

NTT東日本グループのCSR活動は、  
ホームページでも紹介しています。

[CSR活動]トップページ

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

# NTT東日本グループ CSR報告書 2006

[お問い合わせ先]

東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室

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

2006年10月発行

●「NTT東日本グループ CSR報告書 2007」は、2007年秋発行を予定しています。

[用紙]

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

[インキ]

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

[印刷]

印刷時に有害な物質を含む湿し水が不要な、水なし印刷を採用しています。



# NTT東日本グループについて

## ○NTT東日本の会社概要

名 称：東日本電信電話株式会社  
 (英文名称：NIPPON TELEGRAPH AND TELEPHONE EAST CORPORATION)

本 社 所 在 地：東京都新宿区西新宿三丁目19番2号  
 代表：03-5359-5111  
 FAX：03-5359-1221

代表取締役社長：高部 豊彦 (たかべ とよひこ)

設 立 年 月 日：1999年7月1日

事 業 内 容：東日本地域<sup>(※1)</sup>における地域電気通信業務<sup>(※2)</sup>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

資本出資構成：日本電信電話株式会社 100%

社 員 数：8,500名

(※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、総合デジタル通信などの電気通信サービス

(2006年6月30日現在)

## ○主要な営業種目

種 類	営 業 項 目	
電気通信業務 <sup>(※3)</sup>	音声伝送サービス	加入電話、着信用電話、緊急通報用電話、公衆電話、支店代行電話、内部通話用電話、有線放送電話接続電話、総合デジタル通信サービス、オフトーク通信サービス、音声利用IP電話サービス
	データ伝送サービス	信号監視通信サービス、LAN型通信網サービス、IP通信網サービス、映像データ通信網サービス、データ伝送サービス、Lモードサービス
	専用サービス	一般専用サービス、高速デジタル伝送サービス、ATM専用サービス、IPルーティング網接続専用サービス、DSL等接続専用サービス、無線専用サービス、映像伝送サービス
	電報サービス	電報サービス
附帯業務・目的達成業務	電話機等の販売、情報料回収代行サービス、料金回収(請求・収納)代行サービス、電気通信コンサルティング、研修・セミナー等	

(※3) 電気通信業務の中に地域電気通信業務と活用業務を含む

## ○NTT東日本グループ会社一覧 NTT東日本が出資するグループ会社：42社(2006年8月1日現在)

- 都道県会社 21社  
(株)NTT東日本一 東京(南・中央・北・東・西)～北海道
- テレマーケティング分野  
(株)NTTソルコ
- 情報通信エンジニアリング分野  
NTTインフラネット(株)  
(株)NTTエムイー  
アイレック技建(株)  
NTTレンタル・エンジニアリング(株)
- 不動産分野  
(株)NTTル・パルク
- 金融・カード分野  
(株)NTTカードソリューション
- 電話帳ビジネス分野  
NTT番号情報(株)  
NTT情報開発(株)
- 広告・出版分野  
(株)NTTメディアスコープ

- 物流分野  
(株)インフォメーションスペースサービス
- アメニティ分野  
NTTスポーツコミュニティ(株)
- 国際分野  
NTTベトナム(株)
- SI・情報通信処理分野  
NTTビズリンク(株)  
NTTブロードバンドプラットフォーム(株)  
NTTテレコン(株)  
日本テレマティーク(株)  
(株)NTTメディアクロス
- 移動体通信分野  
日本空港無線サービス(株)
- 環境分野  
NTTジーピー・エコ(株)
- 福利厚生分野  
テルウェル東日本(株)

# NTT東日本グループ CSR報告書 2006について

- データ集計期間  
2005年4月1日～2006年3月31日です。一部、2006年4月1日以降の活動と将来の見通しを含んでいます。
  - データ集計範囲  
原則として、NTT東日本の本社・支店(17支店)、および業務運営改革に伴い2005年7月に設立された都道県域会社(21社)としています。  
ただし、一部データにはNTT東日本グループ会社が含まれています。
  - 参照ガイドライン  
・環境省作成「環境報告書ガイドライン2003年度版」  
・「NTTグループ環境会計ガイドライン2005年版」  
・環境省作成「環境会計ガイドライン2005年版」  
・環境省作成「事業者の環境パフォーマンス指標ガイドライン2002年度版」  
・GRI「サステナビリティ リポートガイドライン2002」
  - 第三者による所見  
本報告書内容の信頼性の向上を目的として、「AA1000の基本原則」の視点から、評価できる点、および課題と思われる点を新日本監査法人による「所見」として掲載しています。
  - 編集方針  
本報告書は、「NTTグループCSR憲章」<sup>(※4)</sup>で定めた4つのCSRテーマ  
「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」  
「安心・安全なコミュニケーション」  
「チームNTTのコミュニケーション」  
に基づいた構成となっています。  
NTT東日本は、地域電気通信業務を担う事業会社としての日々の活動を皆さまによりわかりやすくお伝えしたいと考え、CSRテーマの掲載順序を、憲章とは一部変更しています。  
また、本報告書では、ステークホルダーの皆さまにとって重要と思われる情報、およびNTT東日本グループがお伝えしたい情報を選定し、掲載しています。
- (※4) 本誌4ページに、「NTTグループCSR憲章」を掲載しています。
- 注：本報告書におけるNTT東日本グループとは、NTT東日本の本社・支店およびNTT東日本が出資するグループ会社(42社)を含みます。
- 注：人名・団体名・公共機関などは、原則として敬称を略しています。

## Contents

01	NTT東日本グループについて
02	NTT東日本グループ CSR報告書 2006について
03	ご挨拶
04	NTTグループCSR憲章
05…08	座談会
09…10	ステークホルダー・エンゲージメント
11…14	CSR経営の推進と強化
15…16	Documentary 1 平成18年豪雪
17…18	Documentary 2 NTT mimi-プロジェクト
19…26	Theme 1 安心・安全なコミュニケーション
19	1-つながらない人をつくらないために
20	2-NTT東日本グループが目指す ブロードバンド・ユビキタス社会
21   22	3-NTT東日本グループの災害対策
23	4-安心・安全なコミュニケーションのお手伝い
24	5-お客さま情報保護への取り組み
25   26	6-教育分野におけるICT活用のサポート活動
27…40	Theme 2 人と地球のコミュニケーション
27   28	1-環境のための社会的責任
29   30	2-環境マネジメント
31   33	3-温暖化対策
34	4-紙資源対策
35   36	5-廃棄物対策
37   38	6-環境保全活動の概要
39   40	7-環境会計
41…44	Theme 3 人と社会のコミュニケーション
41	1-社会貢献活動
42	2-会社が主体となって行う社会貢献活動
43	3-社会貢献活動の支援
44	4-各支店グループが、地域レベルで取り組む活動
45…47	Theme 4 チームNTTのコミュニケーション
45   46	1-社会とのつながりを大切に
47	2-外にも内にも理解し合う、共感し合う環境を
48	第三者による所見
49…50	企業データ

## お客さまとの対話を通じ、 情報通信事業者としての社会的責任を果たし、 将来に向けて『身近なICT<sup>(※1)</sup>企業』で あり続けることを目指します。

情報通信産業は、豊かで便利なコミュニケーション環境の創造、企業活動の効率化と活性化、そして地球全体の環境負荷を低減させつつ、安心・安全で暮らしやすい社会づくりに貢献することが期待されています。また、その市場は、光ネットワークアクセスサービスやIP系サービスの急速な拡大の中、マーケット構造の転換と競争の本格化が進展しています。

わたしたちNTT東日本グループは、これまでお客さまと直接コンタクトポイントを持つ強みを活かし、社会全体に対して、信頼性の高い良質かつ安定的なユニバーサルサービスの提供に努めてまいりました。2006年度は、お客さま、地域社会、お取引先、株主、社員など、ステークホルダーの皆さまからのご期待とご要望にお応えしつつ、事業を通じて企業の社会的責任（CSR）を果たしていくことの大切さを再確認し、これまで以上にCSR活動を充実・強化していくことを、事業方針のひとつに掲げています。

2006年6月には、少子高齢化など国内の社会的な課題も背景に、「NTTグループCSR憲章<sup>(※2)</sup>」を制定し、NTTグループ各社が、情報通信産業の責任ある担い手として、共通テーマの下で、一体的なCSR活動を推進していくことと致しました。NTT東日本グループは、地域情報通信事業を担う企業として、CSR憲章のテーマをより深く掘り下げ、現場力を強化し、お客さまを第一に、日常生活に欠かすことのできない通信をライフラインとして、日頃より地道かつ確実に確保するとともに、

あらゆる災害対策に万全を期して取り組みたいと考えております。

更には、「ブロードバンド・ユビキタス社会」の実現に向け、わたしたちは様々なビジネス分野の方々との協業により、また皆さまのご協力をいただきながら、新しいネットワークづくりとICTを活用した多様なサービス提供を推進していきます。そして、豊かで便利なコミュニケーションによる、安心・安全で暮らしやすい社会づくりに積極的に貢献していく所存です。そのためにも、わたしたちNTT東日本グループは、将来に向けて、人に優しい「身近なICT企業」であり続けることを目指します。

ここに、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションツールとして、この1年間におけるわたしたちの事業活動、環境経営、社会貢献、コンプライアンス・危機管理などの面における様々なCSR活動をまとめ、「NTT東日本グループ CSR報告書 2006」として作成しました。CSR活動のビジョンや組織、各種パフォーマンスデータといった基本的な情報に加えて、NTT東日本グループをより身近に感じていただくために、災害対策や社会貢献活動に情熱を持って取り組む社員の活動を紹介することにしました。また、有識者をお招きして、「CSRと企業価値」「安心・安全・信頼の基本方針」「社員重視の姿勢」などをテーマに座談会を行いました。本報告書によって、NTT東日本グループの活動を皆さまにご理解いただき、率直なご意見・ご感想をいただければ幸いです。

東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長

高部豊彦

(※1) ICTとは「Information and Communication Technology」の略で、情報通信技術全般を指しています。IT (Information Technology) に代わる言葉として、浸透しつつあります。

(※2) 本誌4ページに、「NTTグループCSR憲章」を掲載しています。

NTTグループでは経営の基本姿勢として、社会的な責任を自覚しつつ、社会の持続的な発展に貢献していくことを掲げて、CSR (Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任) 活動を推進してきました。

そして2006年6月、NTTグループ各社が今後もCSRを着実に果たしていくために、基本指針となる「NTTグループCSR憲章」を制定しました。

NTT東日本グループとしては、本憲章をふまえ、CSR活動のテーマを全社的に展開していく考えです。

## NTTグループCSR憲章

### 【CSRメッセージ】

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

### 【CSRテーマ】

#### 人と社会のコミュニケーション

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

#### 人と地球のコミュニケーション

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

#### 安心・安全なコミュニケーション

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

#### チームNTTのコミュニケーション

5. 私たちは、「チームNTT」<sup>(※)</sup>の一員として、責任と誇りを胸に、高い倫理観を持って事業に取り組み、個の成長に努めるとともに豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たしていきます。

(※) チームNTTとは、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員のみならず、パートナーの皆さま、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々です。

# 情報通信サービス企業の社会的責任



**高部 豊彦**

東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長



**秋山をね**

株式会社インテグレックス  
代表取締役社長



**伊藤 邦雄**

一橋大学副学長  
大学院商学研究科教授

東日本エリア全域のネットワークインフラを担う会社として、NTT東日本グループの社会的な責任とは。社外から見たイメージは。そして、目指すべきものとは。この座談会では、「コーポレートブランド」とCSR研究の先駆者である一橋大学副学長 大学院商学研究科教授の伊藤邦雄先生と、SRI（社会責任投資）およびCSRの推進を行う（株）インテグレックスの秋山をね社長をお迎えして、「NTT東日本グループのCSR経営」と「企業ブランド価値」などについて話し合いました。

## NTT東日本「らしさ」 としての企業価値、 「安心・安全・信頼」の 取り組み

**高部** 最初に、NTT東日本グループの社会的な責任と使命についてお話します。わたしたちが提供している情報通信サービスの本質は、社会の色々なところで、人と人とのコミュニケーションを円滑にするお手伝いをするということです。東日本エリアの3,000万人のお客さまに固定電話のサービスを提供し、ネットワークインフラを担う会社として公益的な責任があり、ユニバーサルなサービスを維持する使命を担っていると自覚しています。加えて、時代のニーズに合った光・IPサービスによる高付加価値サービスの提供、今後は次世代通信網<sup>(※)</sup>の構築により、より豊かで創造的、生産性の高い、しかも地球環境への負荷が減らせる社会づくりを、事業を通じて支援していくことが使命になってくると考えています。

**伊藤** 最近、情報通信業界の競争が激化して、各社のサービスが似通ってきている中で、高部社長が言われた「人と人とのコミュニケーションをお手伝いする」という企業姿勢は、NTT東日本らしさを明確に打ち出せる、ひとつのポイントになると思います。蓄積された技術や大規模な通信インフラ、そして豊富な人材が総合力を発揮して、ユビキタス社会を牽引するような価値のあるコミュニケーション

サービスを生み出していけば、NTT東日本というのは、もっと「らしさ」のある会社になり得るのではないのでしょうか。

**高部** NTT東日本「らしさ」ということで言いますと、わたしたちは東日本エリア全域に、総距離74万kmにもおよぶ通信ケーブルを敷設し、この大規模なインフラの保守・点検を計画的に実施しています。「Bフレッツ」や「ひかり電話」など、直接お客さまに向けてサービスをご提供していると同時に、大規模な災害が起きた時でもサービスを早期に復旧できる、いわば社会の「安心・安全」を支える裏方的な仕事をしている側面もあるわけです。通信ネットワークは、経済活動や人の生命にも関わる重要なインフラであり、常に通信手段が確保されているという安心感、そしてお客さまのNTT東日本グループの「実直さ」への信頼感があるからこそ、わたしたちのサービスをお選びいただいているのではないかと思います。

**伊藤** 今、世の中の人々は、「平時の便利さ」と同時に、「有事の時の便利さ」も、NTT東日本にものごく期待しているのです。地球規模での異常気象、それに伴う土砂崩れや水害、それに大雪など、日本に「有事」がどんどん多くなっています。東日本全域の電話回線を保有して、適切な維持管理をされている、これは他の企業グループには真似できないことから、通信網を支えるための地道な活動は、「安心・安全」の企業ブランドイメージを形成する原動力になるはずですよ。

**秋山** ユーザーの立場で言いますと、電話がいつでも使えて、相手の電話とつながるのはあたりまえだと、わたしたちは思っています。でも、その“あたりまえ”はNTT東日本の日々の努力によって維持されているわけで、東日本エリアのライフラインを守り続けているという使命、つまりNTT東日本らしい部分を、これまでは積極的にアピールされていなかったように感じるのです。

**高部** 昨年、「安心と信頼の維持」をテーマにパブリシティ（公表）を始めましたが、まだまだ不足しているのかも知れませんね。お客さまにも、世の中の様々な人々にも、もっと知っていただく必要があります。また、「安心・安全」という面では最近、少子高齢化、情報セキュリティ、地域社会の防犯・安全対策なども、社会的な課題としてクローズアップされてきています。更に、地域間あるいは世代間の情報格差（デジタル・デバイド）の問題もあります。NTT東日本グループとしては、ユビキタスネットワークインフラとICTを活用して、生活や医療、教育、行政サービス、企業向けのセキュリティソリューションなど、様々な分野における課題の解決、そして「安心・安全」な利用環境づくりを、地域のステークホルダーの方々と連携しながら進めているところです。

(※) 次世代通信網：固定電話網とIP網の長所を兼ね備え、高品質IP電話やハイビジョン映像配信などのネットサービスを、品質を保証して提供することができる次世代型の通信網のことです。

### 伊藤 邦雄 いろいろにお

1951年生まれ。1975年一橋大学商学部卒業。1980年一橋大学大学院博士課程修了の後、スタンフォード大学研究員を経て、1992年一橋大学教授、1996年商学博士。現在に至る。主要な研究分野はコーポレートブランド、企業行動分析論、コーポレート・ガバナンス、会計学。

### 秋山をね あきやまをね

1960年生まれ。1983年慶應義塾大学経済学部卒業。卒業後、米系証券会社に勤務。1998年ファイナンス修士取得。米国駐在の後、2001年、SRI（社会責任投資）の普及およびCSR・コンプライアンスの推進を目的に（株）インテグレックスを設立。現在に至る。





## マネジメントというのは、 ビジョンのもと、 社員を“明るく追い詰める”こと (伊藤)

NTT東日本グループとしてはより具体的な行動基準というものを、現在まとめているところなのです。

**秋山** それはある意味、職場の中にはつきりとした灯火を掲げたことになり、また、憲章そのものが社会とのコミュニケーションツールのひとつとしても機能するわけで、とてもよいことですね。今、高部社長がおっしゃったように、これから具体的に現場の仕事に落とし込んで、PDCAに基づいてぜひ実践していただきたいですね。

**伊藤** CSR活動を社員の「暗黙知」のみにゆだねるのではなく、ひとつの「形式知」として憲章をつくられたということはすごく良いと思います。ただし、いざという時、応用動作が大切なことは、言うまでもないことです。

**高部** その応用動作というのを、わたしは「現場力」というキーワードで、社員には繰り返し話しています。そしてもうひとつ強調しているのが「お客さまの視点」。平時でも有事でも、社員一人ひとりがお客さまの立場に立ち、現場の状況を適切に判断して、ニーズにきちんと応えられる。その積み重ねがNTT東日本というブランドを磨いていくと考えています。

## 「チームNTT」で、より 良い社会づくりに貢献する

**伊藤** NTT東日本という会社を外から見ていて思うのは、売上規模の大きさや市場シェアの高さ以上に、人の心の中に占める「NTT東日本」や「Bフレッツ」の割合、これを「マインドシェア」と言うのですが、このシェアがとても高い会社だなということです。NTT東日本グループへの期待は、実は社員の皆さんが思っている以上に大きいはず。そのギャップを少なくするためにも、事業の役割、あるいは光ブロードバンドで実現する具体的な社会像などを、会社のビジョンと併せて、広く社内外に分かりやすく語っていただきたいのです。

**秋山** 光とIPの通信網をうまく利用することで、在宅勤務、遠隔医療、eラーニングなど、様々なことがもっと容易に実現で



## 「サステナブルな日本社会を つくるために必要不可欠な 企業なのだ」という 自信と誇りを持って欲しい (秋山)

## 「安心・安全・信頼」により、 ブロードバンド・ユビキタス社会の 実現を目指し、ICTで 社会的課題解決に 誠実に取り組んでいく (高部)

きるようになるわけですから、「NTT東日本はサステナブルな日本社会をつくるために必要不可欠な企業なのだ」という自信と誇りを持って、社員の皆さんが仕事を下さるといいと思います。

**高部** おっしゃるとおりです。わたしたちの目指すブロードバンド・ユビキタス社会は、これまでのコミュニケーションを超えて「知の共有化」が更に加速され、省資源、省エネルギーにも貢献するようになります。これから、全国の中で地域にも目を向け、NTTだけでなく、取引先、地域のコミュニティの方々とも対話しながら、協業と協力関係による、良い社会づくりが必要になります。今年、「チームNTT」により、社員の個性を大切に、個の成長をバックアップし、また、高い倫理観をもって豊かな地域社会づくりに貢献していくことをテーマとして宣言しました。そして今後は、我々マネジメント層がいかにしてチームNTT全員で共有できる価値観としていくかがポイントになると考えています。

## 社員の「やる気」と 「思いやり」の心、 社員重視の姿勢

**伊藤** わたしがよく経営者の方にお話させていただいているのは、「エモーショナル・キャピタル」(情的資本)、つまり社員のやる気、活力を引き出すマネジメントというのは社員を“明るく追い詰める”ことなのだ。暗く追い詰めるとダメなのです。みんな辞めてしまいますから。“明るく”という意味は、会社として目指して

いくものを経営層と社員が共有して、「今はちょっと大変だけれど、みんな頑張ろうね」という感じで、社員の足を前に出す力、動機づけのことなのです。

**高部** NTT東日本の場合は、仕事を通じて自分は世の中のお役に立っているのだという手ごたえが、実感できる職場なのです。技術力とか、有事の際に役に立つとか、日常の業務そのものが社会にも貢献しており、それが働き甲斐にもつながっていると思いますが、これを若い人たちにも引き継ぎながら、持続的に社会全体の発展に貢献することを目指しています。

**秋山** そのために、社員と会社が価値観を共有できる風土づくりが重要ですが、それには、やはり社内でのコミュニケーションが大切だと思います。

**伊藤** 社員のやる気や、CSRへの意識を高めるカギは、「金太郎飴」と「多様性」、それに「思いやり」だと思います。「金太郎飴」というのは、会社の中で「これだけは絶対譲れない」という精神をみんなで共有できているということで、「多様性」との両方が備わっていないと、よい会社にはなれないということです。そして「思いやり」というのは、社員も人間なのだから、「弱い」ということを前提に、社内の仕組みやルールを組み立てるべきなのです。もし「強い」ということを前提に組み立ててしまえば、その“強い”社員が仕事で厳しい状況に追い込まれてしまった時にもろくなり、本来の道を外れてしまうことだってあり得ます。

**秋山** コンプライアンスについても、少し前には、「性悪説に立って」とか「ウチ



は性善説で」などという議論があったのですが、それは違うと思うのです。伊藤先生も言われた「性“弱”説」、つまり、意図的に悪いことをしようと考えている人は少ないけれど、何かのはずみで法令違反をしてしまうかもしれないという弱さ、それをどうやって防いでいくかという考え方に立った取り組みが必要です。

**高部** 人間というのは実は弱い存在で、CSR経営には「思いやり」が不可欠だというのは、とてもいいお話ですね。わたしも最近、社内色々な部門の人と、「前処理をした人は、後を受け持つ工程の人がどんなことに苦労しているのかな」というふうにお互いの仕事をよく見て、相手を思いやるのが仕事のよい流れを生み出すことになるのではないかと、といったことを対話しています。

今日はお二人から、NTT東日本のCSR経営と企業ブランド価値について、とても有意義なご意見やご提案をいただいたと思っています。NTT東日本グループの事業、実直に真面目に目指していること、そういったものを、本報告書を始め様々な媒体を使って、幅広く皆さまにお伝えしていきます。社会の中に存在する企業として、「これから」もご期待下さい。

