



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

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<sub>2</sub>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

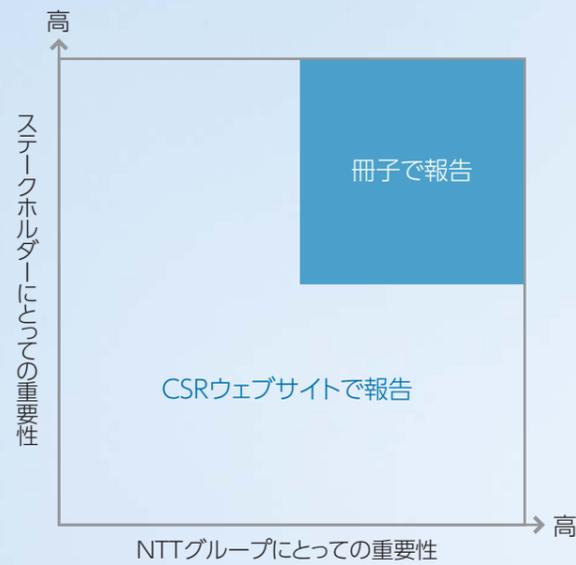
〒540-8511 大阪府大阪市中央区馬場町3番15号

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/

## 編集方針

本報告書は、NTT西日本グループにおける2012年度のCSRに関する取り組みをステークホルダーの皆さまへ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発行しています。

掲載内容は、2010年に「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、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報告しています。



# いつも、あなたのそばにいる。



## 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」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※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。
- ※ 2013年10月以降は27社

## 対象期間

- 2012年4月1日～2013年3月31日
- \* 一部内容に2013年4月以降の活動を含みます。

## 次回発行予定

- 2014年10月

## 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2012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。

## CSR関連情報メディア



NTT西日本グループ  
CSR報告書 2013  
Webサイト  
<http://www.ntt-west.co.jp/csr/2013/index.html>



地球環境保護活動  
Webサイト  
<http://www.ntt-west.co.jp/kankyo/>

## CONTENTS



トップコミットメント	3
ICTを活用して、皆さまの「新たなライフスタイル」を創造する。それが私たちの“使命”であり、私たちの“夢”です。	
NTT西日本グループのCSR	5
マネジメント	7
<b>コンプライアンスの徹底</b>	<b>9</b>
コンプライアンス推進	9
Topics 2012 人権に関わる標語やポスターを社員とその家族から募集	10
<b>安心・安全な社会づくり</b>	<b>11</b>
お客さま・地域社会の安心・安全確保	11
Topics 2012 南海トラフ巨大地震を想定した防災訓練を実施	12
メガネ型WEBカメラデバイスで災害時の被害状況を把握	14
社員の安心・安全確保	17
Topics 2012 2012 四国安全大会in香川	18
<b>事業を通じた価値創造</b>	<b>19</b>
お客さまに対する価値創造	19
Topics 2012 「スマートひかりタウン熊本」での取り組み	20
地球環境に対する価値創造	21
Topics 2012 生物多様性の保全に貢献する「NTT西日本みどりいっぱいプロジェクト」	24
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 2012 「女性を部下に持つ管理者向け研修」を開催	28
NTT西日本の会社概要	29
第三者意見	30

# ICTを活用して、皆さまの 「新たなライフスタイル」を創造する。 それが私たちの“使命”であり、私たちの“夢”です。

## 「CSR経営」なくして 企業としての成長はあり得ない

NTT西日本グループでは、昨今の厳しい事業環境を乗り越え、安定した経営基盤を確立して持続的な成長を遂げるために「新成長戦略」を策定し、現在、その実現に向けて取り組んでおります。この新成長戦略は“6つの柱”からできていますが、その中で大きな柱となるのが「CSR経営の推進」です。お客さまや地域社会などに貢献することを経営の根幹に据えたCSR経営なくして、企業としての成長はあり得ないというのがその理由です。



これまで、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」「事業を通じた価値創造」を3本柱としたCSR活動に取り組んできました。特に、「コンプライアンスの徹底」については、企業風土を改善すべく“問題の発生件数ゼロ”をめざして取り組みを進めており、今後もNTT西日本グループに対する信頼に大きくかかわる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」について重点的に取り組んでいきます。

また、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、我が国の情報通信を支える企業としての責務を果たすべく、人と人が、いつでも、どこでもつながることができる安定的なサービスの提供に努めています。なかでも、東日本大震災の経験を踏まえて策定した「防災3カ年計画」については、西日本の各地方自治体さまからの関心も高く、情報通信事業者としての“使命”の重さを改めて感じているところです。今年3月には、内閣府から南海トラフ巨大地震による被害想定（第二次報告）も発表されましたので、有事を想定し、地方自治体さまへBCP提言活動を行うなど、一体となって防災対策を推進していくことで、皆さまの「安心・安全な社会づくり」に貢献していきたいと考えています。

## これまでクライアントとして お付き合いしてきたお客さまとも “パートナー”として力を合わせて ひとつずつ“夢”をカタチに

ひとつめの「コンプライアンスの徹底」、2つめの「安心・安全な社会づくり」については、私たちNTT西日本グループが社会に貢献するためには必要最低限の取り組みであると考えていますが、加えて情報通信事業者である以上、私たちはさらに、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。それが、3つめの柱となる「事業を通じた価値創造」です。

企業が社会の一員として世の中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くにはいけません。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、それによってあらゆる場所や人、物をつなぎ、暮らしやビジネスを“デザイン”する。そして、人々の暮らしをより豊かにするような“新たなライフスタイル”“新たなビジネススタイル”を創造していきたい。これは、NTT西日本グループの“使命”であり、私をはじめ、社員全員にとっての“夢”でもあります。

現在は、この“夢”をパートナーと共有し「アライアンス戦略」を推進しています。今年1月には、私自身が本部長を務める「アライアンス戦略本部」を設置し、西日本の各ブロックにおいても同様の体制を整備しました。私たち1社だけでは実現できないこともあるかもしれませんが、これまでクライアントとしてお付き合いさせていただいてきたお客さまとも互いに力を合わせアライアンスパートナーとして自社の強みを活かしたコラボレーションを図ることによる、新たなライフスタイル、新たなビジネススタイルの創造に向けて全力を注いでいるところです。

## “新たな文化”を創造することで 皆さまのお役に立ちたい

例えば、暮らし面では「光BOX+」を活用した高齢者見守りサービス、観光・商業面では「Wi-Fiを活用した商店の活性化」、農業面では「遠隔制御による家畜の飼育」、教育面では「タブレット端末向け視聴サービスの提供によるリビング学習の実現」、医療・健康面では「クラウドサービスを活用した遠隔保健指導の実施」など、ICTサービスを活用すれば、私たちがもっとさまざまな分野で地域社会のお役に立てることがあるはずです。



NTT西日本グループは、光サービスを活用して、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”し、新たな文化を創造する「スマート光ライフ」「スマート光オフィス」「スマート光タウン」の実現に向け、たゆまぬ努力を続けていくことを皆さまにお約束します。今後のNTT西日本グループの取り組みに、ぜひご注目ください。

