

NTT東日本グループ サステナビリティレポート  
**SUSTAINABILITY  
REPORT 2020** 詳細版

# つなげよう、明日へ。

つなぐ。  
声と声を。  
想いと想いを。  
人と人を。  
今日と明日を。

私たちがつなぐひとつひとつ。  
それがきっと誰かの力になるから。  
そこに私たちの使命があるから。  
いま、目の前にあることのために、  
できる限りのことを。

## CONTENTS

- 02 編集方針・  
サステナビリティレポートの構成
- 03 トップメッセージ  
ニューノーマルな事業運営で  
地域社会へ貢献
- 04 NTT東日本グループについて
- 07 特集  
ニューノーマル時代を  
ICT×人で支える
- 09 NTT東日本グループのCSR
- 15 ステークホルダーダイアログ  
ICTを活用した  
スマートシティの実現



### 19 安心・安全な コミュニケーション

- 20 CSR現場レポート
- 21 重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保
- 31 情報セキュリティの確保

### 37 人と社会の コミュニケーション

- 38 CSR現場レポート
- 39 お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

### 61 人と地球の コミュニケーション

- 62 CSR現場レポート
- 63 持続可能な社会の実現に向けた  
環境経営の推進

### 83 チームNTTの コミュニケーション

- 84 CSR現場レポート
- 85 労働安全衛生の水準向上
- 87 健康経営の推進
- 90 ダイバーシティ & インクルージョン
- 91 人権の尊重
- 104 人材育成の推進に向けた取り組み
- 107 社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み
- 109 各種定量数値一覧
- 110 各種制度利用一覧
- 111 社会貢献活動
- 121 医療部門の取り組み

- 128 持続可能な経営基盤
- 135 CSR調達の取り組み
- 138 コミュニケーションツールのご紹介
- 140 独立第三者の保証報告書
- 141 GRIサステナビリティ・レポーティング・  
スタンダード 内容索引

## 編集方針

本報告書は、サステナブルな社会の実現をめざすNTT東日本グループの経済、社会、環境に関する取り組みと実績を、お客さまをはじめとした、事業に関わるすべての皆さまに報告するものです。本報告書の編集にあたっては、2006年に制定された「NTTグループCSR憲章」で定めた4つのCSRテーマ「安心・安全なコミュニケーション」「人と社会のコミュニケーション」「人と地球のコミュニケーション」「チームNTTのコミュニケーション」に基づいた構成としています。

### • 報告書の記述について

本報告書には過去と現在の事実だけでなく、発行時点における計画や将来の見通しを含んでいます。これらは、記述の時点で入手できた情報に基づく仮定や判断を含むものであり、将来の活動内容や結果が掲載内容と異なる可能性があります。

• NTT東日本は、地域電気通信業務を担う事業会社としての日々の活動を、皆さまによりわかりやすくお伝えしたいと考え、CSRテーマの掲載順序を、憲章とは一部変更しています。

• 記載されている会社名・製品名・サービス名は各社の登録商標または商標です。

• 人名・会社名・団体名・公共機関名等は、原則として敬称を略しています。

## 報告期間

2019年度(2019年4月1日～2020年3月31日)の活動報告を基本として、一部2018年度以前または、2020年度の活動についても掲載しています。

## 報告組織の範囲

原則として、NTT東日本の本社、6事業部・29支店、地域子会社4社およびNTT東日本が出資するグループ会社としています。なお、対象範囲以外の事業体におきましても、サプライチェーンを通じて社会・環境に重要な影響を与えているという認識から取り組みについて報告しています。

• 記事中の表記については、原則2020年6月30日以前のものとしています。また社員等の所属組織名等については、2020年7月1日時点のものとしています。ただし、一部例外もありますのでご了承ください。

## 発行時期

2020年11月(次回：2021年秋を予定 前回：2019年10月)

## 参照ガイドライン

- 環境省「環境会計ガイドライン2005年版」
- 環境省「環境報告ガイドライン2018年版」
- NTTグループ環境会計ガイドライン2008年版
- GRI「GRI サステナビリティ・レポート・スタンダード 2016/2018」

## サステナビリティレポートの構成

NTT東日本グループでは、サステナビリティレポートを、CSR経営の改善や強化に向けて、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを行う重要な情報開示ツールと位置づけています。

NTT東日本グループでは、2000年に初めて「環境報告書」を発行し、2005年から社会的側面の報告等、内容を充実させた「CSR報告書」の発行を開始しました。そして、2020年には「サステナビリティレポート」と題し、さまざまな社会要請に応える「地域社会を支える総合サービス企業グループ」としての取り組みをわかりやすくお伝えしています。

重要度の高いテーマを抜粋して報告する「ダイジェスト版」(冊子)、NTT東日本グループのサステナビリティ活動の方針や体制等の枠組みを中心に網羅的な活動や詳細データをまとめた「詳細版」(PDF)に加え、ウェブでは各事業部・視点での地域に密着したさまざまな取り組みをタイムリーに掲載する等、ステークホルダーの皆さまに向けて充実した情報開示に努めています。

本冊子は、「詳細版」です。「ダイジェスト版」は、ウェブサイトからご覧いただけます。

<https://www.ntt-east.co.jp/csr/>

# ニューノーマルな 事業運営で 地域社会へ貢献

東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長

井上 福造



NTT東日本グループはすべての事業活動を通じ、社会の持続的な発展に貢献していくことを経営の基本姿勢として、社員一人ひとりが事業活動を通じたCSR活動に取り組んでいます。2020年7月には、CSRや環境対策、ダイバーシティ、人権啓発等の取り組みを一元的に推進する「サステナビリティ推進室」を設置し、社会からの要請に迅速に対応していくとともに、「持続可能な開発目標(SDGs)」の達成に向けた取り組みを強化しています。

事業活動においては、ICT(情報通信技術)を活用した付加価値の高いサービスをさまざまな分野に提供することで地域社会の課題解決に向けた取り組みを進めています。2020年1月に設立した「株式会社NTTe-Sports」では、高品質で安定した通信ネットワークやICT技術を軸に、未来技術を活用したeスポーツ施設の構築やイベントの高付加価値化(遠隔実況、AI解説等)による先進的なエンターテインメントショーケースの提供等、次世代eスポーツのトータルソリューションの提供やコミュニティの推進を通じた、新たな切り口での地域社会への貢献を進めています。

加えて、ローカル5Gを活用した検証環境として「ローカル5Gオープンラボ」を国立大学法人東京大学と共同で設立し、さまざまなプレイヤーとのローカル5Gを活用したユースケースを共創・検証することで新たなビジネスやサービスの社会実装をめざします。

このような取り組みにとどまらず、AIやIoT等の新しい技術を活用したソリューションにより地域活性化に向けたプロジェクトを推進する「地方創生推進部」を新たに設置し、地方創生への取り組みの強化を図っています。

一方、2019年度は台風等の災害に加え、新型コロナウイルス感染症の拡大等、多難な年でもありました。特に、台風15号・19号発生時には、通信インフラの復旧作業にあたるとともに、電気自動車(EV)を活用し避難所へ電力を提供する等、全社一丸となって地域社会の復旧に尽力しました。

新型コロナウイルス禍においては、2020年4月の緊急事態宣言に即応し、テレワークが実施可能な社員をテレワークへ移行するとともに、独立行政法人情報処理推進機構と共同で、契約・登録不要かつ無償のシンクライアント型VPNを活用しテレワークを支援する「シン・テレワークシステム」を迅速に開発・提供することにより、お客さまからの早急なテレワークニーズにも対応しています。

今回の新型コロナウイルス感染症の拡大は世の中の常識や価値観を大きく変え、私たちは皆、人との接触を前提としないニューノーマルなライフスタイルへの変革を余儀なくされました。この流れに対してNTT東日本では、自社の事業運営や働き方の変革に向けチャレンジするとともに、「デジタル」、「リモート」、「オンライン」といったサービスラインアップをさらに充実させ、新しいニーズにもお応えしていきます。

今後も、技術革新や市場の変化、さまざまな課題が顕在している世の中において、これまで通信事業で培った災害対応力の強化や、設備の強靱化に取り組むことはもちろん、地域とのつながりを大切に社会課題の解決に尽力してまいります。

## トップメッセージ

NTT東日本グループについて  
NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- ＞ 安心・安全なコミュニケーション
- ＞ 人と社会のコミュニケーション
- ＞ 人と地球のコミュニケーション
- ＞ チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

# NTT東日本グループについて

(2020年3月31日現在)

## 会社概要

名 称：東日本電信電話株式会社  
(英文名称：NIPPON TELEGRAPH AND TELEPHONE EAST CORPORATION)

本 社 所 在 地：東京都新宿区西新宿三丁目19番2号

代表取締役社長：井上 福造

設 立 年 月 日：1999年7月1日

事 業 内 容：東日本地域<sup>※1</sup>における地域電気通信業務<sup>※2</sup>およびこれに附帯する業務、  
目的達成業務、活用業務

資 本 金：3,350億円

資 本 構 成：日本電信電話株式会社 100%出資

社 員 数：39,150人(単体：4,950人)

事 業 所：6事業部(29支店)

※1 北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県  
および長野県

※2 県内通話に係る電話、専用、総合デジタル通信等の電気通信サービス

## サービス提供エリアと通信インフラ



電柱  
**567** 万本



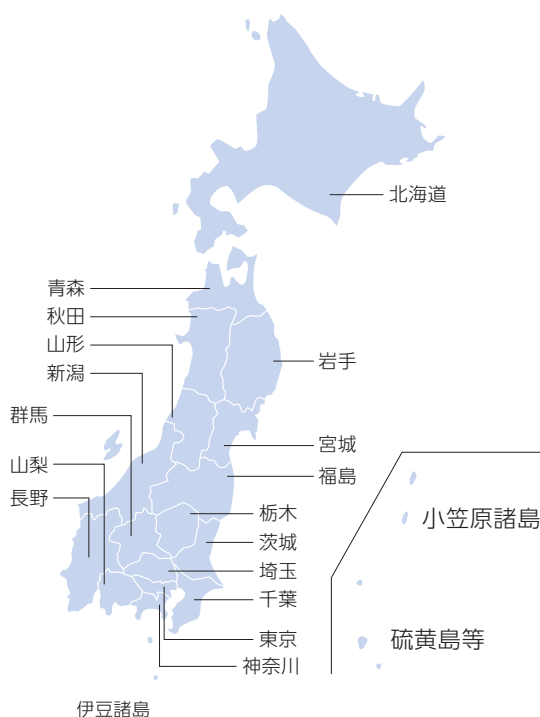
水底ケーブル  
**800** km



電話線や  
光ケーブル等  
**126** 万km



管路  
**29** 万km  
とう道  
**406** km



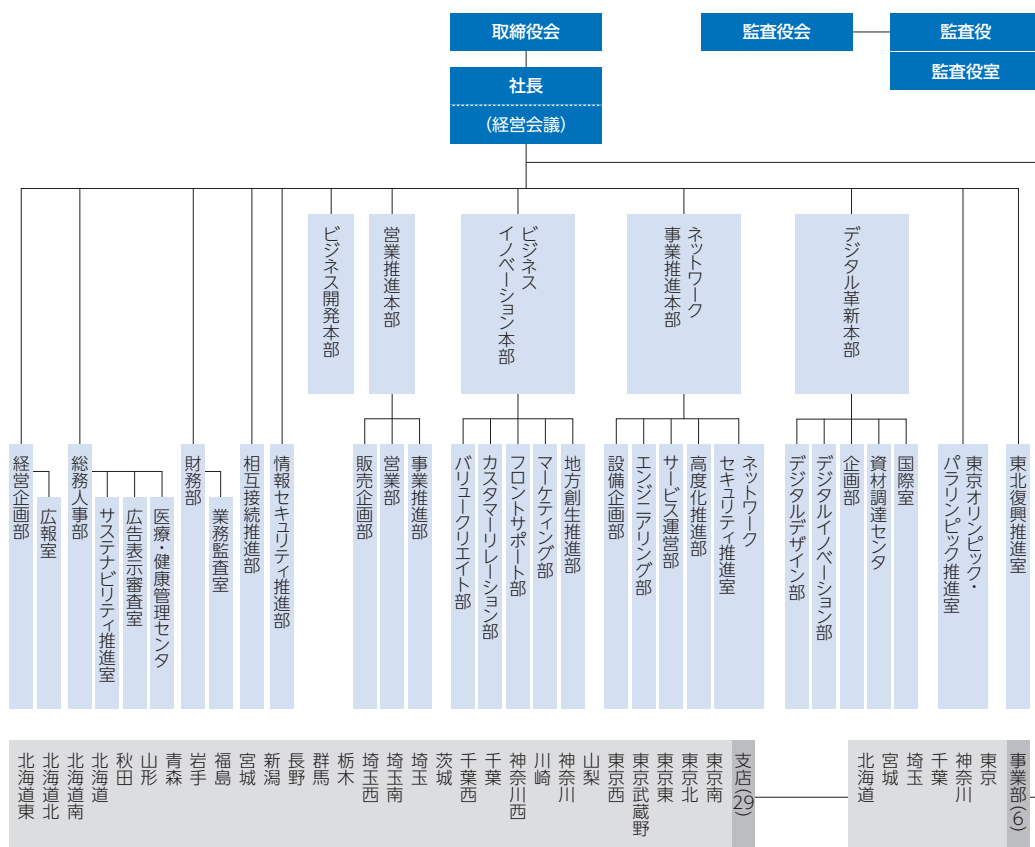
トップメッセージ

NTT東日本グループについて  
NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- ＞ 安心・安全なコミュニケーション
- ＞ 人と社会のコミュニケーション
- ＞ 人と地球のコミュニケーション
- ＞ チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

