



安心・安全な社会づくり

いつ何時でも安定した情報通信サービスを提供することはもちろん、社員の一人ひとりがお客さまにとって身近な存在と認識していただけるようサービス品質を高め、社会から期待されている「安心・安全な社会づくり」に励むよう努めていきます。



お客さま・地域社会の安心・安全確保

高品質で安定した通信サービスの確保

◆ つながる安心をお届けするために

NTT西日本グループは「通信サービスとは、人と人、人と社会をつなぐためになくてはならないもの」と考えています。

また、情報化社会を支えるためには、情報通信インフラは欠かせない存在です。情報通信ケーブルは単なるモノですが、その先にはさまざまな事情を抱えた生身の「人」がいて、そこでは命にかかわる情報のやりとりがなされているかもしれないのです。

それゆえお客さまに「つながる安心」をお届けするために、全社一丸となりサービス品質向上に日々取り組んでいます。

◆ ユニバーサルサービスを維持するために

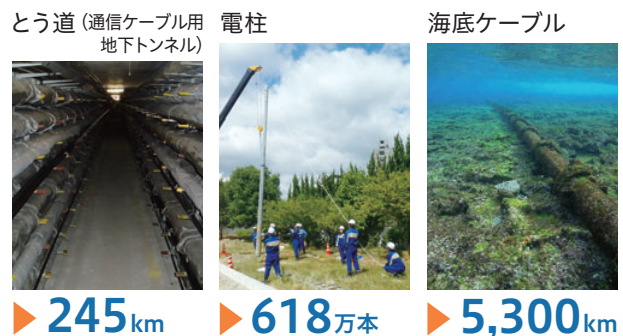
ユニバーサルサービス(日本全国どこでも同じサービスを受けられる)を維持することは、通信事業者の重要な使命であると認識しています。

携帯電話やIP電話の普及による固定電話の減少や、採算性の良い都市部での競争事業者の参入など、電気通信市場は大きく変化してきています。しかし、これまでと同じようにご利用いただくため、NTT西日本グループ各社は連携して山間部や離島など地域間の格差なく、24時間、365日、サービスを継続するため、万全の仕組みや体制の構築をめざして、日々、努力しています。

特に「ひかり電話」の故障に対しては、2006年10月23日～25日に起こったひかり電話大規模故障の状況を決して忘れないよう、社員一人ひとりが「光ブロードバンドサービス品質向上の取り組みを風化させない」強い決意として、毎年、10月23日から1カ月間を「サービス品質向上強化月間」と定め、さらなる品質向上に取り組んでいます。

2011年度はIP系通信装置の品質監査とアクションを継続し、故障の未然防止に努めるとともに、交換機にトラブルが発生した際に迅速かつ正確に措置する訓練に加え、トラブル発生時にお客さまに正確な情報をリアルタイムにお伝えする設備・営業の連携強化に取り組まれました。

NTT西日本グループの情報通信インフラ



大小さまざまな島々で形成される日本列島には、人の住む離島が421島あり、そのうちの8割強が西日本エリアにあります。NTT西日本では、これらの島と島、島と本土の間の通信サービスを提供するため、約5,300kmにも及ぶ海底ケーブルを敷設し、日常の点検から故障修理にいたる保守業務までを一貫して行っています。

