

# 中部テレコミュニケーション株式会社

Empirix E-XMS で IP 電話のサービス品質をモニタリング  
 トラブル解決時間短縮などで顧客満足度向上を達成

FTTH サービス「コミュファ光」などを事業展開する中部テレコミュニケーション株式会社は、個人ユーザーおよび法人向けに IP 電話サービスを提供している。サービスイン当初は音声品質劣化などのトラブルの原因究明に最大 2 日を要していたが、エンピレックスの Empirix E-XMS の導入によって 30 分に短縮。他にもさまざまな面でサービス品質のリアルタイムでのチェックを可能とし、顧客満足度向上を実現した。

## IP 電話サービスのトラブルの原因究明に最大 2 日かかる

中部地区を中心に個人ユーザー向け FTTH サービス「コミュファ光」を提供する中部テレコミュニケーション(以下 CTC)。2 年契約なら ISP 料金込みで月額 5000 円以下と、低価格ながら高品質なサービスによって、多くのユーザーから支持を集めている。

あわせて、広域イーサネットをはじめ、法人向けの各種サービスも提供。法人向けネットワークサービスに関する顧客満足度調査<sup>(※)</sup>で、2006 年から 4 年連続 No.1 を受賞するなど、同様に高い評価を受けている。

中部テレコミュニケーション株式会社 建設運用本部 運用管理部 サービスオペレーションセンター コミュファグループ グループマネージャー 坂上 友康氏は、「一度ご加入されたお客様が引き続きご利用されるかどうかは、サービス品質にかかっています。サービス品質の維持・向上は、運用管理・保守を担う私たちの使命です」と語る。

CTC では個人/法人向けに IP 電話サービスを提供している。個人向けである「コミュファ光電話」を提供開始した 2005 年 10 月当初、サービス品質において課題を抱えていた。相手と接続できない、音声途切れるなどの問い合わせがユーザーからあった際、原因究明に多くの時間を要していたのである。

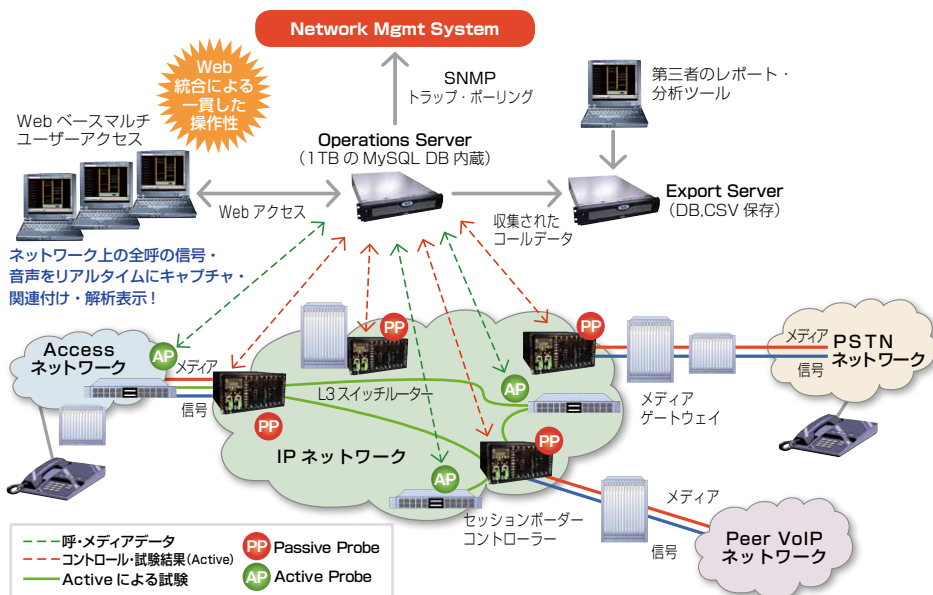
当時は接続先の電話番号や通話時間といった通話料の元データを手掛かりに調査していたが、明確な原因究明には限界があった。「原因を究明するには、お客様にご協力いただき、再現試験を行わなければなりません。場合によっては、原因究明およびお客様への回答に、2 日もかかってしまいました」と中部テレコミュニケーション株式会社 建設運用本部 運用管理部 サービスオペレーションセンター コミュファグループ マネージャー 小川 武久氏は振り返る。

しかも、再現試験のスケジュール調整などで、顧客へ大きな負担をかけてしまうことにもなる。「再現試験のためだけに、お客様にわざわざ貴重なお時間を割いていただいていた。そういったお客様の満足度低下に直結する状況が散見されていたのです」と坂上氏は打ち明ける。

