

固定ブロードバンドサービスの品質測定手法の確立に 関するサブワーキンググループ（第5回） 事業者ヒアリング資料

2021/7/13

株式会社オプテージ



- 各事業者のサービス品質を公平かつ同一の条件で測定するためには、各事業者がモニター募集するのではなく、**第三者機関等が一律にモニター募集することが望ましいと考えます。**
- 仮に、事業者によるモニター募集を要する場合においても、募集以外の運用（モニター参加の受付、アンケート調査、サポート、案内等）は、公平性や効率性の確保の観点から、**第三者機関等が一元的に実施することが必要であると考えます。**
- なお、モニター募集の公平・公正な運用に向けたルール整備や運用体制の確立等について、**以下の点を考慮の上、ご検討頂きますようお願いいたします。**

公平性の確保

- ・**有利な測定結果が期待できるモニター対象者を恣意的に選定※する可能性があること**

※例えば、局舎からの距離や加入者が少なく速度が出やすいエリアの情報を基に選定する等

- ・**事業者が募集する場合、測定結果を有利なものにする意向が働き易く、モニター対象者のみに特別な対応※を行う可能性があること**

※例えば、モニター対象者に限定した通信環境改善のための重点的なサポートや高性能な利用端末を提供する等

事業者への影響等

- ・**実施規模によっては、過度な事業者負担となり、実業務に影響を及ぼすおそれがあること**
- ・**事業者ごとに顧客規模や体制等が異なるため、確保可能なモニター数に大きな差があること**

モニター募集について

- 事業者規模や体制等により、各事業者が確保できるモニター数には一定の限度があるものと考えます。また、モニター獲得のため、謝礼等のインセンティブを設けることも想定されますが、事業者間で差を生じさせない等、公平性の確保への十分な配慮が必要と考えます。
- また、モニター募集案内・告知について、実証実験の認知向上や参加促進に向けた総務省殿による広報活動や告知物の提供等、協力事業者への支援についてもご検討頂きますようお願いいたします。

【弊社サービス利用者へのモニター募集（例）】

暮らしをより快適・便利にするためのサービス開発プロジェクトに参加しよう!

EO LIFE+ labとは >

(比較的容易な参加条件の例)

概要	スマートフォンで弊社指定の写真アプリを利用後、アンケートにご回答いただく
対象	弊社FTTH契約者もしくはご家族
期間	約1カ月間
謝礼	1,000円分のQUOカードを進呈

モニター検証中

超解像AI技術を活用したフォトストレージサービス

AIによる画像処理で、写真を「小さく保存し必要な時だけ高画質化」と「写真の修正もAIが自動でしてくれる」「AIを活用した新たなフォトストレージサービスの無料体験モニター」を募集!

① 詳細を見る

募集結果（応募率）

**構成員
限り**

サービス品質の指標について

- サービス品質の指標として、多くの利用者が定量的に判断できることから、「**実効速度**」が一般的かつ理解しやすい項目であると考えます。
- また、「遅延」や「ジッタ」等は定量的ではあるものの、利用者によっては十分に理解されない可能性があることから、「快適さ」や「安定性」等の**定性的な指標**を設けることが、利用者にとって直感的でわかり易く、理解促進の面からも有用であると考えます。

【WEBサイトでの実測値公開（例）】

速さで選ばれるeo光 > eo光の速さ > eo光の実測値

速さで選ばれるeo光 > eo光の速さ > eo光の実測値

eo光の実測値
eo光スタッフブログ

（弊社サイト「eoスタッフブログ」コーナーで実際の実測値を公開）

2021年6月28日更新

4.3Gbps

eo光の実測値

2020.7.30
10ギガコースでゲームをしてみました!

6.2Gbps^①

①eo光ネット10ギガコース（有線接続）での計測結果
②パソコン工房 大塚日本橋店

2020.7.9
Wi-Fi6対応の無線ルーターもeo光でおトクにレンタル

5.6Gbps^①

オンライン配信ライブで盛り上がり！今年の夏は、涼しい部屋で心地よく

【参考】 eo光ネット10ギガコース回線にて測定(有線LAN環境、PCにより接続)
速度計測サイト「FAST.com (Netflix社公開サイト)」による測定

【サービス内容についての定性的アンケート（例）】

「eo光」のインターネットサービスについて、どのくらい満足されていますか。
それぞれあてはまるものを1つお選びください。

	1	2	3	4	5
	非常に満足している	やや満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	まったく満足していない
【サービス内容の評価】					
1 速度	<input type="radio"/>				
2 安定性（途切れずに使える）	<input type="radio"/>				
3 どの時間帯でも快適に使える	<input type="radio"/>				
4 どの部屋でも快適に使える	<input type="radio"/>				
5 Wi-Fiルーターの性能	<input type="radio"/>				

ユーザ情報の収集について

- 契約情報（契約サービス、エリア等）については、各事業者が保有している一方、評価・分析に必要となるその他情報（端末スペック、世帯構成等）は、個々に収集する必要があるため、**運用効率性※1**や**同等性確保※2**の面から、**第三者機関等が一律に情報収集を行うことが望ましいと**考えます。

※1 アンケートサイトの構築・運用、資料作成、問合せ対応等 ※2 情報収集に関する説明、粒度、項目の統一等

- また、宅内のネット環境（ルーターやケーブル仕様等）が品質に大きく影響を及ぼすことが想定されるため、**特にモニター参加者の宅内環境を正確に把握することが重要と**考えます。

