



NTT西日本グループ

CSR 報告書 2015



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

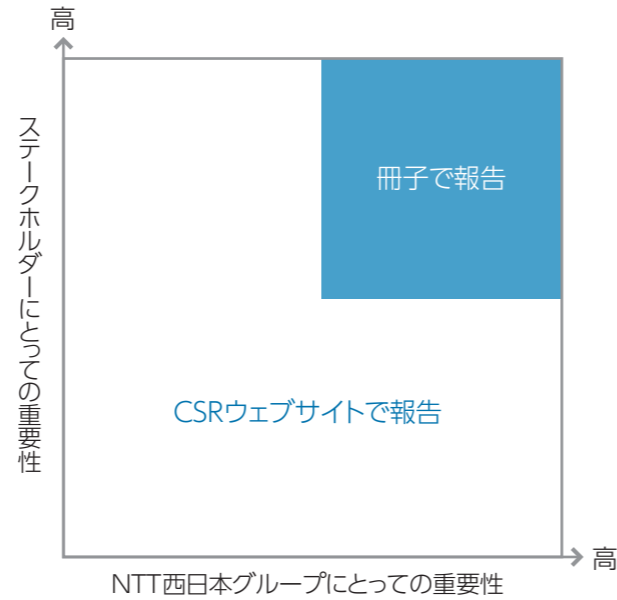
〒540-8511 大阪府大阪市中央区馬場町3番15号

発行 2015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/

編集方針

本報告書は、NTT西日本グループにおける2014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

- 2014年4月1日～2015年3月31日
- * 一部内容に2015年4月以降の活動を含みます。

次回発行予定

- 2016年10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2014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。

CONTENTS



トップコミットメント 3

「新しい文化・ライフスタイルの創造」という夢を、私たちNTT西日本はパートナーとの協業でかなえていきます。

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 2014
 ~情報セキュリティ啓発期間~
 全社員から「情報セキュリティ標語」を募集
 代表31作品で「日めくりカレンダー」を作成 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 2014
 サイバー攻撃を未然防止する取り組みを推進 12
 南海トラフ巨大地震を想定した総合防災訓練を実施 14
 社員の安心・安全確保 17
TOPICS 2014
 九州地域での
 「平成26年度 安全推進大会&SKYフォーラム」 18

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 2014
 「光BOX+」を利用した和東町への
 「茶源郷行政情報配信システム」の導入 20
 地球環境に対する価値創造 21
TOPICS 2014
 「アダプト制度」を利用した福岡県糸島市における
 「みどりいっぱいプロジェクト」活動について 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 2014
 個人の能力を最大限発揮することで
 企業と個人の価値創造を実現する
 九州事業本部「価値向上委員会 VIC」 28

NTT西日本の会社概要 29
 NTT西日本のホームページに
 掲載している主なCSR関連情報 30



「新しい文化・ライフスタイルの創造」 という夢を、私たちNTT西日本は パートナーとの協業でかなえていきます。

「スマート光タウン」の推進で 地方創生に貢献します

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」をCSRの3本柱に掲げるとともに、「見える化」指標を策定し、社員一人ひとりが法令等の遵守、安心・安全な通信サービスの提供、環境負荷低減などのCSR活動に取り組んでいます。

情報通信産業の責任ある担い手として、1つめの柱である「コンプライアンスの徹底」は必要不可欠です。NTT西日本が掲げるコンプライアンス重点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」「パワーハラスメントの根絶」「人権の尊重」を遵守するとともに、職場環境においても企業風土の改善に取り組み、さらなる「風とおしの良い職場づくり」に向けた施策を推進していきます。また、お客さま・パートナーなどの強い信頼に応え続けるため、大切な情報管理において、より一層のセキュリティ意識を持つことも徹底しています。

CSRの2つめの柱「安心・安全な社会づくり」については、今後起こり得る「南海トラフ巨大地震」など大規模災害への対策を講じ、ハード面の強化に取り組んできた「防災3カ年計画」（2012年度から2014年度まで）のもと、今後は運用面でのさらなる充実を図っていきます。具体的には、①有事の際の早期復旧に向けた関係自治体、官庁などとの実践形式による合同訓練の実施、②物資（資材、燃料、車両など）の事前配備などの充実、③被災情報の早期把握による復旧時間短縮をはじめ、お客さまに迅速・的確な情報提供を行うなどの取り組みを進めていきます。

また、年々増加するサイバー攻撃に備え、専門部署である「サイバーセキュリティオペレーションセンタ」を発足させるなどの対策を講じているところですが、さらに、2020年の「東京オリンピック・パラリンピック」に向け、日本に対するサイバー攻撃の数が激増することも想定されますので、お客さまが安心して、安全にネットワークなどを利用していただけよう、セキュリティ対策を一層充実させていきます。

3つめの柱である「事業を通じた価値創造」については、私たちは現在、地域で、職場で、家庭で、「新しいドキドキ」を生み出す「スマート光タウン」「スマート光ビジネス」「スマート光ライフ」をはじめとする「スマート光戦略」を推進しています。

なかでも「スマート光タウン」については、政府が重要課題として「地方創生」に注力するとともに、府県・市町村が策定する実施計画に基づき、安全で安心して生活できる暮らしやすい街づくり、便利な生活を実現する街づくりのために、ICTを活用し取り組んでいます。

実際には、「電子行政・マイナンバー制度などへ対応するための自治体クラウド」「ハザードマップ作成や共有による防災・減災」「学校における授業・校務でのICT活用」「光BOX+による買い物支援」など、生活に密接したさまざまなシーンにおけるICT利用環境の充実を提案していきます。

「安心・安全な社会づくり」に Wi-Fi環境整備で寄与します

昨今、日本を訪れる外国人観光客が飛躍的に増加しているなか、NTT西日本では、Wi-Fi環境整備についても注力しており、主に自治体と連携して、主要観光地へNTTブロードバンドプラットフォームが提供している「Japan Connected-free Wi-Fi」に対応した公衆フリーWi-Fiの展開を進めています。現在、構築中のもも含めて約370のエリアで展開しているところです（2015年6月末現在）。観光地をさらに盛り上げるための施策として、無料Wi-Fiプラットフォームの整備を今後、一層拡大させるべく取り組んでいます。

Wi-Fi環境整備は、「安心・安全な社会づくり」の面においても有用です。災害などの有事の際、避難所などで求められる通信手段として、自治体が被災状況や避難情報などを発信する際、さらに、地域住民が安否確認などを行う際にも活用可能な通信プラットフォームとして、災害対策の面からも進めていきます。

パートナーとの協業により “一歩前へ”と歩みを進めていきます

現在、NTT西日本が事業活動を行ううえで、重要な施策があります。パートナー企業や自治体との連携によりさまざまなサービスを生み出す「アライアンスビジネス」です。

「アライアンスビジネス」は、さまざまな異業種パートナー企業の強みと光回線などのICTを組み合わせた新たな



サービスを創出・提供することで、市場ニーズに迅速に応えていくものです。例えば、在宅介護サービスを行っているパートナー企業との、要介護者の安否・服薬確認などの見守りがテレビ画面でできるサービス、または「光BOX+」を通じて自宅の電力消費量の確認や、照明やエアコンなど家電の制御が可能になるサービスなど、アライアンスによる独創的なサービスを生み出してきました。今後は、これらの成功モデルを、ノウハウの蓄積によりさらに進化させ、世の中に広げていきたいと思っています。

新しい文化・ライフスタイルを創造し、多くの人の生活を豊かなものにする——それは私たちの夢であり、通信事業者としての“社会的責任”でもあります。その夢をかなえるために、NTT西日本は、パートナーとの協業により“一歩前へ”と着実に歩みを進めていきます。

