

サーバハウジングサービス

サービスレポート2024



ヤマトシステム開発

2025 年 10 月公開

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：2024/1/1～2024/12/31）	6
6 : サービスの総括	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(14)

3：新東京 I D C 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 I C 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
- ◎ I D C 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 1,704t-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や、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：2024/1/1～2024/12/31）

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 248 回／検知回数 248 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

- ・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）

●使用電流値のしきい値超え監視

- ・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1回/検知回数1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 2024年3月2日、3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：サービスの総括

【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の移設をすることとなり、それに伴い、新東京 IDC は 2029 年 3 月末をもって閉鎖いたします。

お客様にご迷惑をおかけすることがないように、今後の移転作業には細心の注意を払って進めてまいります。

また、データセンターご利用時にお貸し出しした一部備品の返却漏れがございました。ご退館の際には弊社スタッフが確認を行っておりますが、万が一、お手元にお持ち帰りの備品がございましたら、大変恐れ入りますが、ご返却にご協力いただけますと幸いです。

今後とも、お客様にご満足いただけるよう、より一層サービスの向上に努めてまいります。

引き続き変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

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は一部抜粋してご紹介させていただきます。

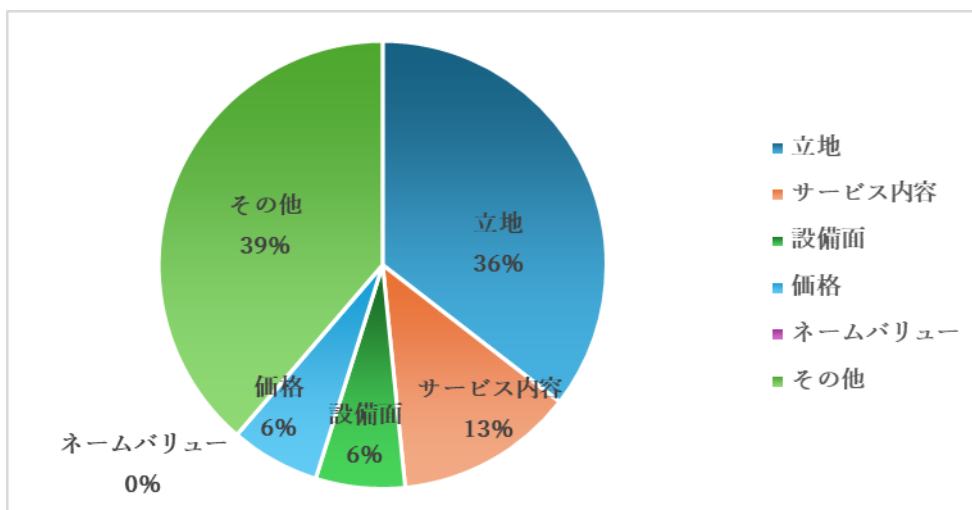
1. 調査期間 2025 年 1 月 13 日 ～ 2025 年 4 月 30 日
2. 調査方法 Web アンケートシステム

ここでは、アンケートで頂戴した内容に基づき、新しくなったサービスと多くいただいたご意見への回答についてご案内いたします。

- ・ Web 入館申請システムがスマートフォンからでもご利用いただけるようになりました。
外出時や緊急時など、必要に応じてご活用いただければ幸いです。
- ・ サーバー等の梱包材の廃棄サービスについてのご意見、ありがとうございます。
誠に恐縮ながら、梱包材（ダンボール、緩衝材、ビニールなど）は法律「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」に基づき、排出事業者であるお客様ご自身でご処理いただくことになっております。
ご理解とご協力をお願い申し上げます。

