

NTT東日本グループ
CSR報告書 2011

詳細版





つなぐ。
 声と声を。
 想いと想いを。
 人と人を。
 今日と明日を。

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

つなげよう、明日へ。

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・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。

報告形態について

本報告書は、NTT東日本グループにおけるCSRの具体的な活動事例や詳細なデータ、更新情報を掲載している「詳細版」となります。また、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やNTT東日本グループがお伝えしたい情報を選定し、よりわかりやすくお伝えできるように構成した「ダイジェスト版」も作成しています。

詳しくは、P6をご覧ください。

※ 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。読者の皆さまには、ご了承くださいませようお願い申し上げます。

報告期間

2010年度(2010年4月1日～2011年3月31日)の活動報告を基本として、一部2010年度以前または、以降の活動についても掲載しています。

報告組織の範囲

原則として、NTT東日本の本社・支店(17支店)、都道府県ごとに設置した都道府県会社(17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。

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

発行時期

2011年10月(次回:2012年秋を予定 前回:2010年10月)

参照ガイドライン

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

目次

編集方針	01
■ トップメッセージ	03
NTT東日本グループのCSRとCSR報告書の考え方	05

CSR現場レポート

■ 安心・安全なコミュニケーション	07
■ 人と地球のコミュニケーション	13
■ 人と社会のコミュニケーション	15
■ チームNTTのコミュニケーション	17

NTT東日本グループCSR目標

— 2010年度の施策項目・評価と2011年度のおもな課題・方向性 —	19
-------------------------------------	----

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	23
情報セキュリティの確保	30
広告表示の適正化に向けた取り組み	32

人と地球のコミュニケーション	
環境マネジメント	33
情報通信のリーディングカンパニーとしての責任	35
企業市民としての責任	37
地球市民としての責任	42
事業活動と環境との関わり	45
環境負荷低減活動のさまざまな取り組み	47

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	49

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	67
医療部門の取り組み	69
人材育成の推進に向けた取り組み	71
多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み	73
社員のモチベーション向上に寄与する取り組み	77
社会貢献活動	78

ステークホルダーの皆さまとともに	83
CSRマネジメント	85
コーポレートガバナンス	87
リスクマネジメント	88
コンプライアンスの徹底	89
人権の尊重	91
ステークホルダーの皆さまへのご報告	92
「NTT東日本グループ CSR報告書 2010」アンケート結果	92
コミュニケーションツールのご紹介	93
NTT東日本グループについて	94
第三者意見	96

● **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。

トップメッセージ



つなげよう明日へ。 皆さまに安心・安全で豊かな生活をお届けするために。

本格復旧・復興に向けて

このたびの東日本大震災により被害を受けられた皆さまに謹んでお見舞い申し上げますとともに、一日も早い復興を心からお祈り申し上げます。

この震災により、NTT東日本グループの通信設備もかつて経験したことのない大規模な被害を受けました。津波による通信建物の損壊や電柱の倒壊、伝送路の損傷等に加え、大規模な停電が発生したことにより、サービスの中断を余儀なくされました。多くのお客さまに大変ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。

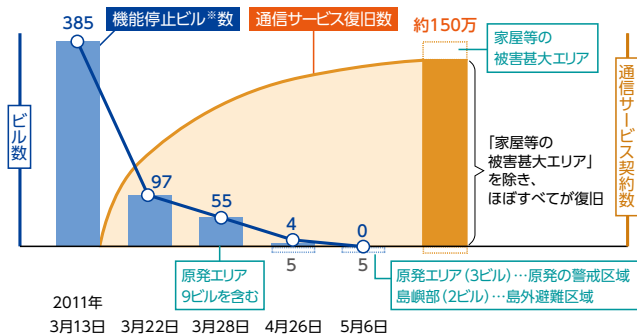
今回、わたしたちは、いつ、いかなる時にも「つなぐ」というサービスを提供し続けるという使命の大切さをあらためて痛感しました。大切なライフラインである情報通信ネットワークを一刻も早く復旧し、ひとりでも多くのお客さまを再び「つなぎつづける」ために、通信設備の早期復旧にグループをあげて懸命に取り組んできました。NTTグループ各社や通信建設会社の方々の応援も得て、ピーク時には約

6,500名が一丸となり復旧活動を行った結果、震災発生から約1カ月半を経過した2011年4月末までに、お客さまが居住しているエリアの通信ビルについては、ほぼ復旧させることができました。

また、被災された方々の通信手段の確保につきましては、震災発生直後から、避難所への特設公衆電話の設置やインターネット接続・無線LAN環境の提供等を行い、あわせて、



通信サービスの復旧状況の推移



テレビ電話による遠隔健康相談および自治体への社宅等の提供等、さまざまな支援を実施してまいりました。

現在、被災地エリアにおいては、5月に設置した「東北復興推進室」が中心となり、被災した建物の高台への移設や、伝送路の内陸部ルート確保といった信頼性向上に向けた本格復旧工事に着手しています。今後は、政府・自治体の復興計画とも連動した通信インフラの整備に取り組むとともに、今回の震災の教訓を活かして、通信ネットワークのさらなる信頼性の向上を全国エリアで進めていく所存です。

より快適で、豊かな社会づくりに向けて

情報通信は社会経済活動に欠くことのできない基盤として、国民生活の利便性の向上や地域の活性化、企業活動の効率化、新たなビジネスの創出および産業全般の国際競争力強化への貢献が大いに期待されています。わが国は、少子高齢化の進展や低炭素社会の実現といった社会的諸課題に直面しておりますが、「ICT^{*1}の利活用」こそが、わが国の持続的成長・発展の「鍵」になると確信しています。これまで、「ICT利活用」の基盤となる次世代ネットワーク(NGN^{*2})の構築やアクセス網の光化に全力をあげて取り組むとともに、NGNを活用した新しいサービス・商品の提供や、お客さまにとって“お手軽な”新しい料金メニューの提供等を通じて、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・拡大に努めてきました。

たとえば、子どもの登下校を街ぐるみで見守る防犯ネットワークや地域が抱える課題に応えたデマンド交通^{*3}シス

テム、住民の方々の健康維持・増進のための遠隔健康相談システム等、「ICT利活用」により、地域社会の活性化につながる取り組みを進めています。

今後も、「ICT利活用」の推進を通じて、より快適で、豊かな社会の実現や、その持続的な発展に貢献していきたいと考えています。

NTT東日本グループCSR報告書2011をお届けするにあたって

わたしたちは、「身近な総合ICT企業」として、あらゆる人の365日のために「つなぐ」というサービスを提供し続けていくことが使命であると考えています。この「つなぐ」という使命を全うするDNAは、これまで、わたしたちNTT東日本グループに働く一人ひとりに脈々と受け継がれてきました。今回の東日本大震災における復旧活動においても、このDNAが発揮できたと思っています。このDNAは、わたしたちがCSR活動を展開していくうえでの基盤でもあり、これからも、この「つなぐ」という使命を全うするDNAを将来にわたってしっかりと継承し続けていきたい、今、心からそう思っています。



「NTT東日本グループCSR報告書2011」では、わたしたちがステークホルダーの皆さまに特にお伝えしたいと考えた取り組みについて、「ダイジェスト版」にて報告しており、今年度はとりわけ、東日本大震災におけるNTT東日本グループの「つなぐ」取り組みについて詳しく記載しています。あわせて、わたしたちが1年間にわたって取り組んだCSR活動の全般を記載した「詳細版」(PDF)も作成しています。なにとぞ、「ダイジェスト版」「詳細版」ともにご一読いただき、忌憚のないご意見・ご感想をお寄せくださいますようお願い申し上げます。

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

江部 努

用語解説

*1 「Information and Communication Technology」の略。情報通信技術全般を指す。

*2 「Next Generation Network」の略。

*3 地域住民の方々の要望にあわせて「ドア to ドア」の送迎を行うこと。「バス並みの低額料金」かつ「タクシーのように便利」に運行することが可能であり、バスとタクシー双方のメリットを兼ね備えた交通手段。

NTT東日本グループのCSRとCSR報告書の考え方

CSRの考え方

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

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

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

・「NTTグループCSR憲章」(2006年6月制定)

NTTグループ各社のCSR活動の基本理念

・「NTT東日本グループCSR行動基準」(2007年4月制定)

NTT東日本グループの社員一人ひとりがCSRに取り組むための指針

・「NTT東日本グループCSR目標」(2009年3月制定)

「NTTグループCSR項目」に基づき、事業活動における取り組み・課題を取りまとめ、NTT東日本グループとして選定した重要項目(2010年度におけるCSR目標の実施状況等については、P19～22にて報告)

NTTグループCSR憲章

CSRメッセージ

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

CSRテーマ

安心・安全な コミュニケーション

- ・私たちは、社会を支え生活を守る重要なインフラとして、災害時にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供します。
- ・私たちは、情報セキュリティの確保や通信の利用に関する社会的な課題に真摯に取り組み、安心・安全な利用環境と新しいコミュニケーション文化の創造・発展に尽くします。

人と地球の コミュニケーション

- ・私たちは、自らの環境負荷を低減し、地球にやさしいコミュニケーション環境を構築するとともに、情報通信サービスの提供を通じて社会全体の環境負荷低減に取り組めます。

人と社会の コミュニケーション

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

チームNTTの コミュニケーション

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

(注) チームNTTは、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員、パートナーの皆さま、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々で構成されています。

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。

<p>1 いつでもどこでもつながる「安心・安全」を提供します。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>
<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	

CSR報告書の考え方

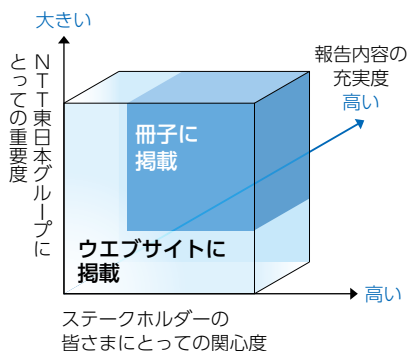
NTT東日本グループでは、CSR報告書を、単に過去の取り組みの成果を報告する情報開示ツールではなく、CSR経営の改善や向上に向けて、ステークホルダーとのコミュニケーションを行う重要なツールと位置づけています。

NTT東日本グループでは、2000年に初めて「環境報告書」を発行し、2005年から社会的側面の報告等、報告内容を充実させた「CSR報告書」の発行を開始しました。そして、重要度の高いテーマを報告する冊子に加え、紙面の都合上

掲載できなかった活動事例や詳細なデータ、更新情報のホームページへの掲載を行う等、ステークホルダーへ向けた充実した情報開示に努めています。

2011年も、より幅広いステークホルダーに対応できるご報告をめざし、冊子(ダイジェスト版)とウェブサイト(詳細版)をご用意し、NTT東日本グループのCSR活動をご報告しています。

報告テーマの絞り込みイメージ図



重要性の高いテーマをご報告



冊子(ダイジェスト版)

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

今年度版からe-book形式でもご覧いただけるようになりました。

安心・安全なコミュニケーション

□「安心・安全なコミュニケーション」に関する取り組みについて、詳しくはこちら

<http://www.ntt-east.co.jp/csr/theme/theme01/report.html>

詳細版23ページ

明日へ「つなぐ」。
皆さまの安心・安全を支えるために、
私たちができること。



東日本大震災への対応について

NTT東日本グループでは、東日本大震災の復旧・復興に向けて迅速な取り組みを展開しています。ここでは、地震発生時および復旧・復興に向けた施策、被災地の支援等、グループをあげた取り組みについて紹介します。

3/11

迅速な復旧を開始。通信事業者としての使命を全うする

3月11日14時46分。三陸沖を震源としたマグニチュード9.0の地震が発生。また、その後の津波被害も含めると未曾有の大震災となる中、通信ネットワークにおける被害は、過去に例を見ない甚大なものとなりました。

「通信サービスをいち早く復旧させて、皆さまの声を届ける役目を果たしたい。」一社員全員が同じ思いの下、私たちは何よりも先に、被災された

方々の通信手段を確保することに努めました。

地震発生後、直ちに安否確認手段として「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。4月末時点における「災害用伝言ダイヤル(171)」のご利用者数は、延べ330万人に上りました。また、東北6県全域において、公衆電話の無料化を実施、19時には東日本全域にある12.2万台の公衆電話を無料開放しました。

さらに、混乱が見られた首都圏の

避難所等に無料の特設公衆電話の設置を開始し、以降、順次被災地の避難所等にも拡大し、その数は、9月1日時点で延べ1,200カ所に上りました。また、同じく避難所等への無料インターネット接続環境の整備にも努めました。私たちの使命である迅速な復旧に向け取り組みました。

3/13

通信手段のさらなる確保。通信被害の早期復旧をめざす

3月13日。震災から2日経過したこの日、NTT西日本の協力も得て、復旧に向けた取り組みを実施しました。ポータブル衛星装置は46台をNTT東日本エリアの被災地へ移送。特設公衆電話を設置し、通信手段確保を実施しました。加えて、移動電源車も29台を移送し、通信施設への電源の確保に取り組みました。



特設公衆電話の設置



無料インターネット接続環境の整備

震災直後より、通信ビルにおける設備の被災や大規模停電等が発生し、バッテリー等で運用していましたが、最大で385のビルが機能を停止し、約150万回線の固定系サービスがご利用いただけない状況になる等、サービス中断を余儀なくされました。こうした中、NTTグループとの連携を密に図ることで、早期復旧をめざした取り組みを進めるとともに、被災地へのさらなる支援体制を構築することに努めました。



NTT西日本ポータブル衛星装置

ネットワーク事業推進本部
サービス運営部
災害対策室長
中島 康弘



「つなぐ」使命に向けた災害対策

通信サービスは、住民・企業のライフラインとしてだけでなく、災害時の各防災機関等の活動にも影響を及ぼす重要な役割を担っています。

今回の震災を踏まえ、これまでの災害対策の検証と改善をさらに加速させるとともに、日本の情報通信のリーディングカンパニーとして、「つなぐ」という使命感の下、取り組んでいく所存です。

東日本大震災発生後のおもな動き

震災直後の対応

3月11日 東日本大震災発生

いち早く被災された方々の通信手段確保に努め、迅速な復旧に臨む。

- 「[災害用伝言ダイヤル(171)]」「[災害用ブロードバンド伝言板(web171)]」の運用開始
- 公衆電話無料化を実施(被災直後は東北6県全域に続き東日本全域12.2万台)
- 特設公衆電話(無料)の設置開始



3月13日

- NTT西日本の移動電源車、ポータブル衛星装置を順次移送し、運用開始



早期復旧をめざして、NTTグループの総力を結集し、さらなる支援を実施。

3月25日 通信手段のさらなる支援を実施

- 無料のインターネット接続コーナーを約110カ所に設置
- 公衆無線LANエリアの約200エリアを無料開放

3月29日

- 通信機器が水没した自治体等への電話機・パソコン・プリンター等の提供



4月7日 (公表日)

- 仮設住宅等に対して、電話機の無償提供を開始

4月30日

通信サービスをほぼ復旧

- 家屋等甚大な被害を受けたエリアを除いて、ほぼ復旧

災害に強いネットワークづくりと本格復旧・復興に向けて、継続的に取り組む。

本格復旧

5月16日

東北復興推進室の設置

- 東北地方の通信設備の本格復旧・復興を推進するため、新組織を設置

NTTグループの総合力を結集

3月11日に発生した大震災によって影響を受けた通信ネットワークは、迅速な初動対応により、皆さまの通信手段を確保するに至りました。そして、さらなる復旧に向け、NTT西日本をはじめとしたNTTグループ各社や通信建設会社からの協力を得て、災害対策機器のポータブル衛星装置39台、衛星携帯電話218台、移動電源車101台を配備。また、人的支援の側面からは、被災地対応に4,400名、後方支援に2,100名の総勢約6,500名で臨みました。

震災後約1カ月半— 通信サービスほぼ復旧

復旧にあたっては、今回の震災で特に甚大な被害を及ぼした津波被害に対する取り組みに急を要しました。津波被害が大きなエリアについては、伝送路の仮復旧、他の通信ビルへの収



電柱の復旧模様



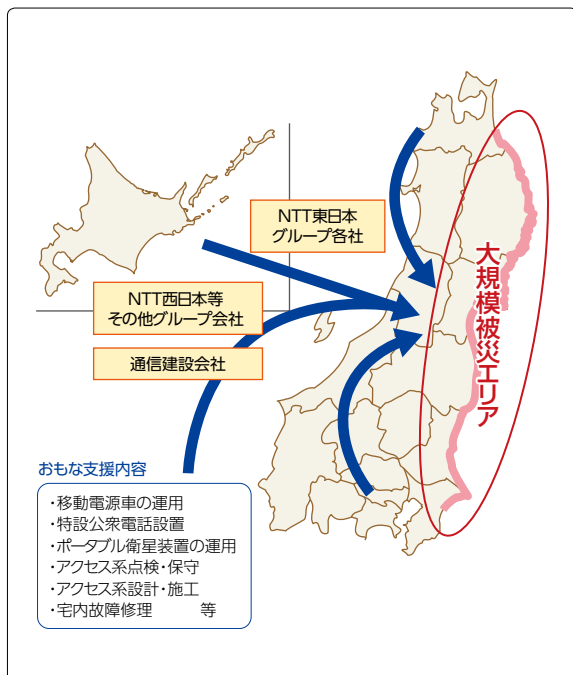
可搬形RT-BOXの設置

容替えや応急復旧用の可搬型通信設備の設置等の工夫により、まず重要拠点をピンポイントで復旧しました。次に、建物や通信設備、さらにはアクセス区間の応急復旧等の措置を実施。こうして、震災から約1カ月半で、家屋等甚大な被害を受けたエリアを除いて、ほぼサービスを復旧しました。

被災地支援— 被災者の心のケアのために

被災地の皆さまが受けた震災によるショックに対する長期的な心のケアは、被災地の復旧・復興に向けて欠かすことのできない重要な課題となります。こうした中、ボランティアグループ「東日本大震災被災者支援継

グループ会社等による広域支援の展開



外部ステークホルダーの声

震災後の迅速な復旧に向けて

東日本大震災発生後、市庁舎の情報通信回線が寸断され、外部との連絡通信手段が途絶えた際、NTT東日本-岩手釜石サービスセンターさんの場所をお借りし、電話回線、FAX回線を利用して外部との連絡通信手段が確保されたこと、釜石市鶏住居地区児童館としてフロアをお借りすることが出来たとともに、更には多くのNTT社員の方からの玩具、本等を提供していただき、子供達も大変喜んでおりました。

また、無料の公衆電話を避難所各所に設置していただいたことにより、数多くの被災した市民の皆様が、ご自分の安否情報を伝えることができました。

市庁舎周辺が大きく被災したことにより、窓口に訪れる市民の皆様を安全を確保するため、災害対策本部及び窓口業務を市庁舎から1キロメートルほど離れた釜石物産センターに移設しましたが、その際にもNTT東日本-岩手さんの迅速な対応によりスムーズな移行ができましたこと等非常に感謝しております。



釜石市 総務企画部
広聴広報課
課長補佐兼情報推進係長
佐々木 豊 様

続ケア・キュアネットワークプロジェクト(以下、C3NP)」が発足。NTT東日本グループでは、C3NPに対して被災者が生活の場を移動せずに、健康・医療の支援が受けられるよう、ブロードバンド回線「フレッツ光」とテレビ電話端末「フレッツフォン」を提供。C3NPでは、福島県南相馬市や

岩手県遠野市等においてNTT東日本グループのサービスを活用して遠隔健康相談を実施しています。このように、通信ネットワークを活かしたサービスが被災された皆さまへの貢献につながっています。

*その他のおもな被災地支援は、P12「東日本大震災に伴う被災地支援の取り組み等について」をご覧ください。



遠隔健康相談の実施

そして、本格復旧・復興へ

NTT東日本では、自治体等の復興計画と連動した通信インフラの本格復旧・復興を一元的に推進するため、5月16日に本社組織として「東北復興推進室」を被災地でもある宮城県仙台市に設置しました。信頼性を確保した災害に強い通信インフラをめざし、以下の施策を展開していきます。

1. 信頼性を確保した、災害に強い通信インフラの構築

応急的にサービスを回復した地域でサービスの信頼度を震災前の水準に戻していきます。震災によるサービス中断や回復までに時間を要した原因には、長時間の広域停電や燃料の確保が困難だったこと、津波による通信インフラへの浸水や流失、全壊等がありました。このため、本格復旧により、次の信頼性確保を進めていきます。

① 停電によるサービス中断回避

震災時の完全放電した劣化バッテリーの更改、重要通信ビルへの発電機等の配備等を実施します。

② 中継伝送路切断による通信ビル孤立防止

沿岸部における通信ビル孤立を避けるために、中継伝送路の内陸迂回ルートの確保や津波による流失部分のルート変更を進めます。また、橋の崩壊によりケーブルが切断したことから、河川の地下にケーブルを通すことも実施します。

③ 通信ビルの損壊、流失、水没防止

津波により水没・損壊した通信ビルについては、高台への移設、もしくは高層階への設備設置等の水防対策を行います。

2. 災害に強いオペレーションと設備整備

信頼性の高い通信設備に本格復旧すると同時に、災害時でもサービスが中断しないよう、または、短時間でサービス回復ができるよう、支店と連携した措置方法の確認を行い、災害時のオペレーションに必要な設備整備を実施する予定です。

3. 被災地域のまちづくりへの貢献

それぞれの地域における復興計画に基づきながら、本格復旧により構築した信頼性の高い通信インフラを活かし、安心・安全なまちづくり、企業の事業発展に役立つためのICT活用を、支店と連携し、提案、支援していく予定です。

取締役
東北復興推進室長
南川 夏雄



通信サービスをつなぎ続ける

大震災直後から、被災した方々に通信サービスを提供するため、避難所等に特設無料公衆電話、無料インターネット等を設置させていただきましたが、安否連絡や情報を求める多くの方々と接し、災害時でも通信サービスを「つなぎ続ける」ことができるよう通信インフラの整備が喫緊の課題であることを強く認識いたしました。

東北復興推進室では、5月より、被災された地域における通信インフラの本格復旧に取り組んでおります。本格復旧では、震災前の信頼性を確保することにより、災害に強い通信インフラを構築し、今後は停電時でも災害時でも、安心してご利用いただける通信サービスを実現するとともに、この通信インフラを活かし、行政や医療、教育、スマートシティ等の分野での多様なICT活用を進めていきます。

被災された地域の一刻も早い復興に向け、このような取り組みを通じて地域の皆さまと一緒に活動していくことが、地域に根ざした事業者としての使命だと考えています。

皆さまの日常を支える取り組みについて

NTT東日本グループでは、大規模な災害を想定し平時より訓練を実施しています。こうした訓練は、東日本大震災の復旧・復興にも活かされています。ここでは、東海地震発生での静岡県被災を想定した、9月1日の政府防災訓練（静岡県・伊東市）と連動した総合協同訓練の様子を紹介します。

大型ヘリコプターでの災害対策機器等の運搬訓練

2010年7月23日。群馬県相馬ヶ原で陸上自衛隊による大型ヘリコプターでの災害対策機器等を運搬する訓練を実施。NTT東日本からは群馬支店、山梨支店および災害対策本部から21名が参加し、現地調査用バイク搬送・非常用電源の吊下げ・金属ドラムの吊下げの訓練を行いました。非常用電源の吊下げの訓練については、今回初めての実施となりましたが、積み降ろしに時間を要することも考慮しさらなる時間短縮ができるよう検討する等、常に災害時を想定し訓練に臨みました。

海上自衛隊輸送艦による災害対策車両の陸揚げ訓練

2010年8月30日、静岡県沼津市の今沢海岸において、神奈川支店と災害対策本部から7名が参加し、ホバークラフトである海上自衛隊輸送艦による災害対策車両の陸揚げ訓練を実施しました。訓練の結果を受けて、緊急時に迅速・確実に積載できるように海上自衛隊との情報共有と積載車両の改造を行うよう対策を進める等、成果を得ることができました。また、ホバークラフトへ体験乗船することで、動き出しおよび着岸時の加重を体感でき、また車両登載時の加重感覚をつかむことができました。

復旧要員・災害対策機器等の運搬および陸揚げ訓練

9月1日、静岡県伊東市において、海上自衛隊輸送艦による復旧要員・災害対策機器の搬送と陸揚げ、中型ヘリコプターによる復旧要員・災害対策機器等の運搬の訓練を実施。海上輸送・空路輸送・通信確保の訓練であるため、広域での訓練となりました。NTT東日本では本社、山梨支店および長野支店から10名、NTTグループ全体では99名に上る参加者により、「つなぐ」使命を持って訓練に臨みました。



ホバークラフトによる復旧要員・災害機器の搬送・陸揚げ訓練

NTT東日本-山梨 設備部
災害対策室長
渡辺 秀樹



大型ヘリコプターでの災害対策機器等の運搬訓練に参加して

運搬訓練は、被災地への交通が遮断され、陸上での移動が不可能なエリアの電

力、通信が途絶し孤立した場合に備えて、陸上自衛隊と連携し、大型ヘリコプターにより現地調査用バイク、非常用電源装置の運搬訓練を実施しました。

陸上自衛隊隊員による非常用電源装置の吊上げ時は、搬送物に対して、ヘリコプターの風圧を考慮した丁寧な養生や、空中でのバランスを考えたロープがけ等、非常に訓練されていることに感動し、自衛隊の隊長に告げたところ、隊長より、「われわれがお手伝いできるのは、被災地に災害機器を運ぶまでです。被災者のためにどう活かすかは、NTTさんの腕の見せ所ですわ。」と言われ、改めて災害の訓練の重要性を感じ、また今後も定期的に官民一体となった防災訓練が必要だと感じました。

東日本大震災に伴う被災地支援の取り組み等について

公表日等	取り組み概要	詳細	記事
3月18日	フレッツ光メンバーズクラブのポイント交換による義援金受付	1ポイント1円相当として全額を寄附 [寄附総額]51,221,500円	数値は9月30日時点
3月25日	特設公衆電話(無料)の設置	設置カ所(延べ数):1,200カ所、設置台数(延べ数):3,928台	数値は9月1日時点
	インターネット接続コーナー(無料)の設置	設置カ所(延べ数):450カ所 (Wi-Fi環境のあるカ所(延べ数):299カ所)	数値は9月1日時点
	公衆無線LANエリア(フレッツ・スポット)の無料開放	提供エリア数:204エリア	数値は3月25日時点
3月29日*1	被災した自治体等へのビジネスホンの提供	大きな被害を受けて通信機器が使えなくなった自治体・消防・病院・学校等へ中古品の電話機・パソコン等を提供 (3県31自治体等)	数値は6月9日時点
3月30日	義援金の拠出	拠出額:NTT東日本グループとして1億円を拠出 拠出先:社会福祉法人中央共同募金会	NTTグループ全体で10億円
4月7日	仮設住宅等への電話機無償提供	提供数:14,227台、予定数:3万台	数値は10月3日時点
4月13日	社宅および土地・建物等の提供	社宅:411戸 土地等:宮城県名取市名取総合運動場の一部 岩手県釜石市NTT東日本中島ビル	数値は6月15日時点
4月14日	TV電話による遠隔健康相談のサポート	提供地域:福島県南相馬市、岩手県遠野市	8月31日時点
4月15日	教育委員会および学校への校務支援システムの提供	対象:被災地域の教育委員会および学校	システム利用料、初期設定工事は無償
4月27日	福島県、茨城県、栃木県を産地とする農作物の社員食堂での利用	提供開始日:4月27日より 実施食堂:初台ビル、品川TWINSビル、代々木ビル	NTTグループ内の支援活動として展開
5月13日	被災地域における採用募集	対象会社:NTT-ME、NTT東日本-宮城・岩手・福島・茨城、 テルウェル東日本、NTTソルコ 採用時期:5月~9月 採用数:社員31名、契約社員234名	9月1日時点
	内定が取消された学生を対象とした追加募集	対象:震災の影響で内定が取消された方で、2011年3月に四年制大学を卒業、または大学院(修士課程)を修了の方	入社時期:2012年4月
5月17日	避難所へのチャリティーコンサート生中継等の動画配信のサポート	対象地域:宮城県、福島県等21カ所の避難所へ配信 配信動画:チャリティーコンサート、大相撲、映画等	避難所数は6月21日時点
5月23日	NTT東日本バドミントン部員による被災地での講習会の開催等	対象地域:岩手県、宮城県(6月4日、5日)、 福島県(5月29日、30日)開催	
7月26日*2	「東北漁業再開支援基金・希望の烽火(のろし)」への協賛	東北地方の漁業の早期復興へ向け、漁業機能に必要な資材(冷凍コンテナ等)の供与等の支援を行っている本基金の趣旨に賛同し協賛	
7月30日	宮城県山元町における「買い物支援」の共同展開	仮設住宅に整備する無線LAN環境と、各戸に配備する「光iフレーム」を利用して、セブン&アイグループのネットショッピングが簡単に利用できるしくみの提供	その他、「光iフレーム」を利用した自治体の情報サービス、地域FMラジオ、天気情報等のコンテンツサービスも提供
7月31日	エコポイントの義援金への活用	地上デジタル対応テレビ等の購入に際して獲得したエコポイントを、義援金として活用 [寄附総額]1,529,000円	

*1 最初の設置工事実施日

*2 「東北漁業再開支援基金・希望の烽火(のろし)」の設立発表日

NTT東日本グループにおける節電への取り組み

この度の東日本大震災に伴う今夏の電力不足問題に対して、NTT東日本グループでは、社会的責任を果たすべくいち早く節電対策に取り組みました。

取り組み期間

■東京電力エリア:2011年7月1日(金)~9月22日(木) ■東北電力エリア:2011年7月1日(金)~9月9日(金)

夏期節電の基本方針

- ①通信サービスに関する電力について、通信サービスの確保とともに節電を実施。
- ②オフィス利用の電力について、30%以上の節電を実施。なお、宮城県・福島県・岩手県のエリアについては、15%以上の節電を実施。
- ③病院等医療施設について、緊急かつ直接的に人命に関わる診療等に直接関わりのない部分において節電に協力し、15%以上の節電に努める。
- ④NTT東日本グループ社員の各家庭においても節電を実施し、15%以上の節電に努める。

※東京電力・東北電力管内以外のエリアにおいても、節電に取り組む。

人と地球のコミュニケーション

□「人と地球のコミュニケーション」に関する取り組みについて、詳しくはこちら

<http://www.ntt-east.co.jp/csr/theme/theme02/report.html>

詳細版33ページ

美しい地球を未来に「つなぐ」ために
NTT東日本グループができること。

社会全体で環境負荷の低減が求められる中、NTT東日本グループは提供するサービスを通じて地球環境保全に貢献しています。今回は、取り組みの一例として、「NTT東日本-電力見える化サービス(仮称)」と「PC省エネサポート」について紹介します。

「NTT東日本-電力見える化サービス(仮称)」のトライアルを開始

さらなる節電が求められる

NTT東日本グループでは、提供するサービスを通じて環境負荷の低減に取り組んできました。そして、2011年3月11日に発生した東日本大震災を機に、企業のみならず、一般家庭においても節電への関心が高まっています。サービスの企画に携わった社員は「以前から考えていた施策でしたが、社会的なニーズもあり、この機会に節電に関するサービスを立ち上げようと考えました。」と語ります。こうして、NTT東日本グループではさらなる節電に向けた施策に取り組み始めました。

家庭内の節電をサポートする

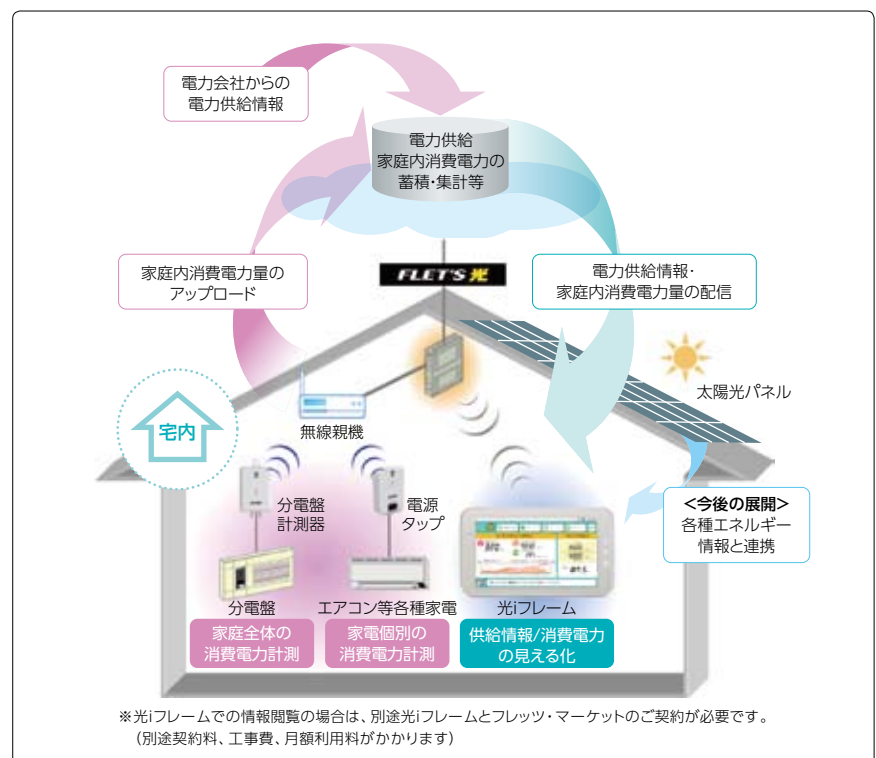
「どのように節電できているかわからない。」「節電をしているつもりだが、実際はどうか。」—こうした社会からの必要性や意識の高まりを背景に、2011年7月1日から家庭内の節電をサポートする「NTT東日本-電力見える化サービス(仮称)」のトライアルを開始しました。

「これまで気づけなかったエネルギー使用のムダやムラの“見える化”

は、ご家庭で節電を効率よく実施する上で重要で、これまで知りたかった電気代も使用量も、ひと目で知ることができる利便性の高いサービスとなっています。」と担当者が語るように、消費電力を目で見て確認することがで

きるため、これまで以上に個人の節電への意識が高まり、使用電力の削減が期待されます。家庭内の消費電力量を「光iフレーム」やパソコン等に表示、さらに電力会社から提供される電力供給情報を「使用量」「供給能力」

「NTT東日本-電力見える化サービス(仮称)」イメージ図





「使用率」に分けて数値表示することも可能です。また、エコに役立つアドバイスを表示するとともに、「光iフレーム」をご利用いただいている場合は、音声にて読み上げます。

家庭内エネルギーコントロールの実現へ

今後、わたしたちがめざすのは、ICTを活用した「家庭内エネルギーコントロール」の実現です。家庭内の消費電力量や電力供給情報を表示する

ことにとどまらず、太陽光発電等の「創エネ」情報や蓄電池・電気自動車等の「蓄エネ」情報との連携を図るとともに、関係省庁等との協力関係を構築しながら実現していきます。

「PC省エネサポート」でエネルギー削減を実現

家庭やオフィスで使用される機器の中でも消費電力が高いパソコンについて、NTT東日本ではご利用のパソコンを手軽に節電仕様にカスタマイズできる「PC省エネサポート」を、2010年11月より提供しています。このツールは、これまで「フレッツ光メンバーズクラブ」の会員様向けに、ポイントプログラムの交換アイテムとして提供してきましたが、東日本大震災に伴う節電意識の高まりから、2011年7月より「フレッツ光」をご利用のすべての皆さまを対象に無料で提供することを決定しました。手軽に導入、そして多機能なツールで節電をサポートします。

手軽に導入、そして多機能なツールで節電をサポート

このツールでめざしたことは、簡単に導入することができて、利便性の高い機能が使用できることです。すなわち、パソコンの詳しい知識がなくても適切な省エネ設定ができることがポイントです。ツールをインストー

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

今後も、「フレッツ光」をご利用いただくお客さまの家庭およびオフィス内のサービスを充実させることで、地

球環境に配慮した社会の実現をめざします。



「PC省エネサポート」の画面イメージ

☞「PC省エネサポート」:
http://flets.com/eco/pc_eco/

社員の声

コンシューマ事業推進本部
ブロードバンドサービス部
アライアンス推進担当
神田 健二



節電の必要性が高まる中、「PC省エネサポート」をすべてのフレッツ光ご利用者様へタイムリーに提供するため、提供スキームの検討・開発ベンダとの折衝・各種プロモーション展開等、社内外含めさまざまな調整を短期間で行うこととなりました。その結果、節電のピークである7月からの提供を実現し、非常に有意義な仕事をする事ができたと感じております。

今後も引き続きフレッツ光メンバーズクラブとの連携やツールの機能改善等を図ってまいります。

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

人と社会のコミュニケーション

□「人と社会のコミュニケーション」に関する取り組みについて、詳しくはこちら

<http://www.ntt-east.co.jp/csr/theme/theme03/report.html>

詳細版49ページ

「ICTのチカラ」で、 知りたい情報を、素早く、より身近に。 皆さまに充実した生活をお届けするための取り組み。

NTT東日本グループでは、もっと便利で、より快適な生活を皆さまにお届けするために、サービスの拡充に取り組んでいます。今回は、取り組みの一例として、「フレッツ・マーケット」と「光iフレーム」の提供について紹介します。