西日本電信電話株式会社  
代表取締役社長

村尾和俊

# 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。

## 「西日本スピリッツ」を原点に

「西日本スピリッツ」は、NTT西日本の創業時に、企業理念として策定し、NTT西日本グループとしての使命・社会的役割・目標、行動指針および行動規範を明示しているものであり、CSR活動をはじめとした会社の根幹となるものと考えています。

## 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。

### NTTグループCSR憲章

**CSRメッセージ**

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

**CSRテーマ**

**人と社会のコミュニケーション**

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

**人と地球のコミュニケーション**

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

**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、社会的使命を果たして行きます。

※ 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。

### 西日本スピリッツ

**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活動の3つの柱



- 企業倫理の保持
- 情報セキュリティの推進
- 消費者保護
- 人権尊重

- 通信サービスの徹底・維持
- 円滑な災害復旧
- 安全労働の推進
- 良質なサービスの提供

- ICT活用社会の実現
- 環境保護
- 文化財保護
- 社会貢献
- ダイバーシティ

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「見える化」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「見える化」を図っています。

## CSR活動「見える化」指標

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	全社員を対象にお客さま情報保護研修やコンプライアンス研修の実施、各種点検の実施など発生件数の抑制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、他事業者さま情報管理を除き、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99.9%実施		
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しました(詳細はP16を参照)
		KAIZEN活動への取り組み	約7.9万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
	社員への安心・安全	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
		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

活動の柱	テーマ	指標名	主な取り組み実績	
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20.84億kWh)	
		事務用紙使用量の削減	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 <sub>2</sub> 削減に取り組みました*	
		社用車における環境負荷低減	燃料の前年度比1%改善に取り組みました(燃料:3.7%改善)	
		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低減	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1.95%)	
		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99.9%)	
		ICT活用社会への貢献	ICT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、育児休職、介護休職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			

\* 一人あたり事務用紙使用量前年比10%減(CO<sub>2</sub>削減量前年比6%減)

\* 2013年3月末実績

# 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重要です。

そこで、経営の効率性を高め、全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名で構成し(2012年7月1日現在)、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。

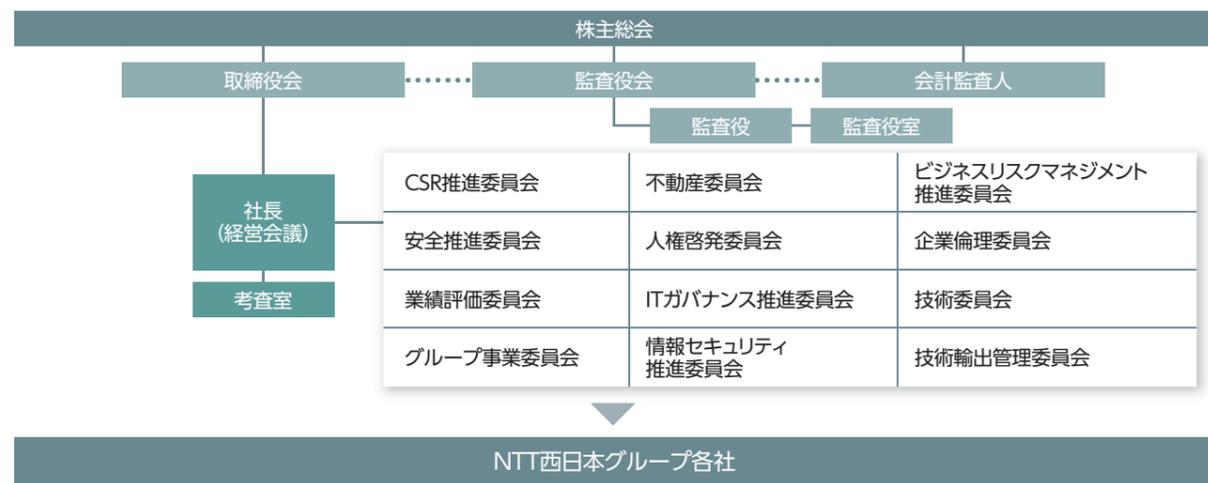
また、会社の経営上、重要かつ組織横断的な経営課題について必要な検討を行う機関として、経営会議のもとに委員会を設置しています。

## ■ 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。

## コーポレートガバナンス体制



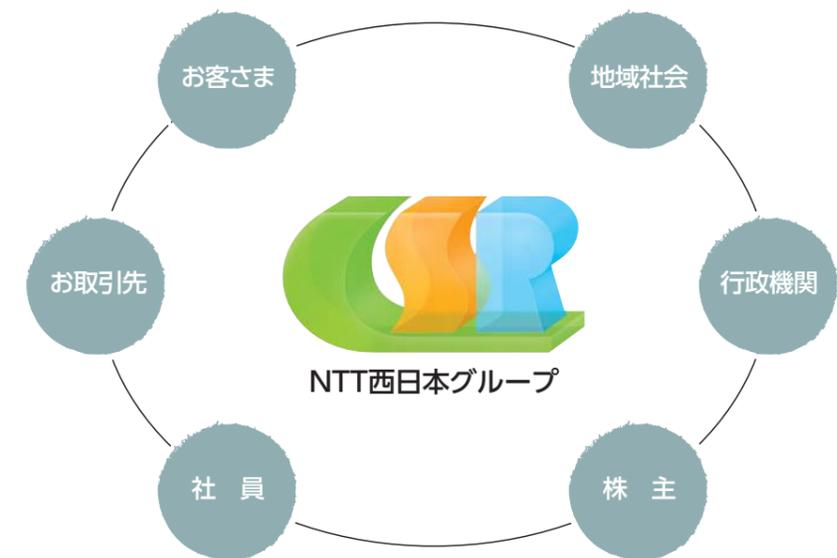
## 主な委員会一覧

委員会名	事務局	設置目的
CSR推進委員会	事務局:総務部	NTT西日本グループ全体のCSRに関する基本方針策定、活動の推進、全社横断的課題等を検討する。
ビジネスリスクマネジメント推進委員会	事務局:総務部	社内外から発生する企業活動を阻害するリスク、会社の信用を失墜させるリスク等に対し、予防・早期発見・迅速かつ的確な対応を図る。
安全推進委員会	事務局:人事部	グループ横断的な安全対策の検討および安全推進のための必要な措置を行う。
人権啓発委員会	事務局:人事部	同和問題等の人権に関わる基本的取り組みについて検討する。
企業倫理委員会	事務局:総務部	NTTグループ全体での企業倫理確立に向けた取り組みとして、不正・不祥事を起こさない高い倫理観の醸成を図る一方、不正・不祥事の早期発見、公明・正大かつ迅速な調査・対処を通じ再発防止に努める。

## ステークホルダーとの関わり

NTT西日本グループは、ステークホルダーの皆さまとの関わりの中で事業活動を行っています。企業価値を高め、CSRを正しい方向に推進していくためには、これらのステークホルダーの皆さまとコミュニケーションを図り、社会の声を

知ることが不可欠であると考えています。当グループでは、お客様相談センターを通じてお客さまからのご意見を聞いたり、地域のイベントに参加して近隣住民との交流を深めるなど、さまざまな場面でコミュニケーションを推進しています。



## 資材調達における取り組み

### ■ 紛争鉱物への対応

NTT西日本グループは、NTTグループの一員として、次のとおり「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進していきます。

