

新型コロナウイルス感染症の流行へのNTTグループの対応について

新型コロナウイルス感染症の世界的な流行への対応にあたり、お客さま、パートナーの皆さま、従業員を含む全ての関係者の健康と安全の確保に加え、人々の生活や企業の活動にとって重要な情報通信サービスの安定的な利用の確保に努めてきました。

指定公共機関として通信サービスの安定的な提供を確保

当社および通信事業を営む主要子会社は、指定公共機関としての責務の遂行および人命尊重の視点から感染防止に資することを目的とし、業務計画を定めています。

データトラフィック量

新型コロナウイルス感染症の流行拡大に伴い、インターネットの利用やテレワークの需要等が高まっているなか、主に固定通信において、特に平日昼間帯のデータトラフィック量(通信量)が大幅に増加しています。NTTグループ各社は、これまでのピークトラフィック量を踏まえたネットワーク設計をしており、現時点ではネットワーク全体の容量は十分に確保しています。今後も、通信サービスの安定的な提供のため、状況に応じて設備を増強していきます。

通信ネットワークのオペレーション

ネットワークの運用、監視、障害対応は通常通り、24時間365日継続します。また、回線等開通工事や故障修理については、お客さまのご要望に基づき、安全管理等に十分注意し業務を継続します。

お客さま対応

店舗等における営業時間の短縮や受付業務の限定、コールセンターの体制縮小等を行う一方、ウェブでのお手続きの積極的なご利用をお願いするとともに、お客さまの通信確保や事業継続に必要なサービス提供については、ICTツールを活用しリモートでのご相談を承るなど、引き続き通信サービスの安定的な提供に努めています。

お客さまの支援施策

料金関連

2020年3月、NTTグループ各社は、サービス料金等のお支払いを期限までに行うことが困難なお客さまからお申し出があった場合、お支払期限を延長することを実施しました。

また、NTTドコモは、外出自粛によりdポイントをご利用しにくい環境であったことを踏まえ、3月中などに失効したdポイントの再進呈を行い、有効期限を実質的に延長することを実施しました。

テレワーク・教育支援

2020年4月には、NTTドコモやNTTコミュニケーションズは、学校で遠隔授業やオンライン学習を実施している状況を踏まえ、25歳以下のお客さまに対して、スマートフォンを用いたオンライン学習等の利用の支援として、データ通信の一部無償提供を行うことを実施しました。

さらに、テレワーク支援や教育支援、健康支援の一環として、NTTグループ各社は、相談窓口の開設やサービスの一部無償提供等、さまざまな施策を展開しております。あわせて、携帯端末のデータを用いて、新型コロナウイルス拡大に伴う政府等の対応でどのように人口が変化したかを分析し、政府、自治体、メディア等へ提供しています。

感染症終息後の時代には、人々の生活や企業の活動のスタイルが劇的に変容する可能性があります。NTTグループは、こうした時代においてデジタル技術を活用した新しい社会システムの定着等、技術開発等によるイノベーションを通じて社会的課題解決をめざしています。

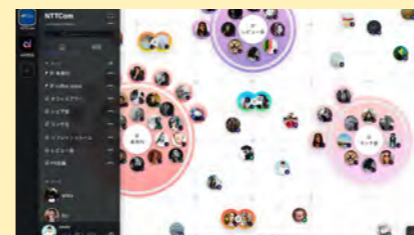
また、ソーシャルディスタンスの確保という観点から、在宅勤務や遠隔医療、遠隔教育等が急速に拡大しています。NTTグループは、リモート型社会の推進に向けたサービス提供を加速していくとともに、認証制御技術等の高度化を推進していきます。農業、製造業、建設業といった人手が必要とされている仕事に、デジタル技術やAIを導入することで、スマートオペレーションを拡大し、人手不足といった社会課題解決に寄与することをめざしています。さらに、流通等、さまざまな分野でコネクティッドバリューチェーンを構築し、産業の効率化を図ることで、人・モノの移動やエネルギー供給の最適化につなげていきます。

NTTグループは、感染症終息後に起こりうるデータ主導型社会に向け、技術開発等を通じたイノベーションをリードしていくことで、世界のパートナーとともに、スマートな社会の実現に貢献してまいります。

リモートワールドの実現に向けた新サービス

オンラインワークスペース NeWork

(2020年8月から、NTTコミュニケーションズが無料*1提供中)
立ち話感覚の雑談も気軽に行える機能を備え、バーチャルなオフィス空間を実現



スマート自治体プラットフォーム NaNaTsu

(2020年8月から、NTTデータがトライアル提供中*2)
共同利用型RPA/AI-OCRにより、自治体が共通的に実施する業務(歳入出管理等)を自動化

ウインドウトーク

(NTTグループ会社より2020年内に商品化予定)
自動車や建物の窓を閉めたままでも、窓がないかのような会話を実現

スマートシティソリューションの活用

(2020年8月から、NTT, Inc.がラスベガス市で提供中)
カメラ映像の解析による群衆の密集警告・予測や、センサーによる高体温者の検知を実施

インタラクティブロボット Jibo

(2020年3月から、NTT Disruptionが英語版有料トライアル提供中)
AIを活用した病院、遠隔医療、福祉、公共分野等における業務コミュニケーションのサポート



ビジネスチャット ELGANA

(2020年4月から、NTTネオメイトが提供中)
不正利用の防止等、企業向けセキュリティ機能が充実

AceReal for docomo

(2020年6月から、NTTドコモが提供中)
遠隔環境での作業支援や3Dデザイン共同制作を支援、実現するソリューションサービス



*1 今後、随時機能追加を行い、有償にて高機能版を提供予定
*2 2020年10月から商用提供開始予定