

NTT西日本グループはチーム・マイナス6%に参加しています。

用紙

森林管理協議会 (Forest Stewardship Council) で認証された森林および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

石油系溶剤の代わりに、環境に優しい大豆油をインキの溶剤として使用しています。



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。不要となった際は、リサイクルにご協力ください。



NTT西日本グループ CSR Report 2009

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 2009年10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/>



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2008年度の取り組みをステークホルダーの皆様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が目的に作成しています。

NTT西日本グループはCSR経営を推進するため、3つの価値「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」の増大に向けた取り組みを進めています。本報告書はこの「3つの価値の増大」に沿って報告内容を選定しており、特集では社会的にも重要だと考えられる活動を取り上げました。

また、2007年度にNTT西日本グループのCSR推進活動をより実効性のあるものとするために策定したアクションプラン『CSR20』について、さらなる定着に向けた行動目標および活動実績について「NTT西日本グループのCSR」のページで報告しています。さらに『CSR20』を実現するために社員一人ひとりが考えた「私のアクションプラン」についても、パフォーマンス報告ページの随所で紹介しています。

なお、社会貢献活動・地球環境保護活動についての詳細情報はWeb上で開示していますので、あわせてご覧ください。

●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2006」
- 環境省「環境報告ガイドライン2007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43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。
- NTT西日本グループの詳細はP.44をご覧ください。

●対象期間

2008年4月1日～2009年3月31日
※一部内容に2009年4月以降の活動と将来の見通しを含みます。

●次回発行予定

2010年10月

●ご意見をお寄せください。

本報告書に関するご意見、ご感想をお待ちしています。
当社のWeb上にあるアンケートフォームよりお送りください。

<http://www.ntt-west.co.jp/csr/>

目次

03 トップコミットメント

05 ライフラインの維持、確保

07 NTT西日本グループのCSR

社会的価値の増大

11 お客様に対して

17 地球環境に対して

21 地域社会に対して

25 **特集1** クリーンエネルギーの導入

27 **特集2** ユビキタス技術による効率的な保健指導サービスをめざして

経済的価値の増大

29 株主に対して

31 **特集3** より豊かなライフスタイルの実現をめざして

人間的価値の増大

33 社員に対して

37 **特集4** 多様な人材が活躍できる就労環境の整備と企業文化の醸成に向けた取り組み

39 マネジメント

42 第三者意見

43 NTT西日本の会社概要



「水」や「空気」のように 身近に感じることができる 情報通信サービスの 提供をめざして



現代社会が求めているのは 「安心」と「安全」

その昔、消費者は企業を信用して商品の購入やサービスの利用を行っていましたが、時代とともに意識も変わり、現在では消費者一人ひとりが「信頼できる企業かどうかを見極める時代」になっています。言い換えれば、消費者のニーズをしっかりと捉えられなかったり、きちんとした情報を発信できない企業は淘汰されていくということでもあります。

現代社会において、CSR活動とは、企業がステークホルダーからの信頼を獲得するためには欠かすことができない取り組みです。しかし、10年前と現在で同じ取り組みを続けていれば良いかといえ、そうではありません。時代とともに人々や社会の要望が変化するのであれば、企業もそれをきちんと踏まえた活動を行わなくてはならないからです。

昨今、「生活の安全」など、消費者の意識を表わす上では「安心」「安全」がキーワードになっています。情報通信企業である私たちNTT西日本グループが、こうした社会からの期待や要望に応えていくためには、24時間365日、安定した通信サービスを提供することが重要だと考えています。また、その上で「テレビ会議システム」などの新たなサービスを開発・提供し続け、人の移動によって排出されるCO₂を削減するなど、地球環境保護にも貢献していかなければいけません。このように、情報通信企業である私たちが社会に対して貢献できることは非常にたくさんあると思っています。

本来の事業活動を通じて “価値”を創造するCSR活動を

企業は、まず何よりも事業活動を通じて利益を上げ、安定した経営を行わなくてはなりません。安定した経営を実現できない企業は、社会への貢献もできないからです。しかし、それはあくまで企業が社会に存在する上での前提条件に過ぎず、企業に求められていることはほかにも多くあります。そうした期待に応え、企業が何らかの“価値”を生み出していかなければ、ステークホルダーの皆様に受け入れてもらうことは困難だと言えるでしょう。

そこで、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います。中でも代表的な取り組みとして、社員一人ひとりの具体的な行動指針となる20の項目をまとめたアクションプラン『CSR20』を定め、目標達成状況などを定期的に検証することで、CSRの実践と定着に努めてきました。以前であれば、地域奉仕活動など「事業活動とは異なる場所で行うのがCSR活動だ」と思っている社員が多くおりましたが、『CSR20』をもとに3つの価値を高める取り組みを継続してきたことで、「事業活動を通じて社会に貢献する」という意識がグループ全体に浸透してきたように思います。

しかし、今後に向けての課題もまだまだ多くあります。社内外のステークホルダーの皆様に私たちのCSR活動をご理解いただくためには、取り組みそのものを可視化することが重要です。『CSR20』は、取り組みを可視化する上で非常にわかりやすいものですが、20の評価項目それぞれが時代のニーズとマッチしているのかなどを常に検証し、変化させていく必要があると考えています。

また、言うまでもなくCSR活動の基礎となるのは「コンプライアンス」です。例えどれだけ良い取り組みを行っていたとしても、法令が遵守できなくては意味がありません。NTT西日本グループは、2008年3月には「DIAL104」、7月には「ひかり電話」の広告表示に関して、公正取引委員会からの排除命令および総務省からの行政指導を受けました。誤解を招く広告表示により、社会の皆様にご迷惑をおかけしたことを、改めて深くお詫び申し上げます。問題の発生を真摯に受けとめ、本社内に「広告表示審査室」を設置するなど不当表示の再発防止に向けて取り組んでおりますが、コンプライアンスについては、今後も研修などを通じてさらなる意識の向上に努めていきます。

情報通信ネットワークを活用して さまざまな社会問題の解決に貢献したい

日本全国において、どこでも同じサービスを受けられるユニバーサルサービスを維持することは、情報通信企業の重要な使命です。また、山間部や島しょ部を多く抱える西日本エリアにおいてライフラインを維持・確保し、24時間365日安定した情報通信サービスを提供していくことは、私たちNTT西日本グループの“DNA”でもあります。

私はNTT西日本グループの経営を行う上で、「いつも、あなたのそばにいる。」というフレーズを使用しておりますが、水や空気のように意識することなく、いつも使ってもらえる身近な存在になるまで情報通信サービスの価値を高めていきたいと考えています。利用者に意識をさせないためには、当然、サービスがいつも使えなくてははいけません。「安心」で「安全」な社会づくりに貢献するためにも、通常時はもちろん、災害発生時などでも安心してご利用いただけるネットワークを提供していくことが、私たちの最大の目標です。

また、いつも身近な存在であることを認めていただくためには、社会に新たな価値を生むサービスを創造し、提供し続けていかななくてはなりません。現在、NTTグループの技術力を結集して「NGN（次世代ネットワーク）」の構築を進めていますが、品質保証（QoS）など、従来にはない特徴を持つNGNを活用すれば、必ず皆様の生活やビジネスを豊かにするサービスをご提供できるものと確信しています。

少子化や高齢化にともなう福祉、医療の問題など、わが国が抱える問題はたくさんありますが、社会活動を持続するための“神経”となる情報通信ネットワークには、それらの問題を解決できる力があります。情報通信業界のリーディングカンパニーとして、この国が健全かつ安定的に発展・成長できるよう、グループ社員一丸となって貢献していきたいと思っています。



西日本電信電話株式会社
代表取締役社長

大竹 伸一

安心・安全な社会の実現に貢献する 「ライフラインの維持、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。

それゆえ通信が途絶えるような不測の事態が生じた場合でも、代替手段を常に用意し「いつでもつながる」状態を確保しなければなりません。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」がいるからです。そして、そこに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。

維持する安心と信頼

日本全国どこでも同じサービスを受けられるユニバーサルサービスを維持することは、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、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日の事象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「光ブロードバンド品質向上月間」と定め、さらなる品質向上に取り組んでいます。

特に「ひかり電話」の故障に対しては、2006年10月23日～25日の事象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「光ブロードバンド品質向上月間」と定め、さらなる品質向上に取り組んでいます。

NTT西日本グループの通信インフラ



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 **4,900km**

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4,900km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。

管路 **33万km**
通信ケーブル **91万km**

災害発生時に備えて

情報通信サービスを提供する企業としてもっとも重要な役割は、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から、以下の基本方針で取り組んでいます。

ネットワークの信頼性向上

予期せぬ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

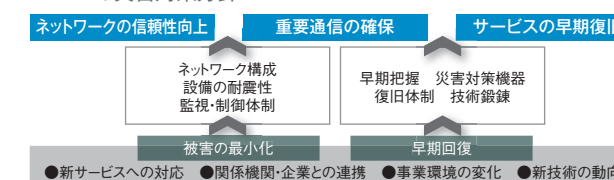
災害時の通信を確保するための対策を講じています。例えば、防災機関の電話を優先的につなぐ「災害時優先電話」や、電話交換手扱いで優先的につなぐ「非常・緊急電話」を用意するとともに、「緊急通報(110・119番)回線」を被災時にバックアップ用の回線に切り替えることにより重要通信の確保に努めています。このほか、被災地への通話が殺到し、電話がつながりにくくなった場合の安否確認手段として「災害用伝言ダイヤル(171)」などのサービスを提供しています。

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ポータブル衛星を使い、人工衛星を経由して通信を確保します。

また、サービスの早期復旧に欠かせない体制をすぐに立ち上げられるよう、NTT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。

▼NTTの災害対策方針



東海地震を想定した初動等訓練の実施

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体制や実災害の際の初動活動などを課題を持ってさらに迅速化していくための対応など、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。

2008年度は、東海地震を想定し、より実践に近い訓練による災害対策本部のレベル向上を図るため、NTT西日本本社、支店およびグループ会社が連携した初動訓練を行いました。

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



東海地震を想定した初動訓練の様相

自衛隊と共同で通信確保訓練を実施

NTT西日本グループは、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実践力の強化を目的に、共同訓練を毎年実施しています。2008年は静岡、高知、広島および熊本におい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特設公衆電話の設置および災害用ブロードバンド伝言板(web171)の開設などを実施しました。



陸上自衛隊との共同訓練の様相

NTT西日本グループのCSR

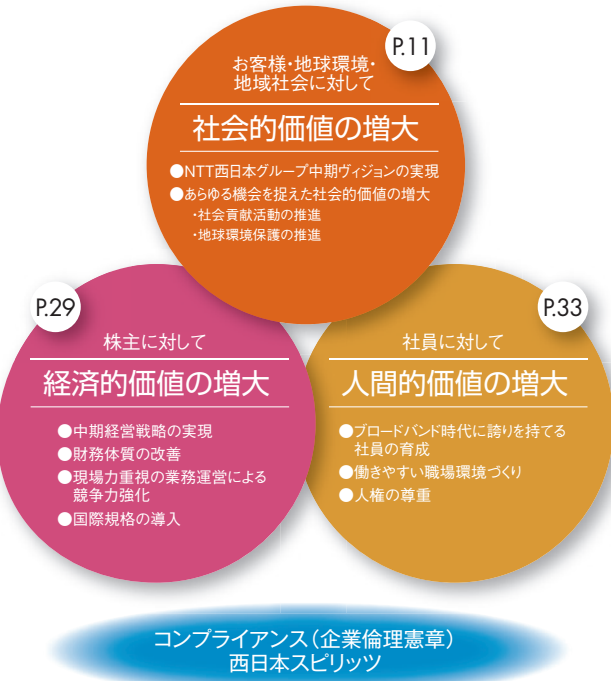
NTT西日本グループは、創業時に策定した企業理念としての「西日本スピリッツ」、コンプライアンスをベースに策定した「NTT西日本グループが考えるCSR」およびNTTグループ各社のCSR活動の基本方針となる「NTTグループCSR憲章」を実践していくことで、持続可能な社会の実現に貢献します。

CSRを支える3つの価値

NTT西日本グループのこれまでの活動をCSRの観点から整理したものが「NTT西日本グループが考えるCSR」です。従来の「社会への責任を果たす」という考えから前進し、情報通信サービスの技術・資源・ノウハウなどを最大限に活かし、①お客様・地球環境・地域社会に対する「社会的価値」、②株主に対する「経済的価値」、③社員に対する「人間的価値」を創造することにより、企業価値を高めていくことで、ユビキタスな情報ネットワークによる安心・安全かつ持続可能な社会の実現に貢献していきます。

NTT西日本グループが考えるCSR

NTT西日本グループのCSRは、西日本スピリッツ、コンプライアンスをベースとし、本業を通じて「社会的」「経済的」「人間的」価値の創造を図ることにより、企業価値を高めていく「価値創造」活動であると考えています。



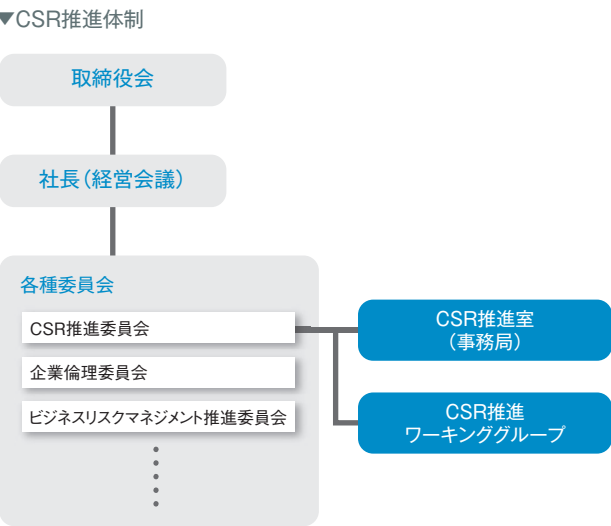
CSR推進に向けた体制の充実

NTT西日本グループでは、CSR活動を経営そのものと捉え、代表取締役副社長を委員長とする「CSR推進委員会」を設置し、各種委員会とも連携を図りながら組織横断的な体制を整えています。

また、各現場に即したCSR活動を行える体制とするため、NTT西日本グループ内各社にもCSR推進委員会、事務局を設置するとともに、CSR推進責任者およびCSR推進者を配置し、全社で連携を図っています。

NTT西日本CSR推進委員会の事務局は、NTT西日本本社総務部のCSR推進室がその任に就き、社内に対するCSR活動の推進や啓発、活動状況のとりまとめなどを行うとともに、社外に対してはCSR報告書などによる情報発信の役割を担っています。

2008年度は、さらにNTT西日本グループのCSR活動を推進し「さらなる定着」をめざすため、NTT西日本本社内の各室部などがこれまで以上に連携する体制「CSR推進ワーキンググループ」をつくりました。



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. [目指す状態・目標] エクセレントカンパニーを目指します

行動指針

- | | |
|-------------|-----------------|
| 【お客様第一】 | 『姿勢』はお客様第一 |
| 【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】 | 『目指す』はプロフェッショナル |

行動規範

- 【1】お客様へ
私たちは、お客様のプライバシーを尊重して、お客様の情報を責任を持って管理し、また、お客様に対して、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。

NTT西日本グループ中期ビジョン

NTT西日本グループがめざすもの

- NTT西日本グループは、ユニバーサルサービスでもブロードバンド&ユビキタスでも「お客様に末永くご愛顧いただけること」をめざします(ウィズ カスタマー)。
- そのために、光ブロードバンドのナンバーワン事業者として、また通信の最後の拠り所(ラストリゾート)の担い手として、

- 1 お客さまに感動していただく
お客さまの課題を解決し、お客さまの価値創造をお手伝いします。
- 2 地域の発展に貢献する
地域情報化の一翼を担い、地域社会と共生していきます。
- 3 安心・安全な社会の実現に貢献する
「どんな時でも頼りになる」というお客さまの信頼にお応えしていきます。

NTT西日本グループの重点的な取り組み

- NTT西日本グループは、NTTグループの中核として、持株会社が2004年11月に発表した「中期経営戦略」を踏まえ、来たるべき光IP時代を見据えつつ、可能な限り先取りする形で取り組みます。

- 1 光化・IP化を通じた高品質でコストパフォーマンスに優れたブロードバンド&ユビキタスサービスの実現
- 2 当分の間、最後の拠り所(ラストリゾート)としての役割を担う固定電話サービスの維持

- 一方で、環境がいかに変化しようとも、常に「安心・安全・信頼」を事業活動の基本と位置づけ、「現場力」を徹底して磨き上げます。

- 3 お客さまの信頼にお応えする「現場力」の一層の向上

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。

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。

CSRテーマ

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」の一員として、責任と誇りを胸に、高い倫理観を持って事業に取り組み、個の成長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とは、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員のみならず、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す。

