

つなぐ。
それは、
ECO 

NTT東日本 

NTT東日本グループ
CSR報告書 2010

—詳細版—

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



365日「つづける」の重み。

今日は明日へとつながっている。

ずっとつづいていく、あなたの今と未来を見つめて。

365日ネットワークをつなぎつづけること。

いつでも。そして、いつまでも。

それは、「完璧」に挑戦しつづける、ということかもしれない。

あらゆる人の、365日のために。



編集方針

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

2006年度に制定された「NTTグループCSR憲章」で定めた4つのCSRテーマ「安心・安全なコミュニケーション」「人と地球のコミュニケーション」「人と社会のコミュニケーション」「チームNTTのコミュニケーション」に基づいた構成となっています。

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

※ 記載されている会社名・製品名・サービス名は各社の登録商標または商標です。

※ 人名・団体名・公共機関名等は、原則として敬称を略しています。

報告形態について

本報告書は、NTT東日本グループにおけるCSRの具体的な活動事例や詳細なデータ、更新情報を掲載している「詳細版」となります。また、ステークホルダーの皆さまにとって重要と思われる情報やNTT東日本グループがお伝えしたい情報を選定し、よりわかりやすくお伝えできるように構成した「ダイジェスト版」も作成しています。

詳しくは、P6をご覧ください。

※ 報告書の記述について

本報告書には過去と現在の事実だけでなく、発行時点における計画や将来の見通しを含んでいます。これらは、記述の時点で入手できた情報に基づく仮定や判断を含むものであり、将来の活動内容や結果が掲載内容と異なる可能性があります。読者の皆さまには、ご了承くださいませようお願い申し上げます。

報告期間

2009年度(2009年4月1日～2010年3月31日)の活動報告を基本として、一部2009年度以前または、以降の活動についても掲載しています。

報告組織の範囲

原則として、NTT東日本の本社・支店(17支店)、都道県域ごとに設置した都道県域会社(17社)、およびその他NTT東日本が出資するグループ会社としています。

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

発行時期

2010年9月(次回:2011年秋を予定 前回:2009年9月)

参照ガイドライン

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

編集方針	01
■ トップメッセージ	03
NTT東日本グループのCSRとCSR報告書の考え方	05
CSR現場レポート	
■ 安心・安全なコミュニケーション	07
■ 人と地球のコミュニケーション	09
■ 人と社会のコミュニケーション	11
■ チームNTTのコミュニケーション	13
NTT東日本グループCSR目標	
— 2009年度の施策項目・評価と2010年度のおもな課題・方向性 —	15
■ 安心・安全なコミュニケーション	
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	19
情報セキュリティの確保	26
広告表示の適正化に向けた取り組み	28
■ 人と地球のコミュニケーション	
環境マネジメント	29
情報通信のリーディングカンパニーとしての責任	31
企業市民としての責任	35
地球市民としての責任	39
事業活動と環境との関わり	41
環境負荷低減活動のさまざまな取り組み	43
■ 人と社会のコミュニケーション	
ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進	45
■ チームNTTのコミュニケーション	
労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み	57
医療部門の取り組み	59
人材育成の推進に向けた取り組み	60
多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み	61
社員のモチベーション向上に寄与する取り組み	64
社会貢献活動	65
ステークホルダーの皆さまとともに	69
CSRマネジメント	71
コーポレートガバナンス	73
リスクマネジメント	74
コンプライアンスの徹底	75
人権の尊重	76
ステークホルダーの皆さまへのご報告	77
「NTT東日本グループ CSR報告書 2009」アンケート結果	77
コミュニケーションツールのご紹介	78
NTT東日本グループについて	79
第三者意見	81

つなぐ：4つのCSRテーマでは、NTT東日本グループの「つなぐ」取り組みとして、幅広く事例を紹介しています。



わたしたちは、人と社会と地球が「つながる」 安心・安全で豊かな社会に貢献していきます。

「サステナブルな社会」への貢献をめざして

わたしたちNTT東日本グループが提供する情報通信サービスは、皆さまの日々の生活に大きく関わっていると同時に、ICT^{*1}の利活用を通じて、皆さまの生活をより豊かにしていく役割を担っているものと考えています。一方、近年における情報通信分野を取り巻く環境の変化や技術の進展は著しく、たとえば、IP化・ブロードバンド化の進展に伴うネット利用の広がりに加えて、通信と放送、固定と移動の融合や、SaaS^{*2}やクラウドコンピューティング^{*3}、CGM^{*4}等のネットを活用した新たなサービスにより、ダイナミックな構造変化が進展しています。

このような中、わたしたちは、「身近な総合ICT企業」として、次世代ネットワーク(NGN^{*5})の構築とそのネットワークを活用した新しいサービス・商品の提供を通じて、お客さまのニーズにあった安心・安全で信頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に取り組んでまいりました。「フレッツ光」については、2009年度末にエリアカバー率^{*6}が94%以上にまで拡大し、また、NGNを活用した光アクセスサービス「フレッツ 光ネクスト」の提供エリアについても、フレッツ光提供エリアの96%までカバーしています。今後は、各自治体との連携を強化して、IRU方

式^{*7}を活用する等によりさらなるエリア拡大に取り組み、デジタルディバイドの解消や地域社会の活性化に貢献していきたいと思っております。契約数においても「フレッツ光」が2010年8月に800万契約を突破し、そのうち「フレッツ 光ネクスト」は約220万契約となっており、これは「フレッツ光」が高速、快適なブロードバンドサービスとして、幅広いお客さまからご支持をいただいた結果と考えています。

また、多様化する無線端末への対応として、宅内外での無線LAN接続を実現するモバイルWi-Fiルータ「光ポータブル」のレンタル提供を2010年6月に開始しました。これにより、宅内でも外出先でも安価かつ快適に高速ブロードバンドをご利用いただけます。

今後とも、お客さまに光の魅力をお伝えすることで、これからも末永くご利用いただける取り組みを行ってまいります。

あらゆる人の365日のために

わたしたちが、事業活動を通じて積極的に社会の持続的な発展に貢献していくためには、NTT東日本グループで働く一人ひとりが、チームNTTの一員として、日々の業務に誠実に向き合い、人と人、人と社会を「つなぐ」ことに全力で邁進し続けることが重要です。

わたしたちには、この「つなぐ」という使命にこだわり続けるDNA(気概)が脈々と受け継がれており、そして、将来にわたってもこの『つなぐDNA』をしっかり継承し、事業活動を支える実務能力を高め続けていかなければなりません。

この『つなぐDNA』の下、たとえば、高品質で信頼性の高いサービスをお客さまに安心してご利用いただけるよう、24時間365日体制で通信設備の保守・運用を行い、また、万が一の大規模災害を想定し、サービスの早期復旧に向けて自衛隊やグループ会社との定期的な協同訓練を実施しています。このように、NTT東日本グループでは、大規模災害や大規模故障等、事業運営上のさまざまなビジネスリスクに迅速かつ的確に対応し、事業活動および社会に及ぼす影響を最小限に抑える対策を講じています。

また、お客さまに安心してご利用いただくために、お客さま・他事業者さまからお預かりした各種情報の保護・管理、その適正利用等のさらなる徹底・強化を図るため、2010年4月に新たに「情報セキュリティ推進部」を設置し、NTT東日本グループにおける情報セキュリティの横断的かつ統一的な取り組みを強化する等、引き続き、ステークホルダーの皆さまからの信頼の向上に努めてまいります。

一方で、市場環境の変化やお客さまニーズの多様化に対応した取り組みも重要であり、そのために、社員一人ひとりの能力・個性といった多様性を尊重し、活躍できる環境を整えることによって、結果的に企業価値の向上と持続的発展へとつなげていく観点から、ダイバーシティ推進活動を積極的に展開しています。

わたしたちNTT東日本グループは、これまでも、そしてこれからも、情報通信のリーディングカンパニーとして、あらゆる人の365日のために、「つなぐ」というサービスを提供し続けてまいります。

一人ひとりの環境意識の高まりをグループの総力へ

わたしたちNTT東日本グループでは、「情報通信のリーディングカンパニーとしての責任」(Green by ICT)、「企業市民としての責任」(Green of ICT)、「地球市民としての責任」(Green with Team NTT)の3つの柱に基づき、グループ一丸となって環境経営を推進しています。

Green by ICTは、「情報通信のリーディングカンパニー」として、本業であるICTサービスの提供を通じて社会全体の環境負荷低減を図るというものであり、今後も「フレッツ光」を中心としたICTサービスの提供を通じて、人やモノの移動を減らし、社会全体の省エネルギー化に貢献していきます。

Green of ICTは、「企業市民」として、自らの事業活動に伴って消費する資源やエネルギーの削減に努めることであり、事業活動のあらゆる側面で努力と工夫を継続して行っ

ていきます。2009年度は、ネットワーク設備の省電力化等のこれまでの取り組みに加え、公衆電話ボックス内蛍光灯のLED化や業務用車両の低公害車化等を推進しました。



2009年度より新たな柱として設定したGreen with Team NTTは、社員一人ひとりが「地球市民」として、日常で生じる環境負荷の低減に努める取り組みであり、社員参加型環境活動「NTT東日本グループアクトグリーン21」を展開しています。「NTT東日本グループアクトグリーン21」では、社員の環境意識の啓発に資する取り組みを中心に、職場や家庭、地域社会等のさまざまな場面で環境負荷低減につながる取り組みを行っています。たとえば、2009年度においては、「我が家の環境大臣」*8へ5万人以上が登録するとともに、「eco検定」*9の合格者が1,900人規模に達しました。このように、一人ひとりの取り組みが小さなものであっても、NTT東日本グループの総力を結集すれば大きな力とすることができます。

地球環境問題は国や地域の垣根を越えてわたしたち人類が総力をあげて取り組むべき重要な課題であり、環境負荷の少ない社会の実現に向けて企業が果たす役割は大きいと認識しています。NTT東日本グループでは社員一人ひとりが「環境負荷低減に貢献する」という強い意識を持った企業文化・風土を醸成していくことにより、企業としての取り組みをさらに活発化させ、そして、社会全体の環境負荷低減に貢献していきたいと考えています。

「NTT東日本グループ CSR報告書 2010」の発行にあたって

「NTT東日本グループ CSR報告書 2010」では、CSR活動の中でも特にわたしたちが重要と考える取り組みを、図や写真等を多く用いてわかりやすいデザイン・構成とした「ダイジェスト版」(冊子)を発行し、あわせて、CSR活動の詳細を記載した「詳細版」(PDF)も作成しました。

本報告書におけるコンセプトは「つなぐ」です。本報告書を通じて、皆さまにわたしたちの社会的使命である「つなぐ」取り組みについてお伝えできればと考えております。何卒、「ダイジェスト版」「詳細版」ともにご一読いただき、忌憚のないご意見、ご要望をお寄せくださいますようお願い申し上げます。

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

江部 努

用語解説

- *1 「Information and Communication Technology」の略で、情報通信技術全般を指す。
- *2 「Software as a Service」の略で、ネットワークを通じてアプリケーションソフトの機能を顧客の必要に応じて提供するしくみ。
- *3 従来は手元のコンピュータで管理・利用していたソフトウェアやデータ等を、インターネット等のネットワークを通じてサービスの形で必要に応じて利用する方式。
- *4 「Consumer Generated Media」の略で、ブログやSNSをはじめとした、消費者が自ら情報を発信することで作られるインターネット上のメディア。
- *5 「Next Generation Network」の略で、次世代ネットワークを意味する。
- *6 フレッツ光エリアカバー率=フレッツ光提供エリア内固定電話施設数/固定電話施設数
- *7 他者が保有する光ファイバー等についてIRU (Infeasible Right of User: 関係当事者の合意がなければ、破棄または終了ができない回線使用权)の設定を受け、伝送路設備として借りる方式。
- *8 環境省による環境にやさしい行動を心がけて生活する家庭を支援する事業。
- *9 環境社会検定試験。東京商工会議所が主催する環境問題への取り組みに関する検定。



CSRの考え方



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

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

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

- 「NTTグループCSR憲章」(2006年6月制定)**
 NTTグループ各社のCSR活動の基本理念
- 「NTT東日本グループCSR行動基準」(2007年4月制定)**
 NTT東日本グループの社員一人ひとりがCSRに取り組むための指針
- 「NTT東日本グループCSR目標」(2009年3月制定)**
 「NTTグループCSR項目」に基づき、事業活動における取り組み・課題を取りまとめ、NTT東日本グループとして選定した重要項目
 (2009年度におけるCSR目標の実施状況等については、P15～18にて報告)

NTTグループCSR憲章

CSRメッセージ

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

CSRテーマ

安心・安全な コミュニケーション

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

人と地球の コミュニケーション

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

人と社会の コミュニケーション

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

チームNTTの コミュニケーション

- ・私たちは、“チームNTT”^{*}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行きます。
- ^{*} 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めざし、さまざまなニーズに的確に応え、安心・安全で豊かな社会の実現に貢献します。その実現に向け、一人ひとりが、「社会や環境との共生なくして企業の存続なし」と肝に銘じ、チームNTTの顔として、前向きに、そして自ら行動します。

1
いつでもどこでもつながる「安心・安全」を提供します。

2
お客さまを第一に、実直に、ひたむきに、丁寧に、業務を遂行します。

3
人権尊重、法令・社会規範の遵守などの高い倫理観は常に忘れません。

4
事業活動が地球環境に与える影響を理解し、地球環境保全に努めます。

5
お客さま情報はもとより全ての情報は、運用ルールを守り、適正に管理します。

6
報連相(報告・連絡・相談)を忘れずに、チームで協働し、仲間とともに風通しの良い社風を築きます。

7
事業や社会貢献活動などを通じて、地域社会の活性化や発展に貢献します。

CSR報告書の考え方

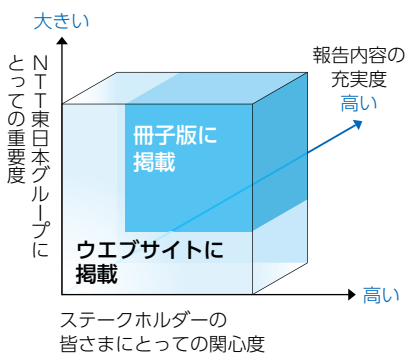
NTT東日本グループでは、CSR報告書を、単に過去の取り組みの成果を報告する情報開示ツールではなく、CSR経営の改善や向上に向けて、ステークホルダーとのコミュニケーションを行う重要なツールと位置づけています。

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

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

2010年も、より幅広いステークホルダーに対応できるご報告をめざし、冊子(ダイジェスト版)とウェブサイト(詳細版)をご用意し、NTT東日本グループのCSR活動をご報告しています。

報告テーマの絞り込みイメージ図



重要性の高いテーマをご報告



冊子(ダイジェスト版)

CSRに関するすべての情報をご報告

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



PDF (詳細版)



ウェブサイト

安心・安全なコミュニケーション

平時からのたゆまぬ訓練 いつ、いかなるときでも 「つなぐ」使命を全うするために。

NTT東日本グループでは、サービスの早期復旧のため、大規模な災害を想定した訓練を実施しています。今回は、2009年度に取り組んだ東海地震を想定した訓練について紹介します。

☐「安心・安全なコミュニケーション」に関する取り組みについて、詳しくはこちら
<http://www.ntt-east.co.jp/csr/theme/theme01/infrastructure/index.html>
 詳細版19ページ



××××年×月××時××分、東海地震発生

2004年10月23日に発生した新潟県中越地震での教訓を活かした訓練。NTT東日本グループでは、自衛隊との連携強化を図り、こうした災害対応訓練を平時より繰り返しています。

今回の訓練では、被災地通信確保のための災害対策機器*の開設訓練、陸上自衛隊のヘリコプターによる災害対策機器の搬送訓練等を中心に、各地のNTTグループの社員が動員され、運搬・通信確保・映像伝送について延べ4回、さまざまな条件を想定した訓練を実施しました。

用語
解説

災害対策機器：通信電源確保のための発電能力を備えた移動電源車や、交通遮断や山中での災害等で臨時回線の開設や特設公衆電話の設置に威力を発揮するポータブル衛星や超小型衛星、10日間程度で臨時電話局を構築できる可搬型デジタル交換機等。

訓練 1

輸送陸路は限定。大量の復旧資材を海上から輸送する。



輸送艦への災害対策機器等の積載

2009年12月16日、湾岸部。NTT東日本グループの東京・神奈川・千葉・埼玉・茨城各県等域から、34名の社員が集結しました。

11時00分。海上自衛隊輸送艦への車両や災害対策機器等の積載の訓練開始。

今回の訓練は、陸上自衛隊との協同訓練の一環として海上自衛隊とも連携した訓練であり、陸路での通信機器の搬送が困難な状況とし、海上からの輸送を想定。海上からの輸送は、陸路と違い、激しい揺れがあることから、確実かつ強固な車両の固定が求められるという点で、これまでとは勝手が異なりますが、平時からこうした想定のもと訓練を

行っていなければ、インフラの早期復旧には困難を極めます。

NTT東日本-神奈川 災害対策室長の中澤 昇はこう言います。「有事の際は、自衛隊さんと連携することによって機動力が非常に高まります。」検証した輸送艦および揚陸船への車両積載や物品固定方法は、今回の訓練によって大量復旧資材の搬送に有力なものと確認することができました。

今後の課題、それは着岸箇所が限定されることによる、揚陸船による陸揚げであり、引き続き、検証を実施していきます。

訓練2

雪中の厳しい環境下。機敏な行動と緊迫感を持ち訓練に臨む。

2010年1月15日、朝。神奈川・千葉・山梨・長野から参加したNTT東日本グループ54名の社員は、NTT西日本グループとNTTドコモの社員とともに、雪深く寒い厳しい環境下で、大規模災害発生時の被災地通信確保に向けた、陸上自衛隊のヘリコプターによる災害対策機器の搬送訓練、さらには被災地での災害対策機器の開設訓練を実施しました。

10時10分、ヘリコプターが到着。速やかにポータブル衛星機器を積み、5分で搬出完了・移動開始。有事の際は、いかに迅速な対応ができるかによって明暗が分かれることは言うまでもありません。

10時20分、ポータブル衛星機器による特設公衆電話を設営開始。そして、10時30分、今回のハイライトとも言える陸上自衛隊のヘリコプターによる現



ポータブル衛星車

地調査用バイクの積載運搬、NTT東日本のバイク隊による被災状況の調査を行いました。

10時50分、特設公衆電話の設営完了、「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」アクセス端末を設置・開通しました。

参加者はこう語ります。「雪の上で臨場感のある、いつもと違った感覚で訓



ヘリコプターによる機材運搬の様子

練ができました。」(NTT東日本ー長野 災害対策室長 飯嶋 三喜(当時)) 「NTTグループだけでなく、自衛隊さんとも一体となって、早期に回復に努めたい。」(NTT東日本ー山梨 災害対策室長 伊藤 昊(当時))。

社員の熱い思いが、過酷な状況下においても、お互いを一つの使命のもとにつなげています。



バイク積載運搬の様子

外部ステークホルダーの声



陸上自衛隊 東部方面通信群長
1等陸佐
原田 智総 様

いかなる事態・時期・場所に通信を確保するために

協同訓練も回数を重ね、NTTグループ及び自衛隊の連携は年々深化しています。高度に情報化された我が国においては、相互に不足する機能を補い迅速に通信を確保することが、国の安全・民生等の安定に重要な要素です。特にICT化に伴い迅速な通信の確保・復旧が求められる現在、いかなる事態・時期・場所にも適切に対応できるよう今後ともNTTグループとの協同連携に、取り組んでいきたいと思っております。

訓練3

空輸による迅速な資材輸送、培った技術を活かした通信手段の確立。

2010年1月19日、埼玉・千葉からNTT東日本グループ社員13名が集結しました。

今回の訓練は、航空機への災害対策機器等の積載訓練。災害時における、バイク隊・災害対策車の輸送機への車両搭載にあたっての物品固定方法を検証します。

航空機への車両掲載の様子



航空機による搬送は、迅速性を必要とする資機材搬送に有力ですが、車両運搬において燃料搭載量の制限があること等を確認し、一定の成果を得ることができました。

サービス運営部 災害対策室の寒河江 幸成は「迅速な通信確保のための手段を数多く検証していくことで、これからも引き続き『つなぐ』ことを意識し業務に取り組みたいです。」と思いを語ります。

同日、別の場所でも訓練は行われていました。想定は原子力発電所等における大規模災害。

ここでは、陸上自衛隊との連携訓練を行い、ヘリコプターによるポータブル衛星や回線の搬送等を実施。隣接す

サービス運営部災害対策室
寒河江 幸成



る県の人員および機材の空中機動の他、専用線を使用することで中継所を開設せずに各駐屯地と通話を可能とする中継線の延長、遠隔制御線の延長等に取り組みました。

自分たちの普段の技術が人々の役に立つことに確かな手応えを感じつつ、日々の業務を通じて、緊急時に貢献する。これを胸に、これからも引き続き訓練を続けていきます。

人と地球のコミュニケーション

美しい地球を未来に「つなぐ」ために NTT東日本グループができること。

さまざまな生命が生き生きと暮らす美しい地球を守ること。それは、わたしたちの重要な使命であると認識しています。ここでは、わたしたちの「つなぐ」技術を活かし、地域の皆さまとともに取り組む生物多様性保全の取り組みについて紹介します。

☐「人と地球のコミュニケーション」に関する取り組みについて、詳しくはこちら
<http://www.ntt-east.co.jp/csr/theme/theme02/management/index.html>
詳細版29ページ

事例1

山梨支店グループによる「アニマルパスウェイ」の取り組み

「アニマルパスウェイ」—技術を活かして希少動物を保護する

山梨支店グループが「アニマルパスウェイ」に取り組むことになったのは、2008年の夏より開始した財団法人キープ協会での自然体験型環境研修がきっかけでした。この研修で「アニマルパスウェイ」が紹介され、ケーブル技術に詳しい社員が、「わたしたちにもできることがあるはずだ。」とつぶやいたことが始まりでした。

「アニマルパスウェイ」とは、道路により分断された森をつなぐための橋のこと。この橋を渡るのは、絶滅の危機にあ



道路によって分断された森をつなぐアニマルパスウェイ[撮影:(財)キープ協会]

る体長8センチほどの「ヤマネ」をはじめとした樹の枝を道にして暮らす小動物たちです。わたしたちがこの活動にアニマルパスウェイ研究会*のメンバーとして、本格的に活動を始めたのは2009年の冬でした。

企画当初より携わる社員は当時のことをこう振り返ります。「このような取り組みに会社として参画するのは初めてのことであり、賛同してもらえない不安な面もありました。しかし、『アニマルパスウェイ』の構造が『電柱とワイヤー』の組み合わせというわたしたちの培ってきた『つなぐ』技術ととても似通ったものということもあり、意外にもあっという間に参画が決まりました。」



ヤマネ
[撮影:(財)キープ協会]

* 財団法人キープ協会やまねミュージアム、ニホンヤマネ保護研究グループおよび大成建設、清水建設や個人等により2004年に結成。道路等により分断された森林に生息する樹上性動物のための廉価な「アニマルパスウェイ」を開発し、森林生態系を保全するための研究と普及を図ることを目的とした任意研究会。

「つなぐ」技術で課題克服

研究会に参画して最初に取り組んだのは設置されたパスウェイの改良でした。パスウェイにはヤマネ・ヒメネズミの利用は頻りに確認されていましたが、同じように樹を伝わって移動するリスの利用がないことが課題となっていました。

そこで、周辺の樹木とパスウェイとをつなぐ新たな道を設置。耐久性やコストを考慮し材料には電気の配線工事等で使用する樹脂製角型管(カクフレキ)を研究会メンバーの皆さまとも議論を重ね採用しました。樹木の枝からパスウェイまで渡してみると、リスが現れ、さら

アニマルパスウェイ改良の様子



NTT東日本-山梨 総務部
CSR推進室長
小林 春美

自然体験型環境研修がきっかけで始めた取り組みですが、生物多様性の保全という大きな活動であることに、いまさらながら驚いています。参画初期に行ったモニターケーブルの移設では、「つなぐ」技術の活用によりコスト削減にも大きく貢献することができました。その後の改良やメンテナンス、調査等においても、「つなぐ」技術が大いに活躍しています。今後もこの取り組みが全国に広がるよう貢献していきたいと思ひます。

に想定外のテンの利用まで確認することができ、導入路の重要性を改めて知ることとなりました。

また、小動物達がパスウェイを利用しているか確認するためのモニターカメラが、雷の影響により度々故障することが課題となっています。こちらも通信分野における雷害対策の技術を活かして課題克服に向けて支援を行っています。さらに2010年3月に設置した2号機についてはパスウェイの基礎部分である電柱の設置等を担当しました。

これら異業種によるコラボレーションの取り組みが高く評価され、経団連自然保護協議会等が主催する「第1回 いきものにぎわい企業活動コンテスト」において、環境大臣賞を受賞することができ



財団法人キープ協会
環境教育事業部 本部長
やまねミュージアム館長
湊 秋作 様

外部ステークホルダーの声

アニマルパスウェイの取り組みへの感謝と提言

自然との共生が人類の生存に不可欠な中、森の国である日本には、樹上を棲家としているヤマネやリスなどが暮らしてきました。しかし、道路開発などの森の分断により生息が危機に瀕してきました。それで、僕たちは“電柱”で両側を支える樹上動物のための歩道橋であるアニマルパスウェイの開発研究を行ってきました。“電柱”を多数保有するNTT東日本グループさんが、その技術をさらに動員すれば、森の動物との共生するフィールドが広がり、人々を環境保全の気運に導く契機となると信じています。

ました。また、2010年10月の生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)にあわせてアニマルパスウェイ研究会の主催により国際シンポジウムが開催される予定です。



「第1回 いきものにぎわい企業活動コンテスト」において環境大臣賞を受賞

事例2

東京支店グループによる「銀座ミツバチプロジェクト」への参画

社員ボランティアが育む生物多様性

東京支店グループでは、都市と自然環境の共生を目指す「銀座ミツバチプロジェクト」に参画し、社員ボランティアによって東京の中心地である銀座のNTT東日本ビル屋上に「ビーガーデン※」を設置し菜の花を植えました。銀座とミツバチという異色な感じではありますが、ミツバチが花の蜜を集めることで銀座近隣の

樹木が受粉してさくらの木等が実を付け、その結果できた実を鳥たちが食べに来る。本来の自然がそこにはあります。

この取り組みを通じて、「季節を感じながら職場全体で環境問題に取り組んでいるという充実感があります。」と社員ボランティアは話します。社員が楽しんで環境の取り組みに参加すること。これこそが持続可能な社会を形成するはじめの一歩だと考えています。

※実際の「ビーガーデン」の様子や社員ボランティアの活動等は、こちらのブログをご覧ください。
<http://blog.goo.ne.jp/netc/>



菜の花の刈り取り作業をする社員ボランティア

事例3

環境学習支援活動の取り組み～ICT機器を活用した水生生物調査の支援～

子どもたちの真剣なまなざしに学ぶこと

岩手支店グループでは、環境省が環境学習の一環として行っている水生生物調査の支援を通じて、地域の子どもの環境意識の醸成に取り組んでいます。この調査は河川に生息する水生生物を採集しその生息状況を指標として水質を調べるもので、1984年に環境庁

(当時)が全国の市民に参加を呼びかけスタートしました。岩手支店グループでは盛岡市をはじめとした岩手県内の小・中学生にマイクロSCOPE、パソコン等のICT機器の提供を行うとともに自ら調査にも参画しています。2009年度は3つの小学校の活動を支援しました。「きれいな川を未来へつなげていくことの大切さをあらためて感じました。」と携

わった社員も、子どもたちの純真な姿にこう話します。「身近なICT企業」として



川底にいる水生生物を採取する子どもたち

これからも地域の子供たちや父兄と一緒に、きれいな川を守っていきたくと考えています。

コラム

鉄塔塗装に使用される塗料のVOC※を削減

技術協力センターのVOC削減に向けた取り組み

従来の通信鉄塔用の防錆塗料にはトルエン・キシレン等のVOCと呼ばれる有害物質が含まれています。技術協力センターでは、大手塗料メーカー様と連携・検証した結果、従来よりもVOCを60%削減しながらも耐久性の高い塗料を見出しました。今後はNTT研究所とも連携し、通信鉄塔用塗料のさらなるVOC削減を図ることにより、地球環境保護に貢献していきたいと考えています。

※ 常温常圧で大気中に容易に揮発する有機化学物質の総称。



ネットワーク事業推進本部 サービス運営部
技術協力センター 材料技術担当
(左から)担当課長 渡辺 正満、主査 工藤 保

人と社会のコミュニケーション

自治体のパートナーとして、もっと身近に、より快適に、実感できる豊かさを。

NTT東日本グループでは、安心・安全で、より充実した生活を皆さまにお届けするために、地域の自治体と連携しながら、さまざまな取り組みを行っています。ここでは、「教育現場のICT化」「デマンド交通」の2つの事例について紹介します。

☐「人と社会のコミュニケーション」に関する取り組みについて、詳しくはこちら
<http://www.ntt-east.co.jp/csr/theme/theme03/ubiquitous/index.html>
 詳細版45ページ



事例1 教育現場のICT化～新潟県胎内市教育委員会における取り組み～

新潟県北東部に位置する人口約3万2,000人の胎内市。観光都市として知られる豊かな自然に囲まれた静かなこの街は、一方で史跡や歴史の宝庫として、学術的にも注目を集めています。

2007年4月。胎内市の教育委員会の話を受けて、ICTという側面から教育現場をサポートする取り組みが始まりました。課題は教職員の負担軽減と情報教育の充実です。

忙しい教職員の負担を軽減し、その時間を生徒のために

同市教育委員会から「全教職員が同じ情報を共有できる環境を構築したい」等のご要望をいただき、市内7小学校・4中学校のすべてに、教職員の校務負担を大幅に軽減する校務システムを導入。

このシステムは、使い勝手にすぐれたグループウェアをベースに構築され、おもに次の機能を備えています。

- ① 校内施設・備品の予約
- ② 授業時間数の管理
- ③ 全校スケジュール管理

たとえば、「授業時間数の管理(時数管理)機能」。実際に日々活用されている先生からは「簡単に教科名等を打ちこめ、さらにそれが自然に時数集計にもなる。これまで時数集計にかかっていた時間が短縮され、空いた時間を使えるようになった。」との声をいただいています。ICTによって、教職員の負担の軽減が図られ、子どもたちと向き合う時間が増えてきていることが実感できます。

また、ブログ形式の「お便りシステム」で子どもたちの様子をお届けする等、保護者の方との情報共有はもちろん、地域への情報発信にもお役立ていただいています。複雑な操作がなく、容易に更新できる操作性。利用される方にやさしいICT環境を大切にしています。

生徒たちの学習意欲を刺激する、デジタル教材を利用した授業

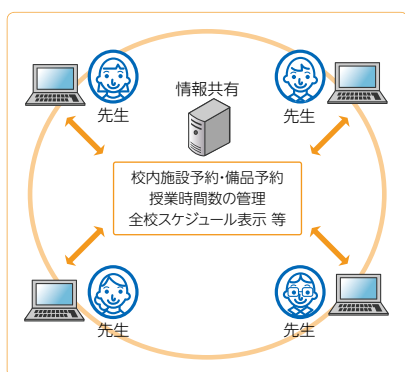
黒板や教科書にも最新のICTを利用し、普通教室においてもデジタル教材を使った授業を実現しています。教室前方のインタラクティブホワイトボードにデジタル教材が映し出され、そこに専用のペンを使って文字や絵を描くことができます。

たとえば、小学2年生の授業ではこの教材を活用し、「書き順」の勉強をしています。

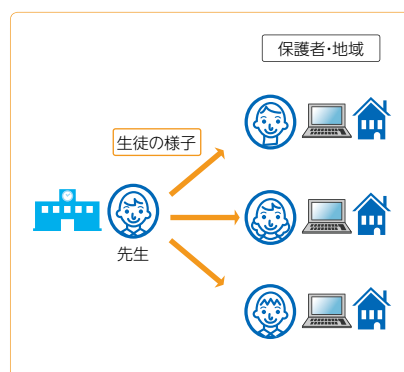
子どもたちはスクリーンに映しだされた教材に集中でき、先生は子どもたちとのコミュニケーションを沢山盛り込みながら、楽しく授業を進めています。アニメーションや動画を利用することで、イメージしにくい題材もわかりやすく教えることが可能になり、各教科の指導効果の引き上げにも貢献しています。

「わかりやすかった。」「楽しかった。」等、子どもたちの評判も上々。先生方か

校務の情報化で負担軽減



お便りシステムによる情報共有



らも「子どもたちの興味・関心も高まる。視覚を通して映ってくるので、わかりやすい。」との声が寄せられています。

生徒たちの学習意欲を刺激すること。より創造的な授業の実現。それはICTを活用する大きなメリットです。



デジタル教材を利用した授業

達成の喜びを、広げていきたい

これら胎内市のプロジェクトに携わったNTT東日本-新潟の荒木 隆は「今後さらに、わかる授業を実現させるためのデジタルコンテンツや教材がいろいろできてきます。それらをわたしどものネットワークを介してより多くの学校で利用・活用していただける、そんなICT環境整備に携わっていききたい。」と語ります。



NTT東日本-新潟
ビジネス営業部
荒木 隆

また、自治体の期待も高まっています。「教育分野におけるICTの整備については、教育効果的にはすごく大きなものが期待できるのではないかと考える。」と同市教育委員会の高橋 晃様。

今後も、NTT東日本は自治体のパートナーとして、全国の教育現場のICT化を支援していきます。

胎内市教育委員会
高橋 晃様



事例2 デマンド交通～長野県安曇野市における取り組み～

「バス路線が無い。」「通院のたび、家族に頼むのが…」「タクシーだと料金が気になる。」-長野県安曇野市の住民からは、新しい公共交通サービスを望む声が高まっていました。

安曇野市は、安曇野地域の5町村が合併して誕生した人口約10万人の田園都市。同市ではほとんどの民間路線バスが廃止されています。こうした状況の下、安全で快適な地域づくりを推進するためには、新たな公共交通システムの確立が急務でした。

デマンド交通は地域社会を「活性化」させる

2007年9月、こうした課題を解決するため、「デマンド交通」がスタート。「デマンド交通」とは、地域住民の要望にあわせて「ドアtoドア」の送迎を行うことであり、「バス並みの低額料金」かつ「タクシーのように便利」に運行することが可能であり、バスとタクシー双方のメリットを兼ね備えた交通手段と言えます。

「あづみん」



安曇野市のデマンド交通の愛称は「あづみん」。「安価な料金」で「希望する時間に外出可能」という優れもの。自然に外出の機会が増え、ご高齢の方でも気軽に外出することが可能となりました。また、地域の活性化や交通事業者の収入源確保等、「地域住民」「自治体」「交通事業者」の三者にメリットがあるシステムとなっています。

「ICTを活用したデマンド交通システムを通じて、便利で安心・安全な交通手段を提供していくことにより、地域社会の持続的発展に貢献していきたい。」と、NTT東日本長野支店 法人営業部の矢澤 誠一は言います。デマンド交通システムを単なる交通手段ではなく、外出することによる高齢者の健康促進や、他のシステムとの併用を可能にする等、地域活性化のための「サービスインフラ」ととらえています。

長野支店 法人営業部
松本営業支店
ソリューション営業担当
矢澤 誠一

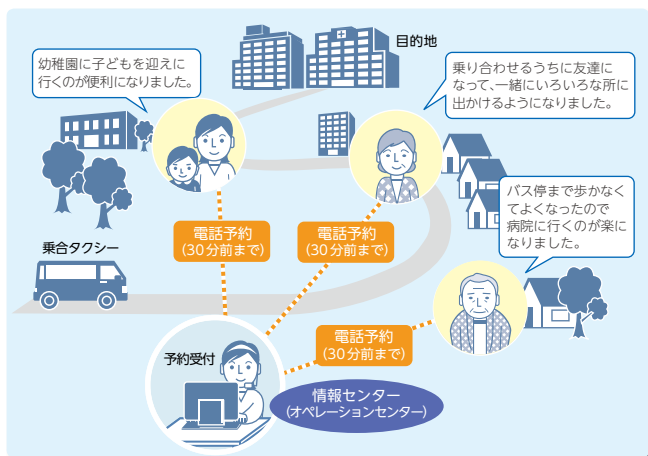


地域住民のパートナーとして

2009年7月、安曇野市地域公共交通協議会は、地域公共交通活性化・再生優良団体国土交通大臣表彰を受賞しました。今回の大規模なデマンド交通システムの導入により、利用者の増加につながったことが評価されたものです。

