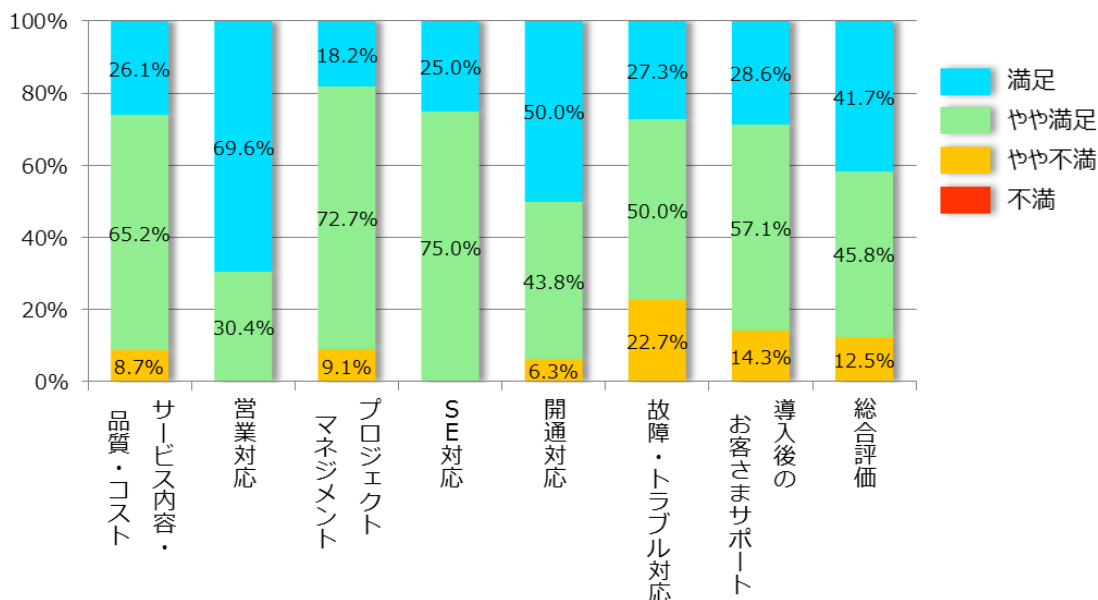


http://www.nttpc.co.jp/company/effort/customers_voice.html

2017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

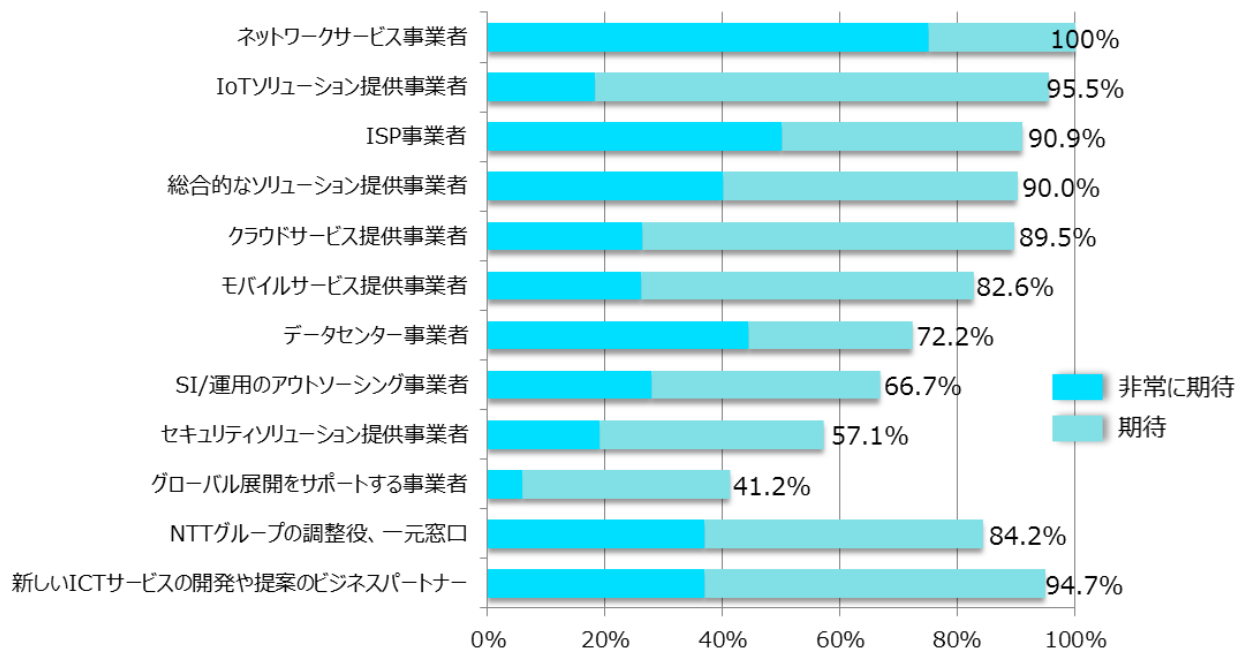
サービス提供の総合評価と各プロセス評価についてお客さまからご回答を頂戴いたしました。総合的には8割以上のお客さまから満足の評価を頂戴する一方で、「サービス内容・品質・コスト」や「故障・トラブル対応」「導入後のお客さまサポート」を中心に、各項目において多くのご要望を承っております。NTTPCは、これらのお客さまの声を真摯に受け止め、改善に取り組んでまいります。



■ 今後期待する弊社の役割

弊社の役割については、ネットワークサービスやIoTソリューション、ISP、さらに、それらの総合的なソリューションの提供事業者など、新しいICTサービスの開発や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応えるべく、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。



お客様の声とNTTPC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

品質の安定化

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----|
| 1. 信頼性の高いネットワークサービスを提供してほしい | ▶ 品質安定化に向けたマネージメント体制の強化 | ..6 |
| 2. 高トラフィック時でも一定の通信品質を保ちたい | ▶ 通信経路とアプリケーションの制御機能の提供 | ..7 |
| 3. 安定したDNSサービスを提供して欲しい | ▶ IP53Bの導入とキャッシュDNSサーバの性能向上 | ..8 |
| 4. ヒューマンエラーによる故障を減らしてほしい | ▶ プロセス改善と工事担当者育成による人為ミス削減 | ..8 |

故障対応の改善

- | | | |
|------------------------------|----------------------------|------|
| 5. 故障の発生・対応状況の情報を正確に早く取得したい | ▶ 故障情報Webサイトのリニューアルによる改善 | ..9 |
| 6. 大規模な故障の際、情報発信・回復に力を入れてほしい | ▶ 大規模故障を想定した全社的な演習の実施 | ..10 |
| 7. 故障の復旧や対応状況の連絡を早くしてほしい | ▶ システム連携と自動化による故障復旧/連絡の迅速化 | ..11 |

サポート体制の強化

- | | | |
|------------------------------|-----------------------------|------|
| 8. 利用サービスについて、いつでも気軽に問い合わせたい | ▶ 『チャットシステム』によるサービス問合せ対応の改善 | ..12 |
|------------------------------|-----------------------------|------|

開通対応の改善

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|------|
| 9. 回線の納期短縮の取り組みをこれからも続けてほしい | ▶ Master'sONEオーダーシステム連携による納期短縮 | ..13 |
|-----------------------------|--------------------------------|------|

