NTT Communications Corporation

CSR報告書 2016
［詳細版］

NTT Communications
Transform. Transcend.

01 NTTコミュニケーションズのCSR
We

CSRの考え方 …… 01
新たな重点活動項目の設定 …… 02
2016年度以降　新たな重点活動項目と中期目標 …… 03

02 社会への貢献
Society

CSR指標に即した活動の成果 …… 06
ネットワーク社会を支えるイノベーション …… 08
重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保 …… 09
顧客のネットワークセキュリティの強靭化 …… 10
お客さまへの誠実な対応 …… 11
サプライヤとの協働 …… 12
社会貢献・コミュニティ開発 …… 13
外部団体への参画 …… 14

03 人材の尊重
People

人事データ …… 16
CSR指標に即した活動の成果 …… 17
人材の育成 …… 18
多様性の尊重と機会均等 …… 20
社員の健康維持・増進 …… 22

04 地球環境への貢献
Environment

基本理念とビジョン …… 24
CSR指標に即した活動の成果 …… 25
環境マネジメント …… 26
低炭素社会の実現 …… 30
循環型社会の推進 …… 35
生物多様性の保全 …… 37
環境汚染の防止 …… 40

05 経営統治の継続的強化
Management

基軸となる行動規範、指針 …… 43
CSR指標に即した活動の成果 …… 44
ガバナンス …… 45
コンプライアンス …… 46
人権の尊重 …… 47
コンテンツ・サービスを通じた人権配慮 …… 47
リスクマネジメント …… 48
自社における情報セキュリティ …… 49

We

NTTコミュニケーションズのCSR

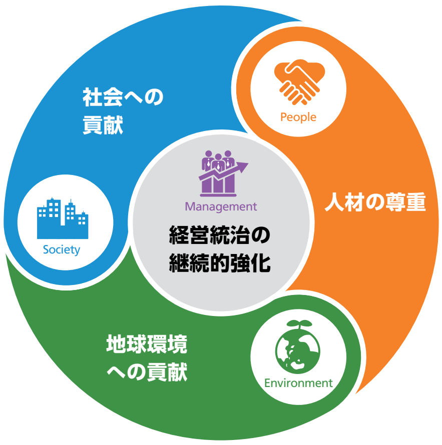
私たちは、NTTコミュニケーションズグループ全員で共有する考え方として「CSR基本方針」を定め、グループ一体でCSR活動を推進しています。企業は、持続可能な社会の発展に貢献し続けるため、経済・社会・環境情勢を見据え、社会への価値創造はもちろん、負の影響の抑制を心がけていく必要があります。このような問題意識に基づき、私たちは2015年～2016年にかけ、同基本方針の刷新を、グループ横断で優先的に取り組むべき重要課題（マテリアリティ）の再検証と併せ実施しました。

CSRの考え方

CSR基本方針

私たちNTTコミュニケーションズグループは、現在と未来を「つなぐ」パートナーとして、ICTを通じて、グローバル規模で社会の新たな価値創造や社会的課題解決に取り組み、安心で快適・豊かな社会の実現に貢献します。

■ NTTコミュニケーションズグループのCSR基本方針



社会への貢献

私たちは、社会の持続的発展のため、安定的で信頼性の高いサービスを提供するとともに革新的ICTを開発・提供することで、国内外のさまざまな社会的課題の解決に貢献します。

私たちは、社会を支え生活を守る重要なインフラを提供する企業グループとして、災害に強く、サイバーセキュリティ対策を強化した、安心なコミュニケーション環境を提供します。

地球環境への貢献

私たちは、グループ事業全体にわたって環境負荷を低減し、ICTの利活用による社会全体の環境負荷低減に取り組み、さまざまな地球規模での環境問題の解決に努めます。

人材の尊重

私たちは、社員をはじめステークホルダーのみなさまの多様性を尊重し、ひとり一人が活躍できる環境の整備に努めます。また、自らが変革し、自らの限界を超えて成長することにより、豊かな社会作りに貢献します。

経営統治の継続的強化

私たちは、ステークホルダーのみなさまとのコミュニケーションを大切にするとともに、高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、社会の持続的発展に貢献します。

NTTグループの一員として

近年、国連総会での持続可能な開発・発展のための目標（SDGs）の採択や、COP21での「パリ協定」の採択など、地球規模での持続可能な社会への取り組みが強く要請されています。

このような背景を踏まえ、NTTグループ各社が一体となってCSRを推進していくための重要な課題（マテリアリティ）である「NTTグループCSR重点活動項目」を見直し、2016年5月に「NTTグループCSR憲章」を改定しました。

NTTコミュニケーションズグループでは、改訂したNTTグループのCSR憲章を踏まえ、引き続き、グループ一体となり社会の課題解決に取り組みます。

NTTグループCSR委員会の設立

NTTグループでは2015年度よりNTTのCSR委員会委員長（代表取締役副社長）を委員長とし、主要グループ8社のCSR最高責任者（副社長、常務取締役）を委員とした「グループCSR委員会」を設立し、グループ全体におけるCSRマネジメントの進展を図っています。

NTTグループCSRカンファレンスへの参加

NTTグループのCSRに関する優良施策をグループ横断的に共有することで、社員のCSR意識の浸透を図り、今後のCSRや社会貢献のあり方について考えることを目的として、2013年度より「NTTグループCSRカンファレンス」を開催しています。

NTTコミュニケーションズは国内における優良施策3件の発表と、海外グループ会社であるNetmagic Solutions社による特別講演をしました。

基本方針に即した重点活動項目の設定

CSR基本方針を確実に浸透・実践する中期的な目標・指針として、重要性分析に基づく「CSR重点活動項目」を2011年より定め、PDCA活動を展開しています。具体的には、CSR基本方針と紐づく4つの「重点領域」に即し、具体的な目標となる「CSR指標」を設定し、継続的な改善を図ってきました。それぞれの内容と成果は、報告書各章をご参照ください。

新たな重点活動項目の設定

5年目の活動総括

CSR活動の中期的な目標・指針は、社会の情勢や要望を的確に踏まえつつ、随時見直す必要があります。私たちは、重点活動項目の策定から5年目を迎えたことを機に、その総括を実施しました。具体的には、2015年から2016年にかけ、CSR基本方針および重点活動項目の振り返り・刷新を、その重要な示唆となるマテリアリティの再検証を交えて実施しました。

マテリアリティの再検証

マテリアリティの再検証は、変化を続ける経済・社会・環境情勢を踏まえつつ、社会からの期待に応える的確なCSR活動体系を実現する上で、大きな役割を担います。このような観点に立ち、同検証では、まずCSR活動の総括と見直しを、国際的な視座・ガイドラインなどを参照しながら実施。成果と課題を網羅的にリストアップしたうえで、ステークホルダーの視点を加味するため、外部有識者およびCSRコミュニケーションの専門家を交えた活動項目の絞り込み・体系化を実施しました。これらの検証の結果、4つの重点領域ごとに、新たな5年を視野に入れた「新・重点活動項目」が設定されました。

■ 分析プロセス

STEP 1　活動の網羅的な総括と、国際的なガイドラインなどを踏まえた課題の認識

2015年10月	マテリアリティおよびCSR基本方針、再策定に向けた社内協議開始
2015年12月	網羅的分析開始

〈加味した視座・ガイドライン〉

GRI	サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第4版
SASB	サステナビリティ会計基準
ISO26000	CSR活動ガイダンス
国連	グローバルコンパクト(GC)、持続可能な開発目標(SDGs)
RobecoSAM	コーポレートサステナビリティ評価（CSA）

STEP 2　外部有識者を交えた、重点活動領域・項目の評価と再検証

2016年2月	重点領域・重点活動項目改定版、草案初稿完成。外部有識者へ回付
2016年4月	外部有識者を招いた最終検討会実施。草案最終稿完成

〈参加いただいた外部有識者・専門家〉

黒田かをり	CSOネットワーク　事務局長・理事
土肥将敦	法政大学大学院　教授
（コーディネート）	
井爪毅	クロスインサイト　シニアディレクター

STEP 3　自社にとっての重要度決定と、中期目標（KPI）の策定

2016年4月	KPI策定に向けた社内各部門との協議会を開始
2016年6月	改定版CSR基本方針および重点活動項目、役員会へ付議
2016年9月	同　最終決定（一部6月に決定）
2016年10月	同　対外公表

2016年度以降　新たな重点活動項目と中期目標

重点領域	重点活動項目	取り組み施策	何故重要か?	マネジメントアプローチ		バウンダリー	
				中期目標(5年後になりたい姿)	今年度目標	活動範囲(組織内・外)	集計範囲
経営統治の継続的強化	コンプライアンス	グループへの啓発・浸透	法令・規範の遵守はサステナブルな経営の基礎であり、その実践には継続的啓蒙が必須であると私たちは考えます。	法令・社会的規範・社内規則の遵守など企業倫理を実践するうえで模範となる企業	・経営層から全社に対し、企業倫理に関するトップメッセージの発出 ・経営幹部対象のコンプライアンスセミナー、全社員・派遣社員を対象としたコンプライアンス研修、新入社員研修等階層別研修等、階層に応じた研修の実施 ・前年度に制定したグローバルコンプライアンス規程の浸透	組織内	国内外グループ
		侵害への適切な予防・対応		・相談者および申告者が、必要なときに、安心して申告できる窓口の整備・運営 ・申告者保護の徹底	種々の相談・申告内容に適切かつ十分に対応できる各種窓口の維持・運用、および外国語による受付実施 ・弁護士事務所を窓口とした「NTTグループ企業倫理ヘルプライン」 ・NTT Com「コンプライアンスホットライン」 ・NTT Comグループ会社における「コンプライアンスホットライン」 ・職場に関する悩み等を相談できる「職場の悩み相談窓口」 ・人権に関する相談窓口	組織内	国内グループ
	人権の尊重	グループへの啓発・浸透	グローバル企業として、グループ横断での人権尊重の実践、侵害加担の撲滅が求められています。	NTT Comおよび国内グループ会社に留まらず、海外グループ会社の人権啓発に関する問題を把握しグローバル企業としての人権啓発の取り組みを強化	海外グループ会社を含めたグループ横断での人権啓発推進体制の構築に向けた整備	組織内	国内外グループ
		侵害への適切な予防・対応		・人権侵害の予防および適切な対応を可能とする、相談・報告の仕組みを、全社で構築	さまざまな相談・申告に適切かつ十分に対応できる窓口の構築および周知の継続	組織内・外	国内グループ
		コンテンツ・サービスを通じた、人権尊重の促進・徹底		・ICTを活かした、社会の人権意識啓発への貢献 ・コンテンツ・サービスにおける、人権侵害を助長する要素の徹底排除	・児童の人権を守るために、ICSAの提供する児童ポルノ掲載アドレスリストをもとにした「goo」「ぷらら」「OCN」のアクセス制限の継続実施	組織内・外	国内グループ
	リスク管理	リスク管理体制の継続的整備	ビジネス・クライシスリスクへの不断の準備および適切な対応は、重要インフラを担う企業として社会の期待が高い事項です。	・ビジネスリスク：経済的なリスク要因に加え、気候変動・資源の希少化などの環境・社会的なリスク要因にも適切に対応し続ける、国内外のマネジメント体制の構築 ・クライシスリスク：パンデミックや自然災害などにも迅速に対応できるBCP対策の構築	・ビジネスリスク - 国内のビジネスリスクマネジメント活動に海外グループ会社の活動を組み込み、ビジネスリスクマネジメント体制整備を実施 ・クライシスリスク - 災害対応迅速化に向け、BCP対策の具体的取り組みの文書化を実施	組織内	国内グループ
	情報セキュリティ	セキュリティマネジメントの強化	個人情報をはじめ機密情報などの適切な管理は、顧客の大切な財産をあずかる私たちの、最も重要な責務です。	国内グループ会社にとどまらず、海外グループ会社との連携によるセキュリティマネジメントの強化のための各種施策展開	・国内グループ会社との連携による、セキュリティマネジメントの強化 - 個人情報を含めた機密情報を安全に取り扱うための、プロセス管理強化 - セキュリティ意識向上とインシデントの発生抑制目的とした、層別セキュリティ研修の実施（受講率100%） - セキュリティ調査の実施結果に基づく、グループ各社のセキュリティ施策の改善/強化 - サイバー攻撃を含むセキュリティインシデントの対応における、連携強化	組織内	国内グループ
		セキュリティ人材の育成		・ICTプロフェッショナルとして一人ひとりのセキュリティへの対応能力を高めるため、セキュリティ人材の育成を図る ・2020年度目標2,400人以上（上級：数人、中級1,900人、初級500人）	セキュリティ人材別の育成 ・初級レベル：ICT関連知識習得を中心としたプログラムの実施 ・中級レベル：セキュリティ知識と業務経験の深掘りを重点にプログラムを実施	組織内	国内グループ
		個人情報の適正管理		お客さま情報が大切であることについて研ぎ澄まされた感覚を持ち続け、常に最先端技術によって漏えいを防止する高度な仕組みを構築し続ける	・プライバシーマークの維持更新	組織内	NTT Com単体

重点領域	重点活動項目	取り組み施策	何故重要か?	マネジメントアプローチ		バウンダリー	
				中期目標（5年後になりたい姿）	今年度目標	活動範囲（組織内・外）	集計範囲
社会への貢献	ネットワーク社会を支えるイノベーション	ビジネスの変革に寄与する新たな価値の提供	ICTリーディングカンパニーならではの「事業を通じた貢献」として、社会課題に寄与するイノベーションを提供し、ビジネスと日常生活を革新します。	IoTおよびクラウド技術を活用した、法人顧客の事業ニーズに即したグローバルシームレスなサービス群の展開	・IoTやクラウドなど、新規サービスの積極的なリリース	組織内・外	国内外グループ
		安心・安全な日常生活の実現、デジタルデバイドの解消		国内外でのデジタルデバイドの解消、アクセシビリティの改善に貢献する、個人向けサービスの開発、提供体制の構築	・OCNサービスの利便性向上に向けた新規サービスのリリースや継続的な機能拡充の実施	組織内・外	国内外グループ
	重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	災害に強いネットワークづくり	インフラ化したICTネットワークの不安定化や遮断は、グローバルな経済活動に影響をおよぼすリスクがあります。	災害時の通信断を防ぐため、ICT基盤設備（建物、鉄塔、電力、線路／土木）の継続的強靭化	・最新ハザードによる水防対策（大阪府内の通信ビルで水防対策工事を計画） ・ライニングでの管路補強による耐震性能の向上	組織内	国内グループ
		大規模災害への対策		・南海トラフおよび首都圏直下地震を想定した対応計画の継続的強化と、演習題材をブラインド形式（演習者への非公開形式）を用いた災害対策演習の充実 ・政府、自治体とも連携した被災情報の収集および報告プロセスの迅速化と運用定着化 ・グループ間の連携強化	・夜間土休日に首都直下地震の発生を想定した駆付け演習および、西日本初動本部の初動演習 ・西日本初動本部員の被災情報収集および社外報告プロセスの定着化の実施 ・国内ｸﾞﾙｰﾌﾟ会社へのNTT Com支援拠点の開放	組織内	国内グループ
	顧客のネットワークセキュリティの強靭化	24時間365日のネットワーク監視	顧客のネットワークシステムのセキュリティを強靭化することは、貴重な顧客財産の保全に直結します。	・お客さま向けサービス（NW、インターネット、クラウド、メール、ホスティング、音声系サービス等）の常時監視 ・グローバルシームレスなネットワーク監視体制の構築 ・長時間故障件数の継続的削減	長時間故障件数の削減 ・国内NW（3H超）：103件／年 ・海外NW（4H超）：400件／年 ・その他（CL,A&C.ボイス等1H超）：71件（取り扱うサービスの種類が増えたため）	組織内・外	国内外グループ
		脆弱性対応機能の強化		国内グループ会社にとどまらず、海外グループ会社を含む、脆弱性対応機能の強化のための各種施策展開	・国内グループ会社を含む、脆弱性対応機能の強化 - 脆弱性診断業務（ネットワーク/アプリケーション/ペネトレーションテスト）の実施定着化と、発見した脆弱性改修の早期実施	組織内	国内グループ
		迅速・確実なセキュリティ脅威対応		企業や国家の情報システムの安全・安心に貢献するサービスの継続的な充実・強化	・セキュリティ対策に関するリスクマネジメント体制強化を支援するプロフェッショナルサービスの領域拡大と高度化 ・セキュリティ脅威を可視化し迅速的確な対処を支援するマネージドセキュリティサービスの高度化 ・SDxやIoT等に対するセキュリティ対策モデルの策定とサービスメニュー化	組織内・外	国内外グループ
	顧客満足の継続的改善	継続的なCS調査	顧客との良好な関係の維持は、自社の持続可能性そのものに不可欠な要素です。	お客さま満足度スコアの継続的改善	・満足度調査先の充実 ・CS調査のグループ会社への展開（海外グループ会社の調査規模拡大） ・お客さまの声に基づく「カイゼン活動」、およびPDCA体制の国内外グループ会社への徹底	組織内・外	国内外グループ
	サプライヤとの協働	CSR・グリーン調達の浸透	サプライチェーンをまたぐ責任ある経営体制の構築が、グローバル企業に求められています。	・サプライヤ各社による製品アセスメントの実施等を通じた、環境への影響を考慮した製品の調達推進 ・紛争鉱物問題に代表される、サプライチェーンでの反社会的行為への加担の防止	CSR調達推進に関する継続的なサプライヤ調査（年1回）の実施	組織内・外	NTT Com単体
	地域貢献、コミュニティ開発	地域への貢献	地域貢献に加えコミュニティを育成する活動を展開し、社会の健全な発展へ寄与する姿勢が、社会から求められています。	持続性・効率性・適正評価・世界観・スキルなど社会貢献原則に基づき、さまざまな分野における社会貢献活動を実践	・地域清掃活動の継続的実施およびグループ会社への展開 ・地域の障がい者支援団体と協力した販売会の実施（パン・お菓子等）	組織内・外	国内外グループ
		コミュニティ・次世代の育成		事業特性を活かした、コミュニティ支援および次世代育成に貢献する、戦略的な社会貢献体制の構築	職場体験などの社会を知る機会の提供やシンボルチームであるラグビー部によるラグビー教室などを通じ、子どもの健全な育成に向けた取り組みを推進	組織内・外	国内外グループ

