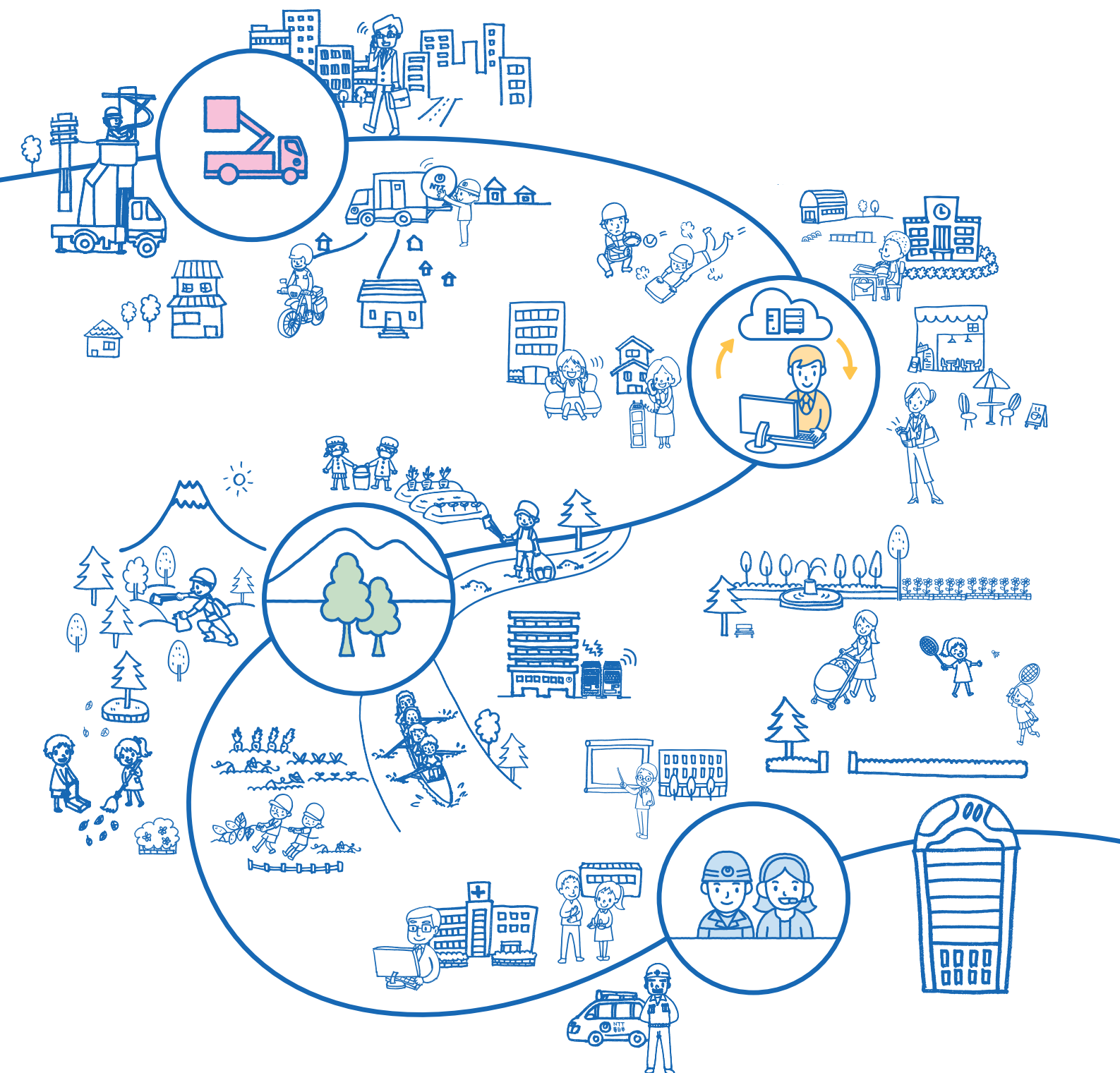


CSR報告書2014



つなぐ。
 声と声を。
 想いと想いを。
 人と人を。
 今日と明日を。

つなげよう、 明日へ。

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。



CSR報告書の構成

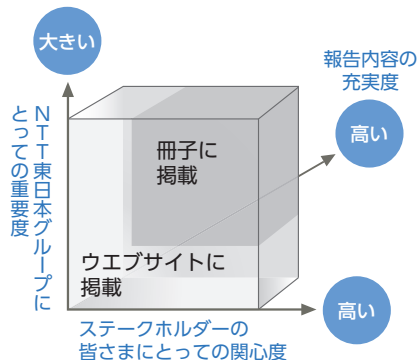
NTT東日本グループでは、CSR報告書を、CSR経営の改善や向上に向けて、ステークホルダーとのコミュニケーションを行う重要なツールと位置づけています。

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、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。

2014年も、より幅広いステークホルダーとコミュニケーションができるよう、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

2013年度(2013年4月1日～2014年3月31日)の活動報告を基本として、一部2012年度以前または、2014年度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、2013年度時の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取り組みについて報告しています。

※記事中の表記については、原則2014年6月30日以前のものでしています。また社員等の所属組織名等については、2014年7月1日のものでしています。ただし一部例外もありますので、あらかじめご了承ください。

発行時期

2014年9月(次回:2015年秋を予定 前回:2013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 レポーティング 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

CSR報告書の構成	01
編集方針	02
トップメッセージ	04
NTT東日本グループについて	07
NTT東日本グループのCSR	11
CSR活動に関わる各種データの推移	15
安心・安全なコミュニケーション	
●CSR現場レポート1	16
▶重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	19
▶情報セキュリティの確保	30
人と社会のコミュニケーション	
●CSR現場レポート2	35
▶お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献	38
人と地球のコミュニケーション	
●CSR現場レポート3	55
▶環境マネジメント	58
▶持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進	67
チームNTTのコミュニケーション	
●CSR現場レポート4	85
▶労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み	88
▶人材育成の推進に向けた取り組み	91
▶多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み	93
▶社員のモチベーション向上に寄与する取り組み	100
▶社会貢献活動	101
▶医療部門の取り組み	108
ステークホルダーの皆さまとともに	111
CSRマネジメント	114
コーポレートガバナンス	115
リスクマネジメント	116
人権の尊重	117
コンプライアンスの徹底	118
広告表示の適正化に向けた取り組み	120
コミュニケーションツールのご紹介	121
ステークホルダーの皆さまへのご報告	122
「NTT東日本グループ CSR報告書 2013」アンケート結果	122
第三者意見	123
GRI対照表	124
索引	129

つなぐ 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。





「つなぐ」ことで 新たな価値創出を めざしていきます

～NTT 東日本グループは
新たなステージへ～

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

山 村 雅 之

■ ICTのリーディングカンパニーとして

NTT東日本は2014年7月、設立15年を迎えました。15年前はインターネットや携帯電話の普及が加速し始めた時代でしたが、これまでの間、高速ブロードバンドサービスだけでなく、スマートフォンやタブレット端末、Wi-Fi*1が日常的なアイテムになる等、情報通信市場は劇的な変化を遂げ、競争も激化しています。

こうした市場環境の変化に対応すべくNTT東日本グループは、さまざまなチャレンジをしています。最近の例を取り上げますと「フレッツ光」をより多くのお客さまに利用していただくため、法人のお客さま向けの高速・高品質なサービス「フレッツ 光ネクスト プライオ」を2014年3月から提供、7月からは個人のお客さま向けの通信速度が概ね最大1Gbpsのサービス「フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ」「フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ」を提供開始する等、サービスメニューの充実を図りました。これに加えて「フレッツ光メンバーズクラブ」では、さまざまなパートナーとの連携を強化してポイントプログラムを充実させることにより、4月に500万会員に到達しました。また、「フレッツ光」は1,000万契約を超えるに至っており、この場をお借りしまして厚くお礼申し上げます。

NTT東日本グループは、今後も日本のICT化を推進するリーディングカンパニーとして、お客さまに安心・安全はもとより、便利な通信環境を提供できるよう着実に歩んでまいります。

■ より豊かで便利な社会の実現に向けて

私たちNTT東日本グループは、「フレッツ光」という回線の提供にとどまらず、そのネットワーク基盤のうえにお客さまの生活やビジネスシーンをより豊かに、より快適にするための新しいサービスを提供していきたいと考え、さまざまなアライアンスパートナーとの協業、保守・サポートまでも含めた多様なサービスを充実させるとともに、サービス品質のさらなる向上に努め、「身近な総合ICT企業」としてお客さまに選ばれ続ける企業をめざして進化し続けていきます。



自治体からの情報を光ブロードバンドで配信

その一環として、ICT環境を一元窓口でサポートする「オフィスまるごとサポート」や、回線認証・端末認証等によりセキュリティ機能を高めたオンラインストレージサービス「フレッツ・あずけ～るPROプラン」の提供により、法人のお客さまの経営課題解決に貢献しています。

また、自治体・医療・教育分野のICT利活用ニーズ、クラウド*2ニーズの高まりに応えたソリューションの提供により、さらに利便性を高める取り組みを進めています。

個人のお客さま向けには、マンション等集合住宅のデベロッパーやオーナー様に対する「フレッツ 光ネクスト」の全戸加入プランの提供や、光ステーションを活用したWi-Fiエリアの拡大、ICT活用を体感していただけるイベント「昭和レトロなふれあい広場」等を実施してきました。こうした取り組みを通じて、若年層等のモバイルユーザに対する光利用の促進や、シニア等未利用層の開拓を図っています。また、外国人観光客をはじめ、旅行中の方々が快適にインターネットをご利用いただけるように、自治体等と連携して観光地や商店街等のWi-Fi環境の整備も進めています。



互いに学び合う環境を教育 ICTソリューションで実現



患者さまの診療記録をスムーズに確認

■新たなステージへ

2014年7月にNTT東日本グループは業務運営体制を見直しました。従来の17支店を6事業部・29支店に再編するとともに、地域子会社の再編成等も行いました。このように会社設立15年の節目に新たなステージの幕を開け、ますます変化する市場環境・経営環境に対応するため、一層の業務効率化を推進しつつ、さらなる地域密着でのサービスを提供し、これまで以上にお客さまのニーズにきめ細かく応え、社会に新たな価値を提供していくことをめざしてまいります。

今後の持続的な成長を実現するためのキーワードとなるのが、さまざまなパートナーとのアライアンスです。これまでNTT東日本グループはより便利に、より快適にインターネットをご利用いただくためにフレッツ光の拡大等に努めてまいりました。今後もこれらの取り組みを継続する一方で、さまざまなパートナーが提供するサービスと、「フレッツ光」をはじめとしたNTT東日本グループのサービスとを結びつけ、組み合わせることで新たな光の価値(利用シーン)を創出し、個人や法人のお客さまの豊かなライフスタイルの実現やビジネスモデルの革新をサポートしていきます。

一方、新たなステージにおいても、「変えてはいけないこと」「守り、継承していくべきこと」があります。通信事業者にとって最も大切なことは、いついかなるときも通信を「つなぎ」続け、「人と人をつなぐ」「人と社会をつなぐ」という社会的使命を全うすることです。「つなぐ、を、つよく。」という言葉にして発信していますが、「つなぐ」ことは、NTT東日本グループの普遍的価値であるとともに、決して変えてはならない理念であり、その想いをさらに強固にし、DNAとして未来に引き継いでいくことが私たちの責務です。

■CSR報告書2014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。お客さまにとっての価値が何であるかを考え、そしてその価値をどのように提供していくかを考え続けること。社会からの信頼に応え、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、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。私たちはこうした取り組みを通じて、「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と考えています。

この想いを実現するため、私たちの事業活動の理念ともいえるべき「NTTグループCSR憲章」を土台にしっかりと据えて、CSR活動の重要テーマごとにピックアップしたKPI（キーパフォーマンス指標）を軸にPDCAサイクルを実践していくことを「CSR活動フレーム」としてまとめ、それに基づきCSR活動を展開してまいります。

「NTT東日本グループCSR報告書2014」では、「NTTグループCSR憲章」の4つのテーマに沿った活動状況に加え、「CSR活動フレーム」のコンセプトを踏まえ、2013年度のKPI実績についても報告しています。また、これまでと同様、冊子（ダイジェスト版）およびウェブサイト（詳細版）を作成しています。ぜひとも、皆さまの忌憚のないご意見・ご感想をお寄せくださいますようお願い申し上げます。



いついかなるときでも通信をつなぐ使命



フレッツ 光ネクスト プライオ

<https://flets.com/next/bs/prio/>

フレッツ 光ネクスト ギガファミリー / ギガマンション・スマートタイプ

<https://flets.com/next/>

オフィスまるごとサポート

<https://www.ntt-east.co.jp/business/solution/marugoto/>

フレッツ・あずけ～るPROプラン

<https://flets.com/azukeru/pro/>

用語解説

- *1. Wi-Fi: Wireless Fidelityの略。無線LAN機器が、他の機器と問題なく接続できる互換性を備えていることを認定するブランド名。現在ではWi-Fiに対応した機器同士による無線LAN環境自体を示した用語としても使用。
- *2. クラウド: データやソフトウェア等がネットワーク上にあるサーバー群にあり、ユーザは今までのように自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく、「どこからでも、必要な時に、必要な機能だけ」利用することができる新しいコンピュータ・ネットワークの利用形態であるクラウド・コンピューティングの一般的呼称。

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	5,650人(グループ: 39,850人*)
事業所	6事業部(29支店)
事業内容	東日本地域*2における地域電気通信業務*3およびこれに附随する業務、目的達成業務、活用業務

※1 NTT東日本、NTT東日本主導の直接出資会社の社員数(2014年3月31日現在)。

※2 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。

※3 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)	3,850	1,800	5,650
管理職数(人)	850	50	900
採用者数(人)	200	100	300
平均年齢(歳)	39.8		
平均勤続年数(年)	16.4		

※ 2014年3月31日現在。

※ 採用者数には医療系採用は含まない。

サービス提供エリアと通信インフラ



電柱
566万本



電話線や光ケーブル等
118万 km



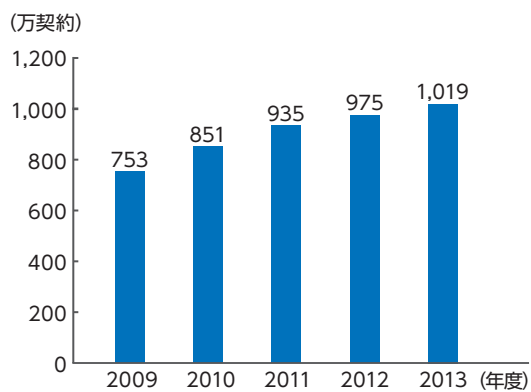
管路 とう道
29万 km 406km



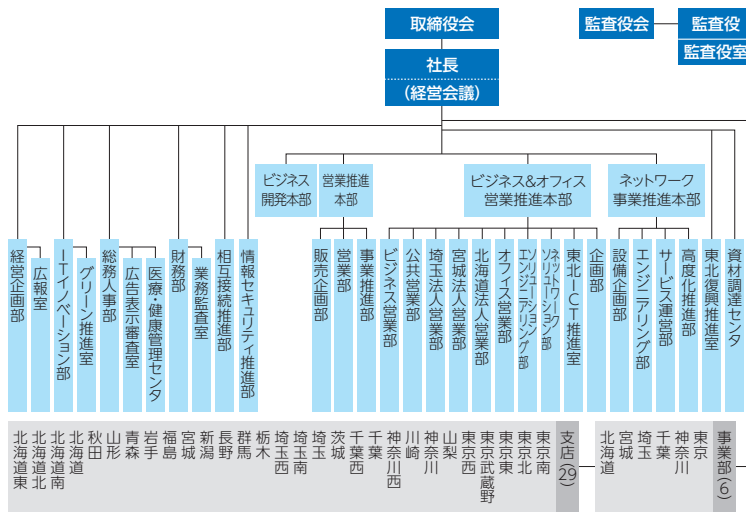
水底ケーブル
800km

※ 通信インフラの数値については、2014年3月31日現在。

フレッツ光 契約者数の推移



NTT東日本の組織図



※ 2014年7月1日現在。

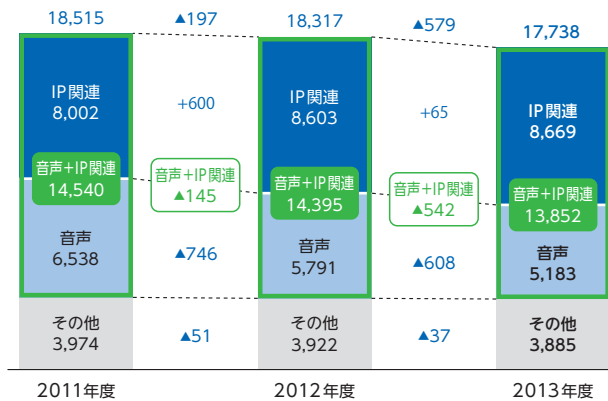
過去5年間の決算概要

(単位:億円)

		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
損益状況	営業収益	19,286	19,571	18,515	18,317	17,738
	営業費用	18,810	18,799	18,012	17,667	17,070
	営業利益	476	771	503	650	667
	経常利益	717	960	752	888	917
	税引前利益	815	768	670	809	834
	当期純利益	505	523	321	528	539
純資産の状況 および 資産・負債	資産合計	37,402	37,650	37,014	36,498	35,555
	負債合計	16,290	16,352	15,728	15,015	13,863
	純資産	21,112	21,297	21,285	21,482	21,692

営業収益内訳の推移

(単位:億円)



グループ会社一覧

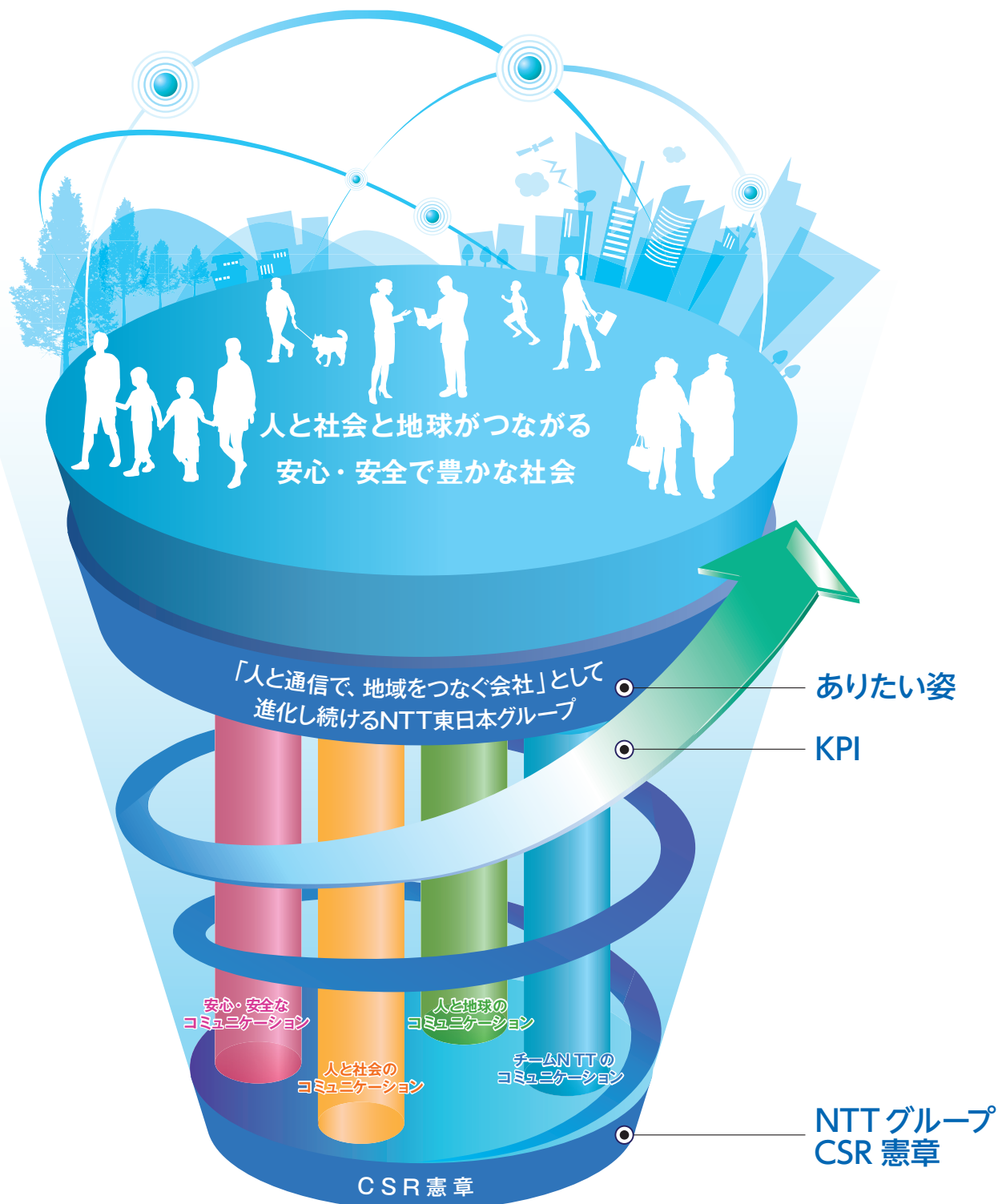
地域子会社	4社	(株)NTT東日本-南関東 (株)NTT東日本-関信越 (株)NTT東日本-東北 (株)NTT東日本-北海道
情報通信エンジニアリング分野	5社	(株)NTTエムイー NTTインフラネット (株)アイレック技建(株) NTTレンタル・エンジニアリング(株) NTTブロードバンドプラットフォーム(株)
SI・情報通信処理分野	3社	(株)NTTメディアクロス NTTテレコン(株) 日本テレマティーク(株)
電話帳ビジネス・印刷分野	1社	NTTタウンページ(株)
テレマーケティング分野	2社	(株)NTT東日本サービス (株)NTTソルコ
不動産分野	2社	(株)NTT東日本プロパティーズ (株)NTTル・パルク
金融・カード分野	1社	(株)NTTカードソリューション
ファシリティマネジメント・福利厚生分野	1社	テルウェル東日本(株)
移動体通信分野	1社	日本空港無線サービス(株)
国際分野	1社	NTTベトナム(株)
その他の分野	3社	NTT空間情報(株) (株)アイ・エス・エス NTTスポーツコミュニティ(株)

※ 2014年7月1日現在。

※ NTT東日本主導の直接出資会社。

NTT東日本グループのCSR

私たちNTT東日本グループは、
「人と社会と地球がつながる安心・安全で豊かな社会」に向けて、
「人と通信で、地域をつなぐ会社」として進化し続けていきます。



CSRの考え方およびCSR活動フレームについて

- ▶ 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おり、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ます。
- ▶ NTT東日本グループでは、2006年度NTTグループCSR憲章の制定から2009年度CSR目標によるPDCAサイクル実践スタート、そして今日に至るまで職場や個人レベルでのCSR活動の浸透やグループ一体となったCSR活動の展開を実践してきました。そして、2012年度、CSR活動のいっそうの充実を図るべく、新たに「CSR活動フレーム」を構築しました。CSR活動フレームは、NTTグループCSR憲章を土台に据え、KPI（キーパフォーマンス指標）を通じたPDCAサイクルの実践により、私たちのありたい姿『人と通信で、地域をつなぐ会社』として進化し続けることをイメージして表現しています。

▶ ありたい姿

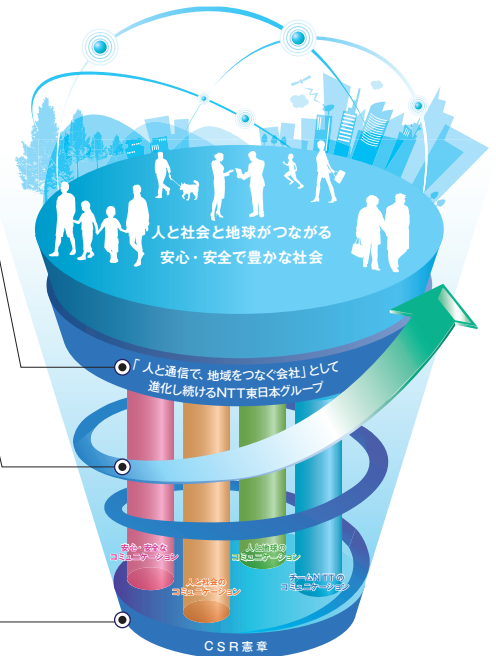
NTT東日本グループは、「現場力」「つなぐDNA」を継承し、ステークホルダーの皆さまにとっての価値が何かを考え続け、「人と通信で、地域をつなぐ会社」として、進化し続けていきます。

▶ KPI

CSR活動における取り組み達成レベルを推し量ることのできるシンボリックな指標として、「KPI（キーパフォーマンス指標）」を、NTTグループCSR憲章の4つのコミュニケーションに沿った重要テーマごとに設定しています。

KPIを通じてPDCAサイクルを着実に実践していくことにより、CSR活動の推進、ひいては、NTT東日本グループのありたい姿の実現にも資するものと考えています。

※CSR活動フレームでは、KPIを機軸としたPDCAサイクルを実践し、「ありたい姿」に近づいていくイメージを螺旋（らせん）により表現しています。



▶ NTTグループ CSR 憲章

私たちNTT東日本グループは、CSR（＝事業）活動の理念とも言うべき「NTTグループCSR憲章」を土台（＝拠り所）に据えて、CSR活動に取り組んでまいります。

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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。 <small>（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。</small>

KPI(キーパフォーマンス指標) および2013年度の結果

NTT東日本グループでは2012年度、CSR活動における取り組み達成レベルを押し量ることのできるシンボリックな指標としてのKPI(キーパフォーマンス指標)を、NTTグループCSR憲章における4つのCSRテーマごとに下表のとおり設定しました。2013年度の結果は下表のとおりであり、2014年度については指標値の追加、一部見直しを行うとともに、引き続きKPIを基軸としたPDCAサイクルをしっかりと実践していきます。

CSR テーマ	CSR 重点活動項目	KPI	2013 年度指標値		2013 年度結果	自己評価	2014 年度指標値	
			目標/到達点	目標/到達点			目標/到達点	目標/到達点
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	重大事故の撲滅	重大事故の発生件数 (電気通信役務の提供を停止または品質を低下させた事故で、影響利用者数3万以上かつ継続時間2時間以上のもの等)	重大事故発生「0」件	重大事故発生「1」件 2013年4月13日 5時16分頃より、弊社通信設備故障を原因としてNTTドコモの携帯電話との発着信ができない状況が発生、山梨県全域327,000回線に影響がおよぼ同日7時39分頃に回復。 当該事故の発生原因となった通信設備をすべて更改し再発防止策を講じた。 今後においても、定期的な通信設備点検・改修による予防保全の他、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トラブルへの迅速な対応等を通じ、重大事故発生「0」件をめざす。	×	【継続】 重大事故の発生件数 (電気通信役務の提供を停止または品質を低下させた事故で、影響利用者数3万以上かつ継続時間2時間以上のもの等)	【継続】 重大事故発生「0」件
						○	【新規】 安定的にサービスを提供している割合 (安定サービス提供率の算出方法は下記囲みを参照)	【新規】 安定サービス提供率 “99.99%”以上
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む、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。	情報セキュリティの確保	情報セキュリティ意識の確立・実践	情報セキュリティ関連研修受講者数	毎年度全対象者受講 (契約社員および派遣社員等を含む)	全対象者受講 受講者総数 約6.7万名(100%受講) ※eラーニング等による研修を実施	○	【継続】 情報セキュリティ関連研修受講者数	【継続】 毎年度全対象者受講 (契約社員および派遣社員等を含む)
			情報セキュリティ監査実施組織数	毎年度全対象組織実施	全対象組織実施 監査実施組織数：74組織(100%実施)	○	【継続】 情報セキュリティ監査実施組織数	【継続】 毎年度全対象組織実施

「安定サービス提供率」について

安心・安全なコミュニケーションにおけるCSR重点活動項目「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」のKPI「重大事故の撲滅」の指標値として、既存の「重大事故発生件数」と対をなす「安定サービス提供率」を新たに設定することにしました。

$$\text{安定サービス提供率} = \left(1 - \frac{\text{主要サービス重大事故総影響時間}^{*1}}{\text{主要サービス提供総時間}^{*2}} \right) \times 100\%$$

*1 主要サービス重大事故総影響時間=ユーザ数×重大事故対象時間 *2 主要サービス提供総時間=契約者数×24時間×365日

CSR テーマ	CSR 重点活動項目	KPI	2013 年度指標値		2013 年度結果	自己評価	2014 年度指標値		
			目標/到達点	目標/到達点			目標/到達点	目標/到達点	
人と社会のコミュニケーション	お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献	豊かな社会の実現および持続可能な発展に貢献する商品・ソリューション等の提供	「フレッツ光」契約数	2013 年度「フレッツ光」1,000 万契約	1,000 万契約突破 (2013 年 10 月 12 日) 参考:2013 年度末 1,019 万契約 (対前年 + 44 万契約)	○	【継続】「フレッツ光」契約数	【変更】2014 年度 30 万契約増	
			新サービスやソリューション提供件数 (報道発表ベース)	—	2013 年度 43 件	○	【継続】新サービスやソリューション提供件数 (報道発表ベース)	—	
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	CO ₂ 排出量削減率 (2008 年度比)	2020 年度 25% 以上削減	2013 年度 2008 年度比 18.4% 増加 (CO ₂ 排出量 約 123.5 万 t-CO ₂) 電力購入量は前年度比 1% 以上削減したものの、電気事業者の実績に基づく CO ₂ 排出係数の増加に伴い、CO ₂ 排出量は増加。今後は、通信設備の空調環境適正化等の徹底による節電やネットワーク設備のシンプル化等の電力削減施策に着実に取り組む。	△	【継続】CO ₂ 排出量削減率 (2008 年度比)	【継続】2020 年度 25% 以上削減	
		紙資源有効活用	紙総使用量削減率 (2008 年度比)	2020 年度 35% 以上削減	2013 年度 2008 年度比 27.0% 削減 (総紙使用量 約 2.5 万 t)	○	【継続】紙総使用量削減率 (2008 年度比)	【継続】2020 年度 35% 以上削減	
		廃棄物の適正管理と資源の有効活用	最終処分率 ・全廃棄物 (撤去通信設備廃棄物および土木廃棄物を含む)	2020 年度 最終処分率 ・全廃棄物: 1.5% 以下 ・撤去通信設備および土木廃棄物: ゼロエミッション (最終処分率 1% 以下) の継続	2013 年度 ・全廃棄物: 0.68% ・撤去通信設備および土木廃棄物: ゼロエミッション 継続	○	【継続】最終処分率 ・全廃棄物 (撤去通信設備廃棄物および土木廃棄物を含む)	【継続】2020 年度 最終処分率 ・全廃棄物: 1.5% 以下 ・撤去通信設備および土木廃棄物: ゼロエミッション (最終処分率 1% 以下) の継続	
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	労働災害の撲滅	労働災害発生頻度 (度数率、強度率)	労働災害発生 0 件	労働災害発生「41」件 (度数率: 0.6923、強度率: 0.0030) 2013 年度と比べ強度率は減少しているが、発生件数は増加した。これまでの安全対策の取り組みを継続していくとともに、作業内容に応じた対策も取り入れながら、安全行動の定着化を図り、労働災害の撲滅に引き続き取り組む。	×	【継続】労働災害発生頻度 (度数率、強度率)	【継続】労働災害発生 0 件	
		多様性の尊重と機会均等の推進	女性マネージャー数 倍増	女性マネージャー数 (2011 年度比)	2016 年度末 女性マネージャー数 約 300 名	2013 年度末 女性マネージャー数 約 200 名 (対前年 +30 名)	○	【継続】女性マネージャー数 (2011 年度比)	【継続】2016 年度末 女性マネージャー数 約 300 名
		社会貢献活動	地域に根ざした社会貢献の実施	社員参加者数	対前年度比増 (同程度以上)	延約 4.4 万名 (対前年 +0.3 万名) ※募金活動等を除く	○	【継続】社員参加者数	【継続】対前年度比増 (同程度以上)

CSR活動に関わる各種データの推移

過去3年間の実績をとりまとめて掲載しています。

CSRテーマ	CSR重点活動項目	指標	KPI	単位	2011年度	2012年度	2013年度	備考
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	重大事故発生件数	●	件数	0件	0件	1件	
		電柱の更改		本数	約9万本	約14万本	約18万本	
		「現場力向上フォーラム」*1 来場数		人数	約5,200名	約5,800名	約6,200名	
		災害用伝言ダイヤル(171)体験利用実績		件数	約101万件	約120万件	約105万件	
		災害用伝言板(web171)体験利用実績		件数	約18万5千件	約27万7千件	約31万件	
情報セキュリティの確保	情報セキュリティ関連研修受講者数(契約社員および派遣社員等を含む)	●	人数	約6.8万名(全対象者)	約6.8万名(全対象者)	約6.7万名(全対象者)		
	情報セキュリティ監査実施組織数	●	組織数	74組織(全対象組織)	76組織(全対象組織)	74組織(全対象組織)		
人と社会のコミュニケーション	お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献	「フレッツ光」契約数	●	件数	935万件	975万件	1,019万件	
		新サービスやソリューション提案件数(報道発表)	●	件数	39件	45件	43件	
		お客さま相談センターへのお問い合わせ件数		件数	約14万7千件	約18万2千件	約15万2千件	
		ネット安全教室*2 開催講座数(受講児童数)		数	708講座(20,606名)	1,418講座(40,974名)	1,897講座(55,675名)	
		e-ネットキャラバン*3への講師派遣 講座数(受講者数)		数	78講座(11,019名)	80講座(15,069名)	115講座(16,037名)	
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	CO ₂ 排出量 2008年度比削減率	●	%	10.5%削減	10.2%増加	18.4%増加	
		CO ₂ 排出量		t-CO ₂	93.3万t-CO ₂	114.9万t-CO ₂	123.5万t-CO ₂	
		使用電力量		kWh	22.6億kWh	22.4億kWh	22.3億kWh	
		紙使用量 2008年度比削減率	●	%	17.5%削減	11.9%削減	27.0%削減	
		紙使用量		t	28,352t	30,302t	25,114t	
		廃棄物最終処分率	●	%	0.79%	0.65%	0.68%	
		廃棄物最終処分量		t	0.21万t	0.19万t	0.24万t	
		ISO14001社員カバー率		%	100%	100%	94.9%	※1
労働安全衛生の水準向上	労働災害発生件数	労働災害発生件数	●	件数	27件	39件	41件	
		死亡者数		人数	1名	0名	0名	※2
		度数率*5			0.3976	0.6047	0.6923	
		強度率*6			0.1136	0.0047	0.0030	
人材育成の推進に向けた取り組み	NTT中央研修センター利用者数	NTT中央研修センター利用者数		人数	—	延約25万8千名	延約26万4千名	※3
		スキル向上研修延べコース数		数	159コース	157コース	141コース	
		社内資格認定試験		資格数	125資格	134資格	134資格	
		社内資格受験者数		人数	約8,700名	約11,300名	約12,400名	
		社外資格取得支援		資格数	277資格	282資格	239資格	
		e-ラーニング教材提供数		数	111教材	98教材	91教材	
多様性の尊重と機会均等の推進	女性マネージャー数	女性マネージャー数	●	人数	約140名	約170名	約200名	
		年次休暇取得日数(一人あたり平均)		日数	19.8日	19.6日	19.0日	
		育児休職(取得者数)		人数() 男性再掲	231名(1名)	219名(1名)	221名(2名)	
		介護休職(取得者数)		人数() 男性再掲	19名(1名)	13名(7名)	17名(10名)	※2
		育児短時間(取得者数)		人数() 男性再掲	464名(4名)	468名(7名)	471名(7名)	
		介護短時間(取得者数)		人数() 男性再掲	13名(0名)	24名(11名)	15名(6名)	
		在宅勤務制度(利用者数)		人数	273名	612名	470名	
		障がい者雇用率(翌年6月時点)		%	1.96%	2.10%	2.10%	※4
社会貢献活動	社員参加者数(募金活動等を除く)	社員参加者数(募金活動等を除く)	●	人数	延約4.3万名	延約4.1万名	延約4.4万名	
		電話お願い手帳*7発行		部数	約10万部	約10万部	約8万部	
		NTT東日本スポーツチームによる教室の開催		回数	18回	15回	10回	
		マッチングギフトプログラム*8による寄附金額		円	7,310千円	6,569千円	5,906千円	
		被災地支援社会貢献プログラム寄附金額(参加社員数)		円、() 人数	30,357千円(59,094名)	25,238千円(53,321名)	23,771千円(51,689名)	
NTTmimi-プロジェクト手話講習会 開催数(受講者数)		回数	3回(87名)	5回(154名)	4回(118名)			
マネジメント全般	コンプライアンス	「企業倫理ヘルプライン」への申告件数		件数	57件	63件	74件	
		企業倫理の取り組みアンケート(NTTグループ企業倫理憲章を知っている)		%	99%	99%	99%	

