



C S R

orporate ocial esponsibility

report 2006

NTT西日本グループCSR報告書 2006

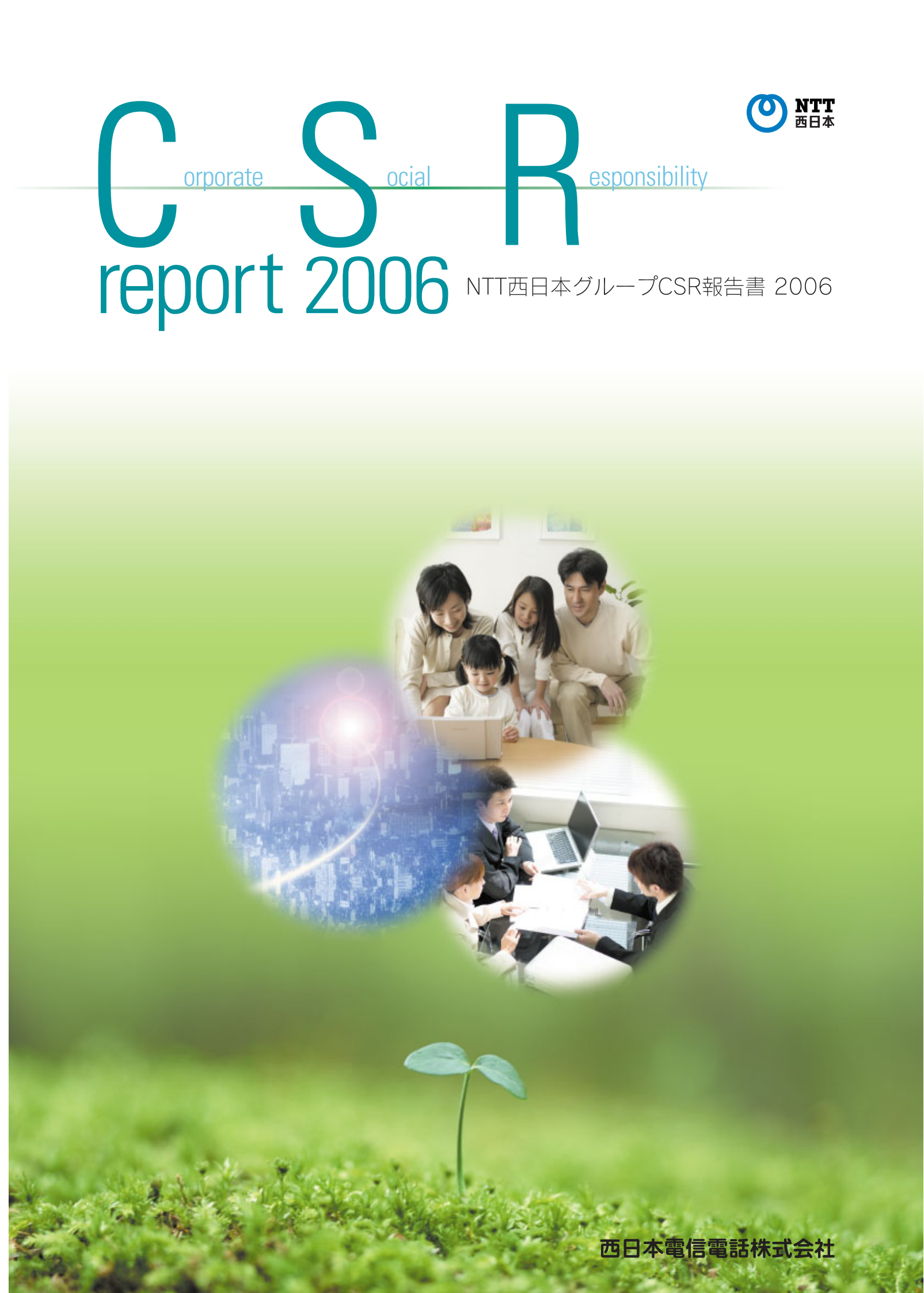
西日本電信電話株式会社
〒540-8511
大阪府大阪市中央区馬場町3番15号

発行 2006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/>



本冊子は、NTTグループで回収された古紙をベースにつくられた再生紙を使用しています。

西日本電信電話株式会社



Contents

NTT西日本の会社概要	03
トップコミットメント	05
NTT西日本グループのCSR	07
コーポレートガバナンスの強化	11
コンプライアンスの徹底	13
リスクマネジメントの強化	15
特集: NTT西日本グループがめざすもの	19
BフレッツTV中継システムでCO2削減	21
地域に密着したコミュニティ&コミュニケーション活動	23
長崎県五島市「e-むらづくり計画」の支援	25
「ACTOSみまもりeye」でつながる安心	27
台風から情報ライフラインを守る	29
CSRを支える3つの価値の増大	31
社会的価値の増大	33
お客様に対して	33
地球環境に対して	37
地域社会に対して	47
経済的価値の増大	49
株主に対して	49
人間的価値の増大	51
社員に対して	51



編集方針

本報告書は、2005年度のNTT西日本グループのCSR（企業の社会的責任）に関する考え方や取り組みをわかりやすく整理し、ステークホルダーの皆様へ開示することで、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いたしました。

CSR報告書を発行して2年目となる今回は、お客様や地域社会に対する考え方、取り組みについての報告を充実させました。

本報告書では、NTT西日本グループのCSRの考え方である3つの価値の創造に基づき活動を整理し報告するとともに、特に「特集ページ」では、NTT西日本グループの事業がどのように安心・安全で持続的な社会を実現していくかを取材をもとにお伝えしています。

作成にあたって参考にしたガイドライン

本報告書の作成にあたっては、持続可能性報告書の国際的ガイドラインであるGRI*の「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」と環境省の「環境報告書ガイドライン2003年度版」を参考にしています。

* 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る。

報告書の対象範囲

【対象期間】 2005年4月1日から2006年3月31日までの活動を報告しています。
ただし、一部2005年3月以前、または2006年4月以降の活動を含みます。

【対象組織】 NTT西日本グループ59社を対象としています。
環境報告についてはNTT西日本およびNTTマーケティングアクトグループ、NTTネオメイトグループを対象としています。

次回発行予定:2007年9月

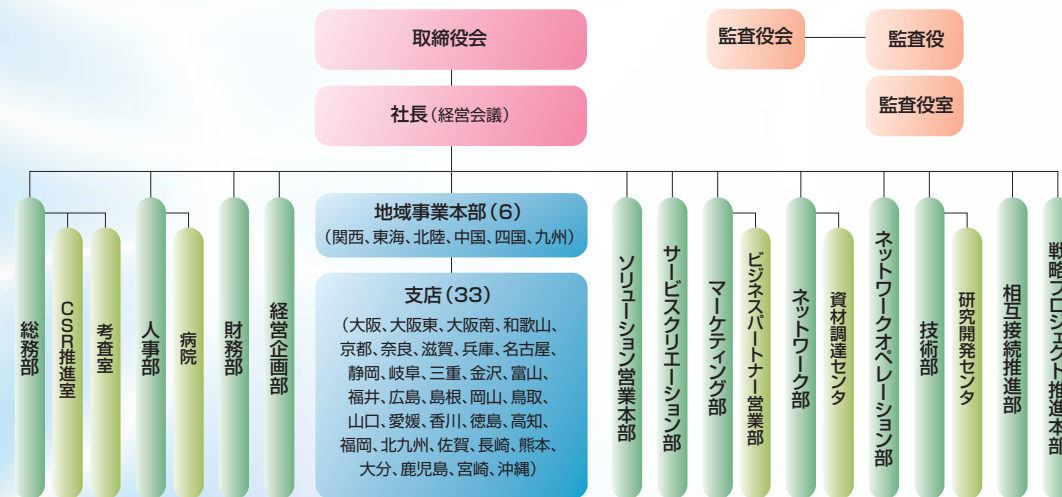
会社概要

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 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 12,250人(2006年3月31日現在)
 事業所 本社/1、地域事業本部/6、地域事業部(支店)/33(2006年7月)

主な提供サービス

種類	商品・サービス
電話・電報に関する商品	一般加入電話、ひかり電話、キャッチホン、ボイスワープ、ナンバーディスプレイ、迷惑電話おこわりサービス、サンキューダイヤル0039(固定電話発着携帯電話着通話サービス)、公衆電話、電報サービス等
インターネットに関する商品	フレッツ・光プレミアム、Bフレッツ、フレッツ・ADSL、フレッツ・ISDN、テレホーダイ等
企業ネットワークに関する商品	ひかり電話ビジネスタイプ、ひかり電話オフィスタイプ、フレッツ・オフィス、フレッツ・グループ、高速デジタル伝送サービス、ビジネスイーサ、専用線サービス、フリーアクセス、フリーアクセス・ひかりワイド等
その他のサービス	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・セミナー等

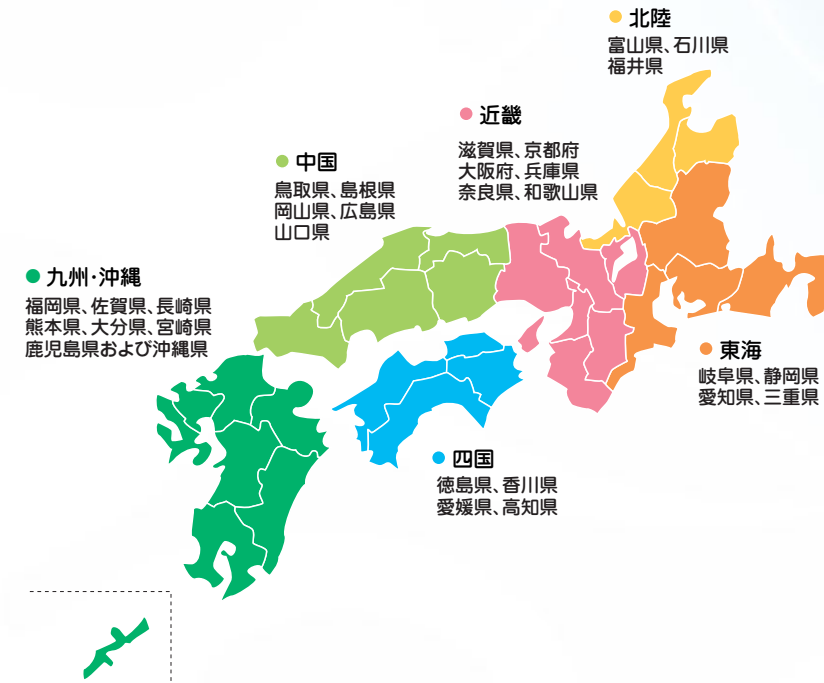
組織図(2006年7月1日現在)



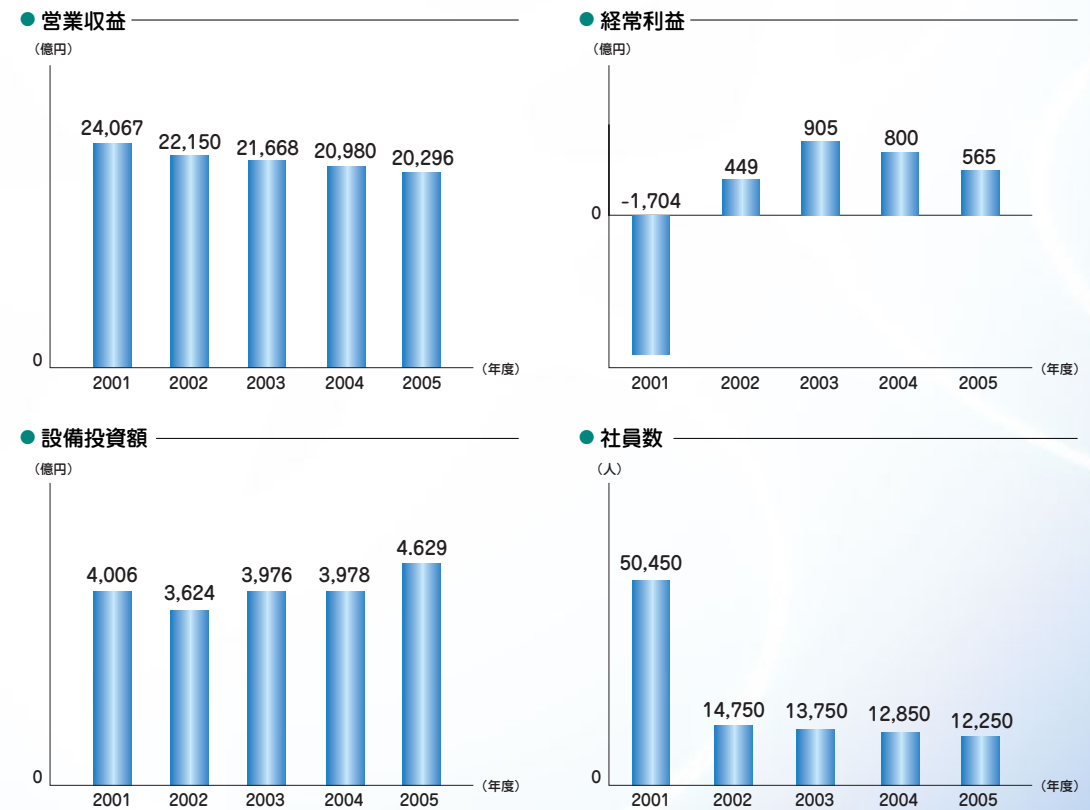
事業運営体制の見直しについて

NTT西日本では、本格的な光ブロードバンド時代の到来を踏まえ、事業運営体制の見直しを行いました。まず、当社については、「機能別事業推進体制」へ再編し、組織横断的な重要課題へ対応するため、「戦略プロジェクト推進本部」を新設しました。また、地域密着型の事業運営を推進するため、16支店体制を見直し、西日本エリアの30府県域すべてに支店を設置しました。さらに、西日本地域の多極分散型市場構造などに対応して、地域ブロック単位で戦略調整を行う地域事業本部を設置しました。

サービス提供地域



主要財務データ



社会から信頼されるために 改めて企業の存在が問われている

近年、社会の企業に対する信頼が失われつつあります。この背景には、1980年代以降に始まった世界的な規制緩和の流れを受け、競争が激化したことにより、日本においても“効率化”の名のもとに、本来当然のごとくやらなければならない基本的なことを怠る、あるいは法を犯してまで利益を追求するといった行き過ぎた行動に結びついているのではないかと思います。

また、ニュースなどで報道される社会的事件を見ても、企業だけでなく社会全体として倫理観・道徳観といったものが薄らいでいるのではないかと感じています。

一方、市民社会の成熟化とともに、私たちを取り巻くステークホルダーは今まで以上に厳しく企業を見極めるようになり、信頼を失った企業は市場から退場を迫られる場合もあります。企業は改めて自らのあり方、存在意義を問い直す段階に来ているのだと思います。

今まで行ってきた活動を CSRという概念で再整理する

そうしたなか、私たちNTT西日本グループでも、「NTT西日本グループのCSRは何であるか」を改めて問い直しました。その結果、CSRは何か新しいもの、特別なものではなく、1999年の創業以来、当社が社会から信頼を得るため、また貢献するために行ってきた活動そのものであることを再確認しました。ただ、それらが個々に行われてきたため、CSRという概念では整理されていませんでした。また、刻々と変化する社会の状況にあわせ、今後新たに取り組まなければならないことが出てきているのも事実です。

CSRは日本語に訳すと「企業の社会的責任」

となりますが、法令や社会的規範を遵守することや最適な製品・サービスを提供するといったことは義務的な発想であり、私たちはそうした従来の社会的な責任の範疇を超え、もっと能動的な発想でCSRを捉えています。

「経済的価値」「社会的価値」 「人間的価値」3つの価値を高め、 持続可能な社会に貢献する

2005年10月に策定した「NTT西日本グループのCSRに対する考え方」は、そうした考えを整理し、概念としてまとめたものです。ステークホルダーごとに「経済的価値」「社会的価値」「人間的価値」という3つの価値に分類し、それぞれの価値を向上させることで社会に貢献する。また、これらの価値を高めていくことは、私たちが持つ情報通信サービスにおける資源・ノウハウが向上することにつながり、ユビキタスな情報ネットワークによって安心・安全かつ持続可能な社会づくりに貢献できると考えています。

当社は1999年に創業しましたが、本格的な光ブロードバンド時代への転換期を迎え事業環境が大きく変化するなか、まず取り組んだのは黒字経営を実現するということでした。利益を上げ、株主や社会に還元するという責任をしっかりと果たし、信頼されることが企業としての第一義だと私は考えています。また、黒字化を達成した後もこれを続けていかなければいけません。そのために財務体質を改善・強化し、株主に対する「経済的価値」を今後も高めていきます。

