

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

CSR活動トップページ

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

本冊子の作成にあたっては、以下のような環境配慮を行っています。

〔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浸し水が不要な、水なし印刷を採用しています。



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・マイナス6%」に参加しています。



〔お問い合わせ先〕

東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室

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

2007年10月発行

●「NTT東日本グループ CSR報告書 2008」は、2008年秋発行を予定しています。

NTT東日本グループ CSR報告書 2007

NTT東日本グループ CSR報告書 2007



Contents

NTT東日本グループCSR報告書2007について	1
ご挨拶	2
NTT東日本グループのCSR	3
座談会	5
ステークホルダーとの対話	9
CSR経営の推進と強化	11
特集	
「ひかり電話を安心してお使いいただくために」	15
CSR活動 現場レポート「ネット安全教室」	17
Theme 1：安心・安全なコミュニケーション	
安定したサービスの提供	20
通信基盤の災害対策	21
個人情報保護の取り組み	23
通信設備の安全への取り組み	24
Theme 2：人と地球のコミュニケーション	
NTT東日本地球環境憲章・主要行動計画目標	26
情報通信企業のリーダーとしての責任	27
企業市民としての責任	29
環境マネジメント	31
マテリアルフローと環境会計	33
環境保全活動の概要	35
Theme 3：人と社会のコミュニケーション	
豊かで便利な社会のためのサービス	38
地域を支えるサービス	40
教育分野への貢献	41
事業活動を通じたダイバーシティ支援	42
Theme 4：チームNTTのコミュニケーション	
働きやすさと働きがい	44
チームNTTの社会貢献活動	46
第三者意見	48
企業データ	49

NTT東日本グループ CSR報告書 2007について

- **データ集計期間**
2006年4月1日～2007年3月31日です。一部、2007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）、都道県域ごとに設置した地域会社（21社）、およびその他NTT東日本が出資するグループ会社としています。
 - **参照ガイドライン**
 - ・環境省作成「環境報告ガイドライン2007年版」
 - ・「NTTグループ環境会計ガイドライン2005年版」
 - ・環境省作成「環境会計ガイドライン2005年版」
 - ・GRI「サステナビリティ リポートニング ガイドライン 2002」
 - **編集方針**
本報告書は、「NTTグループCSR憲章」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。
- ※ 記載されている会社名、製品名、サービス名は各社の登録商標または商標です。
※ 人名・団体名・公共機関などは、原則として敬称を略しています。

ご挨拶

持続可能な社会の一員として 人と人とのコミュニケーションをお手伝いし、 安心・安全で豊かな社会の実現に貢献します。

ICT*の進化によって、様々な情報ネットワークやサービスが生まれ、それらによって、わたしたちの生活やビジネスにおけるコミュニケーションは、ますます豊かで便利なものへと発展してきました。

わたしたちNTT東日本グループは、人と人とのコミュニケーションをお手伝いする企業として、深刻化する環境問題への対応を含め社会の持続的発展のために事業を通じて貢献すること、すなわち、安心・安全で信頼できるネットワークインフラやサービス、製品を提供していく中で、企業の社会的責任（CSR）を果たし、その活動を充実・強化していくことを事業方針の一つに掲げています。

2006年6月には「NTTグループCSR憲章」が制定され、NTTグループ各社は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なりました。NTT東日本グループではこれを受け、一人ひとりがCSRのために日常業務の中で何をすべきかを思考し、CSRの実践につなげていくことが重要であると考え、2007年4月には「NTT東日本グループCSR行動基準」を策定しました。個々人が『企業を代表する顔』として、地域社会やステークホルダーの皆さまと実直に向き合うことの大切さを再認識することで、更なる信頼向上につなげることができると考えています。

また、わたしたちは、いつもお客さまの近くにおいて、情報通信に関する全てのご要望に対して的確にお応えできる「身近な総合ICT企業」であることを

目指しています。その基本は、安心・安全で暮らし易い社会の実現に向け、日常生活に欠かすことのできない通信を、災害対策も含めて途切れることのないよう保守・運用し続けることです。更には、顕在化しているニーズへの対応はもちろんのこと、潜在的な社会的課題の解決に向け、NGN（次世代ネットワーク）の展開など多様なICTサービスの提供を通じて積極的に貢献する、ステークホルダーの皆さまにとって「情報通信の全てを安心して任せることができる企業」でありたい、と考えています。

「NTT東日本グループCSR報告書2007」は、この1年間におけるわたしたちの取り組みをCSRの観点から紹介した冊子です。CSR活動におけるビジョンや体制、各種パフォーマンスデータ等の情報を、社員のコメントを交えて掲載しました。また、有識者をお迎えし、『「身近な総合ICT企業」として、社会の期待に応えていくために」というテーマで座談会を行い、数々の貴重なご意見を頂きました。本報告書によって、持続可能な社会の一員としてのNTT東日本グループの活動を皆さまにご理解頂き、率直なご意見・ご感想をお寄せ頂ければ幸いです。

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

高部豊彦

* 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。

NTT東日本グループのCSR

私たちNTT東日本グループは2007年4月、社員一人ひとりがCSR (Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任) に取り組むための指針として「CSR行動基準」を策定しました。

NTT東日本グループは、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくことを経営の基本姿勢としています。「CSR行動基準」およびNTTグループ各社のCSR活動の基本方針となる「NTTグループCSR憲章」(2006年6月制定)を実践していくことで、私たちは社会的責任と使命を果たしていきます。

NTT東日本グループの取り組み方針

安心・安全なコミュニケーション

⇒ P19へ

つながらない人をつくらないために

- 安定したサービスの提供
- 安心・安全な利用環境の構築
- 災害に強い通信ネットワーク

人と地球のコミュニケーション

⇒ P25へ

地球と共生していくために

- 情報通信サービスの提供を通じた循環型社会の形成への貢献
- 事業活動における環境負荷の低減

人と社会のコミュニケーション

⇒ P37へ

より豊かで便利な社会の実現のために

- 豊かな暮らしを支えるコミュニケーション環境の実現
- 地域の課題解決への貢献

チームNTTのコミュニケーション

⇒ P43へ

一人ひとりが、社会的使命を果たすために

- 働きやすい職場づくり
- チームNTTの社会貢献活動

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めます。

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」*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。

NTT東日本グループCSR行動基準

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

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。

「身近な総合ICT企業」として、 社会の期待に応えていくために

高部 豊彦

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

新保 豊

株式会社 日本総合研究所
総合研究部門 理事・首席研究員

田中 里沙

「宣伝会議」
編集長

持続可能な社会の一員であるために、NTT東日本グループは社会から何を求められているのか。また、どのような企業であるべきなのか。通信メディア・ハイテク分野における経営戦略の策定・コンサルティング等を専門とする新保 豊氏と、「宣伝会議」編集長であり情報番組のコメンテーターとしても活躍されている田中 里沙氏をお迎えし、NTT東日本グループは「身近な総合ICT企業」として社会の期待にどう応えていくか、をテーマにお話をさせていただきました。

インターネットの普及による コミュニケーションの変化

高部 情報通信分野では技術進化のスピードが速くなっています。今やインターネットの世界では、Webなど誰もが手軽に使えるICTによって、個人が情報の受け手であるだけでなく発信者にもなっています。インターネットの普及によるコミュニケーションの変化について、どのように感じていますか。

新保 10年ほど前、オーストリアのウィーンに行った時のことです。ホテルに着いて、インターネットを使おうと思ったら、インターフェースが違っていたので、なかなかつながらなかったことを覚えています。それが今では、飛行機の中でもパソコンの端子を差し込むだけで、簡単に東京のオフィスとつながる…。インターネットの利用環境の進化によって、場所や時間に制約されずにコミュニケーションがとり易くなったのは事実です。

田中 数年前に引越しをしたのですが、新しい家ではフレッツにつながるかをまず確認しました。インターネットは、電気やガスと同じように生活に欠かせないライフラインですね。誰もが手軽に情報を発信できるという楽しみが増えた反面、個人が利用上の責任をどう持つかなど、まだ少し不安な面もありますが、インターネットが普及してコミュニケーションの重要性に改めて気づかされたというのが実感です。

高部 NTTグループがインターネットのビジネスを始めたのは約10年前ですが、当時はここまで急速に市場が広がるとは予想していませんでした。ブログやSNS（ソーシャルネットワークワーキングサイト）など、インターネットを介したコミュニケーションは非常に多様化しており、ますます速まっていく情報通信の変化のスピードを私も感じています。

ICTへの期待に応える企業として

高部 NTT東日本グループの使命は、常に安心・安全なネットワークインフラを提供していくことはもちろん、インターネットの世界に象徴されるICTの進化と、それに伴うお客様の様々なご要望に応え、社会全体の発展に寄与していくことと考えています。

また、地域の情報通信を担う企業として、情報格差といった課題に地域と共に取り組むなど、地域社会と共存していくことが重要になります。

新保 「安心・安全」あるいは「地域との共存」というのは、極めて特徴的なキーワードですね。日本では1985年から通信の自由化が始まって経済学でいう自然独占が必ずしも無くなった訳ではありませんね。情報通信業界の競争が激しくなってきましたが、安心・安全、全国一律という公共的なサービスは、競争とはなじまないところもありますね。

高部 私たちはコミュニケーションの

お手伝いをする企業として、より多くのお客さまが情報通信サービスを手軽に利用できる「身近な総合ICT企業」を目指しています。「身近な」とは、ご注文やお問い合わせを電話で承る116番をはじめ、営業担当者や自宅を訪問する工事担当者など、お客さまと多くの接点を持つNTT東日本グループならではの特徴を活かして、お客さまの近くでお気軽にご相談いただける企業でありたい、ということです。ICT企業というと、お客さまとは別のところにて仕事をしているというイメージを持たれがちです。当たり前のことですが、私は常にお客さまの目線で仕事をするのが大事なことだと考えています。

「総合」とは、電話や回線のことだけでなく、通信に関する幅広いご要望にワンストップで応えられる企業を目指す、ということです。

新保 「身近な総合ICT企業」とは、NTT東日本の方向性を端的に表現しているように思います。音声を運ぶという意味から、通信会社のことを英語で「キャリア」と呼びますが、私は経営戦略上の観点からキャリアの定義は今後大きく変わっていくとみています。

情報通信産業をレイヤー（階層）別に見ていくと、通信ネットワーク、プラットフォーム、コンテンツ、サービスとあるわけですが、こうした垂直の産業構造がある一方で、幅広いユーザー層に音声を届けるというのがこれまでのキャリアの役割でした。今後は、他企業とのパートナーシップなども視

新保 豊 しんぼ ゆたか

1991年から通信メディア・ハイテク分野における経営戦略等の策定・コンサルティングなどに関する150以上のプロジェクトリーダーを経て現在に至る。2000年から複数の大学院MBAコース非常勤講師。総務省研究会委員。

田中 里沙 たなかり さ

1993年株式会社宣伝会議入社。1996年広報・広告・マーケティングの雑誌「宣伝会議」編集長に就任。97年より政府広報室はじめ各省庁の広報評価委員を務める。98年より日本広報協会広報アドバイザー。2001年（独立行政法人）通信総合研究所広報検討会委員。





「現場力」を活かして徹底的にお客さまのニーズを掘り起こすという姿勢に、イノベーションの可能性を感じます。(新保)

野に入れ、最終ユーザーとして多くの可能性を秘めている“家庭”という主戦場をどうやって制していくかがポイントとなります。本当にお客さまのかゆいところに手が届く、そういうニーズを拾い上げ、ワンストップで応える能力が問われています。

田中 ICTというのは本当にすばらしい言葉ですね。最初は、文字通り情報通信技術を意味していたと思いますが、一人ひとりのコミュニケーションに対する考え方が多様化する中で、ICTへの期待は技術という枠を超えて膨らんでいるような感じです。その夢に答えていくことが、NTT東日本の大きな課題ではないでしょうか。コミュニケーションこそが人を幸せにする究極のツールだということに多くの人たちが気づき始めたことによって、ICTの進化はまだ続くと思います。

ただ、企業広告を拝見していますと、非常に知的なイメージを受けるのですが、フレッツのような現実の商品のイメージとの差が気になります。個別の商品は親しみがあって、分かりやすく楽しくて、これが積み重なるとICTの未来になるということが、あまり表現されていないような気がします。この点をもうちょっと整理されると、誰からも共感されるような企業の姿に映るのではないのでしょうか。

高部 企業広告については、確かに工

夫の余地があるかもしれませんが。企業イメージを含めて「身近な総合ICT企業」であるためには、社員個々の能力とそれを活かすための社内の仕組みが大変重要になってきます。私はこれを「現場力」と呼んでいます。グループで働く一人ひとりがNTT東日本ブランドの顔であり、社員が誤った対応をすれば会社全体が信用を失いかねません。組織の論理ではなく、お客さまのニーズに一人ひとりが責任を持って応えていくことが重要です。また、地域社会の一員として、きちんとした考えを持って地域の方々と接することも大事です。「現場力」を高めるため、社員にはそういったことを期待しています。

田中 一人ひとりがお客さまのニーズに答えていくというのはとても大切ですね。実は、引越しのときにファクスだけがうまくつながらなかったのですが、NTT東日本の工事の方に来て頂いたおかげで、難なくつながりました。その時の「良かった、問題なくて」という一言ですごく好感を持ちました。

高部 ありがとうございます。NTT東日本グループは、おかげさまで昔から「まじめだ。一生懸命やる。」という評判を頂いています。こうした信頼、信用のブランドを発展させていくためには、一人ひとりの行動が極めて大事であると思っています。

田中 信頼、信用のブランドというのはすごく強いと思いますね。トップがそういう発言をされると、社員一人ひとりが社会とどう向き合うか、お客さまとどう向き合えばいいのかという一つの指針になり、会社全体の動きも変えていくのではないかと思います。

NTT東日本は、潜在能力の高い社員の方々ばかりだと思いますので、地域における長年の実績に対する評価など外部の声をもっと積極的に社内に還元することで、「現場力」はさらに高まっていくのではないのでしょうか。

高部 今年4月、社員の声を集約し、「NTT東日本グループCSR行動基準」を策定しました。「現場力」を向上するために、社員一人ひとりが「社会や環境との共生なくして企業の存続なし」と肝に銘じ、当たり前のことを当たり前前に実践することを再認識する活動を強化していく考えです。

事業を通じて社会に貢献する

高部 ICTは、地球規模の環境問題や地域が抱える様々な問題を解決する可能性を持っています。私たちは、ICTに携わる企業として、事業を通じて社会のお役に立つことを目指しています。

新保 私は、「現場力」を活かして徹底的にお客さまのニーズを掘り起こすという姿勢に、NTT東日本が持つ、持続可能な社会の一員として発展していくイノベーションの可能性を感じます。NGN（次世代ネットワーク）



ユビキタスの「キューピッド役」として、非常に期待されています。(田中)

通信の未来に向けて、「オープン」と「コラボレーション」で取り組んでいます。(高部)

などの新しい技術面だけでなく、販売や工事に創意工夫を加えていくことも重要なイノベーションではないのでしょうか。

高部 販売や工事など日常の業務を改善し、お客さまのニーズに応えていくことは、ご指摘の通りとても大切です。「現場力」を高めるため、業務プロセスのフロールー化を図る一方、それぞれの職場で問題点を埋もれさせずに、社員が情報を共有しながら改善を行っていく社内の仕組みづくりを進めています。

新保 また、ネットワークという視点で申し上げますと、新しいデジタルインフラが普及していくと、新しい資本形成ができるわけですが、それらに伴って社会が求めるサービスについては、どのようにお考えですか。

高部 持続可能な社会の一員として、物理的な移動を抑え、エネルギー消費量を削減するというICTの利点を活かしたサービスを行っていくことはもちろん、地域の情報格差を是正し、医療や教育に役立っていくサービスの提供に努めていきたいと考えています。

例えば、大病院と離島の診療所との間を海底ケーブルで結んだ遠隔医療診断システムなど、音声だけでなく文字情報や画像を含めて、多面的にコミュニケーションを媒介していくことで、社会のニーズに応える通信サービスを充実していきたいと思っています。

田中 地域のコミュニケーションを支える企業として、記憶の中にNTT東日本のイメージが焼きつくような、地域に根ざしたNTT東日本ならではの社会貢献活動を、一人ひとりの社員の顔が見えるかたちで行っていくこ

