

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

CSR活動トップページ

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

本冊子の作成にあたっては、以下のような環境等への配慮を行っています。また、環境に配慮した原材料を使用していますので、不要となった際は、回収リサイクルにご協力ください。

**[用紙]**

森林管理協議会 (Forest Stewardship Council) で認証された適切に管理された森林からの原料を含む、FSC認証紙を使用しています。



GPNが定める「オフセット印刷サービス」発注ガイドラインにもとづいています。



**[インキ]**

VOC (揮発性有機化合物) 成分を含まない100%植物インキで、大気汚染の防止に配慮しています。



**[印刷]**

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

印刷時に有害な物質を含む浸し水が不要な、水なし印刷を採用しています。



**[製本]**

リサイクルに配慮した接着剤 (難細裂化EVA系ホットメルト) を使用しています。

**[カラーユニバーサルデザイン]**

色覚の個人差を問わず、多くの方に見やすい表示を心がけ、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構 (CUDO) から認証を取得しました。



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



[お問い合わせ先]

東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室

〒163-8019 東京都新宿区西新宿3-19-2  
TEL : 03-5359-8610 FAX : 03-5359-1118  
E-Mail : [csr@sinoa.east.ntt.co.jp](mailto:csr@sinoa.east.ntt.co.jp)

2009年9月発行

●「NTT東日本グループCSR報告書2010」は、2010年秋発行を予定しています。

# NTT東日本グループ CSR報告書 2009

NTT東日本グループCSR報告書2009

つながる。  
それは、  
ECO 





伝えたいのは、あなたの言葉。  
 その一人ひとりの想いを届けるために。  
 いつも、あなたの想いのそばに。

「あたりまえ」を、もっと、ずっと。

## 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。

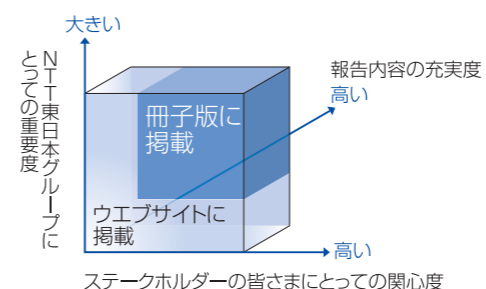
2006年度に制定された「NTTグループCSR憲章」で定めた4つのCSRテーマ「安心・安全なコミュニケーション」「人と地球のコミュニケーション」「人と社会のコミュニケーション」「チームNTTのコミュニケーション」に基づいた構成となっています。

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

※記載されている会社名・製品名・サービス名は各社の登録商標または商標です。  
 ※人名・団体名・公共機関名等は、原則として敬称を略しています。

### ●報告内容確定のプロセス

本報告書では、ステークホルダーの皆さまにとって重要と思われる情報、およびNTT東日本グループがお伝えしたい情報を選定し優先的に掲載しています。またウェブサイトでは、冊子版のデータに加え、誌面の都合上掲載できなかった活動事例や詳細なデータ、更新情報を掲載しています。



### ●報告期間

2008年4月1日～2009年3月31日です。一部、2009年4月1日以降の活動と将来の見通しを含んでいます。

### ●報告組織の範囲

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

### ●発行時期

2009年9月（次回：2010年秋を予定 前回：2008年9月）

### ●参照ガイドライン

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

### ※報告書の記述に関して

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

## CONTENTS

トップメッセージ	3
報告組織の概要	5
CSRの考え方	7
CSRマネジメント	9
ステークホルダーの皆さまとともに	11
コーポレートガバナンス	13
リスクマネジメント	14
コンプライアンスの徹底	15
人権啓発	16

## 特集

環境経営の取り組み	17
首都直下地震に備えて	19
ステークホルダーの皆さまへのご報告	20

### Theme.1 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	21
情報セキュリティの確保	25

### Theme.2 人と地球のコミュニケーション

環境マネジメント	27
情報通信のリーディングカンパニーとしての責任	29
企業市民としての責任	31
事業活動と環境との関わり	33
環境負荷低減活動のさまざまな取り組み	35

### Theme.3 人と社会のコミュニケーション

ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進	37
-----------------------	----

### Theme.4 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	43
人材育成の推進に向けた取り組み	44
多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み	45
社会貢献活動	47

皆さまからのご意見 コミュニケーションツールのご紹介	49
第三者意見	50

# 情報通信のリーディングカンパニーとして、 「つなぐ」ことを通じ、皆さまの楽しみや喜び、 そして、安心・安全に貢献していきます。



## 情報通信のリーディングカンパニーとしての責務

情報通信分野においては、IP化・ブロードバンド化の進展に伴うネット利用の普及と携帯電話の急速な成長に加え、通信と放送、固定通信とモバイル通信の融合等、ダイナミックな構造変化が進展してきました。また、昨年来の100年に一度といわれる世界的な経済不況の中、各企業は、生産性の向上、収益の確保等による持続的成長への回帰を図ることが喫緊の課題となっています。そのような中、わたしたちNTT東日本グループは、中長期的視点に立ち、情報通信の責任ある担い手として、日本におけるICT<sup>※1</sup>の基盤をしっかり築いていくため、アクセス網の光化、次世代ネットワーク(NGN<sup>※2</sup>)の構築に腰を据えて取り組んできました。「フレッツ光」については、エリアカバー率<sup>※3</sup>を90%以上にまで拡大し、高速・快適なブロードバンドアクセス回線として、さまざまな分野に利用の場を拡げながら、幅広いお客さまからのご支持をいただき、2008年9月にはNTT東日本、NTT西日本合計のお客さま数が1,000万を突破しています。

情報通信のリーディングカンパニーとして、最大の責務は、当然のことながら「つなぐ」ということです。わたしたちは、人々の生活や企業活動において、「つなぐ」というサービスを提供することによって、お客さまの利便性の向上、企業の効率性・生産性の向上はもとより、お客さまの楽しみ、喜び、安全にも貢献していきます。「つなぐ」というサービスをしっかり守り続けること。電話サービスが始まって120年近くになりますが、この使命はわたしたちの「DNA」として脈々と受け継がれています。

この「つなぐ」という使命にこだわり続けるDNAを、社員一人ひとりが大切にしていきたい。全グループ会社やパートナー企業の社員がこのDNAを継承し続け、日々の業務に気概をもって取り組み続けることによってはじめて、ステークホルダーの皆さまから信頼を得る企業グループとしてあり続けられる、そう考えています。

※1 ICTとは「Information and Communication Technology」の略で、情報通信技術全般を指しています。

## 光ブロードバンドのさらなる拡大に向けて

わたしたちは、2008年度もお客さまのニーズに合った安心・安全で信頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に積極的に努めてきました。ブロードバンドサービスの普及に伴い、IP系の通信量は爆発的に伸びており、今後も急激な成長が見込まれることから、ネットワークの運用をさらに効率化し、かつ信頼性も向上させなければいけません。そういう意味で、光のフルIPネットワークであるNGNは、効率性に加え、高い信頼性・安全性・通信品質の確保、そして低廉性という点で、より便利で快適な通信環境を実現することができると考えています。

NGNを活用した、信頼性に優れる帯域確保型アプリケーションも利用可能な光アクセスサービス「フレッツ 光ネクスト」は、2008年3月にサービスを開始し、2009年度中には「Bフレッツ」提供地域のほぼ全域においてサービスが利用可能になります。

また、自治体や地域住民の方々と連携しながら、光サービスの提供地域拡大を推進するなど、地域のデジタル・ディバイド解消や、豊かで魅力ある地域社会づくりに貢献してまいりました。

引き続き、NGNの魅力さをさらに向上させるサービスラインナップの充実にも努め、豊かなコミュニケーション環境やビジネス機会の創造に向けた取り組みを推進していきます。

## 環境経営の推進と社員意識の向上

わたしたちNTT東日本グループはこれまで、「情報通信のリーディングカンパニーとしての責任」と「企業市民としての責任」の2つを柱として、環境経営を推進してきました。

情報通信のリーディングカンパニーとしての責任は、情報通信サービスの提供を通じて社会全体の環境負荷の低減に貢献することです。たとえば、テレビ会議や音楽ダウンロード等、人やモノの移動を必要としないという情報通信の特性を活かして、資源やエネルギーの消費を抑えることに寄与できます。さらには、情報通信技術をさまざまな分野に積極的に活用することで、たとえば産業における生産・物流の効率化等、社会全体の省エネルギー化にも寄与できると考えています。

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

※2 NGNとは「Next Generation Network」の略で、次世代ネットワークを意味します。

※3 フレッツ光エリアカバー率=フレッツ光提供エリア内固定電話施設数/固定電話施設数

さらにこれからは、社員一人ひとりが業務の内外に関わらず、常日頃から環境問題に対する意識を高めて環境負荷の低減に取り組むことが重要であると考えます。そこでこのたび「地球市民としての責任」を3つめの柱として設定しました。一人ひとりの小さな取り組みであっても、NTT東日本グループの総力を結集することができれば、大きな力とすることができます。そのために、グループ社員一人ひとりが「環境負荷低減に貢献する」という強い意識を持った企業文化・風土をつくっていくことが肝要であり、その結果として、企業としての取り組みもさらに活発化する、と考えています。

## NTT東日本グループCSR報告書2009をお届けするにあたって

わたしはCSR活動にとって大切なことは2つあると思っています。ひとつは、企業理念、企業の価値観というものを全社員が共有できるか、ということ。だれかが言っているだけというのではなく、社員みんながそう思っているかどうか。もうひとつは、具体的な目標を掲げ事業計画を立て、活動として取り組み、振り返ってまた計画を立てるなど、CSR活動と日常の事業活動を連動させつつ、しっかりPDCAとして回していくこと。

そのため、環境、経済、社会性において、従来の活動を明文化し、さらにしっかりとPDCAを回していくために、2009年3月に「NTT東日本グループCSR目標」を制定しました。このCSR目標は、事業活動すなわちCSR活動との基本的考えを踏まえ、事業活動における取り組み・課題についてあらためて再整理したうえで、NTT東日本グループとしての重点項目を選定したものです。今後、NTT東日本グループは、CSR目標を軸に社員一人ひとりがPDCAサイクルを実践し、CSR活動のさらなる充実をめざしていきます。

ここに、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションツールとして、「NTT東日本グループCSR報告書2009」をお届けします。わたしたちがこの1年間に取り組んできたさまざまな活動を、CSR目標に基づき極力PDCAをわかりやすく表記した構成となるよう配慮して掲載しました。本報告書によって、NTT東日本グループの日々の活動を少しでもご理解いただき、率直なご意見・ご感想をお寄せいただければ幸いです。

東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長

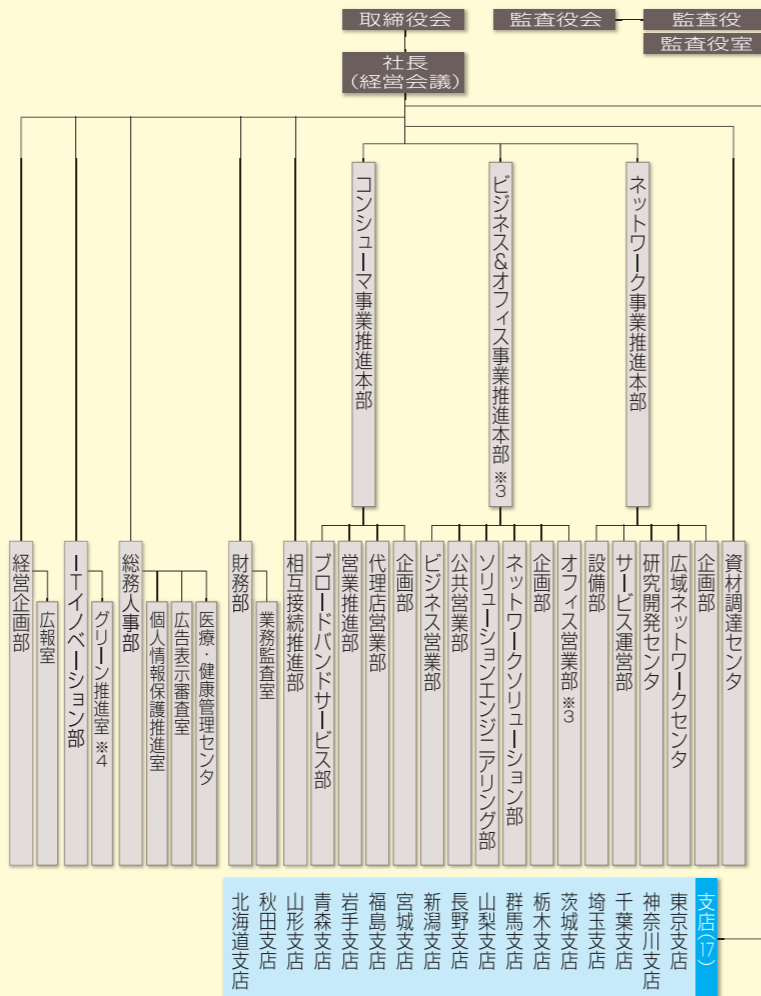
江部 努

# 報告組織の概要

## NTT東日本の会社概要

- **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** 江部 努 (えべ つとむ)
- **設立年月日** 1999年7月1日
- **資本金** 3,350億円
- **資本構成** 日本電信電話株式会社 100%出資
- **社員数** 5,750人  
(2009年3月31日現在)
- **事業所** 本社1 地域事業部(支店) 17
- **業務内容** 東日本地域※1における  
地域電気通信業務※2  
およびこれに付帯する業務、  
目的達成業務、活用業務

◎NTT東日本の組織図



※1 北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県および長野県  
 ※2 県内通話に係る電話、専用、総合デジタル通信等の電気通信サービス  
 ※3 企業のお客さまへの最適なサービスの提供と、さらなるサービス品質の向上を目的とし、「ビジネスユーザー事業推進本部」と「コンシューマ事業推進本部 オフィス営業推進部」を統合し、2009年7月1日より「ビジネス&オフィス事業推進本部」を設置しました。  
 ※4 積極的かつ主体的な社会全体の環境負荷低減への貢献を一層推進強化する観点から、「環境対策室」を「グリーン推進室」へ2009年6月1日より名称変更しました。

## おもなサービス内容

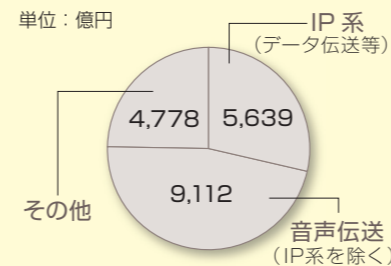
- <データ伝送サービス>**  
 インターネットも、電話も、映像も、自由に選べて快適に使える「フレッツ光」をはじめとしたデータ伝送サービス  
 【営業項目】 信号監視通信サービス、LAN型通信網サービス、IP通信網サービス、データ伝送サービス等
- <音声伝送サービス>**  
 今お使いの電話番号や電話機がそのまま使えて、低廉な料金で利用できる「ひかり電話」をはじめとした音声伝送サービス  
 【営業項目】 加入電話サービス、総合デジタル通信サービス、オフトーク通信サービス、音声利用IP通信サービス等
- <専用サービス>**  
 お客さまのシステム規模やご利用形態にあわせて、効率的なネットワークを構築できるよう、高い信頼性と豊富な速度メニューを揃えた専用サービス  
 【営業項目】 一般専用サービス、高速デジタル伝送サービス、ATM専用サービス等
- <電報サービス等>**  
 結婚・誕生日・記念日のお祝い事等でご利用できる電報や料金回収代行等のサービス  
 【営業項目】 電報サービス、電話機等の販売、情報料回収代行サービス、料金回収(請求・収納)代行サービス、電気通信コンサルティング、研修・セミナー等

## 過去5年間の決算概要

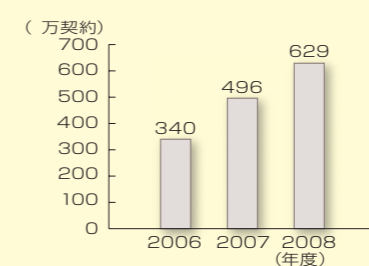
単位：億円

	年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度
損益状況	営業収益	21,809	21,253	20,613	20,027	19,529
	営業費用	20,931	20,593	20,014	19,577	19,162
	営業利益	877	659	599	449	366
	経常利益	976	842	903	674	653
	税引前利益	992	866	1,401	1,676	1,229
	当期純利益	581	512	843	968	775
資産・負債および純資産の状況	資産合計	40,883	40,245	39,499	37,527	37,304
	負債合計	21,692	20,835	19,614	17,020	16,363
	純資産	19,190	19,410	19,885	20,506	20,941

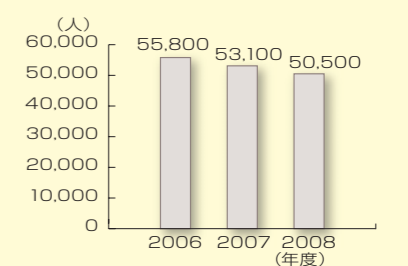
### 2008年度 営業収益の内訳



### フレッツ光 契約者数の推移



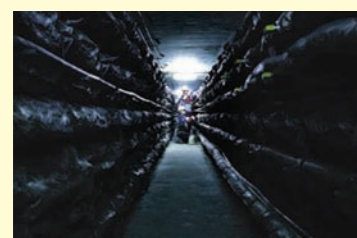
### NTT東日本グループの社員数の推移



## サービス提供エリアと通信インフラ



電柱 567万本



管路 29万km  
 とう道(通信ケーブル用地下トンネル) 406km



電話線や光ケーブル等 96万km



水底ケーブル 800km

※通信インフラの数値については、2009年3月31日現在の数値となります。

## グループ会社一覧 NTT東日本が出資するグループ会社：41社

(2009年6月1日現在)

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

※ 保有する土地の利活用を推進すべく、NTT東日本グループ向けオフィスを中心としたビル賃貸を行う「(株)NTT東日本プロパティーズ」を(株)NTTファミリーーズと共同で設立し、2008年7月1日に事業開始しました。

NTT東日本グループは、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくことを経営の基本姿勢としています。NTTグループ各社のCSR (Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任) 活動の基本理念「NTTグループCSR憲章」(2006年6月制定) の実践に向けて、「NTT東日本グループCSR行動基準」(2007年4月制定) に基づき、社員一人ひとりが事業活動を通じてCSR活動に取り組んでいきます。

また、「NTTグループCSR憲章」の理念をさらに浸透させつつ、グループ一体となったCSR活動を推進するためにリストアップした「NTTグループCSR項目」に基づき、2009年3月に「NTT東日本グループCSR目標」を制定しました。制定にあたっては、「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、事業活動における取り組み・課題を取りまとめ、NTT東日本グループとしての重要項目を選定しました。「NTT東日本グループCSR目標」のもと、PDCA\*サイクルを着実に回していくことにより、社会的責任と使命を果たしてまいります。

## NTTグループCSR憲章

### ●CSRメッセージ

私たちNTTグループは、情報通信産業の責任ある担い手として、最高のサービスと信頼を提供し、「コミュニケーション」を通じて、人と社会と地球がつながる安心・安全で豊かな社会の実現に貢献します。

### ●CSRテーマ

安心・安全なコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
人と地球のコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
人と社会のコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
チームNTTのコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>私たちは、「チームNTT」*の一員として、責任と誇りを胸に、高い倫理観を持って事業に取り組む、個の成長に努めるとともに豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たしてまいります。</li> <li>*チームNTTとは、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員のみならず、パートナーの皆さま、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々です。</li> </ul>

## NTT東日本グループCSR目標

CSR項目
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
情報セキュリティの確保
持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進
ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進
労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み
人材育成の推進に向けた取り組み
多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み
社会貢献活動

施策項目	活動内容	取り組み事例掲載ページ
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	P21
	不測のトラブル等に対するお客さまサポート体制の充実・強化	P21
	故障低減に向けた取り組みの推進	P22
	安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施	P22
	設備の信頼性向上に向けたケーブル地上高を計測するシステムの全地域導入(不安全設備の早期発見・改修)	P22
災害時における重要通信の確保と安否確認	171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施	P22-23
	首都直下地震等災害に備えた体制強化と装備化及び対策訓練の実施	P19
個人情報の保護強化・推進に向けた取り組み等状況のモニタリングならびに新たな施策の展開	迅速な情報開示の徹底	P24
	個人情報保護管理委員会の開催による方針策定、施策の決定・実施	P25
セキュリティ対策の浸透と社員の意識啓発の実施	重点管理項目設定によるモニタリング	P25
	セキュリティ対策状況の定期点検の実施	P25
システム等によるセキュリティ対策の実施	eラーニング・集合研修の実施	P26
	グループ会社におけるセキュリティ対策の推進	P26
温暖化対策の推進	2008~2012年度平均で、契約数あたりのCO <sub>2</sub> 排出原単位を2000年度比15%以上削減	P31-32, P35-36
紙資源有効活用に向けた取り組み	2010年度までに紙使用量を2006年度比10%削減	P31-32, P35-36
廃棄物の適正管理と資源の有効活用	2010年度までに廃棄物最終処分量を1998年度比50%削減	P31-32, P35-36
フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み	NGN提供エリアの既存Bフレッツ提供エリア全域への拡大	P37
	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	P39
お客さまの多様なニーズに応じたサービスの提供	日頃の営業活動等を通じて得られたお客さまの声を反映したサービス改善検討	P40
次世代のICT社会を担う人材の育成	ネット安全教室の開催	P41
	e-ネットキャラバンについて、開催ニーズに応じた着実な講師派遣	P41
労働安全の推進	事故の撲滅に向けた取り組み	P43
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	P43
	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	P44
人材育成プログラムの展開	安心・安全なサービス提供に向けたスキル向上研修等の実施	P44
	個人・組織の活性化に向けた適時・最適なマネジメント研修等の実施	Web
多様な人材の活用	社員の自律的な知識・スキルの習得のための自己啓発支援	P44
	女性等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	P45
次世代育成支援の推進	ダイバーシティ推進のための文化醸成活動の展開	P45
	次世代育成支援の推進	P46
全社的プログラムの実施	電話お祝い手帳の配布	P47
	ライブホンの利用促進	P47
地域的プログラムの推進	スポーツ教室の開催	P47
	地域と密着した社会貢献活動等の充実	P48
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	P48
	聴覚障がい者に対する理解促進に向けた活動の推進	P48
NTTmimi-プロジェクトを通じた施策の推進	各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進	P48