「光iフレーム」
フォトフレーム型端末

誰でも、簡単に、そしていつでも使えるサービスを

「あまり必要性が感じられない。」
「パソコンって難しい。」—インターネットの普及が進む一方で、ブロードバンド回線の未利用世帯は1,000万世帯程度存在しています。わたしたちは、インターネットが身近に感じられない、魅力がわからないことに原因があるのではないかと考えました。「これまで以上にフレッツ光を普及させたい。」「インターネットの魅力を伝えたい。」—こうした思いを実現する

ためには、ブロードバンドを活用した便利さを実感できる魅力あるアプリケーション・コンテンツと、簡単にインターネットを使用できる端末の開発は不可欠なものでした。

2009年12月、こうした思いを実現するため、待受情報配信サービスとこれに対応する端末「光iフレーム」の開発に向けたフィールドトライアルを開始しました。約1,000名の一般モニターの方々に、インターネットのメリットや利便性等を体感していただくため、ニュース・チラシ・口コミ情

社員の声

コンシューマ事業推進本部
ブロードバンドサービス部
アライアンス推進担当 課長
橋爪 一夫



タイムリーな地域密着情報を、 確実にお届けするために

利用者が特別な操作をしなくても、自動で1画面に1トピックの写真付き記事が配信され、自動で記事が読み上げられる等、生活の中に地域情報が浸透する工夫をしてきました。

情報配信方法としても、「Twitter*」を利用することで、パソコンだけでなく携帯電話からも写真付きメールとして投稿可能な仕様とし、また「RSS」を利用することで、自治体ホームページの情報を自動で光iフレームへ配信される仕様とし、自治体のご担当者様の手を煩わせないようにしました。

行政情報だけでなく地域のお祭り情報や特売情報等、タイムリーな地域密着情報を確実にお届けすることで、地域の情報に対する住民の関心も高まり、自治体、住民の皆さまに好評を得ています。

* 短文を投稿・閲覧可能な、インターネット上のコミュニケーションサービス。



報等、生活に密着したコンテンツを提供しました。「フレッツ光」を利用した新たなサービスとして、さらにより良いサービス・端末とするための足がかりとなりました。

「フレッツ・マーケット」と「光iフレーム」の本格提供を開始 魅力ある情報を、皆さまのすぐそばに

こうしたトライアル終了後、企業や自治体等とも連携し、各種コミュニティにおいて同様のトライアルを実施

しました。「スーパー／外食店等の商業施設・レジャー施設情報に対する関心の高まりが見受けられた」等、商品化に向けて確実な手ごたえを得たわたしたちは、2010年11月、「フレッツ・マーケット」と「光iフレーム」の本格提供を開始しました。「フレッツ・マーケット」は、クーポンや自治体情報等、サービス提供企業から配信されるさまざまな地域・生活に根ざした情報を、利用者がタイムリーに取得することができるため、コミュニティとのつながりを強める一翼を担って

います。そして「光iフレーム」は、この「フレッツ・マーケット」に対応し、誰でも簡単に使うことができる端末にすることを心掛けました。加えて、フォトフレームやオーディオ端末等としてもご利用いただけるため、インターネットを初めてご利用する方やパソコンの使用が難しいと感じていた方にも気軽にご利用いただけます。

今後も、皆さまの生活を豊かにするために、「フレッツ光」を活用したさらなるサービスの充実に努めます。

☞「光iフレーム／フレッツ・マーケット」：
<http://flets.com/fletsmarket/>

「住みたい、住み続けたい」街の実現に向けて ～埼玉県ときがわ町における取り組み～

埼玉県ときがわ町では、「若年定住者を増加させること」「高齢者対策の充実」を課題としており、この課題解決のために、住民の日々の暮らしや行政におけるインターネットの活用を重要施策と位置づけています。こうした中、NTT東日本グループでは、より多くの方にインターネットをご利用いただくために、2011年2月より「光iフレーム」を活用した「i・かわらばん」の運用を開始しました。

外部ステークホルダーの声

商工会の集まりで光iフレームを紹介され、ビジネスに役立つのではと思って加入しました。その場にいた商工会役員の多くも申し込んだようです。町内とインターネットのどちらにも情報発信できることが魅力です。これまでは年に数回新聞にチラシを入れていましたが、それに比べて費用もかかりません。店頭にも光iフレームを置き、お客さまにもときがわ町の情報を見てもらっています。おすすめ商品や特売の情報をTwitterに書き込み、インターネットと町内の光iフレームの両方に情報を発信しています。2月1日のサービス開始後、週末にはサイクリストの方が「Twitterで見ました」と言って来店されるようになりました。



和菓子 比企がたり本舗 前澤屋
代表取締役
前田 進一 様

ときがわ町の光iフレーム版「i・かわらばん」

チームNTTのコミュニケーション

□「チームNTTのコミュニケーション」に関する取り組みについて、詳しくはこちら

<http://www.ntt-east.co.jp/csr/theme/theme04/report.html>

詳細版67ページ

チームNTTとして、 培ってきた技術・経験を活かし、 地域社会の持続的な発展に貢献。

東日本大震災における医療部門の取り組み

被災地医療を担い続ける

東日本大震災により、被災地エリアにおいては、地震による建物倒壊、電力・ガス供給停止、あるいは津波等によって、ほとんどの病院が機能不全に陥りました。そのような状況の中、NTT東日本東北病院（以下、東北病院）は、建物等に甚大な被害を被ったものの、機能を停止することなく、被災地医療を担い続けました。

夜間受け付けも実施し、24時間態勢で患者さまの受け入れにあたり、病床稼働率は100%を超えたときもありました。東北病院の岡部たえ子 看護

護部長（当時）は、「未曾有の災害の中、多くの病院スタッフもまた被災者でありましたが、目の前の患者さまに対して少しでもお役に立ちたいとの思いで、とにかく無我夢中でがんばりました。」と語ります。

加えて、他医療機関からの要請に応じ、入院患者さまや手術器具の滅菌等の受け入れを実施するとともに、周辺避難所への医療スタッフの派遣も行い、その数は延べ132人（2011年5月末時点）に及びます。

また、他のNTT東日本病院や健康管理センタからも、東北病院へ医療ス

タッフを派遣するとともに、被災地の避難所や遠隔避難所への医療スタッフ派遣を行う等、被災地支援に医療部門をあげて尽力しました。

NTT東日本医療部門全体による支援活動

こうした取り組みにあたっては、他のNTT東日本病院、健康管理センタによる医薬品・食料品等の緊急調達・搬送や、延べ308人に及ぶ東北病院への医療スタッフの派遣等、NTT東日本医療部門全体が一丸となって支援活動を行いました。



NTT東日本東北病院



診察を待つ患者さまの様子



電話お願い手帳の発行～2011年度で30回目

きっかけは、お客さまの声

「外出先での緊急連絡手段として、公衆電話にミニファクスをつけて」—千葉県の流山電報電話局(当時)に寄せられた、耳の不自由な方からのご要望がきっかけでした。これまで培ってきた電話の技術・経験を活かし、より多くの人をつなぎたい、そのような思いの下、NTT東日本グループなら

ではの社会貢献活動として「電話お願い手帳」が誕生しました。

さまざまな場面を想定したコミュニケーションツール

「電話お願い手帳」は、「利用される方にとって使いやすい手帳」にすることを重要なポイントとし、さまざまな場面を想定した手帳になっています。

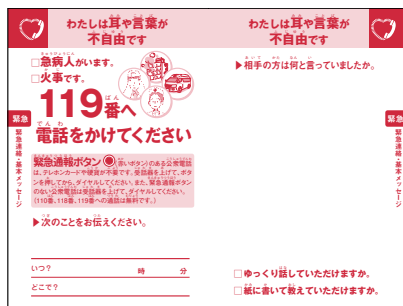
そして、この手帳をより多くの方々にご利用いただくため、全国の地方自治体や福祉団体、デパート・スーパー等、多くの皆さまにご支持・ご協力いただき配布しています。

多くの方を「つなぐ」ために

1983年の発行以来、変わらない「つなぐ」という理念の下、電話お願い手帳は、2011年度で30年目を迎えます。今後も、NTT東日本グループならではの社会貢献活動として取り組み、多くの方を「つなぐ」という使命を全うしていく考えです。



2012年版「電話お願い手帳」と「お願いカード」



「緊急連絡・基本メッセージ」のページ

NTT東日本一千葉
総務部 CSR推進室 CSR担当
葉計 利江



「電話お願い手帳」の広がりに向けて

電話お願い手帳は今から30年前、千葉県の流山電報電話局(当時)に寄せられた耳の不自由な方からのご要望を参考にして考案され現在の手帳に至っていると聞き及んでおります。

私たちCSR担当は、「電話お願い手帳」発祥の地としての誇りを持ち、聴覚に障がいを持つ方々のお役に立ちたいと思っています。

今後においても、新たなご要望や改善点に関するご意見をいただくなどして、日々工夫を重ね継続的に取り組みます。

NTT東日本グループCSR目標

—2010年度の施策項目・評価と2011年度のおもな課題・方向性—

NTT東日本グループにおいては、2009年3月に制定した「NTT東日本グループCSR目標」に基づき、PDCAサイクルを回していくことにより、CSR活動の充実に取り組んできたところです。

2010年度における取り組みの概要ならびに、2011年度に向けた課題・方向性等について、次のとおり報告いたします。

P プラン			
CSRテーマ	CSR項目	施策項目	活動内容
安心・安全なコミュニケーション	重要インフラとして 高い安定性と 信頼性の確保	高品質で安定した通信サービスの確保	24時間365日、通信ネットワークのリアルタイム監視による万一のトラブルへの迅速な対応
			お客さま満足度向上に向けたサポート体制の充実・強化
			故障低減に向けた取り組みの推進
			安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施
			不安全設備の早期発見・改修
		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
	情報セキュリティの確保	NTT東日本グループ横断的かつ統一的な取り組みの推進(情報セキュリティマネジメントサイクルの確立・実践)	大規模災害等への対応力の強化・充実
			迅速な情報開示の徹底
			・NTT東日本グループ横断的な統一ルールの整備・再構築と推進施策の決定 ・施策・ルールの実施とプロセス調整 ・施策・ルール遵守状況確認(監査の強化) ・施策・ルールの最適化
			セキュリティ対策の浸透と社員の意識啓発の実施
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	システム等によるセキュリティ対策の実施	グループ会社を含めたセキュリティ対策の推進、対策状況の定期点検の実施
		温暖化対策の推進	2008～2012年度平均で、契約数あたりのCO ₂ 排出原単位を2000年度比15%以上削減
		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
		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

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

D ドゥ	C チェック	A アクション
2010年度における取り組みの概要	自己評価	2011年度に向けた課題・方向性
<ul style="list-style-type: none"> 故障回復時間の目標値(措置時間:60分以内 95%以上/年間)を定めて、故障回復への迅速な対応に向けた取り組みを実施 改善策の関連部への共有化を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 故障発生件数の低減と、サービスの早期回復に向けたさらなる管理の徹底、管理時間超故障に対する分析、故障時間短縮施策の立案
<ul style="list-style-type: none"> 故障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、効率的業務運営を行うため、複数拠点の統合を実施し、全エリアにおいて完了 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 優良故障受付部門の事例の共有化を図る等、さらなるサポート体制強化に向けたサービスレベルの向上
<ul style="list-style-type: none"> 雷害による故障および、光屋内配線の故障削減に向けた取り組みの実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> さらなる故障派遣率の低減に向けた取り組みの実施
<ul style="list-style-type: none"> 建て替えが必要と判断した鉄筋コンクリート製電柱について、約9万本の更改を実施 	★★	<ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災の影響等も踏まえ、建て替えが必要と判断した鉄筋コンクリート製電柱の着実な更改を引き続き実施
<ul style="list-style-type: none"> ケーブル地上高測定システム* (全エリアへの導入完了)の活用によるケーブル地上高不足の早期発見・改修への取り組みを実施 ※ 道路から電話線までの高さを自動測定するセンサを搭載した車両を走行させることで、パソコンの地図上に記録するシステム 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> システム活用による精度の高い点検と確実な改修の継続実施
<ul style="list-style-type: none"> 災害用伝言ダイヤルの体験利用等による認知度向上 (体験利用実績171:約74万件、web171:約12万件) 各種防災フェア等におけるPRの実施 東日本大震災における実運用 (171:約286万件、web171:約21万件 2011年8月29日運用終了) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 認知度向上に向けた取り組みに加え、さらなる利便性向上に向けた取り組みを実施
<ul style="list-style-type: none"> 内閣府主催総合防災訓練および、九都県市合同防災訓練への参加等、大規模災害想定訓練の実施 自衛隊(陸上・海上)と連携した協同訓練の実施 首都直下地震を想定した対策本部(第2災害対策本部(仮称))の充実 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災での経験を踏まえた、大規模災害等への対応力のさらなる強化・充実
<ul style="list-style-type: none"> ニュースリリース・公式ホームページ等により、適時、必要な情報開示を実施 とりわけ、「東日本大震災による通信サービス等への影響」について、迅速な情報提供を継続的に実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 迅速な情報開示を引き続き徹底
<ul style="list-style-type: none"> 本社に「情報セキュリティ推進部」、県域総合会社等のグループ会社に「情報セキュリティ担当」を新たに設置し、グループ横断的かつ統一的な情報セキュリティ推進体制を構築し、社員教育の強化やマニュアルに基づく情報の取り扱いの厳格化等、各種情報セキュリティ施策を実施 監査・点検を拡充することで施策の有効性を評価し、改善策を立案・実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> グループ横断的な情報セキュリティのマネジメントサイクルの確立と運用
<ul style="list-style-type: none"> 本社および県域総合会社等のグループ会社の全従業員を対象とした各種研修の実施による情報セキュリティへの意識の醸成 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 研修等の継続強化による知識、意識の一層の向上
<ul style="list-style-type: none"> お客さま情報をはじめとする社内情報の社外への流出・漏えい防止策の実施として、社内システムにおける他事業者情報等の閲覧規制の実施やアクセスログ監査等の点検強化、セキュリティゾーン構築を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> リスク評価に基づく物理的セキュリティ対策の拡充
<ul style="list-style-type: none"> 電力購入量の低減に向け、通信設備の更改やオフィスにおける省エネ化を推進 契約者あたりのCO₂排出原単位は2000年度比0.75 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 電力購入量の削減施策を継続実施するとともに新規施策の導入等によりCO₂削減量の上積みを図っていく
<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス会議等の推進や請求書用紙の削減等の紙使用量(電話帳・電報用紙を除く)削減施策を実施 紙使用量は4.5千トンとなり、昨年度から継続して目標を達成 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 紙使用量削減施策を継続実施するとともに、事務用紙の削減を推進する等、紙の総使用量の削減に努めていく
<ul style="list-style-type: none"> 資源有効利用の継続の実施。 廃棄物最終処分量は0.3万トンとなり、昨年度から継続して目標を達成 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> リサイクル率向上に努め、最終処分率低減を図っていく

CSRテーマ	CSR項目	施策項目	活動内容	
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	フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み	地域と連携したブロードバンドサービス環境の提供によるデジタルディバイドの解消	
		お客様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様の声を反映したサービス改善検討	
		次世代のICT社会を担う人材の育成	ネット安全教室の開催 e-ネットキャラバンにおける、開催ニーズに応じた着実な講師派遣	
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	労働安全の推進	事故の撲滅に向けた取り組み	
		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 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	
	人材育成の推進に向けた取り組み	人材育成プログラムの展開	事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成	現場マネジメントの強化およびキャリア開発支援
			社員の自律的な知識・スキル習得のための自己啓発支援	
			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	
	多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み	多様な人材の活用		ダイバーシティ推進のための文化醸成活動の展開
				次世代育成支援に向けた行動計画の具体的なプログラムの推進
			ワーク・ライフ・バランスの推進	ワーク・ライフ・バランスの推進に向けた働き方の検討と諸施策の展開
	社会貢献活動	全社的プログラムの実施		電話お願手帳の配布
				スポーツ教室の開催
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		
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		
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 聴覚障がい者に対する理解促進に向けた活動の推進		

D トップ	C チェック	A アクション
2010年度における取り組みの概要	自己評価	2011年度に向けた課題・方向性
<ul style="list-style-type: none"> ・フレックス光の未提供の地域において、自治体や各種団体と連携し、順次サービス提供地域の拡大を実施(2010年度末 提供自治体数:203) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して、自治体等と連携しながら、順次、サービス提供地域の拡大を実施
<ul style="list-style-type: none"> ・豊かで便利な社会の実現に向けたネットワーク・ICTソリューションの展開 ・お客さま要望から開発候補を抽出したサービスの提供 ・次期開発予定機能に対する社内アンケートを活用した重要確認の実施 ・拡大が見込まれるクラウド市場との係わり方の検討に向けた市場動向調査の実施 ・教育機関におけるICT利活用促進に向けた学校向け特別割引の実施 ・お客さまのライフスタイルに対応し、さまざまなご利用シーンやご利用環境にあわせ、シームレスに対応するサービス・情報端末・通信機器の充実、等 ・市場調査、フィールドトライアル等の実施結果に基づき、「お客さまの声」を反映したサービスの開発 ・全社的なスマイル活動の展開により得られた「お客さまの声」を反映したサービス改善 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・さまざまな手段によりお客さまの声を収集し、さらなるお客さまの利便性向上をめざしたネットワーク・ICTサービスの創造および、ソリューションの展開
<ul style="list-style-type: none"> ・以下の取り組みを通じて、578講座(参加児童16,794名)を開催 <ol style="list-style-type: none"> ①講師研修の開催 ②小学校高学年向けの新しいカリキュラムとツールの作成 ③社内外へのPRIによる活動の活性化 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・社内外へのPR等による積極的な情報公開の実施
<ul style="list-style-type: none"> ・各県等域の登録講師数の確保・拡大に向けた呼びかけの実施等を通じて、24講座への講師派遣要請すべてに対して講師を派遣(参加者1,849名) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・継続した登録講師確保の観点から、講師認定講座未受講者への積極的な受講勧奨
<ul style="list-style-type: none"> ・高所安全作業の研修の実施 ・転落防止強化期間を設定し、安全パトロールの実施、注意喚起ポスターの掲示等、安全作業の定着確認を徹底 ・災害訓練(作業現場における人身事故を想定した訓練)の実施 ・安全推進会議の開催 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・作業現場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実施
<ul style="list-style-type: none"> ・社内TVニュースを活用した各種健康教育の実施 ・生活習慣病予防に向けた取り組みの実施 ・インフルエンザ流行に向けた注意喚起の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・生活習慣病に起因する疾病予防および、自己管理意識の向上に向けた健康教育の推進
<ul style="list-style-type: none"> ・「NTT東日本なんでも相談ダイヤル」の非正規社員への利用拡大および定着化に向けた取り組みの実施 ・職位、年齢等に着目したメンタルヘルス研修の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・若手社員に対するメンタルヘルス研修の実施 ・非正規社員に対する各種メンタルヘルス対策のさらなる拡大
<ul style="list-style-type: none"> ・スキル向上研修(151コース、受講者約4,500人)の実施 ・社内資格認定試験(131資格、受験者約11,600人)の実施 ・社外資格(210資格)取得に向けた支援の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・「つなぐDNA」を礎とし、安心・安全なサービス提供のため、事業を支える高い実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成に有効な人材育成プログラムを策定
<ul style="list-style-type: none"> ・現場マネジメントの強化およびキャリア開発支援の充実に向けた研修(21コース)の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・個人のキャリア開発と組織力・チーム力の最大化に向けて、有効な人材育成プログラムを引き続き実施
<ul style="list-style-type: none"> ・社員の自己啓発を支援するプログラム(eラーニング教材109コース、通信教育講座427コース)の提供 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・社員の自律的・主体的な成長をサポートする自己啓発支援のしくみを継続的に整備
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページによるロールモデル紹介 ・女性キャリア開発研修、女性部下を持つ管理者向け研修の実施 ・ダイバーシティ(若手女性社員向け)フォーラム、女性管理者向けフォーラムの開催、等 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・女性コミッティによる支援活動の拡大
<ul style="list-style-type: none"> ・eラーニング実施 ・社員向け勉強会(EAST SALON)の実施 ・幹部・管理者向け講演会の実施 ・社内委員会等(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等)による全社ダイバーシティ推進・展開、社内広報による展開、等 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・社員一人ひとりが自発的に活動できる施策の推進
<ul style="list-style-type: none"> ・育児休職制度の利活用推進に向けた制度の見直しおよび、理解促進・利活用推進のための周知・啓発の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・研修等による制度の理解促進・利活用の推進 ・男性社員の育児休暇取得に関する理解促進
<ul style="list-style-type: none"> ・育児に携わる社員向けSNSコミュニティの開設等、仕事と生活の両立に向けた支援の実施 ・ペアレンティング・セミナーの実施 ・「Value Meeting活動」(会議の基本心得)の展開等、仕事の効率化に向けた施策展開の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・生産性向上に向けた施策の展開拡大
<ul style="list-style-type: none"> ・配布に協力いただける企業・団体の拡大 ・利便性向上に向けた見直しの実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・継続した配布協力企業・団体の拡大 ・一層の利便性向上等、内容の充実をめざした手帳の検討
<ul style="list-style-type: none"> ・バドミントン教室:14回 ・野球教室:2回 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・さらなる教室内容の充実を図るため、支店との連携・調整の強化
<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東日本グループ環境デーにおけるグリーン活動へのOBと社員が一体となった参加 ・地域に密着した社会貢献活動の展開 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・さらなるOBとの連携に向けた、継続した情報共有の実施
<ul style="list-style-type: none"> ・継続的な制度利用の促進 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・さらなる活用に向けた社内PR活動の実施
<ul style="list-style-type: none"> ・各種サービスのバリアフリー化に向けた、サービス主管との意見交換、聴覚障がい者イベントへの参加 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・さらに掘り下げた提言活動の実施に向けた、調査・検証
<ul style="list-style-type: none"> ・手話講習会の開催(6回、受講者154名) ・ホームページを活用した(動画による)web手話講座の開講 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・継続した講習会の実施 ・PR活動の強化

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的確な対応によって通信を確保できるよう、さまざまな施策を推進しています。

CSR目標

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

今期の成果と来期に向けた取り組み

いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼の提供に向けて、2010年度は、万が一のトラブルへの迅速な対応の充実に向けた取り組み、故障低減、雷害対策等安心・安全・信頼の確保に向けた設備の予防保全等取り組みに加え、大規模災害を想定した対応力強化・充実に向けた自衛隊との協同訓練を実施しました。

2011年3月11日に発生した東日本大震災においても、これら平時における取り組みが活かされ、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し、通信サービスの早期復旧に貢献することができました。引き続き、不断の取り組みを通じて、いかなる不測の事態にも迅速に対応できるよう、万全の準備を行ってまいります。

ネットワーク事業推進本部 サービス運営部 運営企画部門長
小野寺 元哉



パフォーマンス・ハイライト



「ケーブル地上高測定システム」の全支店導入完了(2010年6月)。2010年度は、約13万km(ケーブル長)の点検を実施



東日本大震災における安否確認手段の確保。「災害用伝言ダイヤル(171)」330万件、「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」26万件(2011年4月26日現在)

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の構築に取り組んでいます。

また、ネットワークが常に安定して機能するよう、ICTを活用した高度なオペレーションツールを用いて、24時間365日、リアルタイムでネットワーク運行状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際に迅速かつ確に回復措置が行えるよう、隙のないしくみや体制の構築に努めています。

2010年度は、トラブルの迅速な対応の充実に向けてネットワークの運行状況を監視・制御する「ネットワークオペレーションセンタ」において、サービス品質向上と効率的オペレーションの推進に取り組みました。

今後も、万が一のトラブルが発生した場合のサービスの早期回復に向けた取り組みを継続的に行っていきます。

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。

社員の声：つなぐ力



NTT-ME ネットワークサービス事業本部 フィールドサービス事業部
東北事業所 ネットワークサービス部門
ネットワークサービス担当 (IP-G) 担当課長代理

菅原 進

一日も早い復興をめざして

東日本大震災は、想像を絶する地震と津波による未曾有の自然災害でした。

被災地ではNTTの通信インフラも甚大な被害を受けており、その復旧は容易でないことを肌で感じましたが、被災地の皆さま、そして被災された皆さまの安否を気遣うお客さまに、少しでも早く“安心”を提供できるよう全力で災害復旧に努めてまいりました。

今後も24時間365日つなぐ使命を胸に“安心・安全”な電気通信サービスの提供に努めていきます。

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、設備系業務の創意工夫による優良施策を共有・水平展開し、さらなる現場力の向上を図ることを目的に、「現場力向上フォーラム」を2007年度より開催しています。

4回目となる2010年度は、2011年1月19・20日の2日間にわたり開催し、スローガン「次世代へつなげよう、現場の知恵と匠の技!」の下、延べ



アクセス系技能競技会優勝者

4,500名が参加しました。アクセス系・NW系・お客さま対応等全8種目の技術の競演「技能競技会」や、優良施策のワークショップおよびグループ会社等によるデモンストレーション等を実施し、より実践的なスキル・ノウハウの継承および技術力の向上を図ることができました。



現場力向上フォーラムの様子

社員の声：つなぐ力

【総合優勝】NTT東日本-福島グループ

大変なプレッシャーの中、競技会に参加しましたが、思ってもみなかった結果を得ることができました。

通常の業務の延長線で望んだ結果がこのような結果につながったのではないかと思います。

これまで培ってきた技術を職場へ展開し、さらなる現場力の向上につなげていきたいと思っています。

お客さま満足度向上に向けた サポート体制の充実・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、受付体制の充実と段階的な複数拠点の統合(2008年度から)を行ってきており、2010年度においても、引き続き、故障受付体制の一層の充実および効率的業務運営を行うための複数拠点の統合を完了させるなど、サービスレベルのさらなる向上を図りました。

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

故障低減に向けた取り組みの推進

雷の発生に伴う故障は、長時間のサービス中断に至るケースもあり、NTTグループでは、従来から雷害対策に取り組んでいます。近年、雷発生エリアの拡大により雷害故障が多発していることから、2010年度は、お客さま宅内に設置する「ひかり電話ルータ」への雷害対策に取り組みました。具体的には、2009年度に発生した雷の落雷数とエリアをマップ化した「H21落雷MAP」を作成し、関連部署への配布および雷害多発エリアを中心に雷防御アダプタを設置し故障を抑制する等の取り組みを実施しました。また、これらとあわせて、フレッツ光をご利用のお客さまへ配布している「診断復旧ツール」*のさらなる機能拡充や利用促進等の取り組みを実施しました。今後も安定した通信サービスの提供と故障対応の迅速化に向けて取り組んでいきます。

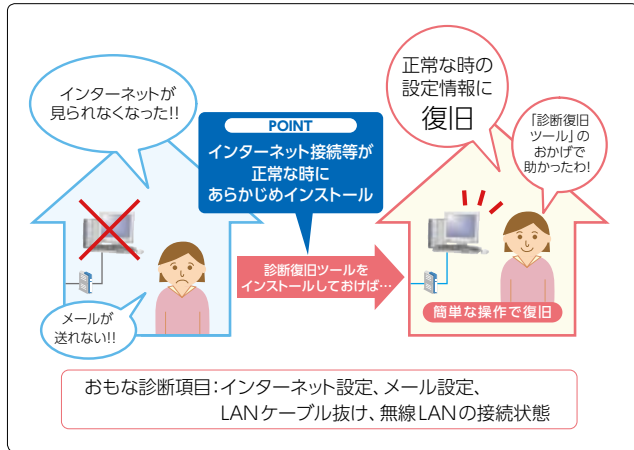


雷害対策DVD

用語解説

ひかり電話ルータの雷害対策: 宅内に設置するひかり電話ルータに雷サージをバイパスする雷防護アダプタを設置することで、ひかり電話ルータへの雷サージ侵入を抑制する対策。
 診断復旧ツール: インターネットやメールのご利用に問題が発生したとき、各種設定や接続状態等を診断し、お客さまご自身による復旧を支援するツール(インターネット接続等が正常なときにあらかじめインストールしておくことが必要)。

診断復旧ツールのイメージ



社員の声: つなぐ力



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

信頼性の高い通信サービスの実現をめざして

雷が持つ電気エネルギーは非常に大きく、雷による通信サービス故障の根絶は非常に困難ですが、雷対策の推進・強化、さらには新たな防護策の展開により、多くの通信サービスを途絶することなく提供できるようになってきました。

今後も、お客さまへの信頼性の高い通信サービス提供に向けて、自然に打ち勝つ通信サービスの実現に取り組んでまいります。

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・改修を定期的実施し、予防保全に努めています。

2010年度は、NTT東日本グループが保有・管理する約350万本(2008年度末)の鉄筋コンクリート製電柱のうち、建て替えが必要と判断した約9万本の電柱を更改し、設備の安全性を高めています。

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

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。



不安全設備の情報提供を呼びかけるポスター

不安全設備の早期発見・改修

2009年度は、道路等を横断するケーブルの地上高不足に起因するトラブルを防止するため、道路からケーブル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」の導入・活用により、信頼性向上への取り組みを行いました。

2010年度は、ケーブルの計画的な点検により通信設備の安全確認を強化する取り組みとして、約13万kmのケーブル点検を実施し、点検結果に基づいた改修を迅速に行うことで、不安全設備の解消を図りました。



「ケーブル地上高測定システム」イメージ

不安安全設備のWeb受付:

<https://swu.setsubi-info.ntt-east.co.jp/webFuanzen/select/applySelect/show>

社員の声: つなぐ力



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

安心・安全な通信設備を提供

お客さまに安心・安全なサービスを提供するためには、安全な通信設備が必須となります。しかし、通信設備は経年劣化等によりときには故障してしまうことがあります。そのような故障を少しでもなくしたり、未然に故障を防いだりして安全な通信設備を守ることが私のミッションとなります。今そこにある通信設備を将来もお客さまに安心・安全に利用していただけるように高い意識と責任感を持って、通信設備の保守・運用に取り組んでいきたいと思っております。

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

「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。

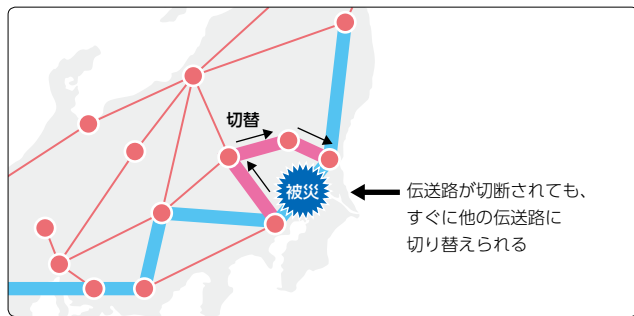
通信ネットワークの信頼性向上

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

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

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

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



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

重要通信の確保

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

サービスの早期復旧に向けた取り組み

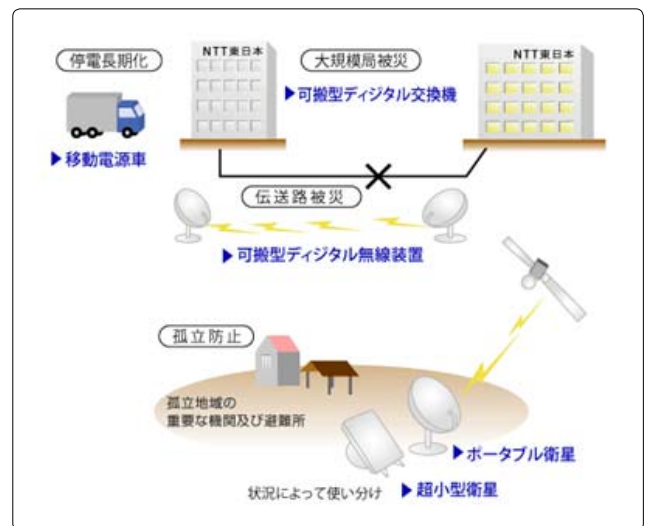
被災地における通信の確保やサービスの早期復旧を目的とし、発電能力を備えた移動電源車、即応性の高い衛星通信方式等、さまざまな災害対策機器を各地に配備しています。

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

災害対策機器の配備

NTT東日本グループでは、衛星通信システムに加え、移動電源車や可搬型非常用デジタル無線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



風水害・火災・地震に強い設備づくり

	ビルディング・タワー (通信建物)	インサイドプラント (屋内通信設備)	アウトサイドプラント(屋外通信設備)	
			とう道	ケーブル
耐震性	震度階5 損傷しません 震度階6 軽微な損傷が予測されます 震度階7 崩壊・倒壊は回避できます	震度階5 損傷しません 震度階6 軽微な損傷が予測されますが、機能上に影響は出ません 震度階7 一部損傷しますが、おもな設備は早期に正常に回復します	震度階6 損傷しません 震度階7 一部損傷しますが、ケーブルの防護に影響は出ません	マンホール内のケーブルには余長を持たせて少し長めに敷設し、地震の揺れによる切断を防ぎます
火災防護	・建物不燃化、耐火構造化 ・防火区画、防火扉の設置 ・火災報知器等の設置 ・消火設備の設置 ・貫通孔耐火塞ぎ	・難燃素材採用 ・ケーブル貫通部の耐火塞ぎ	・防火壁 ・油流入防止堰 ・とう道管理システム	・とう道等で難燃ケーブル適用 ・ケーブル接続技術の改良
風水害防護	・高所選定(200年降雨確率) ・水防板、水防扉、水防団障 ・建物の高上げ	・長時間停電対策 ・アンテナ速度圧設計	・防水壁、防水扉 ・とう道管理システム	・ケーブル接続部の浸水防止

主な災害対策機器の一例

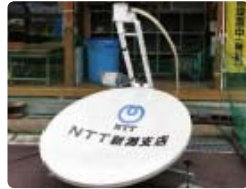
・移動電源車

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。



・超小型衛星

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。



・可搬型デジタル無線装置

伝送路が故障した場合、応急復旧するために使用します(50M×3本、または150M×1本の伝送路を作成可能)。



災害対策の体制

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

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

つなぐ 通信レスキューバイク隊

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

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

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

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



通信レスキューバイク隊 訓練模様



通信レスキューバイク隊 隊員

社員の声：つなぐ力

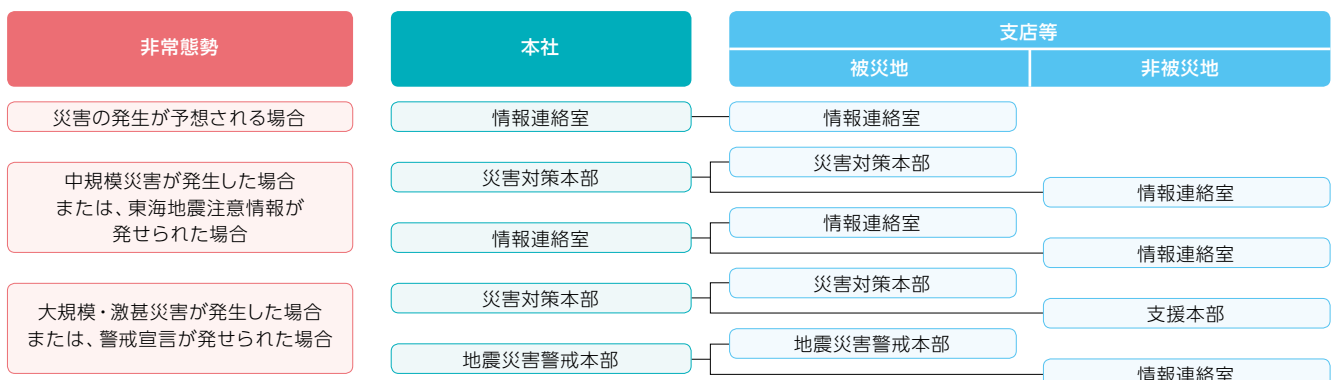


NTT東日本-千葉
営業部 オフィス営業部門 営業担当 (NM)
松島 秀一

バイクの特性を活かし、あらゆる支援活動をめざす

東日本大震災では宮城県内の避難所に設置されている特設公衆電話の点検と調査のため、バイクをトラックに積み込み、千葉から支援に向かいました。被災地の道路状況は至る所で大津波に流された船・車・瓦礫等が道を塞ぎ、アスファルトは剥がれて砂利道と化し、四輪車での通行が困難な力所も多数ありましたが、バイクの機動力・走破力を活かしてすべての避難所を巡回し、無事に任務を果たすことができました。今後も今回の経験を活かし、迅速・確実・安全にバイク隊の任務を遂行できるよう災害訓練を積み重ね「いざ!」というときのために備えます。

災害対策の体制図



つなぐ 災害対策連絡員

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

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

一方、災害時には、通信設備の被災状況や復旧見込み、特設公衆電話の設置場所等を地域住民に直接説明することとしています。また、これらの他、自治体の要請に応じ、避難誘導や救助、避難所でのお手伝い等も行い、地域社会に貢献しています。このような防災活動に関する意識・知識・技能を習得するため、「防災士」資格の取得に努めており、69人(2011年3月現在)が取得しています。

また、2011年4月からは災害発生時における地域の情報収集をもとに、災害復旧の迅速、的確な対応を行っていくことを目的に、各地域に在住の退職者(電友会および退職者の会の皆さま)のご協力により「NTT-OB災害対策連絡員」として委嘱状を交付し、NTTと各地域のOBの皆さまとの窓口の役割を担っていただくこととなりました。NTT社員とNTT-OBの災害対策連絡員の連携により、よりきめ細やかな地域情報の収集が可能となり、今後の災害対策に貢献していただけるものと期待しています。