安曇野市を含め、全国50の自治体で運行実績を誇る「デマンド交通システム」。地域における需要や実情に即した交通サービスとして、今後も拡大を図っていきます。住民の皆さまの快適さの追求、地域活性化の促進を実現するために。

ICTを活用したデマンド交通システム



チームNTTのコミュニケーション

ダイバーシティの推進。 多様な働き方を追求し、 組織のパフォーマンスを最大化。

社員が働きやすい職場を作ること。一人ひとりの能力が最大限に発揮されること。ここでは、こうしたダイバーシティ推進に向けた取り組みについて紹介します。

☐「チームNTTのコミュニケーション」に関する取り組みについて、詳しくはこちら
<http://www.ntt-east.co.jp/csr/theme/theme04/work/index.html>
 詳細版57ページ



NTT東日本グループにおけるダイバーシティ推進に向けた取り組み

多様で柔軟な働き方を提供することで競争力強化を

ダイバーシティの推進。それは、性別・世代・人種等の違いにとらわれない多様な働き方を推進することによって、一人ひとりが活躍しやすくすること。とりわけ、女性が力を発揮しやすくステップアップが可能な支援施策の展開、ライフステージ等の変化に関わらず活躍し続けることができる施策を、優先的な取り組み事項として注力してきました。

もちろん、女性だけでなくNTT東日本グループで働くすべての社員が働きやすく、一人ひとりの能力が最大限に発揮されることがダイバーシティ推進の目的です。多様な働き方を推進し、多様な人材の活躍を追求して組織パフォーマンスの最大化を図ること。これがお客さまから支持していただけるサービスの提供につながり、ひいては、NTT東日本グループの企業価値の向上に寄与していくものと考えています。

2008年4月、ダイバーシティ推進室を発足し、本格的な取り組みが始まりました。どうすることが生きがいや働きやすさ

につながるのか。これまで手探りで進めてきた取り組みが、ここに来て、実を結んできました。

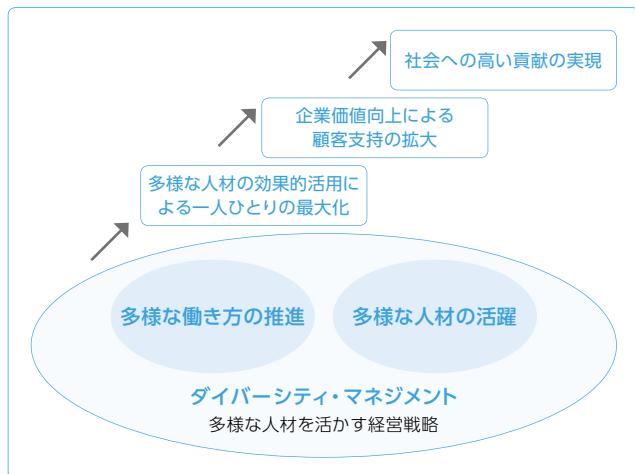
ダイバーシティ推進のための3つの柱

NTT東日本グループでは、3つの柱を軸に、ダイバーシティ推進の活動を展開しています。

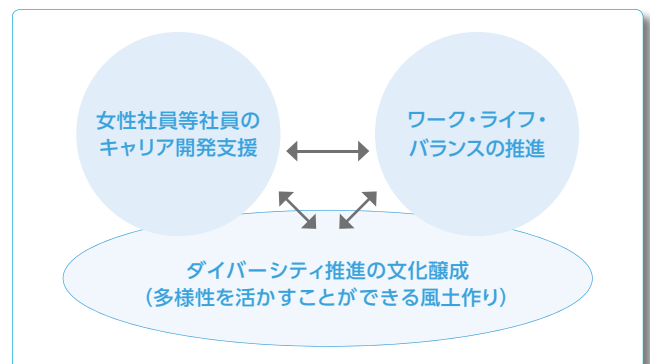
- ①「社員のキャリア開発支援」:すべての社員が力をより発揮しやすく、さらに活躍できる支援施策の展開を実施
- ②「ワーク・ライフ・バランスの推進」:ライフステージ等の変化に関わらず無理なく継続して勤めることができ、キャリアアップも追求できる支援を実施するとともに、仕事とプライベートを両立させる環境を整えることで生産性の向上を図る
- ③「ダイバーシティ推進のための文化醸成」:全社員がダイバーシティ推進の重要性を認識してもらうことに加えて、一人ひとりの自己効力感とやりがいの向上を図る

次に、わたしたちの具体的な取り組み事例について、2点紹介します。

ダイバーシティ・マネジメントのねらい



活動の3本柱



育児中の社員をバックアップするしくみ

男性社員へ促す育児参加

子育て中の男性社員にとって、親のあり方や親子のコミュニケーションの取り方は、育児参画を推進するうえで重要な要素です。この考えを基に、2009年11月、「ペアレンティング・セミナー」を実施しました。ワーク・ライフ・バランスの推進、子育て世代の社員のネットワーク構築、ダイバーシティ推進の文化醸成につながることも目的としています。参加した男性社員からは、「現在の悩み、今後の対応方法等、参考になった。」「今後の育児に自信が持てた。」といった意見がみられ、セミナーの開催によってさらに子育ての意欲が高まったと話しています。

いつでもつながっている安心感を

2009年7月には、育児休職復帰者向けセミナーを実施し、「不安をやわらげることができた。」「悩みを解消でき、仕事

へのモチベーションも高まった。」等の声がありました。これにより、身近に気軽に相談できる先輩社員が少なく、復帰後も不安を抱えたまま思うように力を発揮できずに過ごしている社員が少なくなることが判明したのです。

この状況を解決するために活用したのが、社内に設置したSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)サイト「Sati



SNSコミュニティ「ワーキングパパ&ママ広場」



育児休職復帰者セミナー

(サティ)」。サイト上にコミュニティを作成し、育児中の社員が仕事と育児の両立について、気軽に先輩社員に相談できる環境を整えました。コミュニティでは「育児中の働き方」や「雨の日の保育園の送り迎えについて」等、育児中ならではの悩み事に関するさまざまなトピックがあり、参加者は互いに悩みや工夫点を共有し、意見交換を行っています。職場復帰後に社員がスムーズに業務に戻り、自分の力を十分に発揮してもらうこと。多様な働き方をめざしたこのような取り組みを今後も追求していきます。

「Value Meeting」活動

会議に対する意識改革に取り組む

組織で働いた経験のある人であれば、何らかの「会議」への出席経験があるはず。そして、「なぜ、会議は長引くのか?」「会議のための準備に時間がかかるのはなぜか?」等、疑問を持ったことがあるはず。より業務の生産性を高め、組織のパフォーマンスをあげたいとの思いから、NTT東日本グループでは、2010年6月から「Value Meeting」活動を実施しています。この活動は、「『目

的』と『決定事項』をクリアーに。」「勤務時間内で設定しよう。」「『ピタリ開始で5分前終了』を目指そう。」「資料は事前に共有し、目を通してから参加しよう。」「『念のため』の資料は作らせない、作らない。」「TV会議やペーパーレスで、会議もecoに。」という会議の基本心得を徹底してもらうためのもの。ポスターの掲示や社内誌での掲載、社内TVニュース・ダイバーシティ推進室ホームページでの案内等、さまざまな場所で告知しています。「Value Meeting」

活動の紹介にあたっては、社員の出演によるドラマ仕立ての映像で会議の基本心得を紹介する映像コンテンツを作成し、身近な事例を交えてわかりやすく解説しました。本映像コンテンツは、社内TVニュース



Value Meetingポスター



Value Meeting DVD

にてオンエアした他、DVDも作成し配布しています。

「時間=コスト」。社員一人ひとりに対して、会議に臨む姿勢を改善するよう促すことを契機に、業務全体の意識向上につなげ、組織のパフォーマンス向上をめざしていきたいと考えています。

育児中社員向けセミナーの参加者は、同じ悩みを持つ社員に出会い、悩みを共有し、意見交換ができる大変貴重な機会だと思っています。今回社内SNSという形で、多くの社員同士で情報交換

室長のコメント

総務人事部
ダイバーシティ推進室長
古川 直子



ができる場を提供しましたが、周囲に聞いただけでは知りえない「悩みの解決策」を、ロケーションを超えた社員同士が提供しあう等、当初想定以上に効果的だったと感じています。

Value Meeting活動については、普段の会議の中でも「Value Meetingで、定刻に開始しよう。」等と司会者が発言する機会も増えてきているようで、開始したばかりではありますが、浸透し始めています。

いずれの活動も、楽しみながら、かつ地道に継続し、定着させていきたいと思っています。

NTT東日本グループCSR目標

—2009年度の施策項目・評価と2010年度のおもな課題・方向性—

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

2009年度における取り組みの概要ならびに、2010年度に向けた課題・方向性等について、次のとおり報告いたします。



CSRテーマ	CSR項目	施策項目	活動内容
安心・安全なコミュニケーション	重要インフラとして 高い安定性と 信頼性の確保	高品質で安定した通信サービスの確保	24時間365日、通信ネットワークのリアルタイム監視による万一のトラブルへの迅速な対応
			不測のトラブル等に対するお客さまサポート体制の充実・強化
			故障低減に向けた取り組みの推進
			安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施
			設備の信頼性向上に向けたケーブル地上高の計測による不安全設備の早期発見・改修
	災害時における重要通信の確保と安否確認	171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施	大規模災害等への対応力の強化・充実
			迅速な情報開示の徹底
			個人情報保護管理委員会の開催による方針策定、施策の決定・実施
	情報セキュリティの確保	個人情報の保護強化・推進に向けた取り組み等状況のモニタリングならびに新たな施策の展開	重点管理項目設定によるモニタリング
			セキュリティ対策状況の定期点検の実施
セキュリティ対策の浸透と社員の意識啓発の実施		eラーニング・集合研修の実施	
		システム等によるセキュリティ対策の実施	グループ会社におけるセキュリティ対策の推進
人と地球のコミュニケーション	持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進	温暖化対策の推進	2008～2012年度平均で、契約者あたりのCO ₂ 排出原単位を2000年度比15%以上削減
		紙資源有効活用に向けた取り組み	2010年度までに紙使用量*を2006年度比10%削減 ※電話帳および電報用紙は含まない
		廃棄物の適正管理と資源の有効活用	2010年度までに廃棄物最終処分量*を1998年度比50%削減 ※土木工事発生土および建築工事発生土は含まない

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

D ドゥ	C チェック	A アクション	
2009年度における取り組みの概要		自己評価	2010年度に向けた課題・方向性
<ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの迅速な対応の充実に向けて、ネットワークオペレーションセンターにおける体制の見直しを行うとともに、新型インフルエンザ対策を実施 ・あわせて、サービス品質維持・向上に向け、雷害対策・鉄塔点検等予防保全施策を展開 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの早期回復に向けた管理の徹底、管理時間超故障に対する分析、故障時間短縮施策の立案 	
<ul style="list-style-type: none"> ・故障受付体制の一層の充実・サービスレベルのさらなる向上および、効率的業務運営を行うため、複数拠点の統合を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・複数拠点のさらなる統合により、効率的業務運営を行いサービスレベルの向上を図る 	
<ul style="list-style-type: none"> ・雷害故障削減に向けた取り組み、および診断復旧ツール*のさらなる推進等を実施 <small>※ インターネットに接続できなくなった場合や、メールの送信・受信ができなくなった場合に正常時の設定に戻すことができるツール</small>	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・雷害故障削減の推進を図る等、さらなる故障低減に向けた取り組みを実施 	
<ul style="list-style-type: none"> ・建て替えが必要と判断した鉄筋コンクリート製電柱について、約10万本の更改を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・建て替えが必要と判断した鉄筋コンクリート製電柱の着実な更改を実施 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ケーブル地上高測定システム*の導入・活用によりケーブル地上高不足の早期発見・改修への取り組みの実施 <small>※ 道路から電話線までの高さを自動測定するセンサを搭載した車両を走行させることでパソコンの地図上に記録するシステム</small>	★★	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーブル地上高測定システムの活用により、計画的な点検を実施 ・発見した不安全設備は概ね1カ月以内に改修 	
<ul style="list-style-type: none"> ・災害用伝言ダイヤルの体験利用等による認知度向上 (利用実績171:約60万件、web171:約6万件) ・各種防災フェア等におけるPRの実施、等 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して、認知度向上に向けた取り組みを実施 	
<ul style="list-style-type: none"> ・内閣府主催総合防災訓練および警視庁とのサイバー攻撃演習等、大規模災害想定訓練の実施 ・自衛隊(陸上、海上)に加え、航空自衛隊と連携した協同訓練の実施 ・首都直下地震を想定した対策本部(第2災害対策本部(仮称))の充実 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・首都直下地震を想定した対策本部(第2災害対策本部(仮称))のさらなる充実 ・交通網遮断時を想定したサテライト拠点の設置 ・政府防災訓練との連動等、自衛隊(陸上・海上・航空)との協同訓練のさらなる充実 ・警視庁とのサイバー攻撃演習の実施による防災対応力のさらなる強化 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ニュースリリース・公式ホームページ等により、適時、必要な情報開示を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・迅速な情報開示に向けた情報連絡ルールの徹底 	
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護管理委員会を3回開催し、重点管理項目の設定、各種取り組みの進捗管理等を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・NTT東日本グループ横断的かつ統一的な取り組みの推進 (情報セキュリティマネジメントサイクルの確立・実践) 	
<ul style="list-style-type: none"> ・FAX誤送信防止システムの導入・利用状況の確認について重点管理項目とし、取り組みを推進 	★★	<ul style="list-style-type: none"> ①NTT東日本グループ横断的な統一ルールの整備・再構築と推進施策の決定 ②施策・ルールの実施とプロセス調整 ③施策・ルール遵守状況確認(監査の強化) ④施策・ルールの最適化 	
<ul style="list-style-type: none"> ・全社員を対象に、ツールを使用した個人所有パソコンの定期点検(会社情報、ファイル共有ソフトのチェック)を実施(年1回) ・全社員を対象に、外部媒体書き出し制御システムの管理・運用状況の点検(年2回)を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・全領域への独自監査を実施し、各種規程やマニュアルによるセキュリティ施策の運用状況・定着度を点検する 	
<ul style="list-style-type: none"> ・全社員を対象としたeラーニング、「個人情報保護強化キャンペーン」を契機とした全管理者研修等を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・公正競争をはじめとしたセキュリティ対策の浸透と社員の意識啓発を図るため、研修会やe-ラーニングを対象拡大・内容拡充して実施する 	
<ul style="list-style-type: none"> ・連絡会の開催、各社キャラバン等を通じて、グループ各社との連携を強化し、セキュリティ対策を推進 	★★	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ会社へのさらなるセキュリティ対策の推進 	
<ul style="list-style-type: none"> ・電力購入量の低減に向け、通信設備の更改やオフィスにおける省エネ化を推進 ・契約者あたりのCO₂排出原単位は2000年度比0.74 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・電力購入量の低減施策を継続実施するとともに新規施策の導入等によりCO₂削減量の上積みを図っていく 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ペーパーレス会議等の推進や請求書用紙の削減等の紙使用量(電話帳・電報用紙を除く)削減施策を実施 ・紙使用量は4.7千tとなり、昨年度から継続して目標を達成 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・紙使用量削減施策を継続実施するとともに、事務用紙の削減を推進する等、紙の総使用量の削減に努めていく 	
<ul style="list-style-type: none"> ・資源有効利用の継続的実施 ・廃棄物最終処分量は0.2万tとなり、昨年度から継続して目標を達成 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> ・リサイクル率の向上に努め、最終処分量の低減を図っていく 	

CSRテーマ	CSR項目	施策項目	活動内容
人と社会のコミュニケーション	ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進	フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み	<p>NGN提供エリアの既存フレッツ光提供エリアへの拡大</p> <p>地域と連携したブロードバンドサービス環境の提供によるデジタル・デバイドの解消</p>
		お客さまの多様なニーズに応じたサービスの提供	日頃の営業活動等を通じて得られたお客さまの声を反映したサービス改善検討
		次世代のICT社会を担う人材の育成	ネット安全教室の開催
			e-ネットキャラバンについて、開催ニーズに応じた着実な講師派遣
チームNTTのコミュニケーション	労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み	労働安全の推進	事故の撲滅に向けた取り組み
		健康管理の充実	<p>健康教育の充実による社員の健康・衛生意識の向上</p> <p>メンタルヘルス教育の実施によるメンタルヘルス不調の予防・早期発見・フォロー</p>
	人材育成の推進に向けた取り組み	人材育成プログラムの展開	安心・安全なサービス提供に向けたスキル向上研修等の実施と「つなぐDNA」の継承
			個人・組織の活性化に向けた適時・最適なマネジメント研修等の実施
			社員の自律的な知識・スキルの習得のための自己啓発支援
	多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み	多様な人材の活用	<p>女性社員等ダイバーシティに富んだ社員の積極的活用に向けた意識啓発・支援施策の展開</p> <p>ダイバーシティ推進のための文化醸成活動の展開</p>
			次世代育成支援の推進
	社会貢献活動	全社的プログラムの実施	電話お願い手帳の配布
			ライブホンの認知度向上と利用拡大
			スポーツ教室の開催
		地域的プログラムの推進	地域と密着した社会貢献活動等の充実
		活動する社員への支援の実施	マッチングギフトプログラムの展開
NTTmimi-プロジェクトを通じた施策の推進		各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進	
	聴覚障がい者に対する理解促進に向けた活動の推進		

2009年度における取り組みの概要	自己評価	2010年度に向けた課題・方向性
<ul style="list-style-type: none"> 地方圏の主要都市等を中心に、NGNエリアの面的拡大に取り組み、2009年度末時点で、NGN提供エリアを、概ね既存フレッツ光提供エリア全域にまで拡大完了 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 継続して、自治体等と連携しながら、順次、サービス提供地域の拡大を実施
<ul style="list-style-type: none"> フレッツ光の未提供の地域において、自治体や各種団体と連携し、順次サービス提供地域の拡大を実施 (2009年度末提供済自治体数:57) 	★★★	
<ul style="list-style-type: none"> 豊かで便利な社会の実現に向けたネットワーク・ICTソリューションの展開 お客さま要望から開発候補を抽出したサービスの提供 次期開発予定機能に対する社内アンケートを活用した需要確認の実施 お客さまのライフスタイルに対応し、さまざまなご利用シーンやご利用環境に合わせたサービス・情報端末・通信機器の充実、等 市場調査、フィールドトライアル等の実施結果に基づき、「お客さまの声」を反映したサービス開発 全社的なスマイル活動の展開により得られた「お客さまの声」を反映したサービス改善 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> あらゆる機会を活用したお客さまの声を収集し、さらなるお客さまの利便性向上を目指したサービスの提供、等
<ul style="list-style-type: none"> 以下の取り組みを通じて、469講座(参加児童12,613名)を開催 <ol style="list-style-type: none"> 講師研修の開催 カリキュラムおよびテキストの見直し 「ケータイ安全教室」との連携 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 小学校高学年生への対応、携帯電話によるコミュニケーション上のトラブル等、現在の子ども達を取り巻く実情に即したカリキュラムの検討
<ul style="list-style-type: none"> 各県等域の登録講師数の確保・拡大に向けた呼びかけの実施等を通じて、70講座(参加者6,036名)への着実な講師派遣を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 継続した登録講師確保の観点から、講師認定講座未受講者への積極的な受講を勧奨
<ul style="list-style-type: none"> 高所安全作業の研修の実施 転落防止強化期間を設定し、安全パトロールの実施、注意喚起ポスターの掲示等、安全作業の定着確認を徹底 作業現場における災害および人身事故を想定した対応演習(人身災害、自然災害) 安全推進会議の開催 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 転落事故ゼロ化に向けて、引き続き、高所安全作業のさらなる定着化に向けた取り組みを実施
<ul style="list-style-type: none"> 新型インフルエンザ予防マニュアルの配布(7万部) 新型インフルエンザ等の感染症予防や日常の体調管理に対する対策等について社内TVニュースを活用した衛生教育を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 新たなインフルエンザ発生を含め、引き続きの対策検討 成人病予防対策等、身体面に対するケアの推進
<ul style="list-style-type: none"> eラーニング「メンタルヘルス応用講座」の実施 「NTT東日本グループなんでも相談ダイヤル」のサービス内容の拡充 メンタルヘルス問診の実施結果に基づくメンタル面に対するフォロー等を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 職位や年齢等に着目した新たなメンタルヘルス教育の実施 非正規社員に対する各種メンタルヘルス対策の拡大
<ul style="list-style-type: none"> スキル向上研修の実施(157コース、受講者5,550名) 社内資格(119資格、受験者11,700名)を実施 社外資格取得に向けた支援 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 安心・安全でお客さまに信頼されるサービスの提供等、事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成に向け、必要な人材育成プログラムを引き続き実施
<ul style="list-style-type: none"> 現場マネジメントの充実に向けた研修を実施 キャリア開発支援の充実に向けた研修の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 個人・組織の活性化に向け必要となる育成プログラムを引き続き実施
<ul style="list-style-type: none"> 社員の自己啓発を支援するプログラムの提供(eラーニング138教材、通信教育423教材) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 社員の自律的な成長を支援するために必要なプログラムを引き続き提供
<ul style="list-style-type: none"> ホームページによるロールモデル紹介 育児休職復帰者セミナーの開催 若手女性社員向けフォーラムの開催、等 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 女性コミティによる支援活動の実施 ダイバーシティに富んだロールモデルの選定 女性部下を持つ管理者のダイバーシティ推進に関する理解促進
<ul style="list-style-type: none"> eラーニングの実施 幹部・管理者向け講演会の実施 社内推進体制(ダイバーシティ推進小委員会、ダイバーシティ推進ワーキンググループ、女性コミティ)の構築と展開、等 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ワーク・ライフ・バランス推進のための「会議のルール」の検討・定着 コミュニケーションを推進し、生産性を向上するためのインフォーマル・ミーティングの開始
<ul style="list-style-type: none"> 在宅勤務の全国展開(応募者311名) 育児介護休業法改正にあわせて、育児関連制度のさらなる利便性の向上に向けた制度見直しを検討(2010年6月実施) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 育児介護休業法の改正にあわせ、育児休職からの早期復帰の円滑化および育児の短時間勤務制度の弾力的活用を可能とする制度見直しを実施(2010年6月末) 制度見直しの実施に伴い、制度の理解促進および活用の推進に向けた周知方法を検討
<ul style="list-style-type: none"> 配布に協力いただける企業・団体の拡大 利便性向上に向けた見直しの実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 継続した配布協力企業・団体の拡大 一層の利便性向上等、内容の充実を目指した手帳の検討
<ul style="list-style-type: none"> N響コンサートでのライブホン展示ブースの設置 ホームページを通じたPR活動の展開 	★★	<ul style="list-style-type: none"> 機器の活用に向けた継続的な取り組みの実施
<ul style="list-style-type: none"> バドミントン教室:14回 野球教室:3回 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> さらなる教室内容の充実を図るため、支店との連携・調整を強化
<ul style="list-style-type: none"> NTT東日本グループ環境デーにおけるクリーン活動へのOBと社員が一体となった参加 地域に密着した社会貢献活動の展開 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> さらなるOBとの連携に向けた、継続した情報共有の実施
<ul style="list-style-type: none"> 継続的な制度利用の促進 制度未導入・未活用会社へのプログラムの展開に向けたサポート 寄付実施団体での活用状況等、社内TV・ホームページを通じたPR活動の実施 	★★	<ul style="list-style-type: none"> さらなる活用に向けた社内PR活動の実施
<ul style="list-style-type: none"> 各種サービスのバリアフリー化に向けた、サービス主管との意見交換、聴覚障がい者イベントへの参加 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> さらに掘り下げた提言活動の実施に向けた、調査・検証
<ul style="list-style-type: none"> 手話講習会の開催(6回、受講者183名) ホームページを活用した(動画による)Web手話講座の開講 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 継続した講習会の実施 PR活動の強化

つなぐ、それが使命

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



重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保

基本姿勢

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

CSR目標

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

今期の成果と来期に向けた取り組み

いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼の提供に向けて、2009年度は、万が一のトラブルへの迅速な対応の充実にに向けた体制の充実、故障低減、雷害対策等安心・安全・信頼の確保に向けた設備の予防保全等取り組みに加え、大規模災害を想定した対応力強化・充実にに向けた自衛隊（陸上・海上・航空）との協同訓練を敢行しました。

予見することができない地震等の天災の他、近年では新型インフルエンザの発生等、これまでにない対応を必要とする事象も顕在化しており、どのような状況にあっても、安心・安全なコミュニケーションを「つなぐ」使命を、全社員が自覚を持って行動できるよう、引き続き、万全の準備を行ってまいります。

ネットワーク事業推進本部 サービス運営部 運営企画部門長
加藤 正幸



パフォーマンス・ハイライト



「ケーブル地上高システム」の全支店導入完了（2010年6月）。2009年度は、約10万km（ケーブル長）の点検を実施



大規模災害に備え、サービスの早期復旧に向けた自衛隊（陸上、海上、航空）との協同訓練を敢行

高品質で安定した 通信サービスの確保

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

あらゆる人々がいつでも、どこでも安心して電話サービスが利用できるユニバーサルサービス*を提供するために、安全で信頼性の高い通信ネットワークの構築に取り組んでいます。

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

2009年度は、トラブルの迅速な対応の充実に向けにネットワークの運行状況を監視・制御する「ネットワークオペレーションセンタ」において、さらなるサービス品質向上と効率的オペレーションの実現を目的とした体制の見直しを図るとともに、万一、トラブルが発生した際の迅速な回復に向けたマニュアル・ノウハウ集や事例集等の整備、各種施策の現場への定着化および雷害対策・鉄塔点検等の予防保全施策の検討・展開等を実施しました。

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

用語解説 ユニバーサルサービス: 全国どこでも公平かつ安定的に提供されるべき、生活に不可欠なサービス。

社員の声: つなぐ力



NTT-ME ネットワークサービス事業本部 フィールドサービス事業部
東京事業所 ネットワークサービス部門

新井 和之

事業所が一体となって取り組んでいます

24時間365日体制で、東京エリアの電気通信設備保守を実施、故障発生に備え、日々故障事例の検討等に取り組んでいます。また、サービス回復時間の短縮に向け、確実な故障統制を心がけ事業所が一体となって取り組んでいます。いつでもどこでもつながる「安心・安全」な電気通信サービスの提供に努めていきます。

つなぐ 「現場力向上フォーラム」の開催

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

第3回目となる2009年度は、スローガン「ここへ集いし、第一線の社員が、『つ



アクセス系技能競技会優勝者

なぎ続ける力』をさらに強くする。」の下、2010年1月20日・21日の2日間にわたり開催し、延べ4,000名が参加しました。今回は、優良施策のワークショップ、アクセス系・NW系・お客さま対応等全8種目における「技能競技会」および災害対策やグループ会社等におけるデモンストレーション等を実施し、より実践的なスキル・ノウハウの継承および技術力の向上を図ることができました。



現場力向上フォーラムの様子



社員の声: つなぐ力

「アクセス系技能競技会」総合優勝: NTT東日本-東京西

今後は、今回受賞したスキルをさらに職場へ展開・共有し、現場力の向上につなげていきたいと思っています。

不測のトラブル等に対する お客さまサポート体制の充実・強化

電話サービスの故障等のお問い合わせは「113センタ」、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」にて対応しています。

これまでに、「光サポートセンタ」の受付体制の強化(2007年度)や、「113センタ」「光サポートセンタ」それぞれの受付等業務における問い合わせ等の受付体制の充実と段階的な複数拠点の統合(2008年度から)を行いました。2009年度においては、引き続き、故障受付体制の一層の充実および効率的業務運営を行うための複数拠点の統合を実施し、サービスレベルのさらなる向上を図りました。

今後も、お客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、複数拠点のさらなる統合により効率的業務運営を行う等、一層のサポート体制の充実と強化に取り組んでいきます。

故障低減に向けた取り組みの推進

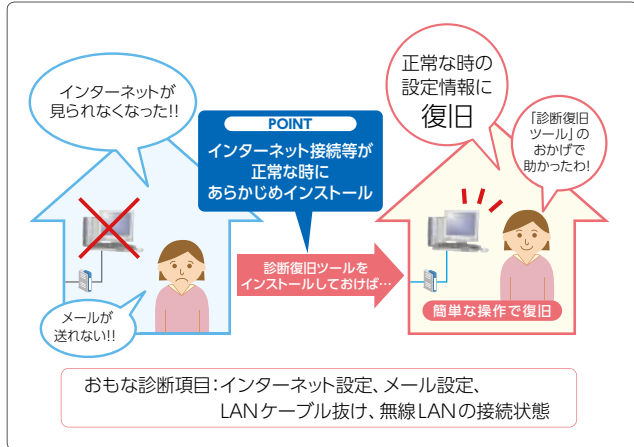
雷の発生に伴う故障は、長時間のサービス中断に至るケースもあり、NTTグループでは、従来から雷害対策に取り組んできています。近年、多雷による雷害故障が多発していることから、2009年度は、予防保全対策(SV8雷害対策*の徹底等)に努めました。具体的には、雷防護アダプタ設置による故障抑制や設備収容ビルの接地配線状況の調査結果を基にした改修工事の実施をするとともに、関連部署へ雷害メカニズムや雷対策等を映像化したDVDを配付する等、故障抑制に努めました。また、これらとあわせて、フレッツ光をご利用のお客さまへの「診断復旧ツール」*のさらなる利用促進等を実

施しました。今後もさらなる通信網の改善および故障対応の迅速化に向けて取り組んでいきます。



雷害対策DVD

復旧診断ツールのイメージ



用語解説 SV8雷害対策: 集合住宅等の建物に設置される集合装置内へ雷を防護する遮へい板を挿入する対策。
 診断復旧ツール: インターネットやメールのご利用に問題が発生したとき、各種設定や接続状態等を診断し、復旧を支援するツール(インターネット接続等が正常なときにあらかじめインストールしておくことが必要)。

☐「通信サービスの使命: 雷と闘う」:
<http://www.ntt-east.co.jp/universal/web6-1.html>

社員の声: つなぐ力



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

自然に打ち勝つ通信設備を目指して

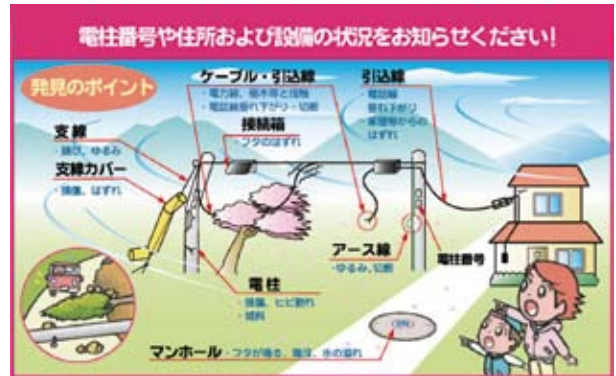
自然現象である雷は時や場所を選ばず発生するため、雷が要因となった通信サービスの故障を完全に無くすることは難しいですが、これまでの進めてきた検討に基づき適切な対策を講ずることで、多くの雷被害は未然に防げるようになってきました。
 今後も、お客さまに安心してご利用いただけるよう、信頼性の高い通信サービスの実現に向け努めてまいります。

安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施

通信サービスの安心、安全、信頼の確保に向け、通信設備の点検・改修を定期的実施し、予防保全に努めています。
 2009年度は、NTT東日本グループが保有・管理する約350万本(2008年度末)の鉄筋コンクリート製電柱のうち、建て替えが必要と判断した、約10万本の電柱を更改し、設備の安全性を高めています。

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

引き続き、事故の未然防止に向けて、不安全設備の早期発見・解消の取り組みを強化していきます。



不安全設備の情報提供を呼びかけるポスター

設備の信頼性向上に向けたケーブル地上高の計測による不安全設備の早期発見・改修

2009年度は、道路等を横断するケーブルの地上高不足に起因するトラブルを防止するため、道路からケーブルまでの高さを自動測定してパソコンの地図上に記録する、「ケーブル地上高システム」の導入・活用により信頼性向上への取り組みを行いました。

2010年度からは、計画的に点検することにより、通信設備の安全確認を強化する取り組みを行っていきます。



「ケーブル地上高測定システム」イメージ

☐ 不安全設備のWeb受付:
<http://www.ntt-east.co.jp/helloinfo/2008109-setsubi.html>

社員の声: つなぐ力



ネットワーク事業推進本部 サービス運営部 アクセスマネジメント部門
米田 英治

一今も、これからも。安心できる通信設備をめざして

良いサービスを提供しても安全性が損なわれればお客さまの信頼を得ることはできません。
 今そこにある通信設備を、将来も安心してご利用いただけるよう高い意識を持って、通信設備の運用に取り組んでまいります。

災害時における重要通信の確保と安否確認

災害対策の基本方針

NTT東日本グループでは、地震、火災、豪雪、風水害等、予期せぬ災害に備え、「通信ネットワークの信頼性向上」「重要通信の確保」「サービスの早期復旧」の3つを災害対策の基本方針として、さまざまな対策に取り組んでいます。

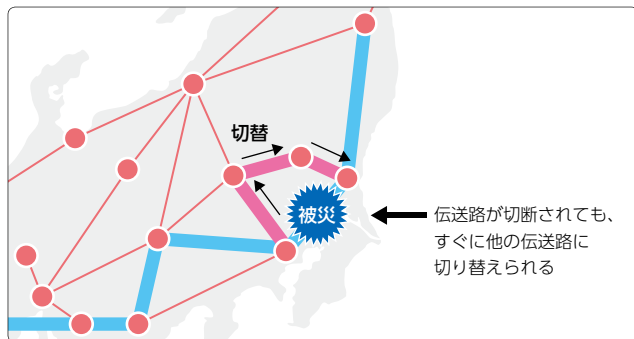
通信ネットワークの信頼性向上

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

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

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

用語解説 中継局：映像、音声、データ伝送等のための電気通信回線の中継地点。
 ループ化：通信回線等を環状に接続すること。
 二重化：通信設備等を複数用意し、1つが故障しても他のものが使えるようにしておくこと。



中継伝送路の多ルート化



避難所での特設公衆電話の設置



災害後の通信ケーブルの応急復旧作業

重要通信の確保

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

サービスの早期復旧に向けた取り組み

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

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

災害対策機器の一例

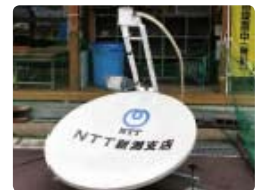
・移動電源車

長時間停電が発生し、予備電源も停止した場合、発電能力を備えた移動電源車により、交換所等に電力を供給し、通信電源を確保します。



・ポータブル衛星

機動性・即応性があり、交通遮断や山中での災害等の臨時回線の開設、特設公衆電話の設置等に威力を発揮します。



風水害・火災・地震に強い設備づくり

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

・孤立防止用衛星通信方式

災害等によって通信が途絶し、孤立する恐れがある市町村等に配備しておき、緊急通話等を確保するために使用します。



災害対策の体制

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

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

つなぐ 豪雪に伴う早期災害復旧活動

2009年12月17日から25日にかけて、新潟県 新潟・長岡エリアにおいて各市町村で警戒本部や雪害対策本部が設置される等、記録的な豪雪となり、粘着質の雪により、平常時の約10倍(最大1,800件/日)もの多数の故障が発生しました。NTT東日本グループでは、早期復旧に向け、新潟支店グループだけにとどまらず、支店グループ(群馬・長野・宮城・福島・北海道)からの約50名の支援を含む総勢246名を参集させ、12月15日から12月28日までの13日間という短期間で、サービス復旧に取り組みました。

