

CSR報告書 2011



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、以下のような環境等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

ドライヤー設備を使用しないことにより乾燥時にCO₂が発生しないノンヒートエコロジー印刷で生産されています。



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CO₂排出削減の取り組みを自己評価し、その取り組み状況に応じて「エコICTマーク」を表示し、適切に活動していることを広く公表することができます。NTTは、エコICTマークの取り組みに参加しています。



製本

リサイクルに配慮した接着剤(難細裂化EVA系ホットメルト)を製本に使用しています。

梱包/配送

簡易包装での個別配送など、環境に配慮した梱包・配送を実施しています。

リサイクル

不要となった際は、古紙回収・リサイクルにご協力願います。



GPマーク

日産連「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 2011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/

いつも、あなたの、そばにいる。

CONTENTS



トップコミットメント…………… 3
 どのような時でも通信サービスをご利用いただけるように万全の準備を行い、「安心・安全な社会づくり」に貢献します
 NTT西日本グループのCSR …………… 5

コンプライアンスの徹底 7

コンプライアンス体制…………… 7

安心・安全な社会づくり 9

お客様・地域社会の安心・安全確保…………… 9
TOPICS 2010
 データセンターの安全性確保…………… 10
TOPICS 2010
 奄美大島での大規模災害への対応…………… 12
TOPICS 2010
 東日本大震災の復旧支援…………… 13
 社員の安心・安全確保…………… 17
TOPICS 2010
 安全大会 2010 in 関西…………… 18

事業を通じた価値創造 19

お客様に対する価値創造…………… 19
TOPICS 2010
 ICTを活用した歩行支援システム…………… 20
 地球環境に対する価値創造…………… 21
TOPICS 2010
 NTTグループ環境ビジョン「THE GREEN VISION 2020」…………… 23
 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 2010
 パパセミナーの開催…………… 28

NTT西日本の会社概要…………… 29
 第三者意見…………… 30



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2010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を目的に作成しています。

NTT西日本グループでは、2010年から「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、CSR活動に取り組んできました。

本報告書では、その3つの柱に沿って、ステークホルダーの皆様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掲載しています。

報告形態

本誌は、ステークホルダーの皆様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たい情報を選定し、環境への配慮から従来の報告書(冊子版)のページ数を見直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。

WEB <http://www.ntt-west.co.jp/csr/2011/index.html>

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。

対象期間

- 2010年4月1日～2011年3月31日
- * 一部内容に2011年4月以降の活動と将来の見とおしを含みます。

次回発行予定

- 2012年10月

どのような時でも通信サービスをご利用いただけるように万全の準備を行い、「安心・安全な社会づくり」に貢献します

通信サービスの重要性を再認識させられた「東日本大震災」

NTT西日本グループでは、2010年度から「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3本柱と定めて、CSR活動に取り組んできました。

一昨年の反省もあり、特に「コンプライアンスの徹底」に関しては一番力を入れて取り組んできましたが、問題の発生件数は着実に減少しているものの、まだまだ道半ばであると感じています。そこで2011年度からは、NTT西日本グループに対する信頼に大きくかかわる5項目、具体的には「業務上の不正」「飲酒運転」「情報セキュリティ事故」「パワーハラスメント」「人権の尊重」について重点的に取り組んでいるところです。

また、NTT西日本グループは、情報通信を活用して“コミュニケーション”を提供している企業ですので、どのような時に

おいても、人々が当たり前のように家族や知人・友人とやりとりができる状態を維持し、「安心・安全な社会づくり」に努めることが使命であると考えています。2010年度は、鹿児島県の奄美大島で発生した水害や、山陰地方で発生した雪害、九州地方で発生した新燃岳の噴火など、さまざまな自然災害と立ち向かいながら通信サービスの復旧作業に取り組んできましたが、特に使命の重さを実感したのは、今年3月に東日本大震災が発生した時です。未曾有の大震災が発生した直後、世の中の多くの人々が、家族や知人・友人の状況を確認したり、自らの状況を知らせたりといった安否情報の確認に追われました。不安な状況だからこそ必死に情報を求める人々の様子を見て、我々が提供している「通信サービスの重要性」を再認識させられました。

東日本大震災の発生後、我々NTT西日本グループは西日本エリアでの復旧作業経験を活かし、NTT東日本グループと

連携しながら復旧支援にあたりましたが、従来の想定をはるかに超える規模で発生した今回の震災では、大規模な停電が長時間にわたって続くなど、過去に経験したことがない困難と直面することもありました。そうした経験を踏まえ、今後、同規模レベルの災害が発生した際にどのように対応していくかについて、もう一度災害対策の内容を見直すことで、東海・東南海・南海地震などの大規模災害を想定した万全の備えを行っていきたくと考えています。

事業活動を通じて、日本経済の維持・発展や地球環境の保護に貢献する

東日本大震災の発生を機に、世の中の仕組みや生産活動は「東京一極集中型」から「分散型」のシステムへと大きく舵を切ることが予測されており、事業継続性を高めるためのBCP(Business Continuity Plan)に対する企業の関心も高まってきています。そうした世の中のニーズに応えるべく、NTT西日本グループでは今年5月から、「Bizひかりクラウド」のサービスラインアップの拡充を図り、分散型ネットワークデータセンターによるBCPに対応したクラウドサービスの提供を新たに開始するとともに、BCP対応ソリューションに関する相談窓口も設置しました。このように、NTT西日本グループは、事業活動を通じて日本経済の維持・発展に貢献し、我が国の「安心・安全な社会づくり」に貢献していきたくと考えています。

また、国内だけでなく世界全体に視野を広げて、地球環境の保護を目的としたCO₂排出量の削減に取り組むことも重要だと考えています。そのためには、電力使用量を削減することが一番の近道になりますので、我々自身が環境に優しい低電力の通信設備などを積極的に導入していくことはもちろん、お客様に対してICTを活用した省エネ支援サービスなどを提供していきます。

具体的には、今年6月、オムロン株式会社とともに環境・エネルギー分野における家庭向け省エネ支援サービスなどを提供するための合弁会社「株式会社NTTスマイルエナジー」を設立し、既にサービスの提供を開始しました。今後も、HEMS(Home Energy Management System)やスマートシティなどの環境・エネルギービジネス分野を拡大し、CO₂

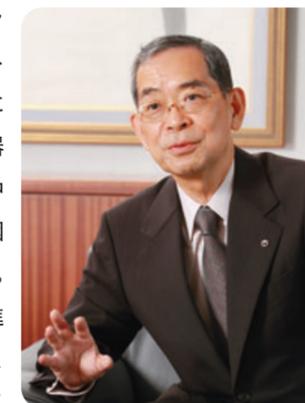
の削減に役立つICTソリューションを開発・提供することで、地球環境の保護に貢献していきたくと思います。

高い技術力をもとに、社会全体に「安心」「安全」を提供できる企業でありたい

ここ数年、家庭内の様々なデジタル機器がネットワークでつながるようになってきていますが、機器に詳しくないお客様の中には、設定などの面でお困りの方も多いため、これから高齢化社会が進むことを考えても、今後、企業が提供するサービスには、「簡単に使える」あるいは「困った時に相談できる」という“わかりやすさ”が求められてくるでしょう。

そうしたことも踏まえて、NTT西日本グループでは、お客様が手軽に、安心してご利用できるような付加価値の高いサービスの提供をめざしていきます。具体的には、より多くのお客様に“光”を活用した便利で快適な生活を提供するため、クラウドサービスを本格的に展開するとともに、家中のデジタル機器をネットワークでつなぎ、新しいライフスタイルを創造する「家まるごとデジタル化(家デジ)」についても積極的に展開していく考えです。

また、東日本大震災の影響もあり、今、世の中の人々は「安心」「安全」を特に強く求めていると思います。そうした気持ちに応えるため、我々は社会インフラである通信ネットワークを支える企業として、これまで培ってきた高い技術力をベースに、通信サービスをいつでも当たり前のようにご利用いただけるように万全の準備を整えていきます。そして、どのような時でも、皆様に「安心」「安全」を提供できる企業として社会に貢献していくことをお約束します。



西日本電信電話株式会社
代表取締役社長

大竹 伸一



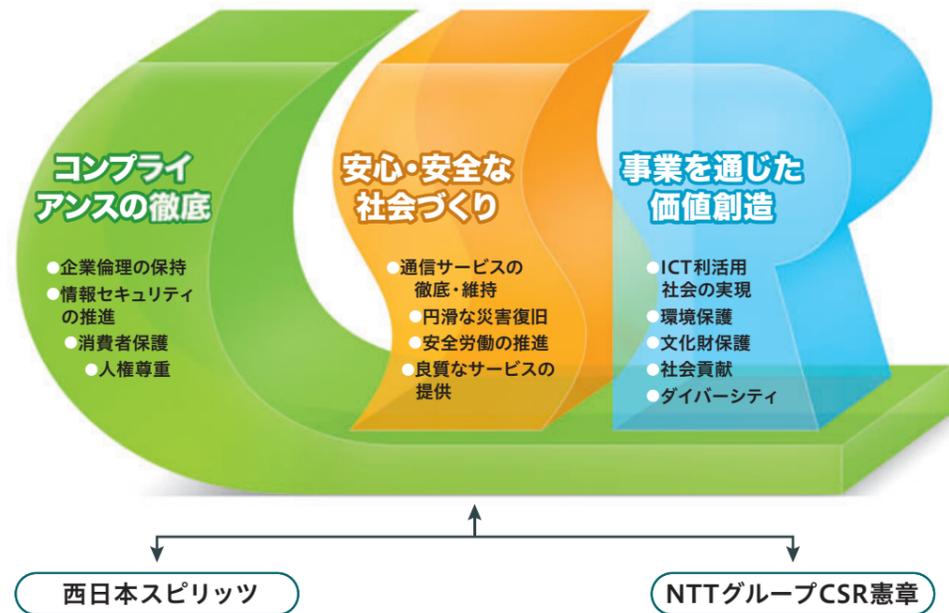
西日本電信電話株式会社
代表取締役社長

大竹 伸一

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、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、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。

