



みんなで止めよう温暖化

チーム・マイナス6%

NTT西日本グループはチーム・マイナス6%に参加しています。

#### 用紙

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



#### インキ

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



#### 印刷

現像液を使うフィルムが不要で環境負荷低減につながるCTP印刷を採用しています。

印刷時に有害な物質を含む浸し水が不要な「水なし印刷」を採用しています。



#### 製本

リサイクルに配慮した接着剤(難細裂化EVA系ホットメルト)を製本に使用しています。不要となった際は、リサイクルにご協力ください。

#### 西日本電信電話株式会社

〒540-8511 大阪府大阪市中央区馬場町3番15号

発行 2008年11月

お問い合わせ先 総務部 CSR推進室

TEL:06-4793-2141

FAX:06-4793-4852

E-mail:CSR@west.ntt.co.jp

http://www.ntt-west.co.jp/csr/

# CSR Report 2008

NTT西日本グループ CSR報告書2008





「いつも」

いつも、あなたのそばにいる。



「もしもの時も」



「これからも」

## 目次

トップコミットメント	03
ライフラインの維持、確保	05
NGNが創る豊かな未来	07
NTT西日本グループのCSR	09
社会的価値の増大	
お客様に対して	13
地球環境に対して	17
地域社会に対して	21
特集 1 人口減少・少子高齢社会への課題対応	23
特集 2 持続可能な循環型社会の形成に向けて	25

経済的価値の増大	
株主に対して	27
特集 3 コミュニケーションの 新たな可能性を広げるNGNの展開	29
人間的価値の増大	
社員に対して	31
特集 4 育児休職者をサポートする取り組み	35
マネジメント	37
第三者意見	40
資料編	41
NTT西日本の会社概要	45

## 編集方針

本報告書は、NTT西日本グループのCSRに関する考え方と2007年度の取り組みをステークホルダーの皆様へわかりやすく報告することにより、NTT西日本グループのCSRについてご理解いただき、コミュニケーションの環を広げることを目的に作成しています。

NTT西日本グループはCSR経営を推進するため、3つの価値「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」の増大に向けた取り組みを進めています。本報告書はこの「3つの価値の増大」に沿って報告内容を選定しており、特集では社会的にも重要だと考えられる活動を取り上げました。

また、2007年度はCSR経営推進の取り組みをより実効性のあるものにするため、アクションプラン『CSR20』を策定し、実行・見直し・改善のサイクルを回し始めました。『CSR20』の行動目標のブラッシュアップについては「NTT西日本グループのCSR」のページで報告しています。さらに『CSR20』を実現するために社員一人ひとりが考えた「私のアクションプラン」についても、パフォーマンス報告ページの随所で紹介しています。

なお、社会貢献活動・環境保護活動についての詳細情報はWeb上で開示していますので、あわせてご覧ください。

### 参考にしたガイドライン

- GRI®「サステナビリティ・レポートガイドライン2006」
- 環境省「環境報告ガイドライン2007年版」

※GRI(Global Reporting Initiative)の略は、企業の「持続可能性報告書」の国際的なガイドラインを発行している国際的組織で、UNEP(国連環境計画)の公認協力機関。世界各国の企業、コンサルタント、NGO、会計士団体、事業者団体などのマルチステークホルダーが参画しています。

### 対象範囲

- 基本的にNTT西日本グループ44社を対象とし、NTT西日本単体を示す場合は「NTT西日本」と表記しています。
- 対象範囲の異なる場合は個別に記載しています。
- NTT西日本グループの詳細はP.46をご覧ください。

### 対象期間

2007年4月1日～2008年3月31日

### 次回発行予定

2009年10月

### ご意見をお寄せください。

本報告書に関するご意見、ご感想をお待ちしています。当社のWeb上にあるアンケートフォームよりお送りください。  
<http://www.ntt-west.co.jp/csr/>

## 情報通信技術により社会の課題解決に貢献することで、 新たな発想や価値を創造していきます。

### CSRは「価値創造」活動

NTT西日本グループでは、CSRを企業価値を高めていく「価値創造」活動と捉え、「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」の3つの価値の増大に取り組んでいます。

これは、法令・社会的規範の遵守や有用なサービスの提供といった、いわば義務的な発想である従来の範疇を超えた能動的な発想です。ブロードバンドサービスの提供あるいは自治体・地域社会と連携したソリューションなど当社の強みである情報通信サービスにおける技術・資源・ノウハウを活かすことで、社会に貢献するという事です。市民社会の成熟とともに生活者の意識も変化しつつあり、企業を全面

的に信頼するのではなく、信頼できる企業を選別するという流れが起きています。短期的な視点だけでなく、長期的な視点とのバランスの中でステークホルダーからの信頼を獲得していくことが、今後の当社の持続的発展につながるものと考えています。

### NGNの可能性を 皆様とともに広げていきたい

2007年のトライアル期間を経て、2008年からはいよいよ次世代ネットワーク「NGN」の商用サービスが開始されました。現在日本が抱え

るさまざまな課題を解決するために、NGNがお役に立てる部分はたくさんあると確信しています。

NGNの特徴の中で特に重要なのは、品質保証とセキュリティです。情報通信の技術やサービスがめざましい速度で進化・普及することにとめない、セキュリティへの不安など、ネットワークの影の部分が発生しています。NGNではこうした部分が解消されるため、自宅にいながら医師に診察してもらう遠隔医療やインターネット上のオンライン取引、学校教育における遠隔講義なども安心して行っていただけるようになります。また、ビジネス分野では、ソフトウェアのシェアなどもネットワーク上で安心して行えることから、中小企業や個人の方にもビジネス上のチャンスが広がります。このほか、自宅勤務など柔軟なワークスタイルの普及にも貢献できることから、従来の生活スタイルや価値観、経済活動を大きく変える可能性があります。

もちろん、こういった未来は、かかわる人がどのような暮らし方をしたいのかを思い描くことで、初めて情報通信という道具が活かされると思います。その実現には、異業種・他業界の皆様力が欠かせません。NGNは「オープン」と「コラボレーション」がキーワードですが、こうしたステークホルダーとの連携の中から新たな発想や革新的な価値が生まれると信じています。

### 環境対策から環境経営へ ICTを通じた環境負荷の低減

NTT西日本グループは、これまでの環境保護活動に経営を融合した環境経営として、資源の有効活用、地球温暖化防止への取り組みをさらに推進しています。同時に2007年に「Save Resource Program」を策定し、重要なテーマを4つに絞り、取り組んでいくこととしました。

情報通信の利用が進むと同時にお客様宅内での情報機器が増え、そして買い替え時には適切に処分する必要があります。NTT西日本グループはこれらの機器にも責任を持ってリユース・リサイクルをしていくこととしました。また、ICTを活かした環境ソリューションの販売を推進することで、2010年までに0.3万トン-CO<sub>2</sub>の削減効果を上げることをめざしています。同時に、自社内でもテレビ会議などにより、移動にかかわるCO<sub>2</sub>を2010年までに0.2万トン-CO<sub>2</sub>削減します。このように、情報通信を活用し環境負荷を低減できる一方、通信設備によるエネルギー量が増加しているのも事実です。このことを真摯に受け止め、ネットワーク通信機器をさらに省電力化・効率向上することによって、2010年までに5.1万トン-CO<sub>2</sub>削減する計画です。

### プロフェッショナルを育成し 豊かな未来社会の創造につなげます

通信業界の技術進歩は非常に速いスピードで、日々新しい技術の習得と継承の繰り返しは必須です。これに対応する高度IP技術者の育成は、社会のためにも不可欠と考え、2010年度末までに2,400名を育成する予定です。また、ネットワークのプロフェッショナルだけでなく、販売のプロフェッショナルというように、全員がそれぞれの仕事のプロフェッショナルにならなくてはなりません。私は、「いつも、あなたのそばにいる。」というフレーズを使っているのですが、常にお客様に寄り添って問題を解決できる人を育てたい。サービスが選ばれたということは、その仕事をしている自分が選ばれたということ意識してほしいと思っています。

また、すべての人材が能力を最大限に発揮できる環境整備の一貫として、「いきいき共生推進室」を設置しました。多様なサービスを提供するためには、多様な価値を理解することが必要ですが、女性の感性やチャレンジの価値観も尊重していく考えです。理想的には、特別な組織を作らなくてもダイバーシティ推進ができればいいのですが、社内の意識変革を加速するためにも、今回はこうした仕組みが必要と考えました。

### CSRを「実践・定着」の段階へ

社内の仕組みづくりという面では、昨年策定したCSRアクションプランを引き継いでいます。可能な限り目標を定量化するといった点ではまだまだ試行錯誤の段階ですが、目標の見える化によって個人が具体的に何をすればよいかという行動レベルにまで明確に落とし込むことを狙っています。CSRというのを頭で考えるだけでなく、自然体でできるようになればいいですね。

社員一人ひとりが通信事業を通じて豊かな未来社会の創造に対して何ができるかを考えつづけ、貢献していける企業でありたいと思っています。

西日本電信電話株式会社  
代表取締役社長

大竹 伸一

# ライフラインの維持、確保 ~安心・安全な社会の実現に貢献する~

## ■ 「つながる安心」をお届けするために

NTT西日本グループは、「通信サービスとは、人と人、人と社会をつなぐためになくてはならないもの」と考えています。また、情報化社会を支えるためには、情報通信インフラは欠かせない存在です。それゆえ通信が途絶えるような不測の事態が生じた場合でも、代替手段を常に用意し「いつでもつながる」状態を確保しなければなりません。情報通信ケーブルは単なるモノですが、その先にはさまざまな事情を抱えた生身の「人」がいるからです。そして、そこには命にかかわる情報のやりとりがなされているかもしれないのです。

## NTT西日本グループの通信インフラ



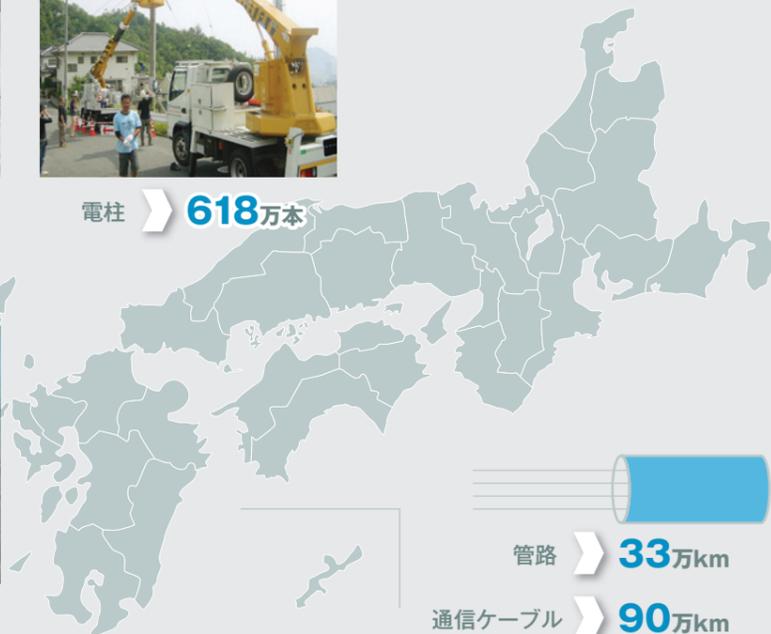
とう道 (通信ケーブル用地下トンネル) **245km**



電柱 **618万本**



海底ケーブル **4800km**



大小さまざまな島々で形成される日本列島には、人の住む離島が421島あり、そのうちの8割強が西日本エリアにあります。NTT西日本では、これらの島と島、島と本土の間の通信サービスを提供するため、約4,800kmにも及ぶ海底ケーブルを敷設し、日常の点検から故障修理にいたる保守業務までを一貫して行なっています。

## ■ 維持する安心と信頼

日本全国どこでも同じサービスを受けられるという、通信のユニバーサルサービスを維持することは、通信事業者の重要な使命であると認識しています。

携帯電話やIP電話の普及拡大による固定電話の減少や、採算性の良い都市部を中心とした競争事業者の参入など、電気通信市場は大きく変化してきています。しかし、NTT西日本グループでは、これまでと同じように人々の暮らしを支えるために欠かすことのできない通信サービスをご利用いただくため、NTTグループ各社で連携し、山間部や離島などの地域間の格差なく、24時間365日、万全の仕組みや体制の構築をめざして、日々努力しています。

## ■ 災害発生時に備えて

災害に強い通信設備の構築を図るとともに、万一の被災時には、重要な通信を確保し、早期復旧を図るため、以下の基本方針で取り組んでいます。

### ネットワークの信頼性向上

予期せぬ障害や自然災害が発生した場合に通信ネットワークを確保することは、情報通信サービスを提供する企業としてもっとも重要な役割であると認識し、さまざまな対策を講じています。

自然災害などが発生した場合に備えて、ネットワーク機能の冗長化や設備の耐震性向上、監視・制御体制の強化など、ネットワークの信頼性向上に取り組んでいます。

### 重要通信の確保

災害時の通信を確保するため、いくつかの対策を講じています。例えば、防災機関の電話を優先的におつなぎする「災害時優先電話」や、電話交換手扱いで優先的におつなぎする「非常・緊急電話」を用意するとともに、「緊急通報(110・119番)回線」を被災時にバックアップ用の公衆回線に切り替えることにより重要通信の確保に努めています。このほか、被災地への通話が殺到し、電話がつながりにくくなった場合の安否確認手段として「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用ブロードバンド伝言板」のサービスを提供しています。詳しくは当社Webサイトをご覧ください。 <http://www.ntt-west.co.jp/dengon/>

### サービスの早期復旧

災害などによって通信設備が被災し、サービスに支障が生じた際には、機動性に優れた災害対策機器によって速やかに復旧します。例えば、ポータブル衛星は、交換機や伝送路、および加入者の通信ケーブルなどが故障した際、人工衛星を経由して通信を確保します。

また、サービスの早期復旧に欠かせない体制をすぐに立ち上げられるよう、NTT災害対策本部員およびレスキュー隊員を事前に任命し、緊急時における行動を規定しています。

### NTTの災害対策方針

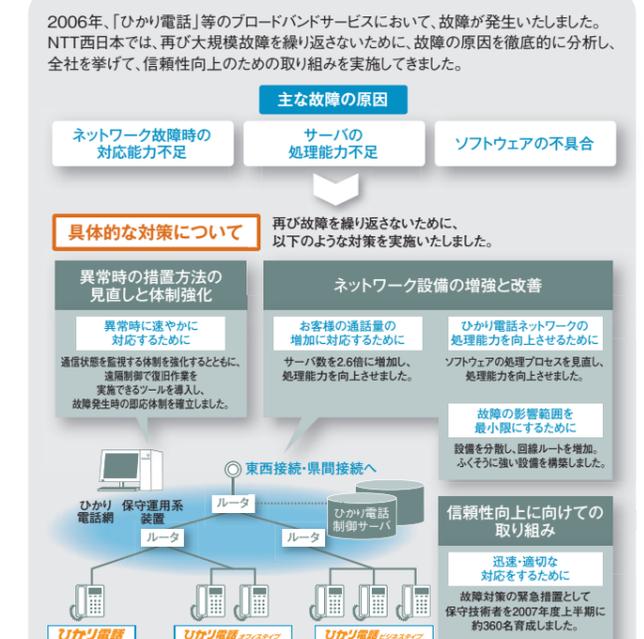


## ■ 光ブロードバンドサービスの品質向上に向けた取り組み

2006年10月23日～25日に発生した「ひかり電話」の故障の際には、3日間にわたりお客様に多大なご迷惑をおかけしました。

NTT西日本グループでは、この事象を決して忘れないよう、社員一人ひとりが胸に刻み「光ブロードバンドサービス品質向上の取り組みを風化させない」強い決意を示すため、2007年10月23日から1カ月間を「光ブロードバンド品質向上月間」と定め、更なる品質向上に取り組んでいます。

お客様に安心・快適にお使いいただくためのNTT西日本の取り組みについて



# NGNが創る豊かな未来 ~NGNによる社会への貢献~

## NGNとは

NGNはNTTグループが長年にわたって培ってきた「安心」「安全」「信頼」のノウハウを継承し、IPネットワークの柔軟性や経済性との両立をめざす次世代のネットワークです。

通信ネットワークの世界において、両立しにくいと言われていた「品質確保・安定性」と「柔軟性」を、NGNでは、インターネットや固定電

話・専用線などの既存ネットワークのいわゆる「良いとこ取り」によって実現しようとしています。

今まで、電気通信事業者として果たしてきた役割と、サービスとしてインターネットが果たしてきた役割を継承し、これからの私たちの生活に欠かせない社会基盤となっていくネットワークであると考えています。

## NGNの特徴

NGNは従来の電話網が持つ信頼性や安定性と、インターネットの持つ利便性・経済性という両者の良い面をあわせ持った光によるフルIPの情報通信ネットワークです。

また、NGNでは「オープン」と「コラボレーション」をキーワードに、異業種・他業種の皆様とともに新しいサービスや付加価値を創造していきたいと考えています。

## 就業環境の改善支援

品質、安全性、信頼性、これらすべてが高いレベルで求められるビジネスシーンにおいて、品質保証(QoS)や高セキュリティ通信などをベースとしたソリューションにより、お客様ニーズに柔軟に対応した安心・安全なビジネス環境をサポートします。

## 独居高齢者の生活支援

高品質テレビ電話による親戚・友人などの会話や、自宅にある家電などがネットワークにつながることで、動作状況による安否確認が行えるなど、より快適な生活環境や不安解消をサポートします。



高品質、高セキュリティなコミュニケーション環境の提供により、遠隔地からの専門医による医療や病理医による診断、遠隔地の予備校の講義などの受講などが可能となります。医療・教育の地域格差を補うサポートをします。

携帯電話などによる外出先からの自宅モニタリングやセキュリティ会社との連携(自動通報・駆けつけ)などにより、自宅の安全と外出時の不安解消をサポートします。

## 医療・教育の地域格差是正支援

## 家族の生活支援

# NTT西日本グループのCSR

NTT西日本グループは、創業時に策定した企業理念としての「西日本スピリッツ」や、コンプライアンスをベースに策定した「NTT西日本グループが考えるCSR」およびNTTグループ各社のCSR活動の基本方針となる「NTTグループ憲章」を実践していくことで、持続可能な社会の実現に貢献します。

