



NTTコミュニケーションズグループCSR CSR報告書2010



NTTコミュニケーションズグループのCSR



▣ [トップコミットメント](#)

代表取締役社長 有馬 彰
からのごあいさつ



▣ [会社概要/事業概要](#)

NTTコミュニケーションズ
グループの企業情報



▣ [CSRの考え方](#)

▣ [CSRマネジメント](#)



▣ [CSR指標2010](#)

2009年度の成果・実績について自己評価を行い、2010年度の目標を定めました。



▣ [環境中長期ビジョン](#)

環境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。



▣ [ダイアログ](#)

ダイバーシティマネジメントの推進をテーマに社内ダイアログを開催しました。

取り組み紹介

▣ [社会への貢献](#)



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きます。

▣ [社会への貢献](#)

- [安定で信頼性の高い情報通信サービス](#)
- [通信サービスにおける情報セキュリティ](#)
- [ICTによる社会的課題解決](#)
- [お客さまへの誠実な対応](#)
- [社会とのかかわり](#)
- [政府とのかかわり](#)
- [サプライヤーとのかかわり](#)

▣ [地球環境保護](#)



事業活動における環境負荷低減と、情報通信サービスにおける環境負荷削減ソリューションの提供で、持続可能な社会の実現に貢献します。

▣ [地球環境保護](#)

- [基本理念と環境マネジメント](#)
- [生物多様性の保全](#)
- [地球温暖化の防止](#)
- [廃棄物の削減](#)
- [環境汚染の防止](#)
- [サービスを通じた環境負荷低減](#)
- [社内グリーンICTの推進と活用](#)
- [サイトデータ](#)

■ 人材の尊重



社員一人ひとりの多様性を尊重する、自己実現可能な職場環境づくりに取り組み、高い倫理観の企業活動で社会的責任を果たします。

▣ [人材の尊重](#)

- ▶ [人材の育成と評価](#)
- ▶ [多様な人々が活躍する職場づくり](#)
- ▶ [社員の健康維持・増進](#)
- ▶ [従業員リレーションシップ](#)
- ▶ [人権の尊重](#)

『CSR報告書2010』について

▣ [CSR報告書について](#)

- ▶ [編集方針](#)
- ▶ [第三者意見/第三者意見を受けて](#)
- ▶ [GRIガイドライン対照表](#)
- ▶ [環境報告ガイドライン対照表](#)

CSR報告書 2010 トップコミットメント

世界を
「つなぐ」「つなぎつづける」ために
私たちにできること



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株式会社
代表取締役社長

有馬 彰

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会社概要

NTTコミュニケーションズ会社概要

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

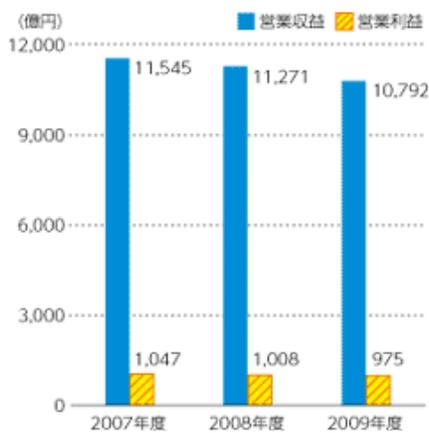
- アメリカ
NTT America, Inc.
NTT Comunicações do Brasil
Participações Ltda.
NTT Multimedia Communications
Laboratories, Inc.
- ヨーロッパ
NTT Europe Ltd.
- アジア・オセアニア
HKNet Company Ltd.
NTT Australia Pty. Ltd.
NTT Com Asia Ltd.
NTT Communications(Thailand) Co., Ltd.
NTT Communications(Vietnam) Ltd.
NTT Korea Co., 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

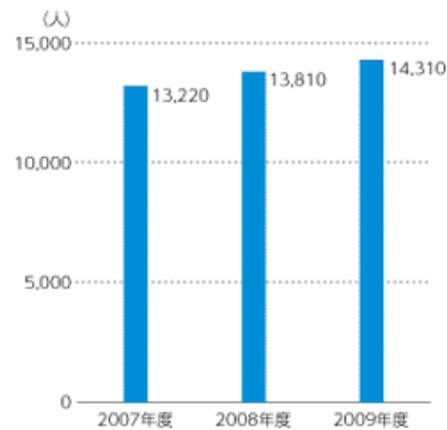
- エヌ・ティ・ティ国際通信(株)
- NTTコムテクノロジー(株)
- エヌ・ティ・ティ・コム チェオ(株)
- (株)エヌ・ティ・ティ・ピー・シー コミュニケーションズ
- エヌ・ティ・ティ・ビジュアル通信(株)
- エヌ・ティ・ティ・ファネット・システムズ(株)
- (株)デジタルフォレスト
- (株)NTTぶらら
- エヌ・ティ・ティ・ビズリンク(株)
- エヌ・ティ・ティ・ナビスペース(株)
- エヌ・ティ・ティ・ワールドエンジニアリング
マリン(株)
- エヌ・ティ・ティ・レゾナント(株)
- (株)クロスリスティング

(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)



[↑ このページのトップへ](#)

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

情報社会の進展やビジネスのグローバル化とともに、コスト削減、生産性向上、事業継続など、お客さまの経営課題は多様化しています。

ICTソリューションパートナーとして、さまざまな業界の個々のお客さまのニーズにあわせた付加価値の高いソリューションを提供することで、お客さまのICT関連業務をお任せいただき、安心と信頼で支え続けるパートナーを目指しています。お客さまの競争力を高めるためのサービスを構築するため、基盤となるネットワーク、サーバーのほかに、FMC※、データセンターなど、最先端のICTソリューションでサポートしています。



※固定通信とモバイル通信の融合による付加価値サービス。企業内ネットワークとモバイル利用の相互利用でシームレスなコミュニケーション環境のこと。

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(2010年7月現在)の海外拠点を通じ、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ています。

世界有数の Global Tier1※プロバイダーとして最高品質のインターネットを提供し、24時間365日ワンストップで保守・監視を行うことでお客さまのネットワークを万全にバックアップしています。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。



※インターネットの品質を上流のプロバイダーに頼らずに、自らコントロールできる世界規模の広帯域IPバックボーンを保有するISPグループのこと。

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・ユビキタス環境を提供しています。

“CreativE-Life” for Everyoneのブランドのもと、OCN、ぷららなどインターネット接続サービス、IP電話、映像・音楽配信など、インターネット上での質の高いサービスをワンストップで提供しています。今後もサービスの充実を図り、お客さまにとって一層魅力あるサービスの提供につとめ、家庭やビジネスを楽しく快適なものとし、安心・安全で支え続けます。

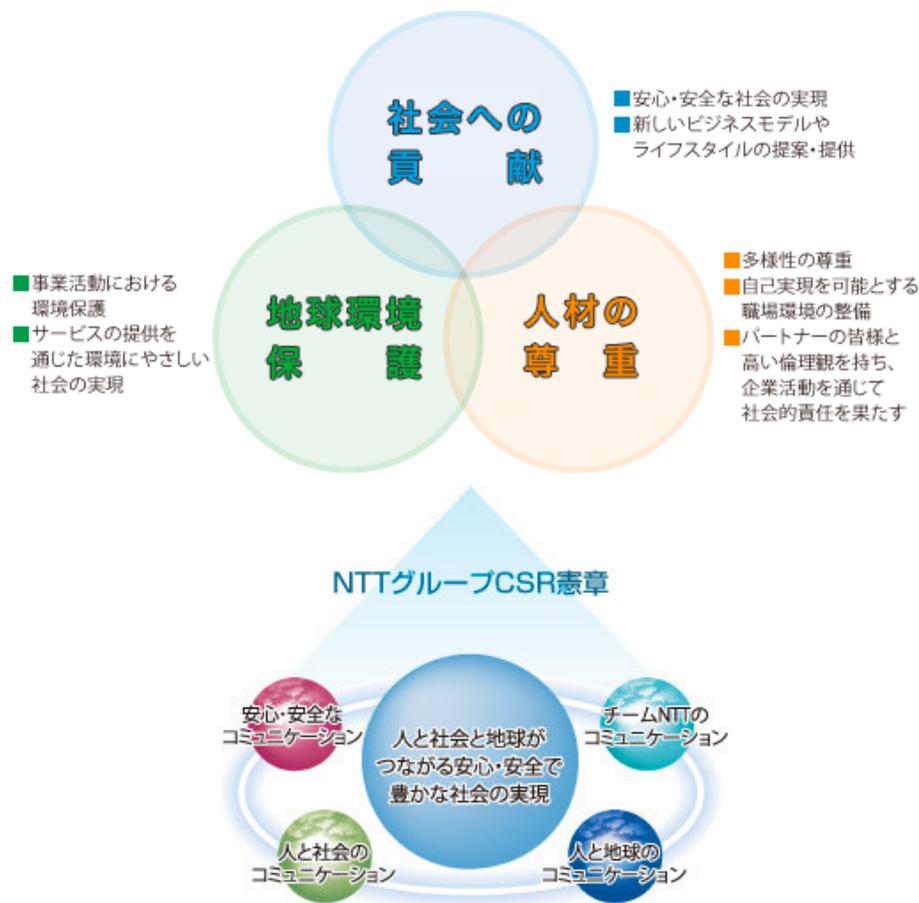


CSR報告書 2010 CSRの考え方

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。

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おります。

[「NTTグループCSR憲章」はこちら](#)

[↑このページのトップへ](#)

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れます。
- 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報告書 2010 CSRマネジメント

コーポレートガバナンス

基本的な考え方

私たちは、通信事業という公共的な役割を果たしながら、企業価値の最大化を図るために、コーポレートガバナンスを強化し、経営の透明性と健全性を確保することを最重要課題として位置付けています。

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15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、社外取締役1人が参加しています。

取締役候補は、人格、識見ともに優れ、役員としても最も適任と思われる者を国籍・性別などにかかわらず選任しています。社外取締役には、業務執行から独立した視点で、その経歴を通じて培った経験、識見にもとづく監督機能を発揮できる者を国籍・性別などにかかわらず選任しています。

監査役会は社外監査役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、取締役の業務の執行状況に関する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、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。

役員の報酬については、退職慰労金制度を2006年に廃止し、業務を執行する取締役の報酬については、業績との連動性を一層高めた報酬体系とし、社外取締役および監査役については、業績との連動を行わない報酬体系としています。

NTTコミュニケーションズおよびグループ経営としての適切かつ迅速な意思決定を行うため、取締役会の配下に「幹部会議(2009年度47回開催)」を設置し、事業運営に関する重要事項について代表取締役社長による迅速な意思決定を可能としています。また、個別具体的な重要案件を討議・報告するために「マーケットイン推進会議(2009年度47回開催)」を設置しています。また、専門性を有する経営課題については、副社長を委員長とする「CSR委員会」「コンプライアンス委員会」「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」「人権啓発推進委員会」を設置しています。取締役会は、これらの会議や委員会から定期的に報告を受け、審議を通じて監督および監視を実施しています。



■コーポレートガバナンス体制

内部統制

2006年5月に施行された新しい会社法に準じ、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、したがついています。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かかわる内部統制についても、強化・充実に努めています。

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考査部を設置し、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、有効性を評価した上、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基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. 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。

[↑ このページのトップへ](#)

内部監査

NTTコミュニケーションズは、年間を通じて、法務考査部を中心に社内組織およびグループ会社を対象とした統一的な監査を実施しています。

こうした監査により各組織、各グループ会社の内部統制の整備・運用状況を検証し、業務改善の推進を行うことにより、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。

CSR委員会

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。

2009年度は2回の「CSR委員会」を開催し、延べ22社のグループ会社が出席しました。委員会では、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。

今後もCSR委員会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活動の推進とCSRの意識付けおよび浸透を図っていきます。

CSR意識の浸透

「OBP (Our Business Principle)」

NTTコミュニケーションズグループ全体でCSR活動の推進とCSRの意識の浸透を図るために、社員一人ひとりに、NTTコミュニケーションズグループの理解・共有すべき理念を明文化した冊子およびカード「OBP (Our Business Principle)」を配布しています。

OBPIは、NTTコミュニケーションズ発足と同時に作成されたもので、常に私たちの企業活動の重要な指針となるものです。このOBPIにもとづいてどのように社会への責任(CSR)を果たしていくのか、CSR方針として重要な3つの分野にまとめています。これからもOBPをCSR活動の基本に据え、CSR活動を推進していきます。



[「OBP \(Our Business Principle\)」の詳細は、こちらに掲載しています。](#)

CSRセミナー

CSR推進室では毎年、経営幹部を対象としたCSRセミナーを開催しています。2009年度は、CSR経営への理解を深めることを目的に参加対象者の枠を各事業部の担当部長クラスまで広げました。

2010年1月に開催した「第3回CSRセミナー」では役員、各組織長に加え、各組織企画部長・総括部長およびグループ会社社長の55人が参加しました。今回は初めて外部の経営者をお招きし、経営者の視点から「ICTが持続可能な社会にどう貢献できるか」をテーマにお話をいただきました。NTTコミュニケーションズグループでは、今後とも世界経済の中での企業の役割や貢献ビジョンを描きつつ、ICTの新しい役割やエネルギー効率化の社会モデル形成に向けて取り組んでいきます。

■2009年度CSR関連研修の実績

対象	種類	実施回数 (回)	延べ受講者数 (人)
幹部	幹部研修	1	55
CSR推進リーダー	総括課長会議	2	70
	オフィス環境対策WG(ワーキンググループ)の定例会	11	380
新入社員	座学	1	215

(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内13社)

CSR推進者会議

グループ一体となった取り組みの強化を目的に、2009年度より各組織だけでなく国内グループ会社各社のCSR推進者を集めた「CSR推進者会議」を開催しています。

2009年11月に開催した第1回目のCSR推進者会議には、国内グループ12社と各組織のCSR推進者70人が参加しました。CSR委員会の模様や各社におけるCSR活動に関する情報を共有し、CSR推進に向けて活動を開始しました。今後は、グループ一体となった取り組みの強化を図っていきます。

コンプライアンス

企業倫理推進体制

私たちは、「コンプライアンス」を単に法令を遵守するだけにとどまらず、社会的な要請に対しても応え得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。

そのため「コンプライアンス委員会」を設置し、企業倫理担当役員、担当部署、組織ごとに担当者を配置するなど責任体制を整備しています。

「NTTグループ企業倫理憲章」を基本に据えながら、経営トップからグループ社員全員が高い倫理観をもって仕事に臨むことのできる環境をつくるため、さまざまな取り組みを実施しています。

[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。](#)

法務リスクに関する社内啓発の取り組み

2009年8月よりビジネスに関係のある法令改正動向や解説を中心として、法務メルマガを発行しました。これは事業活動に潜在する法務リスクに関して効率的な社内啓発を行うとともに、社員全員が法務知識の習得の一助とするために開始したものです。

さらには、2008年度からの継続施策として営業担当者を中心に法務リスクに関するチェックポイントを明記した「法務リスク対応ハンドブック」を配布しました。商談から受注、業務完了までのさまざまなプロセスで発生する法務リスクに対してどのように行動すればよいのか、また、契約に関するQ&Aなどをまとめた一冊となっています。今後もすべてのリスクを最小限にとどめるために、「行動する法務」として取り組んでいきます。



ホットライン(相談窓口)の設置

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(相談窓口)」を設置しています。

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

[社外の申告・相談窓口は、こちらに掲載しています。](#)

[↑ このページのトップへ](#)

ビジネス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。

年に2回開催されるビジネスリスクマネジメント推進委員会では、天災やテロなどの外部リスク、あるいは不正・不祥事などの内部リスクなどに対して、関連部門のメンバーと検討し、予防策および対応策の立案などを行っています。

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。

2009年度は、新たな取り組みとして、グループ各社を招集してのビジネスリスクマネジメント委員会、新型インフルエンザへの対応、海外勤務者へのタミフル配布、リスクマネジメント勉強会などを行いました。また、例年同様に災害時を想定した徒歩帰宅訓練を11月に実施しました。159人(うちグループ会社65人)が参加し、グループ各社独自で徒歩帰宅ができるよう、ノウハウの共有と支援を行いました。

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、体制と仕組みの一層の充実と強化を図っていきます。

携行ツールの配布

NTTコミュニケーションズではいざという時の携行ツールを2006年8月より全社員・パートナー社員へ配布しています。これは災害時などの基本行動を明記した簡易ツールで、2010年3月にリニューアル版を配布しました。今後も社員・パートナー社員問わず、NTTコミュニケーションズで働くすべての人の安全管理に努めていきます。



[↑ このページのトップへ](#)

情報セキュリティ

セキュリティ宣言

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、私たちの最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付け、お客さまにとって最良のセキュリティをお客さまととも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および運用にいたるすべ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いきます。

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IT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](#)

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”にもとづき、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従業員への教育啓発
- (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、各事業部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。

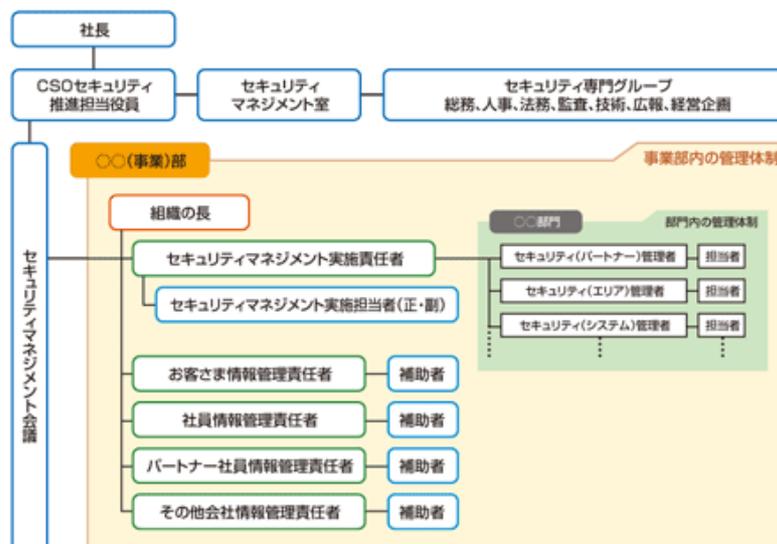
2009年度に実施した主な取り組みとして、

- ・扱う情報の重要度に応じ、室内をエリア分けし、重要情報を扱う部屋については入室していないIDでは退室できず、退室していないIDでは入室できないアンチパスバック機能の導入や出入口へのカメラの設置

- ・インターネットのセキュリティ脅威から情報システムを守るため、情報システムに潜む脆弱性を“0(ゼロ)”にするための脆弱性診断

などを実施しました。

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。



[クリックするとセキュリティマネジメント体制図の拡大図が見られます。](#)

お客さま情報・個人情報保護に向けた対策

私たちは、お客さまの個人情報の保護に関して総務省ガイドラインに沿った厳格な運用を行っています。また、お客さま情報の取り扱い実務を委託する企業に対しても自社の基準にしたがった厳格な運用を義務付けるとともに、定期的な監査を行っています。

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7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9社が認定を受けています。

CSR報告書 2010

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。

CSR推進体制

◎ 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

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	24回実施	—	—	—
● 監査役会の継続的開催	19回実施	—	—	—
● 幹部会議の継続的開催	47回実施	—	—	—
● マーケットイン推進会議の継続的開催	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	21,209人受講(705回)	プラス117人	◎	全グループ従業員
◎ 企業倫理アンケートの実施	回収率95.6%	プラス1.1%	◎	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

◎ 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

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
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	サービス稼働率 99.999%	—	—	100.00%
● 通信サービスのカバレッジ	159カ国/エリアにて提供	—	—	—
● 高度技術者育成のための実機研修	176回実施(1,049人受講)	プラス83回	◎	200回
● 高度技術者オペレータ認定制度	22人認定	プラス7人	◎	33人
地域社会への貢献				
◎ 社員参加型CSR活動	549人参加(8回実施)	—	—	—
◎ インターネット教室	32人参加(2回実施)	—	—	—
● 寄附金、救援金のよびかけ・寄附活動	総額5,549万円	—	—	—
サプライヤーとのかかわり				
● 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

④ 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

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
環境経営				
● CO ₂ 排出量の環境効率性指標	3.27(売上高百万円/CO ₂ 排出量トン)	マイナス0.98ポイント	×	—
● 廃棄物最終処分量の環境効率性指標	277(売上高百万円/最終処分量トン)	プラス55.5ポイント	○	—
● 紙使用量の環境効率性指標	343(売上高百万円/紙使用量トン)	マイナス37.9ポイント	△	—
④ 環境コミュニケーション実施	2回実施(68人参加)	—	—	—
地球温暖化防止				
④ CO ₂ 排出量*	33.0万トン	プラス4.3万トン	△	33.9万トン以下
	通信 30.6万トン	プラス2.5万トン	△	31.5万トン以下
	オフィス 2.4万トン	プラス1.8万トン	×	2.4万トン以下
④ CO ₂ 以外の温室効果ガス排出量	CH ₄ :202トン-CO ₂	マイナス25トン-CO ₂	○	—
	N ₂ O:96トン-CO ₂	マイナス74トン-CO ₂	○	—
	HFC:0.1トン-CO ₂	マイナス6.9トン-CO ₂	○	—
④ 電力使用量	8億975万kWh	プラス1億3,018万kWh	△	—
	通信 7億6,395万kWh	プラス9,861万kWh	△	—
	オフィス 4,580万kWh	プラス3,157万kWh	×	—
④ 燃料使用量	62万リットル	マイナス116万リットル	○	—
● 電子請求書会員数	494万人登録	プラス74万人	○	—
④ 太陽光発電などクリーンエネルギー推進	発電量1,011万kWh	マイナス139万kWh	△	—
廃棄物削減				
④ 撤去通信設備のリサイクル推進	リサイクル率99.7%	プラス0.6%	○	リサイクル率99%以上
④ 建設設備のリサイクル推進	リサイクル率94.1%	マイナス1.9%	△	—
	特定資材99.7%	プラス0.8%	○	特定資材99%以上
	その他の資材73.9%	マイナス5.6%	×	その他の資材84%以上
④ オフィス廃棄物のリサイクル推進**	リサイクル率64.6%	マイナス3.6%	△	リサイクル率70%以上
● オフィスでの事務用紙使用量削減	一人あたりA4換算10,515枚	マイナス15.3%	○	一人あたりA4換算9,500枚
環境汚染の防止				
④ 土壌汚染の調査	該当なし	—	—	—
④ 水使用量	13万m ³	マイナス71万m ³	○	—
④ 化学物質管理の徹底	PCB保管量3,717個	—	—	—
④ NO _x 排出量削減	362トン	マイナス96トン	○	—
④ SO _x 排出量削減	83トン	マイナス69トン	○	—

* CO₂排出係数は、0.378kg-CO₂/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。

人材の尊重

◎ 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

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
働きやすい職場づくり				
● 女性管理者の任用	74人任用(任用率3.1%)	プラス7人	—	—
● 障がい者雇用の促進	雇用率2.02%	プラス0.1%	◎	1.8%以上
● 出産休暇制度	利用者59人	—	—	—
● 育児休職制度	利用者140人(うち男性0人)	—	—	—
● 育児のための短時間勤務制度	利用者149人(うち男性2人)	—	—	—
● 介護休職制度	利用者2人(うち男性1人)	—	—	—
● 介護のための短時間勤務制度	利用者0人	—	—	—
社員の健康維持・増進				
● 労働災害ゼロ化	17件発生	マイナス1件	△	0件
● メンタルキーパー	1,040人取得	プラス609人	◎	全管理者
人権の尊重				
● 障がい者・高齢者を知る体験学習会	79人参加(3回実施)	—	—	—
◎ 人権啓発研修会	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)	プラス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。

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。

[「地球環境憲章」の詳細はこちらをご覧ください。](#)

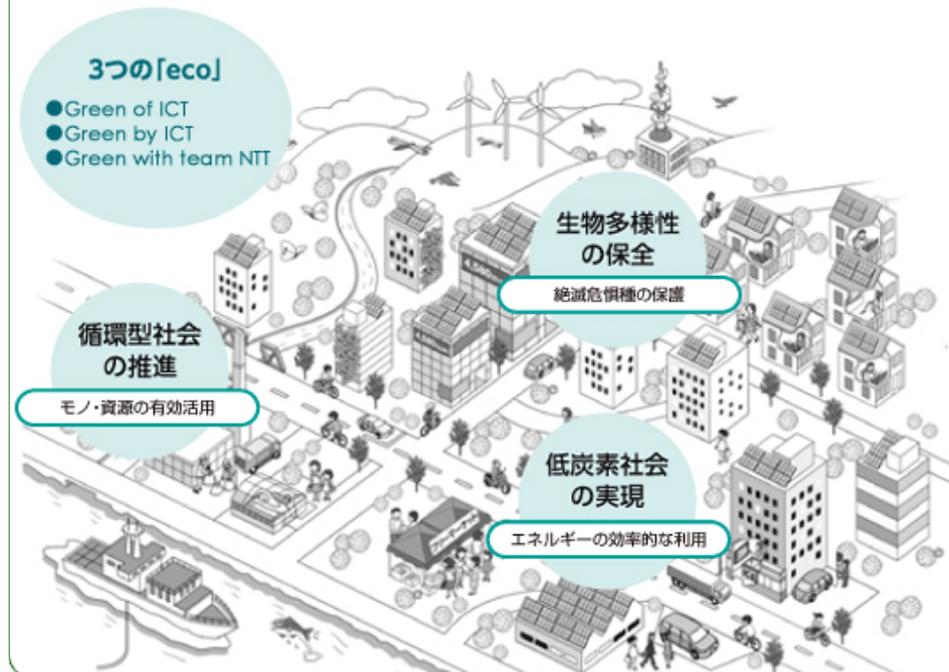
NTTコミュニケーションズグループ長期環境ビジョン

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、心豊かで永続的な社会の実現に貢献します。

[「長期環境ビジョン」の詳細はこちらをご覧ください。](#)

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。



[「中長期ビジョン」の詳細はこちらをご覧ください。](#)

2012年度目標

CO₂削減	2008年度比3.6万t-CO ₂ 削減 33.9万t-CO ₂ 以下*	<ul style="list-style-type: none"> ●トッ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**	<ul style="list-style-type: none"> ●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 一人あたり9,300枚	<ul style="list-style-type: none"> ●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

*CO₂排出係数1キロワットアワーあたり0.34キログラム-CO₂(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÷(割る)総排出量

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について語り合いました。

PROFILE

**緑川 芳樹氏**

グリーンコンシューマー研究会代表。バ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.

