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_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。

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　2016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

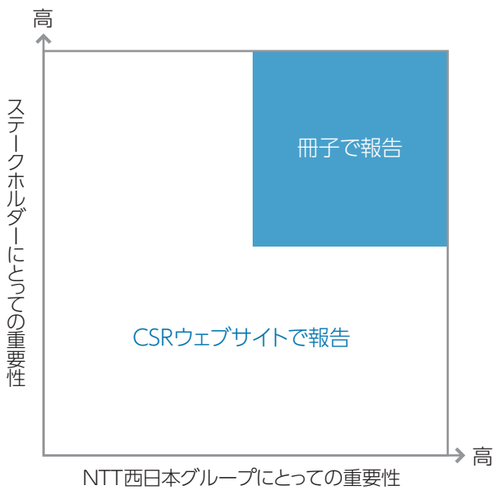
NTT西日本グループ

CSR報告書 2016

編集方針

本報告書は、NTT西日本グループにおける2015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。



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」4.0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28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。

対象期間

- 2015年4月1日 ～ 2016年3月31日

＊一部内容に2016年4月以降の活動を含みます。

次回発行予定

- 2017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。

CONTENTS

トップコミットメント …… 3

「×ICT」でより豊かな社会の実現をめざして。
さらに多くの方が一歩前へ進み、
挑戦するためのパートナーとなりたい。

NTT西日本グループのCSR …… 5

マネジメント …… 7

コンプライアンスの徹底 9

コンプライアンス推進 …… 9

TOPICS
「NTT西日本グループのCSR重点5項目」の
啓発ポスターを作成 …… 10

安心・安全な社会づくり 11

お客さま・地域社会の安心・安全確保 …… 11

TOPICS
伊勢志摩サミットにおけるサイバーセキュリティ対応 …… 12

熊本地震への対応 …… 14

社員の安心・安全確保 …… 17

TOPICS
安全大会2015 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
“地域全体で高齢者を見守る”
土佐町「安心安全見守りシステム」構築への取り組み …… 20

地球環境に対する価値創造 …… 21

TOPICS
お客さまからのお申込み～回線開通までに
利用している紙資源の削減について …… 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
NTT西日本陸上競技部 堀越 信司さんが
リオ・パラリンピックのマラソンで4位入賞 …… 28

NTT西日本の会社概要 …… 29

NTT西日本のホームページに
掲載している主なCSR関連情報 …… 30

「×ICT」でより豊かな社会の実現をめざして。さらに多くの方が一歩前へ進み、挑戦するためのパートナーとなりたい。

ICT社会の発展に貢献するため「CSR経営の推進」は欠かせない

情報通信市場は、ブロードバンド化の進展やスマートデバイス・ソーシャルメディアなどの普及による利用形態の多様化がさらに進むとともに、IoT※1/AI/ビッグデータの活用などもあり、市場構造が急速に変化しています。

NTT西日本グループは、“光”の特性を活かしたオープンなネットワークの提供やWi-Fiプラットフォームの拡充により、お客さまが“より快適で安心・安全に”、“いつでもどこでも何にでも”つながるネットワーク環境を実現するとともに、光サービスの利用拡大を通じて新たなライフスタイルの創造を図る、「スマート光ソリューション」への挑戦・進化によって社会的責任を果たし、持続的に成長し続ける企業でありたいとの考えのもと、パートナーの皆さまとともに、ICT社会の発展に貢献していきます。

NTT西日本グループはCSR活動の3本柱として「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」を掲げ、CSR推進に取り組んでいます。このなかで最も基本となる「コンプライアンスの徹底」については、「業務上の不正」「飲酒運転」「パワーハラスメント」「情報セキュリティ事故」の根絶、「人権の尊重」からなるCSR重点5項目を遵守するとともに、さらなる「風とおしの良い職場づくり」に向けて施策を推進していきます。

また、情報通信市場の激しい変化に対応し、より成長発展を遂げるためには、常にイノベーションを生み出す企業風土づくりが重要となってきます。多様性を「価値」と認めてイノベーションの原動力とする「ダイバーシティ活動」については、これまでも「女性の活躍推進」「障がい者の雇用促進」などに取り組んできましたが、今後も全社員を対象として、社員一人ひとりの個性を大切にし、おのおのがその能力をいかんなく発揮できるようにするとともに、社外の発想も積極的に導入するなどして、幅広い活動を展開しています。

また、さらなる事業運営の活性化、イノベーションの喚起を目的とした取り組み「リ・チャレンジ採用」※2についても積極的に行っていきます。

※1 Internet of Things（モノのインターネット）の略。パソコンやサーバー、プリンターといったIT機器だけではなく、世の中に存在するさまざまな物体（モノ）に通信機能を持たせ、インターネットに接続することを意味する。

※2 NTT西日本においては、スマート光ソリューションの実現に向け、従前の発想にとらわれない多彩なコミュニケーションを実現する新規ビジネス創出やサービス開発に取り組んでいるなか、NTT西日本を退職した社員を対象として、多様な能力・ノウハウやさまざまな経験を有する元社員に再び活躍してもらうことで、さらなる事業運営の活性化やイノベーションの喚起を図ることを目的に2015年1月から開始しているもの。

安心・安全な社会づくりへの取り組みで「地方創生」にも貢献

4月に発生した熊本地震におきまして被害に遭われた皆さまに、あらためて心よりお見舞いを申し上げます。NTT西日本グループでは、地震で被害に遭われた皆さまのスマートフォンなどでの情報収集、被災状況や避難情報などの自治体からの発信への活用に向け、避難所への無料公衆フリーWi-Fiの設置や、NTTグループが提供しているWi-Fiの九州全域での無償化など、Wi-Fi環境の整備について積極的に取り組むとともに、電柱、ケーブルの倒壊・断線、周囲の建物の倒壊に巻き込まれて設備が壊れるといったさまざまな事態に対応するため、阪神・淡路大震災や東日本大震災などで得た経験を踏まえ、ネットワークの冗長化や、交換機の電源喪失に備えた移動電源車の派遣など、さまざまな対策を行ってきました。今後も「安心・安全な社会づくり」に向けて、取り組んでいきます。

また、Wi-Fiの普及・導入は「地方創生」にもつながります。NTT西日本グループでは、増大するインバウンド観光客の利便性・満足度向上に向け、観光地をさらに盛り上げるための施策として、西日本エリア各地で公衆フリーWi-Fiを整備、一部のエリアを除いて一度登録認証するとどこに移動しても各エリアのオープンWi-Fiを利用可能な「One認証」を実現しています。

現在、NTT西日本グループは、地方創生に資するICT基盤として、「ご当地フリーWi-Fi」を自治体と連携して推進し、光サービスによる付加価値の創造を多くのパートナーの皆さまと一緒に進めているところですが、そこで得られたビッグデータを自治体の観光戦略に活用していく取り組みをはじめ、29自治体と包括連携協定（2016年6月末現在）を締結するなど、ICTで地方創生に寄与するための施策を推進しています。

加えて、安定したネットワーク基盤の維持管理や「サイバーセキュリティオペレーションセンタ」の設立によるサイバー攻撃に備えるセキュリティ体制の整備などにより、今後もお客さまが安心して、安全にネットワークをご利用いただける取り組みを続けていきます。

最大の強み「×ICT」で多くの皆さまの可能性を広げたい

強固なセキュリティ、安定したネットワーク基盤の構築があってこそ、3つめのCSR活動の柱である「事業を通じた価値創造」に注力していくことができます。

例えば、いま、情報通信産業のみならず注目されている「IoT」。私たちもセンサーを広域無線ネットワークでインターネットに接続し、水道スマートメーターなどと組み合わせて水道流量の遠隔収集を行うトライアルや、学生の居場所や行動なども把握可能な出席管理システムの導入など大学の情報化推進、ほかにも防災監視などさまざまな分野でIoTビジネスを展開しています。

こうした「新しい文化・ライフスタイルを創造し、多くの人の生活を豊かなものにする」という私たちの夢をカタチにしていくための取り組みが「スマート光タウン」「スマート光ビジネス」「スマート光ライフ」の3つをキーワードとする「スマート光ソリューション」なのです。そして、さまざまな強みを持つパートナー、フレッツ光を自らのサービスとして提供してくださる光コラボレーション事業者さまが、その実現には欠かせません。

