



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



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  
**2019**

CSR報告書2019

詳細版



# 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

 地球環境への貢献

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化



### トップコミットメント

03 Smart Worldの実現を通じて、社会課題の解決やSDGsの達成に貢献します

03



### 企業情報

04 会社概要  
05 社会を支える私たちのサービス提供領域  
06 企業理念／信条  
07 Corporate Message/Tagline/CSR基本方針


04



### NTTコミュニケーションズのCSR

08 CSRマネジメント


08



### 社会への貢献

12 2018年度の活動実績および2019年度目標  
16 ネットワーク社会を支えるイノベーション  
18 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保  
21 顧客のネットワークセキュリティの強靭化  
23 顧客満足度の継続的改善  
25 サプライヤーとの協働  
28 地域貢献・コミュニティー開発  
31 外部団体への参画


11



### 地球環境への貢献

33 2018年度の活動実績および2019年度目標  
35 基本理念とビジョン  
37 環境マネジメント  
42 社会が低炭素化している未来  
49 資源が循環している未来  
51 自然と共生している未来  
55 環境汚染の防止


32



### 人材の尊重

60 2018年度の活動実績および2019年度目標  
62 人材の育成  
66 多様性の尊重と機会均等  
69 社員の健康維持・増進

59



### 経営統治の継続的強化

74 2018年度の活動実績および2019年度目標  
77 経営統治の継続的強化  
79 ガバナンス  
80 コンプライアンスの徹底  
82 人権の尊重  
84 リスク管理  
86 情報セキュリティの確保

73



## Smart Worldの実現を通じて、 社会課題の解決やSDGsの達成に貢献します

NTTコミュニケーションズは、2019年7月に創立20周年を迎えました。

これもひとえに、長年にわたりご愛顧いただいたお客さまならびに当社の事業に関わってくださった多くの皆さまのご支援によるものであり、ここに深く感謝申し上げます。

20年前、私たちは「長距離、国際、インターネットを変えていく」ことを使命として誕生しました。そして長距離通信やインターネットを含めた国際通信の担い手として、先進的な通信インフラやICTソリューションへの挑戦を通じて個人や企業の可能性を広げ、国内外のお客さまや多様なステークホルダーの皆さまとともに成長しながら、社会の発展を支え、けん引してきました。

今、世界はSDGs(持続可能な開発目標)を掲げ、持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に向けて取り組みを加速しています。多様な社会課題を解決する切り札としてICTソリューションにかかる期待も高まり続けています。私たち自身も、持続可能な社会の実現を目指し、低炭素化による豊かな地球環境の実現に向けたデータセンターや通信ビル等における消費電力の効率化、AI技術を活用したサービスの提供による生産性向上、教育における質の向上や学習機会の創出を目指したフィリピンでの実証実験など、国内外のさまざまな分野においてICTの活用を通じた社会課題の解決に取り組んでいます。

また、がんを治せる病気にするプロジェクト「deleteC」に参画し、ラグビー部(チーム名：シャイニングアークス)の活動などを通じてすべての人の健康や福祉に貢献してまいります。

私たちNTTコミュニケーションズは、このように社会が持続的に大きな進化を遂げようとしている今を第二の創業期と捉え、“REBORN”を合言葉に、新しい企業文化を創り出し、社会の期待に応え続けることを決意いたしました。

『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。』

私たちは、この新たな企業理念を確かな道しるべとして、これからの人類にさらなる可能性と幸せをもたらす、まだ見ぬコミュニケーションを自ら問い、創り続けます。そして、社会のデジタルトランスフォーメーションをリードする『DX Enabler<sup>®</sup>』としてSmart World実現への挑戦を通じ、社会に応え、SDGsに貢献し、その責任を果たしてまいります。

# NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

会社概要

社会を支える私たちのサービス提供領域  
企業理念/信条  
Corporate Message/Tagline/CSR基本方針

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

企業情報

## 会社概要 (2019年3月末現在)

### 会社名

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社  
NTT Communications Corporation

### 本社所在地

〒100-8019  
東京都千代田区大手町2-3-1 大手町プレイスウエストタワー

### 営業開始日

1999年7月1日

### 資本金

2,309億円

### 従業員数

6,150人  
(NTTコミュニケーションズグループ 23,300人)

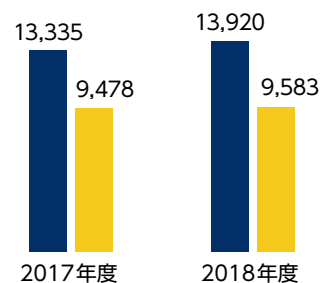
### 事業内容

電気通信事業など

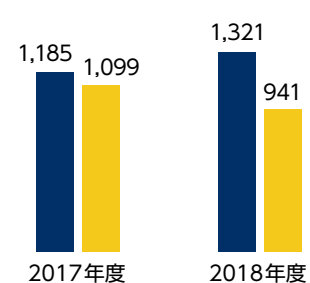
### 国内グループ会社(2019年10月1日現在)

- NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション(株)
- NTTコムエンジニアリング(株)
- エヌ・ティ・ティ・コム チェオ(株)
- NTTコムソリューションズ(株)
- NTTコム マーケティング(株)
- NTTスマートトレード(株)
- (株)エヌ・ティ・ティ ピー・シー コミュニケーションズ
- エヌ・ティ・ティ・ワールドエンジニアリングマリン(株)
- NTT Com DD(株)
- エヌ・ティ・ティ・ビズリンク(株)
- エヌ・ティ・ティ レゾナント(株)
- (株)クロスリスティング
- (株)Phone Appli
- (株)エヌ・エフ・ラボラトリーズ

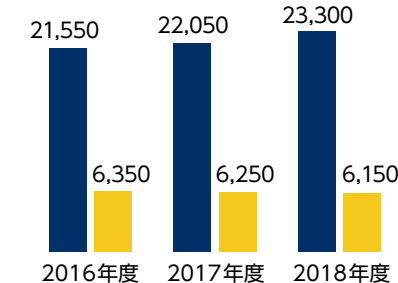
### 営業収益(億円) IFRS



### 営業利益(億円) IFRS



### 従業員数(人)



### 編集方針

NTTコミュニケーションズグループは、社会に向けた新たな価値の創造や社会的課題の解決に取り組んでいます。

「NTTコミュニケーションズグループCSR報告書2019」では、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションツールの一つとして、当社グループの考え方やCSRに関連する取り組みを報告しています。

「詳細版」ではCSRの基本方針の4つの重点領域である「社会への貢献」「地球環境への貢献」「人材の尊重」「経営統治の継続的強化」に沿って、重点活動項目の進捗状況やCSR活動報告、詳細データなど、網羅的に報告しています。

#### ◆ 対象範囲

NTTコミュニケーションズおよびグループ会社を対象としています。ただし、対象範囲の異なる報告は、個々に対象範囲を明記しています。NTTグループのグローバル事業統合に伴い、当社海外事業の機能をNTT Ltd.グループに移管しました。そのため本レポートより国内の取り組みについて報告します。

#### ◆ 対象期間

2018年度：2018年4月1日～2019年3月31日  
(同期間の前後の活動も一部掲載しています。)

#### ◆ 発行情報

発行日：2019年10月  
(前回発行：2018年10月、次回発行：2020年10月予定)

#### ◆ 参考にしたガイドラインなど

GRI「サステナビリティ・レポート・スタンダード2016/2018」  
環境省「環境報告ガイドライン2018年版」  
環境省「環境会計ガイドライン2005年版」  
ISO26000：2010「社会的責任に関する手引」



編集方針の詳細は、こちらからご覧ください。

<https://www.ntt.com/about-us/csr/pdf/profile.html>



# NTT Communications Corporation CSR Report 2019

詳細版

CONTENTS

トップコミットメント

企業情報

会社概要

社会を支える私たちのサービス提供領域

企業理念/信条

Corporate Message/Tagline/CSR基本方針

NTTコミュニケーションズのCSR



社会への貢献



地球環境への貢献



人材の尊重



経営統治の継続的強化

## 社会を支える私たちのサービス提供領域

お客様のデジタルトランスフォーメーション(DX)実現に貢献するために、常に最先端のサービスを提供し、“選ばれる”パートナーを目指します。海底ケーブル、データセンター、IPバックボーンをはじめ、世界トップクラスの通信インフラがお客様のビジネスを支えています。

### Global Tier 1<sup>※1</sup> Provider

世界有数のプロバイダーとして世界最高水準のインフラを目指しています。

### 高速通信グローバルネットワーク

アジア-北米間

1,790 Gbps

アジア-オセアニア間

3,742 Gbps

(2019年3月末現在)

世界最大級のアジア-北米間1,790Gbps、アジア-オセアニア間3,742Gbpsの広帯域を誇る高速・大容量で、アジア・オセアニア・北米・欧州の主要サービスプロバイダーとダイレクトに接続。シングルAS(自律システム)ネットワークとSLA(サービス品質保証制度)により、快適な通信環境と安定した運用を維持しています。

### ビジネス向け ICTトータルソリューション

40+ 120+

Countries/Regions

Locations

(2019年3月末現在)

40以上の国/地域、120カ所以上のロケーションに拠点を構え、各国のICT環境に精通したスタッフを配置しています。

### グローバル ネットワークサービス

190+

Countries/Regions

(2019年3月末現在)

世界190以上の国/地域をカバーするグローバルネットワークサービスを提供します。

### 個人向けサービス

7,305 千人

OCN会員

(2019年3月末現在)

国内最大規模のインターネット接続サービスを提供し、社会のICT化を推進します。

### 世界トップレベルの品質を誇る データセンターサービス

20+ 450,000m<sup>2</sup>+

Countries/Regions

Server Room Space

(2019年3月末現在)

グローバルサービスブランド「Nexcenter™」のもと、世界中の拠点が統一された300以上の設備・運用基準により高品質なデータセンターサービスを世界で45万m<sup>2</sup>以上で展開しています。グループ会社と連携し、サービス仕様のさらなる統一を進めることにより、お客様の利便性の向上を実現するとともに、米国、欧州、日本を含むアジア太平洋地域を中心に、従来以上にデータセンター事業の拡充を図り、お客様が求めるサービスの規模と提供スピードに、より柔軟に対応していきます。

### グローバルネットワーク サービスへの評価

Leaders<sup>※2</sup>

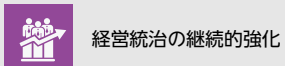
Magic Quadrant for Network Services, Global

通信キャリアならではの高い技術力、豊富なノウハウを活かし、グローバルなネットワークサービスをワンストップで実現します。米ガートナー社が評価する世界における2019年ネットワークサービスについてのマジック・クアドラントでは、リーダーの1社として位置づけられています。

※1 Tier 1 (ティアワン)：インターネットの品質を上流のプロバイダーに頼らずに、自らコントロールできる世界規模の広帯域IPバックボーンを保有するISP (Internet Service Provider) グループのこと。

※2 出典：Gartner Magic Quadrant for Network Services, Global, Neil Rickard, Bjarne Munch, Danellie Young, 25 February 2019, G00354862

ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティング又はその他の評価を得たベンダーのみを選択するようにテクノロジーユーザーに助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を認め、一切の責任を負うものではありません。



# 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。

私たちが実現するのは、  
人や組織、社会に備わる力や個性が  
最大限に活かされ、それぞれが輝く世界。  
それは、誰もが自由と幸せを謳歌し、  
すべてが彩り豊かに共生する未来。

私たちはそのために、  
あらゆる情報が最適なかたちで社会をめぐり、  
より活用されるような、  
まだ見ぬコミュニケーションを創造しつづける。

## 信条

### 自ら始める

誰もが創造の出発点になれる。  
従来の慣習にこだわらず、小さなことから自ら挑戦していこう。  
それが、誰も辿り着けなかった創造の出発点になる。

### 共に高める

今を超えるため、真摯に想いをぶつけ合う。  
志を同じくする仲間の多様な視点を尊重し、真摯に想いをぶつけ合う。  
そこからシナジーが生まれ、これまで成し得なかった成功をつかむ。

### 社会に応える

社会や顧客と誠実に向き合い、未来を創る。  
真に社会や顧客のためになっているのか、自らに問う。  
期待に応え、超えていくことが、未来を創る。

## NTTコミュニケーションズの 新たな企業理念ができるまで

2019年、NTTコミュニケーションズは、時代が大きく変容する中でさらなる飛躍を遂げるべく、新たな企業理念と信条を制定しました。  
「NTT Comの新たな企業理念を社員全員で一緒に検討しよう」という庄司社長の呼びかけにより、2018年12月に立ち上げられた「企業理念検討プロジェクト」のもと、全社公募によるプロジェクトメンバーを中心に社員全員、社長・幹部が連携して検討を重ね、つくり上げました。

### 全社公募による 企業理念検討プロジェクト




プロジェクト  
メンバー



社長  
幹部  
全社員

企業理念 信条 Corporate Message Tagline

## NTT Communications Corporation CSR Report 2019

[詳細版](#)[CONTENTS](#)[トップコミットメント](#)[企業情報](#)[会社概要](#)[社会を支える私たちのサービス提供領域](#)[企業理念/信条](#)[Corporate Message/Tagline/CSR基本方針](#)[NTTコミュニケーションズのCSR](#) [社会への貢献](#) [地球環境への貢献](#) [人材の尊重](#) [経営統治の継続的強化](#)

### Corporate Message

# 今日と未来の間に。

私たちは、今日と未来の間を常に媒介し、「今日」も世の中を支えながら、「未来」を創り続けることを表現しています。「今日」には、過去から現在に至るまで、変わらず社会を支え続けてきた自負を、「未来」には、一秒先から遠い将来までを、まだ見ぬコミュニケーションの創造により、切り拓いていく決意を表現しています。

### Tagline

# Go the Distance.

※ 距離を超える・最後までやり抜く意

まだ見ぬコミュニケーションの創造を通じて、距離を超えた先にある価値を創り出す、という意味を込めています。加えて、「最後までやり抜く」の意味から、我々が大切にしてきた誠実さをもって、社会や顧客の期待を超えて、信条を貫き、企業理念を実現する決意を表現しています。

### CSR基本方針

私たちNTTコミュニケーションズグループは、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、安心して快適・豊かな社会の実現に貢献します。



Society

#### 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。



Environment

#### 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。



People

#### 人材の尊重

私たちは、社員をはじめステークホルダーの皆さまの多様性を尊重し、一人ひとり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、豊かな社会作りにも貢献します。



Management

#### 経営統治の継続的強化

私たちは、ステークホルダーの皆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。

# CSRマネジメント

## NTTコミュニケーションズのCSRマネジメント

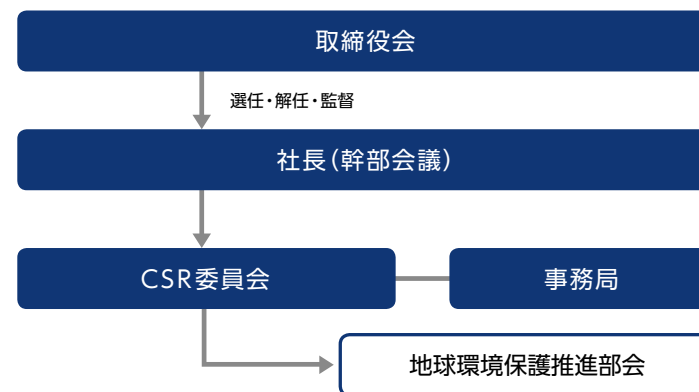
### > CSR推進体制

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CSR担当役員である常務取締役を責任者と定め、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おり、委員会内部には「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、2018年度は、13社の主要グループ会社も出席しました。また委員会に報告・協議された事項については、社会・環境面での重要なリスク情報なども含め、適宜取締役会へと共有されています。

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

◆ CSR推進体制図



### > 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重点活動項目の目標として「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。

同委員会では、CSR基本方針および重要課題の再検討、指標の更新など、CSRマネジメントの仕組み自体の確認と見直しを随時実施しています。2018年度は、「重点活動項目」と国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」を関連付け、指標の有効性を確認・評価しました。

2019年度は、中期的視座に立ち設定した「中期目標(目指す姿)」に即し、「2019年度目標」を設定し、SDGs目標達成への貢献およびグループCSR活動の持続的で確実なPDCAを遂行します。

### > マテリアリティの特定プロセス

NTTコミュニケーションズグループでは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、重要性分析にもとづく「CSR重点活動項目」を2011年より定め、PDCAを展開しています。CSR重点活動項目は以下のプロセスを経て特定しました。

**Step 1** 課題の整理

国連グローバルコンパクトやSDGs、ISO26000、GRIなどの国際的なガイドラインやイニシアチブ、調査会社からの質問テーマなどを参考に、NTTコミュニケーションズグループのバリューチェーンを俯瞰したうえで、CSR側面における重要な課題を整理しました。



# 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

CSRマネジメント

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

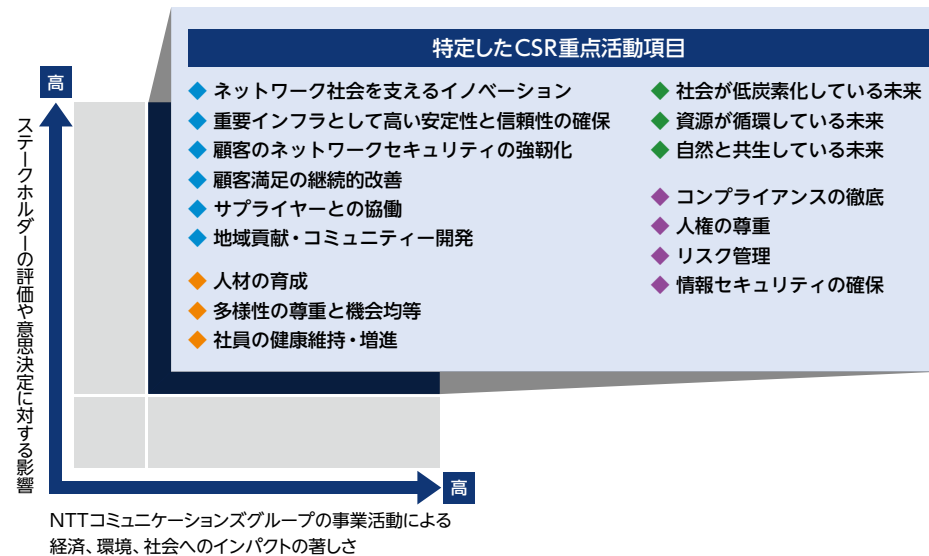
経営統治の継続的強化

## Step 2 重要性の評価

対応すべき課題に対して、「ステークホルダーの評価や意思決定に対する影響」と「NTTコミュニケーションズグループの事業活動による経済、環境、社会へのインパクトの著しさ」の2軸にて評価しました。

