

～お客さま満足の向上を目指して～



Global ICT Partner
Innovative. Reliable. Seamless.

はじめに

日頃よりNTTコミュニケーションズグループに格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社グループでは、世界中のお客さまに私たちのサービスを選んでいただけるよう、日頃お客さまと接する営業担当だけでなく、全ての社員が一丸となってお客さまに向かい合うということを第一の姿勢として、革新的なサービスの提供や、日々の改善活動を通じたお客さま満足の向上に取り組んでおります。

当社グループが毎年実施しております「お客さまの声（VOC：Voice Of Customer）調査」もその取り組みの一環であり、いただきました様々な「お客さまの声」を真摯に受け止め、ひたむきに改善活動を積み重ねているところです。今回ご協力いただきました「お客さまの声調査」においても、貴重なご意見を多数頂戴いたしました。あらためて御礼申し上げます。本紙においては、よりお客さまにご満足いただけるNTTコミュニケーションズとなるべく取り組んだ2015年度の当社の改善取り組み状況についてご報告申し上げます。

我々は、クラウド/ネットワーク/ボイス&ビデオコミュニケーション/セキュリティ/アプリケーションサービスなどを一体的に提供するグローバルシームレスなICT基盤およびそれらをマネジメントするサービスを通じ、高い安全性・信頼性の継続を追求してまいります。

また、昨今、企業のお客さまにおいてはIoTやAI、Bigdata解析といったDigital・ICTの活用に対する期待が高まっています。コンシューマーのお客さまにおいては、様々なライフスタイルにあわせたサービスが求められています。これらの幅広いニーズにも柔軟に対応していけるよう、一層の努力を続けていく所存でございます。

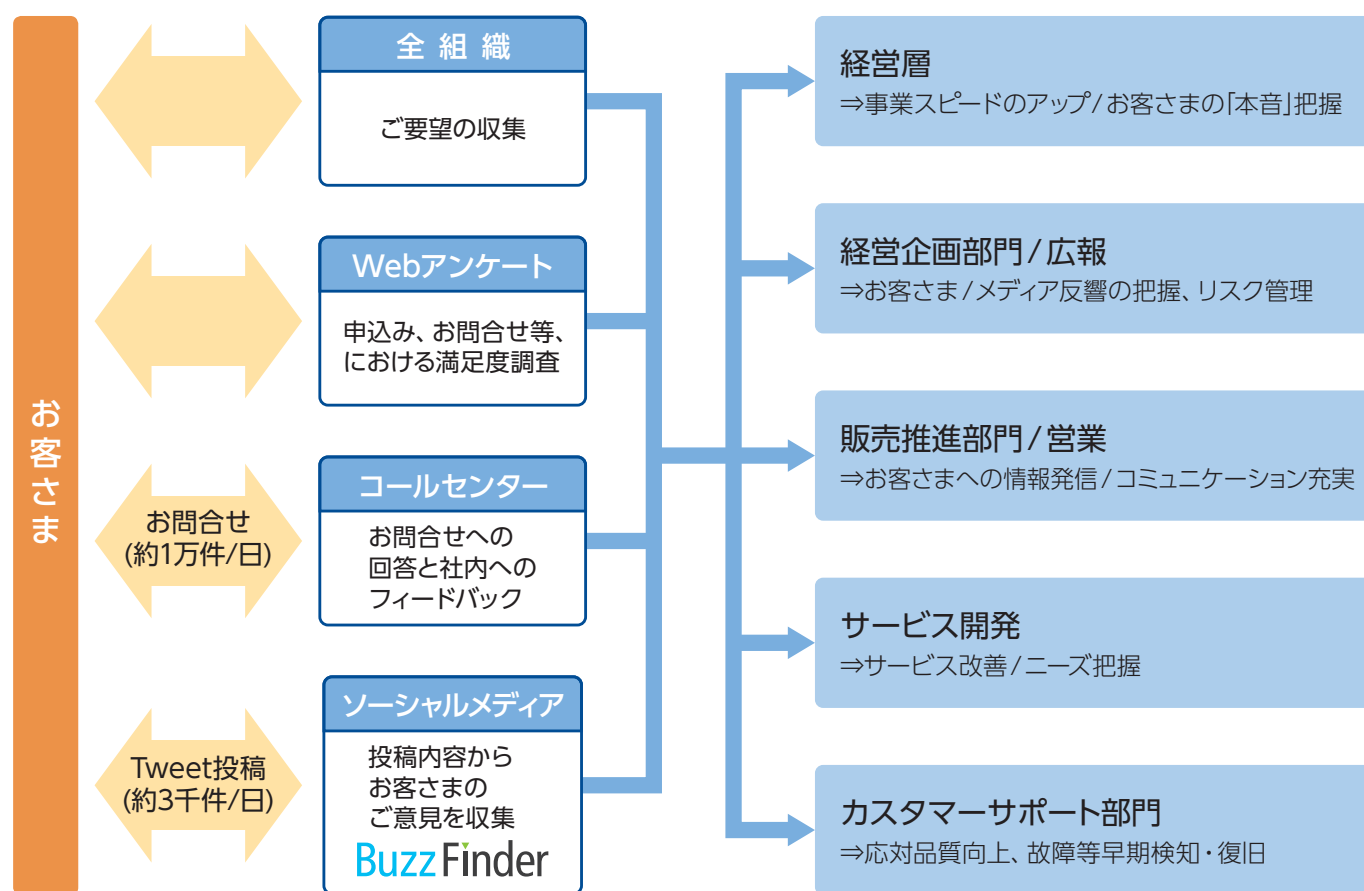
今後とも皆さまのご意見をお寄せいただきますとともに、当社グループのサービスをご愛顧いただけますよう、お願い申し上げます。



エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
代表取締役社長
庄 司 哲 也

お客さまにご満足いただくための NTTコミュニケーションズグループの取り組み

毎年、実施しております「お客さまの声（VOC：Voice Of Customer）調査」に加え、日々コールセンターに寄せられるお客さまの声や、Twitter等ソーシャルメディアに投稿されるお客さまの声の解析、カスタマーサポート部門による「CSマン活動（詳細は次ページ）」などを通して、改善すべきサービスやお客さま対応上の課題への対応も進めています。



お客さまにご満足いただくための NTTコミュニケーションズグループの取り組み

カスタマーサポート部門による「CSマン」活動のご紹介

サービスデリバリ、故障対応におけるお客さまフロントの担当者が定期的にお客さまのもとにうかがい、日頃のお悩みやご要望をうかがっています。お客さまの声をオペレーションの品質改善だけでなく、サービス開発・マーケティング部門へフィードバックを行い、より良いサービスづくりに反映させています。

私たち「CSマン」は、お客さまの満足を最大化する
オペレーションのプロフェッショナル集団です。

すべてはCustomer Satisfaction = 「お客さまのマンゾク」のために

もっとNTTコミュニケーションズのサービスに対するお客さまの満足度を高め、もっと喜びや感動を提供したい。そんなひたむきな想いから「CSマン活動」はスタートしました。すべてのヒントはお客さまとの「対話」にあります。まずはお客さまが抱える日頃のサービスの使用感、お客さま対応の是非、あらゆる不安や課題をお聞かせください。私たちNTTコミュニケーションズは「CSマン活動」を通して社内にカイゼンの風を吹かせ、「お客さま第一」の姿勢を社内に広めていきます。

お客さまとの対話をもとに、お悩みやご期待に応えることが、「CSマン」のミッションです。



「CSマン活動」ではお客さまの声をもとに、さまざまな便利ツールの開発に取り組んでいます。

「故障の状況を知りたい」との声をもとに、「お客さまサポート」サイトを開設。



「故障かな?」と思ったら、まずはこのサイトをチェック! どなたでもサービス、エリアごとの工事・故障情報をご確認いただけます。申込書、マニュアル、FAQなど、困ったときのお役立ちサービスが満載です。

お客さまサポート <http://support.ntt.com/>



「ICT資産を見える化したい」との声をもとに、「アドバンスド・オペレーション (AOP)」を提供開始。



お客さまのICT資産運用、故障回復の進捗を一元管理できるポータルサイトです。故障範囲の把握、オペレータの手配、サービスのヘルスチェックからメンテナンス工事のスケジュール管理、品質レポート閲覧まで、インターネットからのアクセスでご利用いただけます。



「サービスの品質を高めてほしい」との声をもとに、「Bigdata/AI (人工知能)」による故障予知と防止を推進。



社内外のBigdata活用で未来の故障予測、故障予兆の検知を行い、故障発生を未然に防止。AIとの融合でさらに高精度かつ最適な判断を行い、お客さまへの影響ゼロに向けたソリューションを開発中。近日提供予定です。



NTTコミュニケーションズグループ「優良カイゼン事例発表会」のご紹介

NTTコミュニケーションズグループでは毎年1回、「カイゼン事例発表会」として、国内外の各組織がそれぞれ取り組んでいる改善施策の発表を行い、互いのノウハウの共有と優良事例の水平展開につなげています。2015年度は国内外から選ばれた42組織が日々の改善の取り組みの成果を持ち寄りました。

発表の模様



またAIやBigdataなど最新の技術や取り組みに関して、業務に携わる社員によるパネルディスカッションや展示も行い、更なる改善に活用しています。

パネルディスカッション



展 示



INDEX

● 法人のお客さま向けネットワークサービスに関する取り組み	7	● ポータルサービスに関する取り組み	17
● クラウドサービスに関する取り組み	8	● 運用管理サービスに関する取り組み	21
● データセンターサービスに関する取り組み	11	● 個人のお客さま向けネットワークサービスに関する取り組み	22
● アプリケーションサービスに関する取り組み	13	● お客さまサポートに関する取り組み	24
● セキュリティに関する取り組み	14	● 社会基盤を支える当社グループの日々の取り組み	25
● 音声サービスに関する取り組み	15	● 当社グループに対する外部評価機関等からの評価	26

