



## 社会への貢献

### 重点活動項目

- ネットワーク社会を支えるイノベーション
- 重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保
- 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
- 顧客満足の継続的改善
- サプライヤとの協働
- 地域貢献、コミュニティー開発

### SDGs



### 私たちがめざすもの：イノベーションの力で、グローバルに社会を支え続けるICT企業



ICTが社会インフラとして浸透し続けるなか、私たちの事業が社会へと担う役割も多岐に渡ります。私たちは「CSR基本方針」にもとづき、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や社会貢献活動を通じ、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。2011年度以降、私たちは、これらをすべてCSR重点領域「社会への貢献」におけるCSR目標（中期目標）に反映し、継続的な改善を模索してきました。2016年度は、時代の変化に即した新たな中期目標のもと、重点活動項目ごとに着実な成果を上げることができました。2017年度以降もPDCA体制を強化しつつ、さらなる取り組みを進めます。

### CSR指標に即した活動の成果



2015年度から2016年度にかけ外部を交え実施した重要性（マテリアリティ）再検証を受け、重点領域「社会への貢献」を遂行するための重点活動領域の拡充を実施しました。特にICT社会のグローバルな普及・進化に即し社会の期待が高まっている領域を踏まえ、「ネットワーク社会を支えるイノベーション」「重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保」「顧客のネットワークセキュリティの強靱化」など、よりきめ細かい領域設定を行いました。

新たな重点活動項目に即した活動の初年度となった2016年度は、設定した目標に対し、おおむね「達成」または「ほぼ達成」することができました。2017年度は、これらの成果を踏まえ、重点活動項目ごとに、より確実なPDCAに向けた推進体制の強化を図ります。



社会への貢献

2016年度の活動実績および2017年度目標

重点活動項目	取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2016年度目標	2016年度取り組み結果			2017年度目標	バウンダリー	
				具体的な取り組み内容(定性的な結果)	定量的な結果	自己評価		活動範囲 (組織内・外)	集計範囲
ネットワーク 社会を支える イノベーション	ビジネスの 変革に寄与 する新たな 価値の提供	IoTおよびクラウド技術を活用した、 法人顧客の事業ニーズに即したグ ローバルシームレスなサービス群の 展開	IoTやクラウドなど、新規サービスの積極的 なリリース	各種サービスをグローバルレベルで最適に組 み合わせた「シームレスICTソリューション」 により、グローバルレベルで統一的にマネジ メントされたICT環境、低コスト・柔軟・オン デマンドなICT環境、ビジネスを支える安心 安全なICT環境を実現し、お客様の意思決定 の迅速化や生産性の向上などのビジネスプ ロセスの革新や新たなビジネス創出に貢献	29件 (新規サービスおよびプランの 提供開始)	★★★★	お客様のハイブリッドICT環境を最適化す ることによって、お客様企業のデジタルト ランスフォーメーションに貢献	組織内・外	国内外 グループ
	安心・安全な 日常生活の 実現、デジタル デバイス の解消	国内外でのデジタルデバイドの解消、 アクセシビリティの改善に貢献する、 個人向けサービスの開発、提供体制 の構築	OCNサービスの利便性向上に向けた新規 サービスのリリースや継続的な機能拡充の 実施	・ソーシャルメディアなどからの情報収集に よって、市場のトレンドやニーズを先取り し、OCN モバイル ONEのサービス機能 強化を実施 - 無料Wi-Fiスポットの本格提供 - 5分通話かけ放題、あんしん補償サー ビス、20GB/月コースや30GB/月コース の開始 ・上記取り組みが評価され、MM総研発表の MVNOシェアにおいて、NTTComは6回連 続シェアNo.1を獲得	7件 (新規サービスおよびプラン等 の提供開始)	★★★★	OCNサービスの利便性向上に向けた新規 サービスのリリースや継続的な機能拡充の 実施	組織内・外	国内外 グループ
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	災害時の通信断を防ぐため、ICT基盤 設備(建物、鉄塔、電力、線路/土木) の継続的強靱化	・最新ハザードによる水防対策 (大阪府内の通信ビルで水防対策工事を 計画) ・ライニングでの管路補強による耐震性能 の向上	・新たな海底ケーブル敷設船「さずな」の造船 (2016年11月) ・ASE海底ケーブルのルソン海峡付近(海底 面峡谷)を避けるルート変更(2016年9月) ・複数箇所のルート断において東日本・西日 本・ドコモ社と連携し短期間で復旧(熊本 地震(2016年4月) 台風10号・北海道 (2016年8月))	・最新ハザードによる重要通信ビル の対策実施 堂島1ビル ・耐震補強(2017年3月完成) 関目ビル(事務棟) ・ライニングでの管路補強による 重要ルートの信頼性向上 川崎管内 (2016年度完成 3.3km) 奈良 (2016年度完成 3.8km)	★★★★	・最新ハザードによる水防対策(水防:白 鬚、唐ヶ崎など検討、耐震:天神南を検討) ・ライニングでの管路補強による耐震性能 の向上(川崎、奈良の残工程) ・海底ケーブル APG ・ランディングステーション(陸揚げ)信頼性 向上 南房総LS(2018年9月完成予定)ビルセ キュリティ対策の強化など	組織内	国内外 グループ
	大規模災害へ の対策	・南海トラフおよび首都圏直下地震を 想定した対応計画の継続的強化と、 演習題材をブラインド形式(演習者 への非公開形式)を用いた災害対策 演習の充実 ・政府、自治体とも連携した被災情報 の収集および報告プロセスの迅速 化と運用定着化 ・グループ間の連携強化	・夜間土休日に首都直下地震の発生を想定 した駆付け演習および、西日本初動本部 の初動演習 ・西日本初動本部員の被災情報収集および 社外報告プロセスの定着化の実施 ・国内グループ会社へのNTT Com支援拠 点の開放	大規模な故障が発生したため、全社防災演 習を全社故障演習として開催	—	★★★★	・首都直下地震を想定した基本行動プロセ スの再確認およびNTT Com所有の災害 対策機器の再確認を社員、災害対策員へ 行う ・夜間土休日に首都直下地震の発生を想定 した駆付け演習および、西日本初動本部 の初動演習 ・西日本初動本部員の被災情報収集および 社外報告プロセスの定着化の実施 ・国内グループ会社へのNTT Com支援拠 点の開放	組織内	国内 グループ