## Step 3 マテリアリティの特定

優先順位付けの結果から、CSR基本方針との整合性を考慮のうえ、NTTコミュニケーションズグループとして取り組んでいく重点活動項目を特定しました。



## > 重点活動項目と中期目標

NTTコミュニケーションズグループでは設定した重点活動項目の取り組み施策ごとに、中期目標を設定し、PDCAを推進しています。



詳しくは、各活動報告パートの冒頭にある、2018年度の活動実績および2019年度目標の一覧表を参照ください

社会への貢献 P.11 地球環境への貢献 P.32 人材の尊重 P.59 経営統治の継続的強化 P.73

## > 社外から経営陣へのアドバイザリー

グローバルなICTリーディングカンパニーとして、多様なステークホルダーの視点を適切に加味した経営を実現することは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、各役員は、事業を通じた日常的な対話に加え、内外の会合への参加や個別面談などを積極的に行っています。特に事業戦略にサステナビリティの視点を加味するうえでは、内外の専門家・有識者との意見交換が重要であると考え、「経営陣と外部有識者のダイアログ」を継続的に実施しています。



外部有識者とのダイアログ(2019年1月実施)

2018年度は、2017年度に引き続き、黒田かをり一般社団法人CSO ネットワーク事務局長・理事をお招きし、CSR委員長とのダイアログを実施しました。

同会合では、CSR重点活動項目においてSDGsを意識した取り組みとその意義や成果、期待をテーマと定め、今後の私たちの経営戦略への重要な示唆を数多く頂戴しました。なお、経営陣からサステナビリティ戦略の推進業務を委任されている各部門担当者が継続的に実施している有識者レベルのダイアログについても、その内容を必要に応じ経営陣へとCSR委員会などの場を通じて適宜共有しています。

# 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

CSRマネジメント

 社会への貢献

 地球環境への貢献

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

## NTTグループの一員として

### ＞ グループ一体でのCSRの推進

近年、国連総会においてSDGsの採択や、パリ協定の発効など、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。こうした背景を踏まえ、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、2019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、この憲章を踏まえ、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憲章



### ＞ NTTグループCSR委員会

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グループは同カンファレンスで2016・2017・2018年度と3年連続で表彰されました。

#### ◆ CSRカンファレンスの様子



# 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

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

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



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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Things Cloud for Logistics、for Place、for Maintenanceという3つのソリューションを創出</li> <li>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</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>「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)</li> </ul>	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"> <li>水防対策・耐震補強               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 水防：白鬚、名古屋栄の実施判断・着工、秋田、青森の実施検討</li> <li>- 耐震：天神南の実施判断・着工、大手町本館の実施検討</li> </ul> </li> <li>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)</li> <li>海底ケーブル信頼性向上</li> <li>JUPITER、ASEインドネシア分岐</li> <li>ランディングステーション(陸揚げ)信頼性向上</li> <li>南房総LS(竣工)、ビルセキュリティ対策の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>ランディングステーション(陸揚げ)信頼性向上</li> <li>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)</li> <li>JUPITERケーブル建設中(2020年3月完成予定)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>水防対策・耐震補強               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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)</li> <li>- 水防検討済：秋田、青森</li> <li>- 耐震工事実施：福岡天神(2018年4月~2019年3月)</li> </ul> </li> <li>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</li> <li>受電設備更改：3ビル</li> <li>エンジン更改：4ビル</li> <li>受電・エンジン更改：4ビル</li> <li>※ 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</li> </ul>	★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>整備工事検討案件【水防】札幌大通 など</li> <li>【火災受信機】三重津 など</li> <li>【ELV】勢理客 など</li> <li>【給排水】宇都宮 など</li> <li>【環境整備】一ツ橋</li> <li>【受電更改】金沢西念、札幌大通 など</li> <li>【排煙機改修】名古屋栄 など</li> <li>【建物撤去】佐賀中の小路ビル</li> <li>【地下漏水】青森 など</li> <li>【空調機転用】横浜山下 など</li> <li>受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒ 新規意思決定・工事着工</li> <li>受電設備更改：16ビル</li> <li>エンジン更改：12基</li> <li>ランディングステーション(陸揚げ)信頼性向上</li> <li>ビルセキュリティ対策の強化など(不審者行動検知導入)</li> </ul>	組織内	
	大規模災害への対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>グループ間の連携強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>国内グループ会社へのNTT Com支援拠点の開放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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(2019年3月)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	組織内	9 11
	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"> <li>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</li> <li>グローバルシームレスなネットワーク監視体制の構築</li> <li>長時間故障件数の継続的削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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&amp;C.ボイスなど1時間超)：44件</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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&amp;C.ボイスなど1時間超)：92件</li> <li>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</li> </ul>	★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>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&amp;C：38件/年 ボイス：16件/年</li> </ul>	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			
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"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>クロスリスティング社のシステムの脆弱性診断を実施</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>月平均2~3件の診断実績を獲得</li> <li>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</li> <li>10件以上の機能追加を完全内製で実施</li> </ul>	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	組織内	
	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"> <li>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</li> <li>マネージドセキュリティサービスにおいて、EDR(Endpoint Detection&amp;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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	新サービス提供：9件	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	組織内・外	9 11
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"> <li>満足度調査先のさらなる充実(国内外)</li> <li>「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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査依頼数/回答数の拡大</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査回収実績</li> <li>- 国内法人のお客さま：2,737件(前年度比4%増)</li> <li>- 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)</li> <li>VOE調査*：380件(前年度比67%増)</li> </ul>	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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)</li> </ul>	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。

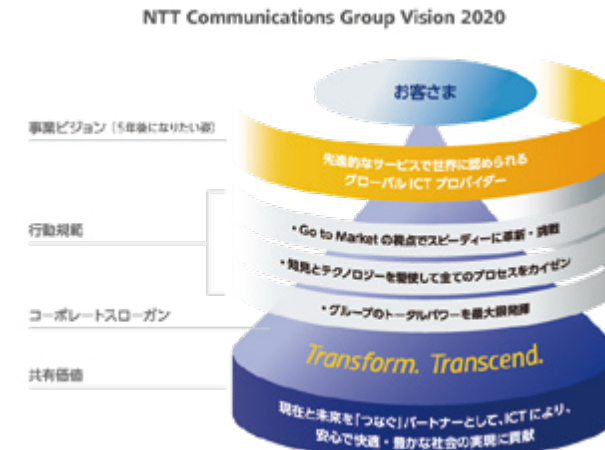
加えて、近年はAI(人工知能)、IoT(モノのインターネット化)が急速に注目されていることを受け、社会の幅広い人に安心で快適な日常生活を提供するための新たなICTサービスの開発にも、私たちは積極的に挑戦しています。

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

## 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」

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。



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。



## 顧客満足の継続的改善

### 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<sup>①</sup>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

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<sup>①</sup>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

## 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・快適にご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.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。

### ◆ 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 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。

# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標  
基本理念とビジョン  
環境マネジメント  
社会が低炭素化している未来  
資源が循環している未来  
自然と共生している未来  
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化



Environment

## 地球環境への貢献

重点活動項目

社会が  
低炭素化している  
未来

P.42

資源が  
循環している  
未来

P.49

自然と  
共生している  
未来

P.51

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。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きましたが、2016年度、その成果を踏まえて強化・刷新。新たなビジョンとして「環境宣言」、「環境目標2030」を設定しました。

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継続的にグループ全体で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。

### Our Ambition

### 豊かな地球を守り継ぐ、 自然と調和した社会

- ◆ 低炭素で低負荷、資源循環の仕組みが徹底された社会
- ◆ 生物多様性を尊重し、豊かな自然資源を保持した社会

見据える  
SDGs





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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン  
環境マネジメント  
社会が低炭素化している未来  
資源が循環している未来  
自然と共生している未来  
環境汚染の防止

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

2018年度は、「社会が低炭素化している未来」「資源が循環している未来」「自然と共生している未来」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<sub>2</sub>排出量の低減、廃棄物最終処分率の向上、生物多様性活動意識の向上に国内外で積極的に取り組みました。具体的には、新たな温室効果ガス削減取り組みである、廃棄物最終処分率向上施策の実施、生物多様性フォトコンテストの開催など、グループ横断的に成果を収めました。

2019年度は、継続して「電力消費量の削減、廃棄物リサイクルの推進、生態系の保全活動」などを主眼に各種施策を展開し、自社だけでなく、社会全体の環境負荷の低減に貢献を図っていきたくと考えます。

#### ◆ 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			
社会が低炭素化している未来	事業の低炭素化	通信事業(データセンター含む)の通信量あたりの電力効率を、2013年度比で10倍以上(2030年度目標)	2030年に、通信事業(データセンター含む)の通信量あたりの電力効率を、2013年度比で10倍以上とします(2018年度目標: 3.3倍) ・さらなる電力使用量の削減に向けて以下のエネルギー管理施策を推進 - 負荷装置の設備縮減と余剰空調停止の促進 - Dash Boardによる空調効率と電力・空調設備状況の「見える化」運用 - 「見える化」を活用した空調 airflow 改善、設定緩和の推進 - データセンター(DC)ビルへの空調制御システム(DASH)導入 ・CO <sub>2</sub> 排出量: 40.2万t-CO <sub>2</sub> (旧集計方式)(排出係数0.513kg-CO <sub>2</sub> /kWh) - 通信: 17.8万t-CO <sub>2</sub> - DCビル: 19.9万t-CO <sub>2</sub> - オフィスビル: 2.4万t-CO <sub>2</sub>	・通信設備の吸排気方向の整合、温度センサー感知による気流カイゼン、室内温度の適正化、空調制御の実施 ・不要電源のOFF	・電力効率性: 3.5倍 ・CO <sub>2</sub> 排出量: 36.8万t-CO <sub>2</sub> (旧集計方式)(排出係数0.478kg-CO <sub>2</sub> /kWh) - 通信: 15.4万t-CO <sub>2</sub> - DCビル: 19.2万t-CO <sub>2</sub> - オフィスビル: 2.2万t-CO <sub>2</sub>  ・CO <sub>2</sub> 排出量: 24.2万t-CO <sub>2</sub> (新集計方式)	★★★	2030年に、通信事業(データセンター含む)の通信量あたりの電力効率を、2013年度比で10倍以上とします。(2019年度目標: 3.8倍) ・さらなる電力使用量の削減に向けて以下のエネルギー管理施策を推進 - 負荷装置の設備縮減と余剰空調停止の促進 - Dash Boardによる空調効率と電力・空調設備状況の「見える化」運用 - 「見える化」を活用した空調 airflow 改善、設定緩和の推進 - DCビルへの空調制御システム(DASH)導入  ・CO <sub>2</sub> 排出量: 24.0万t-CO <sub>2</sub> (新集計方式)	組織内	7 13
	製品・サービスを通じた社会の低炭素化	NTT Comグループによる社会のCO <sub>2</sub> 排出の削減貢献量を、NTT Comグループ自身の排出量の10倍以上(2030年度目標)	2030年に、NTT Comグループによる社会のCO <sub>2</sub> 排出の削減貢献量を、NTT Comグループ自身の排出量の10倍以上とする。(2018年度目標: 14.2倍) ※ 新算定方式による数値に改定	・社会のCO <sub>2</sub> 削減に貢献できる「ソリューション環境ラベル」認定サービスを維持し、当該サービスの販売を推進	CO <sub>2</sub> 排出量削減貢献量: 15.8倍	★★★	2030年に、NTT Comグループによる社会のCO <sub>2</sub> 排出の削減貢献量を、NTT Comグループ自身の排出量の10倍以上とするため、「ソリューション環境ラベル」の拡大を目指す。 (2019年度目標: 14.4倍)	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

 地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント


社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

 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	パウンダリー 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			
資源が循環している未来	環境負荷の低い事業モデルの実現	環境負荷に留意した事業モデルの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境負荷に留意した事業モデルの構築・維持</li> <li>電力削減施策の実施</li> <li>省エネ設備の導入</li> <li>有害物質の適正な管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>気流制御の全国展開</li> <li>省エネ設備の導入</li> <li>PCB・アスベストの有害物質の適正な管理</li> </ul>	—	★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境負荷に留意した事業モデルの構築・維持</li> <li>電力削減施策の実施</li> <li>省エネ設備の導入</li> <li>有害物質の適正な管理</li> </ul>	組織内	12
	事業における3Rの徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業活動に関わるすべての資源について、使用量の削減(Reduce)、再使用(Reuse)、再資源化(Recycle)の[3R]の継続的推進</li> <li>廃棄物の最終処分率改善：最終処分率2.1%以下</li> <li>複合機の利用状況データをもとに、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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>[3R]のさらなる推進</li> <li>廃棄物処理フロー、処理方法の確認、サーマルリサイクルの推進による最終処分率改善施策を実施</li> <li>複合機の利用状況データをもとにペーパーレスなワークスタイルを推進</li> </ul>	最終処分率：2.0%	★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業活動に関わるすべての資源について、使用量の削減(Reduce)、再使用(Reuse)、再資源化(Recycle)の[3R]の推進</li> <li>廃棄物の最終処分率改善：最終処分率2.0%以下</li> <li>複合機の利用状況データをもとに、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</li> </ul>	組織内		
自然と共生している未来	生物多様性に配慮した設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>NTTグリーンビルディングの考え方にもとづいた設備構築・維持・改修</li> <li>生物多様性の保全に関する行動指針の遵守</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NTTグリーンビルディングの考え方にもとづいた設備構築・維持・改修</li> <li>生物多様性の保全に関する行動指針の遵守</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NTTグリーンビルディングの考え方にもとづいた設備維持</li> <li>生物多様性の保全に関する行動指針の遵守</li> </ul>	—	★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>NTTグリーンビルディングの考え方にもとづいた設備構築・維持・改修</li> <li>生物多様性の保全に関する行動指針の遵守</li> </ul>	組織内	14
	ICTを活用した生物多様性への貢献	ICTを活用した生物多様性への貢献・対応	ICTを活用した生物多様性への貢献・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>みまわり楽太郎の拡大</li> <li>緑のgooを通じた情報発信、啓発活動</li> </ul>	—	★★★	ICTを活用した生物多様性への貢献・対応	組織内・外	15

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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

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

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

### 環境宣言および環境目標2030設定

私たちは、環境活動推進の指針として、地球環境の未来のため、私たちがどのような企業でありたいかを、「NTTコミュニケーションズグループ 環境宣言」としてまとめ、環境宣言で掲げた未来を実現するための重点課題として、「環境目標2030」を設定しています。

私たちNTTコミュニケーションズグループは、時代を先駆ける技術やサービスの提供を通じて、人と地球が調和する未来の実現に向け、世界中の全社員が一丸となり環境活動に取り組んでいきます。

### NTTコミュニケーションズグループ 環境宣言

人と地球が調和する未来のためグローバル環境経営の最先端へ

時代を先駆ける技術やサービスの提供を通じて、  
3つのテーマに取り組んでいきます。



社会が低炭素化している未来  
世界が目指すCO<sub>2</sub>排出量の大幅削減と、気候変動リスクの適応に貢献します。



資源が循環している未来  
資源の有効利用に貢献します。



自然と共生している未来  
生態系の保全に貢献します。

# 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


 地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント


社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止


 人材の尊重


 経営統治の継続的強化

## 環境目標2030

「環境目標2030」では環境宣言で掲げた未来を実現するための3つのテーマについて、それぞれ取り組み目標を設定しました。なお、環境目標設定に合わせ、このたび重点活動項目の名称も変更しました。

目指す未来	取り組み目標	
 社会が低炭素化している未来	社会からのCO <sub>2</sub> 排出削減貢献量	NTT Comグループによる社会のCO <sub>2</sub> 排出の削減貢献量を、NTT Comグループ自身の排出量の10倍以上とします
	通信事業の電力効率	通信事業(データセンター含む)の通信量あたりの電力効率を、2013年度比で10倍以上とします
	気候変動適応への貢献	気候変動への適応に貢献するため、あらゆる活動を通じた取り組みを積極的に推進します。また、ステークホルダーの皆さまと協働していきます
 資源が循環している未来	廃棄物の最終処分率	NTT Comグループが排出する廃棄物の最終処分率を1.5%以下とします
 自然と共生している未来	生態系保全の取り組み	生態系を保全するため、あらゆる活動を通じた取り組みを積極的に推進します。また、ステークホルダーの皆さまとも協働していきます

# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標  
基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来  
資源が循環している未来  
自然と共生している未来  
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

