



お客様に対して

お客様からの問い合わせに迅速かつ的確にお応えするために

お客様からの問い合わせ、申し込み等に対して迅速かつ的確に対応するため、各種窓口を設置し、サポートできる体制を整えています。

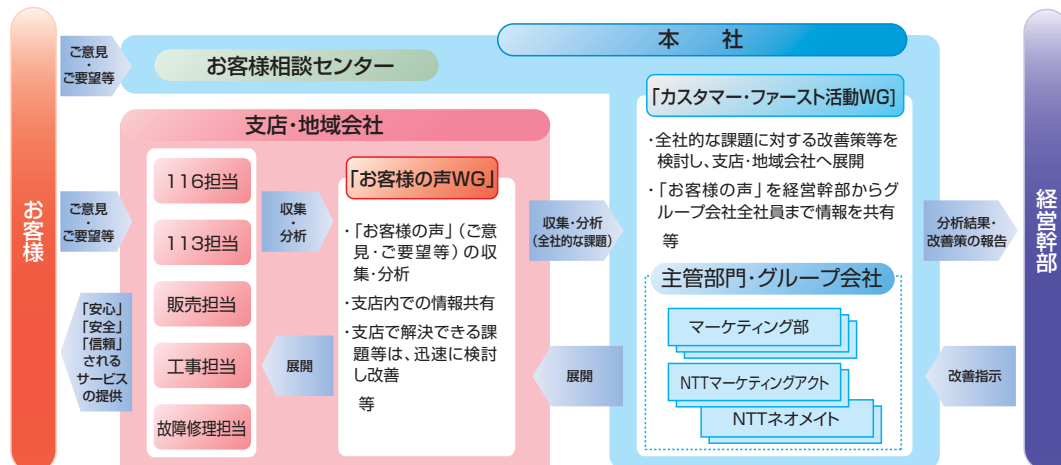
● お客様からの声を 全社で共有する体制を整備

私たちNTT西日本グループでは、光ブロードバンドを提供する事業者として、また通信の最後の拠り所（ラストリゾート）の担い手として、「お客様に感動していただく」「地域の発展に貢献する」「安心・安全な社会の実現に貢献する」という3つを経営の基本に据え、お客様に末永くご愛顧いただけることをめざし、取り組みを進めています。電話など各種サービスに関するお問い合わせ・申し込み等に対して迅速かつ的確に対応できるよう、「116・113」等において、お客様の視点に立った各種改善に努めてきました。

「カスタマー・ファースト活動」基本理念

“お客様の声”に学び、“お客様の視点”になって自らの行動を見つめ直し、改善すべき部分を早期に改善していく

● お客様満足の向上に向けた活動体制



そして、さらなるお客様満足の向上をめざして、2004年7月から「カスタマー・ファースト活動」を開始しました。カスタマー・ファースト活動とは、「お客様の声を真摯に受け止め、お客様の視点に立った行動がとれているか」を常に問いかけ、自ら改善を重ねていく活動のことです。このようなお客様視点の改善活動を徹底的に実行することで、情報通信サービスを担うNTT西日本グループの一つひとつの「現場力」を向上させることが、お客様に真に必要なとされ、信頼にお応えできるサービスの提供につながるものと考え、実施しています。

具体的には、本社・支店の各部門に寄せられたお客様の声を経営幹部からグループ全社員にまで確実に届けるとともに、支店や本社各主管部等の所掌範囲を超える課題については、本社内に「カスタマー・ファースト活動ワーキンググループ」という社内横断的な組織を整備し、定期的なアクション会議等を開催して、改善策を検討し、支店等と連動を取りつつ、具体的な改善実行を行う体制としました。

● カスタマー・ファースト活動の 具体的取り組みと成果

カスタマー・ファースト活動の具体的取り組みとしては、まず光ブロードバンドサービスである「Bフレッツ」のお申し込みから開通までの期間短縮や開通までのステータス情報の提供を開始し、サービスの利用開始を心待ちにしていच्छるお客様に少しでもご安心いただけるようにしました。