NTT西日本グループのCSR

CSR推進の計画と実践

2008年度は、NTT西日本グループのCSRを「実践・定着」の段階から「さらなる定着」の段階へとステップアップさせるため、環境経営の推進およびアクションプラン『CSR20』の充実を図り、グループ統一の行動目標および数値目標に基づく「実行・展開」「成果の確認」「取り組みの改善」を実行しました。

具体的には「社会的価値の増大」「経済的価値の増大」「人間的価値の増大」「コンプライアンス」の4つのミッションに対する20項目の行動目標を策定し、達成状況を測りました。ここで把握できたグルーフトータルの定着度合いなどを勘案し、さらなる推進に向けて『CSR20』をブラッシュアップし、2009年度の取り組み改善を図っています。

全社員を対象としたCSR教育

CSR活動を推進していく上で、もっとも重要なことの一つは、社員がCSRを理解し、自らの業務において日々実践をしていくことです。そのため、NTT西日本グループでは、社員へのCSR教育に大きな力を注いでいます。教育の対象となるのは、経営のトップ層から派遣社員にいたるまでの全社員であり、それぞれの立場や役職に合わせた教育メニューを開発しています。

2008年12月に開催した、経営層対象の「CSRトップセミナー」では、有識者の講演を通じて、NTT西日本グループがCSR活動で取り組んでいくべき課題や実践方法のポ

イントなどについて認識を共有しました。また、現場のCSR推進責任者・推進者を対象に開催した研修では200名が参加し、基礎知識とともにCSR展開のヒントなどを学びました。さらに、派遣社員なども含む全社員を対象とした研修において、NTT西日本グループ社員が実践するアクションプラン『CSR20』について、認識を深めました。



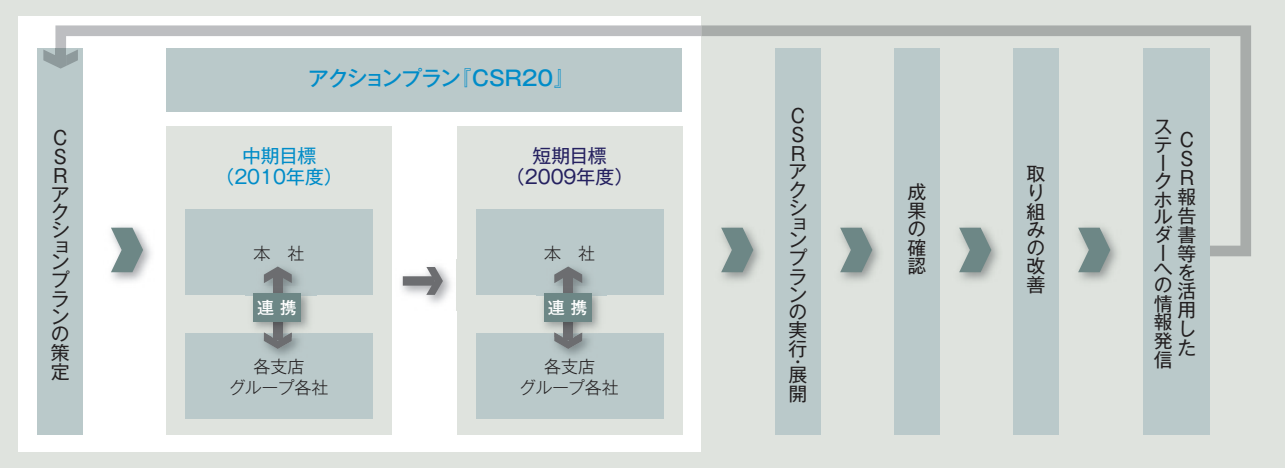
CSRトップセミナー

アクションプラン『CSR20』の見直し

NTT西日本グループは、統一の行動目標を明示したアクションプラン『CSR20』を策定し、アクションプランに基づく「実行・展開」「成果の確認」「取り組みの改善」によるPDCAサイクルを推進していくこととしています。

アクションプラン『CSR20』については、2007年度に策定・展開し、2008年度には「地球環境保護」に重点を置いた指標に一部見直し、充実を図ってきました。さらに2009年には、これまでの『CSR20』を発展させ、内部管理用にとどめていた実現目標を開示することとし、指標の一部見直しを図りました。また、次年度の本報告書において、2009年度の行動目標に対する達成度を報告していきたいと考えています。

CSR推進マネジメント (PDCAサイクル) の推進



アクションプラン『CSR20』行動目標

アクションプラン『CSR20』行動目標(2009)					実 現 目 標	
人間的価値の増大	◆社員一人ひとりが誇りと働きがいを持てる職場環境を確立する	■ブロードバンド・ユビキタス時代に相応しい人材の育成		高度IP技術者育成状況	有資格者631名	
		■働きやすい職場環境づくりの推進		労働災害発生状況	労働災害度数率0.140以下	
				育児・介護休職 職場復帰プログラム実施状況	プログラム実施率100%	
				全社員研修の受講状況	研修受講率100%	
社会的価値の増大	◆ウィズ カスタマー活動を推進し、社会に貢献する安心・安全なサービスを提供する	■NTT西日本グループ中期ウィジョン	お客様に感動していただく	ウィズ カスタマー活動による改善状況	お客様の声にお応えする活動の積極的推進	
				KAIZEN活動の取り組み状況	改善活動の積極的推進	
			地域の発展に貢献する	障がい者雇用状況	法定雇用率1.80%以上	
				地域イベント・ボランティア活動等参加状況	活動参加率90%	
			安心・安全な社会の実現に貢献する	ひかり電話故障発生状況	発生件数0件	
				設備110番の取り組み状況	「安心・安全・信頼」確保に向けた積極的な活動実施	
		地域に密着した災害復旧の取り組み状況				
		■地球環境保護活動の推進	通信機器のリユース・リサイクルの状況	お客様通信機器の再生状況	前年度比30%向上	
				社内PCのリユース・リサイクルの状況	リユース・リサイクル率100%	
				お客様PCのリユース・リサイクルの状況	流通PCの積極的リユース・リサイクル推進	
			電力使用量抑制状況		前年度値を維持	
			エコ会議開催推進(移動削減)による社員一人あたりのCO2排出抑制状況		CO2排出抑制効果前年度比5%向上	
			環境ソリューション提供によるCO2排出抑制状況		CO2排出抑制効果前年度比5%向上	
			◆企業活動の基盤となるコンプライアンスの徹底を図る	■個人情報保護の徹底		お客様情報の漏えい等発生状況
■ビジネスリスクマネジメントの徹底		企業の信用失墜につながる行為等発生状況		発生件数0件		
■内部統制システムの徹底		SO法会社テスト有効完了状況		有効完了率100%		

お客様に対して

お客様の視点に立って
品質、サービスを
さらに向上させます

お客様からのご要望にお応えし、さらに信頼いただけるサービスを提供できるよう、体制の構築に努めています。



コールセンターでお客様に対応するオペレーター

お客様の声にお応えする仕組み

NTT西日本グループでは、お客様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、お客様の視点に立って、お客様の思いを感じ、お客様とともに歩んでいく活動を事業運営の柱の一つに位置付け、2008年度より「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西日本グループの116をはじめとする受付チャンネルに寄せられたお客様のご意見・ご要望などを、社内横断的な組織「ウィズ カスタマー活動推進プロジェクト会議」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において公開しています。

また真の「お客様志向の企業グループ」をめざし、常にお客様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。

「お客様にNTT西日本グループのサービスを選んでいただき、未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」の推進に取り組んでいきます。

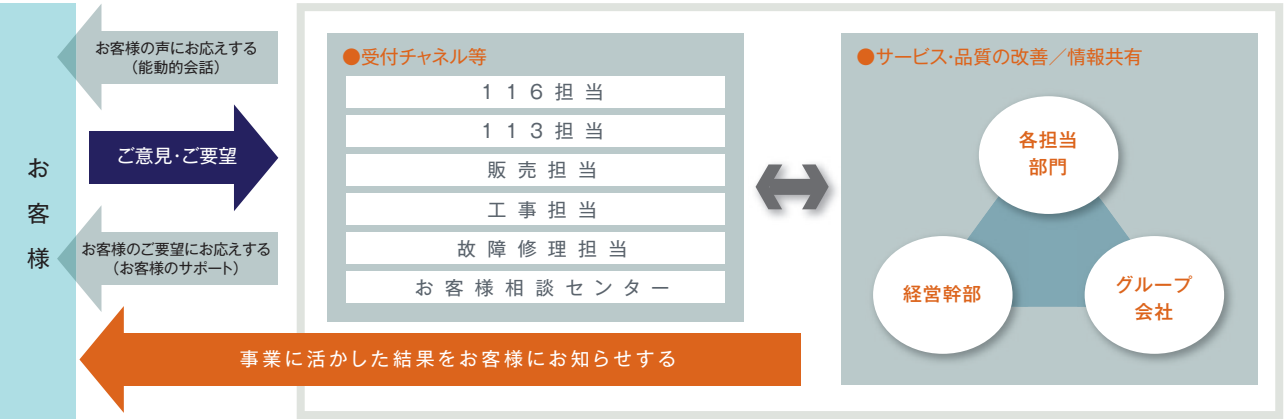
NTT西日本グループ ウィズ カスタマー活動

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

- ◆お客様のご意見・ご要望などを能動的にお聴きし、お応えしてまいります
- ◆お客様と共感し、ともに喜び合えるような対応をさせていただきます
- ◆お客様から信頼いただき、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



お客様の声をもとに改善を行った事例

- 1 ひかり電話からナビダイヤルがご利用いただけるようになりました。
- 2 ひかり電話から海外の携帯電話へかけた場合の通話料金を「ご利用ガイド」等に追記しました。

▼お客様の声

ひかり電話からナビダイヤルが利用できるようにしてほしい。

▼改善しました

NTT西日本では、多くのお客様からいただいたご要望にお応えして、2008年9月9日から「ひかり電話」および「ひかり電話 オフィスタ입」からNTTコミュニケーションズが提供する0570で始まる「ナビダイヤル」への接続を開始しました（ひかり電話ビジネスタイプからは、2008年4月に接続済み）。

（参考）「ナビダイヤル」提供事業者：NTTコミュニケーションズ
電話番号帯：0570-0xx-xxx

▼お客様の声

ひかり電話から、海外の携帯電話へかけた場合の通話料金を表記してほしい。

▼改善しました

ひかり電話の「ご利用ガイド」の国際電話のかけ方のページに、「海外の携帯電話へも通話可能です。通話料金は海外の固定電話へかけた場合と同じです」という表記でご案内させていただいています。わかりにくいというお客様のご意見をもとに、「ご利用ガイド」の国際電話のかけ方のページに加え、国際電話料金表を記載しているページ（ホームページについても同様）に同じ内容を追記しました。

▶ <http://flets-w.com/hikaridenwa/ryoukin/index.html>

- 3 「利用休止のお知らせ」をわかりやすく変更しました。

▼お客様の声

固定電話からひかり電話に変更して、「利用休止のお知らせ」が届いたが、何のことかわかりにくい。

▼改善しました

2009年2月より、固定電話を休止する際にお送りしている「利用休止のお知らせ」のタイトルを、「利用休止のお知らせ（電話回線のお預かり）」へ変更しました。また利用休止のご説明のただし書きの文字を大きくし、見やすく変更しました。



- 4 設定マニュアルにNTT西日本のお問い合わせ先一覧を掲載しました。

▼お客様の声

フレッツ・光プレミアムの設定マニュアルの裏表紙にNTT西日本の問い合わせ先一覧を載せてほしい。

▼改善しました

フレッツ・光プレミアム版の設定マニュアルについては冊子内部にお問い合わせ先一覧を掲載していましたが、お客様のご要望にお応えし、フレッツ 光ネクスト版と同様、裏表紙にNTT西日本のお問い合わせ先一覧を掲載しました。



- 5 クレジットカード支払のお申し込み・変更がインターネットでできるようになりました。

▼お客様の声

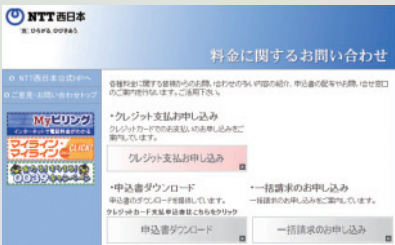
インターネットで、電話料金を支払っているクレジットカードを変更できるようにしてほしい。

▼改善しました

電話料金をお支払いいただくクレジットカードの変更については、従来申込書のみでの受付となっていたが、2008年10月よりインターネットでお申し込みいただけるよう変更しました。

クレジットカードお申し込みサイト

▶ <https://www1.bp.sp.isp.ntt-west.co.jp/credit/A111.asp>



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。

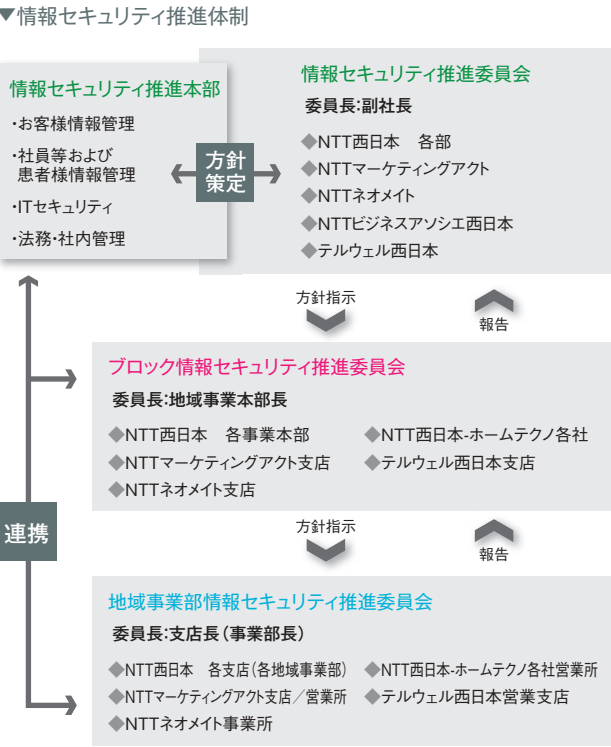
▶ <http://www.ntt-west.co.jp/withc/>

お客様に対して

お客様情報の保護

安心・安全な通信サービスを提供するためには、情報セキュリティの確保は不可欠です。中でも個人情報を適正に取り扱うことは、公共性の高い電気通信事業者としての重大な社会的責任と考えています。

その責任を果たすため、代表取締役副社長をトップとした「情報セキュリティ推進本部」を設けるとともに、個人情報の適正な管理を推進する「情報セキュリティ推進委員会」を本社、支店、グループ会社（地域会社、広域会社）に設置し、NTT西日本グループ一体となった取り組み（全役員、全従業員に対し研修・啓発活動、社内規程類の体系的な整備等）によるセキュリティ確保を積極的に推進しています。また、管理強化のため「情報管理責任者」「お客様情報適正利用監督者」「お客様情報適正利用推進者」を定め、各管理者の責任範囲と役割を明確にしています。支店、グループ会社においては「情報管理責任者」が「情報セキュリティ推進委員会」の委員長を兼任し、「お客様情報適正利用監督者」は委員会のメンバーとなっています。



情報を取り扱う仕組みの強化

情報事故の根絶を図るためには、ヒューマンエラー発生時においても情報を安全に保護する環境を構築することが喫緊の課題であると認識しています。情報のアウトプットについては、事前に許可を得た端末に限定することとしているほか、メールで社外に情報を送る際には、事前に許可を得た者に限定し、上長への同報送信の設定をしなければ送信できないシステムを構築しています。2008年度は、セキュアなストレージサービス^{※1}を利用したお客様情報の流通、およびシンククライアント^{※2}を利用したお客様情報を持ち出さない営業活動などの導入に関する検証を行うなど、新たなお客様情報保護の対策に着手しています。

また、お客様情報保護強化期間の7月～9月（3カ月間）において、事業部内・ブロック内事業部間で相互に確認を行い、情報の保管・管理状況など21項目について点検し、改善に努めました。また、年間を通じて、社員から募集した標語や「情報セキュリティの日」の注意喚起により、社員の意識向上を図っています。

※1 インターネット上でファイル保管用のディスクスペースにデータを保存することができるサービス。

※2 ネットワークにおける端末のうち、クライアント自身がハードディスクを持たず、アプリケーションソフトもサーバー側で起動するため、最低限の入出力装置しか持っていないような端末。または、そのような端末とサーバーで構成されたネットワーク構成。

適正なお客様情報の保護に関する取り組み

NTT西日本グループでは、経営トップから社員および派遣社員までの全社員を対象に個人情報保護に関する研修を実施しています。お客様情報保護の基本的な遵守事項、法律・管理体制、不適切な取り扱い事例と適切な対応などを盛り込んだパンフレットを使用し、全社員を対象に研修を実施しました。

また、研修終了後には理解度をチェックするため、82,085名にWebを用いたお客様情報保護理解度チェックを行いました。全体での正解率は95.2%と昨年度を1.4%上回る高い正解率を得られましたが、正解率が70%未満の社員については、管理者による研修などを実施し、全体の理解度の向上を図りました。

