

NTT東日本グループ CSR報告書 2012

詳細版



つなぐ。
 声と声を。
 想いと想いを。
 人と人を。
 今日と明日を。

私たちがつなぐひとつひとつ。
 それがきっと誰かの力になるから。
 そこに私たちの使命があるから。
 いま、目の前にあることのために、
 できる限りのことを。

つなげよう、明日へ。



C S R 報 告 書 の 構 成

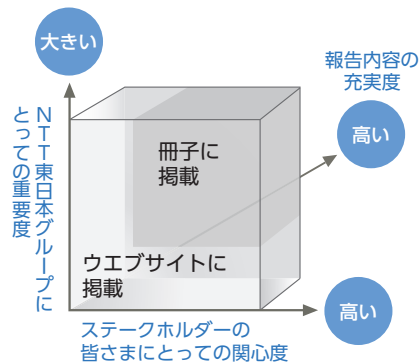
NTT東日本グループでは、CSR報告書を、CSR経営の改善や向上に向けて、ステークホルダーとのコミュニケーションを行う重要なツールと位置づけています。

NTT東日本グループでは、2000年に初めて「環境報告書」を発行し、2005年から社会的側面の報告等、報告内容を充実させた「CSR報告書」の発行を開始しました。そして、重要度の高いテーマを報告する冊子に加え、紙面の都合上掲載できなかった活動事例や詳細なデータ、更新情報のホームページへの掲載を行う等、ステークホルダーへ向けた充実した情報開示に努めています。

2012年も、より幅広いステークホルダーに対応できる報告をめざし、冊子(ダイジェスト版)とウェブサイト(詳細版)をご用意し、NTT東日本グループのCSR活動を報告しています。

本冊子は、「詳細版」となります。「冊子(ダイジェスト版)」につきましては、
<http://www.ntt-east.co.jp/csr/ssl/askform.html> から
 資料請求をお願いします。

報告テーマの絞り込みイメージ図



CSRに関するすべての情報をご報告

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



PDF、e-book
(詳細版)



ウェブサイト

編集方針

本報告書は、持続可能な社会の実現をめざす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。

本報告書の編集にあたっては、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「安心・安全なコミュニケーション」「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」「チームNTTのコミュニケーション」に基づいた構成としています。

※ 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。

※ 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・会社名・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

2011年度(2011年4月1日～2012年3月31日)の活動報告を基本として、一部2011年度以前または、以降の活動についても掲載しています。

● 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都道県域会社(17社)、およびNTT東日本が出資するグループ会社としています。

なお、対象範囲以外の事業体におきましても、サプライチェーンを通じて社会・環境に重要な影響を与えているという認識から、グリーン調達等の取り組みについて報告しています。

● 発行時期

2012年9月(次回:2013年秋を予定 前回:2011年10月)

● 参照ガイドライン

- ・環境省「環境報告ガイドライン2012年版」
- ・「NTTグループ環境会計ガイドライン2008年版」
- ・環境省「環境会計ガイドライン2005年版」
- ・GRI「サステナビリティ レポートニング ガイドライン 3.1版」

※ 報告書の記述について

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。



目次

01	CSR報告書の構成
02	編集方針
04	トップメッセージ
07	NTT東日本グループについて
09	CSRの考え方
CSR現場レポート	
11	■ 安心・安全なコミュニケーション
17	■ 人と社会のコミュニケーション
20	■ 人と地球のコミュニケーション
23	■ チームNTTのコミュニケーション
NTT東日本グループCSR目標 — 2011年度の施策項目・評価と2012年度のおもな課題・方向性 —	
26	
■ 安心・安全なコミュニケーション	
28	重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
39	情報セキュリティの確保
■ 人と社会のコミュニケーション	
42	ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進
■ 人と地球のコミュニケーション	
68	環境マネジメント
77	持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進
■ チームNTTのコミュニケーション	
89	労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み
94	人材育成の推進に向けた取り組み
96	多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み
101	社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
102	社会貢献活動
109	医療部門の取り組み
112	ステークホルダーの皆さまとともに
115	CSRマネジメント
117	コーポレートガバナンス
118	リスクマネジメント
119	人権の尊重
120	コンプライアンスの徹底
122	広告表示の適正化に向けた取り組み
123	コミュニケーションツールのご紹介
124	ステークホルダーの皆さまへのご報告
124	「NTT東日本グループ CSR報告書 2011」アンケート結果
125	第三者意見
126	GRI対照表
131	索引



4つのCSRテーマでは、NTT東日本グループの「つなぐ」取り組みとして、幅広く事例をご紹介します。



東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

山村 雅之

お客さまに信頼され、ご愛顧いただける 「人と通信で、地域をつなぐ会社」として、 進化し続けます。

本格復旧・復興と通信ネットワークの 信頼性向上に向けて

2011年3月に発生した東日本大震災では、NTT東日本グループの通信設備もかつて経験したことのない大規模な被害を受けました。NTT東日本グループでは、NTTグループ各社や通信建設会社の応援も得て、総力を挙げて復旧に取り組み、震災発生から約1カ月半を経過した2011年4月には、お客さまが居住しているエリアの通信ビル機能をほぼ復旧させることができました。その後、被災した通信ネットワークの信頼性を高めるため、通信設備の本格復旧に取り組みとともに、あわせて、つなぎ続ける使命を果たすため、他のエリアについてもサービスの信頼性レベルをさらに向上させる取り組みを進めています。

まず、被災地域での本格復旧としては、被災した通信ビルの高台への移設、流出した橋梁区間の中継伝送路の河川下越し、原発区域の中継伝送路の迂回等の取り組みを進めています。また、東日本全域においても、通信ビルの停電対策や水防の強化等による災害に強い設備づくり、通信サービスの早期復旧に向けた災害対策の充実、非常用電話お



被災した通信ビルの高台への移設(宮城県 セツ浜ビル)

よび公衆無線LANを災害発生時に無料開放する公共施設・コンビニエンスストア等を対象とした情報ステーション化の推進等、災害直後の通信確保に向けた取り組みを進めています。さらに、震災の教訓を活かし、大規模災害発生時における事業継続の対処能力向上および災害対策活動の検証を目的に、2012年2月に首都直下地震発災想定のもと大規模災害対処訓練を実施しました。

このように、皆さまに、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心を提供するための取り組みを続けています。

多様なニーズに応え、地域に根ざしたサービス提供をめざして

情報通信市場全体では、IP化・ブロードバンド化の進展に伴うネット利用の普及に加え、通信と放送、固定と移動の融合、クラウドコンピューティング^{*1}の進展や、スマートフォン・タブレット型端末等の高速無線・Wi-Fi^{*2}対応端末の急速な普及等により構造変化が進展しています。地域通信市場においても設備競争およびサービス競争の進展に加え、多様な無線端末を活用した新たなサービスが登場する等、市場環境は大きく変化しています。

NTT東日本グループは、この10年来、光ブロードバンドの普及促進に取り組み、「フレッツ光」については、1,000万契約に到達しつつあります。今後も、情報通信市場環境の変化を踏まえ、これまで実施してきた「フレッツ光」をご利用いただくお客さまを拡大する取り組みに加え、ご契約いただいているお客さまに、光をさらにご活用いただき、未永くご利用いただけるよう、取り組んでいく所存です。具体的には、「にねん割」^{*3}の提供をはじめ、Wi-Fi端末が利用できるエリアの充実、集合住宅向けに「フレッツ 光ライト マンションタイプ」の提供等、よりお客さまのニーズに合った安価で快適な通信サービスの提供に努めてまいります。

さらに、自治体向けクラウドサービス等のネットワークを利用した付加価値事業の展開等、新たな市場開拓についても積極的に展開するとともに、医療、教育、行政等の各分野で地域、そして今の日本が抱えているさまざまな課題を解決し、お客さまのお役に立てるよう、新しいビジネスモデルづくりに知恵を絞り、地域の皆さまとともに歩み、そして進化し続けていきます。

「かがやきをちからに。モチベーションをイノベーションに。」

NTT東日本では、市場環境の変化やお客さまニーズの多様化等を背景に、身近な総合ICT企業としての今後の成長に向けて、「かがやきをちからに。モチベーションをイノベーションに。」というダイバーシティビジョンのもと、生産性を向上させワーク・ライフ・バランスを実現するしくみづくりや、社員のキャリア開発支援など3つのポリシーを掲げ、ポジティブアクションによってダイバーシティを推進しています。当面の取り組みとして、特に女性社員の活躍をより強力に推進するこ



ICTを利用した遠隔健康相談の様子

用語解説

- *1. クラウドコンピューティング：インターネット等のネットワーク（=雲・クラウド）を通じて、他のサーバにあるハードウェア、ソフトウェア等のシステムリソースを利用すること。
- *2. Wi-Fi：高速無線LANの標準規格である「IEEE 802.11シリーズ」の消費者向けブランド名。
- *3. にねん割：「フレッツ 光ネクスト」、「Bフレッツ」の戸建向けサービスについて、24カ月単位での継続利用をお約束いただくことで、月々のご利用料金が割引になる料金プラン。（2012年3月提供開始）



「DAI★KIDS初台」オープニングセレモニーの様子

とし、5年後(2016年度末)に女性マネージャー数の倍増を目標としています。

さらに、仕事と育児の両立支援を目的に、2012年7月、NTT東日本本社ビルに、事業所内保育所「DAI★KIDS (ダイキッズ) 初台」をオープンしました。育児に伴う休暇や休職から早期に復帰し活躍できる環境を整えることで、出産や育児というライフステージの変化があっても、いきいきと力を発揮し、生産性高く仕事に取り組む社員の支援を強化したいと考えています。

NTT東日本グループCSR報告書2012をお届けするにあたって

NTT東日本グループは、お客さまあってこそ事業が成り立つ会社です。情報通信のリーディングカンパニーとして、長年受け継いできた「つなぐ」こと。社会からの信頼とお客さまの声に真摯に耳を傾けご要望に即応すること。全国津々浦々の現場において、社員一人ひとりが地域に根ざしてお客さまとの「face to face」のつながりを大切にすること。社員一人ひとりがコンプライアンスを徹底するとともに、人権を尊重しダイバーシティを推進すること。これらの取り組みを一つひとつ着実に積み重ねていくことを通じて、「人と通信で地域をつなぐ会社」として、社会の皆さまとともに成長し進化し続けていきたい。これがわたしたちNTT東日本グループの願いであり、使命でもある、そのように考えています。

NTT東日本グループCSR報告書2012では、これまでの基本コンセプト「つなぐ」を踏襲しつつ、NTT東日本グループの使命について分かりやすく説明する観点から、昨年度と同様、ダイジェスト版を作成しています。また、詳細版(ウェブ、PDF)においては、パフォーマンスデータのさらなる充実等を図っています。是非とも、ダイジェスト版、詳細版ともにご一読いただき、忌憚のないご意見・ご感想をお寄せくださいますようお願い申し上げます。

NTT東日本グループについて

会社概要

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	山村 雅之
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	5,900人(単体) 44,000人(グループ) (2012年3月31日現在)
事 業 所	本社1 地域事業部(支店) 17
事 業 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、総合デジタル通信等の電気通信サービス

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

●音声伝送サービス

「加入電話」および、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」等の音声伝送サービス

●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

●システム・インテグレーションサービス

各種サービスに関わるネットワーク・ICTソリューション

●その他

結婚・誕生日・記念日のお祝い事等でご利用できる電報サービス、等

NTT東日本の社員数等

	男性	女性	合計
社員数(人)	4,100	1,800	5,900
管理職数(人)	800	50	850
採用者数(人)	200	150	350

※2012年3月31日現在
※採用者数には医療系採用は含まない

平均年齢(歳)	39.8
平均勤続年数(年)	16.5

※2012年3月31日現在

サービス提供エリアと通信インフラ^{※1}



電柱: 567万本



管路: 29万km
とう道: 406km^{※2}



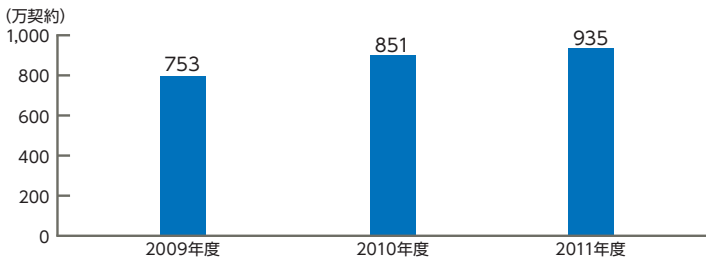
電話線や光ケーブル等:
103万km



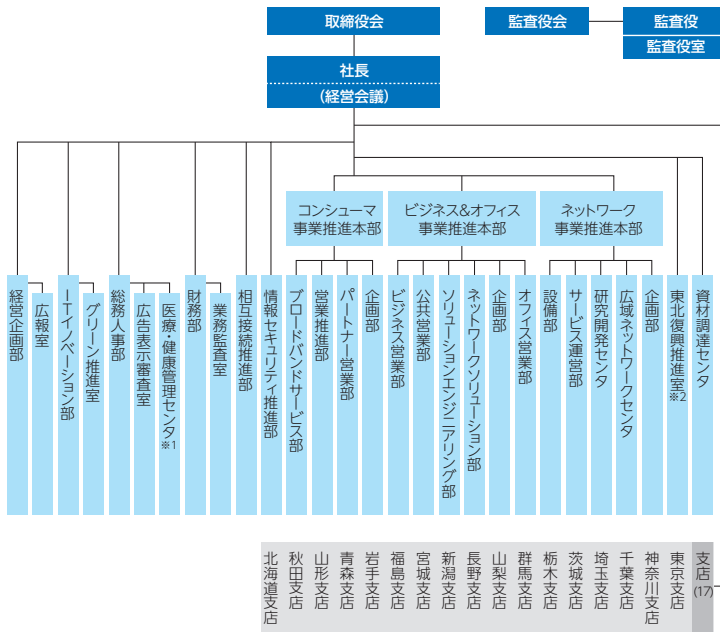
水底ケーブル: 800km

- ※1 通信インフラの数値については、2012年3月31日現在の数値となります。
- ※2 通信ケーブル用地下トンネル

フレッツ光 契約者数の推移



NTT東日本の組織図



- ※1 関東病院、伊豆病院、長野病院、東北病院、札幌病院、首都圏健康管理センターを含む。
- ※2 自治体等の復興計画と連動した通信設備の本格復旧・復興を一元的に推進するため、社長直結組織として2011年5月16日より東北復興推進室を設置しました。

過去5年間の決算概要

(単位：億円)

		2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
損益状況	営業収益	20,027	19,529	19,286	19,571	18,515
	営業費用	19,577	19,162	18,810	18,799	18,012
	営業利益	449	366	476	771	503
	経常利益	674	653	717	960	752
	税引前利益	1,676	1,229	815	768	670
資産・負債および純資産の状況	当期純利益	968	775	505	523	321
	資産合計	37,527	37,304	37,402	37,650	37,014
	負債合計	17,020	16,363	16,290	16,352	15,728
	純資産	20,506	20,941	21,112	21,297	21,285

グループ会社一覧

(2012年7月1日現在)

都道府県域会社	17社	(株)NTT東日本-東京～北海道
テレマーケティング分野	1社	(株)NTTソルコ
情報通信エンジニアリング分野	4社	NTTインフラネット(株) (株)NTTエムイー アイレック技建(株) NTTレンタル・エンジニアリング(株)
不動産分野	2社	(株)NTTL・バルク (株)NTT東日本プロパティーズ
金融・カード分野	1社	(株)NTTカードソリューション
電話帳ビジネス分野	1社	NTTタウンページ(株) ^{※1}
物流分野	1社	(株)アイ・エス・エス
アメニティ分野	1社	NTTスポーツコミュニティ(株)
国際分野	1社	NTTベトナム(株) ^{※2}
SI・情報通信処理分野	6社	(株)NTT東日本ソリューションズ (株)NTTメディアクロス NTT空間情報(株) NTTテレコン(株) 日本テレマティーク(株) NTTプロトコルプラットフォーム(株)
移動体通信分野	1社	日本空港無線サービス(株)
福利厚生分野	1社	テルウェル東日本(株)

- ※1 NTT番号情報株式会社は、2012年7月1日付で、[NTTタウンページ株式会社]への商号変更を実施するとともに、NTT情報開発株式会社を統合しました。
- ※2 ベトナムにおける電気通信設備の建設および電気通信事業の管理運営に関する指導業務を実施しています。

CSRの考え方

NTT東日本グループは、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グループ各社のCSR(Corporate Social Responsibility:企業の社会的責任)活動の基本理念「NTTグループCSR憲章」の実践に向けて、「NTT東日本グループCSR行動基準」に基づき、社員一人ひとりが事業活動を通じてCSR活動に取り組んでいきます。

また、グループ一体となったCSR活動を推進するためにリストアップした「NTTグループCSR項目」に基づき、「NTT東日本グループCSR目標」を制定し運用しています。

CSR目標の下、PDCAサイクルを着実に回していくことにより、社会的責任と使命を果たしていきます。

● **「NTTグループCSR憲章」(P09)**
(2006年6月制定)

NTTグループ各社のCSR活動の基本理念

● **「NTT東日本グループCSR行動基準」(P10)**
(2007年4月制定)

NTT東日本グループの社員一人ひとりがCSRに取り組むための指針

● **「NTT東日本グループCSR目標」(P26-27)**
(2009年3月制定)

「NTTグループCSR項目」に基づき、事業活動における取り組み・課題を取りまとめ、NTT東日本グループとして選定した重要項目

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

安心・安全なコミュニケーション

- 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。
- 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。

人と社会のコミュニケーション

- 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

- 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。

チームNTTのコミュニケーション

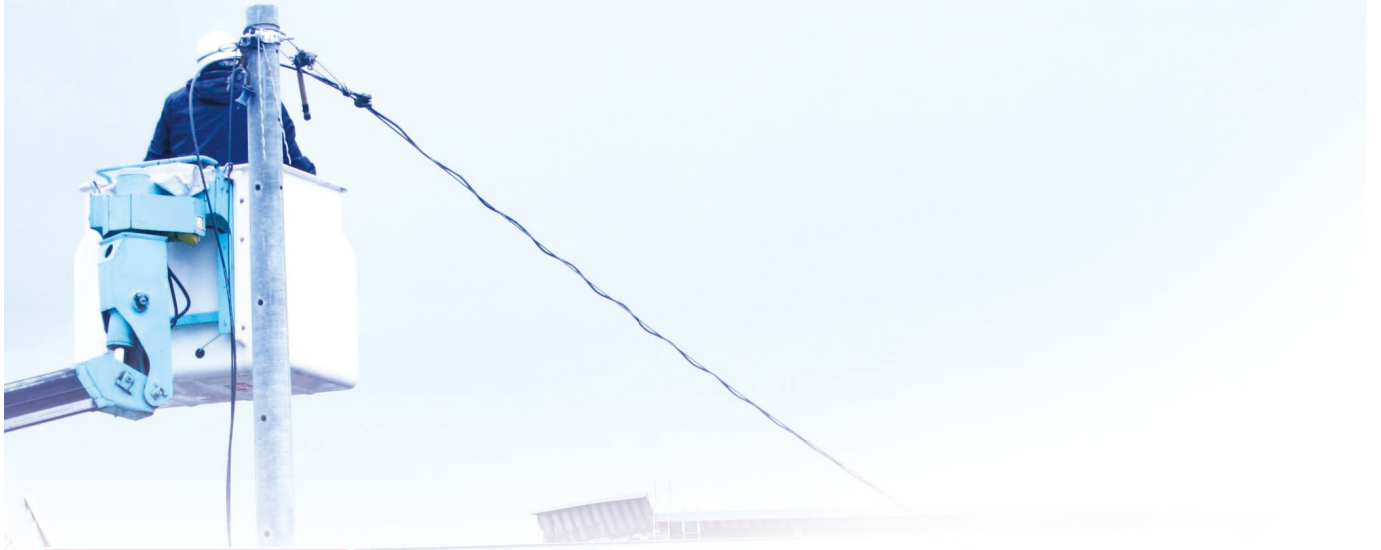
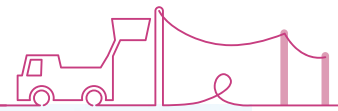
- 私たちは、“チームNTT”として、高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、働きやすい職場環境の整備や個の成長・多様性の尊重に努めるとともに豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たして行きます。

(注) 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。

○ 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めざし、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。



CSR現場レポート 1

「つなぐ」使命をかたちに

安心・安全な通信ネットワークを提供し続けるために

NTT東日本では、東日本大震災を教訓に、「つなぐ」使命の下、東日本全域でさらなる通信ネットワークの信頼性向上に取り組んでいます。

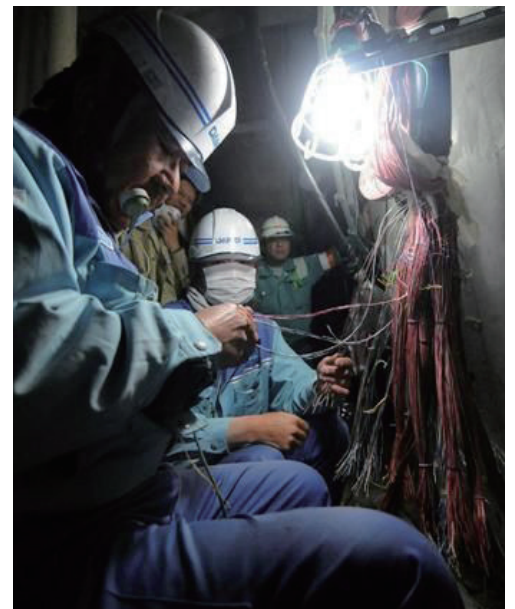
災害対策のあり方を見直す契機に

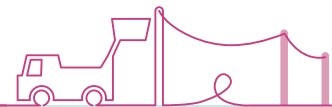
「発災直後は現地の状況をほとんど把握できない状況でした。装置の故障を知らせる大量のアラームが出ていたので相当な規模のトラブルだとは予想しましたが、現地の状況がわかってくるとケーブルの寸断といった被害ではなく、ビル機能そのものが破壊されているという衝撃的状況でした。」——本社災害対策本部情報統括班副班長だった加藤は、東日本大震災当時をこう振り返ります。

2011年4月27日、グループ丸となった懸命の復旧活動の結果、応急復旧の完了を宣言しました。しかし、わたしたちNTT東日本の取り組みはそこで終わりではありません。

2011年5月には、社長直結組織として東北復興推進室を設置。当時、東北復興推進室長だった南川は、「NTT東日本は固定電話のみならず行政や企業のデータ通信、携帯基地局間の通信等あらゆる情報ネットワークインフラを提供しています。通信の確保はすべての災害対応の前提となります。被災地域の本格的な施設復旧とともに災害時でも『つなぎ続ける』ことができるよう災害に強い通信インフラを構築していかなければなりません。」と東日本大震災を踏まえた災害対策への想いを語ります。

被災地の復興はもとより、さらに新しい未来へ「つなぐ」ために、通信ネットワーク設備の強化、早期復旧対策、緊急時通信の確保の観点から、NTT東日本ではより一層の信頼性向上に向けた取り組みを進めています。





おもな信頼性向上施策

A

通信ビルの停電対策・水防強化

- ・通信ビルの燃料タンク拡充・備蓄燃料庫の確保
- ・移動電源車、タンクローリによるオペレーションの強化
- ・ハザードマップにあわせた水防強化

B

高台への移設

津波による流出・浸水や地盤沈下による冠水の被害を受けた19棟の通信ビルを、高台・内陸部へ移設

C

第3ルートの確保

2ルートから3ルートへ中継伝送路を複数化。活断層や津波想定域等を迂回する通信ルートの構築

D

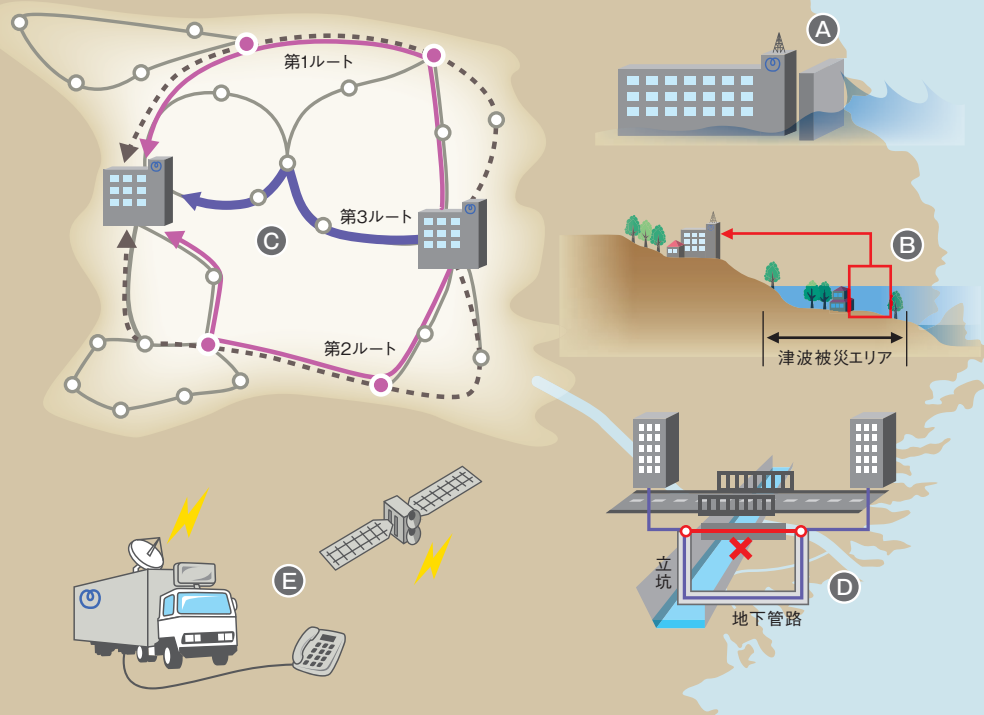
橋梁区間での管路敷設

露出ケーブルでは切断する可能性が高いため、管路使用に切り替え

E

新型ポータブル衛星

小型で可動性が高く遠隔操作や自動衛星追尾機能等により、迅速なサービス提供が可能



□ 設備強化で災害に備える

東日本大震災では、被害の大半は地震そのものではなく、おもに大津波による広範囲で長時間にわたる停電と通信ビルの被災が要因となり、地震から2日後には最大385ビル、150万回線のお客さまに影響を与えました。

これらの教訓から、通信ビルの電力設備や通信ルート等、通信ネットワークの信頼性に関わる通信設備の強化を進め、さらなる信頼性の向上にあたっています。

通信ビル等の停電対策、水防の強化 (A B)

通信ビルは通信サービスの要を担う重要な設備拠点です。首都直下型地震を想定し停電対策や水防強化を行い、通信サービスをつないでいきます。

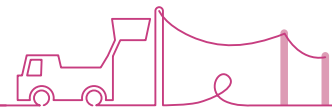
通信ルート(中継伝送路)の強化 (C D)

これまでも災害に備えて2通信ルート確保等の対策を行ってきましたが、被災が広域に及んだ今回の震災では、中継伝送路の切断が起きてしまいました。これらの状況を踏まえ、中継伝送路の安全性を高めています。

□ 通信サービスの早急な復旧に備える

災害発生時、通信の確保は災害対策の前提となります。素早い応急措置を行い、できるだけ速やかに通信サービスの復旧を可能にするために、新型ポータブル衛星(E)や可搬型Wi-Fi装置等の通信技術の革新・導入に努めています。





□ 災害直後の通信の確保に備える

災害直後の安否確認等の連絡手段の確保も、東日本大震災の大きな教訓です。地震発生後、直ちに「災害用ブロードバンド伝言ダイヤル(171)」*「災害用伝言板(web171)」を提供し、最終的に300万件を超える利用がありました。日頃から「災害用伝言ダイヤル(171)」等の認知度をあげることで、災害時の安否確認や通信確保をさらに確実なものにしていきます。

* 2012年8月に「災害用伝言板(web171)」に名称変更。

教訓を活かすことが未来を「つなぐ」

NTT東日本は、これまでも多くの災害と戦ってきた歴史があります。大規模なものに限らず、台風や豪雨・大雪等があっても「つなぐ」責任を果たしてきました。

災害は痛ましい体験と辛い記録を残しますが、その経験を無駄にせずより強固な通信ネットワークの構築に向け、取り組み続けなければなりません。NTT東日本グループは、今回の震災での経験をも活かし、安心・安全な未来へとつなげていきます。



voice

社員の声

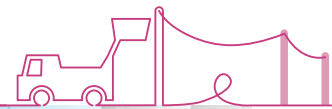
関係者との連携を強め 「つなぐ」使命に取り組む

ネットワーク事業推進部
サービス運営部 災害対策室長
久保田 伸



通信サービスは住民・企業のみならず防災機関等の災害復旧活動にも影響を及ぼす重要なライフラインです。

昨年の大震災を踏まえ、危機管理体制の充実と各防災関連機関や他のライフライン事業者とのさらなる連携強化を図り、災害時の迅速な復旧活動を推進し、情報通信のリーディングカンパニーとして、「つなぐ」使命に取り組んでいく所存です。



「つなぐ」ことの責務を背負って

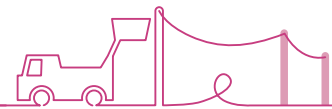
大規模災害に備え対処訓練を実施

2012年2月20日9時50分、サイレンが鳴り響いた。次々に会議室に駆けつける社員たち。怒号に近い大きな声が飛び交い、全員がめまぐるしく動いていく。大画面モニタには赤い警告ランプが点滅し、刻一刻とホワイトボードに各地の被災状況が書き込まれていった。

「つなぐ」使命が緊迫感ある訓練に

NTT東日本では、東日本大震災後に大規模災害対策委員会を立ち上げ、震災時の取り組み評価と検証を下に総括的な危機管理の方針をたてました。組織的対処能力、個々の災害対策活動等を検証し改善を図るため、首都直下地震を想定した大規模災害対処訓練を2012年2月20日に実施。これまでも東京都をはじめとする自治体等の関係機関と連携した災害訓練を行ってきましたが、今回の訓練には、首都圏だけではなく、宮城や岩手、福島、長野、新潟等の支店からも約100名が参加し、2010年度の4倍近い716名の社員が参加する大規模な訓練となりました。また、首都直下地震では、日本の中枢機能の集中する東京への大きな被災が危惧されるため、NTT東日本東京支店災害対策本部とNTT東日本本社災害対策本部のスムーズな連携の検証・確認にも注力し、本番さながらの訓練を行いました。





大規模災害対処訓練タイムテーブル (2012年2月20日)

9:50 災害発生想定 18:00	災害発生
10:00 災害発生 10分後	本社および関係支店に 災害対策本部設置宣言
10:20 災害発生 30分後	緊急連絡検証
10:50 災害発生 2時間後	初動体制設置状況確認
13:10 災害発生 3時間後	全社状況把握(被災状況、復旧初動 状況等)、対策活動開始
14:20 災害発生 5時間後	災害対策全体会議 (直後対策等)
15:50 災害発生 24時間後	災害対策全体会議 (対策活動方針等)

つなぎ続ける責任を決して忘れない

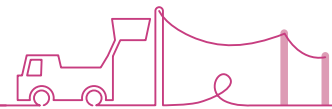
訓練が終わると、一連の流れを振り返っての詳細な検討会を開始。「現場の危機感をもっと本部と共有できないだろうか」、「混乱している支店のニーズを掴みにくかった原因は何か」、「現地調整所のような機能が必要ではないか」——白熱した議論が続きました。災害に備えた訓練は、通信インフラを支えるNTT東日本にとって、単なる訓練で終わらせることはできません。

東北復興推進室の松田は、「災害に強い通信インフラを構築するため被災した地域の通信設備の本格復旧工事を行うとともに、本番さながらの大規模災害対処訓練を実施しています。停電時でも災害時でも、安心してご利用いただける通信サービスを提供し、防災、医療、教育、行政等の多様な分野でつなぎ続けます。」と、ライフラインを守る職業人としての確固たる信念を覗かせました。

“非被災地（首都災害時のパートナー）”として参加し、東日本大震災では実際に災害対策を指揮した福島支店災害対策室長の吉本の言葉には熱がこもります。「もし災害時に通信が途絶えてしまえば、だれでも家族の安否を心配しますし、自分がひとりになってしまったのではないかと不安になります。そういうときに『つなぐ』ことができないのは、まさにわたしたちの存在意義に関わると思うのです。通信インフラを支えるわたしたちには『つなぐ』使命があります。『つなぎたい』のではない。『つながなくてはならない』のです。」

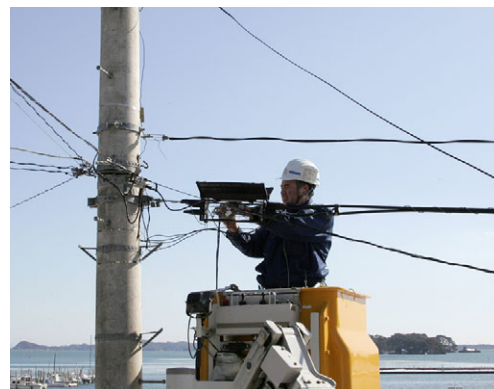
政府や企業の災害対策を支えるために、そして一人ひとりの安心を支えるために、NTT東日本の社員全員が「つなぐ」ことの責務を背負っています。





一人ひとりが「つなぐ」使命と誇りを胸に

東日本大震災以降、大規模地震の発生についてさまざまな研究成果等が発表されています。大規模災害はいつ発生するかわからないのです。通信インフラが人の命に関わる基礎的なライフラインであるという自覚は、NTT東日本の関係者一人ひとりが求められる責任でもあります。NTT東日本グループは、つながるというあたり前の大切さを常に強く思い、人々のあたり前を守っていることを誇りにしています。この誇りを胸に、通信の信頼性確保に取り組んでいきます。





CSR現場レポート 2

「ICTのチカラ」で、大切なデータを守る。

東日本大震災のような大規模な災害の際でも、自治体の機能は継続して提供されることが求められます。そのためには、自治体による住民サービスの提供に不可欠なデータを正確かつ安心・安全な環境で管理・保管し、どこからでも利用可能な状態であることが不可欠です。被災された宮城県南三陸町様とともにNTT東日本は、データセンタと光ネットワークで大切なデータを守るシステムの構築に向けて実証実験を進めてきました。

NTT東日本データセンタを活用した、皆さまに安心をお届けするための取り組み

実証実験の背景と意義

震災の復興支援活動を通じて、宮城県南三陸町様をはじめ複数の自治体から、「重要な情報資産（データ等）をなるべく低コストで遠隔地に預けたい。預け先は、安全かつ堅牢なデータセンタが望ましい」との声が寄せられました。そこでNTT東日本ではセキュア*なネットワークおよびデータセンタを用いた新たなソリューションを検討してきました。

東日本大震災の津波被害で情報資産の大部分を消失し、甚大な被害を被った南三陸町様にとっても、データのバックアップは重要なテーマであり、建物倒壊等の大規模激甚災害への対策として、遠隔地への重要データの保管が町の課題となっていました。そこで南三陸町様とNTT東日本が、新たなデータバックアップソリューションの検討を目的として2012年2月、共同で実証実験を行うこととなりました。



用語解説

セキュア：安全が保証されていること。危害に対して危険のないこと。



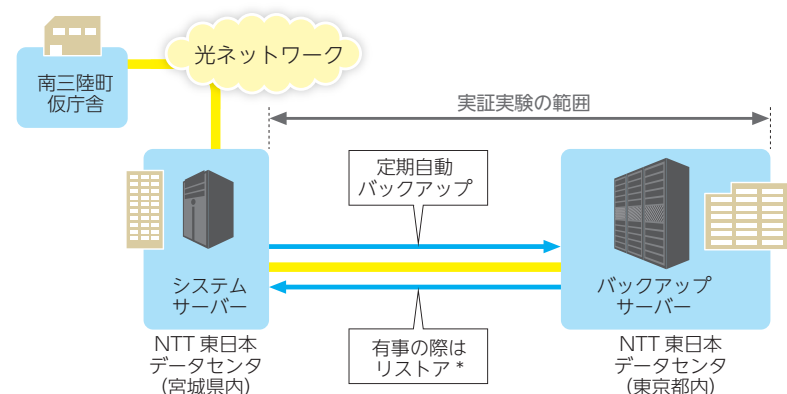
実証実験の概要や特徴

これまでのシステムバックアップは、サーバーやストレージ^{*1}等のハードウェア単独故障を想定したものがほとんどで、かつ同一ロケーションでバックアップされていました。東日本大震災に伴う建物自体の浸水等に起因する情報資産の消失から、バックアップニーズが一層高まっており、その声にお応えすべく信頼性の高い回線とNTT東日本データセンタを組み合わせたバックアップのしくみを検討することで、遠隔地への安心・安全なオンラインバックアップと保守・運用も含めたワンストップ対応の実現をめざします。

お客様のバックアップ対象となるシステム設置拠点(宮城県内)に中継サーバーおよび通信機器を設置し、そこから東京都内にあるバックアップサーバーへとオンラインでバックアップする環境で、実験を行っています。システム設置拠点(宮城県内)とバックアップサーバー間は、信頼性の高いセキュアな閉域網(「フレッツ・VPNワイド」「ビジネスイーサワイド」^{*2})にて接続します。中継サーバーを設置する方式により、お客様システム自体の運用とデータ転送の処理を切り離すことができるため、お客様業務への影響を低減することが可能となります。

今後の展開

南三陸町様との実証実験を踏まえて、ネットワークを組み合わせた遠隔地へのバックアップサービスの技術的な検証が確認できたことから、2012年6月より、NTT東日本のクラウド基盤を活用した2種類のサービスの提供「Bizひかりクラウド 安心データバックアップ」および「Bizひかりクラウド 安心サーバーホスティング」を開始しました。今後は、光ネットワークとデータセンタを組み合わせた信頼性と利便性を両立させ、お客様の事業継続の強化に寄与していきます。



用語解説

- *1. ストレージ：外部記憶装置の総称、ハードディスクやMO、CD-Rなどを含む。
- *2. ビジネスイーサワイド：NGN技術により従来の広域イーサネットを上回る高品質・高信頼性を実現した次世代広域イーサネットサービス。

▶ 「Bizひかりクラウド 安心データバックアップ」および「Bizひかりクラウド 安心サーバーホスティング」
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120501_01.html

用語解説

リストア：破損したシステムやディスク、データベース等を復旧すること。「バックアップ」の対義語として用いられることが多い。



外部ステークホルダー

災害に強い
行政機能をめざして南三陸町長
佐藤 仁 様

今回の震災で思い知った大事なことは、行政・役場庁舎の機能が担保されないと後々の復旧・復興の足枷(あしかせ)になるということです。データをきちんとバックアップしてくれるところがあれば、有事の際も町としてすぐに復旧、復興にあたっていける。そういう意味で、大変ありがたい実証実験になったと思います。

社員の声

NTT東日本でできる
復興支援の1つの形NTT東日本-宮城
気仙沼営業支店 営業担当部長代理
菅原 正敏

実証実験のご相談をいただいた際に、まず思ったことは、復興支援の一助になるのであれば、ぜひお手伝いさせていただきたい、サービスとしてなんとしてもリリースしたいということでした。町長や職員の皆さまからも「データをきちんと預かってくれるところがあれば、有事の際も町としてすぐに復旧・復興にあたっていける。こういう意味で、大変ありがたい実証実験になると思う。」「人手を介さないオンラインバックアップでデータが2カ所にある安心感は大きい。今後もわたしたちと同じスピード感で新しい街づくりに関わっていただきたい。」という言葉いただき、ますます商用化への思いを強くいたしました。

6月のサービス商用化にこぎつけることができたのは、南三陸町様のご協力あってのことだと思っています。



CSR現場レポート 3

循環型社会の構築をめざし 回収資材をリサイクルの輪につなぐ。

通常の通信手段として皆さまに親しまれている緑の公衆電話機。NTT東日本ホームページに公開されている設置場所検索によって、災害時の緊急通信手段としても、今後さらにその役割が期待されています。

しかしその公衆電話機も、設備寿命の到来等でその使命を終える日がやってきます。

ここでは公衆電話BOX、公衆電話機をリサイクルし、再利用する等の取り組みについてご紹介します。

資源循環型社会をめざす — 公衆電話等リサイクルの取り組み

公衆電話BOX、公衆電話機のリサイクル

設備寿命の到来等によりその役目を終えた公衆電話BOXや公衆電話機は、特定の中間処理場へ運ばれます。

公衆電話BOXは、アルミ、ステンレス、ガラスやプラスチック等に分別されます。公衆電話機も同様に基板や銅線、各種プラスチック等に細かく分別されます。その後再生工場等に送られてレアメタルや銅、ペレット等のリサイクル原料に生まれ変わります。中間処理場ではおもに人の手によって丁寧かつ徹底した分別が行われており、この分別精度がリサイクル率に大きな影響を与えます。なお、不法投棄等の不適切な事象を防止するため、NTT東日本グループのNTT-MEとの連携によりGPSと写真を活用したシステムを構築し、排出場所から処分



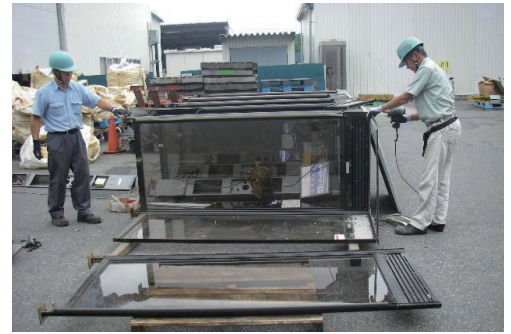
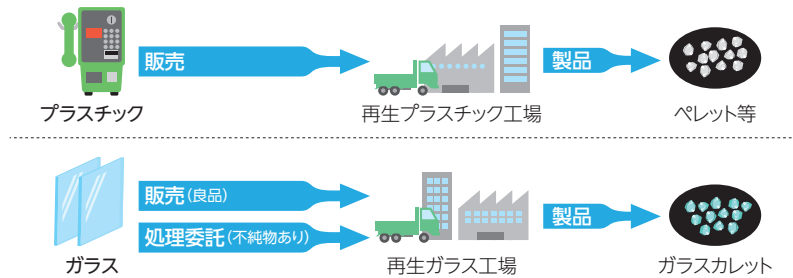


場に至るまでの適正な処理を確認しております。

2011年度には公衆電話機約163tと公衆電話BOX約384tが撤去されましたが、このようなリサイクルの取り組みの結果、公衆電話機の100%、公衆電話BOXの99.93%がリサイクルされています。また、徹底した分別により、燃料として利用されるサーマルリサイクルではなく、約99%が資源として有効活用されるマテリアルリサイクルされています。

さらに、これらのリサイクル原料を確実に利用するための取り組みも進めています。NTT中央研修センター5号館の建設においては、公衆電話BOXから得られたガラス素材を利用したタイルが、外壁タイルや内装タイルに採用されています。

このようにNTT東日本ではリサイクル資源の再生利用においても、公衆電話BOXのガラス等、積極的にリサイクルの輪をつないでいます。



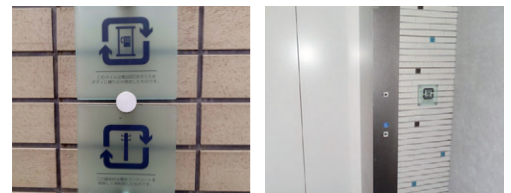
循環型社会の形成に向けて

NTT東日本グループでは環境経営の推進にあたり、廃棄物対策を重要課題の1つとして取り組んできました。限られた資源を有効に活用し、廃棄物による環境影響の軽減に取り組むことは、企業市民としての責任であると認識し、長期に取り組む目標として明確に掲げ、着実な成果をあげてきました。現在は2020年度の中期目標として、全廃棄物の最終処分率を1.5%以下としており、また撤去した通信設備については、2005年より最終処分率1%以下のゼロエミッション*を継続しており、今後も継続する目標を掲げています。

今後も情報通信のリーディングカンパニーとして、循環型社会の形成に向けた取り組みを推進していきます。



生まれ変わった外壁タイルを活用したNTT中央研修センター5号館



公衆電話BOXが生まれ変わった外壁タイルおよび内装タイル

用語解説

ゼロエミッション：国連大学が提唱した構想。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めざすもの。NTT東日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。



外部ステークホルダー

循環型社会に寄与する
リサイクルをめざして

関東通信輸送株式会社
牛久リサイクルセンター所長
大和田 勝美 様



当社はNTT東日本様をはじめとするNTTグループ各社等の撤去通信設備等、産業廃棄物の収集運搬と処理を行っています。大型破碎機による機械処理とあわせ、リサイクル率100%をめざして手解体による素材別の分別を徹底しています。公衆電話BOXの強化ガラスはこれまで断熱材としてマテリアルリサイクルしていましたが、「ガラススタイル」等、より付加価値の高い素材に生まれ変わり、茨城支店においてはRTボックス敷地の防草用敷石材としても使用されています。当社では今後もリサイクル率100%と付加価値の高いリサイクル材の開発をめざして取り組みを続けていきます。

社員の声

ゼロエミッションを維持して
新たな価値をつくりだす

資材調達センター
購買部門 第1購買担当 主査
大澤 茂



使命を終えた公衆電話機等を含む通信設備は、多くのリサイクル会社の協力を得てリサイクルされており、各社固有の事情を踏まえながら、課題を一緒に解決していくという地道な取り組みにて、ゼロエミッションを維持しています。

リサイクル会社にてケーブルが切断、破碎されながら、最後は光る銅粒になるさまを見ると、使用されなくなった通信設備は、まだなお価値があることを感じます。

NTT東日本の通信ネットワークの変化に応じて撤去される通信設備の種類や量も変化していきますが、今後ともゼロエミッションを維持し、資源循環型社会の形成に貢献していきたいと思っております。

※本文写真とvoice 外部ステークホルダーの企業は一部異なります。



CSR現場レポート 4

かがやきをちからに。 モチベーションをイノベーションに。

多様な人材を受容し活用することで新たなイノベーションを起こし、企業力の強化を図るダイバーシティ・マネジメントは、NTT東日本が「身近な総合ICT企業」として成長し続けるために、必須の経営戦略であると考えます。

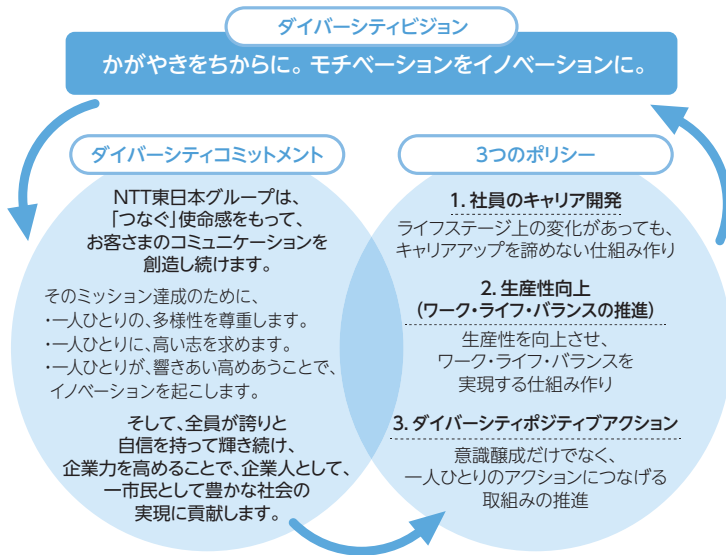
お客さまや地域社会への貢献を実現するために、社員一人ひとりがいきいきと自らの力を遺憾なく発揮し、お客さまのニーズを柔軟に受けとめ、サービスやプロセスのイノベーションをもたらすこと、それが今、NTT東日本に求められています。

女性マネージャー数倍増計画と実現に向けた取り組み

ダイバーシティビジョンとコミットメント

NTT東日本では、2008年4月にダイバーシティ推進室を発足して後、さまざまな施策の展開や制度の充実に取り組んできましたが、ダイバーシティのさらなる推進に向け、2012年度よりビジョンを明確にしました。さらにダイバーシティ・マネジメントの考え方をわかりやすく示すコミットメントもあわせて策定、社員全員がそのコミットメント達成のために誇りと自信を持って輝き続け、豊かな社会の実現に貢献していきます。

これらのビジョンとコミットメントに則り、ライフステージ上の変化があってもキャリアアップを諦めないしくみづくり、生産性を向上させワーク・ライフ・バランスを実現するしくみづくり、ポジティブアクションによって強力にダイバーシティを推進する等、3つのポリシーを掲げています。



5年後(2016年度末)女性マネージャー数を倍増

女性の活躍推進は、ダイバーシティ推進における「試金石」とも位置づけられる重要な取り組みであることから、これまでも、女性社員が高い意欲を持ち、能力を存分に発揮できる環境づくりとして研修機会の提供や、出産・育児等に関わる社員に対する制度面の見直し・充実を図ってきましたが、今後さらなる女性の活躍を推進するため、育成プログラムを体系化し強化を図ります。具体的には、女性マネージャーによる「きらきらサポーターズカフェ」*の展開を加速するとともに、キャリア開発研修や育児中社員研修、さらに女性部下を持つ上司向け研修の充実等を行っていきます。

取り組みの結果として、まずは、2011年時点で約140名の女性マネージャーを、5年後の2016年度末までに約300人に倍増することをめざすこととします。

これによりライフステージの変化があっても、さまざまな分野で女性社員の感性や視点を活かすこと、さらに女性リーダーやマネージャーが増え意思決定プロセスを担うことが、結果として性別や年齢、社員形態や採用形態の異なる、多様な社員によるダイバーシティの推進につながると考えています。

ICTを活用した事業所内保育所「DAI★KIDS初台」

育児休職や短時間勤務等の取得が定着する中、社員が早期に復帰し活躍できる環境を整え、育児と仕事との両立を図ることを目的に、2012年7月、新宿本社ビルに事業所内保育所「DAI★KIDS初台」を設置しました。

「DAI★KIDS初台」は社員向けの環境整備という側面だけでなく、「ICTを活用した保育所」でもあります。たとえば、テレビ電話対応端末「ひかりフレッツフォンVP3000」を利用し、保護者が子どもの様子を動画で確認できる等、保育所と保護者をよりたしかにつないでい

用語解説

きらきらサポーターズカフェ：仕事でもプライベートでも経験豊富な女性マネージャーが各職場に向向き、キャリアアップやワーク・ライフ・バランスのアドバイスをを行うサポート・プログラム。





ます。また、タブレット端末「光iフレーム2」では、端末でパズルやぬり絵等ができるアプリや、保育所で撮影した写真を各家庭で共有できるアプリ等も用意しました。

さらに、フレッツ光のマルチキャスト技術*を活用し、水族館、動物園等のライブ映像をNTT東日本のサーバから配信し、保育所内で楽しむこともできます。このように、ICTを活用した保育所運営の新たなモデルを検証する場としても活用していく予定です。