つなぐ 通信レスキューバイク隊

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

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

なお、2004年に発生した新潟中越地震では、隊員が日頃の訓練成果を発揮すべく積極的に被災地へボランティアとして入り、地元のニーズに応じ活動を実施しました。

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



通信レスキューバイク隊 隊員



通信レスキューバイク隊 訓練模様

社員の声：つなぐ力



NTT東日本一千葉 総務部 財務部門 会計決算担当 主査
(災害対策室通信レスキューバイク隊長)

林 暁彦

1秒でも早く通信サービスをご利用いただくために

大規模災害が発生し通信サービスが不通となった場合、警察、消防等への救援連絡や家族との安否確認・連絡等、ほぼすべてのお客さまが大変な不都合を強いられてしまいます。

本来は災害が無く出勤しないことが一番の願いではありますが、万が一の場合には災害現場へ急行し、1秒でも早くお客様に安心して通信サービスをご利用いただけるよう全力を尽くします。

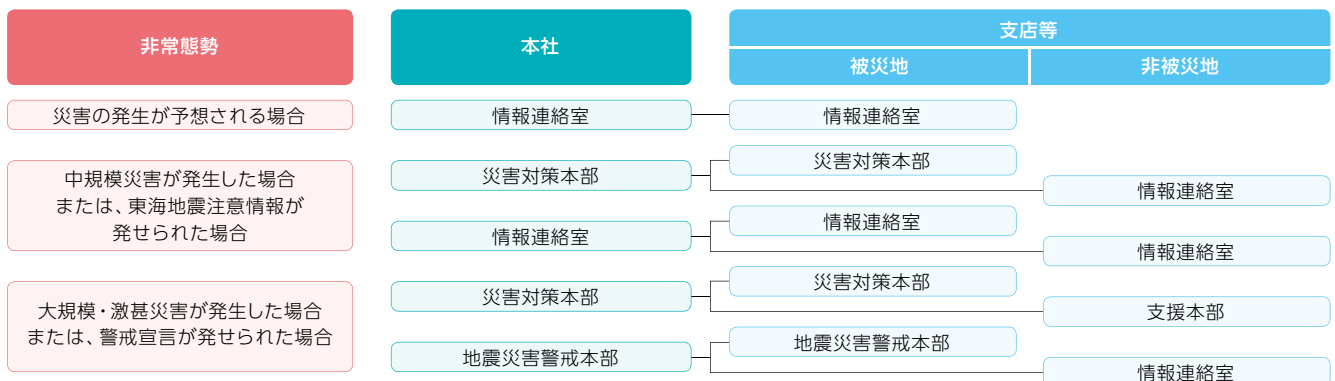
今後もさまざまな場面を想定した災害訓練を積み重ね、「つなぐ」使命を全うします。

つなぐ 災害対策連絡員

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

平時には、各自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

災害対策の体制図



では、「災害用伝言ダイヤル(171)」、ICT技術を駆使した防災システム等を紹介するとともに、NTTグループが有事の際、いかに機動的に行動するかについてもPRし、自治体との信頼関係構築に尽力しています。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等を地域住民に直接説明することとしています。また、これらの他、自治体の要請に応じ、避難誘導や救助、避難所でのお手伝い等も行い、地域社会に貢献しています。このような防災活動に関する意識・知識・技能を習得するため、「防災士」資格の取得に努めており、70人(2010年3月現在)が取得しています。

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



災害対策連絡員委嘱状交付式

社員の声: つなぐ力



NTT東日本一青森 設備部設備運営部門 弘前設備センタ 担当課長代理

前田 進

キーワードは「安心・安全・信頼」

「防災士」の資格を取得し災害対策連絡員として「安心・安全・信頼」をキーワードに自治体さまと情報共有しています。

つなぐ 緊急地震速報受信端末の提供

気象庁が配信する緊急地震速報を受信し、主要動*と呼ばれる大きな揺れが来る前に、音声とランプ点滅で地震の到達予想時間と推定震度を知らせるインターネット接続型の端末「DW-100」の販売の提供を2008年11月より開始し、お客さまの災害対策を支援しています。



DW-100

用語解説

主要動: 地震発生後、最初の小さな揺れのあとに来る大きな揺れのこと。S波とも呼ばれる。

171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施

地震や台風等の大規模な災害時に、被災地周辺への安否を気遣う通話等が増加して、電話がつながりにくなる「ふくそう」が発生する場合があります。このような状況が生じた際に電話の通信状況等を勘案し、安否を円滑・確実に確認する手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」を提供しています。

また、いざという時に一人でも多くの方に、これらのサービススムーズにご利用いただくためには、実際にお使いいただくことが有用と考え、体験利用等を通じたサービスのPRに取り組んでいます。

たとえば、「毎月1日」「正月三が日」「防災週間(8月30日～9月5日)」「防災とボランティア週間(1月15日～1月21日)」等に体験利用の機会を提供している他、各種防災フェアやセミナー等でのPR、操作手順を解説したパンフレット等の配布や「ラジオ災害情報交差点」*を通じたPR等により、171、web171の認知度向上に努めています。また、災害発生時には報道機関各社へ171、web171運用開始の緊急告知放送のお願いを行う等、利用する皆さまが円滑・確実に利用できるよう取り組んでいます。



「災害用伝言ダイヤル(171)」のパンフレット

用語解説

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

つなぐ 災害用伝言ダイヤル171の歌

災害発生時に、子どもが一人でも多く「災害用伝言ダイヤル(171)」が使えるよう、歌と踊りで171の使い方を覚えてもらうためのDVD(小学校低学年向け)を作成・配布しています。

<http://www.ntt-east.co.jp/saigai/voice171/index.html>



「災害用伝言ダイヤル(171)」紹介用DVD

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

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



コアラのマーチビスケット(保存缶)

■ 外部ステークホルダーの声：つなぐ力

(株)ロッテ 商品開発部 ビスケット企画室 室長

北田 泰嗣 様



子どもの笑顔を取り戻すお菓子づくり

昨今の様々な災害で、子ども達の表情が暗く落ち込んでいく状況が映し出され、何とか日頃元気な子ども達の表情を取り戻せたら…と思い、子供達に身近なキャラクターを使ったビスケットならば、災害時にも子ども達は笑顔になれるし、食べてお腹も満たせると考えました。

更に、災害用伝言ダイヤルサービスを保存缶に載せることで、このひと缶あれば万が一の時でも家族と連絡が取れるという素晴らしい商品に仕上がりました。ご協力いただいたNTT東日本様には大変感謝しております。今後もお菓子で笑顔を届けられるように取り組んでいきたいと思っております。

つなぐ 小学校向け公衆電話教室の開催

「安全マップ」および「こども手帳」の配付

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

2009年度においては、引き続き公衆電話教室を開催するとともに、同教室で実施した小学生へのアンケートにより、「公衆電話を使ったことがない(44%)」「自宅近隣の公衆電話の設置場所を知らない(36%)」との結果を得たことから、日本公衆電話会を中心にNTT東日本グループ、関係小学校および地方自治体が連携し、子どもたちへの公衆電話設置場所の認知度向上を図るための検討を進め、公衆電話設置場所を明記した「安全マップ(下敷仕様)」および「こども手帳」を製作し、2010年度より公衆電話教室を実施した小学校に配付しました。



贈呈模様(八王子市長)



「安全マップ」「こども手帳」



「公衆電話教室」の模様
(八王子市立第一小学校)



贈呈式(新宿区立戸塚第一小学校)

■ 外部ステークホルダーの声：つなぐ力

日本公衆電話会

日本公衆電話会では本施策について、NTT東日本グループの協力を得て実施していますが、小学生、保護者および教職員から「暖かいお礼の言葉」を沢山頂戴し、小学校の課外授業などにも活用していただいています。今後とも、社会の安全のために少しでも貢献できるよう、頑張りたいと考えています。

迅速な情報開示の徹底

NTT東日本グループは、迅速な情報開示の徹底が、安心、安全、信頼の確保に向けた重要な取り組みであることから、事故等の発生時における円滑な情報伝達に向けた取り組みを行っています。

2009年度は、リスクが発生した場合に迅速かつ的確に対応するため、NTT東日本グループ内の各社に対し、社内情報連絡ルールの再徹底を図るとともに、新任管理者研修等にてビジネスリスクマネジメントの重要性に関する意識啓発の実施、休日や出社不能時でも迅速な緊急報道対応等を行うための管理者等の在宅勤務環境の構築、災害時の緊急情報のNTT東日本公式ホームページでの情報開示の迅速化を図る等の施策を実施しています。

情報セキュリティの確保

基本姿勢

常に安心・安全なサービスを提供して、ステークホルダーの皆さまから信頼される企業であり続けるために、個人情報保護を推進するルール整備と継続的な改善、社員への啓発活動およびセキュリティ対策等の充実に努め、あらゆる側面から機密保持の徹底を図っています。

CSR目標

- 個人情報保護強化・推進に向けた取り組み等状況のモニタリングならびに新たな施策の展開
- セキュリティ対策の浸透と社員の意識啓発の実施
- システム等によるセキュリティ対策の実施

今期の成果と来期に向けた取り組み

これまで、NTT東日本グループでは、個人情報保護の強化・推進を目的とした基本的な対策に加え、過去の情報漏えい事象を踏まえた新たな対策等を講じてきており、2009年度においては、個人情報保護強化・推進に向けた取り組み等状況のモニタリング、社員等個人が所有するパソコンの自主点検・自己点検(年1回)の実施等セキュリティ対策の浸透および全社員向け意識啓発施策等を実施する等、継続的な取り組みを展開してきました。

情報流出や不正アクセス等、社会的に情報セキュリティに対する関心が高まる中、個人情報・他事業者情報をはじめとした各種情報の保護・管理、適正利用等のさらなる徹底・強化を図るため、2010年4月より「情報セキュリティ推進部」を新たに設置し、NTT東日本グループにおける情報セキュリティの横断的かつ統一的な取り組みを行います。



情報セキュリティ推進部 ガバナンス部門長
山下 聡

パフォーマンス・ハイライト



社員等個人が所有するパソコンの自主点検・自己点検(年1回)の実施等、セキュリティ対策の浸透



個人情報・他事業者情報をはじめとした各種情報の保護・管理、適正利用や不正アクセス対策等のさらなる徹底・強化を図るため、「情報セキュリティ推進部」を新たに設置(2010年4月)

個人情報保護強化・推進に向けた 取り組み等状況のモニタリング ならびに新たな施策の展開

個人情報保護管理委員会の開催による方針策定、 施策の決定・実施

重点管理項目設定によるモニタリング

NTT東日本グループでは、個人情報の保護に対する社会的要請を十分に認識し、お客さま情報を含めた個人情報について厳格かつ適正に取り扱うことが、電気通信事業者としての重大な責務であるとの認識の下、NTTグループ「情報セキュリティポリシー」およびNTT東日本の「プライバシーポリシー」に

基づき、全力をあげて個人情報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り扱いに関する方針まで明文化しています。そして、個人情報保護のさらなる徹底と強化に向けて、副社長を委員長とする「個人情報保護管理委員会」を適宜開催し、個人情報保護の改善施策の検討・推進を実施してきました。

2006年から、半期ごとに情報セキュリティの観点から重要性・緊急性の高い事項を重点管理項目として設定し、その遵守状況について管理することとしています。万一、不適正な事項または管理体制上の不備があった場合は、その発生原因等を徹底的に究明し、適正化または不備の解消に向けた対策を検討・実行し、個人情報保護のさらなる強化・推進を図ることとしています。

2009年度においては、2008年度に実施した「FAXによる誤送信を防止するための送信ルールの改訂」をさらに深掘りし、システム化することでの対策を講じるべく「FAX誤送信防止システム」の導入に注力した他、郵便等誤送付による漏えい事故「0」化を目的とした「郵便送付処理の厳格化」等の施策を実施しました。

なお、社会的に情報セキュリティに対する関心が高まる中、個人情報・他事業者情報をはじめとした各種情報の保護・管理、適正利用等のさらなる徹底・強化を図るため、2010年4月より「情報セキュリティ推進部」を新たに設置しました。あわせて、「個人情報保護管理委員会」に代えて、新たに「情報セキュリティ推進委員会」を設置し、情報セキュリティに関する基本方針、各種施策の審議を行っています。

□ プライバシーポリシー：
<http://www.ntt-east.co.jp/policy/>

セキュリティ対策の浸透と 社員の意識啓発の実施

セキュリティ対策状況の定期点検の実施

情報セキュリティを確保するには、導入・推進した施策を一過性の取り組みで終わらせることなく、改善を繰り返しながら継続的に実践していくことが重要であり、すべての社員等が情報保護の重要性を十分に認識・理解し、かつ能動的に取り組む企業風土をつくる必要があります。そこで、年に一度自主点検・自己点検を実施し、各職場における情報セキュリティの遵守状況を確認し、不備があれば再発防止のための施策を講じることとしています。

また、NTT東日本では社員等の個人が所有するパソコン(以下、自宅PC)の点検を実施するよう社員等に求めることとしています。具体的には、NTT東日本が自宅PC内の会社情報の検査・削除およびファイル交換ソフトの起動禁止を行う専用ツールを配布し、社員等は点検を実施したうえで、自宅PC内に会社情報が存在しないこと、およびファイル交換ソフトを起動禁止にしたことを確認しました。NTT東日本では、2007年度から本取り組みを定期的実施するとともに、社内OA端末上にある会社情報の持ち出しを制限する「外部媒体書出し制御システム」の管理・運用状況についても定期的(年2回)に点検を実施し、情報セキュリティの確保に努めています。

これら施策の運用定着化を推進することで、一人ひとりの社員等が、厳正な情報管理を業務上の行動規範として認識するよう促し、情報セキュリティが一つの企業文化として社内に着落することをめざしています。

eラーニング・集合研修の実施

NTT東日本グループでは、個人情報保護強化・推進に必要な社員教育にも力を入れています。2009年度は、情報セキュリティおよび個人情報保護に対する意識啓発として、業務遂行にあたっての正しい知識の習得とその適正な取り扱いを学ぶ

eラーニング研修を、それぞれの教材を製作し、すべての社員を対象に実施しています。2009年度は、約94%の社員が研修を受講しました。

これに加えて、管理・監督者を対象とした研修を実施し、2009年度は、「個人情報保護法における個人情報の取り扱い規定の解説」等をテーマとして、計54回、約4,000人を対象に集合研修を行いました。2010年度も、公正競争をはじめとした情報セキュリティ対策の浸透と社員の意識醸成に向け、さらに充実した取り組みを継続的に実施していきます。

つなぐ 個人情報保護キャンペーン

NTT東日本グループでは、毎年、社員等および委託先業者に対する、個人情報保護の意識高揚を推進するために、個人情報保護強化キャンペーンを展開しています。2009年度は、社員等を対象としたeラーニング研修や、管理・監督者を対象とした集合研修を実施しました。

システム等による セキュリティ対策の実施

グループ各社におけるセキュリティ対策の推進

NTT東日本グループでは、グループ各社が一体となって、社内のセキュリティレベルの向上に取り組んでいます。

グループ各社との連携を強化しセキュリティ対策を強化するため、2009年度は、グループ会社セキュリティ推進連絡会の開催やキャラバンを実施する等、セキュリティ推進方針や規程類改定、運用ルールの整備等を展開するとともに、各社のセキュリティにおける課題共有・要望の把握を行い、今後の推進方針の展開の検討を実施しました。

今後も、グループ各社と一体となったさらなるセキュリティ対策の推進に向けて取り組んでいきます。

また、NTT東日本は、個人情報を取り扱う業務を委託しているため、委託先企業に対する個人情報保護にも力を入れており、NTT東日本の規程の遵守徹底を行う等、個人情報を取り扱う業務の委託先企業へのセキュリティ対策の推進・強化を実施しております。

さらに、個人情報を取り扱う業務の委託契約を締結する際には、個人情報保護に関する項目を明記し、委託先企業にNTT東日本の規定等に基づくセキュリティ対策を実施するよう義務づけています。また、委託業務開始前において、「委託業務で利用するすべてのパソコンにファイル交換ソフトがインストールされていないこと」「NTT東日本の会社情報を社外に持ち出す際には、必要最小限の情報に暗号等の適切な措置を講じていること」を、文書で確認を求めています。

契約締結後は、委託先企業に自主的なセキュリティ点検を求めるとともに、NTT東日本が定期的な立入検査を実施し、業務委託先企業が当社との契約に基づき必要十分な情報セキュリティに対策を講じているか確認し、不備がある場合は改善指導を実施しています。

広告表示の適正化に向けた取り組み

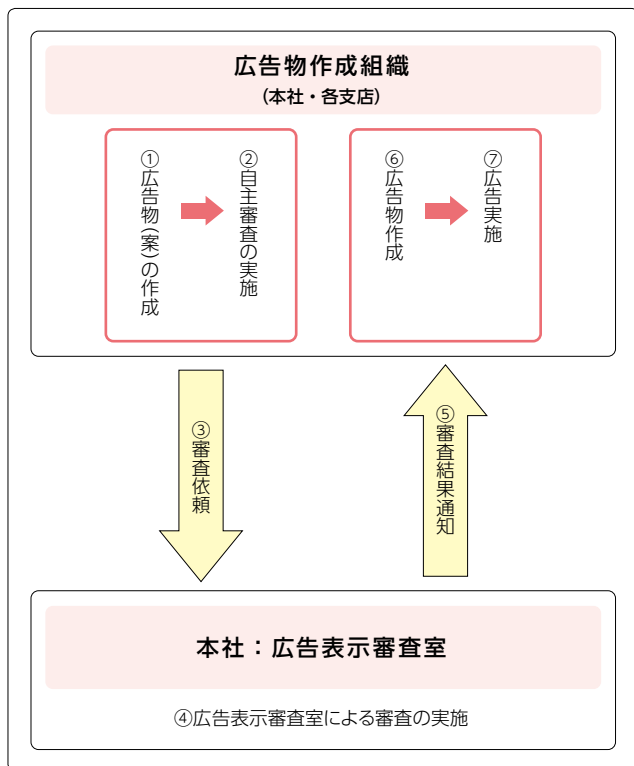
NTT東日本では、「広告表示審査室」にて審査基準等のルールを策定し、その定着化を図るとともに、「広告表示適正化管理委員会」を定期的に開催し、グループにおける広告表示に関する方針検討や、広告表示の運用状況を確認しています。また、2008年6月から、NTT東日本において作成されるすべての広告物について、広告物作成組織における自主審査に加えて、広告物使用前に、広告表示審査室による審査を実施しています。

2009年度は、広告表示の一層の適正化および質の向上に向け、審査チェック項目を随時見直すとともに、お客さまにご協力をいただいた広告モニター調査を実施し、お客さま目線に立った広告表示・審査となっているかの検証を行いました。

また、社員に対する教育・啓発活動として、広告物作成における注意事項等をまとめた啓発ツールの作成・全社員への配布や景品表示法等に関するセミナーを実施し、適正な広告表示に向けた社員の理解促進、意識啓発およびスキル向上に取り組みました。

今後も、社内における広告表示審査の定着や広告表示の質的向上をさらに推し進め、関係法令の遵守はもちろん、お客さまに正しい内容をわかりやすくご理解いただくための取り組みを続けていきます。

広告実施までのフロー



つなぐ、美しい地球を 未来のために

わたしたちは、美しい地球を未来につなぐために情報通信サービスの提供による社会全体の環境負荷の低減、自らの環境負荷の低減、そして社員一人ひとりが日常生活に伴って生じる環境負荷の低減に積極的に取り組みます。



環境マネジメント

NTT東日本地球環境憲章

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

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

基本理念

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

基本方針

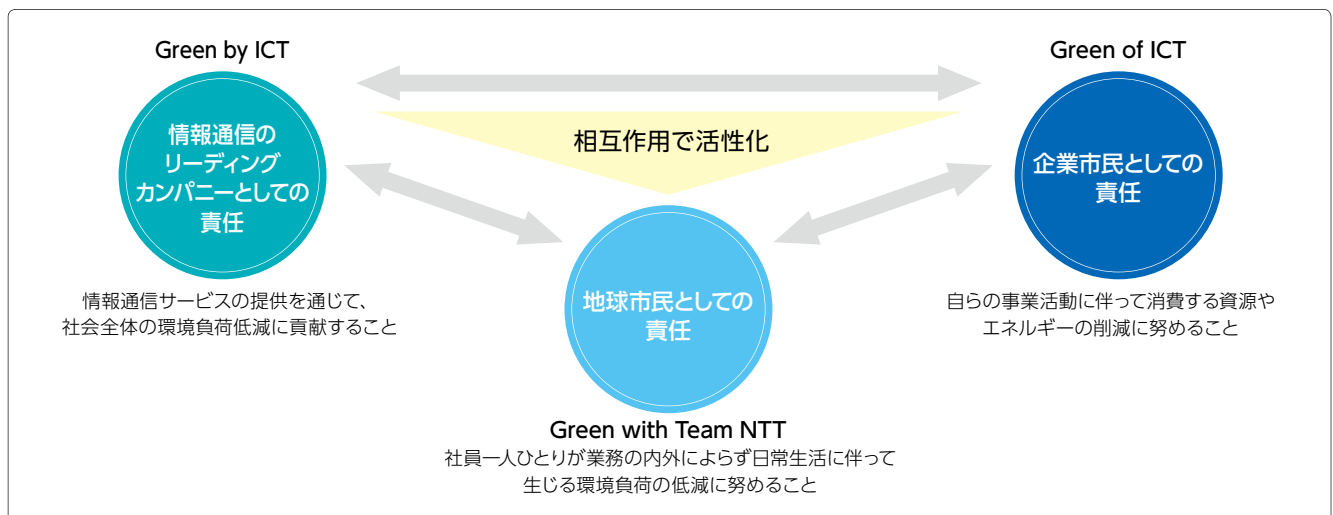
1. 法規制の遵守と社会的責任の遂行
2. 環境負荷の低減
3. 環境マネジメントシステムの確立と維持
4. 環境技術の開発
5. 社会支援等による貢献
6. 環境情報の公開
7. 社員の教育

環境経営の3つの柱

NTT東日本グループは3つの柱を軸に環境経営を推進しています。1つめの柱は、情報通信サービスの提供を通じて社会全体の環境負荷低減に貢献すること。2つめの柱は自らの

事業活動に伴って発生する環境負荷の低減に努めること。3つめの柱は社員一人ひとりが業務の内外によらず日常生活に伴って生じる環境負荷の低減に努めることです。

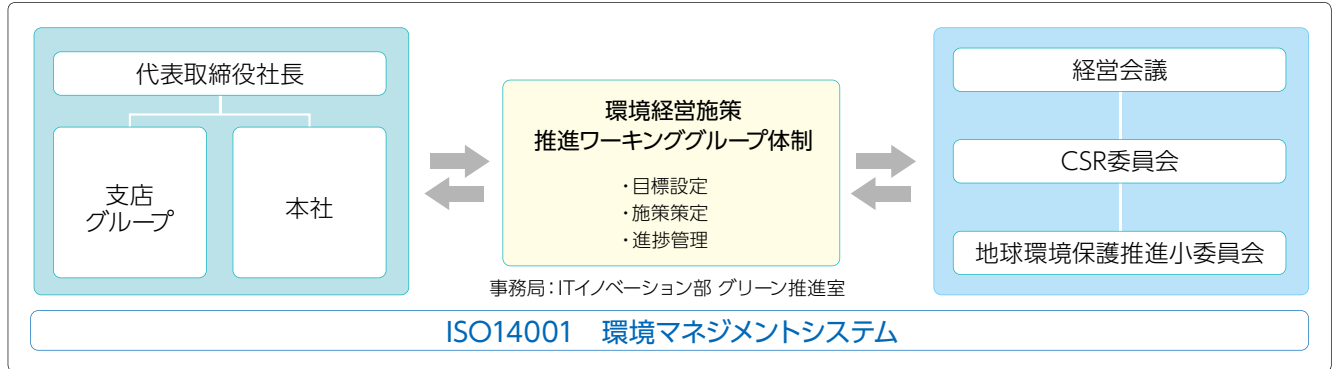
環境経営の3つの柱



NTT東日本グループ環境経営推進体制

2008年度より、全社的な環境経営施策推進ワーキンググループ体制を構築し、取り組みを強化しています。

NTT東日本グループ環境経営推進体制



環境マネジメントシステム(EMS)の構築と運用

法規制の遵守やCO₂削減等の環境負荷低減に向け、EMSの構築・運用に取り組んでいます。

構築にあたっては本社各組織および全17支店グループにて「2010年度末ISO14001社員カバー率100%」をめざして、拡大を進めています。2010年度からはこれに加えてNTT東日本グループ会社全体でエコアクション21等の活用も含めたEMSの構築を進めていきます。

運用については全社目標に基づいた共通目標を組織ごとに設定し、マネジメント水準の向上を図っています。

社員教育の実施

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

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



(財)キープ協会での自然体験型研修の様様



グリーンガイドライン

事業活動を行うために多くの製品や部品を購入しますが、それらを使用したり廃棄したりする際に、環境に負荷をかけることが考えられます。事業活動に伴う環境負荷を低減するために

「グリーンガイドライン」を定めています。このグリーンガイドラインは製品調達のための「グリーン調達ガイドライン」、建物設計に関する「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。

NTT東日本調達活動

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

業務監査室による環境活動のチェック

NTT東日本グループ全体の環境マネジメント水準の向上をめざし、業務監査室により「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活用」等が適正に行われているかをチェックしています。

2009年度は、NTT東日本グループの主要行動計画目標の達成に向けて、事務用紙、オフィス廃棄物、電力の削減に対する取り組みの定着状況について確認し、必要により改善に向けた取り組み施策の展開について指導を行いました。

つなぐ 環境フォーラムの開催

「NTT東日本グループ 環境フォーラム2010」を2010年6月に開催し、地球規模で生じている環境問題の課題認識を共有しました。本フォーラムでは新宿本社会場を拠点として17支店グループとテレビ会議システムで接続し、移動によるCO₂排出量の削減にもつなげました。また、フォーラムにて使用する電力量1,200kWh分をグリーン電力証書の購入によりオフセットしました。



環境フォーラムにて「環境問題に取り組むことは地球のサステナビリティ維持に不可欠であり、各組織でチャレンジして欲しい」と講話するNTT東日本 江部社長

情報通信のリーディングカンパニーとしての責任

基本姿勢

情報通信サービス、機器の開発・提供を通じて、社会全体の環境負荷の低減に貢献します。

今期の成果と来期に向けた取り組み

わたしたちが提供している「フレッツ光」を中心としたICTサービスは、社会全体の環境負荷低減に大きな効果が期待できます。その効果を現実のものとするため、2009年度は、NGNサービスである「フレッツ光ネクスト」の提供エリア拡大や、最大通信速度が200Mbpsの「フレッツ光ネクスト ハイスピードタイプ」の提供等、光ブロードバンドサービスの拡大に積極的に取り組みました。

今後は、「光ポータブル」や「フレッツ・スポット」により、「フレッツ光」をご利用のお客さまが自宅の外でもブロードバンドサービスを快適にご利用できる環境を整えていくとともに、簡単な操作でさまざまな情報が得られる端末の提供や、セキュアかつ高品質なNGNの特性を活かした高品質テレビ会議等、より多くのお客さまに「フレッツ光」の新しい活用方法を積極的にご提案し、ご利用いただくことで環境負荷低減に貢献することをめざしています。

☐「光ポータブル」：<http://fleets.com/hikariportable/index.html>

☐「フレッツ・スポット」：<http://fleets.com/spot/index.html>

コンシューマ事業推進本部
営業推進部 アクセスサービス部門長
小枝 明広

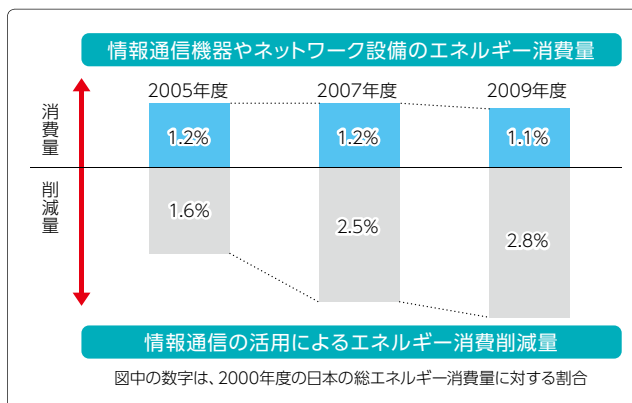


情報通信サービスの利用によるエネルギー削減

情報通信サービスの普及は、情報通信機器の増加等により電力消費量の増加をもたらす反面、生産活動等の効率化や人やモノの移動を減少させることができる等、資源・エネルギーの利用を効率化して社会全体のCO₂排出量を削減する効果が期待できます。

NTT情報流通基盤総合研究所の試算では、2009年度に情報通信サービスの利用拡大により国内で消費したエネルギー量は、日本の総エネルギー消費量の1.1%、削減されたエネルギー消費量は2.8%（首都圏の約8割の世帯で消費するエネルギー量に相当）となりました。

情報通信の活用によるエネルギー消費量と削減量



「フレッツ光」の環境効果

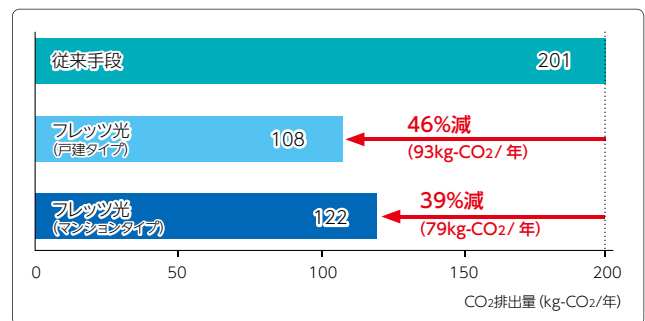
NTT東日本では、光ブロードバンドサービス「フレッツ光」の普及拡大に積極的に取り組んでいます。「フレッツ光」により、便利で快適な通信環境をご提供するとともに、社会全体の環境負荷の低減にも寄与することができます。

NTT情報流通基盤総合研究所が、「フレッツ光」を家庭で利用した場合の環境効果を試算*しました。

電子メールやメールマガジン、音楽のダウンロード、ネットバンキング等のサービスについて、「フレッツ光」を利用した場合と、郵便・新聞等による情報収集、店舗での物品の購入等、従来の手段を利用した場合のCO₂排出量を比較しています。

フレッツ光（戸建タイプ）を使用した場合、排出されるCO₂は従来手段に比べて約46%、マンションタイプの場合は約39%削減されます。

CO₂排出量削減効果



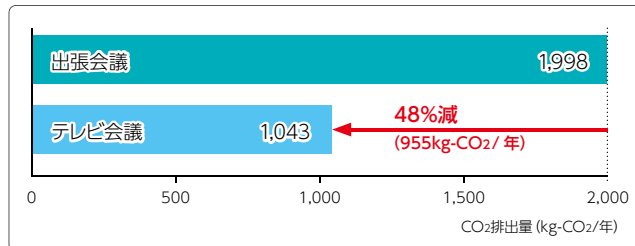
* 試算にあたっては、各家庭における1回線あたりの(1)インターネットの平均利用時間と(2)各種サービスの利用状況のデータを使用して比較しています。(1)については総務省の通信利用動向調査および国勢調査に基づくデータを、(2)についてはインターネット上でのアンケート調査結果を使用しています。

「テレビ会議」の環境効果

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

NTT情報流通基盤総合研究所が、東京-大阪間でテレビ会議を活用した場合の環境効果を試算*した例では、年間約48%のCO₂が削減されます。

CO₂排出量削減効果



* 試算にあたっては、参加者(出張者)2人が、2時間の会議を月2回(年24回)実施したケースと比較しています。

つなぐ 「ひかり電話」を活用した高画質テレビ会議システムについて

企業を中心にテレビ電話会議システムへの需要が高まる中、NTT東日本では高画質(フルハイビジョン)テレビ会議を可能とする「ひかり電話ナンバーゲート」の提供を2010年6月より開始しました。本サービスを活用したテレビ会議システムについては、NTT東日本グループにおいても33拠点を接続・運用し、CO₂排出量の削減や紙使用量の削減につなげています。



NTT東日本グループ内に新たに設置したテレビ会議システム特徴

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

☒ 「ひかり電話ナンバーゲート」:

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

つなぐ 法人向け環境ソリューションの提供について

ICTを活用した環境貢献サービスの1つとして、オムロン株式会社の「法人向けエネルギー見える化システム」を活用した新たな環境ソリューションをNTT西日本とともに2010年8月4日より提供を開始しました。今回の協業では、オムロンの高度なセンシング&コントロール技術と環境経営をサポートするシステムやこれまでのノウハウ、そしてNTT東日本・西日本のセキュアかつ安価なネットワークと法人市場への営業力等、それぞれの強みを活かすことにより本サービスを広く提供し低炭素社会の実現に貢献していきたいと考えています。

■ 社員の声: つなぐ力



コンシューマ事業推進本部 ブロードバンドサービス部
アライアンス推進担当

黒坂 祐介

低炭素社会の実現に向けてサービス開発を推進していきたい

いまや環境問題は企業においても一般家庭においても重要な問題となっています。通信業界のリーディングカンパニーとして、エコ・省エネ関連サービスの提供を通じて、今後も低炭素社会の実現に向けたアライアンスやサービス開発を推進していきたいと思っています。

つなぐ 「PC省エネサービス(仮称)」のトライアル実施について

NTT東日本では、株式会社オプティムと連携し、「フレッツ光メンバーズクラブ」にてモニターを募集し、「PC省エネサービス(仮称)」のトライアルを実施しました。(2010年6月29日～7月31日) 「PC省エネサービス(仮称)」とは、パソコンに専用ソフトウェアをインストールするだけで、自動的にパソコンの無駄な消費電力を削減し、削減効果を見える化できるサービスです。

2,000名のモニターを募集し、約1カ月間で2,892kWh(推計値)の消費電力削減を実現しました。今後はトライアルでいただいた多くのご意見をよりよいサービス提供へつなげていくとともに、このような新しいエコ活動を少しずつ確実に広げていきたいと考えています。



「PC省エネサービス(仮称)」の画面イメージ

コラム 「フレッツ光メンバーズクラブ」のポイントプログラムにおけるエコグッズの提供

NTT東日本では2009年12月より「フレッツ光」をご利用のお客さまに向けて「フレッツ光メンバーズクラブ」を開始しました。会員特典のひとつとしてポイントプログラムがあり、会員の皆さまには獲得ポイントに応じてさまざまな景品や特典と交換することができます。景品にはお客さまのエコライフに少しでも役立てるようエコバッグ等を取り入れており、今後も拡充を図っていく予定です。

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



つなぐ 国内初のICTを活用した「オフセット・クレジット (J-VER) 創出モデル」の開発・展開

NTTテレコンは、通信回線等を利用して、ガス等の使用状況を遠隔集中監視・制御する「集中監視システム」を提供しています。

同社は環境省の2009年度「オフセット・クレジット(J-VER)* 創出モデル事業」として「集中監視システム導入によるLPガスボンベの配送効率化」を実施し、その後、同社が提案したCO₂削減方法論(以下2案)が、2010年5月にJ-VER制度のポジティブリストに掲載され、日本で初めて情報通信技術(ICT)を活用した方法論として認められました。

①情報通信技術を活用した検針等用車両による燃料消費量削減

②情報通信技術を活用した、輸送の効率化による燃料消費量削減

①は、「集中監視システム」を利用して、遠隔から自動検針することによって検針の際に使用していた車両の燃料使用量を削減するものです。②は、「集中監視システム」を利用して、ボンベのガス残量を監視することによって、配送タイミングを最適化し、配送に伴う車両の燃料使用量を削減するものです。

「集中監視システム」の利用拡大によって、業界全体のCO₂排出量削減に大きく貢献できると考えています。また市場ニーズの高いオフセット・クレジット(J-VER)の新規方法論としてポジティブリストに掲載されたことにより、お客さま(LPガス事業者等)に対して新たなインセンティブを創出することになり今後の業界の発展に大きく貢献するものと考えています。

