

本冊子の作成にあたっては、以下のような環境等への配慮を行っています。また、環境に配慮した原材料を使用していますので、不要となった際は、回収リサイクルにご協力ください。

エコICTマーク

「エコICTマーク」とは、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シンボルマークです。

電気通信事業者が適切にCO₂排出削減の取り組みを自己評価し、その取り組み状況に応じて「エコICTマーク」を表示し、適切に活動していることを広く公表することができます。

NTT西日本は、エコICTマークの取り組みに参加しています。



用紙

PEFC森林認証プログラム(Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes)を運用するPEFC評議会によって認証された適切な方法で管理されている森林を原料に含む、PEFC森林認証紙を使用しています。



GPNが定める「オフセット印刷サービス」発注ガイドラインにもとづいています。

インキ

VOC(発揮性有機化合物)成分を含まない100%植物インキで、大気汚染の防止に配慮しています。



印刷

ドライヤー設備を使用しないことにより乾燥時にCO₂が発生しないノンヒートエコロジー印刷で生産されています。



製本

リサイクルに配慮した接着剤(難細裂化EVA系ホットメルト)を使用しています。

西日本電信電話株式会社

〒540-8511 大阪府大阪市中央区馬場町3番15号

発行 2010年10月
お問い合わせ先 総務部 CSR推進室
TEL:06-4793-2141
FAX:06-4793-4852
E-mail:CSR@west.ntt.co.jp
<http://www.ntt-west.co.jp/csr/>



NTT西日本グループ

CSR報告書 2010



編集方針

本報告書は、NTT西日本グループのCSRに関する考え方と2009年度の取り組みをステークホルダーの皆様へわかりやすく報告することにより、NTT西日本グループのCSRについてご理解いただき、コミュニケーションの環を広げることを目的に作成しています。

NTT西日本グループでは、これまで3つの価値「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」の増大を掲げ取り組んできましたが、2009年度に他事業者様情報の不適切な提供に

ともなう業務改善命令を受けたことなどを踏まえ、「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、新たなCSR活動の3つの柱「コンプライアンスの徹底」「安心・安全な社会づくり」「事業を通じた価値創造」を構築しました。

本報告書では、新たに構築した3つの柱に沿って、ステークホルダーの皆様にとって重要と思われる情報、NTT西日本グループがお伝えしたい情報を選定して掲載しています。

参考にしたガイドライン

●GRI※「サステナビリティ・レポート・ガイドライン2006」

●環境省「環境報告ガイドライン2007年版」

※GRI(Global Reporting Initiativeの略)は、企業の「持続可能性報告書」の国際的なガイドラインを発行している国際的組織で、UNEP(国連環境計画)の公認協力機関。世界各国の企業、コンサルタント、NGO、会計士団体、事業者団体などのマルチステークホルダーが参画しています。

対象範囲

●基本的にNTT西日本、NTT西日本グループ42社およびNTTビジネスアソシエ西日本を対象とし、NTT西日本単体を示す場合は「NTT西日本」と表記しています。

●対象範囲の異なる場合は個別に記載しています。

●NTT西日本グループの詳細はP.47をご覧ください。

対象期間

●2009年4月1日～2010年3月31日

※一部内容に2010年4月以降の活動と将来の見とおしを含みます。

次回発行予定

●2011年10月

CONTENTS

- 3 トップコミットメント
コンプライアンスの再徹底を図り
「安心・安全な社会づくり」に
全力で貢献していきます
- 5 NTT西日本グループのCSR

- 9 **Compliance**
コンプライアンスの徹底
- 9 コンプライアンス体制
- 11 コンプライアンスの徹底に向けて
- 13 人権尊重
- 14 情報セキュリティ
- 16 業務改善命令について

- 17 **Safety**
安心・安全な社会づくり
- 17 お客様・地域社会の安心・安全確保
- 18 お客様の声に応えた改善例
- 26 社員の安心・安全確保

- 29 **Value**
事業を通じた価値創造
- 29 お客様に対する価値創造
- 30 最先端のICT(情報通信技術)の提供
ICTを活用し健やかな暮らしを支える社会をめざして
- 31 地球環境に対する価値創造
- 38 地域社会に対する価値創造
- 42 社員に対する価値創造

- 45 マネジメント
- 47 NTT西日本の会社概要
- 50 第三者意見

いつも、あなたの、そばにいる。



コンプライアンスの再徹底を図り 「安心・安全な社会づくり」に 全力で貢献していきます

CSR活動の成果が生まれつつ ある中で発生した「重大な問題」

NTT西日本グループでは、2005年度より「CSR活動＝企業価値を高めていく「価値創造活動」という考えのもと、「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」という3つの価値の増大に取り組んできました。以前は、「事業活動とは異なる場所で行うのがCSR活動だ」と認識している社員も多くいましたが、数年をかけて全社的な取り組みを進めてきたことで、「事業活動を通じて企業価値を高める」という意識が社員に浸透してきたことを実感しています。

数ある通信サービスの中で「NTT西日本のサービスが選ばれる」ということは、すなわち「サービスを提供している社員一人ひとりがお客様に選ばれる」ということですので、事業活動を通じてNTT西日本の企業価値を高めていくためには、それぞれの社員がお客様のニーズにあわせた対応を行う必要があります。そういった面で、一人ひとりの社員が“一人称”で考えながら対応できるように成長してきたことは、私たちNTT西日本グループのCSR活動において、ひとつの大きな進歩と言えるかもしれません。

しかし、そうした中で今年2月、NTT西日本は総務省から「他事業者様情報の不適切な提供にともなう業務改善命令」ならびに「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインに基づく行政指導」を受けました。お客様をはじめ、他事業者の皆様、関係各位に多大なご迷惑とご心配をおかけしてしまったことについて、改めて深くお詫びを申し上げます。私も代表取締役社長として、会社存続にも関わるような事態を発生させてしまったことについて、非常に重く受けとめています。

もう一度CSR活動の原点に立ち返り 「新たな3つの柱」を設定

これまでNTT西日本グループでは、あくまでコンプライアンスは「遵守できていて当たり前」という認識のもと、それを前提とした価値創造活動を推進してきました。しかしながら、結果として問題が起きた以上、取り組みが不十分であったことは否めません。

私たちは当たり前のことすらできていなかったのではないかと……。そうした深い自己反省に基づき、もう一度

CSR活動の原点に回帰して襟を正すべく、2010年度からは「コンプライアンスの徹底」「安心・安全な社会づくり」「事業を通じた価値創造」を新たなCSR活動の3つの柱とすることに決めました。現在はこれらの柱を軸として、法令の遵守はもちろん、情報の保護や人権の尊重などにも徹底的に取り組んでいます。

企業のCSR活動を実践していくのは、社員一人ひとりに他なりません。その社員が「何をすべきか」「何が重要か」を直感的に理解できるように、3つの柱の名称についてもわかりやすいものに変更しましたが、やはり、本当に人を動かすためには“具体的な目標”を明確に定めることが重要です。そこで、新たな3つの柱へ変更したこととともない、社員一人ひとりの行動指針となる20の項目をまとめた従来のアクションプランの内容を見直し、「他事業者様情報管理の徹底」や「広告物の不当表示の根絶」など、より具体的な内容を含めた26項目の指標を新たに設定しました。今後は、それぞれの項目が重要な事業課題であることを社員一人ひとりが認識できるよう、社内ホームページなどを活用し、NTT西日本グループ各社において取り組み状況の“見える化”を図っていきます。

また、私もトップとして自ら率先して社員の再教育を行うべく、幹部研修や社員との対話会、全社員向けのメッセージ映像などあらゆる機会にコンプライアンスの重要性について説明していく考えです。

「安心・安全な社会」を実現するため 使命感を持って全力で取り組みたい

今の私たちNTT西日本グループにとって、「コンプライアンスの徹底」が重要であることは言うまでもありませんが、3つの柱の2つめに掲げている「安心・安全な社会づくり」は、言わば、私たちNTT西日本グループの“使命”でもあります。24時間365日、皆様の大切なライフラインである通信回線、それを用いた通信サービスを決して途切れさせないこと。また、万が一自然災害などで途切れてし

まった場合には、直ちに復旧させること。これらは、私たちが行うべき最低限のこととして皆様にお約束します。また、ユニバーサルサービスの提供という責務を担っているのはNTTグループだけですので、“最後の砦”として、山間部や島しょ部を多く抱える西日本エリアにおけるライフラインの維持・確保に努めていきます。

その上で、私たちに期待されているのは「もっと便利なICTサービスを提供すること」だと思います。NTT西日本グループでは、「事業を通じた価値創造」に向けた具体的な取り組みとして「地球環境に対する価値創造（資源保護・地球温暖化防止）」にも積極的に取り組んでいますが、社内におけるトライアルの実施などで蓄積したノウハウを活用することで、「ICTを活用した環境負荷軽減のためのソリューション」をお客様に提案していきたいと考えています。また、その他の分野においてもより便利なサービスの提供をめざして、日々、技術力の向上や研究開発に励んでいます。そこで一番のヒントとなるのは、やはり“お客様の声”です。お客様が何を望まれていて、どのようなサービスをご利用されたいとお考えなのか。そうした声を事業の中に取り入れながら、常に業務改善やサービスの新規開発を行っていききたいと思います。

例えるなら、まるで“水”や“空気”のように、利用する人々が意識をすることなく、知らず知らずのうちに身近で便利にご利用いただけるサービスを提供すること。それが私たちの究極の目標ですので、今後もNTT西日本グループ社員一丸となって、目標の達成に向けて全力で取り組んでいきます。

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長

大竹 伸一



西日本電信電話株式会社
代表取締役社長
大竹伸一

CSR活動の新たな考え方

NTT西日本グループでは、「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、コンプライアンスを基本(前提)とした新たなCSR活動の柱を構築しました。

●新たなCSR活動方針 NTT西日本グループCSR活動の3つの柱



西日本スピリッツ

NTTグループCSR憲章

西日本スピリッツ	
1.〔主体〕	私たちNTT西日本グループは
2.〔闘う武器〕	技術と知恵で
3.〔闘うフィールド〕	世界に広がる情報流通の
4.〔目指す状態・目標〕	エクセレントカンパニーを目指します
行動指針	
【お客さま第一】	『姿勢』はお客さま第一
【個】	『原点』は「個」の自立
【知恵】	『使うべき』は知恵
【コミュニケーション】	『推進力』はコミュニケーション
【革新】	『成長』は日々革新
【プロフェッショナル】	『目指す』はプロフェッショナル
行動規範	
【1】お客さまへ	私たちは、お客様のプライバシーを尊重して、お客様の情報を責任を持って管理し、また、お客様に対して、誠意を持って対応します。
【2】株 主 へ	私たちは、株主の期待に応えられるように、信頼される会計手続きに基づき、経営状況を適時・適切に公開します。
【3】取引先へ	私たちは、取引先の選定は価格・品質・サービス等を基準に行い、取引先と誠実に対応します。
【4】社員として	私たちは、情報流通を業とする立場として、法律と会社のルールを遵守し、人権を尊重します。
【5】社会の中で	私たちは、地域社会の一員として、常に環境問題に配慮して、社会への貢献に努めます。

CSRメッセージ	
私たちNTTグループは、情報通信産業の責任ある担い手として、最高のサービスと信頼を提供し、“コミュニケーション”を通じて、人と社会と地球がつながる安心・安全で豊かな社会の実現に貢献します。	
人と社会のコミュニケーション	
1	私たちは、より豊かで便利なコミュニケーション環境を実現するとともに、情報通信技術を活用し、人口減少・高齢化社会におけるさまざまな課題解決に貢献します。
CSRテーマ	
人と地球のコミュニケーション	
2	私たちは、自らの環境負荷を低減し、地球にやさしいコミュニケーション環境を構築するとともに、情報通信サービスの提供を通じて社会全体の環境負荷低減に取り組みます。
安心・安全なコミュニケーション	
3	私たちは、情報セキュリティの確保や通信の利用に関する社会的な課題に真摯に取り組み、安心・安全な利用環境と新しいコミュニケーション文化の創造・発展に尽くします。
4	私たちは、社会を支え生活を守る重要なインフラとして、災害時にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供します。
チームNTTのコミュニケーション	
5	私たちは、“チームNTT”の一員として、責任と誇りを胸に、高い倫理観を持って事業に取り組み、個の成長に努めるとともに豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たして行きます。
※ チームNTTとは、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員のみならず、パートナーの皆さま、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々です。	

新たなCSR活動の柱の構築

NTT西日本グループのCSRは、2005年度より、企業理念である「西日本スピリッツ」およびコンプライアンスをベースに、お客様・地球環境・地域社会に対する「社会的価値」の増大、株主に対する「経済的価値」の増大、社員に対する「人間的価値」の増大、という3つの価値の増大を掲げ、「価値創造」活動に取り組んできました。

一方で、「消費者保護」「個人情報保護」が強化されるなど「コンプライアンス」「安心・安全」に対する意識が社会的に高まっていると考えています。

そのような中で、NTT西日本グループにおいて、2009年度に他事業者様情報の不適切な提供にともなう業務改善命令を受けたことなどを踏まえ、「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、コンプライアンスを基本(前提)とした新たなCSR活動の柱(3つの柱)を構築しました。

具体的には、CSR活動の基本(前提)である『コンプライ

アンスの徹底』を一つの柱として、次に、NTT西日本グループに対して社会から期待されている『安心・安全な社会づくり』、これまでの3つの価値の増大を含めた『事業を通じた価値創造』という、3つの項目を骨格(柱)とした「CSR活動方針」を新たに策定しました。

CSR活動「見える化」指標

左記に掲載している新たなCSR活動方針に基づき、3つの柱に対応した具体的な取り組みとして、下図のとおりNTT西日本グループにおけるCSR活動「見える化」指標を策定しました。その指標に基づいて、社員一人ひとりがCSR活動に取り組んでいます。

また、その取り組み状況を、NTT西日本グループ各社において、社内ホームページなどを活用し「見える化」を図っていきます。

●CSR活動「見える化」指標

区分(3本柱)	中区分	指標名
コンプライアンスの徹底	法令遵守と情報管理の徹底	◇ 他事業者様情報管理の徹底 ◇ 飲酒運転の根絶 ◇ 広告物の不当表示の根絶 ◇ お客様情報の漏えい等の根絶 ◇ 企業の信用失墜につながる行為等の根絶 ◇ SO法会社テストの有効完了 ◇ コンプライアンス等全社員研修の実施
安心・安全な社会づくり	お客様・地域社会への安心・安全	◇ ウィズカスタマー活動による改善 ◇ KAIZEN活動への取り組み ◇ 高品質で安定した通信サービスの確保 ◇ 設備110番への取り組み ◇ 地域に密着した災害復旧への取り組み
	社員への安心・安全	◇ 労働災害の根絶 ◇ ハラスメントの根絶に向けた取り組み
事業を通じた価値創造	環境経営の推進	◇ 通信機器のリユース・リサイクル ◇ 電力使用量の抑制 ◇ 環境ソリューション提供によるCO2排出抑制 ◇ 紙使用量の削減によるCO2削減 ◇ 環境保護に向けた活動の実践
	地域との共生	◇ 障がい者雇用の推進 ◇ 地域イベント・ボランティア活動等への参加 ◇ ICT利活用社会への貢献 ◇ 保有文化財(歴史的建物等)の保護
	ワーク・ライフ・バランスおよびダイバーシティ	◇ 育児・介護休職職場復帰プログラム実施 ◇ キャリアパス正社員への採用の推進 ◇ 在宅勤務の推進

CSR活動の新たな考え方

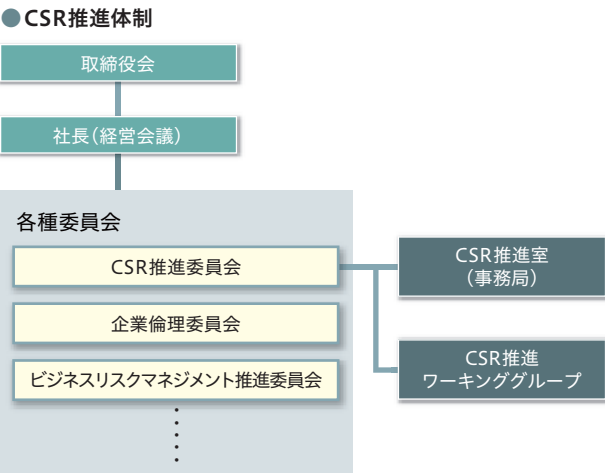
CSR推進に向けた体制

NTT西日本グループでは、CSR活動を経営そのものととらえ、代表取締役副社長を委員長とする「CSR推進委員会」を設置し、各種委員会とも連携を図りながら組織横断的な体制を整えています。

また、各現場に即したCSR活動を行える体制とするため、NTT西日本グループ内各社にもCSR推進委員会、事務局を設置するとともに、CSR推進責任者およびCSR推進者を配置し、全社で連携を図っています。

NTT西日本CSR推進委員会の事務局は、NTT西日本本社総務部のCSR推進室が担当しています。社内に対しては、CSR活動の推進や啓発、活動状況のとりまとめなどを行うとともに、社外に向けてはCSR報告書などによる情報発信の役割を担っています。

さらにNTT西日本グループのCSR活動を推進していくため、NTT西日本本社内の各室部などがこれまで以上に連携する体制として、「CSR推進ワーキンググループ」を設置し、具体的な推進施策の策定や、CSR報告書の掲載記事の作成などを行っています。



全社員を対象としたCSR教育

CSR活動を推進していく上で、もっとも重要なことの一つは、社員がCSRを理解し、自らの業務において日々実践することです。そのため、NTT西日本グループでは、社員へのCSR教育に大きな力を注いでいます。教育の対象となるのは、経営のトップ層から人材派遣社員にいたるまでの全社員であり、それぞれの立場や役職に合わせた教育メニューを展開しています。

2009年12月に、経営層約90名を対象に「CSRトップセミナー」を開催し、NTT西日本グループのCSR活動の発展・定着に向けて、職場を活性化させていくためには、どのような取り組みが効果的なのか、有識者による講話を聴き、今後の取り組み課題や実践方法のポイントなどについて認識を共有しました。

また、2009年度は、従来個別に実施していた「CSR・企業倫理研修」「お客様情報保護研修」「人権啓発研修」「環境保護研修」の4つの全社員研修を統一して、「コンプライアンス全社員研修」として実施しました。具体的には、基礎知識の学習を中心とした「Web研修」と、全社員に対してより浸透、定着させたい内容の「Face to Face研修(集合研修)」を実施し、コンプライアンス意識のさらなる醸成を図りました。



CSRトップセミナー

アクションプラン『CSR20』行動目標(2009)の主な活動実績

2009年度におけるアクションプラン『CSR20』行動目標に対する主な活動実績を、以下のとおり報告します。

アクションプラン『CSR20』行動目標(2009)				実現目標	2009年度の主な活動実績	
人間的価値の増大	■社員一人ひとりが誇りと働きがいを持てる職場環境を確立する	●ブロードバンド・ユビキタス時代に相応しい人材の育成		高度IP技術者育成	有資格者631名	有資格者1,164名を実現(達成率184%)し、大幅に目標を達成
		●働きやすい職場環境づくりの推進		労働災害	労働災害度数率0.140以下	労働災害度数率は、0.303と、目標を達成することはできませんでした(詳細はP27・28を参照)
				育児・介護休職 職場復帰プログラム実施	プログラム実施率100%	プログラム実施率100%を達成
				全社員研修	研修受講率100%	全社員を対象に「コンプライアンス全社員研修(CSR・企業倫理研修、お客様情報保護研修、人権啓発研修、環境保護研修)」を実施
社会的価値の増大	■ウィズカスタマー活動を推進し、社会に貢献する安心・安全なサービスを提供する	●NTT西日本グループ中期ビジョン	お客様に感動していただく	ウィズカスタマー活動の推進	お客様の声にお応えする活動の積極的推進	お客様の声をもとに、各種改善を実施(詳細はP18・19を参照)
				KAIZEN活動	改善活動の積極的推進	約94,000件の改善提案など、積極的なKAIZEN活動を実施
			地域の発展に貢献する	障がい者雇用	法定雇用率1.80%以上	障がい者雇用率1.95%を達成
				地域イベント・ボランティア活動等	活動参加率90%	清掃活動など地域イベント・ボランティア活動などへ積極的に参加し、活動参加率91%を達成(詳細はP36～40を参照)
			安心・安全な社会の実現に貢献する	ひかり電話大規模故障発生防止	発生件数0件	ひかり電話における重大故障の発生はありませんでした
				設備110番の取り組み	『安心・安全・信頼』確保に向けた積極的な活動実施	事故の未然防止に向けて、不安全設備の早期発見・解消の取り組みを実施
		地域に密着した災害復旧の取り組み	自衛隊と共同で通信確保訓練を実施するなど、各種災害復旧訓練を実施(詳細はP22・23を参照)			
		●地球環境保護活動の推進	リユース・リサイクルの状況	お客様通信機器の再生	前年度比30%向上	お客様通信機器の再生台数が前年度比54%に向上(詳細はP33を参照)
				社内PCのリユース・リサイクル	リユース・リサイクル率100%	社内PCのリユース・リサイクル率100%を達成 社内・お客様PC合計約7,800台のリユース・リサイクルを実施
				お客様PCのリユース・リサイクル	流通PCの積極的リユース・リサイクル推進	
			電力使用量抑制	前年度値を維持	電力使用量が前年度比1.6%増加	
			エコ会議開催推進(移動削減)による社員一人あたりのCO2排出抑制	CO2排出抑制効果前年度比5%向上	CO2排出抑制効果前年度比7%向上し、目標を達成	
			環境ソリューション提供によるCO2排出抑制		CO2排出抑制効果前年度比95%向上し、目標を大きく上回った	
			コンプライアンス	■企業活動の基盤となるコンプライアンスの徹底を図る	●個人情報保護の徹底	お客様情報の漏えい等発生防止
●ビジネスリスクマネジメントの徹底	企業の信用失墜につながる行為等発生防止					
●内部統制システムの徹底	SO法会社テスト	有効完了率100%			有効完了率100%を達成	