## NTT東日本の組織図



・2020年7月1日現在。

## 社員数等

	社員数(名)	管理職数(名)	採用者数(名)	平均年齢(歳)	平均勤続年数(年)
男性	24,550	2,900	580	45.3	21.5
女性	14,600	190	250	45.1	11.7
合計	39,150	3,090	830	45.2	17.9

・2020年3月31日現在。

## 決算概要

(単位：億円)

	2017年度	2018年度	2019年度
営業収益	17,868	17,406	16,771
営業費用	15,541	14,980	14,211
営業利益	2,327	2,427	2,560
当期利益 <sup>※</sup>	1,624	1,660	1,784

※当期利益は、当社に帰属する当期利益を記載。

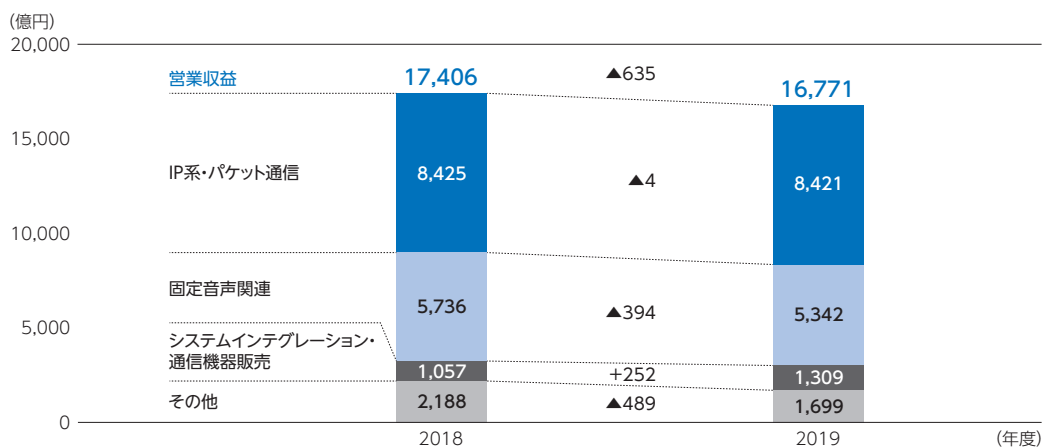
トップメッセージ

NTT東日本グループについて  
NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

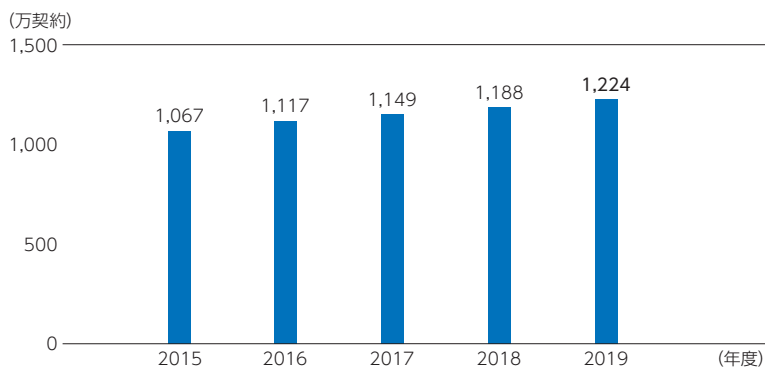
- ＞ 安心・安全なコミュニケーション
- ＞ 人と社会のコミュニケーション
- ＞ 人と地球のコミュニケーション
- ＞ チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

## 営業収益内訳の推移



## フレッツ光 契約数



## グループ会社一覧 (2020年7月1日現在)

分野	社数	社名
地域子会社	4社	(株)NTT東日本-南関東 (株)NTT東日本-関信越 (株)NTT東日本-東北 (株)NTT東日本-北海道
情報通信 エンジニアリング分野	3社	(株)NTTエムイー NTTレンタル・エンジニアリング(株) NTTブロードバンドプラットフォーム(株)
SI・情報通信処理分野	2社	NTTテレコン(株) 日本テレマティーク(株)
電話帳ビジネス・印刷分野	2社	NTTタウンページ(株) NTT印刷(株)*
テレマーケティング分野	2社	(株)NTT東日本サービス (株)NTTネクシア
不動産分野	2社	(株)NTT東日本プロパティーズ (株)NTTル・パルク
金融・カード分野	1社	(株)NTTカードソリューション
ファミリーマネージメント・ 福利厚生分野	3社	テルウェル東日本(株) テルウェル東日本アイピーエス(株)* (株)アイ・エス・エス*
移動体通信分野	1社	日本空港無線サービス(株)
クラウド分野	1社	ネクストモード(株)
国際分野	1社	NTTイーアジア(株)
食農分野	1社	(株)NTTアグリテクノロジー
畜産・酪農分野	1社	(株)ビオストック
eスポーツ分野	1社	(株)NTTe-Sports
その他の分野	2社	NTTスポーツコミュニティ(株)

\* 間接出資会社

トップメッセージ

NTT東日本グループについて  
NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- ＞ 安心・安全なコミュニケーション
- ＞ 人と社会のコミュニケーション
- ＞ 人と地球のコミュニケーション
- ＞ チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

お客様の要望に応じたソリューションを提供

# ニューノーマル時代をICT×人で支える

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、NTT東日本グループでは情報通信事業者として課された「つなぐ」という使命を全うすべく、ニューノーマル時代の到来によって変容を迫られつつある世の中のお困りごとに対し、ICTの活用を進めています。新たな日常においても必要とされる企業であり続けるために、お客さまや社会のニーズを的確にとらえ、迅速に対応していきます。



## お客さまへの取り組み

ニューノーマル・アフターコロナ時代にあわせた働き方を早急に検討し、対応しなければならないお客さまの不安や要望に寄り添い、迅速かつ利用しやすいサービスの提供に努めています。

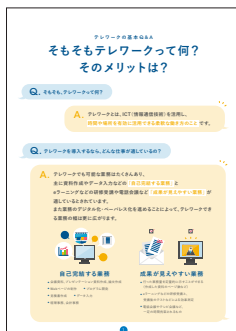
## テレワーク相談窓口の開設

新型コロナウイルス感染症の拡大により、オンラインを積極的に取り入れた新しい働き方へのシフトチェンジが加速しています。とはいえ、テレワーク・在宅勤務の導入や移行に際しては課題が少なくありません。事実、社員の自宅での通信環境やセキュリティ対策、勤怠・労務管理をはじめ不安の声が数多くあがっています。

そうした現状を鑑み、NTT東日本グループはテレワーク導入を検討しているお客さまの環境構築を積極的にサポートしています。2020年3月に開設した専任コンサルタントによるテレワーク相談窓口、ウェブサイトにおける「テレワーク導入ガイドブック」の提供、定期的に行っている各種オンラインセミナーがその代表例です。他にもオンライン診療の導入支援や学習支援クラウドサービスの無償提供等、ICTを活用したサービスを積極的に展開しています。



「テレワーク導入ガイドブック」



トップメッセージ

— NTT東日本グループについて  
NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- > 安心・安全なコミュニケーション
- > 人と社会のコミュニケーション
- > 人と地球のコミュニケーション
- > チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

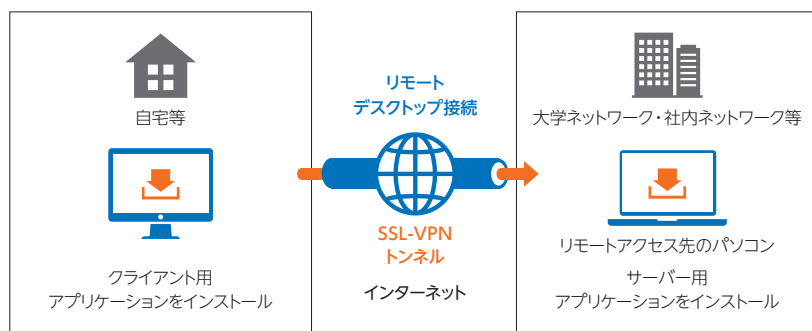


## シン・テレワークシステムの実証実験

リモートワークの全国的な広がりを受け、企業の感染拡大防止と事業継続の両立を支援すべく、当社は筑波大学OPENプロジェクト等の複数組織の連携協力により、独立行政法人情報処理推進機構と共同開発した簡単で安全なリモートアクセスシステム「シン・テレワークシステム」を2020年4月から、実証実験として無償で提供を開始しました。

シンクライアント\*<sup>1</sup>型VPN\*<sup>2</sup>を活用してテレワークを支援する同システムは、自宅端末からオフィスで使用しているパソコンやファイルサーバー等へのアクセスやリモート作業を可能にするのはもちろん、強固なセキュリティを敷いているため安心・安全に利用でき、契約やユーザー登録も不要です。利用者様からは「継続して利用したい」という多くのご要望をいただき、2021年10月31日まで1年間、実証実験を延長することとしました。

### ▶ 「シン・テレワークシステム」による安全なリモートアクセス



#### \*用語解説

\*1 シンクライアント：ユーザーが使う端末での処理を必要最小限にし、ほとんどの処理をサーバー側で実行するシステム。

\*2 VPN(Virtual Private Network)：パブリックネットワーク上に仮定の専用線を設定し、特定の人のみが利用できる専用ネットワーク。のぞき見や改ざん等の不正アクセスを防ぎ、安全な通信を可能にする。

## 感染抑止対策

通信インフラを維持していくうえで、大前提はお客さまの安全と社員の健康です。NTT東日本グループでは2020年2月に設置した対策本部を中心に、社内外で対策を徹底し、全社をあげて感染抑止に努めています。

### (具体的な取り組み)

- ① テレワークの積極的活用
- ② 手洗い・うがい・消毒・マスクの着用の励行
- ③ 検温による体調管理
- ④ 社屋通風口でのサーモカメラによる検温

### ⑤ お客さま訪問時の対策例

作業前に感染予防・拡大防止に向けた作業員の対応・お客さまへのご協力依頼について説明しています。作業場所の換気のお願い、会話時の2メートル程度のソーシャルディスタンスはその一例です。

#### 新型コロナウイルス(COVID-19)に対するNTT東日本の取り組み

[https://www.ntt-east.co.jp/aboutus/COVID-19.html?link\\_eastid=ins\\_a103](https://www.ntt-east.co.jp/aboutus/COVID-19.html?link_eastid=ins_a103)



トップメッセージ

— NTT東日本グループについて  
NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- > 安心・安全なコミュニケーション
- > 人と社会のコミュニケーション
- > 人と地球のコミュニケーション
- > チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# NTT東日本グループのCSR

## CSRの考え方およびCSR活動フレーム

NTT東日本グループは、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくことを経営の基本姿勢としており、社員一人ひとりが事業活動を通じてCSR活動に取り組んでいます。

CSR活動の理念である「NTTグループCSR憲章」を土台に、4つのコミュニケーションに沿った重要テーマごとにKPI(キーパフォーマンス指標)を設定し、CSR活動に取り組んでいます。また、国連で採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」の達成に向け、ICTを通じた付加価値の高いサービスをさまざまな分野で提供し、社会課題の解決に貢献しています。これらを踏まえ2019年、「CSR活動フレーム」のありたい姿を「地域とともに歩むICTソリューション企業」として、進化し続けるNTT東日本グループへと改定しました。

### ▶ NTTグループCSR憲章

#### CSRメッセージ

私たちNTTグループは、“Your Value Partner”として、事業活動を通じた社会的課題の解決に取り組み、人と社会と地球がつながる安心・安全で持続可能な社会の実現に貢献します。

#### CSRテーマ

安心・安全なコミュニケーション	私たちは、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、社会的・倫理的な課題の克服に真摯に取り組み、情報セキュリティの確保や災害・サイバー攻撃にも強い安心・安全なコミュニケーション環境を提供します。
人と社会のコミュニケーション	私たちは、社会の持続的な発展のため、お客さまのデジタルトランスフォーメーションをサポートすることにより、現在生じている国内外のさまざまな社会的課題に加えて、今後の技術革新の結果もたらされる新たな社会的課題の解決にも取り組み、より豊かでスマートな社会の実現に貢献します。
人と地球のコミュニケーション	私たちは、グループ事業全体にわたって環境負荷を低減し、ICTの活用による社会全体の環境負荷低減に取り組み、さまざまな地球規模での環境問題の解決に努めます。
チームNTTのコミュニケーション	私たちは、“チームNTT”として、さまざまなパートナーの皆さまとともに高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、ダイバーシティを尊重した働きやすい職場環境の整備や個の成長に努め、豊かな地域社会づくりに貢献します。

### ▶ CSR活動フレーム\*1



#### ありたい姿

NTT東日本グループは、ステークホルダーの皆さまにとっての価値が何かを考え続け、「地域とともに歩むICTソリューション企業」として、進化し続けていきます。

#### KPI

CSR活動における取り組み達成レベルを推し量ることのできるシンボリックな指標として、KPIを、NTTグループCSR憲章の4つのコミュニケーションに沿った重要テーマごとに設定しています。KPIを通じてPDCAサイクルを着実に実践していくことにより、CSR活動の推進、ひいてはNTT東日本グループのありたい姿の実現にも資するものと考えています。

#### NTTグループCSR憲章\*2

私たちNTT東日本グループは、CSR(=事業)活動の理念とも言うべきNTTグループCSR憲章を土台(=拠り所)に据えて、CSR活動に取り組んでいます。

\*1 CSR活動フレームでは、KPIを機軸としたPDCAサイクルを実践し、ありたい姿に近づいていくイメージを螺旋(らせん)により表現しています。

\*2 2006年に制定し、2019年に改定しました。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達への取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## SDGsに関する取り組み

