本冊子の印刷における環境配慮など

本冊子の作成にあたっては、以下のような環境などへの配慮を行っています。また、環境に配慮した原材料を使用していますので、不要となった際は、回収リサイクルにご協力ください。

用紙

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

インキ

構成成分中の石油系溶剤を植物油などに置き換えて1%未満に抑えたインキです。

印刷

ドライヤー設備を使用しないことにより乾燥時にCO_2が発生しないノンヒートエコロジー印刷で生産されています。

GPNが定める「オフセット印刷サービス」発注ガイドラインに基づいています。

エコICTマーク

「エコICTマーク」とは、ICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会が定めるシンボルマークです。
電気通信事業者が適切にCO_2排出削減の取り組みを自己評価し、その取り組み状況に応じて「エコICTマーク」を表示し、適切に活動していることを広く公表することができます。
NTTは、エコICTマークの取り組みに参加しています。

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。

梱包／配送

簡易包装での個別配送など、環境に配慮した梱包・配送を実施しています。

リサイクル

不要となった際は、古紙回収・リサイクルにご協力願います。

GPマーク

日印産連「オフセット印刷サービス」グリーン基準に定められた工程、事業者の取り組みの基準に適合した事業者(工場など)であると認定された工場(GP認定工場)で製造され、同グリーン基準に定められた購入資材の基準に適合した資材で印刷製品を製造しています。

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　2012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/

NTT西日本

つなぐ。それは、ECO

NTT西日本グループ

CSR報告書 2012

審査 12－2427－1

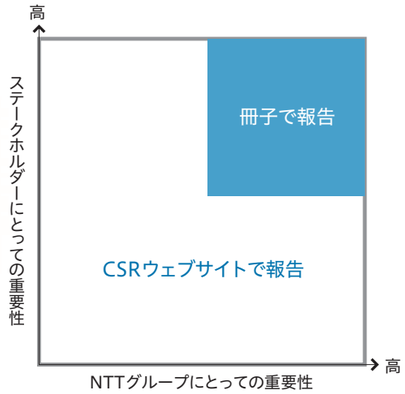
いつも、
あなたの、
そばにいる。

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2011年度の取り組みをステークホルダーの皆さま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西日本グループでは、2010年から「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、新たなCSR活動の3つの柱「コンプライアンスの徹底」「安心・安全な社会づくり」「事業を通じた価値創造」を構築し、CSR活動に取り組んできました。

本報告書では、その3つの柱に沿って、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、NTT西日本グループがお伝えしたい情報を選定して掲載しています。



報告形態

本誌は、ステークホルダーの皆さまにとって重要と思われる情報、NTT西日本グループがお伝えしたい情報を選定し、環境への配慮から2011年度版の報告書（冊子版）より内容を厳選して掲載しています。

なお、誌面の都合上掲載できなかったさまざまな取り組みや詳細なデータなどは、できる限り詳しく報告できるようWebサイトで掲載しています。

WEB http://www.ntt-west.co.jp/csr/2012/index.html

参考にしたガイドライン

- GRI※「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン」3.1版
- 環境省「環境報告ガイドライン2012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、NTT西日本グループ39社およびNTTビジネスアソシエ西日本を対象とし、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。

対象期間

- 2011年4月1日～ 2012年3月31日

＊ 一部内容に2012年4月以降の活動と将来の見とおしを含みます。

次回発行予定

- 2013年10月

CONTENTS

トップコミットメント …… 3
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

NTT西日本グループのCSR …… 5

コンプライアンスの徹底 7

コンプライアンス推進 …… 7
TOPICS 2011 社員の人権啓発を促進する人権研修用DVDを作成 …… 8

安心・安全な社会づくり 9

お客さま・地域社会の安心・安全確保 …… 9
TOPICS 2011 振り込め詐欺・悪徳セールスを撃退する製品の開発・提供 …… 10
TOPICS 2011 技術力、技能レベルのさらなる向上をめざす社内競技大会「マイスターズカップ」を開催 …… 12
TOPICS 2011 豪雨災害地域の通信確保・サービス復旧に尽力 …… 13
社員の安心・安全確保 …… 17
TOPICS 2011 安全大会2011 in 関西 …… 18

事業を通じた価値創造 19

お客さまに対する価値創造 …… 19
TOPICS 2011 クラウドサービスを利用した遠隔健康指導のトライアル実施 …… 20
地球環境に対する価値創造 …… 21
地域社会に対する価値創造 …… 25
社員に対する価値創造 …… 27
TOPICS 2011 NTT西日本ファミリーデーを開催し家族との絆を深めています …… 28

NTT西日本の会社概要 …… 29
第三者意見 …… 30

トップコミットメント

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いきます。

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、人と人とが、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いけません。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ねばなりません。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います。

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CO_2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が、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

NTT西日本グループのCSR

CSR活動の考え方

NTT西日本グループでは、「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、コンプライアンスを基本（前提）とした「NTT西日本グループCSR活動の3つの柱」を構築・実践し、CSR活動を推進しています。

NTT西日本グループCSR活動の3つの柱

西日本スピリッツ

NTTグループCSR憲章

西日本スピリッツ

1.［主体］ 私たちNTT西日本グループは
2.［闘う武器］ 技術と知恵で
3.［闘うフィールド］ 世界に広がる情報流通の
4.［めざす状態・目標］ エクセレントカンパニーをめざします

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】 『めざす』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。

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”として、高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、働きやすい職場環境の整備や個の成長・多様性の尊重に努めるとともに豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果して行きます。

＊チームNTTは、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員、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構成されています。

CSR活動の3つの柱を重視して

NTT西日本グループのCSRは、創業時に策定した企業理念「西日本スピリッツ」をベースに、活動の原点となる「コンプライアンスの徹底」を第一に、2つめには社会から期待される「安心・安全な社会づくり」、3つめには「事業を通じた価値創造」を3つの柱としてさまざまな活動を推進し、持続可能な社会の発展に貢献します。

具体的には、3つの柱に対応した取り組みとして、下図のとおりNTT西日本グループにおけるCSR活動「視える化」指標を策定し、その指標に基づき、社員一人ひとりがCSR活動に、日々取り組んでいます。

また、社内ホームページへ取り組み実績などを掲載し、社員への「視える化」を図っています。

活動の柱	テーマ	指標名	主な取り組み実績
コンプライアンスの徹底	法令遵守と情報管理の徹底	他事業者さま情報管理の徹底	全社員を対象にしたお客さま情報保護やコンプライアンスについての対面方式によるFace to Face研修や、社内イントラネットを用いたWeb研修の実施、各種点検の実施など発生防止に向けた仕組みの推進や社員意識の醸成に取り組みましたが、広告物の不当表示を除き、発生の根絶には至りませんでした
		飲酒運転の根絶	
		広告物の不当表示の根絶	
		お客さま情報の漏えい等の根絶	
		企業の信用失墜につながる行為等の根絶	
		コンプライアンス等全社員研修の実施	
		SO法会社テストの有効完了	内部統制に関わる監査を100%実施しました
安心・安全な社会づくり	お客さま・地域社会への安心・安全	ウィズ カスタマー活動による改善	お客さまの声をもとに各種改善に取り組みました（改善事例はP16を参照）
		KAIZEN活動への取り組み	約9.2万件の改善提案など積極的なKAIZEN活動に取り組み、優良事例を水平展開しました
		高品質で安定した通信サービスの確保	24時間、365日、サービスの継続に向け、万全の仕組みや体制の構築、サービス品質向上に取り組みました
		設備110番への取り組み	事故の未然防止に向けて、不安全設備を早期発見・解消に取り組みました
		地域に密着した災害復旧への取り組み	地震を想定した初動等訓練、自衛隊との協働による通信確保訓練など各種災害復旧訓練を実施し、災害発生の際、早期復旧に取り組みました
	社員への安心・安全	労働災害の根絶	労働災害の未然防止に向け、作業環境の改善、安全講習会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ました
		ハラスメントの根絶に向けた取り組み	企業風土の確立に向け、全社員研修などを通じて意識の醸成に取り組みました
事業を通じた価値創造	環境経営の推進	通信機器のリユース・リサイクル	お客さまが利用された通信機器を回収・再生し、廃棄物の削減に取り組みました
		電力使用量の抑制	設備の統廃合・効率化、エコオフィスの推進などにより電力使用量の抑制に取り組みました（総電力使用量21.0億kWh）
		紙使用量の削減によるCO_2削減	ペーパーレス会議の推進などの実施により紙使用量のCO_2削減に取り組みました（CO_2削減効果1,558t）
		環境保護に向けた活動の実践	全支店およびグループ会社でエコドライブ講習会を実施しました
		NTT西日本グループのサービス提供を通じた社会への環境負荷提言	フレッツ光サービスの販売拡大ならびに、SI商品等の販売拡大
		産業廃棄物最終処分量の抑制	オフィス内におけるリユース、リサイクルの推進および環境に配慮した優良な処分業者への委託の推進
	地域との共生	障がい者雇用の推進	積極的な雇用促進、離職防止施策の充実に取り組みました（障がい者雇用率1.82%）
		地域イベント・ボランティア活動等への参加	清掃活動など地域イベント・ボランティア活動などへ積極的に参加（活動参加率93%）
		ICT利活用社会への貢献	ICT利活用社会への貢献に向けた各種ソリューションサービスなどのお客さま提案活動を積極的に推進
		保有文化財（歴史的建物等）の保護	歴史的価値の高い建物などの保存、有効利活用の推進に取り組みました
	ワーク・ライフ・バランス ダイバーシティ	育児・介護休職職場復帰プログラム実施	出産休暇、育児休暇、介護休暇を取得中の社員に対する職場復帰プログラムを実施（実施率100%）
		在宅勤務の推進	在宅勤務を積極的に推進
		グループ会社採用（中途）の推進	グループ会社採用（中途）の推進