*1.現場力向上フォーラム: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」を目的として研修センターで行う「技能競技会」や「優良施策ワークショップ」 *2.ネット安全教室:NTT東日本の社員が小学校等で行う、インターネット上のコミュニケーション等がテーマの出張授業 *3.e-ネットキャラバン:インターネットの安心・安全な利用に関する保護者、教職員等を対象とした講座 *4.eco検定: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 *5.度数率:(労働災害による死者数/延実労働時間数)×1,000,000 *6.強度率:(延労働損失日数/延実労働時間数)×1,000 *7.電話お願い手帳:耳や言葉の不自由な方が外出先で電話連絡等を行う際に、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コミュニケーションツール *8.マッチングギフトプログラム:社員等の自発的な募金活動で得た金額に対して、会社も同額を拠出して寄附を行う制度

集計対象範囲は、NTT東日本グループを基本とする。

※1 2011、2012年度はNTT東日本および都道府県会社、2013年度はNTT東日本グループ全体
 ※2 NTT東日本、都道府県会社、NTT-ME、NTT東日本ソリューションズ
 ※3 2011年度利用者数は未把握
 ※4 NTTクラリティの特例グループ連結会社(NTT(親会社)およびNTT東日本等のグループ20社)

CSR現場レポート1



「あたりまえ」を支えるために

いつでも、どこでも、だれとでも、すぐにつながる。

つながることがあたりまえの暮らしを、NTT東日本グループが支えています。



約 **118** 万km

オフィスや家庭をつなぐ通信ケーブルの総距離

日々の安心・安全を確保するための取り組み

○あたりまえを守るために

「いま帰るよ」「こんど会いに行くね」「街で面白いもの、見つけたよ」
――。

電話やSNS（ソーシャルネットワークサービス）を通じて交わされる、何気ないやりとり。ある人は、受話器をあげて番号を押す。ある人は、インターネットにアクセスする。そこには、あたりまえにだれかとつながる日常があります。

つながらない人をつくらないために、そして、ライフラインとしての通信の役割を守るために、NTT東日本グループでは日々、地道に取り組んでいることがあります。

○日々、つなぎ続ける使命感

電柱にのぼってケーブルを保守・点検する技術者の姿を見たことがある人も多いと思いますが、人目につかないところでも日々、つなぎ続けるための取り組みが行われています。

首都圏のとある市街地。人や車が大勢行き交い、にぎやかな声や音が響く交差点。その地下に、静かで薄暗く、ひんやりとした空間が広がっています。

そこは、「とう道」と呼ばれるトンネルで、10センチメートルほどの太

さの通信ケーブルが壁一面の棚に整然と並べられています。こうしたとう道は全国の至るところにあり、その総距離はNTT東日本エリアだけでも約406キロメートルになります。とう道は、通信ケーブルを気温の変化や天気の影響から守り、さらに地震や落雷、台風等の災害からも保護しています。とう道から先は「管路」という地下ケーブルが枝のように分かれており、さらに細いケーブルが電柱や各家庭、オフィスにつながっています。管路の総距離はNTT東日本エリアで約29万キロメートル。通信ケーブルはNTT東日本エリアで約118万キロメートルにおよびます。

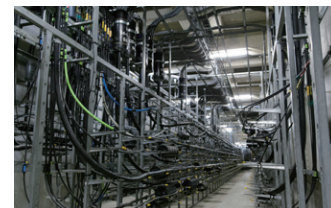
通信ケーブルは、まれに経年劣化等で被膜がいたみ、ごく小さな穴や亀裂が生じることがあり、この穴に地下水等が入り込むと通信に障りが出でてしまいます。そこで、通信ケーブルを24時間365日、リアルタイムで遠隔監視し、経験豊富な技術者たちが「つながらない状態を発生させない」という強い使命感のもと、万全の体制でメンテナンスにあたっています。

◎ 地道な積み重ねが日常を支える

とう道、管路を通して地上に現れた通信ケーブル。これらを支える電柱。こうした通信設備の点検を定期的を実施し、交換や修理の必要のある設備を早期に発見して改修する等、故障を未然に防ぐことにも日々取り組んでいます。故障が発生してしまった場合には、少しでもつながらない時間を短くすべく、迅速かつ正確・丁寧な対応で早期復旧に努めています。

また、2013年10月の東京都大島町や2014年7月の長野県南木曾町での台風大雨による通信回線の不通時には、早期復旧作業にあたるとともに、無料で利用できる特設公衆電話を避難所等に設置する等、被災者のつながらない不安の解消に努めました。

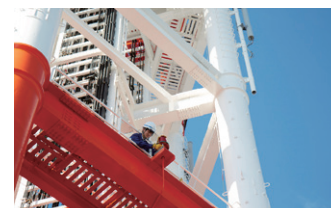
音声も通信データも、あたりまえにつながる暮らし。NTT東日本グループでは、重要インフラとしての高い安定性と信頼性を確保するため、重大事故発生「0」件および安定サービス提供率*99.99%以上を具体的な指標として掲げ、インフラ会社としての責務を全うすべく取り組んでいます。NTT東日本グループは、このつながってあたりまえの日常をこれからもずっと支えていきます。



とう道内に整然と並ぶケーブル群



24時間体制で遠隔監視



定期的な設備点検の実施

※ P.13参照

VOICE

社員の声



24時間365日、サービス品質の維持・向上に取り組んでいます

NTT-ME ネットワークサービス事業本部
ネットワークオペレーション部
サービス統制部門 サービス統制担当 主査
渡井 幸博

私たちネットワークオペレーションセンターでは、電話やインターネットをつなぎ続けるために、24時間365日ネットワークの監視・コントロールを行い、サービス品質の維持・向上に取り組んでいます。

オフィスや家庭は全国に張り巡らされた光ケーブルや通信装置で構成するネットワークで結ばれており、電話やインターネット等の通信サービスは、このネットワークを通じて提供しています。ネットワークオペレーションセンターでは、ネットワークの状態を一元的に監視し、異常発生時には速やかに要因の特定を行い、遠隔制御および現地の修理担当者との連携により早期回復に努め、お客さまに通信サービスを安心・安全にご利用いただけるよう、日夜取り組んでいます。

社員の声

「つなぐ」の信頼性確保に努めます

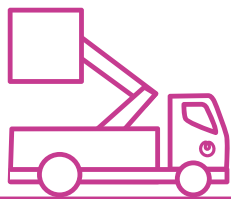


NTTインフラネット 設備部
アーバンデザインセンター(東センター設備担当)
主査
市川 一好

通信の安心・安全を確保するために私どもアーバンデザインセンターは、東日本エリアの総延長406kmで構成しているとう道設備についてメンテナンスを行っています。

とう道は、通信ケーブルを地震や台風等の災害から保護する安全性の高い設備ですが、地上設備と同様、メンテナンスは必要です。

今後も若手社員へスキル・技術の継承を行いながら、点検補修業務等の効率化やコストダウンにも取り組んでいきます。



毎日の安心を 信頼でつなぐ使命

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。

◆ 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・安全・信頼の提供に向け、2013年度においては、雷害対策等故障低減に向けた設備の予防保全等に継続して取り組んできました。また、首都圏直下地震を想定した自衛隊との共同訓練や近年の急激な天候の変化に伴う豪雨等に対し、自治体の皆さまと連携した災害時の体制強化や訓練等をグループ会社一丸となって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、全社員がより「つよく」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。



NTT東日本
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

中西 裕信

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6,200名が来場
- 災害発生時における通信手段の確保として活用しているポータブル衛星装置を更改。衛星の自動補足機能を装備し操作性を向上、装置も小型化し機動性向上を実現した。

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とれるよう、組織間の連携や体制の構築に努めています。

2013年度は、首都直下地震等、大規模災害により、「NTT東日本 ネットワークオペレーションセンタ」での業務継続が危ぶまれる事態となった場合に備え、首都圏から300km以上離れた宮城にバックアップセンタを構築しました。

今後もより高品質な通信サービスを提供し続ける施策を継続的に実施してまいります。

「つなぐ」 「現場力向上フォーラム」の開催

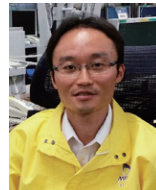
NTT東日本グループでは、2007年度より、現場社員の「スキルの継承」「ノウハウの水平展開」「モチベーションの向上」を目的とし、研修センタにて「技能競技会」「優良施策ワークショップ」等からなる「現場力向上フォーラム」を開催しています。

2014年1月開催の「第7回現場力向上フォーラム」には、約6,200名が来場しました。技能競技会では、光ケーブルの故障復旧作業や通信網設備の故障復旧作業をはじめとした9種目を行い、技術力の向上を図ることができました。また、優良施策ワークショップでは、業務の効率化やコストの削減、安全への取り組み等々に貢献した、8カテゴリー、全63テーマの施策の発表と活発なディスカッションが行われました。

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すが、2013年度は、お客さまからのご要望を基に、西日本エリアからも故障受付を可能とし、サービスレベルのさらなる向上を図りました。今後も、故障受付窓口にお問い合わせいただいたお客さまへの満足度調査結果等を基に、サービスレベルのさらなる向上を図り、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 つなぐ力



故障の予兆をとらえるために

NTT-ME
ネットワークサービス事業本部
ネットワークオペレーション部
IPネットワークオペレーション部門
IPオペレーション高度化担当
山本 孝洋

ネットワークオペレーションセンタでは、24時間365日サービスをつなぎ続けるため、ネットワークの運行状況を監視するさまざまなツールを開発し、ネットワークの品質向上に取り組んでいます。

たとえば、ひかり電話サーバの故障を“予兆段階”で検知するために、毎日の装置状態チェックに加えて、全ひかり電話サーバに対してハードウェア診断を実施しています。現在は、トラヒックの傾向分析から異常を検知するしくみについて検討を進めているところです。

今後も安心・安全で信頼される通信サービスをお客さまに提供するため、ネットワークのさらなる品質向上に貢献したいと思います。



技術力を競いあう



ワークショップの様子

社員の声 つなぐ力



グループ体となり、さらなる安心・安全を

(総合優勝)
長野グループ

このような賞をいただけるのは大変光栄です。日頃、ベテランから若手までが一体となって業務に取り組んでいる成果が出てよかったと思います。今後も各関連部門、通建会社を含め安全品質をより高める施策をうち、事故ゼロをめざしていきたい。



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

落雷、豪雪、台風等自然災害は、時と場所を選ばず発生し、その結果通信サービスの故障が発生する場合もございます。NTT東日本グループでは、お客さまへ安定的に通信サービスをご利用いただけるよう、自然災害に強い設備づくりに取り組んでいます。

これまで、落雷に伴う通信機器故障を防止するため、「ひかり電話対応ルータ」への雷害対策に取り組んできましたが、今後は雷の他に強風や大雪に強い光ケーブルを導入する等、さらなる故障低減に向けた取り組みを推進していきます。

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・改修を定期的に行い、予防保全に努めています。

2013年度は、NTT東日本グループが保有・管理する約570万本（2011年度末）の電柱のうち、建て替えが必要と判断した約18万本の電柱を更改し、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さまからも情報提供いただけるよう、局番なしの113番で不良設備の受け付けを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。

通信ネットワークの信頼性向上

NTT東日本では、地震・火災・豪雪・風水害等に負けない強い設備づくりを行い、通信伝送路の複数ルート化や24時間365日のネットワーク監視および制御等を行い、災害等の不測の事態が発生しても通信サービスが途絶えないように備えています。

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。

社員の声 つなぐ力



自然災害に負けない設備づくりの実現

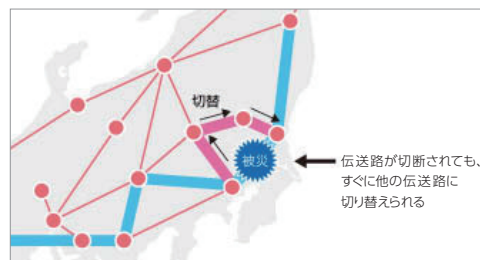
NTT東日本
ネットワーク事業推進本部
サービス運営部
アクセスマネジメント部門
カスタマサービス担当 主査

町田 則夫

電気通信サービスをお客さまにご利用いただく上で自然災害による故障を抑えることは重要な課題です。

近年は首都圏へも夏季の落雷や冬季の大雪等が増加し、時・場所を選ばない自然界の脅威をあらためて実感しています。

私達は、これまで実施してきた通信機器への雷害対策を継続するとともにケーブル等屋外設備のさらなる強化を図る等、自然災害に負けない設備づくりに日々務めてまいります。



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：映像、音声、データ伝送等のサービスを提供するための中継地点。
- *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を規制して、緊急通報（110、118、119番）、防災機関等の通話を優先します。

また、ご家族や知人等、安否確認をするための災害用伝言ダイヤル（171）および災害用伝言板（web171）を迅速に提供します。

サービスの早期復旧に向けた取り組み

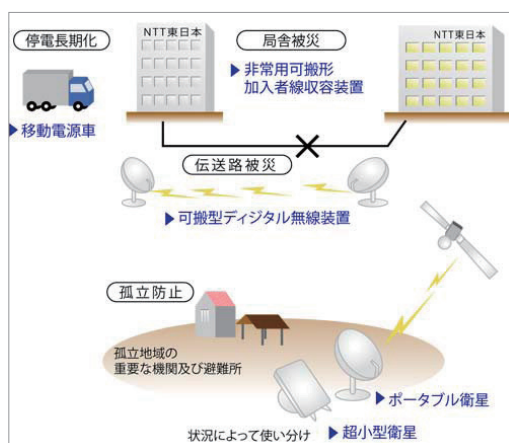
被災地における通信の確保やサービスの早期復旧を目的とし、各地に災害対策機器の配備をしています。

また、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

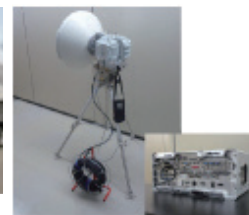


○おもな災害対策機器

- ・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。
- ・ポータブル衛星装置
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、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



ポータブル衛星装置



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。

また平常時から事前に災害対策本部で活動する要員を選定し、災害規模に応じた災害対策体制組織をあらかじめ編成しており、災害の発生が予想される場合、または発生した場合は、その状況に応じた体制で迅速なサービス復旧に取り組んでいます。

つなぐ NTTグループ合同通信復旧訓練の実施について

NTT東日本 長野支店は、長野県高山村のご協力を得て、2014年5月21、22日に自然災害等による通信設備の大規模な被災を想定したグループ合同通信復旧訓練を行いました。緊急時に備えた技術の検証や、早期復旧に向けた作業手順の確認等NTTグループが連携した実践的な訓練を行うことで、災害対策の強化を図りました。訓練にはグループ各社社員約320名が参加した他、社会における通信インフラサービスの重要性や災害への対策を学ぶ貴重な機会であることから、村内の小学生・中学生約110名に見学していただくとともに、災害用伝言ダイヤルサービス「171」の利用や、衛星通信回線を用いた特設公衆電話による通話を体験していただきました。

長引く大雨により土砂災害が発生し、高山村エリアの通信サービス提供拠点であるNTT交換局が被災し、村役場等の村一帯の通信サービスが携帯電話を含めて途絶えたという想定のもと、訓練を実施しました。NTT局舎の代わりを担う非常用可搬形交換機を現地へ運搬・設置して、固定電話やIP電話、インターネット用回線、Wi-Fiアクセスポイントを提供する訓練をNTT東日本管内で初めて実施した他、ポータブル衛星による特設公衆電話の設置、移動無線基地局車による臨時基地局の設置、移動電源車による非常用可搬形交換機への電力供給等を行いました。

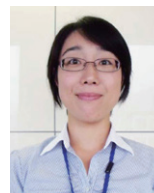


非常用可搬形交換機



移動無線基地局車

社員の声 つなぐ



「もしも」の時に
対する備えのお手伝い

NTT東日本-関信越
設備部 開通部門
長野開通コントロール担当
谷 美由紀

2013年度は、新たに自治体との共同実施や回線を利用した訓練等、より実践的な内容でした。その中で私は災害伝言ダイヤルサービスの説明員を務めました。

「171って何の番号?」と小中学生に問いかけた際、「知らない」「何それー」という声を多く聞きました。各月1日と15日にはご家庭でも体験できることを伝え、実際に必要になった時は災害伝言ダイヤルサービス「171」が使えるようお話をしました。

市民の方々に対して「もしも」の時に備えのお手伝いをするのも、われわれの重要な使命であると考えています。

つなぐ 新型ポータブル衛星車の納車および回線開通訓練の開催について

NTT 東日本 青森支店は2013年7月、災害対策の一環として新たに「新型ポータブル衛星車」を配備し、納車式を兼ねた回線作成訓練を実施しました。

ポータブル衛星車は、衛星通信方式により被災地の避難所への通信確保を図るための衛星装置を搭載した車両で、青森支店では、従来から保有していた車両に加え、新たに新型ポータブル衛星装置を搭載した車両を配備することで、県内の避難所および他県への相互支援強化を図っています。

当日は、新ポータブル衛星装置を運用して衛星回線を作成し、災害時に迅速な装置等の組み立てや衛星回線の捕捉を行うため、通信確保の訓練を実施しました。

つなぐ 通信レスキュー隊

NTT東日本 千葉支店では、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」として、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。

また、巨大地震等に備え、通信レスキュー隊の装備の見直し、指揮支援車の新規導入を図る等、常に災害現場で求められるニーズに即応できるよう体制を整え取り組んでいます。

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。



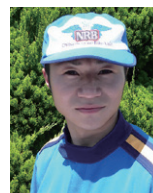
九都県市合同防災訓練 千葉市会場(左右)



九都県市合同防災訓練 千葉県会場(左右)

社員の声 つなぐ力

安心をつなぐ



NTT東日本-南関東 サービスサポート部
テクニカルサービスセンター
千葉フロント フロント担当

浅倉 瑞実

大規模災害の影響によって、通信が途絶してしまった地域では、自分の安否を伝えることや、離れた家族の安否を知ることが難しくなってしまいます。

また、支援活動に必要な情報を得ることも難しくなります。

被災地域の方やその家族の方たちに少しでも早く安心していただくために、支援に必要な情報を届けるために、私たち通信レスキュー隊は通信復旧のために、さまざまなシチュエーションを想定して、変化する現場の状況に即応できるよう訓練を重ね、災害時の出動に備えています。

つなぐ 厳冬期における「通信復旧訓練」および「雪道走行訓練」の実施について

NTT東日本 長野支店は、大雪による長時間停電や通信ケーブル損傷等といった厳冬期の自然災害による通信設備障害の発生に備え、近隣各県の支店・グループ各社と合同による「厳冬期通信復旧訓練」と「雪道走行訓練」を2014年1月に白樺高原・女神湖畔を中心に実施し、社員約150名が参加しました。

これらの訓練は2013年に続き2回目の実施です。2013年の基礎的訓練では、気温が低く厳しい環境で、作業現場への移動方法の確認、冬季に対応した必要機材の配備、移動電源車による電源供給作業手順の確認を行いました。2014年はこれらに加えて、ポータブル衛星車による避難所への特設公衆電話設置手順の確認に取り組み、より実践的な訓練となりました。

また、雪の少ない地域に勤務しているために雪道の走行に不慣れな社員に対し、氷上でのハンドル・ブレーキ操作等を体験する機会を提供し、冬季間の相互支援体制の強化を図りました。



移動電源車による給電訓練

氷上ドライビング訓練

社員の声 つなぐ力



早期通信復旧に向けて

NTT東日本・関信越
設備部 サービス運営部門
長野災害対策室 主査

土手内 正一

近年、異常気象による大雨・大雪が発生していますが、災害は待たないでやって来ます。いかなる状況の中でも、いち早く通信を復旧させるためには日頃の訓練の積み重ねが大切かと思えます。

大規模災害発生時には、より迅速な対応が求められますが、今回の女神湖での訓練を活かし早期に「安心・安全な通信サービス」を提供できるよう、災害対策活動に日々取り組んでまいります。また、訓練をとおしてNTTグループ内の相互支援体制を確立し、さらなる連携強化に努めてまいります。

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。

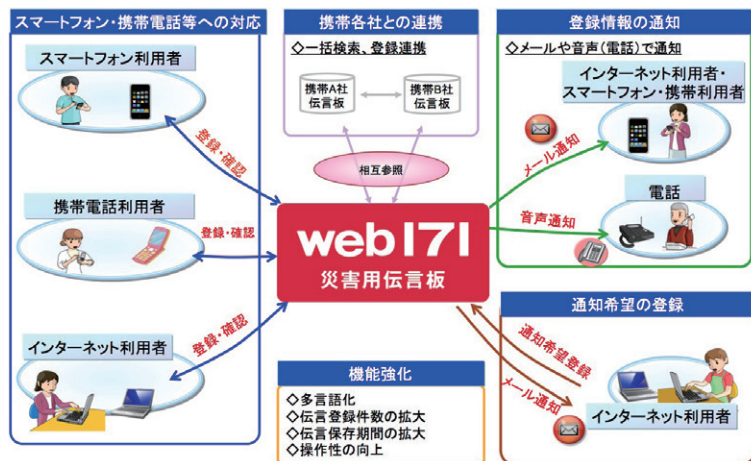
また、いざというときに一人でも多くの方に、これらのサービスをスムーズにご利用いただくためには、実際にお使いいただくことが有用と考え、体験利用等を通じたサービスのPRに取り組んでいます。

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。

2013年度は、自治体等の主催する訓練にあわせた体験利用として災害用伝言ダイヤル171、web171は約136万件の利用をいただきました。また2013年9月、10月の台風での災害等においては約45,000件の利用があり、ご家族等の安否確認に役立ていただきました。

※ 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します。

「災害用伝言板 (web171)」のイメージ



つながり 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の認知度向上への取り組み

NTT東日本 東京事業部をはじめとしたNTT東日本グループでは、公益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って自宅へ通話する体験や「災害用伝言ダイヤル (171)」の「録音・再生」体験を行い、周知促進に取り組んでいます。

2013年度は東京都内の13校で公衆電話教室を実施した他、「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きに印刷したもの)を都内77校へ配付しました。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の配布等PRの機会を73回設けました。

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7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。



防災拠点訓練での災害用伝言ダイヤル 171体験コーナー / 小学校での公衆電話教室の様子



新宿駅街頭での帰宅困難者支援のための公衆電話マップ配布

外部ステークホルダーの声



「地域の安全・安心」への貢献に取り組みます

公益財団法人日本公衆電話会
東京統括支部事務局長
田中 睦也 様

日本公衆電話会東京統括支部では、NTT東日本グループの協力を得て、「公衆電話の設置場所案内、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」等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」、「自治体の防災演習、区民まつりでの災害用伝言ダイヤルの体験」等、地域に根ざした活動を実施しています。また、地域の小学生のために公衆電話、避難場所、AED設置場所等をプロットした「安全マップ」、子どもの安全を守るための「こども手帳」、「安否確認マニュアル」等を配布しています。

2013年度は新たに帰宅困難者支援のための公衆電話マップを作成し、東京公衆電話サービスセンターのご協力を得て新宿駅周辺で街頭配布する等の施策を行いました。

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。

つなぐ 非常用電話機 (特設公衆電話*) 事前配備の取り組み

NTT東日本は、東日本大震災を踏まえ、災害発生時の避難施設等での早期通信手段の確保のため、自治体が指定する避難所 (学校・公民館等) を中心に、無料でご利用いただける特設公衆電話の事前配備を自治体と連携しながら進めています。

また、大規模災害が発生した際には、大量の帰宅困難者が発生することを想定し、都市部における帰宅困難者対策拠点 (公共施設・コンビニエンスストア等) にも自治体等との協議により事前配備を進めています。

事前配備とは、平時に避難所として指定されている場所等にあらかじめ電話回線を設置しておき、災害発生時に、避難所等の施設管理者等がその電話回線に電話機を接続することで、避難者が速やかに家族等と安否確認を行うためのものです。

2014年3月末現在、NTT東日本エリアにおける特設公衆電話 (事前配備) の設置箇所・台数は約8,200カ所・約19,000台です。

なお、NTT東日本エリアに設置している特設公衆電話 (事前配備) の設置場所については、あらかじめご確認いただけるよう、NTT東日本公式ホームページで公開しています。*

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、2012年に引き続き、2013年は防衛省との連携をさらに強化し、協同研究会へも参加し今後の訓練の在り方等について、非常に有意義な意見交換を行いました。また、迅速な通信確保を目的とし、さまざまな事象を想定した訓練を実施しています。

社外との連携した取り組みとしては、2014年3月に首都直下地震を想定しNEXCO東日本と連携し、災害対策車両の守谷SAまでの一般道からの進入ルート検証を実施。加えて、NTTグループおよび自衛隊による共同総合訓練を実施し、さらなる連携強化と災害対策対処能力の向上を図りました。

社内での取り組みとしては、2013年11月に、大規模災害に備えて、首都直下地震でNTT東日本本社ビル周辺が火災等で立ち入りできないことを想定し、代替拠点での災害対策本部の設営・運営の訓練を実施しました。今後も引き続き、さらなる対応力の強化に取り組んでいきます。

つなぐ 本格化する東日本大震災からの復興への取り組み

NTT東日本は、国・地方自治体と連携し被災した通信の復旧を行い、災害に強い通信インフラの整備に取り組んできました。

東北復興推進室では、本格化する復興事業に対して通信インフラ工事の即応性を高めるため、現場事務所での的確な工事管理に努めるとともに、さらなる自治体等との連携強化を行っています。

具体的には、現場事務所と東北復興推進室の双方に、安全管理用モニタを設置し映像のライブ配信を行い、工事進捗状況等の打ち合わせ、危険工程や夜間作業時等の作業状況を把握し、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、現場の安全管理と確実な工事の実施に努めつつ、復興事業を着実に進めています。

今後も被災地の本格復興に向け、信頼性を確保した災害に強い通信インフラの構築をめざし取り組んでいきます。

※ 公衆電話インフォメーション
特設公衆電話 (事前配備) の設置場所
<http://www.ntt-east.co.jp/cgi-bin/ptd/tokusetsu.cgi>
施設管理者から許諾が得られたものを掲載しています。

用語解説

特設公衆電話：大規模災害が発生した際にNTT東日本が避難所等に臨時で設置する公衆電話。

公衆電話の設置場所

<http://service.geospace.jp/ptd-ntteast/PublicTelSite/TopPage/>



NEXCO東日本との訓練



自衛隊との共同訓練



ライブ配信映像による安全管理

つなぐ 台風による河川災害を想定した防災訓練を開催

NTT東日本 神奈川支店、山梨支店、長野支店、NTT西日本 静岡支店の4支店は2014年2月、東海地震を想定して締結した災害支援に関する協定に基づく合同訓練の一環として、大型の台風による河川災害の影響で通信が孤立した地域での早期の通信復旧に向けた防災訓練を行いました。今回の訓練には、神奈川県域にあるNTTドコモ 神奈川支店、NTT-ME 神奈川事業所、NTTファシリティーズ中央 神奈川支店も参加しています。

台風による集中豪雨で酒匂川の水位が上昇して「十文字橋」が落橋し、通信ケーブル・管路が切断され、開成町エリアの通信が孤立したことを想定し、最新の災害対策機器により開成町エリアの通信を確保する訓練を実施しました。可搬型デジタル無線装置により電話回線約2,000回線分に相当する伝送路を確保する他、建設用鋼索発射銃M-300（通称：ランチャー）を使用して河川越えで光ケーブルを敷設し、Wi-Fi 基地局に光ケーブルを接続します。また、移動電源車からポータブル衛星基地局車両へ電源を供給し、特設公衆電話回線を確保する訓練も行いました。



最大で100m程度の谷や河川を越える建設用鋼索発射銃M-300(ランチャー)



11GHz帯を使用して最大容量150Mbpsで2016ch伝送可能な災害対策機器新11P-150M

社員の声 つなぐ力



災害時の通信確保に向けて

NTT東日本-南関東
神奈川事業部 設備部
サービス運営部門 災害対策室 主査
飯塚 宏

大規模災害時による通信復旧には各支店相互支援およびグループ会社との連携が不可欠であり、神奈川支店としての災害に備えたスキル向上と、グループ内の連携強化も見据えた訓練を実施しました。

今回の訓練は河川敷の使用承諾や、1km先の松田ビルから実際に無線系災害対策機器（新11P-150M）等を活用して通信を確保する等の苦勞がありましたが、各タスクの応援もあり有意義な訓練を実施することができました。

今後もさまざまな訓練を通じて通信確保における新たな課題の抽出・検討・対策を図り、お客さまへ安心・安全をさらにつなげていきたいと思っております。

つなぐ 台風大雨による南木曽地区の災害復旧について

2014年7月9日、長野県南木曽町で、大雨による土石流等の影響で一部の通信ケーブルが切断されたため、加入電話や「フレッツ光」、専用回線等の約500回線が不通となりました。

NTT東日本グループは早期の復旧作業に取り組むとともに、無料で利用できる特設公衆電話を7カ所の避難施設に1台ずつ設置し、避難している方々の安否確認の連絡等に利用していただきました。また、避難指示や避難勧告等により電話や通信サービス等がご利用できなかったお客さまについては、避難指示や避難勧告等の発令から解除までの期間、基本料金等を無料にする措置を実施しました。その他、お客さまの申し出に基づき、電話料金の支払期限を1カ月延長する他、被災による避難で仮住居への移転工事等が生じた場合の工事料金を無料にする措置もあわせて実施しました。なお、不通となっていた回線は7月12日に復旧しました。



台風大雨による被害の様子



早期復旧作業の様子

社員の声 つなぐ力



早期復旧、それがNTTの使命

NTT東日本-関信越
設備部 エンジニアリング部門
渉外調整担当(長野) 担当課長

小林 清員

今回、わたしは災害発生直後に現場にかけつけ、被災状況の確認、設備復旧作業の指示に携わりました。現場は多くの家屋が土石流により流出・倒壊の被害を受けており、橋梁の流出により通信ケーブルが切断されていました。復旧は雨が降り続く中での作業となりましたが、二次災害を起こさないよう、南木曾町様をはじめ国・県等関係機関との情報共有を行い、最大限の安全管理を心がけて応急復旧を実施しました。

NTT東日本と協力会社が一丸となって昼夜にわたり復旧に努め、無事故で早期な復旧をすることができました。今後においても「早期復旧、それがNTTの使命」ととらえ、今回の経験を活かしていきたいと思います。

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。

2013年度は、リスクが発生した場合に迅速かつ的確に対応するために、定期的に社内会議等の場で、リスクの発生状況を共有するとともに、新任課長研修等でビジネスリスクマネジメントの重要性に関する意識啓発を実施しました。また、災害時の報道対応やNTT東日本公式ホームページでの情報開示の迅速化にも取り組んでいます。

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の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。

◆ 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。この体制のもと、「情報セキュリティ基本規程」等を制定し、各種研修や監査の実施、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をはじめとした技術的・物理的対策の強化等による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。



NTT東日本
情報セキュリティ推進部
担当部長
堀内 央

パフォーマンス・ハイライト

- 近年、多様化している外部からの攻撃・進入に対するサイバーセキュリティ対策の推進
- 全社員に対するさまざまなセキュリティリスクを想定した実践的な教育・啓発活動の実施
- 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を強化するため、優良事例を共有・議論する「情報セキュリティ改善ワークショップ」を継続開催

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

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、お客さま情報等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や、各種施策等を審議する「情報セキュリティ推進委員会」を設置しています。

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います。

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。

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もと、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東日本グループでは、接続関連情報を適正に管理するための体制の整備等を実施し、従来からの取り組みをさらに充実させています。また、2013年度には情報セキュリティに関わる社内規程類を全面的に改定し、その運用を徹底することによりマネジメントをより効果的に実施する基盤を強化しています。

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

スキル習得・マインド醸成を目的とした研修・啓発(キャンペーン)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、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等の取り扱いに関する各種研修を実施しております。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、近年巧妙化している標的型攻撃メールによる被害状況や手口を踏まえ、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演習を行いました。

また、意識啓発のための施策としては、情報セキュリティ推進キャンペーンを継続的に展開するとともに、2012年度から実施している優良事例等の取り組みに対する表彰に加え、今年度で3回目となる「情報セキュリティ改善ワークショップ」を開催し、NTT東日本グループ全体の情報セキュリティレベルの底上げを目的に、各社の優良な施策について意見交換と水平展開に関する課題等の論議を実施することで、情報セキュリティに関する意識啓発を強化しました。

つなぐ 情報セキュリティ推進キャンペーン

NTT東日本グループでは、2010年度より「情報セキュリティ推進キャンペーン」を展開しています。2013年度は、情報セキュリティに関する標語の募集や情報セキュリティ動画、「情報セキュリティの基本ルール」の提供、各OA端末への「セキュリティメッセージ」の配信、サイバー攻撃への対応として標的型攻撃メール対応演習等を実施しました。今後も、一人ひとりの行動の積み重ねにより、NTT東日本グループの情報セキュリティを確実に推進していきます。



情報セキュリティメッセージ



情報セキュリティ動画

■ お客様情報・接続関連情報の提供ルール編



情報セキュリティ動画

■ 会社情報の保存・管理編

社員の声 つなぐ力



社員の情報セキュリティ意識の醸成を継続

NTT東日本-東北 岩手支店
企画総務部門 情報セキュリティ担当
担当課長代理
鈴木 幸一

NTT東日本-東北 岩手支店では、社員一人ひとりの自発的な情報セキュリティ意識の醸成が重要と考え、支店一丸となって取り組んでいます。たとえば、週1回社内テレビニュースで情報セキュリティ動画を放映したり、定期的に「情報セキュリティ標語」をOA端末に配信する等、あらゆる場面で意識高揚を図れるよう工夫しています。

今後も、全従業員が情報セキュリティの重要性を十分に認識・理解し、日々の業務に取り組んでいけるよう、継続的な意識啓発に努めていきたいと思っています。

つなぐ 情報セキュリティ改善ワークショップ

2014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、過去最高の来場者数となりました。日頃取り組んできた情報セキュリティに関する優良な取り組みを発表・議論し、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。



ワークショップの様子

情報セキュリティに関する各種点検の実施

第一線の組織自らが、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、お客さま情報等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。

安心・安全な情報セキュリティ環境の構築

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

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います。

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、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添付ファイルが自動的に暗号化されるとともに、管理者の承認を必要とするしくみを導入しています。

その他情報セキュリティ対策として、ファクス誤送信防止機能の付加や指紋認証機能付きUSBメモリへの統一、よりリスクの低い方法による情報のやり取りのしくみの導入等の施策を実施しています。