## NTT東日本グループCSR行動基準

私たちは、情報通信サービスの提供を通じて、持続可能な社会の一員として信頼されつづけることを目指し、さまざまなニーズに的確に応え、安心・安全で豊かな社会の実現に貢献します。その実現に向け、一人ひとりが、「社会や環境との共生なくして企業の存続なし」と肝に銘じ、チームNTTの顔として、前向きに、そして自ら行動します。

<p><b>1</b></p> <p>いつでもどこでもつながる「安心・安全」を提供します。</p>	<p><b>2</b></p> <p>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。</p>	<p><b>3</b></p> <p>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。</p>	<p><b>4</b></p> <p>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。</p>
<p><b>5</b></p> <p>お客さま情報はもとより全ての情報は、適用ルールを守り、適正に管理します。</p>	<p><b>6</b></p> <p>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。</p>	<p><b>7</b></p> <p>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。</p>	



PDCA: Plan (計画)、Do (実行)、Check (検証)、Action (改善) の頭文字をとったもので、事業活動等のサイクルをあらわす。

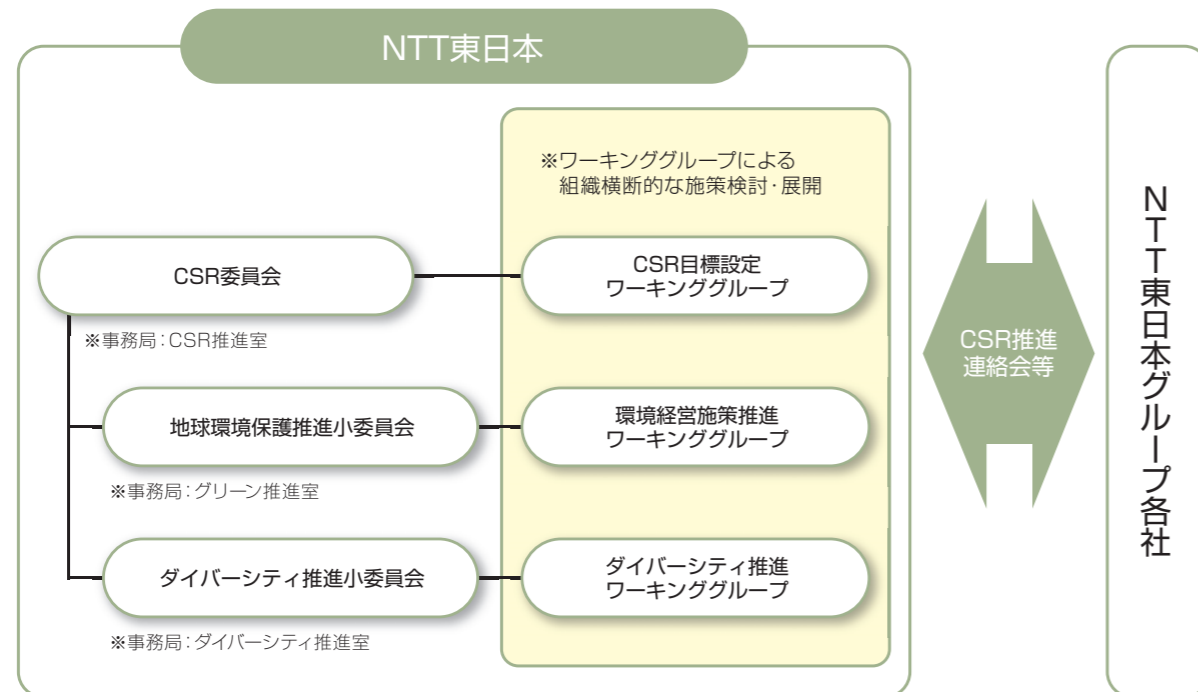
## CSR推進体制

「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経営の基本姿勢のもと、「身近な総合ICT企業」としてお客さまから選ばれ信頼され続ける企業経営をめざし、NTT東日本では、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、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。2008年度は、6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」に加え、2009年7月に、新たに「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を図りました。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、2007年度には「NTT東日本グループCSR行動基準」の策定と「CSR行動基準ガイド」の発行・配布等を行いました。またグリーン推進室では、環境経営の方針策定や、地球温暖化対策に関する施策の展開等を行っており、ダイバーシティ推進室では、「多様な人材の活用」および「多様な働き方の推進」に向けた取り組みを展開しています。

こうした社内推進体制により、NTT東日本グループにとっての理想的なCSR経営のあり方を多面的かつ継続的に追求していきます。



## CSR推進に向けた取り組み

CSR委員会では、2008年度を「CSR充実期」の初年度と位置づけ、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、同目標を基軸とした、PDCAサイクルに基づくCSRマネジメントの展開に着手しています。

また「NTT東日本グループCSR行動基準」のグループ各社への水平展開と各職場におけるさらなる定着化を図るために、2009年2月には、各職場においてCSR推進に関する能動的な議論・検討を実施し、従来の取り組みの振り返りと今後の方向性の確認を行ったうえで、業種・業態に応じたグループ各社独自のCSR行動基準を策定しています。加えて、「NTT東日本グループCSR行動基準」の見直しを行い、時代の変化に即した内容への刷新を図りました。

さらに、経営幹部やCSR推進担当者、さらには全就労者を対象とした階層別研修やeラーニング研修等を実施する等、CSRに関する理解促進・意識啓発に向けた取り組みを継続的に行っています。

2009年度は「CSR充実期」の中間年と位置づけ、引き続きCSR活動のさらなる浸透と充実に向けて取り組んでいきます。



NTT東日本-山梨版 CSR行動規範注意事例集  
NTT東日本-北海道版 CSR行動基準  
NTT番号情報版 CSR行動基準

## NTT東日本グループCSR目標について

NTT東日本グループでは、PDCAサイクルの実践がCSR活動の一層の充実につながるとの認識から、CSRマネジメントの充実に向けて、2009年3月に「NTT東日本グループCSR目標」を制定しています。

「NTT東日本グループCSR目標」の制定にあたっては、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくこと、すなわち「事業活動はCSR活動そのものである」との基本的考え方に基づき、組織横断的な「CSR目標設定ワーキンググループ」を立ち上げ、ワーキンググループのメンバーが主体となり、メンバー自らが日頃から直面している事業課題に密接に関連したテーマに基づき議論を進める等して、具体的な検討に着手しました。

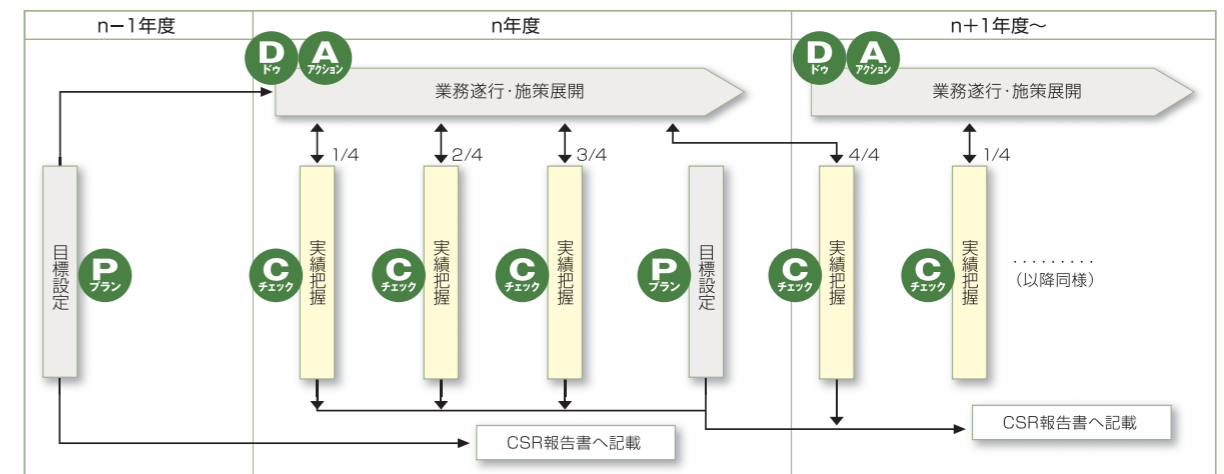
検討に際しては、「NTTグループCSR憲章」ならびに「NTT東日本グループCSR行動基準」の実践に資する観点から目標を制定することとし、事業活動における取り組みやステークホルダーの皆さまにとって重要な課題を抽出しあらためて整理したうえで、NTT東日本グループが推進すべき重点項目を選定しています。具体的には、次のステップに沿って目標を策定

- ①NTT（持株会社）と連携し、NTTグループが重視する経営方針やステークホルダーや社会が重視する取り組みを抽出し、「NTTグループCSR憲章」で掲げているテーマに沿って、CSR活動における重点項目49項目（CSR項目）を選定。
- ②上記49項目から、重要性および現状把握に基づくPDCA管理レベルの観点から自己評価し、重点的な取り組みが必要と判断したCSR項目を抽出。
- ③抽出したCSR項目に対応する具体的な取り組みや施策を設定し、整理。

また、PDCAサイクルの実践にあたっては、上記③で設定した具体的な取り組みについて、NTT東日本とNTT東日本グループ各社が緊密に連携しながら、四半期ごとに実施状況を確認することとし、CSR委員会が進捗管理を担っています。

今後、上記進捗管理結果については、CSR目標設定ワーキンググループによる次年度のCSR目標の設定に反映させていくこととします。

## NTT東日本グループCSR目標によるPDCAサイクル

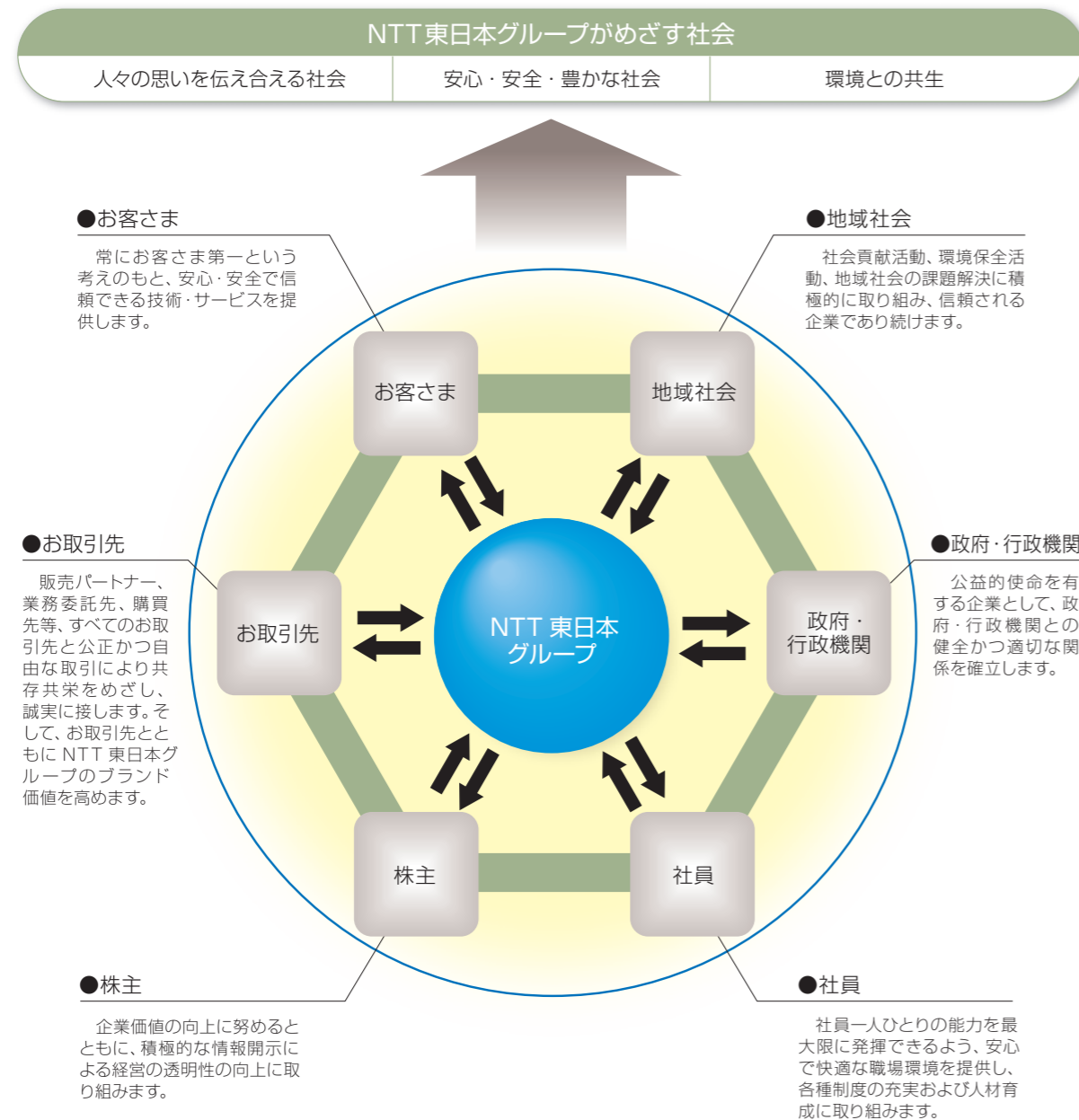


# ステークホルダーの皆さまとともに

## NTT東日本グループのステークホルダー

NTT東日本グループでは、ステークホルダーの皆さまのご意見や社会のニーズに配慮しながら事業活動に取り組むことが、社会との信頼関係を深めるために非常に重要であると考え、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの機会を増やしていくことに努めています。

ステークホルダーの皆さまからのご要望・ご期待に誠意を持って的確にお応えすることに総力を傾け、グループが一丸となって「人々の思いを伝え合える社会」「安心・安全・豊かな社会」の実現ならびに「環境との共生」をめざしていきます。



## 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」を定期的で開催し、「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

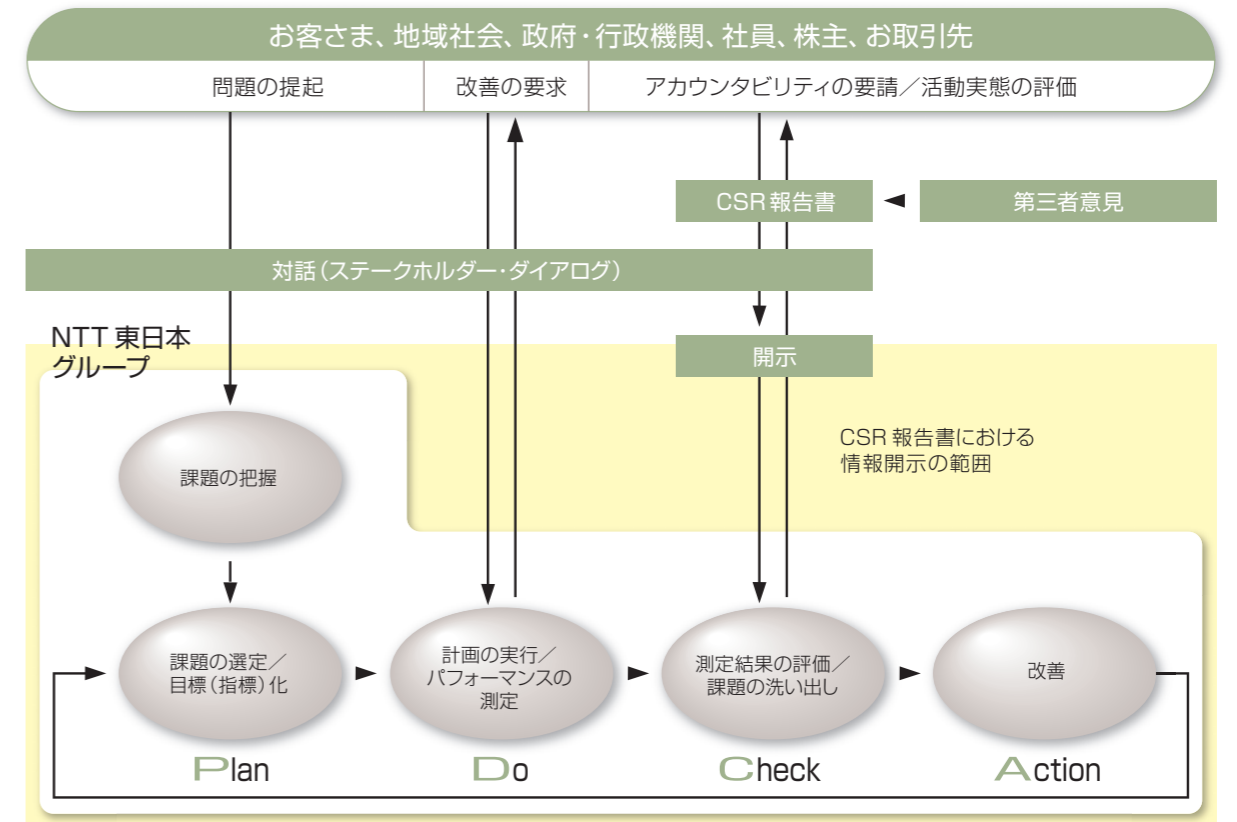
イル活動」を行っています。

2008年度には、お客さまからいただいた11万8,000件のご意見やご要望を参考に改善を実施する等、サービス向上などに取り組みました。

また、サプライヤ\*各社の環境に対する体制と製品の評価を実施し、環境への取り組みや製品等の環境配慮が改善されるよう、評価結果に考察を加えてフィードバックしています。

### ◎コミュニケーションの例

お客さま	お客さまのご意見やご要望を業務改善・新サービスの開発に活かす「スマイル活動」(P40参照)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。 ◎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
地域社会	事業活動を通じて、また、支店グループ(支店・都道府県会社)をはじめとする全グループ会社社員が一企業市民として、地域に密着した社会貢献活動等を行っています。 ◎各種行事への参加/地域懇談会/消費者団体との勉強会等
社員	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。 ◎各種面談の実施/社員意識調査/ジョブチャレンジ(NTTグループ内人材交流)等
お取引先	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評価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且つ高品質な製品の調達に努め、意見交換等も行っています。 ◎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



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。

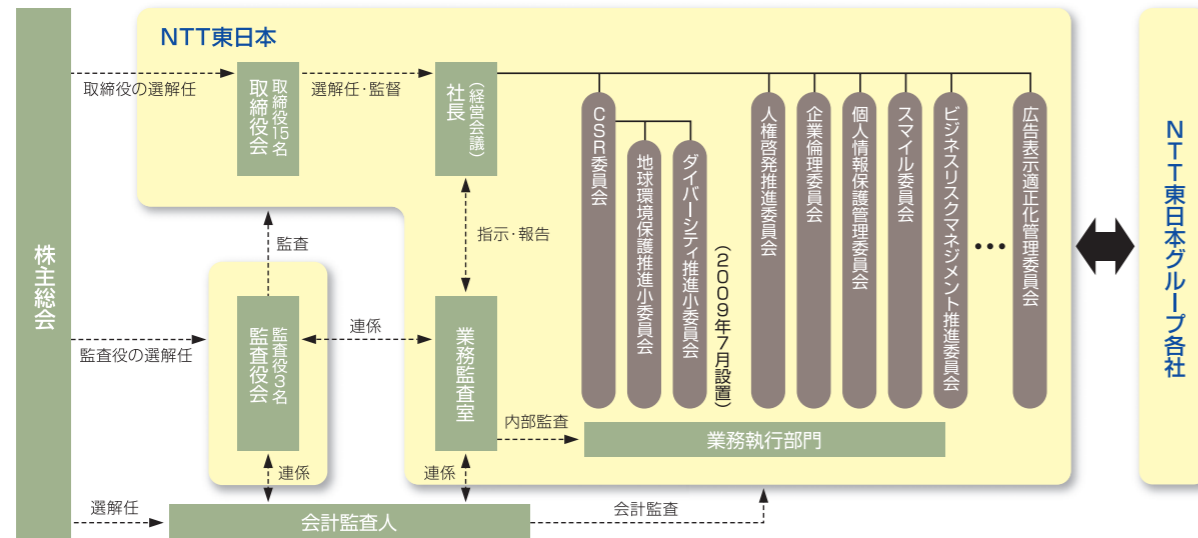
## 取締役会・監査役会の構成

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

NTT東日本は15名の取締役による取締役会を構成し、原則、月1回取締役会を開催し、会社経営の重要な業務執行の決定、取締役の職務執行の相互牽制等を行っています。

さらに監査役制度を採用しており、社外監査役である3名の常勤監査役が独立した機関である監査役会を構成し、取締役の職務の執行等を監査しています。

また、各種会議、委員会を設置しており、会社経営・グループ経営に関する重要な課題について、適切な意思決定を行うための議論を実施しています。



## 監査役監査

各監査役は、会計監査人および業務監査室との関係を図り、業務監査、内部統制システム監査、会計監査により、取締役の職務の執行等を監査しており、そのための専任組織・スタッフを有しています。

なお、内部統制システム監査においては、「取締役及び使用

人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制」「損失の危機管理に関する規程その他の体制」「グループ会社における業務の適正を確保するための体制」等について、監視し検証しています。

も継続してグループ全体を監査しています。

この監査結果を、SOX法\*テスト結果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ます。

## 業務監査室監査

本社内には内部監査部門（業務監査室）を設置し、毎年、リスク評価に基づき監査項目を選定し、ビジネスリスク軽減のための会計・契約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

