

# 令和元年 台風15号に対する ドコモの対応

2019年10月9日  
株式会社NTTドコモ

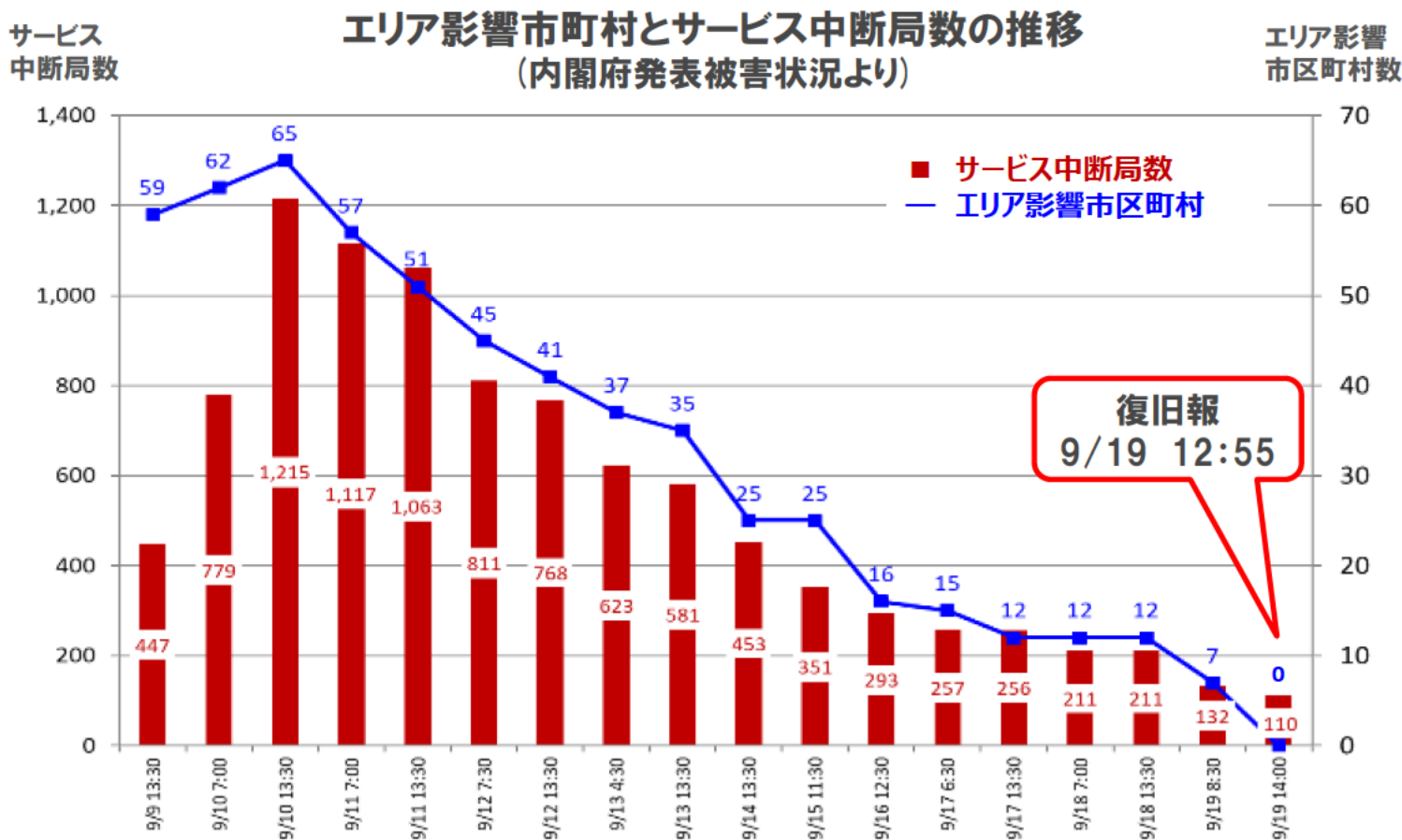
# サマリー

1. 通信設備の被害状況
2. 復旧活動に関する取り組み
  - 2-1. 電源断・伝送路断に対する応急復旧対応
  - 2-2. 災害対策機器を活用したエリア救済
  - 2-3. 対岸からのエリア救済
  - 2-4. 船上基地局の運用
3. お客様支援に関する取り組み
  - 3-1. お客様支援・復旧支援に関する取り組み
  - 3-2. 災害復旧支援及び避難所支援活動
  - 3-3. お客様からのお問い合わせ対応
4. 振り返り