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

社員の声 つなぐ力



情報紛失リスクを解消して情報セキュリティを大幅に向上

NTT東日本-南関東 神奈川事業部
企画部 経営推進担当 主査
卜部 道代

NTT東日本-南関東 神奈川事業部では、セキュアで効率的な業務運営の実現に向けた取り組みを進めています。

具体的には、営業担当者等外出先で業務を実施する社員を中心にタブレット端末を配備し、社内サーバ上の情報を端末に保存せず、画面に呼び出して閲覧することが可能なくみを導入しました。これにより、紙や電子記録媒体等を持ち出すことによる情報紛失リスクを解消し、情報セキュリティの大幅な向上を実現するとともに、お客さま対応や外出先での業務実施における、訴求力の高い新たな提案スタイルの定着や、スキマ時間を活用した効率的な働き方等ワークスタイルの革新を進めています。

今後も、さらなる情報セキュリティの向上や業務の改善に向け、常にチャレンジを続けていきます。

物理的な隔絶処置による情報セキュリティの維持・確保

NTT東日本グループのお客さま情報等を日常的に取り扱う事務室においては、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、厳格に情報を取り扱うよう規制しています。さらに、お客さま情報等をシステムから抽出する等の業務を行う事務所においては、セキュリティゾーン内に入退室ログ管理可能なゲートを設置し居室を分離する等、一層厳格な措置を講じています。



事務室内のカメラ



事務室出入りの生体認証装置(左右)

CSR現場レポート2



明日の医療をつなぐために

医療の業務を効率化すること。地域を幅広くつなぐこと。災害時にすぐに診察情報をつなぐこと。医療の未来のために、NTT東日本グループはソリューションを展開しています。



約 **300** 施設

東北地域医療情報連携基盤構築事業に参加した医療関連施設の数

写真提供：仙台市観光交流課

災害に強い、地域医療情報連携基盤を構築する取り組み

○災害に強い医療ICT体制の構築

2011年3月に発生した東日本大震災は、未曾有の被害を広範囲にもたらし、さまざまな課題を社会に突きつけました。医療の現場において最も課題となったのは、診療情報の消失です。沿岸部では津波により、貴重な診療情報が記載された紙のカルテの多くが流され、継続した医療行為が困難になり、手さぐりでの診療が行われました。また電子カルテを導入している医療機関でも、施設内にサーバが設置されていた場合、津波による浸水でデータが消失するケースもありました。

そこで宮城県において、みやぎ医療福祉情報ネットワーク協議会が、総務省の「東北地域医療情報連携基盤構築事業」を活用して、石巻（石巻市、東松島市、女川町）・気仙沼（気仙沼市、南三陸町）圏を対象に、「石巻・気仙沼圏地域医療連携システム」という災害に強い医療ICTを用いたシステムの構築に取り組みはじめ、NTT東日本グループは、その構築・運用を担うこととなりました。

このシステムは、各医療関連施設が持つ診療情報を信頼性の高い仮想化サーバ・ネットワーク基盤にバックアップすることで、災害時に情報を守ることができるものです。

○ 地域医療連携の推進

一方で、医師不足や住民の高齢化、過疎化等の従前からの課題に対応するためには、地域の病院・診療所・介護施設等が連携することで、患者中心の医療や介護を実現する必要があります。

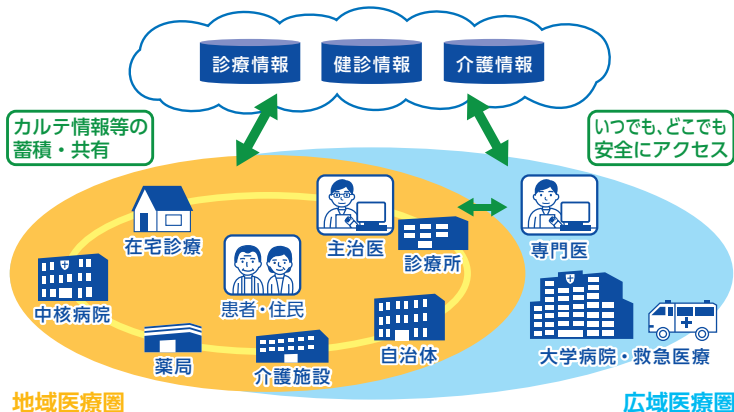
本システムでは、「光タイムライン」診療情報連携システムを採用しており、蓄積した診療情報等を各施設間で安全かつ効率的に共有することで、医療機関相互の診療情報連携を促進します。

「光タイムライン」診療情報連携システムは、各医療機関でメーカーやベンダが異なる電子カルテに蓄積された病名、処方、検体検査、検査画像等の診療情報や、調剤情報、介護情報を結合し、一画面に時系列に表示するものです。簡単な操作で時間軸を年・月・日単位に自在に変更することや、対象疾患にあわせて表示項目を絞り込むことが可能であり、これまで医療機関ごとに個別に見ていた患者の診察や薬剤、介護等の経過情報をまとめて把握することが可能になります。

連携する診療所の電子化に向けては、クラウド型の電子カルテサービス「Bizひかりクラウド Future Clinic 21 ワープ」を診療所向けに導入しました。入力したデータはNTT東日本のデータセンターにバックアップ保存されるため、万が一の場合でも情報を失うことなく診療を再開できます。「電子カルテ化を阻んでいる要因は、操作性と導入コスト」とサービス展開を担当するNTT東日本 ビジネス&オフィス営業推進本部 ビジネス営業部 医療・ヘルスケア事業推進室の中村元信は言います。「Bizひかりクラウド Future Clinic 21 ワープ」はタッチペンを使って紙のカルテと同じような感覚で電子カルテに入力できるため、高い操作性を実現しています。また、サーバのハードウェアやアプリケーションソフトを購入する必要がないため、導入コストを抑えることができます。

2013年7月に稼働を開始した「石巻・気仙沼圏地域医療連携システム」は、石巻・気仙沼医療圏に続き、2013年度には仙台圏にまで拡がりました。仙台医療圏では圏内のほとんどの病院を含むおよそ200施設からの参加申し込みがあり、石巻・気仙沼医療圏とあわせ、約300施設が参加しています。

「光タイムライン」診療情報システムのイメージ図



○ 「みやぎモデル」として全国へ

大規模災害への備えや、医師不足、高齢化・過疎化といったことは宮城県だけでなく、多くの地域での共通の課題となっています。宮城県内での本格的な運用を経て、「みやぎモデル」として全国展開へ。NTT東日本グループは、地域医療連携の実現に尽力する各地の医療関係者や自治体の取り組みを支援し続けます。



「Bizひかりクラウド Future Clinic 21 ワープ」利用の様子



「光タイムライン」診療情報連携システム



光タイムライン

<https://www.ntt-east.co.jp/business/solution/hikari-timeline/>

Bizひかりクラウド Future Clinic 21 ワープ

<https://www.ntt-east.co.jp/business/solution/fc21/>

VOICE

外部ステークホルダー



地域医療情報連携の
整備が急務

東京医科歯科大学難治疾患研究所
東北大学東北メディカルバンク機構
地域医療福祉情報連携協議会 会長

田中 博 様

「地域医療福祉情報連携協議会」の会長である立場から、復興後の医療ICT体制の提案づくりに関わってきました。これからの医療には地域の医療機関同士の連携が必須となります。そのためには診療情報の共有が不可欠であり、ICTを活用した地域医療情報連携システムの整備が急務です。NTT東日本のシステムは、地域の中核病院をはじめ、診療所や薬局、介護施設同士の情報をつなぐ統合ビューワーであり、患者の診療経過を直感的に把握できることから、長期間に及ぶ慢性疾病の治療にも役立つことが期待されます。

社員の声

さらに使いやすく進化させ、
日本の地域医療連携に貢献



NTT東日本
ビジネス&オフィス営業推進本部
ビジネス営業部 医療・ヘルスケア事業推進室

高木 佳子

「光タイムライン」診療情報連携システムは、初めての操作であってもアイコン表示で知りたいことを直感的に把握できるような工夫を随所にしています。「石巻・気仙沼・仙台医療圏地域医療連携」における本システムの採用を機に、さらなる利用拡大が進むことが予想されます。そうして実際に使っていただいた医療現場から得られた意見をフィードバックし、さらに使いやすく情報共有しやすいシステムに進化させることで、日本各地における地域医療連携の推進に貢献していきたいと考えています。



便利な社会を 技術でつなぐ使命

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。

お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

■ 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。

◆ 今期の成果と来期に向けた取り組み

これまでわたしたちは、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。2001年の「Bフレッツ」提供開始以来、サービスの高速化・低廉化やラインナップの拡充、各事業者様とのアライアンス等に積極的に取り組むことで光の利用シーンの拡大に努めてきた結果、2013年度には「フレッツ光1,000万契約突破」を達成しました。

2014年には、「フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ」および「フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ」を新たに提供。さらなるアクセス回線の高速化だけでなく、ご自宅の無線LAN環境における通信環境についても最新の規格に対応し、スマートフォンやタブレット等によるインターネット接続をより快適にご利用いただけるサービスが新たに加わることで、サービスラインアップの一層の拡充を実現しています。

また、自治体・医療・教育等の分野に対し、業界の特性や動向を踏まえた業界特化型のソリューションを中心にサービスを提供し、大規模災害時等に職員の安否状況が確認できる「Bizひかりクラウド 安否確認サービス」の提供や、電子カルテサービス「Bizひかりクラウド Future Clinic21 ワープ」の提供を開始しました。

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。



NTT東日本
ビジネス開発本部 第四部門
ビジネス企画担当 担当部長
相原 朋子

■ パフォーマンス・ハイライト

- 「フレッツ光」について、2014年3月末時点で1,019万契約

豊かで便利な社会のために ～ ICT を利活用した取り組み～

医療分野における取り組み

医療の分野では、地域における医師不足や災害時の医療継続、日頃の事務処理負担等、さまざまな課題に直面しています。NTT東日本グループは、これらの医療分野における社会的課題解決に向けて、診察情報の電子化や施設間の医療情報連携の推進等を図るため、ICT技術を活用したアプリケーションやサービスを提供しています。

電子カルテデータをデータセンターでバックアップ保存。災害時の危機管理も万全 ～診察所向け電子カルテサービス「Bizひかりクラウド Future Clinic 21 ワープ」

医療の現場では、大量の紙のカルテで保存庫が満杯となり、日頃の管理も煩雑化していることから、カルテの管理や事務処理に関する医師や看護師の負担を軽減するとともに、正確かつ漏れのない診療情報の提供を通じて、医療の質を向上させることが課題となっています。こうした課題の解決のため、NTT東日本は、タッチペンをういた手書き入力により操作を簡単にした電子カルテ「Bizひかりクラウド Future Clinic 21 ワープ（以下、FC21ワープという）」を提供しています。

FC21ワープは、堅牢なデータセンターで電子カルテのアプリケーション、マスタを一元管理・運用するクラウドタイプのサービスです。院内へのサーバー設置が不要で、電子カルテのアプリケーションを購入する必要がないため、初期費用が抑えられ手軽に導入することができます。また、データセンターでデータをバックアップしており、サーバーの故障等によるデータ消失のリスクを回避、災害時等のBCP対策としても有効です。

FC21ワープはペン操作で手軽にカルテ入力できることから、医師がキーボードに打ち込む作業に追われることなく、患者さまと向き合う姿勢を重視した診察が実現しています。診療現場では、患者さまの症状について医師が深く考えて最適な診療を行います。FC21ワープにより、思考の手助けが得られ、医療の質の向上にも貢献しています。看護師への指示も正確に伝えられるようになり、指示もれ等のミスの発生リスクを大幅に削減できました。

また、診療記録を時間軸上に一覧表示する「タイムライン機能」を標準搭載しています。過去の薬歴を確認して処方を出したり、治療方針の確認や今後の治療計画を策定するのに用いたりすることができます。

地域に根差したクリニックでは、初期救急医療機関としての役割に加え、他の医療機関や介護施設等との連携が今後、ますます重要になってきます。NTT東日本グループでは、今後も機能の拡充を図りつつ、ICTを活用して医療の質の向上をめざす医療現場の取り組みを、さまざまな角度から支援していきます。



FC21ワープ画面

FC21ワープ利用の様子

外部ステークホルダーの声



立ったままでも入力できる手軽さやスピードに満足しています

めくみクリニック
院長
塚田 悦恵 様

耳鼻咽喉科では一般的に患者さまの数や処置も多く、患者さまを診ながら立ったままでカルテ入力することも珍しくありません。処置の合間に入力できる手軽さやスピードが何より大事であり、FC21ワープでなければ不可能だったかもしれません。また、レセプトコンピュータと連携することで、入力した病名や処方等が自動的に送られるため、受付事務での入力ミスもなくなり、業務の効率化や負担軽減が図れています。クラウドサービスのため、大切な電子カルテのデータをNTT東日本のデータセンターにバックアップできるのは大きな安心感につながっています。将来は、タイムライン機能がさらに発展、普及し、地域の基幹病院や近隣の診療所との地域医療連携がよりスムーズになることを期待しています。

社員の声 つなぐ力



日本の地域医療の発展をめざして

NTT東日本
ビジネス&オフィス営業推進本部
ビジネス営業部
医療・ヘルスケア事業推進室
国立舞

私たちはネットワークとアプリケーションサービスの一体的提供により医療の情報化・効率化を推進し、医療の質向上をめざしています。

「Bizひかりクラウド Future Clinic 21ワープ」は安全性・信頼性の高いNTT東日本のデータセンターで運用しており、常に最新のアプリケーションの提供とカルテデータのバックアップを実現しています。まさにNTT東日本ならではのサービスといえます。

お客さまからはカルテ管理のストレスから解放され、患者中心の医療を強化することができたとの声をいただいております。お客さまニーズに合わせたサービスを提供できていると感じています。

今後も医療現場に密着したサービス提供により、日本の地域医療の発展に貢献していきます。

教育分野における取り組み

ICTを活用して、未来を担う子どもたちの能力を最大限に高めるため、主体的な学びや、自分とは異なる意見を理解しながら自分の意見を整理して伝える協働的な学びを実現することが求められています。NTT東日本グループは教育のICT化をさまざまな角度から支援し、教育の質の向上に貢献しています。

つなぐ 総務省フューチャースクール事業推進事業等への参画について

ICTを使った「協働教育」等を推進するため総務省は2010年度から2013年度まで「フューチャースクール推進事業」を実施しました。この「フューチャースクール推進事業」は2019年までにすべての小中高校で教育のICT化を実現するために、学校現場における情報通信技術面を中心とした課題を抽出・分析するもので、文部科学省の「学びのイノベーション事業」と連携して行われました。総務省はICTの導入手法等情報通信技術面を、文部科学省は教育用コンテンツの開発や教員の研修支援等ソフト・ヒューマン面をそれぞれ担い、双方が役割分担し、緊密に連携することで、21世紀にふさわしい学校教育の実現をめざして、2010年度より小学校10校、2011年度より中学校8校、特別支援学校2校を対象に、それぞれ3年間の計画で実証実験が行われました。

NTT東日本は7つの実証校のシステム構築・運用、ICT指導員の育成、ヘルプデスクによる運用サポート等を担当、葛飾区立本田小学校はその1校です。実証校には無線LANアクセスポイント等の通信基盤をはじめ、児童1人1台のタブレットパソコンや各教室への電子黒板、デジタル教科書や教育用ソフトが整備されました。先進的なICTの活用でどのような教育効果が得られるのか、ハード・ソフト両面から事業の支援を実施してきました。

いくつかの利活用事例が生まれました。たとえば、1年生の算数の授業では、タブレットパソコンでデジタル模造紙が活用されました。先生がくり上がりの足し算を教える際に、児童一人ひとりに計算の意図等の自分の考えを書かせ、電子黒板に表示することで互いの考え方を学び合う授業が実践されました。また、5年生の総合的な学習の時間には、インターネットを利用した「世界の食文化」について調べ学習が行われました。プレゼンテーションソフトを使って電子黒板で発表し、発表者に感想をメール送信する授業となりました。さらに6年生の国語の授業では、タブレットパソコン付属のカメラ機能を用いて、身近な事物や風景等を撮影し、撮った写真から川柳を詠む授業を実施。電子黒板を用いて発表したお互いの句を鑑賞するとともに、活発な意見交換を行うことで、表現力を養う授業が行われました。

葛飾区は、2010年1月に策定した「葛飾区学校ICT化推進計画」等により、子どもたちの学力向上とICTを使いこなす能力の育成をめざすとともに、教員が子どもと向き合う時間を確保できるよう、校務の効率化に向けたICT環境の整備に取り組まれており、NTT東日本は葛飾区の教育のICT化を支援してきました。「フューチャースクール推進事業」を通じて、子どもたちの学力向上の取り組みがさらに前進しています。

NTT東日本グループでは、今後もさまざまな角度から教育のICT化に関する取り組みを支援していきます。

社員の声 つなぐ力



生徒が目を輝かせるのを見ることが楽しみです

NTT東日本
ビジネス&オフィス営業推進本部
ビジネス営業部
文教・メディアビジネス部門 主査
三浦 裕充

「フューチャースクール推進事業」は、多くの先生方、自治体様、業界関係者の皆さまと取り組んできました。イギリスやシンガポールでは10年以上も前から同様な取り組みが進んでおりますが、日本では初めて。プロジェクト当初より先生方と悩みながら「これからの教育づくり」を進めてきました。

もちろん授業はすべてタブレットPCで行うわけではありません。黒板や紙の良いところ、ICTの良いところ、両者を組み合わせることでいくつもの活用例が生まれ、生徒が目を輝かせて授業を受ける姿を見ることがいつも楽しみでした。

政府は2019年までに児童生徒1人に1台の情報端末を整備することを掲げています。この事業をきっかけに、「新しい教育」が広がっていくことを夢見ています。

つなぐ NTTグループ“教育スクウェア×ICT”プロジェクトについて

NTTグループ（NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズ、NTTデータ、NTTドコモ、NTTラーニングシステムズ）は、ICTの活用による新たな学びの実現をめざし「教育スクウェア×ICT」フィールドトライアルを展開しました。2011年度から3年間、全国5自治体（秋田県八峰町、新潟県関川村、神奈川県川崎市、岡山県倉敷市、鹿児島県与論町）、延べ12の公立小中学校（NTT東日本エリア3自治体、7の公立小中学校）の協力を得て、小学校は5年生の算数・理科・社会、中学校は2年生の英語を対象とし、学校だけでなく、家庭への持ち帰り学習も行い、教育ICTの実践と検証を行いました。教室に電子黒板、子どもたち全員にタブレットを配布した他、教育クラウドでさまざまなコンテンツやアプリケーションを提供し、ICT支援員等のサポートも充実させ、必要に応じ家庭のブロードバンド環境も用意しました。教材会社等のパートナー企業や学識経験者・有識者の方々にも協力いただきました。

フィールドトライアルでは、子どもたちがタブレット端末に表示されたお互いの意見を比較しながら議論をしたり、タブレット端末に書き込んだ回答を電子黒板に表示して、考え方の比較や発表をする「協働学習」を促進できました。1人1台のタブレット端末導入により、隣り合った子ども同士が画面を見せ合うような場面が自然発生的に生まれることもありました。タブレット端末と電子黒板の連携を可能とする「授業支援システム」の導入により、タブレット端末に書き込んだ子どもたち全員の回答を電子黒板に一覧表示して考え方を比較したりといった活動を通じ、子ども同士の対話・交流・討論・練り上げを行う等、ICTならではの学習が実現しました。フィールドトライアルに参加した教員の約9割が、子どもたちの思考力・表現力の向上を実感したと評価しています。

また、インターネットに接続された電子黒板等を介して、教室とさまざまな施設や専門家とをリアルタイムにつなぎ、講義や質疑応答を行う「つなぐ授業」（遠隔授業）を展開しました。小学校向けでは、愛知県のトヨタ産業技術記念館と社会の単元「工業」の授業として実施、地元自動車工場のない子どもたちからは、新鮮な質問や驚きの声が上がりました。また、東京都三鷹市の国立天文台とつないだ授業では、宇宙や天体について不思議に思ったこと、知りたいことについて活発な質問が挙がりました。移動や距離の制限を超える「つなぐ授業」は、ICTならではのメリットを活かした取り組みとなりました。

さらに、タブレット端末を家庭に持ち帰ることで、学習意欲の向上や、親と子のコミュニケーションが活発化するといった声も上がりました。子どもたちは自分の教科書やノートと同じようにタブレット端末を自宅に持ち帰り、授業で使ったコンテンツや「デジタル図書館」に格納されたさまざまなコンテンツを自由に見ることができます。教員はドリル問題等を宿題としてタブレット端末に配信することができ、学習の実施状況や、つまづき箇所について教育クラウドを経由してパソコンで確認することができます。タブレット端末での家庭学習を積極的に活用した教員の学級の子どもは、そうでない教員の学級の子どもと比べて、宿題はもちろんのこと、予習・復習や調べ学習を行う時間も増加したことがわかりました。

NTTグループは、グローバルに活躍できる力を持った子どもたちを育てるため、ICTによってさらに質の高い教育の実現をめざしていきます。

外部ステークホルダーの声

フィールドトライアルを振り返って

新潟県岩船郡関川村立関川小学校校長

鈴木 政信 様

最終年度は、児童の思考力・判断力・表現力を高め、学力向上のための校内研修の一つにICT活用を位置づけて取り組んできました。

授業における電子黒板やタブレット端末の活用は、児童の興味・関心を引き出し、学ぶ意欲を高めました。また、ICTの活用は児童にとって新しい学習ツールとなり、調べ学習や発表しあう活動等で、多様な学習の実現につながりました。とりわけ、インターネットを利用した遠隔地との「つなぐ授業」は画期的で、学びの広がりを感じました。

3年間にわたるNTT東日本をはじめとする関係者のご支援のおかげで、教員がICTを活用した授業改善に積極的に取り組む等、当校の情報教育の充実につながっています。これを契機として、より一層ICTの活用等による協働型・双方向型学習の推進に努めていきます。

社員の声 つなぐ力



さらなる教育ICTの普及・定着をめざします

NTT東日本
ビジネス&オフィス営業推進本部
ビジネス営業部
文教・メディアビジネス部門 主査
道前 謙作

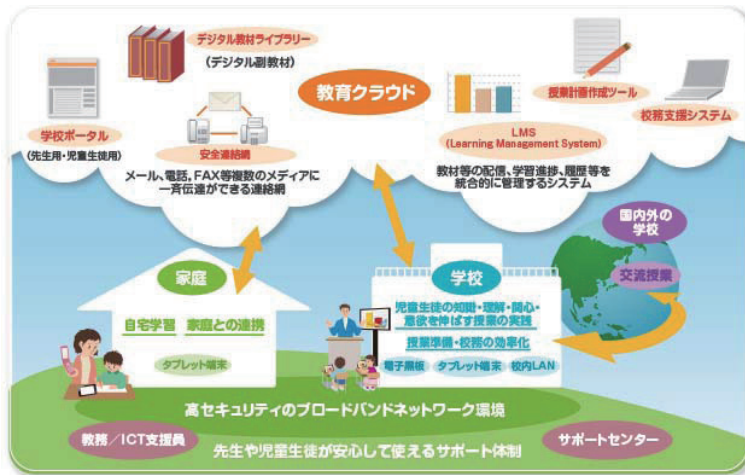
教育におけるICT活用の可能性を、実践と検証を通じて追求するために「教育スクウェア×ICTフィールドトライアル」を2011年度から2013年度末まで展開してきました。

その中で、インターネットを介した「つなぐ授業」では、多くの専門家の方々（農家、気象予報士、外交官、留学生、自動車会社、文学記念館等）にご登場いただきました。中継元のICT環境はさまざままで、毎回ハラハラドキドキしながらの中継でした。実際、本番中に映像や音声不安定になってしまったこともありましたが、児童の喜ぶ姿と先生方からの感謝のお言葉が何よりの励みになりました。

今後は、3年間で得た知見を活かしながら、さらなる教育ICTの普及・定着をめざして取り組んでいきたいと思っております。

最後に、このトライアルにご協力いただいた各学校や教育委員会の皆さま、本当にありがとうございました。

「教育スクウェア×ICT」 取り組みイメージ



目黒区立第一中学校のICTを活用した授業の実証研究を支援 ～生徒1人1台のタブレットパソコンで実現する「主体的に学ぶ態度」や「協働的問題解決能力」の育成～

NTT東日本は、日本マイクロソフト株式会社、日本電気株式会社とともに、目黒区教育委員会が、目黒区立第一中学校において、2014年4月より推進している生徒1人1台のタブレットパソコンや電子黒板等最新のICT環境を活用した授業を実施し、その効果を検証する実証研究（プロジェクト名「MPL21 (Meguro Proactive Learning for the 21st-century)」）、以下「本実証研究」）を支援しています。本実証研究では、学習指導要領が定める「言語活動の充実」を図り、グローバルな知識基盤社会を生きる生徒の「主体的に学ぶ態度」や「協働的問題解決能力」の育成等を目的としています。

監修者として、富山大学 人間発達科学部 教授 山西潤一氏、上越教育大学 学校教育実践研究センター特任准教授 清水雅之氏、つくば市立春日学園 春日小学校・春日中学校 教頭 毛利靖氏等有識者の方々に参画いただき、多面的な評価指標により生徒の育ちを見取り、教育効果の高いICTを活用した指導方法の開発をめざします。

本実証研究において、NTT東日本は、監修の有識者の方々との連携のもと、教員の授業案・計画づくりの支援、ミーティングのファシリテーター等を行う研究支援員（ICT支援員）を派遣する他、フレッツ光で光回線による高速インターネット環境を提供しています。日本マイクロソフトは、支援業の取りまとめを行うとともに、Windows 8.1 Pro、Office 2013 Professional等の各種ソフトウェアの授業での活用に関する教員向け研修を提供しています。日本電気は、タブレットパソコン、電子黒板、校内の無線LAN環境等のICT環境整備や各ICT機器の保守を行うとともに、ヘルプデスクを開設し、必要に応じて要員派遣も含めた技術・運用サポートを行っています。

目黒区立第一中学校では、生徒の「主体的な学び」や、他者の考えを理解し自分の考えを整理して伝えるといった「協働的な学び」の実現をめざした教育を実践しています。本実証研究においても、各教科、総合的な学習、部活動等において、生徒が自分の意見を電子黒板で発表したり、生徒同士がグループで議論しながらタブレットパソコンでレポートを作成したりするといった、思考力・判断力・表現力等の育成をめざした「言語活動の充実」に主眼を置いた授業を計画的に実践していきます。NTT東日本では、グローバルな知識基盤社会を生きる生徒にふさわしい能力や態度を育てる21世紀型学びの創造をテーマとした目黒区の取り組みを支援していきます。



目黒区立第一中学校における英語の授業風景。授業支援システムを効果的に活用



プレゼンテーションソフトで作られた自作の英語教材で生徒一人ひとりが音読練習

外部ステークホルダーの声



グローバル化で求められる能力を育てたい

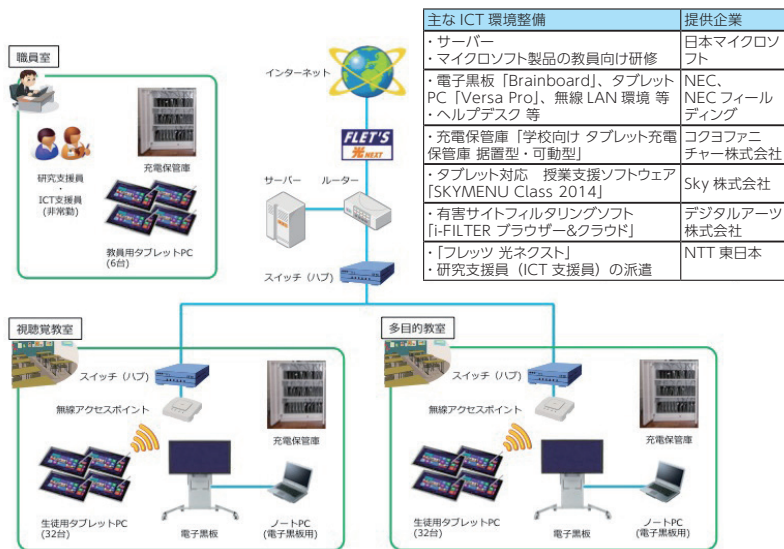
目黒区立第一中学校 校長 伊藤 恵造 様

現在の学校教育において、日々進むグローバル化の波を無視しての教育活動はあり得ないと考えています。このグローバル化の中で求められているのが、第1に基礎学力であり、第2に情報を主体的に取捨選択、活用、発信等する能力、いわゆる情報リテラシーであり、第3に基礎学力や情報リテラシーを活用した、解のない課題に対する解決能力であると考えます。

課題解決のためには、第1、第2の力に加えて人との良好なコミュニケーション力が必要であり、さらには「なぜ」「どうして」と思う探究心、思考力が、課題を適正に解決する道筋であると考えます。

今回のNTTグループのご支援を授業改善に役立て、これらの力の芽を子どもたちの中に創り出したいと考えています。

目黒区立第一中学校の導入システム図



社員の声 つなぐ力



未来を生きる子どもたちのために、「21世紀型学びの創造」を実現したい

NTT東日本
ビジネス&オフィス営業推進本部
ビジネス営業部 文教・メディアビジネス部門
担当課長

佐々木 高仁

伊藤恵造校長の力強いリーダーシップの下、目黒一中の先生方には、最新のICT環境を思考・判断・表現の道具として積極的にご活用いただいています。

NTT東日本は、総務省のフューチャースクール推進事業やNTTグループの「教育スクウェア×ICT」等実証研究で蓄積してきたノウハウを活かし、先生方や監督者の方々にご指導賜りながら、研究支援員 (ICT支援員) 2名体制でサポートさせていただいております。授業でのICT操作支援はもちろんのこと、生徒さんたちが主体的に学ぶ授業づくりのパートナーとして関わらせていただき、研究支援員たちも大変感謝しています。

子どもたちの情報リテラシーやコミュニケーション力、コラボレーション力の育成が、日本の国際競争力向上に役立つものと信じて、これからも取り組んでいきます。

自治体・公共分野における取り組み

行政の地域に根ざしたきめ細かなサービスの提供を実現するため、NTT東日本グループは、ICTを活用した行政の情報化等を支援しています。高齢者の健康管理等を効率的かつ確実にを行うシステムの構築や、大規模災害の被災者の生活再建にむけて迅速で公平な支援を最小の業務負担で実施する取り組み、人口減少と高齢化が進む地域の活性化の支援等、さまざまなサポートを提供しています。

「Biz ひかりクラウド 被災者生活再建支援システム」の提供開始について

大規模な災害が発生した場合、被災者にとっては見舞金や支援金の支給、税の減免や各種融資等、自治体からさまざまな支援を受け、生活再建に向けて踏み出すことが重要になります。それらの支援を受ける際に、自治体からり災証明書発行を受けることが必要になりますが、東日本大震災では、り災証明書発行に長期間を要し、被災者生活再建支援に遅れが生じた事例が発生しました。2013年6月に災害対策基本法が一部改正され、り災証明書の滞滞なき発行が義務づけられるとともに、被災者への公平かつ迅速な支援を最小の業務負担で実施する取り組みについて、自治体の関心が高まっています。

NTT東日本では、これらのニーズの高まりに応え、より多くの自治体に導入いただけるように、クラウド型の「Biz ひかりクラウド 被災者生活再建支援システム」の提供を開始しました。

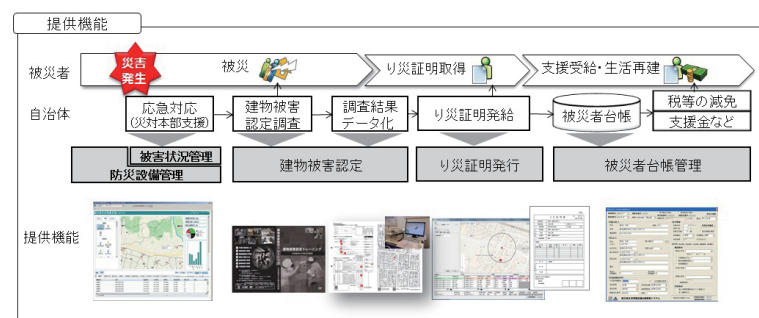
平時には、物資情報や避難所情報を地図上に登録し、可視化・集計をすることで、災害発生前の物資や避難所の準備に利用できます。また、災害発生後には、住家被害、人的被害、ライフライン被害等の被害状況を登録し、避難所管理、不足物資等を登録することで、自治体での被災情報についての集計、情報共有が可能となります。

また、り災証明書発行の前提となる建物被害認定調査を円滑に進めることができます。フローチャート化した建物被害調査票により、建物の全壊や半壊等の被害状況を公正に判定でき、専門知識の無い自治体職員でも建物被害認定を実施できます。

建物の被害状況と、住民基本台帳に基づく住民情報、課税台帳に基づく家屋情報等、連携していないデータベースからの情報をシステム上で結合することにより、迅速に被災証明書が発行できます。

仮設住宅の手配状況や、支援金の給付、税や公共料金の減免等、被災証明書の内容に応じて庁内横断的に実施する被災者生活再建支援の状況をデータベース化し、管理することができます。支援が行き届いていない被災者や被災証明書の申請を行っていない被災者を把握し、自治体からアプローチを行うことが可能となります。今後は、対応可能な災害の範囲を拡大するとともに、社会保障や税番号制度等のマイナンバーへの対応も視野に入れていきます。被災後の回復力強化に重点をおいたシステムとして、全国の自治体の標準システムとしての普及をめざします。

「Bizひかりクラウド 被災者生活再建支援システム」のサービスイメージ



山梨県大月市における「大月ウエルネス・ネットワーク」の取り組みについて

全国の地方自治体の一部では、人口減少とともに高齢化が進んでいることから、地域コミュニティのあり方と地域の活力の低下が課題となっています。

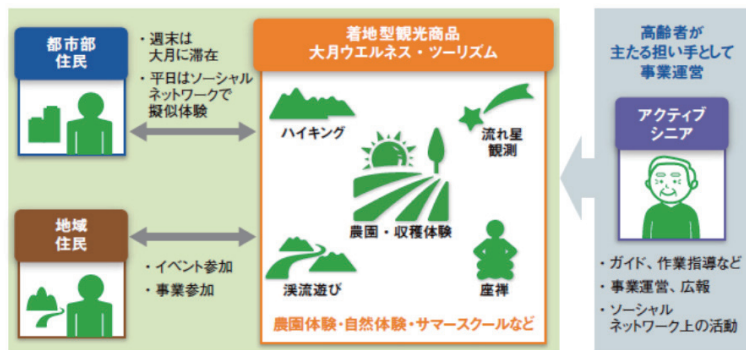
山梨県大月市では、「大月ウエルネス・ネットワーク」プロジェクトを推進しています。東京、神奈川等近隣の都市部の住民を対象に、農園の貸し出しを行うプロジェクトです。大月市は人口減少と高齢化が進んでおり、観光客が周辺地域に比べて少ないという課題があるものの、都心からのアクセスが良いことと豊かな自然に恵まれているという強みを最大限に活かしています。若い人を中心に大月市に足を運んでもらい、元気な高齢者とのコミュニケーションを継続的に取ってもらうことで、コミュニティを活性化させることを目的としています。

農業指導やサポートには地域の高齢者を採用します。NTT東日本は、地域住民と都市部住民との間の交流の場となるSNS（ソーシャルネットワークサービス）の構築を担う他、地域の高齢者に対しては「学びの場」として、タブレット端末の操作方法やSNSの利用方法等を段階的に学ぶ場を提供しています。その高齢者が撮影した写真等を都市部の住民と共有することで、交流を深め、都市部の住民にとっては、自分の植えた野菜がどのような生育状況にあるのかを観察でき、継続的に農業に興味を持つことにつながります。

地域の活性化や新産業の創出に寄与するとともに、高齢化社会を迎える際に重要となる高齢者の生きがいづくりや健康増進といった効果もある取り組みを、今後も推進していきます。

