



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ず、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、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<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。

→「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。

公開情報  
調達活動  
協約的放棄  
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  
開示について  
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CO<sub>2</sub>(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CO<sub>2</sub>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