サービス・技術へのご期待に対して

セキュリティ

- | | | |
|----------------------------------|-------------------------------|------|
| 10. 標的型攻撃メールのリスクの対策を強化してほしい | ▶ 『Mail Luck!』メール無害化機能の提供 | ..14 |
| 11. 標的型攻撃に対するセキュリティ機能を強化してほしい | ▶ サンドボックス機能によるゼロデイ攻撃対策の強化 | ..15 |
| 12. エンドポイントのセキュリティ対策（EDR）を取り入れたい | ▶ 『エンドポイント・セキュリティ運用監視サービス』の提供 | ..15 |

SD-WAN

- | | | |
|------------------------------|-------------------------------|------|
| 13. SD-WANサービスの機能拡充を早く進めてほしい | ▶ 『Master'sONE CloudWAN』の機能拡充 | ..16 |
|------------------------------|-------------------------------|------|

モバイル

- | | | |
|-------------------|---------------------------------|------|
| 14. モバイル回線を冗長化したい | ▶ Master'sONE 『SIVワイヤレスデュアル』の提供 | ..17 |
|-------------------|---------------------------------|------|

IoT/M2M

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|------|
| 15. 使い勝手の良い通信プランを用意して欲しい | ▶ モバイルM2M新プラン『上り通信特化型料金プラン』 | ..18 |
| 16. 運用管理にかかる稼働を減らしたい | ▶ モバイルM2Mの運用管理機能の拡充 | ..19 |
| 17. 作業員の安全・健康状態をリアルタイムに把握しケアしたい | ▶ リストバンド型ウェアラブルIoTサービス『みまもりがじゅ丸』 | ..20 |

パートナーさまとそのユーザーさまの課題解決に向けて

回線管理サポート

- | | | |
|-----------------------|--------------------------|------|
| 18. 回線に関する管理をWebで行いたい | ▶ 回線管理機能と故障診断・申告機能のWeb提供 | ..21 |
|-----------------------|--------------------------|------|

情報提供サポート

- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|------|
| 19. 提案書や仕様書など常に最新のツールを入手したい | ▶ パートナーサイトのリニューアルによる最新ツールの提供 | ..22 |
|-----------------------------|------------------------------|------|

お客さまの声 No.1

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

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

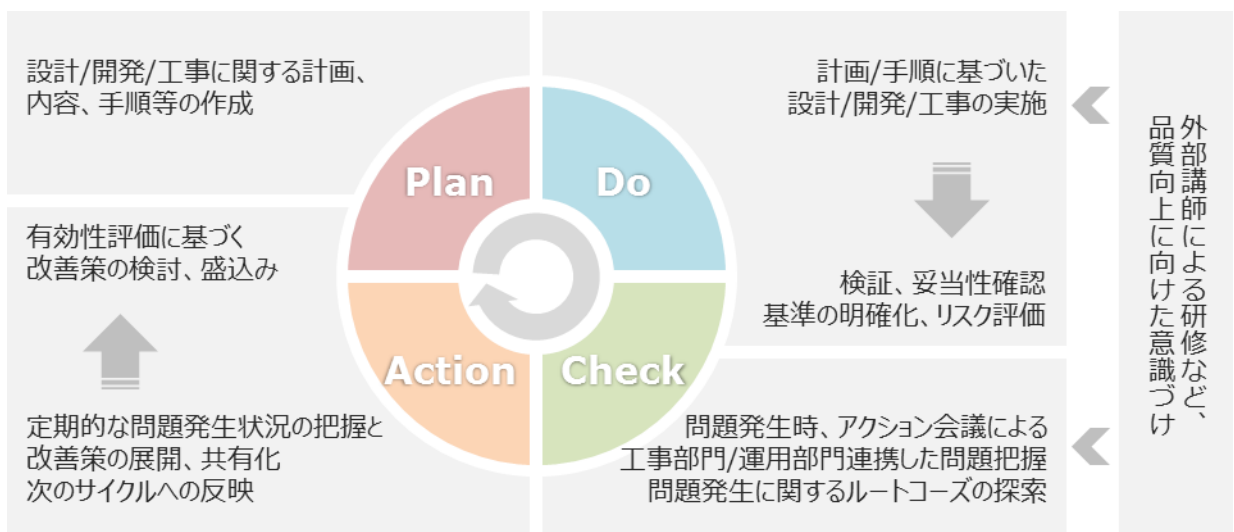
サービス提供にあたっては、その品質、信頼性を維持していく必要があります。弊社では、特にネットワークサービスの開発・工事に関して、ISO9001（品質マネジメントシステム）認証を継続するとともに、その手法にのっとった開発・工事を実施しています。常にPDCAサイクルをまわすことにより、次へのステップに向けた品質向上を図っています。

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擬似環境による確認/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



お客さまの声 No.2

WindowsUpdateなどで高トラフィックが発生しても、業務に支障が出ないように、一定の通信品質を保ちたい

弊社の取り組み

SD-WAN技術を用いたネットワークサービス「Master'sONE CloudWAN®」の「インターネットブレイクアウト」機能や「Master'sONE® ビジネスインターネット接続サービス」の活用で、通信経路やアプリケーションのコントロールが可能になります。これにより、WindowsUpdateなどで膨れ上がるインターネット通信量に対して、業務への支障を回避できるネットワークを実現します。

取り組み内容

ネットワークサービスの通信経路制御やアプリケーション制御機能による通信品質の確保

・「Master'sONE CloudWAN®」の「インターネットブレイクアウト」機能による通信経路の制御

「インターネットブレイクアウト」機能では、通常のインターネット向け通信はセンター拠点を経由させ、Office 365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。（2017年5月より提供開始）

・「Master'sONE® ビジネスインターネット接続サービス」によるアプリケーション制御

「Master'sONE® ビジネスインターネット接続サービス」では、VPN網からのインターネット接続ゲートウェイに広帯域・高セキュリティを実現するとともに、アプリケーション制御をすることで、WindowsUpdate等による業務遅延を防ぐことが可能です。

■ 「Master'sONE® ビジネスインターネット接続サービス」イメージ



※1： Master'sONE CloudWAN®のSD-WAN機能との連携も開発中

NTTPCでは、お客さまが安心・安全にインターネットをご利用になれるよう「セキュリティ機能」を搭載し、ビジネスシーンに必要な「広帯域」を保持できるサービスを提供しています。

お客様の声 No.3

安定したDNSサービスを提供して欲しい

弊社の取り組み

「DNSアンブ攻撃」対策として、IP53B（Inbound Port 53 Blocking）を全国展開し、外部からお客さま端末への通信のうち、「フレッツ」接続サービスの動的IPタイプのUDP53番ポート宛の通信をあらかじめ遮断しました。あわせて、キャッシュDNSサーバーのDDoS耐性と処理性能の向上を図りました。

取り組み内容

DNSアンブ攻撃対策(IP53B)の導入とキャッシュDNSサーバーの性能向上

近年、インターネット上で大規模なDDoS攻撃が増加し、深刻な問題となっています。弊社では、2017年8月より、オープンリゾルバ※1を踏み台とした「DNSアンブ攻撃」※2の対策として、IP53Bの全国展開を進め、攻撃でDNSサーバーが過負荷状態となり、インターネットアクセスやメール送信に遅延が発生することを防いでいます。あわせて、キャッシュDNSサーバーのDDoS攻撃耐性とクエリー処理性能の向上を図ることにより、さらなるサービスの安定化を実現しました。（2018年3月）