◎事業者には、排出した産業廃棄物を自ら処理する義務があります（廃掃法 11 条 1 項）。

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。



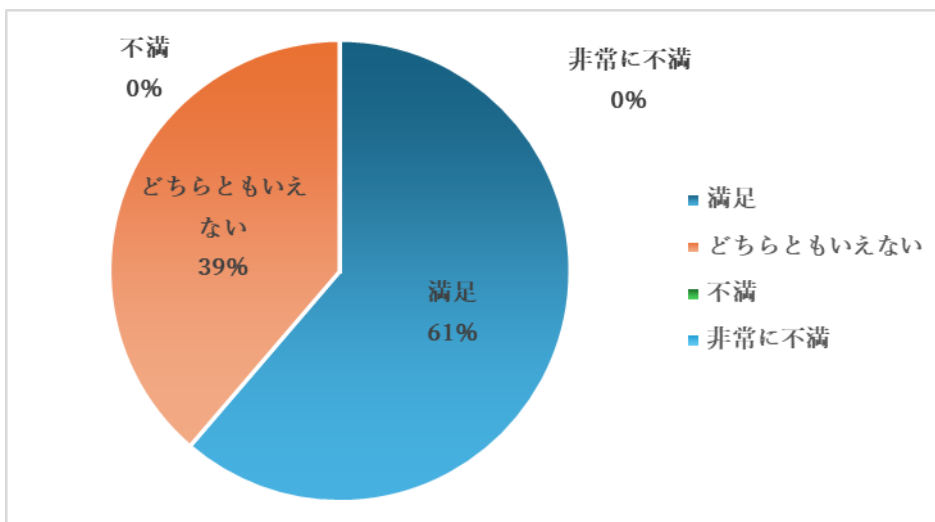
その他のご意見

- ・利用者、立合者ともにヤマトグループ内部の組織の為
- ・貴社にシステム開発、運營業務委託を行っているため
- ・システム開発を提供してもらっているから
- ・YSD が提供しているサービスのため
- ・契約済みのため

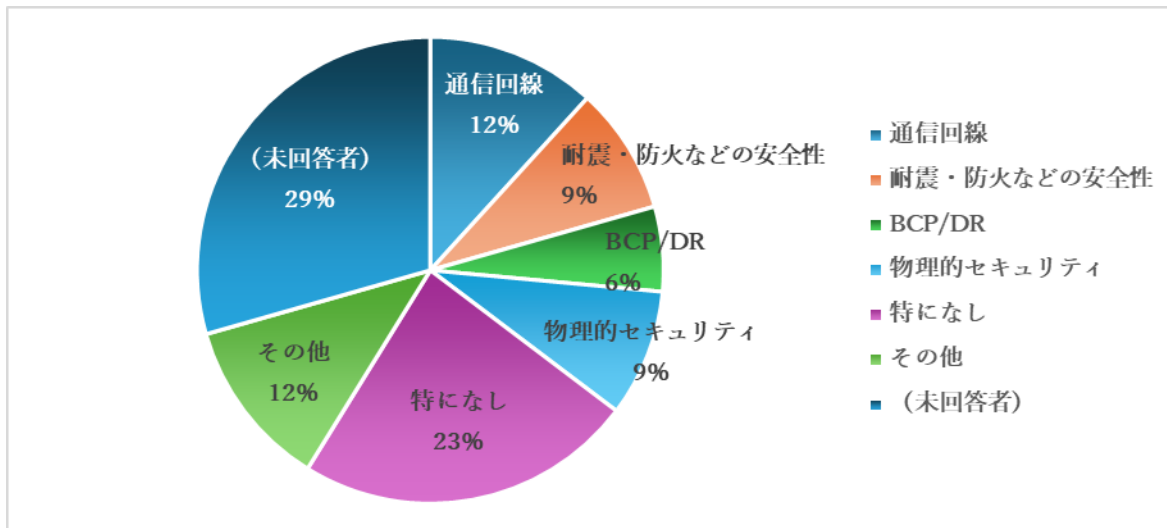
問2. ハウジングサービスで重視されるものはございますか (記述式)

- ・24 時間管理
- ・安全性、機密性
- ・耐震等の災害対策
- ・都内にある
- ・安心感
- ・堅牢さ
- ・立地、価格、ファシリティ・設備面、通信回線
- ・安定運用（設備）と状態可視化
- ・セキュリティレベル、BCP 対策
- ・品質
- ・サービス内容

