

サーバハウジングサービス サービスレポート2012



も く じ

1 : 国際規格準拠の IT サービス	1
2 : 個人情報保護への取り組みについて	1
3 : 新東京 IDC の主要設備	2
4 : 新東京 IDC のグリーン IT への取り組みについて	3
5 : サービスレベル	5
5-1 : サービスの報告	6
5-2 : 障害記録の報告	7
6 : アンケートのフィードバック	7
6-1 : IDC のご利用について	7
6-2 : 頂いたご意見への回答	9
7 : サービス改善	10
8 : その他 (東日本大震災に伴う、新東京 IDC の影響について)	10

弊社 新東京 IDC をご利用のお客様を対象に、設備・運用状況やアンケート結果などを
年 1 回公開しております。

1：国際規格準拠の IT サービス

昨今のビジネスでは IT 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 IT 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。

IT 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 IT 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・確実な対応が急務と考えております。

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いただ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 IDC 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 ISO27001・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。

◎ISO27001 (ISMS)：情報セキュリティマネジメントシステム
IS 546671

◎ISO20000 (ITSMS)：IT サービスマネジメントシステム
ITMS 508435

◎ISO9001 (QMS)：品質マネジメントシステム
FS 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 JIS 規格(JIS Q 15001)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(07)

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IT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いますが、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氷を行い、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などの排出も抑えることができます。

◎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り、気化熱にて空調室外機の効率向上を図っております。

◎照明制御システムの採用

照明には人感センサーを設置し、照明の点灯を自動制御するだけでなく、照度センサーによって適切な照度出力制御を行っております。これによって窓側では採光の有効活用を図るだけでなく、ランプ交換当初の余分な明るさを補正することによって、無駄な電力消費を削除することができます。

◎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。これによって建物全体のエネルギー消費量を約8%削減すると算出されております。

◎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すことができます。

◎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、増設したサーバールームに導入を致しました。想定通りの効果を確認致しましたので、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致しました。

これにより、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。効果として、空調の消費電力が、約40%削減され、CO₂排出量が年間約142トン低減することができます。

また、既存サーバールームにおきましても、排熱ダクトを設置し、熱だまりの発生防止と排熱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、省エネを実現しました。
また、社員用通用口へのエアカーテンの設置により、外気との遮断をして、室内の空気を逃がさない工夫を行い、空調の効率化を図りました。（2011年追記）

◎サーバールーム照明のLED化（更なる省エネ対策）

2011年実施した共有部のLED化に加え、お客様にご提供中のサーバールームについても含めた照明の全館LED化を実施します。（2012年6月までに実施）

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が図られております。

◎身障者の利用を考慮した設備の採用

新東京IDCでは身障者にも利用しやすい構造のトイレを設置してあるだけでなく、誘導及び通行を円滑にするために視覚障がい者用の注意喚起・誘導床材を敷設しております。

5：サービスレベル

契約顧客様のみの公開とさせていただきます。

5-1 : サービスの報告

契約顧客様のみの公開とさせていただきます。

6：アンケートのフィードバック

「情報セキュリティおよびサービスに関するアンケート」へのご協力、ありがとうございました。
アンケートの集計結果をご報告致します。

対象等

- ◆アンケート対象期間：2011/01～2011/12
- アンケート実施期間：2012/01～2012/02

6-1：IDCのご利用について

【申請方法について】

◎入館申請について、主にどの方法をご利用でしょうか

メール（エクセル）：45% web：41% 無回答：14%

↓

◎（「メール（エクセル）」の方のみ）入館申請の方法にwebがあることをご存知でしょうか
はい：60% いいえ：40% 無回答：0%

◎（「web」の方のみ）web申請システムの使い心地についてどのようにお感じでしょうか
便利：56% 普通：44% 不便：0% 無回答：0%

★web申請システムについて頂いたご意見

- ・インターネットから利用出来る点が便利
- ・過去の申請情報が参照できるのがよい
- ・申請内容の変更ができるとなおよい
- ・大阪IDCでもweb申請を利用出来るようにしてほしい

【弊社コメント】

弊社では、web申請システムの利用を推進しております。

web申請システムは、入退館の申請以外に、弊社からのメンテナンスなどの情報を掲載しておりますので是非ともご利用頂きますようお願い致します。

現在、web申請システムをご存知でない、お客様におかれましては、別途ご案内をさせていただきます。

より便利にお使い頂けるよう、継続してweb申請システムの改善をまいります。

【弊社サービスについて】

◎対象期間中に、サーバ環境に影響を与えるトラブルはありましたか

Yes : 18% No : 77% 無回答 : 5% (昨年度 Yes : 23% No : 77%)

◎弊社の対応や環境がトラブルの一因となりましたか

Yes : 0% No : 100% (昨年度 Yes : 0% No : 100%)

◎弊社要員によるサポートサービス依頼対応などをご利用されましたか

(対象機器のランプ確認や電源OFF/ONなど)

はい : 14% いいえ : 82% 無回答 : 4% (昨年度 はい : 39% いいえ : 61% 無回答 : 0%)

↓

◎対応は満足出来るものでしたか

はい : 100% いいえ : 0% (昨年度 はい : 100% いいえ : 0%)