## 内部統制システム

NTT東日本では、2006年5月の会社法の施行に伴い、NTT東日本グループ全体の内部統制システムの整備に関する基本方針を定めて取締役会で決議するとともに、グループ各社に対して、同様に基本方針について各社の取締役会での決議

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

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

## リスクマネジメント体制の構築

NTT東日本グループでは、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し、事業活動および社会に及ぼす影響を最小限に抑えるために、2006年

度に本社およびNTT東日本グループ全社において、「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置するとともに、グループ会社間の連携強化や情報共有の迅速化を図る等、危機管理体制を整備し、充実させています。

## ビジネスリスクマネジメントの取り組み

これまでNTT東日本グループでは、さまざまなビジネスリスクへの事後対応に万全を期すための体制の整備に努めてきましたが、起こり得るリスクをあらかじめ分析・把握・認識し、適切な予防策を講じて、リスクの顕在化そのものの防止を図る「潜在リスクへの対処」を重視したビジネスリスクマネジメントへの転換を図るために、さまざまな取り組みを推進しています。

2008年10月には、NTTグループ共通のビジネスリスクマネジメント（BRM）マニュアルに基づき、NTT東日本の事業および業務の実態に即したNTT東日本版BRMマニュアルを作成・発行し、社内ホームページ等への掲載によりグループ内での共有・周知を図りました。

同マニュアルでは、NTT東日本グループにおけるBRMの対象となるリスクを、過去のさまざまなビジネスリスクの発生・対応状況を踏まえて、内部リスクと外部リスクに分類し、各リスク項目を明確にしたうえで、リスクごとの予防策、事前準備計画、対応方法、および責任所在などを明示しています。

また、BRMの一環として、万一リスクが発生した場合においても、事業や業務の継続および迅速な再開を図れるよう、NTT東日本における事業継続計画（BCP）についての検討を本格的に開始しました。

検討にあたっては、BRMマニュアルで定義・分類したリスク項目の可視化を図るために、リスクを分析・精査したうえで、「事業への影響度」や「発生頻度」を示したリスクマップ案を作成しました。そして、このリスクマップ案をベースに、可能なかぎり潜在リスクの低減を図るために、「想定されるダメージ」「初期対応」「組織体制」「実施内容」「教育・訓練」といった事前予防に関する項目と、リスク発生後の緊急対応手順を記した「事業継続計画書」の策定に着手しました。

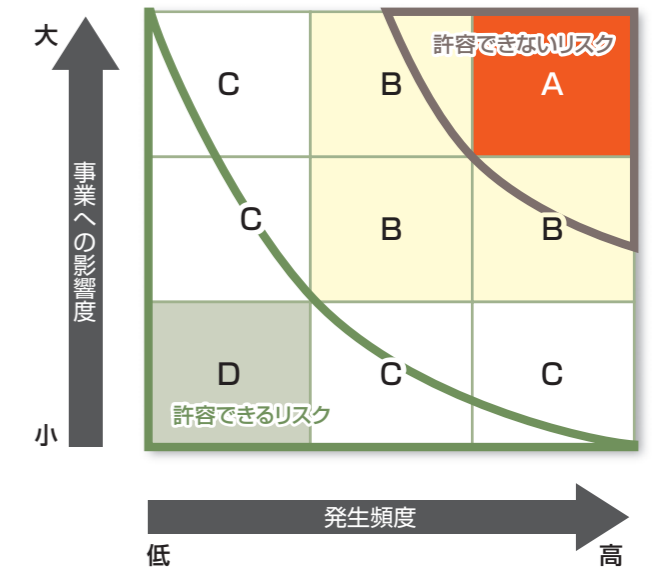
また、季節性インフルエンザ等の感染症についてもビジネスリスクと位置づけ、組織横断的なワーキンググループを立ち

上げ、対策に取り組んでいます。2009年春に発生が確認された新型インフルエンザ（H1N1）では、即座に対策本部を設置し、全社員分のマスク・手指消毒薬の配備などを行うとともに、「新型インフルエンザ予防マニュアル」を配布し、社員の意識啓発に努めました。秋以降に、さらに拡大・まん延していくことが懸念されるため、事前準備ならびに発生後の対応について社員周知を図るなど、一層の迅速な対策を講じていきます。



新型インフルエンザ予防マニュアル

### ◎リスクマップのイメージ



## 今後の取り組み

2009年度は、より適切なリスク・コントロールに努めるとともに、BCPの策定に向けた取り組みを本格的に展開します。

グループ内の部門・組織の責任者との意見交換を実施し、NTT東日本における事業活動に直結した重大なリスクを明確化させると同時に、規程・指示文書等の整備や事業継続計画

書を策定し、NTT東日本版BRMマニュアルに反映させ、リスクの極小化に努めます。これらの取り組みにより、さまざまなリスクの予防や直面するリスクへの迅速かつ確な対応を強化していきます。



# コンプライアンスの徹底

## 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。

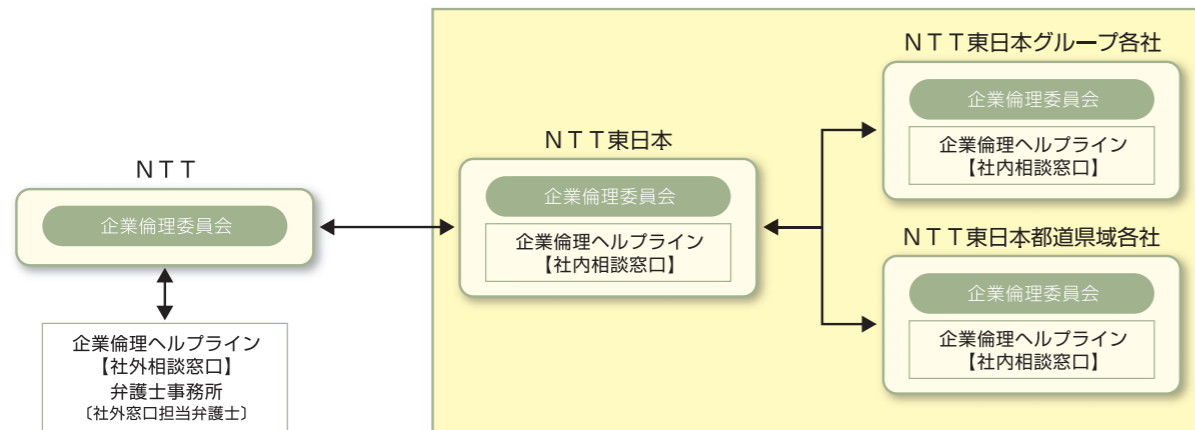
NTTグループ企業倫理憲章 Webサイトへ >>><http://www.ntt-east.co.jp/csr/outline/outline03.html>

## 企業倫理委員会

企業倫理委員会は、全社的な企業倫理の強化に向けた取り組み等に関して審議することを目的に、副社長を委員長として設置されています。企業倫理に関する責任体制を明確に示しながら、委員会ではさまざまな議論を重ね、具体的施策を積極的に展開しています。2008年度には、4回の委員会を開催

しました。取り組みの一例として、2008年度には、各組織と連携を図り、CSR啓発活動と融合した研修等の実施を通じて、NTT東日本グループ全体における企業倫理推進の強化・促進に取り組みました。

### ◎NTT東日本グループの企業倫理推進体制

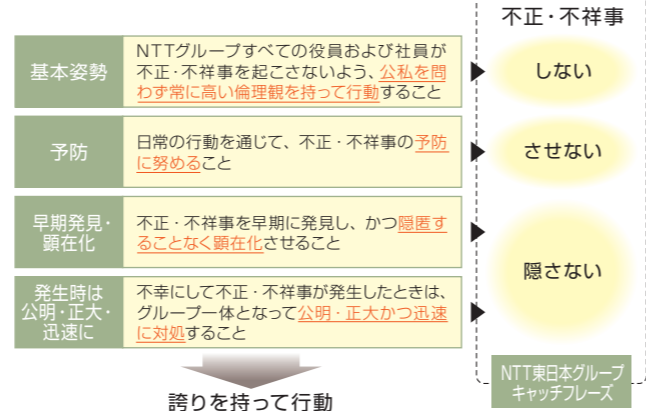


## 企業倫理の徹底

「NTTグループ企業倫理憲章」は、右に掲げた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、2008年度は、全社員に対してeラーニング研修を実施するとともに、経営幹部、新入社員およびグループのCSR・企業倫理推進担当者等に対して、CSR・企業倫理研修等さまざまな研修等を階層別実施し、現在も継続的な啓発活動に取り組んでいます。

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

### ◎4つの視点



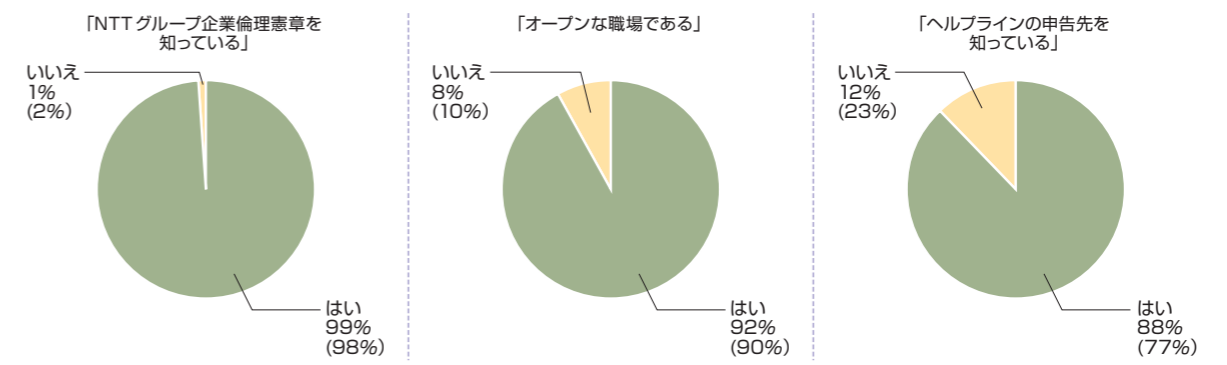
**用語解説** 企業倫理：企業市民として持つべき倫理。企業が法令を遵守すること、倫理や道徳等、社会的規範を遵守することを指す。コンプライアンス（法令遵守）の訳語として用いられる場合もある。

その他、啓発用ポスターの掲示や「企業倫理推進スクリーンセーバー」「企業倫理推進ハンドブック」等の企業倫理推進ツール配布等の取り組みを実施し、一人ひとりの企業倫理意識の向上を図りました。

また、2009年2月から3月にかけて、NTT東日本グループ社員等を対象に「企業倫理の取り組み」アンケートを実施しました（有効回答数：72,579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として、ほとんどの項目で前年度を上回る結果となりました。今後も、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強化していきます。



### ◎2008年度「企業倫理の取り組み」アンケート ※（ ）は2007年度



# 人権啓発

## 人権啓発の取り組み

NTT東日本グループでは、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。

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ることが大切であると考え、グループ各社それぞれにおいて人権啓発研修を継続的に実施しています。

また、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。2008年度の応募数は、人権ポスターが500点を超え、人権標語については6万点を超えました。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、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（2009年版）」を作成し、各職場へ掲出することにより、日頃からの人権意識の浸透、高揚に努めています。



# NTT東日本グループの社員が一丸に。 地球環境の負荷軽減に向けて、 「アクトグリーン21」を展開！

## NTT東日本グループの 環境経営

NTT東日本は、「情報通信のリーディングカンパニーとしての責任」および「企業市民としての責任」を2つの柱として環境経営に取り組んできました。

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の低減に貢献することです。人の移動や物流・生産の効率化につながる情報通信の特性を活かすことで、温暖化対策や省資源化に寄与することができます。

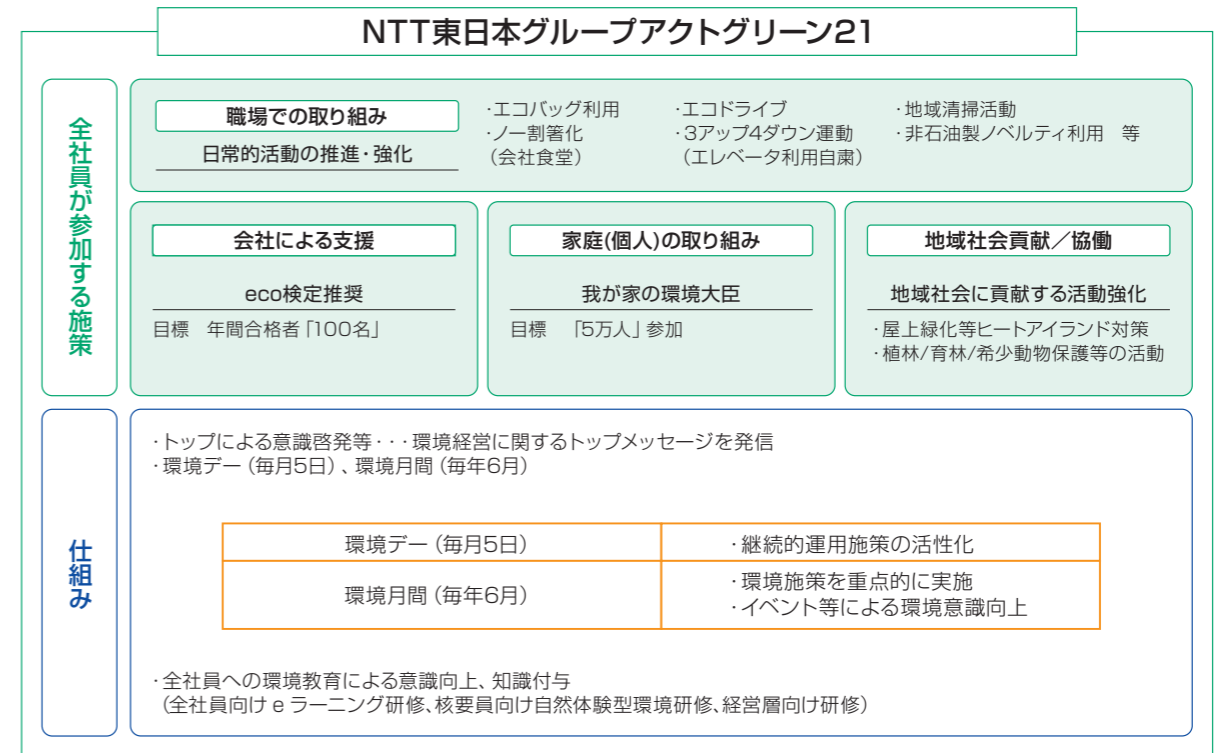
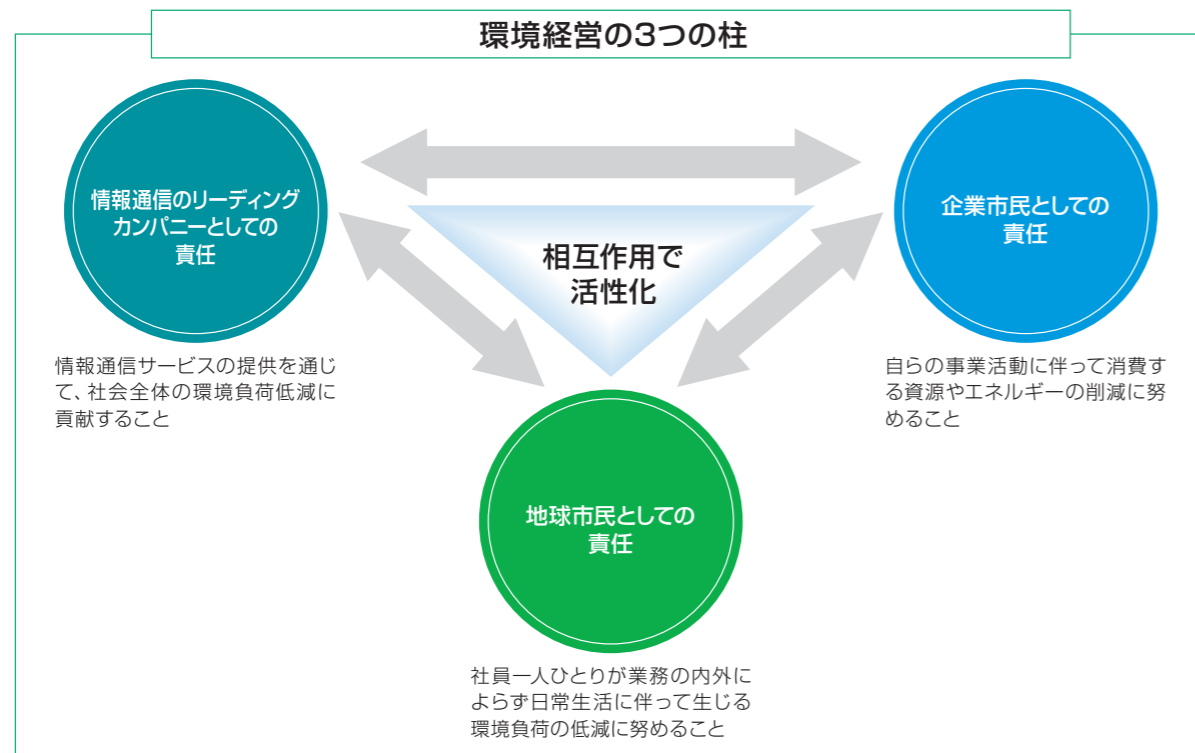
2つめの柱は、自らの事業活動に伴って消費するエネルギーや資源の削減に努めることです。具体的には、下記のような事業活動のあらゆる側面において環境負荷の低減に取り組んでいます。

- ① 通信設備、オフィスの電力利用や業務用車両使用等に伴うCO<sub>2</sub>排出量削減
- ② 請求書発行や日常業務で使用する紙資源の削減
- ③ 通信設備撤去や土木工事等に伴う廃棄物処理

環境に取り組む体制については、2008年度に全社的な環境経営施策推進ワーキンググループを設置しました。①の温暖化対策(CO<sub>2</sub>排出量削減)を中心に、通信設備やオフィスの消費電力削減、業務用車両の低公害車化等の取り組みを強化して進めています。

## 社員参加型環境活動 —アクトグリーン21—

環境経営のさらなる推進には、社員一人ひとりの環境への意識を高めていくことが不可欠です。NTT東日本では、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「地球市民としての責任」を環境経営の3つめの柱として設定し、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(以下、アクトグリーン21)」を開始しました。



アクトグリーン21では、グループ各社の社員等に対して「eco検定\*受験」「我が家の環境大臣\*への登録」「エコバッグの利用」「地域清掃活動への参画」等を推奨し、職場や家庭、地域社会等のさまざまな場面で環境負荷低減につながる取り組みを推進しています。

取り組み開始にあたっては、毎月5日を「NTT東日本グループ環境デー」、毎年6月を「NTT東日本グループ環境月間」とするなど、活動を促進するしくみもあわせて構築しています。2009年6月の環境デーには、社長、経営幹部および全グループ会社の代表社員が参加するキックオフイベントを開催し、全社一丸となって取り組むことを宣言しました。



アクトグリーン21キックオフにて、「地球市民として、家庭での環境への取り組みも重要である。それ自身が価値あることをかみしめ行動してほしい」と講話するNTT東日本・江部社長

## 社会全体への 環境貢献に向けて

アクトグリーン21は、環境経営のさまざまな取り組みを活性化させる活動です。環境活動による社員意識の向上が、情報通信サービスの提供による社会全体の環境負荷軽減や自らの事業活動に伴う環境負荷の軽減につながっていく。その結果がまた社員の環境意識を高めていく。環境経営の3つの柱の相互作用により、環境への取り組み全体を活性化することが期待されます。

NTT東日本グループ全社員が地球市民としての責任を果たすことを通じて、積極的に社会全体への環境貢献を進めていきます。



毎月環境デーに実施している新宿本社ビル周辺の清掃活動の様子の様子



アクトグリーン21の一環として進めている新宿本社ビル低層棟の屋上緑化は、一部にグリーンポテト(サツマイモの水耕栽培)を展開し、地域コミュニティと連携した収穫祭も予定している

**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。 我が家の環境大臣：環境省による環境にやさしい行動を心がけて生活する家庭を支援する事業。

# 被災想定は110万回線 「つなぐ」使命を全うするために

「20××年×月×日18時、東京湾北部を震源とするM7.3の地震が発生。東京23区内はすべて震度6弱以上を観測。犠牲者約1万1,000人。約110万回線におよぶ固定電話の途絶等の被害が発生」※  
NTT東日本グループは、通信を「つなぐ」使命を全うするべく復旧に乗り出した。

※中央防災会議「首都直下地震対策専門調査会報告（2005年7月）」の想定より

## 自衛隊との共同訓練 災害に備えてイメージネーションを高める

NTT東日本グループでは、このように具体的な条件を設定して、首都直下地震の発生に備えた災害対応訓練を繰り返して実施しています。2008年度については、復旧用資材の運搬能力の拡大を重点課題に掲げ、陸上・海上自衛隊との共同による多様な運搬手段を活用した訓練を3月11～12日に実施しました。

建物崩壊や倒壊により被災地への道路が遮断され、陸路による災害対策機器\*の運搬が不可能な状況を想定し、陸上自衛隊ヘリコプターによる災害対策機器の運搬訓練を実施しました。さらに、今回初の試みとして、通信ケーブルの吊り下げ運搬訓練と、海上自衛隊船舶による災害対策機器の運搬訓練を並行して行うなど、約300名のNTT東日本グループ社員が一丸となって、緊張感・緊迫感を持って本格的な訓練に臨みました。



陸上自衛隊ヘリコプターからトラックへの災害対策機器積み込みの訓練



海上自衛隊輸送艇への復旧用資材積み込みの訓練

## 現場で活かした訓練の成果 常に緊張感をもって業務に臨む

こうした日頃からの地道な防災訓練で培ってきた技術やノウハウが、実際の災害対応に活かされています。

2007年の新潟県中越沖地震では、迅速な広域支援体制の構築により通信サービスの早期復旧を実現し、さらに2008年の岩手・宮城内陸地震では、陸上自衛隊と連携して災害対策機器の空輸を行い、通信孤立の早期解消に貢献することができました。これらは、平時における弛まぬ訓練と社員一人ひとりの高い使命感と責任感の一つでも欠ければ成し得ないものです。

