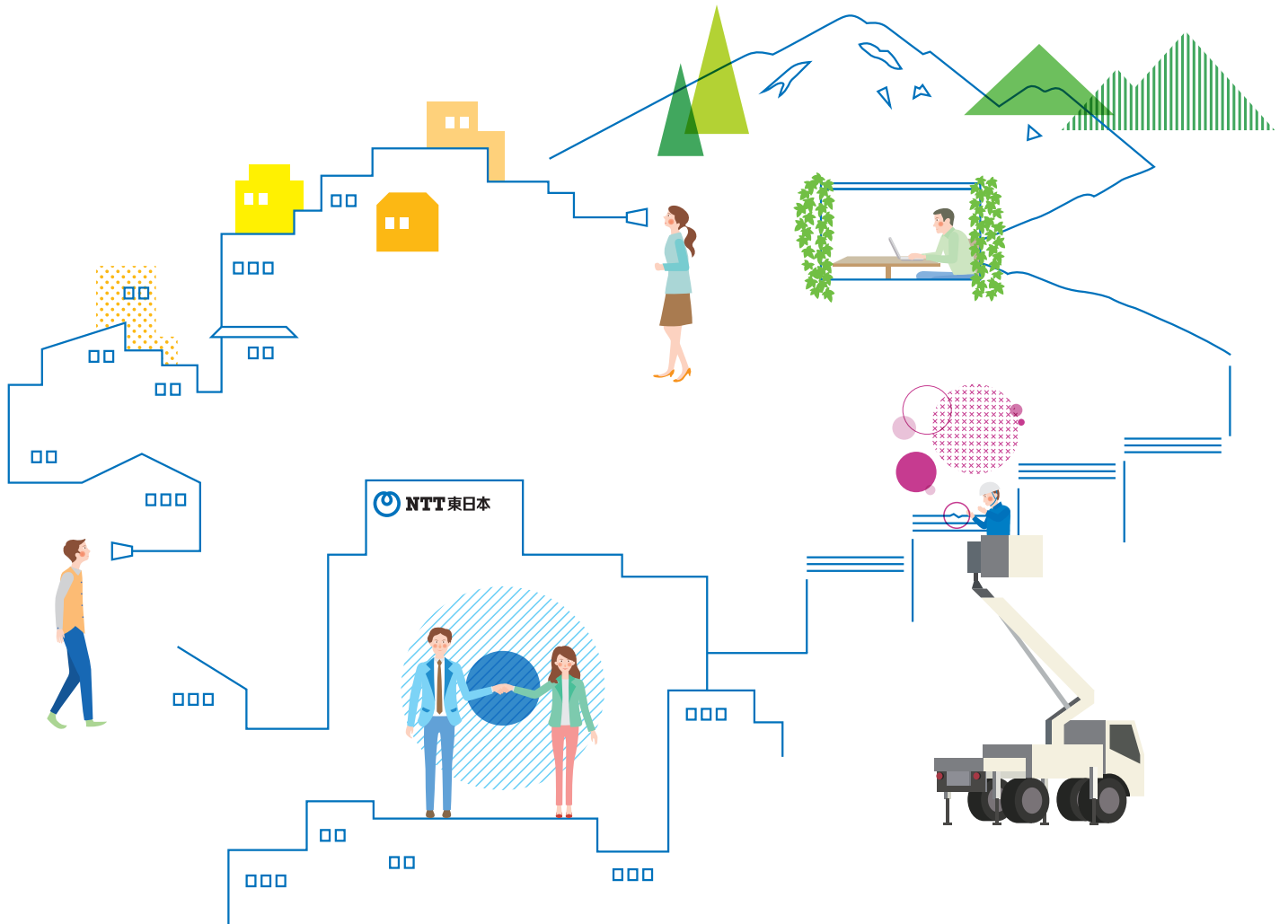


NTT東日本グループ 詳細版

CSR報告書2019



つなげよう、明日へ。

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。

CONTENTS

- 01 編集方針
- 01 CSR報告書の構成

02 トップメッセージ

地域社会の課題を解決する
取り組みに尽力



- 03 NTT東日本グループについて
- 06 NTT東日本グループのCSR

15 ステークホルダーダイアログ

埼玉県の製造業を
AI導入で変革



19 安心・安全なコミュニケーション

- 20 CSR現場レポート1
- 21 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
- 32 情報セキュリティの確保

38 人と社会のコミュニケーション

- 39 CSR現場レポート2
- 40 お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

59 人と地球のコミュニケーション

- 60 CSR現場レポート3
- 61 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

81 チームNTTのコミュニケーション

- 82 CSR現場レポート4
- 83 労働安全衛生の水準の向上
- 85 健康経営の推進
- 87 ダイバーシティ & インクルージョン
- 100 人権の尊重
- 104 人材育成の推進に向けた取り組み
- 107 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
- 109 各種定量数値一覧
- 110 各種制度利用一覧
- 111 社会貢献活動
- 121 医療部門の取り組み

- 126 持続可能な経営基盤
- 133 CSR調達の取り組み
- 136 コミュニケーションツールのご紹介
- 138 「NTT東日本グループCSR報告書2018」アンケート結果
- 139 第三者意見
- 140 GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード 2016内容索引
- 151 索引

編集方針

本報告書は、サステナブルな社会の実現をめざすNTT東日本グループの経済、社会、環境に関する取り組みと実績を、お客さまをはじめとした、事業に関わるすべての皆さまに報告するものです。

本報告書の編集にあたっては、2006年に制定された「NTTグループCSR憲章」で定めた4つのCSRテーマ「安心・安全なコミュニケーション」「人と社会のコミュニケーション」「人と地球のコミュニケーション」「チームNTTのコミュニケーション」に基づいた構成としています。

※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。

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

※記載されている会社名・製品名・サービス名は各社の登録商標または商標です。

※人名・会社名・団体名・公共機関名等は、原則として敬称を略しています。

報告期間

2018年度(2018年4月1日～2019年3月31日)の活動報告を基本として、一部2017年度以前または、2019年度の活動についても掲載しています。

報告組織の範囲

原則として、NTT東日本の本社、6事業部・29支店、地域子会社4社およびNTT東日本が出資するグループ会社としています。

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

※記事中の表記については、原則2019年6月30日以前のものでしています。また社員等の所属組織名等については、2019年7月1日時点のものでしています。ただし、一部例外もありますのでご了承ください。

発行時期

2019年10月

(次回：2020年秋を予定 前回：2018年9月)

参照ガイドライン

- 環境省「環境会計ガイドライン2005年版」
- 環境省「環境報告ガイドライン2018年版」
- NTTグループ環境会計ガイドライン2008年版
- GRI「サステナビリティ・レポート・スタンダード2016/2018」

CSR報告書の構成

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

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

2019年はステークホルダーとのコミュニケーションをより高めることを目的に、冊子(ダイジェスト版)は読みやすくコンパクトに、詳細版PDFはおもにNTT東日本グループのCSR活動の方針や体制等の枠組みを中心とした構成に、ウェブは各事業部・支店での取り組みを含む網羅的な情報を掲載する形式で、NTT東日本グループのCSR活動を報告しています。

本冊子は、「詳細版」です。「ダイジェスト版」は、ウェブサイトからご覧いただけます。

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

地域社会の課題を解決する 取り組みに尽力

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

井上 福造



NTT東日本グループは、2019年7月1日に設立20周年を迎えました。これもひとえに、地域のお客さまやパートナー企業の皆さまからのご支援とご愛顧の賜物と、心より感謝申し上げます。

この20年の間に、ICTの技術や市場環境が大きく変化し、1999年の設立当時、主力事業だった固定電話等の音声サービスが年々縮小する一方でインターネットニーズは急増したことから、2001年には光サービスの提供を開始しました。以降、提供エリアの拡大とともに、光コラボレーションモデルの開始等新たな光の利用シーンの提案により、現在約1,200万のお客さまにご契約いただいております。

一方で、東日本大震災等数々の大きな災害を経験し、地震や火山の噴火、水害等が発生する都度、全社一丸となって復旧に取り組んでまいりましたが、これからも引き続き、社会インフラの責任ある担い手として、災害対応力の強化や設備の強靱(じん)化に全力を挙げて取り組み、「つなぐ使命」を果たしてまいります。また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のゴールドパートナー(通信サービス)として、安心・安全で信頼性の高い通信サービスを競技場等へ提供するため、通信インフラを整備してまいります。

NTT東日本グループはすべての事業活動を通じ、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、社員一人ひとりが事業活動を通じてCSR活動に取り組んでおり、ICTを活用した付加価値の高いサービスをさまざまな分野に提供することで、「持続可能な開発目標(SDGs)」の達成に向けて取り組んでまいります。

具体的には、事業の核である光サービスに加えWi-Fiやセキュリティ等の付加価値サービス拡大等の通信事業の成長に向けた従来の取り組みを進めるだけでなく、IoTやAI等の技術やマンパワー(人材)等、グループ会社も含めたあらゆるアセットを活用し、労働人口の減少に代表される地域社会の課題解決に向け取り組んでいます。

中でも農業分野においては、農業従事者の高齢化や農業人口の減少等を勘案し、AI・IoTを活用した温度、湿度、CO₂等の環境制御のソリューションを展開してまいりましたが、2019年7月にNTTアグリテック株式会社を設立し、今までのノウハウを活用しつつ、生産から販売、バックオフィスシステム等までの各業務プロセスのデータの統合・相互連携するシステムを提供し、「次世代施設園芸」のトータルソリューションを展開しています。

また、NTT東日本グループが保有する通信ビルを活用し、産学官が一体となってAI・IoT、エッジコンピューティング*等の開発や実証実験が可能な「スマートイノベーションラボ」を設立しました。ここでは、製造業の製品外観検査や広告業の潜在需要の発掘をはじめ、幅広い分野においてAI技術を活用したビジネスモデルの早期実現に向け取り組みを進めています。

今後も技術革新や市場の変化が一層加速していく中において、NTT東日本グループは、100年を超える電話事業の歴史を通じて培ってきた地域とのつながりを大切にしつつ、地域社会の課題解決に尽力してまいります。

* エッジコンピューティング: IoTデバイスの近傍にサーバやストレージなどを分散設置し計算処理を効率化することで、パブリッククラウド等へのネットワーク帯域の削減や、データ処理の高速化を可能にする

NTT東日本グループについて

(2019年3月31日現在)

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

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：井上 福造

設 立 年 月 日：1999年7月1日

事 業 内 容：東日本地域^{※1}における地域電気通信業務^{※2}およびこれに付随する業務、目的達成業務、活用業務

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：40,150人^{※3}(単体：4,900人)

事 業 所：6事業部(29支店)

※1 北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県および長野県

※2 県内通話に係る電話、専用、総合デジタル通信等の電気通信サービス

※3 対象範囲：連結子会社(日本テレマティックとアイ・エス・エスをのぞく)

サービス提供エリアと通信インフラ



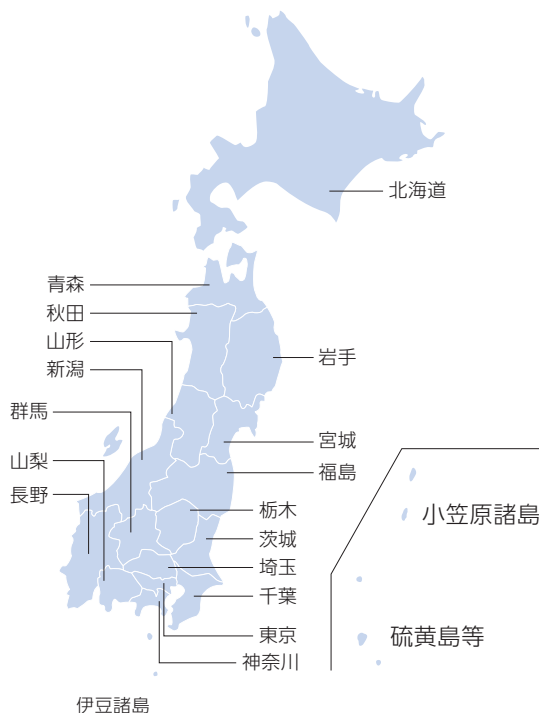
電柱
567
万本

水底ケーブル
800
km

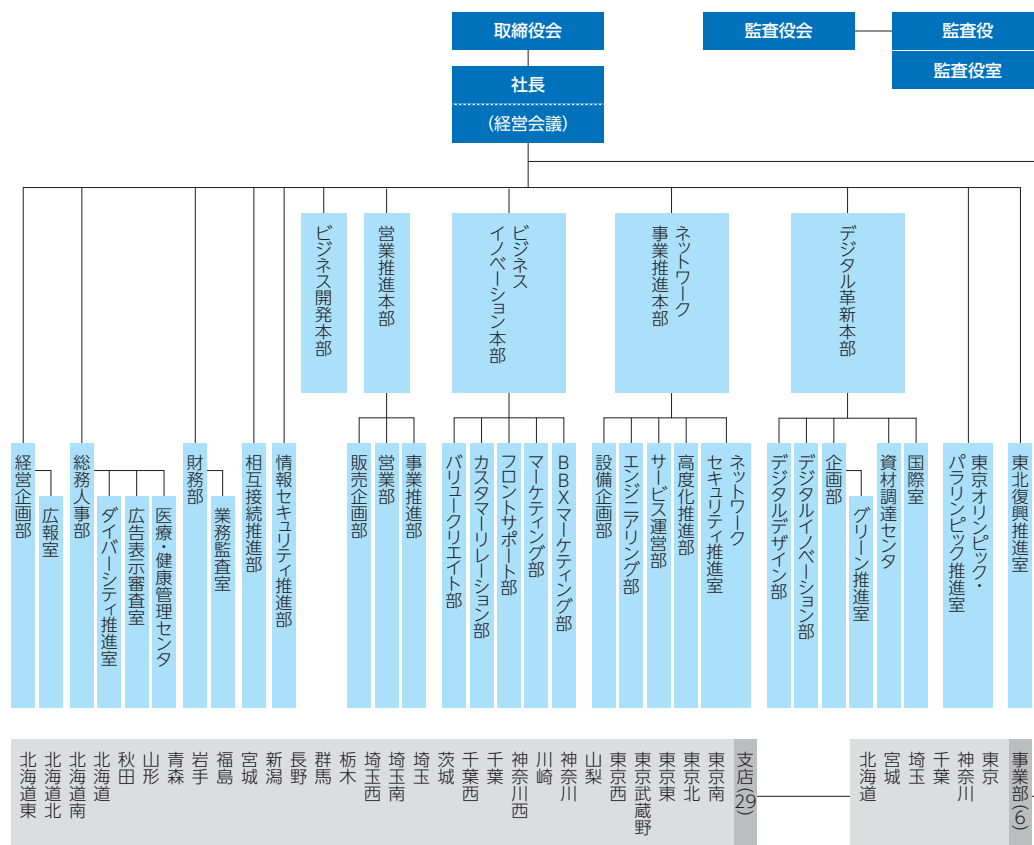


電話線や
光ケーブル等
125
万km

管路 とう道
29 406
万km km



NTT東日本の組織図



・2019年7月1日現在。

社員数等

	社員数(名)	管理職数(名)	採用者数(名)	平均年齢(歳)	平均勤続年数(年)
男性	25,950	3,080	610	45.5	21.8
女性	14,200	180	270	44.9	12.5
合計	40,150	3,260	880	45.3	18.5

・2019年3月31日現在。

・対象範囲：連結子会社(日本テレネットワークとアイ・エス・エスをのぞく)

決算概要

(単位：億円)

	2017年度	2018年度
営業収益	17,868	17,406
営業費用	15,541	14,980
営業利益	2,327	2,427
当期純利益*	1,624	1,660

*当期純利益は、当社に帰属する当期純利益を記載。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

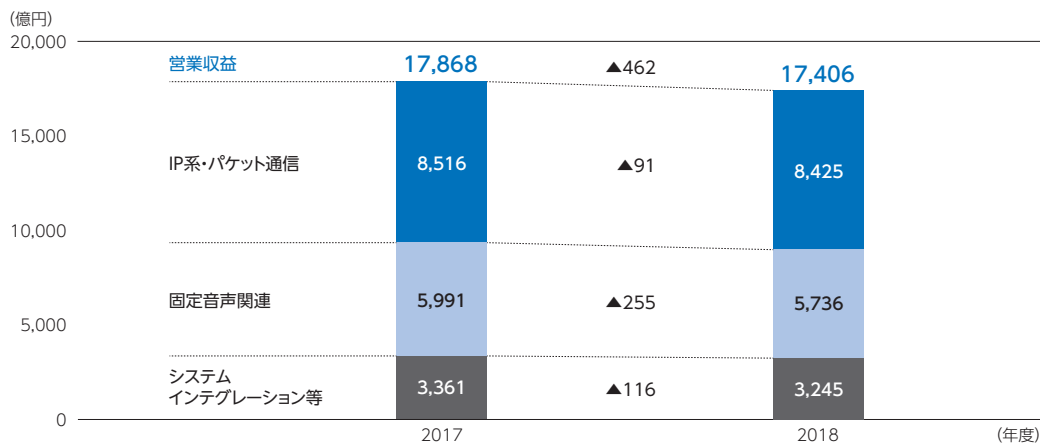
持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

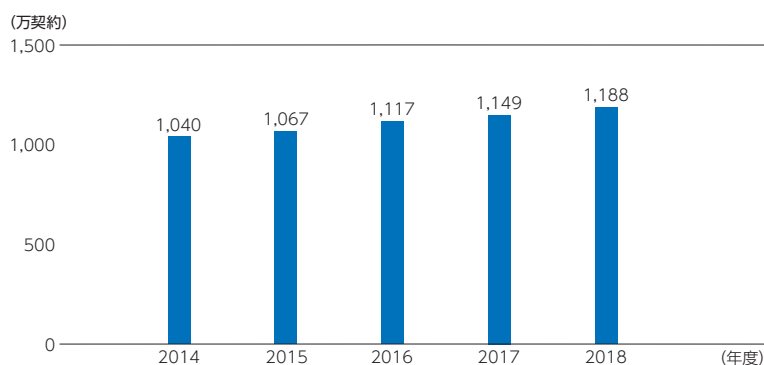
コミュニケーションツールのご紹介

営業収益内訳の推移

■ IP系・パケット通信 ■ 固定音声関連 ■ システムインテグレーション等



フレッツ光 契約数



グループ会社一覧 (2019年7月1日現在)

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

* 間接出資会社

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

NTT東日本グループのCSR

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR**
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

CSRの考え方およびCSR活動フレーム

NTT東日本グループは、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくことを経営の基本姿勢としており、社員一人ひとりが事業活動を通じてCSR活動に取り組んでいます。

CSR活動の理念である「NTTグループCSR憲章」を土台に、4つのコミュニケーションに沿った重要テーマごとにKPI(キープフォーマンス指標)を設定し、CSR活動に取り組んでいます。また、国連で採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」の達成に向け、ICTを通じた付加価値の高いサービスをさまざまな分野で提供し、社会課題の解決に貢献しています。これらを踏まえ2019年、「CSR活動フレーム」のありたい姿を「地域とともに歩むICTソリューション企業」として、進化し続けるNTT東日本グループへと改定しました。

▶ NTTグループCSR憲章

CSRメッセージ

私たちNTTグループは、“Your Value Partner”として、事業活動を通じた社会的課題の解決に取り組み、人と社会と地球がつながる安心・安全で持続可能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を提供する企業グループとして、社会的・倫理的な課題の克服に真摯に取り組み、情報セキュリティの確保や災害・サイバー攻撃にも強い安心・安全なコミュニケーション環境を提供します。
人と社会の コミュニケーション	私たちは、社会の持続的な発展のため、お客さまのデジタルトランスフォーメーションをサポートすることにより、現在生じている国内外のさまざまな社会的課題に加えて、今後の技術革新の結果もたらされる新たな社会的課題の解決にも取り組み、より豊かでスマートな社会の実現に貢献します。
人と地球の コミュニケーション	私たちは、グループ事業全体にわたって環境負荷を低減し、ICTの活用による社会全体の環境負荷低減に取り組み、さまざまな地球規模での環境問題の解決に努めます。
チームNTTの コミュニケーション	私たちは、“チームNTT”として、さまざまなパートナーの皆さまとともに高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、ダイバーシティを尊重した働きやすい職場環境の整備や個の成長に努め、豊かな地域社会づくりに貢献します。

▶ CSR活動フレーム*1



ありたい姿

NTT東日本グループは、ステークホルダーの皆さまにとっての価値が何かを考え続け、「地域とともに歩むICTソリューション企業」として、進化し続けていきます。

KPI

CSR活動における取り組み達成レベルを推し量ることのできるシンボリックな指標として、KPIを、NTTグループCSR憲章の4つのコミュニケーションに沿った重要テーマごとに設定しています。KPIを通じてPDCAサイクルを着実に実践していくことにより、CSR活動の推進、ひいてはNTT東日本グループのありたい姿の実現にも資するものと考えています。

NTTグループCSR憲章*2

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

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

*2 2006年に制定し、2019年に改定しました。

SDGsに関する取り組み

NTT東日本グループは、2015年9月に国連で採択された「持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals: SDGs)」の達成に向け、ICTを通じた付加価値の高いサービスをさまざまな分野で提供し、社会的課題の解決に貢献しています。

NTT東日本グループはこれからも、社員一人ひとりが事業活動を通じ、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ていくとともに、SDGsの達成に向け寄与していきます。



⊕持続可能な開発目標 (SDGs)

http://www.unic.or.jp/activities/economic_social_development/sustainable_development/2030agenda/

NTT東日本グループCSR行動基準

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

CSR推進体制

CSR推進体制

NTT東日本グループは、事業活動を通じた地域の社会課題の解決に取り組み、持続可能な社会の実現をめざし、「地域とともに歩むICTソリューション企業」として、CSR活動を推進しています。そのため、CSR推進に向けたマネジメント体制を明確にし、NTT東日本グループ全体のCSR活動の方針やテーマ設定、浸透施策を検討・決定するために、代表取締役副社長を委員長とする「CSR委員会」を設置し、具体的な取り組みを展開しています。2018年度は、2回の委員会を開催しました。

CSR委員会の内部委員会には、「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、

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

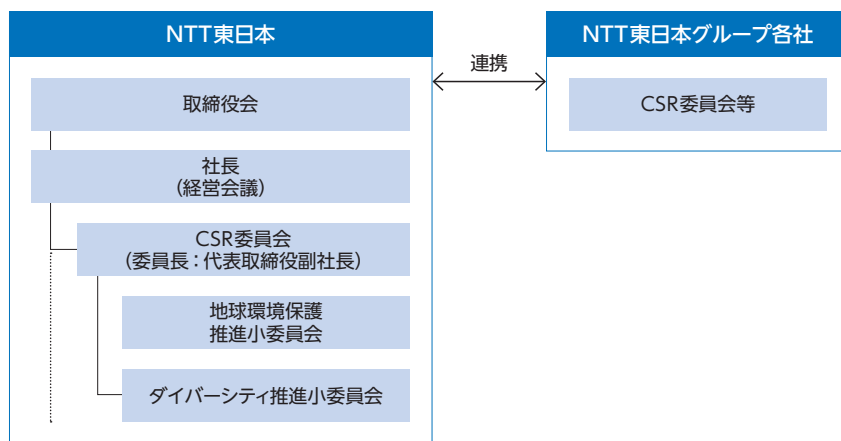
CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

CSR・社会貢献等諸施策の企画・展開等を行っています。

またグリーン推進室では、環境経営の方針策定や、地球温暖化対策に関する施策の展開等を行っており、ダイバーシティ推進室では、「多様な人材の活用」および「多様な働き方の推進」に向けた取り組みを展開しています。

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



トップメッセージ
NTT東日本グループについて
NTT東日本グループのCSR
ステークホルダーダイアログ
安心・安全なコミュニケーション
人と社会のコミュニケーション
人と地球のコミュニケーション
チームNTTのコミュニケーション
持続可能な経営基盤
CSR調達の取り組み
コミュニケーションツールのご紹介

KPI(キーパフォーマンス指標)および2018年度の結果

NTT東日本グループでは、2012年度から、CSR活動における取り組み達成レベルを推し量ることのできるシンボリックな指標として、KPIをNTTグループCSR憲章における4つのCSRテーマごとに設定しています。2016年度より、SDGsとの関連を認識しつつ、各種取り組みを積極的に推進してきました。2018年度については指標値の追加、一部見直しを行うとともに、引き続きKPIを基軸としたPDCAサイクルを実践していきます。

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を提供する企業グループとして、社会的・倫理的な課題の克服に真摯に取り組み、情報セキュリティの確保や災害・サイバー攻撃にも強い安心・安全なコミュニケーション環境を提供します。

(関連するSDGs)



重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保								
KPI	2018年度指標値	目標/到達点	2018年度取り組み	2018年度結果	自己評価	2019年度指標値	目標/到達点	
重大事故の撲滅	重大事故の発生件数	重大事故発生「0」件	<ul style="list-style-type: none"> 重大事故につながる可能性のある事例分析 通信設備のさらなる信頼性向上 現場力向上フォーラム等を通じた技術者育成 	重大事故発生「0」件	○	継続	重大事故の発生件数	重大事故発生「0」件
	安定サービス提供率(安定サービス提供率の算出方法は下記囲みを参照)	安定サービス提供率99.99%以上	<ul style="list-style-type: none"> 通信設備の安心・安全に向けた予防保全(電柱の点検・更改、設備110番による不安全設備早期解消等) 移動電源車、衛星通信機器等の災害対策機器の配備 24時間365日、リアルタイムによるネットワークの監視・制御 	安定サービス提供率99.99%以上	○	継続	安定サービス提供率	安定サービス提供率99.99%以上

情報セキュリティの確保								
KPI	2018年度指標値	目標/到達点	2018年度取り組み	2018年度結果	自己評価	2019年度指標値	目標/到達点	
情報セキュリティ意識の確立・実践	情報セキュリティ関連研修受講者数	毎年度全対象者受講(契約社員および派遣社員等を含む)	<ul style="list-style-type: none"> eラーニング等による研修を実施(2018年12月1日～2019年2月28日) 	全対象者受講(約5.1万名:100%実施)	○	継続	情報セキュリティ関連研修受講者数	毎年度全対象者受講
	情報セキュリティ監査実施組織数	毎年度全対象組織実施	<ul style="list-style-type: none"> 全監査対象組織(46組織)に対し監査を実施し、重大な不備がないことを確認 	全対象組織実施(46組織:100%実施)	○	継続	情報セキュリティ監査実施組織数	毎年度全対象組織実施
セキュリティレベルの底上げに向けたセキュリティ人材の創出	セキュリティ人材数	対前年度比増	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ専門業務での実務経験の蓄積 eラーニングによるセキュリティ講座の活用(年8回) 模擬環境でのサイバー演習の実施(年50回) 	2018年度末セキュリティ人材数約6,000名(対前年度比:約450名増)	○	継続	セキュリティ人材数	対前年度比増

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

*1 主要サービス重大事故総影響時間
= ユーザ数×重大事故対象時間

*2 主要サービス提供総時間
= 契約者数×24時間×365日

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

人と社会のコミュニケーション

私たちは、社会の持続的発展のため、革新的ICTを開発・提供することでより豊かで便利なコミュニケーション環境を実現し、国内外のさまざまな社会的課題の解決に貢献します。

(関連するSDGs)



お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

KPI	2018年度 指標値	目標/ 到達点	2018年度取り組み	2018年度 結果	自己 評価	2019年度 指標値	目標/ 到達点
豊かな社会の実現および持続可能な発展に貢献する商品・ソリューション等の提供	「フレッツ光」契約数(光コラボ含む) [光コラボ協業事業者数]	純増 40万回線 [光コラボ協業事業者数 対前年度比増]	<ul style="list-style-type: none"> 光コラボレーションモデルの推進 サービスラインアップの拡充 万引き防止AIサービス「AIガードマン」の提供開始 光回線を利用したテレビサービスにおける新4K8K衛生放送への対応 地域密着トータルソリューション「Amazon Web Services」「Microsoft Azure」の提供開始 生産現場を「見える化」できる工場向けIoTパッケージの提供開始 手書き帳票データ化サービス「AIよみと〜る」の提供開始 クラウド型カメラサービス「ギガらくカメラ」の新プラン「ギガらくカメラクラウドプラン」の提供開始 「ITサポート&セキュリティ」新プランの提供開始 	純増 39万回線 [光コラボ協業事業者数 609社 (対前年度比47社増)] ▶純増は未達だが、コラボ協業事業者数前年度比増	△	「フレッツ光」契約数(光コラボ含む) [光コラボ協業事業者数]	純増 40万回線 (光コラボ協業事業者数対前年度比増)
	ICT活用により自治体・企業と連携した地域活性化等につながる活動件数 (報道発表ベース)	35件	<ul style="list-style-type: none"> 「キャッシュレスシティ」実現に向けた決済サービス導入を推進 「新たな訪日外国人向けおもてなし」実証実験への参画 「eセンシング For アグリ」実証実験への参画 「農業IoT」提供開始による農作業省力化等の推進 「街Wi-Fi」提供拡大による地域の利便性向上 「清酒製造工程」におけるIoTを活用した実証実験への参画 	35件 (報道発表ベース)	○	ICT活用により自治体・企業と連携した地域活性化等につながる活動件数 (報道発表ベース)	45件

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

人と地球のコミュニケーション

私たちは、グループ事業全体にわたって環境負荷を低減し、ICTの利活用による社会全体の環境負荷低減に取り組み、さまざまな地球規模での環境問題の解決に努めます。

(関連するSDGs)



持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

KPI	2018年度 指標値	目標/ 到達点	2018年度取り組み	2018年度 結果	自己 評価	2019年度 指標値	目標/ 到達点
温暖化対策の推進	社会のCO ₂ 削減貢献度 (社会のCO ₂ 削減貢献量 /自社CO ₂ 排出量)	目標：対前 年度比増 到達点： 2030年 10倍	<ul style="list-style-type: none"> 自社サービスによる社会のCO₂削減貢献量の把握範囲拡大 ネットワーク設備の更改・統廃合や、高効率な設備(空調等)への更新促進による電力使用量の削減 リアルタイムな電力使用量の見える化によるピーク電力の削減 	対前年度 比増 約6.8倍	○ 継続	社会の CO ₂ 削減 貢献度	目標： 対前年度比増 到達点： 2030年10倍 以上
廃棄物の適正管理 と資源の有効活用	全廃棄物の 最終処分率	目標： 1%以下 到達点： 2030年まで 継続	<ul style="list-style-type: none"> 撤去通信設備、土木廃棄物のリサイクルの継続実施 オフィス廃棄物におけるリサイクル可能業者の選定 什器等利活用可能品の売却 リユースによる排出量の抑制とリサイクルの促進 サーマルリサイクルの促進 	全廃棄物 の最終 処分率 0.75%	○ 継続	全廃棄物 の最終 処分率	目標： 1%以下 到達点： 2030年 まで継続
環境負荷低減の 推進	—	—	—	—	—	新規 国内一般 車両のEV 化率	50% (2025年)、 100% (2030年)

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

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、さまざまなパートナーの皆さまとともに高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、ダイバーシティを尊重した働きやすい職場環境の整備や個の成長に努め、豊かな地域社会づくりに貢献します。

〈関連するSDGs〉



労働安全衛生の水準向上							
KPI	2018年度指標値	目標／到達点	2018年度取り組み	2018年度結果	自己評価	2019年度指標値	目標／到達点
労働災害の撲滅	労働災害発生頻度(度数率、強度率)(度数率、強度率の算出方法は下記囲みを参照)	労働災害発生10件(度数率、強度率対前年度比減)	新任管理者研修等を通じ、労働災害状況および注意ポイントの共有を実施するとともに、時機をとらえた注意喚起文書の発出を実施	労働災害事件数：47件 度数率：0.7123(対前年度比：▲0.2258) 強度率：0.0022(対前年度比：▲0.0008)	×	継続	労働災害発生10件(度数率、強度率対前年度比減)

度数率=(労働災害による死傷者数/延実労働時間数)×1,000,000
強度率=(延労働損失日数/延実労働時間数)×1,000

健康経営の推進								
KPI	2018年度指標値	目標／到達点	2018年度取り組み	2018年度結果	自己評価	2019年度指標値	目標／到達点	
健康経営の推進	-	-	-	-	-	新規	特定保健指導完了率	31%
	-	-	-	-	-	新規	非喫煙率	79%

多様性の尊重と機会均等の推進								
KPI	2018年度指標値	目標／到達点	2018年度取り組み	2018年度結果	自己評価	2019年度指標値	目標／到達点	
女性マネージャー数倍増	女性マネージャー比率	2020年度末までに女性マネージャー比率6.8%以上(2018年度目安値：6.3%)	<ul style="list-style-type: none"> 女性社員への意識啓発施策展開 女性キャリア開発研修(年2回) 育児休職復帰者研修(年1回) 育児における男女共同参画や仕事との両立への意識啓発施策展開 仕事と育児の両立に向けた異業種座談会(年1回) 子を持つ男性社員向け仕事と育児の両立セミナー(年1回) 上司のマインド醸成 女性部下を持つ管理者研修(年3回) 	2018年度末女性マネージャー比率：6.7%	○	変更	女性マネージャー比率	2020年度末までに女性マネージャー比率6.8%以上

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

多様性の尊重と機会均等の推進							
KPI	2018年度 指標値	目標/ 到達点	2018年度 取り組み	2018年度結果	自己 評価	2019年度 指標値	目標/ 到達点
障害者 雇用率	障害者 雇用率	法定雇用率 以上(2018 年4月現在 2.2%)	<ul style="list-style-type: none"> ・NTTクラリティ東北設備センタ開設による障がい者雇用機会の創出(8名) ・パラスポーツ「ポッチャ」を通じた健常者と障がい者の自然な相互理解の促進(2回) ・心のバリアフリー研修等による障がい理解の推進(24回) 	2.62%	○ 継続	障害者 雇用率	法定雇用率以上
人権の 尊重	人権に 関する 研修受講 者数	毎年度 全対象者 受講	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスナレッジ(eラーニング)研修の実施 ・各組織における人権啓発研修の実施 ・階層別(新規採用社員・新任管理者等)研修の実施 	全対象者受講	○ 継続	人権に関する 研修受講者数	毎年度 全対象者受講

社会貢献活動							
KPI	2018年度 指標値	目標/ 到達点	2018年度 取り組み	2018年度結果	自己 評価	2019年度 指標値	目標/ 到達点
地域に 根ざした 社会 貢献の 実施	社員一人 あたり 参加回数	対前年度 比増	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月のクリーンデー(5日)におけるビル周辺清掃活動等の継続実施 ・地域イベント等への積極参加 ・社員参加型ボランティアの実施(年5回) 	社員一人あたり： 1.65回 (対前年度比： ±0回)	△ 継続	社員 一人あたり 参加回数	対前年度比増

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

ステークホルダーとのコミュニケーション

NTT東日本グループの事業活動は、さまざまなステークホルダーの皆さまとの関わりの中で成り立っています。さまざまなコミュニケーションを通じて、ステークホルダーの皆さまにとっての価値は何か、私たちには何ができるかを考え続けていきます。

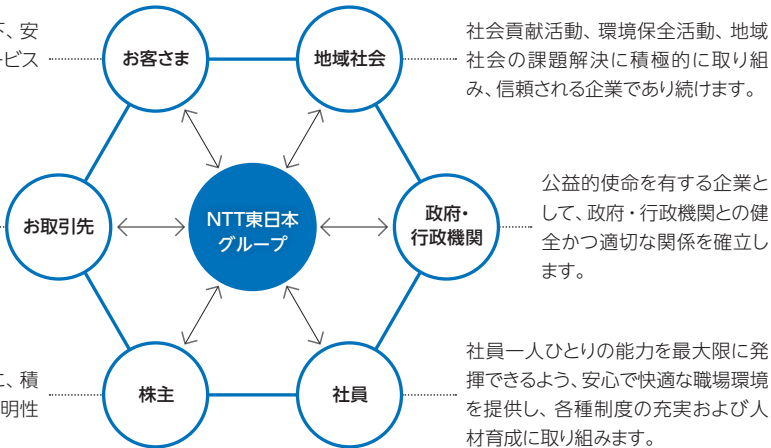
NTT東日本グループでは、ステークホルダーの皆さまからのご意見やご要望を企業活動に積極的に取り入れ、社会の持続的発展と企業価値の向上につなげていくために、さまざまな取り組みを行っています。

■ NTT東日本グループのステークホルダー

常にお客さま第一という考えの下、安心・安全で信頼できる技術・サービスを提供します。

販売パートナー、業務委託先、購買先等、すべてのお取引先と公正かつ自由な取引により共存共栄をめざし、誠実に接します。そして、お取引先とともにNTT東日本グループのブランド価値を高めます。

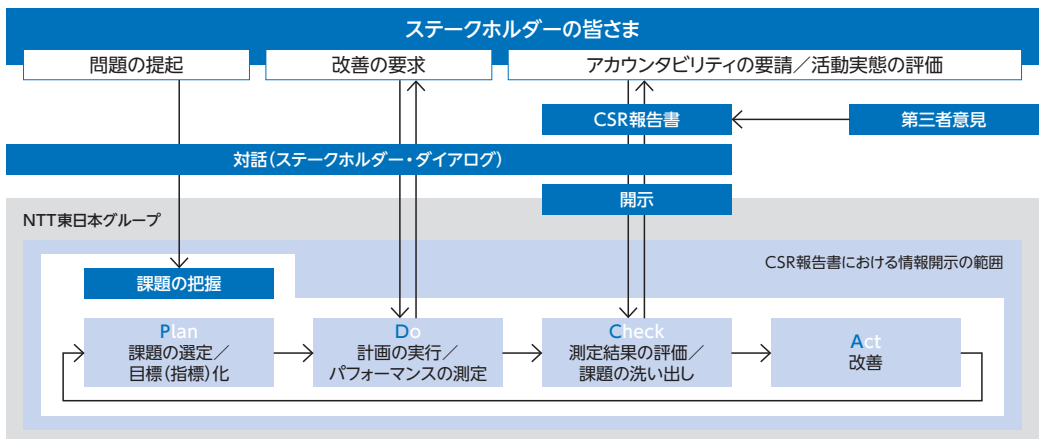
企業価値の向上に努めるとともに、積極的な情報開示による経営の透明性の向上に取り組めます。



■ コミュニケーションの例

お客さま	<p>お客さまのご意見やご要望を事業活動の改善や新サービスの開発に活かす「スマイル活動」をはじめ、「お客さまの声」を積極的に業務運営に反映させています。</p> <ul style="list-style-type: none"> スマイル活動実施／お客さま相談センターの設置／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の実施等
地域社会	<p>事業活動を通じて、NTT東日本グループすべての社員等が良き企業市民として、地域に密着した社会貢献活動等を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体・教育・医療等各分野関係者との対話・協働／地域懇談会への参加／消費者団体との勉強会実施／スポーツチームによる「スポーツ教室の開催」等
お取引先	<p>お取引先とともに社会的責任を果たしていくため、「グリーン調達ガイドライン」に基づくサプライヤ各社の環境に対する体制と製品の確認を実施するとともに、おもにサプライヤ各社の自主性を活かした品質管理方式に基づく経済的かつ高品質な製品の調達に努め、意見交換等も行っていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 意見交換会の開催／サプライヤ評価／購入物品に関する改善提案／品質管理方式NQAS (New Quality Assurance System between first and second parties) による対話等
社員	<p>社員一人ひとりが明るく活気に溢れ、チャレンジ意欲を持って業務に取り組める風通しの良い職場環境・企業風土の構築に向けて、コミュニケーション環境の充実に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種面談の実施／人権相談窓口の設置／経営幹部によるキャラバンの実施等

■ 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



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

埼玉県の製造業を AI導入で変革



NTT東日本 埼玉事業部は、埼玉県が2018年に実施した中小企業AI活用支援事業において、中小製造業の外観検査工程の自動化に向けた検証を実施しました。AI導入の効果を事例により見える化し、多くの中小企業への導入を促すことで、埼玉県内の中小企業における人手不足の解消と生産性の向上に寄与していきます。

埼玉県内の中小企業が抱える課題

榊原事業部長 ▶ 近年、経済発展と複雑化しつつある社会的課題の解決を両立させる新技術としてAIやIoTへの期待が高まりつつあります。NTT東日本においても豊かな社会の実現に向けこれらの技術を活用することにより、皆さまのビジネスをサポートしています。その領域は農業、工業や行政等多岐にわたり、NTT東日本の強みである地域密着型のサービス体制を最大限に活かして、地域の課題解決に取り組んでいます。こうした取り組みの中から、埼玉県が抱える課題解決のお手伝いをさせていただく機会をいただきました。

加藤部長 ▶ 埼玉県は首都圏の巨大マーケットの中心に位置し、交通網が発達していることから各地の主要都市とつながっており、企業が経済活動を行う場所としては大変適したところです。

県内総生産は全国5位(2015年)、10年間の実質値の伸び率は東京に次ぐ全国第2位(2006～2015年)と、産業規模が大きく活力も旺盛です。県内企業は16万社を超え、そのうちの99.8%が中小企業です。言わば、中小企業の奮闘が埼玉県の発展を支える力になっています。

県内の企業が抱える大きな課題の1つが人手不足。それは中小企業においても例外ではありません。今後、全国トップクラスのスピードで高齢化が進行すると見込まれており、また、生産年齢人口は2000年をピークに減少し続けています。

そのため埼玉県では、女性やシニアの労働参加の促進に取り組んでいますが、それとあわせて企業の労働生産性の向上にも取り組んでいます。

特に、大企業の約4割にとどまるといわれる中小企業の労働生産性を高めていくことは、人手不足という課題を解決するための1つの方法だと考えています。

ダイアログ参加者



加藤 和男 さま
埼玉県
産業労働部長

高橋 利男 さま
埼玉県
産業労働部
参事兼先端産業課長

榊原 明
NTT東日本
埼玉事業部長

上田 達
NTT東日本
埼玉事業部
ビジネスイノベーション部長

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

高橋参事 ▶ 中小企業の労働生産性を向上させる手段としてAIは有効なツールだととらえています。埼玉県では、AIを用いた工場内故障診断システムの構築やAI人材の育成支援等、さまざまな施策を講じてきました。

また、課題解決のためにどのようにAIを活用できるのか、AI活用による効果はどの程度なのか、中小企業へのAI導入を促していくためには、これらの情報を提示することも大変重要です。

そこで2018年に、AI活用効果の見える化とその発信を目的に、NTT東日本の協力を得て、製造業におけるAI技術を利用した外観検査の自動化の導入に向けた中小企業AI活用支援事業を実施しました。



榊原事業部長 ▶ NTT東日本 埼玉事業部のお客さまの大半が中小企業ですが、県内中小企業に対してAI活用をアプローチする初めてのことでした。中小企業は大企業とは異なり、ICTや通信に詳しい人材を専門に配置するのがリソース面で難しい場合が多く、その領域においてICT企業としての当社がサポートできることは多分にあると考えています。

AI・IoTの導入を推進する取り組み

上田部長 ▶ 埼玉県の中小企業に対する思いは、地域に根ざした企業としてB2B2Bビジネスに取り組み、社会課題解決をめざすNTT東日本の理念と合致しています。だからこそ、最適な方法で支援したいと、私どもの実証実験施設「スマートイノベーションラボ」の活用を提案させていただきました。

AI・IoT技術の社会実装推進には、即時に秘匿性の高い膨大なデータを低遅延かつセキュアな通信環境で処理する必要があり、高性能なサーバ環境を欠かすことができません。スマートイノベーションラボはそうした環境を兼ね揃えており、AI・IoT技術導入の有効性に関する実証実験が可能なのです。

高橋参事 ▶ 最新鋭の実証環境が整うスマートイノベーションラボの活用は非常に効果的で、モデルとなっていた10社の製品画像データを高速学習させ、各社オリジナルのAIモデルを作成し、判定精度等の検証を行い、どの程度AI導入効果が出るのか検証しました。中小企業における非常にリアルな事例を収集できたと思います。

加藤部長 ▶ 埼玉県が実施した中小製造業のAI・IoT導入についての実態調査(2017年)でも、中小企業がAI導入の効果を十分に認識できていない実状があると推測できます。このことから、中小企業へのAI導入を進めるためには、AIへの理解をもっと促していく必要があると考えています。



高橋参事 ▶ そのような状況を踏まえて中小企業AI活用支援事業では、AI導入のシミュレーション事例をまとめました。AIがどのような課題に対してどの程度貢献できるか、その指標が明確化したことで企業は導入を検討しやすくなったはずです。

上田部長 ▶ 今回はAIの画像認識技術の導入に関する検証で、参加企業にはAIが実際に何を学習できるのか、一方で決して万能なものではないという重要な部分を実感してもらえたと思います。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

加藤部長 ▶ AIはあくまでツールです。AIができること、できないことを理解したうえで、自社の課題解決にどう役立てていくかが非常に重要だと思います。それを理解してもらうためにも、引き続き普及啓発や人材育成の支援、成功事例の発信を続けていく必要があります。

具体的には、技術活用促進のために立ち上げた「AIコンソーシアム」「AIプラットフォーム」を有効活用していきたいと考えています。研究機関と連携し、導入に対する意識向上を図るための研修会・講習会を開催するとともに、情報共有、活用体験の機会創出に努めつつ、中小企業のAI実装を支援していきます。

先端技術の社会実装に向けた今後の展望

上田部長 ▶ 日々変化する社会課題や複雑化するお客さまニーズに対して、1社だけで解決するのは難しくなっています。むしろ、産学官の連携を強化することで生み出せるソリューションのほうが多いはず。もちろん、今後もAIコンソーシアムに積極的に参加していきます。そうした活動を通じて多くの企業にスマートイノベーションラボを活用いただき、AIをどのように業務に組み込むか、一緒に検討していこうと思っています。

加藤部長 ▶ 人手不足をはじめとした諸問題を解決し、イノベーションを起こしていくには、AI・IoTの導入が欠かせません。ただ、今の先端が未来の先端とは限りません。中小企業のこれから伸びていくであろう部分を、NTT東日本をはじめ先進的な企業の力を借りて、どんどん伸ばしていきたいと考えています。

高橋参事 ▶ 今後は5G（第5世代移動通信システム）等新たな技術が普及し、世の中の可能性はさらに広がります。その末端の部分、つまり先端技術に使われる部品やセンサーの製造を担うのは、県内の中小企業だったりします。そういう企業を支援し、彼らの稼ぐ力、将来の糧になるシーズをバックアップしていくのが行政の務めだと考えています。



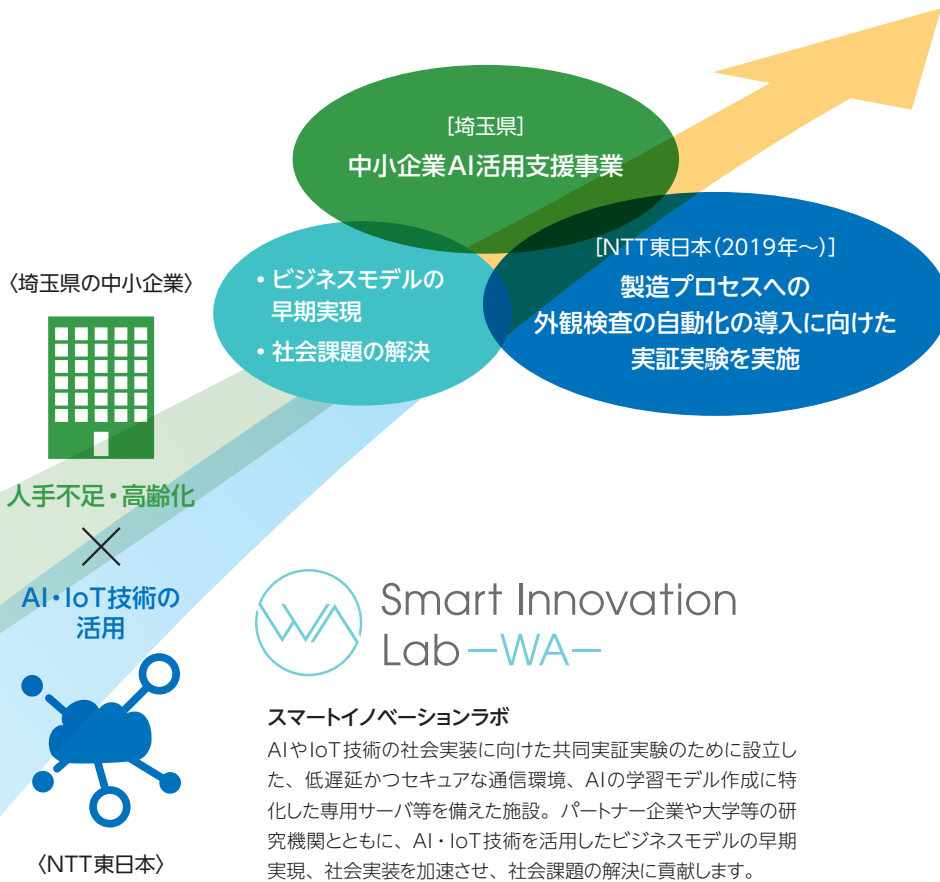
上田部長 ▶ 5GやAIに限らず、社会を変えるような新技術はこれからも出てきます。われわれ技術提供者も、中小企業を含め、お客さまと一緒に成長していかなければなりません。