NTT東日本グループは、2015年9月に国連で採択された「持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals: SDGs)」の達成に向け、ICTを通じた付加価値の高いサービスをさまざまな分野で提供し、社会的課題の解決に貢献しています。

NTT東日本グループはこれからも、社員一人ひとりが事業活動を通じ、人と社会と地球がつながる安心・安全で豊かな社会の実現に貢献していくとともに、SDGsの達成に向け寄与していきます。



持続可能な開発目標 (SDGs)

[http://www.unic.or.jp/activities/economic\\_social\\_development/sustainable\\_development/2030agenda/](http://www.unic.or.jp/activities/economic_social_development/sustainable_development/2030agenda/)

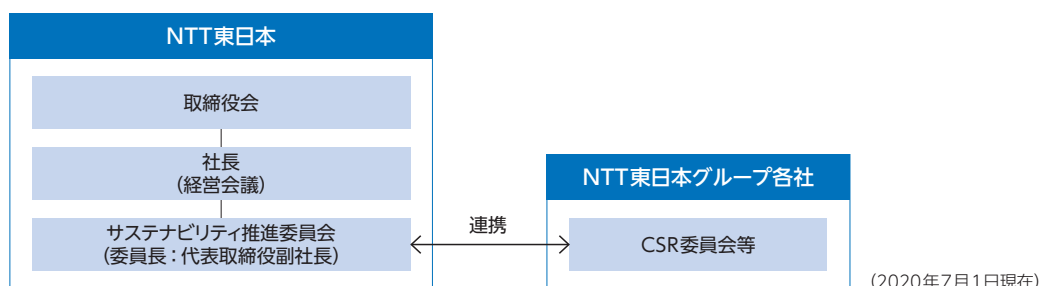
## NTT東日本グループCSR行動基準

- ① いつでもどこでもつながる「安心・安全」を提供します。
- ② お客さまを第一に、実直に、ひたむきに、丁寧に業務を遂行します。
- ③ 人権尊重、法令・社会規範の遵守などの高い倫理観は常に忘れません。
- ④ 事業活動が地球環境に与える影響を理解し、地球環境保全に努めます。
- ⑤ お客さま情報はもとより全ての情報は、運用ルールを守り、適正に管理します。
- ⑥ 報連相 (報告・連絡・相談) を忘れずに、チームで協働し、仲間とともに風通しの良い社風を築きます。
- ⑦ 事業や社会貢献活動などを通じて、地域社会の活性化や発展に貢献します。

## CSR推進体制

NTT東日本グループは、事業活動を通じた地域の社会課題の解決に取り組み、持続可能な社会の実現をめざし、「地域とともに歩むICTソリューション企業」として、CSR活動を推進しています。具体的な取り組みの推進にあたり、代表取締役副社長を委員長とする「CSR委員会」を設置し、活動方針やKPI、施策の検討・決定を行うことで、CSR活動推進に向けたマネジメント体制を明確にしてきました。2019年度は2回の委員会を開催しました。

2020年7月には、CSR推進体制をより強化する観点から、「サステナビリティ推進室」および「サステナビリティ推進委員会」を設置しました。これまでのマネジメント体制を当該組織に移行し、CSRや環境対策、働き方改革、ダイバーシティ、人権啓発等の取り組みを一元的に推進することで社会的要請や環境変化に迅速に対応し、事業活動を通じた持続可能な社会の実現により一層貢献できる体制を構築しました。



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- ＞ 安心・安全なコミュニケーション
- ＞ 人と社会のコミュニケーション
- ＞ 人と地球のコミュニケーション
- ＞ チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

## KPI(キーパフォーマンス指標)および2019年度の結果

NTT東日本グループでは、2012年度から、CSR活動における取り組み達成レベルを推し量ることのできるシンボリックな指標として、KPIをNTTグループCSR憲章における4つのCSRテーマごとに設定しています。2016年度より、SDGsとの関連を認識しつつ、各種取り組みを積極的に推進してきました。2020年度については指標値の追加、一部見直しを行うとともに、引き続きKPIを基軸としたPDCAサイクルを実践していきます。

### 安心・安全なコミュニケーション

私たちは、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、社会的・倫理的な課題の克服に真摯に取り組み、情報セキュリティの確保や災害・サイバー攻撃にも強い安心・安全なコミュニケーション環境を提供します。

〈関連するSDGs〉



#### 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保

中期目標	2019年度			自己評価	2020年度	
	KPI	目標/到達点	結果		KPI	目標/到達点
重大事故の撲滅	重大事故の発生件数	重大事故発生「0」件	重大事故発生「0」件	○	継続	重大事故の発生件数 重大事故発生「0」件
	安定サービス提供率 (安定サービス提供率の算出方法は下記囲みを参照)	安定サービス提供率99.99%以上	安定サービス提供率99.99%以上	○	継続	安定サービス提供率 安定サービス提供率99.99%以上

#### 情報セキュリティの確保

中期目標	2019年度			自己評価	2020年度	
	KPI	目標/到達点	結果		KPI	目標/到達点
情報セキュリティ意識の確立・実践	情報セキュリティ関連研修受講者数	毎年度全対象者受講(契約社員および派遣社員等を含む)	全対象者受講(約4.8万名:100%実施)	○	継続	情報セキュリティ関連研修受講者数 毎年度全対象者受講
	情報セキュリティ監査実施組織数	毎年度全対象組織実施	全対象組織実施(45組織:100%実施)	○	継続	情報セキュリティ監査実施組織数 毎年度全対象組織実施
セキュリティレベルの底上げに向けたセキュリティ人材の創出	セキュリティ人材数	対前年度比増	2019年度末セキュリティ人材数約6,100名(対前年度比:約100名増)	○	継続	セキュリティ人材数 対前年度比増

$$\text{安定サービス提供率} = \left( 1 - \frac{\text{主要サービス重大事故総影響時間}^{*1}}{\text{主要サービス提供総時間}^{*2}} \right) \times 100\%$$

※1 主要サービス重大事故総影響時間

= ユーザ数×重大事故対象時間

※2 主要サービス提供総時間

= 契約者数×24時間×365日

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- ＞ 安心・安全なコミュニケーション
- ＞ 人と社会のコミュニケーション
- ＞ 人と地球のコミュニケーション
- ＞ チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

## 人と社会のコミュニケーション

私たちは、社会の持続的発展のため、革新的ICTを開発・提供することでより豊かで便利なコミュニケーション環境を実現し、国内外のさまざまな社会的課題の解決に貢献します。

〈関連するSDGs〉



### お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

中期目標	2019年度			自己評価	2020年度	
	KPI	目標／到達点	結果		KPI	目標／到達点
豊かな社会の実現 および持続可能な 発展に貢献する 商品・ソリューション 等の提供	「フレッツ光」 契約数(光コラボ 含む) [光コラボ協業 事業者数]	純増40万回線 [光コラボ協業 事業者数対前年度比 増]	純増35.9万回線 [光コラボ協業 事業者数614社(対 前年度比5社増)] ▶純増は未達だ が、コラボ協業 事業者数前年 度比増	△ 継続	「フレッツ光」 契約数(光コラ ボ含む) [光コラボ協業 事業者数]	純増40万回線 [光コラボ協業 事業者数対前年度 比増]
	ICT活用により 自治体・企業と 連携した地域活 性化等につな がる活動件数 (報道発表ベース)	45件	62件 (報道発表ベース)		○ 継続	ICT活用により 自治体・企 業と連携した 地域活性化等 につながる活 動件数(報道発 表ベース)

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

## 人と地球のコミュニケーション

私たちは、グループ事業全体にわたって環境負荷を低減し、ICTの利活用による社会全体の環境負荷低減に取り組み、さまざまな地球規模での環境問題の解決に努めます。

〈関連するSDGs〉



### 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

中期目標	2019年度			自己評価	2020年度	
	KPI	目標／到達点	結果		KPI	目標／到達点
温暖化対策の推進	社会のCO <sub>2</sub> 削減 貢献度 (社会のCO <sub>2</sub> 削 減貢献量/自社 CO <sub>2</sub> 排出量)	目標： 対前年度比増 到達点： 2030年10倍	対前年度比増 (2019年度目安 値：7.2倍以上)	○ 継続	社会の CO <sub>2</sub> 削減 貢献度	目標： 対前年度比増 到達点： 2030年 10倍以上
廃棄物の適正管理 と資源の有効活用	全廃棄物の 最終処分率	目標： 1%以下 到達点： 2030年まで継続	全廃棄物の最終処 分率1%以下 (0.84%)	○ 継続	全廃棄物の 最終処分率	目標： 1%以下 到達点： 2030年まで 継続
環境負荷低減の 推進	国内一般車両の EV化率	50% (2025年)、 100% (2030年)	EV化率:1.2%	- 継続	国内一般車両 のEV化率	50% (2025年)、 100% (2030年)

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## チームNTTのコミュニケーション

私たちは、“チームNTT”として、さまざまなパートナーの皆さまとともに高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、ダイバーシティを尊重した働きやすい職場環境の整備や個の成長に努め、豊かな地域社会づくりに貢献します。

〈関連するSDGs〉



労働安全衛生の水準向上						
中期目標	2019年度			自己評価	2020年度	
	KPI	目標/到達点	結果		KPI	目標/到達点
労働災害の撲滅	労働災害発生頻度(度数率、強度率) (度数率、強度率の算出方法は下記囲みを参照)	労働災害発生「0」件 (度数率、強度率対前年度比減)	労働災害件数：55件 度数率：0.8273 (対前年度比：▲0.115) 強度率：0.0012 (対前年度比：0.001)	×	継続	労働災害発生頻度(度数率、強度率) 労働災害発生「0」件 (度数率、強度率対前年度比減)

度数率=(労働災害による死傷者数/延実労働時間数)×1,000,000  
強度率=(延労働損失日数/延実労働時間数)×1,000

健康経営の推進						
中期目標	2019年度			自己評価	2020年度	
	KPI	目標/到達点	結果		KPI	目標/到達点
健康経営の推進	特定保健指導完了率	31%	37%	○	継続	特定保健指導完了率 37%
	非喫煙率	79%	73%	×	変更	特定保健指導対象者率 17.5%

多様性の尊重と機会均等の推進						
中期目標	2019年度			自己評価	2020年度	
	KPI	目標/到達点	結果		KPI	目標/到達点
人権の尊重	人権に関する研修受講者数	毎年度全対象者受講	全対象者受講	○	継続	人権に関する研修受講者数 毎年度全対象者受講
ダイバーシティの推進	女性マネージャー比率	2020年度末までに女性マネージャー比率6.8%以上(2018年度目安値：6.3%)	2019年度末6.8%	○	変更	女性マネージャー比率 NTTグループ2025年度末10%以上
	障がい者雇用率	法定雇用率以上(2019年3月現在2.2%)	2.67%	○	継続	障害者雇用率 2.3%(法定雇用率)

社会貢献活動						
中期目標	2019年度			自己評価	2020年度	
	KPI	目標/到達点	結果		KPI	目標/到達点
地域に根ざした社会貢献の実施	社員一人あたり参加回数	対前年度比増	社員一人あたり1.24回(対前年度比▲0.41回)	×	変更	グループ内ボランティアポータルサイトを通じた活動数 500人以上
	-	-	-	-	新規	グループ内ボランティアポータルサイト登録数 2,500人以上

トップメッセージ  
NTT東日本グループについて  
NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- ＞ 安心・安全なコミュニケーション
- ＞ 人と社会のコミュニケーション
- ＞ 人と地球のコミュニケーション
- ＞ チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

## ステークホルダーとのコミュニケーション

NTT東日本グループの事業活動は、さまざまなステークホルダーの皆さまとの関わりの中で成り立っています。さまざまなコミュニケーションを通じて、ステークホルダーの皆さまにとっての価値は何か、私たちには何が出来るかを考え続けていきます。

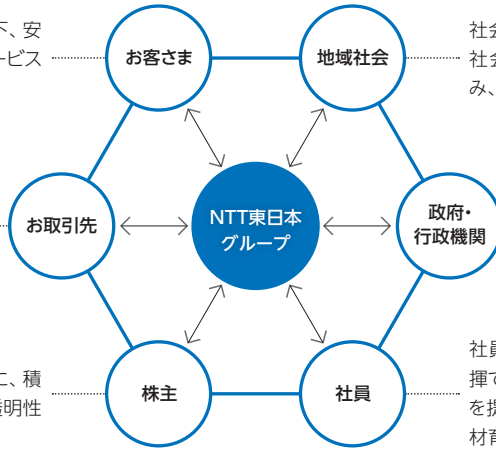
NTT東日本グループでは、ステークホルダーの皆さまからのご意見やご要望を企業活動に積極的に取り入れ、社会の持続的発展と企業価値の向上につなげていくために、さまざまな取り組みを行っています。

### ■NTT東日本グループのステークホルダー

常にお客さま第一という考えの下、安心・安全で信頼できる技術・サービスを提供します。

販売パートナー、業務委託先、購買先等、すべてのお取引先と公正かつ自由な取引引きにより共存共栄をめざし、誠実に接します。そして、お取引先とともにNTT東日本グループのブランド価値を高めます。