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

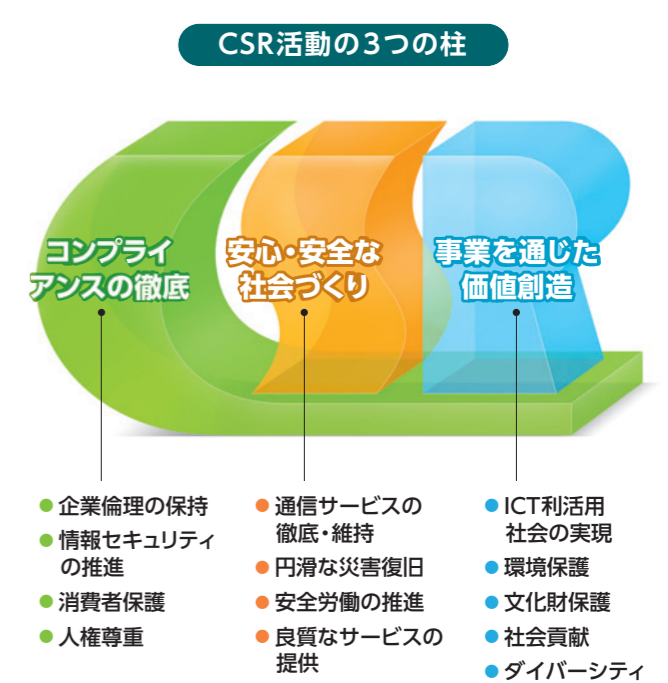
【1】 お客さまへ 私たちは、お客さまのプライバシーを尊重して、お客さまの情報を責任を持って管理し、また、お客さまに対して、誠意を持って対応します。

【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	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みましたが、「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、発生の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	
		お客さま情報の漏えいなどの根絶	
		企業の信用失墜につながる行為などの根絶	
SO法会社テスト有効完了	内部統制に関わる監査を100%実施しました		
安心・安全な社会づくり	徹底に向けた取り組み	全社員研修の実施	全社員を対象に、お客さま情報保護研修や情報セキュリティ研修などコンプライアンスの徹底に向けた研修を実施しました
		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みました(P16「お客さまの声をもとに改善を行った事例」を参照)
		KAIZEN活動の取り組み	約6.6万件の改善提案など積極的なKAIZEN活動に取り組み、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みました
	お客さま・地域社会への安心・安全	設備110番の取り組み状況	事故の未然防止に向けて、不安全設備の早期発見・解消に取り組みました
地域に密着した災害復旧の取り組み状況		南海トラフ巨大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みました	
社員への安心・安全		労働災害の根絶	労働災害根絶に向け、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実施し、安全意識の醸成、基本動作の徹底に取り組みました
	ハラスメントの根絶に向けた取り組み	ハラスメントのない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みました	

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みました
		電力使用量の抑制	設備の統合、通信機室の室温適正化、空調の高効率化、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みました(購入電力量19.6億kWh)
		事務用紙使用量の削減	ペーパーレス会議の推進、両面・集約印刷の徹底、複合機の適正配置などにより紙使用量の削減に取り組みました
		社用車における環境負荷低減	低公害車導入の推進、エコドライブの推進、ビル単位での社用車の共有化により、化石燃料消費の削減に取り組みました(前年度比11%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	フレッツ光サービスの販売拡大ならびに、ビジネスイーサワイドの環境負荷低減効果の算定を行いました
		産業廃棄物最終処分量の抑制	通信設備のリユース・リサイクルの徹底、建築工事現場代理人の環境教育による工事で発生した廃棄物の分別の促進、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を行いました
		みどりいっぱいプロジェクトの推進	自治体・NPOなど地域主体と連携した生物多様性保全活動の推進、全30府県、11,000人以上の活動となりました
	地域との共生	生物多様性に配慮した事務用紙の利用促進	商品名に「生物多様性配慮」「FSC認証」などのコメントが記載されている商品の購入を促進しました
		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に積極的に参加しました(活動参加率100%)
		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みました(障がい者雇用率2.05%)
		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しました
		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みました
		ワーク・ライフ・バランスおよびダイバーシティ	育児・介護休職者休職前後三者面談実施 在宅勤務の推進

* 2015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(2015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。

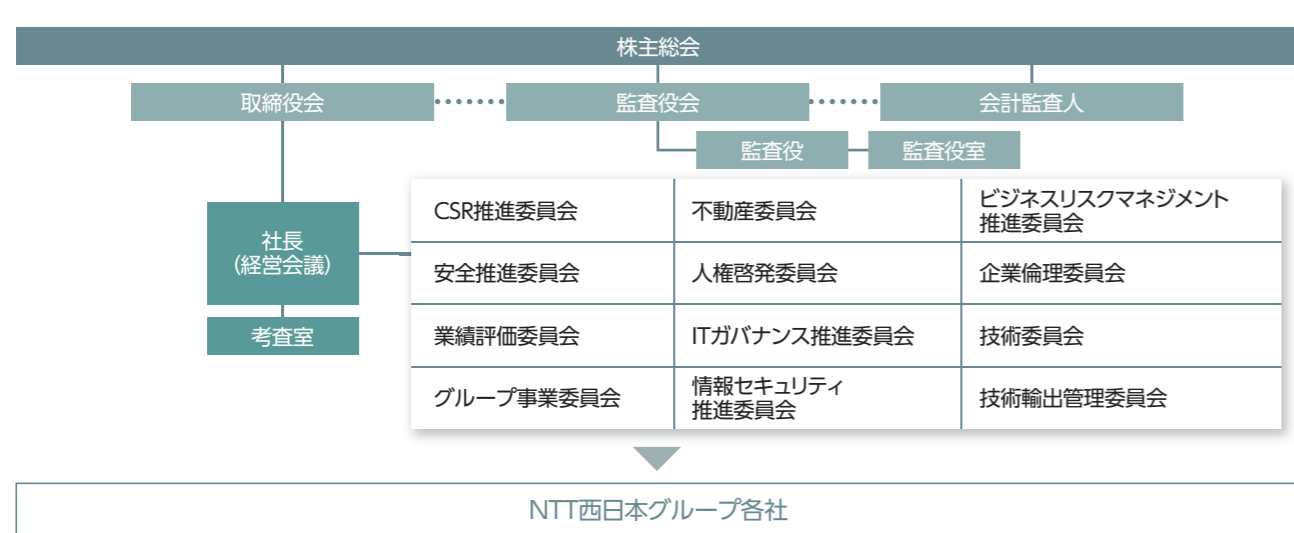
また、会社の経営上、重要かつ組織横断的な経営課題について必要な検討を行う機関として、経営会議のもとに委員会を設置しています。

■ 監査役会

3名の監査役(うち社外監査役2名)が取締役会から独立した機関である監査役会を構成し、各監査役は取締役会等の重要な会議への出席や実地調査を通じた取締役の職務の執行状況等に関する監査を行うとともに、会計監査人、内部統制部門、子会社の監査役との連携を図り、監査の実効性を確保しています。