NTT西日本グループCSR活動の3つの柱



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】『目指す』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。

CSRメッセージ

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

CSRテーマ

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

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

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む、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、社会を支える生活を守る重要なインフラとして、災害時にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供します。

チームNTTのコミュニケーション
5 私たちは、“チームNTT”として、高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組む、働きやすい職場環境の整備や個の成長・多様性の尊重に努めるとともに豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たして行きます。

※ チームNTTは、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員、パートナーの皆さま、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々で構成されています。

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。

具体的には、3つの柱に対応した取り組みとして、下図のとおりNTT西日本グループにおけるCSR活動「見える化」指標を策定し、その指標に基づき、社員一人ひとりがCSR活動に、日々、取り組んでいます。

また、社内ホームページへ、取り組み実績などを掲載し、社員への「見える化」を図っています。

区分	中区分	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	他事業者様情報管理の徹底	全社員を対象にお客様情報保護研修やコンプライアンス研修の実施、各種点検の実施など発生件数の抑制に向けた仕組みの推進や社員意識の醸成に取り組まましたが、広告物の不当表示を除き、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	
		お客様情報の漏えい等の根絶	
		企業の信用失墜につながる行為等の根絶	
		コンプライアンス等全社員研修の実施	
SO法会社テストの有効完了	内部統制にかかわる監査を100%実施		
安心・安全な社会づくり	お客様・地域社会への安心・安全	「ウイズ カスタマー活動」の推進	お客様の声をもとにサービス改善に取り組みしました(詳細はP16を参照)
		KAIZEN活動への取り組み	約8.7万件の改善提案など積極的なKAIZEN活動に取り組む、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まれました
		設備110番への取り組み	事故の未然防止に向けて、不安全設備を早期発見・解消に取り組まれました
	社員への安心・安全	地域に密着した災害復旧への取り組み	地震を想定した初動等訓練、自衛隊との協働による通信確保訓練など各種災害復旧訓練を実施し、災害発生の際、早期復旧に取り組まれました
		労働災害の根絶	労働災害の未然防止に向け、作業環境の改善、安全講習会など各種安全対策を積極的に展開し、安全意識の醸成、基本動作の徹底に取り組まれました
		ハラスメントの根絶に向けた取り組み	企業風土の確立に向け、全社員研修などを通じて意識の醸成に取り組まれました
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	お客様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まれました
		電力使用量の抑制	設備の統廃合、空調の効率化運転、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まれました(総電力使用量21.1億kWh)
		環境ソリューション提供によるCO2排出抑制	お客様の環境に適した最適なソリューションの提案に取り組まれました
		紙使用量の削減によるCO2削減	ペーパーレス会議などの紙削減施策を展開し、紙作成時にかかるCO2削減に取り組まれました(CO2削減効果1,469t)
		環境保護に向けた活動の実践	低公害車の導入促進(752台)や、エコドライブ運転の推進などに取り組まれました
	地域との共生	障がい者雇用の推進	積極的な雇用促進、離職防止施策の充実に取り組まれました(障がい者雇用率1.82%)
		地域イベント・ボランティア活動等への参加	清掃活動など地域イベント・ボランティア活動などへ積極的に参加(活動参加率93%)
		ICT活用社会への貢献	ICT活用社会への貢献に向けた各種ソリューションサービスなどのお客様提案活動を積極的に推進
	ワーク・ライフ・バランスダイバーシティ	保有文化財(歴史的建物等)の保護	歴史的価値の高い建物などの保存、有効利活用の推進に取り組まれました
		育児・介護休職職場復帰プログラム実施	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(実施率100%)
	在宅勤務の推進	在宅勤務を積極的に推進	
	キャリアパス正社員への採用の推進	キャリアパス正社員への採用の推進	

※ 2011年3月末実績

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」に今一度焦点をあてた取り組みを強化していきます。



コンプライアンス体制

■ 企業倫理憲章(企業倫理に関する具体的行動指針)

NTT西日本グループでは、NTTグループすべ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、本憲章を浸透させるために、すべての職場に企業倫理ポスターの掲示ならびに企業倫理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。

■ 企業倫理委員会

NTT西日本グループでは、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。

NTT西日本においては、2010年度、2回の企業倫理委員

会を開催し、企業倫理の推進に向けた具体的施策の審議・決定を行い、決定された各種施策を、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

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、米国企業改革法および金融商品取引法に基づく財務報告にかかわる内部統制システムの信頼性など、内部統制システムの整備・運用状況については内部監査部門(考査室)が検証・評価し、必要な改善を行っています。

■ 公正競争条件確保研修

NTT西日本グループでは、経営トップ、社員ならびに人材派遣社員までの全社員を対象に、他事業者への設備提供業務や自社の営業活動において留意すべき点、他事業者から受領した情報の取り扱いについて留意すべき点など、公正競争条件確保に関する知識の一層の向上を目的として、eラーニングによる研修を実施しています。

また、本研修では9割程度の正解率を得られましたが、正解率が8割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。

人権尊重

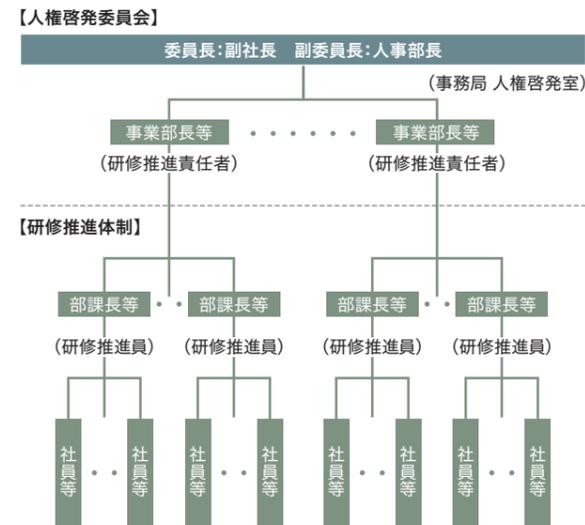
■ 差別を許さない企業体質を確立するために

NTT西日本グループは、同和問題をはじめとする、障がい者差別、外国人差別、性差別などのあらゆる差別を許さない企業体質の確立、およびセクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメントのない企業風土の確立をめざしています。

グループ各社・各組織のトップ自らが、人権尊重の重要性を認識し、人権啓発の推進責任者として取り組んでいます。

具体的には、人権啓発推進体制を確立し、研修推進責任者のもと、各組織の上長などが研修推進員となって啓発研修などを行い、社員の人権意識の浸透、定着を図ることにしています。

人権啓発推進体制

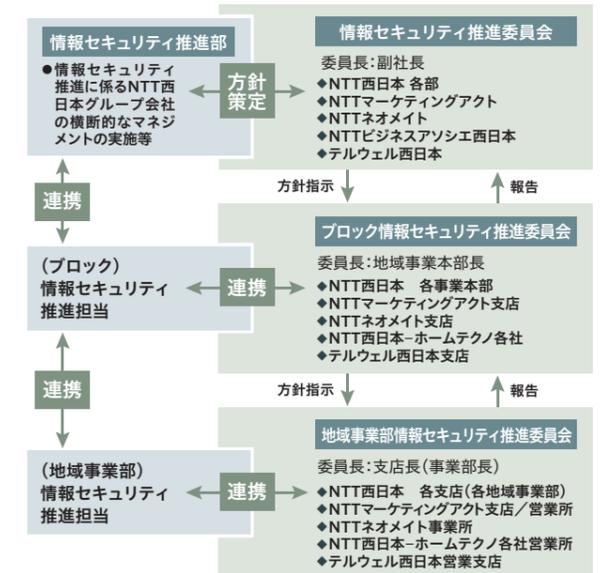


情報セキュリティ

■ 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本社組織として2010年4月に設置するとともに、グループ会社である各地域会社においても情報セキュリティについてマネジメントを担う情報セキュリティ推進担当を2010年7月に設置し、本社、支店、グループ会社に設置している「情報セキュリティ推進委員会」と情報セキュリティ推進担当が連携し、NTT西日本グループ一体となった情報セキュリティ強化に向けた取り組みを推進しています。

情報セキュリティ推進体制



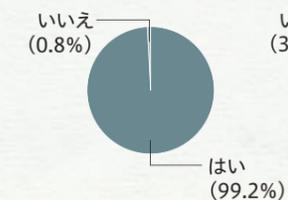
企業倫理アンケートの実施

グループ全社員を対象に、企業倫理の取り組みに関するアンケート調査を実施しています。

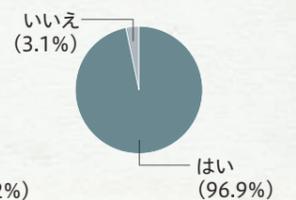
NTT西日本グループでは、「企業倫理アンケート」を実施し、社員一人ひとりの企業倫理に関する意識浸透状況を把握することにより、職場に潜在している課題の掘り起こしと職場風土の改善、社員のさらなる意識醸成を図っています。

本企業倫理アンケートは、全社員を対象として、2004年から毎年実施しており、2010年度は約79,000名の社員から回答がありました。

企業倫理憲章を知っていますか



経営層から企業倫理に関する発言を聞いた





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様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。



お客様・地域社会の安心・安全確保

高品質で安定した通信サービスの確保

■ つながる安心をお届けするために

NTT西日本グループは「通信サービスとは、人と人、人と社会をつなぐためになくてはならないもの」と考えています。

また、情報化社会を支えるためには、情報通信インフラは欠かせない存在です。情報通信ケーブルは単なるモノですが、その先にはさまざまな事情を抱えた生身の「人」がいて、そこ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。

