



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報



ガバナンス

常に信頼される、 使命感を持った私たちを

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。社会から信頼される企業であり続けるため、常にコンプライアンス（企業倫理）は私たちの事業の根幹となります。

私たちは、自らも持続的に成長し、サステナブルな未来の実現に貢献し続けるため、効率的なガバナンスと確実なコンプライアンスをグループ全体で徹底しています。特に近年は、リモートワールド化の進展に伴う情報セキュリティ対策が重要な社会課題になっていることを受け、問題の抑止・対応策に意欲的に取り組んでいます。私たちは、一人ひとりが使命感を持ち行動するため、企業倫理・信条をはじめとする指針群の遵守を徹底し、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きます。

これからも、私たちは皆さまから信頼され続ける企業として飛躍を重ねるため、強固なガバナンスの実現と企業価値の向上に努めていきます。

見据えるSDGs



重点活動項目

▶ 112 コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

▶ 121 バリューチェーン・パートナーシップの充実

▶ 126 情報セキュリティの継続的強化





CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

重点活動項目

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

私たちのアプローチ

私たちは、「NTTグループ企業倫理規範」のもと、法令遵守はもとより、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企業であることをめざし、高い倫理観を持って日々の事業を運営しています。コンプライアンス委員会を中心としたコンプライアンス推進体制の整備、経営トップからのコンプライアンスメッセージ発信、従業員啓発・教育、内部通報窓口の運用などを通じて、NTTドコモビジネスグループ全体でコンプライアンス強化に取り組んでいます。

また、私たちは大規模災害をはじめビジネス上起こり得るさまざまなリスクに備え、ビジネスリスクマネジメント推進委員会のもと、リスクの抽出、対応方針、対策の継続的検討・見直しを行い、会社運営におけるビジネスリスクについて、適切に対応できる体制および仕組みを整備しています。これらの営みを通じて、全社のリスク感度向上、顕在化したリスクへの対処に加え、グループ全社で一体となり、将来的かつ環境や社会リスクに対応する体制構築を図っています。

2024年度の主な成果と今後

私たちは、継続的なコンプライアンスへの取り組みとして、毎年コンプライアンス研修を行っています。2024年度のNTTドコモビジネスグループ全体のコンプライアンス研修受講率は99.6%（2023年度は99.4%）でした。同じくグループ全体で実施の企業倫理アンケート実施率は97.4%（2023年度は97.2%）でした。このほか、インテグリティについて社員一人ひとりが考えるワークショップの実施、管理者とのコンプライアンス／インテグリティについての対話会、管理職やプロジェクトリーダーなどに向けたハラスメント＆マネジメントの理解促進、良好なコミュニケーションおよび職場環境構築の啓発を目的とした研修なども実施しました。今後もインテグリティに満ちたコンプライアンス基盤の確立をめざし、社員間の調和・相互理解を促進していきます。

加えて、リスク管理体制の継続的な充実に向け、全社でリスクマネジメントの推進に取り組んでいます。2024年度は「地政学環境の変化」「激甚災害の発生」「NTTドコモグループのシナジー最大化」「内部不正等による経営への影響」「AIの健全な事業実装」の5項目を重要リスク領域としてそれぞれ以下のとおり取り組みました。「地政学的環境の変化」につ

いては経済安全保障関連法制への対応や各国の政権交代等に伴う国際情勢の変化への対応、「激甚災害の発生」については能登地震を教訓とした災害対策の強化や首都直下地震・南海トラフ地震等に備えた対策・訓練に取り組みました。「NTTドコモグループのシナジー最大化」についてはNTTドコモグループとしてのシナジーを最大化するための課題を一元管理する体制のもとで解決を進め、「内部不正等による経営への影響」については契約遵守を含むコンプライアンスの基本動作を徹底するための啓発を強化し、「AIの健全な事業実装」についてはAIガバナンス体制を整備し、基本方針・規程整備やAIリスクチェック・アセスメントの再構築を推進しました。

2025年度は地政学、サービス品質、情報セキュリティ、コンプライアンス分野における重要リスクを特定して重点的に取り組んでいくとともに、リスクの発生・再発防止の取り組みを強化していきます。

また、2024年度から、戦略リスク対応の強化、リスク管理の可視化・リアルタイム化、周辺領域との連携等の観点から一連のリスクマネジメントプロセスを抜本的に見直すとともにプラットフォーム構築に着手しており、2025年度下期のプラットフォーム導入を予定しています。



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

ガバナンス

コンプライアンスについては、「グローバルコンプライアンス規程」に則り、代表取締役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、その統括のもと、組織ごとおよびNTTドコモビジネスグループ各社に推進責任者、推進担当者を配置しています。この体制にもとづき、経営トップからのコンプライアンスに関するメッセージの発信、従業員啓発、内部通報窓口の運用、内部監査を通じたNTTドコモビジネスグループ各社の取り組み状況の確認・改善など、グループ全体でコンプライアンス強化の取り組みを推進しています。

リスクマネジメントについては、「リスクマネジメント規程」に則り、代表取締役副社長を委員長とした「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置し、リスクに適切に対応するための体制および仕組みを整備しています。重要リスクを含む各リスク項目への対応については、月次のリスクマネジメント小委員会や定期的なグループ会社との意見交換を通じて、リスク事案の発生内容および分析、対策検討など、リスクマネジメントに関する実践的なPDCAサイクルを運用しています。これらの営みを通じて、全社のリスク感度向上、顕在化したリスクへの対処に加え、グループ全社で一体となり、将来的かつ環境や社会リスクに対応する体制構築を図っています。

さらに、2024年6月にはリスクマネジメントの最高責任者であるCRO (Chief Risk Officer) を設置し、よ

り統合的・横断的にリスク対応や危機管理に取り組んでいきます。

リスク管理

私たちは、事業を取り巻く環境変化を踏まえ、ビジネス上起こり得るさまざまなリスクに備え、ビジネスリスクマネジメント推進委員会のもと、毎年、リスクの抽出、対応方針、対策の継続的検討・見直しを行っています。社内外のリスク状況と影響度合い・影響範囲などに着目して、リスク項目を定め、リスク項目を想定発生頻度と想定影響度合いに応じて評価し、重要リスクを決定しています。

戦略

私たちは、「NTTグループ企業倫理規範」のもと、一層複雑化する国内外のコンプライアンス課題に対処するため、法令遵守はもとより、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企業グループであることをめざし、高い倫理観を持って日々の事業を運営しています。インテグリティをNTTグループの変わらぬ価値と捉え、インテグリティに満ちたコンプライアンス基盤の確立をめざして取り組んできましたが、社会が複雑化・多様化し、適合すべき基準も多様化する時代において、NTTドコモビジネスが持続的に成長するために、会社やチームとの

つながりやサポートのもと、一人ひとりの従業員が自律し(正しい心)、個人として/組織として正しい言動を追求し続け、ステークホルダーとつながり続けることが一層重要であると考え、2025年7月の社名変更・組織変更を機に、“インテグリティ経営”を、より前面に出していくこととしています。

また、事業環境が変化する中で、事業ビジョンや事業目標達成を阻む不確実な要素(リスク)に適切に対処することにより、NTTドコモグループの持続的成長に資することを目的として、リスクマネジメントに取り組んでいます。常にリスク情勢を見きわめつつ、中期的なサイクル(重要リスクの選定・評価、対応方針の策定など)と短期的なサイクル(個々のリスクに対するタイムリーなアクション)を組み合わせることで、潜在的なリスクへの備えおよび顕在化したリスクへの対処を行っています。