名称の由来

名称「DAI★KIDS初台」は、「大事な」子どもたちの「大好き」な保育所、子どもたちが健やかに元気に「大きく」なれる場所、「毎日 (Daily) 安心して預けられる拠り所」という意味を含めています。これは、社員からの公募により、決定いたしました。

用語解説

マルチキャスト技術：ネットワークで特定の複数の通信機器に対して、1つのデータを同時に送信する技術のこと。

外部ステークホルダー

保護者が安心して仕事のできる保育所にしたいです

株式会社日本福祉総合研究所
DAI★KIDS初台
施設長 真々田 香織様 (右)
保育士 小沼 美紀様 (左)



「DAI★KIDS初台」は、都会のど真ん中にありますが、屋上でのさつまいも水気耕栽培、中庭や近くの公園を利用した外遊び等、さまざまな自然体験を積極的に行っています。

また、商店街ツアー、買い物体験、ゴミ拾い等、地域の方々との触れ合いも大切にしたいと思っています。

そして、保護者である社員の皆さまに安心してお仕事をいただけるような保育所にしていきます。

社員の声

事業所内保育所を利用し、職場復帰がスムーズにできました

ITイノベーション部 IT開発部門
情報流通基盤システム開発担当
木下 歩



「DAI★KIDS初台」のオープンにあわせて職場復帰をしました。久々の職場・子連れでの通勤等いろいろな不安がありましたが、保育所に預ける際の負担がほとんどなく、職場の理解と協力もあり、とてもスムーズに復帰できました。

子どももとても楽しく通園していますし、順調に復帰できたことで気持ちに余裕を持つこともでき、仕事にも前向きに取り組んでいます。

voice

〈自己評価の凡例〉 ★★★：目標達成 ★★：一部を除き目標達成 ★：一部のみ目標達成

			P	D	C	A
CSR テーマ	CSR 項目	施策項目	活動内容	2011年度における取り組みの概要	自己評価	2012年度に向けた課題・方向性
安心・安全なコミュニケーション	重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	高品質で安定した通信サービスの確保	24時間365日、通信ネットワークのリアルタイム監視による万一のトラブルへの迅速な対応	<ul style="list-style-type: none"> 故障回復時間の目標値（措置時間：60分以内95%以上／年間）を定めて、故障回復への迅速な対応に向けた取り組みを実施 改善策の関連部への共有化を実施 	★★	故障回復が長時間化した要因分析と改善の推進
			お客さま満足度向上に向けた品質の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> お客さま満足度向上に向けたCS調査および調査結果に基づく改善措置実施 	★★★	お客さま満足度のさらなる向上に向けた施策の検討および実施
			故障低減に向けた取り組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> 雷害を中心とした自然災害対策の検討とさらなる推進 旧型機器類の更新推進による故障対策 	★★★	自然災害対策の範囲を拡大して故障派遣の低減を推進
			安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施	<ul style="list-style-type: none"> 建て替えが必要と判断した鉄筋コンクリート製電柱について、約9万本の更新を実施 	★★	建て替えが必要と判断した鉄筋コンクリート製電柱について、管理を徹底し、着実な更新を引き続き実施
		災害時における重要通信の確保と安否確認	171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施	<ul style="list-style-type: none"> 災害用伝言ダイヤルの体験利用等による認知度向上（体験利用実績171：約101万件、web171：約18万5千件） 各種防災フェア・東京都主催訓練等を通じたPRの実施 防災週間におけるマスコミ向けプレゼンの実施 	★★★	171等の認知度向上に向けた取り組みに加え、新たな機能を追加する等、サービスの利便性向上に向けた取り組みを実施
			大規模災害等への対応力の強化・充実	<ul style="list-style-type: none"> 政府防災訓練等への参加 NTT東日本内大規模災害対処訓練の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> さらなる円滑な対応に向けた訓練内容の検討および実施 自衛隊と連携した協同訓練の継続実施
			被災地域の本格復興に向けた取り組みの展開	<ul style="list-style-type: none"> 大規模災害時の通信手段多様化に向けた「IPライフラインとしての公衆無線LAN」の実現（災害時にWi-Fiを無償開放） 東京23区内のセブン&アイ店舗におけるアクセスポイント展開を実施 光ステーションの提供開始 	★★★	公衆無線LANについては東京23区内から東日本管内へのエリア拡大を実施
				<ul style="list-style-type: none"> 通信設備の本格復旧を一元的に推進するとともに、各支店と連携し、自治体等の復興計画と連動した、新たな通信インフラの構築を推進 中継伝送路信頼性確保（津波エリアを避けた内陸ルート迂回、地下化、河川下越し）、電源確保（劣化バッテリー更改）、ビルの高台移転・水防対策の実施 	★★	自治体復興計画を見据えた自治体折衝、対応を実施 中継伝送路信頼性確保等の継続実施
			大規模災害対策委員会を4回開催 ・NTT東日本グループ全体で大規模災害対処訓練実施し、委員会で方針化された災害発生時のサービスの維持方法や重要業務の継続方法を確認	★★★	2011年度で委員会を終了	
			迅速な情報開示の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ニュースリリース・公式ホームページ等により、適時、必要な情報開示を実施 	★★★	迅速な情報開示を引き続き徹底
	情報セキュリティの確保	全社的な情報セキュリティマネジメント施策の実施	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ推進部がグループ横断的かつ統一的な情報セキュリティ施策を推進 本社、支店、グループ会社、主要な業務委託先への情報セキュリティ監査や点検を実施することで、施策の有効性を評価し、改善策を立案・実行 	★★★		
		社員教育に関する情報セキュリティ施策の実施	<ul style="list-style-type: none"> 本社、支店、および主要なグループ会社の全社員を対象とした各種研修の実施 情報セキュリティ推進キャンペーンの実施 情報セキュリティに関する改善活動の成果を発表、議論する「情報セキュリティ改善ワークショップ」を開催 システムへのアクセス権限付与が適正であるかを確認する点検と不適正な利用がないかを確認するアクセスログの点検を定期的かつ厳格に実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティに関するグループマネジメントの強化 研修・啓発、点検等によるスキル・意識の向上および施策の浸透・定着化 施策の有効性評価に基づく体系的・物理的セキュリティ対策の拡充 	
		システムに関する情報セキュリティ施策の実施	<ul style="list-style-type: none"> メールやファクスの誤送信を防止する機能の導入・強化 指紋認証機能付きのUSBメモリの活用 	★★★		
		物理的な隔絶処置による情報セキュリティ施策の実施	<ul style="list-style-type: none"> カメラ設置や生体認証装置による入室規制等を実施する「セキュリティゾーン」を構築し、その運用状況について定期的に確認 	★★★		
人と社会のコミュニケーション	フレット光サービスの普及推進に向けた取り組み	地域と連携したブロードバンドサービス環境の提供によるデジタルデバイドの解消	<ul style="list-style-type: none"> フレット光の未提供の地域において、自治体や各種団体と連携し、順次サービス提供地域の拡大を実施（2011年度新たに提供した自治体数：68件） 	★★★★	継続して、自治体等と連携しながら、順次、サービスの提供地域の拡大を実施	
	お客さまの多様なニーズに応じたサービスの提供	豊かで便利な社会の実現に向けたネットワーク・ICTサービスの創造およびソリューションの展開	<ul style="list-style-type: none"> 大規模・中堅中小ユーザ向けも含め、だれでも利用しやすいブロードバンドサービス・情報端末の提供を実施 自治体・企業等との連携によるコミュニティ向けサービスの提供 オフィスにおけるICT利活用を促進するサービス・情報端末の提供 お客さまの多様なライフスタイルにあわせたネットワークのシームレス化への対応 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> だれでも利用できるブロードバンドサービス、情報端末の提供を引き続き検討 拡大するモバイルユーザの利便性向上に向けたサービス・端末の提供を検討 	
	次世代のICT社会を担う人材の育成	ネット安全教室の開催	<ul style="list-style-type: none"> 社内外へのPRによる活動の活性化により、708講座（参加児童20,606名）を開催 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> 優良事例、地域ニーズに応じた施策展開の実施 社内外PR等による積極的な情報公開の実施 	
		e-ネットキャラバンについて、開催ニーズに応じた着実な講師派遣	<ul style="list-style-type: none"> 78講座への講師派遣、計11,019人が受講 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> 継続した派遣の実施 登録講師確保の観点から、講師認定講座未受講者への積極的な受講勧奨 	

NTT 東日本グループCSR目標

〈自己評価の凡例〉 ★★★：目標達成 ★★：一部を除き目標達成 ★：一部のみ目標達成

			P	D	C	A	
CSR テーマ	CSR 項目	施策項目	活動内容	2011年度における取り組みの概要	自己評価	2012年度に向けた課題・方向性	
人と地球のコミュニケーション	持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進	温暖化対策の推進	2020年度におけるCO ₂ 排出量を2008年度比25%以上削減	<ul style="list-style-type: none"> 電力購入量の低減に向け、通信設備の更改やオフィスにおける省エネ化を推進 NTT東日本グループのCO₂排出量は2008年度比10.5%減、2010年度比8.2%減の93.3万t 	★★★	引き続き、電力購入量の削減に向けた取り組みを着実に実施	
		紙資源有効活用に向けた取り組み	2020年度における紙の総使用量を2008年度比35%以上削減	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス会議等の推進や請求書用紙の削減等の紙使用量削減施策を実施 紙の総使用量は2008年度比で約18%減 	★★	NTT東日本グループトータルとしての取り組みを強化	
		廃棄物の適正管理と資源の有効活用	2020年度における全廃棄物合計の最終処分率を1.5%以下に低減。撤去した通信設備廃棄物、土木廃棄物のゼロエミッション継続	<ul style="list-style-type: none"> 資源有効利用の継続的実施 廃棄物最終処分量は0.2万t、最終処分率は1%以下 	★★★	一層のリサイクル率向上に努め、最終処分率低減を実施	
チームNTTのコミュニケーション	労働安全衛生の水準向上に寄与する取り組み	労働安全の推進	作業環境に応じた対策の実施等、事故の撲滅に向けた実効ある取り組みの展開	<ul style="list-style-type: none"> 高所作業の安全教育の実施 安全推進期間を設定し、重点施策として転落防止強化施策を推進 労働安全衛生マネジメントシステムの認証取得 安全教育のためのCG動画コンテンツの制作と研修等での活用 安全パトロールの実施 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> 安全作業および意識の定着化に向けた取り組みとともに安全パトロールや高機能バケット車の導入等 労働安全衛生マネジメントシステムの運用の定着 安全教育のためのCG動画コンテンツのさらなる充実と活用 安全パトロールの範囲を拡大し実施 	
		健康管理の充実	健康教育の充実による社員の健康・衛生意識の向上	<ul style="list-style-type: none"> 社内TVニュースを活用した各種健康教育の実施 生活習慣病予防に向けた取り組みの推進 	★★★★	生活習慣病に起因する疾病予防および自己管理意識の醸成に向けた継続的な健康教育の推進	
	人材育成の推進に向けた取り組み	人材育成プログラムの展開	事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> 実務能力向上研修（4分野159コース）、社内資格（125資格）の実施 社外資格（277資格）取得に向けた支援の実施 研修センターの総合リニューアル 	★★	<ul style="list-style-type: none"> プロフェッショナル人材の育成に必要な育成プログラムの策定 研修センターの円滑運営とさらなる活用の促進 	
			マネジメント・リーダーシップを発揮できる管理者の育成およびキャリア開発支援	<ul style="list-style-type: none"> 新入社員および非正規社員に対するメンタルヘルス教育の実施 	★★	メンタル不調者に対する対応方法や休暇・休職復帰後の再発防止等の習得のための研修実施	
			社員の自律的な成長を支える自己啓発支援の展開	<ul style="list-style-type: none"> 現場マネジメントの強化およびキャリア開発支援の充実に向けた研修（20コース）の実施 	★★★★	個人のキャリア開発と組織力・チーム力の最大化に向けて有効な育成プログラムを実施	
	多様な人材の活用	多様な人材の活用	ダイバーシティに富んだ社員の積極的活用に向けた意識啓発・支援施策の展開	<ul style="list-style-type: none"> ホームページによるロールモデル紹介 女性キャリア開発研修、女性部下を持つ管理者向け研修の実施等 5年後女性管理者数倍増について計画し報道発表 	★★★★	女性社員の育成プログラムの強化と体系化	
			ダイバーシティ推進のための意識醸成に向けた展開	<ul style="list-style-type: none"> 社員向け勉強会（EAST SALON）の実施 幹部・管理者向け講演会の実施等 	★★★★	社員一人ひとりが自発的に活動できる施策の推進	
			次世代育成支援に向けた行動計画の具体的プログラムの推進	<ul style="list-style-type: none"> 研修における制度の利用促進や男性社員に対するセミナー開催 	★★	社員本人、上長に対し制度を理解してもらうしくみづくりを継続的に検討し実施	
	社会貢献活動	全社的プログラムの実施	生産性向上とワーク・ライフ・バランスの推進	生産性向上に向けた働き方の検討と諸施策の展開	<ul style="list-style-type: none"> ダイバーシティ講演会やペアレントینگ・セミナーの実施 事業所内保育所設置の決定 	★★★★	生産性を向上させ、ワーク・ライフ・バランスを実現するしくみづくりの推進
			電話お願手帳の配布	<ul style="list-style-type: none"> 配布に協力いただける企業・団体の拡大 手帳の利便性向上に向けた見直し実施 	★★★★	継続した配布協力企業・団体の拡大	
		スポーツ教室の開催	<ul style="list-style-type: none"> 2011年5月～6月 震災復興支援活動として被災3県にて6回のバドミントン部による講習会および対話会を実施 バドミントン教室：11回 野球教室：1回 	★★★★	継続した教室開催のため、開催時期の分散化を検討		
		地域的プログラムの推進	地域と密着した社会貢献活動等の充実	<ul style="list-style-type: none"> 県等域支店・グループ会社の年間活動を集約し、社内およびOB組織と共有 	★★★★	情報共有の取り組みを継続	
活動する社員への支援の実施		マッチングギフトプログラムの展開	<ul style="list-style-type: none"> 地域の社会福祉団体等に継続実施した寄付を実施 新設した「被災地支援社会貢献プログラム」へのマッチングを実施 	★★★★	被災地支援社会貢献プログラムの継続実施		
NTTmimiプロジェクトを通じた施策の推進		各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> NTTグループ内の聴覚障がい者にアンケート実施、災害時における聴覚障がい者に関連した自社サービスの検証を実施 	★★★★	さらに掘り下げた提言活動に向けた、調査・検証を実施		
		聴覚障がい者に対する理解促進に向けた活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> 手話講習会の開催（3回、受講者87名） 	★★★★	手話講習会開催を継続実施		



明日への安心をつなぐため

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。

重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保

基本姿勢

常に高品質で安定した通信サービスを提供するために、信頼性の高いネットワーク構築に向けた不断の取り組みを行うとともに、非常時にも迅速かつ的確な対応によって通信を確保できるよう、さまざまな施策を推進しています。

CSR目標

- 高品質で安定した通信サービスの確保
- 災害時における重要通信の確保と安否確認

今期の成果と来期に向けた取り組み

いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼の提供に向けて、2011年度は、万が一のトラブルへの迅速な対応の充実に向けた取り組み、故障低減、雷害対策等、安心・安全・信頼の確保に向けた設備の予防保全等に取り組むとともに、2011年3月11日に発生した東日本大震災の復旧活動、大規模災害への対応力強化・充実に向けた災害時の体制の強化や訓練等に取り組んできました。これからもどのような状況にあっても、安心・安全なコミュニケーションを「つなぐ」使命を、全社員が自覚を持って行動できるよう、引き続き、万全の準備を行ってまいります。



ネットワーク事業推進本部
サービス運営部
運営企画部門長
小野寺 元哉

パフォーマンス・ハイライト



「現場力向上フォーラム」を1月に開催。約5,200名が来場



東日本大震災における安否確認手段の確保。「災害用伝言ダイヤル(171)」約348万件、「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」*約33万件(2011年8月29日現在)

* 2012年8月に「災害用伝言板(web171)」に名称変更。

高品質で安定した通信サービスの確保

24時間365日、通信ネットワークのリアルタイム監視による万一のトラブルへの迅速な対応

あらゆる人々がいつでも、どこでも安心してインターネットや電話といった通信サービスが利用できる環境を提供するために、信頼性の高い通信ネットワークの構築に取り組んでいます。

また、ネットワークが常に安定して機能するよう、ICTを活用した高度なオペレーションツールを用いて、24時間365日、リアルタイムでネットワーク運行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迅速かつ確に回復措置が行えるよう、組織間の連携や支援や体制の構築に努めています。

2011年度は、トラブルの迅速な対応の充実に向けてネットワークの運行状況を監視・制御する「ネットワークオペレーションセンタ」において、サービス品質向上と効率的オペレーションの推進に取り組みました。これら平常時の取り組みに加え、各ネットワークオペレーションセンタでは、東日本大震災を踏まえ広域災害を想定とした訓練を実施いたしました。今後も万が一の災害等に備え、サービスの早期回復に向けた取り組みを継続して行っています。

「現場力向上フォーラム」の開催

NTT東日本グループでは、現場社員の「スキル・ノウハウの水平展開」「スキル・ノウハウの継承」「新技術付与・意識の醸成」を目的とし、研修センタにて「技能競技会」「優良施策ワークショップ」等からなる「現場力向上フォーラム」を2007年度より開催しています。2012年1月開催の「第5回現場力向上フォーラム」には、約5,200名（前年度比700名増）が来場しました。今回は「東日本大震災復旧従事者によるパネルディスカッション」や「東日本大震災復旧活動展示」等震災関連イベントもあわせて開催しました。

お客さま満足度向上に向けた品質の充実・強化

電話サービスの故障等のお問い合わせへの対応については、効率的な業務運営を実施するために、2008年度から受付体制の充実と段階的な複数拠点の統合を行ってきたところであり、2011年度はインターネット（フレッツ）の故障受付番号をわかりやすい番号（0120-000-113）に変更したり、お客さまからのご要望を基にガイダンス内容を一部修正する等、サービスレベルのさらなる向上を図りました。

今後も、お客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、一層のサポート体制の充実と強化に取り組んでいきます。

社員の声・つなぐ

ネットワーク事業推進本部 広域ネットワークセンタ
サービスマネジメント部門 ネットワークオペレーション担当
佐藤 史彦



大震災の教訓を活かし次世代へつなげる

東日本大震災では、今まで経験したことのない膨大な故障が広範囲で発生しました。

震災直後、オペレーションセンタでは通信装置の故障状態を迅速に把握するのに通常より時間を要する状況でしたが、状況を迅速に把握するツールの作成や支店等、関連部門との連絡体制の強化により情報が整理され、サービスの早期復旧に貢献できました。

今後も万が一の災害等に備え、迅速な情報収集・配信、影響の拡大防止等、安定したサービス運用に向けた取り組みを継続し、後輩へ継承していきます。



現場力向上フォーラムの様子



社員の声・つなぐ

（総合優勝）NTT東日本ー東京グループ



「現場力向上フォーラム」に参加して

東京はエリアも広く、多くのお客さまと接し、いろいろな力を身につけることができるので一番の強みだと思います。今後はこれまで培ってきた技術を後輩にも引き継ぎ、さらなる現場力の向上につなげていきたいと思っています。



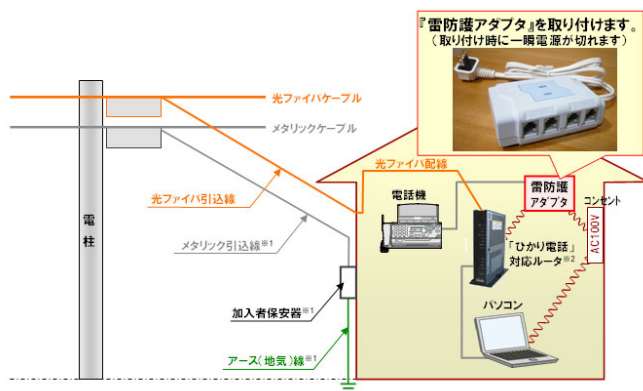
参考HP
<http://www.ntt-east.co.jp/contact/>

故障低減に向けた取り組みの推進

自然災害による故障のうち、落雷に伴う故障は、広範囲にわたって多数のお客様の通信機器に損傷を与え、状況によっては長時間のサービス中断に至るケースもあります。そのような事態を防止するため、NTT東日本グループでは、従来から雷害対策に取り組んでいます。近年、落雷に伴うフレッツ光サービスの故障が多発していることから、2010年よりお客様宅内に設置する「ひかり電話ルータ」への雷害対策に取り組んできました。

これまでは、すでに「フレッツ光」サービスをご利用いただいているお客様を対象に、過去に発生した落雷数と落雷エリアをマップ化したものを基に対策エリアを選定し「雷防護アダプタ」を設置することで故障抑制に努めてきたところであり、2011年度は、「フレッツ光」サービスを新たにお申しいただくお客様にも開通工事にあわせ「雷防護アダプタ」を設置する等、雷害対策を拡大しました。今後も安定した通信サービスの提供と故障対応の迅速化に向けて取り組んでいきます。

雷防護アダプタ設置イメージ



安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施

通信サービスの安心、安全、信頼の確保に向け、通信設備の点検・改修を定期的の実施し、予防保全に努めています。

2011年度は、NTT東日本グループが保有・管理する約350万本(2008年度末)の鉄筋コンクリート製電柱のうち、建て替えが必要と判断した約9万本の電柱を更改し、設備の安全性を高めています。

なお、地域の通信設備の異常や劣化・損傷等については、チームNTTのみだけでなく、周辺にお住まいのお客様からも情報提供いただけるよう、不安全設備受付フリーダイヤルを運用するとともにウェブによる受け付けも行っています。

引き続き、事故の未然防止に向けて、不安全設備の早期発見・解消の取り組みを強化していきます。

災害時における重要通信の確保と安否確認

災害対策の基本方針

NTT東日本グループでは、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つを災害対策の基本方針として、さまざまな対策に取り組んでいます。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本 ネットワーク事業推進本部
サービス運営部 アクセスマネジメント部門 HQCプロジェクト



町田 智

自然に負けない安定した通信サービス提供の実現

電気通信サービスにとって落雷は天敵です。雷は時や場所を選ばず発生するとともに、その強大なパワーでさまざまな通信機器に損傷を与え、サービス故障を発生させてしまいます。そのような事態を防ぐため、これまで、フレッツ光サービスをご利用のお客様に対し実施してきた雷害対策を拡大し、フレッツ光サービスを新たにお申しいただくお客様へも、対策を講ずることとしました。

また、2011年は信越地方を中心に発生した大雪による被害を受け、雪害対策の検討も進めております。今後も自然に負けない安定した通信サービスをご提供できるよう努めてまいります。

用語解説

ひかり電話ルータの雷害対策：雷防護アダプタを設置することで、雷により発生する異常電流・電圧がひかり電話ルータへ侵入する事象を回避する対策



「ひかり電話ルータ」への雷害対策の取り組み参考HP

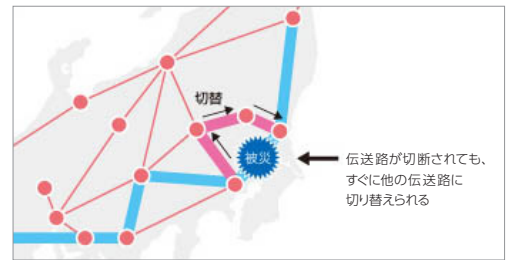
http://www.ntt-east.co.jp/info/detail/120516_01.html

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経訓として、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*1は分散設置し、中継伝送路をループ化*2や二重化*3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



避難所での特設公衆電話の設置



災害後の通信ケーブルの応急復旧作業

用語解説

- *1. 中継局：全映像、音声、データ伝送等のための電気通信用回線の中継地点。
- *2. ループ化：中継伝送路を環状に接続すること。
- *3. 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。

重要通信の確保

大規模な災害が発生したときは、被災地への電話が集中し、つながりにくくなる場合があります。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。

サービスの早期復旧に向けた取り組み

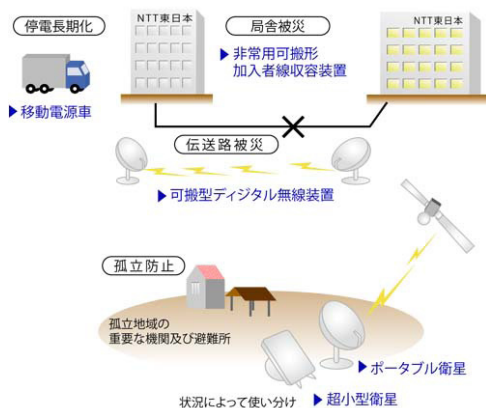
被災地における通信の確保やサービスの早期復旧を目的とし、発電能力を備えた移動電源車、即応性の高い衛星通信方式等、さまざまな災害対策機器を各地に配備しています。

また、各地においても災害発生時に迅速に対応できるように、定期的に防災訓練を実施する等、平時より災害に備えています。

○災害対策機器の配備

NTT東日本グループでは、衛星通信システムに加え、移動電源車や可搬型デジタル無線装置、非常用可搬形加入者線収容装置を導入しています。

サービスの早期復旧に向けた取り組み図



○おもな災害対策機器

- ・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
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等に威力を発揮します。
- ・可搬型デジタル無線装置
交換所等を結ぶ伝送路が故障した場合、応急復旧するために使用します。
- ・非常用可搬形加入者線収容装置
交換機や伝送装置が被災した場合に運搬し、電話やインターネットサービスを提供します。



移動電源車



可搬型デジタル無線装置



ポータブル衛星



非常用可搬形加入者線収容装置

災害対策の体制

NTT東日本グループでは、被災時における電気通信サービスの早期復旧のために「防災業務計画」を策定しています。

災害の発生が予想される場合、または発生した場合は、状況・規模に応じて防災体制を直ちにとっていきます。これらの非常態勢に対応するため、災害対策組織をあらかじめ編成し、災害規模に応じてそれぞれの非常態勢において運用することにより、早期復旧に取り組んでいます。

つなぐ 通信レスキュー隊

千葉支店グループでは、1995年の阪神淡路大震災を教訓に、大規模災害等が発生した際、電気通信設備に関わる被災状況等の情報収集を行うとともに、社員等の安否確認を行うことを目的に、「通信レスキューバイク隊」を1996年に発足し、現在「通信レスキュー隊」に改名し、災害出動をはじめ多岐にわたり活動をしています。

災害現場で確実に任務を遂行するために、災害時を想定した現地調査出動訓練や不整地走行訓練、自動車教習所等の舗装路での技能向上訓練等を毎月実施する他、地域等の防災訓練に参画する等、災害時に備えた訓練に努めています。

2011年に発生した東日本大震災においては、千葉県内被災エリアの情報収集活動を実施するとともに、2011年4月上旬から約1カ月間、宮城支店における特設公衆電話の設置状況確認および避難所のニーズ調査支援を実施しました。

今後も災害時における確実な任務遂行をめざし、日々訓練に励むとともに、地域社会と連携した活動を展開していきます。



訓練の様子



社員の声 つなぐ力

NTT東日本-千葉
営業部代理店営業部門 パートナー様担当 営業課長代理
竹内 哲



情報収集・物資搬送 災害時の支援活動！

東日本大震災から1年半が過ぎました。通信レスキュー隊も東日本大震災での活動内容を踏まえ、より良い活動を行うために災害対策室と連携しながら装備品の見直しを図りました。

より多くの情報を収集するためにはどうすればいいのか、より多くの必要物資を搬送するためにはどうすればいいのか、経験・知恵・意見を出し合い、迅速・確実・安全に任務を遂行できるように訓練を積み重ね「いざ!」というときのために備えます。

つなぐ NTT東日本北海道グループ災害対策機器実動演習の実施

大規模災害に備え、関連部門が緊密に連携し、迅速、かつ適切に災害機器の設置を行い、通信手段を確保することを目的として、NTT東日本北海道グループは2011年10月6日、北見市の北光地区で「NTT東日本北海道グループ災害対策機器実動演習」を実施、グループ各社社員約50名が参加しました。

当日は、震度6 (M7.3) の直下型地震が発生、光ケーブルが切断され一部地域が孤立、避難所が開設されたとの想定の下、岩手県大槌町でも活躍したポータブル衛星車を利用した特設公衆電話の設置、応急復旧光ケーブルの敷設、接続によるインターネット環境の提供 (電柱設置)、無線を利用した避難所への特設公衆電話の設置、移動電源車による避難所への電源供給等を迅速、かつ速やかに実施しました。



実動演習の様子



実動演習の様子



実動演習の様子

つなぐ 災害対策連絡員

青森支店グループでは、災害対策の取り組み強化と防災に関する地域住民からの「安心・安全・信頼」の確保を目的に、2005年7月から、地域事情に詳しい社員を「災害対策連絡員」として県内全市町村 (40市町村) に配置しています。

平時には、各自治体の防災担当者を訪ね、防災計画・国民保護計画の策定支援や情報交換を行い、防災会議・防災訓練がある場合はこれらにも参加しています。防災会議・防災訓練では、「災害用伝言ダイヤル (171)」、ICT技術を駆使した防災システム等を紹介するとともに、NTTグループが有事の際、いかに機動的に行動するかについてもPRし、自治体との信頼関係構築に尽力しています。

一方、災害時には、通信設備の被災状況や復旧見込み、特設公衆電話の設置場所等を地域住民に直接説明することとしています。また、これらの他、自治体の要請に応じ、避難誘導や救助、避難所でのお手伝い等も行い、地域社会に貢献しています。このような防災活動に関する意識・知識・技能を習得するため、「防災士」資格の取得に努めており、69人 (2012年3月現在) が取得しています。

また、2011年4月からは災害発生時における地域の情報収集を下に、災害復旧の迅速、的確な対応を行っていくことを目的に、各地域に在住の退職者 (電友会および退職者の会の皆さま) のご協力により「NTT-OB災害対策連絡員」として委嘱状を交付し、NTTと各地域のOBの皆さまとの窓口の役割を担っていただいております。NTT社員とNTT-OBの災害対策連絡員の連携により、よりきめ細やかな地域情報を収集し、今後の災害対策に備えていきたいと考えています。

今後も定期的な意見交換会等の開催によりこれらの活動を継続し、防災面における自治体との関係をさらに緊密なものとしていくとともに、防災士の資格取得者を増やす等により、防災に関する取り組みのすそ野を広げていきます。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本・青森
設備部 災害対策担当
蛭沢 俊彦



「安心」「安全」「信頼」を提供します。

災害対策連絡員として、自治体様との情報連絡窓口を活動の中心に自治体主催の防災訓練への参画や、新年度時期・季節変動時期等に自治体様を訪問し、安心安全をPRしていきます。諸先輩の皆さまからノウハウを教えていただきながらがんばってまいります。

171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施

地震や台風等の大規模な災害時に、被災地周辺への安否を気遣う通話等が増加して、電話がつながりにくくなる「ふくそう」が発生する場合があります。このような状況が生じた際に電話の通信状況等を勘案し、安否を円滑・確実に確認する手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板(web171)」を提供しています。

また、いざというときに一人でも多くの方に、これらのサービスをスムーズにご利用いただくためには、実際にお使いいただくことが有用と考え、体験利用等を通じたサービスのPRに取り組んでいます。

たとえば、「毎月1日」「毎月15日」「正月三が日」「防災とボランティア週間(1月15日～1月21日)」「防災週間(8月30日～9月5日)」等に体験利用の機会を提供しています。その他、各種防災フェアやセミナー等でのPR、操作手順を解説したパンフレット等の配布や「ラジオ災害情報交差点」*を通じたPR等により、171、web171の認知度向上に努めています。また、災害発生時には報道機関各社へ171、web171運用開始の緊急告知放送のお願いを行う等、利用する皆さまが円滑・確実に利用できるよう取り組んでいます。

2011年度は、東京都等が実施した帰宅困難者対策訓練にあわせて、171、web171を運用し、体験利用の環境を提供しました。

用語解説

ラジオ災害情報交差点：在京のNHK、民間放送のラジオ局合計7社局とNTT東日本を含む首都圏のライフライン5社で組織するラジオライフラインネットワークが共同制作する特別番組。

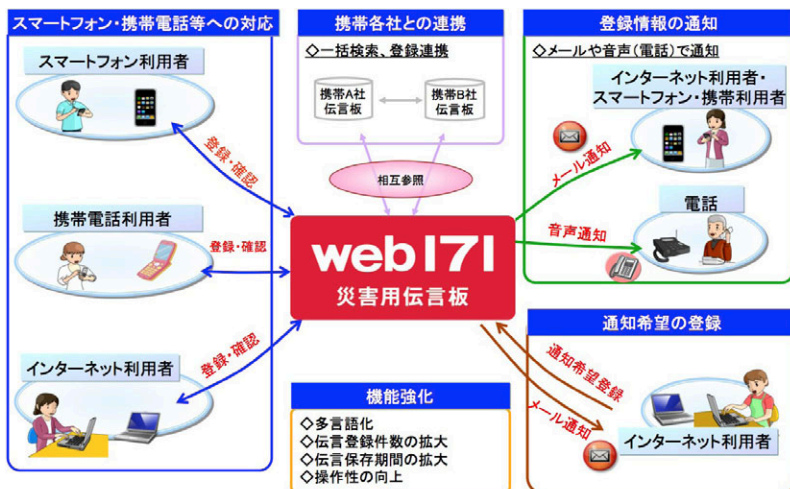
つながり 災害用伝言板(web171)の新たな機能追加等について

大規模災害等発生時にインターネットを利用した被災地の方々の安否情報を確認する手段として、2005年8月より「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」を提供してまいりましたが、この度、東日本大震災においてご利用いただいた方々の声を下に、伝言の登録件数を拡大したり、伝言の保存期間を拡大する等の機能の改善や、スマートフォンへの対応や伝言登録の通知機能、さらには英語や中国語、韓国語に対応可能となる等、新たな機能を追加し、2012年8月に「災害用伝言板(web171)」として提供しました。

本サービスは、大規模災害等の発生により、被災地への安否確認のための通話等が増加し、被災地へ向けての通話がつながりにくい状況になった場合、速やかに運用を開始*します。

安否情報を確認する手段として、今後も引き続き、皆さまが安心して使用いただけるようなサービスをめざします。

「災害用伝言板(web171)」のイメージ



* 運用の開始等の提供条件については、状況に応じてNTT東西が設定し、報道機関への情報提供を通じて、テレビ・ラジオ・新聞・インターネット・弊社公式ホームページ等でお知らせいたします。

つなぐ 備蓄保存水のパッケージに「災害用伝言ダイヤル(171)」
利用方法を掲載

災害時における安否確認の行動等を啓発する一助として、「災害用伝言ダイヤル(171)」の利用方法が掲載された備蓄保存食が、ロッテ商事より発売されました。また、榮太樓総本舗より販売された備蓄保存食にも「災害用伝言ダイヤル(171)」の利用方法が掲載されました。さらに、宝水から販売されている「5年保存水」にも同様に掲載されています。今後もさまざまなステークホルダーの皆さまと協力し、171、web171の認知向上に向けた取り組みに努めてまいります。

つなぐ 小学校向け公衆電話教室の開催/公衆電話の使用方法、
災害用伝言ダイヤル171の認知度向上

東京支店グループをはじめとしたNTT東日本グループでは、財団法人日本公衆電話会と協力して、携帯電話の普及等によって、公衆電話の使い方を知らない子どもたちが増加している状況や万一の災害時等における対応の必要性から、2008年度より、小学生向けに公衆電話教室を開催し、実際に公衆電話を設置しテレホンカードを使い、公衆電話での自宅への通話体験や「災害用伝言ダイヤル(171)」の「録音・再生」の体験を行い、周知促進に取り組んでいます。

2011年度は東京都内の13小学校で公衆電話教室を開催した他、「安全マップ」(学区内の公衆電話・AED等の設置場所を記した地図を下敷にしたもの)を都内54校の全校生徒へ配付しました。また自治体・地域のイベント等で「災害用伝言ダイヤル171」の体験コーナーの実施、クイックマニュアル等の配布等PRの機会を50回設けました。

外部ステークホルダーの声 つなぐ力

株式会社 宝水
代表取締役

長尾 公伸 様



使われないことが一番幸せな水

どんなに技術が進歩したとしても、自然災害そのものの発生をなくすことはできません。ですからこそ、万が一に備える「心」が必要です。そして必要第一は、何といても「水」となります。

「5年保存水」は自然災害等に備えるための非常用備蓄水です。弊社の5年保存水は「乳幼児」や「お年寄り」にも優しい軟水(硬度25)です。この度、非常事態時に対応させた水として、NTT東日本様のご指導を賜り、ラベルならびに外箱に「災害用伝言ダイヤル(171)」のご利用方法を記載させていただきました。

ただ、災害用伝言ダイヤルも水も、本当は使われないことが一番なのです。あくまでも、万が一に備えるためのものです。



5年保存水



小学校での公衆電話教室の様子



外部ステークホルダーの声 つなぐ力

財団法人日本公衆電話会
本部企画部長、東京統括支部事務局長

中島 康隆 様



「地域の安全・安心」への貢献に取り組めます

日本公衆電話会東京統括支部では、「地域の安全・安心」への取り組みの一環として、NTT東日本一東京をはじめとしたNTT東日本グループの協力を得て、「公衆電話利用方法の説明・体験」、「災害用伝言ダイヤル171サービスの周知・体験」などの公益事業活動を推進しています。

具体的には、「小学校での公衆電話教室」、「防災週間などをとらえた自治体等の防災演習、区民祭り」等で、地域に根ざした活動を実施しています。また、公衆電話、避難場所、AEDの設置場所などをプロットした「安全マップ」、子どもの安全を守るための「こども手帳」を小学校児童に配付しています。

今後とも創意、工夫をこらしながら公益の増進に寄与したいと考えています。

つながり 災害予測や災害時対応に役立つデジタル地図・航空写真の提供

NTT空間情報は、デジタル地図・航空写真を中心としたデジタル地図コンテンツ「GEOSPACE（ジオスペース）」を提供しています。

この「GEOSPACE」は日本全国をほぼカバーする大縮尺で正確なデジタル地図情報、および、航空・衛星写真等のサービスブランドであり、この「GEOSPACE」上に各種危機管理情報を重ね合わせて表示することによって、災害予測や災害時の迅速な対応、早急な被害からの復旧に有効に利用することも可能です。今後も、減災の視点から防災や災害対策活動をサポートするべく、精度・鮮度に優れた最新の地図・写真データをネットワーク配信する環境の実現に取り組んでいきます。

つながり 帰宅困難者対策訓練における安否確認や通信手段確保のツールの体験利用の実施

災害等の発生によって通信手段が確保しにくい状況においても、家族、親戚、友人の方々とのスムーズな安否確認や、迅速な情報入手ができるよう、あらかじめ安否確認や通信手段確保のツールの利用方法を把握しておくことが重要です。

首都圏直下型地震（東京湾北部地震：午前10時 マグニチュード7.3（震度6強））の発災を想定する大規模3ターミナル駅周辺（東京駅、新宿駅、池袋駅）を中心とした東京都の2012年2月3日（金）の帰宅困難者対策訓練において、NTT東日本は、多くの方々に安否確認や通信手段確保のツールを体験利用していただくことを目的に「災害用伝言ダイヤル（171）」および「災害用ブロードバンド伝言板（web171）」*の運用、特設公衆電話の設置、公衆無線LANエリアの開放を実施しました。

今回の帰宅困難者対策訓練参加者からは、各ツールの利用方法を知る良い機会になったとご好評をいただきました。

大規模災害等への対応力の強化・充実

NTT東日本グループは2011年3月に発生した東日本大震災を受け、大規模災害等への対応力をさらに強化し、充実すべく取り組んでいます。

2011年6月には、防衛省との連携を強化すべく協定を見直し、協同研究会へも参加しました。また、内閣府主催総合防災訓練へ参加し、9月にはNTTグループおよび総務省との情報伝達訓練を実施しました。東京・神奈川・千葉・埼玉においても、9都県市で実施した防災訓練に参加する等、対応力の強化にグループをあげて取り組みました。

被災地の本格復興に向けた取り組みの展開

自治体等の復興計画と連動した通信インフラの本格復旧・復興を一元的に推進するため、2011年5月に本社組織として「東北復興推進室」を被災地でもある宮城県仙台市に設置しました。

信頼性を確保した災害に強い通信インフラをめざし、「信頼性を確保した災害に強い通信インフラの構築」、「災害時でもサービスが中断しない、または、短時間でサービス回復ができるよう、災害に強いオペレーションと設備整備」、「地域における復興計画に基づきながら、支店と連携しての被災地域のまちづくりへの貢献」に取り組んでいます。

つながり ICTを活用した各工事現場事務所との情報連携

NTT東日本 東北復興推進室では、宮城県内の各工事現場の安全確認や作業進捗管理および現場事務所との情報連携のため、各工事現場事務所



「津波による電柱被災シミュレーション」
* 電柱設備は実際のデータとは異なります。

社員の声・つながり

NTT東日本・東京
サービス運営部 中央フィールドサービスセンター
運営担当（アクセス）主査

高橋 哲也



通信手段確保の大切さ

今回の訓練でNTT東日本グループが、災害等に備え自治体と緊密な連携を行っていることや、特設公衆電話や災害用伝言ダイヤルのみならず、エリアメール等、NTTグループとしてのさまざまな取り組みについてもあらためて実感することができました。

そして、災害時等において役立つ各ツールの利用方法を、参加された多くの皆さまに、知っていただく非常に良い機会となりました。今後もお客さま第一の使命感を持ち業務に携わっていく所存です。

* 2012年8月に「災害用伝言板（web171）」に名称変更。

と東北復興推進室の双方に、安全管理用モニタを設置し、NGNを活用した映像のライブ配信を行っています。これにより、毎朝・夕のミーティングや工事進捗状況の打ち合わせ等を行う他、東北復興推進室において、危険工程や夜間作業時等の作業状況が把握できる他、万が一、トラブル等が起こった際に、より迅速な連携を図る等、現場の安全管理に活用しています。



ライブ配信映像による安全管理

東日本大震災に伴う被災地支援の取り組み等について

公表日等	取り組み概要	実施内容	実施実績
2011/3/18	フレット光メンバーズクラブのポイント交換による義援金受付	フレット光メンバーズクラブのポイントを、東日本大震災に関する義援金として受付	【実施期間】 2011/3/18 ~ 9/30 【総額】 51,216,500円 【件数】 35,650件
2011/3/25	特設公衆電話（無料）の設置	東日本大震災の被災者・避難者の安否確認等の通信インフラとして、およびボランティアの支援を目的として、無料公衆電話を特設	【実施期間】 2012/1/17 ~ 現在 【総額】 4,797,000円 (2012/3/31 現在)
2011/3/25	公衆無線 LAN エリア（フレット・スポット）の無料開放	東日本大震災の被災者・避難者の安否確認等の通信インフラとして、およびボランティアの支援を目的として、公衆無線 LAN エリアを無料開放	東北を中心とした 11 県合計 204 エリアの公衆無線 LAN エリアを無料開放 (2011 年 6 月 30 日に終了いたしました)
2011/3/25	インターネット接続コーナー（無料）の設置	東京都主催による帰宅困難者対策訓練において、都内のアクセスポイントを無料開放	都内の駅周辺の店舗を中心にアクセスポイントを無料開放 (2012 年 2 月 3 日)
2011/3/25	インターネット接続コーナー（無料）の設置	東日本大震災の被災者・避難者の安否確認等の通信インフラとして、およびボランティアの支援を目的として、インターネット接続コーナーを無料設置	設置力所（延べ数）：450 力所 Wi-Fi 環境のある力所（延べ数）：299 力所
2011/3/29	被災した自治体等へのビジネスホン等の提供	大きな被害を受けて通信機器が使えなくなった自治体・消防・病院・学校等へ中古品の電話機・パソコンを提供	3 県 31 自治体等
2011/3/30	義援金の拠出	被災地への支援として、義援金を寄附	【拠出額】 NTT 東日本グループとして 1 億円を拠出 【拠出先】 社会福祉法人中央共同募金会
2011/4/7	仮設住宅等への電話機無償提供	震災により仮設住宅等への転居を余儀なくされたお客さまへのライフライン復旧の一助として、該当自治体に対し単体電話機を寄贈	【応急仮設住宅への提供状況】 16,645 台 (2012/3/31 現在) (2012 年 6 月受付分にて終了いたしました)
2012/4/7	東日本大震災に伴う岩手県への支援物資の送付	テルウェル東日本営業本部を通じて物資を緊急調達	岩手県に対し、下着・ティッシュ等の日用品を支援物資として送付 (50 万円相当)
2011/4/13	社宅および土地・建物等の提供	希望する社員に対して入居可能な社宅を提供するとともに、必要な生活物資（日用雑貨・衣類・電化製品）を配備	【住宅提供実績】 ・社員 : 166 名 ・社員の親族 : 11 名
2011/4/14	TV 電話による遠隔健康相談サポート	非営利型一般社団法人継続ケア・キューネットワークプロジェクト (C3NP) と協力し、仮設住宅の被災者と首都圏の医師・保健師を TV 電話でつなぎ、ヘルスケア、メンタルケアの遠隔健康相談サービスを提供	福島県南相馬市・岩手県遠野市の仮設住宅 15 力所および首都圏の医師等相談拠点 5 力所に、アクセス回線およびテレビ電話機 (VP3000 36 台、VP1000 9 台) を設置
2011/4/15	被災された教育委員会および学校への復興支援	情報共有、校務関連文書の作成等を早期にかつ円滑に進めることが可能な校務支援システム等を無償提供	【対象】 被災地域の教育委員会および学校 7 団体 (2012 年 3 月末日にて終了いたしました)
2011/4/22	フレット光メンバーズクラブサイト「復興支援に向けて、できること」の掲載開始	震災復興支援に向け、だれでもすぐに実践できる「節電」、「チャリティ」、「ボランティア」情報を中心に、フレット光メンバーズクラブサイトで会員向けにご紹介	2011 年度：計 34 記事を掲載
2011/4/27	福島県、茨城県、栃木県を産地とする農作物の社員食堂での利用	福島県・茨城県・栃木県を産地とするトマト・キュウリ・ナス・ネギ等の農産物を優先的に仕入れ、社員食堂で提供	2012 年 9 月現在、継続取り組み中
2011/5/13	被災地域における採用募集	NTT-ME、NTT東日本・宮城・岩手・福島・茨城、テルウェル東日本、NTTソルコにて採用	【採用者数】 社員：31 名 契約社員：200 名 【採用時期】 5 月～9 月
2011/5/13	内定が取消された学生を対象とした追加募集	東日本大震災の影響で内定が取消された学生を対象に、2012 年度の新卒採用について追加募集を実施	【応募時期】 2012 年 5 月 16 日～ 2012 年 5 月 26 日にて終了いたしました
2011/5/13	避難所へのチャリティコンサート生中継等の動画配信のサポート	避難所での生活が少しでも過しやすいよう、首都圏各地で開催されるチャリティコンサート、大相撲のハイビジョン等の生中継をサポート	【対象地域】 岩手県、宮城県等の 21 力所の避難所へ配信 【配信動画】 チャリティコンサート、大相撲、映画等 【実施期間】 2011 年 5 月 8 日～2011 年 8 月 31 日
2011/5/23	フレット光メンバーズクラブサイト「復興の声」の掲載開始	被災から復興し営業再開された店舗等を、NTT 東日本宮城等、被災県域会社が独自に取材した内容を速報的にフレット光メンバーズクラブサイトで会員向けにご紹介	2011 年度：計 57 記事を掲載
2011/5/23	NTT 東日本バドミントン部員による被災地での講習会の開催等	岩手県、宮城県、福島県の被災した地域の小学生、中学生、高校生を対象に東日本バドミントン部による支援活動を行い、各県バドミントン協会にラケット 100 本、シャトル 50 本 (600 個)、非常食を贈呈した	【実施回数】 3 県 12 回実施 【参加者】 834 名
2011/7/26	「東北漁業再開支援基金・希望の烽火（のろし）」への協賛	東北地方の漁業の早期復興へ向け、漁業機能に必要な資材（冷凍コンテナ等）の供与等の支援を行っている本基金の趣旨に賛同し協賛	2011 年 12 月 31 日にて終了いたしました
2011/7/29	東日本大震災復興支援のための「応援花（おうえんか）」の販売	東北地方の復興を願い応援する目的で、東北地方六県の県花を表紙に刺繍した慶祝用電報台紙「応援花」を発売 商品の売上の半額相当を日本赤十字社等を通じて被災地へ寄付	【実施期間】 2011 年 8 月 1 日～2012 年 3 月 31 日 【寄附総額】 19,261,000 円

2011/7/30	宮城県山元町における「買い物支援」の共同展開	仮設住宅に整備する無線LAN環境と各戸に配備する「光iフレーム」を利用して、セブン&アイグループのネットショッピングが簡単に利用できるしゅみを提供 その他、自治体の情報サービス、地域FMラジオ、天気情報等のコンテンツサービスも提供	2012年9月現在、継続取り組み中
2011/7/31	エコポイントの義援金への活用	地上デジタル対応テレビ等の購入に際して獲得したエコポイントを、義援金として活用	【寄附総額】1,159,000円
2011/8/5	フレッツ光メンバーズクラブのポイント交換メニューにおける「さすけねえ福島・こでらんに福島」メニューの提供	福島復興支援通販モールである両サイトの商品を、フレッツ光メンバーズクラブのポイント交換メニューとして紹介	【実施期間】 さすけねえ福島 2011年7月～9月 こでらんに福島 2011年11月～2012年2月 【交換実績】 18,080件(6,400万ポイント)
2012/3/14	東日本大震災による震災遺児等の支援等に向けた社員と会社が一体となった取り組みの実施	東日本大震災により被災された方々の支援を目的に、社員が募った募金に対して会社が同額を拠出(マッチングギフト)する「被災地支援社会貢献プログラム」を実施	【贈呈先・使用用途】 宮城県、福島県および岩手県(震災遺児等の支援) 茨城県(災害復興の支援) 【実績】宮城県、福島県、岩手県、および茨城県に対して、総額30,357,216円(59,094名)
2012/5/18	「東北六魂祭」への協賛	東北6県を代表する祭りが一堂に集い復興の狼煙をあげる本取り組みに賛同し、協賛	【開催日】2012年5月26日・27日 <参考URL> http://www.rokkon.jp

迅速な情報開示の徹底

NTT東日本グループは、安心、安全、信頼の確保に向けて迅速な情報開示の徹底に取り組んでいます。

東日本大震災においては、地震発生後、速やかに通信サービス等への影響および171等の運用開始について報道発表等を行い、その後も、最新の情報を公表し、その回数は震災後2カ月半の5月末までで100回を超える情報発信を行いました。

また、新任管理者研修等にて、ビジネスリスクマネジメントの重要性について意識啓発を実施し、リスクが発生した場合に迅速かつ確に対応するため、社内情報連絡ルールの再徹底を図りました。