重点領域	重点活動項目	取り組み施策	何故重要か?	マネジメントアプローチ		バウンダリー	
				中期目標（5年後になりたい姿）	今年度目標	活動範囲（組織内・外）	集計範囲
地球環境への貢献	低炭素社会の実現	事業の低炭素化	自社の低炭素化と、提供する製品・サービスの低炭素化は、両輪であると私たちは考えます。	各種電力削減施策を実施し、2020年度において自社のCO_2排出量を31.8万t-CO_2（2008年度比15%以上削減）以下にする。	・2016年度のCO_2排出量を27.2万t−CO_2以下とする - 通信、DCビルでは、負荷設備の撤去や気流改善やルーム温度の適性化を中心とした空調電力削減施策を実施（25.5万t-CO_2） - オフィスビルでは、各種節電対策を継続的に実施（1.7万t-CO_2）	組織内	国内グループ
		製品・サービスを通じた社会の低炭素化		サービスやICTソリューションを提供することで、2020年度において世の中のCO_2排出量の200万t-CO_2 以上の削減に貢献する。	サービスやICTソリューションを提供することで、世の中のCO_2排出量の200万t-CO_2 以上の削減に貢献する ソリューション環境ラベルの取得と評価サービスにNexcenterを追加する	組織内・外	国内グループ
	循環型社会の推進	環境負荷の低い事業モデルの実現	ICT設備の設置・運用およびオフィスワークから発生する廃棄物の低減は、循環型事業を実践するために重要度が高い事項です。	環境負荷に留意した事業モデルの実施	・環境負荷に留意した事業モデルの構築・維持 - 電力削減施策の実施 - 省エネ設備の導入 - 有害物質の適正な管理	組織内	国内外グループ
		事業における3Rの徹底		・事業活動に関わる全ての資源について、使用量の削減（Reduce）、再使用（Reuse）、再資源化（Recycle）の「3R」を徹底 - 廃棄物の最終処分率改善：最終処分率2.0%以下 - 一人あたりの紙使用量（事務用紙・A4換算）：8,500枚（2010年度比30%削減）	・事業活動に関わる全ての資源について、使用量の削減（Reduce）、再使用（Reuse）、再資源化（Recycle）の「3R」の推進 - 廃棄物の最終処分率改善：最終処分率2.5%以下 ・複合機の利用状況データを基に、組織単位での取り組みの強化。ICT機器を活用したペーパーレスなワークスタイルの推進 - 一人あたりの紙使用量（事務用紙・A4換算）：8,500枚（2010年度比30%削減）	組織内	国内グループ
	生物多様性の保全	生物多様性に配慮した設備	社会全体で生物多様性の保全を推進するため、ICT活用の可能性があると私たちは考えます。	生物多様性に配慮した設備建設・維持・改修	・NTTグリーンビルディングの考え方に基づいた設備構築・維持・改修 ・生物多様性の保全に関する行動指針の遵守	組織内	国内外グループ
		ICTを活用した生物多様性への貢献		生物多様性の保全に貢献する製品・サービスの積極的な開発と提供	ICTを活用した生物多様性への貢献・対応	組織内・外	国内外グループ
人材の尊重	人材の育成	モチベーションの維持向上	グループの持続的な成長に向け、一人ひとりが高いモチベーションで成長してゆける職場を重んじています。	NTT Comグループの社員のモチベーション維持向上	・管理者による社員のモチベーション維持向上を目的とした施策の実施 ・海外グループ会社を含めたグループ横断での社員意識調査の実施拡大	組織内	国内外グループ
		キャリア開発プログラムの構築		新規事業分野における全社的なスキルの向上を行う環境の整備	1人当たりの研修時間15時間	組織内	国内グループ
	多様性の尊重と機会均等	多様な人材の雇用・登用	職場での差別撤廃はもちろん、働き盛り世代の減少も視野に、多様な人材に活躍の場を実現するための職場変革を継続します。	・2020年度女性管理者比率8.9%の達成 ・障がい者雇用のさらなる促進を実施	・2020年度女性管理者比率8.9%達成に向けた施策の継続実施 ・NTT Comグループ横断での障がい者雇用の促進	組織内	国内グループ
		グローバル人材の育成		あらゆる階層・国において、事業要請に基づき柔軟な活躍の場の提供	NTT Comから海外へのトレイニー派遣70人、海外からの受け入れ20人規模で実施	組織内	国内外グループ
	社員の健康維持・増進	ワーク・ライフ・バランスの尊重	従業員の健康と安全を守ることは、雇用者としての基本的な責務であると同時に、良好な労使関係を維持する上で普遍の経営課題です。	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	全社WORK-LIFE委員会として、「年間総労働時間の縮減」の実現と「社員のワーク・ライフ・バランス」の向上を図る ・定時退社推進月間の実施（8月・11月） ・終業時間を意識した業務遂行に向けた施策の実施 ・生産性向上・コミュニケーションの活性化等を目的とした社内ニュースの配信 ・ブリッジ休暇やプラス1休暇推進等、休暇取得しやすい環境づくり ・過重労働者（時間外労働の多い社員・年休取得日数の少ない社員）の削減	組織内	国内グループ
		労働安全衛生の徹底		・安全で快適な職場環境を維持	・健康診断受診率100% ・職場点検の実施	組織内	国内グループ

02

Society

社会への貢献

ICTが社会インフラとして浸透し続けるなか、私たちの事業が社会へと担う役割も多岐に渡ります。私たちは「CSR基本方針」に基づき、情報通信技術の向上と情報セキュリティの確保に努め、グローバル規模で安定した信頼性の高い情報通信サービスを提供しています。また、新たなビジネスモデルの提供や社会貢献活動を通じ、あらゆる人々が参加できる社会づくりに貢献しています。2011年度以降、私たちは、これらを全てCSR重点領域「社会への貢献」におけるCSR目標（中期目標）に反映し、継続的な改善を模索してきました。2016年度以降は、時代の変化に即した新たな中期目標のもと、さらなる取り組みの強化を進めます。

CSR指標に即した活動の成果

重点活動項目である「ユビキタスネットワークインフラの整備」「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」の2つについては、設定した目標に対して「達成」または「ほぼ達成」とすることができました。一方、「社会貢献活動」については、必ずしも十分に成果を収めたとはいえず、各職場でのさらなる意識の向上と活動の励行が必要です。2016年度以降については、社会および私たちの現状を踏まえた再検討を行っています。

2015年度の活動実績

重点活動項目	施策名	2015年度目標		2015年度実績		
		定性目標	定量目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	自己評価
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	Arcstar Universal Oneの提供	・安全・快適なネットワークをつなぎ続ける ・グローバルシームレス・クラウドシームレスを実現するための機能を追加し、利便性の向上を目指す	―	・グローバルシームレス／クラウドシームレスなサービスを提供し、お客さまの迅速なビジネス展開に寄与する大幅な機能拡張を実施 -「Arcstar Universal One Virtual」のグローバル展開（2015年5月） -「Multi-Cloud Connect」（2015年8月）、「Arcstar Universal Oneフレキシブルイーサ」（2015年9月）、「Arcstar Universal One インターネット接続セキュリティオプション（IWSaaSタイプ）」（2015年10月）などの提供開始 ・上記サービス提供による評価 - 米ガートナー社のグローバル通信事業者評価レポートにおいて「リーダー」の評価を3年連続で獲得 - 米IDC社の全世界のデータ通信サービス事業者を評価するレポートにおいて「リーダー」の評価を獲得	9件	★★★
	安心・安全なホスティングサービスの提供	安心・安全・シームレスにつなぐ環境を実現するため、Bizホスティングを中心とした基盤サービスを提供。今後も、サービスラインナップ拡充に努め、利便性向上を図る	―	・Enterprise Cloudにおいて大幅な機能改善を実施。日本のクラウド事業者として初めて、共用型クラウド基盤上における「Oracle Database Enterprise Edition RAC（Real ApplicationClusters）」の提供を開始（2015年4月）。ICT環境を統合管理できるクラウドサービスを実現（2016年3月） ・さまざまな活動の結果、Telecom Asia Awards 2015において3度目の「Best Cloud-Based Service」を受賞。米ガートナー社の アジア/パシフィック地域におけるクラウド事業者評価レポートにおいては「リーダー」の評価を獲得など、国内外にて評価を受ける	―	★★★

2015年度の活動実績

重点活動項目	施策名	2015年度目標		2015年度実績		
		定性目標	定量目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	自己評価
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	企業向けクラウド型メールサービス「BIZメール」	・シンガポールのプラットフォームを利用し、インドネシア、タイへのAPAC展開を拡大 ・APAC地域含め、海外における導入事例や運用ノウハウをもとに米国等他地域への販売を開始	APACエリア：6月目標（インドネシア、タイ）	2015年6月、インドネシア、タイの2ヶ国を追加。APACエリア6ヶ国（インドネシア、タイ、シンガポール、マレーシア、ベトナム、台湾）で本格展開を開始	2社40IDから139社5,887IDへと約150倍の伸びを実現し、今年度目標IDの5800IDを達成	★★★
	安心・安全なデータセンターサービスの提供	国内外共通のグローバル統一基準による品質管理を実施するとともに、災害に強いデータセンターの運用を目指し、さらなる整備・拡充を図る	—	・複数のデータセンターを新たに開設するとともに、ドイツ、インドネシアのデータセンター事業者を傘下にし、さらなるグローバル展開を図るとともに、サービスレベルの高度化や品質向上を図る。 ・さまざまな活動の結果、2015 Frost & Sullivan Asia Pacific ICTAwardsにおいて「Data Center Service Provider of the Year」を2年連続で受賞し、国内外で高い評価を受けた	—	★★★
	安否確認／一斉通報サービスの提供	アプリやスマホの操作性向上、コミュニケーションツールの拡充等通信キャリアならではの新機能を提供	スマホやタブレットの利用を前提としたUI改善：12月目標	2016年1月、スマホ・タブレットにおける操作時の利便性向上に向けた改修を実施（メニュー画面、安否確認画面、情報登録画面の表示改善および各種ブラウザ対応およびPUSH通知機能改善）	ドコモ社との販売連携の開始により2015年度末で約91万ID（前年同月比+9.3万ID）を達成	★★★
	安心・安全なOCNサービスの提供	年齢層にかかわらず、すべてのお客さまが安心してインターネット環境を利用できるよう、常にサービス拡充・強化を図る	—	・安心・安全なインターネットサービスやモバイルサービスに向けた大幅な機能拡張を実施。 -「OCNモバイルONEカウントフリー機能」（2015年7月）提供開始 -「OCN DDoS対策サービス」の拡充（2015年10月） -「マルウェア不正通信ブロックサービス」の無料提供（2016年2月）など ・上記サービス提供による評価 - MM総研社のMVNO市場レポートにおいてシェアNo.1を獲得（OCNモバイルONE）	12件	★★★
	災害に強いネットワークづくり	最新のハザード更新、公表に合わせ、サービスの継続を確保するため、および迅速な復旧が可能な基盤設備の整備を継続	—	大規模（広域）、長時間停電のサービス影響リスク低減を目的に、移動電源車を追加配備	—	★★★
	大規模災害などへの対策（災害ゼロ）	・南海トラフおよび首都圏直下地震を想定した、応急復旧に必要な行動チェックおよび措置表内容の拡充 ・復旧ケースや計画停電等も想定した災害対策演習の充実と、政府、自治体とも連携した危機管理プロセスの高度化・定着化	年1回	11月5日南海トラフ巨大地震および上町断層帯の地震を想定したNTT Comグループ防災演習の実施	年1回の演習を実施	★★★
	24時間365日のネットワーク監視	お客さま向けサービス（ネットワーク、インターネット、クラウド、メール、ホスティング、音声系サービス等）の常時監視と、グローバルシームレスな対応	長時間故障件数の削減 ・国内ネットワーク（3時間超）：122件／年 ・海外ネットワーク（4時間超）：400件／年 ・その他（ネットワーク以外1時間超）：71件	■ 国内ネットワーク ① NTT Com設備長時間故障低減に向けた取り組み（直営オンサイト保守の強化、不明系・局内故障対応事例展開・対策の定着、ケーブル・宅内故障時間短縮施策の実施） ② 宅内保守員手配駆付け時間短縮に向けた取り組み（手配・決定時間、駆付時間、社外への保守員決定時間などの短縮要望） ■ 海外ネットワーク ① Virtelaとの再発防止検討プロセスの確立・定着 ② 海外キャリアの長時間化傾向・共通要因の特定と、Virtelaと連携した長時間化抑制策の検討 ③ VirtelaとQMで連携したキャリアとのカイゼン取り組みの継続 ■ その他（ネットワーク以外） ・ 監視強化、故障対応の迅速化、工程管理の徹底、オペレーションの自働化推進	2015年度長時間故障件数（4月～3月実績） ・国内ネットワーク：117件／年 ・海外ネットワーク：520件／年 ・その他（ネットワーク以外1時間超）：52件／年	☆★★
	24時間365日体制で監視し、お客さま企業の情報システムを守る（SOC）	日々高度化・拡大するセキュリティの脅威に対し、企業の情報システム安全・安心に貢献できるサービスの充実・強化を図る	「開示不可」不正アクセス検知初報連絡15分以内達成率（99.8%以上／年）	企業の情報システムの安全・安心に貢献できる環境を強化・拡大 - グローバル脅威インテリジェンス・レポートの公開 - 標的型攻撃に対する通信遮断機能を大幅強化 - ソフトウェア型セキュリティアプライアンスの機能拡充 - エンドポイントセキュリティサービスの提供開始 - マネージドセキュリティサービス運用基盤に人工知能を搭載 - 未知のマルウェアの侵入に対する防御や検知を大幅強化 - 人工知能（機械学習）基盤を大幅強化 -「WideAngle マネージドセキュリティサービスIVS」の提供開始	—	★★★

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

ネットワーク社会を支えるイノベーション

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

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

2015年度の主な成果と今後

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

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

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

CSR目標にて定めた活動に対し、自己評価では目標を「達成」もしくは、「ほぼ達成」の成果を収めました。2015年度も継続的に目標を定め活動を推進していきます。

ユビキタス社会の進化を実現するサービスの提供

グローバルクラウドビジョンの推進を通じたビジネスの変革

NTTコミュニケーションズグループの「グローバルクラウドビジョン」とは、シームレスICTソリューションによるICT環境の最適化を通じ、お客さまの経営改革（Digital Transformation）に貢献するというビジョンです。

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

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

→「グローバルクラウドビジョン」の詳細は、こちらをご覧ください

IoT推進室の新設

NTTコミュニケーションズは、2015年8月、IoTに関するさまざまな顧客ニーズに応えてゆくための組織として、IoT推進室を経営企画部内に設置しました。IoTの活用により、大きなイノベーションが期待される産業領域は、製造から建設、運輸、介護、金融・サービスまで多岐に渡ります。NTTコミュニケーションズでは、従来より強みとしてきた独自のセキュアな通信網およびクラウドサービス群とIoT技術とを組み合わせることで、多彩なIoTサービスを手軽かつスケーラブルに利用いただける仕組みづくりを続けています。2015年度は、まずは製造業の工場見える化や産業機器の遠隔監視、車両運行の安全管理などの分野でトライアルを実施しました。2016年度は、これらの成果をもとに、より多くのお客さまにIoTを活用していただくため、IoT Platformサービスとして生産プロセス監視や機器の稼働状況監視、車両のフリートマネジメントなどに適用できる各種ラインナップを提供します。

全ての人にICTの恩恵を

ICTが社会インフラとして重要性を増すにつれ、その恩恵を世界の全ての人々が居住地域や年齢、経済水準に制約されず利用できるようにする「デジタルデバイドの解消」が、人類全体の課題としてクローズアップされています。私たちは、グループ企業およびパートナー企業と連携しつつ、高品質な通信網をグローバルに展開する一方、利便性の高いサービスを適正な価格で提供する体制を構築し続け、デジタルデバイドの解消へと貢献し続けています。2015年度は、海外ではインドにおける高品質通信網の拡大などを通じ、アジア地域の皆さまへとICTの利便性を享受できるビジネスインフラの提供を推進する一方、アジア地域におけるテレマーケティング事業への現地スタッフ採用を加速するなど、各国の労働市場における「ICT要員」コミュニティ育成を促しています。

重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保

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

私たちは、高度情報化社会を支えるネットワーク技術と保守体制で日本および世界全域の通信サービスを提供している企業グループとして、かねてよりCSR重要領域「社会への貢献」の取り組みの柱に「重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保」を掲げ、災害や障害が起きた場合でも安心してネットワークをご利用いただける環境整備に日々努めています。具体的には、通信ルートの大容量化・高信頼化、通信機器の二重化・分散化、ネットワーク全域での24時間365日監視体制の整備と併せ、グループ全体で取り組みを推進しています。

■ NTTコミュニケーションズ　災害対策の基本3方針

1. ネットワークの信頼性向上

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

2. 重要通信の確保

災害時に重要通信をそ通させるための通信手段を確保しています。

3. 通信サービスの早期回復

災害を受けた電気通信設備、サービスを早期に復旧します。

→災害対策の基本3方針の詳細は、こちらをご覧ください

2015年度の主な成果と今後

重点活動項目「重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保」に基づくCSR活動は、「災害に強いネットワークづくり」「大規模災害への対策」等、情報インフラのレジリエント化に関する多面的な構成となっています。国内・海外ともに自然災害が頻発傾向が続く昨今では、いずれの課題も、内外の情勢を踏まえたCSR目標の検討と設定を、CSR推進室およびそれぞれの活動を担当する担当各部門が連携しつつ行っています。

2015年度も、各目標に即し、継続的な改善を図りました。具体的には、中計伝送路の多ルート化や強靭化、有事を想定した災害対策演習などを実施しました。いずれも期初の目標を「達成」または「ほぼ達成」することができました。2016年度も継続的に目標を定め活動を推進していきます。

災害に強いネットワークづくり

災害時におけるネットワークの信頼性確保

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

2013年4月には、南海トラフ巨大地震をテーマとした被災情報の収集、応急復旧方法の立案、2014年10月には、首都圏直下地震をテーマとした復旧措置に関する実動演習をNTTコミュニケーションズグループ会社と合同で実施しました。2015年11月には、南海トラフ巨大地震および上町断層地震をテーマとした被災情報の収集、応急復旧方法の立案に関する実動演習および、津波対策の再確認にて、防潮盤設置ビルでの実稼働訓練を実施しました。