コンプライアンスの徹底

NTT西日本グループでは、CSR活動の基本(前提)である「コンプライアンスの徹底」に今一度焦点をあてた取り組みを強化していきます。

コンプライアンス体制

企業倫理憲章(企業倫理に関する具体的行動指針)

NTT西日本グループでは、NTTグループすべての役員および社員が守るべき企業倫理に関する具体的行動指針である「NTTグループ企業倫理憲章」に基づき、不正・不祥事の予防と公正・迅速な対応に努め、グループ全体で企業倫理の確立に向けた取り組みを推進しています。

本憲章は、以下の4つの視点で構成されており、法令、社会的規範および社内規則を遵守することはもとより、公私を問わず高い倫理観をもって行動することを定めています。

なお、本憲章を浸透させるために、すべての職場に企業倫理ポスターの掲示ならびに企業倫理ポケットカードの全社員携行など、年間を通じた啓発活動に努めています。

企業倫理憲章における4つの視点

- 1 すべての役員及び社員が不正・不祥事を起こさないよう、公私を問わず常に高い倫理観を持って行動する。
- 2 日常の行動を通じて不正・不祥事の予防に努める。
- 3 不正・不祥事を早期に発見し、かつ隠蔽することなく顕在化させる。
- 4 不幸にして不正・不祥事が発生したときは、グループ一体となって公明・正大かつ迅速に対処する。

NTTグループ企業倫理憲章

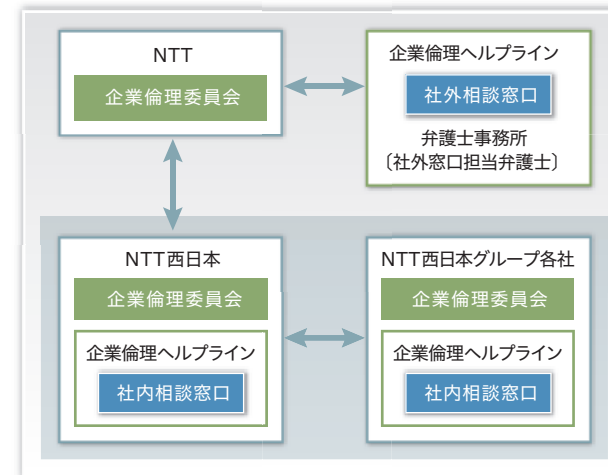
- 1 経営トップは、企業倫理の確立が自らに課せられた最大のミッションのひとつであることを認識し、率先垂範して本憲章の精神を社内浸透させるとともに、万一、これに反する事態が発生したときには、自らが問題の解決にあたる。
- 2 部下を持つ立場の者は、自らの行動を律することはもとより、部下が企業倫理に沿った行動をするよう常に指導・支援する。
- 3 NTTグループのすべての役員および社員は、国内外を問わず、法令、社会的規範および社内規則を遵守することはもとより、公私を問わず高い倫理観を持って行動する。とりわけ、情報流通企業グループの一員として、お客様情報をはじめとした企業内機密情報の漏洩は重大な不正行為であることを認識し行動するとともに、社会的責務の大きい企業グループの一員として、お客様、取引先などの応接にあたっては過剰な供授を厳に慎む。
- 4 NTTグループ各社は、役員および社員の倫理観の醸成に資するべく、機会をとらえ企業倫理に関する社員教育を積極的に実施する。
- 5 NTTグループのすべての役員および社員は、業務の専門化・高度化の進展に伴い発生が懸念される不正・不祥事の予防に努めるとともに、NTTグループ各社は、契約担当者の長期配置の是正や、お客様情報等の保護に向けた監視ツールの充実など、予防体制の整備を徹底する。
- 6 不正・不祥事を知ったNTTグループのすべての役員および社員は、上司等にその事実を速やかに報告する。また、これによりことができない場合は、「企業倫理ヘルプライン(相談窓口)」に通報することができる。なお、不正・不祥事を通報した役員および社員は、申告したことによる不利益が生じないよう保護される。
- 7 不正・不祥事が発生したときは、NTTグループ各社は、迅速かつ正確な原因究明に基づく適切な対処によって問題の解決に取り組むとともに、社会への説明責任を果たすべく、適時・適確な開かれた対応を行う。

企業倫理委員会

NTT西日本グループでは、経営に直結した企業倫理を推進するため、経営会議のもとに企業倫理委員会を設置し、本社においては代表取締役副社長、NTT西日本グループ各社においては代表取締役社長を企業倫理委員長に任命しています。

NTT西日本においては、2009年度、2回の企業倫理委員会を開催し、企業倫理の推進に向けた具体的施策の審議・決定を行い、決定された各種施策を、NTT西日本グループにて積極的に展開を図っています。

●企業倫理推進体制



企業倫理ポケットカード

企業倫理の相談窓口

企業倫理上の問題に関する相談窓口「企業倫理ヘルプライン」を2002年度から設置しています。これは不正・不祥事を発見した場合に、メール・手紙・FAXなどを用いて会社に報告・相談ができる内部通報制度です。

相談窓口は、持株会社が委嘱する社外窓口(弁護士事務所)と社内窓口(NTT西日本グループ各社企業倫理委員会事務局)の2つを設置しています。報告・相談を受けた内容は、企業倫理委員会に報告され、相談者に関する秘密を厳守し、相談者に一切不利益が生じないように配慮した上で、原因を迅速かつ慎重に究明しています。

これらの窓口では、2006年4月に施行された公益通報者保護法などを踏まえて、NTTグループと取引関係のある会社からの申告も受け付けています。

2009年度のヘルプライン相談窓口では、社外窓口で18件、社内窓口で34件の計52件を受け付け、それぞれ回答しました。



企業倫理ポスター



コンプライアンスの徹底に向けて

企業倫理アンケート

NTT西日本グループでは、2010年3月に、NTT西日本グループで働くすべての社員(人材派遣社員等を含む)の意識や実践の傾向を把握するため、企業倫理の取り組みに関するアンケート調査を実施しました。

調査の結果は、不正や不祥事の起こらない企業風土づくりに活かしています。(回答者数:78,651名)

内部統制システム

NTT西日本グループでは、「法令の遵守」「グループの経営上の損失の未然防止と最小化に向けた危機管理」および「効率的な事業運営」を行い、企業価値を増大することを目的として、内部統制システムを整備しています。

なお、業務運用状況の適正性、米国企業改革法第404条に基づく財務報告にかかわる内部統制の有効性など、内部統制システムの整備・運用状況については審査室が検証・評価し、必要な改善を行っています。

また、2009年度SO法テスト(財務報告にかかわる内部統制の監査)では、期中に発生した不備はすべて改善を実施し、改善完了を確認しており、期末時点での有効完了率は、目標の100%を達成しております。

広告表示審査の実施

お客様にわかりやすい適正な広告物を提供するために、2008年6月に「広告表示審査室」を設置し、その後、すべての広告物を事前に審査し、また、社内関係組織を対象とした研修を実施するなど、広告表示の適正化およびお客様の視点に立った表示に努めています。

コンプライアンスに関する研修・啓発活動

CSR・企業倫理研修

NTT西日本グループでは、各社社長を含む経営トップ層への「CSRトップセミナー(2009年12月開催)」をはじめ、CSR・企業倫理推進者を対象とした「CSR・企業倫理推進者研修(2009年8月開催)」や、全社員を対象とした「コンプライアンス全社員研修」を実施しました。

なお、「コンプライアンス全社員研修」については、2009年度から、従来は個別に実施していた「CSR・企業倫理研修」「お客様情報保護研修」「人権啓発研修」「環境保護研修」の4つの全社員研修を統一して、「コンプライアンス全社員研修」として実施しました。具体的には、基礎知識の学習を中心とした「Web研修」と、全社員に対してより浸透、定着させたい内容の「Face to Face研修(集合研修)」を実施し、コンプライアンス意識のさらなる醸成を図りました。

公正競争条件確保研修

NTT西日本グループでは、経営トップから社員ならびに人材派遣社員までの全社員を対象に、他事業者様への設備提供業務や、販売活動における他事業者様との同等性確保、他事業者様から受領した情報の適正利用などの、公正競争条件確保に関する知識の一層の向上を目的として、e-ラーニングによる研修を実施しました。

本研修では、Webを用いた公正競争条件確保に関する理解度チェックを実施し、全体で9割程度の正解率を得られました。また、正解率の低い設問については、職場単位でフォロー研修を実施し、全体の理解度向上を図りました。

なお、他事業者様情報などの不適切な提供事案の発生を受け、2009年12月から2010年2月の間、公正競争条件の確保に関する緊急の全社員研修を実施し、社員の意識改革を図りました。

企業倫理徹底のための啓発活動

毎年10月を「企業倫理推進月間」と定め、企業倫理意識のさらなる醸成を目的に、企業倫理に関する知識・ケース設問を毎週配信・実施し職場ミーティングなどを活用した理解度チェックの実施、全社員への企業倫理ポケットカードの携行チェックの実施、ヘルプライン相談窓口への申告方法の再周知、さらには職場における企業倫理ポスターの掲示状況の確認など、重点的に企業倫理の徹底に向けた啓発活動を実施しています。

また、毎月15日を「企業倫理の日」と定め、職場内ミーティングなどを活用して、過去に起きた不祥事の実例などを設問形式で周知・注意喚起することにより、再発防止や意識醸成に努めています。

このほか、社内ホームページを活用し企業倫理に関する情報を掲載するなど、年間を通じた啓発活動を行っています。



企業倫理ホームページ

飲酒運転根絶のための啓発活動

NTT西日本グループにおいては、「飲酒運転」は社会人として決して行ってはならない反社会的な犯罪であり、当事者はもちろんのこと、企業としても社会的信用を大きく失墜させる事象であるにとらえています。

また、飲酒運転を単なるコンプライアンス上の問題にとどめることなく、事業運営に多大な悪影響を及ぼすビジネスリスクにとらえ、「飲酒運転を絶対にしない、させない」企業風土を各職場に確実に定着させる取り組みを推進しています。

具体的には、ポスターの掲示、懇親会などの場における「飲酒運転根絶スローガン」の唱和、「NO飲酒宣言ワッペン」の着用、飲酒運転根絶に向けた「宣言書」の提出など常日頃から、NTT西日本グループで働く社員一人ひとりの意識のさらなる浸透・定着を図っています。



飲酒運転根絶の啓発ポスター



人権尊重

差別を許さない企業体質を確立するために

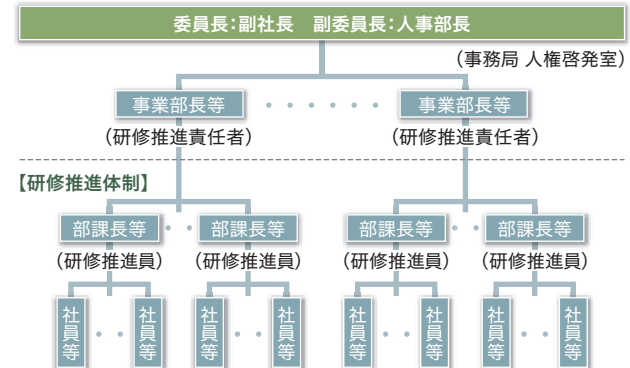
NTT西日本グループは、同和問題をはじめとする、障がい者差別、外国人差別、性差別などのあらゆる差別を許さない企業体質の確立、およびセクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントのない企業風土の確立をめざしています。

グループ各社・各組織のトップ自らが、人権尊重の重要性を認識し、人権啓発の推進責任者として取り組んでいます。

具体的な取り組みとして、人権啓発推進体制を確立し、研修推進員などを中心とした啓発研修等により、社員の人権意識の定着、浸透を図ることとしています。

●人権啓発推進体制

【人権啓発委員会】



人権に関する研修

毎年、経営トップ層へのセミナーの実施をはじめ、研修の核となる研修推進員への体系的・継続的育成研修の実施、採用時や管理者任用時など節目をとらえた階層別研修を

実施しています。

また、NTT西日本グループとして、研修推進員を中心としたFace to Face研修（集合研修）などにより、全社員が年間1回以上の研修に参加することを目標に、社員の人権意識の定着、浸透を図っています。

さらに、人材派遣社員などを含めた全社員に、人権啓発研修に関する基礎知識を中心とした、いつでも学習できるWeb研修を実施しています。

標語などの募集

NTT西日本グループでは、人権意識の高揚を図るため、社員ばかりではなく社員の家族をも対象として、人権にかかわるポスター・標語を募集し、人権週間（12/4～12/10）にあわせて優秀作品を表彰するとともに、人権啓発カレンダーを作成し各事業所に掲出するなど、人権意識の浸透、高揚に努めています。

なお2009年度は、ポスター330作品、標語92,263作品の応募がありました。



情報セキュリティ

電気通信事業者の重大な社会的責任として

NTT西日本グループでは、お客様情報をはじめとする情報管理について、グループ会社の横断的なマネジメントを行い、「情報保護の徹底と企業の信頼回復」を目的に、各種情報における管理の強化・充実を推進しています。

特に、お客様情報および他事業者様情報の保護については、社会的要請を十分に認識し、情報の適正な取り扱いを推進していくことが、公共性を有する電気通信事業者としての重大な社会的責務と考えています。

NTTグループ情報セキュリティポリシー

NTTグループでは、グループ全体としての情報セキュリティ管理体制の強化を図る観点から、2005年4月に「NTTグループ情報セキュリティポリシー」を策定しました。

- 1 ブロードバンド・ユビキタス社会における情報セキュリティの重要性を深く認識し、安心・安全で便利なコミュニケーションネットワーク環境の構築に努め、情報セキュリティの確保に取り組んでまいります。
- 2 情報を保護することは、NTTグループの事業活動の基本であり、企業としての重要な社会的責任であることをNTTグループ会社の役員・従業員が十分に認識し、通信の秘密の厳守はもとより個人情報保護法等の関連法令等を遵守してまいります。
- 3 情報セキュリティの管理体制を整備し、情報への不正なアクセス、情報の紛失・改ざん・漏洩の防止等に向けた物理面、システム面での厳格なセキュリティ対策の実施、社員教育の徹底、委託先への適切な監督等、情報の保護に向けた必要な取り組みを継続的に実施してまいります。

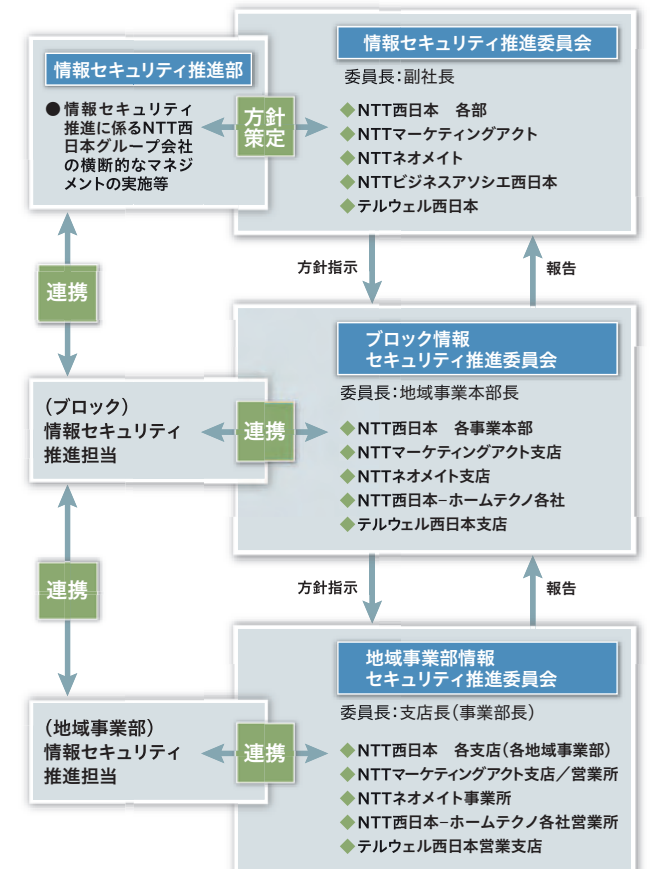
情報セキュリティ推進体制

安心・安全な通信サービスを提供するためには、情報セキュリティの確保は不可欠です。中でもお客様情報および他事業者様情報を適正に取り扱うことは、公共性の高い電気通信事業者としての重大な社会的責任と考えています。

その責任を果たすため、代表取締役社長直轄の「情報

セキュリティ推進部」を設けるとともに、お客様情報および他事業者様情報の適正な管理を推進する「情報セキュリティ推進委員会」を本社、支店、グループ会社（地域会社、広域会社）に設置し、NTT西日本グループ一体となった取り組み（全役員、全従業員に対し研修・啓発活動、社内規程類の体系的な整備等）によるセキュリティ確保を積極的に推進しています。また、管理強化のため「情報管理責任者」「情報適正利用監督者」「情報適正利用推進者」を定め、各管理者の責任範囲と役割を明確にしています。支店、グループ会社においては「情報管理責任者」が「情報セキュリティ推進委員会」の委員長を兼任し、「情報適正利用監督者」は委員会のメンバーとなっています。

●情報セキュリティ推進体制



Voice

ステークホルダーの声

NTT西日本の企業精神に共感

日本グラフィックデザイナー協会 新家 春二氏

人権啓発ポスターの審査に携わり数年、「タイポグラフィ」作品の増加など、見せ方が千差万別に広がってきたのはうれしい限り。これから2、3秒で見る者をドキッとさせるような新しいツールが出てきてほしいと思う。ただ、技術の追究よりも、見る者に「見てよ」と語りかける「気持ち」を込めることが大事だということを忘れてはならない。

人と人が共存していくためのルール「人権」。私たちの日常生活は、複数の人と空間を共有することで成り立っている。違った個性や行動様式をもった者同士が生活を送っているのだから、「自分

と違う」「理解できない」と感じるのは当たり前。審査に臨んでオノ・ヨーコさんの深い言葉を思い出した。「ひとりで見る夢は“夢”でしかないが、みんなで見る夢は“現実”だ」。

ポスターテーマとして人権啓発に取り組み、世界共通の願いを実現させようとするNTT西日本の企業精神に私は共感を覚える。

また、作品からは懸命に描いている子どもたちの姿が見えてくる。嫌いなことを嫌々やるよりも、好きでしようがないことをやるほうがいい。人の出発点は好奇心なのだから。





情報セキュリティ

情報を保護する仕組みの強化

情報保護を徹底するためには、ヒューマンエラー発生時においても情報を安全に保護する環境を構築することが喫緊の課題であると認識しています。情報のアウトプットについては、事前に許可を得た端末に限定することとしているほか、メールで社外に情報を送る際には、事前に許可を得た者に限定し、上長への同報送信の設定をしなければ送信できないシステムを構築しています。

なお、お客様情報保護強化期間の7月～9月(3カ月間)において、事業部内で相互に確認を行い、情報の保管・管理状況など20項目について点検し改善に努めました。また、年間を通じては、社員から募集した標語や「情報セキュリティの日」の注意喚起により、社員の意識向上を図っています。

同様に、他事業者様情報の適正な取り扱いの徹底に向けては、他事業者様情報を営業部門から隔絶するための措置(顧客情報管理システムの改修)や規範強化に向けた取り組み(他事業者様情報の適正利用に関する全社員研修の実施、パンフレット・注意喚起シール・日めくり式標語集の作成・配付、等)を実施しました。

