

NTTコミュニケーションズグループ  
CSR報告書  
2010



# 私たちはICTソリューションパートナーとして、 持続可能な社会づくりに貢献します。

NTTコミュニケーションズグループは、国内長距離・国際通信事業を基盤に、さまざまなサービスをグローバルに提供しています。人と人、企業と企業、国から国へ、「つなぐ」「つなぎつづける」「ささえる」を進めています。

## 法人ビジネス

「コンサルティング型」ソリューションで、  
お客さまの経営課題を解決

変革するワークスタイルへの対応、環境負荷の低減など、さまざまなお客さまの経営課題の解決を最先端のICTソリューションでサポートします。

## ネットビジネス

人々の暮らし・ビジネスにかかせない  
インターネット環境を支える

ICTのなかでも、よりお客さまに身近な上位レイヤサービスを総合的に提供し、最先端のブロードバンド・ユビキタス環境を安心・安全に支え続けます。

## グローバルビジネス

日本品質で世界を  
“つなぎ” 続ける

25の国と地域、67都市\*の海外拠点を通じて、お客さまのグローバルICT環境の構築と運用をサポートし、世界に通用する“日本品質”でグローバルビジネスを支え続けます。

\*2010年7月現在

## CONTENTS

1	事業概要／会社概要	15	ダイアログ
3	トップコミットメント	18	第三者意見
5	NTTコミュニケーションズグループのCSR	19	用語解説
7	CSR指標2010	20	編集方針／報告書のプロフィール
8	NTTコミュニケーションズグループの環境中長期ビジョン		
9	<b>つなぐ</b> 環境負荷低減につなぐ社内ICTインフラのクラウド化		
11	<b>つなぎつづける</b> 世界をつなぎ続けるための舞台裏		
13	<b>ささえる</b> 世界にふみ出すダイバーシティの取り組み		

## 会社概要

**会社名** エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社  
 NTT Communications Corporation  
**本社所在地** 〒100-8019 東京都千代田区内幸町1丁目1番6号  
**営業開始日** 1999年7月1日  
**資本金** 2,117億円(2010年3月31日現在)  
**従業員数** 8,350人(2010年3月31日現在)  
**事業内容** 電気通信事業など

## 主な参加団体

電気通信事業者協会 理事  
 日本ネットワークインフォメーションセンター(JPNIC) 理事  
 海外通信・放送コンサルティング協力 理事  
 全国地域情報化推進協会 理事  
 IPv6普及・高度化推進協議会 理事

## 主要グループ企業(2010年3月31日現在)

### 〈海外〉

#### ◆アメリカ

NTT America, Inc.  
 NTT Comunicações do Brasil Participações Ltda.  
 NTT Multimedia Communications Laboratories, Inc.

#### ◆ヨーロッパ

NTT Europe Ltd.

#### ◆アジア・オセアニア

HKNet Company Ltd.  
 NTT Australia Pty. Ltd.  
 NTT Com Asia Ltd.  
 NTT Communications (Thailand) Co., Ltd.  
 NTT Communications (Vietnam) Ltd.  
 NTT Korea Co., Ltd.  
 NTT MSC Sdn. Bhd.  
 NTT Singapore Pte. Ltd.  
 恩梯梯通信設備(上海)有限公司  
 台灣恩梯梯股份有限公司  
 NTT Communications India Private Ltd.  
 PT. NTT Indonesia  
 上海恩梯梯通信工程有限公司

### 〈国内〉

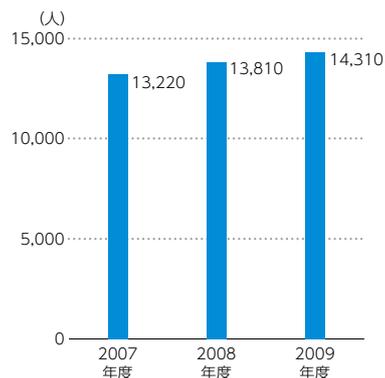
エヌ・ティ・ティ国際通信(株)  
 NTTコムテクノロジー(株)  
 エヌ・ティ・ティ・コム チェオ(株)  
 (株)エヌ・ティ・ティ ピー・シー コミュニケーションズ  
 エヌ・ティ・ティ・ビジュアル通信(株)  
 エヌ・ティ・ティ・ファネット・システムズ(株)  
 (株)デジタルフォレスト  
 (株)NTTぷらら  
 エヌ・ティ・ティ・ビズリンク(株)  
 エヌ・ティ・ティ・ナビスペース(株)  
 エヌ・ティ・ティ・ワールドエンジニアリングマリン(株)  
 エヌ・ティ・ティ レゾナント(株)  
 (株)クロスリスティング

(NTTコミュニケーションズ連結子会社77社のうち、主要子会社を抜粋しております)

営業収益および  
営業利益(単体)



従業員数  
(グループ)



# 世界を 「つなぐ」「つなぎつつづける」ために 私たちにできること

NTTコミュニケーションズ株式会社  
代表取締役社長

有馬 彰

雇用や医療、少子高齢化、教育などの社会的課題に加え、エネルギー問題や地球温暖化といった環境問題が顕在化してきています。こうしたさまざまな社会的課題を解決し、より豊かでサステナブル(持続可能)な社会を実現するために、ICTは重要な役割を担っています。

私たちはICTを活用した「Green of ICT」、[Green by ICT]を推進し、環境負荷低減に努めるとともに、日本品質で国内外問わずシームレスかつワンストップにサービスやソリューションを提供することを通じて、社会的使命を果たしていきたいと考えております。また、それら事業運営を支える人材の育成に注力することで、真のグローバル企業として成長することを目指します。

私たちはICTソリューションパートナーとして「つなぐ」「つなぎつつづける」にこだわり、安心して快適な社会の実現に貢献していきたいと考えております。

## ICTの積極活用による省エネ推進

在宅勤務や出張の代替にICTサービスを用いることは、コストだけでなく時間の有効活用や働き方の多様化、エネルギー面でも効率的なことはよく知られるようになりました。企業のニーズが設備の「所有」からサービスの「利用」へシフトするのに対応したクラウドサービス「BizCITY」を私たちは提供しています。このサービスは、環境効率のよいデータセンターにサーバーを設置し、

仮想化技術を利用して高効率に運用しており、お客さまがサーバーを保有するのと比較して保守運用面、サービスの可用性向上などのメリットだけでなくエネルギー面でも効率的となっています。

また、私たちは、お客さまにICTサービスを利用していただき社会全体の効率性をより高めるため、ICTサービス提供におけるエネルギーの効率化、すなわちICT自身の省エネ化(Green of ICT)に努めています。エネルギー効率の高いIT装置や空調設備の導入、データセンターなど、きめ細やかな温度管理を行い、省エネ化を推進していきます。また、社内業務システムをクラウド・ユビキタスサービスに移行することで、ノウハウの蓄積だけでなく事業運営での省エネ化に取り組んでいます。

NTTコミュニケーションズグループでは今年度、「低炭素社会の実現」、「循環型社会の推進」、「生物多様性の保全」を柱とする環境中長期計画を策定し、省エネの取り組みをさらに推進していきます。

## グローバル化する企業を 「日本品質」でサポート

世界的経済危機以降、企業の海外進出が進んでおります。このようにグローバル化するお客さまを、いつでもどこでも、安心・安全にサポートすることも私たちの使命です。サービス品質レベルをグローバル規模で



統一し、世界中どこにいても同じサービスを提供し続ける「高信頼保守」など、日本品質で日本にいるのと同じような安心感をもってサポートしていくために、私たちはグループ一丸となって取り組み続けていかなければなりません。

私たちはICTを通じて、お客さまの成長へとつながる新しいビジネスをサポートし続けていきます。

## 世界中の人と人をつなぐ ダイバーシティの推進

インターネットに国境がないのと同様、ビジネスにも、人材にも国境はありません。私たちはグローバル企業として、国内外シームレスなサービスを展開していくために、異なる価値観という多様性を尊重しつつ、日本の品質や連帯感などの価値観を共有していく必要があります。市場・顧客ニーズなど、変化に対応し続けるためにも、社内の風通しをよくし、一人ひとりのコミュニケーションを活性化させ、そして、仕事とライフワークの両立を実現してこそ、スピード感をもった変革を実現できるものと考えます。そのために、ダイバーシティの推進を強化していくことが重要です。