指標と目標

3つの主要推進事項に対してKPIを設定しており、「高い倫理観の共有とコンプライアンスの徹底」については「重大なコンプライアンス違反発生件数0件」、「企業倫理の維持向上をめざす企業風土」については「職場がオープンな雰囲気であるとする社員の回答率97%」、「リスク管理体制の継続的充実」については「全社リスクマネジメントの推進」をKPIとしています。



KPIについては、レポート内「指標・目標と活動の成果」をご覧ください



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループのサステナビリティ

特集

社会

環境

人材

ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

高い倫理観の共有とコンプライアンスの徹底

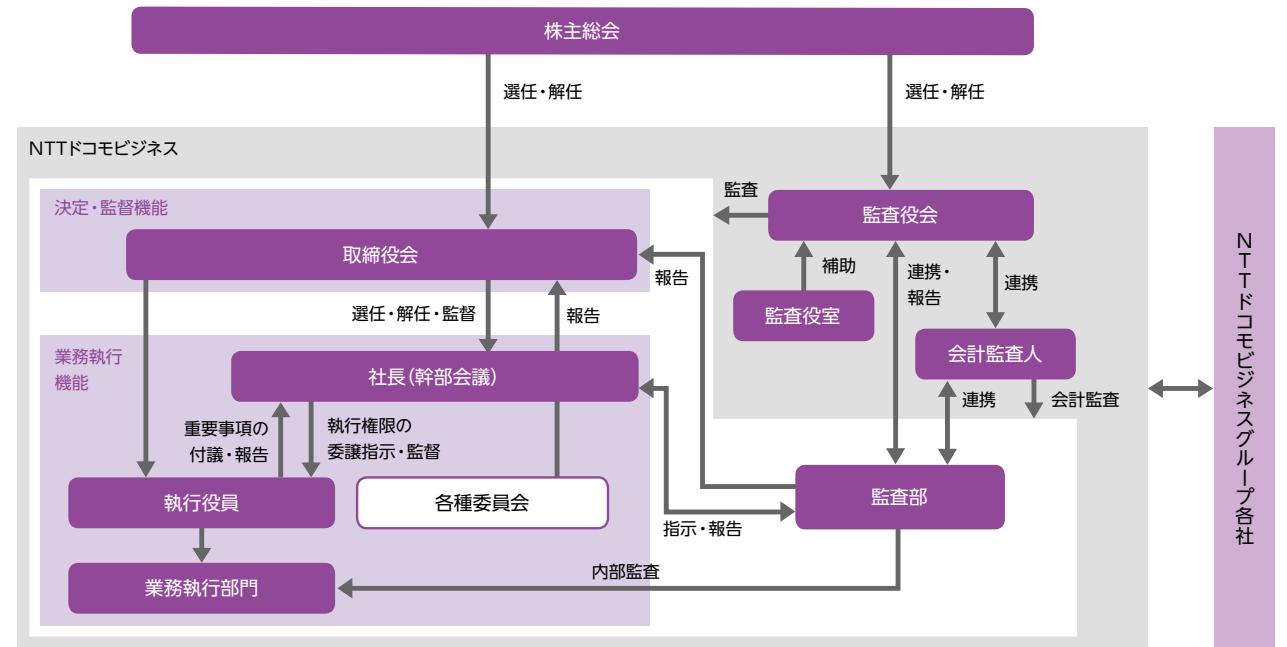
コーポレートガバナンス

▶ コーポレートガバナンス体制

NTTドコモビジネスのガバナンス体制は、取締役会・監査役会制度を採用し、社外取締役を配置することでガバナンス機能の強化を図っています。取締役会は、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。

本社内に監査部を設置し、毎年リスク評価にもとづき監査項目を選定の上、経営上のリスクを最小化、または防止し、企業価値を増大させるための内部監査を実施しています。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、適切性を重点的に確認しつつ取締役の職務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、会計監査人や監査部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密接に連携しつつ監査役監査を実施しています。

【コーポレートガバナンス体制図】



【コーポレートガバナンス概要一覧(2025年6月11日現在)】

主な項目	内容
取締役会議長	代表取締役社長が兼任
取締役の人数(うち社外取締役の人数)	9名(2名)
監査役的人数(うち社外監査役の人数)	3名(2名)
執行役員的人数(うち女性人数)	26名(5名)
取締役の任期	2年
監査役の任期	4年



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループのサステナビリティ

特集

社会

環境

人材

ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

▶ 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。

[取締役・監査役の構成(2025年6月11日現在)]

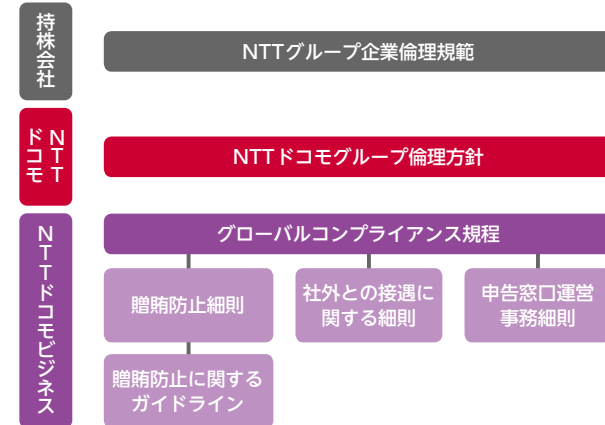
役職／委嘱・担当業務	氏名
代表取締役社長／CEO(Chief Executive Officer)	小島 克重
代表取締役副社長／コーポレート・グループマネジメント担当／プラットフォームサービス本部長CRO(Chief Risk Officer)	金井 俊夫
代表取締役副社長／セールス担当／グローバル担当CCXO(Chief Customer Experience Officer)	工藤 晶子
代表取締役副社長 ／技術・イノベーション担当／イノベーションセンター長 CTO(Chief Technology Officer) CIO(Chief Information Officer) CISO(Chief Information Security Officer) CAIO(Chief AI Officer)	大土 拓
取締役／経営企画部長	奥澤 慎哉
取締役	新宅 正明
	鈴木 郁子
	朝倉 薫
監査役	平石 絢子
	太田 修司
	小澤 正憲
	齋藤 晴加

社会に信頼され続ける企業グループとして コンプライアンスへの取り組みの継続的充実

コンプライアンス推進体制

NTTドコモビジネスグループでは、NTT株式会社が制定しNTTグループ全体に適用される「NTTグループ企業倫理規範」、および株式会社NTTドコモが制定しNTTドコモグループ全体に適用される「NTTドコモグループ倫理方針」のもと、NTTドコモビジネスグループ共通で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」を中心として関連規程を整備しています。

[コンプライアンス関係主要社内規程体系]

