

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティ開発
外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化



社会への貢献

ICTが社会インフラとして浸透し続ける中、私たちの事業が社会へと担う役割も多岐にわたります。私たちは「CSR基本方針」にもとづき、情報通信技術の向上と情報セキュリティの確保に努め、グローバル規模で安定した信頼性の高い情報通信サービスを提供しています。また、新たなビジネスモデルの提供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、これらをすべて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、継続的な改善を推進してきました。2018年度は、時代の変化に即した新たな中期目標のもと、重点活動項目ごとに着実な成果を上げることができました。2019年度以降も豊かな未来を目指し、PDCA体制を強化しつつ、さらなる取り組みを進めます。

Our Ambition

ICTが導く、すべての人々がつながった社会

- ◆ 時間や距離、言語などの制約を意識しない社会
- ◆ 常に安全で快適なネットワークが保たれる社会

見据える
SDGs



重点活動項目

ネットワーク社会を支えるイノベーション

P.16

重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保

P.18

顧客のネットワークセキュリティの強靱化

P.21

顧客満足度の継続的改善

P.23

サプライヤーとの協働

P.25

地域貢献・コミュニティ開発

P.28

NTT Communications Corporation
CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティ開発
外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2018年度の活動実績および2019年度目標

CSR指標に即した活動の成果

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、災害や情報セキュリティへの対策を強化した安心なコミュニケーション環境の提供に取り組んできました。その成果として、6つの重点活動項目である「ネットワーク社会を支えるイノベーション」「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」「顧客のネットワークセキュリティの強靱化」「顧客満足度の継続的改善」「サプライヤーとの協働」「地域貢献・コミュニティ開発」において目標を達成できました。

ただし、長時間故障件数の削減については、一部課題を残す結果となりました。今後は、分析を積み重ね、関連パートナーと連携し、品質改善に向けて継続して対応強化を進めていきます。

◆ 2018年度の活動実績および2019年度目標

重点活動項目	取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2018年度目標	2018年度取り組み結果			2019年度目標	バウンダリー 活動範囲 (組織内・外)	SDGs
				具体的な取り組み状況	定量的な結果	自己評価			
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	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	お客さま課題別にIoTのEnd to Endソリューションを提供することで、企業のデジタル化に貢献	Things Cloud for Logistics, for Place, for Maintenanceという3つのソリューションを創出・End to Endソリューション実現のためにThings Partner™プログラムを開始し、パートナーとの共創プログラムによってエコシステムを形成した	これまでの営業支援活動からのフィードバックをもとに各業種のニーズ・市場発展性を分析し、3つのソリューションを創出・推進した。 また、Things Partner™プログラムでは13社をパートナーとして迎え、IoTユースケースを拡大させた。(2019年3月27日時点)	★★★★	3つのソリューションをフルスタック・フルライフサポートの観点で深化させ、Things Partner™プログラムによりエコシステムを拡大し、新たなIoTユースケースを創出していく	組織内・外	9 11
	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	・大容量の動画視聴に適した個人のお客さま向け高速インターネット接続サービス「OCN v6 アルファ」を提供開始(ニュースリリース日 2018年6月27日) ・「OCN モバイル ONE」業界初「MUSICカウントフリー」の無料提供開始(2018年7月20日)	2件	★★★★	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	

自己評価による達成レベル ★★★★★: 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

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション
 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
 顧客満足度の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティ開発
 外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動項目	取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2018年度目標	2018年度取り組み結果			2019年度目標	バウンダリー 活動範囲 (組織内・外)	SDGs
				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	災害に強いネットワークづくり	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)の継続的強靱化	<ul style="list-style-type: none"> 水防対策・耐震補強 - 水防：白鬚、名古屋栄の実施判断・着工、秋田、青森の実施検討 - 耐震：天神南の実施判断・着工、大手町本館の実施検討 ・受電設備・エンジンの信頼性向上(受電設備更改：16ビル、エンジン更改：6基完成) ・海底ケーブル信頼性向上 JUPITER、ASEインドネシア分岐 ・ランディングステーション(陸揚げ)信頼性向上 南房総LS(竣工)、ビルセキュリティ対策の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒ 受電設備/エンジン更改工事の意思決定会議付議および工事着工の実施 ・ランディングステーション(陸揚げ)信頼性向上 ・ビルセキュリティ対策の強化など(2018不審者行動検知トライアル) ・JUPITERケーブル建設中(2020年3月完成予定) 	<ul style="list-style-type: none"> ・水防対策・耐震補強 - 水防工事実施：白鬚(2018年4月~2019年7月)、名古屋栄(2018年4月~2019年2月) - 水防検討済：秋田、青森 - 耐震工事実施：福岡天神(2018年4月~2019年3月) ・受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒ 計画16ビルのうち11ビルを意思決定会議に付議し了承 ・受電設備更改：3ビル ・エンジン更改：4ビル ・受電・エンジン更改：4ビル ※ ビル将来計画調整により5ビルは次年度以降に検討 ⇒ 意思決定11ビルのうち10ビルの工事着工 	★★	<ul style="list-style-type: none"> ・整備工事検討案件【水防】札幌大通 など【火災受信機】三重津 など【ELV】勢理客 など【給排水】宇都宮 など【環境整備】一ツ橋【受電更改】金沢西念、札幌大通 など【排煙機改修】名古屋栄 など【建物撤去】佐賀中の小路ビル【地下漏水】青森 など【空調機転用】横浜山下 など ・受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒ 新規意思決定・工事着工 ・受電設備更改：16ビル ・エンジン更改：12基 ・ランディングステーション(陸揚げ)信頼性向上 ・ビルセキュリティ対策の強化など(不審者行動検知導入) 	組織内	9 11
			大規模災害への対策	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・大手町への本社移転に伴う、新災害対策本部環境へのマイグレーション ・首都圏直下地震を想定した基本行動プロセスの再確認および新災害対策本部運用プロセスの確認 ・夜間土休日に首都圏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 ・国内グループ会社へのNTT Com支援拠点の開放 	<ul style="list-style-type: none"> ・大手町への本社移転後に、首都圏直下地震発生時における災害対策メンバーの基本行動を再確認するための防災演習を実施し、新災害対策本部環境の実効性を確認(2019年2月) ・災害対策メンバーを対象とし、「2018年度発生災害事例」[2019年2月実施の防災演習]の振り返り研修会を実施。災害対応時の基本行動再確認、ならびにプロセス改善に向けた議論を実施(2018年3月) 	<ul style="list-style-type: none"> ・2018年度中に発生した大規模災害発生時の対応において、情報収集および社外報告プロセスの定着化が進んでいる事を確認できた ・演習/研修参加者から、効果的であったとの回答(アンケート結果)を得られた 	★★★	
	顧客のネットワークセキュリティの強靱化	24時間365日のネットワーク監視	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さま向けサービス(ネットワーク(NW)、インターネット、クラウド、メール、ホスティング、音声系サービスなど)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 	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間故障件数の削減 国内NW(3時間超)：67件/年 海外NW(4時間超)：530件/年 その他(CL,A&C.ボイスなど1時間超)：44件 ・2018年度から、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、音声系サービスなど)の常時監視対象を拡大し、さらなる長時間故障削減に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発生した長時間故障について、プロセスエラーはないか、カイゼンポイントはないかなどの分析およびカイゼンの実施 ・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、音声系サービスなど)へのお客さま目線監視の仕組みの導入拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ・長時間故障件数の削減 国内NW(3時間超)：56件/年 海外NW(4時間超)：387件/年 その他(CL,A&C.ボイスなど1時間超)：92件 ・国内NW,海外NWについては、これまでの活動の成果により、目標を大幅に達成することができたが、その他のサービスについては、ユーザー数の拡大もあり、目標を達成できなかった 	★★	<ul style="list-style-type: none"> 国内NW(3時間超)および海外NW(4時間超)については、一定の成果が見えたので、その他のサービスと合わせて、1時間超の故障件数を目標値として設定する。 DNW：1,297回線/月 CL：17件/年 A&C：38件/年 ボイス：16件/年 	

