

# 「文化（集団・社会～国）」の共栄



## CASE

### VRを用いた体験型学習で新たな学びの機会を創出

社会の著しい変化に伴い、小・中学校で求められる教育のあり方も大きく変わりつつあります。次代を担う子どもたちが自ら未来を切り拓いていく力を養っていきけるよう、NTT西日本は先進ICT技術を活用し、次の時代を見据えた新たな教育モデルの創出に挑んでいます。

#### NTT西日本グループがめざすSDGsへの貢献

NTT西日本グループは「ソーシャルICTパイオニア」として、さまざまな社会課題の解決を通じ、SDGsの達成に貢献しつづけます。

##### 社会課題解決

**8** 質の高い教育をみんなに  
デジタルの力で新たな学びの機会を創出

##### 解決から生み出される社会的効果

**4** 質の高い教育をみんなに  
ICT技術を活用した新たな教育モデルの創出

**10** 人や地域間の公平な社会を築く  
地域差等による教育格差をなくした平等な社会



## Social Issue

# 「生きる力」を養う教育へとシフト

技術や情報を取り巻く変化のスピードが加速度的に速まり、将来の予測がますます困難になりつつあります。社会変化の著しい時代にあって、次代の担い手となる子どもたちが未知の状況に対応し、自ら未来を切り拓いていくための「生きる力<sup>※</sup>」を養っていけるよう、初等・中等教育の現場では、新学習指導要領で示されているように「主体的・対話的で深い学び」が求められています。重視されるのは、学ぶことに興味や関心を持ち、協働・対話・先人の考え方等を手掛かりに自身の見識を広げながら、各教科で身に付けた見方・考え方を相互に関連付けて深く理解したうえで解決策を見出していく力の習熟を見据えた教育です。社会の変容と向き合いながら、答えの決まっていない課題、経験したことのない事象にも対応できる課題解決能力を育むカリキュラムの必要性が高まっています。

※2017年に改訂された小・中学校の新学習指導要領で、ひとりの人間としての資質や能力を指す力として掲げられ、「知（確かな学力）・徳（豊かな人間性）・体（健康・体力）のバランスのとれた力」と定義

## 津山市教育振興基本計画（第3期）令和4年度～令和7年度（4年間）

### 教育基本理念

### 自立し 心豊かにたくましく「つなぐ力」を育む

#### (1) 教育活動の推進・充実

##### 自立

- 主体的に学ぶ意欲の育成
- 確かな学力の向上
- 健やかな心と体の育成

##### つながり

- 自他を尊重する心の育成
- 人や地域との豊かな人間関係の構築
- 道徳性や規範意識の醸成

##### 郷土愛

- 津山の歴史・伝統・文化などを学び大切にする心の育成
- ふるさと津山に誇りと愛着をもち、地域や社会に貢献できる人の育成

#### (2) 教育環境の改善・充実

##### 教育活動を支える環境づくり

- 安全・安心な学校づくり
- 良好な教育環境の維持・向上
- 総合的な連携体制の構築



### パートナーの声

岡山県津山市では、「自立」を教育基本理念の1つに掲げており、自立して、自己の将来を切り拓き、たくましく生きていく力を育てるためには、主体的に学ぶ意欲の育成が必要です。GIGAスクール構想により、学校現場でのICT活用が加速している今、児童生徒一人ひとりの興味や関心を引き出す取組みに親和性の高いVR等を中心とした先進技術を活用し、主体的・対話的で深い学びの実現に向けた研究を行っています。

津山市教育委員会 教育総務課 主任

河野 潤



## Solution

# 10年後を見据え先進ICT技術を教育分野で有効活用

社会の変化を背景に求められる初等・中等教育が変わりゆくなかで、NTT西日本は先の時代を見据えた新たな学びの機会の創出をめざしてきました。2021年には、岡山県津山市・同市教育委員会と連携協定を締結し、岡山支店が中心となって未来を支える人材の育成を視野に入れた、先進ICT技術の教育現場での有効活用に取り組んでいます。

2023年2月には、津山市教育委員会、狂言・能の普及に努める万作の会、VRコンテンツの開発・提供を手掛けるNTTスマートコネクと連携し、市内の小中学校を対象に、狂言の学校巡回公演をオンラインかつVRを用いた新たな授業形態で実施しました。VRの特性を活かして院内学級等の訪問型公演ではカバーしきれない環境に置かれる子どもたちにも体験型の学びの機会を提供した本公演は、実体験に近い没入感のある体験を通して学習への主体性や探求心を喚起した他、物語やその文化・歴史的背景から型の動きや発声、音楽に至るまで、STEAM教育<sup>※</sup>につながる教科横断的な学習の場としても機能しました。

他にも、自転車通学が主体の市内の中学校で交通安全教育に用いる等、VRを活用した体験型学習の推進を図っています。「主体的・対話的で深い学び」を体現する新たな価値を生み出せる教育モデルの創出へ、VRの教育分野へのさらなる活用に努めていきます。

※STEM (Science、Technology、Engineering、Mathematics) に加え、芸術、文化、生活、経済、法律、政治、倫理等を含めた広い範囲の分野をA (Arts = 芸術) と定義し、各教科等での学習を実社会での問題発見・解決に活かしていくための教科等横断的な学習を推進する教育方針



### 担当者の声

この「VR狂言授業」の取組みは津山市の小中学校、津山教育委員会、万作の会の皆さまの協力で実現することができました。また、VR技術を活用することで「日本トップレベルの野村萬斎氏の狂言を岡間で体験する」を達成しました。今後、このように教育にICTを導入することで「距離・時間」等の制約の解消につながると思います。日本の教育の課題解決に向けて引き続き取り組んでいきます。

エヌティティスマートコネク  
メディアビジネス部 XRチーム シニアマネージャー  
笹原 貴彦





## Social Issue

# レジリエントで魅力溢れる地域社会の実現に貢献

狂言授業、交通安全教育ともにVRを用いて実施した体験型学習では、生徒・教師から多くの好意的な意見が寄せられ、子どもたちの学びへの主体性や意欲・関心の向上に向けての有効性が確認できました。教科を選ばない汎用性と教科横断的な学習手法、時間・場所の制約を受けないVRならではの特性にもポジティブな手応えを実感し、先進ICT技術を用いた教育現場での新たな価値の創出に向けて大きく前進しました。

今後はVRがもたらす教育的効果のさらなる検証を重ねるとともに、教育機関や自治体、関連する企業との連携強化、全国への水平展開を図りながら、「主体的・対話的で深い学び」を実践する新たな教育モデルの確立と定着に向け、VRを活用した体験学習を一層推進していきます。そして、子どもたちの「生きる力」を育む手助けをしていきます。



### 担当者の声

VR体験後、先生からは「大人しい子が活発に体験していた」「自主学習で題材を調べる子どもが増えた」等、主体性向上を感じる声を聞くことができました。私たちは、その他にも体験が難しい環境下の子どもへの学びの提供や、教科横断的な学習の推進等、VRが学校教育をより良くするツールの1つであると感じています。今後も、ICTを活用し、「新しい学びの創出」と「教育データ利活用による学校改革」を両軸で推進し、未来を支える人材の育成に貢献していきます。

NTT西日本 岡山支店 ビジネス営業部  
ビジネス推進部門

島津 帆乃夏

## 法令遵守の徹底、高い倫理観に基づく企業活動


### 基本的な考え方

NTT西日本グループは、お客さまに「安心」「安全」「信頼」のサービスを提供するため、企業倫理の確立に向けて、コンプライアンスの意識浸透と徹底に努め、高い倫理観を持った事業運営、健全な企業活動を推進しています。

### 見える化指標 コンプライアンス遵守に向けた取組み

	2022年度目標	2022年度実績	2023年度目標	関連するおもなSDGs
内部通報に関する研修受講率	全対象者受講	全対象者受講	全対象者受講	 
反競争的な違反行為・贈収賄違反件数	0件	1件	0件	 

### 見える化指標 セキュリティ意識の醸成

	2022年度目標	2022年度実績	2023年度目標	関連するおもなSDGs
情報セキュリティ研修受講率	全対象者受講	全対象者受講	全対象者受講	

重大な個人データ流出ゼロ	2022年度目標	2022年度実績	2023年度目標	関連するおもなSDGs
	0件	0件	0件	 

## NTT グループ企業倫理規範

1. 経営トップは、企業倫理の確立が自らに課せられた最大のミッションのひとつであることを認識し、率先垂範して本規範の精神を社内に浸透させるとともに、万一、これに反する事態が発生したときには、自らが問題の解決にあたる。
2. 部下を持つ立場の者は、自らの行動を律することはもとより、部下が企業倫理に沿った行動をするよう常に指導・支援する。
3. NTTグループのすべての役員および社員は、国内外を問わず、法令、社会的規範および社内規則を遵守することはもとより、公私を問わず高い倫理観を持って行動する。とりわけ、情報流通企業グループの一員として、お客さま情報をはじめとした企業内機密情報の漏えいは重大な不正行為であることを認識し行動するとともに、社会的責務の大きい企業グループの一員として、お客さま、取引先などとの応接にあたっては過剰な供授を厳に慎む。また、公務員、政治家と応接する場合には、贈賄や相手方に国家公務員倫理法・国家公務員倫理規程または大臣規範に違反をさせる行為やその疑いを生じさせる行為は行わない。
4. NTTグループ各社は、役員および社員の倫理観の醸成に資するべく、機会をとらえ企業倫理に関する社員教育を積極的に実施する。
5. NTTグループのすべての役員および社員は、業務の専門化・高度化の進展に伴い発生が懸念される不正・不祥事の予防に努めるとともに、NTTグループ各社は、契約担当者の長期配置の是正や、お客さま情報などの保護に向けた監視ツールの充実など、予防体制の整備を徹底する。
6. 不正・不祥事を知ったNTTグループのすべての役員および社員は、上司などにその事実を速やかに報告する。また、これによることができない場合は、「企業倫理ヘルプライン（受付窓口）」に通報することができる。なお、不正・不祥事を通報した役員および社員は、申告したことによる不利益が生じないよう保護される。
7. 不正・不祥事が発生したときは、NTTグループ各社は、迅速かつ正確な原因究明に基づく適切な対処によって問題の解決に取り組むとともに、社会への説明責任を果たすべく、適時・適確な開かれた対応を行う。