NTT東日本グループにおける節電の取り組み

2011年度はNTT東日本グループ一丸となって最大限の節電に取り組まれました。2012年度については電気事業法第27条に基づく使用制限令の発動はないものの、依然として全国的に電力需給は厳しいことから、電力使用量の多い通信会社としての社会的責任を果たすため、以下のとおり節電に向けた取り組みを徹底しています。

○取り組み期間

- ・2012年7月1日～2012年9月30日

○夏期節電の基本方針

- (1) 通信設備に関する電力については、通信サービスの確保を前提とした上で、2011年度と同様、最大限可能な範囲で節電に取り組む。
- (2) オフィス利用の電力については、2011年度と同様に、前年度比30%以上のピークカットを目標に節電に取り組む。
- (3) 病院等医療施設においては、緊急かつ人命に関わる診療等に直接関わりのない部分において最大限節電に取り組む。
- (4) 各家庭においても、できる限りの節電に取り組む。

情報セキュリティの確保

基本姿勢

常に安心・安全なサービスを提供して、ステークホルダーの皆さまから信頼される企業であり続けるために、お客さま情報等の保護を確保するルール整備と継続的な改善、社員への啓発活動およびセキュリティ対策等の充実に努め、あらゆる側面から機密保持を始めとした情報の適正利用の徹底を図っています。

CSR目標

- ・全社的な情報セキュリティマネジメントの強化
- ・情報セキュリティに関する社員教育の継続強化
- ・システム等による技術的な情報セキュリティ対策の充実
- ・物理的な隔絶処置による情報セキュリティの確保

今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、お客さま情報・接続関連情報*等のセキュリティの徹底・強化を図るため、主要子会社・業務委託先を含めたグループ横断的・統一的な情報セキュリティの推進体制を構築しています。この体制の下、各種研修や点検活動の充実による社員の知識向上・意識醸成、セキュリティゾーンの構築・運用を始めとした技術的・物理的対策の強化等により、情報セキュリティの確保に努めてまいりました。

情報セキュリティに関する社会的な要請は今後も強まると考えており、安心・安全なサービス提供を支えるため、高いレベルでのセキュリティ維持に向けた取り組みを継続強化してまいります。



情報セキュリティ推進部
ガバナンス部門長

緒方 暁

パフォーマンス・ハイライト

- ▶ 情報セキュリティ確保の基盤である社員教育について、新たに主要グループ会社を含めた「情報セキュリティ改善ワークショップ」を開催し、優良事例を共有・議論するとともに、具体的な事例（ケース）を想定した実践的な研修を導入する等、従業員の情報セキュリティに関するルールの浸透や意識啓発施策を推進
- ▶ 接続関連情報の適正な取り扱いを確保するため、ファイヤーウォール措置の強化や体制の整備等を実施し、従来からの取り組みを一層充実

用語解説

接続関連情報：他の電気通信事業者とNTT東日本の電気通信設備を接続する際にNTT東日本が得た情報

全社的な情報セキュリティマネジメントの強化

NTT東日本グループにおける情報セキュリティ推進体制

NTT東日本では、お客さま情報・接続関連情報をはじめとした各種情報の保護・管理、適正利用等のさらなる徹底・強化を図り、グループ横断的かつ統一的に情報セキュリティ施策を推進するため、社長直轄組織として「情報セキュリティ推進部」を設置するとともに、情報セキュリティに関する基本方針、各種施策等を審議する「情報セキュリティ推進委員会」を設置しております。さらに、主要なグループ会社においても「情報セキュリティ担当」を専任で設置し、グループ全体で情報セキュリティ推進体制を確保しております。

また、情報セキュリティ推進部に専任の監査担当を設置し、本社、支店、グループ会社、主要な業務委託先において、お客さま情報等の取り扱いのルールの遵守状況等を定期的に監査・点検しています。これらを通じて、施策の有効性を評価し、改善策を立案・実行しています。

接続関連情報の適正な取り扱いの推進

NTT東日本グループでは、情報セキュリティに対する社会的要請を十分に認識し、お客さま情報を含めた各種情報について厳格かつ適正に取り扱うことが、電気通信事業者としての重要な責務であるとの認識の下、NTTグループの「情報セキュリティポリシー」に基づき、情報セキュリティの強化に努めています。

2011年11月には公正競争の促進等を目的に電気通信事業法が改正され、その中で接続関連情報についてもその厳正な管理が求められています。NTT東日本では、接続関連情報を適正に管理するための体制の整備や規程の制定等を実施し、従来からの取り組みをさらに充実させております。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本-神奈川
企画部 情報セキュリティ担当 主査

大井 貴雄



情報セキュリティの確保に向けて

NTT東日本-神奈川における情報セキュリティ推進の旗振り役として2010年5月から活動を行っています。情報セキュリティ担当が専任で設置された以降、第一線でも従来にも増してセキュリティ確保に向けた取り組みが充実してきました。

今後も本社の情報セキュリティ推進部と連携し、また他の県域における取り組みも参考にしながら意識と実行の両面で情報セキュリティの向上に努力していきます。

情報セキュリティに関する社員教育の継続強化

各種研修や意識啓発活動の実施

情報セキュリティを確保するためには、導入・推進した施策を一過性の取り組みで終わらせることなく、改善を繰り返しながら継続的に実践していくことが重要であり、すべての社員等が情報セキュリティの重要性を十分に認識・理解し、かつ能動的に取り組む企業風土を維持向上させる必要があります。

そのため、2011年度は本社、支店、グループ会社の社員を対象に、eラーニングや集合形式によるお客さま情報・接続関連情報の取り扱いに関する各種研修を実施しました。研修では、内容をより実践的なものにするため、具体的なケースを想定した演習を充実させ、情報セキュリティルールの浸透を図りました。加えて近年顕在化している標的型攻撃メールによる被害を踏まえ、社員に対し擬似的な攻撃メールを発信し、その脅威や対応方法について実践的な研修を行いました。

また、意識啓発のための施策としては、昨年度より実施している情報セキュリティ推進キャンペーンに加え、新たに「情報セキュリティ改善ワークショップ」を開催し現場第一線の優良施策を共有し議論する等、情報セキュリティに関する意識啓発を強化しました。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本-秋田
営業部 受付サポート担当 主査

山田 新一



情報セキュリティルールの確実な理解、定着に向けて

日々お客さま情報を取り扱う業務に従事していますが、お客さまからお預かりしている大切な情報を適正に取り扱うためには、情報セキュリティルールを確実に理解し実践することが必要です。

そのため、eラーニング研修および情報セキュリティ主査・実務者研修を通じて理解したルールが業務において確実に実践できるよう、自主的な勉強会等も定期的に開催しています。

これからも、第一線の立場で情報セキュリティの確保に力を尽くしたいと思っています。

情報セキュリティ改善ワークショップ

2012年1月に開催した「情報セキュリティ改善ワークショップ」では、NTT東日本グループの情報セキュリティ担当が一堂に会し、日頃取り組んできた情報セキュリティに関する改善活動の成果を発表・議論する中でノウハウの共有や施策の高度化、セキュリティマインドの向上を図りました。



セキュリティ改善ワークショップの様子
グループ会社25社のセキュリティ担当者が、情報セキュリティ改善に関する6つのテーマを発表・議論することで、相互に啓発しノウハウを共有

セキュリティ対策状況の定期点検の実施

第一線の組織自ら情報に関する取り扱いの遵守状況を毎日点検するとともに、お客さま情報・接続関連情報を保有する重要なシステムへのアクセス権限付与が適正であるかを確認する点検とシステムの不適正な利用がないかを確認するアクセスログの点検を定期的かつ厳格に実施しています。

これらの施策を推進することで、点検による適正性の確保はもとより、社員一人ひとりが、情報セキュリティを日常の行動規範として認識し続けるよう促しています。

システム等による技術的な情報セキュリティ対策の充実

さまざまな事故防止対策の推進

システムの運用にあたっては、業務目的によって細分化されたアクセス権限の設定や操作ログの記録・保存等により、情報の不適正な利用の防止を図っております。

また、お客さま情報等を誤って社外へ流出することを防止するため、すべてのファクスに誤送信を防止する機能を付加するとともに、メールを送信する際に送信ボタンを押すと「送信先」「メール本文の内容」「添付ファイルの内容」に誤りがないかを自ら確認する機能や社外宛のメールにファイルを添付して送信する場合は管理者の承認を必要とするしくみの導入、さらに社外宛メール送信時には添付ファイルを自動的に暗号化しています。加えてUSBメモリを指紋認証機能付きのものへ統一する等の施策を実施しております。



社外宛へメールを送信する際に、上記画面がポップアップされ、送信者が「送信先」「メール本文の内容」「添付ファイルの内容」に誤りがないかを確認

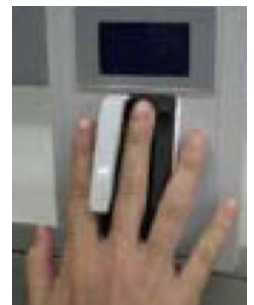
物理的な隔絶処置による情報セキュリティの確保

セキュリティゾーンの厳格な運用

NTT東日本のお客さま情報・接続関連情報を日常的に取り扱う事務室において、取り扱う情報の内容に応じてカメラの設置や生体認証装置による入退室規制等を実施するセキュリティゾーンを構築し、その運用状況についても定期的に確認する等情報の取り扱いを一層厳格なものとする措置を講じています。



事務室内のカメラ



事務室出入り口の生体認証装置



地域の明日をつなぐため

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。

ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進

基本姿勢

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めざします。

CSR目標

- フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み
- 次世代のICT社会を担う人材の育成
- お客さまの多様なニーズに応じたサービスの提供

今期の成果と来期に向けた取り組み

これまで私たちは、ユビキタス社会の実現に向けてブロードバンドサービスの普及・拡大に取り組んできました。

2011年度については、お客さまがインターネット等をお手軽な料金でお使いいただける光ブロードバンドサービス「フレッツ 光ライト」の提供を開始するとともに、「フレッツ 光ネクスト」、「Bフレッツ」の戸建向けサービスについて、24カ月単位での継続利用をお約束いただくことで月々のご利用料金が割引になる新たな料金プラン「にねん割」の提供を開始しました。

また、IRU方式*により光ブロードバンドを提供している自治体数が新たに68拡大し、これまでに累計で271自治体に及ぶ等、デジタル・デバイドの解消に向けた取り組みについても積極的に推進しました。

今後も、あらゆる機会を活用してお客さまの声を収集し、お客さまや地域・コミュニティのニーズにあった安心・安全・便利に配慮した信頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に努めていきます。



コンシューマ事業推進本部
企画部門長
保志 芳勝

パフォーマンス・ハイライト



「フレッツ光」について、2011年9月に900万契約、2012年3月末時点で935万契約。



デジタル・デバイドの解消に向けた取り組みとして、2011年度にIRU方式*により光ブロードバンドを提供している自治体数が新たに68拡大（これまでに累計で271自治体）。

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(Infeasible 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

フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み

ブロードバンドサービスの普及・拡大

NTT東日本は、「身近な総合ICT企業」として、安定的なユニバーサルサービス*1の提供・維持に努めるとともに、NGN*2を活用した光アクセスサービス「フレッツ 光ネクスト」のサービス提供地域を拡大する等、お客さまのニーズにあった安心・安全で信頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に積極的に努めています。

「フレッツ光」については、引き続き自治体との連携等によって提供エリアの拡大に努め、また、契約数については、2011年9月に900万契約を突破し、2012年3月末時点で935万契約となりました。

また、2011年6月より、インターネット等をこれから始めたい、またはインターネット等のご利用機会が少ないというお客さまが手軽な料金でお使いいただける、2段階定額料金の光ブロードバンドサービス「フレッツ 光ライト」の提供を開始するとともに、2012年3月より、「フレッツ 光ネクスト」、「Bフレッツ」の戸建向けサービスについて、24カ月単位での継続利用をお約束いただくことで、月々のご利用料金が割引になる料金プラン「にねん割」の提供を開始しました。

企業向けネットワークサービスについても、企業のプライベートネットワーク等の構築を可能とする「フレッツ・VPN ゲート」について、従来お客さまによる設置が必要であった認証サーバ*3等が不要となり、プライベートネットワークの構築および運用をより簡単に行うことができる「ユーザ認証代行機能」の提供を2011年7月より開始しました。

今後も「フレッツ光」等の新サービス拡充やお客さまサービスの向上に努め、ブロードバンドサービスの普及・拡大に取り組んでいきます。

NGNが実現する豊かなコミュニケーション



社員の声 つなぐ力

コンシューマ事業推進本部 営業推進部
アクセスサービス部門 商品戦略担当
藤沼 和也



「にねん割」を新たに提供開始

「フレッツ光」の戸建向けサービスをご利用中のお客さまに、より長く「フレッツ光」をお使いいただくため、2年間の継続利用を約束していただくことで月額利用料を割引する料金プランとして「にねん割」を提供開始いたしました。

「にねん割」でより安価に「フレッツ光」を提供することで、お客さまにより長く、継続的にフレッツ光をご利用いただけることを期待しております。また、これまで月額利用料がネックとなりフレッツ光をご利用いただけなかった方にもフレッツ光をご利用いただけると考えております。

用語解説

- *1. ユニバーサルサービス：全国どこでも公平かつ安定的に提供されるべき、生活に不可欠なサービス。
- *2. NGN：従来の電話網が持つ信頼性・安定性を確保しながら、IPネットワークの柔軟性・経済性を備えた、次世代の情報通信ネットワーク
- *3. 認証サーバ：「フレッツ・VPN ゲート」を利用する通信において、正規のユーザであるかどうかの判定（ユーザ認証）を行うためのサーバ

▶ 「フレッツ 光ネクスト」
<http://flets.com/next/>

▶ 「フレッツ 光ライト」
<http://flets.com/light/>

▶ 「にねん割」
<http://flets.com/ninenwari/>

▶ 「フレッツ・VPN ゲート」
http://flets.com/vpngate/s_outline.html

▶ 「フレッツ・VPN ゲート」における「ユーザ認証代行機能」
http://flets.com/vpngate/s_option.html

つなぐ 「フレッツ光メンバーズクラブ」の提供

NTT東日本では、「フレッツ光」をご利用いただいているお客さまと充実したコミュニケーションを図るとともに、引き続きご利用いただくため、2009年12月より会員制プログラム「フレッツ光メンバーズクラブ」を提供しています。

「フレッツ光メンバーズクラブ」では、インターネットの便利な使い方をはじめとするITトレンド情報等の提供、会員の方限定のショッピング情報、東日本にある約7,000店舗で利用可能なクーポンを提供する「光Happyタウン」、地域の厳選された情報を提供する「光情報局」、「フレッツ光」をはじめとする各種サービスの利用に応じて貯まる「ポイントプログラム」等を展開しています。

ポイントプログラム交換メニューとしては、貯めたポイントをNTT東日本サービスの料金支払いにご利用いただける他、音楽ダウンロードや電子書籍等のインターネットサービス、ギフト券、電子マネー、地域の特産品等を集めた「ご当地セレクトin東日本」等があります。

また、東日本大震災により被災した方々の支援のため、ポイントプログラムを活用した義援金の受け付けを実施し、2011年3月18日から9月30日までに受付総件数は35,650件におよび、総額は51,216,500円に及びました。

さらに、2012年3月以降の会員継続年数に応じてポイント数が加算される新たなマンスリーポイントの提供を開始するとともに、「にねん割」をご利用のお客さまを対象として、「にねん割」の更新に基づき1,000ポイントを提供する「にねん割更新ポイント」を開始しました。

こうした取り組みを通じ、「フレッツ光メンバーズクラブ」は、2011年8月には200万会員を突破し、2012年3月には256万会員となりました。今後も、「フレッツ光」ご契約者のご意見・ご要望を取り入れながら、ご利用いただいているお客さま一人ひとりのご満足に応えられるプログラムになるよう、引き続き内容の充実を図っていきます。

つなぐ 光LINK (リンク) シリーズの提供

NTT東日本は、「フレッツ光」につながるご家庭向けの通信機器を「光LINK」としてシリーズ化して提供しています。宅内でも宅外でも無線LAN接続が楽しめる手のひらサイズのモバイルWi-Fiルータ「光ポータブル」をはじめ、電源を入れるだけで、簡単・便利に宅内無線LAN環境が構築できるQoS（優先制御）*に対応した光LINK「ワイヤレスアダプタWA-1100-S」、ワンタッチで簡単に無線LAN接続設定やセキュリティ設定が可能な高速ワイヤレスブロードバンドルータ「光LINKルータW200」についてそれぞれ提供するとともに、クラウド対応デバイスサーバー「N-TRANSFER」の提供により、パソコンを介さずに本製品に接続したUSB対応機器（スキャナー等）から、簡単にクラウドサービスがご利用いただけるようになります。2011年11月より、冬モデルの光LINK PCシリーズとして、ノートモデルとデスクトップモデルをそれぞれ提供しています。

今後も「フレッツ光」を使ってお楽しみいただけるシーンやメリットの拡大に向け、「光LINK」シリーズの商品ラインアップを充実させるとともに、安心してご利用いただけるよう努めます。

社員の声 つなぐカ

コンシューマ事業推進本部 営業推進部
CRM推進室 CRM推進担当
池田 貴生





フレッツ光の魅力向上と地域活性化に向けた取り組み「光Happyタウン」

フレッツ光の魅力向上に向けて、会員制プログラム「フレッツ光メンバーズクラブ」サイト内のプログラム拡充に取り組んでいます。

特に、会員限定のクーポン提供プログラムである「光Happyタウン」では、地域の事業者様とのリレーションを活かして日常生活に根ざした会員限定の特典を提供しています。たとえば「飲食店でのお食事代10% OFF」や「お買物10% OFF」「ヘアークット20% OFF」等、日常生活でご利用できる特典によりフレッツ光のオトクを身近に実感していただきたいと思えます。

また「光Happyタウン」では、地域の事業者様・自治体様と連携して、お客さまへのプロモーションを展開しており、NTT東日本のトータルパワーを活かして地域活性化に貢献したいと考えています。

これからも身近な総合ICT企業をめざして、フレッツ光の魅力拡充とともに地域の事業者様・自治体様等と密なコミュニケーションを取りながら、多くの会員様に満足し、喜んでいただけるよう取り組んでまいります。

-  ▶ 「フレッツ光メンバーズクラブ」
<https://flets-members.jp/>
-  ▶ 「光Happyタウン」
https://flets-members.jp/pub/pages/local/?link_id=pickup






光ポータブル



光LINKルータW200

用語解説

QoS: Quality of Serviceの略。ネットワーク通信において、運ばれるデータの内容に応じて扱いに差をつけることにより、通信の品質を確保するために実装される技術の一つ。

-  ▶ 「光ポータブル」
<http://flets.com/hikariportable/pwr.html>
-  ▶ 「ワイヤレスアダプタWA-1100-S」
http://web116.jp/shop/netki/wa1100s/wa1100s_00.html
-  ▶ 「光LINKルータW200」
http://web116.jp/shop/netki/w200/w200_00.html
-  ▶ 「クラウド対応デバイスサーバー N-TRANSFER」
http://web116.jp/shop/netki/n_transfer/n_transfer_00.html
-  ▶ 「2011年冬モデルの光LINK PCシリーズ」
http://web116.jp/ced/personal/hikari_link/pc/index.html

つなぐ フレッツ・ウイルスクリアの提供

NTT東日本は、お客さまに安心してご利用いただけるサービスの取り組みとして、コンピューターウイルス感染、フィッシング詐欺、有害サイト等のトラブルを未然に防ぎ、インターネットに不可欠なセキュリティ対策を実現できる「フレッツ・ウイルスクリア」を提供しています。本サービスの機能の1つである「有害サイト表示規制」は、有害サイトの情報から子どもを守り、お子さまがいる家庭でも安心してインターネットをご利用いただけるよう努めています。2012年3月には、クラウド化(バージョンアップ)を行い、軽快かつタイムリーな防御を実現しました。

「フレッツ・ウイルスクリア」の契約数は2012年3月時点で151万契約となっており、多くの方々にご利用いただいています。今後もさらなるサービス向上に向けて取り組んでいきます。

社員の声 つなぐ力

コンシューマ事業推進本部 営業推進部
ICTサポート部門 サポート企画担当
竹内 裕一



安心してインターネットをご利用いただくために

インターネットの普及に伴い、金銭や個人情報等をねらったウイルス等による脅威が多く発生しており、そのスピードは1秒に1つ発生しているといわれています。急速に増加するウイルス等の脅威に対応すべく、フレッツ・ウイルスクリアは2012年3月にクラウド技術を採用しました。クラウドにより、パソコンの負担を軽減するとともに、急速に増加するウイルスにタイムリーに対応することができ、より防御力を高めることができました。今後もフレッツ・ウイルスクリアを通じてお客さまの不安を取り除き、安心してインターネットを利用できる社会を実現していきます。

「フレッツ・ウイルスクリア」
<http://flets.com/fvc/>

つなぐ リモートサポートサービスの提供

NTT東日本は、「フレッツ光」をご利用のお客さまに対し、NTT東日本が提供する機器に限らず、他社メーカーが提供する機器やソフトウェア等の設定・使い方等に関するお問い合わせに対応するため、パソコン、周辺機器および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」を提供しています。「リモートサポートサービス」は、専用コールセンターのオペレータが、お問い合わせに電話で対応したり、お客さまのパソコン等を遠隔操作によりサポートするサービスであり、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いきます。また、2012年6月からはスマートフォン・タブレット端末のWi-Fi設定に対しても遠隔操作によるサポートを開始しました。

「リモートサポートサービス」の契約数は、2012年3月時点で269万契約となっています。

2011年3月より、お客さまのパソコンのセキュリティ点検・ハードディスク点検を行う「パソコン点検サポートツール」を提供しています。

今後も、さらなる利便性の向上により、お客さまの安心・安全なICT環境の実現に取り組んでいきます。

社員の声 つなぐ力

コンシューマ事業推進本部 営業推進部
ICTサポート部門 サポート支援担当
伊藤 哲郎



ICT利活用コンシェルジェとして

常に活用されるサービスをめざして、日々、新たなサポートのしくみを考えています。お困りごとがないときでも自動点検によりサービスメリットを体感できる「パソコン点検ツール」や、フレッツ光利用促進に向け、スマートフォンの光接続をサポートする「スマホ遠隔サポートツール」等により、「接続設定だけじゃないんだ!」、「こんな使い方もあるんだ!」という、お客さまの喜ぶ声や新たな気づきを聞くことができ、やりがいを感じています。

お客さまとICTを「つなぐ」ことで、お客さまの生活がさらに充実するように、今後もサポート内容を充実させ、ICTを身近に感じていただけるようなサービスを提供してまいります。

「リモートサポートサービス」
<http://flets.com/osa/remote/>

サービスイメージ



つなぐ オフィスマるごとサポートの提供

「オフィスマるごとサポート」では、ますます高度になり複雑化するオフィスICT環境において、専門のICT管理者を配置していない中堅中小企業のお客さまに向け、オフィスICT環境のトータルサポートを一元窓口で提供しています。当社ビジネスホンの故障等オフィスICT環境のトラブル発生時では、専用のサポートセンタによる電話やリモートツール*1を用いた遠隔サポートで、迅速にご対応いたします。また、オンサイト*2での対応が必要な場合にもエンジニアの訪問サポートにより、お客さまがオフィスICT環境の管理に係わる負担を軽減します。また、サポートにとどまらず、お客さまのホームページのセキュリティ上の弱点の有無を診断する「Webセキュリティ診断」も提供しております。

2012年は、スマートフォンやタブレット端末のWi-Fi設定や、Mac/パソコンのサポート対応に加え、より幅広いお客さまにご利用いただけるよう6月に新プラン「プラン・ミニ」をメニューに増やし、サービスの拡充を図っています。

今後は、お客さまのさまざまな相談にお応えする一元窓口にとどまらず、お客さまにとって有益な情報・サービスをご提供することで、安心・安全・便利なICT環境の実現をサポートできるよう取り組んでまいります。

つなぐ ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会

ユニバーサルサービス（加入電話、公衆電話、緊急通報の電話サービス）を、いつでも、どこでも、だれもが利用可能な料金でご利用いただけるよう、ユニバーサルサービスを維持するために、各電話会社が「ユニバーサルサービス支援機関（社団法人電気通信事業者協会）」を通じて費用を出し合う「ユニバーサルサービス基金制度」が、2007年1月よりスタートしました。この「ユニバーサルサービス基金制度」に関する理解を深めていただくため、社団法人電気通信事業者協会（NTT東日本グループも所属）等の主催により、毎年ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会が開催されており、2010年度には長野で開催されました。今後も引き続き、ユニバーサルサービス基金制度への理解を深めていただけるよう、きめ細かい情報開示等に取り組んでいきます。

社員の声 つなぐカ

B&O事業推進本部 オフィス営業部
サービス企画部門 第二サービス推進担当
鈴木 綾乃



だれよりも身近な、頼れるICTコンシェルジュ

「パソコンの調子が悪くて、業務が止まってしまった!」「訴求力のある提案書を作成したいが、オフィスソフトを使いこなせない!」「プリンタが不調で書類の準備ができず、外出ができない!」だれもが一度は経験したことのあるICT機器のお困りごとはもちろん、面倒な資産管理や、セキュリティ対策まで、オフィスのICT環境をまるごとサポートするサービスとして、お客さまから大変ご好評いただいております。

お客さまのさまざまなビジネスシーンにおける、頼れるICTコンシェルジュとして、ICT環境を便利かつ快適にご利用いただけるよう、より良いサービス提供に努めてまいります。

用語解説

- *1. リモートツール：オフィスマるごとサポート受付センタのオペレータが、遠隔でお客さまのパソコンを操作する際に使用する専用ツール。
- *2. オンサイト：現地。



「オフィスマるごとサポート」
<http://www.ntt-east.co.jp/business/solution/marugoto/>

つなぐ ケーブルテレビとの映像サービス分野における協業

NTT東日本は、地域のケーブルテレビ会社と連携し「フレッツ光」を活用した放送サービスを展開しており、ニューデジタルケーブルと連携した「青葉ケーブルテレビ&フレッツ光」※1、宮城ケーブルテレビと連携した「宮城ケーブルテレビ&フレッツ光」※2を宮城県内で提供しています。

本サービスの提供により、難視聴地域においても、アンテナなしに「地上デジタル放送」「BSデジタル放送」や「CSデジタル放送」の他、地域に密着した情報が満載の「コミュニティチャンネル」の視聴が可能となるとともに、「フレッツ光ネクスト」によるブロードバンドサービスや「ひかり電話」をあわせたトリプルプレイサービスをご利用いただくことができます。

今後も、両ケーブルテレビ会社とNTT東日本双方の特徴を活かし、高品質な放送サービスおよび光ブロードバンドサービスの普及を拡大するとともに、新しい地域ネットワークの形成にも注力していきます。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本-宮城
営業部 販売企画担当
福田 功二



「光」×「テレビ」×「住民」＝「つながり」

宮城県内で展開中の地域密着のケーブルテレビ会社2社様との協業により、「フレッツ光」を活用した、高品質なテレビサービスをご提供することとなり、老若男女問わず、地域の多くのお客さまからご好評・ご満足をいただいております。

今後は、お祭り等、地域に密着した情報を満載のケーブルテレビのコミュニティチャンネル等も通じて、地域の「つながり」を創出/強化していきます。

<サービス提供エリア> (2012年7月現在)

- ※1 宮城県仙台市(青葉区、泉区、宮城野区) 富谷町、大和町、大郷町、大衡村、大崎市、美里町、涌谷町、加美町のうち、一部地域を除いた約24.5万世帯
- ※2 宮城県仙台市(青葉区、太白区、宮城野区、若林区) 名取市、塩竈市、多賀城市、東松島市、石巻市、七ヶ浜町、利府町、松島町のうち、一部地域を除いた約34万世帯

▶ 「宮城ケーブルテレビ&フレッツ光」
<http://flets.com/catv/miyagi/>

▶ 「青葉ケーブルテレビ&フレッツ光」
<http://flets.com/catv/aoba/>

つなぐ ヤマハとの協業による遠隔地間をつなぐ演奏環境ソリューションの提供

近年、音楽市場においてもパソコンとネットワークを利用したさまざまな音楽表現やサービスが展開されておりますが、実際に演奏を行う場合において演奏者同士の物理的距離や演奏環境、時間の確保等の問題は依然残っており、手軽に遠隔地間をつなぐ演奏機会の創出を望む声は多いと考えます。

NTT東日本は、ネットワークを利用した新しい音楽スタイルの実現に向け、2011年3月3日よりヤマハと協業を開始し、NTT東日本の提供する高品質な次世代ネットワーク(NGN)の「フレッツ光ネクスト」および、「ひかり電話」と、ヤマハが開発した「NETDUEETTO™(ネットデュエット)」*を活用することで音の遅延が少なく、より快適に遠隔地間をつなぐ演奏環境を構築いたしました。

また、新たに専用端末の提供を検討しており、個人の方も含めより多くの方に手軽で安価に遠隔セッションをご利用いただけるよう進めております。

今後はご自宅での利用はもとより、音楽レッスン教室、カラオケ、カラオケ教室、音楽スタジオ等での利用拡大を推進するとともに、SNS(ソーシャルネットワークサービス)、音楽業界と連携し、より音楽と通信が融合するシーンを創造してまいります。

社員の声 つなぐ力

コンシューマ事業推進本部
ブロードバンドサービス部 アライアンス担当
堀 聖



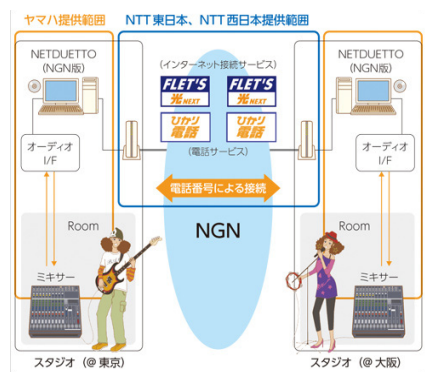
通信と音楽の融合で、新たな「つなげる力」を

音楽演奏を趣味にしている、もしくはこれから音楽演奏を始めたいと思っているお客さまに対し、ヤマハ様との協業により新たなフレッツ光の利用シーンを創ることができました。

2011年3月3日の報道発表の際に、デモンストレーションをご覧いただいた方々の感想を通じて、ネットワーク越しではありますが、遠く離れた人とでも、一緒に演奏することは心を動かす力があると感じることができました。

遠くにいる昔のバンド仲間との久しぶりの演奏や、好きなアーティストが共通している人との初めての演奏等、このソリューションを通じて人と人がつながっていくことのお役に立ちたいと思っています。

演奏環境ソリューションの構成イメージ



用語解説

NETDUEETTO™: 簡単な設定でインターネット等のネットワークを介して、できるだけ小さな遅延(音の遅れ)で、高音質なオーディオを送受信するための技術。これによって、離れた場所にいる人たち同士での音楽セッションを行うことができるようになる。

つなぐ 高齢者や介護を必要とする方向けの電話機の提供

高齢者社会の進行に伴い、高齢者の方が安全・安心に生活できる環境に対する要望が高まっています。こうした中、NTT東日本では高齢者や介護を必要とする方向けに、緊急通報装置「SL-10号BOX」を提供しています。「SL-10号BOX」は、非常ボタンもしくはオプションのペンダント型ワイヤレスリモートスイッチを押すことで、自治体等の緊急通報センタにつながります。通報を受けたセンタの装置では、非常通報・停電通報等の通報種別や利用者情報等を表示することができるため、利用者からの通報に迅速かつ確に対応することができます。

また、簡易型緊急通報装置として「シルバーホンあんしんSV（エス・ファイブ）」を販売しています。あらかじめ登録した最大9カ所の中から設定した5カ所へ自動通報でき、非常ボタンもしくはオプションのペンダント型ワイヤレスリモートスイッチを押すことで、家族の携帯電話や自治体の相談センタ等の任意に設定した通報先に通報することができます。こうした商品は、老人ホームや高齢者向けマンション等において、簡易ナースコールシステムとしてもご利用いただくことができます。本商品は、加入電話（アナログ）回線に加えて、緊急通報装置において初めて「ひかり電話」回線にも対応しており、より多くのお客さまにご利用いただけるようになっています。

さらに、2011年6月より「シルバーホンふれあいSⅡ（エス・ツー）」の提供を開始しました。本商品は、手の指以外でもダイヤル操作がしやすいよう配慮したデザインのご家庭用電話機であり、オプションの外部スイッチ（入力装置）を本体に接続してご利用いただくことで、呼気や足踏み等でもダイヤル操作が可能となっています。また、あらかじめ登録しておいた通報先に、あんしんボタンを押すだけでつながる、あんしん通報機能も備えています。

そして、2011年10月には、高齢者にやさしいユニバーサルデザインの電話機「ハウディ 優V（ゆう・ファイブ）」や「シルバーホン・ひびきSⅢ（エス・スリー）」の提供を開始しました。「ハウディ 優V」「ひびきSⅢ」とも通話中の相手の声の大きさ・音質・速さをお好みにより調整する機能、疑似広域帯機能、迷惑電話お断り機能等を備えています。また「ひびきSⅢ」の受話器には、耳の不自由なお客さま向けに骨伝導ハンドセットが標準搭載されています。

今後も、高齢者や障がい者の方向けの端末を提供し安全・安心なコミュニケーションの実現に向けた取り組みを進めていきます。



シルバーホン ふれあいSⅡ

社員の声 つなぐ力

コンシューマ事業推進本部 プロダクトサービス部
情報機器開発担当
水島 彰宏



より多くのお客さまに安心してご利用いただくために

わたしたちの担当では高齢者や障がい者が安心して生活できる環境を提供したいと考え、情報機器の開発を通じた取り組みを行っています。

また、お体の不自由なお客さまや耳の不自由なお客さまでも利用できる電話機を提供しており、お客さまに「つながる」を実現いただける機器を提供しております。

これからも多くのお客さまの安心安全なコミュニケーションの提供に向け、お客さまの声を取り入れた情報機器の提供を行い貢献してまいります。

- ▶ [「シルバーホンあんしんSV」](http://web116.jp/shop/goods/anshinsv/anshinsv_00.html)
http://web116.jp/shop/goods/anshinsv/anshinsv_00.html
- ▶ [「シルバーホン ふれあいSⅡ」](http://web116.jp/shop/goods/fureais2/fureais2_00.html)
http://web116.jp/shop/goods/fureais2/fureais2_00.html
- ▶ [「ハウディ 優V」](http://web116.jp/shop/goods/yu5/yu_00.html)
http://web116.jp/shop/goods/yu5/yu_00.html
- ▶ [「シルバーホン ひびきSⅢ」](http://web116.jp/shop/goods/hibikis3/hibikis3_00.html)
http://web116.jp/shop/goods/hibikis3/hibikis3_00.html



住まいにおける光の利用シーンを訴求した ショールーム「光HOUSE（ひかりハウス）」

NTT東日本は、光サービスを活用した理想の住まいづくりをサポートする体験型ショールーム「光HOUSE」をオープンしています。「光HOUSE」では、インターネットだけではなく、暮らしに密着したさまざまな光サービスの利用シーンを体験いただけるとともに光サービスの導入にあたっての工事や配線方法等もご紹介しており、「住まいの光化」のすべてがわかるショールームです。また、専門スタッフによる無料のコンサルティングも実施しております。

現在、「光HOUSE」は、新宿、横浜、千葉、さいたま、札幌に展開しており、「無線やスマートフォンの活用術セミナー」や住宅関連事業者とタイアップした「家づくりセミナー」等、随時、さまざまなイベントや光サービスの活用方法等のセミナーを開催しています。新宿の「光HOUSE」においては、2012年1月までに1万人を超える方にご来場をいただきました。

今後、より広く「光HOUSE」を知っていただくため来場者数の増加や、お客さまのニーズに寄り添うためのコンサルティングスキルのさらなる向上をめざしていきます。



スマートフォンの活用術セミナー

社員の声 つなぐ

NTT東日本-東京
営業部 光化営業部門 住まいの光化推進室 主査
大森 妃佐子



光による“理想の住まいづくり”をサポート

新築やリフォーム等をご検討されているお客さまや住宅関連事業者様を中心に、日々ご来館いただいたお客さまに、実際の住環境をイメージできる展示スペースで「住まいの光化」が実現する快適で便利なライフスタイルを体感・体験していただいております。また、新築やリフォームをご検討されているお客さまの中には図面等をご持参されるケースもあり、個々のお客さまにあわせたサービスや配線・接続方法のコンサルティングを無料で実施しております。

今後もお客さまの“光のある快適な理想の住まいづくり”に向けて、利用シーンをイメージしやすい旬な商品・サービスの展示や、各種セミナーを積極的に展開し、多くの方へ光のよさを伝える情報発信拠点として取り組んでまいります。



[光HOUSE]

<http://flets.com/hikarihouse/top.html>

ネットワークのオープン化の推進

NTT東日本グループでは、他の電気通信事業者（以下、「他事業者」）に、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努めています。

2008年3月にサービスを開始した次世代ネットワーク（NGN）については、他事業者との接続を積極的に推進するため、インタフェース開示、フィールドトライアル、他事業者の方々への各種説明会の実施等、さまざまな取り組みを行ってきました。

これらの取り組み等により、2012年3月末現在、66社のISP事業者、30社の電話系事業者、8社のコンテンツ配信事業者にご利用いただいております。引き続きネットワークのオープン化*を推進することを通じてブロードバンドサービスの拡大に貢献していきたいと考えています。

地域と連携したブロードバンドサービス環境の提供による デジタル・ディバイドの解消

NTT東日本グループは、住民・企業・自治体の意見を重視した地域密着型公共サービスの実現に向けて、自治体の皆さまの住民サービスの向上、地域社会の活性化、行政事務の効率化・高度化等、各種ニーズに合った最適なソリューションを提供しています。地域に密着した営業体制によって、公共・自治体の皆さまが抱えるさまざまな課題の解決に向けて、地域と一体となった町づくりのお手伝いをし、その実現に際して、コンサルティングから構築、保守・運用までトータルにサポートします。

とりわけ力を入れているのが、都市と地方の格差の一因となっているデジタル・ディバイドの解消です。人口が減少している過疎地域では、利用者が少ないために採算が見込まれないという理由で民間業者によるブロードバンド化が

用語解説

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。

進まず、そのような地域に住む人たちは情報化の恩恵を享受できなくなってしまう恐れがあることから、各自治体が自ら投資してブロードバンド設備を導入するしかありませんでした。この問題を解決するために、NTT東日本では、一部地域においてIRU方式*を活用することで光ブロードバンドサービスを提供しており、2012年3月末までに、271自治体に提供しています。

今後も、国の政策や財政補助等の動きを見つつ、各自治体との連携を強化し、デジタル・デバイドの解消および地域のニーズにあわせた光ブロードバンドサービス環境整備に努めていきます。

つなぐ 岩手県 野田村に対する光ブロードバンドの取り組み

岩手県北東部の太平洋側に位置する野田村では、以前より高齢化や過疎化、少子化の問題を抱えており、地域コミュニティの活性化をめざしていました。そこで、2009年、野田村はIRU方式により村内全域に光ブロードバンドによる情報通信基盤の整備と、村からの効果的な情報配信や、テレビ電話等、村と住民、住民と住民の双方向情報通信の実現に向けたIP告知端末*による情報配信サービスの導入を決定し、入札を経てNTT東日本が導入に取り組むこととなりました。これにより、従前まで紙の回覧板や書類配布、無線放送等により提供していた情報が、NTT東日本の「フレッツフォン」を介して迅速に、かつ画面と音声によって確実に各世帯に届けられるようになります。また、配信用のコンテンツも簡易に作成することができ、村内に閉じた通信環境の特性を活かして身近な情報を安心・安全に提供でき、さらにテレビ電話の機能を使って住民同士が、相手の顔を見ながら手軽なやりとりをすることも可能となります。

情報通信基盤の整備と並行して、導入後に配信する情報内容等を検討する中で、村が強く希望したのは、IP告知端末をより身近に感じ、親しみを持って暮らしの中に採り入れてもらえるよう、村のマスコットキャラクター「のんちゃん」を画面に登場させることでした。そこでIP告知端末の画面カスタマイズを実施し、光ブロードバンド環境の整備および村からの情報配信サービス事業を「のんちゃんネット」と命名して、2011年3月、全世帯へ導入しました。

しかしながら、その直後の3月11日、東日本大震災が村の各地に深刻な被害を引き起こしました。村内に整備した光ファイバーケーブルが流失・断線するとともに、ネットワーク設備を収容していたNTT東日本の通信ビルも損壊する事態となりました。一方、役場2階に設置していた情報配信用のサーバー類は浸水を免れたことから、電力が復旧した数日後にネットワークを介して村内の約半数の「のんちゃんネット」端末が利用可能であることが確認できたのです。そこで、村から炊き出し等の生活支援情報を早速配信。電話をはじめ村の通信手段がほぼ途絶した状況において、村から住民の皆さまへの貴重な情報提供手段としての役割を果たすことができました。

野田村は現在、「安全・安心で活力あるむらづくり」を基本理念に掲げた復興計画に基づき、1日も早い復旧・復興に向けて、一丸となって取り組んでいます。NTT東日本は、グループの総合力を結集した情報通信環境の復旧や、住民支援・防災等の先進ソリューションの提供を通じて、村の復興と発展、そして地域の活性化を通じた「絆」の再生をめざす野田村の取り組みを、あらゆる角度から支援したいと考えています。

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权) の設定を受け、伝送路設備として借りる方式。



キャラクター のんちゃん

清流・安家川生まれの鮭の稚魚(赤ちゃん)
紫外線に弱いため帽子が手放せない。
ぼっこりふくらんだお腹には、生きていくための栄養がたまっている。のんちゃんのお腹のふくらみは、地域みんなの幸せのバロメーター。

外部ステークホルダーの声 つなぐ力

野田村村長
小田 祐士 様



「のんちゃんネット」からの情報配信が、村の元気の支えになる

住民の高齢化や過疎化、少子化は野田村にとっても大きな課題であり、住民サービスの充実や村の活性化を図る上でも、情報配信の果たす役割は大きいと考えていました。実際にIP告知端末を見て触れる機会を得て、文字や音声による分かりやすい情報配信やテレビ電話による顔の見えるやりとりを体験、これはすべての住民の生活に役立つツールだと直感し、村内の関係者からも高い評価を得たことから、村の全世帯への導入を決定しました。昔ながらの人と人との「絆」を、最新のICTツールを用いて再び取り戻したいと考えたのです。

2011年2月の端末の設置直後より、「役場からの情報を楽しみにしている」「未来が感じられる」「この機会にインターネットを利用してみたい」といった住民からの評価が数多く寄せられました。導入に際しては、画面上に村のマスコットキャラクター「のんちゃん」を登場させたいとお願いしました。見慣れない端末でも「のんちゃん」が登場すれば住民にも親しみが湧き、自然と笑顔になってもらえる。ささやかな工夫かもしれませんが、今後の住民サービスの充実という観点からは大きな意義があると考えています。実現を果たしたNTT東日本やアプリケーションベンダーの尽力に感謝しています。

東日本大震災では、被災数日後から「のんちゃんネット」端末の被災をまぬがれた村の約半数の世帯に対して、炊き出しや支援物資の提供情報といった、さまざまな生活支援情報の配信を開始。電話やインターネットが利用できない不便な状況の中で、必要な情報を迅速に届けることができました。災害時に顔を見ながら情報交換できたことは本当に助かりました。また、口頭では説明が難しい困りごとの相談でも、身振り手振りで内容が的確に伝わる等、端末の利便性の高さを実感しましたね。

「野田村東日本大震災津波復興計画」では、『防災まちづくり』、『生活再建』、『産業・経済再建』を3つの柱として復興・発展をめざしています。その中で、通信手段の確保をはじめ、ICTが村の復興に果たす役割には大きいものがあります。復旧作業により「のんちゃんネット」を全世帯に再び設置して、すべての住民へのスピーディーな情報提供サービスや双方向のやりとりといった、本来の導入目的を達成し、安心・安全な生活に役立てられる日を待ち望んでいます。

つなぐ 福島県檜枝岐（ひのえまた）村におけるICTを活用した「地域健康支援ネットワーク」と「光みんなの回覧板」

江戸時代から続く「檜枝岐歌舞伎」といった独自の文化をはじめ、尾瀬国立公園の玄関口に位置し多くの山々に囲まれ、豊富な自然が有名な福島県檜枝岐村。病院から遠方に位置し少子高齢化が進む現状において、お年寄りが安心して生活していける村づくりのためには、暮らしに役立つ情報の伝達や住民の健康を見守るしくみが不可欠です。檜枝岐村は、「地域一体で住民を見守る村づくり」をめざし、経団連未来都市モデルプロジェクトに参画し、テレビ電話端末「フレッツフォン」を全200世帯に設置する等、ICTを活用した「地域健康支援ネットワーク」と「光みんなの回覧板」を導入しました。

檜枝岐村では、全世帯に設置した「フレッツフォン」を村の情報連絡に活用しています。情報を発信する管理端末を役場、学校、デイサービスセンター、JAストアに設置し、行政情報や防災情報をはじめ、学校行事や敬老会等のイベント情報等、さまざまな情報を住民の方へ提供できるようになりました。一方通行の配信だけでなく、タッチパネルを使って双方向のやりとりが可能のため、たとえば授業参観への出席／欠席等、住民はワンタッチで回答でき、同時に配信側は自動的に集計が可能になります。この双方向のしくみは、今後「お年寄りの見守り」にも役立っていくと期待されています。また、情報配信にとどまらない活用方法として、JAストアから『本日のお買い得情報』を配信し、テレビ電話で注文すると配達されるしくみで住民への買い物支援を実施する取り組みを進めています。2012年6月28日から、新たなサービスである、通信料金着信者払いサービス「フリーアクセス ネット」をJAストアに導入いただき、住民は通信料金を気にすることなくテレビ電話をとおして商品を確認しながらお買い物をすることができます。

さらに、住民は自宅や集会所にある「フレッツフォン」に、簡単操作で健康データを定期的に登録。その数値を地域の診療所と共有し、在宅でも医師の顔を見ながらの健康相談が可能になりました。データを登録する習慣によって「明日はもっと歩こう」等、住民の健康意識が高まっており、早くも「血圧や体重の低下」等、数値的な効果が見えてきています。

檜枝岐村で始まった取り組みは、早くも未来に向けて広がろうとしています。

社員の声 つなぐ

NTT東日本岩手支店 法人営業部
公共ソリューション担当 営業担当課長代理

松平 宏司



非常時にも活用いただけたことが励みに

NTT東日本では、東日本大震災後の緊急措置として近隣の通信ビルから回線を村役場に開通させ、役場内には当社から電話交換機を持ち込み村の通信手段の確保に努める一方、「のんちゃんネット」についてはシステム開発ベンダーに協力を仰ぎ、震災発生直後から情報配信サービスを再開することができました。住民すべてに広く情報を届け、緊急通報を提供するという本事業の導入効果が表れるのはこれからですが、被災後に住民の方から『「のんちゃんネット」から届く役場からの情報に励まされた』との声が寄せられる等、非常時にも活用いただけたことが何よりの励みになりました。被災設備の復旧後は、「のんちゃんネット」による光ブロードバンド環境をさらに活用した安心・安全につながるソリューションのご提案に全力を尽くしたいと考えています。

用語解説

IP告知端末：自治体等と地域住民間の双方向コミュニケーションを実現するツールとして各家庭に設置された端末。

社員の声 つなぐ

NTT東日本-福島
法人営業企画 光活用PT 主査

石田 秀樹



すべては住民の安心・安全のために

人口600数名、伝統芸能と豊かな自然、厳しい冬の自然環境に身を置くこの地では、村の施策に住民一人ひとりの顔と声が反映されています。提案、住民説明、受付、構築、運用において、住民の方々の素直な声を聞かせていただきました。この度の「1自治体、全世帯フレッツ 光ネクスト導入」には、住民の方々の安心・安全への願いが込められております。さらなる安心を求めて、福島支店は今後とも、村とともに歩んでまいります。

左：石田主査
右：檜枝岐村住民課 橋主幹 様（保健師）

外部ステークホルダーの声 つなぐ

檜枝岐村総務課長

星 明彦 様



「尾瀬の郷」檜枝岐村は全200世帯をNTT東日本のテレビ電話で結び新たな公共サービスの形態を確立するための取り組みを始めました。初年度の2011年は行政情報配信、防災情報の伝達と、歩数計、血圧計、体重計と連動させた保健事業での中高年の疾病予防管理に取り組みました。

山間高冷の当村は県立病院まで60km、最寄りの総合病院までは100kmもの遠隔地にあり、医療過疎の地で住民の医療への不安は大きなものがあります。2012年度以降こうした状況を克服する住民サービスとして、遠隔医療や医療連携そして在宅介護事業に取り組んでまいります。

たとえば、子どもの教育で、学校に電子黒板やタブレット端末を整備してデジタル教材の活用や遠隔授業等を予定している他、観光立村ならではの活用として観光客向けの公衆無線LANサービスを導入する等、さらに魅力ある地域の実現に向け光ネットワークの幅広い活用が見込まれています。

2012年度は、檜枝岐村の健康相談・医療提供体制の充実という観点にスポットを当て、テレビ電話を利用した遠隔診療や健康相談等、住民の安心・安全をより強化する取り組みを検討し、プロジェクトの充実を図っていきます。今後も「フレッツフォン」を中心としたICTの利活用を積極的に推進していく予定です。

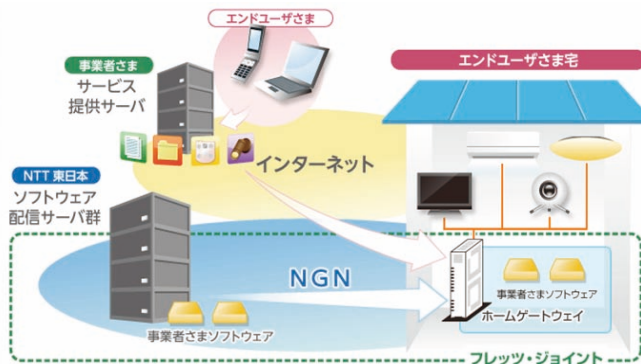
つながり「フレッツ・ジョイント」の提供

ブロードバンド環境の充実に伴い、パソコンだけでなくテレビやレコーダー、監視カメラ等、ネットワークにつながる、さまざまなデジタル機器が家庭やオフィスで増えてきています。NTT東日本ではサービス事業者様の協力の下、2010年12月から家電等をネットワークにつなぐことでより豊かで便利な暮らしを実現するホームICTサービスの創造をめざしたフィールドトライアルを実施し、デジタル機器とネットワークを簡易につなぐことができるサービスが、サービス事業者様の新規ビジネスの創造に寄与できると考えました。