## CSRを支える3つの価値

NTT西日本グループのこれまでの活動をCSRの観点から整理したものが「NTT西日本グループが考えるCSR」です。従来の「社会への責任を果たす」という考えから前進し、情報通信サービスの技術・資源・ノウハウなどを最大限に活かし、①お客様・地球環境・地域社会に対する「社会的価値」、②株主に対する「経済的価値」、③社員に対する「人間的価値」を創造することにより、企業価値を高めていくことで、ユビキタスな情報ネットワークによる安心・安全かつ持続可能な社会の実現に貢献していきます。

## CSR推進に向けた体制構築

NTT西日本グループでは、CSR活動を経営そのものと捉え、代表取締役副社長を委員長とする「CSR推進委員会」を設置し、各種委員会とも連携を図りながら、組織横断的な体制を整えています。委員会を半期に1回、定例的に開催するほか、必要に応じて適宜開催しています。CSR推進委員会の事務局は、NTT西日本本社総務部のCSR推進室がその任に着き、社内に対するCSR活動の推進や啓発、活動状況のとりまとめなどを行うとともに、社外に対してはCSR報告書などによる情報発信の役割を担っています。

また、各現場に即したCSR活動を行える体制とするため、NTT西日本グループ会社各社にもCSR推進委員会、事務局を設置するとともに、CSR推進責任者およびCSR推進者を配置し、全社で連携を図っています。

## CSR推進の計画と実践

2007年度は、NTT西日本グループのCSRを「理解促進」の段階から「実践と定着」の段階へとステップアップさせるため、CSRマネジメントの徹底を図りました。そのマネジメントの基盤となるグループ統一の行動目標を示したアクションプランを策定し、アクションプランに基づく「実行・展開」「成果の確認」「取り組みの改善」を実践しました。

具体的には、「社会的価値の増大」「経済的価値の増大」「人間的価値の増大」「コンプライアンス」の4つのミッションに対する20項目の行動目標を明示した『CSR20』を策定し、展開および成果の確認を行いました。ここで把握できた各支店およびグループータルとしてのCSRの定着度合いを勘案し、『CSR20』の行動目標をブラッシュアップして、2008年度の取り組み改善を図っていきます。『CSR20』については、次のページ(P.11)をご覧ください。

## 全社員を対象にCSR教育を実施

CSR活動を推進していく上で、もっとも重要なことの一つは、社員がCSRを理解し、自らの業務において日々実践をしていくことです。そのため、NTT西日本グループでは、社員へのCSR教育に大きな力を注いでいます。教育の対象となるのは、経営のトップ層から派遣社員に至るまでの全社員であり、それぞれの立場や役割に合わせた教育メニューを開発しています。

2007年10月に開催した、経営層対象の「CSRトップセミナー」では、有識者の講演後に、参加した各地域事業本部の代表者6名がそれぞれ取り組みを報告し、CSR活動の認識を共有しました。また、現場のCSR推進責任者・推進者を対象に開催した研修には約170名が参加し、基礎知識とともにCSR展開の手法などを学びました。さらに、派遣社員なども含む全社員を対象とした研修において、一人ひとりの意識の醸成を図り、2007年度に策定したCSRアクションプランを確実に推進していくための基礎を築きました。



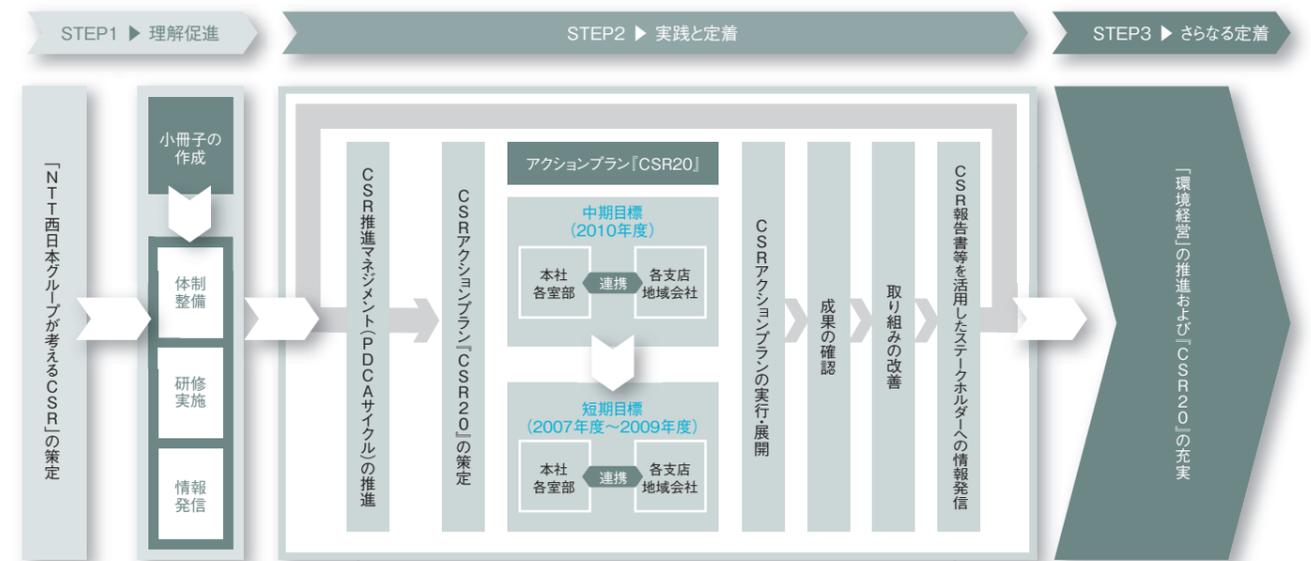
各地域事業本部代表者の取り組み報告 (CSRトップセミナー)

## NTT西日本グループが考えるCSR

NTT西日本グループのCSRは、西日本スピリッツ、コンプライアンスをベースとし、本業を通じて「社会的」「経済的」「人間的」価値の創造を図ることにより、企業価値を高めていく「価値創造」活動であると考えています。



## NTT西日本グループにおけるCSRのこれまでの取り組みおよび今後の方向性



# NTT西日本グループのCSR

## ■ アクションプラン『CSR20』の充実に向けて

NTT西日本グループは、統一の行動目標を明示したアクションプランを策定し、アクションプランに基づく「実行・展開」「成果の確認」「取り組みの改善」によるPDCAサイクルを推進していくこととしています。

2007年度の定着度合いを踏まえ、今後さらにICT※1を通じた環境負荷の低減に積極的に取り組む観点から、2008年4月に「地球環境保護」に重点を置いた指標に一部見直しを行いました。これによって、今後のCSR推進をより実効性のあるものにしていく考えです。

※1 ICT:Information and Communication Technology 情報通信技術のこと。

### アクションプラン『CSR20』行動目標

		アクションプラン 『CSR20』行動目標 (2007)	
人間的価値の増大	◆社員一人ひとりが誇りと働きがいを持てる職場環境を確立	■ブロードバンド・ユビキタス時代に相応しい人材の育成	「高度光・IP技術」社内スキル認定者拡大
		■働きやすい職場環境づくりの推進	労働災害撲滅
		■人権の尊重	人権研修の全社員受講
社会的価値の増大	◆カスタマー・ファースト活動を推進し、社会に貢献する安心・安全なサービスを提供する	■NTT西日本グループ中期ビジョン	お客様対応センターの質的向上の推進
		・お客様の視点に立ったサービス、品質の向上	
		・光ブロードバンドサービスの更なる品質向上	
		■災害時における安心と安全の提供	災害用伝言ダイヤル等利用拡大
		■社会貢献活動への積極的な参画	地域イベント・ボランティア活動参加拡大 e-ネットキャラバン講師登録拡大
		■地球環境保護活動の推進	CO <sub>2</sub> 排出削減 オフィス内産業廃棄物削減 事務用紙削減
経済的価値の増大	◆「NTTグループ中期経営戦略」を実現する	■光化サービスの推進	フレッツ光販売計画達成
		■NGNの実現	NGN計画達成
コンプライアンス	◆企業活動の基盤となるコンプライアンスの徹底を図る	■企業倫理の確立	非違行為発生の防止
		■内部統制システムの徹底	SO法会社テスト完了
		■情報セキュリティの徹底	セキュリティインシデントの防止
		■個人情報保護の徹底	お客様情報等の漏えい防止

		アクションプラン 『CSR20』行動目標 (2008)	
人間的価値の増大		「高度光・IP技術」社内スキル認定者拡大	
		労働災害撲滅	
		人権研修の全社員受講	
社会的価値の増大	◆カスタマー・ファースト活動を推進し、社会に貢献する安心・安全なサービスを提供する	■NTT西日本グループ中期ビジョン	お客様対応センターの質的向上の推進
		・お客様の視点に立ったサービス、品質の向上	
		・光ブロードバンドサービスの更なる品質向上	
		■災害時における安心と安全の提供	災害用伝言ダイヤル等利用拡大
		■社会貢献活動への積極的な参画	地域イベント・ボランティア活動参加拡大 e-ネットキャラバン講師登録拡大
		■地球環境保護活動の推進	CO <sub>2</sub> 排出削減 オフィス内産業廃棄物削減 事務用紙削減
経済的価値の増大	◆「NTTグループ中期経営戦略」を実現する	■光化サービスの推進	フレッツ光販売計画達成
		■NGNの実現	NGN計画達成
コンプライアンス	◆企業活動の基盤となるコンプライアンスの徹底を図る	■企業倫理の確立	非違行為発生の防止
		■内部統制システムの徹底	SO法会社テスト完了
		■情報セキュリティの徹底	セキュリティインシデントの防止
		■個人情報保護の徹底	お客様情報等の漏えい防止

2009年度

前年度実績を踏まえ2009年4月ごろ作成

「環境経営」の推進および「CSR20」の充実



お客様に対して

## お客様の視点に立って 品質、サービスをさらに向上させます

お客様からのご要望にお応えし、さらに信頼いただけるサービスを提供できるよう、体制の構築に努めています。

▲ コールセンターで業務にあたっているオペレーターたち

### お客様の声にお応えする仕組み

#### お客様満足向上に向けたサービスの改善

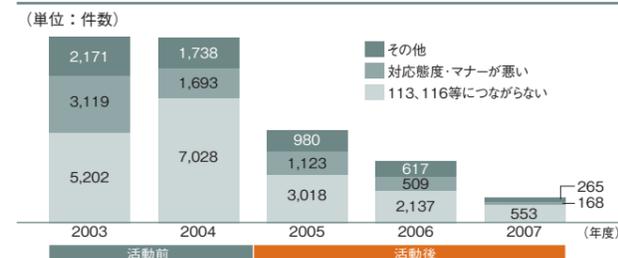
NTT西日本グループでは「カスタマー・ファースト活動」としてお客様の声にお応えし、より満足いただけるよう改善を重ねています。本社・支店の各部門に寄せられたお客様の声は、担当部門にて検討した改善策を経営幹部に伝え、グループ全社員にまで確実に届ける仕組みを構築しています。複合的な課題を取り扱う場合は「カスタマー・ファースト活動ワーキンググループ」という社内横断的な組織で、具体的な改善策を講じています。

「カスタマー・ファースト活動」は、2004年7月にスタートして以来、土日・祝日においても故障修理の派遣を実施できるようにするなど、お客様満足向上に努めてきました。2007年度においては、新たな取り組みとして、工事段階におけるお客様のご意見等に対してより迅速に対応するために「工事問合せ受付センタ」の運営を開始しました。

また、苦情については徹底した原因の分析と分析結果の情報共有を行い、各部門での対応スキルの向上などに向けた研修に活かし、社員一人ひとりのスキルアップ、サービス向上に努めました。

その結果、お客様相談センターに寄せられる年間の苦情件数はカスタマー・ファースト活動開始時の2004年度に比べ10分の1に減少いたしました。

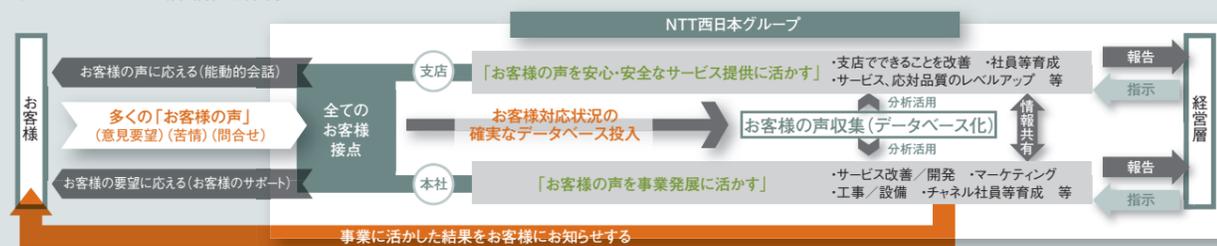
カスタマー・ファースト活動と苦情件数の推移



#### 「ウィズ カスタマー活動」へ

2008年度、NTT西日本グループは真の「お客様志向の企業グループ」をめざして、従来の「カスタマー・ファースト活動」から「ウィズ カスタマー活動」へ質的に発展させ、お客様の声を能動的にお聴きし、お客様とともに歩み、お客様の声を事業発展に活かしていきます。

#### ウィズ カスタマー活動推進体制



#### 「ウィズ カスタマー活動」

- ◆ お客様のご意見・ご要望などを能動的にお聴きし、お応えしてまいります
- ◆ お客様と共に歩み、ともに喜び合えるような対応をさせていただきます
- ◆ お客様から信頼いただき、支持される会社をめざします



### 各種窓口の設置

電話の新設・移転などのご注文や各種お問い合わせを受け付ける「116」、電話サービスの故障などに関するご相談を受け付ける「113」といった通信の確保のために不可欠なお問い合わせ窓口においては、お客様をお待たせしない受付体制の整備に努めています。

また、多岐にわたるサービスについて、お客様のご要望にできる限り素早く、的確に対応できるよう、専用窓口を設置しているほか、必要に応じて、お問い合わせをインターネットでも受け付けています。



http://www.ntt-west.co.jp/online/

### 多様なサービスの提供

#### ビジネスサービスセンタ

今日、情報ネットワークは企業経営を支える重要なインフラです。企業にとっては最適なアクセスサービスをいかにタイムリーに導入し、安定的に運用していくかが重要な課題になっています。このような状況の中、NTT西日本は、お客様企業にご利用いただく専用線やLAN系サービス・フレッツサービスなどのアクセスサービスについて、円滑な回線開通や、万が一の故障発生時における迅速な対応、さらに日々のアフターサービスなど、一元対応を行うため、幅広い業務分野の人材を結集した「ビジネスサービスセンタ」を運用しています。

#### フレッツ・カスタマリレーションセンタ

現在、情報通信市場は「電話からインターネット」への移行が一段と加速し、インターネット市場のプロードバンド化が急速に進展しつつあります。このような状況の中、NTT西日本として、ますます高度化・多様化するお客様ニーズに迅速かつ的確に対応し、お客様サービスの充実を図るとともに、Web利用による各種ご注文やお問い合わせなどに対して、お客様のライフサイクルに合わせた最適なサービスやサポートサービスなどを継続的に提供することにより、お客様とのリレーション強化を図るため、NTT西日本エリア全域の一元的な受付体制として「フレッツ・カスタマリレーションセンタ」を運営しています。

### より質の高い対応をめざしたオペレーターの育成

「カスタマー・ファースト活動」の重要な柱の一つとして、より質の高い対応ができるオペレーターの育成に力を入れています。お客様のご要望が多様化している昨今、対応窓口の人材育成は重要性を増しています。特に、ここ数年、従来なかったような悪質な販売勧誘などに関するお問い合わせも増えていることから、より専門的な知識を身に付け、対応能力を向上させるための研修制度の整備を進めています。

2007年度はさらなる対応品質の向上を目的に、在籍する全オペレーターを対象に対応内容の分析・評価を行い、評価結果（強み・弱み等）のフィードバックおよび現場へ入り込んだ個別研修などを実施しました。



「116」オペレーターの研修風景

### 私のアクションプラン

#### お客様に「気持ちがいい対応」と感じてほしい

私がお客様との対応で心掛けていることは「私がお客様なら、アドバイザーにこんなふうに話してもらえたらうれしいな」と考えながら電話対応にあたることです。信条は、常にお客様の立場に立って対応することです。

私は人と話するのが大好きです。その大好きな仕事が、この活気ある職場でできることをとても幸せに思います。これからも、お客様との会話を楽しむ気持ちで仕事をしたいと思っています。

NTTマーケティングアクト  
116事業部  
116センタ部門  
西四国116センタ  
西条 加代



## お客様に対して

### ■ お客様情報の保護

安心・安全な通信サービスを提供するためには、情報セキュリティの確保は不可欠です。中でも個人情報情報を適正に取り扱うことは、公共性の高い電気通信事業者としての重大な社会的責任と考えています。

その責任を果たすため、代表取締役副社長をトップとした「情報セキュリティ推進本部」を設けるとともに、個人情報の適正な管理を推進する「情報セキュリティ推進委員会」を本社、支店、グループ会社（地域会社、広域会社）に設置しています。また、管理強化のため「情報管理責任者」「お客様情報適正利用監督者」「お客様情報適正利用推進者」を定め、各管理者の責任範囲と役割を明確にしています。支店、グループ会社においては「情報管理責任者」が「情報セキュリティ推進委員会」の委員長を兼任し、「お客様情報適正利用監督者」は委員会のメンバーとなっています。

#### 情報を取り扱う仕組みの強化

情報事故の根絶を図るためには、ヒューマンエラー発生時においても情報を安全に保護する環境を構築することが喫緊の課題であると認識しています。情報のアウトプットについては、事前に許可を得た端末に限定することとしているほか、メールで社外に情報を送る際には、事前に許可を得た者に限定し、上長への同報送信の設定をしなければ送信できないシステムを構築しています。

