

2019年度の活動実績および2020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

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化



Society

社会への貢献

世界中の、より多くの人 ICTで「つながる」日常生活を

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。2019年度は、時代の変化に即した中期目標のもと、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。2020年度以降も安心して快適・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。

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
- ◆ 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

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.18

重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保

P.20

顧客のネットワークセキュリティの強靱化

P.22

顧客満足度の継続的改善

P.24

サプライヤーとの協働

P.26

地域貢献・コミュニティ開発

P.28

2019年度の活動実績および2020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。

特に、大規模災害への対策として、大規模イベント開催時における情報収集や社外報告などの対応プロセスの定着化、課題の抽出および対策を策定しました。また、シンボルチームであるラグビー部「シャイニングアークス」では、小中学校で、ラグビー教室やオリンピック・パラリンピック教育推進授業や、トップリーグ公式戦で「deleteC」の活動を展開するなど、さまざまな社会的課題解決への取り組みを実施しました。

> 「deleteC」については、報告書内「「deleteC」に参画」をご覧ください
P.30

◆ 2019年度の活動実績および2020年度目標

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				評価	2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	組織内			組織外	

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 関連するSDGs ▶ **9** **11**

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	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	「Things Partner®プログラム」の拡充を実施し、IoTシステムをフルスタックで支援する仕組みを形成。また、「Thingsアドバイザー」「Thingsコーディネーション」「Thingsマネジメント」の提供を開始し、IoTの導入検討から設計・保守運用までをワンストップでサポートするサービスを提供	「Things Partner®プログラム」では参加企業数を36社にまで拡大。(2018年度末13社) また、ネットワーク拡充のための「LoRaWAN/Sigfox接続機能」やセキュアにIoTデータ収集環境を提供可能な「Things Cloud Private」など6つのサービス/オプションを追加。新たなIoTユースケースの創出に向けた取り組みを実施	★★★	IoT基盤として「Smart Data Platform」の各サービスと合わせてお客さまに価値のあるIoTソリューションを提供し、「Smart World」の実現に貢献 そのための新たなIoTユースケースの創出として、お客さま業務の問題に対するバリュー提案の実施や、「Things Partner®プログラム」におけるケイパビリティの拡大を継続的に実施	●	●
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	「OCN モバイル ONE」“電話”と“インターネット”が月額980円から利用できる新コースを開始(2019年11月20日)	1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 ● 新型コロナウイルス感染症の流行に伴うネットワーク利用状況の変化に対応する支援施策の継続実施	●	●

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 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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・コミュニティ開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外
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"> ● 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 水防対策 工事の完了と着手 ● 耐震補強、撤去 工事の完了と着手 ● 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 ● 志摩ランディングステーション(志摩LS)の外周へ複数台の監視カメラを設置。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 水防対策 - 完成：1ビル(2019年8月完成) / 着手：7ビル ● 耐震補強、撤去 - 完成：1ビル(2020年3月完成) / 着手：1ビル ● 受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒受電設備：計画16ビルのうち15ビルを意思決定会議に付議し、了承 ⇒エンジン：計画12基のうち9基を意思決定会議に付議し、了承 ※ビル将来計画調整やビル狭あいなどによる検討難航により、受電1ビル・エンジン3基は次年度意思決定 ⇒意思決定了承16ビルのうち13ビル工事着工 ● 志摩LSの監視が可能 	★	<ul style="list-style-type: none"> ● 水防・耐震などの災害対策【水防】5ビル着手【耐震補強・撤去】1ビル着手 ● 受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒新規意思決定【受電設備更改】6ビル【エンジン更改】9基 ● 通信経路 経路断に備えた救済用部材の配備 ● 伝送設備 弾力的な物品調達、予備機配備拠点のBCP化 ● 社内監視制御網 セキュリティ強化(異常通信検知導入) ● 保全GDの策定 現行ルートの脆弱性評価を行い、全国DSMケーブルの更改方針へつなげる取り組み 	●	
		<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"> ● 南海トラフ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 ● 夜間土休日に首都直下地震の発生を想定した駆けつけ演習および、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 ● システムの高度化による、情報収集力の強化と災害対応プロセスのシンプル化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 大規模イベント(RWC2019)開催中の災害発生(台風19号)事例における、対応の振り返りを実施(2019年12月) ● 前項振り返りで得た知見を次年度開催予定の東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会*運用チーム(社内)へ展開し、対応プロセスへ反映(2020年2月) ● 政府の「令和元年台風第15号・第19号をはじめとした一連の災害に係る検証チーム」と連携し、さまざまな立場・観点から改善すべき論点を抽出し、その論点ごとに対応策をとりまとめ実行(2020年3月)(http://www.bousai.go.jp/kaigirep/r1typhoon/index.html) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2019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ことを確認 ● 災害発生事例の振り返り、ならびに東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会*運用チーム(社内)への展開において、具体的に15の課題を抽出しそれぞれに対策を策定 ● 政府などの外部機関との対応を通じて、関係省庁・他事業者などとの連携が強化された(外部機関と6件の演習・勉強会などを実施) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ● 南海トラフ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 ● 大規模国家イベント開催中の自然災害発生を想定した対応プロセスの確認 ● システムの高度化などによる、情報収集力の強化と災害対応プロセスのシンプル化(新型コロナウイルス感染症などの感染症対応含む) 	●

