

CSR Report 2007

NTT西日本グループ CSR報告書2007

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 2007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/>



古紙配合率100%の再生紙と環境にやさしい大豆インクを使用しています。
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。



本業を通じて「社会的」「経済的」「人間的」価値を創造することにより、企業価値を高め、安心・安全で持続可能な社会づくりに貢献していきます。

西日本電信電話株式会社 代表取締役社長

森下 俊三

近年、企業の不祥事が相次ぐ中、企業の社会的責任の重要性がクローズアップされるとともに、コンプライアンスに対する社会的な要請が厳しくなっています。NTT 西日本グループでは、すべてのステークホルダーから信頼を獲得し続け、企業として持続可能な社会の実現に貢献していくために、CSR を企業文化として定着・発展させていくことが最も重要であると考えています。

まず、2005年に、ステークホルダーに対する「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」の3つの価値を向上させることで社会に貢献していくこととする「NTT 西日本グループが考えるCSR」を策定しました。これは、法令や社会的規範を遵守するといった義務的な発想ではなく、市場環境の変化や社会的問題を解決し、NTT 西日本グループ自らも発展していく活動としてCSR を能動的に捉えたものです。

さらに、2006年は、CSR 推進に向けた取り組みを社員へ浸透させるため、全事業分野における日常業務を通じたCSR の実践の必要性について、社員の理解を促進する施策を展開してきました。「CSR 活動を行うのは、他にもない自分たち一人ひとりである」ということを認識し、自分たちの仕事とCSR がどのようにつながっているかの確認を行うなど、社員一人ひとりの意識の醸成を図りました。

そして、今年度は、CSR の「実践と定着」の段階として、日常業務におけるCSR 活動の数値目標を明確にしました。今後は、目標に対する進捗状況の把握・分析、および具体的な改善施策の展開を図っていくこととしています。また、社内SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）をはじめ、様々なツール・場面を通じたコミュニケーションを充実させることで、CSR を企業文化・体質として根付かせたいと考えています。

NTT 西日本グループでは、情報通信サービスの技術・資源・ノウハウを活かし、豊かなコミュニケーション環境を実現すると同時に、ますます深刻化する少子高齢社会における介護・医療の問題、気候変動をはじめとする環境問題といった社会が直面しているさまざまな問題解決に向けてICT が果たす役割を常に考え、安心・安全な社会の実現に向けたCSR の取り組みを推進してまいります。

本報告書は、そうしたCSR の考え方や体制、具体的な活動をご紹介しますとともに、活動にたずさわる社員の声も多く掲載しています。NTT 西日本グループのCSR 報告書や活動について、皆様からのご意見・ご感想などを賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

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2006年度の取り組みをステークホルダーの皆さま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。

2006年度の取り組みについては、昨年度に引き続き、NTT 西日本グループが考える3つの価値「社会的価値」「経済的価値」「人間的価値」をベースに構成し、社会的側面、環境的側面、経済的側面の報告を可能な限り記載しています。また、社会のマルチステークホルダーの声にお応えするため、以下のガイドラインを参考に情報を開示しており、社員に関する情報も充実させています。さらにステークホルダーからのご意見をお聞きするために、トップ対談の実施やCSR の専門家から第三者意見をいただきました。

なお、社会貢献活動・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。

参考にしたガイドライン

- GRI*「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」
- 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

NTT西日本グループ41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西日本-関西～沖縄、NTTネオメイト、NTTマーケティングアクト、NTTビジネスアソシエ西日本を対象としています。NTT西日本グループの詳細はP.4をご覧ください。

対象期間

2006年4月1日～2007年3月31日

次回発行予定

2008年10月

目次

- NTT西日本の会社概要 03
- トップ対談 05
 - "人"を活かすCSR経営とは 05
- NTT西日本グループのCSR 09
 - NTT西日本グループが考えるCSR 09
- 特集 NTT西日本グループがめざすもの
 - 特集1 持続可能な社会に向けた環境負荷低減 13
 - 特集2 ライフラインの維持・確保 15
 - 特集3 人口減少・高齢社会への課題対応 19
- マネジメント
 - コーポレートガバナンスの強化 23
 - コンプライアンスの徹底 24
 - リスクマネジメントの強化 25
 - CSRマネジメント 27
- 3つの価値の増大
 - 社会的価値の増大
 - お客様に対して 31
 - 地球環境に対して 35
 - 地域社会に対して 45
 - 経済的価値の増大
 - 株主に対して 47
 - 人間的価値の増大
 - 社員に対して 49
- 第三者意見
 - 第三者意見 53
 - 第三者意見を受けて 54



NTT西日本の会社概要

概要

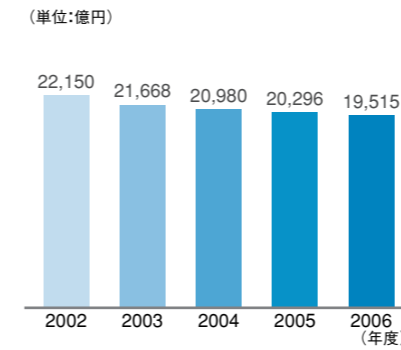
- ◆ **名称**
西日本電信電話株式会社
NIPPON TELEGRAPH AND TELEPHONE WEST CORPORATION
- ◆ **本社所在地**
〒540-8511 大阪府大阪市中央区馬場町3番15号
- ◆ **設立年月日**
1999年7月1日
- ◆ **資本金**
3,120億円
- ◆ **株式**
会社が発行する株式の総数 2,496万株
発行済株式の総数 624万株
株主数 1人(日本電信電話株式会社)
- ◆ **従業員数**
約5,800人
- ◆ **事業所**
・本社:1 ・地域事業本部:6 ・地域事業部(支店):33

サービス提供地域

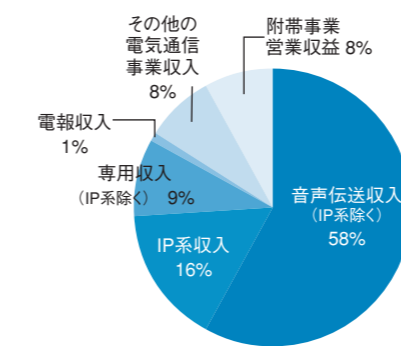


主要企業データ

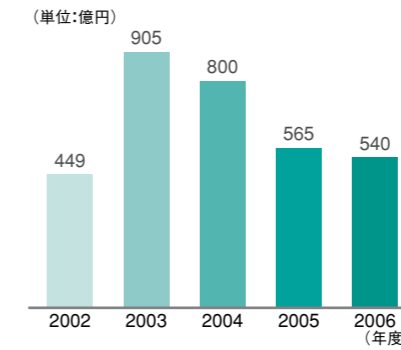
営業収益



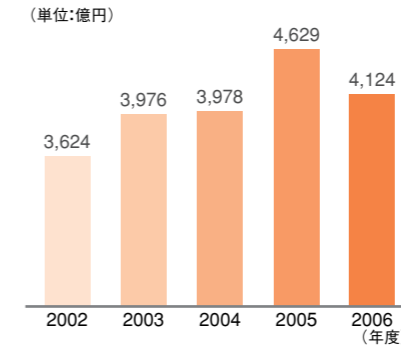
営業収益の内訳



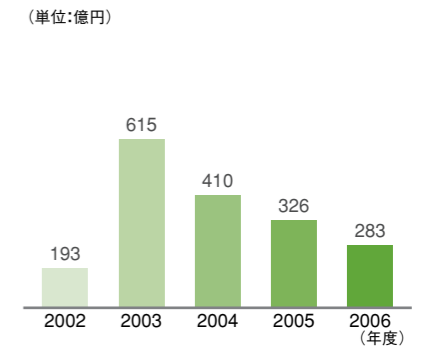
経常利益



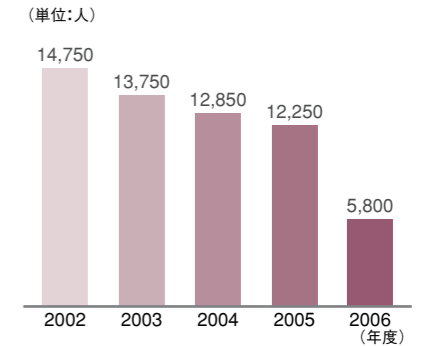
設備投資額



当期純利益



社員数



※NTT西日本グループ会社のデータは含まれておりません。

事業概要 (2007年7月1日 現在)

西日本電信電話株式会社

取締役会
社長 (経営会議)

監査役会
監査役
監査役室

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、オフ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、Lモードサービス、特定地域向けIPデータ通信網サービス

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、映像伝送サービス

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

CSR推進室、**考査室**、**人事部**、**病院**、**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**、**資料調達センター**、**サービスマネジメント部**、**技術革新部**、**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

グループ会社 (2007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30社)

- 電気通信設備等の構築・管理・保守業務
- 各種商品等に関する注文受付、コンサルティングおよび販売、保守業務
- 電話料金・商品代金等の支払い請求および料金回収事務
- システムインテグレーション、ITソリューションの提供 など

(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-静岡
(株)NTT西日本-岐阜
(株)NTT西日本-三重
(株)NTT西日本-北陸
(株)NTT西日本-中国
(株)NTT西日本-東中国
(株)NTT西日本-山口
(株)NTT西日本-四国
(株)NTT西日本-九州
(株)NTT西日本-中九州
(株)NTT西日本-南九州
(株)NTT西日本-沖縄
(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 ほか12社

SI・情報通信処理分野 (計4社)

- 情報処理システム等の開発・販売、電子認証サービス事業
- ハウジング事業、情報流通プラットフォーム事業
- ブロードバンドネットワークを用いた高速コンテンツ配信サービスの提供 など

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 (株)
エヌ・ティ・ティ・ソルマーレ (株)

不動産活用等分野 (計6社)

- テナントビルのオーナー業務代行およびテナントに対するサポート業務の提供
- 不動産の賃貸・管理・仲介およびコンサルティング業、駐車場経営
- オフィスビル整備・警備業務の受託、通信関連受託 など

エヌ・ティ・ティ・アセットプランニング関西 (株)
(株)エヌ・ティ・ティ・アセットプランニング東海
エヌ・ティ・ティ・アセットプランニング四国 (株)
NTTエコーズ (株)
(株)アメニティ・サービス・関西
テルウェル西日本 (株)

※グループ会社はNTT西日本直接出資比率50%を超えている会社のみ記載。

CSRを実践するのは社員一人ひとりにほかならない。
社員の士気を高め、より高い次元の実践へと結び付けていく

“人”を活かすCSR経営とは

森下 俊三

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長

小林 陽太郎氏

富士ゼロックス株式会社
相談役最高顧問

企業としての基盤を整えるところから CSR経営の第一歩を踏み出した

小林 今回、御社のCSRの取り組みについて改めて勉強させていただきましたが、非常にしっかりやっておられると感じました。特に、CSRを経営に組み込んでいる点が素晴らしいと思います。CSRは経営そのものだと言い切っている企業は案外少ないものです。

森下 ありがとうございます。当社では初めからCSRの考え方や体制が整っていたというわけではなく、コンプライアンスや顧客満足など、ばらばらに行ってきた活動をまとめ、今の形をつくりあげてきたというのが正直なところだと思います。ですから、まだCSRが社内で完全に浸透しているとは言えないと思って

います。

1999年に当社が創業した際の当初の目標は、会社を一つにまとめ、とにかく黒字にすることでした。しかし黒字化を達成すると、社員の気持ちにゆらぎが出てきます。また、徹底的な合理化を推進し人員削減も行ったため、社員の士気も下がりがちになっていました。ですので、次なる目標を明確にし、どうやって社員の意識を高め、動機付けていくか。それが、私が社長に就任して最初の課題でした。

小林 企業が、その時々で一番やらなければならないことに資源を集中するのは当然のことです。御社がスタートしたとき、まずは黒字化をめざしたことも、堂々たるCSRだと思います。

森下 私が社員に次の目標として言ってきたことは、プロフェッ

ショナルな人材として自分自身の付加価値を高めること、そして、自律した行動ができる人材になるということでした。専門的な知識や技術を身に付けることはお客様のためになることはもちろんですが、自分自身の仕事に誇りを持ってもらいたいという思いがありましたし、自ら考え行動するというプロ意識を持ってもらいたかったからです。

小林 社員が日々の仕事をどのように感じて、実践するかということは大切なことです。富士ゼロックスでは「強い」「やさしい」「おもしろい」会社をめざした「よい会社構想」というものを打ち出しました。あえて「おもしろい」を入れたのは、自分がおもしろくない仕事では、その成果も出せないし、社会にとっても魅力的であるはずがないと考えるからです。そういう意味で「おもしろい」は富士ゼロックスのCSRの特徴と言

えるかもしれません。

森下 「強い」「やさしい」「おもしろい」というメッセージは非常にいいですね。これは御社のようにCSRの精神が企業文化として定着しているから可能なのでしょう。当社はそれ以前の段階として、企業としてのベースをつくることから始める必要がありましたから、会社としてどうありたいのかということを外社だけでなく社内に対してもメッセージを発信することが非常に重要でした。当社のめざすべき事業の方向性を示すものとして2004年に、「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」を柱とした中期ビジョンを掲げました。こうして会社の成り立ちとともに当社のCSRの概念も形づくられてきたというのが特徴でもあると思います。

品質とはすなわち、お客様の求めるもの お客様の声に耳を傾け、 感動を与えるサービスを提供する

小林 御社では、「カスタマー・ファースト活動」などを展開され、ステークホルダーの中でも「お客様」に力を入れておられますね。

森下 お客様から毎月約2万5,000件のご意見、ご要望がお客様相談センターに寄せられるのですが、以前はこのうち約4%が苦情にあたるものでした。これを反省し、お問い合わせやお申し込みに対してできるかぎり迅速かつ的確に対応するように努めてきた結果、現在は3分の1に減少しました。

小林 当社の場合、製造業ですから製品の品質にあたる部分が御社で取り組んでいるカスタマー・ファースト活動に近いと思いますが、そのベースになっていたのは、1970年代後半から始めたTQC（トータル・クオリティ・コントロール）でした。創業当初はほぼ独占状態で、社員にも「品質が高いので、値段が高くても当たり前」という意識がありましたが、オイルショックの際に、お客様が価格の安い製品に流れてしまい、オイルショックが終わっても戻ってこなかったのです。そこで改めて、徹底的な顧客調査を行ないました。その結果気付いたのは、品質が「高い」「低い」という考えはおかしい、ということです。



森下 俊三

1970年日本電信電話公社（現NTT）に入社。1998年に同社取締役、1999年にNTT東日本常務、2002年に同社副社長を経て、2005年3月より現職。

品質とは、すなわちお客様の求めているものであり、「正しい品質」か「誤った品質」しかないということです。

森下 なるほど。当社の商品は、昔は固定電話が大部分を占めていましたので、若い人もお年寄りも、企業も個人も、使い方は同じだったんですね。しかし、IPブロードバンドサービスというのは、人によってさまざまな使い方があります。近年、お客様相談センターへいただく内容も使い方やサービスのご相談、お問い合わせが大半という状況です。お客様の声を一つひとつお聞きしながら、お客様の視点に立った最適なサービスをご提案していくことがますます重要になってきます。また、当社では「お客様に感動していただく」ことをめざしていますので、お客様一人一人のご期待にお応えするサービスを提供していきたいと思っています。

小林 極端に言えば、1万人のお客様がいたら、1万とりのサービスを提供していくということですよね。御社は圧倒的にB to C（Business to Consumer）のサービスが多い会社ですから、大変かもしれませんが、逆に言えば大きな可能性が広がっているので、私はおもしろいと思うんです。

10万人に及ぶ社員に対して CSRを企業文化として根付かせる

森下 これを実現するために当社が解決していかなければならない課題があります。それは、お客様に対応するのが、グループ会社の社員や契約社員、パートタイマーなどの混成部隊であるということです。お客様に適切に対応するには、社員全員が同じような考え方でまとまっていないといけません。職場をまとめるには企業としての方向性を共有することが必要ですが、混成部隊ではその醸成が非常に難しい。

そうした中、CSRの取り組みの第一歩として、まずは、社員に自分の仕事とCSRのつながりを理解してもらうという活動を昨年1年間かけて行いました。そして、今年度は、CSRを企業の文化・体質として根付かせるため、数値目標をつくる作業を行っています。日常の経営管理の指標から20の項目を選び、CSRの指標としました。

小林 指標で管理すれば、具体的に業務とCSRがどうつながっているかがわかりますし、非常にいいと思います。経営指標をカバーしているところがわかりやすいですね。

森下 この指標を活用すれば、支店間やグループ会社間の比較もできますし、良いところはなぜ良いか、悪いところはなぜ悪

かったのかの客観的な分析もできます。このようなやり方は、必ずしも最善の方法だとは思わないのですが、CSRを定着するための過程として行いました。

小林 あとは、この指標をどう活用するかですね。社員の興味を持続させるためには、いろいろな機会において、具体的に良い事例を紹介するのがいいのではないのでしょうか。関心を高め定着させる工夫はいろいろできると思います。

変革に必要なアクションを 社員自ら考え実践していく

森下 この指標を活用して、ゆくゆくはCSRをもう一歩進めたいと思っています。最終的には、御社でいう「おもしろい」と同じように、めざす会社像が社員から自発的に生まれてくるようになればと思っています。当社は今、電話会社からIPブロードバンド会社に生まれ変わろうとしており、3年間で全面的に変えるという中期経営改革に基づいて変革を進めています。従来とはまったく異なった革新的なサービスなども生まれてくる中で、自社がどうしていきたいのかを一人ひとりが語れるようにしていきたいと思っています。

小林 現在、社会が大きく変革している中で、変革に必要なアクションとは何か、どのような戦略を選ぶのが非常に重要になってくると思います。CSRは、まさに戦略を変えていく際の社会との接点の役割を果たしています。そうした社会との接点を社員の方が絶えずすくい上げることによって、新しい秩序やライフスタイルのあり方、社会的課題の解決といった、社会に対するより大きな価値を提案できるのではないのでしょうか。

森下 確かにそうですね。IPブロードバンドの時代に社会がめざす姿について、社会に対するメッセージを発信していく役割が当社には求められているのだと思います。例えば、IPブロードバンドが社会に貢献できることの一つは、地域の豊かさを維持することだと思います。私は社長に就任してから、西日本30県をくまなく回りました。各地域にそれぞれ特徴があり、素晴らしい発見がたくさんありました。しかし、デジタル・ディバイドを含め、さまざまな格差が大きな社会的課題として顕在化してきているのを感じます。