# ステークホルダー・エンゲージメント

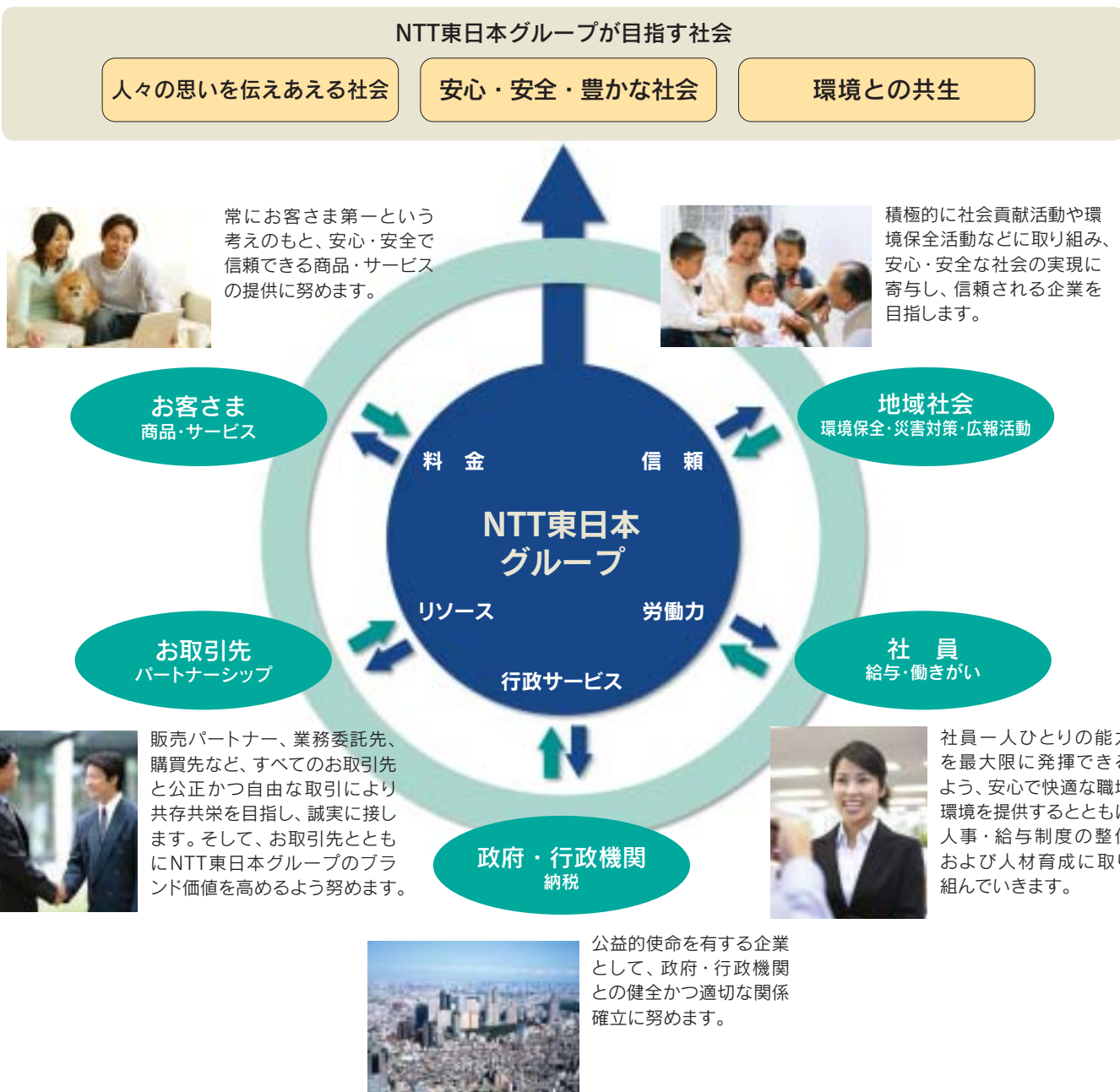
NTT東日本グループは、社会的な責任を果たすための活動を皆さまにご理解いただき、また、皆さまのご意見やご要望にも配慮しながらCSR活動に取り組むために、ステークホルダーの皆さまとの対話の機会を増やしていこうと考えています。

## NTT東日本グループのステークホルダー

「ステークホルダー」とは、企業活動を行う上でかかわるすべての方々のことです。

NTT東日本グループにとってのステークホルダーには、お客さま、地域社会、政府・行政機関、お取引先（パートナー企業やサプライヤ）、社員（派遣社員・契約社員も含めたNTT東日本グループで働く社員と家族、および退職された方々）など

が含まれます。NTT東日本グループは、社員とともに、ステークホルダーの皆さまからのご意見・ご要望・ご期待に的確にお応えし、「人々の思いを伝えあえる社会」「安心・安全・豊かな社会」「環境との共生」を目指していきます。



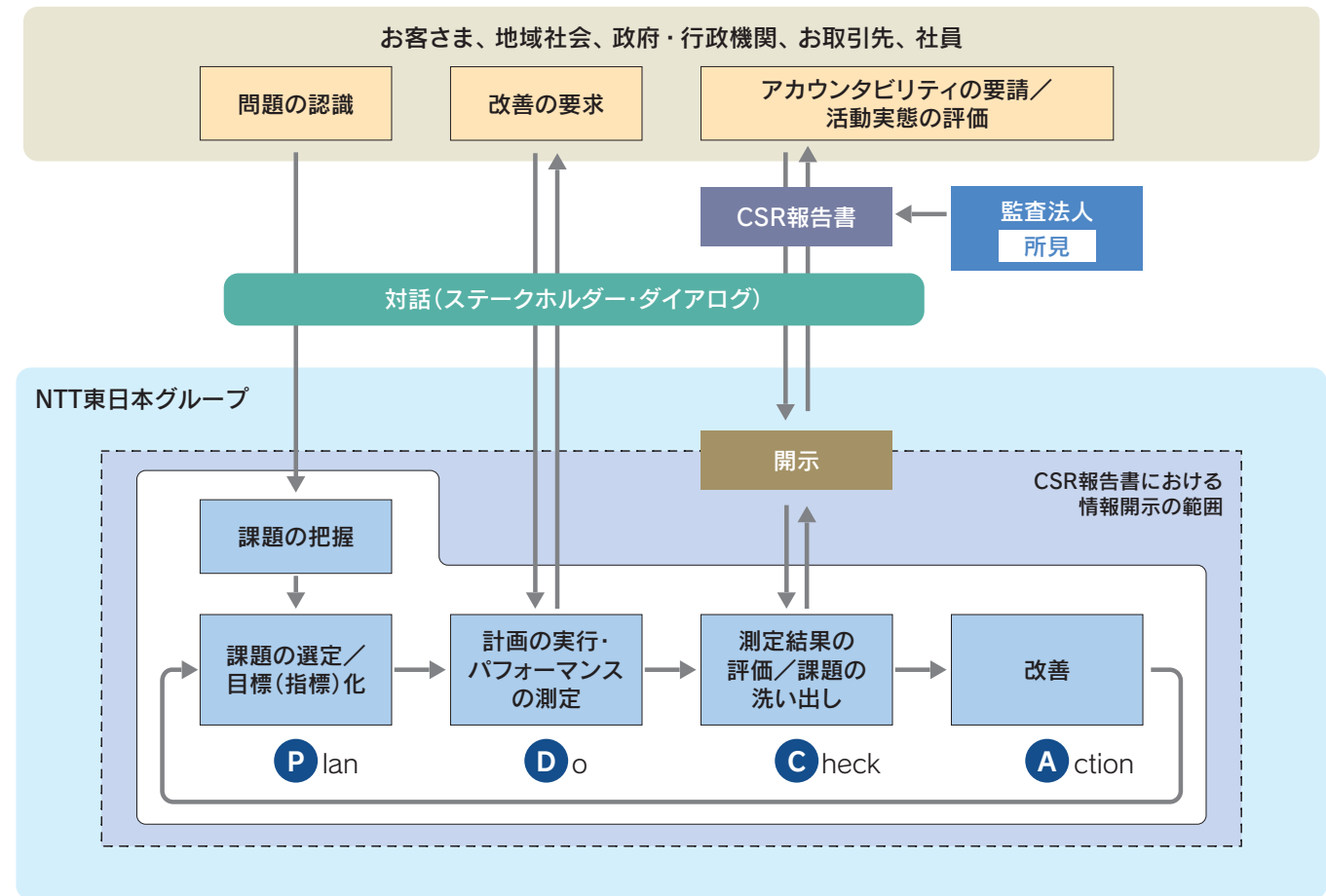
## ステークホルダー・エンゲージメント

「ステークホルダー・エンゲージメント」とは、ステークホルダーとのコミュニケーションを通じて企業へのご意見・ご要望・ご期待などを的確に把握し、今後の企業活動に反映させていくことです。

さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションを積み

重ね、問題点があれば改善し、その結果をステークホルダーの皆さまにお知らせするというサイクルを回していくことが、信頼関係を深めていくために重要であると考えています。

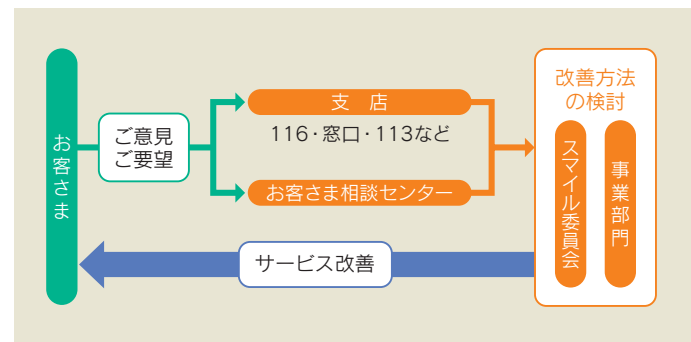
今後も引き続き、ステークホルダー・ダイアログを通じて、皆さまの声を積極的に収集していきます。



## コミュニケーション活動

### ●スマイル活動

お客さま第一主義を掲げ、また現場力の向上を目指し、可能な限りお客さまの声を事業活動の改善や、新サービスの開発にいかすことが必要だと考え、社長自ら委員長に就任し「スマイル委員会」を設置しました。その活動を「スマイル活動」と名付け、日々展開しています。活動はお客さまのご意見やご要望を聞くところから始まり、その窓口のひとつとしてお客さま相談センターが機能しています。事業に関することからサービスに関するまで、お客さまから寄せられる声は多岐にわたっていますが、コンビニエンスストアで電話料金をお支払いいただくお客さまから寄せられた、料金の払込書



にお客さまの電話番号を記載することを廃止してほしいという声にお応えするなどの、改善実績をあげています。

また、クレジットカードでの支払いを可能にしてほしいというご要望についても、2006年度内に実施の予定です。

# CSR経営の推進と強化

NTT東日本グループでは現在、広く社会に対して責任を果たし、ステークホルダーとの良好な関係を築いて、より深い理解を得るために、コーポレートガバナンスの強化を進めています。そのために、企業の意志・倫理観の社内外への浸透を図ると同時に、リスクマネジメント体制を強化しています。

## コーポレートガバナンス

NTT東日本グループは、経営の健全性と透明性を高めるために、コーポレートガバナンスを経営の重要な課題として掲げています。

### ●NTT東日本の機関など

NTT東日本は、計14名の取締役により取締役会を構成し、原則毎月1回開催される取締役会において、経営に関する重要事項について決定および報告を行っています。また、取締役に独立した立場の社外取締役を含めることにより、職務執行の公正性を監督する機能を強化しています。

NTT東日本は監査役制度を採用しており、監査役会は社外監査役2名を含む3名で構成され、独立性の保持に努めています。

### ●内部監査部門の設置

NTT東日本は内部監査部門（業務監査室）を本社内に設置し、NTT東日本グループにとってリスクの高い各種の共通項目を毎年選定し、グループ全体の統一した監査項目として、NTT東日本グループ全体で監査を実施しています。また、この監査

### ●監査役監査

各監査役が内部統制システム・リスク管理体制の整備と運用状況・取締役の職務の執行状況等について、法令に基づき策定した監査計画により、本社・支店およびグループ会社への監査を実施するとともに、会計監査人・内部監査部門など

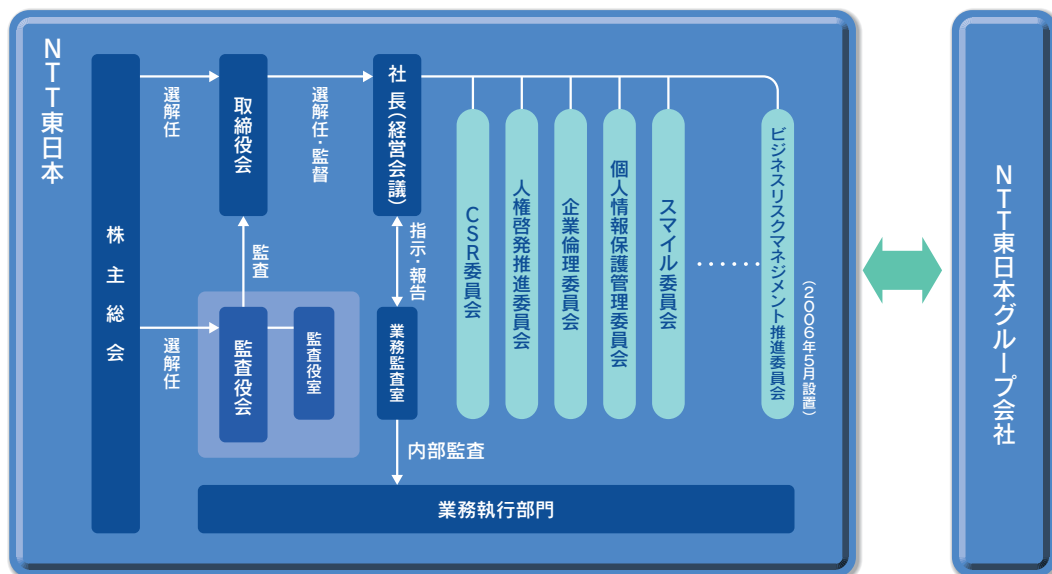
ガバナンス機能を強化するために、内部統制システム（※）の整備に関する基本方針などを定め、次のような体制を構築しています。

（※）内部統制システムについては、本誌14ページに掲載しています。

さらに、会社経営・グループ経営に関する重要事項を課題ごとに議論し、適切な意思決定を行うための各種会議、委員会を設置しています。具体的には、社長の意思決定サポート機関としての、「経営会議」を設置し、この下部組織として、「CSR委員会」「人権啓発推進委員会」、「企業倫理委員会」「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」などを設置しています。

結果などに基づき内部統制の有効性を評価し、不備事項については改善提言を行い、NTT東日本グループ全体の内部統制の機能向上を図っています。

と定期的および随時に監査結果等について、情報交換するなど連携を密にして監査体制の強化に努めており、そのための専任組織・スタッフ（監査役室）を有しています。



## CSR推進体制

社会的責任の遂行と、環境経営を推進していくために、本社・支店グループを横断するCSR推進体制を整備しています。今後、必要に応じてこの推進体制の見直しも行き、企

業としての責任を果たしていくという強い意志のもと、努力を重ねていきます。

## CSR推進体制と社会におけるCSRの課題



### ●CSR委員会

NTT東日本グループのCSR推進に向けたマネジメント体制を明確にするため、2005年8月に「CSR委員会」を設置しました。NTT東日本グループにおけるCSR基本戦略を

審議・策定し、継続的な議論を展開しています。

また、CSR委員会の内部委員会として、社会貢献推進小委員会と地球環境保護推進小委員会を設置しています。

### ●CSRを推進するスタッフ部門

CSR委員会の取り組み状況を一元的に管理するために、2005年8月、総務人事部内に従来のCSRに関する推進組織（社会貢献担当、環境対策室）を統括する「CSR推進室」を設置しました。これにより、CSRに関する活動をより強力

に推し進めることが可能になりました。また、CSR報告書の発行やホームページによる情報公開など、社内外とのコミュニケーション機能も担い、社会からのより深い理解を得られるよう、今後とも積極的に活動していきます。

## 企業倫理体制

NTT東日本グループは、法令を遵守することはもとより、高い倫理観を持って事業を運営していくことが不可欠と考えています。倫理に基づいた経営が、これからの企業には

### ●企業倫理に関する具体的行動指針を策定

2002年11月に策定された、NTTグループすべての役員および社員についての企業倫理に関する具体的行動指針である

#### NTTグループ企業倫理憲章

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、お客様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、お客様、取引先など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。

ますます求められます。

こうした認識のもとで、NTT東日本グループはさまざまな取り組みを行っています。

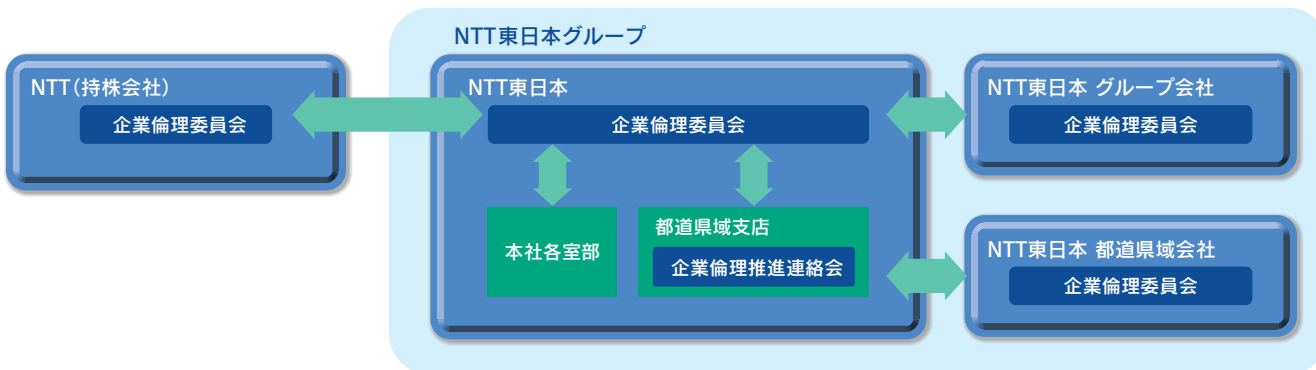
「NTTグループ企業倫理憲章」に基づき、NTT東日本グループ全体で、企業倫理の確立に向け取り組んでいます。

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、お客様情報等の保護に向けた監視ツールの充実など、予防体制の整備を徹底する。
6. 不正・不祥事を知ったNTTグループのすべての役員および社員は、上司等にその事実を速やかに報告する。また、これによることができない場合は、「企業倫理ヘルプライン（相談窓口）」に通報することができる。なお、不正・不祥事を通報した役員および社員は、申告したことによる不利益が生じないよう保護される。
7. 不正・不祥事が発生したときは、NTTグループ各社は、迅速かつ正確な原因究明に基づく適切な対処によって問題の解決に取り組むとともに、社会への説明責任を果たすべく、適時・適確な開かれた対応を行う。

### ●企業倫理委員会

「NTTグループ企業倫理憲章」に基づいた全社的な企業倫理・企業行動の強化に向けた取り組みについて審議することを目

的に、副社長を委員長とした企業倫理委員会を設置し、企業倫理に関する責任体制を明確にしています。



### ●社員、役員向け研修

NTT東日本グループとして、全社員向けの研修や部外講師の講演などを階層別実施し、継続的な啓発活動に取り組んでいます。2005年度は、新入社員を対象とした「eラーニング



研修」の配布、推進担当者研修、役員・幹部を対象とした「企業倫理セミナー」の開催などを実施しました。

また、企業倫理の確立に向けたさらなる推進および充実・強化を図るため、「NTT東日本グループ企業倫理強化月間」を設け、社員などの企業倫理へのさらなる意識定着にも努めています。今後は、「階層別研修」をはじめ、全社的なCSR推進活動とより密接に連携した研修を計画・実践し、これまでの活動の成果を検証した上で、今後の方針・施策に反映させ、規律保持を中心とした厳正な評価・改善に努めていきます。

### ●企業倫理推進ハンドブック

企業倫理をNTT東日本グループ全体に浸透させていくため、2006年2月に、企業倫理の基礎知識やヘルプラインの活用方法について、マンガを交えながらわかりやすく解説した「NTT東日本グループ 企業倫理推進ハンドブック」を作成しました。全従業員に配布し、啓発に努めています。



企業倫理推進ハンドブック

## リスクマネジメント体制

NTT東日本グループでは、ビジネスリスクについて、その対応によっては、物理的・経済的に会社に損失をもたらす可能性があるものとしてとらえ、これらを適切にマネジメントするために、以下の取り組みを行っています。

- NTT東日本グループにおける会社運営上のビジネスリスクに対する危機管理の充実を図るため、「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置しています。
- 「ビジネスリスク・危機管理に関する研修」を実施するなど、リスク発生予防とリスク予測により、リスクが顕在化した際に、可能な限り事業活動を継続させ、ステークホルダーに対する影響を最小限にとどめるよう努めています。

### 内部統制システム

NTT東日本は、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などを定め、取締役会で決議しました。

#### 内部統制システムの整備に関する基本的考え方

1. 当社は、内部統制システムの整備にあたり、法令の遵守、損失の危機管理及び適正かつ効率的な事業運営を目的に、損失の未然防止、損失最小化に向けた各種対策を講じる。
2. 上記内部統制システムの整備及び運用状況についての有効性評価を実施する組織として業務監査室を設置し、監査レビューの実施やグループとしてリスクの高い共通項目については、持株会社からのグループ統一監査

### ●企業倫理ヘルプライン

不正・不祥事に関する申告・相談窓口である「企業倫理ヘルプライン」を2002年に開設し運用しています。また、NTT東日本本社およびNTT東日本グループ各社内に設置した申告・相談窓口だけでなく、NTTグループの横断的な相談窓口である弁護士による社外の申告・相談窓口を活用することにより、自社のみならず取引先企業などからの通報や相談も受け付けています。不正・不祥事を申告した相談者は、申告したことによって不利益を受けることは一切ありません。



社内向けポスター

●リスクの発生を予防し、事前準備を行うとともに、リスクが発生した場合に的確かつ迅速な対応ができるように、NTTグループ共通のリスクマネジメントマニュアルを配備しています。

2006年度は、NTT東日本グループ全体やNTTグループに共通するビジネスリスクに対処するため、NTT東日本グループ各社における情報や対処策等を共有するなど、ビジネスリスクマネジメントに関する連携体制を強化していきます。

内部統制システムの整備に関する基本的考え方は次のとおりです。

3. 米国企業改革法（302条（開示内部統制）、404条（財務報告内部統制）等）に基づく内部統制システムの信頼性の確保についても、持株会社と連携し適切に取り組みを実施する。
4. 社長は職務執行の最高責任者として、内部統制システムの整備及び運用について責任をもって実施する。



# ワイヤが跳ね上がるぞ そこから離れろ!

通信ネットワークを、  
雪の脅威から守る

たとえ山深い一軒家であっても、積雪数メートルの豪雪に見舞われたとしても、“つながらない人”をつくらぬために――。通信ネットワークの安定的な維持と、自然災害における通信サービスの早期復旧に向けて、NTT東日本グループがどのような活動を行っているか紹介します。

## 観測史上、最大の積雪

ひざ下までである防寒用の長靴を履き、社員寮を出た川村和忠は、外の景色を見て呆然とした。「こんなに降るものなのか……」。

2005年12月から翌年2月にかけて、日本各地で積雪の記録が更新され、大雪による犠牲者数が戦後2番目に達した。気象庁は「平成18年豪雪」と命名。新潟県では、上中越の山沿いを中心に、まとまった降雪が続き、湯沢町では1月28日に積雪358センチ、津南町では2月5日に416センチという、観測史上、最大の積雪を記録した。

川村は当時、ネットワークの保守を担当する技術者として、NTT東日本-新潟 南魚沼ネットワーク担当に勤務していた。通信網を守るために、日々、雪の脅威に立ち向かっていた。

## 相次ぐ自然災害に、「またか……」

新潟県は、2004年夏から2006年初頭にかけてのわずか1年半に、大規模な自然災害に相次いで見舞われている。2004年の「7.13新潟豪雨災害」。その3ヵ月後に「新潟県中越地震」が発生、多数の貴重な人命・財産が奪われた。土砂崩れや地盤の隆起によって、県内外をつなぐ6ヶ所の通



写真① 通信線路のケーブル芯線を鋼管柱の上で相互接続する「端子箱」に積もった雪の、雪落とし作業。道路除雪のロータリー車から跳ね上げられた雪により、端子箱が破損して重大な障害が発生することもある。そのため作業員自身が着ている防水性の高い作業用ジャケットを脱いで、応急措置としてむき出しのケーブル芯線に巻きつけることもある。

