

NTT Communications Corporation CSR報告書 2015(詳細版)



01 Management CSRマネジメント

CSRの考え方	01
CSR指標に即した活動の成果	02
ガバナンス	03
コンプライアンス	04
リスクマネジメント	05
自社における情報セキュリティ	06
人権の尊重	08

03 Environment 地球環境の保護

基本理念とビジョン	18
CSR指標に即した活動の成果	19
環境マネジメント	20
低炭素社会の実現	24
循環型社会の推進	29
生物多様性の保全	31
環境汚染の防止	34

02 Society 社会への貢献

CSR指標に即した活動の成果	09
ユビキタスネットワークインフラの整備	11
重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保	12
外部団体への参画	13
お客さまへの誠実な対応	14
サプライヤーとの関わり	15
社会貢献活動	16

04 People 人材の尊重

人事データ	37
CSR指標に即した活動の成果	38
人材の育成と評価	39
多様な人々が活躍する職場づくり	40
社員の健康維持・増進	42



Management

CSRマネジメント

製品・サービスを通じた新たな価値の提供から、誠実で公正な企業風土の徹底まで、社会から企業が期待される「責任」は多岐にわたります。それらをグループ全体で遂行するため、経営ビジョンや活動方針といった「CSR経営における指針」の重要性が増えています。

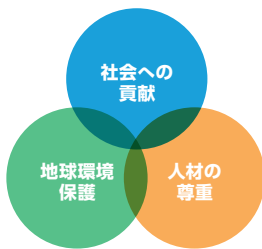
NTTコミュニケーションズグループは、私たちならではの社会への貢献を重んじています。この実現に向け、CSR基本方針に基づいた、各活動の目標などを定め、社員一人ひとりが日々の事業活動で実践しています。

CSRの考え方

CSR基本方針

私たちNTTコミュニケーションズグループは、Global ICT Partnerとして、情報通信サービスの提供を通じて、グローバル規模で社会の新たな価値創造や課題解決に取り組み、豊かで持続可能な社会の実現に貢献します。

■ NTTコミュニケーションズグループのCSR基本方針



→「NTTコミュニケーションズグループCSR基本方針」の詳細は、こちらをご覧ください

基本方針に即した重点活動項目の設定

CSR基本方針に明示した3領域に「経営基盤(ガバナンス)」を加えた4領域について、CSR委員会が中心となり「重点活動項目」を設定。それぞれ具体的な目標となる「CSR指標」を設定し、継続的な改善を図っています。それぞれの内容と成果は、報告書各章をご参照ください。

NTTグループの一員として

「NTTコミュニケーションズグループCSR基本方針」は、下記の「NTTグループCSR憲章」を踏まえて定めています。

■ NTTグループCSR憲章



基軸となる行動規範(OBP)と、ステークホルダーへの姿勢

OBP (Our Business Principle)とは、NTTコミュニケーションズグループの社員一人ひとりが理解・共有すべき理念を明文化したものです。

OBPを遵守・実践していくことと、一人ひとりがステークホルダー尊重の視点を持つことは不可分です。あらゆるステークホルダーとの関わり合いの中で、何が正しい判断・行動なのか迷うとき基本理念に立ち戻り、自らの行動を振り返り、正しい行動をとるために共有しています。私たちは、このOBPに基づき社会やお客さまに満足、信頼していただける企業を目指します。

■ ステークホルダーへの姿勢

お客さまに対して

1. お客さま第一の視点で、お客さまにとって本当に価値あるサービスを提供します
2. NTTコミュニケーションズグループの社員としての責任とプライドをもって、スピーディ・柔軟・誠実に対応します
3. お客さまとの持続的な信頼関係を築きます

ビジネスパートナーに対して

1. お客さまに提供する価値を最大化するために、パートナーとより良い協力関係を築きます

社会に対して

1. サービスの提供を通じて、ICT社会の健全な発展に貢献します
2. 社会とのつながりを大事にし、地球環境保護に貢献します
3. 世界各国の文化・慣習を理解し、尊重します

競合会社に対して

1. ルールを守り、フェアな競争を行います

社員・職場環境に対して

1. 個性と多様性を認め、お互いの人権を守ります
2. お互いを信頼・尊重し、自己表現を図るのにふさわしい環境をつくります
3. ICT企業として、セキュリティ保護に全力を尽くします

株主に対して

1. 事業活動に関する情報を公正、正確、タイムリーに開示します
2. 企業として絶え間ない成長を続け、株主の利益を高めるように努めていきます

→「Our Business Principle (行動規範)」の詳細はこちらをご覧ください

各種指針に即した行動の徹底

私たちは、事業を通じさまざまな形で社会と接しているため、担うべき責任、守るべき指針も多岐にわたります。私たちは、人権方針や地球環境憲章など、事業活動に即した各種指針を定め、責任ある行動を徹底しています。なお、近年は顧客企業のグローバル化に伴い、私たちの事業も世界各地へと拡大を続けています。これをうけ、海外グループ会社への指針群の浸透を加速しています。

人権方針→08ページ参照 地球環境憲章→18ページ参照

2014年度の活動実績

重点活動項目	施策名	2014年度 目標		2014年度の実績		
		定性目標	定量目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	目標達成に向けた自己評価
情報セキュリティの確保	プライバシーマークの認証継続	プライバシーマーク審査基準の変更に伴う新たな課題を整理し、関連規程の改定などを行い、5度目の更新を完了する	-	個人情報保護に関わるPDCAサイクル(規定見直し、啓発、監査など)を継続実施、外部機関によるPマーク更新審査を受検し不適合ゼロで合格	-	★★★★
	研修実施による継続的意識啓発	階層別セキュリティ研修の実施により意識向上を図り、インシデントの発生を抑制	全社セキュリティ研修・理解度測定対象100%受講	役割別セキュリティ研修の実施 ・全社セキュリティ研修、およびその理解度測定:(研修)11~12月、(測定)2~3月 ・システム管理者を対象としたIRT*研修:2~3月 ・セキュリティマネジメント実施責任者・担当者研修:3月	-	★★★★
	プロセス、システム上の管理強化	情報システムの脆弱性診断の強化	-	社内の新規・更改システムに対して、脆弱性診断を実施	・脆弱性診断実施数: 196システム	★★★★
		顧客情報を安全に扱うプロセスの管理強化	-	・通年にわたり、顧客情報をダウンロードするにあたっての申請・承認制度を適切に運用 ・顧客情報のダウンロード数削減に向けた取り組みの実施	-	★★★★
	セキュリティ調査の実施	セキュリティ調査対象会社への調査実施	-	新たに3社(RagingWire、Arkadin、Atlas)を加えた、全調査対象会社に対して調査を実施	-	★★★★

*IRT: Incident Response Team (緊急対応組織)

達成レベル
自己評価を3段階とし
☆☆☆:目標はあまり達成できなかった
☆☆☆☆:目標をほぼ達成できた
★★★★:目標を達成できた

ステークホルダー対応の姿勢と成果

NTTコミュニケーションズグループでは、ステークホルダーとの対話による声を吸い上げ、事業に活かすための機会として重視しています。毎年継続的に開催されるものから特定のテーマで行われるものまで、多様な対話機会を柔軟に展開し、ステークホルダーとのきめ細かいコミュニケーションを心がけています。

■ 2014年度 ステークホルダーとのコミュニケーション例

お客さまとのコミュニケーション	お客さま満足度(CS)調査などから意見を収集し、満足度向上を図っています。 ・Voice of Customer (VOC) 調査、NTT Communications Forum
ビジネスパートナーとのコミュニケーション	パートナーの皆さまと通信の品質改善に取り組み、お客さまの品質に対する満足度の向上を図っています。 ・Arcstar Carrier Forum (ACF)、カスタマーカウンシル、パートナーサミット グリーン購買ガイドラインに沿った調達方針の開示を行うことで、公平な調達活動を行っています。 ・サプライヤーとのコミュニケーション
社会とのコミュニケーション	NPO団体や外部有識者などとコミュニケーションをとることで、課題認識と現状把握を図っています。 ・ステークホルダーダイアログ、各種社会貢献活動
社員とのコミュニケーション	社員のモチベーション維持・向上につなげることを目的として、適正な人事制度はもとより役員とのコミュニケーションの場などを設け、常に社員の声を取り入れています。 ・社長との対話会、カイゼンサポートライン

ガバナンス

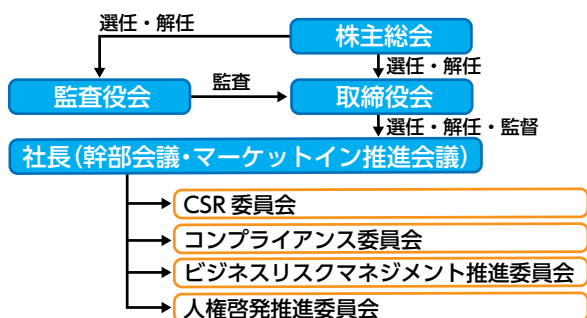
コーポレートガバナンス体制

NTTコミュニケーションズのガバナンス体制は、取締役会・監査役会制度を採用し、ガバナンス機能の強化を図っています。

取締役会は16人の取締役で構成し、原則月1回開催して法令・定款および取締役会規則を遵守し、経営に関する重要な事項の決定を行っています。議長は代表取締役社長が務めています。

監査役会は監査役3人で構成され、各監査役は取締役会など重要な会議に出席するとともに、監査役会を開催し、取締役の職務の執行の監査を行っています。なお、監査業務を効率よく実施するために、専任組織・スタッフも有するとともに、監査法人などと定期的に監査計画および監査結果の情報を交換するなど連携を密にし、監査体制の強化に努めています。

■ コーポレートガバナンス体制



取締役の構成 (2015年7月現在)

役職	氏名	所掌
代表取締役社長	庄司 哲也	
代表取締役副社長	船橋 哲也	技術担当 オペレーション担当 情報セキュリティ担当 コーポレート担当
	中田 勝己	営業本部担当 グローバル担当 グローバル事業推進部長
常務取締役	丸岡 亨	ボイス&ビデオコミュニケーションサービス部長
	荒本 和彦	第二営業本部長
	田中 栄一	CSR担当
取締役	五味 和洋	NTT America, Inc. 代表取締役社長
	東 明彦	西日本営業本部長
	桜井 伝治	第四営業本部長
	田中 基夫	クラウドサービス部長
	大井 貴	ネットワークサービス部長
	森林 正彰	NTT EUROPE LTD. 代表取締役社長
	楠木 健	第三営業本部長
	松本 裕敦	カスタマサービス部長
	小澤 正憲	
取締役相談役	有馬 彰	
監査役	大嶋 明男	
	小林 洋子	
	武内 信博	

取締役の選任方針

取締役の選任にあたっては、各種専門分野における幅広い知識と見識を活かすことを期待し、選任しています。

CSRガバナンス

CSR推進体制

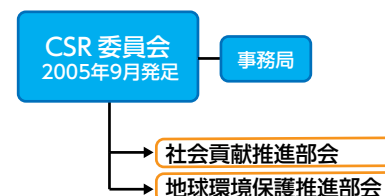
私たちは、CSR活動を推進するために「CSR委員会」を設置しています。委員会は経済的・環境的・社会的な観点からマネジメントを実行する体制を確立することを目指しています。委員会内部には「社会貢献推進部会」「地球環境保護推進部会」を設けています。

毎年、「CSR委員会」を開催し、CSR報告書の発行および活動内容の報告を行うとともに、活動の推進に向けた施策の検討・展開を図っています。

また、「CSR委員会」で定めたCSR活動内容について、年度半ばに「CSR推進会議」を開催して中間報告、必要に応じて活動内容の見直しを実施しています。2014年度の「CSR委員会」「CSR推進会議」には、13社の主要グループ会社も出席しました。

今後もCSR委員会、CSR推進会議において継続的に議論を進めることで、NTTコミュニケーションズグループ全体のCSR活動の推進および浸透を図っていきます。

■ CSR推進体制



CSRガバナンスの評価プロセス

私たちは、CSR活動の推進体制を確実に機能させるため、その活動の成果をチェックする仕組みを構築し、継続的に運用しています。

具体的には、各年度のCSR活動の主な目標として「CSR指標」を定期的に策定。その達成度合いを毎年検証・総括することで、CSRガバナンスの有効性を測っています。

CSR指標はCSR委員会で決定し、CSR委員長がその全体成果に責任をもち、遂行しています。また、達成度合いの検証にとどまらず、指標そのものの有効性の評価についても、「CSR委員会」「CSR推進会議」で実施しています。「CSR委員会」「CSR推進会議」は、それぞれ年1回開催しています。

コンプライアンス

コンプライアンス推進体制

私たちは、「コンプライアンス」を単に法令を遵守するというだけにとどまらず、社会的な要請に対しても応えうる高い倫理観を持って事業を運営していくことととらえ、企業倫理の確立を高いレベルで実現することを目指しています。

2002年度にコンプライアンス担当役員を委員長とした「コンプライアンス委員会」を設置し、組織ごとに推進責任者、推進担当者を配置するなど責任体制を整備しています。また、グループ事業のグローバル化に伴うコンプライアンスリスクの複雑化、グローバル化に対応するため、2015年7月に国内外のグループ会社に共通的に適用されるコンプライアンスポリシー「グローバルコンプライアンス規程」を制定しました。

今後も経営トップからグループ社員全員が高い倫理観を持って仕事に臨むことのできる環境をつくるため、「NTTグループ企業倫理憲章」を基本に据えながらさまざまな取り組みを継続し、よりいっそう、NTTコミュニケーションズグループにおけるグローバルレベルでのコンプライアンス推進体制の強化に取り組んでいきます。

→NTTグループ企業倫理憲章の詳細は、こちらに掲載しています

腐敗防止ポリシーについて

NTTコミュニケーションズは、贈賄、談合などの腐敗防止のため、国家公務員倫理法や外国公務員への贈賄防止に関するガイドラインや対応マニュアルを定め、運用しています。また、コンプライアンス研修(後述)においても腐敗防止をテーマとして取り上げ、あらためて注意喚起を行っています。

適正な広告表示について

近年、複雑・多様化する料金メニューやサービス内容において、よりわかりやすい広告表示に努めていくことが必要となっています。

NTTコミュニケーションズは、これまでも電気通信サービス向上推進協議会が制定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準およびガイドライン」に沿って、お客さまが安心してサービスを選び利用することができるよう広告表示における信頼性確保に努めています。

具体的には、2008年11月には「広告表示規程」を策定し、広告審査を実施しています。広告表示規程において、審査対象となる広報物を定義し、審査責任者を特定し、審査プロセスを明確化しました。これらにより審査体制および審査プロセスの強化を図っていきます。

また、近年、インターネット、携帯電話などの電気通信サービスはお客さまの日常生活の基盤となり、それに伴い、サービス内容や、料金体系が複雑化、多様化しています。お客さまにとって、よりわかりやすい広告表示に努めることが必要と考え、広告審査においても、お客さまの目線での審査基準の見直しを継続的に実施しています。

今後も広告をはじめとした広報宣伝活動において、景品表示法などを遵守することはもちろん、お客さまの立場に立った内容となるよう努めていきます。

コンプライアンスの徹底に向けた啓発・教育

法令順守および公正な事業活動の徹底の観点から、企業には、グループ社員・役員に対する啓発・教育の継続的実施が求められています。NTTコミュニケーションズは、毎年、グループ会社を含めた社員・役員などを対象にコンプライアンス研修、企業倫理に関するアンケート、コンプライアンス標語の募集などの社内啓発活動にも積極的に取り組んでいます。

具体的には、グループ全員への周知の基礎となるコンプライアンス研修では、コンプライアンス違反が問題となりうる具体的な事例を通して、私たちがどのように行動すべきかを確認しています。また、研修をうけ実施される企業倫理に関するアンケートは現場の声をきめ細かく聞き取る観点から「ホットライン」と併せ重視しており、2014年度も有意義な声が寄せられました。

ホットラインの設置

私たちは、海外の現地法人を含めたNTTコミュニケーションズグループの横断的な「NTTコミュニケーションズグループホットライン」を設置しています。2014年度、NTTコミュニケーションズ本体*に関する申告件数は、24件でした。

またNTTグループでは弁護士を活用した社外の申告窓口を設けており、風通しの良い企業風土の醸成を図っています。

* 国内外のグループ各社を除く

→「NTTグループ企業倫理ヘルプライン」は、こちらの社外受付窓口にて受け付けています

リスクマネジメント

ビジネスリスクマネジメント

私たちは、会社運営に影響を及ぼすような大規模なビジネスリスクなどについて、適切に対応できる体制および仕組みを整備するために「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置しています。

2010年度に体制を再整備し、重要リスク25項目をリスク定義書として選定し、監査を通じて重要リスクのマネジメント状況を管理する仕組みとするとともに、リスク関連業務の仕分けと効率化を行いました。その後、毎年継続して、各組織に引き続きリスクの抽出、対応方針、対策の継続的検討・見直しを依頼しつつ、取締役を含む各組織の長に組織の対策状況の自己評価や、リスクの抽出漏れがないかを確認するとともに、各組織のリスク対策の実施状況につき業務監査を行っています。また、同様の営みを国内主要グループ会社も展開しており、NTTコミュニケーションズグループとしてリスクマネジメントの推進を行っています。

実際に重大リスク事案が発生した場合には、事案に応じ、社長または副社長を本部長とした「災害(故障)／リスク対策本部」を設置し、リスクに関する正確な情報収集と適切な意思決定を行える体制を構築します。

今後も、グループ全体でビジネスリスクを回避もしくは最小化できるように、体制と仕組みのいっそうの充実と強化を図っていきます。

クライシスマネジメント

東日本大震災以降、大規模災害などの緊急時における「企業の危機管理対応(クライシスマネジメント)」について、社会の関心が高まっています。私たちは、通信を通じ社会のインフラを担う者としての使命を再認識し、有事対応のさらなる迅速化を目指し管理体制を改善すると同時に、マニュアルの徹底、訓練の実施などを通じ全部門への意識の浸透を図っています。2013年度は「新型インフルエンザ等対策特別法」の要請もあり、いわゆるパンデミックへの指定公共機関としての責務の遂行および人命尊重の視点からの感染防止を講じるため、業務計画を定め、計画に基づいた、具体的なBCP(業務継続計画)の策定を進めています。

また、「新型インフルエンザ等対策特別法」に対応した業務計画以外にも、「災害対策基本法」、「武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律」に基づき、指定公共機関としての役割を果たすため、それぞれ、「防災業務計画」、「国民保護業務計画」を定め、公表しています。

→NTTコミュニケーションズの災害に対する取り組みの詳細は、こちらに掲載しています

内部統制

2006年5月に施行された新しい会社法および2015年5月に施行された改正会社法に準じ、NTTグループ全体の「内部統制」システムの整備に関する基本方針などをまとめ、従っています。同時に、NTTコミュニケーションズグループの一員として、同システムに必要な措置を実施することを取締役会で決議しています。2006年6月に成立した金融商品取引法で要請されている財務報告に関わる内部統制についても、強化・充実を図っています。

■ 内部統制システムの整備に関する基本的な考え方

1. 当社は、内部統制システムの整備にあたり、法令の遵守、損失の危機管理および適正かつ効率的な事業運営を目的に、損失の未然防止、損失最小化に向けた各種対策を講じる。
2. 上記の内部統制システムの整備および運用状況についての有効性評価をモニタリングする組織として法務審査部を設置し、監査の実施やグループとしてリスクの高い共有項目については、日本電信電話株式会社からの統一監査テーマを含めた監査を実施することにより、有効性を評価したうえ、必要な改善を実施する。
3. 米国企業改革法および金融商品取引法にもとづく内部報告にかかわる内部統制システムの信頼性確保についても日本電信電話株式会社と連携し、適切に取り組みを実施する。
4. 代表取締役社長は業務執行の最高責任者として、内部統制システムの整備および運用について責任を持って実施する。
5. 日本電信電話株式会社が定める「内部統制システムの整備に関する基本方針」に従うとともに、当社として必要な措置を講じる。

内部監査

NTTコミュニケーションズは、社内組織および海外を含むグループ会社を対象とした、事業運営のグローバルシームレス化に対応し、ビジネスリスクに重点を置いた内部監査を、法務審査部を中心に実施しています。監査を実施することにより、各組織、各グループ会社のリスクの低減を図るとともに、あわせて業務の改善提案を行い、NTTコミュニケーションズグループ全体の内部統制の向上に取り組んでいます。

自社における情報セキュリティ

基本方針

NTTコミュニケーションズは、自らに課している厳しいセキュリティ管理がお客さまのセキュリティ向上とベネフィットにつながるという考えのもと、それを実現するために「NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言」を策定し、業務を遂行するうえでの基本的な方針としています。

■ NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言

お客さまの大切な情報を守り、安心してご利用いただけるサービスを提供するとともに、お客さまのセキュリティ向上に貢献することこそ、私たちのもっとも大切なミッションです。

私たちはセキュリティをサービス提供上の最重点事項と位置づけ、お客さまにとって最良のセキュリティをお客さまと共に実現することをお約束します。

そのために技術開発、サービス開発から構築及び運用に至る全てのバリューチェーンにおいて、セキュリティの確保に最大限努力いたします。

また、私たち一人ひとりがICTプロフェッショナルとして、セキュリティへの対応能力を高めてまいります。

3つの決意

1. 私たちはセキュリティをサービス提供上の最重点事項と位置づけ、お客さまのセキュリティ向上に全力を尽くします。
2. 私たちはお客さまの大切な情報をお預かりするICTソリューションパートナーとして、お客さまのセキュリティ実現にお客さまと共に常に努めます。
3. ビジネスパートナーや契約社員もNTTコミュニケーションズを支える大切なパートナーです。私たちは全員一丸となって自らのセキュリティ確保に取り組めます。

→「NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言」「情報保護方針」は、こちらに掲載しています

お客さま情報・個人情報保護の推進

私たちは、お客さまの個人情報の保護に関して法令・総務省ガイドラインなどに沿った厳格な運用を行っています。また、お客さま個人情報の取り扱い実務を委託する場合には、その委託先企業の選定にあたりお客さま情報の取り扱いに関して十分な水準を満たす企業を選定しており、法令・総務省ガイドラインなどに沿った厳格な運用を義務づけています。

