

IPネットワーク設備委員会 通信品質検討アドホックG(第4回)

2012年7月13日

ソフトバンクテレコム株式会社

ソフトバンクBB株式会社



～追加質問へのご回答～

問1 「ドライカップの利用できないところでは、サービスを提供しない」とのことであるが、ベストエフォート回線による0AB～J IP電話（以下「提案方式」）のサービス提供後に当該地域でドライカップが利用できなくなった場合にはどうするのか。

回答

・ドライカップの提供が困難な場合は、ダークファイバを調達します。

問2 第1回の会合では、Yahoo! BB 光 with フレッツについて、IP電話の品質に関してのクレームはないとの説明であった。一方で、第3回の会合では、現状でもVDSL方式のマンション等の利用者から、急激に状態が悪くなった、電話がブツブツ切れるというような申告があるとの説明があったが、VDSLにおける050 IP電話の品質に関するクレームの状況について具体的に説明をお願いしたい。

回答

- ・発言は、Bフレッツ販売開始当初VDSLで、ごくまれに通信品質の低下、端末機器の故障等による苦情に個別対応したケースがあること、今後万一発生の場合でも同様に対応可能という趣旨で行いました。
- ・コールセンターの記録を再確認しましたが、Bフレッツ及びフレッツネクストVDSLにおいて、従来のご説明通り電話サービスに関して過去6カ月以上に渡ってユーザからのクレームはございません。
- ・不明確な表現で大変申し訳ございませんでした。

問3 提案方式のサービスのユーザが電話とパソコンを同時に使用している場合は、ソフトバンクのTAから電話の音声パケットをパソコンのデータパケットより優先的に送出しても、NGNの網内ではNTT東西以外の他事業者の音声パケットとデータパケットは同列に扱われてしまうので、（OSUより上部の）収容ルータの集線部では、音声パケットが優先されずに廃棄されるのではないかと。

回答

- ・廃棄される可能性はあります。但し、音声パケットのようなショートパケット(200byte)については、高負荷試験測定の結果、比較的疎通しやすいとのデータを得ています。

問4 提案方式において突発的な輻輳時に着信を確保するためには、全ての端末に関して定期的に品質監視し、予めNGN網内の混雑を検知し、検知した場合は最適な迂回路のUNIを特定し、ソフトバンク網側のサーバやルータ等に経路情報を迅速に設定しておく必要があるが、突発的な輻輳に対してこれらの対応は間に合うのか。

回答

- ・突発的な輻輳時であっても、端末の自律的な動作により問題が発生しないよう設計しています。

UNI迂回 待ち受け時基本動作

構成員限り

UNI迂回動作 遷移①

構成員限り

UNI迂回動作 遷移②

構成員限り

UNI迂回動作 遷移③

構成員限り

UNI迂回動作 遷移④

構成員限り

UNI迂回動作 遷移⑤

構成員限り

導入プロセス及びユーザ対応について

導入プロセス(より安心してご利用頂くために・・・)

■試験サービスから開始

円滑な導入とするため、社員ユーザを皮切りに一般モニタユーザを加えての加入者を絞った検証・試験サービスを実施します。

時期:2012年度4Q(予定)

試験規模:社員＋一般モニタユーザ(数百名程度)

■検証・試験サービス結果の情報開示

試験サービスにおける品質測定データを分析の上、開示、報告します。

ラボ環境でのUNI迂回の動作試験に関する情報開示(ラボ環境での公開動作確認など)します。

より安心してご利用頂くために・・・

■品質に関する監視及び定期報告

常時サービス品質の監視を行い、一定期間又は要求に応じ逐次総務省殿へ品質報告を実施します。
なお、監視データは検証・分析のため一定期間保管します。

■HP上で品質に関する情報開示

通話品質の測定値をHP上に公開し、お客様ご自身でサービス品質を確認頂けるようにします。

品質劣化時の対処

- 突発的な輻輳が発生した際には、UNI迂回を確実にを行い、サービスの維持を図ります。
- 慢性的な品質劣化が想定される際には、代替回線を速やかに提供します。
- 代替回線提供時においても、お客様に対し料金等でご迷惑をお掛けしない条件で提供します。
- 代替回線の設置が生じたエリアでは、NWの品質改善が行われるまで新規販売を停止します。

お客様第一に・・・

■お客様への周知の徹底

販売時にはサービス内容、品質劣化の可能性、迂回及び代替回線の設置などの条件説明を丁寧に行います。(重要事項説明等)

EOF