

サーバハウジングサービス サービスレポート2019



ヤマトシステム開発株式会社

も く じ

| | |
|--|---|
| 1 : 国際規格準拠の I T サービス | 2 |
| 2 : 個人情報保護への取り組みについて | 2 |
| 3 : 新東京 I D C の主要設備 | 3 |
| 4 : 新東京 I D C のグリーン I T への取り組みについて | 4 |
| 5 : サービスレベル及び対応実績 (◆対象期間 : 2018/4/1~2019/3/31) | 6 |
| 6 : サービス改善 | 8 |
| 7 : アンケートへのフィードバック | 8 |

本サービスに関してご意見を頂き、より良いサービスをご提供できるよう、
弊社営業・設備・運用担当で検討した結果を年一回公開しております。

1：国際規格準拠の I T サービス

昨今のビジネスでは I T サービスが事業の根幹を担うことも多くなっています。

そして I T サービスの品質低下が、ビジネスそのものの品質低下に直結することも少なくありません。

またサービスの停止のみならず、一部に障害が発生した場合や情報漏えいが発生した場合、組織や社会に大きな影響を与える可能性があります。

I T サービスにおいてはそのような運用上のリスクに備えるだけではなく、サービス品質や情報セキュリティ対策にも、これまで以上に慎重に取り組まなくてはなりません。

弊社ではお客様の大切な I T 資産をお預かりするハウジングサービスにおいて、セキュリティ強化だけではなく継続的な品質向上と安定運用やお客様からのご依頼への迅速・確実な対応が必須と考えております。

そこで、運用の可視化や社内体制の整備に努め、これまで以上にお客様に安心して業務をお任せ頂けるマネジメントシステムを構築し、運用に取り組んでおります。

新東京 I D C におきましては、サーバハウジングのセキュリティ対策や品質向上のためのワーキンググループが組織され、当サービスは I S O 27001・20000・9001 の 3 つの国際規格に準拠していることを第三者審査により認められました。

◎ I S O 27001 (I S M S) : 情報セキュリティマネジメントシステム

I S 546671

◎ I S O 20000 (I T S M S) : I T サービスマネジメントシステム

I T M S 508435

◎ I S O 9001 (Q M S) : 品質マネジメントシステム

F S 508432

2：個人情報保護への取り組みについて

弊社では情報サービス業として事業を行うにあたり個人情報を含む情報資産をさまざまな脅威から守るためグループ企業理念に基づいて情報セキュリティに関する基本方針（プライバシーポリシー）を定めており中でも個人情報の保護についての取り扱い規範は個人情報保護法およびプライバシーマークに準拠させています。社内各部門でそれらを厳正かつ適切に運用し、情報資産の保護に努めてまいります。

弊社ではワーキンググループを中心に全社展開を図り、1999 年からプライバシーマーク使用許諾の認定を受けております。

◎ プライバシーマーク（全社）

11820042(11)

3：新東京IDCの主要設備

- ◎耐火構造
- ◎免震構造
- ◎雷害対策統合接地設備)
- ◎水害対策
- ◎窒素ガス消火設備
- ◎無停電電源装置、非常用自家発電装置
- ◎ビル内外に監視カメラを設置
- ◎フロア単位での非接触ICカードによるセキュリティ管理の実施
- ◎バイオメトリクス認証装置の採用
- ◎IDC入退館および、サーバールーム入退室を24時間365日監視

4：新東京IDCのグリーンITへの取り組みについて

企業のグリーンITへの取り組みとして、データセンターへ機器を集約することによる電力消費の抑制効果やブレードサーバや省電力サーバの導入による効率化などが謳われておりますが、近年は集約されるデータセンター自体のグリーンIT化も重要視されるようになってきております。

新東京IDCでは建設当初から環境保護や省資源への取り組みを行っており、省エネルギーシステムの採用・資源適正利用・自然環境保護の3つの観点から設備を採用しております。

◎氷蓄熱システムの採用

夜間の割安な電力を利用して製水を行い、その氷を昼間の空調に使用するシステムです。

夏場の電力削減だけでなく、システム自体が燃焼を行わないためCO₂などの排出も抑えております。

◎雨水利用システムの採用

屋根などに降った雨水をタンクに集水し、砂濾過装置と塩素注入で水処理を行い再利用する仕組みです。年間降雨量から約2000立方メートルを有効活用することとなり、水資源の節約を行っております。

