

CSR 報告書 2014



本冊子の印刷における環境配慮など

本冊子の作成にあたっては、以下のような環境など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。

用紙

森林管理協議会 (Forest Stewardship Council) で認証された適切に管理された森林からの原料を含む、FSC認証紙を使用しています。



インキ

構成成分中の石油系溶剤を植物油などに置き換えて1%未満に抑えたインキです。



印刷

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基づいています。



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は、エコICTマークの取り組みに参加しています。



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)を製本に使用しています。

梱包/配送

簡易包装での個別配送など、環境に配慮した梱包・配送を実施しています。

リサイクル

不要となった際は、古紙回収・リサイクルにご協力願います。



GPマーク

日印産連「オフセット印刷サービス」グリーン基準に定められた工程、事業者の取り組みの基準に適合した事業者(工場など)であると認定された工場(GP認定工場)で製造され、同グリーン基準に定められた購入資材の基準に適合した資材で印刷製品を製造しています。



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

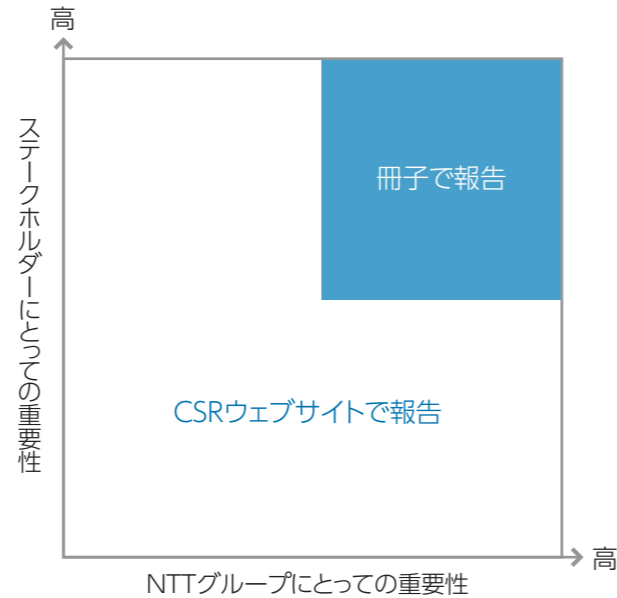
お問い合わせ先 総務部 CSR推進室
 TEL:06-4793-2141
 FAX:06-4793-4852
 E-mail:CSR@west.ntt.co.jp
 http://www.ntt-west.co.jp/csr/



編集方針

本報告書は、NTT西日本グループにおける2013年度のCSRに関する取り組みをステークホルダーの皆さまへ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発行しています。

掲載内容は、2010年に「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、その3つの柱に沿って、ステークホルダーの皆さま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報告しています。



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」3.1版
- 環境省「環境報告ガイドライン2012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28社を対象とし、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。

対象期間

- 2013年4月1日～2014年3月31日
- * 一部内容に2014年4月以降の活動を含みます。

次回発行予定

- 2015年11月

報告形態

本誌は、ステークホルダーの皆さま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、環境への配慮から2013年度版の報告書(冊子版)より内容を厳選して掲載しています。

なお、誌面の都合上掲載できなかったさまざまな取り組みや詳細なデータなどは、できる限り詳しく報告できるようWebサイトで掲載しています。

CSR関連情報メディア

NTT西日本グループ
CSR報告書 2014

Webサイト
<http://www.ntt-west.co.jp/csr/2014/index.html>



地球環境保護活動

Webサイト
<http://www.ntt-west.co.jp/kankyo/>



CONTENTS



トップコミットメント	3
「スマート光戦略」で挑戦・進化し続け お客さまと新たな価値を共創することが 私たちの“使命”です。	
NTT西日本グループのCSR	5
マネジメント	7
コンプライアンスの徹底	9
コンプライアンス推進	9
TOPICS 2013 人権に関わる標語やポスターを 社員とその家族から募集	10
安心・安全な社会づくり	11
お客さま・地域社会の安心・安全確保	11
TOPICS 2013 有害サイトやサイバー犯罪の脅威 からご家族を“まるごと”守ります	12
被災状況を把握する地図システム	14
社員の安心・安全確保	17
TOPICS 2013 2013 安全大会 in 広島&中国地域	17
事業を通じた価値創造	19
お客さまに対する価値創造	19
TOPICS 2013 「デマンド交通システム」でのドアtoドア送迎 高齢者にやさしい地域公共交通を整備	20
地球環境に対する価値創造	21
TOPICS 2013 サプライチェーン全体の 温室効果ガス排出量「スコープ3」	24
地域社会に対する価値創造	25
社員に対する価値創造	27
TOPICS 2013 女性の視点でお客さま満足をさらに向上! 東海事業本部「女性活力推進プロジェクト」	28
NTT西日本の会社概要	29
第三者意見	30

「スマート光戦略」で挑戦・進化し続け お客さまと新たな価値を共創することが 私たちの“使命”です。

「スマート光戦略」で 新たな顧客価値を創造

情報通信市場は、今大きく変わりつつあります。2020年にはインターネットにつながるモノの数が飛躍的に増加し、日本の通信量は50倍以上に増えるともいわれています。さらに、4K・8K放送の商用化、東京五輪開催によって多くの外国人観光客が訪問することに備えたWi-Fiプラットフォーム整備など、私たち情報通信事業者に求められる役割は飛躍的に増加していくでしょう。



そのようななか、新たな顧客価値を創出していくためにNTT西日本グループが掲げるビジョンが「スマート光戦略」です。ずっと住み続けたい未来型の街づくり「スマート光タウン」。快適なビジネス環境と新たな可能性の発見をめざす「スマート光ビジネス」。そして、あらゆる家電・さまざまなサービスを光につなぐことで便利で楽しい新たなライフスタイルを創造する「スマート光ライフ」。多くのご家庭、企業、そして地域に張り巡らされた光ネットワークとICTを活用することで、パートナー企業と連携しながら、快適で便利な環境づくりをめざす取り組みです。

「スマート光戦略」により、お客さまのニーズをくみ取り、サービスを常に進化させ続け、「お客さまにとっての新しい価値」を付加することに注力していきたいと考えております。

実現すべきビジョンに欠かせない CSR経営の推進

「スマート光戦略」を進めるにあたって欠かすことができないのが、私たちの大きな指針となる「新成長戦略」です。この新成長戦略は、持続的な成長に向けて経営基盤を強固にするための施策をはじめとした“6つの柱”^{*}からできていますが、そのなかでも重要となるのが「CSR経営の推進」だと考えています。お客さま、地域社会、取引先、パートナー企業などに貢献することを経営の根幹に据えたCSR経営なくして、企業としての成長はあり得ないというのがその理由です。

^{*} 6つの柱: ①「成長軌道への転換」による増収、②「街の活性化」への取り組み、③「安全・安心・信頼」への取り組み、④「事業運営の効率化」によるコスト削減、⑤グループフォーメーションの仕上げ、⑥CSR経営の推進

これまでもNTT西日本グループでは、「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」の3つをCSR活動の柱として取り組んできました。

「コンプライアンスの徹底」については、現在、最も重点を置いているコンプライアンス5項目、「業務上の不正行為

の根絶」「お客様情報の管理徹底」「飲酒運転の根絶」「パワハラ」の根絶」「人権の尊重」に引き続き注力していきます。

次に、「安心・安全な社会づくり」についてですが、2014年度は南海トラフ巨大地震などの大規模災害対策として策定した「防災3カ年計画」の最終年度にあたります。そこで、通信ビルの防水性向上・中継ルート見直しなどによる、災害に強い通信設備の構築を図るとともに、万が一被災した場合、早期復旧に欠かせない体制を迅速に構築していくための防災訓練などの実施、地方自治体と連動したBCP活動を提案していくなどの防災対策に一層注力しているところです。それらの取り組みを推進していくことで、皆さまの「安心・安全な社会づくり」に貢献していきたいと考えています。

そして、「コンプライアンスの徹底」「安心・安全な社会づくり」という、NTT西日本グループが社会に貢献するうえで欠かせない項目に加えて重要になってくるのが、「事業を通じた価値創造」です。冒頭でお話した「スマート光戦略」に関する取り組みは、まさに「事業を通じた価値創造」にあたります。

パートナーとの協業で 新しい価値を共創していきたい

今後、ICTをつかさどる通信事業者として、新たな価値を提供していくために欠かせない「事業を通じた価値創造」に直結する「スマート光戦略」を進めていくためには、パートナー企業との連携によりサービスなどを生み出す「アライアンスビジネス」の幅広い分野での展開・推進がより重要となります。

2013年1月に本格始動したアライアンスビジネスですが、その成果は着実に表れており、現在、すでに多くのパートナー企業とのアライアンスによる新サービスがスタートしています。例えば、要介護者の安否や服薬の確認などがテレビでできるサービス、「光BOX+」による自宅の電力消



費量などの確認サービスや自宅内の照明・エアコンを制御できるサービスなど、数多くの独創的なサービスを生み出してきました。これらのモデルをさらに進化させながら、世の中に広げ、新しい価値を創っていくことが私たちの“使命”であると考えております。

また、2014年10月に発表させていただいたように、今後は、より多くのパートナー、プレイヤーと提携していく「光コラボレーションモデル」という新しいビジネスモデルも進めてまいります。より多くの皆さまにワクワク・ドキドキを感じていただくために、多くのパートナーが持つ強みと、私たちの強みを持ち寄り、新しい価値を共創していきましょう。

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長

村尾和俊

CSR活動の考え方

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「NTT西日本グループCSR活動の3つの柱」を構築・実践し、CSR活動を推進しています。

「西日本スピリッツ」を原点に

「西日本スピリッツ」は、NTT西日本の創業時に、企業理念として策定し、NTT西日本グループとしての使命・社会的役割・目標、行動指針および行動規範を明示しているものであり、CSR活動をはじめとした会社の根幹となるものと考えています。

CSR活動の3つの柱を重視して

NTT西日本グループのCSRは、創業時に策定した企業理念「西日本スピリッツ」をベースに、活動の原点となる「コンプライアンスの徹底」を第一に、2つめには社会から期待される「安心・安全な社会づくり」、3つめには「事業を通じた価値創造」を3つの柱としてさまざまな活動を推進し、持続可能な社会の発展に貢献します。

NTTグループCSR憲章

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。

CSRテーマ

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。

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」として、高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、働きやすい職場環境の整備や個の成長・多様性の尊重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は、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員、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構成されています。

西日本スピリッツ

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. [めざす状態・目標] **エクセレントカンパニーをめざします**