2007年度は、お客様情報保護強化期間を3カ月設け、さらに事業部内・ブロック内事業部間でクロスチェックを行い、情報の保管管理状況など21項目について点検し、改善に努めました。また、年間を通じて、社員から募集した標語や「情報セキュリティの日」の設定により、社員の意識向上を図っています。

#### 適正なお客様情報の保護に関する取り組み

NTT西日本グループでは、経営トップから社員および派遣社員までの全社員を対象に個人情報保護に関する研修を実施しています。お客様情報保護の基本的な遵守事項、法律・管理体制、不適切な取り扱い事例と適切な対応などを盛り込んだパンフレットとビデオを使用し、全社員を対象に研修を実施しました。

また、研修終了後には理解度をチェックするため、81,843名がWebを用いたお客様情報保護理解度チェックを行いました。全体での正解率は93.8%と昨年度を2.9%上回る高い正解率を得られましたが、正解率が70%未満の社員については、管理者による研修などを実施し、全体の理解度の向上を図りました。

### 委託会社、人材派遣会社との連携によるセキュリティ強化

お客様情報を適切に管理するにあたっては、NTT西日本だけでなく、委託会社、人材派遣会社などパートナー会社との連携を強化することが不可欠です。委託会社については、責任者を対象に、お客様情報保護に関する研修を実施し、委託先事業所における運用・管理方法の立ち入り点検などを実施しています。

2007年度は7月からの3カ月間で、619社の委託先において、お客様情報の取り扱い状況の点検を実施し、入室管理などの改善を行いました。人材派遣会社については、本社が一括して、お客様情報の運用・管理状況、各社の管理体制などを総合的に審査し、基本契約を締結しています。また、基本契約締結会社の責任者を対象にNTT西日本の取り組みやお客様情報保護に関する依頼事項の研修会を開催しました。

#### 私のアクションプラン

##### お客様情報保護対策を徹底し、安心なサービス提供をめざします

NTT西日本では、お客様に安心してサービスをご利用いただけるように、お客様情報に対するさまざまなセキュリティ対策を講じて、お客様情報保護の徹底を図っています。

今後もお客様情報保護の推進役として、安心・安全なサービス運営を実現するために、情報漏えい事故を防止する管理体制の強化および、体系的な安全措置の導入を行うことで、お客様情報を取り扱う安全な環境づくりをめざしています。

また、お客様情報保護に対する社員意識向上のための取り組みを推進し、社員全員でお客様の情報を守っていきます。



NTT西日本  
営業本部マーケティング部  
電話サービス部門カスタマサービス担当

古本 沙織

### ■ ユニバーサルデザイン

NTT西日本では、情報通信アクセス協議会\*1が制定した「高齢者・障がい者等に配慮した電気通信アクセシビリティガイドライン」などに基づいて、電話機などを設計しています。今後は、設計面だけでなく、今ある技術をどう組み合わせれば使いやすくなるのかといった、用途面での改善を図っていきます。

また、通信機器の設計においては、NTT通信機器お取扱相談センターなどに寄せられた声を改善につなげる体制を構築しています。

\*1 障がい者・高齢者を含むすべての人が、電気通信設備を円滑に利用できることにより、わが国の電気通信の均衡ある発展を図ることを目的に設立された協議会。

#### 公衆電話での工夫

公衆電話は通信の確保の上で欠かせない手段であるため、すべてのお客様が使いやすいと感じていただけるような公衆電話の提供をめざして改善を重ねています。

例えば、車いす利用者用公衆電話ボックスの設置や耳や目の不自由な方々にも利用しやすいように受話音量調節機能を装備した公衆電話を設置するとともに、カード挿入口やコイン投入口に点字表示を行っています。また、大きく見やすいダイヤルボタンと文字、わかりやすい液晶表示などのユニバーサルデザインを採用したデジタル公衆電話の設置のほか、公衆電話の設置がわかりやすくなるよう設置場所表示旗の取り付けなどを行っています。

#### 電話機での工夫

聴覚障がいをお持ちの方のために、声を耳の後ろなどの骨に振動させて伝える骨伝導方式の電話機を提供しているほか、お客様のニーズにお応えできるよう、さまざまな工夫を盛り込んだ機器を提供しています。

国内最大の通信機器展示会「CEATEC JAPAN 2006」で最優秀賞を受賞した電話機を2008年3月に発売しました。この電話機は年齢や性別にかかわらず最初からできるだけ多くの人が利用できるよう、タッチパネル方式を採用し、簡単に直感的に操作できるように設計しています。



「CEATEC JAPAN 2006」で最優秀賞を受賞した電話機

### 情報提供での工夫

ライフラインの提供を担うNTT西日本は、すべてのお客様にとって、より使いやすくなりやすい情報提供に努めています。

Webサイトにおいては、文字の大きさを簡単に変えられるように設計しているほか、「よくあるご質問」をトップページの一番上の位置に配置し、さまざまな方法で回答を得られるように工夫を凝らしています。また2007年度は、ひかり電話の「ご利用ガイド」のサイズを大きく見やすくしたり、電話料金請求書と一緒にお届けしている「ハローインフォメーション」での「内訳書の解説」を記載する際の見本表示について、見本であることをよりわかりやすく記載するなどの改善を行いました。



NTT西日本Webトップページ

地球環境に対して

# 事業活動にともなう環境負荷を できる限り減らしていきます

私たちは、環境保護推進活動を企業の重要な責務として促え、環境経営を推進しています。

## 環境経営の推進

### 環境保護推進体制

環境保護活動を推進することは社会とともにある企業の社会的責任であるという考えのもと、「NTT西日本グループ地球環境憲章」を制定しています。

NTT西日本グループ全体の環境方針策定や環境保護対策については、NTT西日本の環境経営推進室とグループ各社の環境担当を通じて、NTT西日本グループへ展開しています。

### 環境マネジメントシステム

NTT西日本では環境マネジメント体制をより強固なものにするため、国際規格であるISO14001の認証取得を進めています。2007年度時点で、本社2組織43拠点(各支店・グループ会社)で取得しています。

### 環境監査の実施

環境保護活動の状況を検証するため、環境セルフチェックと呼ぶ年1回の自己チェックと監査部門による環境監査の2段階で行っています。

セルフチェックでは「法令・行政指導に関わる事項」「社内規定等に関わる事項」「その他実施すべき事項」の3つのレベルに分類し、毎年見直しを実施しています。また、環境監査はセルフチェック自体の実効性を検証する役割を担い、監査員が客観的な立場から実施しています。

なお、2007年度の監査結果では、軽微な指摘事項が5件あり、すべて是正措置を行いました。

### 社員への研修

NTT西日本グループでは、全社員の環境への意識を高めるため、全社員に対して環境問題に関する研修を実施しました。社員一人ひとりが環境についての意識を持ち、環境に対する取り組みを実施しています。

また、環境セルフチェックを行うにあたり、各組織の実施責任者となる社員を対象に環境セルフチェックセミナーを開催しています。

本セミナーは、環境セルフチェックを実施するためのスキル習得にとどまらず、環境法令や環境に関する社会的動向等の知識の習得と環境保護活動に対する意識向上の役割を兼ねた環境教育の一環として実施しており、2007年度には138名が受講しました。

### 私のアクションプラン

#### 社員一人ひとりが取り組む環境保護活動を支援

2008年7月に北海道洞爺湖サミットが開かれるなど、世の中の環境に対する意識もますます高まっています。NTT西日本グループでは、環境問題を重要な経営課題と捉え、事業活動において生じるさまざまな環境負荷を低減する取り組みを推進しています。

今後は、社内SNSなどを活用したコミュニケーションの充実を積極的に図り、社員一人ひとりが取り組む環境保護活動を支援していきます。

NTT西日本  
技術革新本部  
環境経営推進室  
樋口 清二郎

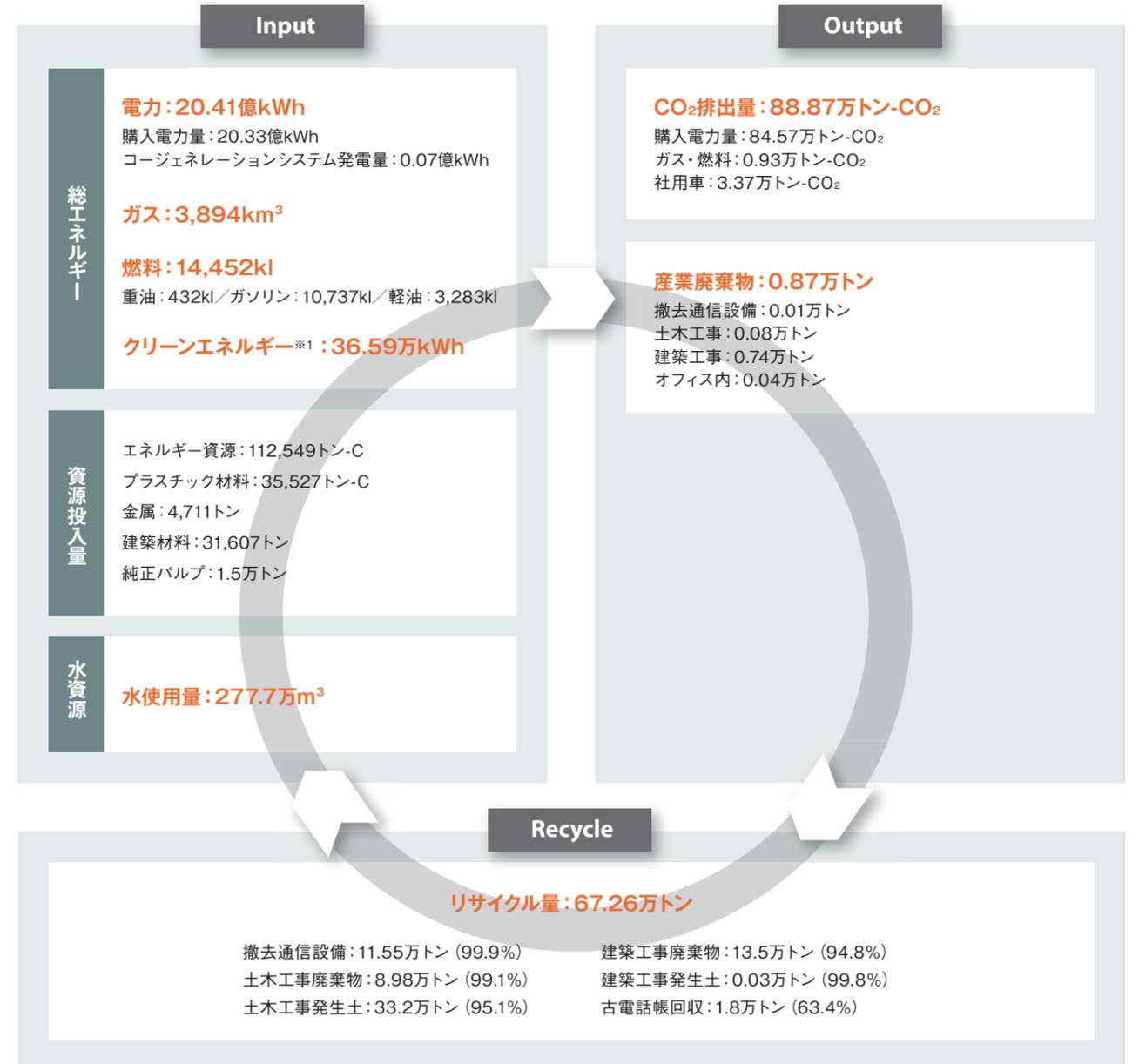


## 事業活動にかかわる環境負荷

西日本全域で事業を展開するNTT西日本グループは、事業規模も大きく、それだけに相当の環境負荷を与えています。例えば、お客様の通話を可能とするためには、電話機、西日本全域に張り巡らされた通信ケーブルおよび交換機などのネットワークが必要となり、それらに関する物流、工事、運用、サービス、商品の提供といった事業

活動には大きな環境負荷がともないます。

NTT西日本は、下図に示すマテリアルフローを定量的・定期的に把握し振り返ることにより、継続的な環境負荷の低減に役立てています。



※1 クリーンエネルギー: 太陽光発電システム、風力発電システムなど

( )内はリサイクル率

# 地球環境に対して

Web 環境に関する詳しい情報は、環境報告書2008(PDF版)をご覧ください。  
<http://www.ntt-west.co.jp/kankyo/report/2008/>

## 地球温暖化防止に向けた取り組み

### 2010年度目標

2000年度を基準として、契約数あたりのCO<sub>2</sub>排出量原単位を15%以上削減する。

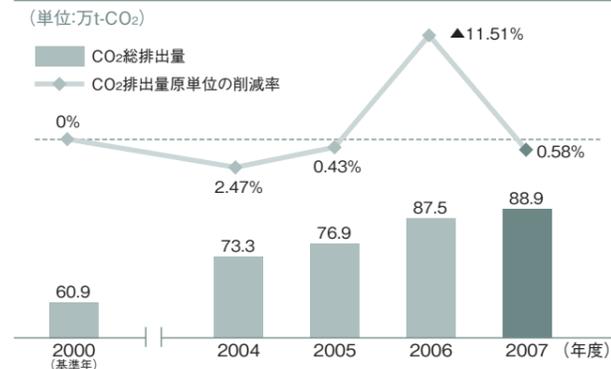
### 2007年度目標

CO<sub>2</sub>排出量原単位を2000年度比で0%以上削減する。

### 2007年度実績

2007年度の原単位削減率は0.58%となりましたが、電力消費量は依然として増加傾向が続いています。今後もCO<sub>2</sub>排出量は増加が見込まれますが、削減に向けて引き続き努力していきます。

### CO<sub>2</sub>総排出量およびCO<sub>2</sub>排出量原単位削減率の推移



※電力使用量のCO<sub>2</sub>排出係数について  
 ・2004年度までは電気事業連合会発表の係数を使用しています。  
 ・2005年度は、2004年度の係数を使用しています。  
 ・2006、2007年度は、「地球温暖化対策の推進に関する法律施行令」に基づいた各電力会社別の係数を使用しています。

### TPR(トータルパワー革命)運動

NTT西日本グループでは、全社的な電力消費量を削減するために以下の3つのテーマを掲げたTPR(トータルパワー革命)運動を推進し、CO<sub>2</sub>排出量の削減を推進しています。

- 1 クリーンエネルギー(太陽光発電システム、風力発電システム等)による電力自給率の向上
- 2 高効率設備の導入や直流給電化等による低消費電力化の推進
- 3 空調設備の運用管理による高効率運転の維持

### クリーンエネルギーの導入

発電時にCO<sub>2</sub>を排出しないソーラーシステムの導入を積極的に推進しています。西日本エリア全体で49の設備を導入しており、2007年度のクリーンエネルギーによる年間総発電量は37万kWhとなりました。



NTT西日本 馬場町ビル屋上のソーラーシステム 三重県水平無線中継所のソーラーシステム

### NTTグループ全体で自然エネルギーの利用を推進する「グリーンNTT」を発表

2008年5月、ソーラーシステムを中心とした自然エネルギー利用を促進する施策「グリーンNTT」を発表しました。NTTグループは、これまでに112カ所で1.8MW 規模の自然エネルギー発電システムを導入してきましたが、「グリーンNTT」はさらなる地球温暖化防止活動として、2012年までに5MW規模のソーラーシステムなどの導入を推進します。

### 設備更改による低消費電力化

既存設備で使用する電力において、デジタル交換機が使用する電力の割合は大きく、省エネタイプの交換機へ更改を計画的に進めています。2007年度は522ユニットの更改を行いました。

### 空調設備の運転管理による高効率運転の維持

通信機械室内では、設備の発熱量の違いや空調機との位置関係などの影響により、局所的に熱溜り(ヒートスポット)が発生し、エネルギーの無駄使いにつながっている可能性があります。

NTTネオमित東海支店岐阜事業所では、岐阜エリア内28ビルにおいて、二重床パネルの適正配置などの温度環境最適化施策を行い、ヒートスポットの解消を図りました。この取り組みにより、電力使用量を対前年度比で1.2%削減することができました。

## 廃棄物削減に向けた取り組み

### 2010年度目標

産業廃棄物の最終総廃棄量を1998年を基準として50%以下(3万トン以下)にする。

### 2007年度目標

- 撤去通信設備からの廃棄量を0.02万トン以下にする。
- 土木工事廃棄物からの廃棄量を0.02万トン以下にする。
- 建築工事廃棄物の再資源化率を96%以上にする。
- オフィス内産業廃棄物を0.24万トン以下にする。

### 2007年度実績

2010年度目標に対しては順調に推移していますが、前年度比で0.2万トンの増加となりました。

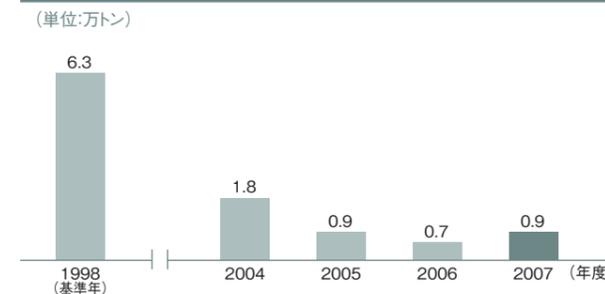
撤去通信設備廃棄量は、支店・地域会社の廃棄物処理業者への指導の徹底および、処理会社の自助努力により再資源化率が向上(99.91%)したことで、廃棄量0.01万トンとなりました。

土木工事廃棄物は、工事請負業者に徹底した指導を行っているものの、再資源化が困難ながれき・汚泥の発生により0.08万トンとなりました。

建築工事廃棄物は、大規模建物と比較すると再資源化効率が悪い小規模建物の工事が多く、また、直接最終処分しかできないアスベスト除去工事の影響により、再資源化率が低下し、95%となりました。