榊原事業部長 ▶ 複雑化していく産業構造・社会構造に対応していくためにはこれまでのような研究開発だけでなく、現場でのさまざまな実証実験を繰り返し行い、課題解決の道筋を構築することが必要だと思います。私たちはスマートイノベーションラボの有効活用やAIコンソーシアムへの参加はもちろん、地域とともに歩むICTソリューション企業として、地域社会のお困りごと・課題に自治体の皆さまと協力しながら解決していくことで、社会に貢献していきます。



トップメッセージ
NTT東日本グループについて
NTT東日本グループのCSR
ステークホルダーダイアログ
安心・安全なコミュニケーション
人と社会のコミュニケーション
人と地球のコミュニケーション
チームNTTのコミュニケーション
持続可能な経営基盤
CSR調達の取り組み
コミュニケーションツールのご紹介

埼玉県内の
**人手不足解消・
労働生産性向上**



VOICE 「中小企業AI活用支援事業」参加者の声



**ツールとしての
AI活用に期待**

株式会社日辰電機製作所
取締役経営企画本部長
総務部長兼務
岩崎 海 さま

多くの中小企業がいまなお品質管理のための検査を目視に頼っています。当社の場合、品質検査の工程で製品の不良が見つかったら、そのロットの全品を人が検品し直します。その際に作業員の多くが検査に動員されるため、現場は生産性が下がるところの話ではなくなります。し

かも、作業員は心身両面でかなりの負担を強いられます。この目視検査をAIが補助できれば、生産性と品質に加え、作業員の仕事の質まで上がることを実感しました。

支援事業に参加してAIへの理解は大いに深まりました。「人の代わり」という以前の曖昧模糊としたイメージは「ツールの延長」というより実体的な認識に変わりました。あくまでツールですから改良の余地はあると思いますが、製造業との親和性は高く、さまざまな形で浸透していくと思います。

安心・安全な コミュニケーション

毎日の安心を 信頼でつなぐ使命

私たちは、情報通信に関する社会的な課題に真摯に取り組み、
安心・安全な利用環境と、災害時にも強いネットワークを構築し、
安心と信頼を提供します。

CONTENTS

CSR現場レポート 1 20



重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保 21



情報セキュリティの確保 32



KPIおよび2018年度の結果

CSR重点活動項目	KPI	目標	結果
重要インフラとして 高い安定性と信頼の確保	重大事故の発生件数	重大事故発生「0」件	0件
	安定サービス提供率	安定サービス提供率 99.99%以上	99.99%以上
情報セキュリティの確保	情報セキュリティ関連研修受講者数	毎年度全対象者受講	100%実施
	情報セキュリティ監査実施組織数	毎年度全対象組織実施	100%実施
	セキュリティ人材数	対前年比増	約450名増

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

「瞬間の感動」を 世界中の観客に



関連するSDGs



39

 会場

東京2020大会でNTT東日本が
ネットワークを提供する競技会場数

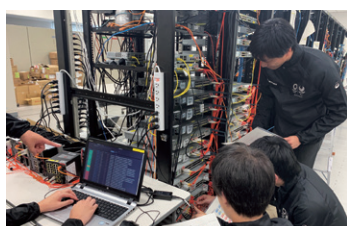
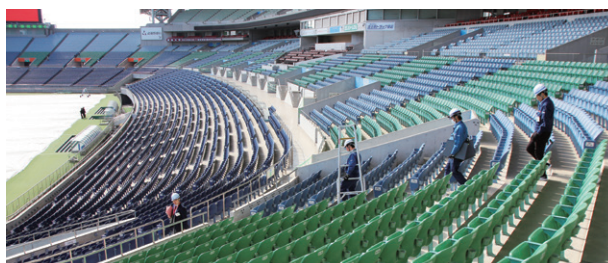
東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向け 安心で信頼性の高いネットワークを構築

NTT東日本は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会(以下、東京2020大会)のゴールドパートナー(通信サービス)です。私たちが東京2020大会で提供するネットワークは、競技映像を配信する放送ネットワークと、競技結果の記録や競技場内のWi-Fi等で利用するデータネットワークの2つに大別されます。圧倒的な規模で開催される本大会は出場するアスリートの競技記録や映像が、世界に向けてリアルタイムで配信されます。NTT東日本はそれを通信の力で支えるために、安心で信頼性の高いネットワーク設備の構築をすすめています。

2020年を目前に、2018年度はデータネットワークの運用開始に向けた技術検証による最終確認を行いました。2019年3月からは、監視拠点でのデータネットワークの保守・運用がスタートし、各会場の構築に向けた準備が本格化しています。技術検証では、ルーターやスイッチ、Wi-Fi装置、セキュリティ装置等データネットワークを構成するさまざまな機器を接続し、設計内容の最終確認や、障害発生時の動作を確認する等、データネットワークの品質向上を図りました。検証には実際に保守・運用や会場構築を担うメンバーが参画し、各工程における留意事項を確認、さまざまな施策を講じることで、安心・安全なネットワーク提供の実現に努めました。

全世界の人々に最高のおもてなしを提供

時には1/100秒というスピードを競う選手たちの一瞬を全世界の人々に届け、記憶に刻むことがNTT東日本の使命です。安心・安全・快適な大会運営への貢献はもちろん、通信・セキュリティ技術や国内外のサービスインフラを駆使し、世界中にこれまでにない最高のおもてなしを提供すべく、取り組んでいきます。



データネットワーク検証の様子



競技場における点検作業風景

NTT東日本

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

▶ CSR現場レポート 1

重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保
情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

重要インフラとして 高い安定性と信頼性の確保

関連する
SDGs



NTT東日本
ネットワーク事業推進本部
サービス運営部
運営企画部門長

山口 雅仁

基本姿勢

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

今期の成果と来期に向けた取り組み

いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心・安全・信頼の提供に向け、2018年度においては、健全な設備状態の維持・向上に向けて新技術を活用した設備点検の本格運用を開始するとともに、重大事故発生0件継続に向けては、過去の電気通信事故で得られた教訓の水平展開や重大事故につながる可能性のある事例分析により、基本動作の徹底強化や通信設備のさらなる信頼性向上に取り組んできました。

2019年度においても、より安定的な通信サービスの提供および早期復旧に向けて、設備保全を高度化・高品質化し、台風・地震等の災害に対する継続的な施策実施、広域災害を想定した災害訓練強化に取り組んでいきます。これからもどのような状況にあっても、安心・安全なコミュニケーションに向けた「つなぐ」使命を、全社員がより「つよく」自覚を持って行動できるよう、引き続き、万全の準備を行っていきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

▶重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

高品質で安定した通信サービスの確保

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

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

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

2018年9月に発生した北海道胆振東部地震に伴う長期停電により北海道の広域にわたって通信サービスがご利用いただけない状況が発生した際には、通信設備を早期復旧させるために被災状況を迅速かつ的確に把握し、現地修理班と連携して回復措置に取り組みました。また、「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」の運用を速やかに開始し、避難者の方々や被災地のご家族・親戚等の安否を気づかう皆さまに対する連絡手段の早期確保にも努めました。一刻も早くお客さまを再び「つなぎ続ける」ことができるよう、日頃から自然災害や大規模な通信設備故障等に備えた取り組みを継続しています。

今後も、より高品質な通信サービスを提供し続ける取り組みを継続的に実施していきます。

社員の声 つなぐ力



迅速かつ確実な 故障対応に向けて

NTT-ME
ネットワークサービス事業本部
ネットワーク運営センター
ネットワークオペレーション部門
オペレーション高度化担当

及川 啓

お客さまに高品質で安定した通信サービスをご利用いただくため、NTT東日本のネットワークオペレーションセンターでは、24時間365日、リアルタイムにネットワークの遠隔監視を行っています。迅速かつ正確な故障対応をできるように、日頃から、災害・大規模故障を想定した訓練やネットワーク知識・新技術習得のための勉強会を通じたスキルの拡大・向上とRPA等によるオペレーション作業の自動化に取り組んでいます。

また、新サービス提供に伴う新装置の導入にあたっては、開発部門とも連携し、迅速な故障切り分けを可能とする仕様の検討や故障時の業務フローの提案・改善に取り組むとともに、クラウド技術やセキュリティ等の技術の変化にも対応し、技術力を日々研鑽しています。

今後も、基本動作の徹底による正確な故障対応を続けていくことで、お客さまへの安心・安全なサービス提供に貢献していきたいと思っております。

「現場力向上フォーラム」の開催

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

2019年1月開催の「第12回現場力向上フォーラム」には、社内外から約8,000名が来場しました。技能競技会では、「スペシャリスト育成」から社員に求める技術の多様化を踏まえ「スキル底上げ」に目的を変更し、アクセス系故障探索・修理をはじめとした12種類競技を通じて、社員のスキル底上げを図りました。また、優良施策ワークショップでは、スマートメンテナンス等のクローズアップカテゴリ枠を2017年度よりさらに拡大させ、12カテゴリー、94テーマの施策の発表と活発なディスカッションが行われました。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート1

▶重要インフラとして

高い安定性と
信頼性の確保

情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

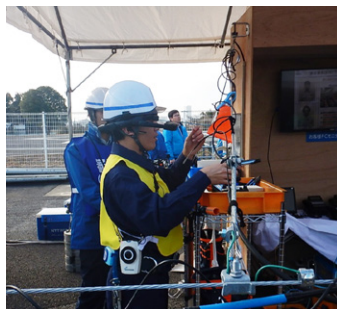
人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介



技能競技会



優良施策ワークショップ

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、2018年度も通信設備の点検・改修を定期的に実施し、予防保全に努めてきました。

また、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、ウェブや局番なしの113番で不良設備の申告受付を行っています。

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。

お客さま満足度向上に向けた品質の充実・強化

お客さまの通信サービスが安定的にご利用いただけるよう、日々通信設備の保全に努めていますが、万が一故障等が発生してしまった場合に備え、故障受付窓口におけるお客さまサポート体制の充実を図っています。2018年度は従来のオペレータによるお客さま対応に加え、スマートフォンのアプリ等によるWeb受付サポートを新たに開始することで、故障受付窓口のマルチチャネル化を推進し、お客さまの多様なライフスタイルに対応できるように取り組みました。

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。

迅速な修理対応に向けた取り組み

台風、豪雨等の自然災害は、時と場所を選ばず発生し、それにより通信サービスの故障が発生する場合があります。2018年度に発生した北海道胆振東部地震では通信ビル倒壊等の甚大な被害があったものの、北海道内はもとより東日本全域より復旧班を派遣し、速やかな故障復旧に努めました。また、西日本エリアの台風・豪雨災害に対しても、迅速に広域支援班を派遣し、NTTグループ一丸となって故障修理支援を行うことで、通信サービス等への影響を最小限にとどめました。

今後もお客さまへ安定的に通信サービスをご利用いただけるよう、継続して自然災害への迅速に対応できる体制づくりに取り組んでいきます。

社員の声 つなぐ力



通信事業者の使命 「つなぐ」取り組み

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
スマートメンテナンス担当

武田 苑子

私たち通信事業者の使命は、人と人、人と地域を「つなぐ」ことです。

いついかなるときにでも、お客さまに安心してサービスをご利用いただくため、これまででも取り組んできた定期的な通信設備の点検はもちろん、屋外線設備の強風対策や通信設備の水防対策等、自然災害にも耐えうる設備づくりに努めています。

さらに、レーザースキャナーや高精細画像を活用した設備点検等、従来よりも効率的かつきめ細かい設備維持に向けた取り組みを始めています。今後も、最新の技術によるスマートメンテナンスを推進することで、さらなる通信設備の信頼性向上に努めていきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

▶重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

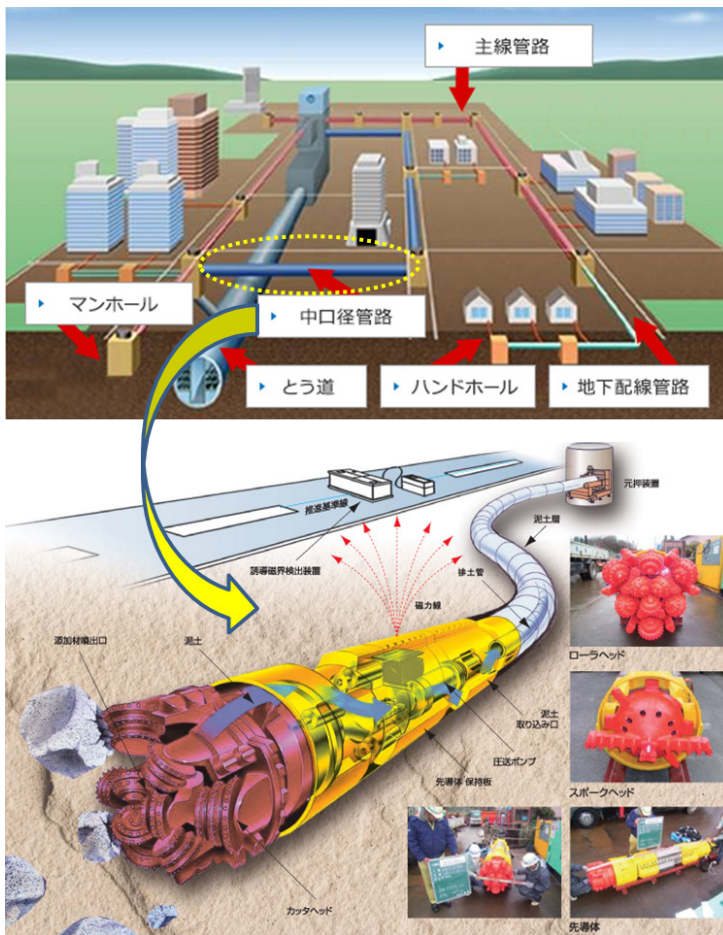
CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

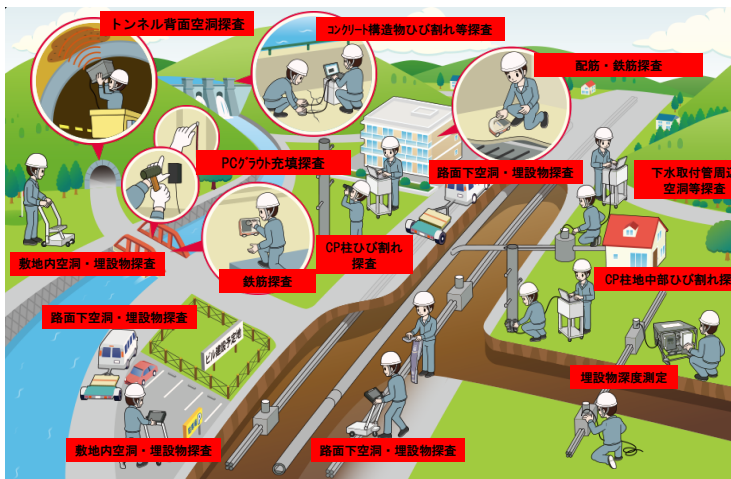
おもな取り組み

NTT基盤設備技術を活かした非開削推進・非破壊探査事業

NTT 東日本グループのアイレック技建は、掘らない、壊さない、安全で環境にやさしい「NO-DIG」技術で工事の安全性の向上に貢献しています。非開削推進事業においてはNTT研究所が開発し建設コストの削減、工期短縮に寄与が可能な小型のもぐらロボット「エースモール」、非破壊探査事業においては掘らずに地下埋設物を確認でき、路面下に発生する空洞、遺跡の探査等幅広い分野に使用される「エスパー」を活用し、全国的に事業展開しています。



NTT通信土木設備とエースモール工法のイメージ



幅広い分野で活用される非破壊探査技術のイメージ

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

▶重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

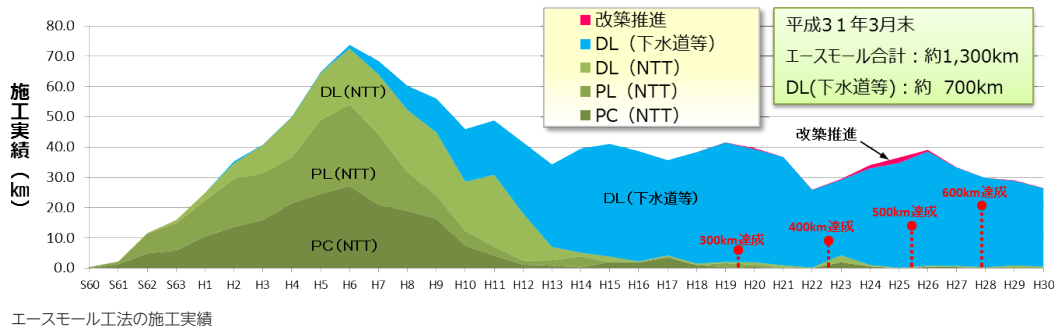
人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

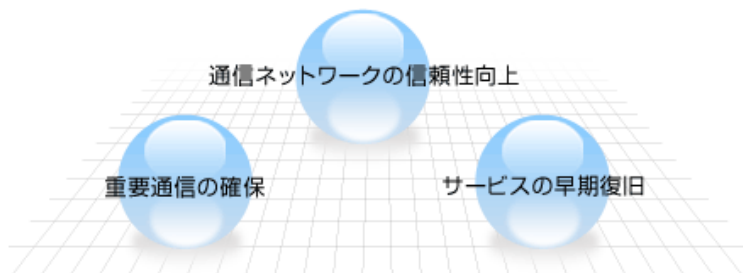


災害時における重要通信の確保と安否確認

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」「サービスの早期復旧」「重要通信の確保」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。

■NTT東日本 災害対策の基本方針



○通信ネットワークの信頼性向上

地震・火災・風水害等に強い設備づくり、通信伝送路の複数ルート化や24時間365日のネットワーク監視および制御等を行い、災害等の不測の事態が発生しても通信サービスが途絶えないように備えています。2018年度は、昨今の災害状況や北海道胆振東部地震の教訓から、伝送路の増強や停電耐力の強化による信頼性向上に着手しています。

○サービスの早期復旧

災害により設備が被災したときには、災害対策機器等の活用や全国からの復旧用資機材の調達、復旧要員の確保により、サービスの早期回復に努めます。また、通信サービスが提供できなくなったエリアに、衛星を経由して電話サービス等を提供するための緊急車両も配備しています。2018年度は、安全かつ迅速な緊急車両の走行を目的に、赤色灯やサイレンを実際に使用する走行訓練等を行いました。

緊急走行訓練模様



走行前の車両点検



走行訓練(昼間)



走行訓練(夜間)

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

▶重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

○重要通信の確保

災害時に全国から被災地に集中する電話を制御し、110番・119番等の緊急通信や重要通信を守るとともに、避難所には市区町村と連携して無料の公衆電話(災害時用公衆電話(特設公衆電話))を設置し通信を確保します。

また、家族や友人等で安否を確認するために、「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」を迅速に提供します。2018年度は、大阪北部地震、7月豪雨、北海道胆振東部地震、熊本県地方の地震にてご家族等の安否確認に役立てていただきました。

「災害用伝言ダイヤル(171)」、「災害用伝言板(web171)」について

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、緊急通報(110、118、119番)、防災機関等の通話を確保しながら、ご家族や知人等の安否を円滑・確実に確認する手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板(web171)」を提供しています。

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、体験利用等を通じた利用定着に取り組んでいます。

たとえば、「毎月1日」「毎月15日」「正月三が日」「防災とボランティア週間(1月15日～1月21日)」「防災週間(8月30日～9月5日)」等に体験利用の機会を提供しています。その他、各種防災フェアやセミナー等での操作手順を解説したパンフレット等の配布等のPR等を行い、利用方法のデモ実演、参加者へ体験利用を実際に経験していただき利用定着に努めています。また、災害発生時には報道機関各社へ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。

Ⓜ災害時用公衆電話(特設公衆電話)の設置場所

<https://www.ntt-east.co.jp/cgi-bin/ptd/tokusetsu.cgi>
施設管理者から許諾が得られたものを掲載しています。

Ⓜ公衆電話の設置場所

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

※「災害用伝言板(携帯電話)」との連携機能の追加

ご利用の皆さまのご要望にお応えし、2019年8月より、「災害用伝言板(携帯電話)」と「災害用伝言ダイヤル(171)」の連携機能の追加をしました。これにより、NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社提供の「災害用伝言板」(以降、「災害用伝言板(携帯電話)」)で登録された伝言内容を、「災害用伝言ダイヤル(171)」、「災害用伝言板(web171)」にて確認が可能になりました。

2018年度のおもな災害への対応

○平成30年北海道胆振東部地震

2018年9月6日午前3時7分、北海道胆振中東部においてマグニチュード6.7の地震が発生。厚真町で最大震度7、安平町やむかわ町で震度6強を観測、広い範囲での土砂崩れや液状化等による多くの建物損壊や道路損壊が発生しました。また、同時に発生した主要発電所の停止をきっかけに他の発電所も連鎖的に停止し、北海道のほぼ全域に及ぶ広域停電(ブラックアウト)が発生しました。

当社においても、発災時に起こった土砂崩れにより中継伝送路および通信ビルが被災し、一時的に胆振東部地方において通信サービスをお使いいただけない状況が発生しました。

また、広域停電の長期化に伴い、非常用電源の枯渇を余儀なくされ、発災から2日目の9月7日19時ごろをピークに最大72の通信ビルが機能を停止し、道内のお客さま最大約16万回線に影響が及びました。

○おもな取り組み

〈発災時におきた通信障害への対応〉

発災時に起こった中継伝送路の障害については、迅速に被災箇所を特定し発災当日の午前11時30分ごろまでに応急復旧を実施し、胆振東部地方の通信サービスを回復しました。土砂崩れに巻き込まれ倒壊した幌内ビルについては、元位置での復旧が見込めないため、地元の方々のご協力の下、新たな場所に通信設備を設置し9月27日に暫定復旧しました。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート1

▶重要インフラとして

高い安定性と
信頼性の確保

情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

〈広域停電への対応〉

道内のほぼ全域に及ぶ停電により、道内約580ビルで非常用電源に切替え通信サービスを継続しました。停電の長期化に伴い北海道全体の通信孤立、道内での広域通信障害発生を回避すべく、基幹伝送路の重要ビルを中心に電源の枯渇を全力で回避しました。

電源の確保にあたっては、非常用発電機の燃料の確保供給を継続的に実施するとともに、非常用バッテリーで運用を継続している通信ビルに対し、道内はもとより道外から駆けつけた移動電源車を配置し、電源供給を継続しました。

しかしながら、道内ほぼ全ビルに及ぶ電源を確保することは難しく、非常用電源の枯渇とともに通信ビルが機能を停止しました。ピーク時(9月7日19時ごろ)においては72ビル、16万回線に影響し多くのお客さまにご不便をおかけしました。

このような状況から、停電に加え、通信サービス中断の発生による世の中の混乱を少しでも抑えたいという考えの下、移動電源車等でカバーしきれない通信ビルの電源枯渇時間を予測し、復電がなされなければ通信支障に発展すると予測されるエリアについて公表しました。これにより、当該エリアのお客さまをはじめ自治体様、他の通信事業者様等が対応する時間的猶予を示しました。

また、通信サービスが途絶えた避難所に対しては衛星通信機材を搭載した車両を派遣、災害時用公衆電話(特設公衆電話)を設置し、被災者の皆さまの通信を確保しました。



通信障害の応急復旧作業



東京から駆けつけた移動電源車



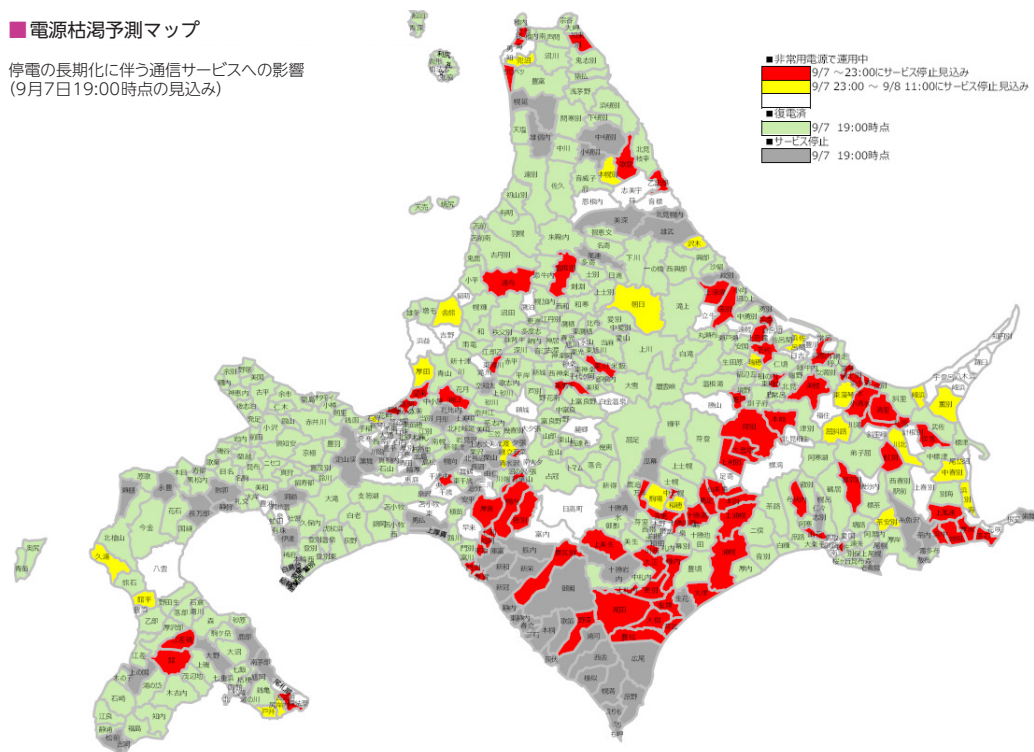
道外から駆けつけた移動電源車



道外から駆けつけた衛星通信車

■ 電源枯渇予測マップ

停電の長期化に伴う通信サービスへの影響
(9月7日19:00時点の見込み)



- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
 - CSR現場レポート 1
 - ▶重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 - 情報セキュリティの確保
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

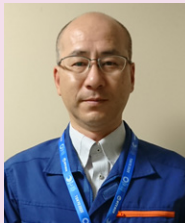
〈被災地のお客さまに向けて〉

- ・北海道全域で公衆電話無料化の実施 約5,800台 9月6日 7時22分～9月13日 9時
- ・災害時伝言サービスの運用 9月6日 3時37分～9月21日 17時
約11万件(録音/再生の合計)のご利用をいただきました。
- ・災害時用公衆電話(特設公衆電話)、無料Wi-Fiの提供
- ・災害救助法の適用・避難指示等に伴う支援措置の実施
電話、フレッツ光等の通信サービス基本料金等の無料化
移転工事費等の無料化、ご利用料金の支払期限の延長

○実際に北海道胆振東部地震にて対応した社員のコメント

社員の声 つなぐ力

所内対応



グループの「つなぐ」力で 早期復旧を実現

NTT-ME
NWS事業本部
北海道事業所
北海道ネットワークサービスセンター
苫小牧担当 主査

青木 淳

サービスを回復、さらに夜通し復旧作業を行い、中継光サービス設備を仮復旧することができました。また、長時間停電により複数ビルでバッテリー枯渇によるシステムダウンが発生したこと、復電後、多くの装置の再立ち上げや正常性確認が必要になったため、自担当や札幌の応援だけでは対応しきれない状況であったにもかかわらず、全国からの支援により早期に回復できたことで、NTT東日本グループの「つなぐ」力を実感しました。

2018年9月6日に発生した胆振東部地震。北海道全域のブラックアウトにより、信号機や街路灯は消え道路の損傷も激しい状態ではありましたが、多発したサービス中断を早期復旧するため鶴川へ出動しました。

土砂崩れや道路の損傷によりいたる所で中継光ケーブルが被災したため、遠隔統制班、現地復旧班が一丸となって、発災当日の午前中までに通信

所外対応



個々の思考力・行動力が 導いた早期復旧

NTT東日本-北海道
設備部 サービス運営部門
運営企画担当
担当課長

屋仲 寛文

たっていただきました。めどがつかない状況でも嫌な顔もせず復旧にあたってくれました。それぞれが自分でできることを考え動いてくれたおかげで状況の把握ややらなければいけないことを早急に対応することができました。もちろん早急に復旧させなければいけません、復旧時には早急に復旧させなければいけません現場の人たちの体力、気力を考えて翌日にするとかの判断をすることが二次災害を防ぐことになるのではないかと感じました。NTT東日本社員はもとより協力会社の人たちのご協力には大変感謝しています。また皆さまからの励ましのメールをいただきありがとうございました。

当時は協力会社特定派遣として協力会社事務所で勤務をしていたため災害発生時からアクセス系の現場対応を行っていました。発生時は停電も重なったため事務所の電源と通信の確保に追われました。復旧には他支店から支援の方に来ていただき工程管理や状況把握、振興局等の対応を行っていただき大変助かりました。また、協力会社事務所の人たちも一丸となって遅くまで災害対応にあ

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

▶重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

自治体対応



業務遂行に欠かせない
気づかいのある対応

NTT東日本-北海道
北海道事業部
北海道南支店
苫小牧営業支店 BI部
苫小牧営業支店長

三島 久佳



NTT東日本-北海道
北海道事業部
北海道南支店
担当課長

佐藤 智也

被災直後より、お客さまから申告受付、状況把握を通じて、できる限り通信手段を確保すべく災害時用公衆電話(特設公衆電話)の設置や避難所へのファクスの貸し出し、設置を行いました。また、NTT設備の早期復旧のため被災状況の情報収集に奔走しました。役場のご担当者さまからのヒアリングが中心となりますが、急ぐあまりかえってご迷惑をおかけしたこともあったのではないかと考えています。お客さま対応の最前線としては、非常時におけるそういった方々への対応の際には細心の注意をはらう必要があると思います。1カ月後になりましたが、電話機を仮設住宅へ寄贈させていただきました。高齢者の入居者から「ありがとう」と声をかけていただき、あらためて通信が人と人を「つなぐ」という言葉の重みを感じました。

電力対応



反省と改善への気づきを
得た大きな経験

NTTファシリティーズ北海道
ファシリティ事業部
札幌事業部 O&M担当

田村 一夫

2018年9月6日に発生した北海道胆振東部地震当時、私は苫小牧担当勤務でした。

皆さんお忘れかもしれませんが前日の台風により洞爺付近が北海道電力事故により長時間停電が発生しました。蓄電池の保持時間を確認しながらまもなく出勤指示というころに徐々に復電し大事にはいたりませんでした。そんな中、翌日の大停電(ブラックアウト)発生でした。私の役割は災対電話会議の場

での情報発信と収集、他社員2名に対する燃料確保の指示がメインの業務でした。17時間後にはNTT苫小牧西ビルへの東北エリアおよび首都圏エリアから電源車と先導車の受入対応業務が加わりました。電話会議での指示に加え、携帯電話でのやり取りが非常に多くパニックになりそうな情報量でした。また、真っ暗の中食料も水もない厳しい環境下で現場対応していただいた方々からの苦情対応もありました。

一番苦慮したのはやはり非常用エンジン・移動電源車および先導車の燃料確保でした。燃料調達を手配した販売会社のガソリンスタンドのポンプに不具合が起き燃料確保が1度しかできず、通信ビルの地下タンクから汲上げポンプを利用して燃料を自力で確保し各車両等まで運搬する作業を被災から4日間繰り返し行っていた状態でした。関係社員すべてが長時間勤務となり当初は食糧も確保できず交代要員もいなくて疲労困憊でした。今後は今回の経験を活かし災害時の通信を守るため、燃料・食糧の確保・支援者を含む保守要員の作業割り振りおよび蓄電池保持時間の見直し、非常用エンジン未設置ビルの仮設発電機対応(優先順位づけ)等の備えが必要であると痛感しました。最後になりますが、NTTグループ一体となった安全かつ速やかな復旧作業に当たられたことに感謝するとともにあらためてお礼申し上げます。

○今後の災害対応に向けた取り組み

昨今の災害多発の状況を踏まえ、見直しされた新たなハザードマップ(水害、土砂災害)を活用した各種対策推進、および台風発生時のタイムラインの整備等によるプロアクティブな災害対応を進めるとともに、被災された方々へよりタイムリーかつわかりやすい情報発信に取り組んでいきます。

各支店におけるおもな取り組み

「第39回九都県市合同防災訓練」および「備えるフェスタ」に参加

NTT東日本 神奈川事業部は、2018年9月1日、「第39回九都県市合同防災訓練」に参加しました。本訓練は、首都圏直下地震等の被害を最小限に食い止めるため、埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県・横浜市・川崎市・千葉市・さいたま市・相模原市の九都県市相互の連携・協力体制の充実を図ることを目的に実地されており、今年には川崎市内の東扇島東公園において開催されました。会場では初期消火訓練や高所ビル救出救助訓練、災害時応急医療訓練等が行われ、神奈川事業

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

▶重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

部 災害対策室は「ライフライン応急復旧訓練」に参加し、バイク隊や衛星通信移動無線車等で通信の復旧訓練を行いました。また、日頃からの防災への備えや防災に関する企業等の取り組みを知っていただくことを目的に川崎市にて毎年開催されている「備えるフェスタ」も合わせての開催となり、川崎支店では「災害用伝言ダイヤル(171)」を出展し、多くの方に体験していただきました。

9月には川崎市内各地区において防災訓練が多く開催されますが、川崎支店では、協力要請のあった訓練にはすべて参加し、市民の方に広く「災害用伝言ダイヤル(171)」を知っていただくことで、地域連携、地域貢献に努めていきます。



バイク隊



衛星通信車



九都県市合同防災訓練様



「災害用伝言ダイヤル(171)」を出展

陸上自衛隊北部方面隊共同防災演習の実施について

NTT東日本 北海道事業部は、2019年6月13日に旭川東栄高校跡地グラウンドにおいて、北海道のNTTグループ各社と陸上自衛隊北部方面隊と共同で「NTT東日本 北海道グループ・陸上自衛隊北部方面隊共同防災演習」を開催し、演習実施者の他、自治体等防災関係機関の見学者を含め総勢約330名となる防災演習を行いました。

本防災演習は、2011年より大規模災害を想定し、毎年実施されており、今回が9回目の開催となります。旭川市周辺では2018年7月の豪雨により設備への影響があったことから、2019年度は河川氾濫・土砂災害を想定した演習を実施し、演習参加者は日頃の訓練の成果を遺憾なく発揮、重要通信確保や通信途絶エリアの復旧演習を迅速に行いました。また、陸上自衛隊北部方面隊と連携したヘリコプターによる災害対策機器運搬訓練や各種防災ソリューションの展示も行い、自治体や報道機関等の見学に来ていただいた多くの方々に、NTT東日本 北海道グループの防災の取り組みを知っていただく機会となりました。

今後もさまざまな状況を想定した訓練を積み重ね、災害発生時における対応力の維持強化を図っていきます。



開会式の様子



可搬型デジタル無線装置



自衛隊ヘリによる災害対策機器の搬送



ポータブル衛星車



作業車両入場

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

▶重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保
情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

自治体主催の防災訓練に参加し、「災害用伝言ダイヤル(171)」等をPR

NTT東日本 北海道事業部は、2018年8月下旬から10月中旬にかけて北海道の各自治体が主催する防災訓練に参加しました。

設備系の新入社員も説明者として「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板(web171)」をPRし多くの来場者の方に体験していただくとともに、ポータブル衛星車による災害時用公衆電話の設営展示も実施しました。

また、新たな取り組みとして小中学生に街頭公衆電話機の使用方法を実機で説明しました。2018年に発生した北海道胆振東部地震で実施した街頭公衆電話無料化もあり、実際の利用方法を多くの方に体験していただきました。

今回の訓練で初めて「171」を知ったという方も多く、中でも道庁主催の北海道防災合同訓練では多数の来場者に「171」を体験していただく格好の機会となりました。



8月26日に開催された南幌町防災フェスタ



9月1日に開催された江別市防災訓練



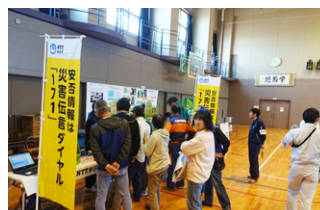
9月2日に開催された栗山町防災訓練



9月3日に開催された札幌市防災訓練



10月11日に足寄で開催された北海道防災訓練



10月13日に士別で開催された道庁主催の北海道防災訓練

社員の声 つなぐ力



自治体防災訓練に参加して

NTT東日本-北海道
北海道支店
設備部 サービスセンター

中村 純

地震・豪雨・豪雪等、近年災害に対する意識が高まる中、2018年に道内の自治体防災訓練に参加して「災害用伝言ダイヤル(171)」を知らない人が非常に多いことに驚きました。私と同じように道内各地の防災訓練に参加した同世代の社員からも同じような感想を聞き、今回のような防災訓練に参加して「災害用伝言ダイヤル(171)」の使い方を多くの人に広めることはNTT東日本が防災において担うべき役割だと思います。私が参加した自治体町民の方々は災害時に家族や友人と連絡が取れなくなることに大きな不安を感じていました。自然災害はいつでも起こるかわかりません。NTT東日本のサービスの原点とも言える「声と声をつなぐ」「災害用伝言ダイヤル(171)」を多くの皆さまに知ってもらって活動を今後も続けていくことが大切だと感じました。

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。

2018年度は、リスクが発生した場合に迅速かつ的確に対応するために、定期的に社内会議等の場で、リスクの発生状況を共有するとともに、新任課長研修等でビジネスリスクマネジメントの重要性に関する意識啓発を実施しました。また、災害時の報道対応やNTT東日本公式ホームページでの情報開示の迅速化にも取り組んでいます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

▶重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

情報セキュリティの確保

関連する
SDGs



NTT東日本
情報セキュリティ推進部
担当部長

油利 賢太郎

基本姿勢

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に適切に応え、お客さま情報をはじめとする各種情報を厳格かつ適正に取り扱うことが、電気通信事業者としての重要な責務であるとの認識の下、「NTTグループ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きました。

2011年11月には、公正競争の促進等を目的とする電気通信事業法の改正に伴い、他事業者との接続に関する情報管理の厳格化を図る等、情報セキュリティ確保に向けて継続的な取り組みを行ってきました。

また、2015年2月に提供開始した「光コラボレーションモデル」においては、その取り扱いに際し知り得た各種情報について、利用目的に応じて適切な取り扱いと管理の徹底を図っています。

今後も安心・安全なサービスを提供し、ステークホルダーの皆さまから信頼される企業であり続けるために、お客さま情報をはじめとした各種情報を適切に取り扱うためのルール整備、セキュリティ対策、社員教育等の充実に努め、技術の進歩や世の中の動向に即した情報管理の徹底を図っていきます。

今期の成果と来期に向けた取り組み

情報セキュリティの確保に向けて、2018年度はビジネスモデルの変革を背景にビジネスパートナーとの連携を進め、その取り扱う多様な情報について、利用目的に応じた適切な取り扱いを徹底するとともに、点検・監査等を通じた情報管理ルール・運用の定着状況の確認、業務内容に応じて社員研修の充実に努めてきました。

2019年度においても、ICT利活用の促進による地方創生、デジタルトランスフォーメーション(DX)^{*}の支援・推進等、事業目標の達成に向けた活動において取り扱われる多様な情報を適正に取り扱い、情報セキュリティに対する社会的要請へ応えていきます。

^{*}情報技術が、社会のあらゆる領域に浸透することでもたらされる変革のこと

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

▶情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

推進体制

情報セキュリティ推進体制

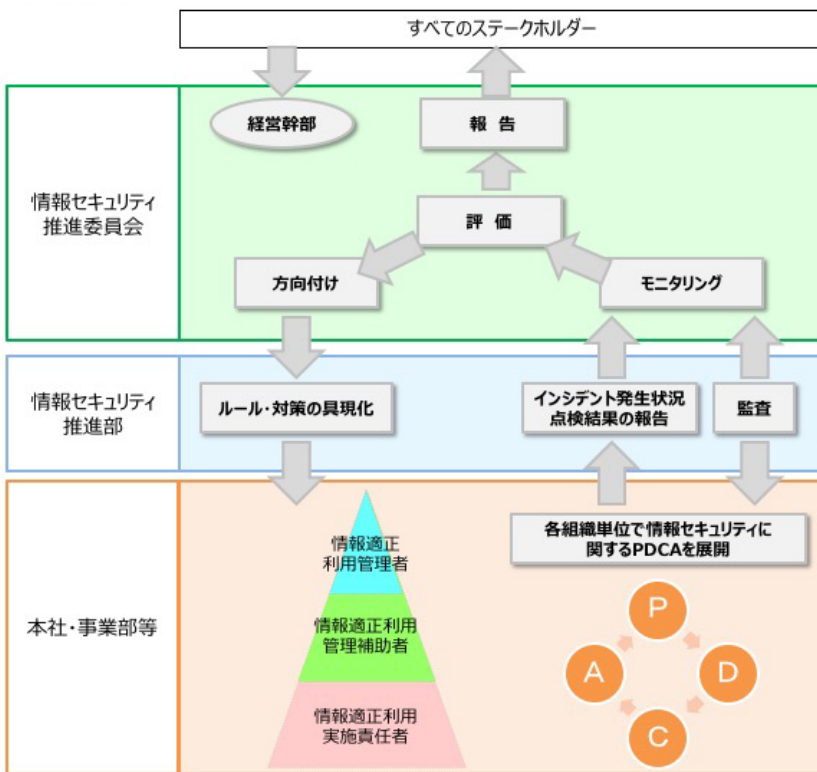
NTT東日本では、2010年4月にグループ横断的かつ統一的に情報セキュリティ対策を推進する専門組織として「情報セキュリティ推進部」を設置し、お客さま情報をはじめとした各種情報の保護・管理、適正な取り扱い等のさらなる徹底・強化を図るとともに、主要なグループ会社においても「情報セキュリティ担当」を設け、グループ全体での情報セキュリティ推進体制を構築しています。

この体制の下、「情報セキュリティ基本規程」に基づき、各種点検・監査の実施や研修による社員の知識向上・意識醸成、セキュリティゾーンの構築をはじめとした技術的・物理的対策を強化することで、情報セキュリティの確保に努めてきました。

また、社内委員会である「情報セキュリティ推進委員会」を定期的開催し、情報セキュリティに関する基本方針や各種セキュリティ対策等について審議し、全社的な取り組みを推進しています。

さらに、情報セキュリティ推進部に情報セキュリティに関する専任の監査組織を設け、本社、事業部、支店、グループ会社、主要な委託先会社におけるお客さま情報等の取り扱いルールの遵守状況等を定期的にモニタリングしています。これらの取り組みを通じて、セキュリティ対策の有効性を評価し、必要に応じてルールやセキュリティ対策の改善・見直しにつなげています。

■NTT東日本におけるマネジメント



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

▶情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

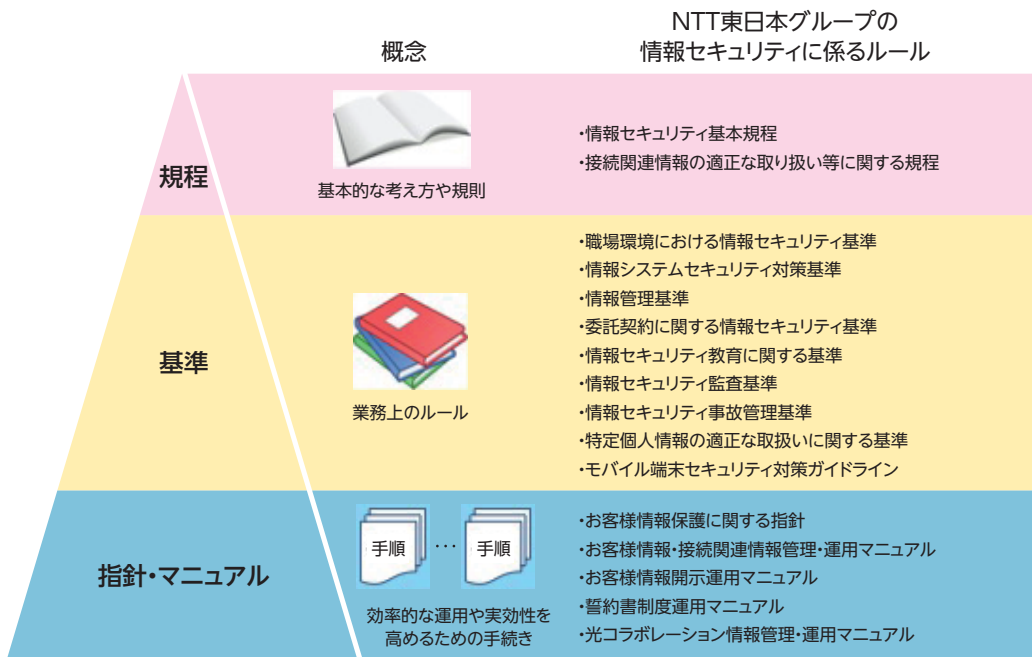
チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

■ 情報セキュリティに係わる社内規定の体系



安心・安全な 情報セキュリティ環境の構築

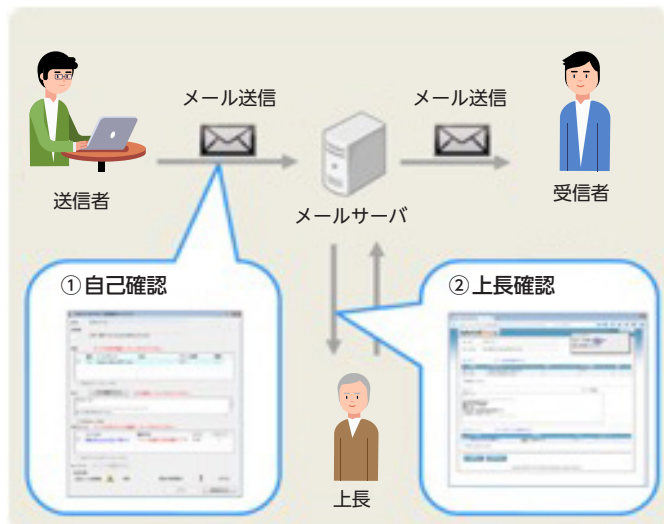
システム等による技術的セキュリティ対策

お客さま情報等を保有する重要なシステムの運用にあたっては、業務目的によって細分化されたアクセス権限の設定や操作ログの記録・保存等により、情報の不適正な利用の防止を図っています。

また、お客さま情報等を誤って社外へ流出させることを防止するため、メールを送信する際に送信ボタンを押すと「送信先」「メール本文の内容」「添付ファイルの内容」に誤りがないかを自ら確認する機能や、社外宛のメールにファイルを添付して送信する場合は添付ファイルが自動的に暗号化されるとともに、管理者の承認を必要とするしくみを導入しています。

その他にも、ファクス誤送信防止機能の付加や指紋認証機能付きUSBメモリの導入等、情報の受け渡しに際してのリスクを低減するセキュリティ対策を実施しています。

■ メール誤送信防止システムのイメージ



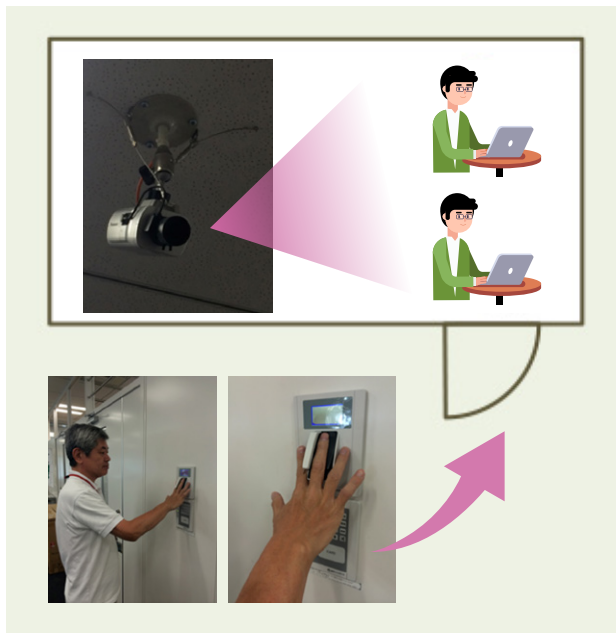
- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション**
- CSR現場レポート 1
重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保
▶ 情報セキュリティの確保
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

セキュリティゾーンの構築による物理的セキュリティ対策

お客さま情報等を日常的に取り扱う事務室においては、取り扱う情報の内容に応じてカメラの設置や生体認証装置による入退室規制等を実施するセキュリティゾーンを構築し、情報を取り扱う環境を厳格に規制しています。

さらに、お客さま情報等をシステムから抽出する等の業務を行う事務室においては、セキュリティゾーン内に入退室のログ管理が可能なゲートを設置し居室を分離する等、より一層厳格な措置を講じています。