委託会社、人材派遣会社との連携によるセキュリティ強化

お客様情報を適切に管理するにあたっては、NTT西日本だけでなく、委託会社、人材派遣会社などパートナー会社との連携を強化することが不可欠です。委託会社については、責任者を対象にお客様情報保護に関する研修を実施し、委託先事業所における運用・管理方法の立ち入り点検などを実施しています。

2008年度は7月からの4カ月間で、1,220カ所の委託先において、お客様情報の取り扱い状況の点検を実施し、お客様情報の持ち出し管理や入退室管理などの改善を行いました。人材派遣会社については、本社が一括して、お客様情報の運用・管理状況、各社の管理体制などを総合的に審査し、基本契約を締結しています。また、基本契約締結会社の責任者を対象にNTT西日本の取り組みやお客様情報保護に関する依頼事項の研修会を開催しました。

私のアクションプラン

お客様情報の安全な取り扱いについて

お客様に安心してサービスをご利用いただくには、お客様情報を安全かつ適正に取り扱うことが必須です。NTT西日本ではお客様情報の重要性を認識し、お客様情報に対するさまざまなセキュリティ対策を講じることで、お客様情報保護の徹底を図っています。

私はお客様情報保護の推進役として、情報漏えい事故を防止する管理体制の強化、およびシステムの安全措置の導入拡大を行い、お客様に安心してサービスをご利用いただけるよう、より良い環境の構築をめざします。

NTT西日本
営業本部 マーケティング部
電話サービス部門カスタマサービス担当
橋本 宣夫

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^{※3}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。

※3 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。

国内最大の通信機器展示会「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、簡単に直感的に操作できるように設計しています。

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、お客様の利便性に合わせ変更していただけるように設計しています。

お客様に対して

グループ会社の取り組み事例

お客様の課題を解決し、お客様の価値創造をお手伝いするため、NTT西日本グループは日々努力しています。ここではグループ会社の取り組みの一例をご紹介します。

NTTネオメイト

ジオスペース「GEOSPACE」(デジタル地図・航空写真)は安心・安全で豊かな社会の実現に向けて、インフラ管理・防災・災害対策・教育・環境等の分野に大きく貢献しています。

NTTネオメイトが提供する「GEOSPACE」はデジタル地図・航空写真を中心とした次世代のデジタル地図コンテンツ提供サービスです。「GEOSPACE」は日本全体をカバーする高精度なデジタル地図であり、デジタル地図と航空写真の重畳表示や3次元表示により、今まで見えなかったものが可視化されるなど、多様なニーズにお応えします。

これからも自治体におけるインフラ管理・防災・災害対策・教育・環境分野などで活用いただくことにより、安心・安全な社会の実現に向けて大きく貢献していきます。

施設管理(防災・災害対策)

顧客管理

施設・設備管理

マーケティング支援

営業戦略支援

顧客管理

輸送・宅配業務支援

都市計画

環境保護

教育現場での学習支援

配車・宅配会社の業務支援

▼GEOSPACEの活用事例

1.NTT西日本の防災シミュレーション、災害復旧など
・通信設備の被災状況の早期把握から迅速かつ的確な復旧を支援するシステムに活用

2.自治体の防災システムなど
・自治体防災システム ・洪水ハザードマップ
・上下水道管理システム ・自治体の統合型GISにおける市民マップ
・森林資源管理システム ・農地管理事業などに活用

3.教育、研究
・生徒が収集した地域情報を地図上に重畳するなど、学習意欲の向上に活用
・大学などの専門分野における研究などに活用

テルウェル西日本

「テルウェルまもり隊」は安心・安全を提供しています。

テルウェル西日本株式会社は、「まもる」をキーワードに「テルウェルまもり隊」を結成し、誰もが住みやすい社会づくりのお手伝いをしています。

自然まもり隊

年々深刻化する地球温暖化、テルウェルは自然をまもりたい

屋上緑化、太陽光発電、節水バルブ、LED、生分解性プラスチック、花のかべ、再生バッテリー、コンクリート柱破砕、木製ケーブルドラム再生

子どもまもり隊

小さな子どもを狙う犯罪、テルウェルは子どもの成長を見まもりたい

非常通報機、防犯アラーム、キッズ携帯

会社まもり隊

高まる企業経営リスク、テルウェルは会社のセキュリティをまもりたい

ビル清掃・警備、人材派遣、アウトソーシング、社宅・食堂運営、電柱広告、ホームページ作成

家族まもり隊

予測できない災害や避けられない高齢化、テルウェルは家族をまもりたい

介護サービス・老人ホーム、PET健診取次、AED装置、非常食・防災グッズ、メタボ対策グッズ、ハウスクリーニング

NTTマーケティングアクト

企業とお客様の強い関係づくりに貢献 ～CRM総合会社をめざして～

競争が激化する今日のビジネス社会において、顧客接点の拡充は企業の競争力を左右する重要な課題であり、商品やサービスを提供する企業は、自社と顧客との間に長期的・継続的な「親密な信頼関係」を構築し、その価値と効果を最大化することで、顧客のベネフィットと企業のプロフィットを向上させることをめざしています。このような状況下で、顧客対応の品質が企業のブランド価値にまで大きく影響するようになってきた今、企業と顧客との接点そのものであるコンタクトセンタを、競争優位を確立するための重要な戦略拠点として位置付ける企業が増えています。

NTTマーケティングアクトは、NTTグループのコンタクトセンタ/CRM^{※1}会社として、これまで通信・通販・行政をはじめ、さまざまな業界におけるコンタクトセンタの新規構築、運営受託に関する豊富な実績を蓄積するとともに、プロモーションからカスタマーサポートまでの専門的なオペレーションノウハウを培ってきました。さらに、充実した情報セキュリティ管理体制によって、クライアント企業の顧客接点を安全・確実にサポートしています。

今後もクライアント企業に成り代わり、顧客とクライアント企業双方にとっての「価値」を創造する企業として事業運営を行います。

※1 Customer Relationship Managementの略：マーケットプランから営業、アフターケア、収益分析、顧客管理までのフロントオフィスを統合管理する仕組み。



コールセンター/CRMデモ&コンファレンス2009 in 大阪

ビジネスアソシエ西日本

企業スローガン 『応える。伸ばす。間接業務ソリューション』

「応える」
お客様の期待に「応える」

「伸ばす」
お客様の業績を「伸ばす」

「間接業務ソリューション」
課題を解決し、新しい企業価値をご提供

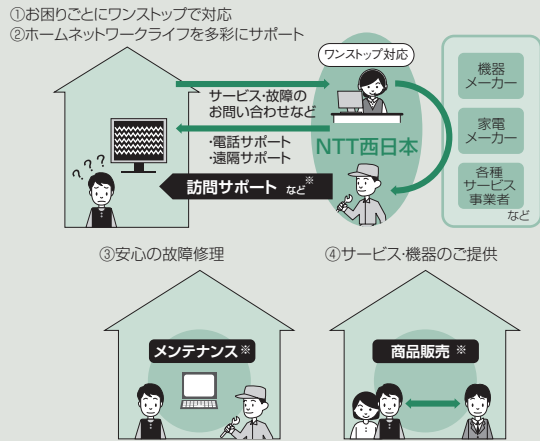
- ◆ NTTビジネスアソシエ西日本は、お客様満足度の向上を最優先に取り組みます。会社発足時から「カスタマー・ファースト活動」を全社一丸となって展開するとともに、年数回CS調査を行い徹底したサービス改善に取り組んでいます。
- ◆ エコ活動の一環としてプルトップとペットボトルの回収を通じて、介護用品の寄付や発展途上国へのポリオワクチンの寄付に積極的に取り組んでいます。
- ◆ 社員一人ひとりが世の中に通用する間接業務のプロフェッショナルをめざし自己研鑽に励むとともに、積極果敢にチャレンジしていく企業風土の醸成に努めています。
- ◆ NTTビジネスアソシエ西日本は「信頼され、託され、なくてはならない」企業として、これからもお客様とともに歩んでまいります。

ホームテクノ各社

お客様がご利用のさまざまなサービス、情報機器などのお困りごとにワンストップで対応

光ブロードバンドサービスの普及拡大により、お客様のご家庭内では、ネットワークに複数のパソコン、テレビ・ゲーム機などを接続してご利用いただくケースが増えてきており、お客様のご利用環境が複雑化しています。

NTT西日本・ホームテクノ6社は、NTT西日本グループとしてこれまで培った技術とノウハウを活用し、お客様一人ひとりの安心・安全を支えるパートナーとして、ホームネットワークの環境設定や保守点検、各種サービス・情報端末機器の販売など、多彩なサービスをワンストップで対応し、ホームネットワークに関するさまざまな問題や課題の解決に取り組んでいます。



※NTT西日本・ホームテクノ社の担当業務

地球環境に対して

NTT西日本グループが
取り組む
環境保護活動

私たちは、環境保護推進活動を企業の重要な責務として捉え、環境共生に向けて環境経営を推進しています。



環境経営の推進

環境保護推進体制

「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」を制定しています。

NTT西日本の環境経営推進室とグループ各社の環境担当を通じて、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。

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。
- 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して、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。

社員への研修

NTT西日本グループでは、全社員の環境問題への意識を高めるため、全社員に対して研修を行いました。社員一

人ひとりが環境問題に対する意識を高め、自ら進んで行動できるような取り組みを実施しています。

環境マネジメントシステム

NTT西日本グループでは環境マネジメント体制をより強固なものにするため、国際規格であるISO14001の認証取得を進めています。2008年度時点で、本社2組織、42拠点(各支店・グループ会社)で取得しています。

環境監査の実施

環境保護活動の状況を検証するため、環境セルフチェックと呼ぶ年1回の自己チェックと、監査部門による環境監査の2段階で監査を行っています。

環境セルフチェックでは、「法令・行政指導に関わる事項」「社内規程等に関わる事項」「その他実施すべき事項」の3つのレベルに分類し、毎年見直しています。

なお、2008年度の監査結果では、軽微な指摘事項が7件あり、すべて是正措置を行いました。

環境経営「Save Resource Program」

NTT西日本グループでは、資源の有効活用や地球温暖化防止に向けて、2007年度から下記の4つの重点的なテーマを推進しています。

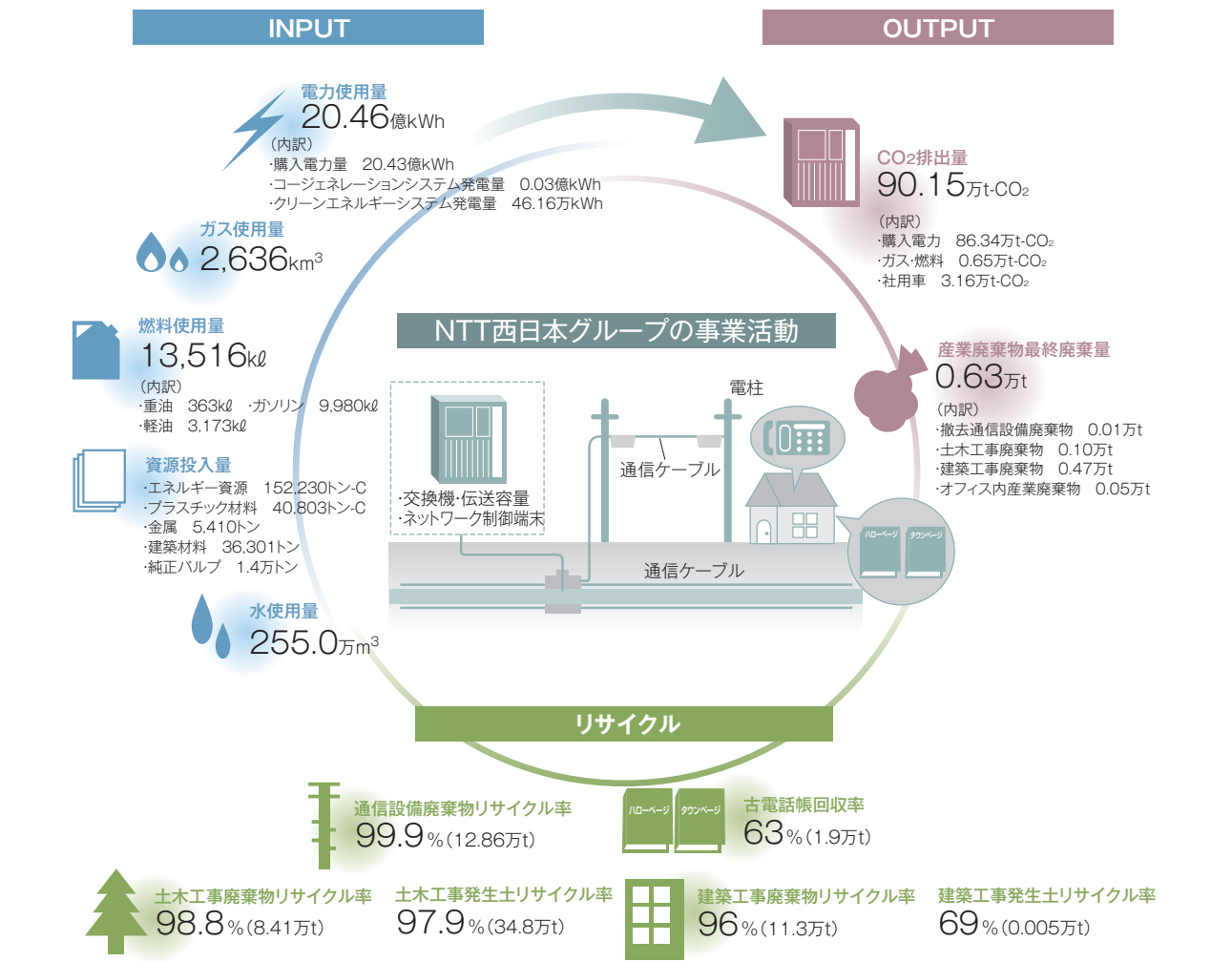
- ①お客様情報機器のリユース推進
- ②ネットワーク通信設備の省電力・効率向上
- ③エコオフィスの推進
- ④環境ソリューション販売の促進

事業活動にかかわる環境負荷

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、お客様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



私のアクションプラン

環境経営の推進

2009年7月イタリアのラクイラ・サミットで温暖化抑制の中期目標が議論されるなど、世界各国で環境に対する意識が高まっています。NTT西日本グループでは、環境保護活動に経営を融合した環境経営を推進し、地球温暖化防止や資源の有効活用に取り組んでいます。

「私たちががんばると地球が少し良くなる」を合言葉に、今後もより高い目標を掲げ、環境負荷低減に向けて努力したいと思います。

NTT西日本 技術革新部 環境経営推進室 秋山 一也



地球環境に対して

地球温暖化防止に向けた取り組み

2010年度目標

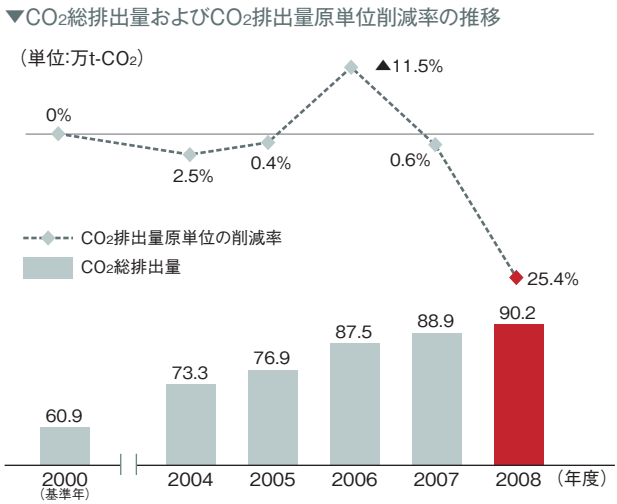
2000年度を基準として、契約数あたりのCO₂排出量原単位を15%以上削減する。

2008年度目標

CO₂排出量原単位を2000年度以下にする。

2008年度実績

TPR(トータルパワー革命)運動などの推進により、25.4%の削減となり目標を達成しました。



※電力使用量のCO₂排出係数について
・2004年度までは電気事業連合会発表の係数を使用しています。
・2005年度は2004年度の係数を使用しています。
・2006年度以降は「地球温暖化対策の推進に関する法律施行令」に基づいた各電力会社別の係数を使用しています。

TPR(トータルパワー革命)運動

NTT西日本グループでは、全社的な電力消費量を削減するために、次の3つのテーマを掲げたTPR(トータルパワー革命)運動を推進し、CO₂排出量の削減を推進しています。