企業価値の向上に努めるとともに、積極的な情報開示による経営の透明性の向上に取り組めます。



社会貢献活動、環境保全活動、地域社会の課題解決に積極的に取り組み、信頼される企業であり続けます。

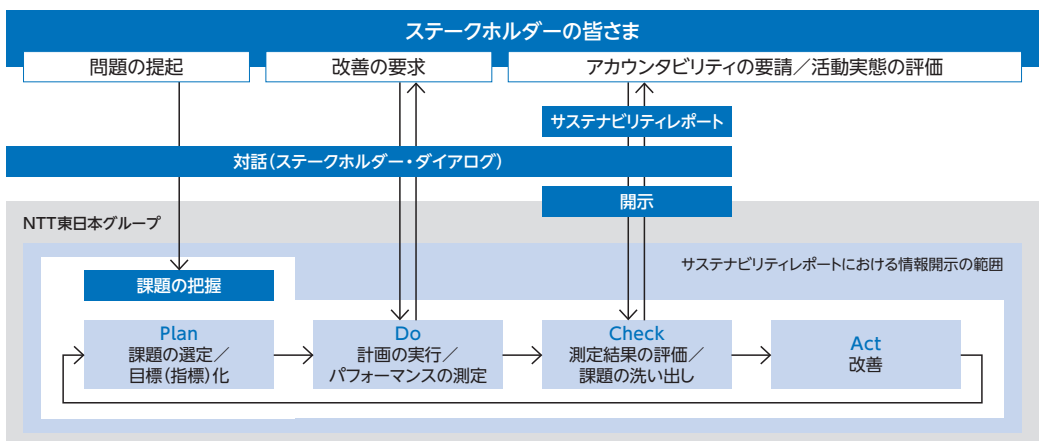
公益的使命を有する企業として、政府・行政機関との健全かつ適切な関係を確立します。

社員一人ひとりの能力を最大限に発揮できるよう、安心で快適な職場環境を提供し、各種制度の充実および人材育成に取り組めます。

### ▶ コミュニケーションの例

お客さま	<p>お客さまのご意見やご要望を事業活動の改善や新サービスの開発に活かす「スマイル活動」をはじめ、「お客さまの声」を積極的に業務運営に反映させています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマイル活動実施／お客さま相談センターの設置／お客さま満足度調査、各種製品・サービスに関するアンケート調査の実施等</li> </ul>
地域社会	<p>事業活動を通じて、NTT東日本グループすべての社員等が良き企業市民として、地域に密着した社会貢献活動等を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自治体・教育・医療等各分野関係者との対話・協働／地域懇談会への参加／消費者団体との勉強会実施／スポーツチームによる「スポーツ教室の開催」等</li> </ul>
お取引先	<p>お取引先とともに社会的責任を果たしていくため、「グリーン調達ガイドライン」等に基づくサプライヤ各社の環境に対する体制と製品の確認を実施するとともに、おもにサプライヤ各社の自主性を活かした品質管理方式に基づく経済的かつ高品質な製品の調達に努め、意見交換等も行っていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>意見交換会の開催／サプライヤ評価／購入物品に関する改善提案／品質管理方式NQAS(New Quality Assurance System between first and second parties)による対話等</li> </ul>
社員	<p>社員一人ひとりが明るく活気に溢れ、チャレンジ意欲を持って業務に取り組める風通しの良い職場環境・企業風土の構築に向けて、コミュニケーション環境の充実に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種面談の実施／人権相談窓口の設置／経営幹部によるキャラバンの実施等</li> </ul>

### ▶ ステークホルダーの声を活かしたNTT東日本グループのPDCAサイクル



トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# ICTを活用した スマートシティの実現



木更津市(千葉県)とNTT東日本は、木更津市のさまざまな分野の課題を解決すべく、最新のICTを融合した街づくりに向けた取り組みをスタートしました。2020年8月、このプロジェクトに関わる多様なプレイヤーによるダイアログを初のオンラインで実施し、めざすべき「地方版スマートシティモデル」について話し合いました。

## NTT東日本グループが推進するICTを活用した地域活性化の今

**酒井部長** > 「地域の成長なくしてわれわれの成長もなし」という考えの下、かねてからNTT東日本はICT・通信を用いて地域社会が抱える課題を解決してきました。現在も、自治体をはじめとするさまざまなパートナーと連携してプロジェクトを推進しています。



**境事業部長** > 木更津市の未来に向けた街づくりの実現に携わらせていただいているのも、地域通信事業者として、農業をはじめ、地域が活性化していくためのお手伝いがしたいという思いからです。相次ぐ自然災害や昨今の新型コロナウイルス禍で、当たり前が当たり前でなくなりつつある時代だからこそ、パートナーの皆さまと手を携え、ICTの力で変革を遂げていきたいと考えています。

## 木更津市がスマート化をめざす背景と鳥獣害対策

**渡辺市長** > 都市化が進む首都圏にありながら、豊かな自然と共存しているのが木更津市です。人口が増える一方で、農村や山間部は減少傾向にある等の偏在が当市の大きな課題です。若者の流出も目立ちます。そこを行政・企業・個人、それぞれの有機的なつながりをもって、人と自然が調和した持続可能な街を形成していきたいと各所で取り組んでいます。オーガニックシティと掲げるゆえんもそこにあり、都心から一番近い田舎である木更津でスマート化によるオーガニックシティを実現し、未来につなげていきたいと考えています。

**山野様** > 木更津で無農薬米の生産をはじめ、困ったことの1つがイノシシ被害でした。収穫直前に荒らされるばかりか、田んぼで動き回られると臭いが残って売り物になりません。そうした課題



木更津市

ステークホルダー  
ダイアログ



NTT東日本

参加者



① 渡辺 芳邦 様  
市長



② 山野 晃弘 様  
農家



③ 境 麻千子  
取締役 千葉事業部長



④ 酒井 大雅  
経営企画部  
営業戦略推進室 担当部長

トップメッセージ  
NTT東日本グループについて  
NTT東日本グループのCSR  
— ステークホルダーダイアログ

- > 安心・安全なコミュニケーション
- > 人と社会のコミュニケーション
- > 人と地球のコミュニケーション
- > チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



に直面する中で、「何かお手伝いできないか」とお声をかけていただいたのが、NTT東日本です。NTT東日本、そして地域を良くしたいと考えているいろいろな方々をつなげられたら、きっと面白いことができると考えました。

**酒井部長** > 木更津市は都心に近い地方圏であり、田舎のいいところを持ちつつ、人口が増加しているという、他の地方圏とは異なる点で注目していました。山野さんは、初めてお会いしたときから、鳥獣被害を地域全体の問題としてとらえていました。今回の出会いをきっかけに、木更津市・農家・地元猟師から鳥獣害対策機器の開発者、ジビエ加工業者まで、鳥獣害対策に対して同じマインドで歩める方が集まったと感じています。NTT東日本は、罾の見回りが大変だという課題に対して、鳥獣が罾にかかるとセンサーが感知して、画像がスマートフォン等に送られるというICT技術を提供する他、プロジェクトの全体企画を行いました。それぞれのノウハウとリソースを活用して、6次産業までつなげていければ、全国に発信できる事例になると思います。

**山野様** > イノシシを捕獲する罾は木更津工業高等専門学校の生徒の開発から始まり、猟師とともに試行錯誤を重ねた結果、獣道に輪状の罾を仕掛ける方法に行き着き、効果を発揮しました。スマートフォン等に送られる画像で捕獲した鳥獣の大小もわかるので、それに応じて心構えができ道具の手配等が効率的に行えます。



**渡辺市長** > 地元猟師の方との連携も非常に意義がありました。捕獲後の最終処理はこれまで大きなテーマでしたが、ジビエ加工・流通までを一手に請け負ってくれる事業者も見つかったことで、流れがすべてうまくつながり、大きな課題に手がつきはじめた実感があります。

**境事業部長** > 豊かな自然があり、さまざまな産業分野の可能性も大きい木更津市で、サステナブルであるための仕掛けづくりにチャレンジさせていただいているというのは大変ありがたいです。

## 持続可能な街づくりに不可欠なICT



**渡辺市長** > 東京からの移住者は増加する一方、市内の農業・漁業の担い手は高齢者中心です。移住者がとどまりたいと思える土地にしなければ、木更津市の産業の発展は見込めません。産業のみならず福祉や防災等の広い領域で、市民の活動をサポートするのがわれわれの務めであるという認識の下、ICTを融合した街づくりを進めています。

**山野様** > 私も日本のソウルフードであるお米を無農薬でつくるために移住してきましたが、この事業は手間もコストもかかるので、ICTを活用して効率化する必要性を強く感じています。農家の人たちはICT等馴染みのない言葉に最初は戸惑いがあるかもしれませんが、わかりやすい言葉で伝えていけば、ICTの便利さを理解してくれると思います。

**渡辺市長** > 高齢者が多い領域なので通信のツールを使いこなせるか、デジタル・デバイドの懸念もあります。使いやすさやわかりやすさの点でNTT東日本には大いに期待したいところです。

**酒井部長** > パソコンやスマートフォンにある程度慣れていらっしゃる方とそうでない方、両方への対応が必要でしょう。不慣れな方たちが知らぬ間にICTに触れ、その恩恵にあずかっていける社会にしていかなければ、と感じています。

トップメッセージ

NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

— ステークホルダーダイアログ

- > 安心・安全なコミュニケーション
- > 人と社会のコミュニケーション
- > 人と地球のコミュニケーション
- > チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

**境事業部長** > 新聞の小さい文字をタブレットで拡大したら読めたとか、なかなか会えなかった家族とオンラインで会話できたとか、通信が日常の生活に溶け込んでいるような社会、それが私たちのめざす究極の到達点だと思います。

## 通信事業者として揺るぎないことと変革していくこと

**酒井部長** > われわれの根幹はインフラ会社で、近年の大型台風のような災害時でも通信をつなぎ続けるのが使命です。ただ、それだけではない形で地域の仲間として責務を果たしていきたいと考えています。これからは自ら地域の課題にコミットし、責任を果たすことでNTT東日本の存在意義を高めていきたいと考えています。

**境事業部長** > 私たちは長い歴史の中で、電話や光、ICTと、その時代に求められている技術とサービスを磨いてきた自負があります。そして今、「チャレンジとチェンジで地域に貢献していこう」と社員に伝えています。新しい時代においても、使命感を持って、ぶれずに、通信事業者としての責務を全うしていくというチャレンジ。新しい時代だからこそ、課題解決や提案手法の変革を進め、地域の発展に寄与するというチェンジ。この両輪で、地域に欠かせない存在になっていきたいという思いです。

**山野様** > NTT東日本は、こちらでの課題をしっかりと把握したうえで、通信のできることを提案してくれます。その提案の中からもうまくマッチするものを使ってください、というスタンスなので、現場の立場からすると導入しやすいのです。地域が抱える福祉や防災等の課題でも取り入れるべきだと思います。

**渡辺市長** > そのためにも、いろいろな方々がこの木更津市で活発に楽しく活動していけるよう、地域のさまざまなプレイヤーのお力を借りながらサポートしていきたいと、思いを新たにしました。

**酒井部長** > ICTを活用したスマートシティと言っても、きらびやかなものではなく、地に足をつけてしっかり目の前の課題を進めることが、人とのつながりや取り組みにおいて広がりを生むと思っています。ICTは手段の1つにすぎず、重要なのはだれとどんなリレーションを図り、どう進めていくかということ。そのファシリテータ的な役割をNTT東日本は担っていききたいと考えています。



**境事業部長** > 世の中にはさまざまな課題があって、その解決につながっていくヒントも、至るところに転がっていると思います。そのヒントをわれわれがいかにして見つけ、あるいはつながりの中でどう膨らませていくかが、今後はとても大切になっていくはずで、つないでいくという使命を胸に、全社で尽力していきます。



トップメッセージ

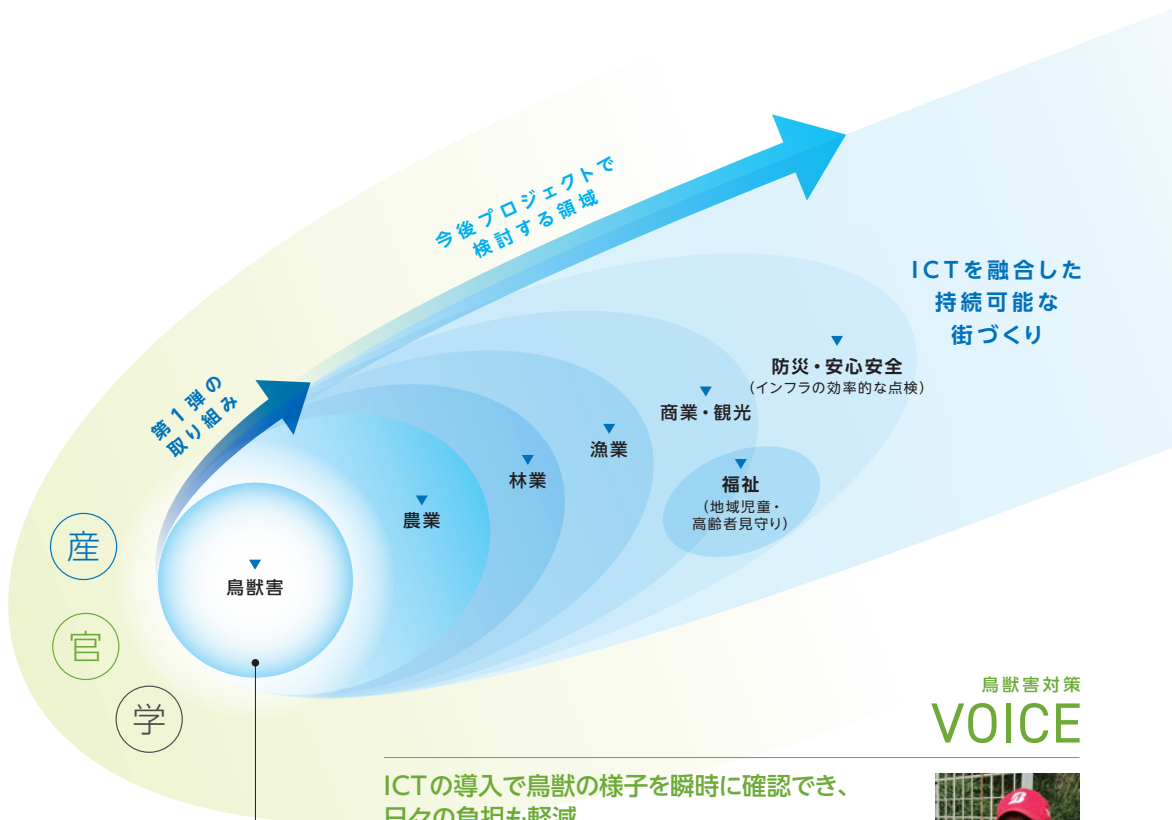
NTT東日本グループについて

NTT東日本グループのCSR

ステークホルダーダイアログ

- > 安心・安全なコミュニケーション
- > 人と社会のコミュニケーション
- > 人と地球のコミュニケーション
- > チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