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】 「めざす」はプロフェッショナル

行動規範

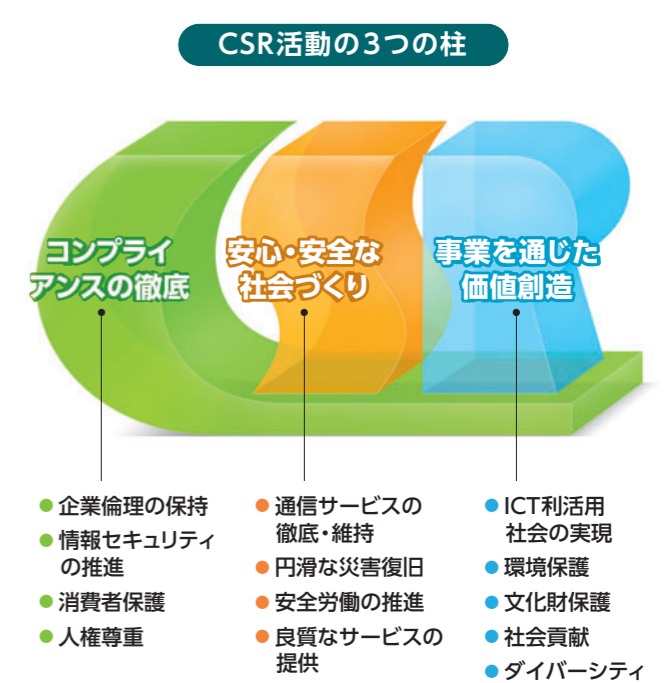
【1】 お客さまへ 私たちは、お客さまのプライバシーを尊重して、お客さまの情報を責任を持って管理し、また、お客さまに対して、誠意を持って対応します。

【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。



3つの柱に対応した取り組みとして、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、その指標に基づき、社員一人ひとりがCSR活動に日々取り組んでいます。

また、社内ホームページへ取り組み実績などを掲載し、社員への「見える化」を図っています。

CSR活動「見える化」指標

活動の柱	テーマ	指標名	主な取り組み実績	
コンプライアンスの徹底	法令遵守と情報管理の徹底	他事業者さま情報の目的外利用の根絶	全社員を対象にお客さま情報保護研修やコンプライアンス研修の実施、各種点検の実施など発生件数の抑制に向けた仕組みの推進や社員意識の醸成に取り組まれましたが、「他事業者さま情報の目的外利用の根絶」、「広告物の不当表示の根絶」を除き、発生は根絶には至りませんでした	
		飲酒運転の根絶		
		広告物の不当表示の根絶		
		お客さま情報などの漏えいの根絶		
		企業の信用失墜につながる行為などの根絶		
徹底に向けた取り組み	SO法会社テスト有効完了	内部統制に関わる監査を100.0%実施		
		全社員研修の受講状況	お客さま情報保護・他事業者さま情報の適正利用研修 研修受講率 98.7%	
		OA環境における情報セキュリティ研修	研修受講率 94.2%	
		いきいき共生運動	研修受講率 100.0%	
安心・安全な社会づくり	お客さま・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	お客さまの声をもとに各種改善に取り組まれました(詳細はP.16を参照)	
		KAIZEN活動の取り組み	約4.1万件の改善提案など積極的なKAIZEN活動に取り組む、優良事例を水平展開しました	
		高品質で安定した通信サービスの確保	24時間、365日、サービスの継続に向け、万全の仕組みや体制の構築、サービス品質向上に取り組まれました	
		設備110番の取り組み状況	事故の未然防止に向けて、不安全設備を早期発見・解消に取り組まれました	
	地域との共生	地域に密着した災害復旧の取り組み状況	南海トラフ地震を想定した初動措置訓練など、自衛隊との連携による被災地の通信確保などを想定した各種訓練を実施し、災害への備えに取り組まれました	
		社員への安心・安全	労働災害の根絶	労働災害の未然防止に向け、作業環境の改善、安全講習会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まれました
			ハラスメントの根絶に向けた取り組み	企業風土の確立に向け、全社員研修などを通じて意識の醸成に取り組まれました

活動の柱	テーマ	指標名	主な取り組み実績
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	お客さまが利用された通信機器を回収・再生し、廃棄物の削減に取り組まれました
		電力使用量の抑制	設備の統廃合・効率化、エコオフィスの推進などにより電力使用量の抑制に取り組まれました(総電力使用量20.2億kWh)
		事務用紙使用量の削減	ペーパーレス会議の推進などにより紙使用量の削減に取り組まれました(前年比9%改善)
		社用車における環境負荷低減	エコドライブ運動の推進により、CO ₂ 排出量の削減に取り組まれました(前年度比5%改善)
		NTT西日本グループのサービス提供を通じた社会への環境負荷低減	フレックスマーケティングの販売拡大ならびに、SI商品などの販売拡大
	地域との共生	廃棄物最終処分量の抑制	オフィス内におけるリユース、リサイクルの推進および環境に配慮した優良な処分業者への委託の推進
		みどりいっぱいプロジェクトの推進	ICTを活用した各種プロジェクトなどを展開し、全30府県、7,231人の活動となりました
		障がい者雇用の推進	積極的な雇用促進、離職防止施策の充実に取り組まれました(障がい者雇用率2.00%)
		地域イベント・ボランティア活動などへの参加	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(活動参加率100.0%)
		ICT利活用社会への貢献	ICT利活用社会への貢献に向けた各種ソリューションサービスなどのお客さま提案活動を積極的に推進
ワーク・ライフ・バランスおよびダイバーシティ	保有文化財(歴史的建物など)の保護	歴史的価値の高い建物などの保存、有効利活用の推進に取り組まれました	
	育児・介護休職者 退職前後三者面談実施	出産休暇、育児休暇、介護休暇を取得中の社員に対する職場復帰プログラムを実施(実施率100.0%)	
	在宅勤務の推進	在宅勤務を積極的に推進	

* 2014年3月末実績

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、全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15名で構成し(2014年7月1日現在)、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。

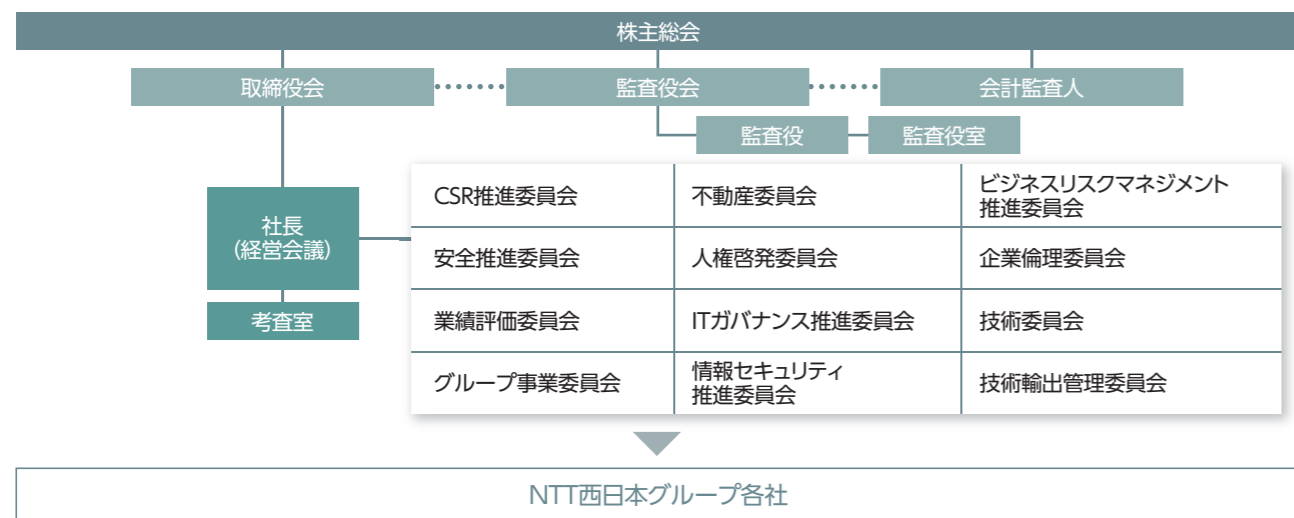
また、会社の経営上、重要かつ組織横断的な経営課題について必要な検討を行う機関として、経営会議のもとに委員会を設置しています。

■ 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の体制



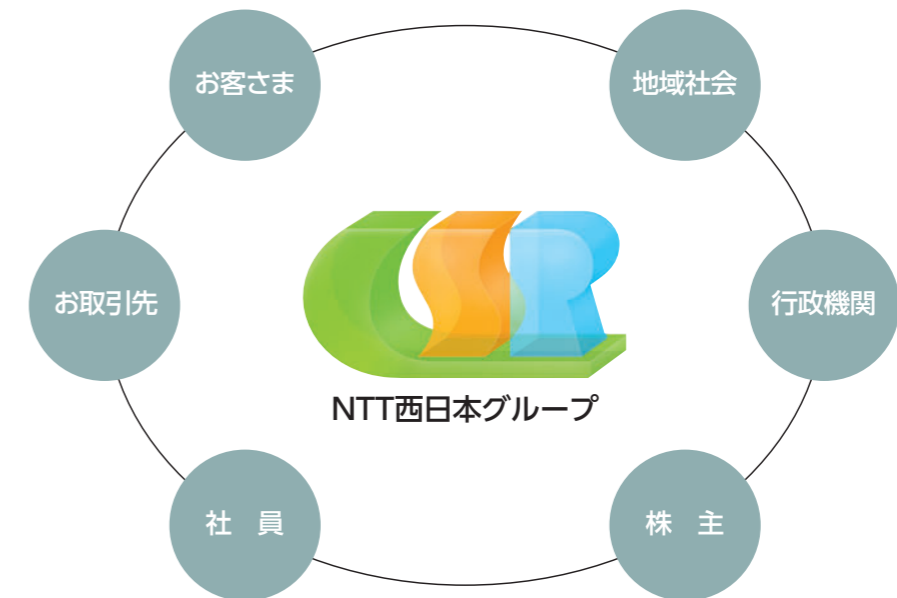
主な委員会一覧

委員会名	事務局	設置目的
CSR推進委員会	事務局:総務部	NTT西日本グループ全体の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	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	NTT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	人権・同和問題等の人権に関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	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・対処を通じ再発防止に努める。

ステークホルダーとの関わり

NTT西日本グループは、ステークホルダーの皆さまとの関わりの中で事業活動を行っています。企業価値を高め、CSRを正しい方向に推進していくためには、これらのステークホルダーの皆さまとコミュニケーションを図り、社会の声を

知ることが不可欠であると考えています。当グループでは、お客様相談センターを通じてお客さまからのご意見を聞いたり、地域のイベントに参加して近隣住民との交流を深めるなど、さまざまな場面でコミュニケーションを推進しています。