写真② NTT東日本 新潟支店 設備部 災害対策室長 松野一朗

信網が切断。NTT東日本グループは通信の孤立を解消するために、最大時129ヶ所の避難所に無料の特設公衆電話を設置。山古志村(当時)へは行政機関や自衛隊と連携し、ヘリコプターを使って現地へポータブル衛星装置を運びこんだ。

2005年12月22日には、氷雪と暴風による送電線のショートが原因で、下越地方を中心に約65万戸が停電。県内の市民生活に大打撃を与えた。NTT東日本グループでも、57ヶ所の交換機ビルが長時間停電した。移動電源車と発電機が県内外から出動し、多くの社員が猛吹雪の中で必要な設備や燃料の手配に奔走した結果、停電によるサービス停止をどうにか食い止めることができた。

これらの大規模災害と直接向き合い、復旧に取り組んできたのが、NTT東日本 新潟支店を含むグループ4社(※1)を中心に組織されている「災害対策室」である。

広域停電への対応が一段落し、年の瀬も近くなったある日。災害対策室長 松野一朗のもとには、雪害によるケーブル故障や引込線故障の報告が続々と寄せられていた。一難去って、また一難。そんな心境だった。



## 補強用のワイヤが跳ね上がる恐怖

川村ら3人の技術者は、車両にかんじきとスコップを積み、湯沢町の土樽という集落に向かっていた。雪崩で、加入ケーブルが埋まったという(※2)。ケーブルを掘り出さずには放っておけば、やがて故障を誘発するか、断裂する。集落全体の通信が途絶してしまう。このような事態を、未然に防がねばならない。

南魚沼サービスセンターから、無雪期なら車で1時間余りの場所だが、積雪期には2時間以上かかる。途中からは雪崩のため、通行止めとなっている。通行許可を取得して、行政機関のロータリー車とともに、その先の集落へと入っていく。

雪で孤立してしまった土樽地区。幸い、通信はまだ孤立していない。車を停めて、かんじきを履き、徒歩で現場にたどり着く。

新潟の雪質は、湿っていて重い。その上にまた、容赦なく新雪が積もっていく。スコップを持つ手がしびれてくる。すぐに汗だくになる。体力の消耗が激しい。

ケーブルには、補強のためのワイヤが並行して張られている。ワイヤは雪の重みで埋まり、雪中でしなっているのだが、作業が進んでくると、張力で一気に跳ね上がることがある。もし、技術者がうっかりワイヤをまたいで作業をしていれば、跳ね上がった瞬間に“股間を直撃”してしまうのだ。「危ないから気をつけろよと、事前に聞かされていました。でも、雪掘りでへトへトに疲れてくると、そんな大切なことにすら、気がまわらなくなってくるのですよ」(川村)。ベテラン技術者が頃合いを見て「そろそろ、その場所から離れろ」と指示を出す。川村は、あやうく難を逃れた。

ケーブルが、掘り出された。土樽地区を、通信途絶の危機から救うことができた。

## 保守人員、監視人員が足りない

「平成18年豪雪」では、引込線などの故障件数も激増した。屋根からずり落ちる雪が、電柱から加入者宅に伸びている引込線を巻き込んで、切断してしまうのである。

お客さまから連絡を受けて、エンジニアが二人一組で高所作業車に乗り、故障修理に駆けつける。無雪期なら、作業車を家屋に横付けしてバケットを持ち上げ、切断されたケーブルの両端をつなげば修理は完了する。しかし豪雪期には、屋根から降ろされた大量の雪が、家屋の周りを壁のように囲んでおり、作業車を近づけることすらできない。だからまず、二人がかりで雪を撤去しなければならない。業務生産性は低くなる。1日にせいぜい、2〜3件程度の故障対応しかできない。しかも、半世紀に1度といわれる豪雪のせいで、新潟県では通常年の2倍以上の引込線故障が発生していた。特に、山間部の南魚沼エリアでは、通常年の約5倍(※3)もの故障が発生。とてもじゃないが、手がまわらない。積雪時に、県下の光ファイバー網や加入者ケーブルに倒木などの異常や雪害がないかを巡回調査するチームや、交換所ビルの雪下ろしにも、十分な人員を割けないでいた。

## 豪雪エリアに、大規模な支援

そこで災害対策室の「情報統括班」が、積雪の少ない拠点へ大規模な支援を依頼し、最適な人員配置や、稼働の調整を行った。ふだんは保守を担当していない社員も、臨時的除雪隊となって復旧にあたった。グループが保有するビルで、



写真③ ケーブルの掘り出し作業



写真④ 加入者宅での引込線の故障修理



写真⑤ 交換所ビルに積もった雪



写真⑥ NTT東日本-新潟 設備部 設備運営担当主査 新保 薫

写真⑦ NTT東日本-新潟 設備部 南魚沼ネットワーク担当課長(当時)川村和忠 湯沢町のスキー場にある民宿に、川村が故障修理に駆けつけたときのこと。スキーシーズンで、予約の電話が多くかかってくる時期でもあった。隣家の電話を借りたり、携帯電話を使うことで、電話を掛けることはできる。しかし、電話を受ける手段がない。民宿オーナーは一日あまり、電話を受けられず困っていた。「引込線の張替えが完了すると、「こんな大雪の中、ありがとね」と、お客さまからたいへん感謝されました。こんな瞬間は、心からうれしくなります」(川村)。



危険が予測される箇所などの除雪を総務部が支援したりもした。「新潟支店グループが一致団結して、未曾有の豪雪災害に対処することができました」。情報統括班を率いる、NTT東日本-新潟 設備運営担当主査 新保薫は、こう強調した。

## 実直に、インフラを維持し続ける理由

度重なる自然災害の陣頭指揮を執ってきた松野は、回想していた。豪雨災害で自宅が水浸しになった社員。中越地震で、自宅が半壊した社員。通信インフラの応急復旧のためにいち早く出社し、最前線に駆けつけていたのが、彼らだった。被災地では、初動復旧にあたる社員自身が被災者でもあるというジレンマ。そして今回の豪雪では、厳寒や疲労と戦いながら、大規模故障を未然に防ぐために、多くの社員がコソコソと、地道な仕事を続けた。

“いつでも電話がつながる”安心と信頼を、維持し続けること。こうした努力が、一般のお客さまに知られる機会はありません。誰にほめられるわけでもない。「なぜ、実直に、そこまでやるのか?」と聞かれても、NTT東日本グループの社員には、答えるべき言葉が見つからない。それが仕事であり、使命だからだ。

(※1) NTT東日本 新潟支店、電気通信設備の構築・管理・保守業務などを担う県域会社の「NTT東日本-新潟」、主に電力系設備の設計・工事・保守を担当する「NTTファシリティーズ」、地下基盤設備の構築・保守業務を担う「NTTインフラネット」の4社である。

(※2) このようなケーブル埋雪箇所が、12月22日から1月15日の期間だけで、県内に225ヶ所も発生した。うち、川村らが担当した南魚沼エリア(魚沼市、南魚沼市、十日町市、津南町、湯沢町)が、約4割の87件を占める。

(※3) 南魚沼エリアにおける、12月22日から1月15日の引込線故障件数は、953件に達した。通常年の平均値は208件。

注:災害対策に関する記事を、本誌21〜22ページにも掲載しています。

# NTTファクス104も 24時間対応にならないの…?

健聴者と聴覚障がい者の  
“情報格差”を、  
どれだけ縮められるか

NTT東日本グループが「よき企業市民」として取り組んでいる社会貢献活動。ここでは、聴覚障がい者の方へのサービス向上と、聴覚障がい者への理解促進を目的に活動するワーキンググループ「NTT mimi-プロジェクト」の取り組みを、社員の姿を通じて紹介します。



### 手だけじゃない、全身で伝え合う言語

NTT東日本-東京東 営業サービス部で、番号ポータビリティの業務を担っている石井徳子は、もともと「声に出して話す」「耳で聞く」以外のさまざまなコミュニケーションの形態に、強い関心を持っていた。聴覚障がい者が日常会話をどのように行っているのかということも、知りたいと思っていた。社内イントラネットでmimi-プロジェクト主催の手話講習会を知り、受講の申請をした。

聴覚障がい者と接して手話を学ぶ中で、発見したことがある。彼らの表情が、とても豊かであることだ。手話は、話す相手としっかり目を合わせなければ会話が成り立たない。相手が何を伝えたいのか、手の動きだけでなく、表情やしぐさも見て、全身で伝え合う言語である。石井は、日本という社会が経済的に豊かになるにつれて、人と人との会話は表情が乏しく、アイコンタクトも少なく、無機質になってきているような気がしていた。「豊かな表情で話すことの大切さと楽しさを教えていただいた」と、石井は言う。



写真① 手話講習会

写真② NTT東日本-東京東 営業サービス部 営業サポートセンター 受付サポート担当 石井徳子。手話講習会を受講した直後のある日、石井はデパートへ買い物に出かけた。その時、販売員の名札の下に、手話が書かれていることを示す、通称「手話バッジ」が付けられていることに気づいた。「今までのわたしなら、あのバッジに気づくこともなかったでしょうね」。さっそく、手話での会話を試みた。手話という共通のツールをきっかけに、今まで接点のなかった人とのコミュニケーションが広がっていく。

写真③ NTT東日本-東京東 営業部 パートナー営業センター ティーラーアカウント担当 福田健太郎。「講習会のプログラムがすべて終了したら、職場のみんなにも受講を勧めようと思っています。“とにかく行ってみなよ、楽しいから。それに、人間としてひと皮むけるぞ” ってね」。

### 社内外への、社会貢献活動

「こんにちは」「はじめまして」「わたしの名前は〇〇」。自己紹介に必要な単語や、数字・時刻の表現、趣味の表現などが、プロジェクターに映し出される。そして講師が、手話表現のお手本を示す。受講者たちは、講師の手の動きやしぐさをじっくり見て、手話での会話を試みる。

これは、NTT東日本本社ビルで実施している手話講習会のひとつの場面である。企画・運営するのは、主に聴覚障がい者へのサービス向上を目的に活動している「NTT mimi-プロジェクト」というワーキンググループ。1998年に発足し、NTTグループ企業に勤務する聴覚障がい者社員と、聴覚障がいに対する深い見識を持つ健聴者社員、計14人で構成されている。NTT東日本グループからは、3人の社員が参加している。

活動目的は、主に2つある。ひとつは、NTTグループが提供する既存のサービスを、聴覚障がい者のお客さまにとっても使いやすいように改善する提言を行ったり、バリアフリー化に向けた新商品を検討すること。もうひとつは、社員を対象にした手話講習会や一般向けのイベントを企画・運営し、聴覚障がい者に対する理解促進を図っていくこと。つまり、社内外への社会貢献活動である。



### メッセージの意味が、わかってきた

福田健太郎。NTT東日本-東京東 営業部で、代理店向けの営業を担当している。家庭では、知的障がい者の子を持つ父親である。子どもを障がい者施設に送り迎える場面も多い。施設には、聴覚障がいを持つ子どももいる。「あの子どもたちに、少しでも役に立つことをしてあげたいと思ったのです。でも、どうやって接していいのかわからなかったのですよ」。そして、手話を学ぼうと決めた。手話講習会の扉を叩いた。

それは福田にとって、何もかも新鮮な体験だった。聴覚障がい者の講師陣が全員、朗らかで明るく、自信に満ち溢れていることも驚きだった。「聴覚に障がいのある人たちは、つねに周囲の助けを求めているわけじゃなく、むしろ、この社会が健聴者を中心に成り立っているという現状と、その中で共に生きているのだということを知ってほしいと願っています。彼らが発しているメッセージの意味が、徐々に理解できるようになってきました」。

### 「聞こえない」=『情報障害』

mimi-プロジェクトのメンバーの一人として、手話講習会の企画・運営を行っているのが、庄司俊子だ。NTT東日本-東京東 営業サービス部に勤務する、聴覚障がいを持つ社員である。庄司は言う。「職場での会議の内容や、電車内の案内放送、自分の住む地域の情報など、こうした身近な情報入手することが、わたしたちにはとても難しい。聞こえないということは、つまり『情報障害』なのです。手話を用いてわたしたちと意思疎通できる人も、まだまだ少ないです。健聴者と同じように、わたしたちには自分の周囲で起こっていることを知る権利がありますが、今の社会では、それが保証されていない。聴覚障がい者には、『情報保証』が必要なのです」。

では、一企業グループが『情報保証』の解決に寄与するには、どんな取り組みが必要なのか？ 事業を通じて、聴覚障がい者が今より少しでも安心して、日々の生活を営めるような貢献はできないだろうか？ mimi-プロジェクトではこうした視点から、新しいサービスの立案や既存商品・サービスの改善を検討している。庄司もこれまで、講習会の企画・運営と並行して、いくつかの提言を行ってきた。

### ファクスのサービスだけが、なぜ…?

そのひとつが、お客さまが電話・ファクス番号を調べたいときに、ファクスでご返答するサービス「NTTファクス104」の受付時間を、24時間化したことである。オペレータが「電話の声」で知りたい番号を教えてください「104」が24時間対応なのに、主に聴覚障がい者が利用する「NTTファクス104」は受付時間が8時～23時。「なぜなんだ？」という疑問を

写真④ NTT東日本-東京東 営業サービス部 料金サービスセンター 料金業務センター 料金業務担当 庄司俊子。普段の仕事は、料金データの入力や各支店への送信など。パソコンで行える仕事なので、聴覚障がい者の庄司にも難なくこなせる。職場の同僚や上司とは、主に口話（相手の口の形を読んで、話をする）でコミュニケーションを図っている。ミーティング結果などの詳細な内容は、電子メールで伝えてもらう。

グループ企業のNTT番号情報株式会社で実施した手話セミナーで、話してみた。その場に居合わせた番号案内サービスの統括責任者から、「検討しよう」という一言があり、後日、24時間化が実現したのである。

### グループの商品・サービスの枠を超えて

mimi-プロジェクトには、まだまだ多くの課題がある。そのひとつは、NTTグループ内でのこれまでの成果と、深い見識を持つメンバーの力を結集して、グループ内にとどまらない広い視野で、聴覚障がい者を取り巻く社会問題の解決に取り組むことである。

2006年、春。NTTサイバーソリューション研究所(※)と株式会社日立製作所が連携し、電車内で放送する緊急情報（事故情報や運転の一時停止情報）を、音声による案内放送だけでなく、車内の液晶モニターを使って手話アニメでお知らせするというシステムの研究開発がスタートしている。mimi-プロジェクトは、手話アニメのインタフェース開発についてさまざまな角度から提言を行い、アンケートにも協力し、定例会の場で研究所側と活発な意見交換を進めている。この案件への寄与は今後、自社グループの商品・サービスという枠を超え、mimi-プロジェクトの活動が社会に向かってより大きく拡がり、ステップアップするための起爆剤となるはずである。

(※) NTT全体の基盤的な研究開発を担う、NTT(持株会社)研究機関のひとつ。電子的な情報・商品・貨幣などを、ネットワークを介して流通させ、情報が欲しい人と提供したい人が安心してネットワークで出会える社会を実現するための研究開発を進めている。

### 聴覚障がいの有無に関係なく、一緒に楽しめるコンサートを開催

2000年2月、NTT東日本グループが聴覚障がい者を対象にしたイベント「耳の不自由な人も聴いてみよう! 叩いてみよう! 和太鼓の響き」を開催。聴覚障がい者と同僚の方々、約70名を招待した。mimi-プロジェクトも、このイベントを支援している。NTTグループが開発した聴覚障がい者用ステレオヘッドホンであるライブホン「ときめき」(※)を準備したり、手話通訳者を配備し、聴覚障がいの有無に関係なく、一緒に楽しめる環境づくりに貢献した。写真は当時、和太鼓演奏者のひとりとして舞台上立った、聴覚障がい者の加藤兼児さん。「障がい者の皆さんにも太鼓のバチを渡して、演奏を実際に体験してもらったのです。あの時のうれしそうな表情は、今でもよく憶えていますよ」。



(※) ライブホン「ときめき」を活用したコンサートイベントに関する記事を、本誌42ページにも掲載しています。

わたしたちは、情報通信サービスの安全な利用環境と、安心して利用できるコミュニケーション文化の創造・発展に努めています。

## 1-つながらない人をつくらないために

ブロードバンド・ユビキタス社会の発展のために、誰もが、いつでも、どこでも利用できるICTサービスを提供します。

### 1-① 次世代インフラの整備

#### 新しい文化・暮らしの基盤を構築

NTT東日本グループは、通信インフラを支えて牽引していく企業として、次世代の情報社会といわれているブロードバンド・ユビキタス社会の実現に向け、光ネットワークサービスの拡大、高付加価値サービスの提供とともに、既存の固定電話網の長所である「品質・信頼・安全」と、光IP網の「柔軟性・低価格・オープン性」を併せ持った「次世代通信網」の構築に取り組んでいます。

この新しい通信網をプラットフォームとし、ICTを駆使しながら、今後本格的な提供を目指していくのが「いつでも、どこでも、何にでも」つながる「ブロードバンド・ユビキタスサービス」です。

### 1-② すべての人に、安心・安全を

#### ブロードバンド・ユビキタス社会の健全な発展に向けて

ブロードバンド・ユビキタスサービスがもたらす新しい社会においても、すべての人に、安心・安全なコミュニケーションの機会を提供します。

NTT東日本グループは、そのためにさまざまな取り組みを行っています。

#### 1. 強いインフラを目指して

ブロードバンド・ユビキタス社会を支えるのは強いインフラです。NTT東日本グループでは、人がいる限り回線を引き、コミュニケーションできる環境を整えることを使命と考え、さらにその回線がどのような災害にも耐え、人と人を結ぶ役割を果たせるよう管理することを第一に考えています。世代間、地域間はもちろん、ハンディキャップがある人にも必要な情報が必要な時に手に入る環境をつくり、情報格差（デジタル・ディバイド）を解消してこそ、本当に強いインフラであると考えています。

#### 2. 個人情報の保護も安心・安全の基礎

流通する情報量が急増することが予想されるブロードバンド・ユビキタス社会においては、これまで以上に利用者にとって重要な情報がネットワークを通じてやりとりされることになります。このように進化した情報社会では、プライバシーや個人の権利を守るために、流通する情報の保護・管理がより強固であることが求められます。

NTT東日本グループは総力をあげて未来を見据え、情報の保護に関するさまざまな施策に取り組んでいます。

#### 3. 時代の変化に敏感に対応してもらうために

これから到来するブロードバンド・ユビキタス社会を健全に、豊かに育てていくのは若者や子どもたちです。次世代を担う彼らにこそ、新しい情報社会の姿をいち早く認識してもらい、その発展に積極的に寄与してほしいと考えています。NTT東日本グループはICTに触れる機会を提供することを通じて、情報リテラシー<sup>(※)</sup>向上のお手伝いをしながらICTの可能性を体感してもらっています。

こうした活動によって、ブロードバンド・ユビキタスサービスの普及に取り組むと同時に、情報社会の一員になることを伝えています。

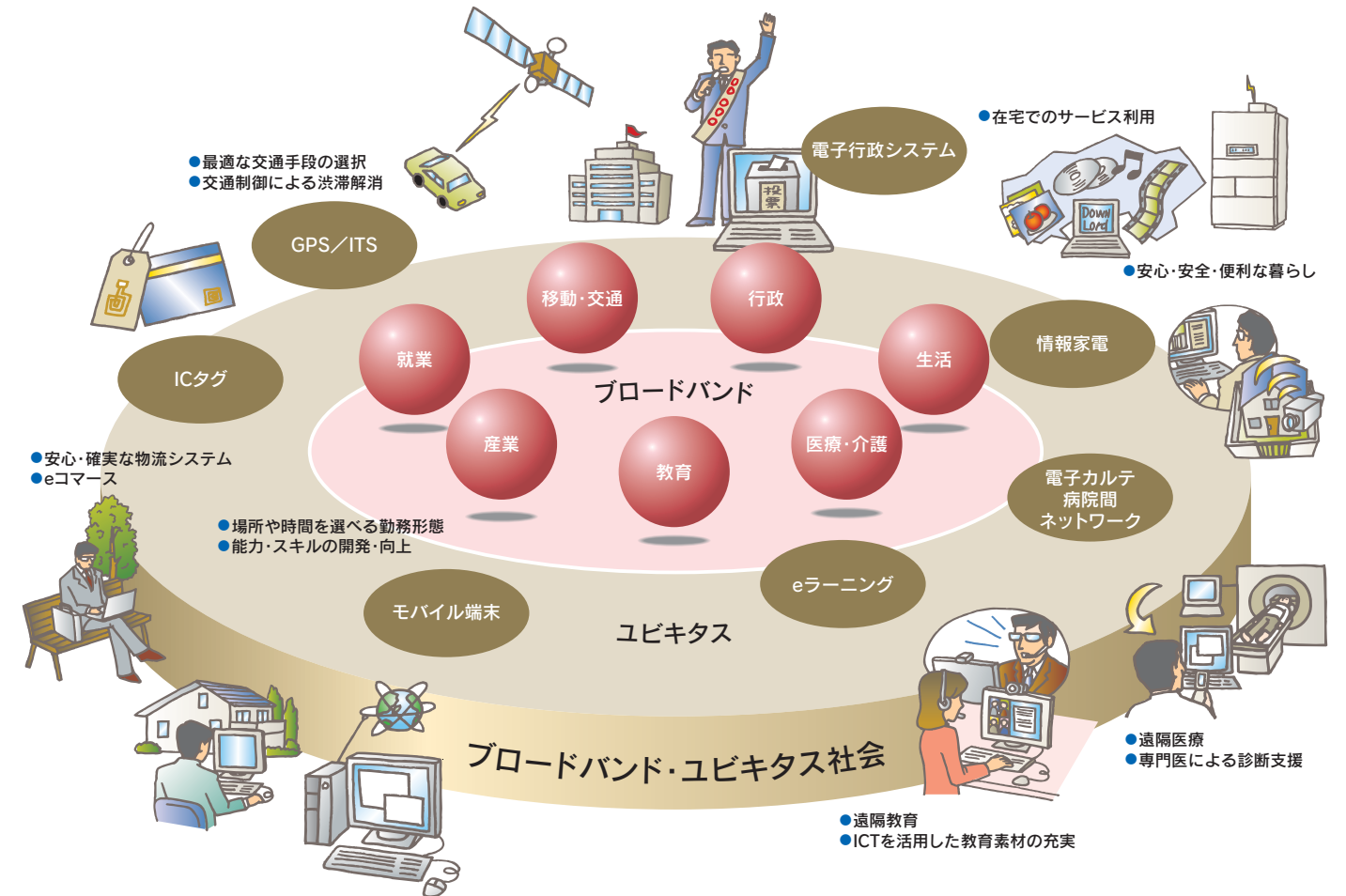
(※) 情報やデータを扱う上で必要となる基本的な知識や能力。

## 2-NTT東日本グループが目指すブロードバンド・ユビキタス社会

次世代通信網を基礎にしたブロードバンド・ユビキタスサービスにより、新しいコミュニケーション文化の創造・発展に貢献します。

NTT東日本グループは、ブロードバンド・ユビキタスサービスを普及させるとともに、情報社会の発展に貢献していきたいと考えています。ICTを駆使した遠隔教育、映像問診による遠隔医療、映像を使った遠隔会議など、高品質の双方向コミュニケーションサービス、高速大容量通信によ

るエンターテインメントサービス、センサーを活用した健康管理、防犯、防災など、さまざまなサービスによって、新たな文化を創造するとともに、これまで以上に豊かで便利な暮らしの実現を目指しています。



