

2015年6月3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 2015」を開催 海外通信事業者 22 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、2015年6月2・3日に開催した「Arcstar Carrier Forum 2015」(アークスター・キャリア・フォーラム 2015)において、品質改善施策について海外大手通信事業者 22 社と協議し、アベイラビリティ(可用性)の向上や故障発生率の低減、お客さま開通希望日順守率の向上等を、今後は KPI(Key Performance Indicators: 品質評価指標)に基づき徹底した改善を図っていくということで、今後の方針を合意しました。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 2015 の概要

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、今回で 12 回目の開催となります。

今回は「Empowered Collaboration(更なる協調・更なる協業)」をテーマに、グローバルネットワークサービスの設計・構築・運用・保守面での品質向上、お客さま満足度の向上に向けた議論を展開すると共に、サービス品質向上のためには、我々通信事業者がより強固に連携していくことが一層求められていることを確認しました。会議では、お客さまに NTT Com とそのパートナーである通信事業者に何を期待しているのかを直接発信していただくとともに、昨年引き続きお客さまを交えたパネルディスカッションを実施し、お客さまのご期待にお応えするための実現手段に踏み込んで協議を行いました。また、グループワークセッションにおいては、実例を基にベストプラクティスを実現するための改善案を NTT Com と各通信事業者が、自社の構築・運用のプロセスや KPI (業績評価指標)を共有しながら検討し、改善案を明示することで、パートナー通信事業者の今後の改善活動の足がかりを作りました。

NTT Com からは、パートナー通信事業者に対して構築・運用面で重要視する KPI を提示し、総合的に実績がよい、または改善率が高い事業者に表彰を行うなど、パートナー通信事業者と今後の品質向上につながるよう、目標、方向性について合意しました。

2.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て、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、について重点的に取り組むとともに、これまで以上に各自がそれぞれの責任を果たし、品質向上に取り組んでいくという意味での強調力・協業力を強化していくことを合意しました。

3.参加通信事業者

China Telecom Global Limited (中国)
KT Corporation (韓国)
Hutchison Global Communications Limited (香港)
Wharf T&T Limited (香港)
Chunghwa Telecom Co., Ltd. (台湾)
Philippine Long Distance Telephone Company (フィリピン)
PT Indosat Tbk (インドネシア)
PT. Telekomunikasi Indonesia International (インドネシア)
Vietnam Datacommunication (ベトナム)
Telekom Malaysia Berhad (マレーシア)
CAT Telecom Public Company Limited (タイ)
Tata Communications Ltd. (インド)
Bharti Airtel Limited (インド)
Telstra Japan K.K. (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 (英国)
Interoute Communications Limited (英国)
Internet Solutions a division of Dimension Data (南アフリカ)
Verizon Communications Inc. (米国)
XO Communications (米国)
Neutrona Networks (南アメリカ)

4.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、ACF2015 へご参加いただいた、テラダイン株式会社、Frank Spiridigliozzi 氏が次のように述べています。『アメリカに本社を構えながらも、日本を含めアジアに工場を多く持つ我々にとって、グローバル規模で安定した高品質ネットワークを

提供してくれる ICT パートナーは、欠かせない存在です。NTT コミュニケーションズの安定したネットワーク、そして 24 時間 365 日対応の保守体制は我々が更なる成長を遂げる上で非常に魅力的です。ネットワークの更なる安定性、信頼性の向上及び回線故障発生時の早期復旧を可能にする改善活動の一環として、Arcstar Carrier Forum は非常に有意義な機会であると確信しております。今後とも、信頼できる ICT パートナーとして共に歩んでいくに当たり、NTT Com の高品質なネットワークを維持、向上させていってほしいと思います。』

*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 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。