※2012年3月末実績

コンプライアンスの徹底

NTT西日本グループでは、CSR活動の基本（前提）である「コンプライアンスの徹底」に今一度焦点をあて、取り組みを強化していきます。

コンプライアンス推進

企業倫理の確立と徹底

◆ 企業倫理憲章（企業倫理に関する具体的行動指針）

NTTグループ全ての役員および社員が守るべき企業倫理に関する具体的行動指針である「NTTグループ企業倫理憲章」に基づき、不正・不祥事の予防と公正・迅速な対応に努め、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。

企業倫理憲章における4つの視点

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。
2. 日常の行動を通じて不正・不祥事の予防に努める。
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。
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。

本憲章は、4つの視点で構成されており、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もって行動することを定めています。

なお、本憲章の浸透にむけては、全ての職場への企業倫理ポスターの掲示ならびに企業倫理ポケットカードの全社員携行など、年間を通じた啓発活動に努めています。

◆ 企業倫理委員会

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。

またNTT西日本においては、2011年度、2回の企業倫理委員会を開催し、企業倫理の推進に向けた具体的施策の審議・決定を行いました。決定された施策については、NTT西日本グループ各社横断的に展開を図っています。

◆ 内部統制システム

「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、企業価値を高め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、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関わる内部統制の有効性など、内部統制システムの整備・運用状況については考査室が検証・評価し、必要な改善を行っています。

◆ 公正競争条件確保研修

経営トップ以下、全社員を対象に、他事業者への設備提供業務や自社の営業活動において留意すべき点、他事業者から受領した情報の取り扱い時の留意点など、公正競争条件確保に関する知識の一層の向上を目的として、eラーニングによる研修を実施するとともに、研修内容の理解度テストを行い、理解度の向上を図っています。

なお、2011年度においては、対面方式によるFace to Face研修と理解度チェックを行い、さらなる理解度の向上を図りました。

人権尊重

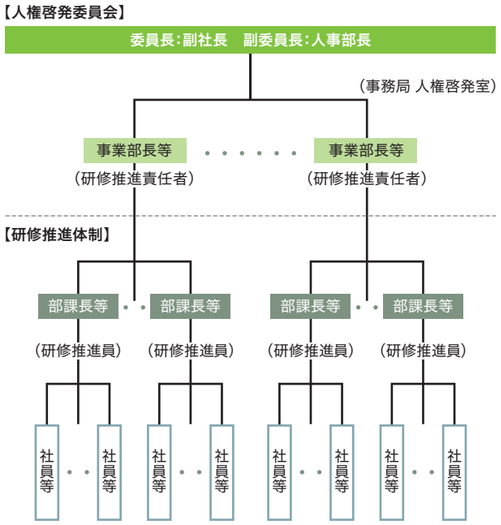
◆ 差別を許さない企業体質を確立するために

NTT西日本グループは、同和問題をはじめとする、障がい者差別、外国人差別、性差別などの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・ハラスメントのない企業風土の確立をめざしています。

NTT西日本グループ各社では、各組織のトップである研修推進責任者により構成される人権啓発委員会等を設置し、年度ごとの具体的な取り組み方針を決定しています。

また、その方針に基づき、研修推進責任者のもと、研修推進員である部課長などが社員への啓発研修などを行い、社員の人権意識の浸透、定着を図っています。

人権啓発推進体制



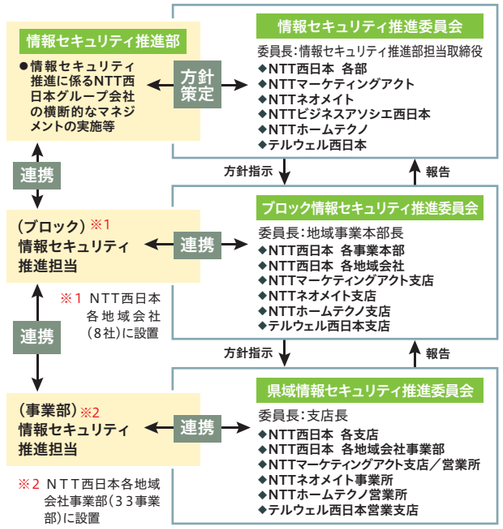
情報セキュリティ

◆ 情報セキュリティ推進体制

NTT西日本グループにおける情報セキュリティに関する基本方針を審議する「情報セキュリティ推進委員会」を設置するとともに、地域事業本部、支店・地域会社事業部単位にて「ブロック情報セキュリティ推進委員会」、「県域情報セキュリティ推進委員会」を設置し、各委員会が連携を図り、グループ横断的な情報セキュリティの推進に取り組んでいます。

また、情報セキュリティに関するグループ横断的マネジメントを実施する「情報セキュリティ推進部」と、各地域会社の情報セキュリティ推進担当が連携し、研修、点検などの情報セキュリティ強化に向けた各種施策を展開しています。

情報セキュリティ推進体制



TOPICS 2011

社員の人権啓発を促進する人権研修用DVDを作成

NTT西日本関西ブロック人権啓発担当情報連絡会（以下、連絡会）は、「高齢化社会」・「子育てと働く女性」・「ハラスメント」・「同和」という4つの人権問題をテーマにした人権研修用DVDを作成しました。大阪府内のNTTビルを撮影現場に多くの社員もエキストラとして出演しており、研修受講者にとって身近な設定にしたことで、「興味深く研修を受講できました」と好評でした。

関西ブロックとして取り組んでいます！

連絡会は、2002年に大阪圏のグループ会社4社で発足しました。現在では、関西圏内のグループ会社19社がメンバーとなり、各社での人権啓発施策の情報共有やハラスメント事象の再発防止の水平展開を実施し、各社従業員に対する人権意識の醸成を図っています。

安心・安全な社会づくり

いつ何時でも安定した情報通信サービスを提供することはもちろん、社員の一人ひとりがお客さまにとって身近な存在と認識していただけるようサービス品質を高め、社会から期待されている「安心・安全な社会づくり」に応えるよう努めていきます。

お客さま・地域社会の安心・安全確保

高品質で安定した通信サービスの確保

◆ 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。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」がいて、そこで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。

それゆえお客さまに「つながる安心」をお届けするために、全社一丸となりサービス品質向上に日々取り組んでいます。

◆ ユニバーサルサービスを維持するために

ユニバーサルサービス（日本全国どこでも同じサービスを受けられる）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電話の普及による固定電話の減少や、採算性の良い都市部での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、これまでと同じようにご利用いただくため、NTT西日本グループ各社は連携して山間部や離島など地域間の格差なく、24時間、365日、サービスを継続するため、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。

特に「ひかり電話」の故障に対しては、2006年10月23日～25日に起こったひかり電話大規模故障の状況を決して忘れないよう、社員一人ひとりが「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」強い決意として、毎年、10月23日から1カ月間を「サービス品質向上強化月間」と定め、さらなる品質向上に取り組んでいます。

2011年度はIP系通信装置の品質監査とアクションを継続し、故障の未然防止に努めるとともに、交換機にトラブルが発生した際に迅速かつ正確に措置する訓練に加え、トラブル発生時にお客さまに正確な情報をリアルタイムにお伝えする設備・営業の連携強化に取り組みました。

NTT西日本グループの情報通信インフラ

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

▶ 5,300km

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5,300km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っています。

TOPICS 2011 振り込め詐欺・悪徳セールスを撃退する製品の開発・提供

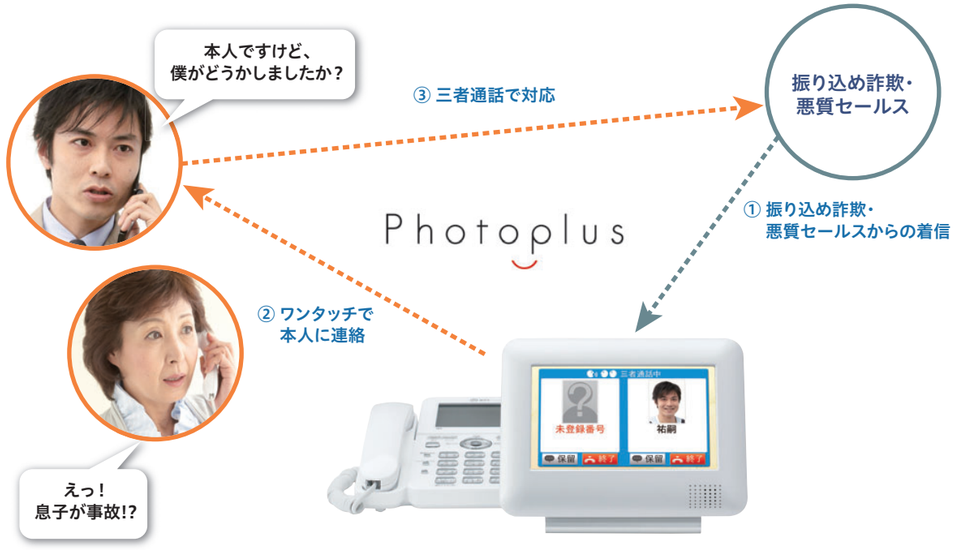
警視庁が発表する振り込め詐欺による被害は2003年頃から目立ちはじめ、2011年度には90億円を超える被害が出ています。また、2009年警察白書では、被害者の8割以上が60歳以上の高齢者であるとされています。

NTT西日本では、とくに被害の多い高齢者向けに、振り込め詐欺を防止するための製品（Photoplus（情報機器））※1の販売を2011年6月より開始しています。本製品では、電話帳未登録番号からの着信※2があった場合に、警戒を促す注意喚起画面が表示され、さらに受話器からも注意を促すアナウンスが流れます。

また通話開始後は、通話中に画面に表示されている身内などの登録者にワンタッチで電話をかけることが可能で、登録者との三者通話※3によって即座に相談・確認ができます。これらの機能を持つ製品を利用していただくことによって、振り込め詐欺の被害を未然に防ぎ、被害者を一人でも減らす取り組みを実施しています。

※1 現在ご利用中の電話機との接続が必要です。
※2 発信者の名前や電話番号などを表示させるためには、事前に本機器の電話帳への登録およびナンバーディスプレイの契約、設定が必要です。
※3 三者通話を行うためには、ひかり電話の「複数チャネル」などの、同時に2回線分を利用できる電話サービスの契約が必要です。