2010年度においては、情報セキュリティ推進部の設置、他事業者様情報を取り扱う業務の見直しなど、さらなる他事業者様情報の適正利用の確保に向けた取り組みを行います。

お客様情報保護に関する研修

NTT西日本グループでは、経営トップから社員および人材派遣社員までの全社員を対象に、お客様情報保護の基本的な遵守事項、法律・管理体制、不適切な取り扱い事例と適切な対応などを盛り込んだパンフレットを使用し、研修を実施しました。

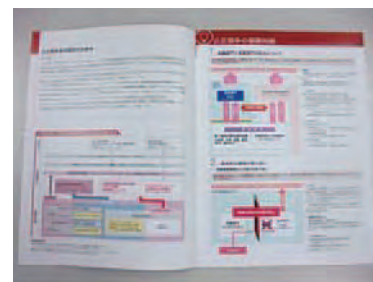
また、研修終了後には理解度をチェックするため、75,956名にWebを用いたお客様情報保護理解度チェックを行いました。全体で87.3%の正解率を得られましたが、正解率が70%未満の社員については、管理者による研修などを実施し、全体の理解度の向上を図りました。

委託会社、人材派遣会社との連携によるセキュリティ強化

お客様情報を適切に管理するにあたっては、NTT西日本だけでなく、委託会社、人材派遣会社などパートナー会社との連携を強化することが不可欠です。委託会社については、責任者を対象にお客様情報保護に関する研修の実施、委託先事業所における運用・管理方法の立ち入り点検などパートナー会社による情報セキュリティ推進体制の確立に向けた働きかけを行っています。

2009年度は7月からの4カ月間で、1,250カ所の委託先において、お客様情報の取り扱い状況の点検を実施し、お客様情報の持ち出し管理や入退室管理などの改善を行いました。人材派遣会社については、本社が一括して、お客様情報の運用・管理状況、各社の管理体制などを総合的に審査し、基本契約を締結しています。また、基本契約締結会社の責任者を対象にNTT西日本の取り組みやお客様情報保護に関する研修会を開催しました。

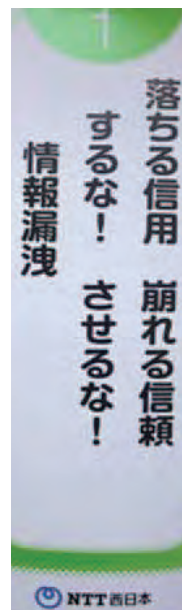
● 規範意識の強化に向けた各種ツール



パンフレット



注意喚起ツール



日めくり式標語集

業務改善命令等を厳粛に受け止め、グループ一丸となって信頼回復に向けた取り組みを実施してまいります。

一部販売代理店への不適切な情報提供に関する事案について

2009年度、NTT西日本が業務を委託しているグループ会社(NTT西日本-兵庫、NTT西日本-北陸)の社員が、販売代理店の一部に対して、お客様がご利用されているサービス情報を不適切に提供していたことが、判明しました。

NTT西日本-兵庫においては、2009年8月～10月にわたって、また、NTT西日本-北陸においては、2008年3月～2009年11月にわたって、いずれも、自社のADSL利用情報や自社以外のDSL利用情報などを販売代理店の一部に対して提供していました。お客様や関係各位にご心配、ご迷惑をおかけしましたことについて、深くお詫び申し上げます。事態の判明後、NTT西日本及び両社ではホームページや新聞広告でお詫び文を掲載するとともに、専用フリーダイヤルを設けお客様からのお問い合わせにお答えしました。

(なお、各販売代理店が当該情報を用いて営業活動を行った事実は確認されていません。)

再発防止策

NTT西日本では、本事案に関しての調査結果を、2009年12月17日に総務省に報告しました。また、2010年2月4日に総務省から電気通信事業法第29条に基づく業務改善命令ならびに電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインに基づく行政指導を受け、2月26日に、顧客情報管理システムの見直しなど11項目の業務改善計画を総務省に提出しました。

業務改善計画(概要)

1. すべての顧客情報管理システム端末における他事業者様サービス情報の抽出規制
2. 顧客情報管理システム端末における他事業者様サービス情報の閲覧規制
3. 顧客情報管理システム端末閲覧に関わる監査ログチェック※の強化
4. 営業部門における他事業者様サービス情報取り扱いの見直し
5. 受注等処理業務の見直し
6. 情報セキュリティ推進部の設置
7. 規範意識強化に向けた取り組み
8. 規程類の見直し
9. グループ会社等との業務委託契約の整備
10. 自主点検の充実・強化
11. 本社考査部門による監査
12. 業務改善計画等実施状況の総務省への報告

※ いつ、誰が、どの情報にアクセスしたのかをチェック

NTT西日本グループでは、今回、お客様情報保護ならびに公正競争ルールに照らして不適切な事案を発生させ、総務省からの業務改善命令等を受けたことを厳粛に受け止めています。業務改善計画の内容等を着実に実施、他事業者様情報および個人情報の適切な取り扱いを遵守するなど、再発防止策の徹底を図り、今後、同様の事案を二度と発生させないよう、西日本グループ一丸となって信頼回復に向け取り組みを実施していきます。



安心・安全な社会づくり

いつ何時でも安定した情報通信サービスを提供することはもちろん、社員の一人ひとりがお客様にとって身近な存在と認識していただけるようサービス品質を高め、社会から期待されている「安心・安全な社会づくり」に応えるよう努めていきます。



お客様・地域社会の安心・安全確保

お客様の声に応じてサービスを改善

NTT西日本グループでは、お客様から寄せられるさまざまなご意見やご要望を真摯に受け止め、お客様の視点に立て、お客様の思いを感じ、お客様とともに歩んでいく活動を事業運営の柱の一つに位置付け、「ウィズ カスタマー活動」として取り組んでいます。

具体的には、NTT西日本グループの各受付窓口に寄せられたお客様のご意見・ご要望などを、社内横断的な組織「ウィズ カスタマー活動推進プロジェクト」において改善に

向けた検討・審議を行い、NTT西日本グループとしての方向性を決定しています。改善につながった内容についてはNTT西日本公式ホームページで公開しています。

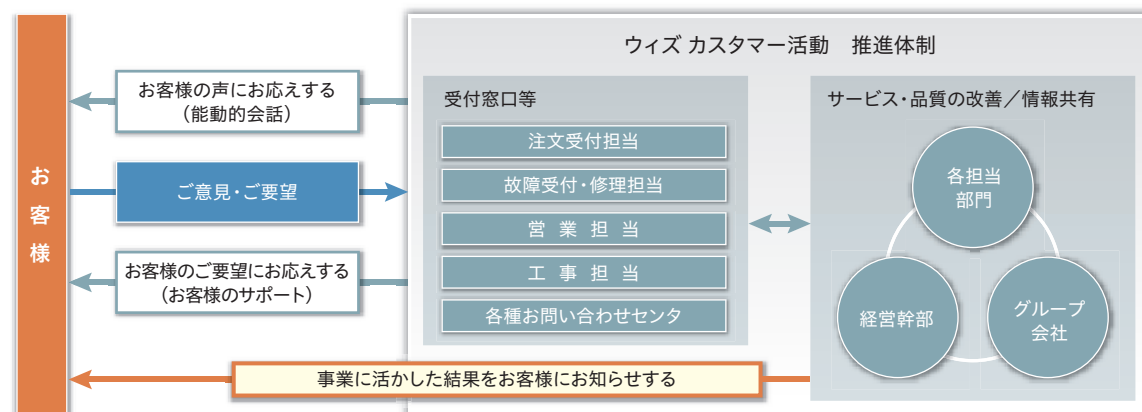
また真の「お客様志向の企業グループ」をめざし、常にお客様の立場に立った対応に努め、NTT西日本を身近に感じていただきたいと考えています。

「お客様にNTT西日本グループのサービスを選んでいた、末永く使い続けていただく」ためのベースとなる活動として、これからも「ウィズ カスタマー活動」を推進していきます。

NTT西日本グループ ウィズ カスタマー活動

NTT西日本グループは、お客様とともに歩み、お客様の声を事業発展に活かす、真の「お客様志向の企業グループ」をめざします。

- ・お客様のご意見・ご要望などを能動的にお聴きし、お応えします
- ・お客様と共感し、ともに喜び合えるような対応に努めます
- ・お客様から信頼いただき、支持される会社をめざします



お客様の声をもとに改善を行った事例

ウィズ カスタマー活動で改善を行った事例は、こちらからご覧いただけます。
<http://www.ntt-west.co.jp/withc/>

お客様の声

NTT西日本に関する意見や要望をメールで送れるようにしてほしい。

改善しました

NTT西日本に関する意見や要望をインターネットでお問い合わせいただけるようにしました。

従来から電話にて受付しておりました「NTT西日本に関するご意見・ご要望」を、NTT西日本公式ホームページ「お問い合わせフォーム」からもお問い合わせいただけるように改善しました。

<http://www.ntt-west.co.jp/share/r/inq-soudanc.html>



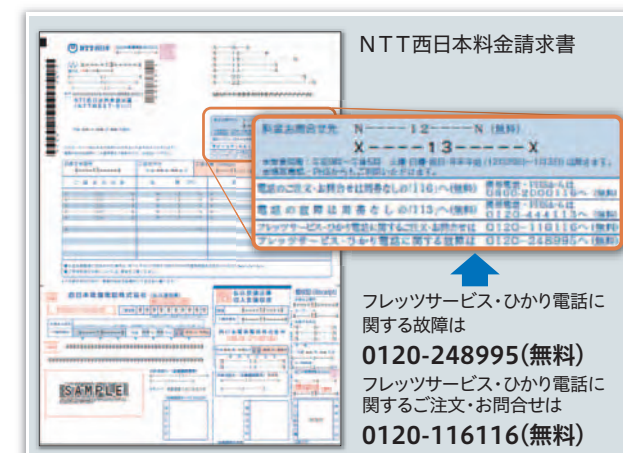
お客様の声

フレッツ光やひかり電話の故障受付の電話番号もNTT西日本の請求書に記載してほしい。

改善しました

フレッツ光やひかり電話の故障のお問い合わせ及びお申し込み・お問い合わせの電話番号をNTT西日本の請求書に記載しました。

フレッツ光やひかり電話の故障のお問い合わせ電話番号 (0120-248995) 及びお申し込み・お問い合わせの電話番号 (0120-116116) をNTT西日本料金請求書に記載しました。



お客様の声

電話等の工事を実施する会社が、NTT西日本の業務委託会社であるということがわかるようにしてほしい。

改善しました

NTT西日本が発注している工事を実施する際に、「NTT西日本指定工事会社」と明記したワッペンまたは腕章を着用するようにしました。

NTT西日本が発注した工事を実施する際に、各工事実施会社の作業者は「NTT西日本指定工事会社」と明記したワッペンまたは腕章を着用するようにしました。





お客様の声をもとに改善を行った事例

ウィズ カスタマー活動で改善を行った事例は、こちらからご覧いただけます。
<http://www.ntt-west.co.jp/withc/>

お客様の声
 NTT西日本の情報機器の取扱説明書をインターネットからダウンロードできるようにしてほしい。

改善しました
 NTT西日本の情報機器の取扱説明書をインターネットからダウンロードできるようにしました。

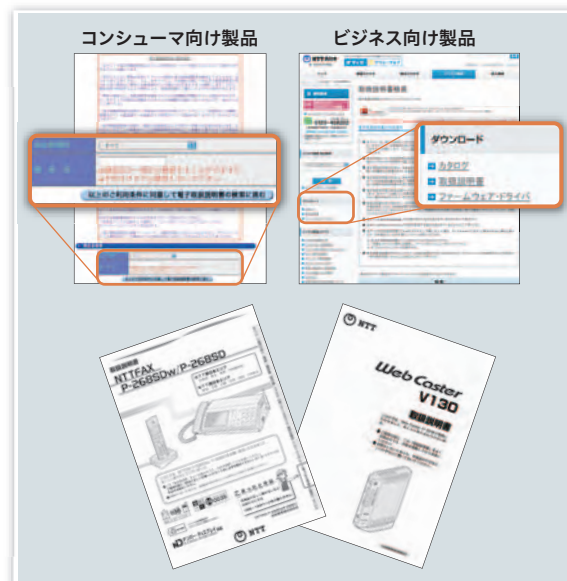
NTT西日本の情報機器の取扱説明書を紛失するなどして、再度ご入用の場合は、印刷物をご購入いただいていたが、電子取扱説明書の準備が整ったものから順次、下記ホームページに掲載しダウンロードできるようにしています。

■コンシューマ向け製品についてはこちら

<http://www.ntt-west.co.jp/cgi-bin/kiki/top.cgi>

■ビジネス向け製品についてはこちら

http://flets-w.com/solution/kiki_info/manual/

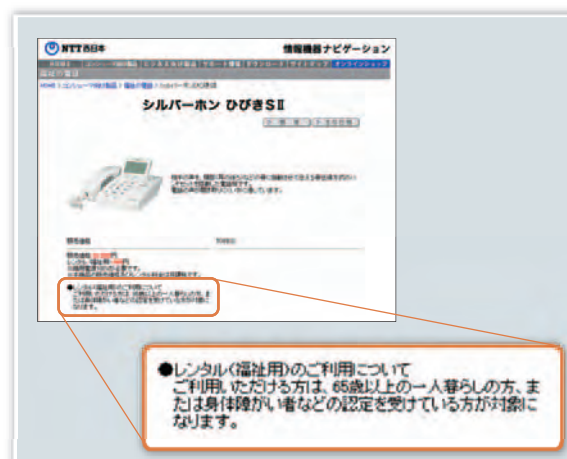


お客様の声
 NTT西日本のホームページでは、福祉関連機器の福祉用レンタル料金は表示されていますが、対象条件は明記されていないので、わかるように記載してほしい。

改善しました
 福祉関連機器の福祉用レンタル料金の減額対象となるお客様を掲載しました。

福祉用の各種機器につきましては、NTTグループの福祉サービスの一環として、65歳以上の一人暮らしの方および身体障がい者などの認定を受けている方を対象に、使用料金および工事料金について減額させていただいています。「情報機器ナビゲーション」福祉関連機器の各ページに、減額の対象となるお客様がわかるように明記しました。

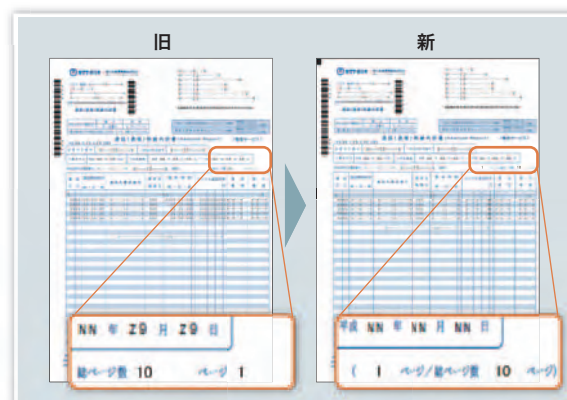
<http://www.ntt-west.co.jp/kiki/consumer/welfare/index.html>



お客様の声
 通話明細内訳書の現ページ数と総ページ数をわかりやすく表記してほしい。

改善しました
 通話明細内訳書のページ表記を見直しました。

通話明細内訳書のページ表記を「1ページ／総ページ数10ページ」のように、現ページ数と総ページ数がわかりやすいように変更しました。



グループ会社の取り組み

NTTマーケティングアクト

市民サービス向上への貢献に向けた自治体様へのコールセンター提案活動の推進

「困ったことや聞きたいことがあっても、どの部署に電話すればいいのかわからない」そんな市民の不満がある一方で、多くの自治体は「問い合わせ対応に追われて本来業務に集中できない」という悩みを抱えています。市民サービスのさらなる向上が強く求められる中で、あらゆる問い合わせに対応する「総合案内コールセンター」を開設する自治体様が増えています。

私もNTTマーケティングアクトは、NTT西日本グループのコールセンター／CRM会社として、これまで総合案内コールセンター、粗大ごみ受付コールセンター、水道局受付コールセンター、自動車税をはじめとする税コールセンター等コールセン

ターの新規構築、運営受託に関する豊富な実績を蓄積するとともに、専門的なオペレーションのノウハウを有してまいりました。さらには、個人情報の取り扱いについて、充実した情報セキュリティ管理体制によって自治体様の市民接点を安全・確実にサポートしています。

今後も市民サービス向上への貢献に向けた自治体様へのコールセンター提案を積極的に推進していきます。



コールセンター／CRM
 デモ&コンファレンス2010 in大阪

NTTビジネスアソシエ西日本

お客様満足度の向上を最優先に考えたサービス改善活動

NTTビジネスアソシエ西日本は、日常の業務を通じた「ウィズカスタマー活動」を常に意識し、お客様から寄せられた声に基づいたアクションプランを作成・実行するなど、徹底したサービス改善活動に取り組んでいます。

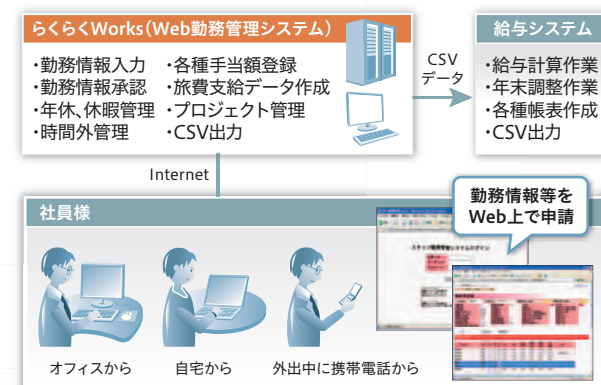
昨今は、雇用形態・勤務形態の多様化、労働基準法・労働者派遣法の改正等、勤務管理が非常に複雑化し、新たな「勤務管理システム」の提供を求める声が多数寄せられてきました。

具体的には「各種法令を遵守する機能」「フレックス、シフト勤務への対応」「外出先から携帯電話での勤務情報登録」「原価管理のための稼働状況登録を同時に行いたい」さらには「派遣会社様における勤務情報に連動した契約書や請求書作成機能」等、お客様からさまざまな声をいただきました。

これらお客様の声にお応えするべく誕生したのが、クラウド型で勤務管理が行えるシステム「らくらくWorks」です。

これからも、お客様の声に積極的に耳を傾け、課題を解決し、新たな企業価値を提供してまいります。

サービスイメージ



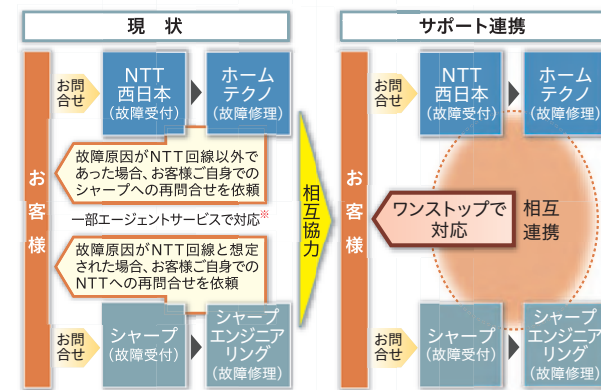
ホームテクノ各社

情報家電分野におけるお客様の利便性向上にむけた相互協力体制の構築

NTT西日本・ホームテクノ関西など6社とシャープ(株)様およびシャープエンジニアリング(株)様との間で、新たなサポートサービスの展開について相互協力体制を構築いたしました。

これは、情報家電などの故障やトラブル時に、お客さまサポートの連携を図るもので、西日本エリア全域に展開しています。

近年のブロードバンドサービスの普及拡大によってネットワークに接続可能な情報家電などが増加しているため、故障が発生した場合にお客様が原因を特定できず、「どこに問い合わせをすべきかわからない」「複数の会社にお問い合わせをしなければならぬ」という事態が生じています。そこで、情報家電会社とネットワーク会社が連携し、相互に情報を引継ぐことで、お客様対応の「ワンストップ化」を実現し、お客さまの利便性向上に寄与します。



※エージェントサービスとは、NTT西日本の回線に接続している他社の情報機器等を対象として故障修理までをNTT西日本が一元的に対応するサービス



お客様・地域社会の安心・安全確保

高品質で安定した通信サービスの確保 「つながる安心」をお届けするために

NTT西日本グループは「通信サービスとは、人と人、人と社会をつなぐためになくてはならないもの」と考えています。また、情報化社会を支えるためには、情報通信インフラは欠かせない存在です。