## Empirix E-XMS でトラブル時の状況を詳細にモニタリング

CTC では、IP 電話を重要なサービスの 1 つと位置づけ、ユーザー拡大に注力している。その経営戦略のもと、ユーザー数の急増が見込まれており、トラブル発生時に原因究明がすみやかに行える体制づくりが急務であった。その実現手段として、サービスの視点でデータをリアルタイムでモニタリングする仕組み

### ■ 統合ソリューション イメージ図



中部テレコミュニケーション株式会社  
 建設運用本部 運用管理部  
 サービスオペレーションセンター  
 コミュファグループ  
 グループマネージャー

坂上 友康 氏



中部テレコミュニケーション株式会社  
 建設運用本部 運用管理部  
 サービスオペレーションセンター  
 コミュファグループ  
 マネージャー

小川 武久 氏

中部テレコミュニケーション株式会社



本社：愛知県名古屋市中区栄二丁目 2 番 5 号

設立：1986 年 6 月 3 日

資本金：388 億 1648 万円

URL：http://www.ctc.co.jp/

事業概要：光ファイバーネットワークを中部 5 県下に構築し、各種通信サービスを提供している KDDI グループの電気通信事業者。個人ユーザー向けに光ファイバーインターネット「コミュファ」を、法人向けにネットワークソリューション(コンサルから設計・構築、運用・保守等)を提供している。

※出典：J.D. パワー アジアパシフィック 2006～2009 年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査<sup>TM</sup>。2009 年調査は法人向けネットワークサービスを提供する通信事業者に関して従業員 100 名以上 1,000 名未満の企業 2,091 社からの 2,551 件の回答を得た結果による(1 社につき最大 2 通信事業者の評価を取得)。2007 年調査までは、従業員 1,000 名以上の企業も含む従業員 100 名以上の企業からの回答結果による。  
 www.jpdpower.co.jp



# 中部テレコミュニケーション株式会社

の構築に取り組んだ。

複数製品を比較検討した結果、選ばれたのがVoIPネットワークにおけるサービスレベルでのモニタリングによって、迅速な障害検知と原因究明を支援するサービス品質アシユアランス製品「Empirix E-XMS」である。

同製品は呼毎のシグナリング品質や音声品質、コールフロー、プロトコルメッセージ詳細をはじめ、幅広いデータをリアルタイムで取得・分析。音声評価の指標であるR値/MOS値のみならず、パケロスや遅延など、きめ細やかなモニタリングが可能だ。

小川氏は選定理由を「冗長化した2系統のネットワークにまたがるシーケンスのデータ取得・マッチングなど、私たちが必要とする機能が標準機能として備わっていたのはEmpirix E-XMSだけでした」と話す。

さらには、ユーザーインターフェースのわかりやすさとともに、システムの拡張性・柔軟性も決め手となった。

「Empirix E-XMS導入当初のユーザー数は6~7万でした。その規模に応じてスモールスタートで導入し、サービス拡大に応じて柔軟に拡張できるところが、IT投資最適化を推進する当社の要望に非常に適していました」と坂上氏は強調する。また、エンピレックスの迅速かつ確実な対応も採用を後押しした。

CTCは2007年夏、シグナリング品質や音声品質を取得する「Empirix E-XMS Passive Probe」を

初期導入した。その後、「コムファ光電話」が25万ユーザーまで増加した現在に至るまで、順次拡張しつつ日々利用している。

## 原因究明時間を30分に短縮 トータルで顧客満足度向上

CTCはEmpirix E-XMSの導入によって、さまざまな効果を得ている。まず挙げられるのが、当初の課題であった障害原因究明に要する時間の大幅な短縮だ。

「必要なデータがすべてリアルタイムで記録される上に、障害発生や品質劣化が起きたデータの箇所を画面上でダブルクリックすると、詳細なデータがラダー図やグラフなどでわかりやすく視覚化された状態で確認できます。おかげで、今までは最大2日かかっていた原因究明が30分で済むようになりました」(小川氏)

その結果、顧客の問い合わせへの回答時間が短縮され、なおかつ、顧客に再現試験を協力してもらう必要もなくなった。

障害原因究明だけでなく、「機器障害のアラートが上がってきた時、お客様の通話にどれだけ影響が出るか、すぐさま確認可能となりました」(坂上氏)など、サービスレベルでの品質チェック体制も強化できた。