その取り組みのひとつとして、海外現地法人社員の日本本社への出向受け入れを昨年より開始しました。また、今年はグローバル事業展開に向けたダイバーシティ

の推進について、初めて社外の有識者を交えた座談会を実施いたしました。

こういった取り組みを通して、異文化交流を図り、現場力・人間力を向上できればと考えております。

また、社員教育の一環として人権啓発活動には以前より取り組んでまいりましたが、今後もより一層、人権問題へのグループ一体となった取り組みを推進していきます。

## コミュニケーションツールとしての CSR報告書

私たちはトータルパワーを最大限に発揮し、あらゆるレイヤサービスをグローバルに展開し、社会の課題解決に取り組んでいきます。

このCSR報告書は多くのステークホルダーの皆様とのコミュニケーションツールとして、NTTコミュニケーションズグループの1年間のCSR活動を取りまとめ、冊子とWeb版の2部構成にて発行しております。

これからも社会やお客さまに受け入れていただけるような付加価値を創造し、これからも信頼される企業であり続けるためにも、私たちのCSRへの取り組みに対する率直なご意見・ご感想を頂戴できれば幸いに存じます。

# NTTコミュニケーションズグループのCSR

NTTコミュニケーションズグループでは2006年6月にCSR基本方針を定めました。この基本方針にもとづき、社員一人ひとりが日々の事業活動のなかで実践していくことが私たちのCSR活動です。

つなぐ

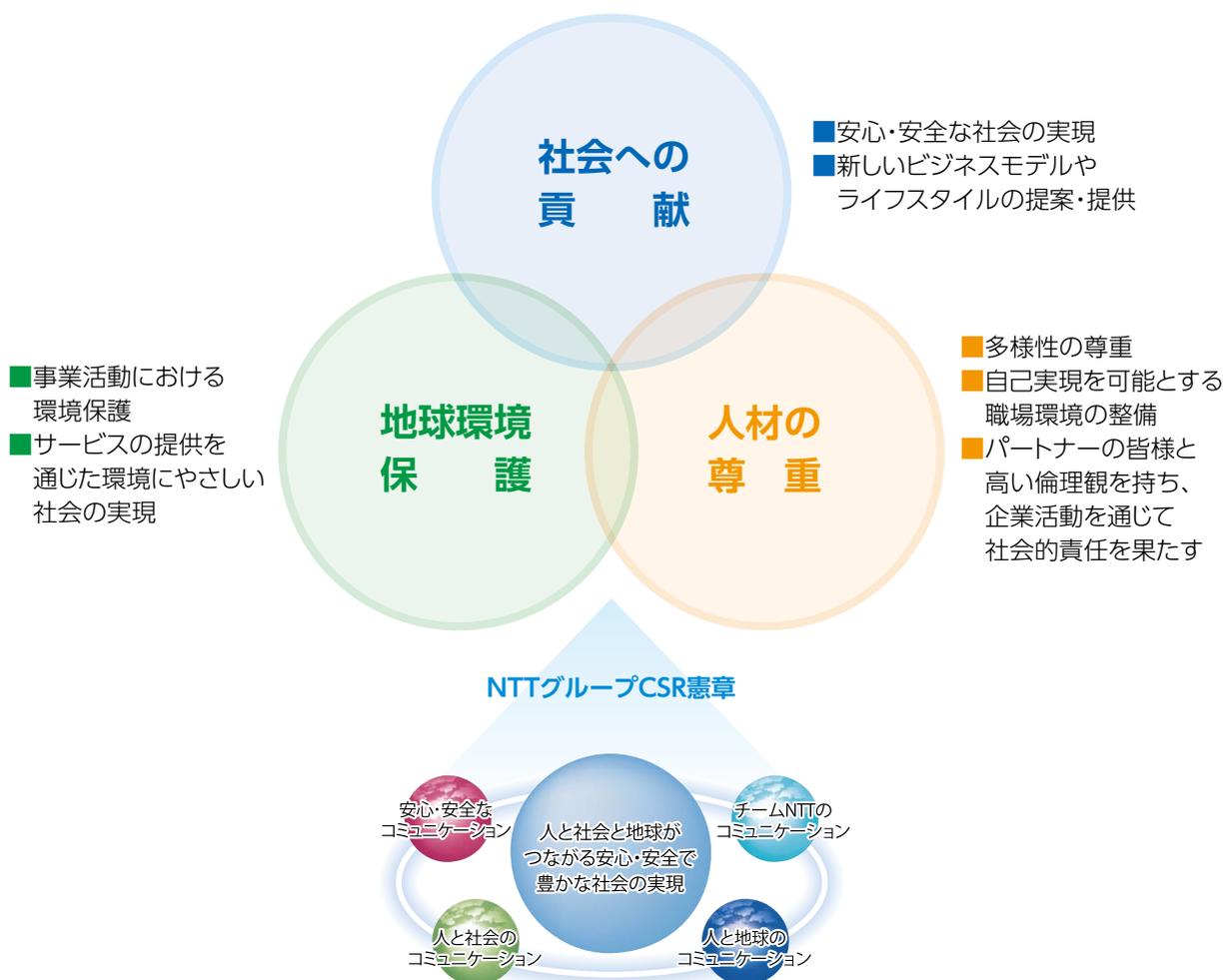
つなぎ  
つづける

環境負荷低減につなぐ  
社内ICTインフラのクラウド化

P.9

## CSR基本方針

私たちNTTコミュニケーションズグループは、ICTソリューションパートナーとして、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基本方針はNTTグループCSR憲章を踏まえ、NTTグループ一体となって社会の課題解決に取り組んでおります。

詳しくはこちらをご覧ください。 <http://www.ntt.com/csr/data/kihonhoushin.html>

# ささえる

世界をつなぎ続ける  
ための舞台裏

P.11

世界にふみ出すダイバーシティ  
の取り組み

P.13

## 私たちの行動指針

私たちNTTコミュニケーションズグループは、「コミュニケーションの新たな価値を創造し現在と未来を“つなぐ”パートナー」として、お客さまやビジネスパートナー、社員、株主のみならず、事業活動を通じて影響をおよぼす競合他社や社会全体への配慮を、行動指針に定め、CSRを実践しています。これからもCSR基本方針のもと、事業を通じて、すべてのステークホルダーとともに、人を未来へ、そして新しい世界へつなぎ続けるパートナーとして、社会の持続的発展を目指していきます。

### お客さまへの約束

- 1 「商品・サービスありき」の発想ではなく、お客さまのニーズをよく理解した上で、お客さまにとって本当に価値あるソリューションや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持って、スピーディ・柔軟・誠実に対応します。
- 3 お客さまとの永続的な信頼関係を築きます。
- 4 どんな時もお客さまの信頼を裏切るようなことはしません。

### ビジネスパートナーへの約束

- 1 お客さまに提供する価値を最大化するために、パートナーとの協力関係を活用します。
- 2 ビジネスパートナーの選択はフェアに行います。
- 3 パートナーシップによる効果を最大限に発揮できる関係を築きます。
- 4 パートナーシップによってお客さまにバリューを提供する際に、不誠実な行為はしません。

### 競合他社への約束

- 1 競争のルールを守り、フェア、誠実に闘います。
- 2 フェアに闘うことで、自社の競争力をさらに高めていきます。

### 社会への約束

- 1 より安全で革新的なサービスの提供を通じて、インターネット社会の健全な成長に貢献します。
- 2 社会とのつながりを大事にします。
- 3 世界各国の文化・慣習を理解し、尊重します。
- 4 私たちは、社会の発展と地球環境保護に貢献します。

### 社員・職場環境に関する約束

- 1 社員一人ひとりがICTプロフェッショナルとしての自覚・責任感を持ちます。
- 2 個性と多様性を認め、お互いの人権を守ります。
- 3 お互いを信頼・尊重し、自己実現を図るのにふさわしい環境をつくります。
- 4 企業変革の諸施策に、積極的に取り組みます。
- 5 情報通信企業として、セキュリティ保護に全力を尽くします。
- 6 元気な職場環境づくりに取り組みます。

### 株主への約束

- 1 事業活動の結果に関する情報を公正、正確、タイムリーに開示します。  
(2009年度実績：四半期ごとに4回公表)
- 2 中長期的なビジョンや戦略を、正しく伝えます。
- 3 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。
- 4 事業活動に関する情報の悪用によって、株主の利益を損なうことは絶対に行いません。

# CSR指標2010

私たちは「CSR基本方針」にもとづき、「社会への貢献」「地球環境保護」「人材の尊重」それぞれの項目において指標を定めた取り組みを行っています。成果と実績の自己評価を行い、次年度に向けた見直しと改善につなげます。