## 環境マネジメント

### 環境負荷削減に向けた推進体制

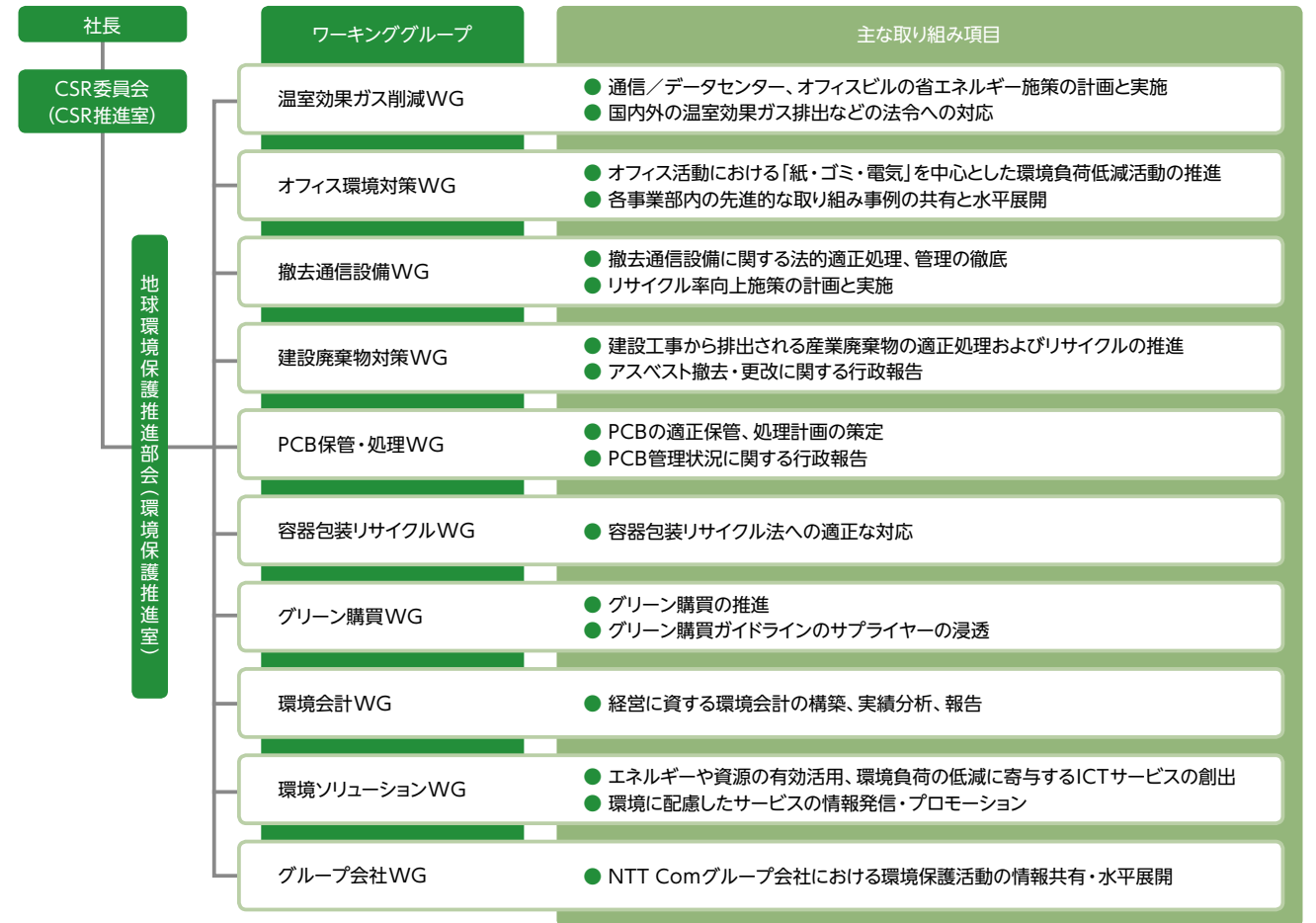
私たちは、環境保護活動を継続的に推進していくため、課題別のワーキンググループ (WG) を編成し、グループ会社一丸となって環境問題に取り組んでいます。

具体的には、グループ会社で地球環境保護推進部会を年1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います。

2019年度からはグループ一丸となった環境マネジメント体制のもとで環境保護活動を推進しています。今後は、省エネルギーや電力削減施策を中心としたさらなる環境負荷低減につながる取り組みを促進していきたいと考えています。

◆ 環境保護の推進体制図



(2019年10月1日現在)

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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

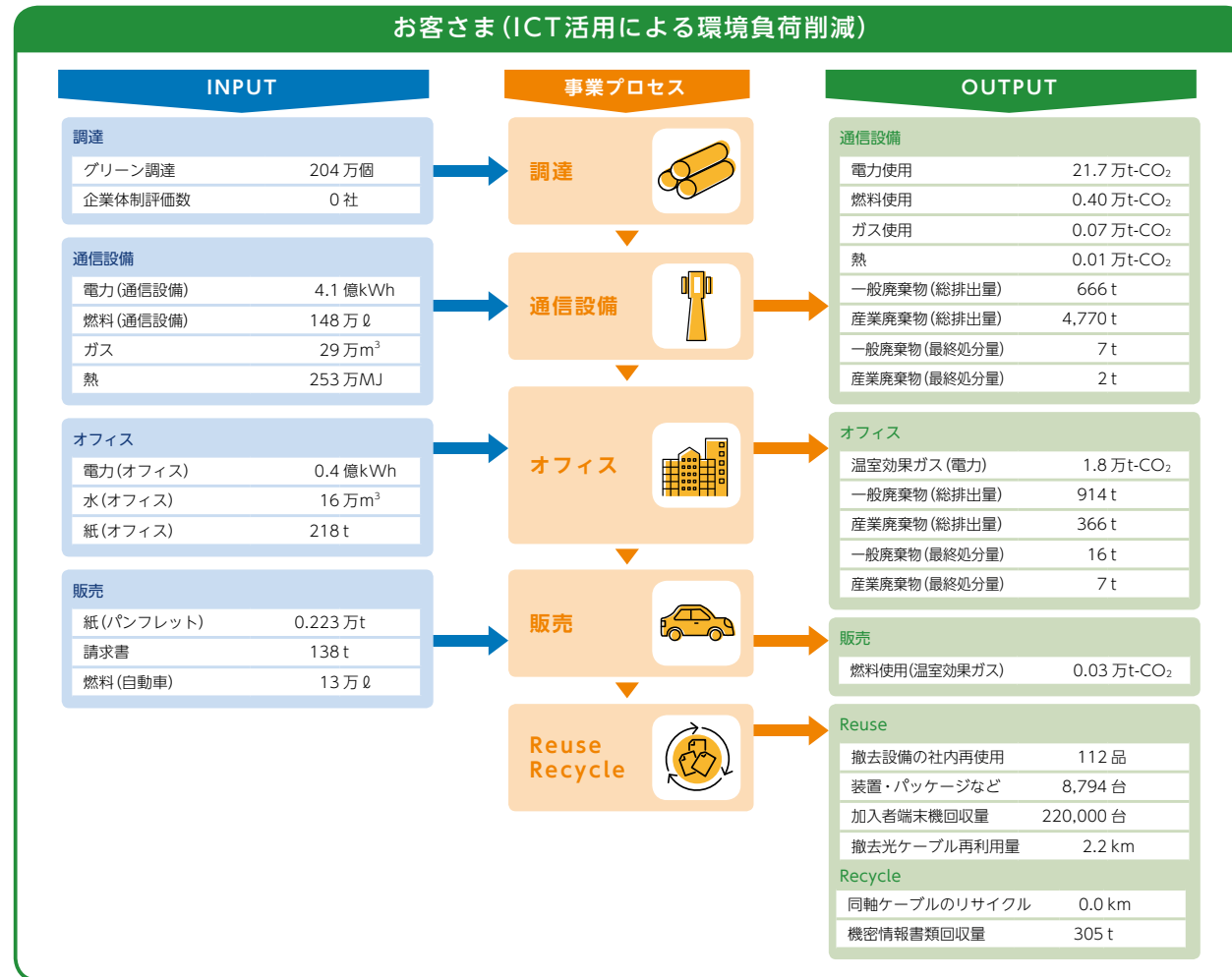
社会が低炭素化している未来  
資源が循環している未来  
自然と共生している未来  
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

事業活動に伴う環境負荷

2018年度のマテリアルフロー



Scope3排出量の算定

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、対象カテゴリ範囲を拡大し、15カテゴリの中で関連する11カテゴリの算定を行っています。

◆ カテゴリ別のScope3排出量

カテゴリ	構成比率 (%)	排出量 (t-CO <sub>2</sub> )
カテゴリ1 (購入した製品・サービス)	29.7%	1,520,833
カテゴリ2 (資本財)	14.2%	725,883
カテゴリ3 (Scope1,2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動)	1.9%	95,401
カテゴリ4 (輸送、配送 (上流))	0.3%	14,157
カテゴリ5 (事業から出る廃棄物)	0.0%	513
カテゴリ6 (出張)	0.3%	15,571
カテゴリ7 (雇用者の通勤)	0.3%	13,195
カテゴリ8 (リース資産 (上流))	0.0%	0
カテゴリ9 (輸送、配送 (下流))	0.0%	0
カテゴリ10 (販売した製品の加工)	0.0%	0
カテゴリ11 (販売した製品の使用)	47.2%	2,413,631
カテゴリ12 (販売した製品の廃棄)	1.8%	90,410
カテゴリ13 (リース資産 (下流))	4.2%	214,210
カテゴリ14 (フランチャイズ)	0.2%	9,730
カテゴリ15 (投資)	0.0%	0
合計	100.00	5,113,533

# 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

地球環境への貢献

 2018年度の活動実績および2019年度目標  
 基本理念とビジョン

### 環境マネジメント

 社会が低炭素化している未来  
 資源が循環している未来  
 自然と共生している未来  
 環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

## >2018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」にもとづいて、環境保全コスト(事業活動に応じた分類)および環境保全に伴う経済効果(実質的效果)を集計しています。

2018年度の環境保全コストは、投資総額が約6.0億円、費用総額が約11.0億円、総額は約17.0億円であり、主に地球環境保全に関連する投資金額の減少により対前年度約1.3億円の減少となりました。

一方、2018年度の環境保全に伴う経済効果は、17.4億円で前年度とほぼ同額となりました。

### ◆ 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	
		2017年度	2018年度	2017年度	2018年度
(1)事業エリア内コスト		603	593	739	976
内訳	公害防止コスト	73	142	72	80
	地球環境保全コスト	530	450	205	577
	資源循環コスト	1	0	462	319
(2)上・下コスト	通信機器などの回収・リサイクル・再利用対策	79	14	315	52
(3)管理活動コスト	環境保全管理活動	0	0	66	63
(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	0	32	10
(5)社会活動コスト	ボランティア参加支援費用	0	0	5	0
(6)環境損傷対応コスト		0	0	0	0
合計		683	607	1,156	1,101

### ◆ 環境保全に伴う経済効果(実質的效果)(単位:百万円)

分類	主な取り組みの内容	2017年度	2018年度
収益	売却(ケーブル・金くずなど)による収益効果	243	423
費用削減	省エネ施策による電力料金削減額	591	517
	撤去通信設備の再利用による購入費用の低減	404	380
	マイページによる郵送料および紙資源削減額	527	422
	その他	3	0
合計		1,768	1,742

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および国内グループ13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」にもと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。

# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

## 環境マネジメント体制

### > ISO14001 認証取得

2019年3月31日現在、私たちは3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
	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
株式会社NTTぶらら		2011年12月

2019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1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、2018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

### > グリーン調達への推進

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、私たちが課題と考えるICT自身の省エネ化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ー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、サプライヤー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(単位：万個)

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
グリーン調達物品量(事務用品以外)	120	105	90	154	204
グリーン調達物品量(事務用品)	25	20	20	22	21





# 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



地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止



人材の尊重



経営統治の継続的強化

## ＞ 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。

2018年度は、全従業員を対象とした研修で、SDGsやESG投資といった国際社会の動向についても学習しました。そのほか、オフィスビル周辺や海岸での清掃活動、エコキャップの収集推進、生物多様性フォトコンテスト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。

# 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

 地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント


**社会が低炭素化している未来**

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

重点活動  
項目

## 社会が低炭素化している未来

### 私たちのアプローチ

CO<sub>2</sub>排出量の削減には、自社設備の省電力・高効率化をはじめ、低炭素性に優れたサービスの提供や環境貢献活動など、多彩なアプローチで取り組みます。自社においては、「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ており、社員一丸となったCO<sub>2</sub>削減に取り組んでいます。特に、事業活動におけるCO<sub>2</sub>総排出量の90%以上は電力の消費によるもので、電気通信設備の省電力・高効率化の実現は大きな効果を見込むことができるため、先進技術の導入を業界にさががけて行うなど力を入れています。

### 基本的な考え方

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。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。国連SDGsでも目標13として「気候変動に具体的な対策を」が設定されており、その主な要因となるCO<sub>2</sub>排出量の削減は、人類にとどまらない地球上の生物の繁栄に関わる至急の課題です。私たちは、低炭素化社会の実現に貢献するため、「環境宣言」のテーマの1つに“社会が低炭素化している未来”を設定しました。これを具現化するため、具体的な効果を強く意識した活動を行うとともに、事業のサプライチェーンの広がりを踏まえたグローバルな視点からの取り組みも強化していきます。

### 2018年度の主な成果と今後

2018年度も引き続き、通信事業における通信量あたりの電力効率の向上を図りました。電力効率を上げるため、通信設備の吸排気方向の整合や温度センサー感知による気流改善、室内温度の適正化、空調制御、不要電源のOFFの徹底などを継続的に実施しました。この結果、電力効率は3.5倍となり、目標としていた3.3倍を上回ることができました。また、一定の環境負荷低減効果が認められる自社のソリューションに対してNTTグループで定めた「ソリューション環境ラベル」を付与し、効果を見える化したうえで販売しています。これにより、当社グループによる社会のCO<sub>2</sub>排出の削減貢献量が自身の排出量の15.8倍となり、目標であった14.2倍を上回りました。これらの取り組みを今後も、さらに強化していき低炭素化社会の実現に貢献していきます。

# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標  
基本理念とビジョン  
環境マネジメント  
社会が低炭素化している未来  
資源が循環している未来  
自然と共生している未来  
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

## 温室効果ガスの削減

### 2018年度実績および2019年度の計画

私たちはこれまで、他通信事業者やデータセンター事業者がサービスを展開するために必要な設備などを提供しており、それらに必要な燃料や電力も「地球温暖化対策の推進に関する法律」の報告方法にもとづきNTTコミュニケーションズグループのCO<sub>2</sub>排出量として公表してきました（「事業活動に伴うCO<sub>2</sub>排出量」の2018年度の点線のグラフ）。

しかし環境省の「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドライン（ver.2.1）」に基づいた新しい集計方式を確立したため、上記CO<sub>2</sub>排出量をScope3（カテゴリ13）として算定し、NTTコミュニケーションズグループのCO<sub>2</sub>排出量としては、Scope1およびScope2を公表することとしました（2018年度の実線のグラフ）。そのうえで、2018年度のNTTコミュニケーションズグループの事業活動に伴うCO<sub>2</sub>排出量\*1は、24.2万t-CO<sub>2</sub>となりました。

省エネルギーの取り組み成果を見る指標として旧集計方式の電力消費量を比較すると、2018年度の電力消費量目標749.6百万kWhに対し、2018年度の電力消費量実績は0.4%増の752.9百万kWh（通信・データセンター（DC）が微増）と目標とほぼ同等となりました。また、CO<sub>2</sub>排出売上高原単位は、0.17（t-CO<sub>2</sub>/百万円）となりました。

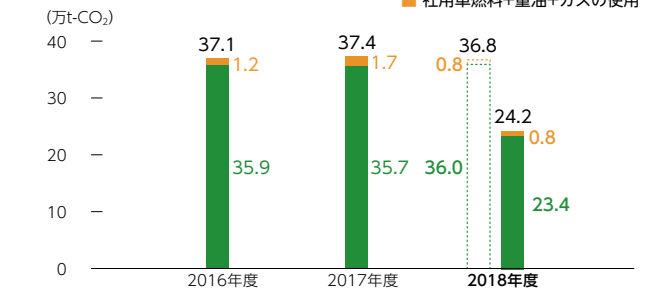
自社ビルである通信ビルの機械室やDCビルのサーバールームでは「電力の見える化」を実現することにより、「気流カイゼン」などの対策を実施し、空調運転の効率化に取り組んできました。また、「Smart DASH®（空調統合制御システム）」の導入拡大により、積極的に空調電力の削減に注力しました。オフィスでは、1年を通して働きやすい職場環境や業務の効率性を意識した省エネ活動を実施しました。

2019年度は、NTTコミュニケーションズグループ一丸となって継続した省エネ活動、研究開発（R&D）技術や省エネルギーなどの新規施策によりCO<sub>2</sub>排出量を、2018年度比1%減の24.0万t-CO<sub>2</sub>以下にとどめる目標を設定しました。

私たちは、引き続きDC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DCに集約し、社会の消費電力の効率化を図っていきます。

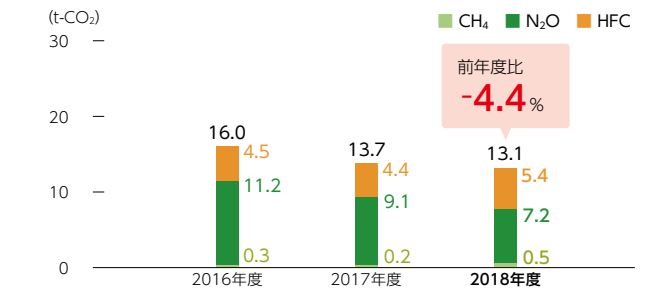
\*1 CO<sub>2</sub>排出量は、電力会社ごとのCO<sub>2</sub>排出係数を使用して算定

### ◆ 事業活動に伴うCO<sub>2</sub>排出量



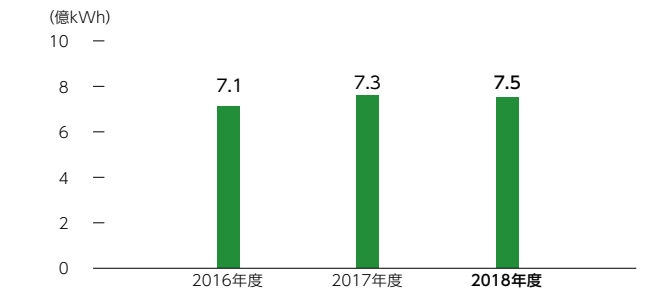
（集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社）  
※ CO<sub>2</sub>排出量は、電力会社ごとのCO<sub>2</sub>排出係数を使用して算定

### ◆ CO<sub>2</sub>以外の温室効果ガスの排出量（CO<sub>2</sub>換算）



（集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社）

### ◆ 電力購入量



（集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社）

# 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



地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止



人材の尊重



経営統治の継続的強化

## 通信設備における取り組み

### 2018年度の実績および2019年度の計画

2018年度のCO<sub>2</sub>排出量は、機械室やサーバールームの電力状況の見える化による空調電力削減施策などの拡充・拡大も実施したが、東京、大阪のDCの販売需要の拡大やクラウドサーバーの増設があり、新しい集計方式で22.1万t-CO<sub>2</sub>でした。省エネルギーの取り組み成果を見る指標として旧集計方式の電力消費量を比較すると、通信設備における2018年度電力消費量目標709.1百万kWhに対し、2018年度電力消費量実績は0.2%増の711.2百万kWhと目標とほぼ同等となりました。