さらに、私どもは2004年に中期ビジョンとして「お客様に感動していただく」「地域の発展に貢献する」「安心・安全な社会の実現に貢献する」という3つの柱を掲げ、お客様に対してどうあるべきか、どういう企業をめざしていくのかを世の中に示しました。例えば、都市と地方の地域間格

差ということが言われていますが、これは大きな問題であると思います。高齢化の問題はこれからますます深刻になってくると考えられますが、地方にいても都市に同じようなサービスが受けられるように、私たちは情報通信サービスによる遠隔医療実現への支援や介護をサポートする仕組みなどで老後も安心して暮らせる社会の実現に貢献できると考えています。また、地球環境の保護も当社の重要な責務の一つです。NTTグループ各社とともに省電力化を強力に推進する一方で、情報通信サービスを活用することで社会全体を効率化し、エネルギー消費量を削減することは、当社が大きく貢献できる分野だと考えています。このように事業活動を通じてお客様や地球環境そして地域社会に貢献し、「社会的価値」を高めることにより、お客様に感動を与えることができる企業になりたいと考えています。

そして、社会に対してより良いサービスを提供していくためには、何より社員一人ひとりの質の向上が不可欠です。情報通信サービスは日々目覚ましい進歩を遂げており、ブロードバンド時代に対応でき、自分たちの仕事に誇りを持つ人材の育成を進めることにより、「人間的価値」を高めていきます。また、同時に社員一人ひとりが日々の仕事を直接的・間接的にCSRと結び付けて行動できるようになれば、「社会的価値」を高めることにつながっていくことから、CSRに関する研修もさらに力を注いでいく考えです。

CSR経営のベースは コミュニケーションの充実

また、CSR活動を進めていく上で、コミュニケーションというのが非常に大切になってくると思います。私は社員に対して「コミュニケーション文化を創っていく」と常日頃から話しています。それは、職場で一緒に働く人というのは、同じ使命感を持



ち、力を合わせて物事に取り組んでいかなければならず、そのためにはお互いをよく理解する必要があるからです。2005年度は、数回にわたり現場の第一線で働く課長職クラスすべての人を集めた研修会を開催しました。特に職場のリーダーである課長職クラスの人たちは、各職場において円滑なコミュニケーションを推進してもらう必要があります。CSR活動も同様だと考えています。そして、コミュニケーションを円滑にするということは、つまり相手を思いやる能力を身に付けるということです。さまざまなステークホルダーの意見を尊重しながら、バランスのとれた事業活動を行わなければならないCSR活動にとって、社員一人ひとりがコミュニケーション力を向上させることは必要不可欠なのです。

今後は、こうした教育・啓発、コミュニケーション活動を通じてCSRを企業風土として定着させ、さらにそれを現場の社員が実践していくことが課題であると考えています。

本報告書は、私たちNTT西日本グループのCSRの考え方と活動について掲載しています。多くの方にお読みいただき、忌憚のないご意見を賜ることができれば幸いです。

代表取締役社長 **森下俊三**

NTT西日本グループのCSR

私たちNTT西日本グループは、創業時に策定した企業理念を礎にCSRを推進し、持続可能な社会の実現に貢献します。

西日本スピリッツの策定

NTT西日本グループでは、1999年の創業時に、企業理念としての「西日本スピリッツ」を策定しました。これは、ステークホルダーの皆様エクセレントカンパニーをめざすことを宣言したものであり、NTT西日本グループとしての使命・社会的

役割・目標、行動指針および行動規範を明示するとともに、さまざまな取り組みを行ってきました。

この「西日本スピリッツ」を常に意識し、それぞれのステークホルダーの皆様に対する価値を高め、将来にわたってサービスを提供し続けることで、安心・安全で持続可能な社会の実現に寄与していきます。

NTT西日本スピリッツ

NTT西日本スピリッツ

私たちNTT西日本グループは
技術と知恵で
世界に広がる情報流通の
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

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。

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。

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。

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。

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西日本グループがめざすもの

現代社会は、少子高齢化や地球環境問題、雇用のミスマッチ等さまざまな問題を抱えています。また、情報通信については、デジタル・デバイドの解消をはじめ、高齢化社会に対応するサービス等が求められています。

このような社会環境のなか、私たちNTT西日本グループは、情報通信サービスの担い手として、今後、私たちがめざすべき事業の方向性を示すものとして、2004年に「NTT西日本グループ中期ビジョン」を策定しました。その柱として、「お客様に感動していただく」「地域の発展に貢献する」「安心・安全な社会の実現に貢献する」を掲げています。

NTT西日本グループ中期ビジョン

• NTT西日本グループが目指すもの

- 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「お客様に未永くご愛顧いただけること」を目指します（カスタマー・ファースト）。
- 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 **お客様に感動していただく** お客様の課題を解決し、お客様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」というお客様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**
 - 3 **お客様の信頼にお応えする「現場力」の一層の向上**
- 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け、「現場力」を徹底して磨き上げます。

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、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」を創造するという視点で、情報通信サービスの技術・資源・ノウハウなどを活かし、この3つの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。



コンプライアンス (企業倫理憲章)
西日本スピリッツ (西日本スピリッツ、行動指針、行動規範)

NTTグループのCSR

NTTグループは、グループ各社がCSR活動を展開していく基本指針として、2006年6月に「NTTグループCSR憲章」を策定しました。この憲章は、グループのCSRのあり方をわかりやすく示した「CSRメッセージ」と、具体的重点取り組み項目を示した「CSRテーマ」の2つから構成されています。

NTTグループCSR憲章

● CSRメッセージ

私たちNTTグループは、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。

安全・安心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む、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。

コーポレートガバナンスの強化

経営の健全性と透明性を高め、社会から信頼されるための仕組みづくりを進めます。

コーポレートガバナンス

NTT西日本グループは、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

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14名（うち社外取締役1名）で構成され（2006年7月現在）、毎月1回開催しています。

○経営会議

事業の基本方針、その他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確立し、その円滑な遂行を図ることを目的に経営会議を設置しています。また、経営会議の

もとに各種委員会を設置しています。

○監査役会

監査役会は3名（うち社外監査役2名）で構成され、各監査役は取締役会等重要会議への出席等を通じ、業務の執行状況について適宜監査を行います。

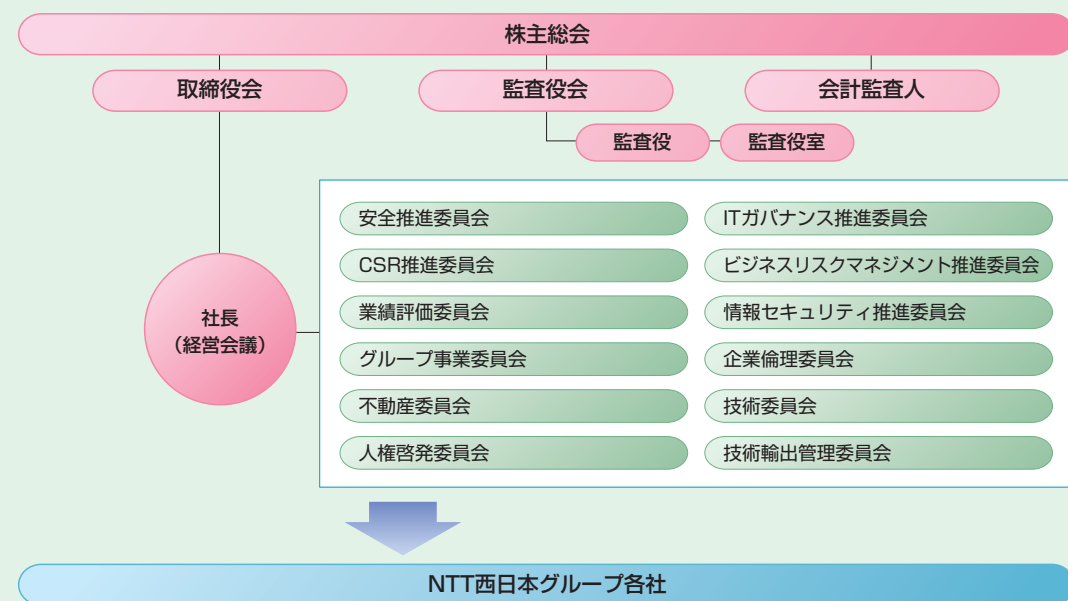
2006年7月には、監査役の業務をサポートする専任組織として監査役室を設置するなど、監査機能の強化を図りました。

○内部統制システム

2006年7月、NTT西日本グループでは、法令遵守、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うことを目的として、内部統制システムの整備を行いました。

なお、内部統制システムの整備・運用状況について検証・評価する組織として考査室を設置しました。

●コーポレートガバナンス体制



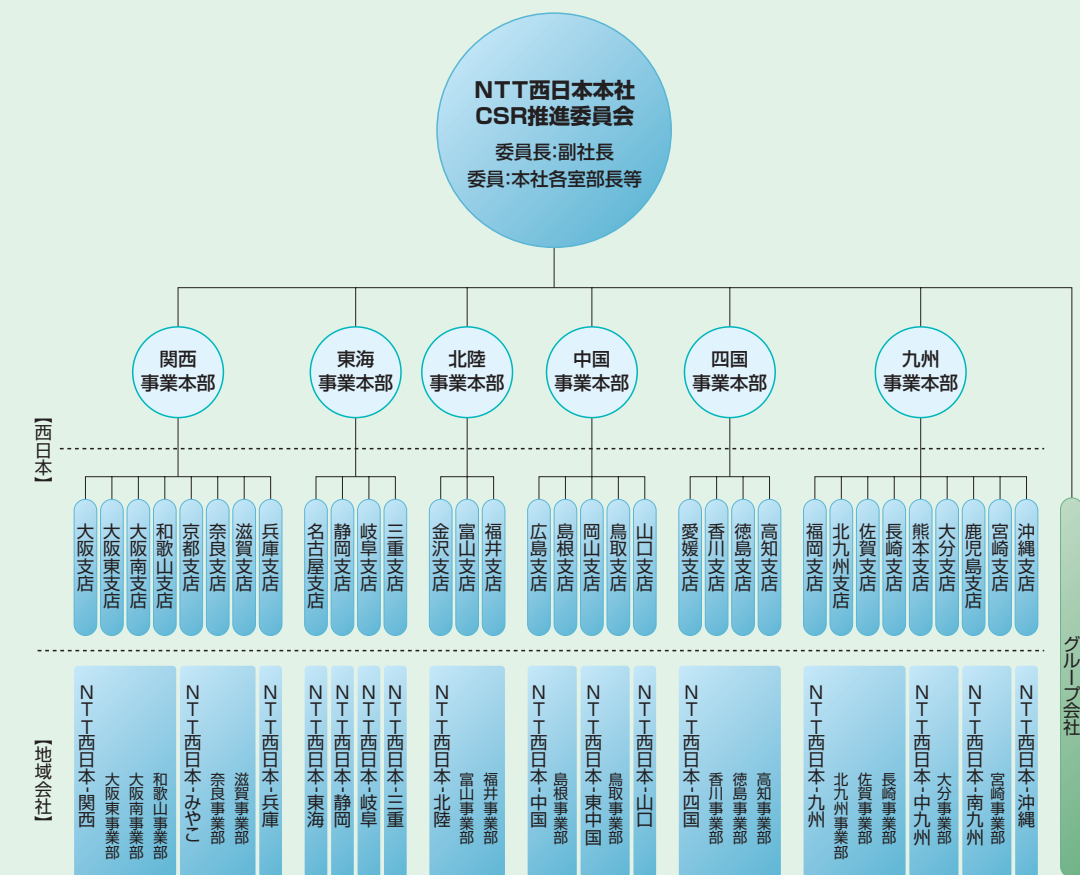
NTT西日本グループのCSR推進に向けた体制

NTT西日本では、CSR活動を経営そのものと捉え、経営会議のもとにCSR推進委員会を設置し、組織横断的な体制を整えています。CSR推進委員会は、四半期に1回定例的に開催するほか、必要に応じて適宜開催するなど、CSR経営の推進を図っています。

また、総務部内に設置したCSR推進室が、関連各部のCSR活動の取りまとめや社内外へのCSR情報の発信など、CSR活動を推進するための事務局的な役割を果たすとともに、NTT西日本グループ各社にもCSR推進委員会を設置し、グループ各社が連携したCSR活動を推進しています。

さらに、2006年度からはNTT西日本グループ全体としてのCSR活動の推進に向け、経営トップを対象とした「CSRトップセミナー」、経営幹部層を対象とした「CSR・コンプライアンス研修」および全社員等を対象とした「CSR研修」を実施しています。

●CSR推進体制



- ・NTT西日本本社、NTT西日本支店、グループ会社が連携しCSR活動を推進
- ・西日本グループ会社各社にもCSR推進委員会を設置し、各社独自のCSR活動を推進

コンプライアンスの徹底

法令の遵守はもちろんのこと、高い倫理観と責任感を持った社員を育成し、公正な事業活動を推進していきます。

守るべき行動指針として 企業倫理憲章を策定

2002年11月に、NTT西日本グループに所属するすべての者（役員、社員、派遣社員等）が守るべき具体的な行動指針として「企業倫理憲章」を策定しました。コンプライアンス（法令遵守）は、私たちが事業を進めていく上でベースとなるものであり、常に高い倫理観を持って行動できるよう、意識の醸成に取り組んでいます。

企業倫理憲章における4つの視点

1. すべての役員および社員が不正・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。

企業倫理の確立に向け 推進体制を整備

企業倫理の確立に向けて、2002年に経営会議のもとに企業倫理委員会を設置するとともに、代表取締役クラスの役員を企業倫理委員長に任命し、経営に直結した企業倫理推進体制を整備しました。

また、企業倫理に関する専任部署として企業倫理推進室を設置し、内部通報制度である「企業倫理ヘルプライン」の運営や企業倫理に関する教育・啓発活動を推進する体制を整えました。

企業倫理に関する 相談窓口を設置

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・不祥事等を発見した場合に、メール・手紙・FAX等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の弁護士事務所と社内の企業倫理推進室の2つを設け、相談者が匿名でも受け付ける仕組みになっています。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。

高い倫理観と責任感を持った社員を育成

トップ層への企業倫理セミナーをはじめ、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等を対象とした企業倫理研修を行うとともに、毎月15日を「企業倫理の日」とし、過去に起きた不祥事等の具体例をミーティングにおいて周知・注意喚起することにより、再発防止に努めています。また、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。

さらに、2003年度はNTT西日本全支店を対象に、2004年度はNTT西日本グループ全社を対象に、企業倫理を推進するためのキャラバンを実施しました。2005年度は、毎年1回実施する企業倫理意識調査の結果等を受け、浸透度の低い組織を重点的に巡回し、指導することにより、さらなる意識の醸成を図りました。

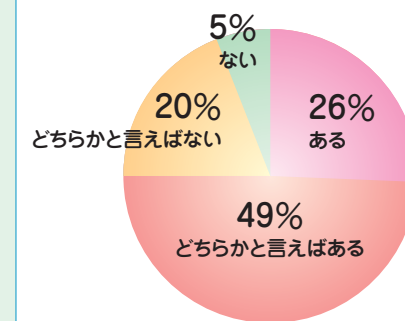
社内アンケートによる 企業倫理意識調査を実施

NTT西日本グループでは、2003年度から独自に開発した「企業倫理診断システム」を用いて、管理者から全社員等までを対象とした企業倫理に関する意識調査を年1回実施しています。

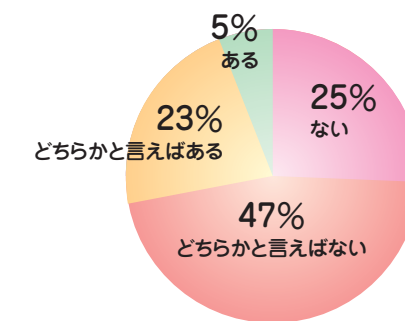
2005年度は、回答率が97%に達し、評価レベルは総体的に上がっており、着実に企業倫理が根付いてきています。一方、個別にアンケート結果を分析すると、社員個々の浸透度に格差があるなど、一部課題が明らかになりました。今後はそうした課題の改善策を実施していきます。