※ NTTコミュニケーションズは、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のゴールドパートナー(通信サービス)です。

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 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)										
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外									
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																	
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 	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 DNW : 1,297回線/月 CL : 17件/年 A&C : 38件/年 ボイス : 16件/年	<ul style="list-style-type: none"> ● ネットワークやシステムの一部に何らかの故障が発生した場合に備えて、故障発生後もサービス全体の機能を維持し続けられるように、予備ルートや装置などを平常時からバックアップとして配置し運用しているが、特定の不具合事象を想定して、すぐに発見し自動で予備系に切り替える対策を強化 ● 古い設備の更改を推進し、故障自体の発生を低減 	各サービスにおける1時間超の長時間故障件数は、以下のとおり DNW : 947回線/月 CL : 16件/年 A&C : 24件/年 ボイス : 7件/年	★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> ● 2019年度の目標はすべてのサービスで目標を達成しているが、定着化を図るため、1時間超の長時間故障について、引き続き以下のとおり設定 DNW : 1,303回線/月 CL : 12件/年 A&C : 46件/年 ボイス : 16件/年 ● 新型コロナウイルス感染症などの感染拡大に備えた、リモートでのネットワーク監視運用体制/システムなどの検討によるサービス・オペレーション品質の維持・向上 	●	●									
									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"> ● 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"> ● NTT Comグループシステムの脆弱性診断に向けた体制を構築 ● 診断カルテ管理システムを改良 	<ul style="list-style-type: none"> ● 体制の構築を完了。診断案件の掘り起こしを継続 ● アジャイル開発体制を確立、月1回程度の更新頻度で診断カルテ管理システムを改良 	★ ★	脆弱性診断をシステム監査と融合し、全社展開を図る	●	

※1 OT : Operational Technologyの略。
 ※2 OSINT : Open Source INTElligenceの略。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外
重点活動項目 顧客満足の継続的改善 関連するSDGs▶ 8								
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"> ● 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 ● 設問設計を変更、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をうかがう設問を新設するなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査方法を見直し、新規ビジネス創出のための顧客ニーズ深掘りの強化を目的に、お客さま社内のCXO(経営層)・ビジネスユーザー層をターゲットとした「リレーショナル調査」を新設。お客さまのDXへの取り組み状況や今後取り組みたい分野などについてもヒアリング ● 従前より実施していたサービス調査については、2019年度も実施を継続。満足度の経年比較を問う設問を設け、前年度の打ち手がお客さまの満足度向上につながり、効果が出ているかを新たに測定 ● VOC調査回答ユーザーを主な対象に、お客さまへ深掘りインタビューも新たに開始。アンケート結果を深掘りし、お客さまのご要望をより正確に把握し、ニーズに即した打ち手の立案を促進 	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査回収実績 <ul style="list-style-type: none"> - リレーショナル調査(新設): 292件 - サービス調査(継続): 2,703件(回答率前年度比+1.5%) - インタビュー調査: 12件 	★★★	設問設計の見直しや調査結果分析の高度化により顧客満足度に影響の高い項目を明確化する。また、2020年度においては、特にコロナ禍のお客さまニーズや課題を把握し営業活動やサービス改善に取り組むことで顧客満足度の向上を図る	●	●