情報通信ケーブルは単なるモノですが、その先にはさまざまな事情を抱えた生身の「人」がいて、そこには命にかかわる情報のやりとりがなされているかもしれないのです。それゆえお客様に「つながる安心」をお届けするために、全社一丸となりサービス品質向上に日々取り組んでいます。

ユニバーサルサービスを維持するために

日本全国どこでも同じサービスを受けられるユニバーサルサービスを維持することは、通信事業者の重要な使命であると認識しています。

携帯電話やIP電話の普及による固定電話の減少や、

採算性の良い都市部での競争事業者の参入など、電気通信市場は大きく変化してきています。しかし、これまでと同じようにご利用いただくため、NTTグループ各社は連携して山間部や離島など地域間の格差なく、24時間、365日、サービスを継続するため、万全の仕組みや体制の構築をめざして、日々、努力しています。

特に「ひかり電話」の故障に対しては、2006年10月23日～25日に起こったひかり電話大規模故障の状況を決して忘れないよう、社員一人ひとりが「光ブロードバンドサービス品質向上の取り組みを風化させない」強い決意として、毎年、10月23日から1カ月間を「光ブロードバンドサービス品質向上強化月間」と定め、さらなる品質向上に取り組んでいます。

2009年度は交換機にトラブルが発生した際に迅速かつ正確に措置する訓練に加え、トラブル発生時にお客様に正確な情報をリアルタイムにお伝えする情報発信方法の改善に取り組みました。

●NTT西日本グループの通信インフラ



とう道
(通信ケーブル用地下トンネル) ▶ **245 km**



電柱 ▶ **618 万本**



海底ケーブル ▶ **4,900 km**

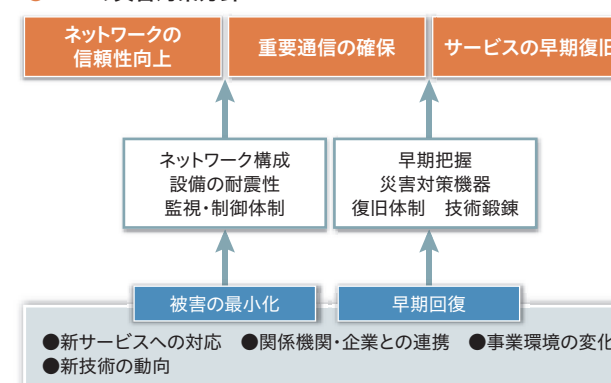


大小さまざまな島々で形成される日本列島には、人の住む離島が421島あり、そのうちの8割強が西日本エリアにあります。NTT西日本では、これらの島と島、島と本土の間の通信サービスを提供するため、約4,900kmにも及ぶ海底ケーブルを敷設し、日常の点検から故障修理にいたる保守業務までを一貫して行っています。

災害への対策

災害への対策は、情報通信サービスを提供する企業として重要な役割のひとつです。災害に強い通信設備の構築を図るとともに、万一の被災時には重要な通信を確保し、早期復旧を図ることが重要です。そこでNTT西日本では、以下の基本方針のもと、災害対策に取り組んでいます。

●NTTの災害対策方針



ネットワークの信頼性向上

予期せぬ障害や自然災害などが発生した場合でも通信ネットワークを確保できるよう対策を講じています。

例えば、ネットワーク機能の冗長化や設備の耐震性向上、監視・制御体制の強化など、信頼性向上に取り組んでいます。

重要通信の確保

災害時の通信を確保するための対策を講じています。例えば、防災機関の電話を優先的につなぐ「災害時優先電話」や、電話交換手扱いで優先的につなぐ「非常・緊急電話」を用意するとともに、「緊急通報(110・119番)回線」を被災時にバックアップ用の回線に切り替えることにより重要通信の確保に努めています。

このほか、被災地への通話が殺到し、電話がつながりにくくなった場合の安否確認手段として「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」などのサービスを提供しています。



災害用伝言ダイヤル(171)



災害用ブロードバンド伝言板
(web171)

サービスの早期復旧

災害などによって通信設備が被災し、サービスに支障が生じた際には、災害対策機器によって速やかに復旧します。

例えば、交換機、伝送路および加入者の通信ケーブルなどが故障した際は、人工衛星を経由した通信の確保も実施しています。

また、サービスの早期復旧に欠かせない体制をすぐに立ち上げられるよう、NTT災害対策本部員およびレスキュー隊員を任命し、緊急時の行動を規定しています。

大阪上町断層帯地震を想定した初動等訓練

NTT西日本グループは、さまざまな災害を想定し、通信サービス復旧の訓練を毎年行っています。国や自治体の災害対策方針を受けて確立する災害対策本部体制や実災害の際の初動活動などを課題を持ってさらに迅速化していくための対応など、毎回新たな訓練ポイントを設け、その確認・定着化を図っています。

2009年度は、大阪府を南北に貫く活断層「上町断層」による地震が発生し、NTT西日本本社ビルが倒壊することを想定しました。これにより、神戸市中央区のNTT神戸中央ビルに「代替災害対策本部」を設置し、災害対策本部員の参集と迅速な災害対策本部確立の初動訓練を行いました。また、参集する手段においては、陸路が不通であるとの想定のもと、民間ヘリコプターを活用した空路での参集も実施しました。



こうして積み重ねたノウハウを実際の災害時に活かすことで、通信サービスの迅速な復旧に努めています。



民間ヘリコプターを活用した空路での災害対策本部員の参集



NTT神戸中央ビルに「代替災害対策本部」を設置

自衛隊と共同で通信確保訓練を実施

NTT西日本グループは、災害時における通信サービスの早期復旧および被災地での機動力向上に欠かせない自衛隊の早期通信確保を想定し、2006年から陸上自衛隊との連携強化を目的に、共同訓練を毎年実施しています。

2009年は福岡、佐賀、徳島、愛知、および静岡において共同訓練を実施しました。訓練では自衛隊の活動拠点に臨時回線を設置したほか、輸送ヘリコプターによるNTT災害対策機器の搬送、被災地を想定した避難所への衛星通信

を用いた特設公衆電話の設置、災害用伝言ダイヤル(171)および災害用ブロードバンド伝言板(web171)の開設などを実施しました。



陸上自衛隊との共同訓練の様子

災害時の通信手段としての公衆電話

大規模な災害が発生し、長期に広域停電が発生している場合、テレホンカードが使用不可能となったり、貨幣収納箱が満杯でコインが使用不可能となる恐れがあるため、被災者等の通話確保のため緊急措置として、停電が発生した直後から電力回復までの期間、街頭公衆電話を無料で開放します。

また、被災者の多くの皆様が集まる避難所、駅前広場などに災害対策機器によりすみやかに、特設公衆電話(無料)を設置します。

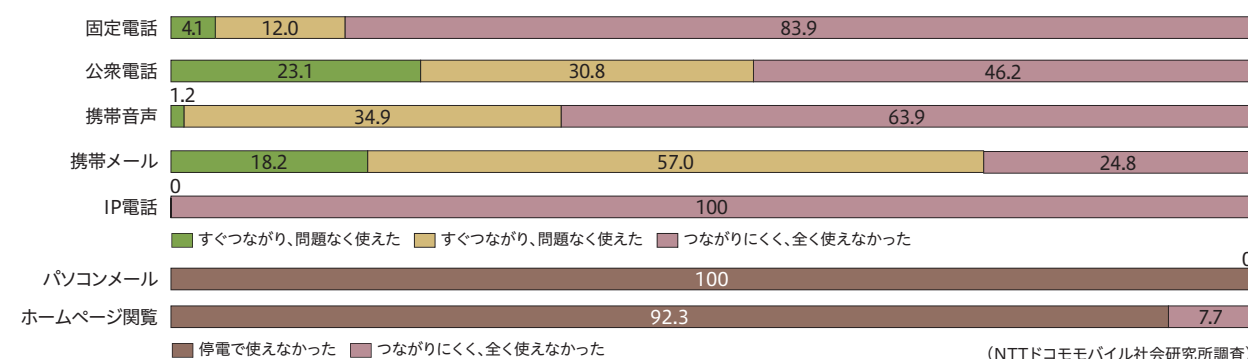
●街頭公衆電話無料化措置時の使用方法

アナログ公衆電話		デジタル公衆電話	
カード専用	カード硬貨併用	カード専用	カード硬貨併用
緊急通話ボタン※1	緊急通話ボタン※1 or 硬貨※2	ダイヤルトーン ファースト※3	ダイヤルトーン ファースト※3 or 硬貨※2

注) ※1 緊急通話ボタンを押下することにより通話可能
※2 硬貨を挿入により通話可能で通話完了後は硬貨返却あり
※3 受話器を上げれば通話可能

【参考】NTT西日本管内公衆電話施設数(2010.3末) 145,169台

●新潟県中越地震時の各メディアの疎通状況 ・停電によりパソコンがほとんど使えなかった。・携帯メール、公衆電話が活用できた。



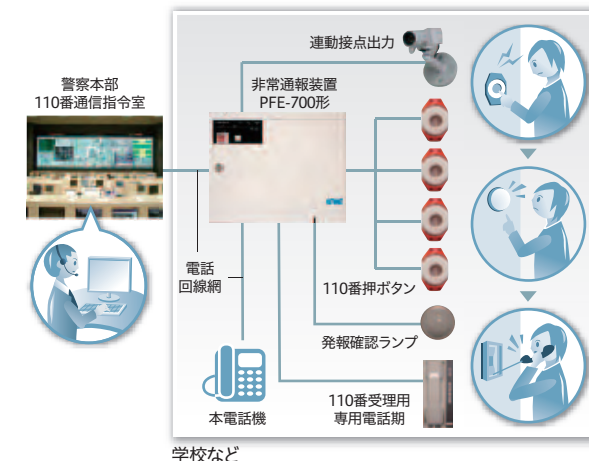
グループ会社の取り組み

テルウェル西日本

安心して暮らせる街づくりへの取り組み

テルウェル西日本では、ワンタッチで110番または119番へ通報を行う非常通報装置等の防犯防災関連機器の販売と保守点検業務を行っています。この装置は、任意の場所に設置した押ボタンによって、NTT回線を通じて警察や消防および任意の指定先に非常事態の発生を迅速に知らせることができます。金融機関等を狙った強盗事件、学校等文教施設の子供たちを狙った傷害事件など、痛ましい事件が後を絶たない昨今、テルウェル西日本は簡単操作で確実な通報を行う非常通報装置のほか、現場の状況を警察本部指令室からモニターすることのできる新しい防犯システムの普及を通じて、突然の犯罪や災害等からお客様の大切な人命や財産を守るとともに、事件を未然に防ぐための防犯、防災対策に貢献できるよう努めています。

●機器接続概要



NTTネオमित

「GEOSPACE」(デジタル地図・航空写真)は安心・安全で豊かな社会の実現に向けて高精度な空間基盤情報を提供し地域防災をサポートします

NTTネオमितが提供する「GEOSPACE」はデジタル地図・航空写真を中心としたデジタル地図コンテンツです。NTTネオमितでは災害対策用社内システムで培ったノウハウを基に、この「GEOSPACE」上に各種危機管理情報を重ね合わせて表示する

ことで、災害予測や災害時の迅速な対応、早急な被害からの復旧といった減災の観点から防災や災害対策活動をサポートするSaaS型ソリューションの実現に取り組んでいます。

GEOSPACEの防災・災害分野での活用事例

【NTT西日本災害復旧マネジメントシステム】

- 災害発生直後、気象庁からの情報をもとにマクロ被災設備推定、サービス回復時の被災設備把握までを実施。
- 顧客レベルでの被災推定・把握を行い、的確な早期復旧活動に活用。

社内システム構築ノウハウを活用して自治体/企業向けにカスタマイズ

自治体/企業向け防災・災害対策ソリューション

- 降水情報と地すべり情報を重ねて表示。土砂や崖崩れの危険性の高い地域を把握。
- 推定震度分布図とエリア情報を重ねて表示。地震の影響度の高いエリアを把握。
- 雷予測とエリア情報を重ねて表示。落雷の影響を受ける確率の高いエリアを把握。
- 渋滞情報、避難所、帰宅支援ステーションを重ね合わせ、災害時の物質輸送ルート立案等に使用。

●ソリューションイメージ





お客様・地域社会の安心・安全確保

製品品質の確保

NTT西日本は、情報機器のさらなる品質向上に向け、以下の取り組みを行っています。

お客様の声を商品へ反映

ホームページやアンケートにて寄せられるお客様からのご意見、ご要望を機器開発に反映することでお客様にご満足いただける情報機器の開発に取り組んでいます。

過去の問題解決時に培ったノウハウを商品へ反映

過去に発生した問題を解決してきたノウハウを機器開発に活かし、類似事象が発生しないことを確認する等、情報機器の安定性向上に取り組んでいます。

さまざまな耐力評価による商品の安全性確認

独自で制定した劣悪な温湿度、電磁波等の過酷な環境下や落下、火災等の実環境で遭遇し得る状況下において、評価を実施し情報機器の安全性向上に取り組んでいます。

ユニバーサルデザイン

NTT西日本は、情報通信アクセス協議会[※]が制定した「高齢者・障がい者等に配慮した電気通信アクセシビリティガイドライン」などに基づいて電話機などを設計しています。今後は設計面だけでなく、今ある技術をどう組み合わせれば使いやすくなるのかといった、用途面での改善を図っていきます。

また、通信機器の設計においては、NTT通信機器お取扱相談センタなどに寄せられた声を改善につなげる体制を構築しています。

[※] 障がい者・高齢者を含むすべての人が、電気通信設備を円滑に利用できることにより、わが国の電気通信の均衡ある発展を図ることを目的に設立された協議会。

公衆電話での工夫

公衆電話は通信の確保の上で欠かせない手段であるため、すべてのお客様に使いやすいと感じていただけるような公衆電話の提供をめざして改善を重ねています。

例えば、車いす利用者用公衆電話ボックスの設置や耳や

目の不自由な方々にも利用しやすいように受話音量調節機能を装備した公衆電話を設置するとともに、カード挿入口やコイン投入口に点字表示を行っています。また、大きく見やすいダイヤルボタンと文字、わかりやすい液晶表示などのユニバーサルデザインを採用したデジタル公衆電話の設置のほか、公衆電話が見つけやすくなるよう設置場所表示旗の取り付けなどを行っています。

電話機での工夫

聴覚障がいのある方のために、声を耳の後ろなどの骨に振動させて伝える骨伝導方式の電話機を提供しているほか、お客様のニーズにお応えできるよう、さまざまな工夫を盛り込んだ機器を提供しています。

通信機器展示会「CEATEC JAPAN 2006」で最優秀賞を受賞した電話機を2008年3月に発売しました。この電話機は年齢や性別にかかわらず最初からできるだけ多くの人が利用できるよう、タッチパネル方式を採用し、簡単かつ直感的に操作できるように設計されています。



ユニバーサルデザイン(IPテレホンUD)

情報提供での工夫

より便利に、わかりやすくお客様に情報をお届けするために、NTT西日本ホームページにおいては、ご利用されるお客様の目的に沿って情報をスムーズにお探しいただけるよう、トップページを目的別にし重点を置いた構成にするとともに、文字の大きさについても、お客様の利便性にあわせ変更していただけるように設計しています。

社員の安心・安全確保

公正な雇用・処遇

NTT西日本では、学生の就職機会均等の確保のために、学生向けホームページの開設などにより採用情報を広く周知しています。また、公正な雇用に向け、性別、住居、出身地、学校、学部にかかわらず、人物本位・能力本位で選考・採用を行っています。

さらに、社員の意欲や業績を公正かつ適正に評価するため、成果・業績重視の人事評価制度を運用しています。社員のモチベーションやチャレンジ意欲の向上をめざし、評価基準をより明確にし、上司との面談をととして目標設定を実施するとともに、タイムリーかつ的確なアドバイスを行うなど、日常のコミュニケーションを深めながら、社員一人ひとりがより高い成果・業績を達成できるよう支援しています。

また、社員などの達成した成果・業績に対して納得性、公正性の高い評価を行うため、全評価者を対象に評価者研修を継続的に実施し、評価やマネジメントのスキル向上を図るとともに、評価にかかわる各種面談の完全実施とその内容の充実などを促進しています。



評価者研修でのグループディスカッション

コミュニケーションの活性化

働きやすい職場環境の構築には活発なコミュニケーションが不可欠であります。コミュニケーションが不足したりギャップが発生したりすることによって、ハラスメントの相談や申告が増加すると考えられます。

コミュニケーションには人権尊重の意識が重要であり、お互いの立場・感情を尊重することが基本であると考えています。コミュニケーションが変われば職場が変わることの重要性を浸透させるため、「相手の気持ちを尊重するコミュニケーションスキルの醸成研修」(アサーティブ・コミュニケーション、傾聴、メッセージ等)を実施し、ハラスメントの起こらない職場づくりに取り組んでいます。



コミュニケーションスキルの醸成研修の様子

風とおしの良い職場づくり

NTT西日本グループでは職場の活力増進に向けた全社的な運動として、風とおしの良い職場づくりを推進しています。取り組みにあたっては、各支店長・NTT西日本グループ会社社長自らによるディスカッションを経て、NTT西日本グループのすべての組織において、風とおしの良い職場づくりに向けた施策検討を行いました。集約されたアイデアは、各組織で実施する施策が約900件、全社的な施策が約400件にも上り、実施可能なものから取り組んでいます。また、これら施策アイデアは他組織の施策も参考にしたさらなる取り組みの促進を図るため、NTT西日本グループ全体の共有化を行っています。

社員の安心・安全確保

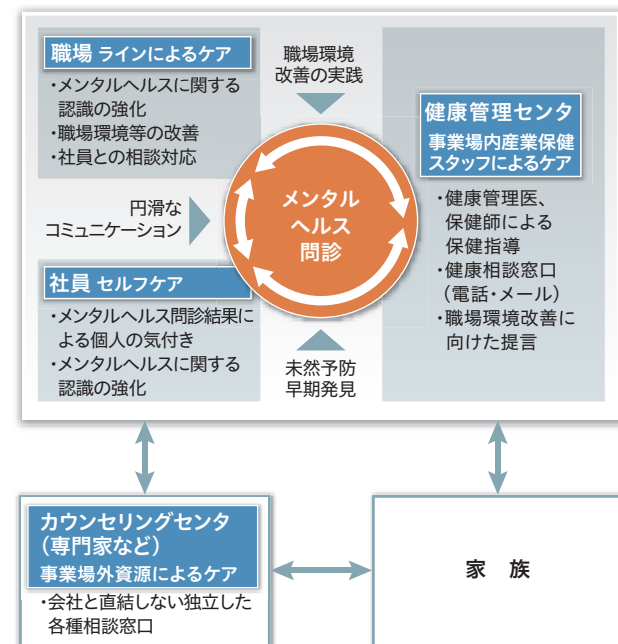
社員の心と体の健康管理

社員の健康を守り、明るく活力のあふれた職場づくりを行うには疾病の未然予防や早期発見が重要です。各種健康診断や社員個々の疾病に応じた保健指導、ならびにメンタルヘルス対策などへの取り組みを推進しており、法の要請はもとより社内規程に基づき、循環器系疾患、糖尿病および消化器系疾患などへの検査項目を拡充し、多項目健診や節目健診、40歳定期ドックを実施しています。健診の結果、疾病の疑いがある社員に対しては精密検査を行い、検査不要の場合でも保健指導の一環として継続的な管理を行うなど、健康保持に努めています。人間ドックの受検は選択可能な福利厚生メニューであるカフェテリアプランの1メニューとなっており、利用しやすい仕組みにしています。

また、雇用期間に定めのある契約社員などの定期健康診断については、国の指針で努力義務となっている1年以上の雇用で、勤務時間が2分の1以上4分の3未満の方に対し、2009年から統一的に実施しています。

メンタルヘルス対策については、従来からWebを活用したメンタルヘルス問診を実施しているほか、カウンセリングセンタを開設し、未然予防・早期発見に努めています。心の健康問題により休職した社員に対しては、円滑な職場復帰に向け、健康管理医らと連携した支援体制を確立するなど、各種施策を厚生労働省の指針も踏まえながら積極的に取り組んでいます。

●メンタルヘルス対策推進体制イメージ(NTT西日本)



労働災害ゼロをめざして

事業運営を円滑に推進していく上で、職場などにおける労働安全を確保することは極めて重要です。

安全労働を第一に考え、作業環境の改善や作業現場への安全パトロール、安全点検、安全講習会、地域(関西・東海・北陸・中国・四国・九州)単位の安全大会開催など各種安全対策を積極的に展開し、安全意識の醸成、基本動作の徹底に取り組み、事故の未然防止に努めています。