コンゴ民主共和国等の紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となって紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こす等の可能性があると言われています。

そうしたなか、2010年7月に米国で成立した「金融規制改革法」(ドッド・フランク法)において、米国上場企業は、コンゴ民主共和国またはその隣接国で産出される「紛争鉱物」の製品への使用状況等について、開示することを義務

付けられました。(同法において、「紛争鉱物」とは、タンタル、スズ、金、タングステン、その他米国国務長官が指定する鉱物のことを言います。)

NTTグループは、調達活動における社会的責任を果たすため、サプライヤ\*の皆さまと連携し、サプライチェーンの透明性を確保するとともに、同法の趣旨に鑑み、武装勢力の資金源となる「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進していきます。なお、紛争の存在する地域においても武装勢力の資金源となっていない鉱物もあるため、それらの使用を妨げることのないよう取り組んでいきます。

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

# 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」にいま一度焦点をあて、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)

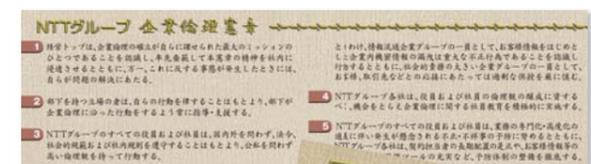
NTTグループ全ての役員および社員が守るべき企業倫理に関する具体的行動指針である「NTTグループ企業倫理憲章」に基づき、不正・不祥事の予防と公正・迅速な対応に努め、グループ全体で企業倫理の確立に向けた取り組みを推進しています。

本憲章は、以下の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、本憲章の浸透に向けては、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憲章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。



企業倫理憲章ポケットカード



### 倫理の保持に関する考え方・取り組み

企業の社会的責任を果たすことを通じて、ステークホルダーの皆さまとともに持続的に成長・発展していくうえで、コンプライアンスは最も基本となる部分であるとの認識から、これまで、企業倫理の確立に向けて、さまざまな取り組みを展開してきました。

今後も継続して、企業倫理への社員意識の徹底、関係法令や社内ルール遵守を通じて、社員一人ひとりが誇りと自信をもって真摯に業務に取り組むことで、高い倫理観をもった事業運営、健全な企業活動を推進していきます。

### 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、2012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な施策の審議・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審査室が検証・評価し、必要な改善を行っています。

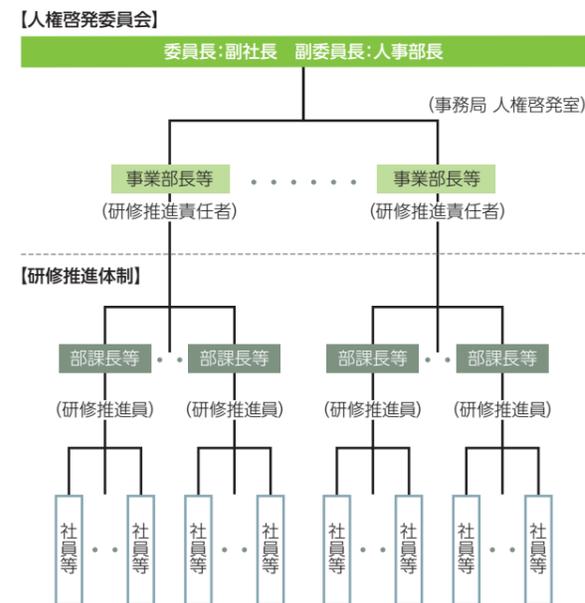
### 人権尊重

#### 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、毎年、具体的な取り組み方針を決定して現状の課題等に則した啓発を行います。研修推進責任者のもと、研修推進員である部課長などがその方針に基づき、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の推進に向け、情報セキュリティ推進担当取締役を委員長とし、各グループ会社社長をメンバーとする「情報セキュリティ推進委員会」を設置し、情報セキュリティに関する基本方針の決定等、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、社長直轄組織として、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」を設置し、啓発、研修、点検、システムセキュリティ強化等の施策を展開しています。

#### 情報セキュリティ強化の取り組み

情報セキュリティについては、全ての社員等がその重要性を認識し、積極的に取り組む必要があります。そのため、グループ全社員に対し、お客さま情報保護および他事業者情報の適正利用に関する研修を実施しています。

また、毎年7月～9月に「お客さま情報等保護強化期間」、2月に「情報セキュリティ啓発期間」を設定し、情報管理の徹底に向けた啓発・点検を実施しています。

さらに、お客さま情報などの流出を防止するため、お客さま情報などを取り扱う部門へのICカード錠やセキュリティカメラの設置、社外へのファックス送信時や添付ファイル付メールの送信時に第三者承認を必要とするシステムの導入、社内業務用パソコンから外部記録媒体への入出力規制等を実施しています。

今後も、NTT西日本グループは、情報セキュリティへの取り組みを強化し、お客さまの情報を適正に取り扱ってまいります。

## Topics 2012

コンプライアンスの徹底

## 人権に関わる標語やポスターを社員とその家族から募集

NTT西日本グループでは、人権意識の高揚を図るため、社員だけでなく社員の家族も対象として、人権に関わる標語やポスターを募集し、人権週間(12月4日～10日)に合わせて優秀作品を表彰するとともに、優秀作品を掲載した「人権啓発日めくりカレンダー」(写真右)を作成し各事業所に掲出するなど、人権意識の定着に努めています。

なお2012年度は、ポスター 391作品、標語93,872作品の応募がありました。



「人権啓発日めくりカレンダー」の1ページ



# 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。

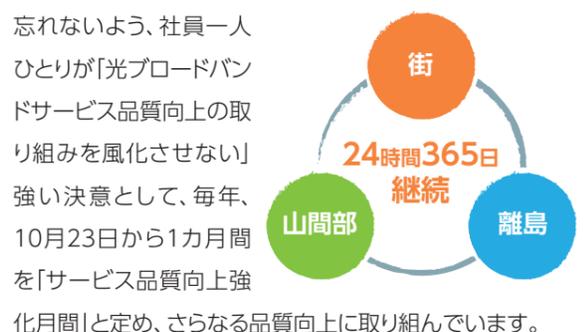
それゆえお客さまに「つながる安心」をお届けするために、全社一丸となりサービス品質向上に日々取り組んでいます。

#### 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。

とくに「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。

2012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、故障が発生した際に迅速かつ正確に措置しつつ、お客さまに正確な情報をリアルタイムでお伝えするため訓練の充実を図り、お客さまに末永くお使いいただくためのサービス品質の向上に取り組んでいます。

#### NTT西日本グループの情報通信インフラ



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5,298km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 2012 南海トラフ巨大地震を想定した防災訓練を実施



南海トラフ巨大地震を想定した防災訓練の様相



南海トラフ巨大地震による被災想定エリアを西日本全域として、本社と各地域との早期サービス復旧を目的とした防災訓練を実施しました。高知県沖で、マグニチュード9.1の巨大地震が発生したことを想定し、社長を本部長とする非常態勢による災害対策本部を構築し、西日本全域のサービス復旧までを被災初日から3日間にわたって確認しました。