とも、持続可能な社会と共に発展していく上で重要なのではないのでしょうか。

高部 「安心・安全」や「地域との共存」をテーマとした社会貢献活動のひとつとして、社員が小学校に出向いて、デジタル時代における的確なコミュニケーションやマナーを小学生に教える「ネット安全教室」を昨年度から行っています。

インターネットの利便性と危険性を理解して頂く活動を地域と一緒にやって行くことで、私たちならではの社会貢献を果たしていけたらと思っています。

新保 10年くらい前に未来学者のアルビン・トフラー氏は、「これからのお客さまは通信サービスを購入・利用するだけではなく、自らプロシューム（生産・創造）するだろう」と言っていました。今や日本では、年齢や性別を問わず多くの方々がプロシューマーであるといえます。「ネット安全教室」は、未来のプロシューマーに対する活動として興味深いですね。

田中 未来のICTといえば「ユビキタス」が真っ先に思い浮かびます。「いつでも、どこでも、だれとでも」というキーワードは、生活者の視点では、欲しい時に、欲しいものを、欲しいだけという気持ちにつながります。それに一番必要なのはやはりマッチングで、自分にふさわしいものを探し出してくれるサービスを、人は心から望んでいます。NTT東日本には、こうした声をくみ取って、もっともっと新しいことを提案して頂きたいですね。縁結びの「キューピッド役」みたいな会社はすごく重宝されますし、非常に期



待されていると思います。

高部 「キューピッド役」として新しい価値をどう創出していくか、これは大きなテーマです。現在、自治体や地域のコミュニティなどに携わっている皆さまと対話をしながら、私たちが事業を通じて、いかにして社会のお役に立てるかを模索しているところです。

NGNなど、次世代のICTをさらに広め、通信の未来を築いていくために、私たちは「オープン」と「コラボレーション」というキーワードを大切にしています。新しいものを産み出していくには、やはりマッチングが大事で、そのためには様々な方々との協業を通じて、より開かれた企業として発展していく必要があると強く感じています。

今日は、お二人から「身近な総合ICT企業」としてNTT東日本グループが進むべき方向性について、貴重なご意見を頂きました。わたしたちは、ステークホルダーの皆さまとの対話を通じて、自らに求められ、期待されることが何かを見極め、コミュニケーションを豊かにする製品・サービスを産み出し、地域の情報通信を支える企業として社会の持続的発展に貢献していく所存です。

ステークホルダーとの対話

NTT 東日本は、社会的な責任を果たすための活動をより多くの方々に理解していただきたいと考えています。そのためには、ステークホルダー（企業活動でかかわる全ての方々）の皆さまのご意見やご要望、そして社会が抱える潜在的なニーズにも配慮しながら CSR 活動に取り組み、さまざまなチャネルを利用して皆さまとの対話の機会をさらに増やしていきます。

■ NTT東日本グループのステークホルダー

NTT 東日本グループ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、退職した方々＝チーム NTT）などが含まれます。

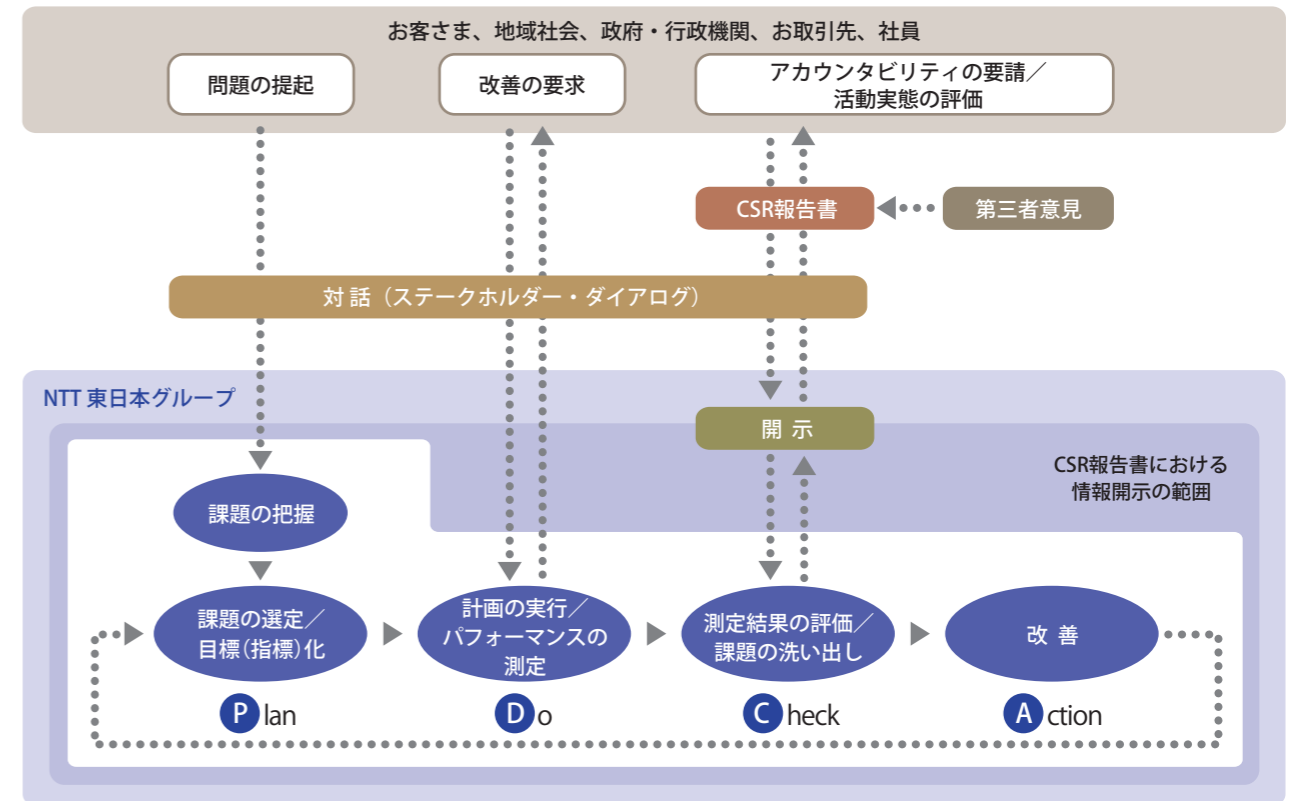
ステークホルダーの皆さまからのご意見・ご要望・ご期待に的確にお応えし、「人々の思いを伝えあえる社会」、「安心・安全・豊かな社会」、「環境との共生」を目指していきます。



■ 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、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じていただいた、ご意見やご要望をできるかぎり経営の中に取り入れることによって、社会が持つさまざまな課題の解決に貢献していくことです。

わたしたちは、ステークホルダー・エンゲージメントが、社会との信頼関係を深めるためには非常に重要であると考え、ご意見、ご要望から把握した企業活動における課題点を改善し、その結果を皆さまにお知らせするという PDCA サイクルを全社的に構築しています。



● コミュニケーション活動

スマイル活動

「スマイル活動」は、お客さまから頂戴したご意見やご要望を、可能な限り事業活動の改善や新サービスの開発に活かしていくことを目的とした活動であり、社長自らが委員長を務める「スマイル委員会」を設置しています。事業に関することからサービスに関することまで幅広いご意見やご要望を、「お客さま相談センター」などでお受けしています。2006年度には「電話受付116番の英語対応（通訳）時間を延長し、夜間・休日も対応してほしい」というご要望にお応えするなどの改善を行いました。

サプライヤ評価

サプライヤとのステークホルダー・エンゲージメントのひとつとして、サプライヤ各社の環境に対する体制と製品の評価を行い、環境への取り組みや製品における環境配慮がさらに改善されるよう、評価結果に考察を加えて各社へフィードバックしています。環境に対する体制については、環境マネジメントシステム構築状況などを評価し、製品については、省資源・省エネルギー性や廃棄処理の容易性など9項目について評価を行っています。このように製品の品質向上と環境負荷低減に向けてサプライヤ各社と協働しています。

CSR経営の推進と強化

NTT 東日本グループは、「企業としての社会的責任を果たし、社会の持続的な発展に貢献していく」という CSR 経営の基本姿勢のもと、「身近な総合 ICT 企業」としてお客さまから選ばれ信頼され続ける企業経営を目指しています。

提供するサービスを通じて社会が抱えるさまざまな課題の解決に貢献していくと同時に、コーポレートガバナンスの強化、CSR 活動推進体制の整備、企業倫理の確立、リスクマネジメント体制の強化などに積極的に取り組んでいます。

■ コーポレートガバナンス

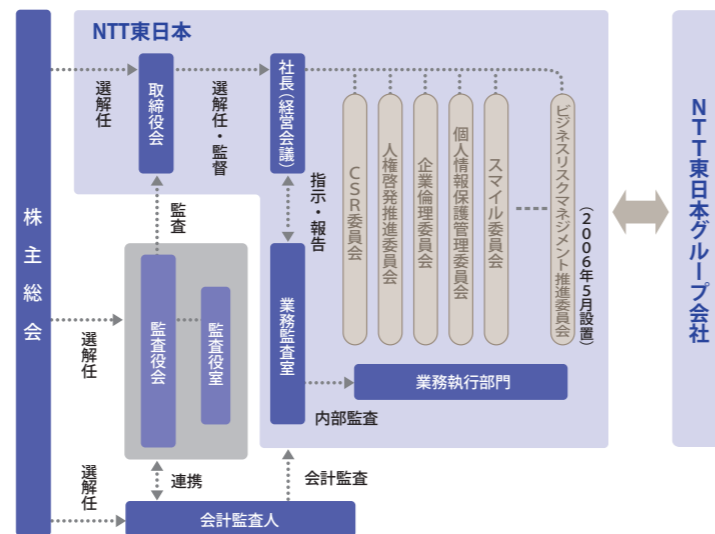
● 取締役会・監査役会の構成

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

NTT 東日本は社外取締役 1 名を含む計 15 名の取締役による取締役会を構成し、原則月 1 回取締役会を開催し、会社経営の重要な業務執行の決定、取締役の職務執行の相互牽制等を行っています。さらに監査役制度を採用しており、社外監査役 2 名を含む 3 名の監査役で構成される監査役会は、独立の機関として取締役会の職務の執行等を監査しています。

また、会社経営・グループ経営に関する重要な課題ごとに議論し、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。2006 年 5 月には、危機管理の充実を図るため新たにビジネスリスクマネジメント推進委員会を設置しました。



● 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などを定め、取締役会で決議しました。また、グループ各社のうち大会社*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、グループ全体で内部統制システムの充実、強化を図りました。さらに NTT 東日本はグループ会社向け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ました。

* 会社法で定める大会社

● 業務監査室監査

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、グループ全体を監査しています。この監査結果は、事業運営に適切にフィードバックされ、NTT 東日本グループ全体の内部統制機能の向上に活かされています。

2006 年度は、米国企業改革法（SOX 法）、会社法に基づく内部統制システム基本方針の有効性を確認し取締役会等に報告したほか、業務委託契約の適正化など経営の効率化に資する監査や個人情報保護法の定着状況などを中心に監査しました。また、優良事例紹介などの支店支援を行いました。

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テーマを含めた監査を実施することにより、有効性を評価した上、必要な改善を実施する。
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。

● 監査役監査

各監査役は、取締役会決議に基づき整備された内部統制システムの「取締役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制」「損失の危険管理に関する規程その他の体制」「グループ会社における業務の

適正を確保するための体制」等について監視し検証するため、本社・支店およびグループ会社への監査を実施しており、またそのための専任組織・スタッフを有しています。

■ CSR推進体制

● 推進体制

企業の社会的責任を果たし、環境経営を推進していくため、2007 年 3 月までに NTT 東日本グループ全社に CSR 委員会を設置しました。引き続きグループ横断的に CSR 推進体制を強化していきます。



● CSR 委員会

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 活動の方向性や浸透施策を検討、決定するため、副社長を委員長とする「CSR 委員会」を設置しています。2006 年度には 5 回の委員会を開催し、社員

一人ひとりに CSR 活動に対する意識の浸透を図るための議論を重ね、「NTT 東日本グループ CSR 行動基準」の策定につなげました。

● CSR 推進室

CSR 推進室は、CSR 活動の牽引役として、基本方針や行動計画の策定、社員への浸透、情報開示などの役割を担っています。

「NTT 東日本グループ CSR 行動基準」策定にあたっては、各地域や現場の社員の意見を集約し、また「CSR 行動基準ガイド」を発行・配布するなど、各種研修・情報の提供・啓発活動等を実施し、社員の CSR 意識の共有を図っています。

さらに、CSR への取り組みについてまとめた「CSR 報告書」の発行などを通じて、ステークホルダーの皆さまへの積極的な情報開示を行い、企業としての説明責任を果たしています。



CSR 行動基準ガイド

■ 企業倫理体制

● 企業倫理に関する具体的行動指針

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」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。

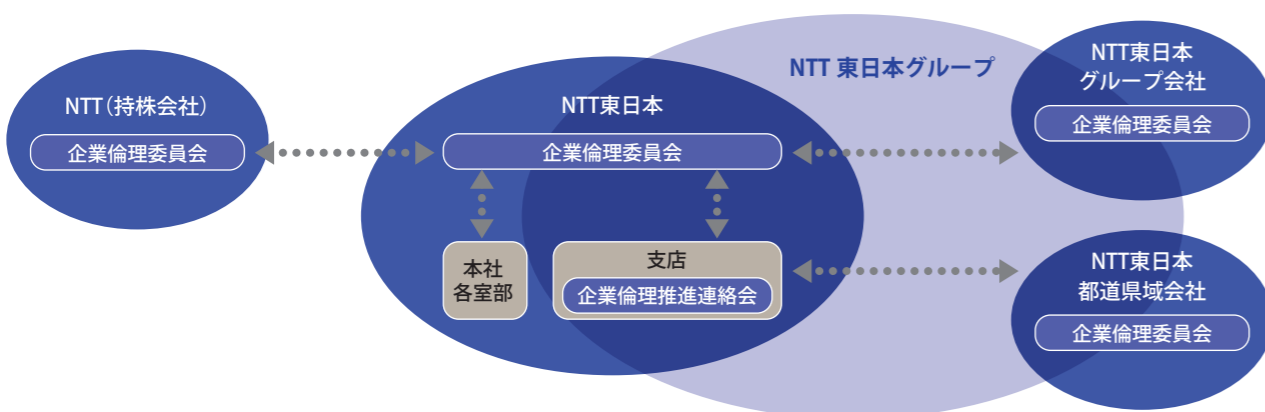
NTTグループ企業倫理憲章

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。
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

全社的な企業倫理の強化に向けた取り組み等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。委員会ではさまざまな議論がなされていますが、

一例として、2006年度には契約審査のさらなる徹底に向けた議論を行い、同業務の事務処理のプロセス見直しや責任者への指示の徹底等、全社的なコンプライアンスの強化を図りました。



● 企業倫理の徹底

社員、役員向け研修等

NTTグループ企業倫理憲章を実効あるものとするため、役員を含めた全社員向けに部外講師による講演等、企業倫理・CSR研修やeラーニングを活用した研修等を階層別実施するなど、継続的な啓発活動に取り組んでいます。また、企業倫理をNTT東日本グループ全体に浸透させるため、企業倫理の基礎知識やヘルプラインの活用方法などについて、

漫画を交えながらわかりやすく解説した「企業倫理推進ハンドブック」（2006年2月作成）を新規採用者等へも配布、説明することで、コンプライアンスの基本的な考え方を共有しています。



企業倫理推進ハンドブック

企業倫理ヘルプライン

NTT東日本本社およびNTT東日本グループ各社内に、不正・不祥事を未然に防ぐための窓口として「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、自社のみならずお取引先企業などからの通報や相談も受け付けています。