また、連携する通信建設会社の果たす役割も重要であると認識しており、安全確保・事故防止に必要な基本事項について、関連会社も含めたグループトータルで協議、情報共有し、現場への浸透を図る電気通信設備工事安全対策協議会などを活用し、労働災害根絶に向け、積極的に取り組んでいます。

残念ながら2009年度には、29件の労働災害が発生しています。主な原因は、階段などの踏み外し、段差のつまづきによるものでした。こうした労働災害発生の実態を踏まえ、基本動作の徹底など、事故の未然防止に向けた各種取り組みを継続的に実施することにより、労働災害ゼロをめざします。

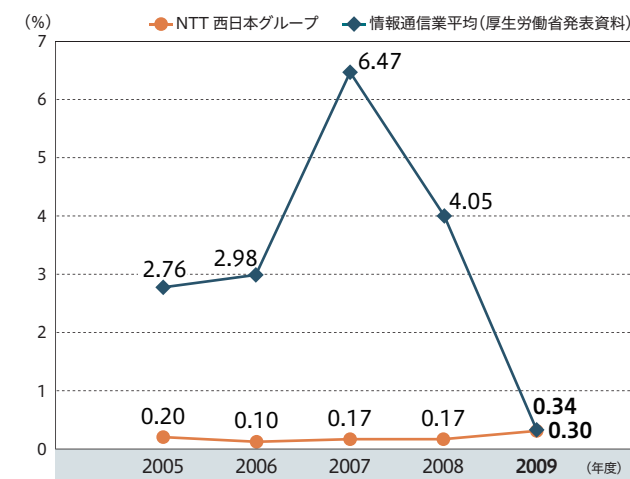


安全大会2009in関西 事故再現演習模様



金沢 KAIZEN大会安全衛生ワークショップ模様

●災害発生度数率の推移



注) 度数率:100万延労働時間当たりの労働災害による死傷者数をもって、労働災害の頻度を表したものである。

福利厚生

福利厚生制度については、健康増進施策、財産形成施策、住宅関連施策、レクリエーション施策など、社員が入社してから退職するまでの間、自らのライフプランやライフスタイルに合わせて活用できるとともに、安心して会社生活が送れるよう、各種福利厚生メニューを用意しています。

メニューの利用にあたっては、社員各人が必要に応じて選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。

●福利厚生制度の一覧表

施策	メニュー(一部抜粋)
健康増進	人間ドック
	定期健康診断・メンタルヘルス問診
	メンタルヘルスカウンセリング
財産形成	一般財形貯蓄
	一般財形貯蓄奨励金
	社員持株会奨励金
住宅関連	住宅財形貯蓄
	社宅・寮入居
	住宅補助費
	住宅財形貯蓄奨励金
レクリエーション	宿泊施設等利用権
	フィットネス施設年間利用権
	アミューズメント施設等利用権
育児	育児支援サービス
	提携教育融資
生活支援	ライフサポート・パッケージ
	アニバーサリーフラワー
	食事補助
慶弔	結婚祝金
	弔慰料
	災害見舞金
保障	業務・通勤災害付加補償(給付)
保険・共済	団体定期保険(グループ保険)

Voice

ステークホルダーの声

福利厚生制度を利用し白浜一泊旅行を満喫

NTT西日本-兵庫 法人営業部 山田 哲郎

旅行を思い立った時、まずは福利厚生メニューのカフェテリアプランを見るようにしています。リゾート施設や宿泊施設が数多く掲載されている上、パック旅行に対する割引サービスもあるので、とても割安感があります。

今回は、南紀白浜アドベンチャーワールドを利用するにあたり、「アミューズメント施設等利用権」を活用し、割引価格で満喫することができました。生まれたてのパンダの赤ちゃんに、子どもたちは



このような、気持ち良く心も体もリフレッシュできる制度は、今後もどんどん活用していこうと思います。



大喜びでした。また、保養所「望洋閣」では、新鮮な魚介類をおなかいっぱいだき、大満足の一泊旅行になりました。



事業を通じた価値創造

事業を通じて価値を増大(創造)し、引き続きステークホルダーの皆様から信用される企業をめざします。



お客様に対する価値創造

フレッツ光サービス

ブロードバンド・ユビキタス社会の実現に欠かせない重要なインフラとして、通信事業者のアクセスポイントからエンドユーザーまでの間を光ファイバーケーブルで結び、情報通信サービスを提供する光アクセスサービスです。

NTT西日本では、次世代ネットワーク(NGN)ならではの利便性と信頼性を兼ねそなえた「フレッツ 光ネクスト」の提供を2008年3月より大阪市の一部エリアで提供を開始して以降、2009年1月から政令指定都市、同年3月から県庁所在地級都市の一部へ提供エリアを拡大してきました。

そして2009年度は、「フレッツ光」の普及促進に向けてサービスラインアップを拡充。コンテンツやアプリケーション、通信サービス、情報機器など、網羅的な内容をお客様に提案しました。また、県庁所在地などの都市に「フレッツ 光ネクスト」をさらに拡大した結果、「フレッツ光」の契約数は、約572万件となりました。

※ サービス提供エリアであっても、設備の状況等によりサービスのご利用をお待ちいただいたり、サービスがご利用いただけない場合がございます。サービス提供エリアにつきましては、お問い合わせいただくもしくは弊社ホームページにてご確認ください。

関連リンク: フレッツ光 ネクスト NTT西日本 エリア情報
<http://flets-w.com/next/service/area/index.html>

ソリューションビジネス

法人ビジネス分野については、自治体・防災・教育・農業・金融・医療等の分野に対し、業界の特性や動向を踏まえたソリューションを中心に効率的かつ効果的な営業活動を展開しました。特に顧客、取引先との接点強化による顧客満足度向上と業務効率(集約)化によるコスト削減に貢献するコンタクトセンターソリューションの展開に注力しました。さらに顧客のシステムをお預りし、さまざまなリスクから守る、データセンタービジネスの拡大に努めました。

また、2008年3月より提供開始となったNGNを活用した法人向けネットワークサービス「ビジネスイーサワイド」など、顧客に信頼性が高く、安心なネットワークの提供を進めています。一方、地域社会に対しては、デジタル・デバイド(情報格差)の解消および地域のニーズに合わせたブロードバンドサービス環境の提供に向け、各自治体と連携し、ブロードバンド環境整備に積極的に協力しました。

データセンタービジネス

従来のデータセンタービジネスは、地震、災害対策用としての設備預り保守が主な需要であり、お客様機器の運用は、お客様が指定したベンダーが個別に実施していました。

しかし近年においては、①事業継続計画(BCP)や内部統制の重要性の高まり、②グリーンIT※1によるCO2削減への取り組み、③クラウドコンピューティング※2の盛り上がりなどにより、データセンタービジネス市場は拡大しています。

これらの背景を踏まえ、NTT西日本では、システム監視・保守・運用サービス「TSWATT※3」や現地運用代行等の運用保守業務のアウトソーシングなどにより、付加価値を高めたサービスの提供を行い、高品質なセキュリティ環境や無停電電源設備の整ったデータセンターへのお客様システムの誘致に取り組んできました。

今後は、さらにお客様ニーズに応じたデータセンタービジネスを展開していきます。

※1 IT機器の導入、運用、廃棄までのすべての面で、環境への負荷を減らすための考え方。
 ※2 お客様がサーバーの設置場所を意識せず、ネットワーク経由でサービス提供を受けるといったコンピューターの利用形態。サーバーはデータセンターなどに設置している。
 ※3 お客様のシステムを見守り続けるNTT西日本のトータルサービス。遠隔監視センターに設置された共有プラットフォームからお客様のシステムを常時監視することで、システムの状態を把握し故障を早期に発見するとともに、故障発生時には故障箇所の復旧までをトータルサポート。

最先端のICT(情報通信技術)の提供

ICTを活用し健やかな暮らしを支える社会をめざして

ICTを利用して高齢者の安否確認サービスを提供している美馬市は、新たに総務省の地域情報通信技術利活用推進交付金を活用し、NTT西日本と健康管理面で活用するシステムの実証実験を開始しました。

医療面で活用するシステム導入の背景

徳島県の西部に位置する美馬市は、2009年度の高齢化率が約30%、糖尿病による致死率が県内でワースト2位(徳島県は全国ワースト1位)という状況であり、少子高齢化が進む中で、医療費負担が財源を圧迫しています。このため、すでに基盤整備済みのFTTH※1を積極的に活用し、地域住民に「健康・安心」を提供することを目的に、高齢者の見守りや壮年期の健康管理、遠隔医療に貢献するシステムを構築し実証実験を2010年7月から開始しました。

FTTHを利用した3システムの概要

高齢者の見守りシステムは高齢者の独居世帯を対象に、携帯型緊急通報装置と動きを検知する安否センサーを設置しています。センサー情報は全戸整備済みのブロードバンドネットワークを介して、市役所のサーバーに蓄積します。携帯型緊急通報装置が押下されれば、コールセンターに通報されるとともに、センサー情報に異常があればコールセンターにアラームで通知され安否確認を行います。包括支援センターでは今回導入した多機能テレビ電話を利用して、対面で密接なコミュニケーションを図ります。

健康管理支援システムは、壮年期の住民を対象に、

利用者宅に体組成計、血圧計、血糖値計と多機能テレビ電話を設置しIP告知端末※2と接続します。日々測定したバイタルデータ※3は無線で告知端末を経由し、ブロードバンドネットワークに接続した市役所のサーバーに蓄積されます。保健師や医師は定期的に多機能テレビ電話で利用者とデータを共有しながら対面で生活指導ができます。

遠隔医療システム基盤は美馬市山間部の診療所と県域の中核病院をネットワークで接続し、診療所の医療機器を使って撮影したX線画像を共有することにより、医師が判断を行えるような基盤を構築します。

今後の予定

美馬市においては、利用者、保健師の意見を反映し、健康管理システムの改善を行います。また、体組成計と血圧計のみを利用した簡易型を試験導入して普及を進めていきます。

NTT西日本はICTを活用し、各システムのさらなる機能向上、利便性向上をめざして、引き続き「健康・安心」の支援に努めてまいります。

※1 Fiber To The Homeの略称。光ファイバーを伝送路として一般個人宅へ直接引き込む網構成方式
 ※2 有線放送、オプティック通信に代わってIP網を利用して告知放送を行うもの
 ※3 体重、体脂肪、血圧、血糖値の健康情報データ

「見守り」

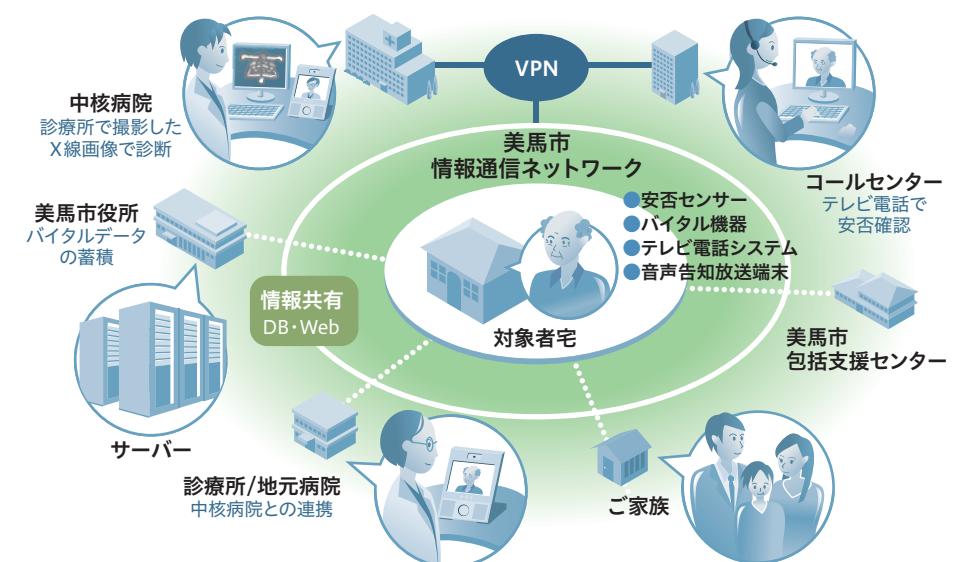
安否センサーで人の動きを検知して見守りを行い、生活指導や異常の発見をサポートする。

「健康管理」

家庭で、血圧・体組成・血糖値等を測定しデータを医師・保健師等へ提供して、健康管理をサポートする。

「遠隔医療」

健康管理データを活用し、多機能テレビ電話による遠隔検診をサポートする。また中核病院との連携をサポートする。





地球環境に対する価値創造

環境経営の推進

環境保護推進体制

「環境保護活動を推進することは社会とともにある企業の社会的責任である」という考えのもと、「NTT西日本グループ地球環境憲章」を制定しています。NTT西日本の環境経営推進室とグループ各社の環境担当を通じて、NTT西日本グループ内で環境方針や環境保護対策などを展開しています。

NTT西日本グループ地球環境憲章

基本理念

人類が自然と調和し、未来にわたり持続可能な発展を実現するため、NTTグループ地球環境憲章に則り、NTT西日本グループはグループ会社と一体になって、全ての企業活動において地球環境の保全に向けて最大限の努力を行います。

基本方針

- 1 法規制の遵守と社会的責任の遂行**
環境保全に関する法規制を遵守し、国際的視野に立った企業責任を遂行します。
- 2 環境負荷の低減**
温室効果ガス排出の低減と省エネルギー、紙などの省資源、廃棄物削減に行動計画目標を設定し、継続的改善に努めます。
- 3 環境マネジメントシステムの確立と維持**
各事業所は環境マネジメントシステムの構築により自主的な環境保護に取り組み、環境汚染の未然防止と環境リスク低減を推進します。
- 4 環境技術の普及**
マルチメディアサービス等の研究開発成果の積極的な社会への普及を通じて、環境負荷低減に貢献します。
- 5 社会支援等による貢献**
地域住民、行政等と連携した、日常的な環境保護活動への支援に努めます。
- 6 環境情報の公開**
環境関連情報の公開により、社内外とのコミュニケーションを図ります。

環境経営「Save Resource Program」

NTT西日本グループでは、地球環境保護を企業としての重要な責務として捉え、「NTT西日本グループ中期経営戦略」のもと、環境経営の推進に取り組んでいます。

この環境経営を行うために自社のみならず、社会への環境負荷低減効果の還元を目的とした「Save Resource Program」を提唱し、2007年度から下記の4つの重点的なテーマを推進しています。

- ①お客様情報機器のリユース推進
- ②ネットワーク通信設備の省電力・効率向上
- ③エコオフィスの推進
- ④環境ソリューション販売の促進

環境グランドデザイン

2009年度にNTT西日本グループは、これまでのSave Resource Programに加え、2020年度までの電力使用量削減目標を「環境グランドデザイン」として策定しました。

環境グランドデザインでは、2020年度目標達成に向けて、『レガシー系設備等のスリム化』『空調更改・効率化開発』『IP系装置の省エネ開発』『エコオフィス推進』『新技術の採用』という、5本柱を電力使用量削減の主軸として取り組みを開始しています。

(注1) 環境グランドデザインの取り組みについては、環境報告書2010をご参照ください。



関連リンク：環境報告書2010
<http://www.ntt-west.co.jp/kankyo/report/2010/>

環境監査の実施

環境保護活動の状況を検証するため、環境セルフチェックと呼ぶ年1回の自己チェックと、監査部門による環境監査の2段階で監査を行っています。

環境セルフチェックでは、「法令・行政指導に関わる事項」「社内規程に関わる事項」「その他実施すべき事項」の3つのレベルに分類し、それぞれの項目に対して、毎年適否判定を行っています。そして、不適事項が判明した場合には、改善計画書により是正を行っており、2009年度の監査結果では、軽微な指摘事項が7件ありましたが、すべて是正措置を行いました。

社員への研修

NTT西日本グループでは、全社員の環境問題への意識を高めるため、人材派遣社員を含む全社員に対して研修を行いました。

社員一人ひとりが環境問題に対する意識を高め、自ら進んで行動できるような取り組みを実施しています。

環境マネジメントシステム

NTT西日本グループでは環境マネジメント体制をより強固なものにするため、国際規格であるISO14001の認証取得を進めています。

2009年度時点で、本社2組織、42拠点(各支店・グループ会社)で取得しています。

事業活動にかかわる環境負荷

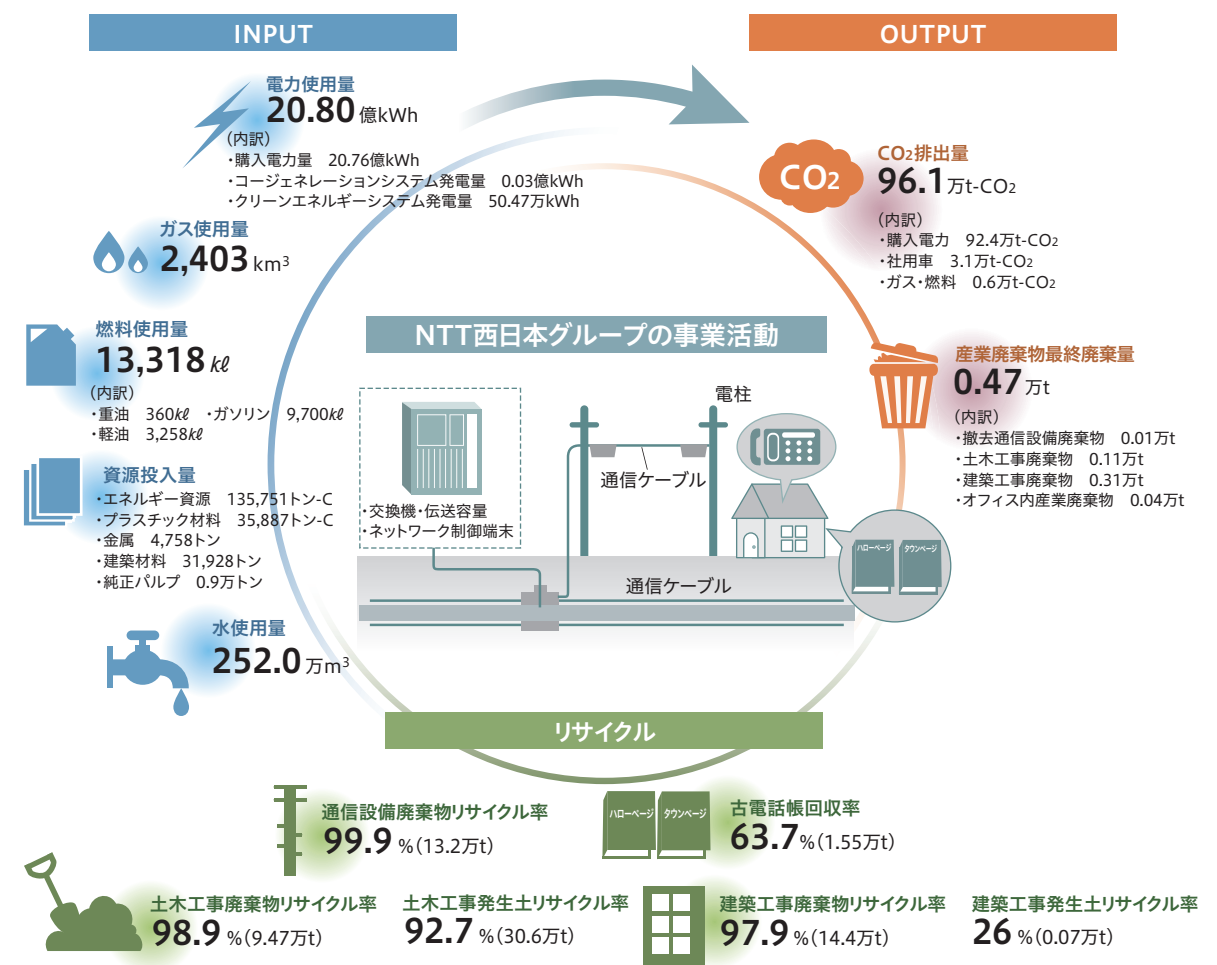
西日本全域で事業を展開するNTT西日本グループは、事業規模も大きく、それだけに相当の環境負荷を与えています。

例えば、お客様の通話を可能とするためには、電話機、西日本全域に張り巡らされた通信ケーブル、および交換機などのネットワークが必要となり、それらに関する物流、工事、

運用、サービス、商品の提供といった事業活動には大きな環境負荷がともないます。

NTT西日本は、下図に示すマテリアルフローを定量的・定期的に把握し振り返ることにより、継続的な環境負荷の低減に役立てています。

●マテリアルフロー



Voice

私のアクションプラン

個人でできる環境活動に地道に取り組む

技術革新部 技術渉外担当 田村 隆二

2009年度は、鳩山首相(当時)が国連気候変動サミットにおいて、「1990年比で2020年までに25%の温室効果ガスを削減する」と宣言するなど、温室効果ガス削減に関する高い政府目標が提示されました。この政府目標達成のためには、企業努力だけでなく、