【第1回サブワーキング（2020/12/24開催） 弊社資料】

品質測定等についての弊社意見【2 / 2】 13

- 新たにルールを整備する場合は、様々な環境や要因による品質への影響を考慮の上、事業者間の公正競争に資する公正・公平なルールや考え方を示すことが重要と考えます。

・品質への影響要因（例：FTTHサービスの場合）

①計測サーバー接続による影響
事業者ごとに、計測サーバーまでの経路、距離が異なる

②回線利用状況による影響
事業者／提供エリアごとに、利用者数、収容率が異なる

③宅内ネットワーク環境による影響
利用者ごとに、利用端末、中継器、配線方式等が異なる

※集合住宅の場合は、棟内の配線方式も異なる

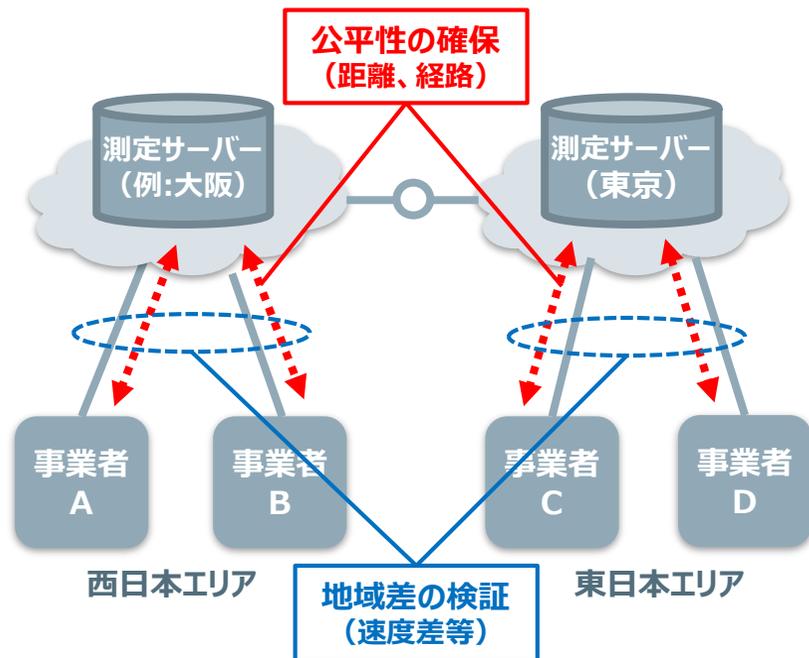
All Rights Reserved, Copyright © OPTAGE Inc.

- 測定方法について、公正性や正確性の確保が重要であるところ、「専用機器方式」であれば同一端末かつ宅内環境による影響も少ないと考える一方、設置作業や設置場所の確保等、モニター参加者に一定の負担が生じることが想定されます。
- この点、モニター参加者への負担を考慮すると、導入が比較的容易な「専用アプリ方式」が望ましいと考えられますが、測定結果が宅内環境に依存する可能性がある点については、留意する必要があると考えます。
- なお、測定方法に関わらず、第三者機関等が一律に専用機器・専用アプリの配布を行った上で、一元的にサポートを実施することが、公平性・中立性確保の観点から重要であると考えます。

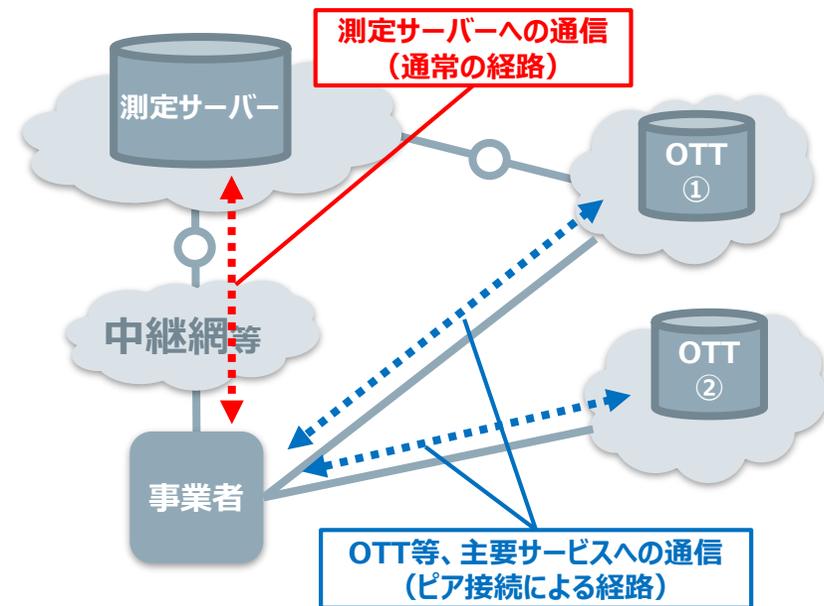
その他（測定サーバー等について）

- 公平性の観点に加えて、地域毎の速度差等についての確認・検証を行うためにも、東京以外の主要都市についても測定サーバーを設置することが望ましいと考えます。
- また、品質向上のための主要サービスへのピア接続等、全ての通信が同じ経路でないことにご留意頂き、測定結果の評価・公表方法等について、ご検討頂きますようお願いいたします。

【複数拠点への測定サーバー設置について】



【品質向上に向けた取組み例（ピア接続）】



OPTAGE
What's next?