重点活動項目 サプライヤーとの協働 関連するSDGs▶ 8								
CSR・グリーン調達の浸透	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	18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	●	●

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 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

 地球環境への貢献

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外
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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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588人) ● 本社ビル内での販売会(7月、11月、2月の計3回開催。総売上金額300,650円) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域清掃活動の継続的実施 ● 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) ※ 新型コロナウイルス感染症感染拡大のため、実施有無については再検討 	●	●
							●	●
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	<ul style="list-style-type: none"> ● ファミリーデー、海岸清掃の実施 ● 浦安市内の小中学生を対象としたラグビー教室やキャリア教育授業、リーダーシップ研修を実施。また、浦安市内での地域イベントへ積極的に派遣 ● 東京都の小中高生を対象とした東京2020オリンピック・パラリンピック教育推進授業を展開 ● 社内外に向けた健康経営や健康促進の一環としてトレーニングやストレッチなどのプログラムを提供 ● がん啓発に取り組む「deleteC」プロジェクトに参画し、「deleteCマッチ」の開催や、がん研究への募金活動などを実施 ● 世界の食料問題解決に取り組む「TABLE FOR TWO international」を通じて、トップリーグでの選手やファンの消費カロリーに応じて寄付を行う「カロリーオフセットプログラム by シャイニングアークス2019」を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● ファミリーデー(8月に計3回開催。子どもの参加人数：64人) ● 海岸清掃の実施(6月に開催。子どもの参加人数：49人) ● 浦安市内で12回の授業や研修、職場体験受け入れなどを実施 ● 東京都内6校の小中学校へ選手を派遣し、オリンピック・パラリンピック教育推進授業を展開 ● 社外4社との健康促進イベントや社内外向けに運動不足を解決することを目的とした「Arcs Break」の映像発信を20回にわたって実施 ● 2020年1月18日に行われたトップリーグ第2節 サントリー戦を「deleteCマッチ」として位置づけ、SNSやWebを利用した認知促進、グッズ製作、募金活動などを実施。トップリーグを巻き込んだ施策に発展し、15,826人が来場 ● トップリーグカップ2019(5試合)に5,800人のファン・サポーターが来場し、選手の消費カロリーも合わせ114,622円を寄付。トップリーグ2020(2試合)では4,377人のファン・サポーターが来場し、56,058円を寄付 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● スポーツを通じたSDGsの活動にさまざまな観点から本格的に取り組む社会問題を解決するとともに、地域貢献を通して地域に根差したチームづくりを継続 ※ 新型コロナウイルス感染症感染拡大のため、実施有無については再検討 	●	●
							●	●

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

 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る」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、私たちの成長戦略と密接に関わりを持っています。

私たちは「人と世界の可能性をひらく コミュニケーションを創造する。」という企業理念のもと、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」ことを目指しています。同時に社会が期待する「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。

2019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、「ビジネスの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、デジタルディバイドの解消」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。

2019年度は、「Things Partner®プログラム」の拡充を実施し、IoTの導入検討から設計・保守運用までをワンストップでサポートをするサービスを提供しました。今後は、新たなIoTユースケースを創出し、「Smart World」の実現に貢献します。

また、「OCN モバイル ONE」では、インターネットと電話を安価で提供する新たなメニューを提供開始しました。今後は、新型コロナウイルス感染症の流行に伴うネットワーク利用状況の変化に対応する支援施策を継続実施し、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 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