©NTTコミュニケーションズグループ ●NTTコミュニケーションズ

	CSR課題と方針	施策・取り組み	2009年度の成果・実績	前年度比	評価	2010年度の目標
CSR推進体制	CSRマネジメント	◎CSR委員会の継続的開催	2回実施	—	—	—
	コーポレートガバナンス	●取締役会の継続的開催 ●監査役会の継続的開催 ●幹部会議の継続的開催 ●マーケットイン推進会議の継続的開催	24回実施 19回実施 47回実施 47回実施	— — — —	— — — —	— — — —
	コンプライアンス	◎全職場でのコンプライアンス研修 ◎企業倫理アンケートの実施	21,209人受講(705回) 回収率95.6%	+117人 +1.1%	○ ○	全グループ従業員 96%以上
	リスクマネジメント	◎ビジネスリスクマネジメント勉強会	53人参加	—	—	海外出張・赴任する人すべて
社会への貢献	お客さまへの誠実な対応	●24時間体制ネットワークサービス ●通信サービスのカバレッジ ●高度技術者育成のための実機研修 ●高度技術者オペレータ認定制度	サービス稼働率99.999% 159カ国/エリアにて提供 176回実施(1049人受講) 22人認定	— — +83回 +7人	— — ○ ○	99.9999% — 200回 33人
	地域社会への貢献	◎社員参加型CSR活動 ◎インターネット教室 ●寄付金、救援金のよびかけ・寄附活動	549人参加(8回実施) 32人参加(2回実施) 総額5,549万円	— — —	— — —	— — —
	サプライヤーとのかわり	●調達にかかわるサプライヤー説明会	2回実施	—	—	—
地球環境保護	環境経営	●CO <sub>2</sub> 排出量の環境効率性指標 ●廃棄物最終処分量の環境効率性指標 ●紙使用量の環境効率性指標 ◎環境コミュニケーション実施	3.27(売上高百万円/CO <sub>2</sub> 排出量トン) 277(売上高百万円/最終処分量トン) 343(売上高百万円/紙使用量トン) 2回実施(68人参加)	-0.98ポイント +55.5ポイント -37.9ポイント —	× ○ △ —	— — — —
	地球温暖化防止	◎CO <sub>2</sub> 排出量*  ◎CO <sub>2</sub> 以外の温室効果ガス排出量  ◎電力使用量  ◎燃料使用量 ●電子請求書会員数 ◎太陽光発電などグリーンエネルギー推進	33.0万トン 通信30.6万トン オフィス2.4万トン CH <sub>4</sub> :202トン-CO <sub>2</sub> N <sub>2</sub> O:96トン-CO <sub>2</sub> HFC:0.1トン-CO <sub>2</sub> 8億975万kWh 通信7億6,395万kWh オフィス4,580万kWh 62万リットル 494万人登録 発電量1,011万kWh	+4.3万トン +2.5万トン +1.8万トン -25トン-CO <sub>2</sub> -74トン-CO <sub>2</sub> -6.9トン-CO <sub>2</sub> +1億3,018万kWh +9,861万kWh +3,157万kWh -116万リットル +74万人 -139万kWh	△ △ × ○ ○ ○ △ △ × ○ ○ △	33.9万トン以下 31.5万トン以下 2.4万トン以下 — — — — — — — — —
	廃棄物削減	◎撤去通信設備のリサイクル推進 ◎建設設備のリサイクル推進  ◎オフィス廃棄物のリサイクル推進** ●オフィスでの事務用紙使用量削減	リサイクル率99.7% リサイクル率94.1% 特定資材99.7% その他の資材73.9% リサイクル率64.6% 一人あたりA4換算10,515枚	+0.6% -1.9% +0.8% -5.6% -3.6% -15.3%	○ △ ○ × △ ○	リサイクル率99%以上 — 特定資材99%以上 その他の資材84%以上 リサイクル率70%以上 一人あたりA4換算9,500枚
	環境汚染の防止	◎土壌汚染の調査 ◎水使用量 ◎化学物質管理の徹底 ◎NO <sub>x</sub> 排出量削減 ◎SO <sub>x</sub> 排出量削減	該当なし 13万m <sup>3</sup> PCB保管量3,717個 362トン 83トン	— -71万m <sup>3</sup> — -96トン -69トン	— ○ — ○ ○	— — — — —
	働きやすい職場づくり	●女性管理者の任用 ●障がい者雇用の促進 ●出産休暇制度 ●育児休暇制度 ●育児のための短時間勤務制度 ●介護休暇制度 ●介護のための短時間勤務制度	74人任用(任用率3.1%) 雇用率2.02% 利用者59人 利用者140人(うち男性0人) 利用者149人(うち男性2人) 利用者2人(うち男性1人) 利用者0人	+7人 +0.1% — — — — —	— ○ — — — — —	— 1.8%以上 — — — — —
	社員の健康維持・増進	●労働災害ゼロ化 ●メンタルキーパー	17件発生 1,040人取得	-1件 +609人	△ ○	0件 全管理者
人権の尊重	●障がい者・高齢者を知る体験学習会 ◎人権啓発研修会	79人参加(3回実施) 18,530人受講	— —	— ○	— 全グループ従業員	
人材育成	●経営幹部の教育研修への参加	12回実施(833人参加)	+1回	—	—	

※自己評価・2010年度目標については、対象となる項目についてのみ記載しています。対象外の項目については「—」としています。

※期間指定のない指標は、2010年3月31日現在、または2009年4月1日～2010年3月31日にて集計しています。

※CO<sub>2</sub>排出係数は、0.378kg-CO<sub>2</sub>/kWhを使用しています。

※2009年度よりマテリアルリサイクルのほか、サーマルリサイクルを加えました。

# NTTコミュニケーションズグループの環境中長期ビジョン

環境保全・保護活動のあるべき姿として、「地球環境憲章」にもとづき「長期環境ビジョン」を制定しています。これを具現化するための「中長期ビジョン」を策定し、2012年度までの具体的な数値目標を定めました。

## NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章

### 基本理念

NTTコミュニケーションズグループは、グローバルな規模であらゆるお客さまの利益につながる最高水準のサービスを創造し、提供するすべての過程において、地球環境保全に積極的に取り組むとともに、環境にやさしい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長期環境ビジョン

私たちは、世界中にはりめぐらせた通信網や最新の通信技術を活用し、世界に遍在する古今東西の知恵を交換・共有できるプラットフォームを提供するとともに、世界中の人々のコミュニケーションをサポートすることを通じて、心豊かで持続的な社会の実現に貢献します。

「長期環境ビジョン」の詳細は、Webに掲載しています。[http://www.ntt.com/csr/report2010/data/en\\_manage.html](http://www.ntt.com/csr/report2010/data/en_manage.html)

## 中長期ビジョン

「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。



## 2012年度目標

### CO<sub>2</sub>削減

2008年度比3.6万t-CO<sub>2</sub>削減  
**33.9万t-CO<sub>2</sub>以下\***

- トップランナー機器の導入推進
- 新たな空調技術の採用
- 自然エネルギーの導入拡大

### 廃棄物の排出削減

最終処分率**7%以下\*\***

- リサイクルガイドラインの明確化と徹底
- サーマルリサイクル推進

### 事務用紙の使用量削減

2008年度比25%削減  
**9,300枚/人**

- ペーパーレスなワークスタイルを実現するICT機器の導入
- 社内文書の電子ドキュメント化推進

\*CO<sub>2</sub>排出係数0.34Kg-CO<sub>2</sub>/kWh(電気事業連合会公表値)を使用しています。 \*\*最終処分率=最終処分場に持ち込んだ量/総排出量

# 環境負荷低減につなぐ社内ICTインフラのクラウド化

私たちは、お客さまへのサービスの提供を支える社内ICTインフラを、仮想化技術を活用してプライベートクラウド化することにより環境負荷低減を推進しています。今後はグローバル規模への展開にも取り組みます。

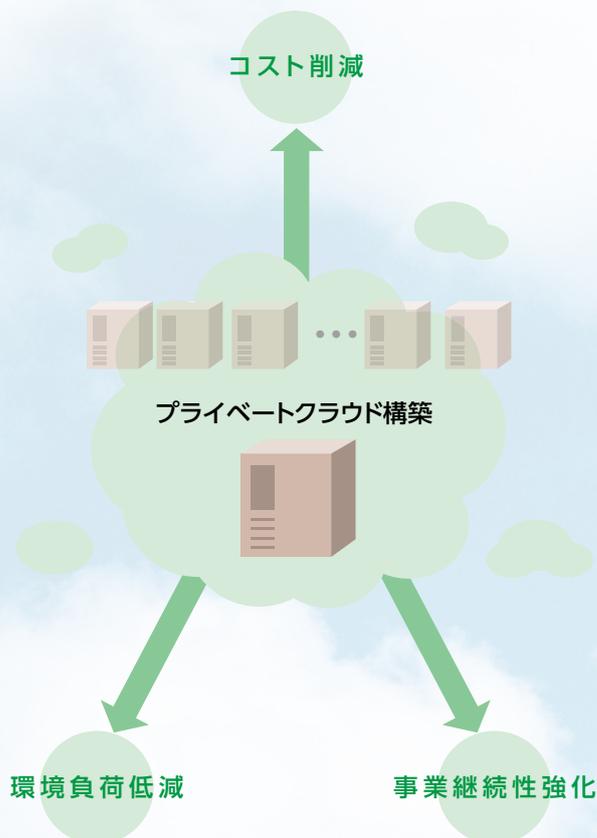
## これまでのノウハウを活用した 社内ICTインフラの統合とプライベートクラウド化