2019年度は、DCやクラウドサービスの販売が引き続き好調のためCO<sub>2</sub>排出量は増加傾向ですが、電力の見える化を通じた継続した施策の拡大はもとより、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2018年度比1%減の21.9万t-CO<sub>2</sub>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（DC）は、その性格上、運用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ICT企業として、DCの低炭素化に向け、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、新たに開設するデータセンターにおいては、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消費電力削減などを実現しています。また、現在構築を進めているDCにおいて、業界に先駆けて間接蒸発式空調システムを導入予定で、平均的な空調システムと比較し年間を通じたエネルギーを60%程度削減できる見込みです。

引き続き、先進の設備や技術の導入を推進し、DCの低炭素化を加速します。

### 通信ビルにおける、空調電力削減に向けた継続的な取り組み

これまでの空調電力削減に向けた取り組みとして、サーバールームの「温度状況が見える化」により冷やしすぎ箇所を検知し、自動的に「空調制御」を実施する「Smart DASH®」やラック列の間の通路を壁や屋根で覆い、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。

さらなる空調電力削減に向けてはICTを活用した温

度・電力量の見える化から、ルームごとの空調効率（PUE）を算出し徹底的な気流改善・温度緩和・空調停止により低効率ルームの改善を図る仕組みの展開や、季節・時間帯の外気温や室温を意識した空調制御（夜間・冬季の時限的温度緩和・空調停止や夜間電力を活用した夜間冷却による昼間空調電力削減など）によるきめ細かい空調運転管理に取り組んでいきます。

### 再生可能エネルギーを積極的に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、2018年度は、約36.7万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。

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。

# 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

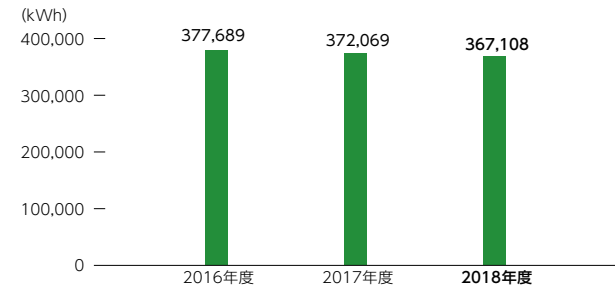
 地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標  
基本理念とビジョン  
環境マネジメント  
**社会が低炭素化している未来**  
資源が循環している未来  
自然と共生している未来  
環境汚染の防止

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

### ◆ 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



## オフィスにおける取り組み

### > 2018年度実績および2019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。

2018年度のCO<sub>2</sub>排出量は、震災時以降と比較し、無理のない範囲での省エネを実施したことにより、新しい集計方式で2.1万t-CO<sub>2</sub>となりました。省エネルギーの取り組み成果を見る指標として旧集計方式の電力消費量を比較すると、オフィスにおける2018年度電力消費量目標40.4百万kWhに対し、2018年度電力消費量実績は41.7百万kWhと3.2%増(主に2018年7月から始まった猛暑のため)となりました。

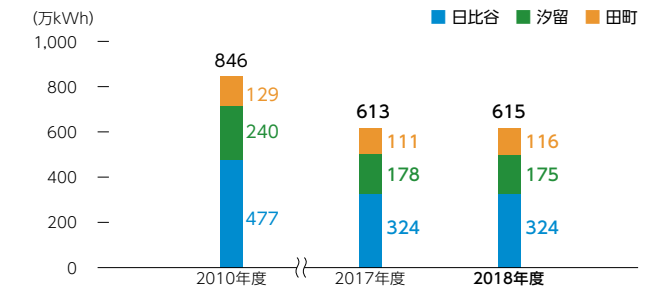
2019年度以降も働きやすい職場環境や業務効率性を意識した省エネを実施しますが、省エネルールの設定見直しやシンククライアントPCの導入拡大などにより2.2万t-CO<sub>2</sub>以下にとどめることを目標に設定しました。

### > 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、PC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、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、2018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)の電力消費量合計では、約27.3%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。

### ◆ オフィスビル(事務所内)6~9月平均電力消費量



# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

## 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社内クラウド基盤へと移行・統合することは、電力削減などの環境負荷低減に寄与します。このような目的意識にもとづき、社内クラウド基盤の利用促進に取り組み、社内システムの3分の2以上が社内クラウド基盤を利用しています。

今後も社内システムの移行・統合を進め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

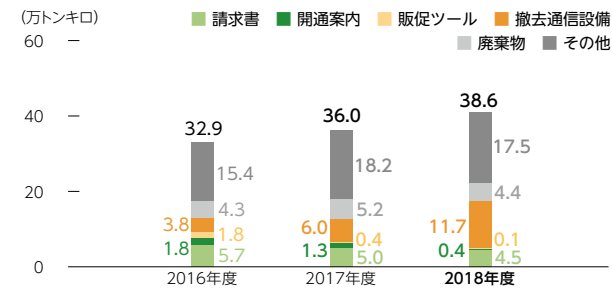
### 2018年度実績および2019年度の計画

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。

2018年度は、販売ツールやマニュアル類の電子化、Web申し込みの拡大により紙量の削減を図りましたが、輸送総量は38.6万トンキロと前年度比約7.2%の増加となりました。

2019年度も引き続き、社内ツールやパンフレットなどの電子化、Web申し込みの拡大を推進し、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)

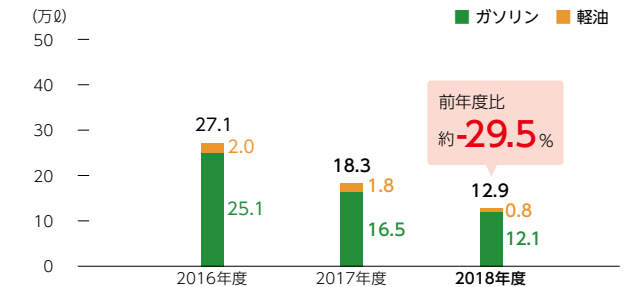
## 社用車の燃料使用量の削減

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、2018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12.1万リットルと0.8万リットルとなり、前年度と比較して、約5.4万リットル(約29.5%)減少しました。

今後も引き続き、「エコカー導入指針」にもとづき、環境にやさしい社用車の利用に努めていきます。

#### 社用車の使用燃料量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社)

# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

## ▶ 電気推進船における使用エネルギー量の削減 および大気汚染防止の取り組み

海底ケーブル敷設船「きずな」および「SUBARU」は電気推進システム\*を採用しています。電気推進システムは海底ケーブルの工事形態や海気象の変化などによる負荷に応じて運転するエンジン台数を最適化するシステムです。エンジンの運転台数を制御することにより、A重油の使用量を抑制し、CO<sub>2</sub>（二酸化炭素）、NO<sub>x</sub>（窒素酸化物）、SO<sub>x</sub>（硫黄酸化物）などの排出量を削減しています。

運航に際しては、「船舶エネルギー効率マネジメントプラン（SEEMP：Ship Energy Efficiency Management Plan）」にもとづくCO<sub>2</sub>排出量削減のために最も効率的な運航方法（船速、海流、気象を考慮した最適航路選定など）によって、燃料消費量の最適化に努めています。

また、船舶用LED照明の部分的な導入による省エネ化を進めています。

\* 電気推進システム：エンジンにより発電機を回し、得られた電力でモーターを駆動させ、推進用プロペラとパウスラスタを回す方式の船。

◆ 海底ケーブル敷設船「きずな」  
（総トン数8,598トン）



◆ 海底ケーブル敷設船「SUBARU」  
（総トン数9,557トン）



## 製品・サービスを通じた社会の低炭素化

### ▶ 2018年度実績および2019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、時代を先駆ける技術の開発やそれらを活用した最新鋭のサービスの提供が重要な要素と考えています。この考えにもとづき、ICTソリューションカンパニーとして、多くの技術革新とともに環境負荷の低減につながるサービスを創造し、人と地球が調和する未来に貢献し続けます。2018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ました。

2019年度は、引き続きCO<sub>2</sub>排出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、「ソリューション環境ラベル」の社外への訴求を図り、CO<sub>2</sub>削減貢献企業として認知いただけるよう積極的に活動を推進していく予定です。

### ▶ 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<sub>2</sub>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、2018年度に新たに「ソリューション環境ラベル」を取得したサービスはありませんが、これまでに累計10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制度の詳細は、こちらをご覧ください  
<http://www.ntt.co.jp/kankyo/protect/label/index.html>

# 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

 **地球環境への貢献**

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント


**社会が低炭素化している未来**

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

## > 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<sub>2</sub>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<sub>2</sub>排出量削減に取り組むためのガイドラインを2019年1月(第8.1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展開していきます。



\* 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インダストリー・コンソーシアムの5団体により発足した協議会。



電気通信事業者による「エコICTマーク」の詳細は、こちらをご覧ください  
[http://www.tca.or.jp/press\\_release/2010/0701\\_400.html](http://www.tca.or.jp/press_release/2010/0701_400.html)

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  
<https://www.ntt.com/about-us/csr/eco/ecoict.html>



# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動  
項目

## 資源が循環している未来

### 私たちのアプローチ

国連SDGsの目標12「つくる責任 つかう責任」に象徴されるように、循環型社会の徹底・浸透は、人類共通の課題として重みを増し続けています。私たちは、循環型社会の実現に貢献するため、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。

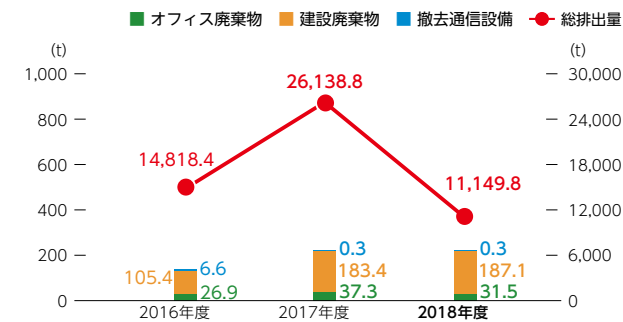
### 基本的な考え方

循環型社会の実現に貢献するため、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つの分野別にワーキンググループを編成し、NTTグループ各社と連携しながら、廃棄物の削減や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。また自社内の取り組みに加え、私たちの知見や技術、ノウハウを活かして循環型社会の実現に貢献します。

### 2018年度の主な成果と今後

2018年度は、撤去通信設備の最終廃棄量が0.3トン、建設廃棄物の最終廃棄量が187.1トン、オフィス廃棄物の最終廃棄量が31.5トンとなりました。全体の最終廃棄量は前年度比2.0トン減少し218.9トン、総排出量は無線中継所の建設工事の件数が減少したため、前年度比14,989.0トン減少し11,149.8トンとなりました。今後も事業活動において、「3R(使用量の削減：リデュース、再使用：リユース、再資源化：リサイクル)」を徹底していきます。

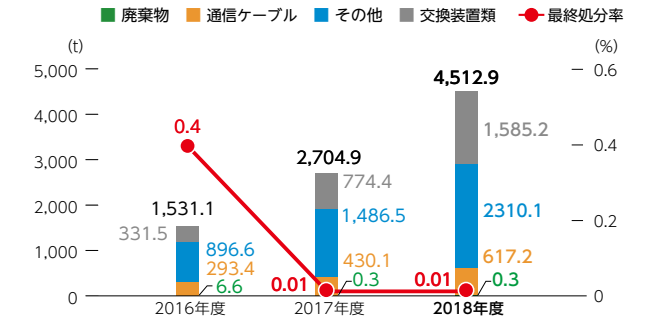
#### ◆ 最終廃棄物量と総排出量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社)

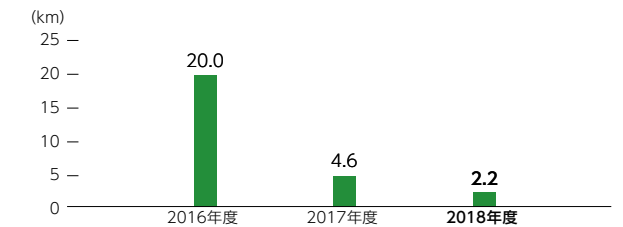
※ 精度向上のため、数値を避けて修正

#### ◆ 撤去通信設備の総排出量と最終処分率



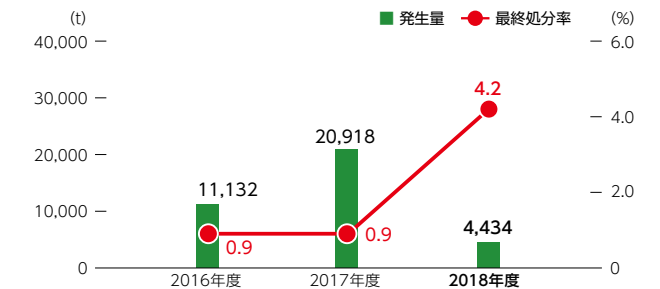
(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社)

#### ◆ 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および国内グループ13社)

#### ◆ 建設廃棄物の発生量と最終処分率



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社)

# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

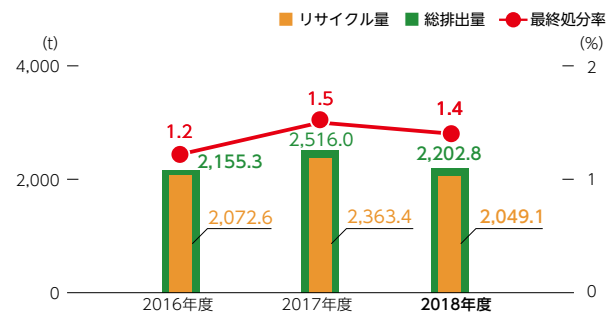
## 環境負荷の低いビジネスモデルの構築

### 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、オフィスビルでは、リサイクル率を重視した処理業者選定を徹底しており、また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なども実施しています。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、2018年度には1.4%まで改善しました。

#### ◆ オフィス廃棄物の総排出量と最終処分率



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社)

※ 精度向上のため、数値を遡及して修正

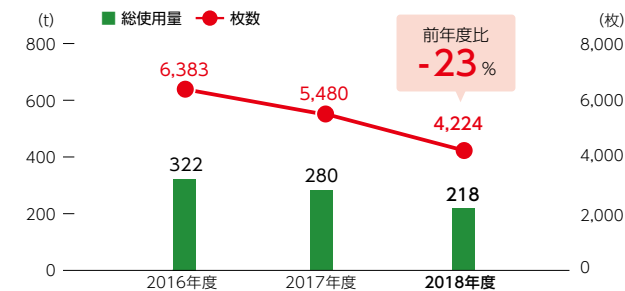
## オフィスの3Rの徹底

### 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、2018年度の正社員一人あたりの紙使用量(事務用紙A4換算)は、4,224枚となり、2017年度よりさらに減少しました。

#### ◆ 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



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社)

※ 精度向上のため、数値を遡及して修正



## 自然と共生している未来

### 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



地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止



人材の尊重



経営統治の継続的強化

### 私たちのアプローチ

生物多様性の保全にあたって、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とともに、取り組み状況の点検や課題を抽出、改善を行いながら活動を推進します。さらに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加え、多面的な取り組みを実施していきます。

### 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、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。

### 基本的な考え方

国連SDGsが目標14および15で、海洋および陸上生物の多様性保全を提唱しているように、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、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、「環境宣言」のテーマの1つに“自然と共生している未来”を設定し、環境保護活動を推進するため「生物多様性の保全に関する行動指針」を制定しました。海外拠点も含めたグループ全体で、行動指針に即した活動を積極的に展開していきます。

### 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」』〉

- 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
- 事業活動による社会の生物多様性の保全に貢献
- 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

### 2018年度の主な成果と今後

「生物多様性の保全に関する行動指針」を遵守し、NTTグループで掲げている、環境に配慮した建築物「グリーンビルディング\*」の考えにもとづき、設備の構築・維持・改修を行ったほか、ICT企業ならではの取り組みを継続して進めています。NTTレゾナントでは、ポータルサイト「goo」のトップ画面を変更することで、ユーザーが環境保護団体への寄付に参加できる「緑のgoo」を通じて情報発信や啓発活動を行いました。

2019年度も引き続き、ICT企業ならではの貢献力も活かしながら取り組みを推進していきます。

\* グリーンビルディング：エネルギーや水、空調設備などによって天然資源の使用量や廃棄物が少ない環境配慮型建物

# 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

 地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標  
基本理念とビジョン  
環境マネジメント  
社会が低炭素化している未来  
資源が循環している未来  
**自然と共生している未来**  
環境汚染の防止

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

## データセンターの建設にあたって

### > 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、海底通信ケーブル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、グループ会社であるNTTワールドエンジニアリングマリナが担っており、海洋環境保全への高い意識のもとで事業を展開しています。

### > 生物多様性の評価

生物多様性の保全への基本方針として、NTTコミュニケーションズは、生物多様性と事業との関わりを把握し、生態系に与える影響をできるだけ小さくするために、生物多様性に配慮した設備の対応やICTを活用した保全活動に取り組み、自然と共生している未来の実現を目指します。生物多様性を将来世代に引き継ぐための取り組みを推進します。具体的には、ケーブル敷設船における生態系保全活動や、無線中継所の建設・撤去時における潜在的な環境影響評価の実施など、生態系への配慮を推進するとともに、ステークホルダーの皆さまと協働した取り組みにも努めます。

### > 海底ケーブル敷設工事による影響への配慮

海底ケーブルの敷設・埋設工事に際しては、事前に環境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にルート設計を行い工事計画を立案しています。例えば浅海部では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、海洋環境保全に配慮しています。

また、敷設・埋設工事前には海底面の掃海作業を行う場合があります。なお、掃海作業で引き揚げた漁網やロープ、ワイヤーなどの海底ゴミを敷設船上に回収し、入港後に産業廃棄物として適切に処理しています。

◆ 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



# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標  
基本理念とビジョン

環境マネジメント  
社会が低炭素化している未来  
資源が循環している未来  
自然と共生している未来  
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

## ＞ ケーブル敷設船における生態系保全対策

船の安定性を保つためのバラスト水に含まれる海洋生物は、航海により他海域に排出されることで生態系を破壊する恐れがあります。バラスト水による生態系の破壊を防ぐため、海底ケーブル敷設船「きずな」および「SUBARU」では「バラスト水管理条約\*」にもとづき国際海事機関(IMO)が定めたバラスト水処理装置を搭載して、海洋生物を含まない水を排水するようにしています。