産  
官  
学

ICTを融合した  
持続可能な  
街づくり

鳥獣害

農業

林業

漁業

商業・観光

防災・安心安全  
(インフラの効率的な点検)

福祉  
(地域児童・  
高齢者見守り)

### 鳥獣害対策 VOICE

#### ICTの導入で鳥獣の様子を瞬時に確認でき、 日々の負担も軽減

以前は通信機能のないカメラを取り付けていましたが、現地に行ってモニターを見たり、SDカードを持ち帰って確認したりしなければ農の周辺の様子がわかりませんでした。しかし、今回のシステムでは瞬時に確認でき、イノシシ等が近づいていなければ巡回が省略できるので日々の負担が軽減され、本当に助かります。また、生態の一端がわかることで捕獲対策の一助となっています。



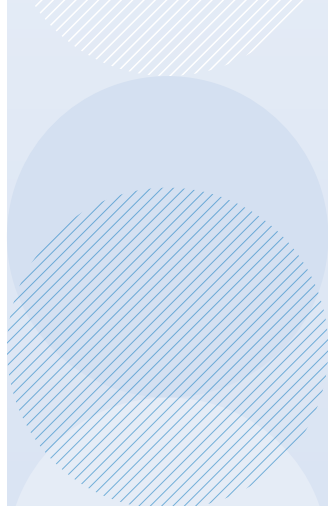
杉浦 博明 様  
木更津市 猟師

#### 各参加企業、団体と役割

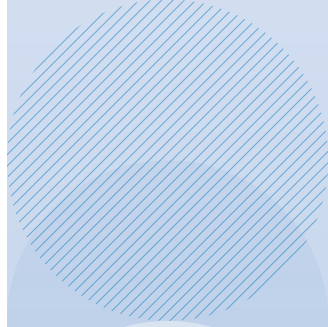
- 木更津市 > 鳥獣害対策案の検討、効果測定
- 木更津工業高等専門学校 > 鳥獣害対策機器の企画・開発
- 木更津矢那地区の農家 > 実証実験フィールドの提供
- 地元猟師 > 鳥獣捕獲後の処理
- 株式会社KURKKU > ジビエ加工、流通、販売
- NTT東日本 > 実証実験の全体企画、運営およびICT技術(赤外線センサー、ネットワークカメラ等)の提供

トップメッセージ  
NTT東日本グループについて  
NTT東日本グループのCSR  
ステークホルダーダイアログ

- > 安心・安全なコミュニケーション
- > 人と社会のコミュニケーション
- > 人と地球のコミュニケーション
- > チームNTTのコミュニケーション



- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



NTT東日本グループ  
サステナビリティレポート 2020

# 安心・安全な コミュニケーション

## 毎日の安心を信頼でつなぐ使命

私たちは、情報通信に関する社会的な課題に真摯に取り組み、  
安心・安全な利用環境と、災害時にも強いネットワークを構築し、  
安心と信頼を提供します。

関連するSDGs



## 20 CSR現場レポート



## 21 重要インフラとして 高い安定性と信頼性の確保

## 31 情報セキュリティの確保

## KPIおよび 2019年度の結果

CSR重点活動項目	KPI	目標	結果
重要インフラとして 高い安定性と信頼性の確保	重大事故の発生件数	重大事故発生「0」件	0件
	安定サービス提供率	安定サービス提供率 99.99%以上	99.99%以上
情報セキュリティの確保	情報セキュリティ 関連研修受講者数	毎年度 全対象者受講	100%実施
	情報セキュリティ 監査実施組織数	毎年度 全対象組織実施	100%実施
	セキュリティ人材数	対前年比増	約100名増

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

## 安心・安全な コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# いかなる災害が起きても 安心・安全を届ける

災害等の不測の事態が発生しても  
通信で人と人とをつなぎ続ける使命を担っています。



関連するSDGs



- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

## 観測史上最強クラスの大型台風15号・19号発生

2019年9月9日、千葉県に上陸した台風15号は、記録的な暴風で千葉県を中心に猛威を振るいました。そのわずか1カ月後、10月12日に再び関東地方に大型台風19号が上陸し、豪雨によって甚大な被害が生じました。

この数年は、何十年に一度といわれる自然災害が頻発し、多くの地域が被災地となっています。被災地が早期に日常を取り戻すには素早く正確な被害状況の把握が必要であり、また、災害の不安を和らげるには人と人とのつながりが必要です。そのどちらも満たすことができるのが通信であると、NTT東日本グループは考えています。

## 早期復旧に向けての取り組み

台風15号では暴風による飛来物や倒木でケーブルや引き込み線が損傷して千葉県の広い範囲で停電が多発、一時的に約17万回線に影響を及ぼしました。通常時の1年分程度にも上った故障修理件数に早急に対応するため、NTT東日本全域やNTT西日本から広域支援を受け、約1カ月で修理を行いました。また、千葉県内約7,000台の街頭公衆電話を無料化し、避難所等へ28カ所の特設公衆電話の設置を行いました。

その後上陸した台風19号では被害が1都15県の広域にわたり、豪雨による洪水で家屋浸水に伴う端末設備故障が続出しました。多くの方が避難所へ避難したため、お客さまの状況に応じてタイムリーに故障対応し、約350カ所の避難所等へ特設公衆電話を設置しました。

台風15号・19号いずれにおいてもお客さまへの通信影響が大きかったことから、新たな取り組みとして被災地の施設へ社員を派遣してお客さまのお困りごと等の受付窓口を開設し、延べ約3,000件もの相談を受けました。

また、24時間365日、お待たせすることなくウェブサイトから故障のお問い合わせができる「Web113」の体制を整え、2カ月で約13,000件ものお問い合わせをいただきました。

NTT東日本グループは、どんな大きな災害が起こっても、被害状況に応じた対応策を迅速に講じ、地域のお客さまの安心を守るためにこれからも尽力し続けます。



復旧活動の様相



衛星通信移動無線車



災害時用公衆電話  
(特設公衆電話)



お困りごと受付窓口

## 安心・安全な コミュニケーション

### CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# 重要インフラとして 高い安定性と信頼性の確保

## 基本姿勢

豪雨をはじめとした大規模自然災害が相次ぎ、新型コロナウイルス禍が長引くなか、社会インフラである通信というコミュニケーション手段は、その重要性を一層高めつつあります。常に高品質で安定した通信サービスを提供するために、信頼性の高いネットワーク構築に向けた不断の取り組みを行うとともに、非常時にも迅速かつ的確な対処によって通信を確保できるよう、さまざまな施策を推進しています。

## 2019年度の 成果

いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心・安全・信頼の提供を見据え、通信設備の健全な状態の維持・向上、電気通信工事の際の重大事故0件に向けた取り組みを推進してきました。

### 取り組み

- ▶ 新技術を活用した設備点検の本格運用の開始
- ▶ 過去の電気通信事故で得られた教訓の水平展開
- ▶ 重大事故につながり得る事例分析を通じた作業員の基本動作の徹底強化

## 2020年度の 取り組み

いかなる状況下でもコミュニケーション手段を途切れさせることのないよう、より安定的な通信サービスの提供および障害発生時の早期復旧に向けて、「つなぐ」使命を全社員が一層強く自覚し、万全の準備を図っていきます。

### 取り組み

- ▶ 通信設備保全の高度化・高品質化
- ▶ 台風・地震等の災害発生における各種施策の継続的な実施
- ▶ 広域災害を想定した災害訓練の強化

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

## 安心・安全な コミュニケーション

### CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 高品質で安定した通信サービスの確保

## 24時間365日、通信ネットワークのリアルタイム監視による万一のトラブルへの迅速な対応

あらゆる人々がいつでも、どこでも安心してインターネットや電話といった通信サービスが利用できる環境を提供するために、信頼性の高い通信ネットワークの構築に取り組んでいます。

また、ネットワークが常に安定して機能するよう、ICTを活用した高度なオペレーションツールを用いて、24時間365日、リアルタイムでネットワーク運行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、組織間の連携や体制の構築に努めています。

2019年に発生した台風15号や19号は、関東圏を中心に甚大な被害をもたらしました。長期停電や浸水被害により広域にわたって通信サービスがご利用いただけない状況が発生した際には、通信設備を早期復旧させるために被災状況を迅速かつ的確に把握し、現地修理班と連携して回復措置に取り組みました。また、「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」の運用を速やかに開始し、避難された方々や被災地のご家族・親戚等の安否を気づかう皆さまに対する連絡手段の早期確保にも努めました。一刻も早くお客さまを再び「つなぎ続ける」ことができるよう、日頃から自然災害や大規模な通信設備故障等に備えた取り組みを継続しています。

今後も、より高品質な通信サービスを提供し続ける取り組みを継続的に実施していきます。

### ●● 安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施

通信サービスの安心、安全、信頼の確保に向け、2019年度も通信設備の点検・改修を定期的に実施し、予防保全に努めてきました。

また、地域の通信設備の異常や劣化・損傷等については、チームNTTのみだけでなく、周辺にお住まいのお客さまからも情報提供いただけるよう、ウェブや局番なしの113番で不良設備の申告受付を行っています。

引き続き、事故の未然防止に向けて、不安全設備の早期発見・解消の取り組みを強化していきます。

### お客さま満足度向上に向けた品質の充実・強化

お客さまの通信サービスが安定的にご利用いただけるよう、日々通信設備の保全に努めていますが、万が一故障等が発生してしまった場合に備え、故障受付窓口におけるお客さまサポート体制の充実を図っています。従来のオペレータによるお客さま対応に加え、2019年度から開始したWeb受付サポートのコンテンツをさらに充実させることで、故障受付窓口のマルチチャネル化を推進し、お客さまの多様なライフスタイルに対応できるように取り組みました。

今後もお客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、一層のサポート体制の充実と強化に取り組んでいきます。

### ●● 迅速な修理対応に向けた取り組み

台風、豪雨等の自然災害は、時と場所を選ばず発生し、それにより通信サービスの故障が発生する場合があります。2019年度に発生した台風15号では、観測史上類を見ない強風により、千葉県を中心に電柱の折損や、飛来物による通信ケーブルの断線等の被害、台風19号では、関東圏での大雨による河川氾濫等により、通信ビルの浸水や屋内の通信設備に甚大な被害がありました。しかし、東日本全域からの復旧班の派遣に加え、西日本からも広域支援班の派遣があり、NTTグループ一丸となって故障修理を行うことで、通信サービス等への影響を最小限にとどめました。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

#### 安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

また、地域のお客さまの困りごととは何か、地域の声を聴き、解決に向けて取り組むために、避難所や役場等に困りごと受付窓口を設置する「お困りごと受付窓口」にも取り組み、多くのお客さまの困りごと解決にご活用いただきました。

今後もお客さまへ安定的に通信サービスをご利用いただけるよう、継続して自然災害へ迅速に対応できる体制づくりに取り組んでいきます。

## ● 「現場力向上フォーラム」の開催

NTT東日本グループでは、2007年度より、現場社員の「スキルの継承」「ノウハウの水平展開」「モチベーションの向上」を目的とし、研修センターにて「技能競技会」「優良施策ワークショップ」「展示・デモンストレーション」等からなる「現場力向上フォーラム」を開催しています。今回は新たに「デリバリカやサポート力等の技術力を社外に発信する場」として、初めてお客さまにも来場していただくフォーラムとしました。

2020年1月開催の「第13回現場力向上フォーラム」には、社内外から約9,000名が来場しました。技能競技会では、「現場のスキル底上げ」を目標に、アクセス系故障探索・修理をはじめとした17種類競技を通じて、技術系社員のスキルやノウハウの展開と継承を図りました。また、優良施策ワークショップでは、DX推進の取り組みを軸として、9テーマ・82件の施策発表と活発なディスカッションが行われました。「展示・デモンストレーション」では、業務品質向上に向けた取り組み、今後のオンサイト業務の働き方変化に関する展示が数多く出展されました。また、設備部門が持つデリバリカやサポート力をアピールする場としてお客さま向けオープン展示を初めて実施しました。今後も現場のスキル向上をめざしたフォーラムの開催に取り組んでいきます。



技能競技会



デモンストレーション

## おもな取り組み

### ● 「冬道安全運転講習会」の開催

NTT東日本 北海道事業部では、雪道や凍結した路面でも安全に走行するため、自動車学校の協力の下、2020年1月に「冬道安全運転講習会」を開催しました。講習会には車両運転に従事している社員76名が参加し、特設コースでアイスバーン路面を体験後、路上に出て実際の冬道を走行しました。