企業倫理意識調査の結果

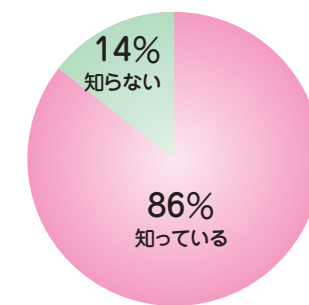
● あなたの職場は、何でも話し合えるオープンな雰囲気がある



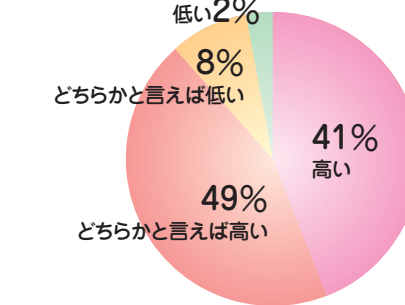
● あなたの職場では、問題やトラブルに対し、「臭いものには蓋」「見て見ぬふり」「ことなかれ主義」「責任のなすりあい」という雰囲気はない



● 社内には、社会的問題行為を発見したとき相談できる窓口（ヘルプライン）があることを知っている



● あなたの職場では、利益の追求や目的達成のためでも、「不正行為は許さない」という意識が高い



企業倫理調査（約100項目）の結果から見た現状の課題

- ・セクシュアルハラスメント等に関しては、知識レベルでは理解されているが、誤った認識や意識のギャップも見受けられ、なお一層の理解度の向上を促す必要がある。
- ・総体的な評価レベルは向上しているものの、会社別、組織別、役職別、性別で見れば、浸透度合いに格差がある。

リスクマネジメントの強化

情報通信サービスを支える企業として、事業を取り巻くリスクを特定し、ビジネスリスクに対する危機管理体制の充実を図っていきます。

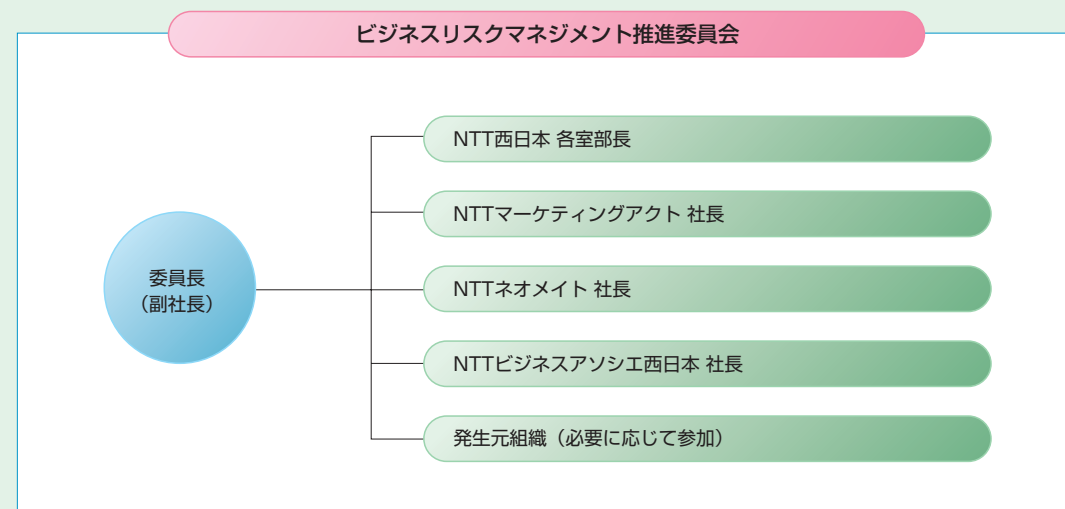
ビジネスリスクを特定し、影響の最小化を図る

自然災害や通信テロ、企業情報漏えいなど、事業活動に重大な影響を及ぼす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等、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は、迅速かつ確に対処する体制を整えることにより、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。

リスクマネジメント体制を強化

事業運営に影響を及ぼすビジネスリスクを適切に管理する必要から、NTT西日本本社総務部長を委員長とし、関係会社および各部の部長クラスをメンバー、総務部渉外担当を事務局とする「ビジネスリスクマネジメント連絡会」を設置しました。

● ビジネスリスクマネジメント推進委員会



そして、2006年7月からは、同連絡会を「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」と改め、代表取締役副社長を委員長とする組織に体制を強化しました。

予期せぬ障害や自然災害に備え、さまざまな対策を実施

予期せぬ障害や自然災害が発生した場合に通信ネットワークを確保することは、情報通信サービスを提供する企業として最も重要な役割であると認識し、さまざまな対策を実施しています。

自然災害等が発生した場合に備えて、ネットワーク機能の冗長化や設備の耐震性向上、監視・制御体制を強化するなど、ネットワークの信頼性向上に取り組んでいます。

また、自然災害等により通信ネットワークが被災した場合には、被災状況の把握、復旧体制の構築を迅速に行い、重要通信の確保、通信サービスの早期復旧に努めています。

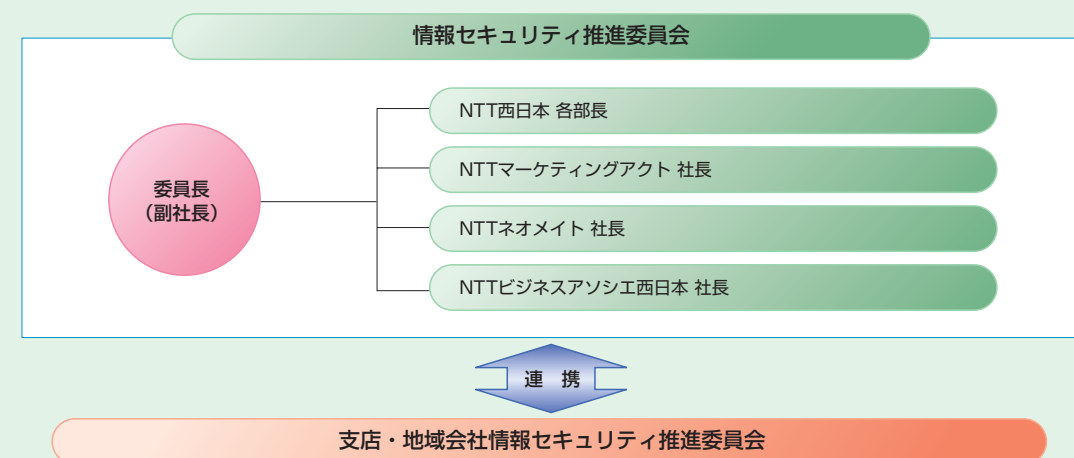
情報セキュリティの推進体制を構築

NTT西日本グループでは、情報通信サービスという公共性の高い事業に携わる企業として、すべてのお客様に安心していただけるように、情報セキュリティ体制を構築し、各種取り組みを推進しています。

これまでは、経営会議のもとに「情報セキュリティ推進委員会」を設置し、情報セキュリティ対策の立案・策定を推進してきました。しかし、グループ横断的にお客様情報の保護とネットワークセキュリティの向上を実現するため、これまで各社・業務ごとの縦割り組織であった情報セキュリティにかかわるすべての組織を一つにまとめた「情報セキュリティ推進本部」を設置し、グループ全体の情報セキュリティレベルの向上に向けた取り組みを推進しています。

また、お客様情報管理体制を強化するため、本社、各支店、各関係会社において「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、管理責任範囲と役割を明確化しました。

● 情報セキュリティ推進委員会



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・ユビ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。

情報セキュリティの マネジメントシステムを構築

社内のセキュリティレベル向上をめざし、情報セキュリティシステムの英国標準規格であるBS7799および国内標準規格ISMS適合性評価制度を情報セキュリティ管理担当部署（ソリューション営業本部、各支店、グループ会社）で認証取得しました。

なお、現在認証を取得しているBS7799とISMS適合性評価制度は、順次ISO27001へ移行しています。

お客様情報の管理体制を強化

お客様情報を管理するシステムにアクセスできる社員を最小限に限定し、さらに担当者ごとにアクセス可能な情報を制限しました。また、入室管理や記録媒体管理について定めた「お客様情報保護運用マニュアル」と個人情報の取り扱いについて定めた「利用目的の公表および情報開示等運用マニュアル」を整備したほか、点検シートに基づいた自主点検を職場の管理者等が毎日実施しています。

さらに、日常の運用管理状況や社員へのアクセス権限の付与状況等について四半期ごとの点検を行うほか、毎年5月を「お客様情報保護強化月間」として、他部門の管理者によるクロス点検を実施しています。

システムセキュリティの強化

お客様情報保護に向けたシステム面でのセキュリティを高めるため、4つの対策を行いました。まず、2005年4月～5月に、お客様情報を保有するすべてのシステムについて、122項目の総点検を実施し、必要な場合にはシステムの改善を実施しました。また、お客様情報を保有するシステムへ指紋認証機能を導入したほか、社外へメールを送信する際は、管理者をCCに入れなければ送信できないようにしていく予定です。

さらに、NTT西日本独自の取り組みとして、「使用可能端末を限定できる指紋認証機能付きUSBフラッシュメモリ」を導入し、USBメモリからの個人情報漏えい等への対策を進めました。

個人情報保護に関する 社員への研修

NTT西日本グループでは、経営トップから派遣社員までの全社員等を対象に個人情報保護に関する研修を実施しています。使用する教材には、個人情報保護法についてのビデオのほか、ケーススタディで学べる「ワンポイントアドバイスブック」やトラブル事例シート等があります。また、全社員を対象とした研修では社員一人ひとりが発生原因や再発防止策について考え、グループディスカッションを通して、知識や考え方の共有化を図ることにより、参加者全員の意識の向上を図っています。研修受講後には、Webを用いた自己診断テストによる理解度テストを行い、確実な理解度の向上をめざしています。2005年度は理解度チェックを2回実施しました。

業務委託会社における 個人情報保護への取り組み

NTT西日本グループではこれまで独自の「情報セキュリティマネジメント規程」に基づき情報セキュリティを推進してきましたが、これに加えて、業務委託先でもNTT西日本グループと同様のお客様情報管理が徹底されるように、「委託会社におけるお客様情報保護に関するセキュリティガイドライン」を新たに制定し、遵守を義務付けました。

また、人材派遣会社における個人情報管理体制の強化をめざして、人材派遣の基本契約についてはNTT西日本本社で一括して行い、一定の基準を満たしている会社のみと契約することにしました。さらに、年1回、人材派遣会社の派遣元責任者を集めて個人情報保護に関する研修を行い、人材派遣会社の研修テキストにも内容を盛り込むように要請しています。

お客様情報流出に関して

2006年3月、NTT西日本の社員の自宅にある個人用パソコンがウイルスに感染し、パソコン内に保管されていたNTT西日本およびNTT東日本（以下、NTT東西）のお客様情報を含む業務関連ファイルが、ファイル交換ソフト「Winny」のネットワーク上に流出していたことが判明しました。

1. 流出した情報および件数

お客様情報 237ユーザ
・NTT西日本 124ユーザ（内訳、個人：106ユーザ、法人：18ユーザ）
・NTT東日本 113ユーザ（内訳、個人：58ユーザ、法人：55ユーザ）

2. お客様への対応

当該のお客様へは、早急にお詫び文をお送りするなど、個別にご説明させていただき、お詫びをさせていただきました。

3. 再発防止策

NTT東西では、従来より業務関連情報等の社外への持ち出しを禁止しているところですが、本件を厳粛に受け止め、全社員に対し、再度「業務関連情報の自宅等社外への持ち出し禁止」を周知徹底するとともに、自宅パソコン等に業務関連情報を保存していないか全社員への一斉点検を実施し、「自宅パソコンに業務関連情報が入っている場合は消去する」等、情報管理のさらなる強化を図り、お客様の信頼回復に全力をあげて努めてまいります。

4. その他

流出した業務関連ファイルには、お客様情報のほかに、NTTグループの社員情報等が含まれておりました。社員情報については、2,456名の個人情報（氏名、所属組織、電話番号、役職、メールアドレス等）が含まれていました。

NTT西日本グループが めざすもの

NTT西日本グループは本業である情報通信サービスの提供を通じ、「お客様に感動していただく」「地域の発展に貢献する」「安心・安全な社会の実現に貢献する」企業をめざし、これからも社会的責任を果たしていきます。

ここでは、私たちが具体的にどのような取り組みを行っているかをご紹介します。

BフレッツTV中継システムで
CO₂削減



地域に密着したコミュニティ
&コミュニケーション活動



長崎県五島市
「e-むらづくり計画」の支援



「ACTOSみまもりeye」で
つながる安心



台風から
情報ライフラインを守る



特集

BフレッツTV中継システムでCO₂削減

デジタル放送時代に向けて 放送業界が抱えるエネルギー消費の悩み

インターネット網のブロードバンド化や放送インフラのデジタル化等、放送と通信の融合の時代を間近に控えた放送業界において、ICTがビジネスに与える影響は大きい。また同時に、ICTを活用して環境負荷を減らしていこうという取り組みが始まっている。

その先導役とも言えるのが(株)中国放送だ。(株)中国放送は、ローカル局として初めてISO 14001を取得するなど、環境への取り組みを積極的に進めている。一方で、放送のデジタル化という問題が環境への取り組みにも大きく影響し、当時の(株)中国放送の環境担当者であった奥村氏の頭を悩ませていた。2006年10月1日には広島でもデジタル放送が開始される予定で、2011年7月24日には、すべてのテレビ放送はデジタルに切り替わる予定である。しかし、完全に切り替わるまでは、アナログ放送とデジタル放送の両方を流さなければならず、放送局にとっては2つの設備を同時に稼働しなければならないため、その負担は大きく、電力使用量も設備が増えた分だけ多くなるのは避けられない。「ISO認証取得以来、社内で地道に電力使用量削減に取り組んできたのだから、何とか対策を考えたい。」と担当者の奥村氏がその想いを語ってくれた。

BフレッツTV中継システムで CO₂排出量を約70%削減

そこで、NTT西日本-中国(当時NTT西日本広島支店)は、すでに導入させていただいていたBフレッツやADSL等のICTを活用してお役に立てないかと考え、BフレッツによるTV中継システムの導入を提案。これは、従来のマイクロ波によるTV中継が、カメラで撮影された映像と音声の中継現場から中継局を経由して放送局へ伝

送していたため、ハイスペックなマイクロ波の装置で高出力の電波を飛ばすとかかなりの電力を消費していたのに対し、Bフレッツ¹またはフレッツ・スポット²を用いたTV中継では、映像と音声を伝送可能な信号に変換する映像・音声データ変換装置と、Bフレッツまたはフレッツ・スポットに接続する装置があれば中継可能となるため、エネルギー消費も少なく済むというもの。

また、機器の製造時等も含めたLCA³の観点から見た場合には、このシステムの方がCO₂排出量を大幅に抑えられると考えたためだ。その裏付けとなるデータをとるため、NTT情報流通基盤総合研究所にLCA評価でどの程度CO₂排出削減効果があるのかについての調査を依頼。その結果は、マイクロ波を使ったTV中継よりもBフレッツ等のデータ通信サービスを利用した場合、CO₂排出量が約70%(約3.2t-CO₂/年相当)も削減できるという、予想していたよりも大きな成果が期待できることが分かった。

中継の成功により不安が解消 今後さらに拠点を拡大

しかし、エネルギー消費量が削減できるからという理由だけで導入できるわけではない。(株)中国放送の奥村氏は、「それはもう大変でした。万一、映像や音声にトラブルがあったらどうするんだという声が現場にはありました。私も不安

だったから、中継が初めて成功したときには本当に嬉しかった。」と当時を振り返る。成功事例を積み重ねていくことで現場の不安も解消され、さまざまな場面で使われるようになっていったという。

また、このTV中継システムは、カメラの音声や映像を送るための端末と放送設備をつなぐだけで済むため、今後さらに地域密着型の放送局をめざしている(株)中国放送にとって、こうした機動性は必要不可欠となってくる。現在は、広島インターチェンジの交通状況や原爆ドーム周辺等にもBフレッツTV中継システム拠点を拡大し、今後も積極的に展開していく予定だという。

- *1 アクセス回線に光ファイバを用いたベストエフォート型のIP通信サービス。
- *2 外出先において、自宅やオフィスで使っている無線LAN機能を備えたノートパソコン等を用いて、無線アクセスポイントを介しIP通信網に接続するベストエフォート型のIP通信サービス。
- *3 ライフサイクルアセスメント(Life Cycle Assessment)の頭文字を取ったもので、ある製品が製造、使用、廃棄あるいは再使用されるまでのすべての段階を通して、環境にどんな影響を与えたのかを評価する方法のこと。