「Photoplus」による振り込め詐欺防止イメージ



社員が取り組むCSR

振り込め詐欺・悪徳セールスを撃退する製品の開発・提供にあたって

人々の生活を便利にする電話のサービスが「振り込め詐欺」のような犯罪に使われているのは非常に悲しい現状です。「安心・信頼」を事業活動の基本とするNTT西日本として、お客さまを守る対策を講じられないかという思いから生まれたのがPhotoplusです。今後も常にお客さまの要望や、社会の動向をふまえて、製品・サービスの開発に日々取り組んでいきたいと思います。

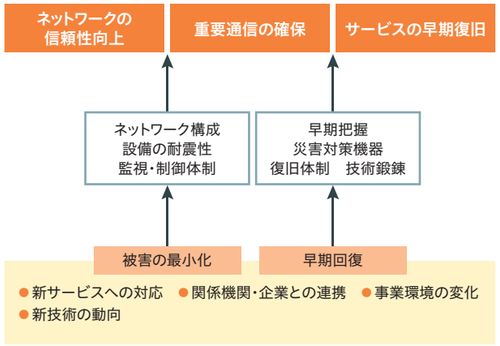
NTT西日本
サービスクリエーション部
ビジネスデザイン推進室
ビジネスデザイン担当
柴田 聡

お客さま・地域社会の安心・安全確保

災害への対策

災害への対策は、情報通信サービスを提供する企業として重要な役割のひとつです。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、早期復旧を図ることが重要です。そこでNTT西日本グループでは、以下の基本方針のもと、災害対策に取り組んでいます。

NTT西日本グループの災害対策方針



ネットワークの信頼性向上

予期せぬサービス障害や自然災害などが発生した場合でも通信ネットワークを確保できるよう対策を講じています。

例えば、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、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つなぐ「災害時優先電話」や、電話交換手扱いで優先的につなぐ「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。

（左）災害用伝言ダイヤル（171）
（右）災害用伝言板（web171）

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）」「災害用伝言板（web171）」などのサービスを提供しています。

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、災害対策機器によって速やかに復旧します。

例えば、交換機、伝送路および加入者の通信ケーブルなどが故障した際は、衛星通信システムを利用したポータブル衛星装置を設営、特設公衆電話を提供し通信の確保を実施しています。

また、サービスの早期復旧に欠かせない態勢をすぐに確立できるように、災害対策本部員およびレスキュー隊員を任命し、緊急時の行動を規定しています。有事の際は、規定に準じ初動措置、本部への参集を実行するよう本部員は常時心がけをしています。

災害時の通信手段としての公衆電話

大規模な災害が発生し、長期に広域停電が発生している場合、テレホンカードが使用不可能となったり、貨幣収納箱が満杯で硬貨が使用不可能となる恐れがあります。被災者などの通話確保のため緊急措置として、停電が発生した直後から電力回復までの期間、既設の公衆電話を無料で開放します。

また、多くの被災者が集まる避難所、駅前広場などに災害対策機器により速やかに、特設公衆電話（無料）を設置（街頭公衆電話無料化措置）します。

街頭公衆電話無料化措置時の使用方法

アナログ公衆電話		デジタル公衆電話	
カード専用	カード硬貨併用	カード専用	カード硬貨併用
緊急通話ボタン※1	緊急通話ボタン※1 or 硬貨※2	ダイヤルトーンファースト※3	ダイヤルトーンファースト※3 or 硬貨※2

※1 緊急通話ボタンを押下することにより通話可能
※2 硬貨の挿入により通話可能で、通話完了後は硬貨返却あり
※3 受話器を上げれば通話可能

連動地震を想定した防災訓練

NTT西日本グループは、さまざまな災害を想定し、通信サービス復旧の訓練を毎年行っています。

国や自治体の災害対策方針を受けて確立する災害対策本部の態勢構築や、実災害を想定した初動措置について課題を持って取り組み、さらに迅速な行動がとれるように毎回新たな訓練ポイントを設け、その確認・定着化を図っています。

2011年度は、「南海トラフ巨大地震」を想定した本社防災訓練を実施しました。東日本大震災を経験したことによる新たな知見やノウハウを活かし、その内容を反映した「災害発生時対応マニュアル」をもとに、災害対策本部員の初動措置の確認や、マニュアルの実効性などの検証を行いました。

参加する災害対策本部員に対しては、「自ら考え」かつ「実践的」な内容とするため、シナリオレスにて訓練を実施しました。さらにインシデント情報を突発的に加えることにより、実際の状況に近い雰囲気で行いました。

こうして積み重ねたノウハウを実際の災害時に生かすことで、通信サービスの迅速な復旧に努めていきます。

自衛隊と協働で通信確保訓練を実施

災害時における通信サービスの早期復旧および被災地での機動力向上に欠かせない自衛隊の早期通信確保を想定し、2006年から陸上自衛隊との連携強化を目的に、共同訓練を毎年実施しています。

2011年は熊本、三重、広島にて共同訓練を実施しました。訓練では自衛隊の活動拠点に臨時回線を設置したほか、輸送ヘリコプターによるNTT災害対策機器の搬送、被災地を想定した避難所への衛星通信を用いた特設公衆電話の設置、災害用伝言ダイヤル（171）および災害用伝言板（web171）の開設を実施しました。

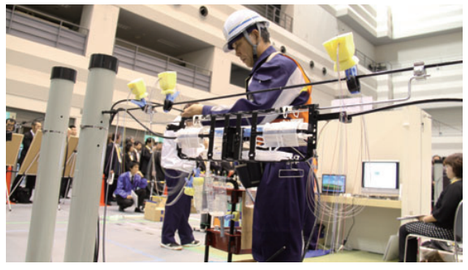
陸上自衛隊との共同訓練模様

TOPICS 2011 技術力、技能レベルのさらなる向上をめざす社内競技大会「マイスターズカップ」を開催

NTT西日本グループでは、2004年度より「現場力向上」「品質の向上」「お客さま満足度の向上」を図ることを目的に、光IP技術などの技術力、技能レベルのさらなる向上をめざす、社内競技大会「マイスターズカップ」を毎年度開催しています。

第8回となる「マイスターズカップ2011」は2011年11月11日に名古屋国際会議場において開催され、NTT西日本グループ（地域会社やグループ会社など）の技術者約1,200人が参加。東海、北陸、関西、中国、四国、九州の各地の予選会を勝ちあがった選抜者約200人が、工事技術や故障復旧技術、お客さま対応技術などを競いました。

このような大会の活動を通じて、優れた業務手順・方法を共有するとともに、実践スキルを競うことにより、現場力の向上を図っています（右の写真は、各競技の模様）。



TOPICS 2011 豪雨災害地域の通信確保・サービス復旧に尽力

2011年9月4日、台風12号により、近畿・東海地方で記録的な集中豪雨が発生し、とくに紀伊半島では、土砂崩れや河川の増水・氾濫によって集落が孤立するなどの被害をもたらしました。和歌山県、奈良県、三重県などで中継光ケーブルが大きな被害を受け、約5万回線に影響を及ぼすなか、早期通信確保・サービス復旧に尽力しました。

各地の被害状況

奈良県

土砂崩れによって各所で道路が通行不能となり、中継光ケーブルも各所で断線し、山間部の5つの村が通信孤立に陥った。

三重県

大台町などの内陸部では土砂崩れ、河川流域では増水の被害が発生。紀宝町相野谷エリアでは、増水で交換機ビルや通信ケーブルが水没・損傷し、通信孤立状態となった。

和歌山県

土砂崩れや増水による橋梁破損などで、新宮市方面の通信ルートが断線。河川などが氾濫し、流域の6つの交換機ビルが水没する事態が発生した。

和歌山県

南部を中心に、加入電話など約3万回線がサービス断となるなど、最も大きな被害を受けました。基幹となる通信の2ルートが断線し、新宮市を中心とした地域が孤立状態に陥りました。

道路の多くが寸断され、調査に入れない箇所や携帯電話が使用できない箇所が多数あり、設備の被災規模の把握は困難を極めました。調査が進むにつれて明らかになったのは、土砂崩れや河川氾濫による13区間の中継光ケーブルの断線と6つの交換機ビルの水没でした。設備復旧は、多くの支援を受けて行われましたが、道路・橋梁の崩壊や土砂崩れが激しく、既存ルートでの早期復旧が困難な被災箇所が多かったため、従来の設計・施工の方法や手順にこだわらず、「どうすればいち早くケーブルを敷くことができるか」という視点で、現場における知恵と工夫と判断をもとに復旧を進め、約50日で回復まで完了しました。

奈良県

約4,600回線に影響があり、十津川村をはじめとする5村では土砂崩れなどで主要な道路が寸断され、地域が孤立する事態に直面しました。険しい山間部で懸命な復旧作業を続けた結果、通信サービスも順次回復することができました。復旧状況に合わせて、十津川村を中心に約600軒のお客さま宅に一軒一軒電話をかけ接続の確認を実施。通信が回復した際には、多くのお客さまから感謝の言葉をいただきました。

三重県

和歌山県との県境に位置する熊野市と紀宝町のほか、尾鷲市、大台町などで、増水による大規模浸水、土砂崩れなどによるケーブル損傷が発生して、約1万8,000回線に影響が出ました。断水が発生した相野谷エリアでは、お客さま宅へ戸別訪問を実施し、水とタオルを配布。さらに通信サービス回復後も被災されたお客さまを一軒一軒訪問し、通話状況を確認するフォローを展開しました。

今回、未曽有の被害を前に、早期復旧を果たすことができた背景には、自治体などとの緊密な連携と、現地の社員たちの復旧への強い思いと的確な状況判断、災害復旧への日ごろの準備と意識、そして、これまで各組織や社員の間で受け継がれてきたノウハウや技術を活かせたことも大きかったといえます。