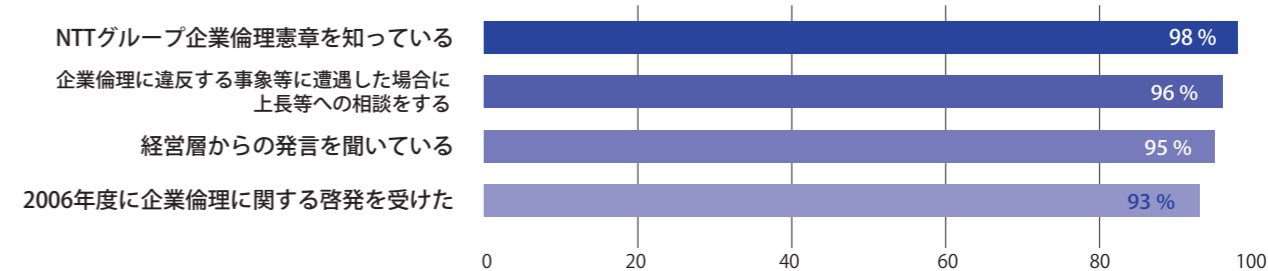


企業倫理推進ポスター

「企業倫理の取り組み」アンケート

企業倫理委員会では2007年3月、NTT東日本グループ社員等を対象に「企業倫理の取り組み」アンケートを行いました（有効回答数：56,362名）。「NTTグループ企業倫理憲章を知っている」という回答をトップに、ほとんどの項目

でいずれも高い理解度を示しましたが、一人ひとりの企業倫理観のさらなる向上のため、引き続き取り組みを強化していきます。



■ リスクマネジメント体制

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など、事業運営上のさまざまなビジネスリスクに、迅速かつ確に対応できるようマネジメント体制を整備し、以下の取り組みを行っています。

- 2006年5月、NTT東日本本社に「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置し、11月にはNTT東日本グループ会社にも同委員会を設置するとともに、「危機管理責任者」「危機管理推進責任者」を選任し、情報共有や連携強化を図り、危機管理体制を充実させました。

- 危機管理に関する研修を行い、危機管理の重要性に対する認識を高め、リスクが発生した際に、速やかな情報共有と適正な対応により、問題の拡大・深刻化・長期化を防ぎ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。
- NTTグループ共通のリスクマネジメントマニュアルの配備を行いリスク発生の予防、事前準備を行うとともに、リスクが発生した場合に迅速かつ確な対応ができるよう取り組んでいます。

「ひかり電話を安心してお使いいただくために」 —トラブルへの対応と信頼性向上への取り組みをご報告します—

2006年9月から2007年5月にかけて、NTT東日本のサービスエリア内でひかり電話において故障が複数回発生し、ご契約者の方々、ご利用者の方々には多大なご迷惑をおかけしました。深くお詫びいたします。

こうした状況は、2006年9月19日～21日と12月5日、2007年5月15日、23日に発生しました。NTT東日本では、この様な事態が発生した際、お客さまへの速やかな情報提供を行うとともに、早期復旧、再発防止に向けた取り組みを実施しています。

速やかな情報提供に向けて

● お客さまへのご連絡とお問い合わせへの対応

2006年9月19日～21日のトラブルは、ひかり電話への通話が一時的に集中したために行ったビジネスタイプ用のサーバへの発信規制と、その後のすべてのひかり電話に対する発着信規制によって発生したものです*。その際、原因の特定と早期復旧に取り組むとともに、次のようにお客さまへの対応を行いました。

発着信規制の情報は、速やかに法人営業部門、113故障受付部門、116部門などに共有され、各部署は迅速にそれぞれ対応体制をとりました。ひかり電話をコールセンターやお客さま相談センター用などとしてお使いいただいている大口のお客さま約1,600社には、各社ごとの営業担当者が連絡し、必要に応じて固定電話の臨時増設などの対応を行いました。それ以外のビジネスユースのお客さまには支店の

法人営業部が対応しました。一般のお客さまには、113の故障受付やお問い合わせ電話窓口116で的確にご説明できるよう、正確な情報の伝達と滞りなく対応できるよう要員の増強を行い、事態収拾までの間に約40,000件のお問い合わせに対応しました。

また、報道関係各社には、つながりにくい状況が発生した直後からニュースリリースを行い、通話制御の実施・解除の状況と原因究明への取り組み状況を逐次発表し（完全復旧まで計10報）、同時にNTT東日本のホームページにも公開しました。完全復旧した後の9月25日には、最終報告として原因の特定結果と対応策をお知らせし、同日、高部社長らが謝罪会見を行いました。

* 着信の制御を行うサーバのソフトウェアの不具合による処理遅延が起き、ふくそう状態が発生し、その原因特定に長時間を要しました。

通信網サービスの信頼性をより高めるために

● ワーキンググループを結成

NTT東日本は、2006年9月に発生した事態を教訓として、IP網を利用した集約型ネットワークの信頼性と安定性を確保するため、抜本的な対策を行うべく副社長をトップとするワーキンググループ（ひかり電話信頼性向上WG）を完全復旧直後の9月25日に立ち上げました。従来の分散型ネットワークのトラブルとは異なり、新しい技術の上に立った集

約型ネットワークで発生した事態には、信頼性の確保、再発防止、早期回復のために原因特定を担う体制などにおいて新しい考え方による仕組みづくりが必要であると痛感したからです。ワーキンググループの立ち上げには、IP網の統制管理、設備構築、保守、営業、ソリューション開発、研究開発など事業推進にかかわるすべての部門が参画しました。

● IP網を統制管理する専門性の高い部門を設置

ワーキンググループは、2006年9月の事態が3日間の長期に及んだことを特に重視し、早期復旧と再発防止に向けて3つの大きな課題を洗い出しました。

1つめは、ひかり電話などIP系サービス網を独自に統制管理すること。2つめは、IP系サービス関連の情報連携をルール化すること。3つめは技術者育成の充実・強化です。これらの課題を解決するため新しく誕生した組織が「IPネットワーク統制室」です。

これまでIP電話網は、設備やサービスあるいはソリューションなどをアナログ系やデジタル系の電話網と同一組織で掌握していました。今回、IP網とそれに関連するネットワーク事業を従来のアナログ・デジタル網から切り離し、それらを専門性の高い組織でケアするためにIPネットワーク

● より実践的な実験や検証、技術者育成のための研修設備を整備

技術者育成の課題は、新技術の開発やソフトウェアの検証などにも関連する実験装置の環境づくりにつながります。IP技術にかかわる実験や検証には、通信を止めて再起動させる方法が必要になることがあります。実際にサービスを提供している設備を利用してこれまでの方法では、行える実験や検証に限りがありました。

● 「故障予防」「影響の極小化」「早期復旧」による高信頼なIP系サービスの提供

NTT東日本では、ひかり電話網の設備・工事・端末などの安全性の評価をさらに強化する体制を構築し、ソフトウェアの更新などによる「故障を起こさない工夫」を徹底すること、次にトラブルが起きてもバックアップ装置への切

替えなどによる「影響を与えない工夫」を施すこと、最後に、発生したトラブルの原因特定を迅速にする「早期復旧の工夫」を準備することの3つについて、強化していきます。

今後ともひかり電話を安心・便利にご利用いただけるよう、さらなる品質向上、サービス向上を図っていきます。

※ 2007年5月15日、東京・神奈川・千葉・埼玉を除くNTT東日本エリアで、フレッツサービスとひかり電話の利用ができない状態が発生しました。その際、IPネットワーク統制室の一元的な情報把握が、早期復旧と30～50分刻みの状況報告を可能にしました。

そこで東京都調布市の研修センタに、IP技術研修用として、ひかり電話やフレッツサービスの設備を2006年3月から設置し始めました。研修設備では、さまざまなシミュレーションが可能であり、擬似的に障害を発生させて短時間に復旧させる試験や訓練を行うことができます。こうしたより実践的な研修を通じて、早期復旧に向けたノウハウの蓄積につなげています。

今後ともひかり電話を安心・便利にご利用いただけるよう、さらなる品質向上、サービス向上を図っていきます。

さらなる品質向上、サービス向上を図っていきます。

IP網の利便性を社会に活かすために

ひかり電話故障については、度重なるご迷惑をおかけしお詫びいたします。

IP網も従来の固定電話網と同様に、ブロードバンド・ユビキタス社会を支える高品質なネットワークインフラを構築するための重要な要素と位置づけ、ひかり電話を含むIP網の利便性やコストメリットを追求しながら、お客さまに安心してご利用いただくため、今後もIP網の更なる信頼性向上と故障対応の迅速化に努めていきます。



東日本電信電話株式会社
取締役
ネットワーク事業推進本部
設備部長
吉村 辰久

社員が子どもたちにコミュニケーションの大切さを教える「ネット安全教室」

キャッチボールやアニメーションで、楽しくわかりやすく体験

NTT東日本ではCSR活動の一環として、小学生を対象としデジタル時代における確かなコミュニケーションの仕方とマナーをテーマとした出前授業「ネット安全教室」を2006年度下半期からスタートしました。2007年度は講師役を務める約170名の社員が東日本エリア内の小学校に出向き、200クラス以上の開催を予定しています。今回はNTT東日本 - 東京中央での取り組みを紹介します。



被害者にならない、加害者にさせない

2007年7月のある日、NTT東日本 - 東京中央の社員8名は東京都千代田区の区立番町小学校を訪れた。5年生の3クラスでプロジェクター設置などの準備をてきぱきと進める姿を、昼休み中の子どもたちが興味深そうに見つめている。

そして授業開始。講師役の社員がまず取り出したのは1つのボールだ。「誰か私とキャッチボールをしてください」。ネット安全教室はこうして始まった。

近年、インターネットや携帯電話を使う小中学生が増え、デジタルコミュニケーションにまつわるトラブルがさまざまな問題を引き起こしている。ネット安全教室は、

子どもたちが被害者にならないよう、また知らず知らずに加害者にならないよう、ネット社会におけるコミュニケーションの仕方やマナーを知ってもらおうと2006年度下半期から開始した取り組みだ。2006年度は、東日本エリアの37校に出向き98クラスで授業を開催した。

とはいえ、「ネット安全教室」を立ち上げる際、主管

となった本社広報室には各支店グループからさまざまな不安が寄せられた。「社内で誰がこの企画を実行するのか。そもそも社員が学校に出向き子どもたちに教えるということができるのか」。

各支店と本社で試行錯誤が始まった。

各支店で講師となる社員は、まず本社で専門の講師による2日間のハードな研修を受ける。それ以降は、支店間で情報共有を行ったり、地域事情にあわせて研修を開

催したりしている。NTT東日本 - 東京中央の場合は2回の練習を経て本番に臨んでいる。

良いコミュニケーションと悪いコミュニケーション

今回のネット安全教室の時間は通常の授業と同じ45分。イルカのドルフィンとミツバチのハニーが案内役を務めるアニメーションと講師の話を中心に進める。

子どもたちとのキャッチボールの理由を講師が説明する。「お互いに相手を受け止めやすいように、おしゃべりもやさしく投げかける気持ちが必要なんだね」。授業はさらに、隣同士ペアになって相手の話を真剣に「聴く」「聴かない」を体験しあうグループワークから、ブログを例に、情報の大切さや怖さ、また、ちょっとした一言が人を傷つけてしまう可能性などを話し合うグループディスカッションへと続く。

「人を傷つけることを言わないよう、自分の行動に責任を持ちましょう」「メールの短い文章だけでは、本当の気持ちが伝わらないことがあります」など、アニメーションの節目には、教訓となるキーワードが具体的なメールの文案などを例にあげながらしっかり織り込まれている。このプログラムは、情報モラル教育の専門家の方々の監修をいただいて作ったもの。子どもたちが飽きずに興味を持って、知識として吸収できるよう専門的な見地から練りあげられたものだ。

東京都では「セーフティ教室」*の一環として

「この教室は、ネットの安全とともに、人と接するときのマナーや上手なコミュニケーションの仕方を知ってもらうことが狙い。コミュニケーション事業に携わるNTT東日本ならではのお手伝いができる」と、講師役の社員の一人は言う。

学年主任の今井律子教諭は「メールやインターネット

の使い方だけでなく、コミュニケーションの原点を伝えてくれているのがうれしい」と評価する。また、「授業を通して子どもが『僕もこんな仕事がしたい』と思えるような多くの大人たちとかわれば夢が広がる」との声も。両者の思いは一致している。

東京都では2004年度から、すべての公立小学校で「セーフティ教室」を行うことが決められた。この日のネット安全教室は、この「セーフティ教室」の一環として行われたものだ。学校によっては全校児童をまとめて行うところもあるようだが、番町小学校では、生活指導担当の西谷秀幸主幹が中心になって、1～3年生には「不審者」、4年生には「留守番」、5年生には「インターネット」、6年生には「薬物」と、それぞれ適時性を大事にしたテーマできめ細かく実施している。

*子どもたちを犯罪の被害者や加害者にならないために、小・中・高・特別支援学校における非行・犯罪被害防止教育の一環として実施しているもの。

子どもたちのためが、保護者のためにもなる

子どもたちにもっとも評判が良かったのはアニメーション。「アニメでどんなことがわかった?」と聞くと、「ネットの弱いところや楽しいところがあった」「ネットの知らないことや怖いことが、例を出してもらってよくわかった」「チェーンメールの怖いところがあった」「ネットでチャットをやっているの、これから気をつけようと思う」…と元気で真っ直ぐな答えが



次々と返ってきた。

参観した保護者の一人は「メールやインターネットは禁止の条件で携帯電話を持たせています。かなり厳しくしているつもりですが、どこまで見守っているか自信がありません。学校で専門家の方に教えてもらえるのはありがたい。自分のメール作法にも参考になった」と話す。

参加した社員の中に小さな感動が生まれた

「子どもたちの反応が予想以上」「直接子どもたちと話ができて楽しかった」など、講師陣はやや興奮気味に授業を振り返る。「最後に子どもたちから『ありがとうございました!』と大きな拍手をもらったときは、日頃ないことなので、ちょっとした感動モノでした」というのが共通の感想だ。

このような成功事例を積み重ね、またマスコミにも大きく取り上げられて、講師役の社員は自信を深めている。

教育の現場では、メールやネットの安全について子どもたちを指導するように求められている。しかし教えるための良い教材などがないというのが実情だそう。NTT東日本では、こうした教育現場のニーズに応えながら、地域社会の安心・安全の向上に向けた取り組みを、将来にわたって継続的に充実・拡大していくことにしている。

櫻井 昇 (NTT 東日本 - 東京中央 営業サービス部 技術サービスセンタ)

十分注意してきたつもりだったのに、娘がメールのやり取りで友達から誤解を招いたことがあります。社会の課題は自分の課題でもあります。講師になってメールやネットに関するマナー規範に改めて確信が持て、自分自身の役にも立ちました。



石橋 栄一 (NTT 東日本 - 東京中央 設備部 事業運営担当)

創成期から仕事や個人でインターネットにかかわっているため、ネットの功罪を子どもたちや一般の人に伝えることにもともと関心がありました。自分の子どもたちも小学校でお世話になったので、先生や学校への恩返しのため講師を引き受けました。



中村 綾子 (NTT 東日本 - 東京中央 法人営業部 第2営業担当)

7歳の娘は、小学校に上がる前からパソコンを使っている「たまごっち」世代です。最近、女子高生が通学電車の中でメールやブログに熱中しているのを見て、娘にはネットの正しい知識を身につけてほしいと思い、それを教えられる大人になりたいと思って講師を引き受けました。



Theme 1

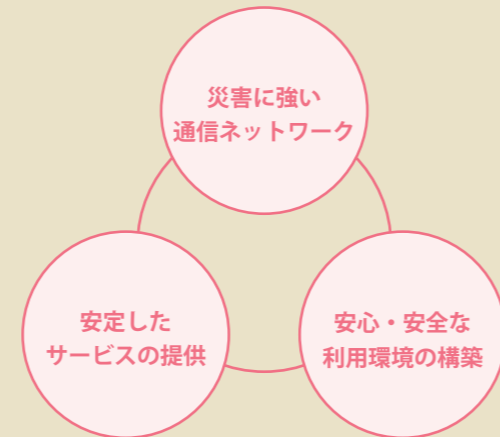
安心・安全な コミュニケーション

つながらない人をつくらないために

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

NTT 東日本グループは、いつでも、どこでも、だれとでもつながる、安心で安全なコミュニケーションが築く豊かな社会の実現を目指しています。

その実現に向け、災害に強く信頼性の高い通信網を構築・維持し、有事の際にも安定したサービスの提供に取り組んでいます。また、お客さま情報をはじめとする個人情報保護や、通信設備の保守・点検の徹底など、皆さまに安心してお使いいただける、安全性の高い利用環境を構築します。



