

2018年9月14日

Arcstar グローバルネットワークサービスの品質改善・お客さま満足度向上に向けた国際会議「Arcstar Carrier Forum 2018」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」を含むグローバル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、2018年9月13日、14日に「Arcstar Carrier Forum 2018^{※2}」(アークスター・キャリア・フォーラム 2018、以下: ACF2018)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皆さま(以下 お客さま)12社と、パートナーである各国の通信事業者29社が一堂に会し、「Think for Business, Act for Quality」を今年のテーマとして活発な議論が展開されました。「お客さまが求めるサービス品質」について再認識するとともに、アベイラビリティ(可用性)の向上、故障発生率の低減、開通希望日順守率の向上など、さらなる品質改善を継続して取り組んでいくことを合意しました。

また、SD-WANの業界動向および、お客さまのSD-WANに対するご期待を踏まえ、通信事業者として、どのようなトランスフォーメーションが必要であるかについて議論しました。

今後ますます発展するお客さまのグローバルビジネスを支えるため、NTT ComはACF2018での議論を踏まえ、各国の通信事業者との連携を一層強化し、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. 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

お客さまから通信事業者に向けて、「ネットワークサービス品質の重要性」「ビジネスの実現に向けて通信キャリアに期待すること」についてご講演いただきました。

②NTT Comからお客さまへ向けたメッセージ

NTT Comからお客さまに対し、「グローバルネットワークサービスの品質向上のためにNTT Comが通信事業者と取り組んでいること」、「お客さまのご協力を得ることにより達成できるさらなる品質向上」について、説明しました。

③通信事業者からの改善事例発表

通信事業者各々の取り組みを紹介する改善事例発表会を通じて、ノウハウの水平展開を実施することで、品質改善に向けたさらなる気づきを得ることができました。

④パネルディスカッション、グループワーク

NTT Com、通信事業者によるグループワークでは、グローバルネットワークサービスの品質について議論を行い、現在の課題についての認識を合わせ、課題解決に向けて今後のアクションを検討しました。

⑤優秀通信事業者の表彰

各通信事業者の昨年度のパフォーマンスを評価し、最優秀通信事業者の表彰を実施することで、通信事業者のさらなる品質向上に向けた活動の動機付けを行いました。

2. 参加通信事業者

CAT Telecom Public Company
CenturyLink
China Telecommunications
CITIC Telecom International CPC
CMC Telecommunication Infrastructure
Colt Technology Services
Deutsche Telekom
HGC Global Communications
IG Networks
KT
LG Uplus
Marcatel
Neutrona Networks
Optus
Orange Business Services
PCCW Global
PLDT
TELEKOMUNIKASI INDONESIA INTERNATIONAL
Supra Primatama Nusantara (Biznet Networks)
StarHub
TATA Communications
Telekom Malaysia
Telstra
TIME dotCom
United Information Highway
Verizon Business
VNPT International
WTT HK
263 Network Communications

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、ACF2018 へご参加いただいた、Mizuho Americas LLC さまから、下記のコメントをいただきました。

Mizuho Americas LLC IT Department Managing Director Michael Lee 氏

みずほフィナンシャルグループ（MHFG）では、日本国内 800 以上、海外 120 以上の拠点が
あり、社会基盤として個人のお客さまおよび法人のお客さまに重要な金融サービスを提供して
います。NTT コミュニケーションズ（NTT Com）のデータセンターや Arcstar グローバルネット
ワークサービスが当行の重要なインフラを支えています。

金融業界では、個人のお客さまおよび法人のお客さまに対してサービスをノンストップで提
供できる環境を築くことが重要です。そういったサービスにおいては強固なデータセンターと
安定的なネットワークサービスが最も重要であり、どんな些細な故障でも、関係する皆さまに
大きな影響を与える可能性があります。したがって、サービスの信頼性、品質、迅速な故障復
旧等は欠かせません。

Arcstar Carrier Forum は NTT Com とその海外パートナーキャリアの最新サービスと技術を
知ることができる貴重な機会となりました。このような双方向のコミュニケーションは、MHFG
と NTT Com にとっても、ビジネスニーズとそのニーズを満たすサービスを認識するために重
要であると考えます。この様なイベントにスピーカーの 1 人として参加できたことを光栄に思
います。

※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 グローバル専用サービス」等を指します。

※2: Arcstar Carrier Forum は、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
を一堂に会し、国際ネットワークサービスのさらなる品質向上について協議する国際会議です。