特設コースは走行中のスリップ、横滑り、轍にハンドルを取られる等、冬道特有のアクシデントが仕掛けられており、冬道の危険を実際に体験できるようになっていました。参加者たちは指導員のアドバイスを受けながら、危険な場面での対処法を身につけました。指導内容を忘れることなく、冬道走行のさらなる安全運転に努めます。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

## 安心・安全な コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



▶ 特設コース(アイスバーン)での体験



障害物の回避(急ブレーキ・急ハンドル・ABS)



積雪で傾いた路面の走行



スピードを出した状態からの急停止



轍での走行



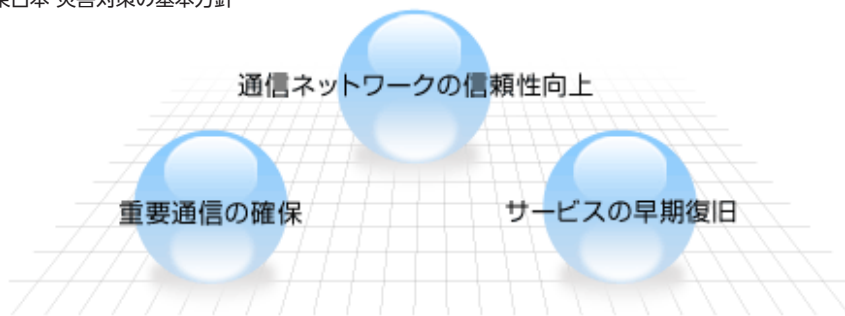
スラローム走行

## 災害時における重要通信の確保と安否確認

### 災害対策の基本方針

NTT東日本グループでは、地震、火災、豪雪、風水害等、予期せぬ災害に備え、「通信ネットワークの信頼性向上」「サービスの早期復旧」「重要通信の確保」の3つを災害対策の基本方針として、さまざまな対策に取り組んでいます。

▶ NTT東日本 災害対策の基本方針



#### 一 通信ネットワークの信頼性向上

地震・火災・風水害等に強い設備づくり、通信伝送路の複数ルート化や24時間365日のネットワーク監視および制御等を行い、災害等の不測の事態が発生しても通信サービスが途切えないように備えています。昨今の災害状況や2019年度に発生した台風15号・19号を契機として、停電耐力の強化や水防対策による信頼性向上に着手しています。

#### 一 サービスの早期復旧

災害により設備が被災したときには、災害対策機器等の活用や全国からの復旧用資機材の調達、復旧要員の確保により、サービスの早期回復に努めます。また、長期の広域停電に備える移動電源車や、通信サービスが提供できなくなったエリアに、衛星を経由して電話サービス等を提供するための衛星通信車両も配備しています。2019年度は非常用電源の拡充およびそれに伴う人員の育成に着手しています。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

### 安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## 一 重要通信の確保

災害時に全国から被災地に集中する電話を制御し、110番・119番等の緊急通信や重要通信を守るとともに、避難所には市区町村と連携して無料の公衆電話(災害時用公衆電話(特設公衆電話))を設置し通信を確保します。

### ● 安否確認に向けた取り組みについて

地震や台風等の大規模な災害時に、被災地周辺への安否を気遣う通話等が増加して、電話がつながりにくくなる「ふくそう」が発生する場合があります。このような状況が生じた際に、緊急通報(110、118、119番)、防災機関等の通話を確保しながら、ご家族や知人等の安否を円滑・確実に確認する手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板(web171)」を提供しています。家族や友人等で安否を確認するために、「災害用伝言ダイヤル(171)」および「災害用伝言板(web171)」を迅速に提供します。2019年度は、山形県沖地震、西日本九州地方大雨、台風15号・台風19号にてご家族等の安否確認に役立てていただきました。

また、いざというときに一人でも多くの方に、これらのサービスをスムーズにご利用いただくために、体験利用等を通じた利用定着に取り組んでいます。

たとえば、「毎月1日」「毎月15日」「正月三が日」「防災とボランティア週間(1月15日～1月21日)」「防災週間(8月30日～9月5日)」等に体験利用の機会を提供しています。その他、各種防災フェアやセミナー等での操作手順を解説したパンフレット等の配布等のPR等を行い、利用方法のデモ実演、参加者へ体験利用を実際に経験していただき利用定着に努めています。また、災害発生時には報道機関各社へ運用開始の緊急告知放送のお願いを行う等、利用する皆さまが円滑・確実に利用できるよう取り組んでいます。

2019年からは、NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社提供の災害用伝言板(携帯電話)との連携を開始しました。この連携により、上記携帯会社が提供する災害用伝言板(携帯電話)および災害用伝言板(web171)で登録された伝言内容を、災害用伝言ダイヤル(171)にて確認することが可能となりました。

#### 災害時用公衆電話(特設公衆電話)の設置場所

<https://www.ntt-east.co.jp/cgi-bin/ptd/tokusetu.cgi>  
施設管理者から許諾が得られたものを掲載しています。

#### 公衆電話の設置場所

<https://service.geospace.jp/ptd-ntteast/PublicTelSite/TopPage/>

### ● 災害時の被災者向けサービス

災害時等においては、被害の状況に応じて下記のような被災者向けサービスを提供しています。

#### (1) 特設公衆電話の設置

市町村等の要請に基づき、被災者等が無料で使用することができる特設公衆電話を市町村役場や避難所等に設置します。

#### (2) 災害用伝言サービスの提供

被災地への通信が増加し、電話がつながりにくい状況になった際、安否確認等を文字または音声でやり取りをするサービスを提供します。

**[文字]** 災害用伝言板(web171)

**[音声]** 災害用伝言ダイヤル(171)

#### (3) 故障受付(Web113、113)

故障受付をインターネット(Web113)または電話(113)で行っています。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

## 安心・安全な コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

#### (4) お困りごと受付窓口の開設

故障受付および被災者への情報提供等のため、被災地の市町村役場や避難所等にお困りごと受付窓口を開設します。

#### (5) Wi-Fiアクセスポイントの設置

緊急時対応として、特別な手続きをせずインターネットに接続できるWi-Fiアクセスポイントを被災地の市町村役場や避難所等に設置する場合があります。また、一般社団法人無線LANビジネス推進連絡会の認定事業者として、災害用統一SSID「00000JAPAN」のサービスを提供します。

## 2019年度のおもな災害への対応

### 一 台風15号・台風19号への対応

2019年9月9日、千葉県に上陸した台風15号は、記録的な暴風で千葉県を中心に猛威を振るいました。そのわずか1カ月後、10月12日に再び関東地方に大型台風19号が上陸し、豪雨によって甚大な被害が生じました。

台風15号では暴風による飛来物や倒木でケーブルや引き込み線が損傷して千葉県の広い範囲で停電が多発、一時的に約17万回線に影響を及ぼしました。通常時の1年分程度にも上った故障修理件数に早急に対応するため、NTT東日本全域やNTT西日本から広域支援を受け、約1カ月弱で修理を行いました。また、千葉県内約7,000台の街頭公衆電話を無料化し、避難所等へ約28カ所の特設公衆電話の設置を行いました。

その後上陸した台風19号では被害が1都15県の広域にわたり、最大447ビルが停電し、そのうち、約120ビルで非常用の予備電源で機能維持しました。また、豪雨に伴う洪水により、多くの方が避難所へ避難したため、約350カ所の避難所等へ特設公衆電話を設置するとともに、お客さま宅内の機器故障が多発したことから、お客さまの通信復旧のご要望に応じて故障対応を行いました。

台風15号・19号いずれにおいてもお客さまへの通信影響が大きかったことから、新たな取り組みとして被災地の施設へ社員を派遣してお客さまのお困りごと等の受付窓口を開設し、延べ約3,000件もの相談を受けました。また、24時間365日、お待たせすることなくウェブサイトから故障のお問い合わせができる「Web113」の体制を整え、2カ月で約13,000件ものお問い合わせをいただきました。

## 各支店におけるおもな取り組み

### ● EV給電により、台風の影響による停電を解消・電力を維持

NTT東日本 千葉事業部は、2019年2月5日に千葉市と締結した「災害時の新たなエネルギーインフラ活用等の実証に向けた共同検討に関する協定」に基づき、電力事業に関する各種取り組みの企画検討を進めています。その一環として、県内全域に大きな被害をもたらした同年の台風15号・19号により被災した施設に電気自動車(EV)を3台派遣し、「動く蓄電池」として停電解消・電力維持に役立てていただきました。

社会福祉法人天祐会 千葉みらい響の杜学園では、台風15号の直後に千葉市からの要請を受けて電気自動車(EV)を派遣し、停電により使用できなくなっていた電気機器等に電源を供給しました。灼熱の中、毎晩暑さで眠れずにいたところ、電源のおかげで扇風機をまわすことができ、子どもたちで川の字になって寝ることができたと、感謝の言葉をいただきました。他にも、一般社団法人ねこのて自立支援ホームわかば荘、越智公民館等に派遣し、施設の皆さまをサポートしました。

- ＞ トップメッセージ
- ＞ NTT東日本グループについて
- ＞ NTT東日本グループのCSR
- ＞ ステークホルダーダイアログ

### 安心・安全な コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介



施設等に派遣した電気自動車(EV)(左、右)

## 社員の声 > つなぐ力



NTT東日本  
千葉事業部  
ビジネスイノベーション部  
第二マーケティング  
(新ビジネス推進)担当  
主査

**八島 隆**

### 暗闇の中届けた安心。照らした市民の笑顔。 子どもたちからもらった感謝の気持ち。

台風15号(令和元年房総半島台風)により県内に甚大な被害が発生。被災状況がわからず、対応の前例がない中、千葉市様災対室に常駐して情報を収集し、自身で判断しながら電気自動車で被災地へ駆けつけました。

あたり一面の暗闇で不安におびえる子どもたちには心の支えとなる照明を、暑さで疲労がにじむ高齢者の方には扇風機をご利用いただき、安心をお届けすることができました。明かりがともったときの市民の皆さまの笑顔、翌朝子どもたちが総出で感謝のお出迎えをしてくれたことがとても印象的で今でも忘れられません。

今後は社用車の100%EV化に伴う組織的対応や、地域直流送電網の整備協力等で地域社会のエネルギー・防災課題に貢献していきます。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

## 安心・安全な コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

● ● 新型コロナウイルス感染予防対策を踏まえた非集合形式での  
 図上災害対策訓練を実施

NTT東日本 新潟グループは2020年3月3日、新潟県に停滞した大雨前線により、村上市、新発田市、胎内市で1時間雨量90mmを記録し、河川の氾濫、広範囲にわたる被害・停電が発生した想定で図上災害対策訓練を実施しました。

本来ならば、本部に集合し災害対応を行うところですが、新型コロナウイルス感染リスク軽減のため、本訓練では、NTT東日本 新潟支店 災害対策本部が指揮をとり、電話会議や災害情報流通システムを活用し、離れたロケーションのメンバーと情報連携を行う非集合形式で行いました。離れたロケーション間を限られたコミュニケーション手段により連携を取らなければならない状況下での訓練により、貴重な経験を得ることができました。

▶ 災害対策本部を中心とした図上災害対策訓練



電話会議・災害情報流通システムを活用し、情報の集約・指示 (情報統括班)



各班は新潟災害対策室に報告・連絡・相談(法人ユーザ班)

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

安心・安全な  
コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

● 上伊那広域連合様と「災害時における被害調査等の情報提供に関する協定」を締結

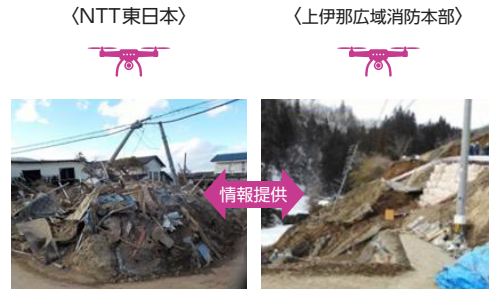
NTT東日本 長野支店と上伊那広域連合(上伊那広域消防本部)は2020年1月に、災害時の迅速な災害復旧、人命救助等に資する観点から、被害調査の支援を目的に「災害時における被害調査等の情報提供に関する協定」を締結しました。

協定の情報提供の内容は、①被害調査に必要な映像・画像等 ②災害対応に必要な映像・画像等 ③その他、双方が必要と認める情報 の3つです。映像・画像はドローンにより双方で調査・収集したものになります。相互で情報を共有することにより、災害時の被害把握等に迅速に対応していきます。



協定書に署名する岩井支店長(左)と上伊那広域連合長(右)

▶ ドローンを活用し被害を把握



双方のドローンで調査した映像・画像を共有

● 「2019年度山形安全施工研修会」で安全への意識を再確認

NTT東日本 山形支店は2019年9月に開催された、山形県内通建会社主催の「2019年度山形安全施工研修会」に県内の工事会社関係者、協力会社とともに参加しました。

研修には総勢200名以上が集い、バケット車や穴掘建柱車の課題や安全対策、はしごや脚立の日常点検等についての説明に耳を傾けた他、VRや実際の装置を使用した危険体験実習に臨みました。閉会式では日々の危険予知や器具点検の遵守を宣言し、県内の関係業者が一体となって安全に対する意識を再確認しました。山形グループ一体となって工事・施工事故ゼロをめざしていきます。



説明に真剣に耳を傾ける若手からベテランまでの参加者



危険体感施設「T-Village」の機材を借用し体験



人力で輪留めの効果を体験



水、砂、雪バケット車のすべり防止の重要性を体感

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

安心・安全な  
コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## ● ドローンを活用した通信設備のり災調査