自己評価による達成レベル ★★★：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



NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション
 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
 顧客満足度の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティ開発
 外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動項目	取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2018年度目標	2018年度取り組み結果			2019年度目標	バウンダリー 活動範囲 (組織内・外)	SDGs
				具体的な取り組み状況	定量的な結果	自己評価			
顧客のネットワークセキュリティの強靱化	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	<ul style="list-style-type: none"> 開発中にセキュリティへの対応ができるよう、設計および製造工程中でのセキュリティ対策を実施 NTT Comグループおよび海外グループ企業が保有するWebアプリの脆弱性診断を実施 診断カルテ管理システムの継続改良によるソフトウェア開発力の強化 	<ul style="list-style-type: none"> SASTと呼ばれるソースコード診断ツールの普及活動を実施 クロスリスティング社のシステムの脆弱性診断を実施 診断カルテ管理システム [kar] の改良による設計力、コーディング力強化を継続実施 	<ul style="list-style-type: none"> 月平均2~3件の診断実績を獲得 3件の改善ポイントを指摘、グループのセキュリティリスク低減に貢献 10件以上の機能追加を完全内製で実施 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> NTT Comグループおよび海外グループ企業が保有するWebアプリの脆弱性診断を実施 診断カルテ管理システムの継続改良によるソフトウェア開発力の強化 	組織内	9 11
	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心・安全に貢献するサービスの継続的な充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> プロフェッショナルサービスにおいて、脆弱性見える化ソリューションやエンドポイント衛生管理などCSIRT運用支援ソリューションを強化する マネージドセキュリティサービスにおいて、EDR(Endpoint Detection&Response)などによるNWと端末の連携防御機能の拡充やSECaaS連携を推進する 	<ul style="list-style-type: none"> プロフェッショナルサービスにおいて、ICT環境のセキュリティリスク見える化し、脆弱性対応の効率化や均質的なセキュリティレベルの確保、情報セキュリティガバナンスの向上を実現する「脆弱性見える化ソリューション」の提供を開始した。また、「標的型マルウェア感染端末調査」では、AI技術によりマルウェアの検知力をさらに向上させ、エンドポイント向けセキュリティソリューションを強化した マネージドセキュリティサービスにおいて、エンドポイント型のセキュリティメニュー [EDR] およびNW型の「コンテンツセキュリティ」のサポートデバイス追加や機能拡張を行い、またクラウドGWのセキュリティ監視も実現する「クラウドゲートウェイ (GW) セキュリティ」の提供を開始することで、ICT全般における連携防御力向上を推進した 	新サービス提供：9件	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> プロフェッショナルサービスにおいて、CSIRT運用支援ソリューションを強化する マネージドセキュリティサービスにおいて、クラウドGWやIoT/OT向けのセキュリティ対策を拡充する 	組織内・外	
顧客満足度の継続的改善	継続的なCS調査	お客さま満足度スコアの継続的改善	<ul style="list-style-type: none"> 満足度調査先のさらなる充実(国内外) 「カイゼン活動」、およびPDCA体制を国内外グループ会社とも引き続き徹底 	<ul style="list-style-type: none"> 調査依頼数/回答数の拡大 カスタマージャーニーに沿ったお客さまとの接点ごとの満足度調査を実施 お客さまよりお寄せいただいた声を受けた「カイゼン活動」の結果をオフィシャルサイトに掲載しフィードバック実施 	<ul style="list-style-type: none"> 調査回収実績 - 国内法人のお客さま：2,737件(前年度比4%増) - 海外法人のお客さま：101件(前年度比11%減、ただし調査対象現地法人が減ったことによる) VOE調査*：380件(前年度比67%増) 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> お客さまのニーズ深掘りなどを強化することにより、マーケティング活動に活かす 設備設計を変更、前年度の打ち手に対する効果の測定などにより、さらなるカイゼンのPDCAサイクルを推進(例：「カイゼン活動」の結果がお客さま満足度向上に結び付いているか何う設備を新設するなど) 	組織内・外	8