# 1. 通信設備の被害状況

- 記録的な暴風影響により関東・東海を中心に被害発生
- 最大で1,215局のサービス中断。10日後にはエリア影響無い状態に回復
- ドコモGr. 及び通建会社等が一丸となり、約2,000名/日体制で復旧を実施

※千葉県総基地局数(約2500局)の約4割強がサービス中断



# 2-1. 電源断・伝送路断に対する応急復旧対応

- 衛星移動基地局車、可搬型移動基地局による早期応急復旧を実施
- 全国より災害対策機器等の支援を実施するなど広域的な連携を実施

衛星移動基地局車



衛星可搬型基地局



発動発電機



移動電源車

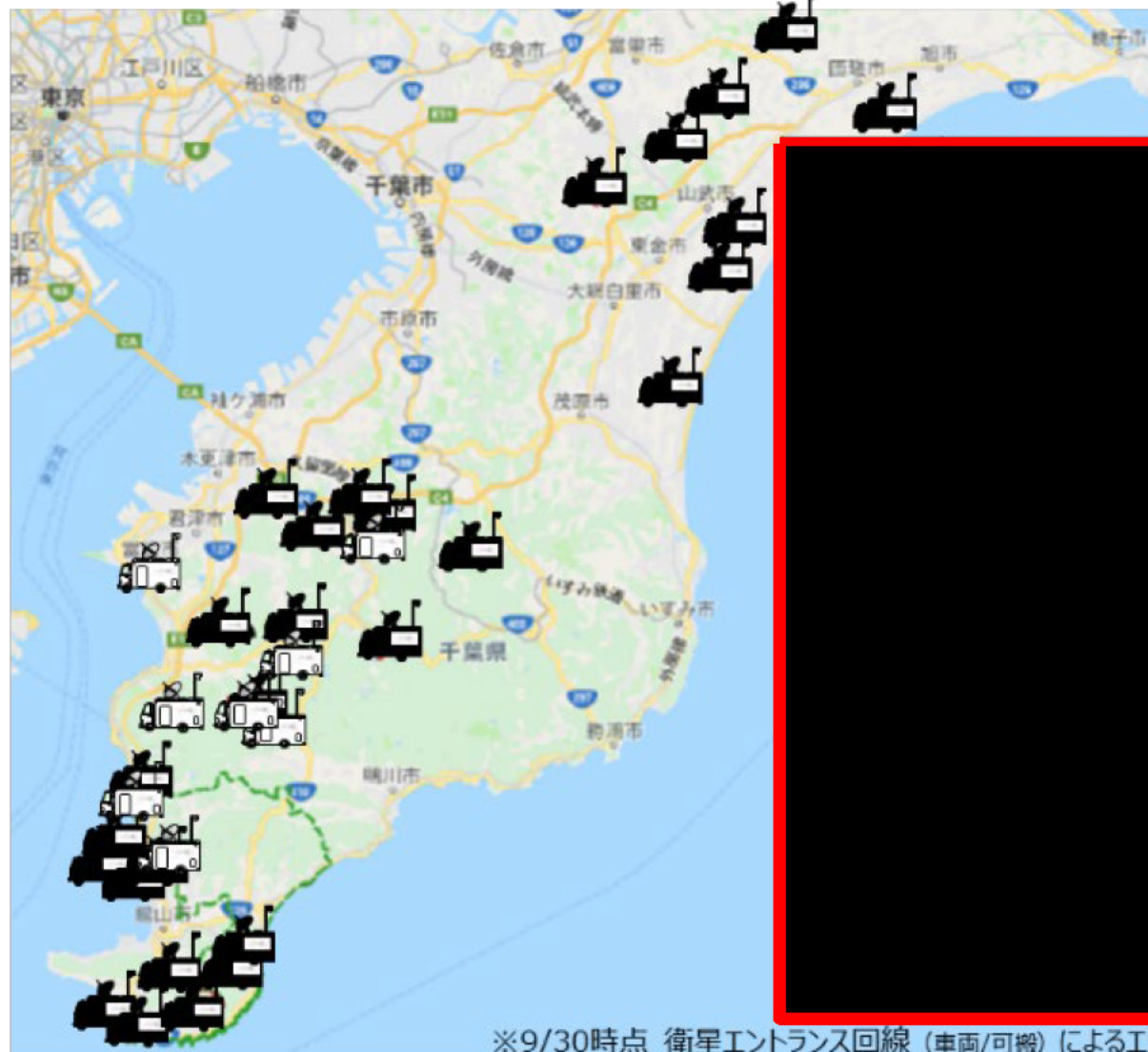


移動電源車にて電源供給を実施し、応急復旧



## 2-2.災害対策機器を活用したエリア救済

衛星エントランスにより千葉県内においてのべ34箇所にてエリア救済



赤枠内構成員・オブザーバ・総務省限り

【参考】

移動電源車による救済

⇒延べ50か所以上

発動発電機による救済

⇒延べ100か所以上

復旧/支援態勢

⇒約2,000人/日規模で  
エリア復旧、お客様支援  
活動を実施

※9/30時点 衛星エントランス回線(車両/可搬)によるエリア救済

## 2-3. 対岸からのエリア救済

- 停電等の影響で復旧に時間を要した千葉県沿岸部(内房エリア)のエリア救済のため、三浦半島にある基地局からの救済を実施



## 2-4. 船上基地局の運用

- 停電等影響で復旧に時間を要した千葉県沿岸部に船舶基地局運用を準備
- 沿岸部のエリア救済が完了したため船上基地局は未運用

### ■ 使用場所、エリア救済場所



移動機向けアンテナ



衛星向けアンテナ



項目	内容
救済エリア	南房総市富浦町南無谷地区 ※1.5km沖で錨泊し、電波発射予定
使用周波数など	800M帯(3G単独でLTE無し) ※無線機は可搬型基地局設備と同じ
使用船舶	おりおん(NTTワールドエンジニアリングマリン社)
航海スケジュール	15日長崎港→18日横浜港入港→基地局復旧により出航取りやめ



# 3-1. お客様支援・復旧活動支援に関する取り組み

## 【避難所等支援（マルチチャージャ配備）】

- ・68カ所の役場、避難所等へ  
117台のマルチチャージャを提供

お客様支援