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

また、災害に対する訓練は社員およびパートナー社員に対しても毎年実施しています。これは、NTTコミュニケーションズのサービスの1つである「安否確認／一斉通報サービス」を利用した訓練です。こうして、常日ごろから大規模災害などを想定した実践的な演習を継続して行うことにより、災害に対する意識向揚を全社で図っています。

→「災害に対する取り組み」は公開情報として、こちらに掲載しています

企業の事業継続を支えるサービスの提供

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

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

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

顧客のネットワークセキュリティの強靭化

社会のICT化が浸透し、より多くの企業、そして個人の皆さまの情報がネットワーク上で蓄積されるようになった現在、私たちはICT事業者として、お客さまからおおあずかりした大切な情報の機密性を担保し、かつ、確実に保持・管理する責任があります。

また私たちは、高まり続ける社会からの期待に応えるべく、顧客のネットワークセキュリティの強靭化に向けた取り組みを強化し続けています。グループ全体で整備・共有されたセキュリティ規定群の遵守を基本としつつ、顧客から委託されたICTシステム・ネットワークの常時監視・運用体制のさらなる強靭化や未知の脅威に対する脆弱性対応機能の強化などを進めております。さらに、対象を国内グループ企業にとどまらず海外グループ会社を含んで脆弱性対応機能の強化を企図しております。なお、2016年度に実施したマテリアリティ分析およびCSR中期目標の見直しでは、このような状況を踏まえ、それらの課題を独立した重点活動項目とし、さらなる取り組み体制の強化を図っています。

■ NTTコミュニケーションズ　セキュリティ宣言

お客さまの大切な情報を守り、安心してご利用いただけるサービスを提供するとともに、お客さまのセキュリティ向上に貢献することこそ、私たちのもっとも大切な共有価値です。私たちはセキュリティをサービス提供上の最重点事項と位置づけ、お客さまにとって最良のセキュリティをお客さまと共に実現することをお約束します。

そのために技術開発、サービス開発から構築及び運用に至る全てのバリューチェーンにおいて、セキュリティの確保に最大限努力いたします。また、私たち一人ひとりがICTプロフェッショナルとして、セキュリティへの対応能力を高めてまいります。

→セキュリティマネジメントに関する宣言・方針の詳細は、こちらをご覧ください

2015年度の主な成果と今後

同重点活動項目に基づくCSR活動は、「24時間365日のネットワーク監視」を基本としつつ、お客さま企業の情報システム防衛や、迅速・確実な脅威対応体制の構築など、ネットワークセキュリティの堅牢化を徹底する各種施策で構成されます。いずれの課題も、日々、社会からの期待が深まっていることをうけ、内外の情勢を踏まえたCSR目標の検討と設定を、CSR推進室およびそれぞれの活動を実施する担当各部門が連携しつつ行っています。

2015年度も、各目標に即し、継続的な改善を図りました。具体的には、お客さま向けサービスの監視精度の向上による長時間故障の削減や不正アクセス検知のさらなる強化などを実施し、いずれも期初の目標を「達成」または「ほぼ達成」することができました。2016年度も継続的に目標を定め活動を推進していきます。

お客さまのICTシステムを守る24時間365日の取り組み

企業システム・ネットワーク監視・運用サービスの安定的な提供

NTTコム ソリューションズは、札幌市にICTシステム・ネットワークの常時監視と安定運用を行うオペレーションセンターとして「マネジメントソリューションセンター（札幌）」を2008年6月から運用しています。同センターでは、24時間365日でお客さまのICTシステムの監視・運用のほか、お問合せへの対応、故障修理、BCP管理支援などを担います。

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

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

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

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

迅速・確実な脅威対応

企業ネットワークのセキュリティ監視

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

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

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

お客さまへの誠実な対応

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

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

これらの取り組みは、CSR推進部と営業各部門が連携しつつ実施しています。

継続的なCS調査

法人のお客さまの声を活かす取り組み

私たちは、世界中のお客さまに私たちのサービスを選んでいただけるよう、日頃お客さまと接する営業担当だけでなく、全ての社員が一丸となってお客さまに向かい合うことを第一の姿勢として、革新的なサービスの提供や、日々の改善活動を通じたお客さま満足の向上に取り組んでいます。

私たちが毎年実施している「お客さまの声（VOC：Voice Of Customer）調査」もその取り組みの一環であり、いただいたさまざまな「お客さまの声」を真摯に受け止め、ひたむきに改善活動を積み重ねているところです。

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

そのような「お客さまの声」に対する私たちの取り組みをホームページにて公開しています。

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

→VOC調査により寄せられたお客さまの声の詳細は、こちらで公開しています

個人のお客さまの声を活かす取り組み

個人のお客さまに向けた「OCNテクニカルサポート」の運営

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

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

専用Webサイト「OCN お客さまの声」を通じた共有

OCNサービスでは、サービスのさらなる品質向上に向け、「OCN お客さまの声」として専用Webサイトを設置してサービス改善に取り組んでいます。

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

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

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

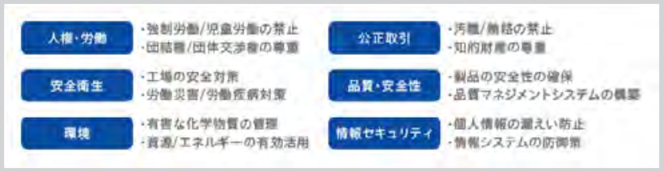
→「NTTコミュニケーションズ お客さまによりご満足いただくための取り組みのご紹介」の詳細は、こちらをご覧ください

サプライヤとの協働

近年、企業には、サプライチェーン全体で捉えたCSR活動が求められており、グループ横断でのCSR活動はもちろん、サプライヤとの誠実でサステナブルな関係づくりが重要です。この観点に立ち、私たちは、グローバルなICT企業の責任として「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を定め、サプライヤとの相互理解と信頼関係の発展とCSR・グリーン調達の推進に力を入れています。

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

■ サプライチェーンCSR推進ガイドライン(要旨)



■ 調達に関する基本方針

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

パートナーとの関係強化

継続的な連携強化を図るパートナー会議「ACF」の展開

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

第13回目の開催となる2016年度のACFは、「Go Beyond ～True Collaboration～」をテーマに6月に東京で開催されました。サービスの設計・構築・運用・保守面での品質向上、お客さま満足度の向上のためには、私たち通信事業者がこれまで“当たり前”としていた技術やプロセス、さらには組織間の壁を「超え」、「お客さまの期待」を「超え」ていくことがよりいっそう求められていることを全キャリアと確認しあい、その実現手段に踏み込んで協議を行いました。

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

■ Arcstar Carrier Forum 2016

CSR・グリーン調達

CSR調達の推進

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

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

2015年度は、11社へのアンケート調査を実施しました。

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

紛争鉱物への対応

NTTコミュニケーションズおよびNTTコミュニケーションズグループ会社は、「NTTグループの紛争鉱物への対応」に則った調達活動を行っていきます。

社会貢献・コミュニティ開発

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

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

■ 活動原則

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

国際・地域社会のために

各種清掃活動

NTTコミュニケーションズでは、2008年から、千代田区一斉清掃に参加しています。2015年度は6月9日に277人、11月5日に251人で日比谷公園周辺の清掃活動を実施しました。

また、NTTコミュニケーションズ ラグビー部であるシャイニングアークスの選手たちによる組織ビル周辺の清掃活動を毎月実施しています。

国内各地の在宅女性に対する就業機会の提供

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

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

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

国内グループ各社での環境貢献活動

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

■ 2015年度、グループ会社での環境貢献活動の例

会社名	施策名	概要	実施時期	参加人数
NTTコムマーケティング	ビル周辺の清掃活動	幸ビル周辺の清掃活動	2015年6・11月	80
	NTT西日本クリーン作戦	峰山公園(高松市峰山町)内の清掃活動	2015年5月	3
	九州クリーン作戦	北九州市小倉区勝山公園付近の清掃活動、福岡市志賀島海水浴場の清掃	2015年6月	8
	しろい里山保全活動	千葉県白井市平塚地区の里山での環境保全活動	2015年5・8・10月	49
NTTぷらら	ビル周辺の清掃活動	ビル周辺(池袋・有明)の清掃活動	2015年6月2回 2015年9月 2016年2月 2016年3月	82
NTTビズリンク	ビル周辺の清掃活動	住友不動産後楽園ビル周辺の清掃活動	2015年1・2・3月	7

海外事業を通じた現地ICT化支援

アジアの新興国では、経済成長の加速とともに社会のICT化の波が押し寄せ、情報通信のインフラ整備や人材育成などが急がれています。ICTが各国内において企業活動の根幹となりつつある中、私たちはテレマーケティング事業を2016年1月に立ち上げ、現地のオペレーターを採用・育成し「クラウド」「データセンター」といった最先端のICTソリューションをアジア地域の各企業のさまざまなニーズにあわせて提案・導入支援しています。今後も海外事業を通じて、ICT企業として培った知見と雇用創出の両面から持続的な関係構築を加速していきます。

シンボルチームによる活動

青少年の育成

NTTコミュニケーションズ ラグビー部であるシャイニングアークスは、スポーツを通じて青少年の健全な育成と地域との交流を深めることを目的として、市川市の教育委員会などとタッグを組みタグラグビー教室を開催しています。また、現在、小学生のラグビー大会等では順位付けをする大会がないことなどから、子供たちの向上心や競争心、競技レベルを向上させることを目指し、第2回シャイニングアークスカップを地元千葉県や東京都下ラグビースクールなどの16チームで開催しました。

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

■ 第2回シャイニングアークスカップ

東日本大震災復興支援の取り組み

NTTコミュニケーションズでは、2011年3月11日の東日本大震災で被災した方々に対して、ラグビーを通して継続的に風化させることなく何かできることはないかと考え、試合での得点「1点×10円」をシャイニングアークスの全選手・スタッフから集め募金することで、ラグビーを通した被災地復興支援を行っています。直近の2015-2016シーズンでは、愛知県にて「トップリーグオールスター『FOR ALL チャリティーマッチ2016』supported by バローグループ」を開催し、入場収入およびチャリティーオークション等の大会収益を寄付しました。大会収益の300万円は「いわての学び希望基金」、「東日本大震災みやぎこども育英募金」、「東日本大震災ふくしまこども寄附金」に活用され、主に東日本大震災で被災した子供たちの支援に役立てられています。

このシャイニングアークスの活動がトップリーグ全チームに広がり、規模を大きく拡大することができました。

■ シャイニングアークスを中心とした、ジャパンラグビー トップリーグでの募金活動

	参加チーム	金額	使途
2011-2012シーズン	NTT Comのみ	366,525円	日本赤十字社へ寄付
2012-2013シーズン	NTT Comのみ	404,800円	宮城県ラグビー協会へ寄付
2013-2014シーズン	トップリーグ全チーム	約200万円	2014年6月に行われた日本代表の試合に被災地の子どもたちを招待
2014-2015シーズン	トップリーグ全チーム	2,306,040円	・岩手県釜石市の子どもたちを対象としたチャリティーイベントの開催(2015年10月24日実施) ・岩手県釜石市の子どもたちをLIXIL CUP2016に招待
2015-2016シーズン	トップリーグ全チーム	2,270,170円	未定

外部団体への参画

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

ネット犯罪防止への貢献

インターネット利用者の安全・安心を守る取り組み

マルウェアによるセキュリティ上の被害は増加の一途をたどっており、例えば、マルウェアを悪用したサイバー犯罪の1つであるインターネットバンキングの不正送金について、国内の被害額は2015年上半期約15億4,400万円と過去最悪の金額に達しています(警察庁調べ)。不正な通信の被害を避けるためには、利用者が個々にセキュリティ対策を行う必要がありますが、感染していても気づかないような挙動をするものも多く、対策を浸透させるのは容易ではありません。これをうけNTTコミュニケーションズは、お客さまがお申し込みや設定をすることなく無料でご利用いただけるマルウェア対策サービスを国内ISPとしては初めて提供するなど、より安全・安心にインターネットをご利用いただく仕組みづくりへと積極的に取り組んでいます。

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

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

子どもの健全な成長への貢献

児童ポルノ対策に向けた業界横断での取り組み

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

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

→NTTコミュニケーションズグループ 人権の尊重に向けた取り組みについては、報告書内「経営統治の継続的な強化」パートをご覧ください

03

People

人材の尊重

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

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

近年、経済のボーダレス化を受け、お客さまひいては私たちの事業もグローバルシームレス化を続けています。グローバルなサービスを提供できる情報通信のプロフェッショナルとして、高い倫理観の企業活動で社会的責任を果たします。

人事データ

■ 従業員数および新規採用数の男女別内訳

		2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
従業員数		8,000人	6,850人	6,850人	6,500人	6,450人
	男性	7,000人	5,900人	5,900人	5,550人	5,500人
	女性	1,000人	950人	950人	950人	950人
新規採用数（うち外国籍）		226人（14人）	212人（36人）	223人（29人）	219人（36人）	195人（22人）
	男性	160人（8人）	148人（23人）	167人（18人）	149人（19人）	148人（8人）
	女性	66人（6人）	64人（13人）	56人（11人）	70人（17人）	47人（14人）

（集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体、出向者除く）

CSR指標に即した活動の成果

2015年度も、「多様性の尊重と機会均等」を重点活動項目に据え、多面的な活動を実施しました。まず、多様な人材が活き活きと働ける職場の仕組みを構築することは、企業が社員に対して果たすべき責任として基盤ともいえる取り組みであると私たちは考えています。これに即し、「働き方改革の推進」「育児/介護と仕事の両立の支援」「障がい者雇用の向上」といったテーマに取り組み、それぞれ着実に成果をあげました。

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

2016年度は、上記のような取り組みの柱を継続的に推進し、さらに多様性が尊重され、かつ人材が活きる企業グループへと、国内外を問わずすべての職場へと活動を浸透させます。

2015年度の活動実績

重点活動項目	施策名	2015年度目標		2015年度実績		
		定性目標	定量目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	自己評価
多様性の尊重と機会均等に向けた取り組み	働き方改革の全社展開による多様な働き方の推進	・職場のアクションプラン実行を徹底し、全社生産性を向上 ・プロセス改善の取り組みの継続的推進 ・全社員アンケートにおける「職場の生産性」の評価向上	—	・WORK-LIFEニュースなどを活用し、職場のアクションプランの水平展開や優良アクションプランの紹介 ・男性の育児目的休暇取得を目的としたライフプラン(育児)取得促進 ・カイゼン事例発表会における働き方改革セッション開催と社内周知 ・他社の働き方優良事例(時間外労働削減事例)の紹介	・全社員アンケートにおける「職場の生産性」の評価は、悪化(3.17→3.09、▲0.08)<5点満点> ・男性社員の育児目的とした休暇取得者数前年度比45倍達成(14人→640人)	☆☆★
	育児/介護と仕事の両立支援の拡充	男女ともに仕事と育児・介護などを両立しながらやりがいを持って働き、キャリア形成を継続できるような支援活動を実施	—	・育児休職復職社員向けに仕事と育児の両立支援セミナー(5月)、ライフイベント(産休前)相談会(3月)を実施 ・短時間勤務者でも参加しやすい短時間研修メニュー数を拡充 ・キャリア継続プログラム(託児所支援)により2人が育児休職より復職	—	★★★
	障がい者雇用率の向上	法定雇用率維持に向け、NTT Comグループ全体での採用活動を継続実施	法定雇用率2.0%の達成	法定雇用率2.0%の維持に向け、NTT Comグループ全体での採用活動を継続実施	3月1日現在の雇用率 ・NTT Com 2.09% ・NTT Comグループ 2.01%	★★★
	グローバル規模での人材交流の拡大	海外への派遣・海外からの受入とともに、プログラム期間中のフォローアップ充実により、効果的な人材交流に注力	昨年度と同等規模の人材交流を実施 (本社から海外への派遣74人、海外からの受け入れ24人)	2015年7月より順次海外トレイニーをNTT Comから海外グループ会社等へ派遣。また、あわせて海外グループ会社からの受け入れを実施	NTT Comから海外へは計50人を派遣。海外現地法人からは24人の受け入れを実施	☆★★
	女性管理者比率の向上	女性管理者によるメンタリング活動およびセミナー活動を継続実施し、社員のキャリア意向の向上をさらに促進	—	・女性管理者との対話会を2回(9月、12月)開催し、85人の女性社員が参加 ・新入社員向け女性管理者対話会を開催(2月)し、25人が参加 ・次世代女性リーダープログラムを実施(9月～2月)、36人の女性社員が参加。プログラムの一環として個別メンタリング実施	全社員アンケートにおける女性社員の「キャリア意向」は前年度横ばい	☆★★

達成レベル
自己評価を3段階とし

★★★:目標を達成できた
☆★★:目標をほぼ達成できた
☆☆★:目標はあまり達成できなかった

人材の育成

NTTコミュニケーションズグループは、社員自身が現場力を持って事業運営する会社を目指して、「プロフェッショナル人材育成プログラム」を人事育成方針の柱と定め、グループ全体での実施を推進しています。同プログラムでは、まず目指す人材像を定義して求められるスキルを可視化し、次に各個人のスキル診断を実施し現状とのギャップを把握し、ギャップを埋めるための効果的な配置、育成施策を検討するというサイクルで継続的改善を図っています。同プログラムの実施率は、2010年度にほぼ100%になり、定着しています。社員のスキルについても底上げ、上位上げともに一定の成果が得られたと考えています。

現在は、グローバル化の加速による企業競争力の強化を目指し、「グローバルな人材づくり」を重視した施策を推進しています。実務経験が最も効果があるという考え方は継続しつつ、グローバルクラウドビジョンなど、中期的な成長戦略にそった人づくりを視野に、特に専門性の強化につながる人材育成に取り組んでいきます。

2015年度の主な成果と今後

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

2016年4月現在、NTTコミュニケーションズではスキルアップ研修785コース、スキルアップ支援講座（通信教育など）187コース、自己啓発支援講座101コースを揃えています。今後は事業のグローバル化を踏まえたキャリア開発メニューのさらなる拡充を行う予定です。