今後もJ-VER制度の活用をサポートしていくことにより「集中監視システム」の導入を促進し、低炭素社会形成に貢献していきたいと考えています。

社員の声: つなぐ力



NTTテレコン 技術開発部
篠田 諭

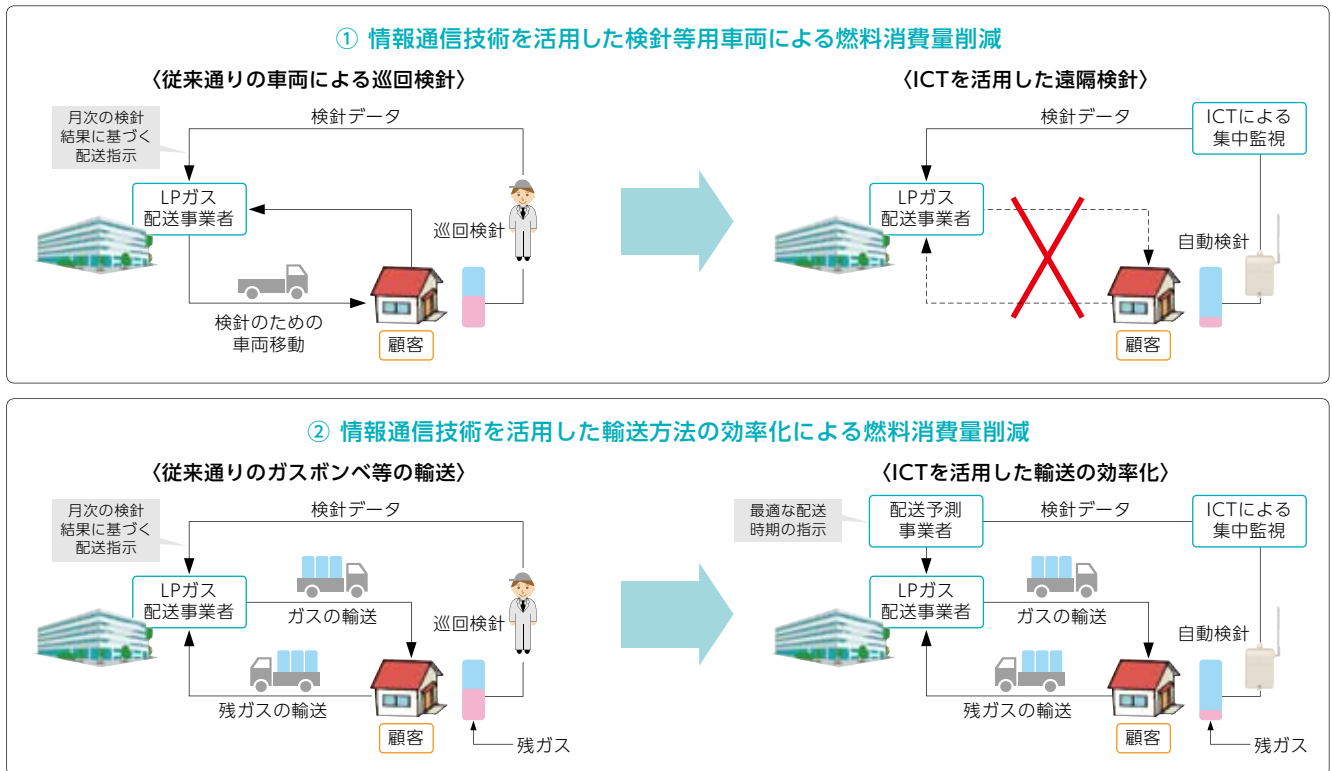
システム導入を通じて低炭素社会の形成に貢献していきたい

ICTを活用した「集中監視システム」を導入していただくお客さまに対して、J-VER制度の活用をご提案しサポートしていくことでシステム導入の推進を図り、低炭素社会の形成に貢献していきたいと考えています。

用語解説

オフセット・クレジット(J-VER)制度: 国内のプロジェクトにより実現された温室効果ガス排出削減・吸収量をカーボン・オフセットに用いることのできるオフセット・クレジット(J-VER)として認証する制度。

ICTを活用した温室効果ガス削減方法論イメージ図



コラム 環境活動の情報発信について

2010年3月に「環境活動」のホームページをリニューアルしました。環境について少しでも親しみを持っていただくため環境に関するクイズを新たに掲載するとともに、「環境経営の3つの柱」を軸にこれまでよりもわかりやすい構成にしました。

社員による屋上緑化の取り組み等を社員の言葉でお伝えするブログやWebカメラの設置により、日頃の環境活動をタイムリーにお知らせしています。



NTT東日本の環境活動ホームページ
<http://www.ntt-east.co.jp/ecology/>



NTT東日本本社ビルグリーン化ブログ・Webカメラサイト
http://blog.goo.ne.jp/green_ntteast/



NTT東日本ー東京「ビーガーデン京橋ブログ」
<http://blog.goo.ne.jp/netc/>



NTT東日本ー千葉「サツマイモ成長日記」
<http://www.nttchiba.com/imonikki/index.html>

企業市民としての責任

基本姿勢

自らの事業活動に伴って消費する資源やエネルギーの削減に努めます。

今期の成果と来期に向けた取り組み

わたしたちがICTサービスを提供するうえで排出するCO₂を削減するには、通信設備に係わる電力使用量をいかに削減するかが大きな鍵になります。これは環境負荷低減の観点のみならず、経営的観点においても重要な課題です。

NTT東日本グループでは、これまで省電力型通信設備や高効率空調設備への更改、電力損失が少なく信頼性の高い電力給電方式(直流給電方式)の推進等を行ってきました。また、運用面においても通信機械室の温度設定管理、空調設備の清掃等の施策に取り組んでいます。

今後も効率化推進に向けた設備更改や運用対策の強化により、エネルギー削減を進めていきます。さらには、物や人の移動を不要とするネットワークサービスの利用を、より多くのシーンで実現していけるよう、安心・安全なネットワークサービスの提供に努め、より一層のCO₂排出量の削減に貢献していきます。

ネットワーク事業推進本部
設備部 設備計画部門長
星野 理彰



パフォーマンス・ハイライト



2009年度に公衆電話ボックス内蛍光灯のLED化を1万ボックス実施
(2012年末までに全ボックス(約4万)LED化)



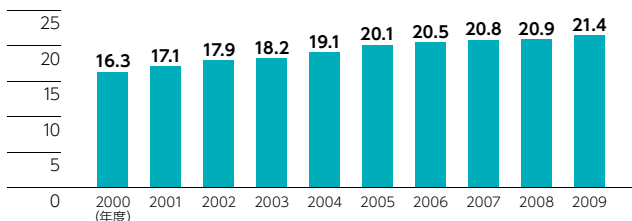
2009年度末で業務用車両の低公害車化*を77%実施
(2012年末までに100%化)
※2010年度燃基準達成車

温暖化対策—CO₂削減に向けた取り組み

通信設備における取り組み

NTT東日本グループにおける電力購入量は、通信設備によるものがその大部分を占めています。電力削減のため、ネットワーク設備の更改・統廃合や、空調設備の更改および運転台数適正化等のトータルパワー改革(TPR)運動*施策に加えて、通信機械室内の運用改善についても順次展開しています。2009年度の電力購入量は、2008年度より0.5億kWh増の21.4億kWhとなりました。

NTT東日本グループにおける電力購入量の推移
(億kWh)



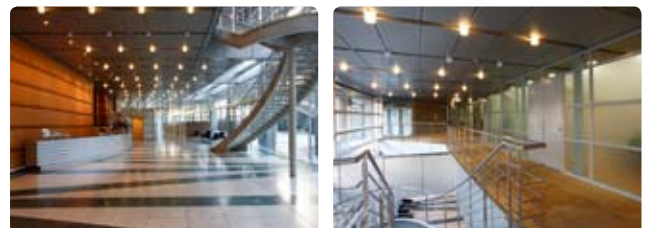
用語解説 トータルパワー改革運動(TPR: Total Power Revolution):NTTグループ独自の電力エネルギー削減に向けた活動。

オフィスビルにおける取り組み

オフィス電力の削減を目的として、昼休み時の消灯等、節電施策を実施するとともに老朽照明の更改や長寿命かつ消費電力の低いLED照明の導入を行っています。また、屋上緑化や太陽光発電の導入(グリーンNTT)を進める等、CO₂排出量の削減に取り組んでいます。

つなぐ 本社ビルのLED化の取り組み

環境負荷低減をめざしてNTT東日本本社ビルを中心にLED化を進めています。本社ビルについてはエントランス・ロビーにこれまで消費電力の高い照明器具を使用していたため、LED化により大幅な省エネが期待できます。また、メーカーとも協力して空間イメージはそのままに変更したこともポイントです。



本社ビルのLED化

業務用車両における取り組み

車両保有台数の見直しを図るとともに、ハイブリッド車等の低公害車100%化(工事用特殊車両を除く)を進めています。

また、講習会を随時行う等、全社的にもエコドライブの取り組みを進めています。

つなぐ 北海道支店、岩手支店におけるエコドライブの取り組み

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

また、岩手支店グループは2008年度の優秀賞に続き、2009年度は特別優良活動賞を受賞しました。

用語解説 エコドライブコンテスト: エコドライブ活動が全国に普及することを目的としたコンテスト。環境省、(独)環境再生保全機構が主催。

社員の声: つなぐ力



NTT東日本-北海道 サービス運営部 カスタマサービス部門 サービス推進担当課長

下坂 伊三雄

全社員一丸となって取り組みました

北海道支店グループでは、支店長以下全社員が一丸となって業務用車両の低燃費化に努めてきました。コンテストではこれまでの取り組みの継続性について特に高い評価をいただきました。わたしたちの長年の努力が形となりとても嬉しく思います。これからも取り組みを続け環境負荷低減につなげていきたいと考えています。

つなぐ 山形支店における廃食用油活用の取り組み

山形支店グループでは「持続可能な循環型社会」をめざした取り組みとして2008年より廃食用油を収集し、地域のBDF*プラントへ提供しています。開始当初は社員食堂だけを対象としていましたが、2009年度からは範囲を広げ社員やOB、社員寮等からも積極的に収集しました。その結果、2009年度の収集実績は570ℓとなり2008年度収集実績の169ℓを大きく上回ることができました。さらに提供し再生された油をBDFとして業務用車両へ使用することで、CO₂削減にもつなげています。今後はさらに収集量を増やし地域に根ざした循環型社会の実現に貢献していきたいと考えています。

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

使用済み食用油による循環イメージ



社員の声: つなぐ力



NTT東日本-山形 総務部 財務部門 決算担当

加藤 康晴

環境保護に役立っていることを実感しています

2カ月に一回程度の割合で家庭にて揚げ物等に使用した油を集めて持ってきています。これまで捨てるのに苦労していたものが車の燃料として使える。環境保護に役立っているということを実感することができます。

つなぐ 電気自動車の導入

テルウェル東日本は、以前から低排出ガス自動車を使用する等エコカー導入に積極的に取り組んでいましたが、環境活動の取り組みをさらに強化することを目的に電気自動車を5台導入しました。導入にあたってはコスト等の懸念事項もありましたが、環境に対する取り組みを社内外にアピールするうえでも有効と考え導入を決定し、現在、電報の配達業務等で積極的に利用しています。電気自動車は環境面への貢献ばかりでなく、エネルギーコストの削減にも効果があることから、今後も積極的にさまざまな業務で活用しCO₂削減を図っていきます。

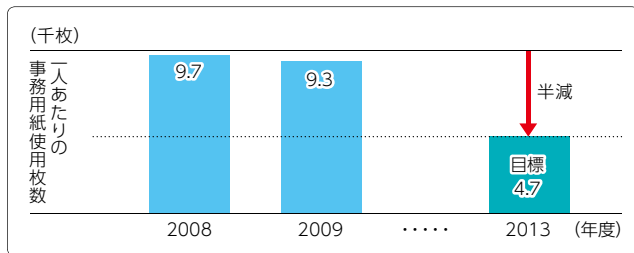


紙資源対策—省資源化の取り組み

事務用紙使用量削減に向けた取り組み

事務用紙については国の定めるグリーン購入法の適合製品の採用を積極的に進めるとともに、「2013年度末までに一人あたりの使用枚数を2008年度から半減する」を目標として設定し、取り組みを強化しています。

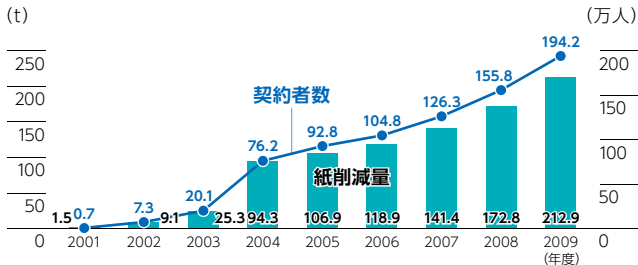
事務用紙の削減目標



請求書の紙使用量削減に向けた取り組み

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

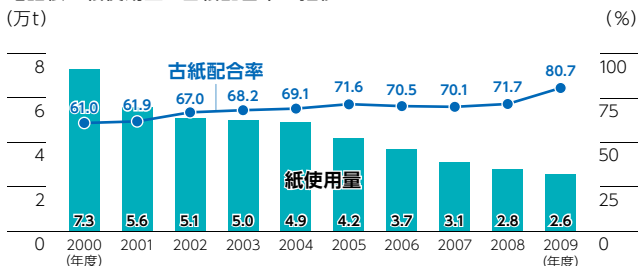
「@びリング」契約者数と同サービス提供に伴う紙削減量の推移



環境に配慮した紙材料使用の取り組み

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

電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



廃棄物対策—資源有効利用の取り組み

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

オフィス内廃棄物については、分別の徹底や処理フローの見直しにより、リサイクル率の向上に努めています。

用語解説 ゼロエミッション: 国連大学が提唱した構想。産業から排出される廃棄物や副産物が、他の産業の資源として活用され、全体で廃棄物を出さない生産をめざすもの。NTT東日本グループでは再資源化率99%以上をゼロエミッションとする。

つなぐ 利用済み通信機器を回収してリユース&リサイクル

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

2009年度は、回収機器のクリーニング等の見直しにより、従来は外観不良でリユースできないものでもリユースできるようにした他、お客さまの利便性向上のため、回収受取可能なコンビニエンスストアを1社から6社に拡大しました。これらの結果、リユース数は前年度の95万台から113万台に増加しています。

つなぐ パソコン等のIT機器もデータを消去したうえで再商品化

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

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

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

社員の声: つなぐ力



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

松島 大

地球温暖化防止と循環型社会への貢献に取り組んでいます

2009年度は約40,000台のパソコンを回収した結果、276tの廃棄物削減に貢献しました。2010年度には、本サービスをNTTグループ全体に拡大して、セキュリティの確保とCO₂削減に向けた取り組みに努めていきます。

つなぐ 環境にやさしい「ソーラー電源ユニット」の提供

NTTテレコンは、2009年7月、集中監視・自動検針端末用の電源ユニットとして、環境にやさしい「ソーラー電源ユニット」の販売を開始しました。これまでの集中監視・自動検針端末の電源にはAC電源またはリチウム電池（一次電池）を使用していましたが、電源工事や電池交換が難しい場所等では、使用することが困難でした。さらに電池を使用する際には、数多

くのリチウム電池を数年ごとに交換する必要があり、環境にも大きな負荷を与えていました。そこで「ソーラー電源ユニット」では、太陽光により発電した電気を蓄電するしくみを組み合わせ、10年間メンテナンスフリーを実現しました。今後は、この「ソーラー電源ユニット」の積極的な導入、拡大を行うとともに、さらに地球環境にやさしい製品の開発・改良に取り組んでいきます。

主要行動計画目標（基本プログラム）の現在の状況

「温暖化対策」「紙資源対策」「廃棄物対策」については、地球環境に与える影響が特に大きい要素としてとらえ、それらに対し主要行動計画目標を設定しています。

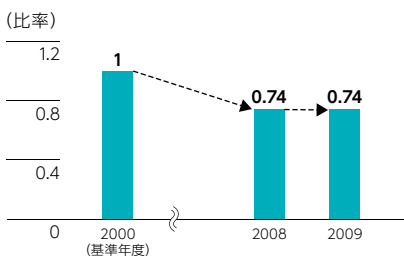
毎年、目標に対する達成度を確認することにより、各種取り組みの成果を把握するとともに、改善のための施策に活かしています。

温暖化対策

2008～2012年度平均で、契約者あたりのCO₂排出原単位を2000年度比15%以上削減する。

CO₂排出原単位の2009年度実績は、2000年度比0.74となりました。目標達成に向けて、CO₂排出量を削減する施策を着実に進めていきます。

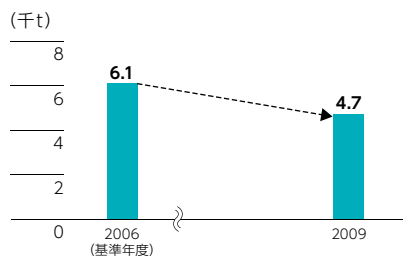
※ 電気使用量からCO₂への換算係数は、2000年度は0.378kg/kWh、2008、2009年度は電気事業者連合会が公表している目標値である「2008～2012年度平均0.34kg/kWh」を使用しています。



紙資源対策

2010年度までに紙使用量を2006年度比10%削減する。

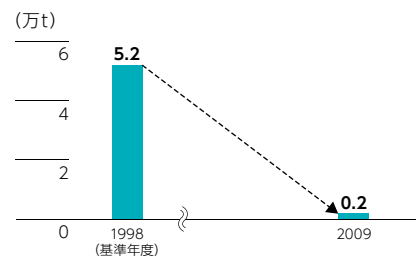
紙使用量の2009年度実績は、4.7千tとなり、目標を達成することができました。



廃棄物対策

2010年度までに廃棄物最終処分量を1998年度比50%削減する。

廃棄物最終処分量の2009年度実績は0.2万tとなり、目標を達成することができました。



コラム NTTグループ丸となった自然エネルギーの利用促進「グリーンNTT」

NTTグループでは「つなぐ。それは、ECO」の合い言葉の下、太陽光発電システムを中心とした自然エネルギーの発電・利用を促進する施策「グリーンNTT」を進めています。

2008年8月には「グリーンNTT」を推進する組織として「NTT-グリーンLLP（有限責任事業組合）」が設立され、2009年度は530kWの太陽光発電施設の運用が開始されました。

「グリーンNTT」の情報は下記URLから詳しくご覧いただけます。

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



2010年2月に設置された東日本ロジスティックセンター(埼玉県加須市)

地球市民としての責任

基本姿勢

社員一人ひとりが業務の内外によらず日常生活に伴って生じる環境負荷の低減に努めます。

今期の成果と来期に向けた取り組み

美しい地球を未来に「つなぐ」ために、わたしたちNTT東日本が果たすべき役割は非常に大きいものがあります。「情報通信のリーディングカンパニーとしての責任」と「企業市民としての責任」を果たしていくためにはわたしたち社員一人ひとりの環境意識を高めていくことが重要であり、環境に関わるさまざまな取り組みの成果がさらに社員の環境意識を高めていくと考えています。

社員の環境意識を高めて持続的な環境活動を実現するために、2009年度は「我が家の環境大臣への登録」、「eco検定受験」、「地域清掃活動への参画」等さまざまな取り組みを推進しました。その結果、「我が家の環境大臣」へ5万人以上が登録、eco検定に1,900人規模で合格者を出すことができました。これらの取り組みを通じて一人ひとりの環境意識の高まりが“大きな力”となることを実証しました。

2010年度もさまざまな取り組みを推進し、社員一人ひとりの環境意識の高まりをより一層大きく強固なものにしていきます。

ITイノベーション部
グリーン推進室 担当部長
千葉 貢



アクトグリーン21の取り組み

2009年6月より社員の環境意識啓発を目的として開始した「アクトグリーン21」は、順調に活動の輪を広げています。「eco検定」*は1,900人規模の社員が合格し、「我が家の環境大臣」*も5万人以上が登録、環境デーや環境月間等を通じた清掃活動

には延べ13,000人以上が参加しました。さらにグループ会社におけるすべての社員食堂(128施設)において、「割り箸」を撤廃するとともに、すべての売店(31施設)においても、「レジ袋」の撤廃を実施しました。これからも、社員一人ひとりの取り組みにつながる各種施策を展開していきます。

用語解説

eco検定：環境社会検定試験。東京商工会議所が主催する環境問題への取り組みに関する検定。
我が家の環境大臣：環境省による環境にやさしい行動を心がけて生活する家庭を支援する事業。

NTT東日本グループアクトグリーン21

全社員が参加する施策

職場での取り組み

- ・マイバッグ利用
- ・エコドライブ
- ・ノー割箸化 (会社食堂)
- ・3アップ4ダウン運動 (エレベータ利用自粛)
- ・セタライトダウンへの参加

会社による支援

● eco検定推奨

2009年度合格者数
約1,900名

家庭(個人)の取り組み

● 我が家の環境大臣を通じた環境意識の醸成

2009年度登録者数
5.3万人

地域社会貢献/協働

● 社員によるグリーンポテト栽培活動を実施

(秋に実施した収穫祭には
保育園児60名を招待)
● 環境デー等に地域清掃活動を実施

しくみ

- (1) トップによる意識啓発等…環境経営に関するトップメッセージを順次発信
- (2) 環境デー(毎月5日)、環境月間(毎年6月)(2009年6月より)

しくみ	考え方	取り組み内容等
環境デー (毎月5日)	継続的運用施策の活性化	◇ 毎月環境デーを中心とした清掃活動の実施 ◇ 社内省エネ点検 等
環境月間 (毎年6月)	環境施策を重点的に実施	◇ 「アクトグリーン21」諸施策の集中展開 (2009年度は「eco検定」勸奨、「我が家の環境大臣」登録等を集中的に推奨)

- (3) 全社員への環境教育による意識向上・知識付与
CSR研修(推進担当者等)、eラーニング(全社員)、等

つなぐ 屋上緑化の取り組み

NTT東日本グループでは、屋上緑化等のさまざまなグリーン化を推進しています。具体的には、NTT東日本本社ビル低層棟および千葉支店NTT祐光ビルにおいてサツマイモ水気耕栽培「グリーンポテト」*の取り組みを行っています。サツマイモの葉は大きく、幾重にも重なり合っているため、蒸散作用や遮熱効果が期待できヒートアイランド現象の緩和に役立つとされています。栽培については社員が交替で行うことにより環境への意識向上にもつなげ、2009年秋の収穫時には近隣の児童を招待する等、地域社会との交流にも役立っています。

*「グリーンポテト」はNTTファシリティーズの登録商標



NTT東日本 本社ビル屋上緑化全景



サツマイモ収穫祭の様子

社員の声：つなぐ力



コンシューマ事業推進本部 営業推進部 フロント部門 販売推進担当
雨宮 哲

小さな行動の大きな意味を見つけられたらと思います

私にとって『環境』といってもなかなか生活の中では見えてこないモノでした。一人ひとりの小さなことの積み重ねが大切とは頭では分かっているも難しいものだな…と。でもサツマイモの栽培活動に参加してみて、「ちょっとした気持ち」を「ちょっとだけ広く」持つことが大事なのかなと気付きました。この活動を通して、小さな行動の大きな意味をゆっくり見つけられれば良いなと思っています。

つなぐ マイカップ対応型自動販売機の展開について

事業所内に設置している飲料自動販売機については、グループ会社のテルウェル東日本と協働して、省電力・マイカップ・災害対応型*へ順次更改を進めています。

具体的には、NTT東日本ならびに都道県域会社各社に設置している飲料自動販売機について省電力型とし、紙コップ式販売機についてはマイカップ対応型、缶・ペットボトル販売機については、利用者数に応じて停電時でも使用できる災害対応型に更改していきます。更改時期については2010年度から順次実施していくこととし、2010年度は約980台を予定しています。

これらすべての更改が完了した場合は、年間の消費電力について約106.6万kWhの削減効果を想定しています。

その他のNTT東日本グループ会社における飲料自動販売機についても、引き続き更改に向けた検討を進めていきます。

さらに飲料自動販売機の更改にあわせて、社員へのマイカップ利用を促進することで環境負荷低減へつなげるとともに、意識向上へ役立てたいと考えています。

なお、本取り組みの実施にあわせて、環境省が主催する「マイボトル・マイカップキャンペーン」*への参加登録を行いました。

用語解説

災害対応型：災害により停電となったとき、また、災害により建物内に閉じ込められたときのために、飲料水を確保することを目的に設置。担当者が操作（暗証番号等により開放）することにより、無料で飲料水を取り出すことができる。
マイボトル・マイカップキャンペーン：環境省主催のキャンペーン。マイボトル・マイカップが使いやすい社会づくりについての取り組みを応援しつつ、これらの取り組みについての情報等を提供し、個人にもマイボトル・マイカップの利用を進めてもらうことを目的としている。



マイカップ対応型自動販売機の写真

社員の声：つなぐ力



テルウェル東日本 ライフサポート事業本部 コンビニエント事業部 開発営業担当 主査
西井 弘樹

日常の習慣とすることが大切だと思います

マイカップを使うことについては、私自身なれるまで少々面倒に思うこともありましたが、それが日常の習慣となるにつれて手間を感じなくなり、環境意識が高まってきたと感じています。

コップの洗浄についても水や洗剤の量も極力控えて効率良く洗うよう心がけてます。

つなぐ 奥裾花(おくすそばな)自然公園でブナの苗木を植樹

NTT東日本グループでは、さまざまな機会に植樹等のボランティア活動に参加していますが、NTT信越電話帳では、2009年10月に長野市鬼無里(きなき)の奥裾花自然公園でのブナの苗木を植樹する活動に、社員およびその家族が初めて参加しました。公園一帯は長野市民の水道水源となっており、植樹を行うことで水源の森を守るとともに環境意識醸成につなげました。

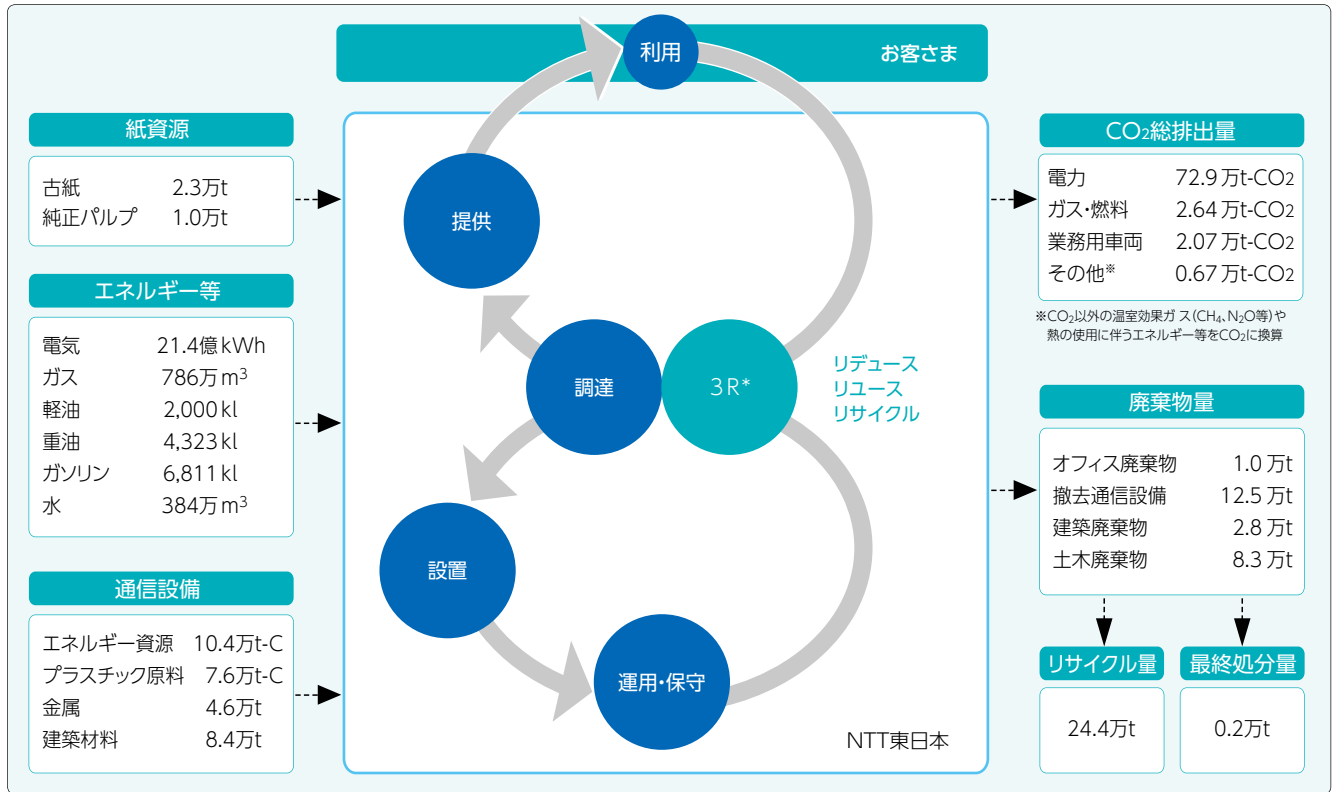


ブナの苗木を植樹の様子

事業活動と環境との関わり

環境負荷の全体像

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



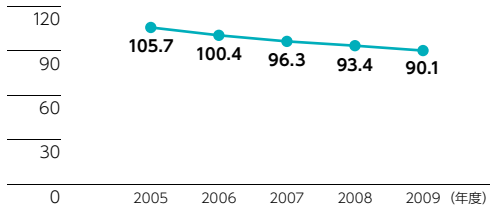
用語解説 3R:リデュース(Reduce)・リユース(Reuse)・リサイクル(Recycle)の頭文字をとった、ゴミと資源に関わる環境問題の解決に有効なキーワード。リデュースは、無駄なものを買わず、買ったものは長く使い、ゴミそのものを減らす取り組み。リユースは、いらなくなったものでも捨てずにもう一度使う取り組み。リサイクルは、いらなくなったものを分類して集め燃料や材料として再利用する取り組み。

環境効率性

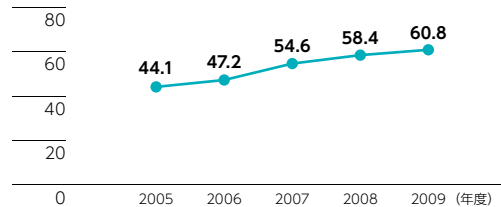
環境・経済活動両面における効率性を定量的かつ長期的に把握するため、環境効率性を評価指標として取り入れています。具体的には、「電力購入量」「紙使用量」「廃棄物最終処分量」の3つの環境負荷要素について、(売上高/環境負荷発生量)を指標として評価しました。

電力購入量の環境効率性は低下傾向が続いていますが、電力削減の取り組みにより改善をめざします。紙使用量および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。

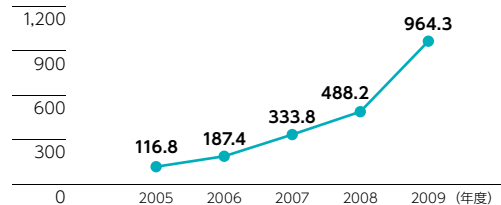
電力購入量の環境効率性
(百万円/千kWh)



紙使用量の環境効率性
(百万円/t)



廃棄物最終処分量の環境効率性
(百万円/t)



環境会計

事業活動における環境への取り組みコストとその効果を可能な限り定量化するしくみとして、環境会計を導入しています。

2009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27億円、費用額77億円に対して、経済的効果は158億円となりました。

(単位:百万円)

環境省ガイドライン分類	おもな取り組み内容	投資額	費用額	経済的効果	
				おもな内容	金額
(1)事業エリア内コスト	—	2,727	6,144	—	14,727
①公害防止コスト	アスベストの撤去と適正処理、 PCB使用物品の適正保管 および処分	0	248	—	—
②地球環境保全コスト	通信電力・空調設備の 省エネルギー化、 業務用車両の低公害車化	2,553	7	・省エネルギーに伴う費用削減額	76
③資源循環コスト	通信設備、建築・土木工事、 オフィス廃棄物処理 テレビ会議システムの導入	174	5,889	・リサイクルにより得られる収入額 ・通信設備等のリユースによる新規購入 費用削減額	14,651
(2)上・下流コスト	電話帳リサイクル、 @ビリング運用	0	208	・電子化に伴う郵送費削減額 (@ビリング等)	1,117
(3)管理活動コスト	ISO14001 認証取得、 環境対策人件費	0	1,372	—	—
(4)社会活動コスト	地域清掃活動	0	3	—	—
合計		2,727	7,727	—	15,844

環境負荷低減活動のさまざまな取り組み

NTT東日本グループでは、環境負荷低減に向けたさまざまな活動に取り組んでいます。

特に環境への影響が大きい「温暖化対策」「紙資源対策」「廃棄物対策」に対する主要行動計画目標（基本プログラム）については、詳細プログラムとして実行すべき管理項目を細分化して、取り組みを進めています。詳細プログラムの一つひとつの確実な取り組みが全体目標の達成に結びつきます。

また、主要行動計画目標（基本プログラム）の他にもさまざまな環境負荷低減プログラムについて同様に取り組んでいます。

主要行動計画目標（基本プログラム）と詳細プログラム

主要行動計画目標（基本プログラム）		実行管理項目	詳細プログラム
温暖化対策	2008～2012年度平均で、契約者あたりのCO ₂ 排出原単位を2000年度比15%以上削減する。	電力	TPR 運動の推進
		ガス・燃料	ガス・燃料の使用量の節減(灯油、A重油、LPG、都市ガス)
			ガス・燃料の使用量の節減(軽油) ※非常用、災害時用
業務用車両	自動車からのCO ₂ 排出量の削減		
紙資源対策	2010年度までに紙使用量を2006年度比10%削減する。 ※ 電話帳および電報用紙は目標値に含まれない。	事務用紙	事務用紙の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用
		請求書用紙	料金請求用明細書用紙の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用
			料金請求用封筒の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用
		電話帳	環境に配慮した紙材料の使用
電報用紙	環境に配慮した紙材料の使用		
廃棄物対策	2010年度までに廃棄物最終処分量を1998年度比50%削減する。 ※ 土木工事発生土および建築工事発生土は目標値に含まれない。	土木工事	土木工事関連産業廃棄物の削減と適正処理
		建築工事	建築工事関連産業廃棄物の削減と適正処理
		撤去通信設備	撤去通信設備の削減と適正処理
		オフィス内	オフィス内廃棄物の削減と適正処理

その他の環境負荷低減プログラム

項目	環境負荷低減プログラム
廃棄物対策	グリーン購入・調達の推進
	専用橋・橋梁添架管路耐火防護用アスベストの撤去と適正処理
	建築用吹きつけアスベストの撤去と適正処理
	PCB 使用物品の適正保管および処分
	通信機器等の電池のリサイクル
	商品包装の環境負荷低減素材利用促進
	医療廃棄物の削減と適正処理
オゾン層保護対策	消火設備用特定ハロンの廃止
	空調機用特定フロンへの廃止
環境に配慮した技術開発	環境にやさしい電気通信端末技術の開発・提供
環境マネジメントによる活動の継続	ISO14001 認証取得の推進
	環境教育の推進
	社員参加型環境活動「NTT東日本グループアクトグリーン21」の展開

自己評価の凡例

目標達成の項目
 目標をほぼ達成した項目
 未達成の項目

主管組織	管理指標	2009年度目標	2009年度実績	自己評価	2010年度目標
ネットワーク事業推進本部 設備部	CO ₂ 排出総量* ¹	72.5万t-CO ₂	72.9万t-CO ₂		74.8万t-CO ₂
財務部 不動産企画室	CO ₂ 排出総量	2.98万t-CO ₂	2.60万t-CO ₂		2.60万t-CO ₂
ネットワーク事業推進本部 設備部	CO ₂ 排出総量	—	417t-CO ₂	—	—
総務人事部	CO ₂ 排出総量	2.0万t-CO ₂	2.1万t-CO ₂		1.9万t-CO ₂
総務人事部	紙使用量	2,160t* ²	2,051t		1,890t
コンシューマ事業推進本部 営業推進部	紙使用量	1,598t	1,607t		1,559t
コンシューマ事業推進本部 営業推進部	紙使用量	1,117t	1,121t		1,121t
コンシューマ事業推進本部 企画部	環境配慮紙材料の使用率	100%	100%		100%
コンシューマ事業推進本部 企画部	環境配慮紙材料の使用率	98%	98%		99%
ネットワーク事業推進本部 設備部	土木工事廃棄物リサイクル率	99%	99%		99%
	土木工事発生土リサイクル率	82%	98%		98%
財務部 不動産企画室	建築工事廃棄物リサイクル率	98%	96%		96%
	建築工事発生土リサイクル率	100%	100%		100%
資材調達センタ	撤去通信設備リサイクル率	99%	99%		99%
総務人事部	オフィス内廃棄物最終処分量	490t	418t		258t