→「個人情報の取り扱いに関する方針」の詳細は、こちらに掲載しています

職場での啓発・研修の徹底

私たちは、「情報セキュリティの確保」をCSR指標における4つの重要領域の1つと位置づけ、継続的に取り組みを続けています。その内容は情報取り扱いプロセスの安全性強化やISMSの取得および維持、セキュリティ調査など多岐にわたります。職場への意識啓発はICT企業の極めて重要な責任と位置づけ、各種研修を行うなど積極的に取り組んでいます。

安心・安全なネットワーク社会を担う存在として、海外のグループ企業も含め、引き続き取り組みを加速していきます。

■ 情報セキュリティ研修 受講者の内訳

(名)

研修の種類	2014年度実績
情報セキュリティ研修 (総数)	30,171
全社セキュリティ研修	15,115
理解度測定	14,861
IRT研修	70
セキュリティマネジメント実施責任者・担当者研修	125

情報セキュリティマネジメント体制

私たちは、情報セキュリティマネジメントの国際規格“ISO/IEC27001”に基づき、情報セキュリティのマネジメントと管理策に関する国内外共通の目標レベルを設定しています。定期的なモニタリングおよび是正措置を中心としたレベル向上を図る継続的マネジメント活動により、グループの情報セキュリティガバナンスを強化しています。

具体的には、CSO(Chief Security Officer: 情報セキュリティ担当役員)のもと、「セキュリティマネジメント室」を設置し、

1. 規程や標準の制定と全社員への教育啓発
2. 全社の情報セキュリティ対策の策定と実装
3. 情報セキュリティ規程の遵守状況のモニタリングと是正
4. 情報セキュリティ事故への一元的な対応

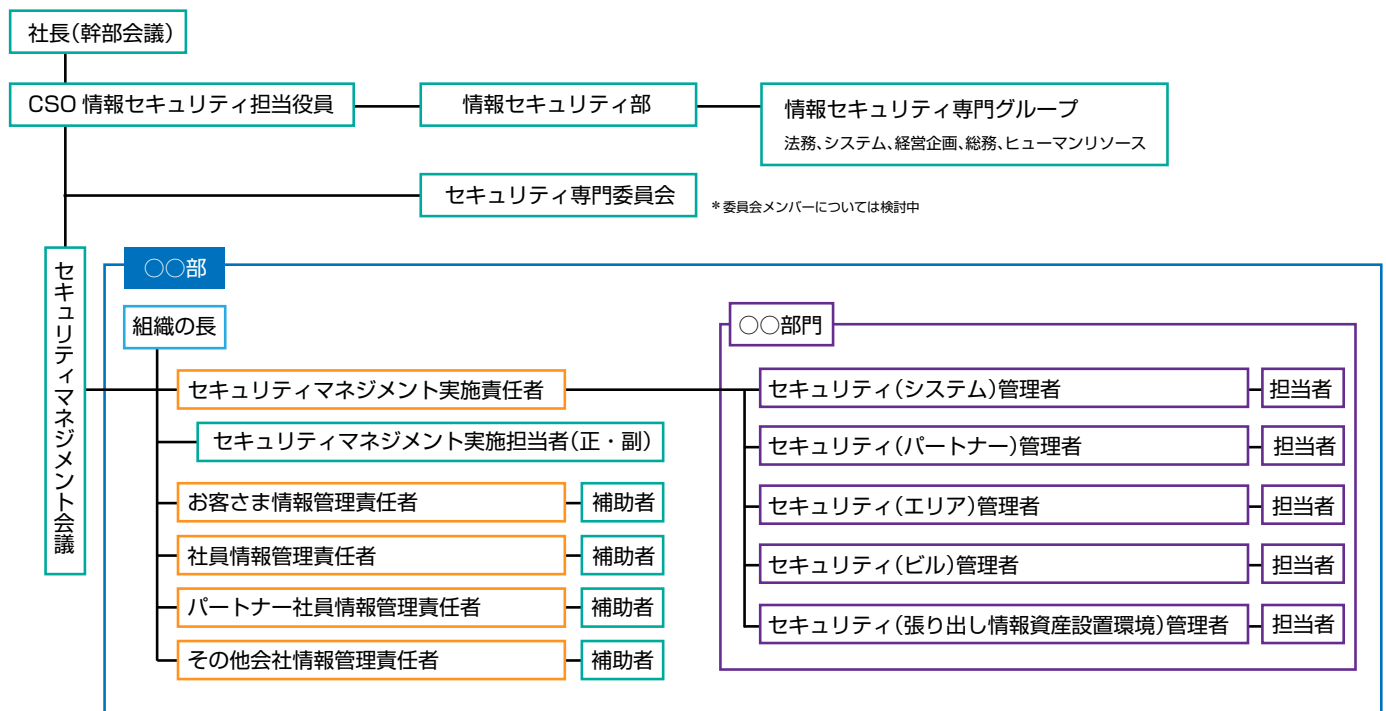
などを実施しています。また、各組織には情報セキュリティマネジメントの推進者を配置しています。

2014年度に実施した主な取り組みとして、ソフトウェア脆弱性への対応や、統合リスクマネジメントサービス「WideAngle」の全社ITシステムへの適用を継続的に実施してセキュリティリスク低減策を講じるとともに、脆弱性判定情報の配信プラットフォーム(ISMP)を利用した全社ITシステムの一元管理による、インシデント発生時の対応プロセスの整備に取り組むなど、セキュリティリスクマネジメントレベルの向上を図りました。

また、情報セキュリティ管理のさらなる強化の観点から、CSIRT(Computer Security Incident Response Team)*機能を含むトータルな情報セキュリティ/サイバーセキュリティ対応をミッションとした新組織「情報セキュリティ部」を、2015年10月1日より設置し、今後も、社内外の動向を踏まえ、必要な情報セキュリティ強化策を実施していきます。

* コンピューターやネットワーク上でセキュリティ上の問題が起きていないかどうか監視し、問題発生時には原因解析や影響範囲の調査、対策の実行対応を行う機能。

■ セキュリティマネジメント体制図



第三者評価・認証など

私たちは、情報セキュリティマネジメントに関する外部認証である「ISMS適合性評価制度」の認証を2015年3月時点で21社(国内グループ会社9社、海外グループ会社12社)で取得しています。

個人情報の適切な保護体制を整備している事業者としての「プライバシーマーク」の認定については、主にお客さまの個人情報を取り扱う7社が認定を受けています。

人権の尊重

人権啓発の推進

私たちは、人権を尊重した豊かな人権文化を創造していくため、1999年7月に人権啓発基本方針を定め、人権啓発の推進に取り組んでいます。あらゆる差別を許さない企業体質の確立と人権啓発推進のために設置した「人権啓発推進委員会」では、啓発活動報告や推進に向けた施策の検討などを行っています。

■ 人権啓発基本方針

NTTコミュニケーションズは、グローバルに展開する企業として人権を尊重した豊かな人権文化を創造していくため、同和問題をはじめ人権問題の解決を重要課題と位置づけ、あらゆる差別を許さない企業体質の確立をめざし、日々の事業活動を通じて人権・同和問題の解決に努めます。

人権を尊重する企業体質の確立

私たちは、人権問題を重要な課題として位置づけ、あらゆる差別を許さない企業体質を確立し、「明るく活力のある職場づくり」の実現を目指しています。具体策の1つとして、社員、派遣社員がお互いの多様性を認めながら業務に従事する職場風土づくりに向けたコミュニケーションの在り方などをテーマとしたメールマガジンを毎月発行しています。

■ NTTコミュニケーションズグループの人権啓発推進体制



推進体制におけるそれぞれの役割

- ・人権啓発推進委員会:NTTコミュニケーションズグループの取り組みの基本方針、活動計画、実施施策などを策定
- ・人権啓発推進幹事会:人権啓発推進委員会で決定した施策の具体的実行機関
- ・人権啓発室:人権啓発推進委員会および人権啓発推進幹事会の事務局業務および全社的取り組みを展開

人権啓発に向けた施策

私たちは、すべての社員および派遣社員に対し、社員一人ひとりの人権意識を醸成するため、「人権啓発全社員研修」の受講を義務づけています。2014年度の研修では、国際的に認められた人権および社内の相談事例などを通じてのハラスメントや異文化コミュニケーションの理解浸透を図りました。

また、研修に加え、社員の一人ひとりが、人権について考える取り組みとして、人権とコンプライアンスに関する標語の募集を毎年実施しています。

2014年度は、海外現地法人を含むグループ全社員、派遣社員およびその家族10,217人から作品数21,611点の応募があり、「気をつけよう それぞれ違う 『当たり前』」が最優秀賞に選ばれました。

私たちは、こうした各種啓発施策を継続的に実施し、ハラスメントを許さない職場づくり、多様性を尊重し違いを受容するダイバーシティの醸成を図り、さらなる「明るく活力ある職場づくり」を推進していきます。

人権に関する相談窓口

NTTコミュニケーションズグループは、職場で発生した悩みなどを一人ひとりが抱えこまず相談できる窓口を社内外に設け、研修・メルマガなどを通じて社員・派遣社員へ窓口の利用を促進しています。



Society

社会への貢献

私たちは「CSR基本方針」に基づき、情報通信技術の向上と情報セキュリティの確保に努め、グローバル規模で安定した信頼性の高い情報通信サービスを提供しています。また、新たなビジネスモデルの提供を通じ、あらゆる人々が参加できる社会づくりに貢献しています。具体的には「ユビキタスネットワークインフラの整備」「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」「社会貢献活動」を「重点活動項目」として定め、取り組みの柱となる重点活動項目ごとに目標を設定し「CSR指標」として継続的に取り組み、改善などを図っています。

CSR指標に即した活動の成果

重点活動項目である「ユビキタスネットワークインフラの整備」「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」の2つについては、設定した目標に対して「達成」または「ほぼ達成」とすることができました。一方、「社会貢献活動」については、必ずしも十分に成果を収めたとはいえ、各職場でのさらなる意識の向上と活動の励行が必要です。2015年度以降については、社会および私たちの現状を踏まえた再検討を行っています。

2014年度の活動実績

重点活動項目	施策名	2014年度 目標		2014年度の実績		
		定性目標	定量目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	目標達成に向けた自己評価
ユビキタスネットワークインフラの整備	Arcstar Universal Oneの提供	グローバルシームレス・クラウドシームレスを実現するための機能を追加し、利便性の向上を目指す	—	クラウドとネットワークを一体的に提供、運用、保守できる「キャリアクラウド」を追求するとともに、ファクトリーモデルを導入し、全世界統一品質での先進的なサービスの機能拡充・エリア拡大をスピーディーに推進。2014年にはNFV技術を活用し、WAN高速化装置やFirewall装置などを仮想化する新機能や、ネットワークの仮想化を既存のWAN上で迅速かつ安価に実現するなど、世界初となるサービスの立ち上げを実現	7件	★★★★
	安心・安全なホスティングサービスの提供	安心・安全・シームレスにつながる環境を実現するため、Bizホスティングを中心とした基盤サービスを提供。今後も、サービスラインナップ拡充に努め、利便性向上を図る	—	プライベートクラウドサービス「Bizホスティング Enterprise Cloud」やパブリッククラウドサービス「Bizホスティング Cloud」において、料金改定や機能・性能を強化するなど、サービスの拡充及び利便性の向上を図る。また、Telecom Asia Awards 2014において「Best Cloud-Based Service」を受賞、米国HFS社のクラウドサービス(IaaS)評価レポートにおいてNTTグループが最上位の「Winner's Circle」評価を獲得するなど、国内外で高い評価を受けた。	—	★★★★
	企業向けクラウド型メールサービス「Bizメール」	ワークスタイルの多様性、グローバルビジネスの活性化を鑑み、海外展開を引き続き進展させることで、国内顧客の海外拠点および海外顧客に価値を提供。さらなる機能拡充も継続して実施。	APAC地域：7月目標 北米地域：10月目標	APAC地域で快適かつ安定したサービスを実現するために新たにシンガポールにプラットフォームを構築(7月)、台湾に次いでAPAC地域におけるサービス販売を順次展開。	—	☆☆★★
	安心・安全なデータセンターサービスの提供	国内外共通のグローバル統一基準による品質管理を実施するとともに、災害に強いデータセンターの運用を目指し、さらなる整備・拡充を図る	—	「高品質」「低コスト」「柔軟性」をあわせもつ次世代データセンターサービスの需要に応えるべく、「マレーシア サイバージャヤ4 データセンター」「上海 プードン データセンター」の提供を開始、「インド ムンバイ 5 データセンター」「大阪第5データセンター」の建設を開始するとともに、ドイツ最大のデータセンター事業者e-shelterの株式を取得するなど、データセンターサービスをグローバルに拡充し、サービスレベルの高度化や品質向上を実施。また、2014 Frost & Sullivan Asia Pacific ICT Awardsにおいて「Data Center Service Provider of the Year」を受賞するなど、国内外で高い評価を受けた。	—	★★★★

2014年度の活動実績

重点活動項目	施策名	2014年度 目標		2014年度の実績		
		定性目標	定量目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	目標達成に向けた自己評価
ユビキタスネットワークインフラの整備	安否確認／一斉通報サービスの提供	ユーザーの利用シーンの変化に合わせて、スマートフォン利用における利用価値を向上。また、さまざまな自然災害リスク対応の重要性が高まる中、多様な災害情報提供に向けて機能改善を目指す	スマートフォンアプリのリリース：5月目標	スマートフォン向けのアプリ提供を開始(8月)、プッシュ通知機能や日英表示対応、GPS機能などを用いた位置情報の取得により安否確認の確実性と利便性が向上	—	☆☆☆
	安心・安全なOCNサービスの提供	年齢層に関わらず、すべてのお客さまが安心してインターネット環境を利用できるよう、常にサービス拡充を図る。 グローバルIPアドレスを保有するシステムへのMSS適用、ソフトウェア脆弱性発覚時のサービス停止手順書の遵守と登録内容の更新など、セキュリティリスクマネジメントを強化	—	音声対応SIMの提供や通信容量繰り越しサービスの開始、Wi-Fiスポットの無料提供トライアルを開始するなど、OCNモバイルONEのサービス機能強化を実現。また、世界初の開通機能付き訪日外国人向けプリペイドSIM 自動販売機を設置するなど付加価値強化にも注力。こうした取り組みが評価され、MM 総研発表の格安SIM のシェアで、2013年度末に引き続き2014 年9 月末においてもシェアNo.1 を獲得。また、「2015 年度オリコン顧客満足度ランキングMVNO(格安SIM)」においても総合第1 位を獲得。	8件	☆☆☆
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	災害に強いネットワークづくり	最新のハザード更新、公表に合わせ、サービスの継続を確保するための、中継路の信頼性向上、迅速な復旧が可能な災害に備えた基盤設備を継続	—	・グローバルの国内バックホールに対する課題を解消 ・ファイバポートの踏査を実施し課題のある設備を確認、リスクの高い区間に対してファイバ整備工程を実施 ・東日本大震災時にNTT東日本ビルにてPca版落下、自社ビルの劣化状況を確認、リスクの高いビルで補強を実施	—	☆☆☆
	大規模災害などへの対策(災害0)	南海トラフおよび首都圏直下地震を想定した、応急復旧に必要な行動チェックおよび措置表内容の拡充を行い、復旧ケースや計画停電なども想定した災害対策演習の充実と、政府、自治体とも連携した危機管理プロセスの高度化・定着化。NTT Comグループ間の連携強化	年1回	10月21日南海トラフ沖地震を想定した全社防災演習を災害対策員にて実施 応急復旧に必要な行動チェックおよび措置表内容の拡充を行い、復旧ケースや計画停電なども想定した災害対策演習の充実を実現。また、NTT Comグループ間の連携の強化を図る	年1回の演習を実施	☆☆☆
	24時間、365日のネットワーク監視	お客さま向けサービス(NW、インターネット、クラウド、ホスティング、音声系サービス等)の常時監視と、グローバルシームレスな対応	長時間故障件数の削減 ・国内NW：140件/年 ・海外NW：500件/年	お客さま向けサービスの常時監視を実施した結果、国内NWは昨年度実績よりは減少した。また、海外NWは年度途中で現地法人の見直しなどがあり目標達成できなかった。一部のサービスについて拡大したなどの変更があったため、故障件数が目標を大きく上回った	長時間故障件数 ・国内NW：142件/年 ・海外NW：597件/年 ・その他1H超：82件/年	☆☆☆
	24時間365日体制で監視し、お客さま企業の情報システムを守る(SOC)	日々高度化・拡大するセキュリティの脅威に対し、企業の情報システムの安全・安心に貢献できるサービスの充実・強化を図る	—	WideAngleサービスの品質・機能を強化し、グローバルシームレスにサービスを展開することで、企業の情報システムの安全・安心に貢献できる環境を強化・拡大 また上記サービスのグローバルでの安価かつ安定的な提供に向けた新たなMSS基盤の継続開発やGlobal Risk Operations Center展開を継続 サービスオペレーションでは、品質目標達成に向けた日々の監視や週次/月次レポートなどを実施するとともに、NTT Com独自のセキュリティレポートやNTTグループ一体でのセキュリティ脅威情報レポートを公表 さらにエンドポイント向けセキュリティやSandbox技術を使った低廉なサービス開発に着手	—	☆☆☆
社会貢献活動	ペットボトルキャップ活動の推進	NTTグループ一体となった取り組みとして、エコキャップ推進に取り組む	1,490,000個	NTTグループ一体でエコキャップ活動を継続実施	620,031個	☆☆☆
	地域美化活動など社会貢献活動の推進	各種清掃活動などを実施し、NTTグループGTN*施策と連動し、達成を目指す	1,980人の参加	千代田区一斉清掃の参画(年1回) 212名 ラグビー部による組織ビル周辺の清掃(月1回) 55名×12ヵ月=660名	872名の参加	☆☆☆

*GTN:Green with Team NTT。(NTTグループ社員参加型の環境貢献活動)

達成レベル
自己評価を3段階とし
☆☆☆:目標はあまり達成できなかった
☆☆☆:目標をほぼ達成できた
☆☆☆:目標を達成できた

ユビキタスネットワーク インフラの整備

社会のICT浸透が加速する現在、重点活動項目である「ユビキタスネットワークインフラの整備」が担う内容は多岐にわたります。また、製品・サービスを通じた社会への価値創造の側面が強いため、活動の主体も様々な部門にわたります。私たちは、「より良い社会づくりに寄与する製品サービスの開発」という視点を共有し、グループ横断でシナジーの向上を図っています。

日常生活からビジネスまで、クラウドの活用が一般化する中、各種クラウドサービスの開発およびデータセンターサービスの拠点網の充実が、ここ数年、私たちの事業を通じた貢献の大きなテーマとなっています。加えて、近年はIoT(モノのインターネット化)が急速に注目されていることをうけ、社会の幅広い人に安心して快適な日常生活を提供するための新たなICTサービスの開発にも、私たちは積極的に挑戦しています。これらに即したCSR指標を設定し、革新的な製品・サービスの実現を通じた貢献を模索します。

2014年度の主な成果と今後

CSR指標に即した活動の検討、成果検証、さらなる活動の向上に向けた取り組みはCSR委員会が中心となり、それぞれの活動を実施する担当各部門と連携しつつ実施しています。2014年度も、さまざまな製品・サービスの実現・改善で成果をあげました。

まず、クラウドサービスではサービスブランド「Arcstar Universal One」のもと、あらゆるビジネスシーンで柔軟にクラウドの恩恵を享受できる多彩なメニューの充実を図るとともに、お客さまICT環境のクラウド化/データセンターへの移行を促進する「グローバルクラウドビジョン」を提唱。これを裏打ちするサービス基盤としてのデータセンター網の整備・拡充を国内外で推進し、グローバルシームレスなサービス品質を向上しました。

一方、安心して快適な日常生活を提供するためのICTサービスの開発では、スマートフォンを活用した安否確認のような各種見守りサービスや、年齢などに関わらずすべてのお客さまがインターネットを安心・快適に利用できるための継続的なサービス改善などを実施しています。

CSR指標にて定めた活動に対し、自己評価では「目標を達成」もしくは、「ほぼ達成」の成果を収めました。

2015年度も継続的に目標を定め活動を推進していきます。

ユビキタス社会の進化を実現するサービスの提供

Arcstar Universal Oneの提供

企業の成長シナリオにとってクラウドサービスは不可欠となっています。ネットワークサービスに対しても、本格的なクラウド時代に対応した、安定的でセキュアなアウトソーシング環境を構築する役割が期待され、ますます注目が集まっています。

NTTコミュニケーションズでは、高品質・高信頼なクラウド対応データネットワークサービス「Arcstar Universal One」を2011年5月から提供開始し、国内外シームレスに展開しています。その後、2012年8月に運用開始した大容量光海底ケーブル「Asia Submarine-cable Express」をバックボーンに追加し、信頼性の高いグローバルネットワークサービスを拡充しました。

また、2014年1月に米国大手のネットワーク事業者Virtela Technology Services Incorporated(略称:Virtela社)の株式を取得したことを受け、両社のネットワークサービスを統合し、196カ国/地域へ提供エリアの拡大を図っていくとともに、Virtela社の強みであるLANのネットワーク機器の機能を仮想化する技術(NFV)を活用し、より運用・管理の利便性に優れた高信頼ネットワークの提供を推進しています。

さらに、「Arcstar Universal One」のオプションサービス「Arcstar Universal One Virtual」を2014年5月より提供開始し、ネットワーク仮想化技術を活用することで、通信キャリアとして初めて、既存の企業ネットワークやインターネット環境上に利用目的に応じた新たなオーバーレイ・ネットワークの構築を可能とし、拠点やネットワーク変更への対応の柔軟性を向上しました。

今後もお客さまのグローバルICTパートナーとして、世界規模で加速するビジネスへの対応や、国内外シームレスな事業展開のスピーディーな実現に取り組みます。

グローバルクラウドビジョンの展開

NTTコミュニケーションズの「グローバルクラウドビジョン」とは、お客さまICT環境のクラウド化/データセンターへの移行を契機に、グローバル共通品質のさまざまなサービスを最適に組み合わせ一括運用する、通信事業者ならではの「シームレスICTソリューション」を通じ、お客さまの経営改革に貢献することを目的とした、企業のお客さま向けサービス全体のビジョンです。