お客さまにご満足いただくための NTTコミュニケーションズグループの取り組み

法人のお客さま向け

サービス開通・保守運用対応のお客さま窓口の明確化について

ご提供サービスが複雑化・高度化する中で、お客さまに対するご対応能力を向上させるため、
営業責任者に加え、サービス開通担当・保守運用担当を明確化すると同時に、
一体感を持って対応させていただきます。

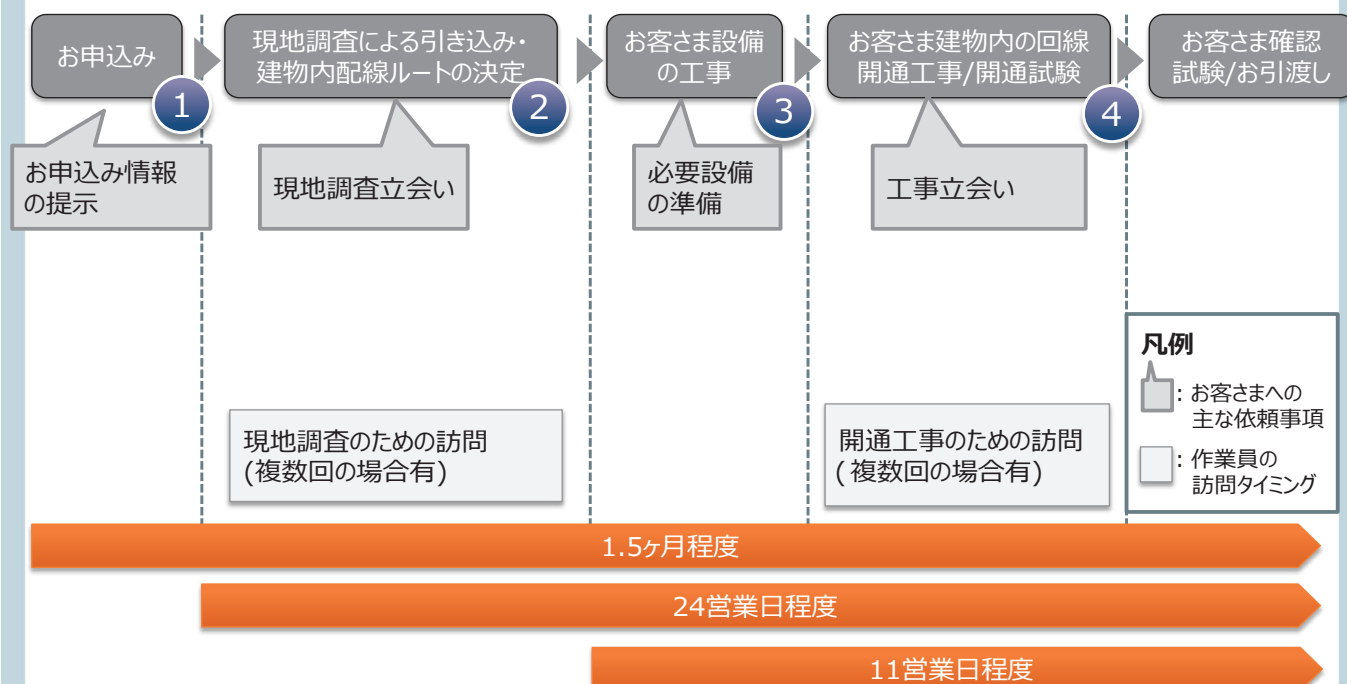
▶▶ お客さま対応能力向上のお約束

- ① より迅速で正確な情報をご提供いたします。
- ② サービス間の連携を強化し、一体的なサポートレベルアップいたします。
- ③ 故障などトラブル発生時に迅速な対応とエスカレーションを実施いたします。

開通担当者のお客さま説明資料イメージ

お申込みから開通までの流れ

お申込みからネットワークサービスの開通までのおおよその流れと各プロセスでのお客さまへの主な依頼事項および作業員が訪問させていただくタイミングは以下となります。



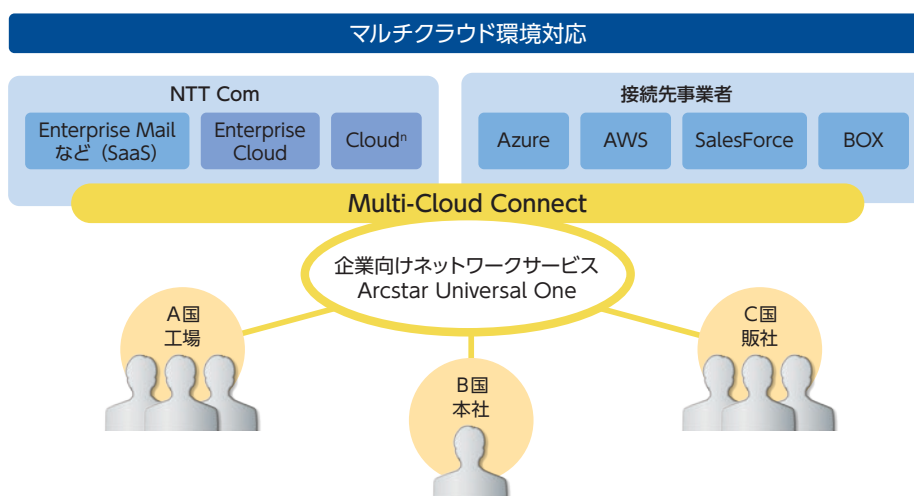
お客さまの国内外のネットワーク環境を、安心、便利にご利用いただけるよう、様々な改善に取り組んでいます。



Arcstar Universal One から多様なクラウドサービスに接続したい。



マルチクラウド環境を構築できるオプション「Multi-Cloud Connect」を提供し、NTT Com のクラウドサービスをはじめ、より多様なクラウドサービスをスピーディー、柔軟かつ安価にご利用頂けるようになりました。(2015年8月)



お客さまの多様なニーズにお応えするために、私たちは続々と新しいサービスや機能をリリースしています。

提供時期	提 供 機 能
2015年5月	Arcstar Universal One Virtual のグローバル展開 新たな接続拠点を欧、米、アジアそれぞれに設置
2015年6月	Arcstar Universal One (L3) 10Gbps 品目 国内初、L3サービスにおいて10Gの広帯域サービスを提供
2015年9月	Arcstar Universal One (イーサネット専用線) フレキシブルイーサ 国内初、専用線の帯域・経路の即時変更サービスを提供 国際インターネット接続サービス「グローバルIPネットワーク」のフランス、マルセイユにおける接続拠点開設
2015年10月	OCN DDoS 対策サービス 独自開発のトラフィック解析ツールを活用した完全自動のDDoS 攻撃緩和機能およびリアルタイムレポートを提供 Arcstar Universal One インターネット接続セキュリティオプション (IWSaaS タイプ) お客さま企業の ICT 環境において、ウイルス感染後に情報流出を行うサーバーとの不正通信の検知・遮断が可能となり、標的型攻撃や不正アクセスなどのセキュリティリスクを大幅に低減するサービスを提供 Arcstar Universal One ギャランティアアクセスフレキシブルイーサオプション お客さま自身がポータルから迅速・柔軟に、利用中の回線の帯域を変更できるサービスを提供

クラウド環境を初めてご利用されるお客さまや、重要なシステムをお預けいただくお客さまに、安心してサービスをご利用いただくため、サポートの充実や、更なる信頼性向上に取り組んでいます。



Enterprise Cloudのポータルで操作が分かりにくい。



FAQの充実、操作説明ビデオの公開などの積極的な情報発信を進めています。

よくあるご質問 (FAQ) は2015年末時点で約270件登録済、またポータル操作方法紹介ビデオの他、お客さまに役立つ各種ドキュメントを公開しています。

よくあるご質問 (FAQ)



ポータル操作方法紹介ビデオ (VM操作編)