※1：外部の不特定IPアドレスからのDNS問い合わせに制限を設けず応答するDNSサーバー及びDNS機能を有する機器（ホームルーター）等のこと。

※2：DDoS攻撃の手法で、攻撃先のIPアドレスになりすまし、オープンリゾルバを踏み台にしてDNS問い合わせを行い、大量の応答通信を攻撃先に送信して大きな負荷を与える攻撃のこと。

※「フレッツ」等はNTT東日本・NTT西日本の登録商標です。

お客様の声 No.4

ヒューマンエラーによる故障を減らしてほしい

弊社の取り組み

工事計画/設計や承認ルールなどの工事プロセスの改善、危機意識の定着や技術力の底上げをねらった工事担当者の育成など、人為ミスの削減に向け継続的に取り組んでいます。

取り組み内容

工事プロセス改善と工事担当者育成による人為ミス削減の取り組み

■ 2017年度の強化施策

- ・部門個別で実施していた、工事プロセスなどのルールを見直し、共通化/意識統一により、工事部門全体としてのPDCAサイクルを強化
- ・工事担当者については、定期的なeラーニング研修や各種資格取得などにより、危機意識の定着を図りながら技術力を強化

人為ミスの削減へ

工事プロセス改善

- ・ルール・プロセス共通化
- ・承認プロセス可視化
- ・作業管理/情報共有の強化

他

工事担当者育成

- ・eラーニング研修の定期実施
- ・危険予知トレーニング実施
- ・ヒューマンエラー研修実施
- ・ITIL® Foundation資格取得

他

ミスを起こさせないプロセス × 危機意識・技術力向上

お客さまの声 No.5

各サービスの故障の発生状況や対応状況の情報を正確に早く取得したい

弊社の取り組み

災害、故障、工事に関する情報を掲載する弊社サービス共通の故障情報Webサイトをリニューアルしました。(2017年8月より公開)

取り組み内容

故障情報Webサイトのリニューアルによる災害・故障・工事に関する情報提供の改善

- ・**現在発生中の故障情報一覧メニューの追加**
サービス別に提供している故障情報の中から、【現在発生中】(直近の【回復】状況を含む)の故障について、トップページの一覧メニューにまとめることで、弊社サービス全体の故障状況を確認しやすくしました。
- ・**故障のステータス(継続中、回復)をアイコンで明示**
故障のステータスをアイコン化し分かりやすくしました。
- ・**RSSによる更新情報の提供**
RSS登録機能の追加により、災害情報、故障情報について、情報更新毎のデータ提供を可能にしました。
- ・**スマートフォン画面表示の対応**
スマートフォンからの利用を考慮した画面構成をとることにより、外出先からのアクセス、情報確認をしやすくしました。

■故障情報Webサイトのリニューアルイメージ

現在発生中の故障情報一覧メニューの追加

現在発生中の故障情報

2017年07月25日 16:10 掲載	継続中	故障情報 (14)
2017年07月25日 16:10 掲載	継続中	故障情報 (15)
2017年07月25日 16:09 掲載	回復	故障情報 (13)

故障中のステータスをアイコンで明示

7月22日 10:00 掲載	継続中	Master's ONE ネット
7月15日 09:30 掲載	回復	Mail Luck! 故障につ

RSS登録機能の追加

故障情報

2017年07月08日 03:44 掲載	継続中
----------------------	-----

スマートフォン画面表示の追加



故障情報Webサイトのトップページ



※本イメージは、デモ画面によるものです

お客さまの声 No.6

大規模な故障の際においても、情報発信や故障回復など、迅速な対応ができるよう、取り組んでほしい

弊社の取り組み

大規模な通信サービス故障の発生に備え、大規模故障対応マニュアルを定め、全社で定期的な演習に取り組み、迅速な情報発信、故障回復に努めています。

取り組み内容

大規模故障を想定した全社的な演習の実施

・実践に近い訓練と振り返りによる継続的な改善

演習は、故障規模や実施時間など、より実践に近い訓練になるように設定し、実施の都度振り返りを行い、継続的な改善に努めています。

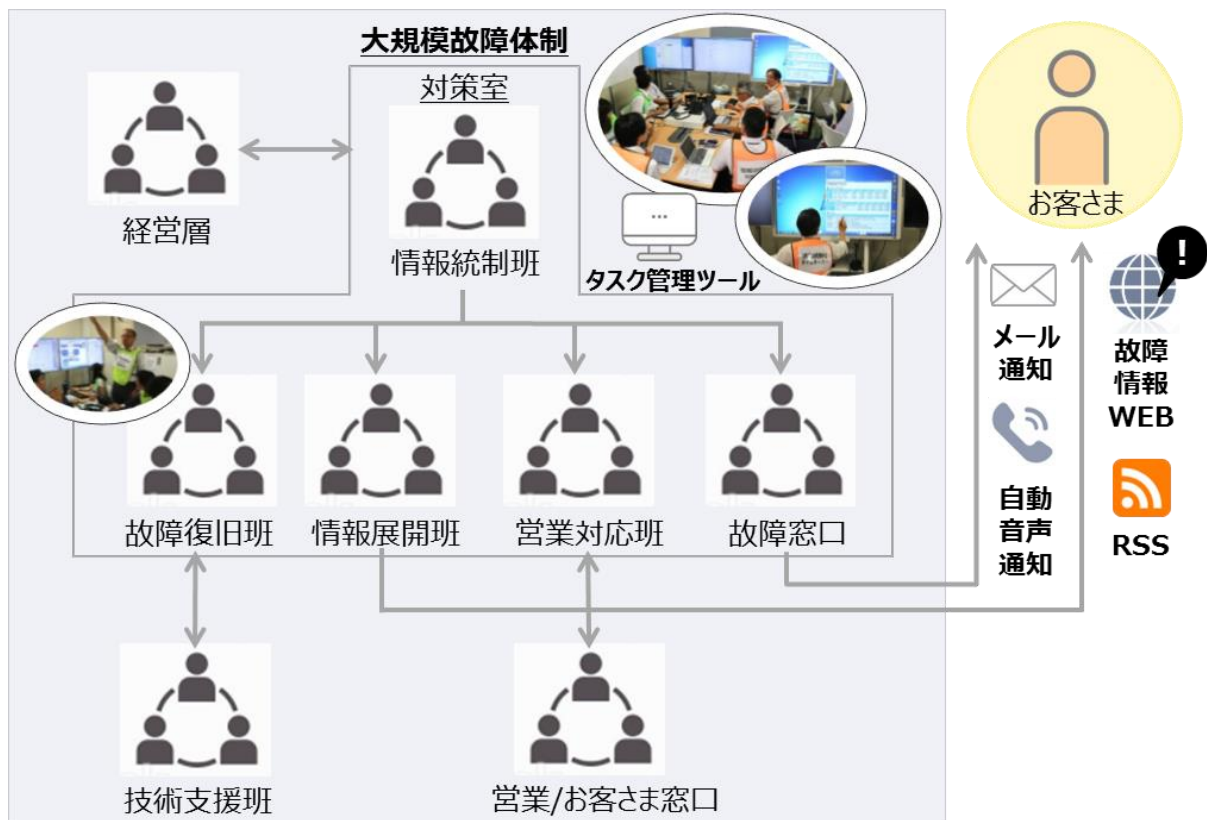
・情報発信の仕組みの強化

「故障情報Webサイト」の見直し、「自動音声通知」「タスク管理ツール」の導入など、お客さまへの情報発信の仕組みの改善を図るとともに、実際の故障時に確実に機能するよう、大規模故障演習にも組み込み備えています。