さらに、両敷設船のバラスト水処理装置は化学的殺菌方式を使用せず、環境負荷が低いとされる紫外線殺菌方式です。

また、船体塗装については、有機スズ化合物を含む船底防汚塗料の使用を規制するAFS条約(船舶の有害な防汚方法の規制に関する国際条約)に適合した塗料を使用しています。

\* バラスト水管理条約：海洋環境へ影響を与える海洋生物の越境移動を防止するためにIMOにより2004年に採択され、2017年9月8日に発効

## 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ことがしばしばあり、その運用では生物多様性への配慮を重視しています。

2019年3月31日現在、私たちが所有する無線中継所51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もと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、希少動植物に十分配慮し、地元環境団体・住民の方と協議を行い、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、タカ的一种「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。



## ICTを活用した生物多様性への貢献

### ＞ 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「IoT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た場合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50以上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、佐賀市様が総務省のICT事業への補助金を活用し、鳥獣被害対策の効率化を実現しています。

◆ みまわり楽太郎





# 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

 **地球環境への貢献**

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント


社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

**自然と共生している未来**

環境汚染の防止

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

## 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。ユーザーは「goo」のトップデザインを「緑のgoo」版に変更することにより、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59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46団体、総額5,712万円を寄付してきました。

# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

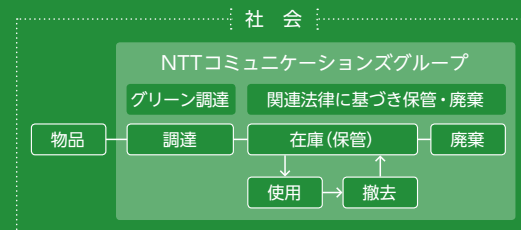
## 環境汚染の防止

### 私たちのアプローチ

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、電気事業法などにもとづき、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



### 基本的な考え方

生産活動や消費活動の結果、さまざまな排出物や廃棄物を生み出しています。その結果自然環境の汚染がすすむことが以前から社会課題となっています。

私たちは、国連SDGs目標12「つくる責任 つかう責任」に象徴されるように、事業活動により発生する廃棄物や排出物の削減や、有害物質の適正管理・処理を行い、環境汚染の防止、安心・安全な社会生活の実現を推進していきます。

### 2018年度の主な成果と今後

2018年度も、引き続き、エコカー導入方針にもとづき、車両台数の見直しと低公害車の導入やエコドライブを推進しました。前年度に比べ、車両台数は約14%を削減、その結果、CO<sub>2</sub>排出量は約30%削減という成果が得られました。この活動により、NOxの低減において、大きな成果を得ることができました。

また、SOxについては、通信、DCビルで空調電力削減やエネルギーマネジメントの取り組みを拡大したことで、41%の削減となりました。今後は、新たな電力削減施策を企画するとともに、継続施策を拡大していきます。

PCBについては、計画どおり低濃度PCBは廃棄処理が完了しました。残りの西日本エリア分は、廃棄処理場の稼働状況により、2019年度に廃棄処理を行うため、それまでの間は適正に保管を行っていきます。

# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

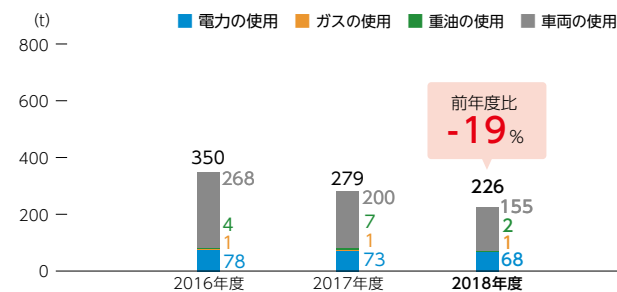
経営統治の継続的強化

## 2018年度の実績と今後の計画

### 環境汚染物質対策

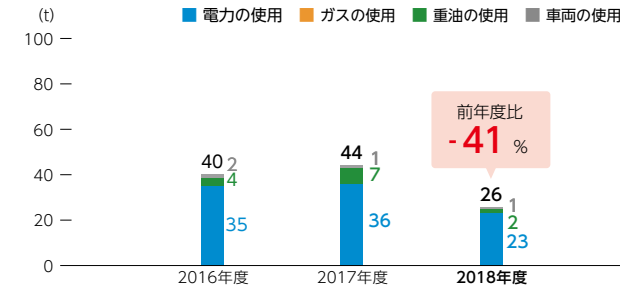
私たちは、事業活動に起因してNOxとSOxの大気汚染物質を排出しています。NOxについては、69%が業務用車両の運行に伴うガソリン・軽油の使用により発生し、残りの31%は、通信ビルなどで使用する電力の発電に伴い発生しています。SOxについては、その大部分(87%)が使用する電力の発電に伴い発生しています。2018年度のNOxおよびSOxの排出量は、いずれも電力使用量の減少により、それぞれ、226トン(前年度比19%減少)と、26トン(前年度比41%減少)となりました。引き続き、エコドライブの推進や車両台数の見直し、事業における電力使用量の削減を進めることで、温暖化対策と合わせて大気汚染の防止を推進します。

#### ◆ NOxの排出量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社)

#### ◆ SOxの排出量



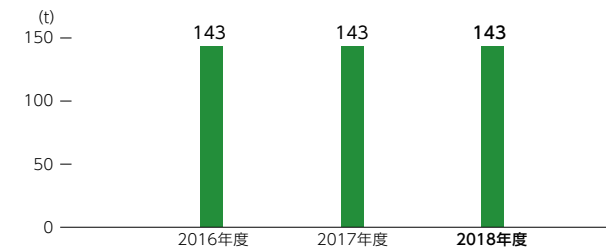
(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社)

### 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。2018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。

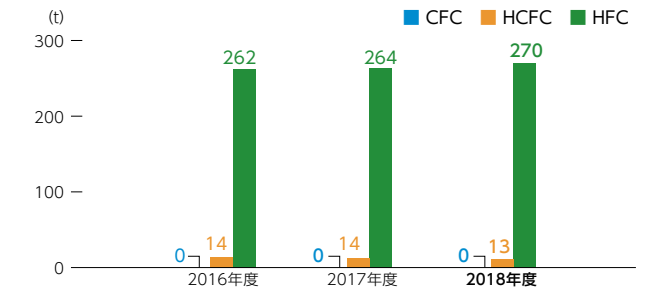
また、2018年度に処理した空調機用特定フロンガス量は、前年度より約6トン増の約283トンとなりました。

#### ◆ 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および国内グループ13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および国内グループ13社)



# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

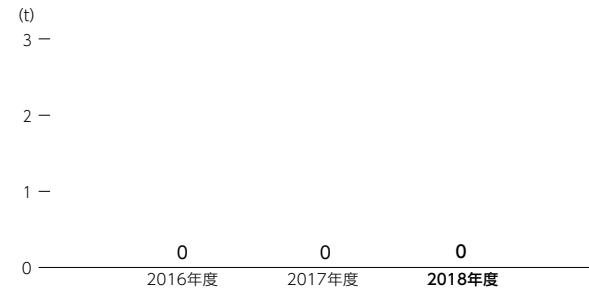
人材の尊重

経営統治の継続的強化

## 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。2018年度は、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



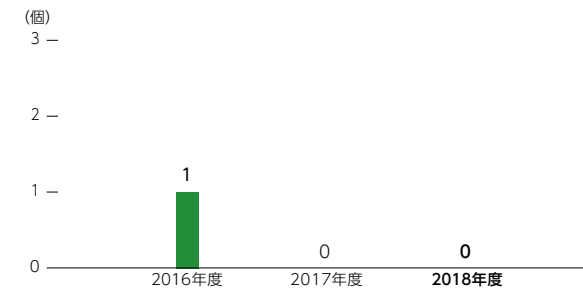
(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ13社)

## 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。

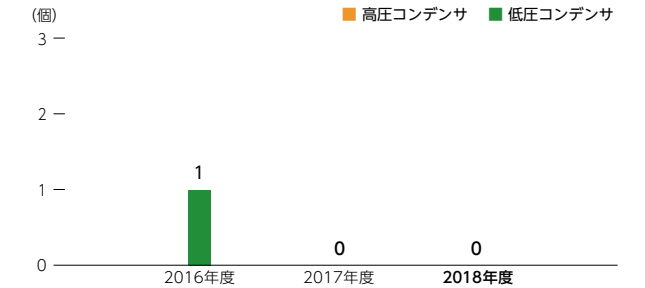
現在、兵庫および広島にて保管している高濃度PCBについては、処理事業所と調整を進め、2019年度中に無害化処理を完了する予定です。

### ◆ トランスの保管量



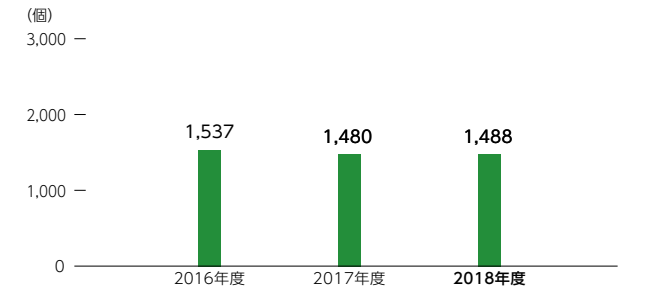
(集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体)

### ◆ コンデンサの保管量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体)

### ◆ 安定器の保管量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体)

# 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

地球環境への貢献

2018年度の活動実績および2019年度目標  
基本理念とビジョン  
環境マネジメント  
社会が低炭素化している未来  
資源が循環している未来  
自然と共生している未来  
**環境汚染の防止**

人材の尊重

経営統治の継続的強化

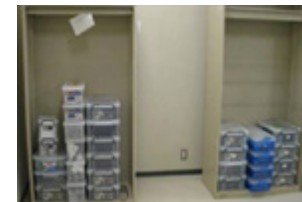
## 有事に備えた化学物質管理

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、ITインフラを所有・運用する事業者として、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

2018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処理計画を策定し、2014年度に九州・北海道保管分、2016年度は東京保管分の無害化処理を実施し、残りのお大阪保管分は2019年度に無害化処理を実施する予定です。

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

 地球環境への貢献

 人材の尊重

2018年度の活動実績および2019年度目標  
人材の育成  
多様性の尊重と機会均等  
社員の健康維持・増進

 経営統治の継続的強化



People

# 人材の尊重

重点活動項目

人材の育成

P.62

多様性の尊重と  
機会均等

P.66

社員の健康維持・増進

P.69

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。この考えにもとづき、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。

## Our Ambition

すべての人が、認めあい、  
高めあう社会

- ◆ 個性と属性、信条の多様さを尊重する社会
- ◆ 人材の能力が十二分に発揮できる社会

見据える  
SDGs





# 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

#### 地球環境への貢献

#### 人材の尊重

#### 2018年度の活動実績および2019年度目標

人材の育成  
多様性の尊重と機会均等  
社員の健康維持・増進

#### 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

設定した目標に対し2018年度は、「達成」または「ほぼ達成」することができました。2019年度は、それぞれの活動成果を踏まえ、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、より踏み込んだ取り組みを図ります。

#### ◆ 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			
人材の育成	モチベーションの維持向上	NTT Comグループの社員のモチベーションが、常に高いレベルで維持向上	社員満足度調査実施による課題分析・把握と、継続的な社員のモチベーション維持向上施策の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>社員満足度調査を通じた継続的な課題把握・分析の実施</li> <li>「会社と共に成長し、自らがなりたいキャリアを形成しながら活躍し続ける」をテーマとし、4人の組織長が自らの想いを伝え、社員の質問に直接答える組織長オープントークを開催</li> <li>「クラウドサービスを使ったビジネスプロセス変革と新たなビジネスモデルの創出」を競う、NTT Comグループ横断のコンテスト「デジコン」を開催し、デジタルトランスフォーメーション(DX)およびイノベーション創出に向けたさらなる挑戦意欲を醸成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重点課題である「生産性」の領域における社員満足度調査結果が0.6pt改善</li> <li>組織長オープントークの全編を公開した社内サイトには200件を超えるコメントが寄せられ、社員同士の自由なディスカッションに発展</li> <li>NTT Comグループ横断のコンテスト「デジコン」には、NTT Comグループ7社から計96チーム653人が参加</li> </ul>	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様な社員が今まで以上にモチベーション向上するため、これまでより短期のサイクルで課題把握・分析する仕組みの構築</li> <li>組織活性化施策を展開</li> </ul>	組織内	5 8
	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：19時間以上	高いスキルで会社に貢献する社員の増加につながるコミュニティの形成や業界トップエンジニアによる講演会やワークショップの開催をさらに強化するとともに、高スキル者育成に向けた社外派遣によるOJTを実施	1人当たりの研修時間：22時間	★★★★	1人当たりの研修時間：19時間以上	組織内	

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

地球環境への貢献

人材の尊重

2018年度の活動実績および2019年度目標

人材の育成  
多様性の尊重と機会均等  
社員の健康維持・増進

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			
多様性の尊重 と機会均等	多様な人材の 雇用・登用	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性社員の育成・支援策の推進による女性管理者比率の向上</li> <li>障がい者雇用のさらなる促進を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性管理者との対話などを通じた組織・国内グループ会社主体の活動を継続実施し、引き続き社員のキャリア意向の向上を図る</li> <li>多様な人材の活躍に向けた障がい者雇用の促進、障がい者雇用率2.2%の維持・向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性先輩社員のパネルディスカッション、グループディスカッションを通じて女性新入社員にロールモデルを提示する「Open Café」を開催</li> <li>女性社員と上長が参加する「女性社員キャリアデザイン支援研修」を実施し、キャリアデザイン手法のインプットおよび上長とのコミュニケーション活性化を支援</li> <li>産休前社員、育休明け社員向けの両立支援セミナーの開催</li> <li>介護中の社員向けの両立支援セミナーの開催</li> <li>精神障がい者に対する臨床心理士と連携した相談窓口の新設</li> <li>障がい者雇用前の実習機会の提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社員満足度調査の女性社員回答において、「個々の価値観(生活スタイルや働き方など)が尊重されている」「社員は性別に関係なく正当に扱われている」と回答した割合が2pt以上増加</li> <li>女性社員向けキャリア向上施策を通じ、女性管理職比率は5.4%から6.1%に増加</li> <li>両立支援セミナーに参加した社員の90%以上が「参考になった」「役に立った」と回答</li> <li>精神障がい者雇用は直近2年で23名採用し、NTT Com単体の法定雇用率は2.2%から2.2%と維持</li> </ul>	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性社員同士のネットワーク構築支援、キャリア開発支援、育児および介護と仕事の両立支援などを通じ、引き続き多様な社員のキャリア形成向上を図る</li> <li>多様な人材の活躍、2020年度末の法定雇用率2.3%に向けた障がい者雇用の促進、障がい者雇用率の維持・向上</li> </ul>	組織内	5 8
	グローバル人材の育成	あらゆる階層・国において、事業要請にもとづき柔軟な活躍の場の提供	新規の会社への派遣および受入を実施するとともに、派遣者30名、受入者15名を目標とする。	派遣先として今後の事業に不可欠なマネージドサービスやセキュリティ分野の人材育成に寄与するポストの拡大を図った。受け入れについてはグローバル事業のさらなる成長に向けたNTT Comグループの再編成の状況を踏まえ、継続検討とする。	30名派遣(NTT Com単体)を実現	★★	派遣者30名を目標とする。また、受入については、グローバル事業の再編成の状況を踏まえ、あり方を継続検討する。	組織内	
社員の健康維持・増進	ワーク・ライフ・バランスの尊重	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	<p>働き方改革の加速</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リモートワーク、フレックスタイム制など現行制度のさらなる浸透</li> <li>社員が働きやすく生産性を高める環境・ツールの整備</li> <li>定時退社推進月間の実施(8月・11月)をはじめとする働き方改革に関する意識・風土の定着</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リモートワークやフレックスタイム制を活用した社員の働き方を記事化し社内イントラサイトで周知するとともに、さまざまなツールを活用した働き方改革事例をお客さま向けのパンフレットとしても展開することで、制度やツールの浸透を加速</li> <li>業務の即時開始、オフライン作業、リモート会議、チャットによるコラボレーションなどがセキュアな環境で実現可能な業務端末「セキュアPC」を開発し、全社員に配布することで生産性を向上</li> <li>定時退社推進月間の実施(8月・11月)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リモートワークの浸透により、全社員の在宅勤務実施数は28%から42.1%に増加</li> <li>社員満足度調査結果における「社員の働き方改革を推進するための制度・ツールが整備されている」と回答した割合が2pt以上増加</li> <li>フレックスタイム制について社員の95%が「継続したい」と利用者アンケートにて回答</li> <li>日本テレワーク協会主催の第19回テレワーク推進優秀賞受賞(2019年2月)</li> </ul>	★★	制度・ツール・意識風土の三位一体で働き方改革を加速し、デジタルトランスフォーメーション(DX)推進を含めさらなる生産性向上を図る	組織内	
	労働安全衛生の徹底	安全で快適な職場環境を維持	健康診断実施率：100%	社員への義務化および受診勧奨の徹底	健康診断実施率：99.9%	★★	健康診断実施率：100%	組織内	

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

地球環境への貢献

人材の尊重

2018年度の活動実績および2019年度目標

#### 人材の育成

多様性の尊重と機会均等  
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

重点活動  
項目

## 人材の育成

### 私たちのアプローチ

企業が人材育成を後押しし、社員とのサステナブルな共栄関係を築くことはSDGsの目標8「働きがいも経済成長も」実現の基盤であり、重要な経営課題です。私たちは、社員自身が現場力を持って事業運営する会社を目指し、「プロフェッショナル人材育成プログラム」を人材育成方針の柱に、グループ全体で実施を推進しています。プログラムでは、目指す人材像を定義して求められるスキルを可視化し、各個人のスキル診断を実施し現状とのギャップを把握します。その後、ギャップ解消の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。プログラムの実施率は、2010年度にほぼ100%となり、社員のスキルの底上げ、トップ層拡大ともに一定の成果が得られました。

現在は、デジタルトランスフォーメーション化の加速による企業競争力の強化を目指し、「デジタルトランスフォーメーションを推進できる人材づくり」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、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。

### 基本的な考え方

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、グローバル化の加速など、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。

### 2018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)にもとづき、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に、育成プラットフォームを整備しています。