人材育成・評価への仕組み

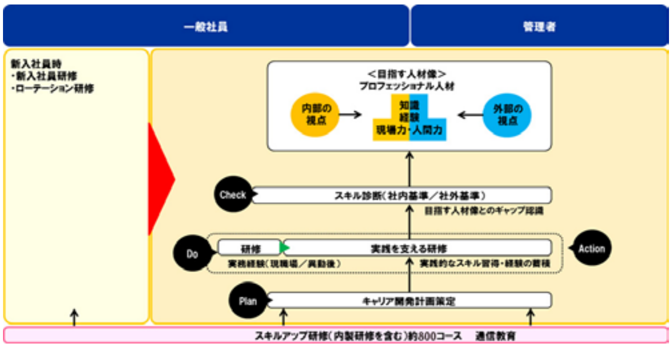
教育・研修制度

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

新入社員研修では、お客さまとの接点のある現場を中心に複数部署を経験する「OJT」を実施しています。これによりお客さまマインドを醸成し、常にお客さま視点を持って業務に取り組むことの大切さ、重要性の理解を促進します。

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

■ 人材育成施策の体系



プロフェッショナル人材育成プログラム

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

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

■ 9つの『目指すべき人材像』

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

若手育成プログラムの拡充

NTTコミュニケーションズは、グローバルに活躍できる人材の育成を目指した海外派遣プログラムを実施しており、2011年度からは対象を若手社員へと広げました。このプログラムでは、社員が海外で1年間のOJTを通じて、実践的かつグローバルに通用するスキルを身につけます。2015年度は50人を海外へ派遣しました。

社内公募制度

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

2015年度は、次の点に注力したポストの公募を実施しました。

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

2015年度は約40人の社員がNTTコミュニケーションズグループ内およびNTTグループ内の希望先の部署へ配属されました。今後も、社員のキャリア形成支援と組織活性化を目的に積極的に社内公募制度を運用しつつ、事業ビジョンの達成に向けて強化領域での募集ポストを設定していく予定です。

人事評価

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

こうした処遇体系のもとでは、リスクを恐れずお客さま第一の視点でスピードと勇気を持って変革する姿勢や、チャレンジした目標に対する成果を的確に把握・評価していくことが重要であることから、社員による主体的な目標設定と振り返りを促すとともに、少なくとも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。

モチベーションの維持・向上

社員満足度の継続的調査

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

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

【調査内容】
・実施時期:2016年1-2月 ・調査対象:国内NTTコミュニケーションズグループの社員・契約社員など ・回答者 :12,527人
【今後の取り組み施策】
・上長(管理者)向け施策の実施 ・幹部と社員のコミュニケーション機会創出 ・コミュニケーション活性化施策の展開 ・従来からの定時退社月間等の取り組み継続に加えた働き方改革の推進

社員の声を活かす仕組み

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

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

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

これまでの提案数は1,034件(2016年6月30日時点)となっています。今後も社員の気づきの機会が増え、さまざまなアイデアがタイムリーに反映される環境づくりを継続していきます。

ドリームアイデアコンテスト

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

このコンテストはNTTコミュニケーションズグループで働いている人であればだれでも応募できる仕組みとなっています。これまで6回開催し約1,500件以上の応募があり、実際に6件のアイデアがサービス化されています。応募から閲覧、意見交換まですべて専用のSNSサイト上で行われ、発案者に具体的ノウハウがなくてもSNSを活用してアイデアがブラッシュアップされるような仕組みとなっています。

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

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

■ ドリームアイデアコンテスト ポスター

労使関係

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

多様性の尊重と機会均等

NTTコミュニケーションズグループでは、性別や年齢、人種、国籍、障がいの有無などに関わらず、多様な人材が活躍できる職場づくりに取り組んでいます。多様な人材を活かし、経営戦略で掲げる目標を達成するため、2008年4月に「ダイバーシティ推進室」を設置し、女性キャリア開発支援、障がい者雇用の促進、ICTを活用した環境整備と生産性向上を目的とした「働き方改革」、ダイバーシティの定着などを中心に活動を実施しています。また近年は事業活動のグローバル化を受け、国籍の多様性も進んでいます。それに対応するため、2010年よりグローバル人材マネジメント（GHRM）施策の拡大にもヒューマンリソース部を中心に取り組んでいます。

こうしたことからダイバーシティの推進は、多様性を活かした新たな価値創造による事業の持続的発展に必要不可欠であると位置づけ、社内外に経営層のトップメッセージを発信、浸透させています。

■ ダイバーシティ推進　基本方針

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

2015年度の主な取り組みと今後

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

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

さらに、2011年度から継続実施している「働き方改革」については、時間や場所にとらわれず、効率的・自律的に生産性の高い働き方を実現するためのスマートデバイス環境が整い、それらを使って業務の効率化を実現する働き方の実践やペーパーレス会議の実施促進を行いました。生産性を向上させることにより、「人材」である社員それぞれのワーク・ライフ・バランスを確立し、一人ひとりが健康で活き活きと能力を発揮できる風土の醸成を推進することを目標として、プロジェクトを継続進行しています。加えて、グローバルな人材の多様化促進については、引き続き外国人学生の採用や海外グループ企業との人材交流プログラムなどを実施しています。

多様な人材の雇用・育成・登用

ダイバーシティ推進

NTTコミュニケーションズグループでは、多様化するお客さまのニーズにこたえるため、さまざまな個性やバックグラウンドを持つメンバーがお互いを尊重しながら、多様な価値観をぶつけ合い、それぞれが持てる力を十分に発揮し、新たなアイデアやビジネスを生み出す環境づくりを進め、ダイバーシティの定着に取り組んでいます。

2015年度は、全世界でのサービス・オペレーションの標準化、さらには全社で業務プロセスの共有を可能とするワークフロー管理システムの導入など、サービス改善やプロセス改善におよぶグローバルで多面的な取り組みが認められ、ダイバーシティ経営によって企業価値向上を果たした企業を選定する経済産業大臣表彰「新・ダイバーシティ経営100選」を受賞（2016年2月）しました。

女性活躍推進

NTTコミュニケーションズでは、多様な人材が活き活きと働く機会を実現するために、さまざまなステージにおけるキャリア開発支援を行っています。2015年度は、女性社員のキャリア開発に関する働きかけを継続して展開し、主に以下2点の取り組みを行いました。

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

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

障がい者雇用

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

2016年3月1日現在、NTTコミュニケーションズグループ全体で190人の障がい者の方が、営業、エンジニアなど、職種を問わず幅広い分野で活躍しています。新卒採用活動、人材紹介会社を活用した中途採用活動、定着支援施策を実施し、障がい者雇用率2.01%を実現しています。

多様なキャリアデザイン

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

今後、既存事業の改革と新たな成長分野へチャレンジしていく必要があるという認識のもと、定年再雇用後の働き方も見据えつつ、チャレンジ意欲の向上と高いパフォーマンスの継続的な発揮、さらにモチベーションを持って働き続けられるよう50歳代の社員にキャリアデザインの構築に向けた取り組みを推進してきました。その結果、リクナビNEXT Good Action2015「現場活性化部門賞」を受賞（2016年2月）するなど、社外からの評価をいただきました。

■ 再雇用者数

2013年度	2014年度	2015年度
38人	54人	50人

（集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体、出向者除く）

コールセンター業務の在宅委託「CAVA（キャバ）」

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

現在、インターネットを利用した在宅研修を導入するなど、全国的な研修受講機会の拡大を図り、現在、全国に約1,900人のCAVAスタッフがいます。子育てや介護などでやむを得ず仕事を離れた主婦や、リタイアした高齢者などの潜在的マンパワーを掘り起こし、新たな就業機会の拡大に努めています。仕事と子育ての両立に貢献することを目的として、2009年度よりNTTコム チェオ独自施策として実施している「ひとり親家庭を対象とした『在宅電話サポート業務（CAVA）スタッフ』就業支援」を制度化し、CAVA業務を行うために必要な資格取得から研修までの費用支援を行い、就業機会の拡大に取り組んでいます。

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

→「CAVA」の詳細は、こちらをご覧ください

グローバル人材の登用・育成

グローバル人材マネジメント(GHRM)の取り組み

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

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

2015年度は、NTTコミュニケーションズと現地法人との双方向の人材交流を拡大しつつ、前年度から引き続き、グローバルコミュニケーション研修、赴任前研修などを開催しました。また、2011年7月より、海外派遣プログラムを若手社員まで対象を広げました。これは、入社5年目未満の社員を海外の実際の現場に派遣することにより、少しでも早くグローバルに活躍できる社員を育成するためです。

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

グローバル人材の採用

私たちは、急速かつダイナミックに変化していく事業環境を踏まえ、さらなる事業の加速を目指した中期的事業方針「ビジョン2020」を定めています。人事面でも、同ビジョンの達成に向けたグループ人材基盤の強化に向け、競争力強化とグローバル化に資する多様な人材の採用に取り組んでいます。

具体的な取り組みとしては、国内採用市場に限らず世界中から多様で優秀な人材を発掘・採用するため、海外現地での採用活動を展開し、特に優秀なエンジニア人材などの確保を図っています。現在、外国人留学生・海外大学卒日本人などの採用に加え、海外で開催されるジョブフェアや海外現地大学での採用活動を実施しています。2015年度は英国・韓国・インド・シンガポール・台湾などで現地採用を実施しました。

社員の健康維持・増進

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

2015年度の主な成果と今後

ワーク・ライフ・バランスの向上はグループ各社の労使間で構成されるWORK-LIFE委員会が、労働安全衛生の徹底は各ビルで組織される安全衛生委員会が、それぞれ中核組織となり、グループ全体での取り組みが加速しています。2015年度、前者は「より効率的で生産性の高い働き方の実現」を目指した活動を展開しました。後者は労災発生件数の抑制を重点課題と位置づけ、実績は13件(前年度11件)となりました。引き続き、社員の健康維持・増進に向け、すべての職場を通じた取り組みを徹底します。

■ 労働災害(業務災害/通勤災害)発生件数

2013年度	2014年度	2015年度
11件 (業務災害3/ 通勤災害8)	11件 (業務労災2件/ 通勤労災9件)	13件 (業務災害6件/ 通勤災害7件)

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

ワーク・ライフ・バランス

WORK-LIFE委員会

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

2015年度は、時短に向けた意識の醸成(定時退社推進月間の設定等)や計画的な年休取得の促進を図るとともに、業務効率向上やコミュニケーション活性化につながる職場の取り組みを全社員向けにメールマガジンで定期配信するなど、啓発活動を強化しました。また、勤務時間などに関するeラーニングなどを実施し、各種制度の理解向上にも努めました。

仕事と育児・介護の両立支援

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

次世代育成支援対策推進法*に基づいた行動計画にも積極的に取り組み、厚生労働省東京労働局より「2008年・2011年・2015年度認定事業主」として認定されました。現在、第四次行動計画(2015年4月1日～2017年3月31日)を策定し、社員一人ひとりが活き活きと働くことができ、多様な働き方を互いが受容し理解し合える職場環境づくりを継続して進めています。

さらに2016年5月には、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(以下、女性活躍推進法)」に基づく厚生労働大臣認定のうち、最上位(3段階目)の認定を取得しました。これは、女性の活躍推進に関する取り組み状況が優良な企業を認定するもので、女性の継続就業にかかわる制度の整備、女性のワーク・ライフ・バランスやキャリア形成支援施策の推進に加え、女性採用比率や多様なキャリア実現、さらには女性管理者への積極登用の成果などが評価され、認定に至りました。認定された企業は、認定マークである「えるぼし」を利用することができます。

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

■ 新「くるみんマーク」

■ 「えるぼしマーク」

■ 2015年度の育児・介護による休暇・休職者数

	女性	男性
育児休職	150	4
介護休職	2	3
出産休暇	76	—

働き方改革の推進

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

まず、育児および介護のための在宅勤務制度としては、現在約390人(2016年6月時点)の社員が利用しており、より多様な社員の柔軟な働き方の推進を行うことができました。

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

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

カフェテリアプラン制度

NTTコミュニケーションズでは、社員が入社してから退職するまでの間、それぞれのライフスタイルやニーズに応じて公平に利用できるさまざまな福利厚生メニューを用意しています。具体的には、社員自らのライフスタイルに合わせ、豊富なメニュー(2015年度メニュー数：45種類)の中から自由に選択できる「カフェテリアプラン」制度を導入しています。また、社員のライフデザインを支援することを目的に、ライフデザイン相談室を設置しています(2015年度利用者：133人)。あわせて30歳の社員に対してライフデザイン研修を実施するとともに、59歳の社員を対象としたセカンドライフセミナーも実施しています(2015年度参加者数：ライフデザイン研修155人、セカンドライフセミナー111人)。

今後も社員にとって利用しやすい制度やメニューを充実させていきます。

各種休暇制度の計画的な取得を推進

NTTコミュニケーションズではワーク・ライフ・バランスの向上に向け、休暇取得を推進しています。具体的にはゴールデンウィークや年末年始など、大型連休に合わせた休暇取得促進に向け周知などを行い、取得しやすい職場づくりに努めています。2015年度の有給休暇取得平均日数は18日でした。また、社員がライフサイクルにおけるリフレッシュ、家族の介護、ボランティア活動、リカレント学習、育児などのために、一定期間の休暇を取得することができるライフプラン休暇制度があります。2015年度は1,712人が本制度を利用しました。

労働安全衛生と健康管理

メンタルヘルスケア

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

メンタルヘルス対策においては、職場のラインケアをいっそう充実させるため、メンタルキーパー養成講座を2015年度は195人(資格取得者総数：2,685人)に実施しました。

また、厚生労働省報告に基づくメンタル不調リスクの高い属性の社員に対し、カウンセリングの実施(2015年度実施者：389人)などの各種施策を継続的に実施するとともに、社内外における相談窓口の設置、海外出向者を対象としたカウンセリング環境の整備、などサポート体制を整えています。

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

04

Environment

地球環境への貢献

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

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

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

基本理念とビジョン

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

NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章

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

→「NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章」はこちらをご覧ください

グリーンICTビジョン2020

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

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

Green of ICT:	技術・プロセスのイノベーションによる、増大するICT機器、設備の環境負荷低減
Green by ICT:	ICTを活用した人・物の移動の効率化、ペーパーレスなど脱物質化による、社会の環境負荷低減
Green with Team NTT:	NTTグループ社員の家庭や地域における環境負荷低減

→「グリーンICTビジョン2020」の詳細は、こちらをご覧ください

CSR指標に即した活動の成果

2015年度も、「低炭素社会の実現」「循環型社会の推進」「生物多様性の保全」の柱に即し、すべての事業活動に伴う環境負荷の低減を図り、特にCO_2排出量の低減、廃棄物最終処分率の向上に国内外で積極的に取り組みました。具体的には、海外拠点における環境マネジメントの拡大、温室効果ガス削減取り組みの国内外への拡大、廃棄物最終処分率向上施策の実施など、国内外グループ横断的に成果を収めました。

2016年度は、国内・海外を含め、継続して「電力消費量の削減、廃棄物リサイクルの推進、紙使用量の削減、生物多様性の保全活動」などを主眼に各種施策のグローバル展開、拡大を図ります。

2015年度の活動実績

重点活動項目	施策名	2015年度目標		2015年度実績		
		定性目標	定量目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	自己評価
低炭素社会の実現	自社のCO_2排出量の削減	省エネ活動、R&D技術、運用改善による電力削減を実施	CO_2排出量27.8万t-CO_2以下 (排出係数0.33kg-CO_2/kWh)	・SmartDASH®や気流制御による空調電力の導入ビルの拡大、LEDへの更改、縮退サービスの装置類を適正に電源OFF ・省エネ活動の継続実施	26.6万t-CO_2	★★★
循環型社会の推進	リサイクル率の向上	事業活動に関わる全ての資源について、使用量の削減(Reduce)、再使用(Reuse)、再資源化(Recycle)の「3R」を徹底	リサイクル率 撤去通信設備:99%以上 建設廃棄物(特定資材):99%以上 建設廃棄物(その他):75%以上 オフィス廃棄物:88%以上	・撤去通信設備におけるガラス・陶磁器くずのリサイクル率の維持向上 ・再資源化率の高い業者への委託の推進	リサイクル率 撤去通信設備:99.9% 建設廃棄物(特定資材):100% 建設廃棄物(その他):71.5% オフィス廃棄物:89%	★★
	紙使用量削減	・複合機の利用状況データを基に組織単位での取り組み強化を推進 ・ICT機器を活用したペーパーレスなワークスタイルの推進	一人あたり8,500枚	・複合機の利用状況データを基に組織単位での取り組みを強化 ・ペーパーレス会議の推進 ・業務運用の見直しにより紙使用量削減	一人あたり6,565枚	★★★
生物多様性の保全	ICTを活用した生物多様性の保全	生物多様性の保全に貢献する製品・サービスの積極的な開発と提供	—	・NTTぷららによる事業と連動したサンゴ保全の取り組み ・NTTPCによるITを活用した鳥獣害対策 ・NTTレゾナントによる環境・エコに関する情報の発信(緑のgoo)	—	★★★

自己評価:★★★ 良好に推移　★★ ほぼ計画どおりに推移　★ やや遅れ気味

(集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

*1　CO_2排出係数は、0.33kg-CO_2/kWhを使用しています。

*2　最終処分率:最終処分場に持ち込んだ量÷総排出量

取り組み指標と成果(海外拠点)

項目	実施率*
不要な照明・空調・PCの電源をOFF	80%
ビルの実情に沿ったごみの分別やリサイクルの推進	43%
事務用紙の両面印刷・2 in 1印刷の実施	75%