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

■ ユニバーサルサービスを維持するために

ユニバーサルサービス(日本全国どこでも同じサービスを受けられる)を維持することは、通信事業者の重要な使命であると認識しています。

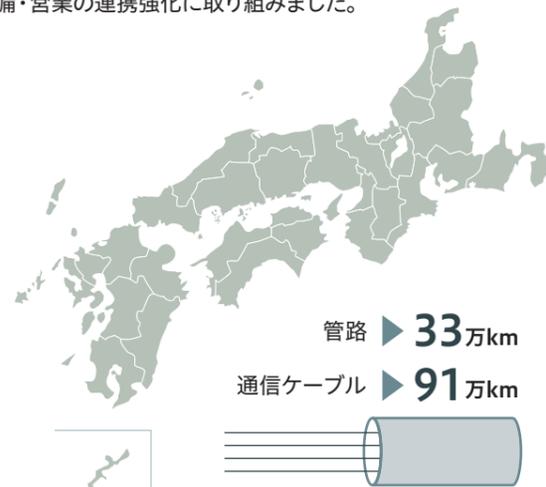
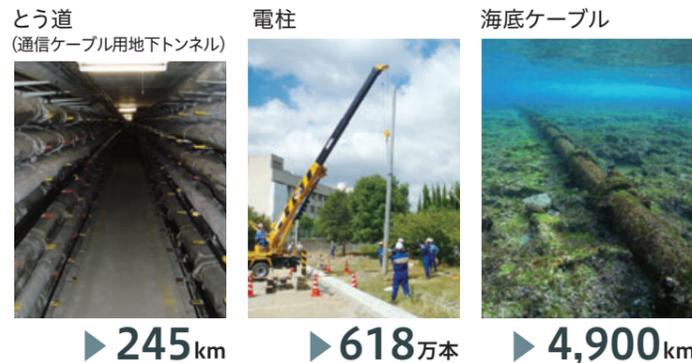
携帯電話やIP電話の普及による固定電話の減少や、採算

性の良い都市部での競争事業者の参入など、電気通信市場は大きく変化してきています。しかし、これまでと同じようにご利用いただくため、NTT西日本グループ各社は連携して山間部や離島など地域間の格差なく、24時間、365日、サービスを継続するため、万全の仕組みや体制の構築をめざして、日々、努力しています。

特に「ひかり電話」の故障に対しては、2006年10月23日～25日に起こったひかり電話大規模故障の状況を決して忘れないよう、社員一人ひとりが「光ブロードバンドサービス品質向上の取り組みを風化させない」強い決意として、毎年、10月23日から1か月間を「光ブロードバンドサービス品質向上強化月間」と定め、さらなる品質向上に取り組んでいます。

2010年度はIP系通信装置の品質監査とアクションを継続し、故障の未然防止に努めるとともに、交換機にトラブルが発生した際に迅速かつ正確に措置する訓練に加え、トラブル発生時にお客様に正確な情報をリアルタイムにお伝えする設備・営業の連携強化に取り組ましました。

NTT西日本グループの情報通信インフラ



大小さまざまな島々で形成される日本列島には、人の住む離島が421島あり、そのうちの8割強が西日本エリアにあります。NTT西日本では、これらの島と島、島と本土の間の通信サービスを提供するため、約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。



TOPICS 2010

データセンターの安全性確保

NTT西日本のデータセンターは、通信事業者としてのノウハウを活かした優れたファシリティ環境をご提供しています。



サーバーラックが立ち並ぶ大阪データセンター内

▼ オイルダンパー

油の粘性を利用して振動を弱くしたり、衝撃を吸収する装置。



NTT西日本のデータセンターは、耐震性、防災性の高い通信ビルに設置され、停電対策や空調、セキュリティなどに通信事業者としてのノウハウを活用し、優れたファシリティ環境をご提供しています。

特に、2010年7月にオープンした大阪データセンターは、基礎免震構造を採用しており、地震発生時には建物本体の揺れを軽減し、継続使用が可能な構造を持つデータセンターです。

近年においては、事業継続計画(BCP)や情報セキュリティ対策の高まり、クラウドコンピューティングの隆盛などにより、データセンタービジネス市場は拡大しています。

特に昨今は、昨年度末に起きた東日本大震災により、各企業における事業継続計画(BCP)や情報システムのバックアップのニーズが急速に高まってきており、電力問題などから西日本へのデータセンター需要が増加傾向にあります。

これらの背景を踏まえ、NTT西日本では、データセンターに加え、システム監視・保守・運用サービス「TSWATT」や現地運用代行などの運用保守業務のアウトソーシング受託など、トータルなサービスの提供を行い、お客様のニーズにお応えしてきました。

今後は、従来のデータセンタービジネスに加えクラウドビジネスを積極的に展開していきます。



大阪データセンターの基礎免震構造



▲ 鉛プラグ入り積層ゴム

薄いゴムと鋼板を交互に重ねた積層ゴム。地震で地盤が速く激しく揺れても、積層ゴム上の建物はゆっくりと動き、地震力を緩和することで建物の損傷を防ぐ。



直動転がり支承

ボールベアリングを用いた直動機構(LMガイド)を十字に組み合わせることにより、水平方向に自在に動く支持装置。これにより地盤の横揺れの力を緩和する。

データセンター 外観イメージ図

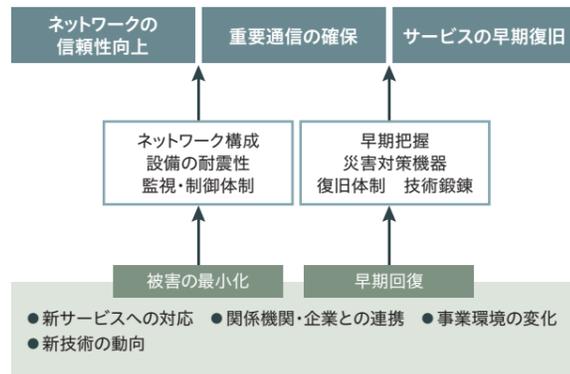




災害への対策

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一つです。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。

地震を想定した初動等訓練

NTT西日本グループは、さまざまな災害を想定し、通信サービス復旧の訓練を毎年行っています。

国や自治体の災害対策方針を受けて確立する災害対策本部の体制構築や、実災害を想定した初動措置について課題を持って取り組み、さらに迅速な行動がとれるように毎回新たな訓練ポイントを設け、その確認・定着化を図っています。

2010年度は、「東南海・南海地震」を想定した本社防災訓練を実施しました。予知できる可能性がある「東海地震」とは異なり、「東南海・南海地震」は、予兆無しに突然発生すると想定されていることを鑑み、災害対策本部の「立上げと初動」について確認をしました。参加する災害対策本部員に対しては、『自ら考え』かつ『実践的』な内容とするため、シナリオレスでの訓練とし、3つのクール(【第1クール(集合および初動動作)】【第2クール(情報収集および初期対

応)】【第3クール(サービス回復対応)】)に分けて行いました。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。



通信サービス復旧訓練の様相

自衛隊と協働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連携強化を目的に、共同訓練を毎年実施しています。

2010年は石川、愛媛、香川、福岡、および静岡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衛星通信を用いた特設公衆電話の設置、災害用伝言ダイヤル(171)および災害用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



奄美大島での大規模災害への対応

“100年に一度”と言われる集中豪雨を一日あたり200名以上、延べ3,800名の体制で復旧作業に取り組み、12日で島内のほぼすべての通信サービスを復旧しました。



通信ケーブル接続作業の様相



通信ビル内での接続作業の様相



浸水した通信ビル



電柱の建て替え作業の様相

2010年10月、鹿児島県奄美大島を襲った豪雨は、19日から20日にかけての24時間で、島の年間降水量の約5分の1の雨量を記録し、“100年に一度”と言われる集中豪雨となりました。

災害発生当初、現地の被災状況を確認しようとしたが、島全体で30力以上の道路が土砂崩れや冠水などにより全面通行止めとなったことから、被災状況の把握は困難を極めました。また、電柱などの折損や傾斜により、ビル間をつなぐ中継ケーブルやお客様宅までの大束の電話ケーブルなどの切断が70力以上で確認され、最大時には1万2千回線を越える電話が繋がらないという事態が発生。復旧に向けて、あらゆる回復措置が行える通信機器や機材などを九州より搬送し、中継ケーブルの張り替えや接続により、サービス回復を行いました。この間、九州各地の社員を奄美大島に集結させ、一日あたり200名以上、延べ3,800名の体制で復旧作業に取り組みました。また、災害発生直後は、被災された方々の安否確認が重要であることから、21日夜、まだ雨降りしき中、避難所へポータブル衛星通信システムによる特設公衆電話を設置。避難所における通信手段の確保ができたため、22日から災害用伝言ダイヤルなどの運用を開始しました。

その後、加入ケーブルや電柱などの加入設備の復旧作業が本格化し、災害発生から12日目の10月31日には、島内で固定電話をはじめとするほぼすべての通信サービスが復旧を果た

しました。復旧作業に携わった社員は、今回の一連の復旧活動について「離島での災害という点で“情報収集”、人員と物資の輸送という点で“距離”の難しさを実感した。しかし、社員一人ひとりが培ってきた災害復旧の経験が早期の復旧につながった」と語っています。また、“経験”の意義について、「NTT西日本では、過去の災害復旧の経験が語り継がれており、状況に応じて何をすべきかをわかっている社員がいるからこそ素早い初動対応、そして復旧ができたと思う。それはまさに通信設備を知り、地域を知る社員がそろっているからできたこと」と話し、「こうした経験を次の世代に継承していくとともに、さらなる災害発生に備え、先を見据えた対策を講じていかなければならない」と思いを込めています。