そこで、ソフトウェア配信サーバにお預かりしたサービス事業者様のソフトウェアを、「フレッツ 光ネクスト」をご利用のお客さまのホームゲートウェイ等へ配信する「フレッツ・ジョイント」の提供を2011年8月より開始しました。

サービス事業者様は、既存の家電を遠隔制御する際に専用の装置や個別の設定を必要としていましたが、「フレッツ・ジョイント」で配信するソフトウェアがその機能を担うことにより、サービス事業者様のサービスを、より少ない機器で実現可能となります。またサービスを利用されるお客さまにとっても、配信されるソフトウェアにより、本サービスを意識することなく、サービスごとに必要となっていた面倒な機器設定等を行う必要がなくなります。

フレッツ・ジョイントのサービスイメージ



- ▶ **檜枝岐村 光で生まれる新しいつながり**
http://www.ntt-east.co.jp/business/rict/hinoemata.html?link_id=carank03
- ▶ **フリーアクセス ネット**
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120627_01.html

- ▶ **ホームICTサービスの創造をめざしたフィールドトライアル**
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20101129_01.html

つながる NTT東日本とぐるなびとのWi-Fi環境の拡大および付加価値サービス提供に関する協業

近年、飲食店等をはじめとする中小・SOHO市場において、付加価値向上のためにブロードバンド回線を利用したWi-Fi環境の構築・提供や、インターネットとの連携による新たなサービスの提供が進んでいます。

そのような状況の中、「フレッツ光+Wi-Fi」および「フレッツ・まとめて支払い」の普及拡大を推進するNTT東日本と、飲食店等における集客促進サービス等を提供する「ぐるなび」とが相互に補完し協力することにより、「食」、「通信」の分野でそれぞれ一層の事業発展を図ることができると考え、お客さまにより便利なサービスを提供するために、「ぐるなび」との協業を開始することとしました。

まず、「ぐるなび」の強みである「食」を接点とした飲食店等とのリレーションを活かし、NTT東日本の強みである高速・高品質な「フレッツ光+Wi-Fi」の導入提案を、2012年2月より実施してまいりました。

また、「フレッツ光メンバーズクラブ」と「ぐるなび食市場」（お取り寄せグルメサイト）が連携し、フレッツ光メンバーズクラブ会員限定の「Otoku Market（お得マーケット）」を2012年3月16日に新たに立ち上げ、会員限定価格にて厳選食材を提供することで、「フレッツ光メンバーズクラブ」の付加価値向上を進めてまいりました。

今後は、「Otoku Market」を中心として、「ぐるなび食市場」へ「フレッツ・まとめて支払い」を導入することにより、購入者にとって「安心・安全」な決済手段を追加することで、さらなる付加価値向上につなげてまいります。

つながる わが家のかんたんタブレット「光iフレーム2」の提供

無線LANに対応し、家中どこでも自由に持ち運びできる光iフレームは、2010年11月に販売を開始し、その後継機、「光iフレーム2」を2011年11月にリリースしました。

搭載メモリーの増加等による操作性の向上、生活防水対応、バッテリー長時間化、Flash、PDFファイル表示機能等の新機能を搭載することで、性能の向上が図られています。画面右側の操作ボタン（もどる、ホーム、メニュー）をハードボタンにすることで、視覚のみに頼らない確実な操作性を実現。また、電源、音量ならびに操作ボタンにはすべて機能がわかる表記（ピクトグラム含む）印字を施すとともに、両サイドの上部に傾斜をつけることで、握力の弱い、子どもやお年寄りの手にも馴染んでいただける設計となっています。

さらに搭載のカメラで撮った写真をそのままメールで送ることができるようになりました。

社員の声 つなぐ力

コンシューマ事業推進本部
ブロードバンドサービス部 アライアンス担当
熊田 圭吾



「フレッツ光」でオトクに「食」を

だれにでも身近である「食」を通じて、フレッツ光をご利用しているお客さまにオトクを感じていただける連携を「Otoku Market」で実現することができました。

日常利用や季節感のあるさまざまな食品を会員向け特別価格で提供していただくよう、アライアンス主管としてぐるなび様との交渉をおこない、新しいネットショッピングの機会をフレッツ光メンバーズ会員に提供することができました。また、「まとめて支払い」を「Otoku Market」対応させるよう、ぐるなびおよびぐるなび食市場の店子様と調整し、100店舗以上の導入を実現することで、フレッツ光のさらなる付加価値向上に結びつけることができました。

今後もぐるなび様とは、「食」と「通信」の融合をテーマにさまざまな展開を仕掛け、店舗・来店者およびフレッツ光をご利用のすべてのお客さまへのさらなる利便性・付加価値向上をめざしていきます。

フレッツ・まとめて支払い
<http://flets.com/payment/>



光iフレーム2 (正面)

(横)

社員の声 つなぐ力

NTT東日本 コンシューマ事業推進本部
ブロードバンドサービス部 情報機器開発担当
高橋 翔



だれでも迷わず使える端末

わたしたちの担当では、必要な機能に絞り込み「だれでも迷わず使える」タブレット型の情報端末「光iフレーム2」を開発しています。「光iフレーム2」を使うと家中どこにいても、豊富なアプリやインターネットから日常生活に役立つ情報を入手することができ、ちょっとした空き時間にコンテンツを楽しむことができます。2012年4月には、ユーザインタフェースを大幅に改善し、「直感的で迷わない」をコンセプトに使い心地のよさを追求した端末に仕上げました。

これからも多くの方々にご利用いただけるよう、魅力的な情報端末を開発してまいります。

「光iフレーム2」
<http://flets.com/iframe2/>

つながり 「光iフレーム2」を活用した家庭内での新たな学びの形
 幼児・小学校低学年向けの通信教育「デジタルZ」の提供

近年、教育分野においては、ICT活用による学習効率の向上や学ぶ意欲・楽しさの醸成等の効果を期待した、タブレット端末やスマートフォン等の情報機器と生徒一人ひとりの学習状況を把握するラーニングマネジメントシステムとの連携を図った新たな学習スタイルが登場しました。これら新たな取り組みは学校や企業等の教育現場で導入されはじめた一方で、家庭への導入については所有する端末仕様がさまざまであったり、宅内ブロードバンド環境の有無等が課題となっていました。

このような状況を踏まえ、幼児・小学校低学年向けにタブレット端末で学ぶデジタル通信教育教材を開発したZ会と、「フレッツ光」、「光iフレーム」とWi-Fiご利用環境の普及拡大を推進するNTT東日本が相互に協力し、“家庭における新たなICT教育シーン”の創出ならびに普及拡大を図ることとしました。新たな学びの形として、Z会が提供するデジタル通信教育「デジタルZ」*を、NTT東日本の「光iフレーム2」ならびに「フレッツ・マーケット」をご利用のお客さまへ2012年4月から提供開始しました。

つながり 「光ステーション」の提供

2011年12月、NTT東日本は、チェーン店舗・商店街店舗・公共施設等を営む「フレッツ 光ネクスト」の契約者を対象に、Wi-Fiアクセスポイントを設置し、来訪者に対して公衆無線LAN「フレッツ・スポット」によるインターネット利用環境の提供、店舗等からのオリジナルコンテンツの配信等を可能にするサービス「光ステーション」の提供を開始しました。

光ステーションは、特徴として、「フレッツ・スポット」や「フレッツ・ポータル」*の接続機能があり、フレッツ・ポータルの機能の内訳としてオリジナルコンテンツ登録・配信機能、お試しWi-Fiインターネット機能、災害時等のWi-Fiインターネット開放の機能を有しています。

簡単設定・レンタル提供なのでお手軽に利用可能なことや、公衆無線LANだけでなく、店舗等オーナーが利用するWi-Fiも利用可能となっています。

社員の声 つながり

NTT東日本-東京 パートナー営業部
 アライアンス営業部門 主査

山本 美希子



NTT東日本 コンシューマ事業推進本部
 ブロードバンドサービス部 アライアンス担当

庄子 悟



**光iフレーム2を活用した
 家庭内での新たな“学びの形”の創造**

タブレット端末の登場とWi-Fi活用シーンの拡大により、教育分野でのICT活用は大きく進展しつつあります。これまでは公教育が中心となり、デジタル教科書や電子黒板の活用が検討されてきましたが、現在はそれに触発された民間の教育会社も「ICTを活用して質の高い教育を行う」ことを積極的に模索しはじめています。

今回のZ会様との協業ではそのようなニーズに対して、光iフレーム2を利用した家庭内での新たな“学びの形”、それに伴う家庭内Wi-Fi化促進に向けた取り組みを両社のアライアンスにより実現しました。

用語解説

「デジタルZ」：Z会が提供するタブレット端末で学ぶ幼児・小学校低学年向けデジタル通信教育教材。



「デジタルZ」

▶ http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120127_02.html

用語解説

「フレッツ・ポータル」：オーナー様が作成したクーポン等コンテンツを配信するポータル画面。



「光ステーション」

▶ http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20111221_01.html



「フレッツ・スポット」

▶ http://flets.com/spot/s_outline.html

つなぐ 社会福祉協議会・地元企業等が行う買い物支援との連携

NTT東日本では2012年2月より、社会福祉協議会や地元企業等と連携し、「光iフレーム2」および「フレッツ・マーケット」を活用した買い物支援を実施しています。

訪問介護サービス事業の買い物代行においては、ホームヘルパーが要支援、要介護者宅から商店・スーパーへの移動する時間や買い物の時間により、その他の需要の高い生活援助（掃除、調理・配膳等）の時間を圧迫する等の課題がありました。

神奈川県南足柄市の社会福祉協議会が行っている訪問介護サービス事業においても、上記と同様の課題を抱えていたため、この解決策の一つとして持ち運びが自由で、その場で簡単に注文が可能な「光iフレーム2」および「フレッツ・マーケット」を導入いただくことにより、要支援、要介護者は買い物代行業をより簡単、便利にご利用いただけるようになり、ホームヘルパーは、多くの時間を生活援助に費やすことが可能となりました。

また、新潟県柏崎市では、地元企業が柏崎市内の買い物弱者が多い大洲地区の住民に対して、操作が簡単で画面が見やすい「光iフレーム2」および「フレッツ・マーケット」を活用したネットスーパーを提供することで、自宅近くに商店等がない方や、車等の交通手段もない方等の日常の買い物における負担の軽減が可能となりました。

つなぐ ネットスーパーによる被災地エリアでのお買い物支援について

岩手県大船渡市に本社を構えるマイヤは、東日本大震災発生後、被災された住民の方の買い物の不便を一刻でも早く解消することを目的に、仮設店舗での営業や出張販売等に力を入れておりました。震災後1年間で、被災地へ4店舗の出店を実現し、取り扱い商品をご要望の多い食品全般に特化する等、お客さまの声にお応えしてきました。

しかしながら、すべての仮設店舗での営業は困難であり、また店舗までの距離や交通手段の確保等において、買い物にご不便を抱えている方が多くいることから、マイヤでは自宅からネットを介して注文できるネットスーパー事業の立ち上げを検討されておりました。

そこで、NTT東日本岩手支店グループは伊藤忠テクノソリューションズとともに、「フレッツ光」および「光iフレーム2」を活用し、自宅から手軽にご注文できるネットスーパーのしくみを提案し提供することといたしました。

また、本サービスの開始にあわせて、大槌町エリアの住民向けの説明会を実施し、「光iフレーム2」の使い方やサービスの利用方法等をご紹介します。今後も復興に向けて、被災地のお役に立てるサービスやしくみの提供に取り組んでまいります。

社員の声 つなぐ力

コンシューマ事業推進本部
ブロードバンドサービス部 アライアンス担当



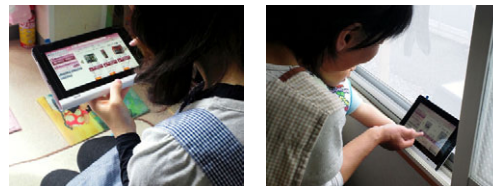
杉浦 真紀

タッチパネルで簡単操作の「光iフレーム2」による買い物支援サービスで、お客さまの生活をより便利にします

今回2つのエリアにおいて「光iフレーム2」を利用した買い物支援を実施させていただくことになりましたが、実際に利用していただいたホームヘルパー様や高齢者の方から「買い物の時間が削減できて助かる」「楽しく注文ができる」「遠くのスーパーに行かず簡単に買い物ができる便利」等、嬉しいお言葉をいただいています。

タブレット端末が目新しく、操作が不慣れな方に「光iフレーム2」は適さないのではないかと心配もありましたが、新しいものに積極的に関心を寄せる方も増えているようです。さらに、携帯電話より画面が大きく、タッチパネルでPCより直感的な操作が可能な「光iフレーム2」は受け入れられやすいのかもしれません。今後は同取り組みをさまざまなエリアで展開する他、「フレッツ光」を活用した新たな利用シーンの創出により、お客さまの生活をより便利にする取り組みに努めてまいります。

社会福祉協議会・地元等が行う買い物支援との連携開始について
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120215_01.html



光iフレーム2を活用して、ネットスーパーのサービスを利用している様子

外部ステークホルダーの声 つなぐ力

株式会社マイヤ
営業サポート部 統括マネジャー



新沼 達央様

お客さまが、便利で使いやすいと感じるネットスーパーをめざして

東日本大震災により、日々の買い物に苦勞するお客さまが少なくなかった大槌町エリアにおいて、店舗に足を運ばなくても買い物ができるしくみが不可欠だと考えており、ネットスーパーの必要性を強く感じました。大槌町エリアで交通手段のない人や遠くの仮設住宅に住むお客さまに、こちらから出向いて商品を届けたいと考えていました。

ネットスーパーのサービスを開始するにあたり、光iフレーム2を実際に手にしてみて、操作性の高さに大きな期待を持ちました。ネットスーパーの便利さをご利用いただいて初めて実感いただけるものです。これなら、お客さまが最初にぶつかる『注文の仕方がわからない』という壁を乗り越えられるのではと感じました。今回のサービスがモデルケースとしてうまくいけば、今後は県内の各店舗でも展開したいと考えております。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本-岩手
法人営業部 県南法人営業担当 営業担当課長代理
赤坂 博光



ネットスーパーでお客さまとともに
被災地復興の貢献を

株式会社マイヤ様は東日本大震災発生直後より、自らも被災している中、被災住民の「食の流通」を確保するためいち早く行動を起こし、現在も被災地復興への強い思いから、さまざまな活動を継続されています。NTT東日本岩手支店グループでは、被災当初から、通信インフラ再構築に携わり、十分な通信インフラが無い最中、限られた時間での迅速かつ確実な設備対応により、本社機能の移転・被災地への店舗開設に向けて、NTTグループ一丸となって対応してきました。

今回、新たに開始する「ネットスーパーサービス」は株式会社マイヤ様が被災された住民の方々への安定した商品提供と利便性向上、サービスの充実という強い思いで開始されました。

サービス開始に伴い住民説明会を開催し、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社様と協力しながら、「光iフレーム2」を初めて触れるの方々に対して、「ネットスーパーサービス」の操作方法等、操作のポイントをきめ細かくご説明し、また、参加住民の方々に直接「光iフレーム2」に触れていただきながら、より便利に活用していただくように努めてきました。NTT東日本岩手支店グループでは、今後も株式会社マイヤ様の思いを踏まえ、サービス展開の充実と被災地復興に向けて、地域に根ざした活動を継続していきたいと思っています。

社員の声 つなぐ力

ビジネス&オフィス事業推進本部 SE部 自治体AP担当
営業担当主任
北村 淳



安心・便利な地域交通体系を支えます

人々の足として広く利用されてきたバス等の公共交通が縮退していく中で、交通弱者と呼ばれる方々の生活交通の確保が大きな課題となっています。この課題を解決するために、NTT東日本では2001年度より「デマンド交通システム」を提供し、公共交通再生のお手伝いをしてまいりました。

「デマンド交通」サービスは、利用する方々を低料金にてドアtoドア送迎することができ、IT技術の活用でその利便性はさらに向上します。

2012年4月よりシステムのクラウド化を実現しました。サーバーを一元的に保守することで、より多くのお客さまに手軽に安心して利用いただくことができます。

交通環境の改善をとおして、今後もより一層の地域貢献ができるよう、さらなる安全性・利便性を追求していきたいと思っています。



「Bizひかりクラウドお出かけデマンド」のサービス提供開始について

http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120327_01.html



※「お出かけデマンド」にて商標登録出願中。

つなぐ 「Bizひかりクラウドお出かけデマンド」のサービス提供

従来クライアント・サーバ型でサービス提供してきた「デマンド交通システム」を、より多くの自治体様等に導入いただけるように、2012年4月1日より、クラウド型サービスとして「Bizひかりクラウドお出かけデマンド」*を提供開始しています。

システムの運行管理を担当し、利用者からの電話予約を受け付ける予約センターでは、利用者からの電話を受けたオペレータが、地図情報システムや車載システムを用いて車両の手配を実施。最適な運行経路を決定して、移動中の運転手に行き先や時刻を迅速に伝えます。ITを活用して運行管理の効率化を図ることで、利用者はもちろん、管理する側にとっても手間やコストをかけずに公共交通システムを運用できるようになります。

つなぐ 「自由が丘光Wi-Fiシティー計画」の展開

自由が丘商店街振興組合（本部：東京都目黒区）とNTT東日本は、商店街コミュニティ・店舗やフレッツ光回線を利用したWi-Fiサービス「光ステーション」等、両者の持つリソースを活用して自由が丘商店街や周辺地域の魅力を向上する「自由が丘 光Wi-Fiシティー計画」について協同で展開することとなりました。

自由が丘の駅前・商店街通り・店舗を、「光ステーション」等によりフレッツ光のWi-Fiエリアとすることにより、公衆無線LAN「フレッツ・スポット」による高速インターネット接続に加え、自由が丘商店街の情報をスマートフォン等に発信していきます。また自由が丘商店街のイベント情報・店舗情報・お得情報等をWi-Fiによりスマートフォン等に発信する「自由が丘 OFFICIAL GUIDE PORTAL」を2012年5月3日に提供を開始しました。Wi-Fi端末をお持ちなら、自由が丘商店街を訪れるだけでも「自由が丘 OFFICIAL GUIDE PORTAL」をご利用できます。さらに災害時のIPライフライン提供大規模災害発生時等には、安否確認・情報収集等を行えるよう、無料のWi-Fiインターネット接続環境を提供し、IPライフラインとして地域社会へ貢献していきます。

つなぐ ニンテンドーゾーン™ 『山梨でDS!』を活用した電子クイズラリーの開始

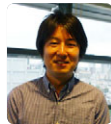
NTT東日本山梨支店は、山梨県内の店舗、観光・商業・宿泊等施設（以下、各施設）の集客や、各施設間のお客さま相互誘引を通じた地域活性をめざし、「フレッツ光」およびニンテンドーDS®シリーズ向けコンテンツ配信サービス「ニンテンドーゾーン™」を活用した『山梨でDS!』トライアルを開始し、参加いただける各施設の募集を2011年10月に行いました。その結果、主旨に賛同する多数の施設にご参加いただき、ICTを活用した新たな手段で地域を盛り上げることができました。

本トライアルは、NTT東日本が2011年6月8日より全エリアで展開する「店舗等におけるWi-Fiアクセスポイント導入に関するフィールドトライアル」と連動し、山梨エリア限定の取り組みとして実施するものです。

県域規模の地域まるごと活性化に向け「ニンテンドーゾーン™」を活用するケースは日本初であり、山梨から発信される新たなモデルとなります。本トライアルは、Wi-Fi事業に関するノウハウが豊富なNTTブロードバンドプラットフォームと協力して実施しています。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本 コンシューマ事業推進本部
ブロードバンドサービス アライアンス担当 主査



増山 大史

商店街まるごとWi-Fi化する「街ごとWi-Fi」で新たな光の活用や地域活性化をすすめていきたい

スマートフォン等の外出先に持ち出すWi-Fi端末の急速な普及にあわせて、店舗等を自宅と同様に高速・快適な「光Wi-Fi」の利用エリアやクーポンやお知らせ等の店舗情報も配信可能なエリアにできる「光ステーション」（2011年12月開始）を提供してきました。この度、自由が丘商店街様とアライアンスを組むことにより、店舗の中だけでなく駅前等の商店街の屋外エリアでも「光Wi-Fi」による高速インターネットの利用や商店街情報の配信ができる「街ごとWi-Fi」の取り組みをはじめました。他の商店街や自治体からの反響も大きく、さまざまな団体からのお問合せをいただいております。今後、さらに提供地域を増やし、新たな光の活用法、地域メディアとして成長させたいと考えております。

「フレッツ・スポット」
http://flets.com/spot/s_outline.html

社員の声 つなぐ力

NTT東日本-山梨
ビジネス営業部 市場開拓担当課長



酒井 大雅

産学官民協働でWiFiを活用した新たな地域活性にチャレンジ!

本取り組みはNTTグループのみならず、山梨県他自治体、商店街、商業/経済団体、学生、メディア等、地域に関するすべてのプレイヤーの皆さまと協働して推進する仕掛け・しくみを伴ったというのが大きな特徴です。トライアルの中でWiFiサービスの可能性や、実際の具体的な利活用シーンの認知向上が図られ、2012年1月には、山梨県観光部様と「やまなしFreeWi-Fiプロジェクト」を立ち上げる等、全県的な取り組みに発展させることができました。今後も地域に拠点を構える通信会社として、地域との真の協働とは何かを考え事業を推進していきたいと思っております。

外部ステークホルダーの声 つなぐ力

シナプテック株式会社 代表取締役 社長
文部科学省 中央教育審議会委員（生涯学習分科会委員）
やまなし大使



戸田 達昭様

“地域活性化やまちづくりはひとつづくりから”と表現されるように、どのようなしくみやインフラが整備されようとも、その担い手がそれを活用しきれなければ意味を持たないと言われております。

山梨県甲府市の朝日通り商店街の活性化に向けた“協働”において通信インフラの提供にて参画いただき、面的なWi-Fi化やそれを活用したコンテンツの提供等により次代を担う子どもたちが地域に興味を持つきっかけを創出し、商店街の活性化に資する新しい風を吹き込んでいただきました。そして何よりも、商店主を含めた参画者との“きめ細やかなコミュニケーション”や“学びあい”を通じた中での活動があり、担い手育成や生涯学習の観点からもとても有意義な取り組みとなりました。今後も地域人材と協働した取り組みに期待しています。

※ ニンテンドー3DS・ニンテンドーDS・ディーエス/DSは任天堂の登録商標または商標です。

つなぐ 総務省地デジチューナー支援事業

NTT-MEでは、2009年から総務省の補助金事業として、経済的な理由で地デジ放送に対応できない世帯に対する、総務省地デジチューナー支援実施センターを運営していました。

2012年3月31日をもって、地デジ完全移行という国家的事業が無事終了しましたが、この間NTT-MEはその一翼を担い、責務を果たすことができました。

社員の声 つなぐ

NTT-ME ネットワークビジネス事業本部
カスタマーサービス事業部 地デジPT



風間 泰之

国家的事業の地デジ移行支援に携わって

地上テレビ放送のデジタル化に際して、経済的な理由で地デジ対応ができない世帯へきめ細やかな支援を実施してきました。

支援の内容は、簡易な地デジ対応チューナー（1台）の無償給付と、お住まいを訪問したチューナーの設置やアンテナ改修等です。お住まいを訪問する工事担当者には、相手の立場に立った、わかりやすくきめ細やかな対応を実施するよう指導し、大きなトラブルもなく約150万世帯に対して支援を実施することができました。2009年の支援の開始当時は、何事も初めてのことばかりで、メンバー全員が戸惑いばかりで大変でしたが、支援を受けた世帯をはじめ、総務省や全国の自治体等の関係機関、団体から多くの感謝の言葉もいただき、この支援に携わったことに大いに誇りを感じています。

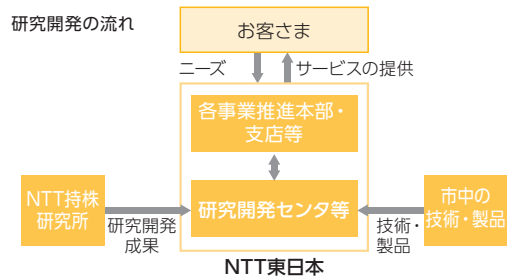
お客様の多様なニーズに応じたサービスの提供

お客様のニーズに応える、NTT東日本の研究開発

NTT東日本では、光ブロードバンドサービスの利用を通じて、お客様の生活をより豊かに、より快適にするための研究開発に取り組んでいます。NTT東日本の研究開発センタでは、NTT持株研究所が基盤的研究開発を行っていることに對し、その研究開発成果や市中の技術・製品を活用した応用的研究開発を行っています。

ICTの利活用によりお客様の生活を快適・便利にする新サービスの開発、現行サービスの技術改良や効率化、ネットワーク強化等の開発、環境負荷低減への貢献にむけた開発が、研究開発センタの役割です。サービスをお客さまに安心、安全にお使いいただけるよう、機能確認を入念に実施し、総合的な品質の確保に取り組みながら、信頼性の向上に努めています。

新サービスの開発やネットワーク強化等の開発は、地域に根ざしたお客様のニーズや市場動向といった事業を取り巻く環境の変化に対応しながら、現場の声をタイムリーに反映して実施する必要があります。品質・信頼性を確保しつつ、新たなサービスや技術の迅速な事業への導入をめざしています。



つなぐ フレッツ光の利用を促進し、
継続してご利用いただくための研究開発

光ブロードバンドの利用促進に向けては、インターネットをこれからはじめたいがどの程度利用するかわからない、またはインターネットの利用機会が少ないというお客さまが手軽な料金でお使いいただける、2段階定額料金のサービス「フレッツ 光ライト」を開発しました。近年のインターネット利用者増加によるIPv4アドレス枯渇問題の対応においてNGNでのインターネット（IPv6）接続サービスの開発や、だれもが使える操作性と利便性に向けて高機能化したタブレット端末「光iフレーム2」の開発等を行っています。

ご自宅での利用が豊かになるために「OSGi^{*1}フレームワーク」を組み込んだホームゲートウェイを開発しました。これにより、NTT東日本のソフトウェア配信サーバーにお預かりしたサービス事業者のソフトウェアを「フレッツ 光ネクスト」をご利用のお客さまのホームゲートウェイに対して配信するサービス「フレッツ・ジョイント」を提供しています。お客さまにとっても、サービスごとに必要となっていた面倒な機器設定等を行う必要はなく、ネットワークにつながるさまざまな機器をご利用いただくことが可能となりました。

オフィス環境では「オフィスまるごとサポート」でオフィスのIT機器をサポートセンタから遠隔でサポートする機能の開発をしました。さらに、企業のプライベートネットワーク等の構築を可能とする「フレッツ・VPNゲート」^{*2}をより簡単にご利用いただくための「ユーザ認証代行機能」の開発等、ビジネス向けのニーズに応じていく開発にも取り組んでいます。

つなぐ より多くのお客さまにフレッツ光をご利用いただくための
研究開発

ひとりでも多くのお客さまに光ブロードバンドをご利用いただくための研究開発へも取り組んでいます。「フレッツ光」をご利用いただくためには、個々のお客さまのところまで光配線を行う必要があります。マンション等では、物件ごとにさまざまな設備形態があることや、経年劣化による配管等の不良等、光ケーブルを通すためのさまざまな課題もあります。これら配線が困難な設備に対して、スムーズに工事を行う工法の開発も研究開発センタが担っています。たとえば、1本の配管から複数の部屋へ配管が分かれている場合は配線作業に多くの時間を要します。先端可動型配管カメラを活用した工法を開発し、効率的な作業を実現しました。




宅内工事では、短時間で作業を行えるようにするとともに、お客さまの美観向上ニーズに応じるための屋内光配線部材（ワイヤプロテクタ等）の開発等にも取り組んでいます。

つなぐ 安心・安全へ向けた研究開発

研究開発センタでは、すべての研究開発を実施するうえで、通信事業者としてネットワークの「安心・安全・信頼」を確保するための機能確認、検証も行っています。システムやサービスの実現においては、サーバやルータ等多くのネットワーク装置の組み合わせによりネットワークが構成されるため、さまざまな状況を想定した総合的な検証を実施し、信頼性の確保に努めています。環境負荷を考慮し、検証設備の空調効率化による電力削減や、生産性向上を図る検証の自動化ツールの開発にも取り組んでいます。

つながる安心・安全の提供へ向けて「光モバイルバッテリー」を開発しました。災害等の停電時でもホームゲートウェイへの給電により、ひかり電話およびインターネットの利用を可能とすることに加え、スマートフォンやタブレット端末等のモバイル機器へも給電が可能です。

今後もお客さまの声を真摯に受け止めながら、「人と通信で、地域をつなぐ会社」として安心を提供するための研究開発に取り組んでいきます。

-  「フレッツ・ジョイント」
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20110801_01.html
-  「オフィスまるごとサポート」
<http://www.ntt-east.co.jp/business/solution/marugoto/>
-  「フレッツ・VPNゲート」における「ユーザ認証代行機能」
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20110624_01.html

用語解説

- *1. OSGi: ソフトウェアのモジュール化、およびその動的な管理を実現するJavaソフトウェア開発フレームワーク。
- *2. フレッツ・VPNゲートご契約者とエンドユーザのお客さまとの接続に必要なユーザ認証を、NTT東日本が代行するサービス。



先端可動型配管カメラ



光モバイルバッテリー

-  「光モバイルバッテリー」
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120228_01.html

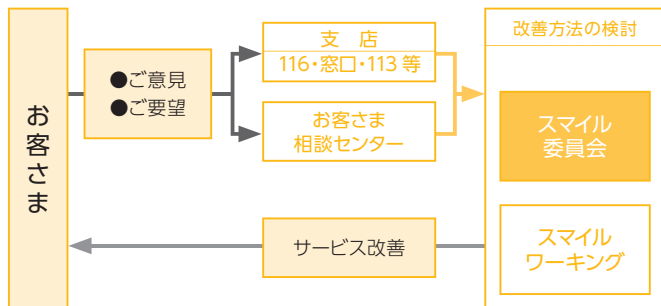
スマイル活動の実施

NTT東日本は、お客さまのさまざまな声を事業の改善や新サービスの開発に役立てる「スマイル活動」を行っています。

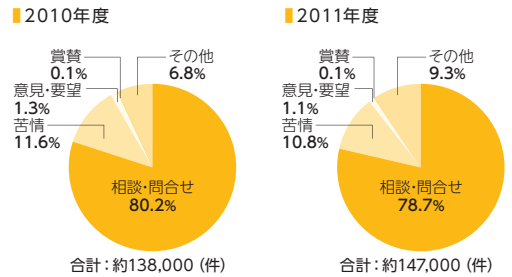
「お客さま相談センター」等には、お客さまからの「ご意見・ご要望」「賞賛」「苦情」が寄せられます。「ご意見・ご要望」については「スマイルワーキング」でさまざまな角度から議論を行ったうえで、社長を委員長とする「スマイル委員会」で最終的な審議が行われ、その決定事項が全社に展開されます。「賞賛」については、半期ごとに対象の社員を表彰することにより、お客さま満足度向上の取り組みの活性化を図っています。「苦情」については、全社一丸となり、削減に向けて精力的に取り組んでおり、お客さまからいただいた苦情の再発防止を図るとともに、関係各部署へ情報共有しています。

2011年度においては、「お客さま相談センター」に、14万件以上の問い合わせ等があり、「スマイルワーキング」を8回、「スマイル委員会」を2回開催し、ご意見・ご要望等について、135件の改善等の検討に取り組みました。2012年度以降も、引き続きスマイル活動の推進を図ってまいります。

スマイル活動の流れ



お客さま相談センターにおける受付状況



お客さまからのご意見とその改善内容(2011年度の改善例)

お客さまからのご意見	改善内容
NTT 東西のお客さま相談センターが同じ番号を使用しているので、別々にしてほしい	お客さま相談センターにお電話をいただいた際に NTT 東西のお客さま相談センターを選択できるように改善しました。
ハローインフォメーションの文字を大きくするとともに、色分けをシンプルにしてほしい	ハローインフォメーションの文字サイズを見直しました。また、色分けもシンプルなものに変更しました。
@ビリングの請求情報等について、CSV ファイル形式だけでなく、PDF ファイル形式でも提供してほしい	従来の CSV ファイル形式に加え、PDF ファイル形式での提供も行い、印刷・保存がしやすくなるように改善しました。

社員の声 つなぐ力

東日本電信電話株式会社
お客さま相談センター
落合 和子



お客さまのお気持ちを受け止めることを心掛けています

私がお客さまのお話を伺う時に心掛けていることは、最初にお客さまのお話と気持ちを全面的に受け止めることです。お客さまは一大決心して電話され、緊張されていることが多いため、しっかりお話を聞くことでご安心いただき、気持ちを柔らかくしていただくことで、話しやすい環境をつくっています。

また、お電話での説明となりますので、丁寧に、そして正確にご説明することで、「見えないものが見える」説明になるように心掛けています。

これからも、お客さまの不安や疑問を一緒に解決し、NTT東日本をもっと好きになっていただけるよう、一期一会の想いで大切にお客さまを受け止めてまいります。

その他の取り組み
<http://www.ntt-east.co.jp/smile/>

つなぐ スマイル活動表彰の実施

お客さま目線に立った「親切な対応」「わかりやすい説明」等に対する社員等のインセンティブを高めるとともに、NTT東日本全体のCS向上のため、NTT東日本グループならびにパートナー企業における営業部門、コールセンタおよび工事・故障修理部門等、日常的にお客さまと接している部署を対象に、お客さまから電話・メール等を通じて、多くの「賞賛」の声をいただく等の優れた功績があった社員等に対して、「スマイル活動表彰」を実施しています。

2011年度は、スマイル活動表彰を2回実施し、計88名が表彰されました。

NTT東日本では、より一層のお客さまの満足度向上に向けて、さらなるスマイル活動の認知度・ステータス向上を図っていきます。

サービス品質の向上

NTT東日本グループでは、サービスや品質・技術の向上を心がけ、お客さまに満足していただける情報通信サービスの提供に努めています。

たとえば、「フレッツ光」については、お申込受付からお客さまにご利用いただけるまでの期間を短縮するため、社内の処理時間の短縮やお申込受付時に工事日をお伝えする工事日即決、フレッツ光設置場所にうかがわずにサービス提供を可能とする無派遣工事の推進等に取り組んでいます。

2012年度についても、さらなる業務改善に取り組み、サービス品質の向上に努めていきます。

つなぐ NGNを利用した診療所向け電子カルテサービス「Future Clinic 21 ワープ」の提供

NTT-MEは、2009年4月より、NGNを利用した診療所向け電子カルテサービス「Future Clinic 21 ワープ」を提供しています。本サービスは、治療方針の確認や今後の治療計画を視覚的に把握ができるタイムライン機能や紙のカルテのように簡単に記録可能なペンタッチ機能、効率的な事務処理等の業務を可能にする日医標準レセプトソフト（ORCA）との連携機能を備える等、情報管理の利点と紙カルテのような自在な操作性を両立させたサービスです。

また、2011年5月より全日本病院協会が実施した東日本大震災の被災地（気仙沼市）における避難所への巡回診療にあたっては、カルテの管理のスムーズさ、担当医交代時における治療内容伝達の確実性・容易性・操作の簡易性等を評価いただき、同サービスを巡回診療担当チームに採用いただいたことから、無償にてご利用いただきました。

今後、さらにサービスの提供を進め、医療のICT化の振興に貢献していきます。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本-宮城 設備部 サービスオペレーション部門 カスタマーサービスセンター

鈴木 朝隆



お客さまにあわせた対応を心掛けています

私は、故障修理業務を行っています。

私が常に心掛けていることは、お客さま宅にお伺いした際には、ただ作業を行うのではなく、まずお客さまの声をよく聴き、ご不便をお掛けしているお客さまの気持ちや、求めていることを理解した上で、作業に入ることです。

また、修理完了後、お客さまに故障原因をお伝えする際、説明内容が専門的になってしまうことがあるので、図に描くことや、わかりやすいたとえに言い換えて説明する等工夫しています。こうすることでお客さまに納得していただき、お客さまの表情が晴れたときには、こちらも安心し、嬉しい気持ちになります。

私は、お客さまと顔をあわせ接している業務であるため、お客さまの声や、表情から気持ちを感じ取り、それにあわせた対応をすることが大切だと日々感じています。

社員の声 つなぐ力

NTT-ME ネットワークビジネス事業本部 ネットワークソリューション事業部 ネットワーク営業部門 営業企画担当

西村 慶太郎



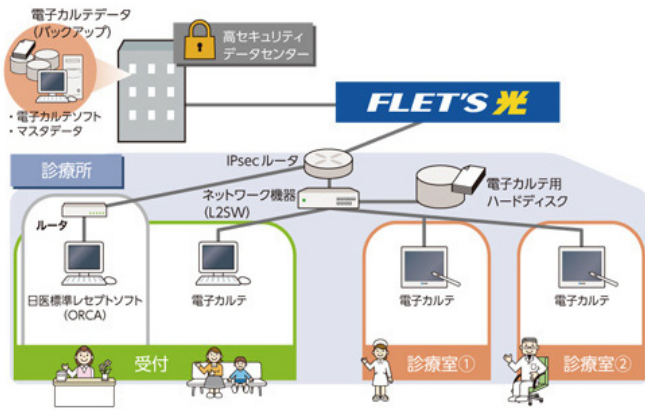
ユーザ目線で使いやすいサービスをめざした改善の繰返し

Future Clinic 21 ワープは2009年4月のサービス提供開始以来、ヘルプデスクや故障受付センター、ならびに代理店を通じてお客さまから沢山のご意見・ご要望を、日々いただいております。

医療現場はわれわれのいる通信業界とは全く異なりますが、いただいたお客さまの声からお客さまのニーズを理解することに努め、機能追加やサービス品質改善を実施しております。

2012年5月、お客さまのご利用形態を分析した結果を基に、パソコン端末1台より導入可能な料金体系を導入いたしました。これにより、小規模な診療所様への導入が進み、医療業界の品質向上につながることを期待しております。

電子カルテイメージ



ICT活用による「新しい公共」型「地域の安心と活性化」事業について (テレビ電話健康ネットワーク)

2011年11月、医療・介護費の高騰と医療過疎という共通の課題を抱えた北海道後志管内の4町村(喜茂別町、積丹町、ニセコ町、島牧村)が広域連携し、高齢者が元気で安心して暮らせ、医療費や介護費用の抑制をめざしたモデル事業を開始しました。NTT東日本北海道支店グループは、ネットワーク技術を活用しシステム全般の設計・構築を行い、地域の皆さまが安心して健康に暮らせるしくみづくりをお手伝いしています。

本事業では光ネットワークを基盤としたインターネット環境が整っている好条件を活かし、テレビ電話を利用した「遠隔健康相談」を4町村で実施します。自治体が対象者に「歩数計」を配布し、各集会所に設置する「体組成計」「血圧計」から得られるバイタルデータをASPサーバに蓄積し、定期的を実施する自己採血による血液成分データとあわせ、遠隔地にあるサポートセンタの医師やスタッフから健康相談を受けます。また、集会所はコミュニティの場として地域から募集したコンシェルジュが盛り上げ、機器操作のサポートや健康情報の共有を行います。さらに、集会所であるニセコ町駅前温泉の「綺羅乃湯」では、「介護予防」システムが、冬季間の運動不足解消に効果が高く、高齢者の体調にあわせた介護予防体操を実施します。

また、喜茂別町、積丹町、島牧村の住民宅に人感センサーや緊急ペンダントを利用した「高齢者見守り」システムを導入し、緊急時や相談時には見守りコールセンタが迅速な対応とサポートを行うとともに、ネットワークを介した家族も同様に携帯電話等で高齢者の活動量が把握できるため、徘徊等の生活行動の変化や孤独死がないように高齢者を見守ります。

さらに今年度からの新しい取り組みとして、2012年度からは、喜茂別町と積丹町では自治体コールセンタを開設し、情報基盤整備事業で設置したIP告知端末*を利活用した見守り相談を実施しています。

社員の声 つなぐ

NTT東日本-北海道
小樽支店 営業部門 第一法人担当
営業担当課長代理
菊地 充一



光を活用した新たなソリューション提案

NTT東日本-北海道小樽支店は4町村の光ブロードバンド基盤整備構築、IP告知端末整備に携わり、整備後も光を活用した新たな住民サービス検討について積極的に関わってきました。本取り組みは、多くの自治体が直面している医療過疎や医療費・介護給付費の上昇といった課題を、光とICTの活用によって解決することをめざし提案しました。

今後も喜茂別町様が中心となって開催しているICT利活用研究会の運営にご協力させていただき、地域の活性化や住民のコミュニケーションに役立つような新たなソリューションを提案してまいります。

用語解説

IP告知端末：IP網を使用して、自治体等が配信する行政告知送等を受信することのできる端末。

つなぐ 公衆電話の設置場所の開示

従前から「公衆電話が減少しており設置場所がわからない。公衆電話マップをHP上に載せてほしい」というご利用者のご要望を受けており、加えて、東日本大震災以降は「災害時等に公衆電話を探すため、公衆電話マップを作成し、公式サイトにあげてほしい。」というご要望もいただくようになりました。

このようなお客さまの声を受け、2012年6月、「公衆電話設置場所検索」のNTT東日本公式サイトへの掲載を開始しました。

公衆電話設置場所検索の画面イメージ



公衆電話インフォメーション
<http://www.ntt-east.co.jp/ptd/>

次世代のICT社会を担う人材の育成

「ネット安全教室」の開催

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、NTT東日本グループでは、ICT時代のコミュニケーションの仕方やマナーをテーマにし、小学校等への社員を派遣した出張授業「ネット安全教室」を実施しています。

2006年から開始した「ネット安全教室」は、2012年3月31日現在、延べ1,042校、83,213名の子どもたちが受講しました。子どものインターネット事情にあわせて、小学校低学年向けと高学年向けのカリキュラムとツールを用意しており、授業内容の充実を図っています。また、こうした取り組みを「ネット安全教室ブログ」でお伝えしており、より身近に活動内容を知っていただけるよう取り組んでいます。

今後も、最新のインターネット事情等に即したカリキュラム等を提供し、子どもたちへインターネットの適切な利用を伝えるとともに、テキストやホームページ等についても適宜見直しを図っていきます。

つなぐ e-ネットキャラバン*について、開催ニーズに応じた着実な講師派遣

「e-ネットキャラバン協議会」は、総務省、文部科学省およびボランティア講師派遣企業等で構成され、インターネットの安心・安全な利用に関する啓発活動等により、子どものネット社会における安全と健全な発育を促進し、安心・安全な情報通信社会の実現に資することを目的として、保護者・教職員等を対象に「e-ネット安心講座」を開催しています。

NTT東日本グループは、この講座に講師認定の登録を受けた社員を積極的に派遣しており、インターネットの安心・安全な利用に関する啓発を行っています。2011年度は、78の講座に講師を派遣し、保護者・教職員等11,019名に講演を行いました。今後も継続して社員の派遣を実施していきます。

つなぐ 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・マナーが求められます。

NTT東日本は、ウェブを通じて、子どもたちに情報モラルを含めたICTに関する基本知識を身につけてもらう場を提供しています。

「スーパーメディアキッズ」は、子どもたちが現代に必要とされるコミュニケーション能力を楽しく身につけることができ、大人も子どもにコミュニケーションについて教える際に役立つ、さまざまなコンテンツをホームページ上に用意しています。たとえば、子どもたちが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「ネットあんぜんクイズ」や、わからない言葉を調べることができる「つうしんキーワード」等、情報通信ネットワークのしくみや構造をわかりやすく伝える工夫をしています。

社員の声 つなぐ

NTT東日本・長野
企画部 広報室長

油井 一剛



インターネットを安全に使いこなせるように

わたしたち長野支店グループでは35名の社員がネット安全教室の講師として授業を行っています。私は2010年11月に初めて講師を担当させていただき、これまでに7校で授業を行いました。普段の授業でインターネットを使った調べもの学習を行っている学校も多く、子どもたちは私の授業も熱心に聞いてくれます。授業では、インターネットでも日常生活と同じで相手を思いやる心が一番大切なんだよと話しています。

講師を担当している立場で嬉しかったことは、複数の小学校から2年続けて申込みをいただいたことです。これからも子どもたちがインターネットを理解し、安全に使いこなせるようお手伝いをしていきたいと考えています。



ネット安全教室 ブログ

<http://ntt-east-kids.blogzine.jp/blog/>

用語解説

e-ネットキャラバン：「e-ネット安心講座通信業界キャラバン」の略称。講座は、迷惑メール・ウイルス・インターネットを通じた犯罪に関する情報や、その対処方法等について実施。



スーパーメディアキッズ

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

つながる おしごと見学会

千葉支店グループでは、地域の子どもたちが安心・安全に暮らせる社会貢献活動の一環として、「つながるおしごと見学会」を毎年開催しており、これまでに1,352名の小学生と保護者の方々に参加いただきました。

このイベントでは、電話・インターネットがつながるしくみを学んだあと、光ファイバーの実験や高所作業車体験、通信ネットワーク設備（とう道等）の見学、NTT研究所の技術体験の他、インターネットの楽しさを体験しながら安全に使いこなすためのルール・マナーについての学習も実施しています。

つながる 科学技術と文化を結ぶICC

NTTインターコミュニケーション・センター [ICC] は、NTT東日本が運営する文化施設で「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の対話を促進し、豊かな未来社会をつくることを構想しています。

そのために、アーティストやサイエンティストを世界的に結びつけるネットワークをつくり、人と情報が活発に交流する場になることをめざしています。常設展としてヴァーチャル・リアリティやインタラクティブ技術等、最先端テクノロジーを使ったメディア・アート作品を展示している他、毎年夏には、子どもたちが作品を触って楽しめる「ICCキッズ・プログラム」も開催しています。

2011年度は、震災や節電の影響により開館期間を約半年間に短縮したため、来場者数は約20,000人でした。

今後も、難解と思われがちなメディア・アートについて、楽しく、わかりやすく、ためになる情報を発信する展示の工夫をしていく予定です。また、メディア・アートの代表的作品だけでなく、大学・研究機関で進行中のプロジェクトや親子で楽しめる作品等も展示することにより、新たなファン層の拡大をめざしていきます。

つながる 社会貢献活動への協力活動

活動名	取り組み内容	2011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17支店グループにて実施
「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、各地域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。	4支店グループにて実施 (千葉・栃木・群馬・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。	—

社員の声 つなぐ力

NTT東日本・千葉
総務部 CSR推進室 CSR担当

藤原 あや子



NTT東日本の仕事を身近に感じていただくために

夏休みの親子設備見学会として毎年実施しています。お客さまから「今年はつながるおしごと見学会、実施しますか?」というお問い合わせもいただくようになりました。イベントを通じて、NTT東日本の「しごと」内容を知っていただき、ご家族でコミュニケーションを取っていただいたり、夏休みの自由研究に役立てばと考えております。今後も、地域密着型のイベントを開催し、社会に貢献していきたいと思っております。

ICC <http://www.ntticc.or.jp/>

豊かで便利な社会のために

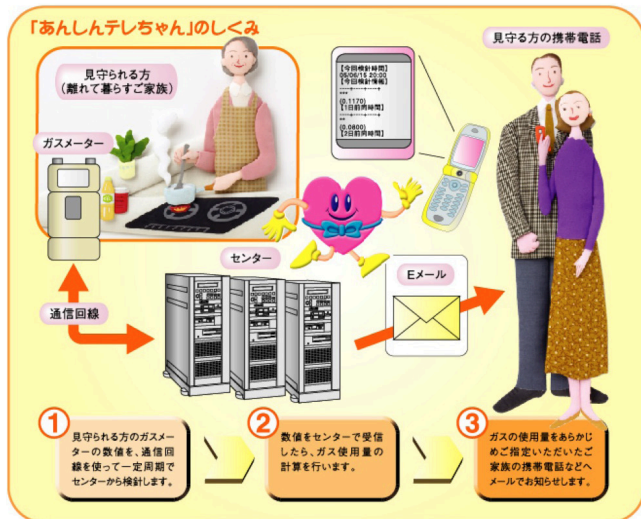
つながり 「あんしんテレちゃん」の提供

核家族化や社会の急速な高齢化の進展により、離れて暮らす高齢の親族の安否を見守りたいというニーズが増えています。こうした中、NTTテレコンでは、2005年12月より、高齢のご両親等が使用されるLPガスの使用量を、遠隔地で暮らすご家族等にメールで通知するサービス「あんしんテレちゃん」を提供しています。LPガス使用量を通知することによって、1人暮らしの高齢者の方等の日々の生活状況を、「さりげなく」見守ることができるサービスです。

2011年度は、「NPO法人テレメータリング推進協議会」のHPをポータルサイトとした、見守りサービス提供中の事業者間における相互リンクを作成しました。

今後、「NPO法人テレメータリング推進協議会」と連携して業界全体として「見守りサービス」の普及・拡大を図るとともに、水道使用状況・各種センサーにも対応したサービスの提供にも取り組んでいきます。

あんしんテレちゃんのしくみ



つながり 災害の発生に備える自動販売機の設置

NTTル・パルクでは、パートナー企業と協業し、メッセージボード付き「災害対策用自動販売機」の設置を進めています。災害時には、メッセージボードに行政等からの災害情報がリアルタイムに表示されます。

また、遠隔操作で商品を無料提供できるため、自動販売機が臨時の給水機能を果たします(最大収納数・約500本)。2011年度までに首都圏の7拠点に設置を完了しており、今後も順次拡大していく予定です。

外部ステークホルダーの声 つなぐ力

NPO法人テレメータリング推進協議会
専務理事
土屋 十萬紀 様



見守られる方に余計なストレスを与えない やさしいしくみです

当NPO法人では、LPガスを始めとした各種ライフラインの遠隔検針機能を利用した見守りサービスの普及・拡大を図る活動をしています。

一般的に見守りサービスは、人の生活パターン等を感じるセンサーや通信装置を新たに設置して、センサー等の感知情報を見守る人に通報するものが多く、相応のコストがかかりますが、LPガスをはじめとした各種ライフラインにすでに設置されているマイコンメータ(LPガスにおいては、ほぼ100%の設置率)を利用することにより、他の方式に比べ低コストで提供できるとともに、「センサー等の感知情報」と異なり「ライフラインの使用量」から安否の推定を行うことで、見守られる方に余計なストレスを感じさせないやさしいしくみです。



メッセージボード付き
災害対策用自動販売機

つなぐ eタウンページ「美術館・博物館電話帳」のご提供について

NTTタウンページは、2011年度にiタウンページのデータベースを利用した、新しいスタイルのテーマ別電子ブック「eタウンページ」の提供を開始しました。iPad版とPC版での展開で、多くの方にご覧いただくことができます。

第1弾の「美術館・博物館電話帳」は、幅広い世代の「観たい!」「知りたい!」「行きたい!」を叶えたいという思いから、全国の美術館・博物館と東京都のグルメ検索機能に加え、特集として、東京近郊でオスメの美術館・博物館の特徴や見どころ、展示品等を紹介しています。