*実施率=実施拠点数÷拠点数合計

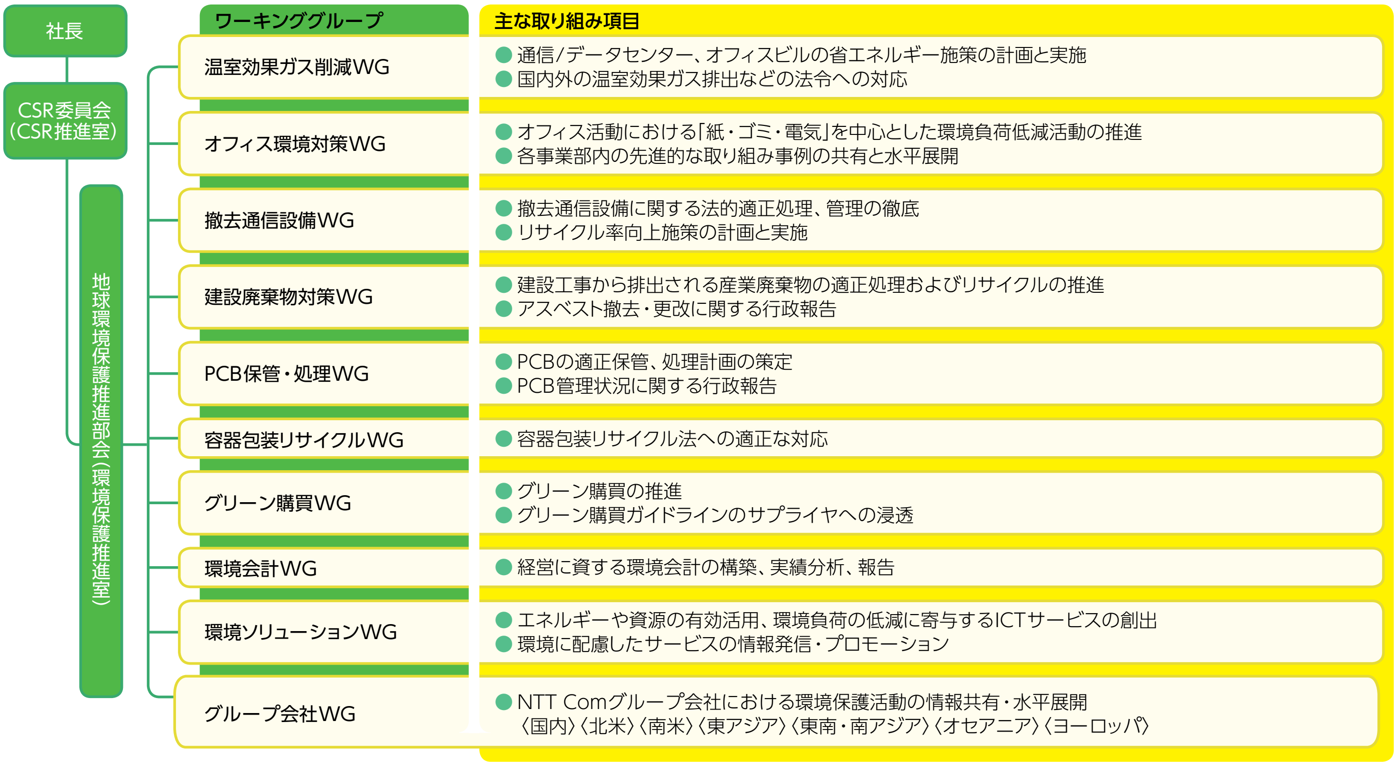
環境マネジメント

環境負荷削減に向けた推進体制と2015年度の取り組み

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

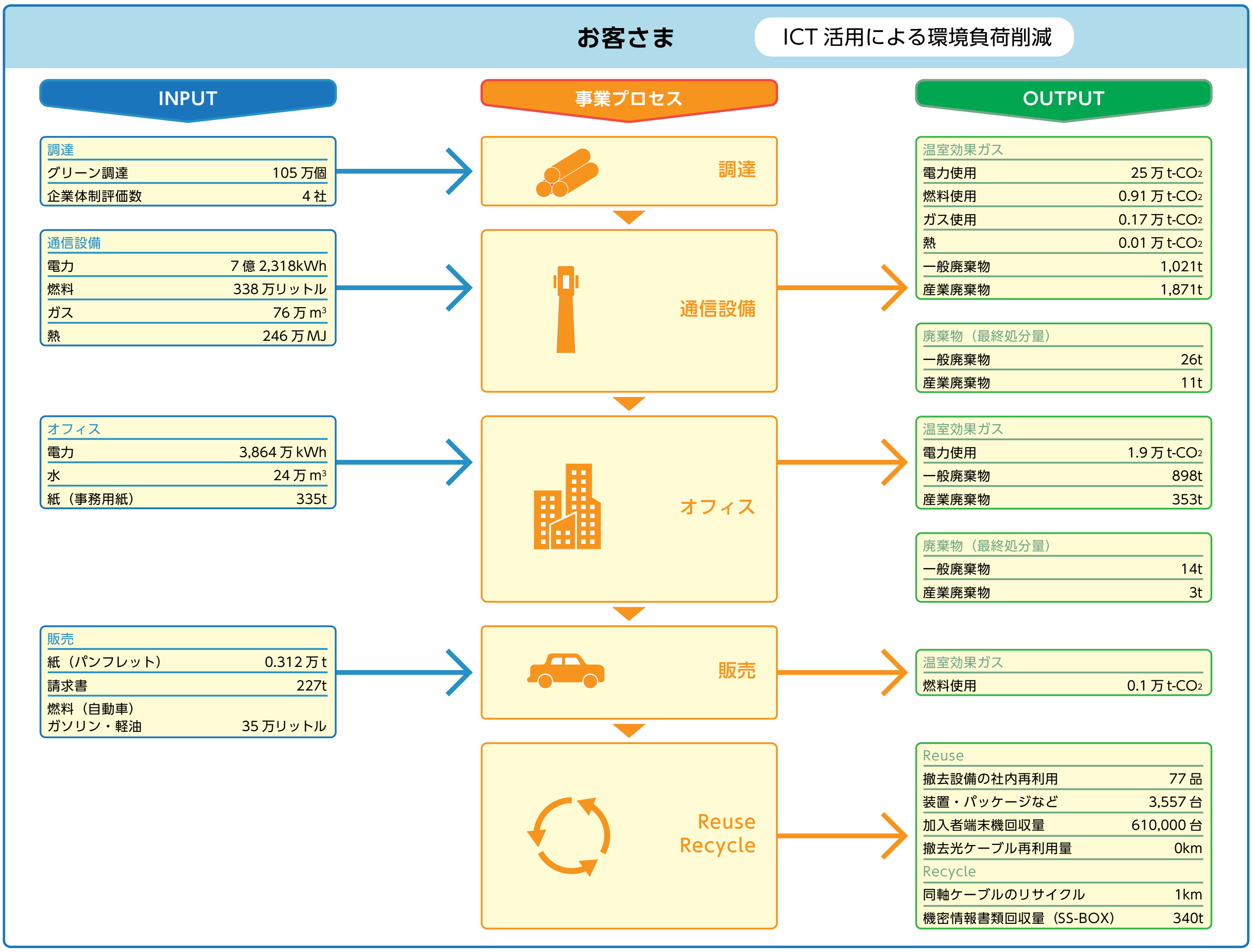
国内拠点の環境マネジメント体制としては、14社で環境保護活動を推進しています。海外拠点においては、グローバル環境マネジメント推進を目的に、マネジメント拠点の拡大や環境担当者の設置を継続し、取り組み情報の収集・共有基盤の強化を図りました。今後は、グローバル環境マネジメント会議を開催し、さらなる環境負荷低減につなげていきたいと考えています。

環境保護の推進体制図



事業活動に伴う環境負荷

2015年度のマテリアルフロー



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

■ カテゴリー別のScope3排出量

カテゴリー	構成比率	温室効果ガス排出量（t-CO_2）
カテゴリー 1「購入した製品･サービス」	13.13%	546,620
カテゴリー 2「資本財」	15.47%	644,126
カテゴリー 3「Scope 1、2に含まれない燃料およびエネルギー活動」	1.97%	76,565
カテゴリー 4「輸送、配送（上流）」	0.13%	5,218
カテゴリー 5「事業から出る廃棄物」	0.01%	219
カテゴリー 6「出張」	0.37%	14,478
カテゴリー 7「雇用者の通勤」	0.32%	12,270
カテゴリー 8「リース資産（上流）」	0.00%	0
カテゴリー 9「輸送、配送（下流）」	0.00%	0
カテゴリー 10「販売した製品の加工」	0.00%	0
カテゴリー 11「販売した製品の使用」	63.30%	2,460,312
カテゴリー 12「販売した製品の廃棄」	2.61%	101,263
カテゴリー 13「リース資産（下流）」	0.00%	0
カテゴリー 14「フランチャイズ」	0.65%	25,394
カテゴリー 15「投資」	0.00%	0
合計	100.00%	3,886,464

2015年度の環境会計

NTTコミュニケーションズグループは、環境省の「環境会計ガイドライン2005年版」およびNTTグループ「環境会計ガイドライン」に基づいて、環境保全コスト(事業活動に応じた分類)および環境保全に伴う経済効果(実質的効果)を集計しています。2015年度の環境保全コストは、投資総額が約7.0億円、費用総額が約12.1億円、総額は約19.1億円、前年度に比べ空調電力削減のシステム構築に係る投資計画が完了したため、前年に比べ約11.2億円減少しました。

一方、2015年度の環境保全に伴う経済効果は、17.1億円で前年度より約8.7億円減少しました。これは、設備などの再利用による新規購入費用が前年に比べ約70%減少したことが要因です。

■ 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	
			2014年度	2015年度	2014年度	2015年度
(1)事業エリア内コスト			1,606	693	415	468
内訳	1 公害防止コスト	・発動発電機用給油タンク設備 ・PCB使用物品管理	121	117	112	24
	2 地球環境保全コスト	・電力使用によるCO_2排出量削減対策	1,485	576	89	174
	3 資源循環コスト	・廃棄物処理および再利用費用	0	0	213	270
(2)上・下流コスト	・通信機器などの回収・リサイクル・再利用対策		114	7	755	496
(3)管理活動コスト	・環境保全管理活動		—	0	74	69
(4)研究開発コスト	・NTTグループ環境関連研究開発費の負担分		—	0	56	169
(5)社会活動コスト	・ボランティア参加支援費用		—	0	3	5
(6)環境損傷対応コスト			—	0	0	0
合計			1,719	699	1,303	1,206

■ 環境保全に伴う経済効果(実質的効果)(単位:百万円)

		2014年度	2015年度
収益	売却(ケーブル・金くずなど)による収益効果	185	90
費用削減	省エネ施策による電力料金削減額	795	722
	撤去通信設備の再利用による購入費用の低減	1,114	408
	マイページによる郵送費および紙資源削減額	475	480
	その他	7	10
合計		2,576	1,710

集計対象期間:毎年4月1日～3月31日
集計範囲:NTTコミュニケーションズグループ国内14社
集計および開示の方法:環境省の「環境会計ガイドライン2005年版」およびNTTグループ「環境会計ガイドライン」に基づいて集計しています。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。

環境マネジメント体制

ISO14001認証取得

2016年3月31日現在、私たちは、5社でISO14001の認証を取得しています。認証を取得した部・社では、事業活動に伴う環境負荷の着実な低減に向けて環境マネジメントの適切な運用とその継続的改善を行うため、社外環境コンサルタント機関と業務委託契約し内部監査を毎年1回実施するとともに、外部審査機関による定期的な審査ならびに更新審査を実施し、課題の抽出とその速やかな対処を行っています。紙(事務用紙)使用量・電力使用量の削減、廃棄物のリサイクル推進を中心に取り組んでいるほか、環境にやさしい社会実現に向けた施策を進めています。

■ ISO14001認証取得会社

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

2016年3月31日現在

環境監査、環境調査について

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

環境法令・規制の遵守

私たちは、NTTグループ各社と連携を取りながら、汚染対策を目的とした環境法令や排出基準、PRTR法*などのあらゆる法令などを関連部署に周知徹底するとともに、自主的に社内ガイドラインを設ける一方、コンプライアンス教育を充実させ、法の遵守はもとより適切なリスク管理に力を注いでいます。なお、2015年度は、環境関連の事故・違反・罰金・苦情など、これらに関わる訴訟および法令違反はありませんでした。今後も、環境汚染の防止と法令遵守に全社的に取り組んでいきます。

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

グリーン調達の推進

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

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

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

■ グリーン調達・グリーン購入の状況

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
グリーン調達物品量[万個](事務用品以外)	123	138	141	120	105
グリーン調達物品量[万個](事務用品)	35	26	24	25	20

環境教育への取り組み

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

2015年度は、全従業員を対象とした研修など多様な場で環境教育を継続する一方、「Green with Team NTT」の活動として、オフィスビル周辺の清掃活動、エコキャップの収集推進などの取り組みを通じて、環境啓発を実施しました。また、NTTコム ソリューションズ、NTTコム マーケティングでは里山保全活動を実施し、社員の自然環境保全活動への理解促進を図りました。

低炭素社会の実現

ICTの発展や普及によって豊かな社会や快適な暮らしができるようになりましたが、その一方で、ICT関連機器の消費電力の増加は、地球環境に大きな負荷をかけています。私たちはこの認識に立ち、「通信設備」「オフィス」「海外拠点」の3つの切り口から目標を設定し、社員一丸となったCO_2削減に取り組んでいます。特に現在、事業活動におけるCO_2総排出量の90%以上を占める電気通信設備のエネルギー効率化には、先進の技術の導入を業界にさきがけて行うなど力を入れています。

温室効果ガスの削減

2015年度の実績および2016年度の計画

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

2015年度のNTTコミュニケーションズグループのCO_2排出量*1は、26.6万t-CO_2(目標に対し1.2万t-CO_2減)で、前年度と比較して約1.5%低減が図れました。また、2015年度のCO_2排出量当たりの売上高は、CO_2排出量減少、売上高増加により前年度比約6.0%向上しました。

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

2016年度は、NTTコミュニケーションズグループ一丸となった継続した節電対応、R&D技術や省エネルールなどの新規施策によりCO_2排出量を、27.2万t-CO_2以下にとどめる目標を設定しました。

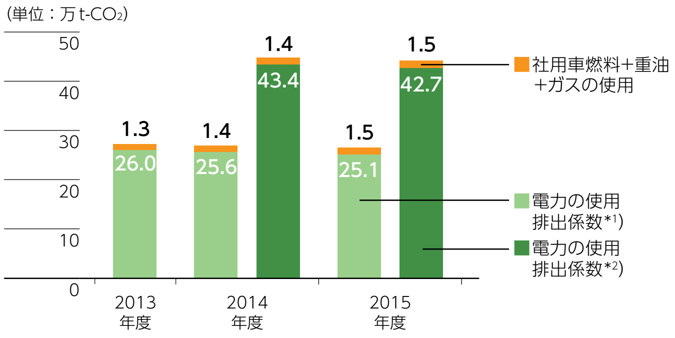
海外拠点における2015年度のCO_2排出量は、クラウドサービスやデータセンター需要が大きく増加したこと、新データセンターの販売開始および、集計範囲の拡大により約34.8万t-CO_2(データセンターでは約33.8万t-CO_2、事務所では1.0万t-CO_2)と増加傾向です。海外のデータセンターでは、LEED*2を取得したデータセンタービルに代表されるような省エネ性能の高い建物、設備や、国内で実績の高い空調電力削減ソリューションの展開により、電力削減に努めています。2016年度もこれらの施策を継続します。

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

*1 CO_2排出量は、電気事業連合の2020年度のCO_2排出係数目標値0.33kg-CO_2/kWh(2010年6月)で算定。

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

■ 事業活動に伴うCO_2排出量

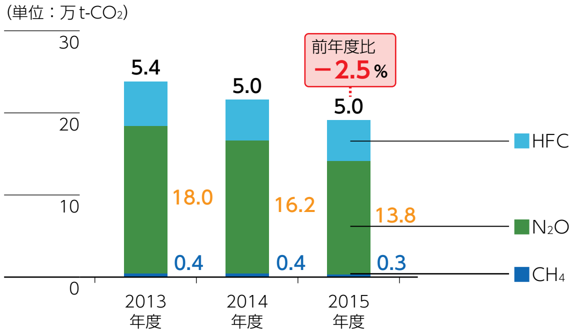


(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

*1 薄緑色の棒グラフは、電気事業連合の2020年度CO_2排出係数目標値0.33kg-CO_2/kWh を使用しています。

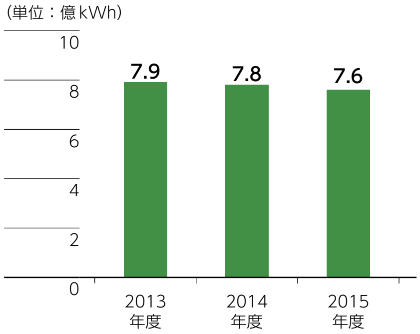
*2 濃緑色の棒グラフは、電力会社ごとのCO_2排出係数を使用しています。

■ CO_2以外の温室効果ガスの排出量(CO_2換算)



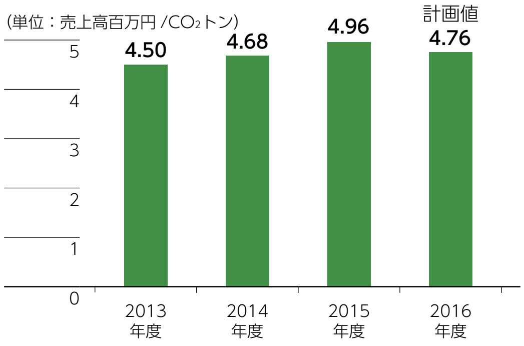
(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ 電力購入量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ CO_2排出売上高原単位



通信設備における取り組み

2015年度の実績および2016年度の計画

2015年度のCO_2排出量は、東京、大阪の新たなデータセンターの販売開始やクラウドサーバーの増設、空調電力削減施策の拡大などにより、25.0万t-CO_2(目標に対し▲1.2万t-CO_2)で、前年度に対し約1.7%減少しました。

2016年度は、データセンターやクラウドサービスの販売が引き続き好調のためCO_2排出量は増加傾向ですが、R&D技術の活用、気流カイゼン、通信設備の適性化を目的とした設備撤去活動などの新規施策により25.5万t-CO_2以下にとどめる目標を設定しています。

先進の低炭素化技術を導入した、最先端のデータセンターの建設

データセンターは、その性格上、操業するために一定量の電力を継続的に必要とします。私たちは、グローバルなICT企業として、データセンターの低炭素化に向け、国内外で先進の設備や技術の導入へと積極的に取り組んでいます。