近年、クラウドサービスの普及、世界規模での高速ネットワーク網の整備などを背景に、ビジネスを効率化する経営資源としてのICTの改革が急速に進んでいます。「グローバルクラウドビジョン」は、お客さまである企業の要望を背景として2011年10月より開始された、業界でも先取的な施策です。

NTTコミュニケーションズは、この「グローバルクラウドビジョン」に基づく「シームレスICTソリューション」の提供を通じ、お客さまの経営改革に貢献していくことを提供価値としており、具体的には、「(1) 通信事業者ならではのネットワークとクラウドの連携強化(キャリアクラウド)」「(2) 仮想化の加速(SDN/NFVなど)」「(3) 自動化の推進(API機能の拡充など)」の3つの取り組みを通じ、低コスト/迅速/オンデマンドなICT環境を実現します。

→「グローバルクラウドビジョン」の詳細は、こちらをご覧ください

重要インフラとしての 高い安定性と信頼性の確保

ユビキタス社会が進化するにつれ、有事に情報通信ネットワークが停止・遮断されることによる経済的・社会的損害も測り知れないものとなりつつあります。特に私たちは、多くの企業のグローバル化に伴うネットワーク網や重要データの管理などをゆだねられていることから、ネットワークを「いかなる時もつなぎ続ける」責任を強く求められています。

私たちは、高度情報化社会を支えるネットワーク技術と保守体制で日本および世界全域の通信サービスを提供している企業グループとして、CSR重要テーマ「社会への貢献」の取り組みの柱に「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」を掲げ、災害や障害が起きた場合でも安心してネットワークをご利用いただける環境整備に日々努めています。具体的には、通信ルートの大容量化・高信頼化、通信機器の二重化・分散化、さらにはネットワーク全域での24時間365日監視体制の整備などを通じて、通信の信頼性確保と安定的なサービス提供を実現しています。

2014年度の主な成果と今後

重点活動項目に基づく各種CSR活動は、「災害に強いネットワークづくり」「大規模災害への対策」といった情報インフラのレジリエント化に関するものと、「24時間365日のネットワーク監視」「お客さま企業の情報システム防衛」といったネットワークセキュリティの堅牢化に関するものに大別されます。いずれの課題も、日々、社会からの期待が深まっていることをうけ、内外の情勢を踏まえたCSR指標の検討と設定を、CSR委員会が中心となり、それぞれの活動を実施する担当各部門と連携しつつ行っています。

2014年度も、各指標に即し、継続的な改善を図りました。まず、情報インフラのレジリエント化では中計伝送路の多ルート化や強靭化、有事を想定した災害対策演習などを実施しました。またネットワークセキュリティの堅牢化ではお客さま向けサービスの監視精度の向上による長時間故障の削減や不正アクセス検知のさらなる強化などを実施。いずれも期初の目標を「達成」または「ほぼ達成」することができました。

2015年度も継続的に目標を定め活動を推進していきます。

災害に強いネットワークづくり

災害時におけるネットワークの信頼性確保

NTTコミュニケーションズは、災害対策の基本3方針に基づき、重要通信を確保するとともに、通信サービスの早期復旧に努めています。また、日ごろから災害に迅速に対応できるよう、毎年演習を実施しています。

2013年4月には、南海トラフ巨大地震をテーマとした被災情報の収集、応急復旧方法の立案、2014年10月には、首都直下地震をテーマとした復旧措置に関する実動演習をNTTコミュニケーションズグループ会社と合同で実施しました。

また、災害に対する訓練は社員およびパートナー社員に対しても毎年実施しています。これは、NTTコミュニケーションズのサービスの一つである「安否確認／一斉通報サービス」を利用した訓練です。

こうして、常日ごろから大規模災害などを想定した実践的な演習を継続して行うことにより、災害に対する意識向上を全社で図っています。

→「災害に対する取り組み」は公開情報として、こちらに掲載しています

企業の事業継続を支えるサービスの提供

NTTコミュニケーションズは、大地震、パンデミックなどの危機に対して高品質なさまざまなサービスを提供し、お客さまの事業継続を支援しています。代表的なものとして緊急地震速報は、実際に揺れを感じる前に震度や到達時刻といった地震情報を配信するサービスです。初期被害の予防や安全確保が可能になり、地震後の事業の早期復旧が見込めるため、BCP(事業継続計画)を策定するうえで有効なサービスといえます。また、安否確認／一斉通報サービスは、新型インフルエンザや地震といった自然災害の発生時などに社員の安否状況を確認・集計するサービスです。普段から連絡網などでも利用可能なため、学校の連絡網や高齢者の安否確認、派遣先社員への一斉連絡にも効果を発揮します。

世界11カ国14拠点にサービスを拡大し、通信キャリアとして高い技術力を活かした企業向けのグローバルクラウドサービス「Enterprise Cloud」は、災害にも強い堅牢なデータセンターに設置し、日本と海外拠点間の遠隔地にあるバックアップを迅速に稼働させるといったBCPソリューションを提供しています。

「Cloud[®]」は、災害時において急激なアクセスにも柔軟にリソース変更が可能な環境を提供し、安否確認システムの基盤などに利用されています。

→「事業継続を支えるサービス」の詳細は、こちらをご覧ください

お客さまのICTシステムを守る24時間365日の取り組み

企業ネットワークのセキュリティ監視

ビジネスのグローバル化に伴い、企業におけるリスクマネジメントに対する取り組みもグローバルに統一した対応が求められています。一方、近年の不正アクセスやウイルス感染、情報漏えいなどのサイバー攻撃によるセキュリティリスクの増加は、企業の存続を揺るがすほどの多大な損失を招きかねない状況にあります。

こうした中、NTTコミュニケーションズでは、2003年にセキュリティオペレーションセンター(SOC)を設立し、企業向けセキュリティ運用サービスを開始しました。海外セキュリティ専門事業者をグループ会社化し、NTTセキュアプラットフォーム研究所の開発協力も得て、2013年6月にセキュリティリスクの調査・改善・モニタリングを総合的に行う「WideAngle」として発展させ、グローバル展開を開始しました。さらに、同年11月に、海外で8,000件の実績を積んだセキュリティコンサルティングノウハウを日本にも導入し、ニュー化するとともに、2014年5月にはマネージドセキュリティサービスの運用基盤エンジンの追加開発によりセキュリティ脅威の検知率を飛躍的に向上させました。2015年は、エンドポイントにおける、未知の脅威対策を強化しました。

私たちは、豊富なセキュリティ運用ノウハウや技術開発により、国内外のより多くの企業が安心・安全な情報システム環境を実現できるよう、これからも取り組んでいきます。

企業システム・ネットワーク監視・運用サービスの安定的な提供

NTTコム ソリューションズは、札幌市にICTシステム・ネットワークの常時監視と安定運用を行うオペレーションセンターとして「札幌ビジネスコンティニュイティセンタ」を2008年6月から運用しています。同センタでは、24時間365日でお客さまのICTシステムの監視・運用のほか、お問い合わせへの対応、故障修理、BCP管理支援などを担います。

近年、企業にとって、ICTシステムはもとより、その安定稼働の要としてのオペレーションセンターは事業継続上必要不可欠なものとなっており、お客さまのICTシステムを守るインフラとして、オペレーションセンターへの高い信頼性が求められています。札幌市は地域特性として、地震、台風、雷などの大規模な自然災害の発生が比較的少なく、首都圏からの距離もあることから、オペレーションセンター自体が、広域災害やパンデミックなどの影響をうけにくく、首都圏オペレーションセンターの機能代替も可能となっています。

同センタでは、サービス品質やお客さまへの付加価値を高めて、お客さま満足度(CS)を向上させる一方、効率化・生産性を促進するために、ITIL®*をベースとしたITサービスマネジメントシステム(ITSMS)手法の導入・定着に取り組み、その結果ITSMSの国際規格であるISO20000の認証を、2009年12月に取得しました。

お客さまシステムもクラウドを始めとしたサービスを活用して構成されてきており、オペレーションの技術・内容とも大きく変化してきています。同センタもその変化に追随し、今後も引き続き、高品質かつ低コストで効果的な継続的オペレーションサービスの提供に努め、いっそうのCS向上を図ることができるよう、これからも取り組んでいきます。

*イギリス政府が策定した、コンピューターシステムの運用・管理業務に関する体系的なガイドラインであり、数冊の書籍の形でまとめられています。ITIL®(IT Infrastructure Library)は、英国政府OGC(the Office of Government Commerce)の登録商標です。

外部団体への参画

より良い社会づくりに向け、企業には、官民をあげた先進的な取り組みや、業界をまたぐ横断的な取り組みに積極的に関与することが期待されています。私たちは、多様な組織と連携し、業界を率先する施策に挑戦します。

ネット犯罪防止への貢献

官民連携のマルウェア対策支援プロジェクト「ACTIVE」への参画

NTTコミュニケーションズおよびNTTレゾナントは、総務省が2013年11月から開始した、官民連携による国民のマルウェア対策支援プロジェクト「ACTIVE(Advanced Cyber Threats response Initiative)」に参画しています。マルウェア感染防止の具体的な取り組みとして、両社が提供する「OCNツールバー」や「gooスティック」において、従来から保有していた悪性サイトURLのリストに加え、ACTIVEが作成するリストを活用することで、お客さまが該当のサイトを閲覧しようとした際に閲覧の中止を促す画面をポップアップ表示し、注意喚起を行っています。これにより、サイトを閲覧するだけで感染の危険があるマルウェア感染リスクを低減することが可能となります。

また、2015年4月10日に警視庁より発表があった「ネットバンキングウイルス無力化作戦の実施について」を受け、総務省からACTIVEを通じて、マルウェア感染者へ注意喚起を実施するよう協力要請がありました。OCNは本作戰に協力し、警視庁より提供されたマルウェア感染情報をもとに積極的に注意喚起および個別連絡を実施。その取り組みが評価され警視庁から感謝状を授与されました。今後も悪性サイト対策を推進し、インターネット犯罪の抑制に貢献します。

子どもの健全な成長への貢献

児童ポルノ対策に向けた業界横断での取り組み

児童ポルノのブロッキングは、児童の権利保護と安心・安全なインターネット利用環境の確保のために重要な課題です。特に2010年に政府が公表した「児童ポルノ排除総合対策」を契機に、ISPなどの関連事業者による自主的なブロッキング実施も含めた積極的な制度づくりが官民連携で続いています。こうした中、2011年NTTコミュニケーションズグループをはじめ、プロバイダーや検索サービス事業者、フィルタリングサービス事業者などの有志が中心となってインターネットコンテンツセーフティ協会(ICSA)を設立。児童ポルノ画像へのアクセスを強制的に遮断するブロッキング対象情報の適切な作成・管理と、会員事業者に対する児童ポルノ掲載アドレスリストの提供を同年4月より展開しています。

具体的には、NTTコミュニケーションズグループの「goo」「びらら」「OCN」では、ICSAの提供する児童ポルノ掲載アドレスリストをもとにアクセス制限を実施しています。また2011年より、ICSAから提供される児童ポルノ掲載サイトリストに即し各種ISP側での児童ポルノ画像のブロッキングが開始されたことを受け、NTTレゾナントが運営する各種検索サービスにおいても対応を行っています。引き続きICSAと連携し、児童ポルノの流通・拡散防止に取り組んでいきます。

お客さまへの誠実な対応

私たちの事業はグローバルな通信ネットワークの構築からインターネットサービスのプロバイダー業務の提供まで、多岐にわたります。このため、私たちが事業で接する「お客様」も、法人から個人まで、多様です。

多様なお客さまの声にきめ細かく耳を傾け、それを柔軟に活かす仕組みを整備・強化していくことは、私たちがグローバルICTリーディングカンパニーとして社会とともに成長を続ける上で必須となる課題です。このような視点に立ち、私たちは、満足度調査の定期的な実施やお客さま相談窓口の積極的な活用を心がけています。

これらの取り組みは、CSR委員会が中心となり、それぞれの活動を実施する担当各部門と連携しつつ実施しています。

継続的なCS調査

法人のお客さまの声を活かす取り組み

私たちは、世界中のお客さまに私たちのサービスを選んでいただけるよう、お客さまのご要望やご期待を真摯に受け止め、日々の改善活動を通じたサービス品質の向上に取り組んでいます。その取り組みが、革新的なサービスを生み出し、お客さまにご満足を感じていただけることにつながるこそが私たちの喜びでもあります。

私たちが毎年実施しております「お客さまの声(VOC: Voice Of Customer)調査」もその取り組みの一環であり、いただきましたさまざまな「お客さまの声」にいかにお応えするのか、地道な工夫を積み重ねているところです。「お客さまの声」は、世界戦略の中でICT基盤を活用される企業のお客さまのご要望から、パーソナルなご利用を行うコンシューマーのお客さまのご要望まで、非常に多岐にわたっています。

企業のお客さまからは、とりわけ品質や信頼性に関するご要望が多数寄せられています。ネットワークの品質、クラウドの信頼性、セキュリティへの取り組みなど、お客さまのご要望は私たちが必ずやらねばならないことそのものでもあります。また、各企業の社員の皆さまの働き方を改革するようなアプリケーションの提供についてもご要望が高まっています。さらに、オペレーションを国内外シームレスに行うことや、他社サービスとの統合マネジメントを行うことなど、私たちにとってチャレンジングなご要望もいただいております。それらの実現に向けて日々取り組んでいます。

コンシューマーのお客さまからもさまざまなご要望、ご意見をいただいております。その「声」を受け止め、改善し、より快適にお使いいただけるサービスにしていくよう、さまざまな取り組みを行っているところです。そのような「お客さまの声」に対する私たちの取り組みをホームページにて公開しています。

今後も「お客さまの声」を真摯に受け止め、永続的な改善活動を行うことにより、お客さまにご満足いただけるよう取り組んでいきます。

→VOC調査により寄せられたお客さまの声の詳細は、こちらで公開しています

個人のお客さまの声を活かす取り組み

個人向けOCNサービスでは、「OCN お客さまの声」として専用Webサイトを設置してサービス改善に取り組んでいます。

お客さまからはOCNサービスへの多くのご意見・ご要望をいただいております。その中から生まれた改善事例は、Webサイト上に公開しています。

また、ご要望だけでなくお叱りやお褒めなどのご意見もいただいております。日々サービスの品質改善・向上につなげています。

今後も「OCN お客さまの声」は、お客さまの声をOCNのサービス改善につなげることはもちろんのこと、お客さまに快適なインターネットライフをご提案できるように、サービスの充実・改善に寄与するサイトを目指します。

→「NTTコミュニケーションズ お客さまによりご満足いただくための取り組みのご紹介」の詳細は、こちらをご覧ください

■ お客さまによりご満足いただくための取り組み ご紹介サイト

NTT Communications
Global Site

個人のお客さま | 法人のお客さま | グローバルサービス | 企業情報 | Global Cloud Vision | お客さまサポート

企業情報トップ > 公開情報について > お客さまにご満足いただくためのサービス改善の取り組み

NTTコミュニケーションズ お客さまによりご満足いただくための取り組みのご紹介

お客さまによりご満足いただくために

私たちは、**真剣**です。

私たちの心がけ

NTTコミュニケーションズでは、すべてのお客さまにご満足いただけるサービスの提供のために、社員一丸となって取り組んでいます。日々、お客さまからいただく声に耳を傾け、改善・向上を推し進めてまいります。そのために、まず私たちは、お客さまのICTソリューションパートナーとして、以下のことを心がけています。

- 1 お客さまの悩みや課題を解決すること
- 2 お客さまのビジネス成長の後押しをすること
- 3 お客さまの本業業務への集中を手助けすること

これらのことを心掛け、お客さまから求められるパートナーであるために、営業から構築・運用までワンストップで、End to End、そしてスピードを持ってソリューションを提供します。

公開情報
調達活動
契約約款集
端末機器の適合検査
公約研究費の管理・運賃体制
NTTから承継した研究開発の歴史について
災害に対する取り組み
ソーシャルメディアへの取り組み
ウェブアクセシビリティポリシー
お客さまにご満足いただくためのサービス改善の取り組み
満足度向上に向けた取り組み
お客さまからの意見・ご要望にご応答
改善の報告書

サプライヤーとの関わり

近年、企業には、サプライチェーン全体で捉えたCSR活動が求められており、グループ横断でのCSR活動はもちろん、サプライヤーとの誠実でサステナブルな関係づくりが重要です。この観点に立ち、私たちは、グローバルなICT企業の責任として、パートナーとの連携強化とCSR・グリーン調達を推進に力を入れています。

特に、事業を通じた価値創造を重視する私たちは、品質の高い役務サービス、製品などを経済的かつタイムリーに調達する必要があります。このためNTTコミュニケーションズは、以下の「調達方針3箇条」をもとに、世界市場に広く目を向けて、グループ経営の競争力向上に資する調達活動を行っています。

■ 調達方針

1. 広く国内外のサプライヤーの皆さまに対し、公正に競争機会を提供するとともに、相互理解と信頼関係の構築に努めます。
2. 品質・価格・納期・安定供給を総合的に判断し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達します。
3. 法令や社会規範を遵守するとともに、社会への貢献のため環境・人権などに配慮した調達を実施します。

パートナーとの関係強化

継続的な連携強化を図るパートナー会議「ACF」の展開

「Arcstar Carrier Forum(ACF)」は、グローバルネットワークサービスにおけるオペレーションおよびデリバリーに関する品質の改善を目的に、NTTコミュニケーションズが2000年より主催し、パートナーである各国の通信事業者を日本に招いて協議する国際会議です。毎年定期的開催されるACFでは、これまで、故障や構築の問題への対処方法から始まり、問題発生を未然に防ぐためのインフラ設計や構築プロセス、迅速な問題分析・解決を可能にする運用サポートシステムなど、インフラ、オペレーション品質の本質的な向上を目指すための議論にまで取り組みを広げてきました。

2015年度のACFは、さらなる協調、連携が必要であるという意味を含め、「Empowered Collaboration」をテーマに2015年6月に東京で開催されました。顧客経験価値向上のためには、提供しているサービスを構成している全要素(全キャリアの責任区分)の品質担保が必須である旨、そして構築から保守までの全プロセスにわたるお客さまとのすべての接点が、顧客満足度を上げる要素にも、下げる要素にもなり得ることを全キャリアで認識合わせをしました。

今後もACFなどの取り組みを通じて、グローバルネットワークサービスにおけるオペレーションや品質の向上、ノウハウの蓄積を行っていきます。

■ Arcstar Carrier Forum



CSR・グリーン調達

CSR調達の推進

人権や環境への配慮、製品やサービスの品質・安全性の確保など、社会の要請に配慮した調達について、「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」に定めています。

2013年12月に制定された本ガイドラインに基づき、主要なサプライヤーの皆さまには取り組み状況についてアンケート調査にご協力いただくなど、CSR活動を推進しています。

■ サプライチェーンCSR推進ガイドラインの内容

人権・労働	・強制労働/児童労働の禁止 ・団結権/団体交渉権の尊重	公正取引	・汚職/賄賂の禁止 ・知的財産の尊重
安全衛生	・工場の安全対策 ・労働災害/労働疾病対策	品質・安全性	・製品の安全性の確保 ・品質マネジメントシステムの構築
環境	・有害な化学物質の管理 ・資源/エネルギーの有効活用	情報セキュリティ	・個人情報情報の漏えい防止 ・情報システムの防衛策

→「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」に関する詳細は、こちらをご覧ください
また、グリーン調達については、報告書内「地球環境保護」パートをご覧ください

紛争鉱物の排除

NTTコミュニケーションズおよびNTTコミュニケーションズグループ会社は、「NTTグループの紛争鉱物に関する資材調達方針」に則った調達活動を行っていきます。

社会貢献活動

NTTコミュニケーションズは、さまざまな分野で社会貢献活動を実践しています。国際協力、環境保全、保健・医療・福祉、地域振興など、多彩な分野での活動を通し、豊かな社会の実現に貢献していく考えです。また、東日本大震災の後、被災地において復興への取り組みが継続的に進む現在、被災地の絆を再生し、かつ生活再建への一助となるべく、支援活動を継続していきます。

■ 活動原則

- 持続性** 「細く、長く」を念頭に置き、継続のできる活動を行います。
- 効率性** 無理なく続けていくために、コストパフォーマンスが高い活動を心がけます。
- 適正評価** 寄付をする場合、真に社会に役立つかどうかを適正に判断します。
- 世界観** 国内だけにとどまらず、国際社会にも貢献します。
- スキル** 情報流通市場で培ったサービスや社員の能力を社会のために役立てます。

国際・地域社会のために

Green with Team NTTに向けた取り組み 「エコキャップ活動」

私たちは2007年2月より「エコキャップ活動」を実施しています。これは、ペットボトルのキャップを資源として分別・収集することによって得られた収益を寄付するという活動です。また、キャップをゴミとして焼却処分する際に発生するCO₂(800個分=6,300g)の削減にもなり、社会貢献のみならず環境保護にもつながる活動です。また、NTTコミュニケーションズのシャイニングアークスとともに、ラグビー戦でのキャップ回収も実施しました。結果、2014年度は、620,031個を回収し、約5トンのCO₂を削減する成果をあげました。

各種清掃活動

NTTコミュニケーションズでは、2008年から、千代田区一斉清掃に参加しています。2014年度は11月6日に212名で日比谷公園周辺の清掃活動を実施しました。また、シャイニングアークスの選手たちによる組織ビル周辺の清掃活動を毎月実施しています。

教育現場へのICT支援員の提供

教育現場の情報化が進められている中、教員のICT活用指導力の向上やICT活用におけるサポートなどが課題となっています。NTTコム チェオでは、こうした課題に応えるべく、学校におけるICTを活用した授業をサポートする「ICT支援員」を育成し、人材を提供しています。ICT支援員に求められるスキルはICTスキルだけではなく、子どもや先生との関わりを密にするためのコミュニケーションスキル、情報を正確にわかりやすく伝えるためのインストラクションスキル、学校教育に関わるスキルと多岐にわたり、短期間での育成は難しいといわれています。