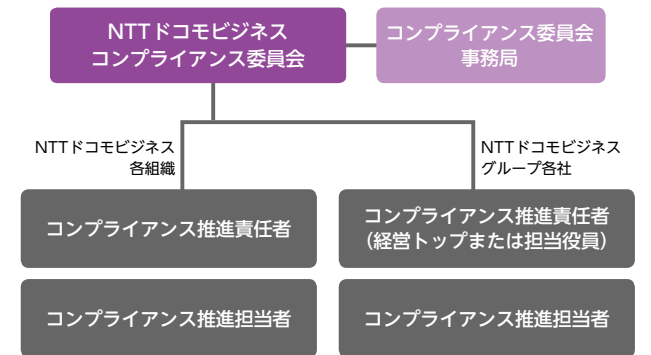


コンプライアンス推進体制として、代表取締役副社長を委員長とした「コンプライアンス委員会」を設置し、

その統括のもと、組織ごとおよびNTTドコモビジネスグループ各社に推進責任者、推進担当者を配置しています。

NTTドコモビジネスの推進責任者(組織長)およびグループ各社の社長をメンバーとし、内部通報窓口の申告状況の共有や、企業倫理の確立に向けて講じる施策などについて議論を行う「コンプライアンス委員会」を、定期的(半期ごと)に開催するとともに、当該内容については、毎年度、NTTドコモビジネスの幹部会議および取締役会に報告しています。

[コンプライアンス推進体制図]



今後も、国内外の法令や事業環境の変化に適切に対応し、経営トップを含むNTTドコモビジネス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、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グループ企業倫理規範」の詳細は、こちらをご覧ください
<https://group.ntt.jp/sustainability/governance/corporate-ethics/>



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループのサステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

コンプライアンスの徹底に向けた啓発・教育

企業には、法令遵守および公正な事業活動の徹底の観点から、従業員・役員に対する啓発・教育の継続的実施が求められています。NTTドコモビジネスグループでは、コンプライアンス研修をはじめとする各種研修のほか、インテグリティ推進、企業倫理に関する社員意識調査、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。コンプライアンス研修は、毎年全従業員・役員を対象に実施しています。2024年度は、公正競争の確保、贈収賄・過度な接遇の禁止、ハラスメント防止、情報管理、健全なデータ利活用の推進、個人情報保護、サプライチェーンに関する管理強化など、法令、社内規則や社会的規範の遵守に関する基本的な事項に加え、契約遵守、生成AI利用時の注意点などといったテーマを取り上げ、NTTドコモビジネスグループ全体での受講率は99.6%でした。

2025年度においても、インテグリティ、契約の遵守など、事業環境の変化などに対応した内容をテーマとして研修を実施しています。内容の充実と受講率向上により、グループ全体でコンプライアンス強化に向けて取り組んでいます。

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、取引先との委託契約においても「NTTドコモビジネスサプライチェーンサステナ

ビリティ推進ガイドライン」などを遵守する旨を規定するなど、サプライチェーンを含めたコンプライアンス確保についても継続的に取り組んでいます。



「調達活動」の詳細は、こちらをご覧ください
<https://www.ntt.com/about-us/procurement.html>

贈収賄防止に向けた取り組みについて

NTTドコモビジネスは、贈賄、談合などの腐敗防止に関する国内外の関係法令などの遵守に向け、親会社であるNTT株式会社が制定した「贈賄防止ハンドブック」をはじめ、社内規程などを整備し、腐敗防止に向け取り組んでいます。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、「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、贈賄行為に対して厳格に対応することとしています。各国公務員などに対する便益の提供などが法令などにより許容される場合の事前承認手続き、業務遂行にあたり代理店やコンサルタントなどを起用する場合の適格性審査の実施などによってグループ全体として腐敗防止に取り組んでいます。また、コンプライアンス研修においても腐敗防止を研修項目として取り上げ、継続的な啓発を行っています。

さらに、公務員等や一般企業との接遇にあたって、業務の遂行の公正さにおいて疑念を招くような行為の防止をはかり、ステークホルダーの信頼を確保することを目的として制定した「社外との接遇に関する細則」について、

外部環境の変化などに応じた見直しを行うなど、公正な業務運営を実現するための取り組みを継続しています。

反競争的行為

NTTドコモビジネスは事業活動における公正な競争環境を維持するため、独占禁止法などの公正競争に関する法令を遵守しています。具体的な取り組みとしては、公的機関さまへの営業活動に従事する従業員を対象に、入札談合、入札の公正を害すべき行為、贈収賄などの公共営業における留意事項に関する研修・啓発を実施しています。今後も啓発活動を継続することでさらに競争法に関する社内意識を高め、公正で自由な市場競争の促進に貢献していきます。

適正な広告表示について

スマートフォンやインターネットをはじめとする電気通信サービスは、日常生活やビジネスに不可欠なインフラ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、契約形態などは日々高度化・多様化しています。

そのような状況の中、NTTドコモビジネスは、モバイル、セキュリティ、マネージドサービスなどを含めた統合ソリューションをご提案することにより新たな価値を創造し、大企業から中小企業まであらゆるお客さまに



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

提供しています。取り扱いサービスの拡充やご利用いただくお客さまの拡大などの事業環境の変化を踏まえ、より一層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ます。そのため NTTドコモビジネスは、広告表示に関わる責任体制や広告表示に関する審査制度などの業務プロセスを構築し運営するとともに、事業環境の変化に応じた広告審査制度の在り方・業務プロセスの見直しなどを行い、適正でわかりやすい広告表示に取り組んでいます。

AI倫理に関する取り組み

生成AIの性能向上や自律型AIの台頭により、AI技術は多様な産業に急速に浸透しています。AIのめざましい技術進歩はさまざまな便益をもたらす反面、差別や偏見などの倫理面、著作権などの法令面、情報漏洩などその他の問題を生み出す恐れもあり、EUをはじめとする各国でAIに関する法整備が進み、AI規制と倫理に関する議論が加速しています。

NTTドコモビジネスグループでは、2024年10月にAIガバナンス推進体制を再構築し、各社にAIリスクマネジメント責任者を配置して、社内ルールの整備・運用、AI利用時のAIリスク評価、AI倫理に関するインシデントへの対処、AIリスクマネジメントの教育・啓発、AIリスクマネジメント実施状況のモニタリングおよび報告を行う体制としました。NTTドコモビジネスでは、「NTTグループAI憲章」「NTTグループAIガバナンスポリシー」

にもとづき社内規程・ガイドラインなどを再整備するとともに、AIリスクアセスメント機能を拡充しました。具体的には、サービス開発やプロジェクトのマネジメントシステムおよびITシステム開発のガバナンスチェックプロセスにAIリスクチェックを組み込み、活用するAI技術・製品を評価したうえでリスクシナリオおよびリスクコントロール策を検討し、情報セキュリティ、個人情報・プライバシー保護、知的財産権侵害防止などの観点からリスクアセスメントを行っています。また、「生成AI利用ガイドライン」(2023年7月策定、2024年11月改定)において、AIガバナンス体系やAIリスクアセスメントプロセスを説明するとともに、モデル開発者、サービス提供者、利用者のロールごとにリスクと対策、留意点を解説し、従業員が生成AIを正しく理解し、効果的に活用できるようにサポートしています。



「NTTグループAI憲章」の詳細は、こちらをご覧ください
<https://group.ntt.jp/group/ai/charter.html>

ホットラインの設置

NTTグループでは、グループ共通の相談・申告窓口(法律事務所による受付)を設置しています。NTTドコモビジネスグループにおいても、コンプライアンスに関する相談・申告窓口(NTTドコモビジネスグループホットライン)および人権に関する相談窓口を設け、従業員が相談しやすい環境を整備するとともに、相談や申告に対して早期かつ適切に対応することで風通しの良い企業

