

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」にできる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。

とくに「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。

2012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、故障が発生した際に迅速かつ正確に措置しつつ、お客さまに正確な情報をリアルタイムでお伝えするため訓練の充実を図り、お客さまに末永くお使いいただくためのサービス品質の向上に取り組んでいます。

NTT西日本グループの情報通信インフラ

とう道(通信ケーブル用 電柱 地下トンネル) 海底ケーブル



245 km

618 万本

5,298 km



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5,298km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 2012 南海トラフ巨大地震を想定した防災訓練を実施



南海トラフ巨大地震を想定した防災訓練の様相



南海トラフ巨大地震による被災想定エリアを西日本全域として、本社と各地域との早期サービス復旧を目的とした防災訓練を実施しました。高知県沖で、マグニチュード9.1の巨大地震が発生したことを想定し、社長を本部長とする非常態勢による災害対策本部を構築し、西日本全域のサービス復旧までを被災初日から3日間にわたって確認しました。

被災エリアが広範囲に及ぶため、情報を速やかに統括できるよう、九州・中国、関西、東海、四国・北陸とブロック

別に情報連携体制を構築し、指示・報告の確認を行いました。被災初日では、社員の安否、災害対策本部の構築や運用、設備サービス関連の情報把握に努め、被災2日目以降には、設備アラームなどから判明した被災状況を踏まえ、現地パトロールの指示や設備サービスの復旧方針・優先順位の検討、災害対策機器などの手配・指揮を実施しました。

有事に備え、初動措置のさらなる向上をめざして、今後もより実践的な訓練を繰り返し実施していきます。