・お客さま参加型の演習の実施

大規模故障発生時のお客さまとのコミュニケーション手段の確認のため、お客さまに演習への参加をお願いすることも検討しています。

■大規模故障演習イメージ



お客さまの声 No.7

故障の復旧や対応状況の連絡を早くしてほしい

弊社の取り組み

監視システムやお客さまデータベース、故障Web等の弊社各システムを連携させプロセスの自動化を実現したことにより、故障発生時の故障復旧及びお客さまへのお知らせをさらに迅速に実施することが可能になりました。(2017年7月より一部サービスにて適用)

取り組み内容

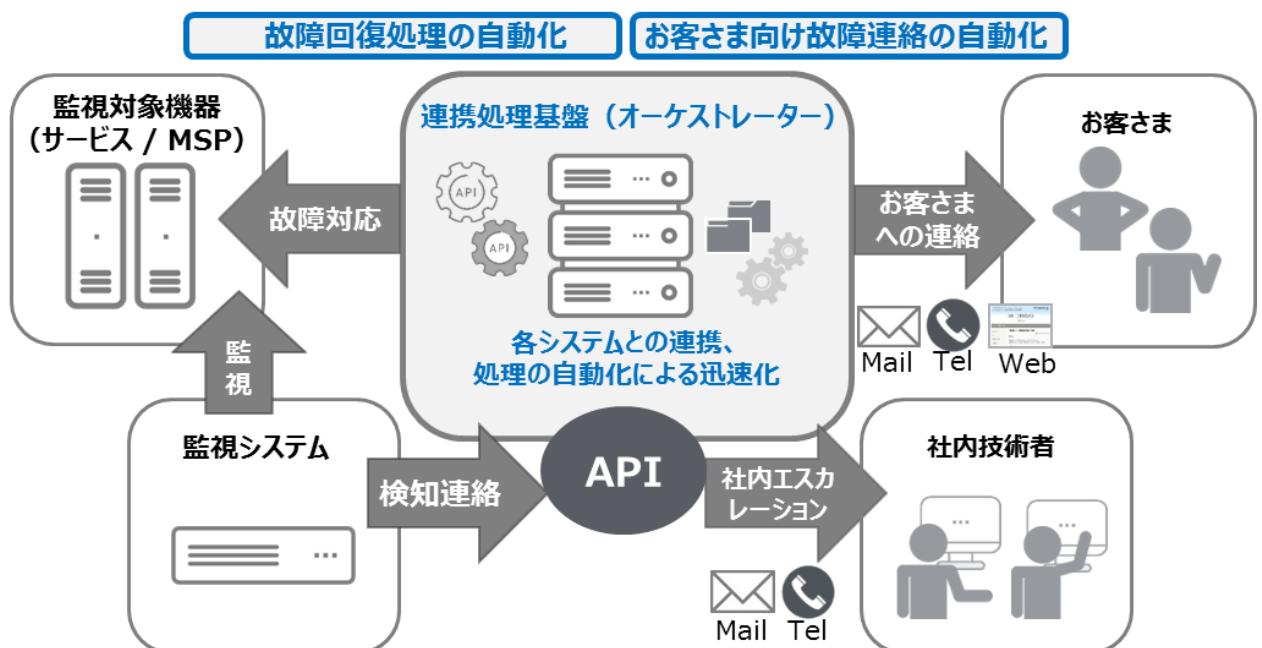
システム間の連携処理基盤構築とプロセス自動化による、故障復旧/お客さま連絡の迅速化

これまで、故障時の復旧対応及び影響のあるお客さまへの状況連絡は、オペレーターが手動で実施しており、故障の発生状況によって時間を要する場合があります。

このたび、監視システムやお客さまデータベース、故障Web等の弊社各システムの連携処理基盤(オーケストレーター)を構築し処理を自動化、これにより自動対応を実施したサービスについては15分程度での故障復旧、お客さまへの即時の故障連絡が可能となりました。

今後、故障復旧装置等との更なる連携を進め、自動対応の適用サービスを順次拡大する予定です。

■ 連携処理基盤（オーケストレーター）によるプロセス自動化イメージ



お客さまの声 No.8

利用しているサービスについて、いつでもどこでも手軽に問合せしたい

弊社の取り組み

弊社コールセンターでは、電話やメール主体の窓口から、Webや新たな技術を用いてお客さまの課題を解決する仕組みへの変革を進めています。

最新の取り組みとして、Webやスマホなど、お客さまにとって検索性が良いツールで、時間・場所を問わず、即時に必要な情報を確認したり疑問を解決できるよう、手軽に問い合わせられる『チャットシステム』を導入しました。（2018年3月よりスタート）

取り組み内容

『チャットシステム』（AIボット/オペレーター）によるサービス問合せ対応の改善

弊社コールセンターでは、電話やメールだけでなく、サービスサイトから直接問い合わせが可能なチャットシステムを新設、電話よりも手軽に、お客さまが他の業務をしながらなどの問い合わせが可能となりました。

本システムでは、お客さまが容易に情報検索できるチャット形式のAIボットシステム「チャットボットサポート」と、チャットボットで解決できない場合にオペレーターがお答えする「オペレーターチャットサポート」（営業時間内受付）で、お客さまをサポートします。

今後は、お客さまの利便性を向上する工夫をしながら、更に対象サービスを拡大する予定です。

・対象サービス：InfoSphere®（2018年4月現在）

■ 『チャットシステム』画面イメージ

✓チャットボットで知りたいことを検索

チャットボットサポート（AI）

InfoSphereサービスサイト

✓チャットボットで解決できないとき

オペレーターチャットサポート

受付時間 平日9:30～17:00
（土日祝日、年末年始を除く）

チャット受付中!
ご不明な点はございませんか?
担当者がリアルタイムで
案内いたします。

チャット開始▶

お客様の声 No.9

一日でも早く開通できるよう、回線の納期短縮の取り組みをこれからも続けてほしい

弊社の取り組み

回線のオーダートラブルを防ぎ、決められた納期にスムーズに開通できるよう、弊社のネットワークサービス『Master'sONE®ネットワーク』のオーダーシステムを新たに開発、これまで分散化していたプロセスや情報をシステムに集約し、開通処理の効率化を図りました。※1

今後はシステム間の自動化を進め、さらに迅速な開通対応を目指します。

※1：2018年4月現在の対象サービス BBE-HG（広域イーサネット）、SIV-HS（IP-VPN）

取り組み内容

プロセスのシステム化とオーダー情報の
連携で迅速な開通対応を実現

Master'sONE®オーダーシステムによる納期短縮に向けた取り組み

- ・新システムによる開通処理の効率化（2017年6月）
 - (1)分散化していたプロセスをオーダーシステムに集約し、各プロセスの進捗を見える化
 - (2)分散管理していた情報をオーダーシステムに集約し、見える化
- ・2018年度の機能拡張
次のステップとして、システム間の自動化による開通納期の短縮を図る予定

※「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.10

標的型攻撃メールのリスクに対し、「Mail Luck!®」のセキュリティ機能を強化してほしい

弊社の取り組み

近年巧妙化が進む迷惑メールにおいては、特定の企業や人をターゲットに、正常なメールを装った件名や本文でメールを送りつける「標的型攻撃」が増えています。

メールセキュリティサービス「Mail Luck!®」では、既存のウイルス/スパム対策をすり抜けて届いた標的型攻撃メールによるリスクを水際で防ぐことができる「メール無害化機能」を提供しています。