NTT東日本 神奈川事業部は2019年10月31日、ドローンを活用して足柄上郡山北町玄倉、愛甲郡清川村の通信設備のり災調査を行いました。

2019年は相次ぐ台風に見舞われ、県内各地で土砂崩れが発生しました。それに伴い通信設備も小さくない影響を受けましたが、一部区間で被害の全容を把握しきれていない状況でした。そこで台風被害の影響で立ち入りが難しく、目視で確認できない場所を中心にドローンを用いて撮影を試み、状況を確認しました。

この先の状況が不明なため  
ドローンで調査



ドローンを飛ばす前の準備①



ドローンを飛ばす前の準備②



いよいよ離陸



いざ出陣

### ▶ ドローンで撮った映像



## 迅速な情報開示の徹底

NTT東日本グループは、安心、安全、信頼の確保に向けて迅速な情報開示の徹底に取り組んでいます。

2019年度は、リスクが発生した場合に迅速かつ的確に対応するために、定期的に社内会議等の場で、リスクの発生状況を共有するとともに、新任課長研修等でビジネスリスクマネジメントの重要性に関する意識啓発を実施しました。また、災害時の報道対応やNTT東日本公式ホームページでの情報開示の迅速化にも取り組んでいます。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

## 安心・安全な コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# 情報セキュリティの確保

## 基本姿勢

情報の取り扱いについては、情報セキュリティに対する社会的要請に適切に応え、お客さま情報等の各種情報を厳格かつ適正に扱うことが、電気通信事業者としての重要な責務と考えています。

NTT東日本グループでは、「NTTグループ情報セキュリティポリシー」に基づき、情報セキュリティの強化に努めています。

特に、他事業者との接続に関する情報や「光コラボレーションモデル」に関わる情報等、公正競争に関わる情報については、利用目的に応じた適切な取り扱いと管理の徹底を図っています。

## 2019年度の 成果

ビジネスモデルの変革とともに、働き方そのものが変わりつつある中、取り扱う情報のより適正で厳格な管理に向けた情報セキュリティの強化に注力してきました。

### 取り組み

- ▶ 利用目的に応じた適切な情報の取り扱いの徹底
- ▶ 点検・監査等を通じた情報管理ルール・運用の定着状況の確認
- ▶ 従事業務や業務内容に応じた社員研修の充実

## 2020年度の 取り組み

「ニューノーマル」に向けて事業運営スタイルを革新していく中で、情報セキュリティの確実な確保に向けた各種取り組みを推進し、社会的要請へ応えていきます。

### 取り組み

- ▶ リモートワークにおける適切な情報の取り扱いの推進
- ▶ デジタルトランスフォーメーションの支援・推進
- ▶ 個人情報保護法改正等関連法令への対応

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

## 安心・安全な コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保

### 情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



# 推進体制

## 情報セキュリティ推進体制

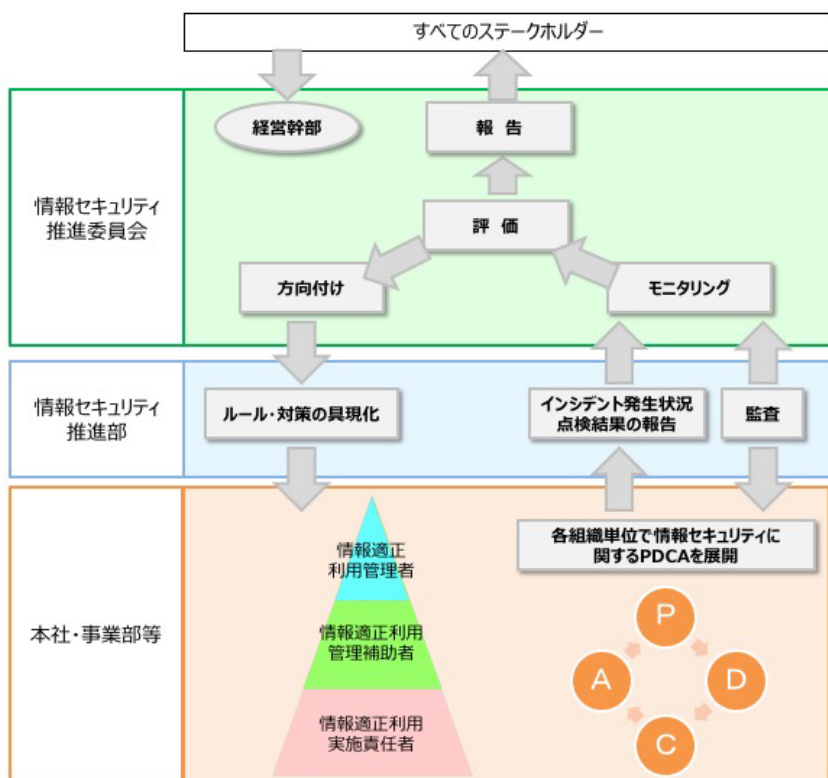
NTT東日本では、2010年4月にグループ横断的かつ統一的に情報セキュリティ対策を推進する専門組織として「情報セキュリティ推進部」を設置し、お客さま情報をはじめとした各種情報の保護・管理、適正な取り扱い等のさらなる徹底・強化を図るとともに、主要なグループ会社においても「情報セキュリティ担当」を設け、グループ全体での情報セキュリティ推進体制を構築しています。

この体制の下、「情報セキュリティ基本規程」に基づき、各種点検・監査の実施や研修による社員の知識向上・意識醸成、セキュリティゾーン構築をはじめとした技術的・物理的対策を強化することで、情報セキュリティの確保に努めてきました。

また、社内委員会である「情報セキュリティ推進委員会」を定期的に開催し、情報セキュリティに関する基本方針や各種セキュリティ対策等について審議し、全社的な取り組みを推進しています。

さらに、情報セキュリティ推進部に情報セキュリティに関する専任の監査組織を設け、本社、事業部、支店、グループ会社、主要な委託先会社におけるお客さま情報等の取り扱いルールの遵守状況等を定期的にモニタリングしています。これらの取り組みを通じて、セキュリティ対策の有効性を評価し、必要に応じてルールやセキュリティ対策の改善・見直しにつなげています。

### ▶ NTT東日本におけるマネジメント



- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

## 安心・安全なコミュニケーション

CSR現場レポート

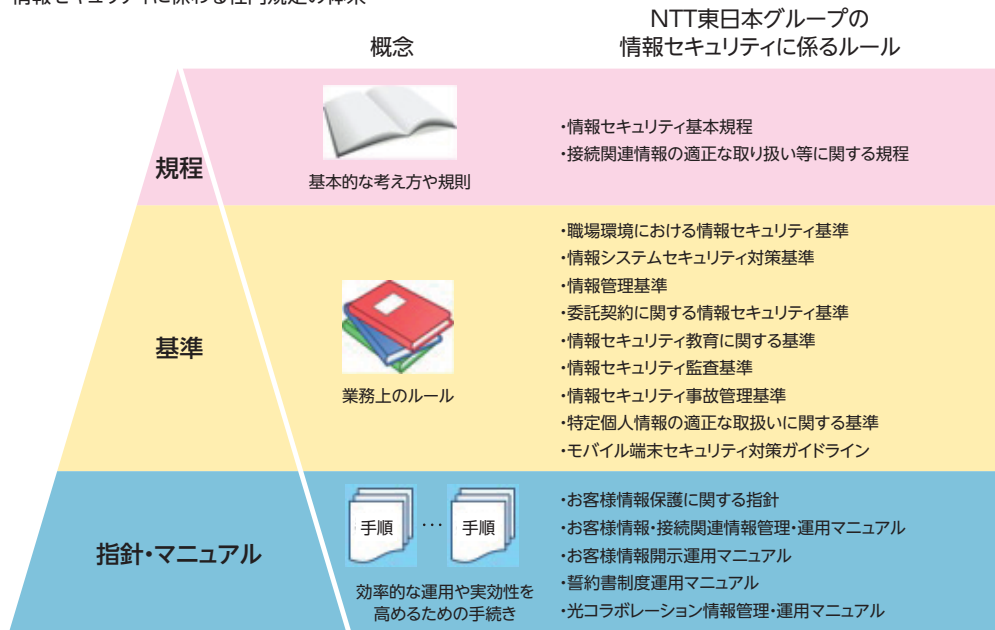
重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保

情報セキュリティの確保

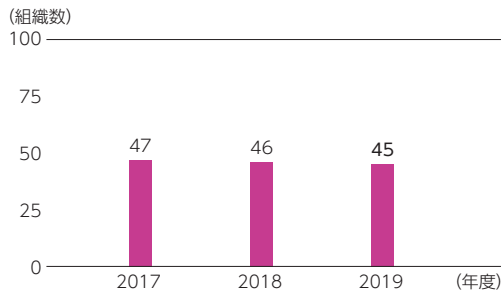
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

▶ 情報セキュリティに係わる社内規定の体系



▶ 情報セキュリティ監査実施組織数



## 安心・安全な情報セキュリティ環境の構築

### システム等による技術的セキュリティ対策

お客さま情報等を保有する重要なシステムの運用にあたっては、業務目的によって細分化されたアクセス権限の設定や操作ログの記録・保存等により、情報の不適正な利用の防止を図っています。

また、お客さま情報等を誤って社外へ流出させることを防止するため、メールを送信する際に送信ボタンを押すと「送信先」「メール本文の内容」「添付ファイルの内容」に誤りがないかを自ら確認する機能や、社外宛のメールにファイルを添付して送信する場合は添付ファイルが自動的に暗号化されるとともに、管理者の承認を必要とするしくみを導入しています。

その他にも、ファクス誤送信防止機能の付加や指紋認証機能付きUSBメモリの導入等、情報の受け渡しに際してのリスクを低減するセキュリティ対策を実施しています。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

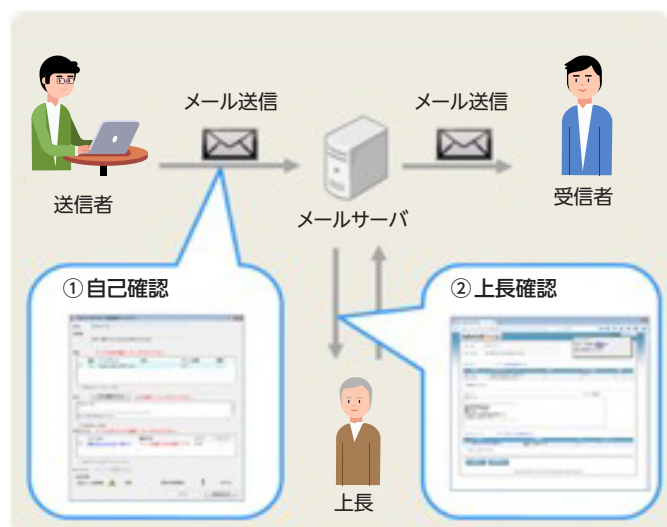
### 安心・安全な コミュニケーション

CSR現場レポート  
重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保  
情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

▶メールの誤送信防止システムのイメージ

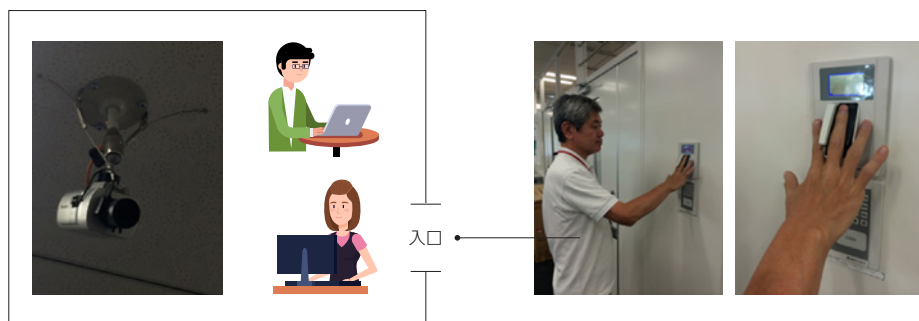


セキュリティゾーンの構築による物理的セキュリティ対策

お客さま情報等を日常的に取り扱う事務室においては、取り扱う情報の内容に応じてカメラの設置や生体認証装置による入退室規制等を実施するセキュリティゾーンを構築し、情報を取り扱う環境を厳格に規制しています。

さらに、お客さま情報等をシステムから抽出する等の業務を行う事務室においては、セキュリティゾーン内に入退室のログ管理が可能なゲートを設置し居室を分離する等、より一層厳格な措置を講じています。

▶事務室の入退室管理のイメージ(生体認証装置による入退室規制と監視カメラによる作業状況の監視の例)



外部からの不正アクセス、標的型攻撃等に対する対策

NTT東日本では情報セキュリティ推進部とは別にサイバーセキュリティに関する専門組織を設置し、「装備」「運用」「対処」の観点から、多層防御等の必要な対策に取り組むとともに、より高度な攻撃への迅速な対処に向けて振る舞い検知やEDR等最新技術の活用も進めています。また、危機管理体制を整備し、サイバー攻撃を想定したインシデント対応訓練にも取り組んでいます。

2019年度は、近年巧妙化している標的型攻撃メールによる被害や手口を踏まえ、全社員を対象に擬似的な攻撃メールを発信し、その脅威や対応方法の理解に向けたより実践的な演習を実施するとともに、社内への情報発信を強化しました。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