NTTコム チェオでは、インターネット検定「.com Master(ドットコムマスター)」合格に裏付けられたICTスキル、カスタマーサポート業務で培ったコミュニケーション・インストラクションスキルを有するスタッフおよび、ノウハウに基づいて構築された独自の学校教育プログラムにより、即戦力となるICT支援員を養成し、教育現場へ提供しています。

また、2013年7月より提供している「コミュニケーション能力研修」は、人前で話したり、説明したり、質問にわかりやすく答えるなど、ICT支援員に必要なコミュニケーション能力を向上させる内容で、ICT支援員となる人材育成に貢献しています。この研修は、「ICT支援員能力認定試験」のB領域(説明力・コミュニケーションテスト)を合格要件として、教育情報化コーディネータ認定委員会から認定されています。

今後も、学校におけるICT利活用促進のためのサポートを通じて、児童や生徒の育成に貢献していきたいと考えています。

■ 教育現場で活躍するICT支援員



国内グループ各社での環境貢献活動

私たちは、かねてより、グループ各社の自主的な社会貢献活動を推奨しています。この結果、各社それぞれに里山保全などの環境保全活動を行う社員有志の集まりが生まれ、積極的な活動を継続しています。その主なものは以下ようになります。地道ながら地域に役立つ意義ある取り組みを、企業市民の一員として引き続き推進します。

■ 2014年度、グループ会社での環境貢献活動の例

環境プログラム名	主な内容	実施回数	参加人数(延べ)	実施会社
東青梅上成木森林環境保全	新入社員を対象とした環境保全活動として、NPO環境学習研究会などと連携し、森林伐採・植樹を実施	2	20	NTTPCコミュニケーションズ
千葉県白井市、大阪府河南町での里山保全活動	田植えや稲刈り、収穫祭などの活動を通じ、自然環境保全活動への理解を促進	7	141	NTTPCコミュニケーションズ NTTコムマーケティング NTTコムソリューションズ
秋の環境保護活動	収穫祭、森林整備、芋ほりなどの活動を通じ、環境保護活動への理解を促進	1	23	NTTコムソリューションズ

海外グループ会社での活動事例

NTTアメリカのバージニアオフィス社員は、ディメンションデータの”Heads Hearts and Hands program”と共同し、2014年6月12日に行われた”Day of Giving”イベントに参加しました。同イベントはアメリコー(AmeriCorps:米国において官民連携で行われている企業市民活動)のプログラムの1つとして、恵まれない子どもたちへの支援の一環として行われたもので、NTTアメリカは、バージニア州のクリアビュー小学校で以下のような活動を行いました。

- ・ 小学校の玄関ホール(Hallway)の壁面に、子どもたちの希望や夢を伝える作品を飾り付けるHope Hallwayの制作
- ・ イベント参加者がくつろげるベンチやピクニックテーブルの工作
- ・ バージニア州のいろいろな植物を植栽した庭と小道の造園

シンボルチームによるさまざまな社会貢献活動

スポーツを通じて青少年の健全な育成と地域との交流を深めることを目的として、NTTコミュニケーションズ ラグビー部であるシャイニングアークスでは市川市の教育委員会などとタッグを組みタグラグビー教室ラグビー教室を開催しています。

また、選手による地域清掃活動など、地域社会とのつながりを大切にするなど、ラグビーを通じて、多くの方々に夢と感動を与えることができるよう、努力と挑戦を大切にしていきます。

→「Shining Arcs(シャイニングアークス)のCSR活動」の詳細は、こちらをご覧ください

■ タグラグビー教室



シャイニングアークスカップの開催

現在、小学生のラグビー大会等では順位付けをする大会がないことなどから、子供たちの向上心や競争心、競技レベルを向上させることを目指し、第一回シャイニングアークスカップを地元千葉県や東京都下ラグビースクールなどの10チームで開催しました。こうした取り組みを通じて、競技レベルの向上、将来トップリーグ、世界レベルで戦える選手の確保ならびに育成を実施していきます。

■ 第一回シャイニングアークスカップ



東日本大震災復興支援の取り組み

NTTコミュニケーションズでは、2011年3月11日の東日本大震災で被災した方々に対して、ラグビーを通して継続的に風化させることなく何かできることはないかと考え、試合での得点「1点×10円」をシャイニングアークスの全選手・スタッフから集め募金することで、ラグビーを通じた被災地復興支援を行っています。直近の2013-2014シーズンでは、このシャイニングアークスの活動にTOPリーグ全チームが賛同し、規模を大きく拡大することができました。

■ シャイニングアークスを中心とした、ラグビーTOPリーグでの募金活動

	2011-2012 シーズン	2012-2013 シーズン	2013-2014 シーズン
参加チーム	NTT Comのみ	NTT Comのみ	TOPリーグ全チーム
金額	366,525円	404,800円	約200万円
使途	日本赤十字社へ寄付	宮城県ラグビー協会へ寄付	2014年6月に行われた日本代表の試合に被災地の子どもたちを招待

■ 2014年6月に行われた日本代表の試合に被災地の子どもたちを招待したときの様子





地球環境保護

ICT企業における地球環境保護活動の期待は大きいと考えられます。現在、私たちは、低炭素社会の実現、循環型社会の推進、生物多様性の保全という3つの領域を重視した「グリーンICTビジョン2020」を掲げ、多面的な取り組みを進めています。

活動を積極的に推進するためには、環境マネジメント体制の整備・強化が重要です。私たちは、NTTComグループとしてグローバルシームレスな環境マネジメント体制を強化し、電力削減や効率化、物品の調達から運用、廃棄に至るまで、すべてのプロセスにおいて地球環境保護に積極的に取り組みます。

本業の事業活動を通じて、環境にやさしい社会の実現に貢献し、健やかな地球を次世代に継承することに力を注ぎます。

基本理念とビジョン

私たちの環境保護活動は、NTTグループの定める「地球環境憲章」の理念を重んじつつ、それを私たちの事業特性に活かす「グリーンICTビジョン2020」として具体化。継続的な取り組み目標と施策を設定しています。

▶ NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章

NTTグループは、「NTTグループ地球環境憲章」を制定し、グループをあげてグローバルな視点から環境保護を考え、活動を進めています。この理念ならびに方針を踏まえて、NTTコミュニケーションズグループにおいても、「NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章」を制定し、あらゆる環境保護活動の指針としてグループ全社員への浸透を図っています。

→「NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章」はこちらをご覧ください。

▶ グリーンICTビジョン2020

私たちは、2020年度に向けた新しい環境保護活動の取り組み方針や目標値である「グリーンICTビジョン2020」を2010年度に策定しました。「Green of ICT」「Green by ICT」「Green with Team NTT」の3つの「eco」を推進することで、社会活動をより豊かで効率的なものとし、美しい地球とそこに生きるすべての生物の共存に寄与します。

これらを推進することにより、私たちは「低炭素社会の実現」「循環型社会の推進」「生物多様性の保全」という社会的テーマに取り組み、地球環境と人・生物にやさしい社会を創造します。

Green of ICT: 技術・プロセスのイノベーションによる、増大するICT機器、設備の環境負荷低減

Green by ICT: ICTを活用した人・物の移動の効率化、ペーパーレスなど脱物質化による、社会の環境負荷低減

Green with Team NTT: NTTグループ社員の家庭や地域における環境負荷低減

→「グリーンICTビジョン 2020」の詳細は、こちらをご覧ください

CSR指標に即した活動の成果

2014年度も、「低炭素社会の実現」「循環型社会の推進」「生物多様性の保全」の柱に即し、すべての事業活動に伴う環境負荷の低減を図りましたが、特にCO₂排出量の低減、廃棄物最終処分率の向上に国内外で積極的に取り組みました。具体的には、海外拠点における環境マネジメントの拡大、温室効果ガス削減取り組みの国内外への拡大、PCB廃棄処分の実施、廃棄物最終処分率向上施策の実施など、国内外グループ横断的に成果を収めました。

2015年度は、国内・海外を含め、継続して「電力消費量の削減、廃棄物リサイクルの推進、紙使用量の削減、生物多様性の保全活動」などを主眼に各種施策のグローバル展開、拡大を図ります。

目標と成果の一覧

		2014年度目標	2014年度実績	評価	2015年度に向けた取り組み	2020年度目標
CO ₂ 排出量	通信設備	目標: 26.3万 t-CO ₂ 以下*1	25.4万t-CO ₂ *1 ● 電源設備施策 … 1.1万t削減 ● 空調設備施策 … 1.2万t削減 ● 通信設備施策 … 0.4万t削減 ● 新技術の導入施策 … 0.1万t削減	☘ ☘ ☘	目標:26.2万t-CO ₂ *1以下 ● 電源設備施策 … 0.03万t削減 ● 空調設備施策 … 1.3万t削減 ● 通信設備施策 … 0.5万t削減 ● 新技術の導入施策 … 0.01万t削減	31.8万t-CO ₂ 以下*1 (2008年度比 15%以上削減)
	オフィス	目標: 1.6万 t-CO ₂ 以下*1	1.6万t-CO ₂ *1 ● パソコンの省電力設定、退出時の電源抜去、不要パソコンの電源OFF ● エレベーター、空調の間引き運転 ● ウォームビズ、クールビズの継続実施	☘ ☘ ☘	目標:1.6万t-CO ₂ 以下*1 ● パソコンの省電力設定、退出時の電源抜去、不要パソコンの電源OFF ● エレベーター、空調の間引き運転 ● ウォームビズ、クールビズの継続実施	
廃棄物	撤去通信設備リサイクル率	目標: 99%以上	99.9% ● ガラス・陶磁器くず(ガラスくず、FTC*2、玉がいし)のリサイクル率の維持向上	☘ ☘ ☘	目標:99%以上 ● 撤去通信設備の社内利用 ● 不在在庫物品などの社内利活用促進 ● グループ会社も含めたさらなるリサイクルの推進	廃棄物全体の目標: 最終処分率*3 1%以下
	建設廃棄物リサイクル率	目標: 特定資材 99%以上 その他 70%以上	特定資材+金属 … 98.1% その他 … 79.6% ● 最終処分量削減対策の促進 ● 直接最終処分場への持ち込みゼロ化 ● リサイクル率の高い業者への委託の推進	☘ ☘	目標*4:特定資材+金属 … 99%以上 その他 … 75%以上 ● 最終処分量削減対策の促進 ● リサイクル率の高い中間処理場への推進	
	オフィス廃棄物リサイクル率	目標: 84%以上	88%(総排出量2,566t) ● サーマルリサイクルの推進 ● 通信ビル・データセンターの現状調査・再資源化率の高い業者への委託の推進	☘ ☘ ☘	目標:88%以上 ● サーマルリサイクルの推進 ● 通信ビル・データセンターの現状調査・再資源化率の高い業者への委託の推進	
紙使用量 (事務用紙・A4換算)		目標: 一人あたり 8,500枚	一人あたり8,081枚 ● 複合機の利用状況データを基に組織単位での取り組み強化を推進 ● ICT機器を活用したペーパーレスなワークスタイルの推進	☘ ☘ ☘	目標:一人あたり8500枚 ● 複合機の利用状況データを基に組織単位での取り組み強化を推進 ● ICT機器を活用したペーパーレスなワークスタイルの推進	一人あたり8,500枚 (2008年度比 一人あたり30%削減)

自己評価: ☘☘☘ 良好に推移 ☘☘ ほぼ計画どおりに推移 ☘ やや遅れ気味
(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

*1 CO₂排出係数は、0.33kg-CO₂/kWhを使用しています。

*2 FTC(ファイア・タイト・カバー)とは、通信ケーブルを火災から守るための防災皮膜材のことです。

*3 最終処分率:最終処分場に持ち込んだ量÷総排出量

*4 2011年度より資材の分類を変更しました。

取り組み指標と成果(海外拠点)

項目	実施率*
不要な照明・空調・PCの電源をOFF	94%
ビルの実情に沿ったごみの分別やリサイクルの推進	72%
事務用紙の両面印刷・2in1印刷の実施	84%

*実施率=実施拠点数÷拠点数合計

環境マネジメント

環境負荷削減に向けた推進体制と2014年度の取り組み

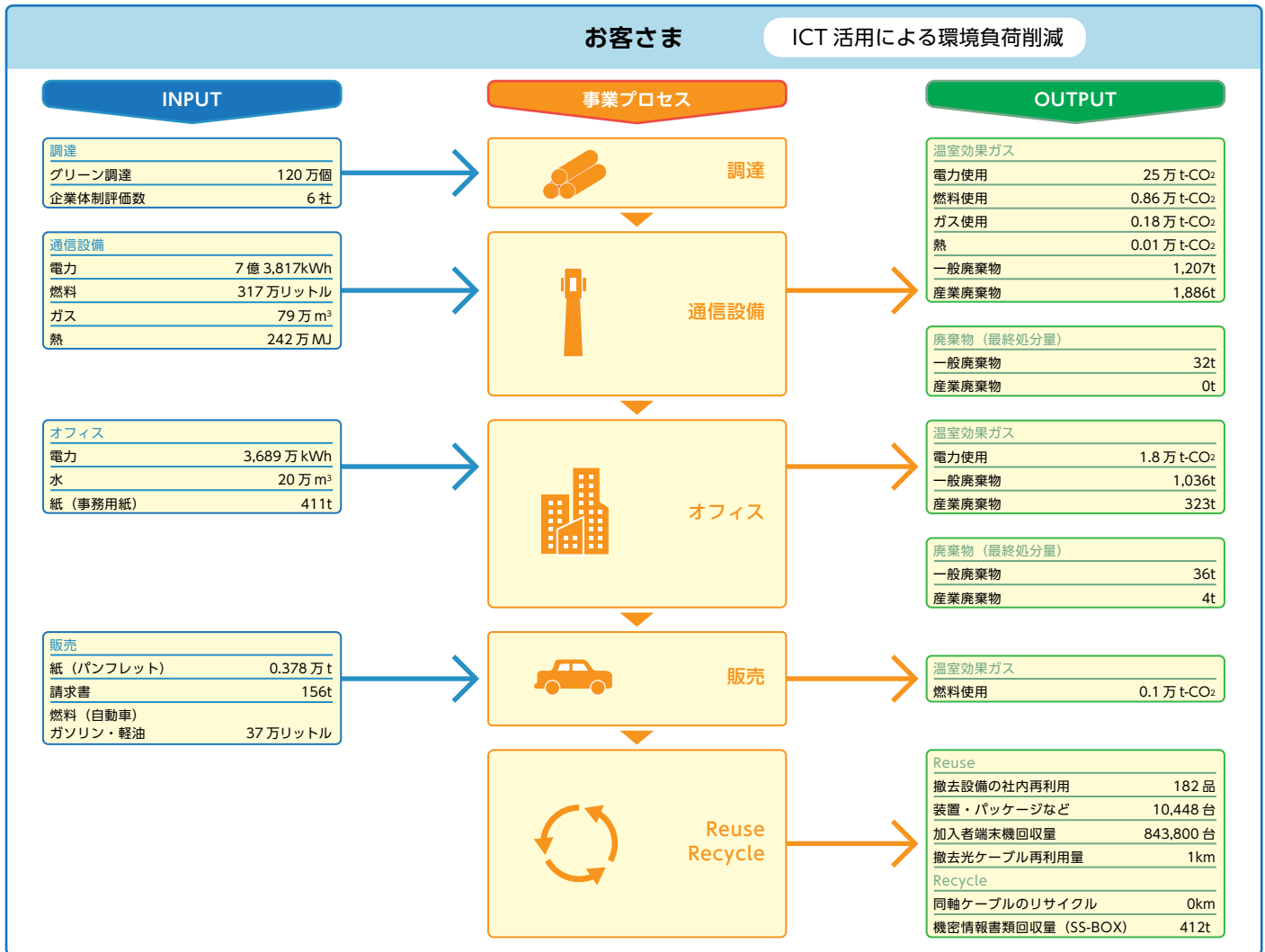
私たちは、環境保護活動を継続的に推進していくため、課題別のワーキンググループを編成し、国内外のグループ会社一丸となって環境問題に取り組んでいます。具体的には、グループ会社で地球環境保護推進部会を年2回開催し、温室効果ガスの削減や廃棄物量の削減、環境ソリューションの推進など多岐にわたる領域の全体計画を策定するとともに、活動成果などの情報共有や水平展開の促進を図っています。特に近年はScope3を通じサプライチェーンレベルでの環境負荷の把握と抑制にも力をいれており、2014年度は対象となるカテゴリーの範囲も拡大しています。

国内拠点の環境マネジメント体制としては、14社で環境保護活動を推進しています。海外拠点においては、グローバル環境マネジメント推進を目的に、マネジメント拠点の拡大、環境担当者を設置、取り組み情報を収集し国内外の取り組み情報の共有を図りました。今後は、グローバル環境マネジメント会議を開催し、さらなる環境負荷低減につなげていきたいと考えています。

環境保護の推進体制

社長	ワーキンググループ	主な取り組み項目
CSR委員会 (CSR推進室)	温室効果ガス削減WG	<ul style="list-style-type: none"> ● 通信/データセンター、オフィスビルの省エネルギー施策の計画と実施 ● 国内外の温室効果ガス排出などの法令への対応
	オフィス環境対策WG	<ul style="list-style-type: none"> ● オフィス活動における「紙・ゴミ・電気」を中心とした環境負荷低減活動の推進 ● 各事業部内の先進的な取り組み事例の共有と水平展開
	撤去通信設備WG	<ul style="list-style-type: none"> ● 撤去通信設備に関する法的適正処理、管理の徹底 ● リサイクル率向上施策の計画と実施
	建設廃棄物対策WG	<ul style="list-style-type: none"> ● 建設工事から排出される産業廃棄物の適正処理およびリサイクルの推進 ● アスベスト撤去・更改に関する行政報告
	PCB保管・処理WG	<ul style="list-style-type: none"> ● PCBの適正保管、処理計画の策定 ● PCB管理状況に関する行政報告
	容器包装リサイクルWG	<ul style="list-style-type: none"> ● 容器包装リサイクル法への適正な対応
	グリーン購買WG	<ul style="list-style-type: none"> ● グリーン購買の推進 ● グリーン購買ガイドラインのサプライヤーへの浸透
	環境会計WG	<ul style="list-style-type: none"> ● 経営に資する環境会計の構築、実績分析、報告
	環境ソリューションWG	<ul style="list-style-type: none"> ● エネルギーや資源の有効活用、環境負荷の低減に寄与するICTサービスの創出 ● 環境に配慮したサービスの情報発信・プロモーション
	グループ会社WG	<ul style="list-style-type: none"> ● NTT Comグループ会社における環境保護活動の情報共有・水平展開 <国内><北米><南米><東アジア><東南・南アジア><オセアニア><ヨーロッパ>

2014年度のマテリアルフロー



算定にあたっては、環境省や他の省庁が調査した排出原単位データベースなどを参照し、対象カテゴリー範囲を拡大し、15項目の中で関連する10カテゴリーの算定を行っています。

■ カテゴリー別のScope3排出量

カテゴリー	温室効果ガス排出量 (t-CO ₂)
カテゴリー1「購入した製品・サービス」	507,735
カテゴリー2「資本財」	573,292
カテゴリー3「スコープ1、2に含まれない燃料およびエネルギー活動」	65,303
カテゴリー4「輸送、配送(上流)」	4,850
カテゴリー5「事業から出る廃棄物」	247
カテゴリー6「出張」	14,345
カテゴリー7「雇用者の通勤」	12,157
カテゴリー8「リース資産(上流)」	0
カテゴリー9「輸送、配送(下流)」	0
カテゴリー10「販売した製品の加工」	0
カテゴリー11「販売した製品の使用」	2,312,675
カテゴリー12「販売した製品の廃棄」	109,655
カテゴリー13「リース資産(下流)」	0
カテゴリー14「フランチャイズ」	80,593
カテゴリー15「投資」	0
合計	3,680,852

2014年度の環境会計

NTTコミュニケーションズグループは、環境省の「環境会計ガイドライン2005年版」およびNTTグループ「環境会計ガイドライン」に基づいて、環境保全コスト(事業活動に応じた分類)および環境保全に伴う経済効果(実質的効果)を集計しています。2014年度の環境保全コストは、投資総額が約17.2億円、費用総額が約13.0億円、総額は約30.2億円、前年度に比べ約1.4億円増加しました。

一方、2014年度の環境保全に伴う経済効果は、25.8億円で前年度より約8.3億円増加しました。これは、節電や省エネなどの電力削減施策の実施により約8.0億円(前年度比2.4億円増)、設備などの再利用による新規購入費用の低減により約11.1億円(前年度比5.4億円の効果を創出しました。

■ 環境保全コスト(事業活動に応じた分類) (単位:百万円)

分類	主な取り組みの内容	投資額		費用額	
		2013年度	2014年度	2013年度	2014年度
(1)事業エリア内コスト		1,553	1,606	340	415
内訳	1 公害防止コスト	21	121	30	112
	2 地球環境保全コスト	1,523	1,485	89	89
	3 資源循環コスト	9	0	221	213
(2)上・下流コスト	・通信機器などの回収・リサイクル・再利用対策	19	114	795	755
(3)管理活動コスト	・環境保全管理活動	0	—	74	74
(4)研究開発コスト	・NTTグループ環境関連研究開発費の負担分	—	—	1	56
(5)社会活動コスト	・ボランティア参加支援費用	—	—	7	3
(6)環境損傷対応コスト		—	—	97	0
合計		1,572	1,719	1,313	1,303

■ 環境保全に伴う経済効果(実質的効果) (単位:百万円)

		2013年度	2014年度
収益	売却(ケーブル・金くずなど)による収益効果	125	185
費用削減	省エネ施策による電力料金削減額	560	795
	撤去通信設備の再利用による購入費用の低減	571	1,114
	マイページによる郵送費および紙資源削減額	481	475
	その他	7	7
合計		1,744	2,576

集計対象期間:毎年4月1日~3月31日

集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社

集計および開示の方法:環境省の「環境会計ガイドライン2005年版」およびNTTグループ「環境会計ガイドライン」に基づいて集計しました。なお、費用に人件費を含みますが、減価償却費は含んでいません。