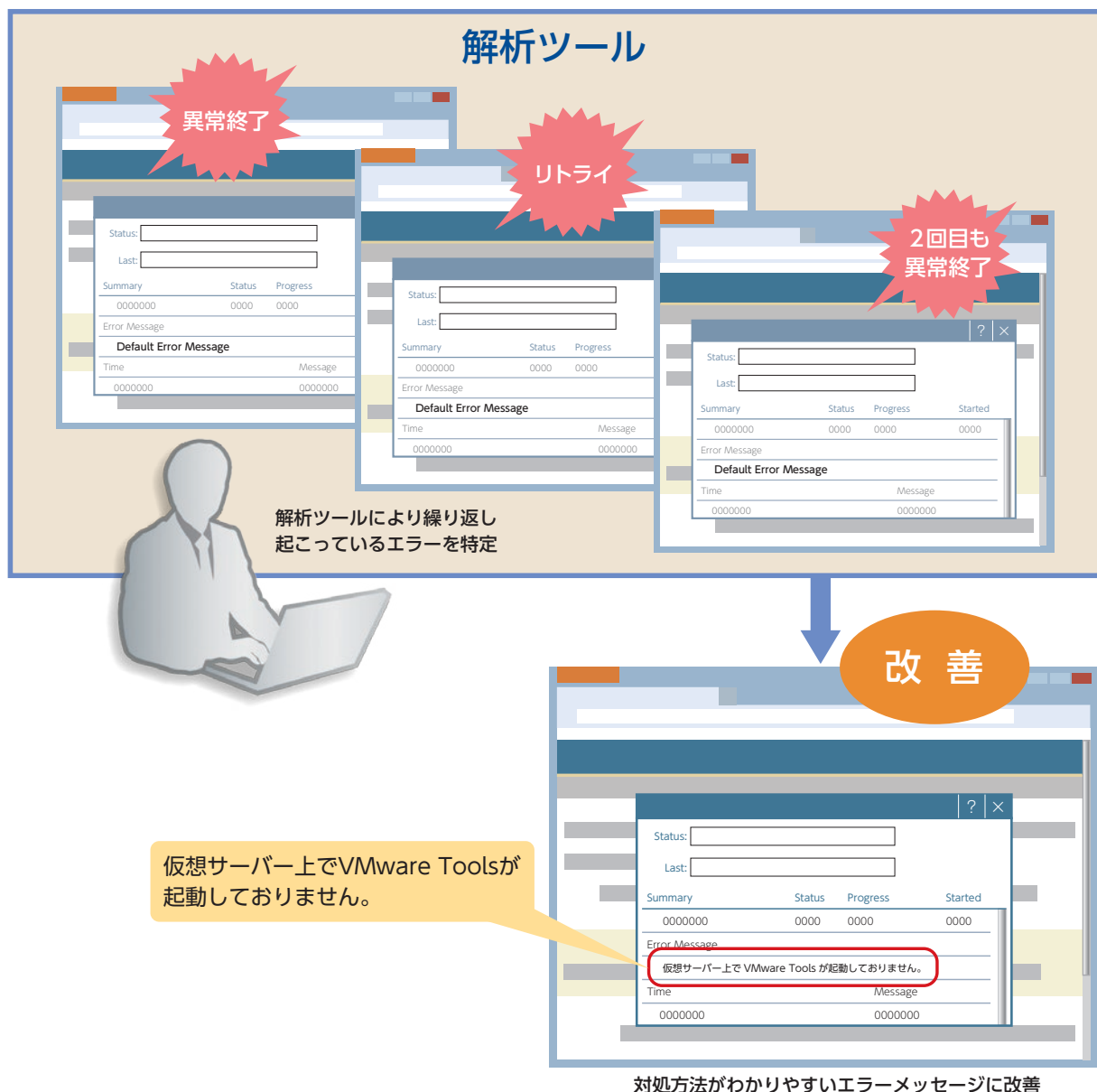


Enterprise Cloudのポータルで、
エラーが出た時の対処をわかりやすくしてほしい。



エラーメッセージ表示の改善を進めています。(2015年末で約150件対応)
今後もエラーの起こりやすい操作を調査し、対策を行います。

どの操作でお客さま作業が滞り易いのかをツールで調査特定し、該当操作のエラーメッセージを改善。対処方法をわかりやすくお伝えします。



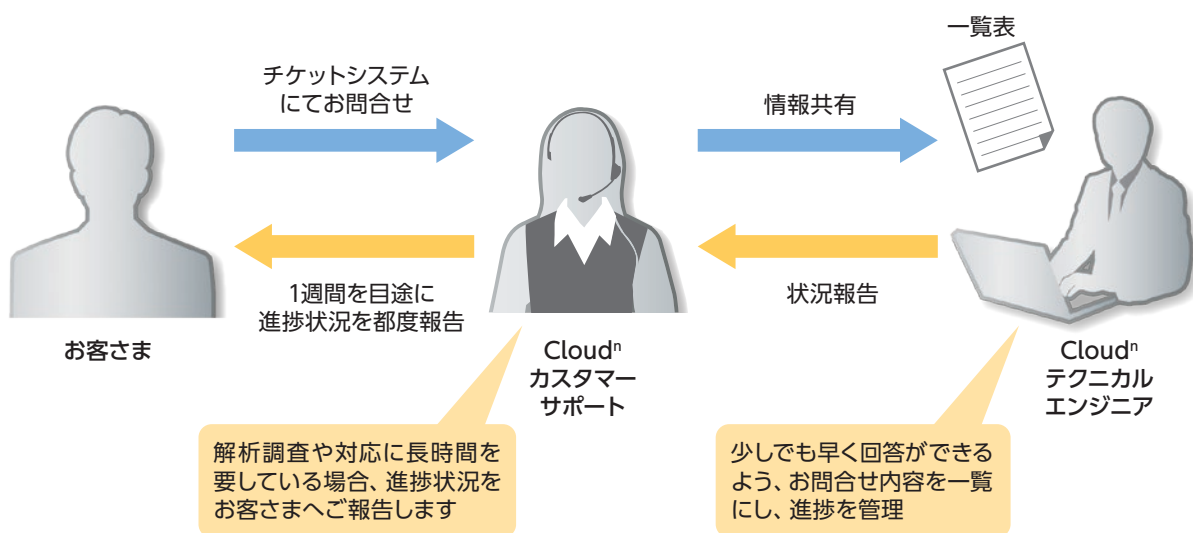


サポート問合せの回答に進捗がないとき不安を感じる。



回答に時間を要している場合、進捗状況を報告するフローを導入しました。

お問合せ内容の解析調査や対応に長時間いただく場合には、1週間ごとを目途にお客さまへ進捗状況を逐次報告するよういたします。また、少しでも早く回答ができるようにお待たせしているお問合せ内容の一覧を管理し、関係者とのコミュニケーションを強化してまいります。(2015年10月)





複数のデータセンターを組み合わせて使いたい。

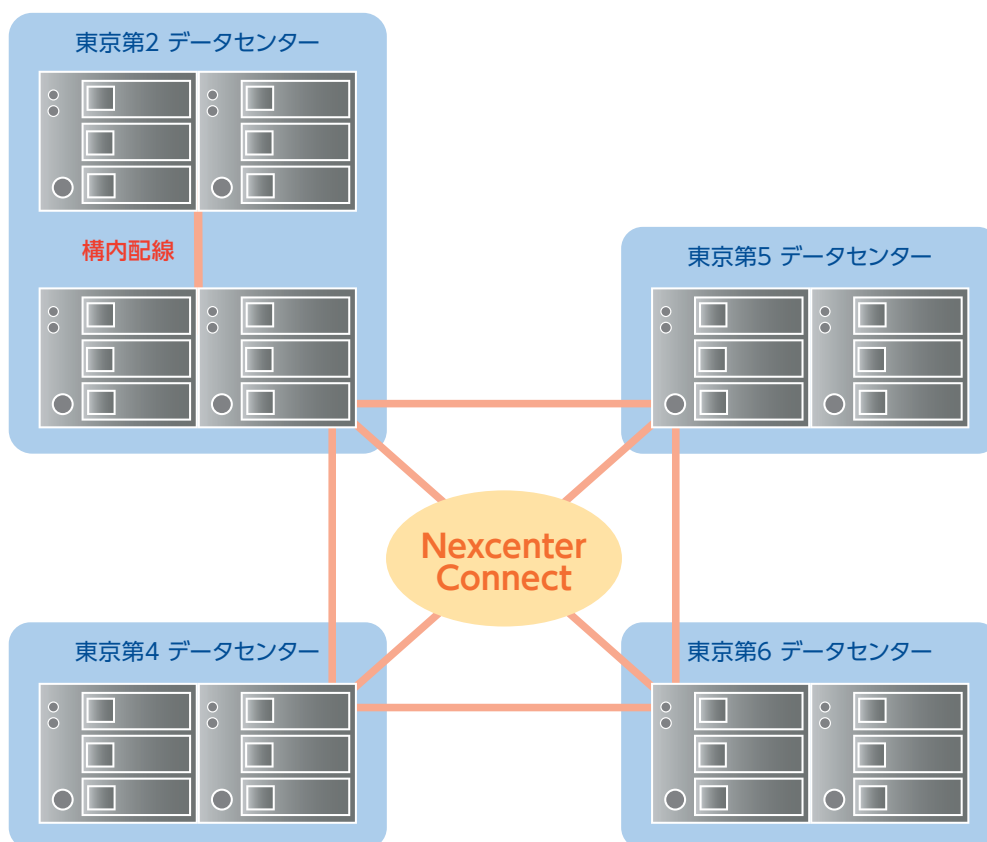


異なるデータセンターに分散する膨大なICTリソース同士を
容易に連携できる環境を整えるため、
データセンター間コネクティビティサービス
「Nexcenter Connect」を開始しました。(2015年12月)

首都圏、関西圏など(概ね50km圏内)の複数データセンターを最大10Gbpsのネットワークで接続し、複数拠点をあたかも1つのデータセンターとして利用できるセキュアかつ、低遅延な「Nexcenter Connect」をご利用しやすい価格/品質で提供します。

※関西圏は、2016年3月以降提供開始予定

「Nexcenter Connect」により、お客さまの経営改革とビジネス拡大を支援します。



 私たちの
取り組み

次世代データセンターサービス **Nexcenter** において、国内外に続々と高い品質を確保した、新たなセンターを開設しています。

お客さまのニーズにお応えしたサービスを全世界140拠点以上で展開しています。

APAC



India Mumbai 5



Thailand Bangkok 2



Hong Kong Financial FDC2

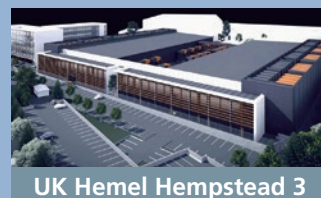
Japan



東京第8



大阪第5



UK Hemel Hempstead 3

US/
Europe

California Sacramento 3 (CA3)



Virginia Ashburn 2 (VA2)



Texas Dallas 1 (TX1)