風土の醸成を図っています。

2024年度に前述の窓口へ寄せられたNTTドコモビジネスグループに関する相談・申告件数は122件* (ハラスメント関連72件、職場に関する不満26件、労働問題関連13件など)でした。これらの申告については、コンプライアンス委員会事務局、人権啓発室、該当する組織/グループ会社のコンプライアンス推進担当者などと連携し、事実関係の調査を行い、必要に応じて外部の有識者などの意見を踏まえ、コンプライアンス委員長の判断のもと適切に対応し、必要に応じて再発防止などの対策を実施しています。

また、調査体制について、コンプライアンス、人権における相談の背景や根本原因に共通項が多いことをふまえ、2025年7月の組織見直しにおいて両機能を統合し、調査対応の迅速化・品質向上を図っていきます。なお、相談・申告窓口については、ホームページや各職場、研修などを通じて広く周知し、改正公益通報者保護法に則り「グローバルコンプライアンス規程」などの社内規程において、匿名で申告することも可能であること、申告したことを理由に申告者が不利益な取り扱いを受けることがないよう必要な措置をとること、調査の関係者は申告された情報に関し守秘義務を負うことなどを定めているほか、日本語および英語での申告・相談を可能とし、国内外の従業員からのご相談・申告を受付けています。申告・相談しやすいホットラインの運用の実現に向けて継続的な取り組みを行っています。

* 一件の申告で複数の内容を含む場合があり、合計件数は一致しません



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループのサステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報



「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

<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/compliance.html>

企業倫理の維持向上をめざす企業風土

NTTドコモビジネスグループでは「インテグリティ」について、私たち一人ひとりが個人として、そして企業として、社会やステークホルダーに“誠実に応え”信頼を築いていくための、より自発的で積極的な価値と捉え、コンプライアンス研修などの各種施策を通し、インテグリティの具現化・浸透に取り組んでいます。

2024年度の企業倫理アンケートにおいて、職場がオープンな雰囲気であるとする従業員の回答率は、98.1%（関連質問の平均肯定回答率*）でした。引き続き、インテグリティに満ちたコンプライアンス基盤の確立（社会と調和した信頼され続ける企業へ）に向けて、オープンで風通しの良い“企業風土”の醸成に取り組んでいきます。

* NTTグループ共通調査として実施するため、設問/選択肢について2023年度より変更あり

リスク管理体制の継続的充実

ビジネスリスクマネジメント体制

私たちは、事業の内外に潜在するリスクの発生を予想・予防し、リスクが顕在化した場合でも損失を最小限に抑え、持続的な成長に資することを目的として、リスクマネジメントの基本的事項を定めた「リスクマネジメント規

程」を制定しています。事業運営に影響を及ぼすような大規模なリスクなどに適切に対応するための体制および仕組みとして、代表取締役副社長を委員長とする「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置し、リスクマネジメントのPDCAサイクルを構築・運用しています。

「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」は、NTTドコモビジネスの組織長およびグループ各社の社長をメンバーとして年2回開催し、事業を取り巻く環境変化を踏まえ、対処すべきリスク項目の定義、重要リスクの選定、リスクマネジメント推進に向けた取り組みなどについて議論しています。2025年度からは、リスクマネジメント取組方針を幹部会議および取締役会に報告し、経営レベルでのリスクマネジメント推進を強化しています。

また、重要リスクを含む各リスク項目への対応については、全組織で構成する「リスクマネジメント小委員会」を月次で開催し、リスク事案の発生内容および分析、対策検討などを実施しています。各組織のリスク対策実施状況については業務監査を通じて確認し、同様の営みを主要グループ会社に対しても実施するなど、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。

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めざ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。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「災害対策本部」などを設置し、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。その後、災害対策本部が中心となって現場などでの対応に当たります。

2021年7月にはサプライチェーン全体で事業継続能力の強化をめざすことを目的に、サプライチェーンBCPガイドラインを制定しました。サプライヤにご協力いただくことで、安定調達に向けて取り組んでいます。

また、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策定を進めています。

これ以外にも、「災害対策基本法」「国民保護法」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ドコモビジネス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>



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

地政学・経済安全保障リスクへの対応

各国の政権交代等を受けて戦後秩序に基づくグローバルイゼーションが転換期を迎える中、米国政策や米中関係を中心とした国際情勢による企業活動へのさまざまな影響が顕在化すると想定され、私たちは、グループ全体で網羅的かつ実効的に取り組みを推進する観点から、ビジネスリスクマネジメントの一環として、地政学・経済安全保障リスクへの対応を推進しています。

具体的には、社員の安全と事業の継続の両立を基本スタンスに掲げ、対処すべき課題の洗い出し、課題の対応方針の議論、各課題の主管組織・推進体制および実行スケジュールの策定・管理に取り組んでいます。

また、電気通信事業法の特定利用者情報に関する規律の改正（2023年6月施行）への対応や、経済安全保障推進法における特定社会基盤役務の安定的な提供の確保に関する制度に基づく電気通信分野の特定社会基盤事業者の指定（2023年11月）を受けた対応を継続して実施しているほか、重要経済安保情報保護活用法（2025年5月施行）に基づくいわゆるセキュリティ・クリアランス制度の導入に伴い、重要経済安保情報の取り扱いに備えた準備を進めています。

2025年度には、リーガル&リスクマネジメント部を中心に関係組織からメンバーを構成する体制を整備し、さらに地政学・経済安全保障リスクへの対応を加速していきます。

内部統制

NTTドコモビジネスは、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ドコモグループの一員として、同システムに必要な措置を実施することを取締役会で決議しています。2006年6月に成立した金融商品取引法で要請されている財務報告に関わる内部統制についても、強化・充実を図っています。

内部統制システムの整備に関する基本的な考え方

1. 当社は、内部統制システムの整備にあたり、法令の遵守、損失の危機管理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、NTT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株式会社NTTドコモと連携し、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. 株式会社NTTドコモが定める「内部統制システムの整備に関する基本方針」に従うとともに、当社として必要な措置を講じる。

内部監査

NTTドコモビジネスは監査部が中心となり、「経営に資する監査」をめざして社内組織およびグループ会社を対象にビジネスリスクに重点を置いた内部監査を行っています。年間を通じた内部監査活動により経営・事業リスクの低減・予防を図るとともに業務の改善提案を行い、NTTドコモビジネスグループ全体の企業価値の向上に取り組んでいます。

2024年度は「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」などで認識したリスクに対応するための内部監査や、デジタル監査による監査の高度化・効率化、CAAT[®]による不備・不正兆候の検出を通じた継続的リスクモニタリング等の取り組みを実施しました。NTTドコモビジネスでは各組織でセルフリスクマネジメント活動を行っており、継続的リスクモニタリングもその一環と位置付けられますが、自組織の主要なリスク兆候を俯瞰的に確認できるWebポータルを監査部から各組織に提供し活用することで、各組織における一元的なリスク把握や業務効率化もサポートしています。またグループガバナンスのさらなる強化に向け、リスクベースで選定した地域拠点やNTTドコモビジネスの国内外グループ会社に対する監査も行っています。

そして内部監査の品質向上の取り組みとして、監査部の組織および活動状況を対象にThe Institute of Internal Auditors (IIA：内部監査人協会)が定める「内部監査の専門職的实施の国際基準」への適合性に関し



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

て、外部機関による内部監査品質評価を受検しました。前回(2018年度)受検時より評価結果は改善していたものの、さらなる品質向上に向け、NTTグループ内外のリーディング・プラクティス等を踏まえ改善の取り組みを実行していきます。