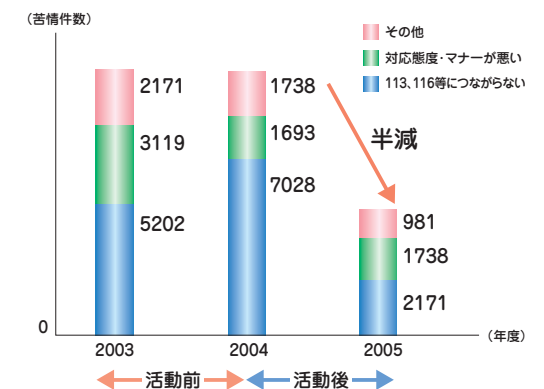
また、お客様をお待たせしない受付体制を整えるため、各種サービスのお申し込みやサービス内容についてのお問い合わせを受け付ける「116」センターでは、受付時間を4時間延長し、土日・祝日を含む9時から21時までの受け付けとしました。また、電話サービスの故障に関するお問い合わせを受け付ける「113」センターでは、台風等でお客様からのお問い合わせが急増した場合にも迅速に対応できるように、西日本エリアの各地域にある他センターへ転送し、受け付けできる体制を構築しました。

次に、お客様からのお問い合わせに的確にお答えすることで、結果的に対応時間を短縮してより多くのお客様のお問い合わせに対応できるように、オペレーターへの教育を強化するとともに、専門的なお問い合わせに対しては窓口を分けて対応できる体制としました。

さらに、2005年7月からは、法人のお客様からのお問い合わせについては、サービスのお申し込みから故障対応、サービス品質の管理までを一貫して対応する窓口として「ビジネスサービスセンタ」を開設し、より安心してサービスをご利用いただける環境を整備しました。

以上のようなカスタマー・ファースト活動を通して、お客様満足の向上に努めた結果、お客様相談センターに寄せられる苦情件数が半減するなど、成果が現れてきていると考えています。

● カスタマー・ファースト活動と苦情件数の推移



● 「カスタマー・ファースト活動」の取り組みにおける主な改善点

「116」センタ	受付時間を9時～17時から9時～21時に延長
「113」センタ	故障修理依頼の集中時にも対応できる受付体制の見直し
情報端末	取り扱いセンタの土日・祝日受付
ビジネス系サービス	大口回線顧客に対する一元的窓口の設置
Bフレッツ	お申し込みから開通までの期間短縮、開通までのステータス情報の提供

社会的価値の増大

経済的価値の増大

人間的価値の増大



お客様に対して

信頼性の高い ネットワークサービスの提供に向けて

私たちは、IT時代に相応しいネットワークサービスを提供するため、その品質向上に努め、最高の「価値」と「満足」を提供していきます。

24時間365日の 監視・制御体制を充実

安心・安全で快適な暮らしを支えるために欠かせない通信サービスをご利用いただくため、24時間365日体制でネットワークを監視・制御する体制を整えています。

また、IP系サービスの発展に伴い、故障発生時における早期サービスの回復、お客様への迅速な情報提供がますます求められるようになっていきます。こうしたご要望にお応えするため、IPv6サービスオペレーションセンタおよびITオペレーションセンタを設置し、IP系サービスの常時監視制御を行っています。

これにより通信サービスのネットワークを一元的に監視し、故障や災害等の異常発生時は必要な対応を行うとともに西日本エリアの管制塔として現地修理部門を統制し、迅速な回復措置を実施できる体制を整備しています。