※1 電力購入量からCO₂への換算係数は電気事業連合会が公表している目標値である「2008～2012年度平均0.34kg/kWh」を使用しています。

※2 数値を精査のうえ、補正を実施しています。

主管組織	管理指標	2009年度目標	2009年度実績	自己評価	2010年度目標
資材調達センタ	事務用品におけるエコ商品の購入割合	80%	82%		83%
ネットワーク事業推進本部 設備部	—	←	→ 継続実施		
財務部 不動産企画室	—	←	→ 継続実施		
財務部 不動産企画室	—	←	→ 継続実施		
コンシューマ事業推進本部 ブロードバンドサービス部	二次電池*回収率	66%	67%		68%
資材調達センタ	発泡スチロール使用量	0t	0t		0t
総務人事部 医療・健康管理センタ	医療廃棄物排出量	713t	712t		694t
財務部 不動産企画室	—	←	→ 対策完了		
財務部 不動産企画室	—	←	→ 対策完了		
コンシューマ事業推進本部 ブロードバンドサービス部	「ダイナミックエコ」*認定機器の新規商品化	3機種	4機種		6機種
ITイノベーション部 グリーン推進室	ISO14001 認証範囲 社員カバー率	80%	89%		100%
ITイノベーション部 グリーン推進室	—	←	→ 継続実施		
総務人事部	—	←	→ 継続実施		

用語解説

二次電池：通信機器に使用されるニッケルカドミウム電池等の充電式電池。
 ダイナミックエコ：NTT東日本およびNTT西日本が提供する通信機器について、環境に配慮していることを表示する環境ラベル。

つなぐ、さらに豊かで 便利な社会へ

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



ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進

基本姿勢

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

CSR目標

- フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み
- お客様の多様なニーズに応じたサービスの提供
- 次世代のICT社会を担う人材の育成

今期の成果と来期に向けた取り組み

これまで、わたしたちはユビキタス社会の実現に向けて、ブロードバンドサービスの普及・拡大に取り組んでまいりました。その結果、2009年度には、「フレッツ光」のエリアカバー率が90%以上にまで拡大し、「フレッツ 光ネクスト」の提供エリアが概ね「フレッツ光」の提供エリア全域にまで拡大しました。また、IRU方式により光ブロードバンドを提供している自治体が57自治体へ拡大する等、デジタル・ディバイドの解消に向けた取り組みについても積極的に推進しました。

今後も、信頼性の高い光アクセスサービスの提供地域の拡大や、自治体等と連携したデジタル・ディバイドの解消に向けた取り組みを推進するとともに、あらゆる機会を活用してお客様の声を収集し、さらなるお客様の利便性向上をめざした魅力的なサービスの提供を推進していきます。

ビジネス&オフィス事業推進本部
企画部 担当部長
武田 和弘



パフォーマンス・ハイライト



「フレッツ光」のエリアカバー率が94%以上、「フレッツ光ネクスト」の提供エリアが概ね「フレッツ光」の提供エリアの96%にまで拡大



デジタル・ディバイドの解消に向けた取り組みとして、IRU方式により光ブロードバンドを提供している自治体が57自治体へ拡大

フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み

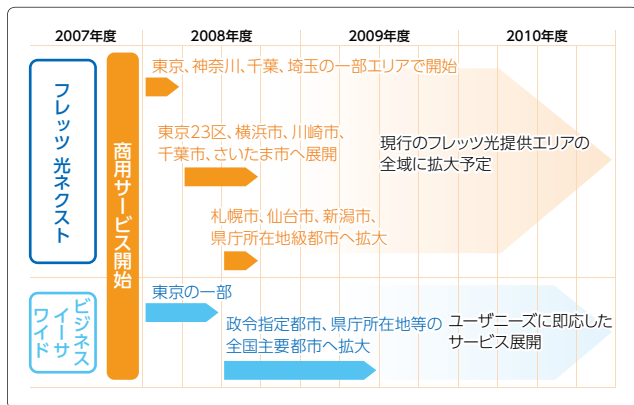
NGN提供エリアの既存フレッツ光提供エリアへの拡大

NTT東日本は、「身近な総合ICT企業」として、安定的なユニバーサルサービスの提供・維持に努めるとともに、NGNを活用した光アクセスサービス「フレッツ 光ネクスト」のサービス提供地域を拡大する等、お客さまのニーズにあった安心・安全で信頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に積極的に努めました。

「フレッツ光」については、エリアカバー率を94%以上にまで拡大し、さらに、NGNを活用した光アクセスサービス「フレッツ 光ネクスト」については、提供エリアを概ね「フレッツ光」の提供エリアの96%にまで拡大しました。契約数についても、2010年8月に「フレッツ光」は800万契約を突破し、そのうち「フレッツ 光ネクスト」については約220万契約となっております。

2010年度においても、引き続き「フレッツ光」のエリアカバー率の拡大に取り組んでいきます。

NGNのエリア展開図



NGNが実現する豊かなコミュニケーション



つなぐ「フレッツ光メンバーズクラブ」の提供

NTT東日本では、これまで、「フレッツ光」についてのサービス提供地域の拡大、お客さまのニーズにあった安心・安全で信

頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に積極的に務め、その結果、2010年8月現在で契約数が800万を突破することとなりました。2009年12月より、「フレッツ光」をご利用いただいているお客さまと充実したコミュニケーションを図るとともに、引き続きご利用いただくため、会員制プログラム「フレッツ光メンバーズクラブ」の提供を始めました。

「フレッツ光メンバーズクラブ」では、ブロードバンドならではの良質で魅力的なコンテンツの提供や、インターネットの便利な使い方をはじめとするITトレンド情報等の提供を行う「会員限定コンテンツ」、「フレッツ光」をはじめとする各種サービスの利用に応じて付与されるポイントを、ギフト券やセレクトグッズ等と交換可能な「ポイントプログラム」および「フレッツ光」を活かした各種サービス・商品のモニターを募集し、サービス開発・改善につなげていく「ひかりモニター」を展開しています。

今後、「フレッツ光」ご契約者のご意見・ご要望を取り入れながら、ご利用いただいているお客さま一人ひとりのご満足に配慮されるプログラムになるよう順次、内容の充実を図ってまいります。

つなぐ「光LINK(リンク)」シリーズの提供

NTT東日本は、「フレッツ光」につながる、ご家庭向けの通信機器を「光LINK」としてシリーズ化しています。2009年3月に「光フォトフレーム」、2009年7月に「光BOX」、2010年6月には、宅内でも宅外でも無線LAN接続が楽しめる手のひらサイズのモバイルWi-Fiルータ「光ポータブル」等を提供しています。今後も「フレッツ光」を使ってお楽しみいただけるシーンやメリットの拡大に向け、「光LINK」シリーズの商品ラインナップを充実させるとともに、サポート体制を強化し、安心してご利用いただけるよう努めます。

「光フォトフレーム」:

http://web116.jp/shop/netki/spf_86v/spf_86v_00.html

「光BOX」:

<http://web116.jp/ced/personal/pc/living.html>



光フォトフレーム

光BOX

光ポータブル

つなぐ「フレッツ・ウイルスクリア」の提供

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

2010年3月には100万契約を超える多くの方々にご利用いただいております。今後もさらなるサービスの向上に向けて取り組んでいきます。

つなぐ 「リモートサポートサービス」の提供

「フレッツ光」をご利用のお客さまに対し、NTT東日本が提供する機器に限らず、他社メーカーが提供する機器やソフトウェア等の設定・使い方等に関するお問い合わせに対応するため、パソコン、周辺機器およびソフトウェア等の操作をワンストップでサポートする「リモートサポートサービス」を2007年10月より提供しています。「リモートサポートサービス」は、専用コールセンターのオペレータが、お問い合わせに電話で対応したり、お客さまのパソコンを遠隔操作によりサポートするサービスであり、パソコン操作に慣れていないお客さまでも安心してお問い合わせができるようになっていました。2010年3月には契約者数が150万契約を突破しました。

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

サービスイメージ



社員の声：つなぐ力



コンシューマ事業推進本部 営業推進部 ICTサポート部門
松井 わかな

ICTを身近に感じていただきたい

「苦手だったパソコンを楽しく使えるようになりました!」
「パソコン用語がわからなくても解決できました!」
お客さまの喜ぶ声を聞く度に、やりがいを感じます。
「フレッツ光」をご利用のお客さまとICTを“つなぐ”ことで、お客さまの生活がもっと充実するように、今後はサポート範囲をさらに拡大し、ICTを身近に感じていただけるようなサービスを提供してまいります。

つなぐ 「オフィスまるごとサポート」の提供

「フレッツ光」をご利用のお客さまがオフィスIT機器*の使い方相談や故障・不具合等のトラブルが発生した際、ワンストップでサポートする中堅中小企業のお客さま向けのサービス「オフィスまるごとサポート」を2010年6月より提供しています。「オフィスまるごとサポート」は、専用のサポートセンターを設け一元的に問い合わせを受付し、電話やリモートツール*による遠隔からのオフィスIT機器の代行操作サポートや、エンジニアの訪問によるオフィスIT機器のサポートを行います。また、「フレッツ光」に接続されたLAN内のパソコンに専用ツールをインストールすることでLAN配下にあるパソコン等の機器名・メーカー名等の情報を一元把握できる資産管理機能と、専用サーバでパソコンのセキュリティ設定を一括管理できる機能を具備しており、お客さまがオフィスICT環境の管理に係わる負担を軽減します。

今後も、お客さまの安心・安全なICT環境の実現に取り組んでいきます。

「オフィスまるごとサポート」:

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

用語
解説

オフィスIT機器：パソコン、ルータ、HUB、配線、複合機等。
リモートツール：NTT東日本が提供する専用ツール。

つなぐ ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会

ユニバーサルサービス(加入電話、公衆電話、緊急通報の電話サービス)を全国どの世帯でも公平で安定的に利用できるよう、必要な費用を電話会社各社で応分に出し合う「ユニバーサルサービス基金制度」が、2007年1月よりスタートしました。2009年8月には、「ユニバーサルサービス基金制度」に関する支援業務を行う社団法人電気通信事業者協会(NTT東日本グループも所属)と総務省北海道総合通信局との共催により、ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会が開催されました。当日は夏休み中の14組29名の親子が参加して、NTT東日本 北海道支店の地下とう道、緊急衛星通信システムおよび災害対策に関わる展示ブース等の見学を通じて、ユニバーサルサービス制度への理解を深めていただきました。



親子見学会の様子

社員の声：つなぐ力



NTT-ME ネットワークサービス事業本部 フィールドサービス事業部
北海道事業所 ネットワークサービス部門 主査
石村 健

災害に対する取り組みを身近に感じていただけました

衛星通信移動無線車を見学していただきました。実際に衛星通信移動無線車を「見て」・「触れて」いただいたことにより、NTT東日本の災害に対する取り組みをより理解し、身近に感じていただけたと思います。

つなぐ ケーブルテレビ山形&フレッツ光の提供

2009年9月、ケーブルテレビ山形とNTT東日本は、より充実したサービスメニューを展開することを目的に、「フレッツ光」をケーブルテレビ事業者が活用した新サービス「ケーブルテレビ山形&フレッツ光」の提供を開始しました。ケーブルテレビ山形が、上市市、寒河江市、河北町、中山町、山辺町のうち、一部地域を除く3万3,000世帯を対象に、NTT東日本の「フレッツ光」を活用した「地上デジタル放送および多チャンネル放送サービス」を提供することで、光ブロードバンドサービスである「フレッツ光」や「ひかり電話」とあわせて、両社協力したトリプルプレイサービスを提供しています。今後も、ケーブルテレビ山形とともに地域における放送サービスと光ブロードバンドサービスの普及を拡大すると同時に、自治体との連携も視野に入れ、情報インフラの整備を押し進めて新しい地域ネットワークの形成に寄与していきます。

「ケーブルテレビ山形&フレッツ光」:

<http://flets.com/catv/yamagata/index.html>

社員の声：つなぐ力



NTT東日本-山形 営業部 第一営業部門 営業推進担当 主査
土田 淳一

**地域に根ざした映像サービスのさらなる普及と
 お客さま満足度に向けて**

本サービスは、全国初のCATV会社との協業サービスであり、開始当初より全国から注目を集めています。地元山形のCATV会社との連携により、多チャンネル放送・地デジ・難視聴対策はもちろん、地元ならではの情報を放送する等、より身近な地域密着性をアピールしております。今後とも地元で根ざしたトリプルプレイサービスとして、さらなる商品ニーズの掘り起こしを行い、お客さま満足度を高めていきます。

つなぐ **「ニューデジタルケーブル&フレッツ光」の提供**

NTT東日本は、2009年12月、大崎ケーブルテレビとして事業展開を行っているニューデジタルケーブルと、より充実したサービスの提供を目的として「ニューデジタルケーブル&フレッツ光」の提供を開始しました。本サービスは、ケーブルテレビ山形との協業に引き続き、「フレッツ 光ネクスト」をケーブルテレビ事業者が活用したサービスとして、全国でも2例目の取り組みです。本サービスのご利用者は、アンテナを設置することなく「地上デジタル放送」「BSデジタル放送」「CSデジタル放送」の他、大崎地域に密着した情報が満載の「コミュニティチャンネル」が視聴可能となるとともに、「フレッツ 光ネクスト」によるブロードバンドサービスおよび「ひかり電話」のトリプルプレイサービスをご利用いただけます。今後、ニューデジタルケーブルとともに当エリアでのサービスの一層の充実と拡大をめざします。

☞ **「ニューデジタルケーブル&フレッツ光」:**
<http://flets.com/catv/ndc/index.html>

社員の声：つなぐ力



NTT東日本-宮城 営業部 光マーケティング部門
杉本 健太郎

協業サービスによる多くのお客さまへの幸せの提供

従来から提供しているインターネット・電話に加え、ニューデジタルケーブル様との協業によるテレビサービスもご提供できることとなり、老若男女問わず、地域の多くのお客さまからご好評・ご満足をいただいております。地上デジタル放送等の他、ニューデジタルケーブル様が制作する地域密着の情報満載のコミュニティチャンネル等も多くのお客さまにご覧いただき、テレビサービスを通じた地域の活性化が進んでいるところです。今後とも、「フレッツ光」や「ニューデジタルケーブル&フレッツ光」等の各種サービスの展開に取り組み、さまざまなお客さまを「光」でつなぎ、地域の活性化に取り組んでいきます。

つなぐ **「宮城ケーブルテレビ&フレッツ光」の提供**

NTT東日本は、2010年8月、宮城ケーブルテレビが宮城県で展開する放送サービスと「フレッツ 光ネクスト」を活用し、宮城県内において、より充実したサービスメニューを展開することを

目的として「宮城ケーブルテレビ&フレッツ光」の提供を開始しました。これにより、「地上デジタル放送」や「BSデジタル放送」および「多チャンネル放送」が視聴可能となることに加え、「フレッツ 光ネクスト」や「ひかり電話」といったトリプルプレイサービスの提供も進めていきます。サービス提供エリアは、宮城県仙台市の東南部、塩釜市、多賀城市、東松島市、石巻市、名取市、松島町、七ヶ浜町、利府町のうち、一部の地域を除いた約34万世帯が対象となっています。今後も、宮城ケーブルテレビと両社の特徴を活かし、地域における放送サービスおよび光ブロードバンドサービスの普及を拡大するとともに、自治体との連携を図り、新しい地域ネットワークの形成にも注力していきます。

☞ **「宮城ケーブルテレビ&フレッツ光」:**
<http://flets.com/catv/miyagi/index.html>

社員の声：つなぐ力



NTT東日本-宮城 営業部 光マーケティング部門
林崎 孝雄

協業サービスによる多くのお客さまへの幸せの提供

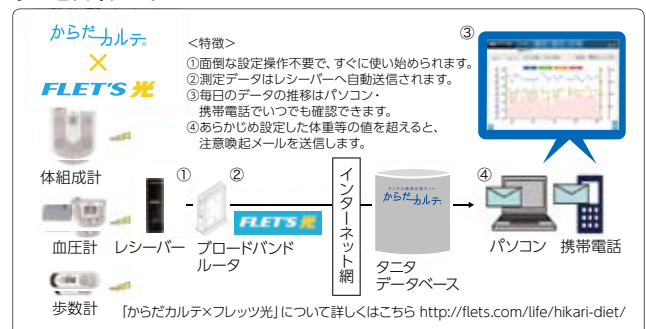
従来から提供しているインターネット・電話に加え、宮城ケーブルテレビ様との協業によるテレビサービスも仙台圏を含む34万世帯ものお客さまにご提供できることとなりました。これにより、地上デジタル放送等の難視聴にお悩みの地域のお客さまは勿論、多くのお客さまに「フレッツ光」の魅力をお楽しみいただき、またご満足いただけるものと確信しております。今後とも、「フレッツ光」や「宮城ケーブルテレビ&フレッツ光」等の各種サービスの展開に取り組み、さまざまなお客さまと「光」でつながり、元気な地方・元気な地域を実現していきます。

つなぐ **タニタとのヘルスケア分野における協業**

NTT東日本は、2008年5月、大手ヘルスケア機器メーカーのタニタと次世代ヘルスケアサービス分野で業務提携しました。その第1弾として、タニタが開発した無線通信機能付き健康計測機器と「フレッツ光」を接続し、体重・体脂肪率・内臓脂肪レベル・筋肉量等の身体情報を、パソコン等を介することなく自動的に会員制ウェブサイトに蓄積できるヘルスケアサービス「からだカルテ×フレッツ光」を提供しています。本サービスは、ダイエットやメタボリック症候群対策といった日常の健康管理の他、離れて暮らす家族の健康見守りとしても活用されています。今後は、遠隔健康相談システムとの連携等、自治体や法人向けサービスについても検討していきます。

☞ **「からだカルテ×フレッツ光」:** <http://flets.com/life/hikari-diet/>

サービスイメージ

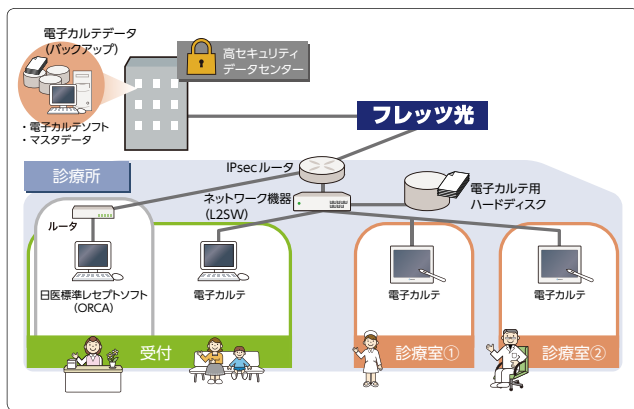


**つなぐ NGNを利用した診療所向け電子カルテサービス
「Future Clinic 21 ワープ」の提供**

NTT-MEは、2009年4月より、NGNを利用した診療所向け電子カルテサービス「Future Clinic 21 ワープ」の提供を開始しました。本サービスは、治療方針の確認や今後の治療計画を視覚で把握することができるタイムライン機能や紙のカルテのように簡単に記録可能なペンタッチ機能、効率的な事務処理等の業務を可能にする日医標準レセプトソフト(ORCA)との連携機能を備える等、情報管理の利点と紙カルテのような自在な調べやすさを両立させたサービスです。また、安心・安全な高品質ネットワークであるNGNを利用したSaaS型の電子カルテサービスであり、安価で手軽に導入・運用が可能です。

今後も、このようなサービスの提供を契機に、医療のICT化の振興に貢献していきます。

電子カルテイメージ図



社員の声: つなぐ力



NTT-ME ネットワークソリューション事業部
カスタマ&ネットワークサービス部門
重富 欣也

確実・迅速な対応を心がけています

「Future Clinic 21 ワープ」のヘルプデスクでは、診療所からの問い合わせに対し、確実・迅速な対応を行うことで信頼を得られるよう心がけています。特に診療時間中の問い合わせには、お医者さまの先にいらっしゃる患者さまの存在を意識した緊張感の中で対応しています。また、医療の専門用語等への対応には不慣れな点がありますが、お医者さまに満足いただけるよう改善に取り組んでいきます。

**つなぐ 在宅オペレーターによるコールセンターサービスを
提供開始**

NTTソルコは、2009年12月より在宅オペレーターによるコールセンターサービスの提供を開始しました。在宅オペレーターサービスは、オペレーターが自宅に居ながらもコールセンターと同一な環境で電話対応を行うことが可能なサービスで、お客さまからのコールセンターへの問い合わせが集中する時間帯に電話がつながりにくいといった状況を効率的・効果的に解決することができるようになります。これにより、お客さまサービスの維持・向上、さらには、在宅勤務による多様な働き方の支援等のテレ

ワークやダイバーシティの取り組み等を実現するものです。

今後は、在宅オペレーターを活用したビジネスモデルによる新たな事業領域の拡大や、在宅勤務を活用した多様な勤務形態の提供による有スキル人材の確保・活用を行うとともに、NGNを通じた新たなサービスをめざして普及・拡大していきます。

社員の声: つなぐ力



NTTソルコ 業務・品質推進本部 横浜センター
梅本 真由美

自分の可能性も広がりました

子育て主婦の時間は細切れです。求人誌を片手にパートを探しましたが、通勤時間を含めると拘束時間が半日以上になる仕事がほとんどで、働くことはあきらめていました。光回線を利用して自宅勤務できる仕事は、本当にありがたいです。子育てと両立しながら、過去のスキルを活かすことができ、自分の可能性も広がりました。通勤時間を節約できるだけでなく、地球環境にもやさしいスタイルですね。

つなぐ ライフネット生命との

生命保険・健康支援サービスにおける協業

NTT東日本は、2009年5月、ライフネット生命と生命保険・健康支援サービス分野で業務提携することを発表しました。その第1弾として、ライフネット生命は、生命保険業界で初となる、「フレッツ 光ネクスト」および「ひかりソフトフォン」*を活用した遠隔テレビ電話相談サービスを開始しました。本サービスは、業界最低水準の安価な保険料を実現するライフネット生命の特徴であるインターネットの販売チャネルに加えて、お客さまに「比較し、理解し、納得して」生命保険にご契約いただくための「顔が見える」保険サービスの提供、最新のICTの導入および新たな生命保険サービスや付加価値の提供をめざすものであり、NTT東日本と共同で「見える安心」サポートキャンペーンを実施しました。今後も、お客さまのさらなる利便性向上や健康支援を目的に、生命保険の業務プロセスにおける光ブロードバンドの活用に関する共同研究や、次世代のライフサポートサービスの提供等、便利で安心なサービスの実現に向けた取り組みを進めていきます。

対応シーンのイメージ図



用語解説

ひかりソフトフォン:「フレッツ 光ネクスト」をご利用のお客さまで、かつ「ひかり電話」をご契約のお客さまが、パソコンで「ひかり電話」を利用できる無料のソフトウェア。標準音質の電話に加え、「フレッツ 光ネクスト」ならではのサービスである広帯域(アナログテレビ品質相当)のテレビ電話、高音質電話が利用可能。

つなぐ 高齢者や介護を必要とする方向けの電話機の提供

高齢者社会が進行するにつれて、高齢者が安全安心に生活する要望が高まってきています。NTT東日本は、2009年8月、新たに高齢者や介護を必要とする方向けの緊急通報装置「SL-10号BOX」の提供を開始しました。「SL-10号BOX」は、非常ボタ

ンもしくはオプションのペンダント型ワイヤレスリモートスイッチを押すことで、自治体等の緊急通報センタに通報することができます。通報を受けたセンタの装置では非常通報・停電通報等の通報種別や利用者情報等を表示できます。これにより、利用者からの通報に迅速かつ確に対応することができます。

また、2009年11月には、簡易型緊急通報装置「シルバーホンあんしんSV」を販売開始しました。「シルバーホンあんしんSV」は、あらかじめ登録した最大9カ所へ自動通報できる簡易型の緊急通報装置であり、非常ボタンもしくはオプションのペンダント型ワイヤレスリモートスイッチを押すことで、家族の携帯電話や自治体の相談センタ等の任意に設定した通報先に通報することができます。「シルバーホンあんしんSV」は、一般電話（アナログ）回線に加えて、緊急通報装置において初めて「ひかり電話」回線にも対応しており、より多くのお客さまにご利用いただけるようになっております。

緊急通報装置「SL-10号BOX」および簡易型緊急通報装置「シルバーホンあんしんSV」は、老人ホームや高齢者向けマンション等において、簡易ナースコールシステムとしてもご利用いただくことができます。

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



SL-10号BOX



シルバーホンあんしんSV

社員の声：つなぐ力



NTT西日本 サービスクリエーション部
(NTT東西共同開発プロジェクト)

望月 清人

より多くの方にご利用いただくために

わたしたちの担当では障がい者や高齢者が安心して生活していただけるよう、情報機器を通じた取り組みを行っています。新しい緊急通報装置ではより多くの方にご利用いただけるよう大幅な価格低減を行い、機能面では緊急通報だけでなくセンサ機器と接続することで見守りのツールとしてご利用いただけるようにしました。今後とも安心安全なコミュニケーションの提供に向けて貢献してまいります。

つなぐ 緊急通報装置を活用した、自治体による

「緊急通報システム事業」の提供

埼玉県越谷市では、NTT東日本が提供する緊急通報装置を活用し、1人暮らしで慢性疾患等により常時注意を要するご高齢の方に対し、日常生活上の緊急事態における不安の解消および福祉の増進を図ることを目的とした「緊急通報システム事業」を1986年より提供しています。緊急通報先の接続先を「越谷市消防本部」とすることで速やかな救助活動を行うこととしており、現在は約60名の方にご設置いただいています。設置

者の方々から「いざというときのためこのような緊急通報装置があると安心する」等の声をいただく等、緊急通報装置は住民の方の安心・安全な暮らしに役立っています。

越谷市緊急通報システム事業実施要綱：

http://www2.city.koshigaya.saitama.jp/reiki/reiki_honbun/ae32304271.html

ネットワークのオープン化*の推進

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

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

これらの取り組み等により、2010年3月末現在、56社のISP事業者、29社の電話系事業者、3社のコンテンツ配信事業者にご利用いただいております。引き続きネットワークのオープン化を推進することを通じてブロードバンドサービスの拡大に貢献していきたいと考えています。

用語解説

ネットワークのオープン化：自社のネットワークを他事業者も利用できるようにする取り組み。

地域と連携したブロードバンドサービス環境の提供によるデジタル・デバイドの解消

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

とりわけ力を入れているのが、都市と地方の格差の一因となっているデジタル・デバイドの解消です。人口が減少している過疎地域では、利用者が少ないために採算が見込まれないという理由で民間業者によるブロードバンド化が進まず、そのような地域に住む人たちは情報化の恩恵を享受できなくなってしまう恐れがあることから、各自治体が自ら投資してブロードバンド設備を導入するしかありませんでした。この問題を解決するために、NTT東日本では、一部地域においてIRU方式*を活用することで光ブロードバンドサービスを提供しており、2010年3月までに、IRU方式を活用して光ブロードバンドを提供している自治体は57自治体に及んでいます。

今後もNTT東日本は、国の政策や財政補助等の動きを見つつ、各自治体との連携を強化し、デジタル・デバイドの解消

および地域のニーズに合わせた光ブロードバンドサービス環境整備に努めていきます。

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

つなぐ 北海道島牧村に対する光ブロードバンドの取り組み

北海道島牧村は、秀峰狩場山を仰ぐ、青い海と空と緑あふれる大自然と温泉資源に恵まれた美しい村です。同村においては、これまで、インターネットを活用した地域と行政を結ぶ双方向情報通信ネットワークを構築し、村民の方々とのコミュニケーションを図ってきました。しかしながら、村から発信する防災放送等の行政告知放送の機器設備等の老朽化が進んできているとともに、全村がいわゆる電波難視聴地帯であることから、テレビ放送のデジタル化への対応が喫緊の課題となっていること、さらには、一部ではISDNの使用もできない地域がある等、デジタル・デバイスへの対応といった3つの大きな課題を抱えていました。

北海道支店グループは、2008年度より、北海道島牧村の935世帯において、IRU方式を活用して「島牧光ネットワーク」を整備しました。最新の光ネットワークを導入することにより、村内の全家庭で「地上デジタルテレビ放送」「BSデジタルテレビ放送」が視聴可能となり、加えて、IP電話サービスやIP告知端末*による防災・行政告知放送も受けられるようになりました。さらに、インターネットの利用については、ブロードバンド環境整備により、全村において都市部と変わらないサービスを受用できるようになり、3つの課題を一つの課題として解決することができました。

今後は、同村が1993年に起きた北海道南西沖地震で津波による被害を受けた地域でもあることから、定点カメラ等で海の状況を各家庭で常に監視できるようなサービスも検討しています。

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

外部ステークホルダーの声



北海道 島牧村 村長
藤澤 克 様

IRU方式を活用して全村を光化することで3つの課題を一挙に解決でき、住民の皆さんにも喜ばれています。特にインターネットの利用において、全村において都市部と変わらない光でブロードバンドが開通したことは、非常に大きな喜びになっています。

今後、この島牧光ネットワークを活用し、住民の皆さんがより安心・安全な暮らしができるよう、また、島牧村の自然の姿を光ネットワークに乗せて発信できるよう努めていきます。

社員の声：つなぐ力



NTT東日本-北海道 小樽支店 営業部門担当 課長代理
角田 直人

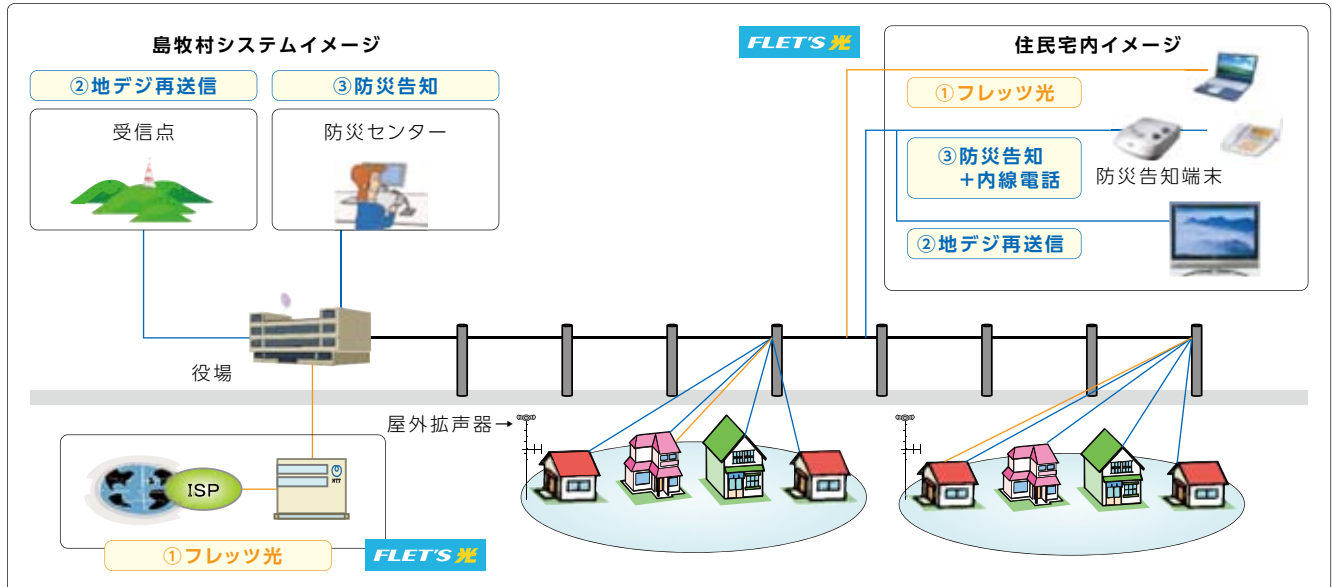
安心・安全な暮らしにお役立てしていきたい

お客さまの抱える課題を解決するべく最適なサービスを検討・提案し、無事提供を迎えることができたこと、また本サービスのご提供により島牧村の皆さまの暮らしにご活用いただいていることを大変嬉しく感じています。今後も、島牧村の皆さまの安心・安全な暮らしにお役立ていただける各種アプリケーションサービスのご提供等に努めてまいります。

つなぐ ICTを活用した「遠隔健康相談システム」の提供

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

島牧村の光ブロードバンド化の概要



人口約3万人のうち65歳以上の高齢者が約3割を占める岩手県遠野市では、高齢者の健康に対する不安の解消に向け、ICTによるシステムの導入によって、遠隔地の医師と地域の看護師等のスタッフとが連携した健康づくりの支援サービスの検討に着手しました。

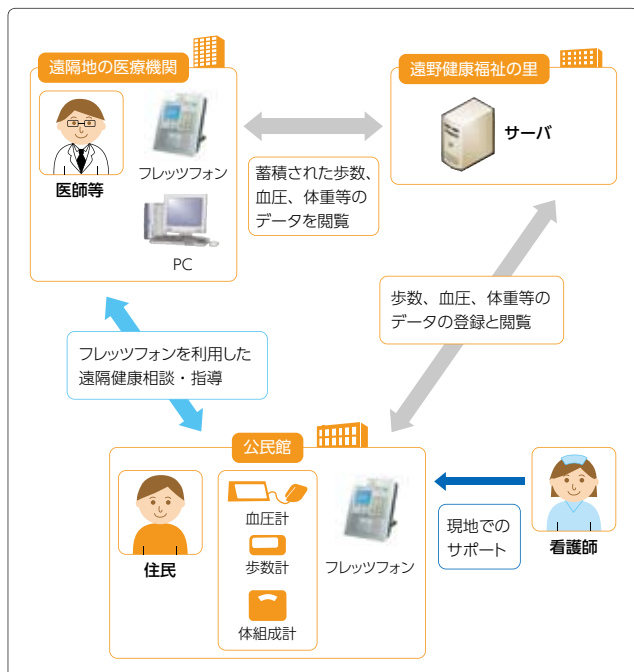
遠野市および遠隔健康相談を行う医師や医療スタッフ(コメディカル)と連携し、NTT東日本は、ICTを活用した遠隔での保健指導や健康管理が可能な「遠隔健康相談システム」を提供しています。「遠隔健康相談システム」は、広帯域のブロードバンド回線である「フレッツ光」とIPテレビ電話端末「フレッツフォン」を利用し、医療機関と住民が直接コミュニケーションを行うことで、遠隔からの健康指導を可能にするシステムです。

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

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

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

「遠隔健康相談システム」の概要



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

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

社員の声：つなぐ力



ビジネス&オフィス事業推進本部
ソリューションエンジニアリング部 医療担当

大石 至

地域がどんどん笑顔に

地域特性や参加者の年齢層等を考慮し、今回は集会所で共有してお使いいただくというシステム構成で提供させていただきましたが、これが功を奏し、参加者が定期的に集会所に集まるようになったことで交流の機会が生まれ、地域のコミュニティの活性化にも役立っているという副次的な効果にもつながりました。また、皆でこのシステムを利用することで競争意識が芽生え、良く歩くことで健康数値が向上し、病気にかかりにくくなるという効果にもつながっております。このように、地域がどんどん笑顔になっていったというのを聞き、この取り組みに参加した一人として本当にうれしい限りです。