ISO14001 認証取得

2015年3月31日現在、私たちは、5社でISO14001の認証を取得しています。認証を取得した部・社では、事業活動に伴う環境負荷の着実な低減に向けて環境マネジメントの適切な運用とその継続的改善を行うため、社外環境コンサルタント機関と業務委託契約し内部監査を毎年1回実施するとともに、外部審査機関による定期的な審査ならびに更新審査を実施し、課題の抽出とその速やかな対処を行っています。紙(事務用紙)使用量・電力使用量の削減、廃棄物のリサイクル推進を中心に取り組んでいるほか、環境にやさしい社会実現に向けた施策を進めています。

■ ISO14001 認証取得会社

ISO14001 認証取得会社		取得年月
NTT コミュニケーションズ株式会社	プロキュアメント部	1999年 10月
	ソリューションサービス部	2004年 3月
株式会社NTTPC コミュニケーションズ		2003年 11月
NTTビズリンク株式会社		2007年 3月
NTTコム ソリューションズ株式会社		2007年 4月
株式会社NTTぷらら		2011年 12月

2015年3月31日現在

環境監査、環境調査について

NTTコミュニケーションズグループでは、地球環境憲章のもと、CSR委員会の下部組織である地球環境保護推進部会において、環境保護活動を推進する10のWG(ワーキンググループ)が担当する各々の活動内容のPDCA報告などを年2回実施し、課題の共有や有効事例の展開などの働きかけを行い、グループ全体の環境マネジメントを推進しています。

環境法令・規制の遵守

私たちは、NTTグループ各社と連携を取りながら、汚染対策を目的とした環境法令や排出基準、PRTR法*などのあらゆる法令などを関連部署に周知徹底するとともに、自主的に社内ガイドラインを設ける一方、コンプライアンス教育を充実させ、法の遵守はもとより適切なリスク管理に力を注いでいます。なお、2014年度は、環境関連の事故・違反・罰金・苦情など、これらに関わる訴訟および法令違反はありませんでした。今後も、環境汚染の防止と法令遵守に全社的に取り組んでいきます。

* PRTR法:特定化学物質の環境への排出量の把握など、管理の改善の促進に関する法律の略称

グリーン調達推進

NTTコミュニケーションズでは、1999年に「グリーン購買ガイドライン」を制定しました。本ガイドラインを2010年にNTTグループで定める「省エネ性能ガイドライン」に準拠させ、当社が課題と考えるICT自身の省エネ化(Green of ICT)の観点を追加すると同時に「グリーン調達ガイドライン」へ名称変更しました。

NTTコミュニケーションズでは、本ガイドラインの適用により、お取引させていただくサプライヤーの選定条件に自身の環境保全への取り組みや調達品における環境保全の要素を加えました。

NTTコミュニケーションズはグリーン調達の取り組みを通じて、サプライヤーの皆さまとともに環境保全活動のレベルアップに取り組み、さらなる社会貢献の実現に寄与していきたいと考えます。

■ グリーン調達・グリーン購入の状況

	2010 年度	2011 年度	2012 年度	2013 年度	2014 年度
グリーン調達物品量 [万個](事務用品以外)	137	123	138	141	120
グリーン調達物品量 [万個](事務用品)	47	35	26	24	25

環境教育への取り組み

私たちは、環境に対する意識向上を目的として、すべての社員を対象に、環境教育を実施しています。また、CSR活動の一環として、環境啓発活動を積極的に実施しており、その対象も社員にとどまらず、社員の家族やビジネスパートナーへと範囲を広げています。

2014年度は、全社員研修など多様な場で環境教育を継続する一方、「Green with Team NTT」の活動として、オフィスビル周辺の清掃活動、エコキャップの収集推進などの取り組みを通じて、環境啓発を実施しました。また、NTTPCコミュニケーションズやNTTコム ソリューションズ、NTTコム マーケティングでは里山保全活動を実施し、社員の自然環境保全活動への理解促進を図りました。

低炭素社会の実現

ICTの発展や普及によって豊かな社会や快適な暮らしができるようになりましたが、その一方で、ICT関連機器の消費電力の増加は、地球環境に大きな負荷をかけています。私たちはこの認識に立ち、「通信設備」「オフィス」「海外拠点」の3つの切り口から目標を設定し、社員一丸となったCO₂削減に取り組んでいます。特に現在、事業活動におけるCO₂総排出量の90%以上を占める電気通信設備のエネルギー効率化には、先進の技術の導入を業界にさきがけて行うなど力を入れています。

温室効果ガスの削減

2014年度の実績および2015年度の計画

私たちは、自社ビルに加え、テナントビルやコロケーションサービスを提供するデータセンターなどの他社ビルも集計範囲に含めて温室効果ガスの排出量を算出しています。

2014年度のNTTコミュニケーションズグループのCO₂排出量は、27.0万t-CO₂(目標に対し0.9万t-CO₂減)で、前年度と比較して約1.1%低減が図れました。また、2014年度のCO₂排出量当たりの売上高は、CO₂排出量減少、売上高増加により前年度比約4.0%向上しました。

通信設備では、通信・データセンタービルでは、サーバーラックや機械室における「気流カイゼン」活動やSmartDASH®に代表されるような空調統合制御システムを導入するなど積極的に空調電力の削減に注力しました。また、オフィスでは、従前より実施してきたきめ細かい節電対策を継続的に徹底しました。これらにより大きな効果をあげましたが、一方でデータセンターの販売が好調なこともあり、上記の結果となっています。

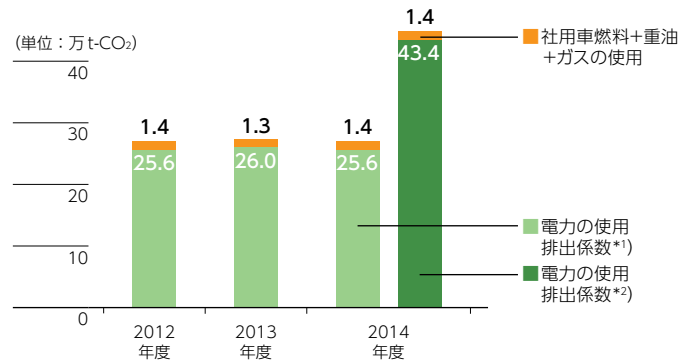
2015年度は、NTTコミュニケーションズグループ一丸となった継続した節電対応、R&D技術や省エネルギーなどの新規施策によりCO₂排出量を、27.8万t-CO₂以下にとどめる目標を設定しました。

海外拠点における2014年度のCO₂排出量は、クラウドサービスやデータセンター需要が大きく増加したことおよび、集計範囲の拡大により約23.7万t-CO₂(データセンターでは約23.1万t-CO₂、事務所では0.6万t-CO₂)と増加傾向です。海外のデータセンターでは、LEED*を取得したデータセンタービルに代表されるような省エネ性能の高い建物、設備や、国内で実績の高い空調電力削減ソリューションの展開により、電力削減に努めています。2015年度もこれらの施策を継続します。

私たちは、データセンターやクラウドサービスを社会に提供することで、従来お客さま側に設置・運用されていたサーバ、空調、UPS、照明などをデータセンターに集約し、社会の消費電力の効率化を図っています。

* Leadership in Energy and Environmental Designの略。米国グリーンビルディング協会による建築物全体の省エネ性・環境負荷を評価する格付制度。

事業活動に伴うCO₂排出量

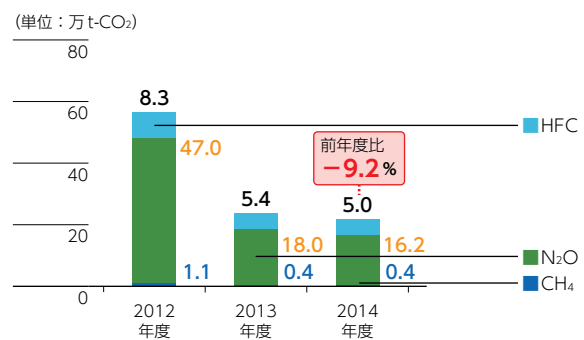


(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

*1 薄緑色の棒グラフは、電気事業連合の2020年度CO₂排出係数目標値0.33kg-CO₂/kWhを使用しています。

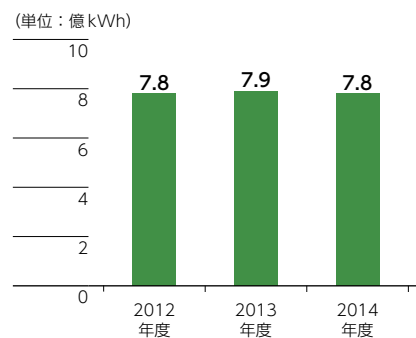
*2 濃緑色の棒グラフは、電力会社ごとのCO₂排出係数を使用しています。

CO₂以外の温室効果ガスの排出量(CO₂換算)



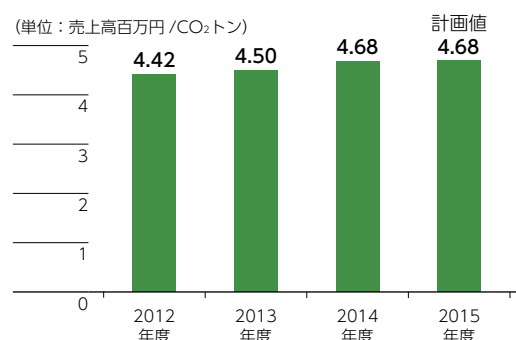
(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

電力購入量



(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

CO₂排出売上高原単位



2014年度の実績および2015年度の計画

2014年度のCO₂排出量は、東京第6データセンターの販売開始やクラウドサーバーの増設などにより、25.4万t-CO₂(目標に対し▲0.9万t-CO₂)で、前年度に対し約2%増加しました。

2015年度は、データセンターやクラウドサービスの販売が引き続き好調のためCO₂排出量は増加傾向ですが、R&D技術の活用や「気流カイゼン」活動など新規施策により26.2万t-CO₂以下にとどめる目標を設定しました。

世界標準の環境評価「LEED」を各国データセンターで取得

世界中のお客さまが環境負荷低減に理解を示し、その活動に取り組まれている中、莫大な電力を消費するデータセンターの選択でも、高信頼性はもちろん、環境負荷の低さが重要な要素になっています。その選択基準の1つが、グリーンビル認証評価の世界標準「LEED」です。

NTTコミュニケーションズでは、世界各国のデータセンターで環境負荷低減に取り組み、LEED認証の取得を推進しつつ、下記のようなさまざまな仕組みやシステムを導入しています。これらを通じてデータセンター運営に関わる消費電力の削減や省資源化を継続し、お客さまの満足度とコスト削減につながる「グリーンICT」を提案し続けます。

◆空調関連

サーバールーム内の温度を「見える化」し、自動で温度を制御する「SmartDASH[®]*1」や、空調の冷気とICT機器からの排熱を分離し冷却効率を向上させる「アイルキャッピング*2」、冷たい外気を利用して効率よくICT機器を冷却させる「外気冷房」などの導入を進め、空調電力を削減しています。

◆照明関連

LEDや人感センサーを利用し、照明の消費電力を削減しています。

◆その他

太陽光や風力など自然エネルギーの利用を促進しています。また、AC/DCの変換ロスを減らし、ICT機器へ効率よく給電するHVDC(高電圧直流給電)や、電力損失が少ないロータリーUPS(無停電電源装置)を導入しています。

*1 「SmartDASH」は米国Vigilent社の登録商標です。

*2 「アイルキャッピング」はNTTファシリティーズ社の登録商標です。

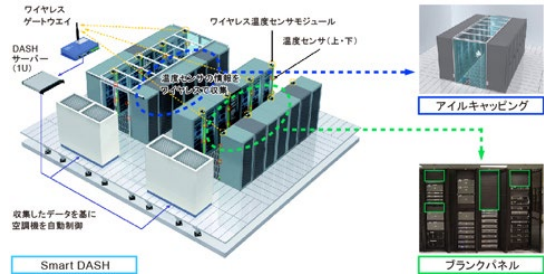
横断的・多面的に進む、空調電力20%削減に向けた取り組み

私たちは、空調電力20%削減とする目標を掲げ、さまざまな施策を実施しています。特に2014年度は、「気流カイゼン」活動として、最新の施設で培った技術の横断的展開を既存の施設も含め推進しました。

2014年度は10ビル(累計23ビル)の通信ビルやデータセンタービルに「SmartDASH[®]」、「アイルキャッピング」、「ブランクパネル」を導入しました。「SmartDASH[®]」は、サーバールームの「温度状況を見える化」し、冷やしすぎ箇所を検知し、自動的に「温度制御」を実施するシステムです。さらに、ラック列の間の通路をビニール素材の壁や屋根で覆い、IT装置への吸気(低温)と排気(高温)を物理的に分離して効率的な空調環境を実現する「アイルキャッピング」や、サーバーラックの未使用スペースのフロント部分をふさぐことで、ラック内の冷却効果をアップさせる「ブランクパネル」を併用しています。

導入当初は目標を下回るビルもありましたが、原因を調査し、温度チューニングや床下パネル位置の交換などを行うことにより、全ビルで当初の目標値以上の削減を達成しました。引き続き、国内、海外に順次展開し、さらなる消費電力削減を実施します。

■「SmartDASH[®]」「アイルキャッピング」「ブランクパネル」



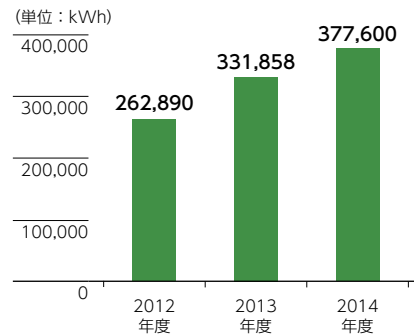
再生可能エネルギーを積極活用する太陽光発電システムの導入

NTTコミュニケーションズでは、2009年より、東京都内の通信ビルやデータセンタービルにおいて太陽光発電システムによる発電に取り組んでいます。

現在3基のシステムが稼働中で、2014年度は、約37.8万kWhを発電しました。発電した電力は建物共用部の照明に使用しています。

一方、海外のデータセンターでは、シンガポール、マレーシアは太陽光発電を、香港では太陽熱、インドでは風力発電、ベトナムでは水力発電などのシステムを導入し、2014年度は、約573万kWhを発電しました。今後も継続して、環境に優しい再生可能エネルギーの活用を推進していきます。

■ 国内データセンターでの太陽光パネルの総発電量



■ 東京第5データセンターに設置した太陽光パネル



■ マレーシアのデータセンタービルの屋上に設置した太陽光パネル



→「太陽光発電量」の詳細は、こちらをご覧ください

オフィスにおける取り組み

2014年度の実績および2015年度の計画

データセンターや通信ビルといった通信設備は、お客さまに対するサービス提供の観点から継続的に一定量の電力使用が必要です。このため、オフィスにおける節電には思い切った施策が期待されます。

2014年度のCO₂排出量は、震災時以降継続した節電対応を実施することにより、1.6万t-CO₂(目標±0)で、2013年度と同実績となりました。2015年度は、これまで実施してきた節電対応を少し緩和しますが、省エネルギーの設定見直しやシンクライアントPCの導入拡大などにより1.6万t-CO₂以下にとどめることを目標に設定しました。

夏季および冬季の節電対策

NTTコミュニケーションズグループでは、夏冬の節電対策以外にも年間を通して、パソコンの省エネ設定・照明やエレベーターの間引き運転、空調温度の調整などの節電対策を継続して実施し、国内電力の消費削減に努めています。

夏季の節電対策としては、オフィスビルにおける該当期間の電力使用量を2010年度比で30%削減することを目標として掲げ、主な取り組みとして、空調機温度の設定(夏季28℃)、照明点灯箇所の削減、「4up」「5down」運動、ドレスコード、退出時のOA機器電源抜去などにおける節電を徹底しました。その結果、2014年度の主要オフィス3ビル(日比谷ビル、汐留ビル、田町ビル)の電力消費量(kWh)合計では、約32%の削減成果が得られました。冬季も、空調機温度の設定(冬季20℃)など夏季同様の取り組みを実施しました。

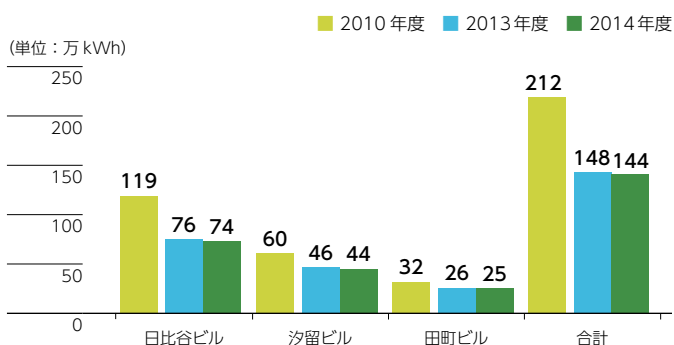
海外拠点では、国内拠点と同様に「不要な照明・空調・PCの電源はOFF」を指標とし、電力削減の取り組みを積極的に実施しています。主な取り組みとして、業務終了や不要時の照明、空調、PCの電源OFF、PCの省電力設定、事務所内設定温度の緩和などが徹底され、日本国内と同様に「省エネの意識」が浸透しています。

これら以外にも各地域でさまざまな取り組みを実施しています。

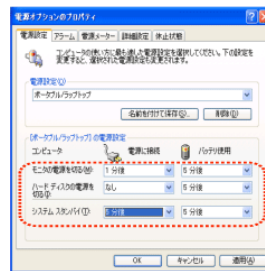
- ・中国・・・空調機の温度設定や使用禁止時期の設定
- ・香港・・・空調機の温度設定や照明の消灯時間設定
- ・シンガポール・・・最終退出者による電源OFFの確認
- ・ヨーロッパ・・・自動消灯装置の利用
- ・アメリカ・・・照明の消灯時間設定

さらに、中国やベトナムでは電力消費量の目標を設定し、積極的に削減施策に取り組み、目標を達成しています。

■ オフィスビル(事務室内)6～9月平均電力消費量



■ パソコン省電力設定の自動変更



■ 4up 5down運動を促すエレベーター内表示



オフィスデータベース見える化サイト

NTTコミュニケーションズは、各部の自律的なオフィス環境活動を支援できるよう電気・紙・ごみの環境負荷データを組織単位で集計・可視化する「オフィスデータベース見える化サイト」をイントラサイトにて運営しています。

2014年度は、従来の組織ごとの電力の消費量(総量・延床面積当たり)、紙使用量(総量、両面印刷率、集約印刷率)、オフィスゴミのリサイクル率(ビル当たり)の組織別の月ごとの実績に加え、「えこじーさんによるエコ部訪問記」を立ち上げ、各部の環境負荷低減優良施策の社内水平展開を目的に、社内に向けて情報発信しています。

各組織のオフィス環境推進担当者は、サイトの掲載データを分析し、業務内容や特性を考慮し、自律的PDCAサイクルを回し、優良施策の自組織展開を行うなど、指標達成に向けカイゼンを図っています。

■ オフィスデータベース見える化サイト



社内クラウドの利用促進

NTTコミュニケーションズでは、お客さまにサービスを提供するために多くの社内システムを保有しています。これら社内システム群につき、サーバー仮想化技術を利用したプライベートクラウドによる社内ICTインフラへと移行・統合することは、サーバー数の合理化を通じた電力削減などの環境負荷低減だけでなく、お客さまにご利用いただくサービスの事業継続計画(BCP)の強化にも寄与します。このような目的意識に基づき、社内クラウドの利用促進に取り組んでいます。

2014年度までにこの社内ICTインフラへ移行した社内システム数は220に上り、移行システムを収容するサーバー数を約57%削減しました。

今後も国内の社内システムの移行・統合を進めるとともに海外への展開も検討し、グローバルに環境負荷低減の取り組みを図っていきます。

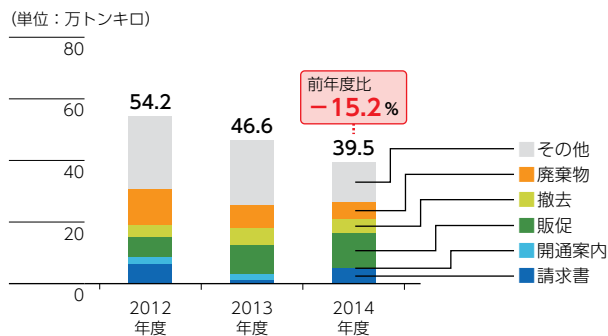
請求書の電子化

NTTコミュニケーションズは、請求書や販促ツール・オフィス廃棄物などの輸送量を毎年調査し、自主的な取り組みとして「輸送そのものの削減」「輸送量の削減」「輸送距離の削減」「物流の効率化」を推進しています。

輸送そのものを削減する重要な施策として、請求書やサービス開通案内の電子化の普及を推進しています。2014年度の請求書の紙使用量は140トンと前年度より約15.7%削減しました。

一方、輸送総量は、販売ツールや各種マニュアルが増加する一方で、廃棄物などが26%減少したこと、および輸送の効率化や電子化を行った結果、39.5万トンキロと前年度比約15.2%の減少となりました。

改正省エネ法における対象物品輸送量



(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体)

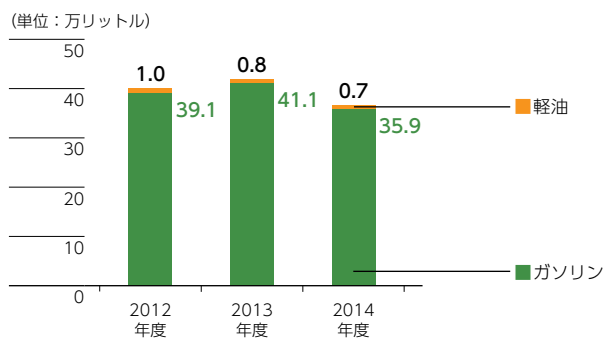
社用車の燃料使用量の削減

私たちは、公害問題の解決と低炭素社会の実現に貢献するべく、環境配慮型車両の導入指針を策定し、社用車の燃料使用量の削減にグループ全体で取り組んでいます。

現在、営業用車両台数の見直しやエコドライブの浸透といった施策が着実に進んでいます。その結果、2014年度は、社用車のガソリンおよび軽油の使用量はそれぞれ35.9万リットルと0.7万リットルとなり、それぞれ前年度と比較して、約5.5万リットル(約13%)と0.1万リットル(約13%)減少しました。

