

NTT東日本グループのCSR活動は、
ホームページにて、より詳しい情報を紹介しています。

CSR活動トップページ

<http://www.ntt-east.co.jp/csr/>

本冊子の作成にあたっては、以下のような環境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。



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 (揮発性有機化合物) 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]

現像液を使うフィルムが不要で、環境負荷低減につながるCTP印刷を採用しています。

印刷時に有害な物質を含む浸し水が不要な、水なし印刷を採用しています。



[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) を使用しています。

NTT東日本は、京都議定書で定められた日本の温室効果ガス削減目標である“マイナス6%”の達成に向けて、日本政府が国民参加型の運動として開始した「チーム・マイナス6%」に参加しています。



[お問い合わせ先]

東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室

〒163-8019 東京都新宿区西新宿3-19-2
TEL: 03-5359-8610 FAX: 03-5359-1118
E-Mail: csr@sinoa.east.ntt.co.jp
URL: <http://www.ntt-east.co.jp/>

2008年9月発行

●「NTT東日本グループ CSR報告書 2009」は、2009年秋発行を予定しています。

NTT東日本グループ CSR報告書 2008



とう道 (通信ケーブル用地下道): 405km



水底ケーブル: 500km



通信ケーブル: 92万km



CONTENTS

NTT東日本グループ CSR報告書 2008をお読みいただくにあたって	1
トップメッセージ	2
報告組織の概要	3
CSRの考え方	5
座談会「地球との“きずな”を守り、人々の暮らしを“つなぐ”ということ」	7
ステークホルダーの皆さまとともに	11
CSR経営の推進と強化	13
ステークホルダーの皆さまへのご報告	17
現場リポート “きずな”をつなぐNTT東日本グループ 大切な人へ「無事」の一言を届けるために	19
Theme.1 安心・安全なコミュニケーション	21
安定した通信サービスの提供	22
通信ライフラインの災害対策	24
お客さま情報保護への取り組み	25
製品・サービスの品質向上	26
Theme.2 人と地球のコミュニケーション	27
NTT東日本地球環境憲章	28
環境経営の2つの柱	28
環境マネジメント	29
マテリアルフローと環境会計	31
情報通信企業のリーダーとしての責任	33
企業市民としての責任	35
環境負荷低減活動の概要	37
Theme.3 人と社会のコミュニケーション	39
NGNで実現するブロードバンド・ユビキタス社会	40
豊かで便利な社会のためのサービス	41
より住みやすい社会の実現を目指して	43
Theme.4 チームNTTのコミュニケーション	45
働きやすさと働きがい	46
社会貢献活動	49
第三者意見	50

NTT東日本グループ CSR報告書 2008を お読みいただくにあたって

● 編集方針

本報告書は、持続可能な社会の実現を目指すNTT東日本グループの経済、社会、環境に関する取り組みと実績を、お客さまをはじめとした、事業に関わるすべての皆さまに報告するものです。

2006年度に制定された「NTTグループCSR憲章」で定めた4つのCSRテーマ「人と社会のコミュニケーション」「人と地球のコミュニケーション」「安心・安全なコミュニケーション」「チームNTTのコミュニケーション」に基づいた構成となっています。

NTT東日本は、地域電気通信業務を担う事業会社としての日々の活動を皆さまによりわかりやすくお伝えしたいと考え、CSRテーマの掲載順序を、憲章とは一部変更しています。

また、本報告書では、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、およびNTT東日本グループがお伝えしたい情報を選定し、掲載しています。

※記載されている会社名・製品名・サービス名は各社の登録商標または商標です。

※人名・団体名・公共機関名等は、原則として敬称を略しています。

● 報告期間

2007年4月1日～2008年3月31日です。一部、2008年4月1日以降の活動と将来の見通しを含んでいます。

● 報告組織の範囲

原則として、NTT東日本の本社・支店（17支店）、都道県域ごとに設置した地域会社（21社）、およびその他NTT東日本が出資するグループ会社としています。

● 発行時期

2008年9月（次回：2009年秋を予定 前回：2007年10月）

● 参照ガイドライン

- ・環境省作成「環境報告ガイドライン（2007年版）」
- ・「NTTグループ環境会計ガイドライン2008年版」
- ・環境省作成「環境会計ガイドライン2005年版」
- ・GRI「サステナビリティ リポーティング ガイドライン2006」

※報告書の記述に関して

本報告書には過去と現在の事実だけでなく、発行時点における計画や将来の見通しを含んでいます。これらは、記述の時点で入手できた情報に基づく仮定や判断を含むものであり、将来の活動内容や結果が掲載内容と異なる可能性があります。読者の皆さまには、ご了承いただきますようお願い申し上げます。

トップメッセージ

安心・安全でご満足いただける情報通信サービスをお客さまに安定的にお届けし続けることで、健全で持続可能な社会の実現に貢献していきます。

わたしたちNTT東日本グループは、事業活動そのものに誠実に取り組み、お客さまにご満足いただける情報通信サービスの提供を通じて、地球環境に優しく、社会の健全で持続的な発展に寄与していくことを、企業の社会的責任（Corporate Social Responsibility）と考え、昨年1年間も、さまざまなCSR活動に取り組んでまいりました。NTT東日本が発足して今年で10年目になりますが、この基本姿勢は変わりません。

しかし、この10年で情報通信の世界は、マーケット構造の転換や競争の激化など、めまぐるしい変化を遂げています。その中でも常に、お客さまと直接コンタクトポイントを持つ強みを活かし、情報通信サービス業としてのワンストップ、お客さまが情報通信のすべてを安心してまかせることができる、「身近な総合ICT*1企業」であり続けたいと考えています。お客さまに信頼され、愛され、安心してお付き合いいただくために、わたしたち自身が日々進化しなくてはなりません。

2006年6月に「NTTグループCSR憲章」を制定し、NTTグループ各社が共通のテーマの下で一体的なCSR活動を推進しています。NTT東日本グループでは、2007年4月に「NTT東日本グループCSR行動基準」を策定し、社員一人ひとりがグループを代表する顔として、お客さまをはじめとする多くのステークホルダーの皆さまと実直に向き合うことを、あらためて明文化し、企業グループとして何が求められているかを常に把握することで、進化につなげています。

また、情報通信産業の責任ある担い手として、

ブロードバンド・ユビキタス社会の創造、安心・安全な通信インフラの提供における信頼の維持・向上、大規模自然災害への対策に、万全を期して取り組んでいます。わたしたちの提供する情報通信サービスは、人の移動や物流などの効率化を促進することで、社会全体として地球環境への負荷低減に貢献し、人と人、人と社会とのコミュニケーションをお手伝いしています。今後も、顕在化しているニーズへの対応はもちろんのこと、潜在的な社会的課題の解決に向け、さまざまなビジネス分野の方々とは協業するNGN*2の積極的な展開をはじめとする、多様なICTサービスの提供を通じて貢献していきます。

ここに、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションツールとして、「NTT東日本グループ CSR報告書 2008」をお届けします。わたしたちが、この1年間に取り組んできたさまざまなCSR活動を、ビジョンや体制、各種パフォーマンスデータ等の基本情報に加え、社員のコメントも交えて掲載しています。また、有識者をお招きし、ICTと環境、NTT東日本グループの社会的使命をテーマに座談会を行い、その様子もご紹介しています。本報告書によって、NTT東日本グループの日々の活動を、少しでも皆さまにご理解いただき、率直なご意見・ご感想をお寄せいただければ幸いです。

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

江部 努

*1 ICTとは「Information and Communication Technology」の略で、情報通信技術全般を指しています。 *2 NGNとは「Next Generation Network」の略で、次世代ネットワークを意味します。

報告組織の概要

NTT東日本の会社概要

(2008年3月31日現在)

・名称：東日本電信電話株式会社
(英文名称：NIPPON TELEGRAPH AND TELEPHONE EAST CORPORATION)

・本社所在地：東京都新宿区西新宿三丁目19番2号
・代表取締役社長：江部 努(えべ つとむ)
・設立年月日：1999年7月1日

・資本金：3,350億円
・資本構成：日本電信電話株式会社 100%出資
・社員数：5,850人

・事業所：本社 1、地域事業部(支店) 17
・業務内容
東日本地域^{※1}における地域電気通信業務^{※2}、

およびこれに附帯する業務、目的達成業務、活用業務
※1 北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、

神奈川県、新潟県、山梨県および長野県
※2 県内通話に係る電話、専用、総合デジタル通信などの電気通信サービス

グループ会社一覧

NTT東日本が出資するグループ会社：42社

(2008年8月31日現在)

都道県域会社21社	(株)NTT東日本一東京(南・中央・北・東・西)～北海道	物流分野	(株)アイ・エス・エス
テレマーケティング分野	(株)NTTソルコ	アメニティ分野	NTTスポーツコミュニティ(株)
情報通信エンジニアリング分野	NTTインフラネット(株)	国際分野	NTTベトナム(株)
	(株)NTTエムイー	SI・情報通信処理分野	(株)NTT東日本ソリューションズ
	アイレック技建(株)		NTTテレコン(株)
	NTTレンタル・エンジニアリング(株)		日本テレマティーク(株)
(株)NTTル・バルク	(株)NTTメディアクロス		
不動産分野	(株)NTT東日本プロパティーズ	移動体通信分野	日本空港無線サービス(株)
金融・カード分野	(株)NTTカードソリューション	福利厚生分野	テルウェル東日本(株)
	NTT番号情報(株)	環境分野	NTTジービー・エコ(株)
電話帳ビジネス分野	NTT情報開発(株)		

過去5年間の決算概要

(単位：億円)

	年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度
損益状況	営業収益	22,671	21,809	21,253	20,613	20,027
	営業利益	864	877	659	599	449
	経常利益	978	976	842	903	674
	税引前当期純利益	1,004	992	866	1,401	1,676
	当期純利益	579	581	512	843	968
資産・負債および純資産の状況	資産合計	43,067	40,883	40,245	39,499	37,527
	負債合計	24,130	21,692	20,835	19,614	17,020
	純資産	18,936	19,190	19,410	19,885	20,506

おもなサービス内容

データ伝送サービス

インターネットも、電話も、映像も、自由に選べて快適に使える「フレッツ光」をはじめとしたデータ伝送サービス

【営業項目】
信号監視通信サービス、LAN型通信網サービス、IP通信網サービス、映像データ通信網サービス、データ伝送サービス、等



専用サービス

お客さまのシステム規模やご利用形態にあわせて、効率的なネットワークを構築できるよう、高い信頼性と豊富な速度メニューを揃えた専用サービス

【営業項目】
一般専用サービス、高速デジタル伝送サービス、ATM専用サービス、IPルーティング網接続専用サービス、DSL等接続専用サービス、無線専用サービス、映像伝送サービス

電報サービス・その他

結婚・誕生日・記念日等の祝い事等にご利用できる電報や料金回収代行等のサービス
【営業項目】
電報サービス、電話機などの販売、情報料回収代行サービス、料金回収(請求・収納)代行サービス、電気通信コンサルティング、研修・セミナー、等



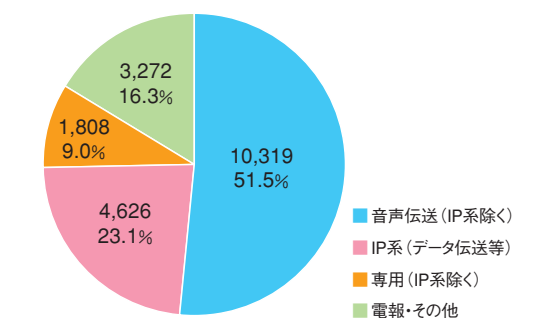
音声伝送サービス

今お使いの電話番号や電話機がそのまま使えて、低廉な料金で利用できる「ひかり電話」をはじめとした音声伝送サービス

【営業項目】
加入電話、着信用電話、緊急通報用電話、公衆電話、支店代行電話、内部通話用電話、有線放送電話接続電話、総合デジタル通信サービス、オフトーク通信サービス、音声利用IP電話サービス



●2007年度 営業収益の内訳(単位：億円)



CSRの考え方

NTT東日本グループは2007年4月、社員一人ひとりがCSR (Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任) に取り組むための指針として「NTT東日本グループCSR行動基準」を策定しました。

私たちは、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくことを経営の基本姿勢としています。「NTT東日本グループCSR行動基準」およびNTTグループ各社のCSR活動の基本方針となる「NTTグループCSR憲章」(2006年6月制定)を実践していくことで、社会的責任と使命を果たしていきます。

NTT東日本グループの取り組み方針



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めます。

・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いきます。

*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。

NTT東日本グループCSR行動基準

私たちは、情報通信サービスの提供を通じて、持続可能な社会の一員として信頼されつづけることを目指し、さまざまなニーズに的確に応え、安心・安全で豊かな社会の実

現に貢献します。その実現に向け、一人ひとりが、「社会や環境との共生なくして企業の存続なし」と肝に銘じ、チームNTTの顔として、前向きに、そして自ら行動します。

1. いつでもどこでもつながる『安心・安全』を提供します。
2. お客さまを第一に、実直に、ひたむきに、丁寧に、業務を遂行します。
3. 人権尊重、法令・社会規範の遵守などの高い倫理観は常に忘れません。
4. 事業活動が地球環境に与える影響を理解し、地球環境保全に努めます。
5. お客さま情報はもとより全ての情報は、運用ルールを守り、適正に管理します。
6. 報連相(報告・連絡・相談)を忘れずに、チームで協働し、仲間とともに風通しの良い社風を築きます。
7. 事業や社会貢献活動などを通じて、地域社会の活性化や発展に貢献します。

地球との“きずな”を守り、 人々の暮らしを“つなぐ”ということ

持続可能な社会の形成に貢献しながら、次世代に未来を託すために、NTT東日本グループはどのような企業であるべきなのか。企業倫理とCSR研究のエキスパートである水尾順一氏と、地球温暖化に係る政策支援など、環境を軸としたマルチキャリアの枝廣淳子氏をお迎えし、「NTT東日本グループの地球環境保護」と「情報通信の未来」等についてお話をさせていただきました。



江部 努

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

枝廣 淳子

環境ジャーナリスト

水尾 順一

駿河台大学経済学部教授

◇ 個人の意識が生み出す大きな力

江部 6月末に社長に就任してまもなく、NTT東日本が通信インフラ整備を担当した洞爺湖サミットがありました。報道等で、セキュリティ面ではかえって好都合のロケーションと耳にされたことと思いますが、国立公園の中に位置するだけに通信インフラをつくるのは大仕事です。臨時に交換局を設置し、光ファイバーリングを構築し、通信を確保しました。さらに、大勢のスタッフが24時間体制で対応し、参加各国のプレス等への情報通信サービスの提供を無事に完遂することができました。サミット後には、北海道警察本部長から弊社の協力に対する感謝状をいただきました。

枝廣 責任重大な任務を無事に遂行され大変お疲れ様でした。普段はあまり意識されることは少ないのですが、そういうお話を聞くと、通信インフラ事業の重要性を再認識します。

水尾 環境問題が重要な争点となっているだけに、自然豊かな場所でサミットが開かれたことに非常に大きな意義があったと思います。

江部 今日の環境問題に関する議論は、先進国と途上国間での利害対立の図式となっていますが、すべての人類が長期的に豊かな生活をしていくためにも、共生のコンセプトが重要ではないでしょうか。

水尾 国家や企業はグローバルな視点で環境問題を考えることが大切です。

枝廣 だれもが豊かな生活を享受したいわけですが、すべての願いを叶えるのは地球への負荷から無理があります。“豊かさの吟味”が必要でしょう。

江部 そうですね。そのためには個人としての環境に対する意識が大事だと感じています。わたしも気になっていましたので、自分の車をハイブリッド車に買い換えましたし、家族の間でも環境について話し合う機会が増えています。わたしが常日頃から社内でも言っていることですが、NTT東日本グループで働く10万人ものパワーを結集するためにも、一人ひとりが意識を高く持つことが肝要であり、その結果、組織としての取り組みも活発化する、という流れをつくっていききたい、と考えています。

枝廣 企業においては組織の方針に基づいた環境活動の推進が可能な側面がありますが、家庭となると個人の意識次第とな

ります。現在、日本の家庭で消費されるエネルギーは全体の約20%とされていますが、1990年に比べて36%も増えています。つまり、個人の意識がますます大事になってくるわけですから、企業としても一般のお客さまにどう働きかけをしていくかが鍵ですね。

水尾 わたしのゼミでは、「チーム・マイナス6%」に入っていて、さまざまな機会において環境に配慮した活動、たとえばゴミ拾いを行い周囲の方たちからお褒めの言葉をいただくなど、手応えを感じています。こうした個々の意識を組織、企業や国家に広げていくことが望ましいと思います。

◇ 環境経営に関する2本の柱

江部 NTT東日本グループとしては、「人と地球のコミュニケーション」というキーワードのもと、2本の柱を立てて環境保全への取り組みを行っているところです。1つは、「情報通信サービスの提供を通じた社会全体の環境負荷低減」です。わかりやすい例で言えば、テレビ会議やネットショッピング等ですが、こういったICTの特徴を活用することで、資源やエネルギー消費を抑えることが可能になります。本業に従事しながら環境に貢献できる恵まれた会社だと思っています。もう1つは、「事業活動に伴って発生する環境負荷の低減」で、ネットワーク設備の低消費電力化をおもな課題としています。

水尾 アメリカでは、ニューヨーク州の州都オールバニにおいて、エネルギー省などの主導で高温超伝導ケーブルによる送電実験が行われ、エネルギー効率の良い送電路の実用化が進んでいると聞きます。情報通信分野においても、さまざまな技術が結びつくことで、御社の取り組みが加速する可能性も考えられますね。

江部 ご指摘のように長期的に見れば技術的ブレークスルーがさらなる削減にとって必要となります。電気信号への変換を不要とするフル光ネットワーク等がその1つと期待しています。

枝廣 パートナー企業や地域と手を組むことによって、取り組みの効果が高まっていく場合もありますよね。

江部 コージェネレーション（発電時に発生した排熱を利用して、冷暖房や給湯等に利用する熱エネルギーを供給するしくみ）の導入等では、地域企業との協力関係を進めています。

水尾 江部社長の先ほどのお話の中で、ICTを駆使した環境負



水尾 順一（みずお じゅんいち）
株式会社資生堂に約30年勤めたのち、1999年駿河台大学経済学部助教授に就任。環境問題、社会貢献活動に関わってきた経験をもとに、企業倫理論、CSR論、マーケティング論等の研究に従事。現在、駿河台大学経済学部教授、経済研究所長、東京工業大学大学院兼任講師、日本経営教育学会理事など幅広い活動を展開。

枝廣 淳子（えだひろ じゅんこ）
環境ジャーナリスト、翻訳家。環境問題に関する講演、執筆、翻訳等の活動を通じて、地球環境の現状や世界・日本各地の新しい動き、環境問題に関する考え方や知見を広めている。NGOジャパン・フォー・サステナビリティ（JFS）共同代表、政府の「地球温暖化問題に関する懇談会」メンバー等各方面で活躍。



ICTは、「エコノミー」と「エコロジー」を
両立させる手段として極めて有効です。(水尾)

荷低減対策としてテレビ会議を挙げておられました。実際わたしは、昨年テレビ会議のしくみを使って東京と金沢、さらに福井の3ヵ所を結び東京工業大学の大学院で授業を行いました。移動によるコストだけでなく、エネルギー消費削減などの面では環境問題にも関わるICTは、「エコノミー」と「エコロジー」を両立させる手段として極めて有効です。

江部 事業経営の中でコストをどうとらえるかが変わってきているということでしょう。今は、CO₂の排出もコストとしてカウントしていく視点が求められます。

枝廣 地球環境を考えると、このまま何も手を打たないで現状が続くことはあり得ません。専門的には「Cost of Inaction(無作為のコスト)」と言いますが、何もやらないことで後々コストがかかっていく事実を踏まえたくて、省エネ設備投資等の経営判断をすることが必要になります。