### 2-① 多様な価値観に対応

#### 新しいコミュニケーション社会の幕開け

##### ●変化するビジネススタイルに対応

「複数拠点間での会議にかかる交通費と時間のロス、さらに移動中の事故のリスクを少なくしたい」「VPN（バーチャルプライベートネットワーク）など、信頼性の高い通信インフラによってセキュリティを強化したい」「顧客に24時間快適なショッピングを楽しんでもらいたい」など。NTT東日本グループは、このような、お客さまによって異なるさまざまなご要望にお応えすることで、これからの時代にふさわしいコミュニケーションの実現に寄与していきます。

##### ●豊かさ便利さをすべての人に

日本のどこにいても情報が手に入るシステムとして「地域イントラネット」の構築が進められています。これは、市町村が地域の教育や行政、福祉や医療の高度化を図るために、学校と図書館、公民館、役場などを相互に接続する地域公共的なネットワークのことです。地域イントラネットの導入によって、たとえばこれまで都市部でしか受けられなかった教育や医療が地域で受けられるようになるなど、人々の利便性が向上します。このように、これまでには成し得なかったコミュニケーションを実現するなど、新しい地域文化の創造に貢献していきます。

### 3-NTT東日本グループの災害対策

通信インフラはライフラインという強い自覚を持ち、どのようなことが起ころうとも、信頼できる社会基盤を提供していくことが、NTT東日本グループの、これからも変わらない姿勢です。

#### 3-① 災害対策の基本方針

##### 電気通信の安全を確保するために

NTT東日本グループは、地震、火災、豪雪など予期せぬ大規模な災害に備え、「通信ネットワークの信頼性向上」「重要通信の確保」「サービスの早期復旧」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。

災害発生時における電話網の維持はもちろん、光IP網についても光設備保守ツールの開発などを通じて、設備の信頼性向上を進めています。重要な中継局は分散して設置し、通信網全体のルートをループ化・二重化するなど、危険回避を図っています。

災害の発生によって通信サービスに支障が生じた時には、被災エリアだけでなく、近隣各県から移動電源車などの災害対策機器の投入など、NTT東日本グループ各社の連携をいかしたサービスの早期復旧に努めています。加えて、避難所へ無料の公衆電話（特設公衆電話）を設置するなど、被災地の方々のライフラインを確保する体制を整えています。



NTT東日本ネットワークオペレーションセンターでは、通信網のトラフィックを24時間リアルタイムで一元的に監視しており、通信設備や伝送路が被災した場合の状況確認などが可能



左：災害後の通信ケーブルの応急復旧作業  
右：避難所での特設公衆電話の設置

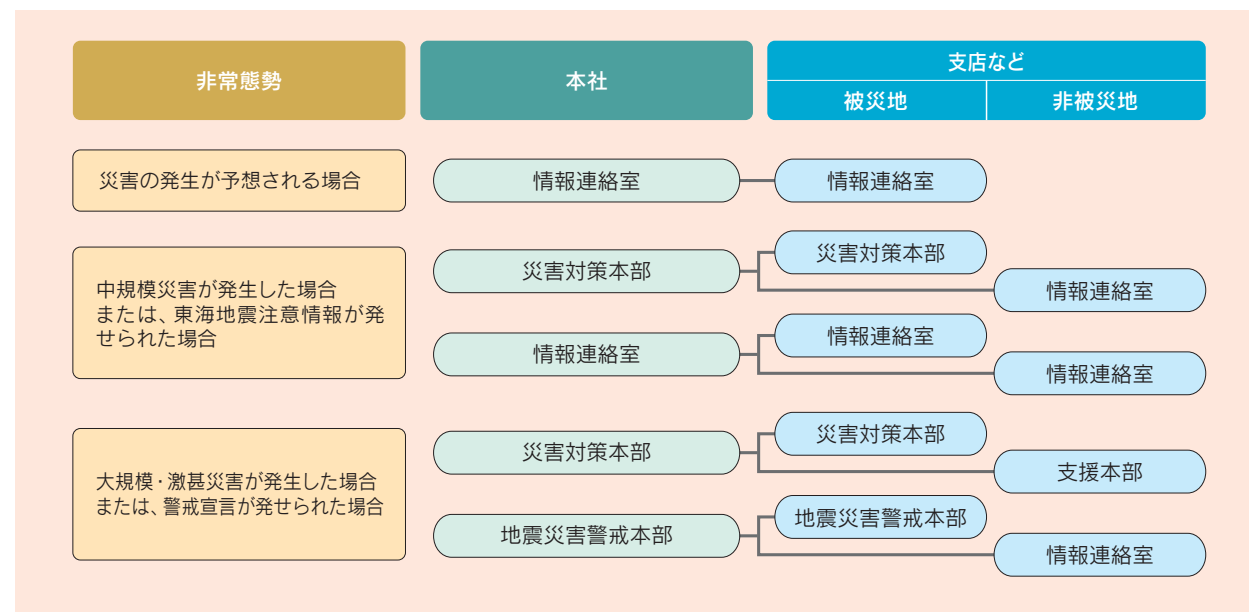
#### 3-② 災害対策の体制

##### 予期しない災害への迅速な対応のために

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

災害の発生が予想される場合、または発生した場合は、

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



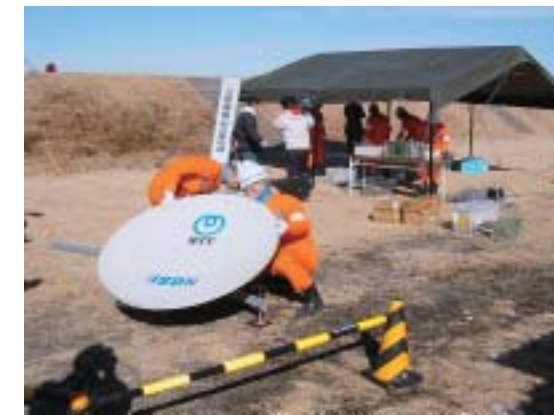
##### 対策組織機能

〔情報連絡室〕 ●非常災害の発生に備えた対策活動および情報共有活動の実施 ●非常災害の発生時の対策活動および情報共有活動の実施  
〔災害対策本部／緊急災害対策本部〕 ●非常災害対策活動の実施もしくは、緊急災害対策活動の実施  
〔支援本部〕 ●非常災害対策活動の支援  
〔地震災害警戒本部〕 ●大規模地震の発生に備えた対策活動の実施

#### 3-③ 災害対応能力の向上

##### 災害から早期復旧するための訓練

お客さまへの安心・安全なコミュニケーション環境の提供という社会的な使命を全うするためにも、そして企業価値向上のためにも、災害対応能力の向上に努めることが不可欠であると考えています。そのため、さまざまな災害対策機器を配備しており、そのひとつに万一通信の回線が切断されても地域の孤立化の防止に貢献できる「ポータブル衛星」があります。これは、NTTグループの研究開発の成果が反映された災害対策システムです。



ポータブル衛星端末の設置作業



ヘリコプターによる搬送訓練



訓練講評

そして日頃から、災害復旧体制を早期に構築するために、さまざまなシミュレーションを実施し、訓練を積み重ねています。2005年度は、被災により陸路が遮断されたことを想定した陸上自衛隊との共同訓練（自衛隊ヘリコプターによる搬送訓練）を民間企業として初めて実施しました。また、首都直下地震を想定した本格的な訓練などを計4回実施しました。2006年度は、首都直下地震に加えてサイバーテロを想定した本格的な訓練実施、災害対策ナビゲーションシステムの導入などを計画しています。

#### 3-④ 災害対策連絡員

##### 青森県内全市町村に「災害対策連絡員」を配置

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

平時には、各自治体の防災担当者を訪ね、防災計画・国民保護計画の策定支援や情報交換を行い、防災会議・防災訓練がある場合はこれらにも参加しています。防災会議・防災訓練では、災害用伝言ダイヤル、ICT技術を駆使した防災システムなどを紹介するとともに、NTTグループが有事の際、いかに機動的に行動するかについてもPRし、自治体との信頼関係構築に尽力しています。これらの活動状況は、定期的に開催している災害対策連絡員活動報告会にて各員から報告し、情報の共有も行っています。

一方、災害時には、通信設備の被災状況や復旧見込み、特設公衆電話の設置場所などを地域住民に直接説明する

こととしています。また、これらの他、自治体の要請に応じ、避難誘導や救助、避難所でのお手伝いなども行い、地域社会に貢献しています。このような防災活動に関する意識・知識・技能を習得するため、「防災士」資格の取得に努めており、49名（2006年6月現在）がこれを取得しました。今後もこれらの活動を継続し、防災面における自治体との関係をさらに緊密なものとしていくとともに、防災士の資格取得者を増やすなどにより、防災に関する取り組みのすそ野を広げていきます。



日本防災士会青森県支部へ積極的に参画

## 4-安心・安全なコミュニケーションのお手伝い

災害時の伝言ダイヤル、聴覚障がい者の支援ツール、お客さまが保有する情報のセキュリティ対策など、安心・安全なコミュニケーション環境の整備に努めています。

### 4-① 災害用伝言ダイヤル（171）（※1）

#### 災害時の安否確認手段を提供

「災害用伝言ダイヤル（171）」は、家族や親戚、友人間での安否の確認や避難場所の連絡などをスムーズに行えるサービスです。地震や集中豪雨などの災害発生時に、被災地の方々へ安否を気遣う通話が増加し、被災地への通話がつながりにくい状況になった場合、速やかにサービスを提供します。被災地の方が「自分の無事を伝える」ことにより、安否情報の確認が可能になります。

2005年8月からは、電話（音声）による「災害用伝言ダイヤル（171）」に加え、新たにブロードバンド時代にふさわしい伝言情報（テキスト、音声、画像）の登録・閲覧を可能とする「災害用ブロードバンド伝言板（web171）」の試行提供をしてきましたが、2006年10月1日より本格運用に移行しました。

また、「災害用伝言ダイヤル（171）」「災害用ブロードバンド伝言板（web171）」は、いざという時、スムーズ

に皆さまがご利用いただけるよう「体験利用日（※2）」を設定しています。

（※1）ご利用可能な電話は、加入電話・公衆電話・ひかり電話、および災害時にNTTが避難所などに設置する特設公衆電話（無料）です。（携帯電話やPHS、他通信事業者の電話からのご利用については、ご契約の各通信事業者にお問い合わせ下さい。）

（※2）体験利用日：毎月1日（1月1日を除く）  
防災週間（9月）、防災とボランティア週間（1月）  
ただし、災害が発生した場合には、体験利用ができない場合があります。



171をPRするためのパンフレット

### 4-② 電話お願い手帳

#### 耳や言葉の不自由な方のためのコミュニケーションツール

「電話お願い手帳」は、耳や言葉の不自由な方やお年寄りが、外出先で用件や連絡先などを書いて、近くの人にコミュニケーションのお手伝いをお願いする時に使用するものです。

最近では、小中学校の「総合的な学習の時間」の題材として活用されるような事例もあります。「耳の不自由な人のたいへんさがわかりました」といった子どもたちの感想が

よせられるなど、電話お願い手帳を介して障がいのある方などへの理解が深まっています。



電話お願い手帳

### 4-③ IT機器回収サービス

#### お客さまの情報セキュリティ対策と循環型社会に貢献

情報通信技術の発達によって、現代社会の重要な課題となっているのが、情報漏えい事件の頻発です。

IT機器回収サービスは、不要になったパソコンを処分する際に、ハードディスク内のデータの完全消去から買い取り、リユースまでをトータルに提供するサービスです。2004年10月より、NTT東日本グループが新事業として提供しています。

データ消去は、ICカードによる入退室管理など、セキュリティで守られたNTTビルにて実施し、データ消去センターに設置されたWebカメラを介して、お客さまが消去作業の様態をリアルタイムで確認できるなど、安心・確実に信頼されるサービス提供に努めています。

また、データ消去後のパソコンは徹底してリユースすることで、廃棄物の排出を抑制し、循環型社会の実現に貢献しています。



お客さまに配布しているパンフレット

## 5-お客さま情報保護への取り組み

個人情報保護法の施行以前から、NTT東日本グループはお客さまの情報、お取引先企業の情報などの機密保持の徹底を図っています。

### 5-① 個人情報の保護

#### 個人情報保護法施行以前から情報の保護を徹底

NTT東日本は膨大な件数のお客さま情報（個人情報を含む）を取り扱う電気通信事業者として、重大な責務を負っています。そのため従来から、お客さま情報を適正に取り

扱う管理体制の整備や社員教育の徹底、業務委託先の管理など、電気通信事業法などの関係法令・ガイドラインを遵守するため、さまざまな取り組みをNTT東日本グループとして行ってきました。

### 5-② 情報保護の推進組織

#### 基本方針策定と情報保護の推進体制を強化

2005年4月1日の個人情報保護法全面施行にあわせ、利用目的を明確に定めた上で適正にお客さま情報を取り扱うこと、お客さまからの求めに応じてお客さま情報の開示・訂正・利用停止などを行うこと、お客さま情報の取扱いに関する専門の相談窓口を設けることを、個人情報保護に関する基本的な方針として取り決めました。

また、2004年4月より、代表取締役副社長（個人情報保護担当役員）をトップとし、本社などの関係組織の長をメンバーとする「個人情報保護管理委員会」を設置するなど、個人情報保護に向けた体制整備に取り組んできましたが、個人情報保護法の全面施行を機に、お客さま情報をはじめとする個人情報のいっそうの保護に向けた施策の策定・推進などを行う「個人情報保護推進室」を2005年3月に設置しました。

### 5-③ 社員への周知徹底

#### 社員一人ひとりに情報の取扱いの重要性を周知徹底

お客さま情報については、NTT東日本や委託先企業が、業務のために、あらかじめ定めた利用目的の範囲内で利用していますが、お客さま情報を安全に管理するためには、体系的なセキュリティ対策はもちろん、組織的・人的な安全管理措置が非常に重要となります。そのためNTT東日本では、社員の啓発と教育に、特に力を入れています。

例えば、2005年3月には、個人情報保護法を含めたコンプライアンスの意識をいっそう高めていくための教材セットを全社員に配布し、また同年7月からは、全社員を対象とした、NTT東日本グループのさまざまなビジネスシーンに応じた個人情報の適正な取扱いを学べるeラーニングの実施など、社員一人ひとりの個人情報保護法に関する理解を深める取り組みを行っています。

また、業務を遂行する上でやむを得ずお客さま情報を社外へ持ち出す際には、お客さま情報（ファイル）の暗号化を義務付けていますが、2006年2月より、暗号化に加え、アクセス保護機能付き電子記録媒体を使用するなど、運用面における安全管理措置についても、社員一人ひとりに至るまで周知徹底を図っています。

さらに2006年度は、情報漏えいの再発防止に向けた研修用VTRの作成および配布、研修会の実施、マニュアルの充実などに取り組んでいます。

わたしたちは、「お客さま情報はお客さまからの大切な「預かりもの」ということを強く心に銘じて、NTT東日本グループへの安心・信頼を維持できるよう、今後もお客さま情報の管理を徹底していきます。



NTT東日本用にカスタマイズした教材セットを、全社員に配布



左・中：NTT東日本で毎年秋に実施している、お客さま情報保護のキャンペーンのポスターとパンフレット  
右：お客さま情報を取り扱う情報端末などに貼付するキャンペーンスローガンシール

## 6-教育分野におけるICT活用のサポート活動

NTT東日本グループは、ICTを活用した新たな教育実践における研究、ICTの安心・安全な利用促進のための啓発活動などのサポートを行っています。

### 6-① 教育現場でのICT活用

#### 長野モデルを全国に発信

長野市教育委員会と長野支店は、冬季長野オリンピック終了後の1998年4月からICT活用による「教育の情報化」という視点で共同研究会を立ち上げ、現在まで、授業での効果的な活用（不登校傾向の児童・生徒の支援を含む）ならびに学校と地域との交流を支えるツールとしてのICTの教育実践活用への可能性の研究を進めてきました。

これらの活動の成果が認められ、2005年3月には文部科学省主催の『インターネット活用教育実践コンクール』で最優秀賞にあたる内閣総理大臣賞を受賞しました。また、2005年11月には、全日本教育工学研究協議会全国大会が長野市で開催され、長野市内の小中学校を中心に15校

がICTを活用した研究授業を公開するとともに、長野市でのこれまでの研究成果を発表し、「長野モデル」として全国の先生方から注目されることとなりました。長野モデルの特徴は、教育現場の先生が自ら作成した約3,000タイトルにおよぶ豊富な動画教材を持ち、これらのデジタル教材やICT機器を利用した「わかる授業」を目指し授業改善を行ってきたこと、そしてそれを支える先進的なICTの学習環境を整備し、充実したサポート体制を構築するなどトータルで教育の情報化が進められていることです。現在も、これまでの成果をいかし、家庭や地域との連携による子ども一人ひとりの活動を支援し、また子どもの安心・安全を守るツールとして、教育現場でICT活用の研究を続けています。



動画コンテンツを使った音楽の授業



ICTを活用した授業風景

### 6-② 職場体験の受け入れ

#### 中学生が職場を体験

東京支店グループでは、将来の社会人として望ましい社会性や勤労観、職業観を身に付けることを目的とした東京都の職場体験事業に賛同し、2005年10月から都内の公立中学校2年生を対象に、職場への受け入れを開始しています。

11月28日からの5日間、渋谷区立鉢山中学校の生徒2名を受け入れた際には、光ブロードバンド「Bフレッツ」に関する業務を中心に、ショールームでのインターネットセミナーのアシスタント業務や光ファイバーケーブルの接続作業などを体験し、インターネットの楽しさや仕組み

だけでなく、NTT東日本グループが提供するサービスの安全性を学びながら、社会人として働くことの重要性について理解していただきました。



左上：光ファイバーの接続体験  
右上：インターネット関連設備の見学  
左下：ショールームで、お客さま向けの対応の仕方を学ぶ中学生

### 6-③ スーパーメディアキッズ

#### 子ども向け情報リテラシー

#### 学習サイトを運営

情報通信が高度に発達した社会で生活している現代の子どもたち。そんな彼らに向けてNTT東日本は、情報リテラシー学習サイト「スーパーメディアキッズ」を展開しています。

このサイトは、子どもたちが通信を使ったさまざまなメディアを生活の中で正しく使いこなすことができるような情報提供を目指し、2002年の開設以来、多くの子どもたちとともに成長してきました。アニメやクイズ、ゲームといった、子どもが興味を持てる表現手法をふんだんに取り入れながら、独自開発したコンテンツを充実させています。また、ご家庭や学校の授業など、教育の現場でも活用してもらえよう、大人向けの解説ページも設けています。

2005年度は、みんなが参加することによって新たな発見ができるネット上のイベント、「おしえて!みんなの給食」を展開し、地域による給食の違いなどを、たくさんの小学生と一緒に学ぶことができました。今後も、全国の小学校や子どもたちが参加しながら楽しく学べるサイトづくりを目指していきます。



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



### 6-④ 「e-ネットキャラバン」への協力

#### 日本政府と通信業界が連携し、

#### 保護者と教職員に安全なインターネット利用を啓発

インターネットの安心・安全利用に関する啓発を目的に、文部科学省、総務省、社団法人電気通信事業者協会などが中心になって結成されたのが「e-ネットキャラバン」です。

その活動内容は、ウイルス、迷惑メール、個人情報漏えい、架空請求詐欺など、インターネット利用が引き起こすトラ

ブルから子どもたちを守るため、おもに児童・生徒の保護者と教職員向けに、安全なインターネット利用についての講演などを全国キャラバンで行うというものです。

NTT東日本グループはこの趣旨に賛同し、インターネットの健全な発展を図る観点から、CSR活動の一環として、2006年1月よりe-ネットキャラバンへ、社内から選ばれた社員を講師として派遣しています。

月日	研修名	実施地域
5月18日	e-ネット安心講座 情報モラル研修	栃木県
6月10日	インターネット安心講座	神奈川県
6月13日	e-ネット安心講座	岩手県
6月30日	e-ネット安心講座	東京都
7月 8日	携帯電話・インターネットの安心・安全な使い方	群馬県
7月11日	PTA講演会	栃木県
7月14日	ネットトラブルに巻き込まれないための安心講座	千葉県
7月18日	正しいインターネット・携帯電話の使い方講座	青森県
7月18日	個人情報の保護、迷惑メール、架空請求等に関する教職員の研修会	新潟県
7月27日	e-ネット安心講座	長野県
7月28日	富士見市立みずほ台小学校 校内研修 情報教育研修	埼玉県
7月29日	「秋田・市民のメディア研究会」・メディアとしてのe-ネット講座	秋田県
7月31日	e-ネット安心講座	埼玉県
8月 1日	e-ネット安心講座	新潟県
8月 2日	新潟市小学校教育研究協議会情報教育部会	新潟県
8月 4日	平成18年度 教育メディア研修	新潟県
8月 9日	平成18年度情報モラル研修会	山梨県
8月21日	e-ネット安心講座	埼玉県
8月29日	校内情報モラル研修会	新潟県

派遣実績(2006年8月現在)



「e-ネットキャラバン」への協力

自らの事業活動における環境負荷を低減していくことはもちろん、私たちが提供する情報通信サービスによって、社会全体の環境負荷を低減し、循環型社会の形成に貢献していきます。

## 1-環境のための社会的責任

企業活動を通じて、地球の環境保全に努めます。  
社会的責任として、自らの環境負荷を可能な限り低減します。

### NTT東日本地球環境憲章

#### 基本理念

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

#### 基本方針

##### 1. 法規制の遵守と社会的責任の遂行

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

マルチメディア社会の進展に伴い通信分野でのエネルギー消費量が增大する事を踏まえ、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

マルチメディア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. 社会支援等による貢献

地域社会が推進する環境保全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

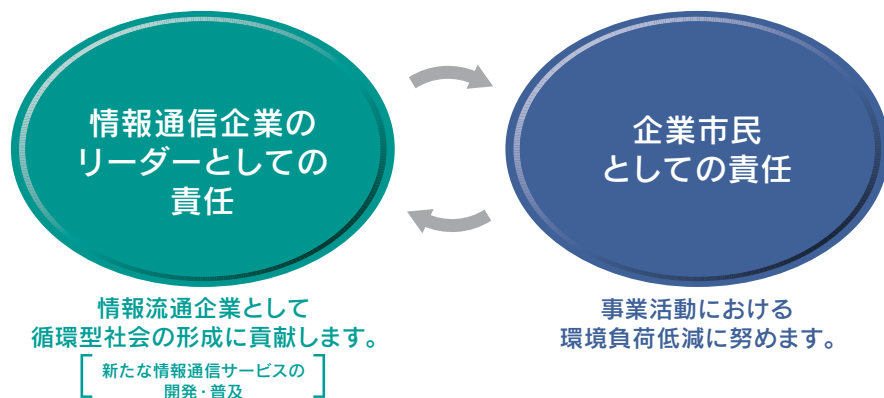
環境関連情報の公開により、社内外とのコミュニケーションを図ります。

##### 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。

### 1-1 「循環型社会形成への貢献」と「事業活動における環境負荷の低減」

NTT東日本の環境経営には2つの大きな柱があります。ひとつは情報流通企業として、人・物の移動や管理システムなどを代替する新しい情報通信サービスの開発と提供を行う中で、社会全体の環境負荷の低減に努め、循環型社会の実現に役立つことです。もうひとつは、環境と共生する企業の責務として、情報通信設備や事業活動で消費する資源やエネルギーの削減を図ることです。