## 【避難所等支援（ドコモWiFi臨時設置）】

- ・10カ所の役場、避難所等へ  
計11台のドコモWiFiを臨時設置

お客様支援

【白いdocomo Wi-Fi機器】



【黒いdocomo Wi-Fi機器】



## 【ドコモショップ<sup>®</sup>における無料充電サービス】

- ・124店舗で無料充電サービス対応  
※9/9～順次対応、全キャリアに対応

お客様支援

（マルチチャージャ配備）

（非常用電源配備）



+



※停電時もセッ  
充電可能

## 【衛星携帯電話等の貸し出し】

- ・復旧活動支援として自治体や自衛隊等へ  
衛星携帯電話(200台超)スマートフォン等(110台超)  
を無償貸し出し

復旧支援



（衛星携帯電話）



（スマートフォン等）



# 3-2. 災害復旧支援及び避難所支援活動

- 避難所やドコモショップにおいて積極的な無料充電サービス提供を実施
- 自治体や自衛隊等の要請に応じ、衛星携帯電話貸出等の支援も実施

## ドコモショップ 無料充電サービス

■ **ドコモショップ** :最大124店舗

ドコモショップでのマルチチャージャー（無料充電サービス）の実施について **ドコモ公式HP**

マルチチャージャーによる無料充電サービスを実施しております。ドコモのお客様に限らずどなたでもスマートフォン・ケータイ電話の充電をご利用いただけます。  
 ※一部ドコモショップにおいては、無料充電サービスと合わせ、受付内容を一部制限しながら営業を実施しています。  
 ※無料充電サービスの実施時間は、各店舗の営業時間に準じます。  
 営業時間等については、各店舗ページをご確認くださいませようお願いいたします。  
 店舗が定休日の場合は、恐れ入りますがお問い合わせください。  
 ※充電実施人数によって、お時間がかかります。  
 ※充電中の携帯電話の管理につきまして

- 千葉県の実施店舗一覧(PDF)
- 茨城県の実施店舗一覧(PDF)
- ▶ 東海エリア



無料サービス設置場所

**ドコモショップ 鴨川店**

避難所等への無料サービス（無料充電）  
 ▶ 無料サービス設置場所



## 避難所支援

- 避難所等 :68箇所
- マルチチャージャ設置 :117台
- docomoWi-Fi設置 :11台  
 ※9/9(月)~27(金) 00000JAPAN開設(千葉県)
- 非常用水(500ml) :7自治体 計10,000本