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



社会への貢献

重点活動項目	取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2016年度目標	2016年度取り組み結果			2017年度目標	パフォーマンス	
				具体的な取り組み内容(定性的な結果)	定量的な結果	自己評価		活動範囲 (組織内・外)	集計範囲
顧客のネットワークセキュリティの強靱化	24時間365日のネットワーク監視	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さま向けサービス(NW、インターネット、クラウド、メール、ホスティング、音声系サービス等)の常時監視</li> <li>グローバルシームレスなネットワーク監視体制の構築</li> <li>長時間故障件数の継続的削減</li> </ul>	長時間故障件数の削減 ・国内NW(3H超):103件/年 ・海外NW(4H超):400件/年 ・その他(CL,A&C.ボイス等1H超):71件(取り扱うサービスの種類が増えたため)	<b>【国内NW】</b> ・NTT Com保守員アサイン時間の短縮(0報出し) ・長時間故障事例の水平展開 <b>【海外NW】</b> ・海外キャリアとの品質改善ミーティングの継続実施 ・トラブルチケット間の連携(ebonding)の不具合が見つかり、それを解消したことで値チケット数が増加 <b>【その他(CL,A&amp;C.ボイス)】</b> ・信頼性ガイドラインを活用した運用プロセスの構築	長時間故障件数の削減 ・国内NW(3H超):91件/年 ・海外NW(4H超):564件/年(ebonding不具合解消によりチケット数増加) ・その他(CL,A&C.ボイス等1H超):86件	★★★★	・長時間故障件数の削減 国内NW(3H超):86件/年 海外NW(4H超):460件/年 その他(CL,A&C.ボイス等1H超):48件 ・海外NWについては、GOCと個別事象の改善会議およびキャリアとの品質改善ミーティングを継続的に実施する。 ・その他サービスについては、お客さま増加に伴い、設備の規模が増大し、故障が増加する傾向にあるので、監視・試験ツールの見直し等、故障削減に取り組む	組織内・外	国内外グループ
	脆弱性対応機能の強化	国内グループ会社にとどまらず、海外グループ会社を含む、脆弱性対応機能の強化のための各種施策展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内グループ会社を含む、脆弱性対応機能の強化</li> <li>脆弱性診断業務(ネットワーク/アプリケーション/ペネトレーションテスト)の実施定着化と、発見した脆弱性改修の早期実施</li> </ul>	脆弱性診断・改修体制を強化し定着化を実施	275システムを対象に脆弱性診断実施	★★★★	Webアプリ脆弱性診断業務の品質向上と、発見した脆弱性改修の早期実施	組織内	国内グループ
	迅速・確実なセキュリティ脅威対応	企業や国家の情報システムの安全・安心に貢献するサービスの継続的な充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティ対策に関するリスクマネジメント体制強化を支援するプロフェッショナルサービスの領域拡大と高度化</li> <li>セキュリティ脅威を可視化し迅速的確な対処を支援するマネージドセキュリティサービス(MSS)の高度化</li> <li>SDxやIoT等に対するセキュリティ対策モデルの策定とサービスメニュー化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロフェッショナルサービスの領域拡大と高度化として、お客さまICT環境において、標的型マルウェア感染端末の有無を全端末を対象として調査する「標的型マルウェア感染端末調査メニュー」および、セキュリティインシデント発生時に24時間以内に駆け付け「インシデント対応駆け付け保証」オプションサービスを2016年10月より提供開始</li> <li>MSS高度化のため、日々の脅威分析と分析エンジンの更新や、アナリストの育成、体制強化を推進。分析エンジンの更新では、人工知能の要素技術である機械学習の技術を用いた脅威検出口ジックを2015年に初搭載して以降、さらに追加し、機能を拡充</li> <li>MSSのメニューに、SDxに対するサービス「プロアクティブレスポンス」を開発、提供を開始。また、IoTに関しては、事業化の準備として、PoCを実施、評価</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロフェッショナルサービスに、2つのサービスを追加</li> <li>マネージドセキュリティサービスの高度化として、機械学習を活用した検出口ジックを3種類追加</li> <li>SDx向けのセキュリティ対策メニュー「プロアクティブレスポンス」をリリースし、2機種に対応</li> </ul>	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティ対策に関するリスクマネジメント体制強化を支援するプロフェッショナルサービスの領域拡大と高度化</li> <li>セキュリティ脅威を可視化し迅速的確な対処を支援するマネージドセキュリティサービスの高度化</li> <li>SDxやIoT等に対するセキュリティ対策の高度化</li> </ul>	組織内・外	国内外グループ