オフィス内産業廃棄物は、リサイクルの徹底により0.04万トンとなりました。

### 産業廃棄物の最終廃棄量の推移



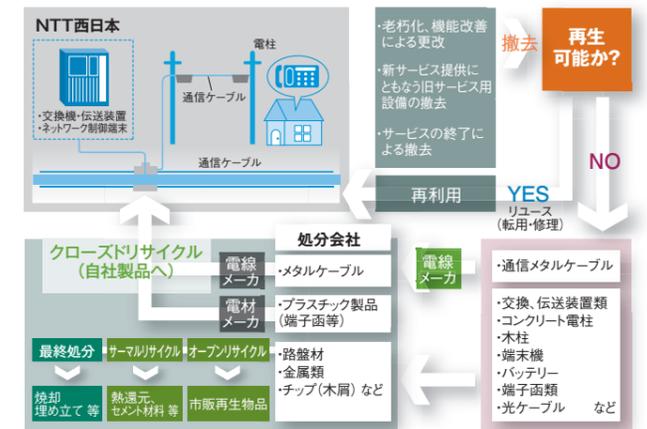
※産業廃棄物には、撤去通信設備廃棄物、土木工事廃棄物、建築工事廃棄物、オフィス内産業廃棄物が含まれています。

### 撤去通信設備廃棄物の削減

お客様へ電気通信設備サービスを提供するため、通信ケーブルや交換機などさまざまな設備や機器を使用しています。これらは、耐用年数の経過および機能改善、ブロードバンドをはじめとした新サービスの提供などによる設備更改のために既存設備の撤去が発生します。NTT西日本グループでは、ゼロエミッション達成に向けて、資源の

有効活用としてリサイクル率向上を図り、再資源化率99.9%を達成しました。さらに、今後はわずかに再資源化率の劣る、廃プラスチックの再資源化率を高め、ゼロエミッション100%達成に向けて、積極的に取り組んでいきます。

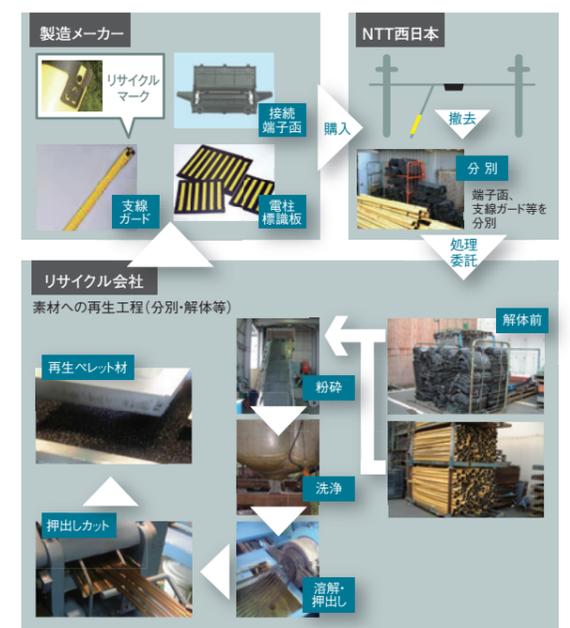
### 電気通信設備の撤去から処理までのフロー



### さらなるリサイクルの向上に向けた中間処理会社との連携

現在、中間処理会社様の作業工程を増やし、リサイクル方法を原材料に合わせて細かく分別することをお願いしています。これにより、廃プラスチックリサイクル率が2006年では97.1%でありましたが、2007年には98.7%へ向上しました。

### マテリアルリサイクルの例





▲ NTT西日本・九州での海外研修生受け入れの様

地域社会に対して

# 良き企業市民として 地域社会への役割を果たしていきます

企業も社会の一員であるという認識を社員一人ひとりが持ち、さまざまな分野でNTT西日本グループの強みを活かしながら、社会貢献活動を推進しています。

## 社会貢献活動

「企業も社会の一員である」というスローガンのもと、良き企業市民として社会と共生していくためには、単なる金銭的な援助だけでなく、地域と一体となって社会貢献活動に積極的に参加し、継続的に実施していくことが必要です。その活動を通じて、ともに感動し、ともに成長しながら、より良い未来を創造する社会貢献活動こそ、NTT西日本グループが行うべき活動であると考えています。

特に、派遣社員、契約社員を含むNTTグループで働く社員、パートナーの皆様、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々が参加する「チームNTT」は、地域における清掃活動へ積極的に参加しています。2007年度は171カ所に延べ32,000名のNTT西日本グループ社員およびその家族が参加し、地域と一体となった取り組みを展開しました。

### 私のアクションプラン

#### 社会貢献活動への積極的な参画

「企業も社会の一員である」を合い言葉に、環境推進担当として地域に貢献できる環境保護推進活動の活性化をめざしています。2007年度は「富士山一斉清掃」など5カ所の地域環境美化活動へNTT西日本静岡グループの社員・家族・OB会の皆様を含め、延べ562名が参加し、地域の皆様と一体となった取り組みを行うことができました。

今後も社員一人ひとりの環境に関する意識を高め、全社員が環境保護推進活動などに積極的に参加し、良き企業市民として地域社会への役割を果たせるよう努めていきたいと考えています。

NTT西日本-東海  
静岡事業部  
企画総務部  
経営企画担当(環境)  
白井 洋治



## 社会福祉活動

### 「電話お願い手帳」の発行

「電話お願い手帳」は、1983年に千葉県の流山電話局(当時)に寄せられたお客様の要望をヒントに作成されたものです。

耳や言葉の不自由な方やお年寄りが、外出先で用件や連絡先などを書いて、近くの方に電話をかけるのをお願いするためのコミュニケーションツールとしてご利用いただいています。現在は、広く全国でご利用いただいております。NTT西日本の各支店をはじめ、地方自治体や福祉団体、ダイエー様、イトーヨーカドー様、イオン様を通じて無料で配布しています。2007年度は約11万部発行しました。



電話お願い手帳とお願ひカード

## 環境保護活動

### 環境クリーン作戦

NTT西日本静岡グループは、毎年「富士山一斉清掃」に参加し、環境保護活動を積極的に推進しています。2007年度も8月に、NTT西日本静岡グループ各社の社員、家族および退職した元社員など約130名がこの清掃活動に参加し、地元自治体や市民グループ、他企業などの参加者と協力しながら、富士山御殿場口登山道などにあるごみを可燃物と不燃物に分別回収しました。



清掃活動を前に富士山御殿場口に集合した社員たち

## 地域社会活動

### 地域イベントへの参加

2007年8月、NTT西日本長崎グループでは、高所作業など社員が持っているスキルや、会社が所持する特殊車両を活用し、NTTの設備部門ならではの地域貢献活動ができないか検討しました。そして「安心・安全なまちづくり」の一環として、長崎市、佐世保市、諫早市の公立学校の通学路に点在する樹木の支障部分を伐採・清掃しました。

実施にあたっては、PTA、ボランティア団体、自治会および各エリアの所轄警察署にもご協力いただき、地域と一体となった社会貢献活動とすることができました。

実施後には、各学校の校長先生より「子どもの安全を願う人たちに協力してもらい本当にありがたい」「高い樹木の枝切り作業はなかなかできないだけに本当に助かった」など、感謝のお言葉をいただいています。



周囲の安全を確認しながら枝切り作業を行う

## スポーツ・文化活動

青少年の健全な育成と地域のスポーツ振興に役立ててもらうことを目的として、NTT西日本硬式野球部の部員による野球教室、NTT西日本陸上競技部の部員による陸上教室、NTT西日本広島ソフトテニスクラブの監督・選手によるソフトテニス教室を開催しています。2007年度に実施したNTT西日本シンボルチーム・個別認定選手による「ふれあいスポーツ教室」は、西日本エリア11カ所で約1,800名の方にご参加いただきました。



NTT西日本硬式野球部による野球教室

## 国際交流活動

### 発展途上国開発援助への取り組み

NTT西日本グループでは、電気通信分野での高い技術を持った社員を技術協力専門家として派遣し、また社員の青年海外協力隊員への参加を支援することにより、発展途上国における電気通信分野の発展に貢献しています。さらに、海外からの技術者を研修生として受け入れ、IP技術や光ファイバ技術といった時代のニーズに合った電気通信技術の研修を実施することにより、各国の人材育成にも貢献しています。

NTT再編以降、NTT西日本グループとして、延べ35名程の技術協力専門家を派遣し、また、約900名にのぼる研修生の受け入れを実施するなど積極的に取り組んできました。これからも電気通信分野での国際協力活動を通じて、国際社会の平和と経済発展に貢献していきます。



青年海外協力隊への参加(スリランカ)

## 社員の社会貢献活動への支援

### マッチングギフトプログラム

社会貢献活動を目的とした社内の募金活動者または団体が、社員から募った募金をその目的のために寄附を行うにあたり、会社もその寄附先に限度額の範囲内において寄附を行うプログラムを実施しています。2007年度は、18団体に対して総額3,021,622円を寄附しました。

### ボランティアギフトプログラム

社員のボランティア活動を支援するという企業姿勢を明確にし、その活動の推進を図るとともに、社員のボランティア活動を継続的・効果的なものとするため、社会福祉の分野で、長期にわたってボランティア活動に取り組んでいる社員を対象に、その活動先の施設などに物品を寄贈するプログラムを実施しています。2007年度は、2団体に対して寄贈しました。

### 社内表彰制度

社員の士気を高め、社会貢献活動をより一層推進するため、社会貢献活動に積極的であると推薦を受けた個人や組織に対して社内表彰を行っています。2007年度はスポーツ振興などを通じ、青少年の健全育成に努めた3名の社員に対し、個人表彰を実施しました。

# 1 人口減少・少子高齢社会への課題対応

日本は人口減少・少子高齢社会という大きな課題を抱えています。NTT西日本グループはICTの活用により、こうした課題の解決をサポートし、より快適で豊かな社会実現をめざします。

## 社会が抱える課題の解決にICTを活用する

2008年7月末の総務省の発表によると、75歳以上の高齢者が総人口の10%を超えました。一方で15歳未満の年少人口は14%を切っており、減少傾向が続いています。

今後、人口減少・少子高齢化がさらに進めば、現在顕在化している医療問題、介護問題、教育問題、労働問題などがますます深刻になると考えられます。すでに過疎地においては、こういった問題が喫緊の課題となっているところも出てきています。

人口減少・少子高齢社会には課題が山積しています。しかし、NGNを構築し、さまざまなソリューションを提供するNTT西日本グループにできることは数多くあります。

これまでICTを単身高齢者の見守りに役立つ取り組みや、地方の学校間で通信による交流を図る取り組み、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用して子どもの安全をサポートする取り組みなどを展開してきました。そして今後も蓄積したノウハウを活かし、さらに社会に貢献できるソリューションを開発していきます。

## スクールバス通学児童の見守り事業

総務省の「地域児童見守りシステムモデル事業」として、富山県氷見市において、GPSの位置情報とアクティブ型RFID\*1の利用によるスクールバス通学児童の見守りの実証実験を行いました。この実験は、児童の安心・安全を確保することを目的に、スクールバスで通学している児童の登下校をICTシステムによって見守り、防犯の取り組みを検証するものです。

中山間地域では、少子化や過疎化などにより学校の統廃合が進み、多くの児童がスクールバス通学を余儀なくされている上に、これまでより通学時間が長くなってしまっています。そのため、多くの保護者、学校関係者の方々は児童の登下校に不安を感じていました。

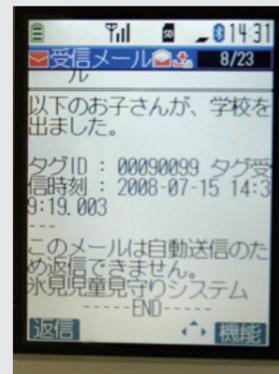
この状況を解消するため、GPSとアクティ

ブ型RFIDの技術を利用することとしました。スクールバスには位置情報を知らせるGPSを搭載し、児童にも位置情報などを無線通信できるICタグをランドセルにつけてもらいます。これによって、スクールバスの運行情報と児童の乗降情報を把握できるようになりました。この情報を個人情報保護を徹底した上で、保護者の方にメール配信すると同時に、ケーブルテレビと地域のイントラネットで、スクールバスの運行状況を5秒おきに更新しながら情報提供し、関係者の方にご覧いただけるようにしています。

このシステムの特徴は、システムをまったく意識する必要がなく、児童、バスの運転手をはじめとする関係者全員にとって、ほとんど作業負担が発生しないため、簡単に日常生活に溶け込むという点です。現在は、実証実

験期間を終え、地域の安心・安全をサポートするシステムとして、本格的に運用していただいています。

※1 アクティブ型RFIDとは、無線で情報発信できるICタグ(アクティブタグ)が取り付けられた物の場所や情報を読み取るシステム全体のこと。



実際に配信されるメールの内容

### お客様からのコメント

#### 遠くの学校にバスで通う子どもの無事が確認できるのは何より安心

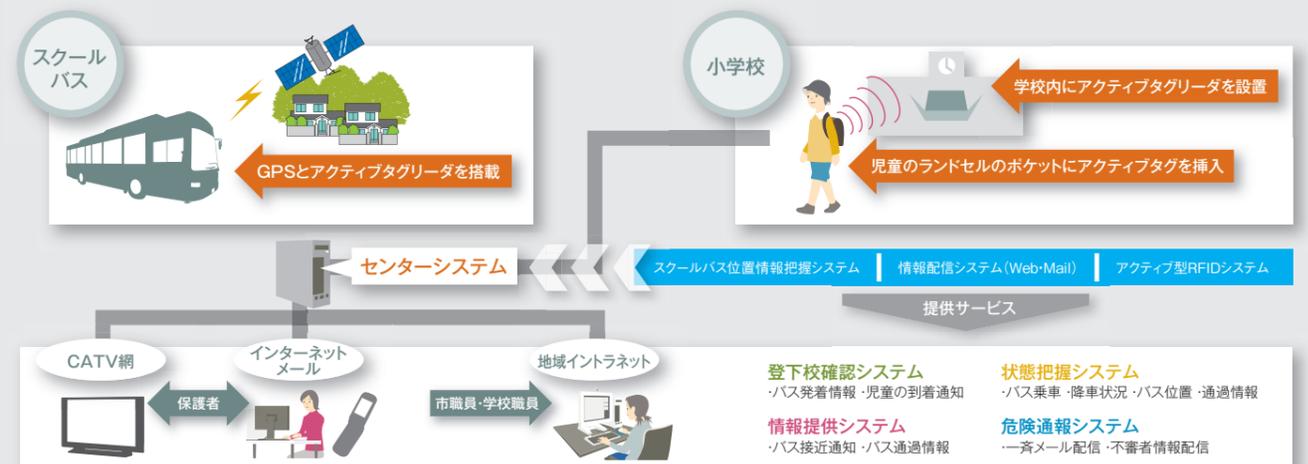
小学校が統廃合され、通う小学校が遠くなり、子どもはバス通学になってしまいましたが、私は働いているので、迎へに行くことができません。結局、帰りのお迎えは祖母にお願いすることになりました。

この見守りシステムは、ケーブルテレビでも情報を配信しているので、メールが使えない祖母でも、バスがいつ来るのかという正確な情報がすぐにわかるので便利です。高齢の祖母に長時間バス停で待ってもらわずに済むので安心です。私も職場で「子どもが無事学校に到着した」とか「無事バス停に着いた」といったメールをもらうと、ほっとします。バスは予定時刻どおりに来ないので、天候の悪いときなどは特にありがたくなります。不審者の情報を提供してもらえるところも心強いです。



釜田 孝恵 様

## 「スクールバス通学児童の見守り」システム



※「アクティブタグ」とは位置情報などを発信するICタグのこと。  
※「アクティブタグリーダ」とはアクティブタグの発信する情報を読み取る装置のこと。

### ■特長

- ◇日々の子どもたちのクラブ活動や行事などに応じて、スクールバスのルートを変更しても、柔軟に対応することが可能
- ◇携帯通信網と固定通信網(イントラネット)の融合により、通信費を削減 ◇運転手の作業は電源ON、OFFのみ

■実施期間:2007年10月末～2008年3月末まで(現在は通常運用に移行) ■対象:富山県氷見市の小学校9校、スクールバス11台、小学生約490名

### 担当者からのコメント

#### 地域でリアルタイムの情報を共有することは、安全確保に役立つと実感

氷見市は市内の約2割の児童がバス通学をしています。この地域は冬場には積雪によって足場が悪くなりますし、人通りの少ない場所も多く、児童を通学させるには不安な要素がたくさんあります。この状況を踏まえて今回のシステムの実証実験を行うこととしました。実証実験にかかわっていただいた方々から若干のシステム障害の報告もいただきましたが、好意的な評価を多数いただいています。今後は徒歩で通学する児童の安全確保にも情報を役立てるなど、地域の安全性確保にさらに貢献できる取り組みを展開していくことが課題です。



NTT西日本 富山支店 第一SE担当 藤井 正三

## 特集 2 持続可能な循環型社会の形成に向けて

NTT西日本グループは、Reduce(発生抑制)、Reuse(再使用)、Recycle(再資源化)の3Rに努め、循環型社会への貢献を図ります。

### 環境経営の推進「Save Resource Program」

NTT西日本グループでは、資源の有効活用や地球温暖化防止への取り組みの中で、2007年度から特に4つの重点的なテーマとして「Save Resource Program」を提唱し、さらなる地球環境保護貢献をめざしています。

#### 1 お客様情報機器のリユース

ブロードバンド回線の普及にともない、増加する情報端末機器(ONU※1など)やパソコンをはじめとした各種情報機器のリユースを促進することでCO2排出量削減をめざします。

※1 お客様宅に設置される光回線終端装置

#### 3 エコオフィスの推進

インターネットなどを利用した交通機関を利用しないエコ会議(電話会議、テレビ会議、社内SNS※2コミュニティなど)、エコ研修(遠隔研修、e-ラーニングなど)の積極的な活用により、人の移動に関わるCO2排出量削減をめざします。

※2 ソーシャル・ネットワーキング・サービス

#### 2 ネットワーク通信設備の省電力・効率向上

情報通信に関する設備の消費電力の低減に向けて、低消費電力機器の導入や高効率機器への更改を促進するとともに、空調運転の効率化等の運用における各種施策を展開することにより、地球温暖化防止に貢献します。

#### 4 環境ソリューション販売の促進

お客様が環境問題に取り組むにあたり、NTT西日本がコンサルティングやソリューションを通じてさまざまなご支援をできるように環境ソリューションメニューを提供しています。  
(環境コンサルティング、環境パフォーマンス管理ソリューション、省エネ・省資源・リサイクルソリューション)