NTT東日本グループでは、いついかなるときでも通信がつながる安心を守るために、非常時におけるサービスの早期復旧、通信の確保に向けた取り組みを続けています。

●社員の声 つなぐ力

**平時の訓練の重要性を実感**

圧倒的な機動力を誇る自衛隊員の機敏な行動と、間近にみる大型ヘリの迫力に驚き緊張しつつも、訓練を遂行できました。あらためて平時の訓練が極めて重要であると肌で感じました。

NTT東日本-山梨 災害対策室 室長 伊藤 昊

外部ステークホルダーからの声

**迅速な通信の確保に向けて**

自衛隊とNTTグループとの共同訓練は、災害発生時の状況を現実的にとらえ、相互に、如何にして迅速かつ十分な支援を行うのか、解決しておくべき課題は何かについて認識を共有できる大切な場です。机上、実動訓練を重ねてそれらの課題を一つひとつ解決してきたことから、両者の信頼関係も強くなっていると実感しています。今後も連携を深め、NTTグループと協同しつつ災害発生時に迅速な通信を確保できるよう取り組んでいきたいと考えています。

陸上自衛隊 東部方面通信群長 1等陸佐 笹木 明仁様

**用語解説** 災害対策機器：通信電源確保のための発電能力を備えた移動電源車や、交通遮断や山中での災害等で臨時回線の開設や特設公衆電話の設置に威力を発揮するポータブル衛星や超小型衛星、10日間程度で臨時電話局を構築できる可搬型デジタル交換機等。

# ステークホルダーの皆さまへのご報告

## ■ 広告表示の適正化に向けた取り組み

NTT東日本では、2008年6月に広告表示規程を制定するとともに、「広告表示適正化管理委員会」を設置して、グループにおける広告表示に関する基本方針の検討および関係法令・社会動向に沿った広告表示が行われているかの運用状況の確認を行う体制をスタートさせました。これと同時に「広告表示審査室」を設置して、広告表示に関する全社方針を受けた審査基準等のルール策定とその定着化を図り、またNTT東日本において作成されるすべての広告物について各組織における審査に加えて、広告表示審査室による使用前の審査を実施する等の適正化施策を推進しています（NTT東日本CSR報告書2008にて報告済み）。

さらに、一層の広告表示適正化に向けて、新たに以下の取り組みを展開しています。

### ○ 広告表示審査の質の向上

広告表示審査の適正化および質的向上に向けて、社内関連部署における検討結果や社外からのご意見等を踏まえて審査基準の随時見直しを行うとともに、テレビCM・新聞広告等の特に影響力の大きい広告物に関しては、消費生活アドバイザーによる審査も行うこととしています。また、広告表示審査室による審査が「お客さま目線に立ったチェック」となっているか検証するために、お客さまのご協力をいただき広告モニター調査を実施しました。

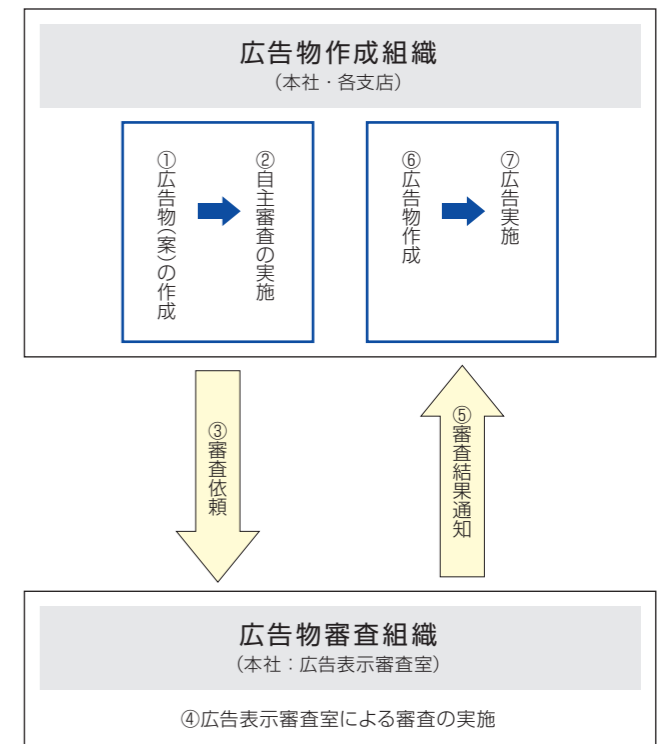
### ○ 適正な広告表示に向けた社員の意識啓発

経営層および広告作成に関わる責任者および担当者に対する講演・研修の実施、広告表示審査室による各支店キャラバンの実施、審査基準およびチェックシートの解説マニュアル等の

作成・社内提供等を通じて、適正な広告表示に向けた社員の理解促進、意識啓発と注意喚起にも取り組んでいます。

今後も、社内における広告表示審査の定着化や審査業務の質的向上をさらに推し進め、関係法令の遵守はもちろん、お客さまに正しい内容をよりわかりやすくご理解いただくための取り組みを続けていきます。

### ◎ 広告実施までのフロー



## ■ ひかり電話ルータおよび「050 IP電話」対応ADSLモデムの不具合につきまして

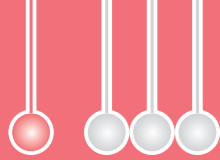
2008年8月4日、提供しているひかり電話ルータ「PR/RV/RT-2xONE」のソフトウェアの不具合があり、電源投入後249日間連続して利用すると、「ひかり電話」の発着信ができなくなることが判明しました。また、2009年2月16日、「050 IP電話」対応ADSLモデムにおいても、2,485日間連続して利用すると同様の不具合が発生することが判明しました。お客さまに多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫びいたします。

ひかり電話ルータ「PR/RV/RT-2xONE」のソフトウェアについての不具合判明後、ただちに報道関係各社へのニュースリリースを行い、状況や対策について発表するとともに、不具合発生の可能性のあるすべてのお客さまへダイレクトメールの送付等を行い、

お詫びと状況のご説明をさせていただきました。2008年8月7日には不具合を解消するソフトウェアの提供を開始し、自動更新・遠隔更新およびお客さまの手动によるソフトウェア更新を実施し、現時点では、すべてのお客さまの対象機器において更新措置を完了しています。

「050 IP電話」対応ADSLモデムの不具合についても同様に、お客さまへのお詫びと対象機器の確認方法のご説明、対策ソフトウェアの提供による不具合解消を進めています。

今後、同様な不具合を起さぬよう、ソフトウェアの検証項目の追加および検証期間の延長等、評価・検査体制を強化し、再発防止に取り組んでまいります。



安心・安全なコミュニケーション

# つなぐ、それが使命

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確かな対応によって通信を確保できるよう、さまざまな施策を推進しています。

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



## 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

PDCAサイクル



あらゆる人々がいつでも、どこでも安心して電話サービスが利用できるユニバーサルサービス\*を提供するために、安全で信頼性の高い通信ネットワークづくりに取り組んでいます。

またネットワークが常に安定して機能するよう、ICTを活用した高度なオペレーションツールを用いて24時間365日、リアルタイムでネットワーク運行状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際に迅速かつ確に回復措置が行えるよう、隙のないしくみや体制の構築に努めています。2008年度は、大規模災害演習による統制機能の検証、「加入電話」「ひかり電話」のトラヒック\*業務の一元実施、ふくそう\*の分析管理、各種ツールによる品質測定等を行い、オペレーシ

ョン機能の検証・強化を図りました。また、万が一のトラブルが発生したときの迅速な回復に向けたマニュアル・ノウハウ集の整備等もあわせて実施しています。

### ●社員の声 つなぐ力



NTT-NE ネットワークオペレーション事業部 ネットワークオペレーション部門 リンクオペレーション担当 相川 晃久

高品質で信頼性の高いサービスの提供に努めています

電話やインターネットをお客さまに安心して利用していただくため、全国の通信インフラがいかなるときでも正常に機能するよう、24時間365日体制で保守・運用を行い、高品質で信頼性の高い電気通信サービスの提供に努めています。

## 不測のトラブル等に対するお客さまサポート体制の充実・強化

PDCAサイクル



電話サービスの故障等のお問い合わせは「113センタ」、ひかり電話をご契約のお客さまからの問い合わせは「光サポートセンタ」が対応しています。

2007年度には、「光サポートセンタ」の受付体制の強化（NTT東日本グループCSR報告書2008に掲載）を行い、2008年度には、「113センタ」「光サポートセンタ」でそれぞれ実施して

いる受付等業務について、問い合わせ等受付体制の一層の充実、サービスレベルのさらなる向上および効率的業務運営推進の観点から、複数拠点の統合を段階的に実施しています。

今後も、お客さまに安心してサービスをお使いいただけるよう、引き続き、サポート体制の充実と強化に取り組んでいきます。

**用語解説** ユニバーサルサービス：全国どこでも公平かつ安定的に提供されるべき、生活に不可欠なサービス。トラヒック：ネットワークを通過する通信量。ふくそう：電話の利用が短時間に集中してつながりにくくなること。

## 故障低減に向けた取り組みの推進

PDCAサイクル



「ひかり電話」やフレッツサービスの提供においては、IP系ネットワークのさらなる信頼性を高めるため、設備の増強やネットワーク構成の見直しなど、さまざまな施策（NTT東日本グループCSR報告書2008に掲載）に取り組む、改善しました。

故障時の影響範囲を最小限に抑えるため、NTT東日本・NTT西日本間を接続するネットワークにおける経路の常時二重化\*を完了させる等、今後もさらなる通信網の改善および故障対応の迅速化に向けて取り組んでいきます。

## 安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施 設備の信頼性向上に向けたケーブル地上高を計測するシステムの全県導入（不安全設備の早期発見・改修）

PDCAサイクル



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・改修を定期的実施し、予防保全に努めています。

2008年度には、NTT東日本グループが保有・管理する約350万本（2008年度末現在）の鉄筋コンクリート製電柱のうち、点検で劣化が認められ、建て替えが必要と判断した約7万本の電柱を更新し、設備の安全性を高めています。

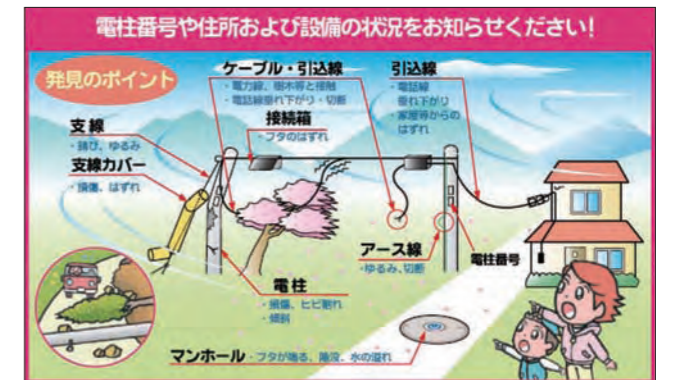
また、道路等を横断する電話線の地上高不足に起因するトラブルを防止するため、道路から電話線までの高さを自動測定してパソコンの地図上に記録する「ケーブル地上高システム」を開発しました。今後、全支店に配備・活用し、通信設備の安全確認を強化していきます。



ケーブル地上高測定システム（イメージ）

なお、地域の通信設備の異常や劣化・損傷などについては、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、2007年より不安全設備受付フリーダイヤルを運用していることに加え、2008年10月からは新たにウェブによる受付も開始しました。

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。



不安全設備の情報提供を呼びかけるポスター

### ●社員の声 つなぐ力



ネットワーク事業推進部 サービス運営部 アクセスマネジメント部門 藤本 寛

やりがいと責任を感じて取り組んでいます

膨大な通信設備を、事故を起こさず保守・運用することに、大きなやりがいと責任を感じています。お客さまにご安心いただけるように、今後も努めていきます。

## 171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施

PDCAサイクル



地震や台風などの大規模な災害時に、被災地周辺への安否を気遣う通話など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などを勘案し、被災地への問い合わせや安否を円滑・確実に確認する手段として「災害用伝言ダイヤル（171）」「災害用ブロードバンド伝言板（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、体験利用などを通じサービスのPRに取り組んでいます。

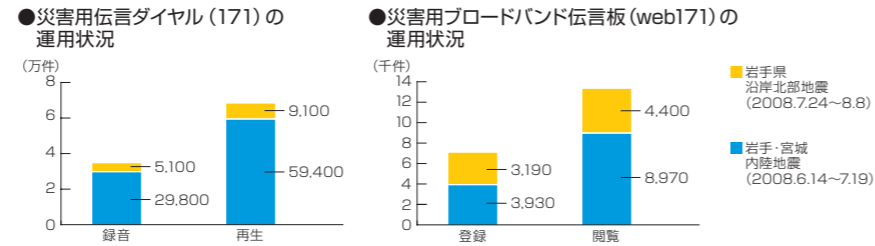
たとえば、「毎月1日」「正月三が日」「防災週間」等に体験利用の機会を提供している他、各種防災フェア等でのPR、操作手順を解説したハンドブックの配布、報道機関への広報強化等により、「災害用伝言ダイヤル（171）」「災害用ブロードバンド伝言板（web171）」サービスの認知度向上に努めています。



「災害用伝言ダイヤル（171）」のパンフレット

**用語解説** 二重化：通信設備等を複数用意し、1つが故障しても他のものを使えるようにしておくこと。

これらの取り組みにより、2008年6月の岩手・宮城内陸地震、7月の岩手県沿岸北部地震では、それぞれ発災後まもなくの提供開始から非常時の通信連絡手段として、多くの方々に利用いただきました。



【つなぐ取り組み】

●災害用伝言ダイヤル171の歌



「災害用伝言ダイヤル(171)」紹介用DVD 「災害用伝言ダイヤル(171)」のイメージ



災害発生時に、子どもが一人でも「災害用伝言ダイヤル(171)」が使えるよう、歌と踊りで171の使い方を覚えてもらうためのDVD(小学校低学年向け)を作成・配布しています。  
<http://www.ntt-east.co.jp/saigai/voice171/index.html>

●小学校向け公衆電話教室の開催

東京支店グループをはじめとしたNTT東日本グループでは、財団法人日本公衆電話会と協力して、携帯電話の普及等により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首都直下地震等の地震等への対応の必要性から万一の災害時に備え、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てレホンカードを使い、公衆電話での自宅への通話体験や、「災害用伝言ダイヤル(171)」の理解促進に取り組んでいます。



公衆電話教室

災害用ブロードバンド伝言板(web171) >>><https://www.web171.jp/>

○ サービスの早期復旧に向けた取り組み

PDCAサイクル



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

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

【つなぐ取り組み】

●災害対策機器



移動電源車

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



ポータブル衛星

機動性・即応性があり、交通遮断や山中での災害等の臨時回線の開設、特設公衆電話の設置等に威力を発揮します。



孤立防止用衛星通信方式

災害等によって通信が途絶し、孤立する恐れがある市町村等に配備しておき、緊急通話等を確保するために使用します。

●岩手・宮城内陸地震対応(2008年6月14日発生)

2008年6月14日に発生した地震は、最大震度6強、土砂崩れ等に伴うケーブル切断により、一部の通信が途絶する等、大きな被害を受けました。



岩手・宮城内陸地震の被害の様子

地震発生直後に災害対策本部を設置し、速やかに「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」の運用を開始しました。また、被災地においては、重要通信の確保とともに、被災設備の応急復旧、災害対策機器による特設公衆電話の設置、孤立地域の救済に向けた迂回中継ルート構築等、さまざまな緊急対応を速やかに実施しました。

●緊急地震速報受信端末



DW-100

気象庁が配信する緊急地震速報を受信し、「主要動\*」と呼ばれる大きな揺れが来る前に、音声とランプ点滅で地震の到達予想時間と推定震度を知らせるインターネット接続型の端末「DW-100」の販売および関連サービスの提供を開始し、お客さまの災害対策を支援しています。

**用語解説** 主要動: 地震発生後、最初小さな揺れのあとに来る大きな揺れのこと。S波とも呼ばれる。

●岩手・宮城方面における災害対策訓練について(2008年7月~11月)

大規模地震では、道路等の寸断等により通信を確保するための災害対策機器が運搬できず、重要通信の確保および迅速な復旧・救助活動に支障が生じる恐れがあります。



機器・人員の空輸訓練の様子

岩手・宮城支店グループでは、岩手・宮城内陸地震での反省を活かし、11月に自衛隊が実施する災害対策訓練に参画し、機器・人員の空輸訓練や臨時専用回線の接続訓練等を行い、地震発生時の対応手順や連携方法等について再確認する等、陸上自衛隊との相互理解・連携強化を図りました。

●千葉支店グループ防災展の開催

千葉支店グループでは、被災時の通信確保に対する迅速かつ確実な応急復旧活動の実施に向けて、災害時の備えや復旧活動の様子を展示とデモンストレーションで紹介する「NTTグループ防災展」を開催しました。



防災展の様子

●洞爺湖サミットにおける取り組み

2008年7月の北海道洞爺湖サミットの開催に際し、NTT東日本グループにおいては、通信基盤を整備するとともに、開催期間中において安定的に通信サービスを提供するため、防備・特別保守を実施しました。



ザ・ウィンザーホテル洞爺湖(首脳会議場)

ルスツ国際メディアセンター

●青森県で発生した広域停電への対応(2009年2月20日発生)

2009年2月20日に青森県津軽地方を中心に、暴風により5市10町2村で最大約4万7,500戸が停電しました。交換所では予備の蓄電池に切り替わりサービスが停止することを回避しましたが、悪天候によって停電が長時間化することも想定し、東北各地から移動電源車を出動・配備させ、電源の確保に努めた結果、通信サービスが中断となる最悪のケースを回避しました。

○ 迅速な情報開示の徹底

PDCAサイクル



NTT東日本グループでは、IP系ネットワークの信頼性向上に向けて、ネットワーク設備の増強、迅速な故障対応および情報開示等に取り組んできました。

情報伝達プロセスのマニュアル化、社内情報連絡ルールの徹底・実践演習およびビジネスプロセスマネジメントの重要性に関する社員への意識啓発等、有事に備え取り組んでいます。

迅速な情報開示については、安心、安全、信頼の確保に向けた重要な取り組みであることから、事故等の発生時における

○ ネットワークのオープン化\*推進

PDCAサイクル



NTT東日本グループでは、他の電気通信事業者(以下、「他事業者」)に、ネットワークを積極的にオープン化し、相互接続を実施することで、多様なサービス展開を可能にし、情報通信産業の発展に努めています。

テナツ配信事業者との接続を実現し、サービスの円滑な提供に努めました。

2008年3月にサービス開始したNGNについては、サービスエリアを早期に拡大し、多彩なサービスが展開されるよう、他事業者との接続を積極的に推進いたしました。その結果、1年間で54社のISP事業者、29社の電話系事業者、3社のコン

また、他事業者からの新たな要望にお応えし、①光ファイバーの提供に加えてお客さま宅内の光配線工事を実施、②光ファイバー・メタル回線・電柱等当社の設備の貸出を行いFTTR\*サービスの実現に協力、等によりわが国の多様なブロードバンドサービスの充実に貢献してまいりました。

今後の課題・目標

地震等の災害は、いつどこで発生するか予見できません。また、最近新型インフルエンザの発生等これまでにない対応を必要とする事象も顕在化してきました。どのような状況にあっても、安心・安全なコミュニケーションを「つなぐ」使命を、全社員が自覚を持って行動できるよう、啓発活動を行ってまいります。

ネットワーク事業推進本部 サービス推進部 運営企画部門長 加藤 正幸

**用語解説** ネットワークのオープン化: 自社のネットワークを他事業者も利用できるようにする取り組み。FTTR: 光ファイバーを利用する場合の設備形態の1つ。NTT収容ビルからお客さま宅近隣の電柱等に設置するDSL装置までの区間に光ファイバーを利用し、DSL装置からお客さま宅までの区間は既存のメタルケーブルを利用する形態。

安心安全なコミュニケーション つなぐ、それが使命  
 人と社会のコミュニケーション つなぐ、美しい未来の環境を子どもたちのために  
 人と社会のコミュニケーション つなぐ、さらに豊かで便利な社会へ  
 人と社会のコミュニケーション つなぐ、人ひとりが社会的使命を果たすために

# 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、個人情報の保護を推進するルール整備と継続的な改善、社員への啓発活動およびセキュリティ対策などの充実に努め、あらゆる側面から機密保持の徹底を図っています。

- 〔CSR目標〕
- ・個人情報の保護強化・推進に向けた取り組み等状況のモニタリングならびに新たな施策の展開
  - ・セキュリティ対策の浸透と社員の意識啓発の実施
  - ・システム等によるセキュリティ対策の実施



- 個人情報保護管理委員会の開催による方針策定、施策の決定・実施
- 重点管理項目設定によるモニタリング

PDCAサイクル



NTT東日本グループでは、個人情報の保護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個人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大な責務であるとの認識のもと、「NTTグループ情報セキュリティポリシー」およびNTT東日本の「プライバシーポリシー」に基づき、全力をあげて個人情報保護に努めています。

プライバシーポリシーでは、NTT東日本の個人情報保護に関する基本的な方針から具体的な取り扱いに関する方針まで明文化しています。

そして、個人情報保護強化・推進に向けて、副社長（個人情報保護担当役員）を委員長とする「個人情報保護管理委員会」を開催し、個人情報保護の改善施策の検討・推進を実施しています。

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

- セキュリティ対策状況の定期点検の実施

PDCAサイクル



情報セキュリティを確保するには、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保護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つくる必要があります。そこで、年に一度自主点検・自己点検を実施し、各職場における情報セキュリティの遵守状況を確認し、不備があれば再発防止のための施策を講じることとしています。