■ 事務室の入退室管理のイメージ(生体認証装置による入退室規制と監視カメラによる作業状況の監視の例)

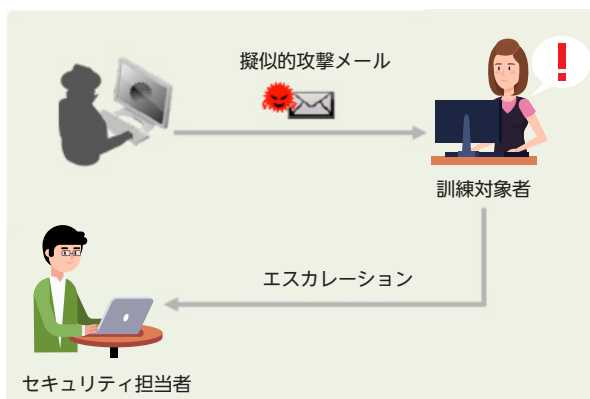


外部からの不正アクセス、標的型攻撃等に対する対策

NTT東日本では情報セキュリティ推進部とは別にサイバーセキュリティに関する専門組織を設置し、「装備」「運用」「対処」の観点から、多層防御等の必要な対策に取り組むとともに、より高度な攻撃に備えてAI等最新技術の活用も進めています。また、危機管理体制を整備し、サイバー攻撃を想定したインシデント対応訓練にも取り組んでいます。

2018年度は、近年巧妙化している標的型攻撃メールによる被害や手口を踏まえ、全社員を対象に擬似的な攻撃メールを発信し、その脅威や対応方法の理解に向けたより実践的な演習を実施しました。

■ 標的型攻撃メール演習のイメージ



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

▶ 情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

情報セキュリティに関する各種点検の実施

事業第一線の組織自らが、情報に関する取り扱いルールの遵守状況を日々点検するとともに、定期的に業務システムへのアクセス権限付与が適正であるか、不適切なアクセスがなされていないかログを確認する点検を行い、常日頃から厳格な情報管理体制の維持に努めています。

セキュリティ人材の育成

NTTグループでは、グループ内のセキュリティ人材育成施策として、セキュリティ人材を3つの人材タイプ(セキュリティマネジメント・コンサル、セキュリティ運用、セキュリティ開発)と3段階の人材レベル(上級、中級、初級)に大別し、役割イメージに応じた人材育成施策をグループ各社で推進しています。

NTT東日本グループにおいても、セキュリティ人材の育成が急務であると認識しており、「模擬環境でのサイバー演習」「eラーニングによるセキュリティ講座の活用」や「セキュリティ専門業務での実務経験」等に取り組むことで、人材の育成を進めています。

2019年3月末現在のセキュリティ人材の認定数は、セキュリティ人材数当初予定より加速し、約6,000人近くとなっており、引き続きセキュリティ分野における業務の中核を担う中級人材のさらなる拡大に向け、より実践的な人材育成プログラムの拡充に取り組んでいきます。

■セキュリティ人材の役割イメージ

		人材レベル別 呼称	人材タイプ		
			セキュリティ マネジメント・コンサル	セキュリティ運用	セキュリティ開発・研究
人材 レベル	上級	セキュリティ マスター	業界屈指の実績を持つ第一人者の輩出		
		セキュリティ プリンシパル			
	中級	セキュリティ プロフェッショナル	深い経験と判断力を備えたスペシャリストの増強		
	初級	セキュリティ エキスパート	必須知識を持ち担当業務を遂行できる 実務者の底上げ		

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

▶情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

基本動作の再確認とマインド醸成を目的とした研修・啓発の実施

情報セキュリティを確保するためには、導入した対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醸成する必要があります。

そのため、本社、事業部、支店、グループ会社の社員を対象に、お客さま情報等の取り扱いに関するeラーニングや集合形式による各種研修を実施し、情報セキュリティに関する意識の向上に取り組んでいます。

また、情報セキュリティの重要性に対する認識を深めるさまざまな取り組みも促進しており、その一環として、2018年度は、各職場で情報セキュリティ事故防止に向けたディスカッションを行い、セキュリティ意識の高い職場風土の形成を図りました。

社員の声 つなぐ力



ICTを活用した 情報セキュリティ意識 向上への取り組み

NTT東日本-北海道
企画部

伊藤 寛

情報セキュリティインシデントを防止するため、従来からのセキュリティ対策の確実な実施に取り組んでいる一方で、現場からは「点検・チェック・確認作業が多い」という声が寄せられていました。

営業活動における持出書類の紛失リスク回避の観点から、持出書類(情報)の種類と機会について分析し、書類でなくてもよい情報が多くあることから、タブレットを活用することとしました。

これにより、書類の紛失インシデントを軽減するとともに、「点検・チェック・確認作業」にかかる時間も短縮し、営業の活動量も増加しました。

今後も「いかに現場の手を煩わせずに、セキュリティを担保し、現場の生産性を向上させることができるか」を主眼におき、セキュリティ事故を未然に防止するしくみづくりを進めていきたいと考えています。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート 1

重要インフラとして
高い安定性と
信頼性の確保

▶情報セキュリティの確保

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

人と社会の コミュニケーション

便利な社会を技術で つなぐ使命

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 (ICT) を活用し、さまざまな社会的課題の解決に貢献します。

CONTENTS

CSR現場レポート 2
39



お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献
40



KPIおよび2018年度の結果

CSR重点活動項目	KPI	目標	結果
お客様への価値提供を通じた 持続可能な社会への貢献	[フレッツ光]契約数(光コラボ含む) [光コラボ協業事業者数]	純増40万回線 [光コラボ協業事業者数] 対前年度比増	純増39万回線
	ICT活用により自治体・企業と連携した 地域活性化等につながる活動件数 (報道発表ベース)	35件	35件

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション**
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

高品質を支える技を 次世代に



関連するSDGs



6台

酒造における作業の
効率化と品質向上のために
使用するセンサー数

宮城県の酒蔵における生産向上に向けた取り組み

350年の歴史を持つ宮城県の日本酒は、厳しい東北の冬が育んだ低温長期発酵の技術が生み出す端麗辛口の味わいが特徴で、多くの日本酒ファンの心をつかんできました。NTT東日本グループはこの地域の誇りである宮城の酒造りを次世代につなごうと、ICTを利活用した取り組みを始めました。

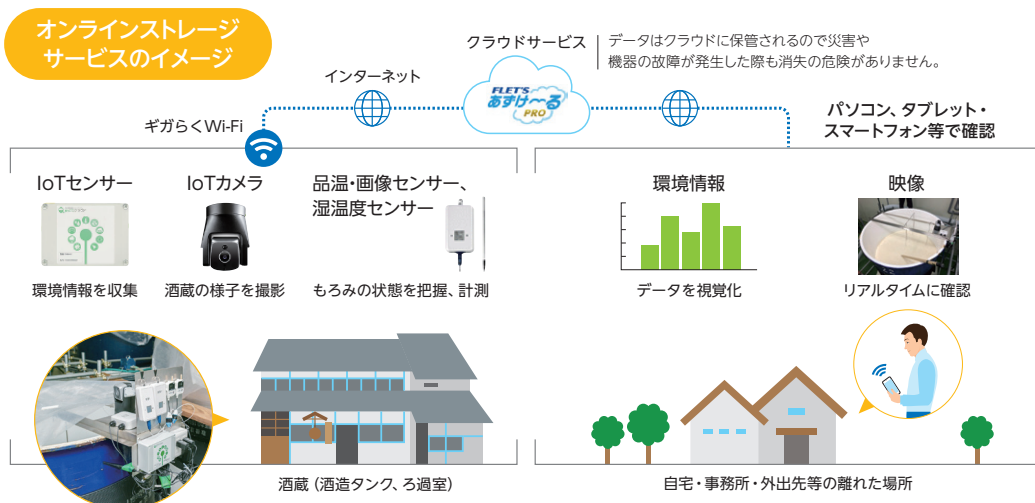
酒造りは精米から出荷まで多くの工程を要します。中でも品質を決める重要な工程が、発酵段階の温度管理といわれています。

そこで私たちはIoTを活用して温度管理、発酵状況を確認することで品質の向上と、業務の効率化を図る実証実験を、1918年に創業した老舗酒造「寒梅酒造」とともに2018年10月より開始しました。

杜氏の技を未来につなぐ次世代の酒蔵を実現

本プロジェクトでは、杜氏の働き方改革に着目しました。杜氏は日本酒を仕込む毎年11月から4月までの間、発酵中の日本酒の温度や状態から目が離せず、約半年にわたり酒蔵に常駐して休むことなく働き続けることとなります。このような労働環境では次世代を担う杜氏が育ちにくいと考え、この問題を解決すべく、酒造タンク内の状態を把握できる品温・画像センサーや、ろ過室の湿湿度を計測できるセンサー等、各種センサーとオンラインストレージサービスを組み合わせたくみを構築し、遠隔からの自動測定・自動記録も可能にしました。

スマートフォンから発酵中の日本酒の状態を確認できるので、杜氏が遠方から手を加える最適なタイミングで作業指示を出すことができます。このしくみで働きやすい職場にすることで杜氏をめざす若者を増やし、日本酒づくりの技を次世代へ継承することに貢献します。



- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

▶ CSR現場レポート 2

お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

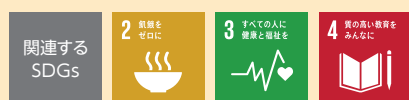
チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

お客さまへの価値提供を通じた 持続可能な社会への貢献



NTT東日本
ビジネス開発本部
第二部門
ビジネス企画担当部長 兼 市場開拓担当部長
奥村 一慎

基本姿勢

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

今期の成果と来期に向けた取り組み

光アクセスサービスについては、2015年に「光コラボレーションモデル」の提供を開始しコラボレーション事業者様の支援による新規需要創出や関連するオペレーションの効率化に取り組み、2019年6月末には616社を超える事業者様にご活用いただいております。そして2019年7月には光コラボレーションモデルを含む光アクセスサービスの契約数が1,200万契約を突破いたしました。

また、さまざまな分野で強みを持つビジネスパートナーとの協業により、地域が抱えるお困りごとを解決するサービスの提供にも取り組んでいます。たとえ、昨今の人手不足を背景に、生産性向上を迫られている企業における、紙を使用する業務の効率化という課題に対し、AI inside株式会社と協業した手書き帳票データ化サービス「AIよみと〜る」とRPAソフトウェアWinActorにサポートを付加した「おまかせRPA」を組み合わせ、紙帳票等のデータ化からシステム投入までの業務を自動化することで、業務効率化を実現しています。

他にも、農業分野においては、農業生産者の高齢化に伴う就業人口の減少という課題に対し、IoTデバイス・クラウドの導入から運用までを一元的にサポートすることにより省力化や品質・生産性向上を支援する「農業IoTパッケージ」の提供に加えて、次世代施設園芸に豊富なノウハウを有するサラダボウル社と協業し、NTTグループ初の「農業×ICT」専業会社として「NTTアグリテックノロジー」を設立しました。IoT/AIを活用した次世代施設園芸で農産物の生産を自ら行いながら、ソリューションの品質向上・ノウハウの蓄積を図ることで、農業分野の課題解決に貢献していきたいと考えています。

今後も、アクセラレータープログラム等を通じて、地域のお困りごとの解決や地域発のイノベーションに挑戦するさまざまな業種の企業との協業や協創を進め、地域社会とのリレーションや保有する経営資源等のアセットを活用しながら、「地域社会を支える総合サービス企業グループ」として、より一層地域社会の活性化への貢献をめざしていきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた
持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

地域活性化への貢献 ～ICTを活用した取り組み～

パートナー企業等との協創による取り組み

農業分野における新会社「株式会社NTTアグリテクノロジー」の設立

現在、日本の農業就業人口は減少傾向にあるものの法人経営体数は増加傾向にあり、大規模な圃場を保有する経営体が年々増加しています。こうした流れを一端に、圃場の運営について効率化が求められるようになり、農林水産省ではICT等を活用した大規模経営を実現する次世代施設園芸の取り組み拡大を掲げています。

それを受けNTT東日本では、2019年7月1日、農業分野における新会社「株式会社NTTアグリテクノロジー」を設立しました。

NTTアグリテクノロジーではICTをはじめ、世界の農業における先端技術を集積させた「次世代施設園芸向けのトータルソリューション」を提供します。AI・IoTを活用した高度な環境制御や、環境・生育データの分析による収量予測、円滑かつ高い生産性をめざした圃場運営を支える管理システム(需給バランスの推定、フードバリューチェーンの最適化、施設の状態・作業状況の可視化、GAP取得支援)等を提供し、同ソリューションを活用した自社圃場の運営も試みます。圃場運営については、次世代施設園芸に関する豊富なノウハウを有する株式会社サラダボウルと協業します。

多様なパートナーさまとの連携やNTTグループのアセットの活用により、農業×ICTを軸とした新しい「街づくり」・「食農ビジネス」の発展に向けて、地域の皆さまと歩みます。



次世代施設園芸の外観イメージ



ミニトマト収穫の様子(高所用台使用)

キャッシュレス化推進を目標とする西武信用金庫との連携

増加する訪日外国人観光客の受け入れや店舗業務の省力化等につながるキャッシュレス推進は、国を挙げた課題となっています。経済産業省では、2025年までにキャッシュレス決済比率を40%、将来的には80%まで高める目標を定めており、2018年4月に「キャッシュレス・ビジョン」を策定しました。さらに2018年7月には、経済産業省を中心に産学官が連携した「一般社団法人キャッシュレス推進協議会」が設立されました。

こうした社会背景の下、NTT東日本 東京北支店は、2019年1月、西武信用金庫と地域社会や、経済におけるキャッシュレス化の推進を目的とするビジネスマッチング契約を締結しました。地域中小企業の経営コンサルティングを実施している西武信用金庫に、マルチ決済サービスや光回線等のアクセスサービスをはじめとした各種ICTソリューションを提供し、同信用金庫と連携して“地域の商い”のキャッシュレス推進に取り組んでいきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた
持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

■ ICTソリューションを活用したサービスのイメージ

▶ マルチ決済サービス「StarPay」による
決済環境の構築
 ▶ 肝心の決済環境は、「フレッツ光〔24時間出張修理オプション〕」と「ギガらくWi-Fi」で
サポート体制を構築することで、安心運用

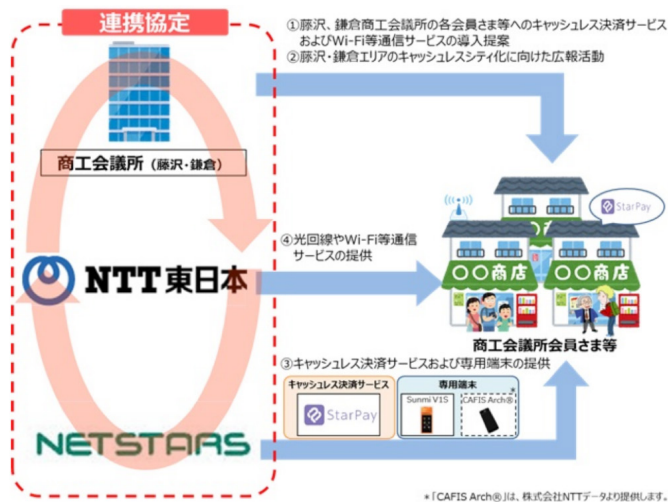
お客さま 店舗さま
 訪日中国人向け WeChat Pay
 支付宝 ALIPAY
 国内向け LINE Pay
 StarPay
 マルチ決済のため、ひとつのサービスで複数決済に対応！自動識別で決済可能！
 マルチデバイス対応
 専用決済端末 StarPay POS-V1 (NTT東日本にて販売) ※1 専用アプリをインストールして利用 ※2 POSレジで決済する場合は別途必要となります

藤沢・鎌倉エリアにおけるキャッシュレスシティ実現に向けた取り組み

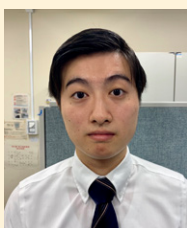
国内外の観光客が多く訪れる神奈川県藤沢市や鎌倉市は、キャッシュレス化のニーズが高い地域です。NTT東日本は、観光客の利便性向上および地域経済の活性化を目的に、藤沢商工会議所、鎌倉商工会議所、株式会社ネットスターズと日本で初となる「キャッシュレスシティ実現に向けた取り組み協定」を締結しました。

藤沢・鎌倉エリア内の店舗・施設にキャッシュレス決済サービスやWi-Fi等のICTインフラの導入を推進することで各社と提携し、キャッシュレスシティの実現をめざします。

■ キャッシュレスシティ実現に向けたサービスのイメージ



社員の声 つなぐ力



お客さまにとって最適なものは何か

NTT東日本
 神奈川西支店
 ビジネスイノベーション部門
 第二VC担当
 浜野 智仁

今回の取り組みにおいては、お客さまが漠然と「キャッシュレスをやりたい」という思いがある中、お客さまに納得いただける提案活動により、キャッシュレスサービスをご提供することに注力しました。活動をしていく中で、お客さまの事業内容はさまざまで、事業に応じた最適な使い方があることを感じました。安心・安全にキャッシュレス決済を導入していただきたいという思いをお伝えしながら、お客さまごとにそれ

ぞれの導入後のイメージ等、未来を「見える化」する説明を行うことで、「これなら安心だね、ありがとう」と納得していただくことが大切であると思いました。日常の営業活動においても、事務的にこなすのではなく、お客さまにとって最適なものは何か考え行動します。

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
 - CSR現場レポート 2
 - ▶ お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

千葉県香取市佐原においてIoTソリューションを整備

～外国人観光客誘致促進、宿泊・観光施設の働き方改革に貢献～

江戸時代の街並みが残り、ユネスコ無形文化遺産に登録された伝統行事「佐原の大祭」が開催される千葉県香取市佐原では、インバウンド旅行客が増加している一方で、外国語対応ができる観光ガイドの人手不足や、小野川・香取街道沿いの重要伝統的建造物群保存地区から市内に点在する観光スポットへの送客が課題となっています。

NTT東日本 千葉事業部は、訪日外国人観光客の誘致促進および宿泊・観光業の人手不足対策として、2018年6月、香取市佐原の宿泊施設や観光スポットにIoTソリューションを導入しました。

スマートフォンをかざすと、端末の設定言語にあわせて施設情報や観光情報等の自動配信を行う「スマートプレート」や、受付に設置したネットワークカメラで来訪者を自動検知することができる「ギガらくWi-Fi カメラオプション」等の各種IoTソリューションの導入で観光客が快適に過ごせる環境の構築を行い、各スポットへの送客促進や、各施設における従業員の業務効率化をめざします。

NTT東日本では、今後も同様の課題を抱える各観光地へIoTソリューションを導入することを通じて、各地域における課題解決に貢献していきます。

IoTソリューション導入イメージ



スマートプレートを利用した情報配信



ネットワークカメラを利用した来訪者の自動検知

社員の声 つなぐ力



人手不足、外国人対応等 観光地の課題をIoTで解決

NTT東日本
千葉事業部
コラボレーション推進 PT
インキュベーション担当(当時)
担当課長

村上 秀明

観光エリアの課題である「外国人対応」「業務効率化(人手不足)」「集客・周遊促進」に対して、IoTを活用した各種ソリューションサービスの展開を通じた「地域活性化モデルケースの創出」をめざした取り組みを行いました。

普段馴染みのないIoTソリューションを導入しようとしても、なかなか地域の方には受け入れられにくいので、宿泊施設へのトライアル導入を契

機に機能の取舍選択や使い勝手の調整等を行うことで、お客さまからの評価を得ることができました。

このような活動を通じて街全体のインフラ整備を進め、今後も地域活性化に貢献していきたいと考えています。

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
 - CSR現場レポート 2
 - ▶お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

二戸市との「漆の林づくりサポート事業」パートナー協定を締結

岩手県二戸市は国産漆の約7割を生産する漆の産地です。「漆の林づくりサポート事業」は、企業や団体が漆の植栽や管理を支援することで、特産である漆のPRや文化財の修理等に必要な漆の原料となる原木の確保を目的として、二戸市がスタートさせた取り組みです。

NTT東日本 宮城事業部 岩手支店では、地域に根ざす企業として二戸市とパートナー協定を締結し、2018年9月5日、二戸市役所2階会議室において締結式が開催されました。

協定締結により、所有する漆林に名称が付与できるため、岩手支店では「NTT いわて 未来へつなぐ漆の森」と命名しました。2018年11月17日には苗木植栽を行い、岩手グループより約30名が参加し、100本の苗木を植えました。漆が採取できるようになるまでには約15年という長い年月がかかるため、今後は毎年下刈り等を行いながら二戸市の漆を未来へつなぎ、日本の漆文化を支えることに努めます。岩手支店では今後も地域貢献活動に積極的に取り組んでいきます。



締結式での様子



協定締結の瞬間の様子



11月17日に行われた苗木植栽の様子



参加者全員で記念写真

福島県警察および あいおいニッセイ同和損害保険株式会社「サイバーセキュリティパートナーシップ協定」を締結

昨今、中小企業に対する標的型メール攻撃や、企業等の機密情報をねらうサイバー攻撃、インターネットバンキングに係る不正送金事案等のサイバー犯罪が多発し、その手口も巧妙化しています。このようなサイバー空間を取り巻く脅威に対して、安全性や安心感の確保を図るという共通認識の下、NTT東日本 福島支店は、2019年4月25日、福島県警察およびあいおいニッセイ同和損害保険株式会社と「サイバーセキュリティパートナーシップ協定」を締結しました。「警察」「損保会社」「情報通信事業者」の三者による、サイバーセキュリティパートナーシップ協定の締結は東北初となります。

締結三者で連携したサイバーセキュリティセミナーの開催で広報啓発活動の推進を図る等、NTT東日本 福島支店は、地域とともに歩むICTソリューション企業として、サイバーセキュリティ対策をはじめとした、地域の方々の課題解決に引き続き貢献していきます。



サイバーセキュリティパートナーシップ協定締結式の様子



締結式での記念写真。左からあいおいニッセイ同和損害保険株式会社 福島支店 鶴丸支店長、福島県警察本部 生活安全部 國分部長、NTT東日本 福島支店 山口支店長

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

JR青森駅でコミュニケーションロボット「Sota[®]」を使った指定券売機利用案内を開始

JR東日本 盛岡支社 青森駅では、指定席券売機を活用したお客さまをお待たせしないしくみづくりや窓口混雑緩和・インターネットサービス「えきねっと」利用促進を目的に駅の利便性・サービス向上に取り組んできました。

それを受けNTT東日本 青森支店は、東日本旅客鉄道株式会社 盛岡支社 青森駅と提携し、JR青森駅にコミュニケーションロボット「Sota[®]（ソータ）」を導入しました。「Sota[®]」とは、人と同じように身振り手振りを使ってコミュニケーションができ、人と人のつながりを叶える小型のデスクトップ型ロボットです。JR青森駅では、切符の購入・変更が簡単でスピーディに行える「指定席券売機」のサービスガイドや、「えきねっと」で予約した切符の受取り等を案内します。2018年6月7日から、青森駅構内のみどりの窓口、指定席券売機横に設置され、指定席券売機利用案内のサービスを開始しました。

※Sota[®]: ヴァイストン株式会社の登録商標です



JR青森駅に設置されたコミュニケーションロボット「Sota[®]」

千葉県経済の活性化に向けて京葉銀行と業務提携

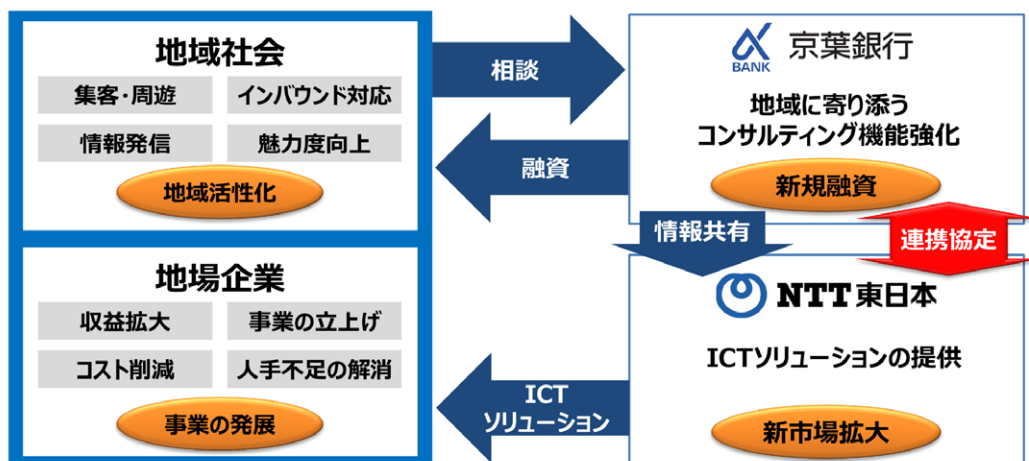
NTT東日本 千葉事業部は、2019年1月、ICT普及による地域活性化に向けて、株式会社京葉銀行と業務提携しました。金融機関と協力して課題解決を行い、地域活性化に貢献する業務提携は、首都圏で初の試みとなります。

これまで、千葉事業部と京葉銀行は、千葉県香取市佐原の宿泊施設「佐原商家町ホテル NIPPONIA」や「HOSTEL Co - EDO SAWARA」において、インバウンド需要を取り込んだ誘致促進や、訪日観光客が快適に過ごすための環境構築に努めてきました。また、各宿泊施設における従業員の業務効率化・働き方改革にも取り組んできました。

今後も、金融サービスを中心に地域に寄り添い、お客さまの課題解決に向けたコンサルティングを提供する京葉銀行と、ネットワークサービスやICTソリューションを提供するNTT東日本が連携し、地域のデジタルトランスフォーメーション(DX)^{*}を加速させ、地域経済に貢献していきます。

※情報技術が、社会のあらゆる領域に浸透することでもたらされる変革のこと

■ 地域活性化に向けてのサービスのイメージ



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶ お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

上川岸小公園にてアバターによる遠隔観光ガイドの検証を開始

NTT東日本グループでは、2019年4月にオープンした「上川岸小公園」(千葉県香取市)において、「アバターによる遠隔観光ガイド」の検証を開始し、オープニングセレモニーとあわせ、報道機関向けにIoTソリューション体験会を開催しました。

千葉県香取市では、インバウンド旅行者が増加している一方で、外国語対応ができる観光ガイドの不足や、小野川・香取街道沿いの重要伝統的建造物群保存地区から市内に点在する観光スポットへの送客が課題となっています。

これに対し、遠隔地にいるオペレータと上川岸小公園に設置した大型ディスプレイに表示されるアバターを連動させ、オペレータがアバターを通じて遠隔地からの観光案内をすることで課題解決を図ります。また遠隔観光ガイドの利用者は、キャラクターになったアバターと気軽に会話を楽しむこともできます。

さらに、離れた場所から状況を確認できる「ギガらくカメラ」を香取市内2カ所、「道の駅・川の駅 水の郷さわら」・「水郷佐原山車会館」に設置し、ライブ映像として公開することで、観光スポットへの周遊促進を図ります。



4月13日に千葉県香取市内にオープンした上川岸小公園



大村コラボレーション推進PT長(当時)



オペレータの表情や動きをアバターに投影させることで、表情豊かに観光ガイドを行う

クラウド型ロボットプラットフォーム「ロボコネクト」に対応する オリジナルキャラクターデザインを活用したロボットソリューションの提供 ～第一弾としてマルコメ株式会社「マルコメ君」のオリジナルロボットを製作～

NTT東日本 長野支店は、2018年11月に「ロボコネクト」対応のコミュニケーションロボット「Sota[®]」を活用した社内コミュニケーション活性化の実証実験を、マルコメ株式会社と共同で実施しました。本実証実験では、さまざまな時間帯で働く工場従業員の方々に、遠隔操作した「Sota[®]」から情報配信を行い、周知内容の浸透、周知の効率化、およびコミュニケーションの活性化を検証しました。後に行ったアンケートにて、従業員の約7割以上が以前と比べて情報取得・認知が高まったとの結果を得ました。

これを踏まえ、マルコメ株式会社ではコミュニケーションロボットの有効性を社外の活動にも活かすため、自社キャラクターのデザインを活用したオリジナルロボット製作の検討を進めていました。

一方、NTT東日本は2016年9月1日よりクラウド型ロボットプラットフォーム「ロボコネクト」の提供を開始しており、ヴイストン株式会社が展開する「Sota[®]」が第一弾の対応ロボットとなる中、さまざまな業界のお客さまから、「自社のオリジナルキャラクターをロボット化したい」という声もいただいていた。

こうした中、ヴイストン株式会社協力の下、マルコメ株式会社のオリジナルキャラクター「マルコメ君」のロボット化と、NTT東日本が提供するロボコネクトへの接続を実現し、本ソリューションの提供を開始しました。

NTT東日本では、ロボコネクトパートナーと協力しながら、さまざまな業界における課題解決への貢献をめざすとともに、地域のマスコットキャラクターへの活用等、地域の活性化に向けたコミュニケーションロボットのソリューション展開を進めていきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた
持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

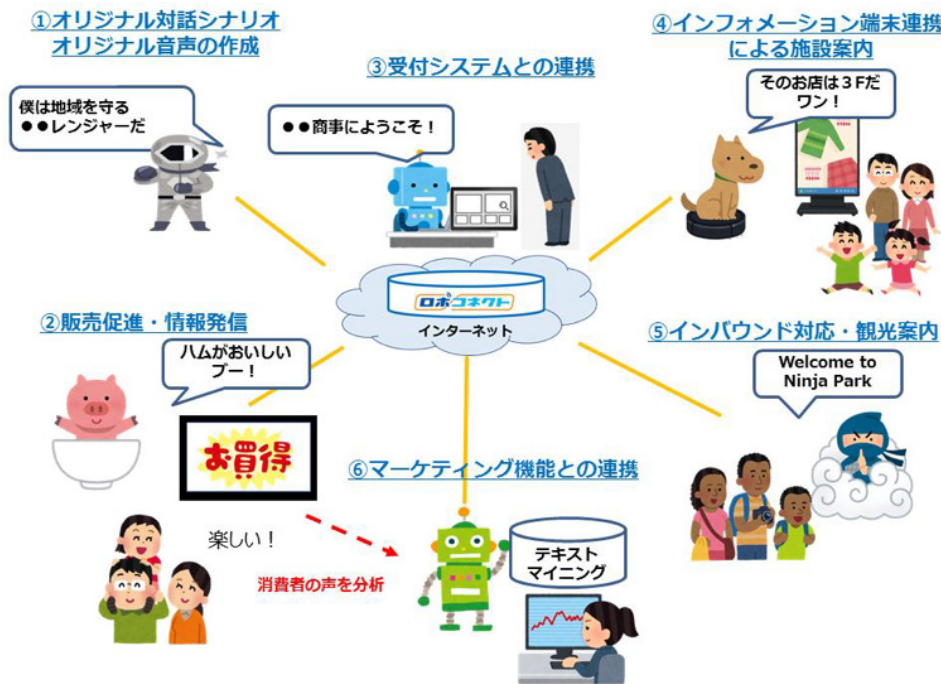
チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

■オリジナルロボットの活用シーン



- ① オリジナル対話シナリオ、オリジナル音声の作成
- ② 店頭での販売促進や各種イベントでの活用
- ③ 企業受付での活用
- ④ 各種インフォメーション端末との連携による施設案内
- ⑤ 多言語によるインバウンド対応
- ⑥ マーケティングデータの取得・分析 等

社員の声 つなぐ力



マルコメくん製作にあたって

NTT-関信越
長野支店
第一ビジネスイノベーション部
第一バリュークリエイティブグループ
バリュークリエイティブ担当

水上 元

「社内コミュニケーションの活性化」というお客さまの課題から、「Sota®」を用いた実証実験を行いました。その中で、「マルコメくんにできないかな」というお客さまの一言から、今回のオリジナルロボット第一号を製作するにいたりしました。

オリジナルロボットをお客さまにお届けした際、「大型新人がきた」と多大なるご好評をいただいたことが、強く印象に残っています。

今後も、さまざまな課題の解決をする中で、お客さまに喜んでいただけるようなソリューションの提案を心掛けていきたいと思っています。

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
 - CSR現場レポート 2
 - ▶お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

魚沼市におけるオンライン診療等の実証実験への協力

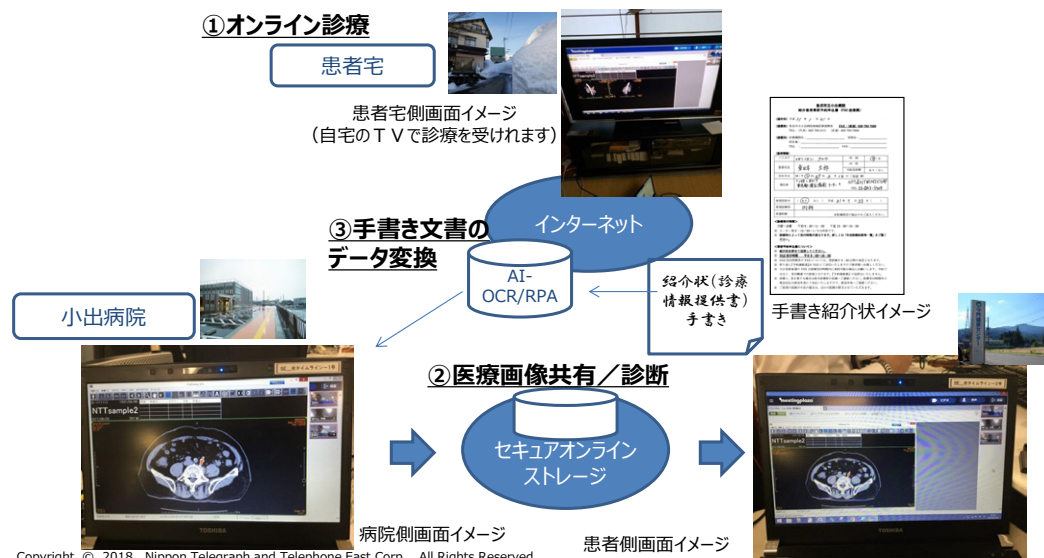
新潟県魚沼市では高齢化や慢性的な医師・看護師不足が地域課題となっています。そのため魚沼市は、高度医療を担う魚沼基幹病院と身近な医療を担う市立医療機関等の間で、効率的な役割分担を行い、将来にわたり市民が安心して医療サービスを受けることができる医療提供体制を構築しています。

その取り組みの一環として、2019年2月26日、へき地医療や在宅医療の活用を目的としたオンライン診療等の実証実験を行いました。NTT東日本 新潟支店では、新潟県における地域課題の解決に向けて、魚沼市と魚沼市医療公社小出病院が実施する本実験に協力しました。

当日は、NTT東日本のICTソリューションを活用し、市立小出病院と山間部大白川地区の患者居宅をつないでのオンライン診療を実施しました。あわせて、AI-OCRを活用した手書き診療申込書や紹介状等のデータ変換、セキュアオンラインストレージを活用した、遠隔施設間での診断結果の検査画像等のオンライン共有についてのデモンストレーションも行いました。

NTT東日本 新潟支店では、今後もICTを活用した遠隔診療、医療機関連携、医療事務のRPA化等へ貢献していくことで、地域課題の解決をめざします。

■ ICTソリューションを活用したオンライン診療実証実験イメージ



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶ お客さまへの価値提供を通じた
持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

NTT東日本のR&Dへの取り組み

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

具体的には、お客さまの生活をより豊かに、快適にするための研究開発や安心して光サービスを利用していただくための研究開発、新たなワークスタイルの実現に向けた研究開発を実施しています。研究開発の実施にあたっては、地域に根ざしたお客さまのニーズや、事業環境の変化にも柔軟に対応しながら、サービス提供における現場の声をタイムリーに反映する必要があります。このため、NTTグループ全体のR&Dを担う持株会社研究所からの研究開発成果や、市中の技術・製品を活用し、新たなサービスや技術の迅速な事業導入を図っています。

お客さまの生活をより豊かに、快適にするための研究開発

○世界最速のデータ転送サービス提供に向けた取り組み

映像データの流通拡大、クラウド技術の進展に伴い基幹光ネットワークにおけるネットワークトラフィックは、日々増大の一途をたどっています。

大学共同利用機関法人 情報・システム研究機構 国立情報学研究所 (以下NII、東京都千代田区)は2016年4月より全都道府県や日米間を100Gbps回線で結ぶ学術情報ネットワークSINET5*1を運用しており、その中で、国内外に設置された大型実験装置等で生み出された大量データを各研究機関に転送し、分析を行っています。現在、多数の研究機関が100GbpsインターフェースでSINET5に接続していますが、先端科学技術分野では、データ量の増加により、100Gbps回線より高速な回線が望まれています。

NTT東日本では、こうした需要に応えるため、次世代の基幹光ネットワークの高速化について、継続的な研究開発・設備導入を進めており、このたび商用環境において、NII、NTTネットワークサービスシステム研究所と共同で、以下3種類の実験に成功しました。

【実験内容】

- ① 1波長600Gbpsにおいて世界最長となる約102kmの伝送環境を構築し、フルスループット(伝送路で送受信可能な最大データ量)の確認
- ② 汎用サーバを用いた587Gbpsデータ転送
- ③ 光波長変更と伝送レート変更による伝送経路変更

本実験では、データ転送にはNIIが開発したファイル転送プロトコルMMCFTP*2 (Massively Multi-Connection File Transfer Protocol)を用い、サーバ1台での世界最速の587Gbpsのデータ転送速度を記録しました。また光ネットワークの高信頼化に向けた伝送経路切り替えでは、伝送距離を考慮し、光波長の変更に加え600Gbpsから400Gbpsへの伝送レート変更を行い、円滑な経路切り替えに成功しました。この実験では、世界最速のデータ転送速度で40TByteの大容量データを転送完了させることに成功しましたが、40TByteの容量は一般的な25GByteのブルーレイディスクにたとえると1,600枚分相当で、この大容量データを約9分で転送できるようになります。

なお、本実験の一部は、総務省の委託研究「巨大データ流通を支える次世代光ネットワーク技術の研究開発」により得られたデジタルコヒーレント光伝送技術を利用しています。

NTT東日本はこれからも、伝送容量の増大に対応するため、大容量伝送技術開発をNTT研究所と連携しながら継続して推進していく予定です。

*1 SINETS: 大型実験施設等の共同利用、各研究分野での連携力強化、世界各国との国際連携、学術情報の発信やビッグデータの共有、大学教育の質的向上、地方創生や地方大学の知識集約型拠点化・産学連携等のための学術専用のネットワーク。全都道府県にノード(ネットワークの接続拠点)を設置して100Gbps回線で結び、約900の大学、研究機関等に対してサービスを提供している。NTT研究所のPTS(Packet Transport System)の技術が適用されている。

*2 MMCFTP: ビッグデータを転送する際は同時に多くのTCPコネクションを使用することが特徴。MMCFTPは遅延の大きさやパケットロス率等のネットワークの状況に応じてTCPコネクション数を動的に調整することで、安定した超高速データ転送を実現するファイル転送プロトコル。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶ お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

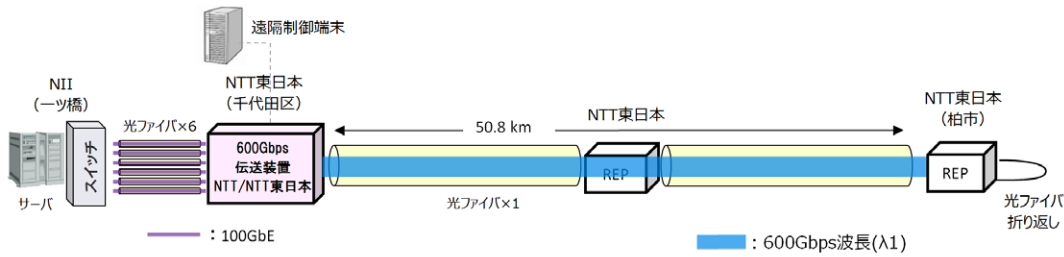
チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

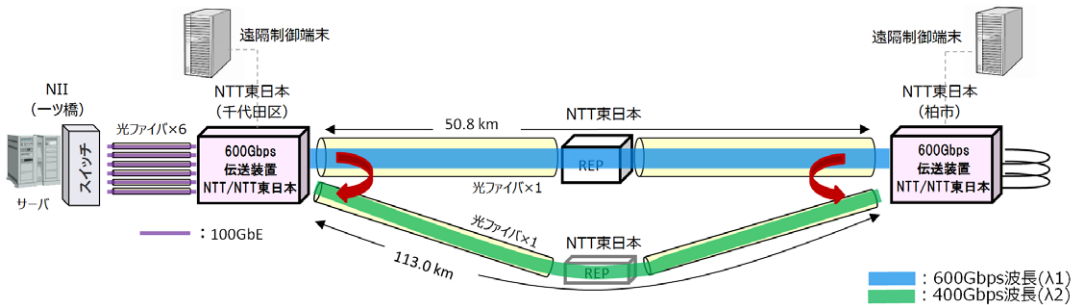
CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

■ 実証実験ネットワークの構成イメージ



■ 伝送経路切り替え実験の構成イメージ



お客さまに安心して光サービスをご利用いただくための研究開発

○カメラ搭載車を活用した効率的かつ正確な設備点検への取り組み

NTT東日本は、全国のお客さまにくまなくサービスを提供するため、電柱約567万本、電話線と光ケーブル約125万kmを保有しています。お客さまに安心してご利用いただける品質の高い通信サービスを提供するため、これらの設備を効率的かつ正確に点検を行うスマートメンテナンス技術の研究開発に取り組んでいます。

たとえば、今までは、電柱の折損事故につながる電柱のひび等の不良確認、車両等への接触事故につながるケーブルのたるみや垂れ下がりの確認、電柱の接続部品の状態確認を、スキルを有する社員が現地で、目視点検しており、多くの手間と時間を要していました。

この課題を解決するため、NTT東日本では、MMS(Mobile Mapping System: モービルマッピングシステム)を活用し、効率的かつ高品質な設備点検の取り組みを実施しています。MMSとは、車に特殊なレーザー照射装置や高精度カメラを搭載し、車を移動させながら、①3Dレーザーキャナによる点群取得と電柱の傾きとたわみ等の形状の計測、②高精度カメラによる点検対象物の撮影を行うことができる、最先端の設備点検作業車です。

①の技術では、NTT研究所の電柱の傾きやたわみを計測する技術を活用しています。具体的には、点検対象物を毎秒100万点の3D点群データとして取得し、得られたデータから設備を3Dモデル化します。このとき、モデル化された設備からNTTの設備(構造物)のみを自動で検出し、電柱の傾き、たわみ状態を高精度で計測可能とする技術です。

②の技術では、実際の設備点検を想定した撮影方法を実現するため、NTT東日本の研究開発成果を活用しています。車に搭載するカメラ選定・撮影パラメータ設定、台数、配置、画像診断として活用できる品質レベルになるようあらゆる組み合わせの項目を繰り返し検証しています。特に撮影パラメータ設定では、運用を想定した走行速度(40km/h)における連続撮影で鮮明な画像を取得するのに必要な技術要素をパラメータ(連写撮影耐性、画素数、画角、ピント、シャッタータイミング、シャッタースピード等)として設定、検証を実施しており、画像診断可能な品質で連続撮影することができます。

MMSから得られた計測データや撮影データを用いて遠隔での設備点検(簡易点検)を行うことで、より多くの設備を効率的に点検できるようになります。簡易点検の結果に応じて、現地での確認(精密点検)が必要な設備を優先的に点検(ひびの幅、長さ・錆の深さ等)することで、従来の方法に比べ、不安全な設備の早期発見・改修につながり、安全性や品質を担保することができます。

NTT東日本ではこれからも、お客さまに安心して光サービスをご利用いただけるようスマートメ

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- CSR現場レポート 2
- ▶お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

メンテナンス技術の研究開発を進め、安心安全な高品質サービスを提供するため、MMSとともに日々全国を走り続けていきます。

■ MMS (モバイルマッピングシステム) 車両イメージ

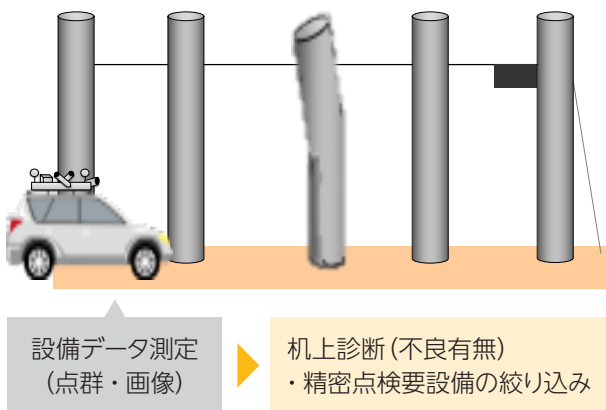


電柱の傾き・たわみ測定車

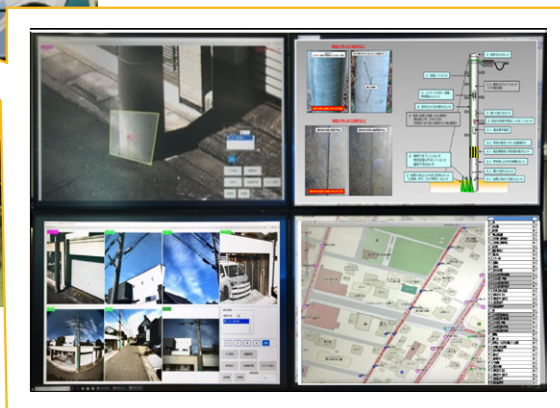


4K画像撮影車

■ MMSによる設備データ収集イメージ



■ 点検業務 (遠隔画像診断) イメージ



撮影画像の各種情報を地図上に詳細表示

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶ お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

新たなワークスタイルの実現に向けた研究開発

○パソコンでの煩雑な手作業、帳票入力作業の効率化への取り組み

2018年7月「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」が公布され、2019年4月1日より施行されました。NTT東日本は、こうした働き方改革への手助けとなるサービスを実現するため、お客さま業務のデジタルトランスフォーメーションを推進する研究開発を行っています。

たとえ、企業間での受発注業務においては、企業間で異なる業務システムを用いていることが要因で、依然として多くの紙帳票が事務処理で使われています。さらに印刷した紙帳票のデータを、システムに手入力する業務も多く残っています。こうした課題に対し、NTT東日本では、①手書きを含む紙帳票のデータを自動で電子化データに変換する技術、②電子化したデータを自動処理してお客さまのシステムに投入する技術、の2つの技術を組み合わせることによる業務効率化を進めています。

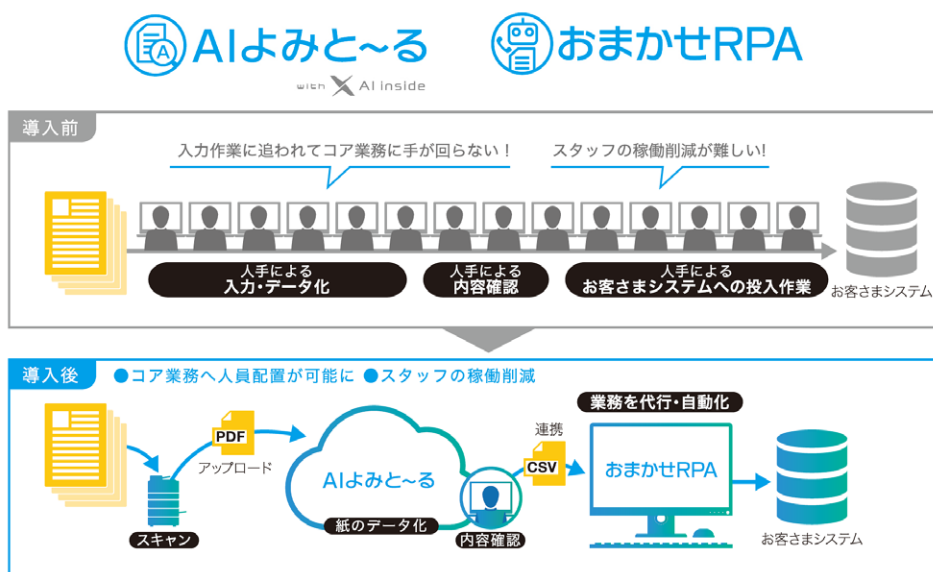
①の技術を活用したサービスは、独自開発したAI技術を有するAI inside株式会社と業務提携することで実現しました。具体的には手書き文字を含めて96%^{*1}以上の高い読取精度を実現したOCRサービス「AIよみと〜る with AI inside」で、これは2019年1月よりサービス提供を開始しました。

②の技術を活用したサービスは、NTT研究所技術を基にNTTアクセスサービスシステム研究所が開発したRPA(Robotic Process Automation)ソフトウェア「WinActor[®]」^{*2}を元としています。こちらはすでに3,000社以上の導入実績がありますが、NTT東日本はかねてからNTT研究所技術に着目し社内の業務効率化を通じてノウハウを蓄積してきました。このノウハウを用いて、サポート機能を付与した「おまかせRPA」の提供を行っています。具体的な機能としては①の工程でデータ化されたファイルに対して、ユーザが所望のデータ処理を自動で行います。一度データ処理の“シナリオ”を作成すれば、繰り返し行う業務を効率化できるという利点があります。