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



社会への貢献

重点活動項目	取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2016年度目標	2016年度取り組み結果			2017年度目標	バウンダリー	
				具体的な取り組み内容(定性的な結果)	定量的な結果	自己評価		活動範囲 (組織内・外)	集計範囲
顧客満足 の継続的改善	継続的な CS調査	お客さま満足度スコアの継続的改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>満足度調査先の充実</li> <li>CS調査のグループ会社への展開(海外グループ会社の調査規模拡大)</li> <li>お客さまの声にもとづく「カイゼン活動」、およびPDCA体制の国内外グループ会社への徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査対象サービス・調査対象先の拡大。</li> <li>海外調査のプロセス見直し</li> <li>カイゼンの打ち手について全社会議でコミット</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査回収数増 国内:2,113件(対前年97%増) 海外:152件(対前年181%増)</li> </ul>	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>満足度調査先のさらなる充実(国内外)</li> <li>「カイゼン活動」、およびPDCA体制を国内外グループ会社とも引き続き徹底</li> </ul>	組織内・外	国内外 グループ
サプライヤとの 協働	CSR・ グリーン調達 の浸透	<ul style="list-style-type: none"> <li>サプライヤ各社による製品アセスメントの実施等を通じた、環境への影響を考慮した製品の調達推進</li> <li>紛争鉱物問題に代表される、サプライチェーンでの反社会的行為への加担の防止</li> </ul>	CSR調達推進に関する継続的なサプライヤ調査(年1回)の実施	CSR調達推進に関する継続的なサプライヤ調査(年1回)の実施	11社に対して調査実施	★★★★	CSR調達推進に関する継続的なサプライヤ調査(年1回)の実施	組織内・外	NTT Com 単体
地域貢献、 コミュニティー 開発	地域への貢献	持続性・効率性・適正評価・世界観・スキルなど社会貢献原則にもとづき、さまざまな分野における社会貢献活動を実践	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域清掃活動の継続的実施およびグループ会社への展開</li> <li>地域の障がい者支援団体と協力した販売会の実施(パン・お菓子等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本社ビル周辺の清掃活動を実施。その他拠点やグループ会社においても各自で清掃活動を実施</li> <li>本社ビル内で販売会を実施。その他拠点やグループ会社においても各自で販売会を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本社ビル周辺の清掃活動(6月、11月の計2回開催。のべ参加人数545人。)</li> <li>本社ビル内での販売会(4月、7月、12月、2月、3月の計5回開催。総売上金額520,235円。)</li> </ul>	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域清掃活動の継続的実施およびグループ会社へのさらなる展開</li> <li>地域の障がい者支援団体と協力した販売会の継続的実施(パン・お菓子等)</li> </ul>	組織内・外	国内外 グループ
	コミュニティー 次世代の育成	事業特性を活かした、コミュニティー支援および次世代育成に貢献する、戦略的な社会貢献体制の構築	職場体験などの社会を知る機会の提供やシンボルチームであるラグビー部によるラグビー教室などを通じ、子どもの健全な育成に向けた取り組みを推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファミリーデーや中学生訪問学習受け入れ</li> <li>市川市や浦安市、蕨市の教育委員会などとタッグを組み、各地域の小学校でラグビー教室を開催。また、現役選手だけでなく、OBも積極的にラグビー教室を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファミリーデー(8月に計3回開催。子どもの参加人数:63人)</li> <li>中学生訪問学習受け入れ(4月(持株主催)、5月に開催。子どもの参加人数:13人)</li> <li>ラグビー教室(のべ15校で開催。子どもの参加人数:約1,500人)</li> </ul>	★★★★	AIやIoTの最新技術に触れあう職場体験など社会を知る機会の提供やシンボルチームであるラグビー部によるラグビー教室などを通じ、子どもの健全な育成に向けた取り組みを継続的に推進	組織内・外	国内外 グループ

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



## ネットワーク社会を支えるイノベーション

### 私たちのアプローチ

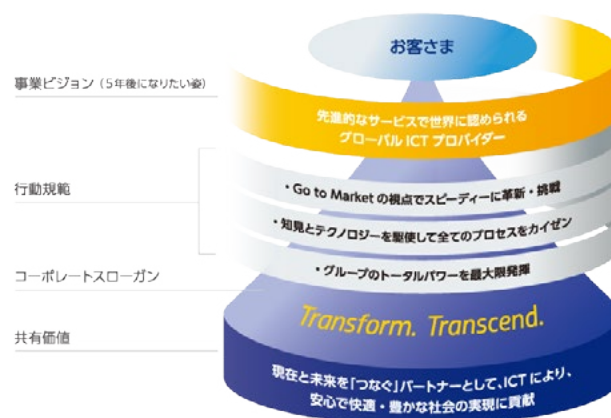
情報通信技術やデジタル技術の進歩が加速する中、私たちが革新的なICT製品およびサービスを通じて社会へと貢献しうる機会も、大きな広がりを見せています。

日常生活からビジネスまで、クラウドの活用が一般化しており、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は、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受け、社会の幅広い人に安心で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。これらのような私たちの姿勢と活動は、SDGsの目標9「産業と技術革新の基盤をつくろう」に大きな意義を持つものであると、私たちは考えています。今後、これらも踏まえたCSR目標の検討を実施し、引き続き革新的な製品・サービスの実現を通じた貢献を模索します。

### 施策、指針、推進体制

CSR重点活動項目「ネットワーク社会を支えるイノベーション」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委員会と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。同重点活動項目は、私たちが現在推進しているグローバルな成長戦略と密接に関わりを持っています。コーポレートビジョン「ビジョン2020」は、先進的な技術やサービスを提供することで社会に新たな価値を創造し、世界中を「つなげてゆく」ことを目指しており、社会が期待する「事業の特徴・強みを活かしたCSRの遂行」に向けた指針としても大きな役割を担っています。

#### ■ コーポレートビジョン「ビジョン2020」



### 2016年度の主な成果と今後

2016年度は、2016年9月に定めた新たな中期目標のもと、「ビジネスの変革に寄与する新たな価値の提供」および「安心・安全な日常生活の実現、デジタルデバイドの解消」を主な取り組み施策と定め、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、「ビジネスの変革に寄与する新たな価値の提供」では、先進的なICTソリューションを世界各地に提供できる企業として、IoTやクラウドなどを活用した、グローバルでシームレス、そしてセキュリティに優れたソリューションの開発を推進。29件に上る新規サービスやプランの提供を開始しました。また「安心・安全な日常生活の実現、デジタルデバイドの解消」では、個人向けサービスの開発・提供体制の構築を継続的に実施しており、2016年度はMVNO業界でトップシェアを有する「OCN モバイル ONE」のサービス向上などを実施し、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を図りました。