また、元社員の自宅にある個人所有パソコンがウィルスに感染し、無断で持ち出された個人情報を含む業務関連電子ファイルがファイル交換ソフトネットワーク上に流出してしまうという不本意な事故が発生した（2007年）ことを真摯に受け止め、NTT東日本では社員等の個人が所有するパソコン（以下、自宅PC）の点検を実施するよう社員等に求めることとし

2008年度には、個人情報保護対策として新たに、  
①メール誤送信による情報漏えいを防止するためのシステムの導入  
②FAXによる誤送信を防止するためのFAX送信ルールの改訂（テスト送信の実施、ワンタッチダイヤルの利用徹底）等の施策を実施しました。

なお、2006年度から、半期ごとに情報セキュリティの観点から重要性・緊急性の高い事項を重点管理項目として設定し、その遵守状況について確認することとしています。万一、不適正な事項または管理体制上の不備があった場合は、その発生原因等を徹底的に究明し、適正化または不備の解消に向けた対策を検討・実行し、個人情報保護のさらなる強化・推進を図ることとしています。

ています。具体的には、NTT東日本が自宅PC内の会社情報の検査・削除およびファイル交換ソフトの起動禁止を行う専用ツールを配布し、社員等は点検を実施したうえで、自宅PC内に会社情報が存在しないこと、ファイル交換ソフトを起動禁止にしたことを確認いたしました。2007年度からこの取り組みを定期的に変更しています。

一方、社内OA端末上にある会社情報の持ち出しを制限する「情報漏えい防止システム」の管理・運用状況についても定期的に点検を実施しています。

これら施策の運用定着化を推進することで、一人ひとりの社員等が、厳正な情報管理を業務上の行動規範として認識するよう促し、情報セキュリティが一つの企業文化として社内に定着することをめざしています。

- eラーニング・集合研修の実施

PDCAサイクル



NTT東日本グループでは、個人情報保護強化・推進に必要な社員教育にも力を入れています。

情報セキュリティ・個人情報保護への意識の啓発、個人情報や情報セキュリティに関する正しい知識の習得とその適正な取り扱い方法を学ぶeラーニング研修をすべての社員を対象に実施しています。2008年度は、概ね95%の社員が研修を受

講しました。

これに加えて、管理・監督者を対象とした研修を実施し、2008年度は、「個人情報の取り扱いに関する遵守事項」等をテーマとして、19会場で計44回の集合研修を行いました。2009年度も、個人情報保護意識の醸成に向けた取り組みを継続的に実施していきます。

【つなぐ取り組み】

### ●個人情報保護キャンペーン

NTT東日本グループでは、個人情報保護に対する社員等および委託先事業者の意識高揚を推進するため、毎年、個人情報保護強化キャンペーンを展開しています。2008年度は、個人情報の取り扱いに対する注意喚起を促すポスターの掲示、FAXのワンタッチダイヤルを促すシールおよびファイル交換ソフトの利用自粛と会社情報の無断持ち出し禁止を告知するシールの配布、当社における個人情報に係る基礎知識を記載した「個人情報の保護の徹底について」や個人情報に係る事例集「お客様・社員等の個人情報保護ワンポイントブック」の配布等、啓発活動に取り組んできました。



個人情報の保護の徹底について

お客様・社員等の個人情報保護ワンポイントブック

個人情報保護強化キャンペーンのポスター

個人情報の保護の徹底について

個人情報保護強化キャンペーンのポスター

個人情報の保護の徹底について

ファイル交換ソフトの使用自粛を促すステッカー

個人情報の保護の徹底について

個人情報の保護の徹底について

個人情報の保護の徹底について

個人情報の保護の徹底について

FAXのワンタッチダイヤルを促すシール

- グループ会社におけるセキュリティ対策の推進
- 委託先業者へのセキュリティ対策の推進

PDCAサイクル



NTT東日本グループでは、グループ各社が一体となって社内のセキュリティレベル向上に取り組んでいます。

グループ各社において、セキュリティ対策ルールのチェックと見直しを行うとともに、NTT東日本のOA端末に導入した「情報漏えい防止システム」「メール誤送信防止システム」等と同等なシステムによるセキュリティ対策の推進を実施しています。

特に、ファイル交換ソフト等による情報流出防止を目的とする社員の自宅PC点検については、グループ各社へ展開しました。

NTT東日本は、個人情報を取り扱う業務を委託しているため、委託先企業に対する個人情報保護にも力を入れており、「お客さま情報管理・運用マニュアル」の改訂、遵守徹底を行い、個人情報を取り扱う業務の委託先企業へセキュリティ対策の推進・強化を実施しています。

また、個人情報を取り扱う業務の委託契約を締結する際には個人情報保護に関する項目を明記し、委託先企業にNTT東日本のマニュアルに基づくセキュリティ対策を実施するよう義務づけています。また、委託業務開始前において、「委託業務で利用するすべてのパソコンにファイル交換ソフトがインストールされていないこと」「NTT東日本の会社情報を社外に持ち出す際には、必要最小限の情報に暗号等の適切な措置を講じていること」を文書で確認を求めています。

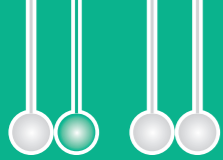
契約締結後は、委託先企業に自主的なセキュリティ点検を求めるとともに、NTT東日本が定期的な立入検査を実施し、業務委託先企業が当社との契約に基づき必要十分な情報セキュリティに対策を講じているか確認し、不備がある場合は改善指導を実施しています。

### 今後の課題・目標

本誌でご紹介のとおり、NTT東日本グループでは、個人情報保護の強化・推進を目的とした基本的な対策に加え、過去の情報漏えい事故事例を踏まえた新たな対策等を講じておりますが、今後も、個人情報保護強化・推進に向けた取り組み等状況のモニタリングおよび全社員向け意識啓発施策等を確実に実施し、お客さまに安全・安心にサービスをご利用いただける環境を提供し続けます。

総務人事部  
個人情報保護推進室長  
福本真一





人と地球のコミュニケーション

# つなぐ、 美しい未来の環境を 子どもたちのために

わたしたちは、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、自らの環境負荷の低減、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を低減する取り組みにより、持続可能な社会の実現に貢献します。



## 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、全ての企業活動において地球環境の保全に向けて最大限の努力を行います。

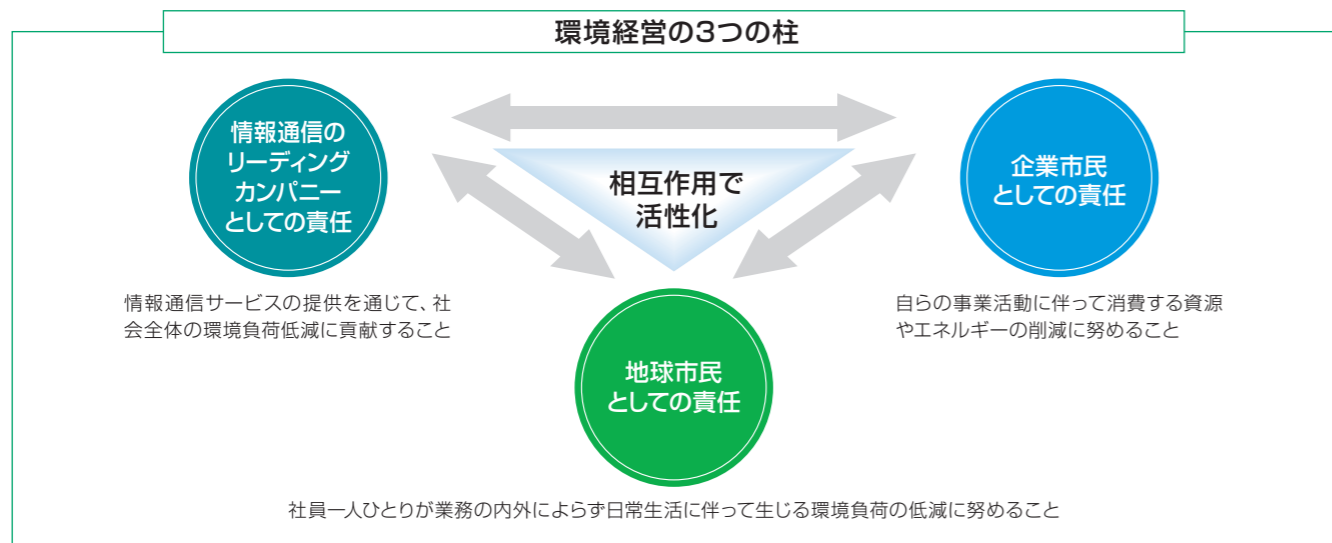
基本方針

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

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

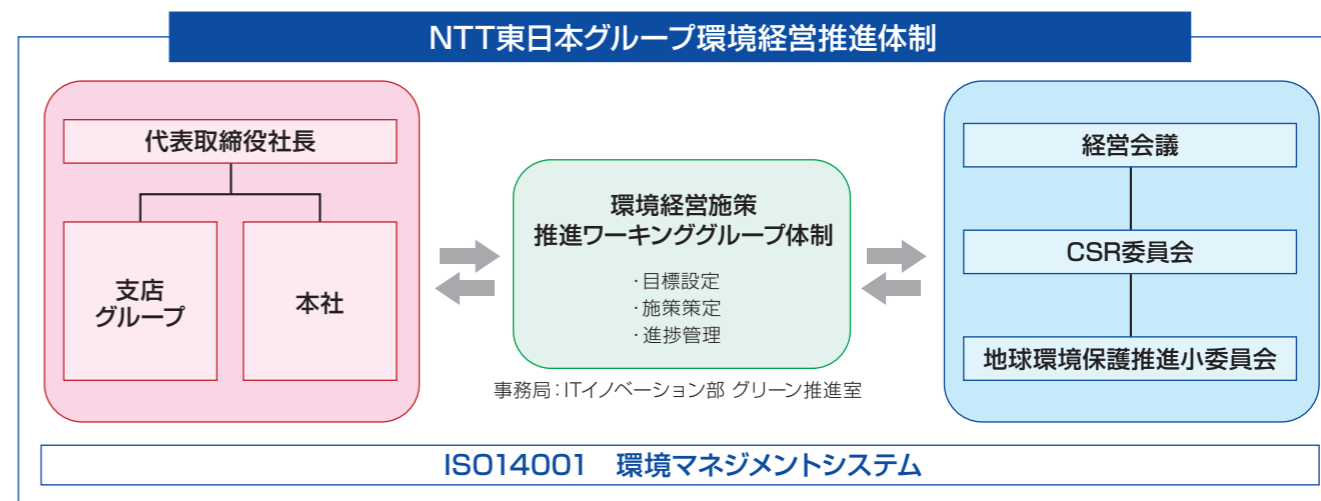
### ○ 環境経営の3つの柱

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。



### ○ ISO14001を活用した環境マネジメント

法規制の遵守やCO<sub>2</sub>削減等の環境負荷低減に向けた運用対策を各組織で徹底するため、ISO14001を用いた環境マネジメントシステムの構築・運用に取り組んでいます。2010

年度末には全17支店グループおよび本社各組織での社員カバー率100%をめざしています。

### ○ 社員教育の実施

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

環境教育にあたっては、①全社員向け研修、②核要員養成に向けた研修、③経営層向け研修、に階層化して実施しています。全社員向け研修については、これまで組織ごとに研修やゴミ処理施設等の見学を行ってきましたが、2008年度からはeラーニングによるNTT東日本グループ全体の環境経営、環境活動の内容について学習する機会を設けています。

また、核要員養成に向けては財団法人キープ協会の協力を得て自然体験型研修を実施し、より高い環境意識の醸成を図っています。

外部ステークホルダーからの声

#### 社員を対象とした環境教育は画期的な取り組みです

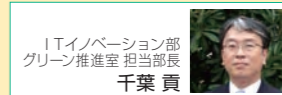


財団法人キープ協会 常務理事 川崎 直様

森の中での直接的な体験を通して行う環境教育をハケ岳の麓で20年以上実施しています。本物の自然に触れ発見や驚きから学んだことはしっかりと心に残ります。簡単には忘れません。自然の情報を一方的に伝えるだけではなく、発見や驚きを促し啓発する教育手法が、わたしたちの実践しているインタープリテーション(体験を通じた自然理解)です。CSRの一環として自然体験型の環境研修を行う企業がありますが、その多くは、社外の方を対象としています。自然体験を通じた環境教育を、社員を対象に行うNTT東日本の取り組みは画期的であり重要な試みです。

#### 今後の課題・目標

環境問題が地球規模化し社会に大きな影響を及ぼしつつある中で、企業において環境への取り組みは重要な経営課題となっています。さまざまな環境側面から成果を出していくためには社員一人ひとりの環境問題に真剣に取り組む姿勢が重要です。環境問題を自身の問題としてとらえられるよう社員教育等を通じて、さらなる意識向上に取り組めます。



ITイノベーション部 グリーン推進室 担当部長 千葉 貢

# 情報通信のリーディングカンパニーとしての責任

## 基本姿勢

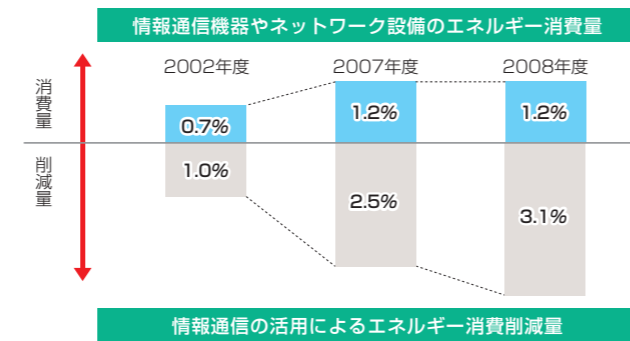
情報通信サービスの提供を通じて、社会全体の環境負荷の低減に貢献します。

## ○ 情報通信サービスの利用によるエネルギー削減効果

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ことができる等、資源・エネルギーの利用を効率化して社会全体のCO<sub>2</sub>排出量を削減する効果が期待できます。

NTT情報流通基盤総合研究所の試算では、2008年度に情報通信サービスの利用拡大により国内で消費したエネルギー量は、日本の総エネルギー消費量の1.2%、削減されたエネルギー消費量は3.1%（首都圏の約8割の世帯で消費するエネルギー量に相当）となりました。

●情報通信の活用によるエネルギー消費量と削減量



## ○ 「フレッツ光」の環境効果

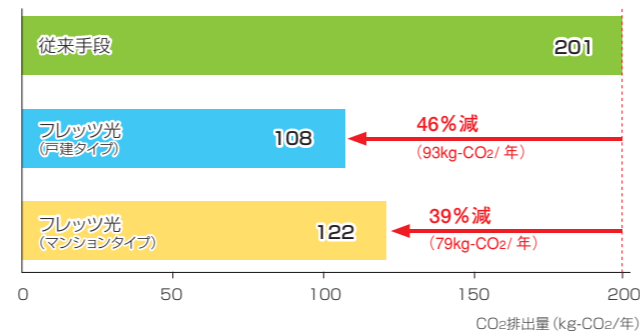
NTT東日本では、光ブロードバンドサービス「フレッツ光」の普及拡大に積極的に取り組んでいます。「フレッツ光」により、便利で快適な通信環境が実現できるとともに、社会全体の環境負荷の低減にも寄与することができます。

NTT情報流通基盤総合研究所が、「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CO<sub>2</sub>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CO<sub>2</sub>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。

●CO<sub>2</sub>排出削減効果



\* 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。

## COLUMN 公衆電話ボックス内 蛍光灯のLED化

CO<sub>2</sub>排出量削減\*1および廃棄物削減\*2を目的として公衆電話ボックス内蛍光灯（約4万箇所）をLED照明へ順次交換していきます。

LED照明は従来の蛍光灯と比較して右記の特長があり、環境負荷低減に寄与することができます。

\*1 2012年度予定のLED化完了時点で、2008年度比約370t/年間を削減

- ・消費電力が約1/2
- ・寿命が約5倍（約4万時間）
- ・水銀等の有害物質を使用していない
- ・ガラスを使用していないので破損しにくい



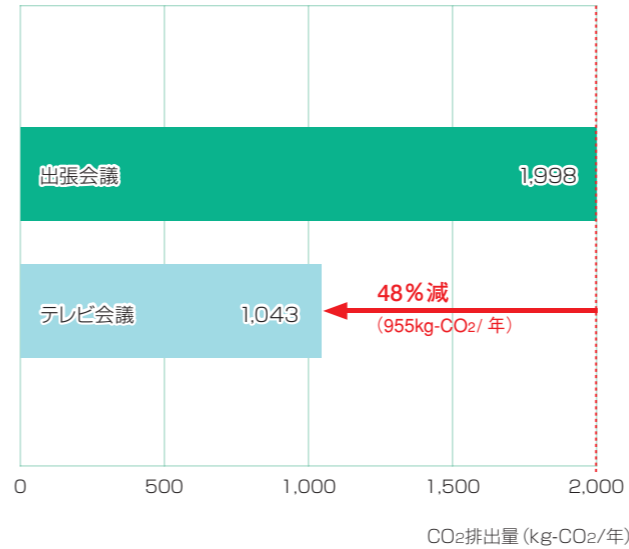
\*2 同LED化完了後の時点で、蛍光灯年間約4万本の削減

## ○ 「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CO<sub>2</sub>排出量の削減や、会議資料の電子化による紙資源の利用削減が期待されます。

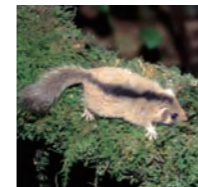
NTT情報流通基盤総合研究所が東京-大阪間でテレビ会議を活用した場合の環境効果を試算\*した例では、年間約48%のCO<sub>2</sub>が削減されます。

●CO<sub>2</sub>排出削減効果



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

## COLUMN NTT東日本の技術を活用した絶滅危惧種保護の取り組み



ヤマネ (撮影: 軸キープ協会)

山梨支店グループおよび技術協力センターでは、財団法人キープ協会や建設会社等が取り組んでいる「アニマルパスウェイ」構築の支援を始めました。「アニマルパスウェイ」とは、道路により分断された森をつなぐための橋のこと。この橋を渡るのは、絶滅の危機にある体長8センチほどの「ヤマネ」をはじめとした樹の枝を道にして暮らす小動物たちです。わたしたちの培ってきた「つなぐ」技術を、ヤマネたちの通りの整備に活かすことで生物多様性保全にも貢献しています。



道路によって分断された森をつなぐアニマルパスウェイ (撮影: 軸キープ協会)



高所作業車を使ってアニマルパスウェイをメンテナンスしている様子

## 今後の課題・目標

「フレッツ光」は社会全体の環境負荷低減に大きな効果が期待できます。その効果を現実のものとするため、より多くのお客さまにより大きな環境効果を期待できる「フレッツ光」の新しい活用方法を積極的にご提案していくことで、「フレッツ光」をご利用いただくとともにさらなる環境貢献をめざします。

消費者事業推進本部 営業推進部 IPアクセスサービス部門長 小枝 明広



# 企業市民としての責任

## 基本姿勢

自らの事業活動に伴って消費する資源やエネルギーの削減に努めます。

## 主要行動計画目標(基本プログラム)

情報通信サービスを提供する際には通信設備の電力消費(CO<sub>2</sub>排出)とともに請求書発行に伴う紙資源の消費や撤去した通信設備等の処分が必要となります。そこで、「温暖化対策」「紙資源対策」「廃棄物対策」を地球環境に与える影響が

特に大きい要素としてとらえ、中長期的視点から環境負荷の低減に努めています。2008年度は環境経営施策推進ワーキンググループを設置し、特に温暖化対策について体制を強化しました。

### ◎ 温暖化対策

2008~2012年度平均で、契約者あたりのCO<sub>2</sub>排出原単位を2000年度比15%以上削減する。

### ◎ 紙資源対策

2010年度までに紙使用量を2006年度比10%削減する。

### ◎ 廃棄物対策

2010年度までに廃棄物最終処分量を1998年度比50%削減する。

## 温暖化対策—CO<sub>2</sub>削減に向けた取り組み

### 通信設備における取り組み

NTT東日本グループにおける電力購入量は、通信設備によるものがその大部分を占めています。電力削減のため、ネットワーク設備の更改・統合圧縮や、空調設備の更改、トータルパワー改革(TPR)運動\*等の施策に加えて、通信機械室内の運用改善についても順次展開しています。2008年度の電力購入量は、2007年度より0.1億kWh増の20.9億kWhとなりました。IP関連設備等の増加による電力購入量増加0.8億kWhが削減施策効果0.7億kWhを上回りましたが、電力購入量の増加を約0.7%に抑えることができました。

### オフィスビルにおける取り組み

オフィス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、グリーンポテト(サツマイモの水耕栽培)による屋上緑化や太陽光発電の導入(グリーンNTT)を進めるなどCO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでいます。

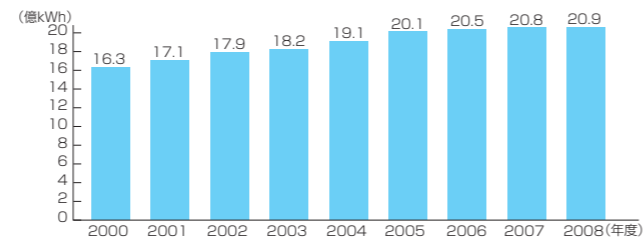
## 今後の課題・目標

CO<sub>2</sub>の排出量削減については、通信設備に係る電力使用量をいかに削減するかが大きな鍵になります。これまで省電力型通信設備や高効率空調設備への更改、電力損失が少なく信頼性の高い電力給電方式(直流給電方式)の推進等を行ってきました。また、運用面においても通信機械室の温度設定管理、空調設備の清掃等に取り組まれました。今後も設備更改や運用対策の強化を行い、さらなるCO<sub>2</sub>排出量の削減を行っていきます。

ネットワーク事業推進本部  
設備部 設備計画部門長  
澁谷 直樹



### ●NTT東日本グループにおける電力購入量の推移



### 業務用車両における取り組み

車両保有台数の見直しを図るとともに、ハイブリッド車等の低公害車100%化(工事用特殊車両を除く)を進めています。また、講習会を随時行うなど、全社的にもエコドライブの取り組みを進めています。