2012年度には、「美術館・博物館電話帳」のエリア展開を行い、京都編、福岡編、金沢編、札幌編の発行を予定しています。

今後も、さまざまなテーマやジャンルの「eタウンページ」を続々リリース予定です。



eタウンページのご案内

 <http://itp.ne.jp/contents/ebook/museum.html>

つなぐ 自動検針・集中監視システムが提供する安心・安全について

NTTテレコンは、1988年の創業以来、各種ライフラインの自動検針・集中監視システムを提供し、ライフライン事業者様の業務効率化、また保安情報の遠隔監視による保安の高度化の実現に貢献してきており、特にLPガスにおいては、約300万世帯への導入・運用実績があります。

主要な事業であるガスの自動検針・集中監視システムでは、ネットワークを介してご家庭のガスメータをNTTテレコンの集中監視センター等とつなぎ、ガス事業者様に情報提供することにより、検針業務を自動化するだけでなく、以下のような安心・安全を実現しています。

1. 常時監視によるガス漏れの早期発見
2. 異常発生時のガス事業者様への緊急通報で迅速な対応が可能
3. ガスの閉め忘れ、消し忘れにも遠隔遮断で安心な対応が可能
4. 無断開栓等のガスの元栓をめぐるトラブルも遠隔制御で安心

NTTテレコンは、これからも自動検針・集中監視システムのリーディングカンパニーとして、ライフライン事業者様とともにライフラインを通信でつなぎ、より安心・安全な社会を築くために一層の努力をしてみたいです。

社員の声 つなぐカ

NTTテレコン
カスタマーサービス部 保安センタ
麻生 貴久



集中監視システムのさらなる普及拡大に向けて

ガス漏れや長時間利用等の警報を24時間365日監視しています。24時間の監視は大変ですが、ガスを利用しているお客さまに連絡した際「鍋を火にかけたままうっかりしていた。連絡をもらって助かりました」と声をかけられた時は、「事故にならずに良かった」と思うと同時に「安心・安全を提供する重要な仕事」という責任感も湧いてきます。

集中監視システムの安心・安全のメリットを、ガス事業者様のみならずガスを実際に利用しているお客さまにも積極的にPRするとともに、集中監視システムを利用したエネルギーの見える化による省エネ施策の展開等、集中監視システムのさらなる普及・拡大に貢献したいと考えています。



地球のために、いまできること

わたしたちは、美しい地球を未来につなぐために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、自らの環境負荷低減、そして社員一人ひとりが日常生活に伴って生じる環境負荷の低減に積極的に取り組みます。

環境マネジメント

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。

2010年度には、基本方針に「生物多様性の保全」を追加し、生物多様性保全の取り組みを強化しています。

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、すべ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

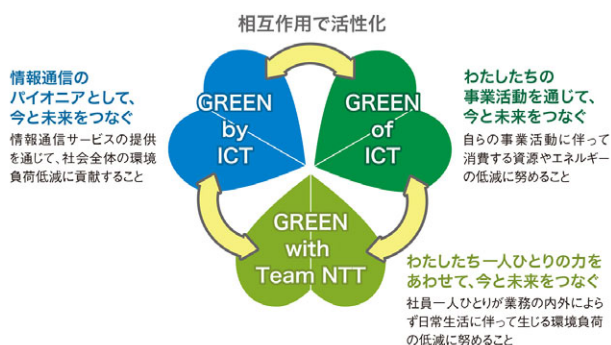
1. 法規制の遵守と社会的責任の遂行
2. 環境負荷の低減
3. 環境マネジメントシステムの確立と維持
4. 環境技術の開発
5. 社会支援等による貢献
6. 環境情報の公開
7. 社員の教育
8. 生物多様性の保全



NTT東日本地球環境憲章の全文
http://www.ntt-east.co.jp/ecology/contents/manage_charter.html

環境経営の3つの柱

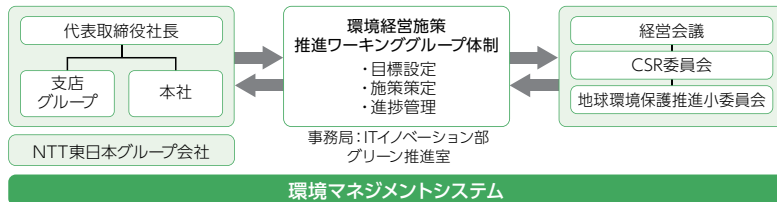
NTT東日本グループは3つの柱を軸に環境経営を推進しています。1つめの柱は、情報通信サービスの提供を通じて社会全体の環境負荷低減に貢献すること。2つめの柱は、自らの事業活動に伴って発生する環境負荷の低減に努めること。3つめの柱は、社員一人ひとりが業務の内外によらず日常生活に伴って生じる環境負荷の低減に努めることです。



NTT 東日本グループ 環境経営推進体制

2008年度より、全社的な環境経営施策推進ワーキンググループ体制を構築し、取り組みを強化しています。

NTT東日本グループ環境経営推進体制



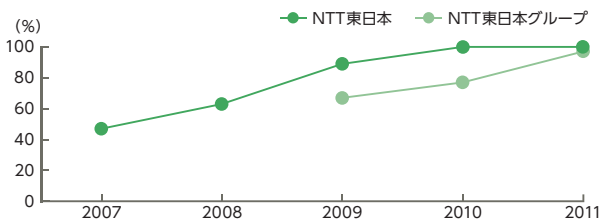
環境マネジメントシステム (EMS) の構築と運用

法規制等の遵守や電力使用量削減等の環境負荷低減に向け、1999年に初めて資材調達センタがISO14001を取得して以来、本社各組織および全17支店グループにてISO14001の認証を取得し、社員カバー率100%を達成していましたが、2011年度はさらにNTT東日本が運営する5つの病院と健康管理センタがISO14001の認証を取得しました。医療組織でISO14001の認証を取得している組織の割合はわずかですが、NTT東日本が一丸となって環境に取り組むうえで、病院においても同様にEMSの構築を進めてまいりました。これにより、2011年度に発足した東北復興推進室を除きNTT東日本のすべての組織で認証取得を完了したことになります。東北復興推進室についても、環境負荷低減に向けEMSを構築し、2012年度中の認証取得をめざしています。

運用については全社目標に基づいた共通目標を組織ごとに設定し、マネジメント水準の向上を図っています。

さらにNTT東日本グループ全体でも、ISO14001をはじめ中小規模向けの環境マネジメントシステムであるエコアクション21認証・登録制度*1やグリーン経営認証*2などにより、社員カバー率100%に向け推進しています。

NTT東日本グループISO14001 (中小規模向けEMS含) 社員カバー率



つなぐ 病院組織への拡大

2012年3月、NTT東日本が運営する5つの病院と健康管理センタが、医療機関としては先進的な環境経営の取り組みであるISO14001認証取得を完了しました。各病院および健康管理センタでは、環境負荷低減に向けて医療廃棄物の削減・適正処理、エネルギー使用量の削減、地域清掃活動等に取り組んでおり、今後も環境に配慮した医療サービスの提供をめざし取り組みを進めていきます。

用語解説

- *1. エコアクション21認証・登録制度：中小事業者でも取り組みやすい環境経営のしくみのあり方について環境省が策定したエコアクション21ガイドラインに基づき、取り組みを行う事業者を審査し、認証・登録する制度。
- *2. グリーン経営認証：地球にやさしい運輸事業をめざして、交通エコロジー・モビリティ財団が認証機関となり、グリーン経営推進マニュアルに基づいて一定レベル以上の取り組みを行っている事業者に対して審査の上認証、登録を行う制度。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本伊豆病院 看護部 看護部長
塩田 美佐代



医療人、そして社会の一員として 当然の取り組みを

ISO14001は製造業等を対象にしたものと思っていたことから、最初はわたしたち医療機関に取得が必要なのか疑問に思っていました。勉強を進めるうち、これまでに当院が行ってきた、感染防止の取り組みや廃棄物処理の進め方、節電等がISO14001の考え方に合致していたことがわかり、自信ができました。今では、わたしたちは医療人である前に社会人であり、環境へ配慮をして当然なのだという自覚も生まれています。

社員教育の実施

環境問題に対して社員一人ひとりが自ら考え、行動することを目標に全社員を対象とした環境教育を実施しています。

環境教育にあたっては、(1)全社員向け研修、(2)核要員養成に向けた研修、(3)経営層向け研修、に階層化して実施しています。全社員向け研修については、これまで組織ごとに研修やゴミ処理施設等の見学を行ってききましたが、2008年度からはeラーニングによるNTT東日本グループ全体の環境経営、環境活動の内容について学習する機会を設けています。また、核要員養成に向けては財団法人キープ協会の協力を得て自然体験型研修を実施し、より高い環境意識の醸成を図っています。

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調達しますが、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。製品調達、建物設計、研究開発等の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。

また、2010年5月より、NTTグループ8社は地球温暖化防止活動の一環として、NTTグループが使用するルータ・サーバ等のICT装置の開発・調達にあたっての基本的考え方を定めた「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」を制定し、運用を開始しました。今後も、各種グリーンガイドラインに沿ってNTT東日本は、サプライヤ各社様とともに継続して環境問題に取り組んでいきます。

NTT東日本グループアクトグリーン21

社員一人ひとりが日常で生じる環境負荷の低減に努め、「地球市民としての責任」を果たすために、2009年6月より開始した社員参加型環境活動「NTT東日本グループアクトグリーン21」は、順調に活動の輪を広げています。「eco検定」*1については、2011年度は3,500名以上の社員が合格し、環境デーや環境月間等を通じた清掃活動には延べ37,000名以上が参加しました。

特に、2011年度の夏には、社員の家庭において「節電ライフコンテスト」*2を実施し、家庭においても節電促進に取り組みました。

これからも、社員一人ひとりの取り組みにつながる各種施策を展開していきます。

NTT東日本グループアクトグリーン21

全社員が参加する施策	職場での取り組み ・マイバッグ利用 ・ボトルキャップ回収 ・エコドライブ ・マイカップ利用 ・ノ割箸化(会社食堂) ・3アップ4ダウン運動 (エレベータ利用自願) 等		
	会社による支援 ● eco検定推奨 2011年度合格者数 3,500名以上	家庭(個人)の取り組み ● 節電コンテスト実施による各家庭での節電意識の醸成	地域社会貢献/協働 ● 社員によるグリーンポテト栽培活動を実施 (秋に実施した収穫祭には近隣保育園児を招待) ● 環境デー等に地域清掃活動を実施
	(1) トップによる意識啓発等…環境経営に関するトップメッセージを順次発信 (2) 環境デー(毎月5日)、環境月間(毎年6月)(2009年6月より)		
しくみ	しくみ	考え方	取り組み内容等
	環境デー(毎月5日)	継続的運用施策の活性化	◇毎月環境デーを中心とした清掃活動の実施 ⇒2011年度においては、NTT東日本グループにおいて、のべ37,000名以上が地域清掃活動に参加。 ◇社内省エネ点検 等
	環境月間(毎年6月)	環境施策を重点的に実施	◇アクトグリーン21諸施策の集中展開 (2011年度はeco検定対策教材の提供・受験推奨)
	(3) 全社員への環境教育による意識向上・知識付与 CSR研修(推進担当者等)、eラーニング(全社員)等		



自然体験研修の様子



公益財団法人キープ協会
<http://www.KEEP.or.jp/ja/>



グリーンガイドライン
http://www.ntt-east.co.jp/ecology/contents/corp_guide.html



NTT東日本調達活動
<http://www.ntt-east.co.jp/purchase/>



NTTグループ省エネ性能ガイドライン
<http://www.ntt.co.jp/kankyo/management/guideline/energy.html>

用語解説

- *1. eco検定：環境社会検定試験。東京商工会議所が主催する環境問題への取り組みに関する検定。
- *2. 節電ライフコンテスト：東日本大震災に伴い、社員の家庭においても可能な限りの節電に取り組むため、電気使用量の削減率を競う、節電行動推進のための施策。



「Hama Boom Boom!」プロジェクト@NTT東日本 神奈川の取り組み

NTT東日本神奈川支店では、生物多様性の保全、およびミツバチの飼育により街を活性化させることを目的として、「Hama Boom Boom!」プロジェクトと共同で、NTT横浜ビル屋上にてミツバチの飼育を開始しました。横浜中華街エリアでは初めてとなる活動です。

「Hama Boom Boom!」プロジェクトのスタッフと社員ボランティアによるサークル（「Hama Boom Boom!」プロジェクト@NTT東日本 神奈川）が週末に活動し、月に1～2回のペースで採蜜を行っています。採蜜の他、ビル屋上にブルーベリー等の受粉・蜜源植物を置くことで屋上緑化を実施したり、ミツバチの活動状況をライブカメラによりライブ配信しています。

今後も、養蜂活動の継続により「人と人の結びつきの場の提供」「つながりの充実・強化」「街の活性化」に貢献し、地域をつなぐ取り組みを推進していきます。

他のミツバチ関連する活動としては、NTT東日本 東京支店グループが環境の共生をめざす「銀座ミツバチプロジェクト」に参画しています。社員ボランティアによって、NTT東日本ビル屋上に「ビーガーデン」を設置し花を植えており、銀座近隣の緑化に貢献しています。



「Hama Boom Boom!」プロジェクト@NTT東日本 神奈川の皆さん



養蜂活動の指導・トレーニング



巣箱の中のミツバチを取り出した様子



採蜜したハチミツ



養蜂をしている小屋



ミツバチの活動は「光HOUSE YOKOHAMA」でライブ配信中

社員の声 つなぐ

NTT東日本・神奈川 西湘営業支店
第一サポート担当 主査

富田 卓司



ミツバチの魅力がつける人と街

10年位前から植物の受粉等の際のミツバチの役割に関心があり、養蜂関連の本を読んでいましたので、このプロジェクトに参加しました。

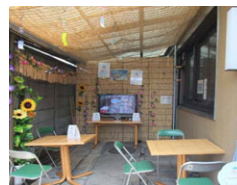
ミツバチの巣箱の中を検査するなど、実際の作業は時間が経つことを忘れるくらい楽しいのですが、巣箱のミツバチを傷つけないようにしたり、経験不足から女王蜂を見つけられなかったりという苦勞をしています。ミツバチとのふれあいを楽しみながら、一つひとつ経験を重ね、はやく手際良く作業ができるようになったらいいなと思っています。

今後は、見学会等で説明できるだけのスキルを身につけ、特に近隣子どもたちにミツバチの魅力を話したいと考えています。



養蜂活動

<http://www.ntt-east.co.jp/kanagawa/contents/apiculture.html>



小田原フールスポット



地域のフールスポットの取り組みに参加

NTT東日本神奈川支店グループの西湘営業支店では、地域の各家庭の節電のために、地元・小田原市の各団体、企業が街中での避暑地となる場所（フール・スポット）を提供する取り組みに参加しました。

各家庭におけるピークタイム時の節電寄与と地域経済の活性化を図る取り組みに参加することにより、環境負荷低減と地域のコミュニケーションを推進しています。

つなぐ 花いっぱい運動

NTT東日本茨城支店グループでは、地域社会貢献活動の一環として、毎年、春と秋に「公園の花いっぱい運動およびクリーン作戦」に取り組んでおります。この活動は、2002年度より開始して今年で11年目を迎えます。昨年の11月には、2年前から参加いただいている水戸女子高校インターアクトクラブ、水戸ローターアクト(大学生およびロータリーメンバ)に加え、水城高校のインターアクトクラブの生徒さんも加わり、水戸市と土浦市の3公園において、NTT 東日本茨城グループの社員・家族・退職者等とあわせ活動史上最大の総勢330名の参加メンバーにより、企業と市民グループが一体となって公園清掃と季節の花の植花を実施しました。2012年6月はさらに多い440名の参加応募をいただきましたが、あいにくの大雨により中止となり、翌日、弊社の担当者で花壇に2,100鉢のペゴニア・赤サルビア・青サルビアの苗を植えました。



公園でのクリーン作戦の様子



花壇への植栽の様子



主要行動計画（基本プログラム）

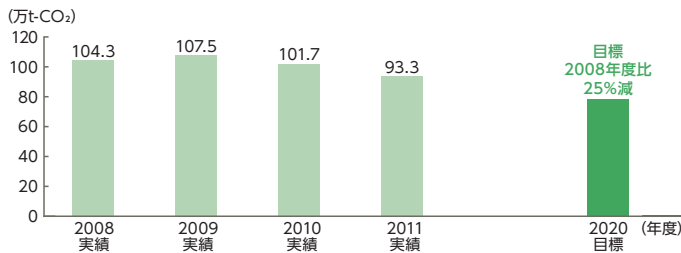
「温暖化対策」「紙資源対策」「廃棄物対策」については、地球環境に与える影響が特に大きい要素としてとらえ、それらに対し主要行動計画目標を設定しています。

NTTグループが2020年度に向けた新たなNTTグループ環境ビジョン「THE GREEN VISION 2020」を発表したことに伴い、NTT東日本グループにおいても2010年度に、2020年度に向けた中長期目標である新たな主要行動目標を策定しました。

温暖化対策	紙資源対策	廃棄物対策
2020年度におけるCO ₂ 排出量を2008年度比25%以上削減する。	2020年度における紙の総使用量を2008年度比35%以上削減する。	2020年度における全廃棄物合計の最終処分率を1.5%以下に低減する。撤去した通信設備廃棄物、土木廃棄物のゼロエミッション ^{*1} を継続する。

新たな主要行動目標は、NTT東日本グループ各社を含めた、NTT東日本グループ全体を対象としており、実績の収集・管理についてもNTT東日本グループ全体を把握して、一体となった改善に取り組んでいます。

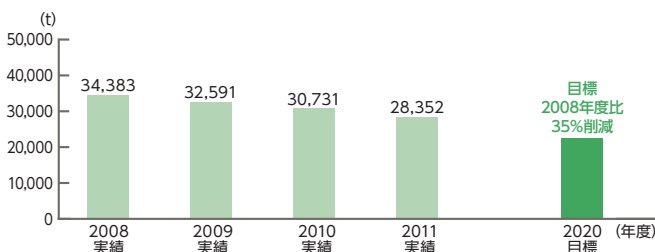
NTT東日本グループにおけるCO₂排出量



	2008年度実績	2009年度実績	2010年度実績	2011年度実績
電力(億kWh)	22.3	23.0	23.4	22.6
排出係数(kg/kWh) ^{*2}	0.440	0.441	0.406	0.387
電力起因のCO ₂ (万t)	98.0	101.5	95.2	87.7
社用車のCO ₂ (万t)	2.7	2.6	2.6	2.3
ガス・燃料のCO ₂ (万t)	3.6	3.4	3.9	3.3
CO ₂ 排出量合計(万t)	104.3	107.5	101.7	93.3

CO₂排出量については、電力削減に最大限の努力を行い、電力量が初の減少に転じた結果、2011年度のCO₂排出量は前年度比で△8.2%、2008年度比で△10.5%の削減となりました。

NTT東日本グループにおける紙使用量



	2008年度実績	2009年度実績	2010年度実績	2011年度実績
電話帳(t)	28,178	26,455	24,749	22,793
電報用紙(t)	514	472	429	413
事務用紙(t) ^{*3}	2,860	2,935	2,940	2,617
請求書(t) ^{*4}	2,831	2,729	2,613	2,529

※ 左記の目標は、東日本大震災による各種影響を考慮していない目標数値となっています。

※1 国連大学が提唱した構想。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めざすもの。NTT東日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。

※ 各項目ともNTT東日本グループ各社合計の数値。

※2 排出係数は、NTT東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。2020年については電気事業連合会が東日本大震災前に公表した2020年度目標の排出係数0.33kg/kWhを用いて算出しています。

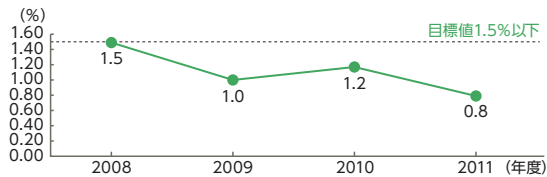
※3 事務用紙はNTT東日本グループ各社合計の数値。

※4 当社の顧客情報管理システムを元に定期的に行われる請求書等。

※ その他チラシ、パンフ等については別途集計予定。

紙使用量については、ペーパーレス会議等の推進や請求書用紙の削減等の紙使用量削減施策を実施し、2008年度比△17.5%の削減となりました。

全廃棄物最終処分率



NTT東日本グループにおける廃棄物量

		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
撤去通信設備	排出量 (万 t)	10.9	12.5	11.4	12.4
	最終処分量 (万 t)	0.00288	0.00035	0.00038	0.00004
	最終処分率 (%)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
建築廃棄物	排出量 (万 t)	9.4	2.8	12.4	7.1
	最終処分量 (万 t)	0.24	0.11	0.31	0.19
	最終処分率 (%)	2.5%	4.0%	2.5%	2.7%
土木廃棄物	排出量 (万 t)	9.7	8.3	6.9	6.6
	最終処分量 (万 t)	0.10	0.04	0.01	0.01
	最終処分率 (%)	1.0%	0.5%	0.2%	0.2%
オフィス廃棄物*	排出量 (万 t)	1.1	1.0	1.0	0.9
	最終処分量 (万 t)	0.06	0.04	0.01	0.01
	最終処分率 (%)	5.1%	4.1%	1.3%	1.3%
トータル (全廃棄物)	排出量 (万 t)	31.8	25.3	32.5	27.1
	最終処分量 (万 t)	0.47	0.25	0.38	0.21
	最終処分率 (%)	1.5%	1.0%	1.2%	0.8%

* 2010年度以前は、NTT東日本本社・支店および地域会社の値

最終処分率については、撤去した通信設備において高いリサイクル率を維持し、オフィスにおける廃棄物のリサイクルを推進したことから、全廃棄物における最終処分率は1%以下となりました。

詳細プログラム

NTT東日本グループでは、環境負荷低減に向けたさまざまな活動に取り組んでいます。

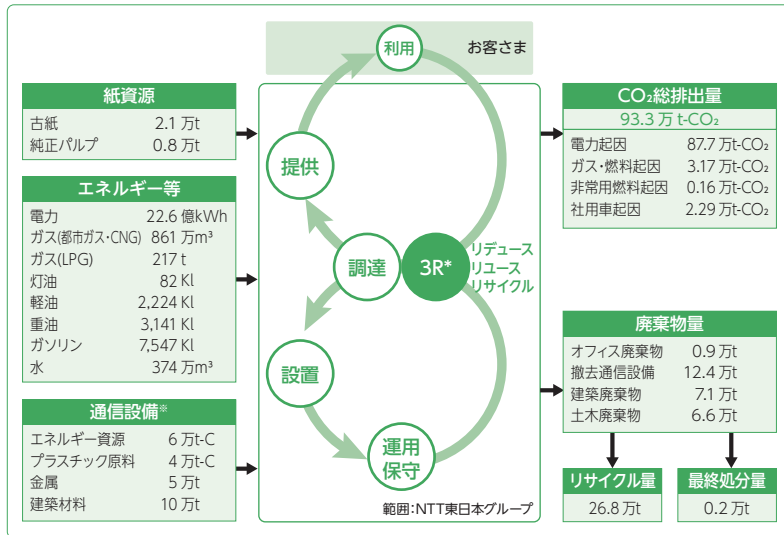
主要行動計画目標(基本プログラム)に設定されている「温暖化対策」、「紙資源対策」、「廃棄物対策」については、それぞれ「詳細プログラムとして実行すべき管理項目を細分化して、取り組みを進めています。詳細プログラムの一つひとつの確実な取り組みが全体目標の達成に結びつきます。

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	管理指標	2010年度 実績	2011年度 実績
温暖化対策	2020年度におけるCO ₂ 排出量を2008年度比25%以上削減	電力	TPR運動の推進	CO ₂ 排出総量	95.2万t-CO ₂	87.7万t-CO ₂
		ガス・燃料	ガス・燃料の使用量の削減(灯油、軽油、A重油、LPG、都市ガス)	CO ₂ 排出総量	3.9万t-CO ₂	3.3万t-CO ₂
		業務用車両	自動車からのCO ₂ 排出量の削減	CO ₂ 排出総量	2.6万t-CO ₂	2.3万t-CO ₂
紙資源対策	2020年度における紙の総使用量を2008年度比35%以上削減	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	紙使用量	2,940t	2,617t
		請求用紙	料金請求用封筒および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	紙使用量	2,613t	2,529t
		電話帳	環境に配慮した紙材料の使用	環境配慮紙材料の使用率	100%	100%
		電報用紙	環境に配慮した紙材料の使用	環境配慮紙材料の使用率	99%	100%
廃棄物対策	2020年度における全廃棄物合計の最終処分率を1.5%以下に削減。撤去した通信設備廃棄物、土木廃棄物のゼロエミッション継続	土木工事	土木工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	土木工事廃棄物最終処分率	0.2%	0.2%
		建築工事	建築工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	建設工事廃棄物最終処分率	2.5%	2.7%
		撤去通信設備	撤去通信設備の削減と適正処理	撤去通信設備最終処分率	0.0%	0.0%
		オフィス内	オフィス内廃棄物の削減と適正処理	オフィス廃棄物最終処分率	1.3%	1.3%
	2011年度も同1.5%以下に低減					

事業活動と環境との関わり

環境負荷の全体像

環境への取り組みを効果的、効率的に推進するため、事業活動におけるエネルギー・資源消費量と環境負荷の全体像を把握しています。



※ NTT環境エネルギー研究所による試算値

用語解説

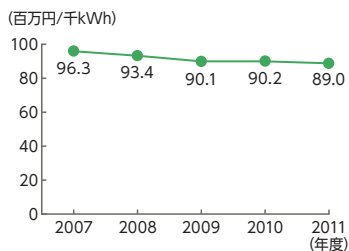
3R: リデュース (Reduce)・リユース (Reuse)・リサイクル (Recycle) の頭文字をとった、ゴミと資源に関わる環境問題の解決に有効なキーワード。リデュースは、無駄なものを買わず、買ったものは長く使い、ゴミそのものを減らす取り組み。リユースは、いらなくなったものでも捨てずにもう一度使う取り組み。リサイクルは、いらなくなったものを分類して集め燃料や材料として再利用する取り組み。

環境効率性

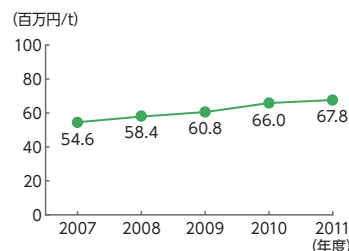
環境・経済活動両面における効率性を定量的かつ長期的に把握するため、環境効率性を評価指標として取り入れています。具体的には、「電力購入量」「紙使用量」「廃棄物最終処分量」の3つの環境負荷要素について、(売上高/環境負荷発生量)を指標として評価しました。(範囲: NTT東日本)

電力購入量の環境効率性は低下傾向が続いていますが、電力削減の取り組みにより改善をめざします。紙使用量の環境効率性は、順調に向上しています。

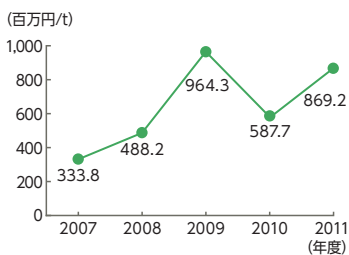
NTT東日本 電力購入量の環境効率性



NTT東日本 紙使用量の環境効率性



NTT東日本 廃棄物最終処分量の環境効率性



環境会計

事業活動における環境への取り組みコストとその効果を可能なかぎり定量化するしくみとして、環境会計を導入しています。

2011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54億円、費用額81億円に対して、経済的効果は158億円となりました。

(単位：百万円)

環境省ガイドライン分類	おもな取り組み内容	投資額	費用額	経済的効果	
				おもな内容	金額
(1) 事業エリア内コスト	—	5,448	5,820	—	14,207
① 公害防止コスト	アスベストの撤去と適正処理、PCB 使用物品の適正保管および処分	0	315	—	—
② 地球環境保全コスト	通信電力・空調設備の省エネルギー化、業務用車両の低公害車化	5,395	59	・省エネルギーに伴う費用削減額	75
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 テレビ会議システムの導入	53	5,446	・リサイクルにより得られる収入額 ・通信設備等のリユースによる新規購入費用削減額	14,133
(2) 上・下流コスト	電話帳リサイクル、@ビリング運用	0	114	・電子化に伴う郵送費用削減額 (@ ビリング等)	1,552
(3) 管理活動コスト	ISO14001 認証取得、環境対策人件費	1	2,146	—	—
(4) 社会活動コスト	地域清掃活動	0	4	—	—
合計		5,449	8,085		15,759

減価償却費は含めておりません。

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

基本姿勢

情報通信サービスの提供により社会全体の環境負荷低減に貢献するとともに、自らの事業活動や社員一人ひとりの日常生活における環境負荷の低減にも積極的に取り組みます。

今期の成果と来期に向けた取り組み

わたしたちが提供している「フレッツ光」を中心としたICTサービスは、お客さまの生活の利便性向上に寄与するとともに、人や物の移動を減少させることで、環境負荷の低減についても大きな貢献が期待できます。さらには、お客さまの節電意識の高まりに対して、ご家庭の消費電力がひと目でわかる「フレッツ・ミルエネ」の提供を始めさせていただく等、お客さま一人ひとりの環境負荷低減への取り組みを支援するICTサービスの提供を進めていきます。

一方で、ICTサービスの提供に必要な事業設備の電力使用量等の環境負荷低減にも努めており、2011年度は電力需給状況が全国的にも逼迫したことから、オフィスおよび通信設備ともに最大限の節電に取り組みました。結果としてNTT東日本保有ビル全体で、2010年比総量として、△3.6%以上の電力使用量削減を実現しました。

今後も、お客さまの生活と地域社会に密着した事業特性を活かし、持続可能な社会の実現に向けた環境経営を推進していきます。



ITイノベーション部
グリーン推進室 担当部長
中川 尚文

低炭素社会の実現に向けて

情報通信サービスの利用によるエネルギー削減

情報通信サービスの普及は、情報通信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る等、資源・エネルギー利用の効率化を図ることによって、社会全体のエネルギー使用量を削減する効果が期待できます。NTT東日本グループにおいても、さまざまなサービスを提供することで、社会全体のエネルギー削減に貢献しています。

つなぐ 電力見える化サービス「フレッツ・ミルエネ」の提供

NTT東日本は、これまでも低炭素社会の実現に向けICTサービスの提供等による環境負荷軽減に取り組んできました。また、今回の東日本大震災に伴い、企業のみならずご家庭内においても、さらに効果的かつ長期的な節電の取り組みが求められています。

これらの背景を踏まえ、NTT東日本は、ご家庭の消費電力量や電力会社が提供する電力供給情報を見える化することで、ご家庭内の節電およびCO₂削減をサポートする事業を2011年7月からトライアル提供してきましたが、本格サービスとして広く利用したいというニーズが高いことを踏まえ、2012年1月

下旬より、「フレッツ・ミルエネ」として提供開始しました。

「フレッツ・ミルエネ」は、「分電盤計測器」、「電源タップ」により収集する家庭内の消費電力量、および電力会社の電力供給情報等を「光iフレーム」やパソコン、スマートフォン等に表示するサービスです。家庭内の消費電力情報を、分・時間・日・月ごとにグラフ表示することで、ピーク（節電ポイント）がわかるため、無駄な電力が把握でき、利用者の節電・節約行動を促進します。

「フレッツ・ミルエネ」イメージ図



つながる PC 省エネサポート

家庭やオフィスで使用される機器の中でも消費電力が高いパソコンについて、2010年11月より「フレッツ光メンバーズクラブ」の会員様向けに手軽に節電仕様にカスタマイズできる「PC省エネサポート」を提供していましたが、東日本大震災に伴う節電意識の高まりから、2011年7月より「フレッツ光」をご利用のすべての皆さまを対象に無料提供を開始しています。

ツールをインストールするだけで導入可能な本サービスは、パソコンを使用する人の使用頻度や時間を学習し、15分単位で電源を調整する等、最適な節電をサポートします。これにより、1日あたり平均約43Wh*の節電を実現します。さらに、消費電力量等を毎日お知らせし、週や月ごとにグラフ化してチェックすることが可能です。

今後も、「フレッツ光」をご利用いただくお客さまの家庭およびオフィス内のサービスを充実させることで、地球環境に配慮した社会の実現をめざします。

・「フレッツ光」の環境効果

NTT東日本では、光ブロードバンドサービス「フレッツ光」の普及拡大に積極的に取り組んでいます。「フレッツ光」により、便利で快適な通信環境をご提供するとともに、社会全体の環境負荷の低減にも寄与することができます。

NTT情報流通基盤総合研究所^{*1}が、「フレッツ光」を家庭で利用した場合の環境効果を試算^{*2}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、「フレッツ光」を利用した場合と、郵便・新聞等による情報収集、店舗での物品の購入等、従来の手段を利用した場合のCO₂排出量を比較しています。

フレッツ光（戸建タイプ）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は約39%削減されます。

社員の声 つなぐ力

NTT東日本
コンシューマ事業推進本部 ブロードバンドサービス部
アライアンス担当



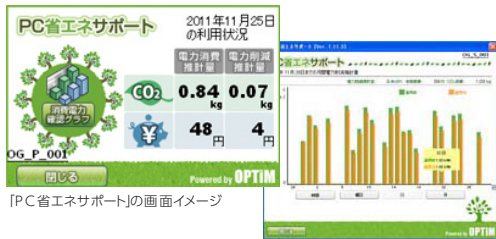
小島 量

エネルギーの見える化で、成し得ること

いままでは電力会社からの請求書でしか知ることのできなかったご家庭の消費電力量をわかりやすく見える化すること、さらに具体的な節電・節約行動をサポートすることをめざして工夫してきました。目標達成機能や、他のフレッツ・ミルエネユーザーと節電を競い合えるランキング機能等はユーザーの皆さまからも好評をいただいています。社会的な目標である節電への一助として非常に有意義な仕事をする事ができたと感じております。

フレッツ・ミルエネをさらに魅力的なサービスとすることでより多くの方にサービスをご利用いただき、また、それとおしてICTを活用した低炭素社会の実現に貢献していきたいと考えています。

※ 光iフレームでの情報閲覧の場合は、別途光iフレームとフレッツ・マーケットのご契約が必要です。
(別途契約料、工事費、月額利用料がかかります)

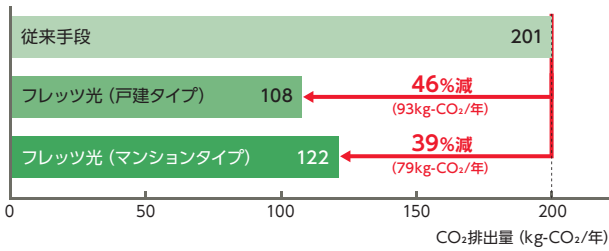


「PC省エネサポート」の画面イメージ

※ 2010年6～7月実施の、ひかりモニターにおけるトライアル結果により集計。なお、お客さまのパソコン利用条件等によって、1日あたり約43Whの節電を実現できない場合があります。

※1 2012年7月1日より、組織名称が「NTT情報ネットワーク総合研究所」に変更となりました。

フレッツ光のCO₂排出削減効果



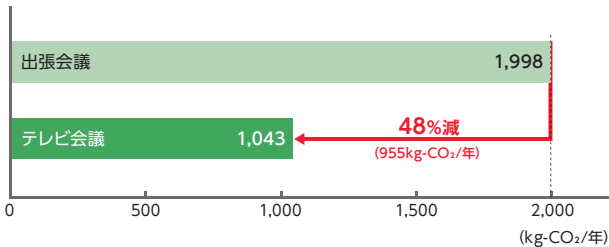
※2 試算にあたっては、各家庭における1回線あたりの(1)インターネットの平均利用時間と(2)各種サービスの利用状況のデータを使用して比較しています。(1)については総務省の通信利用動向調査および国勢調査に基づくデータを、(2)についてはインターネット上でのアンケート調査結果を使用しています。

・「テレビ会議」の環境効果

情報通信を活用してテレビ会議を実施することで、経費の削減を図るとともに、環境負荷の低減にも寄与することができます。たとえば、人の移動に関わるCO₂排出量の削減や、会議資料の電子化による紙資源の利用削減が期待されます。

NTT情報流通基盤総合研究所^{*1}が、東京-大阪間で新幹線移動をせずテレビ会議を活用した場合の環境効果を試算^{*2}した例では、年間約48%のCO₂が削減されます。

CO₂排出削減効果



※1 2012年7月1日より、組織名称が「NTT情報ネットワーク総合研究所」に変更となりました。

※2 試算にあたっては、参加者(出張者)2人が、2時間の会議を月2回(年24回)実施したケースで比較しています。

つなぐ 「ひかり電話」を活用した高画質テレビ会議システムやパソコン等を使用した簡易Web会議サービスについて

企業を中心にテレビ電話会議システムへの需要が高まる中、NTT東日本では高画質(フルハイビジョン)テレビ会議を可能とする「ひかり電話ナンバーゲート」の提供を2010年6月より開始しました。本サービスを活用したテレビ会議システムについては、NTT東日本グループにおいても59拠点を接続・運用しています。

また、NTT東日本では、会議に伴う移動時間やコスト削減のため、パソコンおよび市販のカメラとマイクを使い、自席や打ち合わせ卓等場所を選ばず手軽に利用できる簡易Web会議サービスを導入しています。

インターネット経由で接続でき、社内に限らず、お客さまや在宅勤務者と日々の連絡に利用したり、パソコンの画面を共有しながら打ち合わせしたり、さまざまな場面で使用可能です。2011年度の1年間で約2,000回の利用がありました。

NTT東日本グループではこれらのテレビ会議システム、Web会議サービスを活用し、CO₂排出量の削減や紙使用量の削減につなげています。



簡易Web会議サービス

NTT東日本グループ内に新たに設置したテレビ会議システム特徴

- 「ひかり電話ナンバーゲート」を利用したフルハイビジョン映像で会議出席者の表情まで共有
- 資料共有システムにより完全ペーパーレス会議を実現
 - ・資料は、説明者側とページ連動を実施
 - ・直感的なパソコン操作で資料の先読み、メモ等を実現

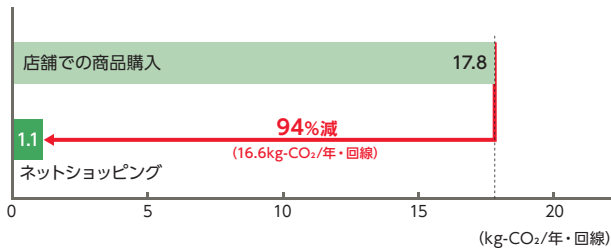
ひかり電話ナンバーゲート
<http://flets.com/hikaridenwa/numbergate/index.html>

・ネットショッピングの環境効果

ネットショッピングを利用することで、店舗に出かけて購入する場合と比較し、CO₂排出量の低減に寄与することができます。

2005年度情報通信技術(ICT)の環境効率ガイドライン(日本環境効率フォーラム)の計算手法に基づき、2006年度にNTT環境エネルギー研究所環境推進プロジェクトが試算したところ、店舗での商品購入と比較し、年間約94%のCO₂が削減されます。

ネットショッピングのCO₂排出削減効果



つながり 「びっくり!エコ100選」に協賛

NTT東日本グループでは、2008年より「びっくり!エコ100選」に協賛し、出展しています。協賛・出展をスタートしてから5年目を迎えた2012年は、フレッツ・milエネのパネル展示、および小学生を対象に、「実験! 通信ってエコ?!」をテーマとし、電話やインターネットの通信技術とエコとの関係についてのワークショップを実施しました。

※ 音楽・映画・書籍およびチケットを「インターネットよりダウンロード(映像はストリーミング)によってコンテンツを入手する場合」と想定し比較しています。



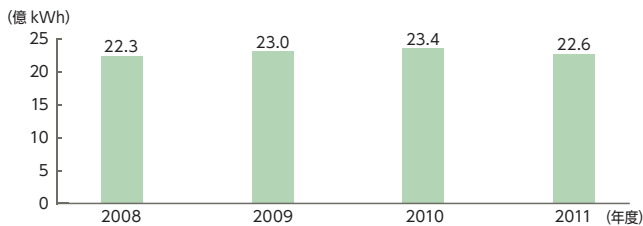
「実験! 通信ってエコ?!」ワークショップ

「びっくり!エコ100選」
http://www.eco100.jp/

省エネ・省電力の取り組み

NTT東日本グループの事業活動におけるCO₂排出量の90%以上は、オフィスや通信設備の電力使用に伴うものです。そのため、低炭素社会の実現に向けて、省電力化が重要なポイントとなり、NTT東日本グループ一丸となって節電に取り組んでいます。

NTT東日本グループ電力使用量推移



通信設備における取り組み

NTT東日本グループにおける電力購入量は、通信設備によるものがその大部分を占めています。電力削減のため、ネットワーク設備の更改・統廃合や、空調設備の更改および運転台数適正化等のトータルパワー改革 (TPR) 運動* 施策に加えて、通信サービスの確保を前提としたうえで、通信機械室の空調改善に最大限取り組みました。

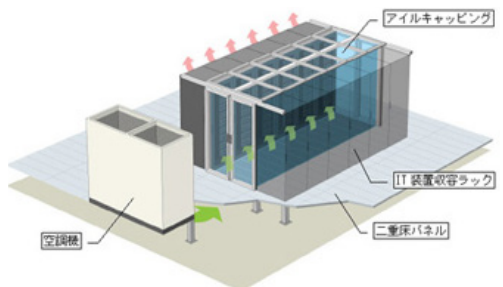
用語解説

トータルパワー改革 (TPR: Total Power Revolution) 運動: NTTグループ独自の電力エネルギー削減に向けた活動。

つながり データセンターの省エネ化への取り組み

データセンターは、ご利用されるお客さまの設備効率化および省エネルギー化に寄与する面がある一方、近年のIT装置の高密度化および高発熱化に伴い、データセンターの消費電力量は今後ますます増加することが予想されますので、NTT東日本では、データセンターの消費電力を抑える取り組みを推進しています。

その取り組みの1つとして、消費電力の半分程度を占める空調システムに着目し、アイルキャッピング**の導入を進めています。アイルキャッピングとは、ラック列間の通路を壁や屋根で区画し、IT装置への給気(低温)とIT装置からの排気(高温)を物理的に分離して効率的な空調環境を実現する気流制御技術であり、データセンターにおける省エネルギーと高信頼を両立することが可能な



アイルキャッピング(NTT東日本データセンター)

※ アイルキャッピングはNTTファシリティーズの登録商標です。

最先端の空調ソリューションです。

また、NTT東日本データセンターではLED照明や太陽光発電、壁面緑化、遮熱・断熱コーティングの採用により、建物全体の消費電力の削減を進めています。さらに、北海道データセンターでは、北海道の冷涼な外気を活用して消費電力を抑える新型の空調設備を導入しています。

今後もこうした取り組みにより、データセンターの消費電力を抑え、環境負荷低減を図っていきます。

・オフィスビルにおける取り組み

オフィスにおいて使用される電力の削減を目的として、昼休み時の消灯等、節電施策を実施するとともに老朽照明の更改や長寿命かつ消費電力の低いLED照明の導入を行っています。また、屋上緑化や太陽光発電の導入を進める等、エネルギーの削減に取り組んでいます。

つなぐ 環境に配慮した研修施設の建設について

NTT東日本グループでは、「NTT中央研修センタ総合リニューアル」の一環として、研修棟等の建て替え等に取り組んできました。この中で新5号館（座学棟）では、採光と発電を両立するシースルー太陽光パネル、吹き抜け階段を利用し暖かい空気を上部へ逃がすエコダクト、太陽光を反射させることで外光を室内に取り込み明るさを確保するライトシェルフ、年間を通じて気温が一定である地下共同溝の空気を利用し空調効率をあげるクール／ヒートトレンチや引き違い窓により新鮮な空気を導入できる自然換気、樹木を活用したグリーンウォール等、自然エネルギーを利用した設備を導入しています。

またこれらの建物では、NTTグループで開発しその役割を終えた公衆電話ボックスやコンクリート製電柱、絶縁用玉礎子等の通信設備用資材、建設に伴って伐採した樹木を建物の建築資材として再利用しています。その他実習棟、宿泊棟でも、屋上緑化、太陽光発電、LED照明、人感センサー、ハイブリット給湯等、省エネ技術を用いて環境と共生する建築物としています。今後もこれらの省エネルギー設備の導入を推進していきます。

つなぐ 屋上緑化の取り組み

NTT東日本グループでは、屋上緑化等のさまざまなグリーン化を推進しています。NTT東日本本社ビル低層棟、東京支店芝ビル、十条ビル、自由ヶ丘ビル、神奈川支店横浜ビル、川崎ビル、川崎北ビル、藤沢ビルおよび山梨支店朝気ビルにおいて、屋上緑化に取り組み、そのうちの約半数のビルでは、サツマイモ水気耕栽培「グリーンポテト」*の取り組みを行っています。サツマイモの葉は大きく、幾重にも重なり合っているため、蒸散作用や遮熱効果が期待できヒートアイランド現象の緩和に役立つとされています。栽培については社員が交替で行うことにより環境への意識向上へもつなげています。また、神奈川支店川崎ビルにおいては、緑豊かなまち川崎をめざした地域交流活動の一環として、近隣の保育園児を招待してサツマイモ、エダマメの苗植を実施する等、地域社会との交流にも役立っています。

つなぐ 「打ち水」による夏季節電対策の実施

NTT東日本グループでは、夏季の電力供給不足に配慮し節電対策の一環として、冷房を控えるために、東京支店グループ管内の26ビルで打ち水を実施しました。

「打ち水」は、ヒートアイランド現象の原因の1つであるアスファルト・コンク



NTT中央研修センタ5号館



東京支店芝ビル

※ サツマイモ水気耕栽培による屋上緑化システム。液肥を用いる水気耕栽培システムであるため、耐荷重等の問題が少なく、ヒートアイランド対策に効果的な屋上緑化を容易に導入できます。「グリーンポテト」は、NTTファシリティーズの登録商標です。



打ち水大作戦の様子

リート等の熱を冷やし、温暖化の上昇を防ぐねらいがあります。また、再利用水を使用するため、普段意識しない水の利用のあり方等をあらためて認識する機会にもなりました。

つなぐ 「緑のカーテン」による省エネ対策および節電対策

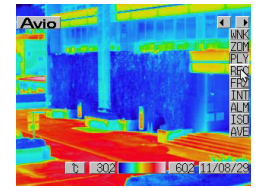
NTT東日本東京支店グループ、神奈川支店グループ、茨城支店グループ、群馬支店グループ、山梨支店グループおよび北海道支店グループでは、省エネ対策および夏季の節電対策として、「緑のカーテン」を設置しました。

「緑のカーテン」は、壁や窓をつる性植物で覆うことにより、緑化という景観性を向上させつつ、建物への直射日光を遮りエアコンの消費電力を抑えることが可能です。加えて、冷房の使用抑制による省エネルギー効果、建物に熱を蓄積させないことによるヒートアイランド緩和の効果が期待できます。

また、茨城支店グループでは、各ビル・部署ごとのグリーンカーテンの発育状況についてできばえを競い、また群馬支店グループでは、各家庭で生育したグリーンカーテンについて評価するといったグリーンカーテンコンテストを実施し、省エネだけでなく社員の意識向上にも役立てています。



山梨支店の緑のカーテン



サーモグラフィ(中央部分がグリーンカーテン。周囲と比較し温度上昇が抑制されているのがわかります。)

社員の声 つなぐ

NTT 東日本-山梨
企画部 事業企画担当 主査
窪田 勝



心にもやさしい省エネ活動「緑のカーテン」

青沼ビルでは、夏の室温上昇を抑える目的から「緑のカーテン」を栽培しています。今年は、アサガオを育てており、幅は40mで3階までの巨大な「緑のカーテン」です。その効果も絶大で、アサガオを通る風の心地よさと、午前中のエアコン稼働抑制に大きく貢献しているようです。

また、アサガオの水やりは、社員のローテーションで実施しており、大切に管理し育てています。

また、花も沢山綺麗に咲いており、出勤時の癒しとなっていることから、来年も「緑のカーテン」を栽培してほしいと思っています。

再生可能エネルギーへの取り組み

NTTグループでは、「つなぐ。それは、ECO」を合言葉として、グループ体となった環境貢献活動に取り組んでいます。その一環として、環境にやさしい自然エネルギーの普及促進のための施策「グリーンNTT」を推進し、ソーラーシステム(太陽光発電)を中心とした自然エネルギーの発電・利用に努めています。

今後も低炭素社会の実現に向け、自然エネルギーの国内普及・拡大に貢献するため、NTT東日本グループにおいても率先して取り組んでいきます。

つなぐ 自然エネルギーの利用を促進する「グリーンNTT」の取り組み

太陽光発電システムを中心とした自然エネルギーの発電・利用を促進する施策「グリーンNTT」を推進する組織として、「NTT-グリーンLLP(有限責任事業組合)」を組織し、太陽光発電施設の運用を開始しています。企業グループのLLPによる太陽光発電の導入と、グリーン電力証書を融合した環境事業は、日本初の取り組みとなります。グリーンLLPを通じて、2010年度までに全国9カ所で1.6MWの太陽光発電施設を運用し、2012年までにグループ全体で約2.1MW規模の保有をめざしています。

NTT東日本北海道支店は、2011年10月より札幌西ビルにおいて、「NTT-グリーンLLP」によって発電容量52kWの太陽光発電設備の運用を開始しました。推定年間発電量としては約33,508kWh、一般家庭約10世帯分に相当します。これにより「グリーンNTT」の一翼を担い、社会の環境負荷低減と持続的発展に向けより一層貢献していきます。

「グリーンNTT」
<http://www.ntt.co.jp/kankyo/protect/greenntt/index.html>

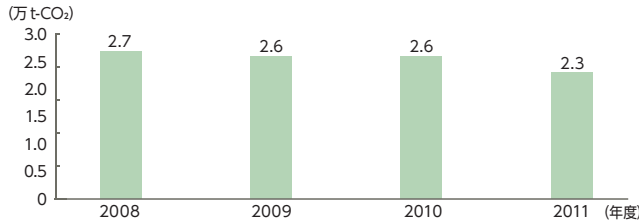


札幌西ビル屋上の太陽光発電パネル

業務用車両における取り組み

業務車両から排出されるCO₂を下げるために車両保有台数の見直しを図るとともに、ハイブリッド車等の低公害車100%化（工専用特殊車両を除く）を進めています。また、講習会を随時行い、またエコドライブコンテストに参加する等、全社的にもエコドライブの取り組みを進めています。

