

当協会から見たFTTH提供遅延の実態

2023年3月30日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）

<https://www.jaipa.or.jp/>

NTT東西殿の光サービス卸の提供遅延については、当協会としては2021年に発生したNTT西日本殿のシステム改修に伴う提供遅延に関し継続的に議論してきたところです（2022年末に終了）。

直近では、光サービス卸において継続している工事遅延の状況（特に「現場調査」（以下現調）の問題等）に関して、複数の会員ISPから問題提起があったことから、NTT東西殿と協議を継続しています。（第1回：2022年9月、第2回：2023年3月）

【第1回協議において当協会が提起した問題】

- 光コラボの工事受付システムにおいて、オーダーシステムの情報精度が極めて低く、即決で工事を決めたのちに、非即決の回答が来ることが日常茶飯事。しかもこの非即決回答が来るタイミングが遅く、貴重な「工事日」枠の再利用ができず、空き枠のまま無駄になることもある。
- 現調申込から現調実施までの所要日数の最頻値は1か月から2か月以内が57.1% 最大値は4か月以上という回答が28.6%
- 現調開始から結果連絡までの所要日数として最大1か月以内という回答が全体の42.9%
- 卸先ISPが現調が必要な状況を説明しているのにも関わらず、即決扱いにされ結果的に工事日には工事できない事例がある。
- 工事日決定後、後日になって現調要となり、工事直前のタイミングでオーダー差し戻しとなり、卸先事業者が受けたエンドユーザーからの申込がキャンセルとなる。
- 現調の結果についてエンドユーザーや卸先事業者に必要な説明されない。また、現調実施までに時間がかかる理由についても説明してもらえない。

この問題に関する第2回協議におきましては、現調の問題に関してNTT東西殿から詳しい説明とデータ等が提供されましたが、当協会としては、

- ① **一部地域における提供遅延は依然継続している**
- ② **NTT東西殿の説明が、現場の運用実態と合っていない面があるのではないか**

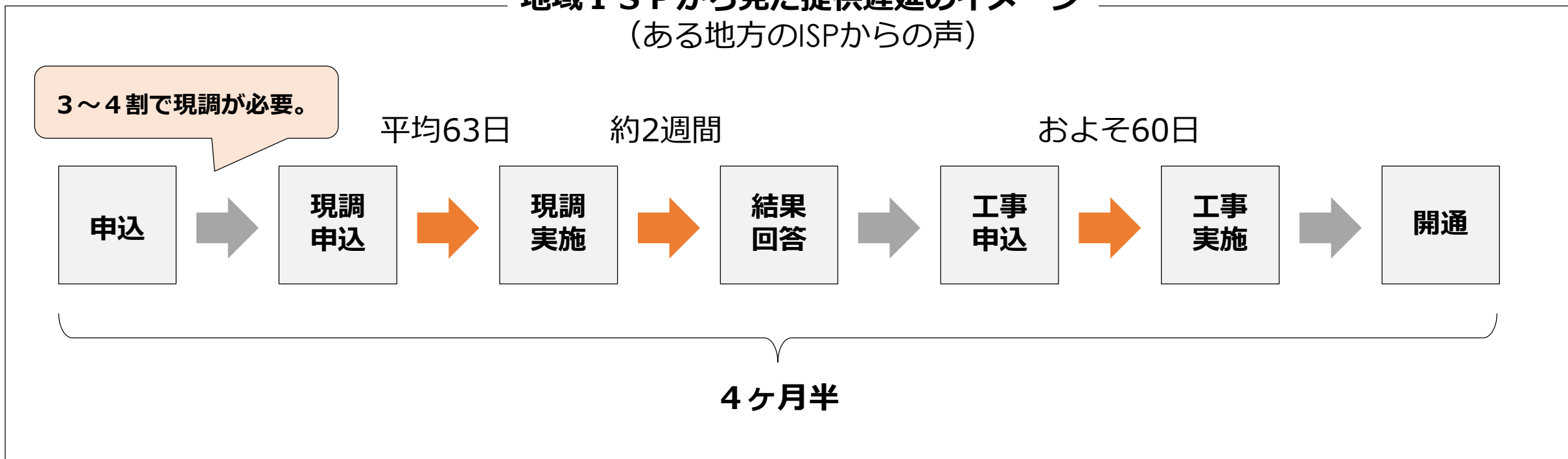
等の課題があり、NTT東西殿におかれては、継続して協議及び状況の改善にご対応いただく必要があると考えています。