被災エリアが広範囲に及ぶため、情報を速やかに統括できるよう、九州・中国、関西、東海、四国・北陸とブロック

別に情報連携体制を構築し、指示・報告の確認を行いました。被災初日では、社員の安否、災害対策本部の構築や運用、設備サービス関連の情報把握に努め、被災2日目以降には、設備アラームなどから判明した被災状況を踏まえ、現地パトロールの指示や設備サービスの復旧方針・優先順位の検討、災害対策機器などの手配・指揮を実施しました。

有事に備え、初動措置のさらなる向上をめざして、今後もより実践的な訓練を繰り返し実施していきます。

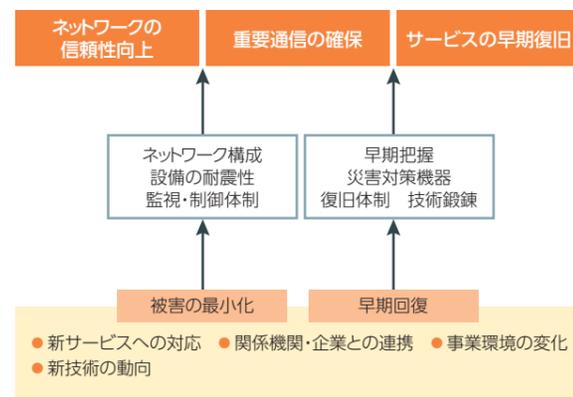


# お客さま・地域社会の安心・安全確保

## 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ています。

## 災害時の通信手段としての公衆電話

災害救助法が適用される規模の災害が発生し、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、硬貨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が必要であるとNTT西日本が判断した場合には緊急措置として、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する場合があります。

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含む)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。

2012年度は、「南海トラフ巨大地震」の被災想定に基づき、本社と支店合同の防災訓練を実施しました。被災規模が西日本全域に及ぶため、各本部員の初動措置を確認することはもとより、NTT西日本本社と各支店との情報連携体制や指示系統体制の確認も実施しました。

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、陸上自衛隊との連携強化を目的に、共同訓練を毎年(2006年より)実施しています。

2012年は三重、愛知、広島、香川、熊本、鹿児島にて共同訓練を実施。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。また、航空自衛隊と連携した輸送訓練も新たに実施しました。



航空自衛隊との輸送訓練の様相

## Topics 2012 安心・安全な社会づくり

### メガネ型WEBカメラデバイスで災害時の被害状況を把握

NTT西日本グループでは、メガネ型WEBカメラデバイス(view っつめがね)を活用して、災害時に被災地の状況を正確に災害対策本部へ伝送できる仕組みを整え、被災箇所の早期確認に活用しています。

メガネ型WEBカメラデバイスは、メガネにWEBカメラとマイク、骨伝導スピーカーがついており、ノートパソコンやタブレットに接続することで着用者の見たままの映像を遠隔地に伝送することができます。両手を塞ぐことがないので、現地作業員がオートバイに乗って見た被災地の映像を本部に伝送するなど、防災訓練で一定の効果をj確認しています。

メガネ型WEBカメラデバイスは着用中でも両手が使えるので、被災地など足元が悪い状況でも着用者の作業効率を下げることはありません。災害現場だけでなく、他の業務でも遠隔地とのコミュニケーションに活用できます。



「view っつめがね」本体とケーブル

# お客さま・地域社会の安心・安全確保

## お客さまの声に応じてサービスを改善

NTT西日本グループでは、お客さまの声にお応えする取り組みとして、「ウィズ カスタマー活動」を推進しています。

この活動では、「116」をはじめとする受付窓口寄せられたお客さまのご意見・ご要望などを、毎月開催する「ウィズ カスタマー活動推進ワーキング」で検討し、グループとして改善に向けた方向性を決定し、サービス改善・商品開発に反映させています。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公開しています。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

**お客さまの声をもとに改善しました**  
NTT西日本では、お客さまから寄せられる様々なご意見やご要望にお応えする「ウィズ カスタマー活動」に取り組んでいます。

NTT西日本ホームページの「お問い合わせ」ページに掲載されている、耳や言葉の不自由な方を対象としたサービスのお問い合わせ先が、「お問い合わせ」一覧の中に注釈で記載されているため、文字も小さくわかりにくいので改善してほしい。

NTT西日本ホームページの「お問い合わせ」ページに、「耳や言葉の不自由な方からのお問い合わせなど」の項目を新たに設け、電話の故障のご相談やお問い合わせ、番号案内などをファクスでお受けするサービスのお問い合わせ先をわかりやすく掲載しました。  
「耳や言葉の不自由な方からのお問い合わせなど」の掲載ページ  
http://www.ntt-west.co.jp/share/inquire.html#inq08

改善事例については <http://www.ntt-west.co.jp/withc/>

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

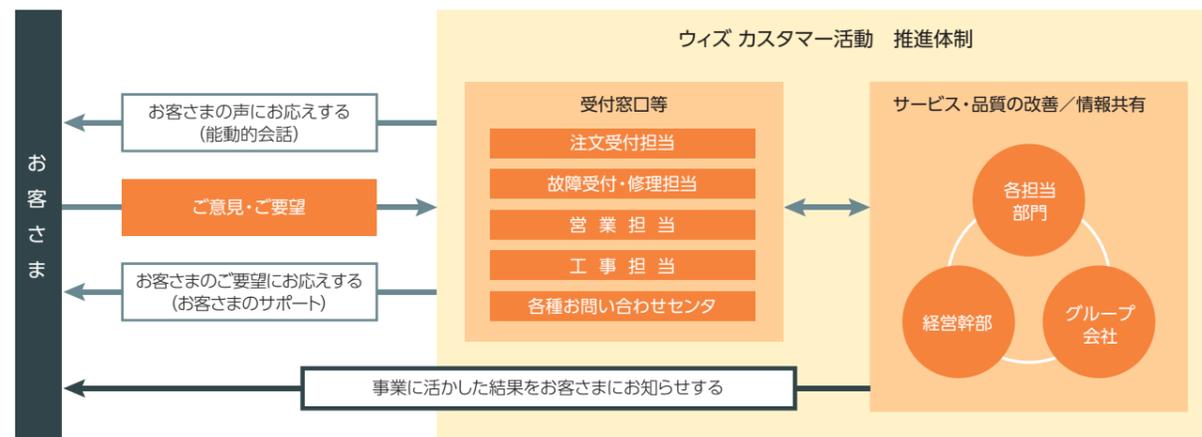
## NTT西日本グループ「ウィズ カスタマー活動」

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 1

「フレッツ 光ネクスト」「フレッツ 光ライト」(インターネット接続サービス)ご利用のお客さまを対象に、Android OS向けセキュリティ対策ツールの提供を開始しました。

**お客さまの声**  
スマートフォンやタブレット端末に対応したセキュリティ対策ツールを提供してほしい。

**改善しました**  
フレッツ光に接続するパソコン以外の機器に対するセキュリティ対策として、「フレッツ 光ネクスト」「フレッツ 光ライト」ご利用のお客さまを対象に、「Android OS向けセキュリティ対策ツール」を平成24年4月20日より提供開始しました。