● 安定したサービスの提供

NTT 東日本グループは、高品質なネットワークを、いつでも、どこでも安心してお使いいただけるよう最大限の努力を続けています。

24 時間 365 日 リアルタイムの監視制御

■ ネットワークオペレーションセンター

電話網の社会的な役割はブロードバンドの普及した今でも変わりません。ネットワークオペレーションセンターは、このライフラインが途絶えることのないよう 24 時間 365 日、リアルタイムで監視・制御し、万一の時には迅速な回復ができるよう努めています。



ライフラインを維持する

■ ネットワークの維持・管理体制

大都市から離島や山間部まで人の暮らしのあるところに電話線が伸びています。荒波の下の海底ケーブル、豪雪地域の架空ケーブル、都市の地下のとう道など、NTT 東日本グループが守るネットワークケーブルの総延長は約 86 万 km。それらは雪・雷・雨・風などに常にさらされています。ライフラインがいつでも変わりなく、あたり前に使われるように、ユニバーサルサービスの提供を使命として、その 1 本 1 本を社員一人ひとりが守り、維持・管理を行っています。



電話がいつでも使えるように

■ 113 故障受付と故障修理

113 番は、電話サービスの故障等に関するさまざまなお問い合わせを受け付けています。“電話が通じない”というお客さまからの声を受け、迅速に対応するのが 113 センタです。NTT 東日本では、113 センタと故障修理サービス班とが一体化したスピーディな故障修理体制を整え、電話が使えない時間を少しでも短くできるよう努めています。

※ひかり電話をご契約のお客さまからのお問い合わせは、光サポートセンターにて対応しています。



通信基盤の災害対策

ライフラインである通信のネットワークを守ることは最優先課題です。あらゆる災害の発生を想定し、常に安定的に通信を確保しインフラを提供していくことが、NTT 東日本グループの変わらない企業姿勢です。

電気通信の安全を確保するために

■ 災害対策の基本方針

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。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活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。



左：避難所での特設公衆電話の設置
右：災害後の通信ケーブルの応急復旧作業

通信設備の高い耐災性

■ 風水害・火災・地震に強い設備づくり

過去のさまざまな災害データを参考に、グループ全体で災害に強い通信設備と通信ネットワークづくりを進めています。

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

災害対応能力の向上

■ 早期復旧するための体制構築と訓練

ライフラインである通信を維持・確保するという社会的使命を全うするために、災害対応能力の向上は不可欠です。そのための災害対策機器の配備だけでなく、さまざまな体制構築や災害対策訓練を行っています。

通信衛星回線を利用して通信を確保する「ポータブル衛星通信」は、災害によって通信回線が切断された際に威力を発揮する災害対策機器です。ここでは、NTTグループのこれまでのノウハウの蓄積と研究開発の成果が反映されています。

迅速な災害復旧体制を構築するための訓練をさまざまなシミュレーションの下で実施しています。2005 年度に、陸路が遮断されたことを想定し、民間企業として初めて陸上自衛隊との共同訓練（自衛隊ヘリコプターによる災害対策機器の搬送訓練）を行いました。2006 年度も同様の訓練を実施し、今後も継続する予定です。



ヘリコプターによる搬送訓練

災害時の身近な情報入手のために

■ 災害用伝言ダイヤル (171)

大規模な災害が発生した場合、被災地周辺への電話が集中し、つながりにくくなります。被災された方向士や被災地以外の方と安否を確認しあう「災害用伝言ダイヤル (171)」は、例えば地震の場合には、震度6 以上で運用するもので、2007 年3 月末までに26 回、約115 万件のご利用がありました。また、2006 年10 月からはインターネットを利用して伝言情

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)*」の本格的運用を開始しました。災害時の安否確認手段としてさらに有効に活用していただけるよう PR も強化しています。



PR用パンフレット

* <https://www.web171.jp/>

■ メール防災情報伝達システムの実証実験

災害発生時に防災無線の果たす役割は大きいものがあります。しかしいざという時に、電源が入っていない、あるいは外出中などといった理由で情報が届かないことがあります。そこで、情報が確実に伝達されたか否かが確認できる「メール防災情報伝達システム」の実証実験が、2006 年6 月から2 ヶ月間、岩手県南三陸町で行われました。

これは災害の発生を住民の携帯電話にメールで一報し、詳しい情報はホームページで確認するシステムです。発信側はメールの開封やホームページへのアクセスの有無が確認でき、情報の伝達状況が確実に把握できます。

住民の安否確認や避難場所通知、さらには消防団員や自警団員の招集といった地域防災の確実な連絡手段として、実用化を目指しています。

社員の声



NTT 東日本
ビジネスユーザ事業推進本部
ビジネス営業部
松原 浩史

この実験を通じて、災害発生時に情報伝達をスムーズにするためには日頃から新たな伝達手段に慣れてもらうことが重要と感じました。また、ご高齢の方に携帯電話での情報伝達が受け入れられるか不安もありましたが、今回は特に問題なくご活用いただけました。幅広い年代の方に利用してもらうためにはサポート体制が大切だと考えています。

● 個人情報保護の取り組み

安心してサービスをご利用いただくため、お客さまの個人情報や企業の情報に対するさまざまなセキュリティ対策を講じ、機密保持の徹底を図っています。

個人情報の保護

■ プライバシーポリシー

個人情報の保護に対する社会的要請を十分に認識し適正に取り扱うことが、公共性を有する電気通信事業者としての重大な社会的責務であると考え、「NTTグループ情報セキュリティポリシー」およびNTT東日本

の「プライバシーポリシー」に従い、全社をあげて個人情報の保護に努めています。

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

プライバシーポリシー（抜粋）

「個人情報保護に関する基本的な方針」

- [1] NTT東日本は、個人情報の保護に関連する法令等の規定に従って個人情報の適正な取扱いを行っていき、コンプライアンス（法令遵守）の徹底に努めてまいります。
- [2] NTT東日本は、個人情報の利用目的を明確に定めるとともに、その利用目的の達成に必要な範囲内で適正に個人情報を取り扱います。また、個人情報を正確かつ最新の内容に保つよう努めます。
- [3] NTT東日本は、個人情報の適正な管理のため、個人情報保護担当役員（個人情報保護管理者）を置くとともに各組織に個人情報保護に関する責任者を配置する等の責任体制を整備します。
- [4] NTT東日本は、個人情報を取り扱う業務に従事する者に対して必要な教育研修等を実施するとともに適切な監督を行います。また、個人情報の取扱いを外部に委託する場合には、守秘義務契約の締結等により委託先においても適正に取り扱われるよう管理、監督します。

- [5] NTT東日本は、個人情報の安全性の確保のため、各種の基準・ガイドライン等を参照しつつ、必要な安全管理措置を講じます。
- [6] NTT東日本は、NTT東日本における個人情報の取扱いに関するお客様からのご意見、ご相談等に対して適切に対応します。
- [7] NTT東日本は、個人情報の保護の一層の推進のため、管理体制、安全管理措置その他必要な措置の継続的な改善に努めます。

なお、NTT東日本は、個人情報のみならず、法人その他の団体のお客様に関する情報についても等しく厳格に保護していくことが重要であるものと認識しております。NTT東日本は、これらの情報についても個人情報と同様に適正に取り扱ってまいります。

プライバシーポリシーの全文は、NTT東日本ホームページ内 <http://www.ntt-east.co.jp/policy/> に掲載しています。

■ 情報保護の推進体制

膨大な件数のお客さま情報（個人情報を含む）を取り扱う通信事業者として、従来から電気通信事業法などの関係法令・ガイドラインを遵守し、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を行ってきました。

個人情報保護の徹底に向けては、副社長（個人情

報保護担当役員）を委員長とする「個人情報保護管理委員会」を中心として、実効ある対策の検討・推進に取り組むとともに、すべてのNTT東日本グループ会社に「個人情報保護管理委員会」を設置するなど、NTT東日本グループトータルでの取り組みを展開してきました。

■ セキュリティの強化

お客さま情報のセキュリティ強化を図るために、バイオメトリクス認証などの対策を展開しました。

米国企業改革法（SOX法）への対応では、内部統制を強化し、システムの運用を厳しく確認することでセキュリティの強化につなげることができました。また

ファイル交換ソフトによる情報漏えいを防止するための対策を推進しています。

その他、情報セキュリティ監査、インターネット公開サイトの検査なども実施し、個人情報の保護の徹底を図りました。

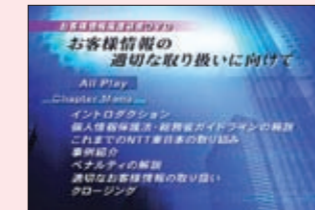
■ 社員・委託先企業への啓発活動

NTT東日本では、業務のために予め定めた利用目的の範囲内に限ってお客さま情報を利用しています。また、お客さま情報にかかわる業務を、一部パート

ナー企業へも委託していることから、NTT東日本の社員のみならず、グループ企業や委託先の社員に対しても、個人情報保護に関する啓発に特に力を入れています。

2006年11月から12月には社員の意識啓発キャンペーン（毎年実施）を展開したほか、発生する可能性のある事例に即した研修用DVDを新たに作成し、研修会等において全社員へ視聴させるなど、マニュアルの充実とあわせて啓発活動に取り組んでいます。

NTT東日本グループでは、「お客さま情報はお客さまからの大切な「預かりもの」と肝に銘じて、今後も管理を徹底していきます。



研修用DVD

意識啓発キャンペーンポスター

● 通信設備の安全への取り組み

保有する設備の劣化・損傷による危険が生じないように、常に安全確認を行っています。

通信設備の安全確認

■ 電柱の安全確認

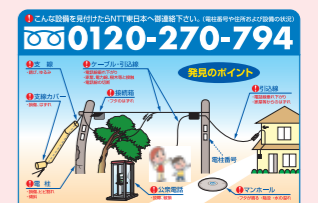
NTT東日本グループが保有する電柱は約568万本（2006年度末）あります。JIS規格に基づいて製造された鉄筋コンクリート製の電柱は必要な強度を確保していますが、表面のコンクリート部分にひび割れ等が発生し雨水などが浸入した場合、内部の鉄筋が腐食し

やすくなるため、一部には電柱強度が低下して折損に至るものがあります。従来から安全確保のための定期点検によって不具合の早期発見、建て替えを行ってきましたが、改めて総点検を実施しています。今後も事故の未然防止の観点から点検や建て替えを継続して進めていきます。

■ 電話線の安全確認

2006年11月、垂れ下がった架線（他事業者が所有する設備）にクレーン車が接触し、街路灯が折損する死傷事故が神奈川県横浜市で発生しました。現地調査により、一部の電話線が地上高の最低基準を下回っていることが判明しました。そこで、社員のみならず、退職者、電気通信設備の工事に携わる通信建設会社の社員も総動員し、東日本全域で電話線の地上高の自主点検を行い、発見されたものについて、適正な高さ確保する工事を実施しています。

また、地域の通信設備の異常や劣化・損傷などを、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、通話料金の請求書とともにお届けしている「ハローインフォメーション」やNTT東日本の公式ホームページを通じて、ご協力をお願いしています。今後とも、全社をあげて安全確認を継続してまいります。



設備異常の情報提供をPR

Theme 2

人と地球の コミュニケーション

地球と共生していくために

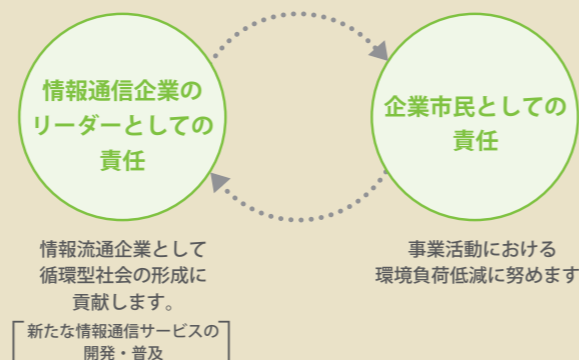
わたしたちは、自らの環境負荷を低減する取り組みと情報通信サービスの提供による社会全体の環境負荷の低減を通じて、持続可能な社会の実現に貢献します。



NTT 東日本の環境経営には2つの柱があります。

ひとつめの柱は、情報通信企業のリーダーとして、新たなサービスの開発・提供を通じて循環型社会の形成に貢献することです。例えば、光ブロードバンドサービスを利用すると、離れていても親密なコミュニケーションができたり、DVD や CD を購入しなくても高品質の映画や音楽を楽しんだりすることが可能になります。このように、人の移動や物流、生産の効率化につながる ICT の特性を活かして、温暖化対策や省資源化に寄与します。

もうひとつの柱は、企業市民として、情報通信設備で消費するエネルギーの削減をはじめ、事業活動のあらゆる側面で努力と工夫を継続し、事業活動に伴って発生する環境負荷の低減に取り組むことです。



● NTT 東日本地球環境憲章

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

基本理念

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

基本方針

- 1. 法規制の遵守と社会的責任の遂行**
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。

● 主要行動計画目標

情報通信サービスを提供する際には紙やエネルギーの使用とともに、撤去した通信設備などの処分が必要となります。そこで、「紙資源使用量」「廃棄物処理量」「CO₂ 排出量」を地球環境に与える影響が特に大きい要素としてとらえ、主要行動計画目標（基本プログラム）を定めて、中長期的視点から環境負荷の低減に努めています。

2006 年度は生物多様性の保全に資する取り組みとして認証林パルプを使用した紙製品の調達と紙資源対策のあり方についての検討を開始しました。

● 紙資源対策

純正パルプ総使用量を 1.57 万 t 以下とする。

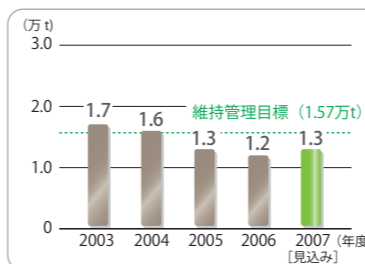
● 廃棄物対策

2010 年以降、廃棄物最終処分量を 1998 年レベルの 50% 削減 (2.6 万 t 以下) とする。

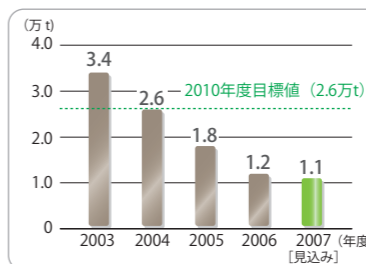
● 温暖化対策

2010 年以降、2000 年度を基準として契約数あたりの CO₂ 排出原単位を 15% 以上削減する。

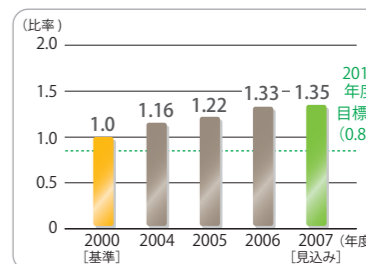
純正パルプ総使用量



廃棄物最終処分量



CO₂ 排出原単位 (対2000年比)



※ 電力起因CO₂排出係数について、2005年度までは0.378kg-CO₂/kWhを用い、2006年度は電力事業者ごとの値を用いた。

情報通信企業のリーダーとしての責任

環境負荷の低減に寄与する ICT の普及と発展を通じて、循環型社会の実現に貢献していきます。

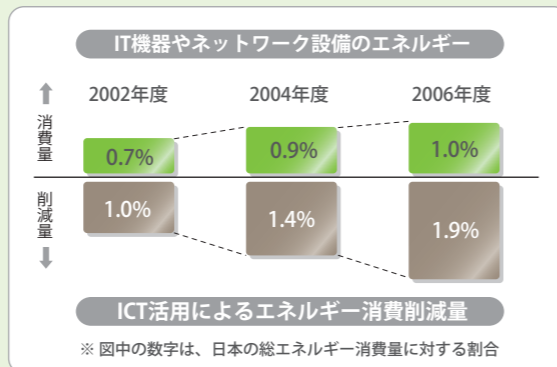
温暖化問題に貢献する ICT

ICT 利用によるエネルギー削減効果

ICT が普及すると、それを支えるインフラの構築や運用、またパソコンなどの端末装置の利用などで消費するエネルギーは増加します。その一方、ICT の普及は人や物の移動を効率化するなどして社会全体のエネルギー削減と温暖化対策に大きく貢献します。

NTT 情報流通基盤総合研究所などの評価によると、2006 年度には ICT の利用拡大によって増えた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 1.0%、ICT の利用による削減量は 1.9%にまで拡大したと推計されています。この 1.9%は首都圏（東京・神奈川・千葉・埼玉）のおよそ半数の世帯でのエネルギー消費量に相当します。