TOPICS
2010

東日本大震災の復旧支援

未曾有の被害をもたらした東日本大震災において、NTT西日本グループとしても“通信をつなぐ”という使命感のもと復旧支援にあたりました。



NTT通信設備の復旧に関する対応では、3月18日には通信設備の被災状況を把握するため調査隊が、3月22日には、復旧支援作業にあたる社員や工事車両などの第1陣が岩手県入りしました。今回のNTT通信設備の復旧支援は、NTT東日本からの支援要請に基づき、岩手県南部の沿岸地域を4ブロックにわけ実施しました。仮設住宅、避難所の復旧を最優先に復旧作業を進めましたが、現場にはさまざまな障壁が立ちはだかっており、復旧対象の交換所が津波で破壊され、交換機が冠水。架空区間においても、電柱がなぎ倒され、壊滅状態になっていました。さまざまな悪条件に見舞われた復旧作業で

したが、「一刻も早く通信設備を復旧させる!」という使命を持ち、一致団結して作業に取り組んだ結果、4月24日までに電柱新設696本、ケーブル敷設距離64kmの工程を完遂し、87の固定配線区間の一次復旧が完了しました。

災害時の通信サービスの確保と通信施設の早期復旧は、通信事業に携わるNTT西日本グループの使命と責任です。今後も私たちNTT西日本グループは、災害時の通信サービスの確保と通信施設の早期復旧という使命と責任を忘れず、グループ一体となってお客様へ「安心・信頼」のサービスを提供いたします。



ポータブル衛星の設置模様



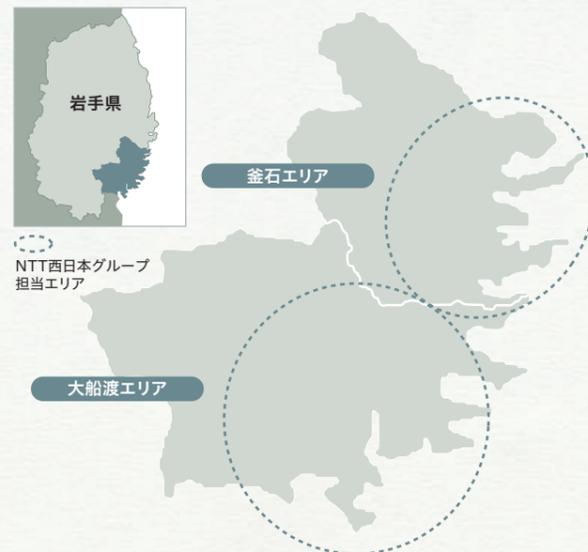
移動電源車

2011年3月11日、未曾有の巨大地震が東北および関東地方を襲い、NTTグループが築き上げた情報通信ネットワークと、それをご利用いただく多くのお客様の生活が破壊されました。

NTT西日本は、地震発生後直ちに災害対策本部を立ち上げ、西日本エリアの被災状況や設備・サービスへの影響などを確認するとともに、NTT東日本エリアにおける通信サービスの早期回復と設備復旧支援に、グループをあげ取り組みました。

まず、地震により被災地の商用電源が停止したことから、地震発生当日から、被災地の通信設備の電源を確保するため、NTT西日本エリアの各地から移動電源車を派遣し、延べ49のNTT通信ビルの電源を救済しました。また、地震によりライフラインがストップし、電話も不通となる中、被災された方々は避難所でご家族との連絡が取れない状態が続いていました。そのため、一刻も早く被災地の緊急通話を確保し、被災された方々の不安を少しでも解消しようと、NTT西日本全域からポータブル衛星電話装置や衛星携帯電話端末などを被災地に持ち込み、

町役場、学校、病院など最大で26カ所185回線の特設公衆電話を設置し、被災地の通信手段を確保しました。特設公衆電話が設置されるや否や、電話を待つ被災された方々の列ができ、ご家族と連絡がとれた方からは安堵の表情が見られました。



NTT西日本の災害対策

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)」「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」などのサービスを提供しています。



災害用伝言ダイヤル(171)



災害用ブロードバンド伝言板(web171)

災害時の通信手段としての公衆電話

大規模な災害が発生し、長期に広域停電が発生している場合、テレホンカードが使用不可能となったり、貨幣収納箱が満杯で硬貨が使用不可能となる恐れがあります。被災者などの通話確保のため緊急措置として、停電が発生した直後から電力回復までの期間、既設の公衆電話を無料で開放します。

また、多くの被災者が集まる避難所、駅前広場などに災害対策機器によりすみやかに、特設公衆電話(無料)を設置します。

街頭公衆電話無料化措置時の使用方法

アナログ公衆電話		デジタル公衆電話	
カード専用	カード硬貨併用	カード専用	カード硬貨併用
緊急通話ボタン※1	緊急通話ボタン※1 or 硬貨※2	ダイヤルトーンファースト※3	ダイヤルトーンファースト※3 or 硬貨※2

注) ※1 緊急通話ボタンを押下することにより通話可能
 ※2 硬貨を挿入により通話可能で通話完了後は硬貨返却あり
 ※3 受話器を上げれば通話可能

お客様の声に応じてサービスを改善

NTT西日本グループでは、お客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、「ウイズカスタマー活動」として取り組んでいます。

具体的には、NTT西日本グループに寄せられたお客様のご意見・ご要望などを、「ウイズ カスタマー活動推進ワーキング」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での公開やイベントなどにおいて紹介しています。

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思います。

「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、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「ウイズ カスタマー活動」を推進していきます。



お客様に説明する工事担当者



お客様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イズ カスタマー活動の紹介



請求書に同封している「ハローインフォメーション」で改善事例を紹介

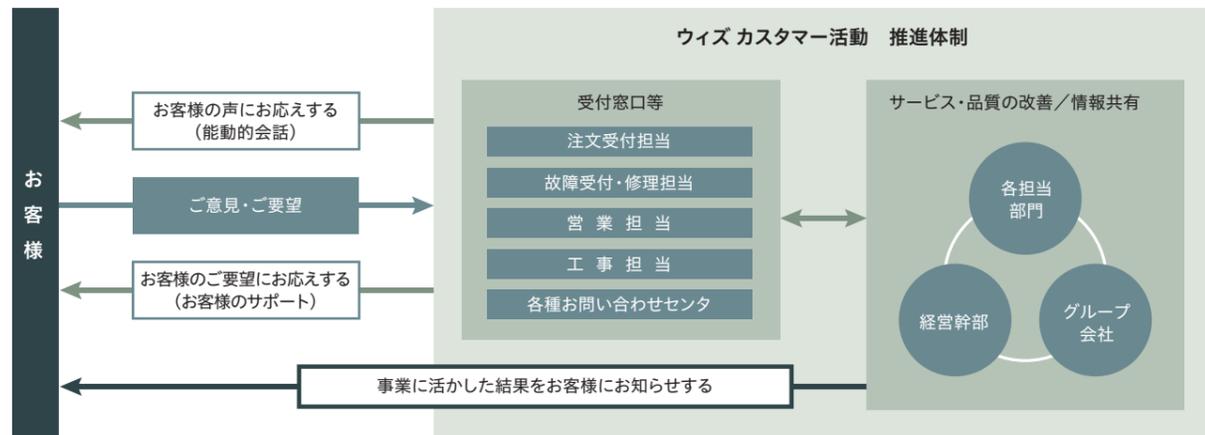
NTT西日本グループ「ウイズ カスタマー活動」

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、お応えします
- お客様と共に喜び、ともに喜び合えるような対応に努めます
- お客様から信頼いただき、支持される会社をめざします

ウイズ 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

WEB 「ウイズ カスタマー活動」で改善を行った事例は、こちらからご覧いただけます。
<http://www.ntt-west.co.jp/withc/>

事例 1

フレッツ光(インターネット接続サービス)とひかり電話を同時にお申し込みいただいた場合、「お申し込み内容のご案内」を同封してお送りするよう見直しました。また、文字を大きくするなど、わかりやすい書面へ見直しました。



お客様の声

フレッツ光とひかり電話を同時に申し込んでも、「お申し込み内容のご案内」が別々に届いてしまう。また、文字が小さくて見にくく、わかりにくい。

改善しました

「お申し込み内容のご案内」については、フレッツ光は工事前、ひかり電話は工事後と、従来別々に送付しておりましたが、同時工事の場合、同封してお送りするよう見直しました。また、ID・パスワードなどの文字を大きくし、レイアウトの見直し、2色刷りとするなど、お客様にわかりやすい書面へ見直しました。

事例 2

「次回口座振替のお知らせ兼領収証」に記載している金融機関名・口座番号の表示方法を見直しました。



お客様の声

「次回口座振替のお知らせ兼領収証」に記載されている金融機関名や口座番号は希望者のみ表示してほしい。

改善しました

平成8年1月以前に口座振替のお申し込みをいただいたお客様の「次回口座振替のお知らせ兼領収証」は、お客様のお申し出のない限り、金融機関名と口座番号をすべて「表示」していましたが、お客様からのご要望とお客様情報保護の観点から、「住宅用」として加入電話、INSネットおよびひかり電話をご利用のお客様を対象に、平成22年11月より金融機関名・口座番号を「非表示」に変更するよう見直しました。

事例 3

「リモートサポートサービスお申し込み内容のご案内」にリモートサポートセンターのお問い合わせ番号を記載したシールを同封することとしました。



お客様の声

パソコン等の操作や設定で困ってリモートサポートサービスを利用したいときに、問い合わせ先番号がすぐにわかるように、パソコンに貼り付けられる受付先番号を記載したシールがほしい。

改善しました

リモートサポートサービスは、ご加入いただいたときにお送りさせていただく「リモートサポートサービスお申し込み内容のご案内」に、リモートサポートセンターのお問い合わせ番号を記載させていただいていますが、平成22年10月より「リモートサポートサービスお申し込み内容のご案内」送付の際にリモートサポートセンターのお問い合わせ番号を記載したシールを同封し、お手持ちのパソコン等へ貼り付けていただくことで利便性の向上を図りました。

