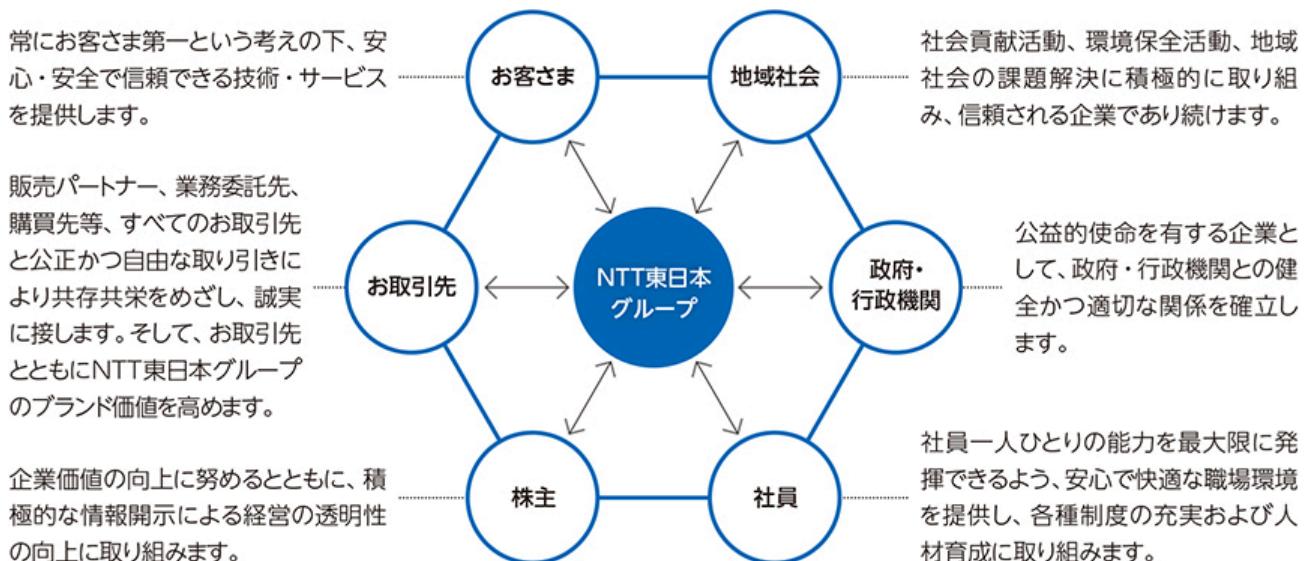


# ステークホルダーエンゲージメント

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

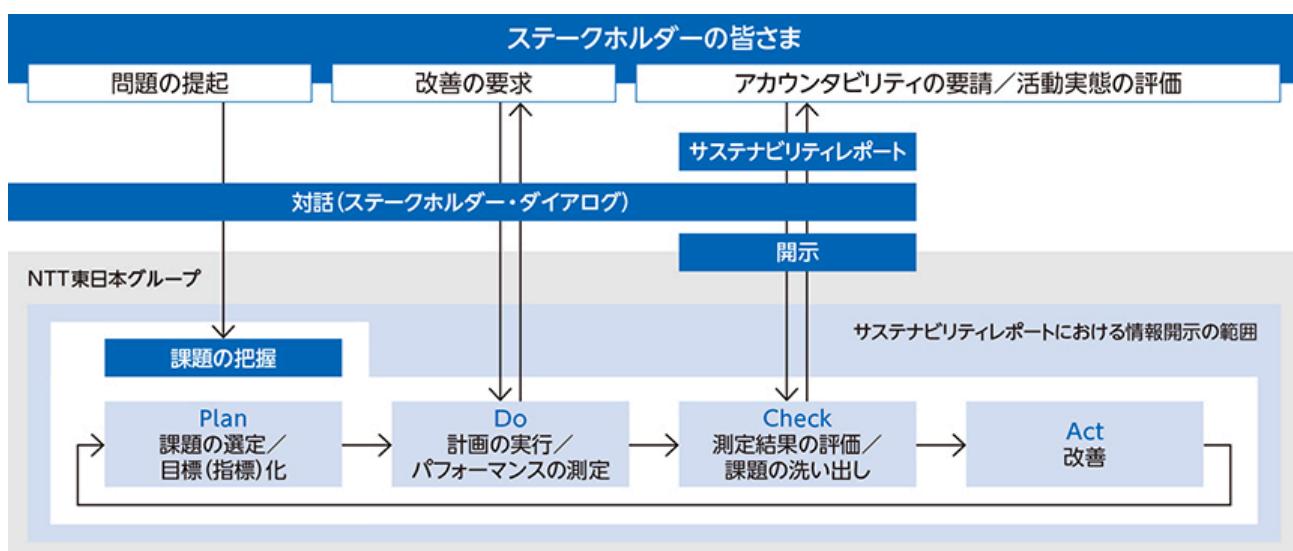


## ■ コミュニケーションの例

- お客さま
- お客様のご意見・ご要望を事業活動の改善やサービス開発に活かすNFanCX活動（お客さま体験価値の向上への取り組み）を推進しています。
  - お客様相談センターの設置／お客様満足度調査／一連のお客さま体験価値の向上／サービス改善
- 地域社会
- 事業活動を通じて、NTT東日本グループのすべての社員等が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。
  - 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
- 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」等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ます。
  - 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
- 社員一人ひとりが明るく活気に溢れ、チャレンジ意欲を持って業務に取り組める風通しの良い職場環境・企業風土の構築に向けて、コミュニケーション環境の充実に努めています。
  - 各種面談の実施／人権相談窓口の設置／経営幹部によるキャラバンの実施

› ステークホルダーダイアログ

## ■ 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



› マルチステークホルダー方針 [PDF](#) [116KB]