



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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	—	<ul style="list-style-type: none"> 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フレキシブルイサー](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	<ul style="list-style-type: none"> 安心・安全・シームレスにつながる環境を実現するため、Bizホスティングを中心とした基盤サービスを提供。今後も、サービスラインナップ拡充に努め、利便性向上を図る 	—	<ul style="list-style-type: none"> 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 Application Clusters)」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 ICT Awards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、駆付け時間、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動化推進	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も、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/コネクション/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「シームレスICTソリューション」を提供します。

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

IoT推進室の新設

NTTコミュニケーションズは、2015年8月、IoTに関するさまざまな顧客ニーズに応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。

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を検討し、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。

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®」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 セキュリティの強靱化

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靱化に向けた取り組みを強化し続けています。グループ全体で整備・共有されたセキュリティ規定群の遵守を基本としつつ、顧客から委託されたICTシステム・ネットワークの常時監視・運用体制のさらなる強靱化や未知の脅威に対する脆弱性対応機能の強化などを進めております。さらに、対象を国内グループ企業にとどまらず海外グループ会社を含んで脆弱性対応機能の強化を企図しております。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。

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、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、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もいただけるよう、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ます。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。

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ます。その中から生まれた改善事例は、Webサイト上に公開しています。

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

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



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・グリーン調達へ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)

人権・労働	-強制労働/児童労働の禁止 -団結権/団体交渉の尊重	公正取引	-汚職/賄賂の禁止 -知財財産の尊重
安全衛生	-工場の安全対策 -労働災害/労働疾病対策	品質・安全性	-製品の安全性の確保 -品質マネジメントシステムの構築
環境	-有害な化学物質の管理 -資源/エネルギーの有効活用	情報セキュリティ	-個人情報の漏えい防止 -情報システムの防護策

■ 調達に関する基本方針

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

パートナーとの関係強化

継続的な連携強化を図るパートナー会議「ACF」の展開

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

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。

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、対象の裾野を広げていきます。

■ 活動原則

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

国際・地域社会のために

各種清掃活動

NTTコミュニケーションズでは、2008年から、千代田区一斉清掃に参加しています。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西日本グリーン作戦	峰山公園(高松市峰山町)内の清掃活動	2015年5月	3
	九州グリーン作戦	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。

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

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年上半年期約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戰に協力し、警視庁より提供されたマルウェア感染情報をもとに積極的に注意喚起および個別連絡を実施。その取り組みが評価され警視庁から感謝状を授与されました。今後も悪性サイト対策を推進し、インターネット犯罪の抑制に貢献します。

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