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



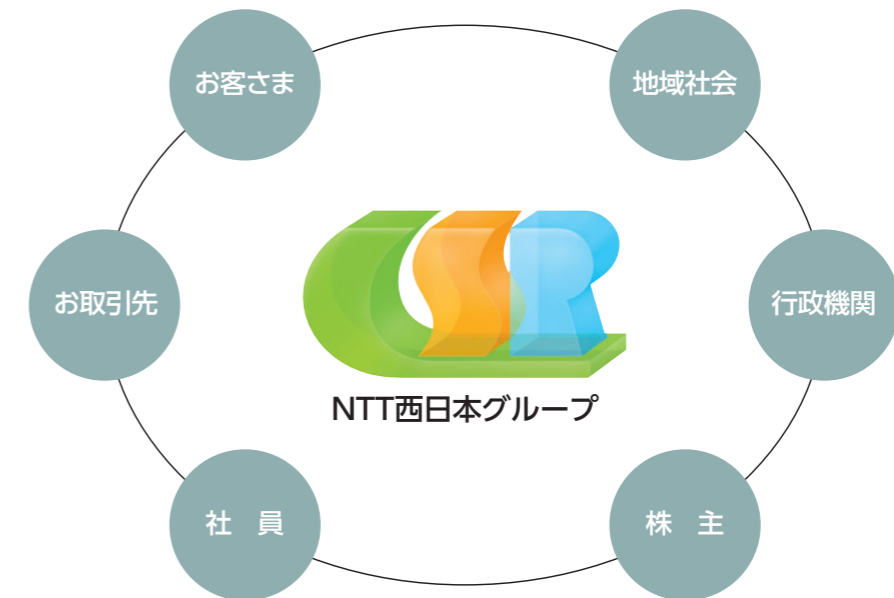
主な委員会一覧

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、お客さま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。

■ 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をし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。

■ 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。



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、2014年5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。

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

TOPICS 2014

～情報セキュリティ啓発期間～

全社員から「情報セキュリティ標語」を募集 代表31作品で「日めくりカレンダー」を作成

「情報セキュリティ啓発期間」において、日常業務における適正なお客さま情報、他事業者さま情報の取り扱いに対する社員などの意識高揚を目的に、NTT西日本グループ全社員を対象とした情報セキュリティに関する標語を募集しました。

応募総数47,000点の作品の中から代表31作品について日めくりカレンダー「NTT西日本 情報セキュリティ推進標語三十一選」(写真右)を作成し、情報セキュリティ遵守に向けた職場などでの啓発活動に取り組んでいます。

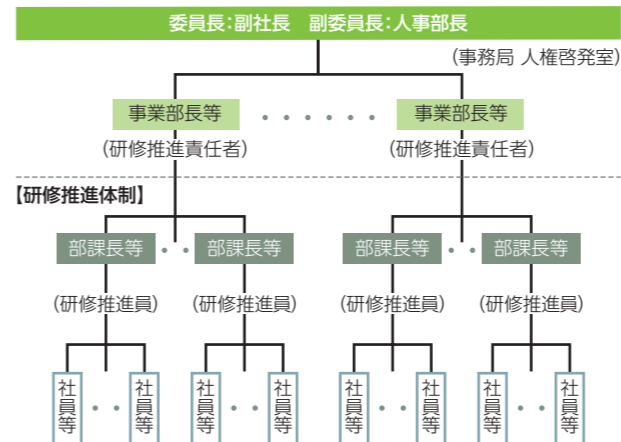


「NTT西日本 情報セキュリティ推進標語三十一選」の表紙

推進責任者により構成される人権啓発委員会などを設置し、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

【NTT西日本 人権啓発委員会】



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な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、全ての社員など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、NTT西日本グループの全社員、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「お客様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・研修・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などを実施しています。

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。





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ます。

お客さま・地域社会の安心・安全確保

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。

NTT西日本グループの情報通信インフラ



245 km

618 万本

5,486 km



33 万km

101 万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5,486kmにも及び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。

サービス品質向上に向けた取り組み

2014年度は、故障の未然防止や早期サービス回復に努めてきました。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います。早期サービス回復については、故障の原因など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。

また、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」としています。この期間には、社員一人ひとりが、お客さまに未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。

高品質で安定した通信サービスの確保

お客さまが常に安心してサービスをお使いいただけるよう、24時間365日、通信サービスを監視するネットワークオペレーションセンターでは、ICTを活用しリアルタイムで通信サービスの状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際にも迅速かつ的確に回復措置がとれるよう努めています。



ネットワークオペレーションセンターの様子

TOPICS 2014

サイバー攻撃を未然防止する取り組みを推進

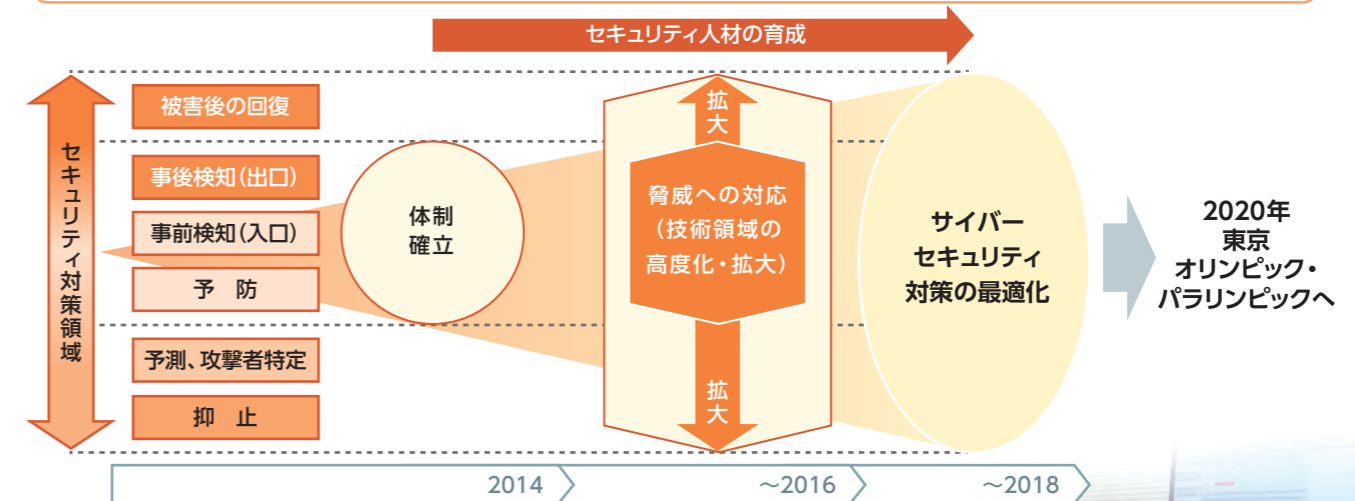
「サイバーセキュリティオペレーションセンター」を発足

サイバー攻撃は日々多様化・複雑化し、NTT西日本グループの各種サービスもその攻撃対象となっており、その脅威は著しく高まっています。そうした外部環境に対応するためのサイバーセキュリティ対策の要求水準の高度化や技術革新のスピードは非常に早く、日々新しい知識・技術を吸収しながら、新たな脅威に対して未然防止することが求められています。

このような背景や2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を見据え、重要インフラ事業者としての責務から、NTTグループ会社・通信キャリア・ISP事業者、社外団体・政府などと連携を図り、サイバー攻撃に対する未然防止対策の最適化をめざすため、2014年7月より「サイバーセキュリティオペレーションセンター」を発足し、業務運営を開始しました。

サイバーセキュリティ対策の方針

2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催を見据えて、2018年までにセキュリティ対策の高度化・拡大、およびセキュリティ人材の育成を実現し、未知の脅威に対する未然防止に向けたサイバーセキュリティ対策の最適化をめざす。



担当者の声

知識や技術を集結してサイバー攻撃対策を推進します

NTTネオメイト ネットワーク本部
サイバーセキュリティオペレーションセンター
オペレーション担当

尾崎 晃



高度化するサイバー攻撃の脅威から、NTT西日本グループがお客さまに提供しているサービスを守るため、知識や技術を集結して脅威に対峙しています。これからも最新のサイバー攻撃情報や、攻撃に対応するための技術に追随しながら、全社員を牽引して、サイバーセキュリティ対策の取り組みを推進していきたいと思っています。