いま、私たちは、社会が抱えるさまざまな課題をICTで解決し、より豊かな生活を多くの人に送ってもらうため、「×ICTその挑戦をご一緒に。」と銘打ったアライアンスを進めています。観光×ICT。教育×ICT。伝統産業×ICT。保育×ICT。やれること、やるべきことはたくさんあります。地域の活性化はもちろん、さまざまな社会的課題の解決に取り組む、より多くの皆さまが一歩前へ進み、挑戦していくためのパートナーでありたい。それが、ICTを担う企業としての社会的責任であり、今年度から「飛躍のステージへ」という事業運営方針を掲げ、新しいライフスタイルの創造という夢に向けてまい進する一企業としての思いです。その夢をかなえるためにも、多くのステークホルダーの皆さんとともに、一層の飛躍を果たしたいと考えています。

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、お客さまの“バリューパートナー”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、社会の持続的発展のため、革新的ICTを開発・提供することでより豊かで便利なコミュニケーション環境を実現し、国内外のさまざまな社会的課題の解決に貢献します。

人と地球のコミュニケーション

2 私たちは、グループ事業全体にわたって環境負荷を低減し、ICTの利活用による社会全体の環境負荷低減に取り組み、さまざまな地球規模での環境問題の解決に努めます。

安心・安全なコミュニケーション

3 私たちは、社会を支え生活を守る重要なインフラを提供する企業グループとして、社会的・倫理的な課題の克服に真摯に取り組み、情報セキュリティの確保や災害・サイバー攻撃にも強い安心・安全なコミュニケーション環境を提供します。

チームNTTのコミュニケーション

4 私たちは、“チームNTT”として、さまざまなパートナーの皆さまとともに高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、ダイバーシティを尊重した働きやすい職場環境の整備や個の成長に努め、豊かな地域社会づくりに貢献します。

（2016年5月12日改定）

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利活用社会の実現
- 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「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。

CSR活動「視える化」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	他事業者さま情報の目的外利用の根絶	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、「他事業者さま情報の目的外利用の根絶」、「広告物の不当表示の根絶」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などの根絶	
		企業の信用失墜につながる行為などの根絶	
		SO法会社テスト有効完了	内部統制に関わる監査を100%実施しました
	徹底に向けた取り組み	全社員研修の実施	全社員を対象に、お客さま情報保護研修や情報セキュリティ研修などコンプライアンスの徹底に向けた研修を実施しました
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（P16「お客さまの声をもとに改善を行った事例」を参照）
		KAIZEN活動の取り組み	約7万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番の取り組み状況	事故の未然防止に向けて、不安全設備の早期発見・解消に取り組みました
		地域に密着した災害復旧の取り組み状況	南海トラフ巨大地震を想定した初動措置訓練など、自衛隊との連携による被災地の通信確保などを想定した各種訓練を実施し、災害への備えに取り組みました
	社員への安心・安全	労働災害の根絶	労働災害根絶に向け、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実施し、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	ハラスメントのない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、通信機械室の室温適正化、空調の高効率化、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（購入電力量19.1億kWh）
		事務用紙使用量の削減	ペーパーレス会議の推進、両面・集約印刷の徹底、複合機の適正配置などにより紙使用量の削減に取り組みました
		業務用車両における環境負荷低減	低公害車導入の推進、エコ・ドライブの推進、ビル単位での業務用車両の共有化により、化石燃料消費の削減に取り組みました
		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低減	フレッツ光サービスの販売拡大ならびに、ビジネスイーサワイドの環境負荷低減効果の算定を行いました
		廃棄物最終処分量の抑制	通信設備のリユース・リサイクルの徹底、建築工事現場代理人の環境教育による工事で発生した廃棄物の分別の促進、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を行いました
		みどりいっぱいプロジェクトの推進	自治体・NPOなど地域主体と連携した生物多様性保全活動の推進、全30府県、11,000人以上の活動となりました
		生物多様性に配慮した事務用紙の利用促進	商品名に「生物多様性配慮」「FSC認証」が記載されている商品の購入を促進しました
	地域との共生	地域イベント・ボランティア活動などへの参加	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しました（活動参加率100%）
		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2.08%）
		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しました
		保有文化財（歴史的建物など）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・バランスおよびダイバーシティ	育児・介護休職者休職前後三者面談実施	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しました
		在宅勤務の推進	在宅勤務を積極的に推進しました

＊ 2016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（2016年8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。

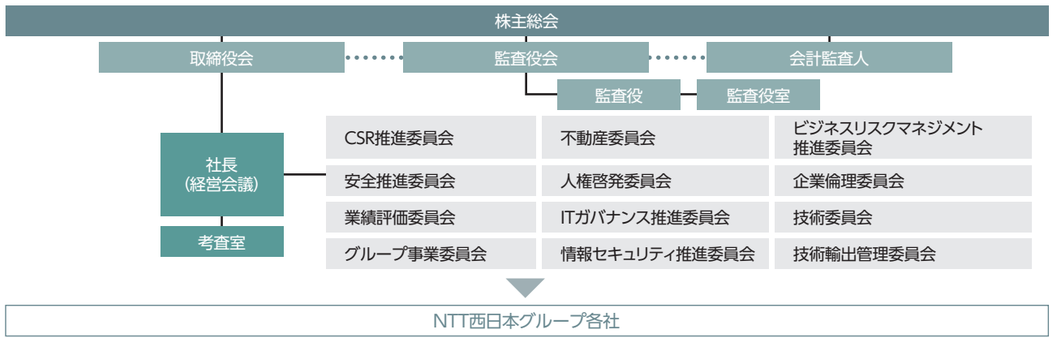
また、会社の経営上、重要かつ組織横断的な経営課題について必要な検討を行う機関として、経営会議のもとに委員会を設置しています。

監査役会

3名の監査役（うち社外監査役2名）が取締役会から独立した機関である監査役会を構成し、各監査役は取締役会等の重要な会議への出席や実地調査を通じた取締役の職務の執行状況等に関する監査を行うとともに、会計監査人、内部統制部門、子会社の監査役との連携を図り、監査の実効性を確保しています。

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の体制

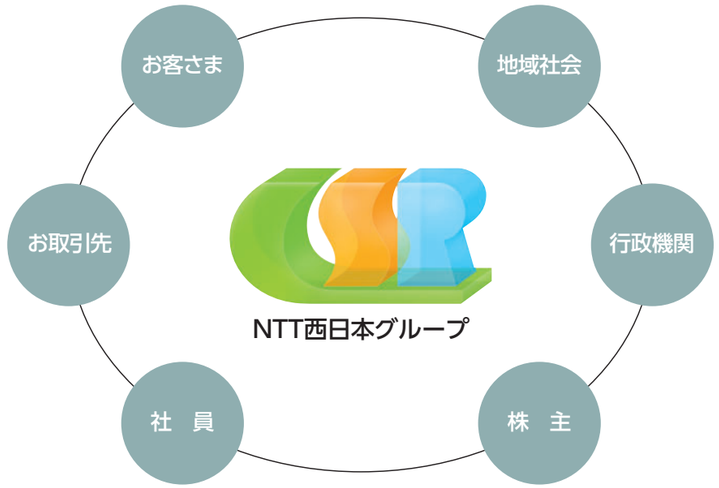


主な委員会一覧

経営会議	CSR推進委員会	事務局：総務部	設置目的：NTT西日本グループトータルの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	設置目的：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	設置目的：NTT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	設置目的：人権・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	設置目的：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なか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、お客さま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

NTTサプライチェーンCSR推進ガイドライン

NTT西日本グループは、人権や環境への配慮、製品やサービスの品質・安全性の確保など、社会の要請に配慮した調達について定めており、これを推進していきます。

NTTグリーン調達ガイドライン

NTT西日本グループは、環境への影響を考慮した製品の調達（グリーン調達）を推進します。本ガイドラインは、グリーン調達に関するNTT西日本の基本的考え方であり、NTT西日本とサプライヤ※の皆さまと連携し、継続して環境問題に取り組む一般的な項目を示しています。

※ 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。

紛争鉱物への対応

NTT西日本グループは、調達活動における社会的責任を果たすため、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）の趣旨を鑑み、サプライヤの皆さまと連携し、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。

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）

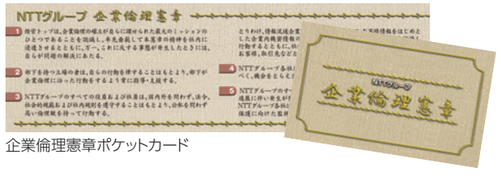
NTTグループ全ての役員および社員が守るべき企業倫理に関する具体的行動指針である「NTTグループ企業倫理憲章」に基づき、不正・不祥事の予防と公正・迅速な対応に努め、グループ全体で企業倫理の確立に向けた取り組みを推進しています。