NTT西日本-中国 企画部
左:大森 浩史 右:森脇 博文

「お客様にBフレッツ等のブロードバンドを提案する時にも、提案書の1ページに二酸化炭素の削減効果を加えるなどして、お客様に環境を意識してもらえようようにしていきたいと考えています。」

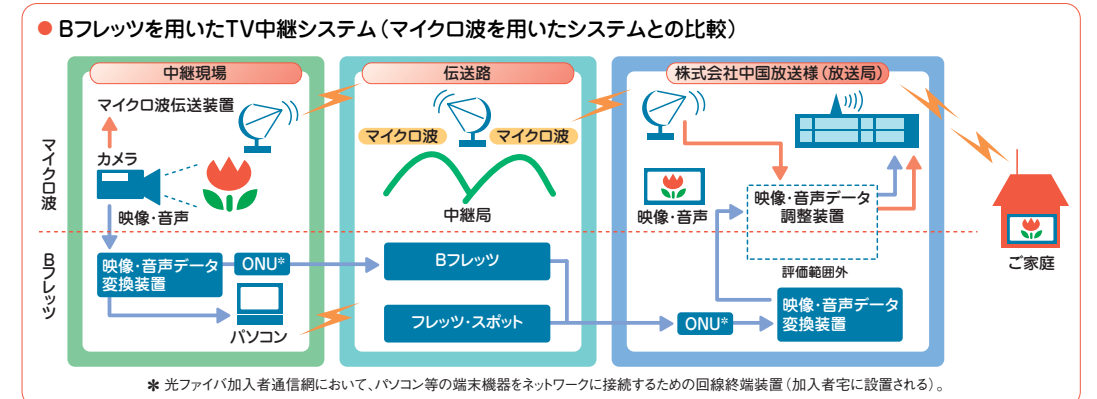
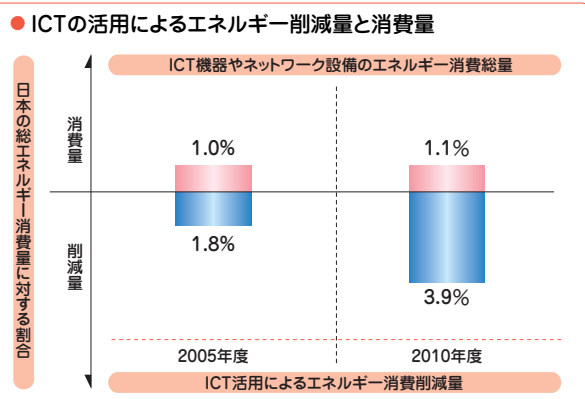
情報通信サービスの提供にあたっては、ネットワーク設備の構築・運用・更改やブロードバンドサービスの常時接続によるエネルギー消費等、環境に少なからず負荷を与えています。

私たちは、こうした環境負荷をできる限り減らす一方で、ICT*を有効に利用することでライフスタイルやビジネスモデルの変革を促し、全体としてのエネルギー収支を見たときに、環境負荷の少ない方向へと導くことができると考えています。

* Information and Communication Technology 情報通信技術の略。

3.9% 2010年度までにICT利用の促進により削減できると考えられているエネルギー削減量。

NTT情報流通基盤総合研究所による試算



特集
地域に密着したコミュニティ&コミュニケーション活動



地域社会からの理解、信頼なくして企業はそこで事業を営むことはできません。

私たちは、常に地域と一体となった取り組みを進め、ITを活用した地域活性化等への貢献により、共存共栄の関係をこれからも図っていきます。

約15,000件

「@舎(あつや)ひとよし」への月平均のアクセス数



URL <http://www.hitoyoshi-hikari.com/>

「地域密着」をキーワードに本業を通じて地域に貢献していく

ここNTT西日本-中九州(当時NTT西日本熊本支店)では、支店ビル周辺の毎朝の清掃活動や地元の祭り・イベント等への積極的な参加を通じ、これまでも様々な形で地域の人々との交流を深めてきた。そうした中で、さらに一歩進めて「自分達らしい地域への貢献とは何か」を模索する中で、やはり従来から地域に根ざして事業を営んできた企業であることを再確認するとともに、NTT西日本の事業の本質であるコミュニケーションを活性化することにより地域貢献を果たすべきとの考えに至った。

これを実現するため、NTT西日本-中九州では事業運営のキーワードとして「地域密着」を掲げている。少しでも多くのお客様、地域の方々の声をお聞きし、その声に迅速・確にお応えするという一見当たり前とも思えることを着実に実行し、そこからお客様に喜ばれる新たなアイデアを発想することで、結果的にNTTファンの獲得と拡大が必ず実現でき、ビジネスに繋がっていくというのがこの「地域密着」の考えだ。

リアルとバーチャルを融合させた「桜町ITデパート」

地域に密着した具体的な取り組みの一つとして「桜町ITデパート」を活用した情報発信がある。「桜町ITデパート」とは、“地域の情報交差点として、最新情報の発信を行うバーチャルスペースを創造する”をコンセプトに、サイト内のメニューをNTT西日本熊本支店桜町ビルの各フロアに見立てたものだ。1階と2階は「リアルなフロア」として既存のショールームや各種イベントが開催される多目的ホール等を紹介している。そして、3階から8階までの「バーチャルなフロア」は、インターネット上で地域の情報からNTTの商品・サービ

スなど様々な情報を紹介している。単なる商品の陳列だけでなく、実際に体験できたり、様々な情報が得られるなど、そこに行くだけで楽しくなるような仕掛けが盛り込まれているのだ。

また、この桜町ビル自体は一般の方にも開放され、各地域の観光・物産発信展や小学生がブロードバンドを体験するための遠隔授業なども行われている。こうした交流をきっかけに、熊本市の春日小学校区において地域行事の案内やPTAの広報などの情報発信を「e-まち知ろう」というポータルサイトを活用して支援するようになったのを始め、熊本市の健軍商店街そして熊本の地方都市である人吉市へとITを活用した地域への貢献が徐々に広がっていった。

人吉・球磨エリアを活性化するため地域ポータルサイト「@舎ひとよし」を開発

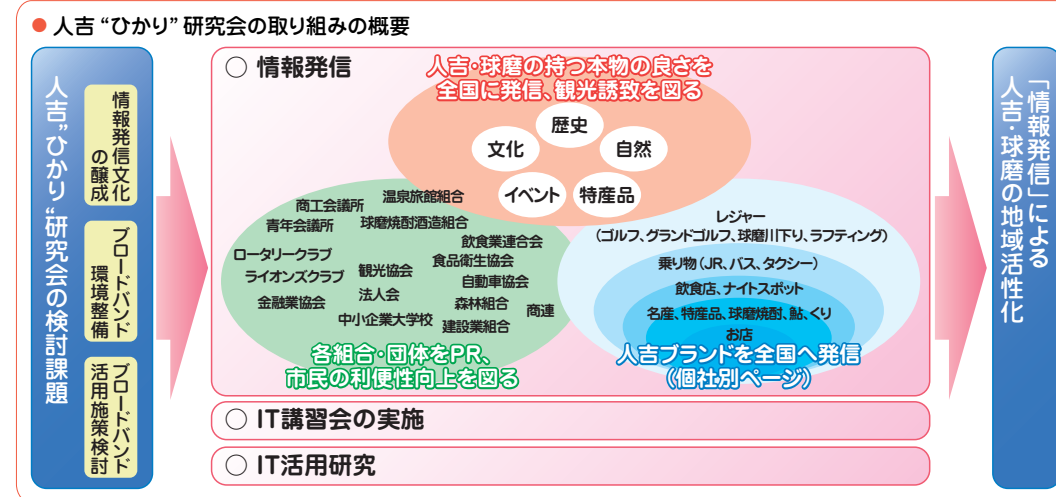
2004年2月、地元の商工会議所の要望等もあり、情報発信による人吉エリアの活性化と情報発信リテラシーの向上を目指した「人吉ひかり研究会」が発足した。人吉エリアには魅力ある歴史や文化、自然などの豊富な観光資源、物産などがあるが、これまで以上に積極的にアピールしていくため、同研究会では、これをいかに情報発信し地域を活性化するか話し合われた。

NTT西日本-中九州では、単に情報を発信するためのポータルサイトを作成するだけにとどまらず、地元とのコンセンサスづくりから組織づくりの協力要請、掲載企業・店舗の募集などにも協力し、まさに一体となって取り組んだ結果「@舎ひとよし」というサイトが完成した。実際、サイトへのアクセス数は着実に伸び、多い月では20,000件近いアクセスがあり、ホームページを見て観光や店舗へ訪れる人が増え、地元の方から喜びの声が寄せられているという。

人吉だけでなく水俣での展開も図っており、今後、熊本県内の他のエリアにも拡大するとともに、各ポータルサイトを有機的に連携することで、熊本県全体の情報発信文化の醸成、地域の活性化を行っていく考えだ。



NTT西日本-中九州 人吉営業所長 笹原 繁男
「サイトを見て来たというお客様が増えた」という声を聞くと、実際に地元へ貢献できていることが実感でき、何よりも嬉しいです。

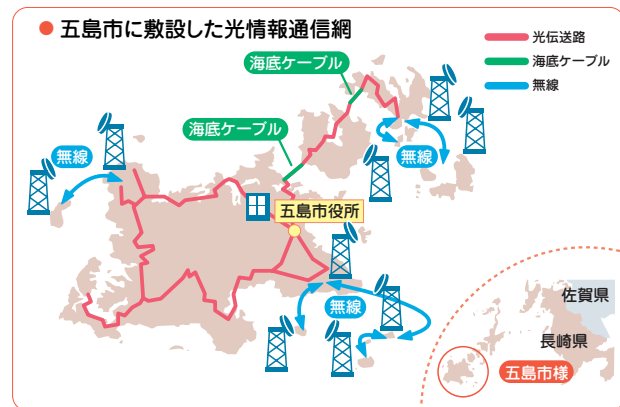




大小さまざまな島々で形成される日本列島には、有人離島が421島存在し、そのうちの8割強が西日本エリアにあります。離島では、過疎化や情報基盤整備の遅れなどから、地域の活力が失われつつあります。

私たちは、光情報通信網を整備しデジタル・ディバイド(情報格差)を解消するとともに、ネットワークを活用したソリューションを通じて、その地域が本来持っている魅力を引き出したいと考えています。

約450km NTT西日本グループが五島市全域に通信サービスを提供するために敷設した光ケーブルの距離。



離島における情報格差を食い止める

長崎県五島市は、長崎港から約100km西方の洋上に位置し、2004年8月に1市5町が合併して誕生した市だ。同市は、人口46,041人(2006年6月末現在)、11の有人島と52の無人島からなり、歴史的な文化遺産や西海国立公園に含まれるほど緑豊かな自然が残っている。

一方で、離島という地理的制約が市民生活や観光客にも大きな影響を与え、基幹産業である農業・漁業は衰退し、若年労働者流出による過疎化、少子高齢化に歯止めがかからず、財政的にも厳しいという現状が横たわっている。

また、地域間で若干の差はあるものの、情報通信基盤の整備が全体として遅れており“通信過疎”の状態であった。このことは、市町村合併後の行政の効率化や市民生活の向上を考える上でも大きな支障となることが予想されており、一刻も早く情報格差を解消しなければならなかった。そこで、情報化による農業・漁業および地域社会の活性化計画である農林水産省の「e-むらづくり計画」*1のモデル地区として推進していくことを決意したのだ。

住民の想いが詰まった五島市「e-むらづくり地区計画」

同市の「e-むらづくり地区計画」は、高速・大容量の光ブロードバンド回線で公共施設および各家庭のすべてをネットワークで結ぶとともに、“食物・人・資源”の3つの循環をめざすというものだ。この計画に参画しているNTT西日本九州の加治佐は「この計画は、当社も住民の方と一緒に議論してつくりあげたのですが、基礎となる光情報通信網を整備し情報格差を解消するということはもちろん、それをどのように利用してコンテンツを充実させるかまで含め、できる

だけ具体的にイメージできる計画の提案を心がけました。」と話す。

同計画は、大きく3段階に分かれているが、現在は「光情報通信網の整備」と「市民・職員の情報リテラシーの向上」の段階にある。光情報通信網の整備は、五島市全域への敷設が光ケーブル約450km、海底ケーブル約7.6kmにも及び、山間部や各島間への移動が伴うため、一筋縄ではいかない。「離島間の移動は、天候等に大きく左右されるため、工事等は短期で集中的に行う必要がありました。」と同社の酒井は当時を振り返る。

また、情報リテラシーの向上においては「e-むらづくり計画」の内容自体を理解してもらうことに時間をかけたという。NTTグループの研究所に視察に行き最先端の技術に触れるとともに、約半年間にわたり、ほぼ毎晩のように住民説明会を開くなど精力的に行われた。

光情報通信網を活用し地域の活性化を図る

情報通信基盤が整備されれば、次はそれをどう活用するかだ。同市では、生活の利便性の向上やIターン・Uターンの受け入れ、地産地消、在宅福祉サービス等、さまざまな施策を考えているという。そして、10年後には定住人口と心のふるさと市民(バーチャル市民)*2を合計で10万人、来

島する際の空路・航路の利用者数50万人を目標として掲げている。「五島市の魅力を情報発信することによって、都市との共生と交流を促進し、五島市のファンを増やしていきたいと思っています。」と五島市豊かな島づくり市長公室の赤尾氏は話す。

五島市の取り組みはまだ始まったばかりだが、過疎化に悩む他の地域にとって、こうしたITを活用した地域活性化の事例は勇気付けられるものになるに違いない。

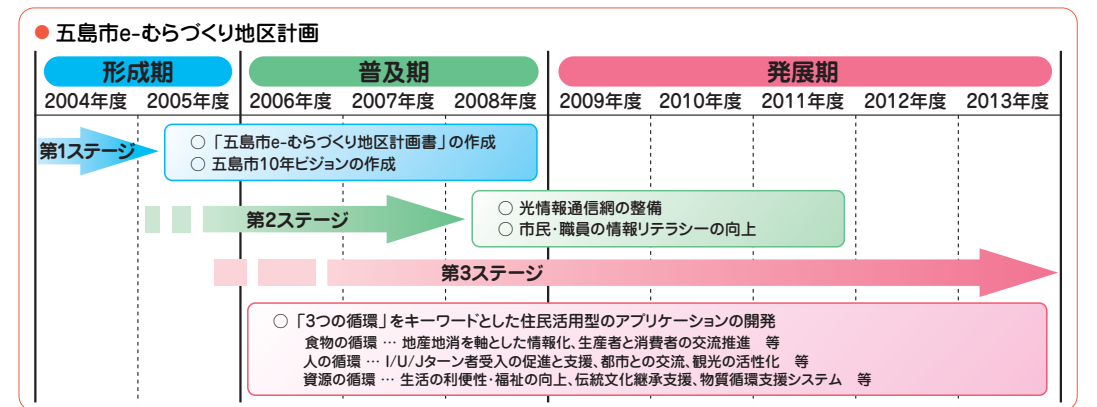
*1 農山漁村の10年先を見通した情報化施策を計画的、効果的かつ迅速に進めるために、農林水産省が策定した基本計画のこと。
*2 五島市出身者をはじめ、出身者以外でも五島市を愛するすべての方々。



五島市豊かな島づくり市長公室 室長 赤尾 邦幸氏
「五島市は、美しい自然と人々のやさしさを感じられる土地、というご意見をバーチャル市民の方からは頂いています。この魅力を活かし、離島ゆえの課題を解決していく上で、「e-むらづくり計画」は欠かせないものと考えています。今後も引き続き、NTT西日本グループ様にご協力をいただき、10年ビジョン「光でつなぐ元気な五島」の実現に向け、取り組んでいきます。」



NTT西日本九州 左:加治佐 誠 右:酒井 宏一
「市民の皆様によってよかったと思われるようなネットワークの活用を提案していきたいですね。」





特集

「ACTOSみまもりeye」でつながる安心

2015年には日本国民の約4人に1人が65歳以上という超高齢化社会が訪れると予測されており、高齢者福祉に携わる方々のさまざまな悩みが山積しています。

私たちは、情報通信サービスを通じて、距離や時間を縮め、煩雑な業務を効率化・簡素化し、一人ひとりに最適なケアの実現をサポートするとともに、人と人とのつながり、家族の絆を感じることができるサービスの提供をめざしています。