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



災害対策連絡員委嘱状交付式

社員の声：つなぐ力



NTT東日本-青森
設備部 設備運営部門 災害対策担当
蛭澤 俊彦

「安心」「安全」「信頼」を提供します。

今年度より、新たな災害対策員となり、自治体様との情報連絡窓口を活動の中心として、自治体様防災訓練への参画や、新年度時期、季節変動時期等に自治体様等を訪問し、安心・安全をPRしていきます。諸先輩からノウハウを教えてくださいながらがんばってまいります。

171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施

地震や台風等の大規模な災害時に、被災地周辺への安否を気遣う通話等が増加して、電話がつながりにくくなる「ふくそう」が発生する場合があります。このような状況が生じた際に電話の

通信状況等を勘案し、安否を円滑・確実に確認する手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用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、体験利用等を通じたサービスのPRに取り組んでいます。



「災害用伝言ダイヤル(171)」のパンフレット

たとえば、「毎月1日」「正月三が日」「防災週間(8月30日～9月5日)」「防災とボランティア週間(1月15日～1月21日)」等に体験利用の機会を提供しています。2010年10月15日からは、体験利用日を拡大し「毎月15日」も利用可能としました。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。

用語解説

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

つなぐ 災害用伝言ダイヤル171の歌

災害発生時に、子どもが一人でも多く「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。



「災害用伝言ダイヤル(171)」紹介用DVD

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

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



非常缶「榮太樓の黒みつ飴」



外部ステークホルダーの声



株式会社築太樓 企画開発部 取締役兼部長
細田 将己 様

のどと心を潤す築太樓の黒みつ飴

このたびの東日本大震災に被災された方へ心よりのお見舞いと復興をお祈り申し上げます。
弊社の黒みつ飴非常缶は2010年夏に新商品として販売いたしました。
飴の持つ魅力は舐めることでのどを潤す効果もありますが、非日常の場面におかれた時など混乱・不安になったりします。そんな時に飴を舐めることで一旦気持ちを落ち着かせることもあります。
今回、NTT東日本様のご協力により災害時にも役立つサービスを記載し、保存缶を作りあげることができました。
のど喉と心を潤す黒みつ飴を今後とも多くの方に届けられるように取り組んでいきたいと思っております。

を行い、周知促進に取り組んでいます。

2010年度においては、引き続き各地で公衆電話教室を開催した他、文部科学省や全国の教育機関が後援し開催されている「全国学校安全教育研究大会」において、初めて公衆電話教室を開催し、小学生や全国から集まった学校関係者約400名の方々から「実のある授業であった」、「これからの災害対策に役立つ」等の高い評価を得ることができました。

外部ステークホルダーの声



財団法人日本公衆電話会 東京統括支部 事務局長
中島 康隆 様

地域に根ざした公益事業を展開しています

日本公衆電話会東京統括支部では、「地域の安全・安心への取り組み」の一環として、「災害用伝言ダイヤル(171)の周知促進」についてNTT東日本-東京をはじめとしたNTT東日本グループの協力を得て各種施策を実施しています。
具体的には、「小学校での公衆電話教室」「防災週間などをとらえた区民まつり、駅前等でのキャンペーン」等で、地域に根ざした周知促進活動を展開しています。
特に「小学校での公衆電話教室」においては、171サービスの「録音・再生」を体験していただくとともに、公衆電話の設置場所をプロットした「安全マップ」などを配付し、社会のために少しでも貢献できるよう、今後とも創意・工夫をこらしながらがんばりたいと考えています。

つなぐ 小学校向け公衆電話教室の開催

公衆電話の使用方法、災害用伝言ダイヤル171の認知度向上

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



災害用伝言ダイヤル(171)体験模様
(板橋区立連根小学校)



災害用伝言ダイヤル(171)体験模様
(世田谷区民まつり)



全国学校安全教育研究大会
災害用伝言ダイヤル(171)体験模様
(八王子市第一小学校)



災害用伝言ダイヤル(171)クイックマニュアルの配布 (JR新橋駅周辺)

つなぐ 災害予測や災害時対応に役立つデジタル地図・航空写真の提供

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

この「GEOSPACE」は日本全国をカバーする大縮尺で正確なデジタル地図情報であり、この地図上に各種危機管理情報を重ね合わせて表示することによって、災害予測や災害時の迅速な対応、早急な被害からの復旧に有効に利用することも可能です。今後も、減災の視点から防災や災害対策活動をサポートするSaaS*型ソリューションの実現に取り組んでいきます。



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

用語解説 SaaS: Software as a Serviceの略で、必要なソフトウェアの機能をインターネット経由でサービスとして提供する形態

迅速な情報開示の徹底

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

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

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等の充実に努め、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

- NTT東日本グループ横断的かつ統一的な取り組みの推進 (情報セキュリティマネジメントサイクルの確立・実践)
- 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

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・他事業者情報等のセキュリティの徹底・強化を図るため、2010年4月に本社に「情報セキュリティ推進部」を設置したことをはじめ、主要子会社を含めてグループ横断的・統一的な情報セキュリティの推進体制を構築いたしました。この体制の下、各種研修や点検活動の充実による社員の知識向上・意識醸成、セキュリティゾーンの構築等物理的対策の強化等により、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ハード・ソフト両面の取り組みを継続強化してまいります。



情報セキュリティ推進部 ガバナンス部門長
緒方 暁

パフォーマンス・ハイライト



社長直轄組織として本社に「情報セキュリティ推進部」、県域総合会社等のグループ会社においても「情報セキュリティ担当」を設置する等体制を強化し、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



生体認証装置やカメラ等を活用したセキュリティゾーンの構築をはじめとして、お客さま・他事業者情報に係る多様なセキュリティ向上施策を実行

NTT東日本グループ横断的かつ統一的な取り組みの推進 (情報セキュリティマネジメントサイクルの確立・実践)

- NTT東日本グループ横断的な統一ルールの整備・再構築と推進施策の決定
- 施策・ルールの実施とプロセス調整
- 施策・ルール遵守状況確認 (監査の強化)
- 施策・ルールの最適化

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大な責務であるとの認識の下、NTTグループ「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。

2010年4月には、お客さま情報・他事業者情報をはじめとした各種情報の保護・管理、適正利用等のさらなる徹底・強化を図り、グループ横断的かつ統一的に情報セキュリティ施策を推進するため、社長直轄組織として「情報セキュリティ推進部」を設置しました。あわせて、情報セキュリティに関する基本方針、各種施策の審議を実施する「情報セキュリティ推進委員会」を設置するとともに、県域総合会社等のグループ会社においても「情報セキュリティ担当」を設置する等グループ全体で情報セキュリティ推進体制を強化しました。

このような体制の下、情報セキュリティ推進委員会にて策定した方針に基づき、県域総合会社等のグループ会社全従業員を対象とした研修等による社員教育の強化、新たに整備したマニュアルに基づく業務委託先を含めた情報の取り扱いの徹底やシステムへのアクセス権限付与の厳格化、セキュリティゾーンの構築による設備部門への他組織社員の入室規制等、情報セキュリティの確保に向けた施策をグループ全体で展開しました。

また、本社による支店・グループ会社に対する監査の強化に加え、お客さま情報・他事業者情報を取り扱う組織自らが当該情報を適正に管理しているかを毎日点検する等、各施策が有効に機能し、またルールが遵守されているかを確認しています。

さらに、施策の推進や監査の過程で発見された問題点等については、改善策の実施や必要に応じてルールを再整備する等、マネジメントサイクルの充実強化に努めています。

セキュリティ対策の浸透と社員の意識啓発の実施

eラーニング・集合研修の実施

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、2010年度は本社および県域総合会社等のグループ会社全従業員(約68,000人)対象に、お客さま情報や他事業者情報等の取り扱いに関する各種研修を実施するとともに、情報セキュリティ推進の基本知識やルールをケーススタディでわかりやすく解説したハンドブック「情報セキュリティの基本ルール」を全従業員に配布し、情報セキュリティに関する意識の向上およびルールの徹底を図りました。



情報セキュリティハンドブック

つなぐ 情報セキュリティ推進キャンペーン

2010年度は、12月から2月まで情報セキュリティ推進キャンペーンを実施し、本社キャラバンによる研修、ポスター等の各種啓発ツールの展開、社員によるセキュリティに向けた宣言・標語の募集、日常の行動のセルフチェック等の施策を集中的に展開しました。

セキュリティ対策状況の定期点検の実施

本社による、情報の取り扱いに関するルールの遵守状況や業務委託先における情報の適切な管理状況等を確認する監査に加え、お客さま情報・他事業者情報を取り扱う組織自らが当該情報に関する管理簿等への記入状況や社内システム端末の日々の取り扱い状況について適切に運用されているかを毎日点検するとともに、お客さま情報・他事業者情報を保有する重要なシステムへのアクセス権限点検は半期ごとから四半期ごとへ、アクセスログ点検は四半期ごとから月ごとへ、従来よりも周期を短縮して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、一人ひとりの従業員が、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、さらなる情報セキュリティの向上をめざしていきます。

システム等によるセキュリティ対策の実施

グループ各社を含めたセキュリティ対策の推進、対策状況の定期点検の実施

2010年度は、他事業者等に関する情報を取り扱うシステムについて、営業部門からの閲覧を遮断する等の処置を実施するとともに、当該システムへのアクセスログ監査や点検の強化等を実施しました。

加えて、設備関連部門のすべての拠点において、カメラの設置や生体認証装置による入室規制をはじめとしたセキュリティゾーンを構築し、他事業者情報の取り扱いを一層厳格なものとししました。

また、お客さま情報等の社外への流出・漏洩を防止するため、すべてのFAXに誤送信を防止する機能を付加、社外宛メール送信時の添付ファイル自動暗号化処理、社内OA端末上にある情報の外部記録媒体書き出しへのシステムの制御、USBメモリを指紋認証機能付きのものへの統一等の施策を継続運用し、その管理・運用状況についても定期的に点検を実施しています。



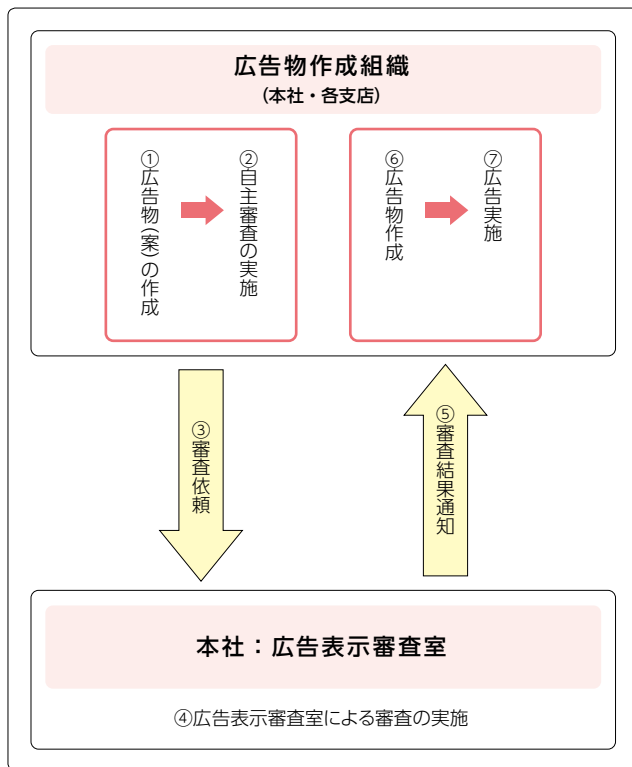
指紋認証による入室規制

広告表示の適正化に向けた取り組み

NTT東日本では、「広告表示審査室」にて審査基準等のルールを策定し、その定着化を図るとともに、「広告表示適正化管理委員会」を定期的開催し、グループにおける広告表示に関する方針検討や、広告表示の運用状況を確認しています。また、2008年6月から、NTT東日本において作成されるすべての広告物について、広告物作成組織における自主審査に加えて、広告物使用前に、広告表示審査室による審査を実施しています。

2010年度は、社員に対する教育・啓発活動の一環として、広告作成組織の審査実施責任者に対するe-ラーニングを実施するとともに、広告表示作成・審査業務に携わる社員を対象としたより詳細な「審査業務体験演習」を新たに実施しました。また景品表示法の概要や、わかりやすい広告表示のポイントを解説する広告表示セミナーを開催する等、一層適正な広告表示に向けた社員の理解促進、意識啓発およびスキル向上に取り組まれました。今後も、社内における広告表示審査の定着や広告表示の質的向上をさらに推し進め、関係法令の遵守はもちろん、お客さまに正しい内容をわかりやすくご理解いただくための取り組みを続けていきます。

広告実施までのフロー



つなぐ、美しい地球を未来のために

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の低減に積極的に取り組みます。



環境マネジメント

NTT東日本地球環境憲章

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

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

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

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

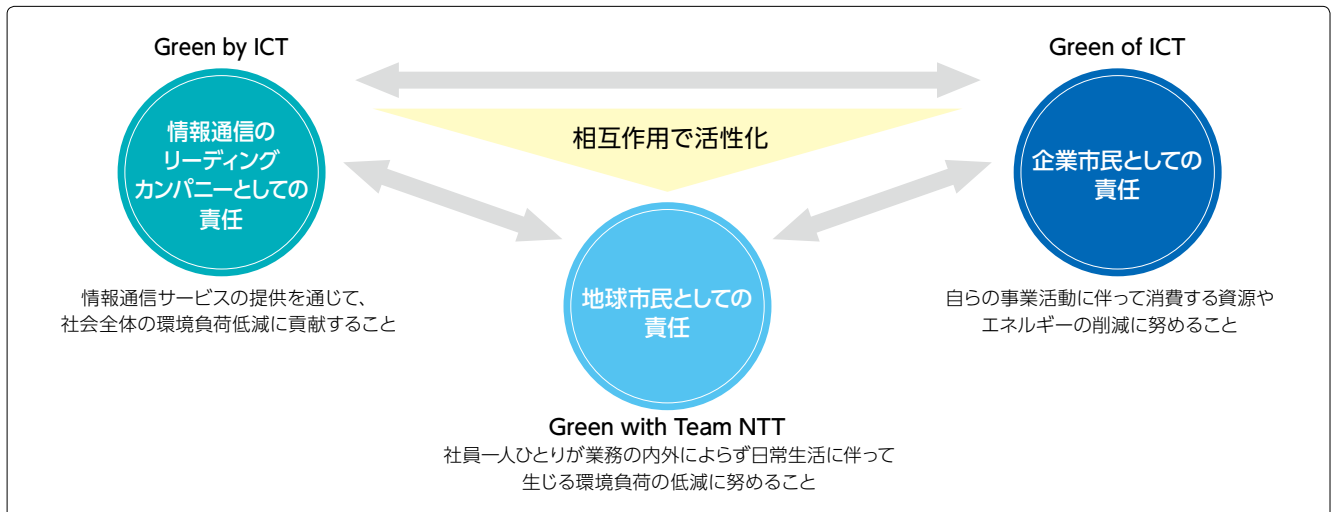
1. 法規制の遵守と社会的責任の遂行
2. 環境負荷の低減
3. 環境マネジメントシステムの確立と維持
4. 環境技術の開発
5. 社会支援等による貢献
6. 環境情報の公開
7. 社員の教育
8. 生物多様性の保全

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。

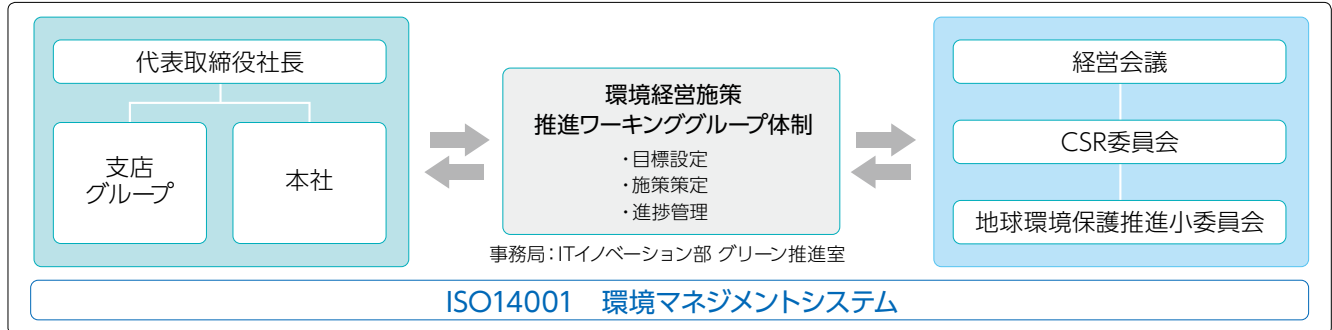
環境経営の3つの柱



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

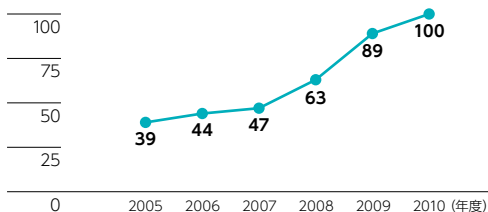


環境マネジメントシステム(EMS)の構築と運用

法規制の遵守や電力使用量削減等の環境負荷低減に向け、1999年に初めて資材調達センタがISO14001を取得して以来、本社各組織および全17支店グループにて「2010年度末ISO14001社員カバー率100%」をめざして拡大を進め、2010年度には「100%」を達成することができました。

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。

ISO14001 社員カバー率100% (%)



社員の声: つなぐ力



NTT東日本-東京 総務部 CSR担当
鈴木 都

ISO14001 社員カバー率100%達成をして

環境マネジメントシステム(以下、EMS)構築開始当初は、「環境ISOって何?」というグループ社員が多い中、まずはEMSを社内に浸透・理解させることから始めました。

事業活動における環境活動の重要性に対する理解が深まるにつれ、活動に対して積極的に取り組んでもらうことができました。

今では、ISO14001の社員カバー率が100%となり、グループ全体で足並みを揃えて活動ができることになりましたが、本当の環境活動が浸透していくのはこれからだと思っています。今後、さらに個人の活動へと浸透・充実させるため、これからも尽力していきたいと思っています。

社員教育の実施

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

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



財団法人キープ協会での自然体験型研修の様様

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、研究開発など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。今後は、NTTグループ内で使用するICT装置について、機能、性能、コストに加え、省エネルギー性能を考慮した装置の開発・調達を行っていきます。

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/guideline/>

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、機器開発・提供を通じて、社会全体の環境負荷の低減に貢献します。

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、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、2011年6月に「フレッツ光 ライト」を提供開始し、これまでの光サービスに敷居の高さを感じていたシニア層やインターネットビギナーの皆さま、およびアナログ電話を中心に利用していた法人のお客さまにもご好評をいただくなど、光ブロードバンドサービス「フレッツ光」の普及に積極的に取り組むことにより、2011年9月に900万契約を突破いたしました。

今後は、上記に加え、「光ポータブル」の機能充実や「フレッツ・スポット」のエリア拡大を軸として固定・無線のシームレス化を推進し、無線サービスを通じて宅内でも宅外でも「フレッツ光」を快適にご利用いただけるよう取り組みを強化してまいります。これは個人のお客さまがスマートフォンやタブレット型端末等のWi-Fi機能搭載端末をいつでもどこでも快適にご利用可能な環境を実現するものであり、より多くのお客さまに、より多くのシーンでご利用いただきICTサービス利用による環境負荷低減に貢献することをめざしています。

- ☐ 「フレッツ光 ライト」: <http://flets.com/light/>
- ☐ 「フレッツ・スポット」: <http://flets.com/spot/>
- ☐ 「光ポータブル」: <http://flets.com/hikariportable/>



コンシューマ事業推進本部
営業推進部 アクセスサービス部門長
小枝 明広

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など、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。

「フレッツ光」の環境効果

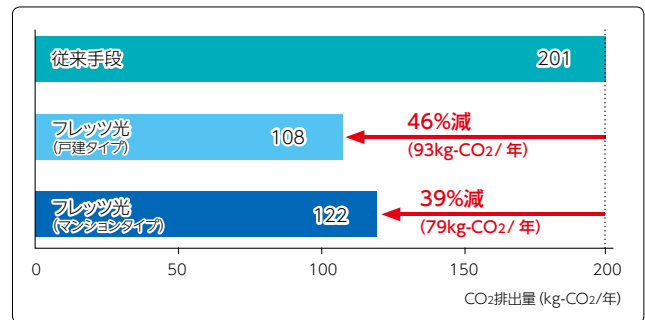
NTT東日本では、光ブロードバンドサービス「フレッツ光」の普及拡大に積極的に取り組んでいます。「フレッツ光」により、便利で快適な通信環境をご提供するとともに、社会全体の環境負荷の低減にも寄与することができます。

NTT情報流通基盤総合研究所が、「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。

CO₂排出量削減効果



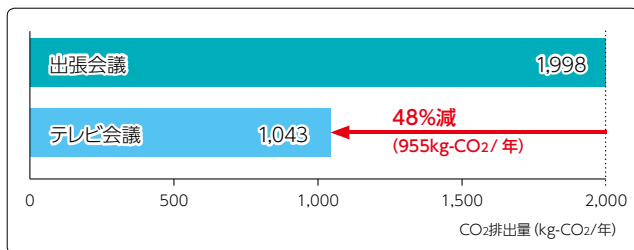
* 試算にあたっては、各家庭における1回線あたりの(1)インターネットの平均利用時間と(2)各種サービスの利用状況のデータを使用して比較しています。(1)については総務省の通信利用動向調査および国勢調査に基づくデータを、(2)についてはインターネット上でのアンケート調査結果を使用しています。

「テレビ会議」の環境効果

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

NTT情報流通基盤総合研究所が、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CO₂が削減されます。

CO₂排出量削減効果



※ 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。

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42拠点を接続・運用し、CO₂排出量の削減や紙使用量の削減につなげています。



NTT東日本グループ内に新たに設置したテレビ会議システム特徴

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

「ひかり電話ナンバーゲート」:

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

つなぐ「自動検針・集中監視システム」による温室効果ガス排出量削減に向けた取り組み

NTTテレコンは、通信回線を利用して、ガス・水道・電気の使用状況を自動検針するとともにメーター等の機器を監視・制御する“自動検針・集中監視システム”を提供しています。ガス・水道・電力事業者はこのシステムを活用することで、既存の検針業務を自動化、ポンベの配送業務を効率化することが可能になり、これまで使用していた検針車両や配送車両の移動を大幅に削減し、ガソリン等の化石燃料の使用量を削減することができます。同社はシステムを普及させることで化石燃料由来の温室効果ガス(主に二酸化炭素等)の排出量を削減し、環境負荷の低減に貢献しています。

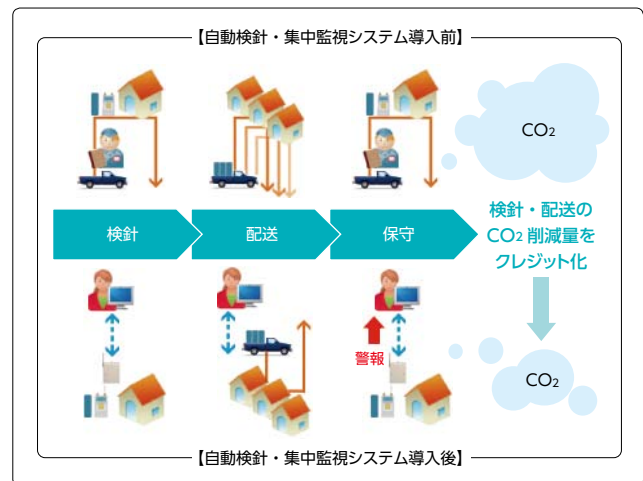
さらに、同社では環境省「オフセット・クレジット(J-VER)制度」を活用し、システムの導入による温室効果ガスの削減量を、金銭価値を持つクレジットに交換することで、お客さまに成果を還元できるしくみを実現しました。現在、同社は全国のLPガス事業者とともに情報通信技術(ICT)を活用した国内初の

J-VERプロジェクトを行っており、2011年度中のクレジットの発行をめざしています。

今後、これらの技術を応用し、家庭やオフィス等のガス・水道・電気の使用量やそれらの使用に伴う温室効果ガスの排出量を「見える化」するサービス等を提供することで、さらなる低炭素社会の実現に貢献していきます。

用語解説 オフセット・クレジット(J-VER)制度: 国内のプロジェクトにより実現された温室効果ガス排出削減・吸収量をオフセット・クレジット(J-VER)として認証する制度。

ICTを活用した温室効果ガス削減のイメージ図



社員の声: つなぐ力



NTTテレコン
技術開発部 主査
加藤 英男

低炭素社会の実現に貢献していきます

本取り組みでは、当社の主要なお客さまであるLPガス事業者様と需要家様とを、自動検針・集中監視システムを用いて“つなぐ”ことで、お客さまの業務を効率化すると同時に、温室効果ガスの削減により環境にも貢献し、さらにはクレジットの創出によりお客さまにそのメリットが還元されるエコシステムの構築をお手伝いしています。今後もICTを活用してさまざまなものをつなぐことで、低炭素社会の実現に貢献していきたいと考えています。

つなぐ「びっくり!エコ100選」に協賛

NTT東日本グループでは、2008年より「びっくり!エコ100選」に協賛し、出展しています。協賛・出展をスタートしてから4年目を迎えた2011年は、小学生を対象に、「聞いてびっくり!『通信技術』『エコ』とのつながりって?」をテーマとし、電話やインターネットの通信技術とエコとの関係についてのワークショップを実施しました。



「びっくり!エコ100選」の様子

「びっくり!エコ100選」:

<http://www.eco100.jp/index.html>

企業市民としての責任

基本姿勢

事業活動を通じて消費する資源やエネルギーの削減に努めます。

今期の成果と来期に向けた取り組み

ICTサービスの提供に必要な通信設備に係る電力使用量を削減することは、コスト削減としてだけでなく、環境負荷低減への寄与という社会的使命を果たす面からも非常に重要な課題とらえています。

NTT東日本グループでは、これまでも省電力型通信設備、高効率空調設備への更改を行ってきました。今後も省エネルギー化推進に向け、設備更改を進めるとともに、通信機械室の温度設定管理や空調設備の清掃等の運用面の効率化を強化することで、エネルギー削減施策を積極的に進めていきます。

また、安心・安全にご使用いただけるネットワークサービスを図り、さまざまなシーンにおいて物や人の移動を不要とするICTサービスの利用を促進させ、社会全体の環境負荷低減に貢献していくことをめざします。

ネットワーク事業推進本部
設備部 設備計画部門長
星野 理彰



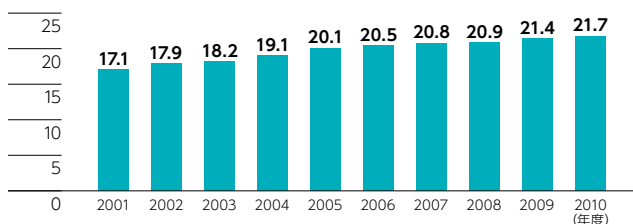
温暖化対策—省エネ化に向けた取り組み

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・統廃合や、空調設備の更改および運転台数適正化等のトータルパワー改革 (TPR) 運動* 施策に加えて、通信機械室内の運用改善についても順次展開しています。2010年度の電力購入量は、2009年度より0.3億kWh増の21.7億kWhとなりました。

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

NTT東日本グループにおける電力購入量の推移 (億kWh)



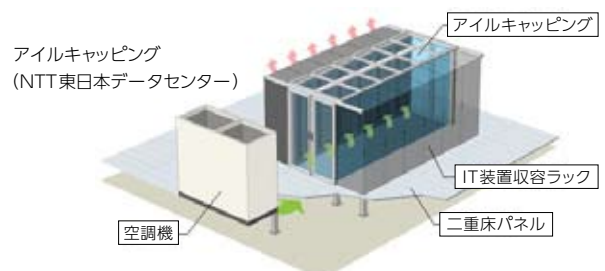
つなぐ データセンターの省エネ化への取り組み

近年のIT装置の高密度化および高発熱化に伴い、データセンターの消費電力量は今後ますます増加することが予想されます。そのため、これらの消費電力の半分程度を占める空調システムの省エネルギー化は極めて重要な課題と言えます。こうした中、NTT東日本では、アイルキャッピング*の導入を進めています。アイルキャッピングとは、ラック列間の通路を壁や屋根で区画し、IT装置への給気 (低温) とIT装置からの排気 (高温) を物理的に分離して効率的な空調環境を実現する気流制御技術であり、データセンターにおける省エネルギーと高信頼を両立することが可能な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照明の導入により、建物全体の消費電力の削減を進めています。さらに、北海道データセンターでは、北海道の冷涼な外気を活用して消費電力を抑える新型の空調設備を導入しています。

今後も、こうした取り組みにより、データセンターの消費電力を抑える取り組みを実施し、環境負荷低減に取り組んでいきます。

* 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。



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、屋上緑化や太陽光発電の導入(グリーンNTT)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「NTT東日本研修センタ5号館」

NTT東日本グループでは、「NTT東日本研修センタリニューアル計画」の一環として、環境に配慮した「NTT東日本研修センタ5号館」を新築しました。



「NTT東日本研修センタ5号館」

採光と発電を両立するシーソー太陽光発電、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の既存共同溝を利用し空調効率を上げるクール・ヒートピットや引き違い窓により新鮮な空気を導入できる自然換気等、自然エネルギーを利用した設備を導入しています。その他、屋上緑化やLED照明、壁面緑化等、省エネ技術を用いた、環境と共生する建築物としました。今後もこれらの省エネルギー設備の導入を進めていきます。

再生可能エネルギーへの取り組み

NTTグループでは、「つなぐ。それは、ECO」を合言葉として、グループ一体となった環境貢献活動に取り組んでいます。その一環として、環境にやさしい自然エネルギーの普及促進のための施策「グリーンNTT」を推進し、ソーラーシステム(太陽光発電)を中心とした自然エネルギーの発電・利用に努めています。

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

●つなぐ●自然エネルギーの利用を促進する

「グリーンNTT」の取り組み

太陽光発電システムを中心とした自然エネルギーの発電・利用を促進する施策「グリーンNTT」を推進する組織として、「NTT-グリーンLLP(有限責任事業組合)」を組織し、太陽光発電施設の運用を開始しています。企業グループのLLPによる太陽光発電の導入と、グリーン電力証書を融合した環境事業は、日本初の取り組みとなります。2010年度は全国約160カ所で3.8MWの太陽光発電施設を運用し、2012年までにグループ全体で5MW規模の保有をめざしています。



太陽光発電設備を導入した東日本ロジスティックセンタ

「グリーンNTT」の情報は下記URLから詳しくご覧いただけます。

□「グリーンNTT」:

<http://www.ntt.co.jp/kankyo/greenntt/index.html>

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、講習会を随時行う等、全社的にもエコドライブの取り組みを進めています。

●つなぐ●北海道支店、岩手支店におけるエコドライブの取り組み

北海道支店グループでは、ISO14001と連動させた取り組みとしてさらなる環境意識の向上を図ることを目的に環境省主催の「エコドライブコンテスト」*にエントリーし、全社員が一丸となって取り組んだ結果、入賞を果たすことができました。

また、岩手支店グループでは、2009年度の特別優良活動賞に続き、2010年度は「特別エコドライブ活動賞」受賞しました。業務で社用車を用いない社員にもエコドライブ研修を実施し、社員の各家庭においてもエコドライブを推進しています。

用語
解説

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、独立行政法人環境再生保全機構が主催。

■社員の声:つなぐ力



NTT東日本-岩手
法人営業部 SE担当 主査
佐藤 耕司

よりよい環境のためのエコドライブ

法人営業部では、各担当持ち回りで毎月環境メルマガを発行しており、「車両ごとの燃費や順位」、「ドライブテクニック」、「勉強会での意見要望」等の情報共有によりエコドライブへの意識の向上を図り、燃費の向上ができました。

今後も引き続き、「エコドライブ」、「環境負荷軽減に役立つシステム」、「製品」、「ECO検定」等の情報を共有することにより、さらなる環境意識の向上を図っていききたいと思っています。

つなぐ 山形支店における廃食用油活用の取り組み

山形支店グループでは「持続可能な循環型社会」をめざした取り組みとして2008年より廃食用油を収集し、地域のBDF*プラントへ提供しています。開始当初は社員食堂だけを対象としていましたが、2009年度からは範囲を広げ社員やOB、社員寮等からも積極的に収集しています。2010年度の収集実績は761ℓとなり、2009年度収集実績の578ℓを上回ることができました。これは、BDF*として業務用車両へ使用した場合、年間走行距離である約8,000kmに値する収集量であり、エネルギーの消費削減にもつながっています。

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

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

社員の声: つなぐ力



NTT東日本-山形
営業部 第一営業部門 パートナー担当 営業担当課長代理
矢作 慎之助

**自然環境を守るため何かできないか、
常々考えていました。**

会社で廃食用油収集の取り組みをすると聞いたときは、これだと思い、家庭はもとより、隣近所、担当の代理店や行きつけの食堂等に取り組みを紹介し協力をお願いしました。今では声をかけなくてもいただけです。

今年も趣味のガーデニングや山菜採り、魚獲りでは、美味しい物を沢山いただきました。また、自然の中で新鮮な空気を一杯吸ってスポーツをさせてもらっています。こうした生活ができるのも豊かな自然のおかげです。これからも微力ではありますが地球環境を守る活動を続けていきたいと思えます。

使用済み食用油による循環イメージ

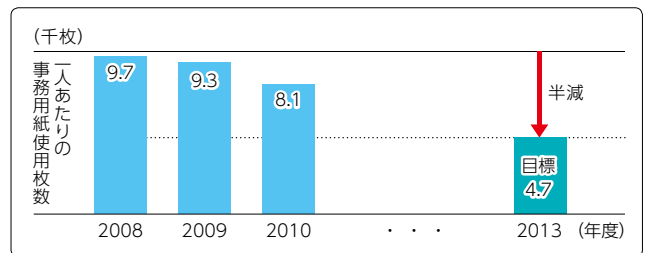


紙資源対策—省資源化の取り組み

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、「2013年度末までに一人あたりの使用枚数を2008年度から半減する」を目標として設定し、取り組みを強化しています。

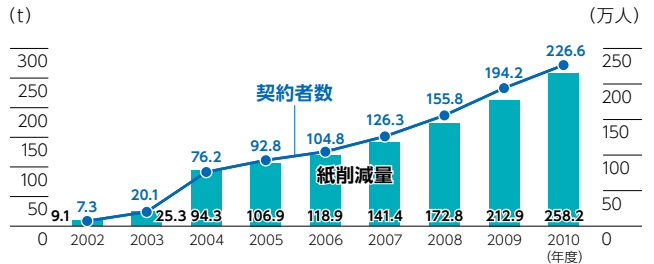
事務用紙の削減目標



請求書の紙使用量削減に向けた取り組み

個人のお客さまが料金請求情報等をインターネットで確認できる「@ビリング」の提供により請求書発行に伴う紙使用量を削減しています。

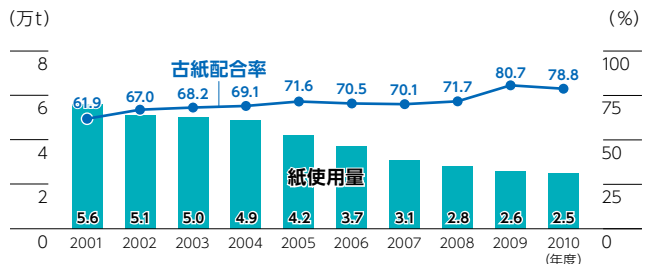
「@ビリング」契約者数と同サービス提供に伴う紙削減量の推移



環境に配慮した紙材料使用の取り組み

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

電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



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、IP系通信機器のリユースや紙資源の再資源化などにより、リサイクル率の向上に努めています。

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。

つなぐ トイレトペーパーへのリサイクルを実施

NTT東日本では、環境経営を推進しており、2011年はビジネス&オフィス事業推進部/NTT東日本ソリューションズの移転に伴い、書庫等の省スペース化、ペーパーレス促進のため不要な書類等の廃棄を実施しました。その結果、排出した書類等の排出量は69,880kgとなりました。これは、段ボール3,494箱に相当します。

排出した書類等は、情報漏えい防止の観点から溶解処理を行うとともに、環境に配慮し100%再生紙によるトイレトペーパーへリサイクルされています。さらに、不要な書類による再生紙トイレトペーパーを社員が実際に使用できるよう、各フロアのアメニティスペースへ配備する等、環境に対する社員への意識づけを行いました。

つなぐ 利用済み通信機器を回収してリユース&リサイクル

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

2009年度には、回収機器のクリーニング等の見直しにより、従来は外観不良でリユースできないものでもリユースできるようにした他、お客さまの利便性向上のため、回収受取可能なコンビニエンスストアを1社から6社に拡大しました。

2010年度のリユース数は前年度の113万台から120万台になりました。

つなぐ パソコン等のIT機器もデータを消したうえで再商品化

NTT-MEでは、企業において不要となったパソコンを回収・リユースする「IT機器回収サービス」を2005年12月から提供しています。

このサービスは、パソコンのハードディスク内に格納されたデータを完全消したうえで、中古品として買い取り、商品としてリユースするというもので、情報漏えい防止と廃棄物の削減、処分コストの削減に貢献しています。

なお、データ消去にあたっては、ICカードによる入退室管理等のセキュリティ対策を徹底し、データ消去センタ内に設置されたウェブカメラを介して、お客さまに消去作業の様態をリアルタイムでご確認いただいています。