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憲章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います。

今後も継続して、企業倫理への意識の徹底、関係法令や社内ルールの遵守を通じて、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、2015年4月、10月に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。

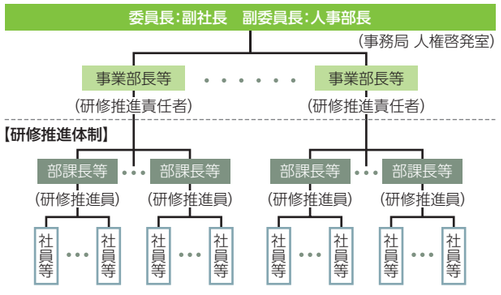
人権尊重

あらゆる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などを設置し、毎年、具体的な取り組み方針を決定して現状の課題などに則した啓発を行います。また、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など、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など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、全ての社員など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、NTT西日本グループの全社員、派遣社員に対し、お客さま情報保護および他事業者さま情報の適正利用に関する研修を実施するとともに、お客さま情報などを取り扱う業務を委託している業務委託先の社員についても同様の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などを実施しています。

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いきます。

「お客様情報等保護強化期間」ポスター

TOPICS

「NTT西日本グループのCSR重点5項目」の啓発ポスターを作成

NTT西日本グループでは、グループの信頼を揺るがすリスクの高い「CSR重点5項目」の遵守に向けた啓発活動の推進を目的にポスターを作成しました。また、毎月15日を「企業倫理の日」と定め、職場内ミーティングなどを活用して、過去に起きた不正・不祥事の事例などを周知・注意喚起するとともに、全社員研修の実施により、コンプライアンスの徹底に向けた意識醸成、CSR・企業倫理に関する理解促進に取り組み、グループを挙げて再発防止や意識醸成に努めています。

■ NTT西日本グループのCSR重点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」の根絶、「人権の尊重」

NTT西日本グループの「CSR重点5項目」ポスター

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

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。

サービス品質向上に向けた取り組み

2015年度は、故障の未然防止や早期サービス回復への取り組みに努めてきました。故障の未然防止については、通信装置のパフォーマンスを日々チェックし、故障の予兆段階で速やかに対処を行っています。早期サービス回復については、故障原因などを踏まえた手順見直しや、さまざまな事態を想定した故障措置の訓練を繰り返し行っています。

また、2006年10月23日～25日に起こったひかり電話大規模故障から学んだ教訓を忘れないために、毎年10月23日から約1カ月間を「サービス品質向上強化月間」としています。この期間では、社員一人ひとりが、お客さまに末永くサービスをお使いいただくための具体的な行動として何ができるかを考え、実践することにより、さらなる品質向上に取り組んでいます。

高品質で安定した通信サービスの確保

お客さまが常に安心してサービスをお使いいただけるよう、24時間365日、通信サービスを監視するネットワークオペレーションセンタでは、ICTを活用しリアルタイムで通信サービスの状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際にも迅速かつ的確に回復措置がとれるよう努めています。

ネットワークオペレーションセンタの様子

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)

245 km

電柱

618 万本

海底ケーブル

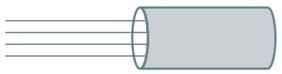
5,430 km

管路

33 万km

通信ケーブル

102 万km



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5,430km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

伊勢志摩サミットにおけるサイバーセキュリティ対応

NTT西日本は、2016年5月の伊勢志摩サミット開催に際して、サミット対策本部を確立し、本社および現地の支店と連携し、保守強化などに取り組むとともに、サイバー攻撃へのセキュリティ強化の徹底に努めることで会議の円滑な運用に貢献し、世界的な会議における「安心・安全な通信の確保」という重要な使命を担いましたが、大きなトラブルもなく無事完遂させることができました。

昨今のサイバー攻撃への対策としてグループ会社と連携しサービスを提供するとともに、セキュリティ強化に向けた24時間監視体制を構築しました。さらにセキュリティインシデント発生時の情報発信・収集を円滑に実施するため、NTTグループ各社や外部機関との連携も強化するなど、NTTグループ全体の総合力を活かすことができました。

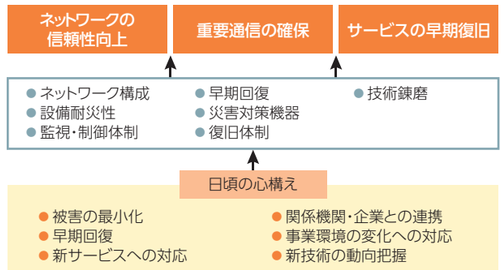
NTT西日本グループでは、今回のサミットを通じて今後の国際的なイベントへの取り組みに対する知識と経験をノウハウとして得ることができ、今後、東京オリンピックなどの国際イベントにおいても、今回の経験を活かしたNTT西日本のブランド力である「安心・安全・信頼」をアピールするとともにお客さまの期待を超えるサービスを提供していきます。

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。

災害用伝言サービス「171」&「web171」チラシ

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）」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、規程に準じ初動措置、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

災害救助法の適用が想定される規模の災害によって、交通機関の遮断などの社会的混乱が発生し、関係事業者における携帯電話および固定電話の通話規制が発生する可能性がある状況などを総合的に勘案し、必要と判断される場合には、公衆電話から発信する際の通話料などが無料となることがあります。

また、多くの被災者が集まる避難所などに災害対策機器により速やかに、特設公衆電話（無料）の設置を行います。

なお、一部の避難所へは自治体と連携して特設公衆電話の事前設置を行っています。

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
1. 受話器を上げてください。 2. 緊急通報用の赤いボタンを押すか、硬貨を入れるか、またはテレホンカードを挿入すると、受話口から発信音（ツー）が聞こえます。 3. ダイヤルしてください。（通話終了後、硬貨またはカードはそのまま戻ります。）	1. 受話器を上げると受話口から発信音（ツー）が聞こえます。 2. そのままダイヤルしてください。

TOPICS

熊本地震への対応

2016年4月、震度7を記録する大規模地震（前震M6.5、本震M7.3）の発生により、通信設備も大きく被災しました。

災害発生後には、特設公衆電話、特設公衆Wi-Fiなどを早期に開設するとともに、阿蘇大橋の崩落により通信ビルが孤立し、当初復旧のめどが全く立たない状況となりましたが、迂回ルートを確保し3日間で復旧しました。

とくに今回の地震は、大規模な余震が継続するなかで、過去の大規模災害の経験を活かした対策と、広域支援体制を早期に構築し、広域ブロック支援や他の地域の通信建設会社からの応援を得て、本震発生の当日には移動を開始、翌日にはポータブル衛星班や移動電源車班の活動も開始するなど、NTTグループ・協力会社が一丸となり、早期のサービス回復と設備復旧を行い、被災自治体や住民からも賞賛の声を数多くいただきました。

避難所特設公衆電話（阿蘇市　阿蘇中学校）

被災状況※

電　柱　約1,400本

ケーブル　（中継）9区間　（加入）約630カ所

商用電源停止ビル　45ビル

※ 数値は2016年5月末時点

被災地における支援活動

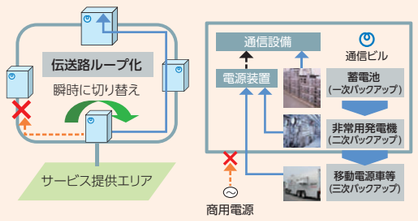
- 無料Wi-Fiの提供
- 災害用伝言ダイヤルなどの提供
- 特設公衆電話、ポータブル衛星電話などの設置
- 公衆電話の無料化（熊本県、大分県）

通信サービス※の復旧状況

過去の経験を活かした災害対策の充実により、被災エリアの通信サービスは早期回復。一部エリアで両系ルートとも切断されたが、迂回ルートを確保し3日間で復旧。

災害に強い通信設備

■ ネットワークの冗長化　■ 長時間停電時の電源確保



総力をあげた取り組み

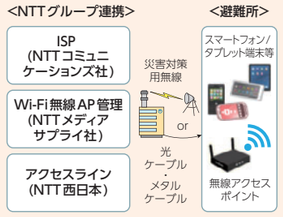
他エリアからの広域支援などによる復旧期間の短縮

動員数 約1,000名／日

無料Wi-Fiの提供イメージ

■ 公衆無線LANの開放

■ 避難所への特設公衆Wi-Fiの設置



※ 通信ビルの復旧は完了し、通信ビルとお客さま宅間、お客さま宅内の通信環境については立ち入り禁止区域を除き、復旧に向けて対応中

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に寄せられたお客さまのご意見・ご要望などを、副社長をリーダーとして毎月開催する、「ウィズ カスタマー活動推進会議」で検討し、グループとしての改善に向けた方向性を決定し、サービス・品質の改善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。