NTTコミュニケーションズではOCNやVPNサービスなどの提供にあたり、お客さまからのお申し込みの受け付けや開通、保守などの業務を行うために社内ICTインフラを構築し利用しています。

従来、こうした社内ICTインフラをシステムごとに構築していたため、サーバー、ストレージ、ネットワーク、データセンターなどのICTインフラが散在し、その運用コストは大きな課題となっていました。そこで、コストを削減し、環境負荷の低減や事業継続性 (BCP) の強化を図ることを目的に、社内ICTインフラの統合とプライベートクラウドへの移行に取り組みました。

これまで、お客さま向けのサービス提供で培ってきたノウハウを最大限活かし、2009年度5つのデータセンターから約50のシステムを新しいデータセンターに無事故で移行、統合しました。これにより、システム運用コストを30～40%削減。さらに、仮想化技術を活用した社内向けクラウドサービスの実現により、従来2～3ヵ月程度要していたシステムの増設などに数日に対応できるようになりました。こうして、業務部門からのプロセス改善や新サービスへの対応要望に迅速に応え、お客さまに、さらにスピード感をもってサービスを提供できる仕組みづくりを進めています。

### ■ICTインフラ統合の目的



### Voice

#### 環境負荷低減のため ICTインフラ統合をさらに推進していく

ネットワーク事業部  
ネットワークブランドデザイン室  
担当課長 安藤 嘉教

ICTインフラ統合施策は今後、仮想化サーバーへの収容サーバー数の拡大、ストレージの仮想化統合、UTM上へのファイアウォール統合の拡大やIPS/IDSの仮想化統合、全社最適化視点でのネットワークシンプル化ポリシーの策定など、統合効果をさらに高めていく施策を進めていきます。これらの施策により、引き続き使用電力量とCO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組み、グローバルに展開する通信キャリアとしての責任を果たしていく考えです。



### Voice

#### システムの品質向上と環境負荷低減が成果

ネットワーク事業部  
総合カスタマサービス部  
OSS開発部門 仲 正文

今回のサーバー統合は、NTTコミュニケーションズの社内業務支援システムのコスト削減と品質向上が目的でした。同時に、この取り組みが環境にやさしいデータセンターやシステムの実現につながっていくことに、喜びとやりがいを感じています。NTTコミュニケーションズのICTインフラ統合やプライベートクラウド構築ノウハウを活用し、さらにサーバー統合をはじめとするICTインフラ統合を推し進め環境負荷低減を通じて、私たちの社会的役割を果たしていきたいと思っています。

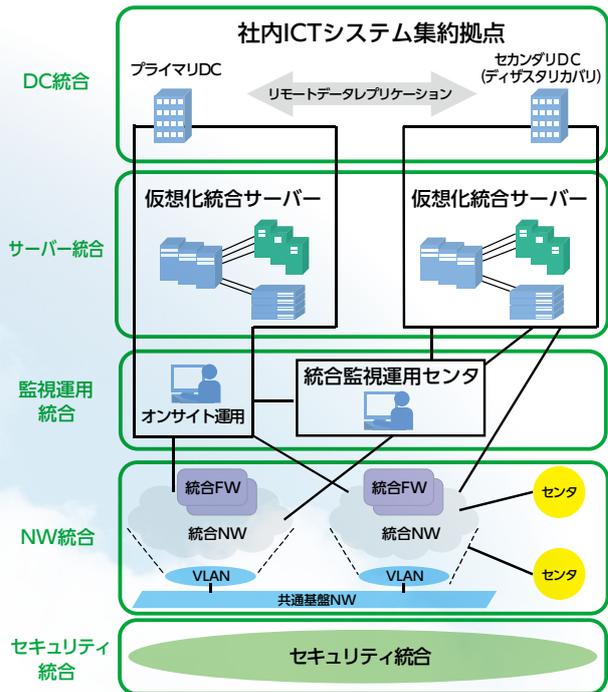


## 環境負荷低減に向けた取り組み

この社内ICTインフラ統合施策では、データセンター、サーバー、ストレージ、監視運用、ネットワーク、セキュリティなどさまざまな観点から見直しを図り、電力コスト削減や、環境に配慮した取り組みを積極的に実施しました。

データセンターについては、サーバーが吸引する冷気とサーバーが排出する熱が混合しないよう区分けしてフロア内の空調効率を高める仕組みを採用し、サーバーについては仮想化統合によるサーバー台数削減と、直流電源化を実施することで消費電力の削減を実現しました。ネットワークについては設計方針を見直し、従来、システムごとに構築していた回線やネットワーク機器を統合してスリム化。さらに、ネットワークごとに用意していたファイアウォールなどのセキュリティ機能をUTM（統合脅威管理システム）上に仮想化統合することにより機器台数を大幅に削減し、電力消費量の削減を実現しました。また、各システムの開発拠点ごとに散在していた検証環境の集約も進めました。

### ■ICTインフラ統合の概要

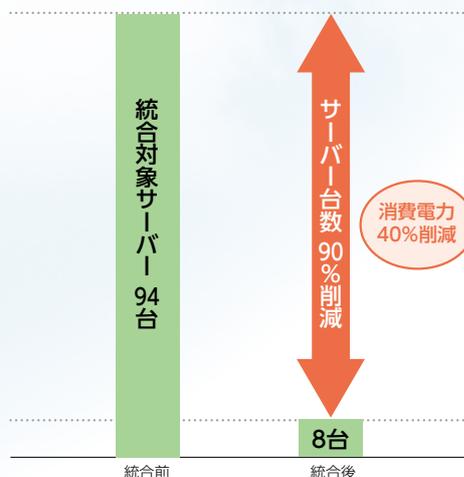


## 取り組みの成果と今後のビジョン

サーバー仮想化統合施策の成果としては、2009年度から2010年7月までに94台のサーバーを8台へ、台数ベースで約90%の削減を行いました。これにより、消費電力の約40%削減を期待でき、2010年度末にはさらなる効率化により約55%削減を見込んでいます。また、クラウドの仮想化技術により冗長性を高めることで、不測の事態における事業継続性(BCP)を向上させ、企業としての社会的責任を果たせる仕組みをより一層強化しました。

今後は、この社内ICTインフラ統合施策を国内のみならず海外にも展開し、環境保護の取り組みをグローバルビジネスの拡大とあわせて全世界で実施していく考えです。また、私たちがお客さまに提供しているクラウドサービスとの連携を図りながら、全社的なICTインフラ統合グランドデザインの策定と施策をさらに推進していきます。

### ■ICTインフラ統合の成果



# 世界をつなぎ続けるための舞台裏

つながらないお客さまをつくらないために、24時間365日休むことなく、保守のプロフェッショナル集団がお客さま視点でネットワークを見守り続けます。

## お客さまに喜ばれる高信頼保守を目指して

NTTコミュニケーションズは発足以来、固定電話事業の枠を超えて、グローバル、IP、ソリューションへと事業の拡大を図りながら成長を遂げてきました。社会インフラである通信ネットワークを「つなぎつづける」を基本ミッションに掲げ、お客さまと社会の抱える課題を解決するために先進的なサービスを提供し続けています。

お客さまのパートナーとして、回線が開通してからもっとも長くお付き合いさせていただくのが保守部隊です。当社には国内向けのCCNC(カスタマフロント部門)と、海外向けのGNOC(グローバルサービス部門)の2つがあり、いずれも通信の多ルート化や通信設備の二重化・分散化、サービス状態の監視、故障受付などの業務を24時間365日休みなく実施しています。

当社が目指すのは、お客さまに「選んでよかった」と感じていただける、よりよいサービスの提供です。そのためには常にお客さま視点で取り組むだけでなく、あらゆる故障の再発を防止する保守品質の継続的な向上を図っています。お客さまのビジネスをつなぎ続けるために、保守のプロフェッショナル集団として高信頼保守でサポートし続けています。



CCNCとGNOCのオペレーションフロア

## 品質向上に向けたさまざまな取り組み

ネットワークの故障発生をゼロにすることはできませんが、限りなくゼロに近づけるため、あらゆる故障の再発を防止する継続的な改善活動を行っています。日々、生じる故障原因として「人為故障」「開通トラブル」「長時間故障」という3つの主要因の撲滅を目指すために、故障原因の対策などをデータベース化して全社員で共有しています。また、お客さまの契約されたネットワークサービスを回線ごとではなく、横断的に故障対応にあたる一元的な保守運用システムを構築。これにより他キャリアの回線も含め、サポートが可能となりました。故障フロント業務では、サービス別のプロフェッショナルが対応していましたが、同じ担当者が最後まで責任をもって解決に導くプロセスへ変更し、1秒でも早く故障を解決。故障に伴うビジネスへの影響を最小限に抑えることに注力しています。