小林 ユニバーサルサービスの重要性やデジタル・ディバイドの問題は、海外でも強く言われています。これは日本国内に限らず、地球全体の問題でもありますね。そうした中で、日本では地方や家庭といったものが、どうあるべきかが問われている

のだと思います。

森下 現在は、定年退職した後も、医療や介護に対する懸念から都市に住む人が多いのですが、本来は地方にいても都市部と同じ医療サービスを受けられるべきだと思うのです。その上で、釣りの好きな人は釣りのできる場所、歴史の好きな人は歴史的遺産のある場所に、あるいは家庭で仕事をしたい人はできるようになるのが理想です。そして、こうした課題に対して、情報通信によって解決できる部分が大きいと思います。今後、こうした点も含め、これからの社会のあるべき社会像を打ち出し、IPブロードバンドでその実現に貢献していきたいと思っています。

小林 御社には本当にそうした部分での役割が求められていると思います。同時にそれは御社のCSRそのものであり、いかに実践するかは社員の方、お一人お一人にかかっているのだと思います。大いに期待しています。

森下 ご期待に沿えるように頑張ります。本日はどうもありがとうございました。



小林 陽太郎氏

富士ゼロックス株式会社相談役最高顧問のほかに、社団法人経済同友会終身幹事（元代表幹事）、三極委員会アジア太平洋委員会委員長、学校法人国際大学理事長など数多く務める。

NTT西日本グループが考える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としての「西日本スピリッツ」や、私たちがめざすべき事業の方向性として「NTT西日本グループ中期ビジョン」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さまに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さま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西日本グループ中期ビジョンの実現

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中、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。

● 西日本スピリッツ

西日本スピリッツ

私たちNTT西日本グループは

1. [主体]

技術と知恵で

2. [闘う武器]

世界に広がる情報流通の

3. [闘うフィールド]

エクセレントカンパニーを目指します

4. [目指す状態・目標]

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 |

- 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 | お客様の信頼にお応えする「現場力」の一層の向上 |
|---|-------------------------|

1999年

「西日本スピリッツ」策定

2004年

「NTT西日本グループ中期ビジョン」策定

NTT西日本グループが考えるCSR

● 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。



2005年

「NTT西日本グループが考えるCSR」策定

特集 NTT西日本グループがめざすもの

- 持続可能な社会に向けた環境負荷低減・・・13
- ライフラインの維持、確保・・・・・・・・・・15
- 人口減少・高齢社会への課題対応・・・・・・・・19



お客様に感動していただく 持続可能な社会に向けた環境負荷低減

ICTサービスの提供を通じてライフスタイルやビジネスモデルの変革を促し、社会全体の環境負荷低減に貢献していきます。

ICTサービスの提供で 環境負荷を低減

NTTグループは、ICTサービスの提供によって社会全体の環境負荷の低減に貢献する活動の指針として、2006年5月に「NTTグループ環境貢献ビジョン」（以下、「環境貢献ビジョン」）を策定しました。

「環境貢献ビジョン」は、ICTサービスの提供によって、お客様

と社会全体の環境負荷低減に貢献する基本的な考え方と、2010年のCO₂削減量の指標値、削減を実現するための活動内容を定めています。

ブロードバンド・ユビキタスサービスの普及により、NTTグループ全体で2010年までにCO₂排出量1000万トンの削減をめざしています。

NTTグループ環境貢献ビジョン

NTTグループはブロードバンド・ユビキタスサービスを中心とするICTサービスの開発・普及によりライフスタイルやビジネスモデルの変革を促し、お客さまや社会の環境負荷低減に貢献します。

2010年の指標

ICTサービスにより削減されるCO₂量 - ICTサービスの提供に伴うCO₂量 = CO₂削減量1,000万トン

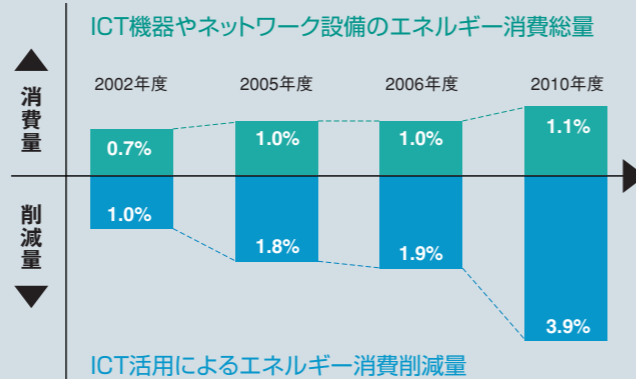
2010年に向けた 活動内容

- (1) 環境負荷低減に資するライフスタイル・ビジネスモデルを実現する光アクセス利用者の拡大
- (2) ブロードバンド・ユビキタスサービスの拡大
- (3) 事業活動に伴う環境負荷低減
- (4) お客さまの通信機器電力削減

ICTの活用による日本全体の 環境負荷低減評価

NTTグループ全体の2006年度のICT機器やネットワーク設備のエネルギー消費量は、NTT（持株会社）の試算で日本の総エネルギー消費量の1.0%にあたり、ICT利用によるエネルギー消費削減量は1.9%となります。

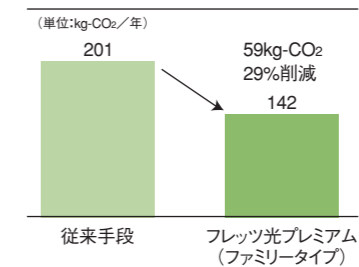
今後のさらなるブロードバンド普及にともなうICTの利用拡大（テレワークなどの人の移動の減少、電子商取引による物流の簡素化、メディアの電子情報化など）によって、2010年度には、消費量1.1%に対し、削減量は3.9%になると見込んでいます。これは、首都圏（東京、神奈川、千葉、埼玉）の全世帯で消費される1年間のエネルギー消費量とほぼ同じになります。



フレッツ光プレミアム（ファミリータイプ）の環境負荷低減評価

ICTの普及による環境負荷の低減効果を具体的に示すために、NTT西日本グループが光ブロードバンドサービスとして提供している「フレッツ光プレミアム（ファミリータイプ）」の環境に及ぼす影響を評価しました。インターネット電話やホームページ、電子メールなど19種類のサービスについて、従来手段とCO₂排出量を比較したところ、1回線あたりの年間排出削減量は59kg-CO₂となり、29%削減することができます。

今後もNTT西日本グループの提供するICTサービスによる環境負荷低減評価を計画しています。



- ### サービスの種類
- ・インターネット電話
 - ・ホームページ、掲示板、チャット、ブログ
 - ・電子メール
 - ・メールマガジン・ニュース等による情報入手
 - ・政府・自治体の情報入手
 - ・ネットゲーム
 - ・クイズ・懸賞・アンケート回答
 - ・ネットレード など

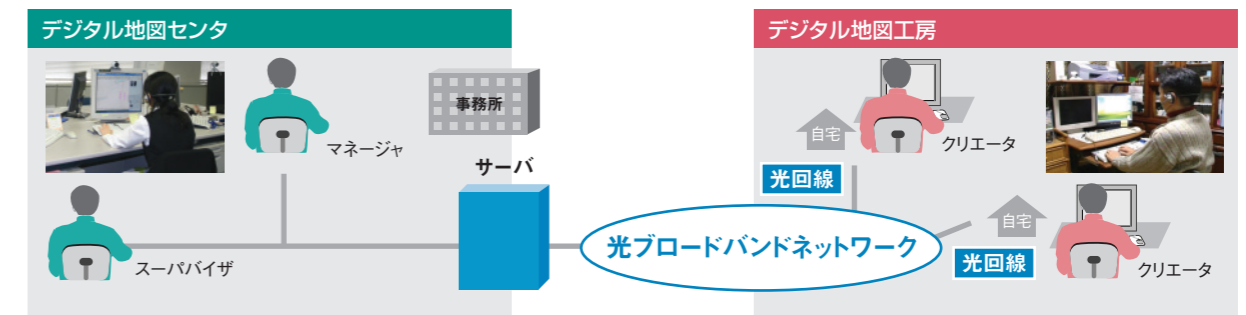
※NTT情報流通基盤総合研究所による試算

自宅にしながら仕事ができる

～移動に伴うCO₂などを削減する「デジタル地図バーチャルファクトリー」

NTTネオメイトでは、光ブロードバンドネットワークを介し、遠隔地の在宅等クリエイターとの共同作業でデジタル地図の製造・メンテナンスが可能となる「デジタル地図バーチャルファクトリー」を2003年から開設しています。遠隔地のクリエイターへの業務支援として、テレビ会議システムや画面共有機能を有しているため、デジタル地図センターのスーパーバイザ（ヘルプデスク）とお互いの顔を見ながらいつでも助言を受けることができ効率的な業務が可能となります。

これにより、子どもの世話をするための母子（父子）家庭の方などの在宅勤務が可能となり、ワーク・ライフバランスを支援するとともに、車などの移動にともなうCO₂排出量の削減も可能となります。2007年度現在、119名の遠隔地クリエイターの方が就業されています。

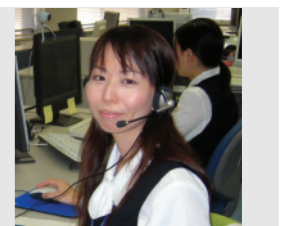


常に「笑顔」をモットーに

私は、スーパーバイザとしてクリエイターの支援を行っています。在宅勤務では、一人作業であるためモチベーションを維持することが困難だとクリエイターからよく聞きます。お互いの顔が見えることで、少しでも身近な仲間として感じられるように、今後も笑顔で明るく対応していきます。

Voice

NTTネオメイト サービス生産部GIS担当 古川 絵里子





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

「どんな時でも頼りになる」—これを実現することは容易なことではありません。
NTT西日本グループはすべての人に「つながる安心」をお届けするために日々努力を続けています。

人と人、人と社会をつなぐ ライフラインの提供者として

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、その先には常に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。

日本全国どこでも同じ 通信サービスが受けられるように

日本全国どこでも同じサービスが受けられるという、通信の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だと認識しています。

ここ数年、携帯電話やIP電話の普及拡大による固定電話の減少や、採算性の良い都市部を中心とした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NTT西日本グループでは、これまでと同じように、人々の暮らしを支えるために欠かすことができない通信サービスをご利用いただくため、NTTグループ各社で連携し、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。

通信システムの 信頼性向上をめざして

NTT西日本グループは、過去に経験した大きな自然災害などを教訓に、ライフラインの維持、確保のためにさまざまな施策を実行しています。例えば、中継交換機が設置される通信センタや中継伝送路が被災しても通信が途絶えないよう、通信センタの分散や中継伝送路の多ルート化を図っています。

通信システムの信頼性向上のための取り組み

分類		
ハードウェア	局舎等	・局舎 ^{※1} の耐震性能診断と補強対処 ・局舎/とう道の不燃化、耐火構造、防火壁・防火区画の設定 ・局舎/鉄塔の防水、防風構造
	所外設備	・ケーブルの地中化とループ化の推進 ・とう道区間での難燃ケーブルの採用
	所内設備	・装置の冗長 ^{※2} 構成 ・耐震金具・工法の見直し、補強
ネットワーク	ネットワーク	・伝送路/バスの分散 ・共通線信号網の二面構成 ・故障規模別不稼働率の規定に則った信頼性設計
	交換機ソフト	・内製による開発から保守運用まで一貫した取り組みによる品質の向上 ・ハードを含む徹底検証による問題個所の洗い出し
オペレーション	ネットワーク監視/制御	・ネットワークオペレーションセンタ体制 ・全国センタ(24時間365日)による集中監視 ・サービス統制、通話量規制の実施 ・ソフト開発組織(NTTコムウェア)による全国一元モニタリング
	入退出管理	・局舎、機械室、とう道等への入退出をシステムにより管理

※1 局舎とは、ネットワーク設備を収容する既存のすべての建造物など。
※2 冗長とは、装置全体あるいは部分的に予備を持たせ、故障時に切り替えることを可能とさせること。

重要通信の確保

災害時の通信を確保するため、いくつも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おつなぎする「災害時優先電話」や、電話交換手扱いで優先的におつなぎする「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公衆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。

災害時における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、機動性に優れた災害対策機器によって速やかに復旧します。例えば、ポータブル衛星は、交換機や伝送路、および加入者の通信ケーブルなどが故障した際、通信の孤立を避けるために使用する機器で、最大で40回線の確保が可能です。

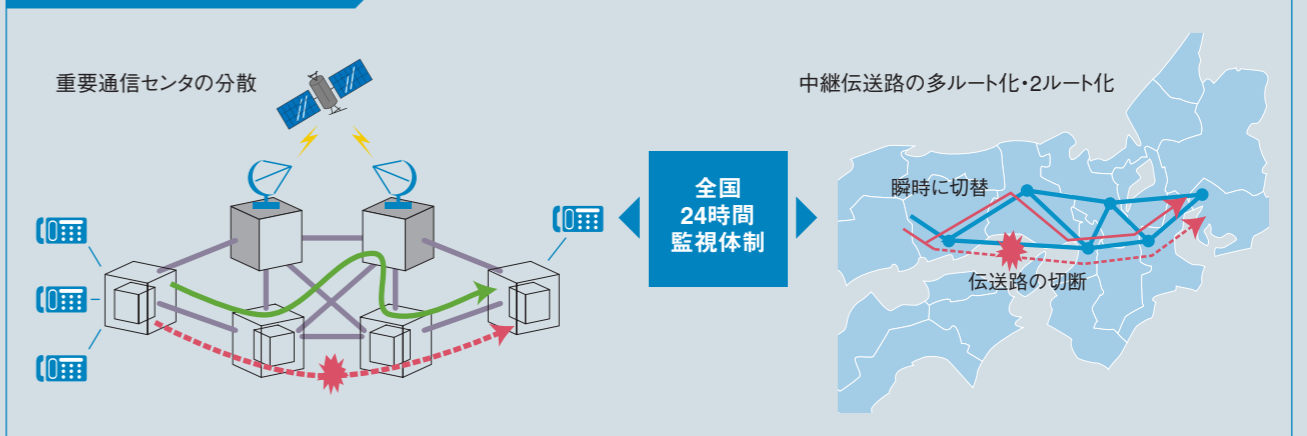
また、サービスの早期復旧に欠かせない体制「災害対策本部」をすぐに立ち上げられるよう、NTT災害対策本部員およびレスキュー隊員を事前に任命し、緊急時における行動を規定しています。

NTT西日本グループの通信インフラ



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4,700km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。

災害に強いネットワークづくり



能登半島地震への対応 ～常に有事を想定し「どんな時でも頼りになる」体制を構築

地震発生後の迅速な対応

2007年3月25日午前9時42分頃、能登半島沖を震源地とする震度6強の地震が発生し、多くの被害を出しました。

地震の発生は、早期の初動体制が設備復旧のキーとなります。しかし当日は日曜日だったため、出勤している社員はほとんどおらず、NTT災害対策本部員およびレスキュー隊員の参集の遅れが心配されていましたが、地震発生から30分で災害対策本部を立ち上げることができました。さらに当日午前中には災害調査班を送り出し、復旧班の体制を確立することができました。

また、地震発生直後から石川・富山エリアへの電話が非常に繋がりにくい状態となったことから9時56分より、災害用伝言ダイヤル（171）、災害用ブロードバンド伝言板（Web171）の運用を開始し、安否確認や集合場所の連絡手段等として、



地すべりによる電柱の倒壊状況（輪島市打越町地内）

地震に対する普段の備え

- (1) 災害等発生時における各自治体への参集と連携強化
- (2) 緊急時（災害発生等）に備えた災害対策員への対応
 1. 本部員カード、レスキュー隊員カードの作成および配布
 2. 災害訓練等の実施及び参加
 - (ア) 各自治体への災害訓練に参加し自治体との連携を図っている。
 - (イ) 災害対策員を対象に有事を想定し、携帯メール配信システムを活用した参集訓練等を行っている。
- (3) 災害用伝言ダイヤル（171）などの浸透
- (4) 的確かつ迅速な報道対応体制の確立

被災住民の通信確保

今回の地震で災害用伝言ダイヤル、災害用ブロードバンド伝言板は、3月25日から3月30日までの6日間で合計37,734件のご利用をいただきました。石川県外から石川県への電話は、最大で平常時の24.6倍にも達しており、災害用伝言ダイヤル、ブロードバンド伝言板の重要性を改めて感じました。

特に輪島市周辺では、電柱の倒壊、損壊をはじめ、交換所をつなぐ中継光ケーブルの切断など多くの被害を受け、電話が非常に繋がりにくい状態となったことから、地震が発生したその日にポータブル衛星通信装置を3カ所（25回線）に設置し被災地の通信の確保に努めました。

さらに翌日には地域住民や避難住民への通信手段として、集会所・避難所などに特設公衆電話（無料）を37カ所（58回線）取り付けました。これにより、それまで電話での連絡ができなかった地域や避難場所から直接通話することが可能となりました。特設公衆電話設置後は、広報車による住民の皆さまへの周知活動をはじめHPによる周知、マスコミを通じた周知活動を実施しました。



ポータブル衛星通信装置

能登半島地震を教訓に

今回発生した能登半島地震は、通信サービスの安定的な提供を使命と考える私たちに非常時における通信サービス確保の試練を与えられたものと思います。NTT西日本北陸グループの社員、通信建設会社社員らが一丸となり、昼夜を通して3月25日から30日までの短期間で、被災した通信設備の復旧や被災したお客様の早期通信サービスの復旧を達成できたことは、通信を守る私たちの大きな自信になりました。

「災害は忘れた頃にやってくる」—ありふれた言葉ですが、能登半島地震を大きな教訓として、今後も「いつでもお客様に安心して使っていただける通信サービスの提供」をめざします。



NTT西日本 金沢支店 設備部 サービス運営企画担当 小田原 優

Voice

「ひかり電話」の通信トラブルについての対策

NTT西日本は、2006年2月～4月にかけて「ひかり電話」等について故障を発生させ、10月23～25日には3日間にわたり「ひかり電話」が大変つながりにくい状況が発生させることとなり、お客様に多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫びいたします。

トラブルの原因は、ソフトウェア不具合、呼制御サーバの処理能力不足、制御信号の衝突などにありました。

NTT西日本は、これらの一連の状況を重大な事態と認識し、早急な対策・改善について全社を挙げて取り組んでおります。

今後は想定されるリスクと対策の検討を行い、「ひかり電話」にかかわる障害の再発防止および信頼性向上に全社をあげて取り組んでいきます。

2006年2月～4月にかけて「ひかり電話」等の故障に対する取り組み

2006年2月～4月にかけて「ひかり電話」等の故障に対しては、2006年5月から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」を立ち上げ、1. 開発体制の強化、2. ネットワークの信頼性向上、3. サービス復旧時間の短縮、4. お客様への情報提供の改善、などに取り組んでおります。

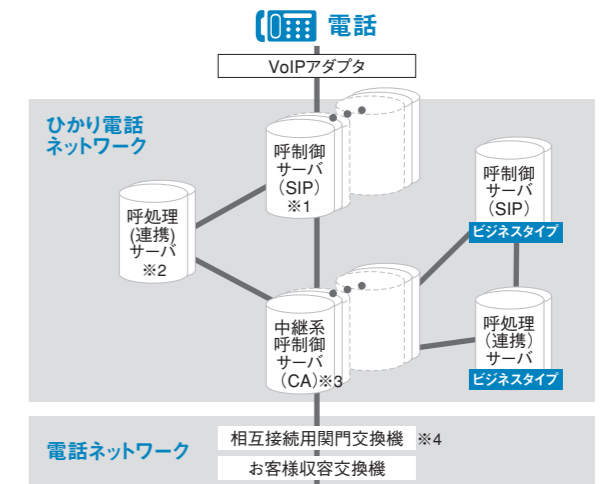
具体的取り組み

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。
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。

10月23～25日の3日間にわたり「ひかり電話」が大変つながりにくくなった問題等に対する取り組み

10月23～25日の3日間にわたって「ひかり電話」が大変つながりにくくなった問題等に対しては、これまでの取り組みに加え、1. ネットワークを構成する各装置の単体としての性能、ネットワークに取り込んだときの性能および限界に近づいた場合の動作など、ネットワーク設備の性能の再評価、2. 技術革新が著しく、発展途上にあるIPネットワークで発生する想定外の各種事象に対するネットワークの耐力増強等の検討、3. これまでの各種経験を踏まえたさらなる質の高い品質管理体制の確立など、これまで以上のネットワークの信頼性向上や故障対応の迅速化に取り組んでおります。

設備の増設、複数化、分散化の状況



設備名	2005年度末時点	2006年10月27日時点	2006年度末時点
中継系呼制御サーバ	2台	8台	13台
呼制御サーバ	5台	12台	26台
ビジネスタイプ（再掲）	1台	2台	4台
呼処理サーバ	1台	3台	9台
ビジネスタイプ（再掲）	—	1台	2台

※1:呼制御サーバ:加入者データを収納し、通信を制御する装置。
 ※2:呼処理サーバ:電話番号をもとに、収容されている中継系呼処理サーバまたは、呼制御サーバを特定する装置。
 ※3:中継系呼制御サーバ:主に「ひかり電話」と「ひかり電話」以外（加入電話等）への通信を制御する装置。
 ※4:相互接続用関門交換機:加入電話等と他ネットワーク（ひかり電話等）を相互接続する交換機。

地域の発展に貢献する 人口減少・高齢社会への課題対応

日本では人口減少・高齢社会という大きな課題を抱えています。NTT西日本グループはICTの活用により、こうした課題の解決をサポートし、地域社会と共生していきます。

人口減少・高齢社会の課題

国立社会保障・人口問題研究所の発表によると、日本の人口は5年後には毎年30万人規模で減り始めるとされており、その後も減少は加速し、50年後には9,700万人台にまで減少するとみられています。その上、「高齢社会白書」の推計では、2055年頃には2.5人に1人が高齢者となり、世界中どの国も経験したことのない高齢社会になると報告されています。

このような人口減少・高齢社会においては、今顕在化している問題がますます深刻になると考えられます。過疎地では、防犯や消防の体制維持が難しくなるほか、行政サービスなど住民の基本的な生活を支えることすら困難になります。

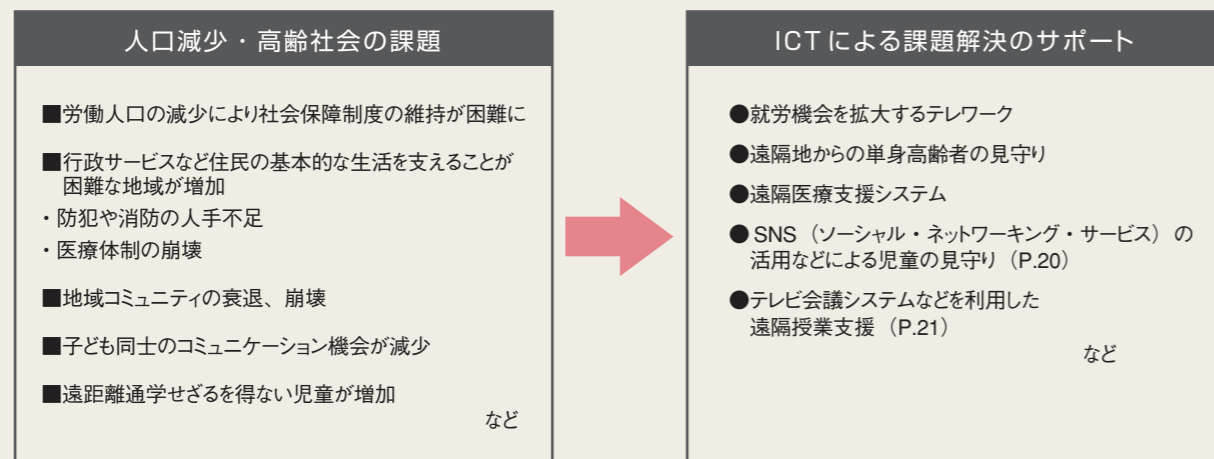
また子どもを取り巻く環境も大きく変化していくと考えられます。「少子化社会白書」は、子ども同士のコミュニケーション機会が減少することによって、子どもの社会性の発達を困難にする可能性が

あると述べています。また、物理的問題として、学校の統廃合により、遠距離通学を余儀なくされ、児童への負担が大きくなるなどの問題も指摘しています。

ICTによる課題解決のサポート

このように人口減少・高齢社会には課題が山積しています。しかし、日々、人と人をつなぎ、コミュニケーションを支えているNTT西日本グループにできることは数多くあります。これまでICTを単身高齢者の見守りに役立つ取り組みや、地域の魅力を積極的に発信していくことで離島地域の活性化などを行ってきました。そして新しい取り組みとしては、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用して子どもの安全をサポートする取り組み、テレビ会議システムなどを活用して、双方向の遠隔授業を実現する取り組みなど、子どもに焦点を当てたものを多数展開しています。

人口減少・高齢社会の課題とICTによる課題解決のサポート



SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用し、子どもの見守りをサポート～「オバパト隊」と「光の玉手箱」

未来を託す大事な子どもを守るために

現在、日本では児童が犯罪に巻き込まれる事件が続発しています。それに心を痛め、「子どもたちを守るために自分たちにもできることがあるはず」と立ち上がったのが、熊本市の尾上小学校区の「オバパト（オバタリアンパトロール）隊」です。主婦4、5人の井戸端会議から生まれた発想でしたが、見る見るうちに賛同者が増え、2005年4月のオバパト隊結成式には市・県警の関係者や地元の小中学校の校長までもが出席し、地域の安全を地域住民自らが守ることに大きな期待が集まりました。

オバパト隊は、学校と密に連絡を取りながら、子どもたちの下校を毎日見守っています。そして活動を開始してから1年ほど経過した2006年7月、行政、地域住民、児童とその保護者らと、校区内の危険箇所を調査し、「安全マップ」を作成しました。



下校を見守るオバパト隊

ぐにメールが届くようになりました。また、紙媒体の地図に新しい情報を追加するのは簡単ではありませんが、SNS上の地図なら誰でも簡単に情報を追加できます。

見守りの輪を広げていく

こうした見守りの仕組みを効果的なものとするには、「光の玉手箱」といったバーチャルなシステムだけでは不十分で、やはりオバパト隊のような実際の活動との連携が欠かせません。しかし、リアルタイムに近いタイミングでの地域情報の共有や、それによる防犯意識の向上は、「光の玉手箱」のようなシステムならではのものです。リアルな活動を支援する形でICTを活用できる場面はまだあるはず。豊かなユビキタス社会の実現をめざし、今後はさらにこの見守りの輪を広げていきたいと考えています。

無理せず活動を続け、子どもたちを守っていききたい

児童たちと一緒に作成した「安全マップ」は、校内に貼って全生徒が見ています。これが「光の玉手箱」に掲載されたことにより保護者の方々も自宅で見られるようになりました。防犯の意識を高めるためにも、より多くの方に見てもらい、地域の犯罪を減らしていきたいと思っています。



オバパト隊 隊長 下川 邦子氏

SNSによりオバパト隊の活動を支援

NTT西日本・中九州は、信頼性の高いコミュニティを構築できるSNS「光の玉手箱」により、オバパト隊の活動をサポートし、子どもたちの安全を守るために貢献していきたいと考え、安全マップの情報を掲載することとしました。

これによって、「光の玉手箱」の利用者は、危険地域の最新情報をいつでも入手することができ、さらに最新情報が登録された際には

SNS「光の玉手箱」を活用した信頼のおけるコミュニティ間での情報共有



テレビ会議システムなどを活用した双方向の遠隔授業 ～インターネットによって実現した豊かな心の交流

本物の「食育」を伝えるために

愛媛大学農学部付属農業高等学校教諭の小田清隆氏が、食育に熱心な鎌倉の小学校の先生と出会い、プロジェクトは始まりました。小学生たちは、食卓にある食べ物は知っていても、それが命あるものだという認識はほとんどありませんでした。それに対し、小田氏の教えている生徒たちは日々動植物に接し、命を育てており、この生徒たちが鎌倉の小学生たちに何かできるのではないかと考えました。

初めは、メールのやり取りを中心に質疑応答をしていましたが、大きな変化が出てきたのはテレビ電話での生中継を行ったときからです。農業高校のハウスから携帯電話のテレビ電話機能を使って、ハウス内のキュウリを見せ、小学生たちにさまざまな質問をしたのです。事前に農業高校の生徒たちが育てたキュウリを小学生に送っており、授業の最後に全員でキュウリを丸かじりしました。そのときは距離こそ離れているものの大きな一体感が生まれました。



ハウスより携帯電話を利用し
実況中継を行う農業高校の生徒たち

バーチャルな交流が リアルで豊かなコミュニケーションに

「愛媛に行きたい!」「農業を体験したい!」小学生からそんな声が出てくるようになったのは、インターネットテレビ会議システムを使って、料理教室を開催した後のことです。

料理教室は、農業高校の生徒たちが先生役で進行し、小学生の保護者の方々も参加しました。愛媛の郷土料理「おもふりごはん」をつくり、料理を通じて文化の交流も実現しました。また、食に関する問題は子どもたちだけのものではなく、まず大人が知るべき問題ともいえます。この料理教室で小学生の保護者の方々も巻き込むことができたのは大きな成果でした。

このようにインターネットを通じて、遠く離れていても同じ時間を共有することで、心を通わせることができ、とても豊かなコミュニケーションが可能だということがわかりました。



親子参加の料理教室（鎌倉の小学校）



生徒が先生役の料理教室（愛媛の高校）

双方向コミュニケーションをとる 遠隔授業の可能性

今後、児童の数はますます減少すると予想されています。過疎地においては非常に深刻な問題となるでしょう。その現状を踏まえると、今回の遠隔授業の功績は非常に大きく、示唆に富んだプロジェクトだったといえます。

ただ、コミュニケーションの元となる「発信したい」という思いがなければ、このような交流は生まれなかったでしょう。高校生が常に教師役を務めたという要因も大きいですが、高校生と小学生という年齢差、都会と田舎という地域差をインターネットの活用によって見事に活かし、深くかわり合うことができました。何もなければ出会うことのなかった鎌倉の小学生と愛媛の高校生は、これをきっかけに一生の付き合いができるかもしれません。実際、この遠隔授業を通じた交流は1年以上続いており、2007年の夏休みに鎌倉の小学生とその保護者は、農業体験をするため愛媛を訪れました。そして現在も交流は続いています。



掘りたてのサツマイモを囲んで

世代・地域を越える遠隔授業

農業高校である特色を活かし、生徒自らが授業を行うという構想を小田先生から伺った際には衝撃を受けました。私はこれまで同じ市町村内で、TV会議システムを利用した交流学習等をコーディネートしてきましたが、「食育」がテーマで「高校生が小学生に授業をする」という切り口は、これまでの授業とは大きく異なっていました。この授業方法ですと高校生側の学びが深まるのはもちろん、小学生側も素直に話を聞き入れます。知識の修得だけでなくコミュニケーションも学べ、情報活用能力の醸成にもつながるこの取り組みは、まさに食育をテーマにした総合学習です。「学校教育の現場でICTを活用すれば、授業の幅がより広がる!」そう奮起させられました。微力ながら、未来を背負う子どもたちの役に立てていることをうれしく思います。これからも、このようなICTを活用した授業を実践されている先生方を応援し「教育の情報化」を推進していこうと思います。



NTT西日本 法人営業本部 ソリューションビジネス部
e-ガバメント推進室
熊崎 裕亮

Voice

マネジメント

コーポレートガバナンスの強化・・・23

コンプライアンスの徹底・・・24

リスクマネジメントの強化・・・25

CSRマネジメント・・・27

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に対する考え方と体制

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。

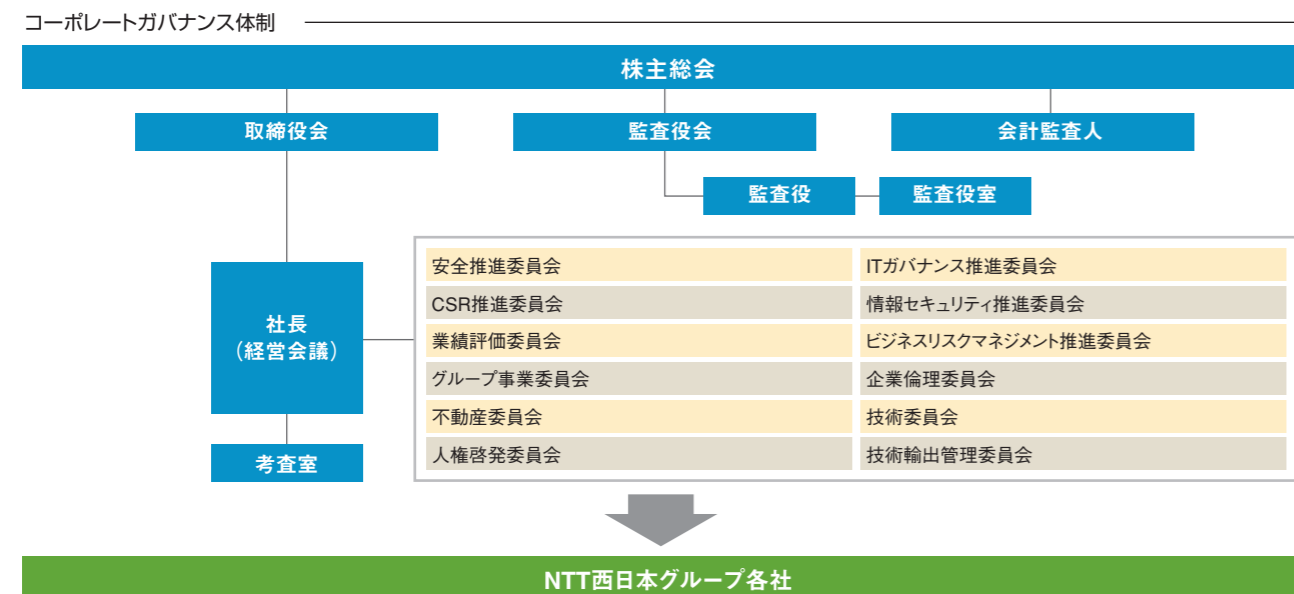
そして、経営の効率性を高め、すべてのステークホルダーからの信頼に応えられる透明性と健全性そして遵法性を確保することを目的に、コーポレートガバナンス体制の強化に取り組んでいます。

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^{*}、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。

※2007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、2006年7月に実施した事業運営体制見直し後における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・運用状況について考査室が検証・評価し、必要な改善を行っています。

コンプライアンスの徹底

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。

コンプライアンスに対する考え方

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、CSRのベースとなるものであり、事業を進める上で欠かせないものです。NTT西日本グループに所属するすべての者が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。

コンプライアンスの体制

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、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、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。

企業倫理の相談窓口を設置

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、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。

2006年度のヘルプライン受付状況は、社外窓口で33件、社内窓口で40件の計73件について受付・回答を実施しました。

高い倫理観と責任感を持った社員の育成

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等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、過去に起きた不祥事等の具体例をミーティング等において周知・注意喚起することにより、再発防止に努めています。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。なお、意識調査の結果については、本報告書のP.29をご覧ください。

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。

● ビジネスリスクに対する考え方

企業経営は、予測し難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。

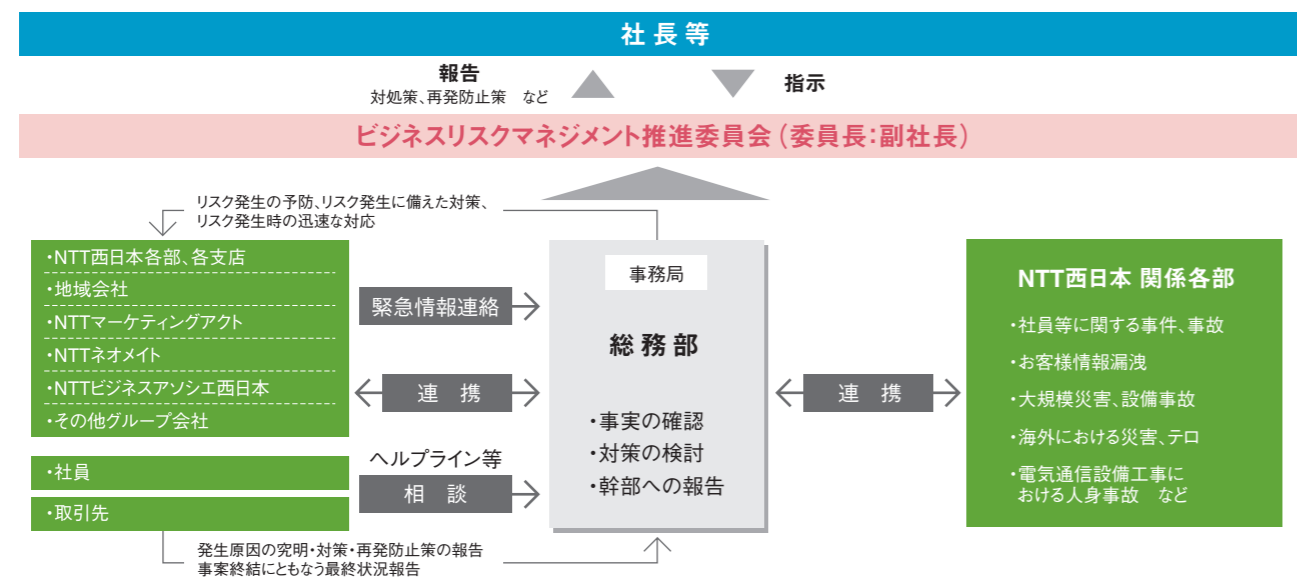
NTT西日本グループでは、自然災害や通信テロなどの外部リスク、企業およびお客様情報の漏えいなどの内部リスクへの対応をはじめ、法令の遵守、社内の情報セキュリティ等、NTT西日本グループを取り巻くさまざまなビジネスリスクについて発生を予防する施策を講じています。また、万一問題が発生した場合に備え、迅速かつ確に処する体制を整え、リスクに対する影響の最小化を図るなど再発防止に努めています。