このような活動を通じて、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

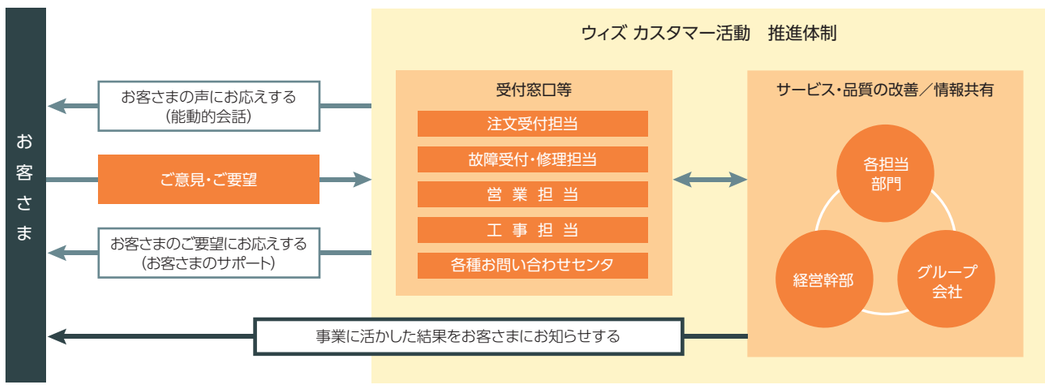
NTTグループコレクションでのウィズ カスタマー活動の紹介

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　「クレジットカード支払・口座振替申込書」の書面に記載されている文字のフォントを改善しました。

お客さまの声

「クレジットカード支払・口座振替申込書」の書面に記載されているクレジットカード支払規約などの文字が小さすぎて読みづらいので、見やすくしてほしい。

改善しました

「クレジットカード支払・口座振替申込書」の書面に記載されている「お客様情報の利用目的に関するご案内」と、「クレジットカード支払規約」の表記文字について、文字サイズを大きくし、ユニバーサルデザインフォントへ変更しました。

【変更前】　【変更後】

事例 2　イチリッツ プラン1（料金サービス）に関するホームページ上のご説明事項をわかりやすく改善しました。

お客さまの声

イチリッツ プラン1を申し込んだ際の請求書の見方を、わかりやすく案内してもらえないか。

改善しました

NTT西日本のホームページ上の料金割引サービスの内容をご説明する部分に、請求書の確認方法についての記載を追記しました。

事例 3　116で情報端末の購入をお申し込みいただいた際のお支払方法を改善しました。

お客さまの声

116に情報端末の購入を申し込んだときの支払方法として、代金引換が選べるようにできないか。

改善しました

116で情報端末の購入をお申し込みいただいた際、代金引換でのお支払いもご利用いただけるよう、支払方法を追加しました。

事例 4　OSをWindows 10にアップデートした際のスタートアップツールの動作について、フレッツ公式ホームページに掲載しました。

お客さまの声

OSをWindows 10にアップデートしたところ、スタートアップツールにある「インターネット」のボタンをクリックしてもブラウザーが起動しなくなってしまった。どうすればいいか案内してもらえないか。

改善しました

Windows 10の環境で、スタートアップツールの「インターネット」ボタンを利用する方法について、フレッツ公式ホームページへ記載しました。
【Windows 10でのスタートアップツールの【インターネット】ボタンご利用について】
http://flets-w.com/next/ryuuijikou/win10_startuptool/

社員の安心・安全確保

社員の心と体の健康管理

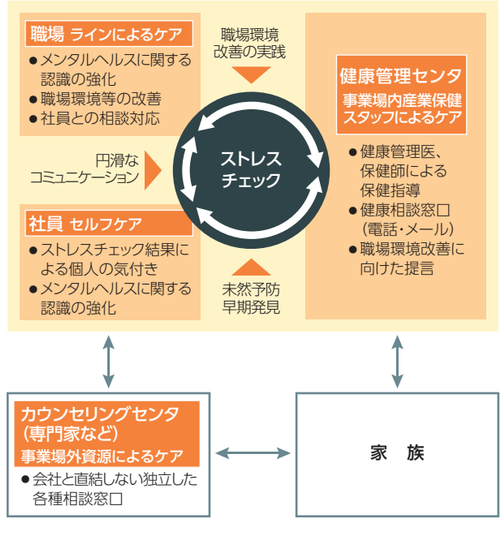
社員の健康を確保し、明るく活力のあふれた職場づくりを行うには疾病の未然予防や早期発見が重要です。

メンタルヘルス対策ならびに各種健康診断や社員個々の疾病に応じた保健指導などの取り組みを推進しています。

社員の健康管理については、法の要請はもとより社内規程に基づき、各種施策を充実して実施しています。健康診断については、循環器系疾患、糖尿病および消化器系疾患などの検査項目を拡充した節目健診、40歳以上の偶数年は多項目健診、40歳での人間ドックと同様の健康診断を実施しています。また、カフェテリアプラン(選択可能な福利厚生メニュー)には人間ドックがメニューに組み込まれており、年齢を問わず全社員が受検しやすい環境を整えています。

メンタルヘルス対策の各種施策については、厚生労働省の指針を踏まえながら積極的に取り組んでおり、セルフケアとして、従来から実施しているメンタルヘルス問診を法改正に伴い、ストレスチェックに見直すとともに、社員がよりストレスの気づきを促すための問診項目を充実させているほか、ラインケア研修を含めた各種研修などの実施や社内医療スタッフによる健康相談および24時間開設しているカウンセリングセンタにより、社内外で相談しやすい環境づくりに努め、疾病の未然予防・早期発見に努めています。

メンタルヘルス対策推進体制イメージ



また、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。

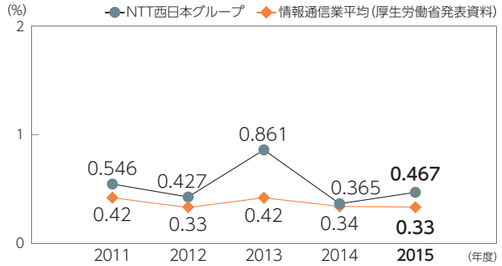
安全労働を第一に、作業現場への安全パトロール、安全点検、安全講習会、各地域単位での安全大会開催や作業環境の改善など、各種安全対策を積極的に実施し、安全意識の醸成、基本動作の徹底に取り組み、事故の未然防止に努めています。

2015年度の労働災害については30件発生しており、主な原因は、転倒などによるものです。これらの未然防止に向けた労働災害についてのタイムリーな情報共有、再発防止に向けた注意喚起を行うなどの各種取り組みを継続的に実施することで、労働災害ゼロをめざします。

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、通信建設会社を含めたNTT西日本グループトータルでの協議、情報共有を行っています。さらに年2回開催される安全対策協議会で、現場への浸透を図るため、事故再発防止策に関する議論を行うなど、労働災害根絶に向け、積極的に取り組んでいます。

2016年度の新たな取り組みとして、各職場において安全自主活動の活性化を目的に全作業員が自ら考え安全な行動をする活動の展開を推進しています。継続的な取り組みとして、人身事故情報を現場作業者に確実かつタイムリーに情報配信するとともに、全作業員が過去の事故事例に学び、再発防止策を確認しています。

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

安全大会2015 in 関西

社員代表による安全宣言(開会式)

事故再現(脚立からの転落事故)

危険体験(一酸化炭素中毒の怖さ)

屋外会場の様子(事故再現・展示など)

バケット車展示

安全スローガン唱和(閉会式)

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。

関西地域においても、毎年大阪で開催しており、「過去の事故の振り返り」、「基本ルールの再確認」、「他社、他組織における安全施策の共有」などの場として、関西地域全体での安全意識の高揚、事故の再発防止・未然防止に努めています。

2015年度は、近年発生した重大事故を踏まえ、高所からの転落、作業中第三者事故などの「事故事例の再現」、はしごすべりの体験や脚立からの転落衝撃体験などの「作業安全体験」を行い、参加者個々が、実物に触れ、作業に潜む危険性、基本動作・安全対策の重要性を確認しました。

