

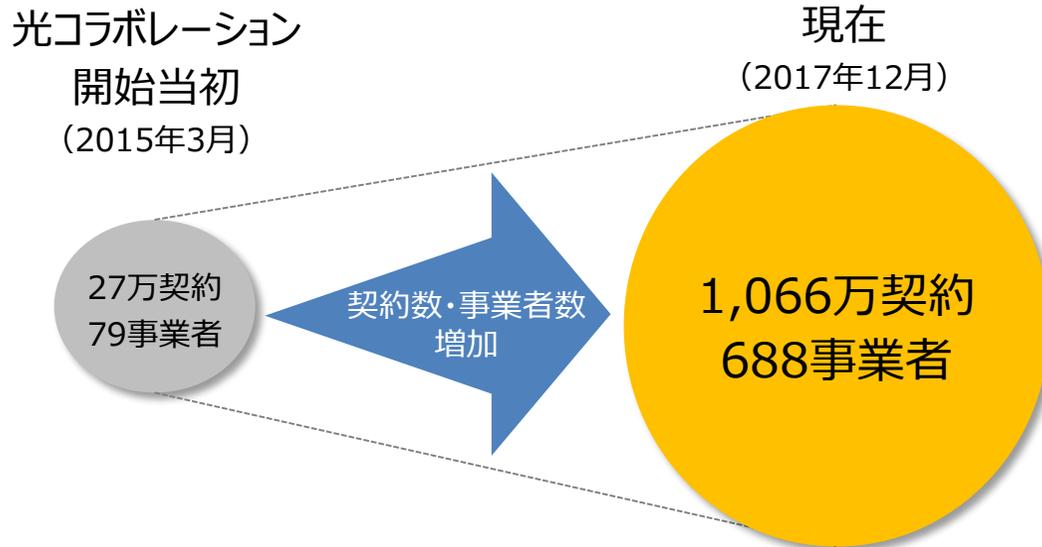
光コラボレーションモデルにおける 「事業者変更」の対応について

2018年5月16日

東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

「事業者変更」の背景

- 光コラボレーションモデル開始当初は、フレッツ光からコラボ光への「転用」やコラボ光の新設が中心でしたが、開始から約3年が経過し、コラボ光契約数の拡大とコラボ事業者が提供するサービスの多様化等が進んで、コラボ事業者を変更したいとのお客様のニーズが高まり、異なるコラボ光サービスへの変更を円滑に行えるようにすべきとの声(下記参照)が寄せられております。
- そうしたお客様の声やFVNO委員会での議論等を踏まえ、**簡素な手続きで、ご利用中の設備等をそのまま利用し、異なるコラボ光サービスへの円滑な変更が可能**となる、「事業者変更」の仕組みの導入を検討しております。