多様性を認め合う心をはぐむことはダイバーシティ推進のための第一歩

山村 「グローバル人材マネジメント」(以下、「GHRM」という)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く感じます。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いですね。

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、「ブローケン・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。

[↑このページのトップへ](#)

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が、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、会社にはいないから「あの人は仕事をしていない」とは思われません。

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りません。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。

[↑このページのトップへ](#)

「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。ただ、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おります。

※CAVA:

「Com Adviser & Valuable Agent」の略。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。お仕事は、自宅を中心に行うISPのテクニカルサポート業務です。詳しくは[CAVAのページ](#)をご覧ください。

CSR報告書 2010 特集「つなぐ」



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。

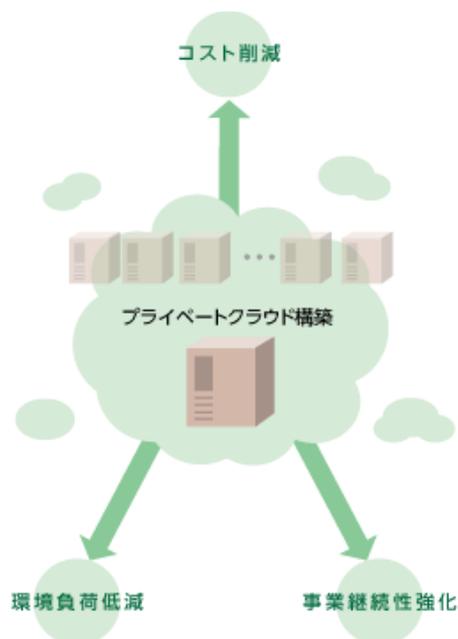
これまでのノウハウを活用した 社内ICTインフラの統合とプライベートクラウド化

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生かし、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

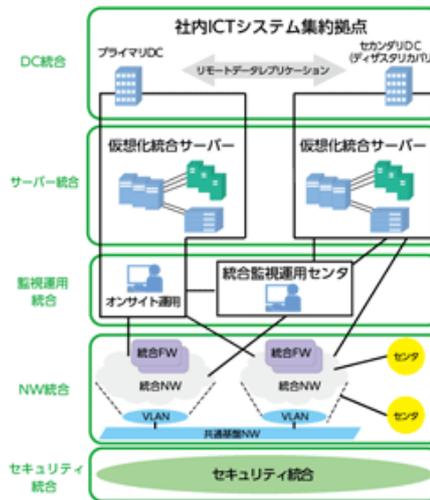


環境負荷低減に向けた取り組み

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ー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



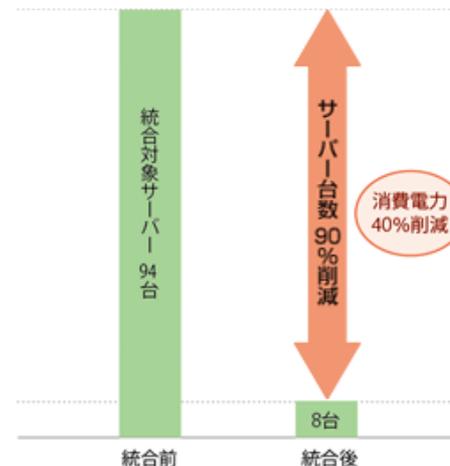
[クリックするとICTインフラ統合の概要の拡大図が見られます。](#)

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



Voice 担当者の声



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
ネットワークグランドデザイン室
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收容サーバー数の拡大、ストレージの仮想化統合、UTM上へのファイアー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CO₂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。



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います。



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日休まず実施しています。

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

■長時間故障発生件数の推移



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向上を図るとともに、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」

[↑ このページのトップへ](#)

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求められています。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。


 担当者の声


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 (CCNC)
 センタ長 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、いつ何時起こるか分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。



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。

CSR報告書 2010 特集「ささえる」



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。

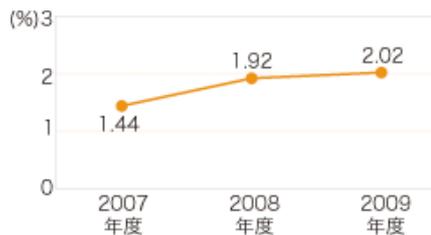
女性のキャリア開発支援では、仕事と育児の両立支援施策の取り組みとして、外部講師を招いたキャリアデザイン研修や育児休職復帰支援セミナーを実施しました。そのほか、社内の女性取締役による講演会や、女性管理者をはじめとして、多様なロールモデルを提示するなどの施策を展開しています。

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。

■ 女性管理職任用者数推移(担当課長以上)



■ 障がい者雇用者率の推移



女性取締役による講演会



育児休職復帰支援セミナー

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続けるよう、海外現地法人との人材交流を実施しています。

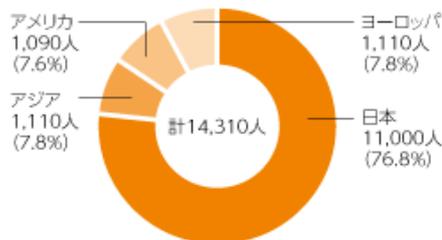
グローバル成長戦略に向けて、よりグローバルな視点に立ち、グループとして一体感のあるダイバーシティ風土の定着を目指していきます。

■NTTコミュニケーションズグループ海外拠点



2010年7月現在

■2009年度地域別従業員数



海外現地法人出向者による出向プログラム報告会



Voice 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ず、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。

台湾 徹底した考えで「改善活動」を続けます



Peiszu Lee
台湾恩悌股份有限公司

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とも円滑です。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、必要な時に電話か直接話し合うのが一般的です。

CSR報告書 2010

社会への貢献

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。



- 安定で信頼性の高い情報通信サービス
高品質な保守体制による、グローバルな通信ネットワークで高度情報社会を支え、災害に強い社会づくりに貢献しています。
- 通信サービスにおける情報セキュリティ
「お客さま第一」の視点で情報セキュリティの確保に取り組み、お客さまが安心・安全に利用できるネットワーク社会を実現します。
- ICTによる社会的課題解決
ICTサービスによる新しいビジネスモデルやライフスタイルの提示を通じて、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。
- お客さまへの誠実な対応
お客さまの声への迅速で誠実な対応を通じ、お客さま満足度向上に努め、高品質なサービスを保証する体制を構築しています。
- 社会とのかかわり
「活動原則」にもとづき、社会と共存する、よき企業市民として国際社会・地域社会へのさまざまな貢献活動を行っています。
- 政府とのかかわり
安心・安全なインターネット社会を実現させるため、政府レベルの研究開発活動や啓発活動に積極的に参加しています。
- サプライヤーとのかかわり
「CSR調達方針」を定め、サプライヤーをはじめとしたビジネスパートナーと信頼関係のある、公正で誠実な取引を推進しています。

CSR報告書 2010

安定で信頼性の高い情報通信サービス

高度情報社会を支えるネットワーク技術と保守体制

■ 大容量化、二重化、24時間365日監視体制

高度情報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NTTコミュニケーションズは、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。

■ 海底ケーブル敷設技術

NTTワールドエンジニアリングマリン(NTT-WEマリン)は、国内はもとより太平洋ルート of 国際通信ケーブル、東南アジアやインド洋沿岸諸国の海底ケーブルなど、ケーブルの設計から海洋調査、敷設および保守までを一貫して担っています。前身の「NTT海底線エンジニアリングセンタ」時代より海洋インフラ構築に関する高い技術を継承し、その技術は水深1,000m以上の海底地震計の設置にも役立てられています。



■ 海底ケーブル敷設船「すばる」

■ 「Managed Quality Operation(高信頼保守)」の実現

NTTコミュニケーションズは、お客さまに信頼・満足いただけるサービスを提供していくために、プロセス改革やサービス品質の向上に努めています。

法人向けデータ通信サービスにおいては、ネットワークからお客さまの設置機器まで一元的に監視し、故障検知通知、復旧対応を実施する「ワンストップマネジメントサービス」の提供を行うほか、ネットワークの故障通知および復旧対応を能動的に実施する保守の対象サービスを拡大するなど、プロアクティブでワンストップな保守サービスの充実に取り組んでいます。

また、実践型研修・認定制度などによるプロフェッショナル人材の育成や、保守を起点としたお客さま視点からのカイゼン提案・マネジメントを継続的に実施しています。

お客さまに「早く」「やさしい」オペレーション、トータルワンストップオペレーション、高い技術力で支えるオペレーション、ICTを駆使したグローバルオペレーションの4つを基本に、高品質な保守サービスを追求し、お客さまのビジネスを強力にサポートしていきます。

■ サービス稼働率99.999%の稼働品質

一人ひとりのお客さまが利用しやすいインターネット環境を整えるため、OCNでは日々サービスの向上に努めています。

サービスの基本となる回線の品質維持のために、国内最大級のインターネットバックボーン(基幹回線)を用意しています。また、災害時における緊急連絡などの通信ニーズに対しても迂回ルートを確認することで確実につながる環境を提供しています。

2010年3月現在、個人向けOCNサービスのサービス稼働率は99.999%となっていますが、今後とも24時間体制で回線状況の監視を行い、回線品質の維持に努めていきます。

■ 世界規模でICT基盤を整備する技術

NTTコミュニケーションズでは高度情報化社会に対応すべく、ネットワークに「データセンター」「セキュリティ」「サーバ・マネジメント」などを組み合わせた付加価値の高いトータルなICT(Information and Communication Technology: 情報通信技術)ソリューションを提供しています。

2009年6月現在、国内外約100都市でデータセンターを提供し、グローバル統一基準による品質管理を実施しています。さらに高品質で信頼性の高い設備と運用レベルを持つ「プレミアムデータセンター」を欧米・アジアにて展開し、その品質向上に努めるとともに、センターの整備・拡充に取り組み、お客さまの資産であるシステムやデータを守っています。

また、国内データセンターサービス事業者として初めて、首都圏データセンターにおいて日本版SOX法対応における内部統制状況評価に活用できる「18号報告書」を2008年度に取得しました。

今後も、国内外のNTTコミュニケーショングループが一体となり、グローバルに事業展開するお客さまのご要望に応えながら、きめ細やかなサポートを提供していきます。

[「18号報告書」の詳細は、こちらに掲載しています。](#)

[↑このページのトップへ](#)

災害対策の取り組み

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、“つなぎ続けるネットワーク”の実現を目指し、「柔軟で信頼性の高いネットワークの設計」と「安定的な運用サービスの提供」を推進しています。

そのために過去に経験した災害復旧の実績を踏まえた、「通信ネットワークの信頼性向上」「重要通信の確保」「サービスの早期復旧」を災害対策の基本3方針としています。

また、指定公共機関として、国の災害対策基本法や国民保護法(*)にもとづく防災時にとるべき措置を定めた「防災業務計画」「国民保護業務計画」を策定しています。実際の災害などを想定した対策演習を実施することにより、日頃から災害などに強い体制の整備を進めています。

(*)国民保護法:武力攻撃事態などにおける国民の保護のための措置に関する法律。

[「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。](#)

緊急地震速報配信サービス

「緊急地震速報配信サービス」とは、地震発生後すぐに震源の位置やマグニチュード等の情報を配信し、お客さまの場所における震度や揺れの到達時刻を予測することで、地震被害の軽減に寄与するサービスです。

2007年7月より開始されたこのサービスは現在、大型商業施設やマンション、オフィス、工場、学校など幅広く導入されており、地震発生時のエレベーター制御や館内放送との連動など、迅速な退避行動や安全確保にご活用いただいています。

一般家庭・個人向けにも、同様の情報配信を開始し、安全確保、減災に向けたソリューションを提供しています。

[法人のお客さま向け「緊急地震速報配信サービス」の詳細は、こちらに掲載しています。](#)

[個人のお客さま向け「緊急地震速報 フレッツタイプ」の詳細は、こちらに掲載しています。](#)

安否確認／一斉通報サービスの提供

NTTコミュニケーションズは、災害発生時に企業や官公庁、自治体、団体が社員やその家族の安否状況を迅速に把握することを可能とする「安否確認／一斉通報サービス」を提供しています。災害や有事の際に携帯電話・インターネット・電話を利用して社員への一斉通報、安否登録要請を行い、管理者が迅速に一括で結果を管理・確認できるサービスで、事業継続への有効な手段となります。

また、このサービスは災害発生時だけでなく、パンデミック発生時にも活用することができます。感染者の特定や出社可否の確認、出社前の社員の健康状態を毎日、継続的に把握でき、刻々と変化する状況に合わせた緊急周知を簡単・確実に行うことができます。今後も、掲示板機能、災害時の施設やシステムの被災・復旧状況を確認する機能の提供など、お客さまの事業継続をご支援する立場から、さまざまなご利用シーンへの対応や関連機能のさらなる拡充を図っていきます。

[「安否確認／一斉通報サービス」の詳細は、こちらに掲載しています。](#)

札幌ビジネスコンティニューイティ センタ

NTTコムテクノロジーは、自然災害の比較的小さい札幌市にシステム・ネットワークの常時監視・運用を行う「札幌ビジネスコンティニューイティ センタ」を2008年6月に開設しました。役割としては、24時間365日のICTシステムの監視・運用のほか、お客さまからのお問い合わせへの対応、故障修理、事業継続計画管理(BCP: Business Continuity Planning)支援などを担います。

これまで日本においては、企業活動の要であるICTシステムについては、収容するデータセンターの離隔分散などで広域災害やテロに備えた対策がなされてきました。しかし一方で、これらのシステムを常時監視・運用する有人のオペレーションセンターは、主に高度なスキル人材確保の観点から所在が首都圏に集中する傾向にあり、分散したシステムを同一のセンターで監視するケースが多々ありました。近年、企業において総合的なBCPの重要性が認識されるのに伴い、企業システムのオペレーションセンターに対しても、広域災害やパンデミックなどに即応し得る離隔分散設置の要求が高まっています。札幌ビジネスコンティニュイティセンタは、このような背景から開設した施設です。

2009年度には、サービス品質やお客さまへの付加価値を高め、効率・生産性を向上するために、ITサービスマネジメント・システム (ITSMS) の導入を図りました。具体的には、ITSMSのベストプラクティス(最適事例)であるITILをベースとしたITサービスマネジメント・システムを構成し、その結果ITSMSの国際規格であるISO20000の認証を、2009年12月にセンタとして取得しました。同時に、監視システムについても、ITILベースのカスタマイズが容易なオープンソースZABICOMの導入を開始しました。

今後は仮想化技術の本格導入により、高品質かつ低コストの環境による継続的なサービス提供に努めていきます。



■札幌ビジネスコンティニュイティセンタ

CSR報告書 2010

通信サービスにおける情報セキュリティ

ウイルス対策・インターネット犯罪への取り組み

官民共同、ISP連携のマルウェア対策

インターネットの新たな脅威への対抗策として、2006年12月にスタートした官民共同の「ボット(*1)対策プロジェクト(サイバークリーンセンター)」は、総務省と経済産業省、それにNTTコミュニケーションズなど民間のISPが協力し、5か年計画でボット感染の撲滅を目指しています。

サイバークリーンセンターの活動開始からすでに100万種類・1,600万以上のボットウイルスを収集しその駆除ツールを開発、10万人のボットウイルス感染パソコンユーザに50万通の注意喚起メールを送付し、ボットウイルスを駆除していただくなど大きな成果を上げています。プロジェクトに参画する民間ISPの数も当初の8から76にまで拡大し、ボットウイルス撲滅に向けた取り組みの活発化、普及啓発の促進に大きく寄与しています。こうした官民挙げての取り組みは、世界的にも例を見ない先進的なものであり、国内外から高い注目を浴びています。ボットウイルス撲滅に向けた地道な活動により、2005年に国内ブロードバンドユーザの2~2.5%であったボット感染率は2008年には1%に減少するなど大きな成果を上げています。

2009年度は、前年度に引き続き、ボット対策効果の向上を目指して、民間ISPとの連携強化をさらに進めるとともに、さまざまなチャネルを通じた普及啓発活動を推進しました。また、大学などの教育研究機関と連携し、文部科学省の先導的ITスペシャリスト育成推進プログラムへの協力や、情報処理学会との共催によるマルウェア(*2)対策研究人材育成ワークショップを開催するなど、マルウェア対策を進める上で不可欠な人材育成にも積極的に参画しています。2010年度は、「ボット対策プロジェクト(サイバークリーンセンター)」の最終年度となりますが、引き続きボット感染の撲滅に向けて取り組んでいきます。

なお、昨今、Webサイト経由で感染するマルウェアも多く見られるようになりましたが、NTTコミュニケーションズではこのようなマルウェアに対しても、総務省が進める実証実験等を通じて協力、検討を続けており、我が国における安全・安心なインターネット社会実現に向け貢献していきます。

(*1)ボット:コンピュータウイルスの一種で、悪意ある攻撃者の遠隔操作で端末が不正利用される悪質なプログラム。ネットワーク上の端末に不正プログラムを密かに忍び込ませ、本人が気付かない状態でスパムメールを配信したり、端末内の情報を漏えいさせたりする。

(*2)マルウェア:コンピュータウイルス、ワーム、スパイウェアなど「悪意のある」ソフトウェアの総称。インターネットの普及に伴い、ネットワーク経由でプログラム入手が可能になったことから、コンピュータがマルウェアに侵される危険性が増しており、世界的に社会問題となっている。

ISPセキュリティ対策サービスの充実

NTTコミュニケーションズでは、ISP(インターネット・サービス・プロバイダー)としてお客さまが安心かつ安全にインターネットが楽しめる環境を提供するため、OCNでは複数のセキュリティサービスを組み合わせる「安心セレクトパック」を提供し、「ぶらら」では大きな社会問題ともなったWinnyによる通信を遮断するフィルタサービスを無料で提供しています。

2006年12月から開始した官民共同の「ボット対策プロジェクト」では、総務省と経済産業省、NTTコミュニケーションズなどの民間ISPが協力し、ボット感染の撲滅を目指したさまざまな取り組みを継続して実施しています。OCNではボット感染者に対して感染通知を行うとともに、駆除方法や再感染を防ぐ対策を案内しています。またホームページやメールマガジン、さらには郵送でのご案内を通じ、ボット感染を未然に防ぐための具体的なセキュリティ対策の情報提供など啓発活動にも力を入れています。

2010年3月にはホームページでのご案内において、過去にいただいたお問い合わせなどを元にボットの駆除・対策手順の情報を充実させました。今後も、お客さまにより使いやすく役に立つページとなることを目指して継続的な改善を行っていきます。

[↑このページのトップへ](#)

子どもたちが安心して利用できるインターネット環境の提供

NTTレゾナントが運営する「キッズgoo」は、安心・安全な子ども向けポータルサイトを基本コンセプトとし、子どもには「学んで、遊んで、役に立つ」サービスを、保護者・教育関係者にも「安心で、役に立つ」サービスを提供しています。

「キッズgoo」の特長

(1)「キッズgoo」では、「goo」と同じ大容量の検索データベースを用いながらも、独自のフィルタリング機能を取り入れることで、多くの検索結果のなかから安全と思われるページのみを表示する、子どもにとって安全かつ実用的な検索サービスを提供。小学校のインターネット授業で、広く活用されています。

(2)子どもが安全・安心にインターネットを利用するためのルールとマナーを、ウェブ絵本で紹介。マウスを使ってページをめくりながら楽しく知識を身につけられます。また、家庭でインターネットを利用する際のルールを決めるためのツールも用意されています。

2009年度の主な取り組みとしては、3月に「家庭と学校を授業でつなぐ 情報モラル教育研究会」(株)ジャストシステムとの共同プロジェクトとして発足するとともに、「先生のページ」をスタート。子どもの情報モラルに対する意識向上に貢献するとともに、小学校教員の授業づくりや校務をサポートしています。(※研究会としての活動は2010年3月で終了)

なお、研究会での成果は2010年4月に「コミュニケーション力が育つ 情報モラルの授業」というタイトルで、先生向けのテキスト本として発行されています。

今後も引き続き「安心・安全」や「情報モラル」というテーマに取り組みながら、より多くの子どもたちに、そして先生や保護者の方々に、幅広いシーンで活用されるサイトを目指し、サービスを展開していく予定です。

[「キッズgoo」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

[「キッズgoo 先生のページ」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

企業ネットワークのセキュリティ監視・オペレーションの充実

近年におけるネットワークの脅威は、ゼロデイ攻撃など利用者側の努力だけでは対応が困難なものが増えるとともに、攻撃の傾向としてサーバーやOSではなく、端末やアプリケーションを対象にしたものが増えつつあります。

NTTコミュニケーションズのセキュリティオペレーションセンター(SOC)は、こうした新たな脅威を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ことを通じて、事業継続を支えています。

2008年3月決算期より金融商取引法(日本版SOX法)が施行され、情報システムの健全かつ有効な運用を監視・統制することが企業に一層強く求められている昨今、SOCでは社会のこうした変化にも対応し、契約企業の情報システムの安全・安心の確保にも積極的に取り組んでいます。

2009年度には、IT資産を継続的に診断し、脆弱性の早期発見と効率的な管理と統制を行うBiz脆弱性マネジメントサービスを、また脅威への対策として企業にとって手間やコストなどの大きな負担に対し、UTM機器を安価にレンタルし手軽に強固な総合セキュリティ対策を実現するOCNセキュリティゲートウェイサービスの提供を開始しました。



■セキュリティオペレーションセンター

サーバーやネットワークを守る「OCN DDoS対策サービス」

NTTコミュニケーションズは企業向けOCNサービスにおいて、インターネット上のサイバー攻撃の一手法であるDDoS攻撃(*)から、お客さまのサーバーやネットワーク機器を守るソリューションとして「OCN DDoS対策サービス」を2009年6月より提供しています。

DDoS攻撃は、正常な通信と不正な通信の見分けが付きにくく、攻撃を検知できたとしてもお客さま側での対策が非常に難しいとされています。このサービスでは、OCNバックボーン上にDDoS対策装置を設置し、防御対象となるお客さまのサーバーやルーターなどへの不正なトラフィックを軽減することでお客さまのシステムを守ります。

(*)DDoS(Distributed Denial of Service)攻撃: インターネット上の複数のコンピュータから、標的となるサーバーやネットワークに対して一斉に大量の通信を行い、通信帯域やサーバーの処理能力を超える負荷を与えることで、サービスを利用不能にする攻撃のこと。

CSR報告書 2010

ICT による社会的課題解決

子どもの健全な育成

ドットコムキッズ

NTT Com チェオでは、放課後や休日の時間を活用して、子どもの学力向上や地域とのつながりを深める「ドットコムキッズ」を提供しています。

このプログラムでは、バーコードを利用してパソコンから学習プリントを打ち出し、国語、算数、漢字の学習内容を一人ひとりの習熟度に合わせて学ぶことができます。放課後教室など、他学年同士が集う場所や地域ボランティアの方々でも運用できるので、学習はもちろん、コミュニケーションツールとしても注目されています。

[「ドットコムキッズ」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)



■ドットコムキッズ

ロイロ エデュケーション

NTT Com チェオでは、教育現場における「子どもたちが発想して表現する力を育てたい」という声に応え、2010年2月より動画編集ソフト「ロイロ エデュケーション」の取り扱いを開始し、動画を活用した新たな教育創造の支援を行っています。

「ロイロ エデュケーション」はNHKエデュケーショナル監修により、教える側の説明のしやすさと受ける子どもたちの発想を妨げない自由で理解しやすいインターフェースを備え、導入してすぐに授業に取り入れることができます。

複数の学校での導入も始まり、小学生が修学旅行のビデオを使って観光地のCM風の映像をつくる授業や、中学生の卒業ビデオアルバム制作などに使われています。

[「ロイロ エデュケーション」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

[「ロイロ エデュケーション」商品情報と詳細は、LoiLoホームページをご覧ください。](#)

あらゆる人々が参加できる社会づくり

インターネット検定「.com Master(ドットコムマスター)」

インターネットの急速な拡大とICT技術の飛躍的な進歩を背景として、ビジネスにおいても、個人のライフスタイルにおいても、ICTスキルレベルを客観的に判断できる基準が求められる機会が多くなっています。インターネット検定「ドットコムマスター」は、NTTコミュニケーションズが2001年から行っているICTスキル検定で、ICTスキルを活かして社会で活躍できる人材を「BASIC」「シングルスター」「ダブルスター」「トリプルスター」の4段階のグレードで認定しています。

2010年3月までの受検者数は約28万人、累計合格者数は約9万2千人となりました。企業のICT人材育成制度や大学、専門学校のICT学習カリキュラムに採り入れられ、就職やビジネスの際にICTスキルレベルを証明するものとして役立っています。2010年度は21,000人の受検者数を目標にしています。