407万世帯 全国の65歳以上の単身高齢者世帯数。
厚生労働省「平成17年 国民生活基礎調査」

自治体が抱える
単身高齢者の問題

どの自治体でも高齢者比率の増加に伴う悩みは深刻だ。ここ神戸市でも震災後に単身高齢者が急増し、孤独死(独居死)が社会問題となった。時間の経過とともにニュース等では取り上げることは少なくなったが、震災から11年経った現在、復興住宅への65歳以上の入居者数は12,268名(2006年3月末現在)に上り、高齢化率は50%近くまで上昇しており、問題はさらに顕在化してきているという。

もちろん神戸市でもこうした事態に対して手をこまねいて見ているわけではない。「安否確認」「閉じこもり防止」「緊急対応」「コミュニティづくり」を柱として、地域全体で高齢者を「見守る」体制づくりを進めており、地域包括支援センターを拠点に「見守り推進員」を1名以上配置するなど独自の取り組みも行っている。

ICTを積極的に活用し
高齢者福祉に役立てる

ただ、人的にどうしてもカバーしきれない部分もあり、それを補う仕組みも同時に必要であると感じていたという。そこで、神戸市ではICTを活用した見守りをサポートするシステムの導入に向けて動き出していた。「ACTOSみまもりeye」もその一環として2005年度に導入が開始された。同システムを採用した大きな理由として、「インターネット回線、電話回線のいずれかが高齢者世帯にあれば取り付け可能であり、自治体や関係団体との連携が図れること。また、日々の生活状況を詳細に把握することができるため、最適なアドバイス・支援を行うことができると同時に、情報がタイムリーに送られてくるので何か異常があれば早期に発見できる可能性が高いなど、しっかりとしたケアもできると考えたからです。」と神戸市の担当者である岡本氏は話す。

離れて暮らしていても
見守ることができる安心感

また、このシステムに期待を寄せているのは自治体だけではない。それは、ほかでもない高齢者のご家族だ。離れて暮らすご家族にすれば、自分たちの住む町で一緒に暮らすことができれば一番いいのだが、高齢者の方はやはり住み慣れた人間関係のある家が一番だと考えるなど、実際は一緒に暮らせないケースも多い。「ACTOSみまもりeye」なら高齢者ご本人は機器の導入・設置後は煩わしい操作は何もしなくてよく、家族は自宅にいながら親の生活状況を確認できるので、お互いにとって大きな安心感を得ることができる。「毎日仕事から帰ってきたら母の様子を見ることが日課になりました。離れて暮らしていても、いつもつながりがあることを実感できます。」との利用者の声も寄せられているという。

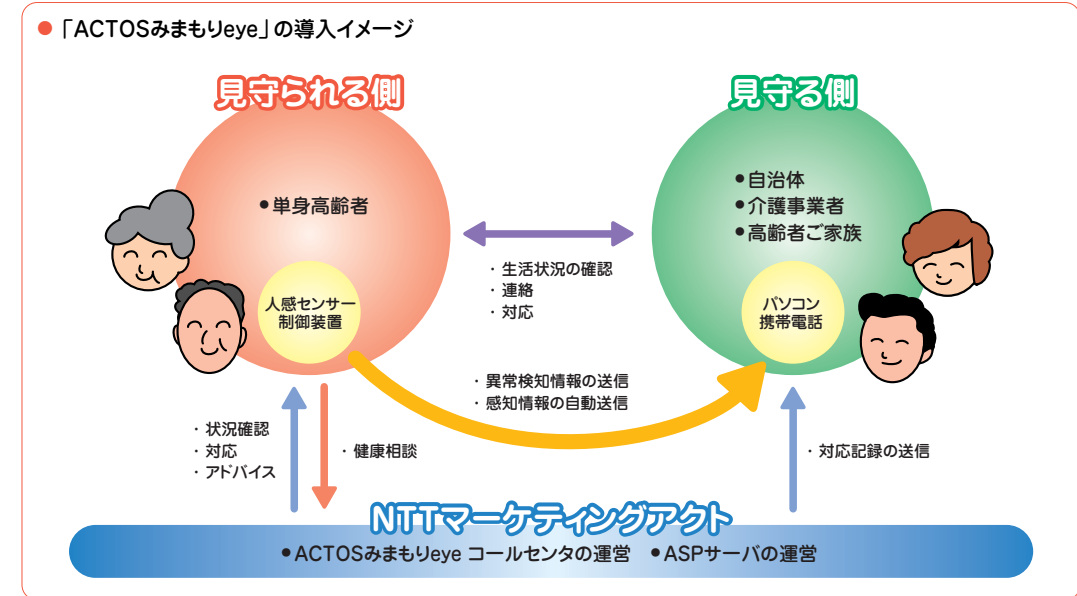
NTT西日本グループが考える高齢者福祉とは、個人々人に対して最適なケアを行う「プライベートヘルス」と、親子など家族の絆を醸成する「ファミリーヘルス」の実現にある。「ACTOSみまもりeye」は双方の実現に向けて大きな一歩を踏み出したのだ。



神戸市にお住まいの 藤田 シズエ 氏
「息子とは離れて暮らしていますが、何もしなくても見守ってもらえている安心感があり、助かっています。」



神戸市保健福祉局高齢福祉部 岡本 和久 氏
「地域全体で見守り事業を効率的に、そしてきめ細やかに取り組んでいくためには、ICTの活用が今後ますます重要になってくると思います。」





特集

台風から情報ライフラインを守る

日本は世界的に見ても地震大国です。また、毎年大型の台風が上陸するなど、自然による災害も多発しています。普段、当たり前のように使っている電話もこうした災害時には重要な情報源であり、安否を確認するライフラインという役割も担っています。

私たちは、「当たり前につながる」その安心を提供するため、災害からの早期サービス回復に向けてグループ丸となった対応を行っています。

1,000本以上 台風14号(2005年)により鹿児島・宮崎エリアで倒壊した電柱の数。

大きな打撃を受けた宮崎の通信設備

2005年9月、大型で非常に強い台風14号が発生。強い勢力を保ったまま鹿児島県全域を暴風域に巻き込みながら九州西沿岸を北上し、全国各地に大きな被害をもたらした。なかでも宮崎県の被害が最も大きく、161本の電柱に倒壊もしくは折損・ひび割れ・傾斜等の損傷を与え、交換機の停電・故障が105件等の傷跡を残した。

台風は、ある程度進路の予測がつくため、上陸や被害発生確率が高くなった時点で初動体制として支店ごとに情報連絡室が設置され、その情報が随時NTT西日本本社の災害対策室に集められる。災害対策室は、災害の状況などを踏まえながら支援体制の確立や支援物資の調整など総合的な復旧支援を行っている。一方、西日本エリアの通信設備の監視を一括で行っているITオペレーションセンタ(以下、IOC)では、回線の切断や交換機の停電状況等をすべて把握している。故障箇所や復旧措置の検討・確認を実施するための電話会議は、このIOCが中心となり災害対策室と情報連携をとっている。また、合わせて被災地への安否の確認等の電話が集中することにより、一時的に通信処理能力を超えて電話がかかりにくくなる「輻輳(ふくそう)」という現象が起こるため、被災地の市外局番への接続量を通信設備の容量に見合うように制御する通信規制もIOCの役割だ。

安否を確認するための通信手段を確保する

とはいえ、被災地から離れて暮らす家族は、一刻も早く安否を確認したいと思うものだ。NTT西日本グループでは、阪神・淡路大震災の教訓を活かし、1998年から被災者への安否情報や被災者への安否確認等を音声により伝達する「災

害用伝言ダイヤル(171)」の提供を開始しており、今回の台風14号の災害時にも108万件を超える利用があるなど、重要な役割を果たした。また、昨今のインターネットの普及拡大を踏まえ、インターネットを活用した「災害用ブロードバンド伝言板(web171)」を2005年8月から試行提供し、2006年10月から本格運用を始めた。このweb171は、テキスト・音声・画像の登録が可能で、テキストのみを登録可能とした場合は5億件の伝言の登録が可能である。さらに、緊急通話を確保するため、避難所等を中心に衛星を利用した特設公衆電話の設置が行われる。これによって、これまで電話での連絡が途絶えていた地域に通信が確保され、家族や親類と直接話をするできるようになり、住民に少しずつ笑顔が戻ってくる。

グループの力を結集して早期の復旧をめざす

一方で、具体的な災害状況が明らかになると直ちに復旧支援のためグループの各地域会社へ応援を要請。西日本全エリアからも約100名が宮崎へ駆けつけた。対象となるのは、宮崎エリアだけで約3,000戸、設備点検数は2,000件以上に及んだ。特に被害が大きかったのが大淀川の河川周辺地域で電話交換機が水没したため停電、故障等が発生し、その修理・対応にあたった。

また、山間部等では場所によっては土砂崩れにより道路が寸断され、陸路で向かうことが困難な場合もあったという。「災害が発生した場合、復旧資材を早期に届けなければならないが、道路が塞がっていたり、通信ケーブルが垂れ下がって二次災害を招く恐れがあるなど、すべての作業は安全を確保しながら迅速に進めなくてはなりません。椎葉村の場合は道路が寸断されていたため、ヘリコプターによる運搬となったが、着陸できる場所も限られているなど、作業は困難

を極めました。」と復旧に携わったNTT西日本・南九州の水本は話す。

当たり前にあるものを 当たり前前に利用できるために

全国から支援者約100名、支援工事車両約40台。安全第一の号令のもと、早期回復を目指して復旧作業は昼夜を徹して続けられた。サービス回復目標となった9月18日、回復率はほぼ100%となった。実に3日間という短時間で通信サービスは回復。その後、本格復旧に向けて現状を回復するための工事が進められた。

当たり前にあるものだから当たり前前に利用できるようにしたい。それを当然のこととしてNTT西日本グループの社員たちは自覚している。ただ、これを実現するためには、何百人、何千人という人たちの努力がある。一つひとつの災害と向き合い、この「当たり前」を維持しようとする努力が、今日も全国で続けられている。



NTT西日本・南九州 設備部 水本 哲也

「災害対策には多くの人の協力が不可欠であり、チームワークや連携が迅速かつ安全な復旧作業につながります。」



台風により倒壊した電柱

CSRを支える 3つの価値の増大

私たちNTT西日本グループのCSRは、「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」の3つの価値を増大させる価値創造活動を通して、安心・安全で持続的な社会づくりを進めていくことを考えています。

ここでは、NTT西日本グループの価値創造への取り組みについて、2005年度の活動実績を中心に紹介します。



社会的価値の増大
お客様に対して
地球環境に対して
地域社会に対して



経済的価値の増大
株主に対して



人間的価値の増大
社員に対して



お客様に対して

お客様からの問い合わせに迅速かつ的確にお応えするために

お客様からの問い合わせ、申し込み等に対して迅速かつ的確に対応するため、各種窓口を設置し、サポートできる体制を整えています。

● お客様からの声を全社で共有する体制を整備

私たちNTT西日本グループでは、光ブロードバンドを提供する事業者として、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、「お客様に感動していただく」「地域の発展に貢献する」「安心・安全な社会の実現に貢献する」という3つを経営の基本に据え、お客様に末永くご愛顧いただけることをめざし、取り組みを進めています。電話など各種サービスに関するお問い合わせ・申し込み等に対して迅速かつ的確に対応できるよう、「116・113」等において、お客様の視点に立った各種改善に努めてきました。

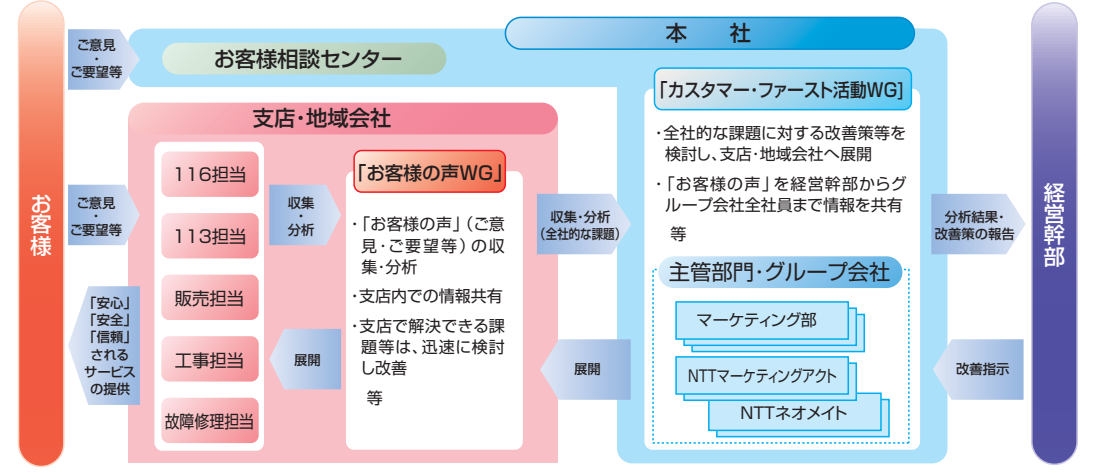
「カスタマー・ファースト活動」基本理念

“お客様の声”に学び、“お客様の視点”になって自らの行動を見つめ直し、改善すべき部分を早期に改善していく

そして、さらなるお客様満足の向上をめざして、2004年7月から「カスタマー・ファースト活動」を開始しました。カスタマー・ファースト活動とは、「お客様の声を真摯に受け止め、お客様の視点に立った行動がとれているか」を常に問いかけ、自ら改善を重ねていく活動のことです。このようなお客様視点の改善活動を徹底的に実行することで、情報通信サービスを担うNTT西日本グループの一つひとつの「現場力」を向上させることが、お客様に真に必要なとされ、信頼にお応えできるサービスの提供につながるものと考え、実施しています。

具体的には、本社・支店の各部門に寄せられたお客様の声を経営幹部からグループ全社員にまで確実に届けるとともに、支店や本社各主管部等の所掌範囲を超える課題については、本社内に「カスタマー・ファースト活動ワーキンググループ」という社内横断的な組織を整備し、定期的なアクション会議等を開催して、改善策を検討し、支店等と連動を取りつつ、具体的な改善実行を行う体制としました。

● お客様満足の向上に向けた活動体制



● カスタマー・ファースト活動の具体的な取り組みと成果

カスタマー・ファースト活動の具体的な取り組みとしては、まず光ブロードバンドサービスである「Bフレッツ」のお申し込みから開通までの期間短縮や開通までのステータス情報の提供を開始し、サービスの利用開始を心待ちにいらっしゃるお客様に少しでもご安心いただけるようにしました。

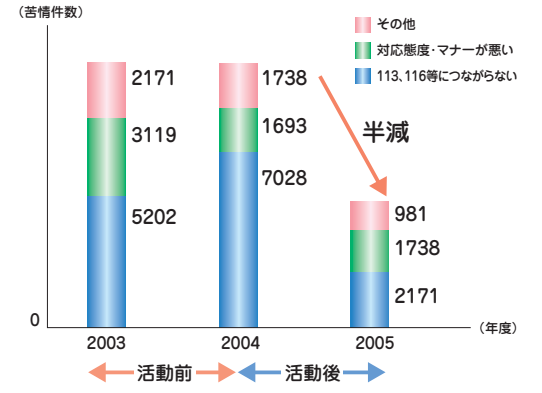
また、お客様をお待たせしない受付体制を整えるため、各種サービスのお申し込みやサービス内容についてのお問い合わせを受け付ける「116」センターでは、受付時間を4時間延長し、土日・祝日を含む9時から21時までの受け付けとしました。また、電話サービスの故障に関するお問い合わせを受け付ける「113」センターでは、台風等でお客様からのお問い合わせが急増した場合にも迅速に対応できるように、西日本エリアの各地域にある他センターへ転送し、受け付けできる体制を構築しました。

次に、お客様からのお問い合わせに的確にお答えすることで、結果的に対応時間を短縮してより多くのお客様のお問い合わせに対応できるように、オペレーターへの教育を強化するとともに、専門的なお問い合わせに対しては窓口を分けて対応できる体制としました。

さらに、2005年7月からは、法人のお客様からのお問い合わせについては、サービスのお申し込みから故障対応、サービス品質の管理までを一貫して対応する窓口として「ビジネスサービスセンタ」を開設し、より安心してサービスをご利用いただける環境を整備しました。

以上のようなカスタマー・ファースト活動を通して、お客様満足の向上に努めた結果、お客様相談センターに寄せられる苦情件数が半減するなど、成果が現れてきていると考えています。