2015年度に開設したデータセンターの例

- 東京第8 (2015年 3 月)
→ お客さまのご要望に合わせたフレキシブルな設計が可能
- California Sacramento 3 (CA3) [RagingWire] (2015年 4 月)
→ 可用性100% を保証する全米最高峰の設備と運用を提供
- India Mumbai 5 [Netmagic] (2015年10月)
→ ムンバイ最大級の拡張性を持つ高信頼データセンター
- Thailand Bangkok 2 (2015年12月)
→ 洪水などの災害にも安心なタイ最高レベルの信頼性
- Hong Kong Financial FDC2 (2015年12月)
→ 金融機関の利用に最適化されたハイエンドセンター
- 大阪第5 (2016年 1 月)
→ 免震構造+異変電所受電など災害に強い最新鋭施設
- UK Hemel Hempstead 3 [Gyron] (2016年 3 月予定)
→ 先進のグリーン性能と高い拡張性と柔軟性を提供

2016年度に開設予定のデータセンター 〈全世界のサーバールーム面積は35万 m²以上に〉

- Virginia Ashburn 2 (VA2) [RagingWire] (2016年 2 月)
→ バージニアの高性能データセンターをさらに拡張
- Texas Dallas 1 (TX1) [RagingWire] (2016年 9 月)
→ テキサス州最大規模、当社最大のデータセンター

メールサービスをコアに、多様化する業務アプリケーションを連携させることで、お客さまの業務の生産性の向上や働き方改革推進にも貢献してまいります。



Enterprise Mail の導入時に初期設定を支援してほしい。



お客さまのニーズにあわせた導入サポートサービスをご用意しています。

Enterprise Mail ではお客さまのニーズにあわせた導入サポートサービスをご用意しています。ご要望の多かった訪問設定でのシステム代行投入サービスも開始しました。(2015年9月)

2015年9月に導入サポート強化：お客さまニーズにあわせて導入サポートプランを追加しました。
以下に代表的な強化事項を記載します。

大企業向け

監査・誤送信防止コンサル提案プラン

メールデータ移行サポート

中小企業向け

MX切替サポート

DNSサーバー切替/DNS設定代行



お客さまの多様なニーズにお応えするために、
私たちは続々と新しいサービスや機能をリリースしています。

- 多様化する様々な業務アプリケーションを1つのIDで安全に接続できるよう、多彩な認証技術を用いた企業向けシングルサインオンサービス「ID Federation」の本格提供を開始(2015年4月3日)
- 中堅・中小企業向けレンタルサーバーサービス「Bizメール&ウェブ ビジネス」「Bizメール&ウェブ プレミアム」において、3つの新しいオプションサービス「自動翻訳」「Web改ざん検知」「メール配信」を提供開始(2015年10月6日)
- マイナンバー制度の運用開始に伴って企業が実施すべき対策を、安全かつ低コストで実現できるサービス「マイナンバー管理ソリューションサービス over VPN」を提供開始(2016年1月14日)

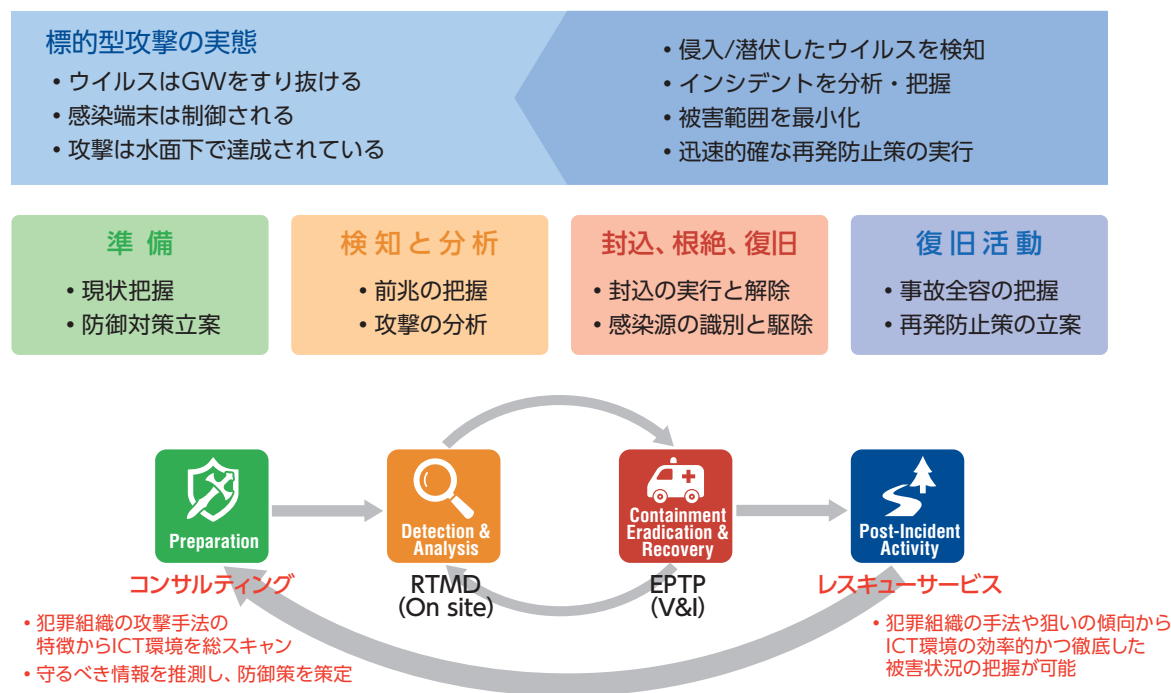
サイバー攻撃の高度化、巧妙化などに伴い、従来のセキュリティ対策の見直しがお客さまの喫緊の課題となっております。このような課題にお応えするため、お客さま向けセキュリティサービスの強化に取り組んでいます。

私たちの取り組み

総合リスクマネジメントサービス「WideAngle」にて、お客さま向けセキュリティサービスについても日々、新サービス提供や強化に取り組んでいます。

- 総合リスクマネジメントサービス「WideAngle」において未知のマルウェア（ウイルス）への対策を大幅に強化（2015年10月）
- 「WideAngle」のマネージドセキュリティサービス運用基盤に人工知能を搭載し、サイバー攻撃への分析力を大幅に強化（2015年10月）
- 未知のマルウェアの侵入に対する防御や検知を大幅強化し、セキュリティ機器との連携による、即時通信遮断サービスのメニューを拡充（2015年11月）

マルウェア対策サービスイメージ



お客さまに安心して NTT コミュニケーションズのサービスをご利用いただけるよう社内のセキュリティの強化にも取り組んでいます。

私たちの取り組み

2015年10月には情報セキュリティ管理の更なる強化の観点から、CSIRT (Computer Security Incident Response Team) 機能^(※)を含むトータルな情報セキュリティ/サイバーセキュリティ対応をミッションとした「情報セキュリティ部」を設立しました。

※ コンピュータやネットワーク上でセキュリティ上の問題が起きていないかどうか監視し、問題発生時には原因解析や影響範囲の調査、対策の実行対応を行う機能

スマートフォンや、IP電話での通話をより快適に、安全にご利用いただけるための様々な改善に取り組んでいます。



050 plus for Bizでアプリを常駐していないと着信できない。
アプリを常駐させていると、電池の消耗が早い。



アプリを起動していなくても着信できる
「プッシュ着信通知機能」を追加しました。(2015年3月)
利用時以外はアプリを未起動にすることにより、電池の消耗を低減できます。

Push機能OFFの場合



Push機能ONなら



050 plus for Bizの初期設定が煩雑で利用者への説明が負担になっている。

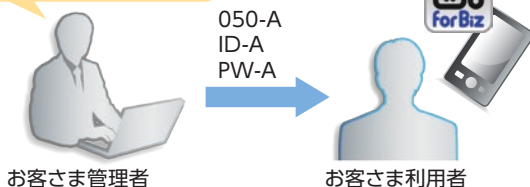


URIスキームにより、ワンタッチでアプリの設定ができるようになりました。(2015年5月)

初期設定方法(従来)

050番号、ID、パスワードをアプリに設定

利用者ごとに
050/ID/パスワードを配布



① 050番号を入力 ② ユーザIDを入力 ③ パスワードを入力



入力誤りが
多発

初期設定方法(新たに追加した方法)