また、特殊なゴーグルを着用した飲酒歩行疑似体験や衝突軽減ブレーキシステム搭載車試乗や、救急救命(AED)の講習など、交通安全、健康に関する項目の充実も図り、設備系以外の社員にとっても全体で安全意識を高める有意義な機会となりました。

安全大会の参加を通して、一人ひとりが基本動作、基本ルールの大切さを認識し、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

事業を通じて価値を増大（創造）し、
引き続きステークホルダーの皆さまから信用される企業をめざします。

お客さまに対する価値創造

光アクセスサービス（フレッツ光、コラボ光）

NTT西日本では、ユビキタスネットワーク社会の実現に欠かせない重要な通信インフラサービスとして、フレッツ光などの光アクセスサービスを提供しています。フレッツ光の提供開始以降、お客さまのニーズに合わせた多様かつ低廉な光サービスの提供や、お客さまの利用シーンに合わせた多彩なオプションサービスの提供などによりお客さまに選ばれ続けた結果、2015年度にはフレッツ光などの光アクセスサービスの契約者数が850万を突破しました。

また、2015年2月より提供開始した「光コラボレーションモデル」については、さまざまな業種の事業者（255社：2015年度末時点）が、光アクセスサービスと自社サービスなどを組み合わせたサービスを提供されており、その光アクセスサービス（コラボ光）の契約者数についても2015年度末には160万を突破しました。

今後はフレッツ光およびコラボ光を活用したアライアンスビジネスのさらなる推進によって、NTT西日本だけでは実現できなかった多彩なサービスや多様な料金プランを実現することで、新たなライフスタイルやワークスタイルの創造を図り、より豊かな社会の発展に貢献していきます。

ご当地フリーWi-Fi

昨今、訪日外国人旅行者数4,000万人（2020年）の実現に向けた取り組みにより、多くの外国人観光客が日本を訪れています。

そのようななかで、政府、自治体、観光地などでは、訪日外国人観光客の拡大に向けた取り組みに加え、ストレスなく快適な観光を満喫できるように、受入環境整備、各種施策を行っています。

このような状況において、NTT西日本グループは、通信キャリアとして培ってきた「安心・信頼」の運用実績やノウハウ、ICTを活用し、外国人観光客から要望の高い無料公衆無線LANを、自治体と連携した「ご当地フリー Wi-Fi※1」として提供し、エリア拡大を推進しています。簡単・便利なアプリ※2に対応した「ご当地フリー Wi-Fi」は現在18府県を含む100近い自治体へ提供しています。また、整備したWi-Fiは災害時など有事の際に無料開放を行い、キャリアフリー、かつ、回数制限なしにご利用いただけます。

今後もICTを活用したサービスによって、外国人観光客の利便性向上や観光地の活性化などに取り組み、観光立国の実現に貢献していきます。

【ご当地フリー Wi-Fiホームページ】
http://www.ntt-west.co.jp/freewifi/

※1 NTT西日本が構築、運用をサポートする無料公衆無線LANサービス
※2 NTTブロードバンドプラットフォーム株式会社が提供する「Japan Connected-free Wi-Fi」、一度利用登録すれば各エリアをまたがってもワンタップで利用可能。
http://www.ntt-bp.net/jcfw/ja.html

地方創生プロジェクトの推進

日本における少子高齢化、人口減少の課題※1のなかで、人口減少克服、地方創生という構造的な課題に取り組むために、それぞれの地域特性に即した課題解決を図ることをめざし、各自治体にてさまざまな取り組みを行っています。※2

このような状況において、NTT西日本は地域密着の営業・サポート体制を活かし、お客さまの課題抽出を一緒に考え、きめ細やかなコンサルティングを行うことで、観光、防災、教育、エネルギー、農業などさまざまな分野で多様なニーズにお答えできるよう「スマート光タウン」を推進しています。

「スマート光タウン」とは、NTT西日本グループが提供する便利で快適なICTを使った未来型の街づくりの総称です。

※1 平成27年版　厚生労働白書　－人口減少社会を考える－
～希望の実現と安心して暮らせる社会を目指して～
http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/15-1/dl/gaiyou.pdf
※2 まち・ひと・しごと創生本部　事例のご紹介
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sousei/case/index.html

TOPICS

“地域全体で高齢者を見守る” 土佐町「安心安全見守りシステム」構築への取り組み

過疎化・高齢化によって、病気やけがなど高齢者の在宅生活における不安をどのように地域で見守っていくかが課題となるなか、高知県土佐郡にある土佐町では、高齢者の方々が安心安全な生活を送れる環境づくりを推進しています。そのひとつの取り組みとして、光インフラを活用した告知端末を各家庭に配置し、緊急時や災害時の放送を行うことで、住みよい環境を提供していましたが、その一方で、独居高齢者の増加に伴い、周囲との関わりによる安心安全を提供する必要性も高まっていました。

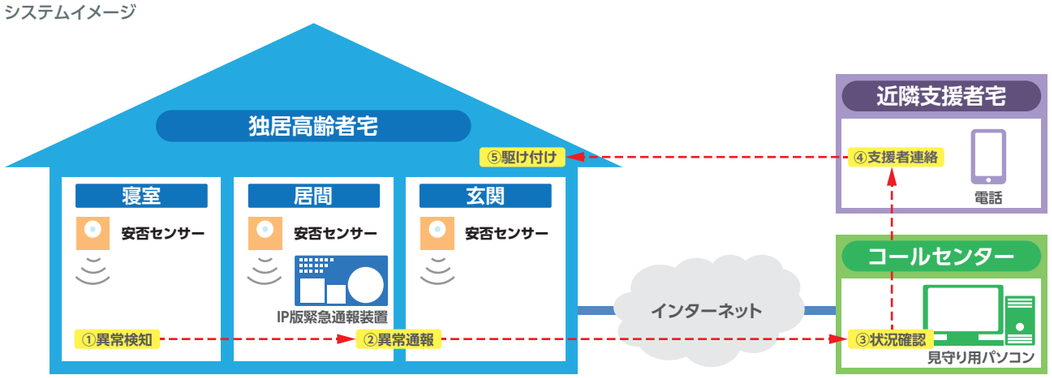
そこで土佐町では、NTT西日本が提案したIP版緊急通報端末と安否センサーを独居高齢者宅に導入しました。

高齢者が自宅にて異常を感じた際、IP版緊急通報端末のボタンを押すことで自らの異常を県外に設置されたコールセンターに通報することができます。

また、居間、寝室、出口に設置された安否センサーが24時間人の動きを検知することで異常を検知し、コールセンターから高齢者宅近隣の支援者に連絡を入れることで、地域における充実した見守りが可能になりました。

地域全体で高齢者を見守る、安心安全な暮らしを実現していく土佐町の取り組みを支えていくとともに、独居高齢者が安全な生活を送る環境づくりの実現に向け、NTT西日本はこれからも取り組んでいきます。

システムイメージ



担当者の声

独居高齢者の安心安全な生活は、多くの自治体の課題となっています。
地域全体で高齢者を見守るシステムの導入によって土佐町の安心安全な町づくりに貢献することができ、大変良かったと思っています。

NTT 西日本 高知支店
ビジネス営業部
営業担当課長代理
刈谷　雅博

地球環境に対する価値創造

環境経営の推進

環境マネジメント推進体制

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」を制定し、地球環境の保全に努めています。

この憲章に従い、さまざまな環境貢献指標の管理方法をISO14001を参考に「実行管理プログラム」として編成し、数値による実行度の管理を行っています。

また、各組織における環境法規制の遵守状態、実行管理プログラムの実施状況など、環境保全対象の定着度を各組織が自ら検証することを目的として、環境セルフチェックを年1回実施しています。なお、この環境セルフチェックを客観的な見地から実施するため、監査部門による環境監査を実施しています。

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、

- 環境グランドデザインの実現
  自らの環境負荷を低減することで社会に貢献します。
- 環境・エネルギー事業の展開
  ICT利活用による事業活動の展開で環境に貢献します。
- 生物多様性保全活動の推進
  社員一人ひとりが、地域の生物多様性保護へ貢献します。

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」

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、とくに電力使用量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」として策定しています。

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となって、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

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**
   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。
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為に、取り組みを推進します。

環境グランドデザイン

電力使用量削減

・2010年度と比較し、2020年度には自責電力を**40%以上**、総電力を**20%以上削減**

紙資源削減

・2008年度と比較し、2020年度には総紙使用量を**40%以上削減**、一人あたりの事務用紙使用は**50%以上削減**
(参考) 2008年度の総紙使用量は3.99万t
2008年度の一人あたりの事務用紙使用量は0.99万枚

