

サーバハウジングサービス

サービスレポート2023



ヤマトシステム開発

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：2023/1/1～2023/12/31）	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

登録番号 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

登録番号 I T M S 508435

◎ I S O 9001 (Q M S) : 品質マネジメントシステム

登録番号 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）

登録番号 11820042(13)

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。

◎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います。

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っております。

◎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。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。

◎人工知能システムを利用した空調最適運転制御システムの導入

室内のホットスポット、過剰冷却を把握し、複数台ある空調の温度設定を自動制御してエネルギー消費量の削減を図るシステムです。新東京IDCではサーバ室全体のエネルギー消費量の約20%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が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ております。

◎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」を導入しております。

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トン低減しております。

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排熱ダクトを追加設置し、熱だまりの発生防止と空調の効率化を実現しております。

◎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、節電を実現しております。

◎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。

◎サーバールームキャッピング導入による空調効率化

サーバールームのラック間の一部を物理的に囲い、空調機から送り出された冷気を効率良くラックへ届けることで、空調機稼働消費電力削減（CO2 削減）を図っております。一部サーバールームに導入しており、導入前と比較し約 3.8t-CO2 削減しております。

◎非化石証書導入による実質 CO2 排出の削減

新東京 IDC では、実質再生可能エネルギー由来電力の導入（非化石証書の購入）により、年間の CO2 排出量を 50%削減（約 1,799t-CO2）しております。

◎空調節電部材（CONTINEWM）導入による CO2 排出の削減

新東京 IDC では、空調内に発生する静電気を除去することで熱交換効率を良くし、消費電力を下げる取組みとして、空調節電部材（CONTINEWM）を一部エリアで導入し、さらなる CO2 排出量削減を目指しております。

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っております。

◎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（◆対象期間：2023/1/1～2023/12/31）

①標準監視サービス：異常判定時、予め登録されたメールアドレスに自動配信

●対象ポート監視

指定された時間帯と間隔で定期的に対象のポートを監視します。

- ・・・応答が無い場合は3回の再チェックを実施し、それでも反応の無い場合に異常と判定
正常な状態に戻るまでメールを配信（復旧メールの配信は無し）

【目標】：通知対象のメールの送付漏れ 発生をゼロ回とする

監視サービス停止 発生をゼロ回とする

※事前に規定された定期的なメンテナンスを除く

【実績】

監視にて発生した、エラー通知メールは全て正常に配信されました。

達成率 100% （通知回数666回／検知回数666回）

標準監視サービスはサーバ相互監視にてシステムの稼働確認をしており、
停止は、期間中発生しませんでした。

②ラック設備の通知：異常判定時、予め登録されたメールアドレスに配信

●ラック前後扉の異常開閉通知

- ・・・無断で開閉が行われた場合に通知

●インターネットポートダウンの通知

- ・・・ポートダウン時に通知（入館作業中で予定されたダウンに関しては非通知とします）

●ラック内温度の監視

- ・・・ラック背面温度 35℃以上 or 15℃以下になった場合に通知
- ・・・ラック前面吸気温度 29℃以上 or 15℃以下になった場合に通知

●使用電流値の監視

- ・・・お客様がご利用のラックにて、使用電力が定格容量の80%以上になった場合に通知

【目標】：通知対象の連絡漏れ 発生をゼロ回とする

【実績】

●ラック前後扉の異常開閉通知

- ・期間内に検知したことはありませんでした。
達成率 該当なし （通知回数0回／検知回数0回）

●インターネットポートダウンの通知

- ・期間内に検知したことはありませんでした。
達成率 該当なし （通知回数0回／検知回数0回）

●ラック内温度の監視

- ・監視にて発生した、エラー通知メールは全て正常に配信されました。
達成率 100% （通知回数4回／検知回数4回）

●使用電流値のしきい値超え監視

- ・期間内に検知したことはございませんでした。
- 達成率 該当なし (通知回数0回/検知回数0回)

ラック提供前に電流・温度・扉の監視ができていることを確認しております。

また、ラック監視装置は障害検知をおこなっており、監視システム自体の稼働確認をしています。

③入退館受付と案内

24 時間 365 日入館可能

【目標】：入退館受付サービス受付業務の無停止を実施する。稼働率 100%
Web 申請、メール (エクセル形式) 申請、FAX 申請 いずれかによる提供の継続

【実績】

- ・期間内に入退館受付サービスの停止は発生しませんでした。

④電源供給

停電や瞬断に備えた対策で、定期的な電気設備の稼働テスト及び年一回の設備点検を行います。

【目標】：電源断によるサービス停止の発生をゼロ回とする

【実績】

- ・年次法定点検の実施 2023 年 3 月 4 日、5 日 電源設備点検を実施済みです。
- ・期間内に電源設備に影響のある障害はございませんでした。

⑤インターネット

100M 共有回線 (ベストエフォート型) による提供

【目標】：弊社起因のインターネットサービス障害 発生をゼロ回とする

【実績】

該当期間中に弊社起因のインターネット設備に影響のある障害はございませんでした。

6：サービス改善

【総括】

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まいりましたが、2024年度よりデータセンターを移設することとなり、新東京IDCは2029年3月末をもって閉鎖いたします。今後の移転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。