和歌山県：ポータブル衛星装置（車載型）により特設公衆電話を開設。

奈良県：中継光ケーブルの復旧のため、谷間にリード線を張り、宙乗り機でケーブルを敷設。

三重県：河川氾濫の増水が、5m程度の高さに到達したため、クロージャおよびケーブルの張り替えを実施。

お客さま・地域社会の安心・安全確保

お客さまの声に応えてサービスを改善

NTT西日本グループでは、お客さまから寄せられるさまざまなご意見やご要望を真摯に受け止め、お客さまの視点に立って、お客さまの思いを感じ、お客さまとともに歩んでいく活動を事業運営の柱のひとつに位置付け、「ウィズ カスタマー活動」として取り組んでいます。

具体的には、NTT西日本グループに寄せられたお客さまのご意見・ご要望などを、「ウィズ カスタマー活動推進ワーキング」において改善に向けた検討・審議を行い、NTT西日本グループとしての方向性を決定しています。改善につながった内容についてはNTT西日本公式ホームページでの公開やハローインフォメーションにより紹介しています。

また真の「お客さま志向の企業グループ」をめざし、常にお客さまの立場に立った対応を行い、NTT西日本を身近に感じていただきたいと考えています。

「お客さまにNTT西日本グループのサービスを選んでいただき、末永く使い続けていただく」ためのベースとなる活動として、これからも「ウィズ カスタマー活動」を推進していきます。

お客さまに説明する工事担当者

お客さまに対応するオペレーター

NTTグループコレクションでの
ウィズ カスタマー活動の紹介

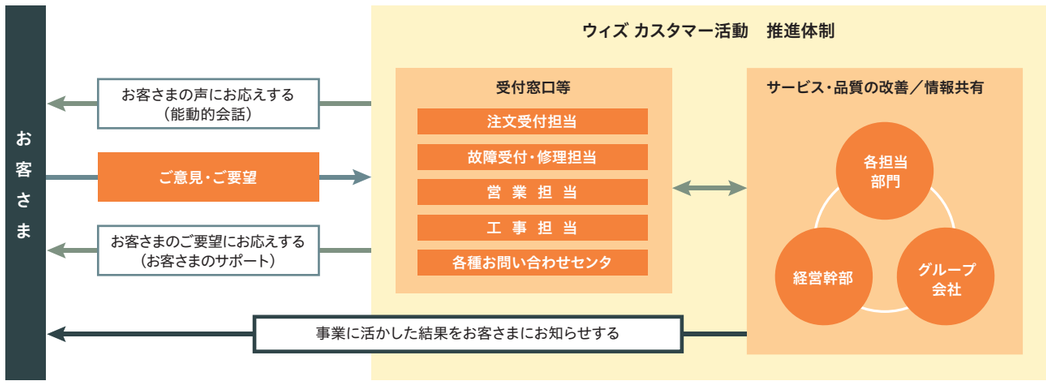
請求書に同封している「ハローインフォメーション」で
改善事例を紹介

NTT西日本グループ「ウィズ カスタマー活動」

NTT西日本グループは、お客さまとともに歩み、お客さまの声を事業発展に活かす、真の「お客さま志向の企業グループ」をめざします。

- お客さまのご意見・ご要望などを能動的にお聴きし、お応えします
- お客さまと共感し、ともに喜び合えるような対応に努めます
- お客さまから信頼いただき、支持される会社をめざします

ウィズ カスタマー活動　推進体制



お客さまの声をもとに改善を行った事例

WEB 「ウィズ カスタマー活動」で改善を行った事例は、こちらからご覧いただけます。
http://www.ntt-west.co.jp/withc/

事例 ❶

ひかり電話A（エース）（電話サービス）などの月額利用料に含まれる通話料分の対象範囲を拡大しました。

お客さまの声
他社回線への通話を、ひかり電話A（エース）などの月額利用料に含まれる通話料分の対象にしてほしい。

改善しました
ひかり電話料金プラン（ひかり電話A（エース）、安心プラン、もっと安心プラン）の月額利用料に含まれる通話料分の対象範囲をNTT東西以外の他社加入電話・他社IP電話（050番号への通話を除く）への通話まで拡大しました。
※ 国際電話・携帯電話・PHS・050IP電話・ナビダイヤル（電話サービス）などへの通話は月額基本料に含まれる通話料分の対象外であり、別途通話料が必要です。

事例 ❷

MacOSをリモートサポートサービスのサポート対象に追加しました。

お客さまの声
MacOSのパソコンもリモートサポートサービスのサポート対象としてほしい。

改善しました
リモートサポートサービスにおいて、MacOSもサポート対象に追加しました。
「電話サポート」と「オンサイトサポート」は平成22年9月より、「リモートサポート」と「オンラインパソコン教室」は平成23年4月よりサポート対象となりました。

事例 ❸

電話による振り込め詐欺や悪徳セールス対策に活用できるデジタルフォトフレーム型電話アダプター（情報機器）を販売開始しました。

お客さまの声
振り込め詐欺についての予防・対策をしてほしい。

改善しました
平成23年6月より、電話による振り込め詐欺や悪徳セールスなどへの対策品としてデジタルフォトフレーム型電話アダプター「Photoplus（フォトプラス）」の販売を開始しました。なお、三者間通話を行うために、以下のサービスの契約が必要となります。
・電話回線2ch分のご契約（三者通話利用）
＊ 発信者の名前や電話番号などを表示させるためには、事前に本機器の電話帳への登録およびナンバー・ディスプレイ（オプション）の契約、設定が必要です（ナンバー・ディスプレイのご利用には、別途工事費が必要です）。
＊ 現在ご利用中の電話機との接続が必要です。

事例 ❹

NTT西日本のホームページに掲載している「工事故障情報配信サイト」をリニューアルしました。

お客さまの声
NTT西日本の各種サービスにおける工事や故障の情報を調べるホームページは、検索がしづらく内容がわかりにくいため、改善してほしい。

改善しました
各種検索機能の追加や表示方法の見直しなどを行い、より使いやすいサイトへリニューアルしました。
■主な改善内容
・工事・故障の情報の検索方法が複雑でわかりづらかったため、手順を簡潔にし、さらに機能を充実させることで、検索しやすくしました。
・工事・故障の影響範囲については、NTT西日本の収容局名だけでなく、市区町村名も表示するようにしました。
・過去の情報については、掲載期間をおおむね2週間としておりましたが、3ヵ月前まで閲覧できるようにしました。

<本件のお問い合わせ>
局番なしの「116」、携帯電話・PHSからはフリーアクセス「0800-2000116」　受付時間：午前9時～午後5時（土曜・日曜・祝日も受け付けています）
※ フリーアクセスはNTT西日本エリア以外からはご利用になれません。　※ 電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようにお願いいたします。

社員の安心・安全確保

社員の心と体の健康管理

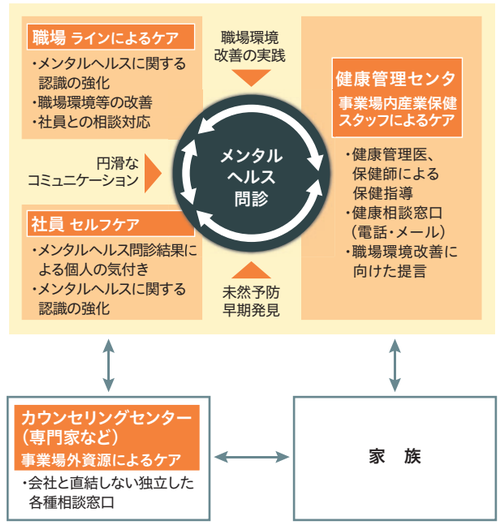
社員の健康を守り、明るく活力のあふれた職場づくりを行うには疾病の未然予防や早期発見が重要です。各種健康診断や社員個々の疾病に応じた保健指導、ならびにメンタルヘルス対策などへの取り組みを推進しております。

保健指導については、法の要請はもと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などへ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選択可能な福利厚生メニューであるカフェテリアプランの1メニューとなっており、利用しやすい仕組みにしています。

また、雇用期間に定めのある契約社員などの定期健康診断については、国の指針で努力義務となっている1年以上の雇用で、週の労働時間が正社員の2分の1以上4分の3未満の方に対し、2009年から統一的に実施しています。

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ーの充実を図り、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、各種施策に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イメージ



労働災害ゼロをめざして

円滑な事業運営の推進には、職場などにおける労働安全の確保は極めて重要です。

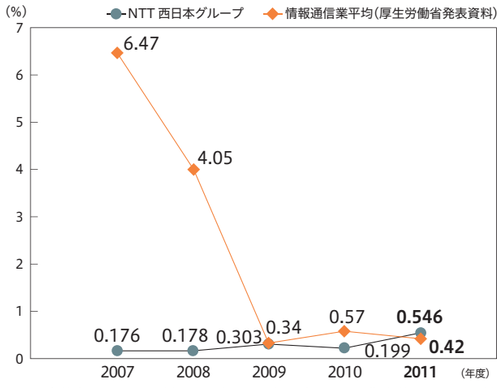
安全労働を第一に、作業環境の改善や作業現場への安全パトロール、安全点検、安全講習会、地域（関西・東海・北陸・中国・四国・九州）単位の安全大会開催など、各種安全対策を積極的に展開し、安全意識の醸成、基本動作の徹底に取り組み、事故の未然防止に努めています。

また、連携する通信建設会社の役割も重要との認識のもと、安全確保・事故防止に必要な基本事項について、関連会社も含めたNTT西日本グループトータルで協議、情報共有し、現場への浸透を図る電気通信設備工事安全対策協議会などを活用し、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2011年度には、40件の労働災害が発生しています。主な原因は、階段などの踏み外し、段差のつまづきによるもので、こうした労働災害発生の実態を踏まえ、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することにより、労働災害ゼロをめざします。

KAIZEN推進大会安全衛生ワークショップの模様

災害発生度数率の推移



＊ 度数率：100万延労働時間あたりの労働災害による死傷者数をもって、労働災害の頻度を表したもの

TOPICS 2011 安全大会2011 in 関西

はしご作業による反動の擬似体験模様

安全大会開会式模様

事故再発防止実演コーナーでの実演模様

労働災害根絶の取り組みの一環として、安全意識の醸成とさらなる安全の取り組みを強化することを目的に、各地域（関西・東海・北陸・中国・四国・九州）単位でNTTグループ会社と通信建設会社が一体となった安全大会を開催しています。