岩手支店グループではエコドライブに社員一丸となって取り組んだ結果、3.9%の燃費向上(2004年度比)を果たし、2008年度エコドライブコンテスト\*において優秀賞を受賞しました。

## 紙資源対策—省資源化の取り組み

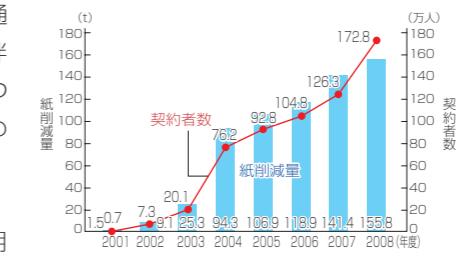
紙資源対策としては、紙使用量の削減と環境に配慮した紙材料の使用を推進しています。

紙使用量削減の取り組みの一つとして、個人のお客さまが料金請求情報等をインターネットで確認できる「@ビリング」の提供があります。情報通信技術を活用することで請求書発行に伴う紙使用量を削減できます。事務用紙についても、目標を設定し使用量の削減に努めています。

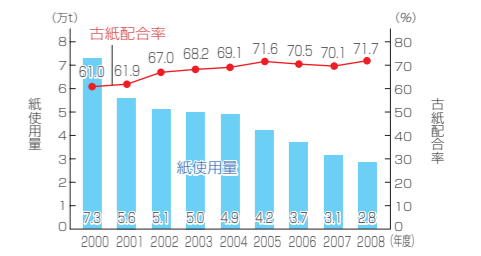
環境に配慮した紙材料としては、古紙・認証林パルプ・再利用材・未利用材の使用

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に生まれ変わらせる「電話帳クローズループリサイクル」の取り組みを実施しています。

### ●「@ビリング」契約者数と同サービス提供に伴う紙削減量の推移



### ●電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



## 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。オフィス内廃棄物については、分別の徹底や処理フローの見直しによりリサイクル率の向上に努めています。

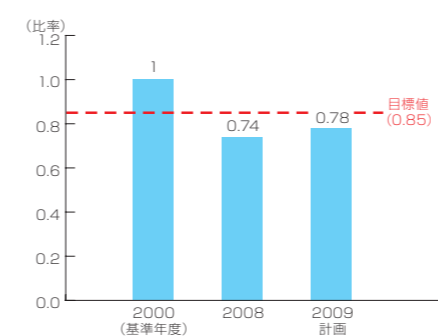
## 主要行動計画目標の現在の状況

### 温暖化対策

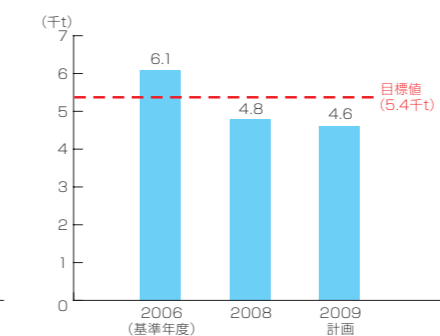
CO<sub>2</sub>排出原単位の2008年度実績は、0.74となりました。主要行動計画目標達成に向けてCO<sub>2</sub>排出量を削減する施策を着実に進めていくことで、2009年度のCO<sub>2</sub>排出原単位は0.78を計画しています。

\* 電気使用量からCO<sub>2</sub>への換算係数は、2000年度は0.378kg/kWh、2008、2009年度は電気事業者連合会が公表している目標値である「2008~2012年度平均0.34kg/kWh」を使用しています。

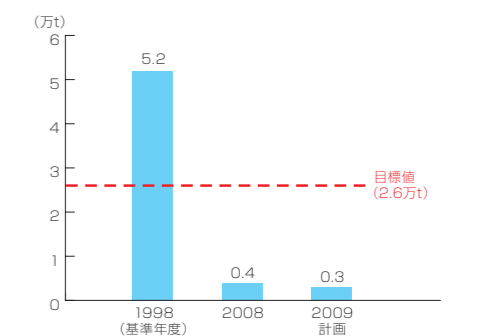
### ●温暖化対策 [CO<sub>2</sub> 排出原単位 (対 2000 年度比)]



### ●紙資源対策 [紙使用量]



### ●廃棄物対策 [廃棄物最終処分量]



用語解説 トータルパワー改革運動 (TPR: Total Power Revolution) : NTTグループ独自の電力エネルギー削減に向けた活動。 エコドライブコンテスト : エコドライブ活動が全国に普及することを目的としたコンテスト。環境省、(独)環境再生保全機構が主催。

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再資源化率99%以上をゼロエミッションとする。

人と社会のコミュニケーション つなぐ、美しい未来の環境をともに作るために

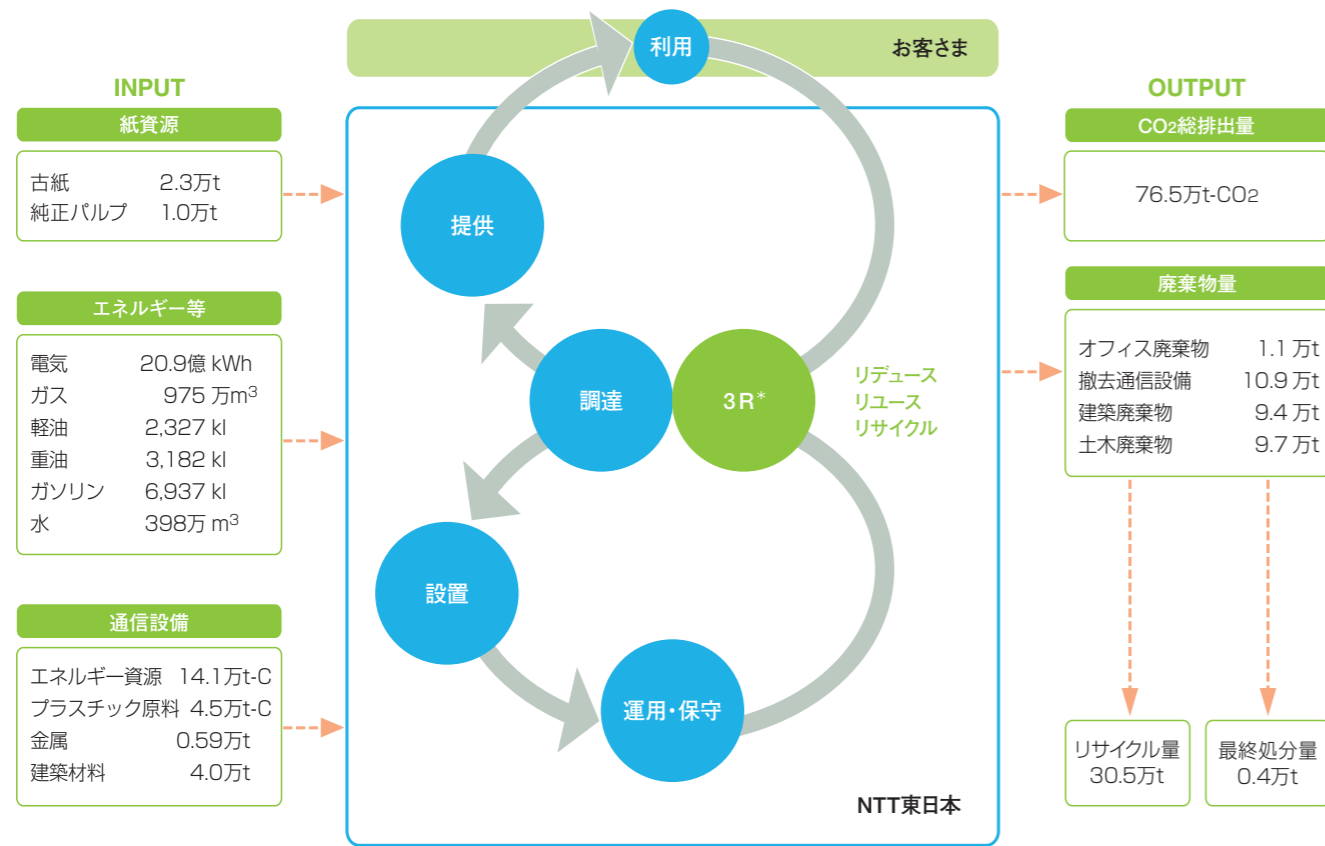
# 事業活動と環境との関わり

## 基本姿勢

NTT東日本グループでは、事業活動と環境との関わりを可能な限り定量化して環境経営を推進しています。

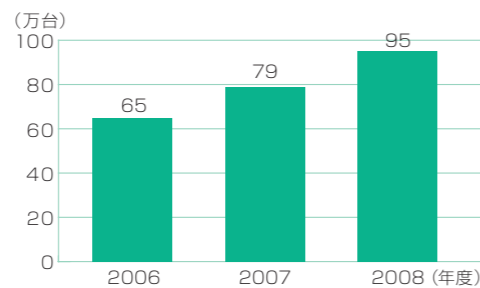
## 環境負荷の全体像

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。



## COLUMN IP系情報機器のリユースについて

資源の有効活用に向けて、お客さまにご利用いただいているIP系情報機器（ONU\*、ADSLモデム（レンタル）、ルータ（レンタル）等）のリユースを推進しています。2008年度は95万台をリユースしました。今年度からは、回収機器のクリーニングや部品交換方法等の見直しにより、さらなるリユースの拡大をめざします。



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

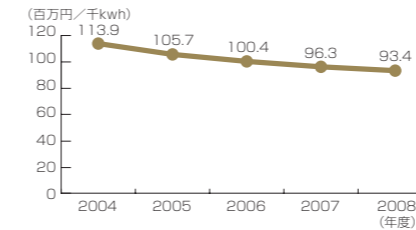
## 環境効率性

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

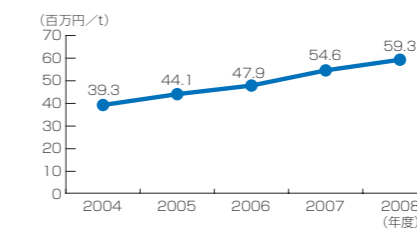
標として評価しました。

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。紙使用量および廃棄物最終処分量の環境効率性は、順調に向上しています。

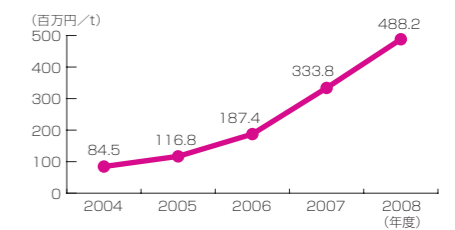
●電力購入量の環境効率性



●紙使用量の環境効率性



●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限り定量化するしくみとして、環境会計を導入しています。

2008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33億円、費用額92億円に対して、経済的効果は111億円という結果でした。

(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	
			費用	減価償却	費用合計	おもな内容	金額
(1)事業エリア内コスト	—	3,270	5,561	1,870	7,431	—	10,225
①公害防止コスト	アスベスト除去、PCB使用物品更改	0	207	0	207	—	—
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	3,200	7	1,832	1,839	・省エネルギーに伴う費用削減額	99
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	70	5,347	38	5,385	・リサイクルにより得られる収入額 ・中水処理システム導入による水道費用削減 ・通信設備等のリユースによる新規購入費用削減額	10,126
(2)上・下流コスト	電話帳リサイクル、@ピリング開発	0	230	0	230	・電子化に伴う郵送料削減額 (@ピリング等)	902
(3)管理活動コスト	ISO14001認証取得、環境対策人件費	0	1,525	4	1,529	—	—
(4)社会活動コスト	環境クリーン作戦	0	2	0	2	—	—
合計		3,270	7,318	1,874	9,192	—	11,127

<参考> 「NTTの環境関連研究開発費」として、2008年度は41億円をNTT東日本が負担しました。

# 環境負荷低減活動のさまざまな取り組み

NTT東日本グループでは、環境負荷低減に向けたさまざまな活動に取り組んでいます。  
特に環境への影響が大きい要素に対する主要行動計画目標（基本プログラム）については、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。  
また、主要行動計画目標（基本プログラム）の他にもさまざまな環境負荷低減プログラムについて同様に取り組んでいます。

## 主要行動計画目標（基本プログラム）と詳細プログラム

評価の凡例 目標を大幅に達成した項目 目標を達成した項目 未達成の項目

主要行動計画目標（基本プログラム）	実行管理項目	詳細プログラム	主管組織	管理指標	2008年度目標	2008年度実績	評価	2009年度目標
温暖化対策	2008～2012年度平均で、契約者あたりのCO2排出原単位を2000年度比15%以上削減する。	電力	TPR 運動の推進	ネットワーク事業推進本部 設備部	CO2 排出総量※1	71.9万t-CO2		72.5万t-CO2
		ガス・燃料	ガス・燃料の使用量の削減（灯油、A 重油、LPG、都市ガス）	財務部 不動産企画室	CO2 排出総量	3.28万t-CO2		2.98万t-CO2
			ガス・燃料の使用量の削減（軽油）※非常時、災害時用	ネットワーク事業推進本部 設備部	CO2 排出総量	—		—
		業務用車両	自動車からの CO2 排出量の削減	総務人事部	CO2 排出総量	2.2万t-CO2		2.0万t-CO2
紙資源対策	2010年度までに紙使用量を2006年度比10%削減する。 ※電話帳および電報用紙は目標値に含まない。	事務用紙	事務用紙の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用	総務人事部	紙使用量	2,541t		1,856t
		請求書用紙	料金請求用明細書用紙の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用	コンシューマ事業推進本部 営業推進部	紙使用量	1,659t		1,598t
			料金請求用封筒の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用	コンシューマ事業推進本部 営業推進部	紙使用量	1,111t		1,117t
		電話帳	環境に配慮した紙材料の使用	コンシューマ事業推進本部 企画部	環境配慮紙材料の使用率	100%		100%
電報用紙	環境に配慮した紙材料の使用	コンシューマ事業推進本部 企画部	環境配慮紙材料の使用率	95%		98%		
廃棄物対策	2010年度までに廃棄物最終処分量を1998年度比50%削減する。 ※土木工事発生土および建築工事発生土は目標値に含まない。	土木工事	土木工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	ネットワーク事業推進本部 設備部	土木工事廃棄物最終処分量/リサイクル率	500t/97%		980t/99%
					土木工事発生土最終処分量/リサイクル率	4万t/82%		7万t/82%
		建築工事	建築工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	財務部 不動産企画室	建築工事廃棄物最終処分量/リサイクル率	5,000t/90%		2,400t/98%
					建築工事発生土最終処分量/リサイクル率	0t/100%		0t/100%
撤去通信設備	撤去通信設備の削減と適正処理	資材調達センタ	撤去通信設備最終処分量/リサイクル率	72t/99%		29t/99%		
オフィス内	オフィス内廃棄物の削減と適正処理	総務人事部	オフィス内廃棄物最終処分量	1,760t		570t	490t	

## その他の環境負荷低減プログラム

項目	環境負荷低減プログラム	主管組織	管理指標	2008年度目標	2008年度実績	評価	2009年度目標
廃棄物対策	グリーン購入・調達の推進※2	資材調達センタ	事務用品におけるエコ商品の割合	—	79.3%	—	80%
	専用橋・橋梁添架管路耐火防護用アスベストの撤去と適正処理 ※飛散対策については完了済	ネットワーク事業推進本部 設備部	アスベスト含有設備撤去量	—	4.7t	—	0.1t
	建築用吹き付けアスベストの撤去と適正処理	財務部 不動産企画室	アスベスト撤去量	1,000㎡	5,059㎡		3,000㎡
	PCB 使用部品の適正保管	財務部 不動産企画室	—	—	—	—	—
	通信機器等の電池のリサイクル	コンシューマ事業推進本部 ブロードバンドサービス部	二次電池 * 回収率	55%	66%		66%
	商品包装における環境負荷低減素材の利用促進	資材調達センタ	発泡スチロール使用量	0	0		0
	通信機器関係物品の産業廃棄物の削減と適正処理	資材調達センタ	通信機器関係物品処分量	20t	44t		40t
	医療廃棄物の削減と適正処理	総務人事部 医療・健康管理センタ	医療廃棄物排出量	616.2t	706.8t		713t
オゾン層保護対策	消火設備用特定ハロンの廃止	財務部 不動産企画室	代替ハロンを使用した消火設備の新規導入ビル	—	0ビル	—	—
	空調機用特定フロンへの廃止	財務部 不動産企画室	—	—	—	—	—
環境に配慮した技術開発	環境にやさしい電気通信端末技術の開発・提供	コンシューマ事業推進本部 ブロードバンドサービス部	「ダイナミックエコ」認定機器の新規商品化	10機種	41機種		3機種
環境マネジメントによる活動の継続	ISO14001認証取得の推進	ITイノベーション部 グリーン推進室	ISO14001認証範囲 社員カバー率	58%	63%		80%
	環境教育の推進	ITイノベーション部 グリーン推進室	—	—	—	—	—
	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」の展開	総務人事部	—	—	—	—	2009年度より開始

※1 電気使用量からCO2への換算係数は電気事業者連合会が公表している目標値である「2008～2012年度平均0.34kg/kWh」を使用しています。  
※2 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。

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

# つなぐ、さらに豊かで便利な社会へ

わたしたちは、より豊かで便利なコミュニケーション環境を実現するとともに、情報通信技術を活用し、人口減少・高齢化社会におけるさまざまな課題解決に貢献します。



## ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進

### 基本姿勢

ICTの活用により実現するさまざまなサービスを開発・提供することによって、より豊かで便利な社会の実現をめざします。

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



### ○ NGN 提供エリアの既存 B フレッツ提供エリア 全域への拡大

PDCAサイクル



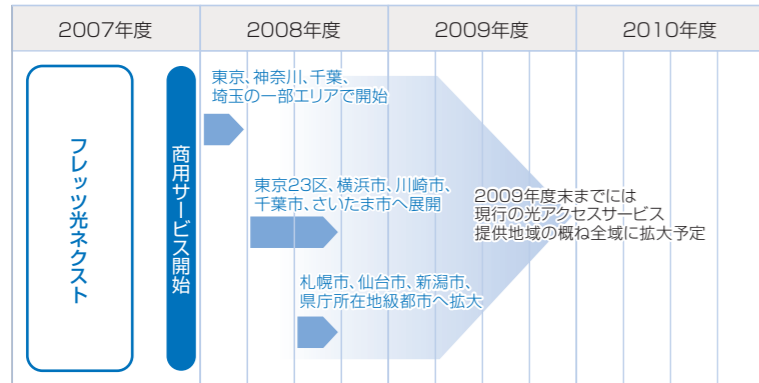
NTT東日本は、「身近な総合ICT企業」として、安定的なユニバーサルサービスの提供・維持に努めるとともに、NGNを活用した光アクセスサービス「フレッツ 光ネクスト」のサービス提供地域を拡大する等、お客さまのニーズに合った安心・安全で信頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に積極的に努めてまいりました。

NGNについては、2008年3月に、東京・神奈川・千葉・埼玉の一部地域でサービス提供を開始し、2008年度中にサー

ビス提供地域を大幅に拡大、東日本エリア全17都道府県の主要市区等においてサービスの利用が可能となり、現行のフレッツ光エリアに対するエリアカバー率を72%まで拡大しました。

2009年度には、さらなるサービス提供地域の拡大を図り、概ねBフレッツエリア全域にまで展開し、豊かなコミュニケーション環境の創造や新たなビジネス機会の創出をめざした取り組みを推進していきます。

#### ●NGNのエリア展開図



#### ●NGNが実現する豊かなコミュニケーション



NGN Webサイトへ>>><http://www.ntt-east.co.jp/ngn/>

#### ●ケーブルテレビ山形との協業によるトリプルプレイサービスの提供

NTT東日本は、2009年2月、ケーブルテレビ山形と、山形県内にて充実したサービスを展開することを目的に協業することで合意しました。ケーブルテレビ山形が、上市市、寒河江市、河北町、中山町、山辺町のうち、一部地域を除く3万3,000世帯を対象に、NTT東日本の「フレッツ光」を活用した「地上デジタル放送および多チャンネル放送サービス」を提供することで、「フレッツ光」や「ひかり電話」と合わせて、両者協力したトリプルプレイサービスを提供していきます。NTT東日本は、今後もケーブルテレビ山形とともに地域における放送サービスと光ブロードバンドサービスの普及を拡大すると同時に、自治体との連携も視野に入れ、情報インフラの整備を押し進めて新しい地域ネットワークの形成に寄与していきます。

#### ●社員の声 つなぐ力



NTT東日本-山形 法人営業部 システムサービス 担当課長 安田 統一

#### 協業によるお客さま満足度の向上

この度のケーブルテレビ山形様との連携によるトリプルプレイサービスは、より多くのお客さまからご満足いただけるものと確信しております。今後もいろいろな情報をつなぐネットワークを提供していきます。

#### ●ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会

ユニバーサルサービス（加入電話、公衆電話、緊急通報の電話サービス）を全国どの世帯でも公平で安定的に利用できるよう、必要な費用を電話会社各社で応分に出し合う「ユニバーサルサービス基金制度」が2007年1月よりスタートしました。2008年8月には、ユニバーサルサービス基金制度に関する支援業務を行う社団法人電気通信事業者協会（NTT東日本グループも所属）と総務省東北総合通信局との共催により、ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会が開催されました。当日は夏休み中の13組28名の親子が参加して、NTT東日本宮城支店の地下とう道、緊急衛星通信システム、災害対策に関わる展示ブース等を見学いただき、ユニバーサルサービス制度への理解を深めていただきました。当日の様子は、地元のテレビ局の番組や新聞紙面でも紹介されました。