今後もNTTドコモビジネスグループにおける経営リスクの低減や経営目標の効果的な達成に資するため、あらゆるリスクへの適時・的確なアプローチと、デジタル技術やデータ等を活用し戦略的・効率的・高品質な監査を実現し、ガバナンス強化および中期的・持続的な事業成長や企業価値の最大化に貢献していきます。

※ Computer Assisted Audit Techniquesの略。ビッグデータ分析を中心とした監査手法。分析結果はBIツールによるビジュアライズにより、不備不正の兆候・トレンドを見える化



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

重点活動項目

バリューチェーン・パートナーシップの充実

私たちのアプローチ

私たちは、高い倫理観のもとNTTドコモビジネスグループの取引先におけるサステナビリティ推進と強化を図ることで、サプライチェーン全体をマネジメントし、お客さまに信頼される調達体制を確立します。そのため、「NTTグループサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」に基づき、「NTTドコモビジネスサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」を定め、サプライヤとの相互理解と信頼関係の発展を図りつつ、環境面にとどまらず人道・社会面でも配慮を徹底した「サステナビリティ調達」の考えに基づく調達体制の構築を推進しています。また、事業活動を通じてバリューチェーンに与える影響を適切に把握・対処するために、パートナーシップの充実に努め、ステークホルダーとの対話を通じて社会からのさまざまな要望、期待へ対応することで、ステークホルダーの信頼に基づく事業活動の実現をめざします。

[NTTグループ調達基本方針]

1. 広く国内外のサプライヤの皆様に対し、公正に競争機会を提供するとともに、相互理解と信頼関係の構築に努めます。
2. 品質・価格・納期・安定供給を総合的に判断し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達します。
3. 法令や社会規範を遵守するとともに人権・環境・安全等を重視した調達を行うことで、持続可能な社会の実現に貢献します。

本ガイドラインは、従前の「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」から基本的な考え方を継承しつつ、サプライヤに求める要請事項(行動規範)の位置づけを明確化しています。ガイドライン全体について、一次サプライヤによる上流サプライヤ対応の要請および各項目を達成するためのマネジメントシステムの構築の要請、また、改善がみられない場合には取引の中止も含め適切に対処するなど、従前の協力依頼からより強いかたちで要請しています。また、具体的な各項目の内容も充実化しています。

[NTTドコモビジネスサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン] 以下の★は主な追加・充実項目

ガイドライン目次

はじめに★

サプライヤの皆様への要請事項(行動規範)
共通事項

1. マネジメントシステムの構築 ★
2. 苦情処理メカニズムの構築
3. 本ガイドラインに関する取り組み状況の開示

I 人権・労働

1. 強制的な労働の禁止 ★
2. 非人道的な扱いの禁止
3. 児童労働の禁止、若年労働者への配慮
4. 差別の禁止 ★
5. 適切な賃金と手当
6. 労働時間
7. 結社の自由、団体交渉権
8. サプライチェーンにおける人権デューデリジェンスの実施 ★
9. 高い倫理観に基づくテクノロジーの推進

II 安全衛生

1. 労働安全
2. 機械装置の安全対策
3. 職場の衛生管理
4. 労働災害・労働疾病 ★
5. 緊急時への備えと対応
6. 身体的負荷のかかる作業への配慮
7. 施設の安全衛生
8. 従業員の健康管理
9. 安全衛生のコミュニケーション

III 環境

1. 行政に対する環境許可と報告
2. 製品含有化学物質の管理
3. 化学物質の管理
4. 環境への影響の最小化(廃水・汚泥・排気・騒音・振動など)
5. エネルギー消費及び温室効果ガスの排出削減 ★
6. 製品アセスメントの実施による環境負荷低減
7. 資源の有効活用と廃棄物管理
8. 生物多様性保全 ★
9. サプライチェーンにおける環境調査の実施

IV 公正取引・倫理

1. 汚職や違法な政治献金の防止、不適切な利益供与及び受領の禁止
2. 優越的地位の濫用の禁止
3. 公正なビジネスの遂行
4. 知的財産の尊重
5. 適切な輸出入管理
6. 不正行為の予防
7. 責任ある鉱物調査とデューデリジェンスの実施

V 品質・安全性

1. 製品の安全性の確保
2. 正確な製品・サービス情報の提供

VI 情報セキュリティ

1. セキュリティとプライバシーに配慮した製品またはサービスの提供 ★
2. 機密情報の漏洩防止
3. 個人情報の保護
4. 自社におけるサイバー攻撃への対策
5. セキュリティインシデントへの対応 ★

VII 事業継続計画の策定



NTTドコモビジネスサプライチェーンサステナビリティ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/content/dam/nttcom/hq/jp/about-us/procurement/pdf/SustainabilityGuidelines_J_202507_4.pdf



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

2024年度の主な成果と今後

私たちは、サステナブルな調達の理念を実現するため、サプライヤ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めざすとともに、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めざしています。この考えにもとづき、2016年度から引き続きサステナブルな調達推進に関する継続的なサプライヤ調査を実施していましたが、2022年度からはグローバルスタンダードな評価機関EcoVadis[※]も活用しています。2023年度から3社(NTT・KDDI・ソフトバンク)で連携したサステナブル調達共通SAQ(セルフリスクアセスメント調査)を導入し、リスクの把握を行っています。評価結果より改善要請が必要なサプライヤとは直接対話を実施することにより、サプライヤとのエンゲージメント強化に向けて取り組んでいます。

2025年度もサプライヤへの調査を継続すると同時に、サプライヤ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。また、EcoVadisへの情報提供も継続して実施しています。さらに私たちは「継続的なCS調査」を顧客満足改善の主な施策とし、多面的な活動を推進しています。「お客

さまの声(VOC: Voice of Customer)調査」では、調査結果に対してお客さま視点で優先すべき課題を抽出、それらをスピーディに改善するプロセスを継続しています。

2024年度からは、CCXO(Chief Customer Experience Officer)を設置し全社統一的にCX(Customer Experience: 顧客体験)を向上する体制を強化し、お客さまからよりご満足いただける価値提供に努めています。

※ 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」「労働と人権」「倫理」「持続可能な調達」の4つの観点から、世界175カ国・200業種におよぶサプライヤ企業の調査・評価を行っている

リスクと機会

私たちは、気候変動などの環境面にとどまらず、社会面における社会の変化を事業のリスクと機会の両面としてとらえ、調達における取り組みを進めています。

環境面のリスクとして、温室効果ガスの排出量増加があると認識しています。気候変動が世界的に重要な課題と認識されている中、私たちNTTドコモビジネスグループは「2040年度ネットゼロ(Scope1,2,3)」の実現を掲げています。そのため、サプライヤの排出量を含むサプライチェーン全体で排出される温室効果ガスの削減に向けて、契約締結前のサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン遵守の確認に加え、2022年9月よりICPの活用を導入、2025年1月より適用範囲を拡大し推進しています。さらに、温室効果ガス排出量削減に向け、サプライヤとの直接対話も実施しています。

社会面のリスクにおいては、強制労働や児童労働等の人権侵害行為の発生、新たな法令・規制の導入や強化などがなされた場合にコスト負担が増加するなど、NTTグループ全体の経営成績や財政状態に影響を与える可能性があると考えています。