また、NTT Com チェオは、「ドットコムマスターシングルスター」以上の認定者によるITサポートビジネスとして、CAVA(.com Advisor & Valuable Agent)を展開しています。習得したスキルと仕事を橋渡しする仕組みです。

[インターネット検定「ドットコムマスター」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

[↑このページのトップへ](#)

コールセンター業務の在宅委託「CAVA(キャバ)」

CAVA(.com Advisor & Valuable Agent)は、ICTスキルを有する.com Master(ドットコムマスター)認定者によるインターネット技術を利用した新しい在宅就業のスタイルです。全国どこでも、ライフスタイルに合わせ、9:00~21:00の間で、好きな時間に働くこと

ができ、ICT社会におけるサポートビジネスを提供しています。こうして女性やシニアなどの潜在的マンパワーを掘り起こし、現在、日本全国で約2,000人のスタッフが活躍しています。

2009年度は、母子家庭の母親のワーク・ライフ・バランスを考慮し、仕事と子育ての両立への貢献を目的として、児童扶養手当を受給している母親を対象としたCAVAスタッフ就業支援施策を実施しました。(募集期間:2009年12月14日~2010年3月末) そのほか、沖縄県名護市において、CAVA育成による就業機会創出事業を実施しました。

今後も自治体向けの就業機会創出事業への展開を図っていきたくと考えています。

CAVAの特徴

(1)CAVA業務には、インターネット接続設定などのサポート業務を自宅にて行う「電話サポート業務」と、お客さま宅に向いて行う「訪問設定サポート業務」があり、二つの業務を組み合わせることも可能です。

(2)在宅での業務を希望される方に対し、広く就業機会を提供しています。子育てや介護中の主婦層はもとよりシニア世代の就業機会の拡大に寄与しています。

(3)CAVAスタッフの募集および研修を毎月実施しています。CAVA研修をインターネット利用による在宅研修(遠隔化)とすることで、全国各地でCAVA研修を受講できるようにしています。



■シニアのスタッフ



■主婦のスタッフ



■個人事業主のスタッフ

CAVAスタッフの声



仙波真理さん

専業主婦時代にCAVAのことを知り、仕事に結びつくことを励みに頑張って「.com Master」を取得しました。CAVAのメリットは、何といても自宅で仕事ができること、また、仕事をする時間も仕事の量も、自分のペースでコントロールできることです。女性のライフサイクルは、家族の状況によって変化し、働ける時間や場所なども変わってきますが、CAVAだったら続けることができます。私もフルタイムの仕事だったら、子どもを育てながら仕事を続けることはできなかったかもしれません。あらためて、CAVA制度に感謝しています。



田中弘明さん

以前勤めていた会社の退職後に興味があったパソコンに関する資格を取りました。まさか50の手習いをするとは夢にも思いませんでしたが、短期集中で学習し「.com Master」を取得しました。「.com Master」はインターネットに関する基本がよく理解できる資格だと思いますし、趣味を仕事に変えてくれたとても大事な資格です。昔からバイクに夢中で、訪問設定サポート業務もそのバイクで回っています。生涯現役でサポート業務ができたらいいですね。



岡田雅史さん

療養のため大都市圏から沖縄に移住しました。CAVA業務は、自分の体調や用事を優先して仕事のスケジュールを組み立てることができるので、とても助かっています。また、場所と時間を選ばず仕事ができるので、働き口が少ない地域においては非常にメリットがあると思います。沖縄にいても、CAVA業務を通じて日本全国のお客さまとつながっていることにも魅力を感じています。

[「CAVA」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

ICTの利活用による医療・健康管理サービス

NTTコミュニケーションズは、メディカルアイ、須高ケーブルテレビと共同で「長寿県の人的ネットワークをベースにケーブルテレビで家庭とつなぐ地域医療インフラ」の構築を目的に、「信州須高エリア地域医療連携コンソーシアム」を立ち上げ、2009年9月よりプロジェクトを開始しました。

このプロジェクトは、長野県須高地区を実証対象地域とし、医療・看護・介護・福祉など多様な職種の医療関係従事者が情報を連携するとともに、ケーブルテレビのネットワークとデータ放送を活用し、患者宅に受診支援などの情報を送り、遠隔からでも自宅にしながら医療サービスを受けられるサービスです。経済産業省が推進する「地域見守り支援システム実証事業」の採択を受け、実証事業を通じて適切なビジネスモデルの確立を図ります。

企業向けクラウド型メールサービス「Bizメール」

経済活動のグローバル化、事業環境変化の加速などを背景に、企業のシステム管理者や利用者から、メールをすべてネットワーク上に保存し「いつでもどこでも自分のメール環境を使いたい」「いざという時でもメールデータがなくならないよう備えたい」という要望が急速に拡大しています。

NTTコミュニケーションズは、いつでもどこでも、安心便利に業務ができるICT環境を提供する新サービスとして、クラウド型メールサービスである「Bizメール」の提供を2009年10月から開始しています。「Bizメール」は、自社で構築するメールシステム同様のセキュリティ機能や、企業のシステム管理者が安心してアウトソーシングできる日本品質の運用・保守レベルを備えています。

今後も、企業のシステム管理者が「いつでも見える」、「いつでも変えられる」カスタマーポータル機能の充実により、さらなるサービスの拡充・強化を図っていきます。

CSR報告書 2010

お客さまへの誠実な対応

お客さま満足度向上への取り組み

お客さま満足度調査を実施

NTTコミュニケーションズは、お客さまの声をサービス品質向上や、お客さまサービス提供にかかわるプロセスの改善につなげることを目的として、毎年お客さま満足度調査(VOC:Voice of Customer調査)を実施しています。2009年度も約2,000社のお客さまよりご回答をいただきました。

今回の調査結果では、2008年度伸び悩んでいた「国内ネットワーク」における「開通プロセス」や、「システム導入・構築」における「プロジェクト マネジメント」などの項目において高い評価をいただきました。一方、「グローバルネットワーク」においては「サービス内容・品質」、また「コスト」については全般的に厳しい評価結果となりました。お客さまの海外におけるビジネス拡大が進むなか、コスト面を意識しながらも、これまで以上に質の高い・安定した通信サービスが求められていることを強く認識し、重要な課題として取り組んでいきます。

また、お客さまからいただいたご意見・ご要望に関しては、全社横断的なプロジェクトのもと定期的に検討会を開催し、課題解決に向けた取り組みを決定、実施に移しています。2009年度における具体的改善事例は、故障原因の徹底究明を目的とした専門レスキューチームの設置や、現地アクセスラインにおける迅速な故障対応への取り組みなどです。

これからも、お客さまに安心してサービスをご利用いただくため、改善活動のさらなる強化に取り組んでいきます。

2009年度の改善実施事例(2010年2月)

- 原因解析の徹底レスキュー(e-VLANに加えてIP-VPNを対象に実施)
- 故障情報の解析・対処を行う専門部隊「テクニカルサポート」による故障解析力の強化

お客さまの声に素早く対応する「Action! OCN」

個人向けOCNサービスでは、常に満足していただけるプロバイダーを目指して、お客さまからの直接のご要望に素早くお応えし、改善策を実行する「Action! OCN」を行っています。また、定期的にサービスの評価をいただくためにアンケートモニターを募らせていただき、13万人を超えるOCN会員さまにご登録いただいています。

今後もお客さまの声を生かす取り組みを通じ、お客さま満足の向上に努めていきます。なお、本取り組みの改善事例を「Action! OCN」でご報告しています。

(改善例)

- 「掲示板やブログなどの運営を妨害されたり、迷惑メールが送信されてくるような迷惑行為が行われた場合、どこに、どのように問い合わせをすればよいのかわからない」
⇒「OCN会員による迷惑行為に関するお問い合わせ」ページに、迷惑行為ごとのお問い合わせ先と対応方法を掲載(2009年8月)
- 「ポットとは何ですか。どのような対策をすればいいのかわからない」
⇒ポットの説明・対策をよりわかりやすくお伝えできるよう対策ページを更新(2010年3月)
- 「募金できるサイトが盲導犬しかなかった。募金できるサイトを増やしてください」
⇒2010年5月に、OCNトップページにデザイン変更機能を追加しましたが、このたび、環境貢献型・検索サービス「OCN緑の検索」のリリースに伴い、変更できるデザインのテンプレートに、「OCN緑の検索版」を追加しました。「OCN緑の検索版」は、検索サービスを通じて得られる収益の一部を、環境問題に取り組む環境保護団体に寄付できるものです(2010年6月)

[「Action! OCN」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

[↑ このページのトップへ](#)

安心して便利な最先端のサービスの提供

NTTコミュニケーションズは、お客さま満足度向上を目指して、安心して便利な最先端のサービスを提供しています。

より便利に安心してメールをお使いいただけるように、お客さまが希望する独自の汎用JPDメイン「〇〇〇.jp」をメールアドレスやブログのURLとして使用でき、指定のメールアドレスからのメールだけを受信したり、使い分けができる「マイアドレスプラス」を提供しています。

また、インターネットから子どもを守り、正しいパソコン利用習慣を身に付ける、親と子のための有害情報ブロックサービスとして「OCNキッズケア」を提供しています。

さらに、お客さまの生活を「より豊かに」「より快適に」するために、ショッピング、情報収集、雑誌の試読がTVで簡単にできる、TV向けインターネットサービス「DoTV」も提供しています。

IPv4アドレス枯渇対策としてIPv6の必要性が高まるなか、OCNでは世界でいち早く一般向けのIPv6接続サービス「OCN IPv6」を提供してきました。今後も先進的なインターネットサービスを開発・提供することで、さらなるお客さま満足度向上を目指していきます。

[「マイアドレスプラス」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

[「OCNキッズケア」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

[「DoTV」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

[「OCN IPv6」の詳細は、こちらをご覧ください。](#)

「ISO/IEC20000-1: 2005」認証取得

NTTコミュニケーションズは、基幹システムや情報インフラ基盤に対応する仮想化技術を活用した高品質なクラウド型ホスティングサービス「Bizホスティング エンタープライズ」ならびに専用ホスティングサービス「AGILITホスティング」について、2010年5月にITサービスマネジメントの国際認証規格「ISO/IEC20000-1: 2005」の認証を取得しました。この認証は2005年に発行された国際標準のマネジメント規格で、ITマネジメント分野の英国規格「BS15000」をベースとし、システム運用管理の手順を13プロセスに定義、PDCAサイクルの考え方を採用したものです。

これにより、NTTコミュニケーションズの認証取得の範囲は、昨年取得した、法人顧客向けに提供する「大規模プライベートネットワークマネジメントサービス」を対象としたITサービスマネジメントシステムに加わり、さらに拡大しました。

今後も引き続きITサービスマネジメントシステムの整備と改善により取得対象を拡大し、お客さまに今まで以上に安心してご利用いただける高品質なITサービスを提供していきます。

品質マネジメント規格「COPC-2000」認証取得

NTTコミュニケーションズは、コールセンター業界に特化して策定された品質マネジメント規格「COPC-2000 ver.4.2」(*)の認証を2009年8月に取得しました。

NTTコミュニケーションズのサービスデスクは、お客さま企業のエンドユーザーやシステム管理者からのICTに関するお問い合わせに対し、日本語・英語で24時間365日対応する一元窓口「スーパーヘルプデスク」サービスを提供しています。今後も提供サービスに関する品質の可視化や改善プロセスの明示化を図り、お客さまに今まで以上に安心してICTサービスをご利用いただけるNo.1サービスデスクを目指します。

(*)「COPC-2000」は、COPC社(本社:米国ニューヨーク州)の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

「HDIサポートセンター国際認定」最新基準取得

NTTコミュニケーションズのOCNサービスセンタ(仙台)は、2004年11月に取得したヘルプデスク協会(HDI)の「HDIサポートセンター国際認定」の最新基準Ver4.1を2009年1月に取得しました。HDIサポートセンター国際認定とは、サポートサービス業界の国際機関であるヘルプデスク協会のサポートセンター認定制度で、サポートサービス業務に関する国際認定基準に基づき、サポートセンターの品質と活動実績のあるべき姿についての評価を行うものです。

この最新基準では、実績評価と品質評価のさらなる厳格化、ITIL(*)との連携強化によるエスカレーション基準の新たな追加など、従来の基準よりもさらに高度なサービス品質が要求されています。

今後もお客さま視点に立ったサポートサービスの品質向上に努め、お客さまに感動を与えられるセンターづくりを目指します。

(*)ITIL Information Technology Infrastructure Libraryの略。ITサービスマネジメントのベストプラクティスを集めたフレームワーク。1980年後半に英国の政府機関が作成・文書化をし、IT運用における実際の知識・ノウハウが集約されている。欧米で業界のデファクト・スタンダードと認知されている。

NTTぶらら「えでゆけっと」への評価

NTTぶららが個人向けインターネット接続サービス「ぶらら」および法人向けインターネット接続サービス「BUSINESSぶらら」において提供している、フィルタリングサービス「ネットバリアベーシック」が2009年11月に社団法人日本PTA全国協議会の推薦商品として認定されました。

学校法人向けのインターネット接続サービス「えでゆけっと」は、有害サイトから児童・生徒を守るための「Webフィルタリング」や、半年・年度単位でのお支払いを可能とするなどの教育機関に合わせたサービスが総合的に高く評価され、インターネット接続サービスとして初めての認定となりました。

これからも、子どもたちが安心してインターネットを利用できるよう、努力していきます。

[↑このページのトップへ](#)

責任ある広報宣伝活動

広報表示に関する規程の策定

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での信頼性確保に努め、2008年11月には「広告表示規程」を策定し、運用を開始しました。

具体的には、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りました。

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。

ユニバーサルデザインの取り組み

NTTコミュニケーションズは、企業としてのオフィシャルサイト全体の最適化に向けた取り組みを継続的に実施しています。

2007年度にW3Cが定めたウェブアクセシビリティに関するガイドライン(WCAG2.0)を元に運営・制作ガイドラインを刷新し、音声ブラウザ対応をはじめとする数十項目のレギュレーション改定によるアクセシビリティの向上を図りました。

2009年度にはグローバルサイトへの適用も完了しています。

2010年度は、国際基準WCAG2.0との整合性を高めることを目的に改定された「JIS X 8341-3:2010」との親和性を図るため、運営・制作ガイドラインの改定を行っています。

今後もあらゆるお客さまに快適にご利用いただけるよう、より一層レギュレーションの徹底を図っていきます。

[↑このページのトップへ](#)

高品質サービスへの責任

サービス品質保証制度(SLA)の採用

サービス品質保証制度(SLA: Service Level Agreement)とは、お客さまに提供するサービスに品質基準を設定し、それを下回った場合はご利用料金の一部を減額する制度です。

NTTコミュニケーションズでは、法人向けネットワークサービス「e-VLAN」「ArcstarIP-VPN」「ギガストリーム」などにおいて業界最高レベルのSLAを設定し、常に最高水準のサービスを提供することをお約束しています。

これからもお客さま満足度向上を目指し、SLA対象項目や基準値の見直しを適宜実施していきます。

海外パートナーキャリアとの品質向上会議

NTTコミュニケーションズは、「Arcstar Carrier Forum 2010」を

2010年3月に東京で開催し、国際ネットワークサービス「Arcstar グローバルネットワークサービス」の品質改善施策について、海外大手通信事業者19社と協議しました。

Arcstar Carrier Forumは、国際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、2000年以降、年1回各国のパートナー企業と一同に会し、開催している会議です。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、本質的なインフラ品質の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。今回はこれまでの議論に加え、品質保証・信頼性の高いインフラの設計・品質改善をキーワードに、人の体制まで含めたオペレーションプロセスを視野に入れディスカッションを実施し、インフラ品質の向上に向けた取り組みについて合意しました。

NTTコミュニケーションズは、これまでもArcstar Carrier Forumなどの取り組みを通じて、国際データ通信サービスにおける他国も含めたオペレーションや品質の向上、ノウハウの蓄積を行ってきましたが、今後も活動の対象地域を拡大するなど、グローバルネットワークの全体的なレベルの向上を継続的に図っていきます。



■Arcstar Carrier Forum 2010

CSR報告書 2010

社会とのかかわり

社会貢献への基本的な考え方

NTTコミュニケーションズの社会貢献活動

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じ、豊かな社会の実現に貢献していく考えです。

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。

[私たちの取り組みについては、社会貢献活動サイトをご覧ください。](#)

国際・地域社会のために

アジア各国の人材育成プログラムの運営を支援

世界の電気通信における「デジタルデバイド解消」を目的に設立された特定非営利活動法人「BHNテレコム支援協議会」(*)は、1992年以来、チェルノブイリ事故へのテレコム支援、ミャンマー、ラオス、マレーシア、アフガニスタンなど、アジア各地の医療施設に対するテレコム支援および人道支援活動を行うほか、世界各地で発生する災害への緊急支援活動を展開しています。

そして、アジア各国の若いテレコム関係者の人材育成および交流活動支援など、テレコム分野に特化して活動する唯一のNGOとして国際的にも評価されています。なかでも人材育成分野では、毎年、アジア各国のテレコム事業に従事している若者に対して、将来の経営幹部としての資質養成と知識習得を目的とする「BHN人材育成プログラム」を実施しています。

研修生は、各国関係省庁や企業の統括部門に依頼して募集をかけ、推薦された者のなかから毎回10名程度が選抜されます。その後、前期と後期に分けて研修を実施します。

NTTコミュニケーションズグループは、このプログラムに資金面、講師派遣など協力をしています。今後も引き続き人材育成を支援していきたいと考えています。

(*)BHN:Basic Human Needs(ベーシック・ヒューマン・ニーズ=衣食住、初等教育、医療衛生などの生活基盤分野)の略。情報通信もBHNの重要な構成要素と考え名称としている。



■BHN人材育成プログラム

電子マネー「ちょコム」による災害時救援金の受付

電子マネー「ちょコム」は、ネット上のお支払いに小額からご利用いただける電子マネーです。NTTコミュニケーションズは、2005年4月より「ちょコム」を活用して災害時の募金を受け付けています。集められた募金は、毎日新聞東京社会事業団を通して被災者に届けられています。

■災害時などの救援金の受付実績(2009年度)

受付期間	受付内容	受付金額
2009年10月7日～2009年11月30日まで	サモア・スマトラ沖地震救援金	34,200円
2009年12月1日～2009年12月25日まで	歳末助け合い募金	7,300円
2010年1月19日～2010年2月20日まで	ハイチ大地震募金	214,900円

「ちょコム」の詳細は、[こちらをご覧ください。](#)

[↑このページのトップへ](#)

■ちょこっといいいことプログラムへの参加

ユーザー参加型のポイント&ランキングサイト「Potora」を運営するNTTナビスペースは、楽天銀行(旧イーバンク銀行)が実施している「ちょこっといいいことプログラム」に2008年10月より参加しています。Potora会員は企業や組織で募金活動への参加が少ない30代から40代の主婦層が多いため、主婦による社会貢献の支援という目的もあります。

ちょこっといいいことプログラムは、楽天の決済システムを利用するたびに協賛金が特定の援助団体へ自動的に寄付される活動です。NTTナビスペースが本プログラムに参加することで、Potora会員がポイント換金に楽天振込みを利用するたびに、ポイント換金件数×10円の協賛金が「日本盲導犬協会」、「骨髄移植推進財団」、「日本フォスター・プラン協会」、「日本対がん協会」、「国境なき医師団日本」の各援助団体に、等分割して年2回寄付されます。

協賛金については、全額NTTナビスペースが負担する形となるため、Potora会員はポイント換金するだけで、ちょこっといいいことプログラムに参加できます。2009年10月から2010年3月までに集まった協賛金合計115,810円が2010年5月末に寄付されました。

■各団体への募金額

団体名	金額
財団法人日本盲導犬協会	23,162円
財団法人骨髄移植推進財団	23,162円
財団法人日本フォスター・プラン協会	23,162円
財団法人日本対がん協会	23,162円
国境なき医師団(MSF)日本	23,162円
合計	115,810円

■Webサイトを通じた社会貢献活動

NTTレゾナントが運営する「goo」は、Webサイトを通じたさまざまな社会貢献活動を行っています。昨年度で5年目となる「ピンクリボンキャンペーン」は、乳がんの正しい知識の必要性、早期発見・早期診断・早期治療の大切さを認識してもらうことを目的とした取り組みです。2009年度は「20人に一人は他人事ではない！」をテーマにさまざまな乳がんに関するコンテンツを提供しました。

また、前年に引き続き、「ピンクのgoo」という検索による収益の一部を乳がん征圧のための「ほほえみ基金」に寄付する検索サービスを実施。「あなたの検索が乳がんの早期発見の力になる！」

「いつもの検索をピンクのgooへ」のスローガンのもと、gooトップページのピンクリボンバージョンやブログパーツの提供や、モバイル版の「ピンクのgoo」も追加し、より多くの皆様にご利用いただきました。

2009年度の取り組みの成果として、毎年行っている乳がんに関する意識調査のアンケートで3万人もの回答をいただくことができました。回答の内容から、ピンクリボンや乳がんについての認知は定着し関心度は高まっているものの、自己検診を行っている人は少ないという、5年前と大きく変わらない現状が確認できました。キャンペーンを実施していく上で、どのように自己検診の行動につなげる取り組みが行えるかが、今後の大きな課題だと認識しています。



[ピンクリボンキャンペーン2009](#)

MUSICO × ユニセフ

NTTコミュニケーションズの音楽配信サイト「MUSICO」では財団法人日本ユニセフ協会の呼びかけのもと、レコード会社、音楽配信サイト、媒体社とともに、世界の赤ちゃんの命を守るためのドネーション・プロジェクト「HAPPY BIRTHDAY DOWNLOAD for children」に参加しています。

MUSICOを利用しているお客さまがアーティストが歌う「Happy Birthday to You」の着うたをダウンロードすると、その収益の一部がユニセフが行う赤ちゃんの命を守るための活動に充当されます。

毎日、世界のどこかで誰かが誰かのために「Happy Birthday to You」を歌っています。しかし、この世界には貧困に苦しみ誕生日を迎えられずに尊い命を失っていく幼い子どもたちがたくさんいます。すこしでも多くの子どもたちを守るために、音楽を通じた活動を支援していきます。

[↑このページのトップへ](#)

NTTぶららの「ハイチ救援金」「チリ救援金」

NTTぶららは、映像配信サービス「ひかりTV」を通じて、ハイチ大地震、チリ大地震被災者支援のための取り組みを2010年2月～3月に実施しました。「ひかりTV」ビデオサービス(VOD)で提供している特定の作品をご覧いただくことで、視聴された会員さまあたり50円を救援金として日本赤十字社を通じ、被災地にお届けしました。

■ハイチ救援金、チリ救援金寄付対象視聴数

対象	期間	期間中の対象視聴数
ハイチ救援金	2010年2月1日(月)～2月28日(日)	3,498
チリ救援金	2010年3月5日(金)～3月31日(水)	6,375

社員からの救援金募集活動を実施

NTTコミュニケーションズグループは、ハイチ大地震における被災者支援を目的として、救援金の募集活動を実施しました。

NTTコミュニケーションズおよび海外現地法人を含む国内外のグループ会社社員などに向けて募集を行い、集まった救援金：総額280万円を日本赤十字社を通じて被災地にお届けしました。



■日本赤十字社を通じ救援金をお届け

社会貢献ポイント制度「エコポ」

社員の社会貢献活動などを支援・推進するとともに「一人、1ボランティア以上の参加」「社会から信頼される会社・社員」を目指すことを目的として、2008年度から社会貢献ポイント制度「エコポ」を導入しました。社員・パートナー社員が自発的に行った社会貢献や環境保護活動などを自己申告し、それをポイントに換算して累積したポイントに応じて、NPO団体などへ寄付をしています。また、取り組み内容などにより個人および組織への表彰を年1回行っています。

今後も社会的課題の解決に取り組む社員・パートナー社員を支援していきます。

グループで取り組む社会貢献活動「参加型CSRプログラム」

NTTコミュニケーションズグループでは社員やその家族が気軽に参加できる「参加型CSRプログラム」を実施しています。

主な活動として、「秩父棚田再生プロジェクト」、「森の再生.com」、「富士山清掃活動」などがあり、体験を通じて環境保全意識を高めるとともに、地域との交流を図り、地域貢献にも役立てています。

[詳しくは、社会貢献活動サイトをご覧ください。](#)

「NTTPCコミュニケーションズの社員参加型CSR活動」

組織や契約形態の壁を超えたコミュニケーションを生み、社員がいきいきと仕事に取り組めるような機会をつくることを目的に、NTTPCコミュニケーションズでは、社員参加型のCSR活動を実施しています。

千葉県白井市の「NPOLしろい環境塾」と連携して、春と秋に耕作放棄地となった田んぼを復活させる活動を行ったり、春には新入社員のCSR研修として「東青梅森林環境保全活動」で間伐と植樹をするなど、社員参加型の活動を推進しています。社内では身近なところから社会貢献活動に参加できるよう、障がい者福祉事業団の支援としてパンやクッキーの販促会を月一回開催しています。

このような活動により、「CSR＝企業倫理」としか捉えられていなかった社員の意識が変わり、積極的に活動に参加してくれる社員が増えました。また、参加した社員同士の交流が生まれ、新入社員のCSRに関わる意識も向上しています。

今後の目標は、NTTPC社で働くすべての人が「自主的」にCSR活動に参加し、その活動を楽しみ、また活動の意義を理解してもらえる環境を整えることです。



■「NPOLしろい環境塾」と連携した田んぼ復活活動



■「東青梅森林環境保全活動」での間伐と植樹

Voice

担当者の声

2009年7月の立ち上げ以来、駆け足でやってきました。会社を取り巻く環境が次々と変わるなか、CSR活動をきっかけに社員同士の新たな交流が生まれ、参加者の意識が変わっていくのを見られるのがこの仕事の醍醐味です。皆さんに楽しんでいただける活動を、今後ますます増やしていきたいです。