※ VOE調査：Voice of Employee調査の略。NTT Com社員向けのサービス改善調査

自己評価による達成レベル ★★★★★：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



NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション
 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
 顧客満足度の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティ開発
 外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動項目	取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2018年度目標	2018年度取り組み結果			2019年度目標	バウンダリー 活動範囲 (組織内・外)	SDGs
				具体的な取り組み状況	定量的な結果	自己評価			
サプライヤーとの協働	CSR・グリーン調達の浸透	・サプライヤー各社による製品アセスメントの実施など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ー調査(年1回)の実施	CSR調達推進に関する継続的なサプライヤー調査(年1回)の実施	10社に対して調査実施	★★★★	CSR調達推進に関する継続的なサプライヤー調査(年1回)の実施	組織内・外	8
地域貢献・コミュニティ開発	地域への貢献	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もとづき、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さらなる展開 ・地域の障がい者支援団体と協力した販売会の継続的実施(パン・お菓子など)	・本社ビル周辺の清掃活動を実施。その他拠点やグループ会社においても各自で清掃活動を実施 ・本社ビル内で販売会を実施。その他拠点やグループ会社においても各自で販売会を実施	・本社ビル周辺の清掃活動(6月、11月の計2回開催。のべ参加人数473人) ・本社ビル内での販売会(7月、11月、2月、3月の計4回開催。総売上金額394,965円)	★★★★	・地域清掃活動の継続的実施およびグループ会社へのさらなる展開 ・地域の障がい者支援団体と協力した販売会の継続的実施(パン・お菓子など)	組織内・外	4
	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	AIやIoTの最新技術に触れあう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継続的に推進	・ファミリーデー、海岸清掃の実施 ・浦安市との協定にもとづき、小学校や中学校でラグビー教室を開催。また東京2020オリンピック・パラリンピック推進授業にも積極的に参加。ラグビーだけでなくスポーツ選手としてのキャリア形成に関する授業も展開	・ファミリーデー(8月に計3回開催。子どもの参加人数:50人) ・海岸清掃の実施(6月に開催。子どもの参加人数:40人) ・ラグビー教室(のべ15校で開催。子どもの参加人数:約2,000人)	★★★★	AIやIoTの最新技術に触れあう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継続的に推進	組織内・外	

自己評価による達成レベル ★★★★★: 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

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靭化
 顧客満足度の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティ開発
 外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動
項目

ネットワーク社会を支えるイノベーション

私たちのアプローチ

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。

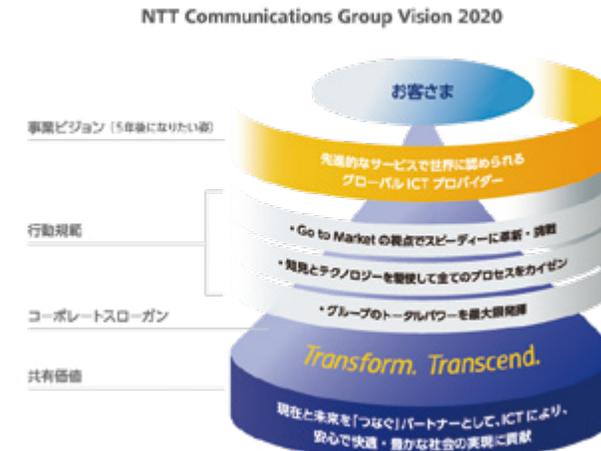
加えて、近年はAI(人工知能)、IoT(モノのインターネット化)が急速に注目されていることを受け、社会の幅広い人に安心で快適な日常生活を提供するための新たなICTサービスの開発にも、私たちは積極的に挑戦しています。

これらのような私たちの姿勢と活動は、SDGsの目標9「産業と技術革新の基盤をつくろう」に大きな意義を持つものであると、私たちは考えています。今後、これらも踏まえたCSR目標の検討を実施し、引き続き革新的な製品・サービスの実現を通じた貢献を模索します。

基本的な考え方

CSR重点活動項目「ネットワーク社会を支えるイノベーション」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委員会と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。同重点活動項目は、私たちが現在推進しているグローバルな成長戦略と密接に関わりを持っています。コーポレートビジョン「ビジョン2020」は、先進的な技術やサービスを提供することで社会に新たな価値を創造し、世界中を「つなげてゆく」ことを目指しており、社会が期待する「事業の特徴・強みを活かしたCSRの遂行」に向けた指針としても大きな役割を担っています。

◆ コーポレートビジョン「ビジョン2020」



2018年度の主な成果と今後

重点活動項目「ネットワーク社会を支えるイノベーション」にもとづくCSR活動は、「ビジネス変革に寄与する新たな価値の提供」「安心・安全な日常生活の実現、デジタルデバイドの解消」など、事業を通じて社会課題解決に寄与するイノベーションを提供することを目指しています。

2018年度は、お客さまの業種ごとのニーズや市場発展性を分析し、Things Cloudの3つのソリューションを創出しました。

そして、関連する13社のパートナーとIoTユースケースを拡大させました。今後は、セキュリティ支援サービスを展開する予定です。また、OCNサービスの利便性向上に向け、大容量の高速インターネット接続サービス「OCN V6アルファ」を提供し、動画の快適な視聴を実現しました。

私たちは、今後も事業を通じた社会課題の解決に貢献できるよう革新的な技術を活用したサービス提供を推進していきます。

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
 顧客満足の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティー開発
 外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

ICT社会の進化を実現するサービスの提供

> 事業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コーポレートスローガン「Transform.Transcend.」とは、時代を先駆ける技術やサービスを提供することで、お客さまのビジネスや社会、そして市場に飛躍的進化(Transform)とダイナミックな変革(Transform)をもたらし、期待や想像を超える(Transcend)新たな価値や、すべての垣根を越えて(Transcend)つながる世界を創造するというメッセージが込められています。

私たちは、「データ利活用の時代」において、お客さまのデジタルトランスフォーメーション(DX)を実現する「信頼されるパートナー」になることを目指して、「Transform.Transcend.ServiceStrategy2018」を策定し、「お客さまのデータ利活用を支えるケイパビリティの強化・拡充」に努めていきます。