また、エコカー(低公害車両)の導入は、「2015年度の導入率100%」を目標に定め、車両の適正配置やエコカーへの更改を推進していますが、組織見直しに伴い着実に進んでいます。その結果、エコカー導入率は前年度から1%増となり、全体の99%まで達成できました。

社用車の使用燃料量



(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

電気推進船による大気汚染防止・省エネルギーの推進

海底ケーブル敷設船「すばる」は、日本でも数少ない電気推進システム(発電機の電力で推進モーターを駆動)を取り入れた船舶であり、エンジンの排煙に含まれるNOx、SOxなどの削減による大気汚染防止に努めています。一般的な運搬船と異なり、工事作業に特化した用途となることから、燃料消費量が低いことも特徴となります。さらに、運航においては、例えば工事現場までの往路は3台、復路は2台といったように、発電機駆動エンジンの稼働台数を効率的に制御することで、年間約10%の省エネルギーを実現しています。

また、船底などの塗装研磨(サンドブラスト)によって錆・貝殻などを除去して運航時の抵抗を減らし、研磨後の塗装にはAFS条約(船舶の有害な防汚方法の規制に関する国際条約)に適合した平滑性の高い塗料を使用することによる省エネルギーも実施しています。

さらに、船舶用LED照明の導入による省エネルギーや、船内空調装置の更改による環境負荷低減を推進しています。

海底ケーブル敷設船「すばる」(総トン数9,557トン)



「船舶エネルギー効率マネジメントプラン(SEEMP)」の実施

「船舶による海洋汚染の防止を定めた国際条約(マルポール条約)」において、2011年7月に「船舶エネルギー効率マネジメントプラン(SEEMP)」の強制化が採択されました。これにより、船舶の運航においては、「CO₂排出量削減」のために最も効率的な運航方法(減速、海流・気象を考慮した最適ルート選定、適切なメンテナンスなど)を取り、PDCAサイクルによるエネルギー効率の改善を図ることが義務づけられています。NTTコミュニケーションズでは、2013年1月に計画書を策定し、船上保持を実施しました。

グリーンICTの取り組み

「グリーンICT」とは、ICTそのものの環境負荷低減を目指すとともに、ICTを効果的に利用することで環境負荷低減・環境保護を推進することです。

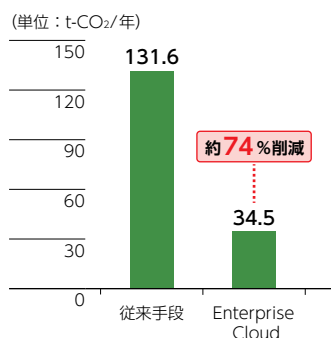
このうち、ICTそのものの環境負荷を低減すること、すなわちICT自体のグリーン化を「Green of ICT」と呼び、具体的にはICT機器の省電力化やリサイクルによって、環境に対するマイナス要因を減らす取り組みを指します。もう一方の、ICTの活用によって環境負荷の低減や環境に対するプラス要因を増大させるといった、ICTを活用したグリーン化のことを「Green by ICT」といいます。NTTコミュニケーションズは、この2つのアプローチで「グリーンICT」に取り組んでいます。

クラウドサービス「Enterprise Cloud」によるCO₂削減

NTTコミュニケーションズが、グローバルに提供しているネットワーク、クラウド、アプリケーション、セキュリティなどのICTソリューションは、さまざまな社会課題の解決と同時に、環境負荷削減を通じCO₂の低減にも貢献しています。

データセンター、ネットワーク、サーバーが連携した通信事業者ならではの企業向けのクラウドサービス「Enterprise Cloud」も、その一例です。柔軟なリソース提供とお客さまの要望に応じた豊富なオプションを装備し、基幹系業務でも利用可能な環境を提供する本サービスは、従来、お客さま側に設置・運用されていたサーバー、ストレージなどをEnterprise Cloudで仮想サーバー化することで、サーバーの運用台数が削減され、中小企業相当で、97t-CO₂/年(約74%削減)*のCO₂排出量を削減します。さらに、国内外共通仕様のシステム環境の構築を可能にすることで、お客さまが自社システムを運用する場合に比べ、構築・運用のコストを大幅に削減します。

■ CO₂削減効果



クラウドを活用した次世代建物管理システムによるCO₂削減

NTTコミュニケーションズは(株)竹中工務店とともに、各種ビル管理サービスをクラウド上で実現する「次世代建物管理システムプラットフォーム」の提供を2014年11月より開始しました。

近年、ビルなどの施設管理は、環境面や安全面のニーズの高まりをうけ複雑化・高度情報化を加速しています。同プラットフォームは多彩な建物管理をクラウド上で展開することにより、人材不足が危惧される建物管理の効率化に貢献すると同時に、施設内の各種機器のきめ細かい省エネ制御を実現します。将来的にはビッグデータ解析技術を活用した電力需給管理の幅広い提供を目指すなど、同プラットフォームを通じてスマートコミュニティの実現に貢献します。

ソリューション環境ラベルの付与

NTTグループでは、ICTソリューションサービスの環境負荷低減効果を客観的に評価し、CO₂排出量削減率15%以上のものを環境にやさしいソリューションとして認定する、自己宣言型の「ソリューション環境ラベル」を付与しています。このような環境負荷低減効果のあるサービスを提供することにより、NTTグループ丸となって社会全体の環境負荷低減を目指します。

この認定制度を利用して、私たちNTTコミュニケーションズグループでは、2014年度にNTTビズリンク社が、TV会議システムについてソリューション環境ラベルを取得し、累計6件を登録しています。詳細については、定量的なCO₂排出量削減効果とともに、NTTビズリンクのホームページにて紹介しています。

■ ソリューション環境ラベル



→ソリューション環境ラベル制度の詳細は、[こちらをご覧ください](#)

→NTTビズリンクのICTソリューションサービスによる環境貢献度把握の取り組みの詳細は、[こちらをご覧ください](#)

エコICTマークの取得

私たちは、ICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会*が定める「ICT分野におけるエコロジーガイドライン」に沿ってCO₂排出量削減の取り組みを自己評価・申請し、「エコICTマーク」を取得しています。

同協議会は電気通信事業者が省電力の観点から装置やデータセンターサービスの調達基準を示すことで、各事業者が適切にCO₂排出量削減に取り組むためのガイドラインを2014年2月(第5版)に公表しています。引き続き、本取り組みへの参画をグループ会社へと浸透していきます。

* ICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会：2009年6月26日に、社団法人電気通信事業者協会、社団法人テレコムサービス協会、社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会および特定非営利活動法人ASP・SaaSインダストリー・コンソーシアムの5団体により発足した協議会。

■ エコICTマーク



→電気通信事業者による「エコICTマーク」の詳細は、[こちらをご覧ください](#)

→自己評価チェックリストの詳細は、[こちらをご覧ください](#)

循環型社会の推進

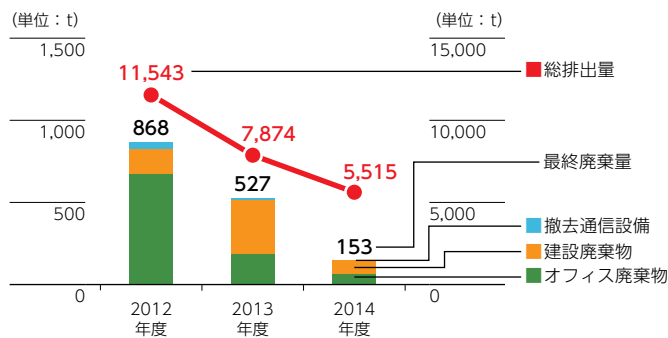
私たちは、社会的な環境負荷の低減への貢献を目指し、事業活動に伴う廃棄物の削減と、リユース・リサイクル率の向上に日々取り組んでいます。具体的には、撤去通信設備、建設廃棄物、オフィス廃棄物の3つの分類で廃棄物の削減を図るとともに、事業のさまざまな局面でのリユース・リサイクルを推進しています。

廃棄物削減・リユース・リサイクルの成果

2014年度は、撤去通信設備の最終廃棄量が0.3トン、建設廃棄物の最終廃棄量が80.8トン、オフィス廃棄物の最終廃棄量が71.5トンとなりました。また、全体の最終廃棄量は前年度比374.5トン減少し152.6トン、総排出量は前年度比2,358.6トン減少し5,515.2トンとなりました。

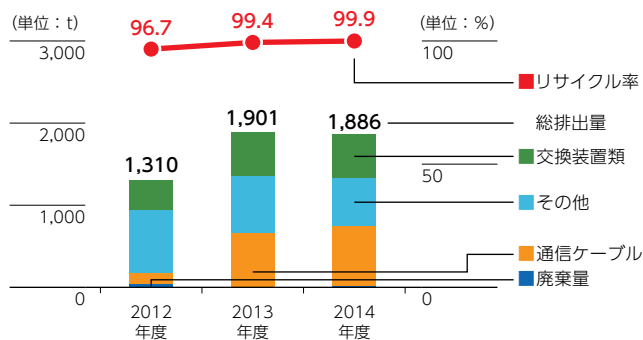
2014年度は、特にオフィス廃棄物、建設廃棄物のリサイクル率の改善が顕著です。それぞれ前年度に比べ、オフィス廃棄物は81.5%から88.2%、建設廃棄物は89.0%から92.5%とすることができました。

■ 最終廃棄物と総排出量



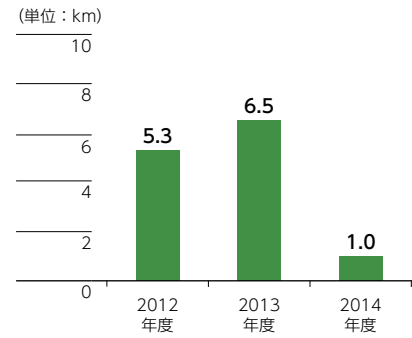
(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ 撤去通信設備の総排出量とリサイクル率



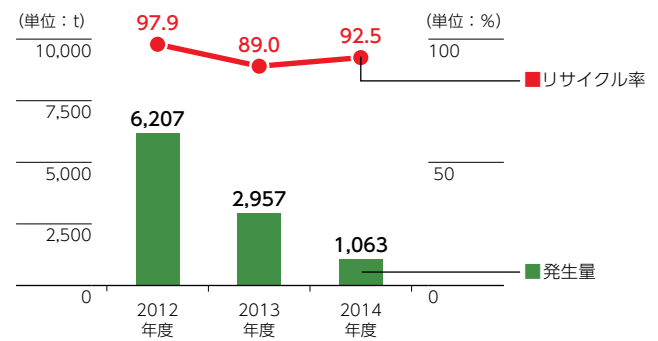
(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ 撤去光ケーブル再利用量



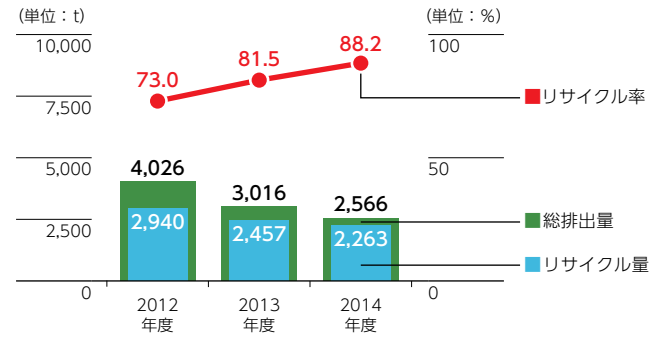
(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ 建設廃棄物の発生量とリサイクル率



(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ オフィス廃棄物の総排出量とリサイクル率



(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

紙使用量の削減に向けた取り組み事例

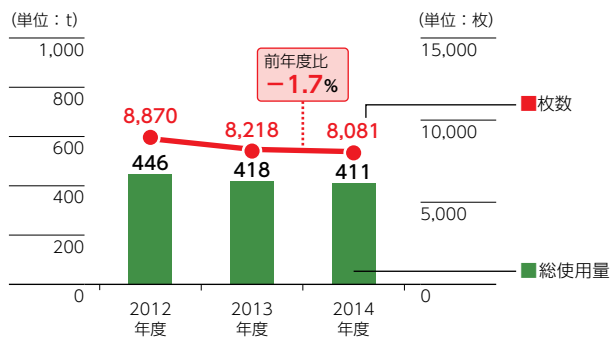
業務用紙の削減

NTTコミュニケーションズでは、事務用紙ならびにお客さまへの請求書など、業務用のすべての紙使用量の削減に努めています。事務用紙に関しては、2007年度から正社員一人あたりの紙使用量を指標化し、削減に努めています。

具体的には、ICカード複合機の印刷ログ情報を活用することで、利用枚数の抑制や両面印刷率の向上といった削減努力を推進しています。取り組み状況は個人および組織単位で集計しており、毎月全社員へ公開しています。紙の電子化やプロジェクターおよびタブレットを活用したペーパーレス会議なども継続して推進した結果、2014年度の正社員一人あたりの紙使用量(事務用紙A4換算)は8,081枚となり、目標(8,500枚)を達成しました。

海外のグループ会社でも、日本同様にコピー用紙の削減とペーパーレス会議の促進を実施しています。特に中国、タイ、ベトナムではそれぞれ目標を掲げ、取り組みを加速しています。

■ 事務用紙の総使用量と正社員一人あたりの事務用紙使用量(枚数)



(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

タブレット端末の利用促進

2011年度から、サービスに関する情報・提案書などのデータベースの整備などを行うとともに、タブレット端末を配備しタブレット端末の利用を進めてきました。タブレット端末を利用することで、サービス紹介・解説を動画でお客さまに見ていただけるなどわかりやすく訴求力のある提案ができるという営業面でのメリットや、効果的な提案書作成が可能になるといった効用だけでなく、提案書などのプリントアウトやサービス紹介のパンフレットなどが不要になることで、紙使用量削減効果も期待できます。

グループ各社でもタブレット端末を利用したペーパーレス会議が浸透を続けており、紙使用量削減もさらに進みました。今後も、最新のICT機器を効率的に活用し、紙使用量削減を図っていきます。

食料廃棄物の有効利用

オフィスでの資源の有効活用を考える上で、食堂からの廃棄物の有効利用の取り組みは重要なテーマとなりつつあります。NTTコミュニケーションズでは、社員食堂に生ごみ処理機を導入し、NTT東日本一関信越 群馬支店に委託して、食堂から出る生ごみをコンポスト(有機堆肥)にリサイクルするシステムを運用しています。

2014年度は28.6トンの生ごみを処理しました。この結果、2.86トンのコンポストを生成しリサイクルしました。コンポストは関東の農家などで活用されています。

この取り組みは、資源の有効活用のみならず、焼却処理となるごみの削減を通じたCO₂排出量削減効果を持つ点も重要です。引き続きこの取り組みを推進し、日常業務における環境配慮を徹底すると同時に、社員の意識向上を図っていきます。

■ 堆肥袋(群馬)



生物多様性の保全

近年、持続可能な社会実現のための重要な環境問題として、地球温暖化防止とともに、命あるものの精妙なバランスである生態系の保全が大きな課題として論じられています。

私たちは、生物多様性の保全に配慮した活動を推進するために「生物多様性の保全に関する行動指針」を制定し、設備の構築から操業、撤去に至る事業活動のすべての局面での配慮を徹底することはもちろん、地域保全活動への参画や情報発信といった環境貢献活動も軸に加えた多面的な取り組みを実施しています。

行動指針に即した活動の展開

私たちは「生物多様性の保全に関する行動指針」を制定し、かねてより推進する「ICTを通じた3つの環境貢献」(「Green of ICT」「Green by ICT」「Green with Team NTT」)それぞれに即した取り組みを積極的に展開しています。

生物多様性の保全には、世界規模で問題意識が高まっています。今後とも、海外拠点も含めたグループ全体で、取り組み状況の点検、課題の抽出、そして改善を推進します。

■ 生物多様性の保全に関する行動指針

1. 基本方針<NTTグループで定める、「NTTグループ 生物多様性「取り組みの考え方」」に準拠>

● 事業活動を軸とした展開

あらゆる活動が地球上でつながり生物多様性と関わりが深いことを認識し、事業特性に応じて関係する国内外の活動範囲とその影響を把握し、保全効果が認められる取り組みを推進します。

● 社会への貢献を軸とした展開

事業との関連性にとらわれず広く、生物多様性の保全に向けた取り組みをステークホルダーとともに推進し、その成果を情報公開していきます。

2. 行動方針

- 事業活動における生物多様性保全に配慮した行動を実施 (Green of ICT)
- 事業活動による社会の生物多様性の保全に貢献 (Green by ICT)
- 生物多様性の理解を深め、従業員やその家族、地域とともに自然保護活動を推進 (Green with Team NTT)

■ NTTコミュニケーションズグループの生物多様性の保全に関する継続中の取り組み

取り組み事項	取り組み概要
事業活動における生物多様性保全に配慮した行動を実施 (Green of ICT)	無線中継所の建設時においては、生息する植物、鳥、昆虫などの生息調査を行い、生態系を壊さない建設計画を実施。撤去も同様
	野鳥保護観察を目的とした無線中継所スペースの提供
	通信ビル、オフィスビルにおける空調の効率化や照明改善、パソコンへの省エネ施策による電力使用量を削減し、気候変動への影響を低減
	トップランナー機器の調達やグリーン購買により製品調達における生態系への影響を低減
	「海洋汚染の防止」を基本方針とし、サンゴ礁を保護した海底ケーブルの敷設や敷設前後の海底清掃の実施
	シンガポール、香港、マレーシアのデータセンターでは、雨水、再生水を空冷チャラーや植樹への散水に利用 同データセンターやベトナムのオフィスビルでは、自然採光により、照明電力の削減を実施
台湾の事務室では、水の使用量を前年比5%削減に向けた取り組みを実施	
事業活動による社会の生物多様性の保全に貢献 (Green by ICT)	環境gooにて生物多様性の特集を掲載、環境に関する国内外の情報を発信
	ITを活用した鳥獣害対策
生物多様性の理解を深め、社員やその家族、地域とともに自然保護活動を推進 (Green with Team NTT)	食堂における割り箸の廃止
	NPO法人と連携した森林整備・伐採・植樹(東京都青梅市、千葉県白井市)
	自動販売機におけるマイカップの使用推進
	NTT台湾はTEIA(台湾環境情報協会)主催の「植物の環境保護活動」に参加 東京グリーンシップ・アクションによる森林環境保全や植樹

データセンターの建設にあたって

私たちは、グローバルICT企業として、データセンターにおける生物多様性への配慮を推進しています。その取り組みは国内外のデータセンターで多面的に進んでいます。

現地の生態系への影響・負荷の最小化

データセンターのような大規模施設は、設備での水資源の利用が汚染や枯水など周辺の生態系に及ぼす影響に留意する必要があります。また敷地内の造成・整備の際は、周辺地域に固有な植生を損なうことなく、それを活かす工夫を施すことも、生物多様性の保全のために重要です。

2012年度に運用を開始したセラングーンデータセンターでは、雨水や再生水(淡水化や再処理水)を有効活用した敷地内散水や冷却水活用はもちろん、それに油分をはじめとする有害物質が混じらないようにする工夫の徹底を行っています。また敷地内の植生は現地に自生する多様な樹木を積極的に取り入れると同時に、その伐採には環境省所管のNEA(National Environment Agency)との協議を徹底するなど、配慮を徹底しています。

■ 現地の固有種に配慮したデータセンターの植栽



地域の景観・緑化への配慮

地域の緑化に貢献する施設設計も、周辺への生物多様性配慮として大切であると私たちは考えています。

2013年度にオープンした都内最大規模の東京第6データセンターでは、東京都公園協会の「都市緑化基金」の助成のもと、地域密着の緑化活動を推進しています。敷地内の緑地を、春夏ゾーン、秋冬ゾーンの2つに分けて植栽。来訪者は年間を通して花を観賞できます。また、風環境シミュレーションを実施し、風の影響を受ける南西角には常緑樹を配するなど、周辺環境と調和したデータセンターを追求しています。

■ 春夏ゾーン



■ 秋冬ゾーン



海底ケーブル敷設にあたって

NTTコミュニケーションズは、海底ネットワークのインフラ構築にあたり、「海洋汚染の防止」を基本方針に掲げ、海洋汚染防止条約をはじめとした環境関連法令を遵守するとともに、海洋生物や漁業との共存を重視して取り組んでいます。

海底ケーブルの敷設・埋設工事や保守業務は、グループ会社NTTワールドエンジニアリングマリン(NTT-WEマリン)が担っており、海洋生態系保全への高い意識のもとで事業を推進しています。

ケーブル敷設による影響への配慮

海底ケーブルの敷設にあたっては、事前にアセスメントを実施し、関係官庁や自治体などとも協力しながら綿密なルート設計や工事計画を立案。例えばサンゴなどの生息エリアは除外した敷設ルートとするなど、海洋環境に影響を及ぼさない事業を推進しています。

また、敷設・埋設工事にあたっては、事前に敷設ルートの掃海作業(海底清掃作業)を行い、捨て網やロープ、ワイヤーといった海底ごみを引き上げるとともに産業廃棄物として適切に処理し、海洋環境の保全に努めています。

■ サンゴ礁帯を避けて砂地に敷設



■ 海底から引き上げられたごみ



ケーブル敷設船による影響への配慮

海底ケーブル敷設船の錨鎖庫や、安定性を保つための「バラスト水」に侵入した海洋生物が、航海により他地域に放たれることで生態系を乱す恐れがあります。このため、ケーブル敷設船「すばる」では、錨を収納する錨鎖庫の清掃を徹底し、生態系の保護に努めています。バラスト水についても、2014年1月、国際海事機関(IMO)が定めた基準をクリアしたバラスト水処理装置を導入しました。なお同装置は化学物質を使用しない紫外線殺菌方式のため環境負荷が最も低いとされる装置です。