◇ 安心・安全に快適と夢をのせるNGN

水尾 ICTの活用次第で環境負荷低減への貢献につながるという事実をもっと広めていくことも大事なかもしれませんね。

枝廣 私もそう思います。先ほどのテレビ会議は出張と比べてどれくらいCO₂が削減できるか、といった具合に数値を示すなどして具体的な形に変換して「見える化」していくことが効果的ではないでしょうか。

江部 NGNは電話網の信頼性・安定性と、インターネットの持つ利便性・経済性をあわせ持つ、光によるフルIPのネットワークです。このネットワーク上で、「オープン」と「コラボレーション」をキーワードに、さまざまなパートナー企業とのアライアンスによって環境面においても貢献していくとともに、多様化していくお客様のニーズにも柔軟に答えていけるものと考えてい

子どもたちに活力を与える原動力として、
夢を伝えていけるような活動に
期待しています。(枝廣)

ます。

水尾 あるべきユビキタス社会は、いつでも、どこでも、だれでもICTを快適に使えるものでなくてはなりません。たとえば、離れたところに暮らしている孫の運動会や学芸会を撮影した映像が、田舎のおじいちゃん・おばあちゃんのお宅に臨場感たっぷりにリアルタイムで送られてくる。それを手軽に楽しんで、家族のきずなを確かめあえる。そういうシチュエーションを描けることが大切なのです。

枝廣 映像と音声でそれぞれの家庭をつなぐ技術が進化すれば、会話をしながら一緒に夕食をとる等、あたかも空間を共有しているかのようなことだってできますよね。そんな「未来」なら参加したいと考える人はとても多いと思います。いく通りのライフスタイルに落とし込めるビジョンを発信することで、NTT東日本グループへの期待と信頼は高まっていくのではないのでしょうか。

江部 たしかに、わたしたちは世の中に夢と希望をもたらす仕事をしていることをしっかりと意識して、お客さまにどのような未来が届けられるか、それを伝えていく活動に今後も継続して力を注いでいかなければならないと考えています。一方で、お客さまに安心と安全をお届けするという使命に関しても、しっかりと役割を果たさないといけないと強く思っています。この使命感の部分については、自分自身の経験によることも大きいかもかもしれません。わたしは、入社してまもなく盛岡が勤務地で、ちょうどそのころ同じ岩手県内の栗石で全日空機と自衛隊機が衝突するという大事故がありました。遺族や報道機関のためにケーブルを運んで公衆電話を設置する職員の表情はどれも真剣そのもので、寝食を忘れて作業に没頭していた姿が今でも目に焼きついています。当社には、そういうDNAが世代を超えて社員に受け継がれているところがあって、これは通



社会との「きずな」をつなぎ続ける、
通信事業者としてのDNAを
守り抜いていきたい。(江部)

信事業者として守り抜いていきたいと思いますね。

水尾 「ビジョナリー・コーポレート・ブランド」と名付けて、「夢のある企業ブランド」をテーマに日本を代表するメーカー6社を対象に調査を行ったことがあります。その結果、消費者と社員が企業を評価する際に2つの軸で行っていることがわかりました。まず「安心・安全」の軸、これが底辺にあって、そのうえに「夢・快適」の軸がある二層構造なんです。NTT東日本の場合、コンプライアンスの問題とか、今のお話の、緊急時にもつながる安心といった役割の部分がかちんとあって、そのうえに、つながりたい人とのきずなを通じて描ける未来、つまり夢の部分がビジョンとして「見える化」できれば、だれもがすばらしい会社だと評価するようになるわけです。社員個々の能力とそれを活かすためのしぐみを「現場力」と呼んで、御社では重視されていますよね。社会に対してどういう貢献ができるか、それぞれが語り合える機会がさらに設けられれば、「社会」と「会社」と「社員」が「夢」でつながるのではないのでしょうか。

◇ 多様な価値観の醸成と次世代を担う 子どもたちのために

江部 NTT東日本グループでは、事業活動はもとより、企業市民として地域社会への貢献も大切であると考えており、組織としての社会貢献だけでなく、社員個々のレベルでも、ボランティアやスポーツ等の活動を通じて、社会貢献を行っている者が大勢います。会社としては、表彰や活動費提供などの支援も行っています。

枝廣 性別や年齢や国籍の違い、障がいの有無などを「ダイバーシティ」と受けとめ、その「多様性」を事業に活かす努力をしていると聞いています。

江部 多様な人材を活用し、トータルマンパワーの最大化を推進する観点から、「ダイバーシティ推進室」をつくりました。たとえば、女性に対しても、女性だから優遇するというのではなく、能力を正しく評価して、正しく社内で仕事をしてもらうということは非常に大事なことであり、そういった方向で何ができるか検討していきたいと思っています。ダイバーシティを重視することにより得られる「やわらかさ」「視野の広さ」は組織としても必要なものであり、多様な意見に対して「そういう意見もあるのか」と柔軟に受け入れて認めることこそが、今後の組織の活性化に大きく寄与するものと考えています。

枝廣 おっしゃるとおりですね。多様性を包含しつつ何かをすることはとても時間がかかりますが、多様性を包含することにより得られる「しなやかな強さ」をいかに会社に活かしていけるかが鍵ですね。また、地域貢献やNGOへの社員の積極的参加等も、社員の多様な価値観の醸成につながるのではないのでしょうか。

水尾 社員が社外での活動を推進して、活動の貴重な経験を

積極的に事業に活かす姿勢は、組織を発展させる原動力に変わるでしょう。

枝廣 それから、わたしは、子どもたちが将来に希望をもたなくなっている状況を何とかしたいと常日頃考えているのですが、子どもたちが夢を見る力を伸ばす取り組みも大切ですね。

江部 おっしゃるとおりです。ICTに関わる企業として、まずわたしたちは、ネット社会の持つ光と同時に影の部分についてもきちんと教えていかなければならないと考えます。そこで、子どもたちがICTを活用して安全に暮らすルールを、各地で「ネット安全教室」を開いて伝えています。そのうえで、NGNの利便性や果てしない可能性を学び取ってもらいたいと願っています。

枝廣 新たなネットワークを通じてこんなことができる、こういった未来があるといった夢を継続的に発信される必要があるのではないのでしょうか。子どもたちに活力を与える原動力として、夢を伝えていけるような活動に期待しています。

水尾 NGN、つまり「ネクスト・ジェネレーション・ネットワーク」と向き合う、「ネクスト・ジェネレーション」を育てるところから取り組みははじまるということですね。

江部 次世代の子どもたちも含めて、あらゆるお客さま、そしてステークホルダーの方々に価値のある企業として認めていただくためにも、一人ひとりが日々の事業に専念するとともに、どのような価値が生まれるかを絶えず意識して進化につなげることが重要ですし、殊更あらためて意識しなくても、それが自然体で毎日の全社員の行動の随所に備わってくるような会社にしていきたいと考えます。その延長線上に、社内外を有機的に結ぶ組織を構築して、社会的課題解決に真摯に取り組んでいきます。

今日は、お二人から地球環境保護への取り組みと総合ICT企業としての方向性について、貴重なご意見をいただきました。地球とのつながりをはじめ、NTT東日本と社会、地域と人、家族同士や世代を超えた「きずな」をもう一度見つめ直して、コミュニケーションを豊かにするサービスを提供し、地域の情報通信を担う企業として社会の持続的発展に貢献していく所存です。

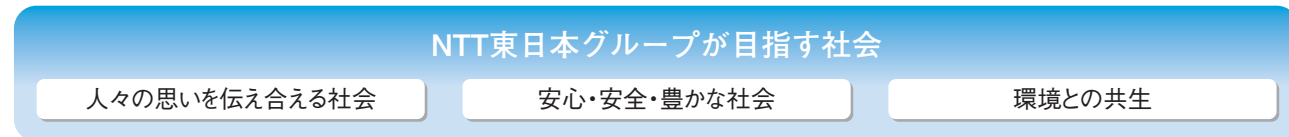
ステークホルダーの皆さまとともに

ステークホルダー*の皆さまのご意見、ご要望、さらには社会のニーズにも配慮しながら事業活動に取り組み、その活動を理解していただくための機会を増やしていくことに努めます。

NTT東日本グループのステークホルダー

NTT東日本グループにとってのステークホルダーとは、お客さま、株主の皆さま、地域社会、政府・行政機関、お取引先（パートナー企業やサプライヤ*）、社員（派遣社員・契約社員も含めたNTT東日本グループで働く社員と家族、退職者＝チームNTT）等が含まれます。

ステークホルダーの皆さまからのご意見・ご要望・ご期待に誠意を持って的確にお応えすることに最善を尽くし、NTT東日本グループは丸となって「人々の思いを伝え合える社会」「安心・安全・豊かな社会」の実現、「環境との共生」を目指していきます。

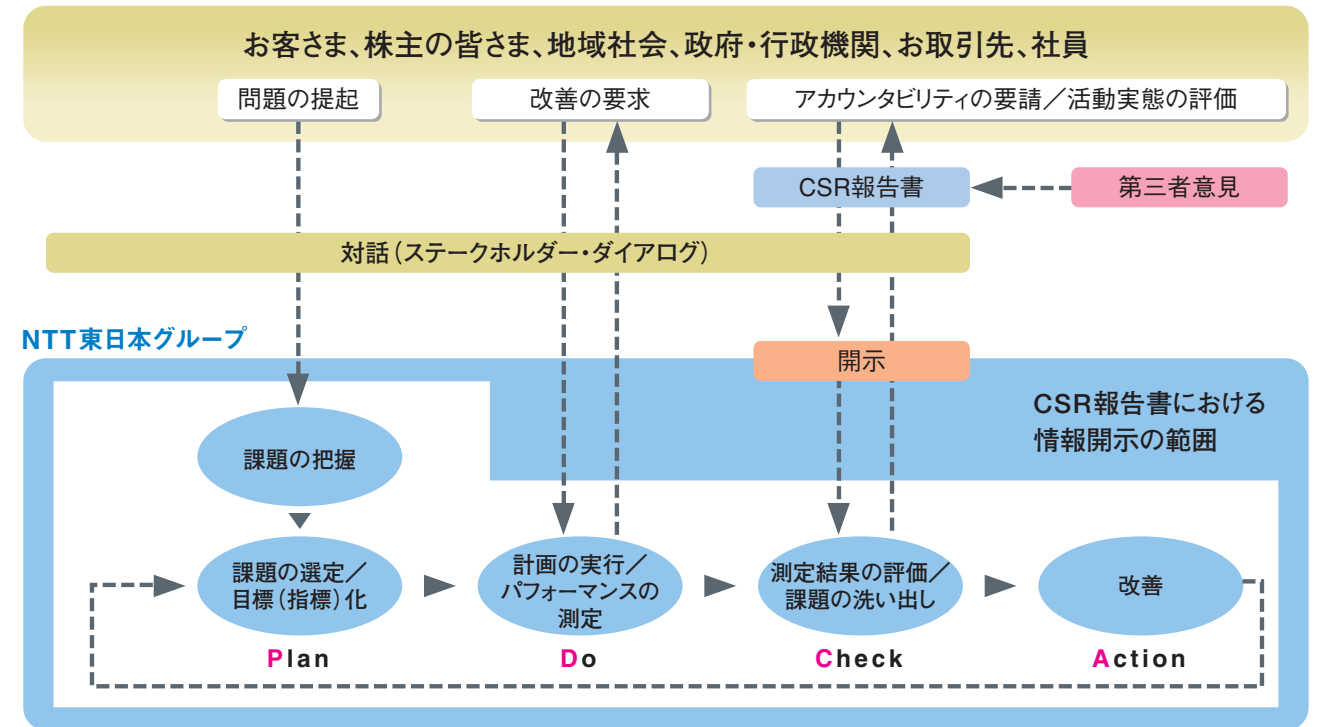


用語解説 ステークホルダー：企業活動で関わるすべての方々のこと。 サプライヤ：事業活動に必要な製品や原材料等を供給する関係にある事業者のこと。

ステークホルダー・エンゲージメント

ステークホルダー・エンゲージメントとは、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じていただいたご意見やご要望を、できるかぎり経営の中に取り入れることによって、社会が持つさまざまな課題の解決に貢献していくことです。

わたしたちは、ステークホルダー・エンゲージメントが、社会との信頼関係を深めるためには非常に重要であると考え、ご意見・ご要望から把握した企業活動における課題点を改善し、その結果を皆さまにお知らせするというPDCAサイクル*を全社的に構築しています。



◇ステークホルダーとのコミュニケーション

ステークホルダーの皆さまからのご意見やご要望を企業活動に積極的に取り入れていくために、さまざまな取り組みを行っています。

スマイル活動

お客さまよりいただいたご意見やご要望を業務改善・新サービスの開発に活かしていくために「スマイル活動」を行っています。その実践のために社長自らが委員長を務める「スマイル委員会」を設けており、2007年度は7回開催し、お客さまのご要望に沿ったサービスの向上に取り組みました。また、お客さまからのご意見やご要望は、「お客さま相談センタ」で受け付けており、2007年度は127,300件の「お客さまの声」をいただきました。（P.26「CS向上への取り組み」参照）

サプライヤ評価

サプライヤとのステークホルダー・エンゲージメントの1つとして、サプライヤ各社の環境に対する体制と製品の評価も行っています。これは環境への取り組みや製品における環境配慮がさらに改善されることを目的とした取り組みで、評価結果に考察を加えたくて各社へフィードバックしています。環境に対する体制に関しては、環境マネジメントシステム構築状況等を評価しています。製品に関しては、省資源・省エネルギー性や廃棄処理の容易性等9項目について評価を行っています。2007年度には取り組み改善状況をサプライヤが自主評価する動きが生まれる等、本取り組みを通じてサプライヤ各社の環境経営推進に寄与することができました。

用語解説 PDCAサイクル：計画（Plan）を立案して実行（Do）し、それを評価（Check）し改善（Action）して、次の計画に活かすプロセス。繰り返すことで継続的な業務改善と品質・サービスの向上が図れる。

CSR経営の推進と強化

「企業としての社会的責任を果たし、社会の持続的な発展に貢献していく」というCSR経営の基本姿勢のもと、「身近な総合ICT企業」としてお客さまから選ばれ信頼され続ける企業経営を目指しています。

コーポレートガバナンス*

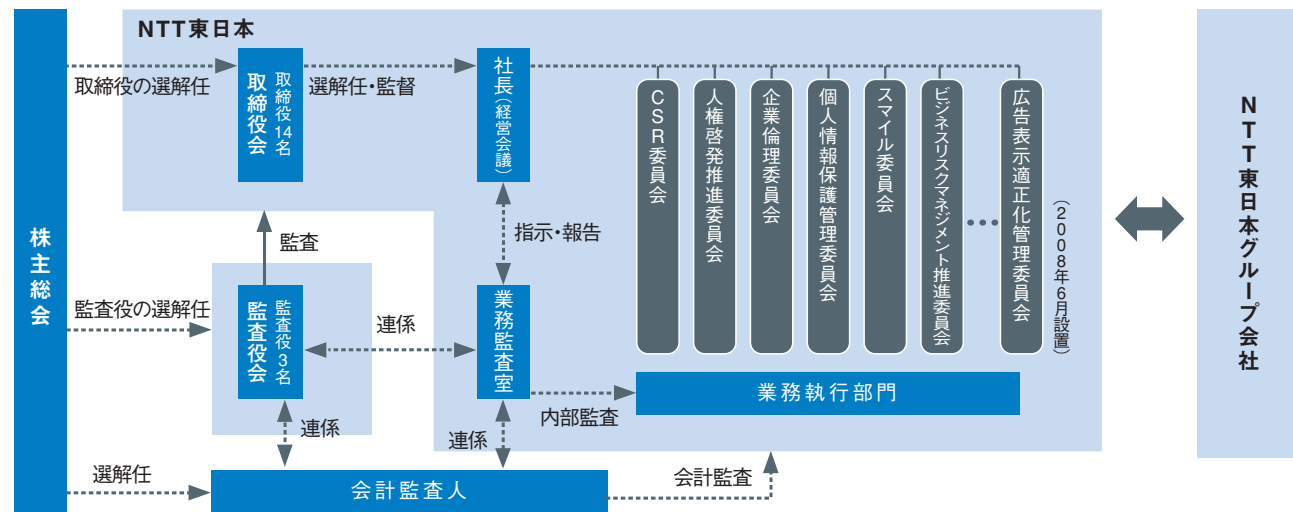
◆取締役会・監査役会の構成

経営の健全性と透明性を高めるため、コーポレートガバナンスを経営の重要な課題として掲げ、強固なガバナンス体制を構築しています。

NTT東日本は、社外取締役1名を含む計14名の取締役による取締役会を構成し、原則月1回取締役会を開催し、会社経営の重要な業務執行の決定、取締役の職務執行の相互牽制等を行っています。

さらに監査役制度を採用しており、監査役会は独立の機関として、社外監査役2名を含む3名の常勤監査役で構成されています。

また、会社経営・グループ経営に関する重要な課題ごとに議論し、適切な意思決定を行うための各種会議、委員会を設置しています。2008年6月には、景品表示法その他広告表示に関する関連法令等の遵守徹底を目的とした「広告表示適正化管理委員会」を設置しました。



◆監査役監査

各監査役は、会計監査人および業務監査室との関係を図り、会計監査、内部統制システム監査を含む業務監査に基づき、取締役の職務の執行等を監査しており、そのための専任組織・スタッフを有しています。なお、内部統制システム監査においては、「取締役及び使用人の職務の執

行が法令及び定款に適合することを確保するための体制」「損失の危機管理に関する規程その他の体制」「グループ会社における業務の適正を確保するための体制」等について、監査を実施しています。また、グループ会社の監査役と意思疎通を図るなど監査体制を強化しています。

◆業務監査室監査

本社内には内部監査部門（業務監査室）を設置し、毎年、リスク評価に基づき監査項目を選定し、グループ全体を監査しています。この監査結果を、SOX法*テスト結果も含め事業運営に適切にフィードバックし、グループ全社の内部統制機能の向上に活かしています。2007年度は、「業務

委託契約適正化に関するガイドライン」等の策定および周知・指導による、さらなる契約の適正化を推進し、また、個人情報保護法を踏まえた各種取り組みの定着状況、環境保全活動の推進状況等を中心に監査し、優良事例の紹介を通じて支店やグループ会社の活動を支援しました。

用語解説 コーポレートガバナンス：企業活動における違法行為を監視して、公正で健全な運営が行われるようにするしくみ。「企業統治」ともいう。SOX法：企業経営者の投資家に対する責任と義務、罰則を定めた米国連邦法。企業会計等の透明性・正確性を高めることを目的とする。

◆内部統制システム*

NTT東日本では、2006年5月の会社法の施行に伴い、NTT東日本グループ全体の内部統制システムの整備に関する基本方針等を定め、取締役会で決議しました。また、グループ各社に対して、同様に基本方針について各社の

取締役会での決議を求め、さらに内部統制システムの基本方針や構築のために必要な各種規程を整備する等の支援を行い、グループ全体で内部統制システムの充実・強化を進めています。

内部統制システムの整備に関する基本的考え方 Webサイトへ>>><http://www.ntt-east.co.jp/csr/outline/outline03.html>

CSR推進体制

◆推進体制

CSR推進に向けたマネジメント体制を明確にし、NTT東日本グループ全体のCSR活動の方向性や浸透施策を検討・決定するため、副社長を委員長とする「CSR委員会」を設置しています。2007年度は、5回の委員会を開催しました。