「親子見学会」の様子

#### ●社員の声 つなぐ力



NTT東日本 宮城支店 設備部 設備企画担当 石川 美保子

#### 真摯な表情がとても印象的でした

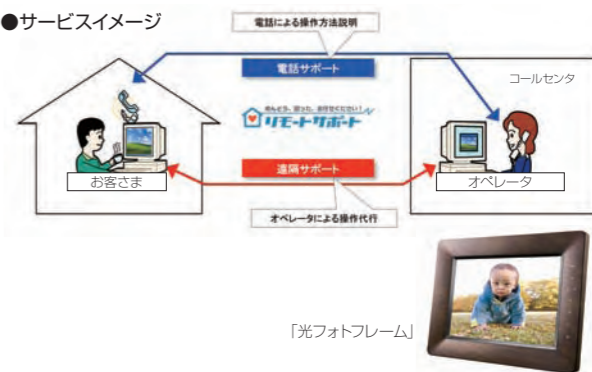
見学された皆さまの真摯な表情がとても印象的でした。この親子見学・説明会により、「ユニバーサルサービス」を提供するNTT東日本をより理解し、身近に感じていただけたと思います。

#### 【つなぐ取り組み】

#### ●リモートサポートサービスの提供

「フレッツ光」をご利用のお客さまの増加に伴い、NTT東日本が提供する機器にかぎらず、他社メーカーが提供する機器やソフトウェア等の操作方法に関するお問い合わせに対応するため、パソコン、周辺機器、ソフトウェア等の操作をワンストップでサポートする「リモートサポートサービス」を提供しています。これは、専用コールセンターのオペレータが、お問い合わせに電話で対応したり、お客さまのパソコンを遠隔から代行操作しますので、パソコン操作に慣れていないお客さまでも安心してお問い合わせできるようになっています。NTT東日本提供機器「光フォトフレーム」や「光フォトプリント」等、新たなサービスについても、サービス提供開始にあわせてサポートを実施しています。

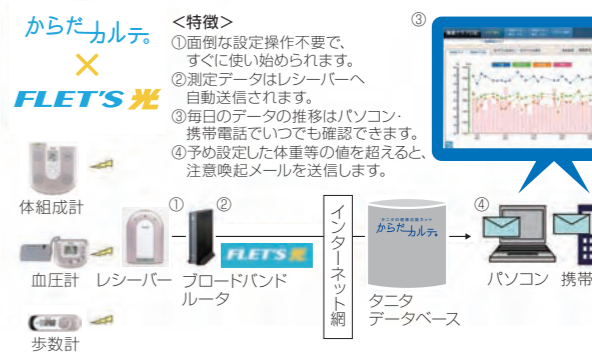
#### ●サービスイメージ



#### ●タニタとのヘルスケア分野における協業

NTT東日本は、2008年5月、大手ヘルスケア機器メーカーのタニタと次世代ヘルスケアサービス分野で業務提携することを発表しました。その第1弾として、タニタが開発した無線通信機能付き健康計測機器と「フレッツ光」を接続し、体重、体脂肪率、内臓脂肪レベル、筋肉量等の身体情報を、パソコン等を介すことなく自動的に会員制ウェブサイトへ蓄積できるヘルスケアサービス「からだカルテ×フレッツ光」を提供しています。本サービスは、ダイエットやメタボリック症候群対策といった日常の健康管理の他、離れて暮らす家族の健康見守りとして活用されています。今後は、健康保険組合等への法人向けサービスやNGNを活用したサービスについても検討していきます。

#### ●サービスイメージ



「からだカルテ×フレッツ光」について詳しくはこちら <http://flets.com/life/hikari-diet/>

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

PDCAサイクル



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

中でも力を入れているのが、都市と地方の格差の一因となっているデジタル・ディバイドの解消です。人口が減少している過疎地域では、利用者が少ないために採算が見込まれないという理由で民間業者によるブロードバンド化が進まず、そのような地域に住む人たちは情報化の恩恵を享受できなくなってしまう

う恐れがあることから、これまでは、各自治体が自ら投資してブロードバンド設備を導入するしかありませんでした。この問題を解決するために、NTT東日本は、一部地域においてIRU方式\*を活用して、光ブロードバンドサービスを提供しています。IRU方式では、NTT東日本は自治体に光ファイバーの使用料を支払いますが、設備の保守料やユーザーからのサービス利用料をいただくことで、長期にわたって光ブロードバンドサービスを提供することができます。2009年6月までに、IRU方式の実績は37件に及んでいます。今後もNTT東日本は、国の政策や財政補助等の動きを見つつ、各自治体との連携を強化し、デジタル・ディバイドの解消および地域のニーズに合わせた光ブロードバンドサービス環境整備に努めていきます。

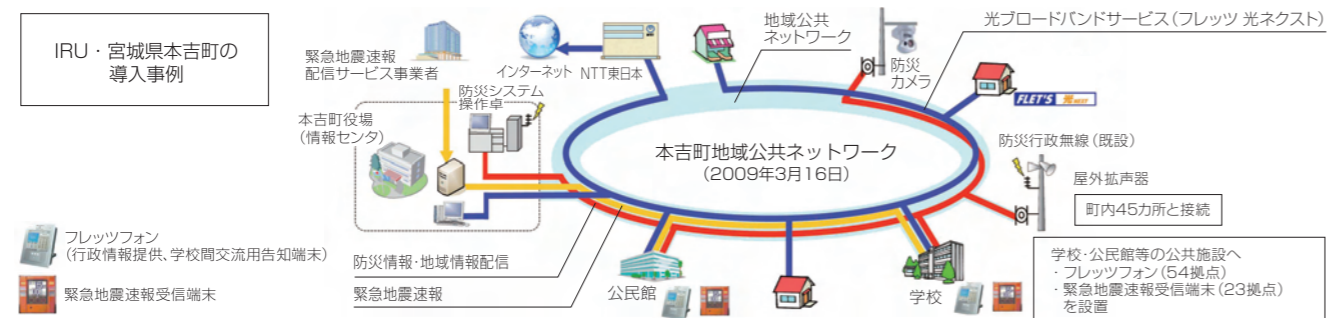
### 【つなぐ取り組み】

#### ●光ファイバー網を使って地域情報を配信

宮城支店グループは、2009年3月から、宮城県本吉町の光ファイバー網の一部をIRU方式の契約で借り受けることで、町内全域で光ブロードバンドサービス(フレッツ 光ネクスト)を提供しています。

本吉町では地域情報ネットワークの光ファイバー網が町内のさまざまな情報伝達に利用されています。たとえば、屋外拡声器を光ファイバー網に接続し、津波情報等の防災情報を住民に伝

達したり、小中学校や地域コミュニティ施設等の公共施設にIPテレビ電話を設置して行政情報の配信や学校間交流を促進しています。また、緊急地震速報受信端末を小中学校等、人の集まる場所に設置して地震発生情報を迅速に伝達したり、海岸、河川沿いに防災用ウェブカメラを設置して地域防災映像を蓄積・配信できるようにしています。さらには、希望する住民へは自宅に設置した告知端末(IPテレビ電話)に光ブロードバンドサービスを活用して、防災情報や行政情報の配信ができるようにしています。



#### ●豊かな生活環境の実現と環境負荷の低減

埼玉支店グループは、越谷レイクタウンにおいて、「光による街づくり」をコンセプトに、多くの住民の方々に多彩なブロードバンド・ユビキタスサービス\*の利用に適したネットワーク環境を提供する取り組みを展開しました。越谷レイクタウンは全国発の水辺空間と都市生活空間が融合した街であり、また、同地域では企業による太陽光発電の導入をはじめとしたCO<sub>2</sub>排出量の削減等の取り組みを積極的に推進しています。NTT東日本が提供する光ブロードバンドサービス(フレッツ光)の提供が、越谷レイクタウンにおける豊かな生活環境の実現につながるとの認識のもと、埼玉支店グループの各組織が一体となって積極的にサービス提供に向けた取り組みを展開しました。さら

には、フレッツ光による多様なサービスの利用環境整備を通じて、将来における地域全体の環境負荷低減にもつながってくるものと考えています。

●社員の声 つなぐ力

**埼玉支店グループの力を結集した「光による街づくり」の実現について**

「光による街づくり」というビジョンを埼玉支店グループ全体で共有し、徹底して光サービスを提案することにより、街全体をオール光化とすることができました。この経験を開発事業だけでなく、今後の仕事全体に活かしていきたいと思っています。

NTT東日本-埼玉 営業部 販売企画担当 **崎重 朋憲**

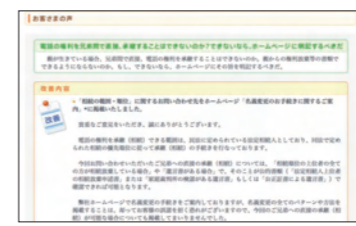
**用語解説** IRU方式:他者が保有する光ファイバー等についてIRU(Infeasible Right of User:関係当事者の合意がなければ、破棄または終了ができない回線使用権)の設定を受け、伝送路設備として借りる方式。ブロードバンド・ユビキタスサービス:高速のネットワークに、いつでもどこでもだれもがつながることで受けられる豊かで便利なサービス。

## ○ 日頃の営業活動等を通じて得られたお客さまの声を反映したサービス改善検討

PDCAサイクル

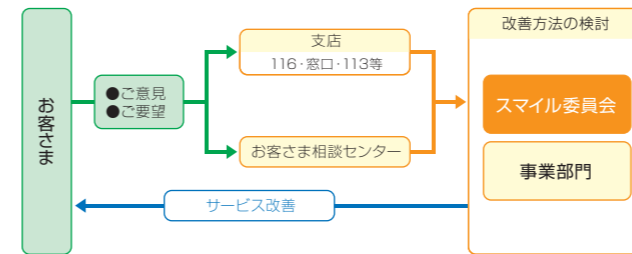


NTT東日本は、お客さまからのさまざまなご指摘を事業の改善や新サービスの開発に役立てる「スマイル活動」を行っています。お客さまの意見や要望を受け付ける「お客さま相談センター」は、2008年度は約11万8,000件の相談を受け付け、社長が委員長を務める「スマイル委員会」において、改善方針・方法を検討し、展開しています。



お客さまの声と、その改善についてはホームページで紹介

#### ●スマイル活動の流れ



●社員の声 つなぐ力

**お客さまの声を大切にします**

お客さまから頂戴するさまざまなご意見を社内で共有し、スマイル活動を通してサービスの向上や事業活動の改善に活かしております。

NTT東日本-埼玉 総務部 広報担当主査(当時) **栗屋 正信**

#### ●お客さまからのお問い合わせとその改善内容(例)

お問い合わせ時期	お客さまからのお問い合わせ	改善内容
2008年5月	「ひかり電話ビジネスタイプ」を契約し、カスタマーコントロールを利用するため、送られてきた電子証明書をインストールしようとしたところ、媒体がフロッピーディスクであった。現在所有するパソコンにフロッピーディスクドライブがついていなかったため、インストールに手間取ってしまった。最近のパソコンはフロッピーディスクドライブのついていないものがほとんどなので、電子証明書の送付をフロッピーディスクからCD-ROMなどの現在普及している媒体へ変更してほしい。	2008年7月より、「ひかり電話ビジネスタイプ」で利用する「カスタマーコントロール用電子証明書」を、従来のフロッピーディスクから、CD-ROMによる配布に変更。

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

### 【つなぐ取り組み】

#### ●CS\*向上への取り組み(消費生活センター等相談員への勉強会の開催)

東京支店グループでは年に1回、都内の消費生活センター等や消費者団体等を対象に、勉強会を開催し、商品やサービスを理解していただくよう努めています。2008年度は、「フレッツ光」を活用した映像サービスならびにNGNに関する説明と見学会を行いました。

#### ●CS向上への取り組み(モニター活動の実施)

千葉支店グループでは、千葉県内のお客さまに事業内容についてアンケートにお答えいただいたり、施設見学会や会議に出席していただくモニター活動(お客さまモニター会議)を行っています。2008年度については、お客さまモニター会議を6回開催し、お客さまのご意見を収集し、社内に必要な情報共有・改善検討を行っています。

●社員の声 つなぐ力

**ICTの利用促進に向けて**

消費生活センター等相談員の方々を通じて、ステークホルダーの皆さまが安心してICTをご利用いただけるよう努めてまいります。

NTT東日本-東京南 営業部 116・窓口営業部門長 **村中 仁**



施設内でのお客さまへの説明

「お客さまモニター会議」の様子

**用語解説** CS:顧客満足(Customer Satisfaction)。顧客と企業が継続的な信頼関係を築くために必要不可欠な要素。

## ○ 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、ICT時代のコミュニケーションの仕方、マナーをテーマにした授業「ネット安全教室」を実施しています。2008年度は178校、551クラスで16,083人が受講しました。

今後も各学校のニーズに即したカリキュラムをカスタマイズし、子どもたちへインターネットの光と影の部分を伝えるとともに、テキストやホームページなども適宜見直しを図り、取り組んでまいります。

PDCAサイクル



●社員の声 つなぐ力

**安心なネット利用のために**

子どもたちがネットトラブルに直面したとき、ぜひ「ネット安全教室」を思い出して、巻き込まれないように自分で判断できるようにしてほしいと思います。

NTT東日本-東京南企画部  
新規事業担当主査  
横地 麻智子

ネット安全教室の様子

ネット安全教室テキスト

## ○ e-ネットキャラバンについて、開催ニーズに応じた着実な講師派遣

総務省、文部科学省、通信事業関連団体等6団体では「e-ネットキャラバン\*」を組織し、おもに保護者・教職員等を対象に、子どもをインターネットのトラブルから守ることを目的とした「e-ネット安心講座」を開催しています。NTT東日本は、この講座に講師認定の登録を受けた社員を積極的に派遣しており、インターネットの安心・安全な利用に関する啓発を行っています。2008年度は、129の講演に講師を派遣し、保護者・教員7,528名、児童生徒7,548名、その他1,452名に講演をしました。

●社員の声 つなぐ力

**未来を支える子どもたちのために**

子どもたちが安心・安全に利用するために、保護者や教職員の方を通じ、インターネットの光と影について伝えられるような講演ができるよう、今後も努めてまいります。

NTT東日本-新潟法人営業部 SE部門 担当部長  
下坂 昇

PDCAサイクル



## 【つなぐ取り組み】

### ●スーパーメディアキッズ

インターネットを安全に楽しく使いこなすには、正しい知識、マナーが求められます。NTT東日本は、子どもたちが現代に必要とされるコミュニケーション能力を楽しく身につけられ、また大人も子どもにコミュニケーションのことを教える際に役立つさまざまなコンテンツをホームページ上に用意しています。

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

スーパーメディアキッズのホームページ

スーパーメディアキッズ Webサイトへ>>><http://www.ntt-east.co.jp/kids/>

**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。開催する講座内容は、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。

## 【つなぐ取り組み】

### ●つながるおしごと見学会

千葉支店グループでは、地域の子どもたちが安心・安全に暮らせる社会貢献活動の一環として、「つながるおしごと見学会」を開催しています。このイベントでは、電話・インターネットがつながるしくみを学んだあと、通信ネットワーク設備(とう道等)を見学し、インターネットの楽しさを体験しながら安全に使いこなすためのルールやマナーについての学習も実施しています。

●社員の声 つなぐ力

**次世代につなぐ企業活動**

光ファイバーの実験や開通デモではお子さまのみならず保護者の方からも「おお！」と驚きの声があがります。いろいろな仕事を子どもに見せたい、学習の場としたいという積極的な姿勢が伝わってきます。

NTT東日本-千葉総務部広報担当  
岸下 かつ美

「つながるおしごと見学会」のご案内

### ●科学技術と文化を結ぶICC

NTTインターコミュニケーション・センター [ICC]は、NTT東日本が運営する文化施設です。ICCは、「コミュニケーション」というテーマを軸に科学技術と芸術文化の対話を促進し、豊かな未来社会をつくることを構想しています。そのために、アーティストやサイエンティストを世界的に結びつけるネットワークをつくり、人と情報が活発に交流する場になることをめざしています。展示会活動では、ヴァーチャル・リアリティやインタラクティブ技術等の最先端テクノロジーを使ったメディア・アート作品

を紹介しています。毎年夏には、子どもたちが触って楽しめる「ICCキッズ・プログラム」も開催しています。2008年度は、約77,000人が来場しました。2009年の常設展では、「テーマ展示エリア」を新設し、「環境」をテーマに掲げて、さまざまな作品を紹介しています。



ICC Webサイトへ>>><http://www.ntticc.or.jp/>

### ●社会教育への協力活動

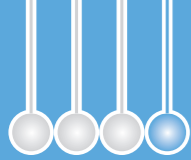
活動名	取り組み内容	2008年度実績
職場体験・体験学習・出張授業	近隣の小中高生や自衛隊員、地域住民、自治体職員等の職場見学会や、地域住民への出張授業を実施。最新技術の紹介や研究成果、未来のコピキタス社会等を体験してもらう会社見学会を実施。	本社ならびに17支店グループにて実施
「児童画コンクール」の実施	情報通信の世界に親しみ、関心を高める一助とするため、世界の小中学生を対象に、電話やインターネットを題材とした絵画を募集し入選作品展を開催。	4支店グループにて実施(栃木・群馬・千葉・新潟)
子ども美術館の運営	地域の子どもたちへ作品発表の場として開放するとともにワークショップの開催等、幅広い活動を実施。	群馬支店グループにて実施
通信総合博物館「ていぱーく」での展示	情報通信の基礎的な原理・しくみの紹介や歴史的な機器等の展示を通じて、日本の情報通信発展の歩みを紹介。	-

### 今後の課題・目標

NTT東日本では、コピキタス社会の実現に向け、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が、今後においても信頼性の高い光アクセスサービスの提供地域の拡大を推進するとともに、お客さまのさまざまなニーズにお応えできる魅力的なサービスの提供を推進していきます。さらに、自治体等と連携したデジタル・デバイドの解消に向けた取り組みも積極的に推進していきます。

●社員の声 つなぐ力

NTT東日本-消費事業推進本部 企画部門 部長  
保志 芳勝



チームNTTのコミュニケーション

# つなぐ、 一人ひとりが社会的使命を 果たすために

わたしたちは、チームNTTの一員として責任と誇りを胸に、高い倫理観を持って事業に取り組み、個々の成長に努めるとともに、豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たします。



## 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。

- 〔CSR目標〕
- ・労働安全の推進
  - ・健康管理の充実



### ○ 事故の撲滅に向けた取り組み

NTT東日本グループは、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。2008年度は、6月～7月、11月～12月を「転落防止強化期間」に設定し、事故防止に向けた社員への注意喚起を徹底しました。ポスター等の掲示により安全意識の高揚に努めるだけでなく、安全パトロールを実施し、必要な安全対策が講じられてい

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



転落防止ポスター

### ○ 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は、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。

2008年度には、各種健康診断・人間ドック等の従前からの取り組みに加え、「遠隔保健指導支援システム\*」と「フレッツ光ネクスト」を活用したテレビ問診により、外部の保健師が社員の保健指導を行う遠隔保健指導トライアルを、約30人を

対象に実施しました。この取り組みは実施規模を拡大して継続し、ICTを利用した遠隔保健指導の有効性や運用性の検証、課題抽出や改善を行い、今後の本格導入をめざします。

また、新型インフルエンザに関しても、2009年4月に予防マニュアルを作成・配布する等、社員の健康管理意識の向上に努めています。



新型インフルエンザ 予防マニュアル

**用語解説** 遠隔保健指導支援システム：NTT環境エネルギー研究所が開発。指導対象者が、簡単に健康データをサーバにアップロードでき、保健指導実施者とテレビ電話で測定データのグラフを画面上で共有しながら、わかりやすく遠隔保健指導が受けられるシステム。

### ○ 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

PDCAサイクル



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。

eラーニングによる啓発活動として、2007年度は、「メンタルヘルス基礎講座」、2008年度は「実践講座」を実施し、80%以上のグループ社員が受講しました。2009年度には「応用講座」を実施してメンタルヘルス教育のさらなる充実を図ると

ともに、一層、啓発活動に注力していきます。

また、2008年1月にカウンセリングの充実を図るため設置した「NTT東日本グループなんでも相談ダイヤル」も社員やその家族からの月間平均160件以上におよぶ相談に対応しています。

今後もグループ全体への定着化を図るなど、メンタルヘルス不調の予防・早期発見・フォローに努めていきます。

### 今後の課題・目標

労働安全の推進・健康管理の充実に向けては、職場の実態や特性を把握することは勿論、職場における日常の上司と部下のコミュニケーションを充実していくことが何より重要です。社員のみならず、管理者も含めた双方に対する意識啓発等活動を継続的に展開していきます。

ネットワーク事業推進本部  
設備部 設備計画部門 担当部長  
川端 一嘉



## 人材育成の推進に向けた取り組み

### 基本姿勢

社員一人ひとりの能力向上に向けて、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、主体的な能力開発を促す施策を積極的に展開し、人と人、人と社会を確実に「つなぐ」ことを使命とするNTT東日本の「つなぐDNA」の醸成に向け、成長意欲とモチベーションの高い人材の育成に努めています。

- 〔CSR目標〕
- ・人材育成プログラムの展開



### ○ 安心・安全なサービス提供に向けたスキル向上研修等の実施

PDCAサイクル



一人ひとりの社員が、専門スキルを身につけた高い付加価値を提供できる人材になるための環境を整備しています。

集合研修、eラーニング、通信教育等、各事業領域に対応した最適な能力開発プログラムの提供に加え、自己の到達度を

確認するための社内資格認定制度を導入しています。2008年度は、延べ149コースの研修と111資格の認定試験を実施し、研修受講者は約7,200人、社内資格受験者は約11,400人となりました。

### ○ 社員の自律的な知識・スキルの習得のための自己啓発支援

PDCAサイクル



社員の能力向上に向けては、各々の自律的な成長が不可欠であるとの認識のもと、通信教育、eラーニング等の各種ツールを体系的に整備し、社員の自己実現をサポートするしくみを整えています。

2008年度には、128種類のeラーニング教材、415コースにおよぶ通信教育講座を提供し、社員の自発的な能力開発を支援しました。2009年度は、通信教育、eラーニングともに、ラインナップのさらなる拡充を図ります。