【提供サービス】

昨年度アンケートにて頂いたご意見・ご要望から、下記のサービスを改善しております。

- Web 申請システムをリニューアルしました。お客様からのご意見を基に改善していきますのでご活用いただけますと幸いです。
- 貸出用備品の中にトルクスドライバーを追加いたしました。ぜひご利用ください。ご希望の際は、サービスデスクにお申し付けください。

7：アンケートへのフィードバック

この度、新東京IDCでは、お客様アンケート調査を実施致しました。

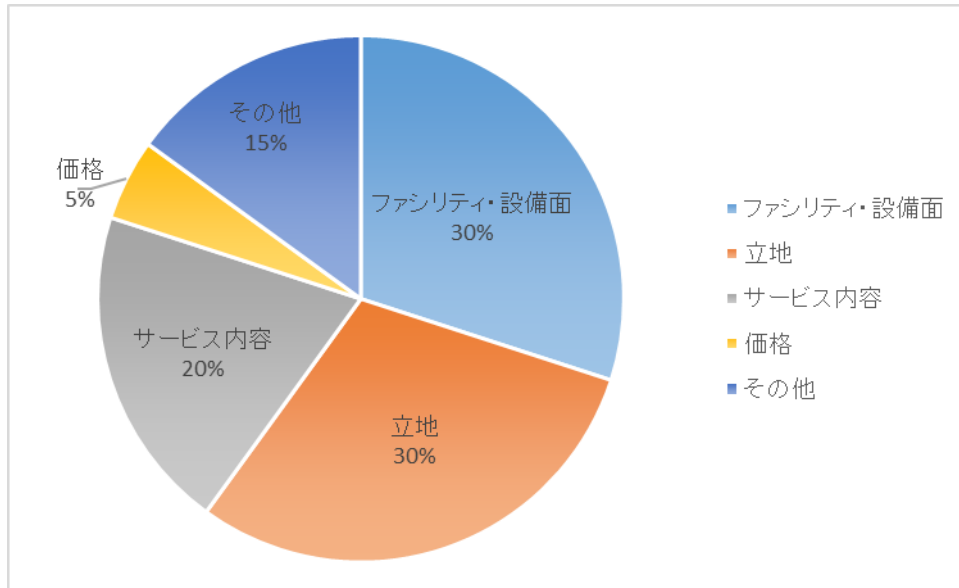
大変お忙しい中、アンケートにご協力賜りました皆様には、改めて御礼申し上げます。

皆様からお寄せ頂いた貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、よりご満足頂けるIDCとなるよう努めてまいります。

＊頂きましたコメントを一部抜粋してご紹介させていただきます。

1. 調査期間 2024年1月16日～2024年3月31日
2. 調査方法 Web アンケートシステム

問1. 数ある IDC から、弊社をご選択頂いた理由をお聞かせください。



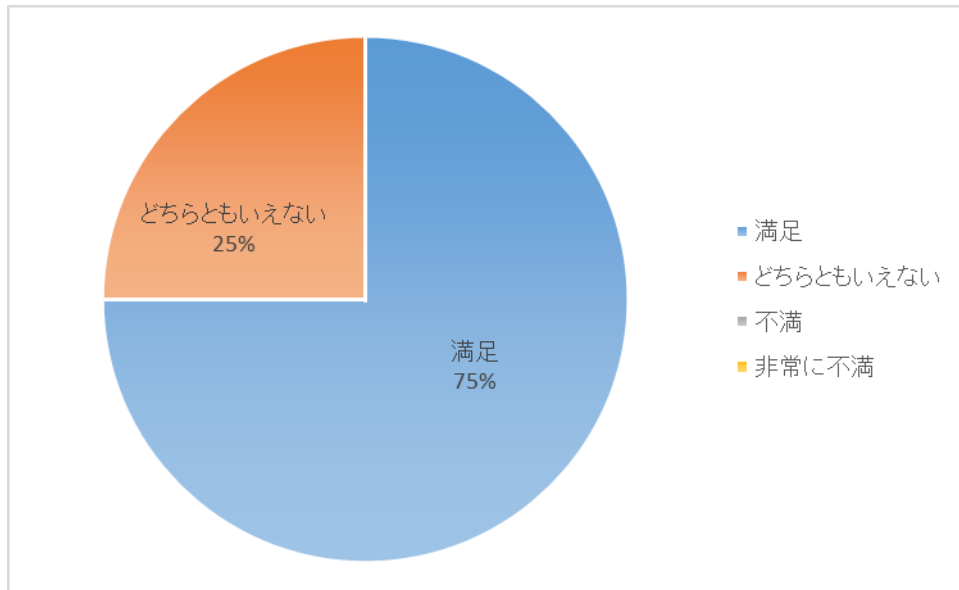
問2. 宜しければ上記を選択した具体的な理由をご記入ください(300 文字まで)