さらに、雨水を利用した屋上散水による、外気温の低減効果にて空調室外機の効率向上を図りました。

◎Building and Energy Management Systemの導入

室内環境やエネルギー使用状況を把握し、併せて室内環境に応じた機器や設備の運転管理を行うことにより、エネルギー消費量の削減を図るシステムです。新東京IDCでは建物全体のエネルギー消費量を約8%削減効果が確認できております。

◎屋上緑化の採用

ヒートアイランド現象の緩和のため、東京都の基準では、基準敷地面積ー建築面積の20%以上の緑化を確保する必要があります。新東京IDCでは約40%を確保しております。

◎外壁タイルに親水性タイル導入

新東京IDCの外壁タイルには水を広らせる機能を長期間保持する親水性タイルを採用しております。このタイルは排気ガスや粉塵などが付き難いだけでなく、雨水が汚れを落とす役目も果たします。これによって洗浄作業頻度の低減を図ることが可能となり、化学洗浄剤の使用を減らしました。

◎分離空調方式の導入（グリーンIT化プロジェクト）

効率の良い空調環境を実現するため、増床したサーバールームのラック上部の熱気を排出するダクトを設置した「分離空調方式」を導入致しました。

これにより、サーバールームに内在する課題となっている熱だまりの問題が解消され、部屋全体の空調効率が向上致しました。

従来の分離していない空調方式と比較して、空調機の消費電力を、約40%削減し、CO₂排出量についても年間約142トン低減することができました。

上記検証の結果、効果を確認致しましたので、当センター開設当初より稼働中のサーバールームにおいても追加導入し（排熱ダクトを設置）、熱だまりの発生防止と空調の効率化を致しました。

◎共有部設備のグリーン化（省エネ対策）

廊下の照明をツイン蛍光灯からLED式照明に全て交換し、節電を実現しました。
また、社員用通用口へのエアカーテンの設置により、外気を遮断し、室内の空気を逃がさない工夫を行うことで、空調効率の向上を図りました。

◎サーバールーム照明のLED化

お客様にご利用頂いておりますサーバールームについてフロア照明のLED化を実施致しました。また人感センサーを設け、作業エリアのみ照明が点くように制御することで、無駄な消費電力の削減を図っております。

以上のような環境に配慮した設備だけでなく、新東京IDCでは人にも配慮した設備を採用しております。

◎段差の負担軽減

正面玄関ロビーにリフターを設置し車椅子での入館に考慮しているだけでなく、新東京IDCの南と東の2箇所にもスロープを設置し、バリアフリー化による入館者の負担軽減を図りました。

◎バリアフリーに配慮した設備の採用

新東京IDCでは障がいをお持ちの方へ配慮した多目的トイレ設置だけでなく、誘導及び通行を円滑にするためにスロープの設置など視覚障がい者用の注意表示や誘導床材を敷設しております。

任せて安心といわれる高品質のサービスを提供します

5：サービスレベル及び対応実績

契約顧客様のみの公開とさせていただきます。

契約顧客様のみの公開とさせていただきます。

6：サービス改善

【総括】

弊社新東京IDC開設から早くも16年が経過致しました。
各種設備やシステムにつきまして更新が必要となる環境から順次リプレースを実施して参ります。
リプレースに際し極力お客様へご迷惑をお掛けすることのないよう細心の注意を払って実施致します。

【館内設備対策】

- ・高騰する電気料金抑制のため、試験導入した空調機をAIにより自動制御する仕組みが一定の効果を得ることができたため、サーバ室全域への拡張導入を計画中です。
ご利用頂いているラックにて熱溜まりなどの問題が見受けられる場合、弊社手配のブランクパネルの設置等お願いさせて頂く場合もございますが、引き続きご協力のほどお願いいたします。

【提供サービス】

サービスデスク対応に関わる改善

サービスデスクの対応につきまして、一次受付で対応できる項目を増やすことでお客様をお待たせする機会を減らすよう運用手順を随時見直しております。

7：アンケートへのフィードバック

契約顧客様のみの公開とさせていただきます。

契約顧客様のみの公開とさせていただきます。

契約顧客様のみの公開とさせていただきます。

契約顧客様のみの公開とさせていただきます。

契約顧客様のみの公開とさせていただきます。



2020年3月吉日 公開