問題① 一部地域における提供遅延は依然継続している

エリアごとの状況については改善しているように見える一方で、当協会の会員である複数の地域ISPにおいては、都道府県単位で見れば、提供遅延の問題は継続しているという認識です。

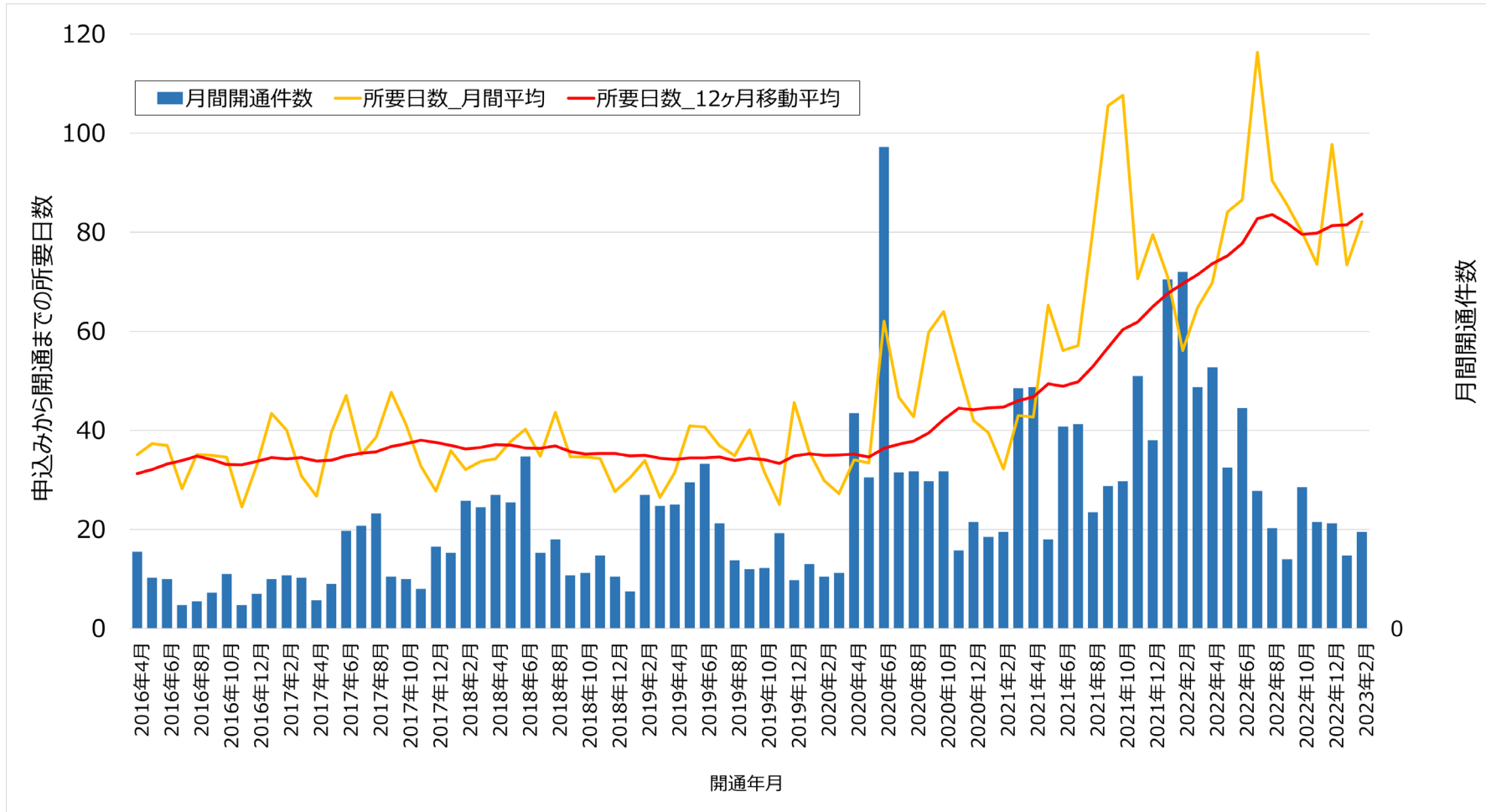
特に、現調が必要なケースにおいては、現調・結果通知などに長期間を要するため、利用者への提供は大きく遅延します（平均で4ヶ月半）。これは、法人が事務所移転を行う際等に大きな問題となっています。