(2017年度6月より提供開始)

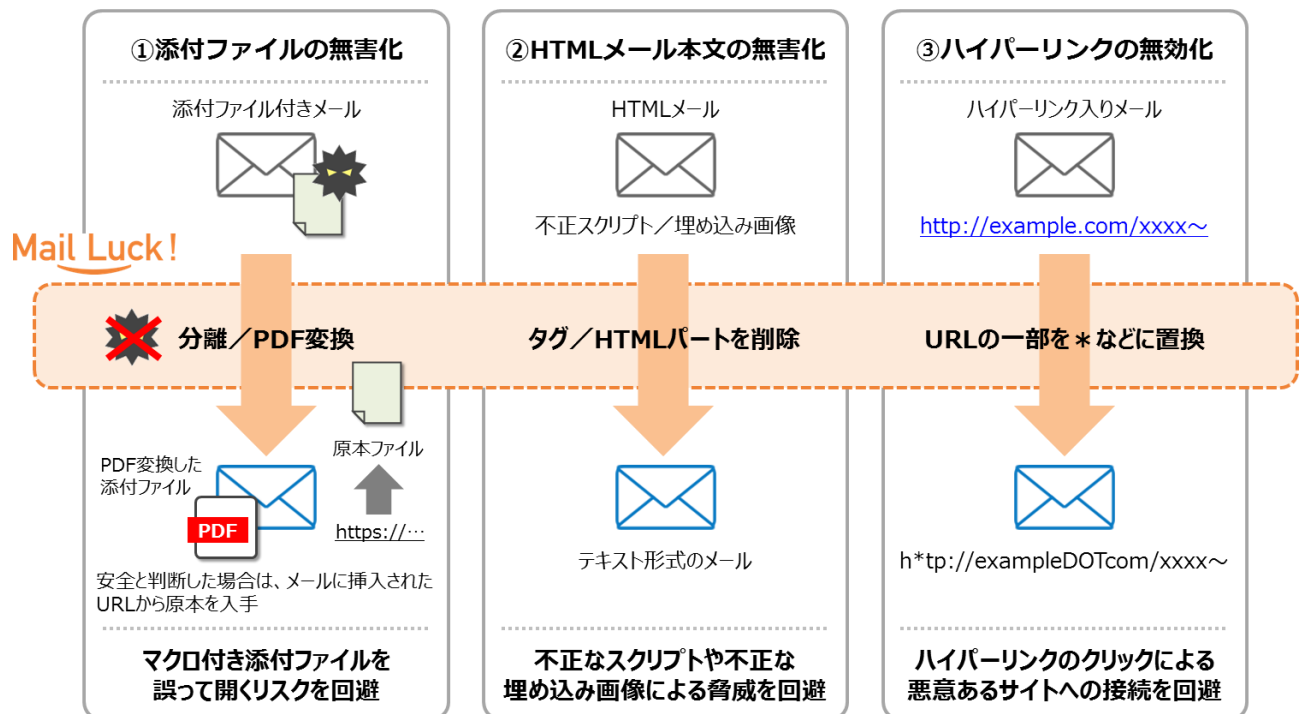
取り組み内容

『Mail Luck!®』メール無害化機能の提供

メール無害化機能は、次の3つの機能により、メール受信者の意図しない操作によるウイルス・マルウェア感染のリスクを低減します。

- ① 添付ファイルを分離・PDF変換することで、有害な可能性のある原本添付ファイルを開くことなく、内容を確認した後にダウンロードできるようにします。
- ② HTMLメールをテキストに変換することで、危険性のある不正なスクリプトなどを除去します。
- ③ メール本文にあるURLの一部を変換し、ハイパーリンクを無効化することで不用意なクリックを阻止します。

■ メール無害化機能イメージ



- ※ 本機能の利用時はメール受信サイズが30MBに制限されます。
- ※ 本機能で提供されるWEB画面へは、不特定多数の拠点からのアクセスはできません。アクセス元グローバルIPアドレスの申請が必要です。

お客様の声 No.11

標的型攻撃のリスクに対し、「Security BOSS®」のセキュリティ機能を強化してほしい

弊社の取り組み

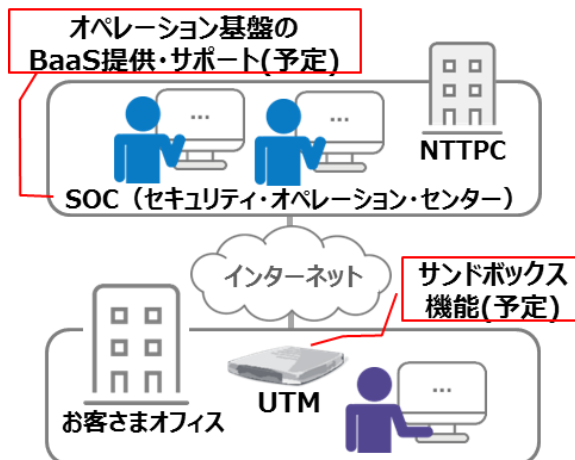
『Security BOSS®ゲートウェイ・セキュリティ運用監視サービス(GSS)』にサンドボックス等新機能を実装し、急増・高度化する標的型への対策をさらに強化します。(2018年度第4四半期提供予定)

取り組み内容

サンドボックス機能によるゼロデイ攻撃対策の強化

サンドボックス機能をGSSに実装することで、ゼロデイ攻撃への対策の強化を図ります。(2018年度第4四半期提供予定)
ベンダー技術によりサンドボックス機能からアンチウイルスエンジンへのフィードバックを迅速に行うことで、高度なセキュリティを低遅延で実現します。

また、これらのセキュリティ機能のオペレーション基盤をパートナーさま向けにBaaS提供することにより、お客さまとの密着度の高いサービス運用をサポートすることも可能になります。



お客様の声 No.12

ランサムウェア、エクスプロイト攻撃など、進化する攻撃に対処できるよう、エンドポイントのセキュリティ対策 (EDR※1) を取り入れたい ※1 EDR : Endpoint Detection and Response

弊社の取り組み

エンドポイント(コンピュータのI/O)の高度なプロテクションと被害に遭った時の対応までがセットになった新サービス『SecurityBOSS® エンドポイント・セキュリティ運用監視サービス』(SecurityBOSS EPS) の提供を開始しました。エンドポイントのセキュリティ監視・運用をワンストップでサポートします。

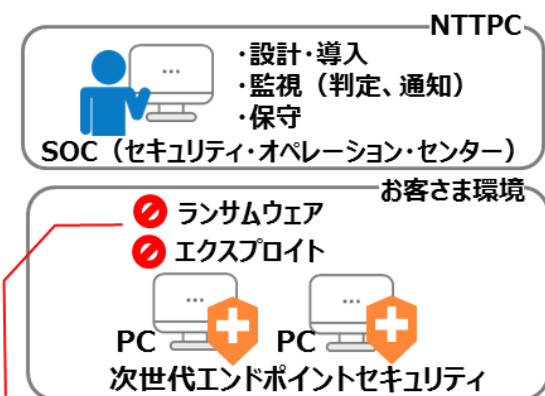
(2018年6月提供開始)

取り組み内容

『SecurityBOSS® エンドポイント・セキュリティ運用監視サービス (EPS)』の提供

新しいウイルス検知のアルゴリズム(振る舞い検知)に基づいたエンドポイントセキュリティソフトを用い、新たな脅威の検知から駆除の方法のご案内まで、ワンストップでサポートするEDRサービスの提供を開始しました。