山梨県大月市における「大月ウエルネス・ネットワーク」の事業モデル

山梨県大月市における「大月ウエルネス・ネットワーク」の事業モデル



NTT東日本では、地域住民と都市部住民との間の交流の場となるSNS（ソーシャルネットワークサービス）環境の構築を通して、このプロジェクトに貢献している

豊かで便利な社会を実現するための取り組み

NTT東日本グループは、企業や自治体等のさまざまなニーズに応えるソリューションを提供しています。大規模災害時の的確かつ迅速な安否確認・緊急連絡が可能なサービスや、日頃のオフィスICT環境でのトラブルを解決するサポートサービス等の提供を通じて、安心・安全で利便性の高い社会の実現に貢献しています。

「Bizひかりクラウド 安否確認サービス」の提供開始について ～大規模災害時における社員・職員等の安否確認や緊急連絡を行うクラウドサービス～

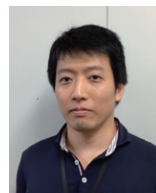
NTT東日本は、大規模災害等の非常時に企業や自治体、病院、教育機関等が社員・職員等に対して安否確認や緊急連絡を的確かつ迅速にできるようにするため、「Biz ひかりクラウド 安否確認サービス」の提供を2013年10月に開始しました。

気象庁からの地震情報と連動し、安否登録指示メールを自動通知するため、管理者が手動で安否登録指示をすることなく、社員・職員等の安否状況を迅速に確認することができます。社員・職員等は、事前に携帯電話、スマートフォン、パソコン等の複数のメールアドレスを登録できるため、外出先からでも安否確認の受信および登録が実施できます。手動により通知内容を自由に設定することも可能で、地震以外にも、新型インフルエンザ等によるパンデミック発生時の周知や安否確認を用いた防災訓練、社内の情報ツールとしても活用できます。

これらのサービスは、東日本大震災発生時の大量アクセス等にも安定稼働した実績のあるアプリケーションを採用するとともに、震度7[※]の地震にも倒壊しなかった実績を持つ建築構造であるNTT 東日本データセンターを利用して提供しています。

今後も引き続き、皆さまが安心してご利用いただけるサービスをめざします。

社員の声 つなぐ力



安心・安全なコミュニケーションツールの提供をめざします。

NTT東日本
ビジネス&オフィス営業推進本部
ソリューションエンジニアリング部
ビジネスソリューション部門
サービスインテグレーション担当

大矢 耕平

昨今は震災だけでなく、異常気象による大雨・洪水等の被害も多発していて、企業や自治体等における災害発生時の初動対応として、社員・職員等の安否確認が非常に重要となっています。

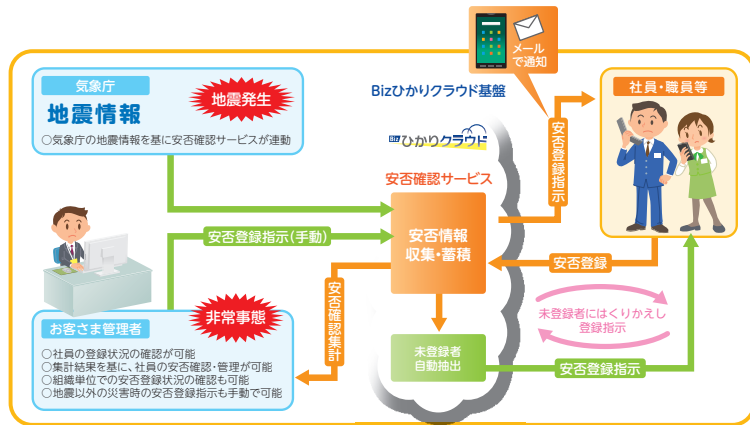
「Bizひかりクラウド 安否確認サービス」はお客様まで専用のシステムをご準備いただく必要がなく、簡単に導入可能であり、業種・業界を問わず幅広くご利用いただけるクラウドサービスです。

また、平常時も社内のコミュニケーションツールとしても活用できることから、有事の際にも戸惑うことなくご利用いただけます。

昨年の10月にサービスを開始したばかりですが、すでに多くのお客様から引き合いをいただいています。今後もお客様からのご要望を踏まえ、さらなる機能改善を図っていきたく考えています。

※ 震度7は兵庫県南部地震規模。

「Biz ひかりクラウド 安否確認サービス」イメージ図



つなぐ 宮城県名取市のプレハブ応急仮設住宅の高齢者宅にタブレット端末(光iフレーム2)を活用した見守りシステムを導入 ～応急仮設住宅用高齢者見守りシステム～

宮城県中部に位置する名取市では、東日本大震災により応急仮設住宅への移住を余儀なくされた高齢者の健康管理や生活支援のため、市内8カ所のプレハブ応急仮設住宅に暮らす65歳以上の高齢者宅にNTT東日本の「応急仮設住宅用高齢者見守りシステム」を導入しました。

NTT東日本は復興支援施策の一環で、プレハブ応急仮設住宅団地の1つである応急仮設住宅箱塚桜団地にタブレット端末を配布していました。この端末を活用し、同応急仮設住宅団地の高齢者18世帯を対象に、簡単なボタン操作で自らの健康状態を知らせるしくみや、家電製品の使用状況による安否確認について、無償のトライアルサービスを提供しました。応急仮設住宅箱塚桜団地に住む住民は「夫婦でお互いの健康状態を確認してボタンを押すのが毎日の習慣。緊急通報装置の機能もついており、高齢者には頼もしい存在」と言います。

システムを構成する「お元気発信」は、タブレット端末の画面に毎朝決まった時刻に表示される「元気です」「体調が悪いです」のボタンを選び回答するもの。プレハブ応急仮設住宅で見守り活動を行う名取市社会福祉協議会の生活支援相談員は、システム側で自動集計された情報を確認のうえ、体調が悪いと知らせてきた高齢者やボタンを押していない高齢者を優先的に訪問することができます。また、冷蔵庫ドアの開閉やテレビ電源の状況から安否確認を行う「見守りセンサー」や、警備会社と連携した「緊急通報装置」とともに、適切な見守りを実現します。トライアルサービスでは仮設住宅団地の敷地内に設置したアクセスポイント経由のWi-Fi環境で利用していましたが、つながりにくい世帯もあったことから、本格導入にあたり、対象世帯の約200戸に光回線を敷設して、安定した通信環境を確保しました。

見守り機能以外でも、インターネットで動画を楽しんだり、家族写真のフォトフレームに利用したりと、タブレット端末を積極的に活用する高齢者も増えており、今後はイベント情報等を告知する回覧板機能等、コミュニティツールとしての用途も期待されています。



タブレット端末(光iフレーム2)を活用した 緊急通報装置「お元気発信」の様子

外部ステークホルダーの声

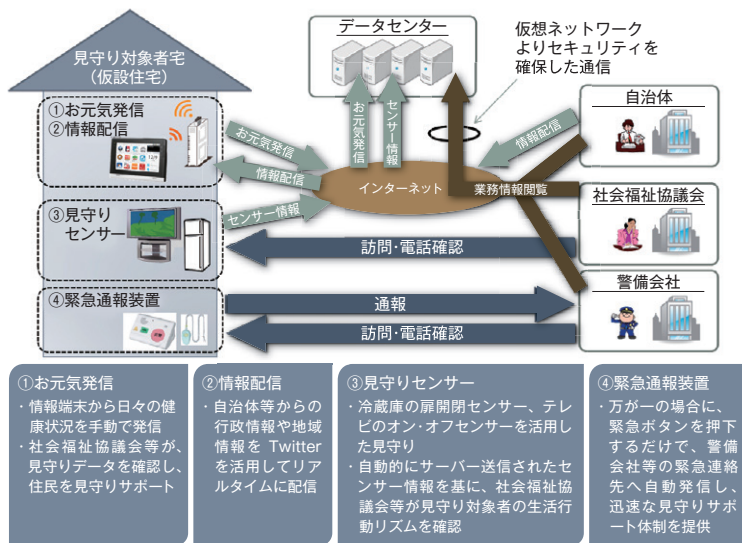


**ICTを活用し、効率かつ
確実な見守りを
実現しています**

名取市震災復興部
生活再建支援課 課長
早坂 浩輝 様

導入に際して、「タブレット端末が高齢者に受け入れられるかどうか」ということが一番の懸念事項でしたが、当初のトライアル導入でもNTT東日本の熱心な使い方の指導もあり、高齢者に比較的抵抗なく受け入れられました。現在では、高齢者が一方的に見守られるだけではない、ICTを活用し効率かつ確実な見守りが実現しています。利用者自らが自分の状況を発信し、それら精度の高い日々の健康状況を基に、よりきめ細かな見守りが実践できるのは、本システムの大きなメリットですね。支援員が不在となる早朝・深夜における安心・安全の確保の面でも、緊急通報装置のおかげで大事に至らずに済んだケースがある等、システム導入に大きな手応えを感じています。

システム構成およびサービス機能



外部ステークホルダーの声



体調の悪い高齢者を優先して訪問できるので大変便利

社会福祉法人名取市社会福祉協議会
など復興支援センターより生活支援相談員

服部 裕子 様 / 清水 静江 様

朝、仮設住宅の集会所に着いたら最初に本システムを立ち上げて、各世帯の健康状態を確認します。健康に不安を訴える住民がいれば優先的に訪問するとともに、午後になっても回答のない世帯があれば、訪問して声をかけるようになっています。そうした高齢者への訪問からイベント開催の手伝いまで、毎日やることはたくさんあります。そのため本システムの情報を基に優先順位をつけて訪問できるのは、何よりも健康に不安を抱える入居者を守ることであり、私たちにとっても大変便利で助かっています。さらに、相談員が不在となる早朝・夜間も見守りセンサーや緊急通報装置が稼働しているので、入居者にも私たちにも、大きな安心・安全につながっています。

「つなぐ」 「オフィスまるごとサポート」が「MM総研大賞2014」においてスマートソリューション部門ワークスタイル変革分野の最優秀賞を受賞

NTT東日本が提供する中堅中小企業向けサポートサービスの「オフィスまるごとサポート」が、優れたICT技術で積極的に新商品、新市場の開拓に取り組んでいる企業を表彰する「MM総研大賞2014」において、スマートソリューション部門ワークスタイル変革サービス分野の最優秀賞を受賞しました。

「オフィスまるごとサポート」は、お客さまのオフィスICT環境（パソコン・ネットワーク・ビジネスホン・コピー／複合機等）のトラブル対応や、ビジネスソフトの操作説明等を日常にご利用いただけるトータルサポートサービスです。今回、スマートソリューション部門において、「認知度」、「信頼性」、「使いやすさ」、「先進性／革新性」、「独創性」、「価格妥当性」、「市場性」に加え、一つの製品・サービスのうえに大きな付加価値市場ができて上がる基盤となる可能性等が評価されました。

NTT東日本グループは、今後もお客さまのニーズにお応えするため、さらなるサポートサービスの向上に努めていきます。

「つなぐ」 店舗向けクラウドサービス「ラクレジ」および「ラクPOPボード」の提供開始について ～タブレットを活用して売上管理やPOP広告をスマートに革新～

スマートデバイスの普及により、タブレットやスマートフォンを活用した店舗ソリューションが注目されています。店舗において売上管理や会計を実施する際、これまでは据え置き型のPOSレジ専用端末の利用が主流でした。汎用的なタブレット等をPOSレジの端末として利用可能なタブ

社員の声 つなぐ力



ワンストップで問題を解消するトータルサポート

NTT東日本
ビジネス開発本部 第三部門
サポートサービス担当
小金丸 千明

だれもが一度は経験したことのある「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！」といったICT機器のお困りごとはもちろん、面倒なパソコンの資産管理や、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、多くのお客さまから大変ご好評いただいております。

また2014年には「MM総研大賞2014」においてスマートソリューション部門ワークスタイル変革サービス分野の最優秀賞を受賞しました。

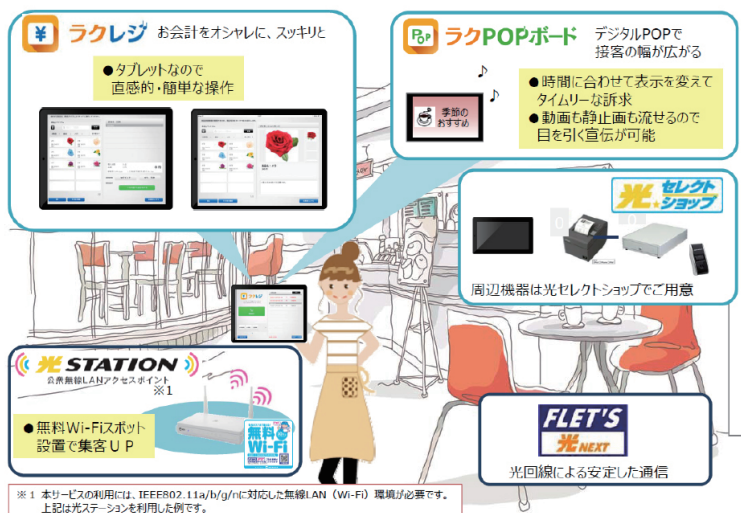
お客さまのさまざまなビジネスシーンにおけるICTコンシェルジュとして、より一層ICT環境を便利かつ快適にご利用いただけるようなサービスを提供してまいります。

レットPOSが登場し、機器の購入コストやアプリケーションの利用コストが安価で済むことが大きなメリットとしてあげられ、今後、急速に導入が拡大すると予測されます。

「ラクレジ」は、タブレットに専用アプリケーションを入れることにより、従来はPOSレジ専用端末で実現していた売上管理や会計等をタブレットで実現します。汎用的なタブレットを利用できるとともに、お客さま自身による簡易な設定作業で利用を開始できるため、低コストでの導入が可能です。また、売上管理や会計といった最低限必要なPOSレジ機能に限定することで、毎月のサービス利用料を抑えています。直感的な操作によりレジの操作に不慣れな初心者でも簡単に利用できる他、従来のPOSレジ専用端末と比べて省スペース化できます。配線が不要で持ち運びできるため、飲食店等ではテーブルでの会計やカード決済が可能です。

「ラクPOPボード」は、映像・画像を活用したコンテンツやさまざまな情報をタイムリーにタブレットに表示し、店舗の販売促進活動を支援するデジタルサイネージサービスです。映像を活用した商品説明等、紙のカタログと比較して大量かつ多様な表現のコンテンツを盛り込み、タッチパネルによる直感的な操作で利用しやすいカタログを作成することが可能となり、接客の幅が広がります。コンテンツを表示させるスケジュールは24時間365日、5分単位で細かく設定できる他、複数店舗での同時タイムセール開催等の店内告知を効率的に実施できます。

「ラクレジ」「ラクPOPボード」サービスイメージ図



つながり 高齢者や介護を必要とする方向けの電話機の提供

高齢化社会の進行に伴い、高齢者の方が安全・安心に生活できる環境の構築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的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



シルバーホン あんしんSV



シルバーホン ふれあいSII



ハウディ優V



シルバーホン ひびきSIII



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。

さらに、「シルバーホンふれあいSⅡ（エス・ツー）」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、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）」は、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。

なお、「SL-10号BOX」、「ハウディ 優V（ゆう・ファイブ）」を除く商品は、加入電話（アナログ）に加えて、「ひかり電話」でのご利用にも対応しており、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。

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 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)

お客さまの多様なニーズに応じたサービスの提供

NTT東日本のR&Dへの取り組み

NTT東日本は、お客さまの多様なニーズに応えたサービス提供に資するためのR&D（Research and Development: 研究開発活動）に取り組んでいます。

具体的には、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新たなサービスの開発や工事方法の改良、お客さまに安心して「フレッツ光」をご利用いただくために安定したサービスを提供するための研究開発、および、新たな生活スタイルの実現に向けた研究開発を実施しています。

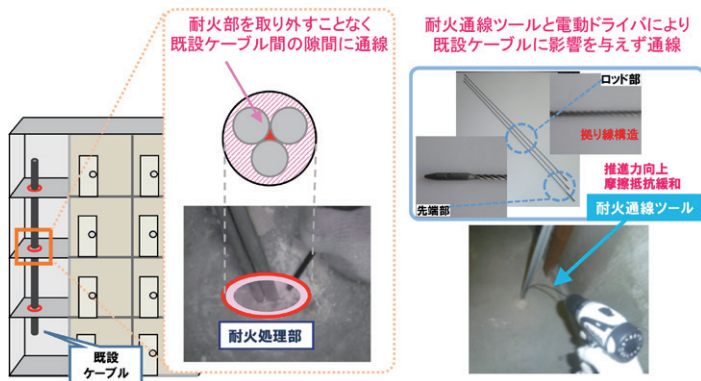
研究開発の実施にあたっては、地域に根ざしたお客さまのニーズや、事業環境の変化にも柔軟に対応しながら、サービス提供における現場の声をタイムリーに反映する必要があります。このため、NTTグループ全体のR&Dを担う持株研究所からの研究開発成果等や、市中の技術・製品を活用することで、新たなサービスや技術の迅速な事業への導入を図っています。

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

「フレッツ光」の新たなサービスとして「フレッツ 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ」および「フレッツ 光ネクスト ギガマンション・スマートタイプ」の提供を開始しています。本サービスは上下（データ送受信）概ね1Gbpsの最大通信速度に加え、最新の高速無線LAN規格「IEEE802.11ac」（最大通信速度1.3Gbps）に対応したホームゲートウェイを開発・適用することにより、従来の個人のお客さま向けサービス（送信最大100Mbps・受信最大200Mbps）よりもアクセス回線・無線LANともに高速な通信を実現し、スマートフォンやタブレット等によるインターネット接続を快適にご利用いただけます。

マンション等における配線工法を多様化し、お客さまの選択肢を拡大することで、より多くのお客さまに「フレッツ光」をご利用いただく取り組みも進めています。これまでに、建物の配管が利用できない場合に外壁や階段に配線する工法を開発してきましたが、新たに「雨とい」に配管を取りつけることで外壁に傷をつけずに美観よく配線することを可能としました。また、フロアをまたいだ配管がない場合にも、建築基準法・消防法等を遵守しながら、耐火処理部に配線する工法も開発しています。耐火処理部の複数条束ねられた既設ケーブルのすき間に光ケーブルを通す工法を確立することにより、耐火部材を取り外すことなく、かつ、既設ケーブルに影響を与えずに通線することを可能にしました。

マンション耐火処理部への光ケーブル通線工法



フレッツ 光ネクスト ギガファミリー／ギガマンション・スマートタイプ
<https://flets.com/next/>

つながり お客様に安心して「フレッツ光」をご利用いただくための研究開発

お客さまに安心して「フレッツ光」をご利用いただくために、安定したサービスを提供するための研究開発を進めています。

セキュリティサービス等を提供される契約事業者向けに、契約事業者があらかじめ指定する「フレッツ 光ネクスト」および「フレッツ 光ライト」の回線状態を監視し、対象の回線に異常等が発生した際に、その回線状態を契約事業者様に通知する「光回線監視サービス」の提供を開始しました。信号が途絶えた場合や、回線断、ONU*電源断、ONU異常等の情報を感知した場合に着信課金番号へ通知するとともに、回線状態が回復した際も通知します。

また、放送事業者様が災害募金番組を提供する際に、NTT東日本とNTT西日本が募金額の回収を代行する「災害募金サービス」を提供しています。ご自宅等から放送事業者様が激甚災害発生時に提供する災害募金番組に電話していただくことで手軽に寄付を行うことができるサービスは、これまで「ダイヤルQ²」のしくみを使って提供していました。しかし、「ダイヤルQ²」のサービス終了に伴い、サービスの継続にはこれに代わるしくみが必要となったことから、災害募金番組の社会的意義と放送事業者様の要望を踏まえ、新たに「災害募金サービス」を提供しました。これにより、引き続きご自宅等の電話から災害募金番組をお聴きいただくことで、手軽に寄付を行うことができます。

用語解説

回線終端装置 (ONU) : 光通信サービスにおけるネットワークの終端に設置され、光信号と電気信号を変換する機能等を有する装置。

つながり 新たな生活スタイルの実現に向けた研究開発

端末メーカー等からの、光ブロードバンドにつながる独自のデバイスを開発したい、さまざまなデバイスを光につなげたいというご要望に応えるため、各デバイスに一体化・内蔵が可能な小型ONUの開発を進めています。この小型ONUを実装可能なデバイスを多くの端末メーカー等に

開発していただくため、通信機器に接続する光トランシーバの規格として広く普及しているインタフェースを採用し、仕様を広くオープンにします。これにより、家電製品やオフィス機器とのスムーズな情報連携が可能になる他、駅構内や地下街でのデジタルサイネージや自動販売機等、光ブロードバンドを接続する場所や利用用途の拡大が見込まれます。

また、法人のお客さま向けの「フレッツ光」の新たなサービスとして、「フレッツ 光ネクスト プライオ」の提供を開始しました。「フレッツ 光ネクスト プライオ」は帯域優先型サービスであり、通信が混み合っている場合でも安定的な通信が可能となります。加えて、これを利用した新たなIP-VPNサービスとして、「フレッツ・VPN プライオ」を開始しました。従来の「フレッツ・VPN ワイド」に比べて、遅延の発生しにくい安定した通信が可能なプライベートネットワークの構築を実現します。最大概ね1Gbps（送信・受信）の通信速度に加え、従来のベストエフォートサービスのさらなる高品質化や保守対応の充実化等といった法人のお客さまのニーズにも応えています。

小型ONUの仕様オープン化のイメージ図



スマイル活動の実践

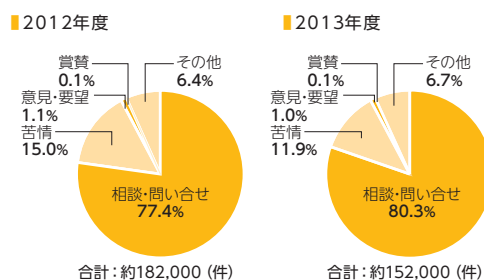
NTT東日本は、お客さまのさまざまな声を事業活動の改善や新サービスの開発に役立てる「スマイル活動」を行っています。

「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。「苦情」については、全社一丸となって、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。

2013年度においては、「お客さま相談センター」に、15万件以上の問い合わせ等があり、「スマイルワーキング」を4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、7件の改善検討に取り組みました。

また、お客さまから多くの「賞賛」の声をいただく等の優れた功績があった社員等を表彰する「スマイル活動表彰」を実施しています。2013年度にいただいた賞賛に対して、37名が表彰されました。NTT東日本では、これまで以上にスマイル活動を盛り上げ、より一層の“お客さま満足度向上”に向けて、まい進していきます。

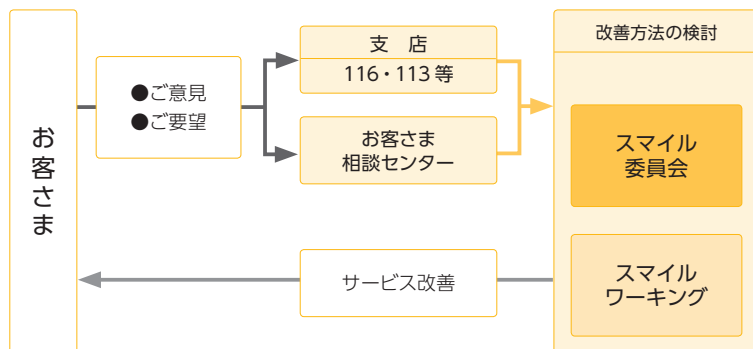
お客さま相談センターにおける受付状況



お客さまからのご意見とその改善内容 (2013年度の改善例)

お客さまからのご意見	改善内容
ひかり電話から114番（お話中調べ）を実施する際に、113に問い合わせることで調査できる旨を、電話帳の記載等改善を実施してほしい。	ひかり電話をご利用のお客さまが114番（お話中調べ）をご利用になる場合は、一部113センターで調べることが可能な旨をホームページや電話帳等に記載するよう改善いたしました。
電話帳回収の取り扱いを慎重に行ってほしい	回収した古い電話帳を取り出せないよう、「電話帳回収BOX」の上面に、蓋を設置するよう改善いたしました。

スマイル活動の流れ



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

社員の声 つなぐ力



NTT東日本-北海道
総務部
高田 英季

「お客さま第一主義」のもと、北海道グループ一丸となって、サービス品質の向上に取り組んでいます。

北海道のスマイル活動は、「お客さま第一主義」「現場力向上」を理念に掲げ、お客さまからのさまざまなご意見・ご要望やお客さまの立場に立ったフロント部門の意見を課題ととらえ、事業活動の改善やサービス品質の向上に活かすことを目的に、工事委託会社等も含め、北海道のグループ各社が一体となって取り組んでおります。

お客さまからいただいたご意見・ご要望については、経営幹部をメンバーとする「スマイル委員会（毎月開催）」において、TOPICS調査・MRS申告の共有、改善策の議論・展開等、タイムリーなサービス品質の向上につなげております。また、お客さまから賞賛をいただいた対応事例は、社内ホームページに掲載し全社員に共有を図るとともに、スマイル社長表彰を年2回実施する等、社員のモチベーション向上にも努めています。

社員の声 つなぐ力



NTT東日本
お客さま相談センター
幸田 義郎

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速で的確な対応で、感謝と満足いただける精一杯の対応を心がけています。

毎日、全国から数多くのお客さまとお話をさせていただいております。一件一件相談内容も異なり、多岐にわたることもあり、どのようにご説明ご案内をさせていただこうかと思案に暮れ、緊張することもあります。そのような時は、自分がお客さまの立場だったらどうアドバイスして貰いたいかを考え、常に心穏やかに親切丁寧な対応を心がけ、一つ一つ解決策を見出すようにしています。時々、お叱りのお電話もいただきますが、真摯にお客さまの声に耳を傾け、学び、気づき、NTT東日本への信頼性確保と、今後のサービス品質向上につながるよう努めていきたいと思っております。

大変な時には、以前にお客さまからいただいた「あなたと話ができてよかったよ。」という感謝のお言葉を思い出し、心を奮立たせています。「お客さま相談センターの対応が良かった」と、お客さまから感謝のお言葉をいただけるように、日々がんばっています。

サービス品質の向上に向けた取り組み

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に取り組んでいます。

2014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。

次世代の ICT 社会を担う人材の育成

「つながる」 「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、2014年3月31日現在、延べ2,010校、179,862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。

「つながる」 e-ネットキャラバン*への講師派遣

「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、e-ネットキャラバン*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。2013年度は、115の講座に講師を派遣し、保護者・教職員等16,037名に対して講演を行いました。今後も継続して社員の派遣を実施していきます。

「つながる」 つながるおしごと見学会

NTT東日本-南関東 千葉事業部では地域の子どもたちが安心・安全に暮らせる社会の実現に向けた社会貢献活動の一環として、毎年、夏休み期間に「つながるおしごと見学会」を開催しており、これまで2,077名の小学生と保護者の方々に参加いただいています。

2014年度は7月24日(木)、7月25日(金)に89組209名が参加し、かねてより要望の高かった電柱やとう道等NTT設備の見学を実施。また、ドコモCS千葉支店協力のもとドコモ施設である鉄塔の見学も実施しました。子どもたちは通信探偵となり、指令をクリアしつつ、通信が地上・地下・



授業風景

社員の声 つなぐ力



子どもたちにインターネットへの理解を深めてもらうことが私たちの責任です

NTT東日本-関信越 群馬支店
営業部門 太田エリア営業担当
大澤 潤一

昨年度、群馬では38校で「ネット安全教室」を開催しました。最近では保護者の方の参加がかなり増えており、インターネットへの関心の高さがうかがえるとともに、お子さまを心配する気持ちが強く伝わってきます。保護者の方の心配を少しでも和らげ、子どもたちがSNSを含めたインターネットを安心して使えるよう、授業内容の充実を図り、さらに多くの子どもたちにインターネットへの理解を深めてもらうことが、私たちに課せられた責任だと考えます。これからもインターネットを介した豊かな社会をめざして、努力していききたいと思います。



NTT東日本公式HP 子どもたちに向けた取り組み
「ネット安全教室」
<http://www.NTT-east.co.jp/kids/netanzen.html>

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。



災害対策車両



ネット安全教室

空・宇宙・海等さまざまな通り道をとおり、つながっていくこと、そのしくみや保守することの大切さを知っていただき、参加者様から好評を得ることができました。

つなぐ ICCの活動について

NTTインターコミュニケーション・センター [ICC]は、1990年に日本の電話事業が100周年を迎えたことを記念する事業の1つとして構想をスタートし、1997年に東京/西新宿にある東京オペラシティタワーにオープンした、NTT東日本が運営する文化施設です。ICCはコミュニケーションというテーマを軸に、最先端の科学・技術と先進芸術の融合を作品化したメディア・アート^{*}を、展示会やシンポジウム等のイベントを通じて、世の中に発信し続け、人々に開かれたオープンなスペースとして広く親しまれております。

ICCの中心的な展示会として、毎年展示内容を入れ替えながら入場無料で公開している長期展示会「オープン・スペース」展があります。メディア・アートへの入門編として、親しみやすく楽しめる展示構成をめざし、幅広い観客層に向けて紹介する展示会です。また作品に触れて、体感することをとおして、子どもたちにメディア・アートのおもしろさを紹介する「ICCキッズ・プログラム」を、2006年から毎年夏休み期間に開催しています。会期中には、子どもを対象としたワークショップ等も実施してきました。

こうした活動が評価され、2012年10月、NTT東日本は、公益社団法人企業メセナ協議会が主催する「メセナ アワード2012」^{*}において、ICCの活動により「文化庁長官賞」を受賞しました。今後もICCの活動を通じてメディア・アートの普及、芸術文化の振興に貢献していきます。

社員の声 つなぐ力



「つなぐ、をつよく」

NTT東日本・南関東
総務部総務部門CSR・人権担当
木島 雅美

「つながるおしごと見学会」も第9回目を迎え、小学校のプリントで紹介される等、活動が地域に根付いてきたように思います。特に今年は参加募集開始の数時間後には定員に達するという驚きの結果に…。2日間、とても暑い中でしたが、子どもたちの笑顔と歓声に包まれた楽しい親子イベントとなりました。これからも、お客さまに喜ばれ、よりNTT東日本グループの仕事をご理解いただけるよう、高いモチベーションを持ち、グループ会社社員一丸となり、お客さまとの信頼をつなぎ続けていきたいと思っています。

※ メディア・アートとは、コンピュータをはじめとするさまざまな先端メディア・テクノロジーを使用したアート作品を総称する言葉。

用語解説

メセナ アワード：企業や企業財団による優れたメセナ（芸術文化支援）活動を顕彰することを目的に設立され、2013年で23回目の実施となりました。このアワードは「メセナ大賞」と「文化庁長官賞」の2部門からなり、芸術文化活動への資金提供や自主企画の実施、地域に根ざした取り組み等、芸術文化の振興につながるあらゆる活動を対象としています。2013年は99社・団体から107件の応募がありました。

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

CSR現場レポート3



環境と安心・安全をつなぐ

平常時には環境にやさしい公衆無線LANアクセスポイントとして。万一の災害時には安否確認・情報収集等の通信拠点として。これらをつなぐ取り組みを、NTT東日本グループは推進しています。



3日間

災害時に商用電源*1が途絶えた場合でも、
通信可能な日数

太陽光発電付き災害対応型 Wi-Fi 自動販売機の実証実験

○ どんなときでも通信手段の確保をめざす

大きな災害が発生したとき、生活に必要な物資と同じくらいに必要とされるのが情報です。大切な家族や知人の安否を確認したい。ライフラインの復旧状況はどうなっているのか。こうした情報収集のため、一刻も早く通信手段を確保することの重要性が再認識されています。

そこで、NTT東日本と自動販売機運営会社の株式会社八洋は、生活圏の至るところに設置されている自動販売機内にWi-Fi機器を導入して、自動販売機を公衆無線LANアクセスポイント化する取り組みを進めることとしました。また、平常時・災害時を問わず、その価値を最大限に発揮できるようにするため、災害時の商用電源途絶に備え、かつ環境にもやさしい太陽光発電パネルを取り付けたWi-Fi自動販売機を開発し、検証を開始しました。

今回は実証実験という位置づけで都内複数個所に自動販売機を設置。おもに太陽光発電パネルによる発電量計測、自動電源選択回路*2等の動作について、NTT環境エネルギー研究所と共同で検証を行っています。

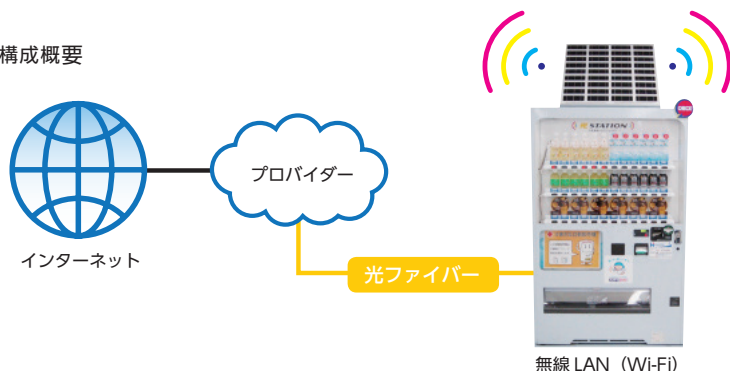
用語解説

- *1. 商用電源：各電力会社から電力消費者に供給される電源。
- *2. 自動電源選択回路：平常時は商用電源と太陽光発電から、災害時等の商用電源が利用できない場合は太陽光発電と蓄電池から、それぞれ場合にに応じて最適な電源を選択して各機器に給電する回路。

◎ 太陽光発電で環境にやさしく

太陽光発電を搭載することで、日照が十分な場合は太陽電池によってWi-Fiルーターや回線終端装置(ONU)*の自立運転が可能となり、再生可能エネルギーである太陽光を活用することで、温室効果ガスを排出しない環境にやさしい電力でWi-Fi環境を提供できるようになりました。日照不足時や夜間の場合は商用電源を利用することで、その時点で最も効率の良い電源を選択し、安定稼働も実現しています。

構成概要



用語解説

回線終端装置(ONU)：光通信サービスにおけるネットワークの終端に設置され、光信号と電気信号を変換する機能等を有する装置。

◎ 環境へのやさしさと災害への強さの両立をめざす

災害時に商用電源が利用できない場合でも、日照が良い場合は太陽光発電によりWi-Fiルーター等の通信機器へ電源を供給し、日照不足時や夜間の場合には災害時用搭載バッテリーから電力を供給することで、通信環境を確保します。太陽光発電と搭載バッテリーを併用し、全自動で最適な電源を選択することで、約3日間にわたって通信可能な状態を維持します。

さらに災害時には無料でインターネットへのWi-Fi接続を開放。1回の接続で30分間利用可能になり、再接続すれば複数回利用も可能です。

災害時の安否確認・情報収集等の通信拠点としての重要な機能を果たすことで、被災した人々と家族・知人・社会をつなぎ、不安な状況の中で「安心」を届けることができます。また、自動販売機内の飲料を無償提供することで、水分確保という役割も果たします。

NTT東日本グループでは、今後も環境にやさしく、災害に強いネットワークの構築をめざし、ICTの活用を通じて、より安心・安全で豊かな社会を実現するための新たな価値創造に取り組んでいきます。



自動販売機上部に設置された太陽光発電パネル



自動販売機内部に設置された災害時用搭載バッテリーと自動電源選択回路

VOICE

外部ステークホルダー



ベストプラクティスとしての
広がりを期待します

株式会社クlean
CSVコンサルタント
水上 武彦 様

NTT東日本は八洋と協働して、単に、自動販売機周辺に「つなぐ」環境を提供するだけでなく、災害時にも「つながる」場所を提供し、さらには非常時の飲料まで提供しようとしています。10年に1度あるかないかわからない大規模災害のために、通信設備や飲料水を、費用をかけて整備することがなかなか進まないという社会的課題がある中、見事な解決策を提供しています。さらに、この自動販売機が広がることにより、社会的価値の拡大が企業にとっての利益にもつながるといふ、ビジネスの力で社会的課題に対応する取り組みであり、ベストプラクティスとしての広がりを期待します。