## 企業倫理推進体制



NTTグループのすべての役員および社員が守るべき企業倫理に関する具体的行動指針である「NTTグループ企業倫理規範」に基づき、不正・不祥事の予防と公正・迅速な対応に努め、グループ全体で企業倫理の確立に向けた取組みを推進しています。

NTT西日本は、経営に直結した企業倫理を推進するため、経営会議の下にコンプライアンス・BRM推進委員会を設置し、NTT西日本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委員長とするコンプライアンス・BRM推進委員会または企業倫理委員会を設置しています。またNTT西日本では、2022年度に3回、コンプライアンス・BRM推進委員会を開催し、企業倫理の推進に向けた具体的施策の審議・決定を行いました。

## 内部統制システム



「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」を通じた企業価値の向上を目的に、内部統制システムを整備しています。なお、業務運用状況の適正性、財務報告に係る内部統制の有効性等、内部統制システムの整備・運用状況については内部監査部が検証・評価し、本社各部室等において必要な改善を行っています。

## NTT西日本グループのコンプライアンス重点5項目



NTT西日本グループは、グループの信頼を揺るがすリスクの高い項目（「業務上の不正」、「飲酒に起因した事件・事故」、「情報セキュリティ事故」、「ハラスメント」の根絶、「人権の尊重」）を「コンプライアンス重点5項目」と定め、遵守に向けた啓発活動を推進しています。

全社員研修や毎月15日を「企業倫理の日」と定めた職場内ミーティングによる意識醸成等を、繰り返し行っています。また、不正・不祥事事例の見える化や、「パーパス」を中心とした『西日本スピリッツ』への共感および自業務とサステナビリティやコンプライアンス等との関係理解を深める強化期間を設定し、社員一人ひとりの「自覚」と「責任」を醸成するインターナルブランディングの推進を図っています。

今後もこれらの取組みを通じて、コンプライアンスの徹底に向けた意識醸成、企業倫理に関する理解促進を図り、全社をあげて再発防止や一層の意識醸成に努めていきます。

### ● コンプライアンスの社内意識浸透

「NTTグループ企業倫理規範」の浸透に向け、ポケットカードの全社員携行等、年間を通じた啓発活動に努めています。また、毎年第4四半期に、NTT西日本グループの社員等を対象とした「企業倫理アンケート」を実施しています。社員一人ひとりの企業倫理に関する意識浸透状況を把握することにより、職場に潜在している課題の掘り起こしと職場風土の改善、企業倫理意識のさらなる向上を図っています。

## 競争法遵守に向けた取組み



NTT西日本グループは、2022年10月の「広島県又は広島市発注のコンピュータ機器に関する入札」案件において、独占禁止法違反があったとして、公正取引委員会より排除措置命令を受けました。これを踏まえ、様々な再発防止策を策定、実行しています。独占禁止法に関する禁止事項をわかりやすくまとめた社員向けの指針を作成し社内に展開することに加え、談合防止に向けた勉強会を開催するなど、今後も法令遵守に努め、再発防止策を徹底し継続していきます。

[詳しくはこちら](#)

▶ [当社に対する公正取引委員会からの排除措置命令について](#)



## 腐敗防止の取組み



NTT西日本グループは、いかなる事由があろうとも賄賂行為への関与は決して許されないという認識の下、賄賂防止に取り組んでいます。

また、「日本電話電信株式会社等に関する法律」によって収賄が禁止されており、これに違反した場合は法的に罰せられます。

この点に関し、NTTグループ企業倫理規範で「NTTグループのすべての役員および社員は、国内外を問わず、法令、社会的規範および社内規則を遵守する」と明記しています。

各種団体への寄附・支援等については、その内容を暴力団対策法その他各種法規制に照らし、適法かつ適正な対象にのみ実施しています。

## 広告表示の適正化に向けた取組み



NTT西日本は、「適正かつわかりやすい広告表示」を目的として、広告表示審査室を設置しています。広告表示審査室では、景品表示法等の関連法令や電気通信サービス向上推進協議会が定めた「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準およびガイドライン」を遵守したうえで、広告表示に関する社内規程やルールを定め、広告表示の実施前に審査を行っています。

また、広告表示ポイントをまとめたマニュアルの共有、階層別研修や広告表示審査室ポータルサイト等を活用した情報発信に取り組んでいます。

さらに、「コンプライアンス・BRM推進委員会」にて、NTT西日本グループにおける広告表示の制度運用状況と審査実施状況の報告を行っています。また、事業動向に合わせた新たな広告リスク対策や広告表示規制トレンドに対応した社内啓発の取組みについても報告し、継続的な広告表示の適正化を推進しています。

NTT西日本グループは、今後もこれらの取組みを通じて、関係法令・制度遵守の徹底に向けた意識醸成、広告表示に関する理解促進を図り、お客さまにわかりやすい広告表示に努めていきます。

## ヘルプラインの設置（内部通報制度）



企業倫理上の問題に関する不正・不祥事を発見した場合に会社に申告ができる内部通報制度として「企業倫理ヘルプライン」を2002年度から設置しています。申告者に関する秘密を厳守し、申告者に一切不利益が生じないよう配慮したうえで、原因を迅速かつ慎重に究明しています。また、2021年より、NTT西日本グループの取締役、執行役員の不正・不祥事等に関し、取締役、執行役員からの独立性を有する社内窓口（監査役への独立ルート）をNTT西日本に設置し、2022年には、公益通報者保護法改正を受け、法に則った必要な体制の整備等を実施しました。なお、2022年10月の独占禁止法違反に関する排除措置命令を踏まえ、NTT西日本グループ横断的な談合防止ホットラインを社内・社外に設置しました。（2023年度より受付開始）2022年度の企業倫理ヘルプラインでは、社外窓口で56件、社内窓口で22件の計78件を受け付け、それぞれ事実確認のうえ、適切に対応しました。

## NTTグループ情報セキュリティポリシー



### NTTグループ情報セキュリティポリシー

私たちNTTグループは Your Value Partner として事業活動を通じてパートナーの皆さまとともに社会的課題の解決をめざすという考え方のもと、安心・安全なICT基盤の責任ある担い手として、以下の方針に従い、情報セキュリティの確保に努めデジタル経済・リモート社会の健全な発展に貢献してまいります。

1. デジタル経済・リモート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ICT関連サービス環境の構築に努め、情報セキュリティの確保に取り組んでまいります。
2. CISO（最高情報セキュリティ責任者）による統括のもと、統一的な情報セキュリティの管理体制を整備し、不正アクセス、情報の紛失・改ざん・漏洩の防止等と被害最小化に向けたセキュリティ対策、社員教育、監査等を継続的に向上させてまいります。また、機密情報を取り扱う委託先等のサプライヤーに対しても、適切な情報セキュリティの確保を求め、サプライチェーン全体を通じた情報の保護に努めます。
3. 情報は企業経済活動の貴重な資産であること、従って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するとともに、情報セキュリティ規程等を整備し、これらの違反が認められた場合は、懲戒規程等に基づいて厳粛に対処してまいります。

2023年10月、NTT西日本のグループ会社（NTTビジネスソリューションズ株式会社）において、コールセンタシステムの運用保守業務従事者（元派遣社員）が、お客さま情報を不正に持ち出し、第三者に流出させていたことが判明しました。不正に持ち出されたお客さま情報は、NTT西日本の別のグループ会社（株式会社NTTマーケティングアクトProCX）にテレマーケティング業務を委託されていた一部のクライアントさまのお客さま情報であったことが判明しました。このような事態を発生させたことで、様々なステークホルダーの皆さまに多大なご迷惑とご心配をおかけしてしまいました。本事案の発生原因に対して、緊急的な対処策を講じることで新たに不正な情報持ち出しが生じないよう対処しました。今後、恒久的な対処策についても検討し、実施していきます。

また、NTT西日本グループにおいて、お客さま情報を取り扱う全ての業務・システムを対象に、情報セキュリティ規程の遵守状況の緊急再点検を実施し、規程遵守が十分でないと認められる事象が発見された場合には、可及的速やかに改善措置を講じることで、お客さま情報管理の一層の強化を図っていきます。

今後、こうした事案を二度と発生させないよう、NTT西日本グループ一丸となって、情報セキュリティの適正化に向けた取組みを継続し、信頼回復を図っていきます。

## サプライチェーンマネジメント

### 基本的な考え方

NTT西日本は、社会の持続可能な成長への要請に応えるため、お取引先との相互発展を通じ、基本方針に沿ったオープンで公正な調達に取り組んでいます。

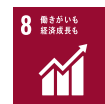
### 調達の基本方針

1. 広く国内外のサプライヤの皆さまに対し、公正に競争機会を提供するとともに、相互理解と信頼関係の構築に努めます。
2. 品質・価格・納期・安定供給を総合的に判断し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達します。
3. 法令や社会規範を遵守するとともに、社会への貢献のため環境・人権等に配慮した調達を実施します。

[詳しくはこちら](#)

▶ [調達の基本方針](#) 

## 公正な取引の徹底と環境負荷軽減の取組み



社会の持続可能な成長への要請に応え、NTTグループは「NTTサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」、およびその環境面を補足する「NTTグループグリーン調達基準（旧NTTグループグリーン調達ガイドライン）」等の基本方針に沿ったオープンで公正な調達に取り組んでいます。2021年10月にはサプライヤの皆さまに対する環境に関する要請事項を改定追加しました。

この改定では、NTTグループが環境エネルギービジョン等で公表した環境活動の一環として、環境への影響を考慮した調達（グリーン調達）を推進することを宣言するとともに、サプライヤの皆さまにも地球環境の保全に向けてNTTグループの環境活動に協力していただくことをお願いする旨を記載しています。

また、従来は同ガイドラインの適用範囲をNTTグループが調達する製品としていましたが、この改定により適用範囲をNTTグループが調達する製品・サービスに拡大しました。同時に、サプライヤの皆さまに対して、温室効果ガスの削減、資源循環の取組み、生物多様性保全の取組み等の環境負荷削減の取組みを要請事項として明記しました。引き続き、NTTグループはサプライチェーン全体で環境負荷軽減の取組みを推進していきます。



詳しくはこちら

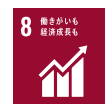
▶ [NTTグループサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン \(PDF\)](#)



詳しくはこちら

▶ [NTTグループグリーン調達基準 \(PDF\)](#)