サイバーセキュリティオペレーションセンターの様子

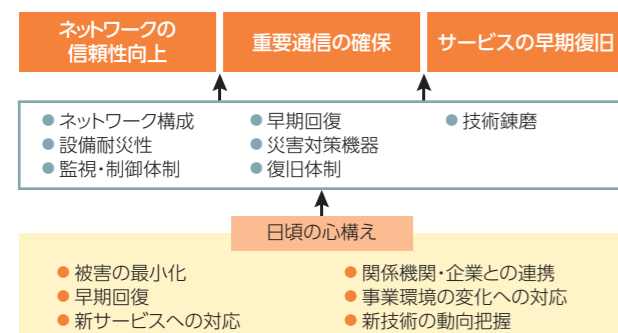


お客さま・地域社会の安心・安全確保

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ことがあります。

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。

TOPICS 2014

南海トラフ巨大地震を想定した総合防災訓練を実施

2015年1月23日、南海トラフ巨大地震を想定した総合防災訓練を行い、NTT西日本本社および各事業本部・支店などから約800名が参加しました。

今回の訓練は、①第1非常態勢における経営層を中心とした災害対策統本部機能の確認と検証、②NTTグループ各社や自衛隊との社外連携強化、③災害対策機器などを活用した実動訓練などを目的に、発災後リアルタイムに初動措置を行う「初動訓練」と、「実動訓練」の2パートに分けて行いました。午後1時に太平洋沿岸にてマグニチュード9.1・震度7の巨大地震が発生した想定で初動訓練を実施。各事業本部と本社との連携による復旧対応措置を行いました。オペレーションセンターや各事業本部からの設備アラーム発生状況や被災状況、電力・道路交通をはじめとしたインフラ被災情報などを、電話会議システムやWeb掲示板により本社災害対策本部で共有。また「社員安否確認システム」も訓練の中で実起動しました。実動訓練に入ると、NTT西日本本社ビル駐車場で災害対策機器の設営、自衛隊との連携、映像による情報共有などを行いました。これらの訓練を活かして、通信サービスを守っていきます。



ヘリコプターへの衛星通信装置積み込み訓練

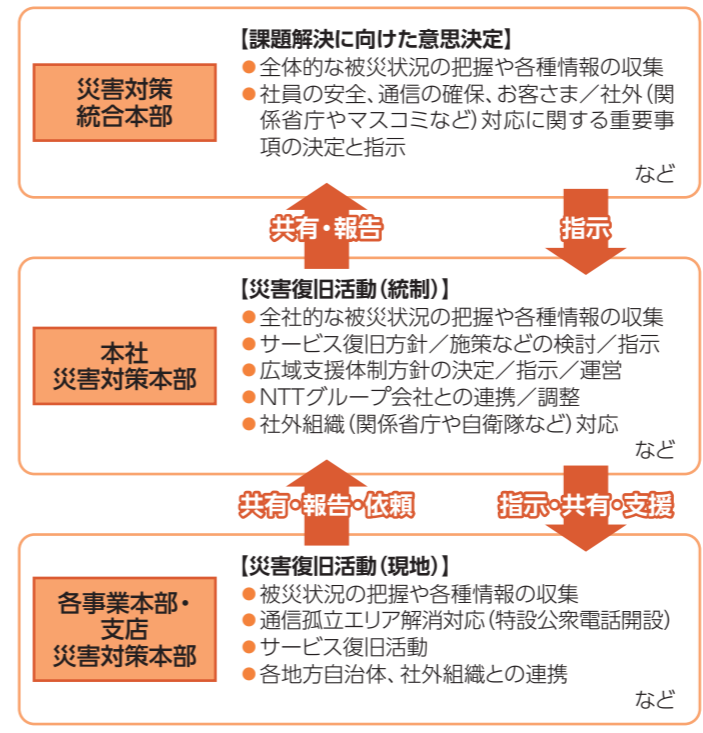


本社駐車場でWi-Fiカーの設営訓練



災害対策統本部で実動訓練をライブ中継で確認

第1非常態勢におけるフォーメーション



訓練参加者の声

東海Wi-Fiカーを大阪で展開

NTT フィールドテクノ
東海支店
設備部 災害対策室

梅原 弘



訓練当日は本社ビル駐車場で東海ブロックのWi-Fiカーを設営した実動訓練に参加しました。多くの方にWi-Fiカーに興味をもってご覧いただきました。また、私自身としても本社での災害発災時の動きや、態勢移行の際の動きなど多々勉強になることがありました。

また事業本部との連携、実動訓練など普段なかなか実施することができない内容にも携わることができ、NTT西日本グループとしての災害対策活動の奥の深さを実感する訓練となりました。



お客さま・地域社会の安心・安全確保

お客さま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へ寄せられたお客さまのご意見・ご要望などを、常務取締役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、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。



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

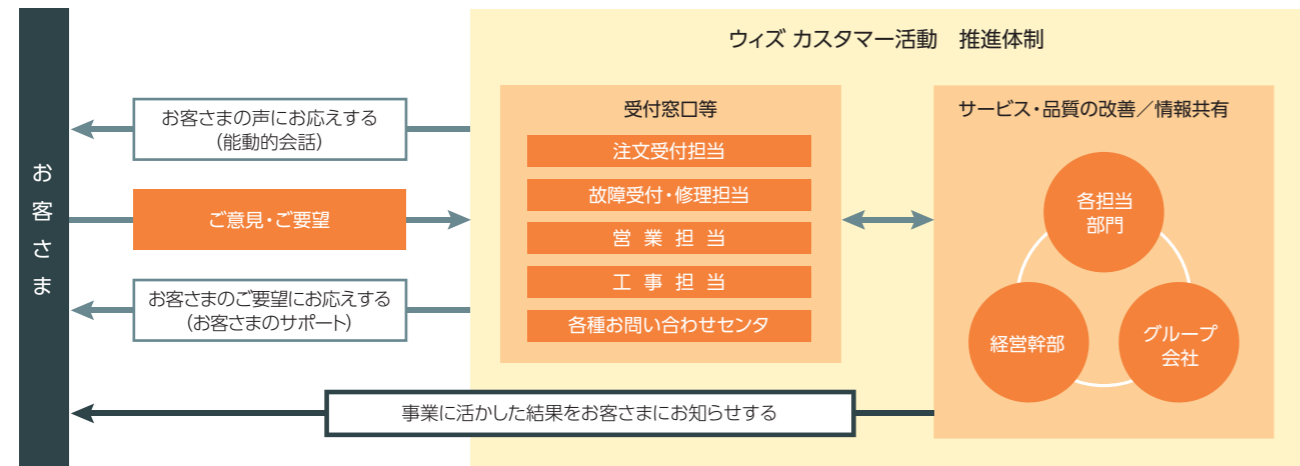
NTT西日本グループ「ウィズ カスタマー活動」

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

セキュリティ機能ライセンス・プラス(オプション)の開通案内を1枚に取りまとめました。

お客さまの声

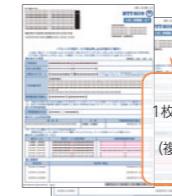


セキュリティ機能ライセンス・プラスの開通案内が、ライセンスごとに複数枚届いているので、1枚にまとめてほしい。

改善しました

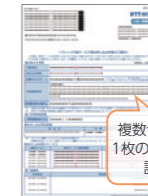
契約数と同数発行していたセキュリティ機能ライセンス・プラスの開通案内を1枚に取りまとめました。

【見直し前】



1ライセンスごとに1枚のご利用サービス詳細を発行(複数ライセンスの場合、複数枚発行)

【見直し後】



複数ライセンスでも1枚のご利用サービス詳細を発行

事例 2

光BOX+でキッズ向け画面の提供を開始しました。

お客さまの声



光BOX+のリモコンに、チャイルドロックのような誤操作防止機能を設けることはできないか。

改善しました

小さなお子さまが安心して光BOX+をご利用いただくために、キッズ画面(ペアレンタルロック機能)を提供しました。キッズ画面は、HOME画面の右上の顔アイコンから切り替えが可能です。キッズ画面ではアプリの追加インストールはあらかじめ設定したパスワードが必要となり、設定ボタンなども非表示にしています。



事例 3

フレッツ光(インターネット接続サービス)のセットアップ用CD-ROMに英語表記の注意事項を追記しました。

お客さまの声



セットアップ用CD-ROMが日本語OSのみに対応していることについて、英語でも記載してほしい。

改善しました

セットアップ用CD-ROMが日本語OSのみに対応していることについて、セットアップ用CD-ROMに英語の表記を追記しました。

【セットアップ用CD-ROMへの記載内容】

・このCD-ROMは日本語OSのみに対応しています。

This CD-ROM is only applicable for Japanese operating system.