資材調達における取り組み

■ NTTサプライチェーンCSR推進ガイドライン

NTT西日本グループは、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定めており、これを推進していきます。

■ NTTグリーン調達ガイドライン

NTT西日本グループは、環境への影響を考慮した製品の調達(グリーン調達)を推進します。本ガイドラインは、グリーン調達に関するNTT西日本の基本的考え方であり、NTT西日本とサプライヤ*の皆さまと連携し、継続して環境問題に取り組む一般的な項目を示しています。

■ 紛争鉱物への対応

NTT西日本グループは、調達活動における社会的責任を果たすため、2010年7月に米国で成立した「金融規制改革法」(ドッド・フランク法)の趣旨を鑑み、サプライヤ*の皆さまと連携し、武装勢力の資金源となる「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進します。

なお、紛争の存在する地域においても武装勢力の資金源となっていない鉱物もあるため、それらの使用を妨げることのないよう取り組んでいきます。

* サプライヤ：事業活動に必要な製品や原材料などを供給する関係にある事業者のこと。

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」にいま一度焦点をあて、取り組みを強化していきます。

コンプライアンス推進

企業倫理の確立と徹底

企業倫理憲章(企業倫理に関する具体的行動指針)

NTTグループ全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、本憲章の浸透にむけては、全ての職場への企業倫理憲章ポスターの掲示ならびに企業倫理憲章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。

倫理の保持に関する考え方・取り組み

企業の社会的責任を果たすことを通じて、ステークホルダーの皆さまとともに持続的に成長・発展していくうえで、コンプライアンスは最も基本となる部分であるとの認識から、これまで、企業倫理の確立に向けて、さまざまな取り組みを展開しています。

今後も継続して、企業倫理への意識の徹底、関係法令や社内ルールへの遵守を通じて、社員一人ひとりが誇りと自信をもって真摯に業務に取り組むことで、高い倫理観をもった事業運営、健全な企業活動を推進していきます。

企業倫理委員会

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。

またNTT西日本においては、2013年4月に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・決定を行いました。決定された施策については、NTT西日本グループ各社横断的に展開を図っています。

内部統制システム

「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、企業価値を高め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関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。

NTT西日本グループ社員の収賄による逮捕について

2014年1月、「日本電信電話株式会社等に関する法律」における収賄容疑で弊社グループ社員が逮捕される事態が発生しました。ステークホルダーの皆さまへ深くお詫び申し上げますとともに、本件を厳粛に受け止め、いま一度一人ひとりが法令、社会的規範および社内規則を遵守し、NTT西日本グループ一体となって、不正・不祥事の発生防止に一層努めていきます。

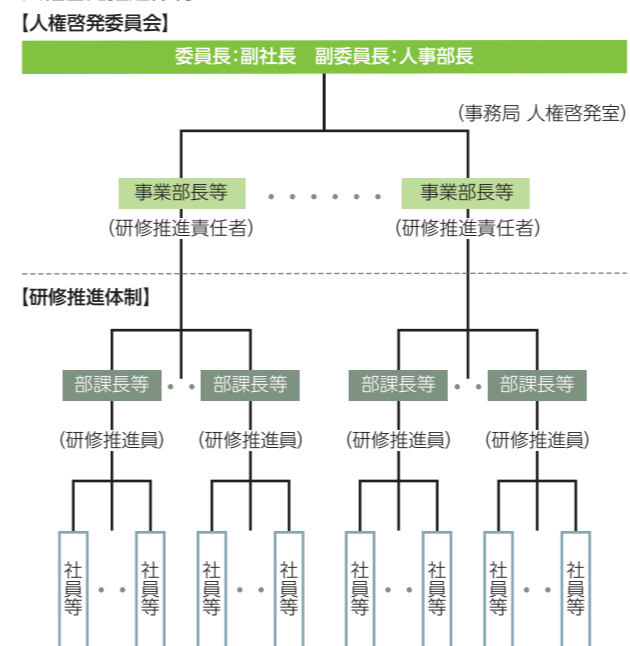
人権尊重

あらゆる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。

NTT西日本グループ各社では、各組織のトップである研修推進責任者により構成される人権啓発委員会等を設置し、毎年、具体的な取り組み方針を決定して現状の課題などに則した啓発を行います。また、研修推進責任者のもと、研修推進員である部課長などがその方針に基づき、社員への啓発研修などを行い、社員の人権意識の浸透、定着を図っています。

人権啓発推進体制



情報セキュリティ

情報セキュリティ推進体制

NTT西日本グループにおける情報セキュリティの推進に向け、情報セキュリティ推進担当取締役を委員長とし、各グループ会社社長をメンバーとする「情報セキュリティ推進委員会」を設置し、情報セキュリティに関する基本方針の決定など、グループ横断的な情報セキュリティの推進に取り組んでいます。

また、社長直轄組織として、情報セキュリティに関するグループ横断的マネジメントを実施する「情報セキュリティ推進部」を設置し、啓発、研修、点検、システムセキュリティ強化などの施策を展開しています。

情報セキュリティ強化の取り組み

情報セキュリティについては、全ての社員等がその重要性を認識し、積極的に取り組む必要があります。そのため、グループの全社員、派遣社員に対し、お客さま情報保護および他事業者さま情報の適正利用に関する研修を実施するとともに、お客さま情報などを取り扱う業務を委託している業務委託先の社員についても同様の研修を実施しています。

また、毎年7月～9月に「お客さま情報等保護強化期間」、2月に「情報セキュリティ啓発期間」を設定し、情報管理の徹底に向けた啓発・点検を実施しています。

さらに、お客さま情報などの流出を防止するため、お客さま情報などを取り扱う部門へのICカード錠やセキュリティカメラの設置、社外へのファックス送信時や添付ファイル付メールの送信時に第三者承認を必要とするシステムの導入、社内業務用パソコンから外部記録媒体への入出力規制等を実施しています。

今後も、NTT西日本グループは、情報セキュリティへの取り組みを強化し、お客さまの情報を適正に取り扱ってまいります。

TOPICS 2013

人権に関わる標語やポスターを社員とその家族から募集

NTT西日本グループでは、人権意識の高揚を図るため、社員だけでなく社員の家族も対象として、人権に関わる標語やポスターを募集し、人権週間(12月4日～10日)に合わせて優秀作品を表彰するとともに、優秀作品を掲載した「人権啓発日めくりカレンダー」(写真右)を作成し各事業所に掲出するなど、人権意識の定着に努めています。

なお2013年度は、ポスター214作品、標語73,777作品の応募がありました。



「人権啓発日めくりカレンダー」の1ページ

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さま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。

お客さま・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、そこで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。

それゆえお客さまに「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

ユニバーサルサービス(日本全国どこでも同じサービスを受けられる)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西日本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。



2013年度は、故障の未然防止や早期サービス回復に努めてまいりました。故障の未然防止については、通信装置のパフォーマンスを日々チェックし、故障の予兆段階で速やかに対処を行っております。早期サービス回復については、故障の分析後に早期回復のための手順書作成や、定期的な訓練を行っています。

さらに、2006年10月23日～25日に起こったひかり電話大規模故障から学んだ教訓を忘れないために、毎年10月23日から約1カ月間を「サービス品質向上強化月間」として行っています。「サービス品質向上強化月間」では、社員一人ひとりが、お客さまに末永くサービスをお使いいただくための具体的な行動として何ができるかを考え、実践することにより、さらなる品質向上に取り組んでいます。

NTT西日本グループの情報通信インフラ

とう道(通信ケーブル用地下トンネル) 電柱 海底ケーブル



245 km 618 万本 5,349 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、これらの島と島と本土の間の通信サービスを提供するため、約5,349km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。

TOPICS 2013

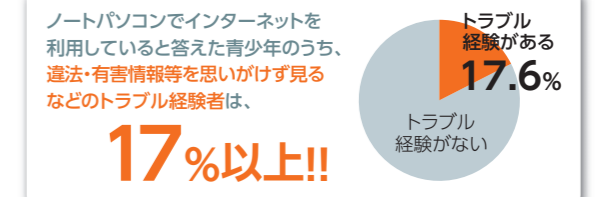
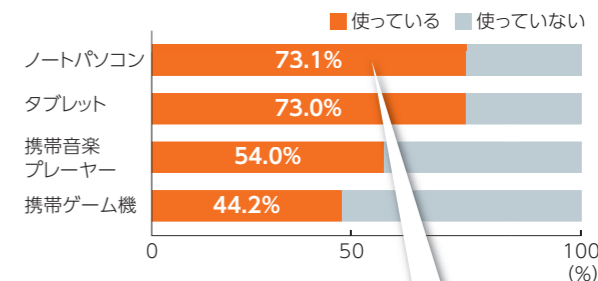
有害サイトやサイバー犯罪の脅威からご家族を“まるごと”守ります

セキュリティ機能まるごとWebフィルター

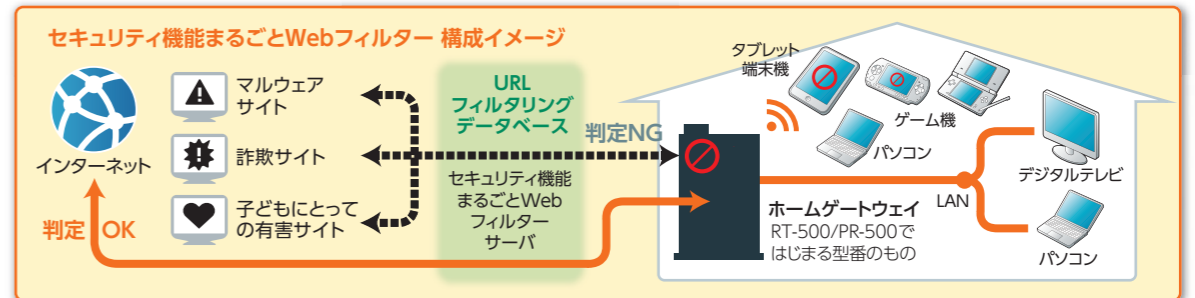
近年、子どもやシニア世代によるインターネット利用が広がる一方で、氾濫する有害サイトへの対策が一層重要となっています。サイバー犯罪も複雑・巧妙化が進み、個人の金銭を狙うなど、詐欺・悪質商法に関する警察への相談は前年よりも25%も増加(2014年3月27日警察庁発表)しています。例えば、意図せずアダルト情報サイトに誘導され多額の料金を請求されたり、ネットショッピングで偽物を売りつけられるように、その脅威は身近なものになっています。

NTT西日本では、ノートパソコンやタブレットなどから安心してインターネットをご利用いただけるよう、家庭とインターネットを結ぶ入り口となるホームゲートウェイでWebフィルタリングを行うサービスを提供し、こうした被害を未然に防ぐ取り組みを行っています。