1. クリーンエネルギー導入推進(太陽光発電システム、風力発電システム等)による電力自給率の向上

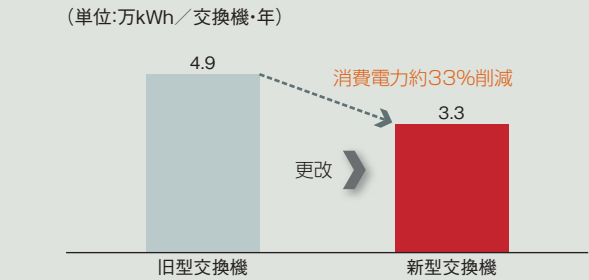
発電時にCO₂を排出しないクリーンエネルギーの一環として、太陽光発電システムなどの導入を積極的に推進しています。西日本エリア全体で49の設備を導入しており、年間295.27MWhを発電しました。(2009年3月現在)



NTT西日本 京都支店深草別館屋上のソーラーシステム

2. 高効率設備の導入による低消費電力化の推進

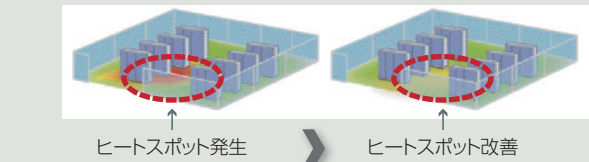
既存設備で使用する電力において、デジタル交換機が使用する電力量の割合は大きく、省エネタイプの交換機への更改を計画的に進めています。2008年度は280ユニットの更改を行いました。



3. 空調設備の運用管理による高効率運転の維持

通信機械室では、空調設備との位置関係により局所的に熱溜り(ヒートスポット)が発生していましたが、二重床パネルの適正配置などの温度環境最適化施策を行い、ヒートスポットを解消し空調効率の向上を図りました。

この取り組みは2008年度から開始し、IP系機器などの高発熱装置の設置されたエリアを重点的に実施しています。



廃棄物削減に向けた取り組み

2010年度目標

産業廃棄物^{*}の最終総廃棄量を1998年を基準として50%以下(3万トン以下)にする。

2008年度目標

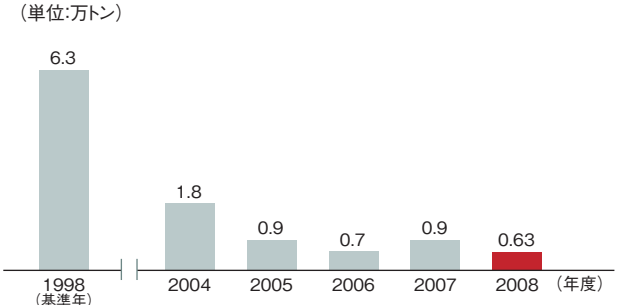
- ・撤去通信設備からの最終廃棄量を0.02万トン以下にする。
- ・土木工事廃棄物からの最終廃棄量を0.02万トン以下にする。
- ・建築工事廃棄物の再資源化率を96%以上にする。
- ・オフィス内産業廃棄物の最終廃棄量を0.24万トン以下にする。

2008年度実績

土木工事については目標を下回りましたが、その原因は再資源化が困難ながれき・汚泥の大量発生によるものです。

- ・撤去通信設備の最終廃棄量は、0.01万トンとなりました。
- ・土木工事の最終廃棄量は、0.1万トンとなりました。
- ・建築工事廃棄物の再資源化率は、96%以上となりました。
- ・オフィス内産業廃棄物の最終廃棄量は、0.05万トンとなりました。

▼産業廃棄物の最終廃棄量の推移



※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。

お客様情報機器のリユース

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、VDSL、VoIPアダプタ、ADSLモデムなど)がお客様宅内で利用されています。ブロードバンド環境の普及にともない、それらの機器数は飛躍的に増加し、同時にお客様ニーズに合わせ高速化・多様化が進んでいます。その結果、サービス自体の需要サイクルが短命になり、サービスに付随する機器が利用される期間も短くなっています。そうした状況を受け、NTT西日本グル

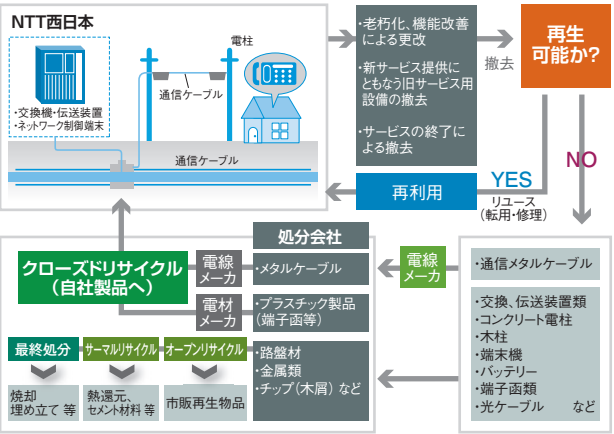
ープが提供するネットワークサービスに使用する機器のリユース推進を強化しています。2008年度は83.6万台の情報機器をリユースしました。

撤去通信設備に関する廃棄物

NTT西日本グループは、お客様へ電気通信設備サービスを提供するため、通信ケーブルや交換機などさまざまな設備や機器を使用しています。これらは耐用年数の経過、業務改善およびブロードバンドをはじめとした新サービスの提供などによる設備更改の際に撤去が必要となります。

NTT西日本グループでは、この撤去通信設備のリサイクルを積極的に推進しています。2008年度に排出された電気通信設備の総廃棄量は12.87万トンに上りますが、このうち再資源として約12.86万トンをリサイクルし、残りの0.01万トンを廃棄物として委託処分しました。これにより、撤去された通信設備のリサイクル率は99.9%を達成しました。

▼撤去通信設備の撤去から処理までのフロー



▼撤去通信設備リサイクル実施状況

排出物の品目		主なリサイクル用途	リサイクル実施率
通信ケーブル	メタルケーブル	再生メタルケーブル・再生光ケーブル外被	100.0%
	光ケーブル	廃木、建設資材、セメント原料、燃料	97.1%
交換機等所内系設備		金属材 建設資材	99.9%
コンクリート電柱		路盤材 金属材	100.0%
木柱		角材、板、チップ、燃料	100.0%
端末機等		金属材 廃木、建設資材、燃料	99.3%
バッテリー		再生バッテリー	99.0%

地域社会に対して

良き企業市民として
地域社会への役割を
果たしていきます

企業も社会の一員であるという認識を社員一人ひとりが持ち、さまざまな分野でNTT西日本グループの強みを活かしながら、社会貢献活動を推進しています。



NTT西日本グループの社会貢献活動

「企業も社会の一員である」というスローガンのもと、良き企業市民として社会と共生していくためには、単なる金銭的な援助だけでなく、地域と一体となって社会貢献活動に積極的に参加し、継続的に実施していくことが必要です。その活動を通じて、ともに感動し、ともに成長しながら、より良い未来を創造する社会貢献活動こそ、NTT西日本グループが行うべき活動であると考えています。

またNTTグループでは、派遣社員や契約社員を含むNTTグループで働くすべての社員、パートナーの皆様、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々が「チームNTT」の一員として、社会貢献活動に取り組んでいます。

社員の社会貢献活動への支援

マッチングギフトプログラム

社員の募金・寄付活動に会社も賛同し、その寄付先に会社からも寄付を行うプログラムを実施しています。2008年度は16団体に対して総額270万円を寄付しました。

ボランティアギフトプログラム

社員が長期にわたって活動している施設などに会社から物品を寄贈するプログラムを実施しています。2008年度は2団体に対して寄付しました。

社内表彰制度

社会貢献活動に積極的であると推薦を受けた社員や組織に対して、社内表彰を行っています。2008年度は3名の社員に対し、個人表彰を実施しました。

社会福祉活動

電話お願い手帳の発行

「電話お願い手帳」は、1983年に千葉県の流山電話局(当時)に寄せられたお客様の要望をヒントに作成されたものです。耳や言葉の不自由な方やお年寄りが、外出先で用件や連絡先などを書いて、近くの方に電話をかけるのをお願いするためのコミュニケーションツールとしてご利用いただいています。現在は、広く全国でご利用いただいております。NTT西日本の各支店をはじめ、地方自治体や福祉団体、ダイエー様、イトーヨーカドー様、イオン様を通じて無料で配布しています。2008年度からは、そごう様、西武百貨店様にも設置していただいています。

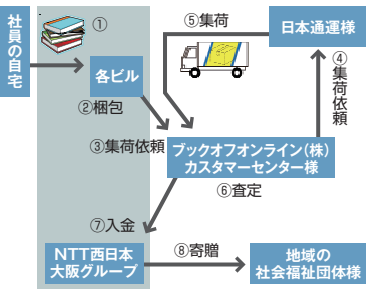


電話お願い手帳

古本等回収

「古本等回収」については、NTT西日本大阪グループにおいて2008年度から開始した社会貢献活動で、社員が自宅から持ち寄った古本、音楽CD、映画DVD、ゲームソフト等を古本買取業者に買い取ってもらい、収益金を地域の社会福祉団体に寄付する活動です。2008年度は約88万円の収益金があり、大阪府社会福祉協議会、大阪市社会福祉協議会、和歌山県社会福祉協議会、関西いのちの電話など、全10団体に寄付しました。

▼古本等回収施策の概要



児童養護施設へのクリスマスプレゼント

2008年12月23日～25日の3日間にわたり、金沢市内の4つ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。このクリスマスプレゼントは、1989年から20年間継続し実施しているもので、今回もサンタクロースやトナカイに扮した社員が、NTT西日本北陸グループの社員などの募金で準備したクリスマスプレゼントを、子どもたち一人ひとりに手渡しました。



社員がサンタに扮し施設を訪問

環境保護活動

企業参画の森づくり

NTT西日本大分支部では、地域社会と連携した環境保護活動として、大分県が提唱する「県民総参加の森林づくり運動」の一環である「企業参画の森づくり」に大野郡森林組合と2005年度より5年間の協定を締結しています。森林組合の方々から指導と協力を得ながら、森林の荒廃防止、守り育てる活動を推進すると同時に、椎茸のコマ打ち体験や炭焼きの見学などを楽しむなど、地域との交流も深めています。

これらの取り組みが評価され、2009年3月24日に大分県より、これまでの活動をCO₂吸収量に換算した「CO₂吸収証書(77t)」が交付されました。



企業参画の森づくりに参加した社員たち

桜の苗木の植樹

NTT西日本兵庫支店では、地球環境保護活動の一環として、兵庫県たつの市内のNTT所有地に桜の苗木26本を植樹しました。

この活動は社員間のコミュニケーションの充実を図ることを目的とした元気の出る施策「桜の植樹イベント」として、兵庫エリアのグループ各社の社員とその家族、また、退職者の方にも協力いただき、総勢約90名のボランティアに

より実施しました。

今後も地球環境保護の願いを込め、桜の成長を見守る取り組みとして「桜プロジェクト」と銘打ち、継続的かつ積極的に実施していきます。



桜の植樹イベントの様子

森林間伐ボランティア活動

NTT西日本山口グループでは、「山口の地」「山口のお客様」があって、私たちの事業活動があるとの考えに立ち、「私の山口 みんなの山口」を合言葉に、社員とその家族、退職者の方が一体となった環境保護・地域貢献活動に積極的に取り組んでいます。

その一環として、2009年3月、山口県美祢市にある「秋吉台家族旅行村」において、森林環境の保護育成によるCO₂削減および里山再生活動支援を目的とした、森林間伐のボランティア活動に取り組み、参加者はノコギリを手に、一生懸命作業に汗を流しました。また、カービング(チェーンソーによる彫刻制作)の実演も行われ、パンダをモチーフとした「NTTの森」のモニュメントを制作していただき、参加者が寄せ書きをし間伐を行った森に設置し、あわせて活動の記念に植樹を行いました。



カービングで制作された「NTTの森」モニュメント

地域と連携し環境クリーン作戦に参加

NTT西日本静岡グループでは、「企業も社会の一員である」とのスローガンのもと、毎年地域環境保全活動の一環として県内各地の清掃・美化活動に参加しています。

2008年度は6月に「浜名湖クリーン作戦」「フェスタ・コスタ・デル・ゴミin千本浜」、11月に「安倍川流木クリーンまつり」と合計3回の環境クリーン作戦へ参加。NTT西日本静岡グループの社員とその家族、退職者の方など合計330名が地元自治会・市民グループ、他企業団体の参加者の皆様と一体となり、漂着した流木やごみを回収しました。



「安倍川流木クリーンまつり」の様子

地域社会に対して

地域社会活動

NTT児童画コンクール

NTT西日本福井支店では、次世代を担う子どもたちの創造力や感性を育む文化・芸術活動の支援(メセナ活動)と、当社事業に対し関心を深めていただく目的で県内の小学校児童を対象に、「NTT児童画コンクール」を1976年から毎年開催し、2008年で33回を迎えます。今年も115校から2,695点もの応募をいただきました。

絵を描くのが好きな子どもは多いので、それを発表できる場を提供し続けることは、子どもたちの健やかな成長に協力できる誇りある活動だと思います。福井支店は、地域社会、地元根ざした活動の一環として、この活動を今後も継続していきたいと考えています。



福井県知事賞(低学年の部)の受賞作品

「こども110番の車」

NTT西日本中国グループでは、子どもたちを犯罪から守り、安全で安心できる社会の実現の一助として、グループ内の約1,800台の業務用車両を活用した「こども110番の車」活動を展開しています。

この活動は、2007年度に島根県域でスタートし、2008年度から山口、鳥取、岡山、広島の各県域で行っています。業務用車両に「こども110番」ステッカーを貼付し、不審者へのけん制を行うとともに、子どもたちが助けを求めてきた場合の保護、関係機関等への通報を迅速に行い、子どもが巻き込まれる犯罪の防止に努めています。



業務用車両にステッカー貼付

祇園祭りの山行事当番

NTT西日本京都支店では、祇園祭りの山鉾「鈴鹿山」の山行事当番としてお祭りに参加しました。ちまきづくりから、宵山^{よいやま}^{※1}でのちまき販売、くじ取り式^{※2}、山鉾巡行と、お祭りの一連の行事を任せられ、各種神事を進めていく中、地元の企業や住民の方々にお祭りの歴史やしきたりを教えていただくことで、さらに地域との交流を深めることができました。近年、各地域において、古くから続く神事の担い手が少なくなっている状況の中、一企業という立場でなく、「町衆」という立場で協力できたことは、今後の「まちづくり」への参画方法の一つとして大変参考になりました。



ご近所の世話役の皆さんとの記念写真

※1 本祭の前日(前夜)に行われる祭り。

※2 くじ取り式は、祇園祭の山鉾巡行の順番争いを避けるために、くじにより山鉾巡行の順番を決める行事。

被災地の生活復旧支援

2008年7月28日早朝に金沢市などを襲った集中豪雨で、市内中心部を流れる浅野川^{はんならん}が氾濫しました。被災地域の方々の生活復旧支援のため、7月31日、8月1日の2日間、地元自治体からの要請に応え、NTT西日本グループ会社社員など延べ54名がボランティア活動として土砂の除去作業などにあたりました。



被災した家屋の土砂を撤去する社員たち

スポーツ・文化活動

「ふれあい野球教室」

2008年12月6日、高知県宮春野球場において、NTT

西日本硬式野球部による「ふれあい野球教室」が開催されました。

当日は、高知市内の学童野球4チームから113名の児童が参加し、東北楽天ゴールデンイーグルスにドラフト1位指名で入団した藤原投手をはじめ、社会人野球トップレベルの選手、コーチからの指導に熱心に耳を傾けていました。

野球教室の最後にはスピードガン競争などのゲームも行われ、楽しみながらの指導に、参加した児童たちはますます野球が好きになったのではないのでしょうか。



藤原投手から指導を受ける児童たち

「ふれあい陸上教室」

2008年11月29日、三重県営総合競技場陸上競技場(伊勢市)にて、NTT西日本シンボルチーム陸上部選手7名による「ふれあい陸上教室」が開催されました。

今回は、南勢陸上クラブに所属する小学3年生～6年生の約120名と指導者の方々に参加いただきました。

3時間という短い時間でしたが、清水監督、大崎選手ら7名から走り方のポイント、ランニングフォームなどの指導を受け、子どもたちも気軽に質問をするなどコミュニケーションも図られ楽しい思い出となる教室になりました。また、1チーム5人に分かれてのリレーは、真剣な表情に圧倒される試合風景でした。



参加者とNTT西日本陸上部との記念撮影

「NTT西日本旗争奪少年剣道大会」

NTT西日本長崎支店では、地域のスポーツ振興と青少年の健全育成の立場から、毎年10月に長崎市剣道協会のご協力のもと、「NTT西日本旗争奪少年剣道大会」を開催しています。

第1回大会は、1987年に長崎市内近郊の小学生を対象に約30チーム(約150名)が参加し実施されました。年々、参加チームも増え、2008年の第22回大会では、福岡・佐賀両県からも参加し、小学生・中学生チーム合わせて91チーム・455名が熱戦を繰り広げました。