## ICT社会の進化を実現するサービスの提供

### 事業ビジョンの推進を通じたビジネスの変革

NTTコミュニケーションズグループのコーポレートスローガン「Transform. Transcend.」とは、時代を先駆ける技術やサービスを提供することで、お客さまのビジネスや社会、そして市場に飛躍的進化(Transform)とダイナミックな変革(Transform)をもたらし、期待や想像を超える(Transcend)新たな価値や、すべての垣根を越えて(Transcend)つながる世界を創造するというメッセージが込められています。

私たちは、通信事業者ならではの強みを有するクラウド/コロケーション/ネットワーク/アプリケーション/セキュリティ/マネージドICTなどの各種サービスをグローバルレベルで最適に組み合わせた「シームレスICTソリューション」を提供します。

これにより、①グローバルレベルで統一的にマネジメントされたICT環境 ②低コスト/柔軟/オンデマンドなICT環境 ③ビジネスを支える安心・安全なICT環境を実現し、お客さまの意思決定の迅速化や生産性の向上などのビジネスプロセスの革新や新たなビジネスの創出に向けた取り組みに貢献します。

### IoT推進室の新設

NTTコミュニケーションズは、2015年8月、IoTに関するさまざまな顧客ニーズに応じてゆくための組織として、IoT推進室を経営企画部内に設置しました。IoTの活用により、大きなイノベーションが期待される産業領域は、製造から建設、運輸、介護、金融・サービスまで多岐に渡ります。NTTコミュニケーションズでは、従来より強みとしてきた独自のセキュアな通信網およびクラウドサービス群とIoT技術とを組み合わせることで、多彩なIoTサービスを手軽かつスケラブルに利用いただける仕組みづくりを続けています。

2016年度は、製造業の工場向けソリューションとしてFactoryパッケージ、産業機器の遠隔監視向けにMachine Cloud、車両運行の安全管理を目的としたVehicle Manager等をリリースしました。2017年度はこれまでのIoT Platformサービス提供の成果を活かし、お客さまのIoTビジネスを促進するためのアプリケーション開発基盤(Application Enablement Platform)としてThings Cloudをリリースし、より多くのお客さまに価値を提供していきます。

### すべての人にICTの恩恵を

ICTが社会インフラとして重要性を増すにつれ、その恩恵を世界のすべての人々が居住地域や年齢、経済水準に制約されず利用できるようにする「デジタルデバイドの解消」が、人類全体の課題としてクローズアップされています。私たちは、グループ企業およびパートナー企業と連携しつつ、高品質な通信網をグローバルに展開する一方、利便性の高いサービスを適正な価格で提供する体制を構築し続け、デジタルデバイドの解消へと貢献し続けています。

2016年度は、MVNOサービスの普及促進施策として、OCN モバイル ONEのラインアップを多様化。初心者向けのサポートサービスの充実と併せ、より多くの方がICTの恩恵を受けることができる体制を構築しました。

また、2017年7月には、IoTの普及を通じたグローバルなビジネスインフラの刷新に向け、企業向けモバイルネットワークサービス「Arcstar Universal Oneモバイル グローバルM2M」において、IoTに適した「100円SIM」の提供を開始しました。

高品質なサービスをリーズナブルな価格で提供することで、幅広い用途でのIoT活用、普及に貢献しています。



## 重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保

### 私たちのアプローチ

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、かねてよりCSR重要領域「社会への貢献」の取り組みの柱に「重要インフラとしての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、ネットワーク全域での24時間365日監視体制の整備と併せ、グループ全体で取り組みを推進しています。これらはSDGsの目標11「住み続けられるまちづくりを」が重視する、質が高くサステナブルな生活環境へのアクセスの継続的な拡大・改善へと資するものであり、この観点を加味した施策の在り方を検討していきます。

### 施策、指針、推進体制

重点活動項目「重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保」にもとづく活動は、内外の情勢を踏まえたCSR目標の検討と設定を、CSR推進室およびそれぞれの活動を担当する担当各部門が連携しつつ行っています。

国内・海外ともに自然災害の頻発傾向が続く昨今、施策の確実な執行に向け、有事における確かな対応体制の整備・強化の重要性が高まっています。この観点に立ち、私たちは災害対策の基本3方針を重視し、その徹底をグループ全体で図っています。

#### ■ NTTコミュニケーションズ 災害対策の基本3方針

##### 1. ネットワークの信頼性向上

電気通信システムの一部の被災が他に重大な影響を及ぼさないよう信頼性の向上を図っています。

##### 2. 重要通信の確保

災害時に重要通信をそ通させるための通信手段を確保しています。

##### 3. 通信サービスの早期回復

災害を受けた電気通信設備、サービスを早期に復旧します。

→災害対策の基本3方針の詳細は、こちらをご覧ください

### 2016年度の主な成果と今後

重点活動項目「重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保」にもとづく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」等、情報インフラのレジリエント化に関する多面的な構成となっています。

2016年度も、各目標に即し、継続的な改善を図りました。具体的には、まず新たな海底ケーブル敷設船「きずな」の就航や、アジア主要都市を結ぶ大容量光海底ケーブル「Asia Submarine-cable Express (ASE)」の一部ルート変更、既存ビルの耐震補強の継続実施などを実施し、通信体制のさらなる強化を図りました。また有事に向けた訓練として2016年度は、大規模災害に伴う大規模な故障を想定した「全社故障演習」を実施し、復旧活動の再認識を行いました。いずれも当初の目標を「達成」または「ほぼ達成」することができました。2017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方針にもとづき、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。

2016年4月に発生した熊本地震では、2回目に発生した震度7の地震によって大分～熊本間の基幹中継ケーブルが被災しました。土砂崩壊の規模が大きく同じルートでの復旧が困難であることから、被災ルートを迂回する23kmの新たなルートの復旧計画を現地で検討し、被災してから12日後にケーブル復旧作業が完了しました。