ICTの活用によるエネルギー消費量と削減量

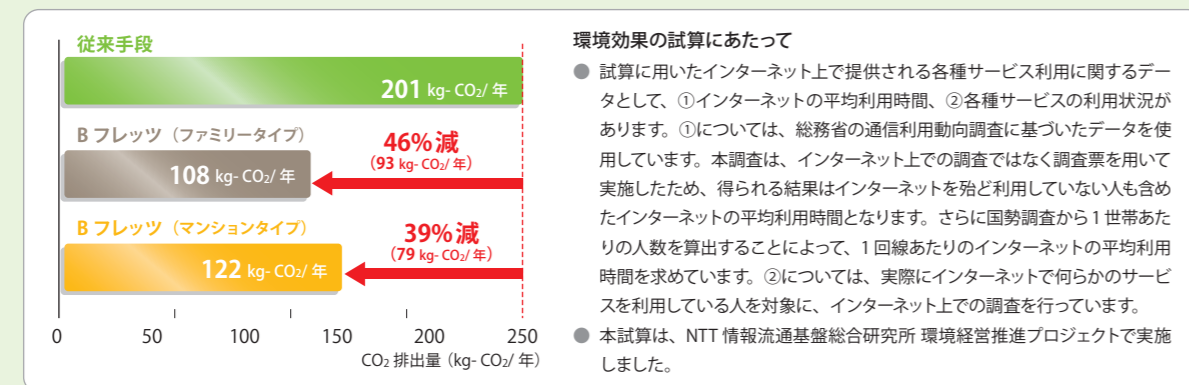


Bフレッツの環境効果を定量化

ICT の利用がもたらす環境負荷の低減効果を具体的に示すために、B フレッツ（NTT 東日本が提供する光ブロードバンドサービス）を家庭で利用した場合の環境効果の評価を行っています。B フレッツを通じて電子メール、ニュース配信、ネットショッピングなど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、通信販売など従来手段による環境負荷を

比較した結果、B フレッツ 1 回線あたり、CO₂ 排出量はファミリータイプの場合 93kg、マンションタイプの場合 79kg 削減されることがわかりました。この結果と NTT 東日本の B フレッツ契約数（2006 年度末で約 340 万回線）から、社会全体で年間約 30 万 t-CO₂ の排出が削減されたこととなります。これは、約 2.4 万 ha のスギ林の CO₂ 吸収量に相当します。

従来手段を用いた場合とBフレッツを利用した場合のCO₂排出量の比較結果



廃棄物の適正な管理をサポートする ICT

最終処分まで画像で確認できる「産廃上手（さんぱいジョーズ）」

NTT 東日本グループの廃棄物マネジメントで培った経験と実績を基に、NTT-ME では、2006 年 8 月から埼玉県と協力し、産業廃棄物の発生から最終処分までを管理するシステム（P30「通信設備のゼロエミッション」参照）を構築し、2007 年 5 月から「産廃上手（さんぱいジョーズ）」としてサービスを開始しました。こ

のシステムは、電子マニフェスト（産業廃棄物管理票）と連携するとともに、GPS 機能付きの携帯電話で撮影した廃棄物の運搬や処理の様子などをデータベース化し、一元的な管理を実現するものです。排出事業者は、廃棄物が最終処分されるまでの処理工程をインターネットを通じて簡単に確認でき、収集運搬業者や処分業者にとっては、責任ある業務遂行の裏付けとすることができます。

PC・周辺機器の万全なリサイクル

「IT 機器回収サービス」でレアメタルの有効活用を促進

不要になったパソコンをリユース・リサイクルするためには、データの完全消去が不可欠です。またパソコンや周辺機器に含まれる金属の中には、埋蔵量が少ないためリサイクルが非常に重要となるものがあります。NTT 東日本グループでは、グループ内で不要になった

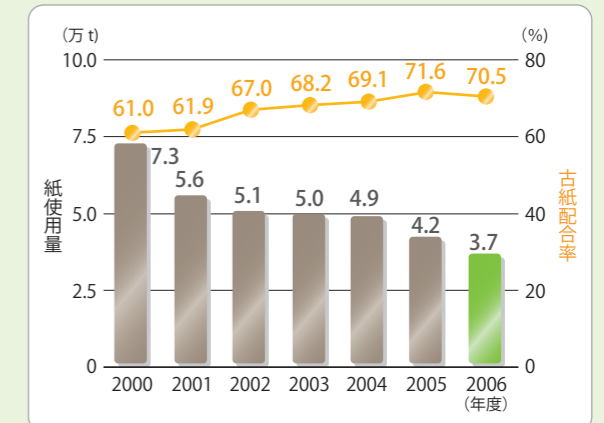
パソコンを米国国家安全保障局（NSA）・米国国防総省の規格に準拠した方法で完全消去し、データ消去証明書を発行した上で、機器を分解・分別し、徹底した資源の再利用を図ってきました。循環型社会の実現を目指し、このパソコンや周辺機器をリユース・リサイクルする仕組みを、広く皆さまにもご利用いただけるよう、「IT 機器回収サービス」として展開しています。

紙資源の有効利用

電話帳の「クローズドループリサイクル」

NTT 東日本では電話帳を年間約 5,600 万部発行し、約 3.7 万 t の用紙を使用しています。紙資源を有効に利用すべく、製紙会社と協同して、回収した古い電話帳を、新しく作る電話帳の原料として再利用する仕組み（クローズドループリサイクル）を 2001 年に構築しました。今後も環境に配慮し、古紙と純正パルプとのバランスのとれた利用を目指していきます。

電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



Webの活用

インターネットを通じて料金請求情報などを確認できる「@Billing」やタウンページ情報がインターネッ

トで検索できる「iタウンページサービス」の提供により、紙資源とエネルギー消費量を削減しています。

● 企業市民としての責任

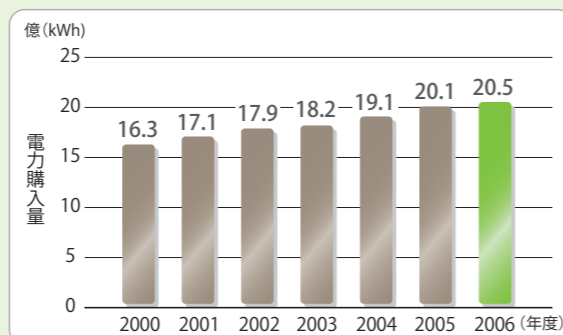
事業活動に伴う環境負荷をいかに低減するか―。企業市民としての社会的責任を果たすため、常に課題を設定しながら、取り組みの改善に努めています。

CO₂ 削減に向けた省電力化への取り組み

■ 電力購入量の伸び率を2%台に圧縮

NTT 東日本が 2006 年度に購入した電力量は約 20.5 億 kWh でした。事業活動全体で電力消費量の削減を目指し「TPR (Total Power Revolution = トータルパワー改革)」に取り組み、さまざまな電力消費削減対策を継続した結果、2006 年度の電力購入量の伸び率を前年の 5.1% から 2.1% に抑えることができました。主要行動計画目標の達成に向け、通信機械室の空調機や電力設備を高効率なものに更改するなど、省電力化に取り組んでいます。

電力購入量の推移



■ 空調機のコンプレッサーを自動制御

NTT 東日本グループのアイレック技建では、オフィス向け空調機の省電力化に取り組んでおり、空調機のコンプレッサーを自動的に制御する装置を 10 支店 161 ビルに

1,884 台導入し、空調機の電力消費量を平均で 13% 削減しました。これは、年間で 1,277 t の CO₂ 削減に相当します。NTT グループ以外の企業にも展開しており、温暖化対策の有効な手段として、社会全体に貢献しています。

通信設備での CO₂ 削減

■ 環境負荷を低減する RT-BOX

千葉支店グループでは、屋外に設置している RT-BOX (通信設備を収容したコンテナ型の局舎) に 3 つの工夫を施しました。

- ① RT-BOX の周囲を廃棄処分となったコンクリート製の電柱を再利用して舗装。
- ② 太陽光 (赤外線) を反射する特殊な塗料で RT-BOX を塗装し、内部の温度上昇を抑制。



千葉支店グループが構築した環境配慮型 RT-BOX



RT-BOX の屋根に設置した太陽電池モジュール

③ 太陽電池モジュールを設置して RT-BOX 内の機器へ電力を供給。

この取り組みによって年間約 1t の CO₂ 削減効果が得られており、今後も環境配慮型 RT-BOX の構築を進めていく予定です。

社員の声



NTT 東日本
千葉支店
設備部
山口 友高

構想を具体化していく中で苦労もありましたが、地球環境保全に少しでも貢献できればという思いで取り組みました。部門内の環境意識が高まっただけでなく、社長表彰までいただき今後の励みにもなりました。このような取り組みを広げていきたいと思っています。

通信設備のゼロエミッション

■ 2006 年度もゼロエミッションを継続

通信設備の更改によって NTT 東日本グループが 2006 年度に撤去した電柱は約 6 万本にのぼります。電柱に加え、メタリックケーブルや光ケーブルは 100% リサイクルされています。このような取り組みによって撤去通信設備についてはゼロエミッション*を達成しています。

撤去された通信設備が、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 とインターネットを活用して産業廃棄物の運搬経路や処理状況を確認するシステムを導入し、不法投棄の防止や適正・適法処理の徹底を図り、最終処分までの管理責任を果たしています。

* NTT 東日本グループではリサイクル率 99% 以上をゼロエミッションと定義しています。

改正省エネ法・温対法への対応

■ 法の精神に従って自主的に取り組む

2006 年 4 月、改正「省エネ法」と改正「温対法」が同時施行されました。

「省エネ法」改正では、輸送業者とともにすべての荷主企業に省エネルギー対策を講ずる努力義務が新たに求められました。NTT 東日本グループ内には、省エネ法で規定される特定荷主に該当する事業者はありませんでしたが、NTT グループ企業間で、貨物輸送効率化の取り組み事例を共有するなど、温暖化対策推進の観点から自主的な取り組みを進めています。

また、エネルギー管理指定工場となった 52 の事業所についてはエネルギー使用量・温室効果ガス排出量の算定・報告を適切に実施しています。

貨物輸送量 (概算)

	貨物輸送量 (万トンキロ)	構成比
電話機・FAX・モデムなどの配送	993	48%
通信設備の撤去・工事物品の輸送	903	44%
請求書の発送	109	5%
その他	70	3%
合計	2,075	100%

有害物質への対策

■ 適正な管理と排除への取り組み

NTT 東日本では、通信設備や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 (ポリ塩化ビフェニル) 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・コンデンサなどの PCB 含有機器についてはほぼ撤去を完了しています。通信機械室の火災に備えて消火用ハロンガスを約 385t 保有していますが、消防環境ネットワークを利用して適正な管理を行っています。特定フロンである CFC (クロロフルオロカーボン) 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。

アスベストについては、2006 年 9 月の法改正を受け、所有ビルの再調査を実施するとともに、早期の除去完了に向けた取り組みを開始しています。なお、2006 年度には吹き付けアスベスト 869m² を除去しました。

循環型社会実現への新たな取り組み

■ 使用済み食用油を石けんにリサイクル

テルウェル東日本では、NTT 東日本グループの社員食堂などから出た使用済み食用油を回収・精製し、手洗い用石けんとしてリサイクルする取り組みを開始しています。現在 5 カ所の食堂から回収していますが、循環型社会の構築につながる新たな取り組みとして今後幅広く展開することを計画しています。

社員の声



テルウェル東日本
コーポレートガバナンス部
CSR 推進室
矢島 彰

バイオ燃料等いろいろなリサイクル方法を検討しましたが、多くの社員が触れる機会のあるハンドソープにすることで環境意識の啓発にもつなげました。社員の評判も良く、さらに拡大したいと考えています。

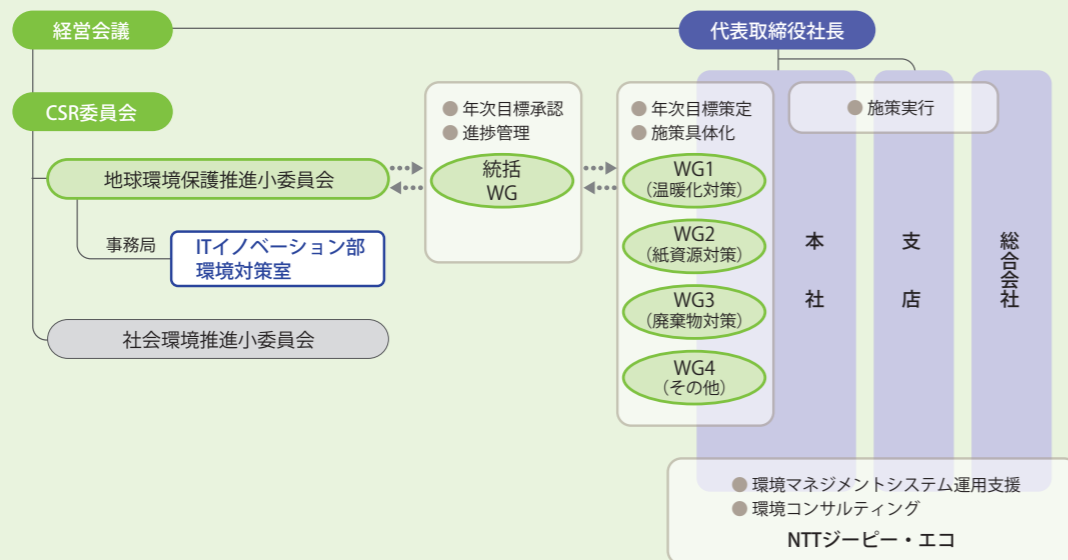
環境経営度を高め、自ら定めた目標の達成を確実にするために、継続的なマネジメントシステムの改善に取り組んでいます。

ワーキンググループを設置し体制を強化

■ 環境経営推進体制

NTT東日本グループでは、経営会議を頂点とした環境経営推進体制を構築しています。2006年度には、主要行動計画の確実な達成に向けて組織横断的な4つ

のワーキンググループ (WG) を新たに設置しました。環境対策室を含めた関係室部門の連携・調整を円滑にしながら、年次目標の策定と目標達成に向けた施策展開・進捗管理を行うことで、環境経営を強化しています。



ISO14001を活用した環境マネジメント

■ 認証取得範囲のさらなる拡大

法規制の順守や汚染の予防、CO₂排出量削減などの取り組みを各組織で定着させるとともに、改善を図るためにISO14001を活用しています。1999年の資材調達センタの取得をはじめとして、本社各部や全17支店グループで認証取得に取り組み、2004

年度までに全支店グループが認証取得を完了しています。2006年度には本社全組織の認証取得が完了し、山形支店グループが従業員カバー率100%*となりました。2007年度には本社と栃木支店グループが100%となる予定です。

* 2007年3月現在の従業員カバー率100%の組織は、山梨・岩手・青森・山形・秋田・北海道の6支店グループです。

NTTグループの環境ビジネス会社

■ ノウハウを広く活かすNTTジーピー・エコ

NTTジーピー・エコは、循環型社会構築への貢献を目指して2003年に設立されたNTTグループ初の環境専門会社です。NTTグループが持つ情報通信・環境・エネルギーの融合技術と環境保全活動に関して

蓄積してきたノウハウを活かして、各支店グループなどのISO14001認証取得や温室効果ガス削減の支援、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を行っています。

環境活動のPDCA

■ 「環境セルフチェック」の実施

環境に配慮した事業活動の定着と、そのレベルアップに向けて、法規制や社内規程の遵守状況・環境活動の定着度を部門ごとに自らが定期的に点検する「環境セルフチェック」を実施しています。

2006年度には、セルフチェック実施時に支店グループから問い合わせの多かった、廃棄物処理に関して

社内で定めた取り扱い手順の勉強会を支店グループ向けに開催しました。

セルフチェックによって改善が必要と判定された項目については、チェックを実施した組織自らが改善計画を策定した上で、改善に取り組んでいます。さらに各組織の改善状況については、環境対策室と業務監査室が連携しながら確認しています。

調達物品での環境配慮

■ サプライヤとの協業による工夫

ステークホルダー・エンゲージメントの一環として、調達物品の安全性や機能性・施工性の向上、価格低減にとどまらず、環境保全に寄与する改良・改善についてもサプライヤの皆さまから提案いただく