社員の声: つなぐ力



NTT-ME ネットワークビジネス事業本部 アプリケーションビジネス事業部
セキュリティソリューション部門 IT機器サービス担当
松島 大

「地球温暖化防止と循環型社会への貢献に取り組んでいます」

2010年度は23,600台のパソコン等を回収し、廃棄物とエネルギー使用量の削減に貢献しました。2011年度では、新たにウェブカメラを使った作業状況のリアルタイム監視や入退出管理として生体認証システムを導入するなどセキュリティ対策の一層の強化を図るとともに、業務の効率化を推進することによりサービス面でお客さま等のニーズに応えてまいります。

つなぐ 北海道と「不法投棄等の撲滅に関する協定」を締結

NTT北海道支店グループでは、不法投棄等の早期発見・早期対応による道民の生活環境の保全を図ることを目的に、北海道と「不法投棄等の撲滅に関する協定」を締結しました。今回の協定締結にはNTTドコモやNTTデータ等のグループ会社の他、協力会社も参加しており、NTT北海道グループとして統一的な活動をするにあたり、活動の呼称として「北の自然守り隊」というわかりやすいネーミングを採用しました。「北の自然守り隊」として、事業活動中に不法投棄等の不適正処理を発見した場合、その内容を北海道に通報するとともに、ポスターおよびステッカーの貼付等により社内外への周知徹底を図ることで、不法投棄のない社会づくりに協力していきます。



「北の自然守り隊」ステッカー

社員の声: つなぐ力



NTT東日本-北海道
総務部 総務部門 CSR推進室 主査
山口 悦嗣

北海道の自然を後世に引き継ぐために取り組んでいます

2010年10月の本協定の締結にあたっては、NTT北海道グループ54社、190拠点、車両3,000台、社員数17,000名規模により参加しており、社会的に不法投棄の撲滅が叫ばれる中、社員個々の環境意識が向上することにより、グループ全体として大きな効果が見込めるものと感じています。

今後も、北海道の豊かな自然を後世に引き継ぐため、環境保全活動を通じて地域に貢献していきたいと考えています。

主要行動計画目標(基本プログラム)の現在の状況

「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。

2010年度は1999年度に策定された主要行動計画目標の最終年度にあたり、「温暖化対策」「紙資源対策」「廃棄物対策」のすべての項目で達成することができました。

温暖化対策	紙資源対策	廃棄物対策
2008～2012年度平均で、契約者あたりのCO ₂ 排出原単位を2000年度比15%以上削減する。 [*]	2010年度までに紙使用量を2006年度比10%削減する。	2010年度までに廃棄物最終処分量を1998年度比50%削減する。
CO ₂ 排出原単位の2010年度実績は、2000年度比0.75となり、目標を達成することができました。	紙使用量の2010年度実績は、4.5千tとなり、目標を達成することができました。	廃棄物最終処分量の2010年度実績は0.3万tとなり、目標を達成することができました。

^{*} CO₂排出量(電気使用量から換算)については2008～2012年度平均の数値のため、2012年度まで継続して監視を行う。

新しい主要行動計画目標

NTTグループは、2010年度、「NTTグループ地球環境憲章」の基本方針に「生物多様性の保全」を追加し、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」を発表しました。これに伴い、NTT東日本グ

ープにおいても新たな主要行動目標を作成しました。

今後は、毎年目標に対する達成度を確認し、各種取り組みの成果を把握することで、改善のための施策に活かしていきます。

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 ^{*2} を継続する。
2011年度におけるCO ₂ 排出量を2008年度比17%以上の削減にあたる83.5万t-CO ₂ 以下 ^{*1} に削減する。	2011年度における事務用紙の一人あたり使用量を2008年度比で29%削減となる6,900枚/人とする。	2011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。

^{*} 上記の目標は、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} 電力購入量からCO₂への換算係数は電気事業連合会が公表している「2008～2012年度平均0.34kg/kWh」を使用しています。

^{*2} 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。

地球市民としての責任

基本姿勢

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ます。

今期の成果と来期に向けた取り組み

東日本大震災は、従来の環境負荷低減からより広範な意味での自然との融和・協調へと、企業の環境経営の観点においても根本から見直しを迫るものとなっています。しかし、さまざまな環境経営の課題に対してNTT東日本グループの社員一人ひとりが真剣に取り組み、環境意識を高めることが重要であることになりました。

これまでも、NTT東日本グループでは社員一人ひとりの環境意識を高めるための取り組みを推進してきましたが、2011年は夏期の電力不足に対応するため企業として節電に取り組むだけでなく、社員の家庭電気使用量の削減率を競う「節電ライフコンテスト」を開催し家庭における節電行動も推進してきました。

今後も、“地球市民としての責任”を果たしていけるように、社員一人ひとりの環境意識をより強固に、より高められるさまざまな取り組みを積極的に推進していきます。

ITイノベーション部
グリーン推進室 担当部長
千葉 貢



アクトグリーン21の取り組み

社員一人ひとりが日常で生じる環境負荷の低減に努め、「地球市民としての責任」を果たすために、2009年6月より開始した社員参加型環境活動「NTT東日本グループアクトグリーン21」は、順調に活動の輪を広げています。「eco検定」*は4,000人規模の社員が合格し、環境デーや環境月間等を通じ

た清掃活動には延べ22,000人以上が参加しました。

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

これからも、社員一人ひとりの取り組みにつながる各種施策を展開していきます。

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。
節電ライフコンテスト：東日本大震災に伴い、社員の家庭においても可能な限りの節電に取り組むため、電気使用量の削減率を競う、節電行動推進のための施策。

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 <ul style="list-style-type: none"> マイバッグ利用 エコドライブ ノー割箸化 (会社食堂) 3アップ4ダウン運動 (エレベータ利用自粛) セタライトダウンへの参加 										
	会社による支援 <ul style="list-style-type: none"> eco検定推奨 2010年度合格者数 約4,000名 	家庭(個人)の取り組み <ul style="list-style-type: none"> 節電ライフコンテスト 東日本大震災に伴い、社員の家庭においても可能な限りの節電に取り組むため、電気使用量の削減率を競う、節電行動推進のための施策 	地域社会貢献/協働 <ul style="list-style-type: none"> 社員によるグリーンポテト栽培活動を実施 (秋に実施した収穫祭には保育園児約30名を招待) 環境デー等に地域清掃活動を実施 								
	しくみ <p>(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)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>しくみ</th> <th>考え方</th> <th>取り組み内容等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>環境デー (毎月5日)</td> <td>継続的運用施策の活性化</td> <td>◇ 毎月環境デーを中心とした清掃活動の実施 ◇ 社内省エネ点検 等</td> </tr> <tr> <td>環境月間 (毎年6月)</td> <td>環境施策を重点的に実施</td> <td>◇ 「アクトグリーン21」諸施策の集中展開 (2010年度は「eco検定」動員、NTT東日本グループ一斉清掃の実施)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(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</p>			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 ◇ 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
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 ◇ 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 (2010年度は「eco検定」動員、NTT東日本グループ一斉清掃の実施)									

●つなぐ●屋上緑化の取り組み

NTT東日本グループでは、屋上緑化等のさまざまなグリーン化を推進しています。NTT東日本本社ビル低層棟、東京支店芝ビル、十条ビル、千葉支店NTT祐光ビルおよび山梨支店朝気ビルにおいては、サツマイモ水気耕栽培「グリーンポテト」*の取り組みを行っています。サツマイモの葉は大きく、幾重にも重なり合っているため、蒸散作用や遮熱効果が期待できヒートアイランド現象の緩和に役立つとされています。栽培については社員が交替で行うことにより環境への意識向上へもつなげています。また、本社ビルにおいては、2010年秋の収穫時に近隣の児童を招待する等、地域社会との交流にも役立っています。

*「グリーンポテト」はNTTファシリティーズの登録商標



NTT東日本 本社ビル屋上緑化全景



サツマイモ収穫祭の様子

●つなぐ●「打ち水」による夏季節電対策の実施

NTT東日本グループでは、夏季の電力供給不足に配慮し節電対策の一環として、冷房を控えるために、管内ビルの一部で「打ち水」を実施しました。

「打ち水」は、ヒートアイランド現象の原因のひとつであるアスファルト・コンクリート等の熱を冷やし、温暖化の上昇を防ぐ狙いがあります。また、再利用水を使用するため、普段意識しない水の利用のあり方等を改めて認識する機会にもなりました。



東京支店グループ「打ち水」の様子

●つなぐ●「緑のカーテン」による省エネ対策および節電対策



緑のカーテン(群馬支店)

東京支店グループ、山梨支店グループおよび群馬支店グループでは、省エネ対策および夏季の節電対策として、「緑のカーテン」を設置しました。

東京支店グループでは、19ビルで実施した他、家庭でも取り組んでもらおうと、約700名の社員にきゅうりとアサガオの苗を配布しました。

「緑のカーテン」は、壁や窓をつる性植物で覆うことにより、緑化とい

う景観性を向上させつつ、建物への直射日光を遮りエアコンの消費を抑えることが可能です。加えて、冷房の使用抑制による省エネルギー効果、建物に熱を蓄積させないことによるヒートアイランド緩和の効果が期待できます。

■社員の声：つなぐ力

東京支店 オフィス営業部

笠原 文行



自宅でも省エネと節電対策に取り組みました

2010年、新宿ビルで「緑のカーテン」が実施され、私自身も苗植え式に参加。5階建てビルの壁面全体に「緑のカーテン」ができたことに感動し、温暖化防止の取り組みに参加していることを実感しました。

今年自宅の西日対策として「緑のカーテン」をやってみようと思っていたのですが、会社から「おうちで緑のカーテン」の実施参加の呼びかけがあり、参加しました。育てるにはわからないことがたくさんあり娘と勉強しながら育てました。

その結果、わが家ではクーラーのフィルター掃除を月1回実施や温度設定を小まめに変える等、節電意識も育ってきているように思えます。

生物多様性保全の取り組み

生物多様性保全の取り組み

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

●つなぐ●「アニマルパスウェイ」の取り組み

山梨支店グループは、2008年より開始した財団法人キープ協会での自然体験型環境研修をきっかけとして、「ヤマネ」をはじめとした樹の枝を道にして暮らす小動物のために、道路により分断された森をつなぐための橋「アニマルパスウェイ」の設置に取り組んでいます。

「アニマルパスウェイ」は、電柱とワイヤーで構成されていること、設置後の改良・メンテナンス・調査等においても、これまで事業活動において培ってきた技術が活かされています。



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：(財)キープ協会]

2010年度には、「アニマルパスウェイ研究会」のメンバーとして2010年10月12日から10月29日にかけて名古屋市で開催されたCOP10の支援実行委員会が主催する「生物多様性交流フェア」に参加し、ブースの展示、シンポジウムの開催およびエクスカーション(野外体験学習)を実施いたしました。

●つなぐ●「銀座ミツバチプロジェクト」への取り組み

東京支店グループでは、環境の共生をめざす「銀座ミツバチプロジェクト」に参画しています。社員ボランティアによって、NTT東日本ビル屋上に「ビーガーデン」を設置し花を植えており、銀座近隣の緑化に貢献しています。また、この活動を通じて、社員一人ひとりの環境に対する意識の向上につなげています。



菜の花の刈り取り作業をする社員ボランティア

□「ビーガーデンNTT京橋ブログ」:
<http://blog.goo.ne.jp/netc/>

●つなぐ●環境学習支援活動の実施

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

2010年度は、JAいわて花巻「ちゃぐりんスクール」田んぼの生き物調査および花巻市立小山田小学校の水生生物調査の支援を行い、約170名の小学生が参加しました。

今後も水生生物調査の支援を通じ、子どもたちとともに生物多様性の保全の大切さについて考えていきます。



水田わきの用水路で水生生物を採取する子どもたち

●つなぐ●「新宿御苑GTFグリーンチャレンジのつどい2011」に協賛

NTT東日本は、新宿御苑で2011年8月20日、21日に開催された「新宿御苑GTFグリーンチャレンジのつどい2011」に参加しました。NTT東日本においては、「小笠原諸島体感コーナー」として、世界遺産登録された小笠原諸島の映像を、光海底ケーブルを經由しライブ中継し、本土より1000km離れ、訪れる機会の少ない小笠原を映像で疑似体験することで、自然環境への意識を高めるブースの出展を実施しました。

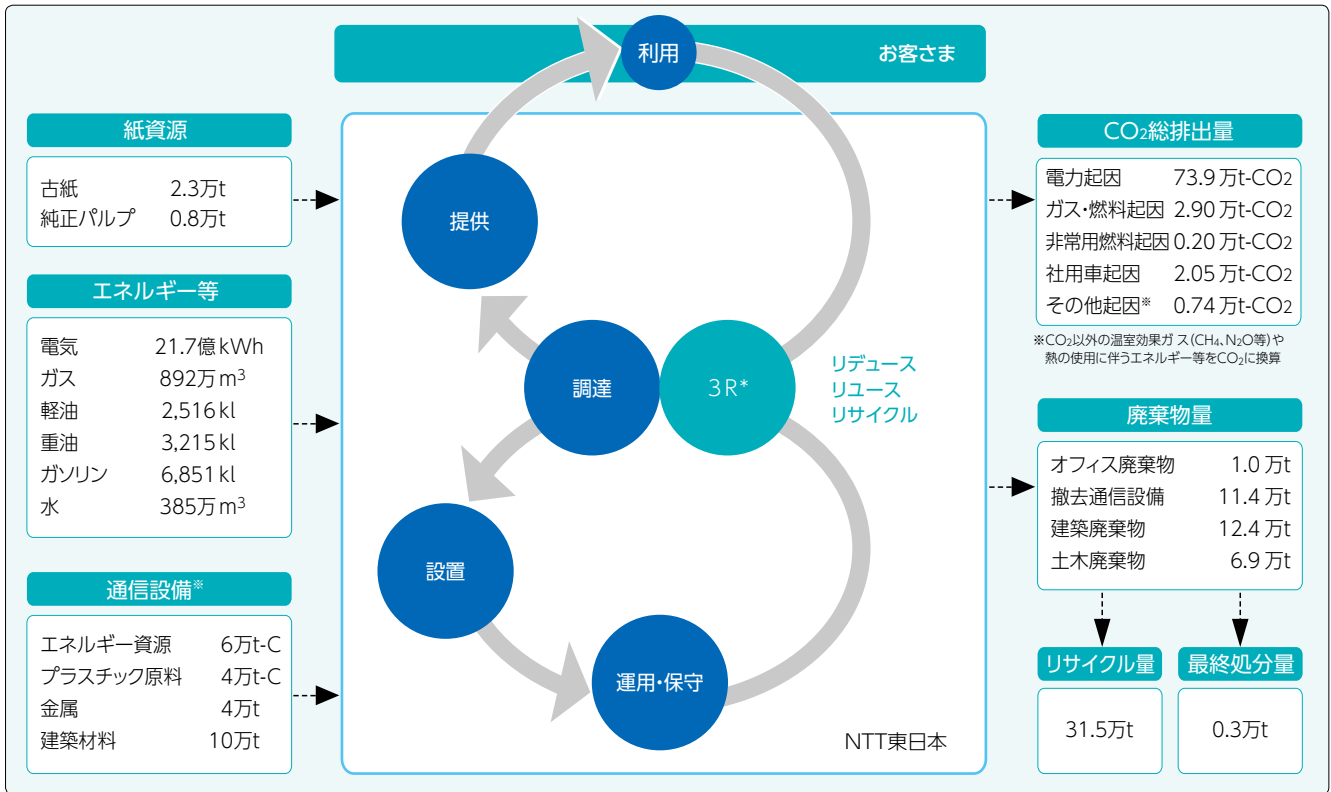


「新宿御苑GTFグリーンチャレンジのつどい2011」の様子

事業活動と環境との関わり

環境負荷の全体像

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



※ NTT 環境エネルギー研究所による試算値

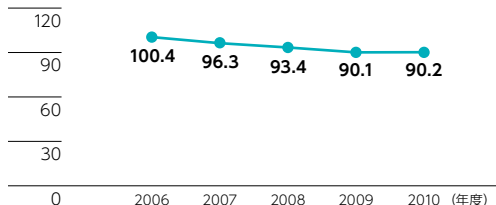
用語解説 3R:リデュース(Reduce)・リユース(Reuse)・リサイクル(Recycle)の頭文字をとった、ゴミと資源に関わる環境問題の解決に有効なキーワード。リデュースは、無駄なものを買わず、買ったものは長く使い、ゴミそのものを減らす取り組み。リユースは、いらなくなったものでも捨てずにもう一度使う取り組み。リサイクルは、いらなくなったものを分類して集め燃料や材料として再利用する取り組み。

環境効率性

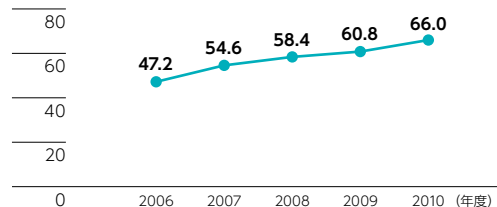
環境・経済活動両面における効率性を定量的かつ長期的に把握するため、環境効率性を評価指標として取り入れています。具体的には、「電力購入量」「紙使用量」「廃棄物最終処分量」の3つの環境負荷要素について、(売上高/環境負荷発生量)を指標として評価しました。

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。

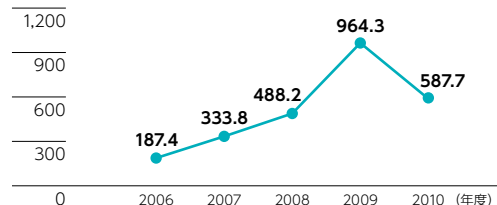
電力購入量の環境効率性 (百万円/千kWh)



紙使用量の環境効率性 (百万円/t)



廃棄物最終処分量の環境効率性 (百万円/t)



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。

2010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52億円、費用額80億円に対して、経済的効果は162億円となりました。

(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	—	5,217	6,068	—	14,874
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	286	—	—
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	5,130	16	・省エネルギーに伴う費用削減額	81
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	87	5,766	・リサイクルにより得られる収入額 ・通信設備等のリユースによる新規購入費用削減額	14,793
(2)上・下流コスト	電話帳リサイクル、@ビリング運用	0	115	・電子化に伴う郵送料削減額 (@ビリング等)	1,355
(3)管理活動コスト	ISO14001 認証取得、環境対策人件費	0	1,876	—	—
(4)社会活動コスト	地域清掃活動	0	0	—	—
合計		5,217	8,058	—	16,229

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「温暖化対策」「紙資源対策」「廃棄物対策」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※1

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
温暖化対策	2008～2012年度平均で、契約者あたりのCO ₂ 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
		ガス・燃料	ガス・燃料の使用量の節減（灯油、A重油、LPG、都市ガス）
		業務用車両	自動車からのCO ₂ 排出量の削減
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れない。	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
		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 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
		電話帳	環境に配慮した紙材料の使用
		電報用紙	環境に配慮した紙材料の使用
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れない。	土木工事	土木工事関連産業廃棄物の削減と適正処理
		建築工事	建築工事関連産業廃棄物の削減と適正処理
		撤去通信設備	撤去通信設備の削減と適正処理
		オフィス内	オフィス内廃棄物の削減と適正処理

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
廃棄物対策	グリーン購入・調達推進
	専用橋・橋梁添架管路耐火防護用アスベストの撤去と適正処理
	建築用吹きつけ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
	通信機器等の電池のリサイクル
	商品包装の環境負荷低減素材利用促進
	医療廃棄物の削減と適正処理
オゾン層保護対策	消火設備用特定ハロンの廃止
	空調機用特定フロン廃止
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
環境マネジメントによる活動の継続	ISO14001 認証取得の推進
	環境教育の推進
	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

自己評価の凡例

目標達成の項目 目標をほぼ達成した項目 未達成の項目

主管組織	管理指標	2010年度目標	2010年度実績	自己評価
ネットワーク事業推進本部 設備部	CO ₂ 排出総量 ^{※2}	74.8万t-CO ₂	73.9万t-CO ₂	
財務部 不動産企画室	CO ₂ 排出総量	2.60万t-CO ₂	2.90万t-CO ₂	
総務人事部	CO ₂ 排出総量	1.9万t-CO ₂	2.0万t-CO ₂	
総務人事部	紙使用量	1,890t	1,859t	
コンシューマ事業推進本部 営業推進部	紙使用量	1,559t	1,532t	
コンシューマ事業推進本部 営業推進部	紙使用量	1,121t	1,081t	
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%	
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	98%	99%	
ネットワーク事業推進本部 設備部	土木工事廃棄物リサイクル率	99%	99%	
財務部 不動産企画室	建築工事廃棄物リサイクル率	96%	98%	
資材調達センタ	撤去通信設備リサイクル率	99%	99%	
総務人事部	オフィス内廃棄物最終処分量	258t	124t	

※1 「新たな主要行動計画目標」の達成に向けた2011年度目標については、P41に記載しています。

※2 電力購入量からCO₂への換算係数は電気事業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。

主管組織	管理指標	2010年度目標	2010年度実績	自己評価
資材調達センタ	事務用品におけるエコ商品の購入割合	83%	84%	
ネットワーク事業推進本部 設備部	アスベスト撤去量	←	→ 継続実施	
財務部 不動産企画室	アスベスト撤去量	←	→ 継続実施	
財務部 不動産企画室	—	←	→ 継続実施	
コンシューマ事業推進本部 ブロードバンドサービス部	二次電池*回収率	68%	56%*	—
資材調達センタ	発泡スチロール使用量	0t	0t	
総務人事部 医療・健康管理センタ	医療廃棄物排出量	694t	569t	
財務部 不動産企画室	—	←	→ 対策完了	
財務部 不動産企画室	—	←	→ 対策完了	
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	6機種	20機種	
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	100%	100%	
ITイノベーション部 グリーン推進室	—	←	→ 継続実施	
総務人事部	—	←	→ 継続実施	

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。

※ 東日本大震災の影響により、被災地域での回収率が把握できないため、当該地域を除いた数値となっています。

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
- お客様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

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・拡大に取り組んでまいりました。2010年度は、IRU方式により光ブロードバンドを提供している自治体が96自治体拡大し、これまでに累計で203自治体に及ぶ等、デジタル・ディバイドの解消に向けた取り組みについても積極的に推進しました。

今後も、自治体等と連携したデジタル・ディバイドの解消に向けた取り組みを推進するとともに、あらゆる機会を活用してお客様の声を収集し、お客様や地域・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。

ビジネス&オフィス事業推進本部
企画部 担当部長
道場 正史



パフォーマンス・ハイライト



デジタル・ディバイドの解消に向けた取り組みとして、2010年度にIRU方式*により光ブロードバンドを提供している自治体が96自治体拡大(これまでに累計で203自治体)



「フレッツ光」について、2010年8月に800万契約、2011年3月末時点で851万契約。そのうち、「フレッツ 光ネクスト」の契約数は、296万契約となり、「フレッツ光」新規契約の大半を占める状況

用語
解説

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

フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み

ブロードバンドサービスの普及・拡大

NTT東日本は、「身近な総合ICT企業」として、安定的なユニバーサルサービスの提供・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あった安心・安全で信頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に積極的に努めています。

「フレッツ光」については、引き続き自治体との連携等によって提供エリアの拡大に努め、また、契約数については、2011年3月末時点での契約数は851万契約となりました。そのうち、NGNを活用した光アクセスサービス「フレッツ光ネクスト」の契約数については296万契約となり、「フレッツ光」新規開通の大半を占めました。

また、2011年6月より、二段階定額料金の光ブロードバンドサービス「フレッツ 光ライト」の提供を開始しました。本サービスは、パソコンでのインターネット利用のほか、お手軽な基本料金で、地デジ対策としての「フレッツ・テレビ」や、パソコンをお持ちでないお客さまや高齢者の方等にも使いやすい「光iフレーム」等をご利用いただけるようになります。インターネットをこれから始める方や利用機会の少ないお客さまにとっても気軽にご利用いただけます。

企業向けネットワークサービスについても「フレッツ・VPN ワイド」等に24時間一元受け付けやレポート報告機能により、お客さまの保守・運用を効率的にする「サポートオプション」の提供や、「フレッツ光ネクスト」で「ひかり電話」をご利用のお客さまに対し、帯域確保型データ通信サービスを実現する「データコネクト」、「データコネクト」に対応し、高品質の多地点テレビ電話会議等にも利用可能な光IP電話サービス「ひかり電話ナンバーゲート」の提供を開始しています。

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

NGNが実現する豊かなコミュニケーション



- ☐「フレッツ 光ネクスト」：<http://flets.com/next/>
- ☐「フレッツ 光ライト」：<http://flets.com/light/>
- ☐「フレッツ・VPN ワイド」：<http://flets.com/vpnwide/>
- ☐「データコネクト」：
<http://flets.com/hikaridenwa/service/dataconnect.html>
- ☐「ひかり電話」：<http://flets.com/hikaridenwa/>
- ☐「ひかり電話ナンバーゲート」：
<http://flets.com/hikaridenwa/numbergate/>

社員の声：つながり



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

「フレッツ 光ライト」が新たに提供開始

「インターネット等をこれから始めたいけど、どれくらい利用するかわからない」、「インターネット等のご利用機会が少ない」というお客さまにご利用いただきやすいサービスとして、「フレッツ 光ライト」が誕生しました。

従来の「フレッツ 光ネクスト」等と比べて、「フレッツ 光ライト」は月額利用料が、インターネットをあまり使わなかった月は使った分だけ、たくさん使った月も上限があるので、これからインターネットを始める方でも気軽にお使いいただくことができます。

今後も、「フレッツ 光ライト」を通じて、より多くの方に「フレッツ光」をお使いいただきたいと思います。

つなぐ 「フレッツ光メンバーズクラブ」の提供

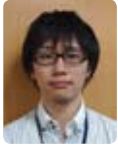
NTT東日本では、「フレッツ光」をご利用いただいているお客さまと充実したコミュニケーションを図るとともに、引き続きご利用いただくため、2009年12月より会員制プログラム「フレッツ光メンバーズクラブ」を提供しています。

「フレッツ光メンバーズクラブ」では、ブロードバンドならではの良質で魅力的なコンテンツの提供や、インターネットの便利な使い方をはじめとするITトレンド情報等の提供を行う「会員限定コンテンツ」、「フレッツ光」をはじめとする各種サービスの利用に応じて付与されるポイントを、ギフト券やセレクトグッズ等と交換可能な「ポイントプログラム」および「フレッツ光」を活かした各種サービス・商品のモニターを募集し、サービス開発・改善につなげていく「ひかりモニター」等を展開しています。ポイントプログラム交換メニューとしては、貯めたポイントをNTT東日本サービスの料金支払いにご利用いただける他、音楽ダウンロードや電子書籍等のインターネットサービスをポイントでご利用いただいたり、人気の高いギフト券、電子マネーや地域の特産品等と交換できる「ご当地セレクトin 東日本」等のメニューを提供しています。また、東日本大震災により被災した方々の支援のため、ポイントプログラムを活用した義援金の受け付けを実施しました。

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

- ☐「フレッツ光メンバーズクラブ」：<https://flets-members.jp/>

社員の声: つなぐ力



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

フレッツ光ご利用に満足いただくために

フレッツ光メンバーズクラブを通じて、フレッツ光を利用していただいている会員様のご意見、ご要望を把握し、プログラムを充実させることでお客さまの満足度を高めたいと思っています。新たなインターネット活用のきっかけになるような音楽ダウンロード、映像視聴、電子書籍購読等さまざまなインターネットサービスメニューの提供や、会員様のニーズの高かったNTT東日本サービス料金支払いへのポイント利用メニュー等を会員様がより満足していただけるように改善していくとともに、新たなポイントプログラムメニューの充実も会員様の声を聞きながら取り組んでまいります。

つなぐ 「光LINK (リンク)」シリーズの提供

NTT東日本は、「フレッツ光」につながるご家庭向けの通信機器を「光LINK」としてシリーズ化して提供しています。2010年6月には宅内でも宅外でも無線LAN接続が楽しめる手のひらサイズのモバイルWi-Fiルータ「光ポータブル」、2010年7月には電源コンセントに差し込み、電源を入れるだけで、簡単・便利に宅内無線LAN環境が構築できるQoS (優先制御)* に対応した光LINK「ワイヤレスアダプタWA-1100-S」、2010年9月にはワンタッチで簡単に無線LAN接続設定やセキュリティ設定が可能な高速ワイヤレスブロードバンドルーター「光LINKルータW200」の販売を開始しました。また、2010年10月にはインターネットによる通信機能を備えたクラウド対応デバイスサーバー「N-TRANSFER」の販売を開始。パソコンを介さずに簡単にクラウドサービスがご利用いただけるようになりました。今後も「フレッツ光」を使ってお楽しみいただけるシーンやメリットの拡大に向け、「光LINK」シリーズの商品ラインアップを充実させるとともに、安心してご利用いただけるよう努めます。



N-TRANSFER



光フォトフレーム



光BOX



光ポータブル

☞ 「ワイヤレスアダプタWA-1100-S」:

http://web116.jp/shop/netki/wa1100s/wa1100s_00.html

☞ 「光LINKルータW200」:

http://web116.jp/shop/netki/w200/w200_00.html

☞ 「クラウド対応デバイスサーバーN-TRANSFER」:

http://web116.jp/shop/netki/n_transfer/n_transfer_00.html

用語解説

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

つなぐ 「フレッツ・ウイルスクリア」の提供

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

「フレッツ・ウイルスクリア」はすでに140万契約を突破しており、多くの方々にご利用いただいています。今後もさらなるサービス向上に向けて取り組んでいきます。

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

社員の声: つなぐ力

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



安心・安全にインターネットをご利用いただきたい

インターネットをご利用する上では、ウイルス感染、フィッシング詐欺、有害サイト等の不安があります。身近な例で考えるとお客さまの大事な写真データ等の個人情報が流出してしまう可能性や、知らず知らずのうちに有害サイトへアクセスしてしまう可能性がインターネット上にはあります。

本サービスをお客さまにご提供させていただくことで、お客さまの不安を取り除き、安全・安心なインターネット利用を実現していきます。

つなぐ 「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に対し、NTT東日本が提供する機器に限らず、他社メーカーが提供する機器やソフトウェア等の設定・使い方等に関するお問い合わせに対応するため、パソコン、周辺機器およびソフトウェア等の操作をワンストップでサポートする「リモートサポートサービス」を2007年10月より提供しています。「リモートサポートサービス」は、専用コールセンターのオペレータが、お問い合わせに電話で対応したり、お客さまのパソコンを遠隔操作によりサポートするサービスであり、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ができるようになっています。2010年11月には契約

サービスイメージ



者数が200万契約を突破しました。

また、2011年3月にはお客さまのパソコンのセキュリティ点検・ハードディスク点検を行う「パソコン点検サポートツール」の提供を開始しました。

今後も、情報家電分野へのサポート領域の拡大等、さらなる利便性の向上により、お客さまの安心・安全なICT環境の実現に取り組んでいきます。

☐「リモートサポートサービス」：http://flets.com/osa/remote/s_outline.html

社員の声：つなぐ力

コンシューマ事業推進本部 営業推進部
ICTサポート部門 サポート推進担当

平石 淳子



ICTを身近に感じていただきたい

「パソコン用語がわからなくても遠隔操作によるサポートで解決できました!」

「苦手だったパソコンを楽しく使えるようになりました!」

「他社メーカーが提供する機器やソフトウェア等の設定の悩みまで相談できて良かった!」

本サービスをご利用いただいているお客さまの喜び声を聞くたびに、やりがいを感じます。

お客さまとICTを“つなぐ”ことで、お客さまの生活がさらに充実するように、今後はサポート範囲をさらに拡大し、ICTを身近に感じていただけるようなサービスを提供してまいります。

つなぐ 「オフィスまるごとサポート」の提供

「オフィスまるごとサポート」では、ますます高度になり複雑化するオフィスICT環境において、中堅中小企業のお客さまに最適なオフィスソリューションを1つの窓口で提供いたします。専用のサポートセンターが電話やリモートツール*1により、遠隔で当社ビジネスホンやオフィスICT機器*2の操作やトラブル時のサポートを行います。また、オンサイト*3での対応が必要な場合にもエンジニアの訪問サポートにより、お客さまがオフィスICT環境の管理に係わる負担を軽減します。

2010年6月にサービスを開始し、同年10月に「Web セキュリティ診断」をメニューに追加しました。これは、お客さまのホームページにおける改ざんや個人情報漏洩等の事故につながるセキュリティ上の弱点の有無を毎月1回遠隔で診断するサービスで、専門の担当者を配置していない中堅中小企業のお客さまにも有益なサービスとなっています。

また、2011年6月より期間限定で、節電およびCO₂削減をサポートする一環として、パソコンの利用実態を学習し節電設定を自動で最適化するなど、簡単・手軽にパソコンの消費電力を削減可能なパソコン節電ツールを無料で提供しています。

今後も、お客さまの安心・安全なICT環境の実現に取り組んでいきます。

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

用語
解説

*1 リモートツール：オフィスまるごとサポート受付センターのオペレータが、遠隔でお客さまのパソコンを操作する際に使用する専用ツール。

*2 オフィスICT機器：パソコン、ルータ、HUB、複合機等。

*3 オンサイト：現地。

社員の声：つなぐ力



ビジネス&オフィス事業推進本部 オフィス営業部
サービス企画部門 第一サービス推進担当

杉野 洋平

お客さまのIT管理者として

「停電でプリンタが使えなくなったが、遠隔サポートのおかげですぐ復旧することができた」「何でも気軽に相談できる」等、幅広い業種のお客さまから多くの賞賛のお声をいただけるようになり、おかげさまでご利用者数も急速に増えてきました。これからもお客さまのIT管理者として、より良いサービスの提供に努めてまいります。

つなぐ ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会

ユニバーサルサービス(加入電話、公衆電話、緊急通報の電話サービス)を全国どの世帯でも公平で安定的に利用できるように、必要な費用を電話会社各社で応分に申しあう「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。2010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)と総務省信越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20組40名の親子が参加して、NTT東日本長野支店の地下とう道、緊急衛星通信システムの体験および災害対策に関わる展示ブース等の見学を通じて、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。



親子見学会の様子

社員の声：つなぐ力



NTT-ME ネットワークサービス事業本部 フィールドサービス事業部
長野事業所 ネットワークサービス担当

小林 照男

災害出動にいち早く駆けつけるポータブル衛星を理解していただきました。

30℃を超える暑さの中、親子見学会の一環として、ポータブル衛星を間近で見させていただきました。加えて、災害用伝言ダイヤル「171」も体験していただき、参加いただいた皆さんに興味をもっていただき、いろいろな質問もいただきました。また、実際の災害時に出動した際の写真をパネル展示し、NTT東日本グループのユニバーサルサービスに対する取り組みを身近に感じていただけたと思います。

つなぐ 「アイチケット on フレッツ光」の提供

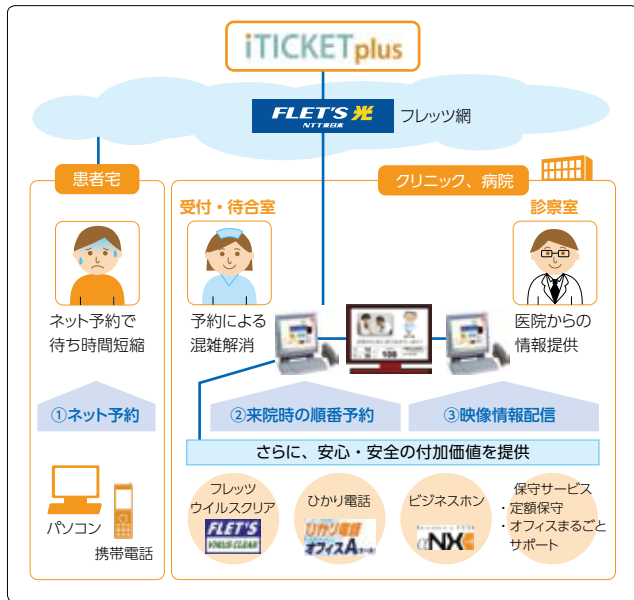
NTT東日本は、2010年6月より、アイチケットとクリニックや医院に対する光ブロードバンドを活用したトータルソリューションの提供において協業を開始しました。その第1弾として、アイチケットが提供するインターネット順番予約サービス「iTICKET plus」と「フレッツ光」等を組み合わせた「アイチケット on フレッツ光」を提供しています。

「アイチケット on フレッツ光」の導入により、クリニックや医院では患者の方々の待ち時間を解消し効率的に運営できるとともに、診療時間内に伝えきれない情報を待合室で映像配信することが可能となります。また患者の方々にとっては、診療時間の予約によって時間の有効活用ができ、遠方からも通院しやすくなるという利点があります。

今後は、デジタルフォトフレーム型端末「光iフレーム」を利用することで、「iTICKET plus」の順番予約や映像情報取得等を、ご家庭や院内で簡単に利用できる仕組みの構築についても検討していきます。