URIスキームによりワンタップでアプリに設定

キーフレーズと有効期限を設定し、
ツールにて050番号毎の
HTMLファイルを生成



キーフレーズを入力



利用者の
入力項目を減らし、
入力誤り減少

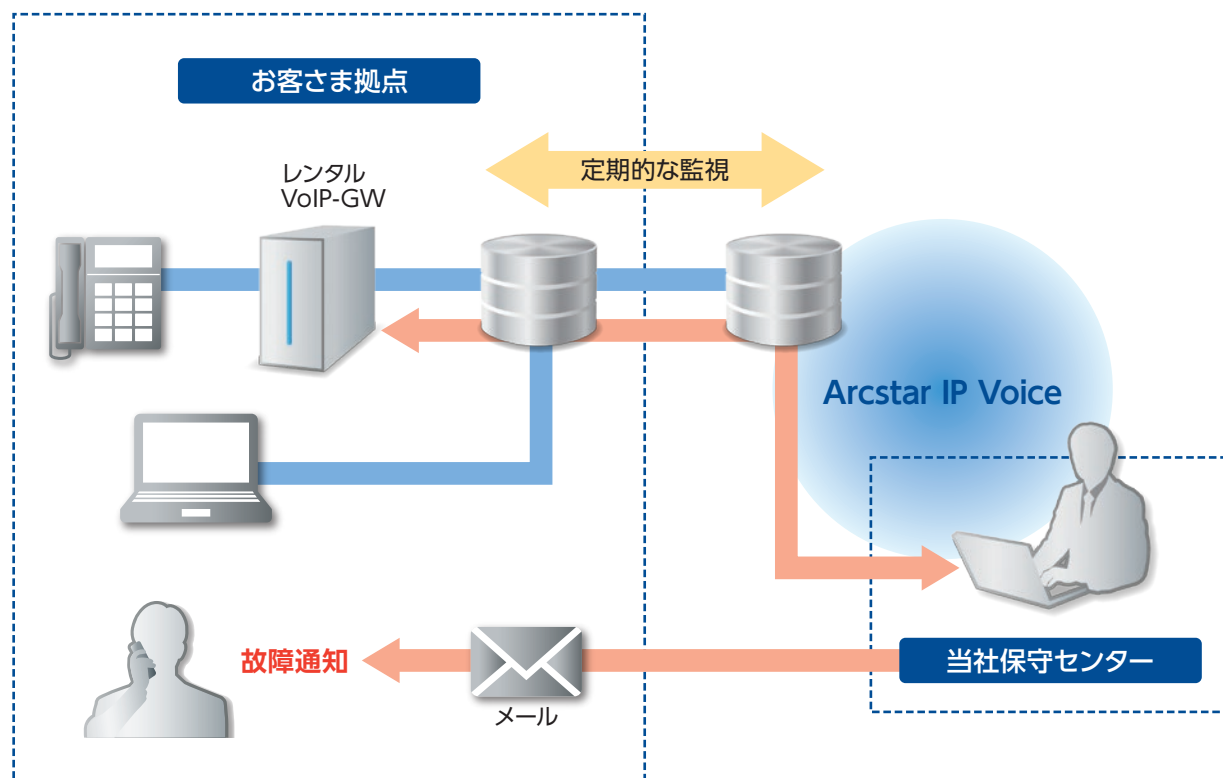


Arcstar IP Voice サービスで、
宅内設備側の問題でサービスが利用できないときも連絡してほしい。



プロアクティブ故障通知を開始しました。(2015年2月)

お客さま拠点に設置しているレンタルVoIP-GWを活用して、定期的に監視を行います。弊社側で、サービスを正常に利用できない状態と判断した場合は、お客さまへの通知を行います。(通知を希望されない場合は通知を行いません)



「ビジネスポータル」により、NTT Comグループの主要なサービスのご利用状況などの確認に加え、お客さまご自身で各種設定変更が可能です。

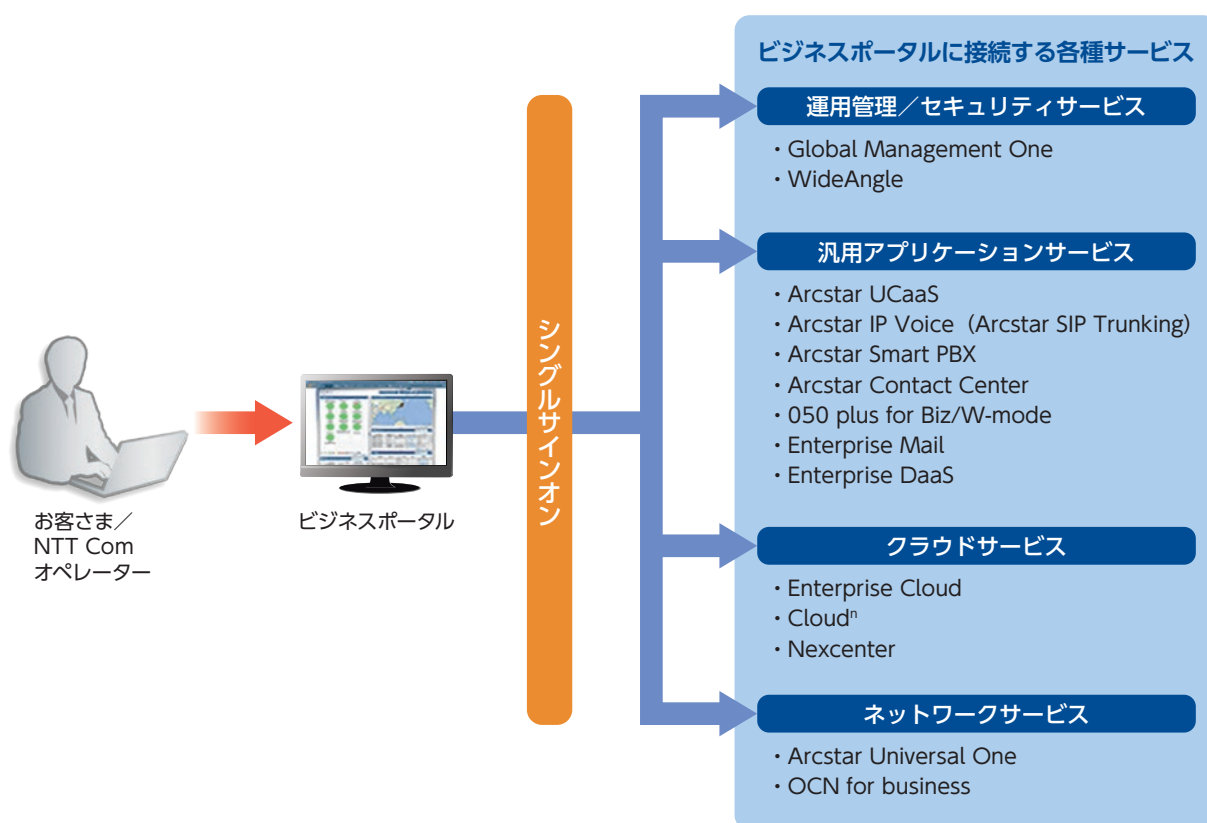


複数のサービスの利用状況を一元的に管理したい。



「ビジネスポータル」により、ICTサービスの管理を一元化できます。

クラウド、ネットワーク、音声などのICTサービス管理を一元化し運用管理業務の煩雑さを解消するNTTコミュニケーションズ ビジネスポータルです。





ネットワークサービスの申込受付後から開通までの
工程進捗状況をもっと細かく把握できないか。



ビジネスポータルで Arcstar Universal One* の申込受付から開通完了までの
各工程の提供予定時間やお客さま宅に伺う作業員情報を
ご確認いただけるようになりました。(2015年11月)

* 国内ネットワークが対象

NTTコミュニケーションズ ビジネスポータル上から、Arcstar Universal Oneの申込受付から提供までに行われる「現地調査」「アクセス回線工事」「端末工事」完了状況に加え、各工程の提供予定時間や作業員情報が確認可能となっております。

(2015年11月より提供開始)

Arcstar Universal Oneの申込進捗詳細画面

オーダー詳細										
契約番号	ご利用場所住所	拠点	申込種別	ステータス	提供予定日	サービス	アクセス回線タイプ	品目	UniversalOneターミナル種別	ターミナル工事区分
N000000001	東京都千代田区内幸町1丁目1-6 NTT日比谷ビル	事務局	新規	受付済	2016年3月11日	L2 ギャランティ	イーサタイプ(NTTCom光アクセス利用)	10Gbps	—	—
オーダー進捗情報										
契約番号	メイン/バックアップ	項目	提供予定日	提供予定時間	作業員					
N150142535	メイン	現地調査(NTT東西等)	2016年1月13日	13:30~	作業員情報					
		現地調査(NTTCom)	2016年1月13日	13:30~	【工事会社】株式会社コム工事コム 京都0123456789【作業員】コム花子(コムハナコ)090-1234-5678、コム次郎(コムシロウ)090-1234-5678、【車両】品川000 あ 00-000日産 AD/白/品川000 あ 00-01/ダイハツハイゼット					
		暗通工事	—	—	—					
		アクセス回線工事	2016年1月13日	13:30~	—					
		端末工事	2016年1月13日	13:30~	—					
		完了	2016年3月11日	—	—					

作業員情報

- ・工事会社
- ・作業員
- ・連絡先
- ・車両番号



回線サービス (Arcstar Universal One) と
IP通話サービス (Arcstar IP Voice) を利用しているが、
双方の故障の関連性がわかりにくい。



「ビジネスポータル」から双方の故障情報を関連付けて
確認できるようにしました。(2015年3月)

ビジネスポータル画面イメージ

Arcstar IP Voice
 トップ ▶
運用状況 ▶

🚫 関連故障
汐留ビルディング
N140XXXXXX
回線サービスの状況

ボタン押下で回線サービスの状況が確認いただけるようになりました。

関連サービスの運用状況 (Arcstar IP Voice)

次のArcstar IP Voiceの契約に対応するArcstar Universal Oneの回線状況は以下のとおりです。

<Arcstar IP Voiceの対象契約>

運用状況	名称	拠点名	契約番号	備考
🚫 関連故障	Arcstar IP Voice (Universal On...	汐留ビルディング	N140XXXXXX	-