VA (Value Analysis) 活動を行っています。2006年度は、光ブロードバンドサービスを提供する際に局内に設置する通信装置 (OLT) の鉛フリー化や、光ファイバケーブルの接続に用いる製品 (クロージャ) の梱包方法の改善 (外装箱の小型化) など8つの提案を採用しました。

環境活動で発揮する現場力

■ 「ECO・パト隊」

青森支店グループでは、自らが取り組む環境保全活動を定着させるために「ECO・パト隊」を結成しています。ECO・パト隊では、オフィス廃棄物・省エネルギー・省資源/ガソリンなど全員が参加する取り組みについて、実施状況の詳細なチェックリストを用意し、現場点検を月2回行っています。また、不良状況が発見した場合には、詳細な状況を報告するとともに対策案を提出し、問題の共有・解決を図っています。環境推進委員がリーダーとなり、現場主導の環境マネ

ジメント推進活動として、全社員の意識向上に役立てています。



現場の点検

[チェックリストの例]

- オフィス廃棄物の削減
「満杯になっているリサイクルBOXはないですか?」「『缶類』を排出する際は、『つぶし器』を活用していますか?」
- 省エネルギー
「昼休み、長時間離席時のパソコン電源OFFはしていますか?」
- 省資源/ガソリン
「駐車場に無駄なアイドリング車はなかったですか?」

社員の声



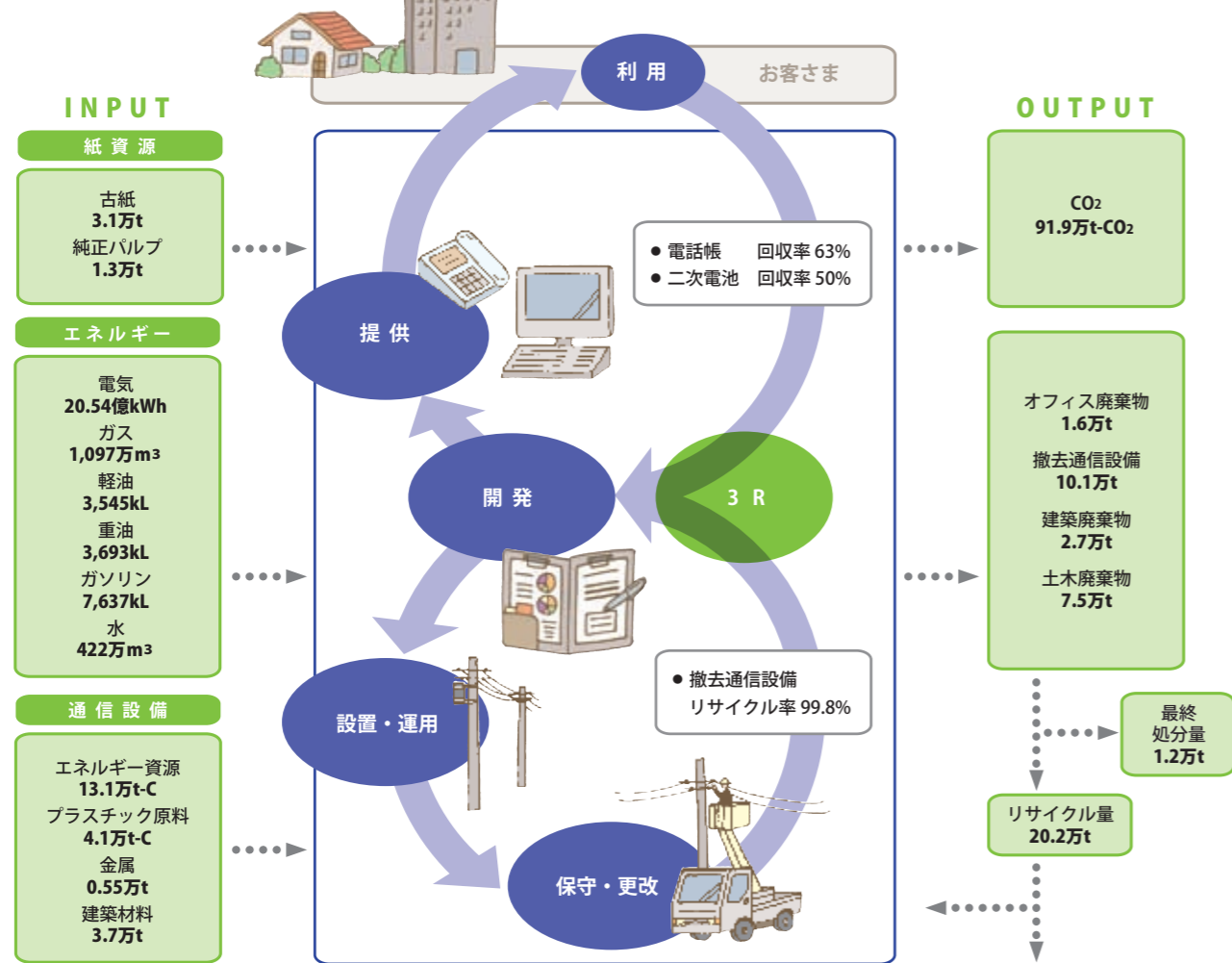
NTT東日本 - 青森
法人営業部
法人営業推進担当
高沢 陽子

ひとりでも多くの社員に、無駄遣いやリサイクルについて考えてもらうために始めました。みんなECO・パト隊を見ると、「やってるな、気をつけなくちゃ」という意識が働くようで、環境活動を日常に根付かせることができたと感じています。

● マテリアルフローと環境会計

2006年度より、通信設備の「ライフサイクル」に注目した、インプット・アウトプットの把握を始めました。従来より行っている環境会計による環境経営の効率化に加え、物品製造の際のエネルギーや資源のロスについても定量的に把握することで、NTT東日本の事業活動が地球環境へ与える影響を正しく認識し、環境負荷低減に向けて適切な対策を進めていきたいと考えています。

NTT東日本のマテリアルフロー

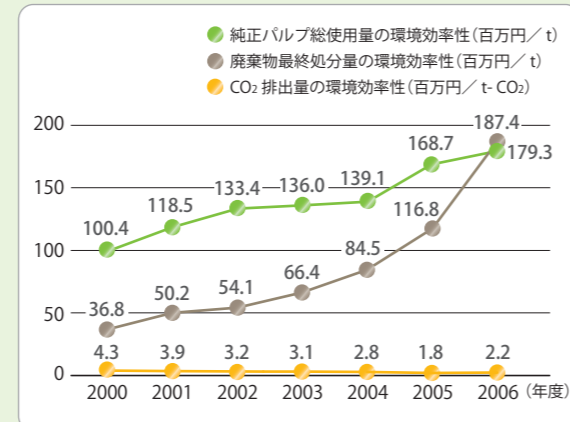


環境効率性

環境効率性 (Eco-Efficiency) は、経済・環境活動両面での効率性を追求するための概念です。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、長期的、定量的に把握しています。

純正バルブ総使用量、廃棄物最終処分量の環境効率性は順調に向上していますが、CO₂排出量の環境効率性は、算定に用いた電力のCO₂排出係数の低下により2005年度より改善が見られたものの、IP網設備の増加等により中期的には低下傾向にあります。

環境効率性の推移



環境会計

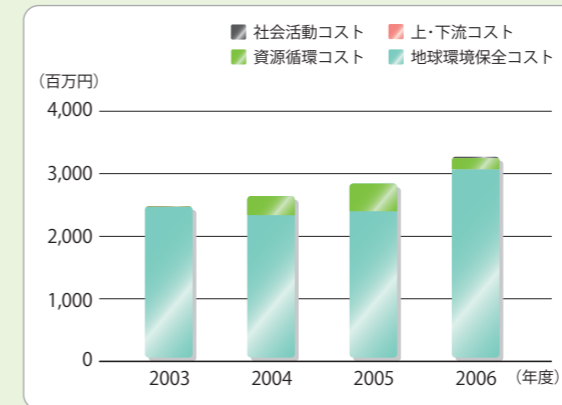
■ 環境会計についての考え方

NTT東日本グループでは、企業の説明責任を果たすため1999年から環境会計を導入し、集計結果を公開しています。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、廃棄物排出などのアウトプット面の両面から地球環境への影響を考えることによって、経営と環境の効率化を図っています。

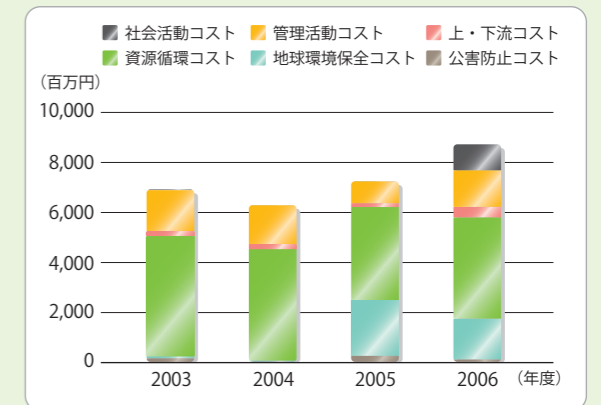
■ 2006年度の環境会計

2006年度の「NTT東日本グループ環境会計」は、環境保全コストとしての投資額33億円・費用額87億円に対して、実質的経済効果119億円という結果でした。NTT東日本グループの場合、通信設備運用時の省電力化費用が含まれる地球環境保全コストや、物品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。

環境保全コスト(投資)の推移



環境保全コスト(費用)の推移



環境保全対策に伴うコスト

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		3,250	4,148	1,658	5,806
① 公害防止コスト	アスベスト除去、PCB使用物品更改	0	127	0	127
② 地球環境保全コスト	省エネ活動、オゾン層保護	3,068	9	1,621	1,630
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	183	4,012	36	4,049
(2) 上・下流コスト	電話帳リサイクル、二次電池回収	0	305	111	416
(3) 管理活動コスト	ISO14001認証取得、環境対策人件費	0	1,022	442	1,463
(4) 社会活動コスト	環境クリーン作戦、エコプラザ運営	22	185	855	1,040
合計		3,272	5,660	3,066	8,725

環境保全対策に伴う経済効果

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)	4,383
リサイクルにより得られる収入額(オフィス廃棄物)	0.2
省エネルギーに伴う費用削減額	108
地下水使用による水道料金削減額	6.3
通信設備類のリユースによる新規購入費用削減額	7,410
機密書類処理等による費用削減額	3.4
合計	11,910

集計にあたって

- 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。2006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83億円を計上しました。

● 環境保全活動の概要

詳細プログラムは、基本プログラムに掲げられた目標を達成するため、実行すべき管理項目を細分化し、各主管部門がそれぞれ達成すべき目標を個別に定めたものです。詳細プログラムの一つひとつの確実な取り組みが全体目標の達成に結びつきます。主管部門では、詳細プログラムを緻密に管理し、各部門の目標達成に向けた取り組みを継続しています。

事業活動における環境負荷の低減

低 自己評価 (達成度) 高

	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	2006年度目標	2006年度実績	自己評価	2007年度目標		
温暖化対策	2010年以降、2000年度を基準として契約数あたりのCO ₂ 排出原単位を15%以上削減する。	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 ₂ 排出量	120万t-CO ₂ *1	83.5万t-CO ₂ *2		88万t-CO ₂ *2		
		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 ₂ 排出量	1.76万t-CO ₂	3.49万t-CO ₂		3.45万t-CO ₂		
			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 ₂ 排出量	439t-CO ₂	539t-CO ₂	—	540t-CO ₂		
		社用車	自動車からのCO ₂ 排出量の削減	ITイノベーション部 環境対策室	CO ₂ 排出量	2.54万t-CO ₂	2.65万t-CO ₂		2.6万t-CO ₂		
紙資源対策	純正パルプ総使用量を1.57万t以下とする。 ※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	410t	396t		355t		
		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	1.5万t	1.1万t		1.1万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	129t	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	980t	966t		941t		
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	360t	367t		355t				
廃棄物対策	2010年以降、廃棄物最終処分量を1998年レベルの50%削減(2.6万t以下)とする。 ※土木工事発生土および建築工事発生土は目標値に含まない。	土木工事	土木工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	ネットワーク事業推進本部 設備部	土木工事廃棄物最終処分量/リサイクル率	0.5万t/90%	0.54万t/93%		0.5万t/95%		
					土木工事発生土最終処分量/リサイクル率	6.4万t/64%	6.1万t/73%		5.5万t/75%		
		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	1万t/91%	0.31万t/87%		0.3万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	資料調達センタ 購買部門	撤去通信設備最終処分量/リサイクル率	545t/99%以上	198t/99.8%		198t/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	0.3万t	0.326万t		0.299万t		
		グリーン調達	グリーン調達の推進	資料調達センタ 企画部門	事務用品におけるエコ商品の割合*3	—*4	81.5%		目標検討中		
					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	—	6.0t	—	飛散対策完了済
					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	0.08万㎡	0.087万㎡		0.1万㎡
					PCB使用部品の適正保管	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 ブロードバンドサービス部	二次電池回収率	45%	50.2%		50%
					商品包装の環境負荷低減素材利用促進	資料調達センタ 購買部門	発泡スチロール使用量	—*4	0.302t		0.3t
					通信機器関係物品の産業廃棄物の削減と適正処理	資料調達センタ 購買部門	通信機器関係物品処分量	15t	13.8t		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	714t	554.5t	—	553.1t					
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				
			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 ブロードバンドサービス部	「ダイナミックエコ」認定機器の新規商品化	3カテゴリ 8機種以上	4カテゴリ 24機種		3カテゴリ 7機種以上		

*1 排出係数は0.555を用いた
*2 排出係数は電力事業者毎に異なる
*3 調達システムの電子カタログより購入する事務用品におけるエコ商品の割合
*4 管理指標を検討していたため目標未設定

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	ITイノベーション部 環境対策室	ISO14001認証範囲拡大支店数	4支店	4支店	3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)	ITイノベーション部 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ジーピー・エコによる事業展開			

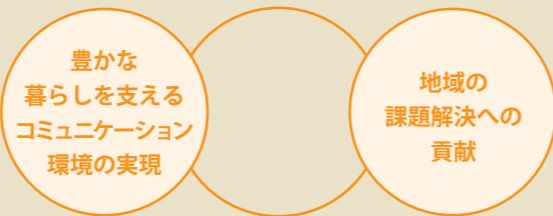
人と社会の コミュニケーション

より豊かで便利な 社会の実現のために

わたしたちは、より豊かで便利なコミュニケーション環境を実現すると共に、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。

NTT 東日本グループは「より豊かで便利な社会」の実現のため、多くの方々が付加価値の高い情報通信サービスを手軽に利用できるよう努めています。

B フレッツなどの光ブロードバンドサービスの提供や NGN (次世代ネットワーク) の構築によって、情報通信の新たな可能性を広げ、ブロードバンド・ユビキタス社会の実現と、地域の暮らしや教育・福祉などの幅広い分野におけるさまざまな課題解決に貢献します。