☑「アイチケット on フレッツ光」:
<http://www.ntt-east.co.jp/business/solution/iticket/>

「アイチケット on フレッツ光」イメージ図



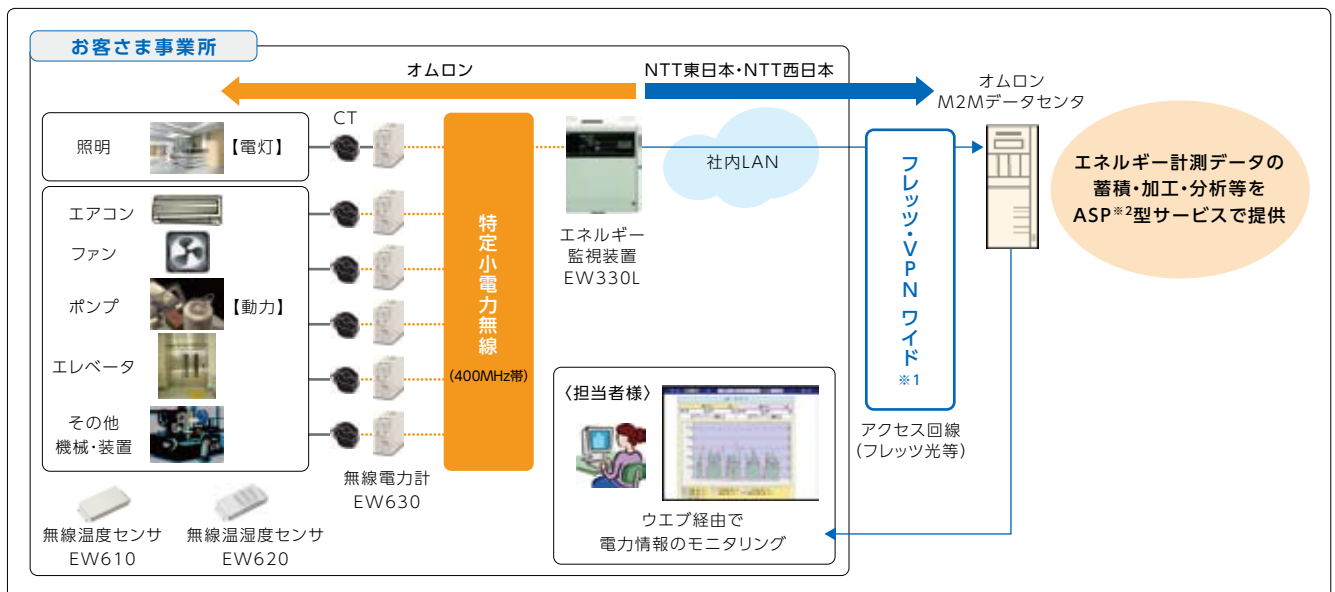
つなぐ オムロンとの協業による法人向け環境ソリューションの提供

NTT東日本は、2010年8月より、オムロンと地球環境に配慮した社会の実現に貢献するため、オムロンの「エネルギー見える化システム」を活用した新たな環境ソリューションの提供について、協業を開始しました。近年、地球環境問題は一層深刻化しており、その解決に向けた取り組みの重要性が指摘されています。また、企業においてもCO₂排出の有償化や法規制強化が想定される等、CO₂排出量削減の観点を考慮しながらビジネスを進めることが必要となってきており、それを支援するソリューションのニーズは高まっています。こうした中、オムロンの高度なセンシング&コントロール技術と環境経営をサポートするシステムやこれまでのノウハウと、NTT東日本のセキュアで安価なネットワークと法人市場に対する営業力といった、それぞれの強みを活かすことにより、環境に貢献するサービスの提供に努めていきます。

つなぐ ケーブルテレビとの映像サービス分野における協業

NTT東日本は、2010年8月より、宮城ケーブルテレビが宮城県東部で展開する放送サービスと「フレッツ光」を活用し、宮城県内における、より充実したサービスメニューの展開を目的として「宮城ケーブルテレビ&フレッツ光」を提供しています。これにより、「地上デジタル放送」や「BSデジタル放送」および「CS多チャンネル放送」が視聴可能となることに加え、「フレッツ光」や「ひかり電話」といったトリプルプレイサービスがご利用いただけます。サービス提供エリアは、宮城県仙台市の東南部、塩釜市、多賀城市、東松島市、石巻市、名取市、松島町、七ヶ浜町、利府町のうち、一部の地域を除いた約34万世帯が対象となっています。

「フレッツ光」等を活用した法人向け「エネルギー見える化ソリューション」



※1 「フレッツ光」等で「フレッツ・VPN ワイド」をご利用いただく際は各種条件があります。
 ※2 Application Service Providerの略。ネットワークを通じて顧客にアプリケーションをレンタルにて提供する。

一方、すでに宮城県内の北部(大崎市)中心に提供している「ニューデジタルケーブル&フレッツ光」は2011年7月より、さらに、サービス提供エリアを宮城県仙台市の北部(青葉区、泉区、宮城野区)、富谷町、大和町、大郷町、大衡村の各一部地域に拡大し、新たなサービス名称により「青葉ケーブルテレビ&フレッツ光」を提供しています。

今後も、宮城ケーブルテレビおよび青葉ケーブルテレビとNTT東日本双方の特徴を活かし、地域における放送サービスおよび光ブロードバンドサービスの普及を拡大するとともに、自治体との連携を図り、新しい地域ネットワークの形成にも注力していきます。

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

社員の声: つなぐ力



NTT東日本-宮城 営業部 販売企画担当
福田 功二

「光」×「テレビ」×「住民」=「つながり」

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

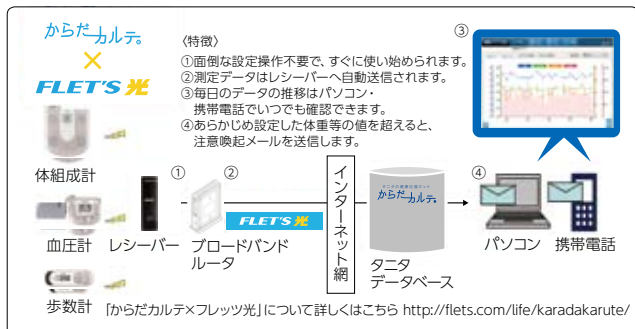
今後は、お祭りなど、地域に密着した情報を満載のケーブルテレビのコミュニティチャンネルなども通じて、地域の「つながり」を創出/強化していきます。

つなぐ 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月より、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しています。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、パソコン等の操作をせず「測るだけ」で自動的に会員制ウェブサイトに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も活用されています。今後は、遠隔健康相談システムとの連携等、自治体や法人向けサービスについても検討していきます。

- 「からだカルテ×フレッツ光」: <http://flets.com/karadakarute/>

サービスイメージ



つなぐ ヤマハとの協業による遠隔地間をつなぐ
演奏環境ソリューションの提供

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

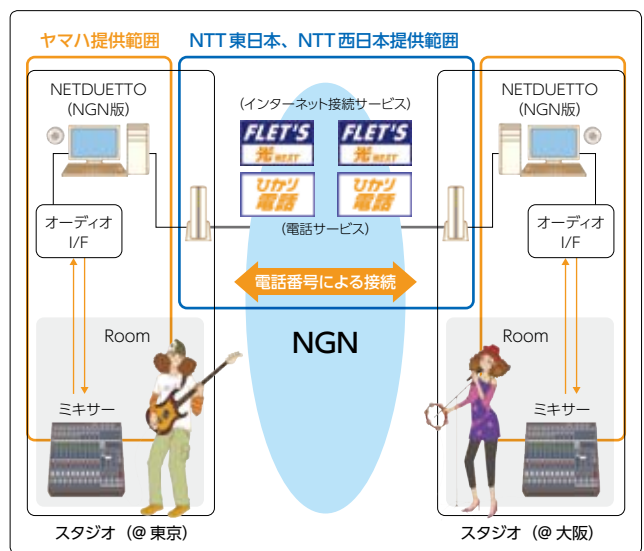
NTT東日本は、ネットワークを利用した新しい音楽スタイルの実現に向け、ネットワークを利用した新しい音楽スタイルの実現と利便性の向上をとともに図ることを目的に、2011年3月よりヤマハとの協業を開始しました。協業の第一弾として、NTT東日本の提供する高品質な次世代ネットワーク(NGN)の「フレッツ光ネクスト」および、「ひかり電話」と、ヤマハが開発した「NETDUETTO(ネットデュエット)」*を活用することで音の遅延がなく、より快適に遠隔地間をつなぐ演奏環境を構築いたします。

NTT東日本とヤマハは、今回の協業を契機に、お互いの強みを活かした、サービスの提供に取り組んでいきます。

今後、ライブや音楽イベントでの活用、ゲームやカラオケ、クラウドサービスとの連携やSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)との連携、ネットワークの機能開発、一体型ハードウェア開発、さらには、個人のお客さまだけでなく、さらに高度な音響機能を含めたプロユーザーへの展開も視野に入れ、開発・展開を図る予定です。

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

サービスイメージ



つなぐ セブン&アイとの地域コミュニティにおける
「生活インフラ」の構築に向けた協業

NTT東日本とセブン&アイは、包括的な協業を行い、より多くのお客さまに便利と安心を提供できる「生活インフラ」の構築に協同で取り組んでいくことについて2011年7月に合意し、次の取り組みを展開していきます。

まず1点目として、セブン-イレブンを中心としたセブン&アイグループ店舗内に、NTT東日本の光ブロードバンドサービス「フレッツ光」を利用した、Wi-Fi環境(無線LAN環境)を、2011年10月以降東京23区内エリアから順次構築することとし、2013年2月までに全国14,000店舗(東日本エリア8,700店舗)への展開をめざします。これにより、セブン&アイ店舗が、従来の買い物(生活用品の入手)拠点に加え、Wi-Fi環境を利用した「情報・コンテンツ入手の拠点」としてご利用いただけるようになります。ご自宅と同様に快適なWi-Fiブロードバンド環境をご利用いただけるとともに、お持ちのスマートフォン等でセブン&アイのオリジナルコンテンツが入手できるようになります。

次に2点目としては、災害等の非常時に備え、東京23区内の全てのセブン-イレブン店舗に、NTT東日本の非常用電話機(特設公衆電話)を設置します。万一震災等が発生した際は、最寄りのセブン-イレブン店舗で、お客さまが無料で安否確認等の緊急連絡をご利用いただけます。また、セブン-イレブンに導入されたフレッツ・スポットの非常時無料開放とあわせて、電話だけでなく無線ブロードバンド環境もご利用可能となり、セブン-イレブン店舗がいざというときの「情報ステーション」としての役割を果たすこととなります。本年度内の展開開始をめぐり、東京23区内の全セブン-イレブン約1,200店舗に順次非常用電話機を設置します。

3点目としては、これまで、セブン&アイとNTT東日本は、自治体等と連携し、「フレッツ光」と家庭向けクラウドデバイス「光iフレーム」を利用して、セブン&アイグループのネットショッピングがお使いいただけるしくみを活用し、買い物にご不便を抱えられている方々に対し、都内の一部エリアや店舗で「セブンネットショッピング」や「イトーヨーカドーネットスーパー」に加えて、お食事配達サービス「セブンミール」をご利用いただける環境を提供していましたが、このたび、東日本大震災で被災されたお客さまへの支援策の一環として、宮城県亘理郡山元町の仮設住宅にお住まいの方に向けた買い物支援サービスの展開を開始しました。これは、仮設住宅に整備する無線LAN環境と各戸にお貸しする「光iフレーム」を使用いただくことにより、セブン&アイグループの通販サービスを簡単にご利用いただけるサービスです。2011年9月には、福島県双葉郡浪江町より避難された、福島市と二本松市の仮設住宅に入居されている町民の方に向けて同様のサービスを開始しました。

「買い物支援サービス」のイメージ



今後も、セブン&アイ各店舗に敷設した「フレッツ光」および「フレッツ・スポット」を活用した新たなビジネスモデルの創造等、「ネット」と「リアル」の融合による地域コミュニティの活性化および「生活インフラ」の充実に取り組んでいきます。

つなぐ IPテレビ電話端末「ひかりフレッツフォン VP(ブイピー) 3000」の販売

NTT東日本は、2011年2月より、「フレッツ光」の「ひかり電話」をご利用のお客さま向けに、タッチパネルによる簡単な操作で高音質・高品質なテレビ電話が利用可能な、光LINKシリーズ「ひかりフレッツフォン VP3000」の販売を開始しました。



ひかりフレッツフォン VP3000

本商品は、「ひかり電話」の高音質電話機能に対応しており、また「簡易緊急通報受信アダプタ」と「小電力型ワイヤレスリモートスイッチ5(送信機)」をあわせて使用することで簡易な緊急通報装置としても利用することができます。

さらに、SI事業者様と協力のうえ、本商品をカスタマイズすることで、IRUエリアの自治体様等に「IP告知端末*」等のさまざまな用途で活用いただけます。

☑ 「ひかりフレッツフォン VP3000(情報機器)」:
http://web116.jp/shop/goods/vp3000/vp3000_00.html

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

社員の声:つなぐ力



NTT西日本 マーケティング部 IPサービス部門 IPアライアンス担当
 (NTT東西共同開発プロジェクト)
川添 誠一

お客さまの笑顔のために

「ひかりフレッツフォン VP3000」は一般のご家庭でも快適にご利用いただけるよう、リビングに合うデザイン追求、コードレス子機の追加等さまざまな工夫を凝らした商品です。また、簡易緊急通報や緊急地震速報の機能で緊急時や災害時の対応に役立てることができます。この商品でテレビ電話がより一層身近なものに感じていただけるとともに、安心・安全をご提供できると確信いたしております。今後ともわたしたちの製品でお客さまが笑顔になれるように努めてまいります。

つなぐ 高齢者や介護を必要とする方向けの電話機の提供

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

通報に迅速かつ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」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ー等の任意に設定した通報先に通報することができます。本商品は、一般電話(アナログ)回線に加えて、緊急通報装置において初めて「ひかり電話」回線にも対応しており、より多くのお客さまにご利用いただけるようになっています。

さらに、2011年6月より「シルバーホン ふれあいSⅡ」の提供を開始しました。本商品は、手の指以外でもダイヤル操作がしやすいよう配慮したデザインのご家庭用電話機であり、オプションの外部スイッチ(入力装置)を本体に接続してご利用いただくことで、呼吸や足踏みなど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。

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。

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



シルバーホン ふれあいSⅡ

社員の声：つなぐ力



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

より多くの方々に安心して ご利用いただけるように

わたしたちの担当では障がい者や高齢者が安心して生活していただけるよう、情報機器を通じた取り組みを行っています。一人暮らしのお年寄り宅からの通報や福祉施設等の呼出・応答まで幅広くより多くの方々に簡単にお使いいただき、安心安全な生活のサポートができるよう心がけています。また、新しい電話機では体の動きに制限のあるお客さまご自身による操作が可能なデザインとし、使いやすくお客さまの「つながる」を実現いただける電話機を提供しました。これからも多くの方々に安心安全なコミュニケーションの提供に向けて貢献してまいります。

つなぐ、住まいにおける「光」の利用シーンを訴求したショールーム「光HOUSE(ひかりハウス)」のオープン

NTT東日本は、2010年8月に光サービスを活用した理想の住まいづくりをサポートする体験型ショールーム「光HOUSE」をオープンしました。「光HOUSE」では、インターネットだけではなく、暮らしに密着したさまざまな光サービスの利用シーンを体験いただけるとともに光サービスの導入にあたっての工事や配線方法などもご紹介しており、「住まいの光化」のすべてがわかるショールームです。また、専門スタッフによる無

料のコンサルティングも実施しております。

現在、「光HOUSE」は、新宿、横浜、千葉、さいたま(2011年冬オープン)、札幌に展開しており、随時、イベントや光サービスの活用方法のセミナーなども開催しています。



「光HOUSE」イベントの様子

☞「光HOUSE」：<http://flets.com/hikarihouse/>

社員の声：つなぐ力



NTT東日本-東京
光HOUSE新宿 マネージャ
池田 光政

光による“理想の住まいづくり”をサポート

新築やリフォーム等をご検討されているお客さまや建築事業者さまが、日々ご来場いただき「住まいの光化」で実現する快適で便利なライフスタイルを体験・体感いただいております。また、お客さまが図面等をご持参されるケースもあり、個々のお客さまにあわせたサービスや工事・配線方法等をご案内させていただいております。お客さまより「相談してよかった」との言葉を頂戴した時は、コンサルティングの重要性を実感するとともにやりがいを感じます。今後もお客さまの“理想の住まいづくり”に向けて、新商品・サービスの展示や光サービスに関する各種セミナー等の積極的な開催に努め、地域の皆様への情報発信拠点として取り組んでまいります。

ネットワークのオープン化*の推進

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

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

これらの取り組み等により、2011年3月末現在、65社のISP事業者、30社の電話系事業者、4社のコンテンツ配信事業者にご利用いただいております。引き続きネットワークのオープン化を推進することを通じてブロードバンドサービスの拡大に貢献していきたいと考えています。

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。

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

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

とりわけ力を入れているのが、都市と地方の格差の一因となっているデジタル・デバイドの解消です。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恐れがあることから、各自治体が自ら投資してブロードバンド設備を導入するしかありませんでした。この問題を解決するために、NTT東日本では、一部地域においてIRU方式*を活用することで光ブロードバンドサービスを提供しており、2011年3月までに、IRU方式を活用して光ブロードバンドを提供している自治体はこれまでに累計で203自治体に及んでいます。

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

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

つなぐ 北海道利尻島・礼文島に対する光ブロードバンドの取り組み

北海道の最北端、稚内の西に浮かぶ利尻島は利尻町・利尻富士町と、礼文島は礼文町の3町からなり、あわせて約9,000人の人々が暮らす島です。両島は日本海が育んだウニや昆布などの水産資源に恵まれ、漁業が盛んです。また利尻礼文サロベツ国立公園に指定されており、厳しい冬を経て、春から夏にかけて咲き誇る高山植物を楽しむため、毎年多くの観光客でにぎわいます。

その一方で、北海道に179の自治体があるうち、これまで178の自治体には光ファイバーやフレッツADSL (インターネット接続サービス) 等によるブロードバンドサービスがすでに提供されていますが、礼文町においては、北海道最後のブロードバンドゼロ地域。情報通信格差は島の生活に大きなハンデとなっており、「島にいても、東京や札幌と同じように情報を手軽に入手できるようにしたい」という住民の要望は切実なものがあり、利尻島と礼文島における光ブロードバンド基盤の整備は急務となっていました。

今回の利尻島と礼文島への光ブロードバンド基盤の整備においては、3町の島内を網羅する光ファイバーケーブルについては、各町に整備していただく一方で、島を結ぶ海底光ファイバーケーブルについては、利尻・礼文間の約14km、稚内・礼文間の約50kmの2区間を、NTT東日本が新たに敷設しました。そして、

稚内・利尻間にすでに敷設されている海底光ファイバーケーブルも含めて、利尻・礼文・稚内の3つのエリアを環状に結ぶことにより、災害などで光ケーブルが故障した場合にも別のルートを経由して通信サービスを維持できる等、信頼性の高いネットワーク環境を整備することができました。

NTT東日本は、海底光ファイバーケーブル敷設とともに、3町より島内に整備された光ファイバーケーブル網を借り受け、「フレッツ 光ネクスト」の提供を開始。こうして利尻島と礼文島の3町の住民が、インターネットを手軽に利用できる光ブロードバンド基盤を享受する環境が整いました。

今回のブロードバンド基盤整備にあたっては、「フレッツ 光ネクスト」の提供開始にあわせて、IP告知端末*「フレッツフォン」が3町の町内の全世帯に設置されました。3町では「フレッツフォン」を利用して、自治体などからの生活に必要な情報を、各家庭に迅速にお届けする情報配信サービスを開始。フェリーの運航状況や漁業組合からの漁の採取情報、自治体からの行政情報といった、日々の暮らしに必要な情報を、各家庭で手軽に閲覧できるようになりました。

たとえば急に天候が変わったときも、自宅にいながらフェリーの欠航がわかるなど、毎日の暮らしに役立ち、住民からも高い評価を得ています。また情報提供を行う自治体側においても、告知に対する住民の返信がすぐに受け取れるといったメリットに加え、これまで文書で郵送・通知するのに要していた紙の使用や郵送料が減り、経費の削減を実現。行政と住民が一体となった、住みよい街づくりの確かな力となっています。

さらに今後は、観光客向けの無線LANスポットの提供や島の映像のライブ配信、家庭と診療所・病院を結んだ遠隔医療など、島ならではの幅広い分野での活用に大きな期待が寄せられています。

NTT東日本では、今回の構築を通じて整備された光ブロードバンド基盤の下、魅力的で暮らしやビジネスに役立つ効果的なサービスの提案・導入を推進し、今後も利尻・礼文両島の住民の皆さまの生活をより豊かにしていくお手伝いをしたいと考えています。

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

外部ステークホルダーの声



北海道 利尻町 町長
田島 順逸 様

ご承知のとおり、利礼3町地区は、都市と地方との地域間で生じているデジタル・ディバイド(情報通信格差)を是正するべく、数年前から国や道の方へ高率補助制度等について要望してまいりましたが、昨年度、幸い国の方針もあって、利礼三町連携にて地域情報通信基盤整備を行ったところであります。

今回の整備にあたり、利礼三町地域情報通信基盤整備事業で、利礼三町全域に光ネットワーク網が整備され、またNTT東日本さんのご配慮により、利尻、礼文、稚内間を海底ケーブルでループ状に敷設していただいたことにより、一層安全に光サービスを利用できるようになり、私たち離島に住むものにとって、都市と同じ環境で情報通信が可能となったことは、情報通信の新しい時代を迎えることと同時に大きな前進であります。

NTT東日本さんにはあらためて深く感謝申し上げますところでもあります。

特に、整備の背景として、離島という地理的条件等によって津波災害などに対し、的確、且つ、迅速な防災情報等の伝達が必要とされ、こういった点についても整備されたところです。

また、「フレッツ光インターネットサービス」を基本に、将来のICTにおける環境変化にも柔軟に利礼三町地区が対応できるようになったものと思っております。

今後も、NTT東日本さんの創意工夫を生かしたサービスの中で、いずれかを選択し、利礼三町連携しながら、知恵を出し合い、利活用していこうと考えているところです。

今後は、保健、福祉、医療分野や教育分野など、光回線を活用し、関係機関と充分協議しながら、利礼三町地域の住民サービス向上のため、利活用をはかっていきたいと考えております。

特に学校関係では、地域学習の一環としての学校間や、児童生徒間での授業交流及び意見交換、又東京や札幌の都市部と結んでのテレビ会議を活用した、夏季ゼミナールなどの開催、又共通課題とされる地震、津波等の防災対策、医療や福祉関係の講演会等、出来る限りの利活用を図って参りたいと考えています。

更には、利礼三町共通課題である、豊富な水産資源の新たな流通・販売ルートの開拓にも活用していきたいとも考えておりますし、三町連携で本事業の整備したわけですから、連携上での運用も視野にいれまして、お互いに研究や検討協議していきたいと考えております。

今後も利礼三町におきましては、住民の暮らしや産業振興等に直接繋がる情報通信基盤の整備でありますので、各町それぞれの住民ニーズや情報化技術の現状を的確に把握し、地域の特性に応じた効率的で効果的な情報化を推進していくことが最も重要と考えております。

外部ステークホルダーの声



北海道 利尻富士町 町長
吉田 勤 様

町内全域に高速通信ネットワーク(光ブロードバンドサービス)が引かれたことにより、防災面での行政サービス、産業の振興、医療や福祉、教育等、それぞれの分野での充実が図られることに、たいへん大きな喜びを感じています。

また、テレビ電話を活用した見守りや健康相談など、高齢化時代にマッチした情報の共有や住民サービスの向上により一層寄与できるものと考えています。

今後は、基幹産業である観光情報の発信や水産物の物販といった範囲にとどまらず、広域での共同ポータルのような形でプレゼンスを高めたい考えもあり、せっかくのチャンスなので島外の皆さんの知恵や資本も活用しながら、データセンターのような事業も視野に入れ、町として各分野における選択肢を広げておくことも必要と考えており、これからの波及効果に大いに期待しているところです。

外部ステークホルダーの声



北海道 礼文町 町長
小野 徹 様

北海道で唯一の“ブロードバンドゼロ地域”であった本町では、情報基盤の高速化が全住民の大きな願いでしたが、光ネットワークの開通により情報格差が解消され、とても大きな喜びを感じています。

「たくさんの情報を、よりスピーディーに!!!」ということが可能になり、今後は本町の基幹産業である水産と観光の両面に渡り光ネットワークの恩恵を最大限に活かし、地場産業の振興と地域経済の活性化につなげて行きたいと考えています。

さらに、医療や福祉、教育分野などへの波及効果も大きいと考えられ、離島における各分野の推進にも期待するところです。

つなぐ ICTを活用した「遠隔健康相談システム」の提供

近年、高齢化社会の進展に伴って地域の大きな問題となっているのが、住民に対する医療・福祉サービスの提供です。とりわけ、過疎地域においては、外出の難しい高齢者を対象にした在宅医療の充実の必要性も高まってきています。さらに各自治体には、疾病予防の観点から住民の健康維持・増進を図る取り組み等も期待されており、地域の医療・福祉サービスに求められる役割は、ますます多様化しています。

岩手県遠野市および遠隔健康相談を行う医師や医療スタッフ(コメディカル)と連携し、NTT東日本は、ICTを活用した遠隔での保健指導や健康管理が可能な「遠隔健康相談システム」を提供しています。「遠隔健康相談システム」は、広帯域のブロードバンド回線である「フレッツ光」とIPテレビ電話端末「フレッツフォン」を利用し、医療機関と住民が直接コミュニケーションを行うことで、遠隔からの健康指導を可能にするシステムです。

本取り組みは、2008年10月、総務省の「地域ICT利活用モデル構築事業／遠隔医療モデル」の採択を受け、2カ年の実証実験プロジェクトが実施されました。

実証実験では、市内に住む高齢者約100名に歩数計を貸与し、日々の健康管理に歩数計を利用するとともに、週1回、「フレッツフォン」が置かれた最寄りの公民館(市内7カ所)から、「フレッツフォン」経由で各人のバイタルデータ(日々の歩数、血圧、体重)をサーバに送信します。サーバに蓄積された住民のバイタルデータは、遠隔地の医療機関(4カ所)の医師等と共有され、住民は「フレッツフォン」のテレビ電話機能により医師からの遠隔健康指導を受けることができます。

この遠野市の取り組みは実証実験期間の終了後も継続されていますが、NTT東日本ではこれまでの利用状況や利用者からの意見を踏まえたシステムの改良に取り組み、2010年春に構築した宮城県栗原市向け「遠隔健康相談システム」にて提供しています。

また、2010年8月より福島県南会津町・福島県三春町・福島県、2011年2月より宮城県丸森町にて、同様に、テレビ電話を利用した遠隔健康相談に関する実証実験を実施いたしました。

なお、2011年3月11日に発生した東日本大震災においては、遠野市・栗原市におけるプロジェクトを推進されている方々を中心として結成されたボランティアグループ「東日本大震災被災地支援継続ケア・キュアネットワークプロジェクト」とNTT東日本が協力し、被災された方々が精神的な安心感・安定感を少しでも早く取り戻していただくことを目的に、遠野市・栗原市で提供しているサービスと同様、ヘルスケア、メンタルケアの遠隔健康相談活動を支えるためのブロードバンド回線やテレビ電話端末などの通信環境構築を無償で提供しています。

NTT東日本では、これからも地域医療の将来を見据えて、自治体や医療関係者、そしてなにより利用者の立場に立ったシステムの提案、構築を進めていきます。

【つなぐ】「人と人のつながり」を広げる

高齢者見守りサービスの実証実験を開始

研究開発センタおよび北海道支店グループは、2010年12月より、北海道北広島市において、社会福祉法人北海長正会様と高品位な映像や広帯域音声等、さまざまなメディアを活用して高齢者の方々を見守るサービスの実証実験を開始しました。

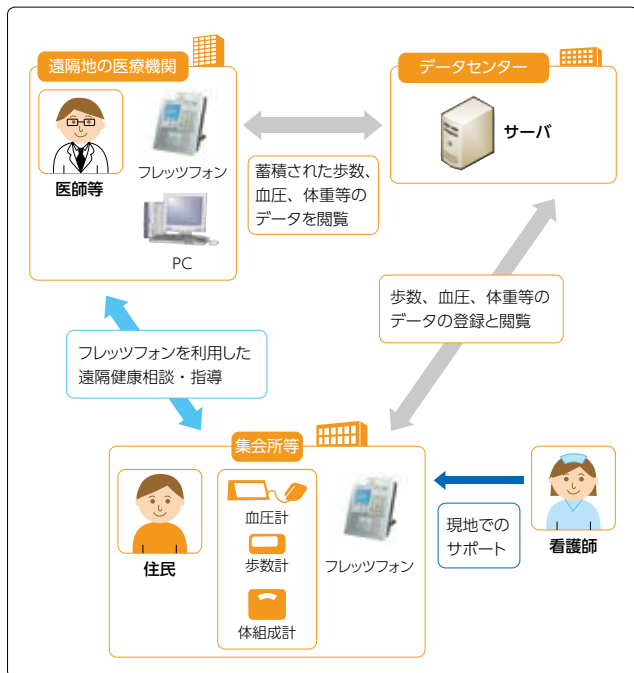
近年の高齢化の進展や高齢者の方々の一人暮らしの増加に伴い、今後、「人と人のつながり」を広げ、コミュニティを形成するサービスの重要性が高まることが想定されます。

こうした背景の下、本実証実験では、高齢者の方々やそのご家族等を対象に、映像や音声等のメディアを活用した顔が見えるコミュニケーションによる安否確認の有効性や、高品位な映像メディアを合成した複数人でのコミュニケーション等、コミュニティ形成の可能性を追求しています。さらに、高齢者の方々でも抵抗感なく使えるユーザインタフェースの開発等もめざしています。

本実証実験では、北海長正会様と一緒に介護施設等で、高齢者の方々と活動をともにすることで生の声を伺い、「つなぐ」ことを通じて高齢者の方々にとっての本当の「安心感」や「楽しさ」について追求しています。

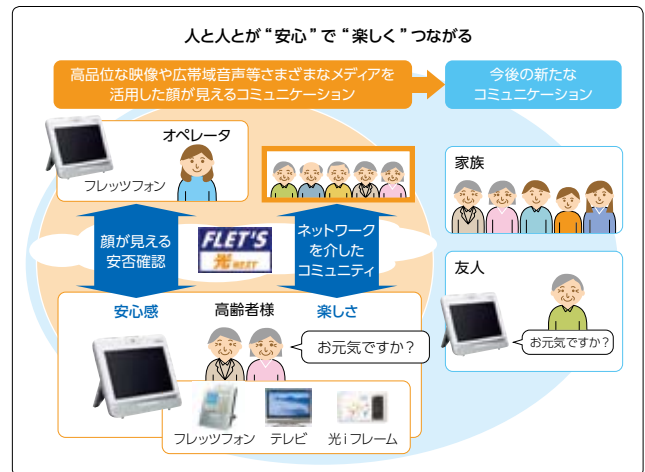
こうした取り組みを通して得られた結果をもとに、より多くの高齢者の方々やご家族、介護事業者様等に、「安心」で「楽しく」つなぐを実感しご利用いただけるサービスの開発・提供をめざしています。

「遠隔健康相談システム」の概要



※ NTT東日本は、「遠隔健康相談システム」の構築およびネットワークの提供による本システム運用のお手伝いをしています。

「高齢者見守りサービス」概要図



外部ステークホルダーの声



社会福祉法人 北海長正会 理事
三瓶 徹様

つながりと笑顔をつくる試みです。

高齢化社会における1つの課題は、要介護高齢者や認知症の人の増加、また一人暮らし二人暮らし世帯の増加による孤立化です。孤立化における最悪の結果は孤立死です。見守りから、「つながり、コミュニケーションが図れるシステム」が必要です。

このテレビ電話による実証実験は、顔の見えるコミュニケーションにより、つながりと笑顔をつくる試みであります。

なお、2010年度においては、「お客さま相談センター」に、約13万件以上の問い合わせ等があり、「スマイルワーキング」を11回、「スマイル委員会」を4回開催し、550件のご意見・ご要望等に対する改善などの検討に取り組みました。

お客さまからのご意見とその改善内容(2010年度の改善例)

お客さまからのご意見	改善内容
請求内訳書の工事料金がわかりにくい。具体的な内容を明示して分かりやすくしてほしい	工事料金の対象となる回線種類や工事内訳がわかるように表示を改善
休止案内には、もっと具体的な内容を記載してほしい	「利用休止のお知らせ」の文面をわかりやすい表現に修正
116に電話した際、オープニングメッセージ再生中にメニュー選択できるようにしてほしい	116のオープニングメッセージ再生中にメニュー選択できるように改善

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の改善検討

NTT東日本グループでは、営業活動等さまざまな機会を通じて得られる「お客さまの声」を重視したサービス等の開発を行っています。

サービス等の開発にあたっては、お客さまから頂戴したご意見・ご要望について、実現性・事業性等を見極めたうえでサービス化を検討するとともに、具体的なサービス提供を見据えたフィールドトライアルを実施する等、開発コストの削減・開発期間の短縮にも配慮しつつ、お客さまの多様化するライフスタイルに対応したサービスの提供を実施しています。

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

社員の声: つなぐ力



テルウェル東日本株式会社
NTTフロント営業事業本部 116事業部
NTT東日本-東京 八戸116センタ(広域)

川守田 綾子

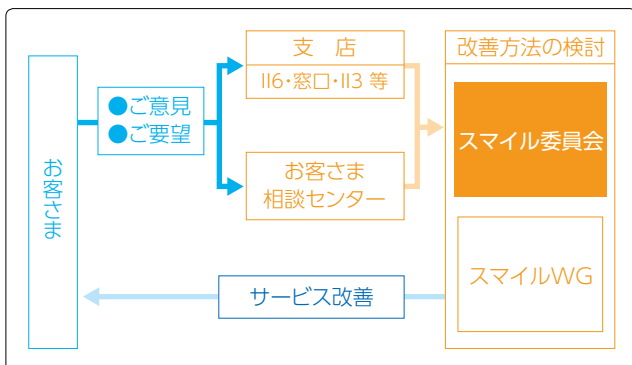
お客さまのお申し出内容を「聴く」ことに徹しています

私は、プライベートでは自らよくしゃべるタイプですが、NTT東日本コールセンタの一員としてお客さまと対応させていただく際には、聴き役に徹し、お申出内容をよく聴くことに努めています。特に、お客さまがご不満、ご要望、ご意見をおっしゃっている際には、こちらから口を挟まないようにし、耳を傾けていただけても、無理な説得、言い訳をしたりせず、自然体でお客さまと接することに心掛けています。今後とも、よりお客さまの身になって、何にお困りなのかを正しく理解し、お客さまの気持ちに共感することが大切だと思っています。

「スマイル活動」の実施

NTT東日本は、お客さまのさまざまな声を事業の改善や新サービスの開発に役立てる「スマイル活動」を行っています。「お客さま相談センター」等に寄せられたお客さまのご意見・ご要望等について、「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ています。スマイル活動については、お客さまからの「意見・要望」「賞賛」「苦情」を取り扱っています。

スマイル活動の流れ



つなぐ スマイル活動表彰の実施

一層のお客さま満足度の向上に向けて、NTT東日本グループならびにパートナー企業における営業部門、コールセンターおよび工事・故障修理部門等、日常的にお客さまと接している部署を対象に、お客さまから電話・メール等で賞賛をいただいた担当者に対して、「スマイル活動表彰」を実施しています。

社員の声：つなぐカ



NTT東日本-東京 つなぐ部BPR部門業務改善担当
篠川 桃子

より多くのお客さまにご満足、信頼いただくために
東京支店グループのスマイル事務局として、日々寄せられるお客さまの声を基にサービス品質向上に取り組んでいます。特に社員モチベーション向上においては、お客さまから賞賛の声をいただいた社員に、支店長が現場に出向き、スマイル感謝状とCS Masterバッジを贈呈しています。また、賞賛内容をHP等で社内にも広く紹介する取り組みをしています。社員一人ひとりが、“お客さま満足の達人”(CS Master)になれるようにとの思いで、この取り組みを2010年7月から開始しましたが、以前の約3倍の社員が賞賛をいただけるようになりました。一人ひとりの満足に向けた意識、行動の積み重ねが、サービス品質向上につながっていると実感しています。



「CS Masterバッジ」

サービス品質の向上

NTT東日本グループでは、常にサービスや品質・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を提供することに努めています。

たとえば、「フレッツ光」については、目標の納期(戸建て・集合住宅：14日以内)に開通させる開通率の向上、平均の開通日数(戸建て・集合：12日以内)をめざし、2010年の「目標納期内開通率」は、12月期で、戸建て47.2%、集合住宅66.0%、「平均開通日数」は、戸建て19.2日、集合14.5日となりました。また、同サービスのお申込を承る際に工事日をお伝えする「工事日即決率」の向上に取り組む、2010年度は、直営79.9%、代理店60.8%になりました。

2011年度についても、さらなる業務改善に取り組む、サービス品質の向上に努めていきます。

つなぐ CS向上への取り組み(「操作勸奨ステッカー」の配布・「光ケーブル導入ガイド」)

青森支店グループでは、お客さまご自身に簡単な機器操作をいただき、故障申告に至らなくなることにより、お客さま満足度の向上にもつながるとの観点から、「故障かな?と思ったら」等の「操作勸奨ステッカー」を作成し、直接ルータ等に貼りつけていただくように、「フレッツ光」工事の際等にお客さまへお渡ししています。