<対応するArcstar Universal Oneの回線>

運用状況	名称	拠点名	契約番号	備考
✖ 異常	L3 ギャランティアアクセス イーサ...	汐留ビルディング	N120XXXXXX	メイン回線

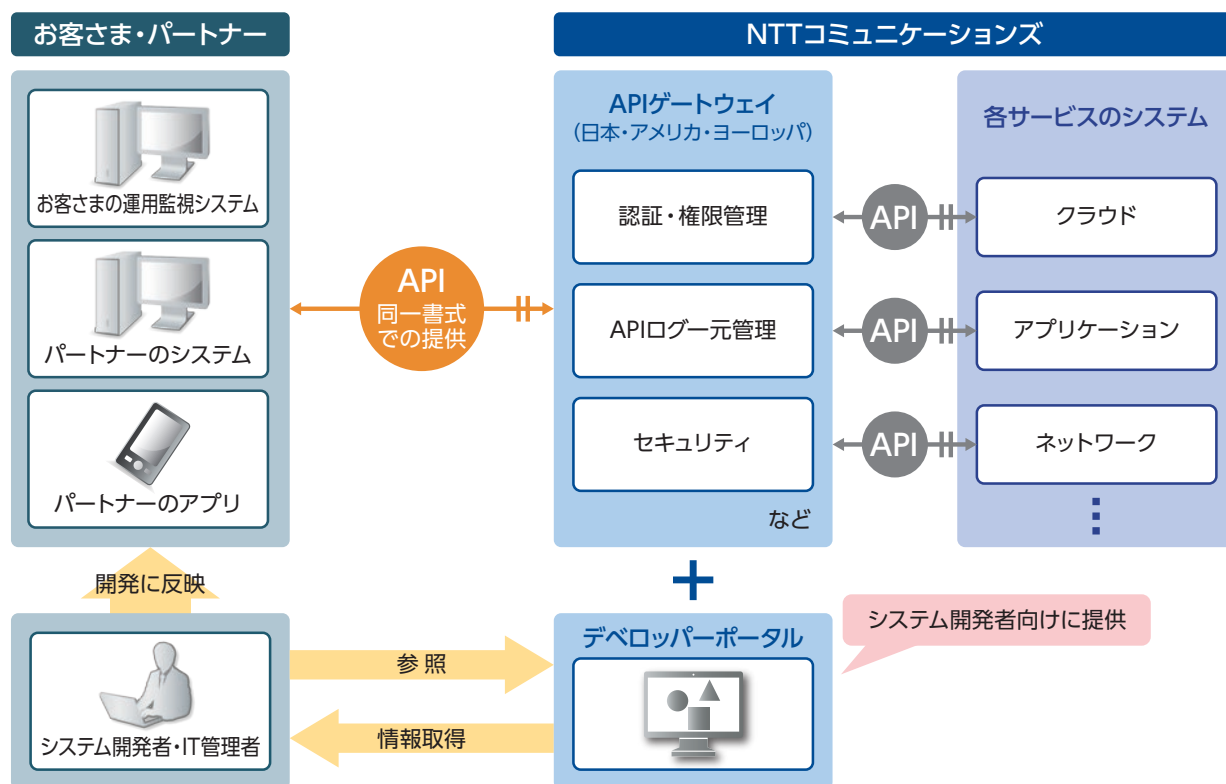
閉じる

私たちの
取り組み

ビジネスポータルで一元的に提供している
サービスの運用状況や制御機能に対し、
APIで接続できるAPIゲートウェイの提供を開始しました。(2015年4月)

お客さまの運用監視システムなどとAPIゲートウェイを接続いただくことで、NTT Comサービスのシステムとの間を一元かつセキュアに接続され、容易にシステム間の自動連携ができるようになりました。

デベロッパーポータルでは、NTT Comの提供するAPI仕様の公開や、APIの利用にあたり必要なAPI Keyの提供を無料で行っています。





グローバル拠点の増加で最近 ICT 環境が複雑化した。
海外現地スタッフの入れ替わりも多く、ICT ナレッジ継承やガバナンス維持が
難しくなってきたので、これらを解決できるサービスはないか。



お客様の ICT 環境全体を一元で運用管理する IT アウトソーシングサービス
「Global Management One」をご検討ください。

特長 1

お客さまにおけるリソースの最適化

弊社の経験豊富な ICT 運用管理チームに運用をお任せいただくことで、お客さまの社内の貴重な IT 部門の
リソースを、新たなビジネス機会の創出などの戦略的な業務へ割り振ることができます。

特長 2

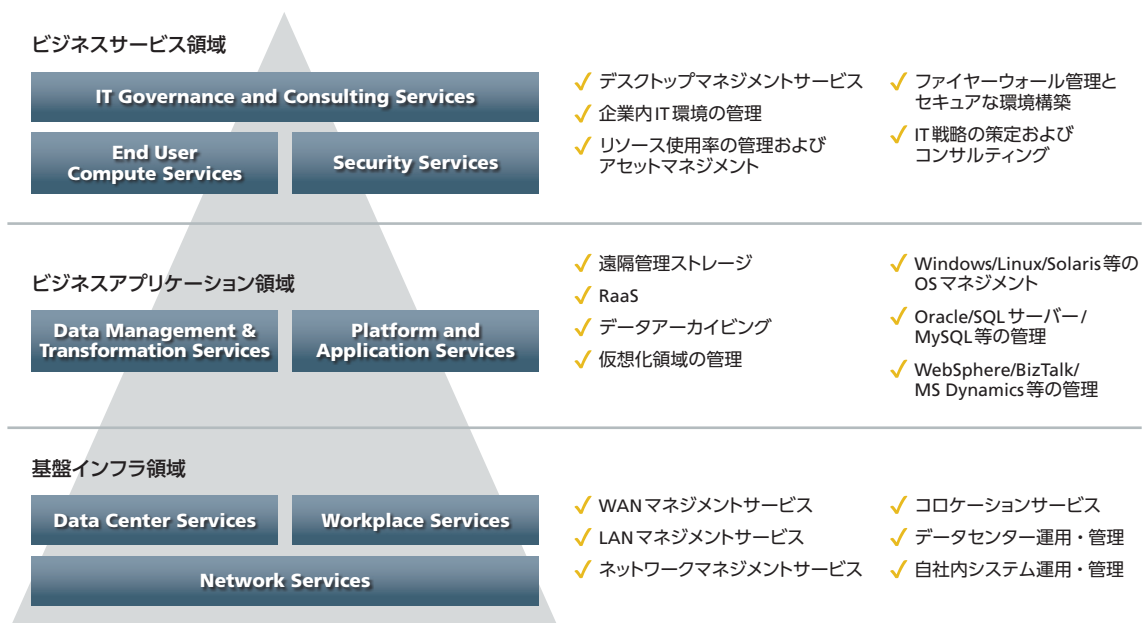
自動化による業務の迅速化、効率化、ナレッジの共有を実現

最先端の自動化プラットフォームにより、運用プロセスの見える化と自動化が実現できます。これにより
ICT システムのダウンタイムを大幅に減らします。

特長 3

PC 管理からクラウド上の AP 保守、他社サービスまで一元管理

ネットワークからクラウド上の DB マネジメントなどに加えて、海外現地の PC の資産管理までをメニュー化
しており、トータルな運用管理ソリューションをサービスとして提供いたします。また、弊社サービスだけ
でなく、お客さまが利用している他社サービスも含め End-to-End に運用管理します。



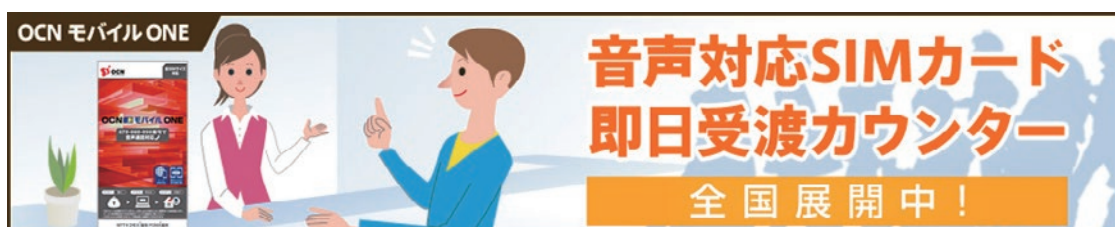
多くのお客さまからご好評を頂いております OCN モバイル ONE をより便利に、お得にご利用いただけるよう、サービス改善に取り組んでいます。



OCN モバイル ONE を音声対応 SIM カードでも即日利用できるようにして欲しい。



音声対応 SIM カードについても、新規契約の即日受渡と、ナンバーポータビリティにより契約中の携帯電話会社の電話番号のまま「OCN モバイル ONE」への即日乗り換えが、可能になりました。(2015年5月)



「OCN モバイル ONE」では、お客さまの多様なニーズにお応えするために、続々と新しいサービスや機能をリリースしています。

提供時期	提 供 機 能
2015年6月	LTE-Advanced 対応の LTE モバイルルータ「Aterm MR04LN」の販売開始
2015年7月	訪日外国人向けプリペイド SIM 自動販売機を成田国際空港に設置
	カウントフリー機能 当社が提供するアプリケーションサービス「050 plus」、「マイポケット」、「OCN モバイル ONE アプリ」の利用で発生するデータ通信パケットについて、「OCN モバイル ONE」の各コースで規定されている通信容量には含めない「カウントフリー機能」を提供しました。
2015年9月	訪日外国人向けプリペイド SIM 自動販売機を中部国際空港に設置
2015年10月	らくらくナンバーポータビリティ 新しい SIM カードがお手元に届いた後に、お客さまがお好きなタイミングで新しい SIM カードへの回線への切替ができ不通期間が解消されました。
	配送時本人確認 音声対応 SIM カードお申込み時の本人確認書類のご提示については、これまではお客さまご自身で本人確認書類の画像を保存し Web にアップロードしていただいていたのですが、SIM カード配送時に配送員に対してお客さまが本人確認書類をご提示いただく方法も選択できるようになりました。
2015年11月	10GB/月コースを提供開始