青少年の所有している機器ごとのインターネット利用状況



出典:経済産業省「平成25年度 機器ごとのインターネット利用状況調査」



担当者の声

子どもが玩具のようにタブレットを使いこなす時代。家族全員が安心してインターネットに接続でき、楽しい暮らしを支えたい!こんな思いをもってこのサービスを生み出しました。



セキュリティ機能まるごとWebフィルターの開発・販売の主なメンバー
ビジネスデザイン部 ネットワークサービス部門
天雨、瀬古、梶原
マーケティング部 IPサービス部門
白榮
(所属・氏名の並びは、右下から反時計回り)

一人でも多くのお客さまに弊社のサービスをご利用いただき、光ブロードバンドを通じた豊かな生活を実現できるよう、今後もお客さまの声や新たな技術を捉え、より良いサービスの開発・提供に取り組んでいきたいと思っております。

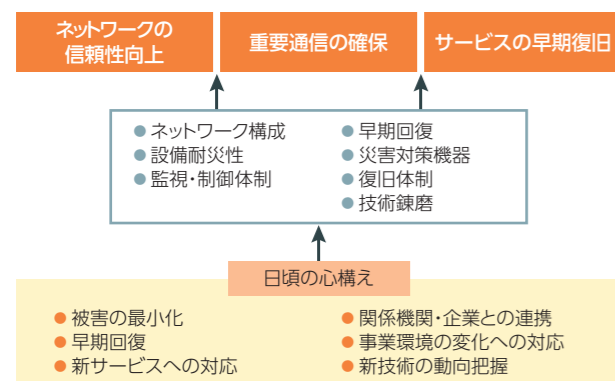


お客さま・地域社会の安心・安全確保

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西日本グループでは、以下の基本方針のもと、災害対策に取り組んでいます。

NTT西日本グループの災害対策方針



ネットワークの信頼性向上

予期せぬサービス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」



(上) 災害用伝言ダイヤル(171)
(下) 災害用伝言板(web171)

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、電話が繋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)」「災害用伝言板(web171)」などのサービスを提供しています。

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、衛星通信システムを利用したポータブル衛星装置を設営、特設公衆電話を提供し通信の確保を実施しています。

また、サービスの早期復旧に欠かせない態勢をすぐに確立できるように、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。有事の際は、規定に準じ初動措置、本部への参集を実行するよう本部員は常時心がけています。

災害時の通信手段としての公衆電話

災害救助法の適用が想定される規模の災害によって、交通機関の遮断などの社会的混乱が発生し、関係事業者における携帯電話および固定電話の通話規制が発生する可能性がある状況などを総合的に勘案し、必要と判断される場合には、公衆電話から発信する際の通話料などが無料となる場合があります。

また、多くの被災者が集まる避難所などに災害対策機器により速やかに、特設公衆電話(無料)の設置を行います。なお、一部の避難所へは自治体と連携して特設公衆電話の事前設置を行っています。

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. 受話器を上げてください。 2. 緊急通報用の赤いボタンを押すか、硬貨を入れるか、またはテレホンカードを挿入すると、受話口から発信音(ツーン)が聞こえます。 3. ダイヤルしてください。(通話終了後、硬貨またはカードはそのまま戻ります。) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受話器を上げると受話口から発信音(ツーン)が聞こえます。 2. そのままダイヤルしてください。

連動地震を想定した防災訓練

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の態勢構築や、実災害を想定した初動措置について課題を持って取り組み、さらに迅速な行動がとれるように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。

2013年度は、「南海トラフ巨大地震」の被災想定に基づき、本社と支店合同の防災訓練を実施しました。被災規模が西日本全域に及ぶため、各本部員の初動措置を確認することはもとより、NTT西日本本社と各支店との情報連携体制や指示系統体制の確認も実施しました。

参加する災害対策本部員に対しては、「自ら考え」かつ「実践的」な内容とするため、シナリオレスにて訓練を実施しました。さらにインシデント情報を突発的に加えることにより、実際の状況に近い雰囲気で行いました。

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

自衛隊と共同で通信確保訓練を実施

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、陸上自衛隊との連携強化を目的に、共同訓練を毎年(2006年より)実施しています。

2013年は愛知、岐阜、兵庫、高知、熊本にて共同訓練を実施。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)および災害用伝言板(web171)の開設を実施しました。



訓練の様子

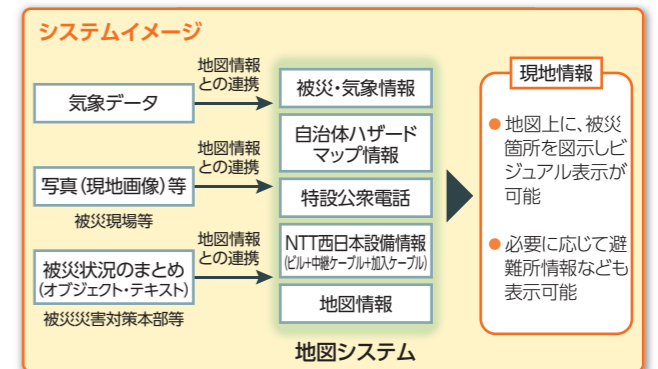
TOPICS 2013

被災状況を把握する地図システム

災害発生時において、被災状況を素早く正確に把握し、適切な対策を講じ、支店・本社間で円滑に情報連携を行うことが重要ですが、2013年度は地図上で被災状況などの情報をまとめるシステムを西日本全府県に導入しました。地図上に表示するのはNTT西日本の電柱やケーブルなど設備の情報・現地の写真などの情報・気象庁から発表される気象情報などの情報で、そのうえにテキストやオブジェクトなどを加えて被災状況把握と情報伝達を行います。システムの構築に加え、キャラバンや訓練などを通して操作する社員のスキル向上にも努めており、システムと人材の両方の面での対応力強化に引き続き取り組んでいきます。



総合防災訓練の様相



お客さま・地域社会の安心・安全確保

お客さまの声に答えてサービスを改善

NTT西日本グループでは、お客さまの声にお応えする取り組みとして、「ウィズ カスタマー活動」を推進しています。この活動では、「116」をはじめとする受付窓口で寄せられたお客さまのご意見・ご要望などを、副社長をリーダーとして毎月開催する、「ウィズ カスタマー活動推進ワーキング」で検討し、グループとしての改善に向けた方向性を決定し、サービス改善や商品開発に反映させています。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。

このような活動を通じて、真の「お客さま志向の企業グループ」をめざし、常にお客さまの立場に立った対応を行い、NTT西日本を身近に感じていただきたいと思います。

「お客さまにNTT西日本グループのサービスを選んでいただき、未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。



お客さまに説明する工事担当者



お客さまに対応するオペレーター



NTTグループコレクションでのウィズ カスタマー活動の紹介

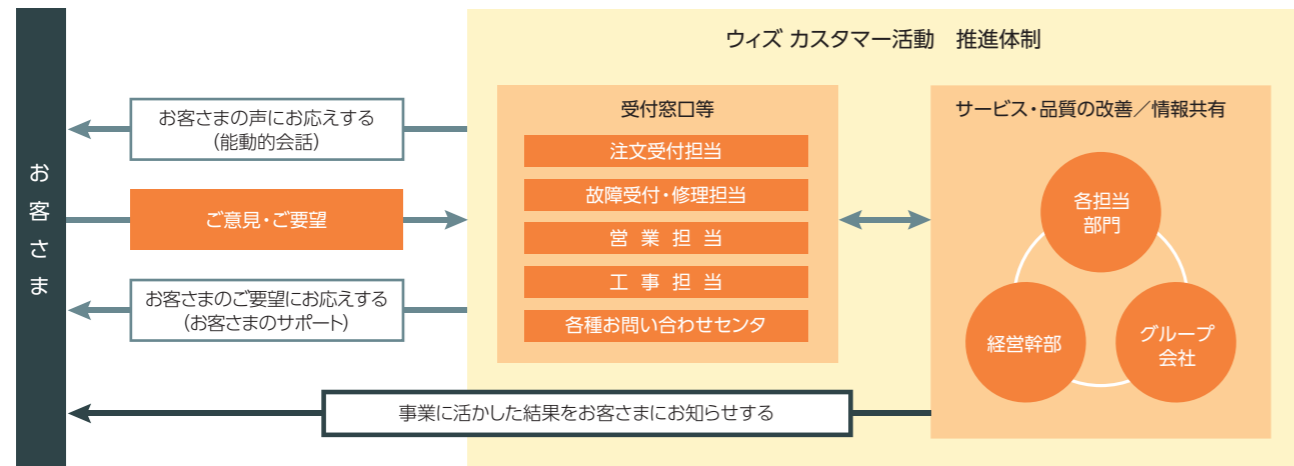
NTT西日本グループ 「ウィズ カスタマー活動」

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



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

ウィズ カスタマー活動 推進体制



お客さまの声をもとに改善を行った事例

WEB 「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/>

事例 1

光BOX+(HB-1000[2]/情報機器)*に、緊急地震速報(ゆれくるコール)を受信した際の動作確認ができる機能を追加しました。

お客さまの声

光BOX+で緊急地震速報サービスを利用する際に、動作確認ができる機能をつけてもらえないか。

改善しました

緊急地震速報(ゆれくるコール)をお客さまが設定された後、緊急地震速報の信号を受信し、正常に動作するかどうかを確認するための機能を追加しました。
 【光BOX+アプリ一覧(ゆれくるコール)ホームページ】
<http://www.ntt-west.co.jp/kiki/hikaribox/appli/jishinsokuhou.html>

事例 2

iPhone向けの光BOX+スマートフォン用リモコンアプリの提供を開始しました。

お客さまの声

光BOX+用のスマホリモコンアプリをiOS向けにも提供できないか。

改善しました

iPhone向けの光BOX+スマートフォン用リモコンアプリを開発し、提供を開始しました。

事例 3

CLUB NTT-Westアプリのホームページ上で、アプリの利用方法や設定方法などを紹介するよう改善しました。

お客さまの声

CLUB NTT-Westアプリを利用するために必要な事を、ホームページなどで案内することはできないか。

改善しました

CLUB NTT-Westアプリのホームページ上に、インターネット接続設定時の事前準備などの情報を掲載するよう改善しました。
 【CLUB NTT-Westアプリのご紹介ホームページ】
http://flets-w.com/point-otoku/about_cnw/cnw_startapp/

事例 4

「光BOX+START BOOK」に、初期設定に関するサポート窓口の電話番号を記載しました。

お客さまの声

「光BOX+START BOOK」に、初期設定に関するサポート窓口の電話番号を記載できないか。

改善しました

「光BOX+START BOOK」を改訂し、初期設定に関するサポート窓口の電話番号と光BOX+全般に関するサポート窓口の電話番号を併せて記載するよう改善しました。