- ・耐震、免震、耐火、電源多重化、通信 2 系統などシステムの安定稼働ができる設備と判断しました。
- ・立地や 24 時間対応なこと設備も善いと思いました。
- ・充実している。
- ・会社との距離が近いこと。
- ・10 年以上前から利用しています。当時は断トツで安かったと思いますが、近年は差別化できる程ではないとかんじます。
- ・グループ会社利用のため

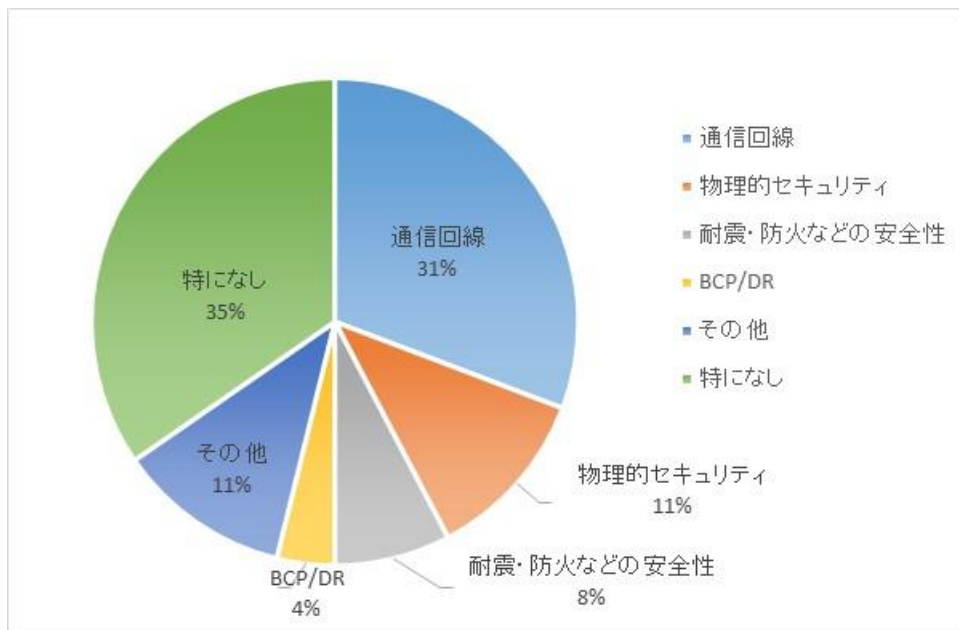
問3. ハウジングサービスで重視されるものはございますか。

- ・災害、セキュリティ、BCP、設備の拡張性、通信の安定性
- ・対応可能時間と電力
- ・堅牢性、継続性、セキュリティなど。
- ・利用しやすさ、安全性
- ・価格、サービスが同等
- ・安定稼働
- ・信頼性
- ・サービス内容、ファシリティ、価格
- ・サービスの安全性、作業対応等の利便性