問3. ハウジングサービス全体の満足度はいかがでしたか。



問4 データセンターに強化してほしい点はございますか。



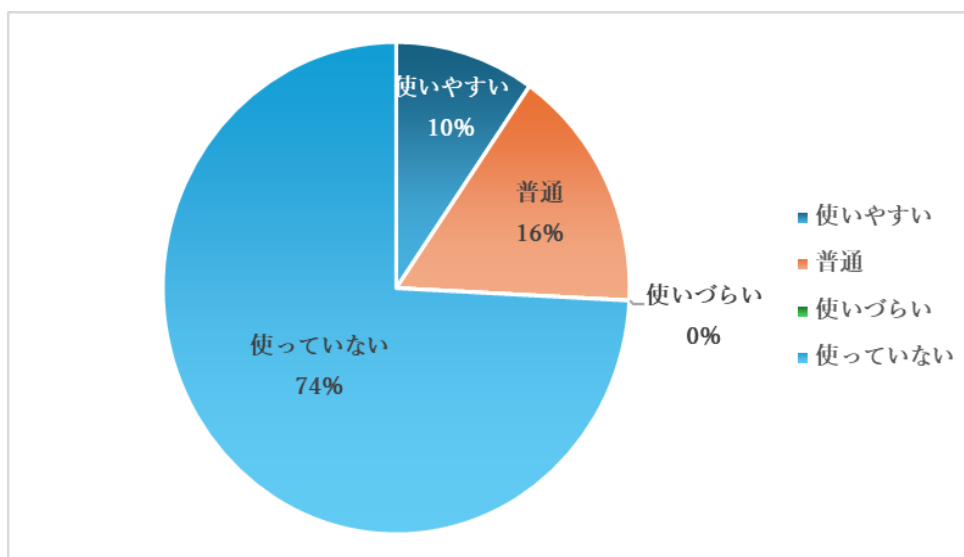
<その他のご意見>

- ・ 機器受取や発送の正式対応。
- ・ IDS/IPS、WAF など標準サービス化を期待します
- ・ 段ボールなどの廃棄
- ・ 繁忙等で作業不可期間があるのが困る

問5 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)。

- ・ 現状不満点はとくになし
- ・ 物流会社のマークがある以上、切り離す事は難しいのでは無いか
- ・ たまに回線が遅いと感じる時がある
- ・ Neko ネットの通信速度が、1Gbps 対応
- ・ SaaS として広くユーザ提供しているシステムを稼働させているため、データセンターに一番望むのは、安定稼働とセキュリティになります
- ・ 納品されたサーバの梱包箱の廃棄をするサービスがあると便利と思います

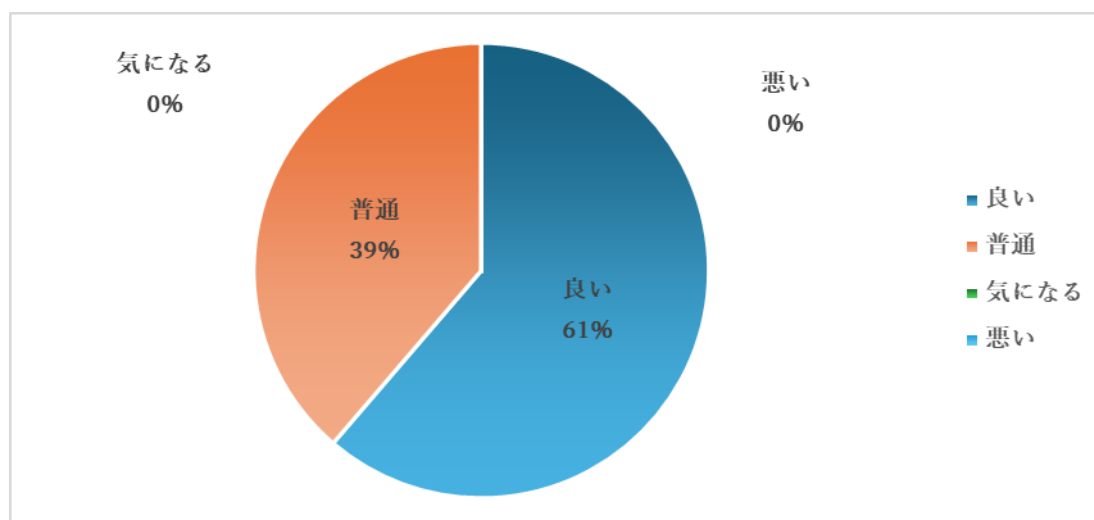
問6 スマホでも利用できるようになりました「Web 入館申請システム」の使い勝手はいかがでしょう