事例 4

NTT西日本の電話回線をご利用のお客様が、ファクス端末をお持ちでないのに間違いファクスの「ピー音」でお困りの場合に、間違いファクス対策のサポートを実施する体制を整えました。



お客様の声

ファクス端末を持っていないのに、電話に間違っただけでファクスが送られてくるので困っている。

改善しました

NTT西日本の電話回線をご利用で、ファクス端末をお持ちでなく、間違いファクスの「ピー音」でお困りのお客様向けに、間違いファクス対策のサポート体制を整えました。

※ ホームテレフォン、ビジネスフォンをご利用の場合、サポート対象外となる場合があります。あらかじめご了承ください。

<本件のお問い合わせ>
 局番なしの「116」、携帯電話・PHSからはフリーアクセス「0800-2000116」 受付時間：午前9時～午後5時(土曜・日曜・祝日も受け付けています)
 ※フリーアクセスはNTT西日本エリア以外からはご利用になれません。 ※電話番号をお確かめのうえ、お間違のないようお願いいたします。



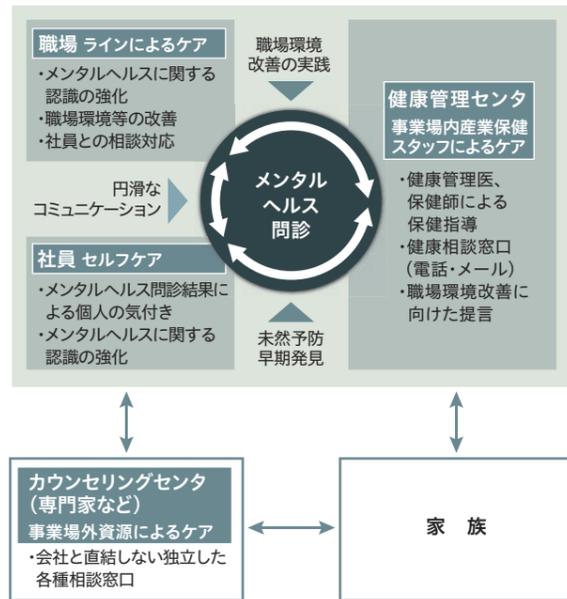
■ 社員の心と体の健康管理

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

円滑な事業運営の推進には、職場などにおける労働安全の確保は極めて重要です。

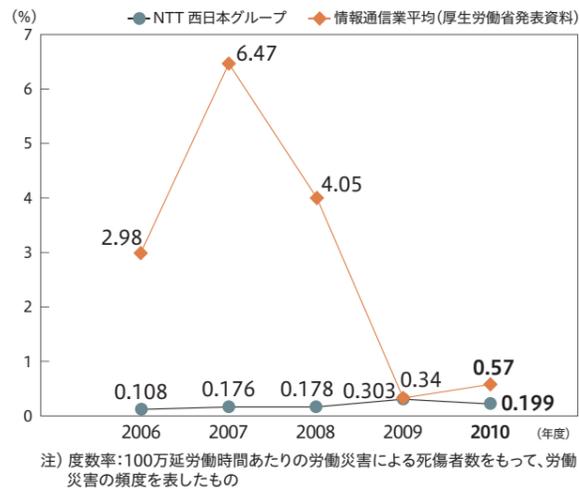
安全労働を第一に、作業環境の改善や作業現場への安全パトロール、安全点検、安全講習会、地域(関西・東海・北陸・中国・四国・九州)単位の安全大会開催など各種安全対策を積極的に展開し、安全意識の醸成、基本動作の徹底に取り組み、事故の未然防止に努めています。

また、連携する通信建設会社の役割も重要との認識のもと、安全確保・事故防止に必要な基本事項について、関連会社も含めた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2010年度には、28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、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。



災害発生度数率の推移



安全大会 2010 in 関西

作業員一人ひとりの安全意識の高揚のために、日常作業に潜んでいる危険ポイントの再認識や人身事故発生後の応急措置方法について実演を通じて再認識する場として、毎年10月に各地域単位で「安全大会」を開催しています。



屋根上作業の滑り体験コーナー

梯子から転落するシーンの再現



心肺蘇生方法の体験コーナー

危険に対する感性を磨く取り組み

NTT西日本グループでは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の取り組みを強化することを目的に、各地域(関西・東海・北陸・中国・四国・九州)単位でNTT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。

安全大会 2010 in 関西では事故の再現、講話を通じた体験、各種展示により知識向上と安全意識の高揚を図る取り組みを実施しました。事故の再現コーナーでは、安全作業の大切さを理解するため、作業環境の悪い屋外での転落事故や道路上作業での車両飛び込まれによる交通事故を生々しく再現し「事故の恐怖と日常作業の中に潜む危険」を実感してもらいました。体験コーナーでは人身事故発生時の正しい措置やAEDの使用方法について講習を通じて実際に体験し学ぶとともに、展示コーナーで各メーカーから紹介された安全グッズや作業効率化ツールの説明を受けるなど、安全に関する知識の向上と安全意識の高揚につなげています。

これら安全大会の一連の活動によって社員一人ひとりが「危険に対する感性」を磨き、事故の未然防止と労働災害ゼロの職場づくりに取り組んでいます。

安全大会 2010 in 関西 プログラム

- <交通安全講習>
 - ① 運転と反応 (危険回避)
 - ② 正しい運転姿勢
 - ③ 車間距離の必要性
 - ④ 視界特性和死角
- <作業中事故再現演習コーナー>
 - ① 梯子からの転落事故の再現
 - ② 屋根からの転落事故の再現
 - ③ 電柱新設時の停電事故の再現
 - ④ 電柱からの転落事故の再現
 - ⑤ 垂下がり引込線による引掛け事故の再現
 - ⑥ 穴建車の転倒事故の再現
- <体験・体感コーナー>
 - ① ドライビングシミュレーター体験
 - ② シートベルト有効性体験
 - ③ 車内の死角体験
 - ④ 縦列駐車体験
 - ⑤ 運転適性診断体験
 - ⑥ AED・心肺蘇生方法体験
 - ⑦ 電気の怖さ体験
 - ⑧ 傾斜地での高所作業車設置体験
 - ⑨ 高所作業車地盤養生不良における危険体験
 - ⑩ 引込線切断時の反動体験
 - ⑪ 安全帯負荷体験 (ぶら下がり体験)
 - ⑫ 玉掛け作業危険体験
 - ⑬ 屋根上歩行体験
- <救急救命措置講習>
 - ① 作業員はねられ事故発生時の救出の再現
 - ② 人身事故発生後の正しい措置 (救出方法・正しい緊急通報など)
- <各種展示>



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様から信用される企業をめざします。



お客様に対する価値創造

フレッツ光サービス

ブロードバンド・ユビキタス社会の実現に欠かせない重要なインフラとして、通信事業者のアクセスポイントからエンドユーザーまでの間を光ファイバーケーブルで結び、情報通信サービスを提供する光アクセスサービスです。

NTT西日本では、次世代ネットワーク(NGN)ならではの利便性と信頼性を兼ね備えた「フレッツ 光ネクスト」の提供を2008年3月より大阪市の一部エリアで開始し、提供エリアを西日本全域のフレッツ光提供エリアへ概ね拡大した結果、2010年度末には契約数が約655万件になりました。

今後のさらなる普及促進に向けて、お客様にとって“魅力的な”サービスの提供に取り組んでいきます。

※ サービス提供エリアであっても、設備の状況などによりサービスのご利用をお待ちいただいたり、サービスをご利用いただけない場合がございます。サービス提供エリアにつきましては、お問い合わせいただくもしくは弊社ホームページにてご確認ください。

WEB 関連リンク: フレッツ 光ネクスト NTT西日本 エリア情報 <http://flets-w.com/next/area/>

ソリューションサービス

法人ビジネス分野については、自治体や企業の経営課題を解決へと導くさまざまなソリューションを提供させていただきます。特に、地域社会に対して、デジタル・デバイト(情報格差)の解消および地域のニーズに合わせたブロードバンドサービス環境の提供に向け、各自治体と連携し、ブロードバンド環境整備に積極的に協力しました。

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

今後は、さらにお客様ニーズに対応したサービスを提供してまいります。

クラウドサービス

昨今、全国的にFTTHなどの高速インフラ整備が進み、ブロードバンドネットワークの契約数が年々増えています。※1 また、モバイル端末やスマートフォンなどの情報機器などの普及も進んでいます。※2

そのような中で、コスト削減などの観点から物理的な資産を所有せず、サービスとして利用するクラウドコンピューティングの導入に意欲を見せる企業が増えています。※3 一方、ネットワーク経由のサービス利用は、情報流出、サイバーテロなどのリスクにさらされる可能性があり、ほとんどの企業がデータ保全、BCP(事業継続計画)などのセキュリティ対策を実施しています。※4

このような状況の中、NTT西日本は、長年にわたり、通信キャリアとして電話・光IPサービスを提供する中で培ってきた「安心・信頼」の運用実績やノウハウを活用し、「Biz ひかりクラウド」を提供開始することとしました。「Biz ひかりクラウド」とは、NTT西日本グループが今後提供する「安心・信頼」のクラウドサービスを体系化したものです。

※1 平成22年版 情報通信白書 ブロードバンドの利用状況より <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h22/html/me411200.html>

※2 平成21年度版 通信利用動向調査(世帯編) 携帯電話(PHS、携帯情報端末(PDA)なども含む)の保有状況より http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/pdf/HR200900_001.pdf

※3 総務省「スマート・クラウド研究会報告書」(2010年)クラウドサービスの市場規模より http://www.soumu.go.jp/main_content/000066036.pdf

※4 平成22年度 情報通信白書 企業におけるセキュリティ対策の実施状況より <http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h22/html/me412400.html>