青森支店グループ「操作勸奨ステッカー」

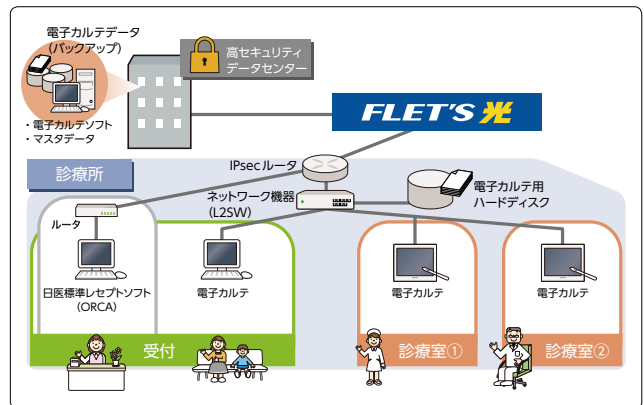
つなぐ NGNを利用した診療所向け電子カルテサービス「Future Clinic 21ワーク」の提供

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

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

今後、さらにサービスの提供を進め、医療のICT化の振興に貢献していきます。

電子カルテイメージ図



社員の声：つなぐ力



NTT-ME ネットワークビジネス事業本部
ネットワークソリューション事業部
ネットワーク営業部門 営業企画担当
千葉 永裕

医療現場の声を活かしたサービス開発を心がけています

お医者様と患者様のお役に立つサービスの開発のため、お医者様や販売代理店様から頂戴するお電話だけでなく、電子カルテをご利用いただいている現場に赴き直接お話を伺うように心がけています。

特に、東日本大震災の被災地支援としてFC21ワープの無償提供による現地支援に参加し、現地のお医者様等から「津波で紙カルテが流され、診察に時間が掛かった」、また「他のお医者様の書いたカルテの字は難解だ」等の多数のご意見・ご要望をいただき、改めて医療情報の電子化とバックアップの重要性を痛感しました。

FC21ワープはサービス提供から2年と成長途中ですが、これからも医療現場で役立つサービスとなるよう開発に取り組んでいきます。

つなぐ、「ひかり電話災害基金」の提供開始

これまで、大規模災害発生時に放送事業者様等が提供する「義援金募集番組*」は、一般加入電話からのご利用に限られておりました。

こうした中、「ひかり電話」をご利用いただいているお客さまから同番組の利用について、強いご要望をいただいていること等を踏まえ、2010年8月より「ひかり電話」からもご利用いただけるようにしました。今後も、こうしたお客さまからのご要望にお応えできるサービスの実現に努めていきます。

用語解説

義援金募集番組：0990から始まる番号をダイヤルすることで義援金をお支払いいただける番組。集められた義援金は番組提供者様から被災者支援団体に寄付されます。

次世代のICT社会を担う人材の育成

「ネット安全教室」の開催

インターネットや携帯電話を使う子どもたちが増えるにつれ、ICT時代ならではのトラブルも増加しています。そこで、NTT東日本グループでは、ICT時代のコミュニケーションの仕方やマナーをテーマにした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。

2010年度は、201校・578クラスで16,794人の子どもたちが受講しました。また、これまでのカリキュラムに加え、子どものインターネット事情にあわせた小学校高学年向けの新しいカリキュラムとツールを作成しました。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。



「ネット安全教室」の様子



ネット安全教室 ブログ:

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

社員の声：つなぐ力



NTT東日本一橋木 CSR推進部 コンプライアンス担当
主査 室井 明義
石原 操

子供たちが安心・安全にインターネットを使うために

ゲーム等を通じて日ごろからインターネットに触れている子どもたちですが、ネットコミュニケーションについてのマナーやルール等については知らないことも多く、どの学校の子どもたちも真剣な眼差しで、とても熱心に聴いています。

私たちは、子どもたちが問題解決能力・判断力を身につけて、ネット利用の際のトラブルを未然に防ぎ、インターネットを楽しく安全に使い、豊かなコミュニケーションがとれるよう、ひとりでも多くの子どもたちにネット安全教室を通じて伝えていきたいと思えます。

つなぐ、e-ネットキャラバン*について、

開催ニーズに応じた着実な講師派遣

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

NTT東日本グループは、この講座に講師認定の登録を受けた社員を積極的に派遣しており、インターネットの安心・安全な利用に関する啓発を行っています。2010年度は、24の講座に講師を派遣し、保護者・教職員等1,849名に講演を行いました。今後も継続して社員の派遣を実施していきます。

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。

つなぐ スーパーメディアキッズ

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

「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「ネットあんぜんクイズ」や、わからない言葉を調べることができる「つうしんキーワード」等、情報通信ネットワークのしくみや構造をわかりやすく伝える工夫をし、ICTに関する基本知識を身につけてもらう場を提供しています。



スーパーメディアキッズのホームページ

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

つなぐ つながるおしごと見学会

千葉支店グループでは、地域の子どもたちが安心・安全に暮らせる社会貢献活動の一環として、「つながるおしごと見学会」を毎年開催しており、これまでに1,353名の小学生と保護者の方々に参加いただきました。このイベントでは、電話・インターネットがつながるしくみを学んだあと、光ファイバーの実験や高所作業車体験、通信ネットワーク設備(とう道等)の見学、NTT研究所の技術体験の他、インターネットの楽しさを体験しながら安全に使いこなすためのルール・マナーについての学習も実施しています。



「つながるおしごと見学会」のご案内

社員の声: つなぐ力



NTT東日本-千葉
総務部CSR推進室 CSR担当
藤原 あや子

NTT東日本のしごとを
身近に感じていただくために

高所作業車や地下道(とう道)、電話の開通デモ等の体験を通じて、NTT東日本の仕事内容を知っていただき、そのことが夏休みの自由研究やご家族でコミュニケーションをとる機会になればと思います。お子さまや保護者の方の笑顔や歓声にやりがいを感じています。

つなぐ 科学技術と芸術を結ぶICC

NTTインターコミュニケーション・センター[ICC]は、NTT東日本が運営する文化施設で「コミュニケーション」というテーマを軸に科学技術と芸術文化の対話を促進し、豊かな未来社会をつくることを構想しています。そのために、アーティストやサイエンティストを世界的に結びつけるネットワークをつくり、人と情報が活発に交流する場になることをめざしています。常設展としてヴァーチャル・リアリティやインタラクティブ技術等、最先端テクノロジーを使ったメディア・アート作品の展示の他、NTTグループ等における研究開発の取り組みを紹介する「サイエンス・ラボ」や、子ども向けの作品を展示する「キッズ・ラウンジ」を展開しています。また、毎年夏には、子どもたちが作品を触って楽しめる「ICCキッズ・プログラム」も開催しており、2010年度は約59,000人が来場しました。

さらに期間限定の企画展として、2010年10月から翌2月まで「みえないちから Vibrations of Entities」を開催し、さまざまなエネルギーや振動現象等、知覚することができない「みえないちから」の作品を紹介しました。

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



キッズ・プログラムの様子



みえないちから作品
エキソニモ
(SUPERNATURAL)

つなぐ 社会貢献活動への協力活動

活動名	取り組み内容	2010年度実績
職場体験・体験学習・出張授業	近隣の小中高生や自衛隊学生、地域住民、自治体職員等の職場見学会や、地域住民への出張授業を実施。最新技術の紹介や研究成果、未来のユビキタス社会等を体験してもらう会社見学会を実施。	本社ならびに17支店グループにて実施
「児童画コンクール」の実施	情報通信の世界に親しみ、関心を高める一助とするため、各地域の小中学生を対象に、電話やインターネットを題材とした絵画を募集し入選作品展を開催。	4支店グループにて実施(千葉・栃木・群馬・新潟)
子ども美術館の運営	地域の子どもたちへ作品発表の場として開放するとともにワークショップの開催等、幅広い活動を実施。	群馬支店グループにて実施
逓信総合博物館「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器械等の展示を通じて、日本の情報通信発展の歩みを紹介。	—

つなぐ 「子ども見守りカメラシステム」の提供

NTT東日本グループでは、地域の安心・安全を守るためには地域の協力が不可欠であることから、各地の警察機関では、地域の防犯ボランティアと連携しながら、さまざまな幅広い活動を行っています。

たとえば、小中学校の近辺や通学路、公園等に防犯カメラを設置し、地域の自主防犯活動の推進と「犯罪に強い地域社会」の実現をめざし、2010年度から14都府県15地域を対象に

「子ども見守りカメラシステム」を導入しています。地域の防犯ボランティアの活動を支援するために警察機関が取り組む「子どもを犯罪から守るための環境づくり支援モデル事業」の一環として取り組んでいます。

防犯カメラは、不審者の侵入防止等防犯対策を講じるうえで大きな効果が期待でき、リアルタイムに監視していなくても、カメラの存在を明らかにし、撮影した映像を録画しておくだけで、犯罪抑止に効果があるといわれています。万一、不幸にも犯罪が発生した場合には、犯人検挙の手助けともなります。

東京都からは、防犯ボランティアの活動が盛んなことで知られる東大和市・武蔵村山市が選出され、NTT東日本が、ネットワーク敷設やカメラ設置等のシステム構築を手がけることとなり、2010年3月から運用を実施しています。

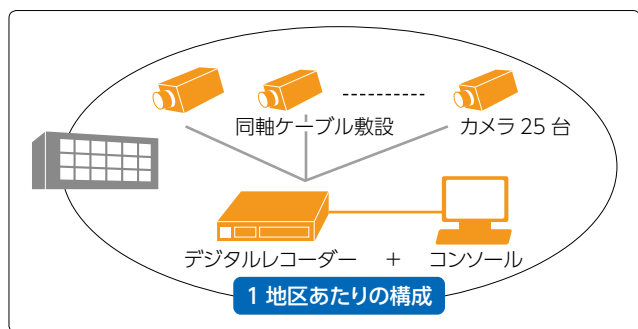
本システムは、地域の子ども安全見守り隊(自主防犯ボランティア)に運営委託され、自治体や小中学校、警察機関等と連携しながら警戒活動等に使用されています。また、警察機関の要望により、民家・マンション等を撮影する際にプライバシーに配慮した「マスク機能」を装備しています。

今後も、整備が予定される「街頭防犯カメラシステム」の導入等、皆さまの安全・安心な生活を、映像ソリューションを通じて貢献していきます。



電柱に設置された見守りカメラ

システム構成図



社員の声：つなぐ力



ビジネス&オフィス事業推進本部 公共営業部
加瀬 雄大

より使いやすいものを提供していきたい

市民の皆さまの生活の安全・安心への期待は年々高まっており各警察機関様においても積極的に取り組まれている分野となっております。システムを構築する立場としてより使いやすいものを提供することで貢献していきたいと思っております。

つなぐ 「学校向け特別料金」のメニュー拡充等

NTT東日本は、これまで学校教育におけるインターネット接続環境の普及・拡大に向けて、2001年1月よりフレッツサービスや専用サービスの「学校向け特別料金」*を提供してきました。一方で、近年新たな情報機器やデジタル教材の登場等に伴い、広帯域化*への需要と期待が高まっています。

こうした動きにあわせ、教育分野におけるICT利活用のさらなる促進、光サービスの普及・拡大を目的として、2011年4月より高速ブロードバンドサービスのメニュー拡充等に加え、従来のフレッツサービス等からの移工事費の無料化を実施することとしました。

今後も、ICTの活用による教育分野への貢献に取り組んでいきます。

用語解説

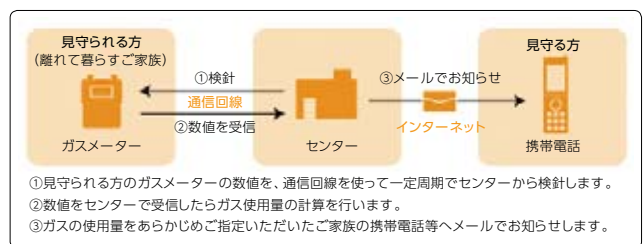
学校向け特別料金：学校(幼稚園、保育所を含む。)又はその設置者(県・市等)の名義の回線で学校に設置される場合、お申込みに基づき通常料金より低廉な料金をご提供。
広帯域化：従来より広い周波数帯域を利用できるようにすること。「高速大容量化」という意味で使用されることが多い。

豊かで便利な社会のためのサービス

つなぐ 「あんしんテレちゃん」の提供

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

「あんしんテレちゃん」サービスの概要



外部ステークホルダーの声



NPO法人テレメータリング推進協議会 専務理事
土屋 十萬紀 様

見守られる方に余計なストレスを与えない優しいしくみです

見守りサービスには電気ポットの使用状況により遠隔で見守るサービス等がありますが、当NPO法人ですでに設置されているガスメーター等を遠隔で検針し、その使用量から安否の推定を行うサービスの普及・拡大を図る活動しています。

既設設備を利用することにより、他の方式に比べ低コストで提供でき、見守られる方に余計なストレスを与えない優しいしくみですので、是非ご活用ください。

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

つなぐ 災害の発生に備える自動販売機の設置

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

また、遠隔操作で商品を無料提供できるため、自動販売機が臨時的給水機能を果たします(最大収納数・約600本)。2010年度までに首都圏の6拠点に設置を完了しており、今後も順次拡大していく予定です。



メッセージボード付き災害対策用自動販売機

つなぐ 会議録作成支援システム「VoiceAir」(ボイスエア)の提供

NTT東日本は、2010年12月より、地方議会向け会議録作成支援システム「VoiceAir」を全国で提供開始しました。

これまで、NTT東日本では国会等の大規模な会議運営を必要とする議会向けに会議録作成支援システムを提供してきましたが、本商品は地方自治体が容易に導入していただくためにコンパクト化したものとなり、会議録作成業務の効率化と迅速化およびコスト削減につながります。

会議録作成支援システム VoiceAir:

<http://www.ntt-east.co.jp/business/solution/minutes/index.html>

VoiceAir システム概要



社員の声: つなぐ力



ビジネス&オフィス事業推進本部 公共営業部 公共営業担当
神直之

NTTが約10年にわたって研究開発に取り組んできた音声認識技術を活用し、地方自治体の議会事務局からの「会議録作成の関連コストを削減したい」「会議録作成にかかる時間と労力を軽減したい」などのご要望にお応えすべく、開発されたソリューションです。

本システムの導入により、地方議会情報の迅速な情報公開による地域住民サービスに貢献できればと思います。

つなぐ 成田国際空港第2旅客ターミナルに無料インターネット施設「Broadband CAFÉ」を開設

NTTブロードバンドプラットフォーム(以下、NTTBP)は、2010年6月より、成田国際空港第2旅客ターミナルへ無料インターネット施設「Broadband CAFÉ」をオープンしました。

施設内では、常設パソコンによるインターネット接続サービスやお客さまの持ち込み端末向けに無線LANによるインターネット接続サービスを提供しています。

インターネット接続サービスについては、NTTBPが運営する情報配信プラットフォーム「Wifine」を活用しており、光ネットワークならではの、高速で安定性のある優れた通信品質のインターネット接続のご利用が可能です。

こうしたインターネット接続サービスに加え、協力企業による最新のサービス、機器のご紹介や海外渡航に役立つ情報、ならびに自動販売機サービス等を提供しています。



Broadband CAFÉ

社員の声: つなぐ力



NTTブロードバンドプラットフォーム
ビジネス企画部 担当課長

作佐部 大介

日本の玄関口で無線LANの普及を促進

本施設はNTT東日本様、NTTドコモ様、NTTコミュニケーションズ様のご協力の下、NTTグループ一体となって実現しているものです。

日本の玄関口である成田国際空港で本施設を提供することにより、NTTグループのPRおよび成田空港様にとって空港内サービスの充実、利用者にとっての利便性の向上といった、Win-Winの関係が築ければと考えております。

幸い、成田空港様やご利用のお客さまからも感謝のお言葉を頂戴しており、多少なりともNTTグループのイメージアップに貢献できているかと思っております。

引き続き、利用者を含めた本施設に関わる方々へ貢献できるよう、サービスの向上に努めていきたいと考えております。

外部ステークホルダーの声



成田国際空港株式会社 事業部門 旅客事業部門
旅客ターミナル部 担当部長

香川 美通 様

搭乗までの待ち時間を快適かつ有意義に

本施設において、極めて質の高いサービスをご提供いただいておりますことは、成田空港をご利用いただくお客さまにとって、搭乗までの待ち時間を快適かつ有意義にお過ごしいただけることとなり、わたしどもにとりまして大変大きな喜びであります。誠にありがとうございます。

お陰様で大変好評で、外国人のお客さまからは「このような素晴らしい施設が成田空港にあることを、母国に帰って友人に紹介するね」といった嬉しいお言葉もいただいております。

これからも成田空港は、より多くのお客さまをお迎えすることとなりますが、引き続きNTTグループの皆さまと連携を密にして、なお一層サービスの向上に努めてまいります。

つなぐ「デイリータウンページ&ハローページ」+ 「白石市市民便利帳」の共同制作

NTT番号情報は、宮城県白石市と、全国で初めての試みとして電話帳と市民便利帳の合冊版となる『「宮城県南版デイリータウンページ&ハローページ」+「白石市市民便利帳」』（2011年9月発行）をトライアルとして共同制作しました。

白石市の「くらしの情報」とNTT番号情報をもつ「豊富な電話番号データベース」を融合することにより、これまでの電話帳や市民便利帳に比べて情報量が増加し、ご利用者にとってより利用価値の高いものとなりました。

今回の発行後、アンケート調査を実施し、よりご利用者にとって利便性の高い制作に努めていきます。



宮城県南版デイリータウンページ&ハローページ

外部ステークホルダーの声



宮城県 白石市 市長
風間 康静 様

東日本大震災により一時は発行が危ぶまれる中、発行まで共同で取り組んでいただきましたNTT番号情報株式会社の皆さまには、心から感謝申し上げます。

市の各種手続きや施設案内などの行政情報の他、白石の「輝く人」が登場する「ふれあい特集」を取り揃えた「白石市市民便利帳」、そして「デイリータウンページ」と「ハローページ(企業名)」の合冊は、より便利で、より素敵なまちづくりに役立つものと心から期待しています。

今後も「ふるさと白石に誇りをもてるまちづくり」をめざして取り組んでまいりますので、変わらぬご支援をお願いいたします。

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下、グループ内はもとより、パートナー企業とも一体となって安全・健康の取り組みを推進しています。

CSR目標

- 労働安全の推進
- 健康管理の充実

今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、パートナー企業とも一体となり、事故の撲滅に向けた安全管理体制の強化に取り組み、だれもが安心して働くことのできる安全な職場環境の充実に取り組んでいます。2010年度は、高所安全作業の集合研修や事故防止に向けた社員への注意喚起等を徹底しました。また、社員の健康管理については、社内イントラネットをはじめとする、各種ツールを用いた継続的な健康・衛生教育の実施による社員の健康意識の向上に加え、非正規社員に対する各種メンタルヘルス対策にも取り組みました。

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

ネットワーク事業推進本部 設備部
設備計画部門 担当部長
川端 一嘉



パフォーマンス・ハイライト



6月～7月、11月～12月を「転落防止強化期間」に設定。事故防止に向けた注意喚起を徹底



「NTT東日本グループなんでも相談ダイヤル」の非正規社員への拡大(2010年4月)

労働安全の推進

事故の撲滅に向けた取り組み

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。

2010年度は、NTT東日本研修センターにおいて、高所安全作業の集合研修および事業所における高所安全作業研修を実施し、社員一人ひとりに対して安全作業の徹底を促しました。また、6月～7月、11月～12月を「転落防止強化期間」に設定し、ポスターを掲示して安全意識の高揚に努めるとともに、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。さらに、「屋根上作業における転落事故発生について(安全作業徹底の注意喚起)」「安全作業の徹底について(注意喚起)」等、年間を通じた注意喚起を行い、事故防止に向けた安全作業の遵守を徹底しました。



転落防止ポスター

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。



高所安全作業研修の様子

社員の声：つなぐ力



NTT東日本一長野 設備部 諏訪事業所 アクセス担当
向山 修一

「高所作業安全研修(事業所計画)」に参加して

研修では壁面での梯子作業を想定し、事業所の外壁を利用してアウトリガー付梯子「軽太」による二人作業で実施しました。

講師から梯子昇降時の留意点として、特に三点支持による昇降の指導を受けました。また、「軽太」使用におけるロック金物、止め具の確実な実施についても指導され、日ごろの使用法の再確認ができ、安全作業に対する意識を高めることができました。

今は梯子を使った作業が少なくなっているからこそ、使用時に安全な作業ができるように、このような研修を継続していくことが重要だと思えます。

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。

2010年度は、引き続き、新型インフルエンザ等新たな感染症流行に備えた対策を検討・展開した他、社内のTVニュースによる、日々の体調管理や健康促進に関する各種対策等の特集する等、社員の健康管理・衛生意識の向上に努めました。

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も推進していきます。



新型インフルエンザ予防マニュアル

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。

2010年4月には、社員や家族の心身等に対する相談機会等の充実を図ることを目的に設置した「NTT東日本グループなんでも相談ダイヤル」の利用対象者を、非正規社員にも拡大し、2010年12月にeラーニングを活用した「メンタルヘルス基礎講座」を実施しました。また、職位や年齢等に着目したメンタルヘルス対策の取り組みとして、若手社員(20歳代)約1,900名に対し、ウェブ問診によるストレスチェックを実施しました。その他、健康管理センタとの連携の下、社員に対するメンタルヘルス問診を実施し、①ストレス状態の気づきによる自己管理、②健康管理医による個人面談、③職場ストレス状態の把握による健康管理医からの職場環境改善指導等に取り組んでいます。

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。



何でも相談ダイヤルパンフレット



メンタルヘルス基礎講座

社員の声：つなぐ力



総務人事部 厚生部門
谷本 憲亮

メンタルヘルス対策の実施について

2010年度は「なんでも相談ダイヤル」と「eラーニングを活用した教育」の対象者を拡大し、メンタルヘルス不調の予防・早期発見に取り組みました。社員の心の健康を守っていくため、今後は、職位や年齢に着目した、有効な対策を健康管理センタと連携し、進めていきます。

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

医療部門の取り組み



NTT東日本が運営する5つの病院は、以下の取り組みを通じてCSRの向上に貢献しています。

良質で心のこもった安心・安全な医療の提供を通じて地域社会へ貢献します

救急・急性期から亜急性期・回復期を経て在宅に至るまで、切れ目のない医療サービスの提供を可能にする「地域完結型医療」の実現をめざして、地域の医療機関の皆さまと連携して積極的に役割を果たしています。

医療分野におけるICTサービス導入の先導的な役割を果たし、安心して豊かな社会の実現に貢献します

電子カルテや健診システムを中心とした医療情報システムを導入し、他に先駆けて機能の高度化を図るとともに、各病院の電子カルテシステムをNTT東日本関東病院保守センタで一元的に運用・保守を実施する等により、医療の質・安全の向上、効率化を図っています。

また、ICTを活用した地域の病院・診療所の連携や専門医の少ない遠隔地との連携、在宅診療の支援等、安心して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 通信ネットワークの安定性と信頼性の確保に向けた取り組み

安全で信頼性の高い通信ネットワークを維持するため、ネットワークの監視・制御要員を中心に、2010年度は新型インフルエンザおよび季節型インフルエンザの予防接種を約1,430人を対象に実施しました。なお、そのうちNTT東日本が運営する病院においては、延べ560名に対して予防接種を実施しました。

●つなぐ● **NTT東日本関東病院における院内廃棄物減量化の取り組み**

NTT東日本関東病院ではこれまで、院内で発生した廃棄物について、鈴与株式会社と共同開発した「生ゴミバイオ処理システム」や「注射針等の感染性廃棄物の処理システム」の導入により、廃棄物排出量の大幅な減量化・無害化を図ってきました。2010年9月からは、これまで特別管理産業廃棄物として処理してきた紙オムツを「紙オムツ処理システム」を導入し、院内処理することにより、日本で初めて院内廃棄物処理の自己完結化を実現しました。これにより、年間の紙オムツ排出量を12t削減する等、さらなる廃棄物排出量の減量化・無害化を図るとともに、廃棄物運搬にかかるCO₂排出量を500kgと大幅に削減しました。今後、鈴与株式会社との連携により、広く世の中での病院への展開・普及を図り、地球環境への負荷のより一層の軽減をめざしていきます。

■ **外部ステークホルダーの声**



鈴与株式会社 メディカル環境事業部 部長
黒岩 隆 様

NTT東日本関東病院には当社を共同研究のパートナーにいただき、病院から排出される廃棄物のより適正な処理をめざしたさまざまな取り組みを行っています。現場から貴重なデータや情報、要望等いただくことで使用済み紙オムツ処理機械等を完成させることができました。

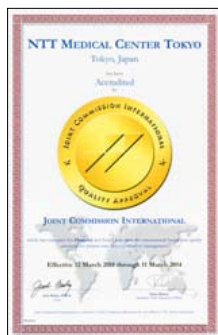
今後も廃棄物処理機械を活用した一環システム構築、リサイクル等を通じ、先進的な取り組みに貢献してまいります。

●つなぐ● **NTT東日本関東病院における**

国際的な医療機能評価 (JCI) の認証取得

NTT東日本関東病院は、2011年3月に、国際的な医療機能評価JCI (Joint Commission International: 国際病院評価機構)*1から、日本では2番目、東京都内の病院においては初めてとなる認証を取得しました。

同病院では、2011年3月7日から11日の期間で、米国から訪れた審査員(サーベイヤー)による書類審査、トレース審査*2等を受審しました。審査は、1,220の広範な審査項目が文書として規定され、さらにそれがどのように実践・評価・見直されているかというPDCAサイクルを、病院スタッフ、患者さま等に対するインタビューすることなどにより確認評価するという実践的な方法で行われ、結果的に同病院は国際基準をクリアすることができました。本認証を取得することができたことにより、患者さまからの信頼向上、さらには日本の医療職の誇りにもつながるものと考えます。本認証取得をひとつの通過点として、引き続き、患者安全および医療の質の向上をさらに図っていくこととします。



JCIの認証

用語解説

JCI: 米国の病院評価機構 (JC) から発展し1989年から活動を行っている病院評価 (国際版)。患者安全と医療の質の不断の改善は医療機関にとって永遠に不滅の命題であり、その命題を具現化すべく専門的な知識を持つ審査員が中立の立場で医療機関を多角的に審査・評価する組織として設立。

トレース審査: 病院職員に対して、カルテの提出を求め、正しく同意を得られているか確認するだけでなく、患者さまにも質問し、病院職員が応えたとおりの説明がなされているかトレース (追跡) していく方法。

■ **社員の声: つなぐ力**

さらなる患者安全と医療の質の向上をめざして



NTT東日本関東病院
歯科・口腔外科 部長
斎藤 健一

JCI (国際病院評価機構) の評価は1,220項目あり、①安全な医療文化の育成②医療の質向上体制の構築③使命や法令を遵守する病院管理④災害に強く、安全な建物等多くの視点から行われます。今回当院は、審査員長が「これまで長い間、世界各国の病院を見てきたが、その中でトップ」というきわめて高い評価で認定されましたが、3年ごとの更新が必要であり、取得後も「病院を良くしよう」という不断の改善努力が必要であると考えています。



総務人事部 医療・健康管理センター
関東病院 運営企画部 企画担当
野村 英雄

JCIは「世界的視野に立った患者安全と医療の質の改善を実践する病院の実現をめざす」ことを目的としております。関東病院においても、これまでも全社員が一丸となって患者安全・医療の質の向上について取り組んでまいりました。こうした不断の努力により国際的医療機能評価であるJCI認証を取得することができました。

今後は海外の患者さんも増加することが想定されますので、英語のスキルアップを行い、病院の国際化に対応できる人材になりたいと考えております。

●つなぐ● **一日看護師体験の実施**

NTT東日本長野病院では、2011年「看護の日・看護週間」(5月12日を含む1週間)における取り組みとして、一日看護師体験を実施しました。一日看護師体験では、一般公募に応募した高校生8名が参加し、病院内の医療施設の見学や足浴の実習、食事の配膳・介助等を体験していただきました。今後も、こうした取り組みを通じて看護の現状や魅力等を理解してもらう場を積極的に提供していく方針です。

人材育成の推進に向けた取り組み

基本姿勢

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

CSR目標

- 人材育成プログラムの展開

今期の成果と来期に向けた取り組み

社員一人ひとりが、高い付加価値を提供し、事業そして社会に貢献できる人材に成長するため、2010年度は、前年度に再構築した『つなぐDNA』を具現化する育成体系の定着を図り、「事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成」「現場マネジメントの強化およびキャリア開発支援」を2つの柱として取り組みました。また、人材育成ポータルサイトをリニューアルし、各職場の上長と社員、チームメンバー相互のさらなるコミュニケーションの充実や個人の成長を促すしくみの提供を行いました。今後は、これらの取り組みを一層充実・推進し、社員が成長を実感しさらなる能力開発に意欲を持てる人材育成に努めていきます。



総務人事部 人材開発部門長
狩野 利之

パフォーマンス・ハイライト



実務能力の向上に向け、延べ151コースのスキル向上研修と131資格の社内資格認定試験、210資格の社外資格取得支援を実施



人材育成ポータルサイトのリニューアルし、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」を開設(2010年4月)

人材育成プログラムの展開

事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成

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

業務経験を通じた能力開発を補完する集合研修・eラーニング・通信教育等の各事業領域に対応したスキル向上プログラムの提供に加え、能力向上の到達レベルを確認するための社内資格認定制度を導入しています。2010年度は、延べ151コースの研修と131資格の社内資格認定試験を実施し、研修受講者は約4,500人、社内資格受験者は約11,600人となりました。また、社外資格取得支援にも積極的に取り組み、2010年度は210資格の社外資格を支援対象としました。

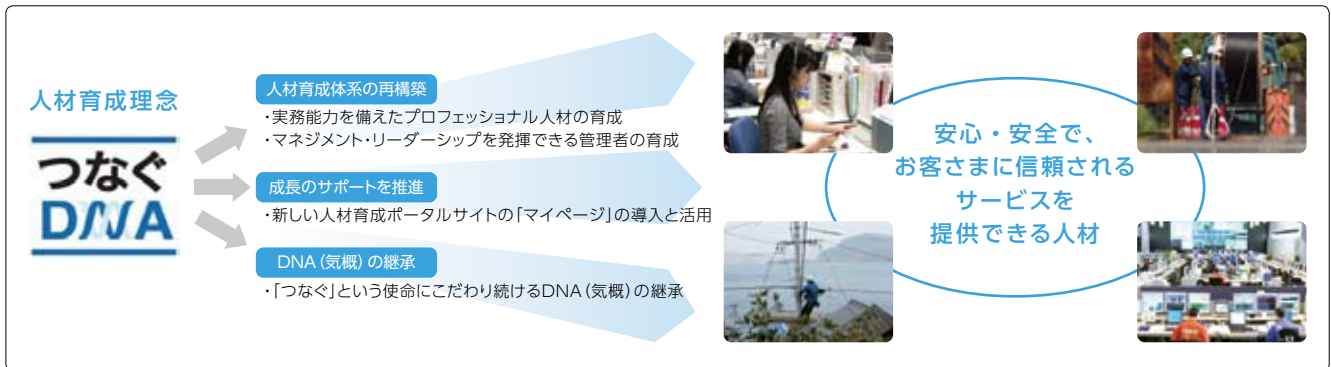


つなぐDNA コンセプトページ



つなぐDNA コンセプト映像から

人材育成理念『つなぐDNA』の具現化



また、何より「つなぐ」という「責任感」「使命感」を持ち事業活動に邁進していくことが重要であることから、『つなぐDNA』をテーマとした社内ホームページの開設やコンセプト映像の共有等を通じて、社員一人ひとりが『つなぐDNA』を意識し、業務に取り組めるよう努めています。

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

現場マネジメントの強化およびキャリア開発支援

社員の実務能力の向上に努めると同時に、組織力・チーム力の最大化へつなげるために、マネジメント・リーダーシップの発揮に向けた管理者育成による現場マネジメントの強化、多様な個々の価値観や能力を事業への貢献につなげるキャリア開発支援の充実に向け、2010年度は21コースの研修を実施した他、管理者向け人材育成ハンドブックを製作・配布しました。

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。



管理者用人材育成ハンドブック

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

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

2010年度には、109コースのeラーニング教材、427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、2010年4月には、人材育成ポータルサイトを、「社員が育ちやすい、上長が社員をフォローしやすい」をコンセプトにリニューアルし、これまでの経験や成長の過程を見える化する「自分成長カルテ」、社員一人ひとりの実務能力を棚卸しできる「スキル把握」、スキル把握の実施結果等から最適な育成プログラムを照会する「ナビゲート」等の機能を提供する他、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」を開設し、社員の成長を支援しています。

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



人材育成ポータルサイトの「マイ・ページ」

多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み

基本姿勢

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

CSR目標

- 多様な人材の活用
- ワーク・ライフ・バランスの推進

今期の成果と来期に向けた取り組み

ダイバーシティ推進に拍車をかけ、全社一丸となった取り組みに発展させていくため、2008年4月にダイバーシティ推進室を発足、2009年7月に「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「女性コミッティ」を設立し、組織横断的な検討を経て、さまざまな取り組みを展開してきました。また、支店等にも「ダイバーシティ推進担当」を設置し、それぞれの組織に即した活動を行っています。2010年度は、効率的な会議のルールを定めた「Value Meeting活動」や幹部向け講演会を通じた意識改革等により、生産性の高い働き方をめざし、ワーク・ライフ・バランスの推進をしてまいりました。また、全社員向け勉強会（EAST SALON）を開始し、社員間連携を深めるネットワーキング*およびさらなる問題に意識の醸成を図る等、新たな取り組みにもチャレンジしています。今後はこれまでの取り組みの充実に加え、多様化する社員がいきいきと働くことのできる環境づくりにさらに取り組んでいきます。

* ネットワーキング：生活や企業の中で見られる、人と人の輪のようなつながり

総務人事部 ダイバーシティ推進室長
境 麻千子



パフォーマンス・ハイライト



所属等にとらわれない社員間ネットワーキングによる連帯感の醸成と幅広い知識や視野を得ることによる問題意識の醸成を目的とした、社員向け勉強会を開始



育児休職からの早期復帰を推進するため育児の短時間勤務制度の見直しを実施（2010年6月）

多様な人材の活用

ダイバーシティに富んだ社員の積極的活用に向けた意識啓発・支援施策の展開

社会の変化に伴い、多様化するお客さまのニーズにお応えしていくには、NTT東日本グループ内にも同様の多様性形成が必要です。そこで、「ダイバーシティ推進室」では、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、一人ひとりの社員を効果的・戦略的に活用していくために、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。

2010年度は、ダイバーシティに富んだ社員のロールモデル*や、水平展開できるような取り組みを行っている職場や、社員一人ひとりが活躍している職場をホームページで紹介してきました。また、フォーラムやセミナーの他に、女性部下を持つ管理者向け研修を実施しました。

今後も引き続き、意識啓発およびキャリア開発支援に向けた施策を展開していきます。



ダイバーシティ推進室の社内向けホームページ

用語解説

ロールモデル：役割を担うモデル。模範。手本。

ダイバーシティ推進のための文化醸成活動の展開

NTT東日本グループでは、ダイバーシティ推進に向けて、さまざまな文化醸成活動を展開しています。

たとえばダイバーシティ推進室では、社内イントラネットを通じてダイバーシティに関するさまざまな情報を発信しており、ホームページ上では「幹部からのメッセージ」の掲載等を順次行っています。2010年度は、全社員向けeラーニングおよび経営幹部・管理者向けの講演会を実施するとともに、社員間の連携を深めるネットワーキングおよびさらなる問題意識の醸成を図ることを目的とした社員向け勉強会(EAST SALON)を実施する等、ダイバーシティへの職場の理解促進および多様性の受容促進を図りました。また、2010年7月には、女性管理者の経験や考えを聞き、気軽に相談できる場として、「きらきらサポーターズカフェ」を開催し、今後のキャリアや、コミュニケーションの取り方についての糸口を見つけるきっかけを作り、継続的に相談できる先輩や、お互いの悩みを打ち明け相互に支えあう関係構築につなげる等の取り組みを行いました。

2010年8月から9月にかけては、NTT東日本グループにおけるダイバーシティ推進状況の現状把握を行うため、全社員に対して「ダイバーシティ推進の状況に関する調査」を行いました。調査では、ダイバーシティ推進活動の浸透状況や、働きやすい職場環境かどうか、組織に対する満足度や将来への意欲等について、アンケート形式での質問を行いました。調査の結果では、ダイバーシティ推進活動に関する認知度は向上しており、また、活動の効果を実感している社員も増えてきていることが見てとれます。今回の調査結果をもとに、さらなる取り組みが必要と思われる項目について、引き続き、改善を図っていきます。

今後も、多様な人材が活躍できる風土づくりに努めていきます。



社員向け勉強会(EAST SALON)



きらきらサポーターズカフェ

社員の声:つなぐ力



相互接続推進部 制度・料金部門 接続企画I担当
山本 陽平

講師や他部署との接点ができ 視野が広がりました

普段は自部署で自分に関係のある仕事に没頭しているため、どうしても会社をマクロ的に視ることを忘れがちになってしまいますが、EAST SALONに参加することによって大きな気づきを得ることができました。毎回参加することによって他の参加者の方とも密なコミュニケーションが取れるようになり、講師の方の講話内容だけでなく、普段聞くことができない他部署の話も聞くことができ、参加するたびに視野がどんどん広がり、非常に有意義な会だと思えます。

