

運用とサービスレベルを考えよう

外山勝保 (NTTコミュニケーションズ株式会社)

Martin J. Levy (Hurricane Electric)

白畑 真 (株式会社クララオンライン / USONYX Pte. Ltd)

岡田 裕夫 (株式会社インターネットイニシアティブ)

気になっていること

- * 我々運用者は、お客さま本位でガンバっている。
お客さまがお褒めの言葉をいただくとうれしい。
でも、約款やサービスレベルを超えている気がする。
やりすぎかなあ。
- * トラブルったりすると、お客さまから「再発防止！」と求められる。
慎重になるのは当然だが、チェックのために、やたら運用・
工事の手順が重くなってないかな。
- * 一方、海外ではそこまでガンバって運用・サービスしているよ
うでもなさそうだ

気になっていること

- * じっさい、比較してみるとどうなんだろう？
- * 日本でももっとラフにできないかなあ
- * 逆に海外できっちりやれば、うけるんじゃない？

本パネルディスカッションの概要

- * 日本と海外のサービスレベルと運用を、具体的事例を通じて比較してみよう
- * 日本のサービスレベルと運用は、海外でも通用するのかを議論してみよう。

パネリストご紹介

Panelists

- * **米国の事情通**

- * Mr. Martin J. Levy, Hurricane Electric

- * **アジア (Singapore) の事情通**

- * 白畑真さん@クララオンライン/USONYX Pte. Ltd

- * **日本の事情通**

- * 岡田浩夫さん@(株)インターネットイニシアティブ

プログラムの構成

- * セッションの目的、論点等の紹介(外山)
- * 日本のサービス品質と運用(岡田さん)
- * 米国のサービス品質と運用(マーチンさん)
- * アジアのサービス品質と運用(白畑さん)
- * パネリストの話をもとに議論
- * 会場のみなさまからの質問・意見をもとに、さらに発展した議論へ

論点 (1)

- * 日本と海外におけるサービス品質と運用の比較
 - * 障害発生した場合、お客さまは何をどこまで求めてくるか？
 - * 障害内容、影響時間、根本原因、再発防止策、保障、、、
 - * メンテナンス作業について、事前にお客さまにお知らせしているのか？
 - * お客さまへどれくらい事前にお知らせしているのか、しないのか？
 - * 知らせる／知らせないの基準はどんなところにおいているのか？
 - * お客さまの都合に合わせて日時を調整する(借用)はあるか？

- * 根本的に
 - * 顧客の要求に、日本と海外で違いはあるのか
 - * 契約(約款)における考え方の違いはあるのか
 - * 運用する側の考え方で、日本と海外で違いはあるのか

論点(2)

- * 日本の運用は海外で通用するか？
 - * 他よりプラスアルファのサービスをすることによって、相手は価値を感じ、自社の顧客になってくれるか、あるいは関係維持してくれるか？
 - * そもそも、きっちりやることに、どこまで価値を感じ、どこ以上は価値を感じないのか？
- * 日本のサービス品質と運用は今後どうしたらよいか？

パネルセッションのゴール

- * 何らかの結論が導き出すのは難しいテーマかもしれません
- * 期待するところ
 - * みなさんの気付き → 各社で「変革」？
 - * お客さまを巻き込んだ意識改革？

JANOG31に参加するみなさまへの お願い

- * 会場のみなさんと一緒に議論する時間を、比較的長く取っています。
- * つまり、会場のみなさんもお参加いただくセッションとなっております ρ(^_^;;
- * ぜひ、みなさんのご経験・ご意見もお聞かせください。