

2016年6月2日

Arcstar グローバルネットワークサービスの顧客満足度向上に向けた 品質改善会議「Arcstar Carrier Forum 2016」を開催 海外通信事業者 28 社と今後の改善方針を合意

NTT コミュニケーションズ(略称: NTT Com)は、世界 196 カ国/地域において提供可能な企業向けの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}の更なる品質向上のため、2016年6月1・2日に「Arcstar Carrier Forum 2016」(アークスター・キャリア・フォーラム 2016)を開催しました。

海外大手通信事業者 28 社と品質改善施策について協議し、「お客さまが求める高品質サービス」の実現、アベイラビリティ(可用性)の向上や故障発生率の低減、開通希望日順守率の向上などを、更に厳密な KPI(Key Performance Indicators: 品質評価指標)に基づき管理・改善していく今後の方針に合意しました。NTT Com では、今回の合意内容を踏まえ、各国の通信事業者と連携し、お客さま満足度をより一層高められるようなサービス提供を目指します。

1.Arcstar Carrier Forum 2016 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 13 回目の開催となります。

■今回のテーマ

「Go beyond~True Collaboration~ (「一步前へ」~真の協調・真の協業~)」

■今後の改善方針に関する合意内容

国際ネットワークサービスの更なる品質向上に向け、以下 7 項目について重点的に取り組むとともに、海外通信事業者がお客さまの求める「高品質なサービス」を提供できるよう、これまで以上に強固に連携していくことを合意しました。

- ①アベイラビリティの向上、②故障発生率の低減、③長時間故障頻度の削減、
- ④故障時における故障原因取得率の向上、⑤お客さまへのタイムリーな情報発信の実施
- ⑥お客さまの希望納期遵守率の向上、⑦回線デリバリのリードタイム短縮

■主な会議内容

NTT Com、参加通信事業者、アナリストによる自社の取組みや ICT トレンドに関するブ

レゼンテーション、および参加者全員が参加するグループワーク、改善事例発表会を通じて、主に以下の成果を得ました。

- ・サービスの設計・構築・運用・保守面での品質向上、お客さま満足度の向上のためには、私たち通信事業者がこれまで“当たり前”としていた技術やプロセスを見直し、「お客さまの期待」を「超えて」いくことがより一層求められていることを確認しあい、その実現手段に踏み込んで協議を行いました。
- ・私たち通信事業者がお客さまのビジネスにいかに関与する役割を果たすのか、お客さまが何を期待しているのか、参加者から各々意見を出し合い、次に取り組むべき要素を洗い出しました。
- ・改善施策のベストプラクティスを見つけるために、各社が取り組んで来た実例、特に自社の構築・運用のプロセスや KPI（業績評価指標）を共有しながら議論することで、今後の改善活動の足がかりを作りました。

最後に、NTT Com から、最も効果的な改善施策を実施したパートナー通信事業者、および、構築・運用面で NTT Com が重要視する KPI に対し総合的に実績がよい或いは改善率が高いパートナー通信事業者表彰を行うなど、パートナー通信事業者と今後の目標・方向性について改めて合意を図りました。

2. 参加通信事業者

China Telecom Global Limited (中国)

China Telecom Corporation Limited (中国)

KT Corporation (韓国)

Hutchison Global Communications Ltd. (香港)

PCCW Global Ltd. (中国)

Wharf T&T Limited (香港)

Chunghwa Telecom Co., Ltd. (台湾)

Philippine Long Distance Telephone Company (フィリピン)

Indosat Ooredoo (インドネシア)

PT. Telekomunikasi Indonesia International (インドネシア)

Biznet Networks (インドネシア)

TIME dotCom Bhd (マレーシア)

Vietnam Posts and Telecommunications International (ベトナム)

Vietnam Posts and Telecommunications International Bac Ninh (ベトナム)

CAT Telecom Public Company Limited (タイ)

Tata Communications Ltd. (インド)

Bharti International Singapore Pte. Ltd. (シンガポール/インド)

Telstra Japan K.K. (日本/オーストラリア)

Singtel Optus Pty Limited (オーストラリア)
Orange Business Services (フランス)
Colt Technology Services A/S (スペイン/デンマーク/英国)
Colt Technology Services Co., Ltd. (日本/英国)
Interoute Communications Limited (英国)
Verizon Communications Inc. (米国)
Verizon Japan Ltd. (日本/米国)
XO Communications (米国)
Level 3 Communications (米国)
Neutrona Networks (南アメリカ)

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、ACF2016 へご参加いただいた、株式会社日立製作所、大橋泰男氏が次のように述べています。『現在までに国内に約 300 社、海外に約 800 社のグループ会社を擁するまでに HITACHI のグローバルビジネスは成長を遂げてきました。我々の更なる成長のために、速く、高品質な、セキュリティの高いネットワークの存在は欠くことが出来ません。故障が生じた際、その事象を解決するだけで満足することなく、「何故起こったのか」「何がそれを招いたのか」何故なぜを最低五回繰り返すことで、事象は改善のためのレッスンとなり、再び同じ故障を繰り返すことのないより強靱なネットワーク構築が可能となるはずで。これは自社内でも取り組んでいる「落穂拾いのスピリット」です。Arcstar Carrier Forum では、NTT コミュニケーションズをはじめ、多くのパートナーキャリアが共にアクセスラインの品質改善に努めている姿が見え、非常に頼もしく感じました。これからもサービス品質向上に向けた努力を継続し、信頼出来るビジネスパートナーとして NTT コミュニケーションズの更なる成長を期待します。』

*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」、
「グローバル e-VLAN サービス」を指します。