具体的には企業のお客さまがデータを利活用するために必要なプロセスを「収集」、「蓄積」、「分析」の3つに分けて考え、「収集」はさまざまなIoTデバイスが生成するデータを蓄積場所まで運ぶこと、「蓄積」は収集したデータを保管し、そのデータを次の分析段階で利用・加工しやすい形に整えて安全に蓄えること、「分析」は蓄積されたさまざまなデータを組み合わせるAIなどを用いて解析し、新たな知見を生み出すプロセスです。

これによりパーソナルデータの扱いについての不安や

懸念を取り除き、データ利活用による利便性の高いサービスを安心・安全に利用できる社会をつくるのが私たちが描く未来像です。

> IoT活用による価値創出にむけたデジタルトランスフォーメーションの推進

NTTコミュニケーションズは、2015年8月にIoT推進室を設立、さらに2017年10月にビジネスイノベーション(BI)推進室を設立し、デザイン思考にもとづくお客さまとのイノベーションやIoT活用による価値創出、ビジネス共創を積極的に推進してきました。

2018年度は、Things Cloud for Logistics、for Place、for Maintenanceという3つのソリューションを展開しました。さらに、これらのEnd to Endソリューション実現のため、Things Cloud® 推奨デバイス制度を拡張したThings Partner™プログラムを開始し、パートナーとの共創プログラムによってエコシステムを形成しています。

また、2019年度は用途に応じたセレクトブルなネットワークを提供することでお客さまの利便性を向上させ、かつエッジコンピューティングやデータ分析などケイパビリティを強化し、お客さまのビジネスを支えています。

> すべての人に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、その恩恵を世界のすべ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。

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靭化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発
外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動
項目

重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保

私たちのアプローチ

ユビキタス社会の進化につれ、有事の情報通信ネットワーク停止・遮断による経済的・社会的損害も測り知れなくなりつつあります。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私たちには、ネットワークを「いかなる時もつなぎ続ける」責任が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世界全体の通信サービスを提供している企業グループとして、CSR重要領域「社会への貢献」の取り組みの柱に「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」を掲げ、災害や障害の発生時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。これらはSDGsの目標11「住み続けられるまちづくりを」が重視する、質が高くサステナブルな生活環境へのアクセスの継続的な拡大・改善へと資するものであり、この観点を加味した施策の在り方を検討していきます。

基本的な考え方

重点活動項目「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」にもとづく活動は、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。

国内・海外ともに自然災害の頻発傾向が続く昨今、施策の確実な執行に向け、有事における的確な対応体制の整備・強化の重要性が高まっています。この観点に立ち、私たちは災害対策の基本3方針を重視し、その徹底をグループ全体で図っています。

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

<http://www.ntt.com/about-us/cs/saitai.html>

2018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高い安定性と信頼性の確保」にもとづく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」など、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。

2018年度は、2017年度に実施した点検結果を踏まえ、対策やカイゼンを実施しました。具体的には、保守運用などのオペレーション業務を行う拠点が被災した場合にどの程度の時間で業務を再開するかという目標をサービス毎に再定義し、時間内に再開できない場合は対策を講じました。また有事に向けた訓練として2018年度は、新社屋移転後速やかに首都直下地震発生を想定した訓練を実施し、新社屋の環境や防災設備の実行性を確認するとともに、より現実に即した復旧活動の再認識を行いました。いずれも当初の目標を「達成」または「ほぼ達成」することができました。2019年度も継続的に目標を定め活動を推進していきます。

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靭化
顧客満足の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発
外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

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方針にもとづき、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。

2018年7月に西日本を中心に発生した「平成30年7月豪雨」では、集中豪雨に伴う道路崩壊や橋梁崩落によって広島～岡山間および広島～愛媛間の複数の基幹中継ケーブルが被災しました。土砂崩壊地点を迂回するために電柱を新設するなど新たなルートの復旧計画を現地 で検討し、被災してから3日後にケーブル復旧作業が完了しました。

2018年9月に発生した北海道胆振東部地震では、北海道内にて発生したブラックアウトにより道内5つのNTTコミュニケーションズビルにおいても停電が発生しました。停電発生後速やかに、非常用電源設備による給電に切り替えることでサービスの安定提供を継続するとともに、自社備蓄燃料ならびに政府供給の燃料を補給することで長時間停電にも対応しました。

また、日ごろから災害に迅速に対応できるよう社員およびパートナー社員に対しても継続的に災害に対する意識高揚を図っています。具体的には、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」を利用した訓練や、大規模災害などを想

定した実践的な演習を実施しています。



「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
<https://www.ntt.com/about-us/cs/saitai.html>

> 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応した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などの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、事業継続計画(BCP)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。普段から連絡網としても利用可能なため、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。

さらに海外拠点にもサービスを拡大し、通信キャリアとして高い技術力と実績を活かした企業向けのクラウドサービス「Enterprise Cloud」は、災害にも強い堅牢なデータセンターに設置し、日本と海外拠点間を高品質・大容量ネットワークで接続しているため、遠隔地にあるバックアップを迅速に稼働させるなどBCP対策としても最適なサービスです。

> 災害復旧にも活躍する海底ケーブル敷設船「きずな」

災害時における通信設備の復旧に船舶の有効性が高く評価されており、船舶のさまざまな活用方法がNTTコミュニケーションズだけでなく、NTTグループとしても検討されています。

海底ケーブル敷設船「きずな」は、災害復旧資機材、20フィート型コンテナ(6個)、高所作業車、移動電源車など、NTTグループにおける災害復旧用物資・車両の輸送を可能にしています。2018年の北海道胆振東部地震および、台風24号の災害復旧支援では「きずな」に復旧用資機材・車両を積み込み現地付近の港まで回航し、通信インフラの迅速な復旧を支えました。

定点保持機能を活用し、非常用携帯基地局を船上に設置し、災害により非通話エリアとなった地域の緊急復旧が可能です。船橋上部には360度通信障害が生じないよう工夫した衛星通信用のパラボラアンテナを複数設置できるスペースを設けており、災害時の通信設備の増設に対応しています。