問4. ハウジングサービス全体の満足度はいかがでしたか。



問5. データセンタに強化してほしい点はございますか。

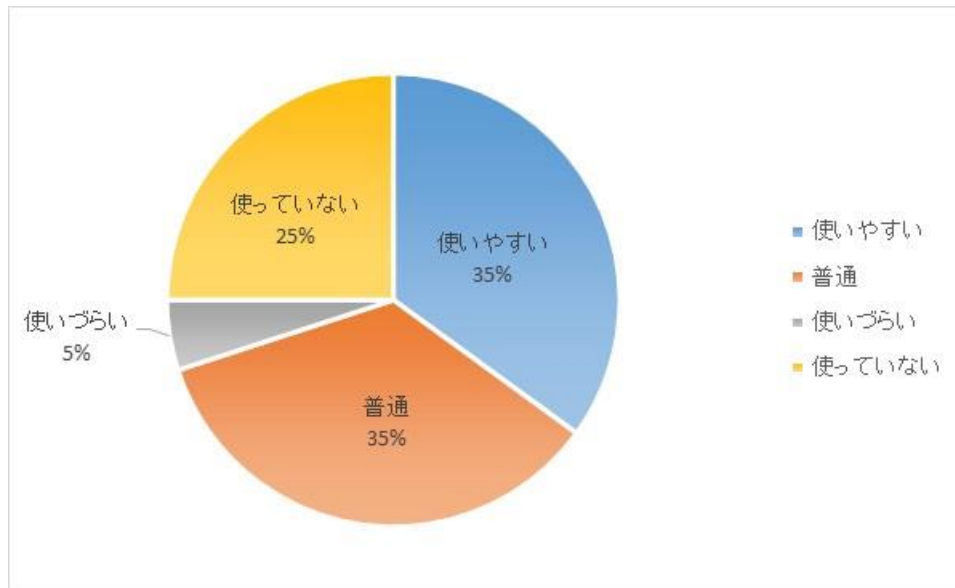


問6. 宜しければ上記を選択した具体的な理由をご記入ください(300文字まで)。

- ・その他:サイバー攻撃対策⇒標準化され、パッケージングされたものの導入は、様々なコストダウンになる。
- ・その他:掃除⇒サーバールーム内が汚い。
- ・通信回線⇒NTTやKDDIを手配する時、かなり面倒くさい。
- ・通信回線⇒neko ネットの速度向上。

⇒サーバールーム内につきまして、清掃方法の見直し、整理整頓ルールの徹底を行いました。

問7. リニューアルしました Web 入館申請システムの使い勝手はいかがでしたか。

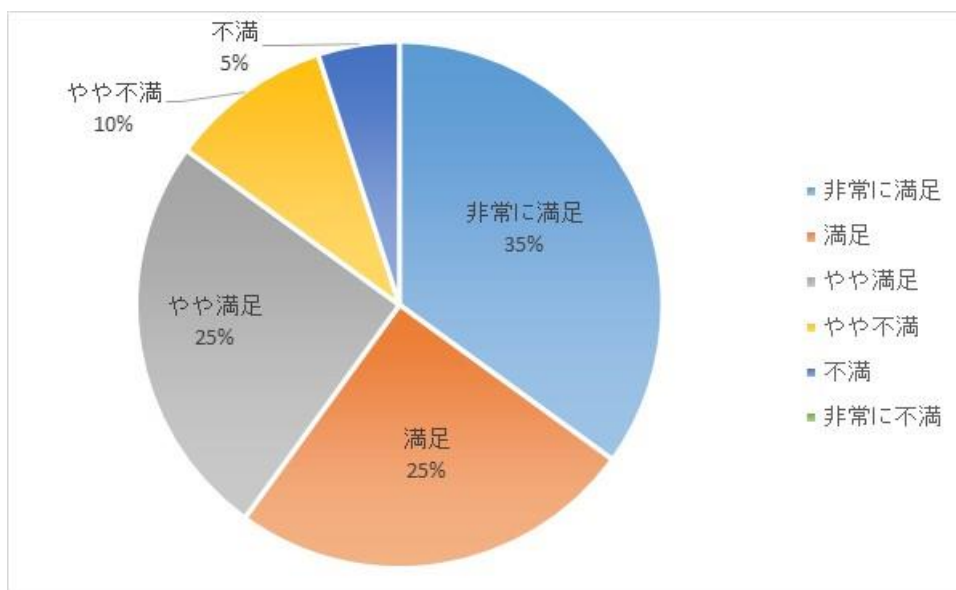


問8. 使い勝手が「使いづらい」または「使っていない」を選択された方にお聞きします。
入館申請で気になることはございますか。

- ・使いづらい ⇒ 入館日時の入力操作。
- ・使っていない ⇒ 使い方を教えてください
- ・使っていない ⇒ 新 Web 入館システムの ID が発行されていない。
- ・使っていない ⇒ 特にありません。

➡新 Web 入館システムの ID は各社 1 ID 発行しております。営業担当へお声がけください。
使い方はユーザーズマニュアルをご確認ください。
入館日時の入力操作は直接入力も可能です。またコピーして作成時は日付を作成日に
変更します。