地域ISPから見た提供遅延のイメージ (ある地方のISPからの声)



一部地域における提供遅延の現状（ある地方のあるISPの事例）

申込みの受領～開通工事までのリードタイム（ISPにおける調査）



※開通月基準で整理

※実績データ（集計期間：2016/4～2023/2）に基づく。

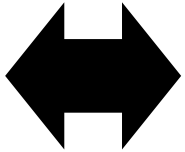
問題② 説明が、現場の運用実態と合っていない面があるのではないか

現調を実施するパターンや手順については、当協会との団体協議においてNTT東西殿が説明された内容と、現場のISPが見た運用実態が一致していない面があるのではないかと考えます。

【当協会の会員の声（一例）】

- 現調が必要な場合、調査結果返却後でないと、工事日予約ができません。結果として現調が不要な場合に比べて、おおよそ2倍の日数が掛かかります。現調対象者の工事日取得を優先するなどの、運用手順見直しが必要と考えます。
- ISPがNTTに工事を申し込む時にISPに提供されているシステムを通じて工事日を選びます。ISP側で事前に現調が必要と考える場合、現調ありを選び、現調日を選択しますが、選べる場合と選べない場合があります。しかし現調ありを選択するとエラーとなるため、NTTのコラボ事業者向け支援センターへ連絡し事情を説明し、「該当事の入力内容」を述べて、やっと現調請求が出来ます。その場合でも、現調の必要性の判断はNTTが行うため、必ずしもISPの求める通り現調が行われるわけではありません。実際、現調の必要性はNTTも工事業者に発注する段階でないとは分からないようです。

NTT東西殿の説明では、現調を実施する場合には、同時に工事日の予約が可能とのこと。

 (ISP、卸先事業者はオペレーションを通じてシステムを理解しているため、現調の全体像や仕組みが十分把握できていない可能性があります、いずれにせよ丁寧な説明が必要と考えます。)

また、ISPは法人向けでは現調が必須と認識していますが、NTT東西殿の説明とは齟齬があります。

また、現場のISPから見ると、NTT東西殿の工事の現場には以下のような運用実態があり、改善が必要と考えます。

【現場のISPが推測する問題点】

●光回線工事班の不足

現場工事担当者に聞いたところ、慢性的な人手不足がある。単に採用難という状況に加えて、工事の安全確保名目で1班あたりの要員数が4名程度（以前は2～3名？）と増えたため、組成可能な班の数が減少した。

→工事内容に応じて、1班あたりの要員数を見直すべきではないか。CATV事業者の工事では1班1名の場合もある。

●工事班配置と需要の不適合

工事ニーズのないところに工事班が配置されている時がある。工事予定がなくても「水曜日はこの地域」などの既定の配置ルールが適用されており、無駄が生じている。

→需要に応じた柔軟な配置最適化の余地があるのではないか。

●工事会社の多重委託構造に起因する責任の所在の曖昧化

工事は、NTT関連会社の1次元請けを通じて、2次請け3次請けなどの委託により実施されている。工事トラブルがあった際に、1次元請けが謝罪に来たことがある。責任の所在が曖昧になっている。

→工事班配置の実務をNTT東西が確実に実施し、現場実情や課題を掌握すべきではないか。

●現場裁量の縮小

工事現場のイレギュラー対応については、数年前までは現場や各NTT支店の裁量が大きく、配線経路の柔軟な変更など、お客様目線での迅速な対応が行われていた。しかし現在はマニュアルが徹底されており、軽微な不測の事態であっても工事が中断される。

→現場裁量の拡大をすべきではないか。

●状況判断の過度な本社集権

NTT東西本社の状況判断は、東日本・西日本、もしくはブロックなどで平均化されたデータに基づいている。これでは県や市区町村単位などの局所的なばらつきが平均化されてしまい、問題の実態が掴みづらくなる。また人口の少ない地方が置き去りにされやすい。

→県ごとのデータ集約や、各支店の生の声を聞くなど、判断の元とするデータや実態把握のローカル化をすべきではないか。

JAIIPA
JAPAN INTERNET PROVIDERS
ASSOCIATION