また、船という独立した生活スペースを活用して、災害地での復旧作業にあたる作業員への宿泊設備、食事の提供などの支援設備を備え

◆ 海底ケーブル敷設船「きずな」



総トン数: 8,598トン、載貨重量: 4,098トン、全長: 108.64m、幅: 20m、計画喫水: 6.0m、航海速度: 13.2ノット、最大搭載人員: 60人、航続距離: 9,500海里(約30日間)、船籍: 日本(東京)



NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
 ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
 顧客満足継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティー開発
 外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

◆ 災害復旧支援



◆ 災害復旧支援



NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化

顧客満足の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発
外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動
項目

顧客のネットワークセキュリティの強靱化

私たちのアプローチ

ICT化の浸透で、より多くの企業、個人の情報がネットワーク上に蓄積されるようになった現在、私たちはICT事業者として、お客さまからあずかった情報の機密性を担保し、確実に保持・管理する責任があります。これはSDGsの目標11「住み続けられるまちづくりを」が重んじる、先進的かつ安心・安全な、サステナブルな生活環境の実現に、大きく関わる経営課題といえます。

また、SDGsの目標9で示された「産業と技術革新の基盤をつくろう」との社会的要請に因るため、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・共有したセキュリティ規定群を遵守し、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・運用体制をさらに強靱化し、未知の脅威に対する脆弱性対応機能の強化なども進めています。対象は海外グループ会社も含み、脆弱性対応機能の強化を計画しています。2016年度に実施したマテリアリティ分析、CSR中期目標の見直しでは、これらの課題を独立した重点活動項目とし、さらなる取り組みの体制強化と推進を図っています。

基本的な考え方

重点活動項目「顧客のネットワークセキュリティの強靱化」は、現在、内外の情勢を踏まえ、「24時間365日のネットワーク監視」「脆弱性対応機能の強化」「迅速・確実なセキュリティ脅威対応」を主要な施策に位置づけ、取り組みを推進しています。いずれの課題も、時事的な問題や社会の関心事も踏まえつつ、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、CSR目標の検討と設定を行っています。

これらの多面的な活動は、いずれも確実で強固なセキュリティ体制に立脚して遂行される必要があります。私たちは「NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言」を同重点活動項目に共通する指針に位置づけ、その徹底を図っています。

◆ 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。

2018年度の主な成果と今後

重点活動項目「顧客のネットワークセキュリティの強靱化」にもとづくCSR活動は、「24時間365日ネットワーク監視」「脆弱性対応機能の強化」「迅速・確実なセキュリティ脅威対応」など、社会課題であるセキュリティ脅威やあらゆる災害からお客さまネットワークを守ることを目的としています。

2018年度は、ICT環境のセキュリティを見える化する「脆弱性見える化ソリューション」の提供、AI技術による「標準型マルウェア感染端末調査」の能力強化を図りました。

グループ企業が保有するWebアプリの脆弱性診断を継続的に実施し、持続的に安全なサービス提供に努めています。また、長時間故障の削減を目的とした「監視体制の強化」や「分析・改善の強化」を図りました。

私たちは、お客さまのネットワークセキュリティの強靱化を目指し、2019年度も継続的に目標達成に向けた活動を推進していきます。

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
 ネットワーク社会を支えるイノベーション
 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強化
 顧客満足の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティー開発
 外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

お客様の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日お客様のICTシステムの監視・運用のほか、お問い合わせへの対応、故障修理、BCP管理支援などを担います。

近年、企業にとって、ICTシステムはもとより、その安定稼働の要としてのオペレーションセンターは事業継続上必要不可欠なものとなっており、お客様の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受けにくく、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様への付加価値を高めて、お客様満足度(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。

お客様システムもクラウドをはじ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。

※ ITIL®：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

デジタルトランスフォーメーション(DX)は、企業にとってビジネスチャンスであると同時に、ビジネス拡大とともにインターネットと同化するICT環境によりサイバーリスクが増大するゼロトラスト時代の到来も意味します。そのような中、想定内または想定外のリスク、外部侵害や内部不正に起因するリスクをマネジメントし事業継続性を確保することが主要経営課題の1つとなっています。

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月に総合リスクマネジメントサービス「WideAngle」として発展させ、グローバル展開を開始しました。

2018年度は、拡大するICT環境のセキュリティリスクを見える化し、増大する脆弱性への対応の効率化を実現する「脆弱性見える化ソリューション」の提供を開始しました。また、ゼロトラスト時代において、企業のICT環境をセキュアに保つために、エンドポイントやクラウド型ゲートウェイを中心に、AI技術の活用や機能拡張により高度な分析とセキュリティ監視も強化しました。

私たちは、お客様が安心してデータを利活用し、新たな価値を創出するためのソリューション提供を行うことで、お客様のDXに貢献していきます。

社会問題化するマルウェアへの対策について

個人情報漏えいといった被害をもたらす可能性があります。

NTTコミュニケーションズは、個人および法人のお客様を対象に、国内ISPとして初めて、マルウェアによる情報漏えいから利用者を守る「マルウェア不正通信ブロックサービス」の無料提供を2016年2月に開始しました。



顧客満足 of 継続的改善

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化

顧客満足 of 継続的改善

サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティ開発
外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

私たちのアプローチ

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クラウドサービスの提供まで、多岐にわたります。

多様なお客様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、CSの継続的な向上にも直結する重要な責務であり、また私たちがグローバルな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うえでも、高品質で信頼性の高いサービスを提供し続けるための道しるべともなる必須課題です。

これらの取り組みは、国連SDGsが目標8「働きがいも、経済成長も」で指向している、世界経済の高付加価値化や生産性の改善、ひいては経済成長の持続へと寄与するものであると私たちは考えています。この考えにもとづき、これからも幅広い皆さまからのさまざまな意見を取り入れ、私たちの事業に反映する仕組みを強化・刷新し続けます。