今後は、UTMを用いた『Security BOSS®ゲートウェイ・セキュリティ運用監視サービス(GSS)』と連携させ、端末の隔離を自動化するなど、さらに完成度の高いEDRサービスを提供する予定です。(2018年6月提供開始)



シグネチャを使わず「振る舞い検知」でブロック

お客さまの声 No.13

クラウド利用に適したネットワーク・セキュリティや、フレキシブルな設定・切り替えが可能な冗長化のしくみなど、SD-WANを使ったサービスの機能拡充を早く進めてほしい

弊社の取り組み

SD-WAN技術を活用したMaster'sONE CloudWAN®サービスでは、品質担保と短納期の両立、パブリッククラウドへの接続やセキュリティ基盤の強化などの実現に向け、順次機能拡充を図っています。

お客さまのご要望が高い「高速閉域接続機能」を実装した「セキュアパッケージ」では、エントリーVPNの閉域性・通信速度を保ったまま、SD-WANの基本機能が利用可能になります。本パッケージは、エントリーVPN利用企業にとってSD-WAN導入時の障壁となっていたセキュリティとコストの課題を同時に解決します。（2018年7月より提供）

取り組み内容

『Master'sONE CloudWAN®』の機能拡充

SD-WAN技術を活用したMaster'sONE CloudWAN®サービスでは、機能の拡充に順次取り組んでいます。

- ・アジャイル開発の採用で、お客さまがその時々で必要とされる機能の短期開発を実現
- ・試験の自動化で、品質担保を実現
- ・GUIやAPIの充実で、お客さま側のタイミングによる発注・設定変更を実現
- ・弊社のオーダフローの自動化で、短期開通を実現（お客さま発注後4営業日以内）

開発中の機能

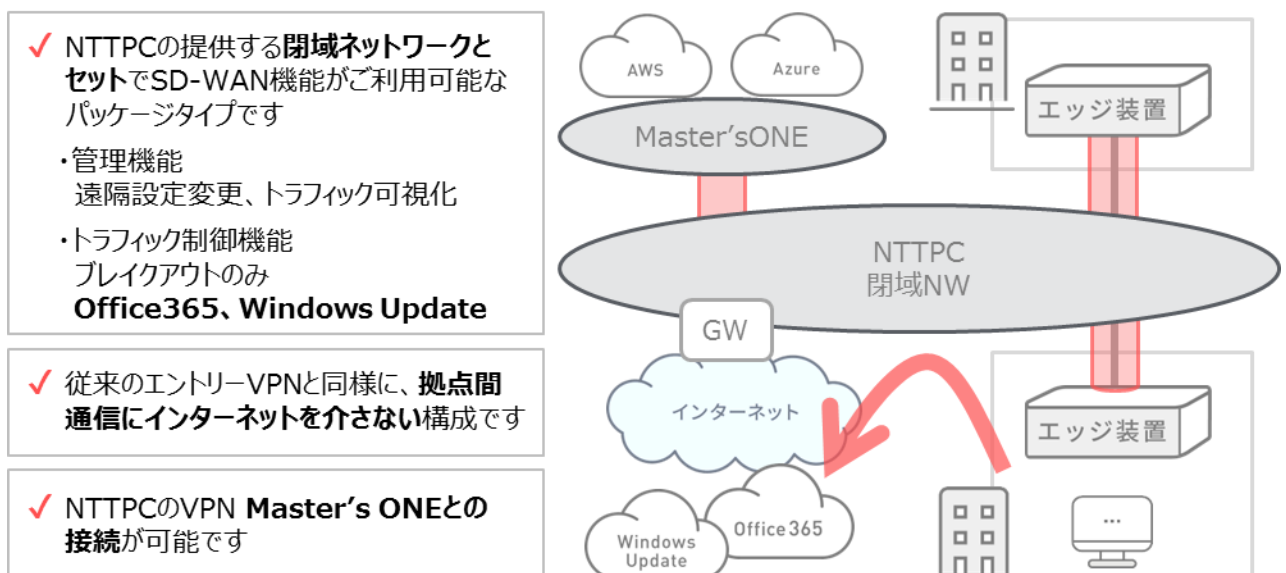
- ・IPv6IPoEでの高速閉域接続（セキュアパッケージ）
- ・Azureなど様々なパブリッククラウドへのコネクタ機能
- ・VNFを利用したクラウド利用に適したセキュリティ基盤

今後の開発予定

- ・LTE/5G利用など、柔軟な接続を可能とする機能

■「セキュアパッケージ」利用イメージ

～「セキュアパッケージ」でエントリーVPNの閉域性・通信速度を保持しながらSD-WAN技術を活用～



※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。

※Azure、Office 365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。※「Master'sONE CloudWAN」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.14

モバイル回線を冗長化したい

弊社の取り組み

モバイル回線の可用性向上に向け、ルーター1台で主回線・副回線を冗長化し、電波レベルのカバレッジを最大限に活用できるよう、『Master'sONE®セキュア・インターネットVPN-ワイヤレス』に『ワイヤレスデュアル（仮称）』サービスが加わります。（2019年度提供予定）

2024年に予定されているINSサービス終了に向け、メタル回線の代替手段としてもご利用になれます。

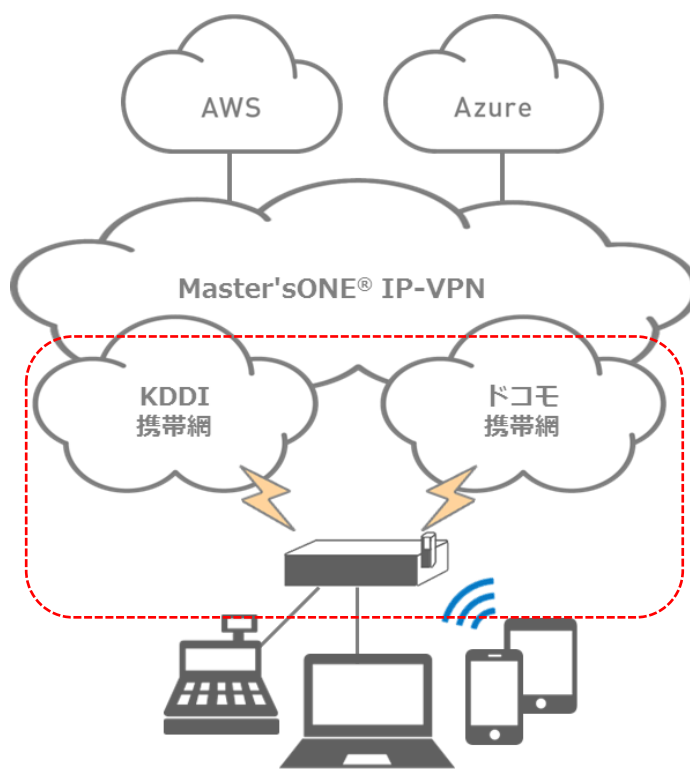
取り組み内容

Master'sONE®『セキュア・インターネットVPN-ワイヤレスデュアル（仮称）』の提供

Master'sONE®『セキュア・インターネットVPN-ワイヤレスデュアル（仮称）』（以下、『SIVワイヤレスデュアル（仮称）』）は、ルーター1台で主回線、副回線の冗長構成をとり、電波レベルのカバレッジを最大限に活用することで、携帯キャリアのシングル回線の課題を解消します。（2019年度提供予定）