問9. 営業担当者の商品・サービスに関する知識・応対の態度はいかがでしたか。

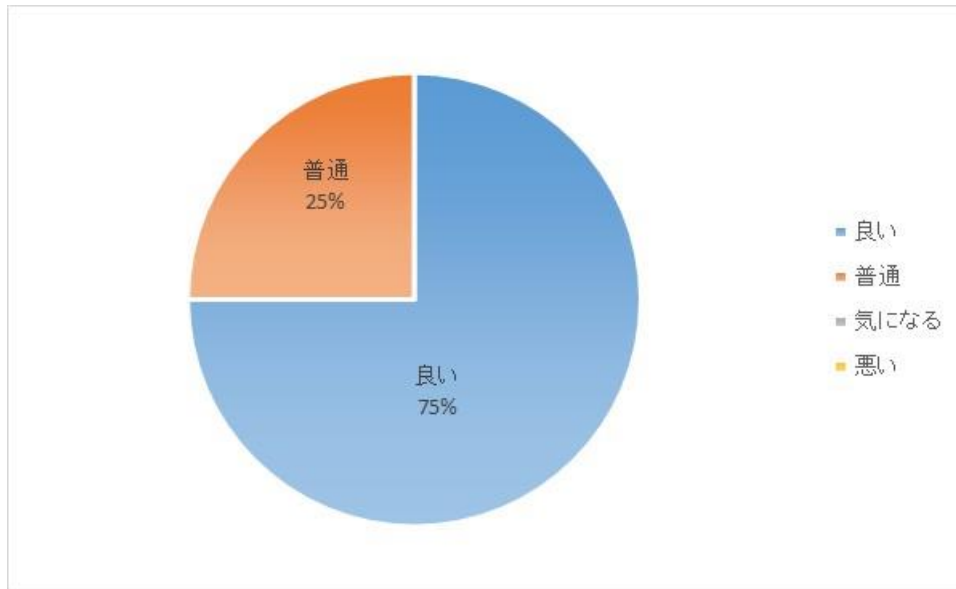


問10. 宜しければ上記を選択した具体的な理由をご記入ください(300文字まで)。

- ・不満 ⇒ 旧グループソリューションというところもあり、確認や反応に時間がかかる。
- ・満足 ⇒ 営業さんにいつもお世話になっている。
- ・非常に満足 ⇒ いつも迅速に対応いただいております・安心感。

➡営業体制を強化してまいります。引き続きよろしくお願いいたします。

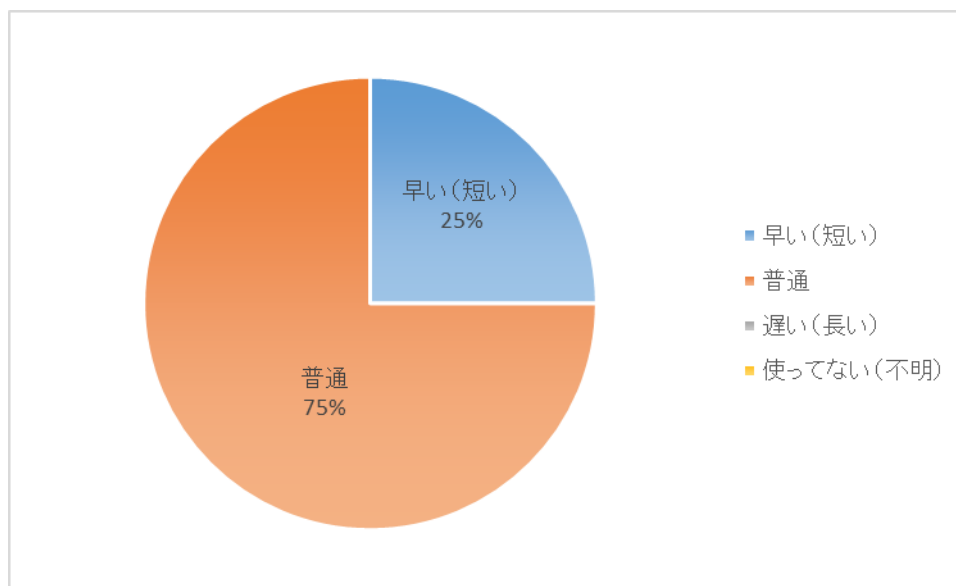
問11. 入館時の当社の対応はいかがでしたか。



問12. 宜しければ上記を選択した具体的な理由をご記入ください(300文字まで)。

- ・良い ⇒ 特に問題無い。
- ・良い ⇒ 不満に思ったことがないです。

問13. 各種手続きで待ち時間、対応時間についてどのように感じましたか。



問 14. 宜しければ上記を選択した具体的な理由をご記入ください(300 文字まで)。

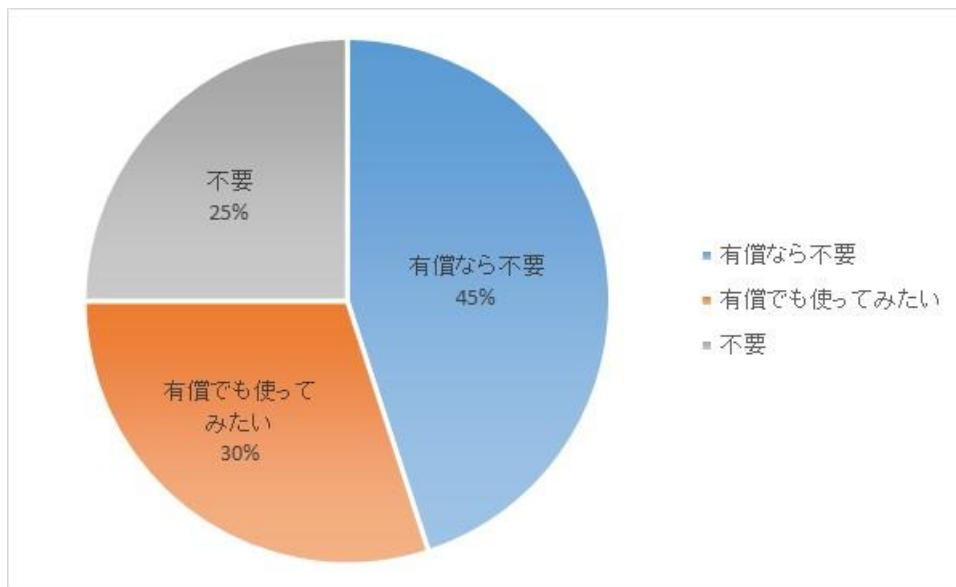
- ・ 普通 ⇒ 不満に思ったことはありません。

問 15. そのほか PC 備品、机や椅子、脚立などをご利用いただいた場合、改善を希望する点、もしくは利用したい備品などのご意見がございましたらご記入ください (300 文字まで)

