

2017年9月13日

Arcstar グローバルネットワークサービスの品質改善・満足度向上 に向けた NTT Com・お客さま・海外通信事業者が参加する国際会議 「Arcstar Carrier Forum 2017」を開催

NTT コミュニケーションズ(以下: NTT Com)は、世界 190 以上の国と地域で展開する企業向け VPN ネットワークサービス「Arcstar Universal One」を含む国際ネットワークサービス^{※1}のさらなる品質改善、お客さま満足度向上のため、2017年9月12日、13日に「Arcstar Carrier Forum 2017」(アークスター・キャリア・フォーラム 2017、以下: ACF2017)を開催しました。

日頃ネットワークサービスを利用する企業のみなさま(以下:お客さま)9社と、そのネットワークサービスを提供する NTT Com および海外大手通信事業者 27 社が一同に会し、以下のテーマについて議論を行いました。

- お客さまが求めるグローバルネットワークサービス
- 故障時間の短縮・故障発生率の低減
- よりスムーズな回線デリバリの実現
- お客さまへのタイムリー且つ正確な情報提供の実施

NTT Com では、今回の議論を踏まえ、「お客さまのグローバルビジネスを支えるネットワークサービス」の品質向上に向けて、各国の通信事業者との連携を一層強化し、今後の SD-WAN 時代へ向けて、お客さまのご期待に沿えるサービス提供を目指します。

1.Arcstar Carrier Forum 2017 の概要

NTT Com が 2000 年より主催し、パートナーである各国の通信事業者を日本に招いて、国際ネットワークサービスの更なる品質向上について協議する国際会議で、今回が 14 回目の開催となります。今回から、海外通信事業者だけでなく、実際に利用するお客さまにも参加いただくことで、より実際の利用シーンに即した改善案の検討に努めています。

■今回のテーマ

「Operational Excellence on Mutual Recognition (相互理解に基づくオペレーショナルエクセレンスの実現)」

■主な開催プログラム内容

①お客さまから通信事業者へ向けたメッセージ

「グローバルビジネスの実現に向けてネットワークサービスに期待すること」「各国のネットワークサービス品質の重要性」などについてご講演いただきました。

②NTT Com から各国の通信事業者へ向けたメッセージ

NTT Com から「今後のネットワークサービス戦略の紹介」「継続的な品質改善活動の重要性」「お客さまが求めるサービスレベルの確認とそれを実現するためのソリューション提供の重要性」を講演しました。

③アナリストによる最新の IT 業界動向の紹介

Frost & Sullivan 社から、SD-WAN をはじめとする最新の IT 業界動向や、IT 業界におけるカスタマー・エクスペリエンス向上の重要性などについて紹介いただきました。

④パネルディスカッション

お客さま・通信事業者・NTT Com の代表者が、「お客さまのグローバルビジネスを実現・拡大していくために必要となるネットワークサービスの戦略」「お客さまがネットワークサービスに一番求めているポイント」などについて、各々の立場から意見を出し合いました。

⑤グループディスカッション

お客さま・通信事業者・NTT Com の参加者全員が、過去の代表的な「ネットワークデリバリー/故障オペレーションなどのトラブル事例」をテーマにディスカッションを行い、今後必要な改善点などを確認しあうことで、今後の品質改善策について共有しました。

⑥海外通信事業者からの改善事例発表

NTT Com と通信事業者 9 社が、これまで自社内で取り組んできた優良改善事例を発表し、ノウハウの水平展開を実施しました。

⑦優良キャリアの表彰

オペレーション、デリバリーそれぞれにおける昨年度のパフォーマンスをプロセスや KPI(業績評価指標)ごとに評価し、最優秀キャリアの表彰を実施しました。

2. 参加通信事業者

Biznet Networks (インドネシア)

CAT Telecom Public Company Limited (タイ)

China Telecommunications Corporation (中国)

China Telecom Global Limited (香港)

China Unicom (中国)

Chunghwa Telecom International Business Group (台湾)

Colt Technology Services Co., Ltd. (英国)

