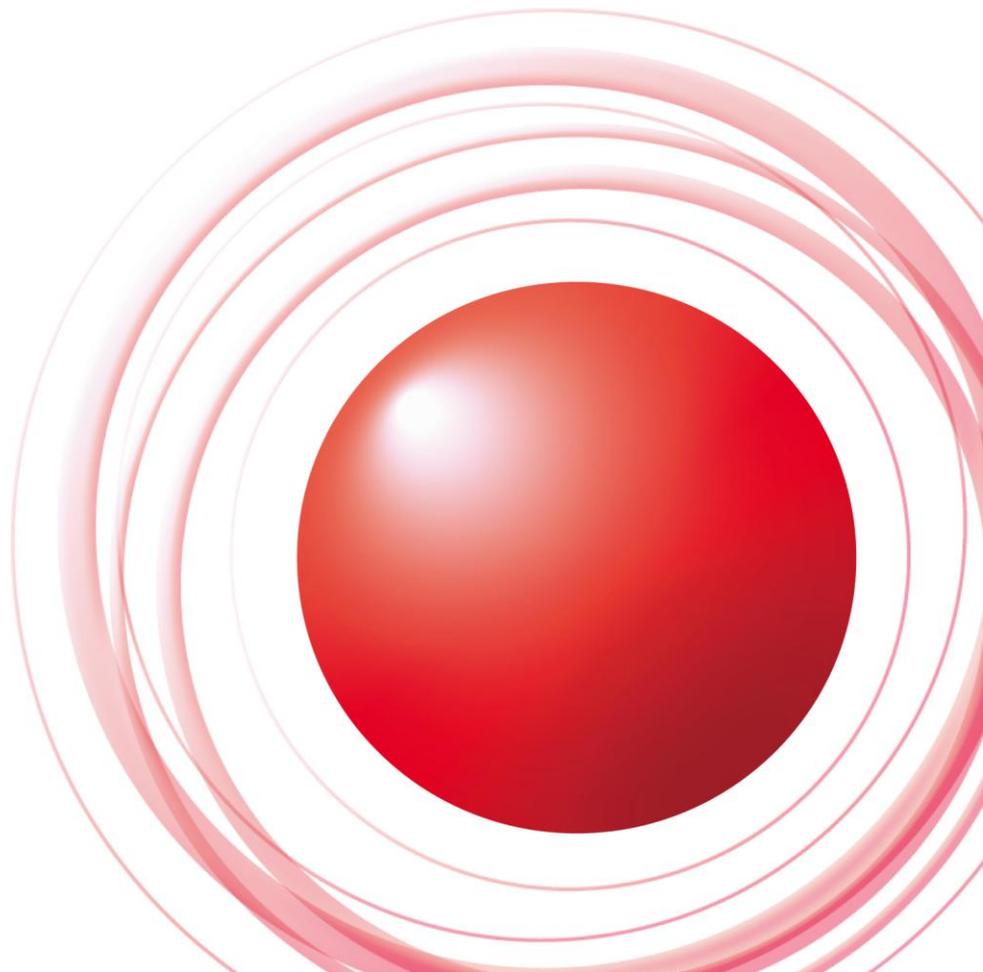


# 運用とサービスレベルを考えよう



株式会社インターネットイニシアティブ  
ネットワークサービス部  
岡田裕夫

Ongoing Innovation



# 日本のサービス品質と運用

# はじめに

- IIJについて
  - AS2497を運用
  - 主に、法人向けサービスを提供するISP
- 本資料の対象サービス
  - 「インターネット接続サービス」
  - 帯域、ルーティングの自由度が最も高い
  - お客様の要求レベルが最も高い接続サービス

# お客様サポート

## • 色々な厳しい要求

- 障害が発生すると詳細説明が必要
  - 障害報告書の提出
  - 訪問しての説明
  - 機器障害の場合、ベンダーの解析結果まで求められることも
- 正常性の確認依頼がしばしばある
  - お客様が実施している監視にてアラートが上がると、その都度バックボーンの正常性確認を求められる
- メンテナンスの許可を得ることが、そもそも困難
  - 冗長構成で断が発生しない作業もNG



# 障害発生時のお客様対応

- 通信の保全を最優先
  - 原因切り分けに固執しない
    - 場合によっては、全区間交換も視野に入れる
  - 可能な場合は速やかに迂回を実施
    - 褒められる場合もあれば、怒られる場合もある
- お客様への連絡
  - お客様が知りたい情報を素早く伝える
    - 現象、原因、復旧見込み時間
  - 正確性より速報性を重視
    - 正確性を重視するあまり、連絡が遅れお叱りを受けた



# メンテナンス時のお客様対応

- メンテナンス計画の作成
  - 通常は、火・木・日の深夜～早朝
  - 計画の段階で、お客様のメンテナンスウィンドウを考慮
- お客様への通知
  - 一ヶ月前までに連絡(約款では14日前)
    - お客様がエンドユーザーへ周知する期間を配慮
  - 訪問しての説明
  - メンテナンス当日は、ご要望に応じて事前事後に連絡

# 最後に

- サービススペックや約款  
≠ 求められている品質
- お客様の立場に立って考え、ご要望にどこまで応えることができるかが勝負
- サポート品質の見える化は、依然として課題



## ご清聴ありがとうございました

お問い合わせ先 IIJインフォメーションセンター  
TEL: 03-5205-4466 (9:30~17:30 土/日/祝日除く)  
info@iij.ad.jp  
<http://www.iij.ad.jp/>

Ongoing Innovation

本書には、株式会社インターネットイニシアティブに権利の帰属する秘密情報が含まれています。本書の著作権は、当社に帰属し、日本の著作権法及び国際条約により保護されており、著作権者の事前の書面による許諾がなければ、複製・翻案・公衆送信等できません。IIJ、Internet Initiative Japan は、株式会社インターネットイニシアティブの商標または登録商標です。その他、本書に掲載されている商品名、会社名等は各会社の商号、商標または登録商標です。本文中では™、®マークは表示していません。©2013 Internet Initiative Japan Inc. All rights reserved. 本サービスの仕様、及び本書に記載されている事柄は、将来予告なしに変更することがあります。