### 事例 2

フレッツ光(インターネット接続サービス)のセットアップ用CD-ROMのパッケージを開封しやすいよう見直しました。

**お客さまの声**  
セットアップ用CD-ROMのパッケージを開けやすくしてほしい。

**改善しました**  
フレッツ光セットアップ用CD-ROMパッケージ開封部のラインテープ突起部分に「つまみシール」を貼付し、開封しやすくなるよう見直しました。



### 事例 3

Android、iOS端末向けにフレッツ・スポット(公衆無線LAN)「カンタン接続アプリ」を提供しました。

**お客さまの声**  
フレッツ・スポットのWeb認証を簡単にするアプリをスマートフォン用に開発してほしい。

**改善しました**  
Android、iOS端末向けにフレッツ・スポット「カンタン接続アプリ」を平成25年3月より提供開始しました。ID、パスワードをあらかじめ設定しておくことにより、アクセスポイントエリアで自動ログインが可能です。

### 事例 4

NTT西日本ホームページの「お問い合わせ」ページに「耳や言葉の不自由な方からのお問い合わせなど」の項目を新たに設け、お問い合わせ先をわかりやすく掲載しました。

**お客さまの声**  
NTT西日本ホームページの「お問い合わせ」ページに掲載されている、耳や言葉の不自由な方を対象としたサービスのお問い合わせ先が、「お問い合わせ」一覧の中に注釈で記載されているため、文字も小さくわかりにくいので改善してほしい。

**改善しました**  
NTT西日本ホームページの「お問い合わせ」ページに、「耳や言葉の不自由な方からのお問い合わせなど」の項目を新たに設け、電話の故障のご相談やお問い合わせ、番号案内などをファクスでお受けするサービスのお問い合わせ先をわかりやすく掲載しました。

<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、お間違のないようお願いいたします。

# 社員の安心・安全確保

## 社員の心と体の健康管理

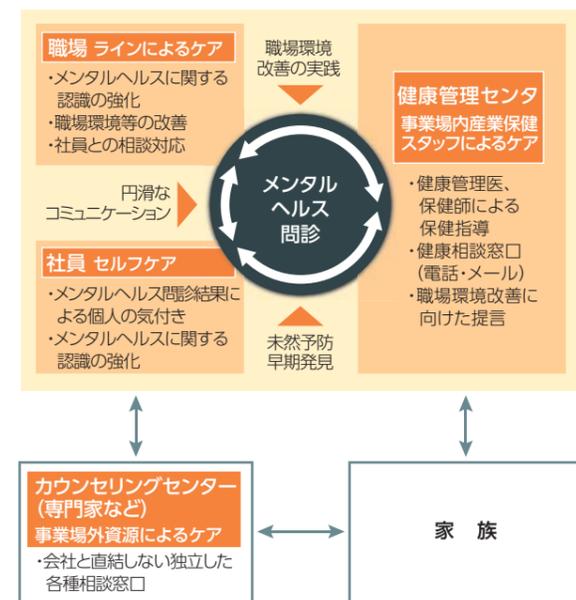
社員の健康を守り、明るく活力のあふれた職場づくりを行うには疾病の未然予防や早期発見が重要です。各種健康診断や社員個々の疾病に応じた保健指導、ならびにメンタルヘルス対策などへの取り組みを推進しています。

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た、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。2013年からは60歳超え契約社員に対しても社員と同様に健診の結果、疾病の疑いがある場合、精密検査を行うとともに、継続的な管理を行い健康の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、社員が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未満の契約社員についても実施しています。

メンタルヘルス対策の各種施策については、厚生労働省の指針も踏まえながら積極的に取り組んでおり、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、社外カウンセリングセンターについては、24時間専属のカウンセラーによるカウンセリングの充実を図り、未然予防・

### メンタルヘルス対策推進体制イメージ



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、健康管理医と連携した支援体制を確立し、円滑な職場復帰に向け取り組んでいます。

## 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)単位で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。

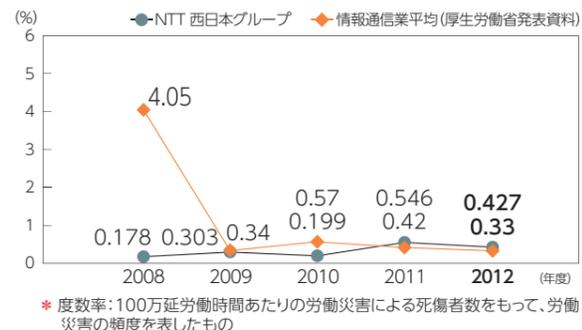
また、連携する通信建設会社の役割も重要との認識のもと、安全確保・事故防止に必要な基本事項について、関連会社も含めたNTT西日本グループトータルで協議、情報共有を行い、現場への浸透を図る電気通信設備工事安全対策協議会など年2回の定期開催の場を活用し、労働災害根絶に向け、積極的に取り組んでいます。

2012年度の労働災害については、残念ながら29件が発生しています。主な原因は、階段などの足の踏み外し等によるもので、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様

### 災害発生度数率の推移



## Topics 2012 2012 四国安全大会in香川



開会式の模様



車両飛び込まれ事故対策の展示



バケット車の逸走実演



高圧ジェット水流を用いた電柱穴掘削方法の実演

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へ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西日本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。

四国では、年ごとに4県を巡りながら開催しており、2012年度は香川県坂出市で「2012 四国安全大会in香川」を開催しました。

過去の事故事例や、安全のための新技術の実演、各メーカーブースでの安全や作業効率化ツールの紹介など、安全に関する学びの機会となっています。

事故事例の再現コーナーでは、バケット車(高所作業車)

の前上がり設置時の逸走実演や、車両飛び込まれ事故対策の展示を行い、また交通安全のコーナーでは急ブレーキや高速カーブの実演を行い、実際に「見て・聞いて・感じる」ことで、基本動作の重要性や不安全作業の危険について再確認しました。

新技術のコーナーでは、地下埋設物探知機による測定と高圧ジェット水流を用いた電柱穴掘削方法や、コンクリート柱の新しい補強方法など、より安全に効率良く作業を行うツールの紹介を行いました。

安全大会への参加を通して、「自分の命は自ら守る、仲間の命も皆で守る」という気持ちを一人ひとりが胸に刻み、一緒になって、さらなる安全の増進に取り組んでいきます。



# 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」の新たなサービスとして2012年10月から1Gサービス「フレッツ 光ネクスト スーパーハイスピードタイプ集」の提供を開始、2012年12月から「光もっと?割」の提供開始、2013年1月から「フレッツ 光WiFiアクセス」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、2012年度末にはフレッツ光サービスの契約数が約755万件になりました。

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す。とくに、地域社会に対して、デジタル・ディバイド(情報格差)の解消および地域のニーズに合わせ

たブロードバンドサービス環境の提供に向け、各自治体と連携し、ブロードバンド環境整備に積極的に協力しました。

また、お客さまのシステムを安定稼働させて、災害発生時にも継続して運用するためのデータセンタビジネスの拡大に努め、さらには、通信キャリアとしての光ネットワークとデータセンタを基盤としたクラウドサービスを、2011年3月より提供開始しました。

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まいります。

### 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の増加<sup>※1</sup>やスマートフォンなどのモバイル端末の普及も進んでいます。<sup>※2</sup>

そのようななかで、システム導入に関する設備投資や運用負荷の低減などのニーズに加え、BCP対策としてシステムのデータ保全や、スマートフォンなどを利用した効率的な業務運営のため、クラウドコンピューティングを導入する企業が増えてきています。<sup>※3</sup>