## 紛争鉱物への対応

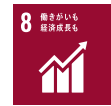


米国の「金融規制改革法」（ドッド・フランク法）や「EU紛争鉱物規則」の趣旨を鑑み、コンゴ民主共和国やその隣接国において武装勢力の資金源として紛争助長や人権侵害を引き起こす可能性がある「紛争鉱物」の不使用に向けて、サプライヤの皆さまと連携した取組みを推進しています。一方で、紛争の存在する地域でも武装勢力の資金源となっていない鉱物については、使用を妨げることをしないよう取り組んでいきます。

## 調達部門の社員に向けた研修

NTT西日本グループは、サプライチェーン全体でサステナビリティ推進に取り組んでいくためには、自社の調達部門の社員の理解が重要と認識しています。そのため、調達部門の社員に対して、「NTTグループサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」や「NTTグループグリーン調達基準」を周知するとともに、サステナビリティに関連するサプライヤへの要請についての理解促進を目的とした研修を定期的を実施しています。調達活動において持続的に社会規範や法令を遵守し、環境負荷低減に取り組んでいくために、今後も調達部門の社員への意識啓発に努めていきます。

## VA提案制度とサプライヤ表彰制度



NTT西日本は、品質や安全性・施工性の向上、環境保護への寄与等の改善をサプライヤの皆さまからご提案いただき、それを仕様に反映させる活動（VA: Value Analysis）を実施しており、優良な施策をご提案いただいたサプライヤを表彰しています。

# 「文化（集団・社会～国）」の共栄 デジタルの力で新たな未来を

## Smart10xの拡充・開拓

### 基本的な考え方

NTT西日本グループは、あらゆる産業や社会のDXを推進し、社会課題の解決を図るとともに、地域のお客様やパートナーの皆さまと新しい価値共創に取り組み、10の重点分野を通じて地域社会のスマート化に貢献します。

### 見える化指標 Smart10xの拡充・開拓に向けた取組み

	2022年度目標	2022年度実績	2023年度目標	関連するおもなSDGs
Smart10x (B2B2X) 収益額	720億円	725億円	930億円	  
Smart10x <sup>※</sup> サービスリリース数 (報道発表ベース)	目標設定なし	15件	目標設定なし	  

※ NTT東日本・NTT西日本の合算値

## Smart10xの概要

Smart10xは、「地域の社会・産業とともに、まち・ひと・くらしをもっとSmartに。」をコンセプトに、労働力不足・技術伝承・自然災害などに代表される10分野の地域やビジネスの課題の解決をDXによってめざす、ICTソリューションを展開する取組みです。見える化指標には、Smart10x（B2B2X）収益額やリリース数を掲げ、地元の企業や大学・医療福祉・自治体の皆さまとの連携を加速させつつ、未来社会の共創をめざしています。

[詳しくはこちら](#)

▶ [Smart10x](#) 

### Smart10xが解決をめざす10分野

10分野の概要（テーマ）		主な社会課題	ICTソリューションの例
<u>スマートワーク</u>	働く時間や場所による制約がない多様な働き方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニューノーマル時代の働き方への対応</li> <li>・進化するセキュリティリスク・脅威</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オフィスのリスク・脅威に備えるセキュリティおまかせプラン</li> </ul>
<u>スマートタウン</u>	すみやすく、サステナブルな街の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>・超高齢化・労働力不足・財務悪化</li> <li>・地方分散化で生じる地方間の格差・孤立</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ごとに自立した経済圏の確立に向けた都市マネジメントのしくみづくり、都市OSの整備</li> </ul>
<u>スマートラーニング</u>	多様な学びの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個々人に最適化された学修指導の実現</li> <li>・教員の校務負担の軽減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「誰でも・いつでも・どこでも」学べる電子教科書・教材配信ソリューション</li> </ul>
<u>スマートファクトリー</u>	「止まらない工場」の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>・労働力不足の解消や生産性向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5Gの特長に加え、プライベートネットワークを実現するローカル5Gサービス</li> </ul>
<u>スマートライフ</u>	多様な選択でウェルビーイングの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パーソナライズされた暮らしへのニーズ</li> <li>・さまざまな分野における新しいスタイルへの転換</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・AIカメラを活用したスポーツ映像ソリューション</li> <li>・編集者がリモート接続し、映像編集が行える遠隔編集ソリューション</li> </ul>



10分野の概要（テーマ）		主な社会課題	ICTソリューションの例
<u>スマートヘルス・メディカル</u>	ICTで医療をデジタル化し、健康を守る	<ul style="list-style-type: none"> <li>健康経営でWell-beingな社会の実現</li> <li>医療格差の解消</li> <li>医療従事者の働き方改革の実現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>睡眠の質向上に向けパーソナルトレーナーが伴走するねむりのあれこれサービス</li> </ul>
<u>スマートインフラ・エネルギー</u>	地域特性にあわせた最適なインフラ・エネルギー提供による持続可能な地域の発展	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会インフラの老朽化</li> <li>社会インフラの維持コスト増大と対応する労働者不足</li> <li>カーボンニュートラル対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入から本格運用まで一気通貫のサポート体制を提供するEV導入支援ソリューション</li> <li>ドローンを活用した橋梁本体や水道管路等のインフラ点検</li> </ul>
<u>スマートツーリズム・モビリティ</u>	新しい観光体験とストレスフリーな移動体験による魅力ある地域社会の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>人口減少・少子高齢化に起因する地域経済の縮小</li> <li>魅力ある地域の実現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>観光事業者様が保有する観光商品と旅行会社等をつなぐ観光流通プラットフォーム</li> </ul>
<u>スマートフード</u>	食の安全と循環型社会の創造の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>過剰生産／過少入荷による廃棄ロス</li> <li>労働力の不足</li> <li>入荷不足による機会損失</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品ロスの削減、食品リサイクルを推進する地域食品資源循環ソリューション</li> </ul>
<u>スマートアグリ s</u>			

# 「文化（集団・社会～国）」の共栄 デジタルの力で新たな未来を

## 光顧客基盤の推進



### 基本的な考え方

アクセスサービス（フレッツ光<sup>※1</sup>、コラボ光<sup>※2</sup>）やフレッツ・テレビ等の光関連商材のさらなる拡充により、お客さまにとってより快適なネットワーク環境の提供をめざします。

※1 フレッツ光ネクスト、フレッツ光ライト等、NTT西日本が提供する光アクセスサービス

※2 光コラボレーション事業者さまが提供する光アクセスサービス

### 見える化指標 光顧客基盤の拡大

	2022年度目標	2022年度実績	2023年度目標	関連するおもなSDGs
光サービス契約数	純増25万回線、 契約数1,035万回線	純増13.9万回線、 契約数1,025万回線	純増15万回線、 契約数1,040万回線	 

### 見える化指標 お客さまの声を踏まえたサービス改善

	2022年度目標	2022年度実績	2023年度目標	関連するおもなSDGs
ウィズカスタマー活動における改善件数	対前年比増	24件 (前年度比-4件)	対前年比増	 

## リモート社会に貢献する光基盤整備



小・中学校のオンライン授業やテレワークをはじめ、定着しつつある「新たな生活様式」に必要な情報通信基盤の整備が求められており、リモート社会に欠かせない高速情報通信の未整備地域の解消に向け、光回線の整備が進められています。NTT西日本グループは、自治体と連携し、総務省の支援事業（高度無線環境整備推進事業<sup>※</sup>）を活用しつつ、光回線未整備地域への光アクセスサービスの整備を加速させています。

※ 地理的に条件不利な地域において、電気通信事業者等による、高速・大容量無線局の前提となる伝送路設備等の整備について支援（事業費の一部補助）を行う事業

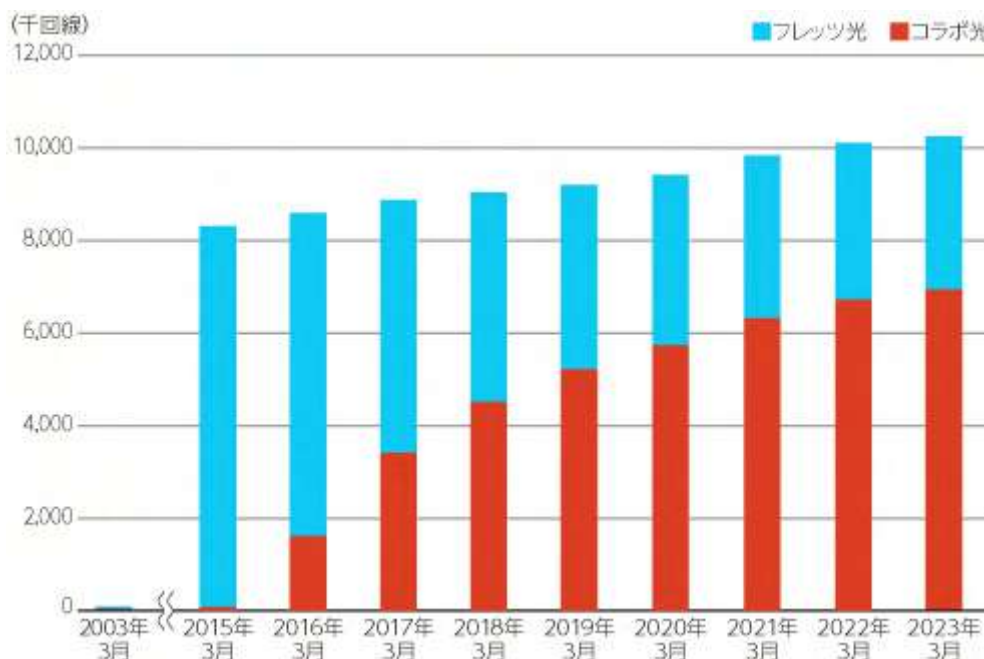
## ライフスタイルの変革に資する新たな価値の創出



NTT西日本グループの光アクセスサービスは、2001年の提供開始以来、高速・大容量のインターネットアクセス回線としての利用に加え、さまざまな用途に利用の場を広げつつ、暮らしやビジネスを支えるサービスとして発展・成長してきました。現在では、西日本エリアで1,000万を超えるお客さまに広くご利用いただいています。

今後、NTT西日本グループは、光コラボレーション事業者さまやパートナーの皆さまとの連携強化を図るとともに、高速・大容量データ通信のニーズにお応えすべく提供開始した高速光アクセスサービスであるフレッツ光クロスの拡大等をはじめ、お客さまが抱えるさまざまな課題を解決しうる商材やしぐみの発掘・提供等に注力し、サステナブルな社会の基盤を支える通信インフラとして、お客さまのライフスタイル変革や豊かな社会づくりへ貢献していきます。

