

# 安心安全でレジリエントな社会へ

## 通信サービスの安定性・信頼性確保

### 基本的な考え方

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。社会を支え生活を守る重要なインフラを提供する企業グループとして、災害にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供しています。

### 高品質で安定した通信サービス



お客さまが常に安心してサービスをお使いいただけるよう、24時間365日、通信サービスを監視するネットワークオペレーションセンターにて、リアルタイムに通信サービスの状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際にも迅速かつ的確に回復措置がとれるよう努めています。また、障害検知から復旧の自動化等、ICT活用によるプロアクティブな運用をめざしていきます。

### サービス品質向上に向けた取組み



サービス品質の向上に向けて、故障の未然防止や早期サービス回復に努めています。故障の未然防止については、通信装置のパフォーマンスを日々チェックし、故障の予兆段階で速やかに対処を行っています。早期サービス復旧については、故障原因等を踏まえた手順見直しや、さまざまな事態を想定した故障対応の訓練を繰り返し行っています。

また、2006年に発生したひかり電話大規模故障から学んだ教訓を忘れないために、毎年10月の約1カ月間を「サービス品質向上強化月間」としていましたが、2020年度からは、サービス品質向上とSDGsの取組みを関連づけて「ソーシャルICTパイオニア推進月間」として強化期間を設定し、取組みを展開しています。

これからもお客さまや地域の皆さまが抱える課題に対してどのようにサポートできるかを個人や各職場担当と一緒に考え、意識を高めていくとともに、具体的な行動につなげていくための研修や職場議論を実施することで、さらなるサービス品質向上に取り組んでいきます。

### NTT西日本グループの情報インフラ



大小さまざまな島で形成される日本列島には、人の住む離島が約420島あり、そのうちの8割強が西日本エリアにあります。NTT西日本グループでは、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4,565kmにもおよぼ海底ケーブルを敷設し、日常の点検から故障修理に至る保守業務までを一貫して行っています。

とう道

(通信ケーブル用地下トンネル)

電柱

海底ケーブル

管路

通信ケーブル



245km



616万本



4,565km



33万km



106万km

(2021年3月末時点)

## NTT西日本グループの災害対策方針



災害への対策は、情報通信サービスを提供する企業として果たすべき重要な役割の1つです。NTT西日本グループでは、以下の基本方針の下、災害に強い通信設備の構築、万一の被災時における重要通信の確保および早期復旧を図る等、災害対策に取り組んでいます。

### 災害対策方針

- **ネットワークの信頼性向上**  
地震・火災・風水害に強い設備づくり、通信伝送路の多ルート化、24時間365日のネットワーク監視および制御 等
- **サービスの早期復旧**  
災害対策機器等の活用や復旧用資機材調達、復旧要員確保 等
- **重要通信の確保**  
110番・119番等の緊急通信や重要通信の確保、災害用公衆電話(特設公衆電話)、災害用伝言サービスの提供 等

## 社会に寄り添った災害時の被災者向けサービス



### 災害用伝言サービス

NTT西日本グループは、災害等の発生によって連絡が取りづらい場合、安否情報をより確実に円滑に確認できる手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)」、インターネットを利用した「災害用伝言板(web171)」を提供しています。2020年度は合計935,572件(171:512,764件、web171:422,808件)<sup>\*</sup>のご利用がありました。より多くの方にご利用いただけるよう、「毎月1日および15日」、「正月三が日」、「防災とボランティア週間」、「防災週間」に体験利用期間を設け、ご利用者さまの確実に円滑な利用をめざしています。

<sup>\*</sup> NTT東日本・NTT西日本の合算値

### 災害時の公衆電話の無料化および特設公衆電話

災害救助法の適用が想定される大規模災害によって、交通機関の遮断等の社会的混乱が発生し、関係事業者における固定電話および携帯電話の通話規制が発生する可能性がある状況等を総合的に勘案し、必要と判断した場合には、公衆電話から発信する際の通話料等を無料としています。また、多くの被災者が集まる避難所等に、速やかに特設公衆電話(無料)の設置を行います。なお、一部の避難所へは自治体と連携して特設公衆電話の事前設置を行っています。

## 安心安全でレジリエントな社会へ

### 「令和3年伊豆山土砂災害」被災・避難者の支援

NTT西日本は、2021年7月3日に土砂災害が発生した静岡県熱海市伊豆山地区における通信設備の早期復旧等の各種支援を行いました。

土石流で通信ケーブルが切断されたエリアの回線復旧には立ち入り禁止エリアをまたいだ配線工事が必要でしたが、地域住民の皆さまの協力により可搬型多重伝送装置の設置場所が確保できたため、暫定的ながら迅速な復旧にこぎつけました。

また、7月20日から8月31日まで、被災者を対象にした相談専用ダイヤルを開設した他、通信回復が長期化するお客さま宅への戸別訪問や不在時にはポスティングすることで被災されたお客さまの不安を解消できるよう積極的な行動に努めました。