2016年8月に発生した台風28号の豪雨では、北海道内にて発生した土砂災害において道央から道東への中継ルートが被災しました。土砂崩落および落橋等にて被災した箇所が複数であったことから、被災ルートを迂回する総距離約220Kmの新たなルートを構築し、被災から約1カ月半後にケーブル復旧作業が完了しました。

また、日頃から災害に迅速に対応できるよう社員およびパートナー社員に対しても継続的に災害に対する意識高揚を図っています。具体的には、NTTコミュニケーションズのサービスの1つである「安否確認／一斉通報サービス」を利用した訓練や、大規模災害などを想定した実践的な演習を実施しています。

→「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応したさまざまなサービスを提供し、お客様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などの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。普段から連絡網としても利用可能なため、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。

さらに世界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と実績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、日本と海外拠点間を高品質・大容量ネットワークで接続しているため、遠隔地にあるバックアップを迅速に稼働させるなどBCP対策としても最適なサービスです。

「Cloud<sup>®</sup>」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。

### 最新鋭のケーブル敷設船「きずな」

災害時における通信設備の復旧に船舶の有効性が高く評価されており、さまざまな船舶の利用方法がNTTコミュニケーションズだけでなく、NTTグループとしても検討されています。

迅速な災害復旧物資の輸送にも対応できるよう、2017年3月に竣工した海底ケーブル敷設船「きずな」は、ケーブルタンク内への災害復旧資機材の積載、20フィート型コンテナ搭載(6個)、非常用移動電源車等、NTTグループにおける災害復旧車両の輸送を可能にしている他、定点保持機能を活用し、非常用携帯基地局を船内に設置し、災害により非通話エリアとなった地域の緊急復旧が可能です。

具体的な設備としては、船橋上部には360度通信障害が生じないように工夫した、衛星通信用のパラボラアンテナを複数設置できるスペースを設けており、災害時の通信設備の増設に対応しています。

また、船という独立した生活スペースを活用して、災害地での復旧作業にあたる作業員への宿泊設備、食事の提供等の支援設備を備えつつ、船側から陸上側へ電力、水を供給できるよう配電盤、給水口を設けていることも特徴です。



ケーブル敷設船「きずな」

▽総トン数：8,598トン、載貨重量：4,098トン、全長：108.64m、幅：20m、計画喫水：6.0m、航海速度：13.2ノット、最大搭載人員：60人、航続距離：9,500海里(約30日間)、船籍：日本(東京)





## 顧客のネットワークセキュリティの強靱化

### 私たちのアプローチ

社会のICT化が浸透し、より多くの企業、そして個人の皆さまの情報がネットワーク上で蓄積されるようになった現在、私たちはICT事業者として、お客さまからあずかった大切な情報の機密性を担保し、かつ、確実に保持・管理する責任があります。これはSDGsの目標11「住み続けられるまちづくりを」が重んじる、先進的かつ安心・安全な、サステナブルな生活環境の実現に、大きく関わりを持つ経営課題であるといえます。

また私たちは、同じくSDGsの目標9「産業と技術革新の基盤をつくろう」に象徴されるような、イノベーションを通じたインフラ革新への社会からの期待に応えるべく、顧客のネットワークセキュリティの強靱化に向けた取り組みを強化し続けています。グループ全体で整備・共有されたセキュリティ規定群の遵守を基本としつつ、顧客から委託されたICTシステム・ネットワークの常時監視・運用体制のさらなる強靱化や未知の脅威に対する脆弱性対応機能の強化などを進めております。さらに、対象を国内グループ企業にとどまらず海外グループ会社を含んで脆弱性対応機能の強化を計画しております。なお、2016年度に実施したマテリアリティ分析およびCSR中期目標の見直しでは、このような状況を踏まえ、それらの課題を独立した重点活動項目とし、さらなる取り組み体制の強化を図りました。これをもとに、さらなる取り組みの強化を推進します。

### 施策、指針、推進体制

重点活動項目「顧客のネットワークセキュリティの強靱化」は、現在、内外の情勢を踏まえ、「24時間365日のネットワーク監視」「脆弱性対応機能の強化」「迅速・確実なセキュリティ脅威対応」を主要な施策に位置づけ、取り組みを推進しています。いずれの課題も、時事的な問題や社会の関心事も踏まえつつ、CSR推進室およびそれぞれの活動を実施する担当各部門が連携しつつ、CSR目標の検討と設定を行っています。

これらの多面的な活動は、いずれも確実に強固なセキュリティ体制に立脚して遂行される必要があります。私たちは「NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言」を同重点活動項目に共通する指針に位置づけ、その徹底を図っています。

#### ■ 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共有価値です。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。

→セキュリティマネジメントに関する宣言・方針の詳細は、[こちらをご覧ください](#)

### 2016年度の主な成果と今後

同重点活動項目にもとづくCSR活動は、「24時間365日のネットワーク監視」を基本としつつ、お客さま企業の情報システム防衛や、迅速・確実な脅威対応体制の構築など、ネットワークセキュリティの堅牢化を徹底する各種施策で構成されます。

2016年度も各目標に即し、継続的な改善を図りました。具体的には、メールや音声(VoIP)、ホスティングなど、多様化するお客さま向けサービスを踏まえ、それらへ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し、合わせて国内・海外を問わずグループ会社の脆弱性対応機能の強化、さらにはお客さまの情報システムの安心・安全を一層強固なものとするためのサービスの開発などを推進しました。

これらの活動の結果、海外ネットワークにおいて故障件数が目標値に満たなかったことを除くと、いずれも当初の目標を「達成」することができました。2017年度も継続的に目標を定め活動を推進していきます。