安全大会2011 in 関西では作業中の事故の再現コーナーで電柱やはしごからの転落事故を再現し、体験・体感コーナーで実際にはしご作業による反動の擬似体験をはじめ参加者に各種作業の体験・体感をしてもらいました。また事故再発防止実演コーナーでは道路上作業での車両飛び込まれによる事故防止対策の実演を行うなど、作業安全の大切さを理解するために「事故の恐怖と日常作業の中に潜む危険」を実感してもらう各種の取り組みを実施しました。

これらの体験・体感を通して、社員一人ひとりが「危険に対する感性」を磨き、事故の未然防止と労働災害ゼロの職場作りに取り組んでいます。

社員が取り組むCSR

安心・安全を徹底するために

私たちの仕事は、ときには雨の中電柱に登って故障箇所の探索・修理を行うこともあり、その作業にはさまざまな危険が潜んでいます。どのような場面でも事故のリスクを最小限に留め迅速に故障を回復させるには、何に注意し、どのような手順で進めるべきかを常に考えながら、関係法令を遵守しつつ、「安全は全てに優先する」を基本に不安全行動・不安全状態の撲滅に向けさらなる安全推進業務に取り組んでいます。

NTTホームテクノ
関西支店
設備サービス部
安全推進室 室長
宮本 幹生

事業を通じた価値創造

いつ何時でも安定した情報通信サービスを提供することはもちろん、社員の一人ひとりがお客さまにとって身近な存在と認識していただけるようサービス品質を高め、社会から期待されている「安心・安全な社会づくり」に応えるよう努めていきます。

お客さまに対する価値創造

フレッツ光サービス

ブロードバンド・ユビキタス社会の実現に欠かせない重要なインフラとして、通信事業者のアクセスポイントからエンドユーザーまでの間を光ファイバーケーブルで結び、情報通信サービスを提供する光アクセスサービスです。

NTT西日本では、次世代ネットワーク(NGN)ならではの利便性と信頼性を兼ね備えた「フレッツ 光ネクスト」に加え、2012年1月から2段階定額サービス「フレッツ 光ライト」の提供を開始。お客さまのニーズに合わせたサービスを提供することにより、2011年度末にはフレッツ光サービスの契約数が約721万件になりました。

今後のさらなる普及促進に向けて、お客さまにとって“魅力的な”サービスの提供に取り組んでいきます。

＊サービス提供エリアであっても、設備の状況などによりサービスのご利用をお待ちいただいたり、サービスがご利用いただけない場合がございます。サービス提供エリアにつきましては、お問い合わせいただくかもしくは弊社ホームページにてご確認ください。
関連リンク:フレッツ 光ネクスト　サービス提供エリア
http://flets-w.com/next/area/

ソリューションサービス

法人ビジネス分野については、自治体や企業の経営課題を解決へと導くさまざまなソリューションを提供させていただきました。

とくに、東日本大震災をきっかけとした防災・BCP(事業継続計画)ニーズの高まりに対応するため、住民への情報伝達システムや防災情報システムなどの防災ソリューションの拡充に積極的に取り組みました。

また、健康・福祉、観光・交通、環境などの特定分野に特化したソリューションを展開し、環境分野においては、消費電力を可視化する「エネルギー見える化ソリューション」の拡充に取り組みました。

今後は、さらにお客さまニーズに対応したサービスを提供していきます。

クラウドサービス

昨今、全国的に光アクセスサービスなどの高速インフラ整備が進み、ブロードバンドネットワークの契約数が年々増えています。※1また、スマートフォンなどのモバイル端末や、その他情報機器の普及も進んでいます。※2そのようななかで、システム導入に関する設備投資や導入後の運用負荷の低減などの観点から物理的なIT資産を所有せず、サービスとして利用するクラウドコンピューティングの導入に意欲を見せる企業が増えています。※3

一方、ネットワーク経由のサービス利用は、情報流出、サイバーテロなどのリスクにさらされる可能性があり、多くの企業がBCPの観点から、データ保全やセキュリティーなどの対策を実施しています。※4

このような状況のなか、NTT西日本は、長年にわたり、通信キャリアとして電話・光IPサービスを提供するなかで培ってきた「安心・信頼」の運用実績やノウハウを活用し、「Bizひかりクラウド」を2011年3月より提供開始しました。「Bizひかりクラウド」とは、NTT西日本グループが提供する「安心・信頼」のクラウドサービスを体系化したものです。

※1 平成22年版 情報通信白書　ブロードバンドの利用状況より
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h22/html/me411200.html

※2 平成21年度版　通信利用動向調査(世帯編)
携帯電話(PHS、携帯情報端末(PDA)なども含む)の保有状況より
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/pdf/HR200900_001.pdf

※3 総務省「スマート・クラウド研究会報告書」(2010年)クラウドサービスの市場規模より
http://www.soumu.go.jp/main_content/000066036.pdf

※4 平成22年度　情報通信白書　企業におけるセキュリティ対策の実施状況より
http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h22/html/me412400.html

TOPICS 2011 クラウドサービスを利用した遠隔健康指導のトライアル実施

近年、高齢化によって医療費は高騰しており、多くの企業健康保険組合が赤字経営となっています。今後、企業の健康保険制度を維持していくためには、疾病管理や予防施策の推進による医療費削減が急務と言われており、そのためにも疾病管理や予防施策を推進するICTの活用が期待されています。

こうしたなか、NTT西日本グループと淀川キリスト教病院様は、企業健診の特定保健指導において、クラウドを用いた遠隔健康指導の有効性の証明や新たなサービス開発を目的に、テレビ電話を活用したクラウド型「遠隔健康指導」のトライアルを実施することになりました。※

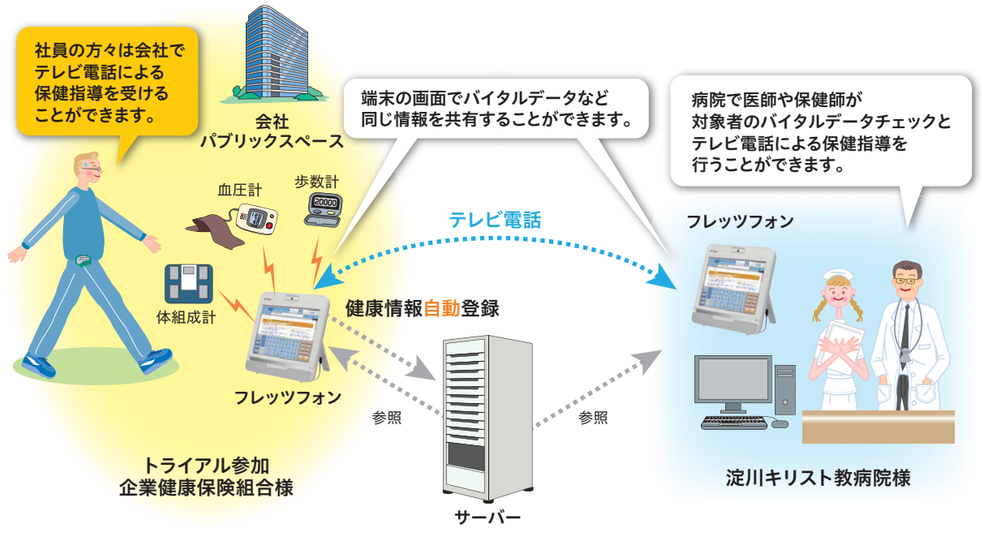
淀川キリスト教病院様は、企業健診の特定保健指導プログラムに「遠隔健康相談サービス」を組み込むことで、要指導者の日々の健康情報を効率的に収集、見える化するとともに、より適切に指導するための基礎データとして蓄積します。また、テレビ電話による遠隔健康指導によって、要指導者の健康に対する意識の定着および双方の稼働軽減の効果などを検証します(詳しくは下図)。

また、NTT西日本グループは、高品質な次世代ネットワークを活用した「フレッツ 光ネクスト」「ひかり電話」「フレッツフォン」などのサービスや機器を活用して、特定保健指導の効率化や日々の健康情報の蓄積による高品質な健康診断・相談、そして健康増進や疾病予防ができる仕組みづくりの実現に向け、「遠隔健康相談サービス」を提供します。

今後は、淀川キリスト教病院様や参加企業健康保険組合様のご意見を聞きながら、本トライアル期間中、円滑でかつ高品質な健康指導を実現するシステムニーズの把握、健康情報端末を利用した通信の動作検証を実施していきます。

トライアル参加企業様向け特定保健指導プログラム

社員の方々は会社で、テレビ電話による保健指導を受けることができます。
(ただし、初回面談および採血、最終面談については病院にて実施)



※ 企業健康保険組合に対するクラウドサービスを利用した遠隔健康指導の有効性検証に向けたトライアルの実施について
http://www.ntt-west.co.jp/news/1202/120221a_1.html

地球環境に対する価値創造

環境経営の推進

◆ 環境保護推進体制

NTT西日本グループでは、「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、2010年度には、新たに「生物多様性の保全」に関する項目を追加しました。

具体的な取り組み内容については、NTT西日本の環境経営推進室とグループ各社の環境担当が連携し、NTT西日本グループ内で環境方針や環境保護対策などを展開しています。

◆ 自主行動計画目標

NTT西日本グループは、「NTT西日本グループ地球環境憲章」に基づき、2020年度に向けた行動計画目標を掲げ、温暖化防止や廃棄物最終処分率低減に向けて、さまざまな取り組みを実施しています。

◆「環境グランドデザイン」(新たな自主行動計画目標)

NTT西日本グループでは、低炭素社会の実現と、循環型社会の形成に向けて、とくに電力削減量目標と紙使用量削減目標ならびに廃棄物最終処分率目標を「環境グランドデザイン」として策定しました。

