

新たな価値創造

NTT西日本グループは『つなぐ』その先に『ひらく』新しい世界のトビラを」をパーパスに新たな価値の共創に取り組んでいます。オープンイノベーション施設「QUINTBRIDGE(クイントブリッジ)」はパーパス実現に向け、さまざまなステークホルダーとの結節点となり、社会課題解決と未来社会創造のためのプロジェクトを創出しています。

社会を変えたい思いと思いが、出会う場所。 — QUINTBRIDGEは共創からミライをつくる場



NTT西日本が運営するオープンイノベーション施設「QUINTBRIDGE」は、2025年3月に開業3周年を迎え、2025年9月末現在では、個人会員は2.8万人、企業や自治体等の法人会員は2,100組織を超え、社会課題の解決と未来社会の創造をめざす「共創の場」としての活用が定着し、プログラムの拡充とともに、3年半で累計153の共創事例が創出されています。

共創を推進・伴走するプログラムのさらなる強化として、2025年度はスタートアップへの出資確約型事業共創プログラム「Spark-Edge For Next Challengers(スパークエッジ フォー ネクスト チャレンジャーズ)」を開始しました。また、新たな挑戦としてQUINTBRIDGEのある京橋～森之宮エリアを中心とした、企業や商店街、学生等、多様なキープレイヤーとの地域活性化に向けた取組みを推進する「ローカル・イノベーションディストリクト構想」も始動しています。

● グッドデザイン賞の受賞

施設理念「Self-as-We わたしの挑戦を、わたしたちの挑戦へ。」に基づき、「自社の利益のみを優先するのではなく、会員間の事業共創をオープンかつ中立的に支援する場をデザインしたこと」、「会員から持ち込まれる情報(課題や技術等)や人脈こそが重要であると『価値の転換』を行い会費を無料としたこと」、「本社敷地を開放し、会員が自由に交流する仕掛けを作ることで、『イノベティブな街づくり』の起点となったこと」といった、多様性を重視したユニークなエコシステム形成、社会・関係資本に着目した施設運営が評価され、2024年10月に「2024年度グッドデザイン賞」を受賞しています。



**GOOD DESIGN
AWARD 2024**

QUINTBRIDGEで実施している多様なプログラムのうちの1つ「Business Match-up! For Next Value(ビジネスマッチアップ フォー ネクスト バリュー)」では、NTT西日本グループのアセットと有カスタートアップのプロダクトを掛け合わせ、短期の事業共創をめざすピッチプログラムです。2024年度は3つのテーマで6社が採択され、サービス化に向けた実証実験等を進め、すでに1つのテーマは商用サービス化されています。

● 2024年度の「Business Match up!」テーマ

- ライブコマースプラットフォーム：3社採択(※うち2社と事業連携済)
- EV導入運用支援ソリューションN.mobi(エヌモビ)：2社採択
- スマートシティ実現に向けたデータ連携基盤サービス：1社採択



For Next Value

取組み事例 [P.13 サステナビリティビジネス 食品残渣を価値ある資源へ](#)

イベント開催数



453回/年

(2024年度実績)

1日平均来館者数



308人

(2024年度実績)

生まれた共創事例



153事例

(2025年9月30日時点)

[詳しくはこちら](#)

QUINTBRIDGE

新たな価値創造

安心・安全

地球環境保全

人的資本

公正な事業活動

社会貢献

ガバナンス

お客さまのCX向上

NTT西日本グループでは、お客さまからいただく声や評価を何よりも大切に、サービスや応対品質の改善に日々努めています。お客さまに選び続けていただける企業、そして未来のお客さまにも信頼される企業になるため、サービスの検討段階からご利用後に至るまでのすべての接点において、より良い体験を提供できるよう、顧客体験(CX: Customer Experience)の向上に取り組んでいます。

CX向上の取組み

NTT西日本グループでは、ご利用いただいているサービス内容に関するだけでなく、ご利用を検討いただいている段階から、お申し込み時、さらにはご利用終了後に至るまでの、すべてのお客さまからの声をもとに、「お客さまの期待を超える価値」を提供することを企業活動の中心に据え、日々改善と挑戦を続けています。

また、CX向上の取組みについては、CCXO(Chief Customer Experience Officer)を最高責任者とし、お客さまに近いセクションでタイムリーな改善を図るとともに、各セクションの責任者を構成員とするCX向上委員会を設置し、全社横断的な改善検討を推進しています。

[詳しくはこちら](#)