## お客様のICTシステムを守る24時間365日の取り組み

### 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「マネジメントソリューションセンター（札幌）」を2008年6月から運用しています。同センターでは、24時間365日お客様の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、お客様の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受けにくく、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。

同センターでは、サービス品質やお客様への付加価値を高めて、お客様満足度（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。

お客様システムもクラウドをはじ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。同センターもその変化に追随

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。

\* 英国政府が策定した、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。

## 迅速・確実な脅威対応

### 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。

2016年度は、2015年度に引き続き、エンドポイントにおける未知の脅威対策を強化し、ネットワーク仮想化技術を取り入れたSD-LAN技術の活用によりSOCにて感染端末の通信を迅速に自動遮断するサービスを開始しました。また、マネージドセキュリティサービス高度化のため、日々の脅威

分析と分析エンジンの更新や、アナリストの育成、体制強化を推進。分析エンジンの更新では、人工知能の要素技術である機械学習の技術を用いた脅威検出口ジックを搭載して以降、さらに機能を拡充しました。

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。

### 社会問題化するマルウェアへの対策について

社会のICT化に伴い、幅広い人達に甚大な被害をもたらすサイバー犯罪が深刻な社会問題となっており、「マルウェア」もその一つです。「マルウェア」とは、PCなどの機器に損害を与えることを目的に、悪意をもって作られたソフトウェアやコード類の総称です。マルウェアに感染したPCなどの機器は、悪意のある第三者が設置した外部の機器と通信を行い、インターネットバンキングにおける不正送金や、マイナンバーやパスワードなどの個人情報漏洩といった被害をもたらす可能性があります。NTTコミュニケーションズは、個人および法人のお客様を対象に、国内ISPとして初めて、マルウェアによる情報漏洩から利用者を守る「マルウェア不正通信ブロックサービス」の無料提供を2016年2月に開始しました。

同サービスは、マルウェアが外部のサーバーなどの機器と通信を行おうとすると、通信の内容（宛先情報）からそれを検知し、アクセスを遮断することでお客様の被害を防ぐものです。このように、通信の宛先情報にもとづいて不正な通信をブロックするサービスを提供することは、国内の事業者として初めての試みです。



## 顧客満足 of 継続的改善

### 私たちのアプローチ

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「お客さま」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、顧客満足(CS)の継続的な向上にも直結する重要な責務であり、また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も、高品質で信頼性の高いサービスを提供し続けるための道しるべともなる必須課題です。

これらの取り組みは、国連SDGsが目標8「働きがいも、経済成長も」で指向している、世界経済の高付加価値化や生産性の改善、ひいては経済成長の持続へと寄与するものであると私たちは考えています。この考えにもとづき、これからも幅広い皆さまからのさまざまな意見を取り入れ、私たちの事業に反映する仕組みを強化・刷新し続けます。

### 施策、指針、推進体制

私たちは常にお客さまに満足していただけるよう、重点活動項目「顧客満足 of 継続的改善」を設定し、CSR推進部と営業各部門が連携しつつ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推進しています。

お客さまへの誠実な対応は、担当する業務や活動する地域、提供する製品・サービスを問わず、私たち全員が常に心がけるべき姿勢です。このような観点にもとづき、「私たちの心がけ」を定め、社内イントラでの共有はもちろん、お客さまをはじめとする皆さまへと公表し、全員で徹底しています。

#### ■ 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。

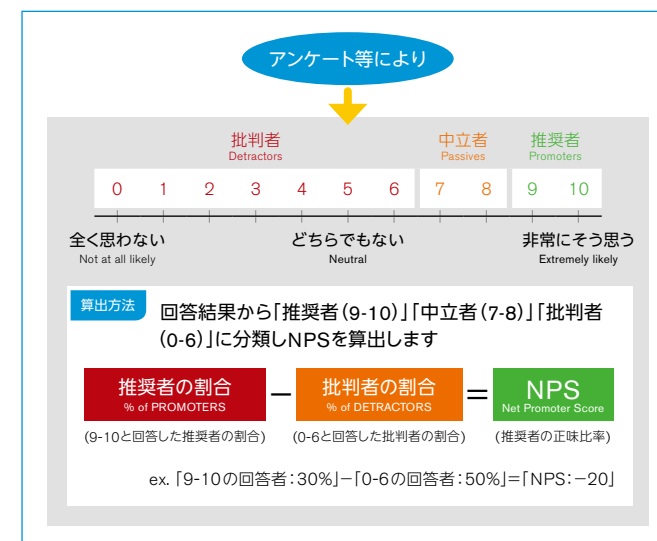
1. お客さまの悩みや課題を解決すること
2. お客さまのビジネス成長の後押しをすること
3. お客さまの本来業務への集中を手助けすること

これらのことを心がけ、お客さまから頼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、そしてスピード感を持ってソリューションを提供します。

### 2016年度の主な成果と今後

同重点活動項目では、現在、「お客さま満足度スコアの継続的改善」を中期目標に位置づけ、「継続的なCS(顧客満足)調査」を主な施策として多面的な活動を推進しています。2016年度は国内におけるCS調査先の継続的な拡充に加え、海外グループ会社への展開も加速しています。またお客さまの声にもとづく「カイゼン活動」についても継続的に実施する一方、そのPDCA自体の見直しを図り、国内外グループ会社への徹底を推進しました。これらの結果、お客さま満足度スコアをはじめ、当初の目標を「達成」することができました。

#### ■ お客さま満足度スコアの算出方法





## 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、日頃お客さまと接する営業担当者だけでなく、すべての社員が一丸となってお客さまに向かい合うことを第一の姿勢として、革新的なサービスの提供や、日々の改善活動を通じたお客さま満足の向上に取り組んでいます。私たちが毎年実施している「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、いただいたさまざまな「お客さまの声」を真摯に受け止め、ひたむきに改善活動を積み重ねているところです。