外部ステークホルダー



環境技術でお役に立てるこ
とを期待しております

NTT環境エネルギー研究所
エネルギーシステムプロジェクト
エネルギー供給方式グループ 主幹研究員
金井 康通 様

NTT東日本から自動販売機に設置したWi-Fi装置の太陽電池による動作と長時間バックアップの相談を受けた時、市販品でできますからと軽く返事をしたものの、再考してみると、Wi-Fi装置の給電条件も厳しく、ほとんど隙間のない自動販売機内部で電源制御を行うのは、通常の方法では無理だと感じました。そこで、研究所の給電技術を活用して大幅な小型化を実現。フィールド実験も順調に進んでおり、地球にやさしいWi-Fiスポットが普及することを期待しています。



美しい地球を 明日へつなぐ使命

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。

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

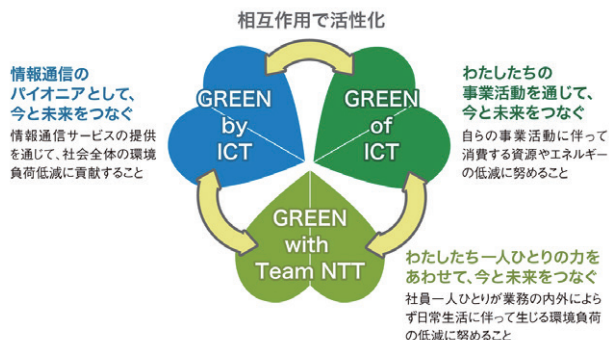


NTT 東日本地球環境憲章の全文

http://www.ntt-east.co.jp/ecology/contents/manage_charter.html

環境経営の3つの柱

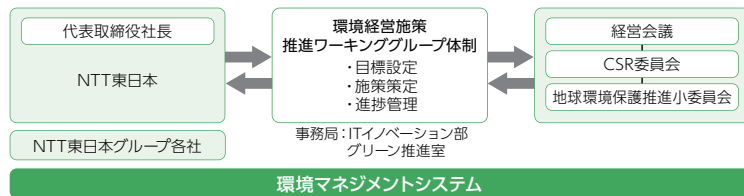
NTT 東日本グループは3つの柱を軸に環境経営を推進しています。1つめの柱は、情報通信サービスの提供を通じて社会全体の環境負荷低減に貢献すること。2つめの柱は、自らの事業活動に伴って発生する環境負荷の低減に努めること。3つめの柱は、社員一人ひとりが業務の内外によらず日常生活に伴って生じる環境負荷の低減に努めることです。



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



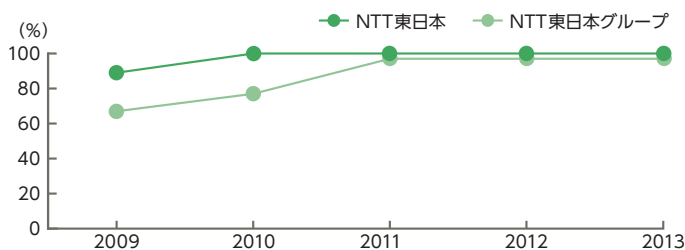
環境マネジメントシステム (EMS) の構築と運用

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ーがISO14001を取得して以来、本社各組織および全6事業部、東日本が運営する4つの病院と健康管理センターにてISO14001の認証を取得し、社員カバー率100%を達成しています。

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}等により、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



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東日本グループは、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。

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うえ認証、登録を行う制度。



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>

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向けて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。環境デーや環境月間等を通じた清掃活動には延べ36,000名以上が参加しました。さらに、社員の各家庭においても節電や節水等に取り組んでいます。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

- ・マイバップ利用
- ・マイカップ利用
- ・ノー割箸化(会社食堂)
- ・エコドライブ
- ・3アップ4ダウン運動(エレベータ利用自粛) 等

会社による支援

- eco検定*推奨

2013年度合格者数
1,100名以上

家庭(個人)の取り組み

- 家庭における節電の取り組みの推進

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(事業所内保育所「DAI★KIDS初台」の保育園児とともに活動)
- 環境デー等に地域清掃活動を実施

しくみ

(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	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 ⇒NTT東日本グループにおいて、のべ36,000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(eco検定対象教材の提供・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

用語解説

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。

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) 管理者・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。

環境啓発活動

NTT東日本グループが推進する環境負荷低減の取り組みを広く社会に伝え、環境意識の向上を図る環境啓発活動に取り組んでいます。

つなぐ エコキッズ探検隊で子どもたちが光糸電話を体験

大手町・丸の内・有楽町エリアのまちづくり推進や、エコに関する調査研究と情報発信、各種イベントの開催等を行うエコツェリア協会が主催する「エコキッズ探検隊2013」のプログラムの一環として、NTT東日本は、「光通信に挑戦 不思議な光糸電話を作ってみよう!」と題して、夏休み中の小学3年生～6年生の子どもたちに楽しく通信とエコの関係について学べるさまざまなプログラムを実施し、22名の小学生に参加してもらいました。

今回のプログラムでは、最初にインターネットや電話がなかった時代に「情報を伝える」方法はどのようなものだったのかを考えてもらい、次に現在の「情報を伝える」方法を紹介し、通信の技術が進化していることを理解してもらいました。そして光を使って情報が伝えられるのか確かめるために、子どもたち一人ひとりに光糸電話の工作をしてもらいました。

光糸電話では、送信側と受信側の装置をそれぞれ準備します。まず、底を切り落としたプラスチックコップの上部にアルミシートを貼って送信側をつくります。次に、ケーブルでソーラーパネルとラジカセをつなぎ、受信側をつくります。そして、コップに貼ったアルミシートにLEDライトの光を当て、反射した光をソーラーパネルに当てておきます。この反射光が糸電話という糸の役割を果たし、送信側と受信側をつないで音を伝えます。

糸電話の要領でコップに口を当てて話すと、声の振動によりアルミシートが震えます。すると、反射する光の強さが声にあわせて変わり、ソーラーパネルで発電される電気の量も変わります。その電気の量の変化を、ラジカセを使って大きくすることで、コップに向かって話した声をスピーカーで聞くことができます。実験に参加した子どもたちからは、驚きと感動の声が上がりました。

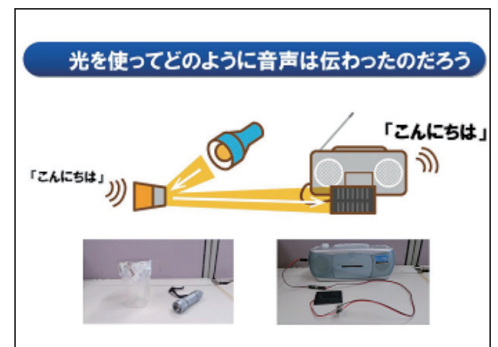
光糸電話の実験を終えた後は、TV会議システムを使って子どもたちと通信設備の説明員とをつなぎ、お互いの顔や見学時の注意点を確認してから見学場所まで移動しました。通信設備で行っている環境保護に関する工夫点や、通信を使うことで環境負荷を低減していることを説明し、理解してもらいました。



「情報を伝える」ことについて真剣に聞く子どもたち



光糸電話の実験



光糸電話の実験イメージ



NTT東日本の通信設備内で説明を真剣に聞く子どもたち

外部ステークホルダーの声



大手町・丸の内・有楽町 エコキッズ探検隊 & 出前授業

三菱地所株式会社
開発推進部 新機能開発室
エコツェリア担当
中嶋 美年子 様

「大・丸・有エコキッズ探検隊」にご協力いただきありがとうございます。

インターネットや携帯電話等、子どもたちが生活の中で身近に感じている通信のしくみについて、実験や工作をとおしてわかりやすく教えていただき、子どもたちに大変人気のあるプログラムです。また、実験で学んだことをさらに深く理解するために、地下通信設備の見学等も取り入れていて、実社会で環境負荷を低減していることを理解できて、大変役に立つプログラムとなりました。

今後ともよろしくお願いたします。

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主要行動目標を策定しました。

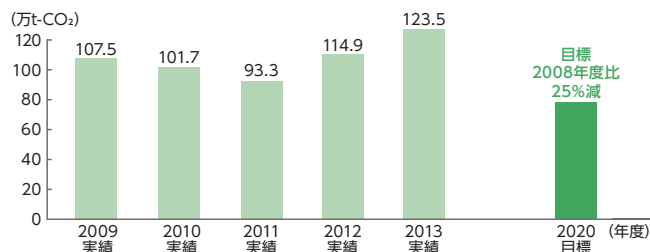
主要行動目標は、NTT東日本グループ各社を含めた、NTT東日本グループ全体を対象としており、実績の収集・管理についてもNTT東日本グループ全体を把握して、一体となった改善に取り組んでいます。

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。

温暖化対策

CO₂排出量は、電気事業者の実績に基づくCO₂排出係数が増加したため、2008年度比約18.4%増、2012年度比約7.5%増の123.5万tとなりました。

NTT東日本グループにおけるCO₂排出量



	2009年度実績	2010年度実績	2011年度実績	2012年度実績	2013年度実績
電力(億kWh)	23.0	23.4	22.6	22.4	22.3
排出係数(kg/kWh) ^{※2}	0.441	0.406	0.387	0.490	0.531
電力起因のCO ₂ (万t)	101.5	95.2	87.7	109.7	118.7
社用車のCO ₂ (万t)	2.6	2.6	2.3	2.0	1.8
ガス・燃料のCO ₂ (万t)	3.4	3.9	3.3	3.1	3.0
CO ₂ 排出量合計(万t)	107.5	101.7	93.3	114.9	123.5

紙資源対策

NTT東日本グループの事業を行うにあたり、紙資源の利用として環境に与える影響が大きい、電話帳、電報、事務用紙、請求書の4項目について、目標を定め紙資源削減の取り組みを行っており、2013年度は電話帳、電報、事務用紙、請求書の紙資源の使用量はいずれも減少しました。

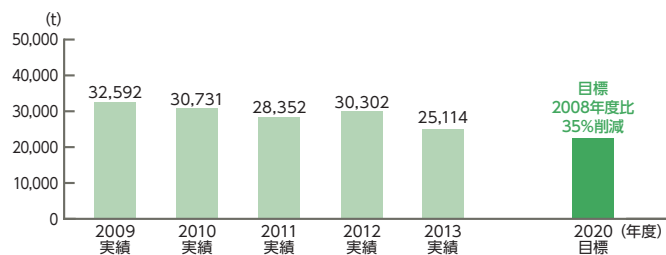
▶ 左記の目標は、東日本大震災による各種影響を考慮していない目標数値となっています。

※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。

NTT東日本グループにおける紙使用量

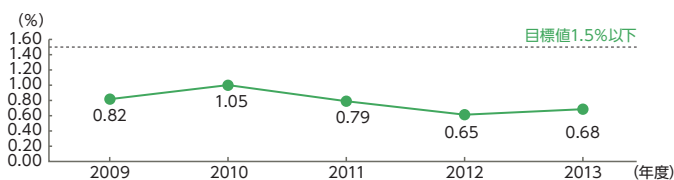


	2009年度実績	2010年度実績	2011年度実績	2012年度実績	2013年度実績
電話帳 (t)	26,455	24,749	22,793	25,257	20,655
電報 (t)	472	429	413	396	365
事務用紙 (t) ^{※1}	2,935	2,940	2,617	2,064	1,702
請求書 (t) ^{※2}	2,729	2,613	2,529	2,585	2,392

廃棄物対策

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。

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

		2009年度	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度
撤去通信設備	排出量 (万 t)	12.5	11.4	12.4	13.6	15.8
	最終処分量 (万 t)	0.00035	0.00038	0.00004	0.00004	0.00005
	最終処分率 (%)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
建築廃棄物	排出量 (万 t)	2.8	12.4	7.1	5.9	14.2
	最終処分量 (万 t)	0.11	0.31	0.19	0.17	0.23
	最終処分率 (%)	4.01%	2.49%	2.69%	2.82%	1.59%
土木廃棄物	排出量 (万 t)	8.3	6.9	6.6	8.3	5.2
	最終処分量 (万 t)	0.04	0.01	0.01	0.01	0.01
	最終処分率 (%)	0.53%	0.15%	0.16%	0.16%	0.23%
オフィス廃棄物 [※]	排出量 (万 t)	1.0	1.0	0.9	0.9	0.9
	最終処分量 (万 t)	0.04	0.01	0.01	0.01	0.00
	最終処分率 (%)	4.09%	1.26%	1.25%	0.71%	0.53%
トータル (全廃棄物)	排出量 (万 t)	24.6	31.8	27.0	28.7	36.0
	最終処分量 (万 t)	0.20	0.33	0.21	0.19	0.24
	最終処分率 (%)	0.82%	1.05%	0.79%	0.65%	0.68%

詳細プログラム

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。

※1 事務用紙はNTT東日本グループ各社合計の数値。

※2 NTT東日本の顧客情報管理システムを元に定期的に発行される請求書等。

※ 2010年度以前は、NTT東日本本社・支店および地域子会社の数値。

	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	2012年度 実績	2013年度 実績	2014年度 目標
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 ^{*1} の推進	CO ₂ 排出総量	109.7万t-CO ₂	118.7万t-CO ₂	117.5万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	3.1万t-CO ₂	3.0万t-CO ₂	3.0万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	2.0万t-CO ₂	1.8万t-CO ₂	1.7万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	2,064t	1,702t	1,612t
		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	2,585t	2,392t	2,288t
		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%	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	100%	100%	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 2012年度も同1.5%以下に低減	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	0.16%	0.23%	ゼロエミッション ^{*2} 継続
		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	2.82%	1.59%	3.00%
		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	0.00%	0.00%	ゼロエミッション継続
		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	0.71%	0.53%	ゼロエミッション継続

※ 排出係数は、各電気事業者が2013年度に公表している排出係数を加重平均した値を使用。

用語解説

TPR運動の用語解説追加 (以下、NTT Technical ReviewのHPより抜粋)

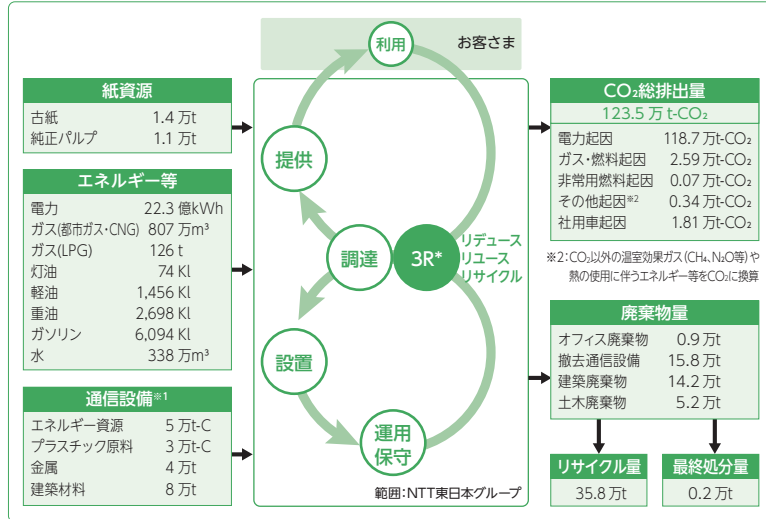
*1.トータルパワー改革(TPR:Total Power Revolution)運動: 今後さらに増加が予想される電力消費量を抜本的に削減するため、NTTグループ全体として1987年から取り組んできた省エネルギー活動を、さらに一歩踏み込んで研究開発段階から電力エネルギー削減に取り組むトータルのNTTグループ独自の運動。

*2.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。

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。



※1 NTT環境エネルギー研究所による試算値。

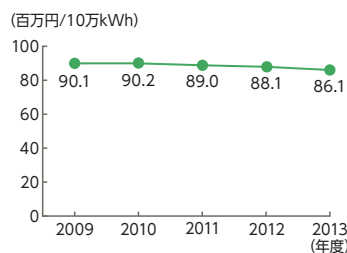
用語解説

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、ゴミと資源に関す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。

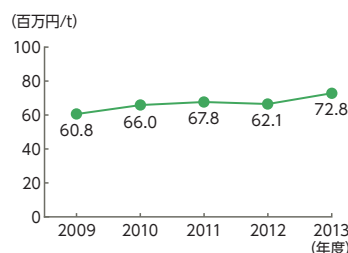
環境効率性

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。

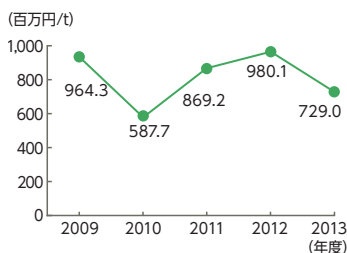
NTT東日本 電力購入量の環境効率性



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。2013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57億円、費用額82億円に対して、経済的効果は229億円となりました。

(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	—	5,697	5,813	—	21,147
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	24	—	0
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	5,647	24	・省エネルギーに伴う費用削減額	102
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	50	5,765	・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	21,045
(2) 上・下流コスト	電話帳リサイクル、@ビリング運用 (@ビリング等)	0	59	・電子化に伴う郵送費削減額 (@ビリング等)	1,760
(3) 管理活動コスト	ISO14001 認証取得、環境対策人件費	0	2,311	—	—
(4) 社会活動コスト	地域清掃活動	0	4	—	—
合計		5,697	8,186		22,907

減価償却費は含めていません。

温室効果ガス排出量「スコープ3」

地球環境保全のためにはサプライチェーン全体を含めた環境負荷低減の取り組みが重要であるとの認識のもと、サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量「スコープ3」の算定が要請されています。

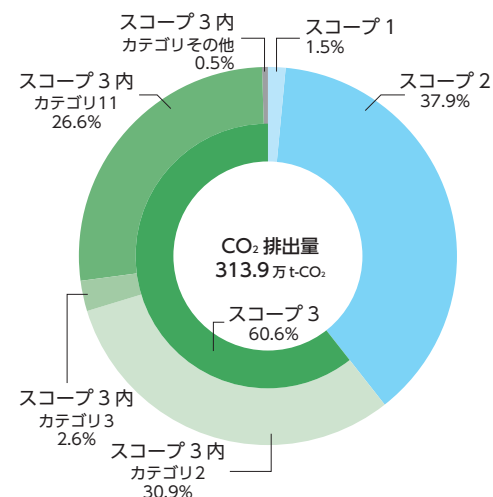
NTT東日本としても、「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドライン (Ver2.1) (2014年3月改訂 環境省・経済産業省)」に基づき、2013年度を対象とした試算を開始しました。

ガイドラインが定める対象カテゴリ15項目のうち、「資本財」、「販売した製品の使用」、「スコープ1,2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動」等を中心に、約190.4万t-CO₂の排出量があることを算定することができました。

今後とも「スコープ3」の算定精度を向上させるとともに、サプライチェーン全体での環境負荷低減に向けた取り組みを強化していきます。

スコープ、カテゴリ	排出量(万t-CO ₂)
スコープ1	4.6
スコープ2	118.9
スコープ3	190.4
カテゴリ1 購入した製品・サービス	—
カテゴリ2 資本財	97.0
カテゴリ3 スコープ1,2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動	8.2
カテゴリ4 輸送、配送(上流)	0.2
カテゴリ5 事業から出る廃棄物	0.1
カテゴリ6 出張	0.2
カテゴリ7 雇用者の通勤	0.2
カテゴリ8 リース資産(上流)	—
カテゴリ9 輸送、配送(下流)	—
カテゴリ10 販売した製品の加工	—
カテゴリ11 販売した製品の使用	83.6
カテゴリ12 販売した製品の廃棄	0.9
カテゴリ13 リース資産(下流)	—
カテゴリ14 フランチャイズ	—
カテゴリ15 投資	—
スコープ1,2,3合計	313.9

温室効果ガス排出量



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、お客さまの利便性向上に貢献するとともに、人やモノの移動を減少させることで、環境負荷の低減も期待できます。また、ご家庭の消費電力がひと目でわかる「フレッツ・ミルエネ」等、お客さま一人ひとりの環境への取り組みをサポートできるサービスの提供も進めております。

これらICTサービスによる環境負荷低減とともに、自らの事業における環境負荷低減にも努めており、2013年度は、通信設備における空調設定温度の適正化や機械室内の簡易間仕切り設置による冷却効率改善施策、オフィスビルにおける昼休み時の消灯等、最大限の節電に取り組み、2010年度比4.5%の電力使用量の削減を達成いたしました。また、廃棄物排出量の削減に向けてリサイクルにも積極的に取り組み、公衆電話ボックスや公衆電話、電柱等、使命を終えた通信設備においては、99.9%以上をリサイクルし、大切な資源として再利用しています。このような取り組みに加え、美しい地球を継続していくために、地域の自然環境保護活動にも力をいれ、緑化活動・生物調査、保護活動・環境美化活動等を積極的に行いました。

今後も、ICTサービスの提供を通じて、お客さまの生活の利便性向上に寄与するとともに、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。



NTT東日本
ITイノベーション部
グリーン推進室 担当部長
新宮 英樹

 フレッツ・ミルエネ
<http://flets.com/eco/miruene/>

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 「フレッツ・ミルエネ」の提供*

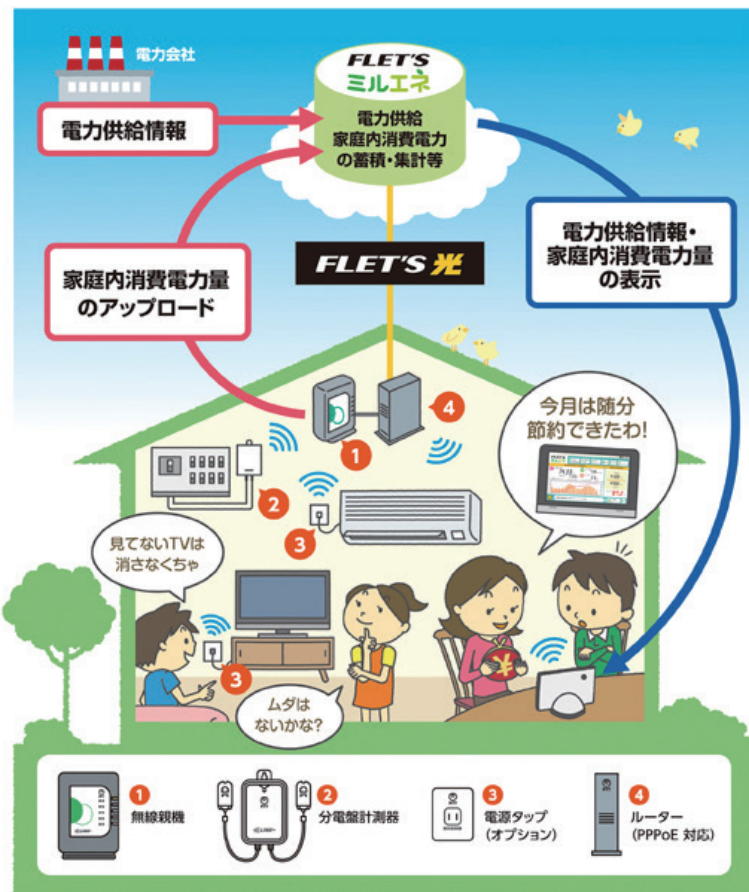
NTT東日本は、これまでも低炭素社会の実現に向けICTサービスの提供等による環境負荷軽減に取り組んできました。また企業のみならずご家庭内においても、さらに効果的かつ長期的な節電の取り組みが求められています。

※ 記載の内容は、2014年8月時点のものです。

これらの背景を踏まえ、NTT東日本は、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することで、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、2012年1月25日より「フレッツ・ミルエネ」として提供を開始しました。「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スマートフォンやパソコ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、利用者の節約・節電行動を促進します。

あわせて、フレッツ光メンバーズクラブのポイント付与を実施して、お客さまが本サービスを手軽に導入できるようにし、家庭の節電行動をサポートする取り組みも行っています。また、太陽光発電システムへの対応やECHONET Lite規格に対応したエアコン等の家電遠隔操作にも対応しており、家庭内エネルギーコントロール支援の実現をめざします。

「フレッツ・ミルエネ」イメージ図



フレッツ・ミルエネ
<http://flets.com/eco/miruene/>

・「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情報ネットワーク総合研究所が、「フレッツ光」を家庭で利用した場合の環境効果を試算*しました。

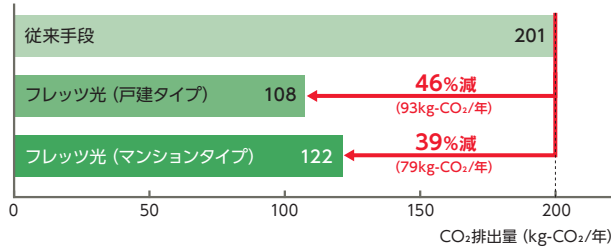
電子メールやメールマガジン、音楽のダウンロード、ネットバンキング等のサービスについて、「フレッツ光」を利用した場合と、郵便・新聞等によ

* 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。

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。

フレッツ光のCO₂排出削減効果



・「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。

「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Web会議について

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100拠点を接続・運用しています。

また、NTT東日本グループでは、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Web会議を導入しています。

インターネット経由で接続でき、社内に限らず、お取引先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。2013年度の1年間で約4,000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。

NTT東日本グループにおける節電の取り組み

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東日本グループでは、通信設備の効率化、オフィスの空調の抑制・照明間引き等最大限の節電対策を実施してきました。2013年度も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うえで、高効率設備の導入や旧設備の早期撤去を推進する等、最大限可能な範囲で節電に取り組みました。

また、オフィス利用の電力については、空調の抑制、照明の間引き、OA端末の順次シンクライアント化等、これまでの節電施策を引き続き実施しました。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観点か



簡易Web会議サービス

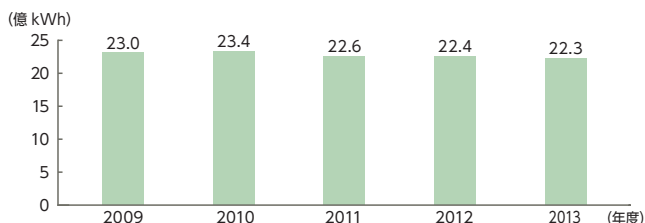


ひかり電話ナンバーゲート

<http://flets.com/hikaridenwa/numbergate/index.html>

らも、節電に向けた取り組み*を徹底しています。

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。

これまで、ネットワーク設備の更改・統廃合や高効率な設備への更新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上で、空調設定温度の適正化や、機械室内に簡易な間仕切りを設置し冷却効率を高める等、空調環境改善に最大限取り組んできました。

今後もネットワーク設備のシンプル化を進めるとともに、高電圧直流給電システムや間接外気冷房等、電力効率化技術の導入を検討・推進し、電力使用量の削減に取り組んでいきます。

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*1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。

2012年以降は、データセンターの消費電力に大きな割合を占める空調設備に着目し、室外機への散水システムの導入を一部の拠点で始めました。放熱フィンへ直接散水し、水の気化熱を利用することで、空調消費電力の約30%の削減*2が期待できます。また、サーバールームに導入しているアイルキャッピングにより、空調消費電力の約20%の削減*3が期待できます。

さらに、室内の照明はサーバールームを含めすべてLEDに統一している他、屋上の太陽光パネルによる再生可能エネルギーの活用、ヒートアイランド対策や断熱性向上に効果がある壁面緑化を導入しています。

これらの設備導入の他、引き続き環境対策の効果を検証し、効果の高い省エネ設備を他のデータセンターにも導入していきます。

* オフィス電力については、引き続き2010年度比△38%以上のピークカットを目標に節電に取り組む。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。テナントビルに入居している場合は、ビルオーナーと連携して取り組む。

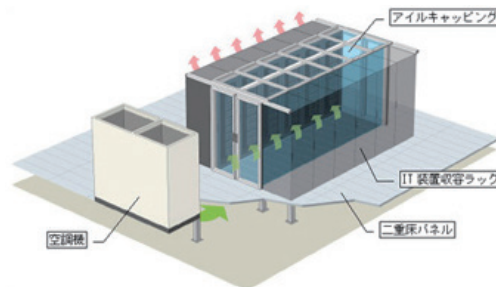


簡易間仕切り設置状況 (通信設備スペース)



簡易間仕切り設置状況 (設備撤去スペース)

* 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。

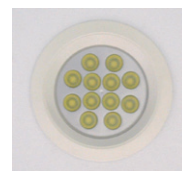


アイルキャッピング (NTT東日本データセンター)

*1 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。



駒込データセンターのLED照明 (左右)



*2 開発メーカー調べ。

*3 NTTファシリティーズ調べ。

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について

NTT中央研修センタ5号館（座学棟）では、採光と発電を両立するシーソー太陽光パネル、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/ヒートチューブ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、絶縁用玉碁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。

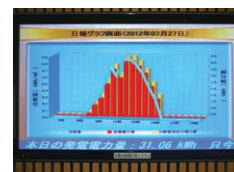
つなぐ 節電ツールの導入

NTT東日本グループでは、オフィスでの節電の取り組みを進めています。本社ビルでは、年間で約838万kWhの電力を使用しており、その約3分の1が照明です。その照明電力の削減を目的に、自端末やタブレット等から照明を1台ずつ個別にON/OFF制御でき、タイマーによる一斉消灯も可能な照明個別制御システムを本社の一部で導入しています。従来は、夜間帯もフロア全体の照明が点灯していましたが、このシステムにより、帰宅時に自席近辺のみを消灯する等、不要な照明のみを消灯することによる節電ができるようになりました。さらに晴天時には窓際の一行消灯や、打ち合わせ等で席を空ける際に自席付近を消灯する等、きめ細かな運用も可能です。また、どの照明が何回操作されたかも見ることができ、システムの利用状況の傾向を把握できます。

すでに導入した部門では、導入前と比べて照明電力を3割から4割程度削減できており、ICT活用によるエネルギー削減の効果が出ています。



屋根の上に設置された太陽光パネル

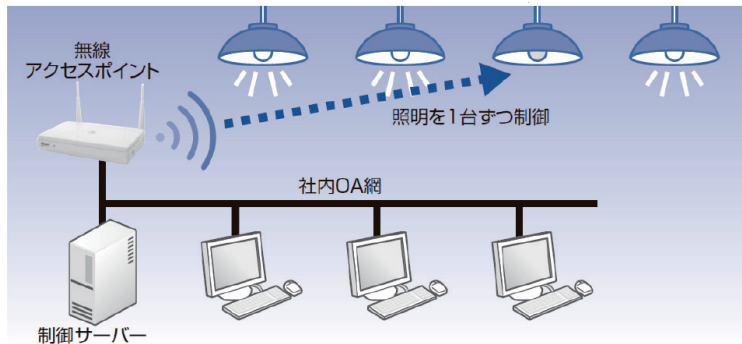


太陽光発電計測システムにより電力の使用量がわかる



NTT中央研修センタ5号館

照明個別制御システムの構成



つなぐ 屋上緑化の取り組み～グリーンポテトの栽培

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、NTT東日本 東京支店芝ビル、十条ビル、世田谷ビル、神奈川支店横浜ビル、川崎ビル、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。

NTT東日本本社ビル（新宿区）の低層棟屋上では、6月に24本の苗植えを行い、梅雨の明けた7月下旬にサツマイモを育てるためのツルの埋め込み作業等をしながら育て、10月に収穫祭を行いました。社員スタッフによる月に1回の作業や収穫祭にはDAI★KIDS初台（事業所内の保育所）の子どもたちも参加し、収穫できたサツマイモは約40kgにもなり、参加者で分け合いました。

つなぐ 各支店によるグリーンカーテンの取り組み

NTT東日本では、夏季の節電対策として、東日本エリアの約40カ所ですべてグリーンカーテンを設置しており、年々その取り組みが広がっています。

グリーンカーテンはビルの壁や窓を植物で覆うことで緑化して景観をよくするとともに、直射日光を遮ります。室内の温度上昇を防いで冷房の使用を抑えるという節電効果や、ビルに熱を蓄積させないことによるヒートアイランドの緩和等の効果が期待できます。また、鉢植えやネット張り、朝夕の水やり等、社員がローテーションで行っており、環境意識の向上のみならず、社員間のコミュニケーションの活性化にも役立っています。

NTT東日本 東京支店では、トンネルのように大きなグリーンカーテンを設置し、行き交う人々に清涼感を与えています。

NTT東日本 神奈川支店では、西側の窓の外に設置し、西日の進入を防止しています。

NTT東日本 千葉支店では、全面ガラス張りの1階廊下の日差しを遮るようにグリーンカーテンを設置し、快適な空間をつくりました。

NTT東日本 茨城支店では、朝・昼・晩の時間によって花が楽しめるように、ノアサガオ・アサリナ・ヨルガオ等を営業部門等6チーム合同で植栽しました。

NTT東日本 群馬支店では、風船カズラの種を希望する社員へ提供し、社員の家庭におけるグリーンカーテンコンテストを実施しました。

NTT東日本 山梨支店では、幅50m、高さ10mの巨大な朝顔のグリーン



NTT東日本本社ビルでの苗植え



DAI★KIDS初台の子どもたちによる手入れ作業

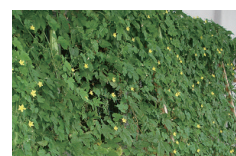


40kgの収穫

※ 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。



東京支店 新宿ビル



神奈川支店 中里ビル



千葉支店 柏泉町ビル



茨城支店 水戸大町ビル



群馬支店 本館ビル



山梨支店 青沼ビル



岩手支店 上田LMビル



山形支店 葉師町ビル2号館

カーテンとなっています。

NTT東日本 岩手支店と、NTT東日本 山形支店では、ゴーヤを育てており、山形支店の社員食堂では収穫したゴーヤをヘルシーメニューとして提供しています。

社員の声 つなぐ力



緑で涼しく、
花で癒されエコの風

NTT東日本-南関東 千葉事業部
茨城支店 営業部門 営業推進担当

水原 亮也

私たちの事務所(水戸大町ビル)の1階南側通路に、夏の強い日差しを遮るグリーンカーテンを設置し、地球にやさしい省エネ活動の取り組みを展開しました。

このカーテンは朝・昼・晩の時間によって花が楽しめるように、ノアサガオ・アサリナ・ヨルガオ等を植栽し、社員の癒し効果を高めるものとなりました。5月に営業部門等6チームで合同で植栽し、朝夕の水やりは当番制で、各自責任を持って実施してきたことにより、見事なカーテンができました。

この取り組みにより、社員の団結力と一人ひとりの環境に対する意識をさらに高めることができましたものと思っています。

社員の声 つなぐ力



グリーンカーテン設置による快適な環境づくり

NTT東日本-南関東 千葉事業部
千葉西支店 オフィス営業部門 東葛営業担当
柏泉町・営業サポートグループ 主査

宇賀神 文雄/塩野 進

柏泉町ビルの1階廊下は、南側に面しており、全面ガラス貼りで、陽射しを遮るものがないため、気温の上昇が著しく、真夏には40度を超えることもしばしばの場所です。外から戻った社員が、そこを通るだけで、気分が悪くなるほど劣悪な環境であり、さらに電話機の故障や料金の相談等で来られるお客さまの対応スペースにもなっているため、特に苦情で来られたお客さま等は、暑さで苛立ちもヒートアップしていました。

そこで社員が外から戻って玄関に立った時、ほっとするような心やすらぐ空間、廊下を通るたびに、緑のカーテンから差しこむ、やさしい木漏れ日に癒されるような快適な空間づくりをめざすことにしました。