● 豊かで便利な社会のためのサービス

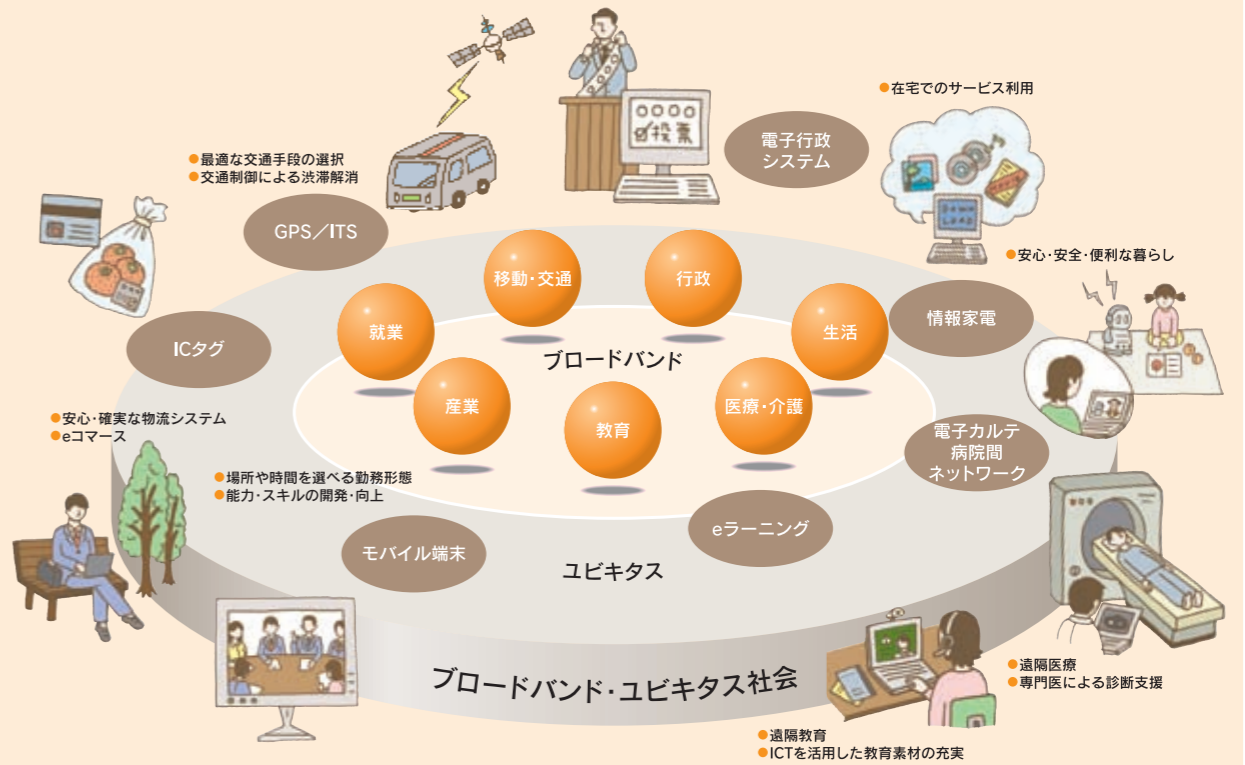
ブロードバンド・ユビキタスサービスをはじめ、ICT の活用により実現するさまざまなサービスを開発、提供していくことによって、より豊かで便利な社会の実現を目指します。

ブロードバンド・ユビキタス社会

■ 新しい文化の創造と便利な暮らしの提案

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の普及により、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。



ブロードバンド・ユビキタス社会を支える通信サービス

■ 光ブロードバンドをさらに身近なものに

「B フレッツ」は、お客さま宅まで直接引き込んだ光ファイバーを利用し高速なインターネット接続を可能にするサービスです。2001年のサービス開始以降、提供エリアの拡大、居住形態や用途に応じたサービスの提供やセキュリティサービスなどオプションサービスの拡充に努めてきました。2006年12月には「フレツ

ツ・ADSL」の契約者数を超え、光ブロードバンドが身近で生活に欠かせないサービスとなってきています。NTT 東日本では、環境負荷の低減 (P27 参照) にもつながらる B フレッツの普及を進めるとともに、豊かで便利なブロードバンド・ユビキタス社会を支えるネットワークのさらなる利便性ならびに信頼性の向上に努めていきます。

● 豊かで便利な社会のためのサービス

子どもたちの安全を守るために

■「チャイルドセーフティシステム」

個人情報保護法の施行等により、連絡網を廃止したことで緊急時の連絡体制に課題をかかえる学校が増えています。その解決に向け、神奈川支店グループでは、子どもたちの安全を守る連絡システム「チャイルドセーフティシステム」を提供しています。本システムでは、学校側から保護者のパソコンや携帯電話へ事故および災害等にかかわる緊急情報を一斉に配信し、迅速な安全対策をとることができます。また、配信情報の既読・未読情報が確認できることや双方向でのコミュニケーション機能により、確実な情報伝達が可能です。

さらに、位置情報確認機能、防犯ブザー機能等を持つ「キッズケータイ」を利用することによって、子どもたち

に直接連絡ができ、より一層の安心が得られます。ICTを利用した子どもたちの安全と保護者・学校の安心を守るこのシステムは、2006年度内に首都圏5件のお客さまへ導入しました。

社員の声



NTT 東日本 - 神奈川
法人営業部
メンテナンスインテグレーション
ビジネス部門
西山 勝利

教育現場における緊急連絡体制に関して、お客さまのニーズをいち早くキャッチしタイムリーに商品化できたことが、お客さまのご導入につながり大変うれしく思います。また、お客さまから「今までは電話連絡で苦労していたが、システム導入後は短時間での一斉連絡、父兄の既読・未読の確認等が的確にでき、教職員は非常に助かっている」とのお話をいただき、これまでの苦労が報われたと思います。

災害の発生に備えて

■「災害対策用自動販売機」

NTT ル・パルクでは、パートナー企業と協業し、メッセージボード付きの「災害対策用自動販売機」の設置を進めています。災害時には、メッセージボードに行政からの災害情報がリアルタイムに表示されます。また、遠隔操作で商品を無料提供できるため、自動販売機が臨時的給水機能を果たします（最大収納数・約

600本）。2006年度は都内2拠点に導入し、2007年度には既に首都圏の7拠点に設置を完了しており、今後も拡大していく予定です。

社員の声



NTT ル・パルク
コインパーキング事業部
総合調整担当
斉藤 英一

私が担当している駐車場への自販機設置業務を通じて、お客さまや地域の皆さまのお役に立てる事はないかと調べたところ、災害時に「避難場所の掲示」および「無料でご利用」いただける『災害対策用自動販売機』が開発されたことを知り、早速導入しました。昨今、地震等災害が多く発生しているので、今後も『災害対策用自動販売機』設置拡大に取り組んでいきたいと思えます。



メッセージボード付き
災害対策用自動販売機

● 地域を支えるサービス

地域の農業・医療・暮らしといった身近なところで、ICTを活用した豊かで便利な社会を実現するためにさまざまな取り組みを行っています。

安全な農産物の提供のために

■「農産物栽培履歴管理システム」

農産物の生産者や栽培方法についての情報を、地域のIP網やインターネットを利用して一元管理するシステムです。消費者や取引先からの問い合わせに迅速に対応できるだけでなく、生育状況や肥料、農薬の使用状況などの情報を生産団体と農家との間で共有することにより、栽培方法の指導にも役立っています。

2006年4月に全農*岩手県本部様が導入したシステムでは、パソコンからだけでなく、携帯電話や作業日誌のFAXなど、入力手段の幅を広げ、生産者の方の負担を軽減させました。

こうしたトレーサビリティソリューションなどの提供を通じて、農業IT基盤の確立のお手伝いもしています。

* 正式名称は「全国農業共同組合連合会」

廃止路線バスを代替して安心を提供

■「デマンド交通システム」

路線バスの休廃止が自由化され、地方における交通手段の確保に不安が増えています。「デマンド交通システム」は、タクシーや自治体のワゴン車などを乗合で利用し、安価な運賃と運営費でサービスを提供できる新しい公共交通の運行を支えるシステムです。運行車両の位置を一元管理するGPS機能や、電話着信時に自動的に利用者の位置情報等を画面に表示するCTI機能、メールやiモード対応のカーナビによる予約情報の確実な伝達機能などにより、利用者が簡単に申し込み、スムーズで確実な配車ができるようになっています。2002年に福島県小高町（現・南相馬市）に初めて導入されて以来、2006年度末までに34地域で利用されています。路線バス廃止後の「住民の足」として役立っており、さらに導入の輪は全国的に広がっています。

雪国の暮らしを安心・快適に

■「ゆきなびあおもり」実証実験

青森支店グループでは、2005年度から始まった青森県と国土交通省が実施する「ゆきなびあおもりプロジェクト」において、ICタグを利用した「場所情報システム」など、雪国の冬の暮らしを安心・快適にするICTの実証実験に協力しています。

2007年2月、雪燈籠まつりにあわせて弘前市で行われた「場所情報システム」の実験では、小学生から高齢者まで多くの方に参加していただき、詳細な買い物情報や街のナビゲーション情報などを携帯端末で受信するなど、楽しみながらICTに触れていただきました。



携帯端末を操作する子どもたち

医療情報の電子化を地域に広げる

■「電子カルテシステム」

NTT東日本伊豆病院では、2006年6月から「電子カルテシステム」の運用を開始しました。診察記録とあわせてレントゲンや内視鏡などの画像も確認できる電子カルテは、医師と患者さんのコミュニケーションをより円滑にするとともに、フィルムレス、ペーパーレスで環境保護の面からもメリットの高いシステムです。また、本病院は静岡県版電子カルテ利用者協議会に参加しており、必要に応じて他の医療機関から持参される電子医療情報を共有できるよう、今後、近隣の医療機関との連携を進めていきます。



電子カルテを利用した診察

● 教育分野への貢献

未来を担う子どもたちに対して、ICTを活用した新たな教育に取り組んでいます。

ICC キッズ・プログラム

■ 子どもの好奇心と創造力を育む

東京オペラシティ（東京都新宿区）にあるNTTインターコミュニケーション・センター（ICC）では、夏休みを利用して子どもたちが参加できる「ICCキッズ・プログラム」を実施しています。これは、触って遊べる作品展示や、ミニイベント開催などの総合的な活動です。展示される作品は最新テクノロジーを取り入れたメディア・アート作品で、夏休みの自由研究にも活用で

きると、大変好評をいただいています。科学技術と芸術文化を融合したプログラムの提供を通じて、子どもたちの好奇心と創造力を育てています。



展示作品に触れる子どもたち

教員の民間企業研修の受け入れ

■ 「通信の今」を教育現場の最前線へ

企業における職場体験を通じ、その体験や見聞をその後の校務運営や授業等の改善に活かすことを目的として東京都と経済広報センター*が実施する「教員の民間企業研修」に賛同し、2006年8月下旬の3日間に5名の教員を受け入れました。研修では、事業概要をはじめ、ブロードバンド体験、災害対策体制、施設見学、インターネット環境の変化などのカリ

キュラムを提供しました。この研修を通じて、NTT東日本グループの企業活動を理解していただくとともに、子どもたちへの安全なインターネット利用等の指導に役立てていただきたいと思います。



研修の様子

子どもたちに歌と踊りでPR

■ 災害用伝言ダイヤル171の歌

災害発生の際に子どもひとりでも「災害用伝言ダイヤル（171）」が使えるよう、歌と踊りで171の使い方を覚えてもらうためのDVD（小学校低学年向け）を作成しました。子どもと一緒に保護者の皆さまにも覚えていただき、いざという時お役に立てることを期待しています。



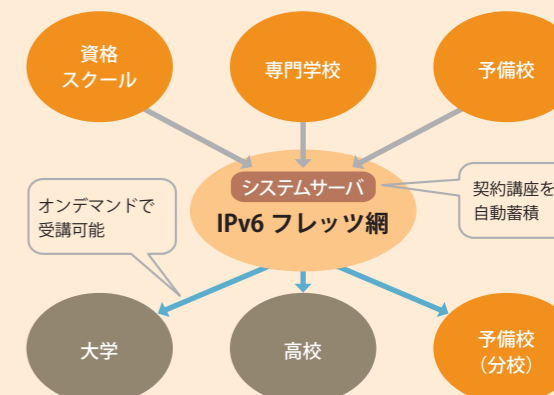
「災害用伝言ダイヤル171」紹介用DVD

IPv6 講義映像コンテンツ配信共同実験

■ 人気の講義を各地で同時に受講

2006年7月、複数の教育施設へ講義映像データを一齐転送し、多地点VOD（ビデオオンデマンド）を実現するコンテンツの共同実験をIPv6 フレッツ網のマルチキャスト機能を使って行いました。光ブロードバンドと遠隔地の資格取得学校・予備校・学校教育機関など11団体を結んだ実験では、低コスト・高品質な講義の配信と的確な受講管理ができることを検証しました。この成果を活かして、教育現場の地域格差の解消に貢献していきます。

IPv6 マルチキャスト講義映像配信システム
共同実験システムイメージ



● 事業活動を通じたダイバーシティ支援

音声だけでなく映像や文字を使ったコミュニケーションを、障がいのある方も含めたより多くの皆さまに利用していただけるよう取り組んでいます。

耳や言葉の不自由な方と一緒に

■ 「ライブホンコンサート」・「電話お願い手帳」

NTTグループでは、聴覚に障がいのある方にも音楽鑑賞を楽しんでいただきたいと考え、骨伝導ユニットがついたライブホン「ときめき」を開発しました（1996年）。以来、このヘッドホンを活用したライブホンコンサートを毎年開催しています。2006年度は11月13日に「NTT東日本N響コンサート」を主催し、聴覚に障がいのある約30名の方を招待しました。

また、1983年以降、毎年10万部以上発行している

「電話お願い手帳」は、耳や言葉の不自由な方のコミュニケーションツールとして活用されています。最近では小中学校の「総合的な学習の時間」の教材として取り上げられました。



電話お願い手帳

■ 「NTT mimi-プロジェクト」

NTTグループには、提供するサービスや製品を聴覚障がい者の立場から検討し、お客さまのサービス向上を目指している「NTT mimi-プロジェクト」（1998年発足）があります。このワーキンググループは、聴覚障がい者社員を含む14名で構成され、NTT東日本グループからは3名の社員が参画しています（2007年3月現在）。番号案内の「NTTファクス104」の受付時

間を電話窓口と同等の24時間とする提言や、電車内の緊急放送のための車内液晶モニターを使った手話アニメ開発への協力、社内での手話講習会の開催など、NTTグループ内外でバリアフリー化に貢献しています。



手話講習会の模様

チームNTTの コミュニケーション

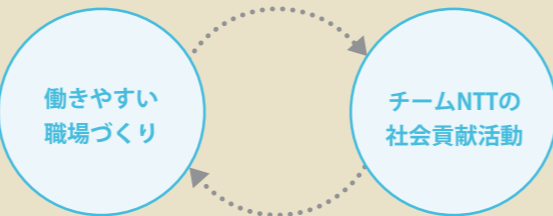
一人ひとりが、 社会的使命を果たすために

わたしたちは、チームNTTの一員として責任と誇りを胸に、高い倫理観を持って事業に取り組み、個々の成長に努めると共に、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。

NTT東日本グループは、人権を尊重し風通しのよい職場環境づくりに努めながら、一人ひとりが個性を發揮し能力向上を図ることのできる仕組みづくりを進め、働きやすく働きがいのある職場を目指しています。

また、仕事を離れても地域社会の一員として、福祉・文化・スポーツ・地域安全など幅広い分野で積極的な社会貢献活動を行っています。会社もそれらの活動を支援しています。

安心・安全で豊かな社会の実現に向け、「社会や環境との共生なくして企業の存続なし」と肝に銘じ、一人ひとりがチームNTTの顔として責任を持ち、そして自ら行動しています。



● 働きやすさと働きがい

社員一人ひとりが働きがいを得られる職場環境を目指し、人材育成をはじめとしたさまざまな制度の充実を図っています。

仕事と家庭の両立支援

■ 育児や介護をしながら働く社員を強くサポート
社員が仕事をしながら育児や介護が行えるよう、その支援制度を充実させています。「育児休職」、「育児のための短時間勤務」、「介護休職」、「介護のための短時間勤務」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」などがあります。社内イントラネット上には「育児・介護両立支援サイト」を開設し、制度の理解、活用を促進しています。また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。

社員の声



NTT 東日本 - 神奈川
法人営業部
SE 部門
平野 安健

育児休職を活用し妻が仕事に出て私が育児をしましたが、日々子供の成長を実感できたことが大きな喜びです。乳児の感情を理解しようとする中で気持ちを伝えあう難しさを感じ、自身の成長にもつながりました。

人権啓発活動

■ 人権意識を高めるために
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づけ、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身のこととしてとらえ、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、セクシュアル・ハラスメント等の人権問題についての人権啓発研修を継続的に実施しています。
また、推進活動の一環として、グループ社員・家族から人権啓発にかかわるポスターや標語を毎年募集し、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て各職場などに掲出し、日頃から人権意識の浸透、高揚に努めています。



人権啓発カレンダーとポスター

労働安全と健康管理

■ メンタルヘルスケアを研修カリキュラムに

「事業運営においては安全衛生の推進が最優先されるべき」という基本認識の下、労働災害を未然に防ぐための危機意識や安全意識の醸成を図っています。また、社員の健康管理の推進には、心身の両面から継続的に取り組んでいます。