### 今後の課題・目標

社員一人ひとりが、お客さまのさまざまなニーズに対応できるプロフェッショナルとしての専門スキルを身につけることが不可欠であり、ひいては社員の自己実現にもつながり、職場全体の活性化にもつながる重要な取り組みであると認識しており、今後もさらなる育成環境の充実にも努めていきます。

総務人事部  
人材開発部門長  
狩野 利之



# 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もと、一丸となってダイバーシティ・マネジメントを推進していきます。

- 〔CSR目標〕
- ・多様な人材の活用
  - ・次世代育成支援の推進



## 女性等ダイバーシティに富んだ社員の積極的活用に向けた意識啓発・支援施策の展開

社会の変化に伴い多様化するお客さまのニーズにお応えしていくには、NTT東日本グループ内にも同様の多様性を形成する必要があります。そこで社員一人ひとりが持つ能力や特性、価値観の違いを尊重し、一人ひとりの個性を効果的・戦略的に活用していくために、2008年4月に「ダイバーシティ推進室」を発足させ、ダイバーシティの推進と定着に向けた啓発活動および施策の展開を行っています。

中でも、女性社員の活用推進をグループ内に多様性を育む原動力と位置付け、2008年度は、女性社員を対象としたフォーラムを開催した他、社内イントラネットを通じて、活躍する女性社員をロールモデルとして紹介したり、社員が育児休業等を取得する前後に面談を実施する等、女性社員のキャリア支援やステップアップ

を推進する環境の整備に取り組んでいます。2009年度は、従前の取り組みの継続実施に加え、7月にダイバーシティに関する社内委員会を設立するとともに、組織横断的なワーキンググループを設立し、施策検討・展開を実施していく等、ダイバーシティ推進に拍車をかけつつ、全社一丸となった取り組みに発展させていくこととします。



ダイバーシティ講演会の模様



ダイバーシティ推進室の社内向けホームページ

## ダイバーシティ推進のための文化醸成活動の展開

ダイバーシティ推進に向けて、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発揮できる企業風土の醸成をめざし、さまざまな取り組みを行っています。

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を通じてダイバーシティに関するさまざまな情報を発信しており、経営幹部からのメッセージや、講演会模様のレポート等を行いました。さらに、一人ひとりの価値観・考え方に関する相互理解を通じて、チームワークを高め、職場全体の活力向上につながることを目的に「コミュニケーションハンドブック」の作成・配布を行っています。

また、経営幹部および管理者自身が率先してロールモデルとなり、自ら理解し社内に伝えていくための経営幹部等を対象としたダイバーシティ講



幹部向けダイバーシティ講演会の模様

演会に加え、ワーク・ライフ・バランスやダイバーシティ推進についての理解を深めるとともに、子育て中の父親同士の交流を図る取り組み「パパサロン」を開催しました。参加者からは、「子どもと接する時間を増やしてコミュニケーションを増やしていきたいと思う」「他の方々の意見を聞き、客観的な考えを持つことができた」というような意見が出ました。

2009年度は、従前の取り組みに加え、社員を対象にダイバーシティに関するeラーニングや、育児休業等から復帰した社員向けセミナーを開催するなど、多様な人材が活躍できる風土づくりに努めています。



コミュニケーションハンドブック



パパサロンの模様



PDCAサイクル

PDCAサイクル



## 次世代育成支援の推進

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、2005年4月からの3年間に引き続き、2008年4月から3カ年の「次世代育成支援行動計画」を策定し、次世代育成支援に向けて積極的に取り組んでいます。

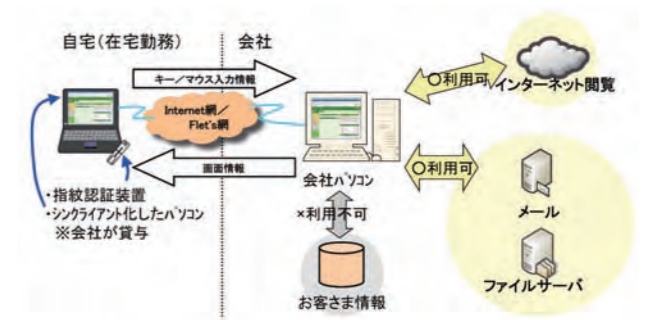
また、2008年度から、ワーク・ライフ・バランスの推進、とりわけ育児と仕事の両立をサポートすること等を目的に、在宅勤務を試行実施し、160名の社員がこれを活用しました。在宅勤務を実施した社員からは、「仕事と育児の両立が容易になった」「子育てをしながら仕事を継続できる自信が持てるようになった」「家族と過ごす時間が増え、家族からも喜ばれた」「業務に集中できて能率が向上した」等を理由に制度の継続を希望する声が多く寄せられ、2009年4月から全県域で展開しています。また、ホームページやコミュニティサイトを活用し、在宅勤務を実施した感想を掲載したり、在宅勤務を有効に活用するための工夫等を、社員に向けて発信しています。



厚生労働省が認定する「次世代認定マーク(愛称:くるみん)」も取得

さらに、育児や介護の事情を抱える社員を支援することを目的に、これまで休業、短時間勤務、再採用等、各種制度を整備してきましたが、これらの制度を個々のニーズに応じ活用してもらえるよう、ポータルサイト「NTT-LIFE+」を活用し、制度の概要や、休業利用者の体験談を紹介する等により、その啓発にも取り組んでいます。

### 在宅勤務のシステム構成



●社員の声 つなぐ力

**在宅勤務は働く母親にとって価値のある制度**

上司からの勧めもあり、昨年から在宅勤務を利用しています。育児の時間を確保しながら効率的に働くことができ、在宅勤務を育児との両立に役立てています。

NTT東日本-東京南  
オフィス営業部 戦略・支援担当  
田中 裕子

### NTT東日本の雇用の状況

	男性	女性	合計
社員数(人)	4,200	1,550	5,750
採用者数(人)	143	70	213
管理者数(人)	730	39	769

## 障がい者雇用の促進

2004年にNTTグループの特例子会社\*として設立されたNTTクラリティとの連携に向けた体制を整え、2008年3月にNTTとの雇用連結の認定を受けました(NTTグループ連結障が

い者雇用率1.93%;2009年6月現在)。今後も障がいのある方々の活躍の場をより広げるために、積極的な採用と雇用機会拡大に努めています。

### 今後の課題・目標

ダイバーシティ推進に向けては、推進室発足後、さまざまな取り組みを展開してまいりました。今後は取り組みに拍車をかけるため、経営層からなる社内委員会、組織横断的なワーキンググループ等により、全社一体的な取り組みの展開をめざします。

総務人事部  
ダイバーシティ推進室長  
古川 直子



特例子会社：障がい者雇用に関して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。



# 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、地域社会の発展に向け継続かつ積極的に社会貢献活動に取り組んでいます。  
 【CSR目標】  
 ・全社的プログラムの実施  
 ・活動する社員への支援の実施  
 ・地域的プログラムの推進  
 ・NTT mimi-プロジェクト\*を通じた施策の推進

## 電話お願い手帳\*の配布 ライブホン\*の利用促進

1983年にお客さまから寄せられた要望をヒントに「電話お願い手帳」を作成し、以降、毎年10万部以上を地方自治体や企業にご協力いただき配布しています。

また、ご利用者から寄せられたご意見・ご要望を参考に、毎年内容の見直しを重ね、2008年は、病院通報お願いページにある身体(正面)の部位を差し示すイラストに、新たに身体(背面)のイラストを追加するなど、聴覚に障がいのある方にとって、より使いやすいコミュニ



電話お願い手帳  
(病院通報お願いページ)

ケーションツールとなるよう改善を図っています。  
 また、ライブホン「ときめき」を活用し、耳の不自由な方々にも楽しんでいただけるコンサートを毎年開催しています。2008年度も「NTT東日本N響コンサート」を主催し、聴覚に障がいのある方など22組を招待し、迫力ある音楽を楽しんでいただきました。なお、2009年4月からは、千代田区にある科学技術館からのご希望により、科学技術実験演習プログラムにライブホンを設置いただき、音の伝わり方についての理解を深める材料として役立てていただいています。



ライブホン「ときめき」

社会貢献活動(全社的) Webサイトへ>>><http://www.ntt-east.co.jp/philan/company/>

## 【つなぐ取り組み】

●**新型インフルエンザ(H1N1)の検疫活動への協力**  
 新型インフルエンザの発生にあたり、国からの要請を受け、2009年5月12日から2週間、NTT東日本の病院等の看護師等20名が成田空港において検疫業務に従事しました。この活動によ

り、感染症の国内への侵入防止のための水際対策に多大な貢献があったとして、国から感謝状が贈呈されました。



厚生労働大臣からの感謝状

## ○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。



茨城教室、栃木教室、千葉教室を開催

2008年度には野球教室を3回、バドミントン教室を15回開催し、NTT東日本スポーツチームの現役選手がボランティアとして、地域の子どもの指導にあたりました。



東京体育館での教室風景

また、埼玉支店グループでは、埼玉県内(年17回)で「サッカー教室」を開催し、将来を担

う少年・少女約4,000名に、大宮アルディージャの育成担当者が実技指導を行いました。

## 【つなぐ取り組み】

### ●活躍するチームNTT

北京オリンピックおよびパラリンピックにNTT東日本スポーツチームの3選手が出場し、好成績を収めました。バドミントンの佐藤翔治選手はベスト16、ボートの浦和重選手は総合13位、水泳の木村潤平選手は100m平泳ぎで5位に入賞。



木村 潤平選手

シンボルチーム Webサイトへ>>><http://www.ntt-east.co.jp/symbol/>

**用語解説** 電話お願い手帳: 耳や言葉の不自由な方が、外出先で周囲の方に尋ねたり、お願いしたりする際のコミュニケーションツール。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。

## ○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、地域特性やニーズにより、各社が積極的に福祉、文化・教育、スポーツ、環境保全等、幅広いジャンルでの社会貢献活動等を展開しています。

NTT東日本グループでは、地域特性やニーズにより、各社が積極的に福祉、文化・教育、スポーツ、環境保全等、幅広いジャンルでの社会貢献活動等を展開しています。

## 【つなぐ取り組み】

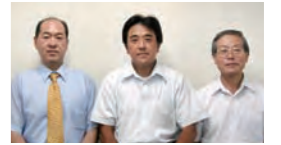
### ●会津絵ろうそくまつりへの参加

「会津絵ろうそくまつり」は、「鶴ヶ城」や会津松平氏庭園「御菓園」などにおいて、会津伝統工芸品である絵ろうそくを一堂に灯す幻想的な祭りです。

福島支店グループ(当時は、NTT東日本 会津若松支店)では、「地域の発展のため!会津に活力を!」と、発足当時は、会津青年会議所と連携し、事務局として積極的に参加してきました。「会津絵ろうそくまつり」は、2009年2月で10回を数え、すっかり会津の冬の風物詩に定着し、皆さまに愛される祭りとなっています。

### ●社員の声 つなぐ力 会津魂(あかり)を後世に

絵ろうそくのほのかな灯を蛍にたとえ、「ゆきほたる」の愛称で市民と観光客に親しまれています。この会津魂(あかり)を後世につなげていきたい。



NTT東日本-福島 左側から  
 営業部 会津コンシューマ営業担当 渡部 隆彦  
 法人営業部 会津法人営業担当課長 仲路 育弘  
 法人営業部 会津法人営業担当主査 斎藤 哲男

社会貢献活動(地域的) Webサイトへ>>><http://www.ntt-east.co.jp/philan/region/>

## ○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、福祉施設等に寄附を行っています。2008年度も本社ははじめ各支店グループ等で、積極的な実施を行い、約1,067万円を社会福祉団体等に寄附を実施し、介護用ベッドや福祉車両等の購入にお役立ていただきました。

### ●マッチングギフトプログラム実績

	参加人数(人)	マッチング寄附金額(円)	マッチング金額寄附先
2006年度	27,337	10,950,810	財団法人日本盲導犬協会、特別養護老人ホーム等、各社会福祉法人
2007年度	25,545	10,235,588	
2008年度	29,475	10,678,270	

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

## ○聴覚障がい者に対する理解促進に向けた活動の推進 ○各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進

理解促進活動では、社員を対象に聴覚障がいへの理解を深めるセミナーやウェブを活用した手話応対講座を定期的に開催し、1999年より開始した手話講習会は、2008年度に5回(参加者158名)開催し、2009年6月で40回を迎え、延べ1,700名を超えるグループの社員が受講しました。

また2009年1月には、「NTTグループで働く聴覚障がい者の職場環境について」を発行し、聴覚障がい者が勤務する職場におけるコミュニケーション環境の充実に取り組んでいます。

バリアフリー活動では、聴覚障がい者や高齢者の方々のコミュニケーションを支援し、より積極的な社会参加を促進するために、NTT東日本グループが提供するサービスや製品を聴覚障がい者の立場から検証し、より使いやすいものに改善する提案を行ったり、バリアフリー化に向けた新商品の検討を実施しています。



NTTグループで働く聴覚障がい者の職場環境について

NTT mimi-プロジェクト Webサイトへ>>><http://www.ntt-east.co.jp/philan/mimi/>

## 今後の課題・目標

NTT東日本グループでは、各グループ会社が地域に密着した社会貢献活動等の取り組みを継続的に実施しています。今後も、情報通信事業者ならではの取り組みを検討し、地域の皆さまとともに歩みながら、持続的な発展に向けた取り組みを進めてまいります。



総務人事部  
 総務部門長  
 長門 徹

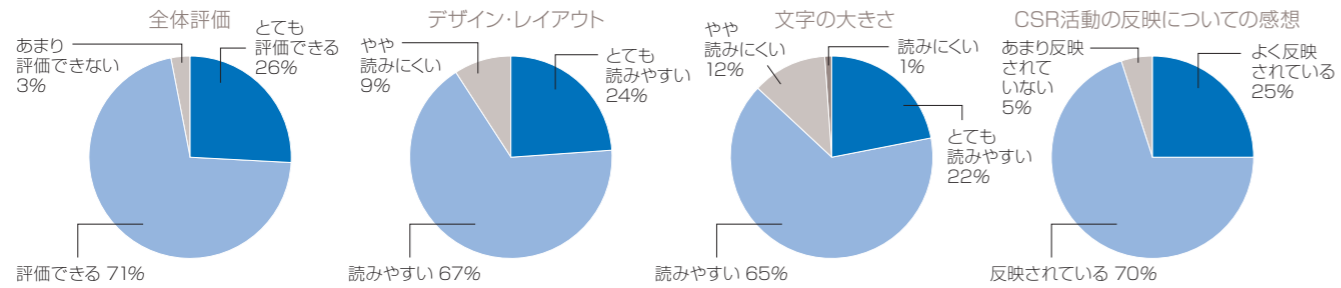


**用語解説** NTT mimi-プロジェクト: NTTグループに勤務する聴覚に障がいのある社員および聴覚障がいに対する見識を持つ社員から構成され、「聴覚障がいに対する理解促進」「バリアフリー推進」を柱に、お客さまへのサービス向上を目的に、NTTグループの提供するサービスや商品について聴覚障がい者の立場から検討するワーキンググループ。

## 皆さまからのご意見

「NTT東日本グループCSR報告書2008」へのアンケート結果

「NTT東日本グループCSR報告書2008」（2008年9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通じて、さまざまな方々からご意見をいただきましたのでご報告いたします。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。



その他にも、次のようなご意見・ご感想をいただいています（紙面の都合上、ご趣旨を損ねない範囲で一部割愛・要約等を行い掲載させていただいた箇所がありますことをご了承ください）。また、皆さまからのご意見を受け、「NTT東日本グループCSR報告書2009」の改善に努めています。

### おもなご意見・ご感想

- ・災害の復旧は国や自治体の仕事と思っていたが、一企業が真剣に取り組んでいることがよくわかった。
- ・ネット社会への取り組みについて、良い面だけでなく悪い面も教えることは大切だと思う。
- ・退職者も含めてチームNTTとして社会貢献活動をしていることで、使命感を持って取り組んでいると感じた。
- ・ブロードバンド機器の低消費電力化はぜひ今後も取り組んでほしい。
- ・社員の声をもっと多く掲載し充実させてほしい。
- ・情報通信企業だからこそその双方向性の情報開示のあり方を期待します。

### 「NTT東日本グループCSR報告書2009」のおもな改善点

- ・NTT東日本グループCSR目標を機軸に、PDCAサイクルをわかりやすく記載するよう配慮しました。
- ・カラーユニバーサルデザインを採用し、より多くの方に見やすい表記に努めました。
- ・「社員の声」をできるだけ多く掲載するよう努めました。
- ・ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの内容を整理し、わかりやすく表記するよう努めました。

## コミュニケーションツールのご紹介

CSR活動において、適切に情報を公開し、社会と企業の相互理解・共感をいかに深めるかは非常に大切な要素と考えます。NTT東日本グループでは、各種ツールを活用し、社内外との情報の共有を図っています。なお、おもなツールは次のとおりです。

### ○社外向け冊子

NTT東日本からの重要なお知らせや、新しいサービスの情報等を、請求書に同封してお客さまにお届けしている「ハローインフォメーション」や、会社概要、企業活動等をまとめた情報媒体「インフォメーションNTT東日本」等があります。



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

おもに電気通信事業者の皆さま向けに、当社のネットワークのご利用に関する情報を掲載しているウェブサイト「情報Webステーション」や、フレッツ・サービスや、ひかり電話等に関する工事・故障の情報等を掲載しているウェブサイト「工事・故障情報」などがあります。これらの公開情報については、NTT東日本公式ホームページの「公開情報」にて閲覧できます。

<http://www.ntt-east.co.jp/aboutus/disclosure/index.html>



公式ホームページ「公開情報」

### ○社内向け冊子・ウェブサイト

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「web EAST」等により、社内におけるコミュニケーションの充実を図っています。



NTT東日本BUSINESS

## 第三者意見



谷本寛治 ●たにもと かんじ

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

NTT東日本では、2005年のCSR委員会の設置以降（導入期）、NTTグループのCSR憲章を受け行動基準を制定し（2007）、昨年来社内への浸透を図り、現在その取り組みは定着期から充実期にあると位置づけられている。CSRとは本業を離れたものではなく、日常業務の中で取り組んでいくことと理解されており、今年度は全社的な「CSR目標」を定め、マネジメントに落とし込む取り組みが始まり、今後の成果と組織への定着が期待される。さらに今後その取り組みと企業倫理委員会、リスクマネジメント推進委員会、広告表示適化管理委員会などにおける活動との関係や、またそれぞれの活動にかかわる情報についても開示していくことを期待したい。

昨年度の第三者意見において私は、「CSR経営を実現していくためには、目標、計画、戦略をもち、各部署においては具体的なアクションプランを立て、それぞれの業務の中で取り組んでいく必要がある」とし、「CSR行動基準を踏まえた年度目標と戦略をたて、各部署において具体的なPDCAのサイクルを回していく」ことが求められる、といったことを指摘した。CSRを理念や社会貢献的理解に終わらせないためには、事業活動の重要な柱として位置づけ、組織的な対応と戦略性が必要である。

本年度のCSRの取り組みはまさにそこに応えた形であり、CSR目標を定め（グループ会社を含め）、PDCAのシステムを作り、取り組みを始めている。昨年末以来、CSR委員会、CSR目標検討ワーキンググループにおいて、NTT

### 第三者意見を受けて

2008年度においては、「NTT東日本グループCSR行動基準」等の職場・個人へのさらなる浸透・定着に資する観点から、グループ各社や各職場の業種・業態に応じたグループ各社版の行動基準を作成し展開するとともに、PDCAサイクルの実践に向けて、「NTT東日本グループCSR目標」を制定しました。今後は、通常の事業運営の中で如何にCSR目標を定着させていくかが重要であると存じて

グループCSR項目（全49項目）をベースにCSR目標を選定し（重要度が高く成熟度が低いもの）、各部署に落とし込み（目標数値、PDCAレベルの設定）、四半期毎にチェックしていく体制をスタートさせた。今後、CSRという切り口から全社的に取り組んでいくことに期待がもたれる。次年度以降、このスタイルが現場に定着し、PDCAのサイクルが回っていくことでその真価が問われよう。本報告書では、「今後の課題・目標」の部分が不十分であるが、それは今後今年度の成果を踏まえて、いかに評価し次年度の目標を設定するか、ということによって充実していくことが期待される。さらに今回示されたCSR目標（項目）は今後どう扱われ、展開していくのか、期限を設ける必要があるのか、などといった課題も残されていると思われる。

また昨年度から、グループ各社も含め、個々の社員がCSRを意識した業務を遂行できるよう、現場の活動や声を「CSR信頼マップ」にまとめ、その優良事例発表会を行っている。マネジメントシステムを整えることと連動して、こういった従業員一人ひとりが取り組んでいくことを奨励するスタイルは効果的と言えるだろう。

報告書のスタイルも昨年度までとは異なり、テーマ毎にCSR目標にかかわる施策項目や活動内容を位置づけるまとめ方になっている。ただ、基本的な枠組みとして、CSRにかかわる活動を従来の4つのコミュニケーションという切り口で捉える視点と、ステークホルダーからの期待・要請という視点をうまく重ねていくことが求められる。「ステークホルダーとのコミュニケーション」については、今年度はわかりやすく整理されているが（p.12）、そこに示されたそれぞれのコミュニケーションの内容については、一部を除き開示されているわけではない。ステークホルダーとの関係を重視するのであれば、それぞれからどのような期待や要請があるのか、その声に沿ってどのような活動を行っているのかという視点で、今後の課題をまとめていくことが大事である。そういった視点から見ると、CSR目標（項目）の内容も若干変わってくるかもしれない。

おり、CSR目標をトリガーとしたPDCAマネジメントの展開はもとより、ご指摘いただいたステークホルダーからの視点にも十分留意していきながら、CSR活動の充実に向けた取り組みを推進してまいります。

2009年9月  
東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室