大会冒頭のあいさつで、長崎市剣道協会会長からは「長年にわたりNTT西日本長崎支店には、長崎の少年剣道の発展に絶大なご支援をいただき厚く御礼を申し上げます」との感謝の言葉が述べられるなど、県内唯一の企業主催による大会として地域にしっかりと根付いています。



少年剣道大会の会場模様

地域社会活動

阿波踊りで国際交流

NTT西日本徳島支店では、徳島の伝統的文化である阿波踊りを通じて、外国の方々とともに汗を流す中で相互理解と国際交流を深めるとともに、青少年の国際感覚養成の一助として、国際親善の原点である「争いのない平和な社会」の実現を願い、1983年に結成された「あらかね^{かね}そで連」に、1989年から毎年参加しています。鉦、太鼓、三味線等の鳴り物応援に社員や退職者の方など約30名が参加しており、今回で19回目の参加となりました。

アメリカ、オーストラリア、中国など16カ国より約120名の外国の方が参加し、総勢300人による迫力ある踊りが披露されました。言葉は通じなくても、阿波踊りを通じてお互いを理解し合い、平和な社会の実現に少しでも貢献できたのではないかと考えています。



市役所前演舞場での踊りの模様

クリーンエネルギーの導入

NTT西日本グループでは、発電時にCO₂を一切排出しない太陽光発電システムをはじめとするクリーンエネルギーの導入推進により、地球温暖化防止に貢献しています。

▶NTTグループ全体で
クリーンエネルギー導入を推進

NTT西日本グループのCO₂排出量の90%以上は、オフィスや通信設備の電力使用量によるものです。この電力使用量を削減しCO₂排出量を抑えるために、NTTグループは環境エネルギー関連の研究開発をはじめ、通信設備やデータセンタの省エネ推進に取り組んでいます。

しかし、これから本格的にサービス提供エリアを拡大していく、次世代ネットワークNGN関連設備の構築などにより、電力使用量は増加する見込みです。

そのため、2008年5月さらなる地球温暖化防止活動として、太陽光発電を中心とした自然エネルギーの活用をNTTグループでより一層推進していく施策「グリーン

NTT」をスタートしました。「グリーンNTT」では、NTTグループがこれまで導入してきた112カ所1.8MW規模の自然エネルギー発電システム(2009年3月現在)を2012年までに5MW規模へ拡大することをめざしています。

「グリーンNTT」の活動における、NTT西日本グループの自然エネルギー発電システム設置目標は900kW。すでに2009年4月1日には、NTT西日本高知支店エリアで200kWの太陽光発電システムの運用を開始しています。これにより、太陽光発電システムの導入数は61カ所となりました(2009年4月現在)。また、2009年度末には39kWの太陽光発電システムを備えた高津データセンタ(大阪市)が竣工する予定です。

▶NTT西日本グループでの「グリーンNTT」
の進捗状況 ～高知支店の取り組み～

NTT西日本における「グリーンNTT」の第一弾となる太陽光発電システムの運用を2009年4月1日NTT西日本高知支店で本格的に開始しました。

環境省の「メガワットソーラー共同利用モデル事業^{※1}」に参画し、NTT西日本高知支店エリアの12ビルに計200kWの太陽光発電システムを導入。設置したソーラーパネル(縦1m×横1.3m)は計1,112枚、設置面積は計1,471㎡で、年間240MWhの電力を供給する計画です。これはNTT高知支店エリアの年間電力使用量の約1%、家庭の消費電力

に換算すると50から60軒分に相当します。これによりCO₂排出量は年間94トンの削減を見込んでいます。

この太陽光発電の点灯式が、2009年3月31日にNTT高知支店ビルの屋上で行われました。点灯式には、高知県知事も出席し、地元のテレビ局4局と新聞社2社に報じられました。NTT西日本副社長は「NTTグループが使用している電力(年間85億kWh)に比べると、『グリーンNTT』で目標に掲げた5MWは極めてわずかだが、今回のシステムを礎にして、さらに環境に優しい事業運営をめざす」と明言し、高知県知事から称賛をいただきました。

※1 環境省の補助事業。2006年度の公募でLLPよさこいメガソーラーの案件が採択され、県や県内自治体と共同で計1MWの太陽光発電設備の分散配置を行いました。

▼高知県における太陽光発電システムの設置場所(高知県内の12ビル)

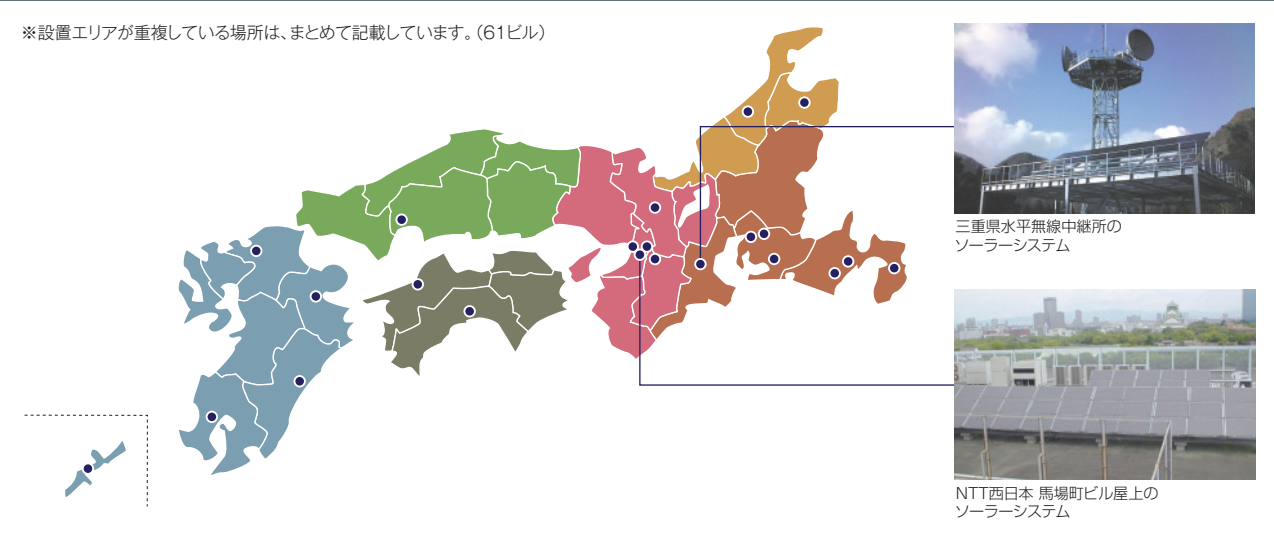


NTT高知支店ビル 屋上の太陽光発電システム



太陽光発電システム点灯式にてテープカットを行う
(左から)NTT西日本技術革新部長、よさこいメガソーラー代表職務執行者、
高知県知事、NTT西日本副社長、NTT西日本高知支店長

▼NTT西日本における自然エネルギー発電システムの設置場所



◆ 太陽光発電システムによるCO₂削減に貢献

NTT西日本高知支店に、200kWの太陽光発電システムを導入しました。高知県特有の自然災害を考慮した既設通信局舎の改修に最善の注意を図り施工しました。今後は導入した設備を活用した地域への環境教育を実施し、未来を担う人材育成に取り組むしたいと思います。

NTTファシリティーズ関西 エネルギー事業部 ソリューション担当 石橋 秀之



ユビキタス技術による 効率的な保健指導サービスをめざして

NTT西日本とNTTは、総務省のユビキタス特区事業^{※1}である「アクティブタグ^{※2}を活用したユビキタスヘルスケア」プロジェクトの実証トライアルを沖縄県座間味村において開始しました。

※1 国際的に優位にあるユビキタスネットワーク技術等を活用し、世界最先端のサービスの開発、実証等を促進し、日本のイニシアチブによる国際展開可能な新たなモデルを確立するとともに、豊かな国民生活の実現に寄与することを目的とする総務省の総合的なプロジェクト。
※2 無線ICタグ(RFID)の種類の一つで、電池を内蔵して数百m程度の長距離での通信が可能なタイプのICタグのこと。

プロジェクトの実施背景

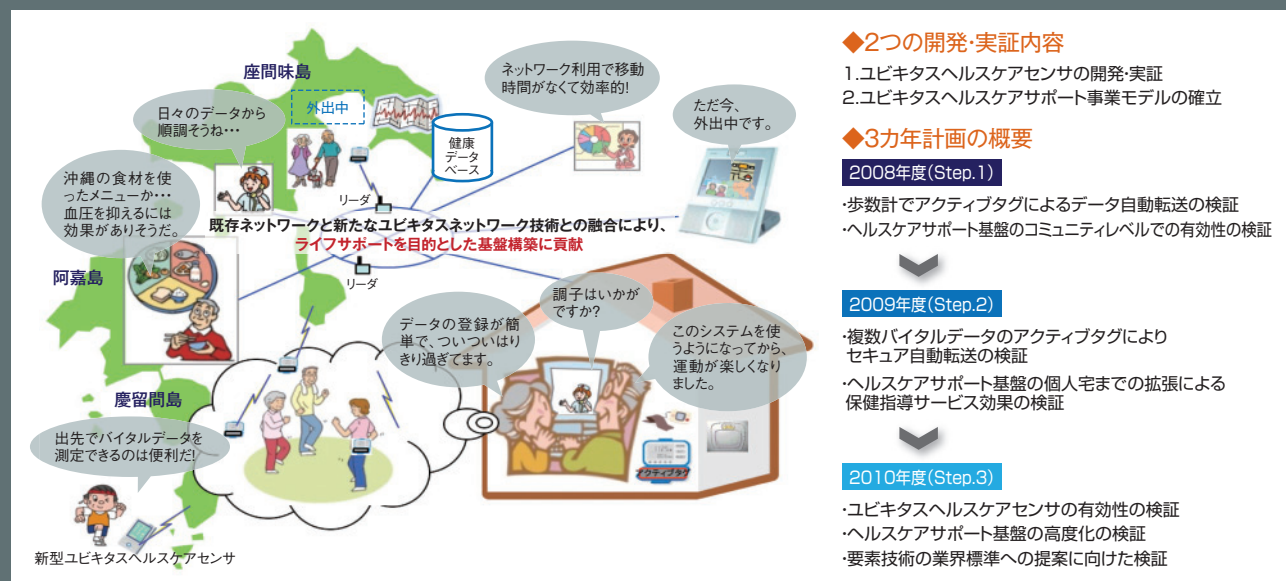
総務省のユビキタス特区事業は、わが国のICT^{※3}産業の国際競争力強化を図ることを目的とした2008年から2010年までの3カ年の実証事業です。本プロジェクトは2008年4月からメタボリックシンドローム予防のために義務化された特定健診および特定保健指導^{※4}において、保健指導対象者の負担軽減が課題になっていることに着目したものです。

特定保健指導で「積極的支援^{※5}」に階層化された対象者の方には6カ月間、行動パターンを変えていただくように促し、生活習慣の改善に導くための保健指導が必要となります。この場合、対象者の方には日々測定する血圧や体重などのバイタルデータ^{※6}を手書きやパソコンなどにより日々登録作業を行うことが求められており、継続的な保健指導を実現するためには、パソコンなどの扱いに不慣れな方々のことも考慮し、バイタルデータの蓄積・管理を安全で確実で簡易にした、対象者の負担を軽減できるICTシス

テムが求められています。座間味村のような島嶼^{とうしょ}地域や山間地域においては高齢化の進行が顕著であり、手書きやパソコンなどによる登録作業を負担と感じる対象者の増加が想定されています。また、沖縄県は肥満の割合が全国でもっとも高く、青壮年の健康増進が重要な課題の一つになっており、2002年に「長寿県の復活」に向けたアクションプラン「健康おきなわ21」^{※7}を策定し、県民の健康増進に努めているなど、健康に対する取り組みに積極的です。NTT西日本とNTTは本プロジェクトをととして、地域が抱える社会的課題の解決にも貢献したいと考えています。

※3 Information and Communication Technologyの略称。情報通信技術
※4 医療保険者に対して2008年4月から義務付けられた生活習慣病に関する健康診査(特定健診)および保健指導(特定保健指導)
※5 保健指導の必要性ごとに対象者を「情報提供」「動機付け支援」「積極的支援」に区分
※6 歩数、体重、血圧の健康情報データ
※7 沖縄県が2002年1月に策定した県民の健康づくりの指針(健康増進計画)

▼ユビキタス特区でめざす保健指導サービス



▶実証トライアル

実証トライアルは効率的な保健指導サービスの実現に向けて2009年2月3日から3月31日までの期間、座間味村の住民約60人に、本プロジェクトの主たる技術であるアクティブタグを内蔵した歩数計を日々携帯していただきました。

アクティブタグに蓄積されたデータは、役場、公民館、診療所など9カ所のコミュニティに設置したゲートを通過する際、アクティブタグからリーダー^{※8}へ自動転送され、ネットワーク経由でデータベースサーバに登録されます。

今年度は、本トライアルを活用して日頃運動不足な方にも屋外で歩行する習慣を身に付けていただくためにコミュニティでのデータ登録・収集の有効性を検証しました。保健師はバイタルデータを参照することで保健指導に活かし、対象者は自分自身の日々のバイタルデータを確認して生活習慣の改善に活かします(P.27下図参照)。

※8 アクティブタグから発信されたデータを受信する装置



▶トライアルの結果

ユビキタスヘルスケアセンサの開発・実証においては、429MHzアクティブタグからバイタルデータを自動転送する基本機能を確認しました。また、歩数のほかに体重、血圧のデータをアクティブタグのメモリに転送し、それらのデータを自動送信できることを確認しました。

ユビキタスヘルスケアサポート事業モデルの確立においてはアクティブタグからデータを受信するリーダーをコミュニティに設置しユーザ60人のデータを収集・登録できることを確認しました。また、保健指導者の業務効率化を考慮し、

健診データと日々登録されたバイタルデータを活用して効果的に保健指導可能なシステムを構築しました。

▶今後の予定

2008年度に構築したユビキタスヘルスケアセンサ、ヘルスケアサポート基盤および保健指導支援システムを活用した保健指導サービスを本格実施することにより、被保健指導者の生活習慣病予防および生活習慣の改善に対する同センサ・基盤等の有効性を確認します。

ワイドバンド^{※9}429MHzアクティブタグの性能を最大限に活かすために、アクティブタグに登録されたバイタルデータを一括で広範囲に自動受信できる高機能リーダーを開発し、在宅からのバイタルデータ登録・収集を可能とすることで、利用者の利便性の向上およびコミュニティからの登録・収集との比較検証を実施します。

※9 通信のための接続の送信容量または規模のことで、バンド幅はあるデジタル接続を通して送信できる秒あたりのビット数を決定するので、バンド幅が大きいほどより多くのデータ送信、または受信が可能になる。

◆ ICTによる社会的課題解決の可能性を検証

2008年4月から実施された特定健診・保健指導の義務化にともない、「未病」^{※10}に対するヘルスケアビジネスの機運が高まる中、座間味村において「沖縄発のユビキタスヘルスケアサービス」に向けてさまざまな取り組みを行っているところですが、実際に座間味村を訪問し役場や住民の皆様から話を伺う中で、島嶼地域における保健指導の大変さを実感することができました。本プロジェクトを進めていく中でICTを活用して島嶼地域が抱える課題を解決することを検証したいと思います。

最後に座間味村の皆様が今回のプロジェクトに理解を示し協力してくださったお陰で、プロジェクトを滞りなく進められたことを感謝しています。

※10 病気ではないが、健康ともいえない状態のこと。

NTT西日本 沖縄支店
法人営業部
公共営業担当
伊良波 朝人



株主に対して

財務基盤の確立を進め
企業価値の向上に
努めていきます

信頼される企業となるために、財務体質を強化し、
得られた利益を株主や社会へと還元します。



信頼される企業をめざして

2008年度は年度後半の急激な景気後退の影響もあり、非常に厳しい経営環境に置かれる中、「光の普及拡大とNGNの本格的なエリア拡大」「成長戦略ビジネスの展開」「徹底的なコストコントロール」に取り組んできました。

その結果、営業収益は1兆8,243億円、営業利益は77億円となり、7期連続の営業黒字を達成しました。また、当期純利益については大幅な改善を果たし、154億円の黒字を確保しました。

今後も「増収に向けた『成長戦略』」「サービス向上に向けた『お客様への付加価値の提供』」「コストダウンを実現する『企業体質の強化』」の3つの柱に取り組み、財務基盤の確立を進めていきます。