基本的な考え方

私たちはお客様のニーズやご要望・ご期待に的確にお応えするとともに、すべての業務を継続的に評価・改善することで、サービス品質を向上させ、お客様満足度の向上を実現することを会社規程にて定めています。そして、経営企画部と営業/サービス/オペレーション各部門が連携し満足度調査を定期的実施しています。お客様への誠実な対応は、担当する業務や活動する地域、提供する製品・サービスを問わず、私たち全員が常に心がけるべき姿勢です。このような観点にもとづき、「私たちの心がけ」を定め、お客様をはじめとする皆さまへと公表し、徹底しています。

◆ 私たちの心がけ

NTTコミュニケーションズでは、すべてのお客様にご満足いただけるサービスの提供のために、社員一丸となって取り組んでいます。日々、お客様からいただく声に耳を傾け、改善・向上を推し進めてまいります。そのために、まず私たちは、お客様のICTソリューションパートナーとして、以下のことを心がけています。

1. お客様の悩みや課題を解決すること
2. お客様のビジネス成長の後押しをすること
3. お客様の本来業務への集中を手助けすること

これらのことを心がけ、お客様から頼られるパートナーであるために、営業から構築・運用までワンストップで、End to End、そしてスピード感を持ってソリューションを提供します。

2018年度の主な成果と今後

私たちは「継続的なCS調査」を主な施策として多面的な活動を推進しています。2018年度に実施した「お客様の声 (VOC: Voice of Customer) 調査」では「お客様の事業発展に向け、重要かつ注力したいと考えている分野」をうかがうなど、従来の設問構成を一部見直し、新たにお客様のニーズやNTTコミュニケーションズに対するご期待をうかがいました。その結果、「営業力/提案力」「価格」「サービス品質」「セキュリティ」「先進性 (AI、IoT領域)」に関連するご期待のコメントが多く寄せられました。

サービスごとにお客様満足度スコアを経年比較し、前年度までに実施した「改善施策」の効果を振り返るとともに、2018年度に新たにいただいたお客様の声にもとづき、次年度のお客様満足度スコアの改善に向けた「新たな改善施策」を立案するという、サービス改善のPDCAサイクルを確立しました。お客様満足度スコアが上昇したサービスがある一方で、下降となったサービスもありますが、上記の中期目標に向け、お客様満足度スコアのさらなる上昇を目指し、「継続的なCS調査」の結果をもとにしたサービス改善のPDCAサイクルを継続的に実施します。

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化

顧客満足継続的改善

サプライヤーとの協働

地域貢献・コミュニティー開発

外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

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、日ごろお客さまと接する営業担当者だけでなく、すべ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)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。

VOC調査は経営企画部が所管し、調査設計の検討から調査結果の取りまとめ、経営層への報告まで、社内各部署と連携し対応しています。

2018年度の「お客さまの声」の調査においても、国内外合わせて2,156名のお客さまにご協力いただき、貴重なご意見を多数頂戴しました。

そのような「お客さまの声」に対する私たちの取り組みをWebサイト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。

Web 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
<https://www.ntt.com/about-us/cs/cs/qa/hojin.html>

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。

お客さまにインターネットサービスを安心・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。この考えにもとづき、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、お問い合わ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。日々サービスの品質改善・向上につなげています。また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。

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。



Web 「OCNお客さまの声」の詳細は、こちらをご覧ください
<https://www.ocn.ne.jp/cs/>



サプライヤーとの協働

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化

顧客満足度の継続的改善

サプライヤーとの協働

地域貢献・コミュニティー開発

外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

私たちのアプローチ

近年、企業には、サプライチェーン全体で捉えたCSR活動が求められており、グループ横断でのCSR活動はもちろん、サプライヤーとの誠実でサステナブルな関係づくりが重要です。これらの取り組みは、国連SDGsにおける目標8「働きがいも、経済成長も」を実現するうえで大前提となる「公正な取引慣行、ディーセントな労働慣行」をグローバルに実現するうえで不可欠なものといえます。

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、サプライヤーとの相互理解と信頼関係の発展を図りつつ、環境面にとどまらず人道・社会面でも配慮を徹底した「CSR調達」の考えにもとづく調達体制の構築を推進しています。

基本的な考え方

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、下記「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を確実に遂行するための指針として「調達方針3箇条」を定め、これをもとに、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。推進体制として、プロキュアメント部が全社の調達の統括を行い、各組織との連携を図りながら、グループ一体でCSR調達を推進しています。

◆ サプライチェーンCSR推進ガイドライン(要旨)

人権・労働	・強制労働/児童労働の禁止	・団結権/団体交渉権の尊重
安全衛生	・工場の安全対策	・労働災害/労働疾病対策
環境	・有害な化学物質の管理	・資源/エネルギーの有効活用
公正取引	・汚職/贈賄の禁止	・知的財産の尊重
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
情報セキュリティ	・個人情報の漏えい防止	・情報システムの防御策

調達に関する基本方針

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

2018年度の主な成果と今後

現在、私たちは、CSR調達の理念を実現するため、サプライヤー各社との協力のもと実施する製品アセスメントを通じ環境面でのマイナスインパクトの少ない製品調達の徹底を目指すとともに、紛争鉱物問題に代表されるような社会的・人道的な問題行為に加担しないサプライチェーンのグローバルな浸透を目指しています。この考えにもとづき、2016年度から引き続きCSR調達推進に関する継続的なサプライヤー調査をし、リスクの把握に努めました。また私たちがサプライヤーとして検討される企業の皆さまへの説明性向上にも注力しています。

さらに、世界的なサプライヤー情報プラットフォームであるエコバディス社への情報提供を継続して実施しています。

2019年度も、引き続きサプライヤーへの調査を拡充すると同時に、サプライヤーとの意見交換の推進ならびに情報開示のさらなる向上を図ります。

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発
外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

CSR・グリーン調達

> CSR調達の推進

私たちは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。また、新規の取引先の選定・契約に際して新たな基準を設けました。選定にあたっては、これまで与信審査(人権・労働取り組みなどの確認含む)のみだった審査基準に、当社が設定するCSR準拠の項目を加えました。各発注契約書には、CSRガイドライン遵守条文を盛り込み、2018年1月以降はその新しい契約書の利用を義務付けています。最終的に当社が求める基準を満たさず、取引にリスクがあると判断した場合は、取引を行わない方針としています。また、各取引契約書には、サプライチェーンCSR推進ガイドライン遵守の条文を盛り込み、お取引先に対応を要請しています。