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

> 企業理念の実践を通じた 「Smart World」の実現

NTTコミュニケーションズグループは、お客さまの事業創造や競争力の強化を導くデジタルトランスフォーメーション(DX)や、ICTを活用して社会課題を解決する「Smart World」の実現を目指しています。DXの実現に最も重要な要素はデジタルデータの有効活用です。私たちは、セキュアな環境のもと、クラウドやオンプレミスといった企業に点在するさまざまなデータを1つのプラットフォームに融合・整理し、お客さまのデータ利活用ビジネスに必要なすべての機能をワンストップで提供する「Smart Data Platform (SDPF)」を通じてデータを最大限利活用いただくことでお客さまのDX推進を後押しします。

私たちはこのような活動を通じて社会の課題解決や持続的成長、ひいては新たな価値の創造にもつなげます。

◆ 「Smart Data Platform」の全体像



> 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。

2019年度はIoTシステムをフルスタックで支援する仕組みを形成し、2018年度末で13社だった「Things Partner®プログラム」の参加企業数を36社にまで拡大しました。また、新たなIoTユースケースの拡大として、建設業や製造業などの現場作業員向けの健康管理ソリューションである「Condition Viewer for Worker Care」を創出。「Things Cloud®」により簡単にデータ収集やデバイス管理を実現できる点や、デバイスから可視化までを含めたフルスタックでの提供が可能点が評価されました。Condition Viewer for Worker Careでは脈拍データと環境データをGPS情報と合わせて管理することで現場責任者による作業員の一元的な健康管理が可能となり、熱中症などの体調不良の防止や安心・安全な職場環境の提供を実現しています。

2020年度はSDPFの各サービスと合わせてお客さまに価値のあるIoTソリューションを提供するために、お客さま業務の問題に対するバリュー提案の実施やThings Partner®プログラムにおけるケイパビリティの拡大を継続的に実施し、Smart Worldの実現に貢献していきます。

> 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享受できるようにする「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 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

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域の通信サービスを提供している企業グループとして、CSR重点領域「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>

2019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。

2019年度は、2018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、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会*の開催を次年度に控え、大規模イベント開催中のインシデント発生に備えた対策を講じました。また新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、社員が出勤し対面で災害復旧対応を実施できない場合を想定したリモート環境での災害復旧対応態勢の確立と環境整備をいち早く行うとともに、事務所への出勤や現地での対応を行う社員などへの安全対策を講じたうえで、withコロナ/afterコロナの環境における災害対応の実行性を確認しました。いずれも目標を「達成」または「ほぼ達成」することができました。2020年度も継続的に目標を定め活動を推進していきます。

* NTTコミュニケーションズは、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のゴールドパートナー(通信サービス)です。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

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。

2019年10月に関東・甲信・東北地方を中心に甚大な被害をもたらした「令和元年東日本台風」では、集中豪雨に伴う道路や橋梁の崩落によって群馬～長野間の基幹中継ケーブルが被災しました。複数の崩落地点を迂回するために約14kmにわたる新たなルートの復旧計画を現地で検討し、被災してから16日後にケーブル復旧作業が完了しました。

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「Biz安否／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」については、こちらをご覧ください
<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、信頼性が高く、災害にも強い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。

最新鋭のケーブル敷設船「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。船橋上部には通信障害が生じないように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つつ、船側から陸上側へ電力、水を供給できるよう配電盤、給水口を設けていることも特長です。

◆ 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)

◆ 災害復旧支援



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

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」との社会的要請に応えるため、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要事項と位置づけ、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。

2019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」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。

2019年度は、お客さま向けサービスのネットワーク監視において故障発生時でもサービス全体の機能が維持できるよう、早期発見、予備ルートへの自動切替え、装置のバックアップ対応を強化しました。

また、迅速で確実なセキュリティ対応として、サイバーセキュリティ上の脅威となる情報をタイムリーに検出・お知らせする「OSNTモニタリング」や「クラウド診断ソリューション」のサービス提供を開始しました。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。