(株)NTTPCコミュニケーションズ
総務部 CSR推進担当 倉持 有紀

公共政策への参加

e-ネットキャラバンへの参加

民間の電気情報通信関連の社団法人・財団法人と総務省、文部科学省が連携して設立した「e-ネットキャラバン」は、児童・生徒、保護者、教職員を対象にしたインターネットの安全利用に関する啓発活動を行っており、NTTコミュニケーションズからは講師を原則無償で派遣するなどの協力をしています。

CSR報告書 2010

サプライヤーとのかかわり

公正な取引・調達に向けて(CSR調達)

公正な取引の推進

「社会から信頼される企業」を目指すNTTコミュニケーションズは、ビジネスパートナーとの関係においても相互の立場を尊重し、対等な立場で取引を行い、それぞれが納得して利益を得られる関係の構築を第一に考えています。信頼関係を築きあげていくうえではお互いの企業文化や慣習を尊重し、相互の役割と責任を明確にしていくことが重要だと考えています。私たちは、自社の都合や利益のみを優先することなく、プロとしての緊張感を持ち、ビジネスパートナーと切磋琢磨し、ともに成長することを目指します。

CSR調達方針

NTTコミュニケーションズが企業として競争力を発揮し、お客さまのご要望に的確に応え、サービスをより充実していくには、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、

- (1) ビジネスニーズを踏まえたオープンかつ透明な手段で
- (2) 国内外のサプライヤーに対し、内外無差別に競争機会を提供し
- (3) ビジネスニーズに適する競争力ある役務サービス、製品をグローバルかつ市場原理にもとづき調達する

の3つを調達の基本方針として、世界市場に広く目を向けて、公正で競争的な調達活動を行っています。

プロキュアメント統括室の取り組み

経営企画部プロキュアメント統括室では、調達業務・発注契約を一元的に管理し、調達プロセス全体の効率化と最適化を図るサプライチェーンマネジメントに取り組んでいます。

製品を調達するすべてのサプライヤーの環境活動を評価し、「グリーン購買ガイドライン」を遵守いただくことを義務化するとともに、サプライヤー団体主催の勉強会などにおいて、理解・協力を求めています。2009年度はガイドラインをNTTコミュニケーションズグループへ展開する活動を実施し、1社について個別説明会を実施し、ガイドライン策定に着手しました。

グリーン調達の推進

グリーン調達ガイドライン

NTTコミュニケーションズは、2006年1月にグリーン購買ガイドライン第2版を制定し、サプライヤーの評価基準として環境保全への取り組み意識レベルを盛り込んでいます。これによりサプライチェーン全体での環境負荷低減を目指しています。評価済みのサプライヤーは2010年3月末現在、約400社となっています。

なお、グリーン購買ガイドライン第2版は、NTTグループ省エネ性能ガイドラインの制定 (ICT機器省エネ調達の開始) に伴い、ICT装置の調達において省エネルギー性能を考慮することを加えて2010年8月に改定し、「グリーン調達ガイドライン」と名称変更しました。

■グリーン調達・グリーン購入の状況

	2007年度	2008年度	2009年度
グリーン調達物品量 (事務用品以外の物品・単位万個)	4,777	276	152
グリーン購入物品量 (事務用品・単位万個)	76	58	51

(集計範囲: NTTコミュニケーションズ単体)

[「グリーン調達ガイドライン」の詳細は、こちらに掲載しています。](#)

CSR報告書 2010

地球環境保護

私たちは「CSR基本方針」にもとづき、すべての事業活動における環境負荷低減に取り組んでいます。情報通信サービスにおける環境負荷削減ソリューションの提供で、地球環境と共存した持続可能な社会の実現に貢献します。



■ 基本理念と環境マネジメント

「地球環境憲章」を指針とし、あるべき姿として「長期環境ビジョン」を制定し、2012年度を見据えた「環境中長期計画」に取り組んでいます。

■ 地球温暖化の防止

電気通信設備、オフィス設備、輸送・移動手段まで、エネルギー効率化を図ることで、CO₂総排出量の削減に取り組んでいます。

■ 環境汚染の防止

事業活動に起因する環境汚染を防ぐため、環境法令を遵守し、あらゆる環境汚染物質に対する徹底した管理を強化しています。

■ 社内グリーンICTの推進と活用

シンクライアント端末やモバイルコネク、テレビ会議システムなど、社内ICT活用による業務効率化と環境負荷低減に取り組んでいます。

■ 生物多様性の保全

無線中継所の建設・撤去、海底ケーブルの敷設に伴う生態系保全に取り組むとともに、生物多様性に関する情報発信に努めています。

■ 廃棄物の削減

通信設備やケーブルなど事業活動に伴う廃棄物、およびオフィス廃棄物の削減と、リユース・リサイクル率の向上に取り組んでいます。

■ サービスを通じた環境負荷低減

「グリーン of ICT」「グリーン by ICT」を通じた環境負荷削減ソリューションと、ウェブサイトなどを活用した啓発・情報提供を行っています。

■ サイトデータ

NTTコミュニケーションズの事業拠点における「地球温暖化対策計画書／報告書」のデータファイルを、自治体ごとに掲載しています。

基本理念と環境マネジメント

私たちは、グループにおける環境マネジメント体制を強化し、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

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、グループを挙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。

2010年度はNTTコミュニケーションズ環境中長期ビジョンを踏まえ、基本方針に生物多様性保全への取り組み方針を追加しました。

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。

基本方針

すべての企業活動において、次の方針を基本とする。

1 企業責任の遂行

環境保全に関する国内外の法規制を遵守することはもとより、事業活動によって環境に与える影響を評価し、環境汚染の未然防止に努めるとともに省エネ、省資源、廃棄物削減等に目標を設定し継続的改善に努めます。

2 環境にやさしい社会実現に向けた活動の支援

環境保全やリサイクル関連の情報流通プラットフォームやテレワーク等の新しいライフスタイルを可能とするネットワークサービスを開発・提供することで、人と地球にやさしい低環境負荷社会の実現に貢献します。

3 社会活動を通しての貢献

地域住民、行政等と連携して、日常的な環境保護活動の支援に努めます。

4 環境情報の公開

環境関連情報を公開し、社内外とのコミュニケーションを図ります。

5 生物多様性の保全と持続可能な利用(生態系の保全と持続可能な利用)

(環境負荷の低減の取組みに加え、)生態系から得ている恵みと事業活

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、環境保全・保護活動のあるべき姿として「長期環境ビジョン」を制定し、それを具体化するための「中長期目標」「中長期計画」を2010年度に策定しました。私たちは地球環境と人・生物にやさしい社会を創造するため、通信技術やICT技術を活用し、お客さまやビジネスパートナー、行政、教育機関、NGO、NPOの皆さまと連携しながら、「低炭素社会の実現」、「循環型社会の推進」、「生物多様性の保全」を実践していきます。

NTTコミュニケーションズグループ長期環境ビジョン

この地球を、すべての生命と人類がいつまでも共存できる環境に戻すことが私たち人類の務めだと考えます。この地球をそのような環境に戻すためには、政治・経済・教育・文化などのあらゆる分野において、物質的な豊かさを至上とする価値観から人間と自然環境の維持を優先する価値観への転換が起こらなければなりません。価値観の転換が生まれ、世界が変わりはじめるためには、世界中の人々が対話し、互いを理解しあうことが最も大切だと考えます。

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、心豊かで永続的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は、以上をビジョンとし、世界の産・官・学・民の全ての人々と手を取り合ってこれを進めてまいります。

[↑このページのトップへ](#)

環境中長期計画

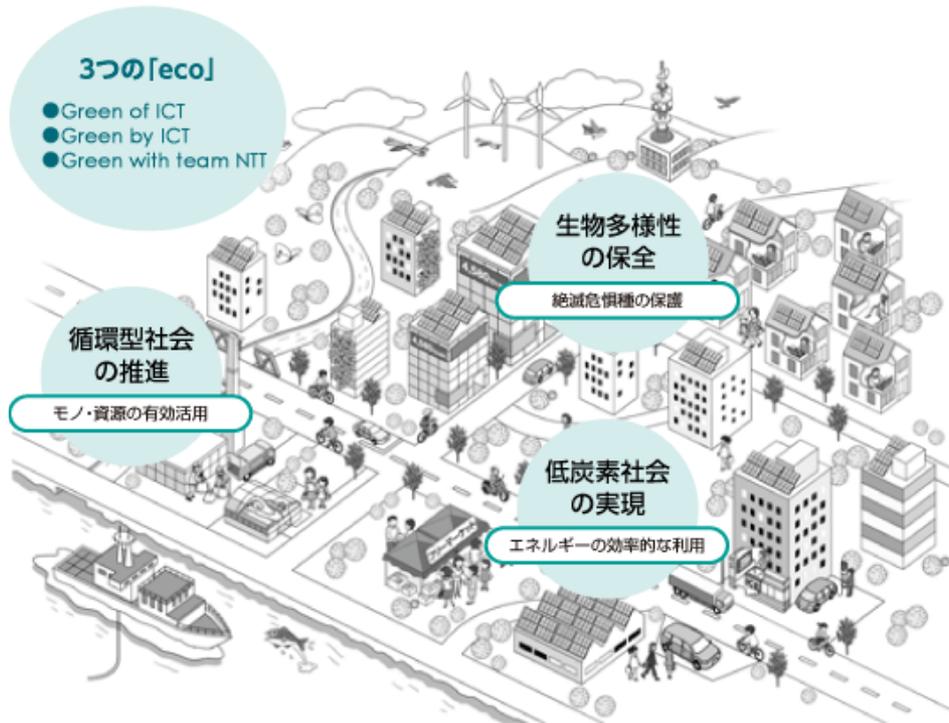
中長期ビジョン

私たちは、「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

■中長期ビジョンイメージ



2009年度の実績と中長期目標

私たちは、環境中長期目標(2012年度)を策定しました。温室効果ガスは2008年度比、排出量マイナス3.6万t-CO₂(総排出量33.9万t-CO₂)(**)、廃棄物の最終処分率は7%以下、紙使用量は2008年度比マイナス25%(一人あたり年間9,300枚)の目標を定め、すべての事業活動に伴う環境負荷を低減します。

2009年度は、改正省エネ法や自治体の条例など遵守のため、私たちのエネルギー管理体制を強化するとともに、テナント入居先などビルオーナーを含めたエネルギー使用量把握や省エネルギー対策の協力体制を拡大しました。また、オフィス系の環境対策については、全国拠点をはじめ海外現地法人へと活動範囲を拡大し、全員参加型による具体的な環境保護のアクションを展開しています。2010年度の目標値については、従来37万t-CO₂と設定していましたが、2008年度より改正省エネ法に準拠し、自社使用消費分のみを集計範囲に見直したことから目標値を33.9万t-CO₂に修正しました。

2010年度は、ビル・拠点単位の重点的な管理により廃棄物のさらなるリサイクル率向上を図ります。また、紙使用量については、組織単位の印刷に関する詳細情報を分析し、業務効率向上とあわせて削減を図っていきます。

■2009年度環境負荷低減施策と実績・目標

		2009年度目標	2009年度実績	評価	2010年度に向けた取り組み	中長期目標 (2012年度)
CO ₂ 排出量	通信設備	目標: 30.3万t -CO ₂ 以下 (*)	30.6万t-CO ₂ (*) ●空調室外機・フィルタ 洗浄…4,120t削減 ●休止設備の電源 OFF…1,100t削減 ●旧型空調機の更改… 1,092t削減 ●機械室空調装置の温度 緩和…1,035t削減 ●無線中継所の廃止… 457t削減 ●設備更改(高収容化・ 直流)…393t削減 ●サービス廃止に伴う旧 設備の縮退…336t削減 ●ガス空調(GHP)への 更改…178t削減		目標:31.5万t- CO ₂ 以下(*) ●空調室外機・フィルタ 洗浄…2,199t削減 ●休止設備の電源 OFF…1,397t削減 ●旧型空調機の更改… 539t削減 ●機械室空調装置の 温度緩和…990t削減 ●無線中継所の廃 止…5t削減 ●設備更改(高収容 化・直流)…845t削減 ●サービス廃止に伴う 旧設備の縮退…2,557t 削減 ●ガス空調(GHP)への 更改…15t削減	33.9万t -CO ₂ 以下 (**) (2008年度 比マイナス 3.6万t- CO ₂)
	オフィス	目標: 0.57万t -CO ₂ 以下 (*)	2.4万t-CO ₂ (*) ●不要消灯の徹底 ●退出時のブラインド下 げ ●ウォームビズ、クール ビズの継続実施		目標:2.4万t-CO ₂ 以下(*) ●自動調光、反射板・ LED照明導入 ●ブラインド下げの自 動化 ●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	99.7% ●ガラス・陶磁器くず(ガ ラスくず、FTC(***)、玉 がしい)のリサイクル率 50.3%→70.6%		目標:99%以上 ●継続的なガラス・陶 磁器くず(ガラスくず、 FTC(***)、玉がしい) のリサイクル率の向上	廃棄物全 体の目標: 最終処分 率7%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 81%以上	特定資材…99.7% その他…73.9% ●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 ●再資源化率の高い業 者への委託の推進		目標: 特定資材…99% 以上 その他…84%以 上 ●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 ●再資源化率の高い 業者への委託の推進	
	オフィス 廃棄物 リサイクル 率	目標: 69.0%以上	64.6%(総排出量 3,488t) ●各組織の優良施策の 見える化 ●個人ごみ箱廃止 ●ごみ分別品目の明確 化		目標:70%以上 ●プラスチックごみのリ サイクル実施 ●サーマルリサイクル の推進 ●機密書類の適正なり サイクル ●ビル単位の重点管理	
紙使用量 (事務用紙・A4 換算)		目標: 一人あたり 12%削減 (一人あた り10,900枚)	一人あたり15%削 減(一人あたり 10,515枚) ●紙の利用状況(両面 印刷率、集約印刷率)の 見える化 ●各組織の優良施策の 見える化 ●TV会議システムの利 用促進		目標: 一人あたり10%削 減 (一人あたり9,500 枚) ●ペーパーレス会議の 更なる促進 ●ポスターなどの紙削 減に向けた周知の促進	2008年度 比 一人あたり 25%削減 (一人あた り9,300枚)

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

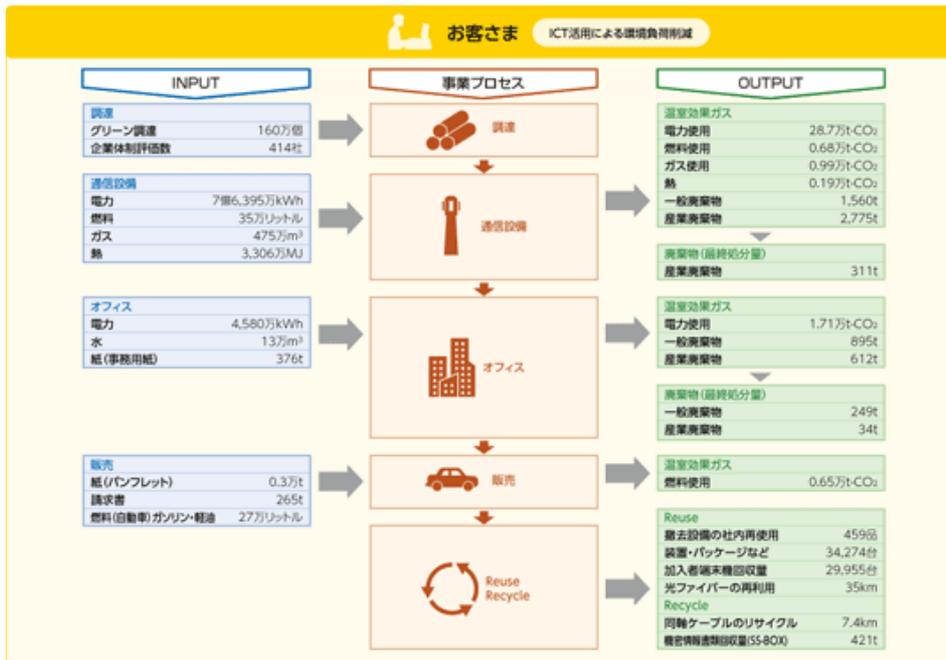
(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内13社)

(*)CO₂排出係数は、0.378kg-CO₂/kWhを使用しています。(**)CO₂排出係数は、0.34kg-CO₂/kWhを使用しています。

(***)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被覆材のことです。

事業活動に伴う環境負荷

2009年度のマテリアルフロー



クリックすると2009年度のNTTコミュニケーションズグループINPUT-OUTPUTの拡大図が見られます。

↑このページのトップへ

環境マネジメント体制

推進体制と2009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WG(ワーキンググループ)を編成し、グループ一丸となって環境問題に取り組んでいます。

私たちは地球環境保護推進部会を原則、年2回開催し、温室効果ガスの削減や廃棄物の削減、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。

2009年度は、グローバル拠点における環境経営の基盤整備を行い、通信およびオフィスビルにおける環境保護活動の取り組み範囲を拡大しました。

■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"> トータル/PAW改革運動(電力使用削減運動)の促進 通信・データセンタービルにおけるエネルギー見える化と定期的な省エネルギー活動の実施 トップランナー機器導入の推進
	除去通信設備WG	<ul style="list-style-type: none"> 除去通信設備に関する法的適正処理、管理の徹底
	建築廃棄物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 アスベスト除去・更改に関する進捗管理の徹底
	PCB保管・処理WG	<ul style="list-style-type: none"> PCB(ポリ塩化ビフェニール)の適正保管、計画的な分解処理の実施 PCB管理状況に関する行及報告
	オフィス環境対策WG	<ul style="list-style-type: none"> オフィス系環境対策(紙・ごみ・電気)を実施する上での課題の共有と解決サポート PDCAをまわすための効果の見える化、目標の設定と施策の策定 各事業部の先進的な取り組み事例の共有と水平展開
	環境対策サブWG	<ul style="list-style-type: none"> 各事業部内のローテーションなどを考慮した体制維持、環境啓発活動の実施 各事業部独自の小規模集団による環境保護施策の立案と実行
	お客さま廃棄物WG	<ul style="list-style-type: none"> お客さまから受託工事時に発生する産業廃棄物の適正処理、管理の徹底 産業廃棄物処理マニュアルの社内Webでの公開/更新(随時)
	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"> 全社的グリーン購買の推進 グリーン購買ガイドラインの取引先(サプライヤー)への浸透
	環境会計WG	<ul style="list-style-type: none"> 経理に関する環境会計の構築
	環境保護に配慮した社会貢献活動	<ul style="list-style-type: none"> Green with Team NTTの推進 名刺のケナフ化実施(森林保護の立場から、社員の名刺素材に非木材[ケナフ100%]を使用することを推奨) 中芯PCの再生および各種団体を通じた寄贈
	環境ソリューションWG	<ul style="list-style-type: none"> 環境広報(環境に配慮したサービスの情報発信・プロモーションなど) グリーンICTの推進(グリーン of ICT, グリーン by ICT) 新しいソリューションの創出・推進
	グループ会社WG	<ul style="list-style-type: none"> 上記ワーキンググループの取り組み活動の自社内における展開と、PDCAの実施

ISO14001認証取得

2009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みを推進しているほか、環境にやさしい社会実現に向けた施策を以下の通り進めています。

[↑このページのトップへ](#)

■ISO14001認証取得会社

ISO14001認証取得会社	取得年月日	取り組み状況	
		環境にやさしい社会実現に向けた主な取り組み	各社ホームページ
NTTコミュニケーションズ株式会社	プロキュアメント統括室 1999年10月	<ul style="list-style-type: none"> ・省エネ性能ガイドラインの運用に伴う省エネICT機器調達の推進 ・都内どんぐり公園の清掃活動を2回実施 ・家庭の不用品を持ちよりリサイクル市を2回開催し売上金を環境再生保全機構へ寄付 ・社内、社外研修の実施 	「NTTコミュニケーションズグループ環境保護活動」はこちらに掲載しています。
	システムエンジニアリング部 2004年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・TV会議システムなどの低環境負荷社会の実現に貢献するICTソリューションの提供 ・環境に配慮した提案/設計の実施 ・産業廃棄物の適正処理の実施 ・社員研修会の実施(年1回)などによる社員の環境意識の向上 	
NTTワールドエンジニアリングマリン株式会社	2001年7月	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーブル敷設船省エネ運航施策による燃料消費削減(177.4t-CO₂/年) ・ペーパーレス会議導入による紙使用量削減施策の実施 ・TV会議システムの導入推進 ・産業廃棄物の適正処理の実施 ・全従業員への環境教育の実施による意識向上(年1回: DVD視聴、法規制など) 	「環境への取り組み」はこちらをご覧ください。
株式会社NTTPCコミュニケーションズ	2003年11月	<ul style="list-style-type: none"> ・慈善団体への不要ペットボトルキャップ納付量に応じ、発展途上国へのワクチン寄付(5.7本) ・太陽光発電、直流給電、屋上緑化を導入した環境配慮型データセンターの稼働 ・マイカップ型の給茶機導入 ・複合機導入による紙利用枚数の削減(前年度比約10%) ・管理簿の使用などによる不要照明消灯の徹底 ・環境e-ラーニング「全従業員受講」による環境意識の醸成およびマネジメントシステムの実施(1回) 	「ISO14001認証」はこちらをご覧ください。 「NTTPCのECO」はこちらをご覧ください。
NTTビズリンク株式会社	2007年3月(全社)	<ul style="list-style-type: none"> ・「環境に配慮したパンフレットの発注率」が3年連続で100%を達成 ・コピー用紙の使用量削減(対前年度比マイナス10%) ・事務用品の購入額削減(対前年度比マイナス27%) ・電力消費量削減(対前年度比マイナス18%) ・エコ・キャップリサイクル活動(ワクチン32本分) ・グリーンICT、環境保護を訴求した販売キャンペーンの実施(2回) ・グリーンICTの推進(データセンター関連サービス、テレビ会議サービスの提供)によるCO₂削減効果(対従来手段比マイナス169,550t-CO₂/年) 	「NTTビズリンクの環境保護活動」はこちらをご覧ください。

NTTファネットシステムズ株式会社	2007年4月	<ul style="list-style-type: none"> ・環境負荷削減機器・システムの提供 ・両面印刷、縮小印刷の励行 ・昼休みの消灯 ・グリーン購買の推進 ・社内研修による環境意識醸成 	「環境方針」はこちらをご覧ください。
-------------------	---------	---	------------------------------------

カッコ内の数値は2009年度実績

[↑このページのトップへ](#)

環境会計

2009年度の環境会計

NTTコミュニケーションズは、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」にもとづいて、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(実質的效果)を集計しています。

2009年度の環境保全コストは、投資額が約15億600万円、費用総額が約6億3,400万円で環境コスト総額は約21億4,000万円となり、前年度に比べ約3億2,500万円増加しました。増加の主な要因としてはMACS空調関連の設備投資額が約3億7,100万円増加したことがあげられます。

一方、2009年度の環境保全対策に伴う経済効果は、節電などのオフィス環境対策の浸透・対象拠点の拡大によって約200万円の効果創出、マイページ※による郵送費および紙資源の削減によりほぼ昨年度並みの効果、約4億2,800万円を維持しました。一方で、ケーブルなどの売却による収益効果ならびに設備などの再使用による新規購入費削減額がともに大幅に減少したことにより、全体としては、前年度よりも約7億7,500万円減少の約11億2,500万円となりました。

※マイページ

NTTコミュニケーションズの電話料金などのご請求内訳・ご請求金額などをインターネットや電子メールを通してお知らせするとともに、領収証の表示・印刷などもご利用いただけます。従来、紙に印刷し郵送していた料金請求情報をインターネットや電子メールでお知らせすることにより、より早く、また、お客さまが自由に検索できます。紙資源だけでなく印刷・配送というエネルギー資源の保護にも貢献しています。

■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	
		2008年度	2009年度	2008年度	2009年度
(1)事業エリア内コスト		977.1	1,506.0	735.0	526.6
内訳	1 公害防止コスト	197.3	355.2	289.1	36.1
	2 地球環境保全コスト	779.7	1,150.9	107.0	85.8
	3 資源循環コスト	-	-	338.8	404.6
(2)上・下流コスト	・マイページ関連システム改善費用	-	-	35.6	31.7
(3)管理活動コスト	・ビル緑化費用、環境情報システム使用料	-	-	36.8	64.5
(4)研究開発コスト	・持株の環境関連研究開発費のコム負担分	-	-	29.9	6.2
(5)社会活動コスト	・環境保全活動団体への寄付	-	-	0.5	5.0
(6)環境損傷対応コスト		-	-	-	-
合計		977.1	1,506.0	837.9	634.0

■環境保全に伴う経済効果(実質的効果)(単位:百万円)

		2008年度	2009年度
収益	売却(ケーブル・金屑など)による収益効果	339.5	100.1
費用節減	節電など施策実施による削減額	-	2.1
	設備など再使用による新規購入費削減額	1,081.9	594.2
	マイページによる郵送料および紙資源の削減	479.4	428.7
合計		1,900.8	1,125.1

* 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単体
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」にもと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。

[↑このページのトップへ](#)

環境教育

環境教育への取り組み

私たちは、職種や業務内容に応じて、すべての従業員に対する環境啓発ならびに教育をCSR研修の一環として積極的に実施し、環境に対する意識向上の機会を増やす工夫を進めています。また、その対象も従業員にとどまらず、従業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。