- ・docomo（主回線）、au（副回線）のアクティブ-スタンバイ構成
- ・各キャリアとも両系IPsec接続
- ・万一の回線故障時には、1分を目標値として自動的に迂回（99.99%の可用性）

■『SIVワイヤレスデュアル（仮称）』サービスイメージ



お客様の声 No.15

IoT/M2M通信向けに、使い勝手の良い通信プランを用意してほしい

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、上り通信に特化した料金プランを用意しました。本プランにより、IoT/M2Mデータを低コストで収集することができます。

さらに通信量クーポンのご利用により、一時的な下り通信の増速に対応するなど、柔軟なサービス運用も可能です。
(2018年1月提供開始)

取り組み内容

Master'sONE® モバイルM2M 新プラン『上り通信特化型料金プラン』

『上り通信特化型料金プラン』では、下り通信に通信制限を設けることで、画像データや監視データなどのアップロード通信が多く発生するサービスに適した料金を実現しています。月額固定料金のためデータ量に変動があっても追加料金がかからず、お客さまはIoT/M2Mデータを低コストで収集することができます。

また、通信量クーポン※1と組み合わせることで、一時的な下り通信の増速に対応するなど、柔軟なサービス運用も可能になります。

双方向通信を必要とするお客さま向けには、上り下りとも通信速度に制限のない料金プランも提供しています。

※1 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の上限速度制限を受けずに通信することができます。月間の通信量制限を超えてデータを送りたいときや、端末メンテナンスなどで発生する一時的な下り通信の増速にも対応できるため、柔軟なサービス運用が可能になります。

■ 上り通信特化型料金プラン一覧

(1ID単位)

プラン名	月額料金（税別）	通信速度	月間通信量
上り1GBプラン	420円	上り制限なし/ 下り10kbps	1GB
上り3GBプラン	680円		3GB
上り5GBプラン	920円		5GB
上り10GBプラン	1,480円		10GB

(注)別途初期料金が必要です。

お客様の声 No.16

IoT/M2Mビジネスにおけるモバイル環境の運用管理にかかる稼働を減らしたい

弊社の取り組み

Master'sONE® モバイルM2Mでは、お客さまやIoT/M2Mサービス提供事業者（以下、事業者）が利用するWebUI(カスタマーコンソール) を一新し、SIMの申し込みと即日発送を行う機能を新たに提供しました。

また、事業者のシステムとSIM運用管理機能を連携できるAPIの提供も開始しました。これにより、事業者独自のIoT/M2Mオンラインサービスを構築・提供することができます。（2018年1月提供開始）

取り組み内容

Master'sONE® モバイルM2Mの運用管理機能の拡充

- ・WebUI／カスタマーコンソール機能
カスタマーコンソールから、SIMの申し込みと即日発送が可能となりました。これにより、SIM在庫のリスク軽減及びビジネス展開のスピードを大幅に向上させることができます。また、サービス開始後の緊急停止や通信量クーポンの発行、月間通信量の確認など、サービスの運用に必要な各種機能を簡単に利用することができます。
- ・API／ホワイトラベル機能
事業者のシステムとSIM運用管理機能を連携できるAPIを提供します。これにより事業者は、自社システムとSIM運用管理機能を連携させ、独自のIoT/M2Mオンラインサービスを構築・提供することができます。
また、カスタマーコンソール上に自社のブランドやロゴを表示して提供できるホワイトラベル機能も利用できるため、SIM運用管理機能とのシステム連携にかかる投資を抑えつつ、IoT/M2Mオンラインサービスを提供することも可能です。

■ カスタマーコンソール機能 画面イメージ

管理機能	契約SIM一覧
	契約SIM詳細閲覧
	SIMロック・ロック解除
	SIMセッション監視
統計機能	通信量グラフ表示
	通信量CSVダウンロード
発行機能	SIM・端末の発行
	SIM・端末の発行キャンセル
	クーポン発行

The screenshot shows a multi-step process flow for SIM issuance: サービス選択 (Service Selection) → アドレス選択 (Address Selection) → SIM・端末選択 (SIM/Device Selection) → 即日ID・通信プラン (Daily ID/Communication Plan) → 送付先選択 (Delivery Address Selection) → 発行確認 (Issuance Confirmation). Below the flow is a 'SIM・端末発行 最終確認' (SIM/Device Issuance Final Confirmation) screen. It includes a confirmation message: '内容をご確認ください。[申込みを確定する]ボタンをクリックすると、申込みが受理されます。' (Please confirm the content. Clicking the [Confirm Order] button will result in your order being accepted.) The screen displays details for the selected service and address, and a table for SIM/Device information.

サービス・Suffix	
サービス	モバイルM2M(インターネットタイプ)-LTE
所属ID	00000000000000000000

アドレス・ネットワーク	
アドレス範囲	192.168.32.32/28
アドレス種別	プライベート
POPタイプ	IP
APN	lte-mobile.jp

SIM・端末	
[LTE] データ通信専用SIM	1枚
標準SIM(データ通信)	1枚
SIM単位合計枚数	1枚

キックディングシート

お客さまの声 No.17

人手不足による長時間労働や健康起因事故が増加しているため、作業員の安全・健康状態をリアルタイムに把握しケアしたい

弊社の取り組み

リストバンド型バイタルセンサーを活用し、働く方々のバイタル情報や位置情報を把握・管理することで、働く方々の「今」の状態や、「いつも」との違いを、お客さま管理者が常時把握することができるIoTサービス「みまもりがじゅ丸」を2017年8月23日に、リリースしました。

取り組み内容

フィールドで働く労働者の健康状態をみまもる リストバンド型ウェアラブルIoTサービス『みまもりがじゅ丸®』

本サービスは、現場で働く方々のバイタル情報を、IoTを活用した活動量計で計測し、“いまいる場所” の情報と合わせて、“リアルタイム”にお知らせするサービスです。

フィールドで働く方々を多く抱える業界（建設業界・運送業界・警備業界・製造業界等）において、作業員の安全・健康管理をライン単位で実施し、健康起因事故の未然防止に活用できます。

特長1：広いフィールドで働く労働者の健康状態を、リアルタイムで全員“みまもり”

特長2：1人1人の平均バイタルを算出し、個人差を踏まえて運用する

特長3：「ヒヤリ・ハット」など注意すべき場面が“見える”

■『みまもりがじゅ丸®』構成イメージ



ご提供構成	機器等
みまもりがじゅ丸® サービス クラウドサービス スマートフォンアプリ	みまもりがじゅ丸 MIMAMORI-GAJUMARU
活動量計 脈拍計測機能付き活動量計	
中継機 SIMフリースマートフォン 【iOS】 【Android OS】	
モバイルネットワーク 通信SIM	

お客さまの声 No.18

* 弊社パートナーのお客さまの声から
回線のオーダー進捗や契約状況の把握、故障の切り分け・申告など、回線に関する管理をWebで行いたい

弊社の取り組み

Master'sONE®サービスサイトでは、ご契約回線の「見える化」を実現するとともに、故障を簡単に診断し申告できるサービスメニューの提供を開始しました。（2018年6月）

取り組み内容

回線管理機能と故障診断・申告機能のWeb提供

パートナーさまによる回線のオーダー投入/進捗確認や契約管理、ユーザーさまによる故障切り分け/申告などが、Web上で対応できるよう、Master'sONE®サービスサイトの機能を更に強化する予定です。