また、機会としては、自社がサプライヤに対しガイドラインの遵守を要請することによりサプライヤの温室効果ガス排出量の削減が促進されることで自社の温室効果ガス排出量を削減することにつながり、ESG経営による企業価値を高めます。

持続可能な社会を実現するため、自社で取り組むだけ



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集

社会

環境

人材

ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

ではなく、サプライヤとの連携が重要であると認識しています。引き続き、サプライヤとの直接対話の実行およびそれらのプロセスや結果について、情報を開示していくことにより、投資家の皆さまをはじめとするステークホルダーからの評価・理解度向上をめざし、取り組みを進めていきます。

サステナビリティ・グリーン調達 徹底に向けたサプライヤとの協働

サステナビリティ・グリーン調達の浸透

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、「NTTドコモビジネスサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」に定めています。新規のサプライヤの選定・契約に際しては与信審査(人権・労働取り組みなどの確認含む)に加え、弊社が設定するサステナビリティ準拠の項目も含んでいます。また、各発注契約書にガイドライン遵守条項を盛り込み、利用を義務付けています。最終的に弊社が求める基準を満たさず、リスクがあると判断した場合は取引しない方針としています。

サステナブルな調達の推進にあたり、EcoVadisを活用したSAQを実施しています。

NTTドコモビジネスでは、SAQでの回答を基に改善要請が必要なサプライヤとの直接対話率100%を目標

にしており、直接対話を実施し目標を達成しました。相互理解と信頼関係の発展を図りつつ、人権・環境・情報セキュリティなどの観点で取り組みの改善を目的とした意見交換を行い、サプライチェーン全体でのさらなる取り組みを推進しています。今後もサプライヤとともに、サステナブルな調達活動を推進していきます。

「NTTドコモビジネスサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」の詳細は、こちらをご覧ください
https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/about-us/procurement/pdf/SustainabilityGuidelines_J_202507_4.pdf

P.049 「グリーン調達」については、レポート内「環境」パートをご覧ください

調達分野の人材育成

NTTドコモビジネスグループ全体で健全経営を継続していくため、弊社は「サステナビリティ基本方針」にもとづき、サプライヤを含めたサステナビリティ意識の向上・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、調達業務を担うプロキュアメント&ビリング部では、一般社団法人 日本能率協会が認定する「購買・調達プロフェッショナルスキル認定資格(=CPP)」の取得を推進しています。

2024年度の延べ取得者数(2025年6月時点)は、88名(A級:36名、B級:52名)となりました。今後も各分野における人材を育成し、サステナブルで責任ある調達に取り組んでいきます。

また、1999年よりISO14001 認証を取得し、環境マネジメントシステムの適切な運用・維持に努めています。毎年度、中心メンバーとして活動を担う社員に対しISO14001 内部監査員養成研修の受講を義務付け、環境にやさしい社会の実現をめざして、環境保護活動に取り組んでいます。

P.049 ISO14001認証の取得状況については「ISO14001認証取得」をご覧ください

英国現代奴隷法声明文について

NTTドコモビジネスグループはこれまで英国現代奴隷法にもとづき、「奴隷労働および人身取引に関する声明」を開示してきました。2021年3月31日のロンドン支店の閉鎖に伴い、現代奴隷法に基づく声明公表の対象外となりましたが、今後もサプライヤと協力して、奴隷労働、人身取引の防止に努め、「ビジネスと人権に関する指導原則」などにもとづいた活動を引き続き推進かつ強化していきます。

P.122 「バリューチェーン上の人権への取り組み」については、レポート内「ガバナンス」パートをご覧ください



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

紛争鉱物への対応

NTTドコモビジネスグループは「NTTドコモビジネスサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」で「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進し、当ガイドラインに則った調達活動を行っています。主要なサプライヤーの紛争鉱物への対応については、「NTTドコモビジネスサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」の運用状況を確認するアンケート調査の中で確認しています。

EcoVadisサプライヤー調査への取り組み

近年、サプライチェーンを含めたサステナビリティ活動に対する社会の期待が高まっており、企業にとってサプライヤーのサステナビリティ活動に関する状況把握または取引先への情報開示の重要性が増しています。私たちは2016年度よりEcoVadisに情報を登録し、取引先および取引を検討している企業への情報開示を推進し、2025年はブロンズメダルの評価となりました。特に環境面での取り組み姿勢については、複数の関連問題に関して定量的な目標を設けていることなどが高く評価されました。今後も継続的にサステナビリティパフォーマンスの改善に取り組んでいきます。

ステークホルダー・エンゲージメントの充実

ステークホルダーへの対応

NTTドコモビジネスグループがサステナブルな未来を創造する企業グループをめざし事業を継続的に展開していくうえで、ステークホルダーとの相互理解と信頼関係を構築し、充実させていくことは極めて重要です。それぞれのステークホルダーとの関係性や課題などを踏まえ、本レポートのほか、Webサイトや各種イベント、調査などを通じて継続的にエンゲージメントを図っていきます。

[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。	<ul style="list-style-type: none"> • Voice of Customer(VOC)など、各種CS調査 • docomo business Forumでの意見交換 • 日常的な顧客対応を通じた意見交換
ビジネスパートナー	お客さま満足度の向上、サプライチェーンのサステナビリティ浸透にむけ、意見交換を継続しています。	<ul style="list-style-type: none"> • サプライヤー調査の実施 • 日常的な意見交換、調査
広く社会課題解決に取り組む皆さま	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。	<ul style="list-style-type: none"> • 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
社員	適正な雇用関係、社員のモチベーション維持に向け、常に社員の声を取り入れています。	<ul style="list-style-type: none"> • 対話会、講演会などを通じた会社幹部からの発信 • 社内Web、ヘルプラインによる意見聴取 • eラーニングやアンケートの実施 • 社員満足度調査の実施

- 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
- 製品、サービスの品質向上
- 新たな製品・サービスの検討・共創
- 公正な取引慣行の徹底
- サステナブルな調達の推進、人権配慮の浸透
- 持続可能な社会への貢献
- 社会貢献、コミュニティー開発参画
- 地域との調和
- 企業市民としての責任
- 企業ビジョン、理念の浸透
- サステナビリティ基本方針の浸透
- 顧客価値の創造と自己研さん
- 働きがいの実現
- 自律的キャリア形成・成長



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集

社会

環境

人材

ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

▶ CX向上に向けた取り組み

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き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「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ます。

2024年度のVOC調査では、NTTドコモビジネスに対する総合満足度やサービス・営業活動に対する満足度に加え、お客さまの関心の高い生成AI等についての導入状況／必要な支援についても調査を実施しました。また、調査結果を顧客属性ごとに詳細分析を行い、お客さまニーズをより詳細に把握し、提案活動／サービス開発に活用することができました。

今後も持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。

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わたります。私たちは、「サステナビリティ基本方針」で定めた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項目	方針・指針など	参照ページ
社会	社会と未来をつなぐDXの推進 限界を打破するイノベーションの推進	企業理念	004 034
	ICTのトランスフォーメーション	NTTドコモビジネス 災害対策の基本3方針	036
	コーポレートシチズンシップの推進	活動原則	041
環境	脱炭素社会の推進 循環型社会の推進	地球環境憲章	045
		NTTドコモビジネスグループ環境宣言	045
		新環境目標	045
		生物多様性の保全に関する行動指針	071
人材	ダイバーシティ・エクイティ&インクルージョンの推進 人権の尊重	ダイバーシティ推進基本方針	095
		人権啓発推進基本方針	106
ガバナンス	コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底	内部統制システムの整備に関する基本的な考え方	119
	バリューチェーン・パートナーシップの充実	NTTドコモビジネスサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン	121
	情報セキュリティの継続的強化	NTTドコモビジネス セキュリティ宣言	127