◎入館対応要員の対応はどのようにお感じでしょうか

良い : 45% 普通 : 41% 悪い : 0% 無回答 : 14%

◎入館時の各対応における待ち時間について、どのようにお感じでしょうか

①エントランスにて受付をするとき

短い : 18% 普通 : 64% 長い : 0% 無回答 : 18%

②受付後、弊社要員がお迎えに上がるまで

短い : 23% 普通 : 59% 長い : 4% 無回答 : 14%

③ (一日限定の) 血流登録を行う際

短い : 18% 普通 : 32% 長い : 14% 無回答 : 36%

④退館連絡後、弊社要員がお迎えに上がるまで (一時退館含む)

短い : 18% 普通 : 68% 長い : 0% 無回答 : 14%

★弊社サービスについて頂いたご意見

- ・設備/セキュリティが優れている
- ・営業対応がよい
- ・急なトラブルの際の対応を柔軟にしてほしい

【弊社コメント】

入退館の対応時間ですが、ワンタイム (一日限定) の血流登録についてお待たせしている結果となりました。

血流登録自体は、必要になりますのでご理解をお願い致しますが、案内する側の作業については、すばやく行えるように関係者に共有し、定期的な訓練を行うようにしてご不便の解消に努めてまいります。

6-2: 頂いたご意見への回答

- ◎ (要望) 急なトラブルの際、対応をもっと柔軟にしてほしい。
(回答) トラブル対応時の支援サービスにつきましては、今後検討させていただきます。
お客様資産のセキュリティを確保した上の対応となりますため、ご要望にお答えできない場合がございます。何卒、ご理解をお願い致します。
- ◎ (お客様の関心が高い分野について) ご回答いただきましたアンケートの結果、下記内容についてお客様の関心が高いことがわかりました。

項目	比率
災害対策 (地震、洪水など)	82%
電源の安定供給 (継続性)	73%
セキュリティ	59%
空調対策 (サーバ熱問題について)	32%
入館時の対応	18%
ラックの拡張性 (高重量、高電力)	9%
節電対策 (エコ)	5%
クラウドサービス (※)	5%
IPv6 対応	0%
その他 (価格についてのご意見がありました)	9%

- (回答) 災害対策が最も関心が高い結果となりました。
東日本大震災の際、新東京IDCの免震設備は、施工業者の点検で問題はありませんでした。
引き続き安全な環境を提供できるよう、定期点検を行ってまいります。
今後のサービス改善・新サービスのリリースの際、参考とさせていただきます。
なお、災害対策・空調対策、電源の安定供給につきましては、「7: サービス改善」も
ご一読下さい。

(※) 【お知らせ】

弊社では2012年7月より、クラウドサービス「クラウドIaaS」の販売を開始します。
高スペックのプライベートクラウドをIaaSで提供いたします。
基幹システムにもご利用ください。
導入支援、移行支援も行います。
詳細は、担当営業までお問い合わせください。

アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。

今後も、情報セキュリティ面を強化しながら、
運用とサービスの改善・拡充に努めて参ります。

7：サービス改善

新東京 IDC のサービス改善点についてご報告致します。

2011年3月に発生した「東日本大震災」に伴い、国内にて節電への取り組みが行われました。
新東京 IDC におきましては、節電への貢献のため、以下の対策を実施しました。

【館内設備対策】

- ◎サーバールーム照明半灯化 2011年6月実施
ラック前面部（コールドアイル側）の照明を半灯にしました。

- ◎屋上散水の実施 2011年7月実施
屋上面付近の熱を逃がすため、定期的に散水し、気化熱にて室外空調機の効率向上を図りました。

- ◎エアカーテンの設置対策 2011年7月実施
休日夜間の受付窓口として、ご利用いただいております出入り口の扉付近にエアカーテンを設置し、室内の冷氣（冬は暖気）を逃がさないように対策をしました。

- ◎フロアの廊下にLED照明を導入 2011年7月実施
蛍光管式の照明から省電力であるLED照明に変更しました。

- 【入館時のご利用者の方への協力依頼】 2011年6月27日 ～ 9月22日
- ◎共有部（通路、トイレ、休憩場所など）の半灯の実施

- ◎自販機の一部利用停止、電子マネーチャージャーの停止

- ※ その他、法律で定められた新東京 IDC の電源使用制限量に達する恐れがある場合は、サーバールーム以外のフロアの空調停止をさせていただきますと事前にご連絡させていただきました。

- ⇒ご利用者の皆様のご理解とご協力のもと、フロアの空調停止や停電などは一切発生せず、無事に節電期間を終えることができました。
誠にありがとうございました。

8：その他（東日本大震災に伴う、新東京 IDC の影響について）

- ◎震災当日：直ちに施工業者に通報し、全館の総点検を実施しました。
建物・設備において異常は検出されませんでした。
また、翌日には非常用発電機燃料の補充を実施しました。
※一部壁紙の軽微な破損はありましたが、直ちに補修を行いました。

- ◎輪番停電：新東京 IDC の地域は、輪番停電の除外地域でありましたが、発電機の運転時間を最長とするために、運転方法の見直しをしました。

- ◎夏の節電対策：新東京 IDC は、電気事業法に基づく電力ピーク規制の対象でありましたが、上記7.の「屋上散水」や「LED照明」をはじめとする省エネに努め、節電目標を達成しました。
2012年6月までに、サーバールームを含めて照明の全館LED化を実施致します。



〒135-0061 東京都江東区豊洲 5-6-36 (SIA 豊洲プライムスクエア)

TEL. (0120) 01 - 0260

URL. <http://www.yamato-idc.jp/>

E-mail. webmaster@nekonet.co.jp

2012年4月2日 公開