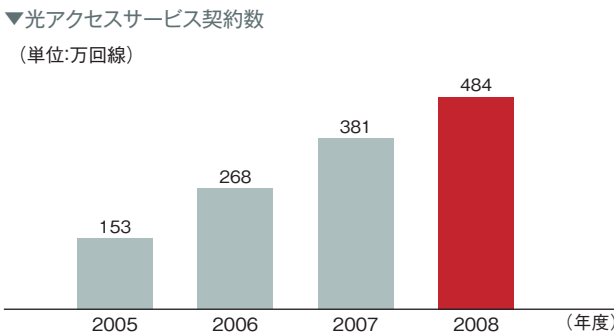
▼損益状況(NTT西日本)		(単位:億円)		
	2006年度	2007年度	2008年度	
営業収益	19,515	19,012	18,243	
営業費用	19,310	18,873	18,165	
(営業利益)	204	139	77	
(営業外利益)	335	109	117	
(経常利益)	540	248	195	
特別利益	468	1,567	—	
特別損失	131	1,117	—	
税引前当期純利益	877	699	195	
法人税等	593	1,076	40	
当期純利益	283	-377	154	

光アクセスサービスの展開

光アクセスサービス契約数の中期目標は、2010年までに西日本エリアで900万回線としています。NTT西日本では、2001年8月より「Bフレッツ」を提供開始して以来、光アクセスサービスの普及・拡大に向けては、2003年3月より提供開始した「フレッツ・光プレミアム」を中心とした「フレッツ光」の拡販に取り組むとともに、工事費等の各種割引やキャンペーンの実施、さらには、より安心してご利用いただくための24時間対応の保守サービスの実施など、お客様ニーズに対応したサービスの提供に努めてきました。

この結果、NTT西日本グループの光アクセスサービス契約数が2008年5月に西日本エリアで400万回線を突破し、2009年3月末の契約数は484万回線となりました。

今後はオフィス向けの販売拡大、パソコンを使用されていないお客様の需要拡大、映像配信サービスを利用されているお客様の需要拡大などに加えて、NGNの特長を活かした新たなビジネスモデルの創出や新規市場の開拓も実現することにより、光アクセスサービスを拡大し、目標達成に向けて取り組みます。



ソリューションビジネスの展開

法人ビジネス分野については、自治体・防災・教育・農業・金融・医療等の分野に対し、業界の特性や動向を踏まえたソリューションを中心に効率的かつ効果的な営業活動を展開しました。特に顧客、取引先との接点強化による顧客満足度向上と業務効率(集約)化によるコスト削減を実現するコンタクトセンタソリューションの展開に注力しました。さらに顧客のシステムをお預かりし、24時間365日体制でさまざまなリスクから守る、データセンタビジネスの拡大に努めました。

また、2008年3月より提供開始となった次世代ネットワーク(NGN)を活用した法人向けネットワークサービス「ビジネスイーサ ワイド」などへの、顧客に信頼性が高く、安心なネットワークの提供を進めています。一方、地域社会に対しては、デジタル・デバイド(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。

データセンタビジネスの取り組み状況

従来のデータセンタビジネスは、地震、災害対策用としての設備預り保守が主な需要であり、お客様機器の運用は、お客様が指定したベンダが個別に実施しておりました。

しかし近年においては、①事業継続計画(BCP)や内部統制の重要性の高まり、②グリーンIT^{*1}によるCO₂削減への取り組み、③クラウドコンピューティング^{*2}の盛り上がりなどにより、データセンタビジネス市場は拡大しています。

これらの背景を踏まえ、NTT西日本では、システム監視・保守・運用サービス「TSWATT^{*3}」や現地運用代行等の運用保守業務のアウトソーシングなどにより、付加価値を高めたサービスの提供を行い、高品質なセキュリティ環境や無停電電源設備の整ったデータセンタへのお客様システムの誘致に取り組んできました。

今後は、さらにお客様ニーズに応じたデータセンタビジネスを展開していきます。

- ※1 IT機器の導入、運用、廃棄までのすべての面で、環境への負荷を減らすための考え方。
- ※2 お客様がサーバの設置場所を意識せず、ネットワーク経由でサービス提供を受けるといふコンピュータの利用形態。サーバはデータセンタに設置している。
- ※3 24時間365日、お客様のシステムを見守り続けるNTT西日本のトータルサービス。遠隔監視センタに設置された共有プラットフォームからお客様のシステムを常時監視することで、システムの状態を把握し故障を未然に防止するとともに、故障発生時には故障箇所の早期発見から早期復旧までをトータルサポート。



コンタクトセンタソリューションPR広告

私のアクションプラン

民間委託が進む
自治体コンタクトセンタビジネスの推進

昨今、地方公共団体における事務・事業の民間委託が推進されている中、住民サービス向上や業務の効率化に期待ができるとして、コールセンターを民間委託にて開設する自治体が増加しています。その中でNTT西日本グループでは利用システムについてのコンサルティングから構築、保守および構築後のコールセンターの運営業務を含め、豊富な実績とノウハウを活かしトータルに提案し自治体を通じて社会に貢献しています。そこで私は、住民の方からのあらゆるお問い合わせに対応する「総合案内コールセンター」、粗大ごみ、水道局などの受付や税の未納者に対する催促などの専門的業務分野の窓口となる「専門業務コールセンター」などの実現をお手伝いすることにより、豊かな社会の実現に向け今後も取り組んでいきたいと考えています。



NTT西日本
法人営業本部
ソリューションビジネス部
コンタクトセンタビジネス推進室
曾我 真也

より豊かなライフスタイルの実現をめざして

NTT西日本とNTT東日本は、デジタルシネマ^{※1}の普及を目的に、次世代ネットワークNGNによる映画配信およびODS配信^{※2}における協業について、TOHOシネマズ株式会社および角川シネプレックス株式会社から合意を得ました。今後、NTT東西はデジタル上映設備を有する映画館にNGNを順次展開し、安定した映画配信を可能にするとともに、舞台あいさつや演劇のライブ配信など、ODS配信ができる環境を提供していきます。

※1 下図参照。

※2 アメリカの映画興行主組合(NATO)において提唱された「映画以外のデジタルコンテンツ(Other Digital Stuff/Online Digital Source)」の映画館上映という概念。

▶ 協業までの経緯

DCI仕様^{※3}のデジタルシネマが世界標準となり、各国でデジタル化が進展していることを受け、日本やハリウッドの映画会社などとのデジタルシネマ配信共同実験を経て、DCI仕様のデジタルシネマを高速光ファイバ網で配給から興行まで行う新たなサービスモデルの検討や技術検証を実施しました。

その結果、セキュリティ性の高いNGNを有するNTT東西は、映画上映のデジタル化に取り組むTOHOシネマズ、角川シネプレックスから、日本映画業界におけるデジタルシネマの普及を目的に、NGNによる映画配信、ODS配信における協業についてそれぞれ合意を得ました(P.32「デジタルシネマのこれまでの取り組み」参照)。

※3 ハリウッドのメジャー映画製作スタジオが設立した「DCI(Digital Cinema Initiatives)」で決定したデジタルシネマの映写および配給に関する技術仕様。ISO TC36で国際標準化。

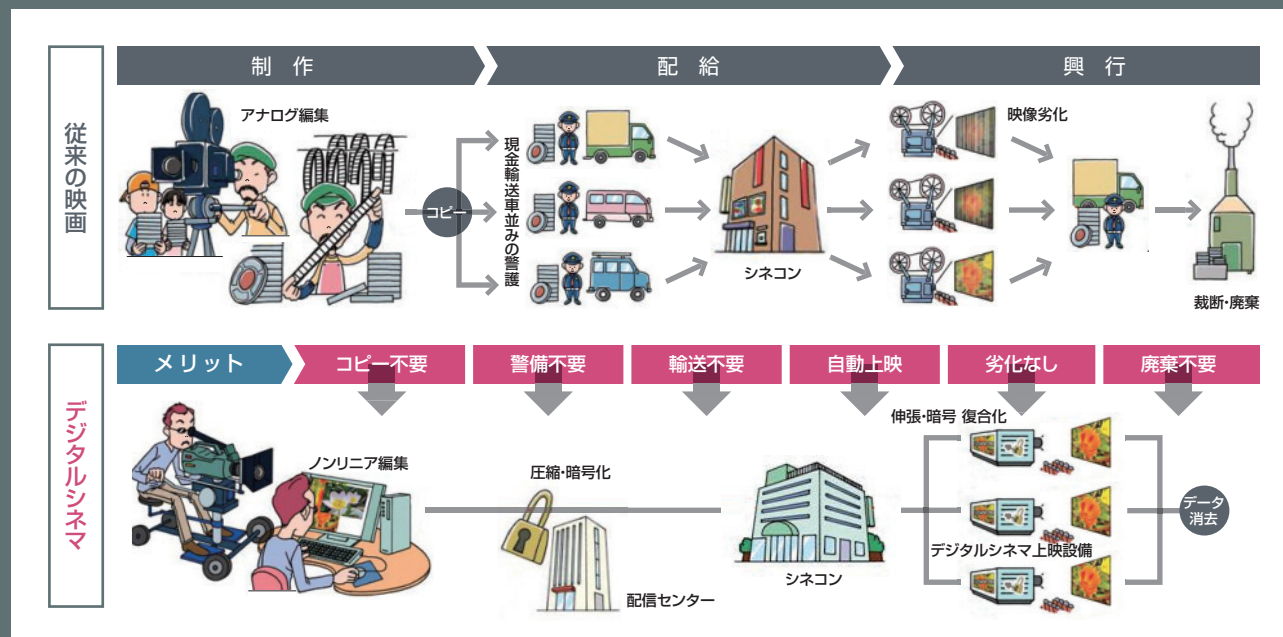
▶ NTTグループの役割

NTT東西
デジタル上映設備を保有する映画館に、NGNを順次展開していきます。また、NTT西日本の子会社であるNTTスマートコネクットのデータセンターと映画館をNGNで接続し、デジタルシネマ配信ネットワークを構築します。また、NTT西日本は、TOHOシネマズ、角川シネプレックスにデジタルシネマ配信・運用にかかわる技術支援を行います。

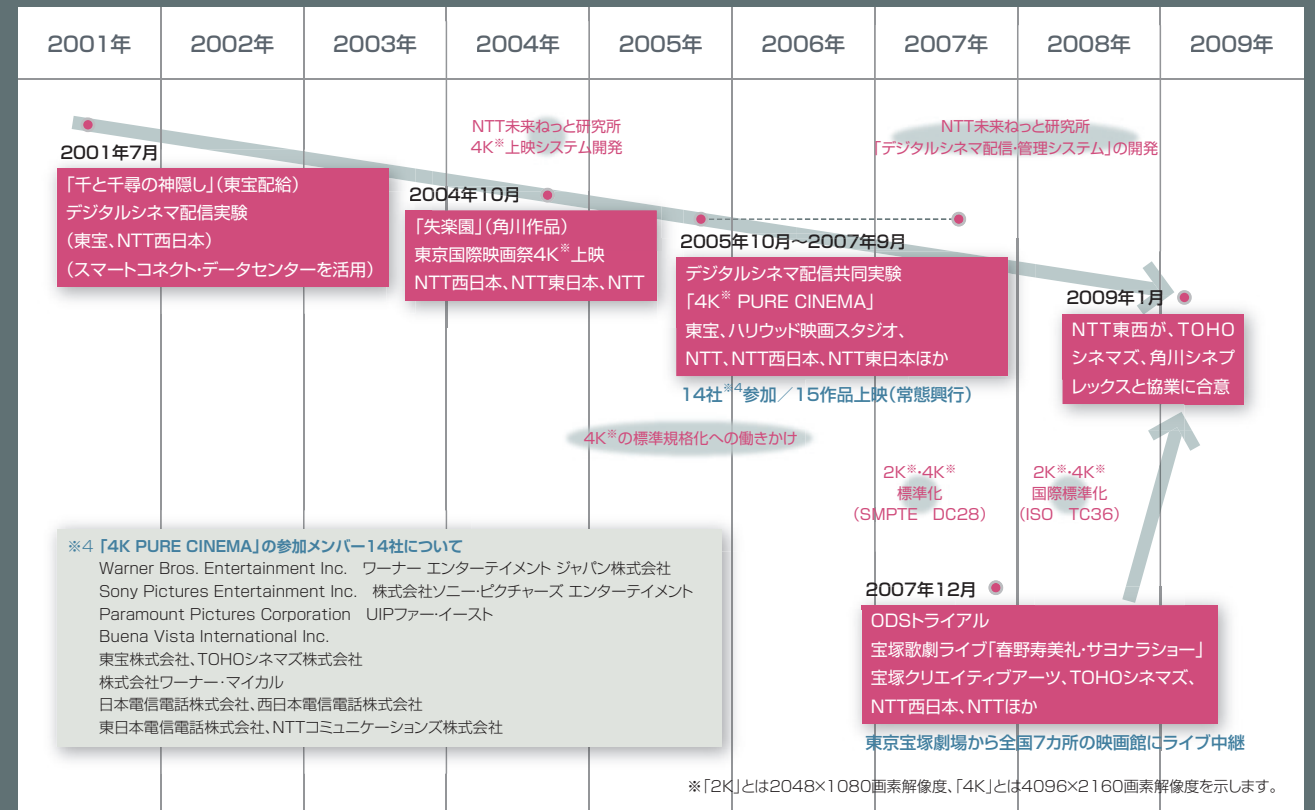
NTTスマートコネクット

デジタルシネマ配信サービス「PURE CINEMA」を提供します。デジタルシネマ配信には、NTT未来ねっと研究所で開発された技術を基盤とした「デジタルシネマ配信・管理システム」を採用します。さらに、デジタルシネマ配信ネットワークを活用し、舞台あいさつ配信や演劇配信といったODS配信も行います。

▼デジタルシネマとは ～フィルム上映とデジタル上映の違い～



▼デジタルシネマのこれまでの取り組み



▶ NGNによるデジタルシネマ配信のメリット

NGNは従来の電話網が持つ信頼性・安定性を確保しながら、IPネットワークの利便性・経済性を備えた次世代の情報通信ネットワークです。NTTグループが世界に先駆けて実現したNGNにより、デジタルシネマ配信ネットワークを構築します。

セキュリティ確保による映画配信

NGNは高いセキュリティを確保しており、安心・安全に映画ファイルを配信できます。これにより、映画業界にとって収益損失となる海賊版につながる流通時の不正コピーや盗難のリスクを回避できます。

品質確保による安定した配信

NGNにより安定した映画ファイルの配信、ODSコンテンツのライブ配信が可能となります。そのため、映画館来館者には千秋楽まで常に高品質な映像をご鑑賞いただくことができます。また、映画の3D上映や舞台あいさつ、演

劇のライブ配信など、映画以外のコンテンツも迫力のある大画面でご鑑賞いただけます。

環境へのメリット

NGNによるデジタルシネマ配信により、フィルムの製作、運送、廃棄という工程がなくなるため、CO₂排出量削減につながり、地球環境にとってやさしい映画配給上映が可能です。

▶ 今後の予定

NTT東西は、TOHOシネマズ、角川シネプレックスとともに、NGNを活用したデジタルシネマの配信、興行を推進することで、日本映画業界におけるフィルムからデジタルへの転換を加速させます。また、舞台あいさつや演劇の映画館へのライブ配信などの、ネットワークの高付加価値による新たな映画ビジネスモデルの立ち上げを行っていき、より豊かなライフスタイルの実現をめざします。

社員に対して

多様な人材を活かしながら
活力のある職場づくりを
めざします

多様な人材が個々の能力を最大限に発揮できるよう、安心して働ける職場環境を整え、さまざまな人材育成の仕組みづくりに取り組んでいます。



NTTグループ女性管理者フォーラムの様式

多様な人材の活躍推進による
企業価値の向上

日本は少子高齢化などによる労働力人口の減少に直面しており、各企業とも人材の確保が課題となっていますが、一方で多様な人材と働き方が共存することのできる企業文化の醸成および就労環境の整備が求められているところです。

NTT西日本グループの事業を支える根幹はいまでもなく「人」です。その社員一人ひとりが持つ多様な資質・能力を存分に発揮することが企業価値の向上にとっても必要なことです。そのため採用や昇格など、あらゆる場面において性別、障がい、年齢、人種などの差別を一切行わないことを基本方針とし、就労環境の整備に努めています。

各社の高度なスキルを有する非正規社員の方々に正社員化の途を開くキャリアパス制度を導入したほか、50歳以上社員の人材育成マネジメントの充実や60歳を超えた社員の雇用スキームの充実などによるベテラン層のさらなる活躍に向けた取り組みを図るなど、トータルマンパワーが最大限発揮できるよう雇用や働き方の見直しを進めてきました。

同時に、女性社員の活躍推進や障がい者の雇用促進にも積極的に取り組み、多様な人材にとってさらに働きやすい職場の実現に向けた運動を「いきいき共生運動」と名付け取り組みを強化しています。

女性社員が活躍できる職場づくり

女性社員が活躍できる職場をつくることは、これからの企業競争力を高める上でも重要な課題の一つであると捉え、

NTT西日本グループ各社と連携し、体制を構築し、施策の展開を図っていきます。

▼社員数と平均勤続年数（NTT西日本）		（2009年3月31日現在）		
	男性	女性	合計	
社員数（人）	4,750【83%】	950【17%】	5,700	
平均勤続年数（年）	19.7	14.1	18.7	