廃棄物削減

・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)※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

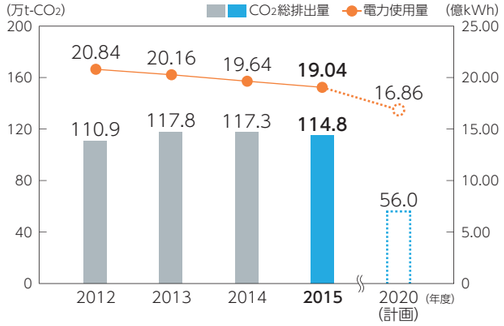
※ 国連大学が提唱した構想で、産業から排出される全ての廃棄物や副産物がほかの産業の資源として活用され、全体として廃棄物を生み出さない生産をめざそうとするもの。NTT西日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。

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・業務用車両使用・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。

2015年度は、2014年度に比べ約5,900万kWhの電力使用量を削減しています。

CO_2総排出量・電力使用量の推移



年度	2012	2013	2014	2015
排出係数(kg/kWh)	0.512	0.562	0.557	**0.560**

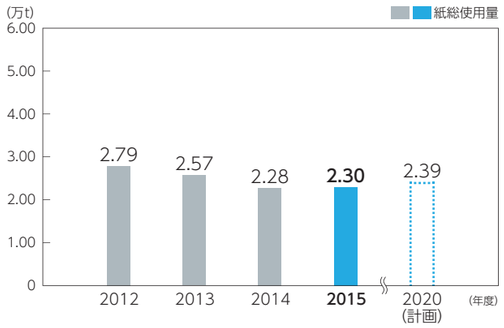
(注) NTT西日本グループが各電気事業者ごとに使用している電力量に応じて、各電気事業者が毎年公表している排出係数を加重平均した値です。

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。2015年度の総使用量は2.30万tで、内訳は電話帳1.90万t、請求書0.19万t、事務用紙0.16万t、電報0.04万tです。

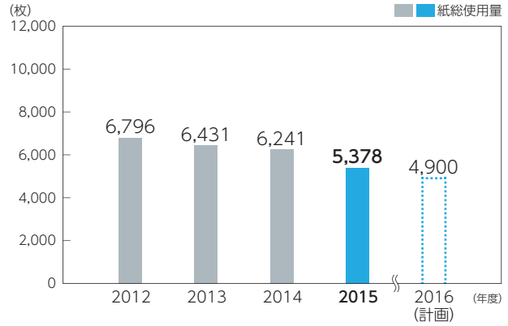
ペーパーレス会議の徹底や社内利用用紙のシステム化による徹底的な削減などを進めるとともに、お客さまのご協力を得ながら、請求書の有料化などにより紙使用量の抑制を行っています。

紙総使用量



(注)「紙総使用量」は今年度より、掲載する数値の集計方針について見直しを実施。

1人あたりの事務用紙使用枚数

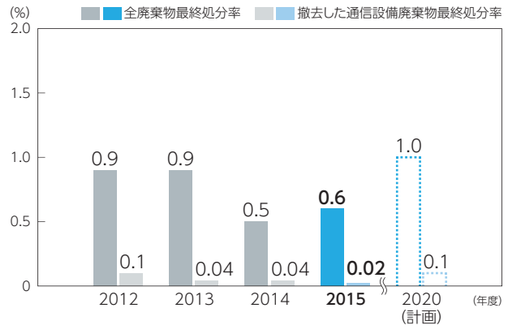


廃棄物最終処分率低減

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、オフィス内廃棄物が含まれています。

2015年度の廃棄物の最終処分率は0.6%で2012年度から4年連続で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0.02%、土木工事廃棄物の最終処分率1.0%、建築工事廃棄物の最終処分率0.9%、オフィス内廃棄物の最終処分率0.4%です。

廃棄物最終処分率



生物多様性保全活動(みどりいっぱいプロジェクト)の進捗

全30府県、1万人を目標として、18府県、約2,000人から始まった活動は、2015年度は全30府県、11,045人の活動となり、自治体・NPO法人などと連携した地域保全活動や、植樹活動などが展開されました。

今後も1万人をめざし、地域の生物多様性保全に積極的に取り組みます。

地球環境に対する価値創造

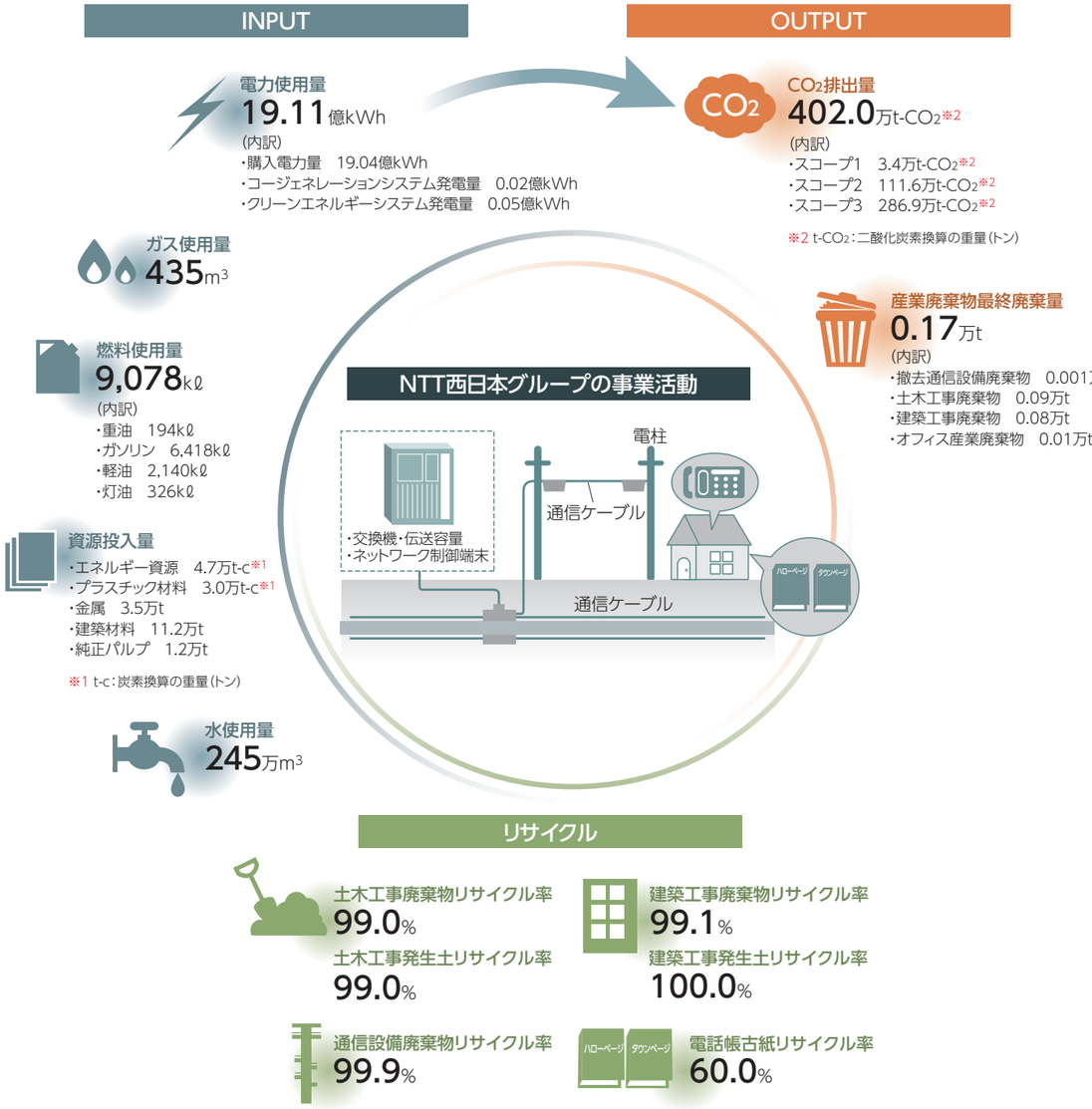
事業活動に関わる環境負荷

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伴います。

NTT西日本グループは、下図に示すように、スコープ3（NTT西日本グループの事業に伴うお客さまやサプライチェーンでのCO_2排出）を含めた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