その結果、思いがけない職場の反響や、外部団体主催のコンテストでの受賞等、予想以上の成果をあげられ満足のいく結果となりました。

今後、さらなる環境推進に努めていきたいと思っています。

再生可能エネルギーへの取り組み

NTT東日本は、電力を消費している事業者として、事業活動による電力使用量の低減を図っていくことも重要な社会的責任の1つであると認識しています。この責任を果たし、低炭素社会の実現に貢献するために、太陽光発電をはじめとする再生可能エネルギーの利用促進に取り組んでいます。

つながり 太陽光発電付きWi-Fi自動販売機の設置

NTT東日本では、環境にやさしい太陽光発電付きWi-Fi自動販売機の設置に向けた実証実験に取り組んでいます。自動販売機内にWi-Fi機器を導入して、自動販売機を公衆無線LANアクセスポイント化するとともに、電源の一部に再生可能エネルギーである太陽光発電を導入するもので、太陽光発電パネルによる発電量の計測や、時間帯や気象状況によって最も効率的な電源を自動的に選択する回路の動作状況等の検証を行っています。

日照が良い場合は太陽光発電によりWi-Fiルータ等の通信機器へ電源を供給し、日照不足かつ停電時には災害時用搭載バッテリーから電力を供給することで、通信環境を確保します。太陽光発電と搭載バッテリーを併用し、全自動で最適な電源を選択することで、万が一災害等で商用電源が利用できない場合でも、約3日間にわたって通信可能な状態を維持します。

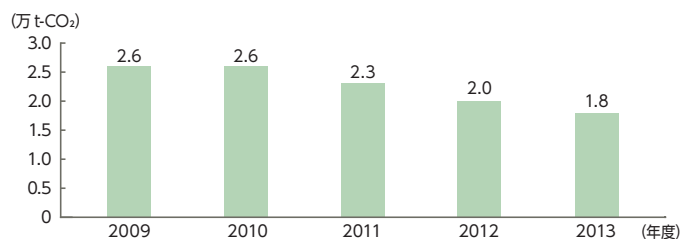
平常時には、Wi-Fi接続可能な端末があれば、1端末につき1日2回最大15分ずつ、キャリアフリーでインターネットへ接続できるようにします。災害時には無料でインターネットへのWi-Fi接続を開放し、1回の接続で30分間利用可能になり、再接続すれば複数回利用も可能です。

業務用車両における取り組み

業務用車両から排出されるCO₂の削減に向けて、低公害車導入率100%化（工事中特殊車両を除く）を推進するとともに、車両配備基準の制定やカーシェアリングの推進等による車両保有台数の見直しについても引き続き進めています。

また、エコドライブの推進・実践のため、講習会の開催やエコドライブコンテストに参加する等、全社的に取り組みを進めています。

業務用車両におけるCO₂排出量の推移



エコドライブ活動の推進

NTT東日本 岩手支店では、2005年度に環境マネジメントシステムの環境目標の1つにエコドライブによる車両燃費向上を設定し、岩手支店グループ全体としてエコドライブを持続的に取り組んできました。

2012年度からは、安全運転対策ツールとして車両に設置したNCSドライブドクターから燃費を算定し可視化することにより、社員一人ひとりがエコドライブを推進した結果、2005年に11.5km/ℓだった燃費が、2013



自動販売機上部に設置された太陽光発電パネル



自動販売機内部に設置された災害時用搭載バッテリーと自動電源選択回路

年には14.0km/ℓ（約22%向上）まで改善されました。

このような取り組みが評価され、2013年11月21日に「エコドライブ活動コンクール」（主催：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）において優秀賞を受賞しました。



NCSドライブドクターを活用した燃費改善の推進



「エコドライブ活動コンクール」優秀賞受賞

循環型社会の形成に向けて

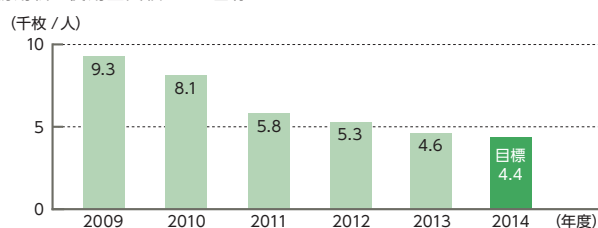
責任ある企業市民として環境経営を推進していくにあたり、NTT東日本グループは廃棄物対策を重要課題の1つととらえています。循環型社会の形成をめざして、限られた資源を有効に利用し、廃棄物排出による環境影響を低減するために、さまざまな取り組みを推進しています。

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*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」をめざして、取り組みを強化してきました。

継続的に削減してきたものの、最終目標の4,400枚/人に対し、NTT東日本グループ全体で4,600枚/人となり、わずかに届かなかったため、2014年度は引き続き4,400枚/人を目標とし、今までの施策を継続・徹底しつつ、さらに組織ごとに、事務用紙の使用状況とそれぞれの業務プロセスを比較し、問題点の明確化を行うことで、業務の見直しを通じて事務用紙使用量削減を促進していきます。

事務用紙の使用量実績および目標



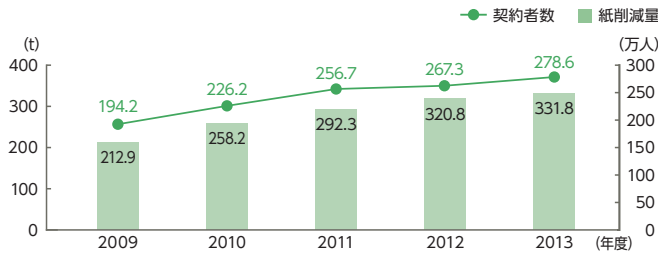
請求書の紙使用量削減に向けた取り組み

個人のお客さまのお手元に毎月届けられる請求書類や、それを入れる封筒等に使用する紙の使用量は、年間で約2,392tにのぼります。これまでも請求書の裏面に内訳書を配置する等して、紙そのものの使用量の削減に努めてきましたが、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「@Billing」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。

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。

「@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

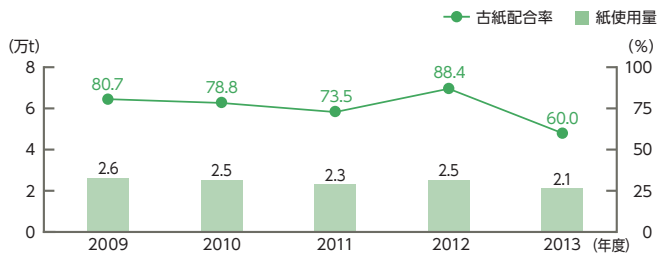


「@ビリング」
<http://web116.jp/atto/>

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



「電話帳クローズドループリサイクル」
<http://tpnet.NTT-tp.co.jp/tpeco/index.html>

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（光回線終端装置、ADSLモデム、ルータ等）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います。

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。

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東日本グループでは、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。2013年度には11万個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。



店頭のリサイクルBOX

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東日本グループでは、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、発泡スチロールから、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。

つなぐ 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措置等、法令に従い、適正に対策するとともに、残置部分については、定期的な空気環境測定等、適正に管理を行っています。

つなぐ 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廃棄物処理基本計画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。

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年度から、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、引き続きコンビニエンスストアでの受け取りを可能としております。

つなぐ 通信設備等のリサイクル

公衆電話ボックス、公衆電話や電柱等、使命を終えた通信設備を再び資源として有効利用するために、NTT東日本グループでは、リサイクル処理施設でこれらの通信設備の処理を行っています。

電柱は、重機で破砕した後にコンクリートがらと鉄筋に選別します。電話機類は手作業による解体後に、基板・廃プラスチック類・鉄くず・非鉄金属くず等に選別されます。公衆電話ボックスも、基本的に手作業で解体・選別されます。これは、不純物が混ざると資源の有効利用が難しくなってしまうため、リサイクル率向上のためには素材ごとにより分けていく必要があります。選別された部品や素材は、基板は貴金属抽出、廃プラスチックは固形燃料等、コンクリートがらは路盤材原料等、さまざまな用途にリサイクルされます。リサイクル率は99.9%以上と、ほぼすべてが大切な資源として活用されています。



重機により破砕される電柱



手作業による分別



素材として再利用するために選別された部品類

つなぐ 2013 年度循環型社会形成推進功労者環境大臣表彰の受賞

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 群馬支店グループではこの堆肥化事業を2003年9月より受託しています。そのような取り組みが、2013年10月、「循環型社会形成推進功労者環境大臣表彰」において、NTT東日本グループとして初めて3R優良企業として表彰されました。同表彰制度は、循環型社会の形成について顕著な功績があった個人、企業、団体を表彰するもので、評価された取り組みは、以下のとおりです。

(1) 学校給食残渣の堆肥化

NTT東日本群馬支店グループは、群馬県高崎市において、市内の小中学校等から学校給食残渣（食べ残し）を回収して、自社施設で堆肥化する事業を2003年9月より業務受託しており、生ごみの減量化と資源の循環利用を推進するとともに、子どもたちの環境教育に役立てています。できあがった有機堆肥は、各学校等の花壇や菜園、農家等で活用されています。2012年より地域のホームセンターでの販売も開始しました。

2013年度の回収残渣量は約260t、堆肥化量は約26tです。

(2) 高崎市リユースセンター事業

市内で回収された粗大ごみを有効活用するために、2000年から「高崎市リユースセンター」の事業を業務受託しています。再利用可能な良品を修理した上で展示・抽選会を開催し、リユース品として提供する取り組みです。豚汁等の無償提供や、近隣農家の野菜等の販売も行い、地域のイベントとして定着しています。販売される野菜等には、給食残渣からつくられた有機堆肥が使われています。

2013年度は6月と11月に開催し、合計1,460名が来場し、813名が抽選に参加しました。

NTT東日本 群馬支店グループでは、本受賞を励みに、引き続きこれらの事業を通じて循環型社会の構築に貢献するとともに、地域の方々への環境啓発も積極的に行い、よりよい環境・社会を次代に継承する一翼を担っていきます。

給食残渣の堆肥化による循環利用のしくみ



給食残渣処理施設



給食残渣から作られた有機堆肥



高崎リユースセンターに並べられたリユース品



環境大臣からの表彰状

地域の環境保全活動について

NTT東日本グループにおいては、美しい地球を未来に「つなぐ」ため、地域の自然環境保護(生物多様性保全)活動を推進しています。

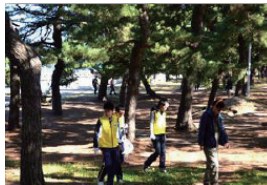
秋田

白神山地の植樹活動



青森

公園クリーン作戦



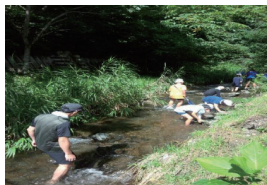
山形

身近な水生生物/生育環境保全活動



岩手

水生生物調査支援



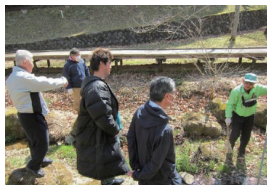
新潟

トキ生息場の保全



宮城

仙台旭ヶ丘ホタルとメダカの会への参加



長野

生物多様性保全活動への参加



山梨

アニマルパスウェイの設置



栃木

「奥日光の湿原」生物多様性保全活動の取り組み



神奈川

地域と連携した屋上緑化活動



埼玉

県内クリーン作戦



東京

東京グループクリーン作戦での水生生物調査



千葉

千葉県自然保護課 生物多様性センターとの連携



北海道

石狩浜生物多様性保全活動



福島

街中クリーン作戦



群馬

学校給食残渣の堆肥化



茨城

クリーン作戦&花いっぱい運動



緑化活動

自社ビルを活用した緑化活動や、地域で行われている緑化活動への参画等、景観や生物多様性の保全につながる取り組みを行っています。

○茨城:花いっぱい運動

偕楽園や千波公園等で、地域のロータリークラブや高校生の皆さまと一緒に、花壇へ季節の花の植花を毎年春と秋に継続して実施。

○秋田:白神山地の植樹活動

NPO法人が主催するボランティア活動「ブナの植樹」に参加し、白神山地の環境保全に協力。



地域の皆さまと季節の花の植花(茨城) 白神山地でのブナの植樹(秋田)

外部ステークホルダーの声



花植えは皆を
笑顔にします

水戸女子高等学校 インターアクトクラブ
屋代 あすか 様 / 石野 恵麻 様

もともとボランティアに興味があり、先輩方が楽しそうに活動しているのを見て、輪の中に入りたと思って参加しました。2013年に初めて参加したときは、すでに穴が掘ってあったため、私たちの作業は花を植えるだけでした。2014年は、穴掘りの段階から植えるところまで関わることができて、貴重な体験となりました。

花植えは体力が必要なこともあり大変ですが、街並みがきれいになるので、やりがいがあって気持ちがいいと感じます。また、花植えには勝ち負けという考えがありません。全部の花を植え終わったときには達成感を分かち合うことができ、皆が笑顔になれます。卒業までがんばって参加して、楽しく花を植えたいと思います。

生態系／生物保護活動等

外来種の多くは、従来日本に生育する在来種よりも強い生命力や繁殖力を持ち、生存競争により在来種の生息数減少等、生態系のバランスが崩れてしまうことがあるため、各地で除去活動が行われています。

○長野:生物多様性保全活動への参加

環境省において特定外来生物に指定されている「アレチウリ」の駆除活動に参加。

○北海道:石狩浜生物多様性保全活動

石狩浜の外来植物の除去およびゴミ拾いを行い「ハマナスの丘」の景観を守る活動を実施。

○栃木:「奥日光の湿原」生物多様性保全活動の取り組み

日光国立公園の湿原を守るため、オオハンゴンソウ等の特定外来植物を除去する活動に参加。



特定外来生物「アレチウリ」の駆除活動(長野)

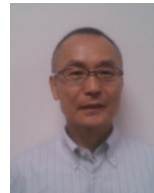


石狩浜での外来植物の除去とゴミ拾い(北海道)



日光国立公園での特定外来植物の除去活動(栃木)

社員の声 つなぐ力



恵まれた自然環境の中での生物多様性活動

NTT東日本-北海道
総務部 給与担当 主査

山口 悦嗣

石狩浜は、札幌中心部から車で40分程度の大都市近郊にも関わらず、生物多様性に富んだ海辺の自然環境が大規模に残された全国的にも貴重な自然海浜です。私たちは、この恵まれた環境の中で石狩灯台付近の景観保全活動として、春・秋の年2回ニセアカシア、カモガヤ（外来植物）、アキグミ、ススキ（内陸性植物）の除去、ゴミ拾いを実施し、原生しているハマナスを保全する活動を行っています。作業自体は、根の深い樹木の掘り起こし等が中心となるため、非常にハードなボランティア活動になりますが、終了後地域の皆さんから直接感謝の言葉を伝えられると疲れも吹っ飛び、何ともいえない充実感があります。

生物調査

以前は身近に生息していたメダカやトノサマガエルも絶滅危惧種に分類されはじめています。近隣の川や海で、どのような水生生物がいるのかを調査する活動や子どもたちへの環境教育支援を行っています。

○山形：身近な水生生物／生育環境保全活動

県民の森、湿性植物園をフィールドに、一定期間(2年間予定)にわたり身近な水生生物の生育環境を調査しつつ、その里山環境の保全と水生生物の成育環境保全活動を実施。

○岩手：水生生物調査支援

小学校等の水生生物調査に協力して、マイクロスコープを活用した環境学習支援を実施。

○東京：東京グループグリーン作戦での水生生物調査

お台場海浜公園で実施されたグリーン活動への参加を通じて、参加者と一緒にタブレット端末を使いながら砂浜に生息する生物の調査を実施。

生態系保護

希少動物や生息数が減少している生物の保護活動を通じて、地域の生態系を保全する活動も広がりを見せています。

○新潟：トキ生息場の保全

「トキをプロデュース・野生復帰推進事業」に参加し、トキの野生復帰のために、餌場となるビオトープ整備を実施。

○山梨：アニマルパスウェイの設置

NPO法人キープ協会、清水建設、大成建設を中心に、ヤマネをはじめとする樹上動物の保護を目的として、道路等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」の設置等を実施。

○宮城：仙台旭ヶ丘ホテルとメダカの会への参加

月1回の「ほたるの里サポーター育成講座」に参加し、「ほたるの里」の



里山環境と水生生物の育成環境保全活動(山形)



小学校等の水生生物調査への協力(岩手)



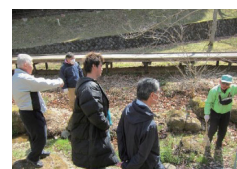
タブレット端末を使った水生生物の調査(東京)



トキの野生復帰推進事業に参加(新潟)



森をつなぐ橋「アニマルパスウェイ」の整備(山梨)



ホテルの生息環境の整備(宮城)

環境整備や学習会への参加、各種イベントへの支援活動を実施。

環境美化活動

全国各地で清掃活動や、グリーンカーテン／グリーンポテト等による緑化活動も増えてきています。これらの活動によって、社員間のコミュニケーションが活発になる効果も現れています。

○清掃活動（一例）

- ・青森：公園クリーン作戦
- ・埼玉：県内クリーン作戦
- ・福島：街中クリーン作戦
- ・神奈川：公園クリーン作戦 等

○グリーンカーテン（一例）

- ・岩手：上田LMCビル
- ・山形：薬師町ビル2号館
- ・東京：新宿ビル
- ・神奈川：中里ビル
- ・千葉：柏泉町ビル
- ・茨城：水戸大町ビル
- ・群馬：本館ビル
- ・山梨：青沼ビル 等

○グリーンポテト（一例）

- ・本社ビル：低層棟屋上 等

社員の声 つなぐ力



トキとの共生、共存を めざすビオトープ整備

NTT東日本
埼玉事業部 新潟支店 設備部
設備グループマネージメント担当 主査

木津 弘

佐渡・清水平。トキは人里離れた静寂な地を好むと聞いていましたが、想像を超えた緑の深い絶好のロケーションで、トキとの出会いの予感を感じながらの作業となりました。

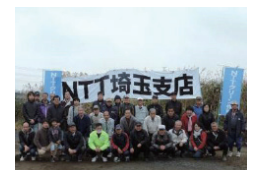
大粒の雨が降る悪天候の中、ぬかるんだ田んぼに足を取られ、長靴から足が抜け転倒しそうになりながらも無事整備を終える事ができました。

この棚田には、みんなの汗と熱い思いが詰まっています。

トキとの共生、共存を進めるために、自然環境への理解を深め、近い将来トキの野生復帰を最初に実現する場所となって欲しいと思います。



公園クリーン作戦(青森)



県内の公園や河川敷等での清掃活動の実施(埼玉)



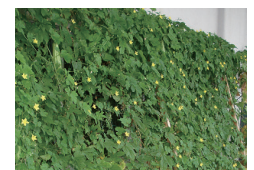
福島駅前等で実施した清掃活動(福島)



山下公園清掃 日本列島グリーン作戦(神奈川)



東京支店 新宿ビル



神奈川支店 中里ビル



千葉支店 柏泉町ビル



茨城支店 水戸大町ビル

その他

これまでに紹介した活動以外にも「環境活動を通じた地域との連携強化」をさまざまな形で実施しています。社員一人ひとりの積極的な参加が、地域を支え、大きな活動となっていきます。

○群馬：学校給食残渣の堆肥化

学校給食の食べ残し(残渣)を、バイオ型生ごみ処理機によって有機堆肥化し、学校等の花壇・菜園用や給食用の野菜生産農家等で活用する取り組みを実施。

○千葉：生物多様性保全

(千葉県自然保護課生物多様性センターとの連携)

千葉県の企業で形成されている生物多様性企業ネットワークに登録、勉強会等に参加。

また千葉富士見ビルに生物多様性サテライトを設置。

○神奈川：地域と連携した屋上緑化活動

NTT川崎ビル屋上での緑化活動を近隣の保育園と連携して取り組み、その模様をSNSで社外へ情報発信する等、地域とのさらなるつながりを強化。

NTT東日本グループ会社における環境活動の取り組み

つなぐ NTT-MEの外来魚防除活動への参加

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年の開始から100回以上活動、参加者累計約30,000名、外来魚捕獲累計約30万匹)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、2013年は、本団体の第99回(5月)外来魚防除活動に累計110名の社員(家族含む)が参加し、アメリカザリガニやブルーギルの防除を行い、環境活動に対する社員意識の向上、地域社会への環境貢献に積極的に寄与しました。

つなぐ NTTタウンページの地球環境活動

NTTタウンページでは、全国において環境保全活動に積極的に参加しています。

札幌市「札幌水源の森づくり植樹」、宮城県白石市「国宝・大崎八幡宮の文化財の社育林事業」等の森林ボランティア活動や、自治体・NPO法人等と連携した石川県「クリーンビーチいしかわ」、新潟市鳥屋野瀬、名古屋市堀川護岸の清掃活動、そして毎月の各事業所周辺の清掃活動に年間延べ約3,700人の従業員等が取り組んでいます。



学校給食残渣の有機堆肥化(群馬)



生物多様性サテライトの設置(千葉)



近隣の保育園と屋上緑化活動を実施(神奈川)



外来魚防除活動の様子



外来魚防除活動に参加された皆さん



鳥屋野瀬の清掃活動(左右)



堀川護岸の清掃活動(左右)



つなぐ 大宮アルディージャのエコ活動

NTTスポーツコミュニティが運営する大宮アルディージャでは、2008年に「エコクラブ」を発足し、「明日のために、今日できること。」をテーマに、積極的にエコ活動に取り組んでいます。

エコ活動の一環として、2009年から大宮ロータリークラブ様が主催する「エコボールプロジェクト」に参加し、2014年3月で第6回を迎えました。アカデミー等の練習で使用した汚れたサッカーボールを磨いて、ブラジルの子どもたちに送るイベントで、ボールを少しでも綺麗にしてブラジルの子どもたちに届けようと、当日参加した40名の子どもたちとともに一生懸命ボールを磨きました。

また、2013年から実施している東北復興支援植樹活動に、2014年もクラブスタッフおよびグループ会社であるNTTGPエコ社とともに参加し、地域の方々とともに植樹活動を行いました。植樹活動終了後はサッカー教室を開催し、地元の子どもたち約20名に参加いただきました。

大宮アルディージャは、クラブ理念「スポーツを通じて夢と感動をわかち合える、より良い地域社会の実現に貢献します。」に基づき、ファン、サポーター、地域の皆さまとともに環境にやさしい活動を自ら実践し、また皆さまに働きかけることで、資源確保・地域環境保全に努め、暮らしやすい持続可能な地域社会をめざします。



ボールを磨いてブラジルに送るプロジェクトに参加

プロサッカー選手の声



クラブ一丸となって、「環境目標イレブン」達成をめざします。

大宮アルディージャ DF
高瀬 優孝 様

皆さん、はじめまして。大宮アルディージャ高瀬優孝です。

ファン・サポーター・地域の皆さまとの「ホームタウンクリーン大作戦」への参加、エコドライブの実践等、自分ができるところを通じて、クラブが掲げる『環境目標イレブン(11)』達成に向けて、われわれもプロサッカー選手である前に社会人として積極的に取り組んでいきたいと思っています。

プロサッカー選手の声



「未来を、ともに。」歩むクラブで、環境問題に取り組んでいきます。

大宮アルディージャ MF
泉澤 仁 様

皆さん、はじめまして。大宮アルディージャ泉澤仁です。

クラブハウスでの節電・節水の取り組みやゴミの分別処理等、クラブが掲げる『環境目標イレブン(11)』達成に向けて、地球や自然を守り、「未来を、ともに。」歩むクラブの一員として、環境活動に取り組んでいきたいと思っています。

CSR現場レポート4



一人ひとりの力をつなぐために

新たなイノベーションを起こすために。

NTT東日本グループは、多様な人材の活用と生産性の向上に取り組んでいます。



2倍

2011年度末と比べた2016年度末の女性マネージャーの
人数目標 ~ダイバーシティ推進はNTT東日本グループの経営戦略~

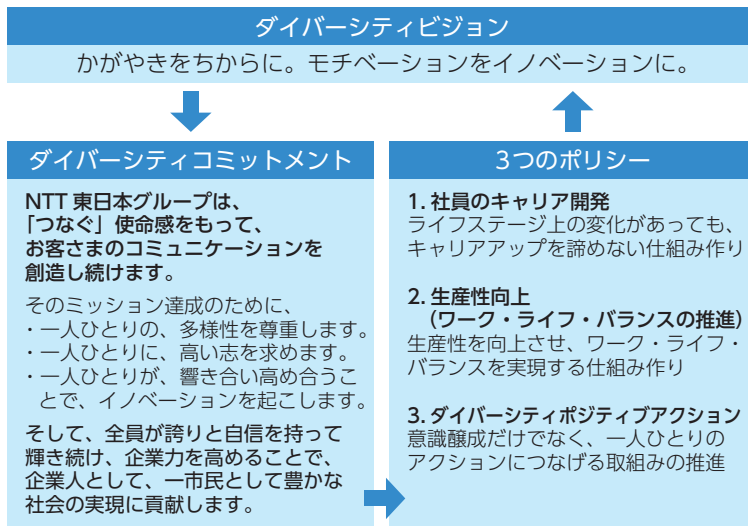
多様な人材の活用とワーク・ライフ・バランスの推進に向けた取り組み

○誇りと自信を持って輝き続けるために

NTT東日本グループでは、「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。」をダイバーシティビジョンとして掲げています。さらに、社員全員が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くダイバーシティコミットメントを策定しています。

これらに則り、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、生産性を向上させてワーク・ライフ・バランスを実現するしくみづくり、意識醸成だけでなく、一人ひとりのアクションにつなげる取り組みを推進する等、3つのポリシーを掲げ、ダイバーシティのさらなる推進に取り組んでいます。

ダイバーシティビジョン



女性活躍が試金石

女性の活躍をダイバーシティ推進における試金石と位置づけ、女性キャリア開発研修等、さまざまなキャリア開発支援プログラムを実施しています。たとえば、本人のキャリアアップスキルやマインド醸成のみならず、女性社員を部下に持つ上長に対する意識変革のサポートも行っています。また、女性マネージャーの経験や考えを聞き、気軽に相談できるサポートプログラム「きらきらサポーターズカフェ*」を開催し、継続的な横の関係を構築できる環境づくりに取り組みました。

こうした取り組みの指標の1つとして、2011年度末時点で約140名の女性マネージャーを、2016年度末までに約300名に倍増することをめざす計画を立てました。2013年度末時点で約200名と順調に推移しています。

ワーク・ライフ・バランスの実現にむけて

ワーク・ライフ・バランスの実現は、グループ内に多様性を育む原動力であり、生産性を高める重要な取り組みです。

事業所内保育所「DAI★KIDS 初台」は、休暇・休職中社員の早期職場復帰を後押しすることを目的に運用しており、2013年3月現在児童数15名が登園。保育所向けに利用できるさまざまなICTサービスを活用する等、保育所ICT化のモデルケースとしても展開しています。また「育児休職復帰者研修」を開催する等して、スムーズな職場への復帰と両立への支援を行っています。さらに、2013年6月から、妊娠・出産・育児を支援するツールとして「妊娠・出産の心得帖」を社内ホームページに掲載しています。社員の生の声から作成したQ&A等を記載し、本人および上長へのサポートを行っています。

2014年7月からは新たに仕事と介護の両立をサポートする施策として、社員向け介護ポータルサイトの提供を開始し、介護の基礎知識や介護サービス・施設検索といったコンテンツに加えて、専門家による相談サービス等を提供しています。

働き方についての改革も実施しています。2013年度から「働き方改革トライアル」として、Web会議や会議のペーパーレス化等による会議のさらなる効率化とモバイルワーク・在宅勤務を推進してきました。そして、2014年7月からは、モバイルワークや在宅勤務のさらなる推進による勤務時間の効率的な活用と柔軟な働き方の推進、時間外労働の夜型から朝型への

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出向き、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。

シフトによるメリハリのある働き方の推進、仕事への意欲と活力を高める積極的な休暇取得の促進を柱とした「働き方改革 (Value Working)」をNTT東日本グループで本格展開しています。

● 新たなイノベーションを起こすために

NTT東日本グループでは、社員のキャリア開発や、生産性の向上によるワーク・ライフ・バランスの実現に向けた意識醸成を行い、一人ひとりが具体的な行動を起こす環境づくりに取り組んできました。

今後も、多様な人材を受け入れ、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・マネジメントに取り組み、NTT東日本グループの企業価値を向上するとともに豊かな社会の実現に向け、身近な総合ICT企業として成長し続けます。

VOICE

社員の声



子どもと両親に良い環境が整い 安心して仕事に取り組みます

NTT東日本-南関東
東京事業部 東京南支店 設備部門
エリアコーディネータ担当 主査
新濱 睦欣

妻（同社勤務）の復職のためにDAI★KIDS初台へ入所し、朝は家族揃って初台ビルへ出勤、お迎えは夫婦でお互いの仕事の状況を見て分担を行ったり、一緒に帰宅したりと、勤務地に保育所があることを最大限に活用し、生産性高く仕事を行える環境が整いました。

DAI★KIDS初台は通常の認証保育所よりも規模こそ小さいですが、先生が子どもたち一人ひとりに細やかな対応をしてくださっています。子どもの成長に関してより良い影響を与えていると実感でき、安心して預けています。こうした整った環境のもと、不安なく仕事に取り組むことができます。

社員の声

女性キャリア開発研修を受講して



NTT東日本-南関東
東京事業部 企画部 経営企画部門
広報担当 主査
徳畑 香菜

本研修では、さまざまなキャリアを積まれてきた方々とグループディスカッションやワークを通じ、多くの刺激をいただきました。それぞれ異なる価値観を持つ皆さんと話すことで、自分が働くうえで大事にしたいことや、自分自身のこれからについて、ぼんやりと思っていたことが明確になっていくのを感じました。また、きらきらサポーターズとのパネルディスカッションでは女性マネージャーの話聞き、仕事と家庭の両立のための多くのヒントをいただきました。特に、これから自分が迎える親の介護や子どもの思春期等について、深く考えさせられました。一緒に受講したメンバーとは研修後も定期的に集まっており、今後も継続して刺激し合える関係を維持していきたいと思っています。



一人ひとりが チームでつなぐ使命

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もと、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。

◆ 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。

2013年度は、工事や故障修理における事故への対策として、小集団（6～8名単位）での安全に関する議論や、作業者に対する安全パトロールの継続的な実施を通じて、社員一人ひとり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。

また、社員の健康管理については、研修等の機会において、外部講師によるメンタルヘルスへの対処法等に関する講話を実施する等、各種対策に取り組みました。

2014年度以降も、工事や故障修理における事故のゼロ化に向けた安全作業のさらなる定着化に取り組むとともに、社員の生活習慣病予防対策等身体面に対するケアの推進および各種メンタルヘルス対策に取り組んでいきます。



NTT東日本
ネットワーク事業推進本部
エンジニアリング部
エンジニアリング部門 部門長
松浦 寛

■ パフォーマンス・ハイライト

- NTT東日本社員等を対象としたeラーニング研修「健康管理の基礎知識（生活習慣病にならないために）」を実施（2013年10月～12月）

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

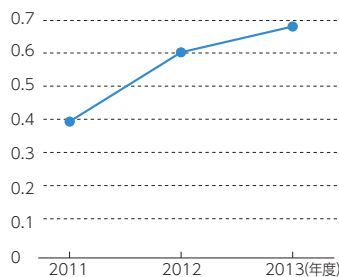
2013年度は、高所等危険が伴う作業環境に応じた安全作業を推進するため、定期的な昇柱訓練の実施をはじめとして、過去の事故やヒヤリハット事例を題材とした小集団による議論の実施、さらには社員相互による安全パトロール強化に取り組み、「自分の身は自分で守る。仲間の身も仲間全員で守る。」のマインドを社員一人ひとりへ展開していくことにより事故の未然防止に努めてきました。

今後も事故の撲滅に向けて、これまでの取り組みを地道に続けていくとともに、作業環境の変化に応じた安全対策を取り入れながら、日々の業務における安全行動の定着化を図っていきます。

労働災害発生件数、労働災害度数率

	死傷者数 (発生件数)	死亡者数 (再掲)	休業日数
2011年度	27	1	261
2012年度	39	0	370
2013年度	41	0	215

度数率



強度率

	強度率
2011年度	0.1136
2012年度	0.0047
2013年度	0.0030

【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、都道県域会社、NTT-ME および NTT 東日本ソリューションズ



小集団活動風景(左右)



安全パトロール



昇柱訓練

社員の声 つなぐ力



安全小集団活動による基本動作の完全定着に向けた取り組みについて

NTT 東日本-東北
福島支店 設備部門
エリアコーディネータ担当
高野 信男/遊佐 哲夫

これまで「安全は全てに優先する」を合言葉に、安全パトロールを通じて安全基本動作の徹底に継続的に取り組んできました。基本動作の実践に向けては全部門において小集団活動(6名~8名/1チーム)で徹底的に議論を重ねてきました。また、安全パトロール時に「従事者との安全対話」を繰り返し実施することで、着実に安全意識が定着してきていると実感しております。

さらに電気通信設備工事をお願いしている協力会社にも安全小集団活動を紹介・推奨し、工事に従事される方の基本動作の理解促進を図ることとし、エリア全体の安全意識の向上と職場風土の醸成にも寄与してきました。加えて、従事者一人ひとりの基本動作実践状況の確認と、さらなる安全意識の向上に向けて各協力会社との合同パトロール(夏季・冬季)を展開しました。

引き続き「不安全行動を許さない風土創り」にエリア一丸となって取り組んでいきます。

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。

とりわけ、生活習慣病の基礎知識や生活習慣の改善方法を習得するとともに、特定健診・特定保健指導*の受診により、自分自身の生活習慣を見直し、健康への意識醸成を図ることを目的とした取り組みを展開しています。

2013年度は、社内TVニュースを活用した、日々の体調管理や健康促進に関する具体的な対策の他、40歳代以降から「循環器病」「糖尿病」等の生活習慣が要因となる疾病の罹患率が高い傾向にあることをふまえ、eラーニング研修を活用した「健康管理の基礎知識（生活習慣病にならないために）」を全社員対象に実施する等、継続的な健康教育の推進を図りました。

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を推進していきます。

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。2013年度は、社内誌に「自分自身のストレスサインに早く気づき、セルフケアで心を元気に」を掲載し、自身のストレスへの対処法や、さまざまな悩みを相談できる窓口等、支援体制についてあらためて紹介し認知向上を図りました。

さらに、健康管理センタスタッフとの連携のもと、新任管理者研修において、メンタルヘルス不調の予防や対処法等、メンタルヘルスに関する講話を実施するとともに、全社員を対象としたメンタルヘルス問診の結果に基づいた職場指導を実施する等、職場のメンタルヘルス対策の充実に取り組みました。

また、NTT東日本グループでは、社外機関を活用した「NTT東日本グループなんでも相談ダイヤル」を開設し、NTT東日本グループで働く就労者はもとよりご家族の皆さまの健康に関する相談やプライベートの悩みに対しても支援を行っています。

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。

つなぐ 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（関東病院、伊豆病院、東北病院、札幌病院）、および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。

2013年度も引き続き、グループ会社と連携を図り、メンタルヘルス対策や各種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。

用語解説

特定健診・特定保健指導：2008年4月より始まった40歳～74歳までの公的医療保険加入者全員を対象とした保健制度。一般には「メタボ健診」といわれられており、それぞれのレベルに応じて保健指導（積極的支援/動機づけ支援）を受けることができる。

人材育成の推進に向けた取り組み

■ 基本姿勢

NTT東日本グループでは「人と通信で地域をつなぐ会社」として進化し続けていくために、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遂行能力を有する人材の育成に努めています。

◆ 今期の成果と来期に向けた取り組み

「人と通信で、地域をつなぐ会社」として進化し続けるためには、社員一人ひとりが、お客さまに高い付加価値を提供し、社会に貢献できる人材に成長することが必要との観点から、NTT東日本グループでは、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「事業を支える高い実務遂行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つの柱として人材の育成に取り組んでいます。