### 光アクセスサービス契約数推移



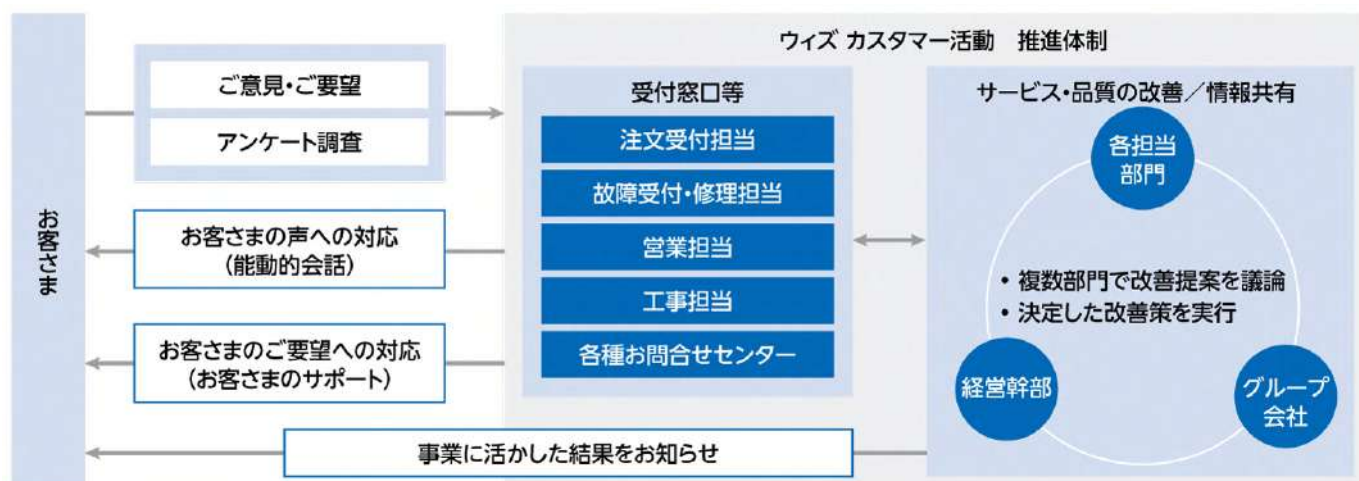
## お客様の声を踏まえたサービス改善の取組み

NTT西日本グループは、お客様の期待や要望を真摯に受け止め、改善へつなげることで、よりお客様に満足していただける高品質のサービスを提供できるよう、ウィズカスタマー活動を行っています。

ウィズカスタマー活動では、お客様対応や提供サービス、提供までのお手続き等について、いただいたお客様の声を分析し、各主管部署が改善策を検討し改善に取り組んでいます。

なお、2022年度は24件の改善を実施しました。

### ウィズカスタマー活動 推進体制



### ● 2022年度の改善事例

#### ● 改善事例1

##### 【お客様の声】

自宅がフレッツ・テレビのサービス提供地域かどうかをHPで調べたところ、三田市の一部としか掲載されていない。自宅が提供地域かどうかをHPで調べられるようにしてほしい。

##### 【改善内容】

HPからフレッツ・テレビをお申込みいただく際に、郵便番号、住所によるWEBでの提供地域判定ができるようにシステムを改修しました。



詳しくはこちら

NTT西日本公式 フレッツ光 ▶ [サービス詳細・提供条件](#)

#### ● 改善事例2

##### 【お客様の声】

名義変更手続きにおいて郵送ではなくWeb等で申請できるようにしてほしい。

##### 【改善内容】

これまで郵送のみで対応していた名義変更処理について、Web受付をできるようにシステムを改修しました。



詳しくはこちら

固定電話・加入電話 ▶ [電話名義の変更](#)

# 「文化（集団・社会～国）」の共栄 デジタルの力で新たな未来を

## 主な取組み

### デジタル活用による共創と住民参加型のまちづくりの推進



NTT西日本グループは地域創生Coデザイン研究所を旗頭に、デジタル技術とデータ活用をはじめとしたグループのアセットを駆使して西日本エリアの各地で地域活性化推進プロジェクトを展開し、地方創生を後押ししています。ともに人口や来街者の減少といった課題を抱える愛媛県西条市と熊本県熊本市で進めるスマートシティ実現に向けた取組みは、その代表例です。

以前より「ICTを活用したまちづくり」を掲げてきた西条市では、2021年に締結した連携協定に則り、産官学金の連携で住民参加型のまちづくりを推進しています。その中軸となっているのが「LOVE SAIJO ポイント」事業です。西条市が実施してきた、ウォーキング等の健康づくりとポイント獲得／商品券との交換を結びつけた「わくわく健康ポイント」を発展させ、パートナー企業とともに当社グループがシステムを構築したサービスで、健康増進活動や域内での消費活動、さらにはSDGs活動によって、買い物等に使用できるポイントを利用者に付与します。これにより消費拡大や産業活性化が見込める他、SDGs達成に向けた市民・事業者の行動変容にもつながり、持続可能なまちづくりの土台構築の一助となっています。

同じく住民参加型の地域共創により持続可能なまちづくりをめざす熊本市では、市の課題である中心市街地活性化の実現に向けてICTを用いたさまざまな施策にともに取り組みんでいます。2022年にはその一環として、3～5月に開催された「くまもと花とみどりの博覧会」に合わせて先端xR（クロスリアリティ）技術を活用した調査・研究イベント

「マチナカxRミュージアム」を実施し、地域の魅力発信を通じた中心市街地への誘客拡大、回遊促進の実証を試みました。花博のメイン会場前の広場や商店街等のエリアでスマホやタブレット端末をかざすと、xRで「くまモン」等の地元コンテンツが街の風景と合成されて映し出される演出を試み、ターゲットとしていた家族層を中心に幅広くご利用いただきました。当イベントを通して収集したxRの体験ログや人流データを効果とともに検証し、市街地の賑わい創出に向けた取組みに活用する等、商店街等の地域パートナーと連携しながら中心市街地活性化等の地域課題解決に引き続き取り組んでいきます。

この2都市をはじめ、各地で立ち上がった地域活性化プロジェクトを遂行していく過程で蓄積したデータやノウハウは、他地域での取組みにも活用し、各プロジェクトの実効性向上につなげています。こうした重層的な取組みをグループ一丸となって重ねていくことで、さらなる地域創生、ひいては社会全体のサステナビリティの実現に寄与していきます。



アプリ内のポイントメーター

## デジタル技術を活用した中心市街地の活性化事業

デジタル技術 (xR) を活用した地域の魅力発信による中心市街地活性化に関する調査・研究を実施 (実証期間：2022.3~5月)



## マイナンバーカードを活用した“まちづくり”



NTT西日本 島根支店は、島根県美郷町とともにマイナンバーカードを活用した“まちづくり”に取り組んでいます。美郷町ではマイナンバーカードの有効性を住民に十分に提供できておらず、眠れる資産となっていました。この課題解決に向け、町内のさまざまな公共施設に設置された読み取り機にマイナンバーカードをかざすことで地域ポイントを付与し、利用促進を図る取組みを実施しています。

また、マイナンバーカードを活用したさまざまなサービスを実装することで利便性の向上・利用促進を図っています。実装するサービスは、読み取り機にマイナンバーカードをかざすことで、事前に登録した家族や自治会へ公共施設の利用状況を配信することで外出機会の創出を促す「健康増進サービス」、登下校情報の配信による児童への「見守りサービス」、非常時のスムーズな避難所受付を可能とする「避難所受付サービス」、現在紙で運用されているバス回数券をマイナンバーカードに置き換える「回数券のマイナンバーカード化サービス」等さまざまな分野でマイナンバーカードを活用しています。

これらの取組みで得られた情報を、行政・民間のサービス向上に活用することで、地域の「見守り」「繋がり」「盛り上がり」力を向上させ、カードをタッチする「アナログ」と、その情報を活用する「ICT」の融合による地域住民が安心して暮らせる“まちづくり”を目指しています。

「課題先進地」がめざす”マイナンバーカードを持ち歩くことで暮らしが便利になる町” “誰一人取り残さない、住民みんなが安心・便利に暮らせる町”の実現をめざし、住民の皆さまのWell-Beingの向上につながるさまざまなサービスの実現を進めていきます。





テクノロジーの進歩や社会の変容等に伴い企業や自治体を取り巻く環境は目まぐるしく変化し、あらゆる分野でDX（デジタルトランスフォーメーション）の必要性が高まっています。なかでも中国・四国エリアは、それぞれ異なる気候、独特の文化を有し古くから多様な産業が存在してきたという地域性もあり、多くの領域でDXを求める声が挙がっています。こうした現状を踏まえ、NTT西日本は当社グループが保有するアセットに加え、中国・四国エリアに存在するリソースを活用してDXの加速を図るべく、2023年1月、西日本エリアで4拠点目となる共創ラボ「LINKSPARK」を広島県広島市の基町エリアに開設しました。

「LINKSPARK 広島」では、お客さまのビジネスゴールの達成に向けて、取組みテーマの策定支援、デジタル人材やパートナー企業との共創サポート、ICT実証環境の提供を三本柱に、お客さまのDXをトータルコーディネートします。具体的には、デザイン思考を採り入れたワークショップや業界動向を踏まえたディスカッションの実施を通してお客さまの課題の具体化と取組み内容の明確化を図るとともに、データサイエンティスト等NTT西日本の専門スタッフや先進技術を有するパートナー企業との連携を後押ししつつ、DX実現までのプロセスをトータルでサポートします。また、AIエンジンやデータ分析に用いる各種ソフトウェアおよびハードウェア、高セキュアなデータストレージ、シームレスなクラウド等を活用できる実証環境を提供し、目的に応じたPoC（概念実証）の実施、本格導入に向けたICT環境の整備まで支援します。

「LINKSPARK 広島」を拠点に、これまで当社グループが培ってきたDX支援のノウハウやデジタル人材を有効活用し、お客さまの広範囲かつ高度な取組みを手厚くサポートしながら、共創ビジネスの創出と運用を推進していきます。そして、地域社会における新たな価値創造とさらなる発展、社会課題の解決に寄与していきます。

### LINKSPARKでの共創イメージ

多様な団体様や企業様との共創にて、中国・四国に存在する地域の資源を活用し中国・四国エリアのDX推進・地域活性化に貢献



#### DX推進/価値創造







AGILE PLACE (ワークショップ等開催)