問7. 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)

- ・他のDCとレベルは同じ
- ・氏名、社名等の入館者情報の項は、例えば二人目以降の項目を削除出来ると良い。コピーで作成した場合一人目、四人目を活かしたいが二人目三人目項目が空いているが為に確認で電話を頂くことがあった
- ・スマホ対応は、知りませんでした
- ・画面が見やすくなった
- ・ほとんど入館の必要がなくなっているため
- ・内容を認識していなかったため
- ・急ぎの登録はなく、PCで対応できている為
- ・緊急で使用する場面がないため
- ・初めて知りました

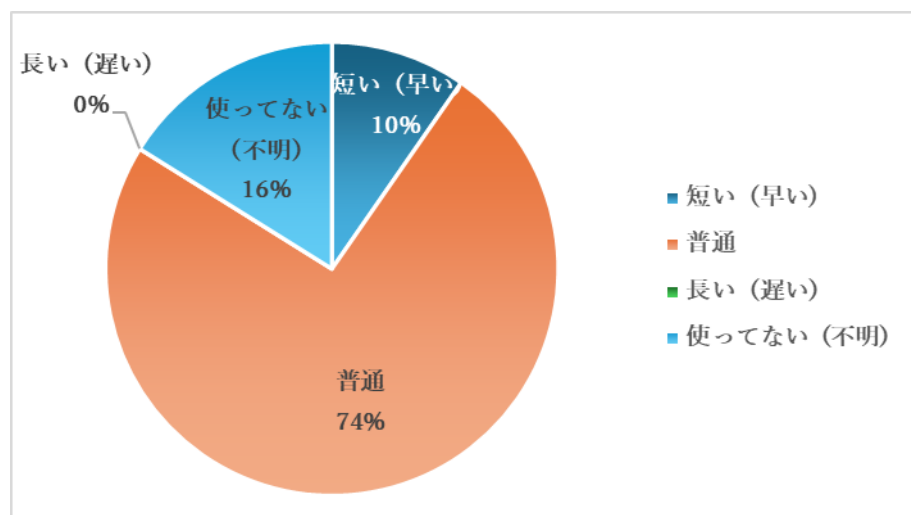
問8. 入館時の当社の対応はいかがでしたか。



問9. 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)

- ・規定の対応に拘らず柔軟に対応頂いた為
- ・対応に問題ありません
- ・いつも利用させて頂き、特に問題ありません
- ・接客がていねいである
- ・数年前になるが、特に問題点は感じなかった

問10. 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11. 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)。

- ・都度、認証手続きをやるのは少し手間
- ・いつも利用させて頂き、特に問題ありません
- ・5分以内に来ていただけたから
- ・特に待ち時間が長いとは感じなかった

