

インタビュー

4つの変革を加速し、
さらなるCS向上を目指す

高品質なネットワークサービス・オペレーションをグローバル規模で安価に安定的に顧客企業に提供し続けるNTTコミュニケーションズ。海外ネットワークの強化、国内外シームレスに向けた取組みなどを含め、4つの変革（国内＋グローバル／お客様視点／エンド・エンド／コスト＋品質・信頼性）を加速し、さらなるCSの向上を目指す最近の取組みについて、得井慶昌取締役・ネットワーク事業部長/グローバル副事業本部長にお話をうかがった。

ネットワークサービスは、
本格的な国内外シームレスの時代に

—はじめに、市場環境を含めネットワーク事業を取り巻く最近の状況からお聞かせください。

得井 まず、国内ネットワーク市場では、多拠点で事業展開されている法人のお客様からの拠点間ネットワーク強化の要望が堅調で、これにワンストップでお応えしているのが最近の特徴です。一方、海外においてはBRICsを中心に日本企業の進出が加速しており、日本品質を海外でも提供して欲しいという強いご要望が寄せられています。NTTコミュニケーションズ（NTTコム）では、このようなご要望に応えるべく、国内外シームレスに高品質なICT基盤をお使いいただけるよう様々な施策を実施しているところです。NTTコムはグローバルICTソリューションカンパニーとして来年で設立10周年を迎えますが、本格的に国内外シームレスの時代に入ったと捉えています。これまでは各国のアクセス網の接続等を含めグローバルで統一感を出せ

ていなかったことや、所望の品質が得られないといった問題がありました。今後は、各国ごとの国内事情に対応しながらも、日本品質をそのまま海外に延ばすグローバル展開に注力したいと思っています。

ネットワークとデータセンターの
一体提供でNTTコムの事業基盤を
確立

—そういった状況を踏まえて、NTTコムの事業の主要なポジションを占めるネットワーク事業部として、どのような点を柱に事業展開されていますか。

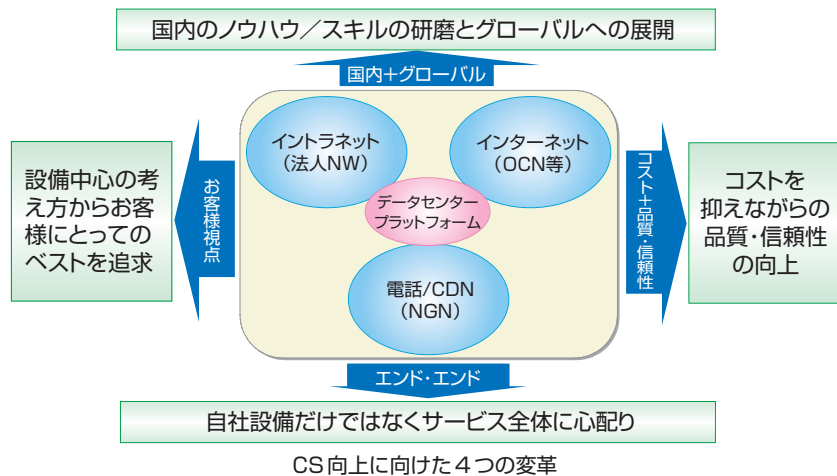
得井 2005年11月のNTTグループ中期経営戦略に基づき、NTTコムは法人営業、上位レイヤ、グローバルの3つの事業を展開することとなりましたが、その基盤となるネットワークサービス・オペレーションは重要な役割を担っていると考えています。法人向けネットワークやインターネットをはじめとする各種ネットワークとデータセンター（DC）を一体的に提供することで、初めてICTソリューションが提供できます。こ