● ビジネスリスクマネジメント体制

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。

本社各部署および支店やグループ各社からの緊急情報などは、本

ビジネスリスクマネジメント体制



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。

● 予期せぬリスクに対するさまざまな対策

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もっとも重要な役割であると認識し、さまざまな対策を講じています。

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。

● 情報セキュリティ推進に対する考え方と体制

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、NTTグループで策定している「NTTグループ情報セキ

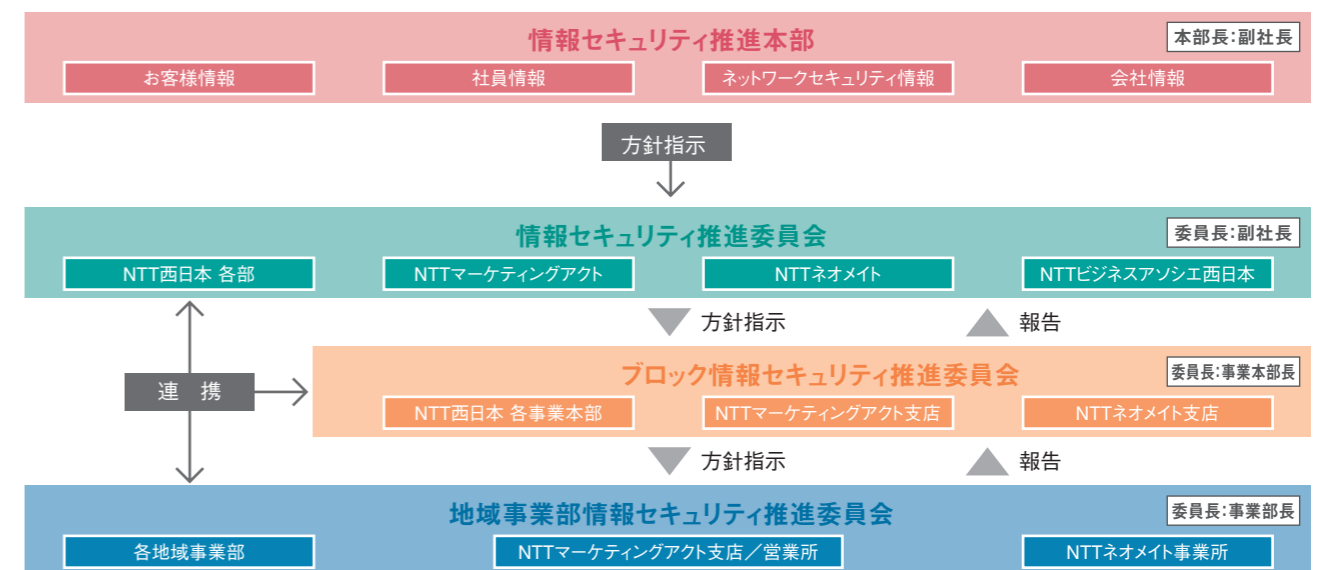
ュリティポリシー」をもとに情報セキュリティ体制を構築し、各種取り組みを推進しています。

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」を設置するとともに、お客様情報をはじめとした情報管理の徹底に向けた取り組み方針や情報漏洩防止策について、継続的な取り組みを行う「情報セキュリティ推進委員会」を本社、地域事業本部（ブロック）、地域事業部に設置し、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。なお、お客様情報保護の詳細については、本報告書のP.33をご覧ください。

● 情報セキュリティのマネジメントシステム

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。

情報セキュリティ推進体制



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。

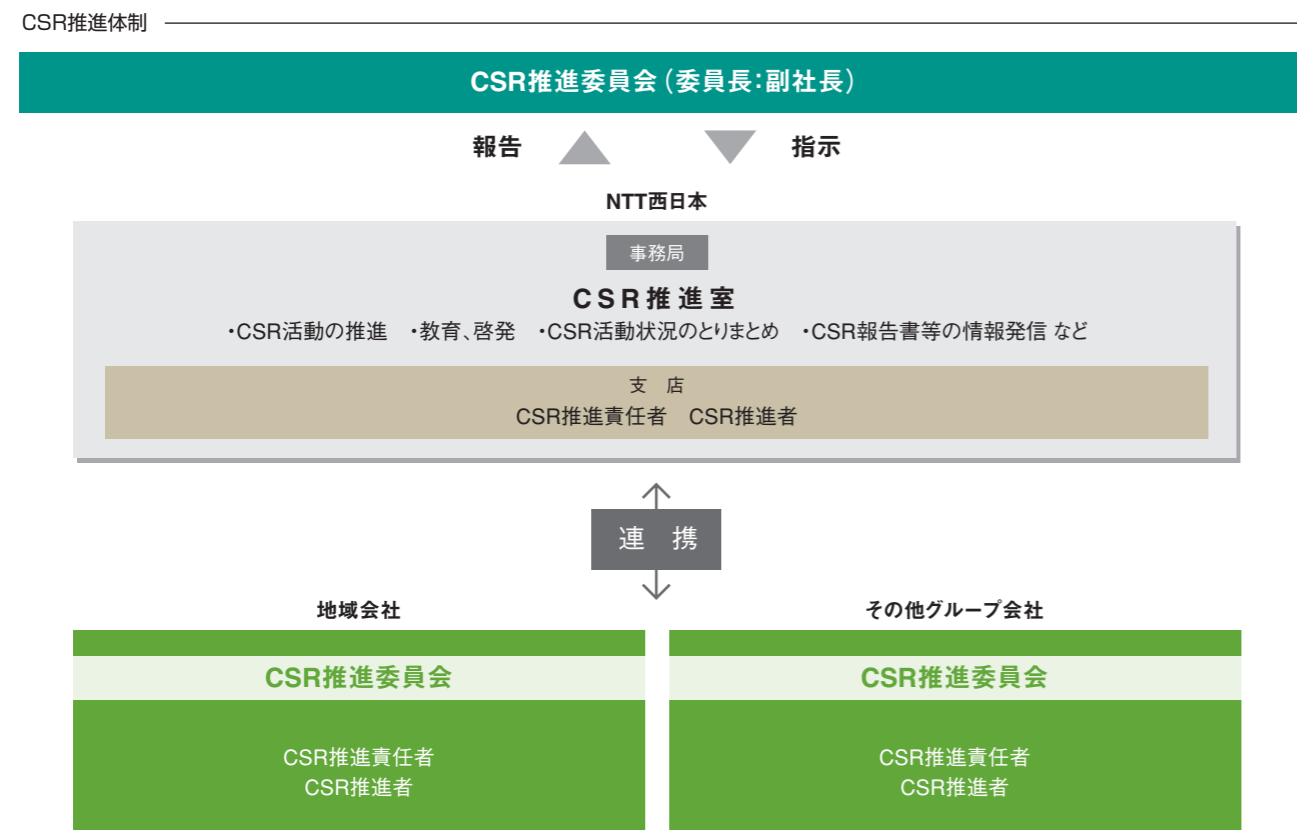
CSRマネジメント

3つの価値を高めるCSRマネジメントを実践および定着段階へと移すため、全社員への教育に重点をおいて取り組んでいます。

CSR推進に向けた体制構築

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。委員会は、半期に1回、定例的に開催されるほか、必要に応じて適宜開催されます。CSR推進委員会の事務局は、NTT西日本本社総務部のCSR推進室がその任に着き、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。

また、各現場に即したCSR活動を行える体制とするため、NTT西日本グループ会社各社にも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。



全社員を対象にCSR教育を実施

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至るまでの全社員であり、それぞれの立場や役割に合わせた教育メニューを開発しています。



講演に聞き入る経営トップ層

■経営層を対象としたトップセミナー

NTT西日本グループにおけるCSRの推進に向けて、経営トップ層のさらなるイニシアチブの強化および意識向上を図ることを目的に、NTT西日本本社役員をはじめ、本社各部長、支店長、ならびにNTT西日本グループ各社代表取締役社長の総勢73名が出席し、「CSRトップセミナー」を開催しました。

セミナーの中では、外部から講師を招き、「経営戦略としての企業の社会的責任（CSR）」と題した講演が行われ、先進他社の事例から戦略的なCSRの取り組みや、CSRと経営をいかに融合していくか等について学び、議論を交わしました。

■CSR推進責任者・推進者を対象とした研修

NTT西日本グループ各社に配置したCSR推進責任者・推進者の約150名を対象に、現場の第一線における推進者としての意識の醸成を目的に、「CSR推進者研修」を実施しました。

研修では、外部から講師を招き、CSRの現状や自らの業務とCSRのかかわりなどについての学習が行われ、職場展開に必要なCSRにかかわる基礎的な知識および展開に必要な手法の習得を図りました。

■派遣社員等を含む全社員への研修

2006年10月～12月にかけて、NTT西日本グループに勤務する全社員を対象に、CSRの理解と日々の業務への意識向上を目的とする「CSR全社員研修」を実施しました。

研修では、社員教育用に作成した小冊子を使い、NTT西日本グループのCSRに対する考え方を理解し、最終的に自らの業務とCSRのかかわりについて考えるなど、意識の醸成を図りました。

CSRアクションプランの策定・展開

NTT西日本グループのCSRを「理解」の段階から「実践・定着」の段階へとステップアップさせるため、CSRマネジメントを徹底していくこととしています。そのため、グループ統一の行動目標および数値目標を示したアクションプランを策定し、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。

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項目の行動目標と具体的な指標を数値化して明示した『CSR20』を策定し、達成率をポジショニングすることにより、各支店およびグループトータルとしてのCSRの定着度合いを把握し、取り組みの改善を図っていきます。

CSRアクションプランの概要

CSRアクションプラン「CSR20」		
	実施項目	20項目
人間的価値の増大	■ブロードバンド・ユビキタス時代に相応しい人材の育成	3項目
	■働きやすい職場環境づくりの推進	
■人権の尊重		
社会的価値の増大	■NTT西日本グループ中期ビジョン	11項目
	・お客様の視点に立ったサービス、品質の向上 ・光ブロードバンドサービスの更なる品質向上	
	■災害時における安心と安全の提供	
	■社会貢献活動への積極的な参画	
経済的価値の増大	■光化サービスの推進	2項目
	■NGNの実現	
コンプライアンス	■企業倫理の確立	4項目
	■内部統制システムの徹底	
	■情報セキュリティの徹底	
	■個人情報保護の徹底	

CSRマネジメント

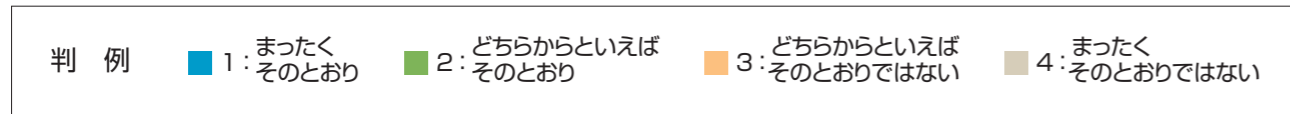
CSR・企業倫理意識調査の実施

NTT西日本グループでは、CSR・企業倫理に関する社内の状況を把握するとともに、社員の気づきを促し、CSRの取り組み意識や倫理観を醸成することで、不正・不祥事の起こらない企業風

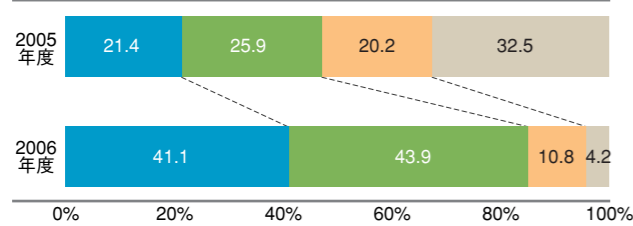
土づくりに活かすため、CSR・企業倫理意識調査を実施しています。

CSRの基本的知識は、昨年と比較すると全体的に向上しており、企業倫理も着実に根付いてきています。一方、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、課題も明らかになりました。今後はそうした課題の改善を行っていきます。

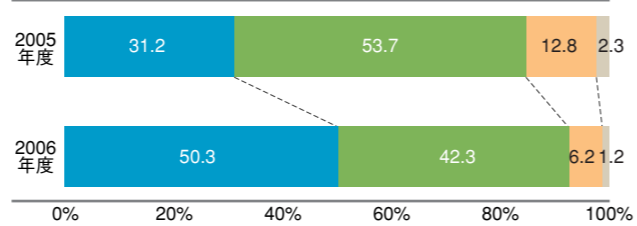
CSR・企業倫理意識調査の結果



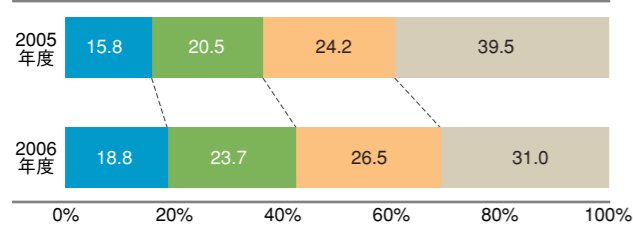
「CSR」という語句の意味を知っている



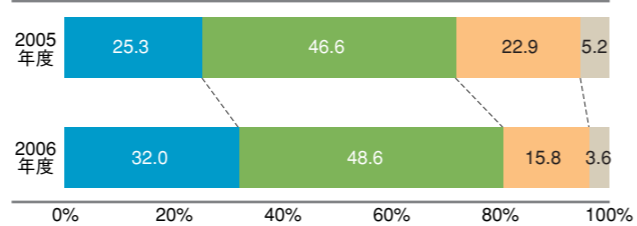
利益の追求や目的達成のためでも、「不正行為は許さない」という意識が高い



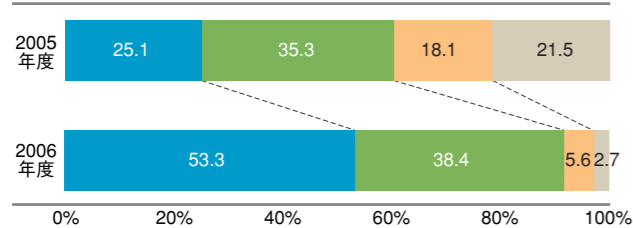
「ステークホルダー」という語句の意味を知っている



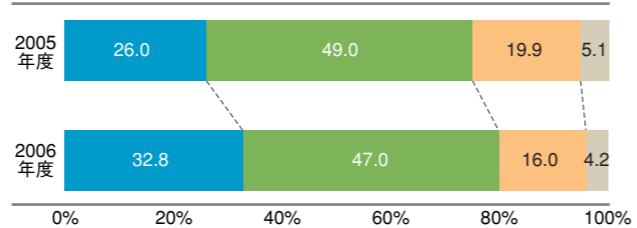
職場の問題やトラブルに対して、「臭いものには蓋」「ことなかれ主義」「責任のなすりあい」という雰囲気はない



日常の業務遂行にあたってCSRの考え方は重要だと考えている



職場には何でも話し合えるオープンな雰囲気がある



3つの価値の増大

社会的価値の増大・・・31

経済的価値の増大・・・47

人間的価値の増大・・・49

お客様のお問い合わせに迅速かつ的確にお応えするために

お客様からのお問い合わせ、お申し込みなど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。

お客様満足向上に対する基本的な考え方

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、「カスタマー・ファースト活動」基本理念のもと、お客様の声にお応えするための改善を重ねています。

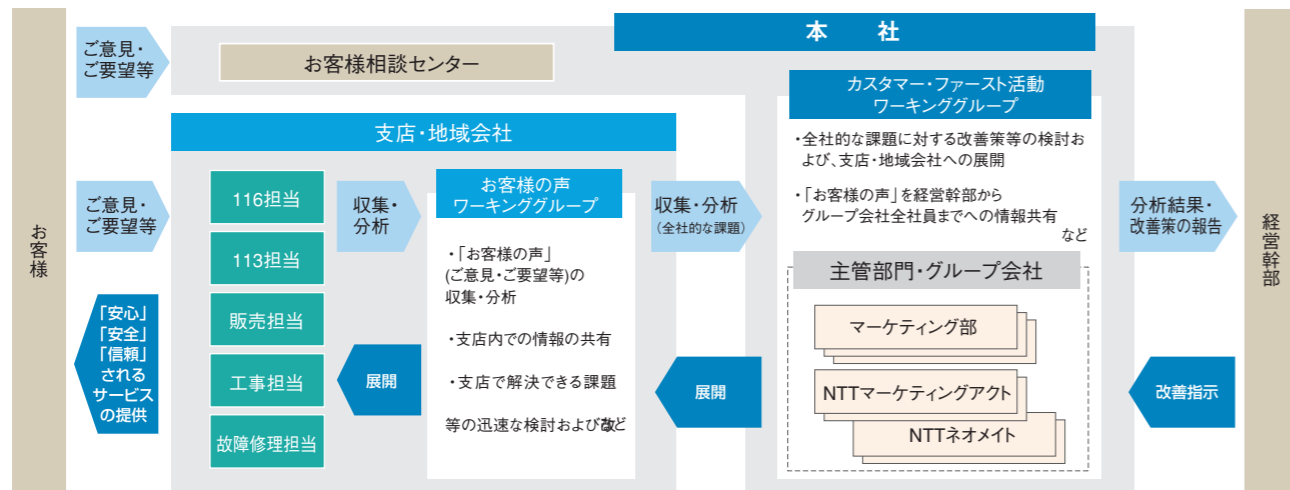
「カスタマー・ファースト活動」基本理念

“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

「カスタマー・ファースト活動」の体制

本社・支店の各部門に寄せられたお客様の声は、担当部門にて検討した改善策を経営幹部に伝え、グループ全社員にまで確実に届ける仕組みを構築しています。そして支店や本社各主管部など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などを開催して、改善策を検討し、支店などと連携を取りつつ、具体的な改善を実施する体制を構築しています。