目的・対象に応じた環境教育研修

私たちは、幹部やCSR推進リーダー(各職場の環境保全活動の推進役)、一般社員、新入社員の各層ごとに座学や参加型の研修を定期的に行っています。

環境教育の成果として、社内ブログやエコ目安箱などを通じた環境保護に関するカイゼン提案の件数は増加しています。今後とも、NTTコミュニケーションズグループでは、社員一人ひとりの声を生かし、事業活動やオフィス業務における環境保護の取り組みを広げていきます。

- ノンヒート印刷によるパンフレットの発行
- トイレの温水利用停止(夏季)
- 自動調光システムの導入
- 自動ブラインドによる空調の効率化
- トナー節約ソフトウェアの導入
- ビル内の分別品目表の統一
- 食堂の割り箸廃止
- 供覧物の印刷部数削減(原則、1部屋1部)

[層別研修についての詳細はこちらをご覧ください。](#)

「我が家の環境大臣」への参加

私たちは、NTTグループ全体で連携して取り組む環境保護活動「Green with Team NTT」の一環として、環境省が運営する「我が家の環境大臣エコファミリー」への参加を全従業員に呼びかけ、家庭での省エネ活動を推進しています。

「環境にやさしくらし」を実現するため、インターネットや教材・情報誌などを通じて、従業員の環境意識醸成や活動範囲の拡大を企業として支援していきます。

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、自然保護地域内の無線中継所の建設や撤去など事業活動による生態系への影響を避ける努力をするとともに、NTTレゾナントが運営する環境情報ポータルサイト「環境goo」では生物多様性についての特集ページをいち早く設けるなど幅広く啓発や情報発信を行っています。

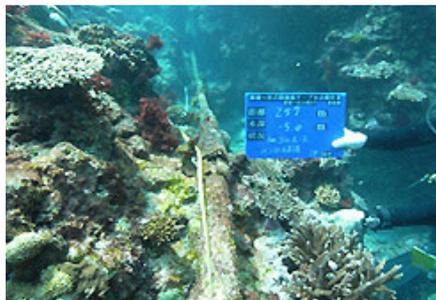
海底ケーブル敷設にあたって

海に広がるエコ

私たちは、グローバル・ネットワークサービスの提供にあたり、海洋における環境配慮にも積極的に取り組んでいます。海底通信ケーブルの建設、保守などを担う、エヌ・ティ・ティ・ワールドエンジニアリングマリン(NTT-WEマリン)では、「海洋汚染の防止」を基本方針として掲げ、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前提に、海洋自然環境と密接にかかわる事業者として高い意識を持ち、海底ネットワークのインフラ構築を行っています。

●サンゴ礁の保護などを考慮した敷設ルート設計

海底ケーブル敷設の浅海部分におけるルート設計にあたっては、特に海洋自然環境への配慮を十分に行うこととしています。たとえば、サンゴ礁が多いエリアでは、サンゴを避けながらケーブルを敷設するため綿密な工事計画やアセスメントの実施を行い、サンゴやそこに棲む生物の保全に配慮しています。また、ほとんどの海域が国立公園に指定されている瀬戸内海などにおいては、関係官庁、自治体と協力しながら計画を策定してケーブル敷設を行っています。



■サンゴへの配慮

●海底のごみ回収

海底ケーブルの敷設・埋設工事にあたっては、事前にルートの掃海作業(海底清掃作業)を行っています。その際、引き上げられた捨て網やロープ、ワイヤーなどの放置物は、基地へ持ち帰り、産業廃棄物として適切な処理を行っています。



■海底から引き上げられたごみ

●電気推進船による大気汚染防止・省エネルギーの推進

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などの低減による大気汚染防止に努めるとともに、省エネルギーによるCO₂削減など地球温暖化防止に貢献しています。運航においては、たと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、船体の塗装には錫や鉛などの有害物質を含まない塗料の使用および船内の照明のLED化にも取り組んでいます。



■ケーブル敷設船「すばる」(総トン数9,557トン)

[↑このページのトップへ](#)

無線中継所の建設・撤去にあたって

自然保護地域内の環境配慮

2010年3月31日現在、私たちが所有する無線中継所(電話網やテレビ網の無線設備)54カ所のうち10カ所が国立公園内にあります。これら無線中継所の巡回保守のため、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もとづき、生物多様性に配慮して建設しています。既存の無線中継所の維持管理業務においても、生態系の損傷防止、環境負荷の低減に努めています。



■無線中継所

ガイドラインの策定

無線中継所の建設時における生物の多様性への配慮として、建設予定場所の植物、鳥類、昆虫などの生息分布を事前調査し、その生態系を壊さないような建設計画を立てています。特にレッドリストに該当する動植物などの生息が確認された場合は、第三者機関の行政やNPO法人などと連携し、生物多様性に配慮した建設計画としています。

今後も、無線中継所の建設においては、敷地および道路の調査・計画・設計・工事の各段階で、営巣地帯の保護、けもの道の尊重、植生の保全など、NTTコミュニケーションズ独自のガイドラインに沿って実施していきます。

情報発信などによる啓発活動

環境gooによる生物多様性特集

NTTレゾナントが運営する「環境goo」では、国内ポータルサイトのなかでは先駆けて2008年1月より生物多様性に関する特集コーナーを設け、検定などを通じたわかりやすい情報発信を行っています。2010年の国際生物多様性年に合わせ、2009年4月には「企業と生物多様性イニシアティブ(JBIB)」に加盟し、NTTグループはもちろん、幅広い企業との連携により、さらに充実した情報を提供しています。



■「環境goo」生物多様性特集

[「環境goo／生物多様性特集」の詳細はこちらで見られます。](#)

CSR報告書 2010

地球温暖化の防止

ICTの発展や普及によって快適なビジネスや暮らしができるようになりますが、その一方で、ICT関連機器の消費電力の増大は、地球環境へ大きな負荷をかけています。私たちはこの認識に立ち、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からオフィスにおけるエネルギー効率化まで、目標を設定し、従業員一丸となった対策に取り組んでいます。

2009年度実績

2009年度の取り組み

私たちは「グリーンof ICT」のコンセプトのもと、通信設備ビルおよびデータセンターのさまざまな設備や運用方式の改善により省電力化を精力的に進め、高品質・高信頼性と環境負荷の低減を両立させた効率的な運用を行っています。

2009年度においても消費電力の半分を占める空調を効率化するため、エネルギー効率の高い機種への更改や気流を考慮した配線レイアウトや冷気の封じ込めなど運用の現場から生まれた創意工夫をカイゼン活動として実施しました。

また、直流電源化に対応した通信機器の積極的な導入など、調達・設計においてもガイドラインの制定・運用に取り組みました。自然エネルギーの調達については、NTTグループの全体目標である2012年5MW規模のソーラーシステム導入に向けて、2009年5月より162kW規模の運用を都内データセンターにて開始しました。



■ 冷気の封じ込め



■ 2重構造の配線レイアウト(床下)

2009年度実績および2010年度の展望

私たちは、自社ビルに加え、他社ビル(テナント、データセンター・コロケーションサービス分を含む)を集計範囲として温室効果ガスの排出量を算出しています。

2009年度の通信設備のCO₂排出量は、データセンター事業が好調なことに加え、推計値にもとづき算出した結果、2008年度の集計対象と比べると2.5万t-CO₂(約8.9%)増加し30.6万t-CO₂となりました。

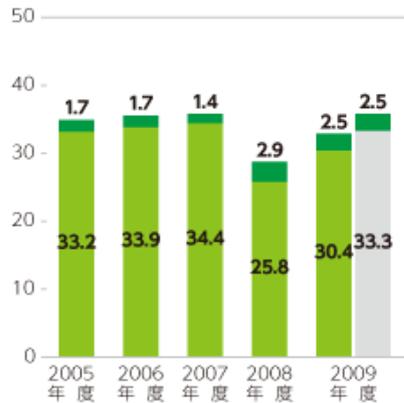
CO₂以外の温室効果ガスは、2008年度よりすべて減少し、CH₄排出量は202t-CO₂、(マイナス25t-CO₂)、N₂O排出量は96t-CO₂(マイナス74t-CO₂)、HFC排出量は0.1t-CO₂(マイナス7t-CO₂)でした。

2009年度の電力購入量は、8.1億kWhでした。また、クリーンエネルギーの発電量は1,011万kWhとなりました。

2010年度は、通信設備ビル・データセンター設備や運用方式の改善を継続的に実施するとともに、省エネ機器を積極的に導入し、グローバル拠点やグループ会社と省エネルギー施策の相互・水平展開を積極的に取り組んでいきます。また、ソーラーシステムを300kW規模に拡大する予定です。

■事業活動に伴うCO₂排出量

(単位:万t-CO₂)



■ 社有車燃料+ガスの使用
■ 電力の使用(排出係数※1)
■ 電力の使用(排出係数※2)

* 集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度は同じく7社。

(※1) オリーブ色の棒グラフのCO₂排出係数は、1キロワットアワーあたり0.378キログラム-CO₂を使用しています。

(※2) 銀色の棒グラフは、電力会社ごとのCO₂排出係数を使用しています。

(※3) 2007年度まで自社ビル内の他通信事業者(通信設備)によるCO₂排出量を含めて算出していましたが、2008年度以降は正味排出量(他通信事業者を除いた量)を算出しています。

■CO₂以外の温室効果ガスの排出量 (CO₂換算)



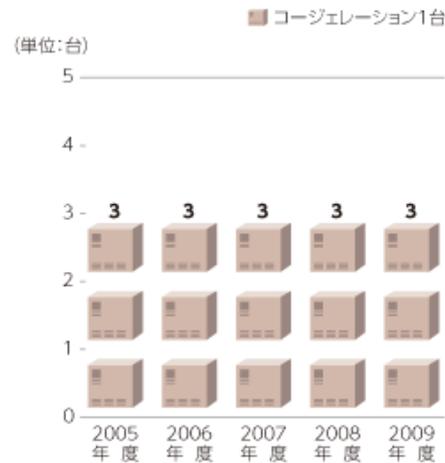
* 集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度は同じく7社。

■電力購入量



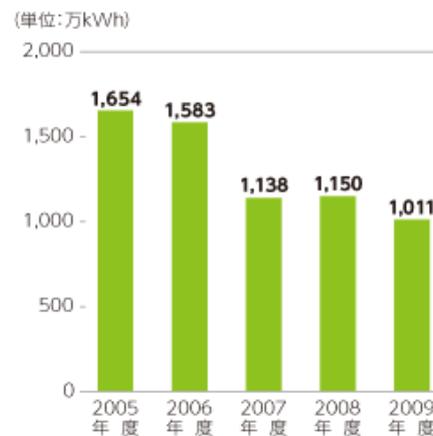
* 集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度は同じく7社。

■コージェネレーション(熱電供給)システムの設置台数



* 集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度は同じく7社。

■クリーンエネルギーの発電量



* 集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度は同じく7社。

法改正などへの対応

改正省エネ法・地方自治体条例への対応

私たちは、各法令が規定する基準に基づく報告対象事業者として、エネルギーの使用実績や削減の取り組み計画などについてこれまでも報告を行っています。

2010年4月に省エネ法(エネルギー使用の合理化に関する法律)が改正され、拠点単位でのエネルギー把握から企業単位になるなどの変更がありました。2009年度は、法改正のポイントなどについてグループ会社との勉強会を2回開催し、自社が新たに管理・報告対象となるかどうかの確認を徹底するなどの対応を行いました。

今後も、情報収集と適時にグループ内で情報共有を図ることで、NTTコミュニケーションズグループ全体として法令・条例を遵守に取り組んでいきます。

[地球温暖化対策計画書／報告書の詳細はこちらをご覧ください。](#)

[↑このページのトップへ](#)

通信設備における取り組み

「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」の導入

NTTコミュニケーションズを含むNTTグループ8社は、地球温暖化防止活動の一環として、「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」を制定し、2010年4月から運用を開始しています。

同ガイドラインは、エコロジーガイドライン協議会にて制定された「ICT分野におけるエコロジーガイドライン」を受けてNTTグループで制定されたもので、NTTグループが使用するルーター・サーバーなどのICT装置の開発・調達にあたっての基本的な考え方を定めています。

私たちが使用するICT装置についても、機能、性能、コストに加え、省エネルギー性能を考慮した装置の開発・調達を行っています。

太陽光発電システムの導入

都内データセンターの屋上に、設置規模162kW、予想発電量約年間170,000キロワットアワの太陽光発電パネルを設置し2009年5月より運用を開始しました。データセンター内の空調設備ならびに事務用電源の一部は、発電した電力によってまかなわれています。今後も太陽光発電システム導入ビルを順次拡大するとともに、発電量の情報公開なども行う予定です。

なお、2009年度の発電量は167,628kWhでした。この数値をCO₂換算すると63,364kg-CO₂の削減になり、4,528本の杉の木が一年間に吸収するCO₂の量と同等になります。



■ 都内データセンターに設置した太陽光発電パネル

データセンターへのLED照明の導入

NTTコミュニケーションズでは、データセンターの一部にLED照明を導入しています。LED照明は電力使用量の削減や長寿命化によるメンテナンスコストの削減に加えて、温度上昇の抑制にもつながり空調の電力使用量削減にも貢献しています。

私たちは、温暖化防止に向けてデータセンターおよびオフィスビルにおけるLED照明導入を今後とも積極的に推進していきます。



■ データセンターのLED照明

■ 屋上緑化

NTTコミュニケーションズは、グリーンICT施策の一環として、都市部でのヒートアイランド現象(※1)の対策として有効な「屋上緑化(※2)」を、自社が保有するデータセンターを中心に推進しています。

屋上緑化はヒートアイランド現象抑制の他、高い遮熱効果により建物全体の温度上昇を抑え、空調の電力消費量の低減を図ることができます。また、大気中のCO₂を吸収し、酸素を放出することから大気汚染浄化、さらに生活環境改善や景観の向上などにも効果を発揮します。

2009年度は、東京都内の通信ビルや関西のオフィスビルに屋上緑化を実施し、緑化面積を450m²増床しました。

(※1)ヒートアイランド現象

アスファルト舗装やビルの輻射熱、ビルの冷房の排気熱、車の排気熱などによって、夏季における都市部の気温が周辺地域よりも数度高くなる現象。等温線(地域間の気温差)をグラフで描くと都市部の気温分布を示す形が島に似ることからヒートアイランド現象と呼ばれる。

(※2)屋上緑化

屋上に植物を植えて緑化する生活環境対策のひとつ。植物の蒸散作用(気化熱)により周辺の温度が低下する他、断熱効果によって建物自体の省エネルギーにもつながる。



■ 東京都内の通信ビルの屋上緑化

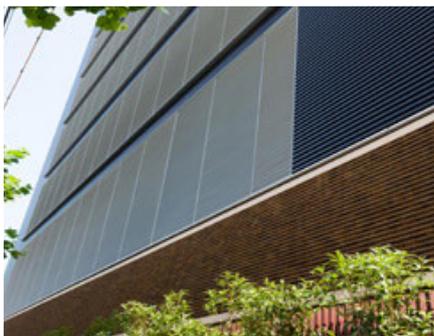


■ 関西オフィスビルの屋上緑化

■ 壁面緑化

NTTコミュニケーションズでは、都内の通信ビルにおける壁面緑化の導入を開始しました。壁面緑化は屋上緑化同様、ヒートアイランド現象抑制や高い遮断効果により建物全体の温度上昇を抑えることができ、空調の電力消費量削減や景観の向上などの効果をもたらします。

私たちは、建物の構造や使用用途に応じたさまざまな緑化を行うことで、地球温暖化の防止と事業活動を通じた自然との調和を今後とも推進していきます。



■ 壁面緑化を施したビル



■ 壁面緑化

[↑ このページのトップへ](#)

輸送・移動における取り組み

■ 請求書の電子化

2006年4月の改正省エネ法の施行により、輸送業者以外の荷主に対しても省エネへの取り組みが義務づけられました。NTTコミュニケーションズは、請求書、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。

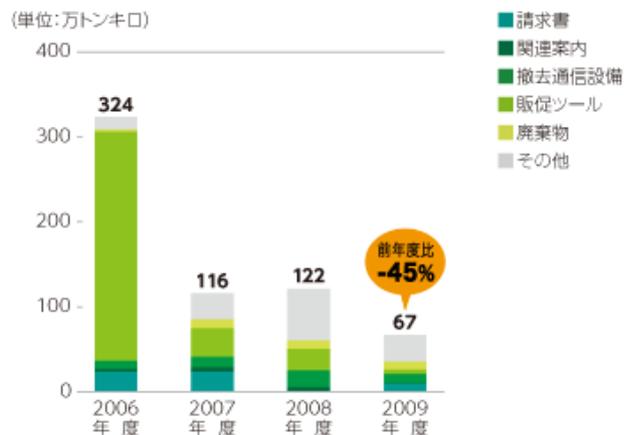
輸送そのものを削減する重要な施策として、請求書の電子化の普及を推進しています。請求書の電子化に加え、さらなる輸送量の削減を図るために、第2種OCNサービス(主に個人向けサービス)では、2008年10月ご請求分(9月ご利用分)から、郵送によるご案内に代えて、インターネット料金案内を標準としました。

電子メールなどによるインターネット請求の勧奨を引き続き行った結果、インターネット請求書を利用されるOCN会員数は2008年度より74万人増加し、494万人となりました。その結果、2009年度の請求書の紙使用量は265tと2008年度286tから約8%削減しました。また、マイページ[※]は、2010年3月にリニューアルし、2010年5月末現在、53万会員となりました。

また、輸送効率化のさまざまな施策を実施した結果、販促ツール(約20トンキロ減少)や撤去通信設備(約9万トンキロ減少)においては大幅な削減ができました。その結果、輸送総量は前年度比54万トンキロ減少し、67万トンキロと約半減しました。

[※「マイページ」はNTT Comの各種サービスの申し込みや情報を閲覧できるお客さま専用のホームページです。](#)

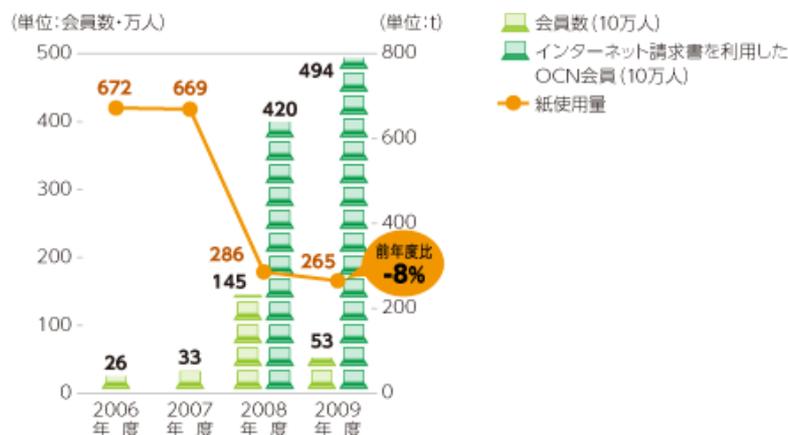
■改正省エネ法における対象物品輸送量



* 集計範囲は、NTTコミュニケーションズ単体。

※2008年度のデータに集計ミスがあり訂正しています。

■マイページ会員数と請求書の紙使用量



* 集計範囲は、NTTコミュニケーションズ単体。

■社用車での取り組み

私たちは、ハイブリッド車導入やエコドライブの意識啓発や公共機関利用によるモーダルシフトの推進など、積極的な取り組みを行っています。その結果、2009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27万リットルと7,000リットルとなり、2008年度と比較してガソリンは約5万リットル、軽油は約2,000リットル減少しました。

■社用車の使用燃料量



* 集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度は同じく7社。

[↑このページのトップへ](#)

オフィスにおける取り組み

■ オフィスビルでの取り組み

NTTコミュニケーションズは、オフィスの環境保護施策全体を検討・実施する「オフィス環境対策WG(ワーキンググループ)」を配置し、各事業部の自律的なオフィス環境活動を支援できるよう施策を策定し、展開をしています。この活動は国内にとどまらず、海外現地法人でも、それぞれの国事情を考慮しながら活発に活動しています。

国内では2009年8月より、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」を社内イントラネットにて運営しています。各組織のオフィス環境推進担当者が、このサイトに掲載されるデータを詳細に分析し、業務内容や特性を考慮した自律的なPDCAサイクルを回すことで電力使用量・紙使用量の削減を行っています。また、毎月、各組織の優良な取り組みなどをクローズアップし、イントラネットで共有することにより、施策の水平展開を行っています。その結果、2009年度は従業員一人あたりの1ヶ月の紙使用量450枚以内という目標に対し、実績438枚を達成しました。

また、オフィスエリアにおいては、ストリーミング配信型の情報掲示板「レナキャスト・スポットメディア」により、優良事例の紹介やごみ分別、不要電気の消灯、両面印刷、集約印刷などの呼び掛けを行い、日々、従業員に対して環境意識の啓発を行っています。さらには、環境保護推進室が毎月全従業員に対して発行する「環境メールマガジン」では、環境データの各月の傾向とともに各組織の取り組み状況の紹介や、「環境社会検定(eco検定)」資格取得に向けたアドバイスなど従業員のスキルアップも支援しています。



■ オフィスデータベース見える化サイト



■ 分別品目のルール徹底(ビル単位)

LED照明・反射板の導入

NTTコミュニケーションズは、日比谷本社ビルにおいて照明にかかる電力使用量を削減するため、LED・反射板を導入しました。

愛着ある古き良きビルで従業員が快適に業務を行うため、必要な照度を確保するとともに切り替え工事の円滑な実施なども考慮した結果、オフィスエリアは反射板(光を高効率に反射する部材)導入と同時に蛍光灯の本数を半減させ、共有エリアの正面玄関、食堂、お手洗いなどはLED照明器具・電球を導入することにしました。その結果、年間約65t-CO₂の削減効果が期待できます。

省エネルギーと業務の快適さを両立させた本施策を、今後、ほかのオフィスビルなどへ拡大していきます。



■ 正面受付



■ 会議室



■ 食堂



■ 休憩コーナー



■ 洗面所



■ 反射板を設置した蛍光灯

CSR報告書 2010 廃棄物の削減

事業活動およびオフィス活動に伴う廃棄物削減と、リユース・リサイクル率を高め、社会的な環境負荷の低減につながるよう、私たちは日々取り組んでいます。

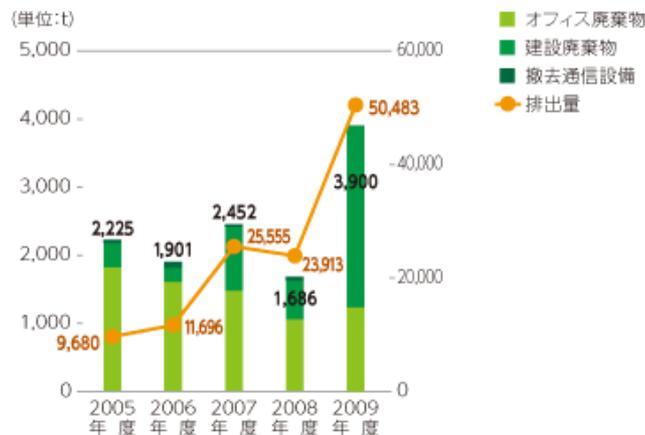
廃棄物削減・リサイクルへの取り組み

2009年度の取り組み

私たちは、撤去通信設備、建設廃棄物、オフィス廃棄物の削減を図るとともに、リユース・リサイクルを推進しています。

2009年度における全体の最終廃棄量は、建設廃棄物の最終廃棄量が2,088トン、オフィス廃棄物の最終廃棄量が176トン増加したことなどにより、前年度比2,214トン増加し3,906トンとなりました。また、全体の総排出量は建設物大規模工事に伴う廃棄物の総排出量が大幅に増加したため前年度比26,570トン増加し50,483トンでした。

■最終廃棄量と総排出量



* 撤去通信設備の集計範囲はNTTコミュニケーションズ単体。オフィス廃棄物と建設廃棄物の集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度はNTTコミュニケーションズ単体。

※2005年度から2008年度のデータに集計ミスがあり訂正しています。

撤去通信設備のリサイクル

私たちは、信頼性が高く、高品質なサービスを提供するために、通信設備などの更改を適宜行っています。その際、不要となった通信設備は、まず社内およびNTTグループ内で可能な限りリユースを行ったうえで、産業廃棄物や特別管理産業廃棄物に関する法令を遵守して、適正な処分を実施しています。

2009年度の撤去通信設備の排出量は、大規模な無線中継局の撤去工事が減ったため2008年度より3,657トン減少し2,775トンとなりました。リサイクル量は2,765トンとなり、リサイクル率の実績値は99.7%となりました。

2009年度は、リサイクル率の低いFTC(ファイア・タイト・カバー)※、ガラスくず、玉がいしの重点的な管理を行い、再資源化率の高い業者への委託を行うことで、当該品目のリサイクル率は2008年度50.3%から2009年度70.6%へ向上することができました。

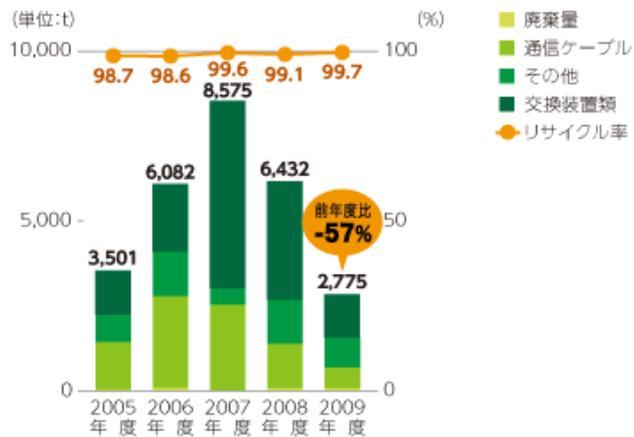
また、廃光ケーブルは、継続的なリユース促進の結果、2008年度より26km増加し35kmとなりました。