事業を通じた価値創造

TOPICS 2010

ICTを活用した歩行支援システム

高齢者や障がいをお持ちの方が、積極的に活動できる社会環境の実現に貢献するため、情報通信技術を活用した支援技術の研究開発に取り組んでおります。



兵庫県篠山市における実証実験模様

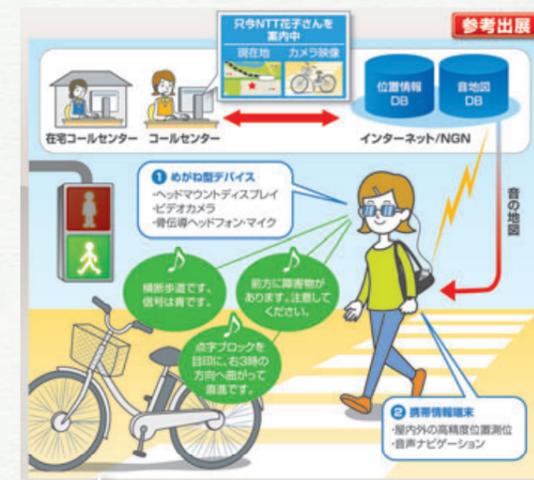
遠隔作業支援時のコールセンターイメージ



移動に不便を感じる方をサポートする歩行ナビ

高齢者や障がいをお持ちの方など、日常生活に不自由を感じている方々を支援する技術をAssistive Communication Technology(以下ACT)と定義し、研究開発センターではACTを活用した歩行支援ナビゲーションシステムの技術開発を進めています。本システムには2つの機能があります。具体的には、①不足する視覚情報を補うために、路面の変化や特定の音・匂いといった環境情報も取り入れた音声情報を使ってルート案内を行う機能、②利用者視線のカメラ映像と地理的情報を基にコールセンターにいるオペレーターが遠隔から支援する機能です。これらにより移動制約のある方の自立的な活動を支援します。

昨年10月から12月にかけて兵庫県篠山市において、NTT西日本ルセント社と連携し視覚に障がいをお持ちの方を被験者とした実証実験を行いました。また、本システムは有スキル者による遠隔からの作業者支援(写真上右)など、遠隔コミュニケーションツールとしてさまざまなシーンで活用できる見込みがあり、今後も本システムの実用化に向けた取り組みを推進していきます。



実証実験参加者の声

- 事前予約するガイドヘルパー制度を利用しているが、急には対応してもらえない。このシステムなら、気軽に利用できそうだ。 【被験者A】
- 不安感がなく、自分が介助者なしでも独りで行動できることが実感できた。(このシステムを利用すれば)行動範囲が広がり、元の日常生活に戻れると感じた。 【被験者B】



環境経営の推進

環境保護推進体制

NTT西日本グループでは、「環境保護活動を推進することは社会とともにある企業の社会的責任である」という考えのもと、「NTT西日本グループ地球環境憲章」を制定しています。具体的な取り組み内容については、NTT西日本の環境経営推進室とグループ各社の環境担当が連携し、NTT西日本グループ内で環境方針や環境保護対策などを展開しています。2010年度には、新たに「NTT西日本グループ地球環境憲章」に「生物多様性の保全」に関する項目を追加しました。

NTT西日本グループ地球環境憲章

基本理念	
人類が自然と調和し、未来にわたり持続可能な発展を実現するため、NTTグループ地球環境憲章に則り、NTT西日本グループはグループ会社と一体になって、全ての企業活動において地球環境の保全に向けて最大限の努力を行ないます。	
基本方針	
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 ICTサービス等の研究開発成果の積極的な社会への普及を通じて、環境負荷低減に貢献します。
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ために取り組みを推進します。

環境経営「Save Resource Program」

NTT西日本グループでは、地球環境保護を企業としての重要な責務として捉え、「NTT西日本グループ中期経営戦略」のもと、環境経営の推進に取り組んでいます。

この環境経営を行うために自社のみならず、社会への環境負荷低減効果の還元を目的とした「Save Resource Program」を提唱し、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・リサイクル推進
- ②ネットワーク通信設備の省電力化・効率向上
- ③エコオフィス活動の推進
- ④環境ソリューション販売の促進

自主行動計画目標

NTT西日本グループは、「NTT西日本グループ地球環境憲章」に基づき、2010年度に向けた行動計画目標を掲げ、温暖化防止や廃棄物最終処分率低減に向けて、様々な取り組みを実施してきました。

その結果、行動計画目標で掲げていた2010年度の自主行動計画目標については、すべて達成することができました。(表1)

(表1) 自主行動計画目標

対策項目	自主行動計画目標 [※] (2010年目標値)	取り組み項目	結果
温暖化防止	CO ₂ 総排出量 2010年以降、2000年度を基準として契約者数原単位で15%以上削減する。	<ul style="list-style-type: none"> 電力使用量によるCO₂排出量の節減 社用車からのCO₂排出量の抑制 ガス・燃料消費によるCO₂排出量の節減 	契約者数原単位は18.9%となり目標を達成しました。
廃棄物最終処分率低減	産業廃棄物の最終総廃棄量を1998年レベルの50%以下にする。(3.1万t以下)	<ul style="list-style-type: none"> 使用済み通信設備から発生する廃棄物の削減とリサイクルの推進 土木工事から発生する廃棄物の削減とリサイクルの推進 建築関連工事から発生する廃棄物の削減とリサイクルの推進 オフィス内廃棄物の削減とリサイクルの推進 	最終総廃棄量は、0.6万tとなり目標を達成しました。

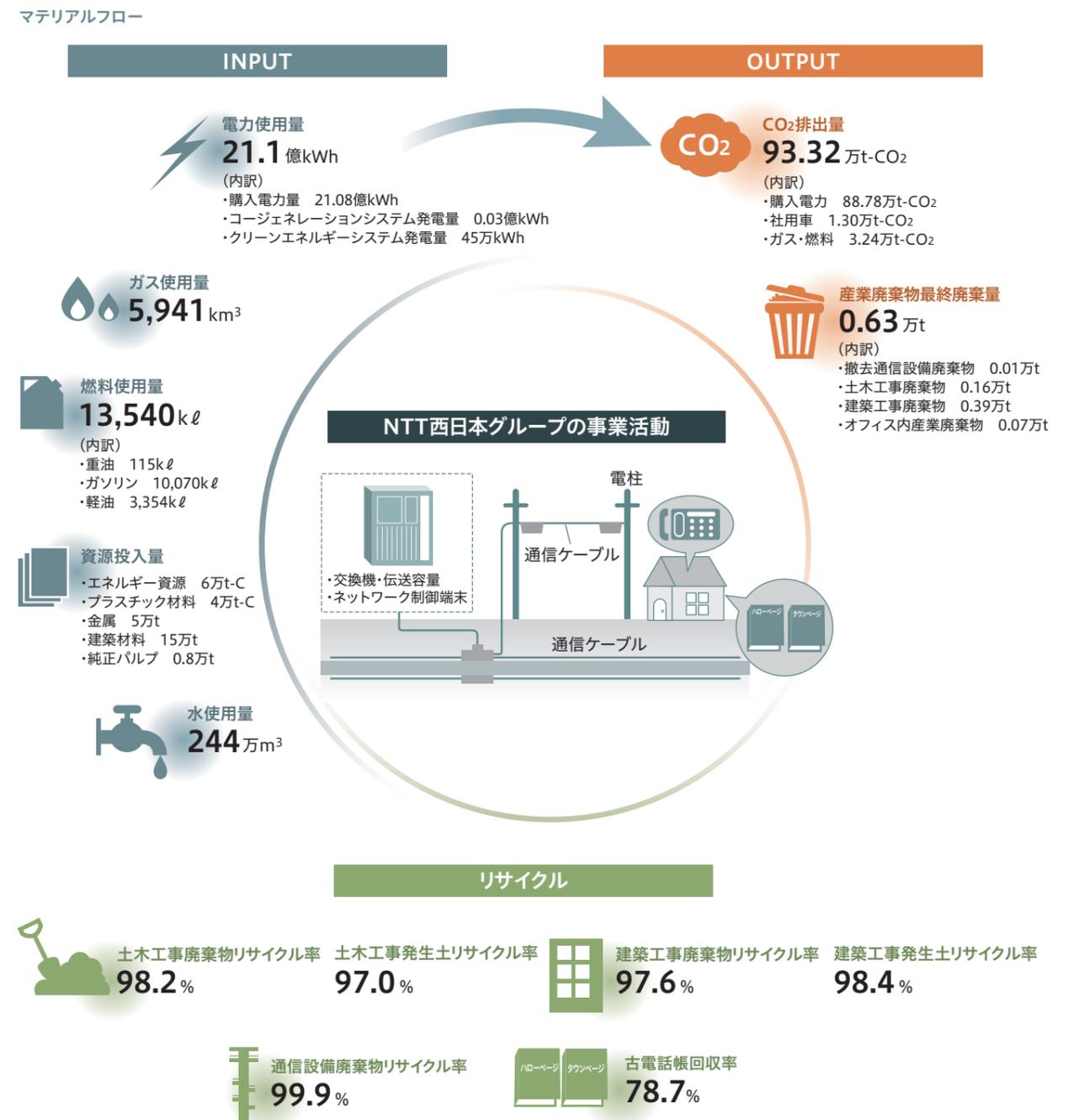
事業活動にかかわる環境負荷

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。





TOPICS
2010

NTTグループ環境ビジョン

「THE GREEN VISION 2020」

NTTグループでは人類と地球が調和し、社会の持続可能な発展を実現するために、2020年度に向けた新たな取り組み方針をNTTグループ環境貢献ビジョン「THE GREEN VISION 2020」として策定(2010年11月)しました。(図1)