これら育成施策を支える基盤である「NTT中央研修センタ」については、充実した研修環境を最大限活用し、スキル・ノウハウ等の継承・伝承や、社員の一体感・多角的な視野を醸成することをめざし、2013年度の年間延べ利用者数は約26.4万人にのびりました。

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。



NTT東日本
総務人事部
人材開発部門長
河川 英樹

■ パフォーマンス・ハイライト

- 実務遂行能力の向上に向け、延べ141コースの人材育成プログラムを実施。
- 134の社内資格認定試験、239の公的資格の取得や、通信教育等、自己学習メニュー 236コースをラインアップし、社員の自律的な能力開発の支援を実施。
- リニューアルされた「NTT中央研修センタ」の利活用促進を実施。

人材育成プログラムの展開

事業を支える高い実務遂行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、お客さまに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。

2013年度は、研修の効果を踏まえてラインアップを改善、絞込みをするとともに、事業要請を踏まえて延べ141コースの研修と134資格の社内資格認定試験を実施し、研修受講者は約6,600人、社内資格受験者は約12,400人となり、社外資格取得支援にも積極的に取り組み、239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「NTT中央研修センター」を引き続き最大限活用するとともに、研修センターで実施される研修において、タブレット端末によるテキストの電子化および講師による理解度把握の迅速化を実現することで、研修品質の向上を図り、社員の能力開発を推進していきます。

今後も『つなぐDNA』を礎として、事業活動を支える高い実務遂行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

社員の实務遂行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、社員一人ひとりの階層に応じた役割認識の付与と、マネジメント能力を修得するために、全35コースの研修を実施しました。

2013年度は、多様な個々の価値観や能力を事業への貢献につなげるためには、社員が働き甲斐を感じながら、より充実した職業人生を過ごすことが重要と考え、生涯設計とキャリア開発、ワーク・ライフ・バランスを一体として考える研修を開催し、約6,600人の社員が受講しました。

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考え、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。

2013年度には、91コースのeラーニング教材、236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、社員の成長を支援するために提供する人材育成ポータルサイトについては、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」等に対して、利用の浸透を図りました。

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。



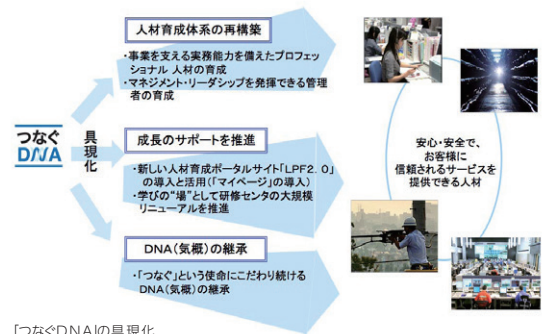
NTT中央研修センター



人材育成理念「つなぐDNA」のロゴ



「つなぐDNA」のポスター



「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。

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」の設立、各組織単位でのダイバーシティ推進窓口の設置等、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。2012年3月に策定した、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に基づき、社員のキャリア開発や生産性向上（ワーク・ライフ・バランスの推進）に関する、さまざまな施策をブラッシュアップし展開しています。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。



NTT東日本
総務人事部
ダイバーシティ推進室長
畑中直子

■ パフォーマンス・ハイライト

- 女性マネージャー数倍増（2011年度末＜約140名＞→2016年度末＜約300名＞）
計画に基づく、女性活躍推進の強化（キャリア開発研修の開催、きらきらサポーターズカフェ*の開催等）
- 「2014 J-Winダイバーシティ・アワード ベーシックアチーブメント準大賞」受賞

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出向き、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行うサポートプログラム。

多様な人材の活用

ダイバーシティ推進のための意識醸成に向けた展開

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とその受容が必要です。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。

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います。ホームページ上ではトップメッセージの掲載や施策実施結果の開示、さらに、ダイバーシティに富んだ社員のロールモデル*や、社員一人ひとりが活躍している職場事例を紹介することで、意識醸成を図っています。今後も、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ような風土づくりに努めていきます。

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

女性の活躍推進を、ダイバーシティ推進における試金石と位置づけ、さまざまなキャリア開発支援プログラムを強化して実施しています。具体的には、2011年度から開始した「キャリア開発研修」を2013年度も開催し、あわせて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スキルや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。2013年度は、女性マネージャーの経験や考えを聞き、気軽に相談できるサポートプログラム「きらきらサポーターズカフェ」を9回開催し、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つくるとともに、お互いの悩みを打ち明け相互に支えあう継続的な横の関係を構築できる環境づくりに取り組みました。「きらきらサポーターズカフェ」に参加した社員からは、「ワーク・ライフ・バランスや今後のキャリア形成を考える有意義な機会となった。」「女性としてモデルとなる働き方を知り、今後のイメージが持たえた。」との意見が出る等、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。

加えて、2014年4月には、新卒採用のイベントとして「きらきら★Women's Cafe」を開催し、“がんばる女性を応援する”NTT東日本の社風を伝え、女性社員との対話を通じ、女子学生のキャリアプランイメージ醸成をサポートする取り組みを行いました。参加した学生からは「今まで考えることができなかった女性社員としてのキャリアを具体的にイメージできるようになった」との意見が出る等、女子学生がキャリアをイメージする上での一助となったと考えています。

これら取り組みの結果の1つとして、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計画に対して、2013年度末時点で約200名となりました。今後も引き続き、意識啓発およびキャリア開発支援に関する施策を充実させていきます。

用語解説

ロールモデル：役割を担うモデル。模範。手本

つなぐ 「2014 J-Winダイバーシティ・アワード ベーシックア
チーブメント準大賞」の受賞について

2014年3月7日、NTT東日本は、特定非営利活動法人ジャパン・ウィメンズ・イノベティブ・ネットワーク（略称：NPO法人 J-Win）が主催する「2014 J-Winダイバーシティ・アワード（企業賞）」において、「ベーシックアチーブメント準大賞」を受賞しました。「J-Winダイバーシティ・アワード（企業賞）」は、多様な人材を受け容れ、異なることを互いに尊重するとともに、個人の能力を引き出し、それが組織の価値となるよう活かすダイバーシティ&インクルージョンの取り組みを積極的に推進している企業を表彰するもので、2014年で7回目の発表となります。

NTT東日本グループは、これからも社員一人ひとりがいきいきと自らの力を発揮することで、お客さまに価値あるサービスを提供し、豊かな社会の実現に貢献するため、ダイバーシティ&インクルージョンの取り組みを積極的に推進していきます。



2014 J-Winダイバーシティ・アワード
授賞式

生産性向上とワーク・ライフ・バランスの推進

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

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、「次世代育成支援認定マーク（愛称：くるみん）」を取得しています。

仕事と育児・介護の両立をサポートする施策の展開

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つくる重要な取り組みであると考えています。育児休職からの復帰については、2009年度から実施している「育児休職復帰者研修」を開催する等して、スムーズな職場への復帰と両立への支援を行っています。参加者からは「周囲と効果的にコミュニケーションを図りながら、仕事と育児を両立したい。復帰のイメージがついた。」との声があがり、休職復帰の不安が払拭され、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。

加えて、2012年7月に開設した事業所内保育所「DAI★KIDS初台」においては、休暇・休職中社員の早期職場復帰を後押しすることを目的に社員向けに運用しており、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、保育所向けに活用できるさまざまなICTサービスを活用する等、保育所ICT化のモデルケースとして社内外から注目を浴びています。

さらに、2013年6月から、妊娠・出産・育児を支援するためのツールとして「妊娠・出産の心得帖」を社内ホームページに掲載しています。「休職前」「休職中」「休職後」のそれぞれのタイミングに、本人向けと上司向けにするべきことと、社員の生の声から作成したQ&Aを記載し、本人および上長へのサポートを行っています。

また、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。

2013年度は、仕事と介護との両立をサポートする施策の展開を始めました。2014年7月から新たに、社員向け介護ポータルサイトの提供を開始し、介護の基礎知識や介護サービス・施設検索といったコンテンツに加えて、介護サービスの紹介やQ&A、専門家による相談サービス等を提供することで、全社員に対して仕事と介護の両立に関するサポートを実施しています。今後も、介護の基礎知識を身につけ、仕事と両立できる環境整備・マインドを醸成する等の支援策を検討していく予定です。



次世代育成支援認定マーク
(愛称:くるみん)

外部ステークホルダーの声



個人の成長に合わせた 保育を心がけています

NTT東日本事業所内保育所
DAI★KIDS初台
保育士

小沼 美紀 / 真々田 香織

子ども達が健やかに、元気に大きくなれる場所、保護者様が毎日安心して預けられる抛り所、という所として保育室は作られました。都会の真ん中にありますが、提携園の朝霞どろんこ保育園にバスで行き、畑仕事を行ったり土手の登り下りを行ったりといった自然体験も取り入れています。地域の方とのコミュニケーションを大事にし、商店街へ毎週行き挨拶を交わし交流を図っています。現在0～3歳児の園児が年齢の異なる友だちと遊び過ごしています。お様が朝は元気に「おはよう」と言って登園し、帰りには笑顔で「バイバイ」と言って帰る姿等をおとして保護者様に安心や信頼をしていただけるような保育を行っています。



事業所内保育所「DAI★KIDS初台」

<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抛り所」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。

働き方改革の推進

NTT東日本グループでは、生産性の高い働き方とワーク・ライフ・バランスの実現に向け、2010年度から「会議の基本心得6箇条」を掲げた「Value Meeting」を展開、さらに、2013年度からは、「働き方改革トライアル」として、Web会議や会議のペーパーレス化等を加えた会議のさらなる効率化とモバイルワーク・在宅勤務を推進し、高い生産性を発揮することのできる柔軟な働き方の実現に向けた取り組みを展開してきたところです。

そして、2014年7月からは、これらの取り組みをさらに前進させるため、①モバイルワークや在宅勤務のさらなる推進による勤務時間の効率的な活用と柔軟な働き方の推進、②時間外労働の夜型から朝型へのシフトによるメリハリのある働き方の推進、③仕事への意欲と活力を高める積極的な休暇取得の促進、を柱とした「働き方改革 (Value Working)」をNTT東日本グループで本格展開し、効率的でメリハリのあるワークスタイルの確立とワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取り組みをより一層推進していきます。

福利厚生

社員が入社してから退職するまでの間、ライフプランやライフスタイルに応じてさまざまな福利厚生メニューが選択できる「カフェテリアプラン (選択型福利厚生制度)」や、社員がライフプランの設計や見直しが行えるよう、節目をとらえた「ライフビジョン研修 (3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年生の年度末までで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
	介護のための短期の休暇	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
看護	看護休暇	家族等の看護、子の予防接種・健康診断等を目的に1年度につき5日取得可 (子が2人以上の場合はさらに5日取得可)

※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 (2011年度)	取得者数等 (2012年度)	取得者数等 (2013年度)
各種制度利用者数	年次休暇取得日数 (1人あたり平均)	19.8日	19.6日	19.0日
	育児休職*	231 (1)	219 (1)	221 (2)
	介護休職*	19 (1)	13 (7)	17 (10)
	育児短時間*	464 (4)	468 (7)	471 (7)
	介護短時間*	13 (0)	24 (11)	15 (6)
	ライフプラン休暇 (育児)	229 (140)	175 (110)	126 (79)
	ライフプラン休暇 (介護)	1,938 (1,764)	1,847 (1,722)	1,749 (1,497)
	介護のための短期の休暇	75 (44)	118 (72)	87 (6)
	看護休暇	253 (56)	258 (82)	225 (69)

*各年度末時点における取得者数等
・ ()内は男性人数再掲

	項目	登録者数等 (2011年度)	登録者数等 (2012年度)	登録者数等 (2013年度)
再採用制度 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)	4 (0)	1 (0)
	配偶者の転勤等により退職した 社員のための再採用	4 (1)	4 (0)	5 (0)
在宅勤務制度利用者数		273	612	470

※ ()内は男性人数再掲

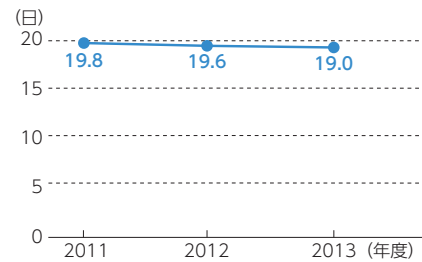
障がい者雇用の促進

NTT 東日本グループでは、従前より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。

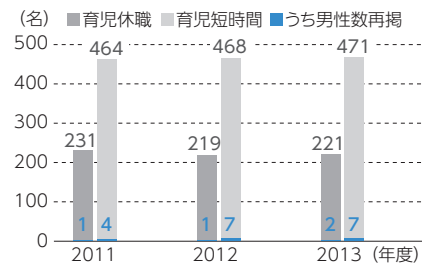
NTTクラリティではウェブアクセシビリティ診断や料金問い合わせ業務等の各種受託業務を行う他、山梨県甲州市にある「塩山ファクトリー」において手で紙を漉き、カレンダーやメモペンセット、名刺等の商品を製作しています。こうした塩山ファクトリーの商品を営業活動に活用する等、障がい者の雇用機会の拡大に向けて取り組んでいます。

これらの取り組みを行った結果、NTTクラリティの特例グループ連結会社での障がい者雇用率は法定雇用率*を上回る、2.10%(2014年6月現在)となっています。

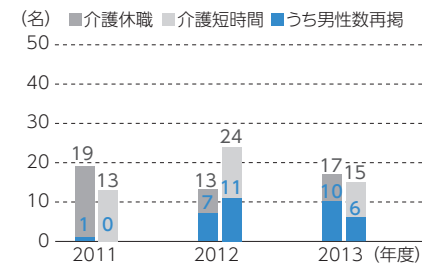
年次休暇取得日数



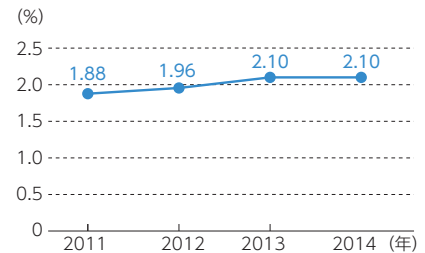
育児休職・育児短時間取得利用者数



介護休職・介護短時間取得利用者数



障がい者雇用率の推移



※ 障がい者雇用促進法の改正に伴う法定雇用率2.0%。

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クラリティの特例グループ連結会社は、NTT(親会社)およびNTT東日本等のグループ20社。

社員の声 つなぐ力



笑顔の絶えない職場づくりを心がけています

NTTクラレティ
営業部 塩山ファクトリー

高橋 久美子

塩山ファクトリーでは知的障がいメンバー37名が作業を行っており、私は他のリーダーとともに平成23年4月の塩山ファクトリー開所当時から、紙漉き作業等の指導業務を行っています。具体的には、作業を行うメンバーへの作業指導やメンバーの体調管理、見学者への説明や納品物の最終検査等幅広い業務を行っています。メンバーは皆が仕事に対して真摯で真面目。とても素直で純粋です。一日中の立ち仕事で体力も必要な職場ですが、メンバーの笑顔や成長に私たちが励まされ、喜びを感じる毎日です。私たちがメンバーに負けないよう、笑顔の絶えない明るく元気の職場づくりを心がけていきます。

つなぐ 障がい者を中心とした「さいたま新都心センター」の運営について

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、2014年7月には48名となり、取り扱い業務は、名刺作成、封筒作成、その他コンタクトセンターにおける応対模様の文字起こし・紙データの電子記録化、さらにはオペレーターの賃金業務をメインに、順次業務の拡大を図っています。

今後業務の変化・拡大とあわせ、障がい者の働き甲斐も追求していきます。



さいたま新都心センター (左右)

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、eラーニング研修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。2014年度は、事業活動における成果等、業務に関する功績の他、災害からのサービス復旧等に関する功績、地球環境保護に関する功績、善行に関する功績等に対し社長表彰を実施しました。

2014年度 おもな表彰案件

非常災害復旧表彰	2013年10月 伊豆大島土石流におけるサービス復旧に関する功績 (団体 / NTT 東日本-東京)
地球環境保護表彰	高崎市と連携した資源循環型社会構築を目指した廃棄物抑制等に関する功績 (団体 / NTT 東日本-群馬) 屋上・壁面緑化とそれを通じた地域との連携強化に関する功績 (団体 / NTT 東日本-神奈川)
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-東京 杉坂 雅美)

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。

◆ 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、2012年度から3年連続で、東日本大震災による震災遺児等の支援に向け社員と会社が一体となった取り組みを行いました。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。



NTT東日本
総務人事部
総務部門長
栗田 均

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」*を約8万部発行。
2013年で32回目の発行
- 東日本大震災による震災遺児等の支援に向けた社員と会社が一体となった取り組みを実施。51,689名の社員等が賛同、総額23,771,336円の寄附を実施。(2014年3月)

用語解説

電話お願い手帳：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際に、用件や連絡先等を書いて近くの方に協力をお願いするコミュニケーションツールとしてご利用いただくものです。

全社的プログラムの実施

電話お願い手帳の発行

「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8万部を発行し、2013年度で32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、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取り組んでまいります。

ライブホン*の利用促進

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良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がボランティアスタッフとして招待者一人ひとりに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。

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。

2013年度は、野球教室を1回、バドミントン教室を9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たちの指導にあたりました。

また、今後も、各支店との連携・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。



電話お願い手帳2014年版



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様

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(福島県)



野球教室写真(茨城県)

社員の声 つなぐ力



これからも、スポーツの楽しさ・魅力を伝えていきます!

NTT東日本
バドミントン部 キャプテン
松丸 一輝

バドミントン教室は、各開催支店と地域の皆さまと私たち選手と一緒にバドミントンというスポーツを通じて交流できる貴重な機会だと思っています。

ジュニアから社会人まで幅広く多くの参加者の皆さまと触れ合うことによりスポーツの楽しさや技術の向上にお役に立てればと思っています。

また、私たち選手も皆さまから元気や勇気をいただき、初心に戻ることができ勉強させていただいています。

これからもスポーツの魅力を伝え続けられるよう地域の皆さまと一緒に活動していきます。



シンボルチーム

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

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 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。NTT東日本グループ全体で、3万人を超える社員等が各地で清掃活動をはじめとする環境保護活動に参加しています。

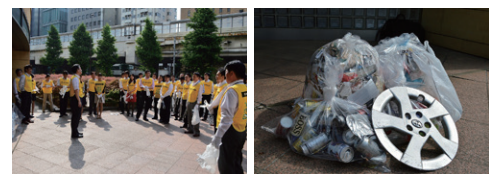
つなぐ 臨床実習生の受け入れ

千葉県立千葉盲学校の高等部理療科（職業課程）では校外臨床実習（マッサージ等）が設けられています。NTT東日本千葉支店では、地域社会への貢献活動の一環として2009年から実習生を受け入れ、2013年も引き続き、実習生の理療施術者としての技術向上と資格取得に協力しています。また、実習生との触れ合いを通じて、社会貢献活動に対する社員の意識向上にもつながっています。



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



社員がボランティアで行う清掃活動(左右)



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



臨床実験実習生

つなぐ 企業消防団活動の実施

NTT 東日本 千葉支店では、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、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目的に、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、千葉市消防局が主催する各種訓練、出初式、火災予防運動等へ積極的に参加しています。地域の皆さんが安心・安全で災害のない街づくりに向けて、地域社会へ貢献しています。

2014年8月現在の団員数は8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をめざしていきます。

つなぐ インターンシップの受け入れ

NTT 東日本 神奈川支店では、学生の就業意識の醸成、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、大学生および留学生のインターンシップを受け入れています。これまでに合計108名(高校生17名、大学生59名、留学生32名)の学生を受け入れ、ビジネスマナーの習得やNTT 東日本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てきました。

2013年9月は、「フレッツ光」等NTT 東日本商品に関する電話受付センターの見学や、とう道見学、バケット車の乗車体験等を実施しました。

2013年の受け入れで8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。

社員の声 つなぐ力

実習生を通じて



NTT 東日本・南関東 千葉事業部
総務部 総務部門
CSR・人権担当
葉計 利江

盲学校の実習に関わる事務局の一員として、特に感じていることは実習生が身体的なハンデを感じさせることもなく、明るく、前向きで、真摯な姿勢で何事にも取り組んでいることでした。今後もCSR担当の業務を通じて、地域貢献活動等に積極的に携わりたいと思います。



機関運用訓練



千葉市消防団協力事業所表示証交付

社員の声 つなぐ力

継続する力、感謝と熱き心で地域防災活動



NTT 東日本・南関東 千葉事業部
総務部 総務部門 不動産活用担当
担当課長
大木 昌昭

企業消防団活動が5年を経過し、徐々にNTT 企業消防団として地域社会へ溶け込んできました。2011年3月11日に発生した東日本大震災を機に消防団がより身近に、また、地域に必要不可欠とされてきています。今、千葉市の消防団員が減少する中、少しでも地域へ貢献するため、団員の技術力、体力、団結力をさらに向上させようと日々訓練に精進しています。本年より部長を引き継いだ新米部長ではありますが、常に先頭に立ち団員を牽引するよう、感謝の思いと熱き心で消防団活動を邁進しています。

これからも、良き企業市民として、あらゆる人のために社会的使命を果たすべく、社会に地域に根ざした活動を今後も継続して展開していきます。



インターンシップ実習模様

つなぐ NTT秋田グループ竿燈会による老人福祉施設への慰問

NTT 東日本 秋田支店の社員等からなる「NTT 秋田グループ竿燈会」では、これまでも社会貢献活動の一環として、秋田市内の老人福祉施設や障がい児の療育施設を訪問し、多くの方々に竿燈を楽しんでいただいています。

2013年7月、老人福祉施設等で生活して外出する機会の少ないお年寄りの方々に一足早く竿燈まつりの雰囲気味わっていただくこと、大若1竿、お囃子1組が施設を訪問し、「NTT 秋田グループ竿燈会」の演技者による大若の演技（平手、肩、額、腰）をご覧くださいました。



竿燈に触れて楽しむお年寄りの方々

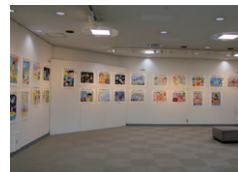


竿燈会による慰問

つなぐ 児童画コンクール

NTT 東日本は、電話やインターネットをテーマとした絵画コンクールを通じて、次世代を担う子どもたちに電話やインターネットに関心を持ってもらいながら、絵画に対する創造力や感性を育てる取り組みを行っています。

NTT 東日本 群馬支店では、「電話やインターネットに関するもの」をテーマにした「2013年度 NTT 東日本 群馬支店児童画コンクール」を2013年11月に開催、県内154校の児童から2,147点もの力作を寄せいただき、入選作品54点を決定させていただきました。また、NTT 東日本 千葉支店では、「つなぐ、わたしの考える未来の電話・インターネット」をテーマとした「第64回NTT児童画コンクール」を2013年10月に開催し、県内の小学校343校から2,738点の応募をいただき、特選12点と、入選18点、佳作60点を決めさせていただきました。いずれも素晴らしい作品ばかりで、子どもたちが一生懸命描いた「思い入れ」が伝わってくるものばかりです。



入選作品の審査模様

つなぐ 「点字電話帳 山形県版」の発行と贈呈について ～全国で初めて拡大文字版への「音声コード」付与を試行実施～

NTT 東日本 山形支店は、目の不自由な方々の暮らしのお役に立てていただくため、2013年11月、山形県を収録エリアとした「点字電話帳 山形県版」を発行するとともに、特定非営利活動法人山形県視覚障がい者福祉協会様に点字電話帳等350部（B5版200部、A4版の文字拡大版150部）を贈呈しました。

今回の発行にあたり、試行的に全国で初めての取り組みとして拡大文字版へ「音声コード」を付与することとしました。音声コードとは、日本で開発された高密度の二次元記号で、デジタル化された文字情報コードを元に読み上げ専用の装置（テルミーやスピーチオ）に音声コード部分を差し込む事で音声を出力することが可能となるものです。これにより、より多くの方々に役立てていただける点字電話帳となりました。

この点字電話帳は山形県視覚障がい者福祉協会様および山形点訳赤十字奉仕団様のご協力をいただき発行するもので、1979年の初版発行以来、概ね3年ごとに発行しており、今回で第10版目となります。山形県内の公的機関（市町村役場等）、警察署、消防署、病院、交通機関、社会福祉関連施設を市町村別に掲載した他、県内の電話、電気、ガス、水道等公共サービスの電話番号や電報文例等を掲載しています。山形県視覚障がい者福祉協会様、山形点訳赤十字奉仕団様を通じ、県内の視覚障がい者の方々へ配付させていただく他、盲学校、県内の福祉関係施設、山形県点字図書館等へ配付します。



点字電話帳 山形県版



音声コードを読み取る様子

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。2013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、15,626名の社員等が参加し、総額約590万円を社会福祉団体等に寄附、介護用ベッドや福祉車両等の購入にお役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)	マッチング寄附金額 (円)	マッチング金額寄附先
2011年度	17,744	7,310,333	特別養護老人ホーム、 各社会福祉法人、等
2012年度	20,203	6,569,909	
2013年度	15,626	5,906,481	



活動する社員への支援

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

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2011年度から3年連続で実施しました。

2013年度は、本プログラムに51,689名の社員等が賛同し、総額23,771,336円の寄附を行いました。この寄附金は、宮城県、福島県、および岩手県に対して贈呈し、東日本大震災による震災遺児等の支援にご活用いただきます。

贈呈先	社員等	会社	合計
宮城県 【東日本大震災みやぎこども育英基金】	4,754,268	4,754,268	9,508,536
福島県 【東日本大震災ふくしまこども寄付金】	3,565,700	3,565,700	7,131,400
岩手県 【いわての学び希望基金】	3,565,700	3,565,700	7,131,400
合計	11,885,668	11,885,668	23,771,336

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

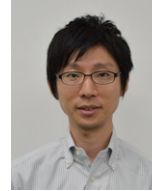
NTTmimi-プロジェクト*では、聴覚障がいについての理解促進に向けた取り組みとして、社員を対象とした手話講習会や、ウェブを活用した手話対応講座を定期的に開催しています。

1999年より開催している手話講習会については、2013年度も年間4回開催、これまでに延べ2,300名を超えるNTTグループの社員が受講しました。また、公式ホームページにおいても動画による手話対応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。

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等に参画しています。

社員の声 つなぐ力



聴覚障がい者が
安心して暮らせる
世の中に

NTTクラリティ
企画総務部企画担当
織田 修平

聴覚障がい者は、その特徴から音声による情報収集や会話が難しいため、周囲から誤解されやすいことが多々あります。私も子どものころは多人数での会話の中でうまくやり取りできなかったためすれ違いもよくありました。

このような誤解を少しでも軽減し理解者を増やすため、手話講習会を開催し、たくさんのNTTグループ社員に受講いただいています。

また、NTTmimi-プロジェクトは、他にも聴覚障がい社員が働きやすい職場環境に向けた取り組みやNTTグループが開発した機器やサービスに対して聴覚障がい者にも使いやすいかどうかをチェックするモニター活動等を行っています。環境や機器・サービスの改善もちろん必要ですが、もっとも重要なことは一人でも多くの理解者が増えていくことだと思っています。そのためにも、手話講習会は今後も継続して開催していきたいと思っています。

みなさんも一度、聴覚障がいとは何か、関心をもっていただければとても嬉しいです。

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。



NTTmimi-プロジェクト

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

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4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ーで一元的に運用・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 ICTを利用した患者サービスの向上

NTT 東日本関東病院では、「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、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。

「ひかりサイネージ」では、病院の紹介ビデオ、NTT 東日本の企業CMの放映や、健康保険証の切替、治験参加の募集等の患者さまへのお知らせ、そしてニュースや天気予報等を掲示して、患者さまサービス向上に努めています。

また、NTTドコモの協力のもと、同社が開発した「赤ちゃん見守りサービス（通称：ベビモニタ）」の試験サービスを2013年2月より実施しました。母親のいる病室内の、生まれたばかりの赤ちゃんを寝かせる「コット」の近くでWi-Fi搭載ネットワークカメラを取り付けることにより、赤ちゃんを遠隔のスマートフォンからライブ映像で見ることや、タイマー機能を使って自動で撮影することができます。さらに、動画や静止画をインターネット上のサーバに蓄積することにより、院外のご家族がいつでも好きな時間にお手元のスマートフォンで赤ちゃんの映像をご覧いただくこともできます。

用語解説

ひかりサイネージ：電子掲示板。

つなぐ 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院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。

つなぐ もしもし医学セミナー開催

NTT東日本関東病院では、近隣住民の方々を対象に2002年度から年2回、また、2014年度からは年3回、身近な疾病に関しての講演として「もしもし医学セミナー」を実施しています。2014年度は5月に「腰痛」をテーマに、ペインクリニック科の医師による「腰痛のメカニズム」「腰痛の治療法」、リハビリテーション科理学療法士による「腰痛の予防」についてレクチャし、200名を超える方々に聴講いただきました。11月には「泌尿器のがん」をテーマに医師によるレクチャ・講演を開催する予定です。また2015年3月にも開催を予定しており、一層地域の方々にも貢献していきます。

つなぐ 「ふれあい看護体験」の実施

NTT東日本東北病院では2014年8月、宮城県看護協会と連携し、看護師をめざす学生（中学生～高校生）を対象として、実際に患者さんの看護を体験していただく「ふれあい看護体験」を開催しました。患者さんとのふれあいをとおして、看護することや人の命の尊さについて、理解と関心を深めていただくことを目的としています。7回目の開催となる今回は、4名の高校生に参加していただきました。病院内の医療施設を見学しながら、検査や治療の大切さを知っていただくとともに、実際に、清拭、寝衣・

社員の声 つなぐ力



**地域に密着した
温かい病院を
めざしています!!**

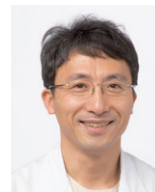
NTT東日本 東北病院
内科主任医長
安達 哲也

市民公開講座は、2カ月に1回、病院1階ロビーを会場に多くの市民の方が気軽に参加していただけるようなテーマを考え企画しています。

最近では、ロコモティブシンドローム予防のためのロコモ体操の実演や、そけいヘルニアの解説、肺炎予防の知識等、地域住民の日常的な健康問題や日常生活の注意点等について解説しておりとても好評です。

「糖尿病教室」「呼吸教室」はそれぞれ毎月2回開催しており、医師、薬剤師、看護師、栄養士、理学療法士、作業療法士、検査技師らが分担して、毎回違うテーマで、患者さんが理解しやすい言葉でお話しさせていただいています。これからもこのような活動を通じ、地域の皆さまに貢献できる病院活動を展開していきます。

社員の声 つなぐ力



**もしもし医学セミナーで
ひとりでも多くの方に
安心を**

NTT東日本 関東病院
ペインクリニック科部長
安部 洋一郎

高齢化社会が進行する日本で、最新の有訴者の報告によると男性1位腰痛、2位肩こり、女性1位肩こり、2位腰痛となっています。このように、腰痛治療は非常に社会的意義が大きくなっています。

そこで2014年5月、われわれペインクリニック科では近隣住民の方々に対し「腰痛のメカニズムと治療法」を「もしもし医学セミナー」として講義を行いました。メカニズムとして腰部には常に負担がかかっており、日常生活での振る舞いが重要であること。また、治療では投薬のみならず、神経ブロック療法を用いて痛みの軽減を図り、適切なリハビリテーションで腰部にたいする負担を軽減することを解説し、とても好評でした。

今後も「もしもし医学セミナー」を定期的で開催することで、近隣の方々への貢献はもとより、当院の信頼・安心を伝えていきます。

シーツ交換、血圧測定等をはじめ、食事の配膳や患者食の試食体験もしていただきました。

つなぐ 「仙台七夕まつり」 救護班活動

2014年8月6日から8日に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9名）が参加し、観光客等の救護活動を行いました。また、昨年は当院の救護支援活動に対して仙台七夕まつり協賛会・仙台市商工会議所より感謝状をいただきました。



仙台七夕まつりでの救護班の様子

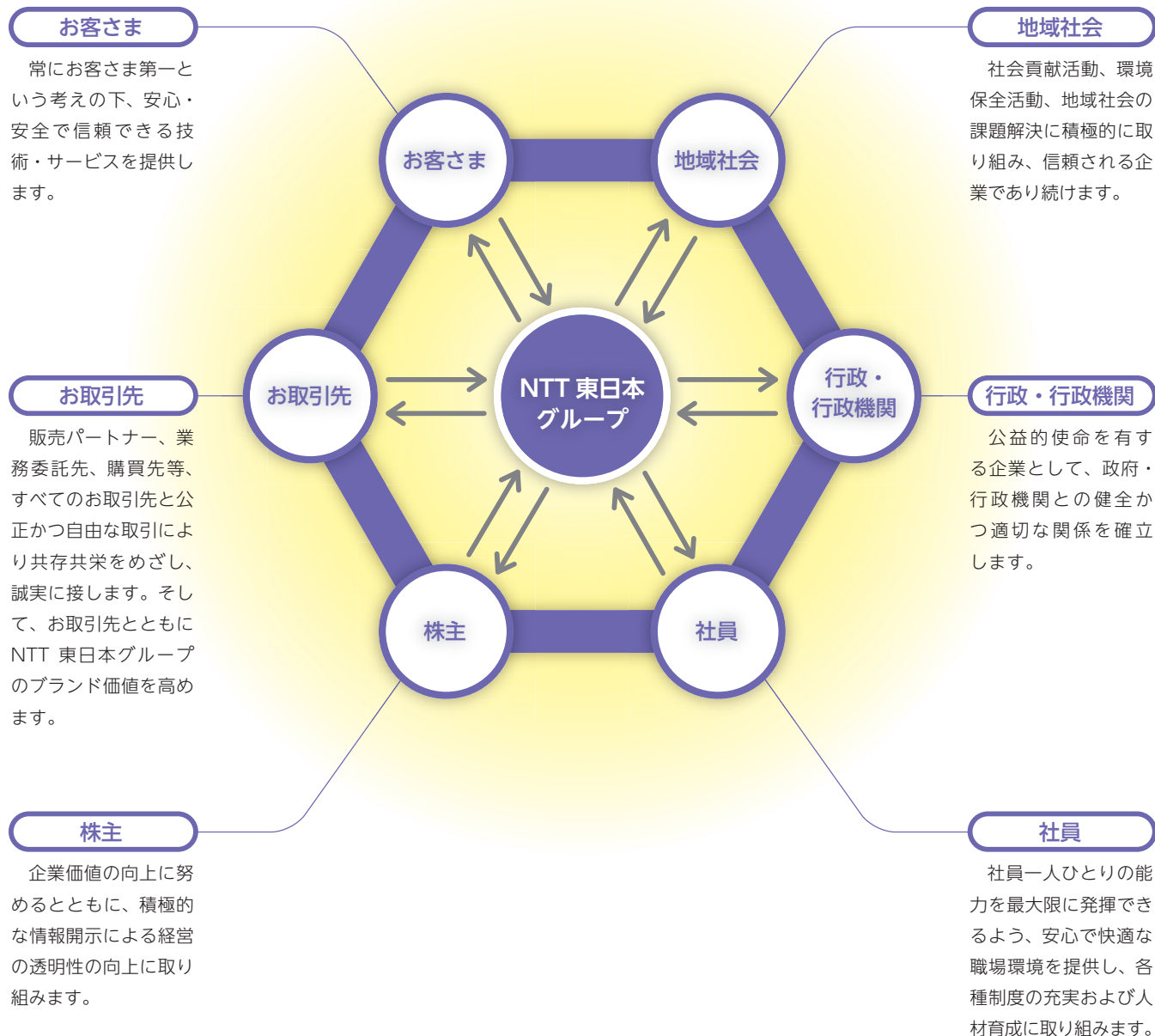


感謝状贈呈の様子

●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、P.51参照）

コミュニケーションの例

<p>お客さま</p>	<p>お客さまのご意見やご要望を事業活動の改善や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>
<p>地域社会</p>	<p>事業活動を通じて、NTT東日本グループのすべての社員等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>
<p>社員</p>	<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／ジョブチャレンジ(NTTグループ内人材交流)／経営幹部によるキャラバンの実施等</p>
<p>お取引先</p>	<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きます。</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>