また、CSR経営を推進していくために、2007年度を「CSR

定着期」と定め、3月までにNTT東日本グループ全社にCSR委員会を設置し、行動基準の制定等を行いました。2008年度は「CSR充実期」として、行動基準のさらなる浸透、CSR的側面から見た日常事業活動の評価等を進めています。

今後も、CSR経営のための議論を重ね、行動基準の浸透と充実を目指していきます。

◆CSR推進室

CSR推進室は、CSR活動の牽引役として、基本方針や行動計画の策定、社員への浸透、情報開示等の役割を担っています。

「NTT東日本グループCSR行動基準」策定（2007年4月）にあたっては、各地域や現場の社員の意見を集約し内容に反映させており、策定後は「CSR行動基準ガイド」を発行・配布するとともに、経営者・推進責任者・全就労者へ階層別研修を実施する等、啓発活動を行いました。特に、全就労者約94,000人を対象としたe-ラーニングにおいては、就労者一人ひとりがチームNTTの一員として、信頼向上につながるアクションを考え掲げる等、一人ひとりのCSR活動に対する意識、CSRの基本的な知識については一定レベルまで浸透できたものと考えています。

2008年度は引き続き、信頼向上につながるアクションや、東日本グループ各社におけるCSR活動の優良事例の共有を図ることに加え、社員自らの議論の積み上げによる

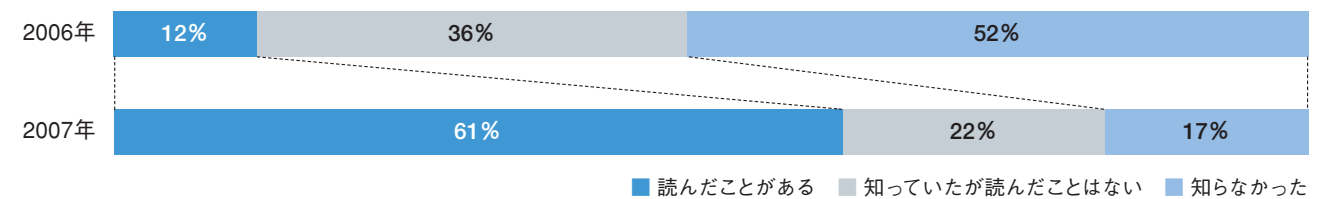
各組織単位での行動基準の策定等、現場の生の声を活かしたボトムアップによる活動を積極的に推進し、「行動基準」のさらなる浸透とCSR活動の充実に向けていきます。

さらに、企業としての説明責任を果たすために、CSRに対する取り組みについてまとめた「CSR報告書」の発行を通じて、ステークホルダーの皆さまへの積極的な情報開示を行っています。これらの内容は、インターネットを通じても広く開示を行っており、幅広い情報提供によってステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの深化を図っています。また社員に対してCSR報告書についてのアンケートを行う等、認知度を高めるよう取り組んでいます。



CSR行動基準ガイド

●CSR e-ラーニング実施時のアンケート「社内におけるCSR報告書の認知度」



用語解説 内部統制システム：企業の内部において、違法行為や業務上過失が発生しないよう、財務報告の信頼性や法令遵守等について、規則や組織、業務プロセスを整備するという考え方、およびそのためのしくみ。

企業倫理*体制

◇企業倫理に関する具体的行動指針

NTTグループすべての役員および社員についての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」を、2002年11月に策定しました。

これに基づき、本社、支店をはじめとして、グループ各社との連携により、企業倫理の確立に向け取り組みを推進しています。

NTTグループ企業倫理憲章 Webサイトへ>>><http://www.ntt-east.co.jp/csr/outline/outline03.html>

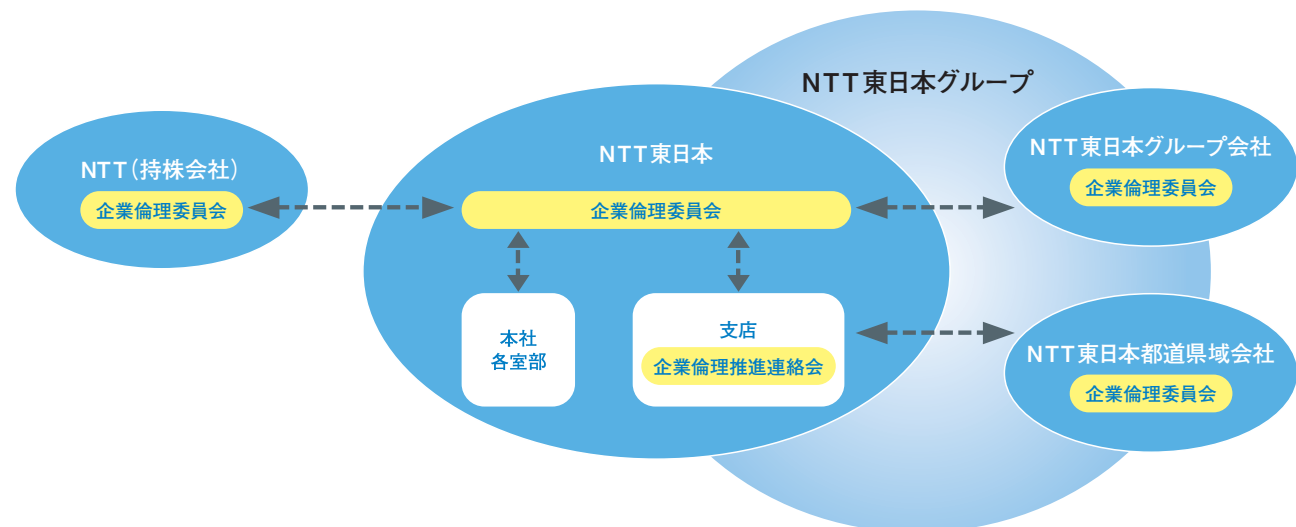
◇企業倫理委員会

企業倫理委員会は、全社的な企業倫理の強化に向けた取り組み等に関して審議することを目的に、副社長を委員長として設置されています。企業倫理に関する責任体制を明確に示しながら、委員会ではさまざまな議論が重ねられ、施策が実施されています。2007年度には、5回の委員会が開かれ、企業倫理活動のさらなる定着に向けた取り組み

の議論、契約審査の状況等各種点検項目の報告等が行われました。

取り組みの一例として、2007年度には、各部門等と連携を図り、CSR啓発活動と融合した研修等の実施を通じて、NTT東日本グループ全体における企業倫理活動を積極的に推進しました。

●NTT東日本グループの企業倫理強化体制



◇企業倫理の徹底

NTTグループ企業倫理憲章を実効あるものとするため、2007年度は、新入社員を対象とした研修、全社員を対象としたe-ラーニングの活用による研修、グループのCSR・企業倫理推進責任者を対象とした研修、経営幹部に対する研修等を階層別を実施しました。現在も継続的な啓発活動に取り組んでいます。

また、不正・不祥事を未然に防ぐための相談窓口として「企業倫理ヘルプライン」をNTT東日本およびグループ各社内に開設し、運用しています。あわせて、NTTグループの横断的な窓口として弁護士による社外相談窓口を活用し、グループのみならずお取引先企業等からの相談もオー

ブンに受け付けています。

これらヘルプラインの活用方法や、企業倫理の基礎知識等に関して、漫画を交えながらわかりやすく解説した「企業倫理推進ハンドブック」(2006年2月作成)を全社員に配布することで、企業倫理についての理解・浸透を図り、コンプライアンスの基本的な考え方をNTT東日本グループ全体で共有しています。

さらに、個人情報保護に対する一人ひとりの意識啓発を目的として、情報の社外持ち出しに関する確認事項等を盛り込んだ「企業倫理スクリーンセーバー」を2007年10月にリニューアルし、NTT東日本グループ内の業務用パソコン

約76,000台にインストールしました。

また、企業倫理委員会では2008年2月、NTT東日本グループ社員等を対象に「企業倫理の取り組み」アンケートを実施しました(有効回答数:65,987人)。「NTTグループ企業倫理憲章を知っている」という回答をトップに、ほとんどの項目で前年を上回り、高い理解度を示す結果となりました。

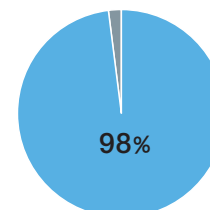
た。今後も引き続き、企業倫理観のさらなる向上のため、グループ全体で取り組みを強化していきます。



企業倫理スクリーンセーバー

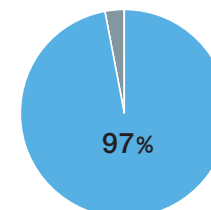
●2007年度「企業倫理の取り組み」アンケート

「NTTグループ企業倫理憲章を知っている」



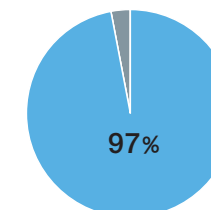
(2006年度は98%)

「経営陣の企業倫理に関する発言を聞いている」



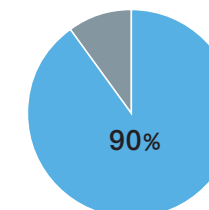
(2006年度は95%)

「企業倫理に違反する事象等に遭遇した場合に上長等への相談をする」



(2006年度は96%)

「オープンな職場である」



(2006年度は89%)

■はい ■いいえ

知的財産*の保護と活用

研究開発活動で生み出された知的財産を権利化して保護することにより、安定した事業活動の推進に努めています。知的財産研修や発明相談会等さまざまな権利化施策を充実させ、社員の自発的な権利化活動を促進しています。自社の権利と同様に他者の知的財産も尊重しており、特許調査等を通じて他者権利を不正に利用しないように十分留意しています。

また、NTT東日本が創出した知的財産を積極的に活用していただき、研究開発成果の普及を通じて情報通信サービスの創意ある向上発展に寄与するため、他者からの依頼に基づいて技術開示という形で利用していただいています。

引き続き、NTTグループ各社と密接に連携しながら知的財産に関する法令の遵守とビジネスリスクの低減に努めていきます。

リスクマネジメント体制

大規模災害や大規模設備故障、またネットワークへの不正アクセスやサイバーテロ等、事業運営上のさまざまなビジネスリスクに、迅速かつ的確に対応できるよう、2006年度に本社およびNTT東日本グループ全社において「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置するとともに、グループ会社間の連携強化や情報共有の迅速化を図る等、危機管理体制を充実させてきました。

2007年度においては、新潟県中越沖地震発生の際に、被害発生状況やサービス回復状況、社員安否確認情報等を迅速に情報共有し、ステークホルダーの皆さまへ与える影響を最小限にとどめるよう努めました。またファイル交換ソフトによる情報流出への対応については、迅速なお客さ

ま対応および対策実施のための社内関連部署間の連携強化を図るなど、事業運営上のさまざまなビジネスリスクに対し、実効性の高い活動を推進しました。

また、2008年3月に開催したビジネスリスクマネジメント推進委員会においては、2007年度における事業運営上のさまざまなビジネスリスクの発生状況や、それらへの対応状況について総括し、2008年度の取り組み方針として、NTT東日本グループを取り巻くあらゆるビジネスリスクを洗い出し、「可視化」を行いリスクマップを作成するなど、万一リスクが発生した場合においても、迅速に事業活動を再開・継続できるようにNTT東日本におけるBCP(事業継続計画)についての検討を本格的に推進していくこととしました。

用語解説 企業倫理: 企業市民として持つべき倫理。企業が法令を遵守すること、倫理や道徳等、社会的規範を遵守することを指す。コンプライアンス(法令遵守)の訳語として用いられる場合もある。

用語解説 知的財産: 発明、考案、植物の新品種、意匠、著作物その他の人間の創造的活動により生み出されるもの。

ステークホルダーの皆さまへのご報告

2007年度以降、以下のようにお客さま情報等の流出、「DIAL104*」と「ひかり電話」の広告に対する公正取引委員会からの排除命令、ひかり電話の故障といった事態が発生し、また、ひかり電話対応ルータの一部機種ソフトウェアの不具合があることが判明し、ステークホルダーの皆さまへ多大なご迷惑をおかけしました。深くお詫びいたします。

今後もこのような事態が発生した際には、ステークホルダーの皆さまへ速やかに情報提供を行うとともに、信頼の回復に向けて、適切な活動と、より一層のサービスの向上に努めてまいります。

お客さま情報等の流出への対応のご報告

東京支店の元社員の自宅にある個人用パソコンがウィルスに感染し、無断で持ち出された弊社の業務関連ファイルが、パソコン内からファイル交換ソフトのネットワーク上に流出していたことが、2007年9月4日判明し、9月13日には、弊社のお客さま情報が流出していることを確認しました(①お客さま情報 31,096件 ②弊社社員情報 10,193件)。

また、2007年9月18日にも、弊社社員の個人用パソコンが

ウィルスに感染して、パソコン内に無断で保存された業務関連ファイルが、ファイル交換ソフトのネットワーク上に流出していたことが判明しました。直ちに調査した結果、お取引先の病院様のお客さま情報の流出を確認しました(①患者様情報 9,951件 ②職員様情報 1,146件)。

このような事態が発生した際、お客さまへの迅速な情報提供を行うとともに、再発防止に向けた取り組みを実施しています。

● 緊急対策につきまして

個人情報保護管理委員会を設置し、情報セキュリティの観点から、特に重要度・緊急度の高い課題を「重点管理項目」として設定し、重点的対策を講じています。今回の事態を受け、緊急措置として、情報が流出したお客さまへ速やかにお詫びと事情説明を行うと同時に、ご相談を承るための専用デスクを社内

に設置しました。

さらに、このような事態が発生したことを厳粛に受け止め、個人情報の取り扱いの一層の適正化のため、以下の再発防止策に全力で取り組みました。

● システム対応

1. 自宅パソコン対策

「情報漏えい防止ツール」を作成のうえ、社員等に配布し、個人所有のパソコンの自主点検を行いました。これにより、個人所有のパソコン内に会社情報がないことを確認するとともに、ファイル共有ソフトを利用しないことを徹底しました。実

施対象者は約70,000人におよび、役員、社員の他、人材派遣社員、さらには退職者(1999年7月～2007年9月に退職した社員約26,000人)にも協力を求めました。

2. 紛失・盗難対策

USBメモリを使う際のOA端末からのデータ書き出し制限、持ち出し専用パソコンのハードディスクデータ自動消去機能の具備、安全性の高いリモートアクセス環境整備等の対策

を実施して、USBメモリおよびパソコンの紛失・盗難による情報の漏えいをなくすことに努めています。

3. インターネット(メール、ウェブ)対策

メールを送信する際、キーワード検索等によるフィルタリングおよび送信前の第三者による確認を実施しています。また、大容量ファイルを安全に授受できる環境を構築し、順次移行を実

施しています。さらには、インターネットへのアクセス全般に関する記録保存を対策として行っています。

4. ファクス誤送信対策

ファクス誤送信によるお客さま情報等の社外漏えい防止策として、事前に登録した宛先番号リストとの自動照合および社

外送信時の第三者確認等のシステム化による対策に取り組んでいます。

● システム対応以外の対策

1. 自宅パソコンに会社情報が存在しないことを宣言する確認書の提出
2. 社内規程類の整理・統合化(お客さま情報管理・運用マニュアルの制定)
3. 処分の厳格化
4. お客さま情報の授受管理徹底

システム面以外でも4つの対応策を実施し、運用の徹底・厳格化を行いました。

個人所有のパソコンに会社情報が存在しないことを宣言する確認書は、社員一人ひとりが行う会社情報の検索・駆除ツールの実行結果を提出させて、実行状況を確認するためのものです。毎年1回定期実施するとともに、退職時等にも実施します。

社内規程類の整理・統合化は、システムごとに運用規程・通達等がバラバラに存在していた状況を改善するために実施

しました。また体系的に整理・統合して、さらに現行化を図ることで、管理者や社員にとって使いやすいものにしました。

会社情報の無断持ち出し等による情報漏えいについては、処分の厳格化を進めました。

法人営業に関しては、紙、電子媒体、メールなど媒体を問わず、お客さまおよびパートナー企業との間で、お客さま情報の授受が行われるため、情報の取り扱いに関して誓約書を作成する等の対策をとり、より厳密な授受管理を徹底しました。

● 今後の対策につきまして

2008年度は、社内の全OA端末を対象として導入した「情報漏えい防止システム」の管理・運用を徹底し、また新たに制定した「お客さま情報管理・運用マニュアル」を遵守徹底することで、セキュリティ対策の強化を推進していきます。

あわせて、管理・監督者に対する研修会の開催と、セキュリティ推進担当者等の連絡会の実施によって、全社員の意識啓発に取り組んでいきます。

さらに、退職者組織との連携もこれまで以上に強化していきます。個人情報保護法施行以前の退職者に対しても、個別に会社情報が保存されていないことを確認し、会社情報が存在した場合は、速やかな完全消去の指導を徹底することとし、また退職者組織の定期総会や会報、ホームページ等を通じグループ全体として、お客さま情報保護の重要性について継続的に注意喚起を図り、再発防止のために最大限の努力を行っていきます。

「DIAL104」と「ひかり電話」の広告に対する排除命令への対応のご報告

2007年7月に提供開始いたしました「DIAL104」サービスについて、2007年7月ごろから同年10月ごろまでの間に行った、テレビコマーシャル、新聞広告、駅貼りポスター、鉄道およびバスの車内における広告表示が、一般消費者の皆さまに対し、実際の利用料金よりも著しく有利であると誤認されるものとして、不当景品類および不当表示防止法第6条第1項の規定に基づく公正取引委員会からの排除命令を受けました(2008年3月)。また、「ひかり電話」の一部の広告についても、同様の排除命令

を受けました(2008年7月)。

2008年6月より、広告表示規程を制定するとともに、広告表示適正化管理委員会・広告表示審査室を設置し、広告物の自主審査、審査室審査による広告表示の適正化を図っています。同時に適正な広告表示に向けた指導を徹底しています。今後も引き続き、景品表示法その他広告表示に関する関連法令等を遵守し、お客さまに正しい内容をわかりやすく伝えるための取り組みを続けていきます。

※「NTT東日本グループ CSR 報告書 2007」にて報告しました、ひかり電話の故障につきましては、P.23「IP系ネットワークの信頼性向上」で、その後の取り組みをご報告しています。

用語解説 DIAL104: 番号案内サービス「104番」をご利用されたお客さまが、電話番号の案内を聞いた後、音声ガイダンスに従ってボタン操作をしていただくか、または、オペレーターに口頭で依頼をしていただくことにより、電話を切断することなく、そのまま案内先電話番号におつなぎすることが可能となる有料サービス。

大切な人へ 「無事」の一言を届けるために

“つながらない人をつくらない”ために――、東日本エリア全域の通信インフラの維持・管理を担い、震災時にはサービスの一刻も早い復旧に向け、一丸となって取り組むNTT東日本グループ。新潟県中越沖地震での活動を紹介します。



2007年7月16日午前10時13分それぞれの初動

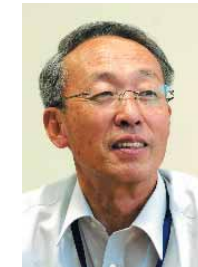
その日は3連休の最終日。ほとんどの社員は、思い思いの休日を過ごすことになるはずだった。10時13分。外出先にいた阿部隆は揺れを身体に感じた瞬間、「またか」と思った。3年前の新潟県中越沖地震の記憶がよみがえる。「自宅が被災して全壊し、自家用車に寝泊まりしながら災害対応に従事した日々が、またやってくるといふのか」。外出先からまず自宅へ戻り家族の安否を確認したのち、現地対策本部の責任者となるべく、震度6強を記録した長岡サービスセンターへ乗り込んだ。