TOPICS 2011

振り込め詐欺・悪徳セールスを撃退する製品の開発・提供

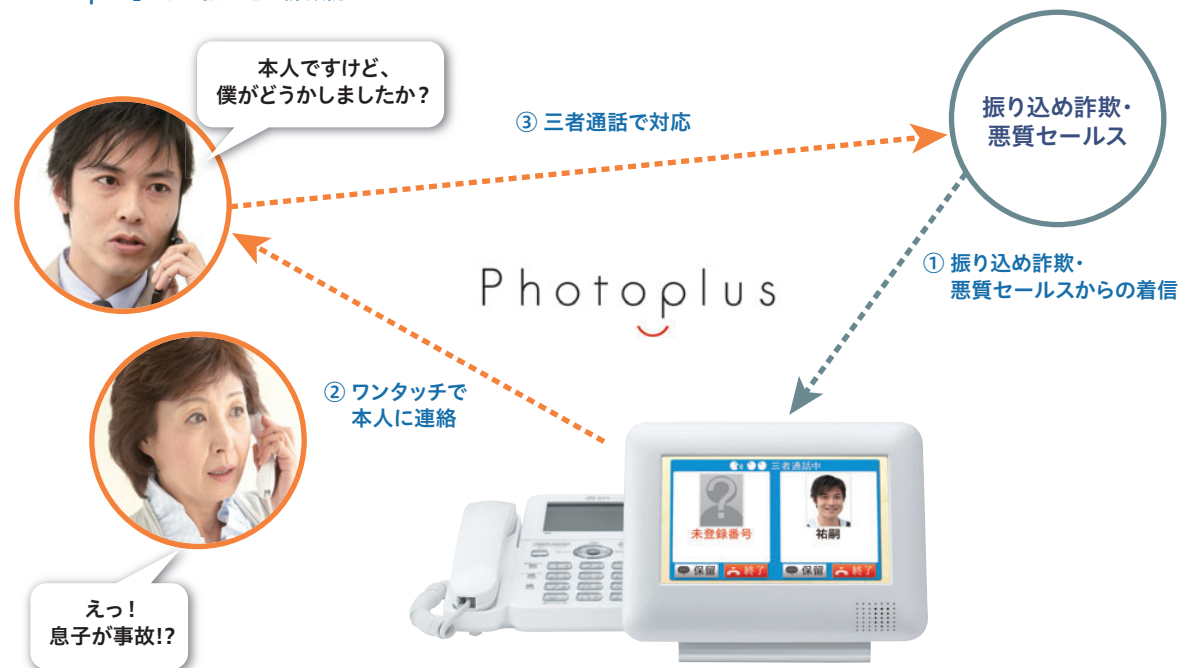
警視庁が発表する振り込め詐欺による被害は2003年頃から目立ちはじめ、2011年度には90億円を超える被害が出ています。また、2009年警察白書では、被害者の8割以上が60歳以上の高齢者であるとされています。

NTT西日本では、とくに被害の多い高齢者向けに、振り込め詐欺を防止するための製品(Photoplus(情報機器))※1の販売を2011年6月より開始しています。本製品では、電話帳未登録番号からの着信※2があった場合に、警戒を促す注意喚起画面が表示され、さらに受話器からも注意を促すアナウンスが流れます。

また通話開始後は、通話中に画面に表示されている身内などの登録者にワンタッチで電話をかけることが可能で、登録者との三者通話※3によって即座に相談・確認ができます。これらの機能を持つ製品を利用していただくことによって、振り込め詐欺の被害を未然に防ぎ、被害者を一人でも減らす取り組みを実施しています。

- ※1 現在ご利用中の電話機との接続が必要です。
- ※2 発信者の名前や電話番号などを表示させるためには、事前に本機器の電話帳への登録およびナンバーディスプレイの契約・設定が必要です。
- ※3 三者通話を行うためには、ひかり電話の「複数チャネル」などの、同時に2回線分を利用できる電話サービスの契約が必要です。

「Photoplus」による振り込め詐欺防止イメージ



社員が取り組むCSR

振り込め詐欺・悪徳セールスを撃退する製品の開発・提供にあたって

人々の生活を便利にする電話のサービスが「振り込め詐欺」のような犯罪に使われているのは非常に悲しい現状です。「安心・信頼」を事業活動の基本とするNTT西日本として、お客さまを守る対策を講じられないかという思いから生まれたのがPhotoplusです。今後も常にお客さまの要望や、社会の動向をふまえて、製品・サービスの開発に日々取り組んでいきたいと思っています。

NTT西日本
サービスクリエーション部
ビジネスデザイン推進室
ビジネスデザイン担当
柴田 聡