2016年度の「お客さまの声」の調査においても、国内外合わせて2,265名のお客さまにご協力いただき、貴重なご意見を多数頂戴しました。

そのような「お客さまの声」に対する私たちの取り組みをWebサイト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

個人のお客さまに向けた「OCNテクニカルサポート」の運営プロバイダーサービスであるOCNでは、個人のOCN会員の方からのご質問、ご相談を受け付ける窓口「OCNテクニカルサポート」を開設し、各種サポート業務を行っています。

お客さまにICTサービスを安心・快適に利用いただくためには、きめ細かいカスタマーサポート体制の準備が大切だと私たちは考えています。この考えにもとづき、私たちはコンタクトセンターおよび在宅スタッフを配置し、日々、お問い合わせに対応しています。オペレーターの教育にも力を注いでおり、Web研修や実務研修を義務付けるなど、高品質なサポート体制の実現に向けた取り組みを継続しています。

### 専用Webサイト「OCNお客さまの声」を通じた共有

OCNサービスでは、サービスのさらなる品質向上に向け、「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。また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。

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。

→「OCNお客さまの声」の詳細は、こちらをご覧ください



→「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





## サプライヤとの協働

### 私たちのアプローチ

近年、企業には、サプライチェーン全体で促えた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、サプライヤとの誠実でサステナブルな関係づくりが重要です。これらの取り組みは、国連SDGsにおける目標8「働きがいも、経済成長も」を実現する上で大前提となる「公正な取引慣行、ディーセントな労働慣行」をグローバルに実現する上で不可欠なものといえます。

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「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を定め、サプライヤとの相互理解と信頼関係の発展を図りつつ、環境面にとどまらず人道・社会面でも配慮を徹底した「CSR調達」の考えにもとづく調達体制の構築を推進しています。

### 施策、指針、推進体制

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、上記「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を確実に遂行するための指針として「調達方針3箇条」を定め、これをもとに、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。

### ■ サプライチェーンCSR推進ガイドライン(要旨)

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	・個人情報漏えい防止 ・情報システムの防衛策

### ■ 調達に関する基本方針

1. 広く国内外のサプライヤの皆さまに対し、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。

### 2016年度の主な成果と今後

現在、私たちは、CSR調達の理念を実現するため、サプライヤ各社との協力のもと実施する製品アセスメントを通じ環境面でのマイナスインパクトの少ない製品調達の徹底を目指すとともに、紛争鉱物問題に代表されるような社会的・人道的な問題行為に加担しないサプライチェーンのグローバルな浸透を目指しています。この考えにもとづき、2016年度は、CSR調達推進に関する継続的なサプライヤ調査を昨年度に引き続き実施。リスクの把握に努めました。また私たちがサプライヤとして検討される企業の皆さまへの説明性向上にも力をいれ、今年度は世界的なサプライヤ情報プラットフォームであるエコバディ社への情報提供を開始しました。

2017年度も、引き続きサプライヤへの調査を拡充すると同時に、サプライヤとの意見交換の推進ならびに情報開示のさらなる向上を図ります。





## 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。毎年定期的で開催される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。

第13回目の開催となる2016年度のACFは、「Go Beyond ~ True Collaboration ~」をテーマに6月に東京で開催されました。サービスの設計・構築・運用・保守面での品質向上、お客さま満足度の向上のためには、私たち通信事業者がこれまで「当たり前」としていた技術やプロセス、さらには組織間の壁を「超え」、「お客さまの期待」を超えていくことがよりいっそう求められていることを全キャリアと確認しあい、その実現手段に踏み込んで協議を行いました。2017年度はNTT Com、パートナーキャリア、そしてお客さまの三者がいかに理解・協調・協力し、双方からのアプローチで総合的なサービス品質向上を目指せるかを議論していく予定です。

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 2016



## 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もとづき、主要なサプライヤ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。

2016年度は、11社へのアンケート調査を実施しました。

→「[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「地球環境への貢献」](#)パートをご覧ください

### 紛争鉱物への対応

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への対応](#)」に則った調達活動を行っていきます。

## エコバディス社サプライヤ調査への取り組み

近年、サプライチェーンを視野に入れたCSR活動に対する社会の期待が高まっており、この結果、企業にとってサプライヤのCSR活動に関する状況把握または取引先への情報開示の重要性が増しています。私たちは、2016年度よりサプライチェーンに関する世界的な情報プラットフォーム「エコバディス」に情報を登録し、取引先および取引を検討している企業への情報開示を推進しています。

2017年3月初めてサステナビリティ調査を受検し、「Silver」の評価を受けました。

私たちは自社の「環境」、「労働・人権」、「公正な活動」、「調達」などの活動をグローバル評価し、これをベンチマークと位置づけ、今後のCSRパフォーマンスの改善に取り組んでいきたいと考えています。

\* EcoVadis: サプライチェーンにおけるサステナビリティ(持続可能性)の評価機関。企業によるサステナビリティに関連する方針、施策、実績を調査するためのプラットフォームを提供し、「環境」「労働環境」「事業活動」「サプライチェーン」の4つの観点から、世界110カ国・150業種におよぶサプライヤ企業の調査・評価を行っている。



## 社会貢献・コミュニティ開発

### 私たちのアプローチ

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じ、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ます。

近年、社会貢献活動には、地域や世代などで括られる多彩な共同体(コミュニティ開発)の育成を支援する役割が期待されています。私たちの活動も、コミュニティ開発を意識しつつ、対象の裾野を広げていきます。

#### ■ 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

#### 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。2016年度は6月7日に262人、11月8日に283人で日比谷公園周辺の清掃活動を実施しました。

また、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の選手たちによる組織ビル周辺やグラウンドを拠点としている市川市での清掃活動を毎月実施しています。

#### 国内各地の在宅女性に対する就業機会の提供

私たちは、インターネット接続サービス「OCN」会員向けのテクニカルサポートをはじめ、電話サポート(ヘルプデスク、コールセンター)、訪問サポート、企業のICT機器運用管理など、テクニカルサポートを核とした事業を展開しています。これら事業に際し、日本各地在住の方が在宅で働ける機会を積極的に提供しています。