このような状況において、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、データセンターやプラットフォームのメニューを中心とした「Bizひかりクラウド」サービスを提供しています。

「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24年版 情報通信白書 ブロードバンド整備状況と利用状況より  
<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h24/html/nc245210.html>

※2 平成24年版 通信利用動向調査(世帯編) 主な情報通信機器の普及状況より  
[http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/130614\\_1.pdf](http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/130614_1.pdf)

※3 平成24年版 通信利用動向調査(企業編) クラウドコンピューティングサービスの利用状況より  
[http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/130614\\_1.pdf](http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/130614_1.pdf)

## Topics 2012 「スマートひかりタウン熊本」での取り組み

NTT西日本グループは、ICTを用いて安心・安全・便利な暮らしを実現する高齢者向けサービスの提供に積極的に取り組んでいます。今回は、熊本県と共同で「高齢者の健康づくり、見守り・生活支援トライアル」を、2013年2月25日～3月15日まで実施いたしました。

### ICTを活用した高齢者の健康づくり推進と、見守り・生活支援サービスで日々の生活をサポート

熊本県下の光エリアの住民

#### バイタルデータデバイスを活用した「運動講習会」

- 健康体操を実施
- バイタルデータに基づき、健康状態の把握を支援



運動講習会

#### テレビなどを活用した「見守り・生活支援サービス」

- テレビ/電話による見守りサービス
- お話し/相談サービス
- 生活支援サービス



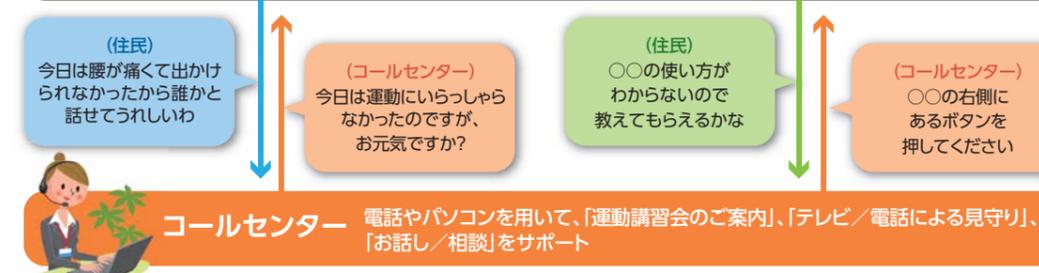
見守りテレビや画面共有端末「TAYORI」<sup>※1</sup>



電話



「メガネ型WEBカメラデバイス」<sup>※2</sup>



### 「スマートひかりタウン熊本」での取り組みについて

高齢者の方々が日々の生活を快適に過ごすうえで、健康づくりや、見守り、生活支援などのサービスを望む声が増えています。

本トライアルにおいては、高齢者の方々にバイタルデータデバイスを活用した「運動講習会」、テレビの操作情報を用いた「見守りテレビ」、画面共有端末「TAYORI」、「メガネ型WEBカメラデバイス」などのICT機器を活用

した「見守り・生活支援サービス」を提供し、「便利で、役にたった」などの感想を多くいただきました。

今回は、トライアルでの実施でしたが、今後はサービス化を行い、西日本のお客さまの安心・安全・便利な暮らしの実現に貢献していきたいと思っております。

※1 「TAYORI」: パソコンの画面をインターネット経由で遠隔のテレビに映して楽しむことができるコミュニケーション端末

※2 P.14 Topics 2012「メガネ型WEBカメラデバイスで災害時の被害状況を把握」参照



# 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 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。

### グリーンNTT西日本戦略

NTT西日本グループは電力エネルギーを大量に消費する企業として、自ら積極的に省エネルギーや環境問題に取り組んでいくため、

- 電力使用量の削減  
環境グランドデザインの実現
- 環境・エネルギー事業の展開  
「創エネ」「省エネ」の両面から事業を展開
- 生物多様性保全活動の拡大  
植樹活動を中心にNTT西日本グループの社員の積極的な取り組み

を柱としたグリーンNTT西日本戦略を2012年6月に策定しました。

### 「環境グランドデザイン」(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」として策定しています。

「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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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

### 温暖化対策

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

### 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)**<sup>※3</sup>に  
(参考)2008年度最終処分率は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

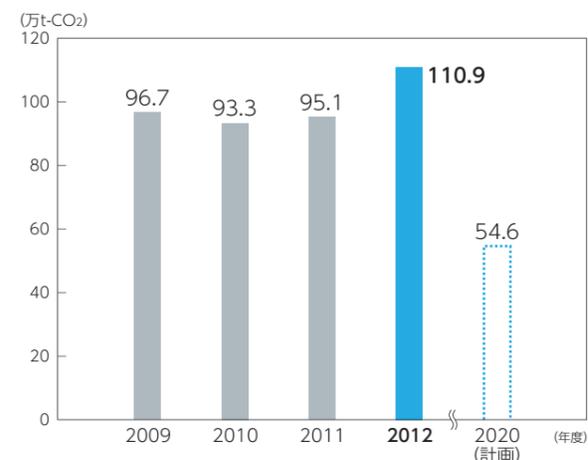
※1 電気事業連合会が東日本大震災前に公表した2020年度目標の排出係数0.33kg/kWhを用いて算出しています。今後、東日本大震災の影響等により排出係数の変更がある場合は、見直すことがあります。  
※2 2008年度の実績については、電気事業連合会が公表している排出係数0.44kg/kWhを用いて算出しています。  
※3 国連大学が提唱した構想で、産業から排出される全ての廃棄物や副産物がほかの産業の資源として活用され、全体として廃棄物を生み出さない生産をめざそうとするもの。NTT西日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。

### 温暖化対策

NTT西日本グループのCO<sub>2</sub>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。

2012年度は2011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<sub>2</sub>排出係数の上昇によりCO<sub>2</sub>排出量が昨年度に比べ上昇しています。

### CO<sub>2</sub>総排出量の推移



年度	2009	2010	2011	2012
排出係数 (kg/kWh)	0.445	0.421	0.432	0.512

(注)NTT西日本グループが各電気事業者ごとに使用している電力量に応じて、各電気事業者が毎年公表している排出係数を加重平均した値です。

### 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。

2012年度の総使用量は2.79万tで、内訳は電話帳

### 紙総使用量



2.27万t(市民便利帳0.13万t別掲)、請求書0.26万t、事務用紙0.22万t、電報0.04万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。

### 1人あたりの事務用紙使用枚数

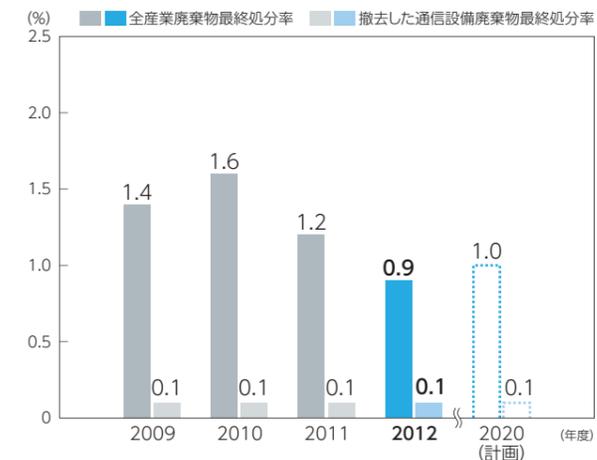


### 廃棄物最終処分率低減

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。

2012年度の産業廃棄物の最終処分率は0.9%ではじめてゼロエミッションを達成しました。内訳としては、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1.1%、建築工事廃棄物の最終処分率2.1%、オフィス内産業廃棄物の最終処分率1.2%です。