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

重点活動項目

情報セキュリティの継続的強化

私たちのアプローチ

私たちは、社会情勢の変化やデジタル化の進展、サイバー攻撃をはじめとするセキュリティ脅威の高度化・深刻化に対し、ICT基盤のサイバーレジリエンスを高め、お客さまの個人情報を含む情報セキュリティの確保に向け、セキュリティガバナンスの推進とサイバーセキュリティの対策強化を継続的に実施しています。

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、情報セキュリティ監査や各種サイバーセキュリティ対策を行うとともに、ICTプロフェッショナルとしての社員へのセキュリティ教育・高度セキュリティ人材の育成にも注力しています。

NTTドコモグループの法人事業を担うNTTドコモビジネスグループは「コンプライアンスとセキュリティはNTTドコモビジネスの事業の生命線」と位置づけ、セキュリティリスクへの対応力を向上させていきます。

2024年度の主な成果と今後

NTTドコモビジネスグループは、「重大なインシデント発生件数0件」を目標に掲げています。2024年度も、従来同様、EDR (Endpoint Detection and Response)・NDR (Network Detection and Response) などセキュリティツールの導入推進とセキュリティオペレーションの自動化・効率化、IT/OT資産管理の一元化によるITガバナンスの向上、お客さまの個人情報など重要情報を取り扱うシステムに対するセキュリティチェックなどに取り組み、目標を達成することができました。しかしながら、2025年3月5日付けのニュースリリースのとおり2024年度は当社設備において不正アクセス*が発生いたしました。

2025年度はこの反省を踏まえ、目標達成に向けた各種対策をより一層強化し、インシデント防止に努めていきます。

* 当社は2025年2月初め、当社の設備が不正アクセスを受けたことを発見し、一部の情報が外部に流出した可能性があることを確認しました。当社の社内システムである、オーダ情報流通システム(サービスの開通や変更に関わる情報を管理、流通するシステム)に格納されていた法人のお客さま向けサービスの一部の情報が外部に流出した可能性があることが判明し(個人のお客さま向けサービスに関する情報は含まれておりません)、初動措置および不正アクセスを受けた装置への遮断等の措置を実施済みです。なお、本件に伴う電気通信サービスの停止は発生していません

ガバナンス

NTTドコモビジネスグループでは、情報セキュリティガバナンスの確実な遂行に向け、CISO (Chief Information Security Officer : 最高情報セキュリティ責任者)を委員長とする「セキュリティ委員会」を設置し、情報セキュリティに関する施策の検討、関連規程の策定や見直しなどを行い、各部署やグループ全体へ活動を展開しています。

リスク管理

NTTドコモビジネスグループでは、組織レベルのリスクマネジメントと、個々のシステムレベルのリスクマネジメントの両面でリスクマネジメントを実施しています。

組織レベルでは、CISOおよび情報セキュリティ部長が事業特性を踏まえ、組織全体の横断的なリスクを評価の上、対策の優先度に基づく行動計画を策定し、効率的な対策を検討・実施しています。

個々のシステムレベルでは、弊社および弊社グループ会社内で利用または運用されるシステムに対し、各システム個別でリスクを評価し、情報セキュリティ対策を実施するほか、システム開発ライフサイクルに沿ったリスクマネジメントを行っています。



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループの
サステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

戦略

NTTドコモビジネスグループは、お客さまやパートナー企業の皆さまのビジネスおよび国や社会に貢献するセキュリティに取り組んでいます。

取り組み方針

- 情報セキュリティの標準 (ISO、NIST文書等) に基づく情報セキュリティ対策を基本とし、各種セキュリティポリシー・対策を策定します。
- 「セキュリティ・バイ・デザイン」として、情報セキュリティ対策は後付けでなく、システム開発の各ライフサイクルにおいて考慮するとともに、「シフトレフト」により、業務プロセスやシステムの設計段階等上流工程からセキュリティ対策を検討し織り込みます。これにより、ゼロトラストセキュリティや多層防の概念、さらには益々進行するクラウド環境に対応した基盤的な情報セキュリティ対策の活用を目指します。
- 情報セキュリティ対策においては、事業目的に応じてリスクと情報セキュリティ対策のバランスを取り、エンドユーザーや運用管理者に過度な負担を強いないユーザビリティを意識した設計とし、また昨今のリモートワーク環境に対応しモビリティを重視した設計とし、生産性や従業員のチャレンジを支え、セキュリティの推進力を高めてまいります。

取り組み例

取り組み方針にもとづき、NTTドコモビジネスグループ各社および委託先などのサプライチェーンに対する重要情報漏えい対策に向けたIT/セキュリティ環境の構築とモニタリングを実施しています。また、その取り組みを推進する支援体制を情報セキュリティ部内に設置しました。情報セキュリティラインの組織総合力の強化として、セキュリティオペレーションのDX(自動化/効率化/高度化)を一層進めるとともに、サイバー攻撃防御策も拡充していきます。

指標と目標

NTTグループの共通目標として「重大なインシデント発生件数0件」を設定しています。目標達成に向け、NTTドコモビジネスの内部指標として、インシデント発生件数、外部脅威への対処状況(悪性メール遮断、OS/アプリケーションの脆弱性対処等)などのKPIを設定しモニタリングするとともに、経営層への月次での報告を実施しています。

P.023 ▶ KPIについては、レポート内「指標・目標と活動の成果」をご覧ください

セキュリティマネジメントの継続的強化

情報セキュリティの確保

▶ 基本方針

NTTドコモビジネスは、全役員・社員・パートナー社員を含めた職場へのセキュリティ意識の啓発は、ICT企業の極めて重要な責任と位置づけています。自らに課している厳しいセキュリティ管理がお客さまのセキュリティ向上とベネフィットにつながるという考えのもと、それを実現するために「NTTドコモビジネス 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ドコモビジネス セキュリティ宣言

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

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

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

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

3つの決意

1. 私たちはセキュリティをサービス提供上の最重点事項と位置づけ、お客さまのセキュリティ向上に全力を尽くします。
2. 私たちはお客さまの大切な情報をお預かりするICTソリューションパートナーとして、お客さまのセキュリティ実現にお客さまと共に常に努めます。
3. ビジネスパートナーや契約社員もNTTドコモビジネス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めます。



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループのサステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