### 1-2 事業活動における環境負荷

NTT東日本グループは、地球環境に与える影響が特に大きい、CO<sub>2</sub>排出量、純正パルプ使用量、廃棄物処理量の3項目について、主要行動計画目標<sup>(※)</sup>を定め、環境保全活動への取り組みを進めています。

持続可能な循環型社会を形成するために、NTT東日本はグループをあげて環境負荷の低減に取り組んでいますが、そのためにはまず、“自分たちが、どのような側面で、どれくらいの環境負荷を社会に与えているのか”、

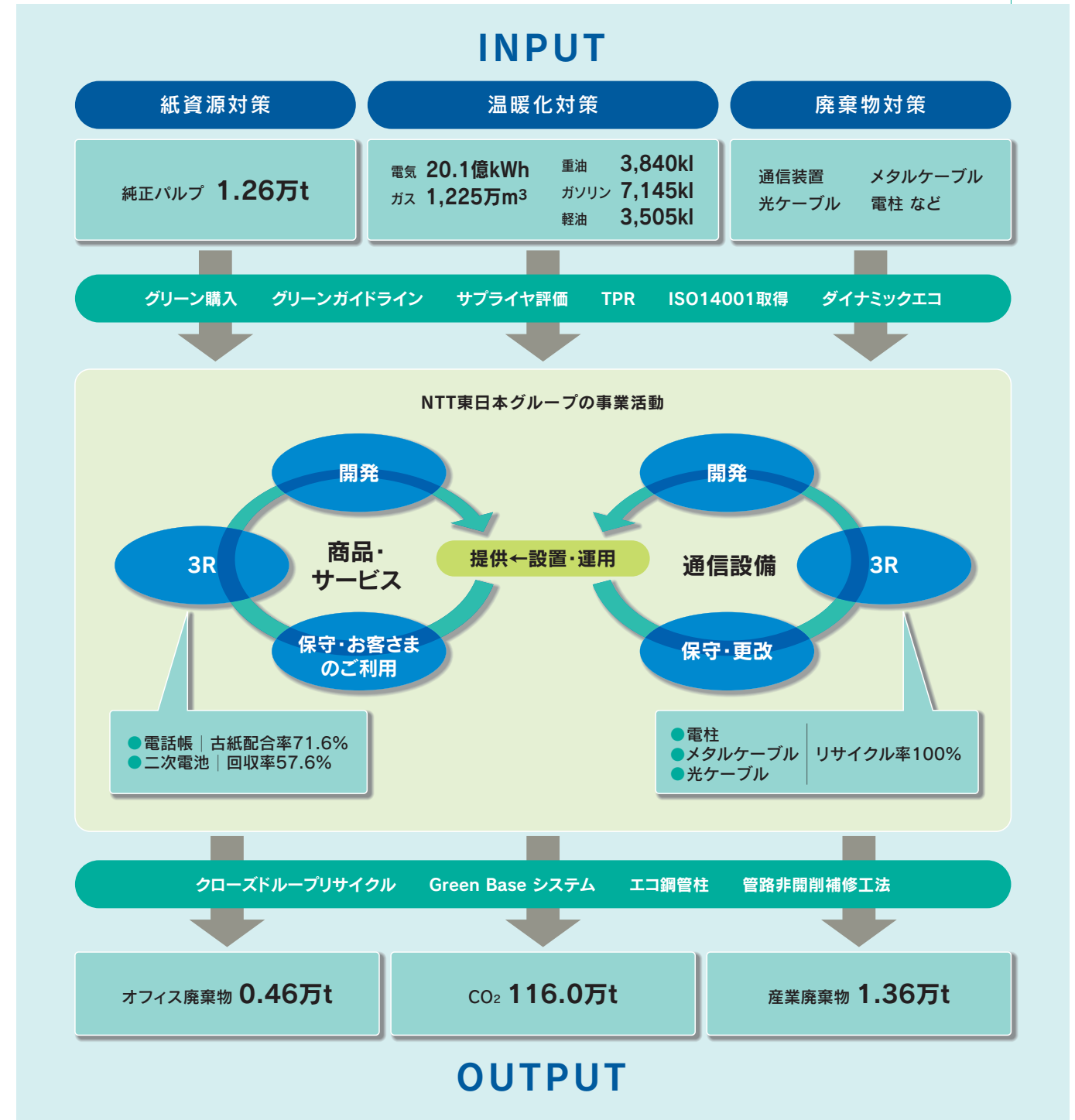
“リサイクルなどの努力はどのようにいかされているのか”などについて、振り返り、これを評価する必要があります。

このような観点から事業活動と資源消費量・環境負荷との関係を下図にまとめました。

そして、今後もさらなる技術開発、新しい省エネ技術の導入などの努力を続けるとともに、Reduce (発生抑制)、Reuse (再使用)、Recycle (再生利用) の「3R」をいっそう推進していくことにより、事業活動に伴う環境負荷の低減に努めていきます。

(※) 基本プログラムとして、本誌37～38ページに掲載しています。

### NTT東日本のINPUT/OUTPUT



## 2-環境マネジメント

全社的な環境マネジメントシステムと推進体制について、紹介します。

### 2-① ISO14001

#### 各支店グループが積極的に取得・運用

ISO14001 認証を取得するためには、独自の環境マネジメントシステムを構築し、審査を受けなければなりません。NTT東日本グループでは、このISO14001 認証を技術部・資材調達センタをはじめとする本社組織や全17支店グループで取得しました。各部門とも独自の工夫をこらし、組織をあげて取得に取り組みました。取得後も、さまざまな施策を活動に盛り込んで運用しています。

- 山梨・岩手・青森・秋田・北海道支店グループでは、取得率100%を達成しました。
- 最初に支店内の全部門で認証を取得したのが、青森支店グループです。「我々の取り組みを、お客さまをはじめ部外の方々へもお勧めする」ことをより明確に、かつ積極的に実施するため、環境方針に「環境営業」の文言を織り込みました。
- 山梨支店グループでは「富士山クリーン作戦」「荒川河川敷クリーン作戦」「河口湖畔クリーン作戦」など環境クリーン作戦に力を入れ、のべ700人以上の社員が参加しました。今後も活動を継続し、来年度は規模を拡大して参加者を1,000人まで増やす予定です。

- 宮城支店グループでは、のべ12回にわたる社員セミナーの開催、ポスターの掲出、「環境TOPIX (豆知識)」の毎週発行など、全社員の意識啓発に取り組みました。

取得年月	取得部門
1999年10月	技術部・資材調達センタ(本社)
2000年 3月	神奈川支店/NTT東日本 - 神奈川
2000年 9月	青森支店/NTT東日本 - 青森
2000年11月	秋田支店/NTT東日本 - 秋田
2001年 3月	岩手支店/NTT東日本 - 岩手
2001年 9月	NTT東日本 - 東京南
2002年 3月	群馬支店/NTT東日本 - 群馬
2002年 4月	NTT東日本 - 東京東
2003年 2月	宮城支店/NTT東日本 - 宮城
2003年 3月	新潟支店/NTT東日本 - 新潟 山梨支店/NTT東日本 - 山梨 長野支店/NTT東日本 - 長野
2003年 6月	福島支店/NTT東日本 - 福島
2003年 7月	栃木支店/NTT東日本 - 栃木
2003年10月	山形支店/NTT東日本 - 山形 茨城支店/NTT東日本 - 茨城
2003年11月	北海道支店/NTT東日本 - 北海道
2004年 3月	埼玉支店/NTT東日本 - 埼玉 千葉支店/NTT東日本 - 千葉 東京支店 NTT東日本 - 東京中央 NTT東日本 - 東京西 NTT東日本 - 東京北
2006年 3月	ビジネスユーザ事業推進本部(本社)

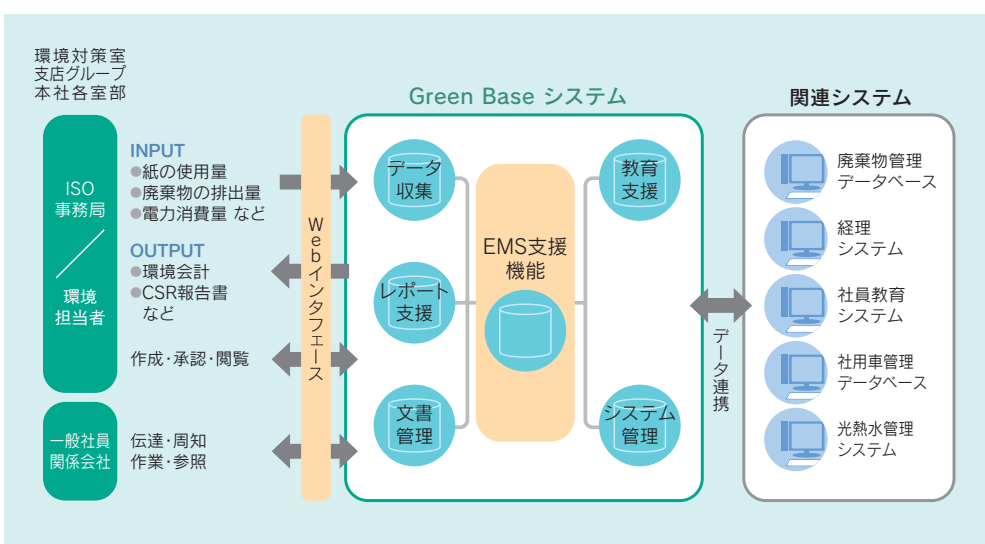
ISO14001 認証取得状況(2006年3月31日現在)

### 2-② Green Base システム

#### Webで支える環境マネジメント

NTT東日本グループでは、17の支店グループを含む社内での環境保全活動に関する情報を、Webを用いてサーバ上で一元的に管理するための環境情報流通システム「Green Base システム」を開発し、2003年から導入しています。

このシステムはNTT東日本グループの事業内容を検討した上で開発されており、環境マネジメントシステムを効率よく運用し、事業活動を行う中で収集した各種の環境関連データを一元的



Green Base システム

に管理することを可能にしています。

ISO14001 認証の取得、範囲拡大および維持に、この「Green Base システム」を積極的に活用することで、環境管理をいっそう充実させると同時に、「NTT東日本地球環境憲章」の基本方針に沿った計画的な活動の実践、および計画や活動内容の見直しを行っています。

### 2-③ NTT-GPエコ

#### NTTグループの環境専門会社

NTTジーピー・エコ株式会社は、2003年4月に設立されたNTTグループ初の環境専門会社であり、情報通信・環境・エネルギーの融合技術を駆使し、循環型社会の構築に貢献することを目指しています。

### 2-④ グリーンガイドライン

#### 調達品の環境負荷も厳しくチェック

事業活動を行う際には多くの製品や部品を購入しますが、それらは設備を更改する場合に廃棄物になるなど環境に負荷をかけることも考えられます。そこで、少しでもその負荷を減らすために「グリーンガイドライン」を定めています。環境への影響を考慮した製品の調達を目的とした「グリーン調達ガイドライン」、環境を考えた建物を設計する

### 2-⑤ サプライヤ評価

#### サプライヤにも厳しい目

さまざまな製品を購入する際、それらが環境にどの程度配慮されているのかを考えるために、「グリーン調達ガイドライン」の追補版として「サプライヤ評価ガイドライン」を2002年に制定しました。取引先企業の環境への取り組み度合い、つまりサプライヤの企業体制と、購入する製品そのものの材料やリサイクルの容易性などの数値を、ガイドラインで評価しています。

まずケーブル、交換機関連部品など、購入価格の高い物から実施し、2005年度は、新製品を含めた19製品1,160品目で評価を行いました。2006年度には95%以上の製品を評価する計画です。

### 2-⑥ 環境監査

#### より適切な環境マネジメントのために

「NTT東日本地球環境憲章」の基本方針である“法規制の遵守と社会的責任の遂行”や“環境マネジメントシステムの確立と維持”などが適正に行われているかをチェックするために、NTT東日本グループでは、業務監査室による「コンプライアンス監査」と、部門ごとに「環境セルフチェック」という自主点検も実施しています。

コンプライアンス監査では、環境保全体制や廃棄物の処理状況などを事前にヒアリングした上で、実地検査、書類審査、関連部門への調査などを実施してきました。また、

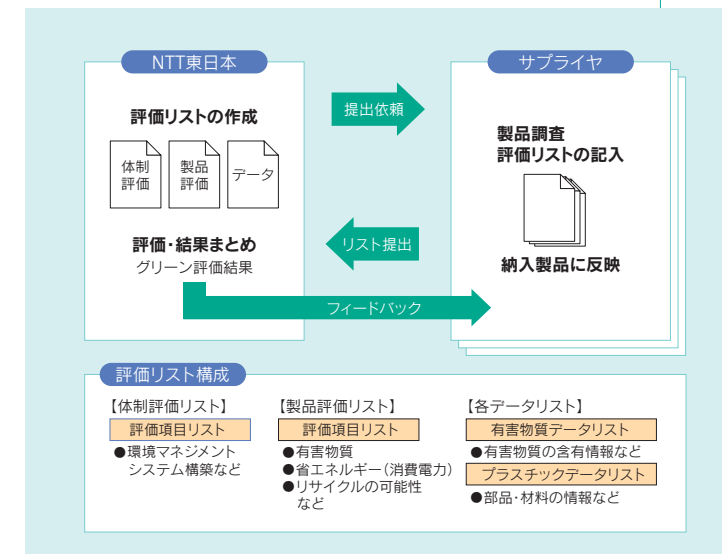
環境保全活動に関して蓄積してきた多くのノウハウをいかして、各支店グループなどのISO14001 認証取得支援をはじめ、温室効果ガス削減支援、エネルギー調査、環境保全商品の企画提案、環境モニタリングなど総合的な環境コンサルティングに取り組んでいます。

ための「建物グリーン設計ガイドライン」、研究開発に関する「グリーンR&Dガイドライン」の3つで構成されています。

これら3つのガイドラインに基づいて、環境配慮型商品の割合を毎年少しずつ増やしています。こうした活動の継続に加えて、自らを厳しく律することで、環境負荷の低減に努めています。



グリーン調達ガイドライン



サプライヤ評価フロー

2005年度からは産業廃棄物の削減に向けたパソコンなどのリユースを推奨していますが、その際の廃棄物処理法などの遵守状況はもとより、お客さま情報、社員情報などを適切に処分(パソコンのデータ消去や書類の焼却・溶解等)しているかなど、個人情報の保護状況についても入念に調査しています。「環境セルフチェック」は、法規制の遵守状況、環境保全活動の実施状況・定着度を、部門ごとに自らが定期的にチェックするものです。

なお、これらの監査と点検で不適切な事例が発見された場合は、改善計画の提出および改善完了報告を求めると、徹底した管理を行っています。



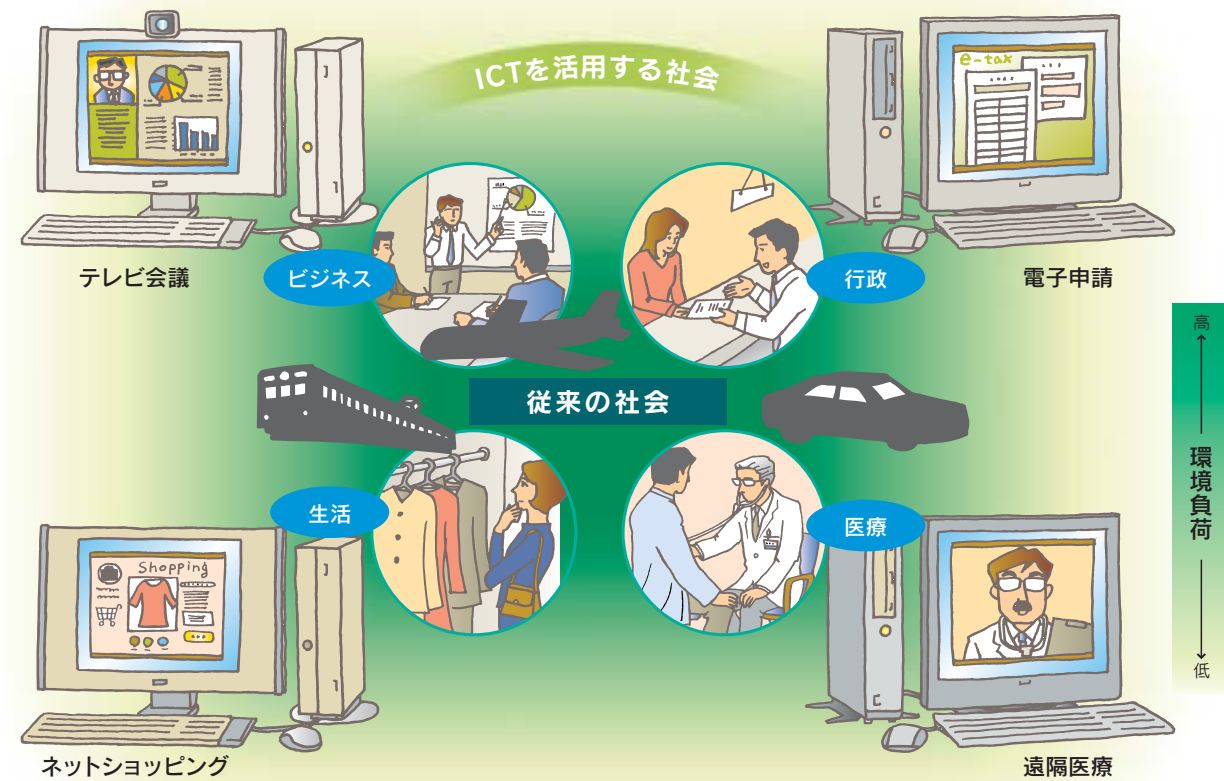
### 3- 温暖化対策

社内での地道な取り組み、継続的な改善に加えて社会全体のエネルギー消費削減にも貢献しています。

#### 3-① ICTサービスを通じた温暖化対策 社会全体の環境負荷を低減します

人や物が動くところには、必ず大きなエネルギーが必要になります。しかしその中には、光ブロードバンドサービスなどの利用によって、実際に移動しなくても済むものが

少なくありません。NTT東日本グループでは、ICTを利用した商品・サービスを提供することで、人や物の移動や生産活動の効率化に寄与しています。今後も事業活動を通じて社会全体の環境負荷の低減に貢献していきます。



#### ● ICTによる環境負荷低減量を評価

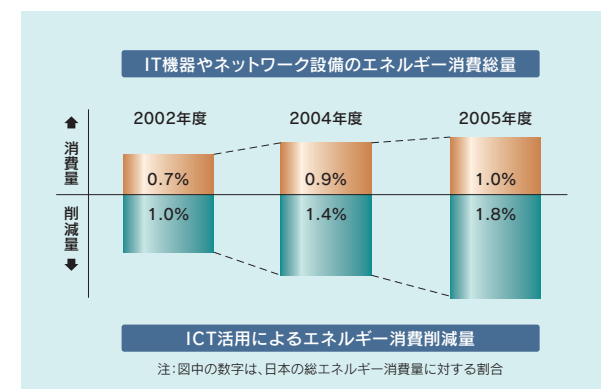
NTTグループでは、NTT情報流通基盤総合研究所が中心となり、ICTの普及と活用に伴う社会全体のエネルギー削減効果の評価を行いました。

ICTが普及すると、それを支えるインフラの構築・運用、およびICTを利用するためのパソコンなど端末装置の増加により、その分のエネルギー消費量は増大します。その結果、ICT利用に伴うエネルギー消費量が日本全体のエネルギー消費量に占める割合は、年々上昇することになり、2005年度には1.0%に達したと推計しています。

一方、ICTの普及は人や物の移動を効率化し、社会全体のエネルギー消費量の削減に大きく貢献します。ICTのこうした働きによる、日本全体でのエネルギー消費量の削減量は、2005年度には1.8%にまで拡大されてい

ます。この1.8%は東京都の全世帯におけるエネルギー消費量を大きく上回る値です。

このようにICTは、社会全体のCO<sub>2</sub>排出量削減につながる効率的なエネルギーの利用を可能にします。



ICTの活用によるエネルギー消費量と削減量

#### ● Bフレッツの環境効果を定量化

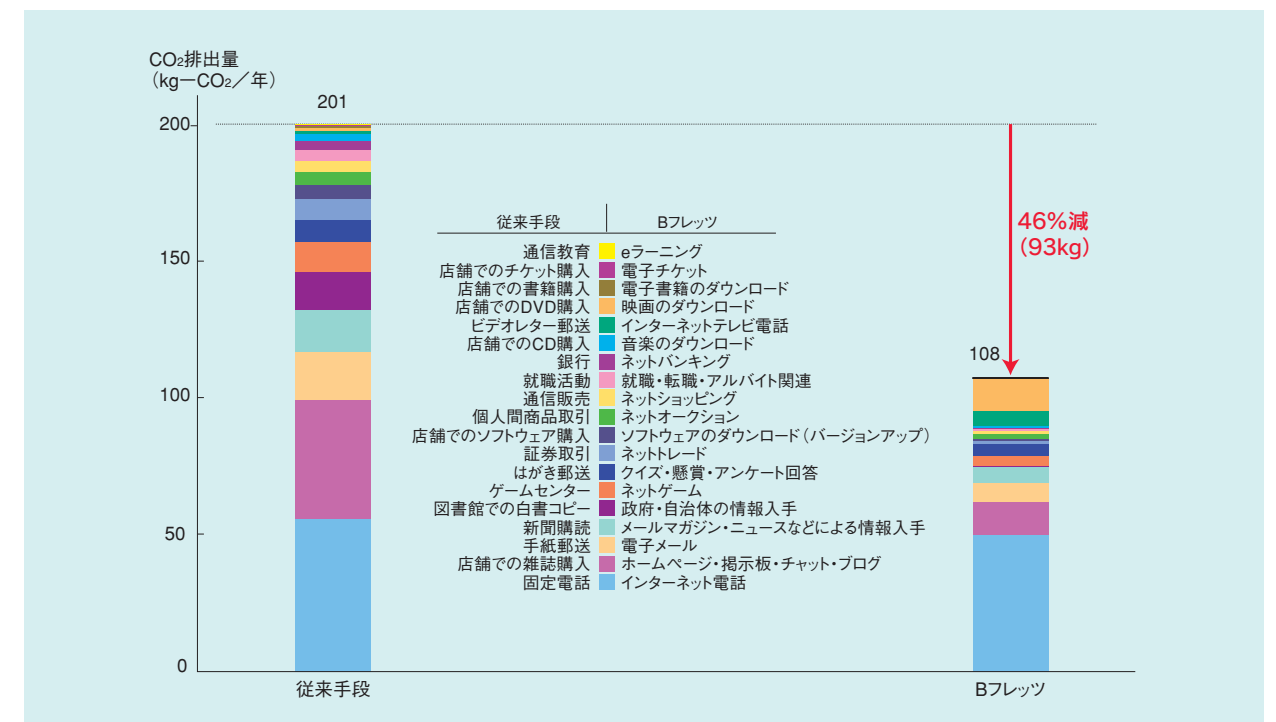
ICTの普及による、環境負荷の低減効果を具体的に示すために、NTT東日本グループが提供している「Bフレッツ（ファミリータイプ）」の環境効果を評価しました。

電子メール、ニュース配信、ネットショッピングなど、「Bフレッツ（ファミリータイプ）」を通じて提供されるサービスを利用した場合の環境負荷と、郵便の利用、新聞・雑誌の購読、通信販売など、従来の利用手段による環境負荷を試算し、CO<sub>2</sub>排出量で比較した結果が、下のグラフです。