## 携帯電話等の貸出

- 貸出先機関等 :68団体
- 貸出端末数 :544台  
 内) 衛星携帯電話:210台

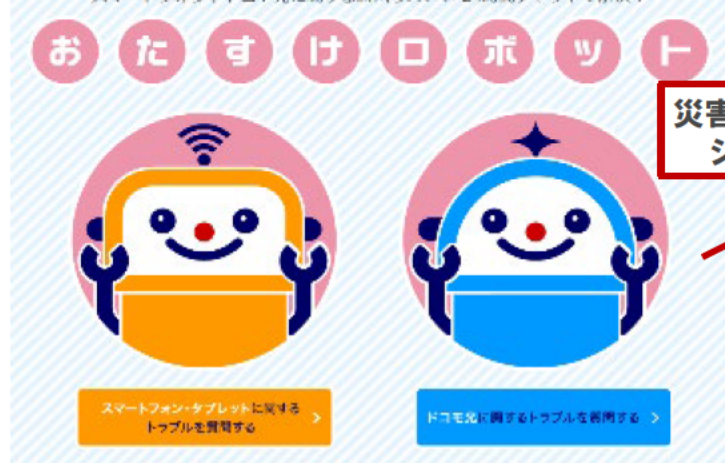
## 3-3. お客様からのお問い合わせ対応

- チャットボットでは、通信障害の情報等をきめ細やかに提供
- コールセンター応答率向上のため「チャットボット活用」「スタッフ増員」等を実施

### チャットボットの活用

#### おたすけロボット トップページ

スマートフォンやドコモ光に関するお困りごとを 24時間チャットで解決！



- ・ 通信障害に関する情報提供(モバイル・ドコモ光)
- ・ チャットボットからの故障対応Web受付(ドコモ光)

#### お問い合わせ(チャット) ページ抜粋

障害情報へ誘導



現在、自然災害や設備故障などにより、通信サービスがご利用いただけない、またはご利用しづらい状態が発生しています。

[重要なお知らせ\(通信障害等\)についてはこちらをご覧ください](#)

#### 重要なお知らせ(通信障害等)一覧

お客様にご不便をおかけする重大な事象が発生した際に、お知らせを掲載いたします。

- |            |  |
|------------|--|
| 2019年10月1日 | ▶ 台風10月の影響により、一部地域でドコモの携帯電話がご利用できない状況について<br>(初報:2019年9月30日 午後9時45分現在) |
| 2019年9月23日 | ▶ (回復報) 台風17号影響により、一部地域でドコモの携帯電話がご利用できない、またはご利用しづらい状況について              |

### 応答率向上の取組

- ・ IVR、チャットボット等を活用した問い合わせチャネルのマルチ化
- ・ 対応スタッフの増員
- ・ 災害・障害状況に応じた簡潔な対応トーク

## 4. 振り返り

### 【効果的であった点】

#### ○迅速かつ多様な設備復旧活動の推進

- 移動基地局車、移動電源車などの機器を千葉県に集約かつ積極活用
- 三浦半島の基地局を活用した千葉県沿岸部エリア救済等による早期復旧

#### ○昨年の災害経験を生かしたお客様支援の拡充

- 昨年度発表した更なる災害対策の取組みとしてドコモショップに導入した「非常用電源」+「マルチチャージャ」を活用した無料充電サービスの提供

#### ○関係機関等への積極支援

- 自治体や自衛隊等の要請に応じた衛星携帯電話貸出等の支援

### 【更なる連携が必要な点】

#### ○移動電源車や発動発電機を活用した電力救済の在り方

（設置用地確保、騒音問題、商用電力回復と電力救済の混合等）

#### ○電力等の復旧活動に関する情報収集、関係事業者との連携

#### ○交通規制や倒木等除去活動、避難所等の情報収集、行政等との連携



# (参考)ドコモの災害対策機器

## 【衛星エントランス回線(可搬タイプ/車両タイプ)】

- ・常設基地局の停波時に、衛星回線を用いた臨時エリア構築を行う。

可搬型基地局



移動基地局車



(参考)復旧エリアマップ臨時エリア



## 【発電機(可搬タイプ/車両タイプ)】

- ・商用電力が停電した際に、発電機による救済を行っている。  
※ 単相2線100V/三相2線200V/三相3線200V 等

可搬型発電機  
(1.6/2.6kVA)



軽タイプ移動電源車(5kVA)



超大型移動電源車(2000kVA)





いつか、あたりまえになることを。

**NTT**  
**docomo**