例えば、日本では、2016年に開設した「大阪第5データセンター」において、業界に先駆けて採用した壁面吹き出し空調方式や建物外気温を冷却に利用した間接外気冷房システムなどにより、冷却効率の向上や空調機の消費電力削減などを実現しています。また、海外では、香港最大規模の「香港 ファイナンシャル データセンター」において2015年に実施した拡張工事に際し、サーバーを格納するラックの冷却効率の向上や壁面吹き出し方式の採用に加え、寒冷時は冷凍機を停止して、冷却塔での熱交換に切り替えるウォーターサイドエコノマイザーにより、空調システム全体のエネルギー効率性をこれまでより約16%高めています。

引き続き、先進の設備や技術の導入を推進し、データセンターの低炭素化をグローバルに加速します。

既存通信設備における、空調電力削減に向けた継続的な取り組み

私たちは、空調電力20%以上を削減する目標を掲げ、これまで、サーバールームの「温度状況を見える化」し、冷やしすぎ箇所を検知し、自動的に「温度制御」を実施する「SmartDASH®」、ラック列の間の通路をビニール素材の壁や屋根で覆い、IT装置への吸気(低温)と排気(高温)を物理的に分離して効率的な空調環境を実現する「アイルキャッピング」を設置してきました。

2015年度は、さらなる空調電力の最適化を目的に、「気流カイゼン」活動を横断的に、のべ135ビルに展開してきました。

主な取り組みとしては、通信ビルやデータセンタービルに設置されたサーバーラックの未使用スペースのフロント部をふさぐ「ブランクパネル」の設置や、ICT装置から排出される温かい排気の流れを統一化、床下から吹き出す冷気の調整を行うなど気流改善を実施しました。さらに、高効率空調機への更改や省エネ運転への見直し、ルーム温度の適性化を行いました。一方、照明改善として、LED照明への更改を全国的に展開してきました。

現在、海外へも取り組みを展開中で、国内外に係らず、さらなる消費電力削減を実施していきます。

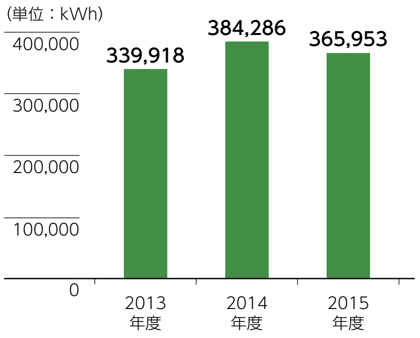
再生可能エネルギーを積極活用する太陽光発電システムの導入

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

現在4基のシステムが稼働中で、2015年度は、約36.6万kWhを発電しました。発電した電力は建物共用部の照明に使用しています。

一方、海外のデータセンターでは、シンガポール、マレーシアは太陽光発電を、香港では太陽熱、インドでは風力発電、ベトナム、ドイツでは水力発電などのシステムを導入し、2015年度は、約4,600万kWHを発電しました。今後も継続して、環境に優しい再生可能エネルギーの活用を推進していきます。

■ 国内データセンターでの太陽光パネルの総発電量



■ 東京第5データセンターに設置した太陽光パネル

■ マレーシアのデータセンタービルの屋上に設置した太陽光パネル

→「太陽光発電量」の詳細は、こちらをご覧ください

オフィスにおける取り組み

2015年度の実績および2016年度の計画

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

2015年度のCO_2排出量は、震災時以降継続した節電対応を実施することにより、1.6万t-CO_2(目標±0)で、2014年度と同実績となりました。2016年度は、業務効率性を意識した節電を実施することにより、これまでより若干、緩和しますが、省エネルールの設定見直しやシンクライアントPCの導入拡大などにより1.7万t-CO_2以下にとどめることを目標に設定しました。

夏季および冬季の節電対策

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

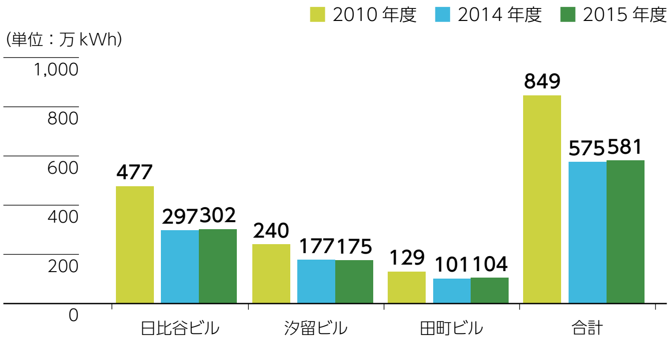
夏季の節電対策としては、オフィスビルにおける該当期間の電力使用量を2010年度比で30%削減することを目標として掲げ、主な取り組みとして、空調機温度の設定(夏季28℃)、照明点灯箇所の削減、「4up 5down」運動、ドレスコード、退出時のOA機器電源抜去などにおける節電を徹底しました。その結果、2015年度の主要オフィス3ビル(日比谷ビル、汐留ビル、田町ビル)の電力消費量(kWh)合計では、約31%の削減成果が得られました。冬季も、空調機温度の設定(冬季20℃)など夏季同様の取り組みを実施しました。

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

- 東アジア地区・・・LEDライトに更改、夏・冬で空調温度の設定、春・秋の空調使用停止
- 東南・南アジア地区・・・昼食や就業時の照明OFF、LED照明、最終退出者の電源OFF確認
- ヨーロッパ地区・・・照明・空調自動OFF利用、カーリース
- アメリカ地区・・・環境Day周知、最終退出者の電源OFF確認

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

■ オフィスビル(事務室内)6～9月平均電力消費量



■ パソコン省電力設定の自動変更

■ 4up 5down運動を促すエレベーター内表示

「個別空調」のきめ細かい管理による、オフィス節電の推進

NTTコミュニケーションズは、オフィスの節電施策として、フロアの区画ごとに空調を管理する「個別空調」を活用しています。本社である日比谷ビルでは、原則として個別空調の利用は禁止されています。しかし全館空調(夏28℃、冬20℃に設定)だけでは仕事や健康に支障が出る場合や、または全館空調の運転時間外などに「個別空調」が使用できます。個別空調を活用した節電のモデルケースとして、個別空調を行う際には、運転管理簿を設置し、利用者名、時間を記入することに加え、3時間で切れるタイマー機能の活用などを徹底し、切り忘れを防止しています。もちろん、最終退出者は、フロアの個別空調の切れ忘れを確認することも徹底しています。このようなきめ細かい取り組みを各オフィスに浸透させ、より大きな節電効果を目指します。

社内クラウドの利用促進

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

2015年度までにこの社内ICTインフラへ移行した社内システム数は223に上り、移行システムを収容するサーバー数を約57%削減しました。

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

輸送・移動における取り組み

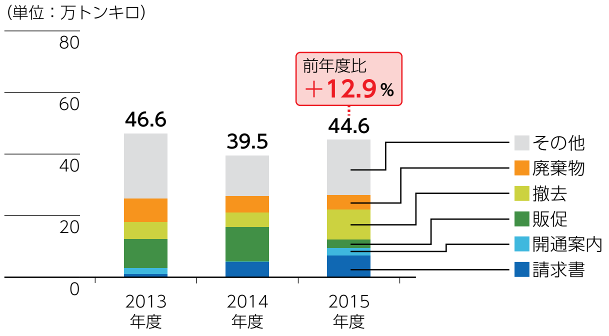
2015年度の実績および2016年度の計画

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

2015年度は、販売ツールやマニュアル類の電子化により削減を図りましたが、一方で組織再編や設備撤去の増加に伴う廃棄物の輸送量が昨年比で2倍以上に増加したことにより、輸送総量は44.6万トンキロと前年度比約12.9%の増加となりました。

2016年度も引き続き、社内ツールやパンフレット等の電子化を推進し、輸送量削減を推進し輸送量の削減に努めます。

■ 改正省エネ法における対象物品輸送量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体)

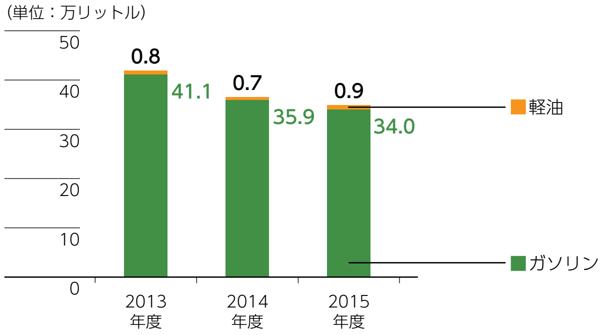
社用車の燃料使用量の削減

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

現在、営業用車両台数の見直しやエコドライブの浸透といった施策が着実に進んでいます。その結果、2015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34.0万リットルと0.9万リットルとなり、前年度と比較して、約1.7万リットル(約5%)減少しました。

また、エコカー（低公害車両）の導入は、「2015年度の導入率100%」を目標に定め、車両の適正配置やエコカーへの更改を推進してきましたが、2015年度の実績は99%まで達成できました。

■ 社用車の使用燃料量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

電気推進船による省エネルギー・大気汚染防止の推進

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

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

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

■ 海底ケーブル敷設船「すばる」(総トン数9,557トン)

● 「船舶エネルギー効率マネジメントプラン(SEEMP)」の実施

「船舶による海洋汚染の防止を定めた国際条約(マルポール条約)」において、2011年7月に「船舶エネルギー効率マネジメントプラン(SEEMP)」の強制化が採択されました。これにより、船舶の運航においては、"CO_2排出量削減"のために最も効率的な運航方法(減速、海流・気象を考慮した最適ルート選定、適切なメンテナンスなど)を取り、エネルギー効率の改善を図りました。

サービスを通じた社会の低炭素化

2015年度の実績および2016年度の計画

私たちは、自社の低炭素化はもちろん、お客さまに提供するサービスの低炭素化を推し進めることで、社会全体の低炭素化に貢献することを目指しています。その実現に向け「グリーンICT」を重要な経営ビジョンとして標ぼうしています。「グリーンICT」とは、ICTそのものの環境負荷低減を目指す「Green of ICT」と、ICTの効果的な利用を普及させることで社会の環境負荷低減に貢献する「Green by ICT」を大きな要素としています。2015年度も、同ビジョンに即し、CO_2削減効果の高いソリューションやサービスの開発を推進すると同時に、その効果を分かりやすく表示する環境ラベルの取得・付与を積極的に推進しました。

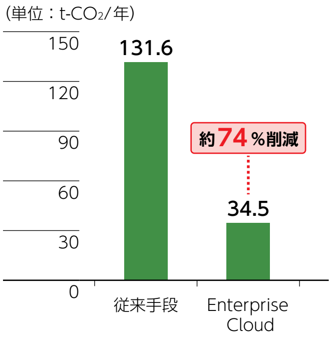
2016年度は、Nexcenterの環境影響評価を測定し、クラウドサービスやデータセンターサービス販売を拡大させ、社会の環境負荷の低減に貢献していく予定です。

クラウドサービス「Enterprise Cloud」によるCO_2削減

NTTコミュニケーションズが、グローバルに提供しているネットワーク、クラウド、アプリケーション、セキュリティなどのICTソリューションは、さまざまな社会課題の解決と同時に、環境負荷削減を通じCO_2の低減にも貢献しています。

データセンター、ネットワーク、サーバーが連携した通信事業者ならではの企業向けのクラウドサービス「Enterprise Cloud」も、その一例です。柔軟なリソース提供とお客さまの要望に応じた豊富なオプションを装備し、基幹系業務でも利用可能な環境を提供する本サービスは、従来、お客さま側に設置・運用されていたサーバー、ストレージなどをEnterprise Cloudで仮想サーバー化することで、サーバーの運用台数が削減され、中小企業相当で、97t-CO_2/年（約74%削減）のCO_2排出量を削減します。さらに、国内外共通仕様のシステム環境の構築を可能にすることで、お客さまが自社システムを運用する場合に比べ、構築・運用のコストを大幅に削減します。

■「Enterprise Cloud」によるCO_2削減効果



シリコンバレーのICT企業を支える、「サクラメント3データセンター」

活発なICT産業や、企業のクラウド利用など、ICT環境のアウトソース拡大を背景に、全世界におけるデータセンター市場の50%以上を占める米国では、年間約19%の市場成長が続いています。NTTコミュニケーションズは、お客さまのさらなるご要望にお応えするため、2015年4月より、サクラメントで3つ目の「カリフォルニア サクラメント3（CA3）データセンター」の提供を開始しました。

同センターは、地盤が安定したロケーションであると同時に国際空港より車で15分と至近です。多くのICT企業に注目される同データセンターでは、安全性はもちろん、環境性能にも優れています。具体的には、外気冷房や水冷空調などを備えた、先進の空調設備を採用し、効率的な温度管理ひいては高い省エネルギー性を実現しています。

ソリューション環境ラベルの付与

NTTグループでは、ICTソリューションサービスの環境負荷低減効果を客観的に評価し、CO_2排出量削減率15%以上のものを環境にやさしいソリューションとして認定する、自己宣言型の「ソリューション環境ラベル」を付与しています。このような環境負荷低減効果のあるサービスを提供することにより、NTTグループ一丸となって社会全体の環境負荷低減を目指します。

この認定制度を利用して、NTTコミュニケーションズグループでは、2015年度に、Enterprise Cloud、Arcstar IP Voice、Arcstar Universal One モバイルの3つのソリューション環境ラベルを取得し、累計9件を登録しています。今後もソリューションラベルの認定に取り組んでいきます。

■ ソリューション環境ラベル

ECO

→ソリューション環境ラベル制度の詳細は、こちらをご覧ください

エコICTマークの取得

私たちは、ICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会*が定める「ICT分野におけるエコロジーガイドライン」に沿ってCO_2排出量削減の取り組みを自己評価・申請し、「エコICTマーク」を取得しています。

同協議会は電気通信事業者が省電力の観点から装置やデータセンターサービスの調達基準を示すことで、各事業者が適切にCO_2排出量削減に取り組むためのガイドラインを2016年2月（第7版）に公表しています。引き続き、本取り組みへの参画をグループ会社へと浸透していきます。

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

■ エコITCマーク

→電気通信事業者による「エコICTマーク」の詳細は、こちらをご覧ください
→自己評価チェックリストの詳細は、こちらをご覧ください

循環型社会の推進

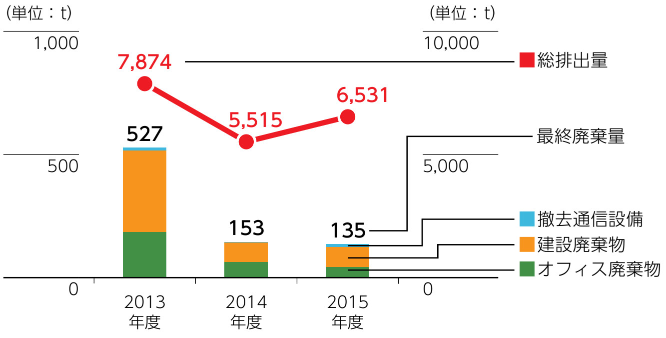
私たちは、循環型社会の実現への貢献を目指し、環境負荷の低いビジネスモデルの構築はもちろん、リユース・リサイクル率の向上にも日々取り組んでいます。具体的には、撤去通信設備、建設廃棄物、オフィス廃棄物の3つの分類で廃棄物の削減を図るとともに、事業のさまざまな局面でのリユース・リサイクルを推進しています。

2015年度の実績および2016年度の計画

2015年度は、撤去通信設備の最終廃棄量が10.7トン、建設廃棄物の最終廃棄量が82.2トン、オフィス廃棄物の最終廃棄量が42.4トンとなりました。全体の最終廃棄量は前年度比17.3トン減少し135.3トン、総排出量は前年度比1,016.2トン増加し6,531.4トンとなりました。

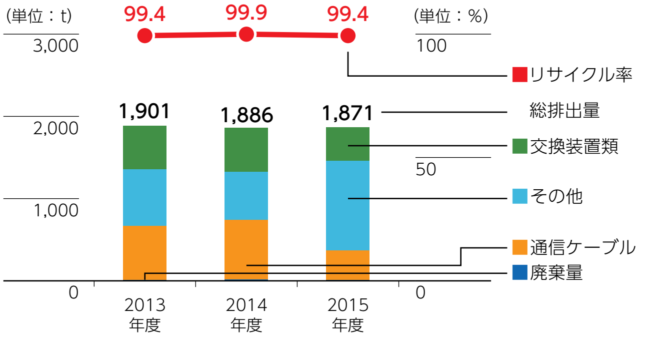
また、さまざまな取り組みにより、特にオフィス廃棄物、建設廃棄物のリサイクル率の改善が顕著となりました。それぞれ前年度に比べ、オフィス廃棄物は88.2%から89.5%、建設廃棄物は92.5%から96.6%とすることができました。

■ 最終廃棄物と総排出量



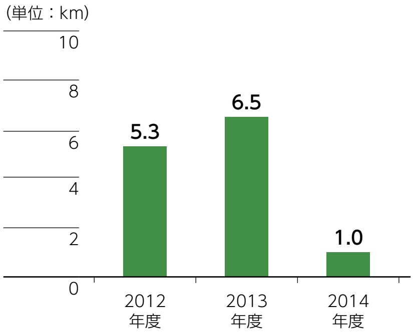
(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ 撤去通信設備の総排出量とリサイクル率



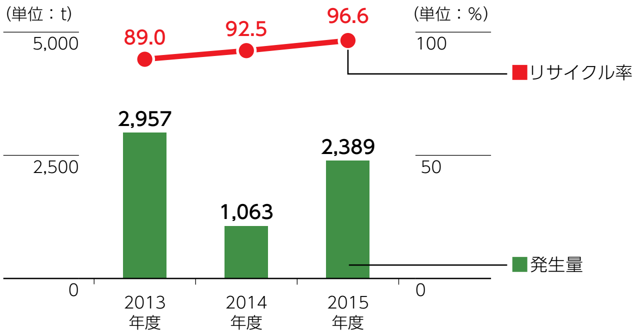
(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ 撤去光ケーブル再利用量