災害物資配付拠点における可搬型多重伝送装置施工の様子



被災者対応にあたった相談専用ダイヤルの様子

### 「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」のネットワーク構築

NTT西日本では、静岡にある自転車競技会場(伊豆ベロドーム/マウンテンバイクコース、富士スピードウェイ、自転車村)に放送用ネットワーク、データネットワーク等の通信サービスを提供し、大会期間中の通信の提供に向けて、監視体制・故障時の連絡体制を整備しました。



自転車競技会場(富士スピードウェイ)

瀬戸内海・宇和海の災害時における相互連携に関する協定

2021年5月、海上保安庁第六管区海上保安本部とNTT西日本は、災害時における通信確保のための相互協力の要領や必要事項を定めた連携協定を締結しました。これに基づき、災害対策基本法に則った相互支援の他、平時・災害時双方における連絡体制の確立および情報共有に加え、定期的な訓練や会議を開催します。

「平成30年7月豪雨」では通信障害の原因となった倒木や土砂崩れ等による電柱倒壊の復旧に際し、各地で陸路の通行止めが発生し、現場到着・復旧作業の開始まで時間を要しました。こうした教訓を踏まえ、NTT西日本では、大小さまざまな島がある瀬戸内海・宇和海エリアでの災害時における海上輸送ルート確保を検討してきました。

災害発生時は同本部が災害復旧に必要な人員および資機材の輸送を優先する一方、NTT西日本は応急措置や人命救助等に必要な電気通信設備を優先的に提供・早期復旧することで、迅速な離島や沿岸孤立地域の救援・復旧に努めます。

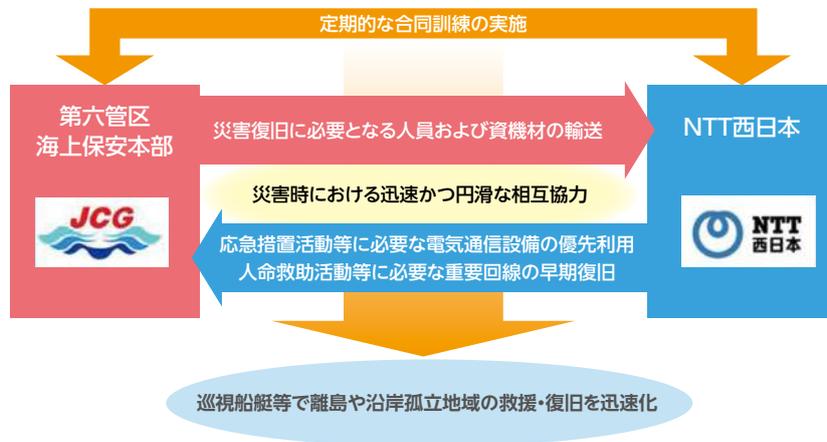


締結式



訓練の様子

● 連携イメージ



## セキュリティ強化

## 基本的な考え方

NTT西日本グループは高度化・巧妙化するサイバー攻撃に備えた安心・安全な社会の実現に向けて、高度な情報セキュリティ対策による情報通信インフラの強靱化やお客さまの課題解決に努めています。

## セキュリティ人材の育成



NTTグループはグループ内のセキュリティ人材育成強化として、2025年度までに国内のセキュリティ人材を質・量ともに充実させることを目標に掲げ、セキュリティ人材を開発・運用・コンサルの3つの人材タイプと3段階の人材レベルに大別し、役割に応じた人材育成施策をグループ各社で推進しています。

NTT西日本グループにおいても、安心・安全な通信サービスの提供やお客さまの課題解決のためにセキュリティ知識だけでなく実践力を高めるハンズオン研修やOJT、社外のセキュリティ関連団体との人材交流を進め、セキュリティ人材育成の強化に努めています。

セキュリティ人材数  
(2020年度末)

671人

—前年度比24人↑—

## TOPIC 情報インフラの基盤を守るトータルセキュリティ提供拠点「MC-SOC」

ICT運用におけるお客さま課題の解決に向けた取組みとして、NTT西日本グループでは自社システム(オンプレミス)やクラウドといったシステム形態を問わずにワンストップで監視・運用・保守を24時間365日体制で担う拠点「MC-SOC(Managed Cloud Service Operation Center)」を運営しています。

2017年の設立以降、NTT西日本グループ内への対応で培ったスキル・ノウハウを強みとして、自治体や金融機関等の多くのお客さまに対するセキュリティオペレーション等の機能提供を通じ、お客さまの安心・安全なシステム利用に努めてきました。

最近では増大するサイバー攻撃によるリスクに対応するため、お客さま端末の管理状態をリアルタイムに可視化し、脆弱性に対して未然に対応することでマルウェア感染等を防止するIT資産管理という分野のオペレーション業務にも力を入れています。

今後ともお客さまの経営課題を解決する企業として、お客さまの事業価値向上に資するサービスを提供していきます。



情報インフラのセキュリティ拠点となる「MC-SOC」