お客様の多様なニーズに応じたサービスの提供

日頃の営業活動を通じて得られたお客様の声を反映したサービスの改善検討

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

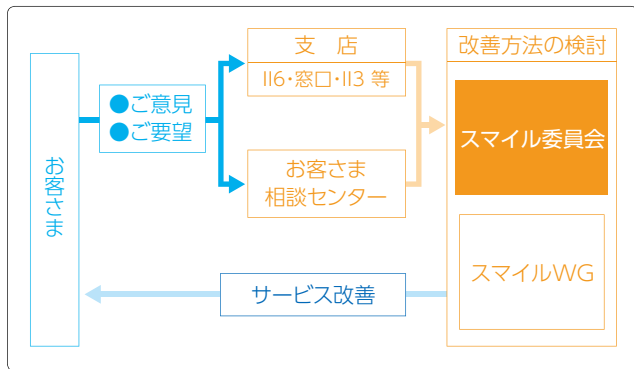
サービス等の開発にあたっては、お客さまから頂戴した要望について、実現性・事業性等を見極めたうえでサービス化を検討するとともに、具体的なサービス提供を見据えたフィールドトライアルを実施する等、開発コストの削減・開発期間の短縮にも配慮しつつ、お客さまの多様化するライフスタイルに対応したサービスの提供を実施しています。

「スマイル活動」の実施

NTT東日本は、お客さまのさまざまな声を事業の改善や新サービスの開発に役立てる「スマイル活動」を行っています。「お客さま相談センター」等に寄せられたお客さまのご意見・ご要望等について、「スマイルワーキング」でさまざまな角度から議論を行ったうえで、社長を委員長とする「スマイル委員会」で最終的な審議が行われ、その決定事項が全社に展開されています。

なお、2009年度においては、「スマイルワーキング」を15回、「スマイル委員会」については5回開催し、約770件のご意見・ご要望等について検討を行いました。

スマイル活動の流れ



お客さまからのご意見とその改善内容(例)

お問い合わせ時期	お客さまからのご意見	改善内容
2009年6月	災害時の募金に「ダイヤルQ」が使われるが、現状「ひかり電話」ではつながらない。ぜひ対応してほしい。	「ひかり電話」から災害義援金が寄付できるサービス開発の実施。
2009年9月	「利用休止のお知らせ」は、電話加入権に関わる重要なお知らせであることから、確実に内容確認・保管されるように、受け取った時点で「重要なお知らせ」であることが認識できるように、ハガキの表面(宛名面)に「重要」等の表記をしてほしい。	2010年4月19日発送分より、「利用休止のお知らせ」の文面には「重要」の表記を記載する等の変更を実施。

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

社員の声: つなぐ力

NTT東日本-北海道 総務部 総務部門 広報室主査
中園 純
お客さまの声は貴重な財産
 お客さまからいただくさまざまなご意見やご要望は、会社にとって貴重な財産です。より多くの人に、より良い品質の商品やサービスを安心してご利用いただけるよう、お客さまの声に真摯に耳を傾け改善に努めてまいります。

サービス品質の向上

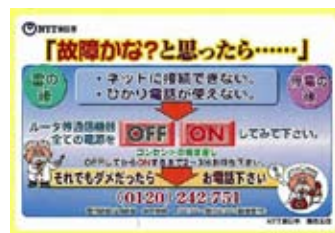
NTT東日本グループでは、常にサービスや品質・技術の向上を心がけ、お客さまに満足していただける情報通信サービスを提供することに努めています。

たとえば、「フレッツ光」については、目標の納期(戸建て: 21日以内、集合住宅: 14日以内)に開通させる開通率の向上を目指し、2009年度の「目標納期内開通率」は、12月期で、戸建て69.1%、集合住宅63.7%となりました。また、同サービスのお申込を承る際に工事日をお伝えする「工事日即決率」の向上に取り組み、2009年度は、直営81.7%、代理店59.0%になりました。

なお、2010年度については、戸建ての目標納期を14日以内に短縮するとともに、新たに「平均開通日数」についても全社目標とし、さらなる業務改善を図っていきます。

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

青森支店グループでは、お客さまご自身に簡単な機器操作をいただき、故障申告に至らなくなることにより、お客さま満足度の向上にもつながるとの観点から、「故障かな?と思ったら」等の「操作勧奨ステッカー」を作成し、直接ルータ等に貼りつけていただくように、「フレッツ光」工事の際等にお客さまへお渡ししています。また、NTT-MEでは、「光ケーブル導入ガイド」を作成・配布し、ブロードバンドサービスをご希望されるお客さまの建物の配管設備等の構築に関する理解に役立てています。



青森支店グループ
「操作勧奨ステッカー」



NTT-ME「光ケーブル導入ガイド」

社員の声: つなぐ力

NTT東日本-青森 設備部設備運営部門 青森設備センター
下平 勇治
お客さまの笑顔が励みです
 故障修理に伺って[OFF/ONステッカー]の説明をすると「故障受付番号がすぐわかるし、自分で回復させることができる」と喜んでくださるお客さまがいます。お客さまの笑顔が仕事の励みになっています。

社員の声: つなぐ力

NTT-ME ネットワークビジネス事業本部 ビジネスサービス事業部 東北ビジネスサービス部門 ビジネスサービス担当(SO推進) 主査
佐々木 一良
お客さまの希望する日にサービスを確実にお届けするために
 わたしたちは東北エリアのビジネスサービスの開通調整業務を行っています。ビジネスユーザの建物に配管が無い場合サービスが遅れることが無いように光ケーブル導入時のポイントを分かり易くまとめたガイドを作成しました。引き続きお客さまの視点に立って高品質なサービス提供ができるように努めていきます。

つなぐ 「法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査」においてNO.1受賞

NTT東日本は、CS(顧客満足度)に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関であるJ.D. パワー アジア・パシフィックが実施した「2009年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM」においてひかり電話オフィスタイプ・ひかり電話ビジネスタイプ等の「法人向けIP電話サービス」が満足度NO.1を受賞しました。満足度調査は、従業員100名以上の企業1,395社からの1,677件の回答を基に決定され、

NTT東日本は、重要となる「コスト」「サービス内容／品質」「営業対応」「障害・トラブル対応」において、全般的に高い評価をいただきました。

今後も、「お客さまの貴重な声」一つひとつに耳を傾け、サービス品質の向上や信頼性の高いネットワークの提供に努めていきます。



2009年「法人向けIP電話サービス」顧客満足度No.1 受賞トロフィー

つなぐ 「ひかり電話災害基金」の提供開始

NTT東日本は、2010年4月、「ひかり電話」からの災害時義援金募集の利用および義援金回収代行を開始しました。これまで、災害発生時に「ダイヤルQ²(「0990」ではじまる番号)」で提供されている義援金募集番組は、「ひかり電話」からは接続できませんでした。こうした中、「ひかり電話」をご利用いただいているお客さまから同番組の利用について、強いご要望をいただいていること等を踏まえ、「ひかり電話」においても提供することとしたものです。

次世代のICT社会を担う人材の育成

「ネット安全教室」の開催

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

2009年度は168校・469クラスで12,613人が受講しました。これまでの小学校低学年向けのカリキュラムに加えて小学校高学年向けの新しいカリキュラムを追加し、昨年よりもさらなる改善を図るとともに、こうした取り組みを身近に知っていただくために「ネット安全教室ブログ」を運営する等、コンテンツの充実にも取り組んでいます。

今後も、各学校のニーズに即したカリキュラムをカスタマイズし、子どもたちへインターネットの適切な利用を伝えるとともに、テキストやホームページ等についても適宜見直しを図っていきます。

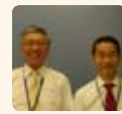


「ネット安全教室」の様子



ネット安全教室 ブログ：
<http://ntt-east-kids.blogzine.jp/blog/>

社員の声：つなぐ力



【写真左】NTT東日本-青森 企画部 広報・環境担当

杉木 善昭

【写真右】NTT東日本-青森 企画部 広報・環境担当 主査

中村 修六

「ネット安全教室」も5年目

毎年申し込みが増えている「ネット安全教室」も5年目となりました。

子どもたちはネットのマナーやルールについて知らないことも多く、ネットの影の部分についての認識も薄いと感じています。今後もより多くの子どもたちにネット安全教室を通じて、安心・安全なインターネットの活用法を覚えてもらい、他人を思いやる心を持ち、人と人とのコミュニケーションが上手になれるよう伝えていきたいと思っています。

e-ネットキャラバン*について、開催ニーズに応じた着実な講師派遣

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

NTT東日本グループは、この講座に講師認定の登録を受けた社員を積極的に派遣しており、インターネットの安心・安全な利用に関する啓発を行っています。2009年度は、70の講座に講師を派遣し、保護者・教職員等6,036名に講演を行いました。今後も継続して社員の派遣を実施していきます。

用語解説

e-ネットキャラバン：「e-ネット安心講座 通信業界キャラバン」の略称。講座は、迷惑メール・ウイルス・インターネットを通じた犯罪に関する情報や、その対処方法等について実施。

つなぐ スーパーメディアキッズ

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



スーパーメディアキッズのホームページ

「スーパーメディアキッズ」は、子どもたちが安全にインターネットを使うためのルールがわかるクイズ形式の「ネットあんぜんクイズ」や、わからない言葉を調べることができる「つうしんキーワード」等、情報通信ネットワークのしくみや構造をわかりやすく伝える工夫をし、ICTに関する基本知識を身につけてもらう場を提供しています。教師や保護者に向けたコンテンツについて

も、有識者インタビュー・ネット安全教室レポート・情報モラル教育に活用できるワークシート等を掲載しています。

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

つなぐ つながるお仕事見学会

千葉支店グループでは、地域の子どもたちが安心・安全に暮らせる社会貢献活動の一環として、「つながるおしごと見学会」を毎年開催しており、これまでに815名の小学生と保護者の方々に参加いただきました。このイベントでは、電話・インターネットがつながるしくみを学んだあと、光ファイバーの実験や高所作業車体験等を行い、インターネットの楽しさを体験しながら安全に使いこなすためのルール・マナーについての学習も実施しています。



「つながるおしごと見学会」のご案内

社員の声：つなぐ力



NTT東日本-千葉 総務部広報担当 主査
長谷川 孝幸

NTTの「しごと」を楽しくご理解いただきたい

開催を重ねるごとに参加申込者が増えており、好評をいただいております。

普段見ることができない「とう道」の探検や「高所作業車」の試乗体験などを通じて、お客さまにNTTの「しごと」を楽しくご理解いただけるようさらに工夫していきます。

つなぐ 科学技術と芸術を結びICC

NTTインターコミュニケーション・センター[ICC]は、NTT東日本が運営する文化施設で「コミュニケーション」というテーマを軸に科学技術と芸術文化の対話を促進し、豊かな未来社会をつくることを構想しています。そのために、アーティストやサイエンティストを世界的に結びつけるネットワークをつくり、人と情報が活発に交流する場になることをめざしています。ヴァーチャル・リアリティやインタラクティブ技術等、最先端テクノロジーを使ったメディア・アート作品の展示の他、NTTグループ等における研究開発の取り組みを紹介する「サイエンス・ラボ」や、子ども向けの作品を展示する「キッズ・ラウンジ」を展開、また、毎年夏には、子どもたちが作品を触って楽しめる「ICCキッズ・プログラム」も開催しています。2009年度は、約46,000人が来場しました。

☐ **ICC:** <http://www.ntticc.or.jp/>



キッズ・プログラムの様子



メディア・アート作品
 グレゴリー・パーサミアン
 《ジャグラール》1997年

つなぐ 社会貢献活動への協力活動

活動名	取り組み内容	2009年度実績
職場体験・体験学習・出張授業	近隣の小中高生や自衛隊学生、地域住民、自治体職員等の職場見学会や、地域住民への出張授業を実施。最新技術の紹介や研究成果、未来のユビキタス社会等を体験してもらう会社見学会を実施。	本社ならびに17支店グループにて実施
「児童画コンクール」の実施	情報通信の世界に親しみ、関心を高める一助とするため、世界の小中学生を対象に、電話やインターネットを題材とした絵画を募集し入選作品展を開催。	4支店グループにて実施(栃木・群馬・千葉・新潟)
子ども美術館の運営	地域の子どもたちへ作品発表の場として開放するとともにワークショップの開催等、幅広い活動を実施。	群馬支店グループにて実施
通信総合博物館「ていぱーく」での展示	情報通信の基礎的な原理・しくみの紹介や歴史的な器械等の展示を通じて、日本の情報通信発展の歩みを紹介。	—

つなぐ 「子ども見守りカメラシステム」の提供

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

「子ども見守りカメラシステム」は、小中学校の近辺や通学路、公園等に防犯カメラを設置し、地域の自主防犯活動の推進と「犯罪に強い地域社会」の実現をめざすという目的で、地域の防犯ボランティアの活動を支援するために警察機関が取り組む「子どもを犯罪から守るための環境づくり支援モデル事業」の一環として、2010年度から14都府県15地域を対象に導入されることとなりました。

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

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

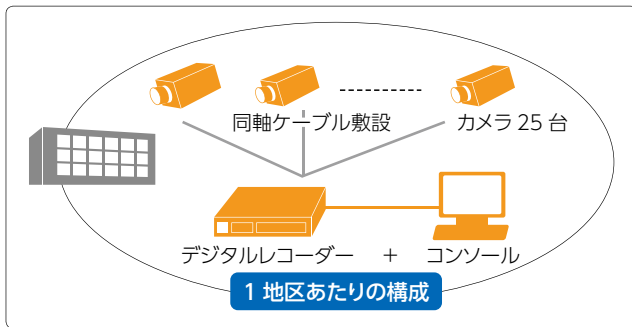
本システムは、地域の子ども安全見守隊(自主防犯ボランティア)に運営委託され、自治体や小中学校、警察機関等と連携しながら警戒活動等に使用されています。また、警察機関の要望により、民家・マンション等を撮影する際にプライバシーに配慮した「マスク機能」を装備しています。

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



電柱に設置された見守りカメラ

システム構成図



外部ステークホルダーの声



警視庁生活安全部長(当時)
山下 史雄 様

「本システムの導入は、犯罪抑止や検挙への大きな力となると確信している。子どもの安心・安全を守るためには地域総ぐるみの活動が不可欠。これからも地元と連携して、犯罪のない街の実現に寄与したい。」

外部ステークホルダーの声



東大和市長
尾又 正則 様

「昔から地域の安全は近所や隣同士が協力して守ってきたが、街の規模が大きくなるにつれ、都市型犯罪が増加する傾向にある。犯罪抑止のためには、防犯ボランティアの活動や防犯システムの導入が不可欠。時代のニーズに即したシステムであり、果たす役割は大きい。」

外部ステークホルダーの声



武蔵村山市長(当時)
荒井 三男 様

「自分たちの街は自分たちで守るという信念のもと、防犯ボランティアの協力を得て、地域の安心・安全確保に取り組んできた。本システムはそうした活動を支援しながら、プライバシーにも配慮している。より安全な街の実現に寄与してほしい。」

社員の声: つなぐ力



ビジネス&オフィス事業推進本部 公共営業部
加瀬 雄大

より使いやすいものを提供していきたい

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

豊かで便利な社会のためのサービス

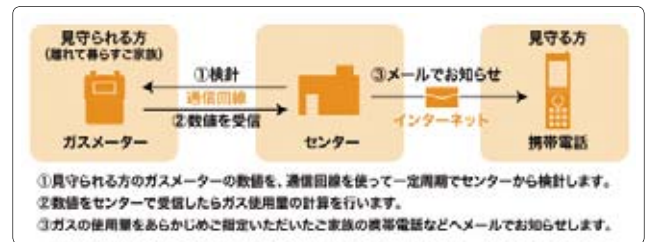
つなぐ 「あんしんテレちゃん」の提供

核家族化や社会の急速な高齢化の進展により、離れて暮らす高齢の親族の安否を見守りたいというニーズが増えています。こうした中、NTTテレコンでは、2005年12月より、高齢のご両

親等が使用されるLPガスの使用量を、遠隔地で暮らすご家族等にメールで通知するサービス「あんしんテレちゃん」を提供しています。LPガス使用量を通知することによって、1人暮らしの高齢者の方等の日々の生活状況を、「さりげなく」見守ることができるサービスです。

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

「あんしんテレちゃん」サービスの概要



つなぐ アルコール検知機能付駐車場システム

2007年に施行された改正道路交通法によって、酒酔い・酒気帯び運転に対する罰則が強化されました。そのような中、NTTル・パークでは、2007年8月、NTT東日本白金ビルに共同開発の「アルコール検知機能付駐車場システム」を導入しました。これは駐車場退出の際に、運転者がアルコール濃度の検査を受け、アルコールが検出された場合は、ゲートが開かず退出を規制するというシステムです。運転者が確実にアルコール濃度の検査を受けることになり、飲酒運転撲滅につながるシステムとして注目を集めています。また、2009年度においては、NTT東日本江戸川ビルおよび小平ビルに導入拡大しました。今後も、このシステムの積極的な導入、拡大をめざすことで、飲酒運転撲滅という社会的課題に取り組んでいきたいと考えています。



アルコール検知機能付駐車場システム

つなぐ 災害の発生に備える自動販売機の設置

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

また、遠隔操作で商品を無料提供できるため、自動販売機が臨時の給水機能を果たします(最大収納数・約600本)。2009年度までに首都圏の6拠点に設置を完了しており、今後も順次拡大していく予定です。



メッセージボード付き災害対策用自動販売機

つなぐ、一人ひとりが 社会的使命を果たすために

わたしたちは、チームNTTの一員として責任と誇りを胸に、
高い倫理観を持って事業に取り組み、個々の成長に努めるとともに、
豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たします。



労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み

基本姿勢

社員の安全・健康が、健全な事業活動の基盤であるとの認識の下、グループ内はもとより、パートナー企業とも一体となって安全・健康の取り組みを推進しています。

CSR目標

- 労働安全の推進
- 健康管理の充実

今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、パートナー企業とも一体となり、事故の撲滅に向けた安全管理体制の強化に取り組み、だれもが安心して働くことのできる安全な職場環境の充実に取り組んでいます。2009年度は、高所安全作業の集合研修や事故防止に向けた社員への注意喚起等を徹底しました。また、社員の健康管理については、社内イントラネットをはじめとする、各種ツールを用いた継続的な健康・衛生教育の実施による社員の健康意識の向上に努めました。

今後は、転落事故ゼロ化に向けた高所安全作業のさらなる定着化に取り組むとともに、成人病予防対策等身体面に対するケアの推進に加え、社員のみならず、非正規社員に対する各種メンタルヘルス対策の実施にも取り組んでいきます。

ネットワーク事業推進本部 設備部
設備計画部門 担当部長
川端 一嘉



パフォーマンス・ハイライト



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



新型インフルエンザ予防マニュアルを作成。グループ26社約70,000部を配布

労働安全の推進

事故の撲滅に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、パートナー企業とも一体となり、事故の撲滅に向けた安全管理体制の強化に取り組み、だれもが安心して働くことのできる安全な職場環境の充実に取り組んでいます。

2009年度は、NTT東日本研修センタにおいて、高所安全作業の集合研修および事業所における高所安全作業研修を実施し、社員一人ひとりに対して安全作業の徹底を促しました。また、6月～7月、11月～12月を「転落防止強化期間」に設定し、ポスターを掲示して安全意識の高揚に努めるとともに、安全パトロールを実施し必要な安全対策が講じられているか厳重なチェックを行っています。さらに、「台風18号の接近に伴う安全確保の徹底について」「電柱積卸し時における人身事故防止の徹底について」等、年間を通じた注意喚起を行い、事故防止に向けた安全作業の遵守を徹底しました。



転落防止ポスター

今後も労働災害を未然に防ぐために、社員の危機意識や安全意識の一層の向上に取り組むとともに、職場の実態や特性に即した取り組みを展開し、労働災害の撲滅を図っていきます。



高所安全作業研修の様子

社員の声：つなぐ力



NTT東日本-神奈川
研修時所属：設備部 横浜西設備部門 中山サービス担当
現所属：設備部 川崎設備部門 川崎北サービス担当 主査
辻井 保則

研修を受講・展開してみたの感想

故障修理業務では高所作業が伴います。高所安全作業研修では事故事例の詳細を確認し、特に梯子・脚立の適正使用の重要性を認識しました。毎週一回の高所作業演習により、安全ツールの適正使用による実践的手順の確認を実施し、事故防止に努めています。

健康管理の充実

健康教育の充実による社員の健康・衛生意識の向上

社員の健康管理について、疾病の予防、早期発見・早期治療が重要との認識に基づき、社内イントラネットをはじめとす

る、各種ツールを用いた継続的な健康・衛生教育の実施による社員の健康意識の向上に努めています。

2009年度は、新型インフルエンザ予防マニュアルの配布（グループ26社に対して約70,000部）による基礎知識の付与に加え、備蓄用マスクの配布、消毒液の設置および非接触型体温計の配備等、予防対策の徹底を図りました。また、新型インフルエンザに加えてノロウイルス等の感染症予防や、夏バテ・熱中症の予防等、日々の暮らしにおける体調管理に関する対策等について社内のTVニュースで衛生教育を実施する等、社員の健康管理意識の向上に努めています。



新型インフルエンザ
予防マニュアル

今後も、新たなインフルエンザの発生も含め、引き続き対策を検討するとともに、成人病予防対策等、身体面に対するケアも推進していきます。

メンタルヘルス教育の実施によるメンタルヘルス不調の予防・早期発見・フォロー

社員の心の健康を守るため、メンタルヘルス対策の取り組みを推進しています。

2009年度は、社員やその家族の心身等に対する相談機会等の充実を図ることを目的に設置した、「NTT東日本グループなんでも相談ダイヤル」において、面談によるカウンセリングの回数を年間5回から10回にする等、サービス内容の拡充を図るとともに、健康管理センタとの連携の下、社員に対するメンタルヘルス問診を実施し、その結果に基づくメンタル面でのフォロー等に取り組んでいます。また、eラーニングによる啓発活動として、2007年度の「メンタルヘルス基礎講座」および2008年度の「実践講座」に引き続いて、2009年度は「応用講座」を実施し、90%以上のグループ社員が受講しました。



何でも相談ダイヤル
パンフレット

今後は、職責や年齢等に応じた新たなメンタルヘルス教育の実施や、非正規社員に対する各種メンタルヘルス対策の拡大にも注力していきます。

つなぐ NTTグループ社員等の健康の維持・増進に向けた取り組み

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

医療部門の取り組み



NTT東日本が運営する5つの病院は、地域医療の中核的な病院として、以下の取り組みを通じてCSRの向上に貢献しています。

良質で心のこもった安心・安全な医療の提供を通じて地域社会へ貢献します

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

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

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

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

社員の声：つなぐ力

NTT東日本 関東病院

本間 みね子



良質で安全な医療を提供するために

関東病院は電子カルテに続き、2008年2月からPDA (Personal Data Assistant)を導入しました。その目的は、患者さんへの適切なリスク管理と良質で安全な医療を提供するためです。1999年に大学病院で起きた患者取り違え事故を教訓にして、日々医療安全を心掛けています。誤認防止のために、患者さんと笑顔でコミュニケーションしながら患者さんにも参画していただく。そして、①患者さんにフルネームで名前を言っただけ。②ネームバンド(または診療券)と一緒に確認する。③PDAで照合することを医療者全員で取り組んでいます。

つなぐ 通信ネットワークの安定性と信頼性の確保に向けた取り組み

安全で信頼性の高い通信ネットワークを維持するため、ネットワークの監視・制御要員を中心に、2009年度は全国的に流行した新型インフルエンザおよび季節型インフルエンザの予防接種を約1,400人を対象に実施しました。なお、そのうちNTT東日本が運営する病院においては、延べ461名に対して予防接種を実施しました。

つなぐ 関東病院における院内廃棄物減量化の取り組み

関東病院では、院内で発生した感染性廃棄物および汚物の付着した紙オムツについて、鈴与株式会社と共同開発した廃棄物処理機械の導入により、院内廃棄物の無害化・減量化を実現しました。このことにより廃棄物排出量の大幅な減量化を図るとともに、廃棄物運搬にかかるCO₂排出量を大幅に削減しました。今後は、鈴与株式会社との連携により、広く世の中の病院への展開・普及を図り、地球環境への負荷のより一層の軽減をめざしていきます。

人材育成の推進に向けた取り組み

基本姿勢

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

CSR目標

- 人材育成プログラムの展開

今期の成果と来期に向けた取り組み

一人ひとりの社員が、高い付加価値を提供できる人材になるため、2009年度は、『つなぐDNA』の具現化に向けた育成体系の再構築を行いました。再構築にあたっては「実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成」「マネジメント・リーダーシップを発揮できる管理者の育成」を大きな二つの柱としています。また、新しい人材育成ポータルサイトを導入すること等により、上長と社員、チームのコミュニケーションの活性化やスキル見える化に着手しました。今後は、これらの取り組みを一層充実・推進し人材の育成に努めていきます。

総務人事部 人材開発部門長
狩野 利之



パフォーマンス・ハイライト

実務能力の向上に向け、延べ157コースのスキル向上研修と119資格の社内資格認定試験を実施

人材育成ポータルサイトを「社員が育ちやすい、上長が社員をフォローしやすい」をコンセプトにリニューアル

人材育成プログラムの展開

安心・安全なサービス提供に向けたスキル向上研修等の実施と『つなぐDNA』の継承

安心・安全なサービスの提供に向けて、一人ひとりの社員が、高い実務能力を身につけ、高い付加価値を提供できる人材になるための環境を整備しています。

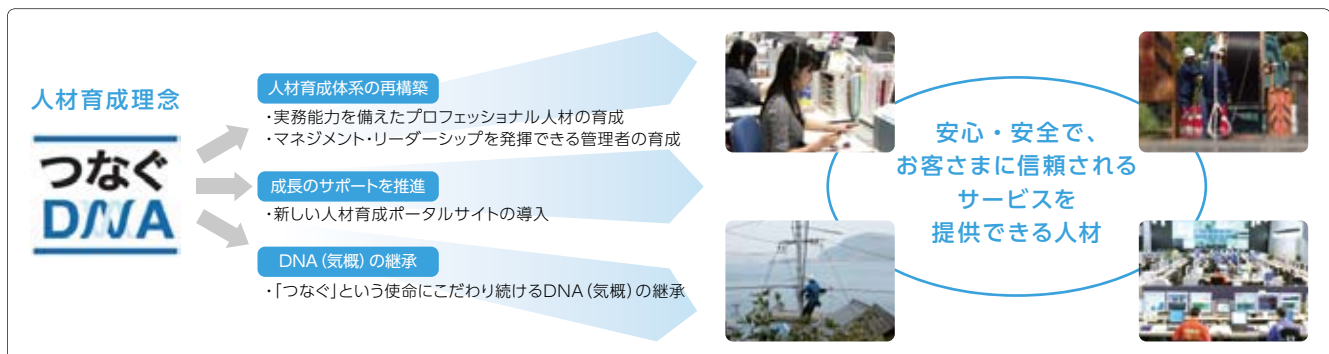
業務経験に基づく能力開発を補完する集合研修・eラーニング・通信教育等、各事業領域に対応した最適なスキル向上プロ

グラムの提供に加え、自己の到達度を確認するための社内資格認定制度を導入しています。2009年度は、延べ157コースの研修と119資格の認定試験を実施し、研修受講者は約5,550人、社内資格受験者は約11,700人となりました。また、社外資格取得に向けた支援も積極的に実施しています。

また、何より「つなぐ」という「責任感」「使命感」を持ち事業活動に邁進していくことが重要であることから、『つなぐDNA』をテーマとした映像を全社員に共有する等継承にも努めています。

今後も、『つなぐDNA』と実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成に向け、必要となる人材育成プログラムを引き続き実施していきます。

人材育成理念『つなぐDNA』の具現化



個人・組織の活性化に向けた 適時・最適なマネジメント研修等の実施

個々の社員の専門スキルを育成すると同時に、一人ひとりの能力を引き出し、会社全体の力の最大化へつなげるために、2009年度も組織全体の活性化と個人の成長を促す現場マネジメントの充実やリーダーシップの発揮および多様な個々の力を事業への貢献につなげるキャリア開発支援の充実に向けた研修を実施いたしました。

今後も個人・組織の活性化に向け必要となる人材育成プログラムを引き続き実施していきます。

社員の自律的な知識・スキルの習得のための 自己啓発支援

社員の能力向上に向けては、各々の自律的な成長が不可欠であるとの認識の下、通信教育、eラーニング等の各種プログラムを体系的に整備し、社員の自己実現をサポートするしくみを整備しています。

2009年度には、138種類のeラーニング教材、423コースにおよぶ通信教育講座を提供し、社員の自律的な能力開発を支援しました。

また、2010年4月には、人材育成ポータルサイトを、「社員が育ちやすい、上長が社員をフォローしやすい」をコンセプトにリニューアルし、育成イベントを一元的に確認できる「マイ・ページ」や、一人ひとりの保有スキル等経験・成長の過程を見える化する「自分成長カルテ」、eラーニング教材等のコンテンツを掲載しています。

今後も、社員の自律的な成長をサポートするしくみを整備していきます。



人材育成ポータルサイトの「マイ・ページ」

多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み

基本姿勢

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

CSR目標

- 多様な人材の活用
- 次世代育成支援の推進

今期の成果と来期に向けた取り組み

ダイバーシティ推進に拍車をかけ、全社一丸となった取り組みに発展させていくため、2009年7月に「ダイバーシティ推進小委員会」、「ダイバーシティ推進ワーキンググループ」および「女性コミッティ」を設立し、組織横断的な検討を経て、さまざまな取り組みを展開しました。また、支店等にも「ダイバーシティ推進担当」を設置し、各エリアに即した活動を始めています。さらには、多様な社員の活躍支援に向け、女性社員における各階層別セミナーの実施等、キャリア開発支援を実現する施策や、育児中の男女社員向け施策に取り組んできました。今後は、これらの取り組みの充実に加え、生産性の高い働き方（働き方のルール）を推進していく等、ワーク・ライフ・バランスの推進に向けた取り組みについても、これまで以上に充実させていきたいと考えています。



総務人事部 ダイバーシティ推進室長
古川 直子

パフォーマンス・ハイライト



「女性管理者や若手女性社員等向けフォーラム」「育児休職者復帰セミナー」等、女性社員のキャリア支援やステップアップを推進するさまざまな取り組みを展開



在宅勤務の全県等域での本格展開。2010年3月時点で230名の社員が利用

多様な人材の活用と次世代育成支援の推進

ダイバーシティに富んだ社員の積極的活用に向けた意識啓発・支援施策の展開

社会の変化に伴い、多様化するお客さまのニーズにお応えしていくには、NTT東日本グループ内にも同様の多様性形成が必要です。そこで、社員一人ひとりが持つ能力や特性、価値観の違いを尊重し、一人ひとりの社員を効果的・戦略的に活用していくために、2008年4月に「ダイバーシティ推進室」を発足させるとともに、ダイバーシティ推進に拍車をかけ、全社一丸となった取り組みに発展させていくため、2009年7月には「ダイバーシティ推進小委員会」および「ダイバーシティ推進ワーキンググループ」を設立し、全社ダイバーシティ推進施策の展開を検討しています。

NTT東日本グループでは、ダイバーシティ推進に向けて、ダイバーシティ推進の意義や必要性に対する社員の理解を促し、多様な個性を持った一人ひとりの社員が能力を最大限に発揮できる企業風土の醸成をめざし、さまざまな啓発活動および施策を実施しています。

ダイバーシティ推進に向けた取り組みの中で、仕事と育児の両立を図りながら働く社員のためのサポートは、グループ内に多様性を育む原動力の一つと位置づけています。2009年度は、社員が出産休暇・育児休暇を取得する前後に上司とダイバーシティ推進室との3者面談を実施、さらには、育児休暇復帰者セミナーを開催し、



ダイバーシティ推進室の社内向けホームページ

2010年度からは従来からの取り組みに加えて、仕事と育児の両立を支援するSNSコミュニティ「ワーキングパパ&ママ広場」を設置しています。子育てに関わるすべての社員を対象に、ライフステージの変化にかかわらず、個人の力を仕事で十分に発揮できるよう、仕事との両立に向けて困っていることやアドバイスをもらいたいこと等を情報交換できる場として活用してもらうことを企図し、環境の整備に取り組んでいます。また、ダイバーシティに富む社員の一つとしてまだ社内の「最大のマイノリティ」である女性の活躍支援も力を入れており、各階層別にフォーラム・セミナー等を開催しています。2010年度は、女性部下を持つ管理者向け研修等、引き続き意識啓発・支援施策を展開していきます。



SNSコミュニティ「ワーキングパパ&ママ広場」

社員一人ひとりのライフスタイルに応じて能力を最大限発揮できるよう、次世代育成支援にも取り組んでおり、2005年4月からの3年間に引き続き、2008年4月から3年間の「次世代育成支援行動計画」を策定するとともに、2010年6月には、育児介護休業法の改正にあわせて育児休暇からの早期復帰の円滑化と育児の短時間勤務制度の

弾力的な活用を可能とする休業制度（休職および短時間勤務）へ見直しを実施しました。これらの制度が各社員の事情に応じて利用できるように、ポータルサイト「NTT-LIFE+」、「『一人ひとりのワーク・ライフ・バランス』を実現するためのコミュニケーションハンドブック」等を活用して制度内容を情報発信する他、休業利用者の体験談を紹介する等により、その啓発にも取り組んでいます。

2008年度からは、ワーク・ライフ・バランスの推進や育児と仕事の両立をサポートすること等を目的とした在宅勤務を実施しており、試行実施を経て、2009年度から全県等域で本格展開し、2010年3月までに、230名の社員が在宅勤務を実施しました。全県等域への在宅勤務の展開にあたっては、各県等域への在宅勤務推進担当者の育成や配置、在宅勤務実施者およびその上長への事前研修会の実施等、在宅勤務者の拡大および施策の定着に向けた取り組みを実施した他、ホームページやコミュニティサイトを活用し、在宅勤務を実施した感想を掲載したり、在宅勤務を有効に活用するための工夫等の情報を、社員に向けて発信しています。



厚生労働省が認定する「次世代認定マーク(愛称:くるみん)」も取得

社員の声：つながり



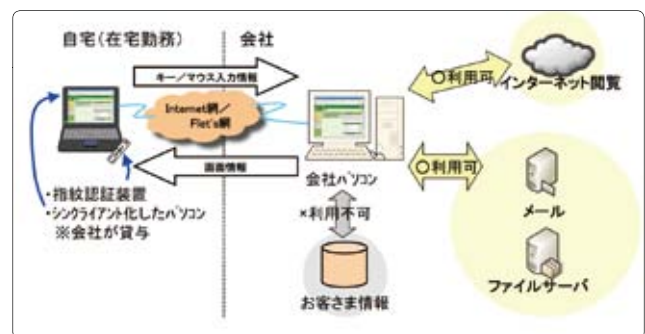
ビジネス&オフィス事業推進本部 ネットワークソリューション部 内山 理絵

時間の余裕が心のゆとりにつながる在宅勤務

育児休暇から復職後、データ分析や資料作成等の業務を中心に在宅勤務制度を活用しており、1人で集中して仕事に取り組めるため、業務効率の向上が図られています。

在宅勤務により往復2時間の通勤時間を家事や子どもの保育園への送り迎えに活用でき、保育園行事へ参加もしやすくなったお陰で、子どもとのふれあいの時間が多くなりました。時間の余裕が心のゆとりにつながる在宅勤務は、家庭と仕事の両立に有用な制度であると感じています。

在宅勤務システムの構成図



在宅勤務支援社内ホームページ



在宅勤務コミュニティサイト

社員の声：つなぐ力



NTT東日本一神奈川 設備部 サービス生産部門 設備企画担当
鈴木 信裕

子育ては楽しい驚きがたくさんありました

仕事からしばらく離れることへの不安もありながら思い切って取得した育児休暇でしたが、子育ては楽しい驚きがたくさんあり、仕事と育児の共通点を見出すこともありました。復帰する時には、以前よりも成長した自分でありたい、さらに貢献できるような専門性を身につけて戻りたいという強い決意で、育児の傍ら毎日勉強し、簿記1級の取得、公認会計士1次試験の突破等、専門性を高める機会とすることができました。

社員の声：つなぐ力



NTT東日本一新潟 営業部 営業部門 企画担当
南雲 雄

自分以外の親子の関わりについて知る機会となりました

普段、他のご家庭が子どもとどのようにコミュニケーションを取っているのか、どのように対応されているのか等、自分以外の親子の関わりについて知る機会がないので、ペアレンティング・セミナーで知ることができ、とてもよかったです。同年代の子どもを持つ方の話を聞いたことももちろん、少し上の年代のお子さんの話を聞くことが将来起こりうる問題について考えるきっかけともなり、非常に参考になりました。