こうした一つひとつの取り組みがオペレーション品質の改善につながり、長時間故障をはじめとしたさまざまな故障の発生の減少につながってきました。(グラフ参照)

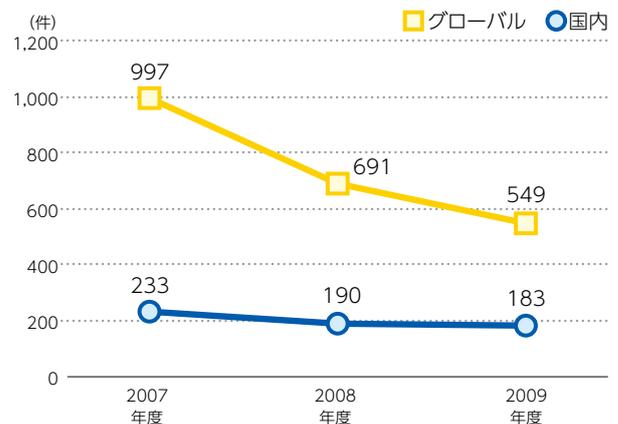
さらに、高信頼保守を支える人材育成にも力を注ぎ、実際に発生した故障を実機で再現して迅速な復旧方法を追求するなど、故障対応のスキルアップに向け、実践的

にオペレーションのプロ育成を行っています。また、オペレータの応対力を判定する仕組みをつくり、メンタリティとスキルの上昇を図るとともに、品質向上ハンドブックやNGワード集(写真参照)を担当者全員に配布し、常にお客さま目線での対応を心がけています。



「オペレーション品質向上ハンドブック」  
「お客様対応NGワード集」

### ■長時間故障発生件数の推移



## グローバルなお客さまと「顔の見える」信頼関係を

グローバルビジネスを展開するお客さまにとって、通信インフラが事業活動の生命線となった今、国内外のシームレスなネットワークサービスの提供があたり前のようになっています。一方、日系企業が数多く進出する東南アジアのローカル回線は故障発生率が高く、海外アクセスラインの品質改善が急務となっています。

しかし、老朽化した設備、不安定な電力供給、各国が異なる通信事情を抱えていることから、ローカル回

線の品質を保つことは非常に困難です。こうした現状を少しでも変えようと、2000年から「Arcstar Carrier Forum (ACF)」を毎年1回、開催しています。アジアを中心にパートナーキャリアが一堂に会し、海外アクセスラインの品質向上のために意見交換やノウハウの共有を行っています。ACFの地道な活動は、パートナーキャリア間との「顔の見える」信頼関係を強固なものとし、円滑なオペレーションを実現させていきます。

## 国内外シームレスオペレーションへ

厳しい競争環境のなか、企業が持続的に成長し続けるには、新たな価値の創造が不可欠です。私たちが提供する価値は、世界規模でビジネスを展開するお客さまに対し、品質が高く安定したICTインフラを国内外問わず提供し、お客さまの事業の成長を支えることにあります。このため現在、進めているのがCCNCとGNOCの領域を越えたトータルワンストップオペレーションです。その第一歩として、2010年6月から両者のオペレーションフロアを同一フロアに集約しました。グローバルで起こった問題の解決を国内で培われた技術とノウハウに加え、Face to Faceのコミュニケーションで垣根なくチーム一丸となって取り組んでいくためです。

私たちには99.999%の可用性という世界最高品質のネットワークを生み出した技術と経験があります。これを海外に普及させるグローバル展開も当社の社会的使命です。日本のネットワークを支える者同士がタッグを組

み、日本品質を世界に広くアピールするため、国内競合他社と互いのオペレーションについて議論する機会を設けるなど、信頼関係の構築にも努めています。一方、日系企業のなかで「海外事務所でも、エンド・ツー・エンドの高品質のネットワークサービスがほしい」というニーズが根強くあり、現地でのサポートが重要性を増しています。そこで現地法人と連携し、現地キャリアの根本的な品質改善コンサルテーションにまで踏み込んだ活動を行い、エンド・ツー・エンドで安心してご利用いただけるネットワークの実現に“Global One Team”で努めています。

「つなぐ」「つなぎつづける」という基本ミッションの追求は、当社だけの取り組みでは成し得ないものです。パートナーキャリアや競合他社と切磋琢磨しながら、「顔の見える」関係で高め合う。こうした協力体制で世界水準のインフラを実現する日を目指して、私たちは取り組みを続けています。

### Voice

#### 自ら考え、判断し、責任感を持つ

カスタマサービス部  
カスタマネットワークサービスセンター (CCNC)  
センター長 渡辺 守

「自ら考え、判断し、責任感を持つ」。これは国内を担当する私たちの基本的な指針です。この言葉にはプロフェッショナルとしての自覚を持ち、失敗を恐れずに判断してほしいというメッセージが込められています。上司の判断を仰ぐだけの指示待ち人間では、いつ何時起こるかわからない故障に対応できないからです。社員一人ひとりの迅速で適切な判断力こそが、高品質のサービスを追求する当社の付加価値になります。



### Voice

#### CSRの精神が当社の強み

カスタマサービス部  
グローバルサービス部門 (GNOC)  
担当部長 月見 敏樹

2006年12月、台湾沖で発生した地震により、アジアの海底ケーブルが多大な被害を受け、電話やインターネットが大混乱したことがありました。大容量ケーブルの大部分が切れているという最悪の状況のなかで、私たちはさまざまなキャリアと協力し、発生2日後に約90%のネットワークの復旧を実現。契約上の保障範囲を越えて、通信の確保に向け、全社一丸となって災害対策に取り組む姿勢はCSRの精神として当社の強みだと自負しています。



# 世界にふみ出すダイバーシティの取り組み

グローバル事業の成長には、それを支える多様な人材を活かす風土が必要です。多様な発想や価値観を受け入れ、一人ひとりが能力を発揮できる職場環境をつくります。

## ダイバーシティの取り組み

多様な人材を活かす経営戦略を推進するため、2008年4月、「ダイバーシティ推進室」を設置しました。以来、女性のキャリア開発支援、障がい者雇用の促進、ダイバーシティ風土の定着を柱として、グローバル規模でさまざまな取り組みを行っています。

障がい者雇用・定着に関しては、採用後のフォロー施策の実施、全社員への障がい者雇用に対する理解の向上などの取り組みを継続的に進めた結果、2009年度も法定雇用率を達成しています。

女性のキャリア開発支援では、仕事と育児の両立支援施策の取り組みとして、外部講師を招いたキャリアデザイン研修や育児休職復帰支援セミナーを実施しました。そのほか、社内の女性取締役による講演会や、女性管理者をはじめとして、多様なロールモデルを提示するなどの施策を展開しています。

2009年度は前年度に続きNTTグループ女性フォーラムで、主査層女性社員のコミュニケーションの場を設けました。

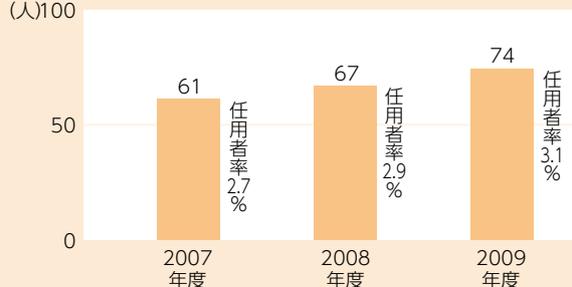


女性取締役による講演会



育児休職復帰支援セミナー

●女性管理職任用者数推移(担当課長以上)  
(人)100



●障がい者雇用者率の推移  
(%)3



## 海外グループ会社・社員の声

それぞれの国のワークスタイルや日本との違いについて、海外グループ会社の社員の声を聞いてみました。

### 北米 **どんなに忙しくても仕事一辺倒にならない**

#### Judy C.de Dios

NTT America, Inc.