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、2020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 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

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。

2019年度は、ゼロトラスト時代を鑑み、サイバーリスクをタイムリーに検出する「OSINT*モニタリング」の提供を開始しました。また、クラウドやテレワーク、産業用制御システムなどにサイバー攻撃対象が拡大する中、「クラウド診断ソリューション(CASB)」の提供をはじめ、クラウドゲートウェイ(GW)や産業用制御システム向けのセキュリティ対策サービスを強化しました。

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。

※ OSINT：Open Source INTelligenceの略。

社会問題化するマルウェアへの対策について

マルウェアは、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、国内インターネットサービスプロバイダ(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。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

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

顧客満足 of 継続的改善

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、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、サービス品質とお客さま満足度の向上を目指しています。

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。お客さまへの誠実な対応は、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、お客さま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、すべてのお客さま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、お客さま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、お客さまの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. お客さまの悩みや課題を解決すること
2. お客さまのビジネス成長の後押しをすること
3. お客さま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、お客さま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。

2019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。2019年度に実施した「お客さまの声 (VOC : Voice of Customer) 調査」では従来の調査方法を見直し、お客さまのニーズ・NTTコミュニケーションズへのご要望・ご期待を中心にうかがう「リレーショナル調査」と、ご利用いただいている個々のサービスの改善点に関するご質問を中心とする「サービス調査」の2つを実施し、当社に対する期待などの把握に努めました。

その結果、合わせて約3,000件の貴重なご意見を頂戴し「ソリューション力」「提案力」「サービス品質」「安定・サポート」などに関するご期待のコメントが多く寄せられました。いただいたご意見をもとに約100件の改善施策を展開しており、今後も設問設計の見直しを継続的に実施していきます。

また、2020年度においては、お客さまの声調査を通じて、特にコロナ禍におけるお客さまニーズや課題を把握し、営業活動やサービス改善に取り組みたいと考えています。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

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。

2019年度の「お客さまの声」の調査では、従来の調査方法を見直し、お客さまのニーズ・弊社へのご要望・ご期待を中心に何うりレジョナル調査と、ご利用いただいている個々のサービスの改善点を中心に何うサービス調査の2つを実施し、合わせて約3,000件の貴重なご意見を頂戴しました。いただいたご意見を元に、約100件の改善施策を実施しています。

今後も「お客さまの声」を真摯に受け止め、継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「カスタマーズフロント」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「カスタマーズフロント」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・向上につながっています。

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。



> 「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 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

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、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、調達基本方針を実現するための指針として「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を制定、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&ビリング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)

調達基本方針

1. 広く国内外のサプライヤーの皆様に対し、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・人権等に配慮した調達を実施します。

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	・職場の安全	・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・倫理	・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

2019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年度から引き続いて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。また私たちを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、世界的なサステナビリティ・サプライチェーン評価機関であるEcoVadis*への情報提供を継続して実施しています。

2020年度もサプライヤーへの調査を継続すると同時に、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。

* EcoVadis: 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。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

CSR・グリーン調達への浸透

> 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。新規の取引先の選定・契約に際しては、与信審査（人権・労働取り組みなどの確認含む）に加え、当社が設定するCSR準拠の項目を設定しています。各発注契約書には、サプライチェーンCSR推進ガイドライン遵守条項を盛り込み、そ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。

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CSR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。2019年度は対象企業18社から回答を得ました（回収率100%）。その結果、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.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.39

> 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基本方針にもとづき、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、公益社団法人 全日本能率連盟が認定する「購買・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。2020年3月末時点の延べ取得者数（異動者を含む。他組織での取得は除く）は、101名（A級：34名、B級：67名）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現代奴隷法にもとづき、「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、自社およびサプライチェーンにおける取り組みを報告しています。英国に拠点を持つ当社グループ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、高品質な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ます。

> 「奴隷労働および人身取引に関する声明(2019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/modernslavery/statement_2019_jp.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まいります。

> EcoVadis 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年のサステナビリティ審査初受検時に受けた「Silver」の結果を受けて課題の改善を行い、2回目となる2019年は「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。