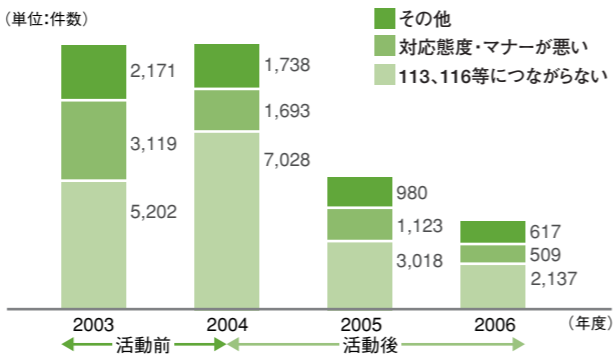
カスタマー・ファースト活動推進体制



「カスタマー・ファースト活動」の取り組みと成果

「カスタマー・ファースト活動」は、2004年7月にスタートして以来、「116・113」などのお客様をサポートする各種窓口に対し、①お客様をお待たせしない受付体制の整備、②より品質の高い対応をめざしたオペレーターへの教育強化、③専門的な窓口の設置など、お客様満足の向上に努めてきました。新たな取り組みとして、2006年10月から故障修理派遣の実施日を拡大し、土日・祝日においても故障修理の派遣を実施できる体制としました。このような取り組みの結果、お客様相談センターに寄せられる苦情件数が3分の1に減少するなど、活動が浸透・定着してきたと考えています。

カスタマー・ファースト活動と苦情件数の推移



「災害用ブロードバンド伝言板 (Web171)」の本格提供を開始

「災害用伝言ダイヤル (171)」や「災害用ブロードバンド伝言板 (Web171)」は、地震や風水害の発生時に、ご家族や親戚・友人間での安否確認や避難場所の連絡をスムーズに行えるサービスで、災害発生時に被災地への通話等が増加し、つながりにくい状態になった場合に速やかにサービスを提供します。

インターネットにより安否の確認や連絡を行える「災害用ブロードバンド伝言板 (Web171)」は、2005年8月から試行運用を行っていましたが、その試行運用期間中にいただいたお客様のご意見などを踏まえて機能改善を行い、2006年10月から本格運用を開始しました。

ビジネスサービスセンターの開設

今日、情報ネットワークは企業経営を支える重要なインフラであり、企業にとっては最適なアクセスサービスをいかにタイムリーに導入し、安定的に運用していくかが重要な課題になっています。このような状況の中、NTT西日本は、お客様企業にご利用いただく専用線やLAN系サービス・フレッツサービスなどのアクセスサービスについて、円滑な回線開通や、万が一の故障発生時における迅速な対応、さらに日々のアフターサービスなど、一元対応を行うため、幅広い業務分野の人材を結集した「ビジネスサービスセンター」を運用しています。

フレッツ・カスタマリレーションセンターの開設

現在、情報通信市場は「電話からインターネット」への移行が一段と加速し、インターネット市場のブロードバンド化が急速に進展しつつあります。このような状況の中、NTT西日本として、ますます高度化・多様化するお客様ニーズに迅速かつ的確に対応し、お客様サービスの充実を図るとともに、Web利用による各種ご注文やお問い合わせなどに対して、お客様のライフサイクルに合わせた最適なサービスやサポートサービスなどを継続的に提供することにより、お客様とのリレーション強化を図るため、NTT西日本エリア全域の一元的な受付体制として「フレッツ・カスタマリレーションセンター」を運営しています。



ホームページからのお申し込み画面

お客様のニーズに応える「カスタマー・ファースト活動」を展開

私たちが進めている「カスタマー・ファースト活動」は2004年7月にスタートしましたが、お客様相談センターに寄せられる苦情件数が3分の1に減少するなど、活動が浸透・定着してきたと考えています。しかし、本格的な光ブロードバンド時代に移り、お客様のニーズも急激に変化し、多様化してきています。今後はこれまで以上にお客様の声を真摯に受けとめ、「お客様が満足する」商品・サービスを提供できるよう、積極的に活動を展開していきます。



Voice NTT西日本 営業本部マーケティング部 企画部門 カスタマー・ファースト担当 森田 均

情報セキュリティを確保するために

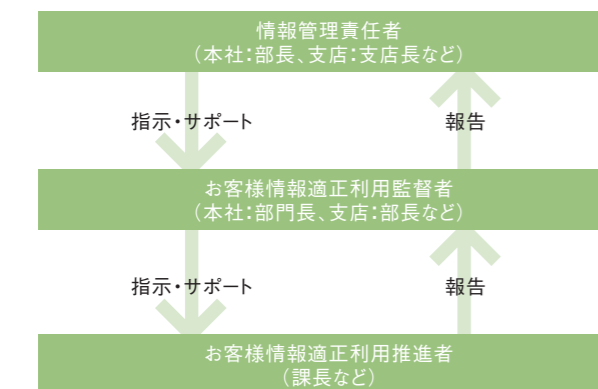
安心・安全な通信サービスの提供に向け、徹底した情報セキュリティの確保に努めています。

● お客様情報保護に対する考え方と体制

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。

お客様情報保護体制



● お客様情報保護に向けたシステムセキュリティの強化

2006年度は12件（のべ23,728ユーザ）の情報流出を引き起こしてしまいました。主な原因は社員の自宅や委託先社員の自宅にあるパソコンがウィルスに感染したことによるファイル交換ソフトのネットワーク上への流出で、そのパソコンにお客様情報などを保存したために問題が起きました。

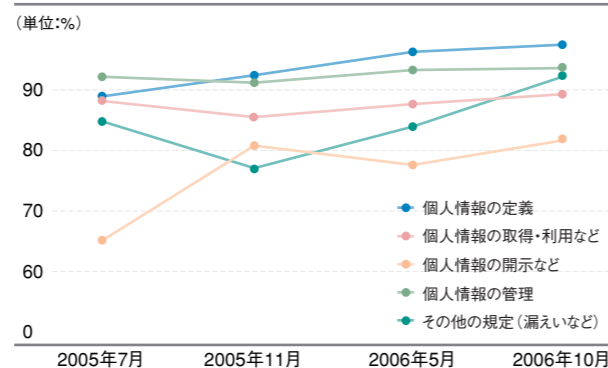
これを受け、社内の業務用パソコンから外部記録媒体へ出力する際には、事前に許可を得た端末に限定することとしました。こ

のほか、メールで社外に情報を送る際には、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の構築を準備するなど、再発防止に努めています。

● 全社員を対象にした研修の実施

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を対象に個人情報保護に関する研修を実施しています。2006年度は、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等を盛り込んだパンフレットとビデオを作成し、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、Webを用いた自己診断テストを実施しています。

「個人情報保護」理解度チェック（自己診断）結果推移



● 委託会社、人材派遣会社の管理強化

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管理・運用方法の立ち入り点検などを実施しました。また、人材派遣会社については、本社が一括して、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説明会を開催しました。

すべてのお客様にとって使いやすいサービスであるために

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。

● ユニバーサルデザインに対する取り組み

NTT西日本は、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」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。

*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。

● 使い勝手の良い電話機の提供

聴覚障がいをお持ちの方のために、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。2006年10月に開催された国内最大の通信機器展示会「CEATEC JAPAN 2006」においては、NTT西日本の新しい電話機が高齢者、障がい者の方々から高い評価を得て、最優秀賞を受賞しました。



新型電話機のイメージ

● ハローインフォメーションの発行

「ハローインフォメーション」とはNTT西日本の電話料金請求書と一緒にお届けしている冊子で、主に新しいサービスや商品などをご案内しています。このほかNTTの名前を使った詐欺事件など、お客様に注意していただくための重要な情報も掲載しています。



ハローインフォメーション

● 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のほか、公衆電話の設置がわかり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。

公衆電話への工夫

- 車いすを利用されている方々のために**
 - 扉をひらきやすくしている
 - 電話機の取り付け位置を一般のボックスより低くしている
 - 硬貨の投入やダイヤルする際、送受器を置ける台を備えている
 - 退出を容易にするための手すり、後方安全確認用鏡および扉開閉用ロープを備えている
 - 床面積を一般ボックスより3倍広くしている

車いす利用者用公衆電話ボックス
- 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
 - 凹凸でわかりやすく、投入しやすいカード付き投入口
 - 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クリーンパネル
 - 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わ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

デジタル公衆電話
- 耳の不自由な方々のために**
 - デジタル公衆電話機には、相手の声を3～5段階に調節できる音量調節ボタンを標準装備
 - 一部のアナログ公衆電話機には、送受器「めりゅう」を取り付け、相手の音声を音量調節で最大18倍まで大きくできる

受話音量調節ボタン
- 目の不自由な方々のために**
 - カード挿入口や、コイン投入口に点字表示を行い、目の不自由な方が利用しやすいようにしている
 - 一部のデジタル公衆電話機には、テレホンカード挿入時にカードの残度数をお知らせする音声ガイダンス機能をそなえている

点字表示
- そのほかの工夫**
 - 公衆電話の設置がわかりやすくなるよう設置場所表示旗を設置

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。

グループ全体で環境保護活動を推進する体制を整備

2006年7月に「地球環境保護推進委員会」から「CSR推進委員会」へと発展的に統合し、NTT西日本の経営会議のもとに、NTT西日本グループ全体の環境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、NTT西日本の環境対策室とグループ各社の環境担当を通じて、NTT西日本グループ全体へ展開しています。

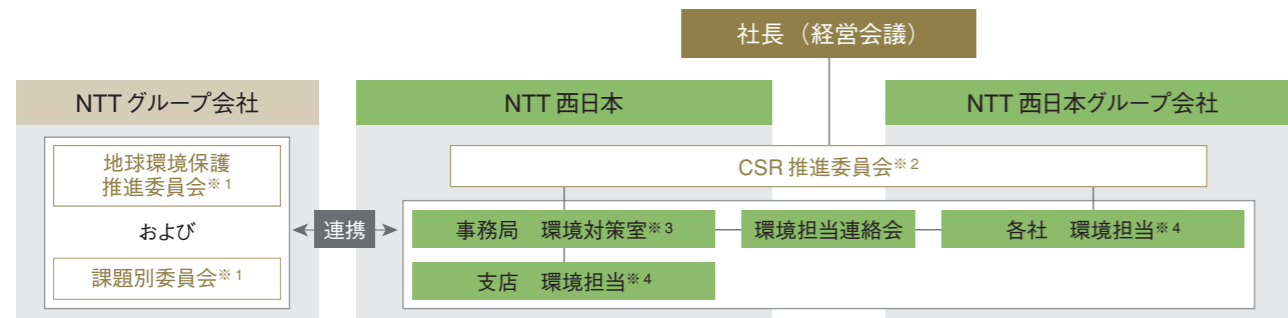
また、NTT（持株会社）、NTT東日本、NTTコミュニケーションズ、NTTデータ、NTTドコモ、NTTファシリティーズなどのNTTグループ各社とも連携し、課題別に最新動向の共有・対策の共同検討・目標進捗確認などを実施し、グループ全体として環境保護推進に取り組む体制を構築しています。

環境マネジメントシステムの認証を取得

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。

2006年度時点で、本社2組織、全33拠点（各支店・地域会社など）で取得しております。今後もさらなる環境マネジメントシステムの向上に努めていきます。

環境保護推進体制



※1 NTTグループの環境方針・課題別施策の決定・管理・マネジメントレビューの実施。
 ※2 NTT西日本グループのCSR推進における基本方針を策定し、経営レベルの意識の統一を図る。
 ※3 NTTグループ（持株会社）の地球環境保護推進委員会と連携し、NTT西日本グループにおける環境方針・施策の検討、およびNTT西日本グループ全体への展開・管理の実施。
 ※4 各支店・NTT西日本グループ会社における環境施策の推進。

環境監査により自らの環境保護活動を検証

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目的に年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・変更等にもなっており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、監査専門の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、2006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

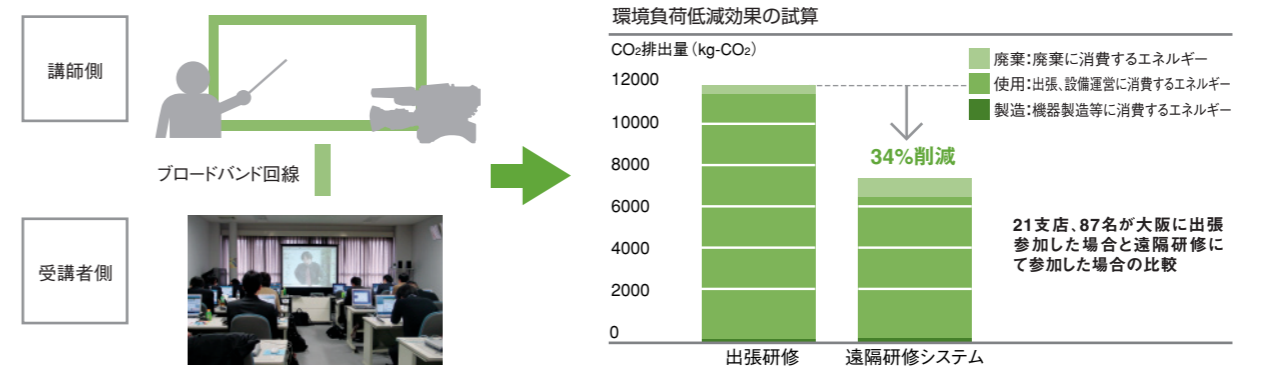
NTT西日本グループでは、環境セルフチェックを行うにあたり、各組織の実施責任者となる社員を対象に環境セルフチェックセミナーを開催しています。

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おり、2006年度は、153名が受講しました。また、本セミナーは環境負荷低減のため、2006年度から新たに下図のような遠隔研修にて実施しました。

遠隔研修システムを環境教育に導入

グループ会社であるNTTラーニングシステムズ（株）が開発したe-ラーニングのメリットを統合した双方向ライブ型の画期的な遠隔研修システムを環境教育研修でも利用することにより、環境負荷の低減に努めています。

遠隔研修システムによる環境負荷低減効果



コミュニケーションの充実で環境負荷の低減を

近年、地球温暖化の問題をはじめとする環境問題がクローズアップされております。NTT西日本グループでは、これまで以上に環境問題を重要な経営課題と捉え、事業活動の各プロセスで環境負荷の継続的な低減に努めるとともに、ICTによる社会全体の環境負荷の低減に取り組んでいます。

今後は、本社内各主管部門と各支店・各グループ会社の環境保護推進者とのコミュニケーションを充実し、優良事例の水平展開をタイムリーに行うことにより、環境負荷の低減を推進します。



NTT西日本 技術革新部 環境対策室 永山大輔

Voice

事業活動にともなう環境影響

持続可能な循環型社会を形成するために、事業活動におけるあらゆるプロセスでの環境負荷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

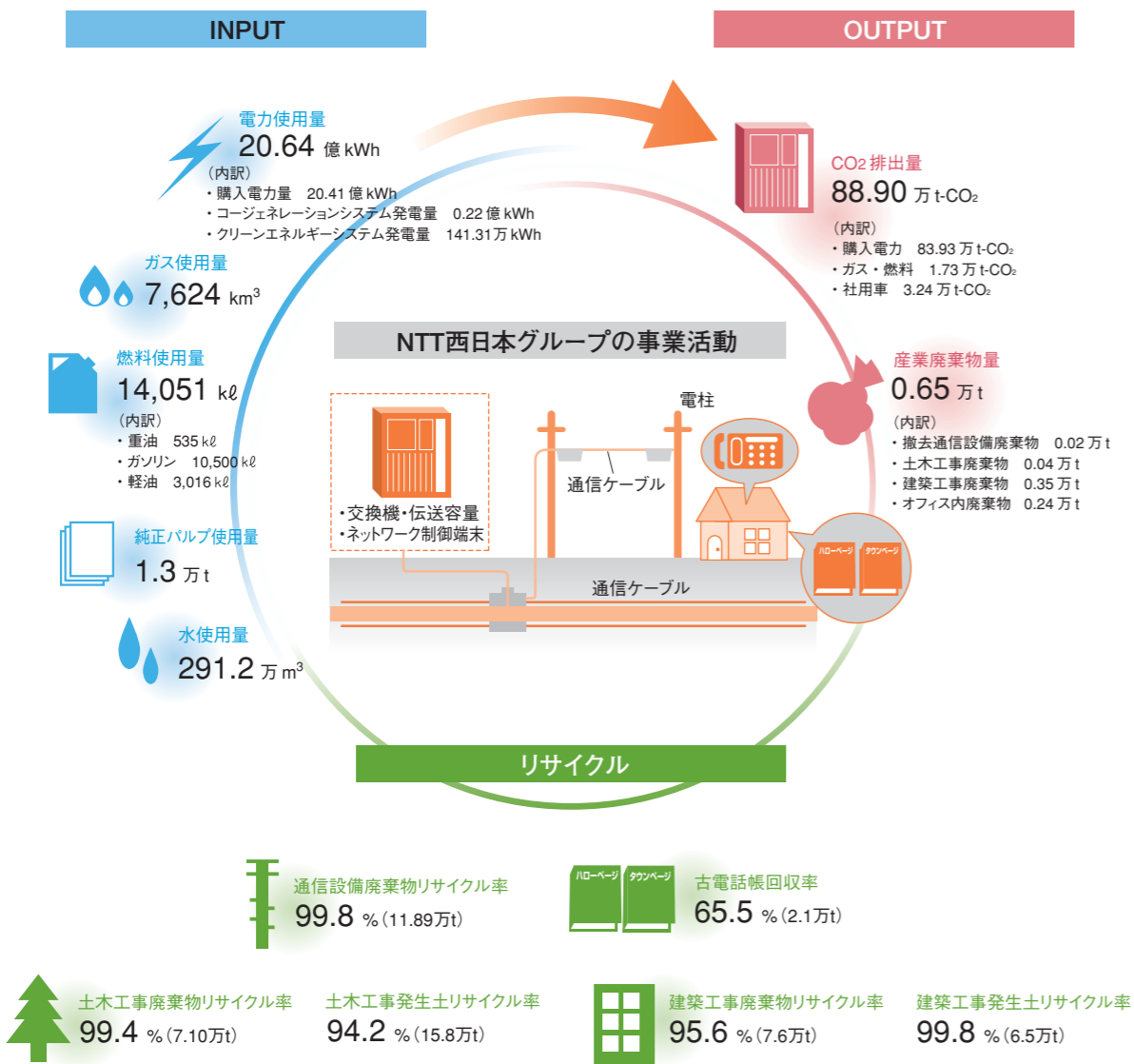
西日本全域で事業を展開するNTT西日本グループは、事業規模も大きく、それだけに相当の環境負荷を与えています。