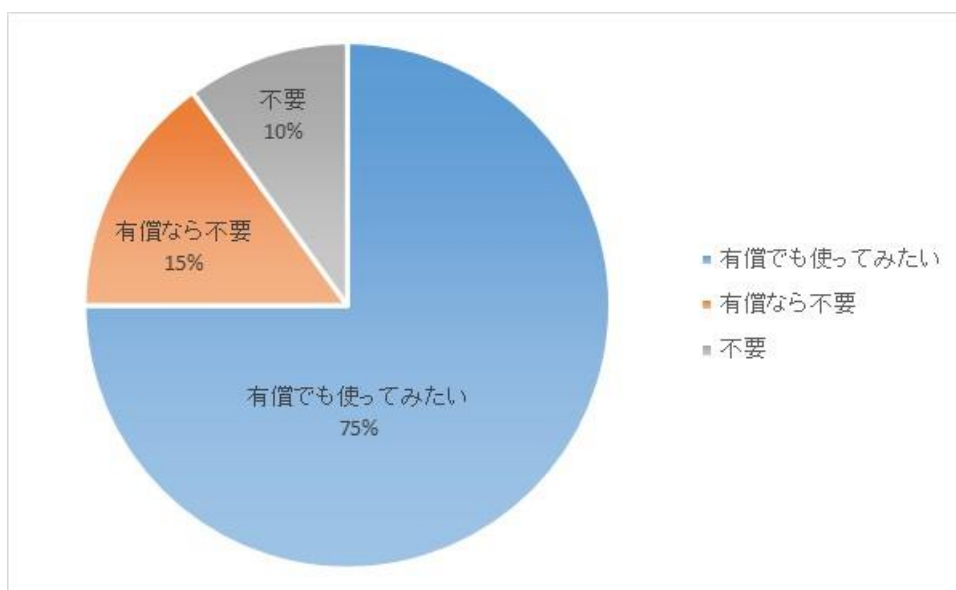
【準備している備品】

- ・ キーボード (PS/2 端子、USB 端子)
 - ・ ディスプレイ本体
 - ・ ディスプレイケーブル (HDMI)
 - ・ ディスプレイケーブル変換器 (HDMI⇒VGA、USB 給電ケーブル)
 - ・ A/C アダプタ (電源ソケット、USB type-C)
 - ・ LAN ケーブル青 (ストレート 2M)
 - ・ LAN ケーブル赤 (クロス 2M)
 - ・ 電源タップ (4 口)
 - ・ 貸出用マウス
 - ・ トルクスドライバー
- ・ トルクスドライバーが使用できると助かります。
 - ・ 椅子が座りにくい。
 - ・ 特にありません。
- ➡トルクスドライバーやニッパーを準備いたしました。ぜひご利用ください。
椅子につきましても改善していきます。