TOPICS

お客さまからのお申込み～回線開通までに利用している紙資源の削減について

光サービスなどの開通においてはNTT西日本グループ内の多数の組織が関わり、各々の組織間での注文情報の受け渡しに加えて、各組織内での確認作業などにおいても大量の紙を使用していました（2010年時点で毎月約673万枚の事務用紙を使用）。

事業を通じた価値創造に向けて、単に紙使用量を削減するだけでなく、紙使用量の削減に合わせた業務の効率化およびセキュリティ事故の未然防止を図るため、NTT西日本グループ内で注文情報を扱う組織間において、注文情報を電子的に自動で次の組織に送る新システムを導入しました。また、これまで紙に印刷していた注文内容を、業務フローを見直して紙に印刷することなく自動で電子データ化し保存するなどの対応を行いました。これらの取り組みによりファックス送信枚数や印刷枚数の大幅な削減につなげることができました。

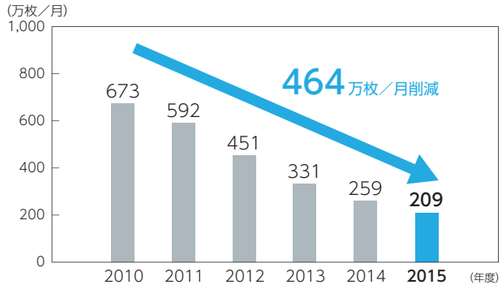
これらの取り組みにより、紙資源の削減効果は、毎年約1,114万枚（92.8万枚／月×12カ月）に達し、これは1年間で約400本のパルプ木材を保護※していることになります。

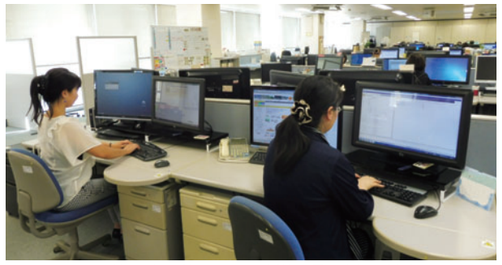
また、紙の生成段階で生じるCO_2についても、年間で274万t-CO_2を削減していることとなり、これは約18,000本の杉が1年間に吸収できる量に相当します。

今後は故障対応組織などの紙使用量削減に取り組むことで、さらなる地球環境の保全に貢献していきます。

※ 利用している事務用紙は古紙配合率70%として計算。

光サービスの開通処理における事務用紙の削減状況





電子システムの利用に切り替えたことで紙使用量を大幅に削減
NTTマーケティング アクト　中国支店
サービス推進部　中国SOCセンタ（山口）

担当者の声　紙使用量を削減して地球環境の保全に貢献

環境保護に向けて紙利用の削減に取り組まなければならないことは理解しつつも、長年定着した紙を使った業務プロセスを見直すことは、現場から不安の声が多数ありました。

そこで支店と協力して先行トライアルによる課題の洗い出しに取り組み、安心して利用できる業務プロセスを確立することができました。支店の皆さんの頑張りによって定着化を図ることができ、紙使用量の削減につなげることができました。

今後も取り組みの拡大により、さらなる紙使用量の削減を進めていきたいと思います。

NTT 西日本 技術革新部
ITイノベーション部門
山本 聖子

地域社会に対する価値創造

地域社会活動

伊豆・松崎町石部棚田 春の「田植え祭り」秋の「収穫祭」に参加

NTT西日本静岡支店では、2015年3月に松崎町と「ICTの利活用による地域活性化・包括連携協定」を締結し、松崎町が取り組む石部棚田の保全や景観の保持、自然環境の維持復元の活動に参加しました。5月の田植え～10月の収穫まで米作りを通して自然環境保護活動に協力してくれる社員や家族の参加を募集、NTT西日本静岡グループから約140名が参加し農作業を通して地域住民の方々や参加家族の交流を深め、大人も子どもも泥まみれになり、伊豆の魅力ある大自然を満喫しました。秋に収穫されたお米は、クリスマスイブの日にNPO法人に寄贈、県内の行政、社会福祉協議会を通じ、支援を望む方や福祉施設に提供しました。

田植えに励む参加者

秋には実った稲を収穫

地域社会活動

社員以外にもたくさんの関係者が参加

公園内のゴミを収集する参加者

「環境クリーン作戦2015 in 愛媛」を実施

2015年12月にNTT西日本愛媛グループでは、地域社会貢献の一環として、愛媛県松山市の道後温泉エリア内にある「道後公園」で「環境クリーン作戦2015 in 愛媛」を実施しました。

環境クリーン作戦は今年で22回目の実施で、道後公園では7回目の実施となります。毎年、NTTグループ各社の社員、退職者の方々、日本公衆電話会など関係団体の方々や社員などの家族も参加しています。

今年も約400名の参加者で、年々地域社会貢献活動への意識も高くなっています。

また、公園事務所（愛媛県）、松山市などから清掃道具の提供やゴミ処理の協力をいただくなど、町ぐるみの取り組みとして定着しています。今後も地域社会貢献活動の一環として取り組んでいきます。

スポーツ・文化活動

各種の「ふれあい教室」を開催

「NTTドリームキッズふれあい野球教室」

NTT西日本硬式野球部による小・中学生を対象にした野球教室を2004年より毎年開催しています。2015年度は、西日本エリアで8回開催し、59チーム・771名の参加がありました。

硬式野球部員がバッティングを指導

「NTTドリームキッズふれあい陸上教室」

NTT西日本陸上競技部による中学生を対象にした陸上教室で、2008年度より毎年開催しています。大阪府内の中学生7チーム・43名を対象に、上半身・下半身のポイントなどランニングフォームについて理論的に説明、練習方法などを紹介。その後、競技レベルを合わせたチーム編成による駅伝競走を行うなど、子どもたちとのふれあいを深めました。

陸上競技部員がランニングフォームを説明

「NTTドリームキッズふれあいソフトテニス教室」

NTT西日本のソフトテニス選手が、ジュニアチームの選手たち25チーム・208名を対象にソフトテニス教室を行いました。ジュニアチームの選手たちは、トップレベルの選手から学べるとあって、少しでも技術を吸収しようと熱心に指導を受けていました。

NTT西日本では、今後もこれらの活動を続け、スポーツ振興に協力していきます。

ソフトテニス選手が実技を披露

社会福祉活動

社会福祉団体などへの寄付・寄贈

NTT西日本関西グループでは、社会貢献活動の取り組みとして、「使用済み切手」「ペットボトルキャップ」「古本・CD・ゲームなど」の回収、「ベルマーク」の収集を行っています。

2015年度は、社員などから提供された「使用済み切手」約19.7kg（約13.2万枚）を公益社団法人日本キリスト教海外医療協力会へ、「古本・CD・ゲームなど」の販売収益金 約92,000円を地域の社会福祉団体などへ、「ベルマークなど」約70,000点を特別支援学校などへ寄付・寄贈しました。

NTT西日本関西グループでは、今後もさまざまな社会貢献活動に取り組んでいきます。

社員の協力によりたくさんの使用済み切手などを回収

社員に対する価値創造

多様な人材の活用

NTT西日本グループの事業を支える根幹は、言うまでもなく「人」です。全ての社員を活かし、企業力を高め、豊かな社会の創造に貢献するため、多様な人材が共存し、異なる価値観を活かし合いながら、イノベーションを起こすことができる企業文化・風土を醸成する取り組みを行っています。

あらゆる場面において、性別、年齢、雇用形態、障がいの有無に関わらず、全社員がそれぞれの能力や価値観を最大限発揮できる環境・職場づくりのため、経営層向けのセミナーや、女性社員の活躍推進、非正規社員から正社員となったグループ会社採用社員（中途）の育成、ベテラン層社員の活躍推進や障がい者雇用促進など、今後もさまざまな取り組みを行っていきます。

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などのための社外研修への派遣や、結婚出産などのライフイベントとの両立を支援する各種セミナー、女性社員と管理者との対話会などを毎年継続的に実施しています。男性社員や管理者に向けても理解促進のセミナーなどを実施し、女性が働きやすい環境づくりを推進しています。

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っています。

政府が推進する「女性活躍推進法（2016年4月1日施行開始）」についても「一般事業主行動計画」を定め、従業員一人ひとりが「自分らしいキャリアの実現」ができる環境づくりに積極的に取り組んでいます。

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名を超える障がいのある社員が、さまざまな職場で活躍しています（障がい者雇用率：2016年6月現在で2.20%）。