例えば、お客様の通話を可能とするためには、電話機や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等のネットワーク

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



2010年に向けた行動計画

私たちが事業活動を行う上で特に影響の大きい「地球温暖化」「廃棄物」について、2010年に向けた中長期目標を定め、継続的な環境負荷低減に努めています。

行動計画目標と2006年度実績

NTT西日本グループでは、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2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。

なお、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、これまで設定してきた温暖化防止目標指標を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月から変更しています。

※2006年度実績の詳細な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ください。
URL <http://www.ntt-west.co.jp/kankyo/>

行動計画目標と2006年度の実績

対策項目	行動計画目標 (2010年目標値)	実行管理 項目	単位	2010年度 目標値	1998年度 実績値(推定値)	2000年度 実績値	2006年度		評価
							目標値	実績値	
温暖化防止	CO ₂ 排出量を2000年度を基準として契約数あたりのCO ₂ 排出量原単位※1を15%以上削減する。	電力使用によるCO ₂ 排出量※2	万t-CO ₂	—	54.6	57.2	73.55以下	83.93	🌱🌱🌱
		社用車からのCO ₂ 排出量	万t-CO ₂	—	1.39	1.32	3.34以下	3.24	🌱🌱🌱
		ガス・燃料消費によるCO ₂ 排出量	万t-CO ₂	—	2.86	2.34	2.09以下	1.73	🌱🌱🌱
		合計	万t-CO ₂	71.0	58.9	60.9	78.98以下	88.90	🌱🌱🌱
	CO ₂ 排出量原単位※1削減率	%	15%		(基準)0%	0%以上	-13.79%	🌱🌱🌱	
廃棄物削減	産業廃棄物の最終総廃棄量を1998年度比で50%以下にする。	撤去通信設備廃棄物量	万t	0.5	1.3	1.1	0.03以下	0.02	🌱🌱🌱
		土木工事産業廃棄物量	万t	0.35	1.2	2.5	0.02以下	0.04	🌱🌱🌱
		建築工事産業廃棄物量/再資源化率※3	万t/%	1.5/80.0%	3.5/61.0%	1.9/88.0%	再資源化率96%以上	0.35/95.6%	🌱🌱🌱
		オフィス内産業廃棄物	万t	0.28	0.26	0.44	0.18以下	0.24	🌱🌱🌱
		合計(万t)	万t	2.6	6.3	5.94	—	0.65	—

※1 CO₂排出量原単位とは、CO₂総排出量を契約者数で除した値。
 ※2 電力使用量のCO₂排出係数については以下のような係数を年度ごとに採用しています。
 1998年度・2000年度は、電気事業連合会発表の係数を使用しています。
 2006年度は、「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。
 ※3 管理対象は再資源化率。

🌱 ← 自己評価 (達成度) → 🌱🌱🌱

地球温暖化を防止するために

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

行動計画

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。

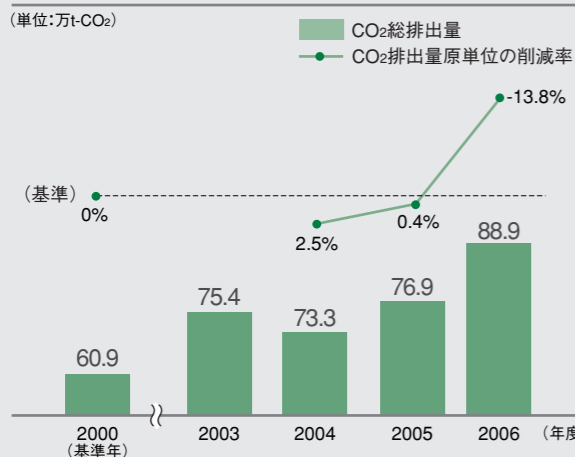
2006年度目標

CO₂排出量原単位の削減率を2000年度比で0%以下にする。

▶ 2006年度実績

目標をCO₂排出量原単位の削減率に切り替え、初年度である今回は2000年度比で削減率0%以下を目標としていましたが、13.8%の増加となり、目標達成することはできませんでした。主な増加要因は、CO₂総排出量の94%を占める電力の使用において、消費量自体が増加したこと、CO₂排出量を換算する係数を2006年度の「地球温暖化対策の推進に関する法律施行令」に基づき、各電力会社の係数に変更したためです。

CO₂総排出量およびCO₂排出量原単位の推移



※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おります。
 ・2005年度は、2004年度の係数を使用しております。(0.378kg-CO₂)
 ・2006年度は、「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の係数を使用しております。

● 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（トータルパワー革命）運動を推進しています。この運動は、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、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などを行い、全社的な省電力化を推進するものです。

2006年度は、2005年度より1.5億kWh増の20.4億kWhとなりました。ICTサービスの普及・拡大にともなうIP関連設備等*の増加による電力使用量増加がTPR運動による削減を上回りました。

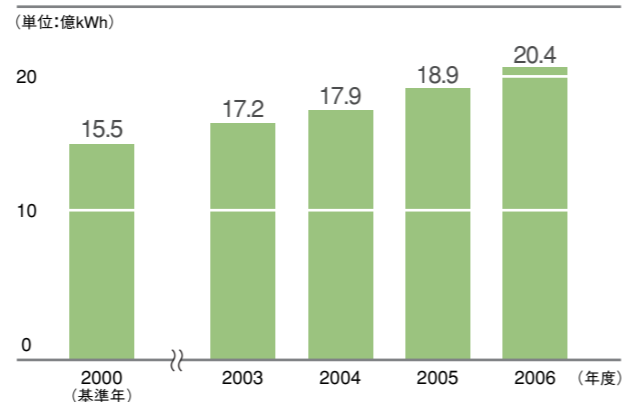
今後も引き続き、電力使用量削減に向け、抜本的な取り組みを進めていきます。

* IP関連設備には、自社の設備とネットワークのオープン化にともなう他事業者設置の設備が含まれます。

TPR運動等の取り組み事例

- 1 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
- 2 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
- 3 空調設備の運用管理による高効率運転の維持
- 4 電気事業法改正による電力自由化を受けNTTグループの電力小売事業を積極的に活用

電力消費量の推移



● クリーンエネルギーの導入

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。西日本エリアでは49のビルで太陽光発電システムを導入しており、年間総発電量は36万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。



京都支店深草別館ビル

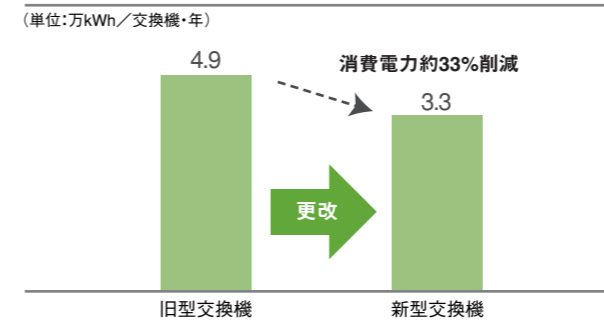


三重水ヶ平無線中継所

● 省エネルギー装置への更改

既存設備で使用する電力で、デジタル交換機が使用する電力の割合は大きく、お客様サービスの利便性向上および保守性向上を考慮したデジタル交換機への更改を計画的に実施していますが、更改する交換機は約33%削減効果のある省エネルギータイプのものを使用しています。

交換機更改による電力消費量の削減



輸送時の省エネルギー

2006年4月、日本国内において「エネルギーの使用の合理化に関する法律」（省エネ法）が改正されたことを受け、調達・出荷・廃棄などにおいて年間3000万トンキロ以上の貨物を輸送業者に輸送させる企業は「特定荷主」と定義され、定期的に貨物輸送にかかわる委託物流エネルギー量を把握し、届出、計画、報告とともに、輸送に関する省エネルギー化を計画的に取り組むことが義務づけられました。

NTT西日本グループは「特定荷主」には該当しませんが、輸送の効率化等による、エネルギーの削減に取り組んでいます。

地道な活動が大きな成果に

NTT西日本では、通信設備の設置環境を適正に保つために多くの空調設備を所有しており、その運用管理には特に気を配っています。通信機械室では年間を通して冷房運転を行いますが、特に稼働率が高くなる夏季前を基本として年間1～2回の、フィルターと室外機の洗浄を行っています。これにより、熱交換率を高め、エネルギーの効率的な利用に努めています。

空調設備の電力は年間1,300kWh/台程度になると試算され、こうした地道な努力により、2006年度はNTT西日本全体で2,100万kWhの削減効果を上げることができました。



空調設備のフィルターを洗浄

廃棄物の排出を最小化し リサイクルを最大化する

通信設備の撤去によって生じる産業廃棄物から、オフィスで使用するプリンタ用紙にいたるまで、リサイクルやリユースによって廃棄物を可能な限り減らし、適切に処分しています。

行動計画

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)

2006年度目標

- 撤去通信設備からの廃棄量を0.03万トン以下にする。
- 土木工事廃棄物廃棄量を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廃棄量を0.18万トン以下にする。

▶ 2006年度実績

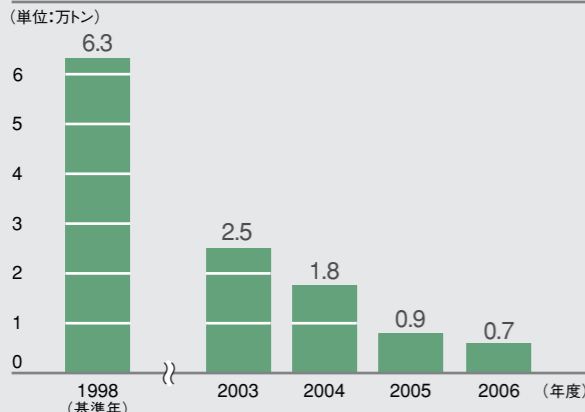
撤去通信設備廃棄量については、支店・地域会社の廃棄物処理会社への指導の徹底および処理会社の自助努力により全支店ブロックにおける再資源化率が向上し、目標を達成しました。

土木工事廃棄物については、一部地域でのとう道工事の施工をはじめとした建設工事量の増加ともない、昨年度比で0.02万トンの増加となりました。

建築工事廃棄物については、再資源化率についてはわずかに目標に届きませんでした。95.6%という高い再資源化率を維持しています。

また、オフィス内産業廃棄物については、2006年7月に実施した大幅な組織運営体制見直しなどにもなる対象組織の拡大により、昨年度比で0.06万トンの増加となりました。

産業廃棄物*1の最終廃棄量の推移



*1 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。

通信設備の撤去にもなる廃棄物

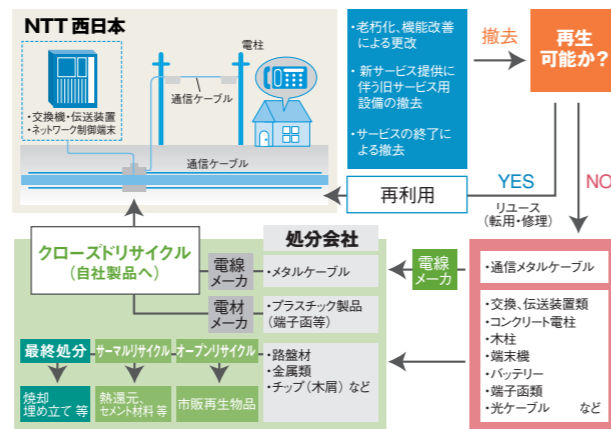
撤去通信設備廃棄物は、発生する廃棄物で最もお客様へ提供される電気通信サービスに直結するものであるといえます。電気通信設備サービスの提供には、通信ケーブルや交換機などさまざまな設備や機器が使用されています。これらは、耐用年数の経過、機能改善およびブロードバンドをはじめとした新サービスの提供などによる設備更改のために既存の設備の撤去が発生します。

NTT西日本グループでは、この撤去通信設備のリサイクルに積極的に取り組んでいます。2006年度に排出された電気通信設備の総廃棄量は11.91万トンにのびますが、このうち、有価物として約11.89万トンをリサイクルし、残りの0.02万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99.7%から99.8%へと向上しました。

撤去通信設備のリサイクル実施状況

	主なリサイクル用途	リサイクル実施率(概算値)
通信ケーブル	再生ケーブル	100%
	再生架空ケーブル外被	100%
交換機等	擬木、建設資材、セメント原料、燃料	96%
所内系設備	金属材 建設資材	99%
コンクリート電柱	路盤材 金属材	100%
木柱	角材、板、チップ、燃料	100%
端末機等	金属材 擬木、建設資材、燃料	97%
バッテリー	再生バッテリー	98%

電気通信設備の撤去から処理までのフロー

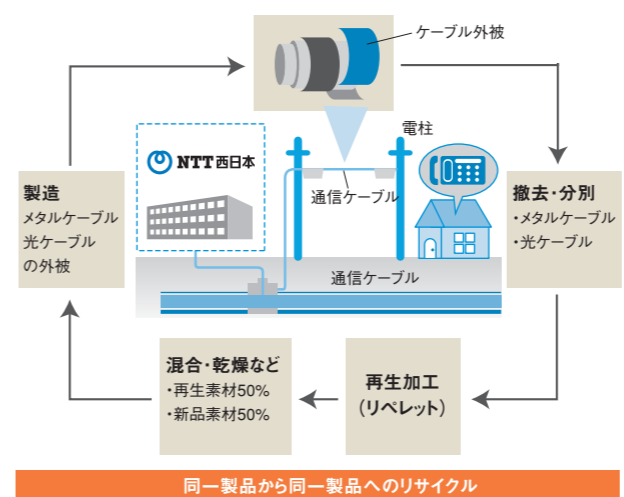


ケーブル外被のリサイクル

電話線に使用されるケーブルは通信設備の中でも重要な役割を担っています。これまでこのケーブルは、心線部分の銅などの金属材料のみがリサイクルされてきましたが、さまざまな研究により2002年度にケーブル外被のプラスチック部分についても再び同じケーブル外被へ再利用する循環型リサイクルシステムを実現しました。

通信ケーブル（光ケーブルおよびケーブル）外被のように高い品質が要求される製品を同じ製品へ再生する本格的な循環型リサイクルシステムの構築は、通信キャリアとして先進的な試みであり、その成果は国際的にも高く評価されています。2006年度は、153トンのケーブル外被をリサイクルしました。

ケーブル外被のリサイクルシステム

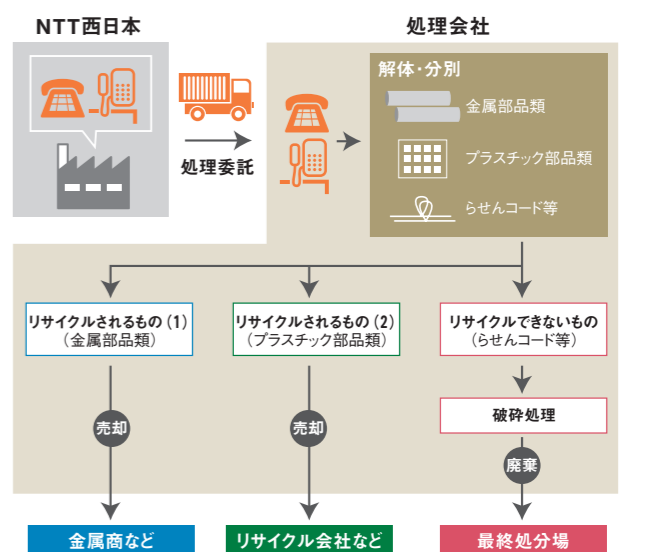


使用済み端末機器の回収・リサイクル

不要となったレンタル電話機などの端末機器やその付属品を回収し、リサイクルしています。処理委託会社によって回収された後、プラスチック部品類、金属部品類、螺旋コードに解体・分別され、プラスチックおよび金属部品類は売却されリサイクルされる一方、リサイクルできないものは破砕処理され最終処分場で適正に処分されます。

また、コードレスホンなどで使用されている小型二次電池についても、ニッケルやカドニウム、鉛など再資源化できる資源が含まれているため、お客様への積極的な呼びかけなどを通じて、回収・リサイクルに取り組んでいます。

レンタル電話機などの端末機器の処理フロー



パートナー会社との協力関係により、さらなるリサイクルの向上へ

撤去された通信設備を産業廃棄物として適切に処理し、リサイクルを推進するためにはパートナー会社の協力なしには語れません。例えば、ケーブル外被のリサイクルは、協力いただける電線メーカー様の新たなリサイクル技術のもと、当社との間で実験と検証を繰り返しながら、技術的なハードルを一つひとつクリアして生まれたものです。今後もさらにパートナー会社との協力関係を深め、リサイクルを推進していきます。



Voice NTT西日本 ネットワーク部 資材調達センタ 第一購買部門 購売企画担当 平尾 康孝

紙資源の節約と循環利用に向けて

電話帳や電報台紙など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、紙資源の循環利用を積極的に進めています。

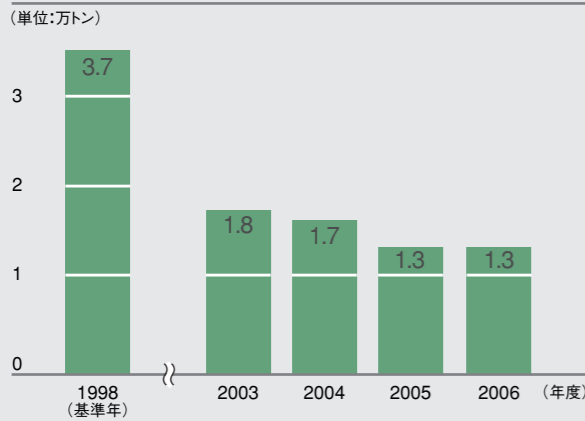
行動計画

「紙資源の利用」に関する行動計画目標については、2006年度時点において2010年度の「純正パルプ使用量に対する目標値」を大幅に達成し、かつ紙資源の利用で大半を占める電話帳に関する古紙配合率が技術的に限界に達していること、また事務用紙の再生紙購入が100%定着したことなどから、行動計画目標ではなく管理項目としてさらなる削減に努めることとしています。