NTTコミュニケーションズ(株) 取締役
ネットワーク事業部長・グローバル副事業本部長
得井 慶昌氏

のため、「美味しい」（品質・信頼性／サービス性）・「安い」（コスト削減）・「早い」（プロセス改善）ICT基盤の実現をコンセプトに事業展開しています。最近特に重要視しているのは、私どもは設備を提供しているのではなく、サービスを提供しているということです。一時期、ネットワークのコモディティー化ということが話題になりましたが、お客様にご満足いただけるレベルは常に上がり続けるものであり、それに依っていくエンド・エンド／ワンストップサービスにコモディティー化はないと考えています。NTTコムは新たなコアバリューとして「Managed Quality Operation（高信頼保守）」を追加しました。これは、保守を中心として、お客様にとって快適なサービスを安価に、しかも国内外シームレスに提供し続けることにより、

お客様ニーズに徹底的にお応えするために4つの変革を加速



お客様のご期待に添えていこうということであり、そのためには自らを変革していくことが最も重要と考えています。これまで国内で培ってきたノウハウ／スキルをさらに磨きあげると同時にグローバルにも展開する（国内+グローバル）、設備中心の考え方からお客様にとってのベストを追求する（お客様視点）、お客様の利用実態に応じ自社設備だけではなくサービス全体に心配りをする（エンド・エンド）、そしてコストを抑えながら品質・信頼性の向上を図る（コスト+品質・信頼性）、の4つの実践的意識改革を推進しています。

先端技術を積極的に導入し、ICT基盤の強化を図る

——最も注力されている点はどのようなことですか。

得井 お客様のビジネスやサービスを支えるインフラをきちんと構築し維持することです。電電公社時代に構築したビルや、管路・ケーブル等の維持には相応のコストが必要です

が、着実かつ積極的に整備しています。国内でも同様ですが、特にグローバルではインターネットトラフィックの増加が著しく、これに対処するため日本・中国・韓国・台湾・米国間を結ぶ新しい大容量光海底ケーブル「TPE（Trans-Pacific Express）」や日本－ロシア間光海底ケーブル「HSCS（Hokkaido-Sakhalin Cable System）」を構築しています。特に、HSCSを活用した欧州向け国際通信では、伝送遅延を30%短縮でき、お客様に大変喜ばれています。また、法人のお客様の海外を拠点としたビジネスに必要な不可欠なグローバルDCでは、国内の品質基準書に基づく品質チェックを実施し必要に応じ改善する、改善できないDCは撤退まで含めた対応を図ることで、海外においてもお客様に国内と同等の品質でDCサービスをお使いいただけるよう整備を進めています。

さらに、ネットワークサービスでは12月1日からL2（イーサ）サービスの国内外一体運用を開始し、お

客様からの国内外シームレス・ワンストップ運用のご要望にお応えすることとしました。

——新しいテクノロジーの活用という点では、いかがですか。

得井 バックボーンネットワークは、万一、ケーブルが切れても1ビットも落とさず他のルートに切り替わるネットワークを世界で唯一提供しています。トラフィックの増大に対応するため、40Gbps-DWDMの導入も進めており、来年度には北海道から九州まで整備完了予定です。また、大規模ビルと各県のビルの間ではT-MPLS方式を採用した集線ネットワークを構築し、①シンプル・低コスト・大容量化、②既存サービスの継続提供、③信頼性・保守運用性向上を図ります。トラフィック及びDC需要が集中し、かつその伸びも著しい首都圏では、波長交換技術による超大容量フレキシブルネットワークを構築し、運用の効率化と複数DCの仮想一体化を推進します。さらに、故障が発生した時、お客様の業務への影響を正確に把握し、状況に応じた的確で迅速な対応が行えるようなオペレーションへの進化を目指し、各種DBのクレンジングと連携を中心としたオペレーショングランドデザイン的确立と各種システムの機能拡充を進めています。

これらの取組みを加速し、ネットワークとDCを国内・グローバルを意識せずに、全くストレスなくお客様にお使いいただけるようにしたいと思っています。

——本日は有難うございました。

（聞き手・構成：編集長 河西義人）