事例 4

加入電話の解約について、NTT西日本のホームページに概要を掲載し、Web受付ができるよう改善しました。

お客さまの声



NTT西日本のホームページの休止・解約の概要に一時中断と利用休止については説明があるが、解約については概要説明がないので掲載してほしい。

改善しました

NTT西日本のホームページの電話サービスのご案内ページに、解約についての説明を掲載しました。また、解約のお申し込みについて、116へのお申し出に加え、Webでも受け付けできるよう改善しました。

【電話サービス ご不要になったとき】

<http://www.ntt-west.co.jp/denwa/mousikomi/stop/>



社員の安心・安全確保

社員の心と体の健康管理

社員の健康を確保し、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。

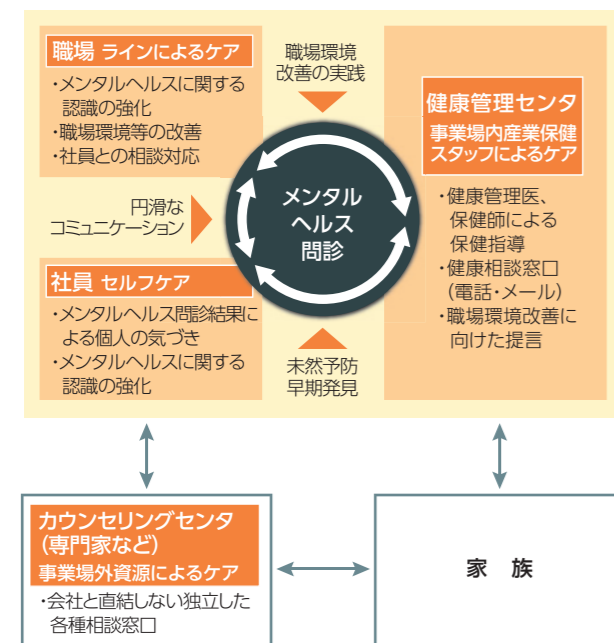
メンタルヘルス対策ならびに各種健康診断や社員個々の疾病に応じた保健指導などの取り組みを推進しています。

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の検査項目を拡充した節目健診、40歳以上の偶数年は多項目健診、40歳での人間ドックと同様の健康診断を実施しています。また、カフェテリアプラン(選択可能な福利厚生メニュー)には人間ドックがメニューに組み込まれており、年齢を問わず全社員が受検しやすい環境を整えています。

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、以前から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の設置により、部内外で相談しやすい環境づくりに努め、疾病の未然予防・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

メンタルヘルス対策推進体制イメージ



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。

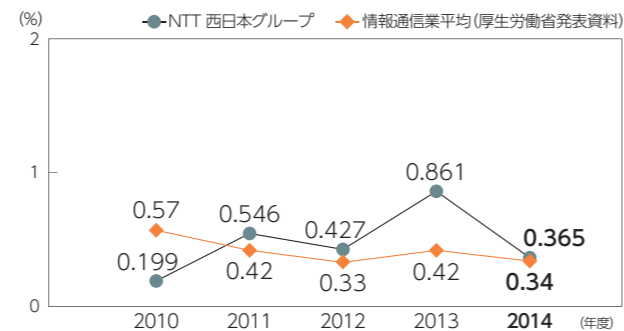
安全労働を第一に、作業現場への安全パトロール、安全点検、安全講習会、各地域単位での安全大会開催や作業環境の改善など、各種安全対策を積極的に実施し、安全意識の醸成、基本動作の徹底に取り組み、事故の未然防止に努めています。

2014年度の労働災害については23件発生しており、主な原因は、転倒などによるものです。これらの未然防止に向けた労働災害についての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の協議、情報共有を行っています。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。

2015年度の新たな取り組みとして、「初心に帰る」ことを目的に「NTTグループ安全の日(毎月10日)」を定め、過去の類似事故を絶対に起こさないための取り組みを実施しています。継続的な取り組みとして、人身事故情報を現場作業者に確実かつタイムリーに情報配信するとともに、全作業員が過去の事故事例に学び、再発防止策を確認しています。

災害発生度数率の推移



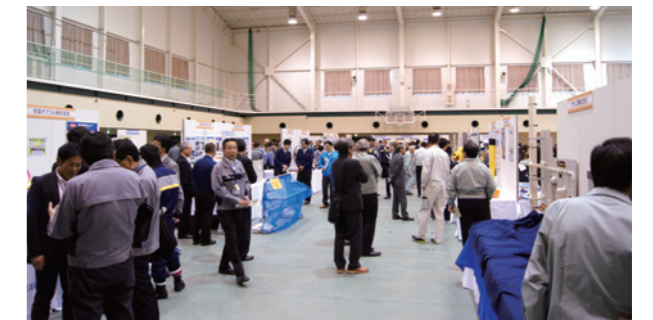
* 度数率:100万延労働時間あたりの労働災害による死傷者数をもって、労働災害の頻度を表したものと

TOPICS 2014

九州地域での「平成26年度 安全推進大会&SKYフォーラム」



開会式の模様



各種安全ツールの展示紹介



電柱強度試験の様相



転落事故再現の様相



通信レスキュー車両の展示



電柱抜柱の実演の様相

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。

九州地域においては、事故の恐ろしさ・悲惨さを再認識し、「危険感受性の高揚」および「基本動作の徹底」の定着、および九州地域の一体感醸成と連携強化を図ることを目的に「安全推進大会&SKYフォーラム」を毎年開催しています。

2014年度は、「九州地域から痛ましい事故の根絶を図り、安心・安全・信頼の意識向上をめざす」を開催コンセプトに、双方向でのやりとりを交えて「人の深層心理」に訴える安全講話、電柱抜柱、および感電防止対策の実演などを行い、安全作業の重要性について心身両面を感じる有意義な機会となりました。大会スローガンの「安全は自分自身が責任者 初心にもどって“再確認”」のもと、参加者全員で今後も安全作業に努めることを誓い合いました。



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

光アクセスサービス(フレッツ光、コラボ光)

NTT西日本では、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通信インフラサービスとして、フレッツ光などの光アクセスサービスを提供しています。フレッツ光の提供開始以降、お客さまのニーズに合わせた多様かつ低廉な光サービスの提供や、お客さまの利用シーンに合わせた多彩なオプションサービスの提供などによりお客さまに選ばれ続けた結果、2014年度末にはフレッツ光などの光アクセスサービスの契約者数が830万を突破しました。

2015年2月には当社の「フレッツ光」をパートナー企業に卸売りし、パートナー企業が、自らのサービスと組み合わせ、自らの光アクセスサービス(コラボ光)として提供することを可能とする「光コラボレーションモデル」を新たに開始しました。今後はフレッツ光およびコラボ光を活用したアライアンスビジネスの推進によって、当社だけでは実現できなかった多彩なサービスや多様な料金プランが実現することで、新たなライフスタイルやワークスタイルの創造を図り、情報流通社会の発展および事業を通じた価値創造により一層貢献してまいります。