2006年度の実績

2006年度の純正パルプ使用量は昨年度実績1.3万トンを維持することができました。

純正パルプ使用量の推移



電話帳のリサイクル

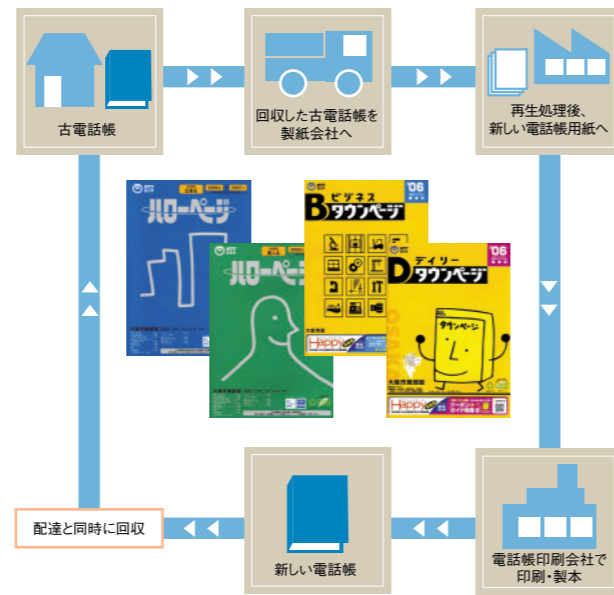
暮らしの身近な情報源としてお客様にご利用いただいている電話帳は、1年間に約6,300万部発行されており、これにともなう紙の使用量は約3.5万トンにのぼります。NTT西日本では、純正パルプに回収された古電話帳から得られた古紙パルプをできるだけ配合して新しい電話帳を製造するリサイクルシステムを導入しています。従来は改版ごとに新たな古紙（新聞古紙）を供給する必要があったため、古紙の使用量が累積していましたが、このシステムでは前回の古紙を循環使用できるため古紙使用の

最小化を図ることができます。

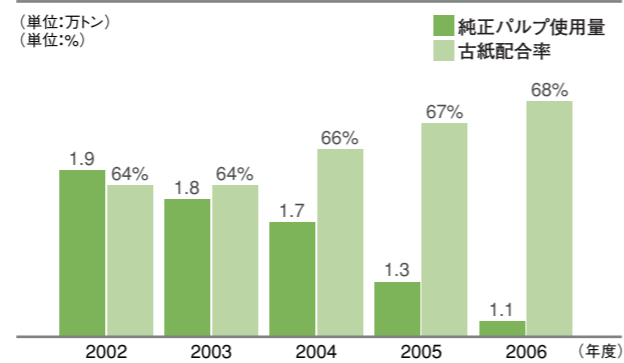
このリサイクルシステムが機能するためには、古電話帳の回収率をいかに上げるかが大きな鍵となります。新しい電話帳をお届けする際に古電話帳の回収を徹底し、ご不在の場合でもタウンページセンタ※へご連絡いただければ無料で回収にお伺いしています。こうした取り組みにより、2006年度の古電話帳の回収率は64.8%から65.5%へと向上しました。

※タウンページセンタの受付 TEL:0120-506-309
(平日9時～17時、土曜・日曜・祝日・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



電話帳純正パルプ使用量と古紙配合率の推移



インターネットによる電話番号情報検索「iタウンページ」

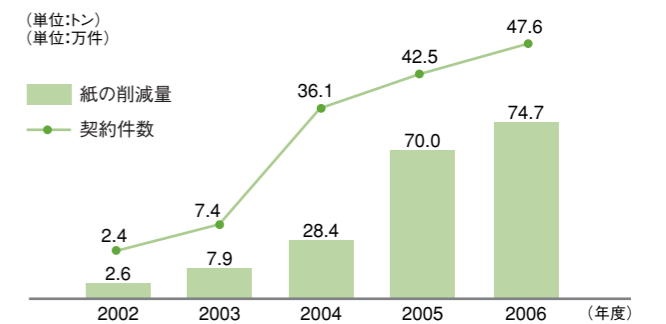
iタウンページは、NTT番号情報株式会社が提供する、全国1,100万件の企業や店舗の電話番号情報を基本としたさまざまな情報をインターネットで検索できるサービスです。パソコン以外でも、携帯電話などインターネットへつながる環境であれば誰でもご利用いただけるため、電話番号検索の効率化という側面とともに、紙資源や消費エネルギーの大幅な削減が期待できます。



インターネットによる請求明細などのお知らせ「Myビリングサービス」

「Myビリング」は、電話料金等を口座振替もしくはクレジットカード決済でお支払いいただいているお客様に、書面のご案内に替えて「ご利用料金のお知らせ」などをインターネットで照会できるサービスです。このサービスによって、請求書やそのための封筒といった紙資源が不要となり、2002年度と比べると2006年度は約72万トンの紙資源を節約することができました。

「Myビリングサービス」による紙資源削減量と契約数の推移



地域での古紙リサイクルの取り組み

地球規模の環境問題や地域のゴミ問題に少しでも貢献するため、「地域での古紙リサイクルの輪」を完結させることを目的に、金沢市およびその付近の企業・法人、団体が集まる「オフィス・ペーパー・リサイクルかなざわ」というサークルに当社も参加しています。

当サークルでは、オフィスから排出される使用済みの紙（コピー用紙等の上質紙・新聞紙・ダンボール・雑誌等）を分別して回収するとともに、回収した古紙を原料として再生した製品（トイレ用ペーパー・フラットファイル等）を会員自らが積極的に購入・使用しています。

地域リサイクルの輪をさらに広げていきたい

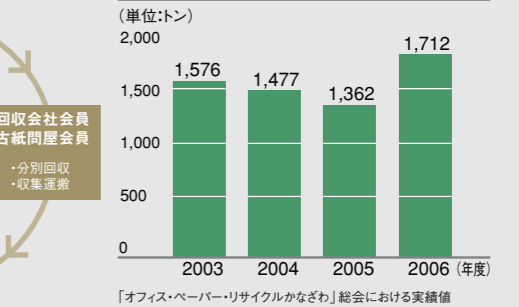
「オフィス・ペーパー・リサイクルかなざわ」の事務局として、年1回開催する総会の準備では、会員108社へ活動実績の報告を依頼し、短期間で実績値をとりまとめるのは労力のいる仕事であり、会員がすべて他の企業であるため気苦労などもあります。しかし、サークルのホームページによりお問い合わせのあった企業にサークルの概要説明、回収業者への紹介など対応を行った後、新規会員の申し込みがあった時の満足度は格別のものです。自社だけでなく、地域全体でのリサイクルの輪をこれからも広げていきます。

Voice

NTT西日本-北陸 総務部 CSR推進室 環境保護推進担当 下村 常雄



「オフィス・ペーパー・リサイクルかなざわ」回収実績の推移



「オフィス・ペーパー・リサイクルかなざわ」総会における実績値

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います。

社会貢献活動に対する考え方と体制

「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、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 CSR 推進室を事務局とする CSR 推進委員会を設置しています。

活動分野と主な活動内容

社会福祉

- ・福祉機器の提供
- ・電話お願い手帳の発行
- ・ふれあい速達便の発行
- ・ライブホン「ときめき」を利用したコンサート
- ・新聞代読サービスの支援 など

環境保護

- ・環境クリーン作戦 など

地域社会

- ・地域振興イベントへの参画
- ・チャリティバザーの開催 など

スポーツ・文化

- ・シンボルチームによるふれあい教室の開催
- ・NTTトリアスロンジャパンカップの開催
- ・スポーツ振興イベントへの参画
- ・N響コンサートの開催 など

国際交流

- ・海外研修生の受け入れ
- ・青年海外協力隊への参加支援
- ・使用済み切手の収集・寄贈 など

マッチングギフトプログラム

ボランティアギフトプログラム

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。



電話お願い手帳とお願いカード

環境保護活動

環境クリーン作戦

2006年10月、世界遺産の維持に少しでも役立てればと「ツツラト峠を守る会」のご協力をいただき、NTT西日本三重グループ社員および家族約50人が、熊野古道（ツツラト峠）の花畑休耕田の咲き終えたコスモスを刈り取りました。シカによる被害で、ほとんどの花芽を食べられたコスモスの茎は1mにまで伸びており、草刈機や鎌で懸命に刈り取りました。作業後、ツツラト峠を守る会の方から感謝のお言葉をいただき、ボランティア活動の有用性を実感しました。



清掃活動の様子

地域社会活動

地域と一体で取り組む活動

NTT西日本徳島グループでは徳島県警と協力し、地域ぐるみで子どもたちの安全を守るボランティア活動を展開しています。社用車約200台の見えやすい場所に「子ども110番」のステッカーを貼り付け、日常業務中、緊急事態を認知した際、すぐに110番通報する仕組みを構築しています。



「子ども110番」のステッカーを貼った社用車

電話設備見学会の実施

NTT西日本岡山支店では、地域の小中学生を対象に情報通信サービスへの理解促進を図るため、電話設備などの見学会を開催しています。近年のIT化の進展にともなって情報通信分野への生徒の関心が高まっており、今後も新しい情報を追加しながら見学会を積極的に推進していきたいと考えています。



見学会での説明風景

スポーツ・文化活動

ふれあいスポーツ教室の開催

青少年の健全な育成と地域のスポーツ振興に役立ててもらうことを目的として、NTT西日本硬式野球部の部員による野球教室、NTT西日本陸上競技部の部員による陸上教室、NTT西日本広島ソフトテニスクラブの監督・選手によるソフトテニス教室を開催しています。2006年度に実施したNTT西日本シンボルチーム・個別認定選手による「ふれあいスポーツ教室」は、西日本エリア15カ所約1,800名の方にご参加いただいています。

国際協力活動

発展途上国開発援助への取り組み

NTT西日本グループでは日本政府の発展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、700名以上の海外研修生を受け入れるなど積極的な貢献を行っております。



海外研修生の集合写真

社員の社会貢献への支援

■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限度額の範囲内において寄附を行うプログラムを実施しています。2006年度は、10団体に対して総額13,474,217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。2006年度は、2団体に対して寄贈しました。

■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。2006年度は、自然環境保護に対する継続的な活動およびスポーツ振興を通じ、青少年の健全育成に努めた3名の社員に対し、個人表彰を実施しました。

安定した利益をあげ 株主や社会に還元する

信頼される企業となるために、財務体質を改善・強化することで、継続的な黒字化を実現するとともに、得られた利益を株主や社会へと還元します。

安定した黒字化の実現に向けて

NTT西日本グループでは、事業の軸足を光ブロードバンドへと移行しています。その一環として、2006年7月に西日本特有の多極分散型市場構造などに対応するため、「マーケット志向の徹底」「サービスの質的向上」を目的とした新たな事業運営体制に移行し、西日本全域で積極的かつきめ細やかな販売活動を推進してきました。

その結果、2006年度における営業収益は1兆9,515億円で経常利益は540億円となりました。なお、当期純利益は283億円となり、5期連続で黒字を達成しました。

今後もIP系収入の増収に向けた販売活動の強化と徹底したコスト改善に取り組み、安定した黒字化を実現します。

NTT西日本 損益状況 (単位:億円)

	2004年度	2005年度	2006年度
営業収益	20,980	20,296	19,515
営業費用	20,278	19,975	19,310
(営業利益)	701	320	204
(営業外利益)	99	244	335
(経常利益)	800	565	540
特別利益	101	181	468
特別損失	71	—	131
税引前当期純利益	830	746	877
法人税等	419	419	593
当期純利益	410	326	283

ブロードバンドビジネスの展開

NTTグループ(持株会社)の中期経営戦略では、2010年までに全国で3,000万のお客様に光アクセスサービスおよび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をご提供することを目標としています。

NTT西日本グループでは、2000年12月より「フレッツ・ADSL」を提供開始して以来、ブロードバンドアクセスサービスの普及・拡大に向けては、トリプルプレイサービスの訴求による「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、「フレッツ・光プレミアム」を中心としたNTT西日本グループのブロードバンドサービス(「フレッツ光」、「フレッツ・ADSL」)の契約数が2007年1月に西日本エリアで500万回線を突破するとともに、2007年3月末の契約数522万回線のうち、「フレッツ光」の契約数は、「フレッツ・ADSL」の契約数を上回る268万回線となりました。

「トリプルプレイサービス」

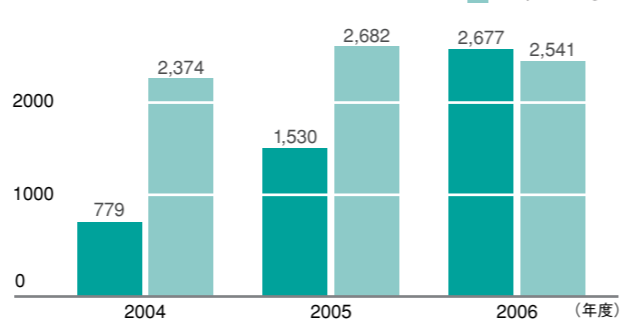
音声(電話)・ビデオ(放送)・データ通信という3つの通信機能を1つの回線(フレッツ・光プレミアムなど)で提供するサービス形態のことです。

「フレッツ・光プレミアム」

高速大容量の光ファイバー通信(FTTH)を常時接続で、ご利用いただける通信料完全定額制サービスです。時間を気にせず、快適な環境でインターネットをご利用いただけます。また、セキュリティにも優れ、ウイルス感染や不正アクセスの脅威からお使いのパソコンを保護するセキュリティ機能がご利用できます。

ブロードバンドアクセスサービス契約数

(単位:千回線)



ソリューションビジネスの展開

今後、急速なIT投資の伸びが期待される中堅中小企業向けソリューションビジネスの展開について、通信コスト削減と情報セキュリティの強化等を解決する「ビジネスソリューションパッケージ」を提供開始するとともに、本社・全支店に「ソリューションビジネス推進体制」を新たに構築いたしました。

また、企業や自治体におけるBCP(Business Continuity Plan:事業継続計画)への関心の高まりを受け、BCPに関する取り組みの立案から対策実施、運用管理までを体系化した「BCPトータルソリューション」を提供開始するとともに、本社・全支店に「BCPソリューションビジネス推進体制」を新たに構築いたしました。

さらに、離島や山間部など光アクセスサービスの低需要エリアを多く抱えている状況の中、デジタル・デバイドを改善するため、地域情報化計画の支援や、IRU※1・補助金等の活用提案など国・地方自治体に対する取り組みを積極的に実施してきました。

加えて、2006年6月の金融商品取引法(日本版SOX法)※2成立にともない、内部統制対応のプロジェクト立ち上げ、内部統制の文書化、テスト・評価などに対する支援ならびに情報システムの構築までを体系化した「内部統制支援ソリューション」を提供開始いたしました。

※1 破棄し得ない使用権(Indefeasible Right of User)。契約・協定等の関係者の合意がない限り破棄または終了できない長期安定的な使用権のこと。

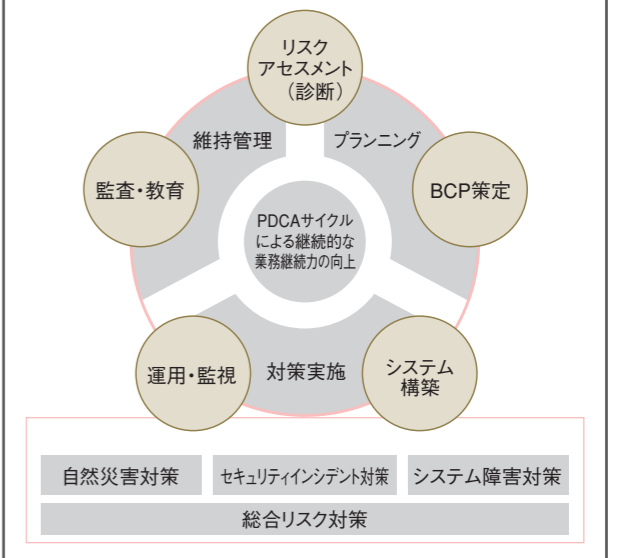
※2 2002年7月に米国で誕生した企業改革法の日本版。会計監査制度の充実と企業の内部統制強化を目的に、企業の会計不祥事やコンプライアンス欠知などの防止をめざす。

BCP(事業継続計画)ソリューションの提供開始

近年頻発する地震、大雨などの自然災害による情報システムの損害、情報漏えい被害などが発生した場合においても、その業務を早期に復旧・再開させることのできる体制が、企業や自治体の社会的責任として求められるようになってきました。

このような社会的背景ならびに「総合的な事業継続計画を策定したい」というお客様からのご要望にお応えするため、NTT西日本がこれまで個別に展開してきたソリューションを体系化し、「BCPトータルソリューション」の提供を2006年9月に開始しました。

BCPトータルソリューションにおけるPDCAサイクル



中期経営戦略の実現に向けて

経営企画部では、光アクセスサービスの拡販と利益確保の両立をめざし、「光3プロジェクト」および「中期経営改革プロジェクト」に取り組んでいます。「光3プロジェクト」では、サービスの多様化・高度化に対応する課題解決に取り組んでおり、また「中期経営改革プロジェクト」では、来るべき本格的な光IP時代に適応した事業体系への進化をめざし、さらなる増収・コスト削減およびお客様サービス向上の実現に向け、取り組みを展開しています。これらの取り組みにより、NTT西日本グループの経済的価値の増大に貢献していきたいと考えています。



NTT西日本 経営企画部 経営管理部門 総括担当 大林 亮

Voice

多様な人材を活かすために

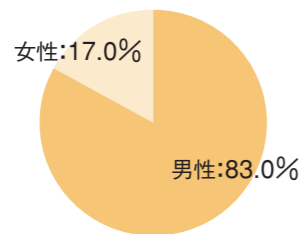
「ブロードバンド時代に誇りを持てる社員の育成」という方針のもと、多様な個性を持った社員一人ひとりが成長できる環境を整えます。