BEYOND PLACE (遠隔接続)



COMMUNICATION PLACE (交流)



会議室 (ディスカッション)



NTT西日本 関西支店は、「SENBOKUスマートシティコンソーシアム」※1における「データ連携ワーキング」の活動の一環として、NTTマーケティングアクトProCXおよび大阪府堺市と連携し、新たなスマートシティ推進事業の創出に向けた市民共創実証プロジェクトに取り組みました。

本コンソーシアムでは「市民と共に創る」という視点で、市民の声（Voice of Citizen、以下、VoC）を収集・分析し、会員が取り組むテーマに活用できるプラットフォームの構築を進めています。そこで、2022年10月～2023年1月、VoCを活用した市民共創のファーストプロジェクトとして、SDGsの活動に積極的に取り組む泉北ニュータウン地域の高校である泉北高等学校の生徒50名と連携し、泉北ニュータウン地域の抱える課題解決に向けた議論を実施しました。

新型コロナウイルス感染症の影響により対面授業に制約がある中、生徒たちがより議論内容を深めるためにウェブ上で討議ができるAIファシリテーション機能搭載のツール「D-agree」を活用し、取組みの実施期間中、自分の好きな時間・場所から自由に投稿ができるように工夫することで議論の活発化を図りました。また、ディスカッションで交わされた議論のデータは、CX(顧客体験)デザインに実績のあるNTTマーケティングアクトProCXの専門アナリストが分析を行い、生徒たちの討議や発表に反映させることで、量と質の両面からVoCの収集・分析、そして出てきたたくさんの素晴らしいアイデアの可視化・ブラッシュアップを行うことができました。2023年2月には議論の成果となるアイデアの発表会を開催し、コンソーシアムの関連団体へフィードバックすることで、サービスの創出サポートを実現しました。

今後も、NTT西日本 関西支店およびNTTマーケティングアクトProCXは、より多くのVoCをもとに地域課題を解決し、新たなまちづくりに向けた価値の創出に繋がられるよう、ICT活用×地域コンサルティングの取組みを通じて、公民連携および市民参画促進を協働で推進していきます。

※1 「SENBOKU New Design」 および「堺スマートシティ戦略」の理念や「SENBOKU スマートシティ構想」で示すコンセプトに基づき、公民がイコールパートナーとして取組みを推進するコンソーシアムとして設立（2022年6月設立）。

## AI・VoCを活用した市民共創プロジェクト

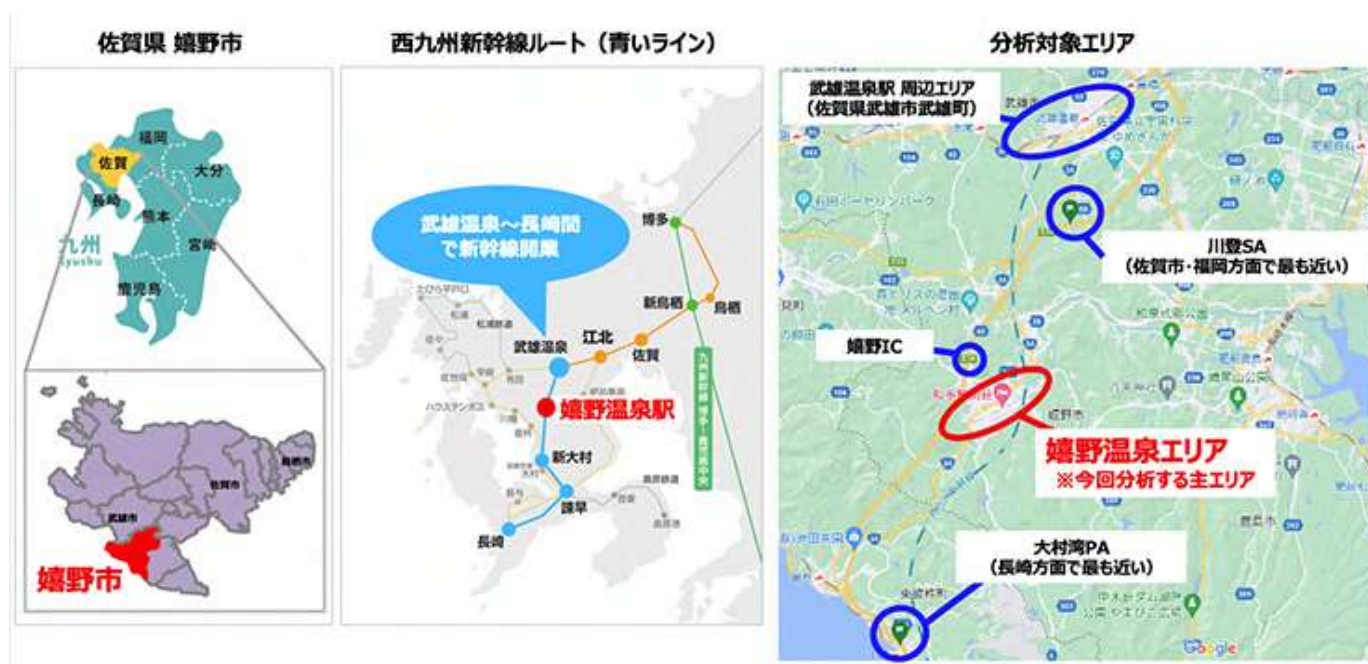




2022年9月、佐賀県武雄市と長崎県長崎市を結ぶ西九州新幹線（武雄温泉駅～長崎市）が開通し、武雄市と隣接する嬉野市では新たに「嬉野温泉駅」が開業しました。その嬉野市は、嬉野温泉や嬉野茶をはじめ魅力的な観光資源を有する一方で、1931年に肥前電気鉄道と祐徳軌道が廃止されて以降、県内唯一の鉄道空白地域となりアクセスの悪さが問題視されていました。91年ぶりとなる今回の鉄道路線開通に伴う交通利便性の向上により、市内では新たな人の流れが想定され、産業振興の絶好の機会として期待が高まっています。この好機を十分に活かし、市街地および周辺地域への誘客活動をいかにして実施・継続していくかは、嬉野市にとっての重要テーマです。NTT西日本 佐賀支店は、同市の活動の実効性向上に貢献すべく、2022年9月に締結したICT連携協定に則り、嬉野温泉観光協会、嬉野市商工会と連携して、国土交通省の「ビッグデータを活用した実証実験事業」にエントリーしました。当事業では、ビッグデータ（NTTドコモの位置情報データを用いたモバイル空間統計）を活用して新幹線開業前後の来訪客の人流データを収集・分析し、今後強化すべき観光客のターゲット層の絞り込みと観光施策案を導き出しました。

近年、嬉野市に限らず多くの地方自治体が地方創生を掲げ、さまざまな施策を打ち出しています。NTT西日本グループは、それを推進するうえで生じる課題を先端ICT技術の力で解決し、地域社会・経済の活性化に貢献していきます。

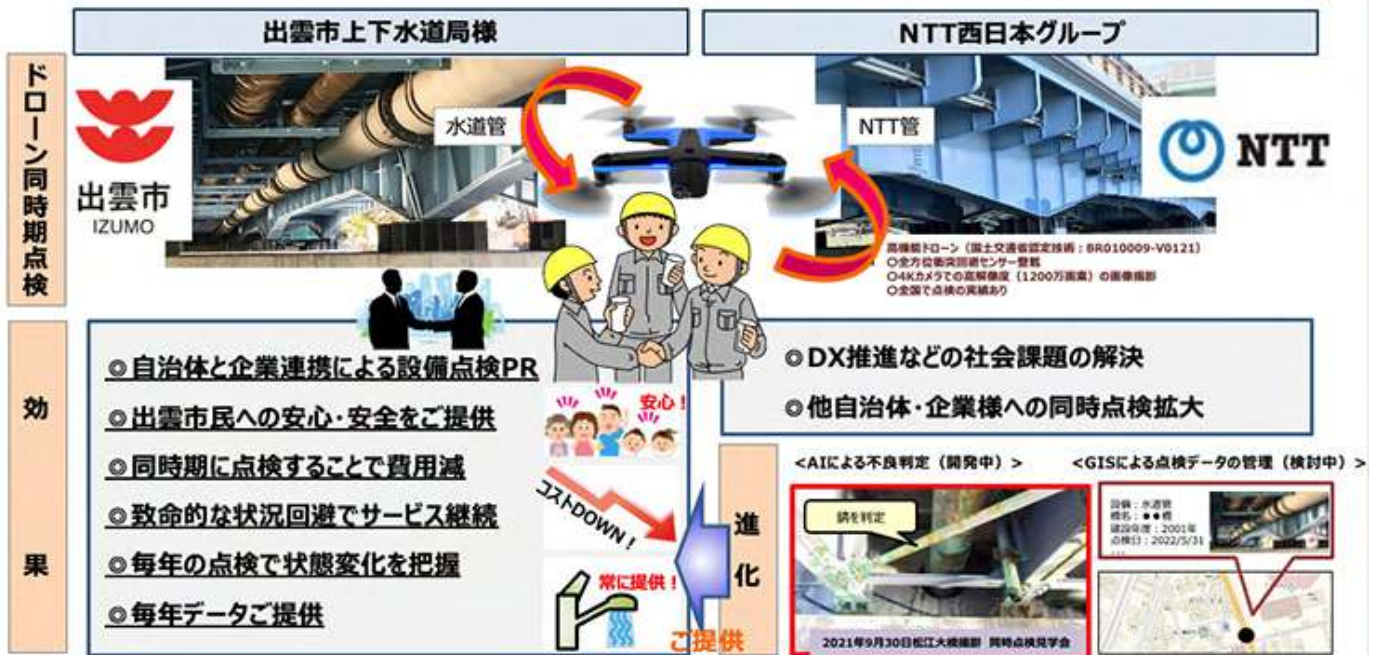
### 実証事業の対象地域



出典：佐賀県の観光情報ポータルサイト あそぼーさが <https://www.asobo-saga.jp/>  
 長崎県公式HP <https://shinkansen.pref.nagasaki.jp/>