〔凡例〕

上段：コラボ光契約数、下段：コラボ事業者数

【お客様からの主な声】

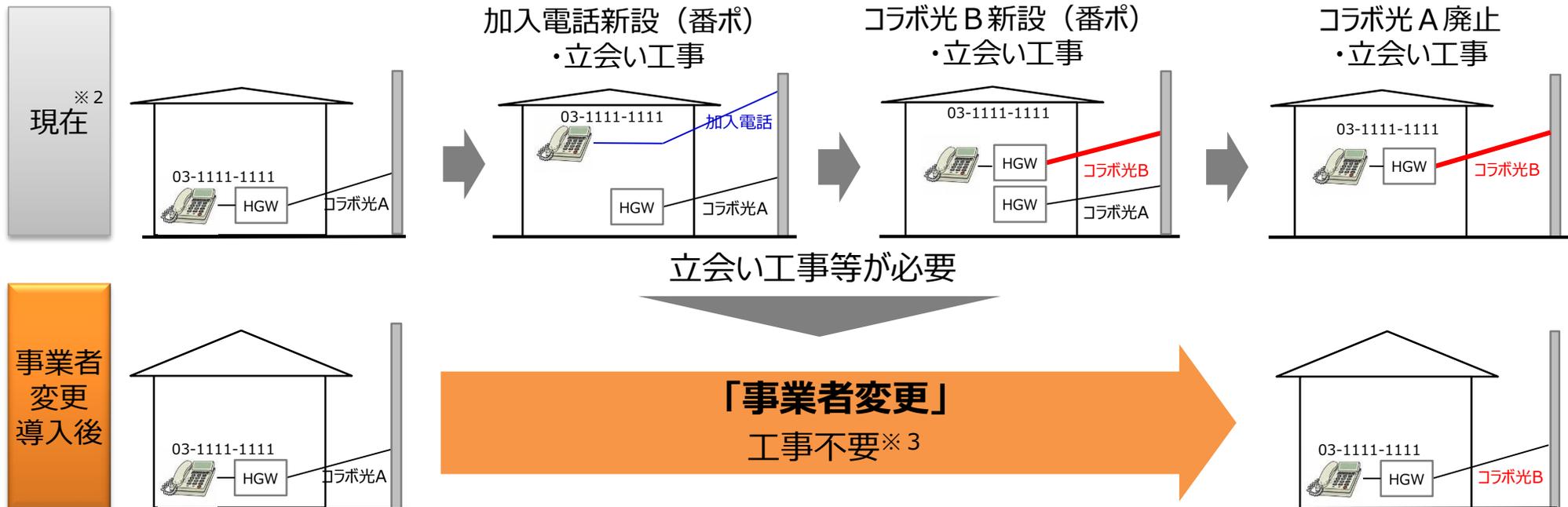
コラボ光サービスを変更する際に、同一電話番号を継続させようとする、一旦、固定電話に番号を引き継ぐための手続きを行わなければならないこと等が不満。

※転用のお申し込み受付等の際の重要説明事項として、「コラボ事業者を変更する場合に、工事が必要となることやひかり電話の電話番号等を変更する必要がある」ことをお知らせしています。

「事業者変更」の導入について

- 現状、異なるコラボ光サービスへの変更を行い、同一電話番号※¹の継続利用を希望される場合は、既存の仕組みを組み合わせ、加入電話への番号ポータビリティを経て、変更先の光回線の新設・ひかり電話への番号ポータビリティを行った上で、変更元の光回線を廃止する必要があります。その際、利用者は、立会い工事等の手間が発生しています。
- 「事業者変更」導入により、**立会い工事を要することなく、同一電話番号（ひかり電話で発番した番号を含む）を継続利用することが可能**になる等、異なるコラボ光サービスへの変更を円滑に行うことができます。
- **コラボ事業者の「事業者変更」の導入有無により、利用者の利便性を損なうことがないよう、全コラボ事業者における導入と一斉開始が望ましいと考えます。**