業務車両におけるCO₂排出量の推移

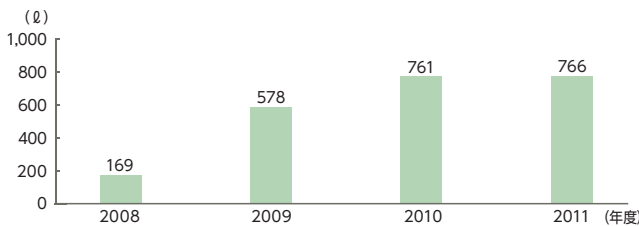


つなぐ 山形支店における廃食用油活用の取り組み

NTT東日本山形支店グループでは「持続可能な循環型社会」をめざした取り組みとして2008年より廃食用油を収集し、地域のBDF*プラントへ提供しています。開始当初は社員食堂だけを対象としていましたが、2009年度からは範囲を広げ社員やOB、社員寮等からも積極的に収集しています。2009年度は578ℓ、2010年度は761ℓ、2011年度は766ℓで、累積で2,105ℓの収集実績となり、これは、BDF*として業務用車両へ使用した場合、年間走行距離である約7,100kmに値する収集量であり、エネルギーの消費削減にもつながっています。

こうした廃食用油の収集活動は、社員参加の施策として浸透・定着してきています。今後もさらに収集量の拡大を図ることで、地域に根ざした循環型社会の実現に貢献していきたいと考えています。

廃食用油の収集量の推移



収集された廃食用油



BDFを使用している業務用車両

用語解説

BDF: Bio Diesel Fuel. 使用済み植物性食用油を再生した軽油の代替燃料のこと。

循環型社会の形成に向けて

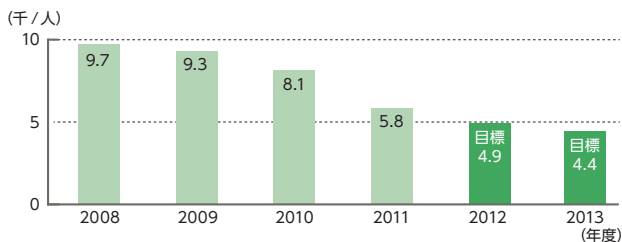
事務用紙使用量削減に向けた取り組み

事務用紙については国の定めるグリーン購入法¹の適合製品の採用を積極的に進めるとともに、NTT東日本の目標として、「2013年度末までに一人あたりの使用枚数を2008年度から半減する」を目標として設定し、取り組みを強化しています。

2011年度は6,900枚/人の目標に対し、NTT東日本グループ全体で5,800枚/人となり、目標達成できました。

今後も2012年度および2013年度目標に向けて、さらなる使用量削減を進めていきます。

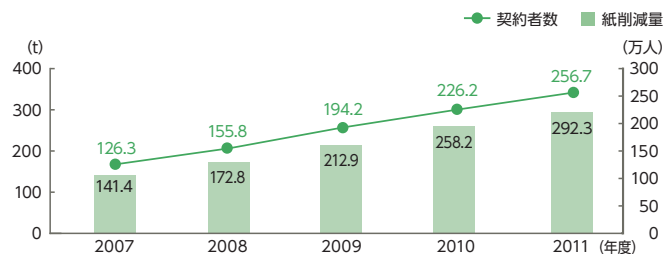
事務用紙の削減実績および目標



請求書の紙使用量削減に向けた取り組み

個人のお客さま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」[※]の提供により請求書発行に伴う紙使用量を削減しています。

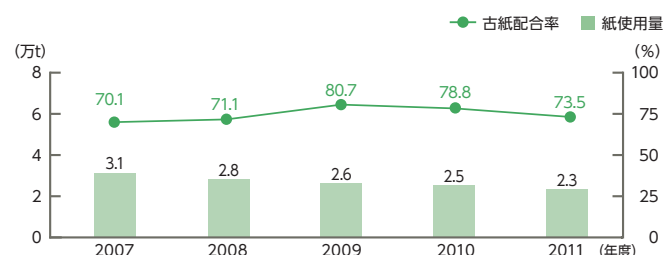
「@ビリング」契約者数と同サービス提供に伴う紙削減量の推移



環境に配慮した紙材料使用の取り組み

環境に配慮した紙材料としては、古紙・認証林パルプ・再利用材・未利用材の使用を方針化しています。たとえば古い電話帳を回収して製紙メーカーで再生処理し、新しい電話帳をお届けする「電話帳クローズドループリサイクル」の取り組みを実施しています。

電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



用語解説

グリーン購入法：国等の公的機関が率先して環境物品等の調達を推進するとともに、環境物品等に関する適切な情報提供を促進する法律。

※ NTT東日本が提供する無料Web明細サービス。パソコン、携帯電話でご利用いただけます。

「@ビリング」
<http://web116.jp/atto/>

廃棄物対策-資源有効利用の取り組み

通信設備撤去、土木工事に伴う廃棄物についてはゼロエミッション*を達成しており、それぞれ2005年度、2007年度より継続しています。建築工事廃棄物についても、ゼロエミッションを達成できるよう、リサイクル率向上に取り組んでいます。

オフィス内における廃棄物については、IP系通信機器のリユースや紙資源の再資源化等により、リサイクル率の向上に努めています。

また、事務用品の購入についても、環境負荷低減の観点からグリーン購入を推進しております。

つながり 通信機器等の電池のリサイクルについて

コードレスホン等に使用される小形二次電池には、ニッケル、カドミウム、リチウム等の再資源化が可能な金属化合物が使用されています。NTT東日本では、1994年からニカド電池の回収・リサイクル、2001年以降はニッケル水素電池・リチウムイオン電池についても拡大し、故障修理・点検時や機器購入時に不要となった使用済み二次電池の回収リサイクルにより再資源化に取り組んでいます。2011年度には8.6万個(5.6t)の使用済み二次電池を回収しています。

また、お客さまご自身でリサイクル協力店様へ持ち込み、リサイクルBOXへ廃棄いただくことで回収することもできます。

つながり 商品梱包の環境負荷低減素材の利用促進について

情報機器の包装・梱包、緩衝剤等に利用していた発砲スチロールの使用量を削減する取り組みを実施しています。NTT東日本では、一般家庭から廃棄される可能性の高い家庭向けの情報機器の緩衝材を、発砲スチロールから、リサイクルが容易でリサイクルコストが安価であるダンボールに変更してきました。また事業所用のファクスや構内交換装置等の大型商品、および精密機器については強度的な理由により代替素材がないため、発砲スチロールの肉薄化を図る等、使用量の削減に取り組んでいます。

つながり 建築用アスベスト含有吹き付け材の対策状況について

建物に使用されてきた吹き付け材については、成分分析調査によりアスベスト含有の確認を行っています。

アスベストの含有が確認された箇所においては、NTTグループの基本方針に基づき、計画的な除去や封じ込め等の措置対策を推進するとともに、残置部分については、定期的な空気環境測定等、適切な管理を行っています。

つながり PCBの対策状況について

有毒性が社会問題となったPCB(ポリ塩化ビフェニル)については、法令および自社で定めたPCB保管ガイドラインに従い、適正に処理ならびに保管・管理を行っています。

2007年以降は、国が主導するPCB処理施設(日本環境安全事業)において、重量10kg以上の高濃度コンデンサ類を中心に無害化処理を進めており、今後も関係官庁等と連携のうえ、PCB特別措置法に定める処理期限までの全廃に向けて、処理を推進していきます。

用語解説

ゼロエミッション：国連大学が提唱した構想。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めざすもの。NTT東日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。



店頭のリサイクルBOX

つなぐ 利用済み通信機器を回収してリユース&リサイクル

NTT東日本はNTTロジスコと連携し、資源の有効活用に向けて、2004年2月から、お客さまにレンタルにてご利用いただいているIP系通信機器（光回線終端装置、ADSLモデム、ルータ等）のリユースを推進しています。

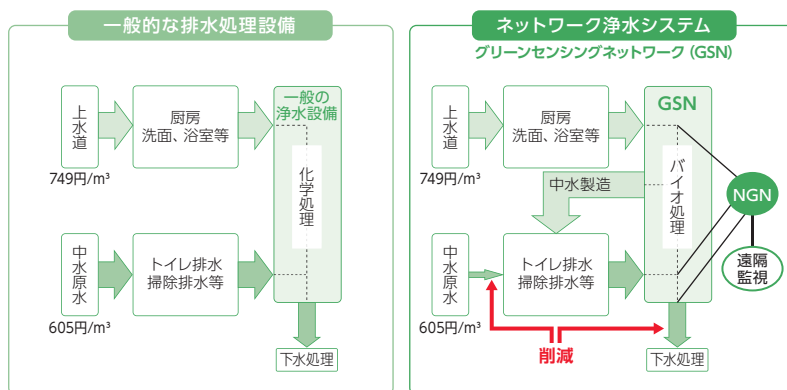
2009年度には、回収機器のクリーニング等の見直しにより、従来は外観不良でリユースできないものでもリユースできるようにした他、お客さまの利便性向上のため、回収受取可能なコンビニエンスストアを拡大しました。2012年度は、4社のコンビニエンスストアで回収受取可能としております。

つなぐ 厨房排水の再利用による省エネルギー化の実現

NTT東日本では、2012年10月をめどにNTT品川TWINSビルにおいて、厨房等から出る排水を再利用できる厨房除害・中水設備の利用を開始する予定です。本設備の導入に伴い、浄水処理方法が化学処理からバイオ処理に変更されたことによる環境負荷への低減に加え、1日あたり217m³の水を削減でき、水資源の再利用のみならず、上水製造および下水処理時に発生していたCO₂も削減することができる見込みです。

また、これらの設備には、NTTグループのICTを活用した遠隔監視システムを採用し、24時間365日の監視体制を実現しています。

ネットワーク浄水システムの特徴



つなぐ 給食残渣生ごみのたい肥化

群馬県高崎市では、給食残渣堆肥化委託事業を行うことで、生ごみの減量化と、資源の循環利用を推進し、子どもたちの環境教育に役立てています。NTT東日本群馬支店はこの事業を受託、週2回各学校において給食残渣を回収し、自社で一次発酵、二次発酵を行い、製品化された堆肥を各学校等の花壇や畑で活用します。76校園、1給食センターをグループ化により回収、回収残渣量は1日 約1,200kg、堆肥化量は1日 約120kgです。



二次発酵用コンポスト



給食残渣から作られた有機堆肥

生物多様性の保全に向けて

生物多様性保全の取り組み

2010年10月、生物多様性条約第10回締約国会議（以下、COP10）が名古屋で開催されました。このCOP10においては、「名古屋議定書」が採択されるとともに、生物多様性の損失を止めるための新目標として「愛知目標（愛知ターゲット）」が採択されました。2020年までに実効的で緊急の行動を起こすとするもので、2050年までの中長期目標も含まれています。こうした背景の下、NTT東日本グループにおいても美しい地球を未来に「つなぐ」ための取り組みを実施していきます。

つなぐ 「アニマルパスウェイ」の取り組み

NTT東日本山梨支店グループは、2008年より開始した財団法人キープ協会での自然体験型環境研修をきっかけとして、「ヤマネ」をはじめとした樹の枝を道にして暮らす小動物のために、道路により分断された森をつなぐための橋「アニマルパスウェイ」の設置に取り組んでいます。「アニマルパスウェイ」は、電柱とワイヤーで構成されていること、設置後の改良・メンテナンス・調査等においても、これまで事業活動において培ってきた技術が活かされています。

NTT東日本グループは、今後も森林に棲息する樹上性動物の生息環境をはじめとした、森林生態系を保全するための実践的研究と国内・世界への普及を図ることを目的とする「アニマルパスウェイ研究会」にメンバーとして参加して普及活動に努め、生物多様性の維持に取り組んでいきます。

つなぐ トキの野生復帰活動

トキは学名ニッポニア・ニッポン（*Nipponia nippon*）といわれるように、日本を象徴する鳥とも呼ばれています。東アジアに広く生息していましたが、明治以降減少し、今では「野生絶滅」（環境省レッドリスト）となっている生物多様性を考えるうえでも貴重な鳥です。

NTT東日本 新潟支店グループでは「生物多様性を将来に引き継ぐための取り組みを推進する」活動の一環として、トキの野生復帰への貢献、佐渡の環境保全活動に協力することとしました。具体的には、2011年11月にNPO法人トキどき応援団・新潟県環境部県民生活課主催の「エコアイランド佐渡CSRツアー」に参加し、トキのえさ場となるよう、野生生物が生息し、自然の生態系が機能する空間としてビオトープづくりを行いました。

つなぐ 蛍の里づくり

NTT東日本山梨支店では、蛍の自生保護に努め、蛍の里として人々に愛される地域づくりに協力し、貴重な自然環境を後世へつなぐことを目的に、中央市豊富地区山宮自治会と中央市議会議員の協力要請により、リコー販売様と協同して「豊富蛍の里づくりの会」の活動支援を行っています。

2011年は、2月に蛍の生息河川での清掃活動、6月に150名の参加（小学生等および父母）による蛍の鑑賞会を行いました。



アニマルパスウェイの設置



枝を移動するヤマネ



参加者の皆さん



ビオトープづくりの様子

 <http://www.pref.niigata.lg.jp/kenminseikatsu/1321390925522.html>



ホテル観賞会の様子

 http://www.ntt-east.co.jp/yamanashi/society/creature_firefly.html

つなぐ 外来魚防除活動の取り組み

NTT-MEは「三ツ池公園を活用する会 水辺クラブ（全国ブラックバス防除市民ネットワーク加入）」が主催する外来魚防除活動（2006年の活動開始から累計参加者約25,000名、外来魚捕獲累計約25万匹）に2010年より参加しています。本団体の「神奈川県立三ツ池公園の在来水生生物を絶滅から守り、後世に伝える」という活動目的に貢献するため、2012年6月には、本団体の第86回外来魚防除活動に社員45名（家族含む）が参加して、アメリカザリガニやブルーギルの防除を行いました。



外来魚防除活動の様子

つなぐ 環境学習支援活動の実施

NTT東日本岩手支店グループでは、環境省が環境学習の一環として行っている水生生物調査の支援を通じて、地域の子どもたちの環境意識の醸成に取り組んでいます。この調査は河川に生息する水生生物を採集しその生息状況を指標として水質を調べるもので、盛岡市をはじめとした岩手県内の小・中学生にマイクロSCOPE、パソコン等のICT機器の提供を行うとともに、自ら調査にも参画しています。



環境学習支援活動の様子



年度	参加学校等	参加人数（名）
2009年度	・田野畑村立島越小学校 ・岩泉町立大川小学校 ・岩泉町立岩泉小学校	84
2010年度	・いわて花巻「ちゃぐりんスクール」田んぼの生物調査 ・花巻市立小山田小学校	約170
2011年度	・岩泉町立国見小学校 ・岩泉町立釜津田小学校	12

つなぐ 「荒川上流の森づくり」への参加

わが国の国土の3分の2を占める森林は、多種多様な動植物等の生息・生育の場となっており、生物多様性を保全するうえで重要な構成要素です。NTT東日本埼玉支店グループでは、生物多様性保全の観点から、埼玉県が次世代へ健全な森林を引き継ぐため実施している「荒川上流の森づくり」に参画し、2010年3月に「埼玉県」「森林所有者」「NTT東日本-埼玉」の三者間で、農林公社が所有する埼玉県皆野町皆野地内の公社営林で3年間にわたり間伐、枝打ち等を行っていく協定を締結しました。2011年度より活動を開始し、森、そして、そこに住む生物たちを未来へつなぐため、継続し活動を続けています。



「NTT東日本-埼玉の森林」立て看板



間伐・枝打ちの様子



ひとりとひとりが、使命を果たす

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。

労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み

基本姿勢

社員の安全・健康が、健全な事業活動の基盤であるとの認識の下、グループ内はもとより、パートナー企業とも一体となって安全・健康の取り組みを推進しています。

CSR目標

- 労働安全の推進
- 健康管理の充実

今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、パートナー企業とも一体となり、事故の撲滅に向けた安全管理体制の強化に取り組み、だれもが安心して働くことのできる安全な職場環境の充実に取り組んでいます。2011年度は、高所安全作業の推進に向け、定期的な作業訓練の実施や、安全に関する小集団単位による議論を通じ、社員一人ひとりへの安全意識の向上と職場風土の醸成に取り組んできました。2011年12月には安全衛生水準の一層の向上をめざし、建設業労働安全衛生マネジメントシステム（コスモス（COHSMS））*を導入しました。また、社員の健康管理については、社内イントラネットをはじめとする、各種ツールを用いた継続的な健康・衛生教育の実施による社員の健康意識の向上に加え、非正規社員に対する各種メンタルヘルス対策にも取り組みました。

引き続き、転落事故ゼロ化に向けた高所安全作業のさらなる定着化に取り組むとともに、成人病予防対策等身体面に対するケアの推進および社員・非正規社員に対する各種メンタルヘルス対策の実施に取り組んでいきます。



ネットワーク事業推進本部
設備部 設備計画部門
担当部長

桜田 孝喜

パフォーマンス・ハイライト

- ▶ 東日本大震災の被災地エリアで勤務する社員等に対する健康相談窓口「ハートコール」の開設（2011年4月～2012年3月）
- ▶ 2011年12月に建設業労働安全衛生マネジメントシステム（コスモス（COHSMS））を導入

用語解説

建設業労働安全衛生マネジメントシステム（コスモス（COHSMS：Construction occupational Health and Safety Management System））：厚生労働省が1999年4月に公表した「労働安全衛生マネジメントシステム」のガイドラインに基づき、建設業労働災害防止協会がガイドラインを作成した安全管理システム

労働安全の推進

作業環境に応じた対策の実施等、事故の撲滅に向けた実効ある取り組みの展開

NTT東日本グループでは、パートナー企業とも一体となり、事故の撲滅に向けた安全管理体制の強化に取り組み、だれもが安心して働くことのできる安全な職場環境の充実に取り組んでいます。

2011年度は、高所安全作業の推進に向け、定期的な昇柱訓練の継続実施、社員一人ひとりへの安全意識の向上、職場風土の醸成を目的とし、安全に関する議論・討論を6~8名単位で行う「小集団活動」の実施等、基本動作の徹底に向けた取り組みを着実にを行い、事故防止に向けた安全作業の遵守を徹底しました。

今後も労働災害を未然に防ぐために、社員の危機意識や安全意識の一層の向上に取り組むとともに、職場の実態や特性に即した取り組みを展開し、労働災害の撲滅を図っていきます。



小集団安全活動

社員の声 つなぐ

NTT東日本-北海道 設備部 旭川設備部門
第1カスタマーサービス担当 主査
鈴木 彰



高所安全作業資格認定合格と安全意識のさらなる向上に向けた日々の取り組みについて

私の事業所では、毎月1回、昇柱訓練等高所作業の安全再教育と6~8名程度のグループで安全に関する議論を行う小集団活動を実施し、事業所社員一丸となつて日々転落等の人身事故防止に努めています。

私は、本年、本社で実施された高所安全作業資格認定試験に合格し、職場内のリーダーとしても後輩の指導にあたっています。試験は、高所作業を実施するうえで日頃から行っている基本的事項が中心ですが、いざ受験となると大変緊張したのを今でも鮮明に覚えています。

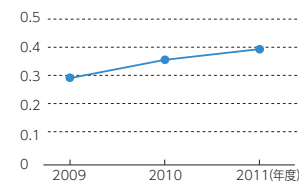
現在、私は日常従事する故障修理等の業務において、慣れ・過信・油断といった事故につながる緊張感のない作業は絶対に行わない、常に作業手順を遵守した作業に徹する、これらを実践し安全作業に努めています。

これからも、安全はすべてに最優先することを肝に銘じ、自分自身の安全作業はもちろんのこと、後輩の指導を含めた職場風土の醸成にも取り組んでいきます。

労働災害発生件数、労働災害度率

	死傷者数 (発生件数)	死亡者数 (再掲)	休業日数
2009年度	24	0	270
2010年度	26	0	396
2011年度	27	1	261

度数率



強度率

年度	強度率
2009年度	0.0028
2010年度	0.0045
2011年度	0.1136

「度数率」：100万延実労働時間当たりの労働災害による死傷者数で災害発生の頻度を表す。

算出方法：(労働災害による死傷者数/延実労働時間数) × 1,000,000

「強度率」：1,000延実労働時間当たりの労働損失日数で災害の重さを表す。

算出方法：(延労働損失日数/延実労働時間数) × 1,000

※対象会社：NTT 東日本、都道府県会社、NTT-ME および NTT 東日本ソリューションズ



建設業労働安全衛生マネジメントシステム (コスモス (COHSMS)) 導入に向けた取り組み

厚生労働省の「労働安全衛生マネジメントシステム」(1999年4月公表)のガイドラインに基づき、NTT東日本は、建設業労働災害防止協会がガイドラインを作成した安全管理システム(コスモス)を2011年12月に導入し、認定証の交付を受けました。

具体的には、事故等の発生を防ぐため、事前にリスクを調査・評価のうえでリスク対策を実行するとともに、安全な環境で工事を遂行できるように計画を立案し、工事を行っています。

今後も、自主的な安全管理活動を継続的に行い、会社の事務所と工事現場が一体となって「計画-実施-評価-改善」という一連の過程(PDCAサイクル)を定め、活動を促進し、無事故をめざします。



「安全教育のためのCG動画コンテンツ」を用いた 労働災害撲滅に向けた取り組み

NTT東日本は労働災害の撲滅を目的に、実際に起こってしまった事故を映像化した安全教育のためのCG動画コンテンツを制作し、社内のホームページや各支店へ研修資料として提供しています。CG等を用いて事故を再現し、事故の恐ろしさを疑似体験してもらうとともに、事故の原因と事故を防ぐ対策をわかりやすくまとめ、再発防止に努めています。

今後も、労働災害の撲滅のための取り組みを継続してまいります。

社員の声 つなぐ力

ビジネス&オファイス事業推進本部
ソリューションエンジニアリング部
エンジニアリング担当
五十嵐 勝利



無事故・無災害をめざして

過去に発生した事故等を踏まえ、死亡事故を含む労働災害を二度と起こさないしくみを検討し、建設業労働安全衛生マネジメントシステム(コスモス(COHSMS))の導入を決めました。

これまで使用していた施工管理に関わる書類を基に、10名で4カ月間をかけ、マニュアル・要領・様式を作成しました。また、全支店への説明キャラバンを行うとともに、計57回、700名の社員に対し、システム教育ならびにシステム構築サポートを実施し、2012年度10支店への導入が決まりました。

2011年12月のコスモス認定取得以降は、受託工事では、無事故・無災害を継続しています。



CG動画コンテンツ



CG動画コンテンツ

社員の声 つなぐ力

ビジネス&オファイス事業推進本部
ソリューションエンジニアリング部 エンジニアリング担当
原 一洋



ビジネス&オファイス事業推進本部
ソリューションエンジニアリング部 エンジニアリング担当
小林 延彦



「CG動画コンテンツ」の制作に携わって

CG動画コンテンツの内容は、これまでの事事故例を元に臨場感あふれるCGアニメーションを再現したものです。メンバー全員がCG動画制作の経験がないため、絵コンテ、フリップ、ナレーション作成に苦労しました。また、社内のレビュー、専門部署の了解ならびに制作会社との調整に1本あたり約1カ月の時間を要しました。

今回制作した13本の動画は、DVD、ウェブ配信、デジタルサイネージ*1で安全教育に活用しています。さらに、安全対策協議会等の工事関係会議でも紹介し、社外の工事関係者からも好評を得ています。

今後は、ストリーミング*2配信で協力会社や他業種への展開を検討しています。

用語解説

- *1. デジタルサイネージ: 映像表示装置とデジタル技術を用いた広告媒体。屋外・店頭・公共施設等に、液晶ディスプレイやプロジェクターを設置して広告や各種案内を表示する。
- *2. ストリーミング: インターネット上の動画や音声等のデータをダウンロードしながら同時に再生すること。コンサート中継等をリアルタイムで見聞きすることができる。

健康管理の充実

健康教育の充実による社員の健康・衛生意識の向上

社員の健康管理について、疾病の予防、早期発見・早期治療が重要との認識に基づき、社内イントラネットをはじめとする、各種ツールを用いた継続的な健康・衛生教育の実施による社員の健康意識の向上に努めています。

2011年度の社員の健康対策にあたっては、社内TVニュースを活用し日々の体調管理や健康促進に関する対策を特集した他、40歳代以降から「循環器」「糖尿病」等の生活習慣が要因とされる疾病の罹患率が高い傾向にあることをふまえ、これらの疾病予防に向けた生活習慣改善および特定保健指導実施率向上に向けた、継続的な健康教育の推進を図りました。

その取り組みとして、全従業員が実施するビジネスナレッジを活用し、生活習慣病に起因する疾病予防および特定保健指導対象者に対する自己管理意識の醸成に向けたeラーニング研修「生活習慣病にならないために」を実施しました。生活習慣病の基礎知識や生活習慣の改善方法を習得し、特定健診・特定保健指導を受診することにより、自分自身の生活習慣を見直す機会とし、生涯にわたり、生活の質の向上と健康を維持することを目的としています。

今後も、生活習慣病予防対策や自己管理意識醸成に向けた健康・衛生教育の実施等、身体面に対するケアも推進していきます。

メンタルヘルス教育の実施によるメンタルヘルス不調の予防・早期発見・フォロー

社員の心の健康を守るため、メンタルヘルス対策の取り組みを推進しています。

2011年度は、若年層からのメンタルヘルスに関する対処法等の知識の習得により、自己管理意識を高める観点から2010年度以降の入社社員および非正規社員を対象にeラーニング研修としてメンタルヘルス講座を実施しました。

また、健康管理センタとの連携の下、社員に対するメンタルヘルス問診を実施し、(1)ストレス状態の気づきによる自己管理、(2)健康管理医による個人面談、(3)職場ストレス状態の把握による健康管理医からの職場環境改善指導を行うとともに、全新入社員に対し、メンタルヘルスに着目したフォロー面談の実施等に取り組んでいます。

さらに、東日本大震災および福島原子力発電所事故の発生に伴い、被災地において勤務する社員およびその家族に対し、2011年4月に、被災で生じる健康やメンタルヘルスの悩み・相談等に対する専門の受付体制として、「NTT東日本グループ心身ケア・生活サポートダイヤル（通称：ハートコール）」を開設しました。

引き続き、メンタルヘルス不調の予防・早期発見に向けた各種メンタルヘルス対策の実施に注力していきます。

NTTグループ社員等の健康の維持・増進に向けた取り組み

NTT東日本が運営する病院、および健康管理センタ（関東病院、伊豆病院、長野病院、東北病院、札幌病院、首都圏健康管理センタ）では、労働安全衛生の水準向上に向けた取り組みの一翼を担い、グループ会社の各事業所と連携を図り、NTTグループ社員等の疾病の予防、早期発見・早期治療に向けて取り組むとともに、心の健康を守るため、メンタルヘルス対策に取り組んでいます。

2011年度はグループ会社と連携を図り、メンタルヘルス対策や特定保健指導等を通じて、社員の健康増進に積極的に携わりました。

社員の声 つなぐ力

総務人事部
厚生部門 厚生担当
片山 紘太郎



メンタルヘルス対策について

2011年度は、若手社員等を対象にした「メンタルヘルスeラーニング」、全社員を対象にした「メンタルヘルス問診」を実施し、メンタルヘルス不調予防・早期発見に取り組みました。加えて東日本大震災に伴い被災地において勤務する社員およびその家族を対象に、被災で生じる健康・メンタルヘルスの不安等に対応する専門の窓口「ハートコール」を開設しました。

引き続き、社員の心の健康を守るためにメンタルヘルス対策を進めていきます。



社員食堂で健康維持・増進
「テルウェルネス倶楽部」と「ヘルシーメニュー」のご提供

職場における日々の食事は働く人々にとってリフレッシュや健康維持のために非常に大切です。

NTTグループのテルウェル東日本は、NTT 東日本等の食堂を運営しており、健康維持・増進の観点から「ヘルシーレシピ等の情報提供」や「ヘルシーメニューの提供」を行っています。具体的な取り組みとして「テルウェルネス倶楽部」というヘルシーレシピや健康情報・旬の食材情報を盛り込んだリーフレットの発行（月1回）や、メタボリックシンドロームの予防をテーマに、エネルギー（カロリー）・塩分・食物繊維等を考慮した食事の提供を行っています。



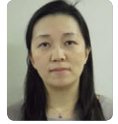
テルウェルネス倶楽部



ヘルシーメニュー例:ヘルシープレート

社員の声 つなぐ力

テルウェル東日本
ライフサポート事業本部 フードサービス事業部
主査 管理栄養士
内藤 和子



社員食堂が健康のお手伝い!

「テルウェルネス倶楽部」は2011年7月に「テルウェル東日本」が「ウェルネス（健康）」をテーマとして創刊し、毎月皆さまへお届けしているリーフレットです。「テルウェルネス倶楽部」は3つのカテゴリーから構成され、「ヘルシーレシピ」は脱メタボをめざしたガイドラインを満たし、おいしく体に良いメニューの紹介をしております。「旬の食材」では新鮮で美味しく食べられる旬の食材情報を、「食と健康」では健康維持・増進の情報を提供しております。食を楽しみながら健康的な生活習慣を積み重ねて、メタボリックシンドローム等を予防するため、ぜひ「テルウェルネス倶楽部」をお役立てください。また、社員食堂において当ヘルシーメニューを毎月お出ししておりますので実際にお召し上がりいただけます。ぜひ、社員食堂でヘルシーメニューを味わってみてください。

人材育成の推進に向けた取り組み

基本姿勢

人と人、人と社会を確実に「つなぐ」ことを使命とするNTT東日本グループの人材育成理念『つなぐDNA』を旗印に掲げ、多様な人材育成プログラムによる個々のキャリア開発支援に加えて、主体的な能力開発を促す施策を積極的に展開し、「つなぐ」という責任感・使命感を継承し事業活動を支える高い実務能力を有する人材の育成に努めています。

CSR目標

- 人材育成プログラムの展開

今期の成果と来期に向けた取り組み

社員一人ひとりが、高い付加価値を提供し、事業そして社会に貢献できる人材に成長するため、2011年度は、人材育成理念である『つなぐDNA』を具現化する育成体系の定着を図り、安心・安全なサービス提供のための「事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成」、個人・組織の活性化に向けた「マネジメント・リーダーシップを発揮できる管理者の育成およびキャリア開発支援」を2つの柱として取り組みました。また、「つなぐDNA」および技術・ノウハウ等の伝承・継承の場としての「NTT中央研修センタ」の充実に向けた総合リニューアルが2012年7月に完了しました。今後も、これらの取り組みを一層充実・推進し、社員が成長を実感しさらなる能力開発に意欲を持てる人材育成に努めていきます。



総務人事部
人材開発部門長
松田 哲

パフォーマンス・ハイライト

- ▶ 実務能力の向上に向け、延べ159コースのスキル向上研修と125資格の社内資格認定試験、277資格の社外資格取得支援を実施
- ▶ NTT東日本グループの人材育成理念「つなぐDNA」および技術・ノウハウ等の伝承・継承の場としての「NTT中央研修センタ」の充実に向けた総合リニューアルが完了（2012年7月）

人材育成プログラムの展開

事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成

安心・安全なサービスの提供に向けて、社員一人ひとりが業務を通じて能力を発揮し、高い付加価値を提供できる人材になるための環境整備を行っています。

業務経験を通じた能力開発を補完する集合研修・eラーニング・通信教育等の各事業領域に対応したスキル向上プログラムの提供に加え、能力向上の到達レベルを確認するための社内資格認定制度を導入しています。2011年度は、東日本大震災に伴う復旧活動への対応および夏場の節電に向けた取り組みへの対応の必要から、一部の研修等については開催を見送ったものの、延べ159コースの研修と125資格の社内資格認定試験を実施し、研修受講者は約5,050人、社内資格受験者は約8,700人となりました。また、社外資格取得支援にも積極的に取り組み、2011年度は277資格の社外資格を支援対象としました。

また、NTT東日本グループの人材育成理念『つなぐDNA』および技術・ノウハウ等の伝承・継承の場としての「NTT中央研修センタ」の充実に向けた総合リニューアルを進めてきたところであり、「新5号館」（2010年11月完成）、「新6号館」（2012年3月完成）に続いて、最大1,600名の研修生を収容できる「新宿泊棟」が2012年7月に完成しました。

東日本大震災の経験からあらためて『つなぐ』という使命を痛感し、今後も『つなぐDNA』を礎として、事業活動を支える高い実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成に向け、必要となる人材育成プログラムを引き続き実施していきます。

マネジメント・リーダーシップを発揮できる管理者の育成およびキャリア開発支援

社員の实務能力の向上に努めると同時に、組織力・チーム力の最大化へつなげるために、マネジメント・リーダーシップの発揮に向けた管理者育成による現場マネジメントの強化、多様な個々の価値観や能力を事業への貢献につなげるキャリア開発支援の充実に取り組んでいます。2011年度は、定年退職後も契約社員として働く社員を対象としたキャリア開発支援研修を新設し、全20コースの研修を実施しました。

今後も個人のキャリア開発と組織力・チーム力の最大化に向け、有効な人材育成プログラムを引き続き実施していきます。

社員の自律的な成長を支える自己啓発支援

社員の能力開発には、自律的・主体的な取り組みが不可欠であるとの認識の下、自己啓発支援としてeラーニング、通信教育等の各種プログラムを体系的に整備し、社員の自己実現をサポートするしくみを提供しています。

2011年度には、111コースのeラーニング教材、381コースの通信教育講座を提供し、社員の自律的な能力開発を支援しました。

また、これまでの経験や成長の過程を見える化する「自分成長カルテ」、社員一人ひとりの実務能力を棚卸しできる「スキル把握」、スキル把握の実施結果等から最適な育成プログラムを照会する「ナビゲート」、社員一人ひとりの能力開発に関わるさまざまな情報を一元的に表示する「マイ・ページ」等の機能を有する人材育成ポータルサイトを提供し、社員の成長を支援しています。

今後も、社員の自律的・主体的な成長をサポートするしくみの整備を引き続き実施していきます。



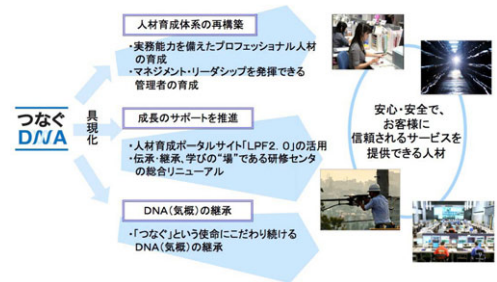
新5号館



新6号館



つなぐDNAのポスター



人材育成理念「つなぐDNA」の具現化

多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み

基本姿勢

多様な人材の活用、多様な働き方の推進が、一人ひとりの能力の最大発揮、ひいてはトータルマンパワーの最大化につながっていくとの認識の下、一丸となってダイバーシティ・マネジメントを推進していきます。

CSR目標

- 多様な人材の活用
- 生産性向上とワーク・ライフ・バランスの推進

今期の成果と来期に向けた取り組み

市場環境の変化やお客さまニーズの多様化等を背景に、NTT東日本グループにおいては、身近な総合ICT企業としてのさらなる成長のため、ダイバーシティ・マネジメントを重要な経営戦略として位置づけ、2008年4月にダイバーシティ推進室を設置して以降、「ダイバーシティ推進小委員会」、「ダイバーシティ推進ワーキンググループ」および女性マネージャーによる「女性コミティ」を設立する等、組織横断的な取り組みにより、ワーク・ライフ・バランスの推進や女性社員のキャリア開発支援、全社的ダイバーシティ文化の醸成等、さまざまな施策の展開や制度の充実を図ってきました。

そして、ダイバーシティのさらなる推進に向け、2012年3月にダイバーシティに関するビジョンおよびコミットメントを策定しました。具体的には、①社員のキャリア開発、②生産性向上（ワーク・ライフ・バランスの推進）、③ダイバーシティ・ポジティブアクションの「3つのポリシー」を掲げ、さまざまな施策を展開しています。本取り組みを通じ、ダイバーシティに富んだ社員一人ひとりが情熱を持って切磋琢磨しパワーを発揮することによって、NTT東日本グループの企業価値向上、ひいては豊かな社会の実現に貢献してまいります。

(詳細はCSR現場レポート4をご参照ください。)



総務人事部
ダイバーシティ推進室長
境 麻千子

パフォーマンス・ハイライト

- ▶ 「ダイバーシティビジョン」「ダイバーシティコミットメント」「3つのポリシー」の策定
- ▶ 5年後（2016年度末）女性マネージャー数倍増（約140名→約300名）計画の策定
- ▶ 事業所内保育所「DAI★キッズ初台」の設置

多様な人材の活用

ダイバーシティに富んだ社員の積極的活用に向けた意識啓発・支援施策の展開

社会の変化に伴い、多様化するお客さまのニーズにお応えしていくには、NTT東日本グループ内にも同様の多様性形成が必要です。そこで、「ダイバーシティ推進室」では、ダイバーシティ推進の意義や必要性に対する社員の理解を促し、多様な個性を持った一人ひとりの社員が能力を最大限に発揮できる企業風土の醸成に向けて、さまざまな啓発活動および施策を実施しています。

2011年度は、ダイバーシティに富んだ社員のロールモデル*や、水平展開できるような取り組みを行っている職場、社員一人ひとりが活躍している職場を社内ホームページで紹介してきました。また、特に、女性のキャリア開発支援施策として、2012年1月には「キャリア開発研修」を拡充して展開し、さらに上司向けの研修として「女性部下を持つ管理者研修」を複数回実施する等、本人のキャリアアップマインド醸成のみならず、上長に対する意識変革のサポートも行ってきました。加えて、2012年2月以降、女性マネージャーの経験や考えを聞き、気軽に相談できる場として、「きらきらサポーターズカフェ」を開催し、今後のキャリアや、コミュニケーションの取り方についての糸口を見つけるきっかけを作るとともに、お互いの悩みを打ち明け相互に支えあう継続的な関係を構築できる環境づくりに取り組んできました。「きらきらサポーターズカフェ」に参加した社員からは、「普段聞けないような話（苦労話）を聞け、勇気がでた」「実体験をオープンに話していただき、女性マネージャーが身近に感じた」等の意見が出る等、女性社員のキャリア開発やマインドアップの観点から効果が高いことがうかがえます。

これら取り組みの結果として、まずは、2011年度末時点で約140名の女性マネージャーを、5年後の2016年度末までに約300名に倍増することをめざすこととし、今後も引き続き、意識啓発およびキャリア開発支援に向けた施策を展開していきます。

ダイバーシティ推進のための意識醸成に向けた展開

NTT東日本グループでは、社員がダイバーシティ推進のための意識醸成、理解促進を図る目的で、さまざまな活動を展開しています。

たとえばダイバーシティ推進室では、社内イントラネットやメールマガジンを通じてダイバーシティに関するさまざまな情報を発信しており、ホームページ上では「幹部からのメッセージ」の掲載や施策実施結果の開示等を行っています。2011年度は、全社員向けeラーニングおよび経営幹部・管理者向けのダイバーシティ講演会を2012年2月に実施し、ダイバーシティの理解促進を図りました。また、社内外の講師による講演や、職位や地位に関係なく、社員同士のディスカッション等を行う、社員向け自主勉強会「EAST SALON」を複数回実施しましたが、EAST SALONに参加した社員からは、「問題意識が醸成された」「視野が広がった」等の声が出る等、効果があったことがうかがえます。

今後、ダイバーシティ推進を通じて、社員一人ひとりがいきいきと自らの力を遺憾なく発揮し、お客さまのニーズを柔軟に受け止め、サービスやプロセスのイノベーションにつなげるべく、多様な人材が活躍できる風土づくりに努めていきます。

用語解説

ロールモデル：役割を担うモデル。模範。手本。



きらきらサポーターズカフェ

社員の声・つながり

相互接続推進部
制度・料金部門 接続企画Ⅲ担当
櫻木 夏未



日常では得られない気づきを得られる 有意義な会です

これからの働き方やキャリアアップ等、日々の業務ではなかなか聞く機会に恵まれなかったのですが、きらきらサポーターズカフェを通じて、自分の年齢や立場より少しだけ先輩の方々に、自分と同じ立場の時期に考えていたことやその後のキャリアアップを何うことができ、これからどのような働き方ができるか、具体的にイメージすることができました。加えて、同じ部署のメンバー同士でも、今の職場での働き方やこれからのキャリアについて意見交換でき、今の仕事や職場で、今日からできることのヒントを得ることができました。

次世代育成支援に向けた行動計画の 具体的プログラムの推進

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、次世代育成支援にも取り組んでおり、2005年4月からの3年間、2008年4月からの3年間に引き続き、2011年4月から4年間の「次世代育成支援行動計画」を策定しています。

育児等制度の利用にあたっては、各社員の事情に応じて制度を利用できるように、ポータルサイト「NTT-LIFE+」、一人ひとりのワーク・ライフ・バランスを実現するための「コミュニケーションハンドブック」等を活用して制度内容の情報発信を行っています。

生産性向上とワーク・ライフ・バランスの推進

生産性向上に向けた働き方の検討と諸施策の展開

ダイバーシティ推進に向けた取り組みの中で、仕事と育児の両立を図りながら働く社員のためのサポートは、グループ内に多様性を育む原動力の1つと位置づけており、同時に、ワーク・ライフ・バランスを意識しながら生産性高く仕事に取り組む風土を作る重要な取り組みであると考えています。

具体的には、育児休職等復帰社員のスムーズな職場への復帰等、仕事と育児の両立支援を目的として「育児休職復帰者セミナー」を2011年11月に実施しました。2012年1月には、特に育児中の男性社員を対象として、父親が子育てに参加することの重要性や、ワーク・ライフ・バランス推進について、外部講師の講話やグループディスカッションを行う「ペアレンティング・セミナー」も拡大して行いました。参加者からは、「家庭について振り返るいい機会となり、仕事だけでなく子育てにも積極的に参加したい」との声が上がり、自身の働き方を考えるきっかけになったことがうかがえます。

また、2012年7月には、育児休職や短時間勤務等の取得が定着する中、社員が早期に復帰し活躍できる環境を整え、育児と仕事との両立を図ることを目的に、事業所内保育所「DAI★KIDS(ダイキッズ)初台」を新宿本社ビルに開設しました。「DAI★KIDS初台」では、さまざまな遊びや体験を通じて、豊かな心や創造力、コミュニケーション力をはぐくむとともに、今後、保育所向けに活用できるさまざまなICTサービスの有効性についても検証していきます。

在宅勤務は2008年度から継続して行っており、2012年3月までに、711名の社員が実施しました。最近では、資料作成等個人で行う業務だけではなく、Webカメラを用いて職場との会議を行う等、より柔軟な働き方を取り入れた職場も見られるようになってきました。

さらに、会議の基本ルールとなる6カ条を推進し、会議の生産性向上、ひいては業務全体の生産性向上につなげる「Value Meeting活動」を推進してきました。毎月11日を「Value Meeting Day」と定め、継続的に社員の意識醸成を図っています。

なお、2011年度は、NTT東日本グループトータルとして、夏場の電力不足への対応を展開していく中で、節電を通じてワーク・ライフ・バランスの推進にも資するべく、定時退社の徹底、長期休暇の取得促進および「ポジティブ・オフ運動」*等にも取り組みました。

今後も、生産性の高い働き方の推進を通じて、ワーク・ライフ・バランスを推進していきます。

社員の声 つなぐ

NTT東日本ソリューションズ ネットワークソリューション部
ビジネスパートナー推進室 営業サポート担当

石橋 隆朗



イクメンとして、今後の働き方を考える 良い機会になりました

育児というライフステージの変化を迎える時期に、ペアレンティングセミナーに参加して、講師の方から、父親の子育て参加の重要性をうかがい、今後の働き方を考える良い機会になりました。自分のワーク・ライフ・バランス度を振り返りながら、仕事と育児、家事の両立に関するアイデアを得たり、子どもを持つ男性社員同士で、どのように両立しているのか等直接話し合うこともできて、大変有意義な内容でした。何より、育児について不安があった時期に「父親であることが楽しい!」と感じられるようになったことに大変感謝しています。

<名称の由来>

名称「DAI★KIDS初台」は、「大事な」子どもたちの「大好き」な保育所、子どもたちが健やかに元気に「大きく」なれる場所、「毎日(Daily)安心して預けられる拠り所」という意味を込めています。これは、社員からの公募により、決定いたしました。



事業所内保育所「DAI★KIDS初台」

用語解説

ポジティブ・オフ運動：観光庁、内閣府、厚生労働省、経済産業省が共同で提唱・推進する、休暇を取得して外出や旅行等を楽しむことを積極的に促進し、休暇(オフ)を前向き(ポジティブ)にとらえて楽しむという運動。

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	概要
育児	育児休職	子どもが満3歳になるまで取得可
	短時間勤務	子どもが小学校3年生の年度末までの本人が申請した期間について、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、一定の要件を満たせば選考により再採用が可能
	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
	育児支援サービス（カフェテリアメニュー）	ベビーシッター育児支援サービス（子どもの家庭内での保育、保育所等への送迎）の割引券の交付等
介護	介護休職	最長1年6カ月まで取得可
	短時間勤務	介護休職の期間とあわせて最長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
	介護休暇	家族の介護を目的に、1年度につき5日取得可（被介護者が2人以上の場合は10日）
	ライフプラン休暇（介護）*	家族の介護を目的に、1週間以上の休暇として取得可

*勤続年数5年ごとに5日間の休暇が発効され、また失効年休の一部についても積立可能な休暇

各種制度の利用状況等

(NTT東日本、都道府県会社、NTT-MEおよびNTT東日本ソリューションズ)

	項目	取得者数等 (2009年度)	取得者数等 (2010年度)	取得者数等 (2011年度)
各種利用 者数	年次休暇取得日数 [1人あたり平均]	18.7日	19.1日	19.8日
	育児休職*	272 (1)	243 (2)	231 (1)
	介護休職*	20 (10)	12 (4)	19 (1)
	育児短時間*	431 (3)	470 (4)	464 (4)
	介護短時間*	32 (8)	18 (5)	13 (0)

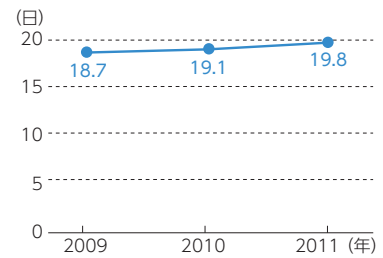
*各年度末時点における取得者数

・()内は男性人数再掲

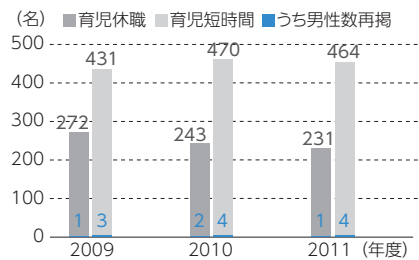
	項目	登録者数等 (2009年度)	登録者数等 (2010年度)	登録者数等 (2011年度)
再採用 登録者 数	育児に専念するために退職した 社員のための再採用	2 (0)	12 (0)	2 (0)
	配偶者の転勤等により退職した社 員のための再採用	2 (0)	0 (0)	4 (1)
在宅勤務制度利用者数		249	189	273

・()内は男性人数再掲

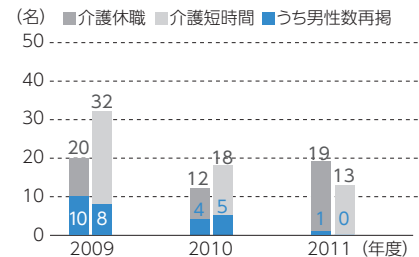
年次休暇取得日数



育児休職・育児短時間取得利用者数



介護休職・介護短時間取得利用者数



障がい者雇用の促進

NTT東日本グループでは、従前よりCSRの観点等から障がい者の雇用機会の拡大に取り組んできました。2008年3月には、NTTとの雇用連結の認定を受けたことから、NTTグループの特例子会社*であるNTTクラリティ（2004年設立）と連携し、障がい者のさらなる雇用拡大や社会参画機会の創出に向け積極的に取り組んでいます。

2012年4月1日からは、NTT東日本が販売する電話機・FAX機器を購入したお客さまのうち、情報機器定額保守サービスに未加入のお客さまに対する同サービスへの加入勧奨や、保守契約の期間満了となるお客さまへのご案内・問い合わせ対応等業務をNTTクラリティが行うこととしました。この事業において、NTTクラリティは障がい者を約30名新たに雇用しています。

これらの取り組みを行った結果、NTTおよびNTT東日本グループ連結での障がい者雇用率は法定雇用率を上回る、1.96%（2012年6月現在）となっています。

つなぐ 障がい者を中心とした「さいたま新都心センター」の運営

NTTソルコでは、障がい者雇用の取り組みの一環として、バリアフリーな職場環境を整備した「さいたま新都心センター」を2009年10月より開設しています。埼玉県内の障がい者就労支援機関等でトレーニングを受けた障がい者がリーダーとなり、センターで働く障がい者スタッフの研修から日常的な業務指導まで、障がい者を中心にセンターを運営しています。

センターオープン時には障がい者スタッフは13名でしたが、2012年3月には22名となっており、取り扱い業務は名刺作成、封筒作成、その他印刷物等幅広く展開中です。将来的には、さらに業務量の拡大を図り、障がい者の雇用人数も拡大していきます。

社員の声 つなぐ力

NTTクラリティ
札幌サービスセンター
高石 哲裕



相互支援のマインドでがんばります

4月に開業したNTTクラリティ札幌サービスセンターでは、DM発送、アフターコール、契約受付、契約管理、総括の5つのグループに分かれ、業務を行っています。

私自身、週3回の人工透析を受けていることもあり、入社当初は研修や業務についていけるか不安でしたが、会社や周りの仲間からのサポートにより、安心して日々の業務に取り組んでいます。

障がいにより不得意なことを、別のできる人がサポートし、フォローし合う「相互支援のマインド」で、社員一同、力をあわせてがんばりたいと思います。

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。NTTクラリティは、NTT、NTT東日本、その関係会社計31社と雇用連結する特例子会社。



さいたま新都心センター

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

チャレンジ意欲の向上

社員のモチベーション向上に向けては、果敢に挑戦し、着実に成果を生み出した者への評価と給与等への反映を適正に行うことで、積極的な行動への意欲を一層向上させるとともに、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、評価の納得性、公正性の向上等を図り、さらなるチャレンジ意欲の向上等に努めています。

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。

社長表彰

日常業務や社会貢献活動等さまざまな分野において著しい成果をおさめ、事業や社会の発展に大きく貢献した社員等の功労に報い、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。

2012年度は、事業活動における成果等、業務に関する功績の他、2011年7月新潟・福島豪雨におけるサービス復旧等に関する功績、社会貢献活動および善行に関する功績等に対し社長表彰を実施しました。