社内の業務システムの中でもRPAの活用は推進されています。特に各部署で行う共通的な業務や、各部署のデータを集約する業務では業務稼働を削減することができ、そのため、“シナリオ”を標準化することで全社展開を図っています。社員をサポートする窓口を開設する等、社員がRPAを活用しやすい環境づくりにも取り組んでいます。

NTT東日本はこれからも、自社の業務だけでなく、お客さまのデジタルトランスフォーメーションの支援を一層強化し、業務の効率化を加速させる新技術を活用した働き方改革の取り組みを進めていきます。

■AIよみと〜る、おまかせRPA 利用イメージ



用語解説

*1 NTT東日本が2018年度第2四半期に実施したトライアルにおける実測値です。

*2 「WinActor[®]」はNTTアクセスサービスシステム研究所で研究開発された技術をベースに、アドバンステクノロジ株式会社 (NTTアクセスサービスシステム研究所) が商品化した純国産RPAツールです。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

オープンイノベーションの取り組み

NTT東日本が主催するアクセラレータープログラム「NTT EAST ACCELERATOR PROGRAM LIGHTniC」は、NTT東日本が持つ資産（アセット）と、ベンチャー企業の先端技術やサービスを組み合わせ、新たな付加価値の創造をめざす、オープンイノベーションプログラムです。オープンイノベーションとは、自社の有する経営資源や技術に頼るだけでなく、社外からの技術やアイデア、サービスを有効に活用し、革新的なマーケットを創造するイノベーション手法のことです。NTT東日本は2017年度より、アクセラレータープログラムを実施し、これまでに6件のテストマーケティングと6社との協業を実現しました。

2017年に採択した株式会社バカンの「[VACAN]」[Throne]は、IoTとAIにより施設や設備の利用状況をお客さまへリアルタイムで提示するサービスです。2018年2月から3月にかけて、成田国際空港内のフードコートや休憩室の空席状況をデジタルサイネージやお客さまのスマートフォンへ一覧表示する実証実験を実施しました。

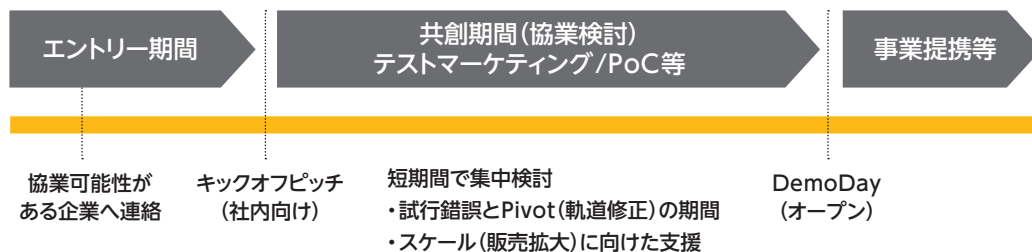
2018年に採択した株式会社アクアビッツスパイラルズの「スマートプレート」は、プレートにNFCタグとQRコードが掲載されており、スマートフォンをかざすだけで情報を入手できるサービスです。多言語での情報配信に対応しており、2018年11月に豊島区で行われた帰宅困難者対策訓練において、ホテルメトロポリタンへ避難した外国人に対して災害情報等をスマートフォンに母国語で配信するサービスを提供しました。

本プログラムにて協業したパートナー企業のサービスは、NTT都市開発が2019年4月にオープンした「LIFORK Lab」へ導入しており、実際に体験することが可能です。

NTT東日本は、近年、人口・社会構造が大きく変化する中、地域の企業や自治体が抱える課題をデジタル変革で解決する新たな付加価値サービスの強化を推進しています。2019年度は本プログラムの強化を目的にさまざまな企業が応募できるホームページを開設し、より広く協業パートナーを募集しました。今後、審査を経過した企業との実証実験等を通じて事業連携を検討していきます。

■ アクセラレータープログラムとは

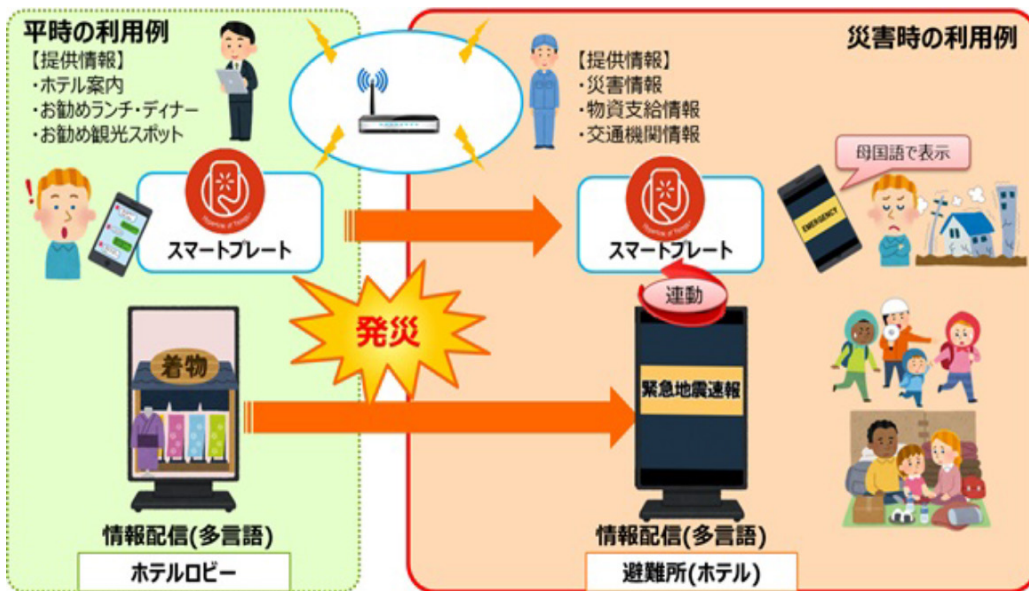
- 検討期間を区切り集中検討により事業創出をねらう手法
- ベンチャー企業をはじめとした新規事業の支援プログラムとして広く浸透中



「[VACAN]」[Throne]による施設利用状況表示

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
 - CSR現場レポート 2
 - ▶ お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

■「スマートプレート」利用イメージ



お客さま満足度の向上

基本的な考え方

NTTグループは、グループ各社において、一般消費者向けの製品・サービスから法人事業者向けのサービスまで、さまざまなお客さまに幅広い製品・サービスを提供しています。

NTTグループのビジネスフィールドである通信・ICTの世界は、活発なイノベーションが展開され、新しい製品やサービスが生まれ続けています。スマートフォンやタブレット等モバイル機器は日々進化し、NTTグループのネットワークを活用した新たなサービスも続々と誕生しています。一方で、技術やサービスの進化に伴い、それを利用するために必要な情報量も増加し、機器の不具合や各種料金・サービスの不明点等お客さまからのさまざまなご確認やお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただく機会も増えています。

NTTグループは、サービスを利用されるお客さまの疑問や不安を解消し、すべてのお客さまの満足度を高いレベルで維持することが、お客さまとの間に信頼関係を育み、新たなお客さまの獲得にもつながると考えています。

推進体制

NTTグループ各社は、アンケート調査やお客さま相談室等に寄せられるご意見やご要望等の「声」を基に、業務の改善および製品・サービスの改善・開発につなげていくしくみを構築し、お客さまの声に寄り添ったサービスの開発と提供を推進しています。具体的には「お客さま満足度調査」「お客さまの声を活かした改善件数」「コールセンターの応答率」等をKPIとして、毎年前年度以上の実績を上げることが目標に継続的に向上できるよう好循環を図っています。

NTTグループは、今後もグループ各社が自らの事業内容にあわせて、お客さまの求めるサービス品質や現場対応力等、お客さまの満足を継続的に高めていく独自の取り組みを進めていきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

お客さま相談窓口の設置

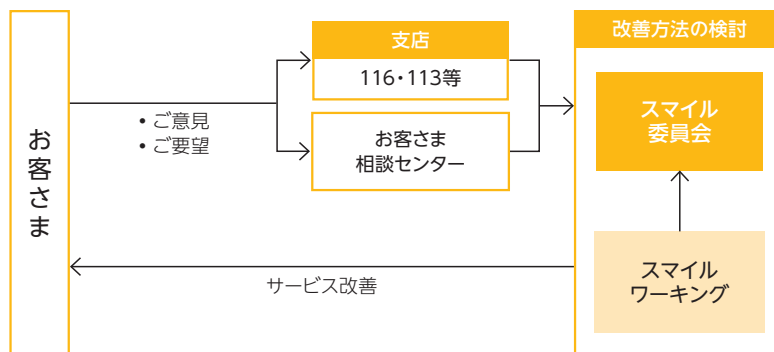
スマイル活動

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

「お客さま相談センター」等には、お客さまからさまざまな「ご意見・ご要望」「賞賛」「苦情」が寄せられます。組織横断的に改善を検討する必要がある「ご意見・ご要望」については「スマイルワーキング」でさまざまな角度から議論を行ったうえで、社長を委員長とする「スマイル委員会」で最終的な審議が行われ、その決定事項が全社に展開されます。「苦情」については、全社一丸となって、削減に向けて精力的に取り組んでいます。お客さまからいただいた苦情については、迅速に関係各部署へ連絡し、再発防止を図っています。

NTT東日本では、引き続きお客さま満足度向上に向けて、まい進していきます。

■スマイル活動の流れ

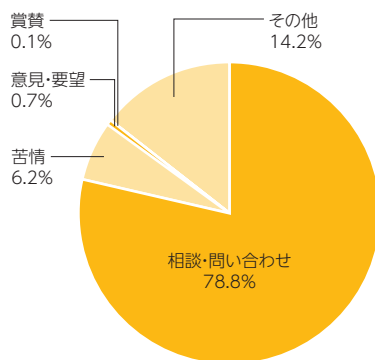


2015年度に光コラボレーションモデルを開始しました。以降、光コラボレーション事業者様がより良いサービスをお客さまにご提供できるよう、事務処理ルールや各種ツール類の整備、および苦情受付時の光コラボレーション事業者様との連携体制の確立に取り組ましました。

引き続き、より良いサービスをご提供できるよう、取り組んでいきます。

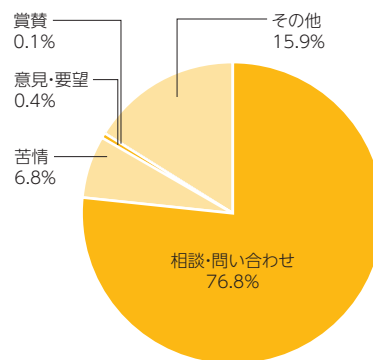
■お客さま相談センターにおける受付状況

〈2017年度〉



合計：約100,000 (件)

〈2018年度〉



合計：約100,000 (件)

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介



**お客さまからの
すべてのコールに心をこめて**

NTT東日本
お客さま相談センター長
佐々木 雅英

100年以上前に初めて電話が開通して以来、常に国内通信サービスの根幹に関わってきたリーディングカンパニーとして、これからもお客さまのご要望、ご期待にしっかりと応えていく。それがNTT東日本の役割だと考えています。

今後はクラウド、AI・IoT等の技術も一層進化していくことでしょう。私たちお客さま相談センターでは、そうした状況に対応すべく日々

知識を広めながら、それぞれのお客さまにどのようにご説明することが最適であるかを考え、親切かつ丁寧に対応しています。

また、現在では名義変更や移転工事等をはじめすべてのお手続きは電話で受付が可能となっていますが、ご高齢の方等「電話で説明を受けてもどうしたらよいかわからない」とお越しいただくお客さまもいらっしゃいます。そのようなときは、関連部門の協力を得て、その場でお手続きを丁寧にサポートしています。お帰りになる際、笑顔で「ありがとう!」といただいただける場面では、本当にうれしい気持ちでいっぱいになります。

これからもNTT東日本は時代の最先端を突き進み、信頼され続ける企業でなければなりません。お客さま相談センターはその一端を担うべく信頼性と対応品質の向上に取り組んでいくよう努めていきます。

次世代のICT社会を担う 人材の育成

基本的な考え方

パソコンや携帯電話でインターネットを使う子どもたちが増えるのに伴い、ICT時代ならではのトラブルも増加しています。NTT東日本では子どもたちがトラブルに巻き込まれないよう、ICTリテラシーを身につけてもらう出張授業等を行っています。

2006年度下半期よりCSR活動の一環として「次世代のICT社会を担う人材の育成」を掲げ、社員が東日本地域の小学校等へ講師としてお伺いし、インターネット上のコミュニケーションのしかた、マナーをテーマにした出張授業「ネット安全教室」を継続的に開催しています。

また、NTT東日本グループでは、e-ネットキャラバンに講師認定の登録を受けた社員を積極的に派遣しており、インターネットの安心・安全な利用に関する啓発を行っています。

活動や取り組み

ネット安全教室

インターネットや携帯電話を使う子どもたちが増えるにつれ、ICT時代ならではのトラブルも増加しています。そこで、NTT東日本グループでは、ICT時代のコミュニケーションの仕方やマナーをテーマにし、小学校等への社員を派遣した出張授業「ネット安全教室」を実施しています。

2006年から開始した「ネット安全教室」は、2019年3月31日現在、延べ3,606校、345,517名の子どもたちが受講しました。子どものインターネット事情にあわせて、小学校低学年向けと高学年向けのカリキュラムとツールを用意しており、授業内容の充実を図っています。

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。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた
持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介



ネット安全教室風景

社員の声 つなぐ力



**地域の子どもたちの
明るい笑顔と安心・安全な
ネット社会の未来をつくるために**

NTT東日本-南関東
東京事業部 山梨支店
企画総務部
受託事業担当

志村 利一、小倉 利佳子

私たち二人は、山梨県内で開催するネット安全教室の講師を2014年から務めています。当初は高学年の生徒さんだけがインターネットを使っていたのですが、最近では、低学年から動画を見たり、通信ができるゲーム等ほとんどの生徒さんがインターネットを利用していることに驚き、インターネットが子どもたちの身近なものになっていると感じています。

子どもたちは、使い方を知っていても、危険性や犯罪に巻き込まれる可能性の認識や、自分が被害者になるとは思っていないようです。

授業で、トラブルに巻き込まれないためには、事前に考えること、コミュニケーションの大切さ、自分の気持ちをしっかり伝えること等を教え、子どもたちから「インターネットの危険性や怖いことが起こることを知ることができました」との感想を聞くと、ネット安全教室の重要性を感じます。

これからも、地域の子どもたちの明るい笑顔と安心・安全なネット社会の未来をつくるサポートをしていきたいと思えます。

🌐NTT東日本公式HP 子どもたちに向けた取り組み「ネット安全教室」

<https://www.ntt-east.co.jp/kids/netanzen.html>

ICCの活動

NTTインターコミュニケーション・センター[ICC]は、1990年に日本の電話事業が100年を迎えたことを記念する事業の1つとして構想をスタートし、1997年に東京の西新宿にある東京オペラシティタワーにオープンしたNTT東日本が運営する文化施設です。ICCはコミュニケーションというテーマを軸に、最先端の科学・技術と先進芸術の融合を作品化したメディア・アート*1を、展示会やシンポジウム等のイベントを通じて、現代のメディア環境に対する理解とリテラシー向上をめざし、次代を担う子どもから学生、社会人まで幅広い層に向けた、“教育普及活動”を行うオープンなスペースとして広く親しまれています。

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

こうした活動が評価され、2012年10月、NTT東日本は、公益社団法人企業メセナ協議会が主催する「メセナ アワード*2 2012」において、ICCの活動により「文化庁長官賞」を受賞し、さらには「ICCキッズ・プログラム」が、文部科学省が主催する平成29年度(2017年度)および平成30年度(2018年度)の「青少年の体験活動推進企業表彰」*3において「審査委員会奨励賞(大企業部門)」を2年連続受賞しました。

今後も、NTT東日本はICCの活動を通じてメディア・アートの普及、芸術文化の振興に貢献していきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた
持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介



「ジャグラー」



「マシュマロスコップ」

NTTインターコミュニケーション・センター[ICC]
<https://www.ntticc.or.jp/>

用語解説

- *1 メディア・アート：コンピュータをはじめとするさまざまな先端メディア・テクノロジーを使用したアート作品を総称する言葉。
- *2 メセナ アワード：企業や企業財団による優れたメセナ（芸術文化支援）活動を顕彰することを目的として1991年に創設されました。芸術文化活動への資金提供や自主企画の実施、地域に根ざした取り組み等、芸術文化の振興につながるあらゆる活動を対象としています。
- *3 「青少年の体験活動推進企業表彰」：青少年の体験活動推進企業表彰とは文部科学省が主催し、社会貢献活動の一環として青少年の体験活動に関する優れた実践を行っている企業を表彰し、全国に広く紹介することにより、青少年の体験活動の推進を図ることを目的としたものです。

こどものまち「ミニさっぽろ2018」に参加しました

NTT東日本 北海道事業部は、2018年9月29日と30日の2日間にわたりアクセスサッポロにおいて開催されたこどものまち「ミニさっぽろ2018」に参加しました。

本イベントは子どもたちが就労体験をとおして社会性や協調性、自立心を養うことを目的に毎年開催されています。NTT東日本 北海道事業部では「NTT東日本 ミニさっぽろ支店」を開設し、就労体験として子どもたちに災害時の対応を体験していただきました。公衆電話の使い方や設置場所の確認、「災害用伝言ダイヤル(171)」の利用体験をしていただき、最後に、安全なネットの使い方等も学んでいただきました。公衆電話を初めて利用した子どもも多く、体験を終了した子どもたちからは「かけ方を知らなかった公衆電話を使えてよかった」等の声が上がりました。



ミニさっぽろ2018で開設された
NTT東日本 ミニさっぽろ支店



社員の説明にじっくりと耳を傾ける子どもたち



子どもたちに公衆電話の使い方を指導

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート 2

▶お客さまへの価値提供を通じた
持続可能な社会への貢献

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

人と地球の コミュニケーション

美しい地球を、 明日へつなぐ使命

私たちは、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低減、自らの環境負荷低減、そして社員一人ひとりが日常生活に伴って生じる環境負荷低減に積極的に取り組みます。

CONTENTS

CSR現場レポート 3
60



持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進
61



KPIおよび2018年度の結果

CSR重点活動項目	KPI	目標	結果
持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進	社会のCO ₂ 削減貢献度	対前年度比増 (2030年比で10倍)	約6.8倍
	全廃棄物の最終処分率	1%以下 (2030年まで継続)	0.75%

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション**
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

持続可能な社会の 実現に向けて



関連するSDGs



約 **690** 万t

2018年度の
CO₂削減貢献量

パリ協定で設定された気温上昇幅の指標に近づけるため各国が取り組みを進める中、日本では温室効果ガス排出削減目標26% (2013年度比) を掲げています。NTT東日本グループでは「NTT東日本グループ環境目標2030」(以下、環境目標2030)を制定し、社会全体のCO₂削減や自社電力使用量削減に取り組んでいます。

ICTサービスによるCO₂削減の取り組み

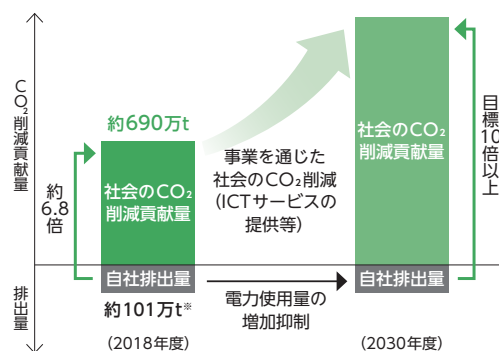
NTT東日本グループでは、ICTサービスを普及させることで社会全体のCO₂削減をめざしています。自家用車に乗って本を買いにいっかわりに、インターネットを活用して電子書籍をダウンロードすれば、人の移動に関わるCO₂排出を抑制できます。このCO₂削減貢献量を「環境目標2030」では、自社排出量の10倍以上にする、としています。2018年度の自社排出量は約101万t*、CO₂削減貢献量は約690万tとなり、両者の比は約6.8倍になりました。さらにCO₂削減貢献量を増やすため、環境負荷低減効果の大きなサービスの普及を進めていますが、その指標となるのが「ソリューション環境ラベル」です。自社のICTサービスによる社会のCO₂削減量をライフサイクルアセスメント(LCA)に基づき定量化し、ICTサービスを導入する前に比べてCO₂排出量が15%以上削減できるサービスに「ソリューション環境ラベル」を付与しています。

電力使用量削減に向けた取り組み

通信設備の効率化やオフィスの空調抑制、節電対策を実施する等、自社電力使用量の削減にも積極的に取り組み、2018年度の電気使用量はトラヒックの増大にもかかわらず約20.2億kWh*と、2017年度と同等の規模に抑えました。NTT東日本グループは、今後も「環境目標2030」の達成に向けた取り組みを推進し、健やかな地球環境を未来につないでいきます。

* 他事業者分を含む

CO₂削減目標の取り組み



ソリューション環境ラベル取得済の商材

ソリューション・設備	ラベル取得年度	従来手法に対する社会的CO ₂ 削減可能割合
フレッツ光	2016	79%
ギガらくWi-Fi ハイエンドプラン+リモートアクセスオプション		18%
フレッツ・あずけ〜るPROプラン	2017	57%
フレッツ・あずけ〜る		93%
駒込データセンター	2018	28%
フレッツ・ワイルスクリア		26%
北海道第2データセンター		38%
練馬データセンター		17%

従来手段のCO₂排出量を100%として、それぞれの割合を表しています。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

▶ CSR現場レポート 3

持続可能な社会の実現に向けた
環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

持続可能な社会の実現に向けた 環境経営の推進



NTT東日本
取締役
デジタル革新本部副本部長
グリーン推進室長

北口 隆也

基本姿勢

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

今期の成果と来期に向けた取り組み

2015年にパリで開かれたCOP21(気候変動枠組条約第21回締約国会議)で「パリ協定」が成立後、温室効果ガス排出を抑制するルールづくりが進められ、2018年12月にポーランドで開かれたCOP24で2020年から始まる「パリ協定」を運用する実施指針が採択され、削減目標の進捗確認や資金支援等、先進国と途上国が同じルールに従うことが決まりました。また、2015年の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」で掲げられたSDGs目標においては「クリーンエネルギーの普及」、「気候変動への対策」、「生態系の保全」等の環境に関する目標が多く取り上げられています。これを受け、再生可能エネルギーの普及や電力使用効率の改善をめざした目標設定も国内外で広がってきており、今後持続可能な社会を実現するための世界的な動きはより加速していくと考えています。

このような背景の中、NTT東日本グループでは2017年度に「NTT東日本グループ環境目標2030」を制定し、「通信サービスを提供することで社会におけるCO₂削減貢献量を自社のCO₂排出量の10倍以上にする」、「気候変動の適応に取り組む」、「社員一人ひとりが生態系保全活動に積極的に参加する」等の取り組みを実施しています。

今期は昨年度に引き続き、ICTサービスが人やものの移動を抑制することで実現できる社会全体のCO₂の削減等、地球温暖化の進行を食い止める「緩和策」に努めました。環境に配慮した「NTT東日本練馬データセンター」や「NTT東日本北海道第2データセンター」、クラウド型サービスである「フレッツ・ウイルスクリア」等のサービスを環境にやさしいソリューションとして社内で新たに認定し、社会のCO₂削減貢献量は約690万tと着実に増加させることができました。来期も環境にやさしいICTサービスをお客さまへ提供することで、社会全体のCO₂削減を推進していきます。

上記のような緩和策を行うのと同時に、温暖化の進行等に伴って激化する風水害からの影響を軽減させる「適応策」にも取り組んでいます。たとえば河川・内水氾濫、高潮、津波の4水害に対する対応については、ハザードマップ等の公共知見を取り入れ、定期的な氾濫想定水位等の見直しや水防対策工事を行うことで、ステークホルダーの皆さまの通信維持に努めています。

さらに生態系保全活動に関しては、社員一人ひとりが積極的に参加することで、多くの活動が複数年の取り組みとして定着しています。社員が自宅でひまわりの種を育て、その種を贈呈する「福島ひまわり里親プロジェクト」への参加も今期で5年目に入り、直近では社員2,200人が参加し、過去最大の約170kgのひまわりの種を贈呈しています。また、この活動を発展させ、ICT技術を活用してひまわりの開花予測に役立てる等のCSV^{*}施策にも取り組んでいます。

今期は、環境に対する取り組みの情報発信にも努めました。2018年5月に開催された「地球温暖化防止展」をはじめ、12月には「エコプロ2019」にグループ共同で出展し、多くの来訪者の方々に貴重なご意見をいただきました。いただいたご意見から新たな施策を設定する等、社会が必要とする環境に対する取り組みを引き続き追求していきます。

NTT東日本は社員一丸となって「環境目標2030」の達成に向けて積極的に取り組んでいくことで、持続可能な社会の実現をめざしていきます。

*CSV(Creating Shared Value)企業の事業活動を通じて社会的な課題を解決し、「社会価値」と「企業価値」を両立させようとする考え方

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶持続可能な社会の実現に向けた
環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

環境経営の推進

基本的な考え方

NTTグループでは、環境を含むCSR活動の基本方針である「NTTグループCSR憲章」の下に、地球環境保護に関する基本理念と方針を明文化した「NTTグループ地球環境憲章」を制定し、NTTグループ一体となった環境活動に取り組んでいます。「NTT東日本地球環境憲章」「環境目標2030」は、これらの基本理念・方針を礎として、制定・策定しています。

NTT東日本地球環境憲章

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

基本理念

人類が自然と調和し、未来にわたり持続可能な発展を実現するため、NTTグループ地球環境憲章に則り、NTT東日本はグループ会社と一体になって、すべての企業活動において地球環境の保全に向けて最大限の努力を行います。

基本方針

- 1. 法規制の遵守と社会的責任の遂行**
環境保全に関する法規制を遵守し、国際的視野に立った企業責任を遂行します。
- 2. 環境負荷の低減**
ICT社会の進展に伴い通信分野でのエネルギー消費量が増大する事を踏まえ、自らエネルギー問題解決に積極的に取り組むことにより、温暖化防止に貢献します。
電気通信設備の設置、運用に際して、グリーン調達推進や廃棄物の削減等により環境に配慮していきます。
- 3. 環境マネジメントシステムの確立と維持**
各事業所は環境マネジメントシステムの構築により自主的な環境保全に取り組み、環境汚染の未然防止と環境リスク低減を推進します。
- 4. 環境技術の開発**
ICTサービス等の研究開発により環境負荷低減に貢献します。
- 5. 社会支援などによる貢献**
地域社会が推進する環境活動に積極的に参加し、地域環境保全に貢献します。
- 6. 環境情報の公開**
環境関連情報の公開により、社内外とのコミュニケーションを図ります。
- 7. 社員の教育**
社員の教育・訓練を通して、環境改善・安全衛生への意識の高揚と環境負荷を低減する取り組みの向上を図るとともに、関連会社に対してNTT東日本地球環境憲章への理解と協力を要請します。
- 8. 生物多様性の保全**
生物多様性と事業の関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐために取り組みを推進します。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶持続可能な社会の実現に向けた
環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

環境目標 2030と実績

近年、世界では2030年をめざした取り組みが広がっています。国連では「持続可能な開発のための2030アジェンダ」が、COP21(気候変動枠組条約第21回締約国会議)では「パリ協定」が採択される等しています。こうした流れを受けて、NTT東日本グループでは「環境目標2030」として、4つの行動目標を掲げて取り組んでいます。それは、2030年におけるCO₂の削減貢献量を自社排出量の10倍にすること、気候変動への適応に取り組むこと、廃棄物の最終処分率1%以下を継続すること、そして生態系保全活動に積極的に取り組むことです。

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

■ 環境目標2030

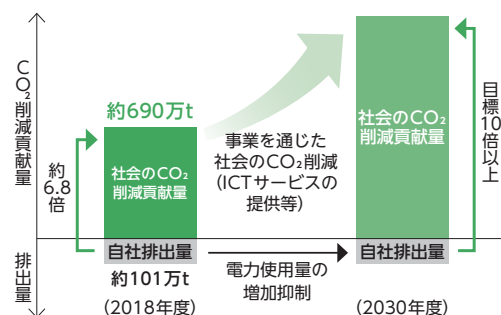
低炭素化している未来	私たちは、社会のCO ₂ 削減貢献量を自社排出量の10倍以上にします。 私たちは、気候変動への“適応”に幅広く取り組みます。
資源が循環している未来	私たちは、廃棄物の最終処分率1%以下を継続します。
自然と共生している未来	私たちは、生態系保全活動に積極的に取り組みます。

「環境目標2030」では、「社会のCO₂削減貢献量を自社排出量の10倍以上にする」としています。図に示されているように2018年度の自社のCO₂排出量は昨年と同等規模の約101万t*でした。一方2018年度の「フレッツ光」等による社会のCO₂削減量は約690万tで昨年より増加させることができました。両社の比は約6.8倍で、目標に着実に近づいています。

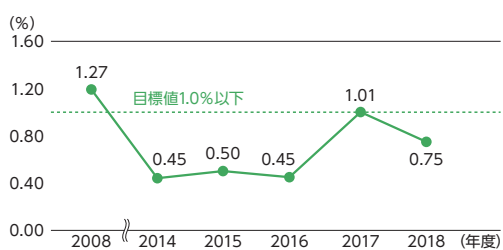
最終処分率については、撤去した通信設備において高いリサイクル率を維持し、オフィスにおける廃棄物のリサイクルを推進しました。全廃棄物における最終処分率は0.75%となりました。

*他事業社分を含む

■ CO₂削減目標の取り組み

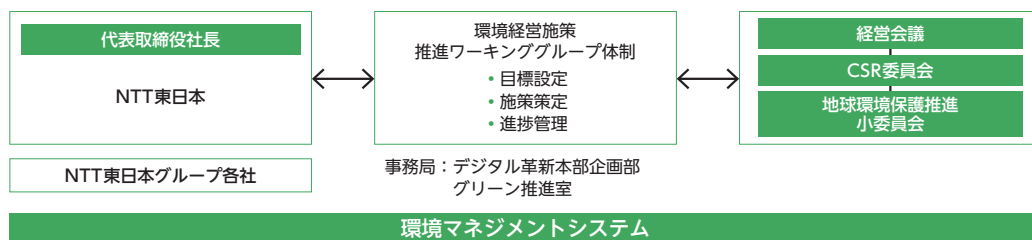


■ 全廃棄物最終処分率



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。



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

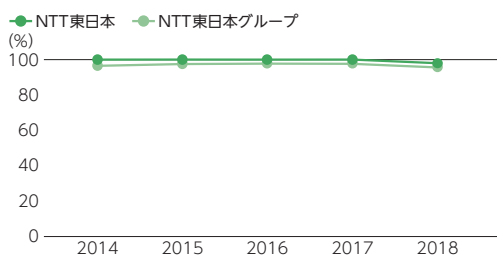
環境マネジメントシステムの認証取得

法規制等の遵守や電力使用量削減等の環境負荷低減に向け、1999年に初めて資材調達センターがISO14001を取得しました。以来、本社各組織および全6事業部、NTT東日本が運営する4つの病院と健康管理センターにて順次ISO14001の認証を取得し、本社・6事業部において社員カバー率100%を達成しています。

さらにNTT東日本グループ各社においても、ISO14001をはじめ中小規模向けの環境マネジメントシステムであるエコアクション21 認証・登録制度*¹やグリーン経営認証*²等により、社員カバー率100%をめざして取り組んでいます。

運用については本業に基づいた目標を組織ごとに設定しています。目標達成により経営課題と環境課題の解決につなげています。

■ NTT東日本グループISO14001・中小規模向けEMSの社員カバー率(正社員のみ)



用語解説

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

NTT東日本グループアクトグリーン21

社員一人ひとりが日常において環境負荷の低減に取り組むために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。環境デーや環境月間等を通じた清掃活動には延べ32,500名以上が参加しました。さらに、社員の各家庭においても節電や節水等に取り組んでいます。これからも、社員一人ひとりの取り組みにつながる各種施策を展開していきます。

■ NTT東日本グループアクトグリーン21

全社員が参加する施策	職場での取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・マイバッグ利用 ・マイカップ利用 ・ノー割箸化(会社食堂) ・エコドライブ ・3アップ4ダウン運動(エレベータ利用自粛)等
	会社による支援	<ul style="list-style-type: none"> ●eco検定*推奨 2018年度累計合格者数 15,559 名以上
	家庭(個人)の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ●家庭における節電の取り組みの推進
	地域社会貢献/協働	<ul style="list-style-type: none"> ●東日本大震災復興支援活動の一環で福島ひまわり里親プロジェクトに参加。社員2,200名が参加し、技術を活用したCSV施策を実施 ●環境デー等に地域清掃活動を実施 2018年度延べ参加者数 32,500 名以上

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。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

環境意識の啓発

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

環境教育にあたっては、(1)全社員向け研修、(2)核要員養成に向けた研修、(3)管理者・経営層向け研修、に階層化して実施しています。

全社員向け研修として、全社員を対象としたeラーニングによるNTT東日本グループ全体の環境経営・環境活動の学習に加え、組織ごとの研修やリサイクル施設等の見学の機会も設けています。さらに社員のeco検定資格の取得を推奨し、社員の環境意識の醸成に努めています。

ステークホルダーの皆さまにも、NTT東日本グループが推進する環境負荷低減の取り組みを広くお伝えし、当社の環境意識をご理解いただけるよう取り組みます。

グリーンガイドライン

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

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

🌐 グリーンガイドライン

https://www.ntt-east.co.jp/ecology/contents/corp_guide.html

🌐 NTTグループ省エネ性能ガイドライン

<https://www.ntt.co.jp/kankyo/management/guideline/energy.html>

🌐 NTT東日本調達活動

<https://www.ntt-east.co.jp/purchase>

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた
環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

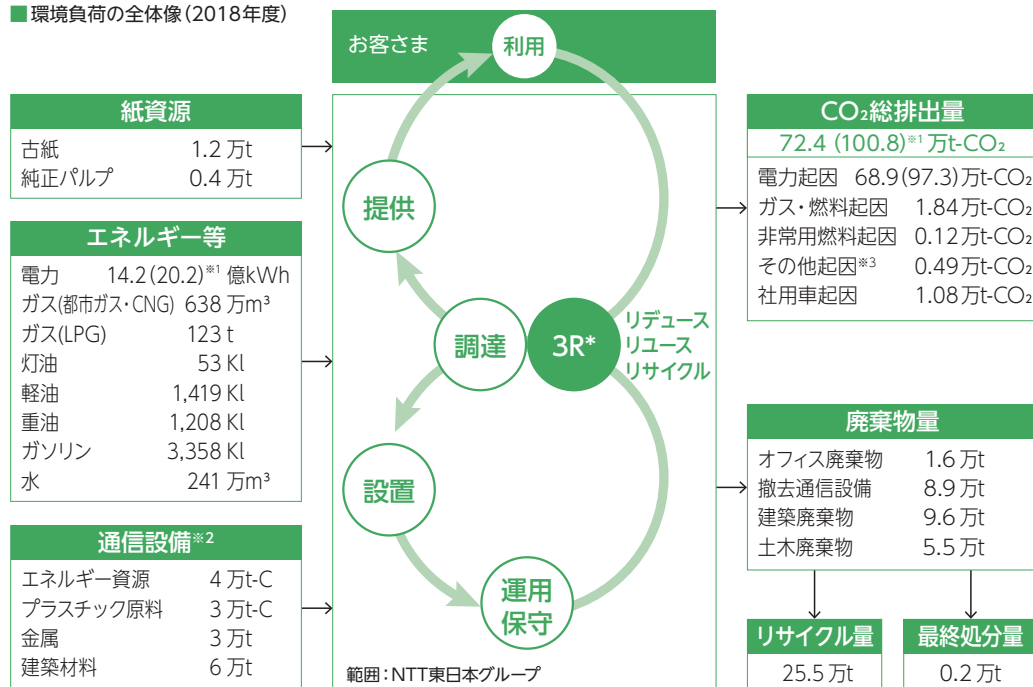
CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

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。

■環境負荷の全体像(2018年度)



*1 他事業者分を除いた値のみを集計。従来方法での集計結果は()内

*2 NTT情報ネットワーク総合研究所の技術により算出

*3 CO₂以外の温室効果ガス(CH₄、N₂O等)や熱の使用に伴うエネルギー等をCO₂に換算

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、ごみと資源にかか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、ごみ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。

環境会計

事業活動における環境への取り組みコストとその効果を可能なかぎり定量化するしくみとして、環境会計を導入しています。2018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55億円、費用額65億円に対して、経済的効果は173億円となりました。

(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	—	5,470	4,271	—	15,068
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	463	—	1
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	5,449	25	・省エネルギーに伴う費用削減額	46
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	21	3,783	・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	15,021
(2) 上・下流コスト	電話帳リサイクル、 @ ビリング運用 (@ ビリング等)	0	86	・電子化に伴う郵送料削減額 (@ ビリング等)	2,255
(3) 管理活動コスト	ISO14001 認証取得、 環境対策人件費	0	2,098	—	0
(4) 社会活動コスト	地域清掃活動	0	3	—	0
合計		5,470	6,459		17,323

減価償却費は含めていません。

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- CSR現場レポート 3
- ▶持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

低炭素化している未来へ

基本的な考え方

情報通信サービスを活用することで、人やモノの移動の抑制、遠隔操作等による作業効率の向上、電子メール等による紙資源の使用抑制等さまざまな利点が期待されます。当然、情報通信機器による電力消費はありますが、NTT東日本グループでは通信設備の電力使用の効率化も継続して取り組んでいます。徹底的な省エネにより通信量増大に対する電力使用量の増加抑制に努めるとともに、自社サービスを通じて社会のCO₂的削減に貢献し続け、持続可能な地球環境を守るために取り組んでいきます。

情報通信サービスの利用による社会のCO₂削減取り組み事例

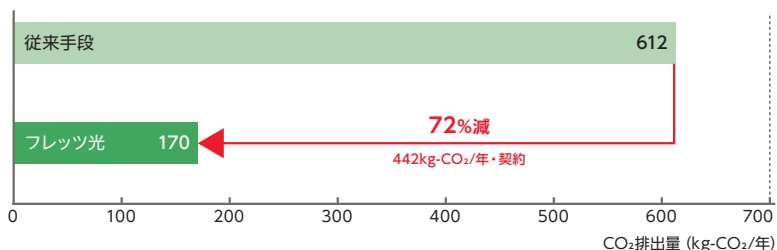
「フレッツ光」の環境効果

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

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

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

■ フレッツ光のCO₂排出削減効果



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

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

ソリューション環境ラベル

ICTサービスを利用することによる社会へのCO₂の削減効果を定量化してわかりやすく理解するために、NTTグループでは「ソリューション環境ラベル制度」を推進しています。「ICTサービスを利用しない場合に排出されるCO₂量をICTサービスを利用することで15%以上削減できる」サービスを環境にやさしいサービスとして認定し「ソリューション環境ラベル」を付与しています。

2018年度は「フレッツ・ウィルスクリア」、「北海道第2データセンター」、「練馬データセンター」に対して新たにソリューション環境ラベルを付与しました。今後も、環境にやさしいサービスの普及を推進し社会全体のCO₂削減に向けて取り組んでいきます。



ソリューション環境ラベル

■ソリューション環境ラベル取得済の商材

ソリューション・設備	ラベル取得年度	従来手法に対する社会のCO ₂ 削減可能割合
フレッツ光	2016	79%
ギガらくWi-Fi ハイエンドプラン+ リモートアクセスオプション		18%
フレッツ・あずけ〜るPROプラン	2017	57%
フレッツ・あずけ〜る		93%
駒込データセンター		28%
フレッツ・ウィルスクリア	2018	26%
北海道第2データセンター		38%
練馬データセンター		17%

出典: NTTグループ公式ホームページ
<https://www.ntt.co.jp/kankyo/protect/label/index.html>

従来手段のCO₂排出量を100%として、それぞれの割合を表しています。

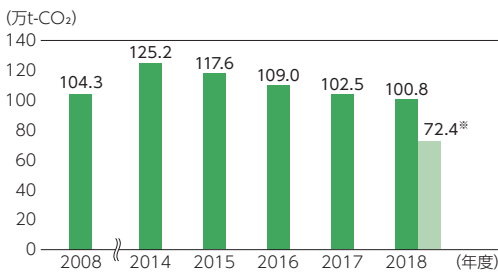
NTT東日本グループにおけるCO₂削減取り組み事例

CO₂削減の取り組み

CO₂排出量は、東日本大震災以降、火力発電の増加により電気事業者の実績に基づくCO₂排出係数*が増加しているため、2011年度以降増加したものの、2014年度以降は削減を続けています。2018年度の排出量は約101万t-CO₂となりました。

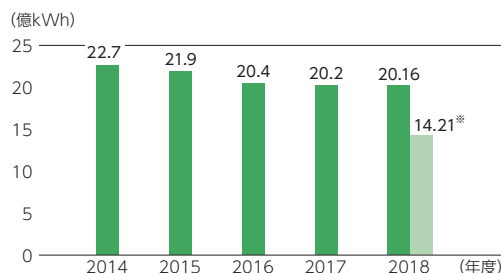
今後、CO₂排出量の削減に向けて、NTT東日本グループ全体で取り組んでいる節電や業務用車両等のCO₂排出量の削減につながる施策をさらに推進していきます。

■NTT東日本グループ CO₂排出量



*他事業者分を除いたCO₂排出量を集計しています。

■NTT東日本グループ 電力使用量推移



*他事業者分を除いた電力使用量を計算しています。

	2008年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
電力 (億kWh)	22.3	22.7	21.9	20.4	20.2	14.21 (20.16) ^{※2}
排出係数 (kg/kWh) ^{※1}	0.440	0.530	0.518	0.515	0.489	0.485 (0.483) ^{※2}
電力起因のCO ₂ (万t)	98.0	120.7	113.3	105.0	98.6	68.86 (97.31) ^{※2}
社用車のCO ₂ (万t)	2.7	1.6	1.4	1.3	1.2	1.1
ガス・燃料のCO ₂ (万t)	3.6	3.0	2.9	2.7	2.6	2.4
CO ₂ 排出量合計 (万t)	104.3	125.2	117.6	109.0	102.5	72.4 (100.8) ^{※2}

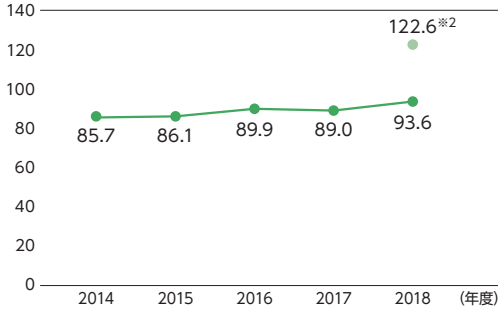
※1 排出係数は、NTT東日本グループが各電気事業者ごとに使用している電力量に応じて、各電気事業者が毎年公表している排出係数を加重平均した値です。

※2 他事業者分を除いた値のみを集計しています。従来方法での集計結果は()内です。

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- CSR現場レポート 3
 - ▶持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

■ NTT東日本 電力購入量の環境効率性*1

(百万円/10万kWh)



※1 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に取り入れている評価指標。「電力購入量」の環境負荷要素について、「売上高/環境負荷発生量」で算出。

※2 他事業者分を除いた値(購入電力量、通信量)を基に計算しています。

用語解説

*CO₂排出係数：1kWhを発電するためにどれだけのCO₂を排出しているかを示す数値。水力発電や風力発電に比べ、火力発電はCO₂排出量が多い。

● サプライチェーン全体におけるCO₂排出量(スコープ3)

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

NTT東日本としても、「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドライン(Ver.2.3)(2017年3月改訂 環境省・経済産業省)」に基づき、試算を開始しました。

ガイドラインが定める対象カテゴリ15項目のうち、「購入した製品・サービス」、「資本財」、「販売した製品の使用」、「リース資産(下流)」、「スコープ1,2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動」等を中心に、約270.3万t-CO₂の排出量があることを算定することができました。

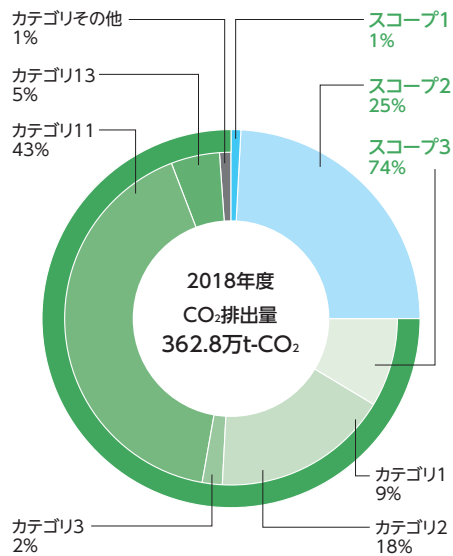
今後とも「スコープ3」の算定精度を向上させるとともに、サプライチェーン全体での環境負荷低減に向けた取り組みを強化していきます。

用語解説

スコープ(1,2,3)：温室効果ガス排出量の呼び方。GHGプロトコルという国際的に認められたガイドラインで定義されている。
 スコープ1：ストーブの石油等、燃料から直接排出される温室効果ガス。
 スコープ2：照明の電気等、火力発電所等の利用により間接的に排出される温室効果ガス。
 スコープ3：企業の直接排出(スコープ1)、エネルギー利用による間接排出(スコープ2)以外の間接的に排出される温室効果ガスで、原料調達、輸送、使用、廃棄の他、従業員の通勤、出張等、15のカテゴリにわかれている。

■ NTT東日本グループ 温室効果ガス排出量(2018年度)

スコープ・カテゴリ	排出量(万t-CO ₂)
スコープ 1	3.2
スコープ 2	69.2(97.7)*
スコープ 3	290.4(270.3)*
カテゴリ1 購入した製品・サービス	33.7
カテゴリ2 資本財	70.1
カテゴリ3 スコープ1,2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動	7.0
カテゴリ4 輸送、配送(上流)	0.2
カテゴリ5 事業から出る廃棄物	0.5
カテゴリ6 出張	0.2
カテゴリ7 雇用者の通勤	0.1
カテゴリ8 リース資産(上流)	-
カテゴリ9 輸送、配送(下流)	-
カテゴリ10 販売した製品の加工	-
カテゴリ11 販売した製品の使用	157.1
カテゴリ12 販売した製品の廃棄	1.5
カテゴリ13 リース資産(下流)	20.1(0.0)*
カテゴリ14 フランチャイズ	-
カテゴリ15 投資	0.0
スコープ1・2・3合計	362.8(371.2)*



*他事業者分を、スコープ2からスコープ3 カテゴリー13に移しています。

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- CSR現場レポート 3
 - ▶持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

オフィスビルにおける取り組み

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

NTT東日本グループでは、通信設備の効率化、オフィスの空調の抑制・照明間引き等最大限の節電対策を実施してきました。2018年度も通信設備に関する電力については、通信サービスの確保を前提としたうえで、高効率設備の導入や旧設備の早期撤去を推進する等、最大限可能な範囲で継続して節電に取り組んでいます。

また、オフィス利用の電力については、空調の抑制、LED照明の導入の推進、OA端末の順次シンククライアント化等、これまでの節電施策を引き続き実施しました。さらに新たな試みとしてタイマーにより空調起動を分散することで電力使用量のピーク量を削減する施策を実施し、節電効果を得られるかどうかを確認しています。電力使用量の多い通信会社としての社会的責任を果たす観点からも、節電に向けた取り組みを徹底しています。

本社ビルにおける節電の取り組み

NTT東日本 本社ビルでは夏季期間(7月～9月)に節電に取り組んでいます。空調設備の設定変更をはじめ、照明の間引き、退社時におけるパソコンのコンセントを抜去、ブラインドの有効活用(夜にブラインドを下げおき、朝日による室温上昇を抑制)、スーパークールビズ実施(服装ガイドラインの一部緩和)、エレベーターの使用自粛、時間外労働の自粛等にビル全体で取り組んでいます。また一部のフロアでプラスチック板を窓に設置することで、空調効率を高めて、空調電力使用量の削減につなげています。2010年以降ほぼ毎年、使用電力量は低減されており、2018年度は2010年比で50%減を維持しています。今後も社内での節電を徹底していきます。

●各支店によるグリーンカーテンの取り組み

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

NTT東日本 東京事業部では、環境施策の1つとして、ビル入居社員はもちろんのこと、東京事業部の全社員に対する認知を高め、環境意識の醸成を図るため、「緑のカーテン」を実施しています。新宿ビル、青沼ビルでは「大規模カーテン」として、新宿ビルではゴーヤとヘチマ、青沼ビルでは琉球朝顔の苗を、多くの社員が参加して苗植えを実施しました。その他事業部内の20のビルでは、小規模のグリーンカーテンを「マイビル緑のカーテン」として、各ビルのビル環境推進員が中心となり、ゴーヤ、朝顔、きゅうり等の苗を植え手入れを行っている他、2018年度は「福島ひまわり里親プロジェクト」に参加、2.4kgの種を収穫し、福島へひまわりの種を寄贈しました。緑のカーテンの生育状況は東京事業部のホームページに掲載し、環境活動の見える化を行っています。またビルによっては自組織で作成する社内ホームページに生育状況を定期的に掲載する等、社員間の交流を深めるコンテンツの1つにもなっています。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶持続可能な社会の実現に向けた
環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介