障がい者の雇用推進

私たちが暮らす今日の社会において、障がい者の方々が社会的に自立できることは重要な課題です。またユニバーサルにサービスを提供しているNTT西日本グループでは障がいのある方々への理解も必要不可欠です。

NTT西日本における障がい者雇用率は2009年6月時点で1.65%となっており、今後もさらなる雇用拡大を進めていきます。雇用拡大に対する取り組みの一環として、2009年7月「NTT西日本ルセント」を設立。2009年9月営業開始に向け、本社拠点を置く大阪府と連携を図り、より一層障がい者雇用の促進に取り組んでいます。

NTT西日本ルセントでは、在宅でのデジタル地図製造など、さまざまな障がいのある方に対して、働きやすい環境を整備し、雇用機会を提供していきます。



NTT西日本ルセント営業開始式典の様式

キャリアパス制度

NTT西日本グループでは、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、財務給与業務等を対象として、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、ホームテクノ各社、アイティメイト各社、テルウェル西日本、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。2009年4月1日現在で、キャリアパス正社員の採用実績は615名となっています。

公正な人事評価制度

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、上司との面談を通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

プロフェッショナル人材の育成

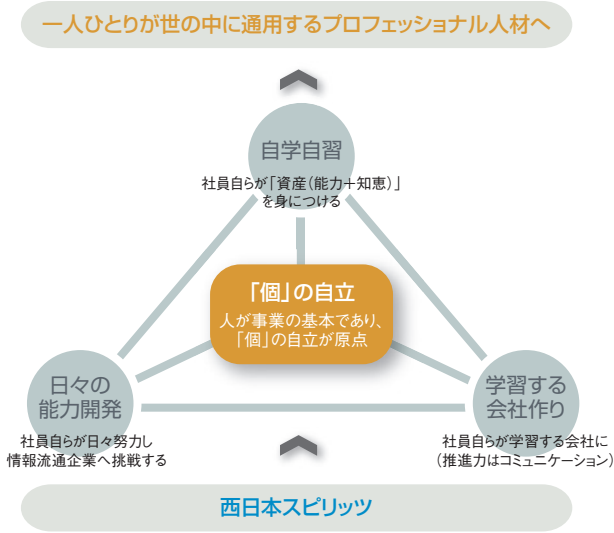
世の中に通用するプロフェッショナルとしてブロードバンド&ユビキタス時代を支え、「ウィズ カスタマー活動」を実践できる人材育成に努めています。

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、NTT西日本グループ社員が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^{※1}、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等の整備・充実を図り、スキル・ノウハウの向上に努めています。

特に、NGN時代に向けた人材育成については、団塊世代の大量退職に加え、フレッツ光サービスが急速に拡大していく状況の中で、技術・ノウハウの継承と大量の技術者育成を迅速に進める必要があります。現在、2010年末までに高度IP技術者を2,400名育成する目標を掲げ取り組んでいるところであり、2008年末には約2,200名を育成しました。

※1 Web Based Trainingの略

▼人材開発ビジョン



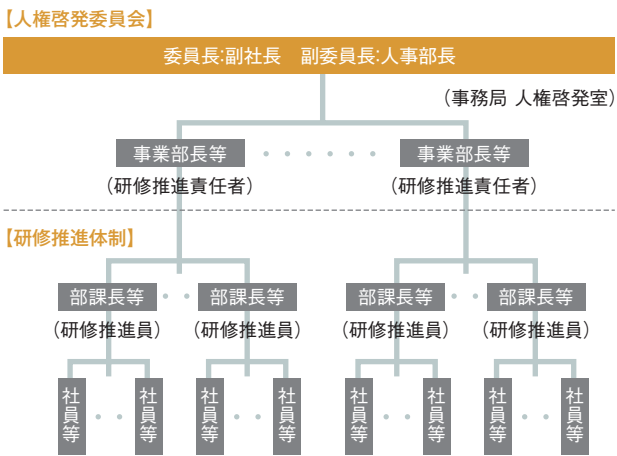
社員に対して

人権の尊重

NTT西日本グループは、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。

毎年、経営トップ層へのセミナーの実施をはじめ、研修推進員の核となる指導者への体系的・継続的育成研修の実施、採用時や管理者任用時など節目を捉えた階層別研修を実施しています。また、NTT西日本グループとして、研修推進員を中心とした啓発研修などにより、全社員が年間1回以上の研修に参加することを目標に、社員の人権意識の定着、浸透を図っています。

▼人権啓発推進体制



コミュニケーションの活性化研修

昨今の雇用形態の多様化などを背景に、より求められるはずの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・申告数が増加すると考えられます。

「ハラスメントに該当するか、しないか」という前に、申告があるその職場環境に問題があると捉え、職場におけるコミュニケーションの活性化を図るため「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」を実施しています。



コミュニケーションスキルの醸成研修の様子

さわやかな職場づくりのために

「ハラスメントを許さない企業風土の確立をめざす」必要性から、マニュアル『さわやかな職場づくりのために』を作成し、管理者・相談窓口担当者が活用しています。職場におけるハラスメントを正しく認識し、明るく楽しい職場づくりに取り組んでいます。

標語などの募集

NTT西日本グループでは、人権意識の高揚を図るため、社員ばかりではなく社員の家族をも対象として、人権にかかわるポスター・標語を募集し、人権週間(12/4～12/10)に合わせて優秀作品を表彰するとともに、啓発カレンダーを作成し各事業所に掲出するなど、人権意識の浸透、高揚に努めています。

なお、2008年度は、標語9万1,389作品、ポスター303作品の応募がありました。

社外選考委員からのメッセージ

人権標語の選考委員を務めて

「誰もが差別なく幸せに生きる社会」に向けて努力を続けることは、人間の永遠の課題です。

人権標語を作ろうとすると、人権とは何かと改めて考えたり、周囲や社会を見渡し差別の原因や解決について考えたりします。コンクールの意義は、まず、そうして日常を見直し、自問自答することにあります。そして、選ばれた標語をカレンダーで毎日共有することで、人権への新たな気付きを得たり、感じ方・考え方が深まったりします。その積み重ねを大切にしようという意思の表れが、NTT西日本様が実施されている人権標語コンクールの継続なのではないでしょうか。多くの作品に接しながら、私も多くの自問自答や気付きを経験させていただいています。

啓発カレンダー

コピーライター 高部 遵子氏

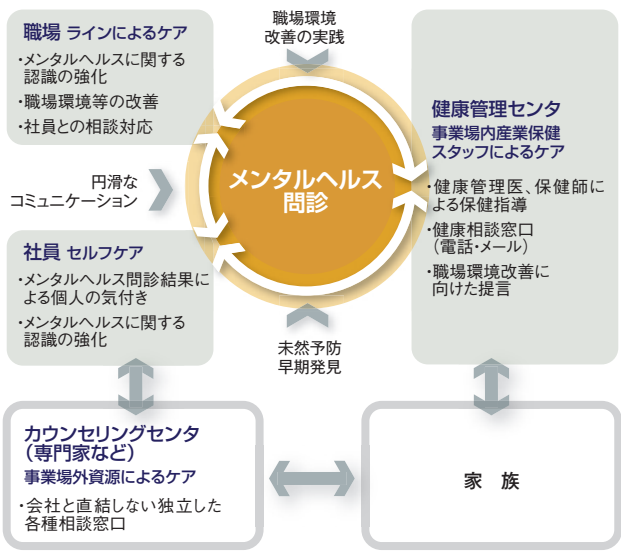
社員の心と体の健康管理

社員の健康を守り、明るく活力の溢れた職場づくりを行うには疾病の早期発見・早期予防が重要であり、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カフェテリアプランのメニューとしており、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未満の者に対し、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、ブロック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、電気通信設備工事安全対策協議会などを活用するほか、関連会社も含めたグループトータルとして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2008年度には、昨年度と同数の19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。



KAIZEN推進大会にて、安全意識の醸成を図る

社会生活をサポートする福利厚生制度

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。

多様な人材が活躍できる就労環境の整備と 企業文化の醸成に向けた取り組み

すべての社員が「信頼と共生」に基づき互いに認め合い、自己の能力を最大限に発揮することのできる企業文化・風土づくりに向けて「いきいき共生運動」を展開しています。

▶ 多様な人材の活躍推進に向けた フォーメーション

NTT西日本グループでは、これまで一人ひとりが自己の能力を発揮して自分らしく働き、いつまでもこの会社で働いていたいと思えるような企業文化・風土づくりに取り組んできました。

この取り組みをより強化するため、2008年4月「仕事と家庭を両立できるようにワーク・ライフ・バランスを考慮した就労環境の整備」「多様な人材および働き方が共存することのできる企業文化・風土の醸成」を推進することを目的に「いきいき共生推進室」を設置し、「いきいき共生運動」として取り組みを推進しています。

「いきいき共生運動」の取り組み方針を「Ⅰ 社員意識の醸成」「Ⅱ ワーク・ライフ・バランスの推進」「Ⅲ 女性社員のキャリア開発支援」と掲げ、NTT西日本グループ全体での運動展開に取り組んでおり、NTT西日本・関西、NTTネオメイトにおいては多様な人材の活躍推進に向けた「ダイバーシティ推進室」を設置しています。



NTTネオメイト
経営企画部 人材開発部門
ダイバーシティ推進室長

大久保 有香

Ⅰ 社員意識の醸成に向けた取り組み

多様な人材の活躍推進に向けては、取り組みの目的・必要性を理解し、社員一人ひとりが自らのライフステージとキャリア形成のあり方を振り返るとともに、職場で働く異なる価値観を有する社員に対する理解を醸成することが不可欠です。

このため、まずはNTT西日本グループ全社の運動推進責任者に対して意識醸成を図るため「いきいき共生フォーラム」を開催し、参加者によるディスカッション、意見交換を実施しました。

フォーラム参加者の意見も踏まえ、西日本エリアの各地域で働くより多くの社員に対して、多様な人材の活躍推進に向けた取り組みに対して理解を深めることを目的に、イントラネット上での「e-ラーニング」を導入しました。実際に基づくケーススタディによりお互いの意識や価値観を認め合うことの大切さを改めて実感する機会を提供しています。



「e-ラーニング」コンテンツ

Ⅱ ワーク・ライフ・バランスの推進

NTT西日本グループでは、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。

さらに、ライフステージに応じたイベントや制度などを理解しやすくまとめた『コミュニケーションハンドブック』を作成し、育児・介護休職等を取得しやすい環境づくりに取り組むとともに、復職する際も安心して職場へ戻ることができるよう取り組んでいます。

また、NTT西日本では「次世代育成支援対策推進法」に基づき、社員が仕事と子育ての両立を図る上で必要となる雇用環境を整備するため「行動計画」を策定し、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。

策定した行動計画は、社外に公表するとともに社員のさらなる理解促進に向けた周知を実施しています。



「次世代育成支援対策推進法」認定マーク
(愛称:くるみん)



仕事と家庭の両立のための各種制度(一例)

	制度の名称	説 明
出産・育児	育児・不妊治療のための ライフプラン休暇	ライフプラン休暇はほかにもリフレッシュ、ボランティア、リカレント学習、家族の介護に利用可能
	産前産後休暇	出産休暇期間中は試用期間中の者を除き有給
	育児休職	子どもが3歳に達するまで取得可
	育児のための短時間勤務	子どもが小学校3年生の年度末に達するまで1日の勤務時間を4-5-6時間から選択可
	育児支援サービス	保育所への送迎を利用するための割引券交付など
介護	再採用	育児に専念するために退職した社員が対象
	介護休職	最長1年6カ月まで取得可
	介護のための短時間勤務	最長3年まで1日の勤務時間を4-5-6時間から選択可
	家族の介護のための ライフプラン休暇	ライフプラン休暇はほかにもリフレッシュ、ボランティア、リカレント学習、育児・不妊治療に利用可
	介護支援サービス	ケアワーカーによる介護サービスを 利用するための割引券の交付
その他	再採用	介護に専念するために退職した社員が対象
	財産形成貯蓄 活用給付金	特定の事由(育児・教育など)のため 貯蓄を払い出した場合、その額に応じた給付金の支給
	家族の看護等のための 休暇	配偶者の出産や家族の病気の介護のために、 同一疾病につき5日を限度に取得可

Ⅲ 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持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。

NTTグループ9社合同で女性管理者フォーラムを実施し、経営幹部、他社女性経営者の方などを招き、女性管理者に対して動機付けを行っています。また、マネジメントスキルの向上を図るため、女性社員の社外セミナーへの派遣を積極的に実施しています。

NTT西日本-九州「価値向上委員会」の取り組み

NTT西日本-九州では、「いきいき共生運動」の取り組みに先駆け、2006年より継続的に女性社員のキャリア開発支援に向けたプロジェクト活動「VIC(Value Increase Committee:価値向上委員会)」を発足しています。

「VIC」では、NTT西日本-九州に所属する女性社員のうち、公募により取り組みに賛同した女性社員27名が、リーダーシップや自主性を養うことを目的に、社外交流班、社内交流班、自主学習班の3班に分かれて、さまざまな活動を行っています。

社外交流班は、社外企業との積極的な交流会開催や、親子IT講習会の開催、エコキャップ回収運動など地域社会への貢献活動を自ら企画・実行しています。

社内交流班は、経営幹部を含めた管理者の仕事観や人生観を学ぶ「何でも話そう会」の開催や、社員の家族を対象とした職場見学会などを行っています。

自主学習班は、リーダーシップやマーケティングなど幅広いテーマによる学習会を通じて自ら学び、共有する機会を創造しています。

これらの活動を通じて女性社員のキャリア開発につなげるだけではなく、地域密着型のよりいきいきとした職場づくりに貢献しているのです。このような、NTT西日本-九州の先行する取り組みを手本とし、NTT西日本-みやこ、NTT西日本-四国など他エリアでも女性プロジェクトが発足し、より一層の取り組み拡大につながっています。

マネジメント

社会から信頼される 企業経営を続けていきます

高い倫理観と責任感を持った社員を育成し、
健全で透明な経営のもと、リスクを管理し、
ライフラインの維持・確保に努めます。



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経営の重要な課題です。

そして、経営の効率性を高め、すべ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(うち社外取締役1名)で構成し^{※1}、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。

※1 2009年7月1日現在

監査役会

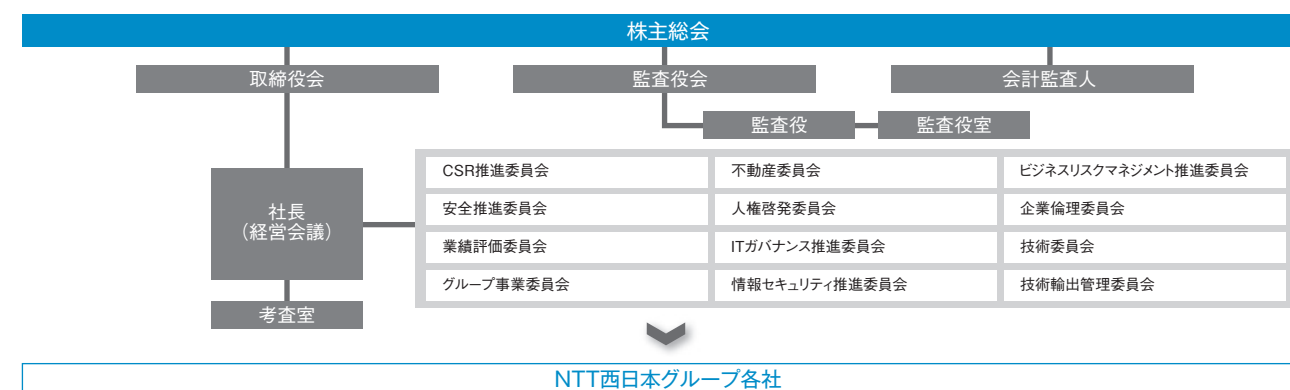
監査役会は計3名(うち社外監査役2名)で構成し、各監査役は取締役会等の重要会議への出席、実地調査などを通じ、業務の執行状況について適宜監査を行っています。

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。

内部統制システム

NTT西日本グループでは、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、企業価値を増大す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かかわる内部統制の有効性等、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。

▼コーポレートガバナンス体制



コンプライアンスの徹底

NTT西日本グループに所属するすべての者(役員、社員、派遣社員など)が守るべき具体的な行動指針として「企業倫理憲章」を策定し、その徹底に努めています。また、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。

企業倫理の相談窓口

2002年に企業倫理上の問題に関する相談窓口として、「企業倫理ヘルプライン」を設置しました。これは不正・不祥事を発見した場合に、メール・手紙・FAXなどを用いて会社に報告・相談ができる内部通報制度です。

相談窓口は、持株会社が委嘱する社外窓口(弁護士事務所)と社内窓口(NTT西日本グループ各社企業倫理委員会事務局)の2つを設置しています。報告・相談を受けた内容は、企業倫理委員会に報告され、相談者に関する秘密を厳守し、相談者に一切不利益が生じないように配慮された上で、迅速かつ正確な原因究明が実施されます。