【見直し前】

【見直し後】

※【光BOX+(HB-1000[2])について】
 ・本製品によるインターネット利用には、「フレッツ光」などのブロードバンド回線、および対応するプロバイダーとの契約・料金、ルーターなどが別途必要です。
 ・環境によっては、十分な帯域確保ができず音声や映像が途切れる場合があります。
 ・「フレッツ 光ライト(インターネット接続サービス)」でもご利用いただけますが、アプリケーションなどのバージョンアップや動画視聴などでのインターネット通信により、「フレッツ 光ライト」の月額利用料が2段階定額の上限額に達する場合がありますので「フレッツ 光ネクスト」など他の定額サービスのご利用をお勧めします。
 ・本製品の利用には、HDMI端子付のテレビが必要です。
 ・ファイルのダウンロードはできません。ページによっては、動画や音声再生されなかったり、文字や画像が正しく表示されなかったりする場合があります。Adobe Reader、JAVAなどのプラグインには対応しておらず、追加することもできません。

<本件のお問い合わせ>
 局番なしの「116」、携帯電話・PHSからはフリーアクセス[0800-2000116] 受付時間：午前9時～午後5時(土曜・日曜・祝日も受け付けています)
 *フリーアクセスはNTT西日本エリア以外からはご利用いただけません。 *電話番号をお確かめのうえ、間違えないようお願いいたします。

社員の安心・安全確保

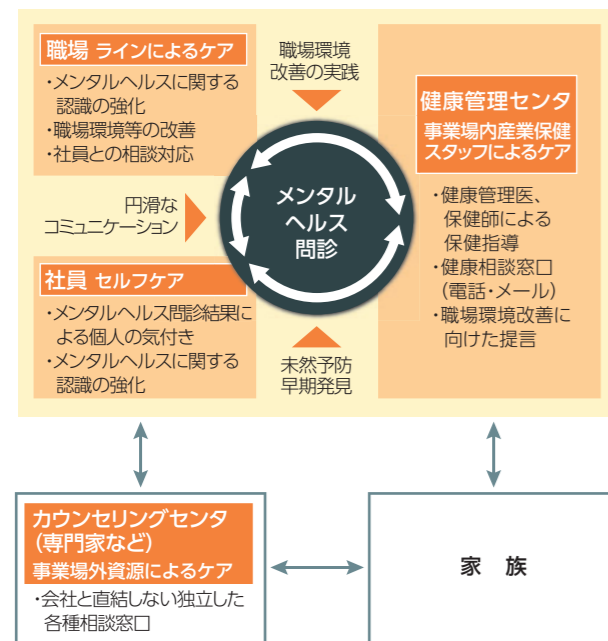
社員の心と体の健康管理

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います。

社員の健康管理については、法の要請はもとより社内規程に基づき、各種施策を充実して実施しています。健康診断については、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た、節目健診や多項目健診、40歳は人間ドックと同様の健康診断、40歳以上の偶数年は、多項目健診を実施しています。また、カフェテリアプラン(選択可能な福利厚生メニュー)には人間ドックが組み込まれており、全社員が受検しやすい仕組みにしています。また、2014年度からは40歳の時給契約社員を対象に、多項目健診を新たに実施しています。

メンタルヘルス対策の各種施策については、厚生労働省の指針を踏まえながら積極的に取り組んでおり、セルフケアとして、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、事業場内産業保健スタッフによる健康相談窓口の設置、面談の実施、事業場外資源によるケアとして、24時間専属のカウンセラーによるカウンセリングセンターの設置により、相談しやすい環境づくりに努め、疾病

メンタルヘルス対策推進体制イメージ



の未然予防・早期発見に努めています。また、心の健康問題により休職した社員に対しては、健康管理医と連携した支援体制を確立し、円滑な職場復帰に向け取り組んでいます。

労働災害ゼロをめざして

円滑な事業運営の推進には、職場などにおける労働安全の確保は極めて重要です。

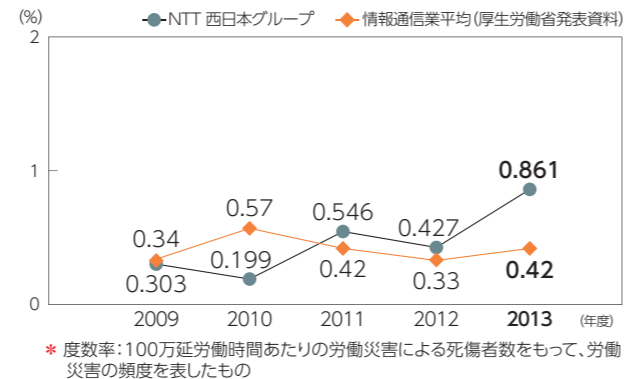
安全労働を第一に、作業環境の改善や作業現場への安全パトロール、安全点検、安全講習会、各地域(関西・東海・北陸・中国・四国・九州)単位での安全大会開催など、各種安全対策を積極的に展開し、安全意識の醸成、基本動作の徹底に取り組み、事故の未然防止に努めています。

2013年度の労働災害については39件発生しており、主な原因は、転倒などによるもので、こうした労働災害発生の実態を踏まえ、事故の未然防止に向けたタイムリーな情報共有、再発防止に向けた注意喚起を行うなどの各種取り組みを継続的に実施することで、労働災害ゼロをめざします。

連携する通信建設会社の役割も重要との認識のもと、安全確保・事故防止に必要な基本事項について、通信建設会社を含めたNTT西日本グループトータルで協議、情報共有しています。さらに年2回開催される電気通信設備工事安全対策協議会で、現場への浸透を図るため、事故再発防止策に関する議論を行うなど、労働災害根絶に向け、積極的に取り組んでいます。

また、2014年度の新たな取り組みとして、原点回帰し、「事故等を起こさない取り組み」・「発生しても最小限の影響にとどめる取り組み」について各地域にて現場に根ざした取り組みを実施しています。

災害発生度数率の推移



TOPICS 2013

2013安全大会 in 広島&中国地域

労働災害根絶の取り組みの一環として、安全意識の醸成とさらなる安全への取り組みを強化することを目的に各地域(関西・東海・北陸・中国・四国・九州)単位でNTT西日本グループ会社と通信建設会社が一体となった安全大会を開催しています。

中国地域においては、「無事故無災害」に向け、「安全労働に対する意識高揚と安全衛生の活動定着」を目的に、中国地域各県域で「安全大会」を実施しています。

広島大会は、今年で18回目を迎え、事故被災者本人の体験談映像視聴や脚立や屋根からの転落事故事例実演、高所作業車逸走実演などを通して基本動作の重要性について再認識するとともに、飲酒体験ゴーグルによる飲酒

運転の恐さ体感や、交通安全体験車による運転時敏しょう性チェックおよび衛生・健康コーナーでのメンタルヘルスチェックなどもあり、安全衛生・健康について幅広く考える機会となりました。

また、各種安全ツールの展示紹介などもあり、安全に関するさまざまな情報を得ることができ、今後の作業をより安全に行ううえで大いに役立つ内容でした。

広島大会の最優秀安全標語である「慌てるな 急ぐ時こそ指差し呼称 手順を守って安全作業」のもと「作業事故・交通事故0(ゼロ)」をめざし、自分や仲間の命、安全を全力をあげて守っていくことを全員で誓い合い、今後もさらなる安全の推進に取り組んでいきます。



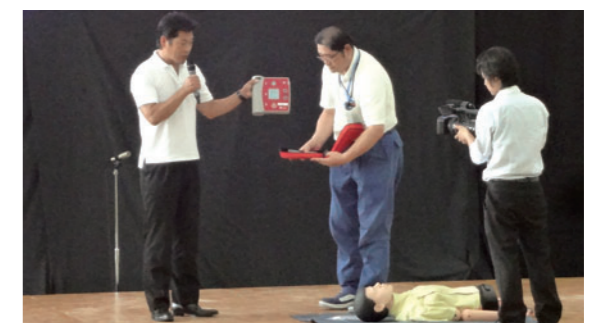
広島支店(広島大会 開会式の模様)



広島支店(安全確認「ヨシ!」)



島根支店(高所作業車逸走事故再現の模様)



岡山支店(救急救命講習の模様)



鳥取支店(事故事例屋根上作業の体験の模様)



山口支店(クレーン車転倒事故の再現の模様)

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さまから信用される企業をめざします。



お客さまに対する価値創造

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備えた「フレッツ 光ネクスト」の新たなサービスとして2012年10月から1Gサービス「フレッツ 光ネクスト スーパーハイスピードタイプ準」の提供を開始、2013年1月から「フレッツ 光WiFiアクセス」の提供を開始、2013年8月から「どんと割」の提供開始。お客さまのニーズに合わせたサービスを提供することにより、2013年度末にはフレッツ光サービスの契約数が約786万件になりました。

今後のさらなる普及促進に向けて、お客さまにとって“魅力的な”サービスの提供に取り組んでいきます。

※ サービス提供エリアであっても、設備の状況など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か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 サービス提供エリア
<http://flets-w.com/next/area/>

ソリューションサービス

法人ビジネス分野については、自治体や企業の経営課題を解決へと導くさまざまなソリューションを提供させていただきました。とくに、地域社会に対して、デジタルディバイド(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。

また、お客さまのシステムを安定稼働させて、災害発生

時にも継続して運用するためのデータセンタビジネスの拡大に努めました。さらには、通信キャリアとしての光ネットワークとデータセンタを基盤としたクラウドサービスを、2011年3月より提供開始しました。

今後は、さらにお客さまニーズに対応したサービスを提供していきます。

クラウドサービス

昨今、全国的に光アクセスサービスなどの高速インフラ整備が進み、ブロードバンドネットワークの契約数の増加^{※1}やスマートフォンなどのモバイル端末の普及も進んでいます。^{※2}

そのようななかで、システム導入に関する設備投資や運用負荷の低減などのニーズに加え、BCP対策としてシステムのデータ保全や、スマートフォンなどを利用した効率的な業務運営のため、クラウドコンピューティングを導入する企業が増えてきています。^{※3}

このような状況において、NTT西日本は、長年にわたり、通信キャリアとして電話・光IPサービスを提供するなかで培ってきた「安心・信頼」の運用実績やノウハウを活用し、データセンタやプラットフォームのメニューを中心とした「Bizひかりクラウド」サービスを提供しています。