問12. 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

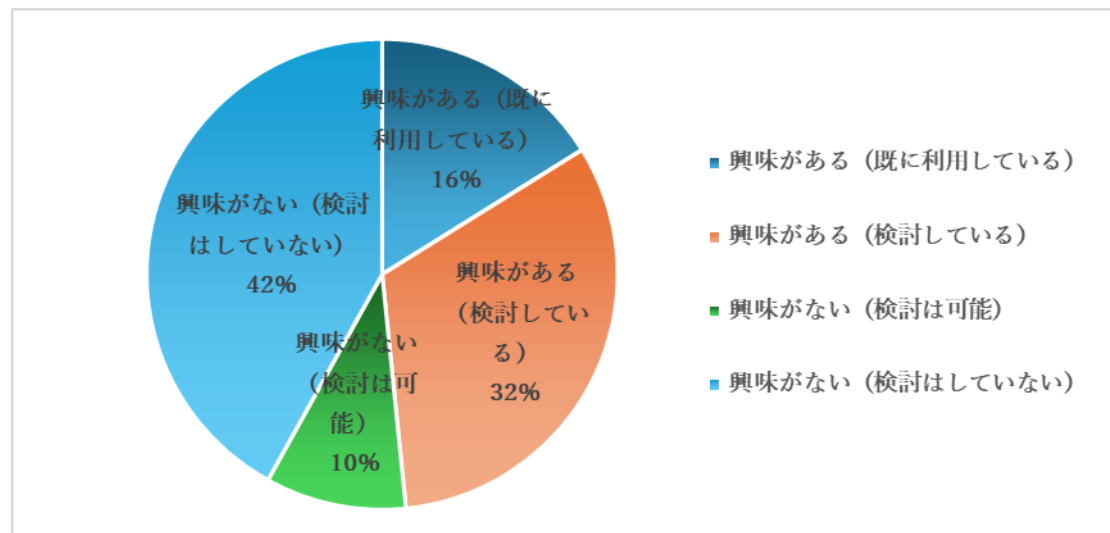
- ・準備している品目が増えたのですね
- ・机や椅子は、使用しやすいです

問13. 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)。

- ・特になし (3件)
- ・とても、充実していると思います。
- ・納品されたサーバの梱包箱の廃棄をするサービスがあると便利と思います。

問14. 今後、クラウド環境でのご利用に関してご興味はございますか？

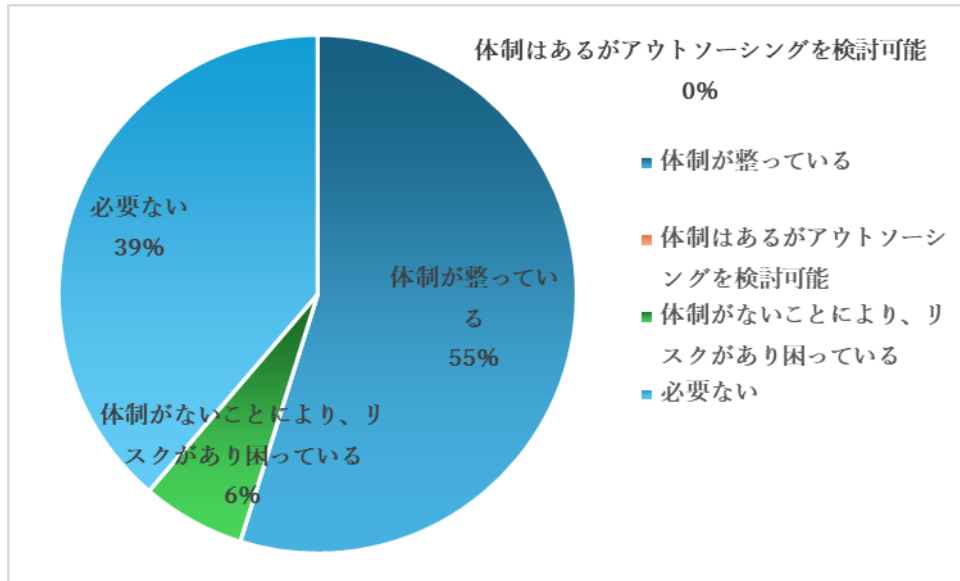
(当社からもグループ利用や一般顧客への提供で培ったノウハウを活用したご提案が可能です)



問15. 当社からのご提案が可能な場合、貴社名をご記入ください

《回答2件》

問 16. 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)



問 17. 当社からのご提案が可能な場合、貴社名をご記入ください
 《回答 2 件》



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/>