● カスタマー・ファースト活動と苦情件数の推移



● 「カスタマー・ファースト活動」の取り組みにおける主な改善点

「116センター」	受付時間を9時～17時から9時～21時に延長
「113センター」	故障修理依頼の集中時にも対応できる受付体制の見直し
情報端末	取り扱いセンタの土日・祝日受付
ビジネス系サービス	大口回線顧客に対する一元的窓口の設置
Bフレッツ	お申し込みから開通までの期間短縮、開通までのステータス情報の提供

- 社会的価値の増大
- 経済的価値の増大
- 人間的価値の増大



お客様に対して

信頼性の高い ネットワークサービスの提供に向けて

私たちは、IT時代に相応しいネットワークサービスを提供するため、その品質向上に努め、最高の「価値」と「満足」を提供していきます。

24時間365日の 監視・制御体制を充実

安心・安全で快適な暮らしを支えるために欠かせない通信サービスをご利用いただくため、24時間365日体制でネットワークを監視・制御する体制を整えています。

また、IP系サービスの発展に伴い、故障発生時における早期サービスの回復、お客様への迅速な情報提供がますます求められるようになっていきます。こうしたご要望にお応えするため、IPv6サービスオペレーションセンタおよびITオペレーションセンタを設置し、IP系サービスの常時監視制御を行っています。

これにより通信サービスのネットワークを一元的に監視し、故障や災害等の異常発生時は必要な対応を行うとともに西日本エリアの管制塔として現地修理部門を統制し、迅速な回復措置を実施できる体制を整備しています。

光ブロードバンドサービスの 品質向上に向けたプロジェクトを発足

私たちNTT西日本グループは、光ブロードバンドサービスのさらなる品質向上を図るため、2006年5月にNTT西日本本社に「光ブロードバンドサービス品質向上プロジェクト」を設置しました。

具体的な取り組みとしては、サービスごとに開発段階からサービス導入までの開発プロセスを管理するプロジェクトマネージャー制を導入し、開発体制を強化しました。また、中継系呼制御サーバ等を増設し、処理の分散化を行うことでネットワークの信頼性強化を図りました。そのほか、お客様へ故障状況や復旧時間等をホームページに掲載するなどの取り組みを行っています。

● 光ブロードバンドサービスの品質向上のための具体的な取り組み

開発体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> サービス品質を高めるため、サービスごとにプロジェクトマネージャー制を導入し、開発段階からサービス導入までの開発プロセスの管理を強化。 品質の高いネットワークの構築に向けて、各種装置の新設ならびに増設時における事前検証を強化。
ネットワークの信頼性向上	<ul style="list-style-type: none"> 故障発生時における影響範囲を小さくするため、中継系呼制御サーバ等の増設により処理の分散化を行い、IP系ネットワークの信頼性を強化。
サービス復旧時間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> IP系ネットワークの故障発生に対する手順書の整備を図るとともに、サービス復旧技術の改善に向けたツールを開発することにより、サービス復旧時間を短縮。 フレックグループの認証サーバを更改し性能を向上させ、今後、両系運用によってバケットの集中を防ぎ、サービス復旧時間の短縮を図る予定。
お客様への情報提供の改善	<ul style="list-style-type: none"> 故障判明後、お客様へリアルタイムに故障復旧情報を提供するため、故障状況や復旧見込み時間等をホームページに掲載するとともに、ご要望のお客様には、メールにて情報提供を行う仕組みを構築。

すべてのお客様にやさしく、 使いやすいサービスであるために

人のコミュニケーションを支える商品やサービスだからこそ、できるだけ多くの方にお使いいただけるようにユニバーサルデザインに基づいた設計を推進しています。

相手の声が聞きとりやすい 電話機の提供

ハウディ・コードレスホン ハートメイトは、情報通信アクセス協議会*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」等に基づいて、相手の声が聞きとりやすい方にもご利用いただきやすいように設計した電話機です。受話音量や音質の変換機能や音声読み上げ機能、そして音の振動を直接頭蓋骨に伝えて、声を聞き取りやすくする骨伝導機能等、アクセシビリティ向上に向けたさまざまな工夫を盛り込んでいます。

* 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。



誰もが使いやすい 公衆電話への工夫

さまざまな方が公衆電話を利用されることから、NTT西日本ではすべてのお客様にやさしく、より使いやすい公衆電話をめざして各種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も行っています。



デジタル公衆電話

<全体での改善点>

- ・大きく見やすいダイヤルボタンと文字
- ・凹凸で分かりやすく、投入しやすいガイド付き投入口
- ・ハッキリ、クッキリした操作パネル
- ・必要な情報を適正に表示してくれるスッキリパネル

<表示部の改善点>

- ・大きく見やすい文字とピクトグラム
- ・文字とピクトグラムの併用による分かりやすい液晶表示
- ・オレンジバックライトの液晶
- ・必要な情報を適時表示



車いす利用者用公衆電話ボックス

<使いやすさをめざした改善点>

- ・公衆電話ボックス内を車いすで移動できるように設計
- ・一般の公衆電話ボックスより公衆電話機を低く取り付け

社会的価値の増大
経済的価値の増大
人間的価値の増大

環境経営を実践するために

私たちは、環境保護推進活動を企業の重要な責務の一つと位置付け、環境経営を推進していきます。

NTT西日本グループ 地球環境憲章

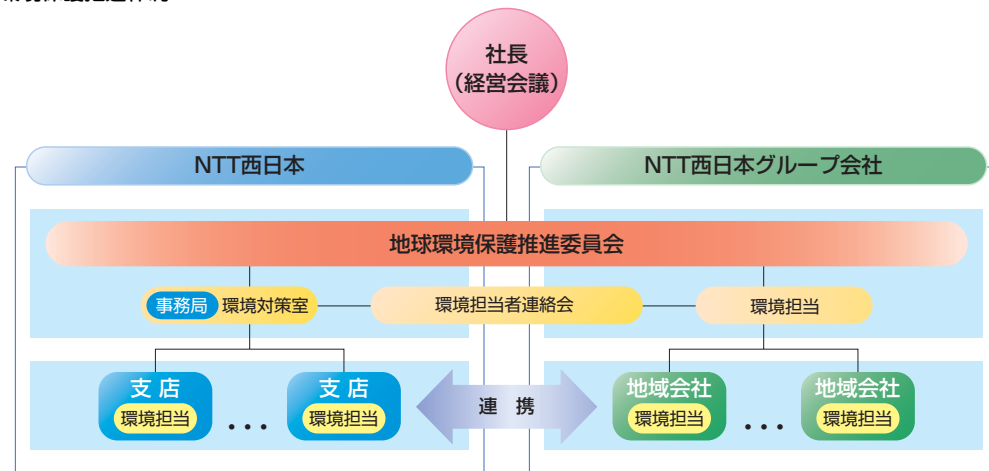
<基本理念>

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、NTT西日本グループはグループ会社と一体となって、全ての企業活動において地球環境の保全に向けて最大限の努力を行います。

<基本方針>

1. 法規制の遵守と社会的責任の遂行
環境保全に関する法規制を遵守し、国際的視野に立った企業責任を遂行します。
2. 環境負荷の低減
温室効果ガス排出の低減と省エネルギー、紙などの省資源、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の低減を推進します。
4. 環境技術の普及
マルチメディアサービス等の研究開発成果の積極的な社会への普及を通じて、環境負荷低減に貢献します。
5. 社会支援等による貢献
地域住民、行政等と連携した、日常的な環境保護活動への支援に努めます。
6. 環境情報の公開
環境関連情報の公開により、社内外とのコミュニケーションを図ります。

● 環境保護推進体制



● 地球環境保護のための方針を策定

地球環境保護は、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西日本グループでは2000年3月に「NTT西日本グループ地球環境憲章」を制定しました。

● グループ全体で環境保護活動を推進する体制を整備

本社の経営会議のもとに「地球環境保護推進委員会」*を設置し、NTT西日本グループ全体の方針策定や環境保護対策についての審議を行っています。本委員会での決定事項は、支店長等会議やNTT西日本の環境対策室と関係各社の環境担当を通じて、NTT西日本グループ全体へ展開されます。

* 2006年7月に、「地球環境保護推進委員会」は「CSR推進委員会」へ発展的に統合しました。

● 環境マネジメントシステムを認証取得

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。

2005年度末で、NTT西日本18組織、NTT西日本グループ会社28社で認証を取得しています。今後はサイト拡大等も含めたさらなる取り組みを進めていきます。

● 環境保護活動を自ら検証するため環境監査を実施

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」と呼ばれる自己チェックと「監査部門による環境監査」を実施しています。

環境セルフチェックは、各組織における環境保護活動の定着度を各組織が自ら検証することを年1回実施しています。セルフチェックの項目は「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、法規制や社内規程の追加・変更等に伴って毎年見直しを実施しています。

また、監査部門による環境監査は、監査専門組織による監査員が客観的見地から実施し、セルフチェック自体の実効性を検証する役割も担っています。なお、2005年度の監査結果で、指摘事項はありませんでした。

● 社員への環境教育を実施

NTT西日本グループでは、環境セルフチェックを行うにあたり、各組織の社員を対象に環境セルフチェックセミナーを開催しています。

本セミナーは、環境セルフチェックを実施するためのスキルの習得にとどまらず、環境法令や環境に関する社会的動向等の知識の習得と環境保護活動に対する意識向上の役割を兼ねた環境教育の一環として実施しています。2005年度は、163名が受講しました。

● 最適な環境保護対策のために環境会計を利用

NTT西日本グループでは、最小限のコストで最大限の環境保護効果を生み出すことを目的に2000年度から環境会計に取り組んでいます。

コストと物量的効果および環境保護に伴う経済効果を集計・分析することにより、環境保護対策をより効率的なものにするために役立てています。

2005年度は、投資総額が4億円、費用総額が88億円となり、環境対策に伴う経済的効果額は77億円でした。

事業活動の環境影響

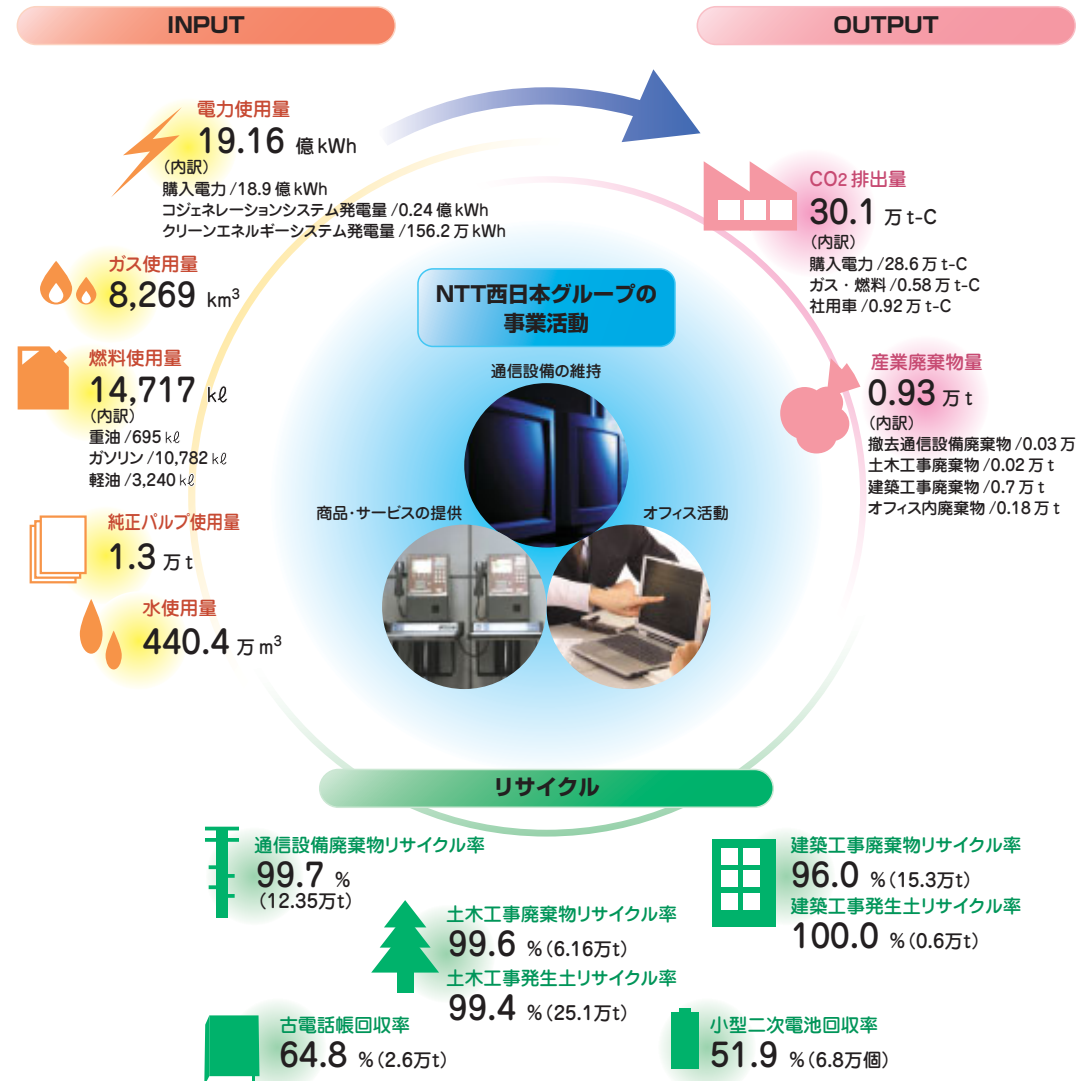
持続可能な循環型社会を形成するために、NTT西日本グループは環境負荷の低減に取り組んでいます。

事業活動にかかわる環境負荷の認識

西日本全域で事業を展開するNTT西日本グループは、事業規模も大きいだけに調達から物流、工事、運用、サービス・商品の提供といった事

業活動により、大きな環境負荷を与えています。この環境負荷を定量的・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っています。

● 2005年度のマテリアルフロー



2010年に向けた行動計画目標

NTT西日本グループ地球環境憲章の基本方針に基づき、2010年に向けた中長期目標を定め、環境負荷の低減に努めています。

行動計画目標と2005年度実績

NTT西日本グループでは、電話帳などの「紙資源の利用」、情報通信サービスを支える設備等の電力使用による「温室効果ガス排出」、使用済み設備などの「廃棄物」の3項目を顕著な環境負荷と認識し、2010年に向けた中長期目標とし

て「行動計画目標」を定め、継続的な環境負荷の低減に努めています。

2005年度実績の詳しい情報につきましては、10月に掲載予定のホームページの情報をご覧下さい。

● 行動計画目標と2005年度の実績

対策項目	行動計画目標(注1) (2010年目標値)	実行管理項目	1998年度	2010年度	2003年度	2004年度	2005年度	
			実績(推定値)	目標値	実績	実績	実績	目標
紙資源節減	純正バルブ使用量を1998年レベル以下にする	電話帳 純正バルブ使用量	3.6	3.9	1.8	1.7	1.3	1.7
		電報台紙 純正バルブ使用量	0.053	0.044	0.0246	0.0195	0.0163	0.0185
		事務用紙 純正バルブ使用量	0.0534	0.047	0.0015	0.00005	0.0	0.0
		合計(万t)	3.7	4.0	1.8	1.7	1.32	1.72
温暖化防止	CO ₂ 総排出量を1998年レベルの70%以下にする	電力使用によるCO ₂ 排出量	14.9	10.0	19.1	18.4	28.6	18.6
		社用車からのCO ₂ 排出量	0.38	0.63	0.86	0.93	0.92	0.84
		ガス・燃料消費によるCO ₂ 排出量	0.78	0.7	0.62	0.61	0.58	0.62
		合計(万t-C)	16.1	11.0	20.6	19.9	30.1 (21.0注3)	20.1
廃棄物削減	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	撤去通信設備 廃棄物量	1.3	0.5	0.16	0.07	0.03	0.07
		土木工事産業 廃棄物量	1.2	0.35	0.01	0.13	0.02	0.13
		建築工事産業廃棄物量/ 再資源化率(%)注2)	3.5/ 61.0%	1.5/ 80.0%	2.0/ 89.0%	1.4/ 93.0%	0.7/ 96.0%	-/ 93.0%
		オフィス内産業 廃棄物量	0.26	0.28	0.31	0.19	0.18	0.19
		合計(万t)	6.3	2.6	2.5	1.8	0.93	-

(注1) 本行動計画目標は、環境保護技術の向上、法律、国際条約等に合わせ適宜見直す。(2000年3月30日制定)