NTTグループ環境貢献ビジョン「THE GREEN VISION 2020」では、「低炭素社会の実現」、「循環型社会の形成」、「生物多様性の保全」を未来にわたって取り組むべき3つの環境テーマとして位置付けています。

3つの環境テーマ

(1) 低炭素社会の実現

地球温暖化を防止するため、自らの事業活動にともなうCO₂排出量を削減するとともに、ICTサービスを普及拡大させることで、社会全体のCO₂削減に貢献し、低炭素社会の実現をめざします。

(2) 循環型社会の形成

限られた資源を有効利用するため、自らの事業活動から排出されるすべての廃棄物と、紙使用量を削減することで、資源循環型社会の形成をめざします。

(3) 生物多様性の保全

生物多様性の保全に貢献するため、新たに策定した2つの取り組みの考え方にに基づき、これまで進めてきた取り組みの改善とさらなる発展をさせていきます。

3つの環境テーマの達成に向けては、「Green of ICT」、「Green by ICT」、「Green with Team NTT」という3つのアクションにより、NTT西日本においても取り組んでいます。(詳細はP24参照)

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、特に電力削減目標と紙使用量削減目標ならびに廃棄物最終処分率削減目標を「環境グランドデザイン」として策定しました。

NTT西日本グループでは、自主行動計画目標が2010年度

NTTグループ環境ビジョン「THE GREEN VISION 2020」



(図1)

で終了となったことを踏まえ、この「環境グランドデザイン」を新たな自主行動計画目標として位置づけ、取り組みを強化しています。

「環境グランドデザイン」で掲げる2020年度目標については下記のとおりです。

環境グランドデザイン

温暖化対策

- ・2008年度と比較し、2020年度には総CO₂排出量を40%削減^{※1}
- (参考)2008年度のCO₂排出量は91万t^{※2}

紙使用量削減

- ・2008年度と比較し、2020年度には総紙使用量を40%以上削減(参考)2008年度の総紙使用量は3.99万t
- ・2008年度と比較し、2015年度には一人あたりの事務用紙使用量を50%以上削減(参考)2008年度の一人あたりの事務用紙使用量は、0.99万枚

廃棄物最終処分率低減

- ・2020年度には全廃棄物合計の最終処分率を1.0%(ゼロエミッション)^{※3}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

※1 電気事業連合会が東日本大震災前に公表した2020年度目標の排出係数0.33kg/kWhを用いて算出しています。今後、東日本大震災の影響等により排出係数の変更がある場合は、見直すことがあります。

※2 2008年度の実績については、電気事業連合会が公表している排出係数0.44kg/kWhを用いて算出しています。

※3 国連大学が提唱した構想で、産業から排出されるすべ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。

3つの環境テーマの達成に向けては、「Green of ICT」、「Green by ICT」、「Green with Team NTT」という3つのアクションにより、取り組んでおり、ここでは代表的な取り組みについてご紹介させていただきます。

OF

Green of ICT

事業活動にともない、排出される自社のCO₂排出量を削減する取り組み

NTT西日本グループは従来のエコオフィスの取り組みを発展させ、省エネルギー・省資源化の取り組みに加えて、「業務の効率化」、「セキュリティの向上」、「BCP対策」など、オフィス環境におけるさまざまな課題を解決する各種ICTソリューションや、社員同士の多様なコミュニケーションを可能とするオフィスデザインを導入したモデルオフィスを、大阪・名古屋・福岡の3カ所に開設しました。

これらのモデルオフィスでは、お客様に実際のオフィス環境を「見て・触れて・体感」していただくことができます。

(図2) モデルオフィスの概要

◆ワークスペース



◆オープン・フレキシブルな会議室



営業/SEが機動的にプロジェクトワークできるよう、自由にレイアウト可能(フリーアドレス・FMC・ホワイトボード間仕切り・クローバ型機等を利用)

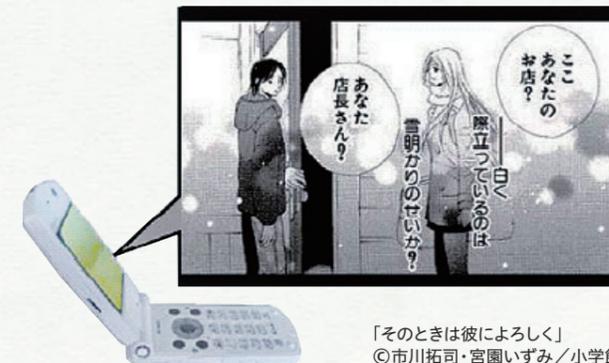
可動・分割可能な机によるフレキシブルな会議室で、間仕切りの開放により、オフィスの一部としても利用可能。高精細TV会議システムによるエコ会議も可能

Green by ICT

さまざまなサービスやソリューションを社会に提供することにより、社会のCO₂排出量削減に貢献する取り組み

BY

(図3) 電子コミックのイメージ



「そのときは彼によるしく」
©市川拓司・宮園いずみ/小学館

NTT西日本グループでは、ICTソリューションをお客様に提供することにより、社会のCO₂排出量削減に貢献できると考え、TV会議システムやeラーニングシステム等の環境に優しいさまざまなICTソリューションを提供しています。

その一つとして、NTTソルマーレでは、今まで書籍が一般的だったコミックを電子化して配信する「電子コミック」サービス(図3)を提供しています。「電子コミック」サービスでは、ペーパーレス化による紙資源の節減や、印刷や物流にともなうCO₂排出量の削減等に貢献しています。

WITH

Green with Team NTT

社員の家庭や地域活動において、CO₂排出量の削減や環境美化活動に貢献する取り組み

NTT西日本グループは、2009年度から「Green with Team NTT」という名のもと、社員に加え、その家族、退職した方々、地域社会の皆様のご協力をいただきながら環境保護活動や社会貢献活動に取り組んできました。2010年度からは、その一環として、「NTT西日本グループ植樹プロジェクト」ならびに「NTT西日本グループ葵プロジェクト」を開始しました。



NTT西日本グループ植樹プロジェクト



NTT西日本グループ葵プロジェクト



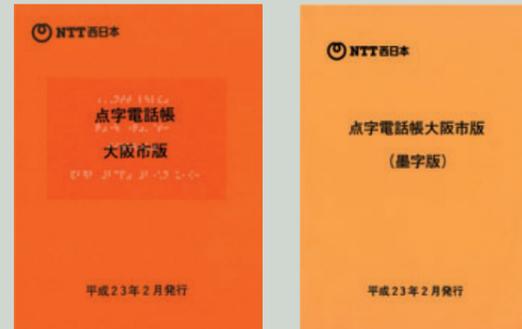
社会福祉活動

「点字電話帳の発行と贈呈」

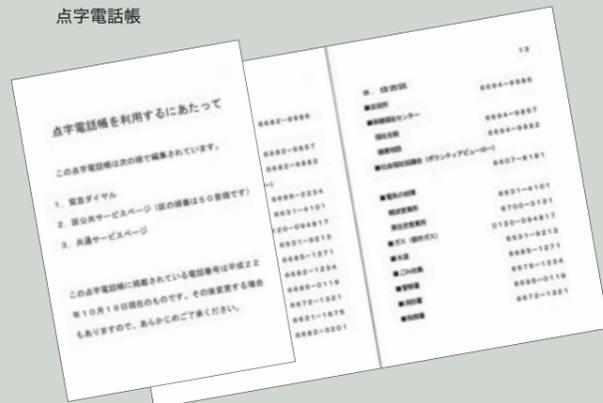
NTT西日本大阪支店、大阪東支店、大阪南支店では、このたび「点字電話帳」を発行し、「大阪市版」1,400部を2011年2月4日、社団法人大阪市視覚障害者福祉協会に、「大阪府版」2,000部を2011年3月9日、財団法人大阪府視覚障害者福祉協会に、贈呈を行いました。

この点字電話帳は、目の不自由な方々の暮らしに少しでも役立てていただくことを目的とし、3年ごとに発行、贈呈を行っています。

大阪支店、大阪東支店、大阪南支店では、今後もさまざまな社会貢献活動に取り組んでまいります。



点字電話帳



点字電話帳(墨字版)中面

地域社会活動

「ふれあいコンサート」

NTT西日本-中国吹奏楽クラブでは、地域の皆様とのふれあいを深めるとともに、東日本大震災において被災された皆様に対し、吹奏楽の演奏を通じて少しでも応援メッセージを送ることができればという思いから、2011年6月11日、佐伯区民文化センターホールにおいてNTT西日本-中国吹奏楽クラブ「～東日本大震災復興支援～NTT西日本ふれあいコンサート」を開催しました。

コンサートは親しみやすい映画音楽を中心としたプログラムで、お客様は時間も忘れ演奏に酔いしれて、演奏が終わるたびに拍手喝采でした。

また、会場では復興支援のための募金活動も行い、集まった義援金146,686円は、日本赤十字社に贈呈しました。



演奏する社員たち



募金活動を行う社員たち

スポーツ・文化活動

「ふれあい教室」

NTT西日本グループでは、硬式野球部、陸上競技部、個別認定選手(ソフトテニス)がシンボルチームとしてさまざまな大会に参加することにより、社会貢献の一環として、アマチュアスポーツの振興促進をめざしています。

また、NTT西日本エリアの各地で開催するこれらのチームによる「ふれあい教室」により、スポーツ振興を促進するとともに、地域に密着した、皆様に愛される企業づくりを行っています。

「ふれあい野球教室」は、2010年度には11会場で開催され、延べ107チーム、1,421名が参加しました。硬式野球部による「ふれあい野球教室」では硬式野球部員が少年野球チームの選手たちに指導を行い、キャッチボール、守備練習、打撃練習などに加え、スピードガン競争、飛距離競争、ベースランニング競争などのゲームも交えて、レベルアップに貢献しました。