例えば、従来雑誌を購読することで得ていた情報などを、ホームページや掲示板、ブログなどを通じて入手すると、CO<sub>2</sub>排出量を年間約32kg-CO<sub>2</sub>も削減できます。この削減効果は紙の製造や雑誌の印刷、製本、物流などにかかる環境負荷が低減されることに起因しています。また、現在では多くの人にとって身近なツールとなりつつある電子メールを利用すると、従来の郵便によるやり取りと比較して、CO<sub>2</sub>の排出量は年間約10kg-CO<sub>2</sub>削減されます。以上の結果は、ICTの普及が物の生産や移動を最小限にし、社会におけるエネルギー消費を効率化している良い実例

と見ることができます。その他、音楽のダウンロードやネットショッピングでも従来のCD購入や通信販売と比較して、CO<sub>2</sub>排出量は削減されるという結果が得られています。これらのサービスでは、利用者は商品選択の自由度や価格比較などの点でメリットを享受することができます。つまり、ICTサービスの活用により、利用者の利便性を向上すると同時に環境負荷を低減することが可能となるのです。

このようにして、Bフレッツ1回線を家庭で利用した場合のCO<sub>2</sub>排出量は年間約108kg-CO<sub>2</sub>、同等の活動をBフレッツを利用せずに実現する場合のCO<sub>2</sub>排出量は年間約201kg-CO<sub>2</sub>と試算されました。つまりBフレッツの活用により、約46%（約93kg-CO<sub>2</sub>）ものCO<sub>2</sub>排出量削減が可能になるのです。得られた結果とNTT東日本グループのBフレッツ総契約数（2005年度末で約189万回線）との積から、Bフレッツ全体の環境効果を試算すると、年間約18万t-CO<sub>2</sub>ものCO<sub>2</sub>排出量が削減されたこととなります。今後は他のサービスの環境的側面についても順次評価し、NTT東日本グループの提供するICTサービスによる社会全体への環境貢献を定量化することを計画しています。



ICTサービスを利用した場合と従来手段を用いた場合のCO<sub>2</sub>排出量の比較結果

#### 環境効果の試算にあたって

- 試算に用いたインターネット上で提供される各種サービス利用に関するデータとして、①インターネットの平均利用時間、②各種サービスの利用状況があります。①については、総務省の通信利用動向調査に基づいたデータを使用しています。本調査は、インターネット上での調査ではなく調査票を用いた調査であるため、得られる結果はインターネットを殆ど利用していない人も含めたインターネットの平均利用時間となります。さらに国勢調査から1世帯あたりの人数を算出することによって、1回線あたりのインターネットの平均利用時間を求めています。②については、実際にインターネットで何らかのサービスを利用している人を対象に、インターネット上での調査を行っています（つまりインターネットを利用していない人は調査の対象に含めていません）。
- 本試算は、NTT情報流通基盤総合研究所 環境経営推進プロジェクトで実施しました。

## 3-② 企業活動における温暖化対策

## 自らの環境負荷を低減します

NTT東日本グループは自らの幅広い事業活動が地球の環

## ●「チーム・マイナス6%」に参加しています

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

## ●2010年に向けた、電力消費量の削減計画

NTT東日本グループが1年間に消費する電力量は、約20億kWhにもなります。仮に、電力消費量を削減するための対策を講じなければ、今後、年約8%の割合で電力消費量は増加する見通しです。地球環境への影響を考慮し、事業活動全体で電力消費量を削減していくために、NTT東日本グループ各社が一体となって取り組んでいるのが「TPR (Total Power Revolution=トータルパワー改革) 運動」です。NTTグループは、2010年以降、1990年度を基準として、通信系事業会社(※)トータルで契約数あたりのCO<sub>2</sub>排出量を35%以上削減するという行動目標を掲げています。NTT東日本グループにおいても目標の達成に向け、

## ●地道な努力で大きな成果

高効率の電源や空調システムの導入推進など、通信設備環境の整備とともに、独自の施策を盛り込んだTPR運動を推進しています。照明の消灯、冷暖房やOA機器の節電強化などの取り組みを行うほか、支店ごとに強化月間の設定や、自作ポスターの掲出による意識向上なども積極的に行っています。

## ●「クールビズ」「ウォームビズ」を導入

電力エネルギー消費量の削減と、地球温暖化防止への寄与のために、夏の期間は上着なしノーネクタイの「クールビズ」を、冬のオフィスでは暖かい服装をする「ウォー

## ●社用車を、低公害車へ切り替え

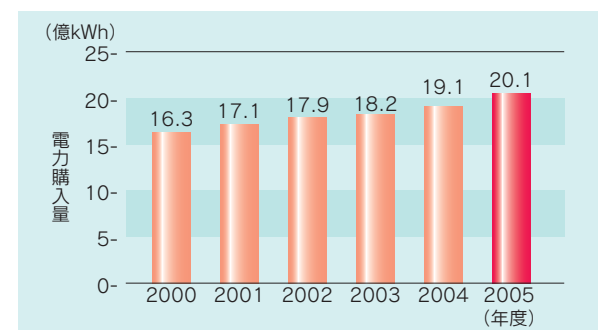
営業活動などに用いる社用車については、現在、低公害車の導入を積極的に推進しています。2005年度は、天然ガス自動車、ハイブリッド車、低燃費かつ低排出ガス認定車(ガソリン車)を、グループ全体で新たに759台導入しました。2006年度も、社用車のリース契約更新時に順次、低公害車への切り替えを進めていきます。今後は、社団法人日本自動車連盟が主催する「エコ・ドライブ宣言」(※)への社員参加も促していく考えです。

境に影響を与えていることを強く自覚した上で、エネルギーマネジメントを推進し、地球温暖化対策へ積極的に貢献していきます。

マイナス6%」に参加しています。社員の省エネ意識の徹底を図るとともに、下記の施策をはじめとした温暖化対策に取り組んでいます。

交換機の更改をはじめとして空調装置を含めた通信設備環境の整備など、CO<sub>2</sub>排出量削減施策を具体化し、継続的な取り組みを実施しています。

(※) NTT東日本・NTT西日本・NTTコミュニケーションズ・NTTドコモ



電力購入量の推移

たとえば、オフィス照明のスイッチをエリア毎に設けてこまめに電源のON/OFFができるように改善したり、事務用パソコンには長時間の待機時に電源を自動的に切る節電ソフトをインストールするなど、さまざまな努力を行った結果、過去3年間の累計で、2.05億kWhの削減を達成しました。

ムビズ」を導入しました。対象は、NTT東日本グループの社員約62,000人。総務人事部総務部門が旗振り役となり、職場の適正な室温(夏期28℃/冬期20℃)の点検や、社員への服装指導などを行いました。

支店独自の取り組みとして、青森支店グループでは、お客さまから故障修理の連絡を受けた場合に、まず問診によりその解決を図る「問診修理率・無効派遣率の改善」や、車両の効率的運用による「車両台数の見直し」を図り、業務の効率化と環境への配慮を両立した営業活動を展開しています。

(※) 不要なアイドリングをやめる、タイヤの空気圧をチェックするなど、自動車ユーザーのちょっとした行動で燃料を節約し、CO<sub>2</sub>の排出量を減らしていくこと。

## 4-紙資源対策

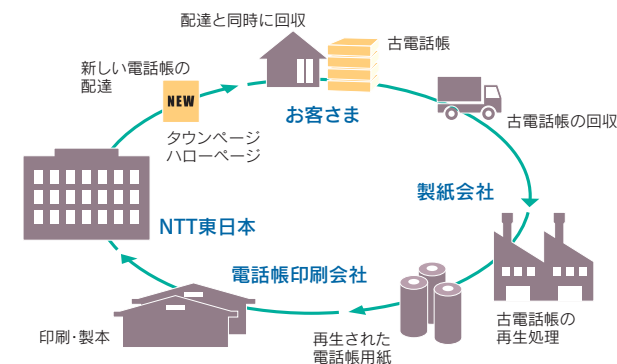
古い電話帳を新しい電話帳に生まれ変わらせる循環型のリサイクルシステムをはじめ、紙の使用量をできるだけ減らすために、NTT東日本グループが進めている技術開発とサービスを紹介します。

## 4-① クローズドループリサイクル

## 古い電話帳を、新しく生まれ変わらせる

暮らしの身近な情報源として、お客さまにご利用いただいている電話帳は、1年間に約5,910万部発行されています。これだけの電話帳をつくるために、約4.2万tもの用紙が使用されます。膨大な紙資源が必要となるため、以前から「いかにして純正パルプの使用量を減らし、森林資源の保全に貢献していくか」について、考え続けてきました。1998年、NTT東日本グループは製紙メーカーと協同で、純正パルプに配合する古紙パルプの原材料に、それまでの古新聞だけでなく、古い電話帳も使用するための仕組みづくりをスタートさせました。古い電話帳に付いている異物や染料の除去、電話帳用紙を黄色く染めるために使用する染料の除去、電話帳の強度を維持するための紙質の改良など、技術的なハードルを一つひとつ、試行錯誤しながらクリアしてきました。

そして2001年、お客さまから古い電話帳を回収して製紙メーカーで再生処理し、新しい電話帳に生まれ変わらせるリサイクルシステム＝「電話帳クローズドループリサイ



「電話帳クローズドループリサイクル」の仕組み

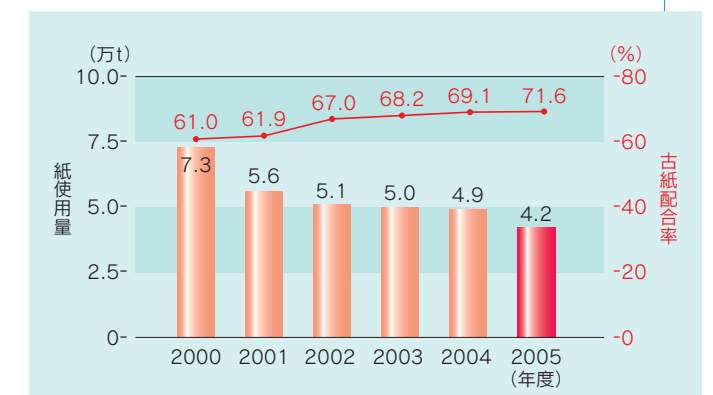
## 4-② iタウンページ

## 紙資源を節約する、Web版タウンページ

iタウンページは、NTT番号情報株式会社が提供する、全国1,100万件の企業や店舗の情報を基本としたさまざまな情報をインターネットで検索できるサービスです。パソコン以外でも、携帯電話で、さらには電話でオペレーターに検索してもらうこともできるので、あらゆるシーンで利用できます。紙使用量やエネルギー消費量の削減にも役立っています。

クル」が完成。同年9月、この仕組みでつくられた電話帳が、お客さまのお手元に届けられました。このように、リサイクルの輪をまわしていくことで、資源の無駄を最小限にしようという循環型のシステムが、クローズドループリサイクルなのです。

2002年以降は、古い電話帳を含む古紙配合率の向上というテーマに取り組み、5年にわたる努力と成果は着実に実を結び始めています。2005年度の古紙配合率は、71.6%まで向上しました。



電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



左上: 回収された古電話帳  
右上: 古電話帳は離解、攪拌され古紙パルプに再生される  
左下: できあがった用紙は梱包紙に巻かれ、「電話帳本文用紙」として印刷会社に出荷される

## 4-③ ビリングサービス

## 電子データで料金請求情報をお知らせ

ビリングサービスは、お客さまに複数回線の電話料金を一括で請求したり、請求書をデータでお届けしたりするサービスです。法人のお客さまに、電話番号ごとの料金明細内訳などをCD-ROMで郵送する「磁気媒体提供サービス」、個人のお客さまが料金請求情報などをインターネットで確認できる「@ビリング」があります。お客さまにとって利便性の高いサービスを提供しながら、森林資源の保全を考えた自然にやさしいサービスを目指しています。

## 5- 廃棄物対策

通信設備の更改によって生じる廃棄物から、オフィスで使用するパソコン、プリンタ用紙まで、リサイクルやリユースによって廃棄物を可能な限り減らし、適切に処理する取り組みを紹介します。

### 5-① 産業廃棄物

#### ゼロエミッションの継続維持に向けて

通信設備の更改によって、NTT東日本グループが2005年度に撤去した約6万本の電柱は、100%リサイクルされています。ケーブルに関しては、メタリックケーブル、光ケーブルとも100%リサイクルされています。とう道や管路の工事などから発生する廃棄物（2005年度はアスファルトが3.54万t、コンクリートが0.60万tなど）は、約80%がリサイクルされています。

このほか、電柱の支線ガードに使われているプラスチックは、再び支線ガードに生まれ変わるなど、100%リサイクルされています。

やむを得ず廃棄しなければならないものについては、適切な廃棄場所で適切に処理されたことを確認するために、GPS（全地球方位観測システム）により産業廃棄物の運搬経路や処理状況をインターネットを通じて確認するシステムを導入して、不法投棄の防止や適正・適法処理の徹底を図っています。

### 5-② エコ鋼管柱

#### 鋼管柱の寿命をのばして環境対策

スチール製の電柱である「鋼管柱」は、コンクリート製の電柱とともに、光ケーブルやメタリックケーブルを支えている重要な通信設備のひとつです。NTT東日本グループは、数々の技術的なハードルをクリアして独自に開発した、強靱で長寿命の粉体塗装を施した環境にやさしい「エコ鋼管柱」を、2003年11月から導入しています。

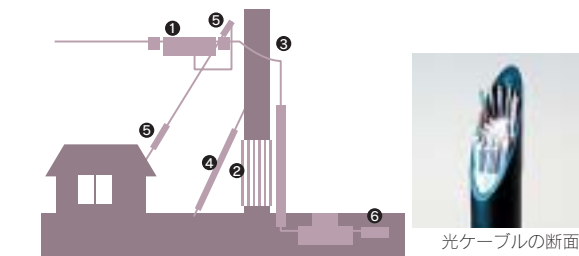
腐食性の高い環境においても長寿命化が図れるため、鋼管柱の生産に必要な天然資源の使用量を削減でき、Reduce（発生抑制）に貢献します。また、寿命が長いので、撤去した鋼管柱を別の場所でReuse（再使用）できます。粉体塗装の原料には、ペットボトルなどからのリサイクル

### 5-③ 二次電池

#### 回収して、リサイクル

通信機器の多くには、二次電池（ニカド、リチウムイオンなどを使った充電可能なタイプの電池）が組み込まれています。NTT東日本グループでは、使用済み二次電池返送用封筒の配布、各支店へのリサイクルボックスの設置、お

2005年度に初めて達成した通信設備全般のゼロエミッションを今後も継続維持し、さらなるリサイクルの向上を目指していきます。

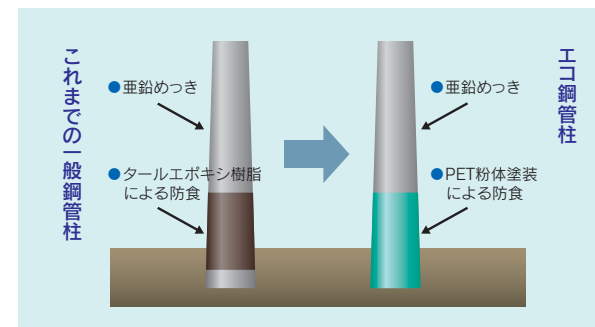


撤去品	リサイクル品
接続端子函	接続端子函 ① 電柱標識板 ② スパイラルスリーブ ③
電柱支線ガード	電柱支線ガード ④
黒電話機	屋外線留め具 ⑤
廃光ケーブル	リサイクル管路防護台 ⑥ 再生プラスチック製品原料(トラフなど) セメント材料

プラスチックのマテリアルリサイクルと廃光ケーブルのリサイクル

材を使用でき、Recycle（再生利用）につながります。このように、エコ鋼管柱は環境のキーワードである「3R」を満たしています。

さらに、エコ鋼管柱は自由に着色できるので、通信設備用途以外にも使用でき、公園の電灯などに用いることで、景観との調和を図ることができるなど、社会全体に役立っています。



新旧鋼管柱の比較

客さまへのPR活動などを積極的に行っており、2005年度の二次電池回収率は、目標の45%を上回り、57.6%（16.9万個）となりました。

通信機器などの産廃処理会社にも協力を求めており、さらなる回収実績を目指して取り組んでいます。

### 5-④ ダイナミックエコ

#### 通信機器製品の環境対応を宣言

環境負荷が低い通信機器商品の提供を推進するため、環境ラベル「ダイナミックエコ」を制定し、通信機器の環境対応に取り組んでいます。ダイナミックエコは、ISO14021に

#### ダイナミックエコの主な認定基準

- 法的に製造が禁止されている物質（PCBなど）を使用していない。
- 法的に規制の対象となっている物質（水銀、カドミウムなど）の使用を抑制している。
- はんだに含まれる鉛の使用を抑制した鉛フリーはんだを採用している。
- PVC（ポリ塩化ビニル）、ハロゲン系難燃材などの使用を抑制している。
- 消費電力、待機電力を低減している。
- リサイクル可能な部品を使用している。
- 発泡スチロール梱包材の使用を抑制している。



準拠したタイプⅡの「環境ラベル」で、企業が独自の基準を設けて自社製品の環境対応を宣言するためのものです。

NTT東日本グループでは、通信機器の環境対応に2000年度から取り組んでおり、2006年7月現在、約160機種種のダイナミックエコ認定機器を販売しています。



### 5-⑤ 有害物質の適正管理、オゾン層保護対策 PCB／ハロン・フロン／アスベスト

NTT東日本では、製品などから可能な限り有害物質を排除するための取り組みを行っています。

PCBは現在、蛍光灯用の安定器などごくわずかな電気設備に使用されていますが、トランス・コンデンサなどに含まれるPCBについては、ほぼ撤去を完了しました。また、通信機室の火災に備えて、消火用ハロンガスを約387t保

有していますが、窒素100%のガスなどを使ったシステムの導入を検討し、可能な限りハロンの使用量を削減していく予定です。なお、特定フロン（CFC）を使用したターボ冷凍機は、2000年度までにすべての撤去・更改が完了しています。

建物に使われている吹付けアスベストの除去量は、2005年度は0.2万m<sup>2</sup>でした。今後は、残りのアスベストについて、早期の除去完了を目指します。

### 5-⑥ 管路非開削補修工法

#### 地面を掘り返さずに地下管路を補修

NTT東日本グループは、とう道（通信ケーブル用の地下道）約400kmと管路（通信ケーブルが通る管）約30万kmを保有しています。これらの地下設備は、計画的に補修工事を行っています。地面を掘り返す従来の工法では、舗装工事によるエネルギー消費、土木廃棄物排出、周辺への騒音・振動、工事に起因した交通渋滞によるCO<sub>2</sub>排

出量の増加などの環境負荷が問題となっていました。近年、地面を掘り返さない「管路非開削補修工法」を採用したこ

とにより、これらの環境負荷の低減に成功しました。本工法の採用により、経済性の面でも大幅なコスト削減が可能になります。



腐食などにより老朽化・脆弱化した管路に、樹脂付きホースを敷設して膨らませ、固めて補強

### 5-⑦ 医療廃棄物

#### NTT東日本関東病院の取り組み

NTT東日本関東病院（東京・五反田）では、独自の廃棄物管理規程を設けて、廃棄物の徹底した管理・処理を行っています。院内から排出される廃棄物は、感染性廃棄物、紙おむつ、プラスチック製品などの産業廃棄物、再資源化物などに分別しています。

リサイクルにも積極的に取り組み、ダンボール・事務用紙などはもちろん、給食厨房から排出される生ごみを院内



コージェネレーションシステム

で肥料化しています。また、ガスエンジン式コージェネレーションシステムを設置し、廃熱の床暖房への利用やクリーンな電力の自給を行っています。

## 6-環境保全活動の概要

### ●事業活動における環境負荷の低減

NTT東日本グループでは、「温暖化対策」「紙資源対策」「廃棄物対策」のそれぞれについて、中長期的な目標である「基本プログラム」と、これを達成するための具体的な計画である「詳細プログラム」を設けています。環境保全のための活動内容、達成すべき目標を具体化し、自らの事業による環境負荷を減らすための努力と同時に、ICTを活用した環境保全活動など、幅広い分野にわたって継続的改善が可能な活動を実践していきます。

	基本プログラム	実行管理項目	詳細プログラム	主管部門	管理指標	2005年度目標	2005年度実績	自己評価	2006年度目標		
温暖化対策	CO <sub>2</sub> 排出量(万t-CO <sub>2</sub> )を2010年以降1998年レベルの30%削減とする。(40.3万t-CO <sub>2</sub> )	電力	Total Power Revolution (TPR) 運動の推進	ネットワーク事業推進本部 設備部	CO <sub>2</sub> 排出量	78.1万t-CO <sub>2</sub> (排出係数0.378)	111.6万t-CO <sub>2</sub> (排出係数0.555)	🍃	120万t-CO <sub>2</sub> (排出係数0.555)		
		ガス・燃料	ガス・燃料の使用量の節減(灯油、A重油、LPG、都市ガス)	財務部 不動産企画室	CO <sub>2</sub> 排出量	3.7万t-CO <sub>2</sub>	1.78万t-CO <sub>2</sub>	🍃	1.76万t-CO <sub>2</sub>		
			ガス・燃料の使用量の節減(軽油) ※非常時、災害時用	ネットワーク事業推進本部 設備部	CO <sub>2</sub> 排出量	440t-CO <sub>2</sub>	438t-CO <sub>2</sub>	—	439t-CO <sub>2</sub>		
		社用車	自動車からのCO <sub>2</sub> 排出量の削減	技術部 環境対策室	CO <sub>2</sub> 排出量	2.8万t-CO <sub>2</sub>	2.54万t-CO <sub>2</sub>	🍃	2.54万t-CO <sub>2</sub>		
紙資源対策	純正パルプ総使用量(万t)を2010年以降1998年レベルとする。(4.1万t) ※請求書用紙は目標値に含まない。	事務用紙	事務用紙の削減	総務人事部 総務部門	純正パルプ使用量	436t	444t	🍃	410t		
		電話帳	電話帳における紙使用削減・再生紙の利用促進	コンシューマ事業推進本部 企画部	純正パルプ使用量	1.8万t	1.2万t	🍃	1.5万t		
		電報用紙	電報用紙の削減	コンシューマ事業推進本部 企画部	純正パルプ使用量	158t	129t	🍃	129t		
		請求書用紙	料金請求用明細書用紙の紙使用削減・再生紙の利用促進	コンシューマ事業推進本部 営業推進部	純正パルプ使用量	1,011t	1,024t	🍃	980t		
			料金請求用封筒の紙使用削減・再生紙の利用促進	コンシューマ事業推進本部 営業推進部	純正パルプ使用量	428t	390t	🍃	360t		
廃棄物対策	廃棄量(万t)を2010年以降1998年レベルの50%削減とする。(2.6万t) ※土木工事発生土および建築工事発生土は目標値に含まない。	土木工事	土木工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	ネットワーク事業推進本部 設備部	土木工事廃棄物最終処分量/リサイクル率	0.65万t/89%	0.9万t/79%	🍃	0.5万t/90%		
					土木工事発生土最終処分量/リサイクル率	8万t/59%	7.1万t/60%	🍃	6.4万t/64%		
		建築工事	建築工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	財務部 不動産企画室	建築工事廃棄物最終処分量/リサイクル率	1.5万t/94%	0.4万t/91%	🍃	1万t/91%		
					建築工事発生土最終処分量/リサイクル率	0万t/100%	0万t/100%	🍃	0万t/100%		
		撤去通信設備	撤去通信設備の削減と適正処理	資材調達センタ 購買部門	撤去通信設備最終処分量/リサイクル率	0.11万t(1,060t)/98.6%	550t/99.4%	🍃	545t/99%以上		
		オフィス内	オフィス内廃棄物の削減と適正処理	総務人事部 総務部門	オフィス内廃棄物最終処分量	0.34万t	0.46万t	🍃	0.3万t		
		グリーン調達	グリーン調達の推進	資材調達センタ 企画部門	事務用品におけるエコ商品の割合	80%(物品数ベース)	86.8%(物品数ベース)	🍃	管理指標検討中		
					専用橋・橋梁添架管路耐火防護用アスベストの更改と適正処理	ネットワーク事業推進本部 設備部	アスベスト含有設備撤去量	—	12t	—	飛散対策完了
					建築用吹き付けアスベストの更改と適正処理	財務部 不動産企画室	アスベスト撤去量	—	0.2万m <sup>2</sup>	—	0.08万m <sup>2</sup>
					PCB使用物品の適正保管	財務部 不動産企画室		← 継続実施 →			
					通信機器等の電池のリサイクル	コンシューマ事業推進本部 プロードバンドサービス部	二次電池回収率	45%	58%	🍃	45%
					商品包装の環境負荷低減素材利用促進	資材調達センタ 購買部門	発泡スチロール使用量	10t	0.3t	🍃	管理指標検討中
					通信機器関係物品の産業廃棄物の削減と適正処理	資材調達センタ 購買部門	通信機器関係物品処分量	10t	12.67t	🍃	15t
医療廃棄物の削減と適正処理	総務人事部 医療・健康管理センタ	医療廃棄物排出量	680t	722t	—	714t					
オゾン層保護対策	消火設備用特定ハロンの廃止	財務部 不動産企画室	代替ハロンを使用した消火設備の導入ビル	0ビル	0ビル	🍃	0ビル				
	空調機用特定フロン	財務部 不動産企画室	特定フロンを使用したターボ冷凍機の撤去数	← 対策完了 →							
情報通信を利用した環境マネジメントの進展		環境にやさしい電気通信端末技術の開発・提供	コンシューマ事業推進本部 プロードバンドサービス部	「ダイナミックエコ」認定機器の商品化	4カテゴリ 45機種以上	2カテゴリ 50機種	🍃	3カテゴリ 8機種以上			

