

News Release

平成19年9月27日

地域に密着した災害復旧への更なる取組みについて ～災害時におけるお客様支援に向けた機能強化～

NTT西日本 兵庫支店(支店長:戸谷 典嗣、神戸市中央区海岸通11番)では、豪雨、台風及び震災といった災害発生時に、地域社会の一員として、より「安心」でより「安全」な社会づくりに役立つことを目的に、「お客様支援機能」を強化いたします。これにより、従来の災害復旧活動を更に進化させ、災害等で被災されたお客様の「生活復旧支援」や「ビジネス復旧支援」に役立ちたいと考えております。

1. 背景

NTT西日本グループでは、これまで自然災害等による大規模災害発生時においても、みなさまのライフラインの維持・確保のために最大限の努力を傾注し災害に強い設備を構築するとともに、災害発生時には全力を持って復旧・復興対策に取り組んできているところです。

しかしながら、通信サービスを復旧し維持確保した後も、被災者の皆さまの生活やビジネスの復旧にいたるまでは時間がかかる場合もあることが現実的な問題として存在します。

こうした状況を踏まえ、今後は災害時の通信サービスの確保に加え、過去の災害対策及び復旧に関するノウハウを最大限に活かすことで、地域社会の一員として地域のお客様の「安心・安全」に貢献できるよう、お客様の「生活復旧」「ビジネス復旧」への支援機能の強化を図っていきます。

2. お客様支援の概要等

「お客様支援機能」は、「ビジネス復旧支援機能」および「生活復旧支援機能」を有した「お客様支援室」を設置し、①通常時は自治体様との連携やBCP※に向けた災害に強いお客様設備に関する提案や相談への対応を行い、②災害発生時には自治体様と連携し、通信サービスの復旧と平行してお客様支援活動を展開します。

※BCP : Business Continuity Plan(事業継続計画)

災害や事故などの予期せぬ出来事の発生により、限られた経営資源で最低限の事業活動を継続、ないし目標復旧時間以内に再開できるようにするために事前に策定される行動計画

(1) お客様支援室の設置

平成19年10月1日に設置し、更なる支援活動を展開します。

(2) 主な取り組み

【ビジネス復旧支援】

- ・自治体様等の災害対策本部などの設置場所としてのビルフロアの提供
- ・サーバ室が被災されたお客様への応急ハウジングスペースの提供
- ・被災された事業所ユーザ等への電話機等の貸し出し 等

【生活復旧支援】

- ・災害時等での緊急避難用としてのNTT西日本ビル等の提供
- ・行政所有車両の避難場所や復旧機材・支援物資等の一時保管場所、炊き出し用スペースとしての敷地等提供
- ・無料特設公衆電話の設置 等

※具体的なフロア、スペース等の提供にあたっては、自治体様等の要請に基づき、通信設備等のセキュリティや設備上の安全確保、今後のビル利用計画等を総合的に勘案し、各自治体様等との協議・調整の上、選定・提供することとします。