

## お客様・地域社会の安心・安全確保

### 製品品質の確保

NTT西日本は、情報機器のさらなる品質向上に向け、以下の取り組みを行っています。

#### お客様の声を商品へ反映

ホームページやアンケートにて寄せられるお客様からのご意見、ご要望を機器開発に反映することでお客様にご満足いただける情報機器の開発に取り組んでいます。

#### 過去の問題解決時に培ったノウハウを商品へ反映

過去に発生した問題を解決してきたノウハウを機器開発に活かし、類似事象が発生しないことを確認する等、情報機器の安定性向上に取り組んでいます。

#### さまざまな耐力評価による商品の安全性確認

独自で制定した劣悪な温湿度、電磁波等の過酷な環境下や落下、火災等の実環境で遭遇し得る状況下において、評価を実施し情報機器の安全性向上に取り組んでいます。

### ユニバーサルデザイン

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

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

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

#### 公衆電話での工夫

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

例えば、車いす利用者用公衆電話ボックスの設置や耳や

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

#### 電話機での工夫

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

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



ユニバーサルデザイン(IPテレホンUD)

#### 情報提供での工夫

より便利に、わかりやすくお客様に情報をお届けするために、NTT西日本ホームページにおいては、ご利用されるお客様の目的に沿って情報をスムーズにお探しいただけるよう、トップページを目的別にし重点を置いた構成にするとともに、文字の大きさについても、お客様の利便性にあわせ変更していただけるように設計しています。

## 社員の安心・安全確保

### 公正な雇用・処遇

NTT西日本では、学生の就職機会均等の確保のために、学生向けホームページの開設などにより採用情報を広く周知しています。また、公正な雇用に向け、性別、住居、出身地、学校、学部にかかわらず、人物本位・能力本位で選考・採用を行っています。

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

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



評価者研修でのグループディスカッション

### コミュニケーションの活性化

働きやすい職場環境の構築には活発なコミュニケーションが不可欠であります。コミュニケーションが不足したりギャップが発生したりすることによって、ハラスメントの相談や申告が増加すると考えられます。

コミュニケーションには人権尊重の意識が重要であり、お互いの立場・感情を尊重することが基本であると考えています。コミュニケーションが変われば職場が変わることの重要性を浸透させるため、「相手の気持ちを尊重するコミュニケーションスキルの醸成研修」(アサーティブ・コミュニケーション、傾聴、1メッセージ等)を実施し、ハラスメントの起こらない職場づくりに取り組んでいます。



コミュニケーションスキルの醸成研修の様子

### 風とおしの良い職場づくり

NTT西日本グループでは職場の活力増進に向けた全社的な運動として、風とおしの良い職場づくりを推進しています。取り組みにあたっては、各支店長・NTT西日本グループ会社社長自らによるディスカッションを経て、NTT西日本グループのすべての組織において、風とおしの良い職場づくりに向けた施策検討を行いました。集約されたアイデアは、各組織で実施する施策が約900件、全社的な施策が約400件にも上り、実施可能なものから取り組んでいます。また、これら施策アイデアは他組織の施策も参考にしたさらなる取り組みの促進を図るため、NTT西日本グループ全体の共有化を行っています。