低 🍃 <<<< 自己評価(達成度) >>>> 🍃 高

### ●環境マネジメントによる活動の継続

運営システムとガイドライン	ISO14001認証取得の推進	技術部 環境対策室	ISO14001認証範囲拡大支店数	5支店	5支店	4支店
	グループ会社への啓発活動	経営企画部 グループビジネス戦略部門		← 継続実施 →		
	地域社会への貢献(エコロジー・コミュニティ・プラザなど)	技術部 環境対策室		← 継続実施 →		
	情報通信を利用した環境エネルギービジネス創出			NTTジービー・エコ株式会社による事業展開		

## 7-環境会計

環境保全対策に伴うコストと経済効果について報告します。

### ●環境会計の考え方

NTT東日本グループは、1999年度から環境会計を導入しており、企業が果たすべき報告責任であるアカウントビリティの一環として、これをステークホルダーの皆さまへ公開することを基本としています。また、経済活動のために使用する資源・エネルギーなどのインプット面、および廃棄物排出などのアウトプット面の両面で地球環境への影響を考え、経営と環境の効率化を図っています。環境会計の導入から7年にわたる経験と蓄積を、社会全体の持続可能な発展に貢献する活動を進める上での内部管理資料としても活用していきます。

### ●2005年度の環境会計

2005年度の環境活動を、コストを含めて総括する「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28.4億円、費用額72.5億円に対して、「実質的経済効果」151.0億円という結果を残すことができました。情報流通企業であるNTT東日本グループは、通信設備を構築、運用、更改する中で資源やエネルギーを消費し、廃棄物やCO<sub>2</sub>を排出しているため、通信設備の運用時の省電力化コストが含まれる地球環境保全コストや、廃棄時の処理費用が含まれる資源循環コストが大きくなる特徴を持っています。さらに電話帳の回収・リサイクルなどが含まれる上・下流コストは比較的大きなものとなります。

#### 集計方法

●環境保全コストは、投資と費用に分けて集計しました。費用には減価償却費、および人件費を含みます。NTTの再編成（1999年）後、基盤的研究開発は、NTT東日本・NTT西日本・NTTコミュニケーションズ・NTTドコモ・NTTデータの5社からの委託費用で賄い、NTT(持株会社)と各社で意識を合わせた上で、NTT(持株会社)研究所で行っています。この委託費用を「NTT持株会社への環境関連研究負担金」と呼びます。2005年度の「NTT持株会社への環境関連研究負担金」は、NTT東日本の負担分として49億円を計上しました。

### ■環境保全対策に伴うコスト

(単位：百万円)

環境省分類	主な取り組み内容	投資額	費用額		
			費用	減価償却	費用合計
(1)事業エリア内コスト		2,844	3,965	2,251	6,216
①公害防止コスト	アスベスト除去、PCB使用物品更改	0	271	0	271
②地球環境保全コスト	省エネ活動、オゾン層保護	2,399	3	2,220	2,223
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	445	3,690	32	3,722
(2)上・下流コスト	電話帳リサイクル、二次電池回収	0	156	1	157
(3)管理活動コスト	ISO14001認証取得、環境対策人件費	0	843	31	873
(4)社会活動コスト	環境クリーン作戦、エコプラザ運営	0	6	0	6
合計		2,844	4,969	2,283	7,253

### ■環境保全対策に伴う経済効果

(単位：百万円)

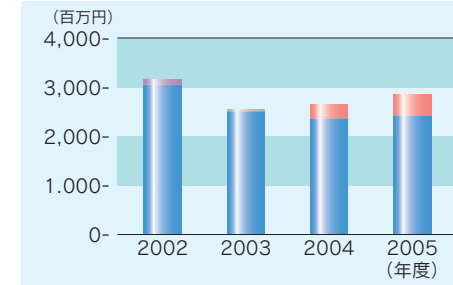
効果の内容	金額
リサイクルにより得られる収入額(撤去通信設備)	2,227
リサイクルにより得られる収入額(オフィス廃棄物)	2
省エネルギーに伴う費用削減額	124
地下水使用による水道料金削減額	3
通信設備類のリユースによる新規購入費用削減額	12,739
機密書類処理等による費用削減額	2
合計	15,097

### 減価償却に関する考え方

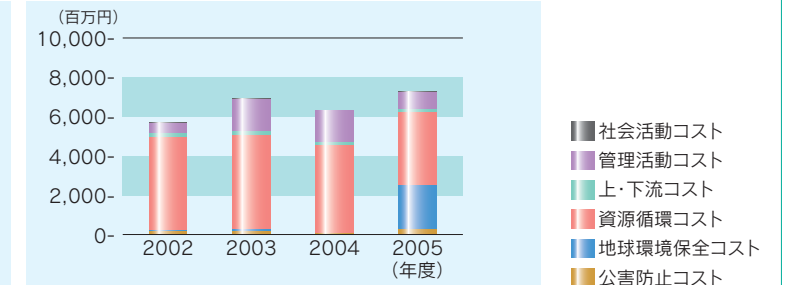
減価償却の導入は、環境会計と財務会計との整合性を高め、経営における環境活動の意義をより明確化させるところにあります。NTT東日本グループでは、2003年度分の集計から減価償却の考え方を取り入れています。一方で、現段階においては、①投資および費用の環境コストの按分<sup>(※)</sup>が確立していない、②リスクを回避したことによる効果、ブランド効果、顧客効果など、潜在化している効果および長期的に発生する効果を含めた幅広い効果の把握が不完全である、といった課題が残されていることを認識しています。今後は環境活動の費用対効果の定量的把握をより進め、その結果に基づき環境活動の経営における意義を明確にしていきます。

<sup>(※)</sup>環境コストの按分：生産活動に際しては、通常の場合、生産性向上(納期、原価低減など)、安全性向上、品質向上、環境保全などが一体となった支出がなされ、そのための複合コストが発生します。環境コストを算出するためには、按分比率を乗じて環境保全コストを集計します。

### ■環境保全コスト(投資)の推移



### ■環境保全コスト(費用)の推移



### ■環境保全効果

#### (1)インプット項目

CO <sub>2</sub> 排出量(万t-CO <sub>2</sub> )	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	
電力	67.8	68.8	72.4	111.6	
油・ガス	4.0	3.3	3.8	1.82	
社用車	2.3	2.1	3.0	2.54	
CO <sub>2</sub> 排出量	合計	74.1	74.2	79.2	116.0
	環境効率性(百万円/t-CO <sub>2</sub> )	3.2	3.1	2.8	1.8

純正パルプ使用量(万t)	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	
電話帳	1.7	1.6	1.5	1.2	
電報用紙	0.0230	0.0179	0.0158	0.0129	
事務用紙	0.0409	0.0487	0.0520	0.0444	
純正パルプ使用量	合計	1.76	1.67	1.57	1.26
	環境効率性(百万円/t)	133.4	136.0	139.1	168.7

#### (2)アウトプット項目

廃棄物最終処分量(万t)	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	
土木工事	1.1	1.0	0.69	0.9	
建築工事	2.6	1.7	1.4	0.4	
通信設備	0.2	0.22	0.11	0.055	
オフィス内	0.45	0.50	0.38	0.46	
廃棄物最終処分量	合計	4.35	3.42	2.58	1.82
	環境効率性(百万円/t)	54.1	66.4	84.5	116.8

### ■NTT東日本グループ売上高

(単位：百万円)

2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
2,352,209	2,267,184	2,180,928	2,125,333

### ●NTT東日本グループの環境効率性

経済、環境活動両面での効率性を追求するための概念として、環境効率性(Eco-Efficiency)があります。NTT東日本グループでは、個々の環境負荷が産み出す経済的価値(売上高/環境負荷発生量)を環境効率性の評価指標として用い、環境経営の実践性を長期的、定量的に把握しています。

#### CO<sub>2</sub>排出量の環境効率性

売上高の減少、消費電力の大きなIP網設備の増加、電力起因CO<sub>2</sub>排出係数の変更により、低下しています。

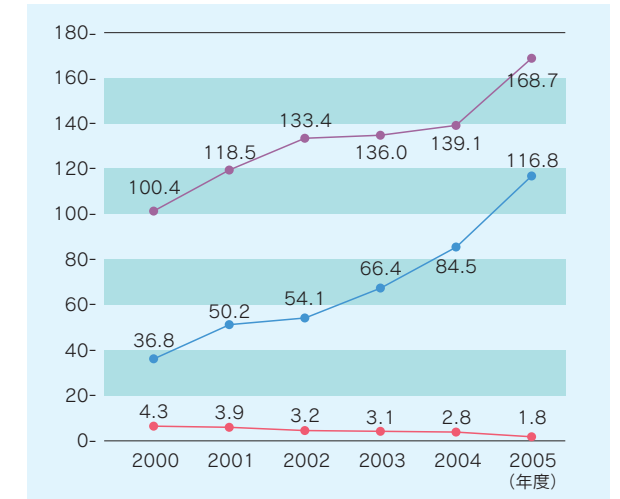
#### 純正パルプ使用量の環境効率性

電話帳用紙への古紙配合率および古電話帳回収率の上昇などにより、向上しています。

#### 廃棄物最終処分量の環境効率性

土木工事関連をはじめ、リサイクル率の上昇などにより廃棄物の最終処分量が減少したため、向上しています。

### ■環境効率性の推移



● 純正パルプ使用量の環境効率性(百万円/t)  
● 廃棄物最終処分量の環境効率性(百万円/t)  
● CO<sub>2</sub>排出量の環境効率性(百万円/t-CO<sub>2</sub>)

わたしたちは、ICTを活用して社会のさまざまな課題解決に貢献し、また「良き企業市民」として社会福祉、地域・文化振興などに積極的に関わっていきたくと考えています。

## 1-社会貢献活動

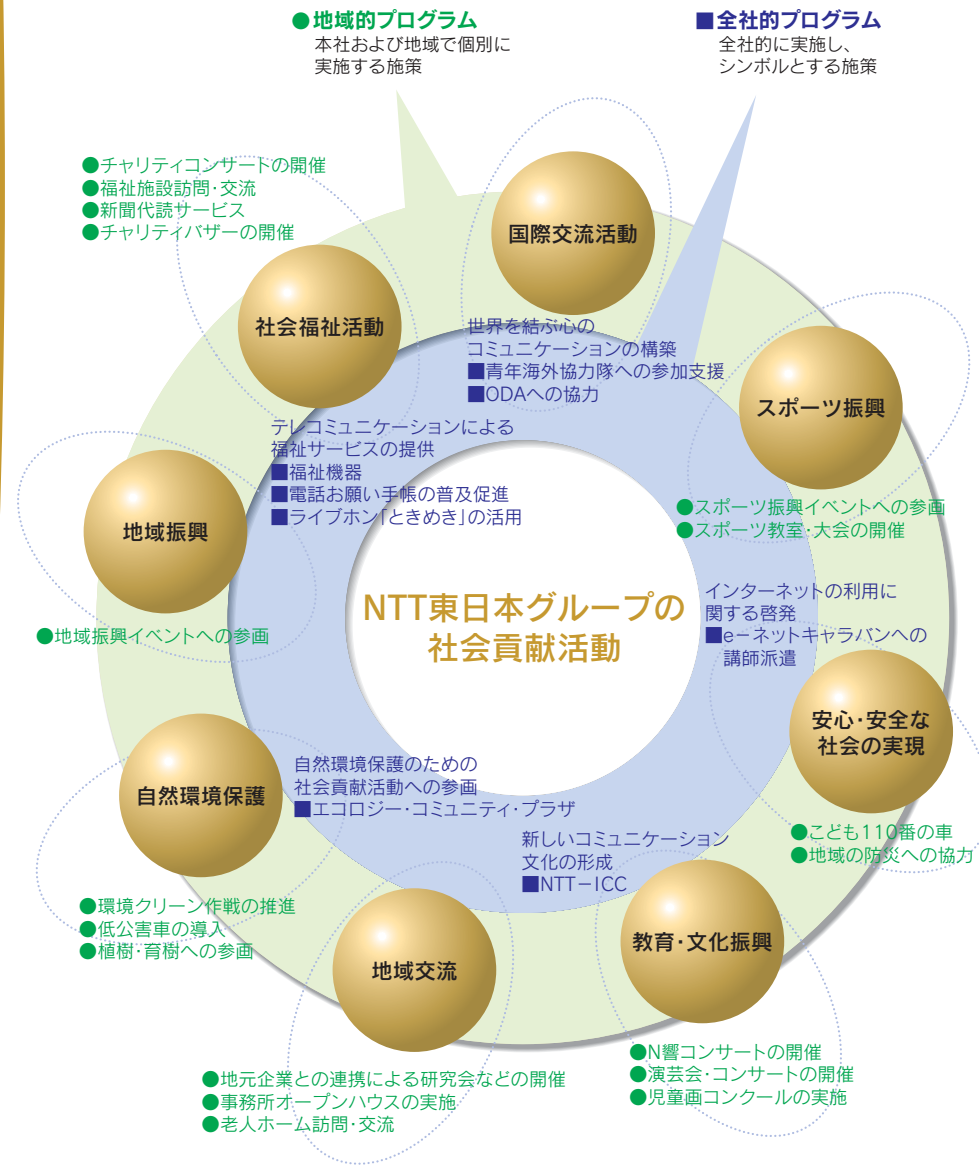
あらゆる生活の局面に、NTT東日本グループは真摯にかかわり、社会に、人に役立つ活動を展開しています。

NTT東日本グループは、ICTを通じて社会に役立つ商品やサービスの開発・提供を行ってきました。その多岐にわたるコミュニケーション事業と併行して、長期的に取り組んできたのが社会貢献活動です。

「良き企業市民」として社会とコミュニケーションを図り、共生していくことは、単なる金銭的な援助だけで実現できるものではありません。地域と一体となって社会貢献活動に積極的に参加し、継続的に実施していくこと。その活動を通じて共に感動し、共に成長しながら、より良い未来を創造すること。こうした社会貢献活動こそ、「良き企業市民」が果たす役割と、NTT東日本グループは考えています。

そして「地域社会の構成員として、社員が参加できる活動」「テレコミュニケーションに関係の深いテーマ」「環境保護に対して、社会貢献の側面からサポートできる活動」という全社的なテーマを設定し、幅広いジャンルで活動を展開しています。

今後は、事業の強みであるブロードバンドネットワークをさらに活用して、社会のさまざまな課題の解決にも貢献していきます。



## 2-会社が主体となって行う社会貢献活動

NTT東日本グループが率先して展開している社会貢献活動を紹介します。

### 2-① 国際協力活動

#### 防災技術のアドバイザーを海外へ派遣

情報通信分野における開発途上国の発展に寄与することを目的に、ICTや防災などのプロジェクトへ技術者を派遣するなど、日本の政府開発援助（ODA）プログラムへの協力を行っています。

2004年12月に発生したスマトラ沖地震・津波被害の復興援助として、2005年5月中旬から1ヵ月半の間、イン

ドネシアに技術者を派遣して、通信インフラ復旧のためのノウハウや技術の提供を行っています。

こうした活動によって、開発途上国における災害時のインフラ復旧、ネットワーク品質の向上、無電話地域の解消、人材の育成などに貢献し、支援国や日本国政府から、高い評価を得ています。



光ケーブル敷設に関する会議風景

### 2-② エコロジー・コミュニティ・プラザ

#### 小中学校の環境学習を支援

岩手支店グループは、環境交流や環境学習を行える場として、「イーハトーブ・エコロジー・コミュニティ・プラザ」を設置し、地域の小中学校における環境教育のお手伝いをしています。

そのひとつとして、軽米町立米田小学校が総合学習として行っている、古代米の田植えから刈取りまでの成長過程の観察・記録について、ICTを活用した支援をしました。



軽米町立米田小学校の児童・保護者

### 2-③ こども110番の車

#### 業務用車両を活用した防犯活動

青森支店グループでは、子どもたちを狙った犯罪や街頭犯罪等を未然に抑止することを目的に、青森県警察本部と連携し、生活安全パトロール「こども110番の車」の活動を2006年3月から、青森支店グループと協力会社の工事車両・営業車両約720台で実施しています。

この活動は、近年、子どもなどの社会的弱者を狙った犯罪が多発している状況をふまえ、不審者に声をかけられたり付きまとわれたりするなど、犯罪や犯罪になりうる状

況を目撃した場合は警察に通報し、子どもが身の危険を感じて助けを求めてきた場合には、一時的に保護するというものです。このように県内で広く車両を運行している業務の特性をいかした活動をしています。



「こども110番の車」のステッカーを貼り付け、県内を運行する業務用車両

### 2-④ ライブホンコンサート

#### 耳の不自由な方々をご招待

NTTグループでは、聴覚に障がいのある方にコンサートなどの音楽鑑賞を楽しんでほしいと考え、骨伝導ユニットがついたライブホン「ときめき」を1996年に開発しました。

NTT東日本は、このヘッドホン各地のコンサート会場などに設置し、ライブコンサートを開催しています。2005年度は、11月7日に「NTT東日本N響コンサート」を東京オペラシティで開催し、聴覚に障がいのある方々40名を招待しました。

### 3- 社会貢献活動の支援

社員たちの社会貢献活動を支援し、社員一人ひとりの社会への意識向上をサポートする活動を紹介します。

#### 3-① マッチングギフトプログラム

##### 社員の募金活動に、会社も同額を寄付

「マッチングギフトプログラム」は、1995年のNTT民営化10周年を機に、社員の自発的な募金活動で得た金額に対して、会社も同額を支出し、それらをあわせて地域社会における福祉の増進に役立ててほしいという趣旨で始めた社会貢献プログラムです。

1999年7月のNTT再編成後も、NTT東日本グループとして積極的な取り組みを継続し、各都道県域において、地域の社会福祉団体などに寄付し、福祉車両（車いす送迎車）、車いす、電動介護用ベッドなどの購入に使用していただいています。



マッチングギフトプログラム目録贈呈

	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	寄付金額使用用途
2003年度	29,555	10,955,269	財団法人日本ユニセフ協会 財団法人日本盲導犬協会 特別養護老人ホームなど 各社会福祉法人	事業運営資金および車いす 福祉車両、介護用ベッドなどの購入
2004年度	23,546	9,811,825		
2005年度	25,043	10,092,584		

マッチングギフトプログラム 年度別実績

#### 3-② ボランティアギフトプログラム

##### 地域の活動を支援する物品などを寄贈

「ボランティアギフトプログラム」は、社員のボランティア活動を支援するという企業姿勢を明確にし、その推進を図るとともに、継続的・効果的なものとするためのものです。具体的には、社会福祉の分野で長期にわたってボランティア活動を継続している社員からの申請に基づき、その活動先の施設などに物品を寄贈しています。

	寄贈者人数(人)	寄贈先/寄贈物品
2003年度	1	知的発達障がい児支援団体 和太鼓3セット
2004年度	3	障がい者福祉団体 パソコン、紙織り機、踊り用衣装
2005年度	1	青少年相談員連絡協議会 青少年相談員ユニフォーム

ボランティアギフトプログラム 年度別実績



ボランティアギフトプログラム贈呈式

#### 3-③ 社会貢献活動表彰

##### 社員一人ひとりの活動を応援するために

社会貢献に対する社内の理解を深めるとともに、社員が積極的に社会貢献活動に参画する環境づくりのために、社会貢献活動や環境保全活動に関して目覚ましい成果を上げた施策などを対象に、社長表彰制度を設けています。

表彰の対象となる活動はボランティア活動、福祉活動、地域支援活動、技術・商品開発など多岐にわたり、社員の心の励みになっています。

	表彰内容
2002年度	ボランティア活動を通じた地域社会貢献に関する功績(青森支店/社員)
2003年度	環境配慮型新鋼管柱の開発および実用化(サービス運営部 技術協力センター) 児童福祉施設「青葉学園」との40年間にわたる継続的な交流による福祉活動に関する貢献(電電ありの実会/福島支店)
2004年度	スポーツ少年団でのスキー・水泳指導を通じた地域スポーツ振興に関する功績(福島支店/社員)

社長表彰の対象となった施策や活動

### 4- 各支店グループが、地域レベルで取り組む活動

東日本各地域の特性やニーズにより、福祉、文化・教育、スポーツ、環境保全などの幅広い分野で、各都道県域社員が独自の社会貢献活動を実施しています。

#### 4-① 環境クリーン作戦

##### 環境美化を通じて地域と環境保護に貢献

NTT東日本グループは、地域住民の方々と協力してさまざまな環境保全活動を行っています。そのひとつである「環境クリーン作戦」は、環境美化を通じて地域社会および環境保護に少しでもお役に立てればと、社員がボランティアで地域の清掃活動を行うものです。

それぞれの地域において「環境クリーン作戦」への参加者は幅広く、社員とその家族、退職者をはじめ地域住民の方々と自治体、地域の組織・団体など、2005年度の参加者は12,000人以上になりました。

各支店グループが、おのおのの地域の実情に合わせて行うこの活動は、河川敷、海岸、公園、観光地、国道、ハイキングコース、事業所の周辺といったあらゆる場所におよんでいます。



埼玉支店グループ  
「県内一斉クリーン作戦」

山形支店グループ  
「蔵王山クリーン作戦」

#### 4-② 地域支援活動

##### 幅広い分野で、社員が社会に貢献

社会貢献活動を効果的に展開するために全社をあげて実施する全社的プログラムに対して、地域特性やニーズにより各都道県域社員が独自に実施している地域的プログラムがあります。