新保薫は、そのとき映画館にいた。館内アナウンスが流れて

係員に誘導され、その場を出た。自宅へ社員証(兼入館証)を取りに戻り、直ちに職場へ駆けつけ災害対策本部の立ち上げに加わった。

「中越地震の経験からか、比較的落ち着いて皆が行動していた。わたしが社員証を取りに戻ったのも、そのまま出社しても入れないビルがあると困るな、と判断したから。また、数日後に設備部の災害対策従事者間で、被災初動時の体制について確認しようとしていたところだったので、頭の中で、とるべき行動が整理できていたということもあります」(新保)。

10時39分には、災害用伝言ダイヤル(171)と災害用ブロードバンド伝言板(web171)の運用が開始された。10時45分、本社



NTT東日本-新潟 設備部 サービス運営部門 部門長
阿部 隆



NTT東日本-新潟 設備部 サービス運営部門 災害対策室主査
新保 薫



NTT東日本-新潟 設備部 サービス運営部門 災害対策室長
松島 健一

が災害対策本部を設置。通信網のトラヒック(通信量)を24時間体制で監視するネットワークオペレーションセンターも被災を確認した。新潟でも災害対策本部が設置されると、11時には、関係部門へ被害状況確認の指示が出された。12時5分、停電対応班が出動。19時48分、ポータブル衛星による特設公衆電話を、被害の大きかった地域にある柏崎小学校に設置した。

柏崎エリア9万人の孤立を未然に防げ

地下設備の被害は甚大で、余震によってケーブルが切断される恐れがあった。とりわけNTT柏崎ビルと他の拠点をつ結ぶルートは柏崎市内3カ所で中継ケーブルが損傷。道路崩壊の可能性が高く、通信が途絶すると約3万世帯、9万人を孤立させてしまうことになる。他ルートへの伝送路切り替え作業は急務となった。中には、目視に頼るしかない点検作業を行うために、余震の恐怖と戦いながら危険な場所へ踏み込む社員もいる。「地震のときにだれしも真っ先に思うのが家族のこと。今こそ、大切な人と声でつながりたいとき。自分たちがやらねば」。こみ上げる使命感が命がけの任務へ赴く足に勇気を与えた。

単身赴任で新潟に赴いていた松島健一(当時、設備計画担当課長)は、千葉県の自宅に帰省していた。新幹線の運行再開を待って現地に戻り、復旧作業のための資材手配に奔走。資材調達センターでの実務経験がある松島は、豊富な情報と人的ネットワークを駆使して迅速な対応を行った。

松島とは逆のケースで、勤務地は他県ながら、連休で新潟に帰省していた社員もいた。彼らは勤務先の許可を得ると自主的に災害対応支援に回った。現場の地理に明るい者がいると、作業効率が格段に上昇するからである。「中越地震のときは、交通手段を奪われて勤務地に戻れないことから応援に参加した人が多かった。だが、今回は自らの意志で残る新潟県出身者が

ほとんど。これも、中越地震から学んだ教訓ではないかと思う」(阿部)。各員の適切な判断と迅速な行動が、大規模通信途絶という最悪の二次被害から被災地域を救ったといえよう。

強固な結束で通信ライフラインを守り抜く

本社から広域支援体制が発動されたことで、全国各地のNTTグループ各社から支援部隊が続々と駆けつけた。移動電源車両による通信設備への電源供給、特設公衆電話設置、お客さまからの故障受付対応、設備復旧作業等に、総勢289人が加わり、早期の対応を実現したのである。

そして、ここでも2004年の中越地震での経験が活かされている。「支援部隊には必ず、指示を受けて各員に伝えるための窓口となるリーダーと、チーム全員の食料と宿泊先の確保を役割とするメンバーを含むこと」。この条件が各方面へ通達されたのである。混乱している被災地で受け入れ態勢が十分に整っていないとしても、支援部隊をいち早く機能させるには何が必要か。災害対応経験を踏まえて現場が導き出した答えは、見事に復旧作業の成果に結びついた。「災害対策は団体戦であることを現場で何度も実感した」(松島)。最前線で苦闘する全員が、人と人の“きずな”の大切さをひしひしと感じていた。

社内の安否確認体制の一層の円滑化、特設公衆電話の迅速な設置に向けた方策の展開等、課題はまだある。が、余震がいつくるかわからない状態で高所作業を行う者、避難所から復旧作業へ向かう者、そしてグループ全社員が、一丸となったから今日があることに変わりはない。そして、今年6月の岩手・宮城内陸地震の復旧活動にも全力が注がれている。

これからも、通信インフラを担って最善を尽くす活動は続いていく。どんなときでも大切な人につながる。この「あたりまえのこと」を守り続けるために。

災害対策機器



移動電源車
長時間停電が発生し、予備電源も停止した場合、発電能力を備えた移動電源車により、交換所等に電力を供給し、通信電源を確保します。



ポータブル衛星
人が持ち運ぶタイプで機動性・即応性があり、交通遮断や山中での災害等の臨時回線の開設、特設公衆電話の設置などに威力を発揮します。

● 企業市民として

被災地の方々に救援物資を寄贈しました

中越沖地震では、被災地の状況をいち早く察知し、ニーズに速やかに応えることが企業市民としての使命と考え、救援物資の寄贈を行いました。柏崎市に対して、本社保有の非常備蓄物品のうち、非

常食500セット(1,500食分)を寄贈しました。また、刈羽村に対して、段ボール1,000個とゴミ袋8,400枚を寄贈しました。今後も被災地の早期復旧に企業市民として協力していきます。



刈羽村に寄贈した救援物資



Theme.1

安心・安全な
コミュニケーション

つながらない人をつくらないために

わたしたちは、
情報通信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、
災害時にも強いネットワークを構築し、
安心と信頼を提供します。

CONTENTS

安定した通信サービスの提供	P.22
通信ライフラインの災害対策	P.24
お客さま情報保護への取り組み	P.25
製品・サービスの品質向上	P.26

安定した通信サービスの提供

常に安定した通信サービスを提供できるよう、高品質なネットワークづくり、通信インフラの整備に努め、同時にトラブル防止のためのさまざまな施策を行っています。

ユニバーサルサービス提供のために

NTT東日本グループは、どの世帯でも公平かつ安定的に加入電話、公衆電話、緊急電話が利用できるユニバーサルサービスを提供するために、『安心・安全・信頼』のあるネットワークづくりに努めています。

通信サービスは人と人、人と社会がつながるための大切な手段です。「つながらない人をつくらない」ことを使命とし、大都市から山間地、離島まで、人々の暮らしのあるすべてのサービスエリアにおいて、あたりまえのようにつながる、いざというときも安心してつながる通信サービスを提供していきます。

今後も積極的な企業努力を続け、人々の暮らしを支えるユニバーサルサービスを維持するしくみや体制づくりを行っていきます。

●NTT東日本の通信インフラ



電柱の本数
・568万本



電話線や光ケーブル等の
ケーブルの長さ・92万km



管路の長さ・29万km
とう道の長さ・405km



水底ケーブルの長さ
・500km

通信ネットワークの維持・管理

通信ネットワークがいつでも正常に機能するよう、維持・管理に関するさまざまな取り組みを行っています。

◇ネットワークオペレーションセンター

24時間365日、リアルタイムでネットワーク運行状況を監視・制御し、万一、トラブルが発生したときには迅速な回復が行えるよう努めています。2007年度は大規模災害演習による統制機能の検証、加入電話・ひかり電話のトラヒック*業務の一元実施、ふくそう*の分析管理、各種ツールによる品質測定等を行い、オペレーション機能の検証・強化を図りました。

◇113センター・光サポートセンター

電話サービスの故障等のお問い合わせは「113センター」、ひかり電話をご契約のお客さまからのお問い合わせは「光サポートセンター」が対応しています。「光サポートセンター」では、増加するお客さまからのお問い合わせに対応するため、2007年度は250席から450席に増席（東京・仙台）して受付体制を強化するとともに、夜間（17時～翌朝9時）の緊急なお問い合わせに対応するため、従来の録音受付方式に加

え、オペレーター受付方式を追加しました。

◇通信設備の安全確認

「NTT東日本グループ CSR報告書 2007」にてご報告した通信設備の安全確認については、継続的に取り組んでおり、2007年9月には電話線の地上高が不足した設備（4.5m未満）65,000件の是正を完了しました。

社員の声

NTT東日本 ネットワーク事業推進本部 サービス運営部
松本 真



電話やインターネットの故障を迅速に復旧させることが最も重要な使命だと考えております。故障受付体制の強化を図ったことで、お客さまから「オペレーターにすぐつながり、スムーズな対応で大満足」と言われ、大変うれしく思っています。今後もつながらない人をつくらないよう努めていきます。

用語解説

トラヒック：ネットワークを通過する通信量。 ふくそう：電話の利用が短時間に集中してつながりにくくなること。

IP系ネットワークの信頼性向上

2006年9月19～21日に、「ひかり電話」がサーバのソフトウェア不具合、処理能力不足等のためにトラブルが発生したことを受け、「IPネットワーク統制室」(2007年4月正式に発足)を設置し、ネットワーク設備の増強、故障対応の迅速化、サービス復旧時間の短縮、迅速な情報開示、ソフトウェア機能の再確認と機能向上等に取り組んできました。

しかし、2007年5月15・23日、故障機器の交換に伴うトラブルにより、「フレッツサービス」「ひかり電話」が大規模故障したのを受け、IPネットワーク統制室を事務局とした「IP系ネットワーク信頼性向上ワーキンググループ」を早急に立ち上げ、以下の表のとおり施策を実施しました。

また、トラブル発生時に、お客さまから頂戴したご意見をもとに、「フレッツサービス」の故障によりパソコン等でインターネットが見られない場合でも、携帯電話向けのサイトから最新の工事故障情報を確認できるサイトを構築しました。

今後も安心・安全にご利用いただくために、フレッツネットワークのさらなる安定化を図り、あわせて万一故障が発生しても影響範囲が拡大しないようにするため、ネットワークのエリア分けを行う工事を順次実施しています。また、ひかり電話サービスでNTT東日本・NTT西日本間を接続している中継ネットワークにおいて、ネットワーク経路の常時二重化*を図り、万一故障が発生してもサービスが中断しないように構成を見直し、実施する等、さらなる通信網の改善および故障対応の迅速化に向けての体制づくりに注力していきます。



工事故障情報を確認できるサイト
http://fleets.com/customer/const2/
携帯電話 : http://fleets.com/mb/

●IP系ネットワークの信頼性向上における取り組み施策

ネットワーク設備の増強と改善施策
●お客さまの増加に対応して、中継系呼制御サーバ・呼制御サーバの増強工事を完了するとともにルート分散や負荷分散を促進
●異常時や高負荷時においてもサービスをより安定的に提供できるようサーバ設備の機能を改善
●IP伝送装置の処理能力向上のため、IP伝送装置のソフトウェア変更を実施
●NTT東日本・NTT西日本間を接続している中継ネットワークにおける緊急時のバックアップ回線を利用したサービス中断の最小化
異常時の措置方法の見直しと体制強化
●故障発生の未然防止と万一故障が発生した際の早期発見を実現するため、監視方法の見直しを実施
●ひかり電話所内保守技術者の育成(250名)
●さらなる監視体制の強化、運用方法の改善、IPネットワーク技術者の継続的な育成等の実施

ネットワークのオープン化*推進

NTTグループでは、各電気通信事業者に、NTTのネットワークを積極的にオープン化し、相互接続を実施することで、多様なサービス展開を可能にし、情報通信産業の発展に寄与してきました。

2008年3月31日より、商用サービスの提供を開始した「NGN」も、今後さまざまな事業者オープン化し、ビジネスのコラボレーションをしていくことで、多彩なサービスの展開に貢献し、生活やビジネスに新しい価値観を提供していきます。NGNのオープン化に向け、まず2006年12月から「NGNフィールドトライアル」を開始し、29社に参加い

ただきました。2007年10月にはインターフェース条件や接続ポイント等の接続条件を公表し、2008年3月には、ISP*事業者がNGNに接続しやすいよう、手続きの簡素化、接続構成の提案、接続用装置に係る費用の一部を軽減する等の施策を行いました。また、同時期には「次世代サービス共創フォーラム」も設立。これは、NGNを利用してサービス・ビジネスを展開する方々とのコラボレーションを行う場です。2008年度も、NGNをはじめとするネットワークのオープン化に向けた取り組みを続けていきます。

用語解説 二重化：通信設備等を複数用意し、1つが故障しても他のものが使えるようにしておくこと。 ネットワークのオープン化：自社のネットワークを他事業者も利用できるようにする取り組み。 ISP：Internet Service Providerの略。インターネット接続サービスを提供する個人や団体。

通信ライフラインの災害対策

地震、火災、豪雪、風水害等、予期せぬ災害に備え、「通信ネットワークの信頼性向上」「重要通信の確保」「サービスの早期復旧」の3つを基本方針として、さまざまな災害対策に取り組んでいます。

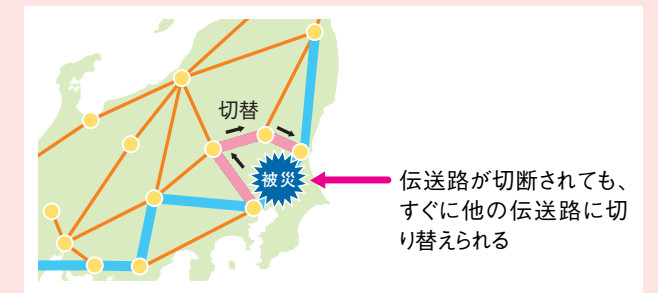
通信ネットワークの信頼性向上

過去の大規模な災害の経験を教訓として、通信ネットワークの信頼性を高めるためのさまざまな対策を行っています。

たとえば中継局*は分散設置し、中継伝送路をループ化*や二重化することで、万一、中継局や中継伝送路が被災した場合も、通信サービスが途絶えないように備えています。

また、建物や通信設備も、独自で設計基準を設定し、耐災性を確保した構造になっています。災害発生時の電話網維持以外に、光IP網についても、光設備保守ツールの開発等を通じて、信頼性を強化しています。

●中継伝送路の多ルート化



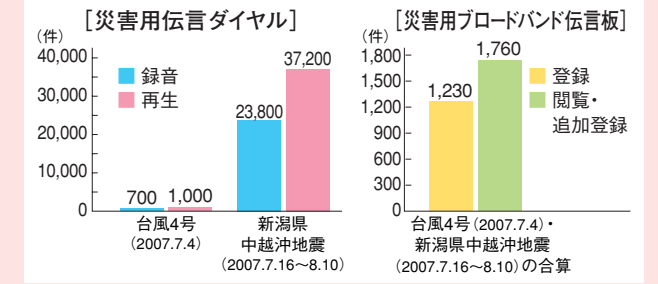
伝送路が切断されても、すぐに他の伝送路に切り替えられる

重要通信の確保

災害が発生したときは、被災地への電話が集中し、つながりにくくなります。このような場合、一般の通話は規制され、災害の救助・復旧や公共秩序維持のために必要な通信および110・119・118番の緊急通話を優先します。

この他、「災害用伝言ダイヤル(171)」や、インターネットを利用した伝言板「災害用ブロードバンド伝言板(web171) https://www.web171.jp」等、一般のお客さまが被災地の方々と安否確認の連絡をとるための手段も提供しています。

●災害用伝言ダイヤル(171)と災害用ブロードバンド伝言板(web171)の運用状況



サービスの早期復旧

被災地におけるサービスの早期復旧や通信の確保を目的とし、機動性の高い災害対策機器を各地に配備しています。災害発生時には、速やかに災害対策本部等の非常体制を構築します。また、非常時に備えての訓練を定期的に行っており、2005年からは陸上自衛隊と共同での災害対策訓練も毎年行っています。2008年2月には、NTT東日本グループとNTTドコモが、陸上自衛隊とともに首都直下地震発生による被災地域の道路寸断を想定した訓練を実施し、輸送ヘリコプターによる災害対策機器の空輸や、被災地および避難所への特設公衆電話の設置等、通信確保

のための訓練を行いました。これらの取り組みにより、2007年7月の新潟中越沖地震の発生時におけるサービスの早期復旧につながっています。また、2008年6月に発生した岩手・宮城内陸地震では、これまでの訓練をもとに、自衛隊と連携を図り、ヘリコプターによる災害対策機器搬送を実施しました。



災害対策機器の空輸の様子

用語解説 中継局：映像、音声、データ伝送等のための電気通信用回線の中継地点。 ループ化：通信回線等を環状に接続すること。

お客さま情報保護への取り組み

安心してサービスをご利用いただくため、お客さまの個人情報や企業の情報に対するさまざまなセキュリティ対策を講じ、機密保持の徹底を図っています。

プライバシーポリシー

個人情報の保護に対する社会的要請を十分に認識し適正に取り扱うことが、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であると考え、「NTTグループ情報セキュリティポリシー」およびNTT東日本の「プライバシー

ポリシー」に従い、全社をあげて個人情報の保護に努めています。プライバシーポリシーでは、NTT東日本の個人情報保護に関する基本的な方針から具体的な取扱いに関する方針までを明文化しています。

プライバシーポリシー [Webサイトへ>>> http://www.ntt-east.co.jp/policy/](http://www.ntt-east.co.jp/policy/)

情報保護の推進体制

膨大な件数のお客さま情報を取り扱う通信事業者として、従来から電気通信事業法等の関係法令・ガイドラインを遵守し、情報を適正に取り扱う管理体制の整備や社員教育、業務委託先の管理等を行ってきました。同時に、そ

の徹底に向けて、副社長（個人情報保護担当役員）を委員長とする「個人情報保護管理委員会」を定期的に開催し、個人情報保護対策の検討・推進を実施しています。今後も情報漏えい「0」化を目指していきます。

管理・運用の厳格化

お客さま情報の管理・運用を強化するため、さまざまな対策を講じています。

2006年度からは、情報セキュリティの観点から特に重要度・緊急度の高い課題を「重要管理項目」と定め、全組織において重点的に取り組んでいます。

2007年度は、「①会社所有の電子記録媒体の利用」「②持ち出し管理簿による個人情報の社外持ち出しの管理」「③個人情報の社外持ち出し時の暗号化等」「④委託先事業者の点検」の4つを重点管理項目に設定し、

セキュリティの確保を図りました。

2008年度は、無断で個人情報を持ち出せないしくみとしてNTT東日本全OA端末に導入した「情報漏えい防止システム」の運用ルール徹底化を図っていきます。

この他、SOX法（米国企業改革法）への対応として、情報システムセキュリティに関するガイドラインを改定しました。また、総務省の省令改正にあわせて、事業用電気通信設備におけるセキュリティ対策標準を制定しました。

社員・委託先事業者への啓発活動

お客さま情報は、業務のためにあらかじめ定めた目的の範囲内で利用しています。また、お客さま情報を取り扱う業務は一部パートナー企業へも委託しているので、グループ企業や委託先の社員に対する個人情報保護に関する啓発にも力を入れています。

2007年度に行った個人情報保護強化キャンペーンでは、社員および委託先事業者に注意を喚起するためのキャンペーンポスター・注意喚起シールの製作、社内ニュースや社内誌での情報提供等を行いました。今後も、さまざまな啓発活動を行って個人情報の保護に努めていきます。

製品・サービスの品質向上

より快適で安心して利用できるサービスを提供するために、お客さまからのご意見やご要望を取り入れる活動に力を入れています。製品・設備の改善や整備にも積極的に取り組んでいます。

CS向上への取り組み

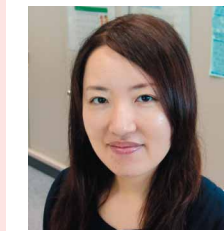
お客さまよりいただいたご意見やご要望を業務改善・新サービスの開発に活かしていくため「スマイル活動」に積極的に取り組み、以下の図表をはじめとしたお客さまからのご要望にお応えし、改善を行いました。