私たち個人の努力も重要であると考えています。例えば、不要な電気の消灯や、冷暖房の運転時間削減等は、私自身がすぐに取り組める内容です。地道な活動かも知れませんが、私自身が活動できる範囲を少しずつ拡大していきたいと思っています。





地球環境に対する価値創造

資源保護

自主行動計画目標(2010年度目標)

2010年度目標産業廃棄物※の最終総廃棄量を1998年を基準として50%以下(3万トン以下)にする。

■ 2009年度目標

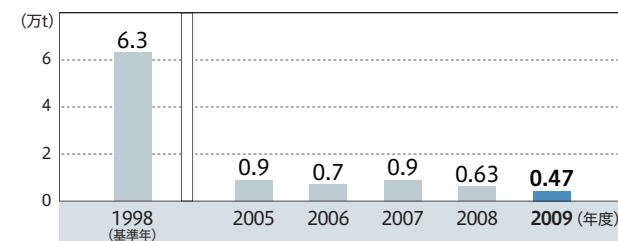
- ・撤去通信設備からの最終廃棄量を0.01万トン以下にする。
- ・土木工事廃棄物からの最終廃棄量を0.02万トン以下にする。
- ・建築工事廃棄物の再資源化率を96%以上にする。
- ・オフィス内産業廃棄物の最終廃棄量を0.24万トン以下にする。

■ 2009年度実績

2009年度の産業廃棄物最終廃棄量は、下記図1に示すとおり、0.47万tとなり、2009年度目標を達成しました。

- 土木工事については目標を下回りましたが、その原因は再資源化が困難なれき・汚泥の大量発生によるものです。
- ・撤去通信設備の最終廃棄量は、0.01万トンとなりました。
 - ・土木工事の最終廃棄量は、0.11万トンとなりました。
 - ・建築工事廃棄物の再資源化率は、97.9%以上となりました。
 - ・オフィス内産業廃棄物の最終廃棄量は0.04万トンとなりました。

●図1 産業廃棄物の最終廃棄量の推移



※産業廃棄物には、撤去通信設備廃棄物、土木工事廃棄物、建築工事廃棄物、オフィス内産業廃棄物が含まれています。

お客様情報機器のリユース

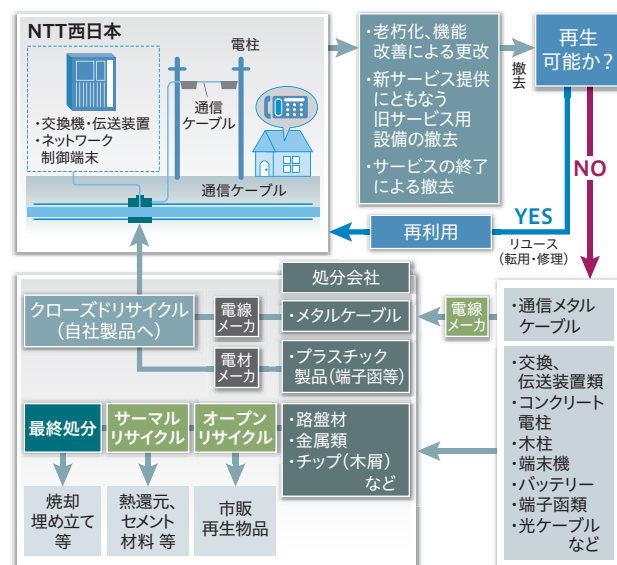
NTT西日本が提供するネットワークサービスでは、さまざまな情報機器(ONU、CTU、VDSL、VoIPアダプタ、ADSLモデムなど)がお客様の事業所や自宅で利用されています。ブロードバンド環境の普及にともない、それらの機器数は飛躍的に増加し、同時にお客様ニーズに合わせ高速化・多様化が進んでいます。その結果、サービス自体の需要サイクルが短命になり、サービスに付随する機器が利用される期間も短くなっています。そうした状況を受け、NTT西日本グループが提供するネットワークサービスに使用する機器のリユース推進を強化しています。2009年度は134万台の情報機器をリユースしました。

撤去通信設備に関する廃棄物

NTT西日本グループは、お客様へ電気通信設備サービスを提供するため、通信ケーブルや交換機などさまざまな設備や機器を使用しています。これらは耐用年数の経過、業務改善およびブロードバンドをはじめとした新サービスの提供などによる設備更改の際に撤去が必要となります。

NTT西日本グループでは、この撤去通信設備のリサイクルを積極的に推進しています。2009年度に排出された撤去通信設備の総廃棄量は13.20万トンに上りますが、このうち再資源として約13.19万トンをリサイクルし、残りの0.01万トンを廃棄物として委託処分しました。これにより、撤去された撤去通信設備のリサイクル率は99.9%を達成しました。(図2、図3)

●図2 撤去通信設備の撤去から処理までのフロー



●図3 撤去通信設備リサイクル実施状況

排出物の品目	主なリサイクル用途	リサイクル実施率
通信ケーブル	再生メタルケーブル・再生光ケーブル外被	100.0%
交換機等所内系設備	擬木、建設資材、セメント原料、燃料	96.8%
コンクリート電柱	金属材、建設資材	99.9%
木柱	路盤材、金属材	100.0%
端末機等	角材、板、チップ、燃料	100.0%
バッテリー	金属材、擬木、建設資材、燃料	99.5%
	再生バッテリー	99.1%

地球温暖化防止

自主行動計画目標(2010年度目標)

2000年度を基準として、契約数あたりのCO₂排出量原単位を15%以上削減する。

■ 2009年度目標

CO₂排出量原単位を2000年度以下にする。

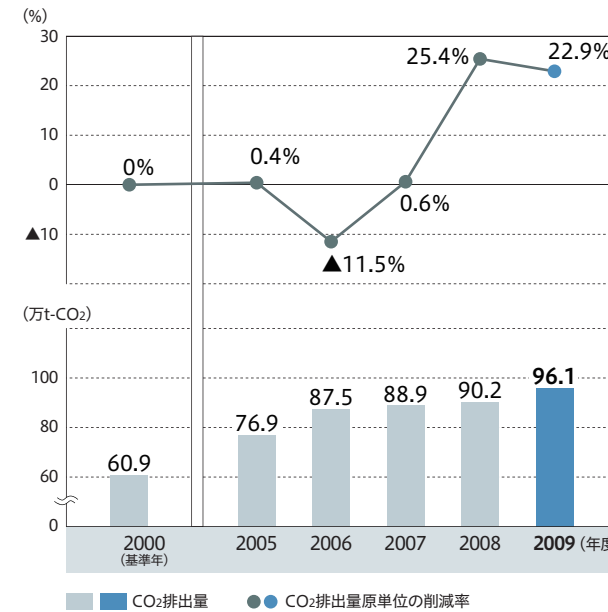
■ 2009年度実績

2009年度のCO₂排出量原単位は、下記図1に示す通り、22.9%となり、2009年度目標を達成しました。しかしながら、CO₂排出量は増加傾向であることから、さらなる取り組みの強化を進めていきます。

全社的な電消費量削減活動

NTT西日本グループでは、環境グランドデザインで掲げた電力使用量削減の取り組みを推進しています。ここでは、環境グランドデザインの一環であるTPR運動についてご紹介します。TPR運動は、ICTサービスの拡大にともない、ネットワーク接続の長時間化や大容量化にともない増加するエネルギー消費量抑制に向けたトータルの削減運動です。

●図1 CO₂総排出量およびCO₂排出量原単位削減率の推移



※電力使用量のCO₂排出係数について
 ・2004年度までは電気事業連合会発表の係数を使用しています。
 ・2005年度は2004年度の係数を使用しています。
 ・2006年度以降は「地球温暖化対策の推進に関する法律施行令」に基づいた各電力会社別の係数を使用しています。

TPR(トータルパワー革命)運動

1. クリーンエネルギー導入推進(太陽光発電システム、風力発電システム等)

発電時にCO₂を排出しないクリーンエネルギーシステム導入施策の一環として、太陽光発電システムなどの導入を積極的に推進しています。西日本エリア全体で61の設備を導入しており、年間504.74MWhを発電しました。(2010年3月現在)(図2)



図2 NTT西日本 京都支店深草別館屋上のソーラーシステム

2. 高効率設備の導入による低消費電力化の推進

既存設備で使用する電力において、デジタル交換機が使用する電力量の割合は大きく、省エネタイプの交換機への更改を計画的に進めています。2009年度は102ユニットの更改を行いました。(図3)

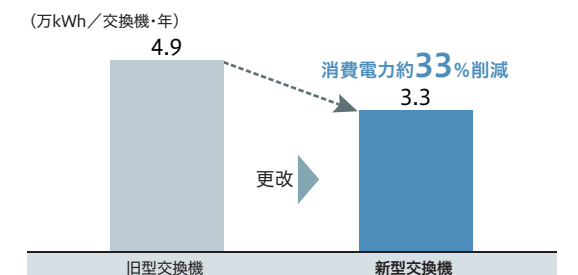


図3 高効率設備導入による効果

3. 省エネ診断書の活用による取り組みの促進

省エネ施策の取り組み促進を目的に「効果の高い施策」や「すぐの実施できる施策」を取りまとめた省エネ診断書を作成し、各エリアに展開しました。加えて、重点取り組み施策・独自展開施策・活動進捗状況については、「見える化」により、取り組み効果を確認しながら推進を図りました。

●ポイント1

電気代カットにつながる施策として「効果の高い施策」や「すぐの実施できる施策」を展開

●ポイント2

上記施策に対して各エリアでの取り組み状況を診断

●ポイント3

診断結果からさらなる実施対象の洗い出し、施策の早期着手を行い取り組みの促進を実施



地球環境に対する価値創造

エコオフィスの推進

NTT西日本では、自らの事業活動拠点を環境負荷の少ない「エコオフィス」にするための活動に取り組んでいます。

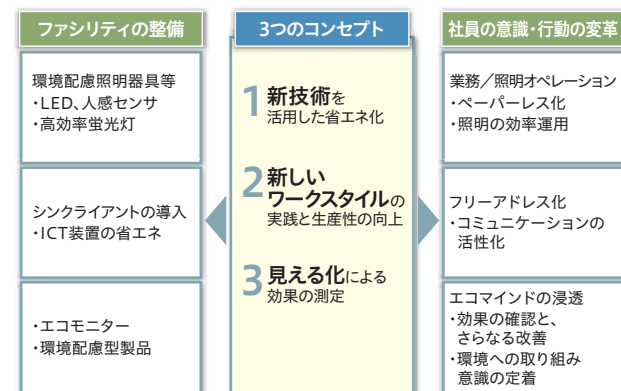
この取り組みの一環として、「エコオフィストライアル」をNTT西日本兵庫支店神戸中央ビルにて開始しました(実施期間：2009年12月1日～2011年3月31日)。

同トライアル実施にあたっては、3つのコンセプトを定め、取り組みを推進しています。(図1)

3つのコンセプトとは、i)新技術を活用した省エネ化、ii)新しいワークスタイルの実践と生産性の向上、iii)見える化による効果の測定です。これらのコンセプトのもと、照明・PCの電力使用量50%削減、紙使用量30%削減を目標に掲げ、「ファシリティの整備(ハード面)」と、「社員の意識・行動の変革(ソフト面)」の2つの側面から施策を展開しています。

「ファシリティの整備」として、LEDタスクアンビエント照明※1(写真1)付きデスクを導入することによって、すべての従来型蛍光灯を廃止し、執務エリアには補助的に一部LEDダウンライトを導入するとともに、常時照明を使用する必要がない会議スペースなどにおいては、高効率蛍光灯と人感センサーや照度センサーを組み合わせ導入しました。またPCについては、従来のデスクトップ型PCから、より消費電力の小さいシンククライアント※2端末に切り替えました。さらに、これら取り組みの省エネ効果を視える化するために、照明、コンセント、空調の分電盤に47個の電力センサを設置し、リアルタイムで消費電力をモニターできる設備を導入しています。

●図1 3つのコンセプト



2つ目の施策である「社員の意識・行動の変革」として、スイッチ付き電源タップの活用によるこまめな待機電力の削減や、シンククライアント(写真2)の持つホットデスクング機能※3を活用したペーパーレス会議の実施、オフィスのフリーアドレス化※4によるコミュニケーションの活性化を推進しています。

その結果、「エコオフィストライアル」を実施している職場で働く社員からは、エコに対する意識が変わったとの声が出ています。環境に配慮した職場で働くことによって、社員のエコに関する自覚が芽生え、不要な電気を消すなど、自主的な活動にもつながっています。

- ※1 タスクアンビエント照明
タスク(机上面)照明として局部的に作業面を明るく照明し、アンビエント(周囲環境)照明として控えめの照度で室内全般を照明する方法
- ※2 シンククライアント端末
社員が使う端末に最低限の機能しか持たせずに、サーバ側でアプリケーションやファイル等を管理するシステムの総称
- ※3 ホットデスクング機能
移動先のどこでも利用者のデスクトップ環境を再現できる機能
- ※4 フリーアドレス化
座席を決めずに業務を行うスタイル

●写真1 新たに設置した照明の外観



●写真2 シンククライアントを活用したペーパーレス会議



自然保護に向けた活動

びわ湖岸でのヨシ刈り

NTT西日本滋賀支店では1990年度からびわ湖の水質浄化や生物を豊かに育むなどさまざまな機能を持つヨシ帯を保全することを目的に、社員、社員家族および退職者の方が参加しヨシ刈りに継続的に取り組んでいます。今年は2009年1月31日に約70名が参加し「雄琴アクティバヨシ帯(大津市)」を寒い中ではありましたが地域の市民団体および行政のご協力のもと、実施しました。なお、刈りとれたヨシは「琵琶湖開きの日(3/13)」に大津市内7地域の水辺でヨシたいまつとして一斉に点火されるほか、小学校等において「ヨシ紙づくり」「ヨシ笛づくり」に利用され、ヨシ保全の啓発材料としても利用されています。



ヨシ刈りに参加した社員たち

「輝きの森」で間伐・下草刈り作業

2009年10月24日、和歌山地域のNTT西日本グループ各社の社員とその家族が67名参加し、田辺市龍神村にある『輝きの森』のヒノキの山林の間伐および下草刈りを、地元の森林組合の方々から指導と協力を得ながら、実施しました。

これを受け、和歌山県より、森林保全等環境保全に貢献していることを認証する認証書を受賞しました。



森林保全等環境保全の認証書

エコ通勤促進協定

2010年3月15日、NTT西日本-北陸は、地元「金沢市」様の要請に応え「エコ通勤促進協定」を締結しました。(協定締結第1号)

NTT西日本-北陸では、従来より、NTTノーマイカーeco運動の推進やNTTノーマイカーデーの設定に取り組んできましたが、今回「エコ通勤促進協定」を締結することで、さらにeco活動の推進をめざします。

通勤手段をマイカーから公共交通機関などに転換することにより、CO₂排出量の削減(地球環境保護)や社員の健康と安全をめざしエコ通勤に取り組んでいます。



エコ通勤促進協定の締結書

地域と連携した清掃活動

NTT西日本岡山グループでは、地域の清掃ボランティアグループの取り組みに賛同し、観光地「岡山城・後樂園」の傍を流れる旭川の清掃活動に、毎年2回120名程度で参加しています。

この活動には地元企業をはじめ多くの市民が参加しており、NTT西日本グループも地域密着企業として、今後も積極的に参加していきたいと考えています。



旭川の清掃活動の様子

地球環境に対する価値創造

拠点名		活動状況(2009年度)
1	本社	クリーンおおさか2009、なにわ八百八橋「橋洗い」
2	大阪支店	クリーンおおさか2009、事業所周辺の清掃活動
3	大阪東支店	クリーンおおさか2009、八尾をきれいにする運動、事業所周辺の清掃活動
4	大阪南支店	クリーンおおさか2009、阿波座南公園清掃活動、事業所周辺の清掃活動
5	和歌山支店	田辺湾クリーン作戦、和歌山市一万人大清掃、紀の川一斉清掃活動、事業所周辺の清掃活動
6	京都支店	世界の京都・まちの美化市民総行動、電柱違反広告物除去作業、事業所周辺の清掃活動
7	奈良支店	2009クリーンアップならキャンペーン、事業所周辺の清掃活動
8	滋賀支店	びわ湖の日一斉清掃に参加、事業所周辺の清掃活動
9	兵庫支店	神戸市道路美化デー、旧居留地クリーン作戦、姫路市まちの美化運動、姫路城公園近辺清掃活動、事業所周辺清掃活動
10	名古屋支店	事業所周辺の清掃活動
11	静岡支店	浜名湖クリーン作戦、フェスタ・コスタ・デル・ゴミ in 千本浜、富士山一斉清掃、安倍川流木クリーンまつり、事業所周辺の清掃活動
12	岐阜支店	長良川を美しくしよう運動、岐阜公園清掃、事業所周辺の清掃活動
13	三重支店	津阿漕浦海岸清掃活動、事業所周辺の清掃活動
14	金沢支店	クリーンビーチ石川、事業所周辺の清掃活動
15	富山支店	クリーンキャンペーンin岩瀬浜、「道の日」合同クリーン作戦、事業所周辺の清掃活動
16	福井支店	クリーンアップ福井、事業所周辺の清掃活動
17	広島支店	ごみゼロ・クリーンウォーク、「ひろえび街が好きになる運動」in ひろしまフラワーフェスティバル、ひろしま男子駅伝清掃ボランティア、太田川クリーン作戦
18	島根支店	宍道湖・中海一斉清掃活動、松江水郷祭早朝清掃活動、事業所周辺の清掃活動
19	岡山支店	旭川流域一斉清掃活動、道の日一斉清掃活動、電信電話記念日一斉清掃活動
20	鳥取支店	鳥取砂丘一斉清掃活動、大山一斉清掃活動、電信電話記念日一斉清掃活動
21	山口支店	「熊野公園里山づくり」参加、「NTTの森」火の山公園内草刈り活動、維新百年記念公園清掃ボランティア活動、下関美化美化大作戦、事業所周辺の清掃活動
22	愛媛支店	松山市民大清掃活動、松山市道後公園一斉清掃活動、「美しいまちづくり重点地区クリーンアップ」(ボランティア清掃)
23	香川支店	環境クリーン作戦、香川さわやかロード清掃活動
24	徳島支店	09日本列島クリーン大作戦、「徳島マラソン」開催事前清掃活動、吉野川河川敷清掃活動、ボランティアサポートプログラム(国道清掃活動)
25	高知支店	あったか高知。秋のおもてなし一斉清掃、地球33番地モニュメント周辺河川敷清掃活動、環境美化重点地域早朝一斉清掃、南国土佐観光びらき清掃、土佐の「おきやく」2010クリーンアップ、帯屋町コミュニティの花壇花植え
26	福岡支店	環境クリーン作戦(福岡市、久留米市)、事業所周辺の清掃活動
27	北九州支店	環境クリーン作戦、遠賀川河川敷清掃活動
28	佐賀支店	環境クリーン作戦、佐賀市内河川清掃
29	長崎支店	環境クリーン作戦、事業所周辺の清掃活動
30	熊本支店	熊本市ふれあい美化ボランティア、環境クリーン作戦
31	大分支店	環境クリーン作戦、竹田市岡城跡「美しい里山づくり」参加、事業所周辺の清掃活動
32	鹿児島支店	環境クリーン作戦(平成22年5月22日実施)
33	宮崎支店	環境クリーン作戦、事業所周辺の清掃活動、市街地活性化にともなう花いっぱい運動への参加(事業所まわり)
34	沖縄支店	環境クリーン作戦、ALL OKINAWAクリーンキャンペーン

地域社会に対する価値創造

NTT西日本グループの社会貢献活動

良き企業市民として社会と共生していくためには、単なる金銭的な援助だけでなく、地域と一体となって社会貢献活動に積極的に参加し、継続的に実施していくことが必要です。その活動を通じて、ともに感動し、ともに成長しながら、より良い未来を創造する社会貢献活動こそ、NTT西日本グループが行うべき活動であると考えています。

またNTTグループでは、人材派遣社員や契約社員を含むNTTグループで働くすべての社員、パートナーの皆様、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々が「チームNTT」の一員として、社会貢献活動に取り組んでいます。