アメリカでは雇用保障という考えになじみがないのが日本との違いです。多様性が重視されますから、育ってきた環境が異なる人たちと働くことが前提です。服装やマナーの点では、職場環境や風土が寛大でカジュアルです。

そして、どんなに忙しくても仕事一辺倒にならないで、楽しみをもつ余裕があります。とはいえ、ミーティングは大切ですし、同僚やお客さまとの関係は尊重しています。



### 欧州 **自由を大切にして、交流や情報交換を**

#### Morfaux Florent

NTT Europe Ltd. Paris Branch

パリ支店のワークスタイルを説明するキーワードは手順、簡素化、効率、自由、柔軟性の5つです。この5つはすべてつながっていて、これらが融合して時間と労力の無駄が回避されています。

社員に対する、会社の姿勢はフレンドリーです。何よりフランス人は自由を大切にしますから、異なるチーム間でも交流や情報交換が容易で、何でも自由に話ができる雰囲気になっています。



## グローバル規模で多様性を推進

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をグローバル規模で推進しています。国境を越えた視点で人材マネジメント (HRM) にグループ一体となって取り組み、グローバル事業の推進につなげていきます。

“Global One Team” をキーメッセージとしてグループ一体でグローバルな人材の活躍を推進しています。グローバル人材マネジメント (GHRM) では国籍や価値観の違いなどを受容し活躍していけるよう、海外現地法人との人材交流を実施しています。

グローバル成長戦略に向けて、よりグローバルな視点に立ち、グループとして一体感のあるダイバーシティ風土の定着を目指していきます。



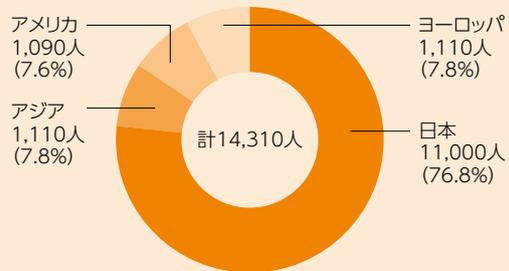
海外現地法人出向者による出向プログラム報告会



### ●NTTコミュニケーションズグループ海外拠点



### ●2009年度地域別従業員数



### 台湾

#### 徹底した考えで「改善活動」を続けます

##### Peiszu Lee

台湾恩梯股份有限公司

台湾NTTのワークスタイルは日本と同様、勤勉かつきめ細やかで柔軟な姿勢が重視されます。「改善活動」を続けることが最高のサービスをお客さまに提供する基盤、という考えが徹底しているので業務プロセス改善の手を緩めません。プロセス改善のためのミーティングを、オフィスで常に行っているほどです。そして、台湾人は日本の文化が大好きで「日本ブーム」は今でも続いています。



### 韓国

#### ひとつの家族のような会社です

##### Moonsook Song

NTT Korea Co., Ltd.

NTT韓国は、オフィスに足を踏み入れただけで全員の顔が見渡せる小さな会社なので、スタッフはひとつの家族のようです。それぞれ担当業務が何で、誰に何を頼めばいいか明確なので、常に迅速な行動がとれコミュニケーションはとても円滑です。日本と比べると、ミーティングや文書化を頻繁に行いません。各自がそれぞれ仕事を進め、必要な時に電話が直接話し合うのが一般的です。



## 多様性を認め合う心をはぐくむことは ダイバーシティ推進のための第一歩

**山村** 「GHRM」(P14参照)の取り組みでは、日本国内社員はもちろん現地法人のナショナルスタッフ(以下、「NS」という)を含めた人材育成に注力しています。現在、さまざまな研修、OJTなどの一環として現地法人からNSの出向受け入れプログラムを実施しており、その一人がKathryn Mensendiekさんです。受け入れから半年が経ちましたが、日本と母国での違いはどんなところでしょうか。

**Mensendiek** 日本は同じような考え方、似た価値観の人が多いように感じます。私が働くNTTアメリカでは、多様な価値観が共存し、互いの意見を尊重し合うことを大切に

しています。海外からの出向者と活発に交流することで、日本のスタッフが刺激を受け、ビジネスにプラスの作用が働くといえます。

**小林** 日本人はこれまで周りの人と同調し、団結することで成果を上げてきましたからね。

**尾崎** グローバル化が進む今日では、日本人もNSと同じ気持ちになり、すべての業務を協業しなければ、よりよいサービスを提供することができなくなっています。そんなことから、私は海外赴任が決まった社員に対して、「現地の人に心を開きなさい」といって送り出していますよ。

**Kraal** 日本から赴任される本社スタッフは、「多様性」ということに対して理解していることが重要だと思います。言葉や文化の違いに不安を感じた赴任者同士が固まり、NSとの間に壁ができてしまうからです。そんな時に私は、職場環境でさまざまな経験ができるよう、交流の機会を多く設けるようにし、多様な環境で仕事をするメリットを理解してもらっています。たしかに、グローバルビジネスに語学は必須

ですが、あくまで道具のひとつにすぎません。英会話が不得意でも、NSと交流することで、よりよい関係、職場環境をつくることができ、チームワークや意思決定、問題解決の場面などでも有益な効果をもたらすと思います。

**尾崎** NSの経験や専門性、リーダーシップを積極的に活用するには、語学力をベースとしながらも、個を認め合うという共通意識を持つことが重要ではないでしょうか。

**海野** グローバリゼーションは、経営環境を激変させるとともに、個人の意識に大きな変化をもたらしています。特に若い人たちの間では、「ブローグン・イングリッシュでも通じればいい」と英語への苦手意識が薄れるなどの変化が見られます。また、若い人たちに限らず「女性は結婚や出産を機に仕事を離れるもの」という考え方にも変化が見られます。つまり、経済社会や個人の意識が変化するなかで、企業がダイバーシティを推進することは“必要”というよりむしろ“必然”的な流れだといえるでしょう。



### ダイアログ

## 経営課題として取り組むべき ダイバーシティマネジメントの推進に向けて

ダイバーシティの推進は、グローバル企業の成長に重要な取り組みです。外部有識者として緑川芳樹氏を迎え、NTTコミュニケーションズの現在とこれからのについて語り合いました。

## それぞれの強みを発揮できるような 環境づくりが大切

**小林** 私が入社した1978年当時には、まだ男女格差の風潮がありました。1985年の民営化がNTTにとって大きな転機となりました。ユーザーの心に届くサービスの提供には女性の視点が重要だと気づき、女性の活用に本腰を入れ始めたのです。昔は「子育てや介護は女性の役目」という意識が高かったのですが、近年は社内の制度も随分改善され、海野副社長のおっしゃるとおり、社員の意識にもかなり変化が見られますね。

**山村** 女性の立場として小林さんのようにロールモデルとなる女性の先輩が増えていることは大変、心強い限りです。しかし欧米では、定時で退社して保育園に子どもを迎えに行く男性も多く、子育ても働くことも男女の差はありません。今後は、女性だけではなく、男性の働き方が変わることも、日本企業を変えるカギではないでしょうか。

**Mensendiek** 私が思う日本企業のワークスタイルは、決められた場所へ決められた時間に集まって一斉に作業するイメージです。だから、子どもを迎えに行くために

早退すると、何か悪いことをしているかのように周りに気を使います。アメリカでは性別に関係なく、働き方の自由度が高く、会社がないから「あの人は仕事をしていない」とは思われたいです。

**緑川** 海外では正社員であっても、さまざまな理由による短時間勤務を採用するなど、自分に合ったワークスタイルを選択しやすくなっています。日本でも性別や雇用形態という枠にとらわれず、いかに柔軟にワークスタイルを選択できるかが課題となるでしょう。

**Kraal** 外国人から見た一般的な日本人のイメージは「朝早くから終電までストレスのある状況でアクセク働いている」でした。私の出身地であるマレーシアでは、リラックスして働いていて、時間に対してゆとりを持っています。この1年、日本で仕事をしてみて、両国の働き方や職場環境を比較してみるとあまり違いがなくなってきたのではないかと感じてきました。ビジネスだけではなく、職場環境も少しずつですがグローバル化してきているのではないのでしょうか。

**緑川** 日本企業は、男性の正社員に有利な日本型雇用システムからの脱却を図ろうとしているところで、多様なワークスタイルを支えるシステムがまだできあがっていません。今後は海外の取り組みをどのように日本に持ち込むかが課題となるでしょう。ワークスタイルの選択肢を広げることに加え、女性も男性と同様にキャリアを積んで働き続けることのできるシステムの整備にも期待したいですね。



## 「ダイバーシティ」に対する社員の意識を変えていくことが今の課題

**海野** そもそも日本人は、仕事を時間で管理するというタイムマネジメントの意識が低いように思います。パソコンがあれば自宅でも仕事ができる時代ですから、「オフィスで何時間、自宅で何時間」というように、時間を効率的に使ってパフォーマンスを上げることを考えたほうがいい。ダイバーシティを企業の成長につなげるには、単にワークスタイルの選択肢を増やすことや女性管理職の比率を上げるだけでなく、社員のダイバーシティに対する意識改革も重要です。

**小林** 労働時間に縛られることなく、個々が時間を管理し成果によって収入が得られるという点で、在宅就労は理想的なワークスタイルのひとつではないでしょうか。在宅就労なら子育てと仕事が両立できるとともに、子どもにお母さんの働く姿を見せることもでき、教育的にもよい影響があると思います。