<機能例>

- ・契約拠点(回線)一覧 の表示
- ・Webからの拠点申込み時の各種パラメーターの表示
(開通日・回線種別・設置場所住所・LAN側IPアドレス等)
- ・ステータス情報の表示 (「開通作業中」など)
- ・故障切り分け・申告の際のチェック作業をWebツール化(故障診断ツール)

■ Master'sONE®サービスサイト 回線管理画面イメージ



● 拠点管理
回線の契約状況や
オーダー進捗を確認

工事・故障情報の確認 → 宅内設備の確認 → かんたん診断

宅内設備の状況を確認して下さい。
確認した項目は、チェックボックスにチェックをいれてください。

以下の設備確認を実施してください。

1. 配線・電源の確認

- ①ネットワーク接続装置(CPE)の電源が入り、「PWR」のLEDランプが点灯していることを確認しました。
- ②回線終端装置(ONU)の電源が入っていることを確認しました。
- ③ネットワーク接続装置(CPE)と回線終端装置(ONU)の接続に確まりがないことを確認しました。
- ④ネットワーク接続装置(CPE)とお客さまの機器(パソコン等)の配線に確まりがないこと、正しく配線されていることを確認しました。

● 故障診断ツール
不具合箇所を簡単診断

お客さまの声 No.19

* 弊社パートナーのお客さまの声から
 新サービスの情報や提案書、仕様書などの最新ツールを必要な時にいつでも
 入手できるようにしてほしい

弊社の取り組み

弊社パートナーさまが、提案活動に必要な最新情報を自由に入手しやすいよう、パートナーさま専用サイトを全面リニューアルしました。（2017年11月実施）

取り組み内容

パートナーサイトのリニューアルによる最新ツールの提供

代理店さま・取次店さま、再販・卸業者さまなど各種パートナーさま専用にてパートナーサイトを再構築し、パートナーさまが必要な情報を探しやすく、取得しやすくしました。

<新パートナーサイト 主なメニュー・機能> ※パートナーさま種別によりメニューが異なります

- ①取扱いサービス一覧
- ②取引規約
- ③サービス別仕様書・提案書等販売ツール集（ダウンロード機能あり）
- ④FAQ
- ⑤工事・故障情報
- ⑥販売事例

パートナーサイトでの情報提供のほかにも、定期的にパートナーさま向け最新情報をメールでお届けしています。

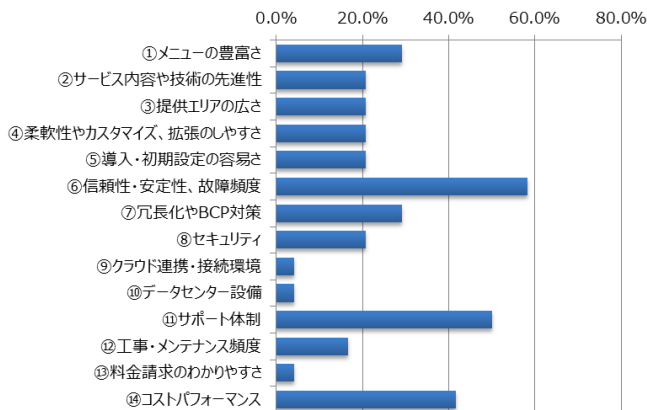
■ パートナーさま向け専用サイトリニューアル イメージ



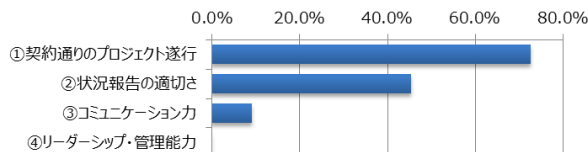
■ お客さまの満足度向上を目指したNTTPCの取り組みについて 2017年度お客さま満足度アンケートの結果

■ 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

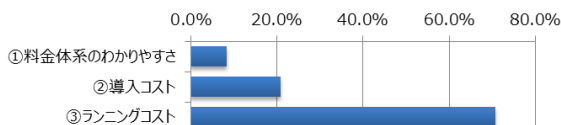
サービス内容・品質



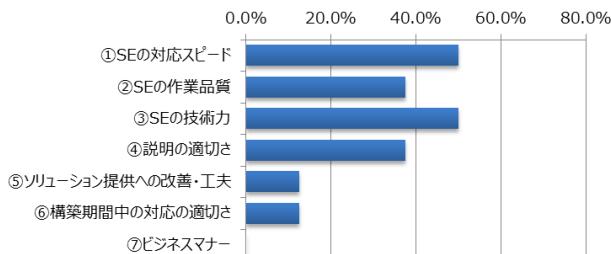
プロジェクトマネジメント



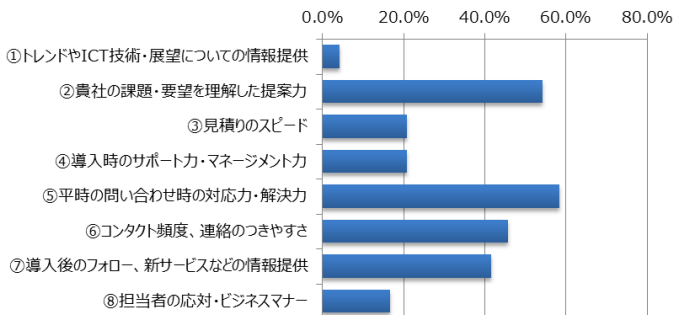
導入コスト・サービスの利用料金



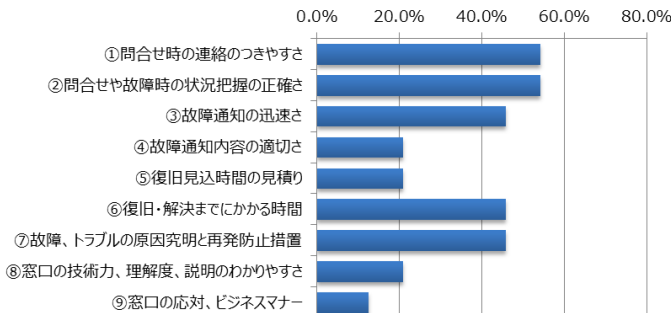
SE対応



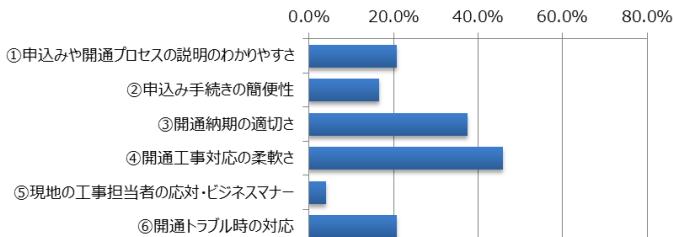
営業対応



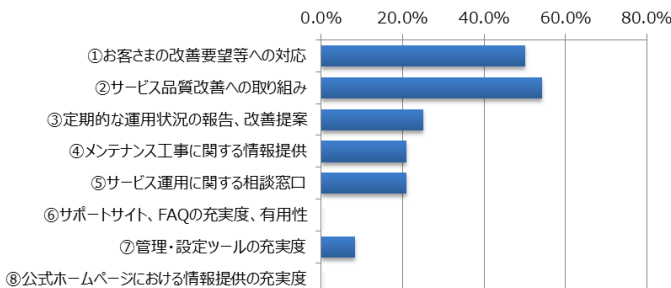
故障・トラブル対応



開通対応



導入後のお客さまサポート



発行元：株式会社NTTPCコミュニケーションズ

- 記載内容は2018年6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。