社員の声:つなぐ力



NTT東日本ソリューションズ 公共営業部 公共営業担当
中村 文

先輩の仕事と育児両立の アイデアにあふれる会です

普段は他部署の方からキャリアや仕事と育児の両立についてのお話などを聴ける機会はなかなかないので、今回のきらきらサポーターズカフェで、女性管理者の方だけでなく参加者の方からも、それぞれがどのような環境で働いているのか、どのように両立しているのかなどを具体的に聴くことができ、とてもよかったです。会自体も話しやすく、時間を有効に使うヒントなど、すぐに実行に移せそうなアドバイスもいただくことができ、大変参考になりました。

次世代育成支援に向けた行動計画の 具体的プログラムの推進

社員一人ひとりのライフスタイルに応じて能力を最大限発揮できるよう、次世代育成支援にも取り組んでおり、2005年4月からの3年間、2008年4月からの3年間に引き続き、2011年4月から3年間の「次世代育成支援行動計画」を策定しました。2010年6月には、育児介護休業法の改正にあわせて育児休職からの早期復帰を推進するため、短時間勤務制度の見直しを実施しました。これらの制度が各社員の事情に応じて利用できるように、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を情報発信する他、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。

今後も引き続き、育児と仕事を両立するための制度の理解・浸透、活用しやすい風土づくりに努めていきます。

ワーク・ライフ・バランスの推進

ワーク・ライフ・バランスの推進に向けた働き方の検討と諸施策の展開

ダイバーシティ推進に向けた取り組みの中で、仕事と育児の両立を図りながら働く社員のためのサポートは、グループ内に多様性を育む原動力の1つと位置づけています。2010年度は、出産休暇・育児休職を取得する前後に行う、本人、上司とダイバーシティ推進室との3者面談、育児休職復帰者セミナー開催等従来からの取り組みに加えて、仕事と育児の両立を支援する社内SNS*コミュニティ「ワーキングパパ&ママ広場♪」を設置しました。子育てに関わるすべての社員を対象に、ライフステージの変化にかかわらず、個人の力を仕事で十分に発揮できるよう、仕事との両立に向けて困っていることやアドバイスをもらいたいこと等を情報交換できる場として活用しています。出産休暇、育児休職中にも利用できるように、携帯電話からもアクセスできるようにする等、環境の整備に取り組んでいます。

また、育児中の男女社員を対象として、親のあり方・親子のコミュニケーションの取り方等についての講話や、仕事と育児の両立および育児に関するグループディスカッションを行う「ペアレンティング・セミナー」も実施しました。

2008年度からは、ワーク・ライフ・バランスの推進や育児と仕事の両立をサポートすること等を目的とした在宅勤務を実施しており、試行実施を経て、2009年度から全県等域で本格展開し、2011年3月までに、700名の社員が在宅勤務を実施しました。全県等域での在宅勤務の展開にあたっては、各県等域での在宅勤務推進担当者の育成や配置、在宅勤務実施者およびその上長への事前研修会の実施等、在宅勤務者の拡大や施策の定着に向けた取り組みを実施した他、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の情報を、社員に向けて発信しています。

さらに、ワーク・ライフ・バランス推進、中でも業務の生産性を向上させる取り組みの1つとして、「Value Meeting活動」を推進しています。これは、会議の基本ルールとなる6カ条を推進し、会議の生産性向上、ひいては業務全体の生産性向上につなげようとする活動です。

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

用語解説 social networking service:個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援するインターネットを利用したサービスのこと。



ペアレンティング・セミナー



SNSコミュニティ
「ワーキングパパ&ママ広場♪」

社員の声: つなぐ力



NTT-ME ネットワークサービス事業部 ビジネスサービス事業部
第二カスタマーサービス部門 サービスマネジメント担当

平出 雅一

育児はとても楽しく、 充実した時間を過ごせました

私が育児休職を取ろうと思ったきっかけは、成長の早い幼児期を少しでも長く一緒に過ごしたいと思ってからです。年をとってからの子どもなので、余計にこの思いが強かったからかもしれません。

私は国際結婚で妻は外国人です。出産、育児について言葉の問題もあり妻の不安を和らげてあげたいと思い、出産は妻の国で行い、私も一緒に育児をしていこうと考えました。

また、休職をすれば、まわりの人に迷惑をかけたか、収入の面でも悩みましたが、自分は今何をすべきかを考え、職場のみさんに協力を頂き、育児休職の取得に踏み切りました。

育児休職期間中、子どもの食事、オシメの取り替え、お風呂と大変でしたが、私にとって、とても楽しく、充実した時間を過ごせました。

子どもに接している時間も多くとれたことで、あらためて自分はこの子の父親なのだ、自覚させられ、親としての責任も強く感じることができました。

これからも、職場の協力をいただきながら、仕事と育児を両立させていきたいと思っています。

福利厚生

社員が入社してから退職するまでの間、ライフプランやライフスタイルに応じてさまざまな福利厚生メニューが選択できる「カフェテリアプラン(選択型福利厚生制度)」や、社員がライフプランの設計や見直しが行えるよう、節目をとらえた「ライフデザイン研修(4回)」を実施するとともに、「ライフデザイン相談室」も用意しています。

各種制度の一例

	制度の名称	概要
育児	育児休職	子どもが満3歳になるまで取得可
	短時間勤務	子どもが小学校3年生の年度末までの期間、1日の勤務時間を4・5・6時間から選択可 (本人が申請した期間取得できるよう2010年6月に見直し)
	再採用制度	育児に専念するために退職した場合、一定の要件を満たせば選考により再採用が可能
	ライフプラン休暇(育児)*	子どもの養育を目的に、1週間以上の休暇として取得可
	育児支援サービス(カフェテリアメニュー)	ベビーシッター育児支援サービス(子どもの家庭内での保育、保育所等への送迎)の割引券の交付等
介護	介護休職	最長1年6カ月まで取得可
	短時間勤務	介護休職の期間とあわせて最長3年間、1日の勤務時間を4・5・6時間から選択可
	再採用制度	介護休職後、引き続き介護のために退職した場合、退職後一定期間内に社員として再採用
	介護休暇	家族の介護を目的に、1年度につき5日取得可* 2010年6月新設 (被介護者が2人以上の場合は10日)
	ライフプラン休暇(介護)*	家族の介護を目的に、1週間以上の休暇として取得可

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

●つなぐ 障がい者を中心とした

「さいたま新都心センター」開設

NTTソルコでは、障がい者雇用の取り組みの一環として、バリアフリーな職場環境を整備した「さいたま新都心センター」を2009年10月より開設しています。埼玉県内の障がい者就労支援機関等でトレーニングを受けた障がい者がリーダーとなり、センターで働く障がい者スタッフの研修から日常的な運営まで、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、2011年8月には20名となっており、将来的には、業務量の拡大を図り、障がい者の雇用人数を拡大していきます。



センター内の職場の様子

●つなぐ 在宅オペレーターによるコンタクトセンターサービスの取り組みが「第11回テレワーク推進賞」において「奨励賞」を受賞

NTTソルコは、2011年1月に、社団法人日本テレワーク協会が主催する「第11回テレワーク推進賞」において「奨励賞」を受賞しました。2009年6月から実施している『オペレーター採用受付業務』での電話受付業務の実績をもとにした「在宅オペレーターを活用したコンタクトセンターサービスの推進」での取り組みが評価されたものです。

これまで、コンタクトセンターの運用においては、コンタクトセンターへの問い合わせ等が集中する曜日・時間帯に、電話が繋がりにくいといった状況を解決しオペレーターを柔軟

に配置する人件費の削減等のコストリダクションを実現する手段として、在宅オペレーターによるコンタクトセンターサービスを活用してきました。

今後も、在宅オペレーターサービスは、NTTソルコがめざすクラウド型コンタクトセンターを実現していくための手段の1つとして提供するとともに、テレワークの普及・促進、新たな労働市場の開拓、ワーク・ライフ・バランスに貢献するために、さらなる普及・拡大に努めていきます。



「第11回テレワーク推進賞」において「奨励賞」を受賞

■社員の声：つなぐ



NTTソルコ 業務・品質推進本部 横浜センター
瀧田 真理

在宅オペレーションのお仕事

本当に在宅でコールセンターの仕事ができるのか？
最初は不安でした。しかし、まだ小さい子どもを抱える母としては勤務時間も距離も限られてしまうので不安でもやってみようと思い切りました。

実際に仕事に就いてみると、機械音痴の私でもわかるようにPCの設置から使い方までとても丁寧に指導いただきスムーズに始めることができました。また、1日3時間勤務なので子どもたちが帰るころには仕事が終わっていて家庭にも無理なく仕事ができることに大変感謝しております。

今となっては、在宅オペレーションのお仕事は新しいスタイルでの仕事であり、需要も高いと思いますので誇りを持って仕事をしています。

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

チャレンジ意欲の向上

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

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

社長表彰

日常業務や社会貢献活動、環境保全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。

2011年度は、事業活動における成果等、業務に関する功績の他、東日本大震災における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、社会貢献活動等に対し社長表彰を実施しました。

2011年度「非常災害復旧表彰」、「地球環境保護表彰」、「社会貢献活動表彰」案件

非常災害復旧表彰	東日本大震災におけるサービス復旧等に関する功績 (団体/17支店エリア他)
地球環境保護表彰	院内廃棄物処理システムの開発に関する功績 (団体/NTT東日本関東病院)
	検証設備の電力使用量削減によるCO ₂ 排出量削減に関する功績 (団体/NTT東日本ネットワーク事業推進本部)
社会貢献活動表彰	アニマルパスウェイの設置を通じた生物多様性保全への貢献に関する功績 (団体/NTT東日本-山梨)
	保護司活動および青少年健全育成活動に関する功績 (個人/NTT東日本-栃木)
	少年野球指導による健全な青少年の育成・指導に関する功績(個人/NTT東日本-埼玉)

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的かつ積極的に社会貢献活動に取り組んでいます。

CSR目標

- 全社的プログラムの実施
- 地域的プログラムの推進
- 活動する社員への支援の実施
- NTT mimi-プロジェクトを通じた施策の推進

今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、これまで築き上げてきた地域の皆さまとの強いつながりを通じて、地域に根ざした社会貢献活動を行っています。また、東日本大震災により被災した地域においても、チームNTTのメンバーが一丸となってさまざまな支援活動等を実施しました。今後も、地域の皆さまとの接点を大事にしながら、地域社会の持続的な発展に寄与する取り組みを進めていきます。



総務人事部 総務部門長
長門 徹

パフォーマンス・ハイライト



骨伝導式ステレオヘッドホン「ライブホン」を活用したコンサートに、聴覚に障がいのある方をご招待。これまでに4,000名を超える方々に臨場感ある音楽をご提供



耳や言葉の不自由な方のためのコミュニケーションツール「電話お願い手帳」を10万部発行。2011年で30回目(予定)

全社的プログラム

「電話お願い手帳」*の配布

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、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・ご要望を参考に内容の見直しを重ね、2010年においても、電話に関するお問い合わせや、ご注文をファクスで承る「NTTふれあいファクス」の案内、災害・緊急時に役立つ「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」の情報等に加えて、よりコミュニケーションがとりやすくなるよう内容を工夫しました。2010年の



「電話お願い手帳2012年版」緊急連絡とAED運搬の依頼ページ



発行で29回目となり、約10万部を発行しました。今後も、耳や言葉の不自由な方にとって、より使いやすい

コミュニケーションツールとなるよう検討を進めるとともに、継続した配布協力企業・団体の拡大に取り組んでいきます。



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」*の利用促進

1987年以来、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開催し、これまでに4,000名を超える方々に臨場感ある音楽を楽しんでいただいています。2010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等15組をご招待し豊かな音楽を楽しんでいただくとともに、コンサートロビーへ「ライブホン体験コーナー」や「社会貢献活動紹介コーナー」を紹介する特設



科学技術館における実験演示の模様



特設ブースでライブホンを体感する模様

ブースを設置する等、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。また、2009年4月からは、千代田区にある科学技術館からのご要望により、科学技術実験演示プログラムに「ライブホン」を設置いただき、音の伝わり方についての理解を深める材料として役立てていただいています。

今後も継続して、「ライブホン」の活用に向けた取り組みを実施していきます。

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(全社的)：
<http://www.ntt-east.co.jp/philan/company/>

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。

2010年度は、野球教室を2回、バドミントン教室を14回開催し、NTT東日本スポーツチームの現役選手が地域の子どもの指導にあたりました。

また、今後も、各県域支店との連携・調整を強化しさらなる教室内容の充実を図っていきます。



野球教室の様相



バドミントン教室の様相

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。

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/region-b/05_regional.html

つなぐ 営業車を利用した安全運動

各都道県域で広く車両を運行する業務の特性を活かし、「街を走る営業車で子どもたちを守ろう」を合言葉に営業車にステッカーを貼って、「子ども110番の車」という防犯活動に取り組んでいます。2006年度から活動を始め、2008年度には東

日本17都道県域の全支店グループに拡大し、2010年度も引き続き子どもを狙った犯罪の防止に協力しました。



ステッカーを貼った営業車

つなぐ 環境クリーン作戦

環境美化を通じて地域社会および環境保護に役立つよう、社員がボランティアで清掃活動を行っています。たとえば大宮アルディージャでは、2004年度から月3回程度、社員、地域の方々、選手が一緒になった「大宮クリーン大作戦」を実施しており、2011年6月までに通算で180回を超える活動となっています。



「大宮クリーン大作戦」の様子

社会貢献活動(地域的プログラム：自然環境保護活動)：
http://www.ntt-east.co.jp/philan/region/region-b/04_ecology.html

つなぐ 臨床実習生の受け入れ

千葉支店グループでは、2010年4月から7月において、千葉県立千葉盲学校の臨床実習生2名を受け入れ、理療施術者としての技術の向上と資格取得に貢献しました。千葉県立千葉盲学校では、学習指導要領に基づき、療施術者として資格を取得するために臨床実習が位置づけられていることから、近隣(四街道市)企業等に協力を求めていましたが、学校所在地近隣に受け入れ可能な企業等も数少なく、また受け入れ期間も長期のため、受け入れ先の選定に苦慮していました。こうした状況から、千葉市内の企業等へも受け入れの打診がされ、千葉支店グループにおいては、良き企業市民としての地域社会への貢献活動の一環として、実習生を受け入れることとしました。毎週金曜日に、実習生が社員に対して、一人約30分程度の「あん摩・マッサージ・指圧」の施術を実施し、技術



施術様相

社員の声：つなぐ力



NTT東日本-千葉 総務部 CSR推進室 広報担当
北島 克朗

臨床実習生皆さまの今後のご活躍に期待しています！

日常の忙しさから、体調管理をついつい疎かにしがちでしたが、臨床実習生の方々からの丁寧なご指導と施術により、蓄積した疲労をとることができました。

また、臨床実習生の方々と直接触れ合うことができたことも、貴重な経験となりました。

今後も一層、社会貢献に対する意識を高めたいと考えています。

力の向上を図りながら社員とのコミュニケーションを深めました。実習生の丁寧な問診や施術により、社員も安心して施術を受けることができ、また、盲学校の実習生との触れ合いを通じて、社会貢献活動への意識の向上にもつながりました。

●つなぐ●企業消防団活動の実施

千葉支店グループでは、総務省消防庁が財団法人日本消防協会等と連携して展開する「消防団員入団促進キャンペーン」において、NTTが協力要請を受けたことから、良き企業市民としての地域社会への貢献活動の一環として、千葉市消防局と連携を図ることを決定し、2009年4月、「NTT企業消防団」を発足し、消防団活動に参加しています。企業消防団としてのおもな活動は、各種訓練・出初式等への参加、火災予防運動等を実施しています。地域の安心・安全に向けた火災予防等に積極的に取り組み、地域社会へ貢献しています。2011年7月現在の団員数は5名であり、さらなる活動の充実を図り、地域に信頼される千葉支店グループをめざしていきます。



消防車と消防団員

■社員の声：つなぐ力



NTT東日本-千葉 総務部 総務担当 担当課長代理
三浦 進

熱き闘志を胸に地域防災活動

企業消防団が発足して3年が経過し徐々に地域へ認知されてきていますが、2011年3月11日に発生した東日本大震災を機に消防団活動がより身近になり、地域にとって、なくてはならない存在となりました。改めて団員全員が気を引き締め、自分たちのできることは何かと問いかけながら、一歩でも前進するよう熱き心に闘志を燃やし、日々訓練に精進しています。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、地域に根ざした活動を今後も継続して展開していこうと思います。

●つなぐ●骨髄バンク活動の理解向上および患者等への支援活動

NTT東日本-新潟設備部の関係社員一同で、1996年より、骨髄バンク活動の理解向上および患者等への支援活動を行っています。各市長等を表敬訪問する活動「何もしないより・元気ウォーク」や、患者による絵画展の実施、チャリティによる骨髄バンク活動資金の寄付活動等を行ってきました。また、「命の大切さ。生き方」の講演や、「いのちのアサガオ」として白血病で亡くなった小学生が育てていたアサガオの種を地域の各小学校へ配布する等、地域の子どもたちへ



「何もしないより・元気ウォーク」にて新潟県三条市市長にメッセージを読みあげる社員

命の大切さを教える活動にも積極的に取り組んできました。さらに、新潟県血液疾患の患者会「マルグ'S」を発足し、集会場や病院で入院患者・通院患者を交えた患者同士の情報交換の場を提供することで、患者および家族への支援を行っています。

●つなぐ●インターンシップの受け入れ

神奈川支店グループでは、学生の就業意識の向上、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、毎年、高校生、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。2010年においても、合計16名(高校生3名、大学生8名、留学生5名)を受け入れ、ビジネスマナーの習得やNTT商品の販売等をはじめとした営業活動の見学、通信のつながるしくみ、災害対策等の社会的責任の取り組みをはじめとした通信設備見学、研究所見学等を実施しました。2010年の受け入れで5年目となり、今後も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。

●つなぐ●老人ホームへの訪問活動

NTT東日本-青森の関係社員一同で、1970年より演劇サークル「ばっけ」を結成し、演劇公演という老人ホームへの訪問を40年間継続して行っています。入所者の方の心身の安らぎや活力となるような自作の演劇を公演し、公演回数は210回を超える活動となっています。2005年からは、地元の大学生と共同で老人ホームの訪問活動を行っており、活動に賛同する学生は延べ60名に



演劇サークル「ばっけ」



老人ホームでの演劇公演模様

■社員の声：つなぐ力



NTT東日本-青森 営業部 販売サポートセンター
吉崎 るみ子

お芝居を続けてこられたことに感謝しています

「ばっけ」は津軽弁で、「ふきのとう」という意味です。毎年、春4月になると、津軽エリアの4つの老人ホームを訪問して、上演しています。今年は、震災の影響で6月の訪問になってしまいました。老人ホームのお年寄りや職員の方々は、毎年私たちの芝居を心待ちにしてくださり、私たちは、お年寄りにもわかりやすい芝居を、と思い、地元の言葉「津軽弁」で演じています。「ばっけ」の活動は今年で40年目になります。こんなに長く続けてこられたのは、老人ホームの方々が待っていてくれるというわたしたちの勝手な思い込みもありますが、やはり職場の方々が、「ばっけ」の活動に理解を示し、快く活動を認めてくれたことが大きかったと思います。

また、拘束時間の長い活動を続けることを受け入れて、練習や公演に送り出してくれた家族へも感謝しています。

ものぼり、学生たちへ社会貢献の重要性・大事さを伝える活動ともなっています。また、同サークルは、2000年からは一般の演劇公演の収益金を地元の社会福祉協議会へ寄附する等、活動の幅を広げています。

活動する社員への支援の実施

マッチングギフトプログラムの展開

地域社会における福祉の増進に資するため、社員が自発的な募金活動で得た金額に対し、会社も同額を支出して寄附を行うマッチングギフトプログラムを設け、福祉施設等に継続して寄附を行っています。2010年度においても、本社をはじめNTT東日本グループで積極的な実施を行い、約748万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。

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
2008年度	33,923	11,883,015	公益財団法人日本ユニセフ協会、 公益財団法人日本盲導犬協会、 特別養護老人ホーム等
2009年度	30,975	11,065,650	特別養護老人ホーム等 各社会福祉法人
2010年度	17,030	7,481,436	各社会福祉法人

活動する社員への支援:

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

NTT mimi-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

NTT mimi-プロジェクトでは、聴覚障がい者に対する理解促進に向けた取り組みとして、社員を対象に聴覚障がいへの理解を深めるセミナーやウェブを活用した手話対応講座を定期的に開催しています。1999年より開始した手話講習会は、2010年度には、年間6回(参加者154名)を開催し、これまで延べ1,900名を超えるグループの社員が受講しました。また、ウェブにおいても動画による手話講座を開講しており、日常用いる単語および会話などの手話表現を随時追加・更新しています。引き続き、手話講習会やウェブ手話講座等を活用し、聴覚障がい者に対する理解促進活動の充実に取り組んでいきます。

社員の声: つなぐ力



NTTアドバンステクノロジー
アプリケーションソリューション事業本部
アプリケーションSIビジネスユニット 主任

市川 悦子

「いつでも、どこでも、だれとでもコミュニケーション」

NTT mimi-プロジェクトのメンバーに入れていただいてから早いこと8年目です。私自身に聴覚障がいがありますが、当初は手話がほとんどわからない状態でした。しかし、このプロジェクトのメンバーたちと足並みを揃えながら「理解促進活動」と「バリアフリー推進活動」という2つの柱に取り組むことにより、人から人へ「伝えること」の素晴らしさを学ばせていただきました。

今後もコミュニケーション豊かなそれぞれの職場から、「いつでも、どこでも、だれとでもコミュニケーション」ができるようなNTTグループの通信・サービスを提供できるように貢献したいと思っています。

各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進

NTT mimi-プロジェクトでは、NTTグループにおける各種サービスのバリアフリー化に向けた取り組みとして、聴覚障がい者や高齢者の方々のコミュニケーションを支援し、より積極的な社会参加を促進するために、NTT東日本グループが提供するサービスや製品を聴覚障がい者の立場から検証し、より使いやすいものに改善する提案の実施・バリアフリー化に向けた新商品の検討を実施しています。2010年度も各種サービスのバリアフリー化に向けて、サービス主管と意見交換を行うとともに、首都圏で開催される聴覚障がい者が集まる大規模なイベントの一つである「耳の日記念文化祭福祉機器展示」に参加し、「電話お願い手帳」の配付の他、2011年3月に発売された「ひかりフレッツフォン VP3000」の疑似体験ブースを設置して、体験者より意見・要望等を収集しました。今後もさらに掘り下げた提言活動の実施に向け、さらなる調査・検討を進めていきます。

用語
解説

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

NTT mimi-プロジェクト:

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

社員の声: つなぐ力



コンシューマ事業推進本部
ブロードバンドサービス部 情報機器開発担当 主査
(NTT東西共同開発プロジェクト)

関根 宗徳

つなぐ情報機器を開発してまいります

聴覚障がい者の方々を「つなぐ」テレビ電話機「ひかりフレッツフォン VP3000」を紹介させていただきました。テレビ電話の便利さをご紹介できると同時に、機能や操作性についてご意見をいただくことのできる大変貴重な場となりました。

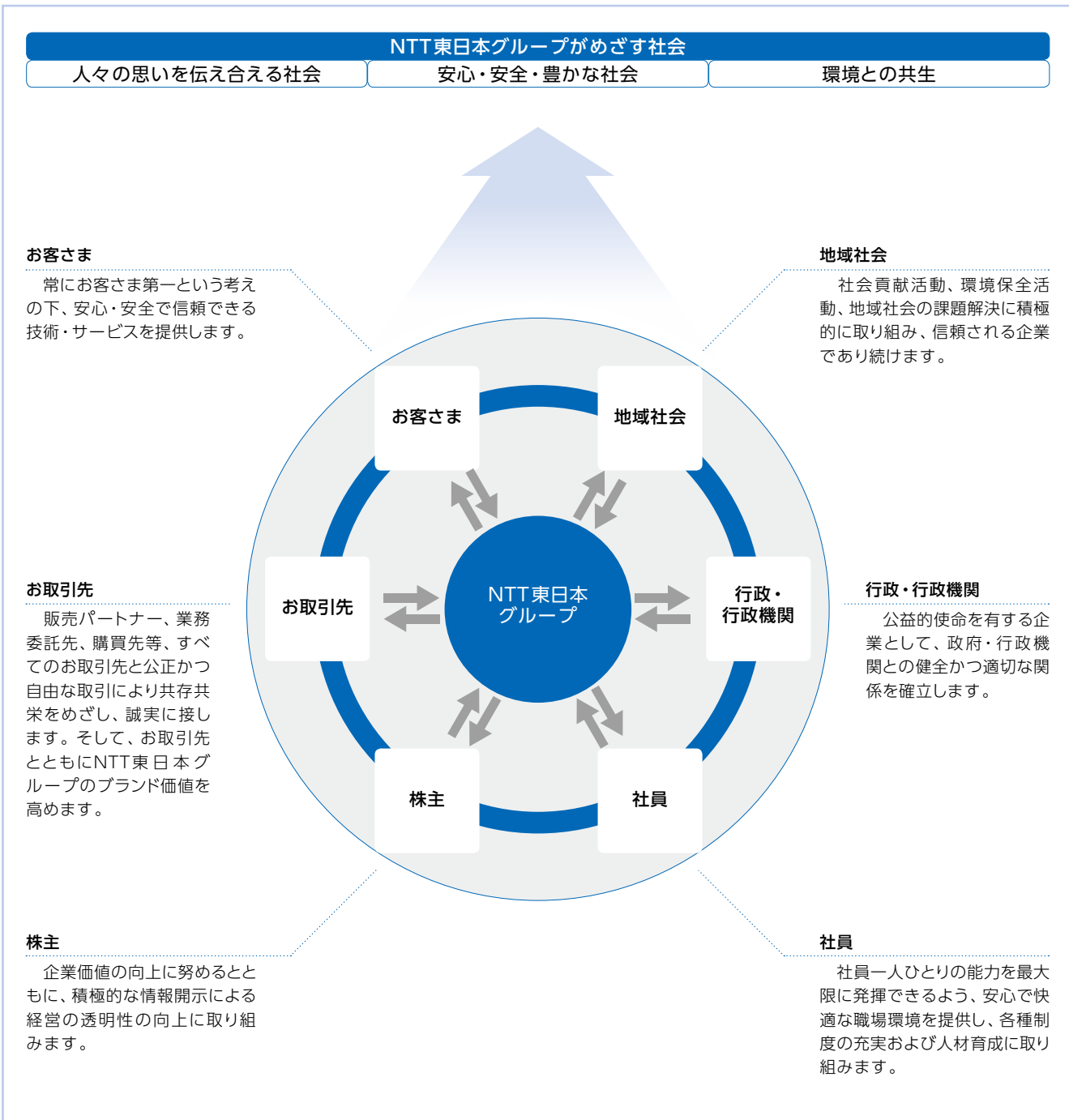
また、その場には福祉機器業界の他社様も多数展示されており、それぞれの企業様との意見交換や機能の連携について話し合う機会もありました。

聴覚障がい者の方々・福祉機器業界・NTTグループがつながることにより、通信を利用したより豊かな社会を実現するために今後もつなぐ情報機器を開発してまいります。

NTT東日本グループのステークホルダー

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

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



→ 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。

2010年度には、お客さまからいただいた約13万8,000件のご意見やご要望を参考に改善を実施する等、サービス向上等に取り組みました。

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。

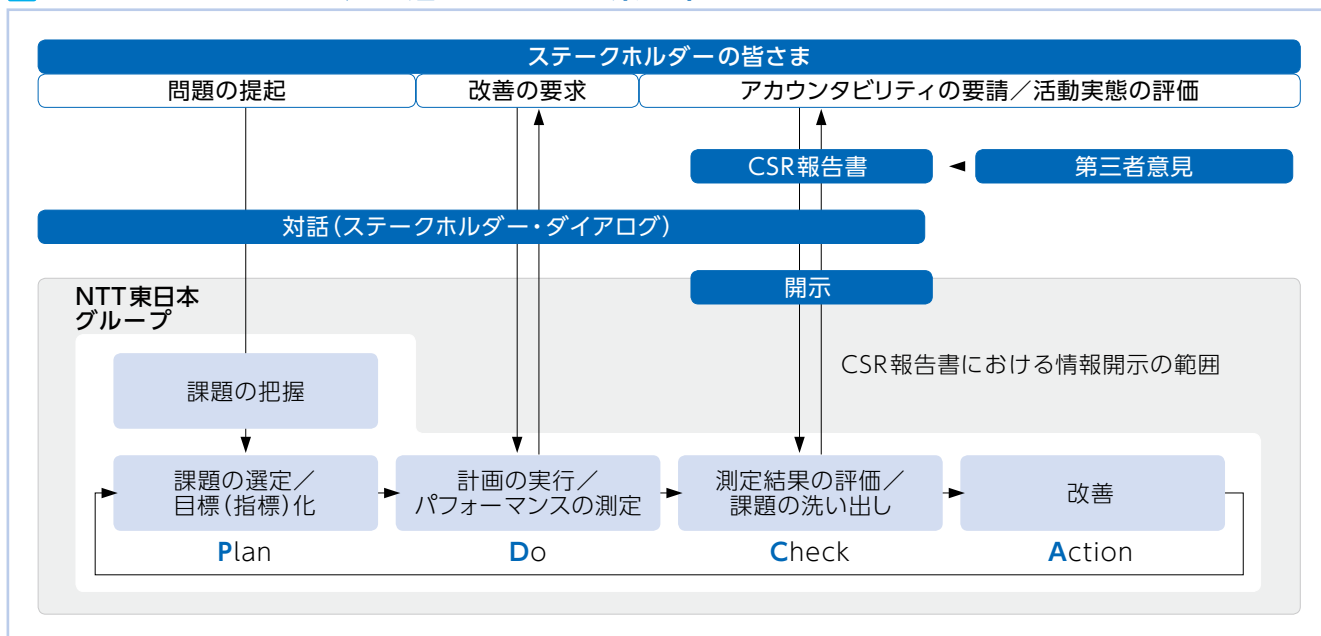
コミュニケーションの例

<p>お客さま</p>	<p>お客さまのご意見やご要望を業務改善・新サービスの開発に活かす「スマイル活動」をはじめ、「お客さまの声」を積極的に業務運営に反映させています。</p> <p>◎ お客さま相談センター／お客さま満足度調査／各種製品・サービスに関するアンケート調査等</p>
<p>地域社会</p>	<p>事業活動を通じて、また、支店グループ(支店・都道県域会社)をはじめとする全グループ会社社員が一企業市民として、地域に密着した社会貢献活動等を行っています。</p> <p>◎ 各種行事への参加／地域懇談会／消費者団体との勉強会等</p>
<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／社員意識調査／ジョブチャレンジ(NTTグループ内人材交流)／経営幹部による支店等キャラバンの実施等</p>
<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かつ高品質な製品の調達に努め、意見交換等も行っています。</p> <p>◎ グリーン調達ガイドライン／品質管理方式NQAS(New Quality Assurance System between first and second parties)等</p>

用語解説

サプライヤ: 事業活動に必要な製品や原材料等を供給する関係にある事業者のこと。

→ ステークホルダーの声を活かしたNTT東日本グループのPDCAサイクル



→ CSR推進体制

NTT東日本は、「企業としての社会的責任を果たし、社会の持続的な発展に貢献していく」とのCSR経営の基本姿勢の下、「身近な総合ICT企業」としてお客さまから選ばれ信頼され続ける企業経営をめざしています。そのため、CSR推進に向けたマネジメント体制を明確にし、NTT東日本グループ全体のCSR活動の方針やテーマ設定、浸透施策を検討・決定するために、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。2010年度は、3回の委員会を開催しました。

CSR委員会の傘下には、「地球環境保護推進小委員会」「ダイバーシティ推進小委員会」を設置し、CSR推進体制の一層の充実に向けた取り組みを展開しています。これらの委員会・小委員会は、それぞれCSR推進室、グリーン推進室およびダイバーシティ推進室が事務局として運営し、CSR推進に向けた当該分野のさまざまな取り組みについて議論し、展開しています。

CSR推進室は、CSR活動のけん引役として、基本方針や行動計画の策定、社員への浸透、CSR報告書の発行をはじめとしたステークホルダーの皆さまへの情報開示等の役割を担っており、2010年度においてもNTT東日本CSR目標によるPDCAマネジメントを機軸としたCSR諸施策の企画・展開等を行いました。

またグリーン推進室では、環境経営の方針策定や、地球温暖化対策に関する施策の展開等を行っており、ダイバーシティ

推進室では、「多様な人材の活用」および「多様な働き方の推進」に向けた取り組みを展開しています。

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

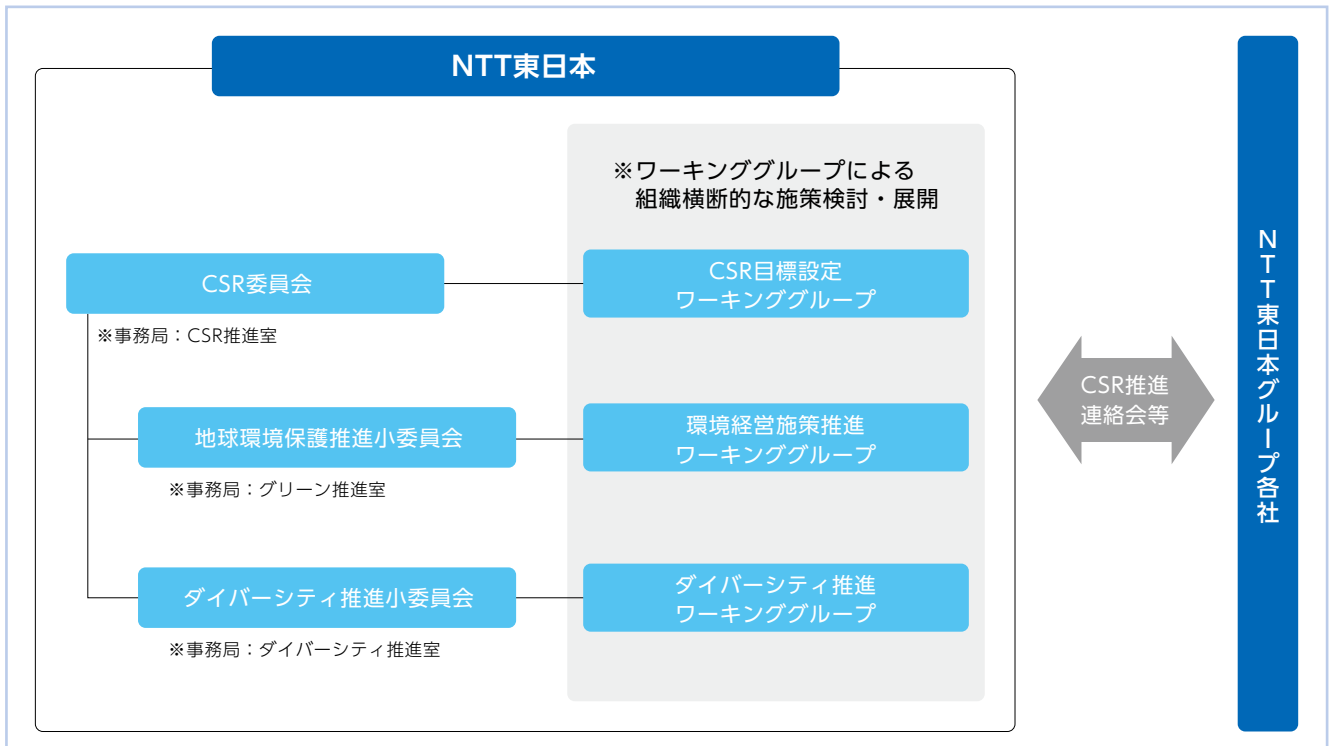
→ CSR推進に向けた取り組み

CSR委員会では、2010年度を「CSR充実期」の最終年と位置づけ、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、2010年度においても、同目標を基軸とした、PDCAサイクルに基づくCSRマネジメントを展開しており、具体的には、四半期ごとに実施状況を確認するとともに、振り返りと対処策の検討・展開を行っています。

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

2011年度においても、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東日本グループCSR目標について

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

「NTT東日本グループCSR目標」の制定にあたっては、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくこと、すなわち「事業活動はCSR活動そのものである」との基本的考え方にに基づき、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、メンバー自らが日ごろから直面している事業課題に密接に関連したテーマに基づき議論を進める等して、具体的な検討に着手しました。