● 光ブロードバンドサービスの品質向上のための具体的な取り組み

開発体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> サービス品質を高めるため、サービスごとにプロジェクトマネージャー制を導入し、開発段階からサービス導入までの開発プロセスの管理を強化。 品質の高いネットワークの構築に向けて、各種装置の新設ならびに増設時における事前検証を強化。
ネットワークの信頼性向上	<ul style="list-style-type: none"> 故障発生時における影響範囲を小さくするため、中継系制御サーバ等の増設により処理の分散化を行い、IP系ネットワークの信頼性を強化。
サービス復旧時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> IP系ネットワークの故障発生に対する手順書の整備を図るとともに、サービス復旧技術の改善に向けたツールを開発することにより、サービス復旧時間を短縮。 フレックグループの認証サーバを更改し性能を向上させ、今後、両系運用によってバケットの集中を防ぎ、サービス復旧時間の短縮を図る予定。
お客様への情報提供の改善	<ul style="list-style-type: none"> 故障判明後、お客様へリアルタイムに故障復旧情報を提供するため、故障状況や復旧見込み時間等をホームページに掲載するとともに、ご要望のお客様には、メールにて情報提供を行う仕組みを構築。

● 光ブロードバンドサービスの 品質向上に向けたプロジェクトを発足

私たちNTT西日本グループは、光ブロードバンドサービスのさらなる品質向上を図るため、2006年5月にNTT西日本本社に「光ブロードバンドサービス品質向上プロジェクト」を設置しました。

具体的な取り組みとしては、サービスごとに開発段階からサービス導入までの開発プロセスを管理するプロジェクトマネージャー制を導入し、開発体制を強化しました。また、中継系制御サーバ等を増設し、処理の分散化を行うことでネットワークの信頼性強化を図りました。そのほか、お客様へ故障状況や復旧時間等をホームページに掲載するなどの取り組みを行っています。

すべてのお客様にやさしく、 使いやすいサービスであるために

人のコミュニケーションを支える商品やサービスだからこそ、できるだけ多くの方に使いいただけるようにユニバーサルデザインに基づいた設計を推進しています。

● 相手の声が聞きとりやすい 電話機の提供

ハウディ・コードレスホン ハートメイトは、情報通信アクセス協議会*が制定した「高齢者・障がい者等に配慮した電気通信アクセシビリティガイドライン」等に基づいて、相手の声が聞きとりにくい方にもご利用いただきやすいように設計した電話機です。受話音量や音質の変換機能や音声読み上げ機能、そして音の振動を直接頭蓋骨に伝えて、声を聞き取りやすくする骨伝導機能等、アクセシビリティ向上に向けたさまざまな工夫を盛り込んでいます。

* 障がい者・高齢者を含むすべての人が、電気通信設備を円滑に利用できることにより、わが国電気通信の均衡ある発展を図ることを目的に設立された協議会。



● 誰もが使いやすい 公衆電話への工夫

さまざまな方が公衆電話を利用されることから、NTT西日本ではすべてのお客様にやさしく、より使いやすい公衆電話をめざして各種改善を重ねています。

例えば、車いす利用者用公衆電話ボックスの設置や耳や目の不自由な方々にも利用しやすいように受話音量調節機能を装備した公衆電話を

設置するとともに、カード挿入口やコイン投入口に点字表示を行っています。また、大きく見やすいダイヤルボタンと文字、わかりやすい液晶表示などのユニバーサルデザインを採用したデジタル公衆電話の設置も行っています。



デジタル公衆電話

<全体での改善点>

- 大きく見やすいダイヤルボタンと文字
- 凹凸で分かりやすく、投入しやすいガイド付き投入口
- ハッキリ、クッキリした操作パネル
- 必要な情報を適正に表示してくれるスッキリパネル

<表示部の改善点>

- 大きく見やすい文字とピクトグラム
- 文字とピクトグラムの併用による分かりやすい液晶表示
- オレンジバックライトの液晶
- 必要な情報を適時表示



車いす利用者用公衆電話ボックス

<使いやすさをめざした改善点>

- 公衆電話ボックス内を車いすで移動できるように設計
- 一般の公衆電話ボックスより公衆電話機を低く取り付け

社会的価値の増大

経済的価値の増大

人間的価値の増大