東京事業部 新宿ビル



東京事業部 新宿ビル(苗植え)



東京事業部 新宿ビル(苗植え)



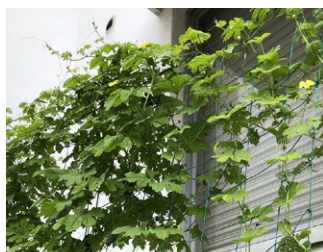
東京事業部 青沼ビル



東京事業部 青沼ビル(苗植え)



東京事業部 青沼ビル



東京事業部 東江戸川ビル



東京事業部 白金ビル



東京事業部 東山梨ビル

● 屋上緑化の取り組み～グリーンポテトの栽培

NTT東日本グループでは、屋上緑化等のさまざまなグリーン化を推進しています。NTT東日本初台本社ビルでは、サツマイモ水気耕栽培「グリーンポテト」*の取り組みを行っています。サツマイモの葉は大きく、幾重にも重なり合っているため、蒸散作用や遮熱効果が期待できヒートアイランド現象の緩和に役立つとされています。6月に苗植えを行い、梅雨の明けた7月下旬にサツマイモを育てるためのツルの埋め込み作業等しながら育て、12月に収穫しました。サツマイモはその後調理し、参加者で美味しくいただきました。

NTT東日本 川崎支店では、2010年からNTT川崎ビル屋上の緑化活動に取り組んできました。2018年5月17日には、近隣の「あすいく保育園」から園児と保育士の合計27名を招き、サツマイモ37鉢の苗植えや、枝豆13鉢の種まき、ひまわり62鉢の種まきを実施しました。

10月18日には、NTT東日本の社員約60名、園児と保育士28名で、成長したサツマイモを収穫しました。収穫したサツマイモは、お土産として保育園に持ち帰っていただきました。



栽培したサツマイモ



サツマイモでつくった料理

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

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- CSR現場レポート 3
- ▶持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介



苗植えの様子



収穫の様子



通信設備における取り組み

NTT東日本グループにおける電力購入量は、通信設備によるものがその大部分を占めています。これまでも、ネットワーク設備の更改・統廃合や高効率な設備への更新および運転台数適正化等のトータルパワー改革 (TPR) 運動^{*}施策に加えて、通信サービスの確保を前提としたうえで、空調設定温度の適正化や、余裕空調機の停止や、老朽化空調機の更改により冷却効率を高める等、空調環境改善に最大限取り組んできました。

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

^{*}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。

データセンターの省エネ化への取り組み

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

その取り組みの1つとして、電力使用量の半分程度を占める空調システムに着目し、アイルキャッピング^{**1}の導入を進めています。アイルキャッピングとは、ラック列間の通路を壁や屋根で区画し、IT装置への給気 (低温) とIT装置からの排気 (高温) を物理的に分離して効率的な空調環境を実現する気流制御技術であり、空調消費電力の約20%の削減^{**2}が期待できます。

また、NTT東日本データセンターではLED照明や太陽光発電、壁面緑化、遮熱・断熱コーティングの採用により、建物全体の電力使用量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電力使用量を抑える新型の空調設備を導入しています。この他、室外機への散水システムの導入を一部の拠点ではじめました。放熱フィンへ直接散水し、水の気化熱を利用することで、空調消費電力の約30%の削減^{**3}が期待できます。

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

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

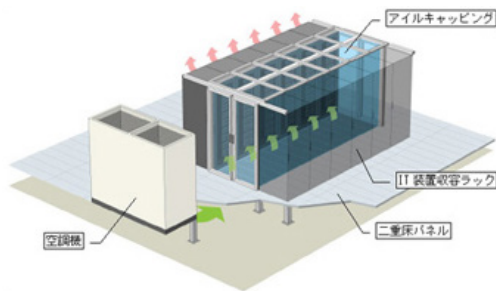
▶持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

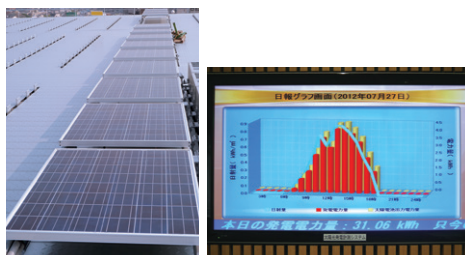
コミュニケーションツールのご紹介



アイルキャッピング(NTT東日本データセンター)



駒込データセンターのLED照明(左、右)



屋根のうえに設置された太陽光パネル

太陽光発電計測システムにより電力の使用量がわかる

- ※1 アイルキャッピングはNTTファシリティーズの登録商標です。
- ※2 NTTファシリティーズ調べ。
- ※3 開発メーカー調べ。

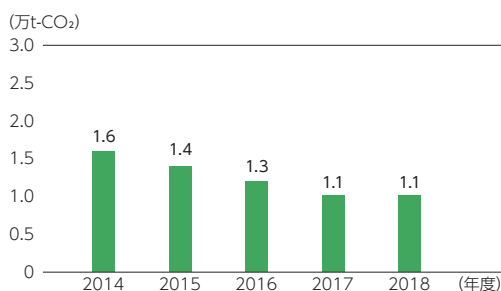
業務用車両における取り組み

低公害車導入率100%化(工事用特殊車両を除く)を推進するとともに、車両配備基準の制定やカーシェアリングの推進等による車両保有台数の見直しに取り組んでいます。

また、2018年10月にNTTグループとして「EV100」へ加盟したことから、NTT東日本グループとしても2030年までに一般車両のEV化100%をめざしていきます。

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

■ NTT東日本グループ 業務用車両におけるCO₂排出量の推移



■ NTT東日本グループ 業務用車両における燃料使用量

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	
ガソリン(kl)	5,455	4,768	4,225	3,712	3,358	
軽油(kl)	1,018	934	928	961	945	
ガス	LPG(kg)	2,371	2,171	1,669	0	0
	CNG(m ³)	1,441	542	279	595	0

再生可能エネルギーへの取り組み

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

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

資源が循環している未来へ

基本的な考え方

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

廃棄物削減の取り組み事例

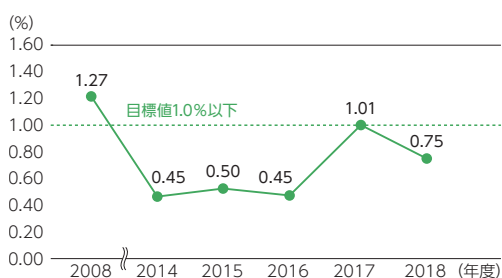
廃棄物対策-資源有効利用の取り組み

通信設備撤去、土木工事に伴う廃棄物については2018年度もゼロエミッション*を達成しており、それぞれ2005年度、2007年度より継続しています。建築工事廃棄物についても、ゼロエミッションを達成できるよう、リサイクル率向上に取り組んでいます。

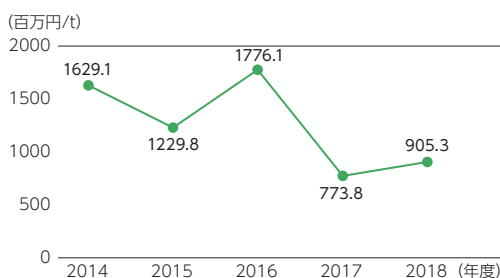
オフィス内における廃棄物については、IP系通信機器(光回線終端装置、ADSLモデム、ルータ等)のリユースや紙資源の再資源化等により、リサイクル率の向上に努めています。

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

■ NTT東日本グループ 全廃棄物最終処分率



■ NTT東日本 廃棄物最終処分量の環境効率性



※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に取り入れている評価指標。「廃棄物最終処分量」の環境負荷要素について、[売上高/環境負荷発生量]で算出。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

■ NTT東日本グループにおける廃棄物量

		2008年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
撤去通信設備	排出量(万t)	10.9	10.0	11.4	11.2	10.3	8.9
	最終処分量(万t)	0.00288	0.00007	0.00046	0.00013	0.00017	0.000242
	最終処分率(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
建築廃棄物	排出量(万t)	9.4	6.9	10.7	3.3	4.3	9.6
	最終処分量(万t)	0.24	0.10	0.12	0.08	0.21	0.17
	最終処分率(%)	2.51	1.41	1.10	2.4	4.8	1.7
土木廃棄物	排出量(万t)	9.7	6.2	5.1	5.9	5.8	5.5
	最終処分量(万t)	0.10	0.01	0.02	0.01	0.00	0.02
	最終処分率(%)	1.01	0.11	0.37	0.20	0.08	0.37
オフィス廃棄物*	排出量(万t)	1.1	0.9	0.7	0.6	0.7	1.6
	最終処分量(万t)	0.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01
	最終処分率(%)	5.10	0.51	0.50	0.23	0.16	0.32
トータル (全廃棄物)	排出量(万t)	31.1	24.0	27.8	21.1	21.1	25.7
	最終処分量(万t)	0.39	0.11	0.14	0.09	0.21	0.19
	最終処分率(%)	1.27	0.45	0.50	0.45	1.01	0.75

*2008年度は、NTT東日本本社・支店および地域子会社の数値。

用語解説

*ゼロエミッション：国連大学が提唱した構想。産業から排出される廃棄物や副産物が、他の産業の資源として活用され、全体で廃棄物を出さない生産をめざすもの。NTT東日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。

● 通信機器のリユースおよび通信設備のリサイクル

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

2009年度から、回収機器のクリーニング等の見直しにより、従来は外観不良でリユースできないものでもリユースできるようにした他、お客さまの利便性向上のため、引き続きコンビニエンスストアでの受け取りを可能としています。また、公衆電話ボックス、公衆電話や電柱等、使命を終えた通信設備を再び資源として有効利用するために、NTT東日本グループでは、リサイクル処理施設でこれらの通信設備の処理を行っており、リサイクル率は99.9%以上と、ほぼすべてが大切な資源として活用されています。

通信機器等で使用する電池についてもリサイクルを行っています。コードレスホン等に使用される小形二次電池には、ニッケル、カドミウム、リチウム等の再資源化が可能な金属化合物が使用されています。1994年からニカド電池の回収・リサイクル、2001年以降はニッケル水素電池・リチウムイオン電池についても拡大し、故障修理・点検時や機器購入時に不要となった使用済み二次電池の回収リサイクルにより再資源化に取り組んでいます。2018年度には2.2万個の使用済み二次電池を回収しています。また、お客さまご自身でリサイクル協力店さまへ持ち込み、リサイクルBOXへ廃棄いただくことで回収することもできます。



店頭のリサイクルBOX



重機により破砕される電柱



手作業による分別



素材として再利用するために選別された部品類

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

● 高崎市学校給食残渣堆肥化事業における新たな堆肥開発について

NTT東日本-関信越 群馬支店では、群馬県高崎市が推進している「学校給食残渣堆肥化事業」を長年にわたり業務受注し、同市と一体となって取り組んできました。

従前、高品質の堆肥作成・販売に取り組む他、新たな堆肥づくりにも挑戦し、「発酵もみから堆肥(ケイ酸含有)」の製造に成功しました。その品質が、一般財団法人日本土壌協会の「コンポスト品質確認制度」において、基準に適合していると認証されました。本制度での基準適合は、2012年度に開始されて以降、全国でも10件程度しか認証されていない極めて希少なものとなります。

また、新たに農業IoTを導入したことで、温度・水分率等の管理が容易となり、さらなる安定した堆肥の提供が可能となりました。

NTT東日本-関信越 群馬支店では、さらなる挑戦として、食の循環型社会の形成に向け「食品リサイクル製品一認証・普及制度」における認証を2019年4月に受けました。



新たに開発された堆肥「発酵もみから堆肥(ケイ酸含有)」



給食残渣を堆肥化する設備



一般財団法人 日本土壌協会による「コンポスト品質確認書」



「食品リサイクル肥料確認書」

有害物質への対策

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

NTTグループの「PCB処理方針」に基づき、PCB処理施設(中間貯蔵・環境安全事業株式会社)において、無害化処理を進めており、今後も関係官庁等と連携のうえ、「PCB廃棄物処理基本計画」に定める処理期限までの全廃に向けた処理を推進していきます。

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

アスベストの含有が確認された箇所においては、NTTグループの基本方針に基づき、計画的な除去や封じ込め措置等、法令にしたがい、適正に対策するとともに、残置部分については、定期的な空気環境測定等、適正に管理を行っています。

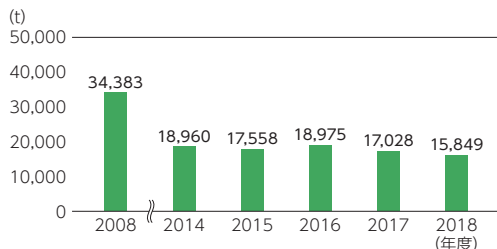
- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- CSR現場レポート 3
 - ▶ 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

紙資源対策

NTT東日本グループの事業を行うにあたり、紙資源の利用として環境に与える影響が大きい、電話帳、電報、事務用紙、請求書の4項目について、目標を定め紙資源削減の取り組みを行ってきました。紙資源は2008年以降削減傾向を続けています。

2018年は2008年比で50%以上の削減を達成しています。

■ NTT東日本グループ 紙使用量実績



■ NTT東日本グループ 紙使用量の内訳

(単位:t)

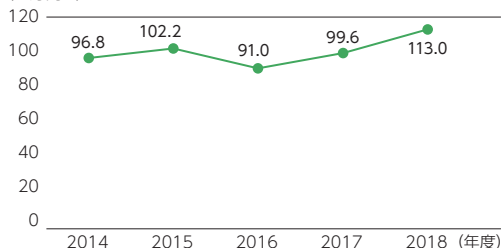
	2008年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
電話帳	28,178	14,868	13,910	15,634	14,346	13,582
電報	514	341	311	278	259	217
事務用紙 ^{*1}	2,860	1,532	1,412	1,227	1,125	1,064
請求書 ^{*2}	2,831	2,219	1,925	1,836	1,297	986

*1 事務用紙はNTT東日本グループ各社合計の数値。

*2 NTT東日本の顧客情報管理システムを元に定期的に発行される請求書等。

■ NTT東日本 紙使用量の環境効率性

(百万円/t)



※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に取り入れている評価指標。
「紙使用量」の環境負荷要素について、[売上高/環境負荷発生量]で算出。

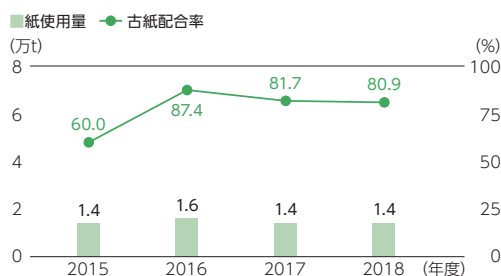
● 環境に配慮した紙材料使用の取り組み

電話帳用紙は、木材を原料とする純正パルプと、古紙を原料とする再生パルプからつくられます。

純正パルプは、紙をつくるために植えて育てた木材(植林木)や、家を建てたときに余った木材等を原料としたものを使用しており、この純正パルプの使用を減らし、再生パルプの配合率(古紙配合率)を高めていくことにより環境に配慮しています。

また、電話帳印刷には植物油インキを使用するとともに、背のり等の購入時には、有害な化学物質を含まないものを選ぶよう電話帳印刷会社に協力を呼びかけ、環境負荷低減を推進しています。

■ NTT東日本 電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

水資源の管理

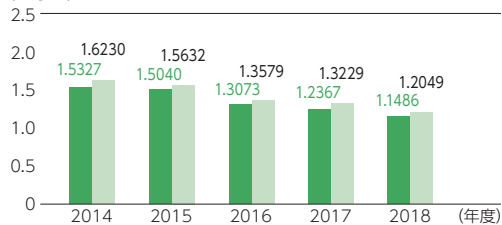
NTT東日本グループの上下水等使用量は年々減少傾向にあります。

上水の使用量を削減する取り組みとして、節水器具の導入、使用頻度の低いトイレの使用停止等があります。また病院においては、トイレ流量調整(トイレ節水システム)、井水活用(地下水ろ過システム)等の導入を実施しています。

■ NTT東日本グループ 水使用量

■ 上水 ■ 下水

(百万m³)



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた
環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

自然と共生している未来へ

基本的な考え方

豊かな自然環境は私たちにとってかけがえのないものであり、次世代に継承するためには、自然共生社会を実現していかなければなりません。NTT東日本グループでは、自然共生社会を実現し豊かな自然を未来に「つなぐ」ために、さまざまな全社プログラムを展開しています。

取り組み事例

NTT東日本グループにおける生物多様性保全活動

●「福島ひまわり里親プロジェクト」への参画

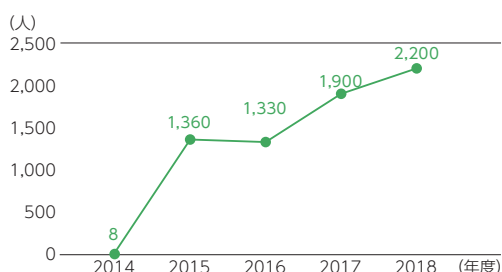
「福島ひまわり里親プロジェクト」とは、NPO法人チームふくしまが2011年から展開している東日本大震災復興支援活動です。現在全国で50万人が参加しています。NTT東日本が「里親」としてひまわりの種を購入し、職場・自宅等でひまわりを栽培し、種を収穫、チームふくしまへ送付するという流れで取り組みを行っています。収集した種は主に福島各地で「復興のシンボル」としてひまわりを栽培するのに活用していただいたり、バイオエネルギーを抽出し、福島交通のバスの運行に使用していただいたり等しています。

NTT東日本グループは、復興支援という観点と、社員が自宅で行う環境活動という観点の2つの目的で参加しています。NTT東日本グループの中で最初にこのプロジェクトに参加したのは神奈川事業部です。NTT東日本の全社的な取り組みとして、神奈川事業部の取り組みを、環境担当者が集まる社内会議でベストプラクティスとして取り上げ、展開することで始まりました。

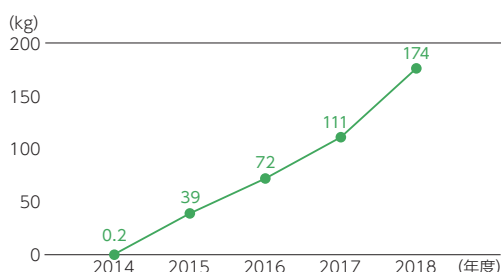
2018年はOB・OGにも声を掛け参加者数を増やし、約2,200人が自宅でひまわりを栽培し、174kgの種をチームふくしまへ贈呈しました。また、NTT東日本の公式ウェブサイトには社員が自分で育てた「ひまわりのフォトギャラリー」を掲載しています。写真を共有することで参加者同士の活動を奨励しています。

社員の自宅での里親としての取り組みの他に、2018年度は自社の商材を活用した復興支援、環境活動の推進を実施しました。プロジェクトで連携しているチームふくしまからの要望もあり、「eセンシングforアグリ」を提供し、チームふくしまのひまわりの育成データと気候データの関連を分析しました。得られた結果は、イベント等においてひまわりの開花予測の裏づけデータとして活用いただく予定です。

■ 参加者数



■ 種贈呈量



ひまわり畑に「eセンシングforアグリ」を設置

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

支店における生物多様性保全活動

● ゲンジボタル生息環境の保護活動

NTT東日本 山形支店では、2016年度より環境活動の一環として、ゲンジボタルが生息する河川周辺の清掃・整備活動を山形市内の「東沢ホタルの会」の方々とともに取り組んできました。

3年目を迎えた2018年度は6月17日に実施し、山形支店 社員約30名と「東沢ホタルの会」の方々約40名の総勢約70名で、草むしりやごみ拾い等の清掃作業の他、観賞場所にテントとベンチを設置しました。



ホタル生息域までの通路清掃



観賞用ベンチの設営

社員の声 つなぐ力



ゲンジボタル保護活動に参加して

NTT東日本
山形サービスセンター
主査

斎藤 昭二

山形支店では、地域の方々（東沢ホタルの会）が30年以上にわたり実施しているゲンジボタルの生息環境保全活動に協力しています。

住宅地より2kmほど山あいに入った場所で、この一帯はホタルを観賞できる自然豊かな場所です。例年、7月に観賞でき、2018年は約3,400人が訪れました。

私たちの活動は年2回で、6月にホタルの観賞場所の設置・整備、9月には後片付けを行います。地域の方々は、

エリア全体の草刈、立ち入り禁止区域のロープ張り等、役割分担して実施されていますので、私たちは作業班ごとにリーダーに従い、駐車場から観賞場所までの通路清掃、テントの設置、流木の撤去、草刈後の草を片付け、駐車場整備等のお手伝いをしています。地域の方々とも声をかけあいながら作業をするので、お互いの一体感が醸成されました。

ホタルは環境変化に敏感な生き物です。地域の方々が長年続けられている環境保全の活動に取り組めることは、やりがいを感じます。一人でも多くの方々にホタルが飛ぶ姿を見ていただけるよう、今後も引き続き参加していきたいと思います。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート 3

▶ 持続可能な社会の実現に向けた
環境経営の推進

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

チームNTTの コミュニケーション

一人ひとりがチームで つなぐ使命

私たちは、チームNTTの一員として責任と誇りを胸に、
高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、
働きやすい職場環境の整備や、個の成長・多様性の尊重に努めるとともに、
豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たします。

CONTENTS

CSR現場レポート 4

82



労働安全衛生の水準向上

83



社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

107



健康経営の推進

85



各種定量数値一覧

109

ダイバーシティ & インクルージョン

87



各種制度利用一覧

110

人権の尊重

101



社会貢献活動

111



人材育成の推進に向けた取り組み

104



医療部門における取り組み

121



KPIおよび2018年度の結果

CSR重点活動項目	KPI	目標	結果
労働安全衛生の水準向上	労働災害発生頻度 (度数率、強度率)	労働災害発生「0」件 (度数率、強度率対前年度比減)	47件
	女性マネージャー比率	2020年度末までに6.8%以上 (2018年度目安値：6.3%)	6.7%
ダイバーシティ& インクルージョン	障害者雇用率	法定雇用率(2.2%)以上	2.62%
	人権に関する研修受講者数	毎年度全対象者受講	全対象者受講
社会貢献活動	社員一人あたりの参加回数	対前年度(1.65回)比増	1.65回

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション**
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

青少年の健全な育成に向けて



関連するSDGs



3,049人

シンボルチームによる
スポーツ教室に参加した学生の人数

NTT東日本グループは、企業スポーツ活動を通じたスポーツ振興や青少年の健全な育成、ICTの活用による青少年の育成といった側面から地域に根ざした社会貢献活動を行っています。

シンボルチームによるスポーツ教室の開催

スポーツを通じた活動では、バドミントン部・野球部・漕艇部と個別認定選手から構成されたNTT東日本シンボルチームの選手たちがスポーツ教室等のイベントを毎年開催しています。2018年度の参加者は、バドミントン部1,567人(14都県)、野球部1,240人(7県)、漕艇部242人(4県)の計26回3,049人の学生が参加しました。

調布市に練習拠点があるバドミントン部は、調布市とタイアップして、NTT中央研修センタ体育館でバドミントン地域感謝祭を開催しました。

同市の応援アスリートでもある桃田賢斗選手(2019年BWFバドミントン世界ランキング シングルス1位)とのチャレンジマッチ等を楽しみ「世界トップの選手に会えて興奮した」といった喜びの声が上がりました。

各地の小学生を対象に「公衆電話教室」と「171体験教室」を開催

ICTによる活動では、小学生を対象に公衆電話のかけ方を指導する「公衆電話教室」や、「災害用伝言ダイヤル(171)」の体験をする「171体験教室」等を実施しています。近年スマートフォンを使いこなせても、公衆電話をかけた経験のない子どもが増えています。急病や火災、事件等の緊急時や、携帯電話が使えなくなった災害時でも通話ができる公衆電話は不可欠な存在です。子どもたちが自分自身の安全を守る手段として、身につけてほしい知識と考え取り組んでいます。

山梨県の富士見小学校において実施した公衆電話教室では、公衆電話のフィギュアが出てくるガチャを用意する等身近に感じてもらえるような工夫もしました。

シンボルチームによるスポーツ教室



公衆電話教室



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

▶ CSR現場レポート4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

労働安全衛生の水準向上

関連する
SDGs

3 すべての人に
健康と福祉を

8 働きがいも
経済成長も



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

小林 博文

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。

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事故の撲滅に向けた安全管理体制を強化し、だれもが安心して働くことのできる安全な職場環境づくりに取り組んでいます。

2018年度は、安全の日活動や小集団活動*等、これまで取り組んできた安全風土の醸成に向けた活動を実施しつつ、2017年度に危険感受性のさらなる向上を目的として導入した

VR技術を安全の知識・スキルのトレーニングに用いた体感コンテンツを作成し、より臨場感のある体感をとおして安全意識のさらなる向上や、安全関連研修の充実等さまざまな取り組みを行ってきました。また、これまで取り組んできた安全推進活動に加え、ICTの活用により事故を防止する「新たな安全文化の創造」をめざし、作業映像等を活用した「安全の見える化」を一部エリアで開始しました。

2019年度は、これまでの取り組みを継承しつつ、“作業者を孤独にさせない”“仲間の命も仲間が守る”「新たな安全文化の創造」をめざし、重篤な人身事故の未然防止に重点を置いた取り組みを行います。具体的には「安全の見える化」で取得した作業映像からAIが危険行動を自動抽出し、作業や管理者へアラームを通知するしくみの構築にもチャレンジし、安全で働きやすい魅力ある職場環境の構築に取り組んでいきます。

用語
解説

* 小集団活動：小集団を結成し、安全に関する議論、討議から提言までを行うことにより、職場の従事者一人ひとりに能動的な安全意識を醸成すると同時に職場内連帯感を持たせ不安全作業を許さない風土づくりを行うこと。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

▶労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

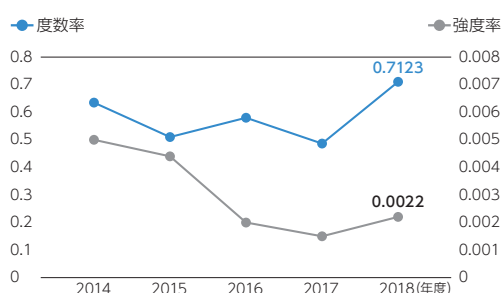
推進体制

労働安全衛生の確保については、労働基準法および労働安全衛生法等の関係法令等の遵守はもとより、安全管理および健康管理を目的に「安全管理規程」「健康管理規程」等を定めています。

目標に対する実績

KPIとして設定している度数率、強度率について、2018年度は度数率が0.7123、強度率が0.0022といずれも2017年度を上回りました。

■ 度数率・強度率



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

〈算出方法〉(労働災害による死傷者数/延実労働時間数)×1,000,000

強度率：1,000延実労働時間当たりの労働損失日数で災害の重さを表す。

〈算出方法〉(延労働損失日数※/延実労働時間数)×1,000

※対象会社：NTT東日本、地域子会社、NTT-MEおよびNTT東日本サービス

取り組み事例

小集団活動リーダ研修／小集団活動リーダフォロー研修

小集団活動にあたり、まず「小集団活動リーダ研修」を各現場リーダ向けに実施しました。“チームワークの活性化”、“リーダーシップの向上”を目的にゲーム等を交えたコミュニケーションの難しさや重要性を学習、また自己分析により自身のリーダー像を考えます。その後、現場で数年実践した後、「小集団活動リーダフォロー研修」により活動状況にあわせ、さらに小集団活動をより効果的に機能させるためのあるべき姿を学びます。



小集団リーダ研修

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

▶労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に

寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

健康経営の推進

関連する
SDGs



NTT 東日本
総務人事部
労務厚生部門長
田中 大輔

基本姿勢

社員の心身の健康を支える「健康経営」を重要な経営戦略の1つとして推進し、社員一人ひとりが意欲と活力を高めながら、社員・家族が心身ともに健康で安心して働き続けられる環境づくりをめざします。

今期の成果と来期に向けた取り組み

健康経営の実践として、社員自らが健康リテラシーを高め、健康増進に向けて生活習慣を変えていける施策の実行と基盤整備に取り組んでいます。2018年度はNTT健康保険組合と連携した健康推進会議の開催や、NTT健康保険組合による「健康レポート」を発行しました。またICTを活用した社員向け健康サービスの取り組みを開始し、フィットネス利用促進等の健康増進項目を充実させました。2019年度も引き続き、これらの取り組みを基礎に「健康目標の達成度」等の「見える化」、「各種施策の展開・進捗管理」等の「健康PDCA」を展開することで、社員の健康づくりを積極的に支援していきます。社員が心と体の健康を保ち、お客さま、家族、チームメンバーと創造性あふれる多様なコミュニケーションを築くことが、私たちのめざす「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」の第一歩であると考え、その理念の実現に向けて、継続的に取り組んでいきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

▶健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

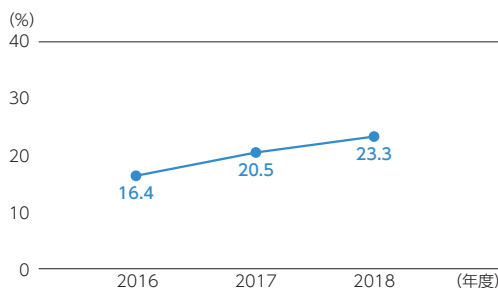
推進体制

健康経営を効果的かつ効率的に展開するため、健康保険組合と一体となって統一した方針・目標を設定しています。そして実行管理、健康にかかわる各種データを共有・見える化を行いながら健康経営を推進しています。

目標に対する実績

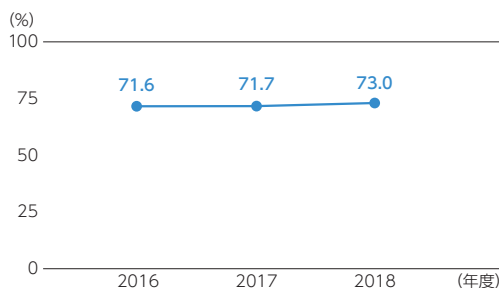
NTT東日本グループでは、健康経営推進に係わる中期目標項目および単年度目標項目を設定し、各種施策に取り組みました。この施策の一環として行った特定保健指導の実施強化等により、2018年度の特定保健指導完了率は23.3%^{*}に、健康の見える化等による社員の健康意識向上等により、非喫煙率は73.0%に、どちらも前年度を上回りました。今後もこれらの施策に取り組むと同時に、メンタルヘルス・生活習慣病・禁煙に着眼した施策を展開し、社員の健康づくりに寄り添い、さらなる健康経営の推進に取り組んでいきます。また、受動喫煙による健康被害の予防や東京2020年オリンピック・パラリンピック競技大会を考慮し、積極的な非喫煙対策に取り組むこととします。

■ 特定保健指導完了率の推移



※速報値

■ 非喫煙率の推移



取り組み事例

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、eラーニングをはじめとする、各種ツールを用いた継続的な健康・衛生教育の実施による社員の健康意識の向上に努めています。

とりわけ、生活習慣病の基礎知識や生活習慣の改善方法を習得するとともに、健康への意識醸成を図ることを目的とした、特定保健指導^{*}については、勤務ビルへ保健師を派遣し、社員の移動時間を短縮する等、社員が保健指導を受けやすい環境整備に取り組んでいます。2018年度は、社内TVニュースを活用した、日々の体調管理や健康促進に関する具体的な対策の他、新入社員研修時にセルフケアの重要性に関する講話、新任管理者研修時には職場環境改善を含めたラインケアに関する講話を実施する等、各種研修機会をとらえた継続的な心身に関する健康教育の推進を図りました。

用語解説

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

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

▶健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

NTT東日本グループ
CSR報告書2019

86

ダイバーシティ & インクルージョン

関連する
SDGs



NTT 東日本
総務人事部
ダイバーシティ推進室長
吉宗 歩

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。

今期の成果と来期に向けた取り組み

2018年度は、さまざまな切り口で多様性に触れ、体感する場を創出し、理解促進をさらに加速するとともに、インクルージョンに向けた意識醸成に取り組んできました。

仕事と育児の両立の観点では、男性社員の育児参画を促進すること、育児を契機とした働き方の見直しを促すことを目的に、新た

に男性社員向けの「仕事と育児の両立セミナー」を開催しました。こうした取り組みの結果、2019年7月「プラチナくるみん」を取得しました。

障がい相互理解の観点では、従来の障がい特性そのものや特性に応じたサポートについての知見を高める「心のバリアフリー研修」に加え、ICT企業として、「障がい」からビジネスを考える機会として、有識者講演会とあわせて、障がい者のコミュニケーションを促進することを目的としたICT機器の体験会を行った他、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた気運の高まりをとらえ、パラリンピックの正式種目であり、障がいの有無にかかわらず参加できる「ボッチャ」の体験を通じ、障がい者と健常者の自然な相互理解につながるイベントを本社・事業部で行う等の取り組みを行ってきました。

LGBT等性的マイノリティ(以下、LGBT)への理解については、配偶者に関連する社内制度全般(休暇・手当・福利厚生等)について、原則、同性パートナーへ適用する制度変更を実施したことに加え、日本最大級の関連イベントである東京レインボープライドにNTTグループとして初めて参加する等、社員が気軽に参加できるイベントを通じ、LGBTを中心としたさまざまな多様性に触れる機会を提供してきました。こうした取り組みの結果、LGBTに関する企業の取り組みの評価指標である「PRIDE指標」において、2017年度に引き続き2018年度もNTT東日本グループは最高位のゴールドに認定されました。

2019年度も引き続き、“多様な人材が制約の有無にかかわらず活躍できる会社”をめざし、さまざまな施策を推進していきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

推進体制

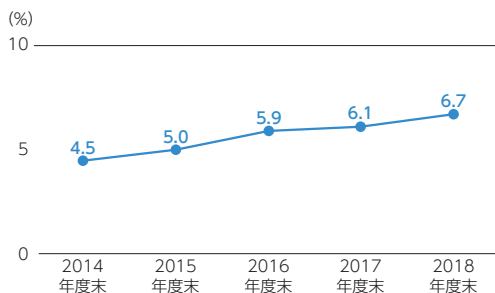
市場環境の変化やお客さまニーズの多様化等を背景に、NTT東日本グループにおいては、身近な総合ICT企業としてのさらなる成長のため、ダイバーシティ・マネジメントを重要な経営戦略として位置づけ、2008年4月にダイバーシティ推進室を設置しました。以降、「ダイバーシティ推進小委員会」、「ダイバーシティ推進ワーキンググループ」および女性マネージャーによる「女性コミティ」の設立、各組織単位でのダイバーシティ推進窓口の設置等、組織横断的な取り組みにより、ワーク・ライフ・マネジメントの推進や社員のキャリア開発支援、全社的ダイバーシティ文化の醸成等、さまざまな施策の展開や制度の充実を図ってきました。2012年3月に策定した、ダイバーシティに関するビジョンおよびコミットメントに基づき、社員のキャリア開発や生産性向上（ワーク・ライフ・バランスの推進）に関するさまざまな施策をブラッシュアップし、展開しています。本取り組みを通じ、社員一人ひとりが多様性を活かし、情熱を持って切磋琢磨しパワーを発揮することによって、NTT東日本グループの企業価値向上、ひいては豊かな社会の実現に貢献していきます。

目標に対する実績

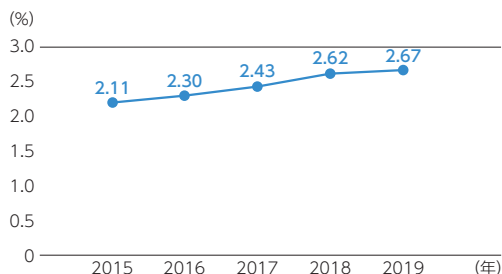
KPIとして設定している女性マネージャー比率については、2018年度末までに6.3%以上をめざす計画に対して、2018年度末時点で6.7%と目標を達成しました。今後も引き続き、意識啓発およびキャリア開発支援に関する施策を充実させ、女性マネージャー比率の向上に取り組んでいきます。

また、同じくKPIとして設定している障害者雇用率については、NTTクラリティを特例子会社とする連結グループで2.67%（2019年6月報告値）となっており、法定雇用率*を上回っています。

■ 女性マネージャー比率



■ 障害者雇用率の推移 (各年6月1日時点)



*障害者法定雇用率は、2018年3月末までは2.0%、法改正により2018年4月1日からは2.2%となっています。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

多様な人材の活用

ダイバーシティ推進のための意識醸成に向けた展開

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

たとえばダイバーシティ推進室では、社内イントラネットやメールマガジンを通じてダイバーシティに関するさまざまな情報を発信しています。

ホームページ上では社員のロールモデル*や、社員一人ひとりが活躍している職場事例を紹介することで、意識醸成を図っています。今後も、ダイバーシティ推進を通じて、社員一人ひとりがいきいきと自らの力を存分に発揮し、お客さまのニーズを柔軟に受け止め、サービスやプロセスのイノベーションにつなげるような風土づくりに努めていきます。

用語解説

*ロールモデル：役割を担うモデル。模範。手本。

性別にかかわらず社員活躍の推進

女性活躍の推進を、ダイバーシティ推進における試金石と位置づけ、さまざまなキャリア開発支援プログラムを強化して実施しています。具体的には、2011年度から開始した「キャリア開発研修」を2018年度も開催し、あわせて上司向けの研修として「女性部下を持つ管理者研修」を複数回実施する等、本人のキャリアアップスキルやマインド醸成のみならず、上長に対する意識変革のサポートも行ってきました。また、女性マネージャーの経験や考えを聞き、気軽に相談できるサポートプログラム「きらきらサポーターズカフェ」を研修内および各支店において開催し、今後のキャリアや、コミュニケーションの取り方についての糸口を見つけるきっかけをつくとともに、お互いの悩みを打ち明け、相互に支えあう継続的な横の関係を構築できる環境づくりに取り組みました。「きらきらサポーターズカフェ」に参加した社員からは、「ワーク・ライフ・バランスや今後のキャリア形成を考える有意義な機会となった。」「女性としてモデルとなる働き方を知り、今後のイメージが持てた。」との意見が出る等、女性社員のキャリア開発やマインドアップの観点から効果が高いことがうかがえます。

加えて、2015年11月から、異業種企業合同による「仕事と子育ての両立をめざす社員向け座談会」を年に1回開催しています。仕事と育児を両立している社員が、異業種企業のロールモデルとの対話を通じ、両立の不安の解消およびキャリアマインドを醸成することを目的として開催し

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

ており、両立の不安解消とキャリアアップマインド醸成につながっています。なお、2018年の同座談会においては男性の参加も多数あり、男性社員の育児参画に対する関心も高まっています。

このような取り組みの結果、2016年6月に「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)」に基づき、厚生労働大臣から女性の活躍推進に関する優良な企業として認定され、認定マーク「えるぼし」の最高位を取得しました。



オンサイト未来プロジェクトについて

NTT東日本グループでは、通信設備やお客さま宅内機器の故障修理・保守業務(以下、所外オンサイト)に従事している現場の女性社員たちが、女性目線を活かし、男性も女性も働きやすくなるような現場環境へと改善する「オンサイト未来プロジェクト」を2017年度に立ち上げました。これまでに、リュック型工具バッグ、硬いケーブルを従来よりも軽い力で安全に切断できる小型カッター、道具の整理整頓がしやすい道具入れ、ロングヘアでもかぶりやすい女性用ヘルメット、汗染みが目立ちづらいシャツの導入等、日々の業務における課題を吸い上げ、より安全かつ快適な現場環境に向けた提案を行ってきました。

こちらでは、2018年度の取り組みの一部について紹介させていただきます。

●ユニフォームの改善

現場業務に従事する社員が着用するユニフォーム(上着・ズボン)は従来男女兼用でしたが、2017年度より女性のシルエットにあわせつつ伸縮性も向上させ、作業性に優れた女性用ユニフォームの導入に取り組んでいます。2018年度はさらに、作業ズボンについて女性の骨格にあわせた女性用ラインアップを拡充し、男性用も、動きやすいデザインに仕様を変更しています。

また、極寒地や悪天候時の長時間作業の負担が軽減できるよう、防寒服の改善に取り組みました。従来品に比べ保温性を向上させ、より軽く動きやすい素材を採用するとともに、気象状況に応じたラインアップとしました(男女兼用)。

●各グループ会社との交流

女性目線を活かした改善活動を実施している各グループ会社との交流活動を開始しました。本プロジェクトの活動を紹介するとともに、他社の活動内容や社員の活躍の様子を伺い、交流を深めています。また、つくばフォーラム2018技術交流サロンにて、女性活躍をテーマとした関係各社とのパネルディスカッションに登壇し、通信業界の所外オンサイト業務でのダイバーシティの取り組みについて議論しました。

所外オンサイトで働くすべての社員がより良い環境で働くために活動するプロジェクトとして、「これまでのやり方が正しい」という概念を捨て、今後も新しい発想で活動に取り組んでいきたいと思えます。



防寒上着(通常用)



防寒上着(極寒地用)

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に

寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

障がいのある社員の活躍を促進

NTT東日本グループでは、現在多数の障がいのある社員が個人の能力を発揮し、さまざまなフィールドで活躍しています。

2008年3月よりNTTグループの特例子会社であるNTTクラリティと雇用連結を行っており、ウェブアクセシビリティ診断やホームページ作成・更新業務等の各種業務、オフィスマッサージ業務等を委託し、さらに2016年よりNTT東日本の通信設備等の工事・運営管理に関する事務処理業務を北海道、東京、東北の各拠点へ順次委託し、障がいのある社員が特性を活かして活躍できる場を継続的に創出しています。

また、NTTクラリティの塩山ファクトリーでは、障がいのある社員が手漉き紙製品やミシン製品を丁寧に手作業で製作しており、NTT東日本グループ各社がノベルティセット等として利活用することで、障がい者の安定的な雇用を支えています。

他にも、障がいのある社員がグループの一員として働くことへの理解を深めることを目的に、「心のバリアフリー研修^{*1}」をはじめとする障がい理解研修を継続的に実施している他、障がいの有無にかかわらずともに働く仲間が互いに理解しあえることをめざし、2018年10月には有識者講演会と最新ICT機器の展示・体験会を実施し、社員一人ひとりが日々の業務を通じて障がいのある方々のために何ができるかを考えるきっかけとしました。さらに、2019年3月からは障がいの有無にかかわらずだれもが一緒に楽しめるパラスポーツ^{*2}「ボッチャ」の体験を通じた社員の相互交流の取り組みを順次展開しています。

これらの取り組みを行った結果、NTTクラリティを特例子会社とする連結グループでの障害者雇用率は法定雇用率2.2%を上回る、2.67%（2019年6月報告値）となっています。

^{*1} 「心のバリアフリー研修」とは、障がい全般についての講話の他、「肢体不自由」「視覚障がい」「聴覚障がい」を擬似的に体験したり、障がいのある社員とのコミュニケーションを通じて、「障害の社会モデル」や「心のバリアフリー」についての知見を高めるためのプログラムで、NTT東日本では2017年度より実施。

^{*2} パラスポーツとは、広く障がい者スポーツを表す言葉。

社員の声 つなぐ力



正確かつ丁寧な業務遂行によるお客さまへの信頼確保と、壁のない職場環境の構築をめざします

NTTクラリティ株式会社
ビジネスサービス部
東北設備センタ

鈴木 まゆ美

何十枚、何百枚の写真を確認しているとちょっとした違いにも気づくようになります。少しの違いでもきちんと確認し、正確な更新作業を行うことで、お客さまより信頼を得られるよう心掛けています。

2つ目は「壁のない職場環境の構築」です。私の職場では、互いの障がい特性を理解し、個々人ではできないことも職場の仲間が自然とフォローすることで、できないことを可能にする「壁のない職場環境」づくりを心掛けています。

今後、東北設備センタの仲間がもっと増えていくことを願って、これまで以上に真摯に取り組んでいくよう努めます。

私は、2018年10月に開所した東北設備センタで、おもに工事が完了した電柱等の写真を専用システムにて確認し、登録を行う業務に従事しています。

私が仕事に取り組むうえで心掛けていることは2つあります。

1つ目は「正確かつ丁寧な更新作業」です。工事完了後の写真と工事図面が合致しているか確認し、工事完了後の写真への更新を行いますが、毎日、

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に

寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

『ICT×障がい』について考える」講演会の実施

2018年10月4日、NTTインターコミュニケーション・センター (ICC) にてNTT東日本グループ社員を対象に、「心のバリアフリー研修」実施とあわせ、「障がい」をキーワードにした最新のICT技術に触れるなかで、業務やサービスに活かせることはないかを考える機会とすることを目的に、『ICT×障がい』について考える」をテーマとした講演会・体験会を開催しました。

講演会では、分身ロボット「OriHime」の開発者である株式会社オリィ研究所代表取締役CEOの吉藤健太郎氏を講師に招き、「ベッドに居ながら、会いたい人と会い、社会に参加できる未来の実現」を理念とした開発秘話についての講演をいただき、体験会では多くの社員が障がいのコミュニケーションを促進することを目的とした最新ロボット・機器に実際に触れ、ICTの持つさまざまな可能性を実感する機会となりました。



OriHime等最新ロボットの展示の様子



オリィ研究所吉藤健太郎氏による講演の様

「ボッチャ」を通じた新たな取り組み

NTT東日本グループでは、講演や体験会の実施だけでなく、スポーツをきっかけとした相互交流の取り組みを開始しました。

来年開催のパラリンピックを絶好の機会ととらえ、障がいをより身近に感じ、障がい者と健常者が自然な相互理解につながる機会をつくりたい、そのような思いから、NTTクラリティと連携し、年齢・性別・体格・障がいの有無等さまざまな「ちがひ」に関係なく、だれもが参加できるパラスポーツ「ボッチャ」を障がいのある人とともにプレイし、コミュニケーションの輪を広げる場をつくり続けています。

2018年度は初台本社ビルその他、東京オリンピック・パラリンピック推進室の社員が「ボッチャ」を体験、2019年度はこれまでに宮城事業部、東京事業部、北海道事業部の社員が、同じ拠点でNTT東日本の通信設備等の工事・運営管理に関する事務処理業務を担うNTTクラリティの社員との混成チームをつくり、ボッチャ大会で熱い戦いを繰り広げました。

障がい者は特別な存在でも、常にサポートし続けるべき存在でもありません。ボッチャをとともにプレイするなかで、健常者が持つアンコンシャス・バイアス(無意識の偏見)への気づきを促し、互いが必要なときに必要なサポートができ、自然に協力し合えるような会社となることを願い、取り組みを継続していきます。



多くの社員が初めてボッチャを体験



相談し合うことで自然な交流が生まれます



視覚障がいのある方には手を叩き、声を出してサポートします

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

障がい者が中心となって「さいたま新都心センター」を運営

NTTネクシアでは、障がい者雇用促進の一環として「さいたま新都心センター」を運営しています。障がい者が中心となって業務を行うセンターとして、名刺・封筒等の印刷業務をはじめ、コンタクトセンターにおける電話応対模様の文字起こし、オペレータの賃金支給業務、情報セキュリティヘルプデスク、さらには社員証発行、浸透印作成、物品利活用集約等、順次業務拡大を図っています。

採用にあたっては、ハローワーク浦和と連携を図り、埼玉県内の障害者就労支援機関等を通じて幅広い有スキル者を採用しています。職場での仕事や体調に不安がある新規採用者には、職業センターの職業適応援助者（ジョブコーチ）による支援を実施する等の取り組みにより障がい者スタッフは開設当初13名から、現在は43名に増えました。今後も業務の変化・拡大にあわせて障がい者の増員や働きがいを追求していきます。

また、職場見学会を定期的に開催しており、埼玉障害者職業センターから毎回10名程度の研修生が当センターに来所し、職場を見学しています。当センターの管理者が社会人としての考え方を説明したり、障がい者スタッフが自ら業務の内容について説明を行うことで、研修生と障がい者スタッフの双方にモチベーションの向上が見受けられます。