船体塗装においても、近年、スズが生態系へ及ぼす影響が問題視されていることを受け、AFS条約(船舶の有害な防汚方法の規制に関する国際条約)に適合するスズフリー塗料の使用を徹底しています。

■ 船底塗装前



■ 船底塗装後



中継所の建設・撤去にあたり

データ通信網を支える無線中継所は、丘陵地や島しょ部など自然豊かな地域に立地する事がしばしばあり、その運用では生物多様性への配慮を重視しています。

2015年3月31日現在、私たちが所有する無線中継所106カ所のうち15カ所が国立および国定公園内にあります。これらの巡回保守のため道路の敷設が必要な場合には、徹底した法令の遵守および独自の環境アセスメント手法に基づき建設しています。アセスメントでは建設プロセスに即し配慮すべき点を具体的に設定し、生態系への影響の回避・軽減を多面的に心がけています。一方、撤去工事においても、建設前の状態に戻すことを基本とし、地元の方と協議を行い、地元の土を使用するなど原状の復元に努めています。

また、生物保護の観点から施設を提供する活動も適宜行っています。例えば2012年9月から、毎年、鹿児島県奄美市にあるNTTコミュニケーションズの無線中継所内で、NPO法人「奄美野鳥の会」が、タカ的一种「アカハラダカ」の渡り観察会を実施しています。通常、無線中継所は立入禁止ですが、生態系の状況観測に適した立地であるとの要請を受け、社員立ち会いのもとで行っています。

■ アカハラダカの渡り



オフィスでの節水の取り組み

NTTコミュニケーションズでは、オフィスにおける水使用量の削減に取り組んでいます。この一環として、本社ビル(NTT日比谷ビル)において、2013年5月よりトイレ便器に新たに節水バルブを設置しました。この節水バルブは必要な水量を計って流し分けることができるため、使用水量を約45%カットすることができます。また利用データを活用し、節水効果や環境貢献度を検証することも可能です。

節水バルブはNTT日比谷ビル90台のトイレ便器に設置しました。2014年度の節水効果は導入前の日比谷ビル全体の水量と比較すると年間約9%の減少でした。

■ 節水型自動洗浄装置



ICTを活かした生態系保全への貢献

日本の農山村では、イノシシやシカなど野生動物による農林業への被害が深刻化しています。獣害対策の1つとして、わなを設置して野生動物を捕獲する方法が採られています。NTTPCコミュニケーションズは、屋外センサーが発信するデータを活用する「フィールドクラウドサービス」の1つとして、鳥獣わな監視通報装置「みまわり楽太郎」を開発し、獣害対策に貢献しています。この装置は、NTTドコモの通信サービスを利用して、わなが作動すると指定されたアドレスに通知メールを送信する仕組みとなっているため、見回り負担の軽減が実現できます。また、カメラ付きタイプでは捕獲状態を画像で送信できることから、誤って人が入ってしまったも早期に対応できます。

同装置は2011年7月の販売開始以来、全国40の自治体で採用され、里山の生態系保全に貢献しています。

■ みまわり楽太郎



「緑のgoo」情報発信による啓もう活動

「緑のgoo」とは、サイトの利用を通じて得られた収益の一部を環境・社会保護活動に寄与する団体に寄付する取り組みです。ユーザーの皆さんは「goo」のトップデザインを「緑のgoo」版に変更していただくだけで、取り組みに参加することができます。また社内で利用推奨していただく「企業パートナー」には、現在、NTTグループをはじめ98社に参加いただいています。2007年8月の開始以来、地球環境保護に取り組むNPOを中心に寄付団体は累計86団体、総額5,380万円を寄付してきました。

2014年度は東日本大震災復興に向けた緑化活動を行う「公益社団法人 国土緑化推進機構」に100万円を寄付しました。また、音楽事務所のオフィスオーガスタの協力のもと、「音楽とエコ」をテーマにWebとリアルイベントの連動企画を実施し、環境保護の啓発を行いました。

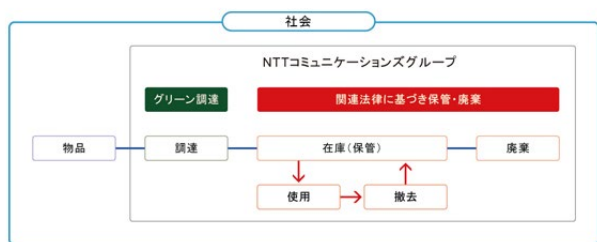
■ 「緑のgoo」サイト



環境汚染の防止

私たちは、事業活動に起因する環境汚染や有害物質の漏えいなどさまざまな環境リスクの顕在化を防ぐために、低公害車導入の指針策定や、設備や運用方法の改善、管理体制の整備強化や教育・研修などさまざまな施策を講じています。

社会の関心が高まる化学物質の管理体制については、かねてより廃掃法、PCB特措法、電気事業法などに基づき、統括責任者など各管理者を設置するなど適正に保守部門で管理を実施しています。保管点検についても定期的を実施する一方で、地震や災害などの有事には社長を筆頭に最高経営層も含めた速やかな情報連携を実施する体制を徹底しています。また、環境法令研修では、環境法令の改正内容などを常に把握、各環境WG内で情報の共有を行い、タイムリーに運用の適正化を図っています。



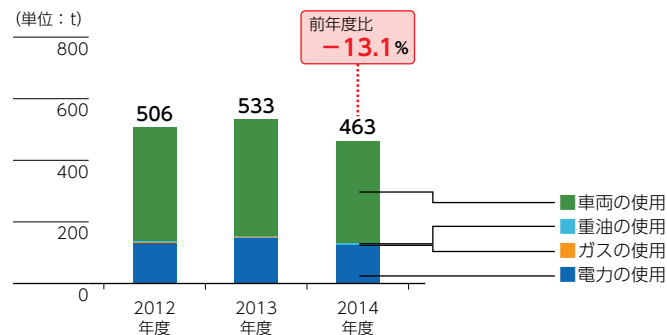
環境汚染物質への取り組み

環境汚染物質対策

私たちは、事業活動に起因してNOxとSOxの大気汚染物質を排出しています。NOxについては、約70%が業務用車両の運行に伴うガソリン・軽油の使用により発生し、残りの約30%は、通信ビルなどで使用する電力の発電に伴い発生しています。SOxについては、その大部分(約93%)が使用する電力の発電に伴い発生しています。

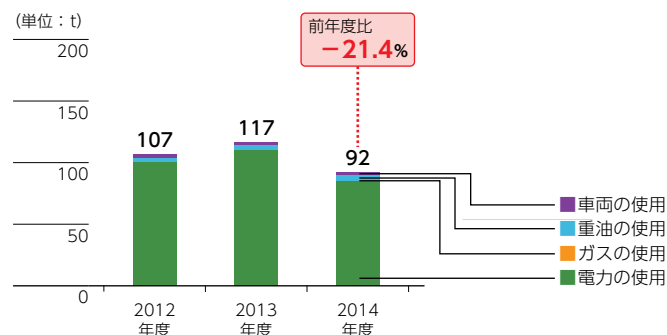
2014年度のNOxおよびSOxの排出量は、いずれも電力使用量の減少により、それぞれ、463トン(前年度比70トン減少)と、92トン(同じく25トン減少)となりました。引き続き、エコドライブの推進や車両台数の見直し、事業における電力使用量の削減を進めることで、温暖化対策とあわせて大気汚染の防止を推進します。

NOxの排出量



(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

SOxの排出量

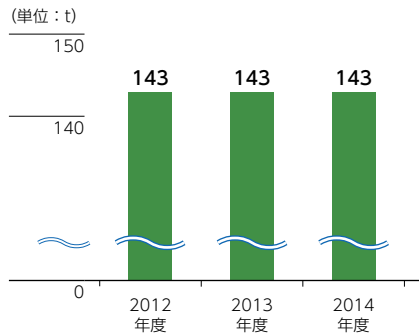


(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

オゾン層破壊物質対策

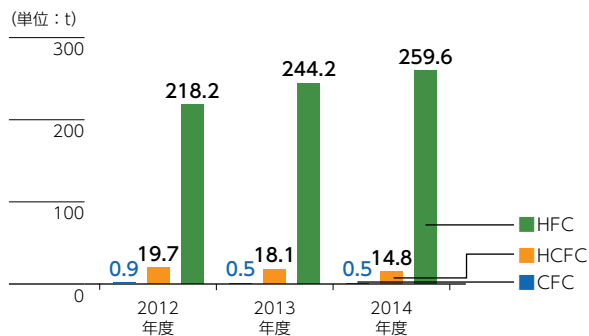
私たちは、オゾン層破壊物質の適切な処理に取り組んでいます。2014年度に処理した消火設備用特定ハロンガス量は、前年度とほぼ横ばいで約143トンでした。また、2014年度に処理した空調機用特定フロンガス量は、前年度より約12トン増の約275トンとなりました。

■ 消火設備用特定ハロンガス量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ 空調機用特定フロンガス量

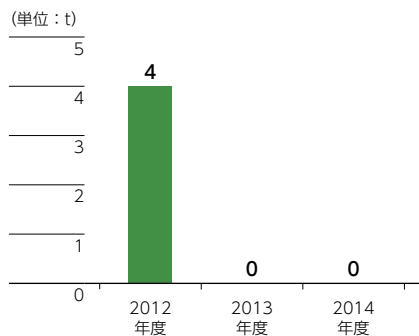


(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

アスベスト対策

アスベスト対策では、建物・オフィス関連の取り組みとして、2006年9月に国で定める基準値が見直されたことから、アスベスト吹き付けがなされていた建物を対象にアスベスト浮遊量調査を実施し、基準値以下であることを確認しました。2014年度はビルの撤去がなかったことから、アスベスト発生はありませんでした。今後も引き続き、対象ビルについては、建設業労働災害防止協会や各自治体が発行しているマニュアルに従い、「除去」「封じ込め」「囲い込み(保管)」などの適切な措置を実施していきます。

■ アスベスト排出量



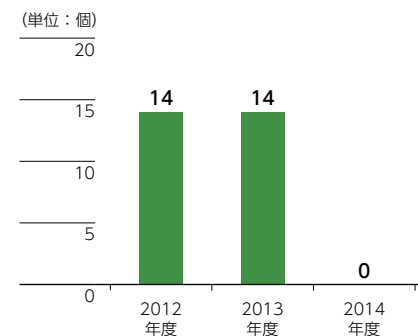
(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

PCBの保管・管理

NTTコミュニケーションズでは、電気設備で絶縁材料として使用されていたPCB含有装置の適切な管理を実施しています。PCBの保管に対する方針として、早期の無害化処理およびPCB含有装置継続使用時の状況把握・管理方法を定めたガイドラインを制定しています。

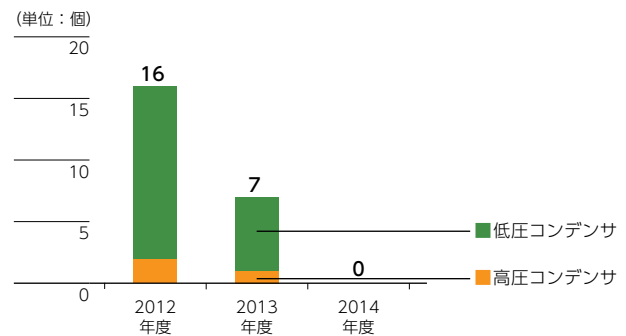
2014年度は、九州及び北海道地区に保管した高濃度PCBおよび全国の微量PCB1,415個を適正に廃棄処理を実施しました。残りの東京および大阪地区で保管している高濃度PCB2,203個は、処理事業所の準備が整い次第処理を開始します。

■ トランスの保管量



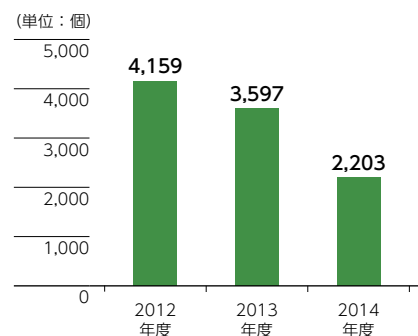
(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ単体)

■ コンデンサの保管量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ単体)

■ 安定器の保管量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ単体)

有事に備えた化学物質管理

近年、自然災害が世界規模で多発していることなどを背景に、有事を想定した環境汚染物質の管理体制について社会の関心が高まっています。私たちは、グローバルにITインフラを所有・運用するものとして、かねてより「万一」を念頭においた保管・管理体制を徹底してきました。

汚染物質、特にPCBの管理においては、耐震、防火、水防、避雷、耐浸透、換気、セキュリティなどに留意した管理を実施。定期的な点検を通じ、適正に管理されていることを常日頃より確認しています。さらに、大規模な地震や災害などの有事に対しては、災害発生時の損害の防止のみならず二次災害の防止の観点も踏まえ、迅速な確認体制を構築。安心・安全に向けた不断の運用を心がけています。

■ PCB保管場所



■ PCB保管状況



重大漏出事故

2014年度、NTTコミュニケーションズグループにおいて、重大な漏出事故はありませんでした。

有害廃棄物の輸送、輸入、輸出状況

PCBについては、早期無害化処理を行う方針のもと、2014年度に、九州、北海道保管分から無害化処理を実施。残りの東京、大阪保管分は処理事業所の準備が整い次第無害化処理を開始する予定です。有害廃棄物の輸送、輸入、輸出の予定はありません。



People

人材の尊重

私たちは、「CSR基本方針」に基づき、社員一人ひとりの多様性を尊重し、自己実現可能な職場環境づくりに取り組んでいます。

「プロ意識の高い職場」と「多様性を尊重しあう公正な職場」を実現するためには、社員の自主性の啓発はもちろん、それを可能とする仕組みづくりが重要です。この考えに基づき、公正な人材の処遇および育成制度の整備、多様性を尊重する職場づくり、社員の健康維持・増進を図る施策の充実などを、グループ全体で取り組むべき施策の中心と位置づけ、継続的な改善を推進しています。

グローバルなサービスを提供できる情報通信のプロフェッショナルとして、高い倫理観の企業活動で社会的責任を果たします。

人事データ

■ 従業員数および新規採用数の男女別内訳

		2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
従業員数		8,150人	8,000人	6,850人	6,850人	6,509人
	男性	7,200人	7,000人	5,900人	5,900人	5,543人
	女性	950人	1,000人	950人	950人	966人
新規採用数 (うち外国籍)		215人 (5人)	226人 (14人)	212人 (36人)	223人 (29人)	219人 (36人)
	男性	157人 (3人)	160人 (8人)	148人 (23人)	167人 (18人)	149人 (19人)
	女性	58人 (2人)	66人 (6人)	64人 (13人)	56人 (11人)	70人 (17人)

(集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体、出向者除く)

CSR指標に即した活動の成果

2014年度も、「多様性の尊重と機会均等」を重点活動項目に据え、多面的な活動を実施しました。まず、多様な人材が生き活きと働ける職場の仕組みを構築することは、企業が社員に対して果たすべき責任として基盤ともいえる取り組みであると私たちは考えています。これに即し、「働き方改革の推進」「育児/介護と仕事の両立の支援」「障がい者雇用の向上」といったテーマに取り組み、それぞれ着実に成果をあげました。

また、人材の多様性を積極的に活用し、企業と社員がともに成長する仕組みの構築も、社会に価値を提供し続けるグローバルICT企業グループとしては必要不可欠であることから、「グローバルな人材交流」「女性管理者の活用促進」に、グループ横断的な取り組みを加速しています。

2015年度は、上記のような取り組みの柱を継続的に推進し、さらに多様性が尊重され、かつ人材が活躍する企業グループへと、国内外を問わずすべての職場へと活動を浸透させます。

2014年度の活動実績

重点活動項目	施策名	2014年度 目標		2014年度の実績		
		定性目標	定量目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	目標達成に向けた自己評価
多様性の尊重と機会均等に向けた取り組み	働き方改革の全社展開による多様な働き方の推進	全社員アンケートにおいて課題となった「職場の生産性」の現状課題に対し、プロセス改善を行うなど継続的に働きかけを実施	全社員アンケートにおける「職場の生産性」の評価向上	WORK-LIFE委員会とダイバーシティ推進室共同で、各組織より効率的で生産性の高い働き方の実現にむけたアクションプランを策定 生産的な働き方の実践に向けて取り組む	全社員アンケートにおける「職場の生産性」の評価は悪化(3.23→3.11、-0.12) <5点満点>	☆☆☆
	育児/介護と仕事の両立支援の拡充	男女ともに育児/介護との両立を行いながら生き活き働き、キャリア継続できるように、支援活動を実施	-	・①育児休職復職社員向けの仕事と育児の両立支援セミナー(5月)、②ライフイベント(産休前)相談会(4.7,3月)、③育児休職中の社員向けの異業種交流セミナー(1月)を実施 ・短時間勤務者でも参加しやすいスキルアップ研修への【5Hメニュー】を開始 ・キャリア継続プログラム(託児所支援)により2名が育児休職より復職	-	★★★★
	障がい者雇用率の向上	法定雇用率2.0%達成に向け、引き続きNTT Comグループ全体での採用活動を実施	法定雇用率：2.0%	法定雇用率2.0%達成に向け、NTT Comグループ全体での採用活動を実施	単体の法定雇用率：2.07% NTT Comグループの法定雇用率：1.91% (3月31日現在)	☆☆☆
	グローバル規模での人材交流の拡大	派遣・受入双方ともに対象会社を拡大する。派遣・受け入れ中のプログラムはフォローアップの充実により、効果的な人材交流に注力	NTT Comから海外への派遣を約80名、海外からの受入20名の規模を維持	NTT Comからの派遣に関しては、人数は昨年と同規模の派遣を実施し、新たにM&Aを行った企業への派遣を行い、人材交流の活性化を実現 海外からの人材受け入れについては、受入者間の交流を活性化させる取り組みを行い、グローバル規模での人的ネットワークの醸成を実現	NTT Comから海外への派遣：74人 海外現地法人からの受け入れ：24人	★★★★
	女性管理者比率の向上	女性管理者によるメンタリング・セミナー活動を継続実施し、引き続き社員のキャリア意向の向上を図る	-	・9月、12月にOpenCafeを実施し合計83名の女性社員が参加 ・2月に新入社員向け女性管理者対話会を実施、32名が参加 ・次世代女性リーダープログラムを実施(第1回：2014年4月～12月、第2回2014年10月～2015年2月)、合計72名の女性社員が参加。プログラムの一環として個別メンタリング実施。アンケートにおいて、女性社員の管理職志向30代は55%⇒61%へ向上したことから、一定の効果はあげた	全社員アンケートにおける「キャリア意向」のジェンダーギャップは解消傾向となったが、女性社員の「キャリア意向」は前年度横ばい	☆☆☆

達成レベル
自己評価を3段階とし
☆☆☆：目標はあまり達成できなかった
☆☆☆：目標をほぼ達成できた
★★★★：目標を達成できた

人材の育成と評価

私たちは、社員自身が現場力を持って事業運営する会社を目指して、育成施策を展開しています。

望ましい人材像を定義して求められるスキルを可視化し、各個人のスキル診断を実施して望ましい人材像と現状のスキルとのギャップを把握し、ギャップを埋めるための効果的な配置、育成施策を検討するというサイクルを回すことで継続的改善を図っています。

NTTコミュニケーションズグループの人事育成方針の柱である「プロフェッショナル人材育成プログラム」の実施率が、2010年度にはほぼ100%になり定着しました。社員のスキルについても底上げ、上位上げともに一定の成果が得られたと考えています。

今後もグローバル化の加速による企業競争力の強化を目指し、人材育成の取り組みを推進していきます。現場での実務経験が最も効果があるという考え方は継続しつつ、ビジョン2015の実現に向け、特に専門性の強化につながる人材育成に取り組んでいきます。

2014年度の主な成果と今後

私たちは、プロフェッショナルな人材の育成に向けたキャリア開発プラン(CDP)に基づき、専門性を高める施策を充実させています。具体的には、全社員のスキルチェックを毎年実施しつつ公的資格の取得も促進しているほか、社員一人ひとりに見合った研修を豊富なメニューの中から選択できるよう、育成プラットフォームを整備しています。

2015年4月現在、NTTコミュニケーションズではスキルアップ研修748コース、スキルアップ支援講座(通信教育など)160コース、自己啓発支援講座94コースを揃えています。

今後は事業のグローバル化を踏まえたキャリア開発メニューのさらなる拡充を行う予定です。

人材育成・評価への仕組み

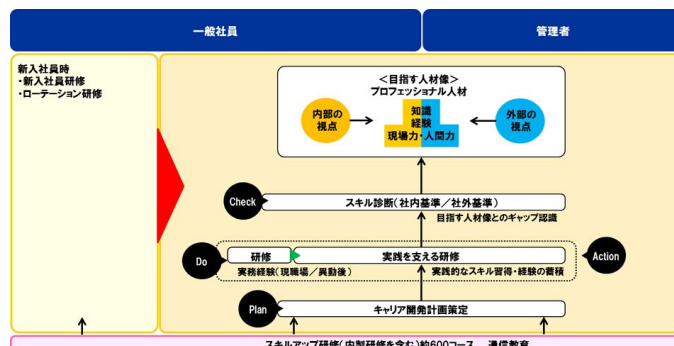
教育・研修制度

NTTコミュニケーションズでは、社員のスキルアップを図り、適切なキャリア形成を促すために、多様な研修プログラムを用意しています。

新入社員研修では、お客さまとの接点や実機環境のある現場を中心に複数部署を経験する「ローテーション研修」を実施しています。これによりお客さまマインドを醸成するほか、サービス・セールス・オペレーションの各機能組織での実務経験を通じてNTTコミュニケーションズにおけるバリューチェーン理解を促進します。

一方、すべての社員はプロフェッショナル人材育成プログラムに即し各自のキャリア開発プラン(CDP)を作成し現場の実践経験を積みつつ、上長と相談し研修コースを選択・決定しています。研修メニューは、社員アンケートの結果などを参考に、より実践的で適切な内容に見直すとともに、プログラムとしての体系化も常に図っています。