また特例子会社のNTT西日本ルセントでは、設立当初から実施している社内文書など保存書類の電子化業務に加え、2013年度より、情報機器端末の保守・サポートサービスへの加入勧奨業務、NTT西日本グループ各ビルの電力使用量を視える化するためのデータ集計業務、さらに2014年度からはウェブアクセシビリティ診断など、さまざまな業務を通じて障がい者の就労機会の拡大に努めています。

LGBTなど性的マイノリティに対する理解醸成

多様性のひとつとして、NTT西日本グループではLGBTなど性的マイノリティへの適切な対応をめざした取り組みを実施しています。

社内外相談窓口での対応に加え、社員の理解醸成に向けた研修やセミナーを実施しています。今後もさらなる理解の促進に向けて、社内ホームページを活用した情報発信などを行っていきます。

ワーク・ライフ・マネジメントの実践

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。

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。

2015年4月1日より、「第四次行動計画（2015年4月1日～2017年3月31日）」を策定し、今後も従業員一人ひとりが仕事と子育てを両立し、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・マネジメント」の推進に積極的に取り組んでいきます。

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。

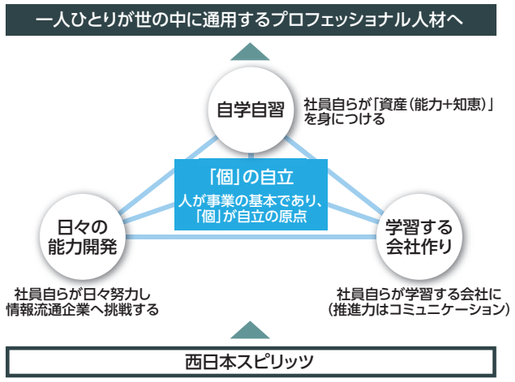
人材開発ビジョンに基づき、“「個」の自立”に向けた能力開発を推進できるよう、社員が自らのキャリアデザインを描き主体的に学ぶ姿勢をサポートする環境を提供するほか、チャレンジ意欲・モチベーション向上に応えるさまざまな育成プログラムを提供しています。

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、個人およ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するとともに、ICT利用環境の充実による地域社会の発展へ貢献し、お客さまへの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ブラウザなどのインターネット技術を使った研修（Web Based Trainingの略）。

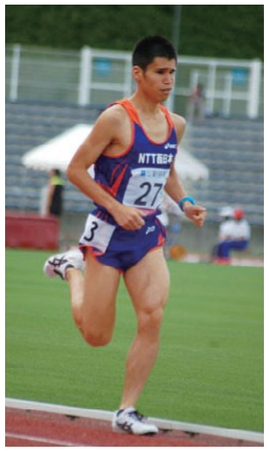
人材開発ビジョン



TOPICS

NTT西日本陸上競技部 堀越 信司さんが リオ・パラリンピックのマラソンで4位入賞

陸上競技部の堀越 信司選手が、2015年 ロンドンマラソン兼 IPCマラソン世界選手権において、銅メダルの獲得などの実績が選考の決め手となり、リオ2016パラリンピック競技大会日本代表選手として、「マラソン競技」の日本代表に選出されました。


五輪に向けトレーニング中の堀越選手

堀越選手は、競技のみならず自身の活動で学んだ障がい者スポーツについての講話やふれあい陸上教室を行うなど、障がい者スポーツ振興・社会貢献活動に貢献しています。

障がい者スポーツ

障がい者スポーツの選手が抱える障がいは、腕や脚、視覚、聴覚などその種類はさまざまで、程度も人によって異なることから、障がいの種類や程度によってクラスを分け、そのクラス内で順位を競っています。

例えば、視覚障がいでは、「T11、T12、T13、T14」と4クラスに分けられており、軽度弱視の選手は単独で競技し、全盲や重度弱視の選手は晴眼の伴走者がサポートします。

堀越選手はT12クラスに属し、伴走サポート無しで大会に出場しています。

ご報告

リオ2016パラリンピック競技大会にて、堀越 信司選手はフルマラソン4位に入賞いたしました（9月18日9：00スタート、タイム：2時間36分50秒）。

皆さまの応援のおかげです。ありがとうございました。

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

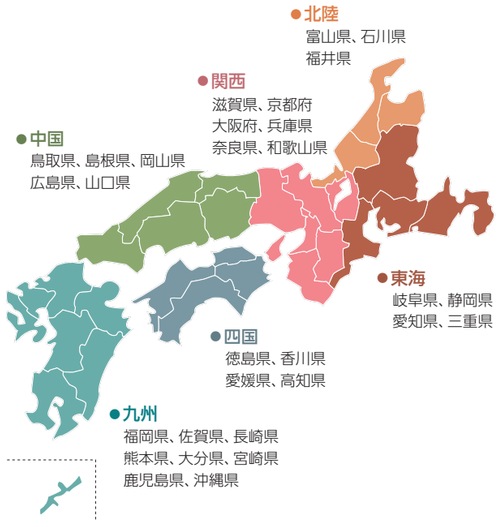
株　式

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
4,450人（2016年3月31日現在）

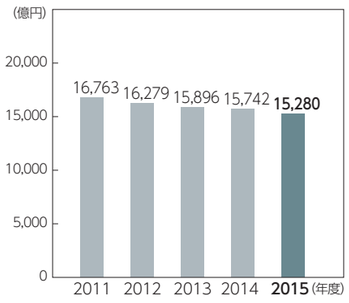
事業所
・本社
・地域事業本部：関西・東海・北陸・中国・四国・九州
・地域事業部（支店）：各府県に設置

サービス提供地域

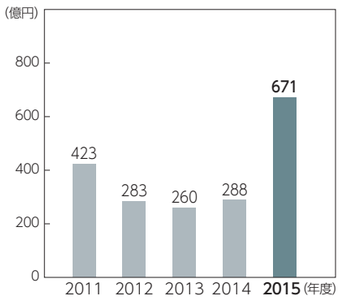


主要データ　（NTT西日本）

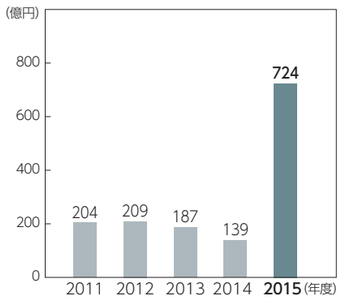
営業収益



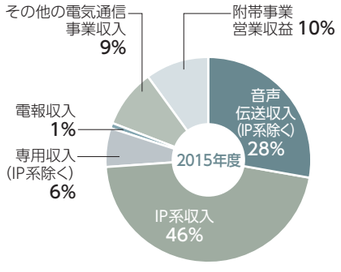
経常利益



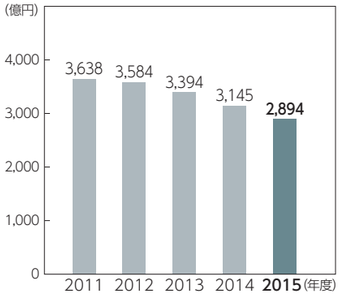
当期純利益



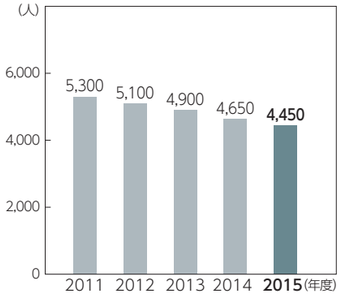
営業収益の内訳



設備投資額



社員数



NTT西日本のホームページに掲載している主なCSR関連情報

NTT西日本のホームページでは、CSRに関わるさまざまな取り組みについての情報を掲載しています。

NTT西日本グループ CSR報告書 2016

http://www.ntt-west.co.jp/csr/2016/index.html

本冊子で、誌面の都合上掲載できなかったさまざまな活動報告や各地域でのグループ会社の取り組み、詳細なパフォーマンスデータなどについて、ホームページで詳しく紹介しています。ぜひ、ご覧ください。

地球環境保護活動

環境保護に関するさまざまな取り組みを紹介しています。
http://www.ntt-west.co.jp/kankyo/

災害に対する取り組み

災害に関するさまざまな取り組みを紹介しています。
http://www.ntt-west.co.jp/corporate/disa.html

通信サービスの使命

維持すべき安心と信頼を守る取り組みを紹介しています。
http://www.ntt-west.co.jp/universal/

ウィズ カスタマー活動

お客さまの声にお応えする取り組みを紹介しています。
http://www.ntt-west.co.jp/withc/