### お客様情報機器リユース

NTT西日本グループが提供するネットワークサービスでは、さまざまな情報機器(ONU、CTU※3、VoIPアダプタ※4)などがお客様宅内で利用されています。ブロードバンド環境の普及にともない、それらの機器数は飛躍的に増加しました。同時に、お客様ニーズに合わせ高速化・多様化が進み、サービス自体の需要サイクルが短命になることで、サービスに付随する機器が利用される期間も短くなるという結果を生んでいます。

そうした状況を受け、NTT西日本グループ

は自社が提供するネットワークサービスに使用する機器のリユース活動を強化し、資源の有効活用を推進しています。お客様によるサービス変更や移転にともない不要になった各種通信機器は、お客様買い取り機器を除き、回収キットや撤去工事により回収します。NTT西日本グループでは、回収した機器の清掃・欠品補充などを行い、十分な動作確認をしたうえで再度梱包し、リユースします。このようなサイクルを回すことにより、限りある資源を有効活用し、循環型社会へ

の貢献をより一層強めるのが狙いです。

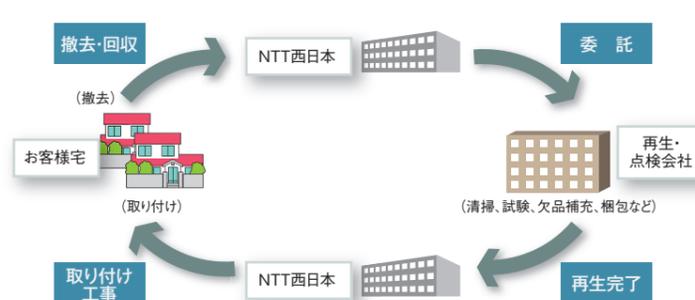
2007年度には47万台の機器をリユースしました。2008年度にはさらに取り扱い台数を増やすとともに再生率の向上、清掃工程の簡素化、梱包方法の見直しなどによる環境に配慮した取り組みを推進していきます。

※3 加入者網終端装置  
※4 IP電話に対応した電話機アダプタ



リユースされた機器(ONU、CTU、VoIPアダプタなど)

#### お客様通信機器リユースサイクル



ONUクリーニング作業の様子

### パソコンリユース事業

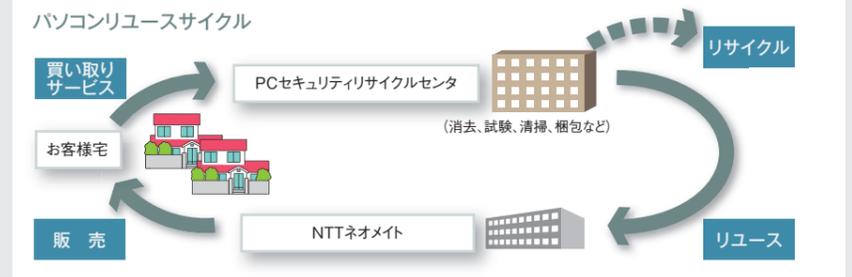
これまで使用済みパソコンの多くは、データ消去後、産業廃棄物として処理されてきました。しかし、資源の有効活用、廃棄物の抑制、CO2排出量削減などの環境負荷低減に向けて、当社のグループ会社であるNTTネオメイトはハードディスクデータ内容消去サービス「Neo's NEODELETE」の実績を活かし、東京リース様との協同運営による中古パソコンの再生から産業廃棄物中間処理まで一元的に行う「PCセキュリティリサイクルセンタ」



データ消去作業の様子

を、2005年2月に設立しました。パソコンのリユースを行うにあたって重要なことは、情報セキュリティの確保です。当センタへ搬送されたパソコンは、NTTグループで独自開発した専用のデータ消去ソフトにより、米国国防総省のガイドラインに準拠した方式でデータ消去作業を実施しています。PCセキュリティリサイクルセンタは強固なセキュリティが施された自社ビルを用いており、センタ内の各出入口は、非接触型のカード

キー、生体認証システムで管理され、監視カメラにより24時間センタ内の映像記録など、高い情報セキュリティ環境を備えています。2007年度には、10.4万台のPCをリユースし、資源の有効活用、処分などにかかるエネルギーの削減を行いました。今後は、回収対象を法人から個人へも拡大し、保管スペースの確保、作業の効率化、高品質化に取り組み、地球環境保護に貢献できるサービスの提供を進めていきます。



### パソコンのリユースによってCO2排出量削減に貢献

関西PCセキュリティリサイクルセンタでは、お客様に安心・安全・信頼していただくため、お預かりしたパソコンは、高セキュリティの工場で、厳重な入荷チェック後、個体ごとに独自のバーコードを貼り、入荷から出荷までの個体管理を徹底しています。さらに、ハードディスクのデータ消去には有資格者が従事し、NTTネオメイトが開発したデータ消去ソフトを用いてお客様のデータを完全に消去しており、消去後は消去証明書を発行しております。また、パソコンのデータ消去後は、次のお客様に使っていただけるよう、心を込めたクリーニングによりお客様に喜ばれる高品質なリユースパソコン作りをめざしています。パソコンのリユースによりCO2排出量の削減に貢献できることから、これからも、リユース事業を通じて地球環境負荷の低減に貢献していきたいと思っております。



NTTネオメイト 関西支店  
ITビジネス部  
PCセキュリティリサイクルセンタ  
安部 修一

株主に対して

## 適正な利潤をあげ 社会へと還元していきます

信頼される企業となるために、財務体質を改善・強化することで、黒字化をめざすとともに、得られた利益を株主や社会へと還元します。

### ■ 安定した黒字化をめざして

2007年度は、ブロードバンド分野における他事業者との加入者獲得競争の激化などの経営環境を想定し、年度当初より、電話から光・IPを主軸とした事業運営への早期転換をめざし、「増収」「サービス向上」「コスト削減」を事業運営の3つの柱として、西日本グループをあげて取り組んできました。

その結果、2007年度における営業収益は1兆9,012億円で経常利益は248億円となりました。また、当期純利益は会計制度の変更など、特異的な措置の結果、377億円の赤字となりました。

今後も増収に向けた「成長戦略」、サービス向上に向けた「お客様への付加価値の提供」、コストダウンを実現する「企業体質の強化」を3つの柱とした「西日本グループ中期経営戦略」の推進により、安定した黒字化をめざします。

損益状況 (NTT西日本) (単位:億円)

	2005年度	2006年度	2007年度
営業収益	20,296	19,515	19,012
営業費用	19,975	19,310	18,873
(営業利益)	320	204	139
(営業外利益)	244	335	109
(経常利益)	565	540	248
特別利益	181	468	1,567
特別損失	-	131	1,117
税引前当期純利益	746	877	699
法人税等	419	593	1,076
当期純利益	326	283	-377

### ■ 光アクセスサービスの普及

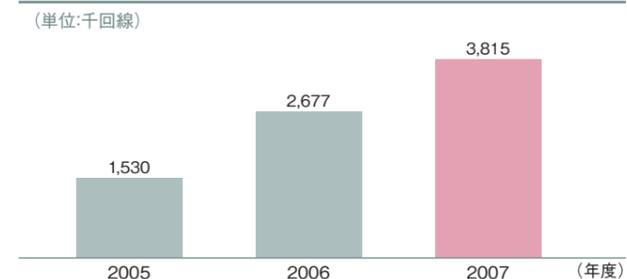
光アクセスサービス契約数の中期目標は、2010年までに西日本エリアで900万回線としています。

NTT西日本グループでは、2001年8月より「Bフレッツ」を提供開始して以来、光アクセスサービスの普及・拡大に向けては、2003年3月より提供開始した「フレッツ・光プレミアム」を中心とした「フレッツ光」の拡販に取り組むとともに、工事費等の各種割引やキャンペーンの実施、さらには、より安心してご利用いただくための24時間対応の保守サービスの実施など、お客様ニーズに対応したサービスの提供に努めてきました。

この結果、NTT西日本グループの光アクセスサービス契約数が2007年7月に西日本エリアで300万回線を突破し、2008年3月末の契約数は381万回線の契約数となりました。

今後はオフィス向けの販売拡大、パソコンを使用されていないお客様の需要拡大、映像配信サービスを利用されているお客様の需要拡大などに加えて、NGNの特長を活かした新たなビジネスモデルの創出や、新規市場の開拓も実現することにより、光アクセスサービスを拡大し、目標達成に向け取り組みます。

光アクセスサービス契約数



### ■ ソリューションビジネスの展開

本社・全支店に構築した「ソリューションビジネス推進体制」により、CSR・BCP\*1・内部統制対応などのソリューションメニューに加え、企業や自治体等の公開Webサーバへの不正アクセスによるホームページの改ざんや個人情報の漏えいなどのセキュリティ事故が発生した際に、原因分析、解決策の提案を行う「情報セキュリティインシデント対応サービス」を2007年8月から提供開始するなど、サービスラインナップをさらに充実させてきました。

また、国や地方自治体における取り組みへの支援として、当社のノウハウ・実績を活かした情報ハイウェイや地域イントラネットの構築、離島や山間部などにおけるデジタル・デバイドの改善に向けた地域情報化計画の支援、さらには行政の効率化に向けた自治体アウトソーシングビジネスの提案などにも取り組んできました。

\*1 Business Continuity Plan：企業が緊急時における事業継続のための方法や手段など決めておく計画。

### ■ NGNの展開計画

NGNは信頼性と利便性を両立して、情報通信の可能性を広げる次世代ネットワークです。NTT西日本はNGNを利用した商用サービスについて、「オープン&コラボレーション」をキーワードに、異業種、他業界の皆様とともに新しいサービスや付加価値を創造していきたいと考えています。そして、多くのお客様にIP・ブロードバンドサービスをこれまで以上に安心して、便利にご利用いただくことで、より豊かなライフスタイルを提供することをめざしています。

この考えのもと、NGNの本格的な商用サービスの開始に向けた技術確認とお客様の要望を把握するため、2006年12月から約1年間、大阪にNGNのフィールドトライアルショールーム「NOTE」を設け、5,805名のお客様にNGNを体験していただきました。

2008年3月からNGNの商用化を開始し、すでに大阪の一部エリアで展開しています。今後は政令指定都市、県庁所在地級都市へと順次エリアを拡大し、2010年までには現在のフレッツ光提供エリア全域に拡大する予定です。

#### NGNのビジネスモデルの広がり

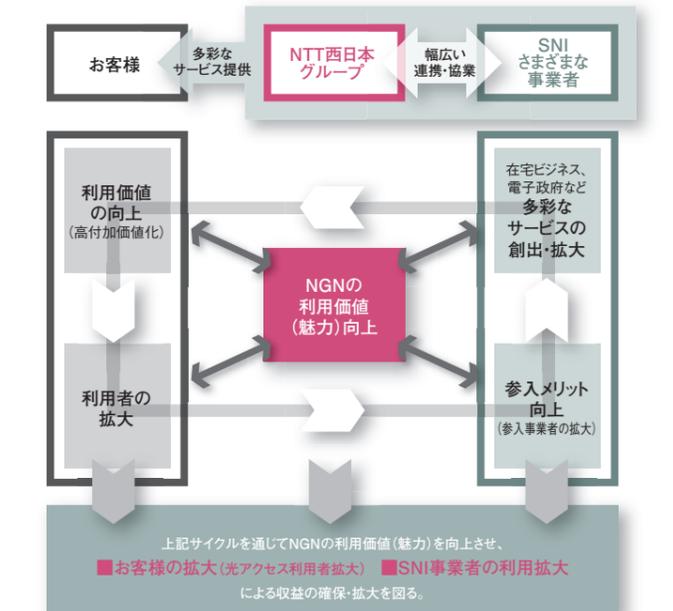
NGNはSNI\*2をオープンにすることで、通信事業者だけのサービス展開ではなく、コンテンツ事業者、ITベンダといったさまざまな事業者(SNI事業者)が、お客様に対して、独自のサービスを展開できる環境を提供します。

これにより異なるアイデアや資源、ノウハウを持つ事業者と幅広く連携・協業することができ、NGNというフィールドを最大限に活用した、自由で独創性の高い魅力的なサービスを数多く生み出していくことが可能となります。

NGNで多彩なサービスを創出することにより、お客様に高い付加価値を提供し、お客様、コンテンツなどの提供事業者、NTT西日本グループの三者すべてがメリットを享受できるビジネスモデルの確立をめざしています。

\*2 各種アプリケーションサーバ類とネットワークを接続するためのインターフェース。

NGNによるビジネスモデルの広がり



#### 私のアクションプラン

#### 2007年度NGN商用サービス開始に向け全社を牽引

NGN商用サービスを2007年度内に提供するためには、「開発」「設備構築」「保守運用」「営業」「社外対応」など、さまざまな組織の無駄のない効率的な作業が必須条件でした。

そこで、全体スケジュールを策定し、各組織の進捗状況の確認、課題の抽出とその対処策の策定、関連組織への情報共有により全体の意識を統一化させることに努めました。また、提供開始の1カ月前より、毎朝日々の進捗管理を実施することにより、即座に課題を共有し、その対処をタイムリーに実施しました。結果として、2007年度内のサービス提供開始に寄与することができました。

NTT西日本  
ネットワーク部  
NGN推進部門  
NGN企画担当  
有我 浩幸



# 3 コミュニケーションの新たな可能性を広げる NGNの展開

より豊かなコミュニケーション社会を実現するインフラとしてNGNを構築し、異業種・他業界を巻き込んでの新たなビジネスを展開していくことにより、経済的価値の増大を図り、ステークホルダーに価値を還元していきます。

## 次世代ネットワークNGNの構築

情報通信市場において、ブロードバンド化やユビキタス化などの技術の進展とともに、固定通信と移動通信の融合や、放送と通信の連携といった新たな動きが起きています。また、インターネットや携帯電話の普及にともない、お客様のご利用方法やご要望の多様化・高度化が急速に進んでいます。このような市場環境の変化の中、情報通信ネットワークに対して、生活やビジネスを支える重要な社会インフラとしての安全性・信頼性が求められ、さらには少子高齢化・人口減少問題など、さまざまな社会的・経済的課題の解決が期待されています。

NTTグループ一体となって社会からの期待に応えるため、NTT西日本グループは、NGNの拡大を中期経営戦略の一つと位置付け、取り組みを進めています。

## フィールドトライアルの実施

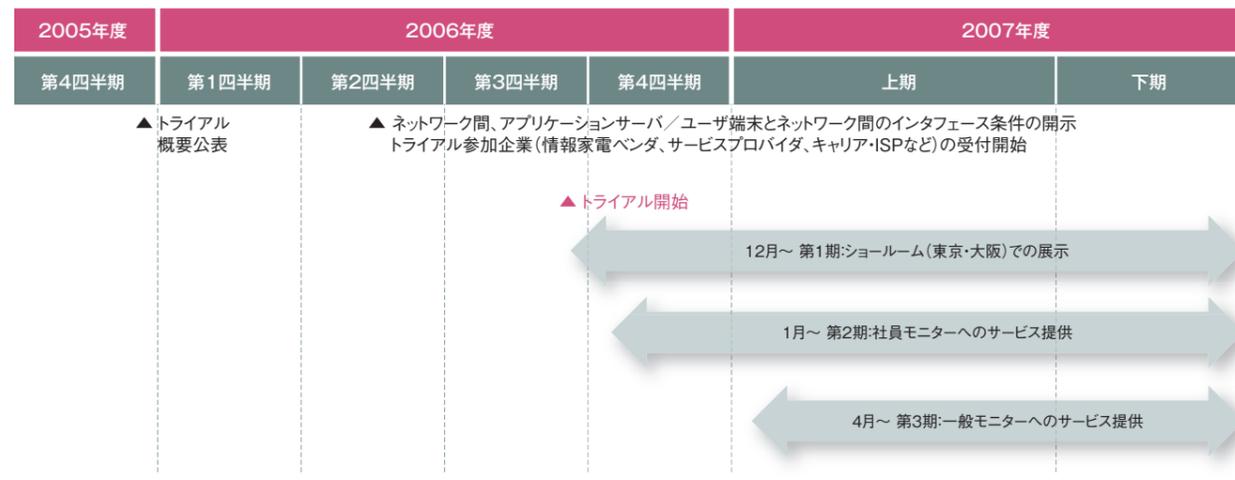
NTT西日本グループは、NTTグループ、NTT東日本グループとともに、2006年12月から約1年をかけ、NGNのフィールドトライアルを実施しました。このトライアルの目的は、NGNの本格的な導入に先立ち、ほぼ同等の機能を備えたネットワーク下での技術確認とお客様の実際の体験からご要望を

把握することで、より実用的なサービス提供へとつなげることです。

NTT西日本グループでは、ショールーム「NOTE」(梅田)を2006年12月に大阪市北区に開設し、ハイビジョン映像コミュニケーションなど7つの展示コーナーを用意しました。また、大阪市などの一部エリアで社員

および一般モニターを対象としたトライアルを実施し、環境の整ったモニターから順次サービスを提供しました。

### スケジュール



「NTT GROUP COLLECTION 2007」でのNGNブースの様相

## ショールームNOTE(梅田)の開設

NOTEではゾーンを3つに分け、ビジネス、日常生活、社会的課題のテーマごとに展示しました。例えば、ビジネス向けのハイビジョン映像コミュニケーションでは、NGNの大きな特徴の一つである品質保証を活かし、これまでにない臨場感のあるテレビ会議を体験していただきました。

展示ゾーン	展示コーナー
NGN for Business	ハイビジョン映像コミュニケーション
	PTMN (Push to Talk with Multimedia over NGN)
NGN for Life	ハイビジョンIPテレビ電話
	高品質IP電話機
	高品位フレッツフォン
	ハイビジョン映像配信サービス
NGN for Society	ユビキタス見守り



「ハイビジョン映像コミュニケーション」の展示コーナー

NOTEを開設していた約1年間\*1にご来場いただいたお客様は合計5,805名に達しました。お客様からはさまざまな声をいただいており、約8割近くのお客様にこれらの展示によってNGNを理解でき、NGNによって生活が変わるとご回答いただきました。