<光IP電話を利用している場合の代表的な工事例>



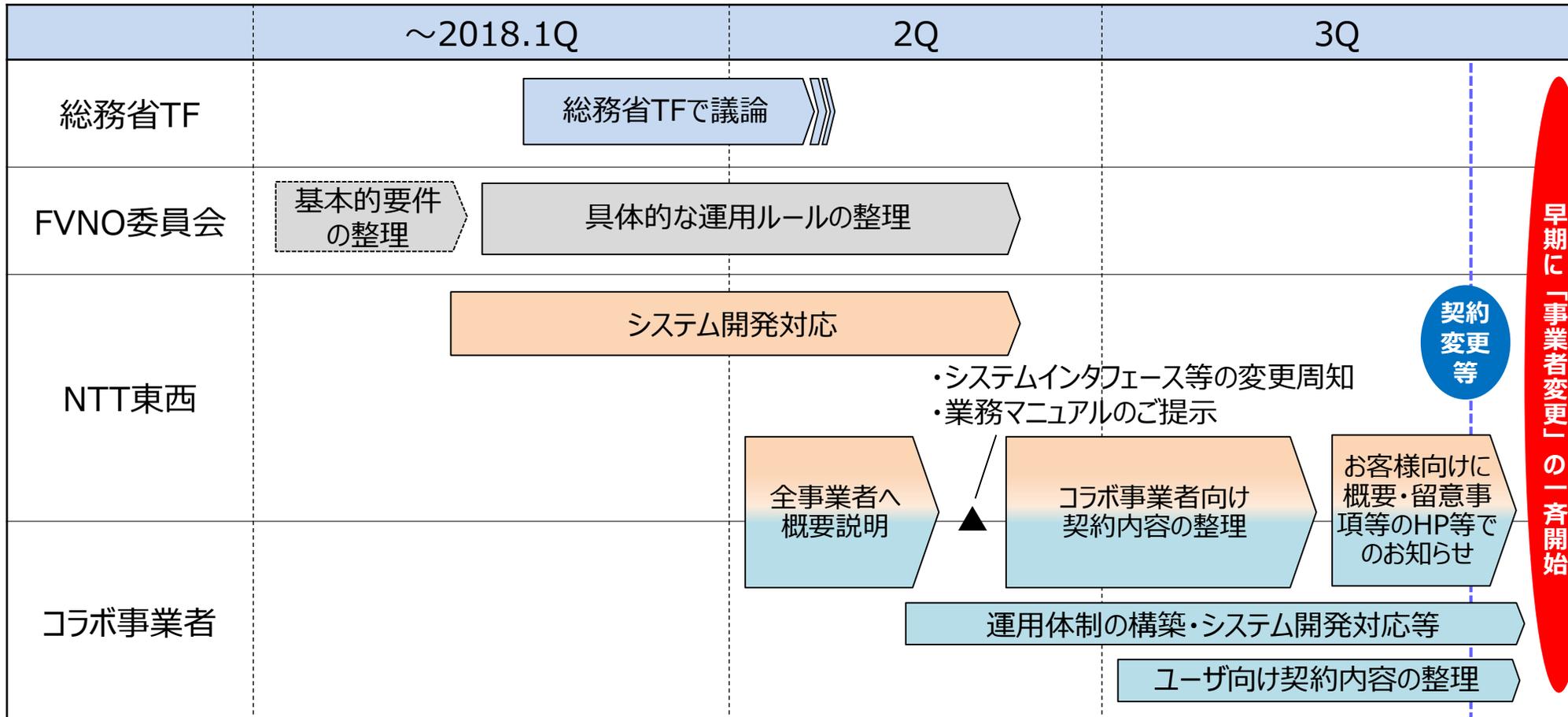
※¹ 加入電話で発番した番号のみ継続利用可能

※² 同一の契約者名義、同一の設置場所住所で回線の廃止新設を行い、事業者を変更している件数は、光IP電話を利用している場合で約0.7万回線/月、光IP電話を利用していない場合で1.1万回線/月 (東西合計、2017年4～2018年2月平均)

※³ 「事業者変更」に係る費用は、システム開発コスト等を踏まえ、今後検討

「事業者変更」開始に向けたスケジュール

- NTT東西は、これまでのFVNO委員会での議論や今後の総務省TFの議論等を踏まえ、「事業者変更」の仕組みの実現に向けたシステム開発対応を実施します。また、全コラボ事業者への周知・説明や契約変更等を実施します。
- また、総務省TF及びFVNO委員会での議論等に参画して、コラボ事業者の皆様と連携し、全コラボ事業者一斉開始に向けて「事業者変更」の具体的な運用ルールを整理していく考えです。