「Bizひかりクラウド」とは、NTT西日本グループが提供する「安心・信頼」のクラウドサービスを体系化したものです。

- ※1 平成25年版 情報通信白書 インターネットの利用動向より
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h25/html/nc243120.html>
- ※2 平成25年版 通信利用動向調査(世帯編) 主な情報通信機器の普及状況(世帯)より
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05a/h25doukou.html>
- ※3 平成25年版 通信利用動向調査(企業編) クラウドコンピューティングサービスの利用状況より
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/140627_1.pdf

TOPICS 2013

「デマンド交通システム」での ドアtoドア送迎 高齢者にやさしい地域公共 交通を整備

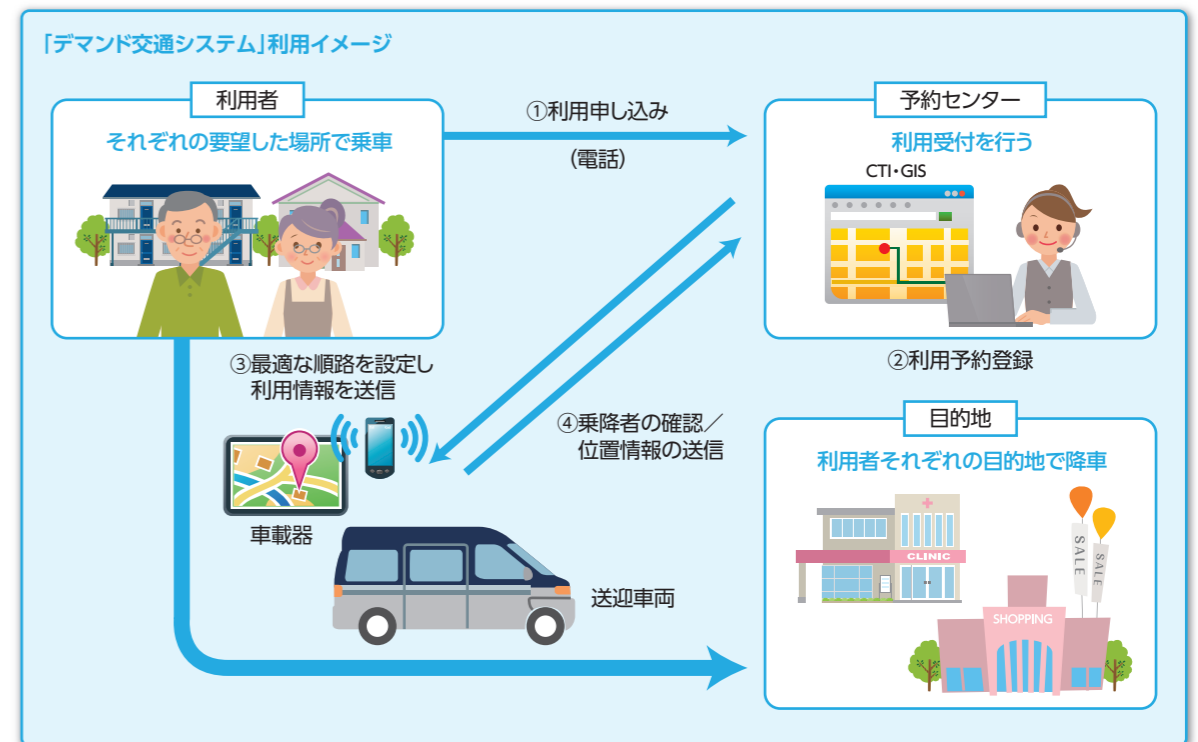
福岡県八女市は、市町村合併による高齢化率の上昇にともない、課題となる地域公共交通の整備について「デマンド交通システム」を活用し、利用者からの事前予約情報をもとに出発地から目的地までの「ドアtoドア送迎」を低料金で提供する「ふる里タクシー」の運行を開始。NTT西日本はコンサルティングパートナーとして提案、構築しました。

「住民の利便性を大切にして乗り合い率を高めたい」という要望を踏まえ、一貫してドアtoドア送迎にこだわったNTT西日本は、地域公共交通のコンサルティングにあたって、事前に約1,400世帯を対象に住民アンケート調査を実施。住民の動線について綿密な分析を行うなど、利用者にとって最適な交通について検討したうえで、下図のようなデマンド交通システムを提案しました。

本システムは、①CTI^{※1}機能を活用し、利用者(要事前登録)から予約センターに電話がかかってくると同時に専用の受付端末画面上に利用者の氏名や住所などをポップアップ表示することにより、電話での聞き間違い防止や受付時間の短縮を図るなど、よりスムーズな利用受付を実現。②GIS^{※2}機能を活用して最適な送迎ルートを検討した後、複数の利用予約を束ねて送迎車両を決定し、車両に設置している車載器へルート情報を送信。車両は指示されたルートに従って利用者ごとに目的地まで送迎できるという特徴があります。

八女市では、当初の目標利用者数を上回るだけでなく、80%もの利用者から「暮らしが便利になった」と評価もいただけており、通信サービスの利用が、住民と双方のやり取りを行う行政サービスの実現に貢献しています。

※1 Computer Telephony Integration の略。コンピューターシステムと電話網をつなぎ、電話応対業務を高度化するシステム。
※2 Geographic Information System の略。位置や空間に関する情報をコンピューターを用いて重ね合わせ、情報の分析を行ったり、情報を視覚的に表示させたりするシステム。



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

NTT西日本グループでは、「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、2010年度には、新たに「生物多様性の保全」に関する項目を追加しました。

具体的な取り組み内容については、NTT西日本の環境経営推進室とグループ各社の環境保護推進担当が連携し、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。

グリーンNTT西日本戦略

NTT西日本グループは電力エネルギーを大量に消費する企業として、自ら積極的に省エネルギーや環境問題に取り組んでいくため、

- 環境グランドデザインの実現
自らの環境負荷を低減することで社会に貢献します。
- 環境・エネルギー事業の展開
ICT利活用による事業活動の展開で環境に貢献します。
- 生物多様性保全活動の推進
社員一人ひとりが、地域の生物多様性保護へ貢献します。を柱としたグリーンNTT西日本戦略を2012年6月に策定しました。

「環境グランドデザイン」(新たな自主行動計画目標)

NTT西日本グループでは、低炭素社会の実現と、循環型社会の形成に向けて、とくに電力削減目標と紙使用量削減目標ならびに廃棄物最終処分率目標を「環境グランドデザイン」として策定しています。

「環境グランドデザイン」で掲げる2020年度目標については下記の通りです。

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

- 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。
- 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。
- 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。
- 環境技術の普及**
ICT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。
- 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。
- 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。
- 生物多様性の保全**
生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐ為に、取り組みを推進します。

環境グランドデザイン

温暖化対策

・2010年度と比較し、2020年度には総CO₂排出量を**40%以上***1、自費電力を**40%以上**、総電力を**20%以上削減**
(参考)2010年度の総CO₂排出量は93.3万t*2
自費電力は15.6億kWh
総電力は21.08億kWh

紙資源削減

・2008年度と比較し、2020年度には総紙使用量を**40%以上削減**
(参考)2008年度の総紙使用量は3.99万t
・2008年度と比較し、2015年度には一人あたりの事務用紙使用量を**50%以上削減**
(参考)2008年度の一人あたりの事務用紙使用量は、0.99万枚

廃棄物削減

・2020年度には全廃棄物合計の最終処分率を**1.0%(ゼロエミッション)***3に
(参考)2008年度最終処分率は2.1%
・撤去した通信設備廃棄物については、最終処分率**0.1%**を維持

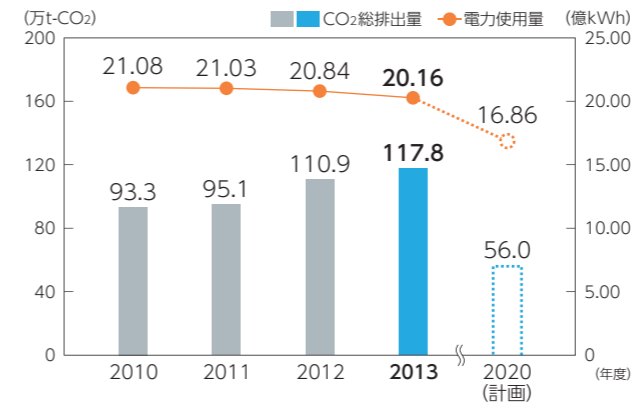
*1 電気事業連合会が東日本大震災前に公表した2020年度目標の排出係数0.33kg/kWhを用いて算出しています。今後、東日本大震災の影響等により排出係数の変更がある場合は、見直すことがあります。
*2 2010年度の実績については、電気事業連合会が公表している排出係数0.44kg/kWhを用いて算出しています。
*3 国連大学が提唱した構想で、産業から排出される全ての廃棄物や副産物がほかの産業の資源として活用され、全体として廃棄物を生み出さない生産をめざそうとするもの。NTT西日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。

温暖化対策

NTT西日本グループのCO₂排出要因としては、電力使用・社用車使用・燃料(ガス・石油)使用があり、電力使用が要因の大半を占めています。

2013年度は2012年度に比べ約6,000万kWhの電力使用量を削減できましたが、原子力発電所停止によるCO₂排出係数の上昇によりCO₂排出量が昨年度に比べ上昇しています。

CO₂総排出量の推移



年度	2010	2011	2012	2013
排出係数 (kg/kWh)	0.421	0.432	0.512	0.562

(注)NTT西日本グループが各電気事業者ごとに使用している電力量に応じて、各電気事業者が毎年公表している排出係数を加重平均した値です。

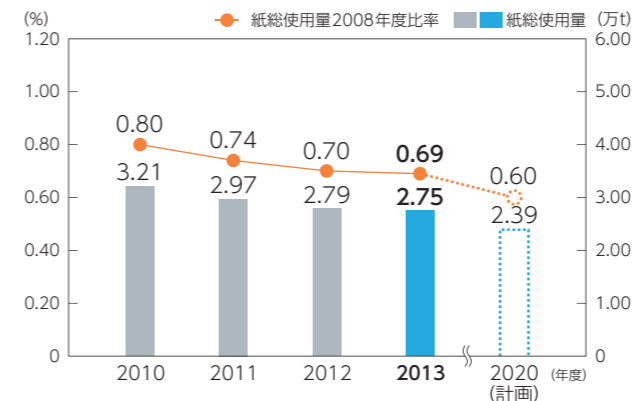
紙使用量削減

NTT西日本グループで使用する紙には電話帳、請求書、事務用紙、電報があります。

2013年度の総使用量は2.75万tで、内訳は電話帳2.28万t(市民便利帳0.18万t再掲)、請求書0.23万t、事務用紙0.20万t、電報0.04万tです。

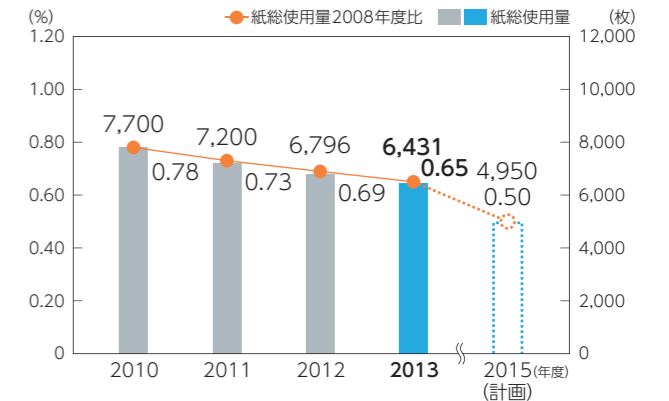
ペーパーレス会議の徹底や社内利用用紙のシステム化による徹底的な削減などを進めるとともに、お客さまの