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月より提供開始しています。

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まいります。

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、セキュリティ向上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、プラットフォーム、各種業種向けメニューなど、多様なニーズにお応えする「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26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/h26/pdf/n5300000.pdf>
- ^{*2} 総務省 平成26年通信利用動向調査の結果(概要) インターネット等の普及状況 情報通信機器の保有状況の推移(世帯) <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05a/h26doukou.html>
- ^{*3} 総務省 平成26年度通信利用動向調査の結果(概要) 企業におけるICT利用の現状 クラウドコンピューティングサービスの利用状況 http://www.soumu.go.jp/main_content/000369002.pdf



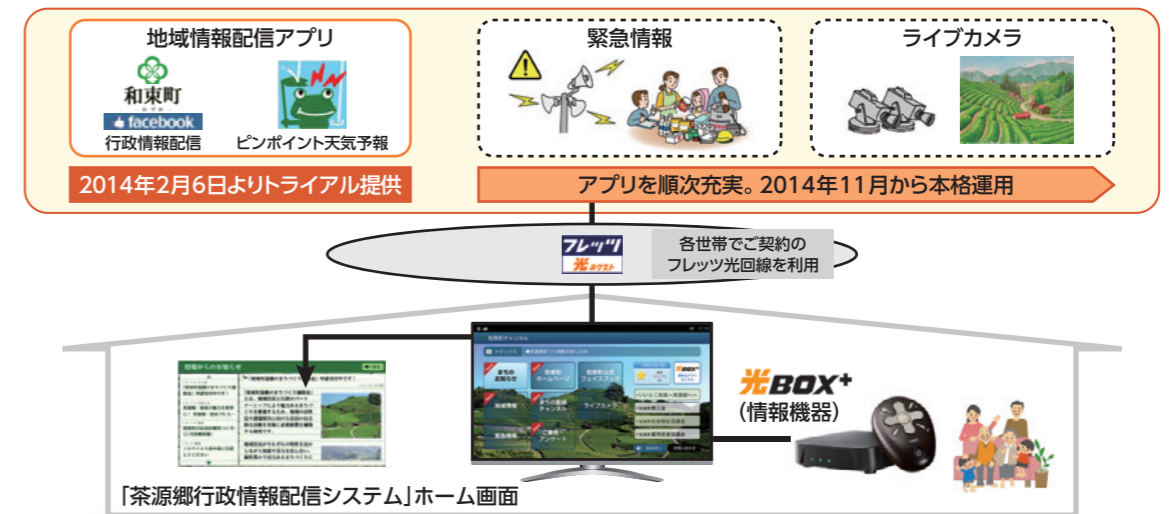
TOPICS 2014

「光BOX+」を利用した和東町への「茶源郷行政情報配信システム」の導入

京都府南部に位置するお茶の名産地・和東町は、住民の高齢化や過疎化の課題を抱えながら「まちづくりへの全員参加」を掲げ、住民と行政のパートナーシップの強化に取り組んできました。1981年からケーブルテレビによる町営テレビ放送で、身近なニュースなどを独自に放送していましたが、2011年の地デジ化にともない運用の継続を断念。「町営テレビに代わり、ICTを利用することで地域コミュニティの活性化や住民サービスの向上を実現できないか」と検討を続けるなか、NTT西日本もこれまで培ってきた経験や最新の技術を活かした提案を実施しました。このような背景のもと、ICTを利活用し相互に連携しながら

地域社会の活性化および住民サービスの向上に取り組むことで両者が合意し、2013年9月「和東町における情報化に関する協定」を締結しました。フレッツ光と「光BOX+」を活用した、テレビを通じて行政情報を閲覧できる「茶源郷行政情報配信システム」と、町専用の地域情報配信アプリケーション(以下アプリ)「和東町チャンネル」の1次版アプリの提供を2014年2月から10月まで実施し、2014年11月に本格運用を開始しました。和東町はこれまでに、フレッツ光回線を契約した町民に対し「光BOX+」を無償で配布しており、設置数は約400台(2015年3月末現在)に達しています。

茶源郷行政情報配信システム



ステークホルダーの声

「まちづくり」に参加してもらうきっかけを提供したい



和東町長 堀 忠雄

各戸に配布している「光BOX+」は単なる情報提供用の端末とは思っていません。「和東町チャンネル」で提供する機能を含め、この情報端末やアプリの進化はそのまま、まちづくりの進化につながるものだと感じています。この双方向性を活かした機能を通じて、住民の方々に「まちづくり」に参加してもらうきっかけを提供したいと思ひますし、それが住民の方の活力となり、和東町全体が元気になってもらえれば、と考えています。今後も、「新しいまちづくり」に積極的に取り組み、「和東モデル」として、同じような課題を抱える農山村がめざす地域情報化の先例になることができればと思っています。



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、

- 環境ブ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。

「環境ブランドデザイン」(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「環境ブランドデザイン」として策定しています。

「環境ブランドデザイン」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となって、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、紙等の省資源、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。
- 7 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。

環境ブランドデザイン

温暖化対策

・2010年度と比較し、2020年度には
自責電力を**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*1
自責電力は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)*2**に
(参考) 2008年度の最終処分率は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

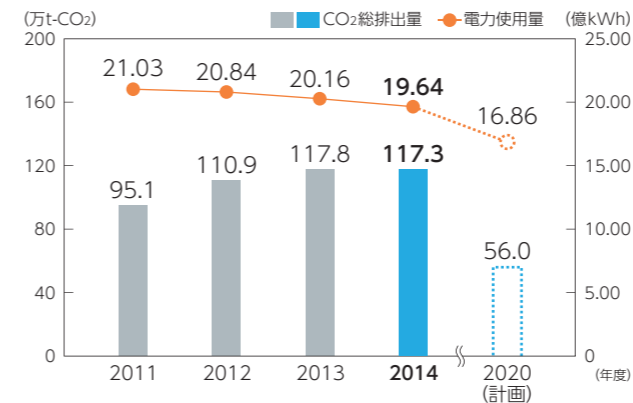
*1 2010年度の実績については、電気事業連合会が公表している排出係数0.44kg/kWhを用いて算出しています。
*2 国連大学が提唱した構想で、産業から排出される全ての廃棄物や副産物がほかの産業の資源として活用され、全体として廃棄物を生み出さない生産をめざそうとするもの。NTT西日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。

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。

2014年度は、2013年度に比べ約5,200万kWhの電力使用量を削減しており、CO₂総排出量についても減少しています。

CO₂総排出量の推移



年度	2011	2012	2013	2014
排出係数 (kg/kWh)	0.432	0.512	0.562	0.557

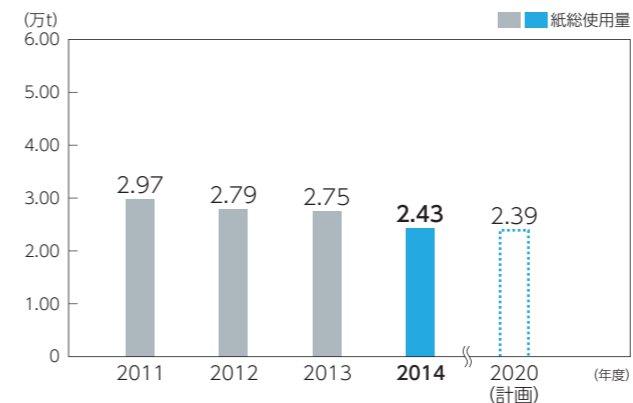
(注) NTT西日本グループが各電気事業者ごとに使用している電力量に応じて、各電気事業者が毎年公表している排出係数を加重平均した値です。

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。2014年度の総使用量は2.43万tで、内訳は電話帳1.98万t、請求書0.22万t、事務用紙0.19万t、電報0.04万tです。