従来目視での確認が主流だった橋梁に添架されている管路等の設備の点検は、高所での作業が少なくなく、手間やコストがかかるうえに危険を伴う場合もあり、点検技術や手法の改良に期待が寄せられていました。NTT西日本グループはそうした現状を踏まえ、ドローンを活用した設備点検を提案しています。この方法では、カメラ付きのドローンを飛ばして撮影し、その映像を離れた場所からリアルタイムで確認することができるため、目視と同等レベルのクオリティで、より容易かつ安全、安価な設備点検が可能です。2022年10月に島根県出雲市との連携のもと、上下水道局の担当者らを招いて実施した同市古志大橋の管路（NTT西日本が管理する光ファイバー等を収容する管路と水道局が管理する水道管）の点検見学会では、それらの特長を高く評価していただきました。

今後は、得られた結果やデータをベースに、見学会映像も参考資料として提示しながら、他の自治体や公共インフラ事業者にも本ソリューションを提案していきます。そして、シェアリングビジネスとして確立・展開しつつ、設備点検を取り巻く課題の解決に寄与していきます。



# 全国初となるガス・電気・水道・通信事業者の協業による埋設物調査の共同でのウェブ受付開始について

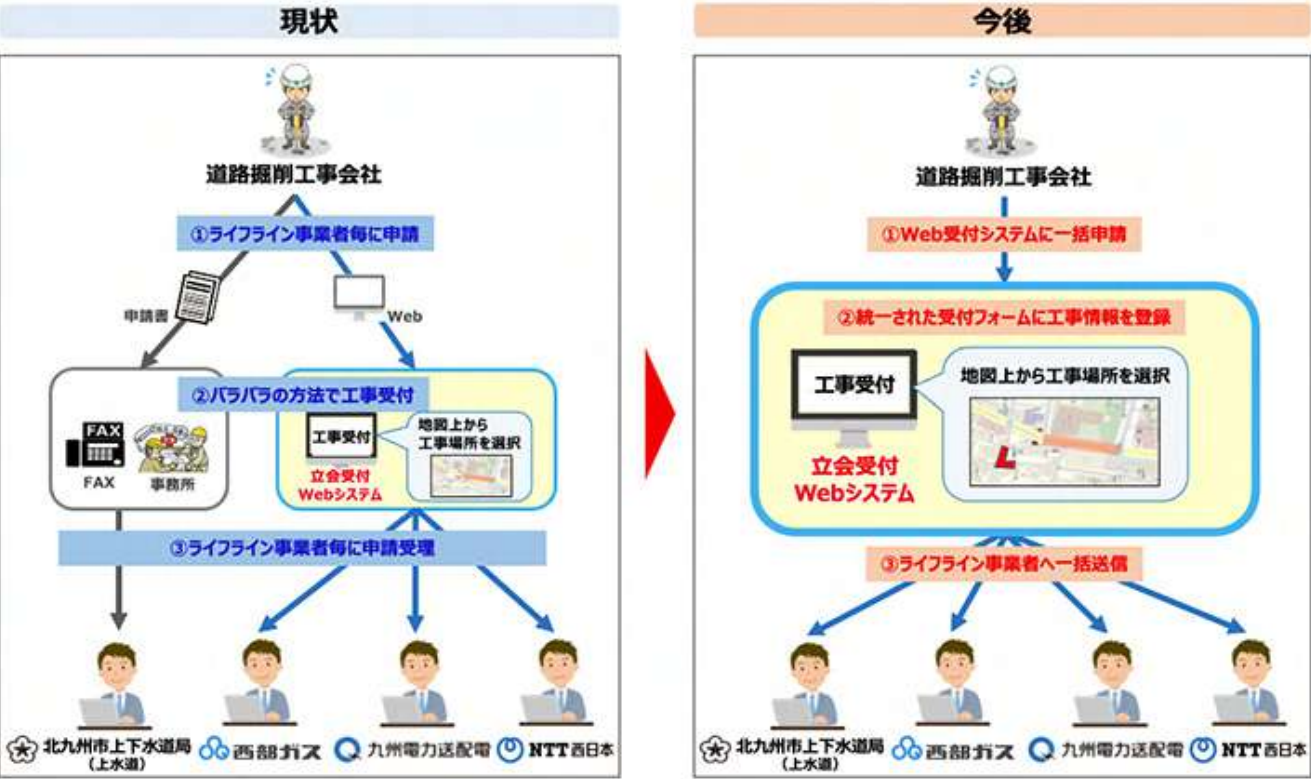


これまで工事会社は、道路掘削工事の際、その都度、ガス、電気、水道、通信といったライフラインの損傷事故を防ぐべく、各事業者へ電話やFAXもしくは窓口へ直接出向いて埋設物調査や立会を申請していました。一方、ライフライン事業者も、それぞれが自社設備の監督責任を負い、工事会社からの申請を個々に受け付けていました。しかしながら、人手不足や働き方改革を背景に生産性の向上が叫ばれ、業務の効率化が必須の状況となっています。

地下埋設物調査に関するこの煩雑で非効率的な業務フローの解消に向け、NTT西日本グループは、かねてから埋設物調査受付時に使用してきた立会受付ウェブシステムの共同利用を各ライフライン事業者へ提案してきました。そして、2022年4月より西部ガス株式会社、2023年4月より九州電力送配電株式会社、2023年10月より新たに北九州市上下水道局（上水道）が加わり、4業種での共同受付をスタートしました。ガス、電気、水道、通信の4業種によるワンストップで申請できる仕組みの導入は全国で初めてです。本仕組みにより、建設業界の働き方改革やDX推進等の社会課題の解決にも貢献できる取組みとなります。

今後は、本取組みに賛同いただけるライフライン事業者の参画を通じて、申請いただく皆さまの利便性向上やさらなる効率化に貢献していきます。

## 4業種による立会受付ウェブシステムの実施イメージ





NTT西日本 京都支店は、NPO法人京都西陣町家スタジオ、株式会社電気蜻蛉、京都産業大学、京都府、京都市とともに伝統的な工芸品が持つ魅力を再定義し、新しい表現・展示の方法を通じて工芸品の新たな顧客層の獲得をめざす「アイデアソン※」と「展示会」を掛け合わせたイベント「さいしんこうげい」を開催しました。このイベントでは、アイデアソンの参加者である京都産業大学の学生と社会人が1つのチームとなり、パートナーとなった工房の工芸品や歴史、職人の人柄といった魅力をSNSと展示会でいかに発信するかにチャレンジしました。地域と一体となって工芸（こうげい）の魅力を「再（さい）発見・新（しん）発見したい」という思いを込めて、イベントを「さいしんこうげい」と名付けました。

### 「さいしんこうげい」ならではの視点と貢献



ディスカッション風景

普段は伝統工芸に馴染みのない学生と社会人が独自の目線を持ち込むことで、「神棚と推し活を結び付けた祭壇」や「京人形でジェンダーを表現」といった斬新な発想に満ちた展覧会に結びつきました。パートナーの工房にとっての新たな気づきや、来訪された企業との新たなプロジェクトにつながり、京都支店の地域活性化活動が飛躍するきっかけにもなりました。

今後も、京都支店は地域の人々とともに地域活性化活動に挑戦し、双方の産業の成長に貢献していきます。

※アイデアとマラソンを組み合わせた造語。新しいアイデアを生み出すために行われるイベント



“推しのキャラクター”を表示するQRコードを奉納した神棚



お雛様（女性）が男性の髪型と着物を召した京人形

## 通信サービスの安定性・信頼性確保

### 基本的な考え方



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。社会を支え生活を守る重要なインフラを提供する企業グループとして、災害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ています。

### 見える化指標 高品質で安定した通信サービスの確保

	2022年度目標	2022年度実績	2023年度目標	関連するおもなSDGs
重大故障発生件数	0件	1件	0件	 

	2022年度目標	2022年度実績	2023年度目標	関連するおもなSDGs
安定サービス提供率 (2022年度まで目標設定)	99.9%	99.9%	—	 

### 見える化指標 地域に密着した災害復旧の取組み

	2022年度目標	2022年度実績	2023年度目標	関連するおもなSDGs
自治体等との災害対策訓練等の実施件数 (2022年度まで目標設定)	-	143件	—	 





NTT西日本グループが提供する通信サービスは、人々の生活を支える重要インフラであり、自然災害の頻発やコロナ禍以降の働き方の変容、DXの進展等、社会が変化するにつれて、その重要性はますます高まりつつあります。そうした状況下、通信サービスの安定性・信頼性確保は当社グループにとって最優先事項と認識し、目標として重大事故発生件数0件、安定サービス提供率99.9%を掲げ、日々取り組んでいます。

### ● NTT西日本グループの情報インフラの概要



大小さまざまな島で形成される日本列島には、人の住む離島が約420島あり、そのうちの8割強が西日本エリアにあります。NTT西日本グループは、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4,600kmにもおよぶ海底ケーブルを敷設し、日常の点検から故障修理に至る保守業務までを一貫して行っています。



### ● 高品質で安定した通信サービス



お客さまが常に安心してサービスをお使いいただけるよう、24時間365日、通信サービスを監視するネットワークオペレーションセンターにて、リアルタイムに通信サービスの状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際に迅速かつ的確に回復措置がとれるよう努めています。さらに、障害検知から復旧に至る業務の自動化等、ICT活用によるプロアクティブな運用をめざしていきます。

また、お客様ご自身でも通信サービス状況を確認いただく仕組みとして、Webサイト等で適宜情報等を提供しており、高品質、安定通信サービスの見える化にも取り組んでいます。

## ● 重大事故発生を受けて、更なるサービス品質向上に向けた取り組み



サービス品質向上に向けたさまざまな取り組みを実施してきましたが、2022年度から2023年9月末までに2件(伝送装置の故障(2022年8月25日発生)、マルチキャスト通信受信時の装置不具合(2023年4月3日発生))の重大事故が発生しました。

伝送装置故障につきましては、同時故障によりつながらない状況が発生し、別の迂回路へ切替えを行いました。通信経路の一部帯域不足によりつながりにくい状況が発生いたしました。

これを受けて、不具合を生じたソフトウェアの改修はもちろんのこと、設備構成の見直しや同事象が発生した際の措置手順の確立、さらには社外へのタイムリーな情報発信等、さまざまな再発防止策を実施しています。

マルチキャスト通信による不具合につきましては、特定の通信装置において、マルチキャスト通信の内部処理に未知の不具合が内在しており、装置再起動が繰り返されたことでつながらない状況が発生しました。

こちらについても、内部処理不具合の改修をするとともに、通信機器メーカーと新たな連携体制強化を構築し、装置検証等において、リスク項目の洗い出し強化に努めています。



詳しくはこちら

リリース：▶ [伝送装置の故障\(2022年8月25日\)について](#)