秋田支店グループでは、グループ・関連企業の社員などが「NTT秋田グループ竿燈会」に参加しています。主に老人福祉施設などへ訪問し、秋田を代表する竿燈まつりの勇

気を感じて、楽しいひと時を過ごしていただくよう実施しています。

茨城支店グループでは、毎年8月の第1金曜日から日曜日に行われている「水戸黄門まつり」に通算36回参加しています。2005年度は、130名が参加しました。

NTT東日本グループは、このような活動を通じて、地域の一人として街の活性化に貢献するだけでなく、地域の人々との交流も大切にしています。

茨城「水戸黄門まつり」



#### 4-③ 退職者の活動

##### 経験・知識をいかして地域に貢献

全国のNTT退職者は、長年培った知識・能力を十分にいかし、地域社会の発展と向上を願う「チームNTT」とい

う意識のもと、個人あるいはグループで、教育・文化振興、社会福祉、地域振興、環境保全などの活動を、地域社会の一人として地道に行っています。

活動内容	実施地域
<b>教育・文化振興活動/スポーツ振興活動/国際交流活動</b> ● 居住地域などでバレーボール連盟を設立し、会長として活躍。また、近隣中学校・高校のコーチや地域チームの監督として技術指導。 ● 「尺八」による演奏活動を通じ、日本伝統音楽を広めるとともに、後任を育成。	埼玉県 東京都 北海道
<b>社会福祉活動</b> ● 「おもちゃ病院ドクター」として、地域の公民館において壊れたおもちゃなどの修理作業を実施。 ● 「骨髄バンクを育てる会」のイベントなどへ自作の「ミニオカリナ」を提供。また、病気で片手が不自由になった人のためにオーダーメイドのオカリナを製作。	千葉県 新潟県
<b>地域振興活動</b> ● 茨城県立「アควアワールド大洗水族館」のボランティア団体に加入。魚類・海獣の命名や由来・特徴・生息地などをガイド。また、独自に150種の魚類のミニ解説書を作成。 ● 地域住民7名で「仙台・国見おたから研究会」を発足し、その代表を務め、地域に埋没した歴史・文化を掘り起こし、書物にまとめるとともに、伝承活動にも注力。 ● 「ひろさき城の会」を結成し、およそ49ヘクタールの弘前公園のゴミ拾いなど、定期的に清掃・奉仕活動を実施。	茨城県 宮城県 青森県

わたしたちは、チームNTTの一員として、人権を尊重し、風通しのよい職場づくりに努めながら、一人ひとりが能力向上を図ります。職場の安全管理にも継続的に取り組み、社会的な使命を果たしていきます。

## 1-社会とのつながりを大切に

チームNTTとしての活動・実績は、CSR憲章の各テーマのページに紹介しています。ここでは、社員にかかわる制度・施策についてまとめました。

### 1-① 人権啓発活動

#### 人権意識を高めるために

NTT東日本グループは、人権を尊重し、豊かで明るい社会を築くため、同和問題をはじめとした人権問題の解決を重要課題と位置付け、全社的・組織的に人権啓発の推進に努めています。

具体的には、社員一人ひとりが人権問題を自分自身のこととしてとらえ、一層の理解と認識を深め、日常業務の中で人権意識に根ざした事業活動ができるよう、同和問題、性別・年齢・国籍・障がい者、セクシャル・ハラスメント、パワー・ハラスメントなどの人権問題や、人権をめぐる国内外の潮流にも着目した、幅広い人権啓発研修を継続的に実施しています。

さらに人権啓発推進の一環として、毎年グループ社員および家族からの、人権にかかわるポスターや標語の募集を行い、優秀作品を表彰するとともに、人権啓発カレンダーを作成し、各職場へ掲出するなど、人権意識の高揚に向けた取り組みを行っています。

また、NTT東日本グループの取り組みが、効果的かつ継続的に行われるように、NTT東日本の全組織、グループ全社に「人権啓発担当」を設置し、人権啓発に関する情報の共有、施策事項の水平展開を図るなど充実・強化に努めています。



人権啓発作品募集ポスター

人権啓発カレンダー

### 1-② 仕事と家庭の両立支援

#### 仕事と家庭の両立を目指して

NTT東日本グループでは、意欲ある社員が仕事と家庭を両立できるよう、育児や介護の支援制度などを充実させています。

育児のための休職は子が生後満3歳まで、短時間勤務は生後満7歳まで取得可能であり、介護のための休職は最長1年6ヵ月、短時間勤務は介護のための休職期間と通算して最長3年間取得可能です。なお、休職中の社員には各職場から必要な情報を提供し、円滑な職場復帰の支援を行っています。そのほか、介護やリフレッシュおよびボランティア活動のための「ライフプラン休暇」などの制度も整備しています。

また、NTTグループの社内イントラネット上に「育児・介護両立支援サイト」を開設しており、育児休職などの制度の理解向上に向けた情報を提供し、取得支援を行っています。

### 1-③ 職場の労働安全・健康管理

#### 職場環境への取り組み

NTT東日本グループにおいては、労働安全の推進が事業運営において、何よりも最優先されるべきものであるとの基本認識のもと、労働災害の未然防止のために危機意識や安全意識の醸成とこれら意識の風化防止に継続的・反復的に取り組んでいます。

具体的には、過去に発生した事件事例の周知・対策の紹介などにより社員への安全意識の高揚に努めるとともに、工具、器具、車両の点検や安全器具の操作訓練を反復的に実施するなど、事故の未然防止のための取り組みを継続的に展開し、労働安全の定着を図っています。

なお、これらの取り組みはNTT東日本グループ一体で

### 1-④ 人事・給与制度

#### 適正な評価を実現するために

積極的に行動を起こした社員や、高い成果・業績を達成した社員を公正かつ適正に評価する人事・給与制度を導入しています。

2005年度は、情報通信分野を取り巻く競争環境や経営環境が大きく変化してきている中で、すぐれた成果・業績を達成した社員をよりタイムリーかつ適正な処遇で報いることができるよう、成果・業績をさらに重視した処遇体系

### 1-⑤ 人材育成

#### お客さまのニーズに対応できる プロフェッショナルを目指して

NTT東日本グループでは、求める人材像（事業のプロフェッショナル）を事業分野別に示すことで各社員の自律的なキャリア開発を推進しており、能力開発手段としては集合研修、eラーニング学習、通信教育など、最適な教育・啓発プログラムを提供するとともに、自己能力の到達度を確認するための社内資格制度を導入・推進しています。また、役員を含む全社員を対象に階層別マネジメント研修などを実施しマネジメント力の向上を目指すとともに、ビジネスリテラシー教育の体系的な研修体系を確立し、リスクマネジ

### 1-⑥ 福利厚生

#### 社員のライフプラン支援を行っています

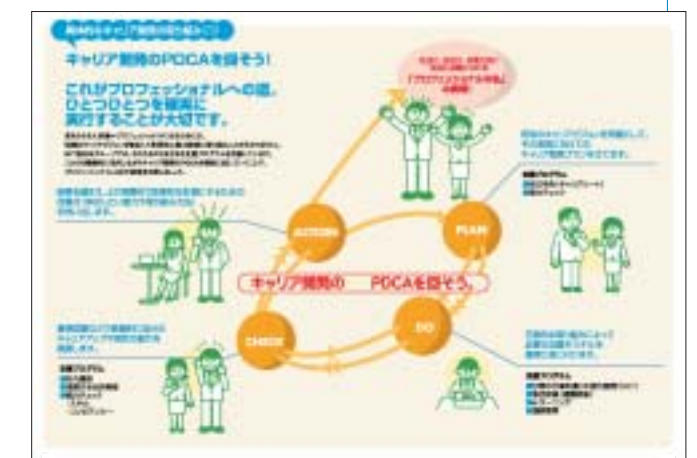
社員が入社してから退職するまでの間、さまざまな福利厚生メニューを用意しています。たとえば、自らのライフ

労働安全を推進することに加え、電気通信設備の工事に携わる通信建設会社などとも連携し、安全の推進を図っています。

また、社員の健康管理については、疾病の予防、早期発見・早期治療が重要であることから、各種健康診断や人間ドックの実施結果などをふまえた社員個人々人への保健指導、自己管理意識の醸成に取り組んできました。とりわけ、メンタルヘルス予防対策については、メンタルヘルス問診の実施や社外カウンセラーの設置、メンタルヘルスセミナーなどを実施し、疾病予防に取り組んでいます。さらには、社員の変調シグナルを早期に発見するためにも、日常普段からの社員とのコミュニケーションの充実を図り、早期治療、早期回復に向け積極的に取り組んでいます。

への見直しを進め、2006年4月より、新しい人事・給与制度を導入しました。新しい人事・給与制度を推進するためには、社員のモチベーションやチャレンジ意欲のさらなる向上が必要なため、評価にあたっては、①評価基準をオープンにする、②定期的に上司との面談を通して目標や成果、業績などの意識合わせを行う、③すべての評価者を対象に、評価スキルの向上を目的とした研修を実施するなど、評価の公平性や納得性を高める諸施策を継続して実施しています。

メントなどに対する意識改革のさらなる定着・浸透を図っています。



キャリアアップガイド2006年版

スタイルに合わせたメニューを自由に選択できる「カフェテリアプラン」制度や、ライフデザインを支援する研修・相談室も用意しています。



## 2-外にも内にも理解し合う、共感し合う環境を

CSRにおいて、情報を公開し、社会と企業の理解・共感をいかに深めるかも大切な要素です。NTT東日本グループは各種のツールを活用し、内外と情報の共有を図っています。

### 2-① コミュニケーションツール

すべての人と理解し合う道をつくっています

#### ●CSR関連コミュニケーションツール

CSR報告書は、関係各方面に配布するとともに、NTT東日本の公式ホームページでも閲覧することができます。また、いろいろな企業の報告書を取り寄せることができるサイトに登録しており、そのサイトを通じて多くの方に配付しています。そして、ステークホルダーからのご意見、ご要望を、CSR活動に反映しています。

今年度は、小学生も企業の社会的な意義や存在理由について興味を持って考えることができるように、「子ども向け別冊：会社のつうしんぼ」を作成しました。



Web版CSR報告書



子ども向け別冊：会社のつうしんぼ

#### ●社外向けコミュニケーションツール

NTT東日本からの重要なお知らせや新しいサービスの情報などをお客さまへお届けしている「ハローインフォメーション」、情報開示を目的として作成している「インフォメーションNTT東日本」でも情報を公開しています。



ハローインフォメーション



インフォメーションNTT東日本

#### ●社内向けコミュニケーションツール

NTT東日本グループ社内誌の「プラザ」、新サービスなど営業系情報を中心に掲載した「NTT東日本BUSINESS」などのツールに、社会的責任を遂行する取り組みなどを掲載し、「チームNTT」として情報共有を図っています。



プラザ



NTT東日本BUSINESS

## 第三者による所見

NTT東日本グループは、CSR報告書の信頼性の向上を目的とし、「AA1000の基本原則」に基づく評価を新日本監査法人へ依頼し、その結果について、「所見」として掲載します。

所 見

平成18年10月5日

東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長 高部 豊彦 殿

新日本監査法人  
代表社員 清水 至  
代表社員 樋澤 克彦

■ 業務の対象及び目的  
当別冊は、東日本電信電話株式会社（以下「NTT東日本」という）からの依頼を受けて、「NTT東日本グループCSR報告書2006」（以下「CSR報告書」という）が、ステークホルダーへの説明責任を果たす報告書であるかどうかについて、『AA1000の基本原則（重要性・完全性・対応性）』の観点から、「評価できる点」と「課題と認められる点」を報告することを目的としています。なお、本別冊は、保証を目的とするものではありません。

■ 実施した業務の概要  
当法人は、関係者へのインタビューを中心とした手続により、CSR報告書を次のように評価いたしました。

<p><b>重要性</b> ステークホルダーが必要とする重要事項が記載されているか 評価できる点： NTT東日本は、CSR報告書に記載すべき重要事項の特定において、以下の事項を特定し、その結果を注記しています。 ・ NTTグループCSR憲章の「CSRテーマ」において掲げた、4つのテーマに基づく活動 ・ コンプライアンス等の遵守時・短期的に増損に影響を及ぼすおそれのある事項 ・ 物社のCSR活動およびCSR報告書にて開示されている重要な事項 ・ お客さまの声 ・ 環境省の「環境報告書ガイドライン2003年度版」および関連する環境省のガイドライン、Global Reporting Initiativeの「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」において指摘されている事項</p> <p>課題と認められる点： NTT東日本は、「お客さま」「地域社会」「取引先」「政府・行政機関」「社員」を重要なステークホルダーとして特定し、重要な事項の特定において「お客さま」の懸念・関心事項を考慮しています。今後は、その他のステークホルダーの懸念・関心事項も考慮に入れて重要な事項を特定することが望まれます。</p> <p><b>完全性</b> 重要事項に関する情報を、必要範囲で完全に把握しているか 評価できる点： CSR報告書に記載されている情報を、「CSR委員会」が検討・承認しています。</p>	<p>NTT東日本は、社会貢献、環境保全、コンプライアンス、人権関係、男女共同参画、お客様情報・個人情報保護、事業運営上における危機管理、お客様のご意見・ご要望を踏まえた事業活動を重要事項として特定し、各テーマ別の委員会を設置し、グループ全体で重要事項に関連する活動を推進しています。各委員会が把握された事項については、経営会議に報告しています。</p> <p>課題と認められる点： NTT東日本は、都府県議会21社を中心としたグループ会社の重要事項に関連する活動を把握し、CSR報告書において報告しています。今後は、それらの活動を完全に把握するための対象範囲を検討し、可能な限り拡大することが望まれます。</p> <p>環境保全活動については、管理用指針を立てて、目標、実績、実績に対する評価をCSR報告書において報告しています。今後は、その他の重要事項についても同様管理し、同様報告することが望まれます。</p> <p><b>対応性</b> ステークホルダーの関心及び懸念に的確に対応し、開示しているか 評価できる点： CSR報告書は、冊子だけでなくホームページ上でも開示される予定です。また、子供向け別冊「会社のつうしんぼ」を発行する予定であり、ステークホルダーにとって読みやすく、入手しやすいよう配慮されています。</p> <p>課題と認められる点： NTT東日本は、環境保全については、評価結果に基づき、2006年度目標を設定し、CSR報告書において開示しています。今後は、その他の重要な事項についても同様目標を設定し、開示することが望まれます。</p> <p style="text-align: right;">出 上</p>
---	--

### 所見を受けて

NTT東日本グループは、所見を踏まえ更なるCSR活動の充実・発展に向けた改善に努めて参ります。具体的には、さまざまなステークホルダー・ダイアログを通じて、より広くご意見・ご要望を把握し、今後のCSR活動における目標の明確化及び取り組みに反映します。今後も、それらをCSR報告書をはじめとしたコミュニケーションツールにより、皆さまにお伝えしていきたいと考えております。

2006年10月 東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室

# 企業データ

2005年度のNTT東日本グループは、2004年11月に発表されたNTTグループ中期経営戦略「2010年光アクセスサービス3,000万加入」を実現すべく、光IP電話の本格的展開をはじめとした、安心・安全に利用できる付加価値の高いサービスの開発・提供等、お客さまのニーズにあったブロードバンド通信需要の拡大に積極的に努めるとともに、支店等組織の見直しによる意思

決定のスピードアップ、および販売力のさらなる強化にも努めた結果、当期の事業計画である「Bフレッツ100万回線純増」を達成しました。

また、コストの削減や資産のスリム化等、一層の経営の効率化による経営基盤の安定・強化を図り、経営環境の変化に柔軟に即応しつつ弾力的な事業運営に努めました。

## ■ 損益状況

単位: 億円

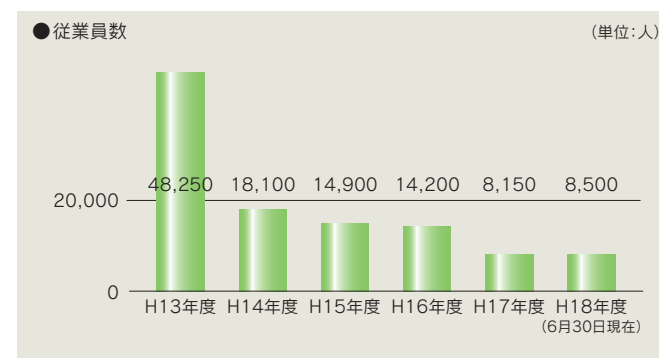
区分	平成13年度(第3期)	平成14年度(第4期)	平成15年度(第5期)	平成16年度(第6期)	平成17年度(第7期)
営業収益	25,736	23,522	22,671	21,809	21,253
営業費用	25,691	23,038	21,807	20,931	20,593
(営業利益)	45	483	864	877	659
(営業外利益)	30	149	114	98	182
(経常利益)	75	633	978	976	842
特別利益	-	-	93	83	24
特別損失	3,272	232	67	67	-
税引前当期純利益	▲3,197	400	1,004	992	866
法人税等	▲1,329	370	424	411	354
当期純利益	▲1,867	30	579	581	512

## ■ 資産・負債および資本の状況

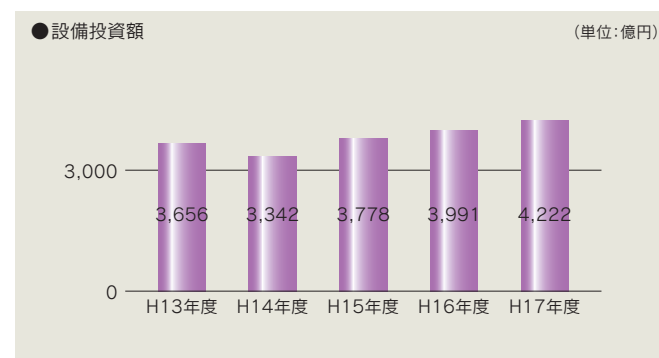
単位: 億円

区分	平成13年度末	平成14年度末	平成15年度末	平成16年度末	平成17年度末
固定資産	41,025	37,837	36,640	35,038	34,797
流動資産	8,404	7,338	6,426	5,844	5,447
資産合計	49,430	45,176	43,067	40,883	40,245
固定負債	24,031	18,941	17,448	15,472	13,674
流動負債	7,036	7,850	6,681	6,220	7,161
負債合計	31,068	26,792	24,130	21,692	20,835
(再)有利子負債	11,159	12,940	11,056	10,280	9,608
資本	18,361	18,384	18,936	19,190	19,410
負債・資本合計	49,430	45,176	43,067	40,883	40,245

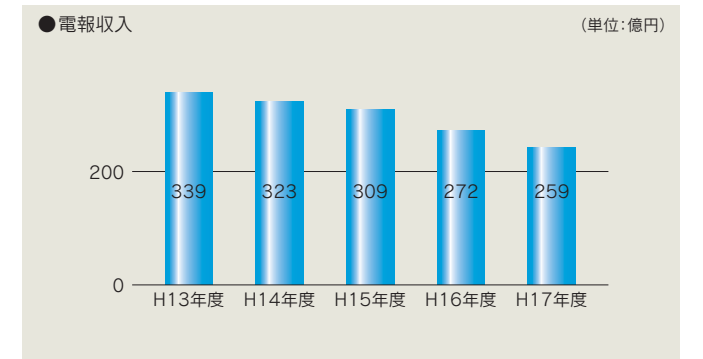
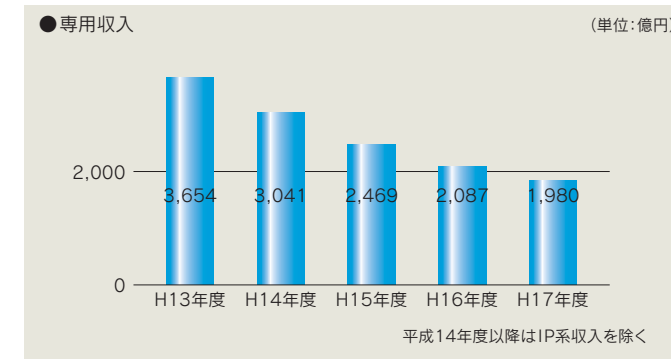
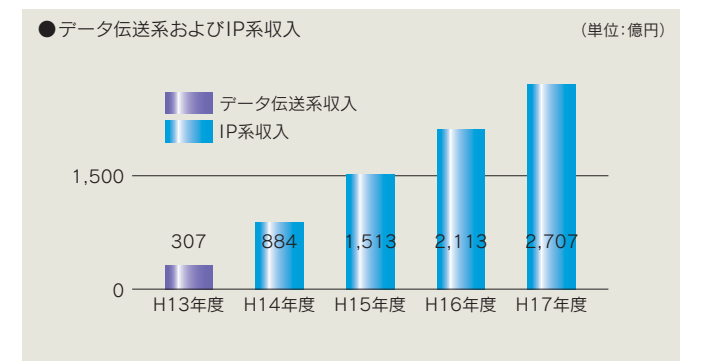
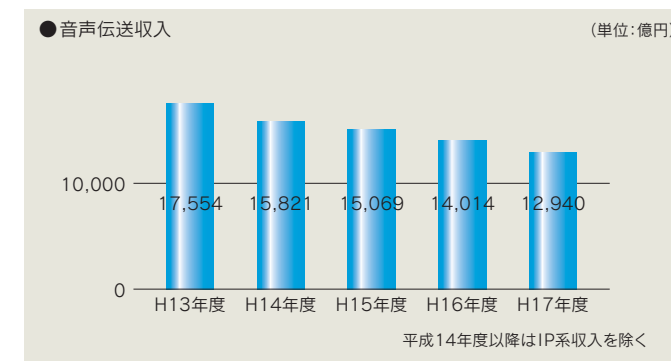
## ■ 従業員の状況



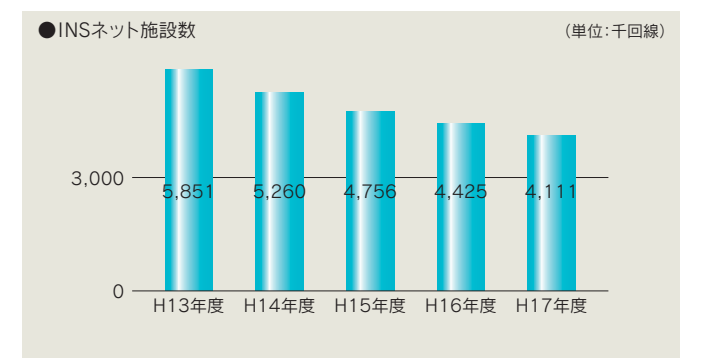
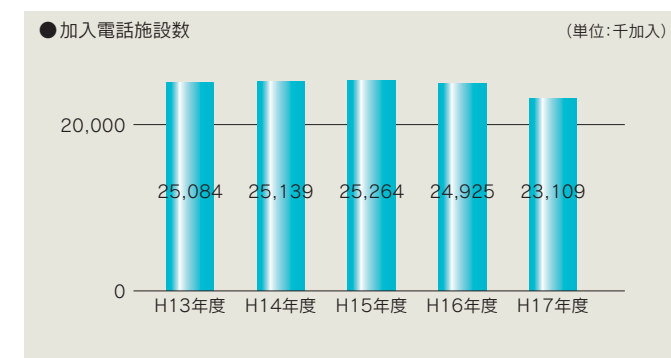
## ■ 設備投資の状況



## ■ 営業収益(内訳)



## ■ 加入電話等施設数の状況



## ■ IP系サービス施設数