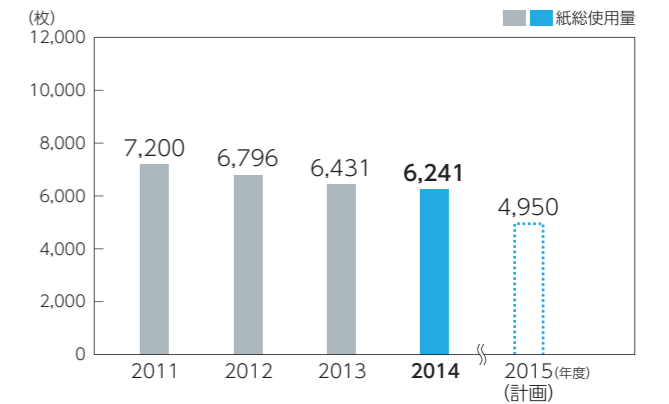
ペーパーレス会議の徹底や社内利用用紙のシステム化による徹底的な削減などを進めるとともに、お客さまの

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

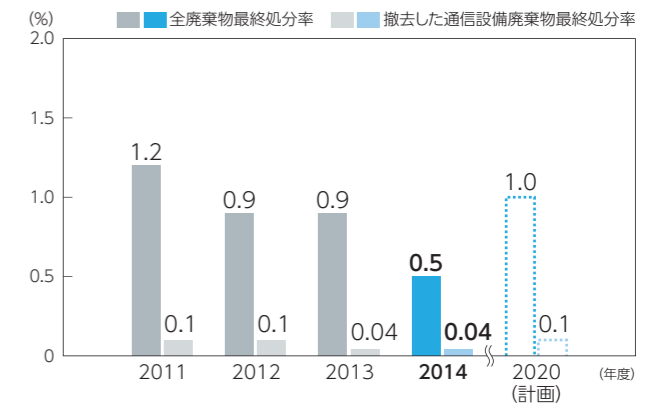


廃棄物最終処分率低減

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。

2014年度の廃棄物の最終処分率は0.5%で2012年度から3年連続で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0.6%、建築工事廃棄物の最終処分率1.2%、オフィス内廃棄物の最終処分率0.7%です。

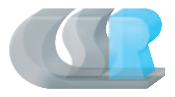
廃棄物最終処分率



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、2014年度には全30府県、11,526人の活動となり、自治体・NPO法人などと連携した地域保全活動や、植樹活動などが展開されました。

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

社会福祉活動

児童養護施設の子どもたちに クリスマスプレゼントを贈りました

2014年12月16日から21日にかけて、和歌山県内にある児童養護施設など9施設を訪問し、子どもたちへクリスマスプレゼントを贈りました。

本取り組みは、通算5回目で、2014年度はNTT西日本和歌山グループ・協力会社計11社の社員約600名による募金でプレゼントを用意し、サンタクロースやトナカイに扮した社員が子どもたちにお菓子やプレゼントを手渡しました。

子どもたちからはお礼の感謝状をいただきました。

今後も、継続して社会貢献活動を実施することで、地域から愛されるNTT西日本和歌山グループをめざしていきます。



子どもたちに
プレゼントを渡す
サンタクロース



みんなで楽しく
ゲーム大会

地域社会活動



参加者全員での集合写真

東山動植物園「花いっぱいプロジェクト」 春・夏・秋 年3回の花壇づくりを実施

NTT西日本名古屋グループでは、参加型の環境ボランティア活動として、名古屋市内の東山動植物園が実施する「花いっぱいプロジェクト」に参加し、植物園のお花畑エリア内へ花苗を植えたり、雑草を取り除くなどの活動を社員やその家族の協力のもと年間を通じて実施しています。

2014年度は、春(パンジー、チューリップ)106名、夏(ひまわり)72名、秋(コスモス)90名と季節に合わせたお花で花壇づくりを年3回行いました。

花壇づくり以後は、参加者に家族や友人と自由に植物園に来てもらい、花壇のメンテナンス、維持管理を継続的に実施するとともに、植物の成長状況報告を随時報告してもらい、社内ホームページ内で情報共有を実施しました。



花苗を植える参加者

スポーツ・文化活動

各種の「ふれあい教室」を開催

【NTTドリームキッズふれあいソフトテニス教室】

ソフトテニスのトップアスリートであるNTT西日本の個別認定選手たちが、ジュニアチームの選手たちを対象に、2014年度も実技指導を行いました。ジュニアチームの選手たちは、トップレベルの選手から学べるとあって、少しでも技術を吸収しようと熱心に指導を受けていました。



ソフトテニスの堀監督によるストローク指導

【NTTドリームキッズふれあい陸上教室】

NTT西日本陸上競技部による中学生を対象にした教室で、2008年度より毎年開催しています。大阪府内の中学生を対象に、上半身・下半身のポイントなどランニングフォームについて理論的に説明、練習方法などを紹介。その後、競技レベルを合わせたチーム編成による駅伝競走を行うなど、子どもたちとのふれあいを深めました。



陸上競技部の新庄選手を先頭にビルドアップ練習

【NTTドリームキッズふれあい野球教室】

NTT西日本硬式野球部による小・中学生を対象にした野球教室を2004年より毎年開催しています。2014年度は、西日本エリアで7回開催し、49チーム・702名の参加がありました。



硬式野球部の田中選手による
バッティング指導

NTT西日本では、今後もこれらの活動を続け、スポーツ振興に協力していきます。

地域社会活動

【第20回一万人のエイサー躍り隊】に参加

2014年8月に那覇市国際通りで開催された県内最大級のエイサーイベント「第20回一万人のエイサー躍り隊」に、NTT西日本沖縄グループの社員とその家族約100名が参加しました。

社内のエイサーチーム「NTT沖縄MABUI太鼓」が見事なエイサーを披露し、会場を埋め尽くした地元の方々、国内外からの観光客の方々に大いに盛り上げるとともに、沿道では「打ち水ボランティア活動」を通じて大会の運営に貢献しました。

これからもNTT西日本沖縄グループは地域の活性化につながる県内のイベントに参加し、地域の方々との交流の輪を広げていきます。



【NTT沖縄MABUI太鼓】の勇姿



社員に対する価値創造

多様性の活用

NTT西日本グループの事業を支える根幹は、言うまでもなく「人」です。全ての社員を活かし、企業力を高め、豊かな社会の創造に貢献するため、多様な人材が共存し、異なる価値観を活かし合いながら、イノベーションを起こすことができる企業文化・風土を醸成する取り組みを行っています。

あらゆる場面において、性別、年齢、雇用形態、障がいの有無に関わらず、全社員がそれぞれの能力や価値観を最大限発揮できる環境・職場づくりのため、経営層向けのセミナーや、女性社員の活躍推進、非正規社員から正社員となったグループ会社採用社員(中途)の育成、ベテラン層社員の活躍推進や障がい者雇用促進など、今後もさまざまな取り組みを行ってまいります。

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、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。

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名を超える障がいのある社員が、さまざまな職場で活躍しています(障がい者雇用率:2015年6月現在で2.08%)。

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

ビスへの加入勤奨業務、NTT西日本グループ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、さらに2014年度からはウェブアクセシビリティ診断など、さまざまな業務を通じて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。

2015年4月1日より、「第四次行動計画(2015年4月1日～2017年3月31日)」を策定し、今後も従業員一人ひとりが仕事と子育てを両立し、やりがいを持って働くことができる環境の実現に向け、「ワーク・ライフ・マネジメント」の推進に積極的に取り組んでいきます。



