

ICTを活用し、 魅力的なユーザー体験を“デザイン”することで 「新しい文化の創造」に貢献します



さまざまな自然災害に立ち向かいながら 「安心・安全な社会づくり」を実現

NTT西日本グループでは、「コンプライアンスの徹底」「安心・安全な社会づくり」「事業活動を通じた価値創造」を3本柱としてCSR活動に取り組んでいます。

ひとつめの「コンプライアンスの徹底」については、問題の発生件数ゼロをめざして取り組みを進めていますが、まだ完全には撲滅できておらず、世の中からの信頼を維持していくためにも企業風土の早期改善が急務だと考えています。具体的には、NTT西日本グループに対する信頼に大きく関わる5項目、「業務上の不正」「飲酒運転」「情報セキュリティ事故」「パワーハラスメント」「人権の尊重」を重点的に取り組んできていますが、今後も根気強く、繰り返し継続した取り組みを行ってまいります。

2つめの「安心・安全な社会づくり」については、ユニバーサルサービス提供事業者として、また、我が国の情報通信を支える企業としての責務を果たすべく、人と人が、いつでも、どこでもつながることができる安定的なサービスの提供に努めています。

安定的なサービスの提供を行ううえで一番怖いのは、やはり「自然災害」です。NTT西日本グループでは、過去にも、鹿児島県の奄美大島で発生した水害や、山陰地方で発生した雪害、九州地方で発生した新燃岳の噴火など、さまざまな自然災害に立ち向かいながら通信サービスの復旧作業に取り組んできました。また、昨年9月には、台風12号、15号による記録的な集中豪雨が近畿・東海地方を襲いましたが、それまでの復旧作業経験を活かして自治体や自衛隊などと緊密に連携し、グループ各社の社員が昼夜を問わない努力を続けながら通信サービスの早期復旧に尽力しました。

自然災害というのは、いつ発生するかの予測がつきにくいものです。そのため、日ごろから、緊急時にすぐに対応できるような“準備”をしておくことが重要です。昨年3月に発生した東日本大震災は、従来の想定をはるかに超える規模で発生したため、これまで考えられてこなかったような困難と直面する場面も多くありましたが、そうした教訓を踏まえ、昨年度は、西日本エリアで発生する可能性がある東海・東南海・南海地震など、連動地震の発生を想定した防災訓練も実施しました。このように、NTT西日本グループでは「安心・安全な社会づくり」に向けて、日々たゆまぬ努力を続けています。

より魅力的なサービスをご提供できるように “スピード感”のあるサービス開発をめざす

3つめの「事業活動を通じた価値創造」については、私たちNTT西日本グループが情報通信企業である以上、さらにICTを活用して皆さまの暮らしをより良くするような“価値”を提供していく必要があると考えています。

企業が社会の一員として社会に貢献していくためには、

やはり人々に価値を感じていただかなくてはなりません。しかし、当然ながら、時代の流れとともに人々が求める価値は変化します。ここ数年、お客さまが私たちNTT西日本グループに求める価値も、「機能」(モノ・製品)から、「体験」(感動・サービス)へと急速に移りつつあることを実感しているところです。

こうした皆さまからの期待にお応えしていくためには、単にモノを提供するのではなく、魅力的なユーザー体験を“デザイン”していくことが重要になります。そこでNTT西日本グループでは、人々のさまざまな生活スタイルや行動スタイルをデザインすることで、「新しい文化の創造」に貢献していきたいと考えています。

私たちの主力商品はフレッツ光(光ブロードバンドサービス)ですが、単に通信回線を提供するのではなく、それを活用することで皆さまがより便利に、より豊かになるような魅力ある新サービスを次々と提供していかなばなりません。そのために重要なのは、やはり“スピード感”です。今年3月には動画配信会社と提携し、インターネット上の動画をテレビで気軽に楽しめる「光BOX+」の提供を開始しましたが、人々のライフスタイルが変化する速さに対応できるよう、さまざまな企業とアライアンスを組み、スピード感のあるサービス開発に力を入れていきたいと思えます。

また、電力エネルギーを大量に使用する企業として、省エネ、環境問題に積極的に取り組むことも重要だと考えています。具体的には、電力使用量の削減、再生可能エネルギーの導入、環境・エネルギー事業の展開、植樹を中心とした環境保護活動の拡大・強化などに取り組んでいきます。

世の中に山積する課題をICTで解決していく ことに、私たちは全力で取り組みたい

今年7月、家庭内の消費電力量を“見える化”することで、節電およびCO₂の削減に貢献するクラウド型電力“見える化”サービス、「フレッツ・エコめがね」の提供を開始しました。



このサービスは、昨今の節電に対する関心の高まりも踏まえて開発したものです。現在わが国が抱えている課題は環境エネルギー問題だけではなく、少子高齢化や地域格差の問題、大規模災害への対策など、他にもまだまだたくさんあります。それらの課題を解決すべく、人々の暮らしが今よりも豊かになるような新サービスを創造し続けていくことが重要な役割だと思っています。

私たちNTT西日本グループは、社会インフラである通信ネットワークを支えていくという“使命”を実践しつつ、豊かな社会づくりに向けた取り組みを全力で進めていかなければなりません。現在、それに向けてトップである私が先頭に立ち、「一人ひとりが一歩前へ前進し、それを束ねて会社全体として大きな変化を生み出そう」と全社員に呼びかけています。

私たちは、どのような時でも「安心」「安全」を提供しながら新しい文化を創造することで、社会に貢献する企業をめざすことを皆さまにお約束します。

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長

村尾和俊