**海野** エヌ・ティ・ティ・コム チェオ社で採用している在宅のテクニカルサポート業務がよい例ですね。

**小林** クラウドの技術を使ってマネジメントし、インターネット検定「.com Master (ドットコムマスター)」の有資格者が在宅で好きな時間にOCNのテクニカルサポート

を行う制度として、2001年から始まったのが「CAVA制度」です。全国に計2,000名の電話サポート業務スタッフと訪問設定サポート業務スタッフが在籍し、電話サポート業務スタッフの6割を占めるのが女性です。CAVAによるサポートは顧客満足度が高いことが証明されており、従業員満足度の高さが顧客満足度に結びついた結果だと受け止めています。

**緑川** 企業が社会の課題に対して積極的に取り組むことで、ステークホルダーの信頼を高め企業価値の向上につなげることはCSRの基本です。ダイバーシティの取り組みについても従業員満足度の向上、ひいては企業価値の向上につながります。御社ではグローバルチーム強化・女性のキャリア支援・障がい者雇用などに取り組まれています。また、まだまだ社内の浸透が十分でないように見えます。しかし、日本企業の遅れがちな課題に対して積極的な姿勢を感じました。海外で雇用する人々を含むグループ全体として、一人ひとりの意識の醸成と社内の意識共有こそが御社の発展につながるでしょう。

**海野** 当社におけるダイバーシティは女性の活躍推進をひとつの課題として出発しましたが、現在は社会やビジネスの要請に応えるため、国籍や性別にとらわれない人材の活用や社員一人ひとりが活躍できる多様な働き方の推進など、幅広く推進する方向に向かっております。今後は一人ひとりがライフスタイルに合った働き方を選択でき、そのなかでパフォーマンスが上がり、企業の発展にもつながるような組織風土を育てていきたいと思っています。



**緑川 芳樹氏**

グリーンコンシューマー研究会代表。パルディーズ研究会共同議長を務め、2004年同会で「CSR研究会」を設置。「サステナビリティ報告書賞」審査員なども務め、企業のCSR活動の評価を行う。



**海野 忍**  
代表取締役副社長  
CSR委員長



**小林 洋子**  
エヌ・ティ・ティ・コム チェオ(株)  
代表取締役社長



**尾崎 英明**  
グローバル事業本部  
グローバルストラテジー部 担当部長



**山村 愛**  
ヒューマンリソース部  
人事・人材開発部門 担当課長



**Nick Kraal**  
NTT MSC Sdn. Bhd.



**Kathryn Mensendiek**  
NTT America, Inc.

## 第三者意見

特定非営利活動法人パブリックリソースセンター  
事務局長 **岸本 幸子**氏



岸本 幸子(きしもとさちこ)  
東京大学教養学部教養学科卒。民間企業、研究機関勤務を経て、2000年より現職。社会的責任投資、企業の社会的責任、非営利組織論がテーマ。立教大学大学院、横浜国立大学大学院で非常勤講師。

今回初めて同社の第三者意見を執筆するにあたり、CSR報告書2010とWeb上で公開されている情報を読み込ませていただいた。CSR報告書においてはトップコミットメントと、「つなぐ」「つなぎつづける」「ささえる」というテーマでの特集記事を通じ、同社の問題意識が鮮明に伝わってくる。またWeb上では膨大なデータの開示がなされると同時に、通常踏み込むことがまだ少ない生物多様性、在宅勤務、グローバルな人材育成等に関する取り組みについても記述されており、同社がCSRに誠実に取り組みつつあることが伝わってきて、好感がもてたことをまず述べておきたい。

トップコミットメントでは、ICTの積極的活用による省エネ推進(Green by ICT)を実現するために、同社がICT自身の省エネ化(Green of ICT)を推進する決意が述べられている。同社のミッションは「現在と未来をつなぐパートナー」である。このふたつのGreen ICTによる「ECO」の取り組みは、情報通信産業の本業を通して低炭素社会への貢献をしていく明確な戦略であり、高く評価できる。本年の報告書は「つなぐ」として、自社の社内ICTインフラのクラウド化による環境負担低減に焦

点があてられている。今後は顧客における成果について具体的な数値を伴ったケースの紹介がなされると、ふたつの「ECO」の取り組みの成果をより理解しやすくなると思われる。

また「つなぎつづける」に関しては、同社がグローバルに、しかも国内と同様の「高信頼保守」を実現していくことが謳われている。報告書は「つなぎ続けるための舞台裏」として、現地パートナーとの顔を見える信頼関係や先方の品質改善コンサルテーションまで踏み込んだチーム構築について紹介している。ただ、これらの活動を支えるのは生身の社員の労働である。年間総労働時間の削減、勤務時間管理の徹底など労働環境の改善についても、進捗の報告をお願いしたい。

「ささえる」に関しては、同社がグローバルな事業展開に対応して、国境を越えた視点での人材マネジメントに取り組んでいることが報告されている。多国籍の社員の顔の紹介や、外国人社員を含む社員と外部識者によるダイバーシティをめぐるダイアログも掲載されている。環境に関しては、社内ディスカッションによって抽出された環境取り組みの成果と課題をWeb上で公表している。人材マネジメントについても、

同様の試みを続け、社内の話し合いを通じて具体的な課題の抽出を行い、取り組みの進捗を報告することが期待される。

なお、CSR基本方針では「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」と記述されていることからすると、Web上の「ICTによる社会的課題解決」の内容はやや物足りない。コールセンター業務の在宅就業形態であるCAVAについては多様な雇用機会の成果も含めて紹介されているが、同社の技術と問題意識をもってすれば、より多様な取り組みが可能ではないか、あるいはすでに行われているのではないかと期待される。現在は実証事業という位置付けになっているICTを活用した地域医療インフラの構築などについても、ぜひ引き続き取り組み、ビジネスモデルの確立にいたってほしい。

また同社のCSR報告書とWebの情報開示からは、同社の想いが伝わってくる。今後はCSR指標として設定している項目に関し、環境分野以外についても、年度目標を設定し、到達度に関する自己評価を記述して、PDCAのサイクルを確立することを期待したい。

## 第三者意見を受けて

NTTコミュニケーションズグループでは、「日本品質」を提供するICTソリューションパートナーとしてグローバル事業展開を加速させると同時に、組織および社員に対しCSR意識の浸透など、積極的に取り組んでおります。今年度の報告書ではグローバルに「つなぐ」「つなぎつづける」ために何を行ってきたか、また、それを「ささえる」取り組みについてお伝えしています。こうした私どもの活動や姿勢について御評価いただいたことを、今後の活動の励みにしていきたいと思っております。

なお、今回ご指摘いただきました、顧客視点の活動および開示が進んでいないことや、社会的課題解決の内容が不足しているといった点につきましては、解決に向けた仕組みづく

りなどを進めていきたいと考えます。また、目標の設定や成果の見える化など情報公開の充実にも努めてまいります。

今後もICTを通じた豊かで安心な社会の実現に向けて、グループ一体となったCSR活動を通じ、ステークホルダーの皆様に信頼されるグローバル企業を目指してまいります。



NTTコミュニケーションズ株式会社  
代表取締役副社長  
CSR委員長  
**海野 忍**



## 用語解説

### ICTインフラ P.9

ICTとは情報通信技術 (Information and Communication Technology) のことであり、ICTインフラとはこれを提供するためのサーバーやネットワークなどの総称。

### IPS/IDS P.9

IPSは侵入防止システム (Intrusion Protection System)、IDSは侵入検知システム (Intrusion Detection System) の略であり、不正アクセスを検知し、ネットワーク防御を自動で行う機能のこと。

### 仮想化技術 P.9

一台のサーバーを仮想的に分割し複数のサーバーとして利用する技術のこと。

### 仮想化統合 P.9

仮想化技術を用いたICTインフラの統合のこと。

### CAVA制度 P.17

CAVAとは「.com Advisor & Valuable Agent」の略で、ICTスキルを活かしてインターネットの案内役となるスタッフのこと。インターネット検定「.com Master」合格者を対象に、在宅電話サポートや訪問設定サポートなど、ICTに関わる業務をエヌ・ティ・ティ・コム チェオから委託する。

### クラウド P.9

サービスやアプリケーションを、ネットワークを介してユーザーが利用できる環境のこと。なお、プライベートクラウドとは企業が自社内で構築するクラウドを指します。

### Green of ICT P.3、P.8

効率的な空調設備や省電力機器の導入など、ICTそのものの環境負荷低減を目指す取り組みのこと。

### Green by ICT P.3、P.8

お客さまにテレビ会議サービスなどのICTサービスをご利用いただくことで環境負荷低減や環境保護を推進する取り組みのこと。

### 事業継続性(BCP) P.9

Business Continuity Planの略。災害や事故などの発生時に、必要最低限な事業活動を継続し短期間のうちに事業の復旧を可能とするための計画。

### ストレージ P.9

デジタルデータを保持する大型記憶装置のこと。

### 生物多様性 P.3、P.8

地球上に多様な種の生物などが共存すること。現在では、多くの生物種の絶滅などが危惧されており、その保全への対応が課題となっている。

### ダイバーシティ P.4、P.13、P.15

「多様性」という意味。企業で、性別、人種、国籍、宗教、キャリアなど多様な価値観を活かすこと。企業では「ダイバーシティ・マネジメント」として多様な属性を取り入れることで社会環境の変化に対して柔軟な対応が可能になるということから、外国人労働者などが増えたり、少子高齢化の進む日本の消費市場においては重要性が高まるといわれている。