NTT西日本グループでは、従来の自主行動計画目標が2010年度で終了となったことを踏まえ、この「環境グランドデザイン」を新たな自主行動計画目標として位置づけ、取り組みを強化していきます。「環境グランドデザイン」で掲げる2020年度目標については下記の通りです。

NTT西日本グループ地球環境憲章

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ないます。

基本方針

1. **法規制の遵守と社会的責任の遂行**
   環境保全に関する法規制を遵守し、国際的視野に立った企業責任を遂行します。
2. **環境負荷の低減**
   温室効果ガス排出の低減と省エネルギー、紙等の省資源、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。
3. **環境マネジメントシステムの確立と維持**
   各事業所は環境マネジメントシステムの構築により自主的な環境保護に取り組み、環境汚染の未然防止と環境リスク低減を推進します。
4. **環境技術の普及**
   ICT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。
5. **社会支援等による貢献**
   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。
6. **環境情報の公開**
   環境関連情報の公開により、社内外とのコミュニケーションを図ります。
7. **生物多様性の保全**
   生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐために取り組みを推進します。

環境グランドデザイン(新たな自主行動計画目標)

温暖化対策

・2008年度と比較し、2020年度には総CO_2排出量を**40%削減**※1
(参考)2008年度のCO_2排出量は91万t※2

紙使用量削減

・2008年度と比較し、2020年度には総紙使用量を**40%以上削減**
(参考)2008年度の総紙使用量は3.99万t

・2008年度と比較し、2015年度には一人あたりの事務用紙使用量を**50%以上削減**
(参考)2008年度の一人あたりの事務用紙使用量は、0.99万枚

廃棄物最終処分率低減

・2020年度には全廃棄物合計の最終処分率を**1.0%(ゼロエミッション)**※3**に**
(参考)2008年度の最終処分率は2.1%

・撤去した通信設備廃棄物については、最終処分率0.1%を維持

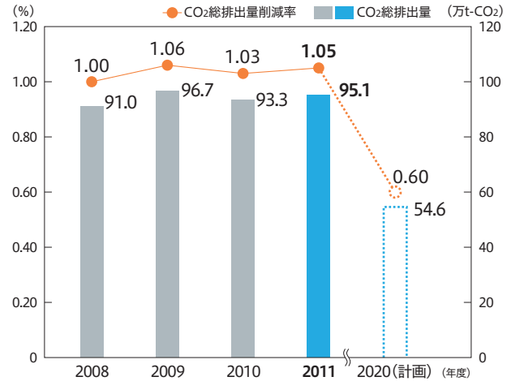
※1 電気事業連合会が東日本大震災前に公表した2020年度目標の排出係数0.33kg/kWhを用いて算出しています。
今後、東日本大震災の影響等により排出係数の変更がある場合は、見直すことがあります。
※2 2008年度の実績については、電気事業連合会が公表している排出係数0.44kg/kWhを用いて算出しています。
※3 国連大学が提唱した構想で、産業から排出される全ての廃棄物や副産物がほかの産業の資源として活用され、全体として廃棄物を生み出さない生産をめざそうとするもの。NTT西日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。

◆ 温暖化対策

NTT西日本グループのCO_2排出要因としては、電力使用・社用車使用・燃料(ガス・石油)使用があり、電力使用が要因の大半を占めています。

2011年度は2010年度に比べ電力使用量は減少したものの、原子力発電所停止によるCO_2排出係数の上昇によりCO_2排出量が昨年度に比べ上昇しています。

CO_2総排出量の推移



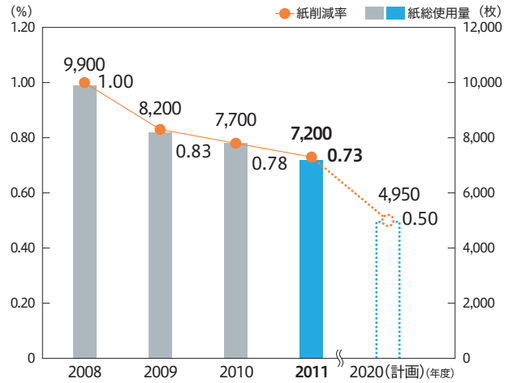
◆ 紙使用量削減

NTT西日本グループで使用する紙には電話帳、請求書、事務用紙、電報があります。

2011年度の総使用量は2.97万tで、内訳は電話帳2.40万t、請求書0.27万t、事務用紙0.25万t、電報0.05万tです。

ペーパーレス会議の徹底や社内利用用紙のシステム化による徹底的な削減などを進めるとともに、お客さまのご協力を得ながら、書面でのご案内に代えてインターネットで請求額などを確認するMyビリング(Web明細サービス)への切り替えを促進しています。

一人あたりの事務用紙使用枚数



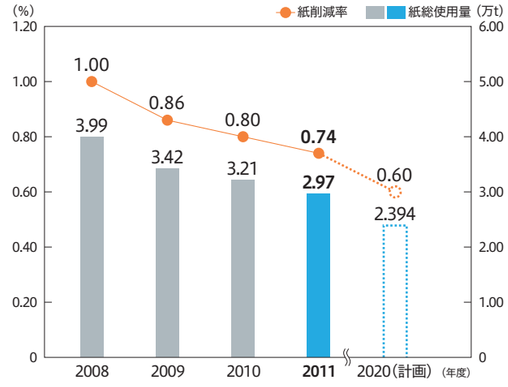
◆ 廃棄物最終処分率低減

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。

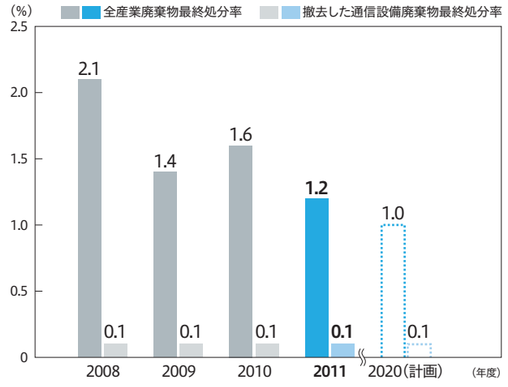
2011年度の産業廃棄物の最終処分率は1.2%、うち、撤去通信設備廃棄物の最終処分率0.1%、土木工事廃棄物の最終処分率1.6%、建築工事廃棄物の最終処分率1.7%、オフィス内産業廃棄物の最終処分率5.7%です。

撤去した通信設備廃棄物の最終処分率は低いものの、オフィス内産業廃棄物の最終処分率が相対的に高いため、調達時には、リユース・リサイクルが容易な環境に配慮されたオフィス用品の購入を促進していくよう配慮しています。

紙総使用量



産業廃棄物最終処分率



地球環境に対する価値創造

「THE GREEN VISION 2020」にそった取り組み

NTTグループでは人類と地球が調和し、社会の持続可能な発展を実現するために、2020年度に向けた新たな取り組み方針をNTTグループ環境貢献ビジョン「THE GREEN VISION 2020」として策定（2010年11月）しました。NTTグループ環境貢献ビジョン「THE GREEN VISION 2020」では、「低炭素社会の実現」「循環型社会の形成」「生物多様性の保全」を未来にわたって取り組むべき3つの環境テーマとして位置付けています。

3つの環境テーマの達成に向けては、「Green of ICT」「Green by ICT」「Green with Team NTT」という3つのアクションにより取り組んでおり、ここでは代表的な取り組みについてご紹介させていただきます。

OF Green of ICT

事業活動にともない、排出される自社のCO_2排出量を削減する取り組み

NTT西日本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、VoIPアダプター、ホームゲートウェイ、ADSLモデムなど）がお客さま宅内に設置されています。ブロードバンド環境の普及にともない、それらの機器は飛躍的に増加しました。同時に、お客さま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西日本グループが提供するネットワークサービスの情報機器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。NTT西日本グループでは、このようなリサイクル活動を行うことにより、2011年度は約120万台の情報機器をリユースしました。

今後もさらに環境に配慮した取り組みを推進していきます。

BY Green by ICT

さまざまなサービスやソリューションを社会に提供することにより、社会のCO_2排出量削減に貢献する取り組み

家庭向け省エネ支援サービスを提供する「NTTスマイルエナジーの設立」

NTT西日本は、低炭素社会の実現に向け、ICTを活用したサービスの提供などを通じ環境負荷軽減に取り組んできました。2010年にリリースした法人向けサービス「法人向けエネルギー見える化」ソリュ－ションに続き、家庭向けに、株式会社NTTスマイルエナジーを2011年6月に設立し、太陽光発電の見える化・見守りサービス「エコめがね」を提供開始しました。また、同年7月27日に「エコフラワーサービス」が、国内クレジット制度排出削減事業（排出削減事業番号：JDCM-PG0035）として承認されました。これは「エコめがね」サービスにおいて、サービス参加者の所有する太陽光発電パネルにより生み出された排出権を価値化し、サービス参加者にエコグッズや環境保全活動への寄付などで還元するサービスです。

今後、NTT西日本グループでは「創エネ」「省エネ」に「蓄エネ」を加えたHEMS（Home Energy Management System）分野やスマートシティ分野などで、引き続き低炭素社会の実現に貢献する取り組みを図っていく予定です。

「エコめがね」の画像（マイページ画面）

WITH Green with Team NTT

社員の家庭や地域活動において、CO_2排出量の削減や環境美化活動に貢献する取り組み

生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐための取り組みを推進しています。NTT西日本グループでは、「植樹プロジェクト※1」「葵プロジェクト※2」を2011年より開始し、活動継続中です。

※1 **NTT西日本グループ植樹プロジェクト**
請求書のお客さまがMyビリングなどに切り替えた場合、紙削減量に見合った本数の苗木を大阪府堺市の産業廃棄物埋立跡地に植樹することで、請求書の紙削減、産業廃棄物埋立跡地の保全に貢献する活動。

※2 **NTT西日本グループ葵プロジェクト**
里親として職場や社員の自宅で葵の苗木を生育し、その育てた苗木の一部を、世界文化遺産である上賀茂神社境内に植栽し、西日本エリアの世界文化遺産の保存に貢献する活動。