加えて、Empirix E-XMSによってトラブル解決した際に得たノウハウを、システム以外にも顧客満

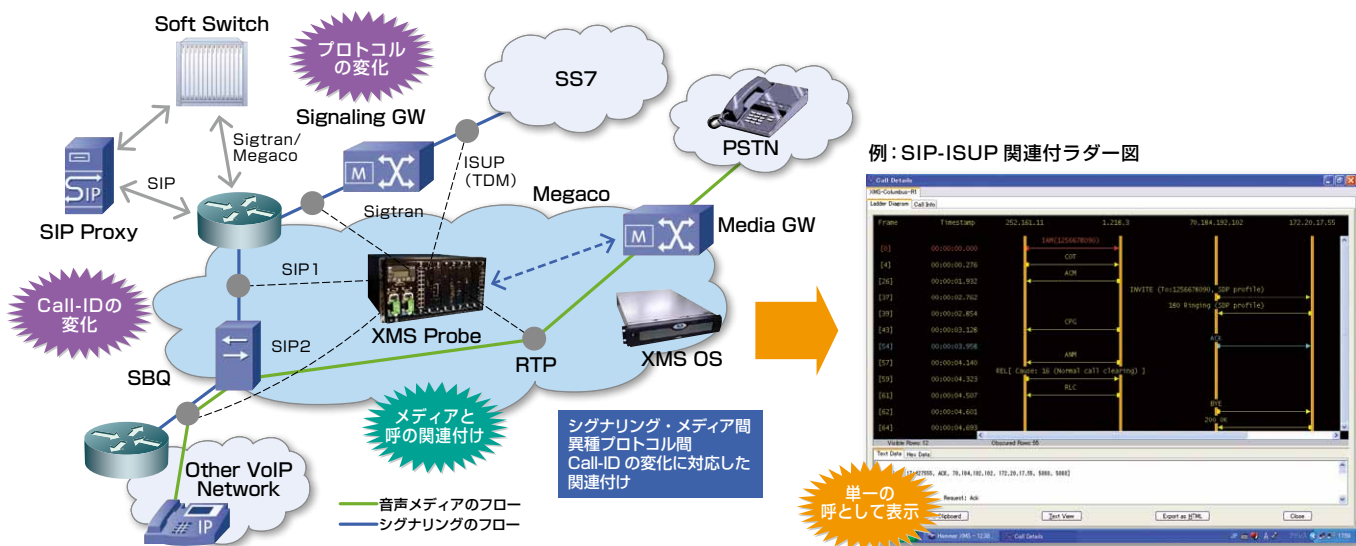
足度向上に有効活用している。坂上氏はその一例を「以前、相手に接続できないトラブルをEmpirix E-XMSで解析したところ、原因は既存電話機のACR機能にあると判明しました。その後、お客様にお渡しするパンフレットには、ACR機能をオフにさせていただくよう明記しています」と説明する。

一方、同社の運用管理業務でもメリットを享受している。「通話のトレンド分析が行えるようになったため、システムのサイジングや機器メンテナンスのスケジュールなどが、データを根拠に計画可能となりました」と小川氏は話す。その上、Empirix E-XMSから得られるトラフィックやR値などの統計データを月報や半期報告に用いるなど、中長期的な品質維持・向上への取り組みにも活かしている。

CTCは今後、Empirix E-XMSの活用範囲を適宜広げ、IP電話サービスのさらなる顧客満足度向上を推進していく。現在はその一環として、定期試験呼を挿入する「Empirix E-XMS Active Probe」をセンター、音声ループバック機能を具備したVoIP-TAを張り出し局に導入し、「エンド・ツー・エンドの品質確認を能動的に実施できる体制」(小川氏)を整備中だ。

「お客様満足度の最大化は当社の目標であり、TCS(Total Customer Satisfaction)活動を全社で展開しています。そのなかでIP電話サービスはEmpirix E-XMSをより活かし、これからも付加価値向上に努めていきます」(坂上氏)

## ■シグナリングとメディアの関連付け



※記載するすべてのブランド名と製品名は、各社の商標または登録商標です。©2013 Empirix. All rights reserved.  
※製品名、概念図は導入当時のものを記載しており、現在と異なる場合があります。



エンピレックス株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂2-5-27 SKIビル3F  
Tel: 03-5573-8321 Fax: 03-3583-2191  
E-mail: HammerJapan@empirix.com  
URL: www.empirix.co.jp