2008年度のヘルプライン受付状況は、社外窓口で27件、社内窓口で30件の計57件について受付・回答を実施しました。



企業倫理ポスター

倫理に対する教育・研修

NTT西日本グループ各社社長を含む経営トップ層へのCSRトップセミナーをはじめ、毎年10月を「企業倫理推進月間」とし、企業倫理推進者研修や全社員を対象とした企業倫理研修を行っています。また、毎月15日を「企業倫理の日」としてミーティングなどを実施し、過去に起きた不祥事の具体例を周知・注意喚起することにより、再発防止に努めています。このほか独自に作成した企業倫理ポスターをすべての職場に掲示し、年間を通じた啓発活動に努めています。

また、NTT西日本グループで働くすべての社員(派遣社員等を含む)を対象に、CSR・企業倫理意識調査を行い、社員の意識や実践の傾向を把握し、不正や不祥事の起こらない企業風土づくりに努めています。

企業倫理憲章における4つの視点

- 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。
- 日常の行動を通じて不正・不祥事の予防に努める。
- 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。
- 不幸にして不正・不祥事が発生したときは、グループ体となって公明・正大かつ迅速に対処する。

広告表示審査室を設置

広告表示にかかわるコンプライアンスのさらなる徹底等を図る観点から、「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」のもと、2008年6月に広告表示審査室を設置し、広告表示審査制度の運用を行っています。

広告表示に関する社内規程を整備し、広告作成時に事前審査を行うとともに、説明会の開催による人材育成を実施するなど、消費者の皆様に対して、よりわかりやすい広告づくりを行うために取り組んでいます。

マネジメント

リスクマネジメントの強化

企業経営は予測しがたいさまざまなリスクを常にはらんでおり、リスクを未然に防止し、企業としての社会的責任を果たしていくことが肝要です。

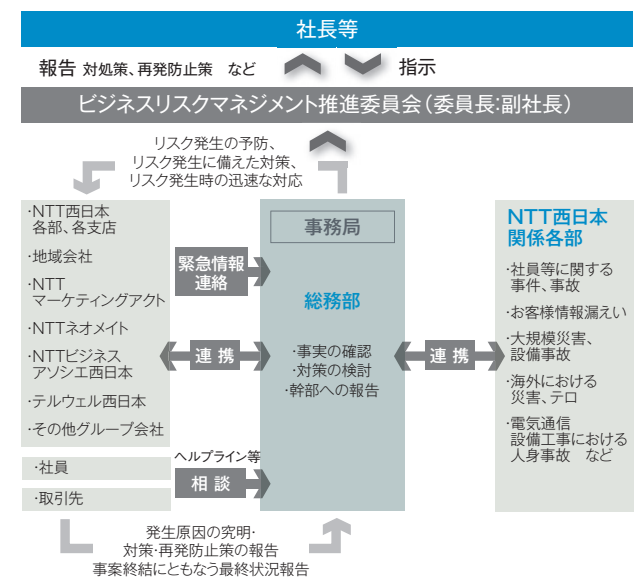
NTT西日本グループでは、自然災害や通信テロなどの外部リスク、企業およびお客様情報の漏えいなどの内部リスクへの対応をはじめ、法令の遵守、社内の情報セキュリティなど、NTT西日本グループを取り巻くさまざまなビジネスリスクについて発生を予防する施策を講じています。また、万一問題が発生した場合に備え、迅速かつ確に対処する体制を整え、事業活動を再開・継続できるようリスクに対する影響の最小化を図るなど再発防止に努めています。

ビジネスリスクへの対応

事業運営に影響を及ぼすビジネスリスクを適切に管理し、グループトータルとして課題の迅速かつ適確な解決を図るため、代表取締役副社長を委員長とした「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」のもとにNTT西日本本社総務部を事務局とするビジネスリスクマネジメント体制を構築しています。

本社各部および支店やグループ各社からの緊急情報などは、本社総務部に連絡が入り、本社総務部では、関係各部との連携を図り、事実を正確に把握し、必要な対策の検討を行うなど、問題解決に向けた迅速な対応へとつなげています。

▼ビジネスリスクマネジメント体制



情報セキュリティの強化

NTT西日本グループでは、お客様情報をはじめとする情報管理について、情報セキュリティ推進本部、情報セキュリティ推進委員会を設け、NTT西日本グループ一体となった取り組み(全役員、全従業員に対し研修・啓発活動、社内規程類の体系的な整備等)によりセキュリティ確保を積極的に推進しています。

特に、お客様情報保護については、社会的要請を十分に認識し、お客様情報の適正な取り扱いを推進していくことが、公共性を有する電気通信事業者としての重大な社会的責務と考えています。

NTTグループ情報セキュリティポリシー

NTTグループでは、グループ全体としての情報セキュリティ管理体制の強化を図る観点から、2005年4月に「NTTグループ情報セキュリティポリシー」を策定しました。

1 ブロードバンド・コピキタス社会における情報セキュリティの重要性を深く認識し、安心・安全で便利なコミュニケーションネットワーク環境の構築に努め、情報セキュリティの確保に取り組んでまいります。

2 情報を保護することは、NTTグループの事業活動の基本であり、企業としての重要な社会的責任であることをNTTグループ会社の役員・従業員が十分に認識し、通信の秘密の厳守はもとより個人情報保護法等の関連法令等を遵守してまいります。

3 情報セキュリティの管理体制を整備し、情報への不正なアクセス、情報の紛失・改ざん・漏洩の防止等に向けた物理面、システム面での厳格なセキュリティ対策の実施、社員教育の徹底、委託先への適切な監督等、情報の保護に向けた必要な取り組みを継続的に実施してまいります。

第三者意見

NTT西日本グループのCSRは、その活動を組織全体で実践し成果を確認していこうとする姿勢に特徴があります。これを推進するためにアクションプラン『CSR20』を策定し、今年度はこの『CSR20』の「さらなる定着」を目標と設定しました。

昨年度、本稿において私は『CSR20』を推進するにあたって、単にその活動内容や、考え方を記述するのではなく、PDCAを働かせるため具体的な指標などを公表してはどうかと提言いたしましたが、本年度のCSR報告書でNTT西日本グループは目標値の公表に踏み切っています。これは高い評価に値するものだと考えます。なぜなら、日本企業においては(環境対策の指標化を除き)網羅性を持って指標の公表に踏み切っている企業はまだ少数だからです。『CSR20』の指標自体はまだ荒削りで、一般の読者から見てわかりづらい点はあるかと思います。そこで、この指標をブラッシュアップするために、この『CSR20』指標の達成状況について、外部の有識者を入れて「ステークホルダーミーティング」を実施してはいかがかと考えます。第三者の目線で課題を検討することは、より客観的で経営上も有益なアドバイスが得られますし、今後の『CSR20』の推進にプラスになるでしょう。

また、トップコミットメントで触れられているとおり、同社グループのICT機能を基盤としてライフラインを維持・確保し国民に安心安全を提供することが、NTT西日本グループの「顔の見えるCSR活動」と言えるでしょう。課題は、現場の営業に携わる方や、グループ企業の方々にいたるまで、こうした活動を誇りに感じて日々の業務の中に活かしていくことだと

思います。同社グループは今年度全社的に「ウィズカスタマー活動」を展開し、お客様への貢献を強力に進めています。こうした活動と前記の特徴的な活動を組み合わせ、お客様との会話の中でCSR活動が根付くように努力していただきたい。そのために全社員研修に取り組まれています。研修の中を見るとややコンプライアンスに軸が置かれすぎているようにも拝見できるので、これに加えて日々の業務にこうしたCSR活動を活かすにはどうすれば良いかと社員同士で議論する場を作っていくことが大事だと思います。このような実践型研修を通して社員個々人が作成する「私のアクションプラン」の中身も肉厚になっていくことが期待できます。

最後に、昨年度の本稿でも指摘したことですが、取引先・パートナー企業に対する働きかけを能動的に行っていたきたいと考えます。同社グループ全体では多くの資材購買があると思いますし、ITベンダーとの取引も広範にわたると考えます。何より同社グループは西日本地域のリーディングカンパニーであり、地域の取引業者に対しても模範となっていく必要があります。取引先に大いに働きかけ、日本のCSR活動の牽引車となっていかれることを期待しています。

株式会社 クレイグ・コンサルティング
代表取締役

小河 光生氏

Profile

1987年 早稲田大学卒。
自動車関連メーカーを経て、1992年ピッツバーグ大学経営学修士(MBA)。
株式会社三和総合研究所、PwCコンサルティングを経て2004年から現職。
近著に「CSR 企業価値をどう高めるか」(日本経済新聞社)がある。
クレイグ・コンサルティング ホームページ <http://www.craig.co.jp>

第三者意見を受けて

2008年度のCSR報告書で、小河様にご提言いただいた『CSR20』の指標・数値目標と達成度の公表については、本報告書で2009年度の目標を開示し、次年度にその達成度を報告することにしました(P9・10参照)。さらに、今後は、第三者の方々の意見を伺う場を設けるなど、より一層、CSR活動を進化させていくとともに、引き続き、コンプライアンスを

徹底し、社員一人ひとりが誇りと自覚を持って、安心・安全かつ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いきます。最後に、今後の参考のため、本報告書に対する皆様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

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

5,700人(2009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

●中国
鳥取県、島根県
岡山県、広島県
山口県

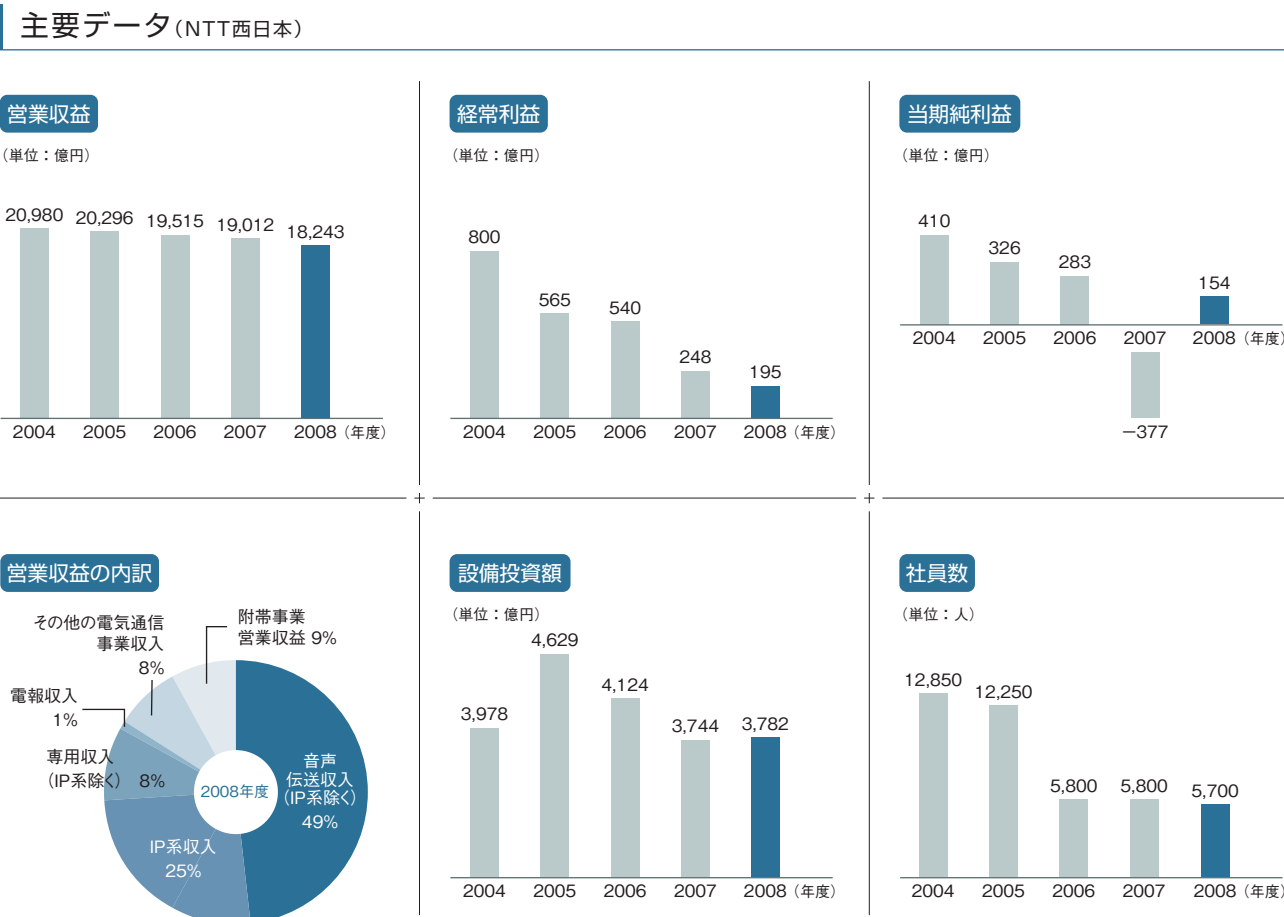
●近畿
滋賀県、京都府
大阪府、兵庫県
奈良県、和歌山県

●北陸
富山県、石川県
福井県

●東海
岐阜県、静岡県
愛知県、三重県

●四国
徳島県、香川県
愛媛県、高知県

●九州・沖縄
福岡県、佐賀県、長崎県
熊本県、大分県、宮崎県
鹿児島県および沖縄県



事業概要 (2008年7月1日 現在)

西日本電信電話株式会社

取締役会 監査役会 監査役 監査役室

社長 (経営会議)

総務部、COM推進室、広報室、広告表示審査室、人事部、財務部、経営企画部

法人営業本部、サービスクリエーション部、マーケティング部、オフィス営業部、ビジネスパートナー営業部、ネットワーク部、資材調達センター、技術革新部、サービスマネジメント部、研究開発センター、相互接続推進部、戦略プロジェクト推進本部

地域事業本部(6) 関西・東海・北陸・中国・四国・九州

支店(33) 大阪・大阪東・大阪南・和歌山・京都・奈良・滋賀・兵庫・名古屋・静岡・岐阜・三重・金沢・富山・福井・広島・島根・岡山・鳥取・山口・愛媛・香川・徳島・高知・福岡・北九州・長崎・佐賀・熊本・大分・鹿児島・宮崎・沖縄

電気通信業務※

音声伝送サービス

加入電話、着信用電話、緊急通報用電話、公衆電話、支店代行電話、内部通話用電話、有線放送電話接続電話、総合デジタル通信サービス、オプトーク通信サービス、音声利用IP通信網サービス

データ伝送サービス

信号監視通信サービス、LAN型通信網サービス、IP通信網サービス、データ伝送サービス

専用サービス

一般専用サービス、高速デジタル伝送サービス、ATM専用サービス、IPルーティング網接続専用サービス、DSL等接続専用サービス、無線専用サービス

電報サービス

電報サービス

※電気通信業務の中に地域電気通信業務と活用業務を含んでいます。

附帯業務・目的達成業務

電話機などの販売、情報料回収代行サービス、料金回収(請求・収納)代行サービス、電気通信コンサルティング、研修セミナー など

グループ会社 (2009年7月1日 現在)

エンジニアリング・マーケティング・コンサルティング事業(計23社)

(株)NTT西日本-関西

(株)NTT西日本-みやこ

(株)NTT西日本-兵庫

(株)NTT西日本-東海

(株)NTT西日本-北陸

(株)NTT西日本-中国

(株)NTT西日本-四国

(株)NTT西日本-九州

(株)NTTネオメイト 中国ソリューション

(株)NTT西日本-関西アイティメイト

(株)NTT西日本-東海アイティメイト

(株)NTT西日本-北陸アイティメイト

(株)NTT西日本-中国アイティメイト

(株)NTT西日本-四国アイティメイト

(株)NTT西日本-九州アイティメイト

(株)エヌ・ティ・ティ ネオメイト

(株)エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト

(株)NTT西日本-ホームテクノ関西

(株)NTT西日本-ホームテクノ東海

(株)NTT西日本-ホームテクノ北陸

(株)NTT西日本-ホームテクノ中国

(株)NTT西日本-ホームテクノ四国

(株)NTT西日本-ホームテクノ九州

SI・情報通信処理分野(計4社)

エヌ・ティ・ティ・メディアサプライ(株)

(株)NTTアプリエ

エヌ・ティ・ティ・スマートコネクト(株)

エヌ・ティ・ティ・ソルマール(株)

不動産活用等分野(計15社)

(株)NTT西日本 アセット・プランニング

(株)アメニティ・サービス-関西

テルウェル西日本(株)

(株)ビューテック

ビューテック東海(株)

ビューテック中国(株)

ビューテック四国(株)

ビューテック九州(株)

デルソル(株)

デルソル東海(株)

デルソル九州(株)

(株)電電広告

(株)広告通信社

(株)テルテック四国

(株)データプラス

その他(計1社)

(株)NTT西日本ルセント