2012年度「非常災害復旧表彰」、「社会貢献活動表彰」、「善行表彰」案件

非常災害復旧表彰	2011年7月新潟・福島豪雨におけるサービス復旧等に関する功績 (団体/NTT東日本・新潟およびNTT東日本・福島)
社会貢献活動表彰	手話による社会福祉活動に関する功績 (個人/NTT東日本-東京)
善行表彰	火災時における人命救助活動に関する功績 (個人/NTT東日本-秋田) 等

社会貢献活動

基本姿勢

地域社会と密着し事業を営むNTT東日本グループでは、社会と共生する「良き企業市民」をめざし、チームNTTのメンバーが一体となって、継続的かつ積極的に社会貢献活動に取り組んでいます。

CSR目標

- 全社的プログラムの実施
- 活動する社員への支援の実施
- 地域的プログラムの推進
- NTTmimi-プロジェクトを通じた施策の推進

今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、これまで築きあげてきた地域の皆さまとの強いつながりを通じて、地域に根ざした社会貢献活動を行っています。また、東日本大震災により被災した地域においても、チームNTTのメンバーが一丸となってさまざまな支援活動等を実施しました。さらに、東日本大震災による震災遺児等の支援等に向けた社員と会社が一体となった取り組みも行いました。今後も、地域の皆さまとの接点を大事にしながら、地域社会の持続的な発展に寄与する取り組みを進めていきます。



総務人事部
総務部門長
長門 徹

パフォーマンス・ハイライト

- ▶ 耳や言葉の不自由な方のためのコミュニケーションツール「電話お願い手帳」*を10万部発行。
2011年で30回目の発行
- ▶ 東日本大震災による震災遺児等の支援等に向けた社員と会社が一体となった取り組みの実施。
59,094名の社員等が賛同、総額30,357,216円の寄附を実施。(2012年3月)

用語解説

電話お願い手帳：耳や言葉の不自由な方が、外出先で周囲の方に尋ねたり、お願いしたりする際のコミュニケーションツール。

全社的プログラムの実施

電話お願い手帳の配布

「電話お願い手帳」(以下、本手帳)は、耳や言葉の不自由な方が、外出先で電話連絡等を行う必要が生じた際に、用件や連絡先等を書いて近くの方にご協力をお願いするためのコミュニケーションツールです。

1983年に千葉県流山電報電話局(当時)に寄せられたお客さまのご要望をヒントに発行して以来、毎年内容を充実させながら継続して約10万部を発行し、2011年度で30年目となりました。本手帳には、電話に関するお問い合わせ、ご注文をファクスで承る「NTT ふれあいファクス」の案内や、災害・緊急時に役立つ「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板(web171)」の情報等も掲載しています。また、2010年に引き続き、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、ファクスを簡単にご利用いただくためのファクス送信用紙「ふれあい速達便」も本手帳と同時に発行しました。

今後も、耳や言葉の不自由な方にとって、より使いやすいコミュニケーションツールとなるよう検討を進めるとともに、継続した配布協力企業・団体の拡大に取り組んでいきます。



「電話お願い手帳2012年版」

ライブホン*の利用促進

1985年のNTT発足時より、NTT東日本では「音楽はコミュニケーション」をコンセプトに、音楽を通じたコミュニケーションを訴求し高質な音楽を低料金で気軽に楽しんでいただく社会貢献活動(文化振興)の一環として、NHK交響楽団の協力により「NTT東日本 N響コンサート」を毎年開催しています。

また、情報通信事業者ならではの取り組みとして、このコンサートに聴覚に障がいのあるお客さまをご招待し、NTTが1997年に骨伝導方式の原理を応用して開発した聴覚障がい者用ステレオヘッドホン、ライブホン「ときめき」を提供し、豊かな音楽を楽しんでいただいています。また、コンサートホールには、「ライブホン体験コーナー」を設置し、来場された一般の方々にも「ライブホン」技術を体感いただきました。さらに、NTT東日本グループの社会貢献活動を紹介するブースも設置しました。

当日は、NTT東日本グループの社員にボランティアスタッフとして運営のお手伝いをしていただき、招待者一人ひとりにボランティアスタッフが会場や機器等について説明する等、積極的にコミュニケーションを図りました。

また、2009年4月からは、千代田区にある科学技術館からのご要望により、科学技術実験演示プログラムに「ライブホン」を設置いただき、音の伝わり方についての理解を深める材料として役立てていただいています。

今後も継続して、「ライブホン」の活用に向けた取り組みを実施していきます。

スポーツ教室の開催

NTT東日本では毎年、青少年の健全な育成と地域のスポーツ振興を目的に、東日本の各地域で野球教室、バドミントン教室等さまざまなスポーツ教室を開催しています。

2011年度は、野球教室を2回、バドミントン教室を11回開催し、NTT東日本スポーツチームの現役選手が地域の子どもの指導にあたりました。

また、今後も、各県域支店との連携・調整を強化しさらなる教室内容の充実を図っていきます。



ライブホン体験コーナー



科学技術館における実験演示の様相

用語解説

ライブホン:NTTグループが開発した聴覚障がい者用ステレオヘッドホン。



社会貢献活動(全体)

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



バドミントン教室写真



シンボルチーム

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

つなぐ スポーツを通じて子どもたちと希望と勇気を共有

NTT東日本バドミントン部では、東日本大震災に伴う被災者支援のため、選手・スタッフによる「つなげよう、明日へ。NTT東日本バドミントン部支援活動」を、岩手県、宮城県、福島県の各バドミントン協会様のご協力により実施いたしました。

国内の第一線で活躍する「NTT東日本バドミントン部員」が、被災地を訪問。「スポーツを通じて勇気や希望を届けたい」との思いから、選手らがバドミントン部をはじめとする現地の小・中・高校生を対象に、講習会や模範試合、サイン会、握手会を開催いたしました。



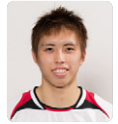
選手から激励品贈呈



模範試合模様

社員の声 つなぐ力

NTT東日本
バドミントン部
田児 賢一



スポーツを通じて、私にできる支援活動

震災復興支援活動は、自分にとって初めての経験であり、「スポーツ選手に何ができるのだろうか?」というとまどいも正直ありました。しかし、実際に活動をしてみて、自分ががんばることで子どもたちに少しでも希望や勇気を届けることができるかもしれない、という実感が湧きました。

地域的プログラムの推進

地域と密着した社会貢献活動等の充実

NTT東日本グループでは、チームNTTが一体となって開催する環境デーにおけるクリーン作戦等、地域特性やニーズに応じて、各社が積極的に福祉、文化・教育、スポーツ、環境保全等の幅広いジャンルで社会貢献活動等を展開しています。

つなぐ 営業車を利用した安全運動

各都道県域で広く車両を運行する業務の特性を活かし、「街を走る営業車で子どもたちを守ろう」を合言葉に営業車にステッカーを貼って、「子ども110番の車」という防犯活動に取り組んでいます。2006年度から活動をはじめ、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、2011年度も引き続き子どもをねらった犯罪の防止に協力しました。

社会貢献活動(地域的プログラム:地域貢献活動)
http://www.ntt-east.co.jp/philan/region/05_regional.html



ステッカーを貼った営業車

つなぐ 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、2004年度から月3回程度、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、2012年3月までに通算で210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(地域的プログラム:自然環境保護活動)
http://www.ntt-east.co.jp/philan/region/04_ecology.html

つなぐ 臨床実習生の受け入れ

千葉支店グループでは、2011年5月から11月において、千葉県立千葉盲学校の臨床実習生を82名受け入れ、理療施術者としての技術の向上と資格取得に貢献しました。

千葉県立千葉盲学校では、学習指導要領に基づき、理療施術者として資格を取得するために臨床実習が位置づけられていることから、近隣（四街道市）企業等に協力を求めていましたが、学校所在地近隣に受け入れ可能な企業等も数少なく、また受け入れ期間も長期のため、受け入れ先の選定に苦慮していました。こうした状況から、千葉市内の企業等へも受け入れの打診がされ、千葉支店グループにおいては、良き企業市民としての地域社会への貢献活動の一環として、実習生を受け入れることとしました。

毎週火曜日に、実習生が社員に対して、一人約30分程度の「あん摩・マッサージ・指圧」の施術を実施し、技術力の向上を図りながら社員とのコミュニケーションを深めました。実施者数は90名となりました。実習生の丁寧な問診や施術により、社員も安心して施術を受けることができるとともに、盲学校の実習生との触れ合いを通じて、社会貢献活動への意識の向上にもつながっています。

つなぐ 企業消防団活動の実施

千葉支店グループでは、総務省消防庁が財団法人日本消防協会等と連携して展開する「消防団員入団促進キャンペーン」において、NTTが協力要請を受けたことから、良き企業市民としての地域社会への貢献活動の一環として、千葉市消防局と連携を図ることを決定し、2009年4月、「NTT企業消防団」を発足し、消防団活動に参加しています。企業消防団としてのおもな活動は、各種訓練・出初式等への参加、火災予防運動等を実施しています。地域の安心・安全に向けた火災予防等に積極的に取り組み、地域社会へ貢献しています。2012年6月現在の団員数は9名であり、さらなる活動の充実を図り、地域に信頼される千葉支店グループをめざしていきます。

つなぐ 骨髄バンク活動の理解向上および患者等への支援活動

新潟支店グループでは、設備部の関係社員一同で、1996年より、骨髄バンク活動の理解向上および患者等への支援活動を行っています。各市長等を表敬訪問する活動「何もしないより・元気ウォーク」や、患者による絵画展の実施、チャリティによる骨髄バンク活動資金の寄付活動等を行ってきました。また、「命の大切さ。生き方」の講演や、「いのちのアサガオ」として白血病で亡くなった小学生が育てていたアサガオの種を地域の各小学校へ配布する等、地域の子どもたちへ命の大切さを教える活動にも積極的に取り組んできました。さらに、新潟県血液疾患の患者会「マルグ'S」を発足し、集会場や病

社員の声 つなぐ力

NTT東日本・千葉
総務部 CSR推進室 CSR担当
木島 雅美



千葉県立千葉盲学校様実習生受け入れについて

私はこの春からCSR担当として、千葉盲学校様実習生の受け入れ業務に携わりました。初めての経験なので不安がいっぱいの中、実習生を受け入れました。実習生は、毎回、額に玉のような汗をかきながら、熱心に取り組み、休憩時間も惜まず先生から指導を受けたり、実習生同士で教えあったりと自己研鑽に励んでいました。そのような真摯な姿を目にし、私も数多くのことを学ばせていただきました。

今後においても事務局として、継続して応援していきたいと思っています。



消防車と消防団員

社員の声 つなぐ力

NTT東日本・千葉
総務部 総務担当 担当課長代理
三浦 進



初心の志しを胸に地域防災活動の推進

千葉市消防団の中に企業消防団が誕生して、早4年が経過しました。昨年3月11日に発生した東日本大震災を機に消防団の関わり方が大きくクローズUPされ、地域にはなくてはならない存在となりました。あらためて自分として何ができるか、チーム（消防団）として何ができるのか考えさせられる1年でした。入団した当時の気持ち、発足した当時の熱き志しを振り返り、もう一度基本動作の大事さを思い出し、スキルUPに努め日々精進しています。これからも、良き企業市民として地域に密着した消防防災活動や地域のコミュニティ活動を通じ、「自分たちのまちは自分たちで守る」という精神に基づき、地域の安全と安心を守るために今後も継続して消防活動を展開していこうと思います。

院で入院患者・通院患者を交えた患者同士の情報交換の場を提供することで、患者および家族への支援を行っています。

つながり インターンシップの受け入れ

神奈川支店グループでは、学生の就業意識の向上および次世代の地域経済の担い手となる人材の育成等を目的に、インターンシップを受け入れています。

これまで合計72名（高校生17名、大学生34名、留学生21名）の学生を受け入れ、ビジスマナーの習得やNTT商品の販売等をはじめとした営業活動の見学、通信のつながるしくみ、災害対策等の社会的責任の取り組みをはじめとした通信設備見学、研究所・NTTグループのショールーム見学等を実施しました。

2011年の受け入れで6年目となり、今後も地域団体・企業・学校等とのつながりを強化し、通信事業に対する理解促進に向けて、積極的に取り組んでいきます。

活動する社員への支援の実施

マッチングギフトプログラムの展開

地域社会における福祉の増進に資するため、社員が自発的な募金活動で得た金額に対し、会社も同額を支出して寄附を行うマッチングギフトプログラムを設け、福祉施設等に継続して寄附を行っています。2011年度においても、NTT東日本グループで積極的な実施を行い、17,744名の社員が参加し、寄附総額約731万円を社会福祉団体等に寄附を実施し、介護用ベッドや福祉車両等の購入にお役に立ていただきました。

今後も継続的なプログラムの利用促進に向け、寄附実施団体での活用状況等について社内PR活動を実施する等、活動する社員への支援の充実に努めていきます。

	参加人数(人)	マッチング寄付金額(円)	マッチング金額寄付先
2009年度	30,975	11,065,650	公益財団法人日本ユニセフ協会
2010年度	17,030	7,481,436	公益財団法人日本盲導犬協会 特別養護老人ホーム
2011年度	17,744	7,310,333	各社会福祉法人



活動する社員への支援

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

つながり 東日本大震災による震災遺児等の支援等に向けた社員と会社が一体となった取り組みの実施

NTT東日本グループは、東日本大震災により被災された方々の支援を目的に、社員が募った募金に対して会社が同額を拠出（マッチングギフト）する「被災地支援社会貢献プログラム」を行いました。

本プログラムにより、宮城県、福島県、岩手県、および茨城県に対して、59,094名の社員等の賛同により、総額30,357,216円の寄附を行いました。東日本大震災による震災遺児等の支援や、復旧・復興支援にご活用いただけます。

内訳 (円)

贈呈先	社員等	会社	合計
宮城県 「東日本大震災みやぎ子ども育英募金」	6,071,443	6,071,443	12,142,886
福島県 「東日本大震災ふくしま子ども寄附金」	3,794,652	3,794,652	7,589,304
岩手県 「いわての学び希望基金」	3,794,652	3,794,652	7,589,304
茨城県 「東日本大震災に係る寄附金」	1,517,861	1,517,861	3,035,722
合計	15,178,608	15,178,608	30,357,216

NTTmimi-プロジェクトを通じた施策の推進

聴覚障がい者に対する理解促進に向けた活動の推進

NTTmimi-プロジェクト*では、聴覚障がい者に対する理解促進に向けた取り組みとして、社員を対象に聴覚障がいへの理解を深めるセミナーやウェブを活用した手話対応講座を定期的開催しています。1999年より開始した手話講習会は、2011年度には、年間3回（2012年6月までに通算5回）開催し、これまで延べ2,100名を超えるグループの社員が受講しました。また、ウェブにおいても動画による手話講座を開講しており、日常用いる単語および会話等の手話表現を随時追加・更新しています。引き続き、手話講習会やウェブ手話講座等を活用し、聴覚障がい者に対する理解促進活動の充実に取り組んでいきます。

各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進

NTTmimi-プロジェクトでは、NTTグループにおける各種サービスのバリアフリー化に向けた取り組みとして、聴覚障がい者や高齢者の方々のコミュニケーションを支援し、より積極的な社会参加を促進するために、NTT東日本グループが提供するサービスや製品を聴覚障がい者の立場から検証し、より使いやすいものに改善する提案の実施・バリアフリー化に向けた新商品の検討を実施しています。

2011年度は、東日本大震災の罹災経験を踏まえ、災害時における聴覚障がい者に対する支援の現状と課題を検討するため、NTTグループ内の聴覚障がいのある社員へアンケートを実施いたしました。そのアンケート結果を基に、NTTグループの特例子会社であるNTTクラリティと意見交換会を行い、災害時の支援現状と今後求められる支援について抽出しました。国等においても災害時における障がい者支援の検討が行われているため、来年度以降も情報を収集する一方、今年度得られた当事者からの「声」を活かし、職場での災害時支援の向上および、災害時においても聴覚障がい者にとって有益な機器開発等に向け、NTTグループ各関連部署への提案活動等を継続してまいります。

社員の声 つなぐ

NTT東日本ー東京 オフィス営業部
SO受付センタ 販売サポート担当
日暮 喜之



一人でも多くの皆さんへ、 聴覚障がいについて理解を広めるために

NTTmimi-プロジェクト（ミミプロ）では、14年前の創設時から、NTT東日本本社にて手話講習会を企画・実施している他、グループ各社のご要望にお応えし、首都圏を中心に15カ所の各社・支店に出向いて講習会を実施してきました。その数は2012年6月現在55回を数え、延べ2,100名を超えるグループ会社社員等の皆さんに受講していただきました。手話講習会の内容は、自己紹介や疑問文、会話実践、聴覚障がいについての基礎知識等、初心者向けのわかりやすい内容を心がけており、おかげさまで毎回好評をいただいています。ミミプロではこれからも、この講習会を継続して実施し、一人でも多くの社員等の皆さんへ、聴覚障がいについての理解を広げていきたいと思っています。

用語解説

NTTmimi-プロジェクト：NTTプロジェクト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、「聴覚障がいに対する理解促進」「バリアフリー推進」を柱に、お客さまへのサービス向上を目的に、NTTグループの提供するサービスや商品について聴覚障がい者の立場から検討するワーキンググループ。

▶ [NTT mimi-プロジェクト](http://www.ntt-east.co.jp/philan/mimi/)
<http://www.ntt-east.co.jp/philan/mimi/>

社員の声 つなぐ

NTTクラリティ株式会社
メディア開発部 営業企画担当 主任
藤川 歩理



聴覚障がい者の視点から -NTT mimi-プロジェクトの取り組み

NTT mimi-プロジェクトが活動を開始してから、早くも14年。当時と比べ、携帯電話やテレビ字幕の普及等、聴覚障がい者の生活も便利になりました。一方で、たとえば災害時、迅速に・正確に情報を得ることが困難等の問題もまだまだあります。わたしたちの強みは、NTTグループ各社の聴覚障がい社員と聴覚障がいに見識のある社員が集まり、業務の枠を超え、障がいの有無に関係なく活動できることです。この強みを最大限に活かすために「NTT mimi-プロジェクトだからこそできることは何だろう?」と考えながら、充実を図りたいと思います。また、聴覚障がい者のニーズにあわせた新しい活動へもチャレンジしていきたいと考えています。

社員の声 つなぐ力



NTTクラリティ株式会社
経営企画部 総務担当 主査
名和川 博子

今後の災害対策に活かします

今回、初めてNTTmimi-プロジェクトの意見交換会に参加しました。日頃、社員の安全確保は最優先事項であることはもちろんのこと、また、非常災害時等においては、より多くの情報を正確に収集・分析し、社員に迅速・的確に伝える必要があると思います。

皆さんからいただいた貴重な意見を踏まえ今後の災害対策に活かしていきたいと思います。

医療部門の取り組み

医療部門の取り組み

NTT東日本が運営する5つの病院は、以下の取り組みを通じてCSRの向上に貢献しています。

良質で心のこもった安心・安全な医療の提供を通じて地域社会へ貢献します

救急・急性期から亜急性期・回復期を経て在宅に至るまで、切れ目のない医療サービスの提供を可能にする「地域完結型医療」の実現をめざして、地域の医療機関の皆さまと連携して積極的に役割を果たしています。

医療分野におけるICTサービス導入の先導的な役割を果たし、安心で豊かな社会の実現に貢献します

電子カルテや健診システムを中心とした医療情報システムを導入し、他に先駆けて機能の高度化を図るとともに、各病院の電子カルテシステムをNTT東日本関東病院保守センタで一元的に運用・保守を実施する等により、医療の質・安全の向上、効率化を図っています。

また、ICTを活用した地域の病院・診療所の連携や専門医の少ない遠隔地との連携、在宅診療の支援等、安心で豊かな社会の実現に向けて、先導的な役割を果たしていきます。

つなぐ NTT東日本関東病院における院内廃棄物減量化の取り組み

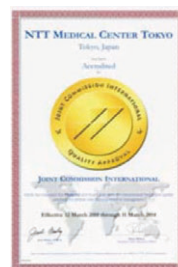
NTT東日本関東病院ではこれまで、院内で発生した廃棄物について、鈴与等他社と共同開発した「生ゴミバイオ処理システム」や「注射針等の感染性廃棄物の処理システム」の導入により、廃棄物排出量の大幅な減量化・無害化を図ってきました。2010年9月からは、これまで特別管理産業廃棄物として処理してきた紙オムツを「紙オムツ処理システム」を導入し、院内処理することにより、日本で初めて院内廃棄物処理の自己完結化を実現しました。これにより、年間の紙オムツ廃棄量を9t削減する等、さらなる廃棄物排出量の減量化・無害化を図るとともに、廃棄物運搬にかかるCO₂排出量を380kgと大幅に削減しました。今後、鈴与との連携により、広く世の中の病院への展開・普及を図り、地球環境への負荷のより一層の軽減をめざしていきます。

つなぐ NTT東日本関東病院における国際的な医療機能評価 (JCI) の認証取得

NTT東日本関東病院は、2011年3月に、国際的な医療機能評価JCI (Joint Commission International: 国際病院評価機構) *1から、日本では2番目、東京都内の病院においては初めてとなる認証を取得しました。

同病院では、2011年3月7日から11日の期間で、米国から訪れた審査員(サーベイヤー)による書類審査、トレース審査*2等を受審しました。審査は、1,220の広範な審査項目が文書として規定され、さらにそれがどのように実践・評価・見直されているかというPDCAサイクルを、病院スタッフ、患者さま等に対するインタビューをすること等により確認評価するという実践的な方法で行われ、結果的に同病院は国際基準をクリアすることができました。本認証を取得することができたことにより、患者さまからの信頼向上、さらには日本の医療職の誇りにもつながるものと考えます。

国際的な医療機能評価 (JCI) を取得してから1年が経つ2012年度は、構築されたしくみをさらに充実させ、継続的に質の向上に取り組んでいます。



用語解説

- *1. JCI: 米国の病院評価機構 (JC) から発展し1989年から活動を行っている病院評価 (国際版)。患者安全と医療の質の不断の改善は医療機関にとって永遠に不滅の命題であり、その命題を具現化すべく専門的な知識を持つ審査員が中立の立場で医療機関を多角的に審査・評価する組織として設立。
- *2. トレース審査: 病院職員に対して、カルテの提出を求め、正しく同意を得られているか確認するだけでなく、患者さまにも質問し、病院職員が応えたとおりの説明がなされているかトレース (追跡) していく方法。



『一日看護師体験』の実施

NTT 東日本長野病院および東北病院では、2011 年の「看護の日・看護週間」(5月12日を含む1週間)における取り組みとして、一日看護師体験を実施しました。一日看護師体験では、一般公募に応募した高校生13名(長野病院:8名、東北病院:5名)が参加し、病院内の医療施設の見学や足浴の実習、食事の配膳・介助等を体験していただきました。今後も、こうした取り組みを通じて看護の現状や魅力等を理解してもらおう場を積極的に提供していく方針です。



NTT 東日本関東病院におけるフレッツ光を利用した患者サービスの向上

NTT 東日本病院では、「光iフレーム2」や「ひかりサイネージ」*を導入することで、患者さまサービスの向上をめざしています。たとえば、NTT 東日本関東病院では、外来の待合室等で過ごされる患者さまに対して、「光iフレーム2」や「ひかりサイネージ」を利用したさまざまな情報を提供し、患者さまに対する情報発信の充実、利便性の向上を図るとともに、紙の削減も目的としています。



『仙台七夕まつり』救護班(イベント事務局設置)としての活動

2011年8月6日から8日かけて行われた仙台七夕まつりにおいて、イベント事務局が設置する救護施設専属の「救護班」として、NTT 東日本東北病院の看護師(延べ12名)が参加し、観光客等の救護活動を行いました。



地域住民の方々への勉強会実施

NTT 東日本東北病院では、地域住民の方々へ医療の知識をわかりやすく伝えるために、定期的に医療に関する「市民公開講座」を開催し、生活の中で健康に役立てる情報を提供しています。

また、『かかりつけの患者さんが病気と上手に向き合っていくこと』と、『地域の方々にも病気の専門的な知識を知っていただく』ため、専門の医師・看護師・栄養士・薬剤師等からお話を聞く機会として『糖尿病教室』『呼吸教室』を開催しています。医師等がわかりやすく説明することで、地域住民の方々にも病気で取り組んでいる医療の知識に触れていただける機会を提供しています。

社員の声 つなぐ

NTT東日本 関東病院
運営企画部 企画担当
仁藤 章江



NTT東日本の地域貢献のシンボルにふさわしい病院づくりをめざして

わたしたち運営企画部企画担当は、患者サービスの向上や院内業務の効率化について日々検討しています。今回、NTTグループの提供するサービスを用い、NTT東日本の地域貢献のシンボルにふさわしい病院づくりをめざして、サービスの向上施策に取り組みました。

具体的には、フレッツ光ネクストを利用した電子掲示板である「ひかりサイネージ」を外来待合スペースに設置し、「光iフレーム2」を外来ロビーや患者図書室に設置することにより、患者さまに対して、各サービスのデモンストレーションを行いながら、各種案内の視認性の向上や待ち時間を退屈させない工夫をしています。今後も各部門と連携して、掲示内容の充実やペーパーレス化を進めてさらなるサービス向上をめざします。

用語解説

ひかりサイネージ: 電子掲示板



仙台七夕まつりHP
<http://www.sendaitanabata.com/>

社員の声 つなぐ

NTT東日本 東北病院
内科外来 看護長
大坂 鉄子



『地域に密着した温かい病院』をめざしています!!

市民公開講座は、多くの市民の方が参加していただけたようなテーマを考えながら企画しています。「ためになった」「おもしろかった」等声が聞けたときには嬉しくなります。

「糖尿病教室」「呼吸教室」はそれぞれ毎月2回。毎回違うテーマで医師、薬剤師、看護師、栄養士、理学療法士等がチームを組み、患者さまが理解できる言葉で丁寧にお話させていただいています。

いずれも申し込み不要で、気軽に参加できるところが魅力になっています。

つなぐ 「タニタ食堂」 2号店をオープン (NTT 東日本関東病院)

NTT 東日本関東病院では、2012年6月に、タニタおよび きちり とともに「タニタ食堂」をオープンさせました。

NTT東日本関東病院が、健康をはかるリーディングカンパニーであるタニタに院内への「タニタ食堂」出店を要請したところ、疾病予防に向けた思いが合致し、「タニタ食堂」2号店となる「NTT 東日本関東病院タニタ食堂」を病院内レストラン棟にオープンさせる運びとなりました。「タニタ食堂」事業における食材仕入れ、人材採用、店舗運営等のノウハウを持つきちりが主体となって運営することで、タニタ社員食堂のコンセプトを忠実に再現したメニューとスタイルを導入しており、来院者だけではなく一般の方も利用することが可能です。

NTT東日本関東病院は、今後もNTT東日本の地域貢献の象徴として、疾病の治療のみならず疾病予防や健康維持も含めた患者さま中心の医療を実践していきます。



メニュー例：
アスパラと豚肉のオイスターソース炒め定食



メニュー例：
鮭の野菜ソース定食

外部ステークホルダーの声 つなぐ力

株式会社タニタ
広報室 室長

猪野 正浩 様



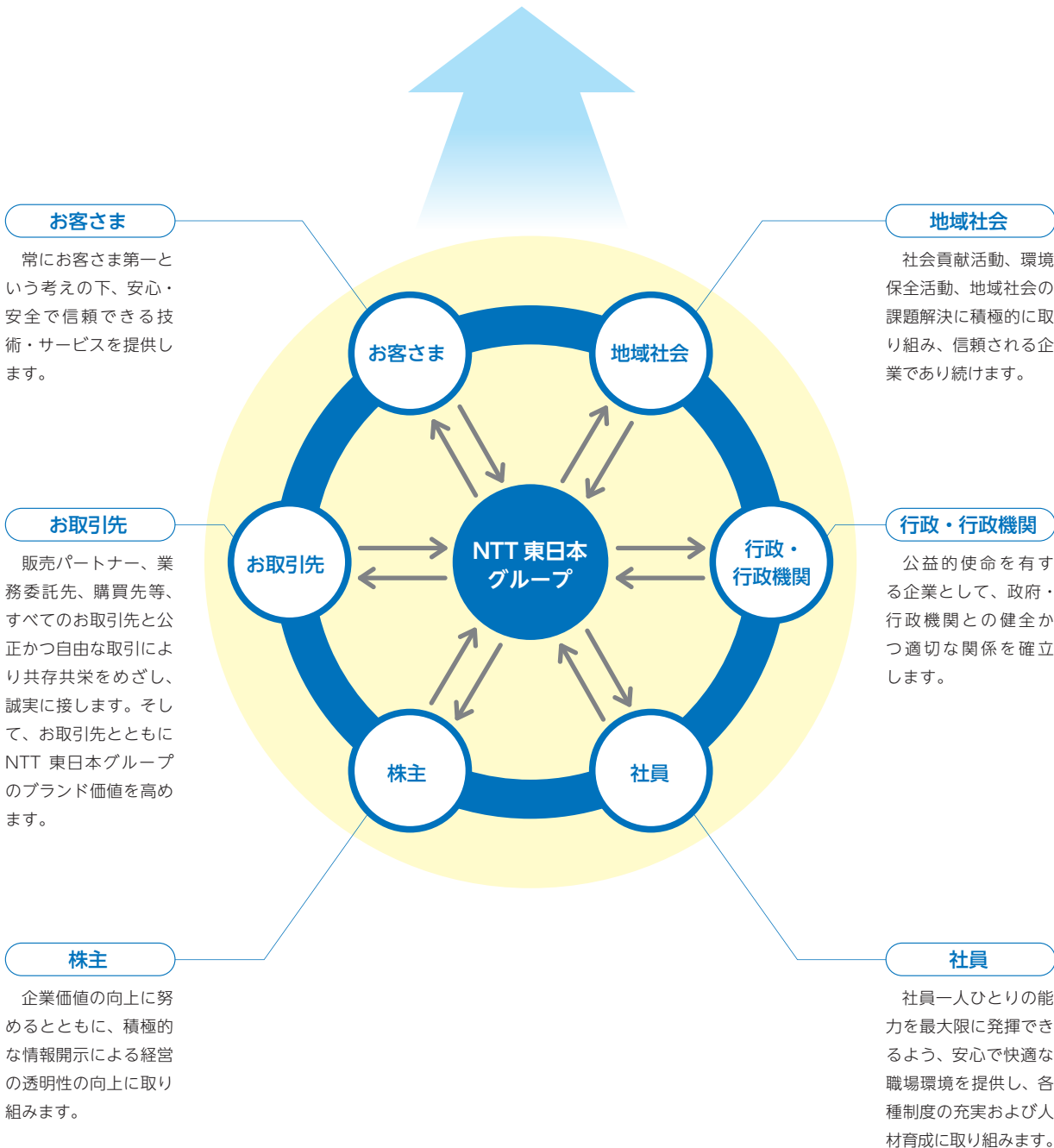
地域の方々の健康維持・増進に貢献していきたい

NTT東日本関東病院タニタ食堂は、一般向けに開業した丸の内タニタ食堂に続く2号店となります。タニタの社員食堂のコンセプトや運営スタイルを忠実に再現し、メニューは日替わり定食のみ。1定食あたり500キロカロリー前後、塩分3g前後、野菜をたっぷり使用したヘルシーなメニューとなっています。また、栄養に偏りのないローテーションを組み立てており、継続して利用していただくだけでバランスのとれた食事ができ、体質の改善や健康的なダイエット効果を実感していただけます。弊社では、この新しい「食のソリューション」を通じて、NTT東日本関東病院様が取り組んでいる疾病予防活動をバックアップし、地域の方々の健康維持・増進に貢献していきたいと考えています。

☒ NTT 東日本グループのステークホルダー

NTT東日本グループでは、ステークホルダーの皆さまのご意見や社会のニーズに配慮しながら事業活動に取り組むことが、社会との信頼関係を深めるために非常に重要であると考え、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの機会を増やしていくことに努めています。

ステークホルダーの皆さまからのご要望・ご期待に誠意を持って的確にお応えすることに総力を傾け、グループが一丸となって「人々の思いを伝え合える社会」「安心・安全・豊かな社会」の実現ならびに「環境との共生」をめざしていきます。



④ ステークホルダーとのコミュニケーション

NTT東日本グループでは、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、社会の持続的発展と企業価値の向上につなげていくために、さまざまな取り組みを行っています。

たとえば、社長を委員長とする「スマイル委員会」を定期的に開催し、「お客さま相談センター」等に寄せられたご意見やご要望を、業務改善や新サービスの開発に活かしていく「スマイル活動」を行っています。（詳細については、P60参照）

コミュニケーションの例

お客さま	<p>お客さまのご意見やご要望を業務改善・新サービスの開発に活かす「スマイル活動」をはじめ、「お客さまの声」を積極的に業務運営に反映させています。</p> <p>◎ お客さま相談センター／お客さま満足度調査／各種製品・サービスに関するアンケート調査等</p>
地域社会	<p>事業活動を通じて、また、支店グループ(支店・都道府県会社)をはじめとする全グループ会社社員が一企業市民として、地域に密着した社会貢献活動等を行っています。</p> <p>◎ 各種行事への参加／地域懇談会／消費者団体との勉強会等</p>
社員	<p>社員一人ひとりが明るく活気に溢れ、チャレンジ意欲を持って業務に取り組める風通しの良い職場環境・企業風土の構築に向けて、コミュニケーション環境の充実に努めています。</p> <p>◎ 各種面談の実施／社員意識調査／ジョブチャレンジ(NTTグループ内人材交流)／経営幹部による支店等キャラバンの実施等</p>
お取引先	<p>お取引先とともに社会的責任を果たしていくため、「グリーン調達ガイドライン」に基づくサプライヤ各社の環境に対する体制と製品の確認を実施するとともに、おもにサプライヤ各社の自主性を活かした品質管理方式に基づく経済的かつ高品質な製品の調達に努め、意見交換等も行っています。</p> <p>◎ グリーン調達ガイドライン／品質管理方式NQAS (New Quality Assurance System between first and second parties) 等</p>

④ お取引先とのパートナーシップ — 資材調達の取り組み —

○ 基本的考え方等

NTT東日本では、従業員のみならず、サプライチェーン全体にわたり高い倫理観を持って事業に取り組んでおり、物品購入先であるお取引先に対しては、環境面等での配慮をお願いしつつ、オープン・公正かつ自由な取引により共存共栄をめざし、誠実に対応しています。

○ お取引先から納入される物品の品質管理

NTT東日本は、おもにお取引先の自主性を活かした品質管理方式 (NQAS) に基づき、経済的かつ高品質な物品の調達に努めています。

NQAS (New Quality Assurance System between first and second parties) は、NTT東日本におけるお取引先の品質管理方式の1つであり、お取引先の品質マネジメントシステムの有効性を確認し、お取引先による品質保証に基づいて物品等を受け入れる品質管理方式です。

品質マネジメントシステムの有効性は、必要に応じてお取引先が出荷する物品の直接試験により確認する場合がありますが、基本的には、お取引先の品質マネジメントシステム調査により確認しており、NTT東日本がお取引先の工場へ直接伺い、現地の方と直接コミュニケーションをし、相互の認識をあわせたいうで、改善の取り組みにつなげている等、お取引先とのコミュニケーションに基づき、品質を確保しています。

○ 購入物品に関する改善提案

NTT東日本は、お取引先とのコミュニケーション等を通じて、当社が購入する物品への改善提案をお願いしています。

改善提案の内容としては、物品コストや工事コストの削減に向けたご提案が中心ではありますが、「環境への貢献」や「作業の安全性向上」に関わるご提案もいただく等、幅広い視点で、数多くのご提案をいただいております。

なお、お取引先からいただいた改善のご提案に対しては、いただいたすべてのご提案に対し、ご提案内容に対する当社の考えを、ご提案いただいたお取引先にフィードバックさせていただいている他、採用させていただく場合は、必要に応じて物品仕様を見直す等して、そのご提案の実現を促進しています。

○ お取引先との取引条件

NTT東日本の主要な調達物品に関しては、物品単価や納入までの所要日数等の取引条件を、お取引先の皆さまと協議のうえ、決定しています。

また、一部分野の物品に関しては、当社から、年間の調達予定数量と対処していただきたい月ごとの変動量をお示しする一方、お取引先からは、希望する取引量とその価格をご提示いただいた上で、協議を行っております。

これにより、お取引先の生産設備の状況や生産計画等に応じた最適な取引条件を設定しています。

さらに、市場環境の変化等で物品の製造が困難となったケース等においては、お取引先との協議のうえ、取引条件の変更、代替物品への切替等の対応を随時行っております。

○物品購入における有害物質等の管理

NTT東日本は、お取引先からさまざまな物品を購入する際、それらが環境にどの程度配慮されているのかを確認するために、「グリーン調達ガイドライン」の追補版として「サプライヤ*評価ガイドライン」を2002年に制定しました。

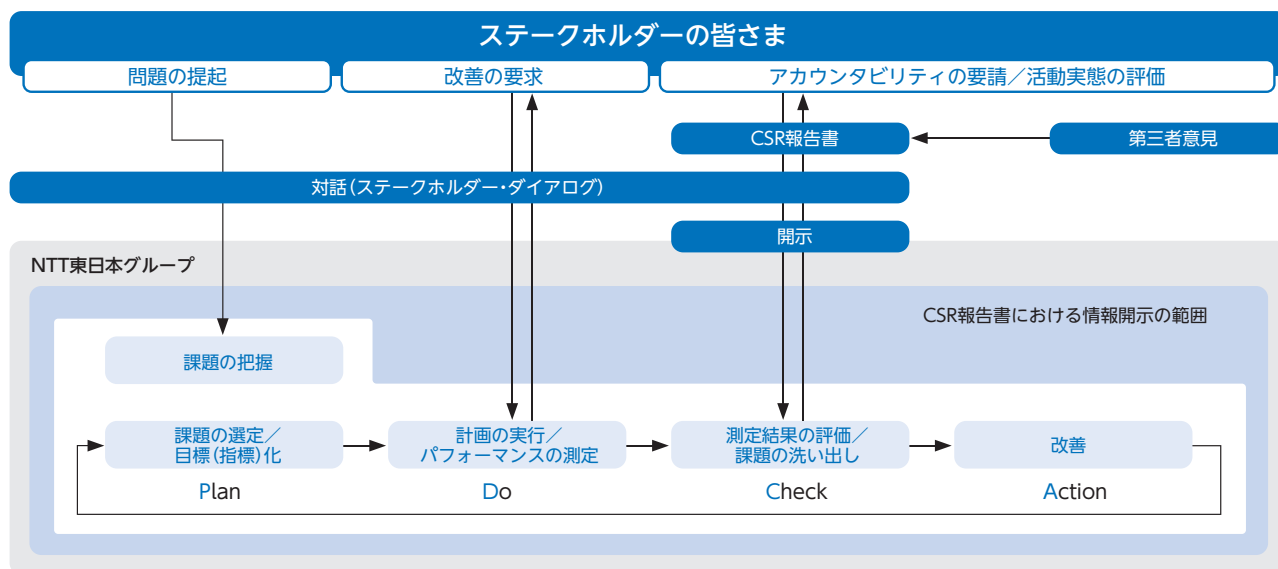
これにより、お取引先の環境への取り組み体制と、購入する物品における有害物質の含有情報等をお取引先から提出いただい

ており、また当社からは、ガイドラインに沿った確認結果と、その結果に対するNTT東日本としての考えを加えてフィードバックしています。

用語解説

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。

㊦ ステークホルダーの声を活かしたNTT東日本グループのPDCAサイクル



☒ CSR 推進体制

NTT東日本は、「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」とのCSR経営の基本姿勢の下、「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めざしています。そのため、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活動の方針やテーマ設定、浸透施策を検討・決定するために、代表取締役副社長を委員長とする「CSR委員会」を設置し、具体的な取り組みを展開しています。2011年度は、3回の委員会を開催しました。

CSR委員会の傘下には、「地球環境保護推進小委員会」「ダイバーシティ推進小委員会」を設置し、CSR推進体制の一層の充実に向けた取り組みを展開しています。これらの委員会・小委員会は、それぞれCSR推進室、グリーン推進室およびダイバーシティ推進室が事務局として運営し、CSR推進に向けた当該分野のさまざまな取り組みについて議論し、展開しています。

CSR推進室は、CSR活動のけん引役として、基本方針や行動計画の策定、社員への浸透、CSR報告書の発行をはじめとしたステークホルダーの皆さまへの情報開示等の役割を担っており、2011年度においてもNTT東日本CSR目標によるPDCAマネジメントを機軸としたCSR諸施策の企画・展開等を行いました。

またグリーン推進室では、環境経営の方針策定や、地球温暖化対策に関する施策の展開等を行っており、ダイバーシティ推進室では、「多様な人材の活用」および「多様な働き方の推進」に向けた取り組みを展開しています。

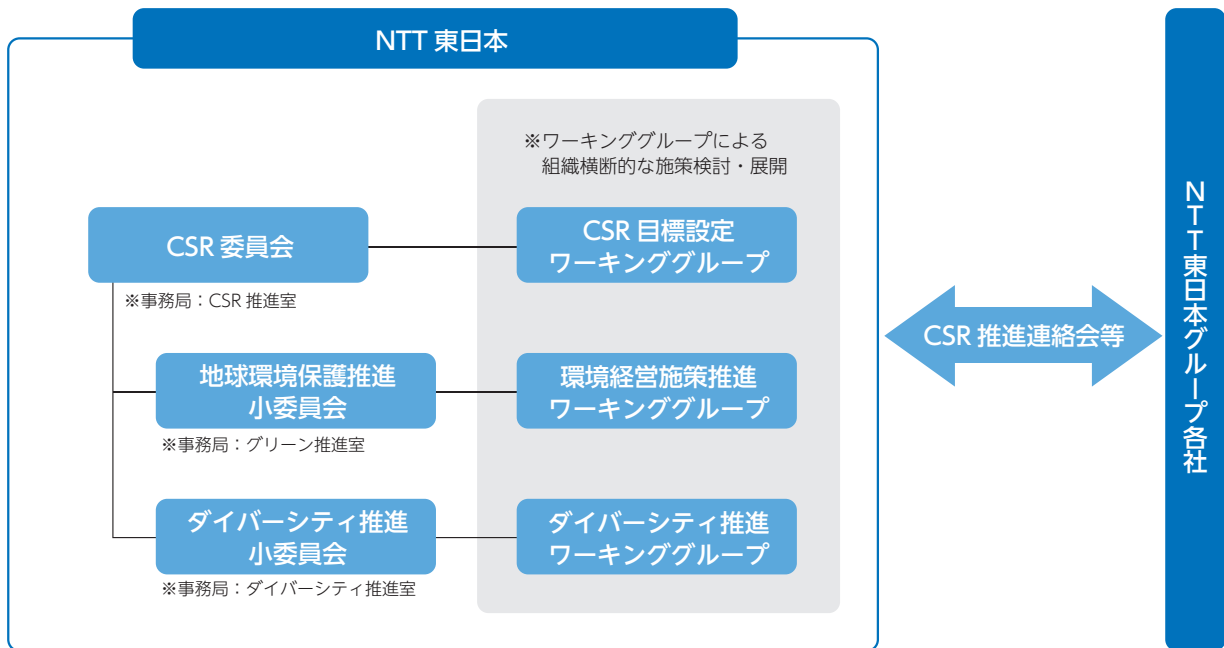
こうした社内推進体制により、NTT東日本グループにとっての理想的なCSR経営のあり方を、多面的かつ継続的に追求していきます。

☒ CSR 推進に向けた取り組み

CSR委員会では、これまでNTT東日本グループ全体および社員一人ひとりのCSR意識浸透と自律的なCSR活動を推進するため、さまざまな取り組みを行ってきました。

2009年3月には、「NTTグループCSR憲章」「NTT東日本グループCSR行動基準」の実践に資する観点から「NTT東日本グループCSR目標」を制定し、2011年度においても、同目標を基軸とした、PDCAサイクルに基づくCSRマネジメントを展開しており、四半期ごとの実施状況確認や、振り返りと対処策の検討・展開を行うとともに、経営幹部やCSR推進担当者、全就労者を対象とした階層別研修やeラーニング研修等を実施する等、CSRに関する理解促進・意識啓発に向けた取り組みを継続的に行いました。

今後も、CSR活動のさらなる浸透と充実に向けた取り組みを行っていきます。



☒ NTT 東日本グループ CSR 目標について

NTT東日本グループでは、PDCAサイクルの実践がCSR活動の一層の充実につながるとの認識から、CSRマネジメントの充実に向けて、2009年3月に「NTT東日本グループCSR目標」を制定しました。

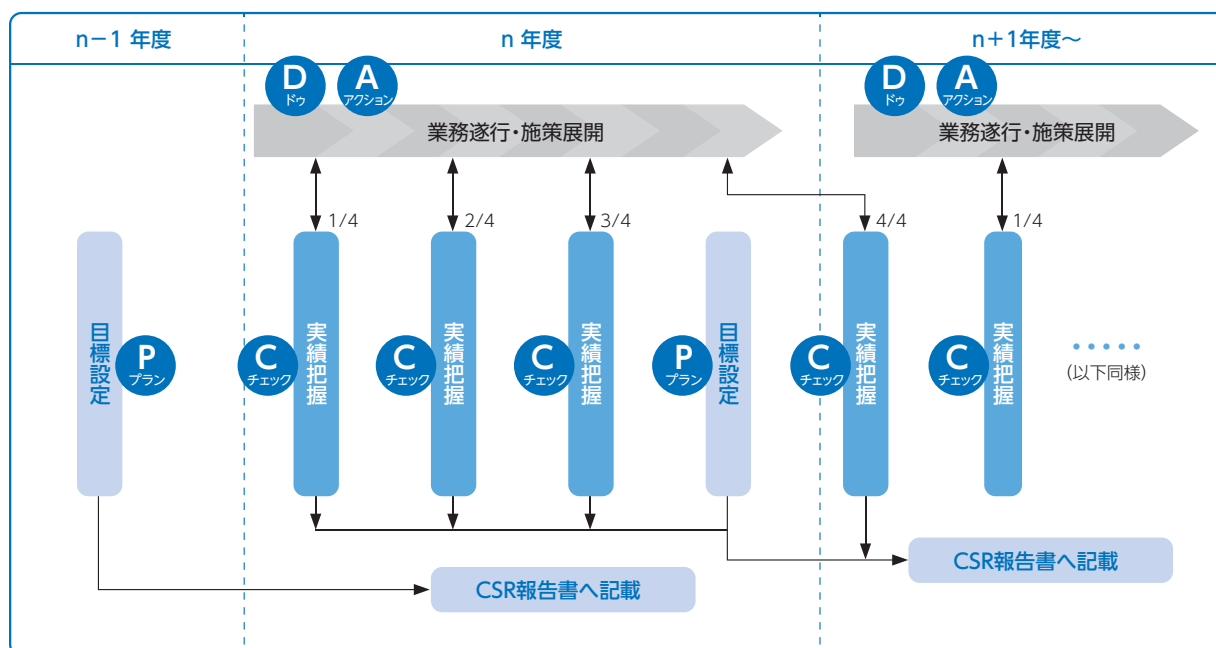
「NTT東日本グループCSR目標」の制定にあたっては、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくこと、すなわち「事業活動はCSR活動そのものである」との基本的考え方に基き、組織横断的な「CSR目標設定ワーキンググループ」を立ち上げ、ワーキンググループのメンバーが主体となり、メンバー自らが日頃から直面している事業課題に密接に関連したテーマに基づき議論を進める等して、具体的な検討に着手しました。

検討に際しては、「NTTグループCSR憲章」ならびに「NTT東日本グループCSR行動基準」の実践に資する観点から目標を制定することとし、事業活動における取り組みやステークホルダーの皆さまにとって重要な課題を抽出しあらためて整理したうえで、NTT東日本グループが推進すべき重点項目を選定しています。具体的には、次のステップに沿って目標を策定しました。

1. NTT(持株会社)と連携し、NTTグループが重視する経営方針やステークホルダーや社会が重視する取り組みを抽出し、「NTTグループCSR憲章」で掲げているテーマに沿って、CSR活動における重点項目49項目(CSR項目)を選定。
2. 前記49項目から、重要性および現状把握に基づくPDCA管理レベルの観点から自己評価し、重点的な取り組みが必要と判断したCSR項目を抽出。
3. 抽出したCSR項目に対応する具体的な取り組みや施策を設定し、整理。

また、PDCAサイクルの実践にあたっては、左記3で設定した具体的な取り組みについて、NTT東日本とNTT東日本グループ各社が緊密に連携しながら、四半期ごとに実施状況を確認することとし、CSR委員会が進捗管理を担っています。この進捗管理の結果を踏まえ、CSR目標設定ワーキンググループにより、すでに2012年度のCSR目標を設定し、展開しています。

NTT東日本グループCSR目標によるPDCAサイクル



☒ 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*を経営の重要課題に掲げ、強固なガバナンス体制を構築しています。

NTT東日本は15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、社外監査役である3名の常勤監査役が独立した機関である監査役会を構成し、取締役の職務の執行等を監査しています。

また、各種会議、委員会を設置しており、会社経営・グループ経営に関する重要な課題について、適切な意思決定を行うための議論を実施しています。

☒ 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、業務監査、内部統制システム監査、会計監査により、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、「取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制」「損失の危険の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、監視し検証しています。

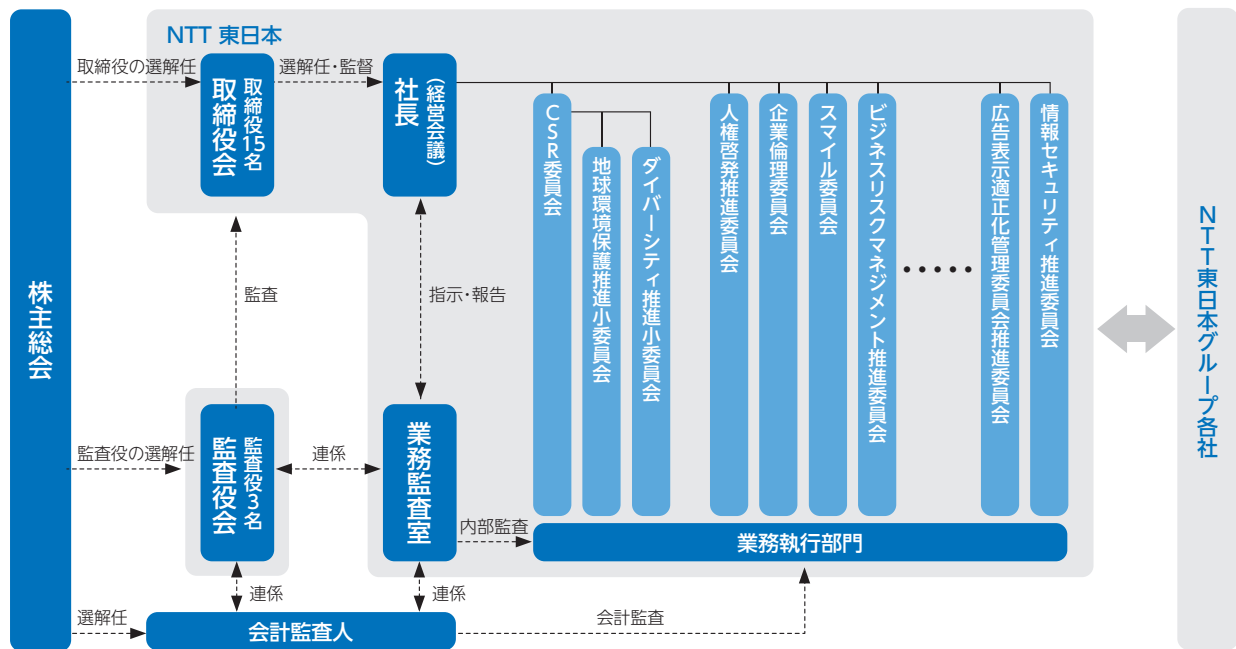
☒ 内部監査

本社内に内部監査部門（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、ビジネスリスク軽減のための会計監査およびコンプライアンスの徹底に向けた監査として会社法、景品表示法等に関する監査を行うとともに個人情報保護法および環境保全活動の推進状況等についても継続してグループ全体を監査しています。