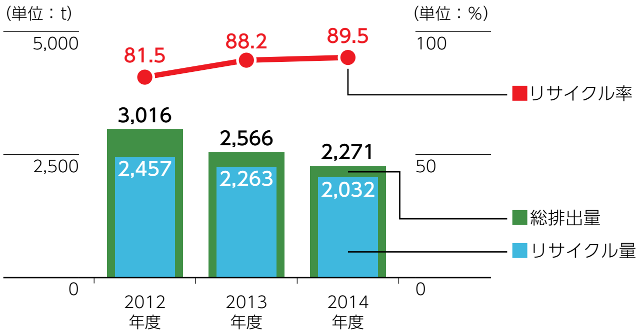
(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ 建設廃棄物の発生量とリサイクル率



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ オフィス廃棄物の総排出量とリサイクル率



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

環境負荷の低いビジネスモデルの構築

最終処分率改善に向けた取り組み

リサイクルを徹底したビジネスモデルを構築することは、ICTサービスを提供する企業として重要な責務であると私たちは考えています。この考えに即し、データセンターや通信ビル、オフィスビルを対象に、2013年度より最終処分率を向上するための取り組みを加速しています。

毎年7、8ビル程度を重点対象と定めて実施する同施策では、現地調査を起点とし、処理フローの確認や処理業者へのヒアリングなどをきめ細かく行った上で、処理方法さらには業者の変更等も実施しています。この結果、2013年度6.1%であったオフィス廃棄物の最終処分率は、2015年度には1.9%まで改善しました。

オフィスの3Rの徹底

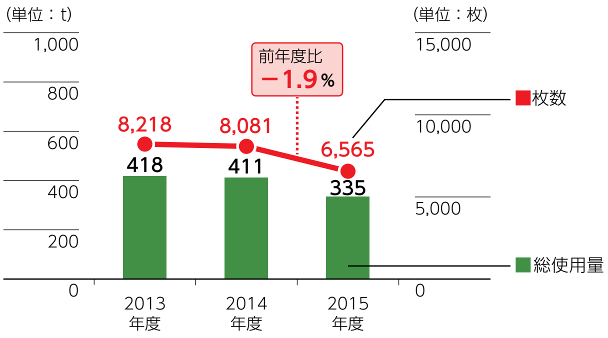
業務用紙の使用量の削減

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

具体的には、ICカード複合機の印刷ログ情報を活用することで、利用枚数の抑制や両面印刷率の向上といった削減努力を推進しています。取り組み状況は個人および組織単位で集計しており、毎月全社員へ公開しています。紙の電子化やプロジェクターおよびタブレットを活用したペーパーレス会議なども継続して推進した結果、2015年度の正社員一人あたりの紙使用量(事務用紙A4換算)は6,565枚となり、目標(8,500枚)を達成しました。

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

■ 事務用紙の総使用量と正社員一人あたりの事務用紙使用量(枚数)



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

オフィスでの節水の徹底

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

NTT日比谷ビルでは現在までに90台のトイレ便器に設置しました。設定に伴う2015年度の節水効果は導入前の日比谷ビル全体の水量と比較すると年間約4%の減少でした。

食料廃棄物の有効利用

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

2015年度は23トンの生ごみを処理しました。この結果、2.3トンのコンポストを生成しリサイクルしました。コンポストは関東の農家などで活用されています。

この取り組みは、資源の有効活用のみならず、焼却処理となるごみの削減を通じたCO_2排出量削減効果を持つ点も重要です。引き続きこの取り組みを推進し、日常業務における環境配慮を徹底すると同時に、社員の意識向上を図っていきます。

■ 堆肥袋

生物多様性の保全

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

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

行動指針に即した活動の展開

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

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

■ 生物多様性の保全に関する行動指針

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

- 事業活動を軸とした展開
  あらゆる活動が地球上でつながり生物多様性と関わりが深いことを認識し、事業特性に応じて関係する国内外の活動範囲とその影響を把握し、保全効果が認められる取り組みを推進します。
- 社会への貢献を軸とした展開
  事業との関連性にとらわれず広く、生物多様性の保全に向けた取り組みをステークホルダーとともに推進し、その成果を情報公開していきます。

2. 行動方針

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

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

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

データセンターの建設にあたって

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

現地の生態系への影響・負荷の最小化

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

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

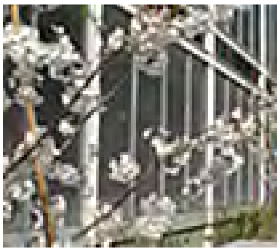
■ 現地の固有種に配慮したデータセンターの植栽

地域の景観・緑化への配慮

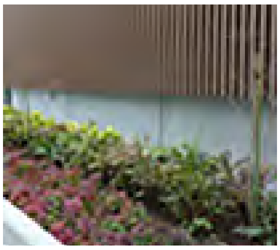
地域の緑化に貢献する施設設計も、周辺への生物多様性配慮として大切であると私たちは考えています。

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

■ 春夏ゾーン



■ 秋冬ゾーン



海底ケーブル敷設にあたって

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

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

ケーブル敷設による影響への配慮

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

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

■ サンゴ礁帯を避けて砂地に敷設

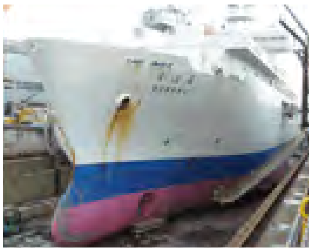
■ 海底から引き上げられたごみ

ケーブル敷設船による影響への配慮

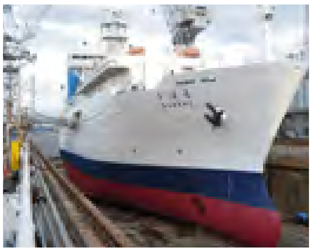
海底ケーブル敷設船の錨鎖庫や、安定性を保つための「バラスト水」に侵入した海洋生物が、航海により他地域に放たれることで生態系を乱す恐れがあります。このため、ケーブル敷設船「すばる」では、錨を収納する錨鎖庫の清掃を徹底し、生態系の保護に努めています。バラスト水についても、2014年1月、国際海事機関（IMO）が定めた基準をクリアしたバラスト水処理装置を導入しました。なお同装置は化学物質を使用しない紫外線殺菌方式のため環境負荷が最も低いとされる装置です。

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

■ 船底塗装前



■ 船底塗装後



中継所の建設・撤去にあたって

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

2016年3月31日現在、私たちが所有する無線中継所105カ所のうち12カ所が国立および国定公園内にあります。これらの巡回保守のため道路の敷設が必要な場合には、徹底した法令の遵守および独自の環境アセスメント手法に基づき建設しています。アセスメントでは建設プロセスに即し配慮すべき点を具体的に設定し、生態系への影響の回避・軽減を多面的に心がけています。一方、撤去工事においても、建設前の状態に戻すことを基本とし、地元の方と協議を行い、地元の土を使用するなど原状の復元に努めています。

また、生物保護の観点から施設を提供する活動も適宜行っています。例えば2012年9月から、毎年、鹿児島県奄美市にあるNTTコミュニケーションズの無線中継所内で、NPO法人「奄美野鳥の会」が、タカの一種「アカハラダカ」の渡り観察会を実施しています。通常、無線中継所は立入禁止ですが、生態系の状況観測に適した立地であるとの要請を受け、社員立ち会いのもとで行っています。

■ アカハラダカの渡り

ICTを活かした生態系保全への貢献

製品・サービスを通じた貢献

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

同装置は2011年7月の販売開始以来、全国46の自治体で採用され、里山の生態系保全に貢献しています。最近の導入事例では、和歌山市様の「罠の監視と通報をM2Mで実現、獣害の減少と生態把握に貢献!」などがあります。

■ みまわり楽太郎

事業と連動したサンゴ保全の取り組み

NTTぷららは、メディアとしての強みを活かし、600万会員の皆さまを巻き込んで海の生態系に重要な役割を持つサンゴの保護活動「守ろう!沖縄のサンゴ再生プロジェクト」に取り組んでいます。

具体的には、大人向けオンラインコミュニティサービス「部活DO!」の会員の方々にサンゴ移植ツアーを提供し、社員と一緒にサンゴの移植体験を行ったり、プロジェクトへの参加を表明いただいた「ひかりTVショッピング」の会員の方々の数に応じて、NTTぷららがサンゴの苗を寄付をする「サンゴみんなで保護キャンペーン」等の活動を行っています。

また、サンゴの現状や保護活動に関する4K映像コンテンツを制作・配信し、サンゴの保護について考える機会をご提供するとともに、ご視聴いただいた売上の一部をサンゴの保護活動に寄付する取り組みを2016年1月から行っています。

これからもNTTぷららは、事業と連動した楽しい企画をご提供し、会員の皆さまとともに環境保護活動を進めてまいります。

情報発信、啓発活動を通じた貢献

ICT企業ならではの貢献の形として、ネット媒体を通じた情報発信・啓発活動に、社会の期待が高まっています。私たちは、多様なネット媒体を活用した活動を継続し、生物多様性の大切さをお伝えしつつ、幅広い皆さまの行動を促進しています。

緑のgooの活動

「緑のgoo」とは、サイトの利用を通じて得られた収益の一部を環境・社会保護活動に寄与する団体に寄付する取り組みです。ユーザーの皆さんは「goo」のトップデザインを「緑のgoo」版に変更していただくだけで、取り組みに参加することができます。また社内で利用推奨していただく「企業パートナー」には、現在、NTTグループをはじめ55社に参加いただいています。2007年8月の開始以来、地球環境保護に取り組むNPOを中心に寄付団体は累計86団体、総額5,480万円を寄付してきました。

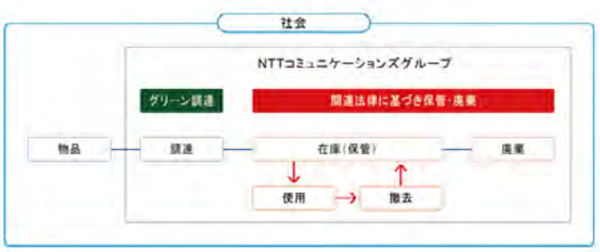
2015年度は東日本大震災復興に向けた緑化活動を行う「公益社団法人 国土緑化推進機構」に100万円を寄付しました。

環境汚染の防止

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

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

■ 事業ステージに即した環境汚染の防止に向けた仕組み



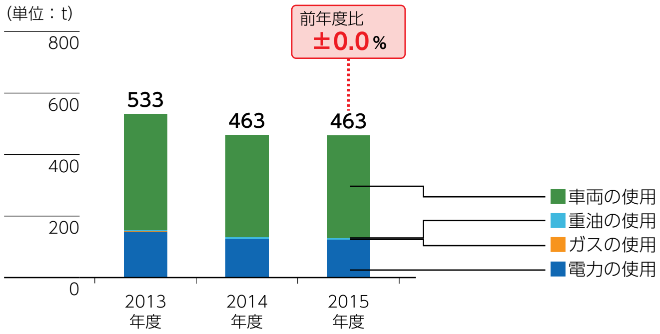
環境汚染物質への取り組み

環境汚染物質対策

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

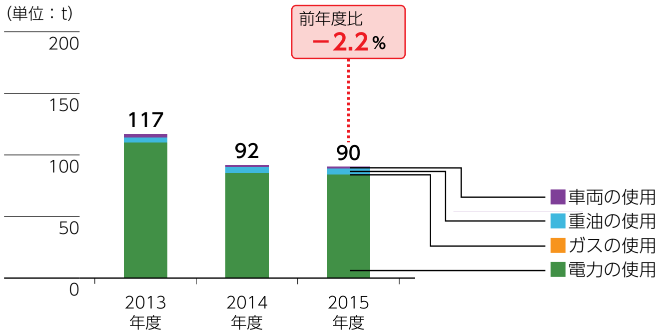
2015年度のNOxおよびSOxの排出量は、いずれも電力使用量の減少により、それぞれ、463トン（前年度比±0）と、90トン（同じく2.2%減少）となりました。引き続き、エコドライブの推進や車両台数の見直し、事業における電力使用量の削減を進めることで、温暖化対策とあわせて大気汚染の防止を推進します。

■ NOxの排出量



（集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社）

■ SOxの排出

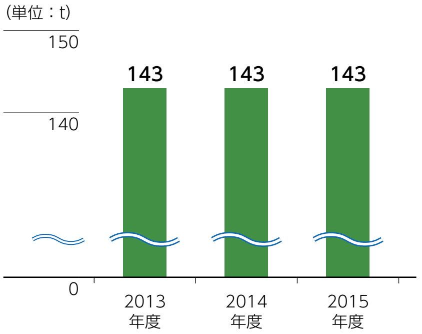


（集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社）

オゾン層破壊物質対策

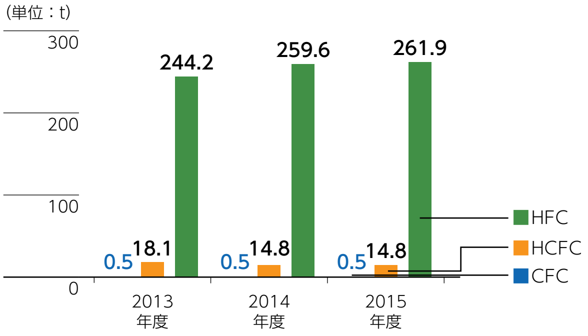
私たちは、オゾン層破壊物質の適切な処理に取り組んでいます。2015年度に処理した消火設備用特定ハロンガス量は、前年度とほぼ横ばいで約143トンでした。また、2015年度に処理した空調機用特定フロンガス量は、前年度より約2トン増の約277トンとなりました。

■ 消火設備用特定ハロンガス量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

■ 空調機用特定フロンガス量

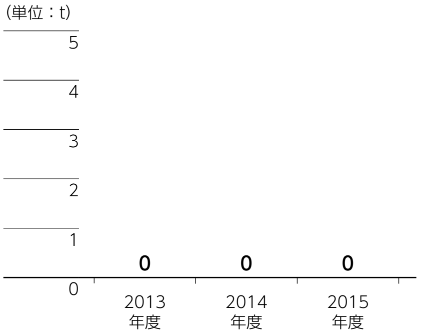


(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

アスベスト対策

アスベスト対策では、建物・オフィス関連の取り組みとして、2006年9月に国で定める基準値が見直されたことから、アスベスト吹き付けがなされていた建物を対象にアスベスト浮遊量調査を実施し、基準値以下であることを確認しました。2015年度はビルの撤去がなかったことから、アスベスト発生はありませんでした。今後も引き続き、対象ビルについては、建設業労働災害防止協会や各自治体が発行しているマニュアルに従い、「除去」「封じ込め」「囲い込み（保管）」などの適切な措置を実施していきます。

■ アスベスト排出量



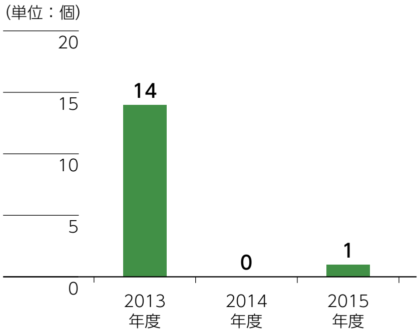
(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ国内14社)

PCBの保管・管理

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

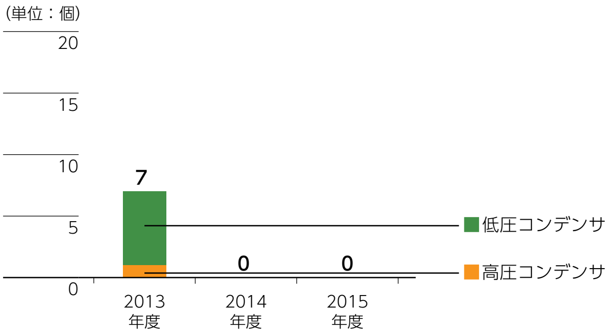
2014年度は、九州および北海道地区に保管した高濃度PCBおよび全国の微量PCB1,415個を適正に廃棄処理を実施しました。現在保管している高濃度PCBについては、各処理事業所と調整を進め、東京保管分は2016年度、大阪保管分は2018年度に無害化処理を開始する予定です。

■ トランスの保管量



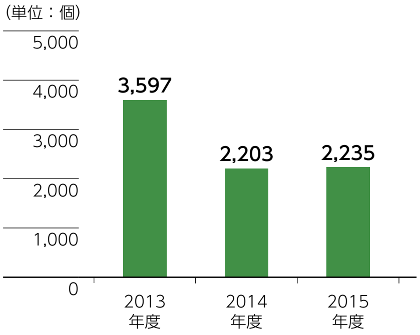
(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ単体)

■ コンデンサの保管量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ単体)

■ 安定器の保管量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズグループ単体)

有事に備えた化学物質管理

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

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

■ PCB保管場所

■ PCB保管状況

重大漏出事故

2015年度、NTTコミュニケーションズグループにおいて、重大な漏出事故はありませんでした。

有害廃棄物の輸送、輸入、輸出状況

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

05

Management

経営統治の継続的強化

製品・サービスを通じた新たな価値の提供から、誠実で公正な企業風土の徹底まで、社会から企業が期待される「責任」は多岐にわたります。NTTコミュニケーションズグループは、グローバルなICTリーディングカンパニーとして、一人ひとりが使命感を持ち行動するため、行動規範をはじめとする指針群の遵守を徹底しています。その上で、効率的かつ遵法・倫理的な経営基盤を構築するため、ガバナンス・コンプライアンス体制の整備をグループ横断で推進しています。

基軸となる行動規範、指針

行動規範（OBP）と、ステークホルダー配慮の姿勢

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

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

■ ステークホルダーへの姿勢

お客さまに対して

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

ビジネスパートナーに対して

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

社会に対して

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

競合会社に対して

1. ルールを守り、フェアな競争を行います

社員・職場環境に対して

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

株主に対して

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

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

各種の事業活動に即した指針

社会課題を解決する製品・サービスの開発から環境保護の推進、公正かつ多様性を尊重した企業風土の醸成など、事業を通じて私たちが社会へと果たすべき責任は多岐に渡ります。私たちは、CSR重点領域それぞれに即し社会への使命を果たし続けるため、各種の指針に則った企業活動を徹底しています。