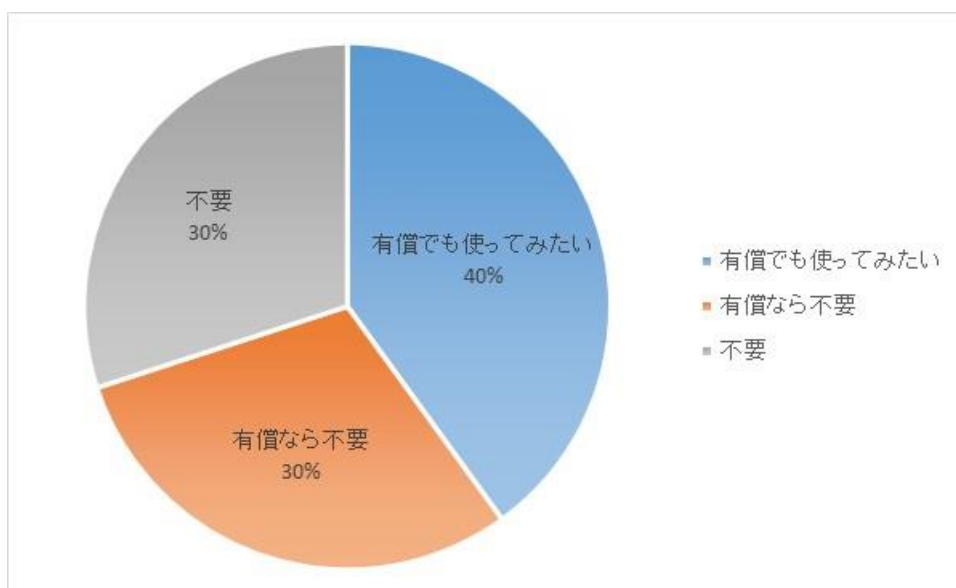
問 16. 重量機器の設置作業補助について。



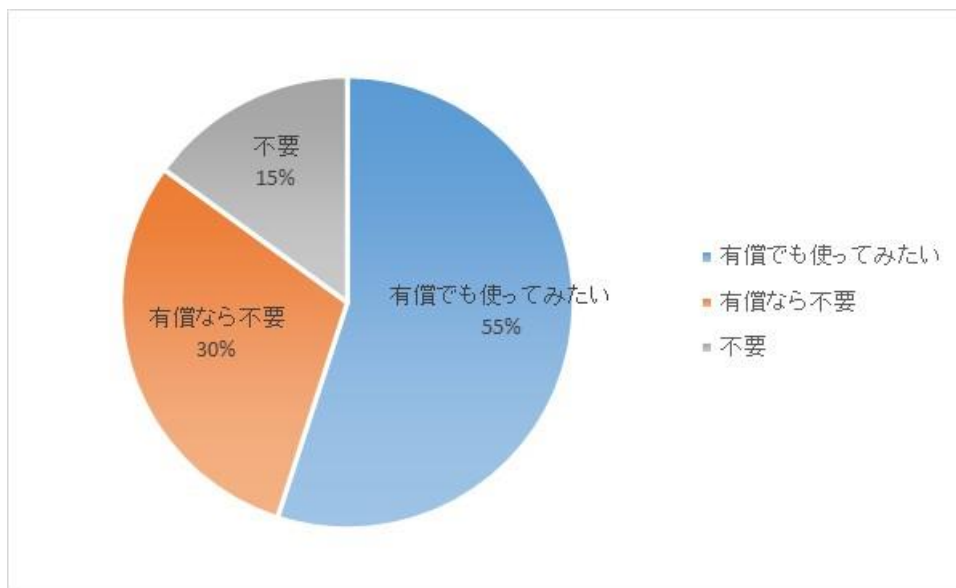
問 17. 廃棄業者のご紹介について。



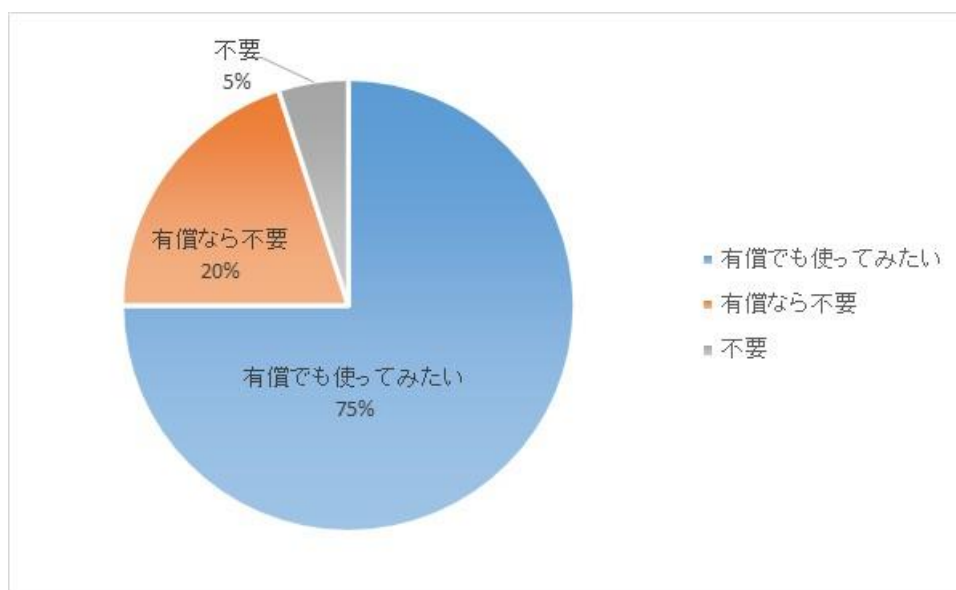
問 18. サーバの脆弱性診断について。



問19. 機器の受け取り代行と事前搬入について。



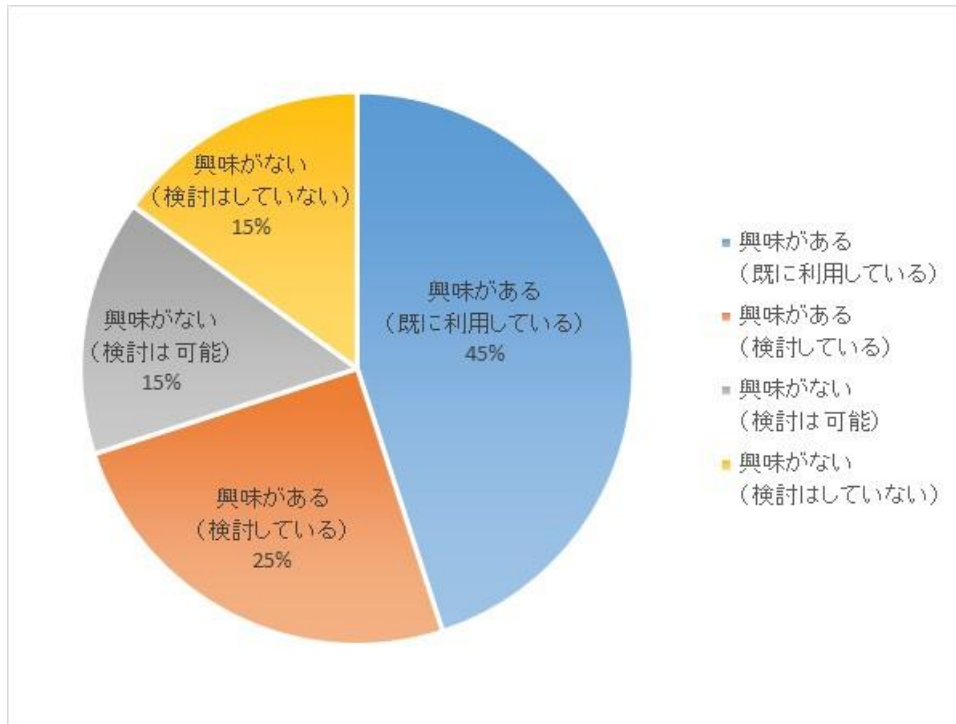
問20. 空箱の廃棄や配送について。



問21. その他利用したいと思う付加サービス、または、無くて困っているサービスや事象は
ございますか (300 文字まで)。