ICTの進化等に伴い、サービス内容の把握が難しくなっているというお客さまからの声を受け、東京支店グループでは消費生活相談センタ等、都内の消費者団体を対象に、NTT東日本グループの商品やサービスを理解していただくための勉強会を毎年1回、開催しています。また千葉支店グループでは、千葉県内のお客さまを対象に、事業内容に関するアンケートに答えていただいたり、施設見学会や会議に出席していただくモニター活動を行うことで積極的にご意

見を収集し、改善すべき「お客さまの声」については、カイゼン活動（全社員の知恵と工夫により経営品質を向上する活動）の一環として、社内で情報共有し、解決しています。

社員の声

NTT東日本千葉 総務部 広報担当
岸下 かつ美



モニター活動を通してお客さまと向き合うことは、緊張する瞬間ですが楽しい時間でもあります。実際にはNTT東日本を応援して下さる方が多く、だからこそがんばってほしいという意味で率直なご意見をいただけるのだと思います。

●お客さまからのお問い合わせとその改善内容(例)

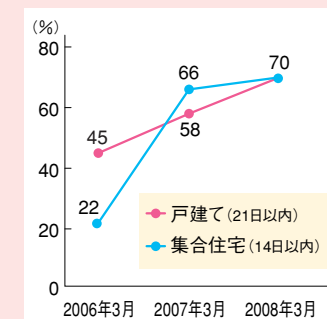
お問い合わせの時期	お客さまからのお問い合わせ	改善内容
2007年3月	使用中の電話を休止して、Bフレッツ*・ひかり電話を申し込んだが、工事の際に受け取った「工事料金等内訳書」と実際の請求書の金額が違った。問い合わせると、「工事料金等内訳書」に記載されているのはBフレッツ・ひかり電話の開通工事分の料金で、加入電話（またはISDN）の休止工事は掲載されないという。「工事料金等内訳書」とある以上は、合計工事料金を記載してほしい。	2007年5月より「工事料金等内訳書」には加入電話（またはISDN）の休止工事料も記載し、Bフレッツ・ひかり電話の開通工事に係る工事料金をわかりやすく記載。

スマイル活動 [Webサイトへ>>> http://www.ntt-east.co.jp/smile/](http://www.ntt-east.co.jp/smile/)

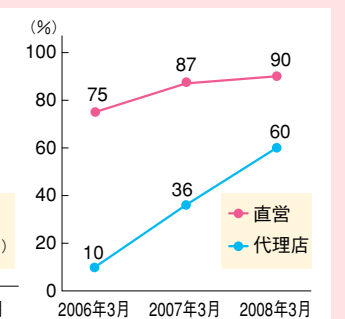
サービス品質の向上

常にサービスや品質・技術の向上を進め、お客さまに満足していただける情報通信サービスを提供することに努めています。たとえば、「Bフレッツ」の目標納期（戸建て：21日以内、集合住宅：14日以内）の開通率の向上を目指し、土休日工事および業務の見直しとシステム改善により、2007年度に戸建て、集合住宅ともに70%になりました。また、同サービスの工事日の即決率向上も目指しています。現場調査の廃止や代理店向けサポートセンタの設置等で、2007年度には直営店で90%、代理店で60%になりました。

●目標納期内開通率



●工事日即決率



用語解説

Bフレッツ：お客さま宅まで直接引き込んだ光ファイバーを利用し、高速なインターネット接続を可能にするサービス。



Theme.2

人と地球の
コミュニケーション

地球と 共生していくために

わたしたちは、
自らの環境負荷を低減する取り組みと
情報通信サービスの提供による
社会全体の環境負荷の低減を通じて、
持続可能な社会の実現に貢献します。

CONTENTS

NTT東日本地球環境憲章	P.28
環境経営の2つの柱	P.28
環境マネジメント	P.29
マテリアルフローと環境会計	P.31
情報通信企業のリーダーとしての責任	P.33
企業市民としての責任	P.35
環境負荷低減活動の概要	P.37

NTT東日本地球環境憲章

「NTT東日本地球環境憲章」は、NTT東日本グループが一体となって地球環境保全に取り組むための基本姿勢として制定したものです。

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東日本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
2. 環境負荷の低減
3. 環境マネジメントシステムの確立と維持
4. 環境技術の開発
5. 社会支援等による貢献
6. 環境情報の公開
7. 社員の教育

NTT東日本地球環境憲章の全文 [Webサイトへ>>> http://www.ntt-east.co.jp/ecology/charter.html](http://www.ntt-east.co.jp/ecology/charter.html)

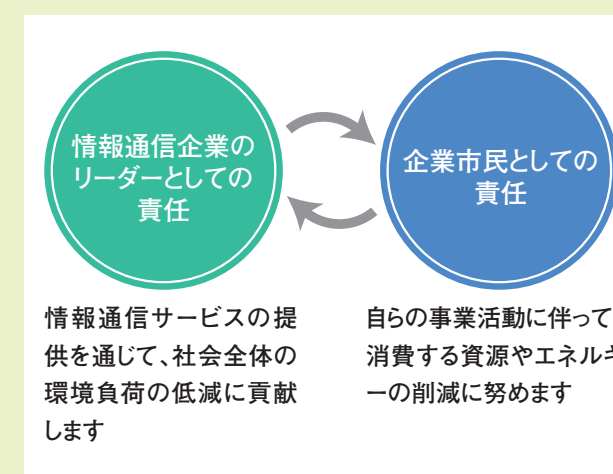
環境経営の2つの柱

NTT東日本グループの環境経営には大きな2つの柱があります。1つめの柱は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貢献することであり、2つめの柱は自らの事業活動に伴って発生する環境負荷の低減に努めることです。

「社会全体の環境負荷低減」と「事業活動における環境負荷低減」

環境経営の1つめの柱は、情報通信企業のリーダーとして、情報通信サービスの開発・提供を通じて社会全体の環境負荷低減に貢献することです。たとえば、光ブロードバンドサービスを利用すると、離れていても親密なコミュニケーションができたり、DVDやCDを購入しなくても高品質の映画や音楽を楽しんだりすることが可能になります。このように、人の移動や物流、生産の効率化につながるICTの特性を活かして、温暖化対策や省資源化に寄与します。

もう1つの柱は、企業市民として、情報通信設備で消費するエネルギーの削減をはじめ、事業活動のあらゆる側面で努力と工夫を継続し、事業活動に伴って発生する環境負荷の低減に取り組むことです。



環境マネジメント

事業発展と環境保全の両立を目指した環境経営の強化に努め、継続的にマネジメントシステムを改善しています。

環境経営推進体制の継続的な強化

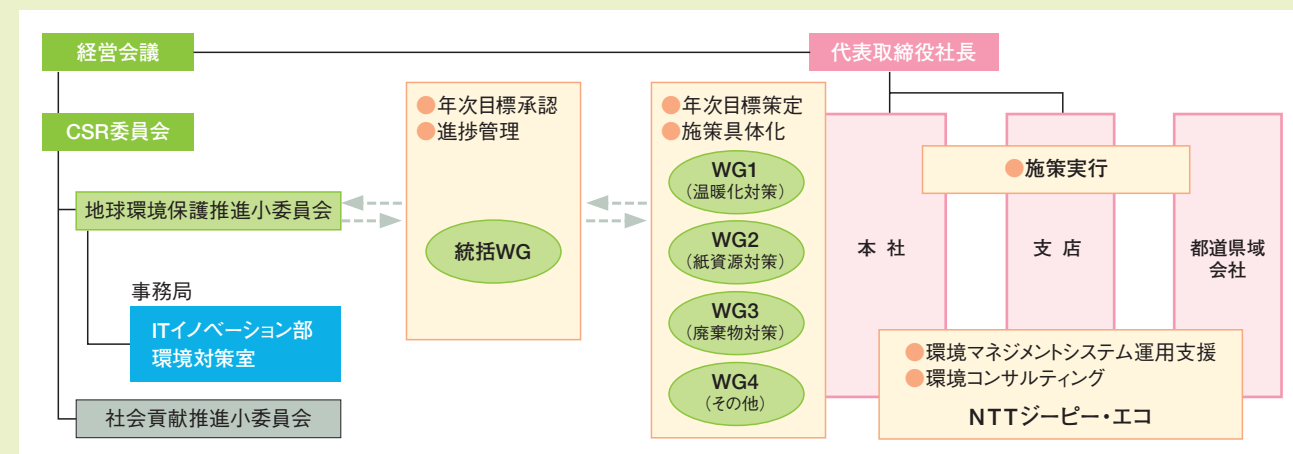
経営会議を頂点に環境経営推進体制を構築しており、2006年度より、主要行動計画目標の確実な達成のために組織横断的なワーキンググループを設置し、議論を重ねながら年次目標の策定と目標達成に向けた施策展開・進捗管理を行っています。

2007年度には、「グループ一体となった効率的環境経営の推進および、より大きな成果の創出」を目的として、環境経営の定着度・推進状況の可視化に向けた取り組みを開

始しました。具体的には、グループ各社の、環境マネジメントシステム構築状況および環境負荷低減活動の取り組み状況等を数値指標化し、環境経営度の可視化、継続的改善状況の客観的把握に努めています。

2008年度は、CO₂排出要素ごとに、より詳細な削減施策の検討・実行計画の策定を行うワーキンググループを立ち上げ、温暖化対策の一層の推進を図る予定です。

●NTT東日本グループ環境経営推進体制



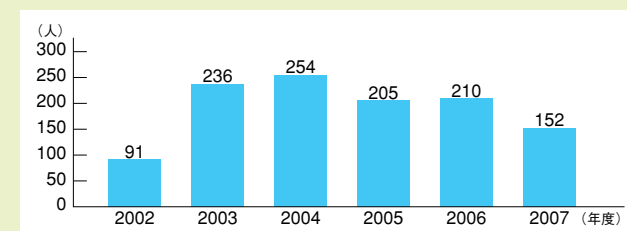
ISO14001を活用した環境マネジメント

法規制の遵守や、CO₂削減のための運用対策を各組織で徹底するため、ISO14001を活用しています。全17支店グループおよび本社各組織で取得を完了しており、現在は従業員カバー率の拡大に取り組んでいます。2007年度は本社と栃木支店グループが従業員カバー率を100%とし、2007年度末の従業員カバー率100%の組織は、本社および7支店グループとなりました。

また、内部監査については支店グループ同士での相互監査形式とすることで、監査の有効性・客観性を確保し

ながら、優良事例の水平展開や内部監査員のスキルアップに努めています。

●内部監査員研修の受講者数



環境セルフチェック・環境監査の実施

「法規制の遵守と社会的責任の遂行」や「環境マネジメントシステムの確立と維持」等が適正に行われているかをチェックするために、「ISO内部監査」、支店ごとに自主的に取り組む「環境セルフチェック」と、業務監査室による

「環境監査」を実施しています。2007年度は、環境監査により、オフィス廃棄物の削減、リサイクル率向上の余地があることを分析し、改善に向けた具体的取り組み施策の展開について指示を行いました。

グリーンガイドライン

事業活動を行うために多くの製品や部品を購入しますが、それらを使用したり廃棄したりする際に、環境に負荷をかけることが考えられます。事業活動に伴う環境負荷を低減するために「グリーンガイドライン」を定めています。

このグリーンガイドラインは、製品調達のための「グリーン調達ガイドライン」、建物設計に関する「建物グリーン設計ガイドライン」、研究開発に関する「グリーンR&Dガイドライン」の3つで構成されています。

NTT東日本調達活動 [Webサイトへ>>>http://www.ntt-east.co.jp/purchase/](http://www.ntt-east.co.jp/purchase/) NTT国際調達 [Webサイトへ>>>http://www.ntt.co.jp/ontime/](http://www.ntt.co.jp/ontime/)

自然体験を通じた社員教育

社員の環境教育・意識啓発のための取り組みとして、ISO14001を活用した研修を行ってきました。

2007年度は、上記の取り組みに加えて各支店グループの環境担当者等NTT東日本グループの環境経営を推進する社員を対象に森林保全をテーマとした勉強会を実施しました。自然環境の保全・回復には多大な手間と時間が必要であるということを枝打ち作業等の実体験を通じて理解を深めることで環境意識の醸成を図りました。

2008年度は従来のISO14001の枠組みでの教育研修に加え、経営層も含めた全社員対象



森林での育樹活動

の環境研修を新たに展開するとともに自然体験を通じた社員教育も継続する予定です。

社員の声

NTT東日本一岩手 企画部 ISO環境推進担当
担当課長
及川 邦夫



森林を育てる意義は、頭では解っているつもりでしたが、1本1本枝打ちをしていくうちに、森林保全には人と時間が足りないと感じました。少しでも森林保全に貢献できたことと大変さを体で感じる事ができ、未来の地球環境を守るため、今後も森林保全活動に参加していきたいと思いました。

「チーム・マイナス6%」への参画

CO₂削減を目指す国民的プロジェクト「チーム・マイナス6%」へ参画しています。2007年度はグループ社員一人ひとりの意識啓発、省エネ活動の実践を目指して、NTT東日本グループ各社でチーム・マイナス6%へ登録・活動参加するとともに、グループ社員に対し、チーム・マイナス6%の取り組みの1つである「めざせ1人1日1kg」と環境省が推進する

取り組み「我が家の環境大臣エコファミリー」への参加を促しました。これらの取り組みに賛同した社員にはエコバッグを頒布し、1,000人以上の社員の取り組み協力を得ることができました。2008年度は、社員の参画規模の拡大に取り組む予定です。



社員に頒布したエコバッグ

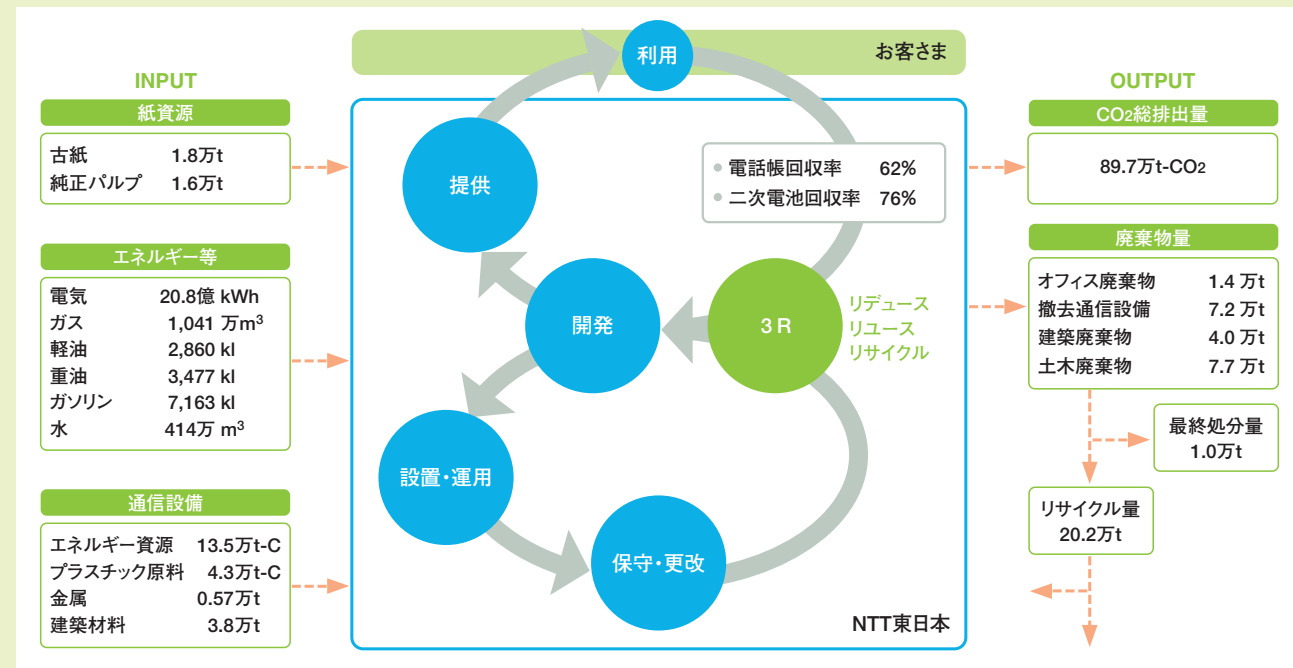
マテリアルフローと環境会計

環境経営推進のために、事業活動におけるエネルギー・資源消費量と環境負荷を定量的に把握しています。また、環境経営の効率性を客観的に評価するために、環境会計を導入しています。

マテリアルフロー

2006年度より、通信設備の「ライフサイクル」に注目し、インプット・アウトプットの把握を始めました。事業活動が地球環境に与える影響を正しく認識し、より適切な環境負荷低減に向けて取り組んでいます。

●NTT東日本のマテリアルフロー

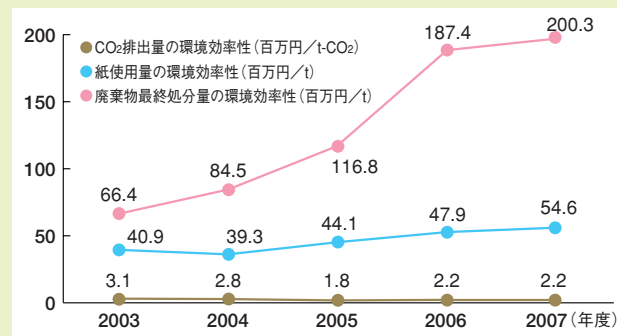


環境効率性

環境・経済活動両面における効率性を定量的・長期的に把握するために、環境効率性(Eco-Efficiency)を評価指標として取り入れ、具体的には「CO₂排出量」「紙使用量」「廃棄物最終処分量」の3つの環境負荷要素について(売上高/環境負荷発生量)を指標として活用しています。

紙使用量および廃棄物最終処分量の環境効率性は、順調に向上しています。CO₂排出量の環境効率性は、これまで低下傾向にありましたが、2006年度以降は電力消費量の抑制によって低下傾向に歯止めがかかり始めており、中長期的に改善することが見込まれます。

●環境効率性の推移



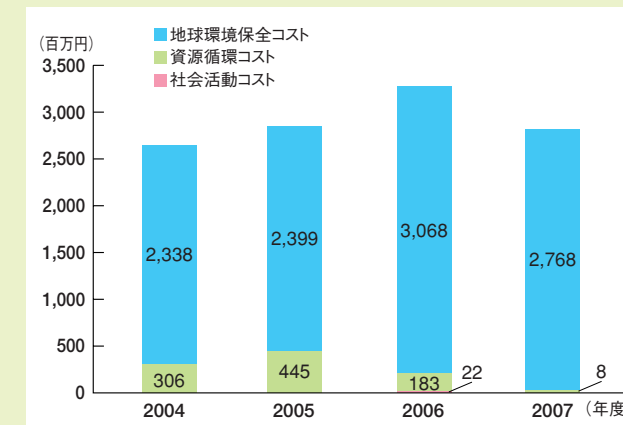
環境会計

環境経営の効率化を図るために、1999年から環境会計を導入しました。企業の果たすべき報告責任として、ステークホルダーの皆さまへ集計結果を公開しています。

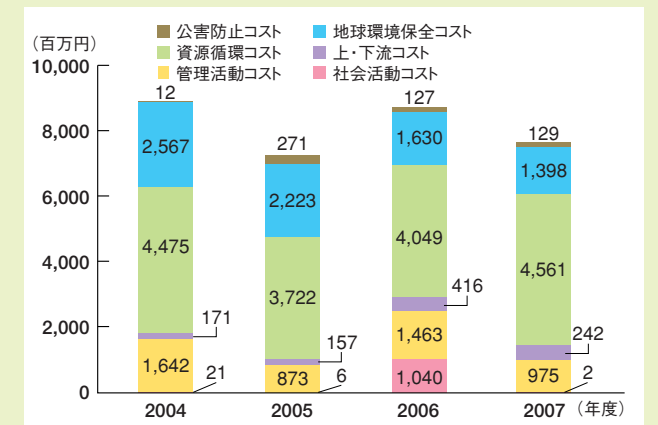
2007年度の「NTT東日本グループ環境会計」は、環境保全コストとしての投資額28億円、費用額73億円に対して、