地域貢献・コミュニティ開発

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

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が心がけます。
- 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つの柱に設定して活動を推進しています。

2019年度は98件の社会貢献活動を実施し、延べ1,893名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2,533万円でした。

◆ 社会貢献活動実績

	件数(件)	参加人数(名)	活動支出額(円)
自然環境保護	28	1,019	7,425,925
社会福祉	37	120	3,313,607
教育・文化振興	16	413	9,419,971
地域振興・交流	9	298	5,144,900
国際交流	3	0	0
スポーツ振興	2	2	20,000
その他	3	41	12,000
合計	98	1,893	25,336,403

> 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。2019年度は6月4日に292名、11月7日に296名で本社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」はチームの拠点である千葉県浦安市を中心に、選手が主体となって清掃活動を行ってきました。2020年度からはNPO法人海さくらと公益財団法人日本財団が共催で海の環境問題に取り組む「LTO (LEADS TO THE OCEAN) 海につづくプロジェクト」に参画し、さまざまな活動を行っています。

> 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

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

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、2019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2019世界大会」の「ホーム/リモートエージェント部門」にて金賞など、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た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。

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。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。

◆ 2019年度グループ会社での社会貢献活動の例

会社名	施策名
NTTコムソリューションズ(株)	千葉県白井市平塚地区における「しろい里山保全活動」
NTTコムマーケティング(株)	
NTTコムソリューションズ(株)	フードバンクに対する義援物資としての災害対策用備蓄品寄付を通じた、飢餓に苦しむ海外の人々の支援
NTTコムマーケティング(株)	
NTTコムエンジニアリング(株)	途上国の識字率向上などを目的とする国際NGOへ、社内で持ち寄った古本の売却金額の寄付・蔵書寄贈
NTTビズリンク(株)	障がいのある方たちによる製品の社内販売
NTTコミュニケーションズグループ	オフィスビル周辺・地域での清掃活動や、江の島海岸での清掃活動
	フェアトレード製品の社内購入
	競技普及や青少年育成を目的とした千葉県内の小学校におけるラグビー教室開催・キャリア教育の実施
	JICAと協働した人権意識醸成を目的とした教育プログラムの実施
	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・寄付

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ShiningArcs(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。2020年2月29日、3月1日に開催予定だった第6回大会は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響によって中止となりましたが、今後も次世代を担う青少年の健全な育成だけでなく、スポーツ文化としてのラグビーの啓発にも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



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

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

2019年度の活動実績および2020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

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

> 「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す。

2019年12月に行われたラグビー・トップリーグ開幕前の練習試合において、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・着用したほか、オリジナルグッズ販売の売り上げの一部をdeleteCに寄付しました。

また「血液のがん」といわれる白血病を克服し、ラグビーワールドカップ2019ではオーストラリア代表にも選出されたシャイニングアークス所属の選手がdeleteCの認知促進のため、SNSを活用した情報発信を行いました。

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「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。



> TABLE FOR TWO × ShiningArcs プロジェクト

NTTコミュニケーションズは日本ラグビー界初の試みとして、世界の食糧問題の解決に取り組む認定NPO法人TABLE FOR TWO internationalを通じ、本プロジェクトに参画しています。これまでも推進してきたさまざまな健康促進活動は、スポーツの力を通じて地域や社会全体の健康にも寄与していきたいという思いから取り組んでいます。本プロジェクトは公式戦で選手が試合で消費したカロリーとスタジアムへ来場していただいたシャイニングアークスファンが応援で消費したカロリーを計算し、寄付金に換算します。

- (1) 選手が試合にて消費したカロリー1キロカロリーにつき1円
- (2) ファンが応援で消費したカロリー200キロカロリーにつき5円

集まった寄付金は開発途上国で自発的にカロリーを生み出すための菜園支援に充てられています。2019-2020シーズンの寄付額は170,680円でした。

今後も選手とファンが一体となった社会貢献に取り組んでいきます。