CSR調達の推進にあたり、主要なサプライヤーの皆さまに対して、サプライチェーン推進ガイドラインの運用状況を確認するアンケート調査を実施しています。アンケート結果は集計・分析を行い、高リスクの懸念がある場合には改善対応などの検討を行います。2018年度は対象企業10社から回答を得ましたが(回収率100%)、高リスクとなる事象はありませんでした。今後もお取引先とともに、CSR調達活動を推

進していきます。

「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
<https://www.ntt.com/about-us/procurement/csr.html>

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
P.40

> 調達分野の人材育成

グループ全体で健全経営を継続していくため、当社はCSR調達方針にもとづき、取引先を含めたCSRの向上・徹底を図っています。

購買・調達分野における専門的な知識を身につけるため、日本能率協会が主催する「調達プロフェッショナルスキル認定資格(=CPP)」の取得を推進しています。2019年3月末時点で、A級・B級の延べ取得者は61人となりました。

今後も各分野における人材を育成し、サステナブルで責任ある調達に取り組んでいきます。

> 英国現代奴隷法声明文

NTTコミュニケーションズグループは、英国で施行された英国現代奴隷法(Modern Slavery Act 2015)にもとづき、「奴隷労働および人身取引に関する声明」を開示しています。本声明では、奴隷労働および人身取引の防止に向けて、自社およびサプライチェーンにおける取り組み内容を報告しています。英国に拠点を持つ当社

グループでは、国内外の幅広いサプライヤーと誠実でサステナブルな関係をつくる中で、品質の高いサービスや製品を調達し、奴隷労働や人身取引の防止に努めています。今後は、サプライヤーとの協働体制をより一層強化するほか、人権インパクトアセスメントを実施し、人権侵害に関するリスクと現状の把握に注力していきます。

「奴隷労働および人身取引に関する声明(2017年度)」に関する詳細は、こちらをご覧ください
[https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/about-us/csr/ukmsa/UKMSA_statement\(J\)_2017.pdf](https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/about-us/csr/ukmsa/UKMSA_statement(J)_2017.pdf)

> 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。

> エコバディス社サプライヤー調査への取り組み

近年、サプライチェーンを視野に入れたCSR活動に対する社会の期待が高まっており、この結果、企業にとってサプライヤーのCSR活動に関する状況把握または取引先への情報開示の重要性が増しています。私たちは、2016年度よりサプライチェーンに関する世界的な情報プラットフォーム「Ecovadis*」に情報を登録し、取引先および取引を検討している企業への情報開示を推進しています。

2017年3月に初めてサステナビリティ調査を受検



NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足 of 継続的改善

サプライヤーとの協働

地域貢献・コミュニティー開発
外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

し、「Silver」の評価を受けました。本調査結果における課題に対する改善を行い、2018年5月の2回目では、「Gold」の評価を受けました。

私たちは自社の「環境」、「労働・人権」、「公正な活動」、「調達」などの活動をグローバル評価し、これをベンチマークと位置づけ、継続的にCSRパフォーマンスの改善に取り組んでいきたいと考えています。

※ エコパデイス：サプライチェーンにおけるサステナビリティ(持続可能性)の評価機関。企業によるサステナビリティに関連する方針、施策、実績を調査するためのプラットフォームを提供し、「環境」「労働環境」「事業活動」「サプライチェーン」の4つの観点から、世界110カ国・150業種におよぶサプライヤー企業の調査・評価を行っている。



地域貢献・コミュニティ開発

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足の継続的改善
サプライヤーとの協働

地域貢献・コミュニティ開発

外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

私たちのアプローチ

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(コミュニティ開発)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、コミュニティ開発を意識しつつ、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 … 国内だけでなくとどまらず、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

NTTコミュニケーションズグループは、「自然環境保護」「社会福祉」「教育・文化振興」「地域振興・交流」「国際交流」「スポーツ振興」を社会貢献活動の6つの柱を設定して活動を推進しています。

2018年度は71件の社会貢献活動を実施し、延べ1,791人の社員が参加しました。また、社会貢献活動に関する総支出額の実績は約6,737万円でした。

◆ 社会貢献活動実績

	件数(件)	参加人数(人)	活動支出額(円)
自然環境保護	21	1,095	7,523,153
社会福祉	23	7	28,065,924
教育・文化振興	11	163	3,438,860
地域振興・交流	7	147	11,550,000
国際交流	3	0	5,006,000
スポーツ振興	4	378	11,760,000
その他	2	1	33,200
合計	71	1,791	67,377,137

> 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。2018年度は6月1日に246人、11月6日に224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「シャイニングアークス」の選手たちによる組織ビル周辺やグラ

ウンドを拠点としている千葉県市川市での清掃活動を毎月実施しています。

> 国内各地における在宅就業機会の提供

NTTコム チェオでは、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、コンタクトセンター(電話、メール、チャット、PCリモート操作など)、訪問サポート(PC・ルーターなどICT機器の設定、操作説明など)、企業のICT機器運用管理など、テクニカルサポートを核とした事業を展開しています。これら事業において、日本各地在住の方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、コンタクトセンター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、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。

こうした長年にわたる実績と、女性活躍、地方創生、就業支援などへの寄与は国内外で評価され、2018年にはコンタクトセンターの国際コンテスト「コンタクトセンターワールドアワード2018 アジア・パシフィック大会」の「ホーム/リモートエージェント部門」にて最優秀賞など、数々の賞を受賞しています。

また、政府(総務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、内閣官房、内閣府)が、東京都および関係団体と連携して展開する働き方改革運動として展開するテレワークの実施・促進の取り組みである「テレワーク・デイズ」に「特別協力団体」として2017年より参画しています。

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足の継続的改善
サプライヤーとの協働

地域貢献・コミュニティ開発

外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

> グループ各社での社会貢献活動

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や災害対策用備蓄品(食糧)の寄付など、積極的な活動を各社継続しています。その主なものは以下になります。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。