実質経済効果は、115億円という結果でした。NTT東日本グループの場合、通信設備運用時の省電力化費用を含む地球環境保全コストや、物品廃棄時の処理費用を含む資源循環コストが大きくなる特徴があります。

●環境保全コスト(投資)の推移



●環境保全コスト(費用)の推移



●環境保全対策に伴うコスト

項目	おもな取り組み内容	投資額	費用額		
			費用	減価償却	費用合計
I 事業エリア内コスト		2,776	4,659	1,428	6,088
(1) 公害防止コスト	アスベスト除去、PCB使用物品更改	0	129	0	129
(2) 地球環境保全コスト	省エネ活動、オゾン層保護	2,768	6	1,391	1,398
(3) 資源循環コスト	通信設備、建築・土木工事、オフィス廃棄物処理	8	4,524	37	4,561
II 上・下流コスト	電話帳リサイクル、二次電池回収	0	241	1	242
III 管理活動コスト	ISO14001認証取得、環境対策人件費	0	956	20	975
IV 社会活動コスト	環境クリーン作戦、エコプラザ運営	0	2	0	2
合計		2,776	5,858	1,449	7,307

●環境保全対策に伴う経済効果

効果の内容	金額
リサイクルにより得られる収入額(撤去通信設備)	5,150
リサイクルにより得られる収入額(オフィス廃棄物)	0
省エネルギーに伴う費用削減額	107
地下水使用による水道料金削減額	6
通信設備類のリユースによる新規購入費用削減額	6,196
機密書類処理等による費用削減額	0
合計	11,459

●集計にあたって

環境保全コストは、投資と費用に分けて集計しました。費用には減価償却費、および人件費を含みます。
NTTの再編成(1999年)後、基盤の研究開発は、NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズ、NTTドコモ、NTTデータ5社からの委託費用で賄い、NTT(持株会社)と各社で意識を合わせ、NTT(持株会社)研究所で行っています。この委託費用を「NTT持株会社への環境関連研究負担金」と呼びます。2007年度の「NTT持株会社への環境関連研究負担金」は、NTT東日本の負担分として約68億円を計上しました。

情報通信企業のリーダーとしての責任

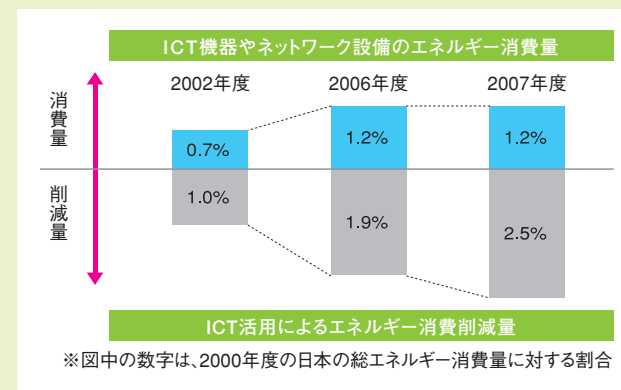
社会全体の環境負荷の低減に寄与する情報通信サービス・機器の開発・提供を通じて循環型社会の形成に貢献します。

ICTサービス利用によるエネルギー削減効果

ICTサービスの普及は、ICT機器の増加等により、電力消費量の増加をもたらす反面、生産活動等の効率化や、人やモノの移動を減少させ、また情報を電子化することでモノの生産を抑制すること等により、資源・エネルギーの利用を効率化して、社会全体のCO₂を削減する効果が期待できます。

NTT情報流通基盤総合研究所の試算では、2007年度にICTサービスの利用拡大により国内で増加したエネルギー消費量は、日本の総エネルギー消費量の1.2%、削減された消費量は2.5%（首都圏の約6割の世帯で消費するエネルギー量に相当）となりました。

●ICTの活用によるエネルギー消費量と削減量

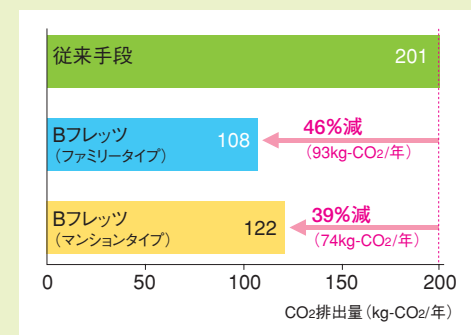


「Bフレッツ」の環境効果

NTT東日本の提供するICTサービスである「Bフレッツ」を家庭で利用した場合の環境効果について評価しました。電子メールやメールマガジン、音楽のダウンロード、ネットバンキング等のサービスについて、「Bフレッツ」を利用した場合と、郵便、新聞、店頭購入等、従来の手段を利用した場合のCO₂排出量を比較しました。

ファミリータイプを使用した場合、排出されるCO₂は従来手段に比べて約46%、マンションタイプの場合約39%削減されます。2007年度末時点の「Bフレッツ」契約数496万回線を用いて試算すると、年間約43万tのCO₂が削減されたことになり、これは約7万haの森林が吸収するCO₂量に相当します。

●CO₂排出量削減効果



環境効果の試算にあたって

試算に用いたインターネット上で提供される各種サービス利用に関するデータとして、①インターネットの平均利用時間、②各種サービスの利用状況があります。①については、総務省の通信利用動向調査に基づいたデータを使用しています。本調査は、インターネット上の調査ではなく調査票を用いて実施したため、得られる結果はインターネットをほとんど利用していない人も含めたインターネットの平均利用時間となります。さらに国勢調査から1世帯あたりの人数を算出することによって、1回線あたりのインターネットの平均利用時間を求めています。②については、実際にインターネットで何らかのサービスを利用している人を対象に、インターネット上での調査を行っています。本試算は、NTT情報流通基盤総合研究所 環境経営推進プロジェクトで実施しました。

ブロードバンド機器の低消費電力化

「ひかり電話」、「Bフレッツ」および「フレッツ光ネクスト」を提供する際にお客さま宅に設置するホームゲートウェイ*について、電力消費量を低減した新機種を開発し、2007年度末から導入しています。

この装置は、お客さまのインターネット利用が少ない時間帯にLEDランプの消灯や処理速度を遅くする等、お客さまによる消費電力設定ができるもので、消費電力を最大

10%低減します。

お客さまご利用時の環境負荷低減に資する開発成果として、2008年度社長表彰「地球環境保護表彰」を受賞

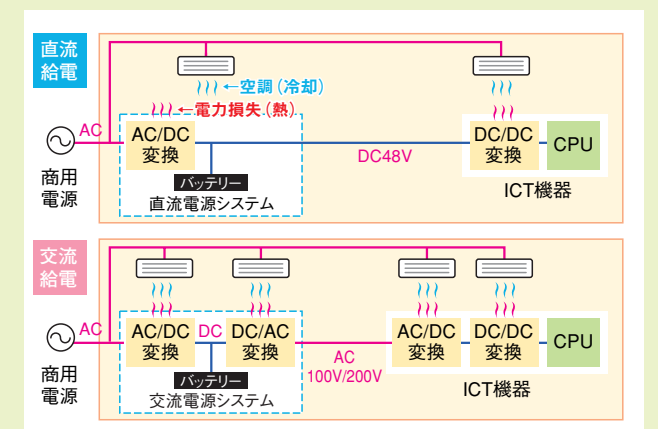


給電効率向上による省エネルギー化

ルーターやサーバ等のICT機器へ給電する際の効率を向上させることはICT機器の低消費電力化や空調効率の向上と並んで大きな省エネルギー効果をもたらします。

通信設備で採用されている直流給電方式には、交流給電方式に比べて直流/交流変換の回数が少ないため、変換の際に生じる電力損失を低減し、さらには、電力損失に伴って発生する熱の冷却に必要な空調電力を削減する、というメリットがあります。直流給電方式の導入により、交流給電方式に比べ、15%程度の消費電力削減が可能であることから、2007年度より社内システムは原則直流給電方式とすることとして、システム更改計画にあわせて直流給電化を進めています。

●直流給電と交流給電の比較



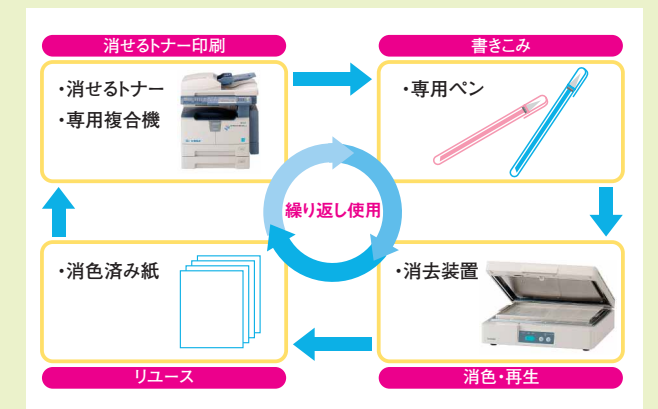
通信機器での資源循環への貢献

事務用紙をより有効に活用するために、印刷された文字や図表の消去が可能な消せるトナー「e-blue (株式会社東芝の登録商標)」使用のプリンタを、2003年度より、本社、神奈川支店、千葉支店、東京支店、およびグループ会社等に導入しています。

印刷面の消去によって、用紙の再利用が可能になるため、紙使用量の削減とオフィス廃棄物の削減という2つの効果があり、循環型社会の実現に貢献できます。

2008年2月には、「e-blue」を使ったファクス複合機を「OFISTAR」シリーズにて製品化しました (OFISTAR B5100eco)。これを広く社会へ提案していくことで、資源の有効利用に寄与していきたいと考えています。

●事務用紙の繰り返し使用



用語解説 ホームゲートウェイ：家庭内の通信機器間を結ぶネットワーク（ホームネットワーク）と外部のネットワークを接続するゲートウェイまたはルータのこと。ONU：Optical Network Unit。パソコン等をネットワークに接続するための装置。

企業市民としての責任

温暖化防止のため、自らの事業活動に伴って排出するCO₂の削減に取り組んでいます。また、廃棄物のリサイクルやリユースを推進し、資源の有効利用に努めています。

主要行動計画目標(基本プログラム)

情報通信サービスを提供する際には紙やエネルギーの使用とともに、撤去した通信設備等の処分が必要となります。そこで、「CO₂排出量」「紙資源使用量」「廃棄物処分量」を地球環境に与える影響が特に大きい要素としてとらえ、主要行動計画目標(基本プログラム)を定めて、中長期的視点から環境負荷の低減に努めています。

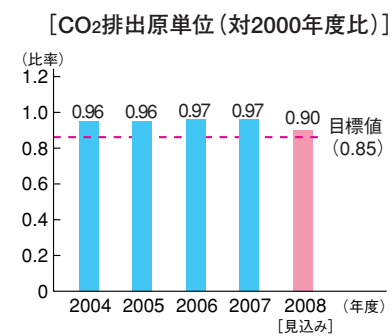
2007年度の取り組みとして、紙資源対策の基本方針を

見直し、従来の「古紙利用のみの推進」から「環境に配慮した紙材料*のみを調達・利用し、環境に配慮していることが確認できない紙材料の使用を取りやめる」ことを決定しました。

また、基本方針の見直しとあわせて紙資源対策の目標についても、「純正パルプ使用量の削減」から「事務用紙等の紙総使用量の削減」へ変更しました。

●温暖化対策

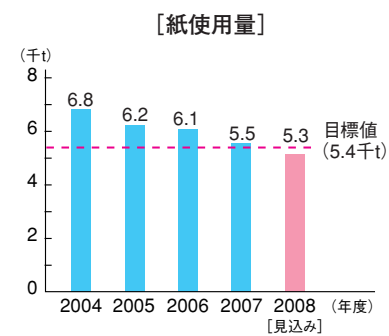
2008-2012年度平均で、2000年度を基準として、契約者あたりのCO₂排出原単位を15%以上削減する。



※CO₂排出原単位については算出過程の精緻化により、数値の修正を行っています。

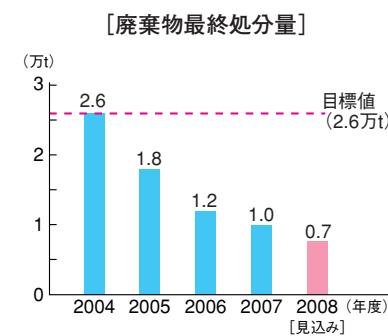
●紙資源対策(2008年1月改正)

事務用紙、請求書、請求書封筒の紙使用量を2010年までに10%削減(対2006年比)する。



●廃棄物対策

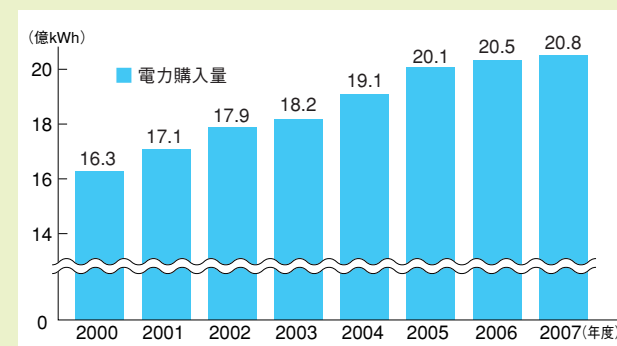
2010年以降、廃棄物最終処分量を1998年レベルの50%削減(2.6万t)する。



温暖化対策-CO₂削減に向けた省電力化

事業活動全体で電力消費量を削減していくために、「TPR(Total Power Revolution=トータルパワー改革)運動*」に取り組んでいます。具体的には、交換機の更改や空調装置を含めた通信設備環境の整備、照明の消灯、冷暖房の温度設定管理、OA機器の節電など、省電力設備の導入や運用対策の強化に取り組みました。2007年度の電力購入量は、2006年度より0.3億kWh増の20.8億kWhとなりました。IP関連設備等*の増加による電力使用量増加がTPR運動による削減効果0.6億kWhを上回りましたが、電力購入量の増加を1.1%に抑えることができました。

●電力購入の推移



※IP関連設備には、自社の設備とネットワークのオープン化に伴う他事業者設置の設備が含まれます

用語解説 環境に配慮した紙材料：NTT東日本では、①古紙、②認証林パルプ、③植林木パルプ、④再利用材・未利用材と定義。TPR運動：Total Power Revolution(トータルパワー改革)運動。NTTグループ独自の、電力エネルギー問題に取り組む運動。

廃棄物対策-適正管理と資源の有効利用

通信設備の更改によって撤去された物品が適切な廃棄場所で適切に処理されたことを確認するために、GPS(全地球方位観測システム)により産業廃棄物の運搬経路や処理状況をインターネットを通じて確認するシステムを導入し、不法投棄の防止や適正・適法処理の徹底を図っています。

通信設備については、2005年度より継続してゼロエミッション*を達成しています。2007年度には土木工事廃

棄物のゼロエミッションを達成しました。建築工事廃棄物についてもゼロエミッション達成に向け、最終処分場への直接持ち込みを行わないよう指導する等、リサイクル率の向上に取り組んでいます。

また、お客様の宅内に設置するブロードバンド機器(ONU、VoIPルータ*等)を回収・再生処理し、次のお客様へ出荷するリユースの推進にも取り組んでおり、資源の有効活用を進めています。

紙資源対策-有効利用に向けた取り組み

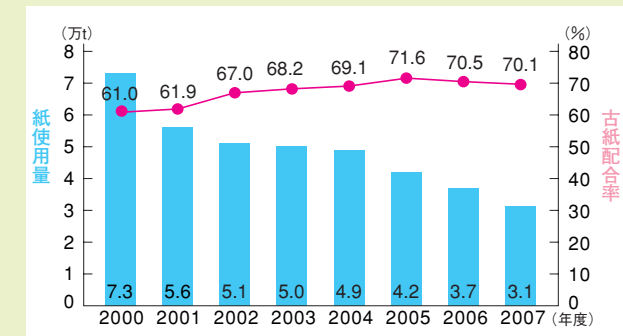
環境に配慮した紙材料の使用を推進することで、森林資源や生物多様性の保全に貢献したいと考えています。

2001年には、古い電話帳を回収して製紙メーカーで再生処理し、新しい電話帳に生まれ変わらせる「電話帳クローループリサイクル」が完成し、循環型のシステムに

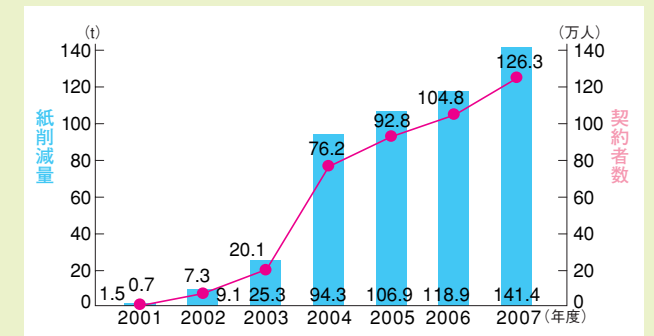
よる電話帳をお届けし始めました。

また、インターネットで検索できる「iタウンページ」や、個人のお客様が料金請求情報等をインターネットで確認できる「@ビリング」等、ICTを活用することで、お客様の利便性と環境保全の両立に努めています。

●電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



●@ビリング契約者数と請求書の紙削減量の推移



有害物質の適正な管理と排除

設備や製品等から可能な限り有害物質を排除するための取り組みを進めています。

通信機械室の火災に備えて、ハロンガスについては約389t保有していますが、特定非営利活動法人消防環境ネットワークを利用して適正な管理を行っています。また、特定フロンであるクロロフルオロカーボン(CFC)を使用したターボ冷凍機は、2000年度までにすべての撤去・更

改が完了しています。

PCB*は現在、蛍光灯用の安定器等ごくわずかな電気設備に使用されていますが、トランス・コンデンサなどのPCB含有機器については、ほぼ撤去を完了しました。建物に使われている吹付けアスベストの除去量は、2007年度は1,198m²でした。

用語解説 ゼロエミッション：国連大学が提唱した構想で、産業から排出される廃棄物や副産物が、他の産業の資源として活用され、全体で廃棄物を出さない生産を目指すもの。NTT東日本グループでは再資源化率99%以上と定義。VoIPルータ：IP電話を利用する際に回線と電話機等を接続するための通信機器。PCB：Polychlorinated Biphenylの略。ポリ塩化ビフェニル。

環境負荷低減活動の概要

詳細プログラムは、基本プログラムに掲げられた目標を達成するため、実行すべき管理項目を細分化し、各主管部門がそれぞれ達成すべき目標を個別に定めたものです。詳細プログラムの一つひとつの確実な取り組みが全体目標の