## 社員の安心・安全確保

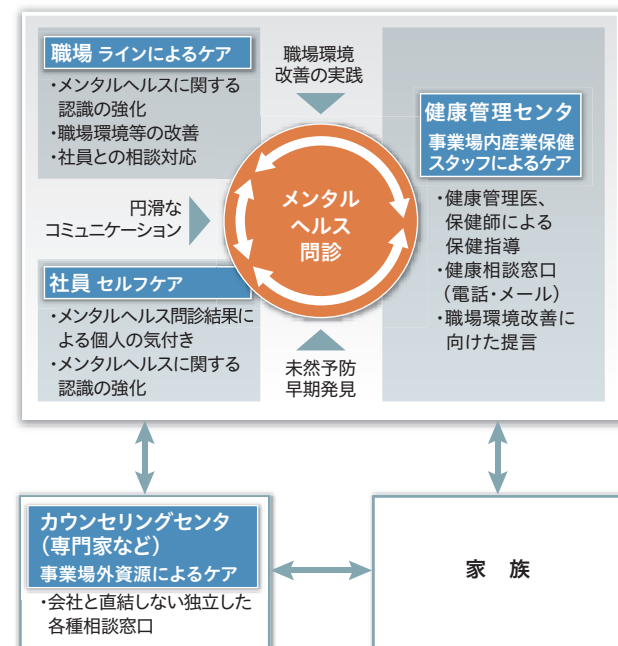
### 社員の心と体の健康管理

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、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、勤務時間が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を開設し、未然予防・早期発見に努めています。心の健康問題により休職した社員に対しては、円滑な職場復帰に向け、健康管理医らと連携した支援体制を確立するなど、各種施策を厚生労働省の指針も踏まえながら積極的に取り組んでいます。

#### ●メンタルヘルス対策推進体制イメージ(NTT西日本)



### 労働災害ゼロをめざして

事業運営を円滑に推進していく上で、職場などにおける労働安全を確保することは極めて重要です。

安全労働を第一に考え、作業環境の改善や作業現場への安全パトロール、安全点検、安全講習会、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果たす役割も重要であると認識しており、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2009年度には、29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した。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。

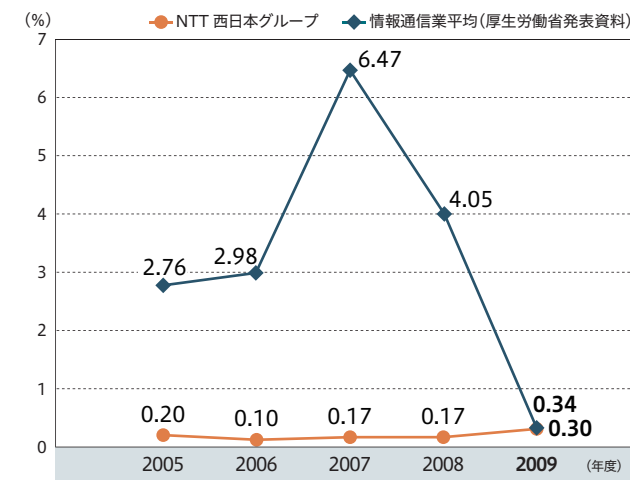


安全大会2009in関西 事故再現演習模様



金沢KAIZEN大会安全衛生ワークショップ模様

#### ●災害発生度数率の推移



注) 度数率:100万延労働時間当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である

### 福利厚生

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

メニューの利用にあたっては、社員各人が必要に応じて選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。

#### ●福利厚生制度の一覧表

施策	メニュー(一部抜粋)
健康増進	人間ドック
	定期健康診断・メンタルヘルス問診
	メンタルヘルスカウンセリング
財産形成	一般財形貯蓄
	一般財形貯蓄奨励金
	社員持株会奨励金
住宅関連	住宅財形貯蓄
	社宅・寮入居
	住宅補助費
	住宅財形貯蓄奨励金
レクリエーション	宿泊施設等利用権
	フィットネス施設年間利用権
	アミューズメント施設等利用権
育児	育児支援サービス
	提携教育融資
生活支援	ライフサポート・パッケージ
	アニバーサリーフラワー
	食事補助
慶弔	結婚祝金
	弔慰料
	災害見舞金
保障	業務・通勤災害付加補償(給付)
保険・共済	団体定期保険(グループ保険)

### Voice

ステークホルダーの声

#### 福利厚生制度を利用し白浜一泊旅行を満喫

NTT西日本-兵庫 法人営業部 山田 哲郎

旅行を思い立った時、まずは福利厚生メニューのカフェテリアプランを見るようにしています。リゾート施設や宿泊施設が数多く掲載されている上、パック旅行に対する割引サービスもあるので、とても割安感があります。

今回は、南紀白浜アドベンチャーワールドを利用するにあたり、「アミューズメント施設等利用権」を活用し、割引価格で満喫することができました。生まれたてのパンダの赤ちゃんに、子どもたちは



このような、気持ち良く心も体もリフレッシュできる制度は、今後もどんどん活用していこうと思います。

大喜びでした。また、保養所「望洋閣」では、新鮮な魚介類をおなかいっぱいいただき、大満足の一泊旅行になりました。