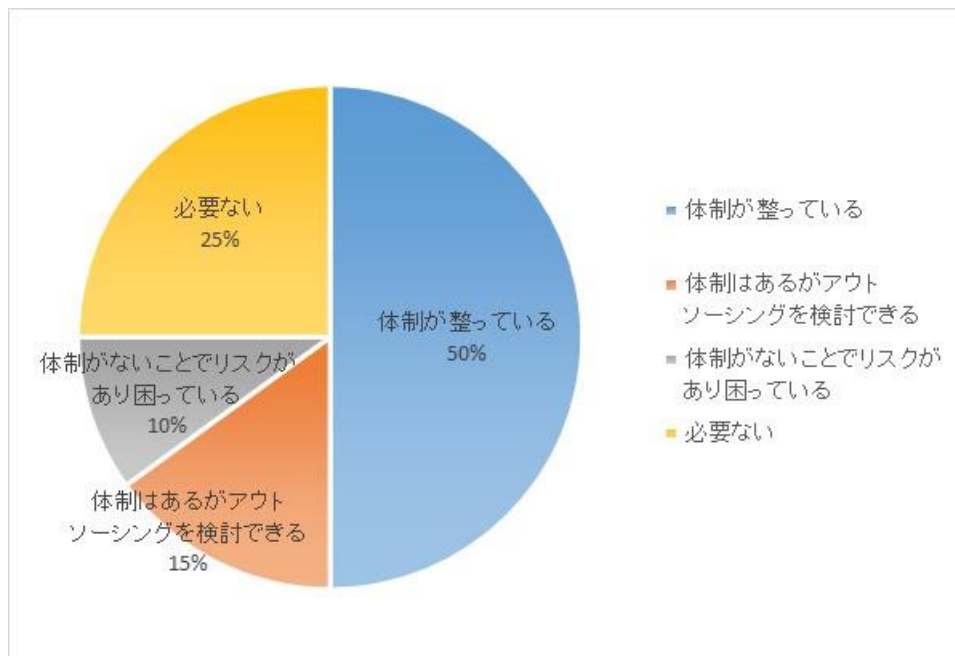
- ・サーバーやNW 設定の管理や作業代行などがあると助かります。

問22. 今後、クラウド環境のご利用に関して興味はございますか？



➡営業担当よりご紹介させていただきます。

問23. 24時間365日の監視や有事に即時対応を開始できる体制はございますか？
(当社からシステム運用監視のご提案が可能です)



➡営業担当よりご紹介させていただきます。



ヤマトシステム開発

〒104-6134 東京都中央区晴海 1-8-11 (晴海アイランドトリトンスクエア オフィスタワーY 棟 35 階)

TEL. 03-6333-0360

URL. <https://www.nekonet.co.jp/>

2024 年 12 月吉日 公開