ダイバーシティ推進のための文化醸成活動の展開

ダイバーシティ推進に向けて、ダイバーシティ推進の意義や必要性に対する社員の理解を促し、多様な個性を持った一人ひとりの社員が能力を最大限発揮できる企業風土の醸成をめざし、さまざまな取り組みを行っています。

たとえばダイバーシティ推進室では、社内イントラネットを通じてダイバーシティに関するさまざまな情報を発信しており、ホームページ上では「幹部からのメッセージ」の掲載等を行っています。また2009年度は、ダイバーシティに関する全社員向けeラーニングおよび経営幹部・管理者向けの講演会を実施する等、ダイバーシティへの理解促進および職場での多様性の受容促進を図りました。また、育児中の男女社員を対象として、親のあり方・親子のコミュニケーションの取り方等についての講話や、仕事と育児の両立および育児に関するグループディスカッションを行う「ペアレンティング・セミナー」も実施しました。

2010年度からは、ワーク・ライフ・バランス推進、中でも業務の生産性を向上させる取り組みの一つとして、「Value Meeting活動」の推進も始めたところであり、これは、会議の基本ルールとなる6カ条を作り、会議の生産性向上による業務全体の生産性向上につなげようとする活動です。また、全社員を対象に、所属や職位に関係なくコミュニケーションを取る環境を提供することで職場の活性化向上につなげるため、「部門横断的勉強会」および「サークル活動」を行う「インフォーマル・ミーティング」を実施する予定です。

今後も、多様な人材が活躍できる風土づくりに努めていきます。



管理者向けのダイバーシティ講習会



Value Meetingポスター

福利厚生

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

各種制度の一例

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

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

つなぐ 障がい者を中心とした

「さいたま新都心センター」開設

NTTソルコでは、2009年10月、障がい者雇用の取り組みの一環として、バリアフリーな職場環境を整備した「さいたま新都心センター」を開設しました。埼玉県内の障がい者就労支援機関等でトレーニングを受けた障がい者がリーダーとなり、センターで働く障がい者スタッフの研修から日常的な運営まで、障がい者を中心にセンターを運営しています。

センターオープン時には障がい者スタッフは13名でしたが、2010年4月には20名の障がい者スタッフが働いており、将来的には、業務量の拡大を図り、障がい者の雇用人数を拡大していきます。



センター内の職場の様子

つなぐ ママ応援サイト「ママランド」をリニューアル

NTT番号情報は、2009年11月、小さな子どもを持つ母親応援サイト「ママランド」のリニューアルを実施しました。本リニューアルでは、従来より提供してきた育児や家庭生活のさまざまなシチュエーションにおける「お店検索」や「地域情報の提供」に加え、子育て中の母親が日頃抱える育児における疑問や悩み・相談等をアンケートやブログを通じて共有することができるコンテンツ「ママ広場」を新設し、あわせて「ママブロガー」

の一般公募の開始により、育児に関する意見を発信できる場の提供も始めました。その他、リニューアルを記念して、NHKエデュケーショナルが運営する「すくすく.com」と共同で、「親子のふれあいを学ぶ 絵本読み聞かせ講座」をテーマにしたイベントも開催しました。

今後もご利用者の要望の反映やコンテンツの拡充を実施することで、育児中の母親を応援していきます。



「親子のふれあいを学ぶ 絵本読み聞かせ講座」開催模様

「ママ広場」



社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

チャレンジ意欲の向上

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

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

社長表彰

日常業務や社会貢献活動、環境保全活動等さまざまな分野において著しい成果をおさめ、事業や社会の発展に大きく貢献した社員等の功労に報い、士気高揚、事業・社員の活性化を図る観点から、社長表彰を実施しています。

2010年度は、「事業活動における成果等、業務に関する功績」の他、「低炭素社会の実現に取り組んだ功績」、「非常災害における早期復旧に対する功績」、「社会貢献活動」等に対し社長表彰を行いました。

2010年度「地球環境保護表彰」、「社会貢献活動表彰」、「非常災害復旧表彰」案件

地球環境保護表彰	エコドライブの普及と低炭素社会への貢献に関する功績 (団体/NTT東日本-北海道他)
	廃食用油の収集および社有車用燃料への再利用に関する功績 (団体/NTT東日本-山形)
社会貢献活動表彰	鉄塔塗装用塗料の揮発性有機化合物の濃度削減に関する功績 (団体/NTT東日本 ネットワーク事業推進本部)
	骨髄バンク活動の理解向上および患者等への支援活動に関する功績 (団体/NTT東日本-新潟他)
非常災害復旧表彰	地域における青少年健全育成活動に関する功績 (個人/NTT東日本-神奈川)
	新潟・長岡エリアのゲリラ豪雪に伴う早期災害復旧活動に関する功績 (団体/NTT東日本-新潟他)

社会貢献活動

基本姿勢

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

CSR目標

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

今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、これまで築き上げてきた地域の皆さまとの強いつながりを通じて、地域に根ざした社会貢献活動を行ってきました。また、骨伝道式ステレオヘッドホン「ライブホン」や、「電話お願い手帳」等、わたしたちがこれまで電話で培ってきた技術・経験を活かした、NTT東日本グループならではの取り組みを行ってきました。今後も、地域の皆さまとの接点を大事にしながら、地域社会の持続的な発展に寄与する取り組みを進めていきます。

総務人事部 総務部門長
長門 徹



パフォーマンス・ハイライト



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



耳や言葉の不自由な方のためのコミュニケーションツール「電話お願い手帳」を11万部発行。2009年で28回目

全社的プログラム

「電話お願い手帳」*の配布

1983年にお客さまから寄せられた要望をヒントに「電話お願い手帳」を作成し、以降、毎年10万部以上を地方自治体や企業にご協力いただき配布しています。また、ご利用者から寄せられたご意見・ご要望を参考に内容の見直しを重ね、2009年は、手帳を差し出された方に一目で理解いただけるよう表紙に「耳や言葉の不自由なため、お手伝いください。ご協力をお願い致します。」と記載するとともに、AED(自動体外式除細動器)に係わる記載のページを新たに製作しました。2009年の発行で28回目となります。



「電話お願い手帳2010年版」の表紙画像



緊急連絡とAED運搬の依頼ページ

今後も、耳や言葉の不自由な方にとって、より使いやすいコミュニケーションツールとなるよう検討を進めるとともに、継続した配布協力企業・団体の拡大に取り組んでいきます。



用語解説 電話お願い手帳：耳や言葉の不自由な方が、外出先で周囲の方に尋ねたり、お願いしたりする際のコミュニケーションツール。

「ライブホン」*の利用促進

1987年以来、ライブホン「ときめき」を活用し、耳の不自由な方々にも楽しんでいただけるコンサートを開催し、これまでに4,000名を超える方々に臨場感ある音楽を楽しんでいただいています。2009年度も「NTT東日本N響コンサート」を主催し、聴覚に障がいのある方等22組をご招待し豊かな音楽を楽しんでいただくとともに、新たにコンサートロビーへ「ライブホン体験コーナー」や「社会貢献活動紹介コーナー」を紹介する特設ブースを設置する等、来場された一般の方々にも「ライブホン」技術を体感いただきました。また、2009年4月からは、千代田区にある科学技術館からのご要望により、科学技術実験演示プログラムに「ライブホン」を設置いただき、音の伝わり方についての理解を深める材料として役立てていただいています。

今後も継続して、「ライブホン」の活用に向けた取り組みを実施していきます。

用語解説

ライブホン:NTTグループが開発した聴覚障がい者用ステレオヘッドホン。



科学技術館における実験演示の様様



特設ブースでライブホンを体感する様様

社会貢献活動(全社的):

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

スポーツ教室の開催

NTT東日本では毎年、青少年の健全な育成と地域のスポーツ振興を目的に、東日本の各地域で野球教室、バドミントン教室等さまざまなスポーツ教室を開催しています。

2009年度は、野球教室を3回、バドミントン教室を14回開催し、NTT東日本スポーツチームの現役選手がボランティアとして、地域の子どもの指導にあたりました。

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



野球教室の様様



バドミントン教室の様様

シンボルチーム:

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

つなぐ 新型インフルエンザ(H1N1)の検疫活動への協力

新型インフルエンザの発生にあたり、国からの要請を受け、2009年5月12日から2週間、NTT東日本の病院等の看護師等、20名が成田空港において検疫業務に従事しました。この活動により、感染症の国内への侵入防止のための水際対策に多大な貢献があったとして、国から感謝状が贈呈されました。



厚生労働大臣からの感謝状

地域的プログラムの推進

地域と密着した社会貢献活動等の充実

NTT東日本グループでは、チームNTTが一体となって開催する環境デーにおけるクリーン作戦等、地域特性やニーズに応じて、各社が積極的に福祉、文化・教育、スポーツ、環境保全等の幅広いジャンルで社会貢献活動等を展開しています。

社会貢献活動(地域的プログラム:地域貢献活動):

http://www.ntt-east.co.jp/philan/region/region-b/05_regional.html

つなぐ 営業車を利用した安全運動

各都道県域で広く車両を運行する業務の特性を活かし、“街を走る営業車で子どもたちを守ろう”を合言葉に営業車にステッカーを貼って、「子ども110番の車」という防犯活動に取り組んでいます。2006年度から活動を始め、2008年度には東日本17都道県域の全支店グループに拡大し、子どもを狙った犯罪の防止に協力しています。



ステッカーを貼った営業車

つなぐ 環境グリーン作戦

環境美化を通じて地域社会および環境保護に役立つよう、社員がボランティアで清掃活動を行っています。たとえば大宮アルディージャでは、2004年度から月3回程度、社員、地域の方々、選手が一緒になった「大宮グリーン大作戦」を実施しており、2010年6月までに通算で150回を超える活動となっています。



「大宮グリーン大作戦」の様子

社会貢献活動(地域的プログラム:自然環境保護活動):

http://www.ntt-east.co.jp/philan/region/region-b/04_ecology.html

つなぐ 臨床実習生の受け入れ

千葉支店グループでは、2009年4月から12月において、千葉県立千葉盲学校の臨床実習生7名を受け入れ、理療施術者としての技術の向上と資格取得に貢献しました。千葉県立千葉盲学校では、学習指導要領に基づき、療施術者として資格を取得するために臨床実習が位置付けられていることから、近隣(四街道市)企業等に協力を求めていましたが、学校所在地近隣に受け入れ可能な企業等も数少なく、また受け入れ期間も長期のため、受け入れ先の選定に苦慮していました。こうした状況から、千葉市内の企業等へも受け入れの打診がされ、千葉支店グループにおいては、良き企業市民としての地域社会への貢献活動の一環として、実習生を受け入れることとしました。毎週金曜日に、実習生が社員に対して、一人約30分程

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



施術模様

社員の声：つなぐ力



NTT東日本一千葉 設備部 相互接続推進室 相互接続担当
上野 章文

熱意と熱心さに感心させられました

日頃、下肢の腫れ、腰の痛みに悩まされ整形外科に通院していましたが、マッサージの施術を受けたことはありませんでした。

今回、問診で治療方法について丁寧な説明があり不安なく施術を受けることができました。

1回目では、非常に痛く施術後体のだるさを感じましたが、2回目には下肢の腫れも軽減され腰の痛みも和らぎ大変楽になりました。

今回マッサージの効果も十分体感できましたので、今後鍼灸治療院での治療も考えてみたいと思います。

盲学校の先生、生徒の方々の熱意と熱心さに大変感心させられました。

どうも有難うございました。

つなぐ 企業消防団活動の実施

千葉支店グループでは、総務省消防庁が財団法人日本消防協会等と連携して展開する「消防団員入団促進キャンペーン」において、



消防車と消防団員

NTTが協力要請を受けたことから、良き企業市民としての地域社会への貢献活動の一環として、千葉市消防局と連携を図ることを決定し、2009年4月、「NTT企業消防団」を発足させ、消防団活動に参加することとしました。企業消防団として

社員の声：つなぐ力



NTT東日本一千葉 総務部 HMCセンタ 第一コンサルティング担当
担当課長代理
三浦 進

団員の絆がつなぐ防災活動

消防団員の減少は、社会的にも課題になりつつあるなか、NTT東日本千葉グループ社員として、良き企業市民として、社会に地域に貢献できることは何かを模索していましたが、タイミング良く、千葉市消防局との思いがつながり、企業消防団の設立をすることができました。

1年間の消防活動を通して地域の防災活動に関わることができ、団員の絆が増しましたが、今後も継続してNTT社員として、できることを率先垂範していこうと思います。

は、県内初であり、各種訓練・出初式等への参加、火災予防運動等、企業として、地域の安心・安全のため火災予防等の防災の観点からも地域社会へ貢献しています。2010年4月には、団員数も当初の4名から8名に拡大し、さらなる活動の充実を図り、地域に信頼される千葉支店グループをめざしていきます。

つなぐ 骨髄バンク活動の理解向上および患者等への支援活動

NTT東日本一新潟 設備部の関係社員一同で、1996年より、骨髄バンク活動の理解向上および患者等への支援活動を行っています。各市長等を表敬訪問する活動「何もしないより・元気ウォーク」や、血液疾患の患者会の会合・患者による絵画展の実施、チャリティによる骨髄バンク活動資金の寄付活動等を行ってきました。また、新潟県血液疾患の患者会「マルグ'S」の発足による患者同士の情報交換の場を提供することで、血液疾患患者および家族への支援を行っています。さらに、「命の大切さ、生き方」の講演や、「いのちのアサガオ」として白血病で亡くなった小学生の育てていたアサガオの種を地域の各小学校へ配布する等、地域の子どもたちへ命の大切さを教える活動にも積極的に取り組んでいます。



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

活動する社員への支援の実施

マッチングギフトプログラムの展開

地域社会における福祉の増進に資するため、社員が自発的な募金活動で得た金額に対し、会社も同額を支出して寄附を行うマッチングギフトプログラムを設け、福祉施設等に継続して寄附を行っています。2009年度も、本社をはじめNTT東日本グループ会社で積極的な実施を行い、約1,106万円を社会福祉団体等に寄附を実施し、介護用ベッドや福祉車両等の購入にお役立ていただきました。今後も継続的なプログラムの利用促進に向け、寄附実施団体での活用状況等について社内PR活動を実施する等、活動する社員への支援の充実に努めていきます。

	参加人数(人)	マッチング寄附金額(円)	マッチング金額寄附先
2007年度	25,545	10,235,588	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等
2008年度	33,923	11,883,015	各社会福祉法人
2009年度	30,975	11,065,650	

社会貢献活動への支援：
<http://www.ntt-east.co.jp/philan/employee/>

NTT mimi-プロジェクト*を通じた 施策の推進

聴覚障がい者に対する理解促進に向けた 活動の推進

聴覚障がい者に対する理解促進に向けた取り組みとして、社員を対象に聴覚障がいへの理解を深めるセミナーやウェブを活用した手話対応講座を定期的で開催しています。1999年より開始した手話講習会は、2009年度には、2008年度を超える年間6回(参加者183名)を開催し、これまで延べ1,800名を超えるグループの社員が受講しました。また、ウェブにおいても動画による手話講座を開講しており、2010年3月には単語および会話編を新たに12項目追加・更新しました。引き続き、手話講習会やウェブ手話講座等を活用し、聴覚障がい者に対する理解促進活動の充実に取り組んでいきます。

各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進

NTTグループにおける各種サービスのバリアフリー化に向けた取り組みとして、聴覚障がい者や高齢者の方々のコミュニケーションを支援し、より積極的な社会参加を促進するために、NTT東日本グループが提供するサービスや製品を聴覚障がい者の立場から検証し、より使いやすいものに改善する提案の実施・バリアフリー化に向けた新商品の検討を実施しています。2009年度も各種サービスのバリアフリー化に向けて、サービス主管と意見交換を行うとともに、首都圏で開催される聴覚障がい者が集まる大規模なイベントの一つである「耳の日記念文化祭福祉機器展示」に参加し、「電話お願い手帳」の配付の他、「フレッツフォン」や「シルバーホン」の疑似体験ブースを設置して、体験者より意見・要望等を収集しました。今後もさらに掘り下げた提言活動の実施に向け、さらなる調査・検討を進めていきます。

用語 解説

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

☞ NTT mimi-プロジェクト:

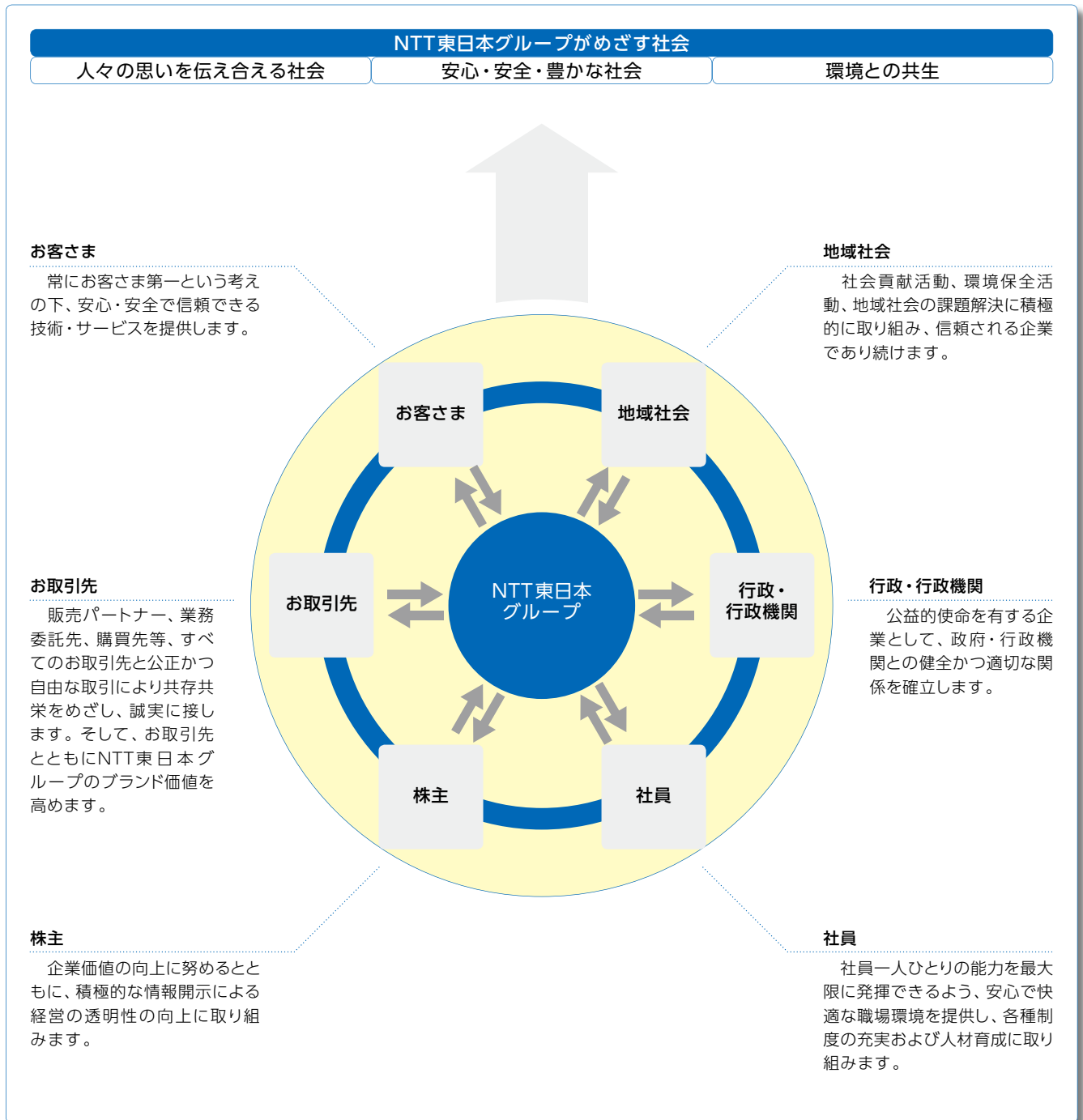
<http://www.ntt-east.co.jp/philan/mimi/>

ステークホルダーの皆さまとともに

■ NTT東日本グループのステークホルダー

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

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



■ ステークホルダーとのコミュニケーション

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

たとえば、社長を委員長とする「スマイル委員会」を定期的に開催し、「お客さま相談センター」等に寄せられたご意見やご要望を、業務改善や新サービスの開発に活かしていく「スマイル活動」を行っています。

2009年度には、お客さまからいただいた約10万7,000件のご意見やご要望を参考に改善を実施する等、サービス向上等に取り組みました。

また、サプライヤ*各社の環境に対する体制と製品の評価を実施し、環境への取り組みや製品等の環境配慮が改善されるよう、評価結果に考察を加えてフィードバックしています。

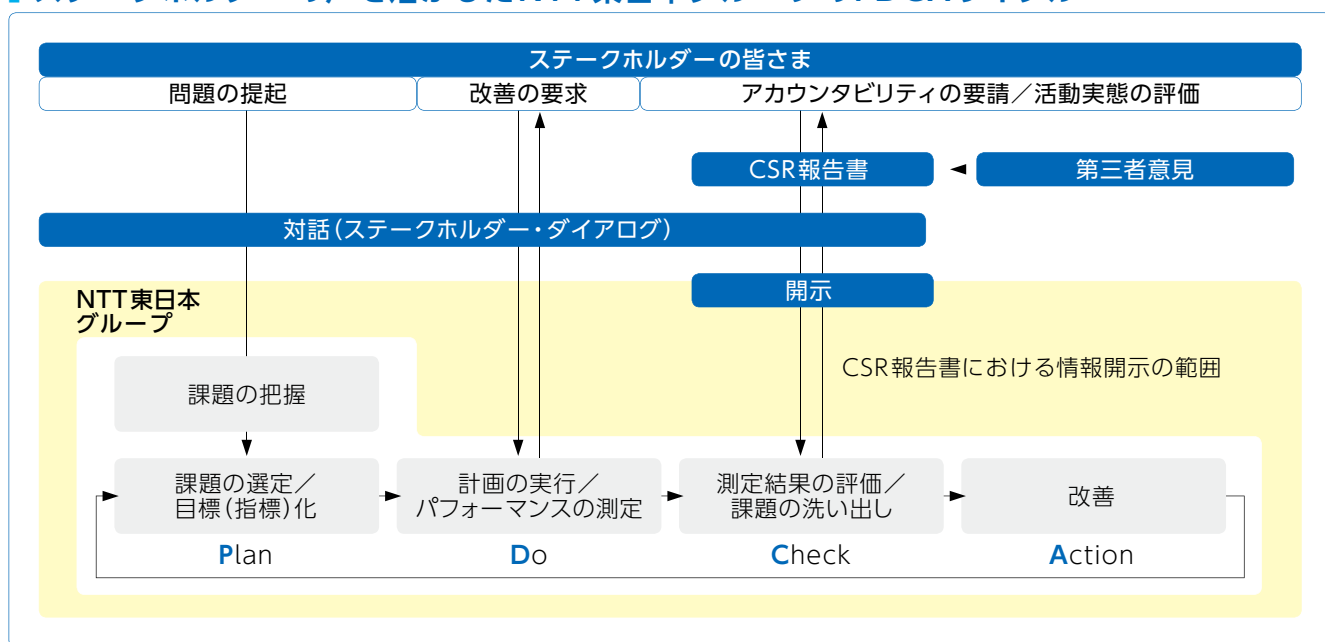
コミュニケーションの例

お客さま	<p>お客さまのご意見やご要望を業務改善・新サービスの開発に活かす「スマイル活動」をはじめ、「お客さまの声」を積極的に業務運営に反映させています。</p> <p>◎ お客さま相談センター／お客さま満足度調査／各種製品・サービスに関するアンケート調査等</p>
地域社会	<p>事業活動を通じて、また、支店グループ(支店・都道府県会社)をはじめとする全グループ会社社員が一企業市民として、地域に密着した社会貢献活動等を行っています。</p> <p>◎ 各種行事への参加／地域懇談会／消費者団体との勉強会等</p>
社員	<p>社員一人ひとりが明るく活気に溢れ、チャレンジ意欲を持って業務に取り組める風通しの良い職場環境・企業風土の構築に向けて、コミュニケーション環境の充実に努めています。</p> <p>◎ 各種面談の実施／社員意識調査／ジョブチャレンジ(NTTグループ内人材交流)／経営幹部による支店等キャラバンの実施等</p>
お取引先	<p>お取引先とともに社会的責任を果たしていくため、「グリーン調達ガイドライン」に基づくサプライヤ各社の環境に対する体制と製品の評価を実施するとともに、おもにサプライヤ各社の自主性を活かした品質管理方式に基づく経済的かつ高品質な製品の調達に努め、意見交換等も行っています。</p> <p>◎ グリーン調達ガイドライン／品質管理方式NQAS(New Quality Assurance System between first and second parties)等</p>

用語解説

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

■ ステークホルダーの声を活かしたNTT東日本グループのPDCAサイクル



CSRマネジメント

CSR推進体制

NTT東日本は、「企業としての社会的責任を果たし、社会の持続的な発展に貢献していく」とのCSR経営の基本姿勢の下、「身近な総合ICT企業」としてお客さまから選ばれ信頼され続ける企業経営をめざしています。そのため、CSR推進に向けたマネジメント体制を明確にし、NTT東日本グループ全体のCSR活動の方針やテーマ設定、浸透施策を検討・決定するために、副社長を委員長とする「CSR委員会」を設置し、具体的な取り組みを展開しています。2009年度は、4回の委員会を開催しました。

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

CSR推進室は、CSR活動のけん引役として、基本方針や行動計画の策定、社員への浸透、CSR報告書の発行をはじめとしたステークホルダーの皆さまへの情報開示等の役割を担っており、2009年度にはNTT東日本CSR目標によるPDCAマネジメントを機軸としたCSR諸施策の企画・展開等を行いました。

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

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

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

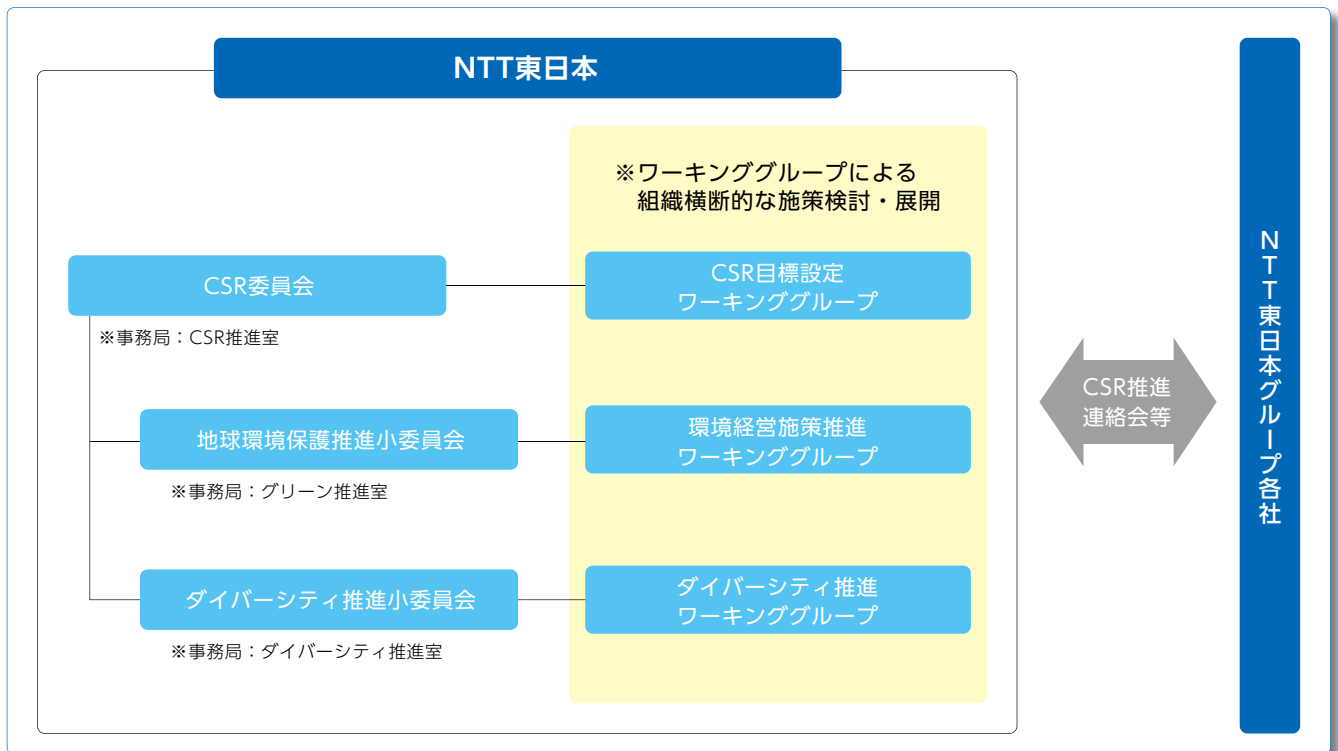
CSR推進に向けた取り組み

CSR委員会では、2009年度を「CSR充実期」の中間年と位置づけ、NTT東日本グループ全体および社員一人ひとりのCSR意識浸透と自律的なCSR活動を推進するため、さまざまな取り組みを行ってきました。

2009年3月には、「NTTグループCSR憲章」「NTT東日本グループCSR行動基準」の実践に資する観点から「NTT東日本グループCSR目標」を制定し、2009年4月以降、同目標を基軸とした、PDCAサイクルに基づくCSRマネジメントを展開しており、具体的には、四半期ごとに実施状況を確認するとともに、振り返りと対処策の検討・展開を行っています。

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

2010年度においても、引き続きCSR活動のさらなる浸透と充実に向けて取り組んでいきます。



■ NTT東日本グループCSR目標について

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

「NTT東日本グループCSR目標」の制定にあたっては、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくこと、すなわち「事業活動はCSR活動そのものである」との基本的考え方にに基づき、組織横断的な「CSR目標設定ワーキンググループ」を立ち上げ、ワーキンググループのメンバーが主体となり、メンバー自らが日頃から直面している事業課題に密接に関連したテーマに基づき議論を進める等して、具体的な検討に着手しました。

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

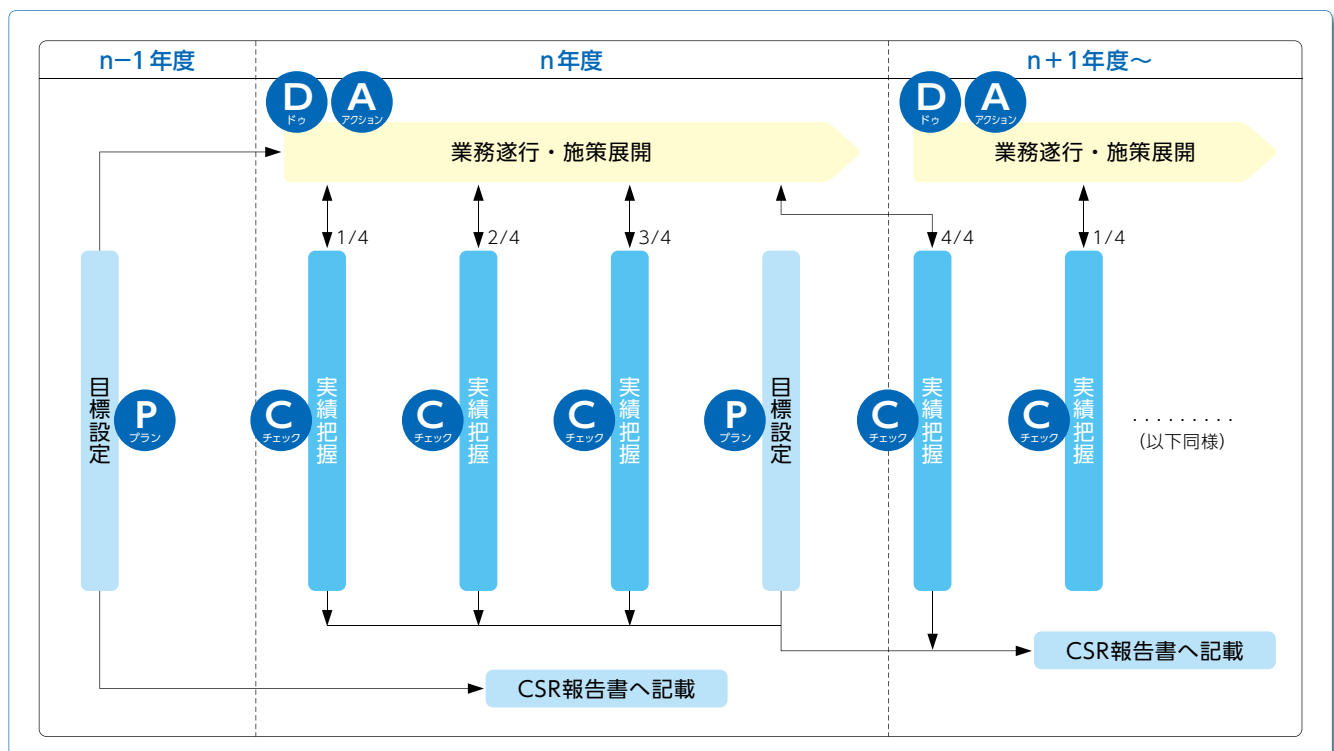
- ① NTT(持株会社)と連携し、NTTグループが重視する経営方針やステークホルダーや社会が重視する取り組みを抽出し、「NTTグループCSR憲章」で掲げているテーマに沿って、CSR活動における重点項目49項目(CSR項目)を選定。

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

- ③ 抽出したCSR項目に対応する具体的な取り組みや施策を設定し、整理。

また、PDCAサイクルの実践にあたっては、上記③で設定した具体的な取り組みについて、NTT東日本とNTT東日本グループ各社が緊密に連携しながら、四半期ごとに実施状況を確認することとし、CSR委員会が進捗管理を担っています。この進捗管理の結果を踏まえ、CSR目標設定ワーキンググループにより、すでに2010年度のCSR目標を設定し、展開しています。

NTT東日本グループCSR目標によるPDCAサイクル



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*を経営の重要課題に掲げ、強固なガバナンス体制を構築しています。

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

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

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

■ 監査役監査

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

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

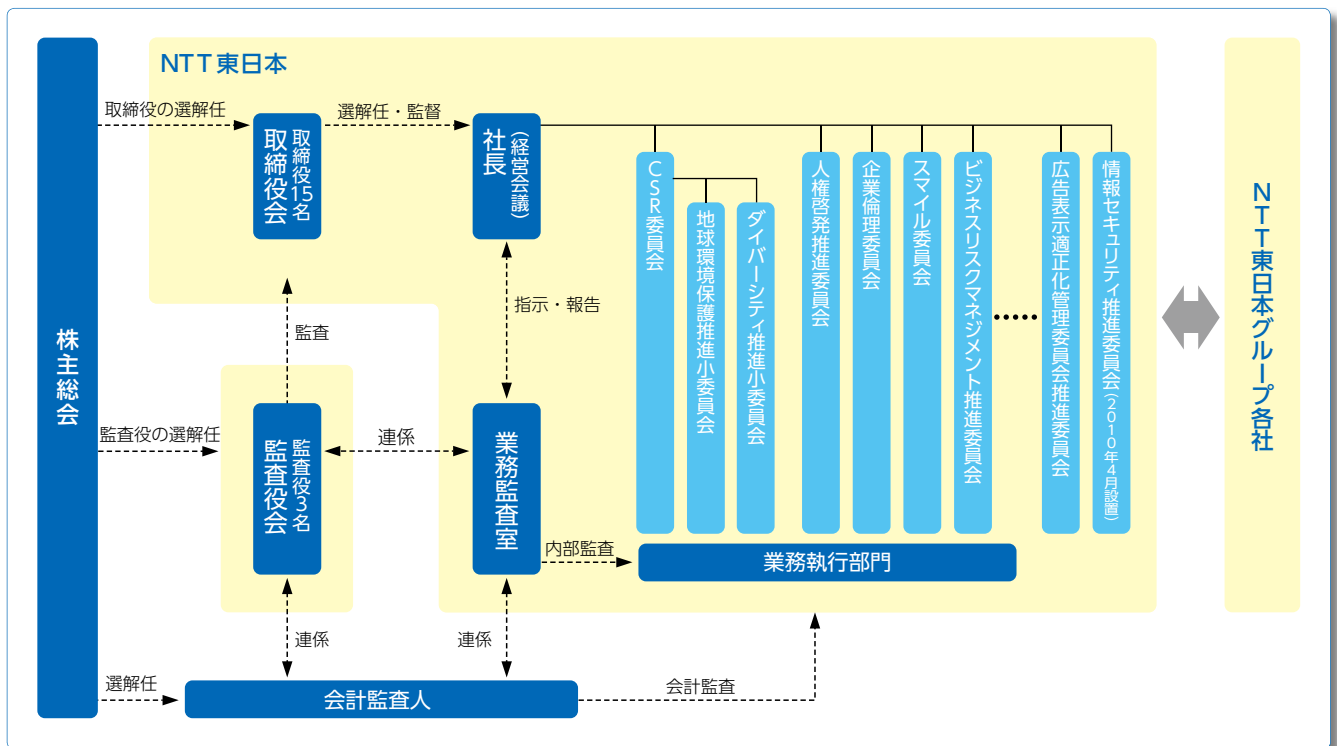
■ 業務監査室監査

本社内には内部監査部門(業務監査室)を設置し、毎年、リスク評価に基づき監査項目を選定し、ビジネスリスク軽減のための会計・契約監査およびコンプライアンスの徹底に向けた監査として会社法、景品表示法等に関する監査を行うとともに個人情報保護法および環境保全活動の推進状況等についても継続してグループ全体を監査しています。