■ 人材育成施策の体系



プロフェッショナル人材育成プログラム

NTTコミュニケーションズは、お客さまニーズの多様化・高度化・複雑化、新たなビジネス・消費モデル遷移のスピード化、グローバル化の加速など、事業環境と顧客ニーズの変化を踏まえ、世の中に通用し活躍できる現場のプロフェッショナル人材の育成を強化しています。

具体的には、目指すべきプロフェッショナル人材像を9の専門分野に分類し、それぞれのカテゴリーごとに、実践型の知識・経験・スキル、社員共通に求められる現場力・専門性など、社内/社外両方の視点から専門分野ごとに必要とされるスキル基準を設定しています。これをもとに、一人ひとりが、各専門分野でのプロフェッショナルになるよう能力開発の支援に取り組んでいます。引き続き、専門分野やスキル基準については市場の変化や事業戦略に合わせ柔軟に見直しを図っていきます。

■ 9つの「目指すべき人材像」

[メインカテゴリー] 本人のCDPを管理する単位	[サブカテゴリー] 本人のスキルを把握する単位
①セールス	・コーポレートセールス ・パートナーセールス
②サービス企画 / マーケティング	・コロケーション・ネットワーク・クラウド ・アプリケーション ・ボイス ・セキュリティ
③オペレーション企画	・料金 ・SO ・保守
④エンジニアリング	・データセンター ・インフラネットワーク ・IPネットワーク ・サーバー&ストレージ ・ソフトウェア開発 ・アプリケーション ・ボイス ・セキュリティ
⑤サービスマネジメント / プロジェクトマネジメント	
⑥ICTコンサルティング	
⑦財務	
⑧法務	
⑨スタッフ	・経営戦略 ・事業計画 ・労務厚生 ・人事 ・広報 ・総務

海外派遣プログラムの若手社員への拡充

NTTコミュニケーションズは、グローバルに活躍できる人材の育成を目指した海外派遣プログラムを実施しており、2011年度からは対象を若手社員へと広げました。このプログラムでは、社員が海外で1年間のOJTを通じて、実践的かつグローバルに通用するスキルを身につけます。2014年度は74人を海外へ派遣しました。

社内公募制度

意欲のある人材がより幅広いフィールドで活躍できるチャンスを提供するために、「社内公募制度」を設けています。年齢を問わず広く社員に利用されており、NTTコミュニケーションズグループ内およびNTTグループ内にて公募を実施しています。

2014年度は、次の点に注力したポストの公募を実施しました。

- ・グローバル事業の充実・強化に向けた人材
- ・クラウド系サービスの充実・強化に向けた人材
- ・セキュリティ系サービスの充実・強化に向けた人材
- ・上位レイヤ系サービスの充実・強化に向けた人材
- ・グループトータルパワーの最大限発揮に向けた、グループ会社の充実・強化に資する人材

2014年度は約90人の社員がNTTコミュニケーションズグループ内およびNTTグループ内の希望先の部署へ配属されました。今後も、社員のキャリア形成支援と組織活性化を目的に積極的に社内公募制度を運用しつつ、事業ビジョンの達成に向けて強化領域での募集ポストを設定していく予定です。

人事評価

NTTコミュニケーションズは、社員のチャレンジ意欲の向上と高いパフォーマンスの発揮を促すことを目的に、これまでとおり公正性・透明性を重視しつつ、これまでよりも成果・業績を重視した人事・給与制度への見直しを図りました。

こうした処遇体系のもとでは、リスクを恐れずお客さま第一の視点でスピードと勇気を持って変革する姿勢や、チャレンジした目標に対する成果を的確に把握・評価していくことが重要であることから、社員による主体的な目標設定と振り返りを促すとともに、半期ごとに上長との面談の機会を設けるなど、納得性の高い適切な制度運用に努めています。

多様な人々が活躍する 職場づくり

NTTコミュニケーションズでは、性別や年齢、人種、国籍、障がいの有無などに関わらず、多様な人材が活躍できる職場づくりに取り組んでいます。多様な人材を活かし、経営戦略で掲げる目標を達成するため、2008年4月に「ダイバーシティ推進室」を設置し、女性キャリア開発支援、障がい者雇用の促進、ICTを活用した環境整備と生産性向上を目的とした会議改革などの「働き方改革」、ダイバーシティの定着などを中心に活動を実施しています。

■ダイバーシティ推進 基本方針

- 経営戦略で掲げる目標を達成するため、社員の多様性を活かす企業風土を醸成する。
- 自ら変革・創造を推進する人材を創るため、社員の才能や能力を最大限に発揮できる環境を作り続ける。

2014年度の主な取り組みと今後

2014年度は、年々向上する女性管理者比率(2015年3月末時点で4.4%)の引き上げを継続推進すること、またより第一線で活躍する女性社員を増やすことを目的に、女性社員のキャリア開発・意識改革支援を重点項目の1つとして掲げ、女性管理者によるメンタリング活動の推進、さまざまなロールモデルの提示、管理者候補層の女性社員を対象とした研修プログラムの実施などに積極的に取り組みました。

ベテラン社員については、現時点高齢化という状況ではないものの、数年後には50歳代の社員が倍増し、ベテラン層のウェイトが高まっていく中で、今後既存事業の改革と新たな成長分野へチャレンジしていく必要があるという認識のもと、定年再雇用後の働き方も見据えつつ、チャレンジ意欲の向上と高いパフォーマンスの継続的な発揮、さらにはモチベーションを持って働き続けられるよう、50歳代の社員にキャリアデザインの構築に向けた取り組みを推進してきました。

さらに、2011年度から継続実施している「働き方改革」については、時間や場所にとらわれず、効率的・自律的に生産性の高い働き方を実現するためのスマートデバイス環境が整い、それらを使って業務の効率化を実現する働き方の実践やペーパーレス会議の実施促進を行いました。生産性を向上させることにより、「人財」である社員それぞれのワーク・ライフ・バランスを確立し、一人ひとりが健康でいきいきと能力を発揮できる風土の醸成を推進することを目標として、プロジェクトを継続進行しています。

女性キャリア開発支援

NTTコミュニケーションズでは、多様な人材が生き生きと働く機会を実現するために、さまざまなステージにおけるキャリア開発支援を行っています。2014年度は、女性社員のキャリア開発に関する働きかけを重点的に展開し、主に以下2点の取り組みを行いました。

- (1) 管理者候補層の社員(希望者)に対する「次世代女性リーダープログラム」を通じた、リーダーに必要なスキルの習得、キャリア開発計画の策定を通じたキャリア形成
- (2) 女性社員が女性管理者と対話する場(Open Cafe)の開催による、キャリアの棚卸と将来像のイメージ化

働き方改革などの取り組みに対する評価に加えて、上述の女性のキャリア開発における働きかけが、女性の入社から幹部育成までを見通した意識改革への戦略的な取り組みとして評価され、2015年3月6日、特定非営利活動法人ジャパン・ウィメンズ・イノベティブ・ネットワーク(J-Win)が主催する「2015 J-Winダイバーシティ・アワード(企業賞)」のベーシック部門において、「ベーシックアチーブメント準大賞」を受賞しました。

障がい者雇用

NTTコミュニケーションズでは、障がい者の採用に際して、ノーマライゼーションの考えに基づき、各人の能力を最大限に発揮できるよう、職種・環境に対する希望を確認し、適性を考慮したうえで、仕事内容を決定しています。

現在*では、121名の障がい者の方が、営業、エンジニアなど、職種を問わず幅広い分野で活躍しています。障がい者法定雇用率2.0%の遵守を徹底するため、ポテンシャル(新卒)採用活動、人材紹介会社を活用した中途採用活動、定着支援施策を実施し、障がい者雇用率2.08%を実現しています。

*2015年6月1日現在

定年再雇用

NTTコミュニケーションズでは、60歳の定年を迎えた後も、希望者は最長65歳まで働きがいを持って働き続けられるよう継続雇用制度を導入しています。

■ 再雇用者数

2012年度	2013年度	2014年度
55人	38人	54人

(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体、出向者除く)

コールセンター業務の在宅委託「CAVA(キャバ)」

NTTコム チェオ は、パソコンやインターネットの設定・操作などに関する研修や認定試験を実施し、試験に合格したICTスキルの高い人材をISPの在宅コールセンタースタッフ「CAVAスタッフ」として契約しています。

現在、インターネットを利用した在宅研修を導入するなど、全国的な研修受講機会の拡大を図り、現在、全国に約1,900人のCAVAスタッフがいます。子育てや介護などでやむを得ず仕事を離れた主婦や、リタイアした高齢者などの潜在的マンパワーを掘り起こし、新たな就業機会の拡大に努めています。仕事と子育ての両立に貢献することを目的として、2009年度よりNTTコム チェオ独自施策として実施している「ひとり親家庭を対象とした『在宅電話サポート

業務(CAVA)スタッフ』就業支援」を制度化し、CAVA業務を行うために必要な資格取得から研修までの費用支援を行い、就業機会の拡大に取り組んでいます。

また、自治体と連携して地域の就業希望者に、ICTスキル養成・資格取得・在宅テレワーカーなどの就業サポートを実施しています。このような活動を通じ、地域の就業機会の拡大および地域活性化に貢献していく予定です。今後も、ISP以外にも業務の幅を広げるなど、場所や時間にとらわれず自由に働ける機会を提供し、就業を希望するさまざまな方のニーズに応えていきたいと考えています。

→「CAVA」の詳細は、こちらをご覧ください

グローバル人材の登用・育成

グローバル人材マネジメント(GHRM)の取り組み

多様な人材のさまざまな価値観を企業経営に活かす、ダイバーシティマネジメントが注目されています。“Global One Team”をキーメッセージとして、私たちはグループ各社が一体となってGHRMに取り組むことで、グローバルな人材の活躍を推進しています。

2009年度より開始した長期出向プログラムでは、延べ20人の海外現地採用社員が本社へ出向し、日本におけるグローバルビジネスを推進しています。また2004年度より現地法人の中堅社員層を対象として、半年間本社に出向するプログラムを実施しております。これらのプログラムを通じ、現地法人社員のスキルやノウハウを本社で活用し、交流していくことで“Global One Team”の醸成を推進しています。

2014年度は、NTTコミュニケーションズと現地法人との双方向の人材交流を拡大しつつ、前年度から引き続き、グローバルコミュニケーション研修、赴任前研修、NTTコミュニケーションズと現地法人との合同のマネジメント研修などを開催しました。また、2011年7月より、海外派遣プログラムを若手社員まで対象を広げました。これは、入社5年目未満の社員を海外の実際の現場に派遣することにより、少しでも早くグローバルに活躍できる社員を育成するためです。

今後も、グループ全体のグローバルビジネスをリードする、現地法人幹部社員の育成や配置、グローバルな人材交流の促進などを実施することにより、さらなるグローバル人材マネジメント(GHRM)施策の拡大を目指します。

グローバル人材の採用

私たちは、急速かつダイナミックに変化していく事業環境を踏まえ、さらなる事業の加速を目指した中期的事業方針「ビジョン2015」を定めています。人事面でも、同ビジョンの達成に向けたグループ人材基盤の強化に向け、競争力強化とグローバル化に資する多様な人材の採用に取り組んでいます。中でも、グローバル化に対応した実践型人材の採用を積極的に展開し、特に外国人学生の採用を強化しています。

具体的な取り組みとしては、国内採用市場に限らず世界中から多様で優秀な人材を発掘・採用するため、海外現地での採用活動を展開し、特に優秀なエンジニア人材などの確保を図っています。現在、外国人留学生・海外大学卒日本人などの採用に加え、海外で開催されるジョブフェアや海外現地大学での採用活動を実施しています。2014年度は英国・韓国・米国・インドで現地採用を実施しました。

働き甲斐のある職場づくり

働く社員の声を活かす仕組み

NTTコミュニケーションズは、社員がやりがいや喜びを感じられる企業風土づくりを推進するため、社員とのコミュニケーションを重視しています。社員からの自由な提案をダイレクトに、そして迅速に、経営や事業に反映する風通しの良い環境づくりを目指しています。

具体的には、2006年7月に「カイゼン推進室」を立ち上げ、組織の壁や上司の壁を超えて社員から建設的な提案を吸い上げる仕組みを「ダイレクトライン」として制度化しました。2011年5月に、それまで「プロセス上の課題」と「改善策」両方の提案が必要だったものを「プロセス上の課題」だけでも提案可能にするなど、より提案しやすいものにして名称を「カイゼンサポートライン」に変更しました。

提案内容と対応状況についてはイントラネットサイトに「カイゼンポータル」を設けることで見える化し、活動のさらなる活性化を目指して提案者と対応者を表彰する制度を2008年度より実施するなどの取り組みにより、さまざまなプロセス効率化の成果があがっています。

これまでの提案数は999件(2015年6月30日時点)となっています。今後も社員の気づきの機会が増え、さまざまなアイデアがタイムリーに反映される環境づくりを継続していきます。

ドリームアイデアコンテスト

NTTコミュニケーションズグループの未来を広げる取り組みとして、新しいアイデアを広く募集し、サービス開発につなげるための施策を実施しています。この取り組みによって「元気なNTTコミュニケーションズグループにしたい」という思いから、「ドリームアイデアコンテスト」と名付けられました。

このコンテストはNTTコミュニケーションズグループで働いている人であればだれでも応募できる仕組みとなっており、これまで5回開催し合計1,300件以上の応募があり、実際に5件のアイデアがサービス化されています。応募から閲覧、意見交換まですべて専用のSNSサイト上で行われ、発案者に具体的なノウハウがなくてもSNSを活用してアイデアがブラッシュアップされるような仕組みとなっています。

新サービスとしてのアイデアに採用されると、社長より表彰を受け、応募者のモチベーション向上にもつながっています。

夢ある会社を目指し、今後もこのような施策で会社を元気にし、働きやすい職場づくりに貢献していきます。

■ ドリームアイデアコンテスト ポスター



労使関係

NTTコミュニケーションズでは、労使対等を基本とし、主体性と責任ある労使関係のもとに話し合いを重視し、雇用、労働条件のほか、事業運営上の諸課題に関わる事案の労使間協議により相互理解を図り、実施に移すこととしています。

社員の健康維持・増進

すべての職場において、社員が健康かつ生き活きと業務に従事できる環境を維持・向上することは、プロフェッショナルな人材が十二分に能力を発揮できる職場づくりの基礎ともいえます。このような観点から、私たちは、ワーク・ライフ・バランスの向上と労働安全衛生の徹底を両輪とし、社員の健康維持・増進に向けた各種施策を推進しています。

2014年度の主な成果と今後

ワーク・ライフ・バランスの向上はグループ各社の労使間で構成されるWORK-LIFE委員会が、労働安全衛生の徹底は各ビルで組織される安全衛生委員会が、それぞれ中核組織となり、グループ全体での取り組みが加速しています。2014年度、前者は「年間総労働時間の縮減」を目指した活動を展開しました。後者は労災発生件数の抑制を重点課題と位置づけ、実績は11件(前年度11件)となりました。引き続き、社員の健康維持・増進に向け、すべての職場を通じた取り組みを徹底します。

■ 労働災害(業務災害/通勤災害)発生件数

2012年度	2013年度	2014年度
12件 (業務災害5/ 通勤災害7)	11件 (業務災害3/ 通勤災害8)	11件 (業務災害2件/ 通勤災害9件)

*シンボルチーム活動(ラグビー)を除く
(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体)

ワーク・ライフ・バランス

WORK-LIFE委員会

NTTコミュニケーションズでは、働きがいのある職場づくりや社員のワーク・ライフ・バランスの向上を目指し、WORK-LIFE委員会を設置しています。これは会社と社員の代表者で構成されており、「年間総労働時間縮減」と「より効率的で生産性の高い働き方の実現」、「適正なサービスの徹底」に向けたさまざまな施策の展開など、継続的に取り組んでいます。

2014年度は、時短に向けた意識の醸成や計画的な年休取得の促進を図るとともに、業務効率向上やコミュニケーション活性化につながる職場の取り組みを全社員向けにメールマガジンで定期配信するなど、啓発活動を強化しました。また、勤務時間などに関するeラーニング研修などを実施し、各種制度などの理解向上にも努めました。

仕事と育児・介護の両立支援

NTTコミュニケーションズでは、次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境の整備を行う「次世代育成支援対策」を進めるため、社員の仕事と子育ての両立を図るための環境の整備や、子育てをしていない社員も含めた多様な労働条件の整備などに取り組むにあたり、「一般事業主行動計画」を策定し、目標達成のために継続して取り組みを進めています。

次世代育成支援対策推進法*に基づいた第一次行動計画(2005年4月1日～2008年3月31日)、第二次行動計画(2008年4月1日～2011年3月31日) および第三次行動計画(2011年4月1日～2015年3月31日)の取り組みがそれぞれ評価され、厚生労働省東京労働局より「2008年・2011年・2015年度認定事業主」として認定されました。

2014年度は育児休職中の社員に対して社員向け育児・介護サイト「NTT-LiFE+」などを活用して制度の周知を行うと共に、「産休前相談会」、「育児休職者セミナー」、育児休職から復帰後の社員に対する「復帰支援セミナー」を実施し、のべ約80名が参加しました。また2015年1月に実施した異業種交流育児休職セミナーでは、株式会社日立ソリューションズ、全日本空輸株式会社(ANA)、日産自動車株式会社と合同で、2015年4月に育児休職から職場復帰を予定する社員を対象に、異業種交流をしながら、復帰への準備の一助となることを目的に開催しました。

現在、第四次行動計画(2015年4月1日～2017年3月31日)を策定し、社員一人ひとりが生き活きと働くことができ、多様な働き方を互いが受容し理解し合える職場環境づくりを継続して進めています。

*次世代育成支援対策推進法:次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境の整備を行う「次世代育成支援対策」を進めるため、国や地方公共団体による取り組みだけでなく、101人以上の労働者を雇用する事業主は、「一般事業主行動計画」を策定し、速やかに届け出なければならないとし、雇用する労働者が100人以下の事業主には、同様の努力義務があるとされています。

■ 新「くるみんマーク」



■ 育児休職者セミナー



■ 異業種交流育児休職者セミナー



■ 育児・介護による休暇・休職者数

	女性	男性
育児休職	101	3
介護休職	1	4
出産休暇	83	—

働き方改革の推進

社員が各々の能力を発揮し、生き活きと働く環境を整備するために、NTTコミュニケーションズでは、在宅勤務制度の推進や生産性向上に資する施策の実施など、働き方の改革につながる各種の取り組みを展開しています。

まず、育児および介護のための在宅勤務制度としては、利用者の拡大などの改善を行い、現在約330名の社員が利用しており、より多様な社員の柔軟な働き方の推進を行うことができました。

在宅勤務にとどまらず、ICT企業ならではの働き方に向けた取り組みも加速しています。外出先や出張先でも業務が実施できるシンククライアントによるリモートワーク環境を構築する一方、タブレット端末を活用した隙間時間の有効活用による業務実施などを実現。さらに、会議の効率化をうたった、会議1/8(8分の1)*1ポスターによる啓発活動とペーパーレス会議ツールの導入による資料の削減や会議運営の簡素化に継続的に取り組んでいます。

また、2011年度から従業員満足度調査を行い、調査結果を踏まえた課題設定と施策を実施することで社員の働きがいの向上や生産性の向上を目指しています。さらに2014年度から新たに、働きがいに関する調査・分析を行っているGreat Place To Work®*2の働きがいを示す数値指標もベンチマークとして活用し、自社の強み弱みを客観的に把握することでさらなる社員満足度の向上に努めています。

*1 会議における「人数」「時間」「資料」もそれぞれ1/2(2分の1)にすることで、会議の効率化を図る方法

*2 働きがいに関する調査・分析を行い、一定の水準に達していると認められた会社や組織を有力なメディアで発表する活動を世界40カ国以上で実施している専門機関

カフェテリアプラン制度

NTTコミュニケーションズでは、社員が入社してから退職するまでの間、それぞれのライフスタイルやニーズに応じて公平に利用できるさまざまな福利厚生メニューを用意しています。具体的には、社員自らのライフスタイルに合わせ、豊富なメニュー(2014年度メニュー数:45種類)の中から自由に選択できる「カフェテリアプラン」制度を導入しています。また、社員のライフデザインを支援することを目的に、ライフデザイン相談室を設置しています(2014年度利用者:176人)。あわせて30歳の社員に対してライフデザイン研修を実施するとともに、59歳の社員を対象としたセカンドライフセミナーも実施しています(2014年度参加者数:ライフデザイン研修154人、セカンドライフセミナー127人)。

今後も社員にとって利用しやすい制度やメニューを充実させていきます。

各種休暇制度の計画的な取得を推進

NTTコミュニケーションズではワーク・ライフ・バランスの向上に向け、休暇取得を推進しています。具体的にはゴールデンウィークや年末年始など、大型連休に合わせた休暇取得促進に向け周知などを行い、取得しやすい職場づくりに努めています。2014年度の有給休暇取得平均日数は17.7日でした。

また、社員がライフサイクルにおけるリフレッシュ、家族の介護、ボランティア活動、リカレント学習、育児などのため、1週間以上の休暇を必要とする場合に取得することができるライフプラン休暇制度があります。2014年度は52人が本制度を利用しました。

メンタルヘルスケア

NTTコミュニケーションズでは、社員の労働安全の確保を図るとともに、健全で快適に働くことのできる職場環境づくりを目指して、各種施策を展開しています。

メンタルヘルス対策においては、職場のラインケアをいっそう充実させるため、メンタルキーパー養成講座を2014年度は242人(資格取得者総数:2,503人)に実施しました。

また、厚生労働省報告に基づくメンタル不調リスクの高い属性の社員に対し、カウンセリングの実施(2014年度実施者:392人)などの各種施策を継続的に実施するとともに、社内外における相談窓口の設置、海外外向者を対象としたカウンセリング環境の整備、などサポート体制を整えています。

今後も健全で快適に働くことのできる職場づくりに向けて、国内グループ会社も含め各種施策を継続するとともに、さらなるラインケアの強化などに取り組んでいきます。