2016年度までは職場見学会のあと、職業センターの卒業生である障がい者スタッフと埼玉障害者職業センターへへ出向き、就職にあたっての心構えや業務における経験談を話したり、研修生の悩みや不安に対してアドバイスを行っていました。2017年3月には埼玉県職業センターの要請で、各企業においてジョブコーチをめざす方々の養成研修の一環として、障がい者雇用の現場から配慮やかかわりの工夫点を知ることが目的に、当センターの見学会および意見交換会を11社11名に参加いただき実施しました。参加者からは、障がい者の特性を強みに変えていききと仕事をしている、個々の責務を果たすための作業量の調整や本人の意欲を待つ姿勢等、大変勉強になった、自社の利用者も見学に来させたい等、当センターの取り組みに高評価をいただきました。さらに、2018年3月には、社会福祉法人 恩賜財団済生会支部 埼玉県済生会ワークステーション西川口（最長3年間の障がい者のための就職活動支援業務を行っている法人）からは、1年間のトレーニング経験者6名が当センターを見学し、実際の職場体験ができ、非常に勉強になりこのような職場で働きたいとの声もあがっています。2019年7月には企業在职型職場適応援助者5社5名と訪問型職場適応援助者5名の養成研修の一環として、当センターの障がい者雇用状況の講義と職場見学および意見交換を行いました。出席者からは、「これから障がい者とかかわっていくにあたり、経験談や職場環境の工夫等、非常に勉強になりました」との意見をいただきました。今後も職業センターから定期的な見学会の開催を要請されており、さらに地域社会への貢献に寄与していきます。



事務室風景



横断幕

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

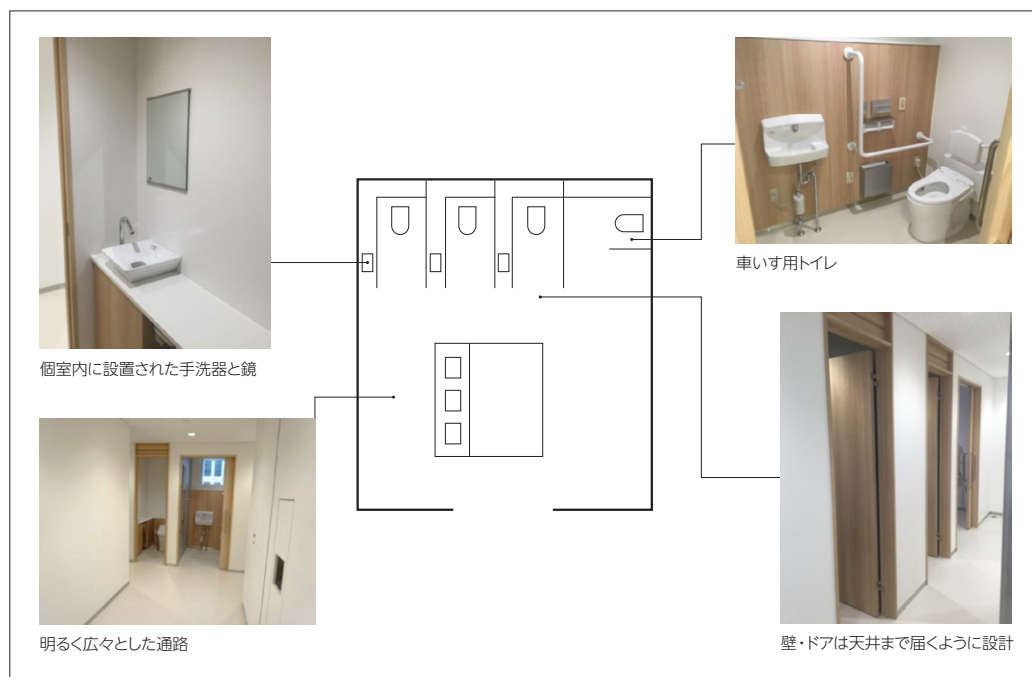
本社ビル17階に多目的トイレ(だれでもトイレ)を設置しました

NTT東日本は、「ダイバーシティ&インクルージョン」のさらなる推進、共生社会の実現に向け、だれもが安心して働ける環境づくりをより一層強化する観点から、車いすでの利用が可能で性別不問の多目的トイレ「だれでもトイレ」を本社ビル17階に設置しました。

車いす同士でもすれ違いが可能な広さの通路を配置する他、プライバシーに配慮し、手洗器や鏡を個室内に設置する等、通路・個室ともにやや広めの設計でゆったりと利用できるのが特徴です。

今後、NTT東日本では、だれでもトイレを順次整備し、社員の利便性の向上、さらなる職場環境の充実を図ります。

■だれでもトイレ レイアウト



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

LGBTへの理解促進に関する取り組み

NTT東日本グループでは、性的指向や性自認にかかわらず、だれもが自分らしく生き、働ける組織、社会の実現をめざして、LGBT等の性的マイノリティ(以下、LGBT)についての取り組みを推進しています。

2016年から、全社員を対象としたeラーニングや研修等を継続的に実施し、好きになる相手の性別(性的指向)が「異性」だけではない人、あるいは、身体の性別と自認する性別(性自認)が一致しない人をより身近に、あたり前に感じることができるよう、理解の向上を図っています。

また、採用活動において当事者への自然な対応ができるよう、採用担当者向け研修を実施するとともに、2017年度より“企業とLGBTがともに「自分らしくはたらく」を考える1日”をコンセプトに開催される就職活動イベント「RAINBOW CROSSING TOKYO」へ参加、NTTグループの一員として積極的なダイバーシティ推進活動等を紹介し、就職活動中の当事者の方との交流を図っています。

2018年1月には、「NTT東日本ダイバーシティフォーラム」を開催、LGBTへのさらなる理解促進をテーマの1つとし、当事者によるパネルディスカッション、映画上映、パネル展示等を行いました。

また、同年4月には、NTTグループとして社員の同性パートナーに対する制度の拡充を行い、各種手当や福利厚生等、配偶者およびその家族にかかわる制度全般を同性パートナーにも適用しました。

こうした取り組み等が認められ、LGBTに関する企業の取り組みの評価指標である「PRIDE指標」において、NTT東日本グループは2年連続最高位のゴールドに認定されました。

2019年4月には、LGBTに関する日本最大級のイベントである「東京レインボープライド」のプライド・パレードにNTTグループとして初めて参加し、グループ23社 約200名の社員がオリジナルTシャツを着用し、会場の代々木公園周辺を行進。さまざまな多様性に触れる機会となりました。

今後も、だれもが安心して自分らしく働き、個々の力を最大限に発揮し、活躍し続けられる職場づくりをめざします。



東京レインボープライド プライド・パレードの様子



PRIDE指標ゴールド認定ロゴ

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

ワーク・ライフ・マネジメントの推進

次世代育成支援に向けた行動計画の具体的プログラムの推進

社員それぞれのライフスタイルに応じて能力を最大限発揮できるよう、仕事と家庭生活の両立支援のための各種制度の充実等環境整備に積極的に取り組んでおり、「次世代育成支援行動計画（2017年4月1日～2019年3月31日）」の取り組みに対する実績が厚生労働省から認められ、2008年、2011年、2015年の「くるみん」に引き続き、2019年7月に「プラチナくるみん」を取得しました。2019年4月には第六次行動計画を策定し、社員のためのさらなる環境整備に取り組んでいます。

同マークは、2005年4月施行の「次世代育成支援対策推進法」*に基づいて、企業が子育て支援のための行動計画を策定・実施し、その取り組み内容と成果が基準を満たしている旨の認定を受けたことを示すものです。



プラチナくるみんマーク

用語解説

*次世代育成支援対策推進法：次世代の社会を担う子どもが健やかに生まれ育つ環境をつくるために、101人以上の労働者を雇用する事業主は、次世代育成支援対策のための「一般事業主行動計画」を策定し、その旨を都道府県労働局に届け出ることが義務づけられています。なお、次世代育成支援対策推進法は10年間の時限立法でしたが、有効期限がさらに10年間延長され、2015年4月から施行されており、2017年4月には労働時間等の認定基準がさらに厳格化されました。

仕事と育児・介護の両立をサポートする施策の展開

ダイバーシティ推進に向けた取り組みの中でも、仕事と育児の両立については、両立を図りながら働く社員のためのサポートを、グループ内に多様性を育む原動力の1つと位置づけており、同時に、ワーク・ライフ・マネジメントを意識しながら生産性高く仕事に取り組む風土をつくる重要な取り組みであると考えています。育児休職からの復帰については、2009年度から実施している「育児休職復帰者研修」を開催する等、スムーズな職場への復帰と両立への支援を行っています。参加者からは「周囲と効果的にコミュニケーションを図りながら、仕事と育児を両立したい。復帰のイメージがついた。」との声があがり、休職復帰の不安が払拭され、自身の働き方を考えるきっかけになったことがうかがえます。

加えて、2012年7月に事業所内保育所「DAI★KIDS初台」を開設し、休暇・休職中社員の早期職場復帰を後押ししています。

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

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

よび上長へのサポートを行っています。2015年6月からは、「育児休職中に職場とのつながりが欲しい」「復職するときに状況が変わっていると不安」という社員からの声を受けて、上長から育児休職取得中社員への情報提供施策を開始しました。また、2016年より、夫婦で参加する「パートナー参加型仕事と育児の両立支援セミナー」を実施し、社員の育児休職後の速やかな職場復帰に向けた支援施策を展開しています。

育児等制度の利用にあたっては、各社員の事情に応じて制度を利用できるように、社内イントラネット、一人ひとりのワーク・ライフ・マネジメントを実現するための「コミュニケーションハンドブック」等を活用して制度内容の情報発信を行っています。

仕事と介護との両立については、2014年7月から社員向け介護ポータルサイトの提供を開始し、介護の基礎知識や介護サービス・施設検索といったコンテンツに加えて、介護サービスの紹介やQ&A、専門家による相談サービス等を提供することで、全社員に対して仕事と介護の両立に関するサポートを実施しています。また、介護の基礎知識を身につけ、仕事と両立できる環境の整備・マインドを醸成するため、「仕事と介護の両立セミナー」を職場ごとに開催することに加え、2014年11月からは介護に関するメールマガジンを配信、2017年12月には「仕事と介護の両立支援Handbook」を配布しました。



仕事と介護の両立支援

「仕事と介護を両立できる職場環境」の整備促進のためのシンボルマーク
(愛称：トモニ)

外部ステークホルダーの声



個人の成長にあわせた 保育を心がけています

NTT東日本事業所内保育所
DAI★KIDS 初台
保育士

上戸 由紀子
高橋 理絵

子どもたちが健やかに、元気に大きくなれる場所、保護者さまが毎日安心して預けられる拠り所、という所として保育室はつくられました。都会の真ん中にありますが、提携園の朝霞どろんこ保育園にバスで行き、畑仕事をしたり土手の登り下りを行ったりといった自然体験も取り入れています。地域の方とのコミュニケーションを大事にし、商店街へ毎週行き挨拶を交わし交流を図っています。

す。お子さまが朝は元気に「おはよう」と言って登園し、帰りには笑顔で「バイバイ」と言って帰る姿等をとおして保護者さまに安心や信頼をしていただけるような保育を行っています。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上
健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

子を持つ男性社員向けの「仕事と育児の両立セミナー」を開催しました

NTT東日本は、2019年2月13日、本社ビルにおいてNPO法人ファザーリング・ジャパンの理事を務める塚越学氏を講師に招き、男性社員向けの「仕事と育児の両立セミナー」を開催しました。

このセミナーは、子育ての当事者として、あらためて育児参画に関する気づきを得るとともに、仕事と育児をうまく両立して働いていく戦略を学ぶこと、昨今の子育て世代の考え方や、子育てを取り巻く環境の変化等のさまざまな情報を、所属する組織に展開することを目的に、2歳以下の子どもを持つ担当課長層を対象に実施しました。

セミナーでは、家庭も仕事も充実させ、子どもやパートナーとともに成長していくキャリアのあり方を指す「育キャリア」や、子育て世代の働き方についての講演等を行い、また、テーマごとのグループワークやディスカッションでは、活発な意見交換が行われました。



仕事と育児の両立セミナーの様子

働き方改革の推進

NTT東日本グループでは、生産性の高い働き方とワーク・ライフ・マネジメントの実現に向け、2013年度から、「働き方改革トライアル」として、Web会議や会議のペーパーレス化等を加えた会議のさらなる効率化とモバイルワーク・在宅勤務を推進し、高い生産性を発揮することのできる柔軟な働き方の実現に向けた取り組みを展開してきたところです。そして、2014年7月からは、これらの取り組みをさらに前進させるため、①モバイルワークや在宅勤務のさらなる推進による勤務時間の効率的な活用と柔軟な働き方の推進、②時間外労働の夜型から朝型へのシフトによるメリハリのある働き方の推進、③仕事への意欲と活力を高める積極的な休暇取得の促進、を柱とした「働き方改革(Value Working)」を展開してきました。また、2014年度の夏季期間(6月～9月)以降、夏季連続休暇の取得促進(2週間以上)や時間外労働の自粛等の取り組みを「夏のワークスタイル」として浸透・定着化を図るとともに、2016年4月からは働き方改革のさらなる推進に向けて勤務時間・休暇関連制度をトータルで見直し、効率的でメリハリのあるワークスタイルの確立と生産性の高い働き方に取り組んでいます。

2017年以降は、「仕事のやり方・やらせ方の変革」に焦点を当て、オリジナルキャラクターを用いたポスターの掲示やパソコンのポップアップ、社内広報誌等さまざまなインナープロモーションを展開し、社員・管理者の意識改革を促しながら働き方改革のさらなる浸透・定着に取り組む他、在宅勤務の実施日数の上限撤廃やサテライトオフィスを整備し、2017年11月には総務省が主催する「テレワーク先駆者百選」に選定されました。今後も引き続き、多様な人材が活躍できる環境整備を推し進めていきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

▶ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

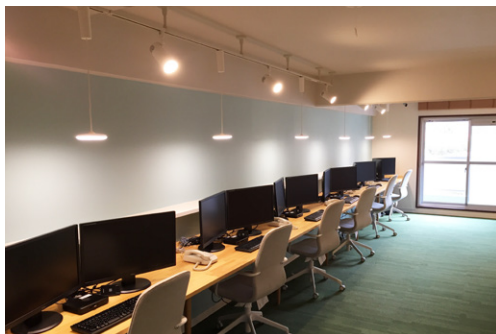
社会貢献活動

医療部門における取り組み

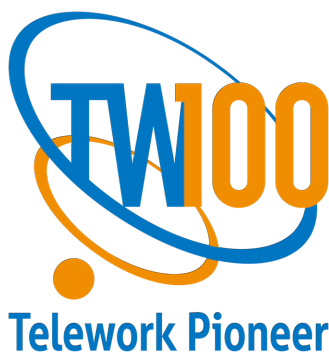
持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介



社宅の一室を活用したサテライトオフィスの例



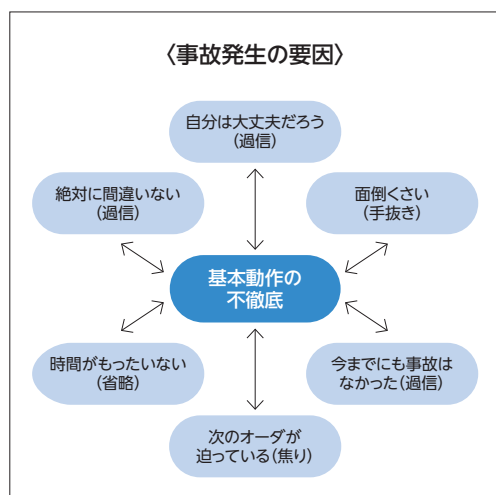
テレワーク先駆者百選ロゴ

CSR研修の実施

クリーンルー・介護ヘルパー等の現場スタッフを含む全社員を対象としたCSR研修を実施

NTT東日本グループ テルウェル東日本では、全社員を対象にデスクワーク社員・クリーンルー・介護ヘルパー等、それぞれの業務内容に沿ったCSR研修を行っています。

2018年度もCSR推進室が東日本全域の拠点に直接出向き、それぞれの業務内容によりカスタマイズした資料を使い、穴埋め形式のテキストに沿って質疑応答を交えた双方向型形式の研修等、出席者の興味関心を高める工夫を凝らした研修を実施し、社員のCSR全般に関する意識の向上を図りました。



〈始業時確認事項〉

朝礼時に□□□確認によりストラップおよび入館カードの状態を確認しましょう。

- ☑ ① ストラップ、カードケースは壊れていませんか。
- ☑ ② ストラップとカードケースは結束リング等で確実につながっていますか。
- ☑ ③ 指差し確認後は首にかけ胸ポケットに入れましたか。

※答えは「指差し」

業務内容によりカスタマイズされた資料(クリーンルー専用のテキスト)から

各支店におけるおもな取り組み事例

さらなる働き方改革の推進に向けた取り組みについて

NTT東日本 東京事業部では、働き方改革の推進に向け、①サテライトオフィスを活用した効率的な働き方、②在宅勤務等による効果的な勤務時間の活用を推進し、効率的なワークスタイルの確立と生産性の高い働き方を進めてきたところです。

2018年以降は、働き方改革をさらに推進するため、東京事業部全社員を対象に働き方改革に関するアンケートを実施した結果、サテライトオフィスのニーズが高まっていました。そのニーズに応えるためにサテライトオフィスの拡大を図り、効率的な働き方の推進および働きがいの向上に努めてきました。

今後も引き続き、「いつでも、どこでも働ける環境」の整備を推進していきます。

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

- CSR現場レポート 4
- 労働安全衛生の水準向上
- 健康経営の推進
- ▶ダイバーシティ & インクルージョン
- 人権の尊重
- 人材育成の推進に向けた取り組み
- 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
- 各種定量数値一覧
- 各種制度利用一覧
- 社会貢献活動
- 医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

人権の尊重

関連する
SDGs



NTT東日本
総務人事部
企画部門長 兼 人権啓発室長
重原 勝則

基本姿勢

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、社員一人ひとりが高い人権意識を持って事業活動を行っていくことが大切であると考えています。

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

今期の成果と来期に向けた取り組み

社員一人ひとりが、人権について考え、人権意識・人権感覚を高めることをめざして、全社員を対象にグループ各社・各組織ごとに人権啓発研修を継続的に実施しています。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

▶ 人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

推進体制

NTTグループ人権憲章

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

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

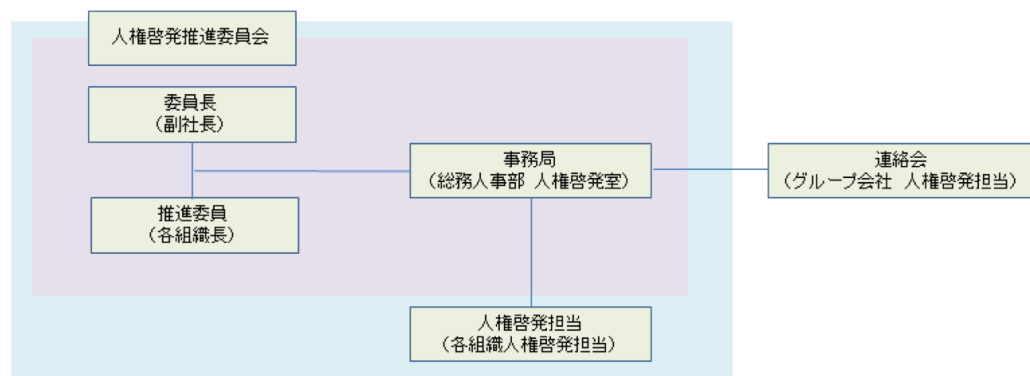
※1 「私たち」とは、NTTグループおよびその役員・従業員をいいます。

※2 「国際的に認められた人権」とは、国際的に守られるべき最低限の基準とされる宣言、規約であり、具体的には次のとおり【国際連合(国連)】[世界人権宣言と2つの人権規約]
・世界人権宣言(1948年国際連合で採決)
・「経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約」「市民的及び政治的権利に関する国際規約」(1966年国際連合で採択、1977年発効)
【国際労働機関(ILO)】[ILO宣言の中核8条約上の基本原則]
・労働の基本原則及び権利に関する国際労働機関(ILO)宣言(1998年第86回国際労働総会で採決)
中核8条約：「強制労働」「結社の自由と団結権」「団結権及び団体交渉権」「同一価値の労働に対する同一報酬」「強制労働の廃止」「雇用及び職業についての差別待遇」「就業の最低年齢」「最悪の形態の児童労働」

※3 2項～4項の実施にあたっては、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」およびISO26000の考え方を適用し、ここで示される手順に従います。

人権尊重に対する考え方や人権意識を持った事業活動への取り組みをNTT東日本グループ全体に理解・浸透させていくことが重要であると考え、副社長を委員長とした「人権啓発推進委員会」を設置しています。こうした体制の下、人権課題に関する研修、人権に関する相談窓口の設置および運営等、グループ一体となった人権意識の向上等に取り組んでいます。

■体制図



目標に対する実績

社員一人ひとりが、人権について考え、人権意識・人権感覚を高めることをめざして、本社、事業部、支店、グループ各社の全社員を対象に、人権啓発研修等を継続的に実施しており、2018年度においても、全対象者への研修等を実施しました。

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
 - CSR現場レポート 4
 - 労働安全衛生の水準向上
 - 健康経営の推進
 - ダイバーシティ & インクルージョン
 - ▶ 人権の尊重
 - 人材育成の推進に向けた取り組み
 - 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
 - 各種定量数値一覧
 - 各種制度利用一覧
 - 社会貢献活動
 - 医療部門における取り組み
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達への取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

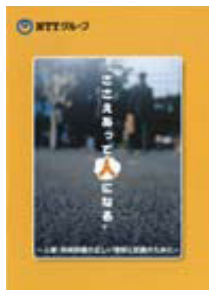
取り組み事例

社内啓発冊子・eラーニングを利用した階層別研修

グループ各社・組織ごとに実施する研修の他、人権啓発室において新規採用社員・新任管理者等を対象に階層別研修を実施しています。新規採用社員に対しては、社内啓発冊子「ささえあって人になる」を活用し、人権の尊重に関する考え方と人権問題を正しく理解すること、新任管理者に対しては、社内啓発冊子「職場におけるハラスメント対応マニュアルさわやかな職場づくりのために」を活用し、ハラスメントを許さない職場づくりをめざすべく、研修を実施しています。また、全社員等を対象に、eラーニング研修にも取り組んでいます

●2018年度のおもな社内研修

- ・新規採用社員研修
- ・新任管理者研修
- ・全社員等eラーニング研修



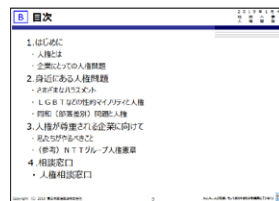
社内啓発冊子
「ささえあって人になる」



社内啓発冊子「職場におけるハラスメント対応マニュアル」



全社員等eラーニング教材



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・メッセージの募集

グループの全従業員およびその家族等に対し、人権啓発ポスター、標語・メッセージの募集を行い、優れたものを優秀作品として選定しています。2018年度においても、「人権全般」のテーマに加え、最近問題となっている「SNS等インターネットでの人権問題」、性的指向に関する理解、障がいのある人への配慮、外国人の人権をキーワードとしたテーマについて作品を募集しました。

結果、ポスター249点、標語64,915点、メッセージ3,574点の応募があり、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、日常的に人権意識の浸透、高揚を図るため、入選したポスターと標語・メッセージを掲載した「人権啓発カレンダー(2019年版)」を作成し、各職場へ掲出しています。



2019年人権啓発カレンダー(表紙)



2019年人権啓発カレンダー(1月)



2019年人権啓発カレンダー(2月)

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

▶人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

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・ハラスメント等すべてのハラスメントは未然の防止が重要であることから、ハラスメントの被害を受けていると思う場合（ハラスメントに該当するか微妙なものを含め）や、その発生のおそれがある場合等、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。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

▶人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

人材育成の推進に向けた取り組み

関連する
SDGs



NTT東日本
総務人事部
人材開発部門長
鈴木 康一

基本姿勢

NTT 東日本グループでは、「つなぐ、を、つよく」の精神で変革を成し遂げるため、人材育成理念「つなぐDNA」を旗印に掲げ、主体的な能力開発を促す施策の積極的展開に加え、多様な人材開発プログラムによる個々のキャリア開発支援等、事業活動を支える高い実務遂行能力を有する人材の育成に取り組んでいます。

人材育成理念「つなぐDNA」という言葉には、物理的に通信回線をつなぐ、人や社会を通信ネットワークでつなぐという意味合いに加え、先輩から受け継いだ技術・ノウハウに磨きをかけ、その時代に相応しいサービスとしてさらに発展させ、後輩へと「つなぐ」ということにこだわり、今後も全力をあげてつなぎ続ける気概を持った人材を育成していく、という思いも込められています。



今期の成果と来期に向けた取り組み

今期は、変革の三本柱である「光コラボモデル推進」「ビジネスユーザ市場攻略」「経営効率化・生産性向上」を実行・深化させるため、「実務に精通し、実践的な行動を発揮できるエキスパート人材の育成」、「リーダーシップを発揮できるリーダー層・マネジメント層の人材育成」に注力した人材育成に取り組んできました。

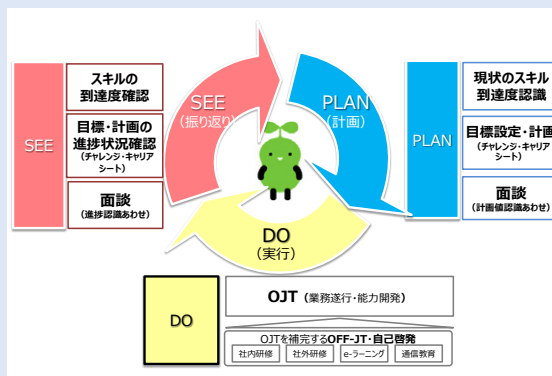
エキスパート人材の育成については、職場での能力開発を補完する集合研修・eラーニング・通信教育等のスキル向上プログラムの提供に加え、能力開発の到達レベルを確認するための社内資格認定制度を通じて、テクニカルスキルの修得、向上に注力してきました。

一方、リーダー層・マネジメント層人材の育成については、社員の階層に応じた役割認識の付与と、リーダーシップ・マネジメント能力を修得するためのさまざまな研修を設定し、受講機会の提供に努めました。

さらに、人材育成のしくみの理解促進を図ることにより、各種人材育成施策の効果を高めるため、常に「PDSサイクル」を意識する仕掛けを強化するとともに、自ら学びチャレンジを促す風土醸成として、階層別研修への体験型プログラム組み込みや、気軽に学びたくなるしくみを構築し、多様化する雇用形態・働き方へも柔軟に対応してきました。

来期においては、新たなスローガンである変革の三本柱2.0の「情報通信事業オーガニックな成長」「地域（社会・経済）の活性化への貢献」「デジタルトランスフォーメーションの推進」を実現するため、これまでの取り組みをさらに強化、拡充していきます。

具体的には、テクニカルスキルの早期修得を加速させるため、能力開発に関する目標設定から計画の策定・実行、さらに業務への活用を含めた振り返りまでの一連の流れを強化し、より自律的かつ効果的な能力開発を推進していきます。また、「地域とともに歩むICTソリューション企業」の実現を担うリーダー層・マネジメント層の育成に向けて、異なる業種・業態の企業との交流をはじめ、社会環境の変化に応じた研修を取り入れる等、新たな人材育成プログラムを実施していきます。



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

▶人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

人材育成プログラムの展開

実務に精通し、実践的な行動を発揮できるエキスパート人材の育成

社員の育成はOJTを基本にしつつ、それを補完するしくみとして、さまざまな人材育成プログラムを展開しました。たとえば、各事業分野における業務知識やノウハウを修得するためのNTT東日本の独自研修、テクニカルスキルをはじめとした各種スキルを向上させるための公開セミナーを、あわせて約730コースをラインアップし、延べ13,000人が受講しました。2018年度は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会において、大会の通信ネットワークを支えるコア人材の育成を目的とした英語力向上プログラムの提供、提案力・販売力強化に向けた業界研究プログラムの拡充をはかりました。

また、eラーニング教材約170教材、通信教育講座約270講座をラインアップし、社員自らが自律的な成長をめざす機会の提供にも注力しました。

さらに、能力開発の到達レベルを確認するための手段として、社内外資格の取得を推奨し、NTT東日本の独自資格である社内資格には、延べ14,000人がチャレンジしました。

今後は、自身が保有するスキルを適切に棚卸しできるしくみの導入や、社内外資格の取得奨励制度をはじめとする各種育成スキームの見直し等を通じて、実務に精通し、実践的な行動を発揮できるエキスパート人材の育成を加速させていきます。

NTT東日本は、東京2020オリンピック・パラリンピックゴールド通信サービスパートナーです。

リーダーシップを発揮できるリーダー層・マネジメント層の人材育成

個々人の強みを伸ばし、組織力・チーム力の最大化へつなげるため、リーダー層・マネジメント層へのさまざまな研修を実施しました。

リーダー層への研修としては、チームを牽引し集団に影響を与えるリーダーシップを修得し、経営環境が大きく変化する中、従来のやり方にとらわれない「変革マインド」を醸成する、体験型の研修(チームビルディング、レゴシリアスプレイ、マインドフルネス)等を実施しました。

マネジメント層への研修としては、自己のマネジメント能力を棚卸し、今後のさらなる能力の伸長のきっかけとする多面診断の実施、会社ごとの風土や考え方の違いをお互い学びあうことで切磋琢磨する異業種交流研修の実施等を行いました。

組織力・チーム力を最大化するため、役職やタスクを越えたメンバーでピラミッド型組織にフラット型の要素を取り入れて変革に踏み出す育成プログラムも実施しました。

今後は個々人のらしさ・強みを伸長する研修を増やし、時代の変化に対応した一人ひとりの能力向上につなげる育成プログラムを充実化し、リーダー層・マネジメント層の人材育成のみならず、組織力・チーム力を強化していきます。



チームビルディング



レゴシリアスプレイ



マインドフルネス

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

▶人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に

寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

NTTグループの学び舎である「NTT中央研修センター」

育成施策の基盤となる「NTT中央研修センター」では、ICTを支える企業の育成の場として、Wi-Fi 環境を整備しタブレットを活用した研修環境を提供しているのに加え、デジタルサイネージ等でNTTグループの歴史資料を配信する等、スキル・ノウハウ等の継承・伝承や、社員の一体感・多角的な視野の醸成を図る環境の充実に努めています。その結果、2018 年度の年間延べ利用者数は約 19.8 万人にのびりました。またこの「NTT中央研修センター」では、現役の社員だけでなく、OBの方々が施設を見学することでご自身がこの地で学んでいたころを懐かしんでいただいたり、地域の方々に、桜並木を開放することでお花見を楽しんでいただいたりする等、多くの皆さまに愛される施設としてご活用いただいています。

今後、グループ社員の成長の場として、さらなる充実に努め、魅力的な施設の提供に努めていきます。



NTT中央研修センター

学 是 反 省 協 調 創 造

NTT 研修センターに引き継がれてきた「学是」

〈学是の由来〉

昭和41年に社員の精神的支柱となるべきサービス精神の自主的高揚・浸透を図るための2本柱として「反省・協調」を学是として制定しました。その後、昭和47年に情報革新と時代の進展に呼応し、社員に最も要請されるのは創造性の開発であるとの理念から「創造」を加え、新たな学是としました。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

▶人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

社員のモチベーション向上に 寄与する取り組み

納得性の高い人事評価のしくみ

社員のモチベーション向上に向け、社員に期待する人材像(行動と業績)のレベルを表した社員資格制度を軸とした社員の適切な配置、能力開発、評価、格付・給与等をトータルなシステムとして運用する人事制度のしくみを導入・運用しています。それにより、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い、積極的な行動への意欲向上を支援しています。

評価にあたっては、人事制度の考え方や内容を理解し、目標設定、日々のコミュニケーション、評価の実施、フィードバック面談を行う一連のプロセスを適切に行うため、評価プロセスを明確にし、年間のサイクルの中で節目となるタイミングで確実に面談を実施しています。また、評価の公正性・客観性を高めるため、同じ部門の評価者が集まる「評価者会議」を実施しており、評価者間の評価の目線・レベルをあわせることにより、評価者の主観や恣意による評価エラーを防ぐよう努めています。

また、評価運用の充実に向けた取り組みとして、上長(評価者)に対しては「評価者研修」や「新任管理者研修」を実施するとともに「人事評価マニュアル」を提供し、社員(被評価者)に対しては「評価・目標設定等の解説書」を提供するとともに、「チャレンジ・キャリアシート」を活用する等の取り組みを通じて、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。

人事・給与制度の整備

採用から65歳までをトータルの就労期間ととらえ、現場力・専門性を有する人材と新分野に果敢に挑戦する人材をバランス良く確保しながら、若年層から中高年齢層に至るまで全世代の社員が持てる能力をフルに発揮し、事業貢献につなげていくための環境整備として人事・給与制度を機能させており、NTT東日本の事業特性に着目し、短期業績を反映する評価反映型手当に加え、社員一人ひとりの役割・ミッションおよびそれらに対する貢献度を反映する評価反映型手当や、販売成果に連動したインセンティブ型手当を設定する等、期待される役割・ミッションに対する貢献度や、販売成果等の業績を処遇に反映させるしくみとしています。

社内公募制度の実施

チャレンジ意欲のある社員に幅広いフィールドで活躍する機会を提供する社内公募制度「NTTグループ内ジョブチャレンジ」を実施することにより、社員のモチベーション向上を図りつつ、NTTグループ内の人材交流を促進しています。

[トップメッセージ](#)[NTT東日本グループについて](#)[NTT東日本グループのCSR](#)[ステークホルダーダイアログ](#)[安心・安全なコミュニケーション](#)[人と社会のコミュニケーション](#)[人と地球のコミュニケーション](#)[チームNTTのコミュニケーション](#)[CSR現場レポート 4](#)[労働安全衛生の水準向上](#)[健康経営の推進](#)[ダイバーシティ & インクルージョン](#)[人権の尊重](#)[人材育成の推進に向けた取り組み](#)[▶社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み](#)[各種定量数値一覧](#)[各種制度利用一覧](#)[社会貢献活動](#)[医療部門における取り組み](#)[持続可能な経営基盤](#)[CSR調達への取り組み](#)[コミュニケーションツールのご紹介](#)

社長表彰

日常業務や社会貢献活動等さまざまな分野において著しい成果をおさめ、事業や社会の発展に大きく貢献した社員等の功労に報い、士気高揚、事業・社員の活性化を図る観点から、社長表彰を実施しています。「2019年 社長表彰」は、前年度の事業活動における成果等、業務に関する功績の他、「社会貢献活動」に関する功績に対し社長表彰を実施しました。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

▶社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

各種定量数値一覧

項目	区分	単位	2016年度	2017年度	2018年度
社員数	連結	男	26,800	25,650	25,950
		女	7,550	7,500	14,200
		全体	34,350	33,150	40,150
	単体	男	3,200	3,000	3,050
		女	1,650	1,700	1,850
		全体	4,850	4,700	4,900
平均年齢	男	歳	46.1	45.8	45.5
	女	歳	42.4	42.1	44.9
	全体	歳	45.3	44.9	45.3
平均勤続年数	男	年	23.5	23.0	21.8
	女	年	15.4	15.0	12.5
	全体	年	21.8	21.2	18.5
外国人従業員数	男	人	15	17	20
	女	人	6	6	7
	全体	人	21	23	27
管理者数	男	人	3,200	3,200	3,080
	女	人	150	160	180
	全体	人	3,360	3,360	3,260
管理者比率	男	%	11.9	12.5	11.8
	女	%	2.1	2.2	1.3
	全体	%	9.8	10.2	8.1
採用者数	男	人	530	550	610
	女	人	240	270	270
	全体	人	770	820	880
離職者数	全体	人	3,050	2,350	3,200
離職率	全体	%	8.2	6.6	7.4

※対象範囲：連結子会社(日本テレマーケティングとアイ・エス・エスをのぞく)

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

▶各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

各種制度利用一覧^{※1}

項目	区分	単位	2016年度	2017年度	2018年度
有給休暇取得 ^{※2}	男	人	22,116	20,737	19,885
	女		5,396	5,365	5,066
	全体		27,512	26,102	24,951
有給休暇取得率 ^{※2}	男	%	100.4	100.7	95.7
	女		93.5	93.2	96.6
	全体		99.0	99.2	95.9
育児休業	男	人	2	8	21
	女		364	408	419
	全体		366	416	440
介護休業	男	人	4	20	14
	女		8	11	12
	全体		12	31	26
短時間勤務 (育児)	男	人	3	5	4
	女		487	553	504
	全体		490	558	508
短時間勤務 (介護)	男	人	3	11	7
	女		7	5	8
	全体		10	16	15
在宅勤務	男	人	124	614	738
	女		216	383	462
	全体		340	997	1,200
看護休暇	男	人	29	35	39
	女		40	44	48
	全体		69	79	87
育児に専念するために退職した 社員のための再採用制度 登録者数	全体	人	4	2	3
パートナーの転勤等により退職した 社員のための再採用制度 登録者数	全体	人	4	5	5

※1 対象範囲：NTT東日本グループ6社
(NTT東日本-北海道、NTT東日本-東北、NTT東日本-関信越、NTT東日本-南関東、NTT東日本サービス、NTTエムイー)

※2 有給休暇は、定型+フレックス部分を採用

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に

寄与する取り組み

各種定量数値一覧

▶各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

社会貢献活動

関連する
SDGs



NTT東日本
総務人事部
総務部門長
蝦名 満

基本姿勢

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

今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、これまで築きあげてきた地域の皆さまとの強いつながりを通じて、地域に根ざした社会貢献活動を行っています。2018年度については、社員参加型ボランティアが4年目を迎え、新たなメニューを追加する等、社員の自発的な参加による社会貢献活動のさらなる裾野拡大と意識向上に向け取り組みました。2019年度については、地域の皆さまとのつながりを大切にすだけでなく、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。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶ 社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

推進体制

NTT東日本グループでは、NTT東日本CSR推進室を中心として、事業部(支店)、グループ会社と連携を図りながら、それぞれの地域特性やニーズにあわせた社会貢献活動を展開しています。

目標に対する実績

2018年度は、社員1人あたりの社会貢献活動参加回数の前年度比増を目標に掲げており、社員参加型ボランティアや清掃活動、中学生向けの職場体験学習の受け入れ等を実施し、前年度と同様の1.65回となりました。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶ 社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

全社的プログラムの実施

各種福祉・サービスの紹介

NTT東日本では、高齢者やお身体の不自由な方々と、安心・安全で便利な暮らしをつなぐ福祉機器を提供しています。

また、一人暮らしの高齢者やお身体の不自由な方々向けに、ファクスを通じた便利なサービスや、番号案内サービス、外出先でのコミュニケーションのサポート、点字サービス等のさまざまな福祉サービスの提供をとおして、安心・安全で、便利な社会づくりに貢献しています。

福祉コミュニケーションシステムおよび緊急通報装置のご紹介

超高齢社会の進行に伴い、高齢者の方が安心・安全に生活できる環境づくりに対する要望が高まっています。こうした中、NTT東日本はNTT西日本と共同で、高齢者や介護を要する方々に安心して暮らしていただくための福祉コミュニケーションシステム「SR10-VII」、緊急通報装置「SL-11号BOX」および簡易型緊急通報装置「シルバーホンあんしんSVI」を2014年11月から提供しています。

「SR10-VII」は、消防署や介護支援センター等の緊急通報センターに設置することにより、あらかじめ登録している高齢者等の「SL-11号BOX」から通報を受けた際に、非常通報・停電通報等の通報種別、電話番号、個人データ等をディスプレイ上に表示することが可能な福祉コミュニケーションシステムです。緊急通報センターのオペレータは、表示された画面を確認後、救急車の手配や協力員への支援要請等も一元的に行うことができ、緊急時に迅速で確かな対応が可能となります。

「SL-11号BOX」は、一人暮らしの高齢者の方が、自宅内で病気や事故等の緊急事態に見舞われた場合や、日常生活上での悩みごと等を相談したい場合に、「非常ボタン」や「相談ボタン」を押すだけで、あらかじめ登録している緊急通報センターや親類等、最大9カ所への自動通報が可能な緊急通報装置です。

「シルバーホンあんしんSVI」は、本体の「非常」ボタンを押すだけで、「SL-11号BOX」と同様あらかじめ登録した最大9カ所へ順次自動通報できる簡易型の緊急通報装置です。高齢者や介護を必要とされる方のご自宅へ設置いただくことにより、非常時に簡単な操作で家族の携帯電話や任意に設定した緊急通報先に通報することが可能です。

従来機器の機能に加え、「SL-11号BOX」は新たにひかり電話に対応できるようになった他、「SL-11号BOX」と「シルバーホンあんしんSVI」は双方向での通話が可能になる等、より安心かつより便利にご利用いただけるようになりました。

今後も、高齢者や介護を要する方々にとっての安心・安全な暮らしの実現に貢献できるよう、電話機を含めたサービスの提案を行っていきます。



福祉コミュニケーションシステム [SR10-VII]



緊急通報装置 [SL-11号BOX]



簡易型緊急通報装置
「シルバーホンあんしんSVI」

🌐NTT東日本公式ホームページ
<https://web116.jp/ced/personal/welfare/index.html>

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

電話お願い手帳Web版/アプリ版のご紹介

「電話お願い手帳」(以下、本手帳)は、耳や言葉の不自由な方が、外出先で電話連絡等を行う必要が生じた際に、用件や連絡先等を書いて近くの方にご協力をお願いするためのコミュニケーションツールです。

1983年に千葉県流山電報電話局(当時)に寄せられたお客さまのご要望をヒントに発行して以来、毎年内容を充実させながら継続して約1.7万部を発行し、2018年で37年目となりました。本手帳には、電話に関するお問い合わせ、ご注文をファクスで承る「NTTふれあいファクス」の案内や、災害・緊急時に役立つ「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板(web171)」の情報等も掲載しています。

2016年12月には、インターネットに接続できる携帯端末等(スマートフォン、フィーチャーフォン等)の普及が進んでいることを踏まえ、利用者の利便性向上を目的として、「電話お願い手帳Web版/アプリ版」の提供を開始しています。緊急時の利用を想定し、災害時等で通信が途絶えた際にも利用可能な仕様となっており、GPS機能を利用し、地図情報の表示を用いた円滑な情報伝達ができます。

今後も、耳や言葉の不自由な方にとって、より使いやすいコミュニケーションツールとなるよう取り組んでいきます。



「電話お願い手帳 Web版」ウェブ画面

障がいのある方をサポートするアプリのご紹介

聴覚障がい者支援アプリ「こえとら」は、聴覚障がい者が手話を使うことができない健聴者との間で、文字と音声を互いに交換し合うことで円滑なコミュニケーションができるよう支援するアプリです。NTT東日本は、障がいのある方の豊かなコミュニケーションや社会生活をサポートするため、「こえとら」アプリを支援しています。

[🌐 \[こえとら\]アプリサポートページ](https://www.koetra.jp/index.html)
<https://www.koetra.jp/index.html>

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶ 社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

社員参加型ボランティアの実施

NTT東日本グループは組織を横断して、社会的課題や地域社会の幅広いニーズへの対応および社員の自発的な参加による社会貢献活動の裾野拡大・社員の意識向上を目的として、「社員参加型ボランティアプログラム」を実施しています。

2018年度 おもな実施ボランティア	実施月	参加人数
① 福島空港 花を咲かそうプロジェクト(福島県)	6月	93人*
② ビオトープづくり、無農薬野菜づくり作業	7月	23人
③ 放置竹林の整備	10月	28人
④ 高齢者住宅の雪かきと雪あかり祭りの準備	2月	27人

*福島支店の参加者を含む



福島空港 花を咲かそうプロジェクト



ビオトープづくり、無農薬野菜づくり作業



放置竹林の整備



高齢者住宅の雪かきと雪あかり祭りの準備

スポーツ教室の開催

NTT東日本グループは、企業スポーツ活動をととして社会への貢献をめざしています。

野球部は、都市対抗野球大会本戦において、2017年の優勝を含め、この10年間で黒獅子旗(優勝)1回、白獅子旗(準優勝)1回、黄獅子旗(ベスト4)3回、バドミントン部は、日本リーグ2014(現S/Jリーグ)において男女とも無敗で悲願のアベック優勝を果たすとともに、その他大会においても常に上位の成績を収めており、漕艇部は2016年～2019年の全日本選手権大会4連覇を成し遂げ、パラ陸上の高桑選手は、国内外の主要大会でも常に好成績を収める等、その輝かしい活躍により、スポーツファンの皆さまと感動を共有し合えるチームへと成長し続けています。

また、スポーツチームは、「チームを支え応援いただく方々への感謝の気持ちを常に忘れず、真摯に競技と向き合い、相互尊敬に基づくスポーツにおけるフェアプレーの精神を深めつつ、競技力の向上と心身の健全な成長に全力を尽くす」ことを掲げ、2016年に「NTT東日本シンボルスポート倫理憲章」を制定いたしました。

各チームごとに、試合や練習の合間を縫って野球教室やバドミントン教室、ボート教室等を毎年

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶ 社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

開催しており、2018年度は、計25回、約3,100名の方々にご参加いただき、国際大会をはじめとした、各種全国大会等国内外の第一線で活躍する選手が東日本各地を訪問し、小中学生から大人まで幅広いプレーヤーの皆さまへの指導にあたっています。参加者がアドバイスによってめきめきと上達していく姿は、参加者以上に選手たちが何よりもうれしく感じており、子どもたちと一緒にプレーすることで、競技をはじめたばかりのころの気持ちを思い出した選手も多かったようです。

スポーツ教室等で得られるものは技術の向上だけではありません。ご年配の愛好者の方や地域のさまざまな方が一堂に会し、ともに汗を流すことで、普段にはない交流や新たなつながりが生まれます。スポーツ教室に参加した皆さまからは、世界的に有名な選手を間近で見えて感激した、選手たちから直接教えてもらえて不得意だったところを克服できた、選手の一つひとつのプレーの速さに驚いた、試合形式で選手と一緒にプレーできて楽しかった等、多くの声をいただきました。このように地域の皆さまとの絆が深まっていく、そして地域の皆さま同士がつながっていく様子を見る喜びが、選手たちの明日からの活動を支えるエネルギーにもなっています。

スポーツチームのグラウンドや体育館が所在する地域の皆さまからの日頃からのご理解とご協力に感謝しようと2013年度からはじめた「地域感謝祭」。野球部は、千葉県船橋市にあるグラウンドにて開催し、2017年度も200名以上の地域の皆さまにご参加いただきました。選手と触れ合えるイベントの他、体験コーナーや喫茶コーナーを設置する等、いつも応援して下さる地域の皆さまへの感謝の気持ちをお伝えしました。また都市対抗野球大会本戦では、バスをチャーターして地域の皆さまを東京ドームにご招待し、野球部に対して熱烈な応援をいただきました。

バドミントン部も2018年度は練習拠点となる調布市とタイアップし感謝祭を実施し、約100名の地域の皆さまにご参加いただき、「今まで遠く感じていたチーム・選手が身近に感じられ、一緒に楽しめるイベントがたくさんあり、とても楽しい時間だった、これからも各大会に応援に行き、チームを応援します」「このようなイベントはぜひ継続して毎年実施してほしい、感謝祭によって地域住民のコミュニケーションが図られて大変感謝している」等の感想をいただきました。

今回ご紹介した企業スポーツ活動は社会貢献の一例にすぎませんが、NTT東日本グループは、これまで築き上げてきた地域の皆さまとのつながりを糧に、良き企業市民として積極的に地域に根ざしたさまざまな社会貢献活動を行っていくことで、地域社会との絆を「つなぎ」、信頼され愛される企業であり続けます。

社員の声 つなぐ力



**活動をおして
皆さまと交流を深め、
スポーツの魅力を
伝えていきます**

NTT東日本
野球部 キャプテン
喜納 淳弥

野球教室は、各開催支店と地域の皆さまと私たち選手が一緒になり野球というスポーツをおして直接交流でき、選手、社会人として成長できる大変貴重な機会だと思っています。

私たちの一つひとつのプレーや指導に対して、参加した子どもたちの、真剣に、そして素直に学ぶ姿勢は、私たち自身にも大きな刺激と責任感を与えてくれ、今後のモチベーションにもつながり

ます。何より、皆さまの応援があってこそ野球ができるという感謝と謙虚な気持ちを忘れず、今後も地域の皆さまと一緒に交流、活動を続け、少しでも多くの方に野球をおしてスポーツの魅力、楽しさを伝え、また技術向上や野球界の発展に寄与できればと思います。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶社会貢献活動

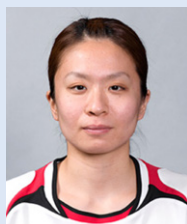
医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

社員の声 つなぐ力



**バドミントンをとおして
地域の皆さまとともに、
スポーツの楽しさを
伝えていきます**

NTT東日本
バドミントン部
女子キャプテン
橋本 由衣

バドミントン教室は、私たちの活動をいつも見守り、支えてくださっている地域の皆さまに恩返しする、とても良い機会だと思っています。このような場で日頃応援していただいている地域の方々との交流を深め、もっともっとバドミントンの楽しさや魅力を知っていただければと思っています。また、選手と沢山ふれあうことで試合のときとは違った一面を見ていただき、より身近に感じていただけると私たちもとても嬉しいです。各開催支店の皆さまと協力