詳しくはこちら

リリース：▶ [マルチキャスト通信受信時の装置不具合\(2023年4月3日\)について](#)

これからもお客さまや地域の皆さまが抱える課題に対してどのようにサポートできるかを個人や各職場担当が一緒に考え、意識を高めていくとともに、具体的な行動につなげていくための研修や訓練、職場議論を重ね、さらなるサービス品質向上に取り組んでいきます。

### ● NTT西日本グループの災害対策方針



お客さまが常に安心してサービスをお使いいただけるよう、24時間365日、通信サービスを監視するネットワークオペレーションセンターにて、リアルタイムで通信サービスの状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際にも迅速かつ確に回復措置がとれるよう努めています。また、障害検知から復旧に至る業務の自動化等、ICT活用によるプロアクティブな運用をめざしてまいります。

災害への対策は、情報通信サービスを提供する企業として果たすべき重要な役割の1つです。NTT西日本グループは、以下の基本方針の下、災害に強い通信設備の構築、万一の被災時における重要通信の確保および早期復旧を図る等、災害対策に取り組んでいます。

#### 災害対策方針

##### ネットワークの信頼性向上

地震・火災・風水害に強い設備づくり、通信伝送路の多ルート化、24時間365日のネットワーク監視および制御等

##### サービスの早期復旧

災害対策機器等の活用や復旧用資機材調達、復旧要員確保等

##### 重要通信の確保

110番・119番等の緊急通信や重要通信の確保、災害用公衆電話（特設公衆電話）、災害用伝言サービスの提供等

### ● 行政や自治体等との連携

災害対策基本法に基づく指定公共機関として、防災に関して取るべき措置を定め、円滑かつ適切な災害対策を遂行するために「NTTグループ防災業務計画」を定めるとともに、本計画に基づく初期動作がスムーズに行えるように、災害の規模、状況などに応じた対応が取れる体制を整えています。さらに、行政・自治体や他の指定公共機関等と綿密な連携を図り、災害復旧と重要通信の確保に努めています。

南海トラフ地震発生の懸念や昨今の風水害等の大規模災害が相次いでいます。早期復旧のためには、災害発生時の通信設備の被災状況、道路啓開、活動拠点等、各自治体と連携した対応が必須であり、事前に協定へ必要内容を盛り込むことで、連携・対応強化を図っています。

今後も災害時における通信の早期復旧に向け、各自治体等とさらなる連携・体制強化に努めてまいります。

[詳しくはこちら](#)

▶ [NTTグループ「防災業務計画」](#)



### ● 災害用伝言サービス

災害等の発生によって連絡が取りづらい場合に安否情報をより確実に円滑に確認できる手段として、「災害用伝言ダイヤル（171）」、インターネットを利用した「災害用伝言板（web171）」を提供しています。より多くの方にご利用いただけるよう、「毎月1日および15日」、「正月三が日」、「防災とボランティア週間」、「防災週間」に体験利用期間を設け、ご利用者さまの確実に円滑な利用をめざしています。

[詳しくはこちら](#)

▶ [災害伝言サービスのご利用状況](#)

[詳しくはこちら](#)

▶ [災害用伝言板（web171）の体験利用のご案内](#)

### ● 災害時の公衆電話の無料化および特設公衆電話

災害救助法の適用が想定されるような災害等によって、交通機関の遮断等の社会的混乱が発生し、関係事業者における固定電話および携帯電話の通話規制が発生する可能性がある状況等を総合的に勘案し、必要と判断した場合には、公衆電話から発信する際の通話料等を無料としています。また、多くの被災者が集まる避難所等に、速やかに特設公衆電話（無料）を設置します。なお、一部の避難所へは自治体と連携して特設公衆電話の事前設置を行っています。

[詳しくはこちら](#)

▶ [災害時用公衆電話（特設公衆電話）の設置場所](#)

[詳しくはこちら](#)

▶ [公衆電話の設置場所](#)

### ● 南海トラフ巨大地震をテーマとした総合防災訓練の実施

NTT西日本は迅速な災害対応に向けた「総合防災訓練」を毎年実施しています。2022年は南海トラフ巨大地震への対応について、2023年度は発災後のみならず、予兆発生時からの行動についても事前に計画・訓練を行いました。

発災前の前兆として地盤がゆっくり滑りだした事象に伴い、気象庁が「南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）」を発表したという仮定の下、NTTグループ「防災業務計画」に基づき「第三非常態勢による情報連絡室」を設置。緊急呼び出しシステムにより本部メンバーを招集するとともに事前に議論、計画していた内容をもとに実践的なToDo対応を実施しました。

今後もNTT西日本は、今回の訓練で抽出された課題の検討や実践を重ね、グループ全体に水平展開を行うことで災害対応力を強化していきます。

### ● 大規模データセンターを曾根崎に開設



NTTスマートコネクトは2000年の設立以来、大阪都市部の堂島・北浜・日本橋エリアで計6つのデータセンターを開設し、西日本最大級のインターネットエクスチェンジ※としてお客さまのIT環境を支えてきました。2022年4月には、社会の変容を勘案し、堂島近接エリアに新たに「曾根崎データセンター」を開設しました。

昨今、企業の社内外向け映像配信や人々の動画視聴への需要増に伴い、トラフィックは増加の一途をたどっています。さらに、5Gや自動運転等のIT技術の発展もあり、そのさらなる増加は必至です。これまで、NTTスマートコネクトは2021年5月に日本橋データセンターを開設してお客さまの要望に応えてきましたが、今後の一層の進展が見込まれる社会のDX化に首尾よく対応していくべく、大規模データセンターの新設に踏み切りました。

100ラック超のハイスケールなハウジングに対応する曾根崎データセンターは、堂島・北浜・日本橋データセンターと直結しているため、それらデータセンターを利用中の事業者とも相互接続できるうえ、高い信頼性やセキュリティを保つことができます。また、震度6強の地震に耐えうる免震構造を有し、自家発電による72時間連続無給油運転、異変電所からの電力供給も可能と災害に強く、24時間365日の常駐体制で専門の技術スタッフが対応する等保守・サポート面にも注力しています。

災害に強いデータセンターのご提供により、自然災害発生時における強靱なインフラの確保および安心して暮らせる生活基盤の提供を実現することで、持続的なまちづくりに貢献しています。

今後も曾根崎、日本橋等のハイスペックなデータセンターを通じ、お客さまの重要な通信とデータを保護し、安心して社会活動ができる持続的な社会の実現に寄与していきます。

※インターネットサービスプロバイダー(ISP)、インターネットデータセンター(IDC)同士の相互接続ポイント。インターネット相互接続点とも呼ばれる



NTT西日本曾根崎ビルの跡地に開設した曾根崎データセンター

## ● G7広島サミットへの通信サービスの安定的な提供



NTT西日本は、2023年5月19～21日に開催されたG7広島サミットにおいて、通信設備の独自特別防備保守等を行いました。

G7広島サミットに関連する公共施設（警察、消防等）を中心に、通信設備の増強、保守要員の追加配置等を実施し、万が一の通信トラブル発生の際にも、サービス復旧優先を優先とした万全の体制を整えました。

また、マンホールに施錠キーを追加、封印シールの貼り付け等、テロ対策をはじめとする予防保全を実施し、サミットを通信サービスで支えるため、積極的な行動に努めました。



封印シールを張り付けたマンホール

## ● 自治体や関連会社と連携した危険木の事前伐採トライアル



鳥取県では、2023年1月に降った大雪の影響で、倒木による集落の孤立や停電等の被害が相次ぎました。被害が出た集落が多数あった一方、事前に道路沿いの木を伐採していた地域では、倒木による被害が少なかったことから、NTT西日本鳥取支店では、鳥取県や各市町村、中国電力等と連携し、倒れると通信設備に被害を及ぼす可能性がある木を事前に伐採するしくみづくりの検討を行っています。主な道路沿いの木の伐採だけでなく、携帯基地局につながる林道等にある危険木の伐採方法等についても議論を進めています。引き続き、万一の災害時における重要通信の確保および早期復旧をはじめ、現在活用中のelganaによる関係機関との被災情報連携についてもさらなる高度化を進める等、災害対策のICT化に取り組んでいきます。



事前伐採のトライアル模様



設備被害の様子

## ● わくわくウォーキング×設備110番



電話線の垂れ下がりや電柱の損傷をはじめとする不安全な設備は重大な事故につながる可能性があります。NTT西日本 熊本支店では、こうした不安全設備解消に向けた意識向上を図るため、設備の安全意識の徹底と社員の健康維持・促進の2つを目的としたイベント「わくわくウォーキング×設備110番」を2022年12月に開催しました。グループ会社を含めたチーム熊本に所属する契約社員・派遣社員・社員・その家族を対象に実施した当イベントは、熊本城二の丸広場から約7キロのコースを設備安全に関連するクイズラリーを交えてウォーキングし、そのさなかに安全を阻害しかねないNTT西日本の設備を探して、見つけたら当社設備の不安全情報を報告するスマホアプリ「設備110番」に投稿するという企画で、参加者のリフレッシュと不安全設備の解消に向けた意識の醸成を同時に促しました。

イベントにあたっては、設備部内の各部署が事前に組織横断でクイズラリーの対象柱を選定し、当日も、出発前のミニ研修から、対象エリア内の巡回や安全確認、撤収作業、投稿件数の集計に至るまで、支店内の各部・各担当の協力を得ながら進行しました。こうした組織横断による運営が結果的に社内コミュニケーションの強化をもたらす等、企画当初の想定を上回るポジティブなイベントとなりました。



参加した社員と家族の皆さん



設備110番への投稿を促す運営側



3コースに分かれてのスタート



謎解きをしながらウォーキング

# 「文化（集団・社会～国）」の共栄 安心安全でレジリエントな社会へ

## セキュリティの強化

### 基本的な考え方

NTT西日本グループは高度化・巧妙化するサイバー攻撃に備えた安心・安全な社会の実現に向けて、高度な情報セキュリティ対策による情報通信インフラの強靱化やお客様の課題解決に努めています。

### 見える化指標 セキュリティ強化に向けた取組み

	目標	2022年度実績	関連するおもなSDGs
サイバー攻撃に伴うサービス停止件数	0件	0件	 
セキュリティ人材数 (SA・Aレベル)	2025年度 までに 累計750人以上	累計747人	 