NTT西日本グループ植樹プロジェクト

NTT西日本グループ葵プロジェクト

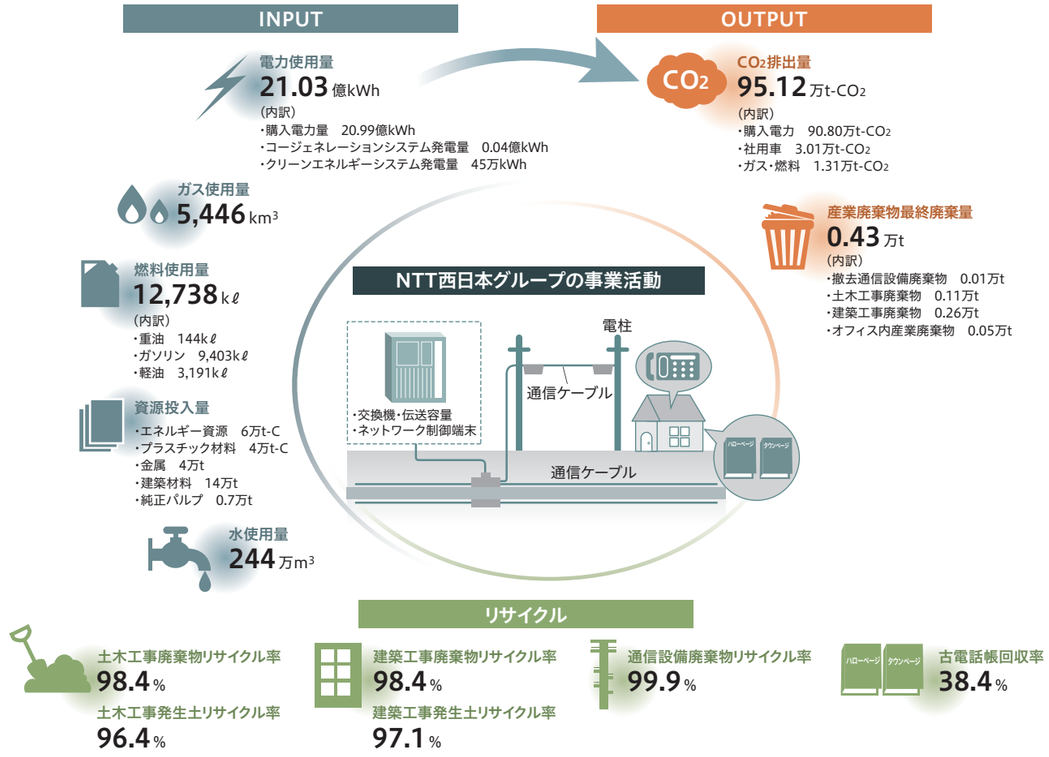
事業活動に関わる環境負荷

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、お客さま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。

マテリアルフロー



社会福祉活動

◆「はばたく手話教室」へ出前講座

NTT西日本宮崎支店は、2012年2月に宮崎市総合福祉保健センター主催の「はばたく手話教室」へ講師を派遣し、「災害用ブロードバンド伝言板（web171）※ご利用講座」を実施しました。

本講座では、地震発生時における親と娘の心の絆を手話インストラクターが寸劇により表現するなか、web171を活用し安否確認する方法などを、手話通訳を通じて紹介したものです。

今回、手話インストラクターのご協力により、初めての試みとなる“寸劇”を使ったご紹介でしたが、受講者からは「とてもわかりやすく勉強になりました」と好評を得ました。

今後とも地域の皆さま方のご要望にお応えし、緊急災害時の安否確認方法について、ひとりでも多くの方々にご活用いただけるよう取り組んでいきます。

※ 2012年8月に「災害用伝言版（web171）」にサービス名を変更。

「はばたく手話教室」講座模様

地域社会活動

60周年特別功労の感謝状

古本等の手づくり回収BOX

大阪府社会福祉大会の模様

◆ 社会福祉団体等への寄付・寄贈

NTT西日本大阪グループ※は、社会貢献活動の取り組みとして「古本等・使用済み切手の回収」「ベルマーク等収集」「アフィリエイト」を行っています。社員などから提供された「古本等」および「アフィリエイト」の収益金約29万円を地域の社会福祉団体などへ、「使用済み切手」約21kgを財団法人「小さな親切」運動大阪本部へ、「ベルマーク等」約58,000点を大阪府下の特別支援学校（5校）へ2012年3月に、寄付・寄贈を行いました。

また、大阪府社会福祉協議会からは、長年にわたり寄付を行ってきたことにより「平成23年度 大阪府社会福祉大会　大阪府社会福祉協議会創立60周年/共同募金運動65年記念」において、「60周年特別功労」として感謝状をいただきました。

NTT西日本大阪グループでは、今後もさまざまな社会貢献活動に取り組んでまいります。

※ 大阪支店、大阪東支店、大阪南支店、和歌山支店、NTT西日本-関西、NTTネオメイト関西支店、NTTマーケティングアクト関西支店、NTT西日本-ホームテクノ関西、NTTビジネスアソシエ西日本、NTT都市開発、NTT西日本-関西アイティメイト、テルウェル西日本（2012年5月現在）

スポーツ・文化活動

◆「ふれあい教室」

NTT西日本グループでは、硬式野球部、陸上競技部、個別認定選手（ソフトテニス）がシンボルチームとしてさまざまな大会に参加することにより、社会貢献の一環として、アマチュアスポーツの振興促進をめざしています。また、NTT西日本エリアの各地で開催するこれらのチームによる「ふれあい教室」により、地域に密着した皆さまに愛される企業づくりを行うとともに、主に小学生を対象とした選手たちのレベルアップに貢献しています。

2011年度については、「ふれあい野球教室」は11会場で開催され、延べ110チーム、約1,300名が参加し、キャッチボール、守備練習、打撃練習などに加え、スピードガン競争、飛距離競争、ベースランニング競争などのゲームも交えて、硬式野球部員が少年野球チームの選手たちに指導を行いました。

「ふれあい陸上教室」は、2会場で開催し、約230名が参加し、走るときの腕の振り方、足のあげ方、姿勢などの実技から、陸上競技部員がデモンストレーションや練習での苦労話・体験談など、講話を交え、小学生から中学生の選手たちに指導を行いました。

また、「ソフトテニス教室」は、8会場で開催し、約1,300名が参加し、基本練習から、サーブ、スマッシュなど応用練習に加え、テニス用品争奪ジャンケン大会も交えて、ソフトテニス部員が、主に小学生の選手たちに指導を行いました。

部員からサーブの指導を受ける小学生の選手

ランニングフォームの指導模様

部員から守備の基本を指導される小学生の選手たち

地域社会活動

クリスマスプレゼントの贈呈模様

◆ クリスマスプレゼントを贈呈

2011年12月23日～25日の3日間にかけて、金沢市内の児童養護施設を訪問し、子どもたちにクリスマスプレゼントを贈呈しました。

この取り組みはNTT 西日本グループの社会貢献活動の一環として、1989年から23年間継続し実施しているもので、金沢エリアのNTT西日本グループ会社の社員等からの募金で準備したプレゼントを、サンタクロースやトナカイに扮した32名の社員等が、子どもたち一人ひとりに手渡しました。

社員に対する価値創造

多様性の尊重

◆ 女性社員のキャリア開発支援

女性社員が仕事にやりがいをもってキャリアを重ね、後輩女性社員の良きロールモデルとして活躍できるよう、女性社員のキャリア開発に向けた取り組みを実施しています。

例えば、女性のキャリア開発を支援する研修へ毎年継続的に女性社員を派遣しています。さらにキャリアプランを長期的に描けるよう、若手・中堅女性社員を対象としたセミナーを開催し、キャリアビジョンについて考える機会、女性の先輩社員や管理者と対話できる機会を設けています。

また、女性が自主的に女性ならではの視点で業務を積極的に改善していけるよう提案を進めていく、ワーキンググループ活動も行なっています。

「仕事と育児を両立しながらリーダーとして活躍する女性たち」と題した、対話会の模様

◆ 障がい者雇用の推進

多様な人材と働き方が共存することのできる企業風土づくりといった観点から、NTT西日本グループでは障がいのある方々の雇用を促進しています。

NTT西日本グループにおける障がい者雇用率は2012年6月時点で法定雇用率1.80%を超える1.87%となっており、さらなる雇用拡大を進めていきます。

2009年7月に設立された、特例子会社のNTT西日本ルセントでは、障がい者・高齢者向けにポータルサイト「ドリームアーク」を開設しています。このサイトは障がい者の社員の意見をもとに、アクセシビリティーに配慮して構築されており、利用者の立場で役立つ情報サイトをめざしています。今後とも本サイトを活用して、障がい者・高齢者向け情報発信を強化するとともに、雇用機会の拡大にもより一層力を入れていきます。

◆ 非正規社員の正社員への登用

コールセンタ業務、宅内保守業務、SE業務、中小・SOHO向け営業業務、財務給与業務などを対象として、高度なスキルを有する非正規社員を正社員へ登用する制度を導入・拡大しており、NTTマーケティングアクト、NTTホームテクノ、NTT西日本-アイティメイト各社、テルウェル西日本、NTTビジネスアソシエ西日本において、多様な人材が活躍できる環境づくりを推進しています。

2012年4月1日現在で、累計1,585名を登用しています。

ワーク・ライフ・バランスの実現

社員個々のライフステージや価値観などを尊重しつつ、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「育児介護休職者への職場復帰プログラムの導入」「仕事と家庭を両立するロールモデル社員の紹介」などを実施しています。

加えて、ライフスタイルに合わせて利用可能な在宅勤務制度の利用促進のため、対話会の開催や、制度の利用方法や利用者の声を掲載したチラシを作成・配布し、社員の意識醸成に務めています。

◆ 次世代育成支援

NTT西日本では「次世代育成支援対策推進法」に基づき、社員が性別、年代を問わずワーク・ライフ・バランスを推進することの理解を深め、職場全体が社員個人の多様な働き方を受容する土壌作りをめざすための「行動計画」を策定しており、その取り組み結果が認められ「次世代育成支援対策推進法」認定マーク（愛称：くるみん）を取得しています。