■ 重点領域および重点活動項目に即した、方針・指針の例

社会への貢献

ネットワーク社会を支えるイノベーション
　グローバルクラウドビジョン → 8ページを参照ください。
重要インフラとしての高い信頼性の確保
　NTTコミュニケーションズ　災害対策の基本3方針 → 9ページを参照ください
顧客のネットワークセキュリティの強靭化
　NTTコミュニケーションズ　セキュリティ宣言 → 10ページを参照ください
サプライヤとの協働
　調達に関する基本方針 → 12ページを参照ください
社会貢献・コミュニティ開発
　活動原則 → 13ページを参照ください

人材の尊重

人材の育成
　人材育成方針　9つの「目指すべき人材像」 → 18ページを参照ください
多様性の尊重と機会均等
　ダイバーシティ推進　基本方針 → 20ページを参照ください

地球環境への貢献

統合的な基本理念
　NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章 → 24ページを参照ください
生物多様性の保全
　生物多様性の保全に関する行動指針 → 37ページを参照ください

経営統治の継続的強化

人権の尊重
　人権啓発基本方針 → 47ページを参照ください
内部統制
　内部統制システムの整備に関する基本的な考え方 → 48ページを参照ください
情報セキュリティ
　NTTコミュニケーションズ　セキュリティ宣言 → 49ページを参照ください

CSR指標に即した活動の成果

2015年度の活動実績

重点活動項目	施策名	2015年度目標		2015年度実績		
		定性目標	定量目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	自己評価
情報セキュリティの確保	プライバシーマークの認証継続	個人情報保護に関わるPDCAサイクル(規定見直し、啓発、監査等)を継続実施	—	・マイナンバー制導入に伴う規程の見直し ・プライバシーポリシーの改定(法人のお客さまに属する社員の方の個人情報の共同利用の範囲をNTT Comグループ全社に拡大)	—	★★★
	研修実施による継続的意識啓発	層別セキュリティ研修の実施により意識向上を図り、インシデントの発生を抑制	—	①全社セキュリティ研修/理解度測定 ②セキュアプログラミング研修 ③SM実施責任者・担当者研修	①18,629名 ②40名 ③127名	★★★
	プロセス、システム上の管理強化	・社内の新規・更改システムに対して、脆弱性診断を実施	—	社内の新規・更改システムに対して、脆弱性診断環境を提供、実施	脆弱性診断実施数:149システム	★★★
		顧客情報を安全に扱うプロセスの管理強化	—	通年にわたり、顧客情報をダウンロードするにあたっての申請・承認制度を適切に運用	—	★★★
	セキュリティ調査の実施	セキュリティ調査対象会社への調査実施	—	全調査対象会社に対して調査を実施	—	★★★

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

ステークホルダー対応の姿勢と成果

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

■ 2015年度のステークホルダーとのコミュニケーション例

お客さまとのコミュニケーション	お客さま満足度(CS)調査などから意見を収集し、満足度向上を図っています。 ・Voice of Customer (VOC) 調査、NTT Communications Forum
ビジネスパートナーとのコミュニケーション	パートナーの皆さまと通信の品質改善に取り組み、お客さまの品質に対する満足度の向上を図っています。 ・Arcstar Carrier Forum (ACF) 、カスタマーカウンシル、パートナーサミット グリーン購買ガイドラインに沿った調達方針の開示を行うことで、公平な調達活動を行っています。 ・サプライヤとのコミュニケーション
社会とのコミュニケーション	NPO団体や外部有識者などとコミュニケーションをとることで、課題認識と現状把握を図っています。 ・ステークホルダーダイアログ、各種社会貢献活動
社員とのコミュニケーション	社員のモチベーション維持・向上につなげることを目的として、適正な人事制度はもとより役員とのコミュニケーションの場などを設け、常に社員の声を取り入れています。 ・社長との対話会 ・ビジョン2020についての社長講演 ・社内イントラを利用した社長との意見交換 ・カイゼンサポートライン ・社員満足度調査の実施

ガバナンス

コーポレートガバナンス

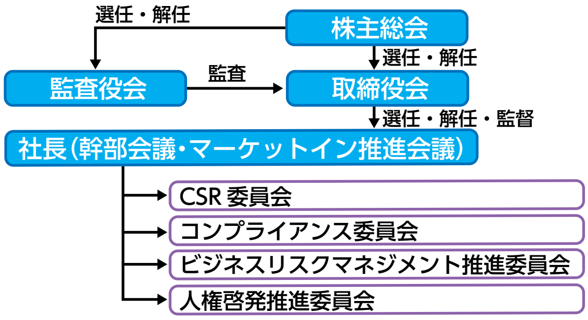
コーポレートガバナンス体制

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

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

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

■ コーポレートガバナンス体制



取締役の構成（2016年7月現在）

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

取締役の選任方針

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

CSRガバナンス

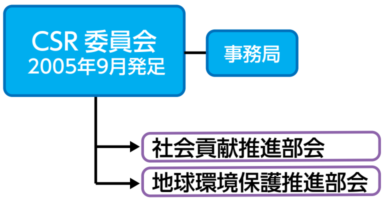
CSR推進体制

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

毎年、「CSR委員会」を開催し、CSR報告書の発行および活動内容の報告を行うとともに、活動の推進に向けた施策の検討・展開を図っており、2015年度は、13社の主要グループ会社も出席しました。

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

■ CSR推進体制



CSRガバナンスの評価プロセス

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

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

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

2015年度は、CSR基本方針および重要課題の再検討に伴い、CSR指標の仕組みについても見直しを実施しました。2016年度以降は、中期的視座に立ち設定した「中期目標（目指す姿）」に即し、各年度の目標「今年度目標」を定期的に更新し、CSR活動の確実なPDCAを遂行します。

コンプライアンス

コンプライアンス推進体制

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

具体的には、2002年度にコンプライアンス担当役員を委員長とした「コンプライアンス委員会」を設置し、組織ごとに推進責任者、推進担当者を配置するなど責任体制を整備しています。2015年度は、グループ事業のさらなる国際化に伴うコンプライアンスリスクの複雑化、グローバル化に対応するため、2015年7月に国内外のグループ会社に共通的に適用されるコンプライアンスポリシー「グローバルコンプライアンス規程」を制定し、同規定の浸透に向け、内部監査を通じた同規程に関する遵守・運用状況の確認や経営トップから企業倫理強化に向けたメッセージの発出をグループ横断で実施しました。

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

→NTTグループ企業倫理憲章の詳細は、こちらに掲載しています

腐敗防止に向けた取り組みについて

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

適正な広告表示について

広告表現が社会に与える道徳的・倫理的な影響について、社会の厳しい目が向けられています。また近年、インターネットや携帯電話などの電気通信サービスはお客さまの日常生活の基盤となり、それに伴うサービス内容や料金体系が複雑化、多様化していることから、よりわかりやすい広告表示に努めていくことが必要になっています。

NTTコミュニケーションズは、「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、お客さまに安心してサービスを選択・ご利用いただけるよう広告表示における信頼性確保に努めています。

具体的には、2008年11月より「広告表示規程」を策定し、広告表示の適正を確保する体制を整備しています。即ち、広告表示に係る考え方の周知・啓発を図るとともに、一定の広告表示に対して審査制度を設け、審査責任者を定めて審査を実施するなど、景品表示法等の遵守を担保するプロセスを確立しています。

今後も広告をはじめとした広報宣伝活動において、景品表示法等を遵守することはもちろん、お客さまに安心してNTTコミュニケーションズのサービスをお選びいただけるよう努めていきます。

* 一般社団法人電気通信事業者協会および一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟の電気通信4団体で構成した協議会

コンプライアンスの徹底に向けた啓発・教育

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

具体的には、グループ全員への周知の基礎となるコンプライアンス研修において、コンプライアンス違反が問題となりうる具体的な事例を通して、私たちがどのように行動すべきかを確認しています。また、企業倫理に関するアンケートは現場の声をきめ細かく聞き取る観点から特に重要視しており、2015年度もアンケート結果をもとにコンプライアンス意識を向上させるべく改善を図っています。

ホットラインの設置

私たちは、海外の現地法人を含めたNTTコミュニケーションズグループの横断的な「NTTコミュニケーションズグループホットライン」を設置しています。

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

2015年度の上記2つの申告窓口に寄せられたNTTコミュニケーションズグループに関する申告件数は、80件でした。これらの申告については、コンプライアンス事務局等で事実関係の調査を行いその結果に基づいて適切に対応し、必要に応じて再発防止等の対策を実施しています。

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

人権の尊重

人権啓発の推進

私たちは、人権を尊重した豊かな人権文化を創造していくため、1999年7月に人権啓発基本方針を定め、人権啓発の推進に取り組んでいます。あらゆる差別を許さない企業体質の確立と人権啓発推進のために設置した「人権啓発推進委員会」では、2014年に新たに制定されたNTTグループ人権憲章も踏まえつつ、啓発活動報告や推進に向けた施策の検討などを行っています。

■ 人権啓発基本方針

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

→「NTTグループ人権憲章」の詳細は、こちらをご覧ください

人権を尊重する企業体質の確立

私たちは、人権問題を重要な課題として位置づけ、あらゆる差別を許さない企業体質を確立し、「明るく活力のある職場づくり」の実現を目指しています。

■ NTTコミュニケーションズグループの人権啓発推進体制

推進体制におけるそれぞれの役割

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

人権啓発に向けた施策

近年、企業に対し、事業の特徴に即したきめ細かい人権尊重の仕組みづくりを求める声が高まっています。NTTコミュニケーションズグループは、グローバルICTプロバイダーであり、時に国籍や性別、慣習、雇用形態を異にする多様な社員および派遣社員が共通するプロジェクト業務に参画する実態を踏まえ、多様性を考慮した人権への配慮を推進しています。

私たちは、すべての社員および派遣社員に対し、社員一人ひとりの人権意識を醸成するため、「人権啓発全社員研修」の受講を義務づけています。2015年度の研修では、社内の相談事例などを通じてのハラスメントや異文化コミュニケーションの理解浸透を図りました。

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

2015年度は、海外現地法人を含むグループ全社員、派遣社員およびその家族10,017人から作品数21,551点の応募がありました。

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

人権に関する相談窓口

NTTコミュニケーションズグループは、職場で発生した悩みなどを一人ひとりが抱えこまず相談できる窓口を社内外に設ける一方、研修・メルマガなどを通じて社員・派遣社員へ同窓口の認知度向上を促進しています。

なお、相談内容に関する守秘と、相談者の権利の保全は、大前提として徹底しています。

コンテンツ・サービスを通じた人権配慮

企業には、自らが人権侵害を行わないよう徹底することはもちろん、提供するコンテンツに人権侵害を助長するような要素がないか、または、提供サービスを担う取引先に人権問題を起こしている当事者がいないかといった、「加担防止」の視点に立った企業行動が、国際的に求められています。この観点に立ち、現在、私たちは、例えば個人向けのwebコンテンツ等では暴力やポルノ的表現の抑止へと業界をあげて徹底する一方、サプライヤ選定においてもCSRに配慮した調達に取り組んでいます。

→児童ポルノの防止に向けた取り組みは、こちらをご覧ください
また、外部団体への参画を通じた児童ポルノ対策については、報告書内「社会への貢献」パートをご覧ください

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

2010年度に体制を再整備し、重要リスク25項目をリスク定義書として選定し、監査を通じて重要リスクのマネジメント状況を管理する仕組みとするとともに、リスク関連業務の仕分けと効率化を行いました。その後、毎年継続して、各組織に引き続きリスクの抽出、対応方針、対策の継続的検討・見直しを依頼しつつ、取締役を含む各組織の長に組織の対策状況の自己評価や、リスクの抽出漏れがないかを確認するとともに、各組織のリスク対策の実施状況につき業務監査を行っています。2015年度は顕在化を続ける気候変動問題などをうけ、対応のさらなる強化を図りました。また、同様の営みを国内主要グループ会社も展開しており、グループ全体でリスクマネジメントの推進を行っています。

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

クライシスマネジメント

東日本大震災以降、大規模災害などの緊急時における「企業の危機管理対応(クライシスマネジメント)」について、社会の関心が高まっています。私たちは、通信を通じ社会のインフラを担う者としての使命を再認識し、有事対応のさらなる迅速化を目指し管理体制を改善すると同時に、マニュアルの徹底、訓練の実施などを通じ全部門への意識の浸透を図っています。特に2013年度以来、「新型インフルエンザ等対策特別法」に対応したパンデミックへの対応を想定した業務計画を定め、計画に基づいた、具体的なBCP(業務継続計画)の策定を進めています。これ以外にも、「災害対策基本法」、「武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律」に基づき、指定公共機関としての役割を果たすため、それぞれ、「防災業務計画」、「国民保護業務計画」を定め、公表しています。

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

内部統制

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

■ 内部統制システムの整備に関する基本的な考え方

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

内部監査

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

自社における情報セキュリティ

基本方針

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

■ NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言

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

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

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

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

3つの決意

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

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

お客さま情報・個人情報保護の推進

私たちは、お客さま個人情報保護に関して法令・総務省ガイドラインなどに沿った厳格な運用を行っています。また、お客さま個人情報の取り扱い実務を委託する場合には、その委託先企業の選定にあたりお客さま情報の取り扱いに関して十分な水準を満たす企業を選定しております。お客さまが安心して私たちのサービスをご利用いただけるよう、今後も継続してお客さま情報・個人情報の推進に取り組んでまいります。

→「個人情報の取り扱いに関する方針」の詳細は、こちらに掲載しています

職場での啓発・研修の徹底

私たちは、「情報セキュリティの確保」を、CSR活動領域「経営基盤（ガバナンス）」の主要テーマと位置づけ、CSR指標へと定めて継続的に取り組みを続けてきました。その内容は情報取り扱いプロセスの安全性強化やISMSの取得および維持、セキュリティ調査など多岐にわたります。職場への意識啓発はICT企業の極めて重要な責任と位置づけ、各種研修を行うなど積極的に取り組んでいます。

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

■ 情報セキュリティ研修　受講者の内訳

（名）

研修の種類		2015年度実績
情報セキュリティ研修（総数）		18,796
	全社セキュリティ研修／理解度測定	18,629
	セキュアプログラミング研修	40
	セキュリティマネジメント実施責任者・担当者研修	127

情報セキュリティマネジメント体制

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

具体的には、CSO(Chief Security Officer:情報セキュリティ担当役員)のもと、

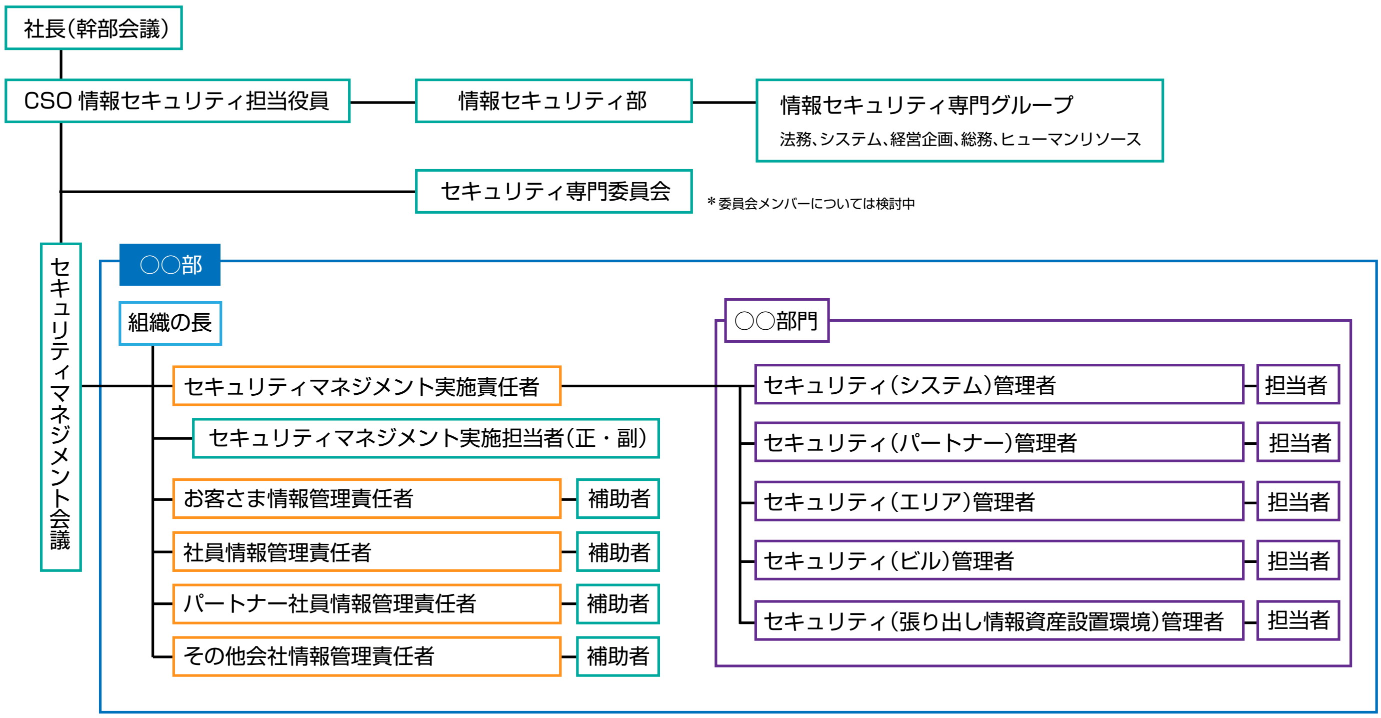
1. 規程や標準の制定と全社員への教育啓発
2. 全社の情報セキュリティ対策の策定と実装
3. 情報セキュリティ規程の遵守状況のモニタリングと是正
4. 情報セキュリティ事故への一元的な対応

などを実施しています。2015年度に実施した主な取り組みとして、ソフトウェア脆弱性への対応や、統合リスクマネジメントサービス「WideAngle」の全社ITシステムへの適用を継続的に実施してセキュリティリスク低減策を講じるとともに、脆弱性判定情報の配信プラットフォーム(ISMP)を利用した全社ITシステムの一元管理による、インシデント発生時の対応プロセスの整備に取り組むなど、セキュリティリスクマネジメントレベルの向上を図りました。

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

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

■ セキュリティマネジメント体制図



第三者評価・認証など

私たちは、情報セキュリティマネジメントに関する外部認証である「ISMS適合性評価制度」の認証を2016年3月時点で21社(国内グループ会社9社、海外グループ会社12社)で取得しています。

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