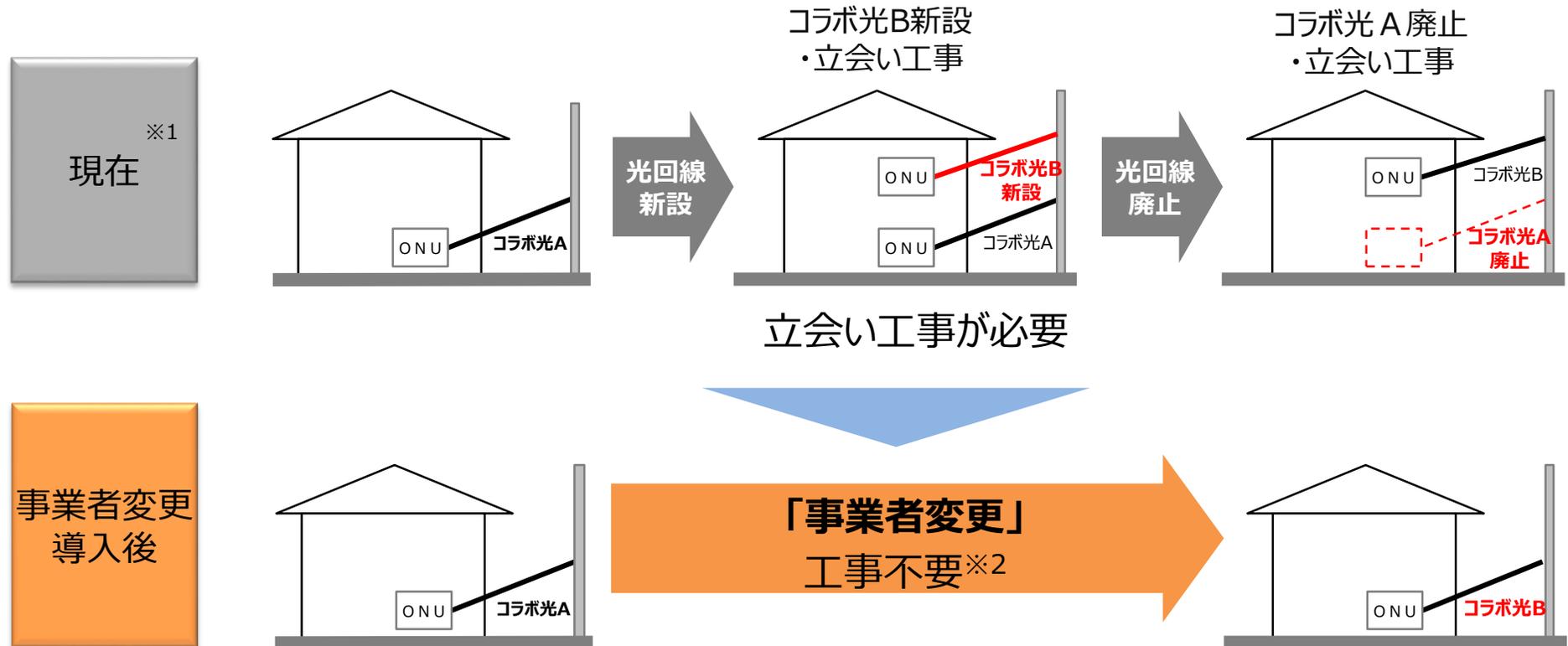
(参考) コラボ事業者支援の取組み

- 「事業者変更」の仕組みの導入を含め、これまでもコラボ事業者に対し、FTTHサービスの提供に付随する業務アウトソースメニュー等を提供させていただいておりますが、今後も利用者の利便性向上につながるよう、支援を行ってまいります。

区分	支援の取組み	概要
サービス運用支援	コラボ事業者向け委託業務メニューの提供	「注文受付」や「料金請求代行」等のFTTHサービス運用に必要な業務のアウトソースメニューを提供
営業活動支援	アカウント営業によるコンサルティング等	コラボ事業者向けアカウント営業による営業活動のコンサルティングやマニュアル、チラシ等の提供
	ビジネス系コラボ事業者への支援	販売支援、開通支援、アフターサポートまで、ビジネス系光コラボに関する業務を一気通貫で支援するメニューを提供
事業拡大等支援	サービス提供事業者等紹介業務の提供 ※ ※現時点、NTT東日本のみ提供	FTTHサービスと組み合わせて販売可能なサービスを提供する事業者をコラボ事業者で紹介

(参考)「事業者変更」について (光IP電話利用なし)

- 現状、異なるコラボ光サービスへの変更を行う場合は、変更先の光回線の新設を行った上で、変更元の光回線を廃止する必要があります。その際、利用者は、立会い工事等の手間が発生しています。
- 「事業者変更」導入により、立会い工事を要することなく、異なるコラボ光サービスへの変更を円滑に行うことが可能となります。



※1 同一の契約者名義、同一の設置場所住所で回線の廃止新設を行い、事業者を変更している件数は、光IP電話を利用している場合で約0.7万回線/月、光IP電話を利用していない場合で1.1万回線/月 (東西合計、2017年4～2018年2月平均)

※2 「事業者変更」に係る費用は、システム開発コスト等を踏まえ、今後検討