多くのお客さまからご好評を頂いております OCN を
より安心・安全にご利用いただけるよう、サービス改善に取り組んでいます。

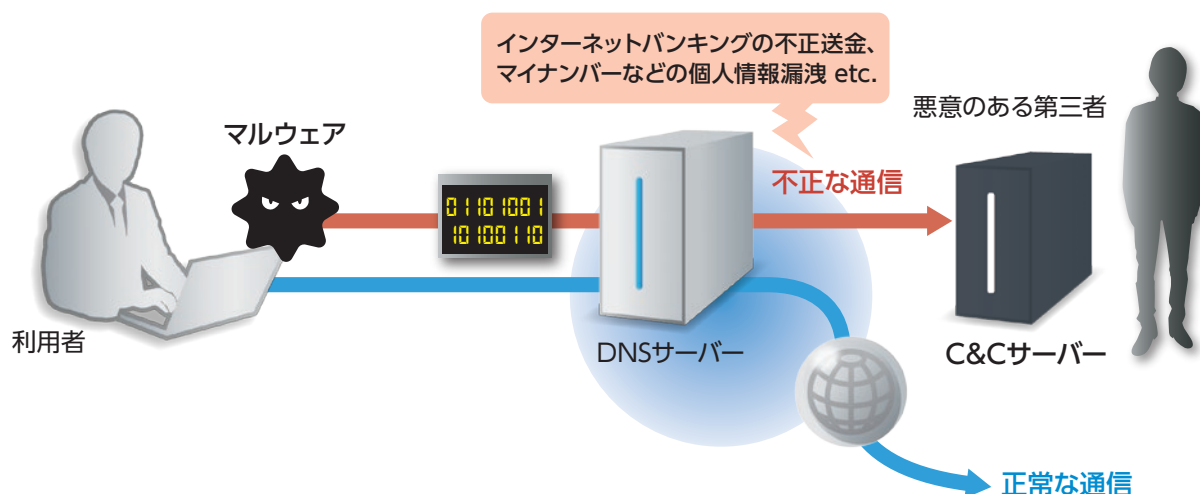
私たちの 取り組み

OCN のセキュリティ向上に取り組んでいます。

インターネットバンキングにおける不正送金や、マイナンバーやパスワードなどの個人情報漏洩といった、マルウェア（悪意をもって作られたソフトウェアやコード類の総称）による被害を防ぐサービスを、国内の事業者として初めて提供し、お客さまに無料でご利用頂けるようになりました。（2016年2月）

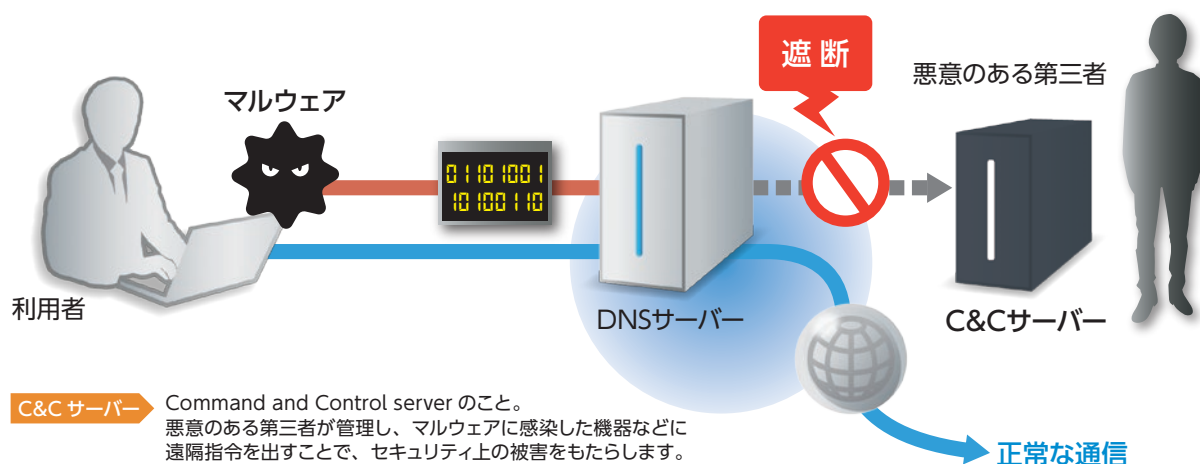
サービス 提供 前

マルウェアに感染した機器は、お客さまが気付かないうちに外部のC&Cサーバーとの通信を行うことがあります。



サービス 提供 後

「マルウェア不正通信ブロックサービス」は、マルウェアが外部のC&Cサーバーとの通信を行おうとすると、未然に遮断します。



お客さまサポートセンターやホームページ等における、お客さまからのお問い合わせ・お申し出に対して、迅速・的確に対応できるよう、日々改善を重ねております。



点字請求書が折り目やホチキス止めにより、読みづらい。



点字の特性を考慮し、送付方法を改善しました。

2015年11月発送の請求書から、以下の通り改善いたしました。

- ① 従来の3つ折り（長3サイズ）での送付から、A4サイズのまま折らないで送付いたします。
- ② 次の2点からホチキス止めをせずに発送いたします。

- (1) ホチキス止めにより、一部読みづらい場合が想定されること
- (2) ページ数の表示があること

※改善にあたっては点字の作成物に詳しい機関の方に相談し、ご協力をいただきました。



- ・ 料金の支払方法をクレジットカード払いに変更する際にWebで簡単に登録が行えるようにしてほしい。
- ・ 請求書をオンラインで支払いたい。



Webの申込みフォームで次のお手続きやご確認、オンラインでのお支払いができるようになりました。

以下のお手続きについて、マイページにログインしなくてもお手続きいただけるようになりました。（2015年7月）

※ご利用の際は、請求書等に記載しております「ご請求番号」をご確認ください。

※一部法人向けサービスを除く。

お手続き

- ① クレジットカード払いのお申込み・変更
- ② 口座振替のお申込み（一部お取り扱いのできない金融機関があります）
- ③ 請求書／口座振替のお知らせの送付先変更
- ④ 請求額お知らせメールアドレスの登録・変更

ご確認・オンラインでのお支払い

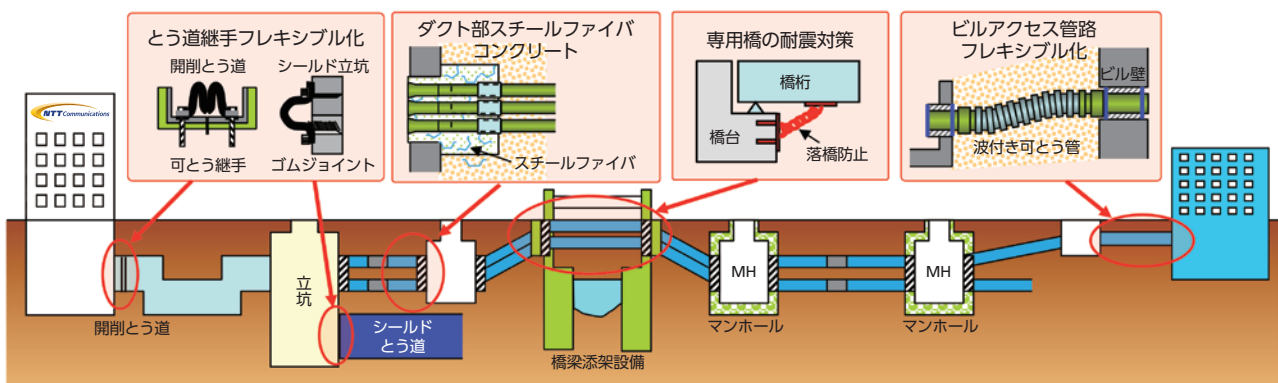
- ① 請求内訳／お支払い状況のご確認およびオンラインでのクレジットカードによるお支払い
- ② 口座振替のお手続き状況のご確認
（「ご請求番号」の他に請求書等に記載する「アクセスキー」が必要となります）

国内外の情報通信ネットワークを守る取り組みについて

私たちの取り組み

NTT Comでは、NTTグループ全体で定めた「NTT災害対策マニュアル」に基づき、長年に渡り、数々の自然災害の対策を行っています。

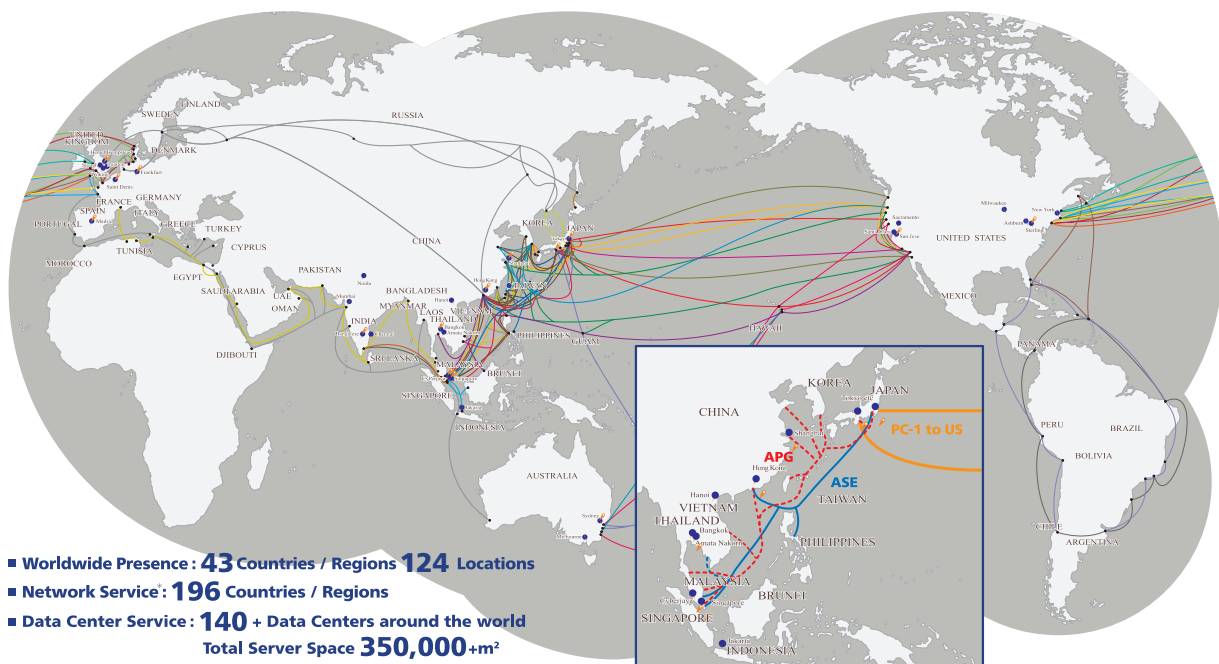
たとえば、その一つとして、震度6強以上の大規模災害時にも、ケーブルを収容する管路やとう道といった地下設備の損傷を防ぐため、液状化地域や盛土区間などの軟弱地盤地域で接続部分の伸縮継手や離脱防止継手といった対策を取り、ネットワークを守っています。