(注2) 管理対象は再資源化率。

(注3) 電力使用によるCO₂排出量換算係数を前年度と同等とした場合。

紙資源の節約と循環利用に向けて

電話帳や電報台紙等で多くの紙資源を利用する企業として、純正パルプの使用量削減をはじめ、紙資源の循環利用等を積極的に進めています。

行動計画目標

<2010年度目標>

純正パルプ総使用量を1998年レベル以下にする。
(4万トン以下)

<2005年度目標>

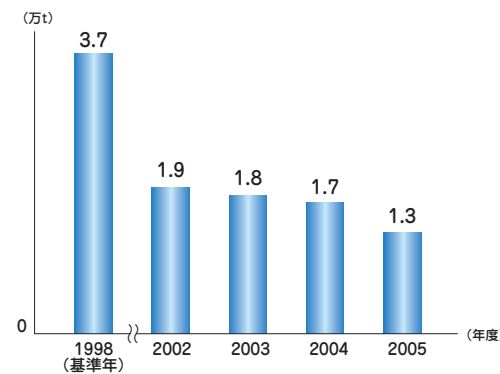
純正パルプ総使用量を1.72万トン以下にする。

2005年度の実績

2005年度の純正パルプ総使用量は1.32万トンであり、目標を達成することができました。

純正パルプ総使用量の98.8%を占める電話帳において、発行部数のさらなる適正化による紙資源の節約と古紙配合技術の向上(古紙配合率2004年度実績65.5%→2005年度実績67.2%)に努めるなど、全体量を2004年度比で23.3%削減するとともに、2010年度目標値についても大幅に達成しています。継続的な施策推進により電話帳の古紙配合率は技術的限界に達しており、また事務用紙についても再生紙100%の用紙購入が定着したことなどから、今後は管理項目として現状を維持する活動に努める予定です。

● 純正パルプ使用量の推移



● 電話帳における紙使用量の削減

NTT西日本では、2005年度に約7,000万部の電話帳を発行しており、紙の使用量は約4万トンに達します。これを削減するための工夫として、電話を新設・移転されるお客様への電話帳の要否の確認、ハローページの発行方法を企業名編と個人名編に分冊し、個人名編はご要望を確認した上で作成する取り組み、収録地域区分の見直しなどを行っています。

電話帳に使用する純正パルプの削減に向けて、2005年度は純正パルプ使用量1.7万トンをめざして取り組んだ結果、1.3万トンとなりました。これは、1998年度と比較すると63.8%の削減となっています。



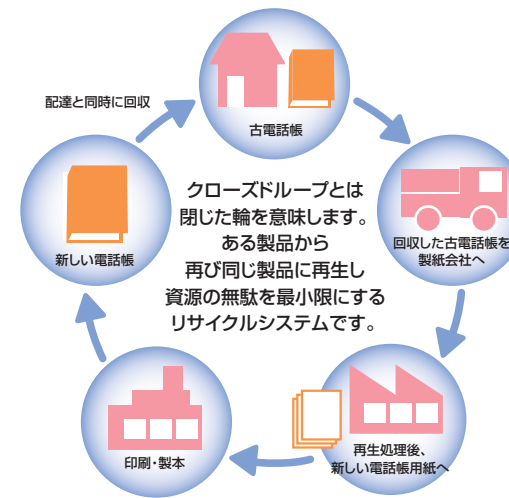
● 電話帳リサイクルの推進

NTT西日本では、回収された古電話帳から得られた古紙パルプをできるだけ再利用して新しい電話帳を製造するリサイクルシステムを導入しています。従来は改版ごとに新たな古紙(新聞古紙)を供給する必要があるため、古紙の使用量が累積していましたが、このシステムでは前回の古紙を循環使用できるため古紙使用の最小化を図ることができます。

また、このリサイクルを進めるには、古電話帳の回収が不可欠です。私たちNTT西日本グループでは、新しい電話帳をお届けする際に古電話帳の回収を徹底し、ご不在の場合でもタウンページセンタ*へご連絡いただければ無料で回収にお伺いしています。2005年度の古電話帳の回収率は64.8%でした。

* タウンページセンタの受付/TEL:0120-506-309
(平日9時~20時、土曜・祝日9時~17時、日曜・年末年始は休業)

● 電話帳のクローズドループリサイクルシステム



● 電報台紙における純正パルプ使用量の削減

電報台紙の再生紙導入の取り組みとして、既存台紙のリニューアル時や新商品の開発時に古紙配合率を高めています。電報台紙に使用する純正パルプの削減に向けて、2005年度は純正パルプ使用量185トンをめざして取り組んだ結果、163トンとなりました。1998年度と比較すると69.4%の削減となっています。

● 事務用紙における純正パルプ使用量の削減

オフィスで使用する事務用紙については、100%再生パルプを用いて製造された再生紙に切り替えたことから、2005年度に事務用紙における純正パルプの使用はなくなりました。今後は、紙使用量そのものの低減を進めていきます。

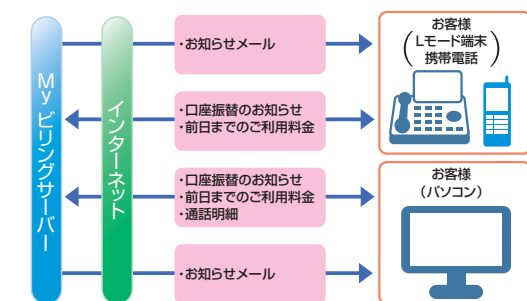
● その他の紙資源節約への取り組み

社外への情報発信およびNTT西日本グループ社員への各種情報提供・意識啓発のために発行している広報誌等の定期刊行物やお客様の身近な存在である請求書等においても再生紙の使用を推進しています。また、請求書や封筒自体を削減する取り組みも推進しています。

Topics... インターネットによる請求明細等のお知らせ「Myビルギ」サービス

「口座振替のお知らせ」や「前日までのご利用料金」等についてお客様のインターネットに接続されたパソコン等から照会できる「Myビルギ」サービスを2002年4月から提供しています。このサービスによって、請求書や封筒といったものが不要となり、2005年度は2002年度に比べ約68トンの紙資源を削減することができました。

● 「Myビルギ」サービスのイメージ



地球温暖化を防止するために

私たちは、地球温暖化防止を重要課題と捉え、エネルギー消費の削減やクリーンエネルギーの利用等に取り組んでいます。

行動計画目標

<2010年度目標*>

CO₂総排出量を1998年レベルの70%以下にする。
(11万t-C以下)

* NTT西日本グループは、安心・安全なブロードバンド・ユビキタス社会の実現のために今後も通信設備の拡充を図ることから、現在設定している温暖化防止目標について、指標を「CO₂排出量(総量)」から通信設備等の効率的な展開をめざす指標である契約数原単位(CO₂排出量/契約数)に2006年6月1日付けで変更しました。

<新しい2010年度目標>

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

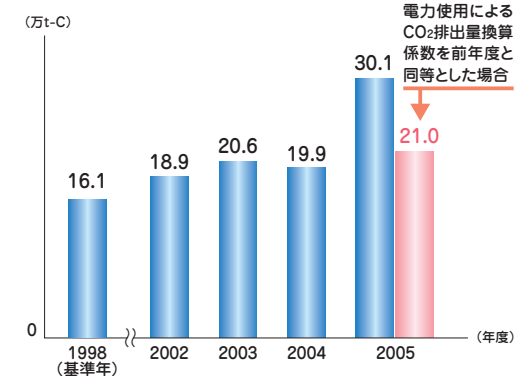
<2005年度目標>

CO₂総排出量を20.1万t-C以下にする。

2005年度の実績

2005年度のCO₂総排出量は30.1万t-Cであり、目標を達成することができませんでした。主な増加要因は、CO₂総排出量の95%を占める電力の使用において、CO₂排出量を換算する係数*の上昇によるものです。なお、電力の使用に起因する正味のCO₂排出量の増加分は1.0億kWh相当となります。

● CO₂総排出量の推移



* 電力使用量のCO₂排出係数:2003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。2004年度以降は「地球温暖化対策の推進に関する法律施行令」に基づいた係数(2004年度0.378kg-CO₂/kWh、2005年度0.555kg-CO₂/kWh)を使用しています。

● 関連部門が一体となった電力使用量削減への継続的な取り組み

CO₂排出量を抑制するために、電力使用量の削減を進めるTPR(トータルパワー改革)運動を推進しています。この運動は、電力使用効率のより高い設備への切り替え、設備の保守・運用部門での空調運転台数適正化、クリーンエネルギーシステムの導入による電力自給率の向上などを行い、全社的な省電力化を推進するものです。

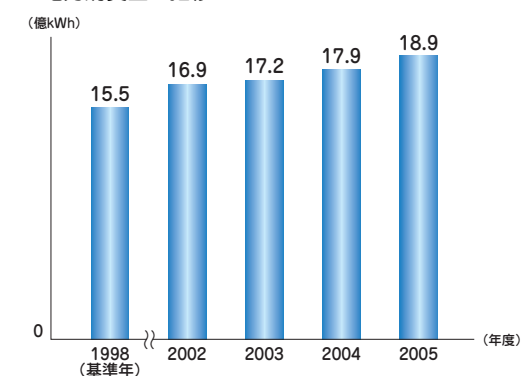
2005年度においては、TPR運動により電力使用量の削減への取り組みを行いました。自社のIP関連設備等の増加や義務的コロケーション設備の増加に伴い、2004年度より1.0億kWh増の18.9億kWhとなりました。

今後、引き続き電力使用量削減に向けた抜本的な取り組みを進めていきます。

TPR運動の取り組み事例

1. ブロードバンド関連装置(サーバ、ルータ等)への直流給電化による低消費電力化の推進。
2. クリーンエネルギー(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。
3. 電力事業法改正(特別高圧等需要家への小売自由化)に伴うNTTグループの電力小売事業を積極的に活用。
4. 燃料電池を利用したCGS(コジェネレーションシステム)等の開発・導入。

● 電力消費量の推移



● クリーンエネルギー設備の導入

TPR運動の一環として発電時にCO₂を排出しないクリーンエネルギー設備の導入を推進しています。2005年度には、新たに2つのビルに太陽光発電システムを導入しました。

これにより西日本エリア50のビルへの導入となり、年間総発電量は39.1万kWhとなりました。これは、甲子園球場約7個分に等しい面積の森林が1年間に吸収するCO₂量に相当します。

● 燃料(ガス・石油)の節減

オフィスをはじめとしてNTT西日本グループが所有している建物で消費するガス燃料(主にCGSで使用)と石油燃料(主にボイラーで使用)の使用量削減に向けて、全社的に取り組んでいます。2005年度はCO₂排出量0.62万t-Cをめざして取り組んだ結果、0.58万t-Cとなりました。

● 社用車におけるCO₂排出量の抑制

NTT西日本グループでは、社用車の使用に伴うCO₂排出量を削減するため、「エコドライブ運動」に取り組んでいます。また、低公害車の導入も積極的に行っており、2005年度時点では約22%が低公害車*となっています。2005年度はCO₂排出量0.84万t-Cをめざして取り組んだ結果、0.92万t-Cとなりました。

* 平成17年排出ガス基準50%・75%軽減認定車等

● 「チーム・マイナス6%」へ参加し、省エネ意識を徹底

NTT西日本グループは、地球温暖化防止の国民運動「チーム・マイナス6%」を、社内における地球温暖化防止に向けた企業文化の定着化の機会と捉え、本運動に参加するとともに、全社員の省エネ意識を徹底するため、夏期においては「適正冷房(28℃)の徹底、夏の軽装の奨励」、冬期においては「適正暖房(20℃)の徹底」を図るなど、通年を通じて各種節電施策の徹底に取り組んでいます。

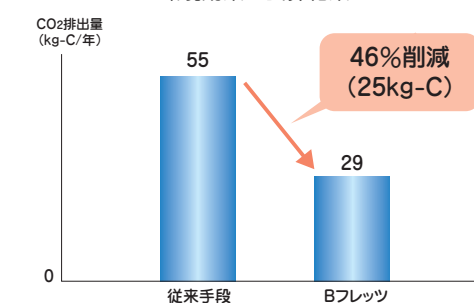
この取り組みによる年間削減電力量(想定)は約610万kWh(約630t-C)となります。これは、甲子園球場約110個分に等しい面積の森林が1年間に吸収するCO₂量に相当します。

Topics.....

Bフレッツの環境効果

電子メールや音楽のダウンロードなど、Bフレッツを用いて利用できる19種類のインターネット上のサービスについて、郵便や音楽CDを店舗で購入するなどBフレッツを使用しないで従来の手段を利用した場合と比較して、どれだけCO₂の削減効果があるかをLCA手法を用いて調べました。その結果、Bフレッツを使用した場合は、平均して約46%ものCO₂を削減でき、1回線あたりのCO₂排出削減量は、1年間で25kg-Cになることがわかりました。2005年度末のBフレッツ契約数153万回線で試算すると、年間約4万t-CのCO₂排出量が削減されたこととなります。

● Bフレッツの環境効果の試算結果



* NTT情報流通基盤総合研究所による試算。

廃棄物の排出を削減し、適正に処理するために

地球上にある資源は有限であるという認識のもと、発生する廃棄物の削減と適正処理を廃棄物対策の重要な柱と位置付け取り組みを進めています。

行動計画目標

<2010年度目標>

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。(3万トン以下)

<2005年度目標>

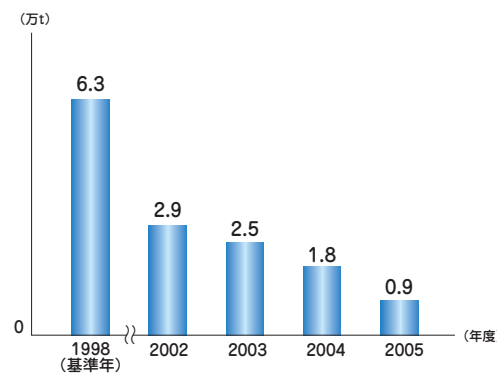
- ・撤去通信設備からの廃棄量を0.07万トン以下にする。
- ・土木工事廃棄物廃棄量を0.13万トン以下にする。
- ・建築工事廃棄物の再資源化率を93%以上にする。
- ・オフィス産業廃棄物廃棄量を0.19万トン以下にする。

2005年度の実績

2005年度の産業廃棄物に関する各種取り組みについては目標を達成することができました。

撤去通信設備においては、NTTネオメイト地域会社における廃棄物処理会社への指導の徹底等により全支店ブロックにおいてリサイクル率が向上し、最終廃棄量を削減しました。また、土木工事、建築工事においては工事請負業者に対する再資源化率向上の指導徹底等を行なうことにより95%以上の再資源化率を維持することができました。

●産業廃棄物の最終総廃棄量の推移



●撤去通信設備廃棄物の削減と適正処理、リサイクル

NTT西日本が提供する電気通信設備サービスには、通信ケーブルや交換機などさまざまな通信設備や機器を使用しています。これらは、耐用年数の経過、機能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により既存の設備の撤去が発生します。

再利用等が不可能な通信設備は処理実績、処理能力等の妥当性を厳格に審査した上で、適正な有資格会社を選定し、処理委託を行うとともに、処理会社への現場調査を随時行うことにより、適正処理の推進を図っています。

撤去通信設備の最終廃棄量削減に向けて、プラスチック類に対するリサイクルを推進した結果、2005年度の最終廃棄量は0.032万トンとなりました。また、12.35万トンのリサイクルを実施したことにより、リサイクル率は99.7%を達成しました。

●電気通信設備の撤去からの処理までの概要



●土木工事廃棄物の削減とリサイクル

通信ケーブルを収容するための地下管路設備工事等の施工に伴い、コンクリートなどの産業廃棄物が発生します。こうした廃棄物の発生を

抑制するため、道路を掘削することなく地下の管路を建設する工法(管路推進工法)や経年劣化した地下管路施設をそのまま活かして再生させる工法(TMライニング工法)を開発・導入してきました。

また、2002年に施行された「建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律」を受けて、特定建設資材の再資源化やリサイクルの徹底を推進した結果、2005年度の再資源化率が99.6%に達しました。最終処分量については0.13万トンを目指して取り組んだ結果、中間処理業者の再資源化率が向上し、0.02万トンとなりました。これは、1998年度と比較すると98%の削減となっています。

●建築工事廃棄物の削減と発生土のリサイクル

建築工事に伴う廃棄物については、建設元請会社へ廃棄物処分計画書の作成を義務付けるとともに、すべての工事に産業廃棄物管理票(マニフェスト)を発行して、廃棄物の発生抑制と適正処理を推進しています。