今後、NGNを拡大していくためには、お客様にNGNを理解していただくことが不可欠です。この点においてもNOTEでのトライアルは有意義だったと考えています。

\*1 2006年12月～2007年12月

## モニターへのサービス提供

社員および一般の方を対象にモニターを募集し、社員モニター約70名\*2、一般モニター約500名\*2に今回のトライアルに参加していただきました。参加いただいたモニターのうち約8割が個人の方で、30～40代の方が半数以上を占めていました。

モニターへはテレビ電話など約10種類のサービスを提供しました。テレビ電話については、ご利用いただいた約8割の方が映像品質を、約9割の方が音声品質を良いと評価くださいました。一方で、「従来の電話やインターネットサービスとの違いがわからない」「説明書の数が多いので、簡単に調べられるようにしてほしい」などのご意見・ご要望をいただいています。これについては、今後、サービスに反映させていく予定です。

\*2 数値はNTT東日本グループエリアのモニターを含んでいます。

## 商用化の拡大に向けて

今回のフィールドトライアルを実施するにあたり、「オープン」と「コラボレーション」をキーワードに幅広い分野から29社の企業にご参加いただきました。今後はさらに多様な業界・業種の皆様に参加いただき、その企業が持つ技術やサービスとNGNを組み合わせることで生まれる付加価値を高めていくことをめざしています。

2008年3月から大阪の一部エリアで商用化を開始していますが、2010年にはフレッツ光提供エリア全域でサービスを提供するという計画のもと、フィールドトライアルでの検証結果や皆様からのご意見・ご要望を踏まえた改善を重ねています。さらに、次世代ネットワークを国際標準に準拠した新しいインフラとして世界に先駆けて提供し、異業種・他業界の皆様と協業して日本の抱える社会的・経済的課題の解決や国際競争力の強化に貢献していきたいと考えています。



社員に対して

## 多様な人材を活かしながら 活力のある職場づくりをめざします

多様な人材が個々の能力を最大限に発揮できるよう、安心して働ける職場環境を整え、さまざまな人材育成の仕組みづくりに取り組んでいます。

▲ 女性社員活躍のための社内研修の様子

### 多様な人材の活躍推進による企業価値の向上

NTT西日本グループの事業を支える根幹はいまでもなく「人」です。その社員一人ひとりが持つ多様な資質・能力を活かし切ることが企業価値の向上にとっても必要なことです。そのため、採用や昇格などあらゆる場面において性別、障がい、年齢、人種などの差別を一切行わないことを基本方針とし、ワーク・ライフ・バランスを考慮した就業環境の整備に努めています。

また、多様な人材を確保する仕組みとして、キャリアパス正社員制度を導入し、各社の契約社員やパートタイム社員といった方々に正社員化への途を開いたほか、50歳代社員の人材育成マネジメントの充実や60歳超の新雇用スキーム創設などによるベテラン層のさらなる活躍に向けた取り組みを充実するなど、社員も含めたトータルマンパワーが最大限発揮されるよう雇用や働き方の見直しを進めてきました。

同時に、女性社員の活躍促進や障がい者の雇用推進にも積極的に取り組み、多様な人材にとってさらに働きやすい職場を実現していくために、2008年4月に「いきいき共生推進室」を設置しました。

#### キャリアパス正社員制度

NTT西日本グループでは、NTTマーケティングアクト・ホームテクノ各社・アイテイト各社において、お客様周りの地域密着業務であるコールセンター業務、宅内保守業務等を対象として、優秀なパートタイマーなどの有期契約社員を、キャリアパスとして正社員へ登用する制度を導入し、多様な人材が活躍できる環境を整えています。

#### 女性社員が活躍できる職場づくり

女性社員が活躍できる職場をつくることは、これからの企業競争力を高める上でも重要な課題の一つであると捉えています。今後さらに

女性社員の活躍・活性化を促進していくため、NTT西日本本社だけでなく各地域事業本部、地域事業部、NTT西日本グループ各社と連携し、体制を構築し、施策の展開を図っていきます。

#### 女性社員の活躍・活性化促進に向けた施策

- (1) 管理者・男性社員・女性社員の相互理解の促進(社内研修会等の実施、各種連絡会・フォーラム、ホームページ、SNSなどの活用)
- (2) 育児・介護休職、短時間勤務等諸制度の認知度向上(社内ホームページの活用)
- (3) 育児・介護休職者へのフォローの徹底
- (4) 女性に関する制度、研修などの充実
- (5) NTTグループ会社・社外団体などの連絡会の運営

#### 障がい者の雇用推進

私たちが暮らす今日の社会において、障がい者の方々が社会的に自立できることは重要な課題です。またユニバーサルにサービスを提供しているNTT西日本グループでは障がいを持つ方々への理解も必要不可欠です。したがってNTT西日本では、従来から障がい者の方々の雇用機会拡大に努めています。NTT西日本における障がい者雇用率は2008年6月時点で1.66%となっております。今後もさらなる雇用推進に取り組んでいきます。

#### 障がい者の雇用推進に向けた施策

- (1) NTT西日本グループ各社における障がい者雇用推進(雇用進捗状況の把握、優良事例の水平展開)
- (2) 障がい者が働きやすい職場環境の整備
- (3) NTTグループ会社などとの連絡会の運営
- (4) 障がい者に関する制度、研修などの充実

### 公正な人事評価制度

社員の意欲や業績を公正かつ適正に評価するため、成果・業績重視の人事評価制度を運用しています。社員のモチベーションやチャレンジ意欲の向上をめざし、評価基準をより明確にし、上司との面談を通して目標設定を実施するとともに、タイムリーかつ的確なアドバイスを行うなど、日常のコミュニケーションを深めながら、社員一人ひとりがより高い成果・業績を達成できるよう支援しています。

また、社員の達成した成果・業績に対して納得性、公正性の高い評価を行うため、全評価者対象に評価者研修を継続的に実施し、評価やマネジメントのスキル向上を図るとともに、評価にかかわる各種面談の完全実施とその内容の充実などを促進しています。



評価者研修でのグループディスカッション

#### 意欲ある人材を活かす社内公募制度

社員の挑戦意欲を高め、持っている能力を最大限に引き出すことは人材の育成や活用においては必要不可欠です。そのため、NTTグループのヒューマンリソースを最適に活用し、グループ内の戦略的業務分野や高度な専門的スキルを発揮できる業務へチャレンジできる仕組みを、NTTグループ各社と協力して構築しています。

### プロフェッショナル人材の育成

世の中に通用するプロフェッショナルとしてブロードバンド&ユビキタス時代を支え、「カスタマー・ファースト」を実践できる人材を育成するための環境づくりに努めています。個人々のキャリアデザインに基づく「個の自立」に向けた能力開発を推進するため、社員が主体的に学ぶ姿勢をサポートする環境を提供するほか、チャレンジ意欲・モチベーションの向上などに応えるために、さまざまな育成プログラムを実施しています。具体的には、各事業分野に適応した集合研修、遠隔eラーニング研修、WBT※1、通信教育、社内スキル認定制度、資格取得に向けた支援制度などの整備・充実を図り、スキル・ノウハウの習得向上を進めています。

また、団塊世代の退職に加え、フレッツ光サービスが急速に拡大しているため、技術・ノウハウの継承と大量の技術者育成を迅速に進める必要があります。このため、NTT西日本エリアの6カ所に「テクノカレッジ」を開講し、高度IP技術者を現在の約1,300名から2010年度末までには2,400名に増やす予定です。

※1 Web Based Trainingの略。

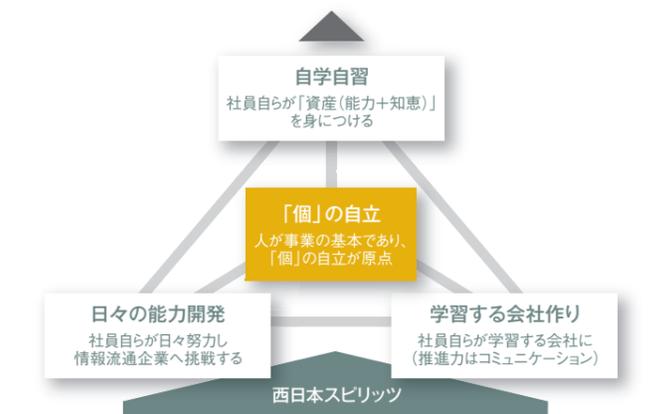
#### 分野別研修受講実績(NTT西日本)

分野	ソリューション ビジネス	サービス ビジネス	設備ビジネス	経営管理	総計
2006	9,295	463,149	101,876	532	574,852
2007	8,274	535,392	83,291	525	627,482

(単位:受講日数合計)

#### 人材開発ビジョン

(人材開発ビジョン) 一人ひとりが世の中に通用する「プロフェッショナル」へ



#### 私のアクションプラン

#### 高度光・IP技術社内スキル認定者数の拡大

私は支店における「ブロードバンド・ユビキタス時代に相応しい人材育成」の推進担当者として、「高度光・IP技術」に関する社内スキル認定者の増を目標に掲げ、部内会議などあらゆる機会を活用して資格取得状況の情報共有を図るなど、積極的に資格取得促進を働きかけました。

さらには、地域独自の事前対策講座への受講促進や担当内勉強会を開催しました。また、資格取得者には、全社員の前で認定証授与を行うなど、モチベーション向上の取り組みを行った結果、支店における増員計画数を大幅に上回る成果を得ることができました。

NTT西日本 名古屋支店  
設備部  
設備企画部門  
設備企画担当  
内田 敦司



# 社員に対して

## 安心して働ける職場環境づくり

社員一人ひとりが働きがいを持ってプロフェッショナルとしての能力を存分に発揮するためには、仕事と家庭のバランスを健全に保ち、心身ともに健康な状態で働き続けられる環境が必要です。

そのため、仕事と家庭のバランスが取れるような各種支援制度を整備しているほか、差別やハラスメントを許さない企業体質を確立し、安心して働ける職場環境を実現します。

### ワーク・ライフ・バランスを推進

NTT西日本グループでは、社員個々のライフステージや価値観等を尊重しつつ、社員のワークとライフのさらなる充実に向けた取り組みを展開しています。具体的には各地域ごとに推進責任者を選任するとともに、「いきいきと働ける職場づくりのためのいきいき共生フォーラムの開催」「育児介護休職者への職場復帰プログラムの導入」などを実施しています。

また、NTT西日本では、2005年4月より「次世代育成支援対策推進法※1」に基づき、社員が仕事と子育ての両立を図る上で必要となる雇用環境を整備するため、「行動計画」を策定し、計画達成に向けた取り組みを進めてきましたが、このたび、その取り組み結果が認められ、2008年8月、「次世代育成支援対策推進法」認定マーク(愛称:くるみん)を取得しました。

今後も、従業員一人ひとりが元気にやりがいを持って働くことができる環境の実現に向け「ワーク・ライフ・バランス」推進などに積極的に取り組んでいきます。

※1 次世代育成支援対策推進法は、次世代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境の整備を行う「次世代育成支援対策」を進めるため、国や地方公共団体による取り組みだけでなく、301人以上の労働者を雇用する事業主は、「一般事業主行動計画」を策定し、速やかに届け出なければならないとし、雇用する労働者が300人以下の事業主には、同様の努力義務があるとされています。(厚生労働省ホームページより)



「いきいき共生フォーラム」の様子



「次世代育成支援対策推進法」認定マーク(愛称:くるみん)

## 人権の尊重

人間を尊重し豊かな人権文化を創造するため、同和問題をはじめ、あらゆる人権問題の解決を重要課題と位置付け、あらゆる差別を許さない企業体質の確立およびセクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントなどの問題が起こらない企業風土の確立をめざしています。

具体的な人権啓発の取り組みとして、経営トップ層へのセミナーの実施、研修推進の核となる指導者への体系的・継続的育成の実施をはじめ、採用時や管理者任用時など節目を捉えた階層別研修の実施、全社員への年1回以上の研修などを行っています。

また、社員ばかりではなく社員の家族も対象として、人権にかかわるポスター・標語を募集し、優秀作品を表彰するとともに啓発カレンダーを作成し、各事業所に掲出するなど、日頃から人権意識の浸透、高揚に努めています。



人権にかかわるポスター・標語の募集案内



人権にかかわるテーマやキーワードなどを「じんけんMEMO」として取りまとめ、人権啓発の一助として掲載しています。

### 私のアクションプラン

#### あらゆる差別を許さない企業体質の確立をめざして

企業においては「企業の社会的責任(CSR)」が強く求められており、近々には国際標準化されようとしています。そしてその基本として、「人権の尊重」は論を待たないところであり、企業が自らの使命、課題として人権啓発活動に取り組む重要性が増えています。その取り組みとして、各組織の推進員を中心とした、社外講師を招いての人権研修の実施、行政・運動団体等主催の研修会への参加などを通して、人権問題の正しい理解と認識を深めるとともに、タイムリーに全社員へ水平展開を図るよう努めています。



NTT西日本 人事部 人権啓発室 南 一世

## 社員の心と体の健康管理

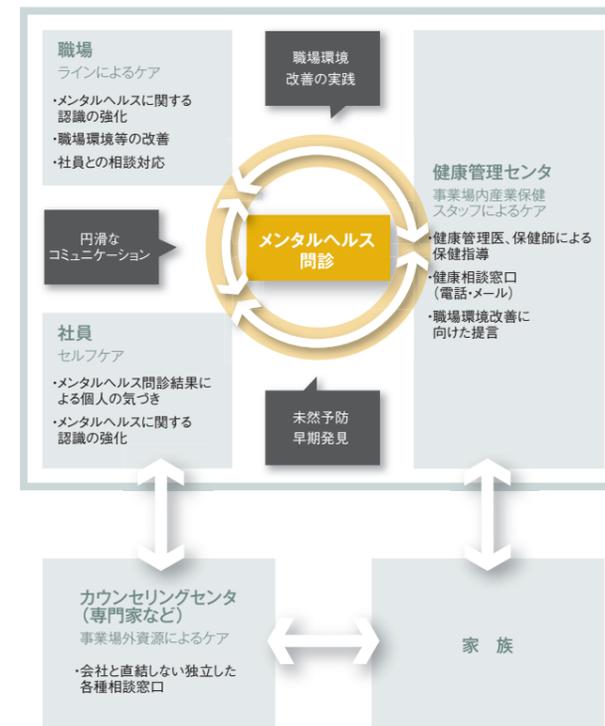
社員の健康を守り、明るく活力の溢れた職場づくりを行うには疾病の早期発見・早期予防が重要であり、各種健康診断や社員個々の疾病に応じた保健指導、ならびにメンタルヘルス対策などの取り組みを推進しています。

また、法の要請は基より社内規程に基づき、循環器系疾患、糖尿病および消化器系疾患等の検査項目を拡充し、多項目健診や節目健診、40歳定期ドックを実施しています。健診の結果、疾病の疑いがある社員に対しては精密検査を行い、検査不要の場合でも保健指導の一環として継続的な管理を行うなど、健康保持に努めています。人間ドックの受検はカフェテリアプランのメニューとしており、利用しやすい仕組みにしています。

メンタルヘルス対策については、従来からWebを活用したメンタルヘルス問診を実施しているほか、カウンセリングセンタを開設し、未然予防・早期発見に努めています。心の健康問題により休職した社員に対しては、円滑な職場復帰に向け、健康管理医らと連携した支援体制を確立するなど、各種施策を厚生労働省の指針も踏まえながら積極的に取り組んでいます。

### メンタルヘルス対策推進体制

「セルフケア」「ラインによるケア」「事業場内産業保健スタッフによるケア」「事業場外資源によるケア」これら4つのケアが継続的かつ計画的に行われることが重要であることから、有機的連携が図れる体制を構築しています。



## 労働災害ゼロをめざして

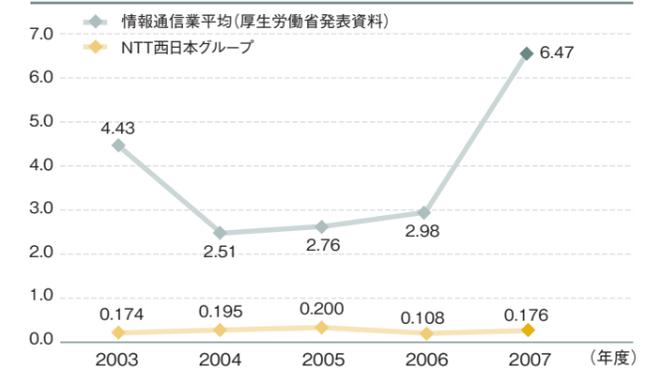
事業運営を円滑に推進していく上で、職場等における労働安全を確保することは極めて重要です。安全労働を第一に考え、作業環境の改善や作業現場への安全パトロール、安全点検、安全講習会、ブロッコ単位の安全大会開催など各種安全対策を積極的に展開し、安全意識の醸成、基本動作の徹底に取り組み、事故の未然防止に努めています。

また、連携する通信建設会社の果たす役割も重要であると認識しており、電気通信設備工事安全対策協議会などを活用するほか、関連社も含めたグループトータルとして労働災害根絶に向け、積極的に取り組んでいます。

残念ながら2007年度には19件の労働災害が発生し、昨年度より8件増加しております。発生のおほとんどが転倒事故であり、主な原因は、階段などの踏み外しによるもの、段差のつまづきによるものとなっております。

これからも労働災害ゼロをめざし、基本動作の徹底など、事故の未然防止に向けた各種取り組みを継続的に実施していきます。

### 災害発生度数率の推移(100万時間あたりの件数)



## 生活をサポートする福利厚生制度

福利厚生制度については、健康増進施策、財産形成施策、住宅関連施策、レクリエーション施策など、社員が入社してから退職するまでの間、自らのライフプランやライフスタイルに合わせて活用できるとともに、安心して会社生活が送れるよう、各種福利厚生メニューを用意しています。