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

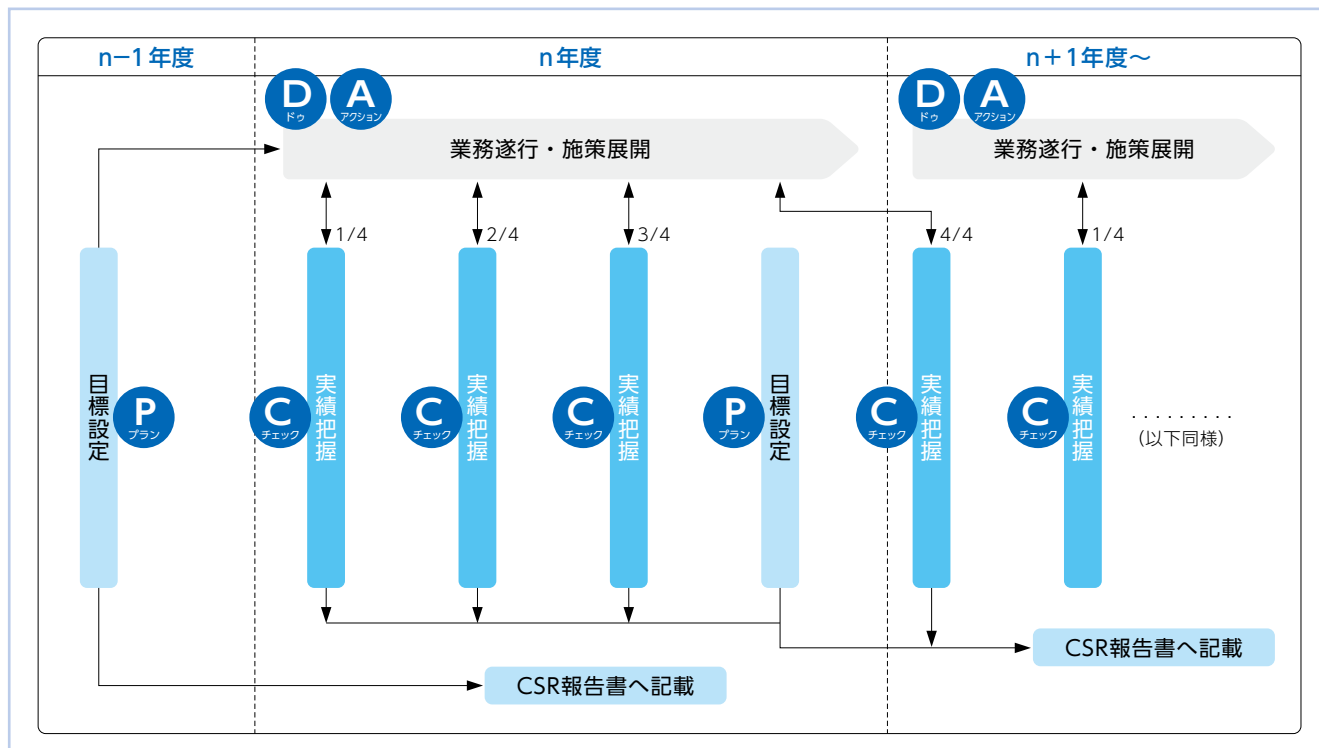
- ① NTT(持株会社)と連携し、NTTグループが重視する経営方針やステークホルダーや社会が重視する取り組みを抽出し、「NTTグループCSR憲章」で掲げているテーマに沿って、CSR活動における重点項目49項目(CSR項目)を選定。

- ② 前記49項目から、重要性および現状把握に基づくPDCA管理レベルの観点から自己評価し、重点的な取り組みが必要と判断したCSR項目を抽出。

- ③ 抽出したCSR項目に対応する具体的な取り組みや施策を設定し、整理。

また、PDCAサイクルの実践にあたっては、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。この進捗管理の結果を踏まえ、CSR目標設定ワーキンググループにより、すでに2011年度のCSR目標を設定し、展開しています。

NTT東日本グループCSR目標によるPDCAサイクル



→ 取締役会・監査役会の構成

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

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

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

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

→ 監査役監査

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

なお、内部統制システム監査においては、「取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制」「損失の危険の管理に関する規程その他の体制」「グループ会社における業務の適正を確保するための体制」等について、監視し検証しています。

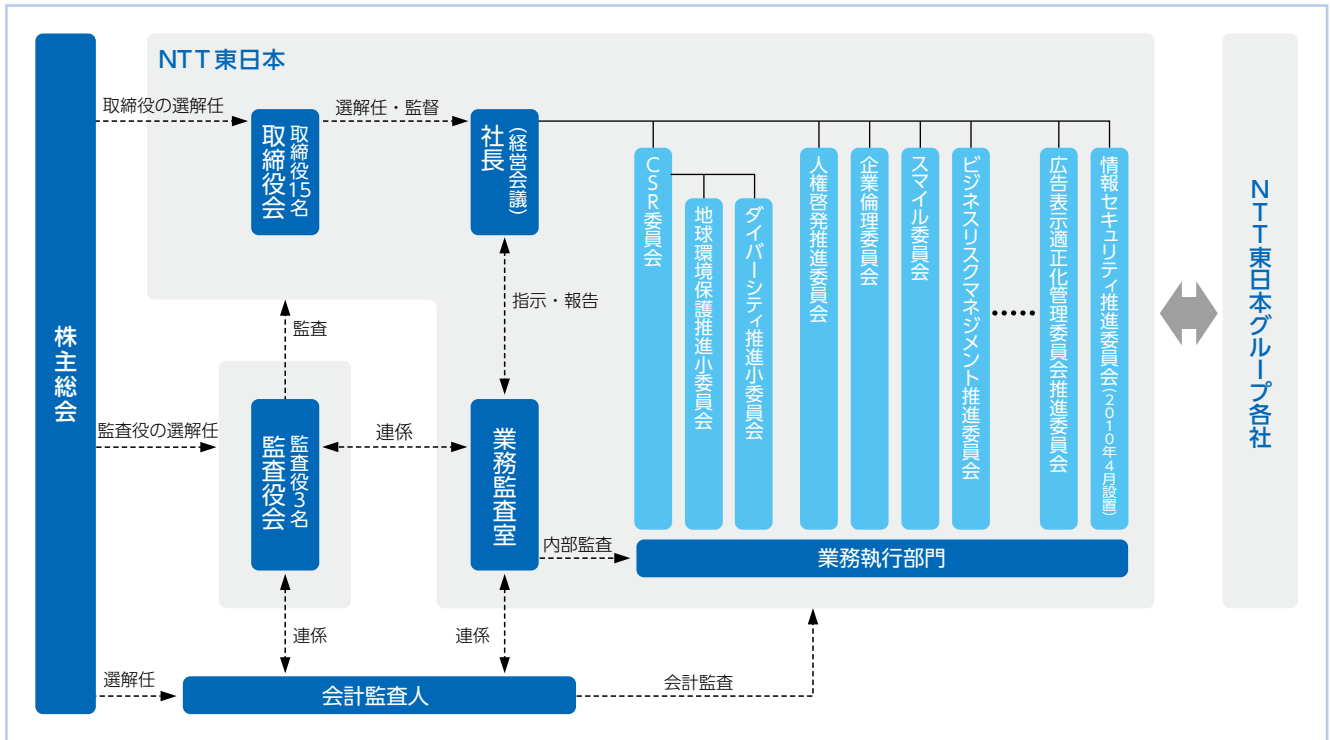
→ 業務監査室監査

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も継続してグループ全体を監査しています。

これらの監査結果を、SOX法*テスト結果を含め事業運営に適切にフィードバックし、NTT東日本グループ全体の内部統制機能の向上に活かしています。

→ 内部統制システム

NTT東日本では、2006年5月の会社法の施行に伴い、NTT東日本グループ全体の内部統制システム*の整備に関する基本方針を定めて取締役会で決議するとともに、グループ会社に対して、同様に基本方針について各社の取締役会での決議を求め、さらに、内部統制システムの基本方針や構築のために必要な各種規程を整備する等の支援を行いグループ全体で内部統制システムの充実・強化を進めています。



用語解説 コーポレートガバナンス:企業活動における違法行為を監視し、公正で健全な事業運営が行われるようにするしくみ。「企業統治」とも言う。
 SOX法:企業経営者の投資家に対する責任と業務、罰則を定めた米国連邦法。企業会計等の透明性・正確性を高めることを目的とする。
 内部統制システム:企業の内部において、違法行為や業務上過失が発生しないよう、財務報告の信頼性や法令遵守等について、規則や組織、業務プロセスを整備するという考え方や、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的確に対応し、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、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。

また、2009年から2010年には、BRMマニュアルで定義・分類したリスク項目の可視化を図り、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を作成し、このリスクマップをベースに社会で起きた事象を追加

したうえで、事業への影響度の高いリスクについては、「事前準備項目」、「発生時における対処」等を記載した事業継続計画書を策定し、比較的的事业への影響度が低いリスクに対しては事業リスク一覧を策定いたしました。

特に新型インフルエンザに対しては、将来的なパンデミックの発生・拡大も懸念されることを踏まえ、各支店においても事業継続計画書を策定いたしました。

→ 今後の取り組み

2011年度については、3月に発生した東日本大震災における教訓を活かし、より適切な対処が図られるよう、今般の取り組みの振り返り、課題の分析を行ったうえで、同規模の大規模かつ広範囲にわたる自然災害発生時における事業継続計画の策定に向けた取り組みを展開していきます。事業継続計画の策定にあたっては、2009年から2010年に実施した新型インフルエンザ発生時における事業継続計画の策定における経験を基にしながら、事前準備項目、発生時における業務継続方法等について検討を行い、必要な社内設備環境等の整備を進めていく予定であります。

また、グループ会社においてもリスクマネジメント強化に向けて、各社においてリスクの分析・精査を行い、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的確な対応を強化していきます。

事業計画実行までの流れイメージ



→ 企業倫理に関する具体的行動指針

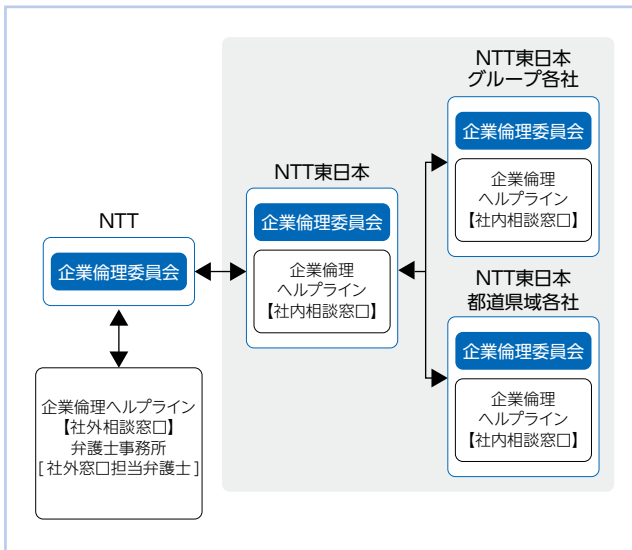
NTT東日本グループでは、NTTグループすべての役員および社員についての企業倫理*に関する具体的行動指針である「NTTグループ企業倫理憲章」(2002年11月制定)に基づき、グループ全体で企業倫理の確立に向けた取り組みを推進しています。

* 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、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。2010年度には、4回の委員会を開催し、CSR啓発活動と融合した研修等の実施や、各種ツールを活用した啓発活動等を通じて、NTT東日本グループ全体における企業倫理推進の強化・促進に取り組みました。

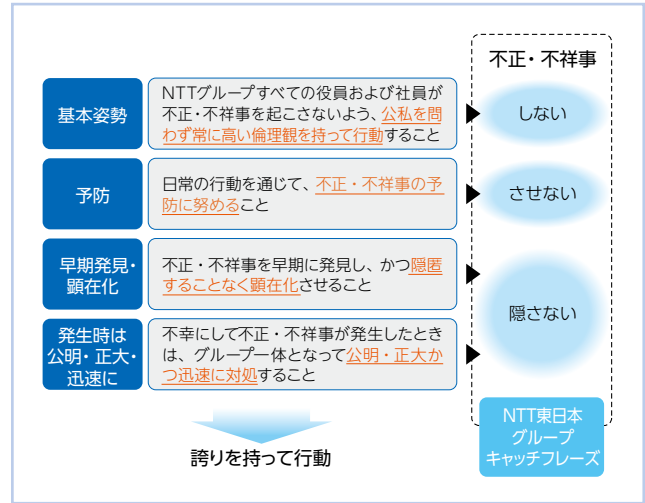
NTT東日本グループの企業倫理推進体制



→ 企業倫理の徹底

「NTTグループ企業倫理憲章」は、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、2010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NTT東日本グループの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。

4つの視点

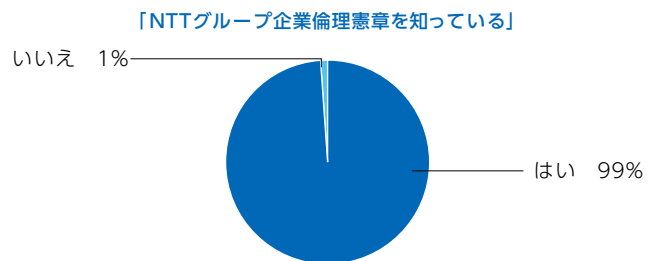


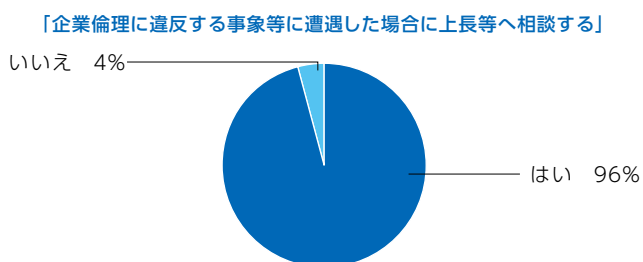
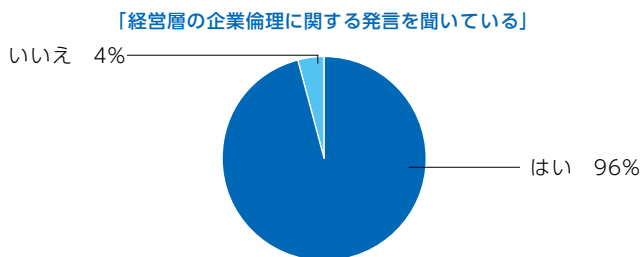
とりわけ、2010年度においては、グループ会社における不祥事が相次いだことを受け、NTT東日本グループトータルとして、コンプライアンス再徹底に向けた取り組みを行いました。具体的には、新たに12月期を「CSR・企業倫理強化月間」に設定し、当該期間を機軸とした集中的な取り組みを展開する等、コンプライアンスの再強化、再徹底に取り組むとともに、「コンプライアンス再徹底スローガン」(クリーンな職場を維持するための七か条)を新たに作成し、ポスター等ツールを配備する等、NTT東日本グループの各職場においては、非正規社員を含む全就業者に対し、コンプライアンスに関する重要性について、あらためて周知徹底を図りました。

また、2011年3月に、NTT東日本グループ社員等を対象にした「企業倫理アンケート」を実施しました(有効回答数: 61,014人)。「NTTグループ企業倫理憲章を知っている。」という項目をはじめ、すべての項目で高い水準となりました。

引き続き、企業倫理意識のさらなる向上のため、グループ全体で取り組みを推進していきます。

2010年度「企業倫理の取り組み」アンケート





→ 「コンプライアンス再徹底スローガン」

不正・不祥事 しない、させない、隠さない
～クリーンな会社はクリーンな職場から～

第一条 きちんと確認してますか？
ルール遵守が最優先、必ず確認正しいルール！

第二条 本当に正しいことですか？
組織の常識・組織の慣例、世の中視点で棚卸し！

第三条 そんなことして大丈夫？
素朴な疑問を感じたら、勇気をもってアドバイス！

第四条 業務の可視化してますか？
リスク回避は複数視点のチェックから！

気楽に相談できますか？
第五条 コミュニケーションの充実がクリーンな職場の第一歩！

ひとりで解決できますか？
第六条 上司・関係部署はあなたの味方、迷わずすぐに相談を！

そのミス、隠す？放っとく？暖める？
第七条 問題を大きくするより「報・連・相」！

→ 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、お客さま情報を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授受を厳に慎む。
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、これによりることができない場合は、「企業倫理ヘルプライン(相談窓口)」に通報することができる。なお、不正・不祥事を通報した役員および社員は、申告したことによる不利益が生じないよう保護される。
7. 不正・不祥事が発生したときは、NTTグループ各社は、迅速かつ正確な原因究明に基づく適切な対処によって問題の解決に取り組むとともに、社会への説明責任を果たすべく、適時・適確な開かれた対応を行う。

➔ 人権の尊重

NTT東日本グループでは、豊かな社会の実現に貢献していくためには、社員一人ひとりが、人権意識に根ざした事業活動を行っていくことが大切であると考えています。

そのために、人権問題の解決に向け、代表取締役副社長を委員長とする人権啓発推進委員会を設置するとともに、「人権問題の取り組みにあたっての基本的考え方」に基づき、人権を尊重し、豊かで明るい社会の実現に向け、同和問題をはじめ、あらゆる差別を許さない企業体質をめざしています。

➔ 人権啓発研修

社員一人ひとりが、人権意識に根ざした事業活動を行っていくためには、自ら人権について考え、人権意識・人権感覚を高めることが大切であると考え、全社員を対象に各会社・各組織毎に人権啓発研修を継続的に実施しています。

各会社・組織ごとに実施する研修のほか、本社において新規採用社員・新任管理者・トップ層を対象に階層別研修を実施しています。新規採用社員に対しては、社内啓発冊子「ささえあって人になる」を活用し人権の尊重に関する考え方と人権問題の正しい理解を目的に啓発研修を行い、新任管理者に対しては、社内啓発冊子「さわやかな職場づくりのために」を活用しハラスメントを許さない職場づくりをめざすべく、啓発研修に取り組んでいます。



トップ層人権セミナー



社内啓発冊子
「ささえあって人になる」



社内啓発冊子
「さわやかな職場づくりのために」

➔ 社員一人ひとりの人権意識の浸透・高揚に向けた人権啓発ポスター・標語の募集

グループの社員および家族へ、人権啓発ポスターと人権啓発標語の募集を行っています。2010年度は、ポスターが487点、標語は67,221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、日ごろからの人権意識の浸透、高揚に努めるために入選したポスターと標語を掲載した「人権啓発カレンダー（2011年度版）」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、家族のお子さんによる作品も多く、「にっこり えがお かわいいね」「みんな なかよし」「みんな友達だよ」など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。



2010年度グループ内
募集ポスター



2011年度人権啓発カレンダー

➔ 人権相談窓口の設置

セクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメントは未然に防止するのが基本ですが、ハラスメントの被害を受けていると思う場合、その発生のおそれがある場合、ハラスメントに該当するか微妙な場合、一人で悩まず相談できるよう各職場に人権相談窓口を設置しています。

NTTソルコおよびNTTスポーツコミュニティ(大宮アルディージャ)における不祥事について

NTTソルコにおいて、2010年10月14日、社員が競売入札妨害の容疑により逮捕されました。同社では、発覚直後より社長を委員長とする社内調査委員会を立ち上げる等、事実関係を究明するとともに、信頼回復に向け、再発防止策の実施、定着、形骸化防止等に全社一丸となって取り組んでおります。

また、NTTスポーツコミュニティにおいて、大宮アルディージャホームゲームでの公式入場者数について、2010年10月2日開催のゲームにて、本来発表すべき入場者数との相違が発生したことを受け調査を実施しましたところ、2007年11月11日以降のすべてのホームゲームにおいて、ゲート通過入場者数の数値に相当数の上乗せを行って公式入場者数として発表しておりました。同社では再演防止のために「特別倫理委員会」を設置しコンプライアンスの強化を図るとともに、トップから監督・選手を含むクラブスタッフ全員に対して、コンプライアンスの遵守の必要性を訴える等、今一度、原点に立ち返り、

お客さまを大切にする誠実で明るく活力溢れるクラブ運営に一丸となって取り組んでいます。

お客さまに多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。

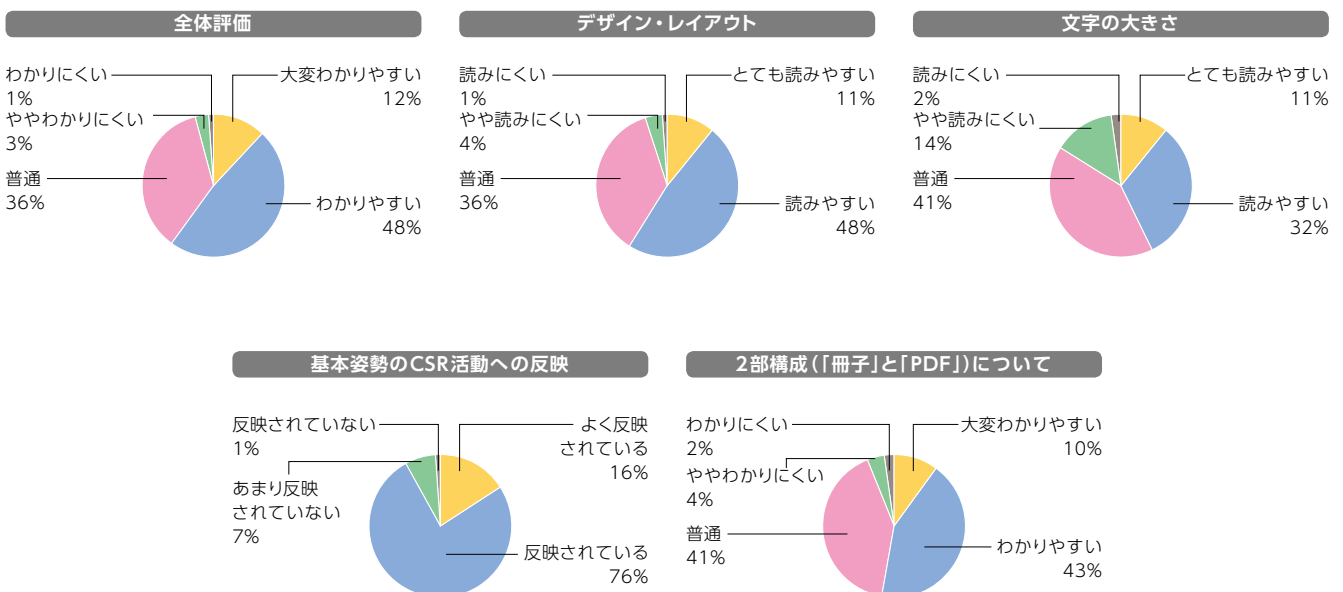
NTT東日本グループにおいては、このような状況を踏まえ、グループ総体として、コンプライアンスの再徹底・再強化に向けた取り組みを展開しています。

具体的には、12月期を「CSR・企業倫理強化月間」に設定し、各種取り組みを集中的に実施するとともに、コンプライアンス再徹底スローガン「不正・不祥事 しない、させない、隠さない〜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七カ条)を新たに制定し、周知・徹底を図る等、より一層のコンプライアンスの再強化・再徹底に取り組んでいます。

「NTT東日本グループ CSR報告書 2010」アンケート結果

「NTT東日本グループ CSR報告書 2010」(2010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。



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/>)



ハローインフォメーション
(<http://www.ntt-east.co.jp/helloinfo/>)

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・故障の情報を掲載しているウェブサイト「工事・故障情報」等があります。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」



情報Webステーション



工事・故障情報



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

NTT東日本グループについて

→ 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

設立年月日 1999年7月1日

資本金 3,350億円

資本構成 日本電信電話株式会社 100%出資

社員数 5,900人(2011年3月31日現在)

事業所 本社1 地域事業部(支店)17

事業内容 東日本地域*1における地域電気通信業務*2およびこれに附帯する業務、目的達成業務、活用業務

*1 北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県および長野県
*2 県内通話に係る電話、専用、総合デジタル通信等の電気通信サービス

→ おもなサービス内容

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

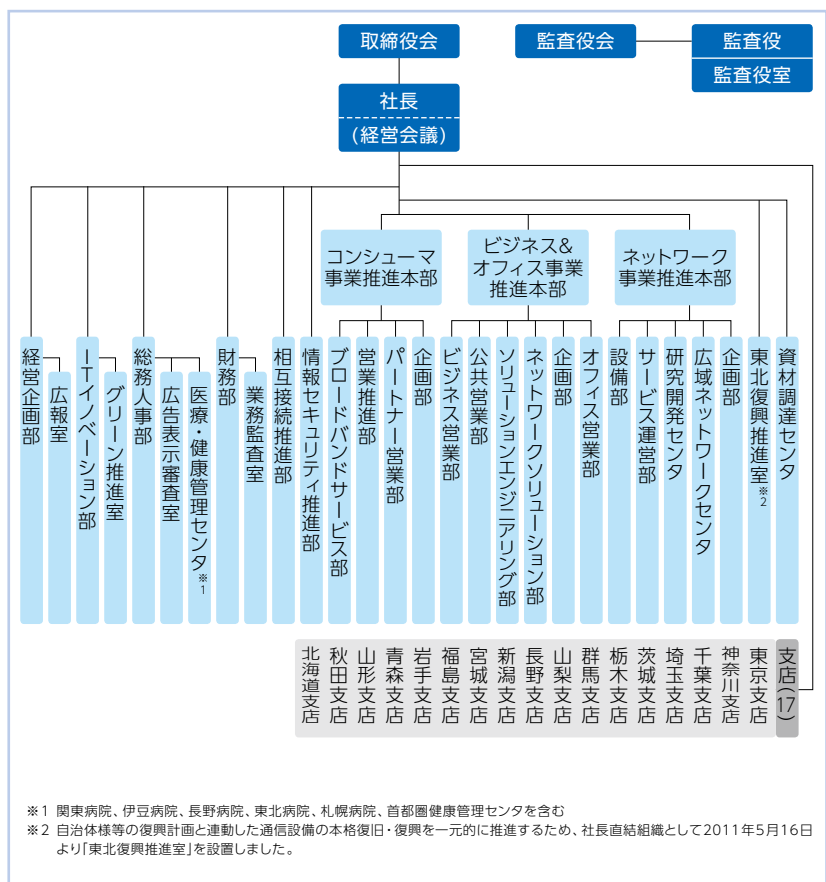
音声伝送サービス:「加入電話」および、今お使いの電話番号や電話機がそのまま使えて、低廉な料金で利用できる「ひかり電話」等の音声伝送サービス

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

システム・インテグレーションサービス:各種サービスに関わるネットワーク・ICTソリューション

その他:結婚・誕生日・記念日のお祝い事等でご利用できる電報サービス、等

→ NTT東日本の組織図



→ 過去5年間の決算概要

単位:億円

	年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
損益状況	営業収益	20,613	20,027	19,529	19,286	19,571
	営業費用	20,014	19,577	19,162	18,810	18,799
	営業利益	599	449	366	476	771
	経常利益	903	674	653	717	960
	税引前利益	1,401	1,676	1,229	815	768
	当期純利益	843	968	775	505	523
資産・負債および純資産の状況	資産合計	39,499	37,527	37,304	37,402	37,650
	負債合計	19,614	17,020	16,363	16,290	16,352
	純資産	19,885	20,506	20,941	21,112	21,297

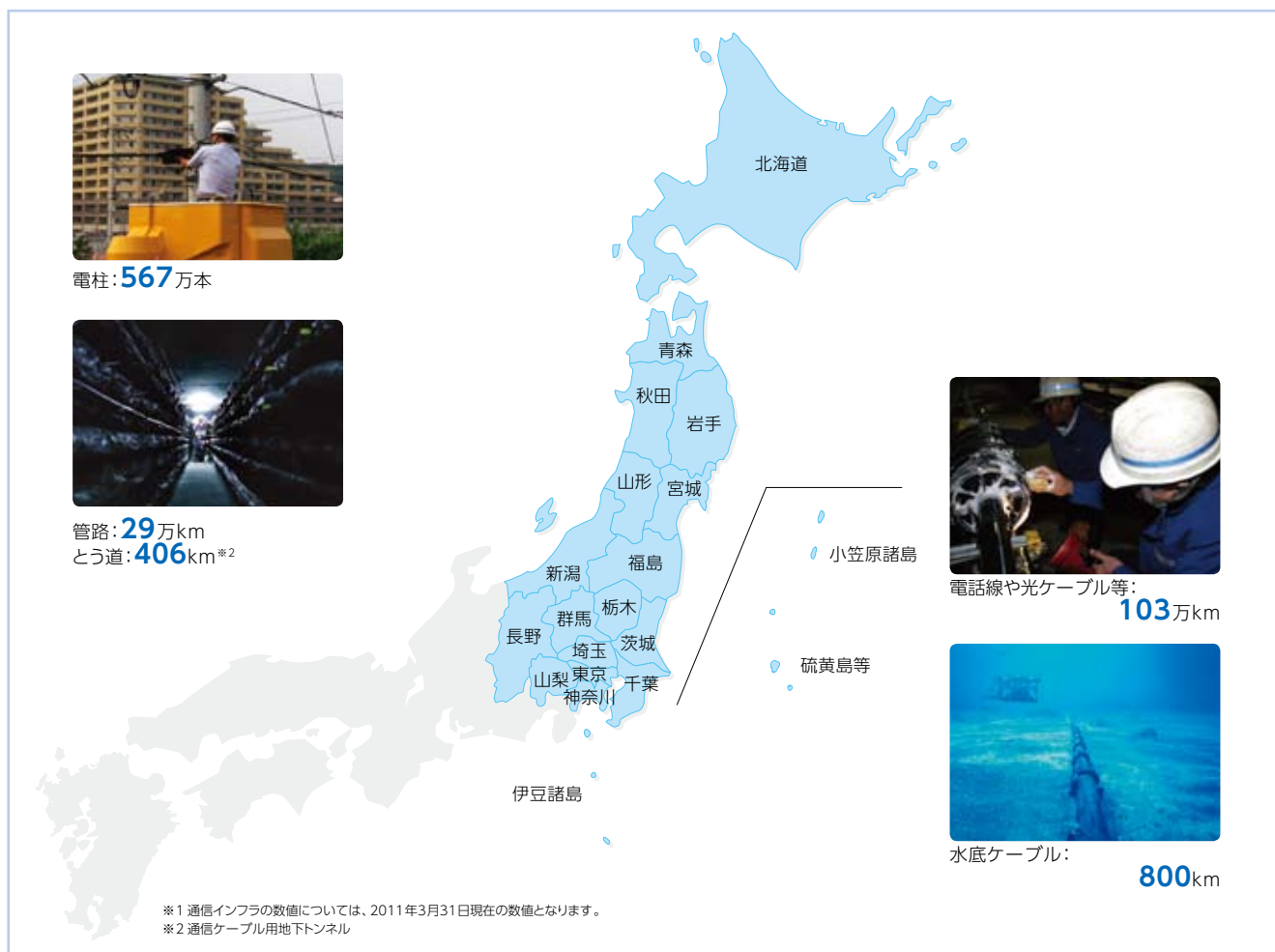
→ グループ会社一覧

[2011年7月1日 現在]

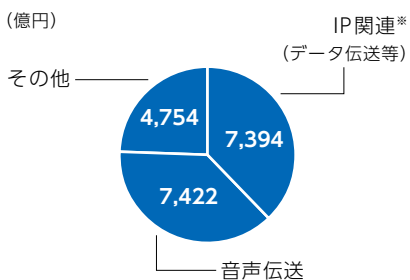
都道府県会社	17社	(株)NTT東日本-東京~北海道
テレマーケティング分野	1社	(株)NTTソルコ
情報通信エンジニアリング分野	4社	NTTインフラネット(株) (株)NTTエムイー アイレック技建(株) NTTレンタル・エンジニアリング(株)
不動産分野	2社	(株)NTTル・パルク (株)NTT東日本プロパティーズ
金融・カード分野	1社	(株)NTTカードソリューション
電話帳ビジネス分野	2社	NTT番号情報(株) NTT情報開発(株)
物流分野	1社	(株)アイ・エス・エス
アメニティ分野	1社	NTTスポーツコミュニティ(株)
国際分野	1社	NTTベトナム(株)*1
SI・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

*1 ベトナムにおける電気通信設備の建設および電気通信事業の管理運営に関する指導業務を実施しています。
*2 2011年7月、電子地図事業のさらなる拡大・推進を目的に(株)NTTエムイーが保有するNTT空間情報(株)の株式を継承し、NTT空間情報(株)が当社の子会社になりました。

サービス提供エリアと通信インフラ^{*1}

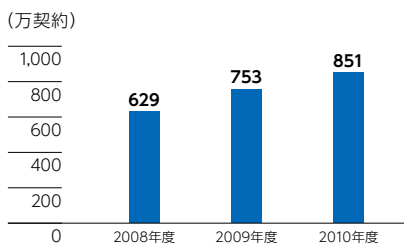


2010年度 営業収益の内訳

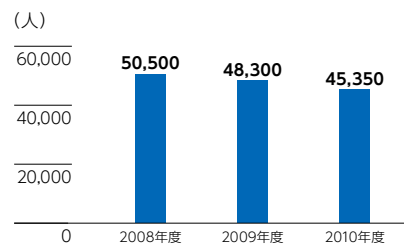


※ IP系収入に、附帯収入のうちリモートサポートおよびウイルススクリーン収入を加算したものの

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



NTT東日本の社員数の内訳

	男性		女性		合計
社員数(人)	4,200	71%	1,700	29%	5,900
採用者数(人)	221	62%	133	38%	354
管理職数(人)	806	96%	37	4%	843

第三者意見



齋藤 稔 ● さいとう まき

ASU International LLC代表取締役、CSRコンサルタント。SBI大学大学院客員准教授、人間の安全保障フォーラム理事、目黒区環境審議会専門委員会委員。米国NYコロンビア大学大学院卒業。著書に『世界をよくする簡単な100の方法』（講談社）、「社会起業家～社会責任ビジネスの新しい潮流」（岩波新書）、「ソーシャルビジネス入門（翻訳）」（日経BP）など。

「人と人、想いと想いをつなぐ。」NTT東日本グループのCSR報告書には「つなぐ」という同社のコンセプトがちりばめられています。トップ・社員が一丸となって事業を通じて、つながるためのCSR活動に取り組んでいる様子が伝わってきます。一番わかりやすい例が今回の東日本大震災後の対応ではないでしょうか。万が一の災害を想定して行われていた訓練や提携は、フルに活かされ通信サービスの早期復旧・復興に貢献しました。そして、さらなる安心・安全に向けた取り組みを強化しようという意気込みも感じられます。「電力見える化サービス(仮称)」を立ち上げたのも、震災後特に高まった節電ニーズにこたえた形といえます。自社の節電にも熱心。地球を未来につなごうとする取り組みの一例です。

震災後「絆」は時代のキーワードになりました。これまでの日本の利益一辺倒な思考の中で、生産量、効率、スピードばかりが強調され、どちらかというとなおざりにされてきた人と人のつながりやぬくもり。反省とともに、今こそ人の絆の大切さを見直す必要があるのではないのでしょうか。だからこそ、「つながりのプロ集団」であるNTT東日本グループにこれからもその重要性を人々に伝えながら、事業を通じたCSR活動を継続していただくことを期待しています。バーチャルなつながりだけでなく、リアルなつながりの大切さを強調することも忘れないで欲しいです。

私がNTT東日本グループに先進性を感じるのは、例えばこんな取り組みです。

- 自治体や他社と提携しながら、デジタルデバイドの解消に向けた生活インフラ支援
- 電柱とワイヤーの技術を活かし希少動物を保護する「アニマルパスウェイ」に着手

- テレビ会議の環境利用
- 利用済み通信機器を回収しリユース&リサイクル
- 地域の警察機関や防犯ボランティアと提携し、子ども見守りカメラシステムの提供
- 遠隔健康相談システムや診療所向け電子カルテサービスの提供
- 耳の不自由な方からの要望にこたえて「電話お願い手帳」を作り30年継続

これらの活動をCSR委員会、さらにワーキンググループによる横断的な組織を設置しながら、PDCAのマネジメントを実施している点は特に評価に値すると思います。

一点だけ改善の余地があると思われるのは、CSR報告書の中に、必要以上にPR的であると感じられる箇所が若干見受けられる点です。良かったことだけを報告するのではなく、問題解決の過程での対応や制度の利用回数といったありのままの実態も知りたいです。例えば顧客から寄せられた約14万件の意見や要望は、どう優先順位をつけられ、経営に反映されたのでしょうか。「企業倫理ヘルプライン相談窓口」がありますが、どの程度利用されたのでしょうか。ここでの問題はどうか解決されたのでしょうか。今、ステークホルダーはNTT東日本グループに対して何を求めているのか、改めて分析することでCSRを社内に取り組むロジックを構築できると思います。企業を取り巻く社会問題を分析し、優先課題を経営活動に組み込むことで、より戦略的なCSR活動が可能となるはずですよ。

これからのつながりは「有機的」そして「未来への希望を創出すること」であることが重要だと考えます。例えば、国内における無縁社会の問題(少子化、介護、自殺、ワーキングプア、ドメスティックバイオレンス、いじめ、児童虐待、不登校など)、あるいは地球の裏側とつながるためにどうしたらよいかなどの視点もぜひ、考え合わせて欲しいです。

また、出産、育児を行う社員を対象にすでに700人の社員が在宅勤務を実施しているからこそ、NTT東日本グループがライフワークバランスのあり方を積極的に社会に提言していくことも可能なのではないのでしょうか。「身近なICT企業」を謳うNTT東日本グループだからこそ出来るチャレンジだと思っております。



第三者意見を受けて

NTT東日本グループにおいては、これまでも「つなぐ」をコンセプトにCSR報告書を発行してきました。「つなぐ」ことそれ自体が私たちならではのCSR活動であり、この取り組みを大切にしていきたい、そのように考えています。また、私たちは「CSR目標」を制定し、PDCAサイクルの実践に注力しているところですが、今後、一連のサイクルを回していく過程において、積極的にステークホルダーの皆さまのニーズおよび取り巻く社会的課題を踏まえることを通じて、NTT東日本グループならではのCSR活動の一層の充実に取り組んでいく所存です。これまでも、そしてこれからも、「身近な総合ICT企業」として、「つなぐ」ことを通じて、社会の持続的発展に貢献してまいります。

2011年10月
東日本電信電話株式会社
総務人事部CSR推進室



[\[お問い合わせ先\]](#)

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