今後とも引き続き、FTCなど、リサイクル率の低いプラスチックやガラス・陶磁器などを多く含んだ撤去通信設備の処理を重点的に管理していきます。

※FTC(ファイア・タイト・カバー)

通信ケーブルを火災から守るための防火被覆材の名称。

■撤去通信設備の総排出量とリサイクル率



* 集計範囲は、NTTコミュニケーションズ単体となります。

■廃光ケーブルのリサイクル量



* 集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度はNTTコミュニケーションズ単体。

建設廃棄物のリサイクル

私たちは、お客さまに信頼性の高いサービスを継続して提供するために、老朽化した建築物の建て直しや需要増加に伴う増改築を行っています。

2009年度の建設廃棄物の発生量は、通信設備の建て替え1ヶ所および、研修センターの取り壊しなどにより2008年度より30,081トン増加し44,220トンとなりました。一方、建設工事にあたっては当初より再資源化を念頭においた計画を策定し、再資源化率の高い業者への委託をすることで、コンクリートなどの特定資材のリサイクル率は、前年度の98.9%からさらに向上し99.7%となりました。また、特定資材以外のその他のリサイクル率は73.9%でした。

今後とも、最終処分量削減の促進、直接最終処分場への持ち込みゼロ化、再資源化率の高い業者への委託を継続して推進していきます。

■建設廃棄物の総発生量とリサイクル率



* 集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度はNTTコミュニケーションズ単体となります。

[↑このページのトップへ](#)

■オフィス廃棄物のリサイクル

私たちは、廃棄物の法令を遵守した適正な処理および管理、分別の徹底に取り組んでいます。2009年度のオフィス廃棄物の総排出量は、2008年度より146トン増加し3,488トンで、リサイクル量は2,280トン、リサイクル率は64.6%でした。

分別の徹底に関しては、継続的な従業員への啓発に加え、ビル管理会社と協力・連携を深めながらその取り組み範囲を広げています。その一例として、都内のオフィスではプラスチックのサーマルリサイクルを開始しました。燃えるごみについても2010年4月よりサーマルリサイクルを開始しました。

また、機密書類の適正な廃棄処理・リサイクル促進については、セキュリティ品質のさらなる向上の観点から、裁断を経由せず直接溶解するプロセスに変更しました。溶解された書類は資源として、食品包装用の箱などに再利用されます。

環境保護とセキュリティを両立したリサイクルシステムの品質向上のため、委託会社と連携しながら今後も一層の努力をしていきます。

■オフィス廃棄物の総排出量とリサイクル率



* 集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度は同じく7社となります。

紙使用量削減への取り組み

業務用紙の使用量削減

NTTコミュニケーションズでは、オフィス業務に用いる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。2009年度は、計画どおりほぼすべての拠点へICカード複合機の導入を完了させ、無駄な印刷物の削減を全社一丸となって取り組む体制・仕組みを拡大させました。具体的には、印刷のログ情報をもとに、個人単位/組織単位に利用枚数、両面印刷率、集約印刷率の自動集計・データ分析を行い、毎月全社員へ数値を公開するとともに、従業員が日常使用する複合機へ利用状況や全社平均との比較データなどを貼付することで紙使用量削減の啓発を行っています。また、ICカード認証機能付き複合機を活用した情報漏えい防止サービス「プリンタセキュリティ」の社内利用により、スキャニングやFAX受信文書の電子化も促進しています。

2009年度の正社員一人あたりの紙使用量(事務用紙A4換算)は、会議室へのプロジェクター配備と利用促進によって、2008年度より15%(1,905枚)削減し、10,515枚でした。

2010年度は、複合機の利用状況をもとに業務実態を考慮した実効的な取り組みを加速させるとともに、紙の電子化による情報共有やテレビ会議の利用などを一層促進していきます。

■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



* 事務用紙総使用量の集計範囲は、2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度は同じく7社。正社員一人あたりの事務用紙使用量の集計範囲は、NTTコミュニケーションズ単体となります。

CSR報告書 2010

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、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。

環境法令への対応

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、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し、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、2009年度は、環境関連の事故・違反・罰金・苦情など、これらにかか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を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

環境汚染物質への取り組み

PCBの保管管理

私たちは、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。

2009年度のPCB含有装置は3,717個あることを確認しており、今後も引き続き、保管物品・現用物品の管理徹底とともに、適正処理に向けた中長期計画の策定に向け取り組んでいきます。

■トランスの保有数量



* 集計範囲は、NTTコミュニケーションズ単体。

※2007・2008年度のデータに集計ミスがあり訂正しています。

■高圧コンデンサの保有数量



* 集計範囲は、NTTコミュニケーションズ単体。

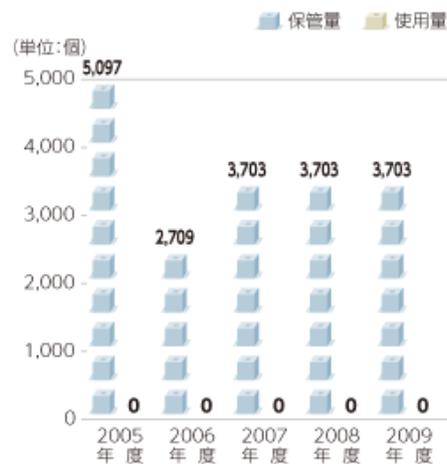
※2007・2008年度のデータに集計ミスがあり訂正しています。

■ 低圧コンデンサの保有数量



* 集計範囲は、NTTコミュニケーションズ単体。
 ※2007・2008年度のデータに集計ミスがあり訂正しています。

■ 安定器の保有数量



* 集計範囲は、NTTコミュニケーションズ単体。
 ※2007・2008年度のデータに集計ミスがあり訂正しています。

[↑このページのトップへ](#)

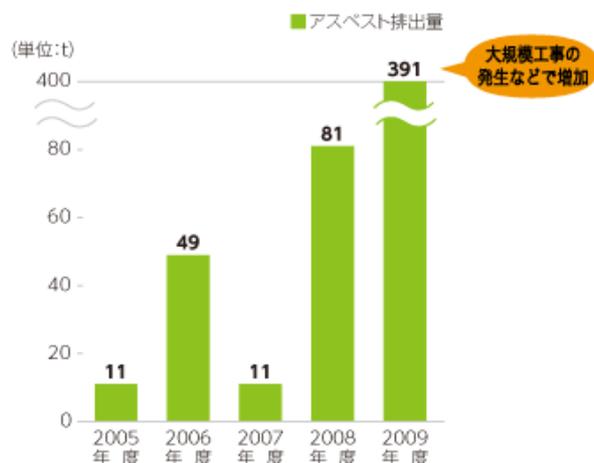
■ アスベスト対策

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。

2009年度は通信ビルと研修センタの2ビルの撤去作業を実施したことにより、アスベスト排出量は391トンとなりました。2009年度末時点では、全国6ビル(14,701m²)のアスベスト含有建材を確認しており、2010年度にはそのうちの2ビル(691m²)の撤去を計画しています。

今後も対象ビルについて、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」などの適切な措置を計画的に実施していきます。

■ アスベスト排出量



* 集計範囲：2009年度からはNTTコミュニケーションズグループ13社、2008年度からは同じく11社、2006年度からは同じく12社、2005年度は同じく7社。

■ 大気汚染物質対策

私たちは、事業活動に起因してNO_xとSO_xの大気汚染源を排出しています。

NO_xについては、約3分の2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3分の1は使用する電力の発電に伴い発生しています。

SO_xについては、その大部分(約88%)が使用する電力の発電に伴い発生しています。

2009年度のNO_xの排出量は、2008年度より96トン減少し362トンでした。また、SO_xの排出量は、2008年度より69トン減少し83トンとなりました。

私たちはエコドライブの推進や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に対して、引き続き取り組んでいきます。

CSR報告書 2010

サービスを通じた環境負荷低減

私たちは、ICTソリューションを活用した新しい価値の創造・提供を通じて、お客さまとともに社会全体の環境負荷を削減するために積極的に取り組んでいきます。

ICTそのものの環境負荷削減をはじめ、環境負荷削減ソリューションをビジネスとして提供するとともに、ウェブサイトなどを活用した啓発や情報提供も積極的に進めています。

グリーンICT

グリーンICTの取り組み

NTTコミュニケーションズは、二つの「グリーンICT」で環境負荷の低減を実現するソリューションを提供しています。「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の効果的な利用を通じて環境負荷低減・環境保護を推進することです。

ICTそのものの環境負荷を低減することを「グリーン of ICT」と呼び、具体的にはICT機器の省電力化や資源の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。一方、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ことを「グリーン by ICT」と呼び、人や物流の移動を効率化するなどの取り組みがあります。

■グリーンICT



[クリックすると「グリーン of ICT」と「グリーン by ICT」の拡大図が見られます。](#)

[「グリーンICT」の詳細は、こちらに掲載しています。](#)

環境にやさしいサービスの提供

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削減効果を客観的に評価し、CO₂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削減効果のあるサービスを提供することにより、NTTグループ一丸となって社会全体の環境負荷削減を目指します。

私たちは、2010年度に5件のソリューションを登録しました。詳細については、定量的なCO₂削減効果とともに、NTTビズリンク社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について、詳しく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ついて、詳しく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(以下「協議会」という)※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排出削減の取り組みを自己評価・申請することで、2010年7月にエコICTマークを取得しました。



■エコICTマーク

協議会では、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排出削減に取り組むためのガイドラインを2010年2月に策定・公表しました。

NTTコミュニケーションズでは、本取り組みへの参加を通じて、業界あげてのCO₂排出削減へ努めるとともに、今後、グループ会社を含めた参加を行ってまいります。

※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団体より発足した協議会。

[電気通信事業者による「エコICTマーク」について、詳しくはこちらをご覧ください。](#)

[自己評価チェックリストについて、詳しくはこちらをご覧ください。](#)

[↑このページのトップへ](#)

ウェブサイトによる啓発と情報提供

緑のgoo

私たちは、NTTレゾナントが運営するポータルサイト「goo」の検索サービス「緑のgoo」の利用を通じて、環境保護活動に参加いただくことを目指しています。

「緑のgoo」は、サービスの提供を通じて得られた収益の一部から環境・社会保護活動に寄与する団体へ寄付が行われる検索サービスです。開始以来、寄付総額は1,935万円にのぼります。(2010年6月30日現在)

また、2009年12月から「100万本のクローバーキャンペーン」を開催しました。本キャンペーンは、参加ユーザーが友人や知人にグリーティングカードを送って「緑のgoo」を広めるというものでした。

私たちは、参加ユーザーの輪を広げ、より多くの方々が簡単に環境保護活動を支援できる場を、今後とも積極的に提供していきます。



■「緑のgoo」サイト

[「緑のgoo」の詳細は、こちらに掲載しています。](#)

Green Biz-IT

NTTコミュニケーションズは、個人事業主～中小・中堅法人のお客さま向けサイト(Biz-IT)のエココンテンツ「Green Biz-IT」を通じて、中小企業や個人事業主のお客さまが環境活動に取り組むための情報提供を行っています。

主なコンテンツは以下の通りです。

- (1) ココ・カラ・エコ: 環境問題の現状をわかりやすく解説
- (2) エコ・ノ・メリット: エコに取り組むことが会社の成長につながることを解説
- (3) スグ・ヤル・エコ: Webサイトを活用した宣伝費の削減、エコキャップ回収による再資源化とワクテンの提供など、簡単に取り組むことができるエコ活動を紹介
- (4) ヤツテミタ・エコ: Biz-ITの担当者が行うエコ活動などをブログ形式で紹介
- (5) エコ・デ・イコ: エコに取り組む中小企業にインタビュー

■Biz-IT



[Biz-ITの詳細は、こちらに掲載しています。](#)

■Green Biz-IT



[Green Biz-ITの詳細は、こちらに掲載しています。](#)

社内グリーンICTの推進と活用

私たちは、ICTの社内活用による業務効率化と環境負荷低減を積極的に推進しています。

ICTの社内活用による環境負荷低減

シンクライアント端末による移動・紙使用量削減

シンクライアント端末の利用は、サーバーを共有することで電力消費量の削減になり、移動や紙使用の削減につながります。また、端末自体にデータを保存しないことからセキュリティ向上策としても利用されています。

NTTコミュニケーションズでは、育児休職者によるe-Work、リモート環境での業務目的として、2010年3月31日現在、約3,400人の従業員がシンクライアント端末を使っています。2009年度の利用合計時間は約540,000時間で、従来手段と比較した場合CO₂を約190t-CO₂削減しています。

[シンクライアント端末について、詳しくはこちらをご覧ください。](#)

モバイルコネクトによる移動の削減

NTTコミュニケーションズが提供する“モバイルコネクトサービス”は、携帯電話を使って外出先から会社のメール送受信やスケジュール確認などを行うことができます。2010年6月30日現在、約13,500人の従業員がモバイルコネクトを利用し、移動を減らした環境にやさしいワークスタイルを実践しています。

[モバイルコネクトについて、詳しくはこちらをご覧ください。](#)

TV会議による移動の削減

グローバルに事業を展開する私たちは、移動や紙使用の削減のためTV会議を積極的に利用しています。2009年度の利用回数は月間平均565回で、2008年度(月間平均390回)より37%増加しました。

[TV会議サービスについて、詳しくはこちらをご覧ください。](#)

特集

テレビ会議を通じた、 オフィス環境負荷低減への意識共有とディスカッション

私たちは、世界中の人々とのコミュニケーションをサポートすることを本業としており、社内においては、テレビ会議システムを最も身近な手段とし、日常業務において活用しながら、移動に伴う環境負荷低減に取り組んでいます。本特集では、NTTコミュニケーションズグループの連携強化と一体感醸成を目的にオフィス活動における環境への取り組みについて、テレビ会議システムを利用してディスカッションを行いました。



グループ各社の取り組み

NTTコミュニケーションズの取り組み



オフィスでの電力・紙の使用量、ごみの量を社内イントラネット上で把握できる「オフィスデータベース見える化サイト」を2009年度に立ち上げ、各組織の自律的な取り組みの推進を図っています。電力については、蛍光灯の反射板やLED照明の導入などの成果で、年間約65トンのCO₂削減、20%の照明電力の削減を達成しました。また、ICカード付き複合機導入による紙使用量の削減を実現しています。またごみの分別について、ごみの実例を写真で紹介するポスターを作成するなどわかりやすい表現に変更し、リサイクル率向上に取り組みました。

2010年度は「オフィスデータベース見える化サイト」の対象ビルの拡大をはじめ、電力については省電力パソコンの導入推進、さらにパソコンの省電力設定の再徹底を図っています。また、会議でのペーパーレス化や両面・集約印刷の推進、ごみに関してはサーマルリサイクル率の向上を目指していきます。

恩梯梯通信設備(上海)有限公司 (NTT Communications China)の取り組み



中国は目ざましい発展を遂げている一方、2007年にはCO₂の排出量が世界一となる状況のなか、環境問題やリサイクルへの意識も高まっています。恩梯梯通信設備(上海)有限公司(以下、NTT Communications China)では昼休みの消灯やパソコンの省電力設定の徹底、従業員各自がコップを持参することで紙コップを減らす取り組みなどを行っています。また、集約印刷、両面印刷、白黒をデフォルト設定とした「PrintOne」というツールを用い、毎月の紙使用量を把握し削減を図っています。

また、地球温暖化対策の一環として、クールビズによる室内の空調設定温度の緩和、中国現地への出張を減らすため、テレビ会議システムの利用を徹底するなどの施策を行っています。その他CSR活動としては地震などの寄付活動、また今後は植林活動も計画しています。

NTT-WEマリンの取り組み



海底ケーブルの敷設・保守を主に行うエヌ・ティ・ティ・ワールドエンジニアリングマリン(NTT-WEマリン)では、ケーブル敷設船に電力推進システムを導入し、発電機エンジンの台数制御による省エネ運行、CO₂の削減に取り組んでいます。また、テレビ会議の利用促進とあわせ、2009年度からWEB会議を積極的に導入しています。従来の会議はすべて紙ベースで行っていましたが、会議をすべてペーパーレスとすることで紙使用量の大幅な削減を図っています。あわせてファイルサーバーの利用による資料の共有化、紙資料の削減も推進しています。

その他、紙が不要な電子決裁システムの推奨、ごみの分別活動や紙の両面・白黒印刷の徹底、昼休憩時の照明消灯による省エネ活動などを行っています。

NTTビズリンクの取り組み



コピー用紙の使用量、事務用品の購入額、電力使用量の3点について、全社的な把握・改善に取り組み、2009年度はそれぞれ前年比で紙10%、事務用品27%、電力使用量18%の削減を達成しました。ごみの分別は、燃えるごみ・燃えないごみの分別に加え、ペットボトル、お弁当の容器など細かく分けることで、リサイクル率の向上を図っています。

また、パンフレットなどにはFSC認証の紙とSOYインクの使用を徹底し、2008年度から、すべてのパンフレットを環境配慮型印刷で作成しています。全従業員参加の研修ではプロジェクターなどを使用するペーパーレス化を進め、約1万枚弱のコピー用紙削減を実現しています。さらに組合と連携したエコキャップ・リサイクル活動では、ワクチン32本分にあたる25,600個のペットボトルキャップを回収しました。

課題とこれからのビジョン

グループとしての成果と課題

NTTコミュニケーションズグループとして、環境保護推進室のもと、オフィスの環境保護施策の検討・実施に取り組んでいます。国内のグループ会社が全社出席する環境保護推進部会を年2回開催し、各社の取り組み状況や課題の共有、施策展開についてのディスカッションの場としています。また、2009年度よりグローバル規模での取り組みも目指し、現地法人であるNTT America、NTT Europe、NTT Communications China、NTT Singaporeの環境対策の実施状況の把握と、日本国内の取り組みの共有を図るキャラバンを行いました。



2010年度は、テレビ会議の普及や紙使用量の削減といった基本的な取り組みをはじめ、各国の法規・文化・風習を鑑みた施策を推進し、一体感のある環境保護活動への取り組みを浸透・加速させてまいります。

これからの取り組みに向けて

オフィス環境対策は、オフィスで働く従業員一人ひとりの毎日の地道な取り組みに支えられるものです。環境保護推進室ではその地道な取り組みの成果を「オフィスデータベース見える化」で共有することで、各組織が自らデータを分析しオフィス環境対策のPDCAサイクルを推進することを支援しています。またグローバル規模で環境にやさしい社内インフラを整えることで従業員の環境意識啓発にも取り組んでいきます。



テレビ会議参加者の声

難波 由香 (NTTコミュニケーションズ)



「環境保護のために協力してください」と一方的にお願いするのではなく、すべての職場で具体的な取り組みができる仕組みをあらかじめ整えることが重要だと思います。ペーパーレス化を進めるならば事前にプロジェクターを配備したり、テレビ会議を推奨するならばひとつでも多くの会議室に設備を導入したり。インフラを整えていくことで、従業員の間に高い環境保護への意識が生まれればと思います。

雑賀 貫剛 (NTT Communications China)



中国では、「環境保護」より「コスト削減」という意識のもとで行われているのが実状です。しかしながら、NTTコミュニケーションズグループの一員として、環境への取り組みが、今後、自分たちの生活にどう影響するのかを少しでも

考えるような気運が社内では高まりつつあります。紙の節約や電力使用量の削減に努力しながら、まだまだ浸透していないごみの分別に積極的に取り組み、今後、オフィスでの環境負荷削減意識をより一層高く持てるよう活動していきたいと考えます。

田島 泰士 (NTT-WEマリン)



たとえばごみの分別や紙・電力の使用量削減も、強く喚起しすぎたり、削減を推奨しすぎたりすると逆効果だと思っています。また、環境保護はもちろんですが、同時にコスト削減も大きなテーマになります。そのバランスをとりながら、いかに全従業員で高い意識を持ち、高い成果を出すことができるか、それがこれからのテーマだと思っています。

櫻井 秀紀 (NTTビズリンク)



当初は「何でそんな面倒なことをするの?」「仕事と関係あるの?」といった声もありました。しかし、従業員教育のなかで、地球規模の環境問題の切実さを繰り返し訴えることで、従業員の意識にも変化が現れました。また、当社では、お客さまに提供しているデータセンター関連サービスやテレビ会議サービスの環境貢献度(CO₂削減量)を毎年算出して「見える化」することにより、日々の業務が世の中の環境貢献に直結しているということを実感できたことも大きいと思います。

NTTビズリンクの「テレビ会議多地点接続サービス」

NTTビズリンクのテレビ会議多地点接続サービスは、テレビ会議を多地点間で同時に接続するネットワークサービスです。設備や回線をお客さま側で用意することなく、いつでも気軽に安定したテレビ会議をご利用いただけます。テレビ会議の運用についても専門のスタッフがフルサポートすることにより、煩雑なテレビ会議の管理や運用が不要となり、安心してテレビ会議をご利用いただけます。



環境への配慮という点では、従来の会議参加者が、会議開催場所へ飛行機、電車、バスなどの交通手段を利用して移動する場合と比較すると、移動に関わる環境負荷が大幅に削減されます。2009年度のサービス提供実績にもとづくCO₂削減量は、従来手段と比較して、137,891t-CO₂(97%削減)となりました。

本サービスは、NTTグループの「ソリューション環境ラベル制度」にもとづき評価され、環境にやさしいサービスとして認定されています。

[テレビ会議多地点接続サービスの環境貢献度に関する内容は、こちらを参照して下さい。](#)



TOPICS 外部からの評価

👑 日本経済新聞社「企業の環境経営度調査」通信・サービス部門第1位

NTTコミュニケーションズは、第13回日本経済新聞社「企業の環境経営度調査」通信・サービス部門1位に選ばれました。今後とも、中長期の目標達成に向けて、グループ一丸となって、地球温暖化対策の強化、廃棄物のリサイクル率向上、紙使用量の削減に努めてまいります。

👑 第3回エコ印刷大賞<環境報告書・CSRレポート2009>継続優秀賞受賞

印刷物の環境配慮に着目し研究を進めている、エコ印刷研究会が主催するエコ印刷大賞は2007年より開始され、2009年に3回目を迎えたエコ印刷大賞<環境報告書・CSRレポート2009>において、NTTコミュニケーションズが発行する「NTTコミュニケーションズグループCSR報告書2009」が継続優秀賞を受賞しました。

CSR報告書 2010 サイトデータ

地球温暖化対策計画書／報告書

東京都

- ▶ [NTTコミュニケーションズ0923](#)  [PDF:2,552KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ0924](#)  [PDF:2,383KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ0925](#)  [PDF:2,540KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ0926](#)  [PDF:2,547KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ0927](#)  [PDF:2,558KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ0928](#)  [PDF:2,568KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ0929](#)  [PDF:2,549KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ1326](#)  [PDF:2,498KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ1327](#)  [PDF:2,535KB]
-

茨城県

- ▶ [NTTコミュニケーションズ 茨城Aビル](#)  [PDF:447KB]
-

横浜市

- ▶ [NTTコミュニケーションズ 横浜Aビル](#)  [PDF:247KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ 横浜Bビル](#)  [PDF:238KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ 横浜Cビル](#)  [PDF:225KB]
-

静岡県

- ▶ [NTTコミュニケーションズ 静岡Aビル](#)  [PDF:151KB]
-

名古屋市

- ▶ [NTTコミュニケーションズ 名古屋Aビル\(計画書\)](#)  [PDF:1,159KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ 名古屋Aビル\(報告書\)](#)  [PDF:1,211KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ 名古屋Bビル\(計画書\)](#)  [PDF:1,155KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ 名古屋Bビル\(報告書\)](#)  [PDF:1,213KB]
-

京都府

- ▶ [NTTコミュニケーションズ 京都Aビル\(計画書\)](#)  [PDF:84KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ 京都Aビル\(報告書\)](#)  [PDF:193KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ 京都Aビル\(内訳書\)](#)  [PDF:149KB]
-

京都市

- ▶ [NTTコミュニケーションズ 京都Aビル\(計画書\)](#)  [PDF:86KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ 京都Aビル\(報告書\)](#)  [PDF:193KB]
 - ▶ [NTTコミュニケーションズ 京都Aビル\(内訳書\)](#)  [PDF:149KB]
-

■ 宮崎県

■ [NTTコミュニケーションズ 宮崎Aビル](#)  [PDF:132KB]

■ 鹿児島県

■ [NTTコミュニケーションズ 鹿児島Aビル](#)  [PDF:157KB]

CSR報告書 2010

人材の尊重

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



■ 人材の育成と評価

一人ひとりが個性・能力を最大限に発揮できる人事制度の構築および自己実現を可能とする能力開発の支援に取り組んでいます。

■ 社員の健康維持・増進

社員が安心・安全に働くことができる環境の整備と社員が健康で働くことができる環境づくりを図っています。

■ 人権の尊重

差別のない職場環境をつくり、多様性とお互いの個性を認め合う、高い倫理観の企業文化を創造します。

■ 多様な人々が活躍する職場づくり

多様な人材が属性・価値観・考え方を活かし、能力を発揮できる職場づくりに取り組んでいます。

■ 従業員リレーションシップ

コミュニケーションを活性化させ、社員のモチベーション向上と風通しのよい職場づくりを目指します。

CSR報告書 2010

人材の育成と評価

人材育成と人材評価

人事育成方針

NTTコミュニケーションズでは、実践の重視とチームプレー(全体最適志向)を基本に据え、社員自身が現場力をもって事業運営する会社を目指して、2006年4月から「ヒューマンリソースマネジメント(以下、HRM)の基本的方向」にもとづいた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の把握をし、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まわすことで継続的改善を図っています。