Deutsche Telekom AG (ドイツ)

Hutchison Global Communications Ltd. (香港)

Indosat Ooredoo (インドネシア)

Internet Solutions (南アフリカ)

Interoute Communications Limited (英国)

KT Corporation (韓国)

Level 3 Communications (米国)

Neutrona Networks (ブラジル)
Optus Pty Limited (オーストラリア)
Orange Business Services (フランス)
PCCW Global Ltd. (香港)
PLDT, Inc. (フィリピン)
PT. Telekomunikasi Indonesia International (インドネシア)
Tata Communications Ltd. (インド)
Telekom Malaysia Berhad (マレーシア)
Telstra Japan K.K. (日本/オーストラリア)
TIME dotCom Berhad (マレーシア)
Verizon Hong Kong Limited/Verizon Japan Ltd. (香港/日本/米国)
VNPT International (ベトナム)
WTT HK Limited (香港)

3. ゲストスピーカーとして参加したお客さまからのコメント

特別ゲストとして、ACF2017 へご参加いただいた、株式会社みずほ銀行様と Delta Electronics, Inc.様から、下記のコメントをいただきました。

[株式会社みずほ銀行 IT・システム統括第一部 共通インフラ推進チーム次長 田附良太氏]

現在、みずほフィナンシャルグループでは国内約 800 拠点、海外約 120 拠点のオフィスがあり海外支店同士または本部・データセンターとの主要な通信インフラとして NTT コミュニケーションズの Arcstar グローバルネットワークサービスが当行のビジネスを支えています。金融機関のビジネスを支える通信インフラには高い安定性・信頼性が求められることから、みずほフィナンシャルグループでも回線・機器の冗長構成を組み Single Point of Failure がない設計を標準としています。

ACF は NTT Com とその海外パートナーキャリアが品質改善のため、いかに努力をしているかを知ることができる大変貴重な機会となりました。

今後も信頼できる ICT パートナーとして、NTT Com がこのような品質改善を続けることを希望します。

[Delta Electronics, Inc. CIO, Ms. Cally Ko]

Delta Electronics は 1971 年に設立、スイッチング電源ソリューションおよびブラシレス DC ファン、ブローワーの世界 No.1 プロバイダーです。世界各国に販売拠点 163 箇所、製造拠点 39 箇所、研究開発拠点 64 箇所を有し、従業員数は 83,000 人、2016 年のグループ連結売上高は 77 億米ドル以上となりました。通信用電源システム、産業自動化、抵抗・磁性部品、通信用ネットワーク機器、ディスプレイソリューション、データセンターインフラストラクチャー、再生可能エネルギーなどの分野でお客さまにソリューションを提供しています。Delta Electronics はソリューションの提供を通じ、お客さまの競争力強化に貢献します。

革新と価値をお客さまへ提供するという目標の元、過去3年間でアジア、北米、ヨーロッパにおいて12の会社買収を進めてきました。私たちの全てのグループ会社は、世界中で競争力の高いビジネスを展開するためにグローバルなIT基盤が必要となります。私たちがIT基盤を提供するパートナーに求めるものは、高信頼なネットワーク基盤であることに加え、機敏であることと効率的な資源の活用です。その実現に向けてはチームワークと信頼が重要になります。強固なチームワークを発揮し、私たちと私たちの重要なパートナーであるNTT Com、ならびにNTT Comのパートナーとの間でこの目標を共有することで、目標達成に向けて協力しながら、より早く目標を達成することが出来ると考えています。

今後も決して現状に満足することなく、より機敏で競争力の高いグローバルビジネスを展開するために、チームワークとコラボレーションの改善を続けていくことを期待します。

※1: NTT Com が提供する法人のお客さま向けのネットワークサービスである、「Arcstar Universal One」、「Arcstar グローバル IP-VPN サービス」、「Arcstar グローバル専用サービス」等を指します。

■ 本件に関するお問い合わせ先

カスタマサービス部

山村、高田、東口

TEL : 03-6733-5690

email: acf2017_newsrelease-cs@ntt.com@ntt.com