紙総使用量



ご協力を得ながら、請求書の有料化などにより紙使用量の抑制を行っていきます。

1人あたりの事務用紙使用枚数

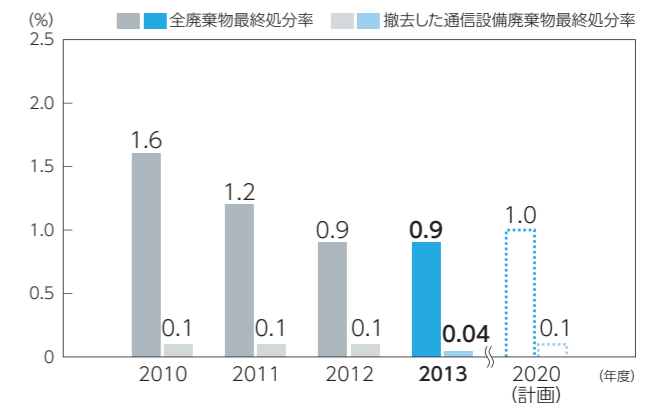


廃棄物最終処分率低減

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、オフィス内廃棄物が含まれています。

2013年度の廃棄物の最終処分率は0.9%で2012年度から引き続きゼロエミッションを達成しました。内訳としては、撤去通信設備廃棄物の最終処分率0.04%、土木工事廃棄物の最終処分率1.2%、建築工事廃棄物の最終処分率1.9%、オフィス内廃棄物の最終処分率1.1%です。

廃棄物最終処分率



生物多様性保全活動(みどりいっぱいプロジェクト)の進捗

全府県、1万人を目標として、18府県、約2,000人から始まった活動は、2013年度には全30府県、7,231人の活動となりました。地域主体等との連携協定や、遠隔地を結んだサミット(葵サミット)の開催や、生物多様性授業(ニッポンバラタナゴの保護)等ICTを活用した活動も展開されました。

今後も1万人をめざし、地域の生物多様性保全に積極的に取り組みます。

地域社会に対する価値創造

地域社会活動

バケット車を使つての樹木の剪定・清掃活動

NTT西日本長崎グループでは毎年夏休み期間に県内各エリアで、高所作業車(バケット車)を使って小・中学校の通学路や校庭内に生い茂った樹木の剪定・清掃活動を行っています。

この活動は2007年より、設備系協力会社や日本公衆電話会の協力も得ながら、学校や警察署と連携をして実施しており、2012年11月には、長崎市教育委員会より「学校および通学路における児童生徒の安全・安心な環境整備に顕著な功績を残し、学校教育の振興に大きく貢献した」として表彰されました。

2013年度は県内6カ所で活動を行い、学校関係者・地域住民の方々から感謝の言葉をいただきました。今後とも地域社会に根をはり、貢献活動を実施していきます。



高所作業車(バケット車)を使った樹木の剪定・清掃の様子

地域福祉活動



施設の皆さんと一緒に餅つき

23回目の生活介護施設訪問

NTT西日本愛媛グループでは、2013年12月20日に社会福祉法人 松山手をつなぐ育成会が立ち上げた生活介護事業所「つくし園」を訪問し、同法人の「すぎな園」と合同の交流会を行いました。

同施設への訪問は毎年末の恒例行事となっており、23回目となりました。

この交流会は地域への社会福祉活動の一環として、NTT西日本愛媛支店、NTT西日本グループ会社の若手社員を中心に社員10名とダンスインストラクター3名の計13名が訪問し、施設側からは2つの施設利用者58名、施設職員20名が参加され約90名の交流会となりました。

交流会は恒例となっている「餅つき大会」や施設利用者の方々と一緒にダンスを踊ったりと、楽しく、笑顔あふれるひと時となり、施設利用者の代表者からお礼の挨拶をいただきました。

今後も地域への社会福祉活動の取り組みを行います。



施設の皆さんとダンスを踊りました

環境保護活動

ニッポンバラタナゴ保護・里山修復活動

NTT西日本奈良グループでは、生物多様性保全活動「みどりいっぱいプロジェクト」の一環として、近畿大学農学部が実施している「ニッポンバラタナゴ保護・里山修復活動」に2011年度から協力しています。

ニッポンバラタナゴは、環境省のレッドデータブックにも登録されている絶滅危惧種です。

奈良県では2005年に同学部により発見され、その後、大学の敷地内で保護飼育しています。

NTT西日本奈良グループは、毎月1回程度、多くの社員やその家族が参加し、保護飼育地である池周辺の里山の環境整備活動に協力。外来生物の駆除や田植え、稲刈り、カカシづくりなども行っており、2013年度も引き続き同様の活動を実施しています。

2013年12月には生育環境整備の一環として、池の水を抜いて、底に溜まったヘドロの掻き出し作業を行いました。回収したヘドロは、翌年、池に隣接する棚田の

肥料として活用されます。

これまでの取り組みを通じて、同大学で繁殖したニッポンバラタナゴは1,000匹を超えるまでになっています。現在は、同大学だけでなく、奈良県内の学校でも保護飼育しており、今後はそれら実施学校同士をICTでつないで「環境サミット」の開催を検討するなど、地域に密着した地球環境保護活動に貢献していきたいと考えています。



近畿大学の学生と参加者で集合写真

ニッポンバラタナゴ保護池周辺の里山修復活動

スポーツ・文化活動



ソフトテニスクラブ選手による技術指導の模様



陸上競技部選手によるレーススピード体感の模様



硬式野球部選手による技術指導の模様

「ふれあい教室」を開催

NTT西日本グループでは、硬式野球部、陸上競技部、ソフトテニス(個別認定選手)がシンボルチームとしてさまざまな大会に参加するとともに、競技を通じてアマチュアスポーツの振興をめざしています。

また、地域に密着した愛される企業づくりに向け、主に小学生を対象とした「ふれあい教室」をNTT西日本エリア各地で開催することにより、部員と参加選手とのふれあいおよび技術力向上に貢献しています。

■ 2013年度ふれあい教室の開催状況

- 野球教室
8会場、延べ65チーム、約800名が参加し、キャッチボール、守備練習、打撃練習などの実技指導に加え、スピードガン競争などのゲームも交えて参加選手の指導を行いました。
- 陸上教室
2会場、延べ25チーム、約200名が参加し、走るときの腕の振り方、姿勢などの実技指導から、陸上競技部員による体験談などの講話を交え、参加選手の指導を行いました。
- ソフトテニス教室
6会場、延べ70チーム、約600名が参加し、サーブ、スマッシュなどの実技指導から、エキシビジョンマッチなども交えて参加選手の指導を行いました。

社員に対する価値創造

多様性の尊重

女性社員の活躍推進

女性社員がやりがいをも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アップをサポートする取り組みを実施しています。

例えば、中堅女性社員を対象としたマネジメント力向上などのための社外研修への派遣、若手・中堅女性社員を対象とした女性先輩社員や管理者と対話できる機会の提供などを毎年継続的に実施し、また、2012年度からは、中堅女性社員を対象にしたキャリアアップ支援を目的とするメンタリングも開始しました。

また、女性ならではの視点で、働く環境の改善やダイバーシティに関する啓発セミナーなどを実施するワーキンググループ活動も行っています。



女性社員を対象とした研修の様様(上下とも)

障がい者雇用の推進

多様な人材が共存することのできる企業風土づくりという観点から、NTT西日本グループでは障がいのある方々

の雇用を積極的に推進しており、現在1,000名を超える障がいを持つ社員が、さまざまな職場で活躍しています(障がい者雇用率:2014年6月現在で2.05%)。

また特例子会社のNTT西日本ルセントでは、設立当初から実施している社内文書など保存書類の電子化業務に加え、2013年度より、情報機器端末の保守・サポートサービスへの加入勧奨業務、NTT西日本各ビルの電力使用量を視える化するためのデータ集計業務を開始するなど、障がい者の就労機会の拡大に努めています。

ワーク・ライフ・バランスの確保

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。

加えて、2010年度に導入した在宅勤務制度の利用促進のため、制度の利用方法や利用者の声を社内ホームページに掲載するなど、多様な働き方の推進、理解拡大を図っています。

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、社員が性別、年代を問わずワーク・ライフ・バランスを推進することの理解を深め、職場全体が社員個人の多様な働き方を受容する土壌作りをめざすための「行動計画」を策定しており、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。2011年4月からは第三次行動計画に基づいた取り組みを行っており、男性社員の家庭参画促進に向けた情報発信や啓発セミナー実施、育児予備軍である若手社員向けのキャリアデザイン研修などに取り組んできました。今後も情報発信、啓発セミナーなどを通じて、ワーク・ライフ・バランスの確保を実現に努めます。



人材育成

一人ひとりが世の中に通用するプロフェッショナルとして、光サービスによる新しい文化の創造に寄与できる人材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、社員が自らのキャリアデザインを描き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。

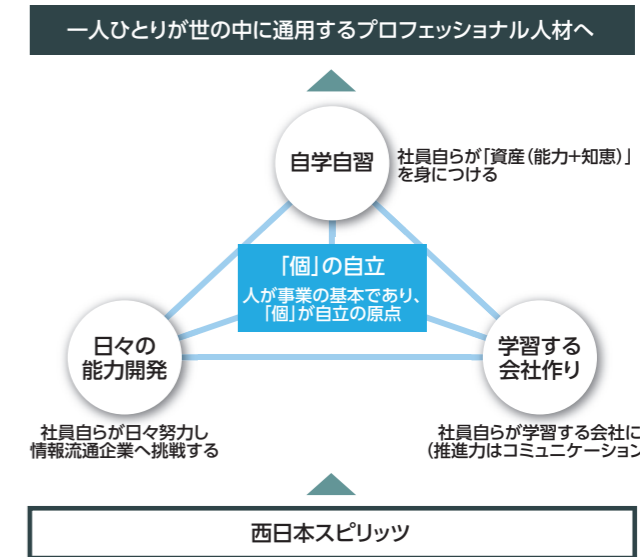
具体的には、各事業分野に適応した集合研修、遠隔eラーニング研修、WBT※、通信教育、社内スキル認定制度、資格取得に向けた支援制度などの整備・充実を図り、スキル・ノウハウの向上に努めています。