再資源化率については年度目標値を設定し、建築工事で発生する廃棄物総量にかかわらず再資源化が促進されるように配慮するとともに、建築工事による発生土についても自主的な排出量と再資源化についての目標値を設定しています。

建設工事の廃棄物の再資源化率の向上に向けて、2005年度は93%を目指して取り組んだ結果、96.0%となりました。

●オフィス内廃棄物の削減と適正処理

NTT西日本グループでは、オフィスで不要となった机・椅子などの什器類およびパソコンの再利用を推進し、オフィスから出る産業廃棄物の削減に取り組んでいます。また、紙やビン・缶といった一般廃棄物についても同様に排出量の削減に取り組んでいます。

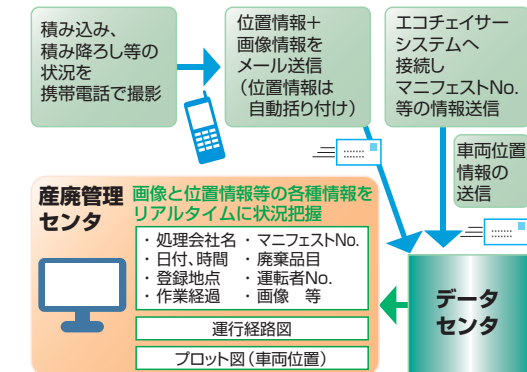
オフィスでの廃棄量削減に向けて、2005年度は0.19万トンを目指して取り組んだ結果、0.18万トンとなりました。これは、1998年度と比較すると34.6%の削減となっています。

Topics 廃棄物の追跡管理システム「エコチェイサーシステム」

近年、産業廃棄物の不法投棄や不適切な処分が問題となっていますが、NTT西日本名古屋支店は排出事業者が最終処分場までの廃棄物の処理過程を一元的に監視・管理できる仕組み「エコチェイサーシステム」を開発しました。

このシステムは、カメラ付携帯電話の写真付きメール送信機能と全地球測位システム(GPS)を利用して、産業廃棄物の積み込みから積み降ろしまでの作業を、画像と位置情報と作業時間をセットで管理することができるシステムです。特徴としては、排出場所・中間処理場・最終処分場の位置情報を予めシステムに登録しておくことにより、決められた場所以外での積み降ろし作業等を把握することができるため、不法投棄を防止し廃棄物処理会社の信頼性向上にもつながっています。

●エコチェイサーシステムの概要



良き企業市民としての 役割を果たすために

企業も社会の一員であるという認識のもと、地域と一体となった社会貢献活動を推進しており、ここでは主な取り組みについてご紹介します。

社会貢献活動についての 考え方と推進体制

「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いかに社会と共生していくか。これは、単なる金銭的な援助だけで解決できるものではありません。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。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こと。こうした社会貢献活動こそ、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、こうした社会貢献活動を推進する体制として、経営会議のもとに代表取締役クラスの役員を委員長、関連部長を委員、総務部社会貢献担当を事務局とする社会貢献推進委員会*を設置しています。

*「社会貢献推進委員会」は、2006年7月に「CSR推進委員会」へ発展的に統合しました。

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

社会貢献活動を目的とした社内の募金活動者または団体が、社員から募った募金をその目的のために寄附を行うにあたり、会社もその寄附先に原則として同額の寄附を行うプログラムを実施しています。2005年度は、12団体に対して総額14,251,146円を寄附しました。

○ボランティアギフトプログラム

社員のボランティア活動を支援するという企業姿勢を明確にし、その活動の推進を図るとともに、社員のボランティア活動を継続的・効果的なもの

とするため、社会福祉の分野で長期にわたってボランティア活動に取り組んでいる社員を対象に、その活動先の施設等に物品を寄贈するプログラムを実施しています。2005年度は、2団体に対してノートパソコンセット、空缶圧縮機を寄贈しました。

○社内表彰制度

社員の士気を高め、社会貢献活動をより一層推進するため、社会貢献活動に積極的であると推薦を受けた個人や組織に対して社内表彰を行っています。

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、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。



電話お願い手帳

環境保護活動

○環境クリーン作戦の実施

NTT西日本鳥取支店およびグループ会社は、2005年4月、「春の鳥取砂丘一斉清掃」に、社員や家族など総勢約100名がボランティアとして参加しました。

参加者は、空き缶やペットボトル等を拾うなど懸命に清掃活動に取り組み、鳥取砂丘は元の美しさを取り戻すことができました。



鳥取砂丘での清掃活動

○「企業参画の森づくり」への参加

2006年3月、大分県豊後大野市で行われた「企業参画の森づくり」にNTT西日本大分支店およびグループの社員とその家族約70人が参加しました。

当日は、枝打ちなどの作業を行い、森林の大切さや林業への理解を深めました。



枝打ち作業を行う NTT西日本グループ社員

地域社会活動

○チャリティーバザーの開催

NTT西日本グループでは、地域に密着した社会貢献活動の一環としてチャリティーバザーを開催し、収益金を福祉団体へ寄附しています。

○地域イベントへの参加

NTT西日本グループでは、各地のイベントへ社員等が積極的に参加し、地域との交流を図っています。

スポーツ・文化活動

○シンボルチームによるふれあい教室の開催

シンボルチーム(硬式野球部・陸上競技部)では、スポーツ振興活動を通じた青少年の健全な育成を目的に、地域に密着したふれあい教室を開催しています。

○N響コンサートの開催

NTT西日本グループでは、NHK交響楽団の協力を得て、1985年からさまざまな地域で「NTT西日本N響コンサート」を開催しています。

国際交流活動

○青年海外協力隊への参加支援

NTT西日本グループでは、日本政府が進める開発援助の趣旨に基づき、さまざまな開発途上国に対する政府事業を支援しています。これまでに約10名の青年海外協力隊と約30名の技術協力専門家を派遣しました。また、550名以上の海外研修生を受け入れるなど、電気通信分野での国際協力活動に積極的に貢献しています。



株主に対して

持続的な成長と 社会への還元をめざして

本業における企業の社会的責任を果たすためにも、安定した黒字化を実現し、事業を継続的に発展させる基盤づくりを進めます。

社会的価値の増大

経済的価値の増大

人間的価値の増大

CSRと経済的価値の向上

企業は、本業におけるCSR活動を通じて社会の持続的な発展に貢献することはもちろんのこと、黒字化を達成して株主への適切な配当を実施するとともに、納税の義務を果たすことで、国や自治体を通じた社会づくりに貢献することも大切な社会的責任です。

NTT西日本グループでは、1999年7月の設立以来、安定した黒字化を実現することを目標に取り組みを重ねた結果、2005年度には4期連続となる黒字を達成しました。今後は、以下に示す4つの取り組みを進めることでグループ全体の経済的価値を高め、株主をはじめとするステークホルダーの皆さまへの社会的責任を果たします。

【経済的価値の増大に向けた4つの取り組み】

- **中期経営戦略の実現**
 - ・ブロードバンドアクセスサービスの拡販による安定的黒字構造の実現
 - ・戦略的なアクセス設備の導入、エリア拡大
 - ・新たなパッケージの開発、新たなソリューション開拓による競争力の強化
 - ・グループ企業の重複構造の見直し等
- **財務体質の改善**
 - ・業務の効率化、BPRの推進
 - ・有利子負債の削減、金融費用の圧縮（低コストな資金調達等実施）
 - ・資産のスリム化（不動産売却及び貯蔵品等在庫の圧縮）等
- **現場力重視の業務運営による競争力強化**
 - ・カスタマー・ファースト活動の推進
 - ・コミュニケーションツールの充実（森下's Voiceなど）
 - ・トップによる全管理者研修、キャラバンの実施など
- **国際規格の導入**
 - ・ISO、ISMSの取得
 - ・先端技術の調査、検証等

4期連続の黒字を達成

NTT西日本グループでは、NTTグループ中期経営戦略を受け、2010年までに1,500万世帯のお客様に次世代ネットワークサービスをご利用いただくとともに、付加価値の高いソリューションサービスをご提供することを目標に事業を進めています。

この目標を達成するため、次世代ネットワークサービスの提供については、4,600億円にのぼる設備投資を行い、「光純増80万回線」を2005年度の合言葉に光ブロードバンドサービスの提供エリア拡大に努めました。また、高品質なテレビ電話機能などを標準で備えた新サービス「フレッツ・光プレミアム」を開始し、新しい割引サービスやプロモーション活動の展開に努めた結果、Bフレッツの契約数が前年度に比べ2倍の150万回線を超え、当初の目標をほぼ達成しました。これにより、固定電話などの既存サービスの収入が基本料金の値下げなどにより減少するなか、当初見込み150億円であった経常利益も565億円と、4期連続の黒字を達成しました。

ソリューションビジネスについては、法人向けの光IP電話サービスと移動体電話および音声とデータ通信を組み合わせた統合的なユビキタス・オフィス環境をスピーディーかつ低コストに導入可能とするソリューションサービス「モバイルIPセントレックスソリューション」を開始したほか、情報漏えい・個人情報保護対策として注目を集めている生体認証技術とICカードを組み合わせた「バイオメトリクス対応 ICカードセキュアシステム」等の提供を開始しました。また、ビジネス系アクセスサービスをご利用いただいているお客様に対

しては、ご注文からアフターサービスまでを一元的に対応する「ビジネスサービスセンタ」を開設し、安心してご利用いただけるサービス体制の構築に努めました。

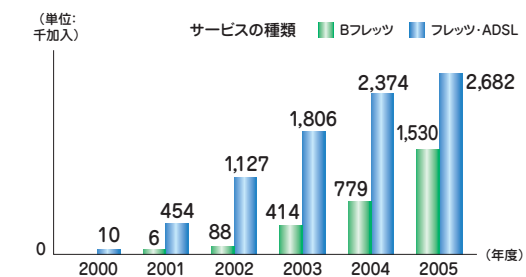
2006年度は、光ブロードバンド事業に重点を置いた展開を行い、「マーケット志向」と「サービスの質的向上」を追求することで安定的黒字構造の実現を図ります。

● NTT西日本 損益状況

項目	2003年度	2004年度	2005年度
営業収益	21,668	20,980	20,296
営業費用	20,801	20,278	19,975
営業利益	866	701	320
営業外損益	38	99	244
経常利益	905	800	565
特別利益	150	101	181
特別損失	71	71	-
税引前当期純利益	983	830	746
法人税等	368	419	419
当期純利益	615	410	326

(単位:億円)

● ブロードバンドサービス契約数



グループの 事業運営体制の見直し

2006年7月、本格的な光ブロードバンド時代の到来を踏まえ、さらなる「マーケット志向の徹底」と「サービスの質的向上」を図る観点から、事業運営体制を見直しました。

まず、本社機能については、情報通信市場に

おける「サービスの融合」と「ネットワークの統合」の流れを踏まえて、「機能別事業推進体制」に再編しました。また、組織横断的な重要課題へ迅速に対応するため、「戦略プロジェクト推進本部」を設置しました。

支店体制については、地域に密着したきめ細やかなサービスをご提供できるように、16支店体制から西日本エリアの30府県域すべてに支店を設置することを基本とした「33支店」体制としました。また、西日本地域の多極分散型市場特性に合わせて、関西・東海・北陸・中国・四国・九州のブロック単位で戦略立案・調整を行う「地域事業本部」を導入し、お客様へのサービス品質の向上を推進してまいります。

さらに、光ブロードバンドサービスの提供にかかわるアウトソーシング会社3社（営業系:NTTマーケティングアクト、設備系:NTTネオメイト、共通系:NTTビジネスアソシエ）の業務の一貫性を高めお客様サービスを一層向上させるため、これら3社を統合して新地域会社を設立しました。また、これまで支店および設備系地域会社で実施していたネットワークの保守運用業務を一元的にNTTネオメイトへ、営業系地域会社で実施していた「104センタ（情報案内）」等の業務を一元的にNTTマーケティングアクトへ委託しました。

以上の再編により、これまでの「量への挑戦」に加え、「質的向上への進化」を実現することで、「フレッツ・光 120万純増」と「経常利益300億円」の達成を目標に、グループの総力をあげて取り組みを進めてまいります。



社員に対して

働きがいと得られる 職場環境の実現

誇りと働きがいと得られる職場環境を提供し、次世代の情報通信サービスを担う社員を育成します。

社会的価値の増大

経済的価値の増大

人間的価値の増大

公正かつ適正な評価に基づく 人事評価制度

積極的に行動を起こした社員や成果をあげた社員に対して、公正かつ適正な評価を行い、処遇に反映する成果・業績重視型の人事評価制度を2001年4月に導入しました。これにより、社員のチャレンジ精神や働く意欲を喚起する取り組みを推進しています。

また、この制度を運用していくためには、評価をより適正なものにしていく必要があるとの考えから、評価を行う立場である管理者を対象にして評価者研修を継続的に実施しています。

主体的に学ぶ機会の提供

事業運営の根幹は「人材」にあるとの認識のもと、社員一人ひとりが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、「カスタマー・ファースト」を実践できる人材の育成を基本に、社員個々人のキャリアデザインに基づく「個の自立」に向けた能力開発を推進するため、社員が主体的に学ぶ姿勢をサポートする環境を整えています。

具体的には、各事業分野に適応した集合研修、ブロードバンド回線を活用した遠隔・eラーニング研修、「世の中に通用するプロフェッショナル」育成に向けNTT西日本社長が認定する社内スキル認定、さらにはeラーニング教材、通信教育、資格取得支援制度など、スキル・ノウハウの習得やチャレンジ意欲、モチベーションの向上等に 대응する最適な育成プログラムを実施しています。

自律的なキャリア形成を 支援する社内公募制度

意欲ある人材が自律的にキャリアを形成する仕組みとして、他のNTTグループ各社とも協力し、「グループ人材公募」「ジョブチャレンジ」という2つの公募施策を積極的に展開しています。

社員は、会社の戦略的事業分野や高度専門的なスキルを発揮できる業務へ自らチャレンジすることができます。

女性が活躍できる 職場づくりの推進

女性が活躍できる職場をつくることは、これからの企業の競争力を高めていく上でも重要な課題の一つであると捉えています。事業所内における男女の均等取り扱い状況について自主的に点検し、その結果に基づき、さらなる改善を進め、男女雇用機会均等法の趣旨に沿った雇用管理の具体的な実現・定着を図ることを目的とし、各組織ごとに「男女雇用機会推進責任者」を2名選任しています。なお、同責任者は、女性管理者等を必ず含めることとしています。

仕事と家庭の 両立支援に向けて

意欲のある人材が仕事と家庭の両立ができるよう、育児や介護のための支援制度を充実させています。育児支援制度としては、育児休暇期間を生後、満3歳に達するまで取得することが可能です。また、介護支援制度としては、介護休暇期間を1年6カ月まで取得可能となっています。

人権を尊重する 企業風土づくり

私たちNTT西日本グループでは、人間を尊重し、豊かな人権文化を創造するため、同和問題をはじめとするあらゆる人権問題の解決を重要課題と位置付け、差別を許さない企業風土の確立をめざしています。

人権啓発については、体系的に研修を継続して実施しており、2005年度の社員一人あたりの研修受講実績は年間1.14回でした。また、人権啓発に向けた取り組みとしては、社員とその家族を対象に人権啓発に関する標語とポスターの募集を毎年行っており、専門家を交えた選考の結果選ばれた作品は「日めくりカレンダー」に掲載して、これを各職場に掲出して人権啓発の推進に努めています。2005年度は、標語98,876作品、ポスター308作品の応募がありました。

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ため、疾病の早期発見・早期予防の観点から、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等の取り組みを推進しています。

特に、メンタルヘルス対策については、従来からWebを活用した問診の実施、カウンセリングセンタの開設、心の健康問題により休職した社員の円滑な職場復帰を健康管理医等と連携して支援する体制の確立など、各種施策を厚生労働省の指針も踏まえながら積極的に展開しています。

労働災害ゼロをめざした 安全施策の展開

事業運営を円滑に推進していく上で、職場等における労働安全を確保することは極めて重要です。NTT西日本グループでは、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、安全講習会などの各種安全対策を積極的に展開し、事故の未然防止に努めています。

また、各事業所においても、安全衛生管理体制を構築するとともに、安全衛生委員会等において検討・決定した各種安全衛生施策を積極的に推進しています。

残念ながらNTT西日本グループにおいて2005年度に発生した業務災害は23件あり、主な原因としては、日常行動でも起こり得る歩行中のつまずきやスリップによる転倒事故が目立ちました。今後も労働災害ゼロをめざし、さらに取り組みを進めていきます。

●労働災害状況(労働災害度率の推移)