また社員各人が必要に応じてメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。

## 特集 4 育児休職者をサポートする取り組み

NTT西日本グループでは育児・介護休職者のフォロー活動に取り組んでおりますが、中でも株式会社NTT西日本一関西では、特に育児休職者に対するメンタルサポートを目的としたSNSの活用を展開しています。

### 育児休職者SNSの立ち上げ

NTT西日本-関西では、仕事と子育ての両立を支援する取り組みの一つとして、2007年4月にSNS(Social Networking Service)<sup>※1</sup>を立ち上げ活動に取り組んでいます。

※1 SNS:Social Networking Serviceのこと。インターネット上で社会的・人的ネットワークを構築できる仕組み。

### 「きらり☆ネット」の開設

#### 育児休職者の声から生まれたSNS

NTT西日本グループ会社のひとつであるNTT西日本-関西では、育児などのライフステージ支援として、2007年4月にSNS「きらり☆ネット」を開設し、育児休職中の女性社員や復職後の女性社員の情報交換の場をつくり、自主的に取り組みを進めてきました。

SNSの立ち上げはダイバーシティ推進プロジェクトが主体となって行いましたが、プロジェクト発足の背景には、将来的に予測される労働力人口の減少がありました。この課題に対応するため、現在その能力を活かしきれず、育児などを理由に退職することの多い女性をターゲットに、改善の模索を始めたのです。

そんな中、育児休職者を対象に実施したアンケートに「会社からの情報が少なく、復職できるか不安」「仕事と子育てに関する経験者のアドバイスが欲しい」という声が多く見られ、こういったメンタル面でのサポートが働きやすい職場環境を整え、ワーク・ライフ・バランスを推進する第一歩になると考え、SNSを開設することにしました。

#### 同じ立場の社員とのつながりが 育児休職者の大きな支えに

現在、「きらり☆ネット」へのアクセス数は1日に300~400回。ここでは日記での情報発信や「休職前後の悩み相談」など13

のコミュニティでの情報交換をすることができ、携帯電話や自宅のパソコンからもアクセス可能です。また、多数の職場を結ぶネットワークであるため、一つの職場だけでは得られない多くの経験者からのアドバイスを受けられるのも利用者にとっては大きな魅力となっています。

実際、SNSでは休職期間や復職のタイミングなど、仕事と直接かかわる質問だけでなく、保育園に関する質問、育児ノウハウの相談、出産報告とそれに対する激励など、幅広いテーマで交流がなされています。

また、インターネット上の交流にとどまらず、実際に会って話せる座談会も開催しています。座談会の狙いは3つあり、座談会を通じて、育児休職者と育児休職体験者が直接意見交換をすること、復職間もない社員同士での悩みを共有し合って孤独感を払拭すること、仕事と子育てを両立している先輩社員の話聞いてキャリアアップのイメージ作りに役立たせることをめざしています。座談会は2007年度には2回実施し、2008年度には4回実施する予定です。インターネットという顔が見えない交流に抵抗があった社員も、座談会をきっかけにSNSにも

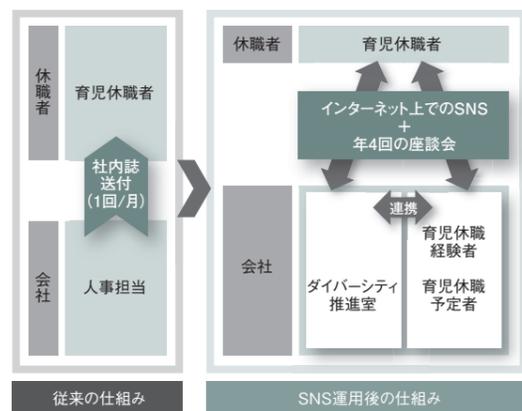
参加しやすくなったと聞いています。

2008年6月に実施した座談会では開会にあたって、NTT西日本-関西社長から「皆さんには働く意欲とモチベーションを持続してほしい。企業側も皆さんの可能性に期待してそれに応える支援をしていきたい」という話がありました。トップが活動の支援を表明することで、参加者は大きな安心感を得たようです。

#### 女性の働きやすさを会社全体の働きやすさにつなげていく

SNS発足間もない頃、参加者は54名に過ぎませんでしたが、参加者が他事業所の同期社員を呼び込んだり、活動を知った他

#### 育児休職者をサポートする仕組み



座談会の様子

グループからネットワークを広げて欲しいと依頼があったりしたために、現在では参加者の対象範囲が広がり、2008年7月現在のSNS参加者は140名となっています。また、現在では育児休職者だけでなく、若手社員の参加も奨励しています。

これまでは、異性には話しにくい悩みも本音で語り合えるというメリットを重視して、女性限定で運用していますが、将来的には男性社員のニーズにも応えていきたいと考えています。女性にとって働きやすい会社は、男性にとっても働きやすいはず。男女と

もに協力しやすい体制を築き、ワーク・ライフ・バランスを企業文化として根付かせていくよう取り組みを続けていきます。

#### 座談会の開催について

- 主な内容
  - 意見交換会 (休職中のスキルアップについて、復帰に向けた意識向上など)
  - ロールモデル(女性管理者など)による講話
  - 他のグループ会社の取り組み事例紹介 など

- 効果
  - 育児休職・復職に対する不安感の払拭
  - 女性のキャリア支援
  - 女性ネットワークの構築
  - ワーク・ライフ・バランス推進活動の浸透

#### 新たなネットワークと対話から、会社を変えていける可能性を感じています

育児休職者サポートの第一歩として、SNSを立ち上げましたが、立ち上げのきっかけになったのはアンケートに書かれていた社員の声でした。つまり、一人で悩んでいた女性社員たちの声で、この活動を動かし始めたのです。SNSを立ち上げてからは、この活動の中心メンバーである私たちが積極的に、各事業所を回って、一人でも多くの育児にかかわる女性社員にSNSに参加してもらえるよう説明しました。

活動を始めた頃は、ダイバーシティ推進室はなく、プロジェクトであったため、メンバーはそれぞれに仕事を抱えていました。時間的制約も多かったのですが、メンバーは皆熱意を持って、このプロジェクトを進めていました。人をつなげて、対話を生む。そんな小さな積み重ねが、少しずつ会社に広がり、多様性への理解が根付きつつあると感じています。



NTT西日本-関西 総務部  
ダイバーシティ推進室  
竹之内 マリ子(写真中央)  
河合 真理子(写真右)  
井内 知里(写真左)

マネジメント

# 社会から信頼される 企業経営を続けていきます

高い倫理観と責任感を持った社員を育成し、健全で透明な経営のもと、リスクを管理し、ライフラインの維持・確保に努めます。

## コーポレートガバナンスの強化

社会からの信頼に応え、CSRを経営の根幹に据え、継続的に企業価値を高めていくためには、コーポレートガバナンスを有効に機能させることが経営の重要な課題です。

そして、経営の効率性を高め、すべてのステークホルダーからの信頼に応えられる透明性と健全性そして遵法性を確保することを目的に、コーポレートガバナンス体制の強化に取り組んでいます。

### 取締役会と経営会議

取締役会は会社の重要な業務執行を決定するとともに、取締役の職務執行を監督する役割を担っています。取締役会は15名(うち社外取締役1名)で構成し※1、毎月1回程度開催しています。経営会議は、事業の基本方針、そのほか経営上の重要事項について議論・審議を行い、会社経営の基本戦略を策定し、その円滑な遂行を図ることを目的としています。また、会社の経営上、重要かつ組織横断的な経営課題について必要な検討を行う機関として、経営会議のもとに委員会を設置しています。

※1 2008年7月1日現在。

### コーポレートガバナンス体制



### 監査役会

監査役会は計3名(うち社外監査役2名)で構成し、各監査役は取締役会等の重要会議への出席、実地調査などを通じ、業務の執行状況について適宜監査を行っています。

また、監査役の業務をサポートする専任組織として監査役室を設置しています。

### 内部統制システム

NTT西日本グループでは、法令の遵守、グループの経営上の損失の未然防止と最小化に向けた危機管理、および効率的な事業運営を行い、企業価値を増大することを目的として、内部統制システムを整備しています。なお、2006年7月に実施した事業運営体制見直し後における業務運用状況の適正性、米国企業改革法第404条に基づく財務報告にかかわる内部統制の有効性等、内部統制システムの整備・運用状況について考査室が検証・評価し、必要な改善を行っています。

## コンプライアンスの徹底

NTT西日本グループに所属するすべての者(役員、社員、派遣社員など)が守るべき具体的な行動指針として「企業倫理憲章」を策定し、その徹底に努めています。また、経営に直結した企業倫理を推進するため、経営会議のもとに企業倫理委員会を設置し、本社においては代表取締役副社長、NTT西日本グループ各社においては代表取締役社長を企業倫理委員長に任命しています。

### 企業倫理の相談窓口

2002年に企業倫理上の問題に関する相談窓口として、「企業倫理ヘルプライン」を設置しました。これは不正・不祥事を発見した場合に、メール・手紙・FAXなどを用いて会社に報告・相談ができる内部通報制度です。

相談窓口は、持株会社が委嘱する社外窓口(弁護士事務所)と社内窓口(NTT西日本グループ各社企業倫理委員会事務局)の2つを設置し、相談者が匿名でも受け付ける仕組みになっています。報告・相談を受けた内容は、企業倫理委員会に報告され、相談者に関する秘密を厳守し、相談者に一切不利益が生じないように配慮された上で、迅速かつ正確な原因究明が実施されます。

2007年度のヘルプライン受付状況は、社外窓口で33件、社内窓口で63件の計96件について受付・回答を実施しました。

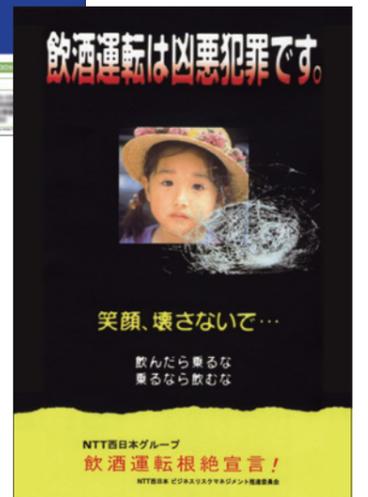
### 倫理に対する教育・研修

NTT西日本グループ各社社長を含む経営トップ層へのCSRトップセミナーをはじめ、毎年10月を「企業倫理推進月間」とし、企業倫理推進者研修や全社員を対象とした企業倫理研修を行っています。また、毎月15日を「企業倫理の日」としてミーティングなどを実施し、過去に起きた不祥事の具体例を周知・注意喚起することにより、再発防止に努めています。このほか独自に作成した企業倫理ポスターをすべての職場に掲示し、年間を通じた啓発活動に努めています。

また、NTT西日本グループで働くすべての社員(派遣社員等を含む)を対象に、CSR・企業倫理意識調査を行い、社員の意識や実践の傾向を把握し、不正や不祥事の起こらない企業風土づくりに努めています。なお、この意識調査は毎年実施しており、2007年度の傾向は昨年と比較して、各社経営層による企業倫理に関する情報発信の機会は大幅に増加しましたが、依然として企業倫理の啓発を受ける側と行う側の認識の度合いに差があります。この点をいかに改善するかが今後の課題です。



企業倫理ポスター



飲酒運転根絶キャンペーンポスター

■ リスクマネジメントの強化

企業経営は、予測し難いさまざまなリスクを常にはらんでおり、リスクを未然に防止し、企業としての社会的責任を果たしていくことが肝要です。

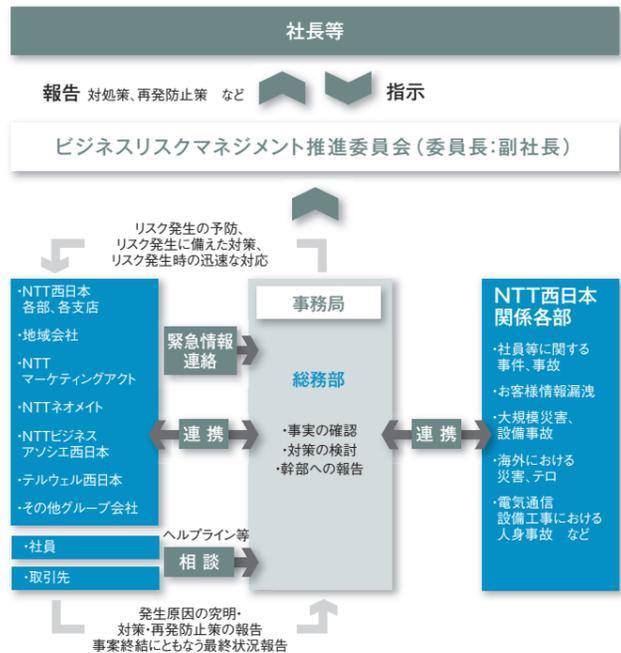
NTT西日本グループでは、自然災害や通信テロなどの外部リスク、企業およびお客様情報の漏えいなどの内部リスクへの対応をはじめ、法令の遵守、社内の情報セキュリティ等、NTT西日本グループを取り巻くさまざまなビジネスリスクについて発生を予防する施策を講じています。また、万一問題が発生した場合に備え、迅速かつ確に対処する体制を整え、事業活動を再開・継続できるようリスクに対する影響の最小化を図るなど再発防止に努めています。

ビジネスリスクへの対応

事業運営に影響を及ぼすビジネスリスクを適切に管理し、グループトータルとして課題の迅速かつ適確な解決を図るため、代表取締役副社長を委員長とした「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」のもとにNTT西日本本社総務部を事務局とするビジネスリスクマネジメント体制を構築しています。

本社各部署および支店やグループ各社からの緊急情報などは、本社総務部に連絡が入り、本社総務部では、関係各部署との連携を図り、事実を正確に把握し、必要な対策の検討を行うなど、問題解決に向けた迅速な対応へとつなげています。

ビジネスリスクマネジメント体制

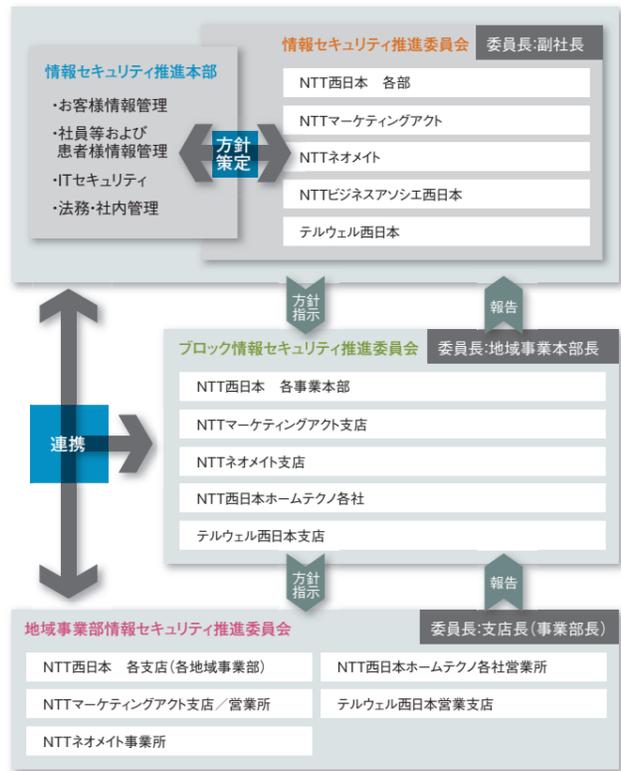


情報セキュリティの強化

NTT西日本グループでは、お客様情報をはじめとする情報管理について、情報セキュリティ推進本部、情報セキュリティ推進委員会を設け、NTT西日本グループ一体となった取り組み(全役員、全従業員に対し研修・啓発活動、社内規程類の体系的な整備等)によりセキュリティ確保を積極的に推進しています。

特に、お客様情報保護については、社会的要請を十分に認識し、お客様情報の適正な取り扱いを推進していくことが、公共性を有する電気通信事業者としての重大な社会的責務と考えています。

情報セキュリティ推進体制



第三者意見

NTT西日本グループが取り組むCSRの特徴は、「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」の3つの価値増大を図ることを基盤として、この考え方をいかに組織の中に浸透・定着させ、実践につなげるかに重きを置いていることにあると言えます。言うまでもなくCSRは実践することに意味があり、そのためには組織の末端までCSRの趣旨をしっかりと理解して、個人個人が自主的に参画する風土づくりをすることが必要になります。この点、NTT西日本グループは、トップマネジメントがリーダーシップを発揮し、CSRと経営活動を一体のものとして把握していることが印象的であり、例えば、全グループ企業トップを集めての研修会「CSRトップセミナー」を恒例化して、3つの価値をトップ自らが共通言語化しようという能動的な姿勢にもこの精神がよく現れていると感じます。

NTT西日本グループのCSRは、2006年度の「理解促進」でその狙うべきところ、意味の理解を組織的に行い、2007年度に「実践と定着」をテーマとしました。この中で特にアクションプランとして作成した『CSR20』こそが、NTT西日本グループのCSRをよく体現した最大の特徴と考えます。『CSR20』とは3つの価値を体現する20の指標を掲げ、この数値目標の達成度を通じてPDCAを回そうと意図していることです。CSR活動を定量的に評価することは、欧米企業では事例が見られますが、日本企業ではまだまだ取り組む企業が少なく、この点でNTT西日本グループの取り組みは賞賛に値すると思います。

しかしながら、本報告書を見ますと、『CSR20』の指標の考え方は掲載されているものの、具体的な指標・数値目標とその達成度は内部管理用に留められております。先進的であるがゆえに指標の取り方やその運用はまだ試行錯誤的なところがあるのだと思料しますが、CSR活動を実践・定着させて初めてCSRに取り組む価値があるとの貴社の方針に照らせば、来年度以降に具体的な数値目標とその達成度を公表して、日本企業のKPI (Key Performance Indicator) ベストプラクティスをめざしていただきたいと考えます。

また、本報告書を読んで、NTT西日本グループがCSR活動をさらに良いものに発展していくために、3つの課題を以下に挙げたいと思います。

第一に、社外のステークホルダーの声をいかにCSRIに活かしていくか、という点です。本業を通じたCSR実践をめざすことから、社外の声に耳を傾け、常に自らの立ち位置を認識して、課題に取り組む姿勢が必要です。そのためにステークホルダー・ミーティングを開催するのの一考でしょう。