2011年4月からは第三次行動計画として、ホームページに内容を掲載し社外に向けても情報発信を図るとともに、新入社員や新任管理者向けに、育児支援制度の活用や理解を深めるための対面研修を実施しています。また、休職からの復職者による対話会など、休職者が安心して復職できるような支援策を実施しています。

人材育成

一人ひとりが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、「ウィズ カスタマー活動」を実践できる人材育成に努めています。

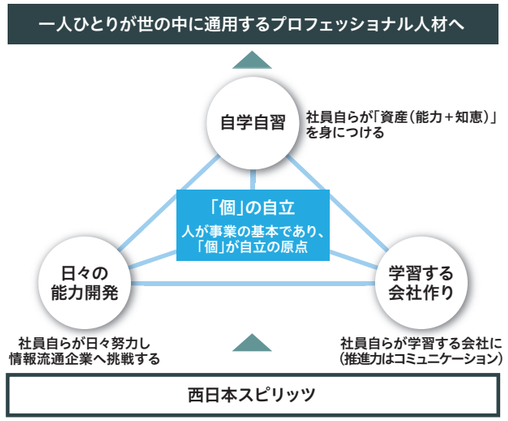
人材開発ビジョンに基づき、「『個』の自立」に向けた能力開発を推進できるよう、社員が自らのキャリアデザインを描き主体的に学ぶ姿勢をサポートする環境を提供するほか、チャレンジ意欲・モチベーション向上に応えるさまざまな育成プログラムを提供しています。

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※、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・ノウハウの向上に努めています。

また、情報通信市場において、ニーズの高度化・多様化がさらに進み、市場の構造変化が進展しているなか、今後とも良質かつ安定的なユニバーサルサービスの提供に努め、お客さまにとって魅力的なサービスを生み出すための技術・知識の習得に向けた人材育成に取り組んでいます。

※ Web Based Trainingの略

人材開発ビジョン



TOPICS 2011 NTT西日本ファミリーデーを開催し家族との絆を深めています

子どもたちの夏休み期間中である2011年8月、NTT西日本本社ビルにてファミリーデーを開催しました。男性の育児参画、ワーク・ライフ・バランス推進の観点から、NTT西日本本社社員を対象に、社員の家族を会社に招待し、職場見学、食堂での昼食体験、NGNサービスオペレーションセンタ見学などを実施しました。職場見学のカリキュラムにおいては、社員の子どもたちによる名刺交換体験イベントがあり、事前練習の後、職場にて名刺交換を行いました。

名刺交換体験の模様

子どもたちは大きな声で元気良くあいさつをし、そんな子どもたちのかわいらしい姿に職場の社員も笑みが溢れるという光景が見られました。参加した社員家族のみならず、各職場の上司や同僚社員も心和むひとときを過ごすことができ、参加社員らだけでなく多くの社員から「本当に楽しめた」「今後も継続して開催して欲しい」という声があがりました。

ステークホルダーの声

ホスピタリティー溢れる非常に良いイベントでした

楽しい企画であり、家族からも好評でした。今後もぜひ続けてほしいと思います。上司、同僚もとても協力的に対応してくれたので、助かりました。

今後もこのように家族的な雰囲気のある、気持ちのいい職場であらねばならないな、とも思いました。

NTT西日本 法人営業本部 企画部　**佐藤 孝一**

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）

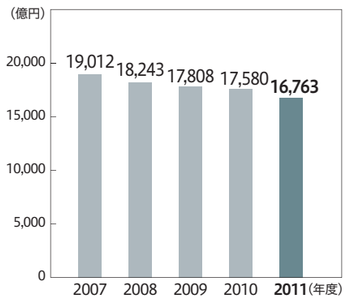
従業員数
5,300人（2012年3月31日現在）

事業所
・本社：1　・地域事業本部：6　・支店：33

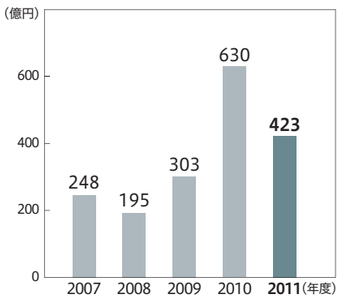
サービス提供地域

主要データ　（NTT西日本）

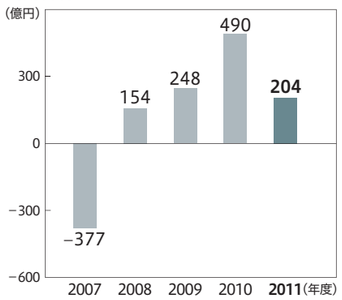
営業収益



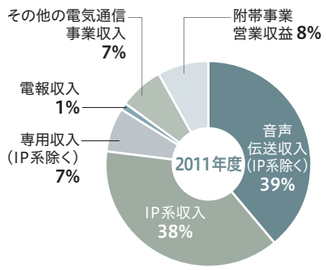
経常利益



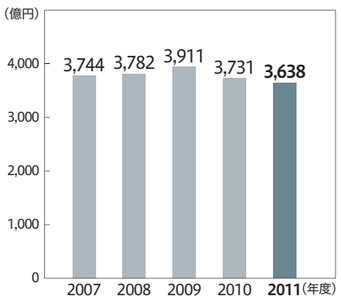
当期純利益



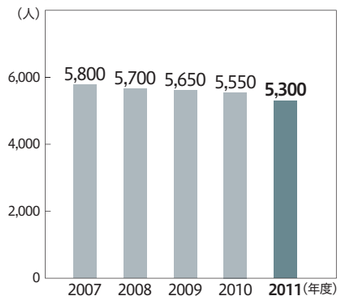
営業収益の内訳



設備投資額



社員数



第三者意見

NTT西日本グループでは、「いつも、あなたの、そばにいる。」をスローガンとして掲げ、前年度に引き続き「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、新たなCSR活動について3つの柱「コンプライアンスの徹底」「安心・安全な社会づくり」「事業を通じた価値創造」を構築し、グループ全体で取り組み、確実に成果を上げています。

注目され評価できること

第1は、CSR活動の考え方が明確で、グループ全体に徹底していることです。経営トップのコミットメントで、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」を実現することを念頭に、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ことをめざすと宣言しています。これが、NTT西日本グループのCSR活動の基軸を形成しています。

第2は、CSR活動の基本は、「コンプライアンスの徹底」にあるとして、今一度焦点を合わせ強化していることです。企業倫理の確立と徹底の面では、企業倫理委員会での審議・決定した施策をグループ各社横断的に展開、公正競争条件確保研修の実施、人権啓発研修やこれを促進する人権研修用DVDの作成と活用、情報セキュリテイ推進委員会の設置と各種施策の展開などを徹底しています。

第3は、全ての人々から期待・要請されている「安心・安全な社会づくり」について、お客さま・地域社会と社員の安心・安全確保に努めていることです。具体的には、振り込め詐欺・悪徳セールスを撃退する製品の開発と提供、技術力、技能レベルのさらなる向上をめざす社内競技大会「マイスターズカップ」の開催、豪雨災害地域の通信確保・サービス復旧への尽力など、社員の一人ひとりがお客さまや地域社会にとり身近な存在としてサービスを提供できるよう工夫されています。その結果、お客さまの声をもとに多くの事例で改善がなされました。

第4は、事業活動を通じてCSR活動が行われていることから、「事業を通じた価値創造」では、重要なステークホルダーであるお客さま、地球環境、地域社会、社員に対する価値創造に成果が出ています。

お客さまに対しては、フレッツ光サービス、ソリューションサービス、クラウドサービスが提供され利用が増えています。地球環境に対しては、環境経営を推進し、「THE GREEN VISION 2020」に沿って、温暖化対策の強化、紙使用量の削減などが実施されています。地域社会に対しては、「災害用ブロードバンド伝言板（web171）ご利用講座」「ふれあい教室」などの社会福祉活動、地域社会活動、スポーツ・文化活動を地道に行っています。社員に対しては、女性社員のキャリア開発支援、障がい者雇用の推進、非正規社員の正社員への登用など、多様性の尊重やワーク・ライフ・バランスに配慮した施策を展開しています。

今後さらに期待すること

第1は、現在人々の最大の関心である首都直下地震、南海トラフ巨大地震などの自然災害や社会災害における「安心・安全」の確保です。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提供しているだけに、高い技術力を維持し、万全なサービスを提供できるよう、常時総力をあげて対応することが求められています。

第2は、時代の要請への対応として「有識者懇談会」など開催し、ステークホルダーとの対話を重ねることが望まれます。

今後も、事業活動とCSR活動とを一体とし、社会の持続的な発展に貢献するグループとして、一層飛躍することを期待しています。

東京交通短期大学　学長
田中　宏氏

1959年中央大学第2法学部卒。1954年～90年日本銀行勤務の後、早稲田大学大学院講師等を経て、2002年～06年立教大学大学院教授。（社）経営倫理実践研究センター理事・首席研究員、元ISO/SR国内委員会委員、元ISO26000JIS化本委員会委員等。著書多数。

第三者意見を受けて

NTT西日本グループでは、「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、コンプライアンスを基本（前提）とした「NTT西日本グループCSR活動の3つの柱」を構築し、この柱に対応したCSR活動指標を掲げ、社員一人ひとりがCSR活動を重要な事業課題として認識し、各種活動に取り組んでまいりました。

今回、田中先生からいただいた貴重なご意見を踏まえ、取り組みについて検証を行い、さまざまな社会的課題の解決に向け、グループ全体で「安心・安全な社会づくり」に努めてまいります。また、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大切にするとともに、コンプライアンスの徹底を図り、社員一人ひとりが誇りと自覚を持って日々の業務を遂行し、持続可能な社会の実現に貢献できる企業グループをめざしてまいります。

最後に、今後の参考のため、本報告書に対する皆さまからの忌憚のないご意見を頂戴できれば幸いです。

西日本電信電話株式会社　総務部　CSR推進室