● 人事・育成に対する考え方

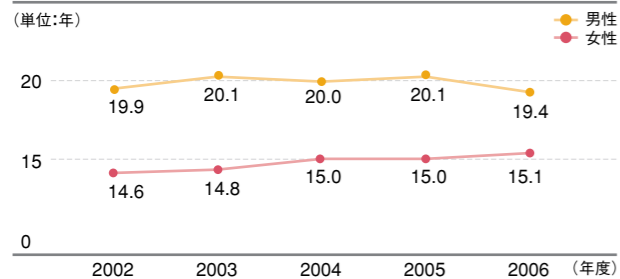
誇りと働きがいを得られる職場環境を実現し、ブロードバンド時代の情報通信サービスを担う社員を育成していくことが重要であると考えています。

そのため、求人や雇用、昇格などあらゆる場面において性別、障がい、年齢、人種などにおける差別を一切行わないことを基本方針とし、体系的な人材育成プログラムの整備、公正性の高い評価制度の運用、社内公募制度などを展開しています。これにより社員の主体的・能動的な能力開発と適材適所の人材配置を実現し、トータルシステムの着実な運用と制度の充実を図っています。

従業員男女構成比—NTT西日本

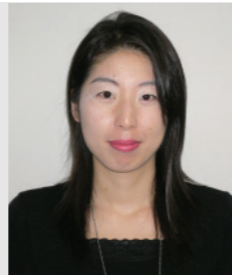


平均勤続年数の推移(男女別)—NTT西日本



ライフ&ワーク・バランスのさらなる推進に向けて

社員一人ひとりのライフステージや価値観等を尊重しつつ、社員のライフとワーク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、各地域ごとに推進責任者を選任し、「男女共同参画に関する研修会への参加」「育児休職者支援システムの導入」「女性キャリアアッププログラムの提供」等を実施しています。また、地域間での情報共有や、社外有識者を招いての勉強会を開催するなど、「学び」ながら進めているところであり、全社員がいそいそと働く職場の実現をめざしたいと思います。



Voice NTT西日本 人事部 人材開発部門 能力開発・若手社員育成担当 樋口 浩子

● 女性が活躍できる職場づくり

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。

今後さらに女性の活躍を支援・推進するため、実践能力の強化やマネジメントスキルなどの向上を図る社内外セミナー等への参加を促進しています。また、女性社員の意欲と能力が十分に発揮できるような職場づくりを促進するため、「男女雇用機会均等推進責任者」を各組織に2名選任し、原則1名は女性としています。

女性の活躍支援プログラム

社外セミナーなどへの参加	<ul style="list-style-type: none"> 改正男女雇用機会均等法説明会 女性のためのキャリアアップセミナー 次世代育成支援フォーラム など
社内独自の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 女性キャリアアッププログラム ライフ&ワーク・バランス推進フォーラム 男女平等参画会議 育児/介護休職者への休職中および休職後の職場復帰プログラム

● 障がい者の雇用機会拡大

私たちが暮らす今日の社会において、障がい者の方々の方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、障がいを持つ方々への理解も必要不可欠です。したがってNTT西日本では、従来から障がい者の方々の雇用機会拡大に努めています。NTT西日本における障害者雇用率は2007年6月時点で1.57%となっております。今後もさらなる雇用拡大を進めていきます。

● プロフェッショナルな人材の育成

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、「カスタマー・ファースト」を実践できる人材を育成するための環境づくりに努めています。個人個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提供するほか、チャレンジ意欲・モチベーションの向上などに応えるために、さまざまな育成プログラムを実施しています。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※、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などの整備・充実を図り、スキル・ノウハウの習得向上を進めています。

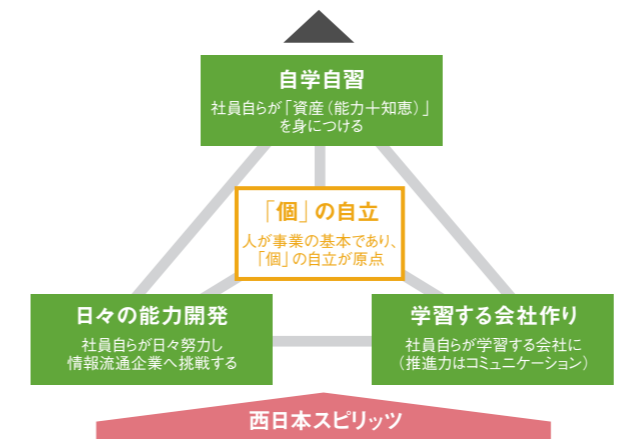
特に、本格的な運用開始を予定している次世代ネットワークサービスの実現に向けて専門技術者育成や通信環境の大きな変化に対応するため、大量の技術者育成が急務であることから、若手社員の早期育成や中堅社員に対する「光プロフェッショナルカレッジ」による光コア技術者の育成などを実施しています。

※WBT:Web Based Trainingの略。

		(単位:受講日数合計)
2006年度の研修実績	ソリューションビジネス分野	9,295
	サービスビジネス分野	463,149
	設備ビジネス分野	101,876
	経営管理	532
	総計	574,852

人材開発ビジョン

〈人材開発ビジョン〉 一人ひとりが世の中に通用するプロへ



● 公正で適正な人事評価制度

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2001年4月から運用してきましたが、2006年4月にはさらなる社員のチャレンジ意欲の向上をめざし、処遇制度を改善しました。具体的には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一層深め、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に、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を促進しています。

● 意欲ある人材を活かす社内公募制度

社員の意欲を高め、持っている能力を最大限に引き出すことは人材の育成や活用においては必要不可欠です。そのため、NTTグループのヒューマンリソースを最適に活用し、グループ内の戦略的事業分野や高度な専門的スキルを発揮できる業務へチャレンジできる仕組みを、NTTグループ各社と協力して構築しています。2006年12月からは、この制度を社員にとってさらにわかりやすい仕組みにするために、これまで並行運営してきた「ジョブチャレンジ制度」と「グループ人材公募制度」を一体化しました。

● キャリアパス正社員制度

NTT西日本グループでは、NTTマーケティングアクト・ネオメイトサービス各社・アイティメイト各社において、お客様周りの地域密着業務であるコールセンター業務、宅内保守業務等を対象として、優秀なパートなどの有期雇用社員を、キャリアパスとして正社員へ登用する制度を導入し、多様な人材が活躍できる環境を整えています。

働きやすい職場環境をめざして

社員が最大限に能力を発揮できるよう、心身の健康管理をはじめ、働きやすい職場環境のためのさまざまな仕組みづくりに取り組んでいます。

働きやすさに対する基本的な考え方

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の能力を発揮するためには、心身ともに健全な状態で働き続けられる環境が必要です。そのため、仕事と家庭のバランスが取れるような各種支援制度を整備しているほか、差別やハラスメントを許さない企業体質の確立をめざしています。また、労働の基盤となる社員の健康面での管理はもちろんのこと、安全労働の推進は公共性の高い電気通信サービス事業を円滑に運営していくためにも極めて重要であると認識し、各種施策に取り組んでいます。

人権を尊重する企業風土づくり

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、あらゆる人権問題の解決を重要課題と位置づけ、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・ハラスメント等といった問題が起こらない企業風土の確立をめざしています。具体的人権啓発の取り組みとして、経営トップ層へのセミナーの実施、研修推進の核となる指導者への体系的・継続的育成の実施をはじめ、採用時や管理者任用時など節目を捉えた階層別研修の実施、全社員への年1回以上の研修などを行っています。また、社員ばかりではなく家族をも対象に、人権にかかわるポスター・標語を募集し、優秀作品を表彰するとともに啓発カレンダーを作成し、各事業所等に掲出するなど、日頃から人権意識の浸透、高揚に努めています。

仕事と家庭の両立を支援

現在日本は少子・高齢社会という深刻な問題を抱えており、この問題は企業にとっても重大です。NTT西日本では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法定以上の内容で整備しています。また今後は次世代育成支援対策推進法の趣旨をふまえ、制度の充実だけでなく、着実な制度の運用に向け、社内の風土づくりや社員の啓発も推進していきます。

●仕事と家庭の両立のための各種制度（一例）

	制度の名称	特徴
出産・育児	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
介護	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失効年休等積立	リフレッシュ、ボランティア、リカレント学習にも利用可
その他	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
	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看護のために、同一疾病につき5日を限度に取得可

育児休職を取得して

産前産後休暇と育児休職を取得し、復職後は育児のための短時間勤務制度を利用しています。急な休みに対する理解や、終業時間に退社できるような配慮など、周囲の方々は常に気遣ってくださり、仕事を続けられる環境に恵まれていると感じています。7月から育児のための短時間勤務制度の見直しにより取得可能年齢が延長されましたが、今後もさらに、子育てしながら働ける環境や制度が整備されることを願っています。



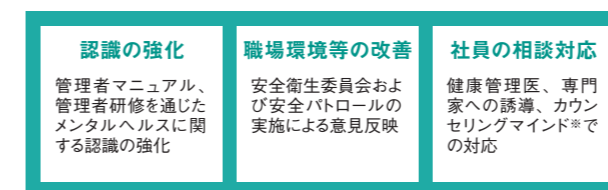
NTT西日本-四国 営業戦略部門 ソリューション担当 高田 美和

Voice

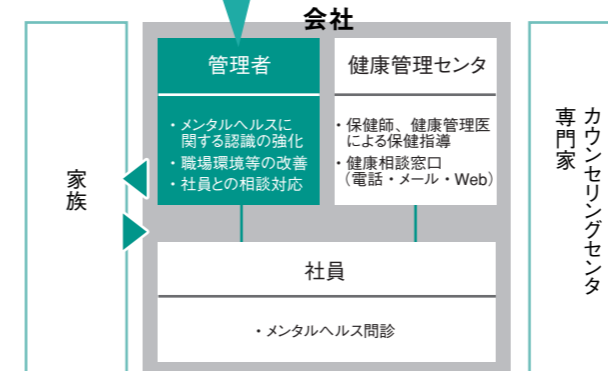
社員の心と体の健康管理

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等の取り組みを推進しています。また、法令に定められている健康診断項目に加え、循環器系疾患、糖尿病および消化器系疾患等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診を行い、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。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、健康管理医等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。

NTT西日本グループにおけるメンタルヘルスケア



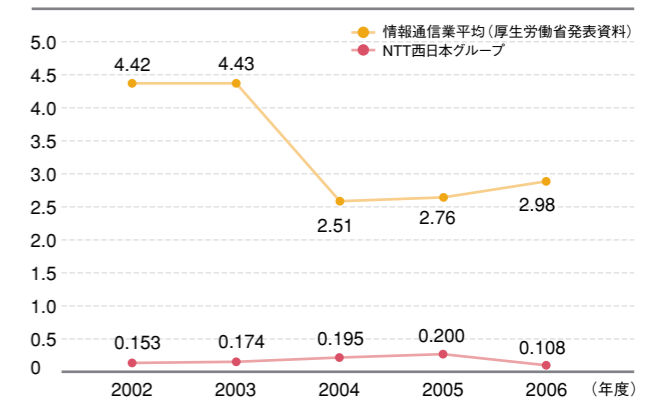
※カウンセリングマインド:職場で働く一人ひとりを尊重し、一人ひとりの人間として認めるという気持ち



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、職場等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の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2006年度に発生した労働災害は11件ありましたが、昨年度の半分に以下に減少しましたが、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。

災害発生度数率の推移（100万時間あたりの件数）



会社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。また社員各人が必要に応じてメニューを選択し、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。



岡本 享二 氏

Profile

プレーメン・コンサルティング株式会社 代表取締役社長
環境経営学会理事、東北大学大学院環境科学研究科非常勤講師、立教大学 ESD 研究センター CSR チーム研究委員、「環境ふくい創造会議」委員などを務める
主要著書の「CSR 入門」（日経文庫）は第 34 回日本公認会計士協会学術賞を受賞

NTT 西日本グループは、光ブロードバンドやソリューションビジネスなど、日本の社会基盤である情報通信を離島にいたるまで、くまなくサービスしている会社である。国の根幹にかかわるビジネスの担い手であり、どんなビジネスを行っていて、社会とどうかかわっているか、もっと『見える化』が必要であろう。この CSR 報告書では NTT 西日本グループの CSR の考えや、実際に行っていることをわかりやすく回答している。

報告書は大きく 4 つの項目、すなわち「NTT 西日本グループの CSR」「特集：NTT 西日本グループがめざすもの」「各種のマネジメントシステム」「CSR の 3 つの価値の増大」に分かれている。加えて「会社概要」「トップ対談」「第三者意見」が前後して配置してある。

小林陽太郎氏と森下俊三社長との「トップ対談」は、NTT 西日本グループの CSR に対するトップのリーダーシップと、広い視野で CSR の本質を語っていて必読である。

「特集：NTT 西日本グループがめざすもの」は『見える化』への回答とも言えるもので、CSR が注目される以前から NTT 西日本グループが行ってきた「ライフライン維持」「環境負荷の低減」「地域への貢献活動」などを、実際の災害時の対応や諸活動の紹介を通して生き生きと語っている。ステークホルダーとして見過ごしていた活動状況が、わかりやすい図表や写真で身近に感じることができる。

CSR にかかわる数多くの活動をこの報告書は創意工夫して、わかりやすく立体的に述べようとした努力がうかがえる。NTT 西日本グループが 2005 年からホップ・ステップ・ジャンプで CSR 対応を着実にやってきたことは高く評価できる。

これまでは、ガバナンスやコンプライアンスに対する社会的な要請や、環境規制が厳しくなったので CSR の対応を進めてきた、という実情もあると思う。今後、より自発的かつ先進性のある活動を期待する意味で、3 点の提言をする。

1. 全社員が一丸となって CSR 活動を行うために、統合化された CSR をめざせ。

現状では日本の多くの企業同様、CSR 推進活動と企業戦略の

具体的ななかかわりが見えにくいので、Reactive（受身的）に対応しているように見受けられる。関連組織や委員会の数が多く複雑化していることや「CSR を支える 3 つの価値」と企業理念、中期ビジョンの位置付けがわかりづらく、社員の頭の中できちんと整理ができていないか気になった。

CSR に関する社会の要請や、法律による規制は年々厳しくなるものと思われる。このような時こそ、社会の規制値を上回る自主的な社内基準を前面に出すとともに、関連組織や委員会を簡素化して、社内の浸透性を高める対応が必要だ。言い換えれば、CSR は、階層化してメリハリをつけ、統合化した上で全社に展開することが望まれる。

2. 地域密着型の特徴を活かした、全体最適のコンサルティングをめざせ。

今後のビジネスの主流になるものとして、NTT 西日本の地域密着型の特長を活かした、全体最適を標榜するコンサルティング活動を遂行していただきたい。従来ありがちな一製品、一企業での最適化から、企業グループ、業界、地域、さらには社会全体を見据えた、全体最適の提案を行うことは、環境負荷を減らし、CSR で言うところの公平・公明・公正さを保つ推進役となる。

3. Proactive な（進取の気性に富んだ）対応をするために、生態系や生物多様性の保全に取り組む。

一見つかみどころのない要望に聞こえるかもしれないが、グローバルな視点で見ると次のような先進事例があり、NTT 西日本にも Proactive な発想で生態系保全に取り組んでいただきたい。

・アメリカの情報機器・コンサルティング会社では、研究所棟を建てるとき、100 ヘクタール（皇居と同じぐらいの広さ）の土地を買って、1 ヘクタールを本来の目的に使い、残りすべての土地を地元の NGO / NPO に任せて、その土地本来の生態系保全に取り組んでもらっている。

・イギリスの大手国際金融機関では、5 年間に 50 億円以上の資金を自然保護団体に寄附している。そこで行われている生態系保全プログラムには、多数の社員が有給休暇を得て積極的に参加している。

CSR とは「企業が社会問題と環境問題を自社の業務および利害関係者とのやりとりに自主的に取り込むこと」である。単に社会の視線や規制に従って行うのではなく、自主的かつ自発的に、世の中の変化よりも一歩か二歩、先んずることが、CSR の対応を

スムーズにさせ、社会から広くその企業が認識されることになる。NTT 西日本グループにはその素養とトップのリーダーシップが備わっていると思う。社会、さらに社会を乗り越えて生態系のためにも、もう一段の努力を期待する。

第三者意見を受けて

今回で 3 回目の発行を迎える「NTT 西日本グループ CSR 報告書 2007」では、これまでの NTT 西日本グループにおける CSR 推進活動が、どのように展開されてきたのかステークホルダーの皆さまに、よりわかりやすくご理解いただきたいという思いから、報告内容の充実を図りました。

特に、冒頭、記載しておりますトップ対談では、経済界の CSR リーダーである富士ゼロックス株式会社相談役最高顧問小林陽太郎様をお招きし、CSR の本質に迫る「“人”を活かす CSR 経営」について意見交換をさせていただき、今、企業に求められている CSR を推進するにあたり、社員の士気を高め、より高い次元の実践へと結びつけることの重要性について認識させていただきました。

今回、岡本様から「全社員が一丸となって CSR 活動を行うために、統合化された CSR をめざせ」というご指摘をいただきました。ユニバーサルサービスの提供を使命とする当社の事業規模は、広域かつ多岐にわたることから関連する組織や各種委員会の数も多く、一見すれば、複雑化しているように見られますが、NTT 西日本グループの CSR 推進活動は、1999 年の創業時に、企業理念として策定した「西日本スピリッツ」を基本として、2004 年に情報通信の担い手として、今後のめざすべき事業の方向性を示した「NTT 西日本グループ中期ビジョン」、2005 年にこれまでの活動の CSR の観点から整理した「NTT 西

日本グループが考える CSR」、そして本年、CSR を「理解」の段階から「実践・定着」させるため具体的な行動目標および数値指標を示した「CSR アクションプラン」の策定と、行動指標および進むべき方向性を明確化し、CSR 活動を展開してまいりました。

今後とも、NTT 西日本グループにおける CSR 活動を、発展させるべく、社員一人ひとりに対する、さらなる浸透・定着を図っていきたくと考えております。

また、「地域密着型の特徴を活かした、全体最適のコンサルティング」および「生態系や生物多様性の保全」につきましては、一企業の果たすべき責任と認識し、今後の事業運営を展開していきたくと考えております。

最後になりましたが、この報告書により、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの環を広げることができれば幸いです。これからも、皆さまからのご意見・ご感想を頂戴し、進化し続ける NTT 西日本グループの CSR 推進活動として、取り組んでまいります。

西日本電信電話株式会社
総務部 CSR 推進室