第二に、取引先、パートナー業者への働きかけをより積極的に行うことです。昨今ではサプライチェーンの中でいかにCSRに取り組んでいくか、いわゆるCSR調達への考え方が一般的になってきています。NTT西日本グループの業容から考えてもかなりの資材購買がありましょし、また最近では海外ベンダーからの調達も多くなってきていると伺います。こうした取引先企業を含めてCSRにどのように取り組むかという視点をより強く持つことが必要です。そのためにはCSR調達が進んだ業界、例えば、電機業界や自動車業界の取り組みを参考にすることも必要だと思ひます。

最後に第三点として、NTT西日本グループの顔となるCSR活動を行っていくことです。2008年度より環境面の取り組みを軸にすべく活動をスタートしています。本年度は情報機器のリユースなどを徹底していく方針と伺っていますが、さらに取り組みを深耕させ、「NTT西日本グループと言えば、あの環境活動」と連想させる骨太の取り組みに育ててほしいと考えます。

株式会社  
クレイグ・コンサルティング  
代表取締役  
小河 光生氏



Profile  
1987年 早稲田大学卒。  
自動車関連メーカーを経て、1992年ピッツバーグ大学経営学修士(MBA)。  
株式会社三和総合研究所、PwCコンサルティングを経て2004年から現職。  
近著に「CSR 企業価値をどう高めるか」(日本経済新聞社)がある。  
クレイグ・コンサルティング ホームページ <http://www.craig.co.jp>

第三者意見を受けて

2007年度におけるNTT西日本グループのCSR推進活動は、社員一人ひとりが、CSRの「実践と定着」を図るため、20項目からなる具体的な行動指針「アクションプランCSR20」を策定し、本業を通じた日々の実践に努めてまいりました。

ご指摘の「アクションプランCSR20」の具体的な指標・数値目標の公開につきましては、2007年度に初めて具体的な目標値を設定し「実践と定着」に向けた試行的な取り組みを始めたところであり、ご指摘いただいた3つの課題とあわせて、さらにCSR推進活

動の実践面においてステップアップしていきたいと考えております。最後になりましたが、この報告書により、ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションの環を広げることができれば幸いです。これからも、NTT西日本グループでは、さらなるCSR推進活動の充実を図り、持続可能な社会の実現に貢献できる企業をめざします。

西日本電信電話株式会社  
総務部 CSR推進室

# 資料編

- P42 NTT西日本スピリッツ
- NTT西日本グループ中期ビジョン
- P43 NTTグループCSR憲章
- NTT西日本グループ地球環境憲章
- P44 仕事と家庭の両立のための各種制度(一例)
- 企業倫理憲章における4つの視点
- NTTグループ情報セキュリティポリシー

## 西日本スピリッツ P.09

### 西日本スピリッツ

私たちNTT西日本グループは  
1. [主体]

技術と知恵で  
2. [闘う武器]

世界に広がる情報流通の  
3. [闘うフィールド]

エクセレントカンパニーを目指します  
4. [目指す状態・目標]

### 行動指針

- |             |                 |
|-------------|-----------------|
| 【お客さま第一】    | 『姿勢』はお客さま第一     |
| 【個】         | 『原点』は「個」の自立     |
| 【知恵】        | 『使うべき』は知恵       |
| 【コミュニケーション】 | 『推進力』はコミュニケーション |
| 【革新】        | 『成長』は日々革新       |
| 【プロフェッショナル】 | 『目指す』はプロフェッショナル |

### 行動規範

- 【1】 お客さまへ**  
私たちは、お客さまのプライバシーを尊重して、お客さまの情報を責任を持って管理し、また、お客さまに対して、誠意を持って対応します。
- 【2】 株主へ**  
私たちは、株主の期待に応えられるように、信頼される会計手続きに基づき、経営状況を適時・適切に公開します。
- 【3】 取引先へ**  
私たちは、取引先の選定は価格・品質・サービス等を基準に行い、取引先と誠実に対応します。
- 【4】 社員として**  
私たちは、情報流通を業とする立場として、法律と会社のルールを遵守し、人権を尊重します。
- 【5】 社会の中で**  
私たちは、地域社会の一員として、常に環境問題に配慮して、社会への貢献に努めます。

## NTT西日本グループ中期ビジョン P.09

### NTT西日本グループが目指すもの

- NTT西日本グループは、ユニバーサルサービスでもブロードバンド&ユビキタスでも「お客さまに末永くご愛顧いただけること」を目指します(ウィズ カスタマー)。
- そのために、光ブロードバンドのナンバーワン事業者として、また通信の最後の拠り所(ラストリゾート)の担い手として、

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <b>1</b> お客さまに感動していただく<br>お客さまの課題を解決し、<br>お客さまの価値創造をお手伝いします。 | <b>2</b> 地域の発展に貢献する<br>地域情報化の一翼を担い、<br>地域社会と共生していきます。 | <b>3</b> 安心・安全な社会の実現に貢献する<br>「どんな時でも頼りになる」という<br>お客さまの信頼にお応えしていきます。 |
|--|---|---|

### NTT西日本グループの重点的な取り組み

- NTT西日本グループは、NTTグループの中核として、持株会社が2004年11月に発表した「中期経営戦略」を踏まえ、来たるべき光IP時代を見据えつつ、可能な限り先取りする形で取り組みます。
- |   |   |
|---|---|
| <b>1</b> 光化・IP化を通じた高品質でコストパフォーマンスに優れたブロードバンド&ユビキタスサービスの実現 | <b>2</b> 当分の間、最後の拠り所(ラストリゾート)としての役割を担う固定電話サービスの維持 |
|---|---|
- 一方で、環境がいかに変化しようとも、常に「安心・安全・信頼」を事業活動の基本と位置づけ、「現場力」を徹底して磨き上げます。
- |                                   |
|-----------------------------------|
| <b>3</b> お客さまの信頼にお応えする「現場力」の一層の向上 |
|-----------------------------------|

## NTTグループCSR憲章 P.09

### CSRメッセージ

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

### CSRテーマ

#### 人と社会のコミュニケーション

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

#### 人と地球のコミュニケーション

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

#### 安心・安全なコミュニケーション

- 3 私たちは、情報セキュリティの確保や通信の利用に関する社会的な課題に真摯に取り組み、安心・安全な利用環境と新しいコミュニケーション文化の創造・発展に尽くします。

- 4 私たちは、社会を支え生活を守る重要なインフラとして、災害時にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供します。

#### チームNTTのコミュニケーション

- 5 私たちは、“チームNTT”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西日本グループ地球環境憲章 P.17

### 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西日本グループはグループ会社と一体になって、全ての企業活動において地球環境の保全に向けて最大限の努力を行います。

### 基本方針

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 法規制の遵守と社会的責任の遂行<br/>環境保全に関する法規制を遵守し、国際的視野に立った企業責任を遂行します。</li> <li>2 環境負荷の低減<br/>温室効果ガス排出の低減と省エネルギー、紙などの省資源、廃棄物削減に行動計画目標を設定し、継続的改善に努めます。</li> <li>3 環境マネジメントシステムの確立と維持<br/>各事業所は環境マネジメントシステムの構築により自主的な環境保護に取り組み、環境汚染の未然防止と環境リスク低減を推進します。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>4 環境技術の普及<br/>マルチメディアサービス等の研究開発成果の積極的な社会への普及を通じて、環境負荷低減に貢献します。</li> <li>5 社会支援等による貢献<br/>地域住民、行政等と連携した、日常的な環境保護活動への支援に努めます。</li> <li>6 環境情報の公開<br/>環境関連情報の公開により、社内外とのコミュニケーションを図ります。</li> </ol> |
|---|--|

## 仕事と家庭の両立のための各種制度(一例) P.33

	制度の名称	説明
出産・育児	育児・不妊治療のためのライフプラン休暇	ライフプラン休暇はほかにもリフレッシュ、ボランティア、リカレント学習、家族の介護に利用可能
	産前産後休暇	出産休暇期間中は試用期間中の者を除き有給
	育児休職	子どもが3歳に達するまで取得可
	育児のための短時間勤務	子どもが小学校3年生の年度末に達するまで1日の勤務時間を4・5・6時間から選択可
	育児支援サービス	保育所への送迎を利用するための割引券交付など
介護	再採用	育児に専念するために退職した社員が対象
	介護休職	最長1年6カ月まで取得可
	介護のための短時間勤務	最長3年まで1日の勤務時間を4・5・6時間から選択可
	家族の介護のためのライフプラン休暇	ライフプラン休暇はほかにもリフレッシュ、ボランティア、リカレント学習、育児・不妊治療に利用可
	介護支援サービス	ケアワーカーによる介護サービスを利用するための割引券の交付
その他	再採用	介護に専念するために退職した社員が対象
	財産形成貯蓄活用給付金	特定の事由(育児・教育など)のため貯蓄を払い出した場合、その額に応じた給付金の支給
	家族の看護等のための休暇	配偶者の出産や家族の病気の介護のために、同一疾病につき5日を限度に取得可

## 企業倫理憲章における4つの視点 P.38

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 すべての役員及び社員が不正・不祥事を起こさないよう、公私を問わず常に高い倫理観を持って行動する。</li> <li>2 日常の行動を通じて不正・不祥事の予防に努める。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3 不正・不祥事を早期に発見し、かつ隠蔽することなく顕在化させる。</li> <li>4 不幸にして不正・不祥事が発生したときは、グループ一体となって公明・正大かつ迅速に対処する。</li> </ol> |
|---|--|

## NTTグループ情報セキュリティポリシー P.39

NTTグループでは、グループ全体としての情報セキュリティ管理体制の強化を図る観点から、2005年4月に「NTTグループ情報セキュリティポリシー」を策定しました。

- 1 ブロードバンド・ユビキタス社会における情報セキュリティの重要性を深く認識し、安心・安全で便利なコミュニケーションネットワーク環境の構築に努め、情報セキュリティの確保に取り組んでまいります。
- 2 情報を保護することは、NTTグループの事業活動の基本であり、企業としての重要な社会的責任であることをNTTグループ会社の役員・従業員が十分に認識し、通信の秘密の厳守はもとより個人情報保護法等の関連法令等を遵守してまいります。
- 3 情報セキュリティの管理体制を整備し、情報への不正なアクセス、情報の紛失・改ざん・漏洩の防止等に向けた物理面、システム面での厳格なセキュリティ対策の実施、社員教育の徹底、委託先への適切な監督等、情報の保護に向けた必要な取り組みを継続的に実施してまいります。

# NTT西日本の会社概要

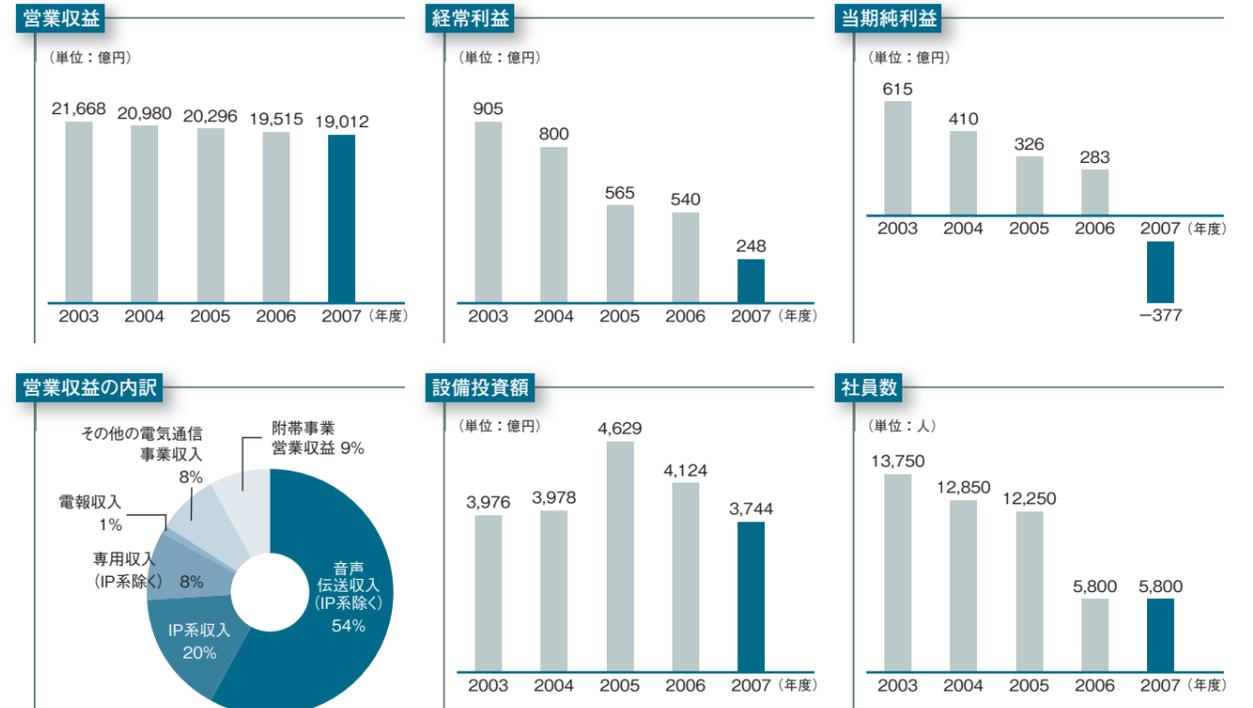
## 概要

- ◎名称  
西日本電信電話株式会社  
NIPPON TELEGRAPH AND TELEPHONE WEST CORPORATION
- ◎本社所在地  
〒540-8511 大阪府大阪市中央区馬場町3番15号
- ◎設立年月日  
1999年7月1日
- ◎資本金  
3,120億円
- ◎株式  
会社が発行する株式の総数 2,496万株  
発行済株式の総数 624万株  
株主数 1人(日本電信電話株式会社)
- ◎従業員数  
5,800人(2008年3月31日現在)
- ◎事業所  
・本社:1 ・地域事業本部:6 ・支店:33

## サービス提供地域

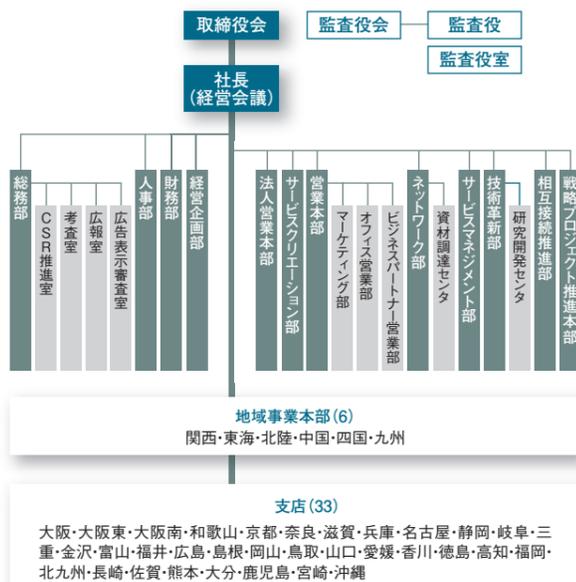


## 主要データ(NTT西日本)



## 事業概要 (2008年7月1日 現在)

### 西日本電信電話株式会社



### 電気通信業務\*

**音声伝送サービス**  
加入電話、着信用電話、緊急通報用電話、公衆電話、支店代行電話、内部通話用電話、有線放送電話接続電話、総合デジタル通信サービス、オフトーク通信サービス、音声利用IP通信網サービス

**データ伝送サービス**  
信号監視通信サービス、LAN型通信網サービス、IP通信網サービス、データ伝送サービス

**専用サービス**  
一般専用サービス、高速デジタル伝送サービス、ATM専用サービス、IPルーティング網接続専用サービス、DSL等接続専用サービス、無線専用サービス

**電報サービス**  
電報サービス  
※電気通信業務の中に地域電気通信業務と活用業務を含んでいます。

**附帯業務・目的達成業務**  
電話機などの販売、情報回収代行サービス、料金回収(請求・収納)代行サービス、電気通信コンサルティング、研修・セミナー など

## グループ会社 (2008年7月1日 現在)

### エンジニアリング・マーケティング・コンサルティング事業(計24社)

- ◎電気通信設備等の構築・管理・保守業務
- ◎各種商品等に関する注文受付、コンサルティングおよび販売、保守業務
- ◎電話料金・商品代金等の支払い請求および料金回収事務
- ◎システムインテグレーション、ITソリューションの提供 など

- (株)エヌ・ティ・ティ・ネオメイト
- (株)エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト
- (株)NTT西日本-関西
- (株)NTT西日本-みやこ
- (株)NTT西日本-兵庫
- (株)NTT西日本-東海
- (株)NTT西日本-北陸
- (株)NTT西日本-中国
- (株)NTT西日本-四国
- (株)NTT西日本-九州
- (株)NTT西日本-ホームテクノ関西
- (株)NTT西日本-ホームテクノ東海
- (株)NTT西日本-ホームテクノ北陸
- (株)NTT西日本-ホームテクノ中国
- (株)NTT西日本-ホームテクノ四国
- (株)NTT西日本-ホームテクノ九州 ほか8社

### SI・情報通信処理分野(計4社)

- ◎情報処理システム等の開発・販売、電子認証サービス事業
- ◎ハウジング事業、情報流通プラットフォーム事業
- ◎ブロードバンドネットワークを用いた高速コンテンツ配信サービスの提供 など
- エヌ・ティ・ティ・メディアサプライ(株)
- (株)NTTアプリエ
- エヌ・ティ・ティ・スマートコネク(株)
- エヌ・ティ・ティ・ソルマレ(株)

### 不動産活用等分野(計15社)

- ◎テナントビルのオーナー業務代行およびテナントに対するサポート業務の提供
- ◎不動産の賃貸・管理・仲介およびコンサルティング業、駐車場経営
- ◎オフィスビル整備・警備業務の受託、通信関連受託 など
- (株)NTT西日本アセット・プランニング
- テルウェル西日本(株) ほか13社

NTT西日本直接出資比率50%を超えている会社名のみ記載。