社員の社会貢献活動への支援

■マッチングギフトプログラム

社員の募金・寄付活動に会社も賛同し、その寄付先に会社からも寄付を行うプログラムを実施しています。2009年度は17団体に対して寄付しました。

社員が長期にわたって活動している施設などに会社から物品を寄贈するプログラムを実施しています。2009年度は4団体に対して寄付しました。

■社内表彰制度

社会貢献活動に積極的であると推薦を受けた社員や組織に対して、社内表彰を行っています。2009年度は1名の社員に対し、個人表彰を実施しました。

社会福祉活動

電話お願い手帳の発行

「電話お願い手帳」は、1983年に千葉県流山電話局(当時)に寄せられたお客様の要望をヒントに作成されたものです。耳や言葉の不自由な方が、外出先で用件や連絡先などを書いて、周囲の方に電話をかけるのをお願いするためのコミュニケーションツールとしてご利用いただいています。

現在は、広く全国でご利用いただいており、NTT西日本の各支店をはじめ、地方自治体や福祉団体、ダイエー様、セブン&アイ・ホールディングス様、



電話お願い手帳

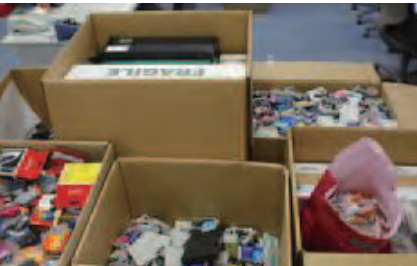
イオングループ様を通じて無料で配布しています。

ベルマーク収集及び寄贈

NTT西日本 大阪支店、大阪東支店、大阪南支店では、2009年度から「ベルマーク等収集」を新たな社会貢献活動の取り組みとして始めました。日用品・食品の包装紙などに付いているベルマークや使用済みカートリッジ(トナー・インク)を社員が収集し、2009年度は約34,000点のベルマーク等が集まりました。

集まったベルマークなどは、大阪府下でベルマーク等の収集活動を行っている特別支援学校に寄贈しました。

特別支援学校におかれては、生徒数が少なく収集に苦労されており、ベルマークの参加企業も年々減っていますので、少しでも地域社会に貢献できるように、この活動を今後も継続していきたいと考えています。



収集したベルマークなど

児童養護施設へのクリスマスプレゼント

2009年12月23日(水)、24日(木)、25日(金)の3日間にわたり、金沢市内の4つの児童養護施設を訪問し子どもたちにクリスマスプレゼントを贈呈しました。このクリスマスプレゼントは、1989年から21年間継続し実施しているもので、今回も北陸のNTT西日本グループおよびNTTビジネスアソシエ西日本の社員などからの募金で準備したクリスマスプレゼントを、子どもたち一人ひとりに手渡しました。



社員がサンタに扮し施設を訪問



地域社会に対する価値創造

地域社会活動

NTT児童画コンクール

NTT西日本福井支店では、次世代を担う子どもたちの創造力や感性を育む文化・芸術活動の支援（メセナ活動）と、NTT西日本事業について関心を深めていただく目的で、県内の小学校児童を対象に、「NTT児童画コンクール」を1976年から毎年開催し、2009年で34回を迎えます。2009年も100校から22,239点もの応募をいただきました。

絵を描くのが好きな子どもは多いので、それを発表できる場を提供し続けることは、子どもたちの健やかな成長に協力できる誇りある活動だと考えています。福井支店は、地域社会、地元根ざした活動の一環として、この活動を今後も継続していきたいと考えています。



福井県知事賞（高学年の部）の受賞作品

「神戸ルミナリエ」の募金活動

「神戸ルミナリエ」は、阪神・淡路大震災の被災者への鎮魂を掲げて開催されており、今年は節目の15回目を迎えました。

しかしながら、近年は、資金面の問題で開催が危ぶまれ、「来年は開催できるのか？」という声を聞くことも多くなっています。万が一、「神戸ルミナリエ」が開催できなくなれば、多くの被災者の心の支えが失われることになります。

そこで、ルミナリエ開催地区である旧居留地連絡協議会が主体となり、来場者へ協力を呼びかける「神戸ルミナリエ100円募金活動」を実施しており、NTT西日本兵庫支店も会員企業として募金活動に参加しております。



募金活動を行う社員たち

竹田市岡城址の景観保全

NTT西日本大分支部では、荒城の月で有名な竹田市岡城址の景観保全のため、地元商工会議所を中心とした「竹田市岡城址南面の里山林健全化推進事業協議会」と連携し草刈りや伐採などの作業に取り組んでいます。長年放置されていた南面の草刈りや竹の伐採を行うことで、埋もれていた城壁や景観を復活させ本来の一体的な景観を取り戻そうという取り組みで、防災対策や観光資源としての景観についても飛躍的に向上することが期待されています。社員20名程度のボランティア参加ですが、地道に継続し作業を行っています。



草刈・伐採を行う社員たち

山口祇園祭の「女みこし」

2009年7月27日、600年の伝統を持つ山口祇園祭のフィナーレを飾る「女みこし」に、NTT西日本山口グループから4名の社員が参加しました。

あでやかな祭り衣装で身を飾り、地域の方々と一緒に神輿を担いで祭を盛り上げる姿に、見物客からは盛んな拍手や声援が飛んでいました。近年、地域の祭や伝統が衰退している中、企業として地域の活動に積極的に協力していくことで、地域の方々との信頼をより深めた一日となりました。



「女みこし」に参加した社員たち

スポーツ・文化活動

「ふれあい野球教室」

2009年10月24日、静岡県駿東郡清水町営野球場において、NTT西日本硬式野球部による「2009ドリームキッズふれあい野球教室」を開催しました。

当日は、地元の少年野球チーム9チーム100名の子どもたちが集い、ウォーミングアップに始まり、キャッチボールや、守備練習、打撃練習、ベースランニング競争などを実施しました。参加した子どもたちは、社会人野球のレベルの高いプレーに、時折大きな歓声をあげながら、熱心に指導を受けていました。



選手から指導を受ける子どもたち

阿波踊りで国際交流

NTT西日本徳島支店では、8月の阿波踊りにおいて、徳島県在住の海外の方々による「あらそわ連」に、これまで約20年間、NTTの社員・OBで構成した鉦・笛・太鼓などの「鳴り物」で支援を行っています。

今回は25名が鳴り物支援で参加し、アメリカ、オーストラリア、中国など16カ国から、約120名の外国の方々が参加し、総勢300名による踊りが盛大に行われました。参加された方は、国際色豊かで、サングラスをしたり、浴衣に運動靴スタイル、形にとらわれない踊りなどユーモアを感じる風景でしたが、全員、笑顔で阿波踊りを楽しんでいました。

言葉は通じなくても、阿波踊りを通じてお互いを理解し合い、平和な社会の実現に少しでも貢献できたのではないかと思います。



市役所前演舞場での踊りの模様

「ふれあい陸上教室」

2009年10月10日、愛媛県総合運動公園陸上競技場（松山市）において、NTT西日本陸上部7名による「ふれあい陸上教室」が開催されました。

四国で初の開催となる陸上教室には、松山市と近郊のスポーツ少年団6チーム、約110名の小学生が集まりました。約3時間にわたって、子どもたちは走り方やトレーニング方法について指導を受け、特に器具を使った練習ではみんな興味津々の様子でした。

その後のデモンストレーションでは、陸上部の選手と1km3分のマラソンペースに挑戦。4分少々で走りきる子どもも出るなど、挑戦者は全員完走しました。



大崎選手の講話を聞く参加者たち

「NTT杯全沖縄高等学校ソフトテニス大会」

NTT西日本沖縄支店では、青少年の健全育成と高校ソフトテニスの振興および技術力向上を目的に、「NTT杯全沖縄高等学校ソフトテニス大会」（主催：沖縄県ソフトテニス連盟）を協賛し取り組んでいます。沖縄ソフトテニス連盟の中では高校生を対象とした「県高等学校総合体育大会」・「新人大会」に次ぐ三大会の一つと位置付けられています。2009年は第21回大会で男・女団体各14チームと個人、64チームが参加。三日間を通じて、熱戦が繰り広げられました。

また、節目の第20回大会（2008年度）では、ソフトテニス日本代表選手が所属するNTT西日本－広島との協力により「NTTふれあいソフトテニス教室」も開催しました。



大会模様



地域社会に対する価値創造

文化財の保護

旧 京都中央電話局 西陣分局舎

NTT西日本では、最先端の情報通信技術を盛り込んだ自社建物のメンテナンスなどに取り組んでいる傍ら、歴史的価値の高い建物の保存、有効利活用にも取り組んでおり、NTT西日本が所有する「旧 京都中央電話局西陣分局舎(西陣分局)」については、2006年に国の重要文化財に指定されました。

設計者(岩元 禄)の創造的な様式を盛り込んだ西陣分局は、当時よりその斬新さが建築界において高く評価され、また、現在でも多くの京都市民の皆様にも親しまれております。

NTT西日本では、これからもこの歴史的価値の高い西陣

分局を大切に保存、保有しつつ、歴史的な文化都市 京都の発展に寄与していきます。



グループ会社の取り組み

NTTビジネスアソシエ西日本

あしなが育英会への募金活動

NTTビジネスアソシエ西日本では、「あしなが育英会」の趣旨に賛同し、社員からの募金を募り、寄付活動を行っています。「あしなが育英会」はお父さんやお母さんが病気や災害・自死で亡くなったたり、また後遺障がいのため働くことができないといった事情で教育費に困っている高校生や大学生・専門学生に奨励金の貸与と心のケアを行い、将来社会に貢献する人材を育成することを目的に設立されたものです。寄付物品については現金以外の未使用の「はがき」、「切手」、「テレホンカード」、「図書カード」、「収入

印紙」または商品券・ビール券などとし、この寄付物品を四半期ごとに社員から募り「あしなが育英会」に寄付しています。

今後もこの活動が続いていくことにより、世界の遺児一人ひとりの自助・自立へとつながっていく支援活動に寄与したいと思っています。



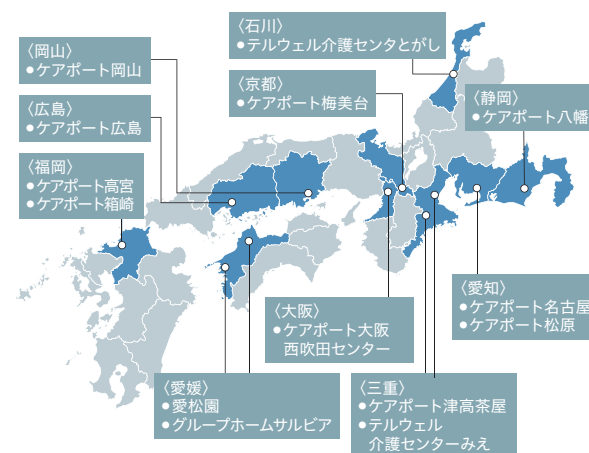
テルウェル西日本

介護サービスの提供を通じた社会貢献

テルウェル西日本は、「安心・安全・信頼」をモットーに常に真心と優しさでご利用者様に接し、「明日もここで過ごしたい」と思っただけの介護サービスを提供します。

ご利用者様の今までの生活環境を大切にしながら、尊厳を保てる生活が継続して営めるように、介護サービスを安心かつ継続してご提供するため、ご本人様やご家族様と相談し、最も必要な支援は何かと問いながら、ご利用者様一人ひとりに合った介護サービスの提供をめざしています。

今後のさらなる高齢社会において、いつでも、どこでも、どなた様にも心から安心して利用していただくことができる介護サービスの提供を通じ、地域社会に貢献します。



社員に対する価値創造

多様性の尊重

日本は少子高齢化などによる労働力人口の減少に直面しており、各企業とも人材の確保が課題となっていますが、一方で多様な人材と働き方が共存することのできる企業文化の醸成および就労環境の整備が求められているところです。

NTT西日本グループの事業を支える根幹はいうまでもなく「人」です。その社員一人ひとりが持つ多様な資質・能力を存分に発揮することが企業価値の向上にとっても必要なことです。そのため採用や昇格など、あらゆる場面において性別、障がい、年齢、人種などの差別を一切行わないことを基本方針とし、就労環境の整備に努めています。

各社の高度なスキルを有する非正規社員の方々に正社員化の途を開くキャリアパス制度を導入したほか、50歳以上社員の人材育成マネジメントの充実や60歳を超えた社員の雇用スキームの充実などによるベテラン層のさらなる活躍に向けた取り組みを図るなど、トータルマンパワーが最大限発揮できるよう雇用や働き方の見直しを進めてきました。

同時に、女性社員の活躍推進や障がいの雇用促進にも積極的に取り組み、多様な人材にとってさらに働きやすい職場の実現に向けた運動を「いきいき共生運動」と名付け取り組みを強化しています。

女性社員のキャリア開発支援

女性社員が仕事にやりがいを持ってキャリアを重ね、後輩女性社員の良きロールモデルとして活躍できるよう、女性社員のキャリア開発に向けた取り組みを実施しています。

NTTグループ9社合同でNTTグループ女性フォーラムを実施し、経営幹部、他社女性経営者の方などを招き、女性リーダー層に対して動機付けを行っています。また、セミナーへの派遣や各支店における女性社員の自主プロジェクト活動などの取り組みを積極的に実施しています。



NTT西日本女性社員の対話会の様子

障がいの雇用推進

多様な人材と働き方が共存することのできる企業風土づくりといった観点から、NTT西日本グループでは障がいのある方々の雇用を促進しています。

NTT西日本グループにおける障がいの雇用率は2010年6月時点で法定雇用率1.80%を超える1.95%となっており、さらなる雇用拡大を進めていきます。

雇用拡大に対する取り組みの一環として2009年7月に「NTT西日本ルセント」を設立、2009年12月には特例子会社として認定を取得しました。NTT西日本ルセントでは、社内文書など保存書類の電子化によるオフィスサポート事業の展開に加え、NTT西日本で取り組み中の障がいの自立支援につながるICTを活用した支援技術(ACT※分野)の検討にも参画しています。今後もNTTグループ全体で障がいの雇用促進に取り組んでまいります。

※ ACT…従来の支援技術(=AT…Assistive Technology)に情報通信技術(=ICT…Information and Communication Technology)を付加(AT+ICT)することで利便性の向上と低コスト化を実現し、生活の質の向上を支援するための技術。



視覚障がい者による、音声での歩行ナビゲーションシステムの技術検証模様

キャリアパス制度

NTT西日本グループでは、コールセンタ業務、宅内保守業務、SE業務、中小・SOHO向け営業業務、財務給与業務などを対象として、高度なスキルを有する非正規社員を正社員へ登用する制度を導入・拡大しており、NTTマーケティングアクト、ホームテクノ各社、アイティメイト各社、テルウェル西日本、NTTビジネスアソシエ西日本において、多様な人材が活躍できる環境づくりを推進しています。

2010年4月1日現在で、キャリアパス正社員の採用実績累計は945名となっています。

社員に対する価値創造

いきいき共生運動

すべての社員が「信頼と共生」に基づき互いに認め合い、自己の能力を最大限に発揮することのできる企業文化・風土づくりに向けて「いきいき共生運動」を展開しています。NTT西日本グループでは、これまでも一人ひとりが自己の能力を発揮して自分らしく働き、いつまでもこの会社で働いていたいと思えるような企業文化・風土づくりに取り組んできました。

この取り組みをより強化するため、2008年4月には「仕事と家庭を両立できるようにワーク・ライフ・バランスを考慮した就労環境の整備」「多様な人材および働き方が共存することのできる企業文化・風土の醸成」を推進することを目的に「いきいき共生推進室」を設置しました。同推進室では、「いきいき共生運動」として「Ⅰ 社員意識の醸成」「Ⅱ ワーク・ライフ・バランスの推進」「Ⅲ 女性社員のキャリア開発支援」という3つの方針のもと、「いきいき共生運動」に取り組んでいます。NTT西日本グループ全体での運動展開に向けて、各社においてダイバーシティ推進に向けた体制を設置し、積極的な取り組みを展開しています。

社員意識の醸成に向けた取り組み

多様な人材の活躍推進に向けては、NTT西日本グループ全社における運動推進責任者の意識醸成を図ることを目的として「いきいき共生フォーラム」を開催し、基調講演実施などにより社員の意識改革を行いました。

また、西日本グループ各社で働く多くの社員に対し、多様な人材の活躍推進に向けた取り組みについての理解を深めることを目的に、イントラネット上での「e-ラーニング」研修を実施しました。ここで寄せられた社員要望を受けて、上司・部下の面談を題材にした事例に基づくケーススタディを研修として実施することで社員一人ひとりが自らのライフステージとキャリア形成のあり方を振り返るとともに、職場で働く異なる価値観を有する社員に対してお互いの意識や価値観を認め合うことの大切さを改めて実感する機会を提供しています。

ワーク・ライフ・バランスの確保

NTT西日本グループでは、社員個々のライフステージや価値観などを尊重しつつ、社員のワークとライフのさらなる充実に向けた取り組みを展開しています。具体的には「育児介護休職者への職場復帰プログラムの導入」「仕事と家庭を両立するロールモデル社員の紹介」などを実施しています。

さらに、内閣府の推進する「カエル! ジャパン」のシンボルマーク・キャッチフレーズを社内運動推進に向けた各種媒体(ホームページ、ポスターなど)に利用し、展開することで社員の意識醸成・職場の風土づくりにつなげています。



いきいき共生運動社内ポスター

●仕事と家庭の両立のための各種制度(一例)

制度の名称		説明
出産・育児	育児・不妊治療のためのライフプラン休暇	育児・不妊治療の他にも、リフレッシュ、ボランティア、リカレント学習、家族の介護にも利用可能(有給)
	妊娠中・出産後の健康診査等	妊娠中・出産後1年以内までの健康診査等は勤務扱いとして受診可能(有給)
	妊娠中の通勤緩和	1日60分を限度に、通勤緩和のため勤務時間の始めまたは終わりに勤務しないことが可能(有給)
	育児休職	子が満3歳に達するまで取得可能(無給)
	育児のための短時間勤務	子が小学校3年生の年度末まで1日の勤務時間を4、5、6時間より選択可能
	時間外勤務の免除	子が小学校の就学始期まで時間外勤務を行わないことが可能
介護	再採用	育児に専念するために退職した社員が対象(退職後3年以内に再採用を申し出た場合)
	育児支援サービス	保育所への送迎を利用するための割引券交付など
	家族の介護のためのライフプラン休暇	家族の介護の他にも、リフレッシュ、ボランティア、リカレント学習、育児・不妊治療にも利用可能(有給)
	介護休職	最長1年6ヶ月まで取得可能(無給)
その他	介護のための短時間勤務	最長3年まで1日の勤務時間を4、5、6時間より選択可能
	再採用	介護に専念するために退職した社員が対象(介護休職の取得開始日から3年以内に再採用を申し出た場合)
	財形形成貯蓄	特定の事由(育児・教育など)のため貯蓄を払い出した場合、その額に応じた給付金の支給
	ライフサポート・パッケージ制度	育児・介護への支援、健康増進及び心身のリフレッシュ等を図ることを目的とした制度

次世代育成支援

NTT西日本では「次世代育成支援対策推進法」に基づき、社員が仕事と子育ての両立を図る上で必要となる雇用環境を整備するため「行動計画」を策定し、その取り組み結果が認められ「次世代育成支援対策推進法」認定マーク(愛称:くるみん)を取得しています。

策定した行動計画については、社外に公表するとともに社員のさらなる理解促進に向けた周知を実施しています。また、父親も子育てができる働き方を実現するため、男女問わず働きやすい環境を整備していく取り組みの一環として、「パパセミナー」を実施し、参加社員の意識醸成につなげています。



「次世代育成支援対策推進法」認定マーク(愛称:くるみん)

在宅勤務の導入

在宅勤務については、ワーク・ライフ・バランスの推進等の観点から2009年7月よりトライアルを実施した結果、仕事と家庭の両立に向けた働き方の選択肢の多様化や育児支援など、社員の就労環境の整備等の効果が得られたことから、2010年4月よりNTT西日本グループ全社を対象に導入しました。

現在は社員からの申請にもとづき、随時実施しています。

在宅勤務実施者の声

- 在宅勤務により働き方の選択肢が増えることは、仕事と家庭を両立するうえで有用だと思う。
- 通勤時間を育児と家事に活用できるため、子どもを育てながら働く女性にとっては、非常に有益な制度だと実感している。
- 通勤時間が無く、勤務時間も柔軟に設定可能となり、育児に割り当てられる時間が増え、家族(妻)にも大変好評である。