し、教室に参加していただく子どもたちのスポーツをとおしての育成、また大人からお年寄りの方々へますますのご健康と、生涯スポーツとして楽しんでいただくきっかけになればと思っています。私たちバドミントン部は、皆さまから愛され親しまれるチームをめざすとともに、スポーツ振興に貢献していきたいと思っています。今後ともNTT東日本バドミントン部への熱いご声援をよろしくお願いいたします。

社員の声 つなぐ力



**教室を通じて
地域の皆さまと交流を深め、
ボートの魅力を
伝えていきます**

NTT東日本
漕艇部
キャプテン
林 靖晴

ボート教室は競技を通じ地域の皆さまとの交流を深める場として非常に重要な機会となると感じています。普段はプレーする側の選手が指導者の立場になることで、新たに気づかされることがたくさんあり、参加された方だけではなく選手自身も「成長」を感じられる貴重な場だと思います。私たち漕艇部は応援いただく皆さまへの感謝を忘れず、常にボート界を牽引するチームであるとともに、これからもボート教室を通して競技の魅力、発展、認知度の向上を図り本活動に取り組んでいきたいと思っています。

NTT東日本シンボルチーム公式ホームページ
<https://www.ntt-east.co.jp/symbol/>

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付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付を行っています。2018年度においても、NTT東日本グループで積極的な実施を行い、16,874人の社員等が参加し、総額約720万円を社会福祉団体等に寄付、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、寄付実施団体での活用状況等について社内PR活動を実施する等、活動する社員への支援の充実に努めていきます。

	参加人数(人)	マッチング寄付金額(円)	マッチング金額寄付先
2016年度	22,380	7,784,347	特別養護老人ホーム、各社会福祉法人、等
2017年度	19,790	8,014,344	
2018年度	16,874	7,207,874	

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶ 社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

取り組み事例

「NTT東日本バドミントン教室」の開催

NTT東日本 川崎支店は、川崎市バドミントン協会と共催で2019年3月3日、「NTT東日本バドミントン教室」を川崎支店のユーザーでもある学校法人桐光学園様において開催いたしました。

本教室は通算12回目ですが、社会貢献活動の一環として地域貢献およびスポーツを通じた青少年の健全な育成を目的に、川崎支店との共催は今年で3年目となります。

NTT東日本バドミントン部からは、監督・コーチ・神奈川事業部所属選手(藤野選手・三谷選手・川島選手)をはじめ総勢20名と、川崎市内の小学生から高校生までの116名が参加しました。

開会式後、ストレッチやフットワーク(ステップ)等の準備運動から始まり、続いて行われた選手による「2対3マッチ」を観戦した子どもたちは、間近で見た迫力あるプレーに大興奮していました。その後、いよいよ待ちに待った選手との練習では、全10コートにわかれ、基本の動作・ストロークやノック、選手とのゲーム方式等、選手の指導に子どもたちの表情も真剣そのものでした。最後は、2018年惜しくも引退した藤野選手らによる模範試合が行われ、強烈なスマッシュや光るテクニックが決まるたびに、子どもたちの歓声が上がっていました。閉会式では、記念写真の撮影や選手とのじゃんけん大会、サイン会が行われ、参加した子どもたちは大喜びで、大盛況のうちに終了いたしました。



練習風景



選手から指導を受ける様子



集合写真



サイン会の模様

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に

寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶ 社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

NTT秋田グループ竿燈会が老人福祉施設を慰問

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

2018年9月、老人福祉施設で生活し、外出の機会の少ないお年寄りの方々に竿燈まつりの雰囲気味わっていただこうと、大若1竿、お囃子1組が施設を訪問し、「NTT秋田グループ竿燈会」の演技者による大若の演技を(平手、肩、額、腰)をご覧くださいました。



竿燈まつりの大若の演技を披露



竿燈まつりを見る観客

「仙台スチューデントシティ」で将来を担う子どもたちの“たくましく生きる力”を育てる

NTT東日本 宮城事業部は仙台市の小学校高学年が働く体験を通じて「社会と自分との関わり」「経済のしくみ」「仕事とは何か」を学ぶ「仙台スチューデントシティ」に参画しています。

東日本大震災の被災地復興支援プロジェクト「カタールフレンド基金」により立ち上げられた本プログラムは、協賛企業の協力で運営される体験型の学習施設で、NTT東日本 宮城事業部は2014年8月の開設以来、運営ブースの提供とあわせ、社員を講師として派遣しています。

2018年度は年間85回開催され、およそ8,500名の小学生がこのプログラムに参加し、その中の約800名の子どもたちがNTT東日本社員として働く体験をしました。

5年目となる2018年度からは、タブレットやコミュニケーションロボット「Sota[®]」も導入し、より身近にICTを感じながら、通信事業者としての役割を学んでもらっています。さらに、各ブースに設置したWi-Fiカメラから得た「人流分析データ」をタブレットで表示し、各社にコンサルティングを実施する等、通信の新たな活用方法にも触れながら、「共存社会」の意義や「意思決定」「責任」「リーダーシップ」「コミュニケーション力」といったことを体験的に学んでもらいます。



Sota[®]による概要説明



Sota[®]と一緒に宣伝活動



フレッツ光の受付業務



人流分析コンサルティング模様

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶ 社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

中学生職場訪問の実施

NTT東日本 東京事業部は、東京都のキャリア教育事業「中学生職場体験プログラム」の一環で、職場訪問の受け入れを行っています。このプログラムは都内の中学1年生がさまざまな企業・団体の職場を訪問・見学し、その職場で働く人との会話を通じて、働くことの意義や自分の将来について考えることを目的としており、NTT東日本は通信事業者として唯一、東京都より受け入れ事業者指定されています。

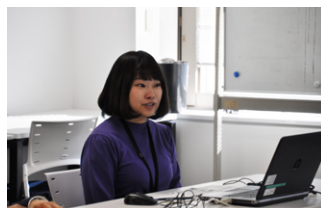
2018年2月に文京区立音羽中学校の生徒6名が来訪しました。広報担当からNTT東日本の会社概要を、ビジネスイノベーション部と設備部から業務概要を説明し、生徒からの質問にも答えました。



中学生に業務概要を説明する様子



ビジネスイノベーション部 街のICT化推進
PT 久保田



設備部 サービス運営部門 南地

社員の声 つなぐ力



職場体験の実施で 未来への気づきをサポート

NTT東日本
東京事業部
企画部 経営企画部門
広報担当

磯 信吾

有意義な活動となっています。地域に根ざしたこの活動を通じて、生徒の皆さんが将来何をしたいのか、今何をすればよいのか等を考えるきっかけになればと願っています。

NTT東日本 東京事業部は、「中学生の職場体験」について通信事業者として唯一、東京都より受け入れ事業者として指定されており、2018年度は4校23名の生徒さんを受け入れました。

この活動は、生徒の皆さんに働くことの意義を知ってもらうことが目的ですが、説明する従業員にとっても、受け入れの準備や、自らの仕事内容を伝える事で新たな気づきを発見できる、とても

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

▶ 社会貢献活動

医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

医療部門における取り組み

医療部門の取り組み

NTT東日本が運営する3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。

国の医療政策を踏まえ、地域ニーズに対応するとともに、「患者さん、地域医療機関からも選んでいただける病院」として、患者さん視点に立った医療サービスを提供し、医療・保健・福祉に貢献します

NTT東日本病院における持続的な病院経営の実現に向けて、国の医療政策に適時的確に対応しています。各病院がそれぞれのエリアで「なくてはならない病院」として地域・患者さんから選ばれるよう、各病院の強みや特性を活かしたビジョンを明確にし、ガバナンス強化に重点的に取り組みつつ病院経営改善施策に取り組むことに加え、地域の医療機関との積極的な連携を通じて、それぞれのエリアにおけるニーズに対応しています。

まず、NTT東日本 関東病院は地域医療において急性期医療という重要な役割を担っていますが、NTT東日本関東病院だけで医療を完結させることはできません。2015年より「地域医療連携登録医制度」をスタートし、現在約550施設を超える医療機関と連携し、手術や入院、精密検査を必要とする患者さんを受け入れ、治療後には患者さんがかかりつけ医へ円滑にお戻りいただけるよう心がけています。

2019年8月には、紹介患者に対する医療提供、医療機器の共同利用等の実施を通じ、かかりつけ医等を支援し、効率的な医療提供体制の構築を図る「地域医療支援病院」に認定されました。

またNTT東日本 関東病院は東京都地域がん診療連携拠点病院の指定を受け、地域でのがん診療体制の中心となり、治療水準の総合的な向上に努めている他、東京都に80施設ある災害拠点病院の一つとして、地震等の広範囲災害時においておもに重症患者の収容・治療を行う任務も負っています。

NTT東日本 伊豆病院では、近隣の急性期病院17施設と連携し、急性期治療を終え、継続した治療が必要となる方、身体機能の改善のためリハビリテーションが必要な方等を受け入れ、地域の医療、福祉、介護を担う約250施設の方々と外来、また入院中から退院後まで連携し、患者さんが住み慣れた場所で安心して生活できるように支援しています。

地域でその人らしく生活が継続できるようにするには、ケアの質を高めることが重要です。近隣の急性期病院や訪問看護ステーション、地域包括支援センターの多職種と連携をとり「伊豆病院症例検討会」「各種教室、近隣住民向けセミナー、相談会等の定期開催」「認定看護師の派遣」等のしくみをつくり、地域全体のケアの質を高める中心的な役割を担います。また、地域の健康祭り等に参加し、健康相談や生活相談等、住民の皆さまの安心な暮らしや健康への意識向上を支援しています。

NTT東日本 札幌病院は、全国の22%の広大な面積に位置する北海道における急性期医療を

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

▶医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

担っており、地域の医療機関との連携強化を通じた対応に加え、「北海道がん診療連携指定病院」、「札幌市災害時基幹病院」に指定され、地域において安心・安全な医療を提供し続けています。

また、2018年7月より「地域包括ケア病棟」を開設しています。入院治療後病状が安定した患者さんに、早期の在宅復帰に向けたリハビリや退院支援を行う病床を用意し、医師・看護師・リハビリスタッフ・相談員が、患者さんやそのご家族と協力して、在宅復帰等に向けた治療・支援を行い、安心して退院できるようサポートしています。

地域医療の連携強化を図る地域医療懇談会を開催

NTT東日本 関東病院では、2019年7月に「地域医療連携懇談会」を開催しました。国が主導する地域包括ケアシステムを推進するためには、地域の医療（病院、診療所、在宅医療、リハ病院等）・介護（介護施設、老人介護保険施設等）との隔たりなく包括的な連携強化を図ることが重要であることから、連携登録医、品川区および隣接エリアの病院・診療所、訪問看護ステーション、介護事業所、医師会、消防署（救急隊）、区役所（福祉保健局）等の1,334施設・448名にご参加いただき、当日は当院の医師・看護師による講演や参加者との意見交換を行いました。地域で顔の見えるより深い信頼関係を築くことで、地域医療のさらなる連携強化による医療サービスを提供していきます。



医療連携懇談会の様子

地域住民を支えるへき地診療所への医師派遣

NTT東日本 伊豆病院では2019年4月より、静岡県からへき地医療拠点病院の指定を受け、熱海市の「初島の診療所」への医師派遣を開始しました。これにより医師不足が著しいへき地における住民の皆さん等への医療を確保し、安心して良質な医療サービスを提供しています。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

▶医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

「災害時における病院間の相互支援に関する協定書」を締結

NTT東日本 札幌病院では、2018年9月に発生した「北海道胆振東部地震」の経験を踏まえ、大規模地震の際に、札幌市中央区の5病院が連携し、医療機器や薬品、医療材料、食料、その他応急物資の支援措置や、医師、看護師、コメディカル職等の人材派遣、患者の移送、代替医療、入院患者の転院、受入等病院相互で協力する「災害時における病院間の相互支援に関する協定書」を締結しました。

これによって、札幌市中央区や札幌市のみならず道内全域で災害が発生した場合についても、5病院が連携し、患者の搬入や人員派遣に対応していきます。



災害時における相互支援に関する協定の調印式
(提供元：北海道医療新聞社)

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

国の医療政策を踏まえ、地域ニーズへの対応を継続して取り組むことに加え、医療業務でのICTの活用・デジタルトランスフォーメーションの推進による医療分野の業務効率化で、より重要度の高い業務に専念し、高いスキル・ノウハウの共有を進めることで、さらに安心・安全な医療サービスを提供していきます。

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、ICTを活用した地域の病院・診療所の連携や専門医の少ない遠隔地との連携、在宅診療の支援等、安心で豊かな社会の実現に向けて、先導的な役割も果たしていきます。

ICTを利用した患者サービスの向上

NTT東日本 関東病院・札幌病院では、「デジタルサイネージ」*1を導入することで、患者さんサービスの向上に取り組んでいます。たとえば、NTT東日本 関東病院では、外来の待合室等で過ごされる患者さんに対して、病院の紹介ビデオ、医療情報・健康情報、健康保険証の切り替え、病院開催セミナーのご案内、治験*2参加の募集等の患者さんへのお知らせ、NTT東日本 札幌病院では、ニュースや天気予報等を掲示して、患者さんサービス向上に努めています。

また、NTT東日本 関東病院では、在宅にて療養されている患者さんを、関東病院の診療情報を診療所から閲覧できるシステムを活用することにより、家族・医療機関・介護関係者等が情報を随時に共有・相互協力し、チーム全体(家族・医療機関・介護関係者等)でケアを行うことを目的とした「ひかりワンチームSP」の実証研究を行いました。その他、新生児連れ去り対策や高齢者無断離院防止等の安全強化を目的とした「mobiconnect 見守りシステム」が稼働しています。

用語解説

*1 デジタルサイネージ：電子掲示板。

*2 治験：医薬品・医療機器の製造販売に関して承認を得るために行われる臨床試験。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

▶医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

地域で親しまれる病院として、医療セミナーや交流イベントを開催

地域住民の方々に向けて医療に関するセミナーを定期的を開催し、医師等が健康に役立つ情報や病院で取り組んでいる医療についてわかりやすく説明する機会を提供しています。

NTT東日本 関東病院では「もしも医学セミナー」を開催しています。2018年9月に「腫瘍内科について」をテーマに開催し、近隣にお住まいの方々に聴講していただきました。また、平日に外来1階にある患者図書室のスペースを利用して、外来受診の患者さん向けに「もしも医学セミナーミニ」を開催しました。2018年10月のテーマは「腫瘍内科について～化学療法を使ってがんとうまく付き合う～」でした。この「もしも医学セミナーミニ」は、講師との距離が近く、とてもアットホームな雰囲気で行われ、質疑応答も活発に展開されました。

NTT東日本 札幌病院では、「健康セミナー」を毎月開催しています。2018年度は、「家族ががんになったときに(血液・腫瘍内科部長)」「サッカーに多い傷害とその治療～年代別に多い傷害と現場での対応を中心に～(整形外科医長)」「知っておこう! 医療用麻薬の良いところ・悪いところ」等、医師だけではなく看護師や薬剤師、管理栄養士等の専門職による講演も行い、多くの方々に聴講していただきました。



「もしも医学セミナー」(NTT関東病院)の様子



健康セミナー(NTT札幌病院)の様子

社員の声 つなぐ力



ニーズに応え、さらに地域とつながる病院をめざしています。

NTT東日本-札幌病院
入退院・総合相談センター/
事務部経営企画担当
医療ソーシャルワーカー

清野 圭司

当院では地域貢献の一環で、1999年9月より、原則として毎月第3土曜日13時から14時、札幌病院の3階会議室を会場に、各診療科の医師等が講師となって、健康、疾病予防等に役立つテーマで「健康セミナー」を開催しています。薬剤師、看護師等コメディカルの話も大変好評をいただき、多いときには60名以上の方が参加されています。

また、地域包括支援センター、ケアマネジャー、まちづくりセンター等の地域福祉機関や町内会等とも情報交換を図り、医療・介護・福祉の各関係機関ともつながりながら、当院が地域で求められる役割を発揮できるよう活動していきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

▶医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

「ふれあい看護体験」の実施

NTT東日本 札幌病院では、2019年5月に、看護師をめざしている・看護に興味がある・医療の仕事に就きたいと考えている高校生を対象とした「高校生ふれあい看護体験」を開催し、4名の高校生が参加し、検体検査や車いす搬送を体験しました。



ふれあい看護体験



オープンホスピタル2018「ふれあいフェスティバル」開催

NTT東日本 伊豆病院では、2018年9月、毎年恒例の病院職員と、地域住民・患者さんがさまざまなイベントを通じて触れ合う、「ふれあいフェスティバル」を開催いたしました。

各分野の認定看護師による「脳卒中予防十か条」「認知症と上手につき合う」「物忘れ相談会」「糖尿病と足」をテーマとした健康講座、AED(自動体外式除細動器)講習会の開催、医療を身近に感じていただける「超音波で覗いてみよう」「肺年齢を知ろう」等、さまざまな体験コーナーをはじめ、静岡県立三島南高校吹奏楽部の演奏や、ご来場の皆さまとふれあえる催しを多数企画し、約180名の皆さまにご来場いただきました。

これからも地域の皆さまが親しみやすい病院をめざし、より一層質の高い医療の提供ができるよう努めていきます。



オープンホスピタル2018「ふれあいフェスティバル」の様子

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート 4

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ & インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に

寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

▶医療部門における取り組み

持続可能な経営基盤

CSR調達への取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

トップメッセージ
NTT東日本グループについて
NTT東日本グループのCSR
ステークホルダーダイアログ
安心・安全なコミュニケーション
人と社会のコミュニケーション
人と地球のコミュニケーション
チームNTTのコミュニケーション
持続可能な経営基盤
CSR調達の取り組み
コミュニケーションツールのご紹介

持続可能な経営基盤

コーポレートガバナンス

お客さまやお取引先、従業員等さまざまなステークホルダー（利害関係者）のご期待に応えつつ、企業価値の最大化を図るために、コーポレートガバナンス*が有効に機能するよう体制を整え、適正な意思決定と業務遂行の実施、経営の健全化に取り組んでいます。

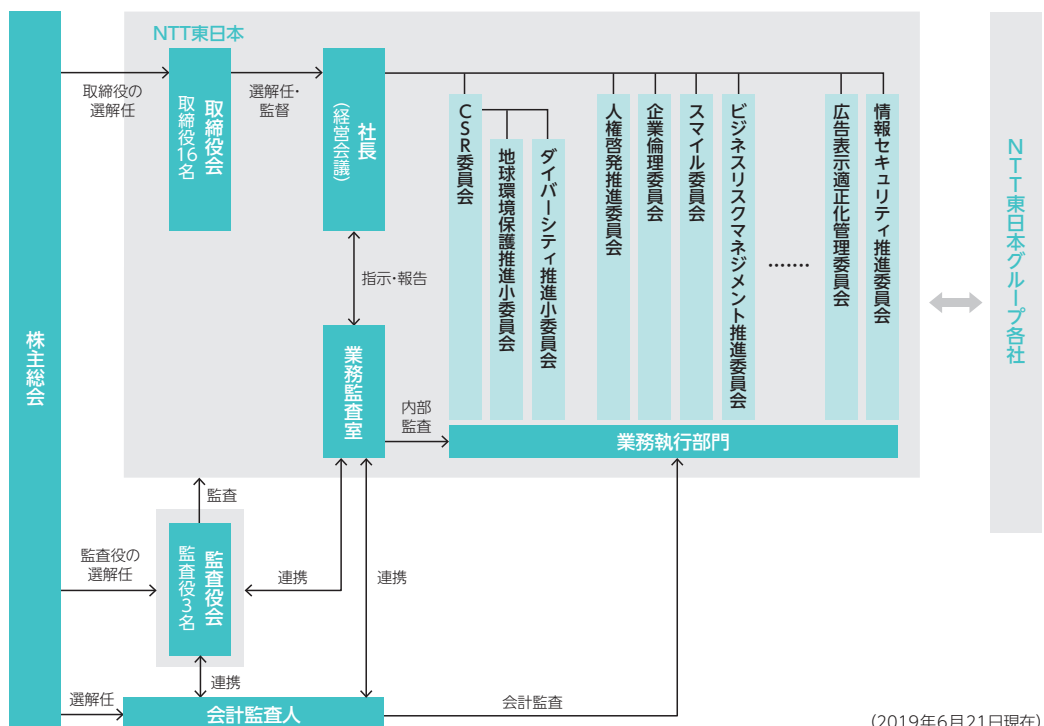
用語解説

*コーポレートガバナンス：企業の不正行為の防止と競争力・収益力の向上という2つの視点を総合的にとらえ、長期的な企業価値の増大に向けた企業経営のしくみを構築すること。「企業統治」とも言う。

コーポレートガバナンス推進体制

NTT東日本は、取締役会および監査役会を設置し、経営の健全性と透明性を高めるコーポレートガバナンス推進体制を構成しています。さらに、社長および重要な役職者で構成される経営会議の直下に、CSR委員会、人権啓発推進委員会、ビジネスリスクマネジメント推進委員会等の委員会を設置し、業務を適正かつ迅速に執行する体制としています。

また、社外監査役を含む3名の監査役は、それぞれ独立の立場で取締役の職務執行を監査するとともに、監査役会を組織して、監査活動のさらなる充実を図っています。



監査役監査

監査役は、会社の健全で持続的な成長の確保と社会的信頼に応える良質なコーポレートガバナンスの確立のため、独立の立場から取締役の職務執行の監査を行っています。

すなわち、リスク評価等に基づき監査役会において策定する監査計画により、内部監査部門や会計監査人、さらにはNTT東日本グループ各社の監査役と連携しつつ、各組織においてコンプライアンスの徹底や適正な内部統制がなされているか、体制の整備とその運用の状況を検証しています。

最近のコーポレートガバナンスをめぐる議論では、単にリスクの管理・低減にとどまらず、企業価値向上に向けた積極的なチャレンジもその重要な要素とされてきており、各組織との対話等を通じてフォローするよう努めています。

内部監査

本社内に内部監査部門(業務監査室)を設置し、毎年、リスク評価に基づき監査項目を選定し、ビジネスリスク軽減のための適切な会計・契約手続き、コンプライアンスの徹底に向けた会社法、景品表示法、個人情報保護法等の法令遵守に関する取り組みおよび環境保全活動の推進状況等について、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、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強化に活かすとともに、業務運営の有効性・効率性の向上に結びつく改善提言にも取り組んでいます。

内部統制システム

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

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

トップメッセージ
NTT東日本グループについて
NTT東日本グループのCSR
ステークホルダーダイアログ
安心・安全なコミュニケーション
人と社会のコミュニケーション
人と地球のコミュニケーション
チームNTTのコミュニケーション
持続可能な経営基盤
CSR調達の取り組み
コミュニケーションツールのご紹介

リスクマネジメント

ビジネスリスクマネジメントの取り組み

NTT東日本グループでは、目まぐるしく変化する経営環境において、企業としての社会的責任を果たし、「安心」「安全」「信頼」のサービスを提供していくために、「ビジネスリスクマネジメント(以下、BRM)推進委員会」を設置し、大規模災害や大規模設備故障、またネットワークへの不正アクセスやサイバーテロ等、事業運営上のさまざまなビジネスリスクに迅速かつ的確に対応するとともに、グループ会社間の連携強化や情報共有の迅速化を図る等、危機管理体制の整備・充実に努めています。

具体的には、企業を阻害するリスク、企業の信頼が失墜するリスクについて、「事業への影響度」、「発生頻度」によるランク付けを行い、当該リスクごとの対処策を作成する他、大規模災害、新型インフルエンザ等発生時に社会生活に必要不可欠となっている電気通信サービスを維持するための実施事項等を盛り込んだBRMマニュアルを策定しています。また、2015年度より、大規模災害発生時の情報把握や支援活動等の初動対応を迅速に行えるようNTT東日本グループが入居するビルの情報(人員数、備蓄品)と地図データを組み合わせたツールを導入しています。

これからも引き続き、本ツールを活用した訓練を実施し、訓練を通じて得られた機能改修要望や県域をまたいだ連携訓練等を実施することにより本ツールの定着・浸透を推進していきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

コンプライアンスの徹底

企業倫理に関する具体的行動指針

NTT東日本グループでは、NTT東日本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、NTT東日本グループ全体で企業倫理の確立に向けた取り組みを推進しています。

NTTグループ企業倫理憲章

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供授を厳に慎む。
4. NTTグループ各社は、役員および社員の倫理観の醸成に資するべく、機会をとらえ企業倫理に関する社員教育を積極的に実施する。
5. NTTグループのすべての役員および社員は、業務の専門化・高度化の進展に伴い発生が懸念される不正・不祥事の予防に努めるとともに、NTTグループ各社は、契約担当者の長期配置の是正や、お客さま情報等の保護に向けた監視ツールの充実等、予防体制の整備を徹底する。
6. 不正・不祥事を知ったNTTグループのすべての役員および社員は、上司等にその事実を速やかに報告する。また、これによることができない場合は、「企業倫理ヘルプライン(相談窓口)」に通報することができる。なお、不正・不祥事を通報した役員および社員は、申告したことによる不利益が生じないよう保護される。
7. 不正・不祥事が発生したときは、NTTグループ各社は、迅速かつ正確な原因究明に基づく適切な対応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。

用語解説

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

企業倫理委員会

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

2018年度は、企業倫理委員会を2回開催するとともに、昨年度に引き続き「CSR・企業倫理強化月間」を設定した集中的な取り組みを実施する等、NTT東日本グループ全体で施策を展開し、グリーンな職場の維持・向上に努めています。

また、法令違反等の非違行為やその他企業倫理に反する、いわゆる「不正・不祥事」に該当するような事象を発見した場合、社員等が、通常の業務遂行上の手段・方法により上司等に相談し難いときは、企業倫理に関する申告窓口である「企業倫理ヘルプライン」に申告することができます。「企業倫理ヘルプライン」は、NTT東日本、NTT東日本グループ各社、およびNTT(社外窓口)のそれぞれに設置しており、企業倫理ヘルプラインへの申告があった場合、事案の内容に応じて、各社の企業倫理委員会が調査を行い、不正・不祥事に該当するかどうかの判断を行うとともに、必要に応じた対策を講ずることになります。

なお、2018年度においては、NTT東日本グループ全体で77件の申告がありました。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

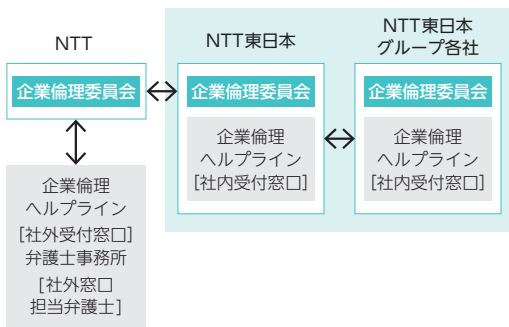
チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

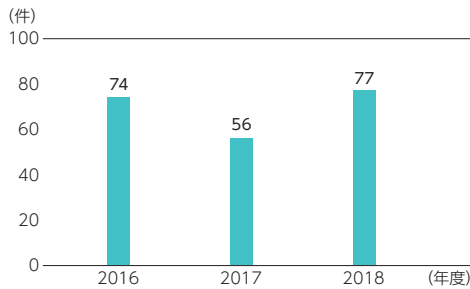
CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

■ NTT東日本グループの企業倫理推進体制



■ 「企業倫理ヘルプライン」への申告件数



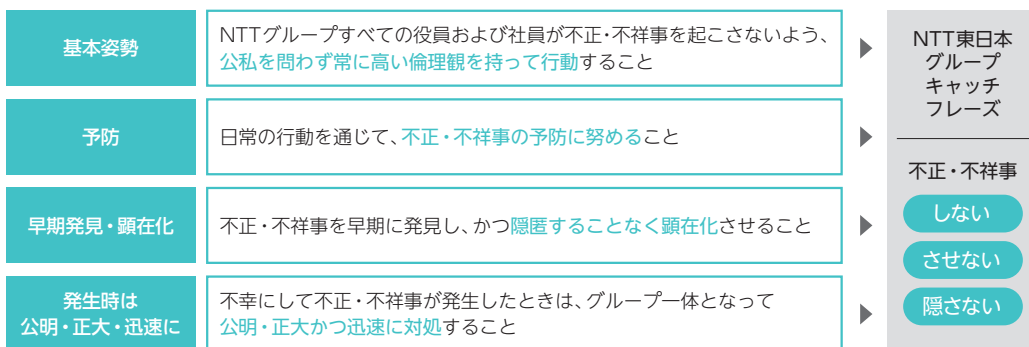
企業倫理の徹底

前述の「NTTグループ企業倫理憲章」は、4つの視点で構成されています。この視点の理解・浸透を促進し、憲章を実効あるものとするために、2018年度も引き続き、CSR啓発活動と融合した研修等の実施や、企業倫理推進ポケットカード・ポスター等の各種ツールを活用した啓発活動等を実施しました。また、企業倫理の推進に向け、従前からの取り組みの継続実施に加え、NTT東日本グループにおける「すべての職場」「すべての就労者」を対象に、NTT法の趣旨ならびにコンプライアンスの重要性に関する再認識等、企業倫理意識の向上に資する取り組みを通じて、NTT東日本グループ全体における企業倫理推進の強化・促進に取り組みました。具体的には、「CSR・企業倫理強化月間」を12月に設定し、各種研修の集中的な実施および各職場への水平展開等、非正規社員も対象に含めた継続的な実施に加え、各種会議における注意喚起を行い、NTT東日本グループトータルとして、就労者一人ひとりの企業倫理意識をさらに高め、クリーンな職場環境の維持・向上に努めました。

また、コンプライアンスの再強化、再徹底に取り組むべく、「コンプライアンス再徹底スローガン」(クリーンな職場を維持するための7か条)をポスター等に記載し配備する等、コンプライアンスに関する重要性について周知徹底を図っています。さらに、2019年1月に、NTT東日本グループ社員等を対象にした「企業倫理アンケート」を実施し(有効回答数:52,666人)、「NTTグループ企業倫理憲章を知っている。」という項目をはじめ、企業倫理の意識に関するすべての項目で高い水準の回答となりました。

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

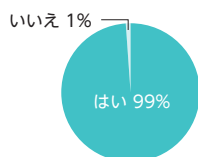
■ NTTグループ企業倫理憲章の4つの視点



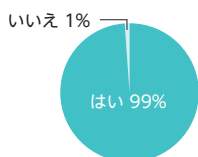
誇りを持って行動

■ 2018年度「企業倫理アンケート」

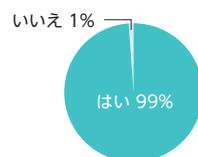
NTTグループ企業倫理憲章を知っている



経営層の企業倫理に関する発言を聞いている



企業倫理の遵守を意識して行動している



- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

コンプライアンス再徹底スローガン

私たち一人ひとりが不正・不祥事防止の主役
クリーンな会社はクリーンな職場から

クリーンな職場を維持するための7か条

1. ルール遵守が最優先、必ず確認正しいルール！
2. 組織の常識・組織の慣例、世の中視点で棚卸し！
3. 素朴な疑問を感じたら、勇気をもってアドバイス！
4. リスク回避は複数視点のチェックから！
5. コミュニケーションの充実がクリーンな職場の第一歩！
6. 上司・関係部署はあなたの味方、迷わずすぐに相談を！
7. 問題を大きくするより「報・連・相」！



ポスターが実際に掲載されている様子

法令遵守の徹底に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、各種法令の遵守徹底に向けて、さまざまな取り組みを展開しています。たとえば、憲法および電気通信事業法において保護すべきものとして定められている「通信の秘密」に関しては、これを侵害することがないように適切に取り扱うことが電気通信事業者にとって最も重要な責務であるとの認識の下、当社の取り扱い中にかかる通信の内容等、「通信の秘密」に該当する情報の保護のさらなる徹底を図るため、新入社員向け集合研修や全従業員向けのeラーニングを実施しました。

取引先における法令遵守については、NTT東日本グループ各社で契約審査制度を整備し、契約締結前に契約審査を行うことで、不正行為の防止、法的リスクの低減を図っています。また、NTT東日本グループの契約の締結に関わる責任者および担当者を対象に、契約における法的リスクとその対処に関する集合研修を実施する等、一人ひとりが法令を遵守した日常業務を行えるよう取り組んでいます。さらに、下請法の遵守に関して、契約の実施状況の定期点検を継続するとともに、反社会的勢力との関係遮断に向けて、反社会的勢力排除のための条項を契約書に盛り込む等の対応を実施しています。

その他にも、日常業務を行ううえで関連性の高い事項等に関するさまざまな研修を毎年実施しています。今後も、関係法令の遵法意識のさらなる浸透に向けた展開を検討していきます。

広告表示の適正化に向けた取り組み

NTT東日本では、適正でお客さまにわかりやすい広告表示を行うことを目的として、広告表示審査室を設置するとともに、広告表示に関する社内規程を整備し、広告表示実施時の審査ルールを定め、作成される広告物を事前に審査しています。

また、代表取締役を委員長とする「広告表示適正化管理委員会」を開催し、広告審査の実施状況やNTT東日本およびグループ各社における制度運用状況の報告を行い、必要に応じて社内規程や審査ルール等の見直しを実施しています。

さらに、広告作成組織に対する啓発活動に力を入れており、たとえば、全社員向けeラーニングの実施や、広告表示審査ポータルサイト・社内報・メルマガを活用した各種情報の発信等により、広告表示についての理解促進、意識・スキル向上に取り組んでいます。また、各種セミナーを開催し、景品表示法の概要や最近の法令等違反事例の共有、広告表示のポイントの解説等も実施しています。

NTT東日本は、今後も、広告表示の質の向上を推進するとともに、関係法令の遵守および、お客さまによりわかりやすい広告づくりに努めていきます。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

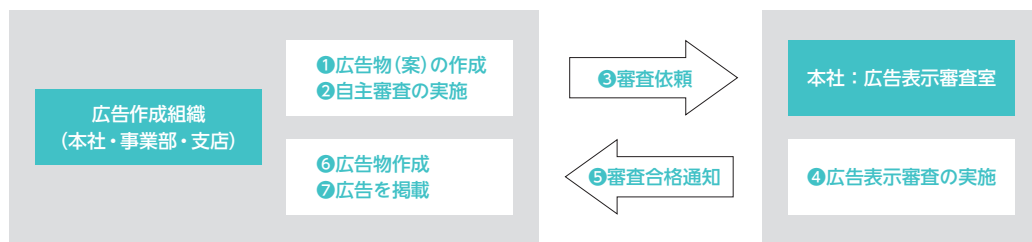
チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

■ 広告を掲載するまでのフロー



社内向け広告審査システムリニューアル

NTT東日本では2008年より、広告物の審査にあたり、受付から審査結果の通知に至るまでの機能を有するシステムを構築し利用してきましたが、2018年12月にシステムを全面更改しました。

新システムでは、全社的な広告関連業務の適正化・効率化を目的とし、広告物の「作成」「審査」「管理」を1つのシステム内で行うことができるようになりました。また、適正かつ品質の高い広告物をテンプレートとしてまとめて掲示できる機能や、広告審査状況の進捗を管理する機能も具備しています。

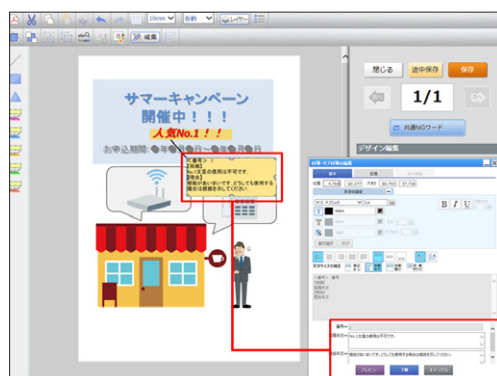
また、広告審査における修正指示をすべて新システムで行うことにより、ペーパーレスにも貢献しています。



トップページ



適正かつ品質の高い広告物の活用を目的としたページ



修正指示投入画面イメージ

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

CSR調達の取り組み

お取引先とのパートナーシップ ー資材調達の取り組みー

基本的考え方等

NTT東日本グループでは、従業員のみならず、サプライチェーン全体にわたり高い倫理観を持って事業に取り組んでおります。

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

物品購入における企業の社会的責任に対する取り組み

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

調達に関する基本方針

1. 広く国内外のサプライヤ*の皆様に対し、公正に競争機会を提供するとともに、相互理解と信頼関係の構築に努めます。
2. 品質・価格・納期・安定供給を総合的に判断し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達します。
3. 法令や社会規範を遵守するとともに、社会への貢献のための環境・人権等に配慮した調達を実施します。

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。

お取引先から納入される物品の品質管理

NTT東日本は、おもにお取引先の主体性を活かした品質管理方式(有効性監査方式)に基づき、経済的かつ高品質な物品の調達に努めています。

有効性監査方式は、NTT東日本におけるお取引先の品質管理方式の1つであり、お取引先の物品の品質実態と品質マネジメントシステムの有効性をあわせて確認し、お取引先の品質保証に基づき物品等を受け入れる品質管理方式です。

品質マネジメントシステムの有効性は、必要に応じてお取引先が出荷する物品の直接試験により確認する場合がありますが、お取引先の品質実態の調査を計画的に実施することで確認しています。調査は、基本的に、NTT東日本がお取引先の工場へ直接伺い、現地の方と直接コミュニケーションをし、相互の認識をあわせてうえで、既知の事例を基に改善の取り組みにつなげている等、お取引先とのコミュニケーションに基づき、品質を確保しています。

購入物品に関する改善提案

NTT東日本は、お取引先とのコミュニケーション等を通じて、当社が購入する物品への改善提案をお願いしています。

改善提案の内容としては、物品コストや工事コストの削減に向けたご提案が中心ではありますが、「環境への貢献」や「作業の安全性向上」に関わるご提案もいただく等、幅広い視点で、数多くのご提案をいただいております。

なお、お取引先からいただいた改善のご提案に対しては、いただいたすべてのご提案に対し、ご提案内容に対する当社の考えを、ご提案いただいたお取引先にフィードバックさせていただいている他、採用させていただく場合は、必要に応じて物品仕様を見直す等して、そのご提案の実現を促進しています。

お取引先との取引条件

NTT東日本の主要な調達物品に関しては、物品単価や納入までの所要日数等の取引条件を、お取引先の皆さまと協議のうえ、決定しています。

また、一部分野の物品に関しては、当社から、年間の調達予定数量と月ごとの変動量をお示しする一方、お取引先からは、調達予定数量のうちで希望する取引量とその価格をご提示いただいた上で、協議を行っております。これにより、お取引先の生産設備の状況や生産計画等に応じた最適な取引条件を設定しています。

さらに、市場環境の変化等で物品の製造が困難となったケース等においては、お取引先との協議のうえ、購入の停止、取引条件の変更、代替物品への切替等の対応を随時行っております。

物品購入における有害物質等の管理

NTT東日本は、お取引先からさまざまな物品を購入する際、それらが環境にどの程度配慮されているのかを確認するために、「グリーン調達ガイドライン」の詳細編に「サプライヤ評価ガイドライン」を制定しています。

これにより、お取引先の環境への取り組み体制と、購入する物品における有害物質の含有情報等をお取引先から提出いただいております。また当社からは、ガイドラインに沿った確認結果と、その結果に対するNTT東日本としての考えを加えてフィードバックしています。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

紛争鉱物への対応

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

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

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

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

[トップメッセージ](#)

[NTT東日本グループについて](#)

[NTT東日本グループのCSR](#)

[ステークホルダーダイアログ](#)

[安心・安全なコミュニケーション](#)

[人と社会のコミュニケーション](#)

[人と地球のコミュニケーション](#)

[チームNTTのコミュニケーション](#)

[持続可能な経営基盤](#)

CSR調達の取り組み

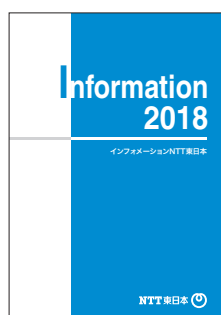
[コミュニケーションツールのご紹介](#)

コミュニケーションツールのご紹介

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション
- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

社外向け冊子

NTT東日本の会社概要、企業活動等をまとめた情報媒体「インフォメーションNTT東日本」があります。



インフォメーションNTT東日本

🌐インフォメーションNTT東日本
<https://www.ntt-east.co.jp/databook/>

社外向けウェブサイト

NTT東日本からのお知らせや報道発表資料、企業情報等が閲覧できるサイト「NTT東日本公式ホームページ」や、法人のお客さま向けの情報を提供しているサイト「法人のお客さま向けホームページ」、フレッツサービスを中心としたサイト「フレッツ光公式ホームページ」、電話・通信機器の情報を掲載しているサイト「Web116.jp」、祝電・弔電の電報申込サイト「D-MAIL」等があります。



NTT東日本公式ホームページ



法人のお客さま向けホームページ



D-MAIL



Web116(電話/通信機器)



フレッツ光公式ホームページ

- 🌐NTT東日本公式ホームページ
<https://www.ntt-east.co.jp/>
- 🌐法人のお客さま向けホームページ
<https://business.ntt-east.co.jp>
- 🌐フレッツ光公式ホームページ
<https://flets.com/>
- 🌐Web116(電話/通信機器)
<https://web116.jp/>
- 🌐D-MAIL
<https://www.ntt-east.co.jp/dmail/>

社内向け冊子・ウェブサイト

社内コミュニケーションの充実による事業運営の円滑化を図るため、新サービスや地域特性等を活かした販売優良事例の紹介等、業務関連知識の向上に役立つ情報を中心に掲載している冊子「NTT東日本 BUSINESS」や社内外の情報をリアルタイムに発信しているウェブサイト「webEAST」、同サイト内の映像コンテンツ「NTT東日本TVニュース」があります。



NTT東日本BUSINESS



webEAST・NTT東日本TVニュース

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

アンケート結果

「NTT東日本グループCSR報告書2018」(2018年9月発行)について、ウェブサイト上でアンケートを実施し、約1,200件のご意見をいただきました。アンケート結果による「CSR活動」の理解度は96.8%となり、若干ながら前年の93.9%を上回る結果となりました。

皆さまからいただいた貴重なご意見は、本報告書の作成や今後のCSR活動に反映させていただいています。

第三者意見

「CSR報告書2019」は、CSR活動方針に基づき、分かりやすく、信頼できる報告書を目指して編集しています。

より良い報告書に向けて客観的なご意見をお聞きするため、一般財団法人CSOネットワークの黒田様から第三者意見をいただきました。



黒田 かをり 氏

一般財団法人CSOネットワーク
事務局長・理事

NTT東日本グループ（以下、本グループ）のCSRの取り組みに対して、本グループCSR報告書2019（ウェブ掲載の詳細版）の記載事項をベースに、昨年に引き続き、第三者としてのご意見を申し上げます。

本書の冒頭に、「地球社会の課題を解決する取り組みに尽力」というトップメッセージが掲げられています。これは、SDGs（持続可能な開発目標）達成への貢献を含め、地球社会の課題解決を起点にしてICTソリューションを展開するという、本グループの強いコミットメントだと受け止めました。報告書全体については、紙面構成の変更や各種数値の一覧ページの追加など、わかりやすさが増えています。具体的な取り組みについては、テーマごとに意見を述べたいと思います。

テーマ1:安心・安全なコミュニケーション(災害への対応)

近年、世界中で自然災害の脅威が増し、その被害が拡大しています。日本においても、大型台風や豪雨などに見られるように、災害の規模は拡大し、また頻度も上昇しています。災害によるライフラインの断絶や都市機能の麻痺からの復旧には、時間がかかることもあります。本書には、昨年9月6日に発生した北海道胆振東部地震と直後に起きた全道停電への具体的な対応（無料の公衆電話の設置、災害用伝言ダイヤル等の提供、通信障害への対応など）が書かれています。その中でも、実際に対応された社員の方々のコメントが目を引きました。グループ一丸となって行われた復旧作業、現場での課題、改善への気づきなどが、臨場感とともに伝わってきました。今日、大規模災害に対する社会システムの脆弱性が問題になっていますが、本グループには今後の災害対応に向けたさらなる取り組みを期待するとともに、自治

体や関連機関などとの連携を強化しながら、これまで以上に防災、減災にも取り組んでいただきたいと思います。

テーマ2:人と社会のコミュニケーション(連携・協業の重要性)

社会課題の解決に向けて、農業分野、地域活性化、キャッシュレス実現など、幅広い分野において、情報通信分野（ICT）を活用されていますが、そのベースに様々なステークホルダーとの連携や協業がありますが、そのベースに様々なステークホルダーとの連携や協業があることに注目しました。ステークホルダーダイアログのページでは、埼玉県とともに県内の中小企業が抱える課題をAI・IoT導入で変革するという取り組みが取り上げられています。また、株式会社NTTアグリテクノロジーの立ち上げとパートナー企業との協業による農業支援、キャッシュレス化推進を目標とする西武信用金庫との連携や、神奈川県藤沢と鎌倉で商工会議所などと締結している「キャッシュレスシティ実現に向けた取り組み協定」などが本書に記載されています。SDGsの達成には「協働的パートナーシップ」が不可欠とされていますが、本グループは、それぞれの分野で、専門性やネットワークを活かした協業や連携を実践されていると感じました。

テーマ3:人と地球のコミュニケーション(気候変動への対応)

本グループは、環境目標2030を制定していますが、2018年度末時点で、CO₂削減貢献量は、自社排出量の6.8倍になり、2030年目標の「社会のCO₂削減貢献量を自社排出量の10倍以上にする」という目標達成に着実に近づいています。また、オフィスにおける廃棄物のリサイクル率も高水準を維持しています。気候変動は世界中が取り組むべき喫緊の課題ですので、常にトッププライオリティにおいて取り組みを継続していただきたいと思います。

テーマ4:チームNTTのコミュニケーション(人権尊重の取り組み)

昨年もコメントしましたが、本グループが多様性と包摂（ダイバーシティとインクルージョン）に積極的に取組んでいることを高く評価したいと思います。本書は、昨年と異なり、テーマ4が充実感を増しました。特に「人権の尊重」が1項目として立てられたことに注目しました。「ビジネスと人権」は、世界的に関心が高まっており、日本でも現在「国連ビジネスと人権に関する指導原則」に基づいた国家行動計画が策定されています。人権は、すべてのテーマに横串でささるものですから、「ICTソリューションと人権」、「気候変動と人権」、「CSR調達と人権」という複合的な視点で、各テーマの取り組みを進化させることも重要だと思います。今後は、人権尊重への具体的な取り組みに期待したいと思います。

第三者意見を受けて

NTT東日本グループCSR報告書2019では、「地域とともに歩むICTソリューション企業」として、ICTを通じた社会的課題の解決への取り組みをSDGsと関連づけて、その実績を報告するとともに、実際の活動状況を「CSR現場レポート」として、より具体的に掲載しています。

今回コメントをいただきました、「それぞれの分野で専門性やネットワークを活かした協業や連携を实践」については、NTT東日本グループのCSR活動における最も重要なテーマの一つであると認識しており、これからも、積極的に取り組んでいく所存です。

また、ご意見をいただきました、災害対応に向けた取り組みや、気候変動への対応、人権尊重の取り組み等、社会的な関心の高いテーマに対しても、NTT東日本グループで働く一人ひとりが一丸となって、CSR活動に取り組み、ICTを活用した付加価値の高いサービスをさまざまな分野に提供することで、SDGsの達成に貢献してまいります。

2019年秋
東日本電信電話株式会社 総務人事部CSR推進室

GRIスタンダード内容索引

NTT東日本グループ「CSR 報告書2019」は「GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード2016/2018」を参照しています。