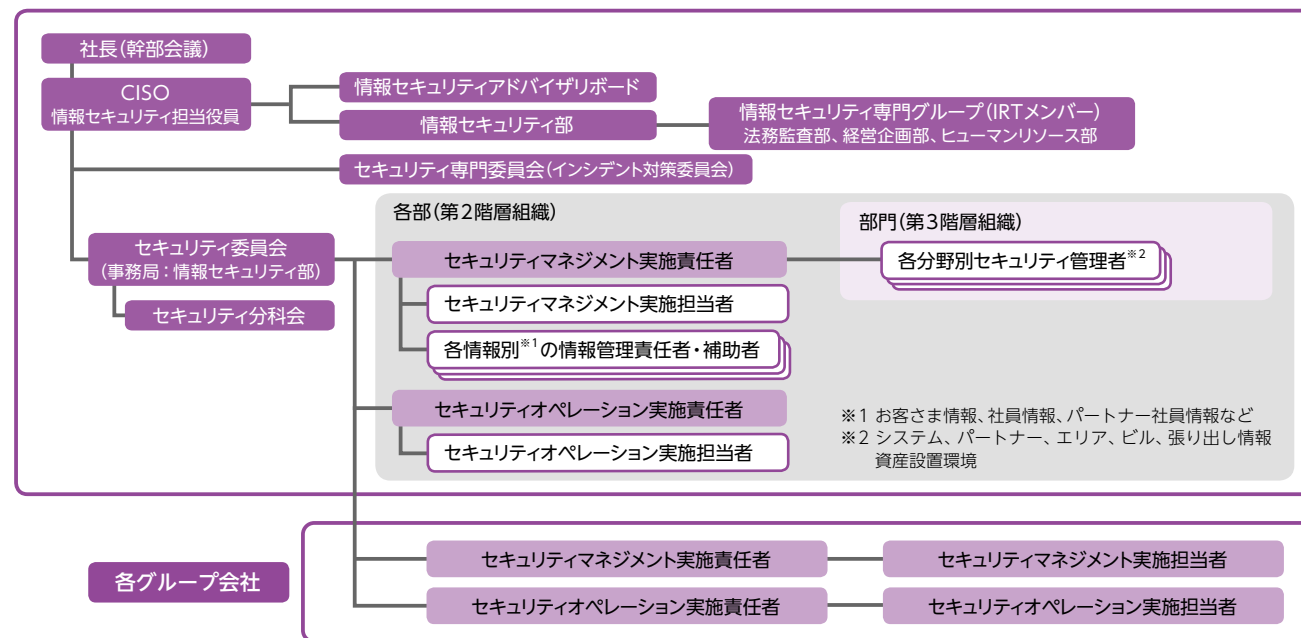
企業情報

情報セキュリティガバナンス体制

NTTドコモビジネスグループでは、情報セキュリティガバナンスの確実な遂行に向け、CISOを任命するとともに、各社・各組織にセキュリティマネジメント責任者などを配備し、役割・責任および機能を定め、体制を確立しています。CISOのもと、「規程や標準の制定と全社員への教育啓発」「全社の情報セキュリティ対策の策定と実装」「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」「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。

また「セキュリティ委員会」を設置し、規程類にもとづいたセキュリティ施策決定のための検討、サービス品質向上に向けた規程の策定・見直し、業務プロセスの見直し、不正アクセスの防止や発生時の対応のための脆弱性などの情報共有・緊急措置など、セキュリティ委員会を軸に弊社グループ全体へ活動を展開しています。なお、2024年度にはNTTドコモビジネスのグループ会社向けの支援体制を構築し、グループ会社の事業特性を踏まえたセキュリティ対策の普及、施策展開(メニュー提供等)、問合せ対応を開始しました。

【情報セキュリティガバナンス体制】



情報セキュリティリスクの評価・管理プロセス

NTTドコモビジネスグループでは、お客さま情報など重要かつ機密性の高い情報を取り扱うシステムを多数有することから、組織レベルのリスクマネジメントと、個々のシステムレベルのリスクマネジメントの両面でリスクマネジメントを実施しています。

組織レベルのリスクマネジメントとしては、CISOおよび情報セキュリティ部長は、事業特性を踏まえ、組織全体の横断的な情報セキュリティに関わるリスクを評価のうえ、対策の優先度に基づく行動計画を策定し、効率的な情報セキュリティ対策を検討・実施しています。少なくとも年1回リスクアセスメントを実施し、目標に対するギャップを洗い出し、リスク対応基準を判断し、対応計画を策定・実行しています。

個々のシステムレベルのリスクマネジメントとしては、弊社および弊社グループ会社内で利用または運用されるシステムに対し、各システム個別でリスク評価し情報セキュリティ対策を実施しています。また、システム開発ライフサイクルに沿ったリスクマネジメントを行っています。



CONTENTS

トップコミットメント

私たちがめざす社会

事業戦略

私たちの事業を通じた社会課題の解決

NTTドコモビジネスグループのサステナビリティ

特集



社会



環境



人材



ガバナンス

コンプライアンス・リスクマネジメントの徹底

バリューチェーン・パートナーシップの充実

情報セキュリティの継続的強化

第三者保証

企業情報

個人情報の適正管理

お客さま情報・個人情報保護の推進

私たちは、お客さま個人情報保護に関して法令・総務省ガイドラインなどに沿い、お客さま情報・個人情報保護の基本的事項を定める「個人情報等管理規程」などを整備し、実効性のある情報管理体制のもと厳格な運用を行っています。お客さま個人情報を取り扱う業務を委託する場合は、委託先企業の選定時にお客さま情報の取り扱いに関して十分な水準を満たす企業を選定しています。

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^{*1}の認証を受けるとともに、2004年よりプライバシーマーク^{*2}を取得しており、2025年3月時点で、ISMS適合性評価制度は国内グループ会社10社、プライバシーマークの認定については主にお客さまの個人情報を取り扱う6社が認定を受けています。

2022年4月に施行された改正個人情報保護法への対応を契機として、社内規程の改定を行い、お客さま情報のライフサイクル管理など運用強化に向けた取り組みを推進しています。また、社内啓発に関しては、毎年、全役員・社員・パートナー社員に対する研修の実施などの対応を行っています。EU域内の個人データ保護の規定であるGDPRに関しては、に関しては、EU個人情報の取り扱いを定めた「EUお客様個人情報管理ガイドライ

ン」にもとづき運用しています。さらに2022年には、弊社が新ドコモグループの一員となったことを契機に「NTTドコモ パーソナルデータ憲章」の行動原則のもと適切なパーソナルデータの利活用を実現するため、プライバシー影響評価制度(PIA制度)を導入しました。今後も安心してサービスをご利用いただけるよう、お客さまのプライバシーを保護するとともに、適切なデータ利活用を推進していきます。

^{*1} 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

^{*2} 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付与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>



「NTTドコモ パーソナルデータ憲章」の詳細は、こちらに掲載しています
https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/charter/

▶ 職場での啓発・研修の徹底

情報セキュリティに関する方針や情報の適切な取り扱いに関する正しい理解、内部不正に対するコンプライアンスおよびセキュリティの意識を高めることを目的として、全社情報セキュリティ研修、標的型攻撃メール訓練、セキュリティマネジメント責任者・担当者への研修を行うなど積極的に取り組んでいます。

2024年度は、昨今のセキュリティ動向を踏まえ、組織長および各組織のセキュリティ担当者に対するランサムウェア攻撃演習を行うなど、経営層および実務者層へ

の実践的な演習も実施しました。

今後も社内外の動向・事例を取り込んだ研修や情報発信を通じ、従業員一人ひとりのセキュリティ意識とリテラシーの向上を図っていきます。

[情報セキュリティ研修 受講者の内訳]

(単位:名)

研修の種類	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
情報セキュリティ研修(総数)	16,449	19,783	22,994	23,611	25,185
全社セキュリティ研修/理解度測定	16,291	19,588	22,819	23,611	24,899
セキュリティマネジメント実施責任者・担当者研修	158	195	175	— [*]	286

^{*}2024年度に合同開催