安全管理の面では、グループ内はもとよりパートナー企業とも一体となり、安全意識の風化を防ぎ、さらなる

意識の向上に努めながら労働安全の定着を図っています。

健康管理の面では、健康管理医との連携強化、「NTTグループヘルスケアサービス」の積極的な活用を進め、自己管理と疾病の予防・早期発見を徹底させています。メンタルヘルスケアについては、管理者の「目配り・気配り・心配り」を徹底させるため、2006年度に新任管理者研修のカリキュラムにメンタルヘルスケア分野を追加しました。

人事・給与制度

■ チャレンジ意欲をより高める

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。

情報通信分野を取り巻く環境や経営環境が大きく変化してきている中で、優れた成果・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・業績を重視した処遇体系への見直し

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。評価にあたっては、①評価基準をオープンにする、②日常や定期的な面談を通して、目標や成果、業績などの意識合わせを行う、③評価を行うすべての管理者を対象に、評価スキルの向上を目的とした研修を実施するなど、評価の公正性や納得性を高め、社員のモチベーションやチャレンジ意欲の向上を図る諸施策を継続して実施しています。

人材育成

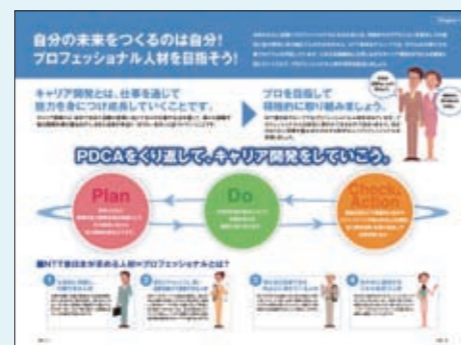
■ プロフェッショナル人材の創出

お客さまのニーズに対応できるプロフェッショナルになるために、さまざまな育成支援プログラムを用意しています。

具体的には、社員の自律的なキャリア開発を推進するため、集合研修、eラーニング学習、通信教育などのプログラムを提供し、業務スキルの向上を支援するとともに、客観的に自分のステップアップ度を確認できるように社内資格制度も導入しています。

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を行い、特に経営幹部研修では企業倫理、コ

ンプライアンス、リスクマネジメント意識などCSRへの意識を深めるカリキュラムを充実させました。



キャリアアップガイド2007年度版

福利厚生

■ 個性を尊重して選択肢を広げる

社員が入社してから退職するまでの間、ライフプランやライフスタイルに応じてさまざまな福利厚生メニューが選択できる「カフェテリアプラン（選択型福祉制度）」などを用意しています。カフェテリアプランに

は、健康増進、財産形成、レクリエーションなど多彩で豊富なメニューがあります。

また、社員がいろいろな節目でライフデザインの設計や見直しが行えるよう、ライフプラン研修やライフプラン相談室も用意しています。

ジョブチャレンジ

■ キャリアデザインを支援

NTTグループでは、希望する社員にキャリアアップの機会を提供する「NTTグループ内ジョブチャレンジ」

を実施しています。募集は年2回行われ、NTT東日本グループでは2006年12月から「NTT東日本グループ人材公募」と一体化して実施しています。

チームNTTの一員として、さまざまな社会貢献活動を行っています。

社会貢献活動表彰

■ 盲人マラソンの伴走者を表彰

社長表彰制度の一つに社会貢献活動表彰があり、「良き企業市民」として、社会貢献活動に継続的に取り組んだ功績があり、他の模範として推奨すべき個人または団体を表彰しています。

2006年度は、盲人マラソンランナーの伴走者として長年貢献し、海外のパラリンピックにも数度参加した経験のある社員が表彰されました。

社員の声



NTT 東日本 - 東京南
営業サービス部
ビジネスサービスセンター
沖山 健司

今回の受賞、とてもうれしいです。走る事を通して楽しさを共有できればと思い活動し始めて、10年以上経ちました。今は来年の北京パラリンピック日本代表になるのが最大の目標です。

地域とのふれあい活動

■ 各種スポーツ教室の開催

野球やバドミントンなどNTT東日本のスポーツチーム現役選手が、小学生・中学生を対象としたスポーツ教室などを各地で開催しています。

また、埼玉支店グループでは、地元の青少年サッカーチームを対象に、年間17回「NTT東日本サッカー教室」を開催しています。本教室は、1999年から継

続しており、指導については、大宮アルディージャの育成担当が実施しています。

NTT東日本グループは、青少年の健全な育成を目的として地域スポーツ振興に貢献しています。



埼玉支店グループによるサッカー教室

■ NTT群響チャリティコンサート

群馬支店グループでは、1997年から毎年3月に群馬交響楽団のチャリティコンサートを開催しています。会場の方々には入場料を無料とする代わりにチャリティ

協力金をお願いしており、今回のコンサートでは約170万円を高崎市文化振興基金に寄付することができました。地域の音楽振興支援とチャリティ募金活動を通じて、文化と福祉の両面から地域社会に貢献しています。

■ NTT児童画コンクール

NTT東日本の各支店グループでは、電信電話記念日にあわせ、子どもたちが抱く未来のユビキタス社会への夢がふくらむことを願って児童画コンクールを通じてふれあい活動を行っています。なかでも千葉支店グループが主催するコンクールは57回目を数え、県内499校から5,490点もの力作が集まりました。また、栃木支店グループでは「私の考えたインターネッ

トの世界・使ってみたい電話」というテーマで募集を行いました。優秀作品は一部の地区では新聞掲載を行ったほか、NTT東日本グループの関連施設などで展示されました。同様の児童画コンクールは新潟支店グループ、群馬支店グループでも行われました。



栃木支店グループでのコンクール

営業車を利用した安全活動

■ 子ども110番の車

“町を走る営業車で子どもたちを守ろう”を合言葉に、業務用車両を活用した防犯活動「子ども110番の車」が、各支店グループに広がりました。

例えば山形支店グループでは2006年4月から、グループ会社・協力会社とともに各社保有の約350台の営業車に「生活安全パトロール子ども110番の車」のステッカーを貼り、県内6カ所のNTT窓口に「子ども110番連絡所」のポスターを掲出して、子どもを狙っ

た犯罪の抑止に協力しています。

NTT東日本グループでは、各地の地域安全パトロール活動などにも参加しており、今後も地域の一員として、子どもや保護者の方たちが安心して生活できる町づくりに貢献していきます。



ステッカーを貼った営業車

■ 退職者のチームNTT活動

全国のNTT退職者は長年の経験と知識を活かして、“チームNTT”という意識の下、地域社会の一員として教育・文化振興、社会福祉、環境保全などの活動を地道に行っています。

経験と知識を活かした取り組み

■ ケーブル類の地上高チェックに協力

神奈川支店の退職者組織では、電柱折損（P24参照）の発生に伴い、道路を横断するケーブルの地上高の目視確認と異常があった場合の通報を呼びかけました。多くの退職者が賛同し、現役社員へのサポートとともに地域の安全確認に取り組んでいます。

■ 「いのちの電話」相談員として27年

山田理子さんは、現役時代に培った電話対応のノウハウを活かし、1976年に社会福祉法人「いのちの電話」の相談員の認定を受け、東京で活動を開始しました。その後、「横浜いのちの電話センター」の開局に伴って移籍し、現在に至っています。また、精神障がい者の社会参加支援事業の一環として、英会話を通じて家庭的な交流の場を提供する「英会話クラスを支える会」の代表者としても地域活動を行っています。

退職者の声



隅田 和夫

お話をいただいてすぐに調査準備にかかり、自作の調査器具を手に3日間かけて担当地域を巡回しました。現役社員とともに地域の安全のために働くことができたことは、大きな喜びです。

退職者の声



山田 理子

電話相談員としての研修と活動を通じて、多くの人と出会い、交流の輪が広がったことを何よりもありがたく思っています。これからも、今この時の「一期一会」を大切にしていきたいと思っています。

第三者意見



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。

CSR報告書は、CSRへの取り組み状況の報告だけでなく、企業理念の実現のための計画（Plan）、実行（Do）、検証（Check）、改善と理念の再確認（Act）という一連の取り組み（P→D→C→A）に対するコミットメントの発信ともいえます。ここでは、そのような視点から意見を述べたいと思います。

1. 評価したい点

NTT東日本グループは、NTTグループ各社のCSR活動の基本方針となる「NTTグループCSR憲章」を実践するために、NTT東日本グループとしての取り組み方針を立て、活動を行い、それを本報告書で報告しています。CSR憲章は、まさに企業の理念であり、冒頭の社長の「ご挨拶」で、CSR憲章の下で一体的なCSR活動を推進するために、一人ひとりが日常業務の中でCSRを実践していくことが重要と考え、「NTT東日本グループCSR行動基準」を策定したことが語られ、CSRへの真剣な取り組みが感じられます。

実際の活動に関しては、CSR憲章の4つのテーマである「安心・安全なコミュニケーション」、「人と地球のコミュニケーション」、「人と社会のコミュニケーション」、「チームNTTのコミュニケーション」ごとにまとめられており、わかりやすい構成になっています。また、活動に関わる「社員の声」が各所に掲載されており、現場での地道な取り組みの様子が窺えます。社員にとっては、自分達の日々の活動がCSR活動であるという「気づき」になるという点でも意味のあることと思います。

「ひかり電話を安心してお使いいただくために」では、積極的に取り上げたくないかもしれない事態を改めて説明し、対応と今後に向けた改善について真摯に報告している点が評価できます。

「人と地球のコミュニケーション」では、環境負荷の低減のための主要行動計画目標（基本プログラム）ごとに、経年での取り組み状況が定量化され図示されると共に、「環境保全活動の概要」として、基本プログラム実行のための詳細プログラム、管理指標、数値目標、実績、自己評価、次年度目標が一表にまとめて記載され、P→D→C→Aに沿った一連の取り組みとなっていることが評価できます。また、それぞれの詳細プログラムの主管部門が明示されることで、取り組みへの責任が明確になり、企業として真剣に取り組んでいることが窺えます。

「情報通信企業のリーダーとしての責任」の「温暖化問題に貢献するICT」での、ICTの利用によるエネルギー消費量と削減量の対比も興味深いものといえます。

2. 一層の努力や改善を求めたい点

「人と地球のコミュニケーション」についてはP→D→C→Aに沿った取り組みが理解できますが、他のテーマについては、全体的にP→Dの報告にとどまっており、それをC→Aにつなげていくことが今後の課題と考えられます。

「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」では、紹介されているさまざまな取り組みは評価できますが、取り組みに対する自己評価や社会からの評価についての記載があると、成果についてよりわかりやすくなります。また、評価に基づく今後の取り組み目標の記載があると、P→D→C→Aが回り、取り組みに対する説得力が増すと考えられます。

「チームNTTのコミュニケーション」でも、さまざまな制度や活動については評価できますが、その紹介だけでなく、それらがどのように利用され、チームNTTのメンバーの働きやすさと働きがいに結びついているかの検証を進め、できるだけ定量的に把握できるよう工夫をしていくことが求められます。

「社会貢献活動」については、なぜその活動なのか、それがCSR憲章にどのように関連づけられるのかが示されると、活動自体により説得力が出てきます。

3. 今後への期待

CSR憲章を実践するために、取り組み方針を立て、活動を行うことは高く評価できますが、個々の活動がどのように憲章につながるかをより明確にすることが期待されます。取り組み目標→活動→実績→評価→次年度の取り組み、という流れに沿った年間の活動報告を行うと、各活動の位置付けが明確になると共に、経年での取り組みが把握でき、CSR憲章実践のためのグループとしての継続した取り組みに結びついていくと考えられます。

今後、社会的課題の解決に貢献し、社会の持続性に寄与する事業活動そのものが、ますます企業の競争力となっていきます。「『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」するというCSR憲章の実践を通じて、地球規模の気候変動やそれによる災害発生の可能性といった重大かつ時間軸の長いリスクに対しても、いかに課題の解決に向けて貢献していくことができるか、今後の取り組みが大いに期待されます。

第三者意見を受けて

私たちがCSR活動の定着期と位置づけた2006年度は、新たに策定した「NTT東日本グループCSR行動基準」を基に、社員一人ひとりのCSR意識の醸成に努めてまいりました。ご意見の中でご指摘いただいた、「PDCAサイクルに沿った取り組みが充分でない」という項目につきましては、今後改善を図り、CSR活動をより良いものとしていき

たいと考えております。引き続き、ステークホルダーの皆さまからの声を尊重し、信頼され続ける企業を目指してまいります。

2007年10月

東日本電信電話株式会社 総務人人事部 CSR推進室

企業データ

● 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

業 務 内 容： 東日本地域^(*)における地域電気通信業務^(**)およびこれに附帯する業務、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： 6,500名

(*) 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
(**) 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

(2007年3月31日現在)

● 主要な営業種目

種 類	営業項目	
電気通信業務 ^(***)	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	

(***) 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：40社(2007年8月1日現在)

都道県域会社 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	NTT インフラネット (株)
エンジニアリング分野	(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)

物流分野	(株) アイ・エス・エス
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 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)
福利厚生分野	テルウェル東日本 (株)
環境分野	NTT ジーピー・エコ (株)

● 損益状況

(単位：億円)

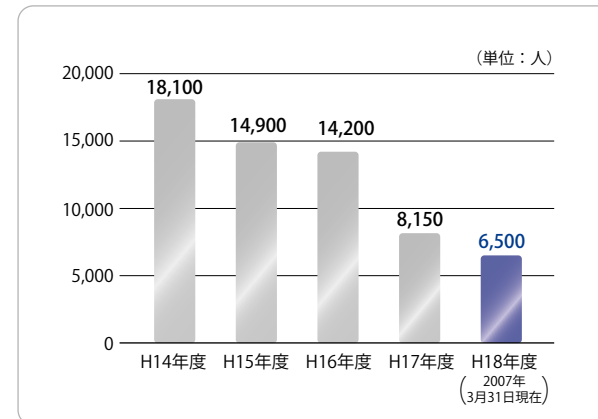
区分	平成14年度(第4期)	平成15年度(第5期)	平成16年度(第6期)	平成17年度(第7期)	平成18年度(第8期)
営業収益	23,522	22,671	21,809	21,253	20,613
営業利益	483	864	877	659	599
経常利益	633	978	976	842	903
税引前当期純利益	400	1,004	992	866	1,401
当期純利益	30	579	581	512	843

● 資産・負債および純資産の状況

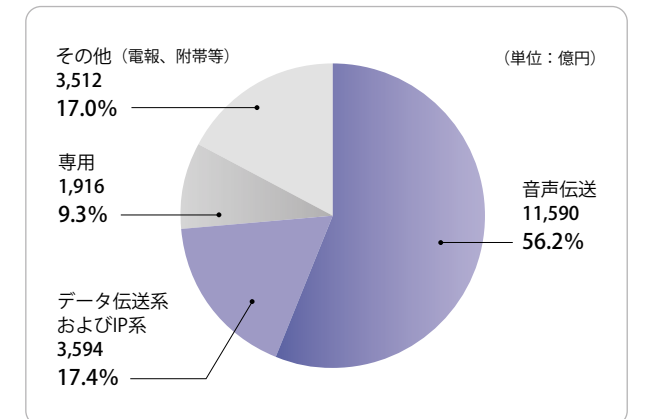
(単位：億円)

区分	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)	平成18年度(第8期)
資産合計	45,176	43,067	40,883	40,245	39,499
負債合計	26,792	24,130	21,692	20,835	19,614
純資産	18,384	18,936	19,190	19,410	19,885

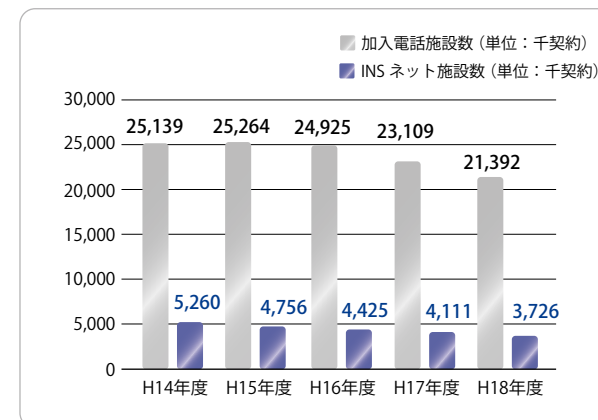
● 従業員数



● 平成18年度 営業収益の内訳



● 加入電話等施設数



● IP系サービス施設数