◆ 2018年度グループ会社での社会貢献活動の例

会社名	施策名	概要	実施時期	参加人数(人)
NTTコムマーケティング(株)	白井里山保全活動	千葉県白井市平塚地区の里山での環境保全活動	2018年5、9、10月	85
NTTコムソリューションズ(株)	災害対策用備蓄品(食糧)の寄付	災害対策用備蓄品(食糧)を寄付し、義援物資として飢餓に苦しむ海外の国々へ届ける	通年	—
NTTコムソリューションズ(株)	ビル周辺・地域での清掃活動	ビル周辺・地域での清掃活動	通年	755
NTTコムソリューションズ(株)	海岸清掃	江ノ島海岸の清掃活動	2018年4月	135
NTTコミュニケーションズグループ	ラグビー教室	千葉県内の小学校に社員を派遣し、ラグビー普及・青少年育成を目的にラグビー教室を開催	通年	90
NTTコミュニケーションズグループ	エコキャップ・プルタブ・使用済切手・カレンダー・古本などの回収	エコキャップ・プルタブ・使用済切手などを回収し、各団体へ寄付	通年	—

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に積極的に取り組んでいます。2018年4月から拠点を浦安市へ移し、「相互連携・支援協力に関する協定書」の締結をもとに、小学校でのラグビー教室や市民の健康促進を目指した取り組みなど地域に根ざした活動を展開しています。また、現在、小学生のラグビー大会などでは順位付けをする大会が少ないことなどから、競技力レベル向上を目指し、「シャイニングアークスカップ」を開催しています。2018年度に開催された大会は第5回目を迎え、地元千葉県や東京都、関東圏内から最多となる19チーム、総勢約400人によって熱戦が繰り広げられました。

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、そして2019年9月20日に開幕するビッグイベント、ラグビーワールドカップ日本大会の盛り上げりに貢献できればと考えています。

◆ 第5回シャイニングアークスカップ



> 「deleteC」に参画

シャイニングアークスは2019年10月、スポーツ界で初めて“みんなの力で、がんを治せる病気にする”プロジェクト「deleteC(デリートシー)」に参画しました。

「deleteC」は企業や団体が自身のブランドロゴなどから、がん(Cancer)の頭文字「C」の文字を消してオリジナル商品・サービスを展開、売り上げの一部をがんの治療研究や専門医の養成などに寄付する取り組みで、同月から本格的に始まったものです。

今後は「deleteC」のイメージカラーであるピンク色のトレーニングジャージを作成・着用するほか、オリジナルグッズ販売の売り上げの一部を「deleteC」に寄付するだけでなく、チャリティーゲームの開催、活動の認知促進に向けたWebやSNSによる発信などを行います。



NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足の継続的改善
サプライヤーとの協働

地域貢献・コミュニティ開発

外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

チームはSDGsの目標3「すべての人に健康と福祉を」の達成に向けて、治療と仕事の両立支援や健康経営と向き合っており、拠点となる浦安市も2018年10月に「がん対策の推進に関する条例」を制定してがん対策に取り組んでいます。プロジェクトに参画することで、ラグビーを通じて社会・地域課題の解決に取り組んでいきます。

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がないかと考え、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始め、今ではこの活動は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。また、シャイニングアークスでは「第5回シャイニングアークスカップ」に東日本大震災の被災地である岩手県、熊本大地震の被災地である熊本県の両県より選抜チームを招待し、大会へ参加いただきました。

東日本大震災だけではなく、大阪府北部地震、2018年西日本豪雨、北海道胆振東部地震など、トップリーグのリーダー会議メンバーを中心に募金活動を実施しました。

◆ 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 CUP 2016に招待
2015-2016シーズン	トップリーグ全チーム	2,270,170円	熊本地震被災地ラグビー教室
2016-2017シーズン	トップリーグ全チーム	2,252,561円	被災地の東北にてキャリア教育およびラグビー教室[スクラム先生プロジェクト]の実施
2017-2018シーズン	トップリーグ全チーム	805,643円	中央共同基金会(赤い羽根共同基金)を通じて被災地へ寄付
2018-2019シーズン	トップリーグ全チーム	1,390,002円	中央共同基金会(赤い羽根共同基金)を通じて被災地へ寄付

NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発

外部団体への参画

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

外部団体への参画

私たちのアプローチ

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。国連SDGsの目標17「パートナーシップで目標を達成しよう」においてもその重要性が唱えられるなど、その活動の社会的な意義は、強まり続けています。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。

外部団体への参加

NTTコミュニケーションズでは外部団体・組織への参加を積極的に行い、情報共有を行うことで、社内の枠組みを超え、社会課題の解決につながる取り組みの共有を図っています。

外部団体への参加状況(主な団体のみ掲載)

- ・一般社団法人沖縄オープンラボラトリ(理事)
- ・一般社団法人高度ITアーキテクト育成協議会(理事)
- ・一般社団法人インターネットコンテンツセーフティ協会(ICSA)(理事)
- ・グリーングリッド(The Green Grid)
- ・一般社団法人セキュリティ対策推進協議会(SPREAD)

ネット犯罪防止への貢献

> インターネット利用者の安心・安全を守る取り組み

インターネットにおけるセキュリティ上の被害は減少傾向にあるものの、マルウェアを悪用したサイバー犯罪の1つ、インターネットバンキングの不正送金による2018年の国内被害額は約4.6億円でした(警察庁調べ)。被害を避けるには、利用者個々のセキュリティ対策も必要ですが、感染に気づかない挙動をするものも多く、対策の浸透は容易ではありません。

NTTコミュニケーションズは国内ISPとして初めて、お客さまがお申し込みや設定をせずに無料で利用可能なマルウェア対策サービスを提供するなど、より安心・安全にインターネットをご利用いただく仕組みづくりに取り組んでいます。

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クリングは、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クリ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、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一般社団法人インターネットコンテンツセーフティ協会(ICSA)を設立し、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クリ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、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クリ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。