### 産業廃棄物最終処分率





## 地域社会に対する価値創造

### 社会福祉活動

#### 「かごしま錦江湾サマーナイト大花火大会」のライブ中継

NTT西日本鹿児島支店では、地域社会貢献活動の一環として毎年8月に鹿児島市で開催される「かごしま錦江湾サマーナイト大花火大会」の様を、事情により現地で観ることができない養護老人ホームなど3カ所を光回線で結ぶことでライブ中継しています。

この取り組みは、NTT西日本グループが持つノウハウや技術を応用し、桜島を背景に夏の夜空へ打ち上げられる鮮やかな花火の様を、養護老人ホームなどの入所者の方々にご覧いただこうと実施しているものです。入所者の皆さまからは「打ち上げ会場の雰囲気を感じることができました。ありがとうございました」などお礼の言葉をいただきました。



花火のライブ中継を見る入所者



花火のライブ中継模様

### 地域社会活動



イモ掘りをする子どもたち

#### 児童養護施設の子どもたちとイモ掘り体験!! ～「桜プロジェクト\*秋の収穫祭」を開催～

NTT西日本兵庫グループは、2012年10月13日、兵庫県たつの市で、「桜プロジェクト秋の収穫祭」として、付近の児童養護施設の子どもたちを招き、イモ掘り体験会を開催しました。

秋の訪れを感じさせる爽やかな風が吹くなか、兵庫グループから17名と12名の園児・小学生たちが体験会に参加。子どもたちは嬉々として、大はしゃぎでイモ掘りに挑戦していました。皆で協力してまさしくイモづる的に採れた時は、子どもたちの笑い声が秋の青空に響きわたり、大人も子どももイモ掘りを通じて和やかな秋のひとときを過ごしました。

子どもたちからは、池田兵庫支店長に手づくりの感謝状が贈呈され、施設職員の方々からも「これからもこういう機会を作っていただければありがたい、子どもたちも大変喜んでいる」と感謝の言葉をいただきました。今後も兵庫グループは、桜プロジェクト会場を地域に開放し、地元住民の交流や憩いの場にしていくことで、地球環境保護や地域貢献に繋がっていきます。



大人も子どもたちも楽しんだ収穫祭

\*桜プロジェクト：2008年12月、地球環境保護や地域貢献活動の一環として、社員からの募金により、たつの市新宮町光都にある会社の所有地に桜の木を植樹し、その成長を見守る活動（鹿避け防護柵の設置・害虫駆除等）を通じて、社員間のコミュニケーションの充実やモチベーションの向上を図ることを目的に発足。毎年春には社員や家族、退職者が参加して「桜イベント（草刈り・近辺清掃とお花見）」を開催。2011年3月には、新たにジャガイモやサツマイモなどを植えることができる場所（畑）を造成し、春だけでなく秋にも収穫祭等のイベントが開催できるようになりました。

### スポーツ・文化活動

#### 「ふれあい教室」を開催

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指導を行い、選手のレベルアップに貢献しています。

#### ■ 2012年各チームのふれあい教室の開催

- 野球教室 7会場 54チーム 約700名
- 陸上教室 1会場 13チーム 約90名
- ソフトテニス教室 5会場 54チーム 約400名

硬式野球部による守備練習の様



陸上競技部によるウォーミングアップの様



ソフトテニスのサーブ練習の様



### 地域社会活動

#### 「第32回全日本トライアスロン皆生大会」にボランティア・スタッフとして貢献

鉄人レース国内発祥の地として歴史をもつ「第32回全日本トライアスロン皆生大会」が2012年7月15日に鳥取県西部を舞台に開催されました。

気温36度と猛暑のなか、NTT西日本鳥取グループからも75名がボランティアとして参加し、通信部のスタッフや選手に飲み物を渡しながらか励ますなど、大会運営に大きく貢献しました。



選手に飲み物を渡しながらか励ます社員



選手を見守るボランティア参加者

# 社員に対する価値創造

## 多様性の尊重

### 女性社員の活躍推進

女性社員が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アップをサポートする取り組みを実施しています。

例えば、中堅女性社員を対象としたマネジメント力向上等のための社外研修への派遣、若手・中堅女性社員を対象とした女性先輩社員や管理者と対話できる機会の提供などを毎年継続的に実施し、また、2012年度からは、中堅女性社員を対象にしたメンタリングも開始しました。

また、女性ならではの視点で、働く環境の改善やダイバーシティに関する啓発セミナーなどを実施するワーキンググループ活動も行なっています。



女性社員を対象とした研修模様

### 障がい者雇用の推進

多様な人材が共存することのできる企業風土づくりという観点から、NTT西日本グループでは障がいのある方々の雇用を積極的に推進しており、現在1,000名を超える障がいを持つ社員が、さまざまな職場で活躍しています(障がい者雇用率:2013年6月現在で2.03%)。

また、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、通勤での就労が難しい障がい者に対し、通信ネットワークを活用した在宅勤務によるデジタル地図の製造やメンテナンス業務を、大阪本社においては、社内文書など保存書類を電子化し、検索機能の付与等により情報の有効活用を促進するオフィスサポート業務などを通じて、就労機会の拡大に努めています。

### 非正規社員の正社員への登用

NTT西日本グループでは、クラウドビジネス等におけるSE業務、コンタクトセンタ業務、宅内ビジネスにおける故障修理業務、財務給与業務、中小・SOHO向け営業業務、不動産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しています。

NTTビジネスソリューションズ、NTTマーケティングアクト、

NTTフィールドテクノ(旧社名:NTTホームテクノ)、NTTビジネスアソシエ西日本、テルウェル西日本、NTT西日本アセット・プランニングにおいて、多様な人材が活躍できる環境づくりを推進しており、2013年10月1日現在の採用実績累計は1,975人となっています。

## ワーク・ライフ・バランスの確保

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、2010年度に導入した在宅勤務制度の利用促進のため、制度の利用方法や利用者の声を社内ホームページに掲載するなど、多様な働き方の推進、理解拡大を図っています。

### 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大切さに対する理解を深め、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に基づいた取り組みを行っており、男性社員の家庭参画促進に向けた情報発信や啓発セミナー実施、育児予備軍である若手社員向けのキャリアデザイン研修を新たな取り組みとして実施しています。



## 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、光サービスによる新しい文化の創造に寄与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。