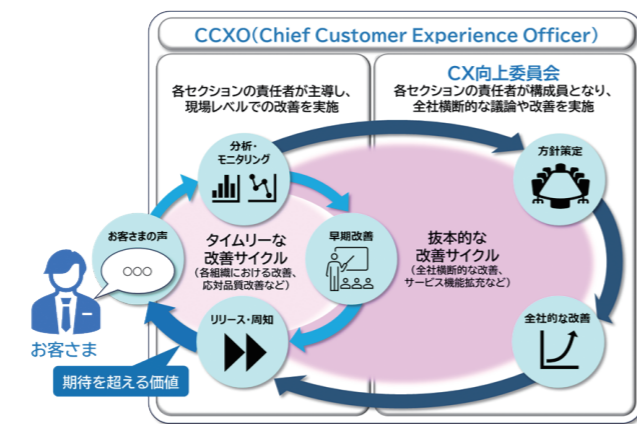
2024年度の改善事例

改善事例1

お客さまの声
夜間になるとインターネットの速度が遅くなります。回線が混雑しているのではと思うのですが、何か解決策はありますか。

改善内容
お客さまからの「通信速度」に関するご要望を受け、当社における設備の増強判断基準を見直しました。従来は「加入者数」をもとに設備の増強を行っていましたが、「お客さまの体感速度」を重視した方針に変更しました。今後も混雑が発生しやすい時間帯においても快適にご利用いただけるよう、設備の増強を計画的に進めてまいります。

CX向上の推進体制



改善事例2 [改善内容の詳細はこちら](#)

お客さまの声
故障修理の対応が遅くなり、業務に支障が出てしまった。支障を最小限に抑えるために、当日中に修理対応してほしい。

改善内容
ご利用回線の故障修理対応において、早期(24時間以内)に対応を行って欲しいという要望をお客さまからいただいております。お客さまのニーズにお答えするため、24時間出張修理オプションにおいて、「24時間以内の駆けつけ保証」を基本機能として提供しました。今後もお客さまのニーズにあった保守サポート機能等を継続的に追加していく予定です。

改善事例3 [改善内容の詳細はこちら](#)

お客さまの声
NTTを名乗る不審な電話がかかってきました。高齢の家族がいるため、騙されてしまうのではと心配です。何か対策はありますか。

改善内容
近年増加している「NTTを名乗る特殊詐欺」に対する不安の声を受け、当社では対策情報をまとめた専用サポートページを公式ホームページ内に公開いたしました。このページでは、特に高齢者の方が安心して電話をご利用いただけるよう、相手の電話番号が表示されるナンバーディスプレイ機能や、特殊詐欺が疑われる場合にご本人やご家族へ注意を促す特殊詐欺対策サービス等についてご案内しています。

光顧客基盤の推進

アクセスサービス(フレッツ光^{*1}、コラボ光^{*2})やフレッツ・テレビ等の光関連商材のさらなる拡充により、お客さまにとってより快適なネットワーク環境の提供をめざします。

※1 フレッツ 光クロス、フレッツ 光ネクスト、フレッツ 光ライト、ひかり電話ネクスト等、NTT西日本が提供する光アクセスサービス
※2 光コラボレーション事業者さまが提供する光アクセスサービス

リモート社会に貢献する光基盤整備

小・中学校のオンライン授業やテレワーク、遠隔医療の推進等、さまざまな社会課題の解決に向けて情報通信基盤の整備が求められており、リモート社会に欠かせない高速情報通信の未整備地域の解消に向け、光回線の整備が進められています。NTT西日本グループは、自治体と連携し、総務省の支援事業(高度無線環境整備推進事業^{*1}、ブロードバンドサービスに関するユニバーサルサービス制度^{*2})

を活用しつつ、光回線未整備地域への光アクセスサービスの整備を加速させています。

※1 地理的に条件不利な地域において、電気通信事業者等による、高速・大容量無線局の前提となる伝送路設備等の整備について支援(事業費の一部補助)を行う事業
※2 不採算地域におけるブロードバンドサービス維持を目的として、整備後の維持管理費用の一部を支援する制度

ライフスタイルの変革に資する新たな価値の創出

NTT西日本グループの光アクセスサービスは、2001年の提供開始以来、高速・大容量のインターネットアクセス回線としての利用に加え、さまざまな用途に利用の幅を広げつつ、暮らしやビジネスを支えるサービスとして発展・成長してきました。現在では、西日本エリアで1,000万を超えるお客さまに広くご利用いただいています。

今後、NTT西日本グループは、光コラボレーション事業者さまやパートナーの皆さまとの連携強化をしていきます。そして、高速・大容量データ通信のニーズにお応えすべく提供開始した高速光アクセスサービスであるフレッツ光クロスの拡大等を図る等、お客さまが抱えるさまざまな課題を解決しうる商材やしくみの発掘・提供等に注力し、サステナブルな社会の基盤を支える通信インフラ事業者として、お客さまのライフスタイル変革や豊かな社会づくりへ貢献していきます。

光アクセスサービス契約数推移

