

コンプライアンスの再徹底を図り 「安心・安全な社会づくり」に 全力で貢献していきます

CSR活動の成果が生まれつつ ある中で発生した「重大な問題」

NTT西日本グループでは、2005年度より「CSR活動＝企業価値を高めていく「価値創造活動」という考えのもと、「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」という3つの価値の増大に取り組んできました。以前は、「事業活動とは異なる場所で行うのがCSR活動だ」と認識している社員も多くなりましたが、数年をかけて全社的な取り組みを進めてきたことで、「事業活動を通じて企業価値を高める」という意識が社員に浸透してきたことを実感しています。

数ある通信サービスの中で「NTT西日本のサービスが選ばれる」ということは、すなわち「サービスを提供している社員一人ひとりがお客様に選ばれる」ということですので、事業活動を通じてNTT西日本の企業価値を高めていくためには、それぞれの社員がお客様のニーズにあわせた対応を行う必要があります。そういった面で、一人ひとりの社員が“一人称”で考えながら対応できるように成長してきたことは、私たちNTT西日本グループのCSR活動において、ひとつの大きな進歩と言えるかもしれません。

しかし、そうした中で今年2月、NTT西日本は総務省から「他事業者様情報の不適切な提供にともなう業務改善命令」ならびに「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインに基づく行政指導」を受けました。お客様をはじめ、他事業者の皆様、関係各位に多大なご迷惑とご心配をおかけしてしまったことについて、改めて深くお詫びを申し上げます。私も代表取締役社長として、会社存続にも関わるような事態を発生させてしまったことについて、非常に重く受けとめています。

もう一度CSR活動の原点に立ち返り 「新たな3つの柱」を設定

これまでNTT西日本グループでは、あくまでコンプライアンスは「遵守できていて当たり前」という認識のもと、それを前提とした価値創造活動を推進してきました。しかしながら、結果として問題が起きた以上、取り組みが不十分であったことは否めません。

私たちは当たり前のことすらできていなかったのではない……。そうした深い自己反省に基づき、もう一度

CSR活動の原点に回帰して襟を正すべく、2010年度からは「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」を新たなCSR活動の3つの柱とすることに決めました。現在はこれらの柱を軸として、法令の遵守はもちろん、情報の保護や人権の尊重などにも徹底的に取り組んでいます。

企業のCSR活動を実践していくのは、社員一人ひとりに他なりません。その社員が「何をすべきか」「何が重要か」を直感的に理解できるように、3つの柱の名称についてもわかりやすいものに変更しましたが、やはり、本当に人を動かすためには“具体的な目標”を明確に定めることが重要です。そこで、新たな3つの柱へ変更したこととともない、社員一人ひとりの行動指針となる20の項目をまとめた従来のアクションプランの内容を見直し、「他事業者様情報管理の徹底」や「広告物の不当表示の根絶」など、より具体的な内容を含めた26項目の指標を新たに設定しました。今後は、それぞれの項目が重要な事業課題であることを社員一人ひとりが認識できるよう、社内ホームページなどを活用し、NTT西日本グループ各社において取り組み状況の“見える化”を図っていきます。

また、私もトップとして自ら率先して社員の再教育を行うべく、幹部研修や社員との対話会、全社員向けのメッセージ映像などあらゆる機会でもコンプライアンスの重要性について説明していく考えです。

「安心・安全な社会」を実現するため 使命感を持って全力で取り組みたい

今の私たちNTT西日本グループにとって、「コンプライアンスの徹底」が重要であることは言うまでもありませんが、3つの柱の2つめに掲げている「安心・安全な社会づくり」は、言わば、私たちNTT西日本グループの“使命”でもあります。24時間365日、皆様の大切なライフラインである通信回線、それを生かした通信サービスを決して途切れさせないこと。また、万が一自然災害などで途切れてし

まった場合には、直ちに復旧させること。これらは、私たちが行うべき最低限のこととして皆様にお約束します。また、ユニバーサルサービスの提供という責務を担っているのはNTTグループだけですので、「最後の砦」として、山間部や島しょ部を多く抱える西日本エリアにおけるライフラインの維持・確保に努めていきます。

その上で、私たちに期待されているのは「もっと便利なICTサービスを提供すること」だと思います。NTT西日本グループでは、「事業を通じた価値創造」に向けた具体的な取り組みとして「地球環境に対する価値創造（資源保護・地球温暖化防止）」にも積極的に取り組んでいますが、社内におけるトライアルの実施などで蓄積したノウハウを活用することで、「ICTを活用した環境負荷軽減のためのソリューション」をお客様に提案していきたいと考えています。また、その他の分野においてもより便利なサービスの提供をめざして、日々、技術力の向上や研究開発に励んでいます。そこで一番のヒントとなるのは、やはり「お客様の声」です。お客様が何を望まれていて、どのようなサービスをご利用されたいとお考えなのか。そうした声を事業の中に取り入れながら、常に業務改善やサービスの新規開発を行っていききたいと思います。

例えるなら、まるで“水”や“空気”のように、利用する人々が意識をすることなく、知らず知らずのうちに身近で便利にご利用いただけるサービスを提供すること。それが私たちの究極の目標ですので、今後もNTT西日本グループ社員一丸となって、目標の達成に向けて全力で取り組んでいきます。

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長

大竹伸一



西日本電信電話株式会社
代表取締役社長
大竹伸一