私たちの取り組み

お客さまへグローバル通信を安定的に提供するため、NTT Comでは、継続的に海底ケーブルをはじめとしたグローバルネットワークの拡張・増強を続けています。

世界中のお客さま主要拠点や、NTT Comのデータセンターをつなぐグローバルネットワークは、海底および陸路を使い、複数のルートを確認することで、あるケーブルに不具合が生じても他でバックアップする体制を取っています。お客さまの通信を途絶えさせることなく、安心してご利用いただけます。



- **Worldwide Presence**: 43 Countries / Regions 124 Locations
- **Network Service**: 196 Countries / Regions
- **Data Center Service**: 140+ Data Centers around the world
Total Server Space 350,000+m²
- **Enterprise Cloud**: 11 Countries / Regions 14 Locations

※図は2015年9月時点の情報です。

NTTコミュニケーションズグループは、国内外の外部評価機関等からの高い評価を得ております。世界中のお客さまから真のグローバルリーディングプレーヤーとして選ばれるパートナーとなるため、今後も、革新的なサービスの提供やサービスの品質並びに信頼性向上に向けた活動に取り組んでまいります。

グローバルネットワーク

Magic Quadrant for Network Services, Global

米ガートナー社のグローバル通信事業者評価レポートにおいて、NTTコミュニケーションズが「リーダー」の評価を3年連続で獲得（2016年1月）



当社は、米大手ITアドバイザリー会社ガートナー社が2016年1月に発行した、グローバルにネットワークサービスを提供する事業者を評価する「Magic Quadrant for Network Services, Global」において、ビジョンの完全性と実行能力に基づいた評価により、その双方が高い「リーダー」のポジションに位置付けられました。

これにより、NTT Comは、3年連続でグローバルのネットワークサービスプロバイダーのリーダーと評価されたことになります。

出典：Gartner, "Magic Quadrant for Network Services, Global" by Neil Rickard, Bjarne Munch 14 January 2016
本図表は、ガートナー・リサーチの発行物の一部であり、評価するには発行物全体をご覧ください。ガートナーの発行物は、リクエストによりNTT Communicationsからご提供することが可能です。ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティング又はその他の評価を得たベンダーのみを選択するようテクノロジーの利用者に助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチのオピニオンを表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を認め、一切の保証を行うものではありません。

『Best North American Wholesale Carrier』『Best Marketing Team』

Global Carrier Awards 2015において「Best North American Wholesale Carrier」および「Best Marketing Team」を受賞（2015年11月）

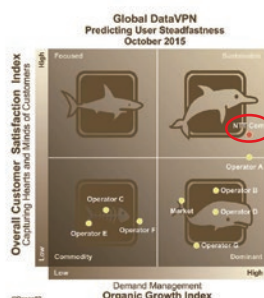


当社は、2015年11月にパリで開催された「The Global Carrier Awards 2015」において、北米で最も革新的、高品質なサービスを提供する通信キャリアへ贈られる賞である「Best North American Wholesale Carrier」を2年連続で受賞しました。また、最も優れたマーケティング活動を行った通信キャリアへ贈られる「Best Marketing Team」を受賞しました。

当社は、グローバルTier1ネットワークを活用したインターネットバックボーンサービス「グローバルIPネットワーク」の新たな接続拠点をボストンやマルセイユで開設するなど、グローバル全域での高品質なインターネット接続環境の拡張を継続しています。また「グローバルIPネットワーク」の日米間回線の通信容量は2015年に1Tbpsを、アジア・オセアニア域内の回線総容量は1.5Tbpsを突破しています。このような市場の伸びに迅速かつ効率的に対応するため、NTT Comは、バックボーンへの100ギガビットイーサネット技術の導入を積極的に進めており、既にアメリカ、ヨーロッパ、日本へと展開しています。これらのNTT Comの取り組みが高く評価され、今回の受賞に至りました。

World Class / 8つの項目で Gold Award 受賞

第19回「国際データ通信サービスのグローバル顧客満足度調査」において、グローバル通信事業者として4回連続で総合顧客満足度1位を獲得（2015年10月）



当社は、OCEAN82 Limited（本社：イギリス マンチェスター）が実施した、第19回「国際データ通信サービスに関するグローバル顧客満足度調査（Voice of the Customer: Global Data VPN）」の顧客満足度と将来の成長性の双方でプロットされるポジショニングにおいて、4度目となる総合顧客満足度1位を獲得し、最高評価にあたる「World Class」に認定されました。

また、調査対象会社の平均満足度を上回る顧客満足度をあらわす「Gold Award」を、ネットワークの信頼性、セキュアなデータ転送、正確な請求書などを含む8つの項目で獲得しました。

ネットワーク / クラウド / データセンター

『Best Cloud-Based Service』『Best Data Center Services Provider』
『Best International Wholesale Carrier』

Telecom Asia Awards 2015において、3部門を受賞 (2015年5月)



今回3度目の受賞となる「Best Cloud-Based Service」は、クラウドを活用したサービスでお客さまへ利便性をもたらした企業に与えられる賞であり、高品質・高信頼なVPNサービス「Arcstar Universal One」が、NFV技術を活用したクラウド型サービス「アドバンスドオプション」やSDN技術を活用したポータルサイトの先進性などにより高く評価されました。「Best Data Center Services Provider」では、「Nexcenter」ブランドの下、NTT Comがグローバルに展開する高品質データセンターサービスの豊富な提供実績などが評価されました。2011年に続き今回が2度目の受賞となる「Best International Wholesale Carrier」は、NTT ComのグローバルTier1ネットワークを活用したインターネットバックボーン「グローバルIPネットワークサービス」が評価されました。

Asia Pacific Data Center Service Provider of the Year

2015 Frost & Sullivan Asia Pacific ICT Awardsにおいて

「Data Center Service Provider of the Year」を2年連続受賞 (2015年6月)

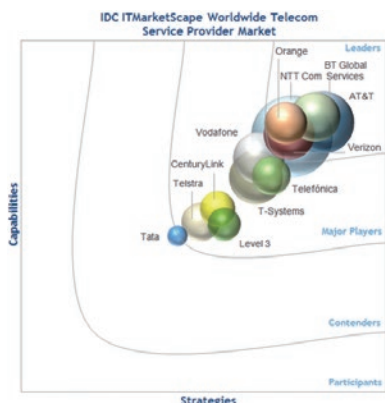


当社は、2015年6月17日にシンガポールで開催された2015 Frost & Sullivan Asia Pacific ICT Awardsにおいて、「Data Center Service Provider of the Year」を2年連続で受賞しました。当社が受賞した「Data Center Service Provider of the Year」は、収益の伸び、市場シェア、提供するソリューションの革新性などといった評価指標に基づき、2014年にアジア地域で最も活躍したデータセンターサービス提供事業者に贈られる賞です。今回は、アジアにおけるデータセンターサービス需要の高まりに対応したフットプリントの拡大、コロケーションとクラウドサービスのハイブリッド接続によるお客さまのビジネス変革を促進した実績などが高く評価されました。

グローバル ICT サービス全般

Worldwide Telecom Service Provider

米IDC社のグローバルICTサービス事業者を評価するレポートにおいて「リーダー」に選出 (2015年7月)



米国IDC社(略称:IDC)が2015年7月に発行した、グローバルにおいて企業向けICTサービスを提供する12の通信事業者を対象とするレポート「IDC ITMarketScape Worldwide Telecom Service Provider Vendor Assessment」(以下、IDC ITMarketScape)において、実行能力と戦略双方において、最も高い評価である「リーダー」のポジションに位置付けられました。

本評価レポートはグローバルに提供されるネットワーク、クラウド、コロケーション、VoIP、UCaaS、コラボレーション、コンタクトセンター、セキュリティの全サービスを評価対象としています。

出典: IDC, July 2015 "IDC ITMarketScape: Worldwide Telecom Service Provider 2015 Vendor Assessment" (257339)

当社ホームページでは、お客さまの声（VOC：Voice Of Customer）調査、および日々の活動の中でお寄せいただいたご意見・ご要望にもとづいた当社グループの改善・向上に向けた取り組みについて、ご紹介させていただいております。

随時更新してまいりますので、下記 URL よりご覧いただけますと幸いです。

なお、当社グループのサービス等に関するご意見・ご要望がございましたら、ぜひお声をお寄せいただければと思います。

ホームページ URL <http://www.ntt.com/cs/>

発行元

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ www.ntt.com

メールアドレス voc-jimukyoku-cp@ntt.com

- 記載内容は2016年2月現在のものです。
- 表記のサービス内容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。