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

■ 内部統制システム

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



用語解説

コーポレートガバナンス: 企業活動における違法行為を監視し、公正で健全な事業運営が行われるようにするしくみ。「企業統治」ともいう。

SOX法: 企業経営者の投資家に対する責任と業務、罰則を定めた米国連邦法。企業会計等の透明性・正確性を高めることを目的とする。

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

リスクマネジメント

■これまでのリスクマネジメントの取り組み

NTT東日本グループでは、大規模災害や大規模設備故障、また、ネットワークへの不正アクセスやサイバーテロ等、事業運営上のビジネスリスクに迅速かつ的確に対応し、事業活動および社会に及ぼす影響を最小限に抑えるため、2006年度にNTT東日本本社およびNTT東日本グループ全社に、「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置し、グループ会社間の連携強化や情報共有の迅速化を図る等、さまざまなビジネスリスクへの対応に万全を期すための危機管理体制の整備に努めてきました。

2008年度には、リスクが発生してから対処する「リスク顕在後の対処」から、起こり得るリスクをあらかじめ分析・把握・認識し、適切な予防策を講じて、リスクの顕在化そのものの防止を図る「潜在リスクへの対処」を重視したビジネスリスクマネジメントへ転換していくとともに、リスクへの迅速な対応方法等を明示したビジネスリスクマネジメントマニュアルを策定しました。

2009年度は、過去に発生したリスクおよび想定されるリスクを洗い出し、全社的に共通するリスクを「共通リスク(自然災害・情報漏えい等)」、事業活動に直結するリスクを「事業リスク(営業・設備・法人等)」に分類したうえで、「共通リスク」について可視化(リスクマップ作成)を図り、事前予防・緊急時対応項目等を確定させた事業継続計画書を策定し、社内ホームページ等への掲載によるグループ内での共有・周知を行いました。

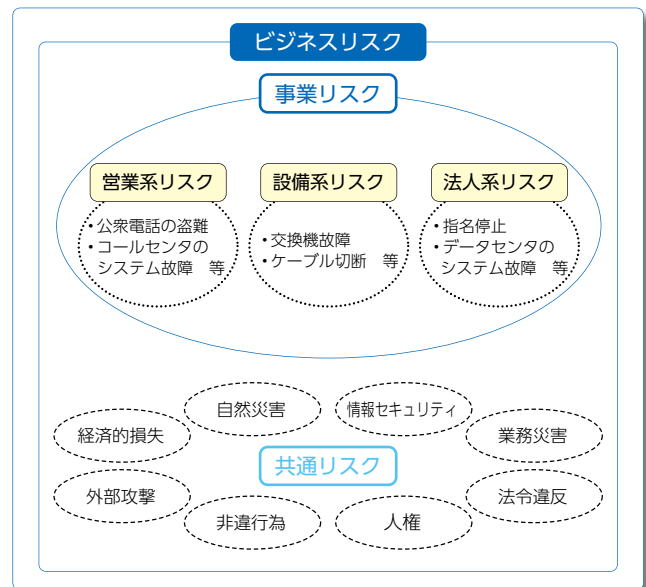
また、新型インフルエンザ(H1N1)については、国(政府)の方針や地域の感染状況等に応じて、主体的に対策を講じ、集団感染の拡大防止等に取り組むとともに、将来、強毒性のインフルエンザ(H5N1)の発生も懸念されることを踏まえ、パンデミック発生に備えた事業継続計画書を策定しました。

■今後の取り組み

2010年度は、事業環境の変化等により、多様化するリスクに対して適切に対処をしていくため、「共通リスク」に引き続き、「事業リスク」に対する事業継続計画書等の策定に向けた取り組みを展開していきます。さらに、事業継続計画書等の内容を、ビジネスリスクマネジメントマニュアルに反映させることによって、より実践的なマニュアルとなるよう努める等、取り巻く環境を踏まえつつ継続して内容の充実を図っていきます。

これらの取り組みにより、さまざまなリスクの予防や直面するリスクへの迅速かつ的確な対応を強化していきます。

「共通リスク」と「事業リスク」のイメージ



新型インフルエンザ事業継続計画書

新型インフルエンザ対策における事業継続計画について

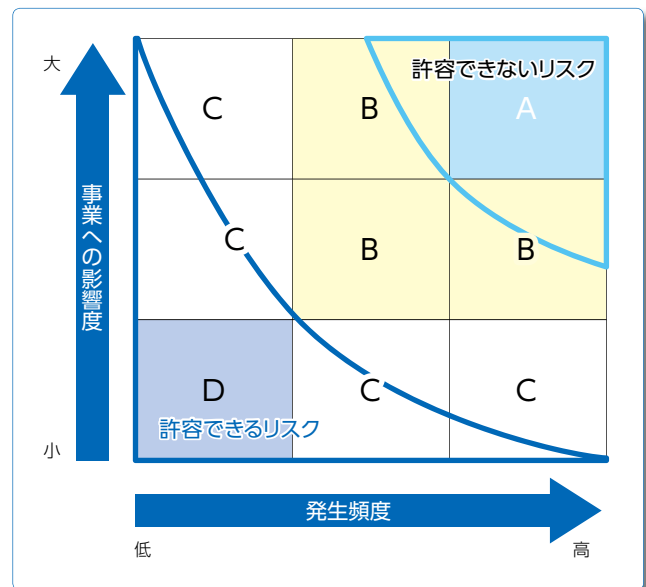
平成22年6月
NTT東日本
新型インフルエンザ対策本部

事業継続計画の方法等

計画本部の役割

項目	内容
計画本部	計画の策定・実施の推進
計画推進部	計画の実施の推進
計画評価部	計画の実施状況の評価
計画見直し部	計画の見直し

リスクマップのイメージ



コンプライアンスの徹底

■ 企業倫理に関する具体的行動指針

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

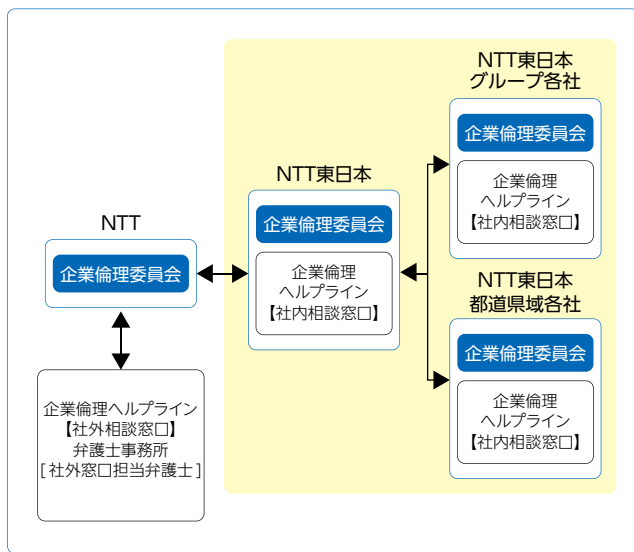
* 企業倫理:企業市民として持つべき倫理。企業が法令を遵守すること、倫理や道徳等、社会的規範を遵守することを指す。コンプライアンス(法令遵守)の訳語として用いられる場合もある。

■ 企業倫理委員会

企業倫理委員会は、全社的な企業倫理の強化に向けた取り組み等に関して審議することを目的に、副社長を委員長として設置されています。企業倫理に関する責任体制を明確に示しながら、委員会ではさまざまな議論を重ね、具体的施策を積極的に展開しています。2009年度には、4回の委員会を開催しました。

2009年度には、各組織と連携を図り、CSR啓発活動と融合した研修等の実施を通じて、NTT東日本グループ全体における企業倫理推進の強化・促進に取り組みました。

NTT東日本グループの企業倫理推進体制

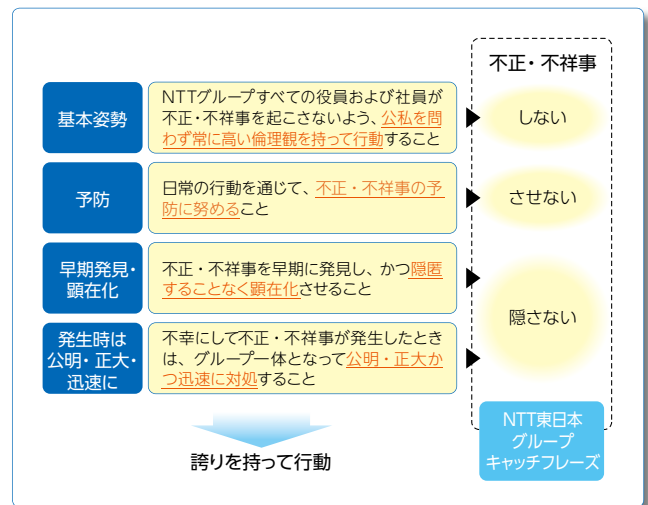


■ 企業倫理の徹底

「NTTグループ企業倫理憲章」は、4つの視点で構成されています。この視点の理解・浸透を促進し、憲章を実効あるものとするために、2009年度は、全社員に対してeラーニング研修を実施するとともに、経営幹部、新入社員およびNTT東日本グループのCSR・企業倫理推進担当者等に対して、CSR・企業倫理研修等さまざまな研修を階層別実施し、現在も継続的な啓発活動に取り組んでいます。

また、不正・不祥事を未然に防ぐための相談窓口として、「企業倫理ヘルプライン」をNTT東日本およびグループ各社内に設置し、運用しています。あわせて、NTTグループの横断的な窓口として弁護士による社外相談窓口を活用し、グループのみならずお取引先企業等からの相談もオープンに受け付けています。

4つの視点



その他、啓発用ポスターの掲示や「企業倫理推進スクリーンセーバー」「企業倫理推進ハンドブック」等の企業倫理推進ツール配布および社内ホームページのリニューアル等の取り組みを実施し、一人ひとりの企業倫理意識の向上を図りました。



「企業倫理ヘルプライン」の連絡先が記載された「企業倫理啓発用ポスター」

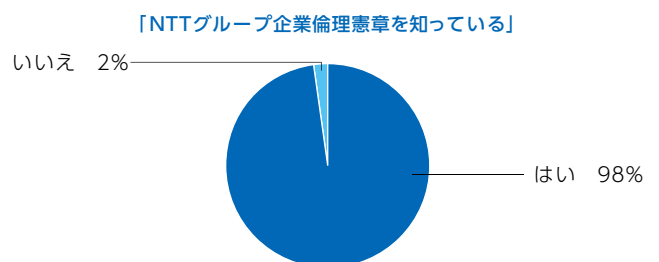


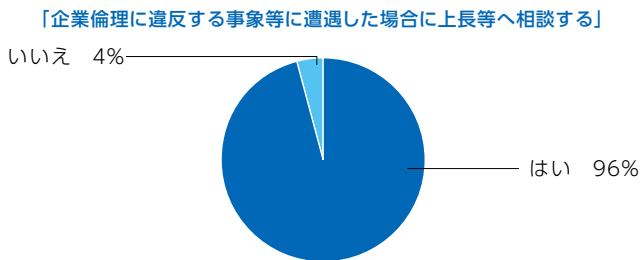
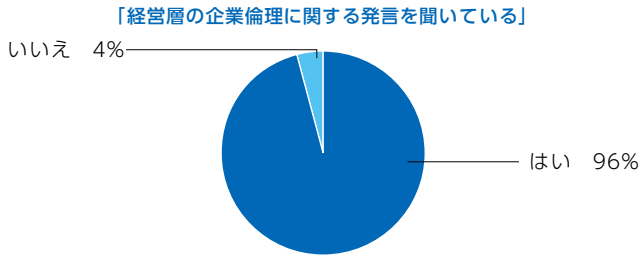
企業倫理ホームページ

また、2010年3月に、NTT東日本グループ社員等を対象にした「企業倫理アンケート」を実施しました(有効回答数: 68,107人)。「NTT企業倫理憲章を知っている。」という項目をはじめ、すべての項目で高い水準となりました。

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

2009年度「企業倫理の取り組み」アンケート





■ NTTグループ企業倫理憲章

1. 経営トップは、企業倫理の確立が自らに課せられた最大のミッションのひとつであることを認識し、率先垂範して本憲章の精神を社内に浸透させるとともに、万一、これに反する事態が発生したときには、自らが問題の解決にあたる。
2. 部下を持つ立場の者は、自らの行動を律することはもとより、部下が企業倫理に沿った行動をするよう常に指導・支援する。

3. NTTグループのすべての役員および社員は、国内外を問わず、法令、社会的規範および社内規則を遵守することはもとより、公私を問わず高い倫理観を持って行動する。
とりわけ、情報流通企業グループの一員として、お客さま情報をはじめとした企業内機密情報の漏洩は重大な不正行為であることを認識し行動するとともに、社会的責務の大きい企業グループの一員として、お客さま、取引先等との応接にあたっては過剰な供授を厳に慎む。
4. NTTグループ各社は、役員および社員の倫理観の醸成に資するべく、機会をとらえ企業倫理に関する社員教育を積極的に実施する。
5. NTTグループのすべての役員および社員は、業務の専門化・高度化の進展に伴い、発生が懸念される不正・不祥事の予防に努めるとともに、NTTグループ各社は、契約担当者の長期配置の是正や、お客さま情報等の保護に向けた監視ツールの充実等、予防体制の整備を徹底する。
6. 不正・不祥事を知ったNTTグループのすべての役員および社員は、上司等にその事実を速やかに報告する。
また、これによることができない場合は、「企業倫理ヘルプライン(相談窓口)」に通報することができる。なお、不正・不祥事を通報した役員および社員は、申告したことによる不利益が生じないよう保護される。
7. 不正・不祥事が発生したときは、NTTグループ各社は、迅速かつ正確な原因究明に基づく適切な対処によって問題の解決に取り組むとともに、社会への説明責任を果たすべく、適時・適確な開かれた対応を行う。

人権の尊重

NTT東日本グループでは、人権を尊重し、豊かで明るい社会の実現に向け、同和問題をはじめ、あらゆる差別を許さない企業体質をめざしています。

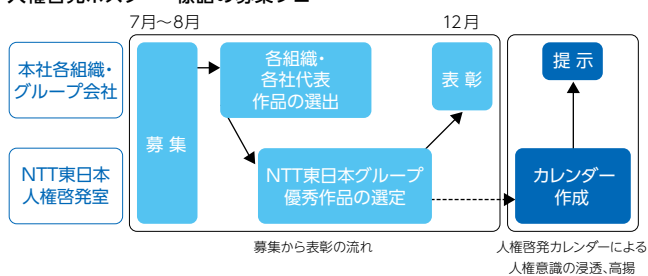
社員一人ひとりが、人権意識に根ざした事業活動を行っていくためには、自ら人権について考えることが大切であると考え、グループ各社それぞれにおいて人権啓発研修を継続的に実施しています。

また、ハラスメントを許さない職場づくりのために、新任管理者研修等を通じ、マニュアル「さわやかな職場づくりのため

に」を管理者に配布しています。職場におけるハラスメントを正しく理解し、明るく楽しい職場づくりに取り組んでいます。

さらには、グループの社員および家族へ、「人権啓発ポスター」と「人権啓発標語」の募集を行っています。2009年度は、ポスターが545点、標語は66,375点の応募がありました。その中から優秀作品を12月の人権週間に表彰するとともに、入選したポスターと標語を掲載した「人権啓発カレンダー(2010年度版)」を作成し、各職場へ掲出することにより、日頃からの人権意識の浸透、高揚に努めています。

人権啓発ポスター・標語の募集フロー



2010年度グループ内募集ポスター



2010年度人権啓発カレンダー



ステークホルダーの皆さまへのご報告

情報セキュリティ推進に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、個人情報保護の推進や公正競争のための情報の適正な利用等、情報セキュリティに関する各種ルールの整備ならびにその継続的な改善およびそれらの社員への啓発活動等の充実に努めてきたところです。

公正競争のさらなる確保については、2010年3月2日に他事業者さま情報の取り扱いのさらなる改善のための計画(以下、実施計画という)を取り纏めました。実施計画においては顧客情報管理システムの見直し、他事業者さま情報の取り扱いのさらなる厳格化、研修の充実等の施策が盛り込まれており、計画に基づき各施策を着実に実施しているところです。

また、お客さま情報等の保護についても個人情報保護強化キャンペーンの実施やWinny等による情報流出の防止を目的とした各種施策に引き続き取り組み、さらに新たな情報セキュリティ施策について推進すること等により、より厳格なお客さま情報保護を

実施するよう全社的に施策を展開してまいりました。

さらに、今般、社会的に情報セキュリティへの関心が高まる中、2010年4月に「情報セキュリティ推進部」を新たに設置する等、お客さま情報・他事業者さま情報をはじめとした各種情報の保護・管理およびその適正利用等のさらなる徹底・強化に向けた取り組みを実施しております。「情報セキュリティ推進部」においてはNTT東日本グループにおける横断的かつ統一的な情報セキュリティに関する方針の策定の他、NTT東日本における情報セキュリティの制度・規程の改定、各種施策の企画・実施、情報セキュリティに関する監査・点検等の取り組みを行っております。

以上のように、NTT東日本グループでは情報セキュリティの確保に努め、安心・安全なサービスを提供して、ステークホルダーの皆さまから信頼される企業であり続けることをめざします。

北海道エリアならびに神奈川エリアにおける「ひかり電話」等の故障につきまして

2009年9月22日、北海道支店エリアの「ひかり電話」および「ひかり電話オフィスタイプ」をご利用の一部のお客さまにおいて、当該サービスのご利用ができない状況となりました。また、2010年8月11日、神奈川支店エリアの「一般加入電話」、「フレックスアクセスサービス」および「ひかり電話」等をご利用の一部のお客さまにおいて、当該サービスのご利用ができない状況となりました。

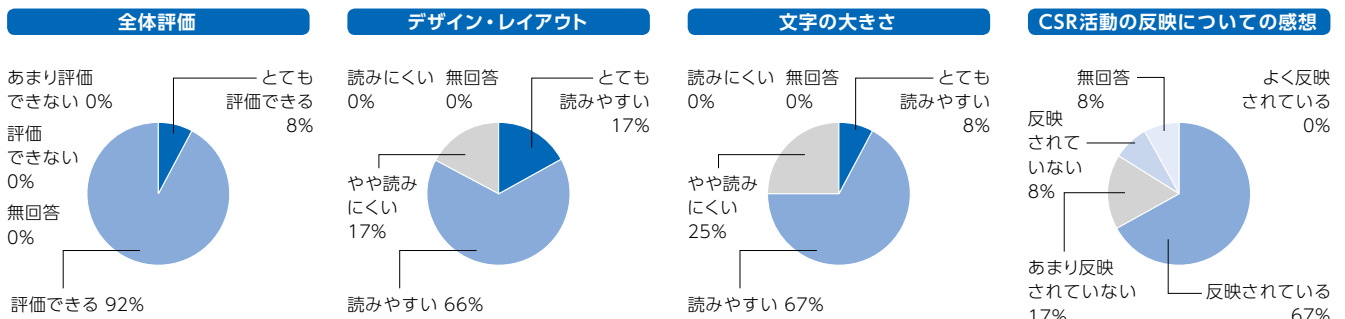
お客さまに多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

当該サービスにおける不具合が確認された後、直ちに報道関係各社へのニュースリリースを行い、状況等について発表するとともに、当該サービスの回復を行いました。そのうえで、当該事象についての原因を確認し、速やかに再発予防策を行いました。

「NTT東日本グループ CSR報告書 2009」アンケート結果

「NTT東日本グループ CSR報告書 2009」(2009年9月発行)について、ウェブサイトや紙面によるアンケートを通じて、さまざまな方々からご意見をいただきましたのでご報告いたします。皆さまから

いただいた貴重なご意見は、本報告書の作成や今後のCSR活動に反映させていただきます。

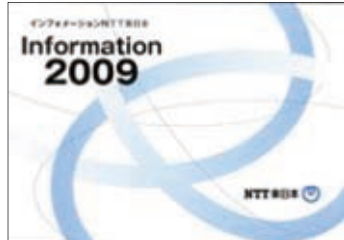


コミュニケーションツールのご紹介

CSR活動において、適切に情報を公開し、社会と企業の相互理解・共感をいかに深めるかは非常に大切な要素と考えます。NTT東日本グループでは、各種ツールを活用し、社内外との情報の共有を図っています。なお、おもなツールは次のとおりです。

社外向け冊子

NTT東日本からの重要なお知らせや、新しいサービスの情報等を、請求書に同封してお客さまにお届けしている「ハローインフォメーション」や、会社概要、企業活動等をまとめた情報媒体「インフォメーションNTT東日本」等があります。



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



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

社外向けウェブサイト

おもに電気通信事業者の皆さま向けに、当社のネットワークのご利用に関する情報を掲載しているウェブサイト「情報Webステーション」や、「フレッツ・サービス」や、「ひかり電話」等に関する工事・故障の情報を掲載しているウェブサイト「工事・故障情報」等があります。これらの公開情報については、NTT東日本公式ホームページの「公開情報」にて閲覧できます。

<http://www.ntt-east.co.jp/aboutus/disclosure/index.html>



公式ホームページ「公開情報」



情報Webステーション



工事・故障情報



社内向け冊子・ウェブサイト

新サービス等の営業系情報を中心に掲載している冊子「NTT東日本BUSINESS」や社内外の情報をリアルタイムに発信しているウェブサイト「web EAST」等により、社内におけるコミュニケーションの充実を図っています。



NTT東日本BUSINESS

NTT東日本グループについて

NTT東日本の会社概要

名称	東日本電信電話株式会社 (英文名称: NIPPON TELEGRAPH AND TELEPHONE EAST CORPORATION)
本社所在地	東京都新宿区西新宿三丁目19番2号
代表取締役社長	江部 努
設立年月日	1999年7月1日
資本金	3,350億円
資本構成	日本電信電話株式会社 100%出資
社員数	5,850人(2010年3月31日現在)
事業所	本社1 地域事業部(支店) 17
事業内容	東日本地域*1における地域電気通信業務*2およびこれに附帯する業務、目的達成業務、活用業務

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

おもなサービス内容

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

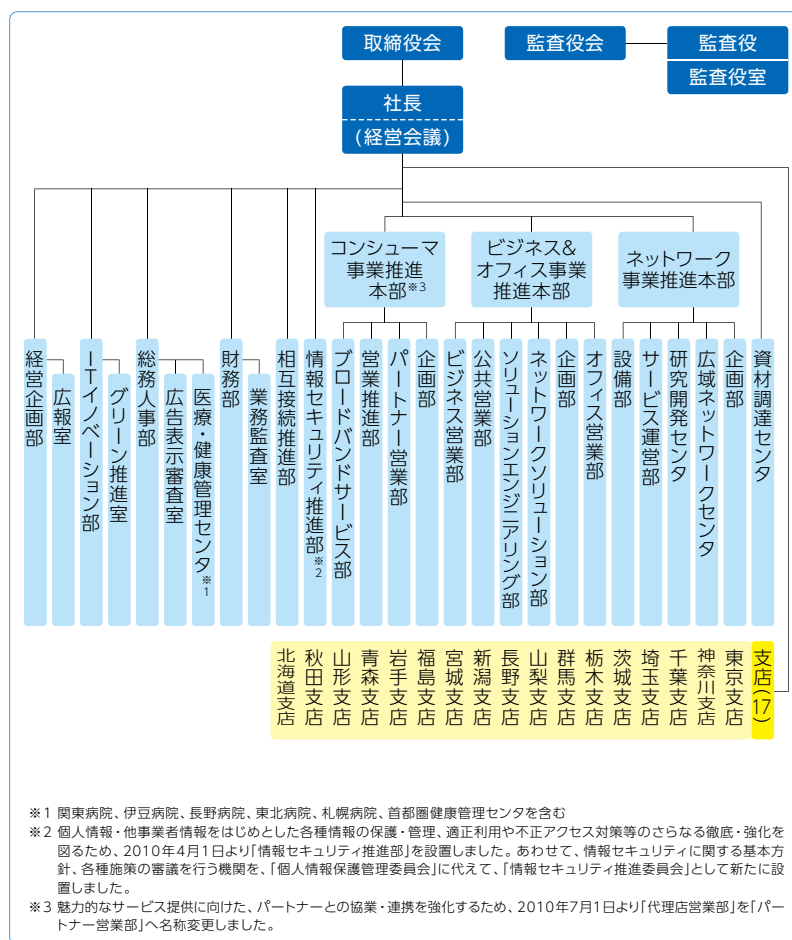
音声伝送サービス: 「加入電話」および、今お使いの電話番号や電話機がそのまま使えて、低廉な料金で利用できる「ひかり電話」等の音声伝送サービス

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

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

その他: 結婚・誕生日・記念日のお祝い事等でご利用できる電報サービス、等

NTT東日本の組織図



*1 関東病院、伊豆病院、長野病院、東北病院、札幌病院、首都圏健康管理センターを含む
 *2 個人情報・他事業者情報ははじめとした各種情報の保護・管理、適正利用や不正アクセス対策等のさらなる徹底・強化を図るため、2010年4月1日より「情報セキュリティ推進部」を設置しました。あわせて、情報セキュリティに関する基本方針、各種施策の審議を行う機関を、「個人情報保護管理委員会」に代えて、「情報セキュリティ推進委員会」として新たに設置しました。
 *3 魅力的なサービス提供に向けた、パートナーとの協業・連携を強化するため、2010年7月1日より「代理店営業部」を「パートナー営業部」へ名称変更しました。

過去5年間の決算概要

単位: 億円

	年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度
損益状況	営業収益	21,253	20,613	20,027	19,529	19,286
	営業費用	20,593	20,014	19,577	19,162	18,810
	営業利益	659	599	449	366	476
	経常利益	842	903	674	653	717
	税引前利益	866	1,401	1,676	1,229	815
	当期純利益	512	843	968	775	505
資産・負債および純資産の状況	資産合計	40,245	39,499	37,527	37,304	37,402
	負債合計	20,835	19,614	17,020	16,363	16,290
	純資産	19,410	19,885	20,506	20,941	21,112

グループ会社一覧

[2010年7月1日 現在]

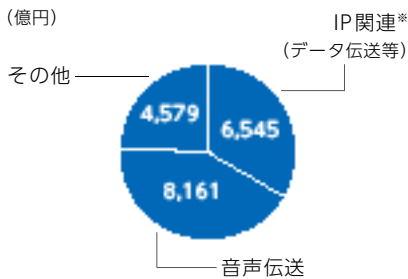
都道県域会社	17社	(株)NTT東日本-東京*1~北海道
テレマーケティング分野	1社	(株)NTTソルコ
情報通信エンジニアリング分野	4社	NTTインフラネット(株) (株)NTTエムイー アイレック技建(株) NTTレンタル・エンジニアリング(株)
不動産分野	2社	(株)NTTル・パルク (株)NTT東日本プロパティーズ
金融・カード分野	1社	(株)NTTカードソリューション
電話帳ビジネス分野	2社	NTT番号情報(株) NTT情報開発(株)
物流分野	1社	(株)アイ・エス・エス
アメニティ分野	1社	NTTスポーツコミュニティ(株)
国際分野	1社	NTTベトナム(株)*2
SI・情報通信処理分野	5社	(株)NTT東日本ソリューションズ 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 NTTブロードバンドプラットフォーム(株)
移動体通信分野	1社	日本空港無線線サービス(株)
福利厚生分野	1社	テルウェル東日本(株)

*1 お客様サービスの向上と業務効率化を図るため、東京エリアの5社(南・中央・北・東・西)を合併し、2010年7月1日より(株)NTT東日本-東京としてスタートしました。
 *2 ベトナム社会主義共和国のベトナム郵電公社(VNPT)に対する事業運営指導を実施しています。

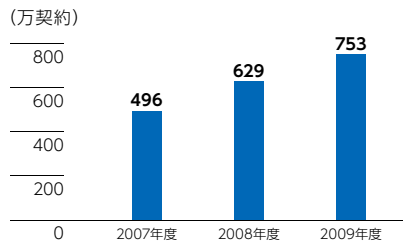
■ サービス提供エリアと通信インフラ^{※1}



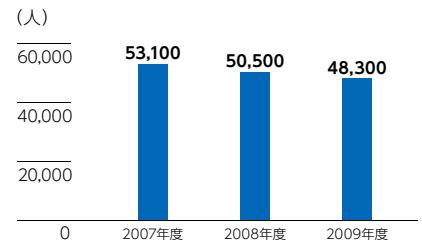
2009年度 営業収益の内訳



フレッツ光 契約者数の推移



NTT東日本グループの社員数の推移



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

NTT東日本の社員数の内訳

	男性		女性		合計
社員数(人)	4,250	73%	1,600	27%	5,850
採用者数(人)	176	66%	89	34%	265
管理職数(人)	741	96%	31	4%	772

第三者意見



谷本 寛治 ● たにもと かんじ

一橋大学大学院商学研究科教授(経営学博士)。1955年大阪市生まれ。1979年大阪市立大学商学部卒、1984年神戸大学大学院経営学研究科博士課程修了、和歌山大学経済学部教授等を経て、1997年一橋大学商学部教授。2000年より現職。専門は企業システム論、企業社会論。

社会的に責任ある事業活動という場合、大きく次の二つの側面がある。一つは、その本来の事業活動を通じて(生かして)持続可能な社会の発展に貢献すること。もう一つは、その事業経営が社会的に責任をもって取り組まれていること、である。

前者については、本業が時代や地域社会の求める活動となっているか、社会的・環境的要請や期待に応える新しい商品やサービスを提供できているか、ということが問われる。企業は社会の中に存在し、その事業を通じて持続可能な社会を共に築きあげていくことが本来の使命である。とくに公共性の高い事業を担うNTT東日本では、トップメッセージの「あらゆる人の365日のために」にあるように、また「CSR現場レポート」に人と社会をつなぐユニークなサービスが示されているように、イノベティブな取り組みによる新しい事業の可能性を提示していくことが今後も大いに期待されることである。

そして後者が事業経営のまさに基盤部分にあたることである。私は2008年以来第三者意見としてこの部分に焦点を当て見解を述べている。NTT東日本では、一昨年度来4つのCSRテーマに沿ってCSR項目の詳細を決め、CSR目標を定め、社内にその周知化を図ってきた。社内横断的なCSR委員会の下に「目標ワーキンググループ」をつくり、現場目線からそれぞれの目標を定め、その実施を推進してきた。詳細版では、4つの各テーマにおいてそれぞれの担当責任者がCSR目標に関してコミットメントを示すようにしているが、それは大切な姿勢である。昨年度来このCSR目標に従ってPDCAのシステムをつくり、そのサイクルをまわし始めた。

この1年間四半期の決算に合わせ、いわば非財務の部分の取り組み結果をマネジメント・シートにとりまとめ、評価し、課題を示す作業を始めている。そういう形で日々の仕事に組み込んでいくことこそが重要である。社内でのとりまとめに沿って、冊子版14～17ページにある「2009年度の施策項目・評価と2010年度のおもな課題・方向性」がダイジェストとして示されている。今後はその成果が各担当レベルにフィードバックされ、改善されること、そしてこのシステムが定着していくことが期待される。

一般に報告書では制度を説明したり結果だけが示されるので、このあたりの動きは読み取れないものであるが、本来CSR経営の実態がなければ報告書として開示できない。また冒頭に示した前者のわかりやすい情報の開示とは異なり、後者はマネジメントの部分であり見えにくい部分である。CSRにかかわる様々な課題を日々の事業活動の中にどこまで落としこめるか、形式や掛け声だけに終わらないように、一人一人の仕事との関係を認識し取り組むことこそがマネジメントのポイントになってくる。

ところで昨年度指摘したように、基本的な枠組みとしてCSRにかかわる活動を4つのコミュニケーションという切り口で捉えることと、マネジメントのプロセスにおいてかかわるステイクホルダーからの期待・要請に応えるということは視点が異なるため、それらをどのように調整していくかという課題は残されている。また詳細版で様々な現場からの声を少しずつ反映する努力をしているが、具体的なテーマ毎に地域社会の声、ステイクホルダーの声を聞く場を設定し、マネジメントに反映させていく仕組みづくりも必要と思われる。

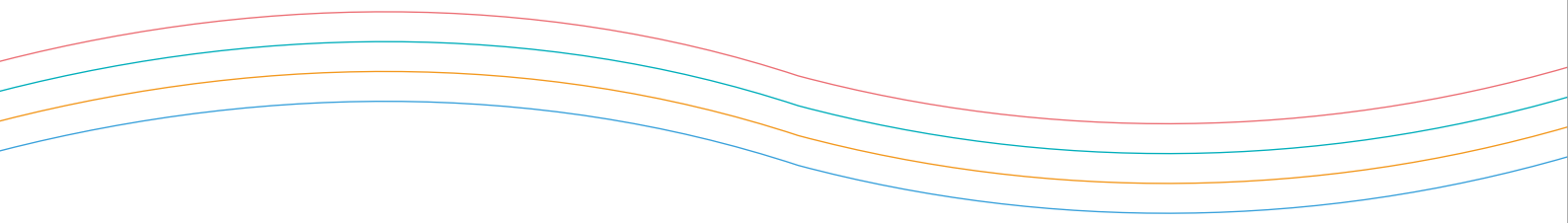
本年度から冊子の報告書をダイジェスト版とし、詳細版をウェブサイトに掲載するようになっている。今後、実際に冊子がどのように利用され読まれているか、またウェブサイトはどのように見られているか、情報開示とそのフィードバックに関し改めて詳細な検討が必要であろう。さらに財務情報と非財務情報の開示のあり方、他の報告書やウェブサイト上にある様々な情報との連携など、わかりやすく効果的な開示のあり方は今後の課題であろう。



第三者意見を受けて

2009年度においては、CSR活動の一層の充実に向けて、「NTT東日本グループCSR目標」に基づくPDCAサイクルの実践等に取り組んでまいりました。このCSR目標は、事業活動そのものがCSR活動であるとの基本的考えを踏まえて制定したものであり、社員一人ひとりが誇りと気概を持って業務に邁進することがCSR目標の達成につながっていくと考えています。今後は、CSR目標の定着に向けて、引き続き事業活動と一体となったPDCAマネジメントの展開に注力していくとともに、あらゆる機会をとらえてステイクホルダーの皆さまからの声に耳を傾け、事業活動に反映させるよう配慮していくこととし、あわせて、CSR活動のわかりやすい情報開示等についても検討を進めていくなど、CSR活動の充実に向けた取り組みを推進してまいります。

2010年9月
東日本電信電話株式会社
総務人事部CSR推進室



【お問い合わせ先】

東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室

〒163-8019 東京都新宿区西新宿3-19-2

TEL: 03-5359-8610

FAX: 03-5359-1118

E-Mail: csr@sinoa.east.ntt.co.jp

2010年9月発行

●「NTT東日本グループ CSR報告書 2011」は、2011年秋発行を予定しています。