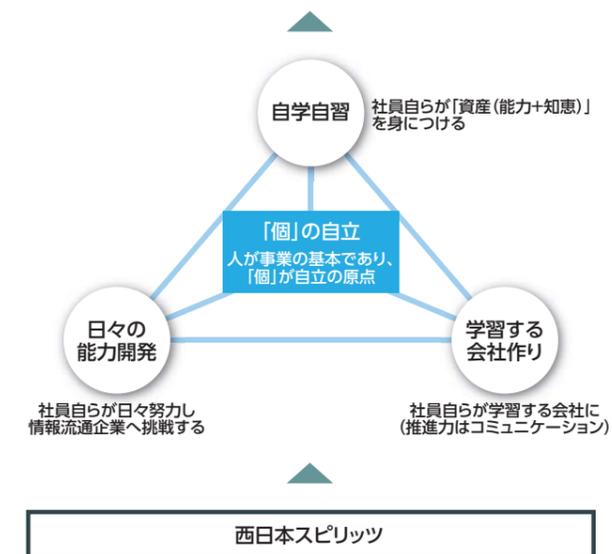
具体的には、各事業分野に適応した集合研修、遠隔eラーニング研修、WBT※、通信教育、社内スキル認定制度、資格取得に向けた支援制度などの整備・充実を図り、スキル・ノウハウの向上に努めています。

また、個人及び社会のニーズが高度化・多様化し、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を提供しWi-Fi等の活用により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

一人ひとりが世の中に通用するプロフェッショナル人材へ



## Topics 2012 「女性を部下に持つ管理者向け研修」を開催

「女性社員の活躍推進」の一環として、2012年から「女性を部下に持つ管理者向け研修」を開始しました。

これまで、女性社員自身を対象としたキャリアアップサポートのさまざまな取り組みを行ってきましたが、能力開発やモチベーションアップのためには、日々の業務への取り組み方や、上司などサポートを行う者の関わり方が非常に重要と考え、より一層、女性社員がモチベーションを高め、さらにキャリアアップをめざして働けるための効果的な指導・サポート方法について、男性・女性のものの

考え方・感じ方の違いに関するレクチャー、参加者同士のディスカッションを通して学びました。



研修中の様子

# 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

5,000人(2013年10月1日)現在

### 事業所

・本社  
・地域事業本部：関西・北陸・東海・中国・四国・九州  
・地域事業部(支店)：各府県に設置

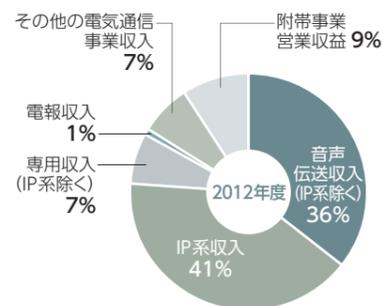
## サービス提供地域



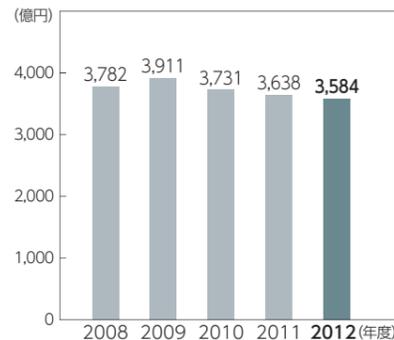
## 主要データ (NTT西日本)



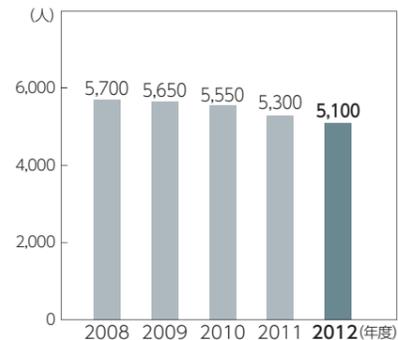
### 営業収益の内訳



### 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。」という力強いスローガンを継続して掲げ、「ICTを活用して、皆さまの「新たなライフスタイル」を創造する。それが、私たちの使命であり私たちの夢です。」として、CSR活動に取り組み、西日本全域で着実に成果を上げています。

## 大変優れていると評価できること

第1は、トップコミットメントとして、「[CSR経営]なくして企業としての成長はあり得ない」と明確に宣言していることです。CSR活動について継続している3つの柱である「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」に沿って、具体的な指針を明示しています。このトップコミットメントをグループ全体で取り組み、ICTを活用して、「新たな文化」を創造することで人々のお役に立つことを目指していることが明確です。

第2は、CSR活動の考え方を、NTT西日本グループでは、「西日本スピリッツ」と「NTTグループCSR憲章」を基盤にして、CSR活動の3つの柱に対応してわかりやすく図解しています。そのうえで、CSR活動の「見える化」指標として、3つの柱別にさまざまな活動を、テーマ、指標名、主な取り組み実績と、要点を捉えてバランスよく図表にまとめています。こうしてみると、「西日本スピリッツ」を原点にして、「今一度、CSR活動について考える」が組織全体に浸透している実情がよくわかります。

第3は、「安心・安全な社会づくり」に伝えるよう高品質で安定した通信サービスを確保するために、全社一丸となって取り組んでいることです。情報化社会を支えるために情報通信インフラは欠かせない存在です。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日々努力しています。それだけに「災害対策方針」に基づく、ネットワークの信頼性向上、重要通信の確保、サービスの早期復帰、について具体的に万全の対応をしています。とくに、南海トラフ巨大地震による被災想定エリアを西日本全域として、防災訓練を実施していることは心強い限りです。

第4は、「事業を通じた価値創造」では、まずお客さまに対し基本的な、フレッツ光サービス、ソリューションサービス、クラウドサービスの提供のほか、熊本県と共同で「ICTを活用した高齢者の健康づくり、見守り・生活支援トライアル」を実施していました。このような時代の変化と社会の要請に機敏に対応し、グループの機能を発揮することは素晴らしいことです。その他、事業活動に関わる環境負荷の低減、生物多様性の保全への貢献、障がい者雇用の推進、地域社会活動、次世代育成支援、人材育成などの面で、地道な成果が出ております。

## さらなる発展を期待すること

NTT西日本グループは、光サービスを活用して人々の生活スタイルや行動スタイルをデザインして「新たな文化を創造すること」をめざしています。その際には、お客さま、地域社会をはじめステークホルダーとの対話、コミュニケーションの促進やプロジェクトの連携などに、さらなる努力を望みます。

NTT西日本グループは、CSR経営を基軸に据えて、情報通信サービスのインフラを担っているだけに、お客さま・地域社会の安心・安全確保のために全社一丸となつての対応と、社会的持続的な発展に貢献することを大いに期待しています。



東京交通短期大学名誉教授(元学長)、  
(社)経営倫理実践研究センター理事・  
首席研究員

田中 宏司 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を経て、2002年～06年立教大学大学院教授、2008～13年東京交通短期大学学長、元ISO/SR国内委員会委員、元ISO26000JIS化本格委員会委員等。著書多数。

## 第三者意見を受けて

NTT西日本グループでは、2010年度に「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、「NTT西日本グループCSR活動の3つの柱」を構築し、CSR活動の重要性、また、CSR活動そのものが会社としての重要な事業課題であると認識し、各種活動に取り組んでまいりました。

このたび、田中先生からいただいた貴重なご意見等を踏まえ、これまでの取り組みについて検証を行うとともに、社会的持続的な発展に貢献できるよう、ICTを活用した、「新たな文化の

創造」をめざし、社会的責任の遂行に取り組んでまいります。また、継続的な取り組みとして、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ステークホルダーの皆さまに信頼されるNTT西日本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