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

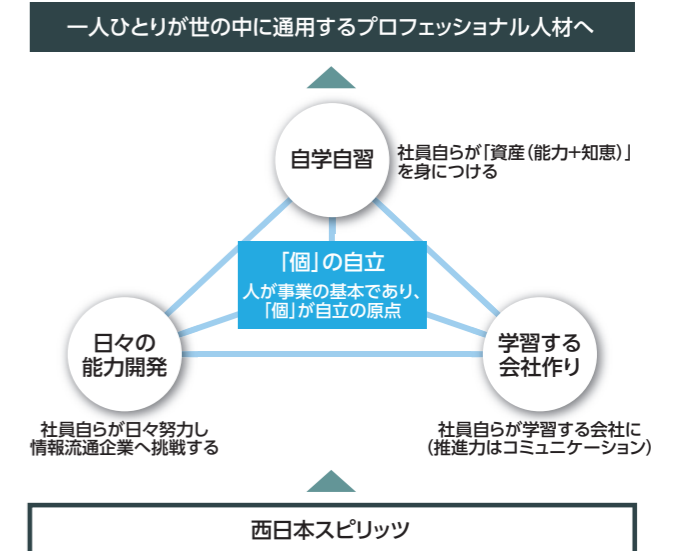
か、チャレンジ意欲・モチベーション向上に応えるさまざまな育成プログラムを提供しています。

具体的には、各事業分野に適應した集合研修、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展しているなか、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、ICT利用環境の充実による地域社会の発展へ貢献し、クラウド・Wi-Fiなどのさらなる活用によるお客さまへの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 2014

個人の能力を最大限発揮することで 企業と個人の価値創造を実現する 九州事業本部「価値向上委員会 VIC」

「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。NTT西日本九州事業本部では、2006年に価値向上委員会「VIC(Value Increase Committee)」を立ち上げ、活動を通じて事業に貢献するとともに、相互啓発によるスキルアップを図っており、現在約30名の女性社員(年代・役職などさまざま)が参加しています。

2014年度は、お客さまへ生活に密着した提案を行うために「女性のクラウド活用法」をテーマに異業種交流会を開催。また、グループ間の交流を深めるため、文化祭や幹部との「何でも話そう会」を開催するなど精力的に活動を行っています。

10年目を迎える2015年度は「価値創造」を具現化するため、九州事業本部内にあるほかの女性プロジェクトとの連携も視野に入れた活動を展開していきます。



「何でも話そう会 in 大分」の様子



VICメンバーの社員たち

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

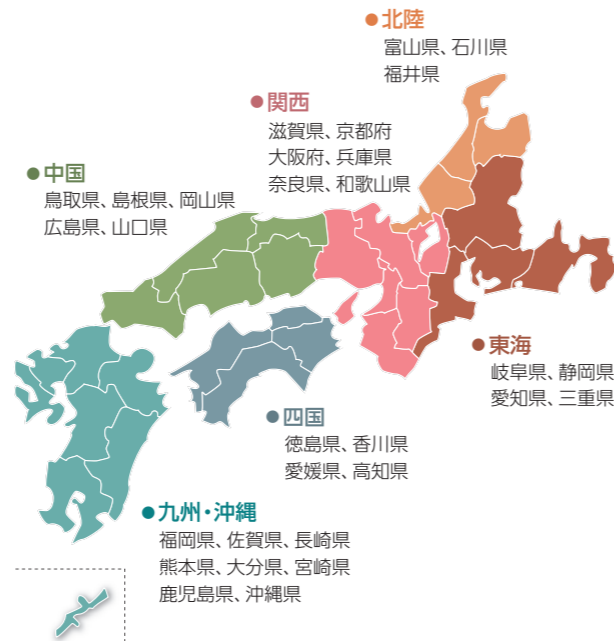
資本金
3,120億円

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)

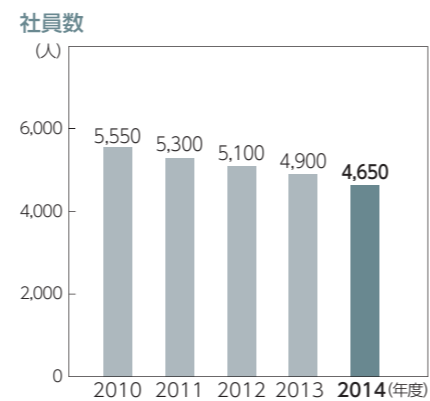
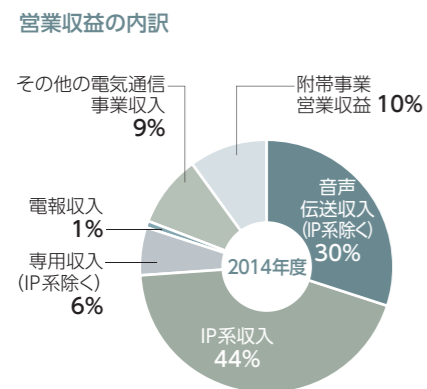
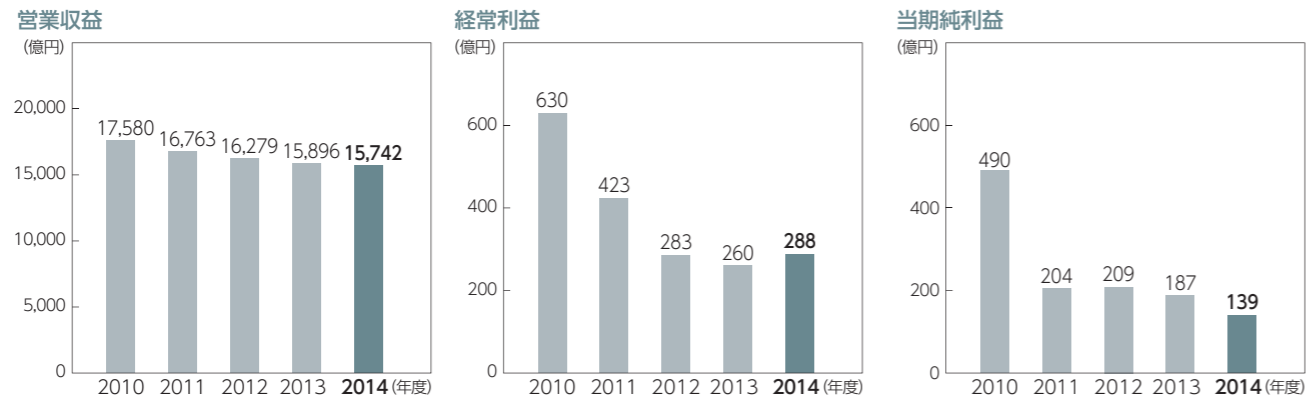
従業員数
4,650人(2015年3月31日)現在

事業所
・本社
・地域事業本部: 関西・東海・北陸・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)



NTT西日本のホームページに掲載している主なCSR関連情報

NTT西日本のホームページでは、CSRに関わるさまざまな取り組みについての情報を掲載しています。



NTT西日本グループ CSR報告書 2015
<http://www.ntt-west.co.jp/csr/2015/index.html>

本冊子で、誌面の都合上掲載できなかったさまざまな活動報告や各地域でのグループ会社の取り組み、詳細なパフォーマンスデータなどについて、ホームページで詳しく紹介しています。ぜひ、ご覧ください。



地球環境保護活動
環境保護に関するさまざまな取り組みを紹介しています。
<http://www.ntt-west.co.jp/kankyo/>



災害に対する取り組み
災害に関するさまざまな取り組みを紹介しています。
<http://www.ntt-west.co.jp/corporate/disa.html>



通信サービスの使命
維持すべき安心と信頼を守る取り組みを紹介しています。
<http://www.ntt-west.co.jp/universal/>



ウィズ カスタマー活動
お客さまの声にお応えする取り組みを紹介しています。
<http://www.ntt-west.co.jp/withc/>