2018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784コース、スキルアップ支援講座(通信教育など)192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DX化を踏まえたメニューのさらなる拡充を行う予定です。

#### ◆9つの「目指すべき人材像」

メインカテゴリ 本人のCDPを管理する単位	サブカテゴリ 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 ・コンシューマ&SME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 ・デリバリー ・SO ・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 ・知的財産 ・データサイエンス
⑤ サービスマネジメント/ プロジェクトマネジメント	
⑥ ICTコンサルティング	
⑦ 財務	
⑧ 法務	
⑨ スタッフ	・経営戦略 ・調達 ・総務 ・労務更生 ・事業計画 ・広報 ・人事

# 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

地球環境への貢献

**人材の尊重**

2018年度の活動実績および2019年度目標

#### 人材の育成

多様性の尊重と機会均等  
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

## 人材育成・評価の仕組み

### > 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、NTTコミュニケーションズグループの戦略や制度を理解するとともに、ビジネスの前提となる「基本動作・心構え」を学び、お客さま視点を持って業務に取り組むことの大切さ、重要性の理解を深めます。

すべての社員は各自の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。

なお、一人あたりの平均研修費は6.3万円、平均研修時間は22時間でした。

### > 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。2018年度は30人を海外へ派遣しました。

### > 社内公募制度

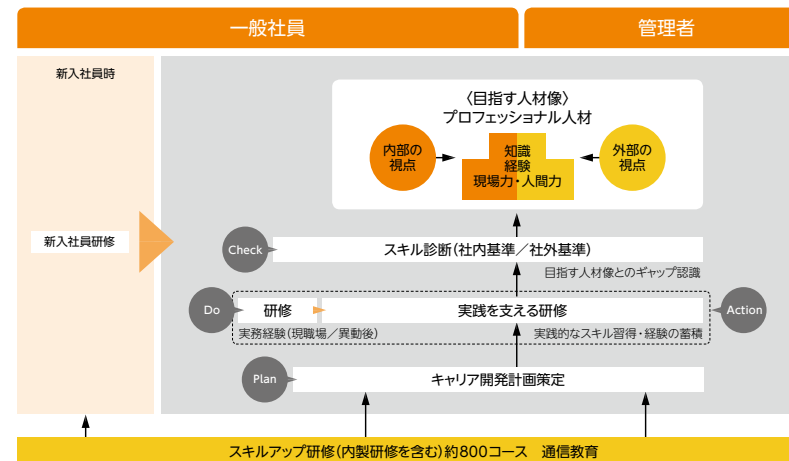
意欲のある人材がより幅広いフィールドで活躍できるチャンスを提供するために、「社内公募制度」を設けています。年齢を問わず広く社員に利用されており、NTTコミュニケーションズグループ内およびNTTグループ内にて公募を実施しています。特に近年は、IoTやAI関連の人材公募に力を入れています。

#### 注力したポスト

- ・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

2018年度は約70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。

#### ◆ 人材育成施策の体系図



# 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

地球環境への貢献

**人材の尊重**

2018年度の活動実績および2019年度目標

**人材の育成**

多様性の尊重と機会均等  
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

## > 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、公正性・透明性を重視しつつ、成果・業績を重視した人事・給与制度を導入しています。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。

また、より公正な評価のために、管理者に対して、上司・同僚・部下が多面的な評価を行う360度評価を実施しています。

### ◆ 従業員データ

		2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
従業員数(人) <sup>*1</sup>	単体	6,500	6,450	6,350	6,250	6,150
	男性	5,550	5,500	5,350	5,250	5,150
	女性	950	950	1,000	1,000	1,000
	連結	21,500	21,650	21,550	22,050	23,300
女性管理職者比率(%) <sup>*2</sup>		4.3	4.7	4.8	5.4	6.1
離職率(%) <sup>*3</sup>		2.4	2.7	3.4	3.2	4.1
新規採用数(うち外国籍)人 <sup>*4</sup>	男性	149(19)	148(8)	128(14)	136(9)	163(7)
	女性	70(17)	47(14)	73(20)	67(7)	74(6)
再雇用者数(人) <sup>*4</sup>		43	50	43	45	57
障がい者雇用率(%) <sup>*5</sup>	単体	2.1	2.0	2.1	2.2	2.2
	単体および国内グループ会社 <sup>*6</sup>	2.0	1.9	2.0	2.2	2.1

※1 各年度3月31日現在

※2 各年度3月31日現在 集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体および出向者

※3 各年度3月31日現在 集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体(出向者除く)

※4 各年度4月1日現在 集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体

※5 各年度の翌年6月1日現在

※6 NTTコミュニケーションズ単体および国内会社9社

## 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<sup>®</sup>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。

※ Great Place To Work<sup>®</sup>：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60カ国以上で実施している専門機関

### ◆ 調査内容

実施時期：2018年11～12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：12,655人(回答率84.2%)



# 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

地球環境への貢献

**人材の尊重**

2018年度の活動実績および2019年度目標

**人材の育成**

多様性の尊重と機会均等

社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

## ＞ 社員のモチベーション向上施策 「デジタルトランスフォーメーションコンテスト (DigiCom)」

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、私たちはかねてより、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多彩な施策を展開しています。この一環として、2016年に初めて開催したDigiComは、2018年8月で4回目の開催となりました。デジタルトランスフォーメーション(DX)やイノベーション推進による働き方改革や新規事業創出に加え、チャレンジするマインドや会社風土の醸成、Fun to Workを目的とし、予選会と決勝戦の合計4日間で96チーム、653人が出場し、楽しみながらアイデアの披露やデモを行いました。

デジタルトランスフォーメーション部門では、NTTレゾナントの「悪い人見つケール」、イノベーション部門では、NTTPCコミュニケーションズの「“自宅”で結果にコミットする！パーソナルホームトレーナー」が

### ◆ DigiCom



それぞれ最優秀賞を受賞しました。「悪い人見つケール」は、OCNモバイルONEにおける偽造の本人確認書類をクラウドの顔認識技術を使って検知し、申し込みをお断りする機能です。また、「パーソナルホームトレーナー」は、自宅において“正しい”トレーニングフォームに“その場で”改善できるサービスです。

今後も、新たなサービスの開発だけに留まらず、社員のモチベーション維持・向上に向けた取り組みを推進していきます。

## ＞ 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

地球環境への貢献

**人材の尊重**

2018年度の活動実績および2019年度目標  
人材の育成  
**多様性の尊重と機会均等**  
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

重点活動  
項目

## 多様性の尊重と機会均等

### 私たちのアプローチ

NTTコミュニケーションズグループでは、性別や性的指向・性自認、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。2008年4月には「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、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。中でも女性活躍の推進の活用は、国内では女性活躍推進法による官民連携での施策が進み、世界的にもSDGsの目標5「ジェンダー平等を実現しよう」に即しグローバル企業の率先垂範が求められるなど、社会の期待は一層高まっており、私たちもさらに踏み込んだ活動を推進しています。近年は事業活動のグローバル化による国籍の多様性も進んでいるため、2010年よりグローバル人材マネジメント (GHRM) 施策の拡大に着手し、2016年にはヒューマンリソース部に専担のGHRM担当を置き、現地法人社員とも連携しながら、施策を推進しています。

ダイバーシティの推進は事業の持続的発展に必要な不可欠だと位置づけ、経営層のトップメッセージを社内外に発信、浸透させています。

### 基本的な考え方

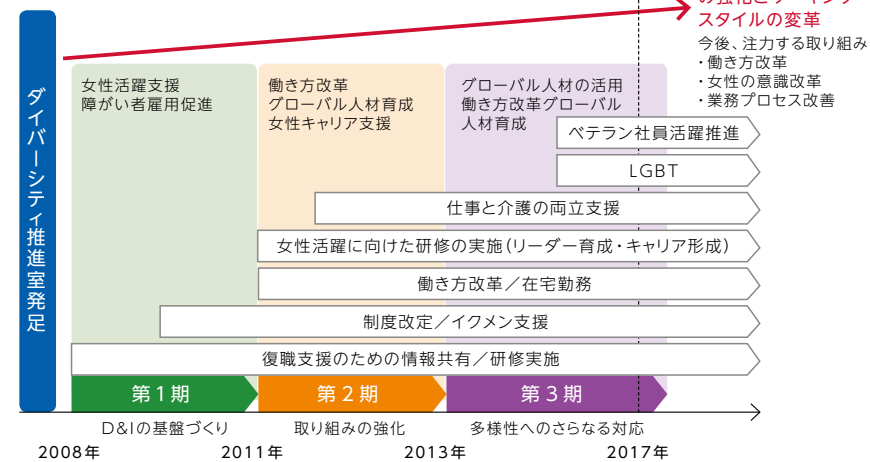
NTTコミュニケーションズグループでは、多様化するお客さまのニーズにこたえるため、さまざまな個性やバックグラウンドを持つメンバーがお互いを尊重しながら、多様な価値観をぶつけ合い、それぞれが持てる力を十分に発揮し、新たなアイデアやビジネスを生み出す環境づくりを進め、ダイバーシティの定着に取り組んでいます。

### > ダイバーシティ推進

#### ◆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。

#### ◆ダイバーシティ&インクルージョン施策の推移



### 2018年度の主な成果と今後

2018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だけでなく、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。

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。

### 主な外部評価



# 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

地球環境への貢献

人材の尊重

2018年度の活動実績および2019年度目標  
人材の育成  
多様性の尊重と機会均等  
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

## 多様な人材の雇用・育成・登用

### 女性活躍推進

NTTグループにおける「女性管理者倍増計画」宣言に合わせ、NTTコミュニケーションズグループでは、2020年度の女性管理者比率7.0%（2018年度末実績は6.1%）という目標に向け、多様な人材がいきい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や女性社員の積極的な採用を行っています。女性のマネジメント層創出につながるキャリア形成を支援し、育児中の女性社員を支援する制度や取り組みを継続した結果、女性活躍推進法<sup>\*1</sup>にもとづく厚生労働大臣認定「えるぼし」の最上位認定を取得（2016年5月）や、次世代育成支援対策推進法<sup>\*2</sup>にもとづく「プラチナくるみん」の認定（2017年10月）を受けています。

2018年度は、女性社員によりチャレンジングな業務に挑戦してもらえるように、また上司に女性社員に対しより一層の理解を深めてもらうために女性社員を対象とした上司部下セット研修を開催しました。

<sup>\*1</sup> 女性活躍推進法：今後急速な人口減少局面を迎え、将来の労働力不足が懸念されている中で、女性の活躍の推進が重要である状況を踏まえ、職業生活において女性がその希望に応じて十分に能力を発揮し活躍できる環境を整備するため制定されました。301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」を策定するよう求められています。

<sup>\*2</sup> 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」を進めるため制定されました。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」を策定するよう求められています。

### 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もとづき、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。また、障がい者トライアル雇用制度を活用した精神障がい者の採用にも取り組んでいます。

2019年6月1日現在、NTTコミュニケーションズグループ全体の障がい者雇用率は2.11%となっています。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、営業、エンジニアなど、職種を問わず幅広い分野で障がいを持つ社員が活躍しています。

### 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歳まで働きがいをもち続けて働け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もち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。

### 全国の人材に就業機会を提供する在宅型コンタクトセンター業務、訪問サポート業務

NTTコム チェオでは、各企業に提供しているコンタクトセンター業務や訪問サポート業務において、個人事業主として契約する全国の在宅スタッフが自宅を拠点にテレワーク環境で業務を行っています。全国の人材を対象に就業機会を提供するために、研修育成と業務管理のプロセスにおいて積極的にデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進し、在宅スタッフの応募から選考、研修、業務開始までの全プロセスをインターネット経由で完結できるシステムや業務フローを構築しています。自宅を拠点に業務を行えることにより、転居や出産、育児、介護などさまざまな事情によりフルタイムで働くことが難しい方にも、柔軟な働き方を通じて就業機会を提供しています。

NTTコム チェオの在宅型コンタクトセンターは、サービス・クオリティ・顧客満足度においても高い基準を達成しており、コンタクトセンター業務の国際規格「COPC<sup>®</sup>カスタマーエクスペリエンス規格」認証審査に合格し、在宅型コンタクトセンターとしてはアジア太平洋地域で初となる認証を取得しました。

今後も、テレワークのさらなる普及および浸透に向けた取り組みを推進し、働く意欲と能力を持つ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。



NTTコム チェオの「テレワークへの取り組み」の詳細は、こちらをご覧ください  
<https://www.nttcheo.com/corporate/telework/>

# 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

 地球環境への貢献

 **人材の尊重**

2018年度の活動実績および2019年度目標  
人材の育成  
多様性の尊重と機会均等  
社員の健康維持・増進

 経営統治の継続的強化

## グローバル人材の登用・育成

### > 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の事業方針「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、世界中から多様で優秀な人材を発掘・採用するため、外国籍留学生・海外大学卒日本人の採用活動を実施しています。

### > 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22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。

2018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、アジア、ヨーロッパ、北米、南米の各エリアへ派遣する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を促進することにより、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。


## LGBTに関する取り組み

LGBTなどの性的マイノリティ (以下、LGBT) に対する理解促進や制度づくりに取り組んでいます。

LGBTを周囲が正しく理解するために、全社員対象の人権啓発研修へカリキュラムを組み込むとともに、2018年度は「LGBTセミナー (ALLYカフェ)」を開催し、LGBTに対する理解醸成とともに、ALLY (アライ) を募集するセミナーを開催しました。アライシールを作成し、アライ表明者に配布、PCなどに貼付し、社内のアライがいることを示すことで、当事者が安心して業務活動に取り組めるよう、啓発とともに環境整備を進めています。また、社員が性的指向または性自認に関連した困りごとなど、さまざまな相談をすることができる相談窓口を設けています。

2016年11月より、ライフイベントに関わる制度の一部 (特別休暇や慶弔金など) 同性パートナーへの適用も開始しています。

これらの取り組みの結果、任意団体work with Prideが認定する企業の取り組み評価

指標「PRIDE指標」において、 PRIDE指標  
2016・2017年度に引き続き、2018年度も最上位となるゴールドに認定されました。



# 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

地球環境への貢献

**人材の尊重**

2018年度の活動実績および2019年度目標  
人材の育成  
多様性の尊重と機会均等  
**社員の健康維持・増進**

経営統治の継続的強化

重点活動  
項目

## 社員の健康維持・増進

### 私たちのアプローチ

「働きがいのある、人間らしい仕事を浸透させる。」国際労働機関(ILO)が1999年総会で提唱したディーセントワークの考え方は、多くのグローバル企業の人事および労働安全衛生施策の基礎的概念として尊重されてきました。また近年、国連SDGsが目標8「働きがいも経済成長も」を設定したことなどを契機に、すべての人が、健康かついきいきと働ける仕組みをグローバルに実現することの重要性に、社会の期待が集まっています。

私たちはかねてより、労働安全衛生の徹底はもちろん、すべての職場において、社員が健康かつ生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であると考えてきました。このような観点から、私たちは、「ワーク・ライフ・バランスの尊重」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。

### 基本的な考え方

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設置された、WORK-LIFE委員会を中核組織としてグループ全体での取り組みを推進しています。会社と社員の代表者で構成されている本委員会では、「より効率的で生産性の高い働き方の実現」、「適正なサービスの徹底」に向けたさまざまな施策の展開などへ、継続的に取り組んでいます。

2018年度は、前年度に全社導入したフレックスタイム制や在宅勤務を含むリモートワークの利用促進を図りました。特にリモートワークについては総務省などが働き方改革の国民運動として展開しているテレワークの取り組みである「テレワーク・デイズ」に積極的に参加するなど社員の制度利用を加速させました。また、終業時間の意識の醸成(定時退社推進月間の設定など)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、啓発活動にも取り組みました。

### 2018年度の主な成果と今後

2018年度、施策「ワーク・ライフ・バランスの尊重」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。この結果、8月と11月に設定した定時退社推進月間において昨年度より時間外労働が減少する等一定の効果を得ました。

また施策「労働安全衛生の徹底」では労災発生件数の抑制を重点課題と位置づけ啓発・励行を推進した結果は5件となり、前年度(4件)とほぼ同様となりました。健康診断受診率(99.9%)と併せ、期初の目標をほぼ達成しました。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。

# 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

地球環境への貢献

人材の尊重

2018年度の活動実績および2019年度目標  
人材の育成  
多様性の尊重と機会均等  
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

## ワーク・ライフ・バランス

### 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<sup>\*1</sup>にもと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・2017年度認定事業主」として認定されました。現在、第五次行動計画(2017年4月1日～2022年3月31日)を策定し、社員一人ひとりがいきい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。これらの取り組みが評価された結果、2017年10月には「プラチナくるみん」の認定を受けました。

また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<sup>\*2</sup>)」にもとづく厚生労働大臣認定のうち、3段階目(2019年5月の法改正までの最上位)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、女性の継続就業に関わる制度の整

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。

<sup>\*1</sup> 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」を進めるため制定されました。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」を策定するよう求められています。認定された企業は、認定マークである「くるみん」「プラチナくるみん」を利用することができます。

<sup>\*2</sup> 女性活躍推進法：今後急速な人口減少局面を迎え、将来の労働力不足が懸念されている中で、女性の活躍の推進が重要である状況等を踏まえ、職業生活において女性がその希望に応じて十分に能力を発揮し活躍できる環境を整備するため制定されました。101人以上(令和元年5月法改正)の労働者を雇用する事業主は「一般事業主行動計画」を策定するよう求められています。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。

◆ 新「くるみん」マーク



◆ 「えるぼし」マーク



◆ 2018年度の出産・育児・介護による休暇・休職制度利用者数推移

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	
出産休暇(人)	83	76	74	84	63	
育児休職(人)	女性	101	150	141	84	161
	男性	3	4	11	5	12
介護休職(人)	女性	1	2	2	2	3
	男性	4	3	1	2	1

集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体

### 働き方改革の推進

個人の「価値観」や「生活(ライフ)」の多様性を尊重し、「ライフ」の充実が「ワーク」の充実にもつながるとの考えのもと、社員の幸せ・成長と会社としての生産性・創造性の向上、お客さまに提供する価値の増大を実現していくために「制度・ルール」「環境・ツール」「意識・風土」の三位一体で働き方改革の各種取り組みを展開しています。