2009年度は、共通の育成フレームワークをグループ各社への出向者を対象に展開しました。これにより、新たに国内外主要グループ会社32社、在籍出向者1,070人が育成対象となり、グループ全社による育成の土壌が徐々に整いつつあります。

今後もグローバル化加速による企業競争力の強化を目指し、「HRMの基本的方向」にもとづく人材育成の取り組みを推進していきます。

■人事育成方針「HRMの基本的方向」

望ましい人材像	お客さまを支えているという自負心と、経験にもとづく実践型の技術力・スキルに裏打ちされた現場のプロであり、チームの一員として主体的に判断・行動し、チームプレーで付加価値を最大化できる人材。
人材採用方針	NTTコミュニケーションズグループのグローバル化と事業構造の変事に対応し、競争力強化に資する実践型の多様な人材の採用に取り組む。
人材の配置、育成	「人材は実践を通じて成長する」ことを基本に、バリューチェーンにまたがる実務経験を積めるよう組織横断的な人事異動を積極的に行い、専門分野の強みを活かしながら裾野を広げ、全体最適の視点で考え行動するプロフェッショナル人材の育成を図る。
目標設定、人事評価	シンプルでわかりやすい仕組みのもと、上長／部下間の日常のコミュニケーションを充実させ、現場の声を反映したボトムアップ型目標設定や全体最適志向(チームプレー)の実現を目指す。

| グローバルHRM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、ダイバーシティーマネジメントが注目されています。NTTコミュニケーションズはグループ全体として、国境を越えたグローバルな視点でHRMに取り組むことで、経営課題の解決につなげていきたいと考えています。

2009年度は「グローバルHRM」の取り組みとして、グローバルな人材活用(日本との交流機会の拡充や現地法人間での異動)、社員個々が自己成長するための機会提供(各種研修プログラムの拡充)、グループ全体最適志向の浸透と定着(理念・事業ビジョンを共有)を図り、引き続きこれに取り組んでいます。

| 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。

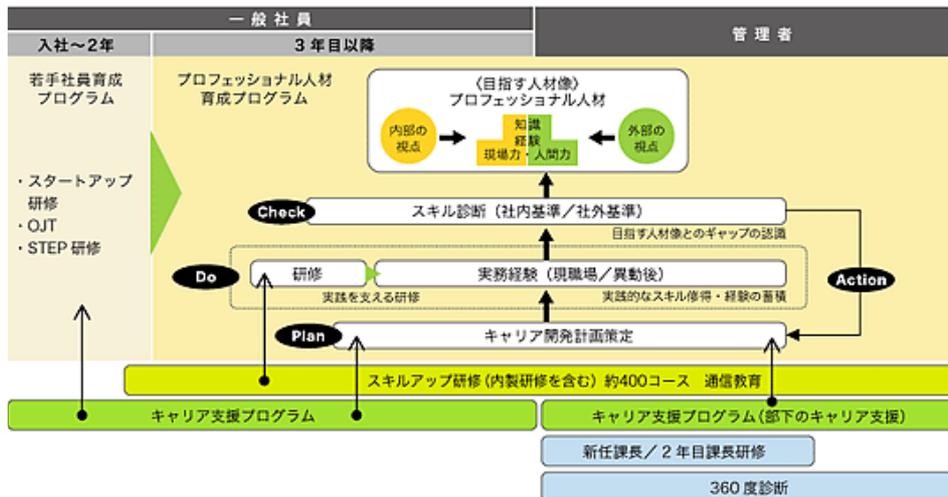
新入社員研修では、お客さまと接点のある現場を中心にいくつもの部署を経験する「ローテーション研修」を実施しています。これによりお客さまマインドを醸成するほか、個々の業務の役割を客観的に捉える目を養います。

若手社員育成プログラム修了後は、プロフェッショナル人材育成プログラムに移行し、各自のCDP(Career Development Plan)をもとに上長と相談のうえ、受講するコースを選択・決定していません。

入社3年目以降の社員については、プロフェッショナル人材を目指し、CDPに基づいた現場での実践経験を通じて成長を図っています。入社5年目は実務を推進する中堅リーダーへの転換が求められる時期であることから、2009年度より「中堅社員研修」を新設しました。

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



[クリックすると人材育成施策の体系の拡大図が見られます。](#)

■研修受講者の延べ人数

	2007年1～12月	2008年1～12月	2009年1～12月
集合研修	6,173人	4,052人	2,817人
派遣研修	3,194人	2,827人	2,762人

(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体)

[↑このページのトップへ](#)

■経営幹部の教育研修への参加

NTTコミュニケーションズでは、節目での振り返りと気づきの機会として、2年目社員、新任主査、新任課長、2年目課長を対象に研修を実施しています。各研修には経営幹部も参画し、経営課題について社員と直接対話ができる機会を積極的に設けています。

会社が抱えている経営課題について具体的な話ができ、社員の関心も大変高いことから、今後も経営幹部の参画を積極的に推進していきます。

■経営幹部の教育研修への参加人数

	2007年度	2008年度	2009年度
対話会開催回数	11回	12回	12回
参加者数(延べ)	990人	817人	833人

(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体)

■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。

キャリア形成初期段階の若年層を中心に広く利用されており、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。

今後も、社員のキャリア形成支援と組織活性化を図ることを目的に、積極的に運用していきます。

■異動状況

	2007年度		2008年度		2009年度	
	応募数	異動数	応募数	異動数	応募数	異動数
NTTコミュニケーションズグループ内	140人	71人	40人	19人	9人	3人
NTTグループ内	152人	108人	163人	69人	132人	54人

(集計範囲: 全NTTグループ)

■人事評価

NTTコミュニケーションズは、社員のモチベーション向上を目的に、成果・業績を重視した人事・給与制度を導入しています。導入にあたっては、公正性、透明性を重視し、例えば性別の違いによる差などは一切設けていません。

こうした処遇体系のもとでは、社員が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。

2010年4月には、若年層での育成期間の確保や継続的かつ積極的なチャレンジをより適正に評価し、真に実力ある人材の育成に資する制度へと見直しを行いました。

■従業員数および新規採用数の男女別内訳

	2007年度	2008年度	2009年度
従業員数	8,550人	8,360人	8,350人
男性	7,650人	7,455人	7,410人
女性	900人	905人	940人
新規採用数	212人	201人	196人
男性	148人	146人	144人
女性	64人	55人	52人

(集計範囲: NTTコミュニケーションズ単体、出向者除く)

多様な人々が活躍する職場づくり

ダイバーシティの推進

ダイバーシティ推進室の取り組み

NTTコミュニケーションズでは、多様な人材を活かす経営戦略を推進するため、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・ダイバーシティの定着などを中心に活動を実施してきました。今後は、更なるダイバーシティ風土の定着とグループおよびグローバルへの展開を図っていきます。

eラーニングの実施

ダイバーシティ推進の方針と必要性を共有するため、全社員を対象としたeラーニングを2009年度初めて実施しました。約96%の社員が受講し、NTTコミュニケーションズの現状や、よくあるミスコミュニケーションのケースを提示することで理解促進に努めました。



■ eラーニング画面

認定マーク「くるみん」の取得

NTTコミュニケーションズでは、2005年4月から2008年3月の3年間の「次世代育成支援行動計画」を策定・提出し、仕事と家庭の両立支援に向けた各種取り組みを推進してきましたが、その取り組みが評価され、「2008年認定事業主」として認定されました。

「2011年認定事業主」としての認定を目指し、2008年4月から2011年3月の「第二次次世代育成支援行動計画」を策定・提出し、取り組みを行っています。

2009年度は、ワーキングマザーを対象にした「キャリアデザインセミナー」を新たに実施しました。また、仕事と育児を両立する社員への支援活動として、希望する社員の個別面談を実施するなど、働きやすい職場づくりを進めています。



■ 認定マーク「くるみん」

女性の活躍推進への取り組み

ダイバーシティ推進室では、活動の一環として女性のキャリア開発支援の推進を掲げています。具体的には、外部講師を招いた育児休職復帰支援セミナーの開催、さまざまなロールモデルの提示、社内横断的な女性社員ネットワークづくり、仕事と育児を両立している社員への支援などの施策を展開しています。

2009年度は、前年度に引き続きNTTグループ女性フォーラムを開催しました。グループ内の主査層の女性社員が集まり、社外講師講演、グループディスカッションなどを行いました。女性管理者、女性社員は年々増加しているものの、相対的には少数にとどまっているため、こうした身近なロールモデルを提示し、直接対話できる機会を数多く設け、女性社員の活躍推進につなげていきます。



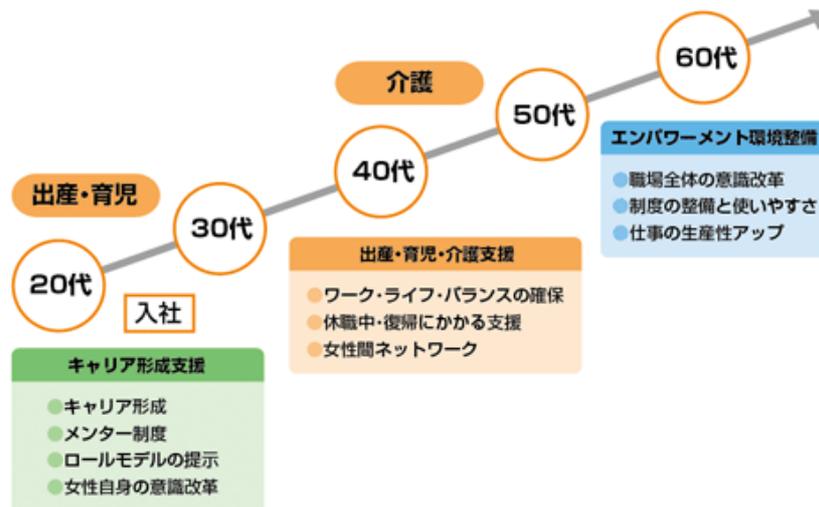
■ 育児休職復帰支援セミナー

■女性管理者(担当課長以上)数

2007年度	2008年度	2009年度
61人(2.7%)	67人(2.9%)	74人(3.1%)

(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体、出向者含む)

■女性社員の戦略化に向けた課題



女性取締役による講演会の実施

全社員に行ったアンケートの結果、女性社員は身近にロールモデルが少ないため、多様なキャリア選択を行う上で迷いを感じているケースが多いことがわかりました。

2009年度は、女性社員のキャリア目標設定をサポートするため、NTTコミュニケーションズ唯一の女性取締役による講演会を実施しました。経験談や失敗談、アドバイスをもらう機会として有意義な講演会となり、多くの男性管理者も参加しました。



■女性取締役による講演会

[↑ このページのトップへ](#)

仕事と家庭の両立に向けた支援

出産、育児、介護を理由にキャリア形成が妨げられないよう、休暇・休職制度、短時間勤務制度などの仕事と家庭の両立を支援する制度を整備しています。また、制度をより利用しやすい職場環境を醸成するため、各種啓発活動を行っています。

2009年度も前年に引き続き、社員向け育児・介護支援サイト「NTT-LiFE+」などを活用して制度の周知を図りました。このサイトは育児休職中の社員が自宅からアクセスをして情報を得ることができるなど、職場復帰に向けて準備を行う社員のニーズにも応えています。

また、2009年3月には「コミュニケーションハンドブック」をNTTグループで企画・発行し、NTTコミュニケーションズでは全社員に配布をしました。上司・職場・本人の間で円滑なコミュニケーションを図ることで、ライフステージに即した多様な働き方への相互理解を深める内容となっています。

今後も、キャリア形成に対する社員の不安や悩みの解消および、より制度を利用しやすい環境づくりをめざして、個人面談の実施や先輩社員との対話会の開催などを中心に施策の充実を図っていきます。

■支援制度の概要と利用者数

制度の種類	概要	利用者数		
		2007年度	2008年度	2009年度
出産休暇制度	出産をはさみ産前6週間、産後8週間	71人	49人	59人
育児休職制度	子が満3歳に達するまでの育児のため	111人 (うち 男性2人)	109人 (うち 男性2人)	140人
育児のための 短時間勤務制度	子が小学校3年生の年度末までに達する子の育児のための短時間勤務 (4、5、6時間から選択)が可能	98人	120人	149人 (うち 男性2人)
介護休職制度	同一被介護人につき、最長、法定内93日法定外1年3カ月の休職が可能	6人 (うち 男性4人)	3人 (うち 男性3人)	2人 (うち 男性1人)
介護のための 短時間勤務制度	同一被介護人につき、最長、法定内93日法定外2年9カ月の短時間勤務 (4、5、6時間から選択)が可能	11人 (うち 男性3人)	5人	0人

(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体)

■在宅勤務の推進

仕事と家庭の両立を支援することを目的として、2007年8月よりeワーク(在宅勤務)を導入しています。この制度は育児または介護などの理由のある社員を対象とし、会社から貸与されたシンクライアントPCを用い週2日まで実施できます。制度開始から、累計180人ほどの社員がこの制度を利用しています。

今後も社員がいきいきと働けるよう、継続的に取り組んでいきます。



■eワークの様子

■障がい者雇用の状況

ダイバーシティの推進という観点から、障がい者雇用の促進・定着の取り組みを進めています。2009年度は、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進めた結果、法定雇用率1.8%を達成しました。

今後も、障がい者雇用、採用後のフォローなど継続的に取り組みを進めていきます。

■定年退職者再雇用制度

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歳まで働き続けられる「キャリアスタッフ制度」を導入しています。

■再雇用者数

2007年度	2008年度	2009年度
25人	36人	56人

(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体)

CSR報告書 2010

社員の健康維持・増進

ワークライフ・バランス

WORK-LIFE委員会

働きがいのある職場づくりや社員のワーク・ライフ・バランスの向上に積極的に取り組んでいます。

会社と社員の代表から構成される「WORK-LIFE委員会」では、「年間総労働時間縮減」と「勤務時間管理の徹底」に継続して取り組んでいます。2009年度は、全社員向けメールマガジンの定期配信や管理者を対象としたセミナーの開催など啓発活動に取り組みました。

労働安全衛生・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、健康で安心して働くことのできる職場環境づくりを目指して、施策を展開しています。

メンタルヘルス対策においては、社員が安心して働けるよう、職場のラインケアを充実させるため、メンタルキーパーを養成しています。また、メンタルヘルス不調ハイリスク群の社員に対するカウンセリングなど、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やストレスチェックコーナーの開設などサポート体制を整えています。2009年度は、609人がメンタルキーパーの資格を取得し、延べ1,040人が有資格者となりました。全社カウンセリングについては、約500人の社員に対し実施しました。

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、各種施策を継続していきます。また、管理者を対象にラインケアのポイントおよび各種制度概要などをコンパクトにまとめたハンドブックを作成・配布しラインケアツールの充実を図ることで、いざというときに迅速かつ適切な対応ができるマネジメント体制を強化していきます。

■労働災害(業務災害・通勤災害)発生件数

2007年度	2008年度	2009年度
6件 (業務災害2/通勤災害4)	18件 (業務災害17/通勤災害1)	17件 (業務災害12/通勤災害5)

(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体)

カフェテリアプラン制度

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。

社員自らのライフスタイルに合わせ、豊富なメニューのなかから自由に選択ができる「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研修を実施するとともに、相談室も用意しています。

2009年度は、昨年に引き続き48種類のメニューを提供しました。ライフデザイン研修には191人が参加したほか、相談室は260人の利用がありました。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していきます。

ボランティア活動支援

社内だけでなく社外のさまざまな価値観に触れることが、社員の成長ひいては企業としての活力につながるという考えのもと、社員のボランティア活動を支援するためにボランティア休暇制度を会社発足時から導入し、利用促進を図っています。

■ボランティア休暇制度利用者数

2007年度	2008年度	2009年度
51人	74人	65人

(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体)

CSR報告書 2010 従業員リレーションシップ

働きがいのある職場づくり

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、経営や事業のプロセスカイゼンに反映する風通しのよ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」を立上げ、組織の壁や上司の壁を越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」として制度化しています。提案内容と対応状況については「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も2008年度より開始しました。

これまでの提案数は約490件(2010年5月末時点)となっています。今後も社員の気付きの機会が増え、さまざまなアイデアがタイムリーにプロセスカイゼンに反映される環境づくりを継続していきます。

また、社員の仕事や取り巻く環境に対する意識、日常の行動の実践度などの実態を把握し、調査後の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たサーベイを実施しています。

調査結果を活用し、モチベーション維持・向上に向けた各種施策に取り組んでいます。

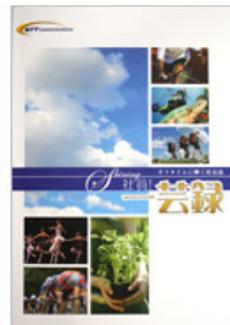
オフタイムに輝く社員を紹介する「一芸録」

社員クローズアップ企画「Shining社員(一芸を持つ魅力的な社員)」を2009年度に実施しました。社員の「趣味・特技」や「こだわりのオフタイムの過ごし方」など、仕事以外で生き生きと過ごす社員の姿を紹介し、パーソナリティの理解やコミュニケーションのきっかけづくりを図りました。

現地法人・グループ会社を含め、約400人の応募(自薦・他薦)があり、冊子の発行や社内イントラサイトでの公開により、風通しのよい社風の醸成に貢献しています。



■ イントラサイト(英語)



■ 冊子

CSR報告書 2010

人権の尊重

倫理観・人権の尊重

人権啓発の推進

私たちは、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」を創造していくことを使命のひとつと考えています。そのため、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て、あらゆる差別を許さない企業体質の確立を目指し、日々の事業活動を通じて人権問題の解決に努めていくことを基本方針としています。

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。2009年度からはグループ会社の人権推進責任者も委員会メンバーとして出席し、グループ一体となった取り組みの強化を図りました。

人権を尊重する企業体質の確立

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。そのため、すべての社員、パートナー社員(人材派遣社員など)は平等であることを認識し、多様性とお互いの個性を認め、信頼と敬意を払いながら日常業務を行っています。

人権啓発研修

NTTコミュニケーションズグループで働くすべての社員およびパートナー社員に対し、職場のさまざまな人権問題を防止するためのマインドを養成する、「職場人権啓発研修」の年1回以上の受講を義務づけています。また、役員・組織長など経営幹部自らが同和問題をはじめとする「人権問題を学ぶトップ層研修会」を年1回開催しています。これらの研修を通じて、人権同和問題の基礎知識、差別を「しない、させない、許さない」の徹底および職場環境の改善(マネジメント)などを行っています。

セクシュアル・ハラスメントおよびパワー・ハラスメントについては、2000年度から社外講師による「ハラスメント研修」を年1回実施しています。さらに、集合型研修以外にも、月1回、全社員・全パートナー社員を対象に、職場で発生しそうなハラスメント事例などを掲載したメールマガジンを発信し、人権意識の浸透を図っています。

こうした研修を継続的に実施し、啓発活動に積極的に取り組むことによって、人権意識の高い企業風土を醸成していきます。

■人権啓発研修受講者数

	2007年度	2008年度	2009年度
ハラスメント研修	237人	182人	182人
職場人権啓発研修	17,910人	19,774人	18,302人
人権問題を学ぶトップ層研修会	45人	46人	46人

(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内12社)

人権・コンプライアンス標語の募集

私たちは、人権問題を再認識するきっかけづくりと人権意識のさらなる浸透を図るため、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。

2009年度は、前年度を上回る20,952点の作品の応募がありました。個人賞28作品と団体賞7作品が受賞し、「顔を見て 心で聴こう 部下の声」が最優秀賞に選ばれました。

今後も優れた作品を「日めくりカレンダー」や「メモ帳」に掲載し、全職場に配布することで、人権について身近に考える機会を提供し、人権意識の浸透を図っていきます。



■ 標語メモ帳



■ 標語日めくりカレンダー

[↑ このページのトップへ](#)

体験学習会の実施

NTTコミュニケーションズでは、障がい者や高齢者への理解を深めるため、アイマスクや車いす・シニア疑似体験などの体験学習プログラムを毎年実施しています。2009年度は2月15、19、22日、計3回実施しました。

参加した社員からは「日常の生活では知ることができない、気が付かないことが多く、とても有意義だった」「視覚情報の重要さに気付いた。体験学習は座学よりも気付きが多い」「健

常者の思い込みで支援しても、本当にわかるためには体験を繰り返さないと」など、有意義な体験学習を実感した感想が多く寄せられました。



■ アイマスク体験



■ 車いす体験

■ 体験学習会参加者数

	2007年度	2008年度	2009年度
アイマスク体験	44人	44人	40人
車いす・シニア疑似体験	45人	42人	39人

(集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体)

CSR報告書 2010

CSR報告書について

本報告書編集・発行にあたっての考え方と、今年度のCSR報告を補完する情報・データを掲載しています。

■ [編集方針](#)

冊子版とWeb版の2部構成の方針・考え方、報告にあたっての重要なテーマの確定方法、本報告書のプロフィールなどを掲載しています。

■ [GRIガイドライン対照表](#)

参考としたガイドライン、GRI「サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版」との対照表、内容索引を掲載しています。

■ [第三者意見／第三者意見を受けて](#)

パブリックリソースセンター事務局長の岸本幸子様からの第三者意見と、いただいたご意見に対する見解・回答を掲載しています。

■ [環境報告ガイドライン対照表](#)

参考としたガイドライン、環境省「環境報告ガイドライン2007年版」との対照表、内容索引を掲載しています。

CSR報告書 2010 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」を基軸に、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。

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下記の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

↑このページのトップへ

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・レポーティング・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」

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)

CSR報告書 2010

第三者意見／第三者意見を受けて

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

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む」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へ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



CSR報告書 2010

GRI ガイドライン対照表

項目	指標	該当項目
1 戦略および分析		
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	・ トップコミットメント
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	・ トップコミットメント ・ CSRの考え方
2 組織のプロフィール		
2.1	組織の名称	・ 会社概要 ・ 事業概要
2.2	主要なブランド、製品および／またはサービス	・ 会社概要 ・ 事業概要
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	・ 会社概要 ・ 事業概要
2.4	組織の本社の所在地	・ 会社概要 ・ 事業概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	・ 会社概要 ・ 事業概要
2.6	所有形態の性質および法的形式	・ 会社概要 ・ 事業概要
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客／受益者の種類を含む）	・ 会社概要 ・ 事業概要
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・従業員数 ・純売上高（民間組織について）あるいは純収入（公的組織について） ・負債および株主資本に区分した総資本（民間組織について） ・提供する製品またはサービスの量	・ 会社概要 ・ 事業概要
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更 ・株主資本構造およびその資本形成における維持および変更業務（民間組織の場合）	該当する事項はありませんでした
2.10	報告期間中の受賞歴	・ 外部からの評価
3 報告要素		
報告書のプロフィール		
3.1	提供する情報の報告期間（会計年度／暦年など）	・ 報告書のプロフィール
3.2	前回の報告書発行日（該当する場合）	・ 報告書のプロフィール
3.3	報告サイクル（年次、半年ごとなど）	・ 報告書のプロフィール
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	・冊子裏表紙
報告書のスコープおよびバウンダリー		
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス ・重要性の判断 ・報告書内のおよびテーマの優先順位付け ・組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定	・ 編集方針

3.6	報告書のバウンダリー(国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー(供給者)など)	・報告書のプロフィール
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項を明記する	・報告書のプロフィール
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび/または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	・報告書のプロフィール
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	・報告書のプロフィール
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合併/買収、基本となる年/期間、事業の性質、測定方法の変更など)	・報告書のプロフィール
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	・報告書のプロフィール
GRI内容索引		
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	本対照表
保証		
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	・第三者意見
4 ガバナンス、コミットメントおよび参画		
ガバナンス		
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガバナンスの構造)	・コーポレートガバナンス
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、このような人事になっている理由も示す)	・コーポレートガバナンス
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび/または非執行メンバーの人数を明記する	・コーポレートガバナンス
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	・コーポレートガバナンス
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス(社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係	・コーポレートガバナンス
4.6	最高統治機関が利害相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	・コーポレートガバナンス
4.7	経済的、環境的、社会的テーマに関する組織の戦略を導くための、最高統治機関のメンバーの適性および専門性を決定するためのプロセス	・コーポレートガバナンス
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	・CSRの考え方
4.9	組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	・コーポレートガバナンス

4.10		最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	・コーポレート ガバナンス
外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11		組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	・ビジネスリス クマネジメント
4.12		外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	・環境goalによる 生物多様性 特集 ・エコICTマーク の取得
4.13		組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および/または国内外の提言機関における会員資格 ・統治機関内に役職を持っている ・プロジェクトまたは委員会に参加している ・通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている ・会員資格を戦略的なものとして捉えている	・会社概要 ・事業概要
ステークホルダー参画			
4.14		組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	・CSRの考え方
4.15		参画してもらおうステークホルダーの特定および選定の基準	・CSRの考え方
4.16		種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	・ダイアログ ・お客さまへの 誠実な対応 ・社会とのかか わり ・政府とのかか わり ・サプライヤー とのかかわり ・多様な人々が 活躍する職場 づくり ・人権の尊重
4.17		その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	・お客さま満足 度向上への取 り組み ・従業員リレー ションシップ
5 マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標			
経済			
		マネジメント・アプローチ	・トップコミット メント
側面: 経済的パフォーマンス			
EC1	中核	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	・経営情報 ・CSR指標2010
EC2	中核	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	—
EC3	中核	確定給付型年金制度の組織負担の範囲	—
EC4	中核	政府から受けた相当の財務的支援	—
側面: 市場での存在感			
EC5	追加	主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した標準的新入社員賃金の比率の幅	—