また、個人および社会のニーズが高度化・多様化し、市場の構造変化が進んでいるなか、今後とも良質かつ安定的なユニバーサルサービスを提供するとともに、クラウド・Wi-Fiなどの活用によりお客さまにとって魅力的なサービ

スを生み出すための、技術・知識の習得に向けた人材育成に取り組んでいます。

※ Web Based Trainingの略

人材開発ビジョン



TOPICS 2013

女性の視点でお客さま満足をさらに向上! 東海事業本部「女性活力推進プロジェクト」

「女性社員の活躍推進」の一環で、各地域事業本部において女性社員による小集団活動を推進しています。東海事業本部においては、2010年に「女性活力推進プロジェクト」を発足し、現在約60名の女性社員(年代・役職などさまざま)が参加しています。ダイバーシティ関連のセミナー開催や食堂メニュー企画などの社内活動に加え、東



他企業との意見交換会の模様

海エリアの他企業との意見交換・合同研修会開催など、社外へも活動の輪を広げています。2013年には、所有している

空き不動産への保育所誘致や、一人暮らしの女性のお客さま向けの女性工事班結成を企画するなど、女性の視点でお客さま満足向上に貢献しました。

女性工事班(光エンジェル)結成キックオフの様様



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)

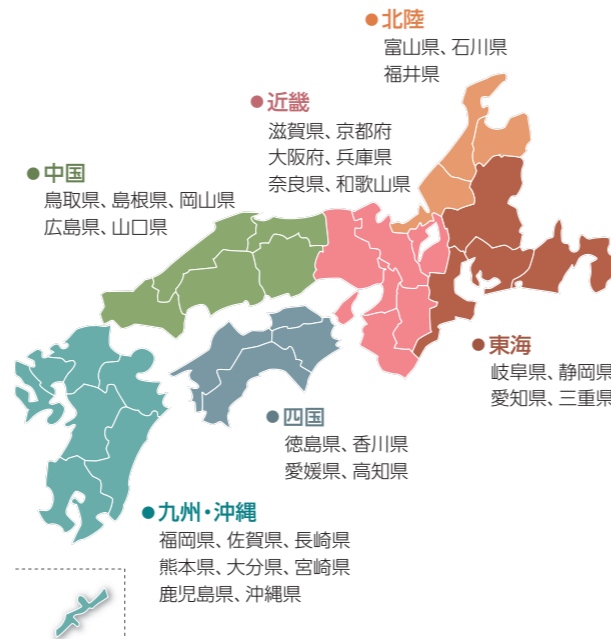
従業員数

4,900人(2014年3月31日)現在

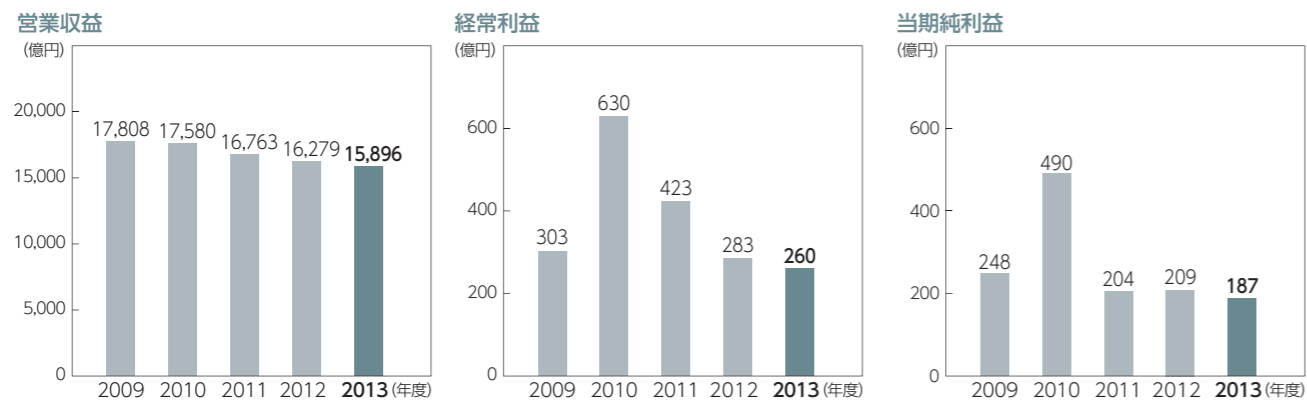
事業所

・本社
・地域事業本部：関西・北陸・東海・中国・四国・九州
・地域事業部(支店)：各府県に設置

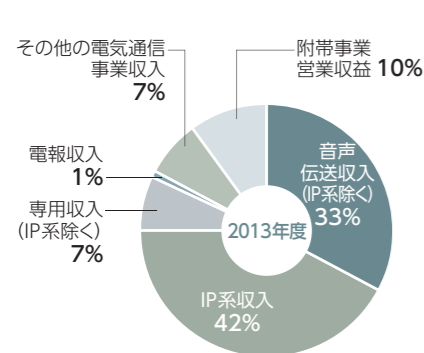
サービス提供地域



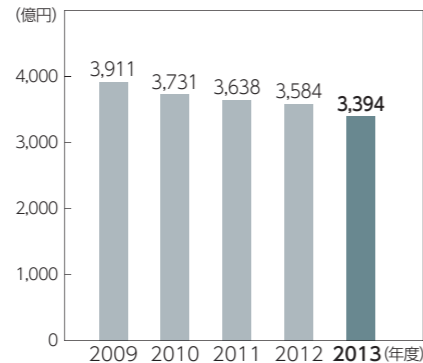
主要データ (NTT西日本)



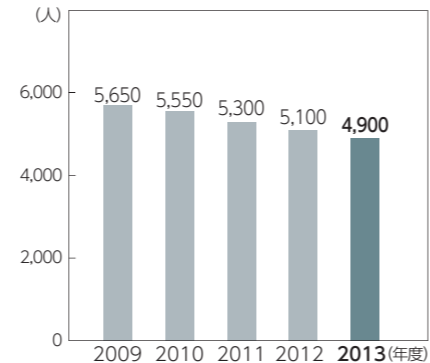
営業収益の内訳



設備投資額



社員数



第三者意見

NTT西日本グループは、トップコミットメントにおいて「スマート光戦略」をビジョンとして掲げ、新たな顧客価値を創出すると明言し、指針となる「新成長戦略」を打ち出し、「CSR経営の推進」を経営の根幹に据え、持続的な成長に向けて全社を挙げて取り組んでいます。

大変優れていると評価できること

第1は、「CSR活動の考え方」を基盤に据えて、さまざまな活動を推進していることです。全ては「西日本スピリッツ」を原点に、「NTTグループCSR憲章」を基軸にして「CSR活動の3つの柱」を継続的に推進しています。具体的な成果については3つの柱別に、「テーマ、指標名、主な取り組み実績」を簡潔にまとめ、「見える化」指標として公開しています。

第2は、CSR経営の基本である「コンプライアンスの徹底」に熱心に取り組んでいることです。企業倫理の確立と徹底、人権尊重、情報セキュリティ強化と熱心な取り組みが見事です。さらに、時代の要請となっている「コーポレートガバナンスの強化」では、体制強化、委員会の充実、資材調達における取り組みなど、社会と市場の期待に応じた取り組みとなっています。

第3は、社会から期待されている「安心・安全な社会づくり」に応えるよう全力で努めていることです。お客さま・地域社会の安心・安全確保のために、高品質で安定した通信サービスの確保、災害への対策としてネットワークの信頼性向上、重要通信の確保、災害時の通信サービスの早期復旧、自衛隊と連携強化の共同訓練の実施など、NTT西日本グループだからこそ対応できる重要な取り組みです。

第4は、「事業を通じた価値創造」の面では、お客さまに対する価値創造や環境経営を着実に進化していることです。フレッツ光サービスの推進をはじめ、新たに自主行動計画目標として、「環境ブランドデザイン」(温暖化対策、紙資源削減、廃棄物削減)を策定し、全社を挙げて取り組み社会に貢献しています。さらに、地域活動として、高所作業車を使った樹木の剪定・清掃活動、ニッポンパラタナゴ保護・里山修復活動、スポーツ・文化

活動などを行い、地域の信頼を得ています。社員に対する価値創造では、多様性の尊重、ワーク・ライフ・バランスの確保など、着実に実践されています。

第5は、本レポートを飾る7つの「TOPICS 2013」が、社会の期待に応える有益な情報提供になっていることです。例えば、「有害サイトやサイバー犯罪の脅威から家族を“まるごと”守ります」「被災状況を把握する地図システム」の導入などは、フレッシュな情報です。

今後さらなる発展を期待すること

今後、NTT西日本グループは、情報通信市場の発展にともない、その役割は飛躍的に増加すると予想されます。お客さま、地域社会、取引先、パートナーなどに貢献することをめざして、CSR経営を根幹に据えて、経営資源を適切に配分し、経営目標の達成と社会的課題の解決に取り組むことが望まれます。さらに、国際的にみると価値創造のプロセスについて、財務情報・非財務情報を一体化して統合報告書を作成する動きが進んでいますので、これに備える必要もあると考えます。

お客さまをはじめ関係者から支援され、NTT西日本グループが情報通信事業者として飛躍することを大いに期待します。



東京交通短期大学名誉教授(元学長)、(社)経営倫理実践研究センター理事・首席研究員

田中 宏司 氏

1959年中央大学第2法学部卒。1954年～90年日本銀行勤務の後、早稲田大学大学院講師等を経て、2002年～06年立教大学大学院教授、2008～13年東京交通短期大学学長、元ISO/SR国内委員会委員、ISO26000JIS化本委員会委員等。著書多数。

第三者意見を受けて

NTT西日本グループでは、「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、コンプライアンスの徹底などを基本とした「NTT西日本グループCSR活動の3つの柱」を構築し、この柱に対応したCSR活動「見える化」指標を掲げ、社員一人ひとりがCSR活動を重要な事業課題と認識して、各種活動に取り組んでまいりました。

今回、田中先生からいただいた貴重なご意見を踏まえ、現在までの取り組みについて検証を行い、スマート光戦略を進めることで、より一層の「快適で便利な環境づくり」をめざして

まいります。

また、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大切にするとともに、コンプライアンスの徹底を図り、社員一人ひとりが誇りと自覚を持って日々の業務を遂行し、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。

最後に、今後の参考のため、本報告書に対する皆さま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