「制度・ルール」では仕事と家庭の両立支援を目的とした在宅勤務や時間を有効に活用できるリモートワークの事由制限を撤廃する等推進するとともに、フレックスタイム勤務制度も含めた社員の活用事例を共有するなど、個々人の事情や業務実態に即した働き方を実現する柔軟な勤務制度の導入に取り組んでおります。

「環境・ツール」では、これまで導入していたシンクライアントやBYOD<sup>\*</sup>に加え、2018年度にセキュアドPCを全社展開し、ネットワーク環境に左右されないファット端末を用いた迅速な起動や作業環境を実現しております。今後も継続的にデジタルトランスフォーメーション(DX)を活用した自動化・効率化などを行っています。

「意識・風土」では、長期休暇(GW・年末年始)やブリッジ休暇の促進や優良事例を紹介する全社員向けの情報発信を実施しています。また、マネジメント層から率先して「既存業務の棚卸し、改善、断捨離」を行うことで意識・風土の改革を図っています。

<sup>\*</sup> BYOD: Bring Your Own Deviceの略。社員個人が所有するモバイル端末を業務に活用すること。

# 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

地球環境への貢献

**人材の尊重**

2018年度の活動実績および2019年度目標  
人材の育成  
多様性の尊重と機会均等  
**社員の健康維持・増進**

経営統治の継続的強化

## 多様な働き方の推進と生産性の向上

「働き方改革」に2011年度から継続して取り組んでいます。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ってきました。これらの取り組みの結果、2016年4月に創設された総務省選定「テレワーク先駆者百選」に認定されました。2017年には育児および介護関連のみとしていた在宅勤務の事由制限を撤廃し全社員を対象としたことによって在宅勤務の実施者数が大幅に増加し、柔軟な働き方が広がっています。また、在宅勤務事由の撤廃や社外のリモートオフィス利用促進が総労働時間の削減という実績に結びついていると総合的な活動が評価された結果、2019年2月のテレワーク推進賞の実践部門で優秀賞を獲得しました。

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いきい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。

2018年7月に厚生労働省、国土交通省、内閣府などの政府と経済界が連携し実施された「テレワーク・デイ」（交通機関混雑解消の実現に向けた働き方改革の国

民運動）に特別協力団体として参加し、当社は約4,300人（5日間のべ人数）が参加しました。

## 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（2018年度メニュー数：39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、健康保持・増進などに重点を置いたメニューへ見直しを行い、具体的には①定期健康診断項目の充実、②福利厚生パッケージサービスの創設、③相談窓口の創設（社内制度、健康、育児、介護など）を実施しています。

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。2018年度の有給休暇取得平均日数は17.2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もあり、積極的な利用を推進しています。

## 労働安全衛生の徹底

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中核組織となり、グループ全体での取り組みを継続的に実施してきました。その主な協議テーマは、職場の衛生環境の改善や労働災害の防止、長時間労働抑止に向けた施策の実施など、多岐にわたります。

2018年度も、引き続きこれらテーマに即し、職場点検の実施や健康診断受診率100%への働きかけなどをビルごとに展開しました。

### ◆労働災害（業務災害）発生件数

2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
2件	6件	3件	4件	5件

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

# 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

 地球環境への貢献

 **人材の尊重**

2018年度の活動実績および2019年度目標  
人材の育成  
多様性の尊重と機会均等  
**社員の健康維持・増進**

 経営統治の継続的強化

## 健康管理

### > 社員の健康増進

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。

社員の意識啓発のための健康増進セミナーを実施しているほか、これまでは正社員と非正社員の間で待遇差があった福利厚生制度について、2018年5月にNTTグループ全体で正社員の制度に一本化したことに合わせ、健康経営推進のためのメッセージを全従業員向けに発信しました。また、健康診断受診率向上のため、未受診者リストを管理担当に通知し、早期の受診勧奨を実施しています。

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2018年度は141人(資格取得者総数：3,076人)に実施しました。

また、厚生労働省報告にもと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(2018年度実施者：492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、海外外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。このほか、新たに従業員支援プログラム(EAP)や中途採用者のフォローも行っています。

これらの健康管理に関する各種施策の推進などによっ

て、2018年度に引き続き2019年2月に経済産業省と日本健康会議が共同で認定する2019年度の「健康経営優良法人(ホワイト500)」に認定されました。今後も健全で快適に働くことのできる職場づくりに向けて、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。

#### ◆ 「健康経営優良法人」マーク





# 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

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  
経営統治の継続的強化  
ガバナンス  
コンプライアンスの徹底  
人権の尊重  
リスク管理  
情報セキュリティの確保

Management

## 経営統治の継続的強化

重点活動項目

コンプライアンス  
の徹底

P.80

人権の尊重

P.82

リスク管理

P.84

情報セキュリティ  
の確保

P.86

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、企業理念・信条をはじめとする指針群の遵守を徹底しています。そのうえで、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。

### Our Ambition

ステークホルダーと企業が信頼しあい、  
共創する社会

- ◆ 遵法かつ倫理的な企業行動が徹底された社会
- ◆ ステークホルダーとの対話が日々、企業活動に活かされる社会

見据える  
SDGs



# 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

#### 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

経営統治の継続的強化  
ガバナンス  
コンプライアンスの徹底  
人権の尊重  
リスク管理  
情報セキュリティの確保

## 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

2015年度から2016年度にかけ外部を交え実施した重要性(マテリアリティ)再検証を受け、重点領域「経営統治の継続的強化」を遂行するための重点活動領域の検討を実施しました。特にICT社会の浸透やサプライチェーンマネジメント対応など、従前の重点活動領域を設定した際からの経営環境および社会的要望の変化を踏まえ、その内容の充実を心がけました。

この結果、重点活動項目はコンプライアンスや人権尊重から情報セキュリティにおよぶ多面的なものとなりました。

2018年度は、設定した目標に対し、目標を達成することができました。2019年度は、これらの成果を踏まえ一層の取り組み深化を、グループ全体で推進します。

#### ◆ 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			
コンプライアンスの徹底	グループへの啓発・浸透	法令・社会的規範・社内規則の遵守など企業倫理を实践するうえで模範となる企業	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営層から全社に対する、企業倫理に関するトップメッセージの発出</li> <li>コンプライアンスに関する全社員向けメールマガジンの発行</li> <li>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、新入社員研修など階層別研修など、階層に応じた研修の実施</li> <li>NTT Comグループ会社の企業倫理研修教材の充実</li> <li>人権・コンプライアンス標語募集の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社長およびコンプライアンス委員長から全社に対する企業倫理に関するトップメッセージを発出</li> <li>コンプライアンスに関する「法務コラム」を定期的にオンラインジャーナルに掲載し社内啓発実施</li> <li>グループ社長会でコンプライアンスに関する取り組みを報告し、また、全社員・派遣社員を対象としたコンプライアンス研修および新入社員研修など階層に応じた研修を実施</li> <li>NTT Comグループ会社の企業倫理研修教材の充実</li> <li>人権・コンプライアンス標語募集の実施</li> <li>グループ全体を対象とした企業倫理アンケートの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法務コラムについて2018年度は6回発出</li> <li>企業倫理アンケートについて、国内外の全グループ会社が参加</li> </ul>	★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンプライアンス推進体制の強化(現在の申告状況に応じたルール・プロセスの見直し、ダイバーシティ対応など)</li> <li>コンプライアンスの取り組み状況の見える化の推進</li> <li>経営幹部、全社員・派遣社員および入社員研修など階層に応じたコンプライアンス研修の継続的実施</li> <li>内部監査の国際基準に沿った「リスクベース監査」を徹底し、高リスク領域に監査資源を重点的に投入し、メリハリのある監査を実施</li> <li>“DX Enabler”にふさわしいデータ・アナリティクスを活用した予防型監査の強化</li> </ul>	組織内	10 16
	不正・不祥事に対する適切な予防・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者および申告者が、必要ときに、安心して申告できる窓口の整備・運営</li> <li>申告者保護の徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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」</li> <li>NTT Com「コンプライアンスホットライン」</li> <li>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」</li> <li>職場に関する悩みなどを相談できる「職場の悩み相談窓口」</li> <li>人権に関する相談窓口</li> <li>コンプライアンス推進担当者向け研修の実施</li> <li>不正の発見・予防に資する監査の強化</li> <li>内部監査の一環としてCAAT分析を組み込み、本格展開を実施。対象会社も拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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」</li> <li>NTT Com「コンプライアンスホットライン」</li> <li>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」</li> <li>職場に関する悩みなどを相談できる「職場の悩み相談窓口」</li> <li>人権に関する相談窓口</li> <li>NTTによる「ハラスメントホットライン」(新設)</li> <li>コンプライアンス推進担当者向け研修の実施</li> <li>不正の発見・予防に資する監査の強化</li> <li>内部監査の一環としてCAAT分析を組み込み、本格展開を実施。対象会社も拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年度に各種窓口へ寄せられたNTT Comグループに関する申告件数: 108件</li> </ul>	★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な改善に向けた申告者・被申告者に対するフォローアップ機能の強化</li> <li>従業員らが安心して通報ができる内部通報窓口の信頼性の向上(オープンで双方感の高い取り組み)</li> <li>内部通報窓口運用のプラットフォーム(システム)化の検討</li> <li>内部通報制度の認証制度取得の検討</li> </ul>	組織内・外	



# 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

 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

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

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			
人権の尊重	グループへの啓発・浸透	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Affiliates会社において、優先的に取り組むべき地域・人権テーマの特定、アクションプランの検討・実施など人権デューデリジェンスの取り組みを強化	2017年度に選定した潜在的リスクに対し優先的に取り組むべき海外Affiliates会社に対し、顕在的人権インパクトアセスメントを実施し、当該会社事業における人権課題(リスク)を把握	顕在的人権インパクトアセスメント実施対象海外Affiliates会社：1社	★★	海外Affiliates会社において、アクションプランの検討・実施など人権デューデリジェンスの取り組みを強化 2018年度の実施結果による、アクションプランの検討・実施など人権デューデリジェンスの再検討	組織内	
	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運営および周知の継続	・専門カウンセラーによる対面相談窓口開設スケジュールおよび社内各種相談窓口連絡先を周知 ※2018年度に社外窓口を1件追加(NTTグループ施策) ・全社員人権啓発研修や社内イントラネットなどで相談窓口を周知	・窓口開設スケジュールなど周知：12回(月1回) ・人権啓発研修受講者：18,542人	★★★	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運営および周知の継続	組織内・外	10 16
	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」「ぶらら」[OCN]のアクセス制限の継続実施	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」「ぶらら」[OCN]のアクセス制限を実施	・OCN：アクセス制限サイト数200以上 ・goo：児童ポルノ掲載アドレスをアクセス制限リストに300件(件/週)登録		★★★	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」「OCN」のアクセス制限を実施	組織内・外
リスク管理	リスク管理体制の継続的整備	・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	・クライシスリスク - 特にBRM委員会で指定した3重点リスク(人材・BCP・報道対応)の対策を検討・実施	・クライシスリスク - 特にBRM委員会で指定した3重点リスク(人材・BCP・報道対応)の対策を検討・実施	・クライシスリスク - 特にBRM委員会で指定した3重点リスク対応の対策を検討・実施完了	★★★	・ビジネスリスク グローバル事業再編に伴い、ビジネスリスクマネジメント活動におけるリスク定義書の見直し・修正およびシナリオの最新化を実施 ・クライシスリスク BRM推進委員会で指定した重点リスクの対策を検討・実施	組織内外	9

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

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

- 経営統治の継続的強化
- ガバナンス
- コンプライアンスの徹底
- 人権の尊重
- リスク管理
- 情報セキュリティの確保

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			
情報 セキュリティの 確保	セキュリティ マネジメントの 強化	国内グループ会社とどまらず、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	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内グループ会社との連携による競争力向上に資するセキュリティマネジメントの強化</li> <li>システム監査/情報セキュリティ監査基準にもとづく社内点検の全社展開を目指し、料金系業務を対象にトライアルを実施</li> <li>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</li> <li>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、全社セキュリティ研修の実施(受講率: 100%)</li> <li>セキュリティ調査の実施結果にもとづくグループ各社のセキュリティ施策の改善/強化</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第一営業本部、システム部、カスタマーサービス部を対象に、システム監査/情報セキュリティ監査基準にもとづく点検を実施</li> <li>全社員セキュリティ研修実施(2018年11月~2019年3月末)</li> </ul>	<p>【点検対象】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第一営業本部: 企画部門、BCC福岡、BCC松山、りらいあコミュニケーションズ部</li> <li>システム: 企画部門(ITガバナンス担当)、システム開発主管担当(ACCEL、ORCA/BELUGA)</li> <li>カスタマーサービス部: システム開発主管担当(Cizlon/ASURA)</li> </ul> <p>【セキュリティ研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全組織: 受講率100%</li> </ul>	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> <li>法務監査部、システム部と連携したシステム監査/情報セキュリティ監査を全組織を対象に実施</li> <li>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、全社セキュリティ研修の実施(受講率: 100%)</li> </ul>	組織内・外	9 11
	セキュリティ 人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2020年度目標2,400人以上(上級: 数人、中級: 1,900人、初級: 500人)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な通常業務を支える人材の育成(裾野拡大とレベルアップ&lt;なし→初級、初級→中級等)&gt;および、2020年のビッグイベントを支える人材の育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NTT Com CTFやそれに付随する勉強会の開催による裾野拡大</li> <li>2020年ビッグイベント向け特別育成の実施</li> </ul>	<p>&lt;2018年度の追加認定者数&gt;</p> <p>上級認定: 新規1人、更新8人 中級認定: 新規82人 初級認定: 新規395人</p>	★★★★	<p>定期的な通常業務を支える人材の育成(裾野拡大とレベルアップ&lt;なし→初級、初級→中級等)&gt;および2020年のビッグイベントを支える人材と、イベント完了後の新たなビジネスを創出できる人材の育成</p>	組織内	
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>EU一般データ保護規則(GDPR) 施行への対応</li> <li>プライバシーマークの更新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GDPR施行への対応</li> <li>情報セキュリティ・お客さま情報保護規程など社内規程の改定</li> <li>主要サービスのGDPR適合性の確認</li> <li>プライバシーマークの更新</li> <li>JIS Q 15001: 2017基準でのPマーク更新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GDPR施行に合わせた社内規程・ガイドラインなどの制改定数: 5</li> <li>プライバシーマーク付与: 8回</li> </ul>	★★★★	<p>個人情報保護法の改正の動向および諸外国の個人情報保護制度の動向を注視し、社内規程の改定など必要な対応の実施</p>	組織内	

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

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

**経営統治の継続的強化**

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

## 経営統治の継続的強化

### 基軸となる企業理念・信条

#### > 企業理念・信条に基づく事業活動

NTTコミュニケーションズグループは、2019年に創立20周年を迎えたことを契機として、企業理念「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。」および信条「自ら始める 共に高める 社会に応える」を新たに制定しました。

企業理念は私たちが何のために事業をしているのかを表した考えであり、各々の力や個性を最大限に発揮して革新的な事業を打ち出していく姿勢を表しています。また、企業理念の実現に向けて一人ひとりが大切にすべき価値観を具現化した信条では、何事も自分事として行動することで社会から期待されている以上の価値を生み出すという意図が込められています。

これらは事業活動を通して「まだ見ぬコミュニケーションを創造し続ける」という使命を果たしていくうえで、また、未来に向けて新たな価値を創出していくために幹部や社員一人ひとりが自ら判断し行動を起こす際の拠り所となるものです。

全社員・社長・幹部が連携し検討を重ね、一丸となつてつくりあげた企業理念・信条を共有し浸透させることで、私たちは果たすべき目的に向かうことができます。その中でステークホルダーと関わり、何が正しい判断・行動なのか迷う時、企業理念・信条に立ち戻るとは、企業として正しく活動し、世の中の役に立てることなの

かを問うこととなります。こうした行動を通して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。

また、これらの企業理念・信条に基づいた事業活動を適法、公正かつ倫理的なものとし続けることは、国連SDGsが目指す目標10「人や国の不平等をなくそう」および目標16「平和と公正をすべての人に」に資するものであると私たちは考えています。

NTTコミュニケーションズグループ 企業理念・信条の詳細はこちらをご覧ください  
[https://www.ntt.com/about-us/we-are-innovative/vision.html?link\\_id=ostp\\_mdd\\_about](https://www.ntt.com/about-us/we-are-innovative/vision.html?link_id=ostp_mdd_about)

#### > 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。これらの活動を軸として、ステークホルダーの声を事業に反映する「エンゲージメント」活動を今後も推進します。

#### ◆ ステークホルダーと対話窓口、主なテーマ

	ステークホルダー	対話窓口の例	主なテーマ
お客さま	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) など、各種CS調査 ・NTT Communications Forumでの意見交換 ・日常的な顧客対応を通じた意見交換	・製品、サービスの品質向上 ・新たな製品、サービスの検討 ・顧客対応の継続的改善
ビジネスパートナーの皆さま	お客さま満足度の向上、サプライチェーンのCSR浸透にむけ、意見交換を継続しています。	・Arcstar Carrier Forum (ACF) ・カスタマーカウンシル ・パートナーサミット ・日常的な意見交換、調査	・製品、サービスの品質向上 ・新たな製品、サービスの検討 ・公正な取引慣行の徹底 ・グリーン調達、人権配慮の浸透
幅広い社会の皆さま	社会の多様な皆さまとの対話機会を設け、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 ・NPO、NGOとの意見交換 ・社会貢献活動での対話 ・環境保護活動での対話	・持続可能な社会への貢献 ・社会貢献、コミュニティ開発 ・地域との調和 ・企業市民としての責任
社員の皆さま	適正な雇用関係、社員のモチベーション維持にむけ、常に社員の声を取り入れています。	・対話会、講演会などを通じた社長からの発信 ・社内イントラ、ヘルプラインによる意見聴取 ・カイゼンサポートライン ・社員満足度調査の実施	・企業ビジョン、理念の浸透 ・ディーセントワークの徹底 ・顧客価値の創造と自己研さん ・働き甲斐の実現