●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東日本グループでは、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ます。

2013年12月には、NTTサプライチェーンCSR推進ガイドラインを制定し、調達活動におけるお取引先に対しても、人権保護、環境保全等CSRの取り組みを求めるCSR調達の積極的推進をお願いしつつ、オープン・公正かつ経済合理性に基づいた取引引きにより共存共栄をめざし、誠実に対応しています。

◆物品購入における企業の社会的責任に対する取り組み

NTT東日本は、グローバルICT企業グループとして、お客さまにとって価値あるサービスを提供するとともに、責任ある調達活動を通じて社会へ貢献していくために、調達基本方針を定めています。基本方針に基づく調達を実現するためには、お取引先との相互理解と信頼関係を発展させ、NTT東日本とともにCSRを推進していただく必要があると考え、そのための指針として、「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を2013年に制定しました。お取引先にNTT東日本の調達基本方針とCSRの取り組みにご理解とご協力をいただくことで、社会の一員として、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

調達に関する基本方針

1. 広く国内外のサプライヤの皆様に対し、公正に競争機会を提供するとともに、相互理解と信頼関係の構築に努めます。
2. 品質・価格・納期・安定供給を総合的に判断し、ビジネスニ-

ズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達します。

3. 法令や社会規範を遵守するとともに、社会への貢献のための環境・人権等に配慮した調達を実施します。

◆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だうえで、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月ごとの変動量をお示する一方、お取引先からは、調達予定数量のうちで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、購入の停止、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」の詳細編に「サプライヤ*評価ガイドライン」を制定しています。

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す。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。

◆紛争鉱物への対応

NTT東日本グループは、NTTグループの一員として、次のとおり「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進していきます。

コンゴ民主共和国等の紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となって紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こす等の可能性があると言われております。

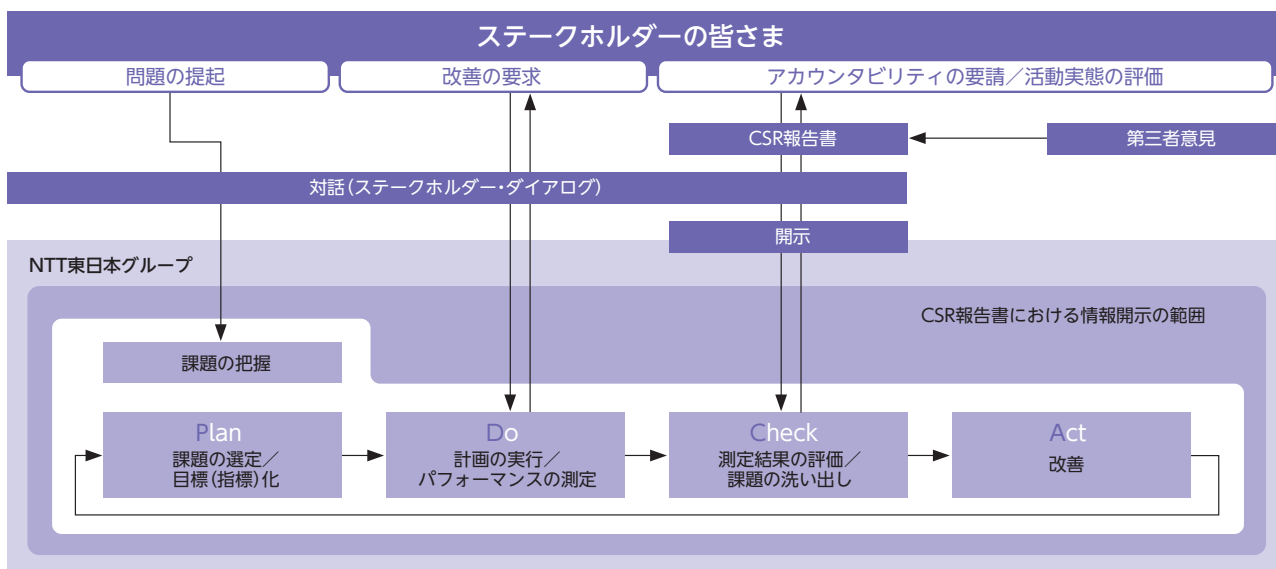
そうしたなか、2010年7月に米国で成立した「金融規制改革法」(ドッド・フランク法)において、米国上場企業は、コンゴ民主共和国またはその隣接国で産出される「紛争鉱物」の製品への使用状況等について、開示することを義務づけられました。(同法において、「紛争鉱物」とは、タンタル、スズ、金、タングステン、その他米国国務長官が指定する鉱物のことを言います。)

NTTグループは、調達活動における社会的責任を果たすため、サプライヤの皆さまと連携し、サプライチェーンの透明性を確保するとともに、同法の趣旨に鑑み、武装勢力の資金源となる「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進していきます。なお、紛争の存在する地域においても武装勢力の資金源となっていない鉱物もあるため、それらの使用を妨げることをしないよう取り組んでいきます。

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東日本グループは、「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。2013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、CSR・社会貢献等諸施策の企画・展開等を行っています。

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

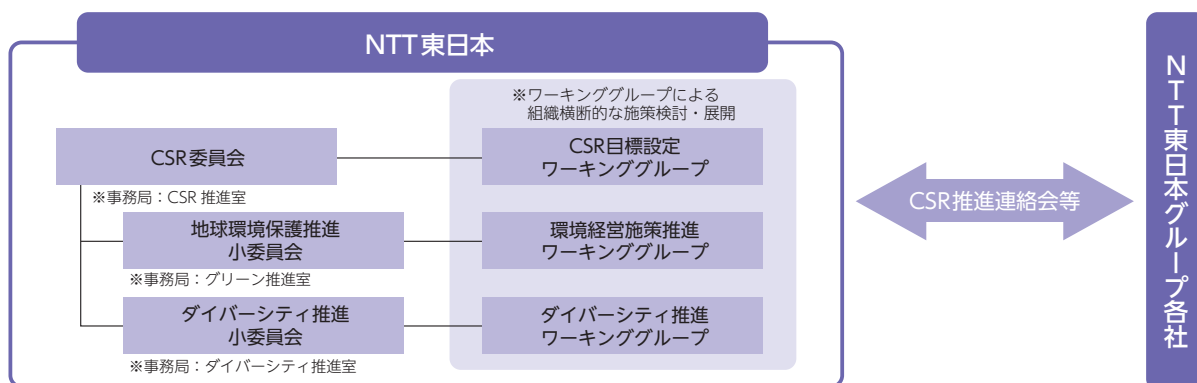
CSR委員会では、これまでNTT東日本グループ全体および社員一人ひとりのCSR意識浸透と自律的なCSR活動を推進するため、さまざまな取り組みを行ってきました。

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」を制定しました。そして、2013年3月には、「人と通信で地域をつなぐ会社」として進化し続けていくことをNTT東日本グループとしての「ありたい姿」として設定し、私たちの事業(=CSR活動)の理念とも言うべき「NTTグループCSR憲章」を土台にしっかり据えて、さらには、CSR活動の重要テーマごとに新たにピックアップした「KPI」(キーパフォーマンス指標)を軸にPDCAサイクルを実践していくイメージを明確にしていきたいとの認識から、新たに「CSR活動フレーム」として整理しました。

なお、KPIにもとづく指標値等については、2013年度の結果を本報告書へ記載し報告しております。

また、CSRに関する理解促進・意識啓発に向けた継続的な取り組みとして、2013年度も経営幹部や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しています。

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。

● 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*1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16名の取締役による取締役会を構成しており、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。

また、監査役制度を採用しており、3名の監査役が独立した機関である監査役会を構成し、取締役の職務執行等の監査を行っています。

● 監査役監査

監査役は、会計監査人および内部監査部門（業務監査室・情報セキュリティ推進部）との連係を図り、業務監査、内部統制システム監査、会計監査により、取締役の職務執行等の監査を行っています。また、監査役の職務を補助するため、専任組織である監査役室を設置しています。内部統制システム監査では、「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。

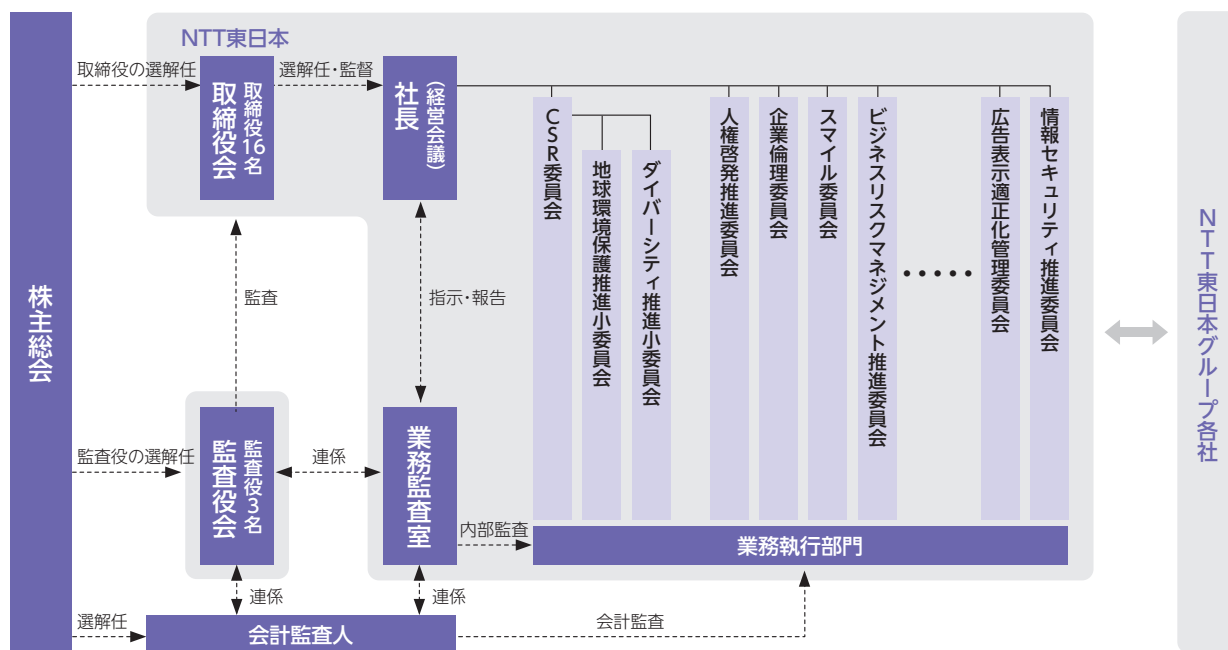
● 内部監査

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*2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、業務運営の有効性・効率性の向上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*3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

- *1.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。
- *2.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。
- *3.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(以下、BRM)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。

2013年度では、2013年4月に、「新型インフルエンザ等対策特別措置法(2012年法律第31号)」が施行され、NTT東日本が指定公共機関に指定されたことに伴い、新型インフルエンザ等の発生段階の区分に応じ、指定公共機関の責務の遂行および人命尊重の視点からの感染防止に資することを目的に、2014年3月に「新型インフルエンザ等対策業務計画」を策定しました。

また、社内・外から発生する企業活動を阻害するリスクおよび企業の信頼が失墜するリスクについて、「事業への影響度」、「発

生頻度」によるランク付けや、当該リスクごとの対処策等を作成し、リスクマネジメント体制の強化を目的に策定した、「NTT東日本版BRMマニュアル」(2008年10月)、新型インフルエンザ等の本格的なパンデミック発生に備え、NTT東日本における感染拡大予防策および社会機能維持に資する事業継続を図ることを目的に策定した、「新型インフルエンザ対策マニュアル」(2010年3月)、2011年に発生した東日本大震災の経験を踏まえ、今後発生が想定される首都直下地震等と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各種施策を作成・具現化し、社会生活に不可欠となっている電気通信サービスを維持する電気通信事業者として、国民生活の維持が困難にならないことを目的に策定した、「大規模災害対策に備えた事業継続マニュアル(本社版)」(2012年6月)の3つのマニュアルを整理・統合し、NTT東日本グループを取り巻くさまざまなリスクに対し、柔軟に対応するために、「新BRMマニュアル(本社版)」(2014年3月)を策定しました。

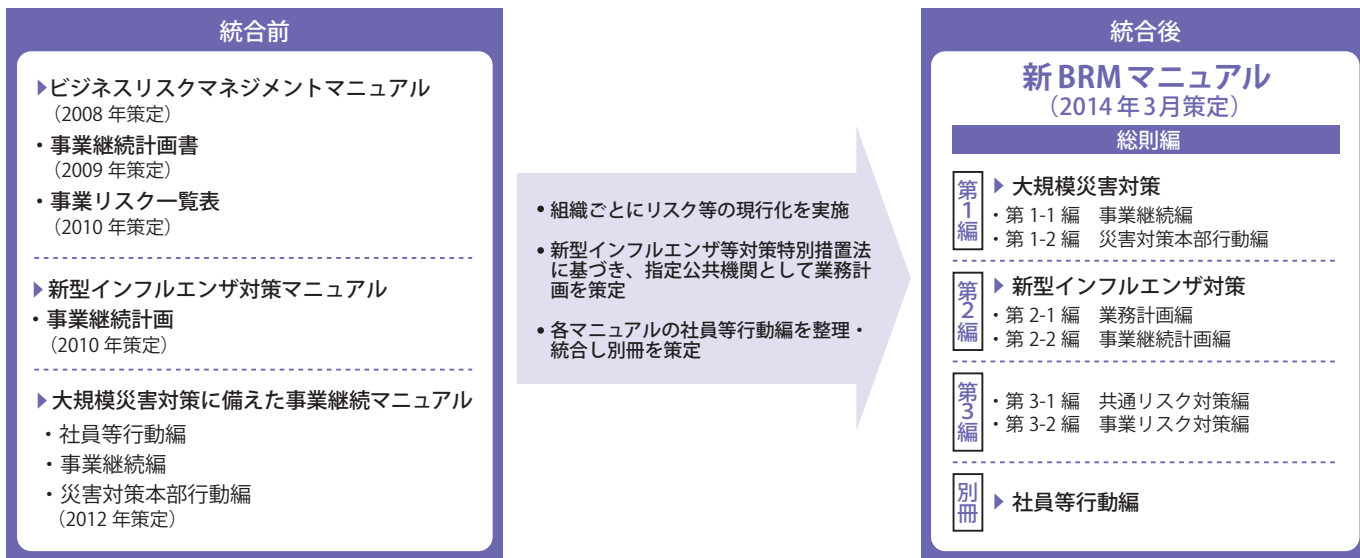
● **今後の取り組み**

2014年度は、ビジネスリスクに対するこれまでの取り組みをさらに推進し、定着化促進に向け取り組んでいくとともに、2014年3月に策定した、「新BRMマニュアル(本社版)」に加え、都道県域会社・グループ会社版を完成させ、NTT東日本グループトータルとしての取り組みを推進していきます。

新BRMマニュアル(本社版)の策定について

▶ **総合(体系化)の概要と特徴**

3つのマニュアルの整理・統合を図り、あらゆるリスクに対して1冊で柔軟に対応することが可能なマニュアルとした。



● 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、「NTTグループCSR憲章」および「NTTグループ人権憲章」を踏まえ、人権の尊重にあたっての基本的な考え方（基本方針）を制定しています。

そして、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等、人権啓発体制を構築し、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。

NTTグループ人権憲章

私たちは、人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるとの認識に立ち、その責任を果たすことにより、安心・安全で豊かな社会の実現をめざします。

1. 私たちは、あらゆる企業活動を通じて、世界人権宣言をはじめ国際的に認められた人権を尊重します。
2. 私たちは、人権への負の影響の回避・低減に努めることで、人権尊重の責任を果たしていきます。万が一、人権への負の影響が生じた場合には、適切に対応します。
3. 私たちは、自らが差別をはじめ人権侵害に直接的に関与しない、また間接的にも加担しないように努めます。
4. 私たちは、ビジネスパートナーによる人権への負の影響がNTTグループの商品やサービスに直接関係している場合には、これらの関係者に対して人権を尊重し、侵害しないよう求めていきます。

● 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・新任管理者等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「職場におけるハラスメント対応マニュアル～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。

◆ 2013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
- ・ 経営層セミナー
- ・ 人権相談窓口対応研修



社内啓発冊子
「ささえあって人になる」



社内啓発冊子
「職場におけるハラスメント
対応マニュアル」

● 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

毎年、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。2013年度は、ポスターが429点、標語は92,443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（2014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、「街中にあふれるといいな あったか言葉」「世界中のひと みんないっしょ」「人と人をつなぐ糸」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。



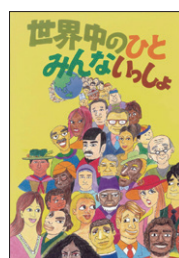
2014年人権啓発カレンダー
（表紙）



2014年人権啓発カレンダー
（1月）



2013年人権啓発ポスター
最優秀作品



2013年度人権啓発ポスター
優秀作品



2013年度人権啓発ポスター
優秀作品

● 宣伝・広告に関する人権尊重への配慮

お客さまへ発信するさまざまな宣伝・広告物の内容に対し、人権尊重の観点からの総合的な審査を行っています。作成担当部門、作成担当者一人ひとりが、業務を通じた人権感覚の向上をめざしています。

● 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。

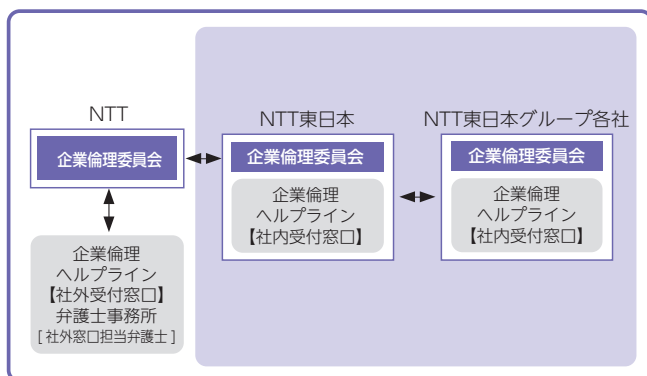
● 企業倫理委員会

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。

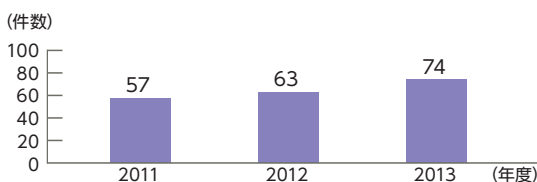
2013年度は、企業倫理委員会を6回開催するとともに、昨年度に引き続き「CSR・企業倫理強化月間」を設定した集中的な取り組みを実施する等、NTT東日本グループ全体で施策を展開し、クリーンな職場の維持・向上に努めています。

また、法令違反等の非違行為や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、社員等が、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は、企業倫理に関する申告窓口である「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、2013年度においては、NTT東日本グループ全体で74件の申告がありました。

▶ NTT東日本グループの企業倫理推進体制



▶ 「企業倫理ヘルプライン」への申告件数



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、企業倫理確立の一助とすることができる、そのように考えています。

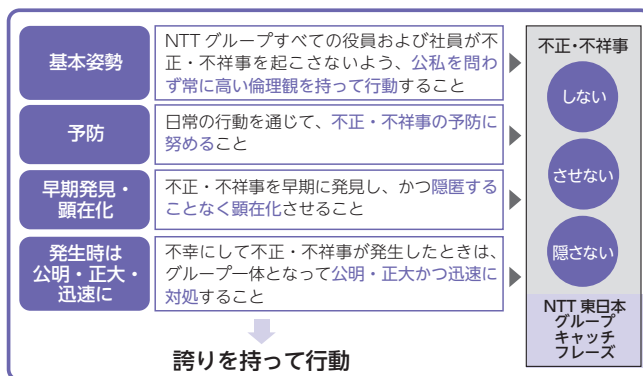
● 企業倫理の徹底

前述の「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、2013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・ポスター等の各種ツールを活用した啓発活動等を実施しました。また、企業倫理の推進に向け、従前からの取り組みの継続実施に加え、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、「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、非正規社員も対象に含めた継続的な実施に加え、各種会議における注意喚起を行い、東日本グループトータルとして、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。

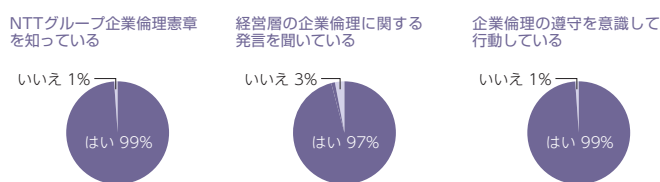
また、コンプライアンスの再強化、再徹底に取り組むべく、非正規社員を含むすべての就労者に対し、「コンプライアンス再徹底スローガン」(クリーンな職場を維持するための7カ条)をポスター等ツールに記載し配備する等、コンプライアンスに関する重要性について周知徹底を図っています。さらに、2014年3月に、NTT東日本グループ社員等を対象にした「企業倫理アンケート」を実施し(有効回答数:59,801人)、「NTTグループ企業倫理憲章を知っている。」という項目をはじめ、企業倫理の意識に関するすべての項目で高い水準の回答となりました。

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。

▶ 4つの視点



▶ 2013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

私たちが一人ひとりが不正・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 き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？
疑わしい疑問を感じたら、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 気楽に相談できますか？
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 ひど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、怒す？ 放っとく？ 温める？
問題を大きくするより「報・連・相」！

贈収賄、パワハラ、情報漏洩

「隠蔽する」「放置する」「温める」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」受付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: helpline@torikai.gr.jp
手 紙：〒101-0052 東京都千代田区神田小川町1-3-1
NBF小川町ビルディング7F 鳥飼総合法律事務所内
NTTグループ企業倫理ヘルプライン（社外受付窓口）宛
F A X：03-3295-1660

NTTグループの一員として、公私に亘って常に法令等を守り、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ひと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、これによってできない場合は、「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東日本グループでは、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に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従業員向けのeラーニングを実施しました。

取り引きにおける法令遵守については、NTT東日本グループの契約の締結に関わる営業担当者等を対象に、契約における法的なリスクとその対処に関する集合研修を実施する等、一人ひとりが法令を遵守した日常業務を行えるような取り組みを実施しています。また、下請法の遵守に関して、NTT東日本グループにおける契約の実施状況の調査等を継続するとともに、反社会的勢力との関係遮断に向けて、反社会的勢力排除のための条項を契約書に盛り込む等の対応を実施しています。

その他にも、NTT東日本グループを対象に、適正な契約を行うための契約実務に関する研修等、日常業務を行ううえで関連性の高い事項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。

● 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東日本の会社概要、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」があります。



インフォメーションNTT東日本



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



フレッツ光公式ホームページ



電話/通信機器



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/>



フレッツ光公式ホームページ
<https://flets.com/>



電話/通信機器
<http://web116.jp/>



フレッツ光メンバーズクラブ
<https://members-club.flets.com/>

◆ 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」、同サイト内の映像コンテンツ「NTT東日本TVニュース」があります。



NTT東日本BUSINESS



webEAST-NTT東日本TVニュース

2013年12月、「日本電信電話株式会社等に関する法律」における収賄容疑で弊社社員が逮捕・起訴され、弊社は当該社員を懲戒解雇処分といたしました。ステークホルダーの皆さまへ深く

お詫び申し上げますと同時に、今後このようなことが起きないように契約業務に関わるチェックの強化や、社員の意識啓発の徹底等に一層努めてまいります。

「NTT東日本グループCSR報告書2013」アンケート結果

NTT東日本グループCSR報告書2013(2013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、約300件のご意見をいただきました。

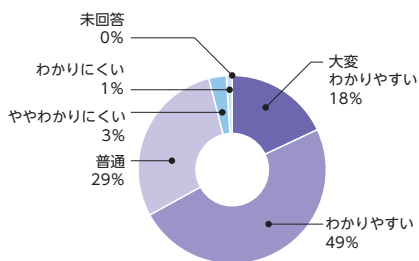
全体を通じ、「わかりやすさ」「読みやすさ」の点で概ね7割の方から良い評価をいただきました。また、基本姿勢のCSR活動への反映については、9割以上の方に評価いただいています。「冊子」と「PDF」の2部構成および「e-book」についても、約

半数の方に「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。

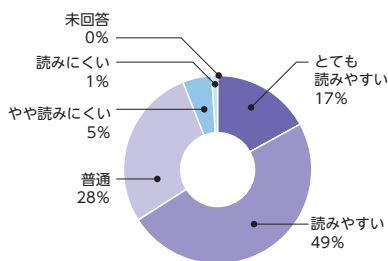
一方で、ウェブサイトでは興味あるページに移行しにくいのご意見をいただきました。

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。

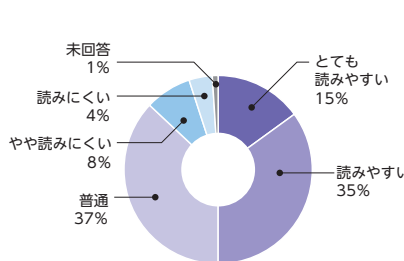
全体評価



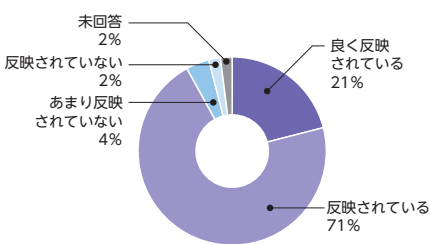
デザイン・レイアウト



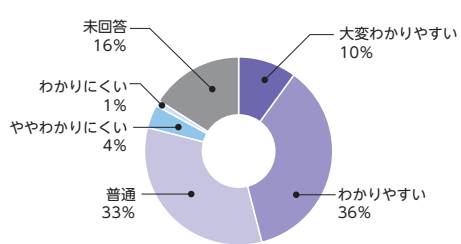
文字の大きさ



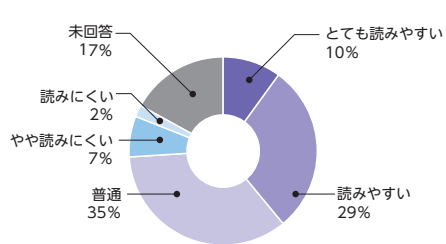
基本姿勢のCSR活動への反映



2部構成(「冊子」と「PDF」)について



「e-book」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。

本意見では、NTT東日本グループの「CSR報告書2014（詳細版）」に記載された情報を対象に、同グループのCSRマネジメントにおける取り組み成果と情報開示について、評価すべき点もしくは今後の課題を述べています。

1. KPIによる目標・実績管理の本格化

昨年度から、懸案だった主要業績評価指標(KPI)がNTTグループCSR憲章における4つのCSRテーマごとに設定され、CSRマネジメントにおける目標・実績管理が開始されました。今年度は、その実績が報告されて、KPIによる目標・実績管理は本格的に動き出したように思われます。実績に対する自己評価も記載されていますが、その評価は概ね適切で、自己評価にありがちな偏りも見られません。また、「CSR活動にかかわる各種データの推移」として、他のパフォーマンス指標と共に経年変化がわかる開示方法が工夫されており、KPI動向の視認性・一覧性は著しく増えています。これからもKPIによる目標・実績管理を継続的に運用してPDCAの有効性を高め、効率的なCSRマネジメントを展開していただきたいと思います。

2. 災害復旧訓練の強化

大震災以降の大規模災害等に対する対応力の強化・充実に加えて、今年度は気候関連の自然災害に対する備えも強化されています。たとえば、2014年2月に神奈川支店、山梨支店、長野支店、静岡支店(NTT西日本)の4支店が合同で実施した河川災害に対する防災訓練や、同年5月に長野支店が地元自治体の協力を得て実施した土砂災害に対するNTTグループ合同通信復旧訓練は、近年増加傾向にある大雨災害を想定したもので、災害時における通信インフラの早期回復を可能にするBCPの一環として、通信会社の安定的なサービス提供体制を支えています。同年7月に長野県南木曾町で発生した大雨による土石流災害に際しても、これらの訓練成果が活かされたものと推察されます。

3. 就労環境の改善

就労環境の整備についても改善が見られます。KPIに掲げられている女性マネージャー数は、3年間にわたって毎年30人ほど増加しており、2016年目標の300人を達成できそうな状況になっています。現在の課題は労働災害の減少です。今年度は死亡事故もなく、強度率も経年的に低下していますが、労働災害の発生件数・度数率は共に上昇傾向にあり、何らかの対策が必要であると思われるからです。労働災害の発生をできる限り抑制できるように、一層の取り組み強化が望まれます。

4. 温暖化対策への期待

温暖化対策で注目したいのは今年度から始まったスコープ3排出量の算定・開示です。バリューチェーン対策に踏み込んだ意欲的な取り組みとして高く評価します。今年度の試算結果によれば、温室効果ガス排出量の3分の2はスコープ3で発生しており、中でも資本財と販売製品の使用による排出量が大きな割合を占めています。そのため、これらを削減しようとするれば、CSR調達の強化・拡充が必要になると考えられます。

また、CO₂排出量を2020年度までに2008年度比で25%以上削減する目標がKPIとして設定されていますが、大震災以降の火力発電に大幅依存する電源事情を反映して、排出係数が次第に大きくなっており、CO₂排出量は2011年度以降増加に転じています。これをエネルギー消費量で見ると、今年度の電力使用量は基準年度である2008年度の電力使用量とほぼ同じ水準になっています。今後は排出量というKPI自体の見直しや目標値の改訂を含めて、管理対象・目標水準の再検討が必要になるかもしれません。

以上の点から、NTT東日本グループのCSRマネジメントは、事業活動に伴う社会的・環境的リスクに対してタイムリーで適切な対応を行っている判断できますが、いくつかの課題も残されていますので、これらの改善を検討されて、持続可能な社会の実現にさらなる貢献をされるように期待します。

第三者意見を受けて

NTT東日本グループCSR報告書2014では、「NTTグループCSR憲章」に掲げる4つのテーマに沿った活動状況に加え、「CSR活動フレーム」のコンセプトを踏まえて2013年度のKPI実績を初めて掲載することができました。

また、より多くのステークホルダーの皆さまにとって付加価値の高いものとするべく、CSRに関連するデータの推移を掲載しております。今後も情報開示を推し進め、KPIの実績に

応じ翌年度の活動に反映する等PDCAサイクルを実践していくとともに、ご指摘いただいた内容について真摯に受け止め、「人と通信で、地域をつなぐ会社」として、持続可能な社会の実現により一層貢献できるよう、NTT東日本グループの全員が一丸となって、CSR活動に取り組んでまいります。

東日本電信電話株式会社 総務人事部CSR推進室

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
		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	16-34
		リスクマネジメント	116
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
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
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業等の組織の経営構造	NTT東日本グループについて	07-10
2.4	組織の本社の所在地	NTT東日本グループについて	07
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		日本
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	07,115
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	07-10
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、閉鎖および拡張等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)		大幅な変更なし
2.10	報告期間中の受賞歴	2013年度循環型社会形成推進功労者環境大臣表彰、 2014 J-Winダイバーシティ・アワード ベーシック アチーブメント準大賞 他	78,95
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/暦年等)	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、半年ごと等)	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) 等)	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		該当なし
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	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)	62-64
		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	89
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、測定方法の変更等)		変更なし
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		変更なし
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		124-128
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等、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	115
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	115

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	NTT東日本グループのCSR 11-12 NTT東日本地球環境憲章 58
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 114 KPI(キーパフォーマンス指標)および2013年度の結果 13-14
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 114 リスクマネジメント 116
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、(企業団体等の)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 111
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 111
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等、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 111-113
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	KPI(キーパフォーマンス指標)および2013年度の結果 13-14
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等、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 09
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 66
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 112-113
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	人と社会のコミュニケーション 35-54
EC9		影響の程度等、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 16-18 安心・安全なコミュニケーション 19-29 CSR現場レポート:人と社会のコミュニケーション 35-37 人と社会のコミュニケーション 38-54
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 65
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 65 循環型社会の形成に向けて 75-78
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 65
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 65
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	低炭素社会の実現に向けて 67-75
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	低炭素社会の実現に向けて 67-75
EN7		間接的エネルギー消費量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 74-75
水			
EN8	中核	水源からの総取水量	環境負荷の全体像 65
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	—

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	地域の環境保全活動について 79-84
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	地域の環境保全活動について 79-84
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) 62-64
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、スコープ3 65,66
EN18		温室効果ガス排出削減のための率先取り組みと達成された削減量	低炭素社会の実現に向けて 67-75
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	廃棄物対策 65
EN23	中核	著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	該当なし
EN24		バーゼル条約付属文書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 67-75 75-78
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 76-77
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	スコープ3 業務用車両における取り組み 66 74
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 66
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 07
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 07
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 96-99
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亡者数	労働安全の推進 89
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 90
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		従業員の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 91-92
LA12		定常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 93-95
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	—

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			
投資および調達に関する慣行			
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 117
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が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 118
SO4	中核	不正行為事例に対応して取られた措置	ステークホルダーの皆さまへのご報告 122
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	豊かで便利な社会のために ～ICTを活用した取り組み～ 39-49
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	—
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 19-29
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 49-52

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	120
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	—
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、屋外施設等の工事・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	89
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	豊かで便利な社会のために ～ICTを利活用した取り組み～
PA2		言語、文化、識字率、教育の欠如、収入、障害、および年齢等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	豊かで便利な社会のために ～ICTを利活用した取り組み～
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・時間等の定量化	重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
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、面積比等	NTT東日本グループについて
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・低所得者地域等におけるデータ量・通話時間当たりのプライシング等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
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、ビデオ会議等)	持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進
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等を説明	—
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	115	
リスクマネジメント	116	
ステークホルダー	111-113	
ステークホルダーダイアログ	112	
外部イニシアティブ	59	ISO14001、エコアクション 21、グリーン経営認証
報告範囲	2	

環境関連

環境マネジメントシステム	58-66
使用エネルギー量	65
CO ₂ 排出量	62-65
スコープ3	66
取水量	65
生物多様性	79-84
廃棄物排出量	65,75-76
再生可能原材料	76-78
環境配慮製品・サービス	67-75
通信サービスによる資源効率	67-75

社会_雇用、労働関連

雇用内訳	7
障がい者雇用率	98
ワーク・ライフ・バランス	96-99
福利厚生	97-98
労働安全衛生マネジメント	89-90
労働災害	89
人材育成	91-92
多様性と機会均等	93-95
女性管理職比率	93-95

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	117
人権相談窓口	117
差別撤廃	117

社会_公正な事業慣行

公正な取引	112-113	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	112-113	ステークホルダーの皆さま とともに
不正行為	118-120	
公共政策	21-29	171、web171の認知度 向上に向けた取り組みの 実施 他
広告宣伝	120	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	30-34	
個人情報保護	30-34	
お客さま窓口	51-52	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	121	コミュニケーションツール のご紹介
消費者教育・啓発	25-27,53	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	48,53	「ネット安全教室」の開催
通信信頼性確保	16-34	

社会_コミュニティ

コミュニティへの関与	35-49	
ユニバーサルサービス	48	高齢者や介護を必要とする 方向けの電話機の提供
過疎地域における通信インフラ	35-49	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、医療分野におけるICT 活用促進の取り組み
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	79-84, 101-110	
地域支援・寄附	103-106	

●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三丁目19番2号

TEL : 03-5359-8610

FAX : 03-5359-1118

E-Mail : csr@sinoa.east.ntt.co.jp