GRI102：一般開示事項

項目			掲載ページ
1.組織のプロフィール			
102-1	組織の名称	a.組織の名称	NTT東日本グループについて 3
102-2	活動、ブランド、製品、サービス	a.組織の事業活動に関する説明 b.主要なブランド、製品、およびサービス。特定の市場で販売が禁止されている製品またはサービスがあれば、その説明を含める	NTT東日本グループについて 3
102-3	本社の所在地	a.組織の本社の所在地	NTT東日本グループについて 3
102-4	事業所の所在地	a.組織が事業を展開している国の数、および重要な事業所を所有している国の名称。報告書に記載している項目との関連は問わない	NTT東日本グループについて 5
102-5	所有形態および法人格	a.組織の所有形態や法人格の形態	NTT東日本グループについて 3
102-6	参入市場	a.参入市場。次の事項を含む i.製品およびサービスを提供している地理的な場所 ii.参入業種 iii.顧客および受益者の種類	NTT東日本グループについて ステークホルダーとのコミュニケーション 3-5 14
102-7	組織の規模	a.組織の規模。次の事項を含む i.総従業員数 ii.総事業所数 iii.純売上高(民間組織について)、純収入(公的組織について) iv.株主資本および負債の内訳を示した総資本(民間組織について) v.提供する製品、サービスの量	NTT東日本グループについて 3-5
102-8	従業員およびその他の労働者に関する情報	a.雇用契約(正社員と臨時雇用者)別の、男女別総従業員数 b.雇用契約(正社員と臨時雇用者)別の、地域別総従業員数 c.雇用の種類(常勤と非常勤)別の、男女別総従業員数 d.組織の活動の相当部分を担う者が、従業員以外の労働者であるか否か。該当する場合、従業員以外の労働者が担う作業の性質および規模についての記述 e.開示事項102-8-a、102-8-b、102-8-cで報告する従業員数に著しい変動(観光業や農業における季節変動) f.データの編集方法についての説明(何らかの前提があればそれも含める)	-
102-9	サプライチェーン	a.組織のサプライチェーンの説明。組織の活動、主要なブランド、製品、およびサービスに関するサプライチェーンの主要要素を含める	CSR調達の取り組み 133-135
102-10	組織およびそのサプライチェーンに関する重大な変化	a.組織の規模、構造、所有形態、またはサプライチェーンに関して生じた重大な変化。次の事項を含む i.所在地または事業所に関する変化(施設の開設や閉鎖、拡張を含む) ii.株式資本構造の変化、その他資本の形成、維持、変更手続きの実施による変化(民間組織の場合) iii.サプライヤーの所在地、サプライチェーンの構造、またはサプライヤーとの関係の変化(選定や解消を含む)	該当なし
102-11	予防原則または予防的アプローチ	a.組織が予防原則や予防的アプローチに取り組んでいるか。またその取り組み方	リスクマネジメント 128
102-12	外部イニシアティブ	a.外部で作成された経済、環境、社会の憲章、原則その他のイニシアティブで、組織が署名または支持しているもののリスト	SDGsに関する取り組み 6-7
102-13	団体の会員資格	a.業界団体、その他の協会、および国内外の提言機関で組織が持っている主な会員資格のリスト	EV100(NTTグループとして加盟) 73
2.戦略			
102-14	上級意思決定者の声明	a.組織とサステナビリティの関連性、およびサステナビリティに取り組むための戦略に関する、組織の最高意思決定者(CEO、会長またはそれに相当する上級幹部)の声明	トップメッセージ 2
102-15	重要なインパクト、リスク、機会	a.重要なインパクト、リスク、機会の説明	トップメッセージ リスクマネジメント 2 128
3.倫理と誠実性			
102-16	価値観、理念、行動基準・規範	a.組織の価値観、理念、行動基準・規範についての説明	コンプライアンスの徹底 129-132
102-17	倫理に関する助言および懸念のための制度	a.組織内外に設けられている次の制度についての説明 i.倫理的行為および合法行為、ならびに組織の誠実性に関する助言を求める制度 ii.非倫理的行為または違法行為、ならびに組織の誠実性に関する懸念を通報する制度	コンプライアンスの徹底 129-132
4.ガバナンス			
102-18	ガバナンス構造	a.組織のガバナンス構造。最高ガバナンス機関の委員会を含む b.経済、環境、社会項目に関する意思決定に責任を負っている委員会	コーポレートガバナンス 126
102-19	権限移譲	a.最高ガバナンス機関から役員や他の従業員へ、経済、環境、社会項目に関して権限委譲を行うプロセス	-

項目		項目	掲載ページ
102-20	経済、環境、社会項目に関する役員レベルの責任	a.組織が、役員レベルの地位にある者を経済、環境、社会項目の責任者として任命しているか b.その地位にある者が、最高ガバナンス機関の直属となっているか	—
102-21	経済、環境、社会項目に関するステークホルダーとの協議	a.ステークホルダーと最高ガバナンス機関の間で、経済、環境、社会項目に関して協議を行うプロセス b.協議が権限移譲されている場合は、誰に委任されているか、最高ガバナンス機関への結果のフィードバックをどのように行っているか	—
102-22	最高ガバナンス機関およびその委員会の構成	a.最高ガバナンス機関およびその委員会の構成。次の事項による i.執行権の有無 ii.独立性 iii.ガバナンス機関における任期 iv.構成員の他の重要な役職およびコミットメントの数、ならびにコミットメントの性質 v.ジェンダー vi.発言権が低い社会的グループのメンバー vii.経済、環境、社会項目に関係する能力 viii.ステークホルダーの代表	—
102-23	最高ガバナンス機関の議長	a.最高ガバナンス機関の議長が組織の執行役員を兼ねているか否か b.議長が執行役員を兼ねている場合、組織の経営におけるその者の役割と、そのような人事の理由	—
102-24	最高ガバナンス機関の指名と選出	a.最高ガバナンス機関およびその委員会メンバーの指名と選出のプロセス b.最高ガバナンス機関のメンバーの指名と選出で用いられる基準。次の事項を含む i.ステークホルダー（株主を含む）が関与しているか、どのように関与しているか ii.多様性が考慮されているか、どのように考慮されているか iii.独立性が考慮されているか、どのように考慮されているか iv.経済、環境、社会項目に関する専門知識や経験が考慮されているか、どのように考慮されているか	—
102-25	利益相反	a.利益相反の回避、対処のために最高ガバナンス機関が行っているプロセス b.利益相反に関する情報をステークホルダーに開示しているか。最低限、次の事項を含む i.役員会メンバーへの相互就任 ii.サプライヤーおよびその他のステークホルダーとの株式の持ち合い iii.支配株主の存在 iv.関連当事者の情報	—
102-26	目的、価値観、戦略の設定における最高ガバナンス機関の役割	a.経済、環境、社会項目に関わる組織の目的、価値観、ミッション・ステートメント、戦略、方針、目標の策定、承認、更新に際して、最高ガバナンス機関と役員が果たす役割	NTT東日本グループのCSR
102-27	最高ガバナンス機関の集合的知見	a.経済、環境、社会項目に関する最高ガバナンス機関の集合的知見を発展、強化するために実施した施策	—
102-28	最高ガバナンス機関のパフォーマンスの評価	a.最高ガバナンス機関の経済、環境、社会項目のガバナンスに関するパフォーマンスを評価するためのプロセス b.当該評価の独立性が確保されているか否か、および評価の頻度 c.当該評価が自己評価であるか否か d.最高ガバナンス機関の経済、環境、社会項目のガバナンスに関するパフォーマンス評価に対応して行った措置。最低限、メンバーの変更や組織の実務慣行の変化を含む	CSR推進体制
102-29	経済、環境、社会へのインパクトの特定とマネジメント	a.経済、環境、社会項目、およびそのインパクト、リスク、機会の特定とマネジメントにおける最高ガバナンス機関の役割。デュー・デリジェンス・プロセスの実施における最高ガバナンス機関の役割を含む b.最高ガバナンス機関による経済、環境、社会項目、およびそのインパクト、リスク、機会の特定とマネジメントをサポートするために、ステークホルダーとの協議が活用されているか否か	コーポレートガバナンス リスクマネジメント
102-30	リスクマネジメント・プロセスの有効性	a.経済、環境、社会項目に関するリスクマネジメント・プロセスの有効性のレビューにおける最高ガバナンス機関の役割	コーポレートガバナンス
102-31	経済、環境、社会項目のレビュー	a.経済、環境、社会項目、およびそのインパクト、リスク、機会に関して最高ガバナンス機関が行うレビューの頻度	—
102-32	サステナビリティ報告における最高ガバナンス機関の役割	a.組織のサステナビリティ報告書の正式なレビューや承認を行い、すべてのマテリアルな項目が取り上げられていることを確認する機能を果たしている最高位の委員会または役職	CSR推進体制
102-33	重大な懸念事項の伝達	a.最高ガバナンス機関に対して重大な懸念事項を伝達するために設けられているプロセス	—
102-34	伝達された重大な懸念事項の性質と総数	a.最高ガバナンス機関に伝達された重大な懸念事項の性質と総数 b.重大な懸念事項への対処、解決のために使われたメカニズム	—

項目		項目	掲載ページ
102-35	報酬方針	a.最高ガバナンス機関および役員に対する報酬方針。次の種類の報酬を含む i.固定報酬と変動報酬(パフォーマンス連動報酬、株式連動報酬、賞与、後配株式または権利確定株式を含む) ii.契約金、採用時インセンティブの支払い iii.契約終了手当 iv.クローバック v.退職給付(最高ガバナンス機関、役員、その他の全従業員について、それぞれの給付制度と拠出金率の違いから生じる差額を含む) b.報酬方針におけるパフォーマンス基準と、最高ガバナンス機関および役員の経済、環境、社会項目における目標がどのように関係しているか	—
102-36	報酬の決定プロセス	a.報酬の決定プロセス b.報酬コンサルタントが報酬の決定に関与しているか否か、また報酬コンサルタントが経営陣から独立しているか否か c.報酬コンサルタントと組織との間に存在するその他の関係	—
5.ステークホルダー・エンゲージメント			
102-40	ステークホルダー・グループのリスト	a.組織がエンゲージメントしたステークホルダー・グループのリスト	ステークホルダーとのコミュニケーション 14
102-42	ステークホルダーの特定および選定	a.組織がエンゲージメントを行うステークホルダーを特定および選定する基準	ステークホルダーとのコミュニケーション 14
102-43	ステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ方法	a.組織のステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ方法。種類別、ステークホルダー・グループ別のエンゲージメントの頻度を含む。また、特に報告書作成プロセスの一環として行ったエンゲージメントが否かを示す	ステークホルダーとのコミュニケーション 14
102-44	提起された重要な項目および懸念	a.ステークホルダー・エンゲージメントにより提起された重要な項目および懸念。次の事項を含む i.組織が重要な項目および懸念にどう対応したか(報告を行って対応したものを含む) ii.重要な項目および懸念を提起したステークホルダー・グループ	ステークホルダーとのコミュニケーション、ステークホルダーダイアログ 14 15-18
6.報告実務			
102-45	連結財務諸表の対象になっている事業体	a.組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっているすべての事業体のリスト b.組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっている事業体のいずれかが報告書の記載から外れているか否か	編集方針 1
102-46	報告書の内容および項目の該当範囲の確定	a.報告書の内容および項目の該当範囲を確定するためのプロセスの説明 b.組織が報告書の内容を確定する際、報告原則をどのように適用したかについての説明	報告組織の範囲 参照ガイドライン 2
102-47	マテリアルな項目のリスト	a.報告書の内容を確定するプロセスで特定したマテリアルな項目のリスト	KPI(キーパフォーマンス指標)および2018年度の結果 9-13
102-48	情報の再記述	a.過去の報告書で提供した情報を修正再記述する場合、再記述の影響および理由	—
102-49	報告における変更	a.マテリアルな項目および項目の該当範囲について、過去の報告期間からの重大な変更	—
102-50	報告期間	a.提供情報の報告期間	報告期間 2
102-51	前回発行した報告書の日付	a.前回発行した報告書の日付(該当する場合)	発行時期 2
102-52	報告サイクル	a.報告サイクル	発行時期 2
102-53	報告書に関する質問の窓口	a.報告書またはその内容に関する質問の窓口	お問い合わせ先 裏表紙
102-54	GRIスタンダードに準拠した報告であることの主張	a.組織がGRIスタンダードに準拠し、次のいずれかの選択肢を選んで報告書を作成したことを表す主張 i.「この報告書は、GRIスタンダードの中核(Core)オプションに準拠して作成されている。」 ii.「この報告書は、GRIスタンダードの包括(Comprehensive)オプションに準拠して作成されている。」	—
102-55	内容索引	a.GRIの内容索引(使用した各スタンダードを明記し、報告書に記載したすべての開示事項を一覧表示する) b.内容索引には、各開示事項について次の情報を含める i.開示事項の番号(GRIスタンダードに従って開示した項目について) ii.報告書またはその他の公開資料の中で、該当の情報が記載されているページ番号またはURL iii.要求される開示事項の省略が認められていて、開示できない場合の省略の理由(該当する場合)	GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード 2016 140-150
102-56	外部保証	a.報告書の外部保証に関する組織の方針および現在の実務慣行の説明 b.報告書が外部保証を受けている場合、 i.外部保証報告書、表明、意見に言及する。外部保証によって保証されている事項、保証されていない事項、その根拠(サステナビリティ報告書に添付する保証報告書に記載がない場合)。これには保証基準、保証レベル、保証プロセスに存在する制約事項も含める ii.組織と保証提供者の関係 iii.最高ガバナンス機関または役員が、組織のサステナビリティ報告書の保証に関わっているか否か、どのように関わっているか	—

GRI103:マネジメント手法 2016

項目		掲載ページ
GRI-103:マネジメント手法		
103-1	マテリアルな項目とその該当範囲の説明	a. その項目がマテリアルである理由の説明 b. マテリアルな項目の該当範囲。次の記述を含む i. どこでインパクトが生じるのか ii. 組織のインパクトへの関与。例えば、組織のインパクトへの関与は直接的か間接的か、または組織のビジネス関係を通じてインパクトに関連したかどうか c. 該当範囲に関する具体的な制約事項 KPI (キーパフォーマンス指標) および 2018年度の結果
103-2	マネジメント手法とその要素	a. 組織がその項目をどのようにマネジメントしているかについての説明 b. マネジメント手法の目的に関する表明 c. マネジメント手法に次の要素が含まれている場合、各要素についての説明 i. 方針 ii. コミットメント iii. 目標およびターゲット iv. 責任 v. 経営資源 vi. 苦情処理メカニズム vii. 具体的な措置 (プロセス、プロジェクト、プログラム、イニシアティブなど) 安心・安全なコミュニケーション 人と社会のコミュニケーション 人と地球のコミュニケーション チームNTTのコミュニケーション
103-3	マネジメント手法の評価	a. 組織によるマネジメント手法の評価方法。次の事項を含む i. マネジメント手法の有効性を評価する仕組み ii. マネジメント手法の評価結果 iii. マネジメント手法に関して行った調整 KPI (キーパフォーマンス指標) および 2018年度の結果

GRI200:経済 2016

項目		掲載ページ
GRI-201:経済パフォーマンス		
201-1	創出、分配した直接的経済価値	a. 創出、分配した直接的経済価値 (発生主義ベースによる)。これには、組織のグローバルにおける事業について、次に一覧表示する基本要素を含める。データを現金主義で表示する場合は、その判断理由を次の基本要素に加えて報告する i. 創出した直接的経済価値: 収益 ii. 分配した経済価値: 事業コスト、従業員給与と諸手当、資本提供者への支払い、政府への支払い (国別)、コミュニティ投資 iii. 留保している経済価値: 「創出した直接的経済価値」から「分配した経済価値」を引いたもの b. 影響が著しいものについて、創出・分配経済価値を国、地域、市場レベルに分けて報告する。また「著しい」と判断する基準も報告する NTT東日本グループについて マッチングギフトプログラムの展開
201-2	気候変動による財務上の影響、その他のリスクと機会	a. 気候変動に起因してもたらされるリスクや機会、収益、費用に実質的な変動が生じる可能性のあるもの。次の事項を含む i. リスクと機会の記述。リスクと機会を物理的、規制関連、その他に分類 ii. リスクと機会に関連するインパクトの記述 iii. 措置を行う前から想定されるリスクと機会の財務上の影響 iv. リスクと機会をマネジメントするために用いた手法 v. リスクと機会をマネジメントするために行った措置のコスト 環境会計
201-3	確定給付型年金制度の負担、その他の退職金制度	a. 組織の一般財源で当該制度の債務をまかなっている場合、その債務の推定額 b. 年金制度の債務を支払うために別の基金を持っている場合、次の事項 i. 年金制度の債務額のうち別途積み立て資産でカバーされる割合の推定値 ii. 当該推定値の計算基礎 iii. 推定値の計算時期 c. 年金制度の債務を支払うために設けられた基金が不足している場合、雇用者が完全補償実現に向けて実施している戦略があればそれを説明する。また雇用者が完全補償実現の目標時期を設定している場合は、それについて説明する d. 従業員、雇用者による拠出額が給与に占める割合 e. 退職金積立制度への参加レベル (義務的参加か任意制度か、地域的制度が国の制度か、経済的インパクトがあるものか、など)
GRI-203:間接的な経済的インパクト		
203-1	インフラ投資および支援サービス	a. 重要なインフラ投資や支援サービスを展開した範囲 b. コミュニティや地域経済に与えているインパクト、または与えると思われるインパクト。プラスとマイナス双方を含む (該当する場合) c. 当該投資・サービスが商業目的のものか、現物支給するものか、無償で実施するものかを報告する
203-2	著しい間接的な経済的インパクト	a. 組織が与える著しい間接的な経済的インパクト (プラスおよびマイナス) と特定された事例 b. 外部のベンチマークおよびステークホルダーの優先事項 (国内および国際的な基準、協定、政策課題など) を考慮した場合の間接的な経済的インパクトの「著しさ」

項目			掲載ページ
GRI-205: 腐敗防止			
205-1	腐敗に関するリスク評価を行っている事業所	a. 腐敗に関するリスク評価の対象とした事業所の総数と割合 b. リスク評価により特定した腐敗関連の著しいリスク	コンプライアンスの徹底 129-132
205-2	腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	a. ガバナンス機関メンバーのうち、腐敗防止に関する組織の方針や手順の伝達対象となった者の総数と割合(地域別に) b. 従業員のうち、腐敗防止に関する組織の方針や手順の伝達対象となった者の総数と割合(従業員区分別、地域別に) c. ビジネスパートナーのうち、腐敗防止に関する組織の方針や手順について伝達対象となった者の総数と割合(ビジネスパートナー種類別、地域別に)。腐敗防止に関する組織の方針や手順が、その他の個人または組織に伝達されているかどうかを記述する d. ガバナンス機関メンバーのうち、腐敗防止に関する研修を受講した者の総数と割合(地域別に) e. 従業員のうち、腐敗防止に関する研修を受講した者の総数と割合(従業員区分別、地域別に)	コンプライアンスの徹底 129-132
205-3	確定した腐敗事例と実施した措置	a. 確定した腐敗事例の総数と性質 b. 確定した腐敗事例のうち、腐敗を理由に従業員を解雇または懲戒処分したものの総数 c. 確定した腐敗事例のうち、腐敗関連の契約違反を理由にビジネスパートナーと契約破棄または更新拒否を行ったものの総数 d. 報告期間中に組織または組織の従業員に対して腐敗に関連した訴訟が提起されている場合、その事例と結果	違反なし

GRI-206: 反競争的行為 2016			
206-1	反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により受けた法的措置	a. 組織の関与が明らかとなった反競争的行為、反トラスト法違反、独占禁止法違反により、報告期間中に法的措置を受けた事例(終結しているもの、していないもの)の件数 b. 法的措置が終結したものについては、結果(決定や判決を含む)の主要点	違反なし 違反なし

GRI300: 環境

項目			掲載ページ
GRI-301: 原材料 2016			
301-1	使用原材料の重量または体積	a. 組織が報告期間中に主要製品やサービスの生産、梱包に使用した原材料の重量または体積の総計。次の分類による i. 使用した再生不能原材料 ii. 使用した再生可能原材料	環境負荷の全体像 66
301-2	使用したリサイクル材料	a. 組織の主要製品やサービスの生産に使用したリサイクル材料の割合	環境負荷の全体像 廃棄物削減の取り組み事例 66 74-75
301-3	再生利用された製品と梱包材	a. 再生利用された製品と梱包材の割合。製品区分別に b. 本開示事項のデータ収集方法	環境負荷の全体像 66

GRI-302: エネルギー 2016			
302-1	組織内のエネルギー消費量	a. 組織内における非再生可能エネルギー源に由来する総燃料消費量(ジュールまたはその倍数単位(メガ、ギガなど)による)。使用した燃料の種類も記載する b. 組織内における再生可能エネルギー源に由来する総燃料消費量(ジュールまたはその倍数単位による)。使用した燃料の種類も記載する c. 次の総量(ジュール、ワット時、またはその倍数単位による) i. 電力消費量 ii. 暖房消費量 iii. 冷房消費量 iv. 蒸気消費量 d. 次の総量(ジュール、ワット時、またはその倍数単位による) i. 販売した電力 ii. 販売した暖房 iii. 販売した冷房 iv. 販売した蒸気 e. 組織内のエネルギー総消費量(ジュールまたはその倍数単位による) f. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール g. 使用した変換係数の情報源	環境負荷の全体像 NTT東日本グループにおけるCO ₂ 削減取り組み事例 66 68
302-2	組織外のエネルギー消費量	a. 組織外のエネルギー消費量(ジュールまたはその倍数単位(メガ、ギガなど)による) b. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール c. 使用した変換係数の情報源	持続可能な社会の実現に向けて 環境目標2030と実績 情報通信サービスの利用による社会のCO ₂ 削減取り組み事例 NTT東日本グループにおけるCO ₂ 削減取り組み事例(サプライチェーン全体におけるCO ₂ 排出量(スコープ3)) 60 63 67 69

項目		項目	掲載ページ
302-3	エネルギー原単位	a.組織のエネルギー原単位 b.原単位計算のため組織が分母として選択した指標 c.原単位に含まれるエネルギーの種類(燃料、電力、暖房、冷房、蒸気、またはこのすべて) d.原単位計算に使用したのは、組織内のエネルギー消費量、組織外のエネルギー消費量、もしくはこの両方か	—
302-4	エネルギー消費量の削減	a.エネルギーの節約および効率化の取り組みによる直接的な結果として削減されたエネルギー消費量(ジュールまたはその倍数単位(メガ、ギガなど)による) b.削減されたエネルギーの種類(燃料、電力、暖房、冷房、蒸気、またはこのすべて) c.削減されたエネルギー消費量の計算に使用した基準(基準年、基準値など)と、その基準選定の理論的根拠 d.使用した基準、方法、前提条件、計算ツール	NTT東日本グループにおけるCO ₂ 削減取り組み事例 68-73
302-5	製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	a.販売する製品およびサービスが必要とするエネルギーの報告期間中におけるエネルギー削減量(ジュールまたはその倍数単位(メガ、ギガなど)による) b.エネルギー消費削減量の計算に使用した基準(基準年、基準値など)、および基準選定の理論的根拠 c.使用した基準、方法、前提条件、計算ツール	低炭素化している未来へ 67-68
GRI-303:水と廃水 2018			
303-1	共有資源としての水との相互作用	共有資源としての水との相互作用 取水され、消費され、排出される方法と場所を含む、組織と水との相互作用の記述、および、取引関係によって組織の活動、製品、サービスにもたらされ、または寄与し、もしくは直接関連した水関連のインパクト(例:流出水によるインパクト) b.評価の範囲、期間、使用されたツールや方法を含む、水関連のインパクトを特定するために使用された手法の記述 c.水関連のインパクトがどのように対処されているかについての記述、以下を含む。組織が水を共有資源として取り扱うためにどのようにステークホルダーと協力するか、そして著しい水関連のインパクトのあるサプライヤーや顧客とどのように関わっているか d.組織のマネジメント手法の一部である水関連の目標およびターゲットを設定するプロセス、および水ストレスを伴う各地域の公共政策と地域の状況との関係に対する説明	—
303-2	排水に関連するインパクトのマネジメント	a.排出される廃水の品質について設定された最低限の基準と、これらの最低限の基準がどのように決定されたかについての記述 i. 排出基準のない地域での施設からの排水基準がどのように決定されたか ii. 内部的に開発された水質基準またはガイドライン iii. 業種特有の基準は考慮されたか iv. 排水を受け入れる水域の特性を考慮したかどうか	—
303-3	取水	a. すべての地域からの総取水量(単位:千kl)、および該当する場合は次の取水源ごとの総取水量の内訳 i. 地表水 ii. 地下水 iii. 海水 iv. 生産随伴水 v. 第三者の水 b. 水ストレスを伴うすべての地域からの総取水量(単位:千kl)、および該当する場合は、次の取水源ごとの総取水量の内訳 i. 地表水 ii. 地下水 iii. 海水 iv. 生産随伴水 v. 第三者の水、およびi-ivに記載された取水源ごとのこの合計の内訳 c. 開示事項303-3-aおよび開示事項303-3-bに記載された各取水源からの、次のカテゴリーごとの総取水量の内訳 i. 淡水(≤1,000mg/L 総溶解固形分) ii. その他の水(> 1,000 mg/L 総溶解固形分) d. どのようにデータが収集されたかを理解するのに必要な何らかの文脈上の情報、適用した基準、方法論、前提条件など	—

項目		項目	掲載ページ
303-4	排水	<ul style="list-style-type: none"> a. すべての地域の総排水量(単位:千kL)、および該当する場合は次の排水先タイプ別の総排水量内訳 <ul style="list-style-type: none"> i. 地表水 ii. 地下水 iii. 海水 iv. 第三者の水 および該当する場合はこの合計の量は他の組織の使用のために送られた合計量 b. すべての地域への総排水量(単位:千kL)についての次のカテゴリー別内訳 <ul style="list-style-type: none"> i. 淡水(≦1,000mg/L 総溶解固形分) ii. その他の水(> 1,000 mg/L 総溶解固形分) c. 水ストレスを伴うすべての地域への総排水量(単位:千kL)、および次のカテゴリー別の総排水量内訳 <ul style="list-style-type: none"> i. 淡水(≦1,000mg/L 総溶解固形分) ii. その他の水(> 1,000 mg/L 総溶解固形分) d. 排水時に優先的に懸念される物質が処理されていること、次を含む <ul style="list-style-type: none"> i. 優先的に懸念される物質がどのように定義されているか、そして国際規格(あるならば)、信頼できるリスト、あるいは規準がどのように用いられているか ii. 優先的に懸念される物質の排出限度を設定するアプローチ iii. 排出限度に違反した事案数 e. どのようにデータが収集されたかを理解するのに必要な何らかの文脈上の情報、適用した基準、方法論、前提条件など 	-
303-5	水消費	<ul style="list-style-type: none"> a. すべての地域での総水消費量(単位:千kL) b. 水ストレスを伴うすべての地域での総水消費量(単位:千kL) c. 水の保管が水関連の著しいインパクトを及ぼすことが同定された場合の水保管量の変化(単位:千kL) d. どのようにデータが収集されたかを理解するのに必要な何らかの文脈上の情報、適用した基準、方法論、前提条件など。ここには、情報を計算・推定・モデル化したか、直接的な測定から得たかどうかや、またセクター特有の因子を使用することなど、このためにとられたアプローチを含む 	環境負荷の全体像 水資源の管理 66 78
GRI-304:生物多様性 2016			
304-2	活動、製品、サービスが生物多様性に与える著しいインパクト	<ul style="list-style-type: none"> a. 生物多様性に直接的、間接的に与える著しいインパクトの性質。次の事項を含む <ul style="list-style-type: none"> i. 生産工場、採掘坑、輸送インフラの建設または利用 ii. 汚染(生息地には本来存在しない物質の導入。点源、非点源由来のいずれも) iii. 侵入生物種、害虫、病原菌の導入 iv. 種の減少 v. 生息地の転換 vi. 生態学的プロセスの変化(塩分濃度、地下水位変動など)で、自然増減の範囲を超えるもの b. 直接的、間接的、プラス、マイナスの著しい影響。次の事項を含む <ul style="list-style-type: none"> i. インパクトを受ける生物種 ii. インパクトを受ける地域の範囲 iii. インパクトを受ける期間 iv. インパクトの可逆性、不可逆性 	-
304-3	生息地の保護・復元	<ul style="list-style-type: none"> a. すべての保護もしくは復元された生息地の規模と所在地。外部の独立系専門家が、その復元措置の成功を認定しているか否か b. 組織の監督・実施により保護もしくは復元された場所と異なる生息地がある場合、保護や復元を目的とする第三者機関とのパートナーシップの有無 c. 各生息地の状況(報告期間終了時点における) d. 使用した基準、方法、前提条件 	自然と共生している未来へ 79-80
GRI-305:大気への排出 2016			
305-1	直接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ1)	<ul style="list-style-type: none"> a. 直接的(スコープ1) GHG排出量の総計(CO₂換算値(t-CO₂)による) b. 計算に用いたガス(CO₂、CH₄、N₂O、HFC、PFC、SF₆、NF₃、またはそのすべて) c. 生物由来のCO₂排出量(CO₂換算値(t-CO₂)による) d. 計算の基準年(該当する場合、次の事項を含む) <ul style="list-style-type: none"> i. その基準年を選択した理論的根拠 ii. 基準年における排出量 iii. 排出量に著しい変化があったため基準年の排出量を再計算することになった場合は、その経緯 e. 使用した排出係数の情報源、使用した地球温暖化係数(GWP)、GWP情報源の出典 f. 排出量に関して選択した連結アプローチ(株式持分、財務管理、もしくは経営管理) g. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール 	環境負荷の全体像 低炭素化している未来へ Scope1 業務用車両における取り組み 66 68 69 73

項目		項目	掲載ページ	
305-2	間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ2)	a. ロケーション基準の間接的 (スコープ2) GHG 排出量の総計 (CO ₂ 換算値 (t-CO ₂) による) b. 該当する場合、マーケット基準の間接的 (スコープ2) GHG 排出量の総計 (CO ₂ 換算値 (t-CO ₂) による) c. データがある場合、総計計算に用いたガス (CO ₂ 、CH ₄ 、N ₂ O、HFC、PFC、SF ₆ 、NF ₃ 、またはそのすべて) d. 計算の基準年 (該当する場合、次の事項を含む) i. その基準年を選択した理論的根拠 ii. 基準年における排出量 iii. 排出量に著しい変化があったため基準年の排出量を再計算することになった場合は、その経緯 e. 使用した排出係数の情報源、使用した地球温暖化係数 (GWP)、GWP情報源の出典 f. 排出量に関して選択した連結アプローチ (株式持分、財務管理、経営管理) g. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール	環境負荷の全体像 低炭素化している未来へ Scope2	66 68 69
305-3	その他の間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ3)	a. その他の間接的 (スコープ3) GHG 排出量の総計 (CO ₂ 換算値 (t-CO ₂) による) b. データがある場合、総計計算に用いたガス (CO ₂ 、CH ₄ 、N ₂ O、HFC、PFC、SF ₆ 、NF ₃ 、またはそのすべて) c. 生物由来のCO ₂ 排出量 (CO ₂ 換算値 (t-CO ₂) による) d. 計算に用いたその他の間接的 (スコープ3) GHG 排出量の区分と活動 e. 計算の基準年 (該当する場合、次の事項を含む) i. その基準年を選択した理論的根拠 ii. 基準年における排出量 iii. 排出量に著しい変化があったため基準年の排出量を再計算することになった場合は、その経緯 f. 使用した排出係数の情報源、使用した地球温暖化係数 (GWP)、GWP情報源の出典 g. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール	温室効果ガス排出量「スコープ3」	66 69
305-4	温室効果ガス (GHG) 排出原単位	a. 組織のGHG排出原単位 b. 原単位計算のため組織が分母として選択した指標 c. 原単位に含まれるGHG排出の種類。直接的 (スコープ1)、間接的 (スコープ2)、その他の間接的 (スコープ3) d. 計算に用いたガス (CO ₂ 、CH ₄ 、N ₂ O、HFC、PFC、SF ₆ 、NF ₃ 、またはそのすべて)		—
305-5	温室効果ガス (GHG) 排出量の削減	a. 排出量削減の取り組みによる直接的な結果として削減されたGHG排出量 (CO ₂ 換算値 (t-CO ₂) による) b. 計算に用いたガス (CO ₂ 、CH ₄ 、N ₂ O、HFC、PFC、SF ₆ 、NF ₃ 、またはそのすべて) c. 基準年または基準値、およびそれを選択した理論的根拠 d. GHG排出量が削減されたスコープ。直接的 (スコープ1)、間接的 (スコープ2)、その他の間接的 (スコープ3) のいずれか e. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール	2018年度のCO ₂ 削減貢献量 低炭素化している未来へ 温室効果ガス排出量	68
305-7	窒素酸化物 (NO _x)、硫黄酸化物 (SO _x)、およびその他の重大な大気排出物	a. 次の重大な大気排出物の量 (キログラムまたはその倍数単位 (トンなど) による) i. NO _x ii. SO _x iii. 残留性有機汚染物質 (POP) iv. 揮発性有機化合物 (VOC) v. 有害大気汚染物質 (HAP) vi. 粒子状物質 (PM) vii. その他、関連規制で定めている標準的大気排出区分 b. 使用した排出係数の情報源 c. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール		—
GRI-306:排水および廃棄物 2016				
306-1	排水の水質および排出先	a. 想定内および想定外の排水量 (次の事項による) i. 排出先 ii. 水質 (処理方法を含む) iii. 他の組織による水の再利用の有無 b. 使用した基準、方法、前提条件	水資源の管理 (a, i)	78

項目		掲載ページ
306-2	種類別および処分方法別の廃棄物	資源が循環している未来へ環境負荷の全体像 66 74-75
306-3	重大な漏出	-
306-4	有害廃棄物の輸送	有害物質への対策[PCB保管ガイドライン]、NTTグループの「PCB処理方針」、[PCB廃棄物処理基本計画]⇒c) 76
GRI-307:環境コンプライアンス 2016		
307-1	環境法規制の違反	該当なし 該当なし

GRI400:社会

項目		掲載ページ
GRI-401:雇用 2016		
401-1	従業員の新規雇用と離職	各種定量数値一覧 (a 総数と男女比率、b 総数と離職率) 109
401-3	育児休暇	各種制度の利用一覧 110

項目		項目	掲載ページ
GRI-403:労働安全衛生 2018			
403-1	労働安全衛生マネジメントシステム	a. 労働安全衛生マネジメントシステムが導入されているかどうかの声明 i. 法的要件のためにシステムが導入されている。もしそうであるならば、法的要件のリスト ii. システムは、リスクマネジメントあるいはマネジメントシステムの公式な標準・手引きに基づき実施されている。もしそうであるならば、標準・手引きのリスト b. 労働安全衛生マネジメントシステムが対象とする労働者、事業活動および職場の範囲の説明。もし対象でないならば、範囲に含まれていない労働者、事業活動、職場についての理由説明	—
403-2	危険性(ハザード)の特定、リスク評価、事故調査	a. 労働関連の危険性(ハザード)を特定し、日常的かつ臨時的にリスクを評価し、危険性(ハザード)を排除しリスクを最小限に抑えるための管理体系を適用するために使用されるプロセスの説明 i. 組織がこれらのプロセスの質を保証する方法(それらを実行する人の能力を含む) ii. これらのプロセスの結果を使用して労働安全衛生マネジメントシステムを評価し、継続的に改善する方法 b. 労働関連の危険性(ハザード)や危険な状況を労働者が報告するプロセスの説明、および労働者が報復措置からどのように保護されているかの説明 c. 傷害や疾病・体調不良を引き起こす可能性があると思われる労働状況において労働者が自ら回避できるようにする方針とプロセスの説明、労働者が報復措置からどのように保護されているかの説明 d. 労働関連の事故調査のために使用されるプロセスの説明(プロセスとは、危険性(ハザード)を特定し事故に関連するリスクを評価すること、管理体系を使用して是正措置を決定すること、労働安全衛生マネジメントシステムに必要な改善を決定すること、を含む)	—
403-3	労働衛生サービス	a. 危険性(ハザード)の特定と排除、リスクの最小化に寄与する労働衛生サービスの機能の説明、どのように組織がこれらのサービスの質を保証し、労働者のアクセスを促進するかについての説明	労働安全衛生の水準向上 83-84
403-4	労働安全衛生における労働者の参加、協議、コミュニケーション	a. 労働安全衛生マネジメントシステムの開発、実施、評価における労働者の参加と協議のプロセスと、労働者が労働安全衛生に関する情報を入手し、関連情報を伝達するためのプロセスに関する説明 b. 制度上の労使合同安全衛生委員会が存在する場合は、その委員会の責任、会議の頻度、意思決定機関に関する説明。また、これらの委員会に代表されていない労働者がいる場合、その理由	—
403-5	労働安全衛生に関する労働者研修	a. 労働者に提供される労働安全衛生における研修に関する説明。すなわち、一般的な訓練に加えて、特定の労働関連の危険性(ハザード)、危険な活動、または危険な状況に関わる研修が想定できる	労働安全衛生の水準向上 83
403-6	労働者の健康増進	a. 組織は、業務に起因しない場合の医療およびヘルスケア・サービスへの労働者のアクセスをどのように促進するか説明、および提供されるアクセスの範囲の説明 b. 対象となる特定の健康リスクを含む、労働関連でない主要な健康リスクに対処するために労働者に提供される任意の健康増進サービスおよびプログラムの説明、および組織がこれらのサービスやプログラムへの労働者のアクセスをどのように促進するかについての説明	目標に対する実績 86
403-7	ビジネス上の関係で直接結びついた労働安全衛生の影響の防止と緩和	a. ビジネス上の関係により、運営、製品またはサービスに直接関連する労働安全衛生上の重大なマイナスの影響を防止、緩和するための組織のアプローチ、および関連する危険性(ハザード)やリスクの説明	—

項目		項目	掲載ページ	
403-9	労働関連の傷害	a. すべての従業員について i. 労働関連の傷害による死亡者数と割合 ii. 重大結果に繋がる労働関連の傷害者数と割合(死亡者を除く) iii. 記録対象となる労働関連の傷害者数と割合 iv. 労働関連の傷害の主な種類 v. 労働時間 b. 従業員ではないが労働または職場が組織の管理下にある労働者について i. 労働関連の傷害による死亡者数と割合 ii. 重大結果に繋がる労働関連の傷害者数と割合(死亡者を除く) iii. 記録対象となる労働関連の傷害者数と割合 iv. 労働関連の傷害の主な種類 v. 労働時間 c. 重大結果に繋がる傷害のリスクを引き起こす危険性(ハザード)、次を含む i. どのようにこれらの危険性(ハザード)が決定されたのか ii. これらの危険性(ハザード)のどれが、報告期間中、重大結果に繋がる傷害を引き起こしたのか、もしくは一因となったのか iii. 管理体系を使用して、これらの危険性(ハザード)を排除し、リスクを最小化するためにとられた、もしくは進行中の措置 d. 管理体系を使用して、その他の労働関連の危険性(ハザード)を排除し、リスクを最小化するためにとられた、もしくは進行中の措置 e. 上記の労働関連の傷害の割合は、労働時間200,000時間もしくは1,000,000時間あたりに基づき計算された割合かどうか f. 本開示事項から除外されている労働者がいる場合には、なぜ、およびどのような労働者が除外されているのか g. どのようにデータが収集されたかを理解するのに必要な何らかの文脈上の情報、適用した基準、方法論、前提条件など	目標に対する実績	84
403-10	労働関連の疾病・体調不良	a. すべての従業員について i. 労働関連の疾病・体調不良による死亡者数 ii. 記録対象となる労働関連の疾病・体調不良の発症数 iii. 労働関連の疾病・体調不良の主な種類 b. 従業員ではないが労働または職場が組織の管理下にある労働者について i. 労働関連の疾病・体調不良による死亡者数 ii. 記録対象となる労働関連の疾病・体調不良の発症数 iii. 労働関連の疾病・体調不良の主な種類 c. 疾病・体調不良のリスクを引き起こす危険性(ハザード)、次を含む i. どのようにこれらの危険性(ハザード)が決定されたのか ii. これらの危険性(ハザード)のどれが、報告期間中、疾病・体調不良を引き起こしたのか、もしくは一因となったのか iii. 管理体系を使用して、これらの危険性(ハザード)を排除し、リスクを最小化するためにとられた、もしくは進行中の措置 d. 本開示事項から除外されている労働者がいる場合には、なぜ、およびどのような労働者が除外されているのか e. どのようにデータが収集されたかを理解するのに必要な何らかの文脈上の情報、適用した基準、方法論、前提条件など		-
GRI-404: 研修と教育 2016				
404-2	従業員スキル向上プログラムおよび移行支援プログラム	a. 従業員のスキル向上のために実施したプログラムの種類、対象と、提供した支援 b. 雇用適性の維持を促進するために提供した移行支援プログラムと、定年退職や雇用終了に伴うキャリア終了マネジメント	人材育成の推進に向けた取り組み 人権の尊重	104-106 100-103
404-3	業績とキャリア開発に関して定期的なレビューを受けている従業員の割合	a. 報告期間中に、業績とキャリア開発に関して定期的なレビューを受けている従業員の割合(男女別、従業員区分別に)	社員のモチベーション向上に寄与する取り組み	107-108
GRI-405: ダイバーシティと機会均等 2016				
405-1	ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	a. 組織のガバナンス機関に属する個人で、次のダイバーシティ区分に該当する者の割合 i. 性別 ii. 年齢層: 30歳未満、30歳~50歳、50歳超 iii. 該当する場合には、その他のダイバーシティ指標(例えばマイノリティ、社会的弱者など) b. 次のダイバーシティ区分の従業員区分別の従業員の割合 i. 性別 ii. 年齢層: 30歳未満、30歳~50歳、50歳超 iii. 該当する場合には、その他のダイバーシティ指標(例えばマイノリティ、社会的弱者など)	NTT東日本グループについて 多様性の尊重と機会均等の推進 障がいのある社員の活躍を促進 各種定量数値一覧	04 12-13 88 109

項目		掲載ページ		
GRI-406:非差別 2016				
406-1	差別事例と実施した救済措置	a.報告期間中に生じた差別事例の総件数 b.事例の状況と実施した措置。次の事項を含む i.組織により確認された事例 ii.実施中の救済計画 iii.実施済みの救済計画と、定期的な内部マネジメント・レビュー・プロセスにより確認された結果 iv.措置が不要となった事例	該当なし	該当なし
GRI-412:人権アセスメント 2016				
412-2	人権方針や手順に関する従業員研修	a.人権方針や事業所に関わる人権側面に関する手順について、報告期間中に従業員研修を実施した総時間数 b.人権方針や事業所に関わる人権側面に関する手順について、報告期間中に従業員研修を受けた従業員の割合	多様性の尊重と機会均等の推進 (人権の尊重) (b) 目標に対する実績 (b)	13 101
GRI-413:地域コミュニティ 2016				
413-1	地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施した事業所	a.地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施(次のものなどを活用して)した事業所の割合 i.一般参加型アプローチに基づく社会インパクト評価(ジェンダーインパクト評価を含む) ii.環境インパクト評価および継続的モニタリング iii.環境および社会インパクト評価の結果の公開 iv.地域コミュニティのニーズに基づく地域コミュニティ開発プログラム v.ステークホルダー・マッピングに基づくステークホルダー・エンゲージメント計画 vi.広範なコミュニティ協議委員会や社会的弱者層を包摂する各種プロセス vii.インパクトに対処するための労使協議会、労働安全衛生委員会、その他従業員代表機関 viii.正式な地域コミュニティ苦情処理プロセス	社会貢献活動	111-125
413-2	地域コミュニティに著しいマイナスのインパクト(顕在的、潜在的)を及ぼす事業所	a.地域コミュニティに対して著しいマイナスのインパクト(顕在的、潜在的)を及ぼす事業所。次の事項を含む i.事業所の所在地 ii.事業所が及ぼす著しいマイナスのインパクト(顕在的、潜在的)		-
GRI-414:サプライヤーの社会面のアセスメント				
414-2	サプライチェーンにおけるマイナスの社会的インパクトと実施した措置	a.社会的インパクト評価の対象としたサプライヤーの数 b.著しいマイナスの社会的インパクト(顕在的、潜在的)があると特定したサプライヤーの数 c.サプライチェーンで特定した著しいマイナスの社会的インパクト(顕在的、潜在的) d.著しいマイナスの社会的インパクト(顕在的、潜在的)があると特定されたサプライヤーのうち、評価の結果、改善の実施に同意したサプライヤーの割合 e.著しいマイナスの社会的インパクト(顕在的、潜在的)があると特定されたサプライヤーのうち、評価の結果、関係を解消したサプライヤーの割合およびその理由	CSR調達の取り組み	133-135
GRI-416:顧客の安全衛生				
416-1	製品およびサービスのカテゴリに対する安全衛生インパクトの評価	a.重要な製品およびサービスのカテゴリのうち、安全衛生インパクトの評価を改善のために行っているものの割合		-
416-2	製品およびサービスの安全衛生インパクトに関する違反事例	a.報告期間中に、製品やサービスについて発生した安全衛生インパクトに関する規制および自主的規範の違反事例の総件数。次の分類による i.罰金または処罰の対象となった規制違反の事例 ii.警告の対象となった規制違反の事例 iii.自主的規範の違反事例 b.規制および自主的規範への違反が無い場合は、その旨を簡潔に述べる	違反なし	違反なし
GRI-417:マーケティングとラベリング 2016				
417-1	製品およびサービスの情報とラベリングに関する要求事項	a.製品およびサービスの情報とラベリングに関して、組織が定める手順において、次の各事項の情報が求められているか否か i.製品またはサービスの構成要素の調達 ii.内容物(特に環境的、社会的インパクトを生じさせる可能性のあるもの) iii.製品またはサービスの利用上の安全性 iv.製品の廃棄と、環境的、社会的インパクト v.その他(詳しく説明のこと) b.重要な製品およびサービスのカテゴリのうち、組織が定める手順の対象であり、手順の遵守評価を行っているものの割合	CSR調達の取り組み(a, i)	133
417-2	製品およびサービスの情報とラベリングに関する違反事例	a.製品およびサービスの情報とラベリングに関する規制および自主的規範の違反事例の総件数。次の分類による i.罰金または処罰の対象となった規制違反の事例 ii.警告の対象となった規制違反の事例 iii.自主的規範の違反事例 b.規制および自主的規範への違反が無い場合は、その旨を簡潔に述べる	違反なし	違反なし

項目		掲載ページ		
417-3	マーケティング・コミュニケーションに関する違反事例	<p>a. マーケティング・コミュニケーション(広告、宣伝、スポンサー業務など)に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数。次の分類による</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 罰金または処罰の対象となった規制違反の事例 ii. 警告の対象となった規制違反の事例 iii. 自主的規範の違反事例 <p>b. 規制および自主的規範への違反が無い場合は、その旨を簡潔に述べる</p>	違反なし	違反なし
GRI- 418: 顧客プライバシー 2016				
418-1	顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して具体化した不服申立	<p>a. 顧客プライバシーの侵害に関して具体化した不服申立の総件数。次の分類による</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 外部の当事者から申立を受け、組織が認めたもの ii. 規制当局による申立 <p>b. 顧客データの漏洩、窃盗、紛失の総件数</p> <p>c. 具体化した不服申立が無い場合は、その旨を簡潔に述べる</p>	該当なし	該当なし
GRI- 419: 社会経済面のコンプライアンス 2016				
419-1	社会経済分野の法規制違反	<p>a. 社会経済分野の法規制の違反により組織が受けた重大な罰金および罰金以外の制裁措置。</p> <p>次の事項に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 重大な罰金の総額 ii. 罰金以外の制裁措置の総件数 iii. 紛争解決メカニズムに提起された事案 <p>b. 組織による法規制への違反が無い場合は、その旨を簡潔に述べる</p> <p>c. 相当額以上の罰金および罰金以外の制裁措置を受けた経緯</p>	違反・該当なし	違反・該当なし

索引

ISO/GRIガイドライン等の主項目	該当ページ	NTT東日本における関連項目
コーポレートガバナンス、マネジメント関連		
コーポレートガバナンス	126	
リスクマネジメント	128	
ステークホルダー	14	
ステークホルダーダイアログ	15-18	
外部イニシアティブ	64	ISO14001、エコアクション21、グリーン経営認証
報告範囲	2	
環境関連		
環境マネジメントシステム	62-64	
使用エネルギー量	66,68	
CO ₂ 排出量	66,68	
スコープ3	66,69	
取水量	69	
生物多様性	62,79	
廃棄物排出量	75	
再生可能原材料	74-75	
環境配慮製品・サービス	60	
通信サービスによる資源効率	60,67	
社会－雇用、労働関連		
障がい者雇用率	81	
ワーク・ライフ・バランス	88-89	
福利厚生	96-97	
労働安全衛生マネジメント	83-84	
労働災害	12,81,84	
人材育成	104-106	
多様性と機会均等	87-95	
女性管理職比率	88	
社会－人権		
人権教育	100-102	
人権相談窓口	103	

ISO/GRIガイドライン等の主項目	該当ページ	NTT東日本における関連項目
社会－公正な事業慣行		
公正な取引	14,133-135	ステークホルダーとのコミュニケーション、CSR調達の取り組み
サプライチェーンマネジメント	14,133-135	ステークホルダーとのコミュニケーション、CSR調達の取り組み
不正行為	129-131	
公共政策	20-31	171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施 他
広告宣伝	131	広告表示の適正化に向けた取り組み
社会－消費者課題		
情報セキュリティ	32-37	
個人情報保護	32-37	
お客さま窓口	55	コミュニケーションツールのご紹介、スマイル活動の実践(お客さま相談センター)
情報開示方針	31	
消費者教育・啓発	20-31,56	171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施 他、「ネット安全教室」の開催
通信サービスの不正利用	56	「ネット安全教室」の開催
通信信頼性確保	22-31	
社会－コミュニティ		
コミュニティへの関与	41-48,56-58	
ユニバーサルサービス	113-114	福祉コミュニケーションシステム「SR10-VII」、緊急通報装置「SL-11号BOX」および簡易型緊急通報装置「シルバーホンあんしんS VI」の販売開始について、電話お願い手帳Web版/アプリ版のご紹介
過疎地域における通信インフラ	41-48	公共分野における取り組み
通信サービスデバインド	91-92	各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進
地域ボランティア活動	111-115	
地域支援・寄附	117-125	

●お問い合わせ先

東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室

〒163-8019 東京都新宿区西新宿三丁目19番2号

TEL : 03-5359-8610

FAX : 03-5359-1118

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