これらの監査結果を、SOX法*テスト結果を含め事業運営に適切にフィードバックし、NTT東日本グループ全体の内部統制機能の向上に活かしていくとともに、コスト削減の視点から業務効率化に結びつく事項の改善提言にも取り組んでいます。

☒ 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を定めて取締役会で決議するとともに、グループ会社に対して、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。



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、公正で健全な事業運営が行われるようにするしくみ。「企業統治」とも言う。

SOX法: 企業経営者の投資家に対する責任と業務、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: 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、およびそのしくみ。

☒ ビジネスリスクマネジメントの取り組み

NTT東日本グループでは、目まぐるしく変化する経営環境において、企業としての社会的責任を果たし、「安心」「安全」「信頼」のサービスを提供していくために、「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置し、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、危機管理体制の整備・充実に努めています。

2011年3月に発生した東日本大震災は、国内観測史上最大規模の巨大地震と大津波によって、NTT東日本グループの通信設備に広範囲にわたる甚大な被害を与えました。また、長時間におよぶ広域停電も加わり、東北地方を中心としてサービス中断を余儀なくされ、多くのお客さまにご迷惑をおかけしました。この経験を踏まえ、2011年度には、今後発生が想定される首都直下地震等同等規模の災害発生時にも事業を継続可能とするための課題と対策について、「大規模災害対策委員会」（2011年6月～2012年1月）を設置・開催し、「災害に強い設備づくり」、「早急な通信サービスの復旧」、および「災害直後の通信確保」を重要テーマとして、具体策の検討を進めてきました。本社を中心とした各組織の協力体制の下、各テーマの実現に向けて、施策の推進に取り組むとともに、従来の災害対策規程や、災害対策マニュアル・事業継続計画の見直しにも着手し、同規程の改訂や、新たなマニュアル策定に取り組みました。

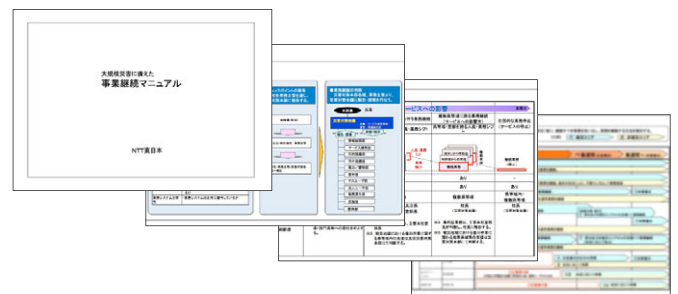
なお、大規模災害発生時の通信設備の復旧活動および事業活動の継続については、重要業務の特定、発災時における業務継続方法の明確化、および社内設備環境整備等を進め、重要業務の具体的な継続方法と、発災時に実施すべき事項等を明記し

た「大規模災害に備えた事業継続マニュアル」（本社版）を策定しました。同マニュアルは、社員の行動規範、業務継続方法や事前対策、災害対策本部および各班の役割・行動要領について、それぞれ新たに検討し、作成しました。また、今般の震災の教訓を活かし、災害対策体制・運用・事業継続のための対処等の検証を目的に、2012年2月に首都直下地震発災を想定した訓練を行いました。さらに、支店・グループ会社においても、大規模災害等の有事の際に有効活用できるマニュアルづくりに取り組みました。

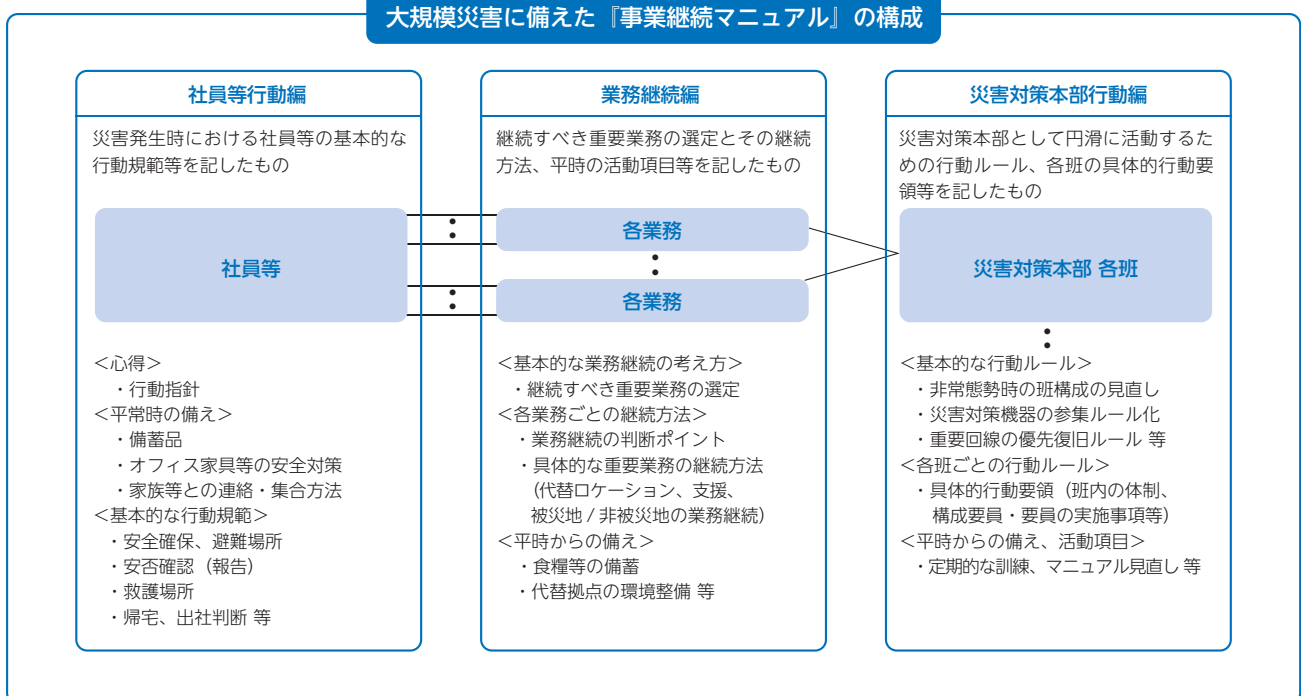
☒ 今後の取り組み

2012年度は、これまでの大規模災害対策に係わる重要テーマの推進・定着化促進に向け、ビジネスリスクマネジメント推進委員会へ各施策の実施状況を報告するとともに、作成したマニュアルが、これまでの諸施策を反映し、より実践的なマニュアルとなるよう、今後とも継続して内容の充実を図っていくことにより、自然災害発生等のリスクに対する迅速かつ的確な対応力強化に努めていきます。

事業継続マニュアルイメージ



大規模災害に備えた『事業継続マニュアル』の構成



☑ 人権の尊重にあたっての基本的考え方

NTT東日本グループでは、豊かな社会の実現に貢献していくためには、社員一人ひとりが、人権意識に根ざした事業活動を行っていくことが大切であると考えています。

そのために、人権問題の解決に向け、代表取締役副社長を委員長とする人権啓発推進委員会を設置するとともに、「人権を尊重し豊かな人権文化を創造するため、あらゆる差別を許さない企業体質の確立をめざし、事業活動を通じて人権啓発の推進に努めることとする」との基本方針に基づき、人権を尊重し、豊かで明るい社会の実現に向け、同和問題をはじめ、あらゆる差別を許さない企業体質をめざしています。

☑ 人権啓発研修

社員一人ひとりが、人権意識に根ざした事業活動を行っていくためには、自ら人権について考え、人権意識・人権感覚を高めることが大切であると考え、全社員を対象にグループ各社・各組織ごとに人権啓発研修を継続的に実施しています。

グループ各社・組織ごとに実施する研修の他、本社において新規採用社員・新任管理者・トップ層を対象に階層別研修を実施しています。新規採用社員に対しては、社内啓発冊子「ささえあって人になる」を活用し人権の尊重に関する考え方と人権問題の正しい理解を目的に啓発研修を行い、新任管理者に対しては、社内啓発冊子「さわやかな職場づくりのために」を活用しハラスメントを許さない職場づくりをめざすべく、啓発研修に取り組んでいます。

○2011年度のおもな社内研修

- ・新規採用社員研修
- ・一般社員研修
- ・新任管理者研修
- ・人権相談窓口対応研修
- ・人権実務責任者研修



社内啓発冊子
「ささえあって人になる」



社内啓発冊子
「さわやかな職場づくりのために」

☑ 社員一人ひとりの人権意識の浸透・高揚に向けた人権啓発ポスター・標語の募集

グループの社員および家族へ、人権啓発ポスターと人権啓発標語の募集を行っています。2011年度は、ポスターが487点、標語は86,754点の応募がありました。その中から優秀作品を12月の人権週間に表彰するとともに、日頃からの人権意識の浸透、高揚に努めるために入選したポスターと標語を掲載した「人権啓発カレンダー（2012年版）」を作成し、各職場へ掲出しています。

ポスターの作品の中には、社員のお子さんによる作品も多く、「みんななかよし」「みんなおんなじ おひさまのした」「ともだちになろうよ」等のあたたかさや思いやりにあふれるメッセージが描かれていました。



2012年人権啓発カレンダー

☑ 人権相談窓口の設置

セクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメントは未然に防止するのが基本ですが、ハラスメントの被害を受けていると思う場合、その発生のおそれがある場合、ハラスメントに該当するか微妙な場合、一人で悩まず相談できるよう各職場に人権相談窓口を設置しています。

☑ 企業倫理に関する具体的行動指針

NTT東日本グループでは、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」(2002年11月制定)に基づき、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。

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。

☑ 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、代表取締役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を重ね、具体的施策を積極的に展開しています。

2011年度には、企業倫理推進活動のさらなる定着化による就労者一人ひとりの企業倫理意識の向上、企業倫理ヘルプラインへの申告内容を踏まえた対処策の実践等を取り組み方針としました。

たとえば、企業倫理委員会の年4回開催や、昨年に引き続いて「CSR・企業倫理強化月間」を設定した集中的な取り組みを実施する等、地域総合会社・グループ会社も含めた東日本グループ全体での施策展開に加え、効率的・効果的な委員会運営を推進し、クリーンな職場の維持・向上に努めています。

また、法令違反等の非遵行為その他企業倫理に反する、いわゆる「不正・不祥事」に該当するような事象を発見した場合、社員等は、通常の業務遂行上の手段・方法により上司等に相談し難いとき、社員等は、企業倫理に関する申告・相談窓口である「企業倫理ヘルプライン」に申告することができます。「企業倫理ヘルプライン」は、NTT東日本、グループ各社、およびNTT(社外窓口)のそれぞれに設置しており、企業倫理ヘルプラインへ

の申告があった場合、事案の内容に応じて、各社の企業倫理委員会が調査を行い、不正・不祥事に該当するかどうかの判断を行うとともに、必要に応じた対策を講ずることになります。なお、2011年度においては、NTT東日本グループ全体で57件の申告がありました。NTT東日本グループでは、「企業倫理ヘルプライン」を、日々、厳正かつ公正に運用することを通じて、企業倫理の確立に資することができる、そのように考えています。

☑ 企業倫理の徹底

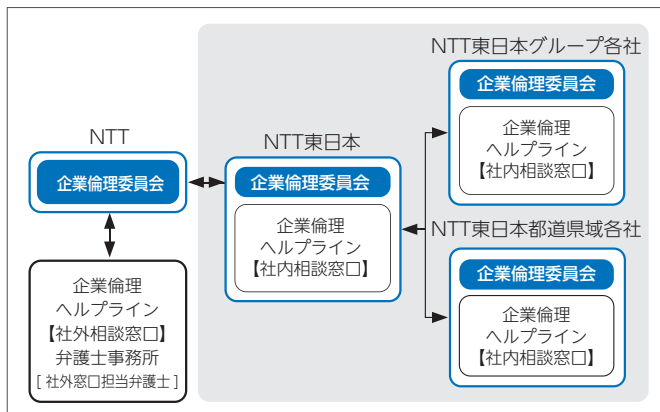
「NTTグループ企業倫理憲章」は、4つの視点で構成されています。この視点の理解・浸透を促進し、憲章を実効あるものとするために、2011年度も引き続き、CSR啓発活動と融合した研修等の実施や、企業倫理推進ポケットカード・ハンドブック等の各種ツールを活用した啓発活動等を通じて、NTT東日本グループ全体における企業倫理推進の強化・促進に取り組みました。具体的には、各種施策の非正規社員も対象に含めた継続的な実施に加え、「CSR・企業倫理強化月間」を12月に設定し、各種研修の集中的な実施および各職場への水平展開等により、東日本グループ総体として、就労者一人ひとりの企業倫理意識をさらに高め、クリーンな職場環境の維持・向上に努めました。

また、NTT東日本グループトータルとしてコンプライアンスの再強化、再徹底に取り組むべく、非正規社員を含む全就業者に対し、「コンプライアンス再徹底スローガン」(クリーンな職場を維持するための7カ条)をポスター等ツールに記載し配備する等、コンプライアンスに関する重要性について周知徹底を図っています。

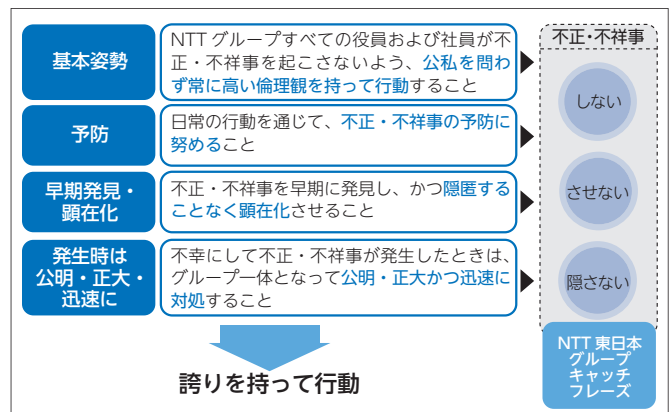
さらに、2012年3月に、NTT東日本グループ社員等を対象にした「企業倫理アンケート」を実施しました(有効回答数:67,162人)。「NTTグループ企業倫理憲章を知っている。」という項目をはじめ、すべての項目で高い水準となりました。

引き続き、企業倫理意識のさらなる向上のため、グループ全体で取り組みを推進していきます。

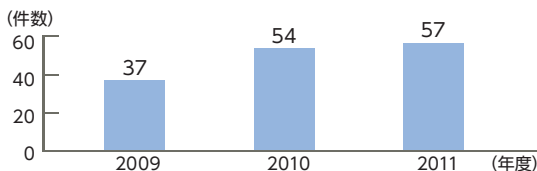
NTT東日本グループの企業倫理推進体制



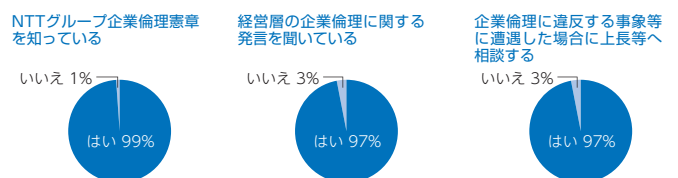
4つの視点



「企業倫理ヘルプライン」への申告件数



2011年度「企業倫理の取り組み」アンケート



☑ 企業倫理ポスターと コンプライアンス再徹底スローガン

NTT東日本グループ

私たち一人ひとりが 不正・不祥事防止の主役。

クリーンな会社はクリーンな職場から

クリーンな職場を維持するための7か条

- 1 まちんと確認していますか？
ルール遵守が最優先、必ず確認正しいルール！
- 2 本当に正しいことですか？
組織の常態・組織の慣例、世の中視点で御留意！
- 3 そんなことして大丈夫？
素朴な疑問を感じたら、勇気をもってアドバイス！
- 4 業務の可視化していますか？
リスク回避は複数視点のチェックから！
- 5 気軽に相談できますか？
コミュニケーションの充実がクリーンな職場の第一歩！
- 6 ひとりで解決できますか？
上司・関係部署はあなたの味方、迷わずすぐに相談を！
- 7 そのミス、隠す？ 放っておく？ 隠める？
問題を大きくするより「報・連・相」！

隠蔽 隠す 隠める 隠めるは問題を大きくするだけです。
上司・関係部署に「報告」「連絡」「相談」して解決しましょう！ 職場で解決できない問題等に遭遇したら、
「企業倫理ヘルプライン」相談窓口にご相談しましょう！

社内受付窓口 社外受付窓口

E-mail : _____
手紙 : _____
FAX : _____

NTTグループの一員として、公私に亘って常に法令等を遵守し、節度ある行動を心がけましょう！

☑ NTTグループ企業倫理憲章

1. 経営トップは、企業倫理の確立が自らに課せられた最大のミッションの1つであることを認識し、率先垂範して本憲章の精神を社内に浸透させるとともに、万一、これに反する事態が発生したときには、自らが問題の解決にあたる。

2. 部下を持つ立場の者は、自らの行動を律することはもとより、部下が企業倫理に沿った行動をするよう常に指導・支援する。

3. NTTグループのすべての役員および社員は、国内外を問わず、法令、社会的規範および社内規則を遵守することはもとより、公私を問わず高い倫理観を持って行動する。とりわけ、情報流通企業グループの一員として、お客さま情報ははじめとした企業内機密情報の漏洩は重大な不正行為であることを認識し行動するとともに、社会的責務の大きい企業グループの一員として、お客さま、取引先等との応接にあたっては過剰な供授を厳に慎む。

4. NTTグループ各社は、役員および社員の倫理観の醸成に資するべく、機会をとらえ企業倫理に関する社員教育を積極的に実施する。

5. NTTグループのすべての役員および社員は、業務の専門化・高度化の進展に伴い、発生が懸念される不正・不祥事の予防に努めるとともに、NTTグループ各社は、契約担当者の長期配置の是正や、お客さま情報等の保護に向けた監視ツールの充実等、予防体制の整備を徹底する。

6. 不正・不祥事を知ったNTTグループのすべての役員および

社員は、上司等にその事実を速やかに報告する。また、これによることができない場合は、「企業倫理ヘルプライン(相談窓口)」に通報することができる。なお、不正・不祥事を通報した役員および社員は、申告したことによる不利益が生じないよう保護される。

7. 不正・不祥事が発生したときは、NTTグループ各社は、迅速かつ正確な原因究明に基づく適切な対処によって問題の解決に取り組むとともに、社会への説明責任を果たすべく、適時・適確な開かれた対応を行う。

☑ 法令遵守の徹底に向けた取り組み

NTT東日本では、各種法令の遵守徹底に向けて、さまざまな取り組みを展開しています。

たとえば、憲法および電気通信事業法において保護すべきものとして定められている「通信の秘密」に関しては、これを侵害することがないよう適切に取り扱うことが電気通信事業者にとって最も重要な責務であるとの認識の下、当社の取り扱い中にかかる通信の内容等、「通信の秘密」に該当する情報の保護のさらなる徹底を図るため、新入社員向け集合研修や全就労者向けのeラーニングを実施しました。

また、独占禁止法遵守に向けた取り組みとして、2011年度は、公正な競争の進展に資するよう適切な行動の徹底を図ることを目的に、公共入札に際し違法となる具体例を交えて説明する等、一人ひとりが日常業務において遵守できるよう留意点等についてわかりやすくまとめた「公共入札案件に関する行動指針」を策定しました。さらに、下請法遵守に関しては、NTT東日本にて実施したすべての取引先を対象に、下請法に関する契約の実施状況の調査を行い、違反となる事例が発生していないかあらためて確認する等、下請法の遵守を徹底するよう対応しています。

その他にも、NTT東日本グループを対象とした、景品表示法の遵守に向けた研修等、日常業務を行ううえで関連性の高い法令等に関するさまざまな研修を毎年実施しています。

今後も、関係法令の遵法意識のさらなる浸透に向けた展開を検討していきます。

☒ 広告表示の適正化に向けた取り組み

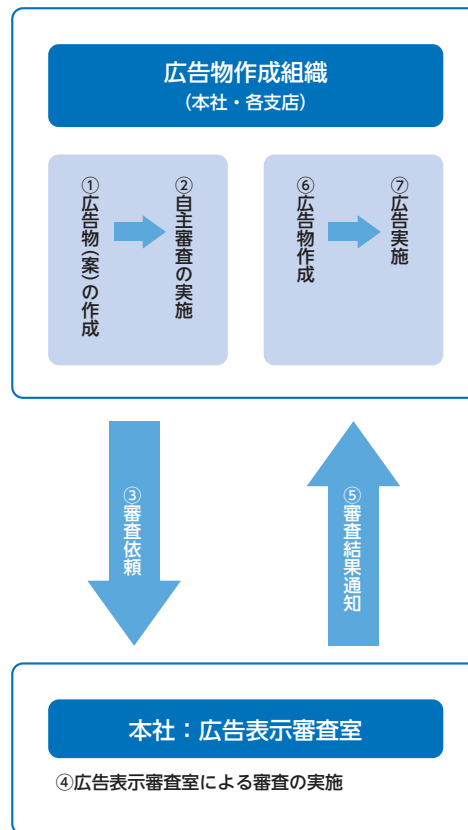
NTT東日本では、2008年6月から、NTT東日本において作成されるすべての広告物について、広告物作成組織における自主審査に加えて、広告物使用前に、広告表示審査室による審査を実施しています。広告表示審査室では、審査基準等のルールを策定し、その定着化を図るとともに、「広告表示適正化管理委員会」（委員長：代表取締役副社長）を定期的に開催し、グループにおける広告表示に関する方針検討や、広告表示の運用状況を確認しています。

これまで、eラーニングや演習用のサンプル広告物を実際に審査して広告表示審査のポイントを学習する「審査業務体験演習」を実施してきました。また景品表示法の概要や、わかりやすい広告表示のポイントを解説する広告表示セミナーを開催する等、一層適正な広告表示に向けた社員の理解促進、意識啓発およびスキル向上に取り組んでいます。

2011年度の広告表示審査の総審査件数は9,660件におよびます。また、広告表示審査に関する制度運用、広告作成組織への啓発活動のため、適正な広告表示審査制度の運用確認、広告表示セミナーを行っています。2012年度についても、お客さまモニター調査の実施等、外部の目線で当社の広告表示がわかりやすくなっているか調査を行う等、より一層の広告表示適正化の推進を予定しています。

今後も、社内における広告表示審査の定着や広告表示の質的向上をさらに推し進め、関係法令の遵守はもちろん、お客さまに正しい内容をわかりやすくご理解いただくための取り組みを続けていきます。

広告実施までのフロー



☑ コミュニケーションツールのご紹介

CSR活動において、適切に情報を公開し、社会と企業の相互理解・共感をいかに深めるかは非常に大切な要素と考えます。NTT東日本グループでは、各種ツールを活用し、社内外との情報の共有を図っています。なお、おもなツールは次のとおりです。

■ 社外向け冊子

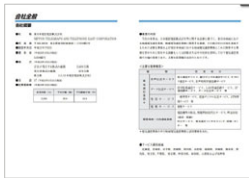
NTT東日本からの重要なお知らせや、新しいサービスの情報等を、請求書に同封してお客さまにお届けしている「ハローインフォメーション」や、会社概要、企業活動等をまとめた情報媒体「インフォメーションNTT東日本」等があります。



ハローインフォメーション



インフォメーションNTT東日本



-  ▶ ハローインフォメーション
<http://www.ntt-east.co.jp/helloinfo/>
-  ▶ インフォメーションNTT東日本
<http://www.ntt-east.co.jp/databook/>

■ 社外向けウェブサイト

NTT東日本からのお知らせや報道発表資料、企業情報等が閲覧できるサイト「NTT東日本公式ホームページ」や、フレッツサービスの情報を掲載しているサイト「フレッツ公式ホームページ」、電話・通信機器の情報を掲載しているサイト「Web116.jp」、フレッツ光ご契約者向けのサイト「フレッツ光メンバーズクラブ」等があります。



NTT東日本公式ホームページ



フレッツ公式ホームページ



web116.jp



フレッツ光メンバーズクラブ

-  ▶ NTT東日本公式ホームページ
<http://www.ntt-east.co.jp/>
-  ▶ フレッツ公式ホームページ
<http://flets.com/>
-  ▶ Web116.jp
<http://web116.jp/>
-  ▶ フレッツ光メンバーズクラブ
<https://flets-members.jp/pub/>

■ 社内向け冊子・ウェブサイト

社内コミュニケーションの充実による事業運営の円滑化を図るため、新サービス等の営業系情報を中心に掲載している冊子「NTT東日本BUSINESS」や社内外の情報をリアルタイムに発信しているウェブサイト「webEAST」があります。



NTT東日本BUSINESS

NTT 東日本社員の逮捕・起訴 (「日本電信電話株式会社等に関する法律」における収賄容疑)

NTT東日本グループにおいては、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きました。

このような中、弊社社員が、職務に関して委託業者から金銭を受け取ったとして、日本電信電話株式会社等に関する法律(以下、NTT法)違反(収賄)の容疑で2012年3月2日に逮捕され、その後、同年3月22日に起訴される事態となりましたことは、誠に遺憾であり、あらためてお詫び申し上げます。

今後このようなことが起きぬよう、グループをあげて、社員教育の徹底に一層努めております。具体的には、NTT東日本グループにおける「すべての職場」「すべての就労者」を対象に、NTT法の趣旨ならびにコンプライアンスの重要性に関する再認識等、企業倫理意識の向上に資する取り組みの徹底を図ることとし、各種意識啓発施策(社員向け研修およびポスター掲示等による注意喚起等)の強化に加え、緊急職場ミーティングの開催や企業倫理に関する映像教材(DVD)の視聴等、緊急的対処策を集中的に展開しています。

「すべての職場」において「すべての就労者」が、関係法令や社内ルールについてあらためて再確認し、あわせて、基本動作を徹底し、誇りと自信をもって真摯に業務に取り組むことを通じて、「クリーンな会社」「クリーンな職場」の維持・向上に努めてまいります。

「NTT 東日本グループCSR 報告書2011」アンケート結果

「NTT東日本グループCSR報告書2011」(2011年10月発行)について、ウェブサイトや紙面によるアンケートを実施し、2012年7月時点で232件のご意見をいただきました。

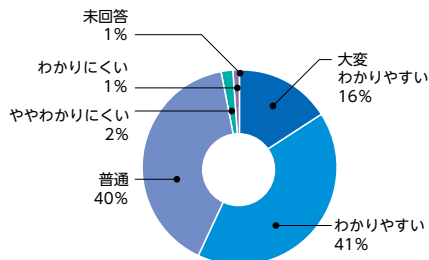
全体を通じ、「わかりやすさ」「読みやすさ」の点で概ね半数以上の方から良い評価をいただきました。また、基本姿勢のCSR活動への反映については、9割以上の方に反映していると評価いただいています。「冊子」と「PDF」の2部構成および「e-book」についても、半数近くの方に「わかりやすい」「読

みやすい」と評価いただくことができました。

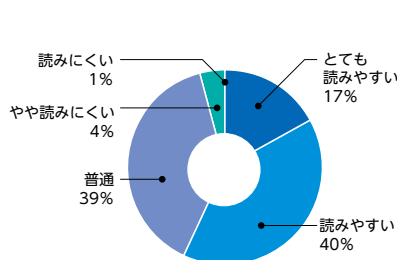
一方で、体裁・構成等について、文字が小さく色も薄く読みづらい、紙が薄いために裏の色や文字が透けてしまって読みづらいといったご意見もいただきました。

また、安心・安全を支えるために東日本大震災後の対応について引き続きレポートしてほしいというご要望がございました。皆さまからいただいた貴重なご意見は、本報告書の作成や今後のCSR活動に反映させていただいています。

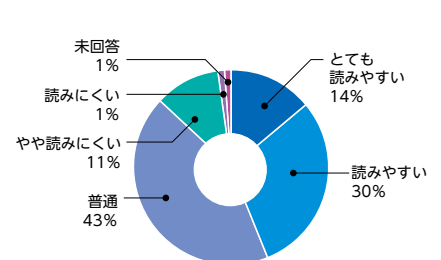
全体評価



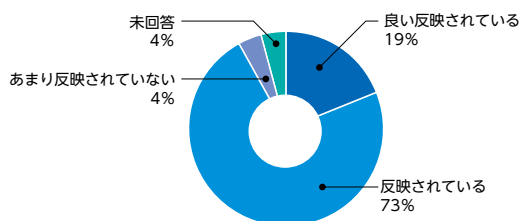
デザイン・レイアウト



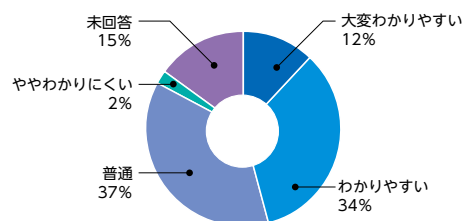
文字の大きさ



基本姿勢のCSR活動への反映



2部構成(「冊子」と「PDF」)について





上妻 義直

上智大学経済学部教授

環境省「環境報告ガイドライン等改訂に関する検討委員会」委員長をはじめ、環境省、経済産業省、国土交通省、農林水産省、内閣府、日本公認会計士協会等のCSR・環境関係の審議会、検討会・研究会等で座長・委員等を歴任。日本会計研究学会理事

NTT東日本グループは通信ビジネスを通じてバリューチェーンの様々な局面で市民社会と関与していますが、事業活動やステークホルダーとの関わり合いにおいて社会的・環境的リスクの発生を適切にコントロールし、社会的厚生と企業価値を共に高めるというCSR概念の視点からは、次のような事柄が今年度の評価対象です。

1. データセンタによる貢献

クラウドがICTによる社会基盤整備の基調になりつつある時代を迎えて、「つなぐ」というNTT東日本グループの役割は一層大きくなっており、中でもデータセンタは社会的にも環境的にも無視できない存在になっています。東日本大震災で情報資産に甚大な被害を受けた南三陸町とNTT東日本が共同で行ったバックアップ実証実験は、データセンタが自治体データのリモートストレージとして有効な手段であることを示しただけでなく、地震国におけるデータ喪失対策に重要な方向性を提示しました。また、データセンタによる集中的な情報管理がネットワーク端末での業務負荷を代替することで、ネットワーク全体で発生する温室効果ガス削減に寄与できることも大きなメリットです。

しかし、その反面、データセンタが消費する膨大な電力は、エネルギー調達と環境負荷の両面で新たな課題になっています。この点について、NTT東日本では、アイルキャッピング等による先進的な省エネ技術で対策を実施しており、負荷低減に実績を上げています。今後は、再生可能エネルギーの利用度を高めて、データセンタのクリーン化をさらに進めていきたいと思えます。

2. ダイバーシティの推進

企業の社会的な配慮行動を評価する上で、組織内の相対的な弱者である女性や障がい者に対する人事施策の充実度は重要なベンチマークになっています。NTT東日本ではダイバーシティ推進室を設置してこの問題に取り組んでいますが、とくに印象に残ったのは2016年度末(5年後)に女性マネージャー数を倍増するという目標です。近年の研究では、取締役会における多様性

が高い会社の収益性は高いという結果が報告されており、女性管理職の増加はその最初のステップとして評価されなくてはなりません。在宅勤務やICTを利用した事業所内保育所の開設など、女性が働きやすい職場作りが進められていますので、今後の目標達成が大いに期待されます。

3. 開示水準の向上

昨年度と比較して、今年度の報告書では定量的データが著しく拡充されました。CO₂排出量は経年変化がわかるグラフ形式で開示され、排出係数も明記されて情報の検証可能性を担保しています。また、年次休暇取得日数、育児・介護求職者数等の各種人事制度の利用状況データが開示されるようになり、これまでは充実度だけが強調される傾向にあったワーク・ライフ・バランス情報に重要な補強データを提供しています。さらに、度数率・強度率といった労災データも新たに開示されて労働安全の対策実績がわかるようになりました。しかし、直近年度に死亡事故が発生していますので、さらなる対策が望まれます。

4. 公衆電話BOXのリサイクル

携帯電話の普及で最近は見かけなくなった公衆電話BOXですが、その廃棄物リサイクルがユニークな取り組みです。設備寿命の尽きた公衆電話BOXや公衆電話機は中間処理場で分別され、再生工場等でリサイクル原料に生まれ変わりますが、分別工程において精度の高い手分別が行われているために、99%のマテリアルリサイクルが実現されています。電子機器の廃棄物リサイクルは世界的な環境課題ですが、NTT東日本のケースのように、公衆電話BOXや公衆電話機で高いリサイクル率が維持されているということは、資源制約が強くなりつつある現状において、大きな社会貢献であると評価できます。

企業と社会の共生関係が緊密な現代社会において、市民生活に不可欠な通信インフラを支え続けるNTT東日本グループが、CSR活動でも持続可能な社会作りに一層貢献されることを期待します。

第三者意見を受けて

NTT東日本グループにおいては、お客さまに信頼され、ご愛顧いただける「人と通信で、地域をつなぐ会社」として、社会の皆さまとともに成長し進化し続けていきたい、そのような思いで取り組みを進めています。「データセンタにおける取り組み」「ダイバーシティに関する取り組み」等、ご指摘いただいた内容についても真摯に受け止め、社員一人ひとり

が、日々、同じ思いを持って地道に、そして、着実に取り組みを積み重ね、「持続可能な社会作り」に貢献してまいります。

2012年9月
東日本電信電話株式会社
総務人事部CSR推進室

GRI 対照表

指標	該当項目	記載P (詳細版)
1.戦略および分析		
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者 (CEO、会長またはそれに相当する上級幹部) の声明	トップメッセージ 04-06
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	トップメッセージ 04-06
		Theme1.安心・安全なコミュニケーション: 重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保 28-38
		Theme1.安心・安全なコミュニケーション: 情報セキュリティの確保 39-41
		リスクマネジメント 118
2.組織のプロフィール		
2.1	組織の名称	NTT東日本グループについて 07-08
2.2	主要なブランド、製品および/またはサービス	NTT東日本グループについて 07-08
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	NTT東日本グループについて 07-08
2.4	組織の本社の所在地	NTT東日本グループについて 07-08
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	—
2.6	所有形態の性質および法的形式	コーポレートガバナンス 117
2.7	参入市場 (地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む)	NTT東日本グループについて 07-08
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 (従業員数、純売上高あるいは純収入、負債および株主資本に区分した総資本、提供する製品またはサービスの量)	NTT東日本グループについて 07-08
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 (施設のオープン、閉鎖および拡張などを含む所在地または運営の変更、株式資本構造およびその資本形成における維持および変更業務)	—
2.10	報告期間中の受賞歴	—
3.報告要素		
報告書のプロフィール		
3.1	提供する情報の報告期間 (会計年度/暦年など)	編集方針 02
3.2	前回の報告書発行日 (該当する場合)	編集方針 02
3.3	報告サイクル (年次、半年ごとなど)	編集方針 02
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	お問い合わせ先 裏表紙
報告書のスコープおよびバウンダリー		
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス (重要性の判断、報告書内のおよびテーマの優先順位付け、組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定)	CSR報告書の構成 01
3.6	報告書のバウンダリー (国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー (供給者) など)	編集方針 02
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項の明記	編集方針 02
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび/または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	—
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	Theme3.人と地球のコミュニケーション: 主要行動計画 (基本プログラム) 73
		Theme4.チームNTTのコミュニケーション: 労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み 90
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由 (合併/買収、基本となる年/期間、事業の性質、測定方法の変更など)	—
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	NTT東日本グループについて 07-08
GRI内容索引		
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	126-130
保証		
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	—
4.ガバナンス、コミットメントおよび参画		
ガバナンス		
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造 (ガバナンスの構造)	コーポレートガバナンス 117
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す (兼ねている場合、組織の経営におけるその役割と、そのような人事になっている理由も示す)	—
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび/または非執行メンバーの人数を明記する	—
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	—
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬 (退任の取り決めを含む) と組織のパフォーマンス (社会的および環境的パフォーマンスを含む) との関係	—
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	コーポレートガバナンス 117

GRI 対照表

指標		該当項目	記載P (詳細版)
4.7		性別その他の多様性を示す指標を含む最高統治機関やその他の委員会のメンバーの構成、適性および専門性を決定するためのプロセス、	—
4.8		経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	CSRの考え方 09-10 NTT東日本地球環境憲章 68
4.9		組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	CSRマネジメント 115-116
4.10		最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	—
外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11		組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	CSRマネジメント 115-116 リスクマネジメント 118
4.12		外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	—
4.13		組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの)団体および/または国内外の提言機関における会員資格(統治機関内に役職を持っている、プロジェクトまたは委員会に参加している、通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている、会員資格を戦略的なものとして捉えている)	—
ステークホルダー参画			
4.14		組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	NTT東日本グループのステークホルダー 112
4.15		参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	NTT東日本グループのステークホルダー 112
4.16		種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	NTT東日本グループのステークホルダー、 ステークホルダーとのコミュニケーション 112-113
4.17		その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	NTT東日本グループCSR目標 26-27
5. マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標			
経済			
マネジメント・アプローチに関する開示			
経済的パフォーマンス			
EC1	中核	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払いなど、創出および分配した直接的な経済的価値	NTT東日本グループについて 08
EC2	中核	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	環境会計 76
EC3	中核	確定給付型年金制度の組織負担の範囲	—
EC4	中核	政府から受けた相当の財務的支援	—
市場での存在感			
EC5		主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した男女別の標準的新入社員賃金の比率の幅	—
EC6	中核	主要事業拠点での地元のサプライヤー(供給者)についての方針、業務慣行および支出の割合	お取引先とのパートナーシップ 113-114
EC7	中核	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合	—
間接的な経済的影響			
EC8	中核	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	Theme2.人と社会のコミュニケーション 42-67
EC9		影響の程度など、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	CSR現場レポート、安心・安全なコミュニケーション 11-16 CSR現場レポート、人と社会のコミュニケーション 17-19 Theme1.安心・安全なコミュニケーション 28-41 Theme2.人と社会のコミュニケーション 42-67
環境			
マネジメント・アプローチに関する開示			
原材料			
EN1	中核	使用原材料の重量または量	環境負荷の全体像 75
EN2	中核	リサイクル由来の使用原材料の割合	環境負荷の全体像 75 循環型社会の形成に向けて 84
エネルギー			
EN3	中核	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	環境負荷の全体像 75
EN4	中核	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	環境負荷の全体像 75
EN5		省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	省エネ・省電力の取り組み 80-82
EN6		エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	省エネ・省電力の取り組み 80-82
EN7		間接的エネルギー消費削減のための率先取り組みと達成された削減量	業務用車両における取り組み 83
水			
EN8	中核	水源からの総取水量	環境負荷の全体像 75
EN9		取水によって著しい影響を受ける水源	—
EN10		水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合	厨房排水の再利用による省エネルギー化の実現 86

GRI対照表

指標	該当項目	記載P (詳細版)
生物多様性		
EN11	中核 保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積	—
EN12	中核 保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	—
EN13	保護または復元されている生息地	—
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画	生物多様性の保全に向けて
EN15	事業によって影響を受ける地区に生息するIUCN(国際自然保護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種)および国内の保護対象種の数。絶滅危険性のレベルごとに分類する	—
排出物、廃水および廃棄物		
EN16	中核 重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	主要行動計画(基本プログラム)
EN17	中核 重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量	環境負荷の全体像
EN18	温室効果ガス排出量削減のための率先取り組みと達成された削減量	省エネ・省電力の取り組み
EN19	中核 重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量	—
EN20	中核 種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質	—
EN21	中核 水質および放出先ごとの総排水量	—
EN22	中核 種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	主要行動計画(基本プログラム)
EN23	中核 著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	—
EN24	バーゼル条約付属文書I,II,IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合	該当なし
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する	—
製品およびサービス		
EN26	中核 製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	低炭素社会の実現に向けて 循環型社会の形成に向けて
EN27	中核 カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合	廃棄物対策-資源有効利用の取り組み
遵守		
EN28	中核 環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	該当なし
輸送		
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	業務用車両における取り組み
総合		
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資	環境会計
労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)		
マネジメント・アプローチに関する開示		
雇用		
LA1	中核 雇用の種類、雇用契約および地域別かつ男女別の総労働力	NTT東日本グループについて
LA2	中核 新規に採用および退職(離職)した従業員の総数および率の年齢、性別および地域による内訳	NTT東日本グループについて
LA3	主要な地域および業務ごとの、派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが正社員には提供される福利	生産性向上とワーク・ライフ・バランスの推進
労使関係		
LA4	中核 団体交渉協定の対象となる従業員の割合	—
LA5	中核 労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間	—
労働安全衛生		
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合	—
LA7	中核 地域別および男女別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死者数	労働安全の推進
LA8	中核 深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	健康管理の充実
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	—
研修および教育		
LA10	中核 従業員のカテゴリー別および男女別の、従業員あたり年間平均研修時間	—
LA11	従業員継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	人材育成プログラムの展開
LA12	定期的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の男女別の割合	—
多様性と機会均等		
LA13	中核 性別、年齢、マイノリティグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成および従業員カテゴリー別の従業員の内訳	多様な人材の活用
LA14	中核 従業員のカテゴリー別および重要な事業領域別の、基本給与および賞与の男女比	—

GRI 対照表

指標		該当項目	記載P (詳細版)
人権			
マネジメント・アプローチに関する開示			
投資および調達への慣行			
HR1	中核	人権問題が含まれる条項を含むあるいは人権についての適正審査を受けた、重大な投資協定および契約の割合とその総数	—
HR2	中核	人権に関する適正審査を受けた、主なサプライヤー（供給者）および請負業者、その他のビジネスパートナーの割合ととられた措置	—
HR3	中核	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権の側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	人権の尊重 119
無差別			
HR4	中核	差別事例の総件数と取られた措置	—
結社の自由			
HR5	中核	結社の自由および団体交渉の権利行使が違反の可能性のあるもしくは著しいリスクにさらされるかもしれないと判断された業務および主要なサプライヤーと、それらの権利を支援するための措置	—
児童労働			
HR6	中核	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主要なサプライヤーと、児童労働の実効的撤廃に貢献するための対策	—
強制労働			
HR7	中核	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主要なサプライヤーと、あらゆる形態の強制労働の防止に貢献するための対策	—
保安慣行			
HR8		業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合	—
先住民の権利			
HR9		先住民の権利に関する違反事例の総件数と取られた措置	—
評価			
HR10	中核	人権に関するレビューおよび/もしくは影響評価を受けた事業所の数と割合	—
改善			
HR11	中核	正式な苦情処理のメカニズムにより対処し、解決された人権に関する苦情の数	—
社会			
マネジメント・アプローチに関する開示			
コミュニティ			
SO1	中核	地域コミュニティの関与、影響評価、開発プログラムが実施された事業所の割合	—
SO9	中核	地域コミュニティに負の影響を与えたもしくは与える可能性のある事業	—
SO10	中核	地域コミュニティに負の影響を与えたもしくは与える可能性のある事業で取られた予防と緩和の措置	—
不正行為			
SO2	中核	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	—
SO3	中核	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	コンプライアンスの徹底 120
SO4	中核	不正行為事例に対応して取られた措置	ステークスホルダーの皆さまへのご報告 124
公共政策			
SO5	中核	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み 43-58
SO6		政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額	—
反競争的な行動			
SO7		反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果	—
遵守			
SO8	中核	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	ステークスホルダーの皆さまへのご報告 124
製品責任			
マネジメント・アプローチに関する開示			
顧客の安全衛生			
PR1	中核	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保 28-38
PR2		製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—
製品およびサービスのラベリング			
PR3	中核	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	—
PR4		製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—
PR5		顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	お客さまの多様なニーズに応じたサービスの提供 58-60

GRI 対照表

指標		該当項目	記載P (詳細版)
マーケティング・コミュニケーション			
PR6	中核	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	ステークスホルダーの皆さまへのご報告 124
PR7		広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	ステークスホルダーの皆さまへのご報告 124
顧客のプライバシー			
PR8		顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	—
遵守			
PR9	中核	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額	—
通信事業サブプリメント			
内部管理			
投資			
IO1		通信ネットワークインフラの設備投資。国・地域ごとの内訳	—
IO2		ユニバーサルサービスにおける収益性の低い地域や低所得者層向けのサービス拡張を含んだサービスプロバイダーとしての総費用。関係する法規制の説明	—
健康と安全			
IO3		電柱、基地局、ケーブル敷設、屋外施設などの工事・運営・維持管理をになう現場担当者の健康・安全を確保する手段。関連する安全衛生上の課題として、高所作業、関電、電磁波暴露、有害化学物質暴露を含む	—
IO4		携帯電話からの高周波 (RF) 放射への曝露に対する ICNIRP (非電離放射線防護に関する国際委員会) 基準の遵守	該当なし
IO5		基地局からの高周波 (RF) 放射への曝露に対する ICNIRP (非電離放射線防護に関する国際委員会) 基準の遵守	—
IO6		携帯電話の比吸収率 (SAR) に関する方針と手段	—
インフラストラクチャー			
IO7		電柱・送信施設立地に関する方針と手段、関係者との調整・共有・景観にかかわるものを含む。評価方法や可能な限りの定量化の説明	—
IO8		独立・共有・既存構造物内のサイトの数と割合	—
通信アクセスの提供			
デジタルデバイド解消のための製品・サービス			
PA1		過疎地域における通信インフラの展開と通信サービスへのアクセスを実現するための方針と手段。適用されるビジネスモデル含む	フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み 43-58
PA2		言語、文化、識字率、教育の欠如、収入、障害、および年齢などの通信サービス利用にかかわる障害を克服するための方針と手段。適用されるビジネスモデル含む	フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み 43-58
PA3		通信サービスにおける稼働と信頼性を確保するための方針と手段。可能であれば回線ダウンの地域・時間などの定量化	高品質で安定した通信サービスの確保 29-30
PA4		事業地域における通信サービスを定量化、顧客数、市場シェア、参入可能な市場、人口比、面積比など	—
PA5		低所得者層に対する通信サービスの種類と数量。選択した事由。過疎・低所得者地域などにおけるデータ量・通話時間当たりのプライシングなどにかかわる方針説明を含む	—
PA6		非常時・災害時の通信サービス提供・維持のプログラム	災害時における重要通信の確保と安否確認 30-38
通信内容			
PA7		通信サービスの利用に関する人権問題管理の方針・手段	—
カスタマーリレーション			
PA8		電磁波関連課題における情報開示の方針と手段。販売製品における提供を含む	—
PA9		電磁波研究に関わる投資総額。プログラムに対する寄付と自社出資による研究の説明を含む	—
PA10		料金の透明性確保に関するイニシアティブ	—
PA11		顧客への製品特徴や責任性・効用・コスト効率・環境にやさしい使用法を情報提供するイニシアティブ	—
技術応用			
資源効率			
TA1		提供される通信サービスにおける資源効率の例を説明	—
TA2		通信サービスや内容によって交換可能な物理的事象の例を説明 (電話帳のデータ化、ビデオ会議など)	情報通信サービスの利用によるエネルギー削減 77-80
TA3		上記の内容にかかわる輸送や資源の数量を開示。規模、市場または潜在的な節約可能性などを説明	—
TA4		上記に挙げた内容にかかわる間接影響の予想を将来の発展に開示。社会的影響に加え環境を含めることができる	—
TA5		知的財産権とオープンソース技術に関連する取り決めの説明	—

ISO/GRIガイド
ライン等の主項目

該当頁

NTT東日本に
おける関連項目

コーポレートガバナンス、マネジメント関連

コーポレートガバナンス	117	
リスクマネジメント	118	
ステークホルダー	112-114	
ステークホルダーダイアログ	113	
外部イニシアティブ	69,91,109	ISO14001、エコアクション21、グリーン経営認証、建設業労働安全衛生マネジメントシステム(コスモス(COHSMS)、医療機能評価認証
報告範囲	2	

環境関連

環境マネジメントシステム	69
使用エネルギー量	75
輸送環境影響	75
CO ₂ 排出量	73,75
取水量	75
生物多様性	87,88
廃棄物排出量	73-75
再生可能原材料	20,21,83,84
環境配慮製品・サービス	77-80,86
通信サービスによる資源効率	77-80

社会_雇用、労働関連

雇用内訳	7
障がい者雇用率	100
ワーク・ライフ・バランス	98,99
福利厚生	99
労働安全衛生マネジメント	90,91
労働災害	90
人材育成	95
多様性と機会均等	23-25,96,97
女性管理職比率	97

ISO/GRIガイド
ライン等の主項目

該当頁

NTT東日本に
おける関連項目

社会_人権

人権教育	119
人権相談窓口	119
差別撤廃	119

社会_公正な事業慣行

公正な取引	49,112,113	ネットワークのオープン化の推進、ステークホルダーの皆さまとともに
サプライチェーンマネジメント	112-114	ステークホルダーの皆さまとともに
不正行為	124	
公共政策	34	171,web171の認知度向上に向けた取り組みの実施
広告宣伝	122	広告表示の適正化に向けた取り組み

社会_消費者課題

情報セキュリティ	39-41	
個人情報保護	39	
お客さま窓口	59,60	スマイル活動の実施(お客さま相談センター)
情報開示方針	123	コミュニケーションツールのご紹介
消費者教育・啓発	34,35,64	171,web171の認知度向上に向けた取り組みの実施、「ネット安全教室」の開催
通信サービスの不正利用	45,64	フレッツ・ウイルススクリアの提供、「ネット安全教室」の開催
通信信頼性確保	11-16,28-38	

社会_コミュニティ

コミュニティへの関与	49-51,55,57	
ユニバーサルサービス	46	ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会
過疎地域における通信インフラ	49,62	地域と連携したブロードバンドサービス環境の提供によるデジタルデバイドの解消、ICT活用による「新しい公共」型「地域の安心と活性化」事業について
通信サービスデバインド	107	各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進
地域ボランティア活動	71,72,87,88,102-104	
地域支援・寄附	104-106	

●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