達成に結びつきます。主管部門では、詳細プログラムを緻密に管理し、各部門の目標達成に向けた取り組みを継続しています。

事業活動における環境負荷の低減

主要行動計画目標 (基本プログラム)		実行管理項目	詳細プログラム	主管部門	管理指標	2007年度目標	2007年度実績	自己評価	2008年度目標			
温暖化対策	2008-2012年度平均で、2000年度を基準として契約数あたりのCO ₂ 排出原単位を15%以上削減する。	電力	TPR運動の推進	ネットワーク事業推進本部 設備部	CO ₂ 排出量	88万t-CO ₂ *1	78.1万t-CO ₂	▲▲▲	79.6万t-CO ₂			
		ガス・燃料	ガス・燃料の使用量の節減(灯油、A重油、LPG、都市ガス)	財務部 不動産企画室	CO ₂ 排出量	3.45万t-CO ₂	3.30万t-CO ₂	▲▲▲	3.28万t-CO ₂			
			ガス・燃料の使用量の節減(軽油) ※非常時、災害時用	ネットワーク事業推進本部 設備部	CO ₂ 排出量	—	402t-CO ₂	—	—			
		社用車	自動車からのCO ₂ 排出量の削減	ITイノベーション部 環境対策室	CO ₂ 排出量	2.6万t-CO ₂	2.38万t-CO ₂	▲▲	2.2万t-CO ₂			
紙資源対策 【2008年1月改正】	紙使用量を2010年までに10%削減(対2006年比)する。 ※電話帳および電報用紙は目標値に含まない。	事務用紙	事務用紙の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用	総務人事部	紙使用量	2,843t	2,637t	▲▲▲	2,541t			
		請求書用紙	料金請求用明細書用紙の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用	コンシューマ事業推進本部 営業推進部	紙使用量	1,791t	1,734t	▲▲▲	1,659t			
			料金請求用封筒の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用	コンシューマ事業推進本部 営業推進部	紙使用量	1,182t	1,160t	▲▲▲	1,111t			
		電話帳	環境に配慮した紙材料の使用	コンシューマ事業推進本部 企画部	環境配慮紙材料の使用率	—	—	—	100%			
電報用紙	環境に配慮した紙材料の使用	コンシューマ事業推進本部 企画部	環境配慮紙材料の使用率	—	90%	—	95%					
廃棄物対策	2010年以降、廃棄物最終処分量を1998年レベルの50%削減(2.6万t)する。 ※土木工事発生土および建築工事発生土は目標値に含まない。	土木工事	土木工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	ネットワーク事業推進本部 設備部	土木工事廃棄物最終処分量/リサイクル率	0.5万t/95%	0.05万t/99.3%	▲▲▲	0.05万t/97%			
		建築工事	建築工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	財務部 不動産企画室	土木工事発生土最終処分量/リサイクル率	5.5万t/75%	4.5万t/80.9%	▲▲▲	4万t/82%			
					建築工事発生土最終処分量/リサイクル率	0.3万t/91%	0.4万t/89%	▲▲	0.5万t/90%			
		撤去通信設備	撤去通信設備の削減と適正処理	資材調達センタ 購買部門	建築工事発生土最終処分量/リサイクル率	0t/100%	0t/100%	▲▲▲	0t/100%			
					撤去通信設備最終処分量/リサイクル率	198t/99%以上	72t/99.9%	▲▲▲	72t/99%			
		オフィス内	オフィス内廃棄物の削減と適正処理	総務人事部	オフィス内廃棄物最終処分量	0.299万t	0.182万t	▲▲▲	0.176万t			
					グリーン調達の推進	資材調達センタ 企画部門	事務用品におけるエコ商品の割合*2	—	80.8%	▲▲	目標検討中	
		グリーン調達の推進	グリーン調達の推進	専用橋・橋梁添架管路耐火防護用アスベストの撤去と適正処理 ※飛散対策については完了済	ネットワーク事業推進本部 設備部	アスベスト含有設備撤去量	—	5t	—	—		
						財務部 不動産企画室	建築用吹き付けアスベストの撤去と適正処理	アスベスト撤去量	1,000㎡	1,198㎡	▲▲▲	1,000㎡
							財務部 不動産企画室	PCB使用部品の適正保管	—	—	継続実施	—
						コンシューマ事業推進本部 ブロードバンドサービス部	通信機器等の電池のリサイクル	二次電池*回収率	50%	76.1%	▲▲▲	55%
						資材調達センタ 購買部門	商品包装における環境負荷低減素材の利用促進	発泡スチロール使用量	0.3t	0t	▲▲▲	0t
						資材調達センタ 購買部門	通信機器関係物品の産業廃棄物の削減と適正処理	通信機器関係物品処分量	15t	39t	▲▲	20t
総務人事部 医療・健康管理センタ	医療廃棄物の削減と適正処理					医療廃棄物排出量	533.1t	621.9t	—	616.2t		
オゾン層保護対策	消火設備用特定ハロンの廃止	財務部 不動産企画室	代替ハロンを使用した消火設備の導入ビル	0ビル	0ビル	▲▲▲	0ビル					
			財務部 不動産企画室	空調機用特定フロンの廃止	—	—	対策完了	—				
情報通信を利用した環境マネジメントの進展	環境にやさしい電気通信端末技術の開発・提供	コンシューマ事業推進本部 ブロードバンドサービス部	「ダイナミックエコ」認定機器の新規商品化	3カテゴリ7機種以上	3カテゴリ10機種	▲▲▲	3カテゴリ10機種以上					

※1 電力使用量からCO₂排出量への換算係数は、電気事業者別排出係数を使用。
 ※2 調達システムの電子カタログより購入する事務用品におけるエコ商品の割合。

環境マネジメントによる活動の継続

運営システムとガイドライン	ISO14001認証取得の推進	ITイノベーション部 環境対策室	ISO14001認証範囲拡大支店数	3支店	3支店	4支店
	グループ会社への啓発活動	経営企画部 グループビジネス戦略部門	—	← 継続実施 →	—	—
	地域社会への貢献(エコロジー・コミュニティ・プラザ等)	ITイノベーション部 環境対策室	—	← 継続実施 →	—	—
	情報通信を利用した環境エネルギービジネス創出	—	—	← NTTジーピー・エコによる事業展開 →	—	—

用語解説 二次電池：通信機器に使用されているニッケルカドミウム電池等の充電式電池。ダイナミックエコ：NTT東日本およびNTT西日本が提供する通信機器について、環境に配慮した商品であることを表示する環境ラベル。



Theme.3

人と社会の
コミュニケーション

より豊かで便利な 社会の実現のために

わたしたちは、

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。

CONTENTS

NGNで実現するブロードバンド・ユビキタス社会	P.40
豊かで便利な社会のためのサービス	P.41
より住みやすい社会の実現を目指して	P.43

NGNで実現するブロードバンド・ユビキタス社会

ICTの活用により実現するさまざまなサービスを開発、提供することによって、より豊かで便利な社会の実現を目指します。特に近年は、新たな通信インフラの整備に注力しています。

ブロードバンド・ユビキタス社会*を支えるNGN

NTT東日本グループは、ブロードバンド・ユビキタス社会を推進するサービスの普及に努め、情報社会の発展に貢献していきたいと考えています。具体的には、ICTを駆使した遠隔教育やセキュリティ、映像問診による遠隔医療、映像を活用した遠隔会議といったサービスを提供していきます。その原動力となるのが、電話網の信頼性と安定性、インターネットの利便性と経済性をあわせ持った光によるフルIPのネットワーク、NGNです。このNGNは、ICTによ

る社会の変革を加速させ、付加価値の創造や生産性の向上に貢献します。また、ネットワークの悪用や不正アクセス等のICTの課題克服にも役立ちます。さらには、高齢化社会、介護・医療への寄与等、社会的課題の解決にもつながります。

世界に誇る画期的な通信インフラの活用により、新たな文化を創造するとともに、これまで以上に豊かで便利な暮らしの実現を目指します。

●NGNで実現する豊かなコミュニケーション



用語解説 ブロードバンド・ユビキタス社会：高速のネットワークに、いつでもどこでもだれもがつながり、豊かで便利なさまざまなサービスを利用できる社会。

豊かで便利な社会のためのサービス

ICTを活用した豊かで便利な社会を実現するために、地域における暮らし・医療・防災等、人々の身近なところで、さまざまな取り組みを積極的に行っています。

豊かで便利を実現するために

ICTを使ったさまざまなサービスを展開し、人々の暮らしをより豊かで便利にすることは、情報通信産業の担い手として大切な使命だと考えています。

特に過疎地における、自治体と協力しての取り組みは数多く展開しており、地域住民の暮らしをサポートし、過疎地の振興や活性化に寄与しています。

たとえば、医療サービスの充実につながる医療体制サポートシステム、いざというときに地域の安全を守る防災情報提供システム、自治体と住民の双方向のコミュニケーションができるシステム、地域の情報化を促進しデジタル

デバイドの解消につながるシステム等、さまざまな面でICTを活用したサービスを展開しています。

また、すべての方にブロードバンド社会の豊かさや便利さを享受していただくことも使命の1つと考え、パソコン等の操作方法のお問い合わせサービス等にも力を入れています。

今後もICTを活用し、地域やお客さまの実情に合わせた、きめ細やかなサービスを展開することで、豊かで便利な社会の構築に貢献していきたいと考えています。

事例 健康見張りシステムの実証実験

福島支店グループは、IRU方式*で光ネットワーク化し、行政サービスの充実ならびに多くの高齢者世帯の生活利便性向上、福祉の充実を目指す福島県只見町と協力し健康見張りシステムの実証実験を行いました。

このシステムは、住民のご自宅に、血圧、心電図、体脂肪率等を測定する機器を設置してデータをネットで管理しながら保健師とのテレビ電話による健康指導を行うものです。2007年9～10月の2ヵ月間にわたる実証実験の結果、約8割の被験者から、この健康見張りシステムの有効性を確認しました。今後、使い勝手を始めとする課題を踏まえ、緊急告知サービス等を組み合わせた、より便利で安心なサービスを提供できるよう取り組みを続けていきます。

社員の声

NTT東日本一福島 法人営業部 会津法人営業担当
担当課長代理 佐藤 宗信



全住民の方が「Bフレッツ」を活用して健康で安全・安心な暮らしができるよう、今後は実証実験による課題等を解決し只見町様、住民の方からのご意見等を参考に、より良いシステムとして導入していただけるよう努めてまいります。

事例 総合情報ネットワークシステム整備事業への参画

新潟支店グループは、地理的条件等でテレビ放送やブロードバンドサービスが受けられなかった新潟県岩船郡朝日村(現村上市)の「総合情報ネットワークシステム整備事業」において、1世帯に自治体サービス用と通信事業者開放用の2芯の光ファイバーを朝日村と構築しました。それにより、テレビ放送を再配信する「テレビサービス」、防災無線に代わる「双方向告知サービス」、「IPテレビ電話」等の自治体サービスと「Bフレッツ」を希望するすべての世帯で導入できるようになりました。その結果、自治体サービスは全世帯の96%、「Bフレッツ」に30%を超える世帯が導入し、2007年12月にスタートしました。今後は、医療や福祉、教育分野等での利活用を展開していきます。

社員の声

NTT東日本一新潟 法人営業部 法人営業担当
営業担当課長代理 田中 孝徳



過疎地での情報格差の解消や老朽化したテレビ共聴設備の改修等、朝日村様のご要望に基づき、全域に均一なサービスを提供でき、地域情報化は新潟県内で一番進んでいる地域となりました。地域の方から感謝の声をいただいたことが一番うれしかったです。

事例 リモートサポートサービスの提供

「Bフレッツ」をご利用のお客さまの増加に伴い、NTT東日本が提供する機器にかぎらず、お客さまが自家用意されたパソコンやソフトウェアの操作方法に関するお問い合わせが増えてきました。そこでパソコン、周辺機器、ソフトウェア等の操作をワンストップでサポートする「リモートサポートサービス」の提供を、2007年10月より開始しました。これは、専用コールセンターのオペレーターが、ブロードバンド全般に関する、幅広いお問い合わせに対応するサービスです。オペレーターがお客さまのパソコンを遠隔操作できるシステム等を構築しており、パソコンの操作に慣れていないお客さまでも安心してお問い合わせができるようになってきました。

事例 防災情報伝達の強化に向けたトライアル

北海道岩見沢市では「岩見沢市におけるコミュニティの安全と市民の安心を高める条例」を制定し、安全・安心な地域コミュニティを形成するための取り組みを推進しています。その一環として、災害時における市民の防災情報伝達を目的に、防災行政無線網や各種ICT基盤の構築、高度活用に力を注いできました。

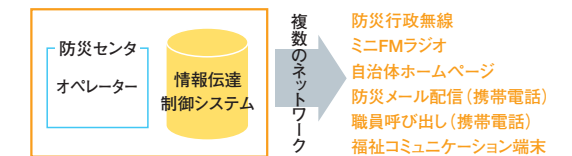
これに対し、NTT東日本はNTTと共同して既存のネットワークを利用することで、安価で確実な情報伝達を可能にする防災情報伝達制御システムの提案を実施しました。2007年12月より2008年3月まで、自治体との共同トライアルによって、技術面・サービス面の検証を行いました。

トライアルでは、既存の複数ネットワーク活用による防災

事例 農村地域の活性化を目的としたICT化

2005年に市町村合併した、北海道むかわ町(旧鶴川町、旧穂別町)の旧穂別町エリアは、全域がテレビ難視聴地域で全戸に対して同軸ケーブルによるケーブルテレビサービスが実施されていました。住民からのブロードバンドサービスの要望もあり、「地上デジタル放送難視聴対策」「ブロードバンド化」「防災用IP告知」を実現するために、2006年より3ヵ年計画で1,500戸を対象とするICT化が進められています。幹線光ファイバー網の構築等はすでに実施され、現在は地上デジタル放送難視聴地域へのケーブルテレビサービスとブロードバンドサービス、および住民と自治体による双方向コミュニケーションが図れるIP告知サービスの本格運用を目指しています。

伝達情報の多様化・低コスト化、さらには防災情報発信元での情報発信の一元化による情報伝達のスピードアップといった効果が明らかになりました。トライアルにおける運用性・操作性・システム技術性の評価結果をもとに、自治体の防災業務のICT化に向けたシステム開発や提案に積極的に取り組んでいます。



防災情報伝達制御システム

高齢者が安心して生活できる環境をサポート

高齢者に「安心」で「安全」に過ごせる環境を提供するため、ICTを活用したサポートシステムの構築にも力を入れています。テレビ電話やホームカメラ等を利用し、一人暮らしの高齢者や高齢者だけの世帯の緊急時に、親族や自治体等に安否情報を伝えたり、離れて暮らす家族やボランティアの人と日常で気軽につながりを持てるようなシステムを構築しています。

埼玉支店グループでは、緊急通報装置(NTT東日本の商品および他社商品)で監視を事業としているお客さまに対して、一人暮らしの高齢者宅への設置に対応したネットワーク

および情報機器を提案しています。緊急通報装置による音声での通報監視だけでなく、「Bフレッツ」をアクセスラインとした「ひかりホームカメラ」での映像を追加することにより、きめ細やかな状況把握を低コストで可能にしました。本システムは緊急通報という特性上、万一のトラブルが発生しないようデモ環境を構築し、信頼性・操作性・映像品質等、さまざまな角度から十分な検証・評価を実施しています。

今後、このシステムを参考・活用することにより、高齢者をはじめとした、さまざまな地域の住民が一層「安心」して「安全」に過ごすことができるよう、努めていきます。

用語解説 IRU方式：他者が保有する光ファイバー等についてIRU(Indefeasible Right of User：関係当事者の合意がなければ、破棄または終了ができない回線使用権)の設定を受け、伝送路設備として借りる方式。

より住みやすい社会の実現を目指して

未来を担う子どもたちに対して、ICTの知識を伝える取り組みや、ICTを利用した新たな教育の実現に取り組んでいます。また、すべての人が住みやすい社会の実現に向けた取り組みを積極的に行っています。

教育分野へのICT活用サポート

インターネットや携帯電話を使う子どもたちが増えるにつれ、ICT時代ならではのトラブルも増加しています。そこでICT時代のコミュニケーションのしかた、マナーをテーマにした小学生向け出張授業「ネット安全教室」を実施しています。2007年度は対前年比の5倍にあたる196校508クラスで開催し、14,039人が受講しました。また、総務省、文部科学省、通信事業関連団体等で「e-ネットキャラバン」を組織し、保護者・教職員等を対象として、子どもをインターネットのトラブルから守ることを目的とした「e-ネット安心講座」へ、NTT東日本グループ社員講師の派遣を行っており、2007年度は91講座（受講生：約11,000人）で講師を務めました。

さらに、企業における職場研修を通じ、その体験を校務運営や授業等の改善に活かすことを目的として、東京都と財団法人経済広報センターが実施する「教員の民間企業研修」に賛同し、2007年8月には5人の教員を受け入れました。その他にも、IPv6*フレッツ網のマルチキャスト機能を使った、複数教育施設への講義映像データ一斉転送の共同実験を2006年に実施しました。本実験の成果を活かして、教育現場の地域格差解消に貢献していきます。

事例 スーパーメディアキッズ

インターネットを安全に楽しく使いこなすには、正しい知識、マナーが必要です。子どもたちが、現代に求められるコミュニケーション力を楽しみ身につけられ、大人も子どもに教える際に役立つ場として、NTT東日本ではホームページ上にさまざまなコンテンツを用意しています。

中でも「スーパーメディアキッズ」は、子どもたちが楽しみながらインターネットについて学べるよう、安全にインターネットを使うためのルールがわかるクイズ形式の「ネット安全教室」や、わからない言葉を調べられる「つうしんキーワード」等、工夫を凝らした仕掛けを展開しています。また、教師や保護者に向けたコンテンツも、有識者インタビュー、安全教室レポート、情報モラル教育に活用できるワークシート等を掲載しています。

2008年3月にはリニューアルも行い、内容の充実を図っています。



スーパーメディアキッズのトップページ
http://www.ntt-east.co.jp/kids/

●社会教育への協力活動

活動名	取り組み内容	2007年度実績
職場体験・体験学習・出張授業	近隣の小中高生や自衛隊学生、地域住民、自治体職員等の職場見学会や、地域住民への出張授業を実施。最新技術の紹介や研究成果、未来のユビキタス社会等を体験してもらう会社見学会を実施。	本社ならびに15支店グループにて実施（北海道・青森・岩手・秋田・山形・福島・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川・新潟・山梨・長野）
「児童画コンクール」の実施	情報通信の世界に親しみ、関心を高める一助とするため、世界の小中学生を対象に、電話やインターネットを題材とした絵画を募集し入選作品展を開催。（http://www.ntt-east.co.jp/philan/region/region-b/02_culture.html#2 参照）	4支店グループにて実施（栃木・群馬・千葉・新潟）
子ども美術館の運営	地域の子どもたちへ作品発表の場として開放するとともにワークショップの開催等、幅広い活動を実施。	群馬支店グループにて実施
通信総合博物館「ていぱーく」での展示	情報通信の基礎的な原理・しくみの紹介や歴史的な機器等の展示を通じて、日本の情報通信発展の歩みを紹介。	—

用語解説 IPv6: インターネットプロトコルバージョンシックス。インターネットの基盤となる通信手段「IPプロトコル」の次世代バージョン。現在のIPv4と比べ、セキュリティ機能が高い、優先度に応じたデータ送信ができるなどの特長があり、移行が進められている。

科学技術と芸術文化を結ぶICC

NTTインターコミュニケーション・センター(ICC)は、「コミュニケーション」というテーマを軸に、科学技術と芸術文化を融合させ、豊かな未来社会を目指す文化施設です。NTTのリソースを社会に還元し、人と情報が活発に交流する拠点となることを目的として、1997年に東京オペラシティビル(東京都新宿区)にオープンしました。

夏休み時期には、子どもたちの好奇心と創造力を育むことを目的とした「ICCキッズ・プログラム」を実施しています。これは、最新のテクノロジーを利用したメディア・アート作品やワークショップ等を、体験できるイベントです。2007年度は「音と映像のシンクロシティ」をテーマに、街中の電波を採集するワークショップ、しゃぼん玉のCG映