### ディザスタリカバリ P.10

災害などによるシステム障害の被害を最小限に抑えるための予防措置のこと。

### 低炭素社会 P.3、P.8

石油をはじめとした化石燃料の消費を抑えた省エネルギーを実現した社会のこと。

### .com Master(ドットコムマスター) P.17

NTTコミュニケーションズが2001年から実施しているインターネット検定。社会に必要なIT知識を基礎から体系的・網羅的に身につけることができる資格として、多くの企業・教育機関の人材育成において採用されている。

### 排出係数 P.8

CO<sub>2</sub>排出量を電気、ガスなどのエネルギー使用量から算出するための単位値。「CO<sub>2</sub>排出量=CO<sub>2</sub>排出係数×電気・ガスなどの使用量」

### ファイアーウォール P.9

インターネットに接続しているコンピュータやネットワークを、不正侵入や攻撃から守るための機能のこと。

### VPNサービス P.9

企業内LANなどデータ通信の拠点間接続サービスのこと。

### 法定雇用率 P.13

障がい者雇用拡大のため「障害者雇用促進法」で定められている雇用率。雇用する労働者の1.8%に相当する障がい者の雇用について義務付けられている。

### UTM P.10

統合脅威管理 (Unified Threat Management) の略で、不正侵入や攻撃からファイアーウォールやIPS/IDSなどによりネットワークを包括的に守る管理機能のこと。

### リモートデータレプリケーション P.10

自然災害などからデータを守るため、ネットワークを使用してデータを複製し、他拠点に転送する機能のこと。

### レイヤサービス P.1、P.4

ICTサービスは階層 (レイヤ) という概念を用いて分類でき、電話や専用線などの回線サービスを低レイヤサービス、IP技術を用いたインターネットや電子決済サービスなどを上位レイヤサービスと呼んでいる。

## 編集方針

本報告書は、NTTコミュニケーションズグループのCSR(企業の社会的責任)について、「ICTソリューションパートナーとして、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問題解決に取り組み、豊かで持続可能な社会の実現に貢献していく」活動であると位置付け、グループとして取り組む姿勢・活動を、さまざまなステークホルダーの方々にわかりやすくご理解いただくことを目的に発行しています。

2010年版は、冊子版とWeb版の2部構成を、それぞれの媒体特性を活かしてこれまで以上に効果的に編集することで、読者の方々に誠実かつ効果的に情報提供することを目指しています。

また、本報告書では、NTTコミュニケーションズグループ全体を指す場合は「私たち」、NTTコミュニケーションズやグループ会社を単独で指す場合は、その社名を表記する形で、より正確な報告を期しています。

### ●冊子版

NTTコミュニケーションズグループのCSRに関する基本的な考え方と、CSR活動のなかでも重要な3つのテーマ「社会」「環境」「人材」を軸に、一般のお客さまに読みやすくわかりやすい内容にまとめました。また、NTTコミュニケーションズグループのCSR活動の全体が俯瞰(ふかん)できるCSR指標を掲載し、より詳しい情報が知りたい読者がWeb版を見る際の入口の役割も担っています。

### ●Web版

冊子の内容に加えて、ステークホルダーが重視している経済、環境、社会側面における具体的な取り組みのパフォーマンス情報を開示しています。情報の網羅性を重視し、実際に取り組んだCSR活動の検証性を担保するものとしています。



本報告書およびWeb版につきましては以下アドレスよりご覧いただくことができます。

<http://www.ntt.com/csr/report2010/>

## 報告書のプロフィール

### ●参考にしたガイドライン



GRI(Global Reporting Initiative)  
「サステナビリティ・レポート・ガイドライン  
第3版」アプリケーションレベル：自己宣言B

環境省「環境報告ガイドライン2007年版」

環境省「環境会計ガイドライン2005年版」

※GRIガイドラインおよび環境報告ガイドラインと本レポートの対応については、Webで公開しています。

### ●第三者意見について

CSR活動をよりよいものにしていくために、外部の有識者より毎年第三者意見をいただいています。2010年は、特定非営利活動法人パブリックリソースセンター事務局長の岸本幸子氏よりご意見をいただきました。

### 〈対象範囲〉

本報告書は、NTTコミュニケーションズグループCSR基本方針にもとづき、CSR活動を報告する上で重要な組織「NTTコミュニケーションズおよびグループ会社」を対象としています。ただし、対象範囲の異なる報告は、個々に対象範囲を明記しています。

なお、対象は範囲以外の事業体におきましても、サプライチェーンを通じて社会・環境に重要な影響を与えているという認識から、グリーン調達・CSR調達などの取り組みについて報告しています。

### 〈対象期間〉

2009年度：2009年4月1日～2010年3月31日  
(報告の一部に、同期間の前後の活動と取り組み内容も含め掲載しています。)

### 〈発行情報〉

発行日：2010年9月  
(前回発行：2009年10月、次回発行：2011年9月予定)

## 重要なテーマの確定方法

本報告書は、NTTコミュニケーションズグループとして重要と考えている情報、社会からの要請やステークホルダーの方々が必要としている情報をバランスよくご提供するために、GRIガイドライン第3版の報告原則「重要性」の考え方も参考にして、次の2段階のプロセスを経て掲載事項を選定しました。

CSR報告書2009での掲載テーマに加え、GRIガイドラインの「アプリケーション・レベルB」に必要とされているテーマ、同業他社が開示しているテーマを追加し、開示を検討すべきテーマを網羅的に掲載しました。なお、網羅性を担保するため、ISO26000「社会的責任ガイドライン」委員会原案にて推奨されている項目も参考としました。

上記で掲載したテーマを対象に右記の6つの評価項目の観点から重要性の評価を行い、特に重要度が高いテーマに関する情報は冊子で特集として報告し、それ以外のテーマに関する情報や継続的に報告している内容についてはWebを用い網羅的に報告をしています。

### 重要性の評価項目

- CSRに関する専門家、専門機関の調査により特定された持続可能性の影響・リスク・機会に関するテーマ
- メディアにより頻繁に取り上げられたCSRに関するテーマ(社会的関心事)
- 関連するステークホルダーが重視しているテーマ(従業員・お客さまへのアンケートなど)
- 組織の主要な理念・方針(経営理念、「CSR基本方針」、「Our Business Principle」など)に関連するテーマ
- 組織およびその事業活動などに関連する法規・規制や自主協定に関するテーマ(電気通信事業法、電気通信事業者協会の規則など)
- 他社(同業他社・CSR先進企業など)が重要と考えるテーマ



### 本冊子の印刷における環境配慮など

#### 〈資材〉

##### ●用紙

森林管理協議会 (Forest Stewardship Council) で認証され、適切に管理された森林からの原料を含む、FSC認証紙を使用しています。

##### ●インキ

VOC (揮発性有機化合物) 成分を含まない100%植物インキで、大気汚染の防止に配慮しています。

#### 〈製造工程〉

##### ●ガイドライン

グリーン購入ネットワーク (GPN) が定める「オフセット印刷サービス」発注ガイドラインにもとづいています。

##### ●印刷

現像液を使う製版フィルムを使用せず、環境負荷低減につながるCTP印刷を採用し、印刷時には有害な物質を含む浸し水が不要な、水なし印刷を行っています。

##### ●電力

このCSR報告書2010(5,500冊)は、太陽光発電の電力(375kWh)を利用して印刷しました。グリーン電力証書を通じて、地球にやさしい自然エネルギー発電の普及を支援しています。

#### 〈配送〉

##### ●梱包・発送

本報告書の梱包はエコメールでの個別配送を行っています。

#### 〈認証〉

##### ●カラーユニバーサルデザイン

色覚の個別差を問わず、多くの方に見やすい表示を心がけ、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)から認証を取得しています。

#### 〈リサイクル〉

##### ●紙へリサイクル可

読み終わり不要となった際は、古紙回収・リサイクルにお出しください。



#### 表紙の写真について

NTTコミュニケーションズは、特定非営利活動法人「秩父の環境を考える会」と連携し、参加型CSR活動の一環として「秩父棚田再生プロジェクト」を実施しています。この棚田の写真を本報告書の表紙に使用しました。