打撃指導模様



部員から打撃指導を受ける子ども

文化財の保護

「芦屋別館」がBELCA賞を受賞

NTT西日本兵庫支店が所有する芦屋別館が、公益社団法人ロングライフビル推進協会(BELCA)が主催する第20回BELCA賞(ロングライフ部門)を受賞しました。

BELCA賞は、適切な維持保全を実施したり、優れた改修を実施した既存の建築物のうち、特に優秀なもの関係者を表彰する既存建築物の総合的表彰制度です。

芦屋別館は、逓信省芦屋郵便局電話事務室として1929年に竣工され、竣工から80年以上経つ中で、電報電話局・電話事業用事務所などNTT西日本の事業の変化により用途を変え、一時は空室となっていたが、資産の利活用のため賃貸化し、2005年より現在まで株式会社ノバレーゼ様にレストラン&ウェディング施設としてご利用いただいています。



表彰式の模様



芦屋別館の外観

社員に対する価値創造

多様性の尊重

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、先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。

例えば、NTT西日本グループで実施している、女性のキャリア開発を支援する研修に、積極的に社員を派遣しているほかにも社外向けのセミナーへ人材を多く派遣し、キャリア形成の応援をしています。さらに若手女性社員に対しては、キャリアプランを長期的に描けるよう、女性管理職と仕事の軌跡等を話せる機会を設けています。また、各支店においても、女性が自主的に女性ならではの視点で業務を積極的に改善していけるよう提案を進めていく、ワーキンググループを組織しています。



障がい者雇用の推進

多様な人材と働き方が共存することのできる企業風土づくりといった観点から、NTT西日本グループでは障がいのある方々の雇用を促進しています。

NTT西日本グループにおける障がい者雇用率は2011年6月時点で法定雇用率1.80%を超える1.82%となっており、さらなる雇用拡大を進めています。

2009年7月に設立された、特例子会社のNTT西日本ヘルプでは、障がい者・高齢者向けにポータルサイト「ドリームアーク」を開発しています。このサイトはアクセシビリティに配慮し、障がい者の社員の意見をもとにして構築されており、利用者の立場で役立つ情報サイトをめざしていきます。今後とも本サイトを活用して、障がい者・高齢者向け情報発信を強化するとともに、雇用機会の拡大にもより一層力を入れていきます。

ワーク・ライフ・バランスの確保

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。

さらにライフスタイルにあわせて利用可能な在宅勤務制度の利用促進のため、対話会の開催や、制度の利用方法や利用者の声を掲載したチラシを作成・配布し、社員の意識醸成に努めています。



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、社員が仕事と子育ての両立を図るうえ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。

2011年4月からは第三次行動計画として、ホームページに掲載し社外に向けても情報発信を図るとともに、新入社員や新任管理者向けに、育児支援制度の活用や理解を深めるための対面研修を実施しています。また、休職からの復職者による対話会など、休職者が安心して復職できるような支援策を実施しています。



TOPICS
2010

パパセミナーの開催

男性の育児への積極的な参加を促すために、パパセミナーを開催しました。



積極的な参加者からの質問にパネリストも熱い議論を繰り広げました。



男性の積極的な育児への参画を！

2010年9月、男性も育児休職を取得しやすい環境づくりを促進するために、「パパセミナー」を開催しました。セミナーには、NTT西日本グループの子育て世代の若手男性社員約90名が参加し、男性2名と女性2名のパネリストが『育児休職取得パパの体験談～イクメンの子育てとは～』をテーマにディスカッションを行いました。

育児休職を経験しているパネリストからは、『育児を経験したことで「時間を効率的に使う能力」「複数のことを並行して処理する能力」「コミュニケーション力」などが増し、復職後の仕事にプラスになった』という体験談を聞くことができました。

また、参加者からは「育児休職に親近感がわいた」「育児休職を取得することが、仕事にもプラスに働くという考えは新鮮に感じた」「男性はもっと当たり前のように子育てに携わるべきだと思った」などの感想が寄せられ、全体の約8割がセミナー受講後に育児や育児休職に対する心境の変化を感じたと答えています。

NTT西日本グループでは、こうしたセミナーなどで男性

社員の育児に対する意識を高めるとともに、今後も男女を問わず積極的に育児にかかわれる職場環境を整えていくための取り組みを続けていきます。

社員の声 取得するためにやるべきことを考えて！

NTTビジネスアソシエ西日本
HRソリューション事業部
荒木 正太



育児休職というのは一見ハードルが高い取り組みのようにも思われがちですが、取得しようと思えば何とかできてしまうものです。取得できない理由を考えるのではなく、取得するために何が必要かを考えるようにしてください。

職場だけでなく、プライベートの機会も含めて自分の思いを真摯に伝えていくことで、職場の方の理解も得られると実感しています。

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
5,550人(2011年3月31日現在)

事業所
・本社:1 ・地域事業本部:6 ・支店:33

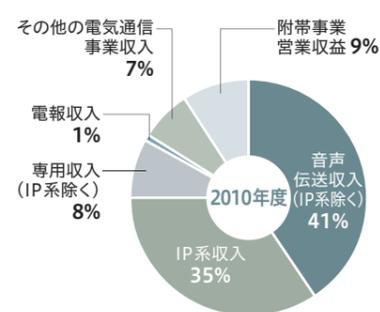
サービス提供地域



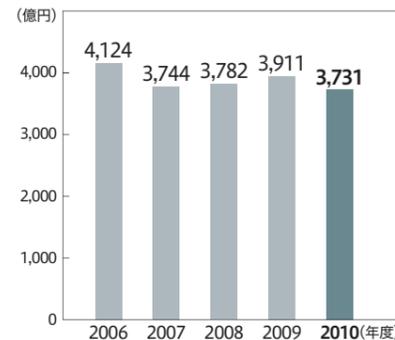
主要データ (NTT西日本)



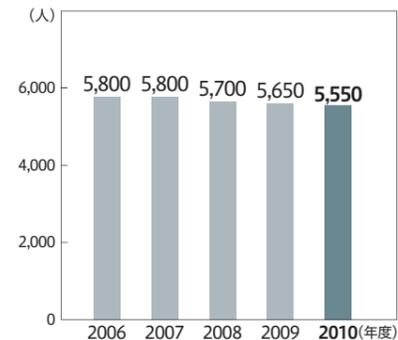
営業収益の内訳



設備投資額



社員数



第三者意見

NTT西日本グループでは、2010年から「今一度、CSR活動について考える」をキーワードに、新たなCSR活動について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、グループ全体で取り組み期待通りの成果を上げています。

大変優れていると評価できること

第1は、東日本大震災の発生後、西日本エリアでの復旧作業経験を活かして、NTT東日本グループと連携して、復旧支援に全社をあげて取り組んだことです。移動電源車の派遣、ポータブル衛星電話装置や衛星携帯電話端末の持ち込み、特設公衆電話の設置など被災地の通信手段を確保しました。今後、東海・東南海・南海地震などの大規模災害を想定して、万全の備えに注力しています。

第2は、全社員を対象に「企業倫理アンケート」を実施したうえで、社員への企業倫理意識の浸透状況を踏まえて、「コンプライアンスの徹底」に取り組んでいることです。企業倫理委員会の開催、内部統制システムの検証・評価と必要な改善、公正競争条件確保のための研修、人権尊重の啓発研修、情報セキュリティ推進担当の設置などに、地道ながら組織的対応力の向上に取り組んでいます。

第3は、社会から期待されている「安心・安全な社会づくり」に取り組む成果を上げていることです。奄美大島での大規模災害(2010年10月、100年に一度の集中豪雨)における短期間での通信サービスの復旧をはじめ、自衛隊との協働による通信確保訓練の実施(石川、愛媛、香川、福岡および静岡)は、まさにNTT西日本グループによる「備えあれば憂いなし」の取り組みと考えます。

第4は、お客様・地球環境に対する価値創造を柱に「事業を通じた価値創造」に取り組んでいることです。

例えば、フレッツ光サービス、ソリューションサービス、クラウドサービスを実施しているほか、「環境グランドデザイン」に基づき、温暖化対策、紙使用量削減、廃棄物最終処分率低減などに取り組み、成果を上げています。

創意工夫を期待すること

第1は、東日本大震災を経験して、社会の人々は一段と「安心・安全」を強く求めています。NTT西日本グループは、人と人とのつながりの基本となる社会インフラである通信ネットワークを提供する企業であるだけに、今後とも高い技術力をベースに万全なサービスを提供できるよう絶え間ない工夫を期待します。

第2は、本年度発行のISO26000は、2012年にはJISになりますので、CSR活動に際してこれらを参考にし、具体的な対象を活動に組み込むことが重要です。今後とも、さまざまな社会的課題の解決のために、グループで創意工夫して本業を通じて取り組み、持続的に発展されますよう大いに期待しています。



東京交通短期大学 学長
田中 宏司氏

Profile

1959年中央大学法学部卒。1954年～90年日本銀行勤務の後、早稲田大学大学院講師等を経て、2002年～06年立教大学大学院教授。経営倫理実践研究センター理事・首席研究員、経済産業省「ISO26000」JIS化本委員会委員等。著書多数。

第三者意見を受けて

NTT西日本グループでは、2010年度に「コンプライアンスの徹底」「安心・安全な社会づくり」「事業を通じた価値創造」を3つの柱とした新たな活動方針を定め、具体的には、3つの柱に対応したCSR活動指標を掲げ、社員一人ひとりがCSR活動そのものを重要な事業課題であると認識し取り組んでまいりました。

また、活動取り組みの開示のレベルアップに向けては、活動内容をより詳しくお伝えできるよう従来の冊子版に加え、Webサイトによる報告内容の充実に取り組ん

でまいりました。

今回、田中先生からいただいた貴重なご意見を踏まえ、取り組みについて検証を行い、さまざまな社会的課題の解決に向け、グループ全体で「安心・安全な社会作り」に努め、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まいります。

最後に、今後の参考のため、本報告書に対する皆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