具体的には、電話サポートと訪問サポートにおいて、北海道から沖縄まで全国の在宅スタッフが活躍しており、育児・介護や家族の転勤などでやむをえず仕事を辞めた方や通勤可能な地域で条件に合った仕事が少ない地方在住の方、リタイアした高齢者の方々などの潜在的マンパワーの掘り起こしを推進しており、この一環として女性の活躍・地域の活性化・新たな就業機会の提供にも取り組んでいます。

今後も、場所や時間にとらわれず、働く意欲と能力を活用できる機会を提供し、より多くの方が活躍できる社会の実現に貢献していきたいと考えています。

### 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のようになります。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。

#### ■ 2016年度、グループ会社での環境貢献活動の例

会社名	施策名	概要	実施時期	参加人数
NTTコムマーケティング	しろい里山保全活動	千葉県白井市の里山での環境保全活動	2016年 5月、7月、10月	30
NTTコムソリューションズ				38
NTTぶらら	守ろう!沖縄のサンゴ再生プロジェクト	「沖縄のサンゴ再生プロジェクト」の実施	2016年8月	17
	地域清掃活動	本社ビル(池袋)およびオフィス(有明)周辺の清掃活動	2016年4月 2016年5月 2016年6月 2016年10月 2016年11月 2017年2月	137
NTTビズリンク	地域清掃活動	本社ビル(後楽園)付近の清掃活動	通年	10

### 海外事業を通じた現地ICT化支援

アジアの新興国では、経済成長の加速とともに社会のICT化の波が押し寄せ、情報通信のインフラ整備や人材育成などが急がれています。ICTが各国内において企業活動の根幹となりつつある中、私たちはテレマーケティング事業を2016年1月に立ち上げ、現地のオペレーターを採用・育成し「クラウド」「データセンター」といった最先端のICTソリューションをアジア



地域の各企業のさまざまなニーズに合わせて提案・導入支援しています。今後も海外事業を通じて、ICT企業として培った知見と雇用創出の両面から持続的な関係構築を加速していきます。

## シンボルチームによる活動

### 青少年の育成

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は、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、市川市や浦安市、蕨市の教育委員会などとタッグを組みラグビー教室を開催しています。また、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3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14チームで開催しました。

こうした取り組みを通じて、次世代を担う青少年の健全な育成はもちろん、スポーツ文化としてのラグビーの啓発、さらには競技人口の拡大・底上げへと、貢献できればと考えています。

### ■ 第2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。2016-2017シーズンでは、福岡県北九州市にて「JAPAN RUGBY DREAM MATCH 2017 トップリーグオールスター『FOR ALL チャリティーマッチ2017』」を開催し、入場収入およびチャリティーオークション等の大会収益を寄付しました。大会収益の500万円は「いわての学び希望基金」、「東日本大震災みやぎこども育英募金」、「東日本大震災ふくしまこども寄附金」に活用され、主に東日本大震災で被災した子供たちの支援に役立てられています。

このシャイニングアークスの活動がトップリーグ全チームに広がり、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、ジャパンラグビー トップリーグでの募金活動

	参加チーム	金額	用途
2011-2012シーズン	NTT Comのみ	366,525円	日本赤十字社へ寄付
2012-2013シーズン	NTT Comのみ	404,800円	宮城県ラグビー協会へ寄付
2013-2014シーズン	トップリーグ全チーム	約200万円	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
2014-2015シーズン	トップリーグ全チーム	2,306,040円	・岩手県釜石市の子どもたちを対象としたチャリティーイベントの開催(2015年10月24日実施) ・岩手県釜石市の子どもたちをLIXIL CUP 2016に招待
2015-2016シーズン	トップリーグ全チーム	2,270,170円	熊本地震被災地ラグビー教室
2016-2017シーズン	トップリーグ全チーム	2,252,561円	未定



## 外部団体への参画

### 私たちのアプローチ

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。国連SDGsの目標17「パートナーシップで目標を達成しよう」においてもその重要性が唱えられるなど、その活動の社会的な意義は、強まり続けています。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

#### インターネット利用者の安全・安心を守る取り組み

マルウェアによるセキュリティ上の被害は増加の一途をたどっており、例えば、マルウェアを悪用したサイバー犯罪の1つであるインターネットバンキングの不正送金について、国内の被害額は2016年通年では約16億8,700万円に達しています(警察庁調べ)。不正な通信の被害を避けるためには、利用者が個々にセキュリティ対策を行う必要がありますが、感染していても気づかないような挙動をするものも多く、対策を浸透させるのは容易ではありません。

これを受けNTTコミュニケーションズは、お客さまがお申し込みや設定をすることなく無料でご利用いただけるマルウェア対策サービスを国内ISPとしては初めて提供するなど、より安全・安心にインターネットをご利用いただく仕組みづくりへと積極的に取り組んでいます。

また、NTTコミュニケーションズは、総務省が2013年11月から開始した、官民連携による国民の安心・安全なインターネット環境を実現するために、インターネット利用者の端末等の脆弱性を狙うサイバー攻撃からの被害対策支援プロジェクト「ACTIVE (Advanced Cyber Threats response Initiative)」に参画しており、マルウェア感染対策の具体的な取り組みとして、「マルウェア不正通信ブロックサービス」において、NTTコミュニケーションズが利用している悪性サイトリストに加え、ACTIVEが作成するリストを相互に共有・活用することで悪性サイトリストの判定精度をあげ、お客さまのマルウェア感染被害拡大防止や感染の注意喚起を行い、マルウェア感染根絶の取り組みに努めています。

### 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クは、児童の人権の保護はもちろん、児童の人権侵害への加担防止など、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ク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ク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」「ぷらら」「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ク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。