人材育成

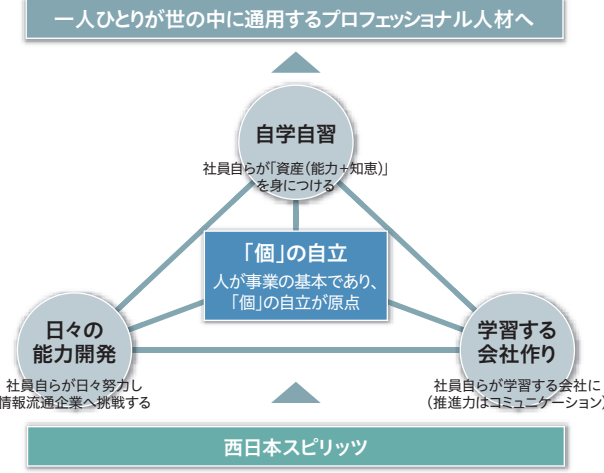
ブロードバンド&ユビキタス時代を支え、ウィズ カスタマー 活動の実践などを通じて「世の中に通用するプロフェッショナル人材」の育成に努めています。

人材開発ビジョンに基づき、「個の自立」に向けた能力開発を推進できるよう、NTT西日本グループ社員が主体的に学ぶ姿勢をサポートする環境を提供するほか、チャレンジ意欲・モチベーション向上に応えるさまざまな育成プログラムを提供しています。具体的には、各事業分野に適応した集合研修、遠隔e-ラーニング研修、WBT※、通信教育、社内スキル認定制度、資格取得に向けた支援制度等の整備・充実を図り、スキル・ノウハウの向上に努めています。

特に、NGN(次世代ネットワーク)の本格展開に向けては、団塊世代の大量退職に加え、フレッツ光サービスが急速に拡大していく状況の中で、技術・ノウハウの継承と大量の技術者育成を迅速に進める必要があり、2010年度末までに高度IP技術者を2,400名育成する目標を掲げ取り組みを進めてきました。2009年度末までに目標達成を図り、引き続き、技術者の育成に取り組んでいるところです。

※ Web Based Trainingの略

●人材開発ビジョン



マネジメント

コーポレートガバナンスの強化

社会からの信頼に応え、CSRを経営の根幹に据え、継続的に企業価値を高めていくためには、コーポレートガバナンスを有効に機能させることが重要です。

そこで、経営の効率性を高め、すべてのステークホルダーからの信頼に応えられる透明性と健全性そして遵法性を確保することを目的に、コーポレートガバナンス体制の強化に取り組んでいます。

取締役会と経営会議

取締役会は会社の重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務執行を監督する役割を担っています。取締役会は14名(うち社外取締役1名)で構成し※、毎月1回程度開催しています。経営会議は、事業の基本方針、そのほか

経営上の重要事項について議論・審議を行い、会社経営の基本戦略を策定し、その円滑な遂行を図ることを目的としています。また、会社の経営上、重要かつ組織横断的な経営課題について必要な検討を行う機関として、経営会議のもとに委員会を設置しています。

※ 2010年7月1日現在

監査役会

監査役会は計3名(うち社外監査役2名)で構成し、各監査役は取締役会等の重要会議への出席、実地調査などを通じ、業務の執行状況について適宜監査を行っています。

また、監査役の業務をサポートする専任組織として監査役室を設置しています。

●コーポレートガバナンス体制



●主な委員会一覧

経営会議	CSR推進委員会	事務局：総務部	設置目的：西日本グループトータルのCSRに関する基本方針策定、活動の推進、全社横断的課題等を検討する。
	ビジネスリスクマネジメント推進委員会	事務局：総務部	設置目的：社内外から発生する企業活動を阻害するリスク、会社の信用を失墜させるリスク等に対し、予防・早期発見・迅速かつ的確な対応を図る。
	安全推進委員会	事務局：人事部	設置目的：グループ横断的な安全対策の検討および安全推進のための必要な措置を行う。
	人権啓発委員会	事務局：人事部	設置目的：同和問題等の人権にかかわる基本的取り組みについて検討する。
	企業倫理委員会	事務局：総務部	設置目的：NTTグループ全体での企業倫理確立に向けた取り組みとして、不正・不祥事を起こさない高い倫理観の醸成を図る 一方、不正・不祥事の早期発見、公明・正大かつ迅速な調査・対応を通じ再発防止に努める。

リスクマネジメント

予測しがたいさまざまなリスクをはらんでいる企業経営では、リスクを早期に発見し、その顕在化を防ぐことが、企業の社会的責任として重要です。

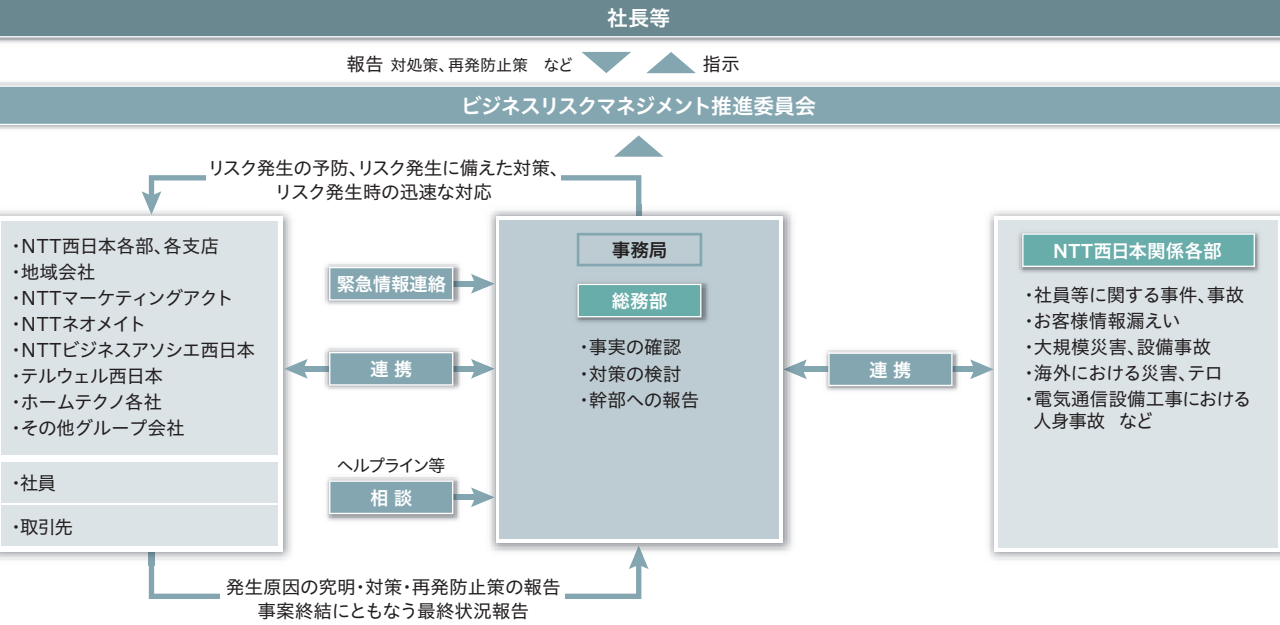
NTT西日本グループでは、自然災害や通信テロなどの外部リスク、企業およびお客様情報の漏えいなどの内部リスクへの対応をはじめ、法令の遵守、社内の情報セキュリティなど、NTT西日本グループを取り巻くさまざまなビジネスリスクに対する施策を講じています。また、万一問題が発生した場合に備え、迅速かつ確に対処する体制を整え、事業活動を再開・継続できるようリスクに対する影響の最小化に努めています。

ビジネスリスクへの対応

事業運営に影響を及ぼすビジネスリスクを適切に管理し、グループトータルとして課題の迅速かつ適確な解決を図るため、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」のもとにNTT西日本本社総務部を事務局とするビジネスリスクマネジメント体制を構築しています。

本社各部および支店やグループ各社からの緊急情報などは、本社総務部に連絡が入り、本社総務部では、関係各部との連携を図り、事実を正確に把握し、必要な対策の検討を行うなど、問題解決に向けた迅速な対応へとつなげています。

●ビジネスリスクマネジメント体制



また、2004年度に、NTT西日本グループ ビジネスリスクマネジメント(BRM)マニュアルを作成・発行し、NTT西日本グループにおけるBRMの対象となるリスクを、過去のさまざまなビジネスリスクの発生・対応状況を踏まえて、内部リスクと外部リスクに分類し、各リスク項目を明確にしたうえで、リスク毎の予防策、事前準備計画、対応方法、および責任所在などを明示しています。なお、新たなリスクへの対処策を追加するなど、順次、BRMマニュアルの改訂を行っています。

新型インフルエンザへの対応

2009年度に新型インフルエンザが発生したことを踏まえ、NTT西日本グループは、「NTT西日本グループ新型インフルエンザ対策行動計画」を策定し、感染防止および社会機能維持に資する必須・重要業務の継続を図る上での基本的考えを示しました。

さらに、基本的考えにのっとり、「強毒性」の新型インフルエンザを想定した「事業継続計画」(BCP)を策定しました。「事業継続計画」には、業務内容の国民生活に与える影響等を勘案し、設備、営業、企画等業務ごとに、新型インフルエンザの発生段階に応じた業務の継続度レベルを定めています。

NTT西日本グループは、引き続き、社会機能の維持、国民の安全・安心を確保するための取り組みを推進します。

NTT西日本の会社概要

概 要

名 称
西日本電信電話株式会社
NIPPON TELEGRAPH AND TELEPHONE WEST CORPORATION

本社所在地
〒540-8511 大阪府大阪市中央区馬場町3番15号

設立年月日
1999年7月1日

資本金
3,120億円

株 式
会社が発行する株式の総数 2,496万株
発行済株式の総数 624万株
株主数 1人(日本電信電話株式会社)

従業員数
5,650人(2010年3月31日現在)

事業所
・本社：1 ・地域事業本部：6 ・支店：33

西日本電信電話株式会社 (2010年7月1日 現在)

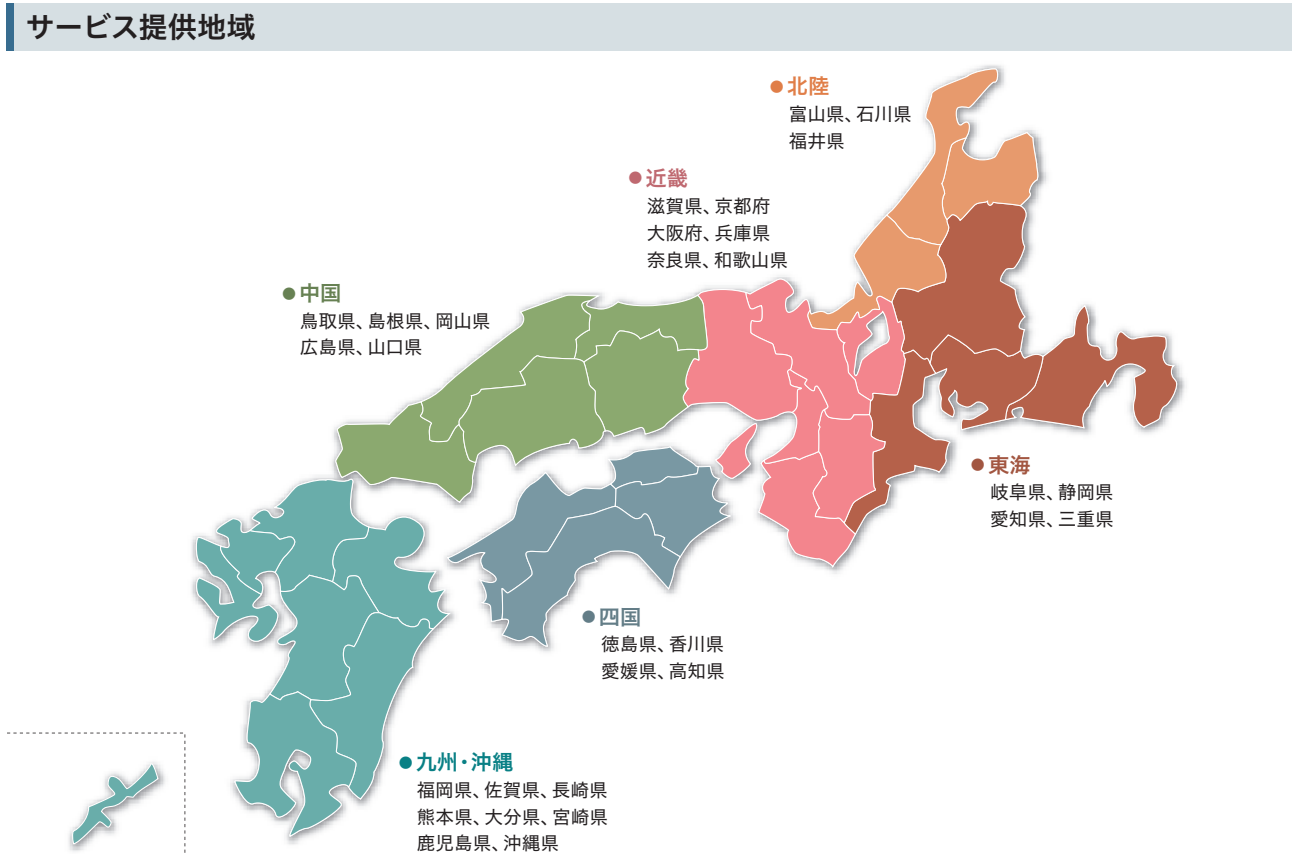
取締役会 監査役会 監査役 監査役室

社長 (経営会議)

情報セキュリティ推進部 総務部 CSR推進室 考査室 広報室 広告表示審査室 人事部 財務部 経営企画部 法人営業本部 サイバークリエーション部 営業本部 マーケティング部 オフィス営業部 ネットワーク部 資材調達センター サイバースペース管理センター 技術革新部 研究開発センター 相互接続推進部 戦略プロジェクト推進本部

地域事業本部(6)
関西・東海・北陸・中国・四国・九州

支店(33)
大阪・大阪東・大阪南・和歌山・京都・奈良・滋賀・兵庫・名古屋・静岡・岐阜・三重・金沢・富山・福井・広島・島根・岡山・鳥取・山口・愛媛・香川・徳島・高知・福岡・北九州・長崎・佐賀・熊本・大分・鹿児島・宮崎・沖縄



主要データ (NTT西日本)

●営業収益 (億円)
20,296 (2005) 19,515 (2006) 19,012 (2007) 18,243 (2008) 17,808 (2009)

●営業利益 (億円)
320 (2005) 204 (2006) 139 (2007) 77 (2008) 184 (2009)

●当期純利益 (億円)
326 (2005) 283 (2006) -377 (2007) 154 (2008) 248 (2009)

●設備投資額 (億円)
4,629 (2005) 4,124 (2006) 3,744 (2007) 3,782 (2008) 3,911 (2009)

●営業収益の内訳 (億円)
2009年度
音声 伝送収入 (IP系除く) 7,981
IP系収入 5,255
専用収入 (IP系除く) 1,404
電報収入 241
その他の電気通信 事業収入 1,338
附帯事業 営業収益 1,586

●社員数 (人)
12,250 (2005) 5,800 (2006) 5,800 (2007) 5,700 (2008) 5,650 (2009)

●男女別の社員数と平均勤続年数(2009年度)

	男 性	女 性	合 計
社員数(人)	4,650[83%]	1,000[17%]	5,650
平均勤続年数(年)	19.8	13.9	18.8

NTT西日本の会社概要

グループ会社（2010年7月1日 現在）			
エンジニアリング・マーケティング・コンサルティング事業(計23社)		SI・情報通信処理分野(計3社)	
(株)NTT西日本-関西	(株)エヌ・ティ・ティ ネオメイト	エヌ・ティ・ティ・メディアサプライ(株)	エヌ・ティ・ティ・ソルマーレ(株)
(株)NTT西日本-みやこ	(株)エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト	エヌ・ティ・ティ・スマートコネクト(株)	
(株)NTT西日本-兵庫	(株)NTT西日本-ホームテクノ関西	不動産活用等分野(計15社)	
(株)NTT西日本-東海	(株)NTT西日本-ホームテクノ東海	(株)NTT西日本 アセット・プランニング	デルソル(株)
(株)NTT西日本-北陸	(株)NTT西日本-ホームテクノ北陸	(株)アメニティ・サービス・関西	デルソル東海(株)
(株)NTT西日本-中国	(株)NTT西日本-ホームテクノ中国	テルウェル西日本(株)	デルソル九州(株)
(株)NTT西日本-四国	(株)NTT西日本-ホームテクノ四国	ビューテック(株)	(株)電電広告
(株)NTT西日本-九州	(株)NTT西日本-ホームテクノ九州	ビューテック東海(株)	(株)広告通信社
(株)NTTネオメイト 中国ソリューション		ビューテック中国(株)	(株)テルテック四国
(株)NTT西日本-関西アイティメイト		ビューテック四国(株)	(株)データプラス
(株)NTT西日本-東海アイティメイト		ビューテック九州(株)	
(株)NTT西日本-北陸アイティメイト		その他(計1社)	
(株)NTT西日本-中国アイティメイト		(株)NTT西日本ルセント	
(株)NTT西日本-四国アイティメイト			
(株)NTT西日本-九州アイティメイト			

第三者意見

NTT西日本グループでは、「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、CSR活動の3つの柱として「コンプライアンスの徹底」「安心・安全な社会づくり」「事業を通じた価値創造」を構築し、グループ全体で実践し成果をあげています。

優れていると評価できること

まず第1は、経営トップのコミットメントとして、CSR活動の原点に立ち返り、「新たな3つの柱」が設定され、「西日本スピリッツ」「NTTグループCSR憲章」を基盤として体系化され、日々のCSR活動に活かされています。「新たな3つの柱」は、それぞれ「見える化」をめざして、具体的な26の指標を掲げて取り組んでいます。

第2は、基本に立ち返り「コンプライアンスの徹底」に取り組んでいることです。2009年度に他事業者情報の不適切な提供にともなう業務改善命令を受けたことによる真摯な反省に基づき、企業倫理の保持、情報セキュリティの推進、消費者保護、人権尊重と主要な課題をあげて取り組んでいます。このようにCSR活動の基盤として「コンプライアンスの徹底」に注力することは、組織力の強化につながります。

第3は、「お客様志向の企業グループ」「通信サービスを提供している社員一人ひとりがお客様に選ばれる」ことをめざして、グループ全体で、お客様・地域社会の安心・安全確保を推進しています。成果は、お客様の声をもとにさまざまな改善に結実し、事例紹介されています。このようにステークホルダーとの協働に積極的に取り組んでいる状況が浮き彫りになっています。

第4は、「事業を通じた価値創造」では、お客様、地球環境、地域社会、社員に対して、それぞれの目標を掲げて

具体的な価値創造活動を展開しています。特に、最先端の情報通信技術の提供は、まさに“本業に根ざした活動”として注目されます。環境経営の推進は、自然保護の活動、地域との連携した活動など、社員・家族の参加を得て、具体的な推進として成果をあげています。

今後の努力を期待すること

第1は、NTT西日本グループは、NTTグループの推進役として、時代の要請に対応したCSR活動の斬新な考え方を、引き続き打ち出すことが求められています。CSR活動の「見える化」と指標は、さらに成果を公開できるようさまざまな工夫することを望みます。

第2は、社会的責任の国際規格ISO26000が本年11月に発行されます。今後は、7つの中核主題である「組織統治、人権、労働慣行、環境、公正な事業慣行、消費者課題、コミュニティ参画及び開発」を意識したCSR活動方針と戦略を策定し、「安心・安全な社会」を実現するために、グループが一体となり使命感を持って取り組むことを期待しています。



東京交通短期大学 学長
田中 宏司氏

Profile

1959年中央大学法学部卒。1954年～90年日本銀行勤務の後、早稲田大学講師等を経て、2002年～06年立教大学大学院教授。日本経営倫理学会副会長、経営倫理実践研究センター理事・首席研究員、経済産業省「ISO/SR国内委員会」委員等。著書多数。

第三者意見を受けて

NTT西日本グループでは、CSR活動の基本(前提)である「コンプライアンスの徹底」を第一に、「安心・安全な社会づくり」「事業を通じた価値創造」を3つの柱とした新たなCSR活動方針を構築し、具体的な取り組みとして、これまでのアクションプランを見直し、3つの柱に対応したCSR活動指標を26項目掲げ、社員一人ひとりが重要な事業課題であることを認識し取り組むことで、持続可能な社会の実現に貢献できる企業グループを

めざしてまいります。

今回、田中先生からいただいた貴重なご意見をNTT西日本グループのCSR活動に反映するとともに、情報開示のレベルアップにも取り組んでいきます。

最後に、今後の参考のため、本報告書に対する皆様からの忌憚のないご意見を頂戴できれば幸いです。

西日本電信電話株式会社
総務部 CSR推進室