# 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

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

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

## ＞ 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

	重点領域および重点活動	方針・指針など	参照ページ
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	コーポレートビジョン2020	16
	重要インフラとして高い信頼性の確保	NTTコミュニケーションズ 災害対策の基本3方針	18
	顧客のネットワークセキュリティの強靱化	NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言	21
	顧客満足の継続的改善	私たちの心がけ	23
	サプライヤーとの協働	調達に関する基本方針	25
	地域貢献・コミュニティ開発	活動原則	28
地球環境への貢献	基本理念とビジョン	地球環境憲章	35
		環境宣言	35
		環境目標2030	36
	生物多様性の保全	生物多様性の保全に関する行動指針	51
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」	62
	多様性の尊重と機会均等	ダイバーシティ推進 基本方針	66
経営統治の継続的強化	人権の尊重	人権啓発基本方針	82
	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	84
	情報セキュリティの確保	NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言	86

# NTT Communications Corporation CSR Report 2019

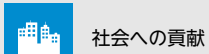
## 詳細版

### 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



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

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

## ガバナンス

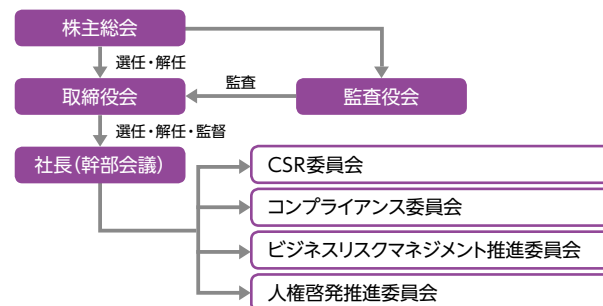
### コーポレートガバナンス

#### 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18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、経営判断の合法性、適切性確認を重視しつつ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・監査役の構成 (2019年7月1日現在)

役職	氏名	委嘱・担当業務
代表取締役社長	庄司 哲也	
代表取締役副社長	丸岡 亨	営業本部担当 コーポレート担当 グローバル担当 2020準備担当 デジタルトランスフォーメーション推進担当
取締役副社長	森林 正彰	特命担当
代表取締役 常務取締役	菅原 英宗	技術担当 サービス担当 オペレーション担当 情報セキュリティ担当
常務取締役	安藤 友裕	CSR担当
取締役	佐々倉 秀一	ネットワークサービス部長 クラウドサービス部長
	高屋 洋一郎	第三営業本部長
	梶村 啓吾	ソリューションサービス部長
	高岡 宏昌	カスタマーサービス部長
	工藤 潤一	ボイス&ビデオコミュニケーションサービス部長 アプリケーション&コンテンツサービス部長
	渡邊 守	サービス基盤部長
	西川 英孝	第二営業本部長 東京オリンピック・パラリンピック推進室長
	中山 和彦	財務部長
	金井 俊夫	ICTコンサルティング本部長
	小島 克重	第四営業本部長
	稲葉 秀司 及川 将之 大平 高史	経営企画部長 システム部長
監査役	豊田 茂	
	井筒 郁夫	
	小林 洋子	

#### ＞ 取締役の選任方法

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。

# 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

 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

経営統治の継続的強化

ガバナンス

**コンプライアンスの徹底**

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

重点活動  
項目

## コンプライアンスの徹底

### コンプライアンス推進体制

私たちは、昨今のコンプライアンス意識の高まりを受けて、単に法令を遵守するだけでなく、お客さま・ビジネスパートナー・株主・社会など、すべてのステークホルダーから信頼され続けるため、高い倫理観を持って日々の事業を運営しています。

2002年度にコンプライアンス担当副社長を委員長とした「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、推進体制を整備しています。2015年7月には、グループ事業のグローバル化に伴い、一層グローバル化・複雑化するコンプライアンスリスクに適切に対応するため、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、経営トップからの発信、従業員啓発、内部監査を通じたグループ各社の取り組み状況の確認・改善など、グループ全体でのコンプライアンス経営を推進しています。

今後も、事業環境の変化に適切に対応し、経営トップを含むNTTコミュニケーションズグループの社員全員が高い倫理観を持って事業に従事し、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を強化していきます。



「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

<http://www.ntt.co.jp/csr/governance/compliance.html>

### 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。2017年8月には、賄賂防止のための適正な措置を具備していることを明確にするため、これまで運用していた「外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン」を廃止し、新たに上述のグローバルコンプライアンス規程の細則として「贈賄防止細則」および「贈賄防止に関するガイドライン」を制定しました。また、グループ会社においても、同様のガイドラインを制定し、グループ全体として、腐敗防止に取り組んでいます。さらに、コンプライアンス研修(後述)においても腐敗防止を研修資料に盛り込み、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

携帯電話やインターネットをはじめとする電気通信サービスは、お客さまの日常生活に不可欠なライフラインとなっている一方で、急速に技術革新が進む分野であることから、お客さまが利用されるさまざまなサービスの内容や提供主体、契約形態は日々高度化・多様化・複雑化しています。そのため、お客さまに適切な情報を提供するとともに分かりやすい広告表示に取り組むことが求められています。

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及びガイドライン」に沿って、広告を制作し表示することにより、お客さまに安心してサービスを選択・ご利用いただき、信頼を確保することに努めています。また、社内においても「広告表示規程」を策定し、不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)をはじめとする広告表示に関する関連法令やガイドラインなどを遵守し、お客さまに正しい内容を分かりやすく伝えることを原則としています。

具体的には、広告表示に関わる考え方の周知・啓発を図るとともに、広告表示に対する審査制度を設け、部門ごとに定められた審査責任者による自主審査に加え、一定の広告表示については法務監査部による審査を実施するなど、関係法令の遵守を担保し、広告表示の適正を確保する業務プロセスを構築しています。また、2019年2月には、昨今の広告媒体・手法の多様化などに対応するため、広告表示審査制度の実施方法を定めた「広告表示に関する審査の具体的な実施方法などについて」を改定し、適切な運用の整備を図っています。

今後も広告をはじめとした広報宣伝活動において、景品表示法などの関係法令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。

\* 電気通信サービス向上推進協議会：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



# 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

 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

経営統治の継続的強化

ガバナンス

**コンプライアンスの徹底**

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

## 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、社員・役員に対する啓発・教育の継続的实施が求められています。NTTコミュニケーションズグループでは、毎年、全社員・役員などを対象にコンプライアンス研修を行っています。2018年度は、社会問題となっている「データ改ざん・偽装」をテーマとし、これまでの法令や社内規程の知識に重点をおいたルールベースの啓発とともに、コンプライアンス違反が発生しやすい状況において、従業員相互のコミュニケーションや支援などにより適切な行動を促す啓発を開始しました。このほか、企業倫理に関する全従業員アンケート、コンプライアンス標語の募集、社内Webを活用した定期的な情報発信などの社内啓発活動にも積極的に取り組んでいます。企業倫理に関するアンケートは従業員の声や意識をきめ細かくかつ経年で把握する観点から特に重要視しており、2018年度は全グループ会社を対象に実施し、アンケート結果をもとに、グループ全体のコンプライアンス意識をさらに向上させるべく各種取り組みの改善を図っています。

また、委託先企業などにおける法令遵守など、サプライチェーンにおけるコンプライアンスについてもその重要性は高まっていることから、委託契約におけるコンプライアンス確保の社内啓発などについても取り組みを強化しています。

## ホットラインの設置

私たちは、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。

2018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、76件(国内のみ)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などで事実関係の調査を行いその結果にもとづいて適切に対応し、必要に応じて再発防止など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

<http://www.ntt.co.jp/about/compliance.html>

# 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

 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

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保



## 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

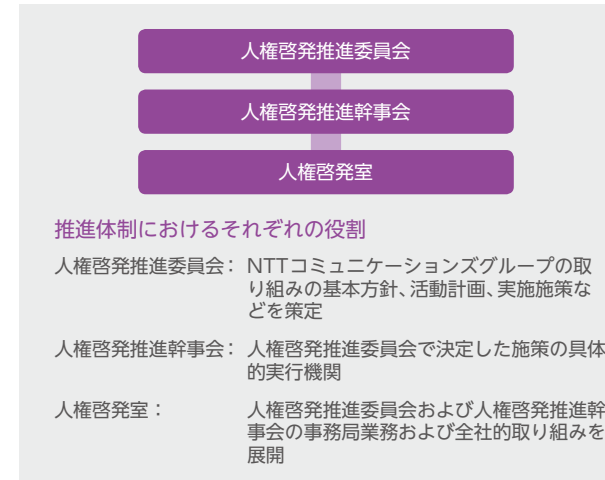
NTTコミュニケーションズは、グローバルに展開する企業として人権を尊重した豊かな人権文化を創造していくため、同和問題をはじめ人権問題の解決を重要課題と位置づけ、あらゆる差別を許さない企業体質の確立をめざし、日々の事業活動を通じて人権・同和問題の解決に努めます。

NTTグループ人権憲章の詳細は、こちらをご覧ください  
<http://www.ntt.co.jp/csr/communication/team-ntt/02.html>

## > 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



## > 人権デューデリジェンスの実施

各種人権データを活用して人権リスクを評価する潜在的インパクトアセスメントと、その結果にもとづき、各ステークホルダーへのインタビューなどから評価する顕在的インパクトアセスメントにより、事業活動が及ぼす人権への負の影響を特定するための人権デューデリジェンスに取り組んでいます。

具体的には、NTTと協力して実施している「人権マネジメント調査」を通じて、優先的に取り組むべき人権課題の把握などを実施し、NTTグループとして優先的に取り組む人権テーマを選定、特定された人権課題に対するアクションプランを検討・実施していくこととしています。2018年度には潜在的インパクトアセスメント

により比較的リスクが高いと評価した地域において「ビジネスと人権」に取り組むNGOからのヒアリングを実施し、さらに、当社の現地グループ会社と、人権課題に対応するための方針や体制の有無や現地事業と抽出した人権課題との関わりについてダイアログを行うほか、人権有識者が両社の従業員に対して従業員の業務と人権とのかかわりについて理解を促すための複数のセッションを実施しました。

## > 人権啓発に向けた施策

近年、企業に対し、事業の特長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、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。2018年度の研修では、一般的な事例と共にLGBTについての設問により、社員自身が考える機会の提供など研修内容を充実化しました。また、社内事例としての英国現代奴隷法 (Modern Slavery Act2015) への対応の紹介を増やすなど、広く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、さらにはNTTグループの人権憲章やNTTコミュニケーションズグループの人権啓発基本方

# 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

 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  
経営統治の継続的強化  
ガバナンス  
コンプライアンスの徹底  
**人権の尊重**  
リスク管理  
情報セキュリティの確保

針をあらためて読み込み、複数ある相談窓口の周知徹底を図ることで、日々の業務の中で常に人権意識が活かされるように進めています。

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。

2018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から7,187人、作品数13,736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、相談窓口の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コンテンツなど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、サプライヤー選定においても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

[https://www.ocn.ne.jp/info/announce/2011/04/21\\_1.html?\\_ga=2.90582362.1582685654.1509433276-864394619.1509433276](https://www.ocn.ne.jp/info/announce/2011/04/21_1.html?_ga=2.90582362.1582685654.1509433276-864394619.1509433276)



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

P.31

# 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

 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  
経営統治の継続的強化  
ガバナンス  
コンプライアンスの徹底  
人権の尊重  
リスク管理  
情報セキュリティの確保

重点活動  
項目

## リスク管理

### 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、副社長を委員長とし、各組織長で構成される「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。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措置法」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、計画にもとづいた、具体的なBCPの策定を進めています。これ以外にも、「災害対策基本法」、「武力攻撃事態などにおける国民の保護のための措置に関する法律」にもとづき、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、  
こちらをご覧ください  
<https://www.ntt.com/about-us/cs/saitai.html>

### 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・充実に努めています。

#### 内部統制システムの整備に関する基本的な考え方

1. 当社は、内部統制システムの整備にあたり、法令の遵守、損失の危機管理及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. 当社は、上記内部統制システムの整備及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監査部を設置し、監査の実施やグループとしてリスクの高い共通項目については、日本電信電話株式会社からのグループ統一監査テーマを含めた監査を実施することにより、有効性を評価した上、必要な改善を実施する。
3. 当社は、金融商品取引法に基づく財務報告に係る内部統制システムの信頼性の確保についても日本電信電話株式会社と連携し、適切に取り組みを実施する。
4. 社長は業務執行の最高責任者として、内部統制システムの整備及び運用について責任をもって実施する。
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。

## 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



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

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

### 内部監査

NTTコミュニケーションズは、社内組織を含むグループ会社を対象とし、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。内部監査により、各組織、各グループ会社の経営上のリスクの低減・予防を図るとともに、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企業価値向上に取り組んでいます。

2018年度は、内部監査品質のさらなる向上に向けてIIA(内部監査人協会)の国際基準にもとづく外部品質評価を受検しました。評価所見も踏まえ、業務プロセス見直しやCAAT\*活用など、内部監査機能の変革を加速・深化させ、さらなるリスクコントロールの向上と業務の効率化に取り組んでいます。

\* CAAT : Computer Assisted Audit Techniquesの略。ビッグデータを活用した監査

# 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

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  
経営統治の継続的強化  
ガバナンス  
コンプライアンスの徹底  
人権の尊重  
リスク管理  
情報セキュリティの確保

重点活動  
項目

## 情報セキュリティの確保

### 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様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

お客様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、お客様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要事項と位置づけ、お客様にとって最良のセキュリティをお客様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要事項と位置づけ、お客様のセキュリティ向上に全力を尽くします。
2. 私たちはお客様の大切な情報を預かりするICTソリューションパートナーとして、お客様のセキュリティ実現にお客様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。

### お客様情報・個人情報保護の推進

私たちは、お客様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。お客様個人情報を取り扱う業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様情報の取扱いに関して十分な水準を満たす企業を選定しています。

私たちは、2002年より法人営業部門、保守部門などを対象として、ISMS適合性評価制度<sup>\*1</sup>の認証を受けるとともに、2004年よりプライバシーマーク<sup>\*2</sup>を取得しています。また、2018年5月に施行されたEUの一般データ保護規則(GDPR)に適合するよう社内規程の改定や、サービスの提供条件の確認、SDPC(標準データ保護条項)の締結、社員に対する研修の実施などの対応を行いました。

今後ともお客様が安心して私たちのサービスをご利用いただけるよう、お客様情報・個人情報の推進に取り組んでいきます。

<sup>\*1</sup> ISMS適合性評価制度：情報セキュリティマネジメントシステムがJIS Q 27001 (ISO/IEC 27001)に適合しているか審査し認証する制度

<sup>\*2</sup> プライバシーマーク：一般財団法人日本情報経済社会推進協会が、日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者として認定した事業者に対し使用を許諾する登録



「プライバシーポリシー」の詳細は、こちらに掲載しています

<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>

### 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指標に定めて継続的に取り組みを続けてきました。その内容は情報取扱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

研修の種類	2017年度	2018年度
情報セキュリティ研修(総数)(名)	13,050	15,055
全社セキュリティ研修/理解度測定(名)	12,928	14,941
セキュリティマネジメント実施責任者・担当者研修(名)	122	114

# 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

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  
 経営統治の継続的強化  
 ガバナンス  
 コンプライアンスの徹底  
 人権の尊重  
 リスク管理  
 情報セキュリティの確保

## 情報セキュリティマネジメント体制

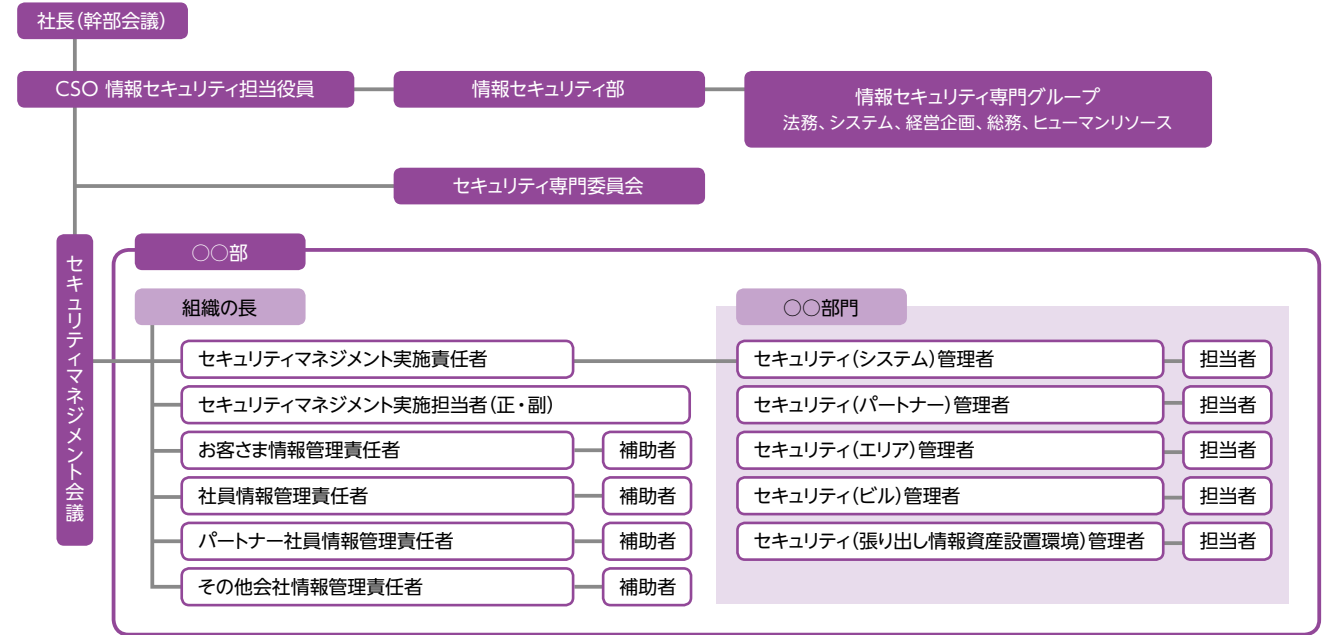
私たちは、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格“ISO/IEC27001”にもとづき、情報セキュリティのマネジメントと管理策に関する国内外共通の目標レベルを設定しています。定期的なモニタリングおよび是正措置を中心としたレベル向上を図る継続的マネジメント活動により、グループの情報セキュリティガバナンスを強化しています。

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

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。2018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、総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など、情報セキュリティ部(NTT Com-SIRT)を中心に取り組みを実施し、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。

### ◆ 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システムに関する外部認証である「ISMS適合性評価制度」の認証を2019年3月時点で21社(国内グループ会社8社、海外グループ会社13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、主にお客様の個人情報を取り扱う7社が認定を受けています。