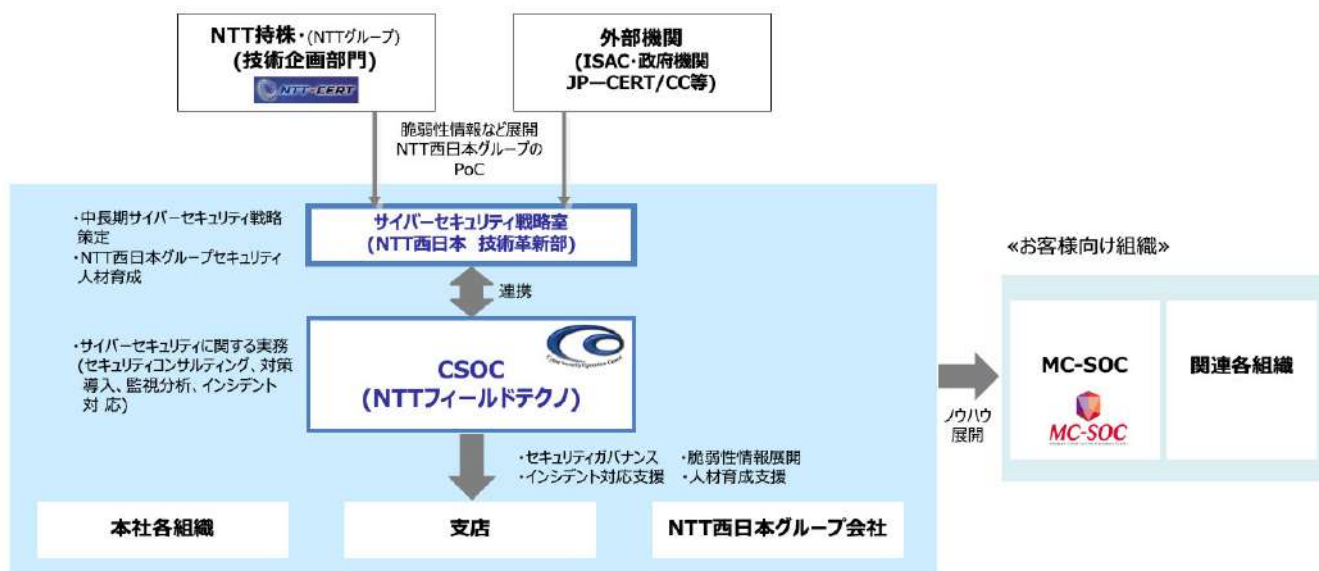


DXの進展やリモートワークの導入等を背景に、手口が多様化・巧妙化するサイバー攻撃は、年々その被害件数が増加しつつあります。そうした状況下、NTT西日本グループは、強固な情報セキュリティ体制を構築しています。

CISO（最高情報セキュリティ責任者）による統括のもと、統一的な情報セキュリティの管理体制を整備し、不正アクセス、情報の紛失・改ざん・漏洩の防止等と被害最小化に向けたセキュリティ対策、社員教育、監査等を継続的に向上させていきます。また、機密情報を取り扱う委託先等のサプライヤーに対しても、適切な情報セキュリティの確保を求め、サプライチェーン全体を通じた情報の保護に努めます。

これらの取組みを通じて、サイバー攻撃に伴うサービスの停止件数0件を目標に、グループのみならず、サプライチェーンやお客さまの設備までを見据えた対策を講じています。

● NTT西日本グループの情報セキュリティ体制



## ● 具体的な活動

NTT西日本グループは、グループ内のサイバーセキュリティ戦略、サイバーセキュリティ対策、監視・分析業務などを担う「CSOC (Cyber Security Operation Center)」を設置しています。

従来、企業として守るべき情報は社内にあることを前提に、社内と社外の境界を監視する「境界防御」の考えを基とするセキュリティ強化が主流でした。しかし、在宅ワークやスマートフォンからのアクセス等、データも働く場所も多様化し監視すべき境界が曖昧になりつつあり、「ゼロトラストセキュリティ」へのシフトが求められています。

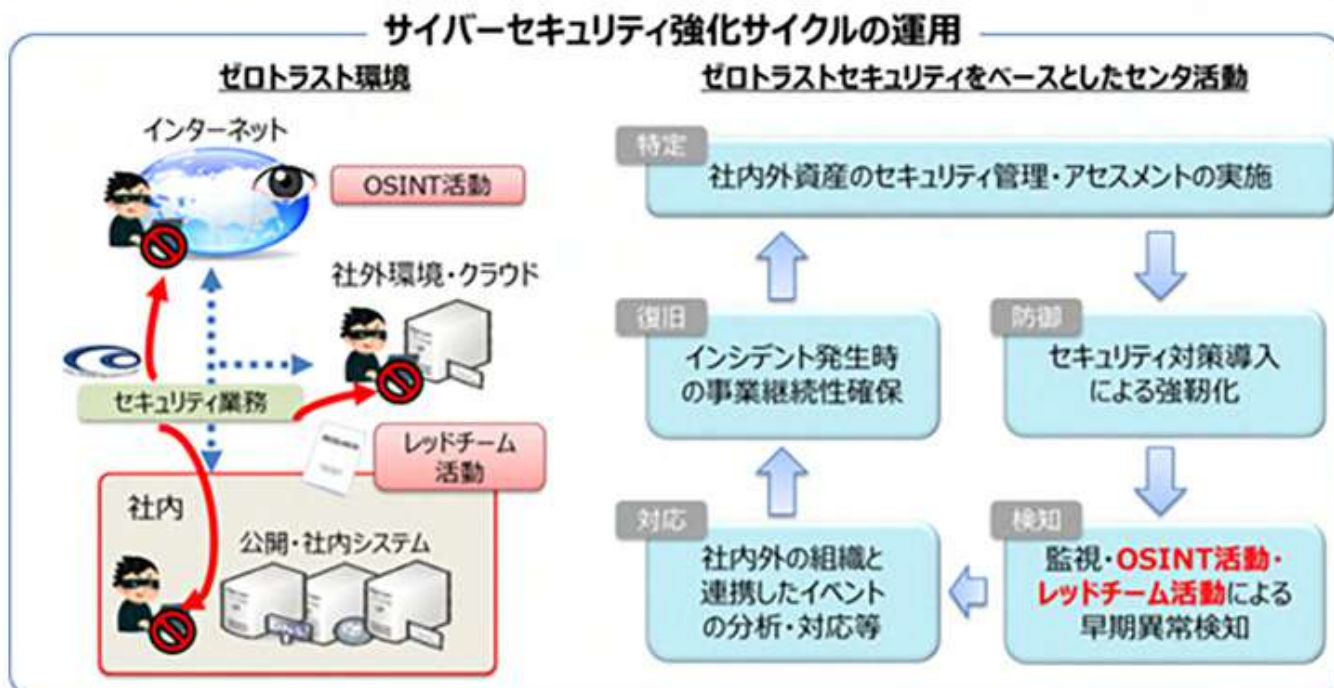
そのような状況を踏まえ、多要素認証の導入範囲を拡大、OSINT※1(Open Source Intelligence)によるインテリジェンス情報の活用の強化、またASM(Attack Surface Management)によるサイバー攻撃の対象となりうる資産の管理・監視等、「ゼロトラストセキュリティ」への対応を実現しています。これらの活動により、初動対応を早めてインシデントの未然防止やインシデント発見時の早期対応（被害最小化）を実現しています。

さらに、2022年9月に「レッドチーム」グループを発足し、オフENSECセキュリティ(攻撃者の目線)の観点で組織のセキュリティ耐性の強化を図っています。今後に向けて、NTT西日本グループで統一したセキュリティ対応品質の実現やサプライチェーン・お客さま設備へのガバナンス範囲の拡大にも取り組んでいきます。

※1 OSINT：公開されている情報を収集・分析することで脅威インテリジェンスを生成する行為

## CSOCの業務概要

- NTT西日本グループのサイバーセキュリティに関するすべての業務を一元的に実施（サイバーセキュリティ強化サイクルの運用）
- これまでの対応に加え、ゼロトラスト防御やオフENSECセキュリティ（攻撃者目線）観点でのレッドチーム活動、OSINTによるインシデントの未然防止やインシデント発見時の早期対応などの取り組み中





ICT運用におけるお客様の課題の解決に向けた取組みとして、NTT西日本グループでは自社システム（オンプレミス）やクラウドといったシステム形態を問わずにワンストップで監視・運用・保守を24時間365日体制で担う拠点「MC-SOC（Managed Cloud Service Operation Center）」を運営しています。

2017年の設立以降、NTT西日本グループ内への対応で培ったスキル・ノウハウを強みとして、自治体や金融機関等の多くのお客様に対するセキュリティオペレーション等の機能提供を通じ、お客様の安心・安全なシステム利用を支援してきました。

また、従来はプライベートネットワークを前提とした境界防御によるセキュリティ運用を中心に実施していましたが、近年のクラウド環境のセキュリティ対策強化のニーズに合わせて、ゼロトラスト環境に対応する新たなマネージドセキュリティサービスの展開も実施しています。

今後ともお客様の経営課題を解決する企業として、引き続きお客様の事業価値向上に資するサービスを提供していきます。



情報インフラのセキュリティ拠点となる「MC-SOC」

## セキュリティ人材の育成

セキュリティ人材数（2022年度末） **747人**  
—前年度比48人↑—



NTTグループは、2025年度までにグループの国内のセキュリティ人材を質・量ともに充実させることを目標に掲げ、セキュリティ人材の育成強化を進めています。

その一環として、セキュリティ人材を開発・運用・コンサルの3つの人材タイプと3段階の人材レベルに大別し、タイプやレベルに応じて一定のセキュリティ知識、経験を持つ社員をセキュリティ人材として認定しています。また、NTTグループ各社と連携したバグバウンティ・プログラムやセキュリティコンテスト研修の他、役割に応じた人材育成施策をグループ各社で推進しています。

NTT西日本グループにおいてもセキュリティ人材の育成強化に努め、安心・安全な通信サービスの提供やお客さまの課題解決に必要なセキュリティ知識とその実践力を高めるハンズオン研修やOJTを実施しています。

NTT西日本グループ内のセキュリティコンテスト企画やゼロトラスト環境における脆弱性調査を踏まえたレッドチーム人材育成、および社外セキュリティ関連団体との交流によりNTT西日本を代表する高度なセキュリティ人材の育成に取り組んでいます。

 関連サイト

▶ [NTT西日本のセキュリティ対策ソリューション](#) 