EC6	中核	主要事業拠点での地元のサプライヤー(供給者)についての方針、業務慣行および支出の割合	・ <u>サプライヤーとのかかわり</u>
EC7	中核	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合	—
側面:間接的な経済的影響			
EC8	中核	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	・ <u>特集つなぎ</u> ・ <u>つづける</u> ・ <u>安定で信頼性の高い情報通信サービス</u> ・ <u>通信サービスにおける情報セキュリティ</u> ・ <u>社会とのかかわり</u>
EC9	追加	影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	・ <u>トップコミットメント</u> ・ <u>ビジネスリスクマネジメント</u>
環境			
		マネジメント・アプローチ	・ <u>基本理念と環境マネジメント</u>
側面:原材料			
EN1	中核	使用原材料の重量または量	・ <u>事業活動に伴う環境負荷</u>
EN2	中核	リサイクル由来の使用原材料の割合	・ <u>事業活動に伴う環境負荷</u>
側面:エネルギー			
EN3	中核	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	・ <u>地球温暖化の防止</u>
EN4	中核	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	・ <u>地球温暖化の防止</u>
EN5	追加	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	・ <u>地球温暖化の防止</u>
EN6	追加	エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	・ <u>地球温暖化の防止</u>
EN7	追加	間接的エネルギー消費量削減のための率先取り組みと達成された削減量	・ <u>地球温暖化の防止</u>
側面:水			
EN8	中核	水源からの総取水量	・ <u>事業活動に伴う環境負荷</u>
EN9	追加	取水によって著しい影響を受ける水源	—
EN10	追加	水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合	—
側面:生物多様性			
EN11	中核	保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積	・ <u>生物多様性の保全</u>

EN12	中核	保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	—
EN13	追加	保護または復元されている生息地	—
EN14	追加	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画	<ul style="list-style-type: none"> ・基本理念と環境マネジメント ・生物多様性の保全
EN15	追加	事業によって影響を受ける地区内の生息地域に生息するIUCN (国際自然保護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種)および国の絶滅危惧種リストの数。絶滅危険性のレベルごとに分類する	—
側面: 排出物、廃水および廃棄物			
EN16	中核	重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	・事業活動に伴う環境負荷
EN17	中核	重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量	・事業活動に伴う環境負荷
EN18	追加	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	<ul style="list-style-type: none"> ・特集つなぐ ・地球温暖化の防止
EN19	中核	重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量	・環境汚染の防止
EN20	中核	種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質	・環境汚染の防止
EN21	中核	水質および放出先ごとの総排水量	—
EN22	中核	種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	・廃棄物の削減
EN23	中核	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	—
EN24	追加	バーゼル条約付属文書I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合	—
EN25	追加	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する	・生物多様性の保全
側面: 製品およびサービス			
EN26	中核	製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	・サービスを通じた環境負荷低減
EN27	中核	カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合	—
側面: 遵守			
EN28	中核	環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	・環境汚染の防止
側面: 輸送			
EN29	追加	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	<ul style="list-style-type: none"> ・特集つなぐ ・地球温暖化の防止

EN30	追加	種類別の環境保護目的の総支出および投資	・ 環境会計
労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)			
		マネジメント・アプローチ	・ 人材の育成と評価 ・ 多様な人々が活躍する職場づくり ・ 社員の健康維持・増進 ・ 従業員リレーションシップ ・ 人権の尊重
側面:雇用			
LA1	中核	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力	・ 会社概要 ・ 事業概要 ・ 特集ささえる
LA2	中核	従業員の総離職数および離職率の年齢、性別および地域による内訳	—
LA3	追加	主要な業務ごとの派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが、正社員には提供される福利	・ 社員の健康維持・増進
側面:労使関係			
LA4	中核	団体交渉協定の対象となる従業員の割合	—
LA5	中核	労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間	—
側面:労働安全衛生			
LA6	追加	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合	—
LA7	中核	地域別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死亡者数	・ 社員の健康維持・増進
LA8	中核	深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	・ 社員の健康維持・増進
LA9	追加	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	—
側面:研修および教育			
LA10	中核	従業員のカテゴリー別の、従業員あたりの年間平均研修時間	・ 人材の育成と評価
LA11	追加	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	・ 人材の育成と評価
LA12	追加	定常的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の割合	・ 人材の育成と評価
側面:多様性と機会均等			
LA13	中核	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成およびカテゴリー別の従業員の内訳	・ 特集ささえる ・ 多様な人々が活躍する職場づくり
LA14	中核	従業員のカテゴリー別の、基本給与の男女比	・ 人事評価

人権			
		マネジメント・アプローチ	・ 人権の尊重
側面: 投資および調達への慣行			
HR1	中核	人権条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた重大な投資協定の割合とその総数	—
HR2	中核	人権に関する適正審査を受けた主なサプライヤー(供給者)および請負業者の割合と取られた措置	—
HR3	追加	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	・ 人権の尊重
側面: 無差別			
HR4	中核	差別事例の総件数と取られた措置	-
側面: 結社の自由			
HR5	中核	結社の自由および団体交渉の権利行使が著しいリスクに曝されるかもしれないと判断された業務と、それらの権利を支援するための措置	—
側面: 児童労働			
HR6	中核	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、児童労働の防止に貢献するための対策	該当する事項はありませんでした
側面: 強制労働			
HR7	中核	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務と、強制労働の防止に貢献するための対策	該当する事項はありませんでした
側面: 保安慣行			
HR8	追加	業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合	・ 人権の尊重
側面: 先住民の権利			
HR9	追加	先住民の権利に関係する違反事例の総件数と取られた措置	—
社会			
		マネジメント・アプローチ	・ コンプライアンス ・ 社会とのかかわり
側面: コミュニティ			
SO1	中核	参入、事業運営および撤退を含む、コミュニティに対する事業の影響を評価し、管理するためのプログラムと実務慣行の性質、適用範囲および有効性	—
側面: 不正行為			
SO2	中核	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	—
SO3	中核	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	・ CSR指標2010
SO4	中核	不正行為事例に対応して取られた措置	該当する事項はありませんでした
側面: 公共政策			
SO5	中核	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	・ 通信サービスにおける情報セキュリティ
SO6	追加	政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額	—

側面: 反競争的な行動			
SO7	追加	反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果	—
側面: 遵守			
SO8	中核	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	該当する事項はありませんでした
製品責任			
		マネジメント・アプローチ	・お客さま情報・個人情報保護に向けた対策 ・お客さまへの誠実な対応
側面: 顧客の安全衛生			
PR1	中核	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	・お客さまへの誠実な対応 ・通信サービスにおける情報セキュリティ
PR2	追加	製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—
側面: 製品およびサービスのラベリング			
PR3	中核	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	—
PR4	追加	製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—
PR5	追加	顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	・お客さま満足度向上への取り組み
側面: マーケティング・コミュニケーション			
PR6	中核	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	・責任ある広報宣伝活動
PR7	追加	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—
側面: 顧客のプライバシー			
PR8	追加	顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	—
側面: 遵守			
PR9	中核	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額	該当する事項はありませんでした

通信事業者向けの補足文書

項目	指標	該当項目
事業活動		
投資		
IO 1.	通信ネットワーク・インフラに対する資本投下の国/地域別内訳。	—
IO 2.	The Universal Service Obligation(ユニバーサルサービスの基本)に従い、利益の出ないエリア拡大や低所得層へサービスを拡大した際の正味コスト。	—
安全衛生		
IO 3.	電柱や基地あるいはケーブル敷設やその他の施設に関する工事や操業あるいはメンテナンスに従事する現場作業員の健康や安全を保证するための施策実施事例。安全衛生に関する問題には高所作業、電撃、電磁界 (EMF) や電波ならびに有害薬品に晒される作業を含む。	・ 社員の健康維持・増進
IO 4.	送受信器からの電波漏洩に関するICNIRP基準の遵守。	—
IO 5.	通信基地からの電波漏洩に関するICNIRP基準の遵守。	—
IO 6.	送受信器のSpecific Absorption Rate (SAR)重視に関する方針と実践。	—
基盤整備		
IO 7.	電柱や中継局設置の際の方針や慣行。(ステークホルダーとの協議や、用地負担、美観維持の方針などを含む)	・ 生物多様性の保全
IO 8.	独立型中継局、共用中継局、既存建物上の中継局の数と割合。	—
アクセスの整備		
電気通信製品やサービスへのアクセス: デジタル・デバイドの解消		
PA 1.	遠隔地や過疎地における通信インフラの展開やアクセスを可能にするための方針と慣行。適用されるビジネスモデルの説明を含む。	—
PA 2.	言語、文化、非識字、教育の欠如、所得、障害、年齢など、電気通信製品・サービスへのアクセスや使用を妨げる障壁を克服するための方針や慣行。適用するビジネスモデルの説明を含む。	・ 通信サービスにおける情報セキュリティ ・ ICTによる社会的課題解決 ・ お客さまへの誠実な対応
PA 3.	電気通信製品・サービスの利用可能性と信頼性を確実なものにするための方針と慣行。可能であれば、動作不能時間の具体的な時間と場所を定量化する。	・ 特集つなぎつづける安定で信頼性の高い情報通信サービス ・ 通信サービスにおける情報セキュリティ
PA 4.	組織が操業している地域の、電気通信製品・サービスの利用可能性レベルを定量化する。例えば、顧客数/市場シェア、アドレス可能な市場、利用可能人口の割合、利用可能地域の割合など。	—
PA 5.	低所得者や所得のない層のための電気通信製品やサービスの数と選択の理由。遠隔地、貧困あるいは過疎地における価格設定の方針(通話1分あたりの価格や1ビットあたりの価格などを示す)を説明することを含む。	—

PA 6.	緊急事態や災害救済のために、電気通信製品・サービスを提供し維持するプログラム。	<ul style="list-style-type: none"> ・特集つなぎつづける ・安定で信頼性の高い情報通信サービス
コンテンツへのアクセス		
PA 7.	<p>電気通信製品・サービスへのアクセスと利用に関する人権問題への対処方針と慣行。例えば、以下のようなものがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・表現の自由に関連した業界の取り組みや個別の取り組みに参加する。 ・様々な市場で、登録、検閲、アクセス制限に関する法律を制定する。 ・監視目的のセキュリティ問題について政府との対話を行う。 ・国および地方自治当局との対話を行い、犯罪や倫理上問題のある可能性のあるコンテンツを制限する取り組みを定めておく。 ・児童などの弱者集団を保護する。 <p>このような方針や慣行を、異なる国々でどのように取り入れ適用させるかを説明する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・通信サービスにおける情報セキュリティ ・ICTによる社会的課題解決 ・お客さまへの誠実な対応 ・社会とのかかわり
顧客とのかかわり		
PA 8.	EMF (電磁界) 関連の問題に関する広報の方針と慣行。販売資料の該当箇所を示すことを含む。	—
PA 9.	EMF (電磁界) に関する研究プログラムや研究活動への総投資額。	—
PA 10.	料金や課税額を明瞭にするための方針。	—
PA 11.	信用における、効率的かつ費用効果の高い、環境的に好ましい使用法を推進する製品の特徴や適用について顧客に知らせる取り組み。	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまへの誠実な対応
技術の適用		
資源効率		
TA 1.	新たに提供する電気通信製品・サービスの資源効率の例を示す。	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスを通じた環境負荷低減
TA 2.	物理的な対象物に代わる可能性のある電気通信製品、サービス、および利用の例を示す(電話帳に代わるウェブ上のデータベース、出張に代わるテレビ会議など)。	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスを通じた環境負荷低減
TA 3.	上述の電気通信製品・サービスを顧客が使用することによる輸送手段や資源の変化を示す。規模、市場の大きさ、節約可能分の目安をいくつか示す。	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスを通じた環境負荷低減
TA 4.	上述の電気通信製品・サービスを顧客が使用することによるリバウンド効果(間接的な影響)と今後の開発に役立つ教訓を示す。これには環境的な影響だけでなく、社会的影響も含まれる場合がある。	<ul style="list-style-type: none"> ・通信サービスにおける情報セキュリティ ・ICTによる社会的課題解決 ・お客さまへの誠実な対応
TA 5.	知的財産権ならびに技術開放に関連する事例の紹介	—

CSR報告書 2010

環境報告ガイドライン対照表

【基礎的情報:BI】		該当項目
BI-1:経営責任者の緒言		
	ア. 環境経営の方針	・ トップコミットメント ・ NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章
	イ. 環境問題の現状、事業活動における環境配慮の取組の必要性及び持続可能な社会のあり方についての認識	・ トップコミットメント ・ NTTコミュニケーションズグループ長期環境ビジョン
	ウ. 自らの業種、規模、事業特性あるいは海外展開等に応じた事業活動における環境配慮の方針、戦略及び事業活動に伴う環境負荷の状況(重大な環境側面)とその低減に向けた取組の内容、実績及び目標等の総括	・ トップコミットメント ・ 環境中長期計画
	エ. これらの取組に関して、確実に実施し、目標等を明示した期限までに達成し、その結果及び内容を公表すること、についての社会へのコミットメント	・ トップコミットメント
	オ. 経営責任者等の署名	・ トップコミットメント
BI-2:報告に当たっての基本的要件		
BI-2-1:報告の対象組織・期間・分野	ア. 報告対象組織(過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書における報告対象組織からの変化や経緯等についても記載する。)	・ 報告書のプロフィール
	イ. 報告対象期間、発行日及び次回発行予定(なお、過去に環境報告書を発行している場合は、直近の報告書の発行日も記載する。)	・ 報告書のプロフィール
	ウ. 報告対象分野(環境的側面・社会的側面・経済的側面等)	・ 編集方針
	エ. 準拠あるいは参考にした環境報告書等に関する基準又はガイドライン等(業種毎のものを含む。)	・ 報告書のプロフィール
	オ. 作成部署及び連絡先	・冊子裏表紙
	カ. ウェブサイトのURL	・ 編集方針
BI-2-2:報告対象組織の範囲と環境負荷の補足状況	ア. 報告対象組織の環境負荷が事業全体(連結決算対象組織全体)の環境負荷に占める割合(「環境負荷の補足率」等による状況)	・ 編集方針
BI-3:事業の概況(経営指標を含む)		
	ア. 主たる事業の種類(業種・業態)	・ 会社概要 ・ 事業概要
	イ. 主要な製品・サービスの内容(事業分野等)	・ 会社概要 ・ 事業概要
	ウ. 売上高又は生産額(連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織)	・ 会社概要 ・ 事業概要

	エ.	従業員数(連結決算対象組織全体及び報告事業者単独、報告対象組織)	・ 会社概要 ・ 事業概要	
	オ.	その他の経営関連情報(総資産、売上総利益、営業利益、経常利益、純損益、付加価値額等)	・ 経営情報	
	カ.	報告対象期間中に発生した組織構造、株主構成、製品・サービス等の重大な変化の状況(合併、分社化、子会社や事業部門の売却、新規事業分野への進出、工場等の建設等により環境負荷に大きな変化があった場合)	該当する事項はありませんでした	
BI-4: 環境報告の概要				
BI-4-1: 主要な指標等の一覧	ア.	事業の概況(会社名、売上高、資本金)(過去5年程度、BI-3参照)	・ 会社概要 ・ 事業概要	
	イ.	環境に関する規制の遵守状況(MP-2参照)	・ 環境汚染の防止	
	ウ.	主要な環境パフォーマンス等の推移(過去5年程度)	・ 事業活動に伴う環境負荷	
		・総エネルギー投入量(OP-1参照)	・ 地球温暖化の防止	
		・総物質投入量(OP-2参照)	・ 廃棄物の削減	
		・水資源投入量(OP-3参照)	—	
		・総製品生産量又は総商品販売量(OP-5参照)	—	
		・温室効果ガスの排出量(OP-6参照)	・ 地球温暖化の防止	
		・化学物質の排出量、移動量(OP-8参照)	・ 環境汚染の防止	
		・廃棄物等総排出量及び廃棄物最終処分量(OP-9参照)	・ 廃棄物の削減	
・総排水量(OP-10参照)		・ CSR指標2010		
・環境効率指標(EEI参照)	・ CSR指標2010			
BI-4-2: 事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績等の総括	ア.	事業活動における環境配慮の取組に関する目標、計画及び実績、改善策等の総括	・ 2009年度の実績と中長期目標	
BI-5: 事業活動のマテリアルバランス(インプット、内部循環、アウトプット)				
	ア.	事業活動に伴う環境負荷の全体像	・ 事業活動に伴う環境負荷	
【マネジメント・パフォーマンス指標: MPI】				
MP-1: 環境マネジメントの状況	MP-1-1: 事業活動における環境配慮の方針	ア.	事業活動における環境配慮の方針	・ 基本理念と環境マネジメント
	MP-1-2: 環境マネジメントシステムの状況	ア.	環境マネジメントシステムの状況	・ 基本理念と環境マネジメント
MP-2: 環境に関する規制の遵守状況	ア.	環境に関する規制の遵守状況	・ 環境汚染の防止	
MP-3: 環境会計情報	ア.	環境保全コスト	・ 環境会計	

	イ.	環境保全効果	・ 環境会計
	ウ.	環境保全対策に伴う経済効果	・ 環境会計
MP-4: 環境に配慮した投資の状況	ア.	投資・融資にあたっての環境配慮の方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ 2009年度の実績と中長期目標
MP-5: サプライチェーンマネジメント等の状況	ア.	環境等に配慮したサプライチェーンマネジメントの方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ サプライヤーとのかわり
MP-6: グリーン購入・調達 の状況	ア.	グリーン購入・調達の基本方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ サプライヤーとのかわり
MP-7: 環境に配慮した新技術、DfE等の研究開発の状況	ア.	環境に配慮した生産技術、工法、DfE等の研究開発に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ 地球温暖化の防止
MP-8: 環境に配慮した輸送に関する状況	ア.	環境に配慮した輸送に関する方針、目標、計画等	・ 地球温暖化の防止
	イ.	総輸送量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	・ 地球温暖化の防止
	ウ.	輸送に伴うエネルギー起源二酸化炭素(CO ₂)排出量及びその低減対策に関する取組状況、実績等	・ 事業活動に伴う環境負荷
MP-9: 生物多様性の保全と生物資源の持続可能な利用の状況	ア.	生物多様性の保全に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ 生物多様性の保全
MP-10: 環境コミュニケーションの状況	ア.	環境コミュニケーションに関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ 基本理念と環境マネジメント
MP-11: 環境に関する社会貢献活動の状況	ア.	環境に関する社会貢献活動の方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ 基本理念と環境マネジメント
MP-12: 環境負荷低減に資する製品・サービスの状況	ア.	環境負荷低減に資する製品・サービス等に対する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ サービスを通じた環境負荷低減
	イ.	容器包装リサイクル法、家電リサイクル法及び自動車リサイクル法等に基づく再商品化の状況	—
【オペレーション・パフォーマンス指標: OPI】			
OP-1: 総エネルギー投入量及びその低減対策	ア.	総エネルギー投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ 2009年度の実績と中長期目標
	イ.	総エネルギー投入量(ジュール)	—
	ウ.	総エネルギー投入量の内訳(種類別使用量)(ジュール)	・ 事業活動に伴う環境負荷
		・購入電力(購入した新エネルギーを除く)	・ 事業活動に伴う環境負荷 ・ 地球温暖化の防止
		・化石燃料(石油、天然ガス、LPG、石炭等)	・ 事業活動に伴う環境負荷
		・新エネルギー(再生可能エネルギー、リサイクルエネルギー、従来型エネルギーの新利用形態)	・ 地球温暖化の防止
・その他(購入熱等)	・ 事業活動に伴う環境負荷		
OP-2: 総物質投入量及びその低減対策	ア.	総物質投入量(又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む)の	・ 2009年度の実績と

		低減対策及び再生可能資源や循環資源の有効利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	中長期目標
	イ.	総物質投入量(又は主要な原材料等の購入量、容器包装材を含む)(トン)	・事業活動に伴う環境負荷
	ウ.	総物質投入量の内訳(トン)	・事業活動に伴う環境負荷
OP-3: 水資源投入量及びその低減対策	ア.	水資源投入量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	—
	イ.	水資源投入量(m ³)	・事業活動に伴う環境負荷
	ウ.	水資源投入量の内訳(m ³)	—
		・上水	—
		・工業用水	—
		・地下水	—
		・海水	—
		・河川水	—
		・雨水 等	—
OP-4: 事業エリア内で循環的利用を行っている物質質量等	ア.	事業エリア内における物質(水資源を含む)等の循環的利用に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・2009年度の実績と中長期目標
	イ.	事業エリア内における循環的に利用された物質質量(トン)	・事業活動に伴う環境負荷
	ウ.	事業エリア内における循環的利用型の物質の種類と物質質量の内訳(トン)	・事業活動に伴う環境負荷
	エ.	事業エリア内での水の循環的利用量(立方メートル)及びその増大対策	—
	オ.	水の循環的利用量(立方メートル)の内訳 水のリサイクル量(原則として、冷却水は含まない)	—
	カ.	中水の利用	—
OP-5: 総生産品生産量又は総商品販売量	ア.	総製品生産量又は総商品販売量	—
OP-6: 温室効果ガスの排出量及びその低減対策	ア.	温室効果ガス等排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・2009年度の実績と中長期目標
	イ.	温室効果ガス(京都議定書6物質)の総排出量(国内・海外別の内訳)(トン-CO ₂ 換算)	・事業活動に伴う環境負荷
	ウ.	温室効果ガス(京都議定書6物質)の種類別排出量の内訳(トン-CO ₂ 換算)	・地球温暖化の防止
OP-7: 大気汚染、生活環境に係る負荷量及びその低減対策	ア.	硫黄酸化物(SO _x)や窒素酸化物(NO _x)、揮発性有機化合物(VOC)排出量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・環境汚染の防止
	イ.	大気汚染防止法に基づく硫黄酸化	

		物(SO _x)排出量(トン)、窒素酸化物(NO _x)排出量(トン)、揮発性有機化合物(VOC)排出量(トン)	・ 環境汚染の防止		
	ウ.	騒音規制法に基づく騒音等の状況(デシベル)及びその低減対策	—		
	エ.	振動規制法に基づく振動等の状況(デシベル)及びその低減対策	—		
	オ.	悪臭防止法に基づく悪臭等の状況(特定悪臭物質濃度または臭気指数)及びその低減対策	—		
OP-8: 化学物質の排出量、移動量及びその低減対策	ア.	化学物質の管理方針及び管理状況	・ 環境汚染の防止		
	イ.	化学物質の排出量、移動量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ 環境汚染の防止		
	ウ.	より安全な化学物質への代替措置の取組状況、実績等	・ 環境汚染の防止		
	エ.	化学物質排出把握管理促進法に基づくPRTR制度の対象物質の排出量、移動量(トン)	—		
	オ.	大気汚染防止法に基づく有害大気汚染物質のうち指定物質(ベンゼン、トリクロロエチレン、テトラクロロエチレン)の排出濃度	—		
	カ.	土壌・地下水・底質汚染状況	—		
	キ.	ダイオキシン類対策特別措置法に基づくダイオキシン類による汚染状況	—		
	ク.	水質汚濁防止法に基づく排水及び特定地下浸透水中の有害物質濃度	—		
OP-9: 廃棄物等総排出量、廃棄物最終処分量及びその低減対策	ア.	廃棄物等の発生抑制、削減、リサイクル対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	・ 廃棄物削減・リサイクルへの取り組み		
	イ.	廃棄物の総排出量(トン)	・ 事業活動に伴う環境負荷		
	ウ.	廃棄物最終処分量(トン)	・ 事業活動に伴う環境負荷		
OP-10: 総排水量及びその低減対策	ア.	総排水量の低減対策に関する方針、目標、計画、取組状況、実績等	—		
	イ.	総排水量(m ³)	・ CSR指標2010		
	ウ.	水質汚濁防止法及びダイオキシン類対策特別措置法に基づく排水規制項目(健康項目、生活環境項目、ダイオキシン類)の排出濃度(平均値、最大値)並びに水質汚濁防止法等の総量規制対象項目で示した汚濁負荷量、並びにその低減対策	—		
			エ.	排出先別排水量の内訳(m ³)	—
			・河川	—	
			・湖沼	—	
・海域	—				
・下水道等	—				

【環境効率指標:EEI】		
	ア.	事業によって創出される付加価値等の経済的な価値と、事業に伴う環境負荷(影響)の関係 ・CSR指標2010
【社会パフォーマンス指標:SPI】		
社会的取組の状況	(1)	労働安全衛生に関する情報・指標 ・社員の健康維持・増進
	(2)	雇用に関する情報・指標 ・人材の育成と評価 ・多様な人々が活躍する職場づくり
	(3)	人権に関する情報・指標 ・人権の尊重
	(4)	地域社会及び社会に対する貢献に関する情報・指標 ・社会とのかかわり
	(5)	企業統治(コーポレートガバナンス)・企業倫理・コンプライアンス及び公正取引に関する情報・指標 ・コーポレートガバナンス ・コンプライアンス
	(6)	個人情報保護等に関する情報・指標 ・情報セキュリティ
	(7)	広範な消費者保護及び製品安全に関する情報・指標 ・通信サービスにおける情報セキュリティ
	(8)	企業の社会的側面に関する経済的情報・指標 ・CSR指標2010
	(9)	その他の社会的項目に関する情報・指標 ・安定で信頼性の高い情報通信サービス ・ICTによる社会的課題解決 ・お客さまへの誠実な対応 ・政府とのかかわり ・サプライヤーとのかかわり