像の中に自分の影を落とすことにより音を奏でたりできる展示等、さまざまなプログラムを実施しました。

常設展の他にも、企画展、シンポジウム、コンサート等、さまざまなインターフェースが用意された当施設は、2007年度には69,370人の入場者数を記録しました。



plapla+辻哲郎 (murmur sky) 2007年
写真: 太田拓美

体感しながら学べる展示作品も多い

耳や言葉の不自由な方へのサポート

耳や言葉の不自由な方が、外出先で周囲の方に何かを尋ねたり、お願いしたりする際のコミュニケーションツールとして、「電話お願い手帳」を配布しています。1983年にお客さまから寄せられた要望をヒントに作成され、以降、毎年10万部以上を配布しています。2007年度は、病院通報をお願いする際の、ページに指し示すことのできる身体の部位イラストを追加する等、毎年、ご利用いただく方等からのご意見を参考に改善を加え、継続的な取り組みを行っています。最近では、小中学校の「総合的な学習の時間」の

教材として取り上げられるようになりました。

また、「電話お願い手帳」とともに、耳や言葉の不自由な方のコミュニケーション手段として、ファクスを簡単に利用していただくことを目的としたファクス送信用紙「ふれあい速達便」の発行も行っています。



電話お願い手帳

地域社会の安全のために

2007年に施行された改正道路交通法によって、酒酔い・酒気帯び運転に対する罰則が強化されました。

そのような中、NTTル・パルクでは、2007年8月、NTT東日本白金ビルに共同開発の「アルコール検知機能付駐車場システム」を導入しました。

これは駐車場退出の際に、運転者がアルコール濃度の検査を受け、アルコールが検出された場合は、ゲートが開かず退出を規制するというシステムです。運転者が確実にアルコール濃度の検査を受けることになり、飲酒運転撲滅につながるシステムとして注目を集めています。

今後、このシステムの積極的な導入、拡大を目指すことで、飲酒運転撲滅という社会的課題に取り組んでいきたいと考えています。



アルコール検知機能付駐車場システム



Theme.4

チームNTTの
コミュニケーション

一人ひとりが、 社会的使命を果たすために

わたしたちは、
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、
個々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ます。

CONTENTS

働きやすさと働きがい	P.46
社会貢献活動	P.49

働きやすさと働きがい

人権を尊重し風通しの良い職場環境づくりに努めながら、一人ひとりが個性を発揮し能力向上を図ることのできるしくみづくりを進め、働きやすく働きがいのある職場を目指しています。

人材の多様性

事業運営の根幹は「人材」にあると考え、ダイバーシティ・マネジメント(多様な人材を活かす経営戦略)により「多様な人材の活用」および「多様な働き方の推進」に取り組んできました。

さらに、2008年4月には、総務人事部に「ダイバーシティ推進室」を発足させ、「女性のキャリア開発支援」「ワーク・ライフ・バランスの推進」「ダイバーシティ推進の文化醸成」を3つの柱として、具体的な取り組みを開始しています。特に、女性社員の積極的活用を推進し、女性が力を発揮しやすく、またステップアップできる支援施策やライフステージの変化に関わらず勤務を継続できる施策を展開しています。

また、障がい者雇用の促進においては、2004年にNTTグループの特例子会社*として設立されたNTTクラリティとの連携に向けた体制を整え、2008年3月にNTTとの雇用連結の認定を受けました(NTTグループ連結障がい者雇用率1.93%：2008年6月現在*)。今後も障がいのある方々の活躍の場をより一層広げるために、積極的な採用と雇用機会拡大に努めていきます。

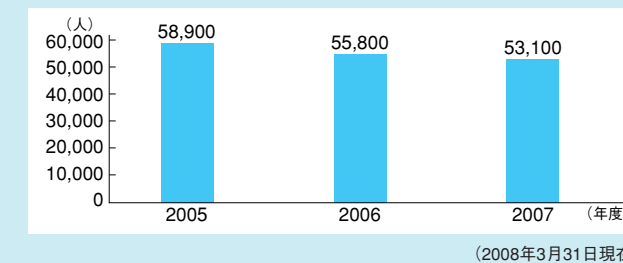
NTT東日本グループでは、今後もダイバーシティ推進活動の積極的な展開により、企業価値・企業競争力のさらなる向上に努めていきます。

*法定雇用率は1.8%



ダイバーシティ推進室の社内向けホームページ

●NTT東日本グループの社員数の推移



社員の声

NTT東日本 総務人事部
ダイバーシティ推進室長
古川 直子



お客さまからの多様なご要望にお応えするには、多様な価値観を持つ社員の活躍が必要です。多様な社員が多様な働き方でいきいきと社会に貢献していくために、ダイバーシティ推進活動を展開していきます。

事例 NTT mini-プロジェクト

NTTグループ企業に勤務する聴覚に障がいのある社員および、聴覚障がいに対する見識を持つ社員から構成されるワーキンググループで、NTTグループの提供するサービスや商品を聴覚障がい者の立場から検討し、お客さまへのサービス向上を目的として活動しています。

手話セミナーやウェブを活用した手話応対講座を実施しており、2008年は「NTTグループにおける聴覚障がい者の職場環境」といった聴覚障がい者の職場環境改善のための理解促進マニュアル発行を予定しています。

●NTT東日本の社員数等 [社員数と平均勤続年数]

(2008年3月31日現在)

	男性	女性	合計
社員数(人)	4,350 74%	1,500 26%	5,850
平均勤続年数(年)	18.92	12.43	17.26

[採用者数]

(2008年4月1日現在)

	男性	女性	合計
採用者数(人)	151 71%	61 29%	212

※医療系社員を除く

[管理職数とその男女比]

(2008年3月31日現在)

	男性	女性	合計
管理職数(人)	720 95%	38 5%	758

用語解説

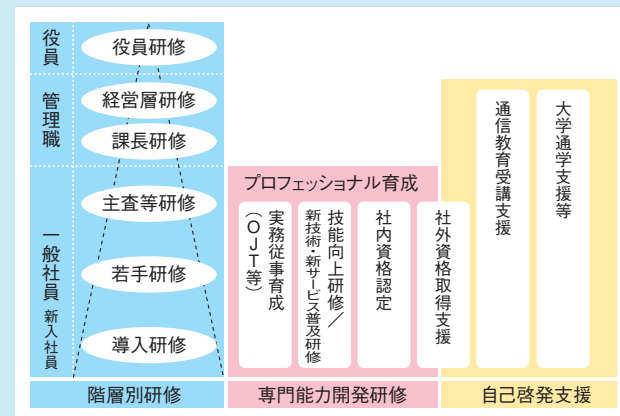
特例子会社：障がい者雇用に特別に配慮して経営する会社であり、グループ企業単位で、特例子会社を含む雇用率が算定・適用される。

人材育成・教育

社員一人ひとりがお客さまのさまざまなニーズに対応できるプロフェッショナルとしての専門スキルを身につけるための環境を整備しています。

基本となる研修体系は、階層別研修、専門能力開発研修、自己啓発支援があります。具体的には、事業分野ごとに集合研修、e-ラーニング、通信教育等の最適な研修形態とプログラムを提供するとともに、客観的に自分のステップアップ度を確認できる社内資格認定制度を整備しています。2007年度においては、研修受講者数12,800人、社内資格は8,800人が受験しています。

●人材育成体系



チャレンジ意欲の向上

社員のモチベーションやチャレンジ意欲向上のため、2006年4月に従来の人事・給与制度を見直し、これまで以上に社員の成果・業績を重視した新しい処遇体系を導入しました。この見直しに合わせ、階層別の評価者研修、被評価者研修、多面観察、社員意識調査等の諸施策を継続的に実施することで、評価の公正性、納得性の向上等を図

り、さらなるチャレンジ意欲の向上等に努めてまいります。さらに、意欲のある社員がより幅広いフィールドで活躍するチャンスとして、「NTTグループ内ジョブチャレンジ」を実施し、希望する社員へのキャリアアップの機会を提供し、またNTTグループ内の人材交流を促進しています。

人権啓発活動

人権を尊重し、豊かで明るい社会を築くため、社員一人ひとりが人権問題を自身のこととしてとらえ、人権意識に根ざした事業活動ができるよう、同和問題、障がい者、高齢者、在日外国人、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメント等の人権問題についての啓発研修を継続的に実施しています。

また、グループ社員・家族から人権啓発に関わるポスタ

ーや標語を毎年募集し、優秀作品を表彰するとともに、これらの作品を掲載した人権啓発カレンダーを作成して各職場等に掲出し、日頃から人権意識の浸透、高揚に努めています。



人権啓発カレンダー

社長表彰

事業への多大な貢献・特別な功績のあった社員等の功労に報いるとともに、あわせて社員の士気高揚、事業・社員の活性化を図る観点から、社長表彰を実施しています。2007年度は「環境配慮型RT-BOX*の構築(千葉支店グル

ープ)」に対し、「地球環境保護表彰」を行った他、「非常災害復旧表彰」「社会貢献活動表彰」「業務成績表彰」等、66件の社長表彰を行いました。

用語解説

RT-BOX: 通信設備を収容したコンテナ型局舎。

働きやすい職場づくり

◇労働安全と健康管理

グループ内はもとよりパートナー企業とも一体となり、労働災害を未然に防ぐための危機意識や安全意識の醸成を図っています。2007年度は転落防止強化期間の設定による事故防止に向けた注意喚起を徹底するとともに「安全作業マニュアル」の見直しを実施し、今後もさらなる意識の向上に取り組み、労働安全の確保に努めていきます。

社員の健康管理の推進には、心身の両面から継続的に取り組んでいます。2007年度は、従来の集合研修を補完するため、全社員の受講が可能となるe-ラーニングによる「メンタルヘルス基礎講座」を実施し、約60,000人のグループ社員に対する基本的なメンタルヘルス教育を行いました。2008年度は「実践講座」を実施し、メンタルヘルス教

育を徹底します。

また、2008年1月から健康・法律相談、メンタルヘルスカウンセリングの充実を図るため、24時間365日相談できる「NTT東日本グループなんでも相談ダイヤル」を新設、社員やその家族からの月間平均200件以上におよぶ相談に対応し、メンタルヘルスケアに努めました。



転落防止強化期間ポスター



NTT東日本グループなんでも相談ダイヤル紹介冊子

◇ワーク・ライフ・バランスの推進

社員一人ひとりのライフスタイルに応じて能力を最大限発揮できるよう、仕事と家庭生活の両立支援のための育児・介護に関連した各種制度の充実の他、在宅勤務の試行実施(2008年4月〜)等、社員のワーク・ライフ・バランスの推進に向けた環境整備に積極的に取り組んでいます。

特に育児支援は、「次世代育成支援対策推進法」に基づいて策定した行動計画を達成したため、厚生労働省が認定する「次世代認定マーク」(愛称「くるみん」)



くるみん

るみん」)を取得しました(認定マーク取得は2008年度)。

社員の声

NTT東日本 長野支店 法人営業部
担当課長
蛭田 恵美子



3人の子どものうち上の2人は育児時間(1日に45分間を2回)を活用し、仕事を続けながら母乳で育てることができました。両親の協力・職場の理解に本当に感謝しています。今後も在宅勤務等、施策の充実を期待します。

◇福利厚生

社員が入社してから退職するまでの間、ライフプランやライフスタイルに応じてさまざまな福利厚生メニューが選択できる「カフェテリアプラン(選択型福利厚生制度)」や、

社員がライフプランの設計や見直しが行えるよう、節目をとらえた「ライフデザイン研修(4回)」を実施するとともに、「ライフデザイン相談室」も用意しています。

●各種制度の一例

	制度の名称	概要
育児	育児休職	子どもが3歳になるまで取得可
	短時間勤務	子どもが小学校3年生を修了するまでの期間、1日の勤務時間を4・5・6時間から選択可
	再採用制度	育児に専念するために退職した場合、退職後一定期間内に社員として再採用可
	ライフプラン休暇(育児)*	子どもの養育を目的に、1週間以上の休暇として取得可
介護	育児支援サービス(カフェテリアメニュー)	ベビーシッターの利用、託児所への送迎サービス利用のための割引券の交付等
	介護休職	最長1年6ヵ月まで取得可
	短時間勤務	介護休職の期間と合わせて最長3年間、1日の勤務時間を4・5・6時間から選択可
	再採用制度	介護休職後、引き続き介護のために退職した場合、退職後一定期間内に社員として再採用可
	ライフプラン休暇(介護)*	親族の介護を目的に、1週間以上の休暇として取得可
	介護支援サービス(カフェテリアメニュー)	ケアワーカーによる介護サービスを利用するための割引券の交付等

*失効年休の積立等による休暇

社会貢献活動

「良き企業市民」として社会とコミュニケーションを図り、共生していくことを目的に、チームNTTのメンバーが地域と一体となり、積極的かつ継続的に社会貢献活動に参加しています。

社会貢献活動事例

安心・安全な社会の実現に向け、「ネット安全教室」や「e-ネットキャラバン」などICTを活用した社会貢献活動をはじめ、社会福祉、自然環境保護、スポーツ・教育・文化・地域振興等、地域と一体となり、積極的かつ継続的に実施しています。

また、全国のNTTグループ退職者も、在職中の経験と知識を活かし、地域社会の一員として社会貢献活動に取り組んでいます。神奈川支店グループの退職者組織では、道路を横断するケーブルの地上高の目視確認と異常があった場合の通報を呼びかけました。現役社員へのサポートとともに、地域の安全に取り組んでいます。

事例 災害発生時における地域(国際)貢献

電気通信サービスの早期復旧はもとより、被災地域へ迅速な救援活動を行う等、NTT東日本グループ一体となり、被災地の早期復興に協力しています。

◎2007年新潟県中越沖地震：非常食セット／段ボール、ゴミ袋
◎2008年ミャンマー連邦におけるサイクロン被害：医薬品・非常食・飲用水 ◎2008年岩手・宮城内陸地震：義援金(3,531,064円)



ヤンゴン総合病院へ救援物資を寄贈

事例 営業車を利用した安全運動

“街を走る営業車で子どもたちを守ろう”を合言葉に、各都道県域で広く車両を運行する業務の特性を活かし「子ども110番の車」という防犯活動に取り組んでいます。2006年度から活動を始め、2008年度には東日本17都道県域の全支店グループに拡大し、子どもを狙った犯罪の防止に協力しています。



ステッカーを貼った営業車

事例 環境クリーン作戦

環境美化を通じて地域社会および環境保護に役立つよう、社員がボランティアで清掃活動を行っています。たとえば大宮アルディージャでは、2006年度から月3回、社員、地域の方々、選手が一緒になった「大宮クリーン大作戦」を実施しており、2008年7月には通算で100回を超える活動となっています。



大宮クリーン大作戦の様子

社会貢献活動事例 [Webサイトへ>>>http://www.ntt-east.co.jp/philan/](http://www.ntt-east.co.jp/philan/)

社会貢献活動への支援

社員へのボランティア活動支援の方針を明確にし、社会貢献活動表彰(P.47「社長表彰」参照)や、社員が自発的に行った募金活動で得た金額と同じ額を会社が提供する「マッチングギフトプログラム」、ボランティア活動をしている社員からの申請に基づいて、その活動先の施設等に物品を提供する「ボランティアギフトプログラム(2007年度実績：4件)」等、支援施策の充実に努めています。

● マッチングギフトプログラム 実績

	参加人数(人)	マッチング寄付金額(円)	マッチング寄付先
2005年度	25,043	10,092,584	財団法人日本盲導犬協会、特別養護老人ホーム等各社会福祉法人
2006年度	27,337	10,950,810	
2007年度	25,545	10,235,588	

社会貢献活動への支援 [Webサイトへ>>>http://www.ntt-east.co.jp/philan/employee/](http://www.ntt-east.co.jp/philan/employee/)

第三者意見



谷本 寛治 たにもと かんじ

一橋大学大学院商学研究科教授(経営学博士)。1955年大阪市生まれ。1979年大阪市立大学商学卒、1984年神戸大学大学院経営学研究科博士課程修了、和歌山大学経済学部教授等を経て、1997年一橋大学商学部教授。2000年より現職。専門は企業システム論、企業社会論。

NTT東日本グループでは、2006年のNTTグループCSR憲章を受け、2007年4月にCSR行動基準をつくっている。同基準をまとめた冊子「私たちのCSR」を全従業員に配布し、CSR推進室が中心になって、日常業務の中で何をすべきかを考える機会をつくってきた。その際「私のアクションプラン」を書いてもらい、それらをデータベース化しており、CSRへの認知度を高める努力をしてきた。また地域会社レベルでの取り組みも広がり始めている。このように、CSR経営に取り組んでいくに当たって、現場の一人ひとりの従業員の理解が大切であるということは重要なポイントである。

一方で、NTT東日本として企業経営の中にCSRがどのように組み込まれているのか、ということは見えにくい。CSRを事業活動上の重要な柱として位置づけ、CSRを実現していくためには、組織的な対応と戦略性が必要であろう。会社として中期的、短期的にどのような目標、計画、戦略を持ち、各部署においては具体的にどのようなアクションプランを立て、それぞれの業務の中でどのように取り組もうとしているのか、明確に位置づけていく必要がある。それがトップダウンで示されたうえで、同時に現場からボトムアップで考えていくことが大切であろう。現状では、CSR行動基準の設定から、ストレートに現場の従業員に落ちているように見える。

ところで、CSRとは“本業を通して社会に貢献すること”という理解が一般にみられる。これには1点注意が必要である。つまりCSRの議論で問われているのは、その事業が社会に貢献しているかどうかという側面だけではなく、その事業活動のあり方、取り組み方なのである。その意味で、平成19年度決算についての事業報告(2008年5月13日)の中で、「業

務を適正に確保するための体制等」で示された内容等は、まさにCSRのベースと言える。その上にCSR行動基準を踏まえた年度目標と戦略をたて、各部署において具体的な計画-実施-評価-改善という継続的な作業を回していく。したがって、環境の領域で「環境負荷低減活動の概要(P.37-38参照)」に示されているような整理の仕方と取り組み方が、社会、ガバナンスに関わる領域に関しても、関係各部署においてなされる必要がある。こういった環境、社会、ガバナンスに関する1年間の活動結果をまとめた非財務の年次報告書がCSR報告書である。前年度の活動結果の評価、そこから課題が引き出され、新たな目標が立てられる。マテリアルな情報と継続的・経年的に出していく情報を整理し、開示していくことが求められる。

ステークホルダーとの関係で気になった点を付記しておく。たとえば、報告書に「ステークホルダー・エンゲージメント(P.12参照)」の説明と図が示されているが(2006年度から)、この1年間具体的に何を行ったのか。それは「ステークホルダーとのコミュニケーション」とどう違うのか、わかりにくい。「スマイル活動」については、ウェブサイト上でお客さまからどのような声があり、それをどのように受け止め取り組んでいるかが示されているが、「サプライヤ評価」については、具体的にどのような協働があり、どのような成果を上げているか示されていない。実際には環境調達については厳しい基準を設けて実施しているのだから、その成果も示されれば良いのではないか。

コミュニケーションを担う会社であるNTT東日本は、その事業活動を通してさまざまなステークホルダーとどのようにつながり、どのようなエンゲージメントを行い、それを経営にどうフィードバックしていくのか。今後重視されるこの側面にイノベティブに取り組む、報告書においては、ステークホルダーとのコミュニケーションという観点から、より双方向性を持ったユニークな情報開示のあり方を期待したい。

第三者意見を受けて

2007年度は、「NTT東日本グループCSR行動基準」に基づき、社員一人ひとりのCSR活動に対する意識・知識の向上に努め、その取り組みは着実に進展してきていると考えます。ご指摘いただいた「ステークホルダー・エンゲージメント」「サプライヤ評価」に係る記載を含め、一層、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの双方向性に配慮するとともに、トップダウンに

よる組織的対応とボトムアップによる現場の取り組みを有機的に連動させ、CSR活動の一層の推進に努めていく所存です。引き続き、ステークホルダーの皆さまからの声を尊重し、信頼される企業を目指してまいります。

2008年9月
東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室