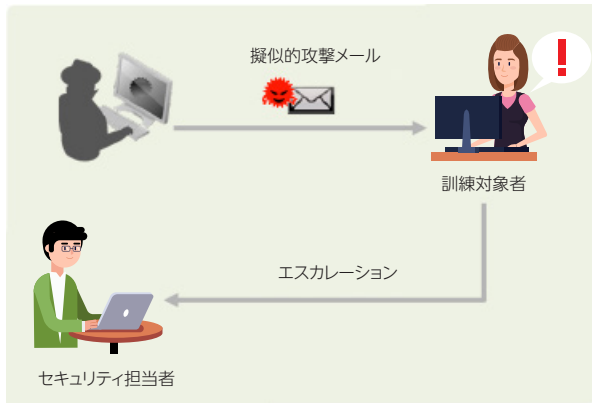
安心・安全な  
コミュニケーション

- CSR現場レポート
- 重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保
- 情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

▶ 標的型攻撃メール演習のイメージ



情報セキュリティに関する各種点検の実施

事業第一線の組織自らが、情報に関する取り扱いルールの遵守状況を日々点検するとともに、定期的に業務システムへのアクセス権限付与が適正であるか、不適切なアクセスがなされていないかログを確認する点検を行い、常日頃から厳格な情報管理体制の維持に努めています。

セキュリティ人材の育成

NTTグループでは、グループ内のセキュリティ人材育成施策として、セキュリティ人材を3つの人材タイプ(セキュリティマネジメント・コンサル、セキュリティ運用、セキュリティ開発)と3段階の人材レベル(上級、中級、初級)に大別し、役割イメージ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東日本グループにおいても、セキュリティ人材の育成が急務であると認識しており、「模擬環境でのサイバー演習」「eラーニングによるセキュリティ講座の活用」や「セキュリティ専門業務での実務経験」等に取り組むことで、人材の育成を進めています。

2020年3月末現在のセキュリティ人材の認定数は、順調に増加し、約6,100人を超えており、引き続きセキュリティ分野における業務の中核を担う中級人材のさらなる拡大に向け、より実践的な人材育成プログラムの拡充に取り組んでいきます。

▶ セキュリティ人材の役割イメージ

		人材レベル別 呼称	人材タイプ		
			セキュリティ マネジメント・コンサル	セキュリティ運用	セキュリティ開発・研究
人材 レベル	上級	セキュリティ マスター	業界屈指の実績を持つ第一人者の輩出		
		セキュリティ プリンシパル			
	中級	セキュリティ プロフェッショナル	深い経験と判断力を備えたスペシャリストの増強		
	初級	セキュリティ エキスパート	必須知識を持ち担当業務を遂行できる 実務者の底上げ		

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

安心・安全な  
コミュニケーション

- CSR現場レポート
- 重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保
- 情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 基本動作の再確認とマインド醸成を目的とした研修・啓発の実施

情報セキュリティを確保するためには、導入した対策を一過性の取り組みで終わらせることなく、改善を繰り返しながら継続的に実践していくことが重要であり、すべての社員等が情報セキュリティの重要性を十分に認識・理解し、かつ能動的に取り組む企業風土を醸成する必要があります。

そのため、本社、事業部、支店、グループ会社の社員を対象に、お客さま情報等の取り扱いに関するeラーニングや集合形式による各種研修を実施し、情報セキュリティに関する意識の向上に取り組んでいます。

また、情報セキュリティの重要性に対する認識を深めるさまざまな取り組みも促進しており、その一環として、2019年度は、従来からの各職場で情報セキュリティ事故防止に向けたディスカッションの他、業務委託先への教育ツールの展開等、セキュリティ意識の高い職場風土の形成を図りました。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

### 安心・安全な コミュニケーション

CSR現場レポート

重要インフラとして  
高い安定性と信頼性の確保

情報セキュリティの確保

- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 人と社会の コミュニケーション

## 便利な社会を技術でつなぐ使命

私たちは、より豊かで便利なコミュニケーション環境を実現するとともに、  
情報通信技術 (ICT) を活用し、さまざまな社会的課題の解決に貢献します。

関連するSDGs



## 38 CSR現場レポート



## 39 お客さまへの価値提供を通じた 持続可能な社会への貢献

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

### ● 安心・安全なコミュニケーション

### 人と社会の コミュニケーション

CSR現場レポート  
お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## KPIおよび 2019年度の結果

CSR重点活動項目	KPI	目標	結果
お客様への 価値提供を通じた 持続可能な社会への貢献	「フレッツ光」契約数 (光コラボ含む) [光コラボ協業事業者数]	純増40万回線 [光コラボ協業 事業者数] 対前年度比増	純増 35.9万回線
	ICT活用により自治体・ 企業と連携した地域活性化 等につながる活動件数 (報道発表ベース)	45件	62件

# 現場支援を効率化する 映像コミュニケーション



ICT(情報通信技術)と通信インフラを用いた、スマートなコミュニケーション環境を田辺工業との連携により構築し、社会が直面する諸課題の解決に貢献します。

関連するSDGs



## 製造業・建設業が直面する課題の解決に向けた業務提携

製造業・建設業は近年、人手不足や熟練技術者の高齢化をはじめとした慢性的な悩みを抱え、より効率的で効果的な現場作業支援・管理の必要性が求められています。NTT東日本グループはかねてより、「地域とともに歩むICTソリューション企業」として、幅広い業種の企業との連携等により社会課題の解決につながるICTソリューションの研究開発・提供に取り組んできました。2019年10月に締結した田辺工業株式会社(以下、田辺工業)との業務提携はその一環です。

田辺工業は基幹事業であるプラント工場の建設・維持・管理に加え、AGV(無人搬送車)やロボットアームの研究開発に注力する等、メカトロニクスの分野でも存在感を増しています。彼らの業界ノウハウ、製造技術と当社の通信インフラ、ICTの技術力を融合することで、製造業・建設業が直面する種々の課題の解決、さらには業界の変革と新たな価値創造に挑んでいます。

## 現場作業者と遠隔地の支援者をつなぐICTソリューション

田辺工業との提携当初からウェアラブルカメラを活用した映像コミュニケーションの研究開発を推進しており、カメラを装着した現場の作業者と、オフィス等の遠隔地にいる管理者・監督者、熟練技術者を通信システムでつなぎ、映像・音声のリアルタイムコミュニケーションを実現するソリューションを開発しました。遠隔地にいる熟練者は現場の状況を瞬時に把握し、刻々と変化する状況に応じて指示を送れるため、作業支援・管理が効率化できる他、経験の浅い作業者は現場での不明点について即時に指示を仰げるため不安が軽減します。多地点での接続が可能で、複数の支援者と作業者が通信でき、工事の広域化・複雑化といった問題にも効果を発揮します。

新型コロナウイルス禍を契機にリモートが日常的になる等、働き方は一気に変容を遂げつつあります。本ソリューションをとらして製造業・建設業の発展に寄与し、より豊かでスマートな社会の実現に向けた通信インフラやICT技術を基盤に積極的に協業を図りつつ、デジタルトランスフォーメーションを推進していきます。

### ▶ウェアラブルカメラのポイント

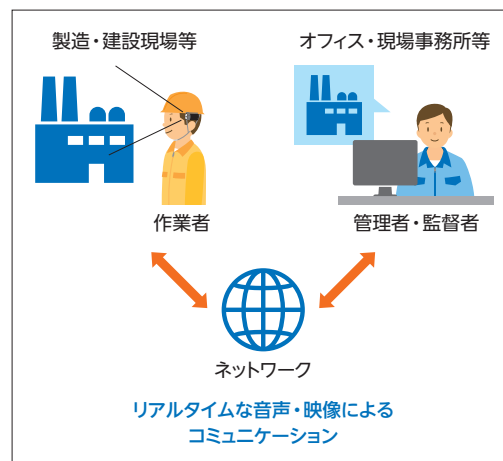
#### 現場での使いやすさを徹底的に追求

- 完全ワイヤレスかつ軽量化
- 映像のブレを極限まで補正
- 過酷な現場で利用可能な防水仕様
- 複数地点からの接続が可能
- 現場での設定が不要



ウェアラブルカメラの装着イメージ

### ▶映像コミュニケーションのイメージ



- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

## 人と社会の コミュニケーション

### CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# お客さまへの価値提供を通じた 持続可能な社会への貢献

## 基本姿勢

ICTの活用により実現するさまざまなサービスを開発・提供することによって、より豊かで便利な社会の実現をめざします。

## 2019年度の 成果

より便利で豊かな社会の実現を視野に、既存のサービスの効率化に注力するとともに、さまざまな分野で強みを持つビジネスパートナーとの協業により、農業生産者の高齢化をはじめとした地域が抱えるお困りごとを解決するサービスの提供に取り組んできました。

### 取り組み

- ▶ 光アクセスサービスの充実化とさらなる契約の確保
- ▶ 紙を使用する業務の効率化に向け、AI inside株式会社との協働により、紙帳票等のデータ化からシステム投入までの業務を自動化したサービスを展開
- ▶ IoTデバイス・クラウドの導入から運用までを一元的にサポートし、省力化や品質・生産性向上を支援する「農業IoTパッケージ」を提供
- ▶ 次世代施設園芸に豊富なノウハウを持つサラダボウル社との協業により「農業×ICT」専門会社として「NTTアグリテクノロジー」を設立

## 2020年度の 取り組み

引き続き地域のお困りごとの解決や地域発のイノベーションに挑戦するさまざまな業種の企業との協業・協創を推進し、「地域社会を支える総合サービス企業グループ」として、より一層、地域社会の活性化に貢献していきます。

### 取り組み

- ▶ IoT/AIを活用した農業分野のソリューションの提供
- ▶ 地域社会とのリレーションや保有する経営資源等のアセットを活用した地域の課題解決

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

## 人と社会の コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



# 地域活性化への貢献 ～ICTを活用した取り組み～

## パートナー企業等との協創による取り組み

### ● 自動運転技術を活用したビジネスモデル構築に関するプロジェクト

昨今の離島人気に伴い、八丈島への来島者数は2015年から4年連続で増加しており、特に観光シーズンの夏場には島内の交通手段が枯渇し、観光客が島内観光をする際に支障をきたす事態が発生しています。こうした背景を踏まえ、NTT東日本 東京西支店は、株式会社愛光観光、一般社団法人八丈島観光協会、国立大学法人群馬大学、NTTデータと連携し、2019年10月28日から2019年11月12日にかけて自動運転バスを活用した実証実験を実施しました。本実証実験は、八丈島の観光活性化に向けたチャレンジとして、島しょ部における自動運転の可用性、さらにはMaaS(モビリティ・アズ・ア・サービス)\*<sup>1</sup>による自動運転バスと既存の地域交通を連携させた島内交通手段の多様性を提供し、来島観光客の反応や回遊性等の変化を検証し、事業化に向けての展開に資することを目的に東京都事業である「自動運転技術を活用したビジネスモデル構築に関するプロジェクト\*<sup>2</sup>」に基づき行われました。

また、あわせて自動運転バス車内・観光協会オフィス・八丈島空港におけるWi-Fiやデジタルサイネージの整備、ロボット等による八丈島の観光情報の提供、八丈島観光MasSチケット購入時のキャッシュレス決済機能等、ICT技術を活用した技術提供も行いました。

#### ▶ 「八丈島観光MaaSチケット」利用イメージ



#### \*用語解説

- MaaS: ICT を活用して交通をクラウド化し、公共交通か否か、またその運営主体にかかわらず、マイカー以外のすべての交通手段によるモビリティ(移動)を1つのサービスとしてとらえ、シームレスにつなぐ新たな「移動」の概念。
- 自動運転技術を活用したビジネスモデル構築に関するプロジェクト: 東京都が委託した事業プロモーター(日本工営株式会社)が、自動運転技術とそれ以外の先進的なICT技術等を組み合わせ、MaaS、コネクティッド、シェアリング等の検討に資するビジネスモデルプロジェクトを募集し、優れた取り組みを選定(2件)して、プロジェクトの実施に係る支援を行うとともに、実証を通じて得られた結果を基に法的課題や採算性等を検証する事業。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

#### ● 安心・安全なコミュニケーション

#### 人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## ● eスポーツを活用した地域活性化セミナーを開催

NTT東日本 神奈川事業部は2020年2月3日、eスポーツを活用した地域活性化セミナーを開催し、約130名のお客さまにご来場いただきました。人口減少・少子高齢化等が深刻化する昨今、新たに人を呼び込む町おこしのための手段の1つとして、eスポーツによる地域活性化が注目されています。

第1部のパネルディスカッションでは、eスポーツを活用した地域活性化に取り組んでいる横須賀市、eスポーツの教育分野での取り組みを行っている神奈川県教育委員会、ゲーム依存症等の研究を行っている国立大学法人神戸大学大学院、地域におけるeスポーツイベント開催の支援等eスポーツ全体の推進に取り組んでいるeスポーツコミュニケーションズ合同会社のご協力の下、地域活性化の事例や教育および医療分野での活用事例について活発な意見交換がなされました。

第2部では神奈川事業部の社員が、NTT東日本の公式eスポーツチームである「TERA HORNS」に挑戦する等、解説を交えながらのデモンストレーションが行われました。ご来場の皆さまにも体感していただき、会場は大いに盛り上がりました。



満席の会場

### 社員の声 > つなぐ力



NTT東日本  
神奈川事業部  
企画部  
ビジネス戦略担当

平沢 信彬

### eスポーツのアイデアをICTで形にする

この度の「『eスポーツ』を活用した地域活性化セミナー」には、幅広い業種の皆さまにご来場いただき、地域の皆さまからの非常に高い関心や期待を感じました。

一方で、eスポーツに対する漠然としたアイデアは皆さまでお持ちであるものの、それをどのように皆さまのアセットと掛けあわせて形にするかという点が今後の課題感であるという印象を受けました。

それこそが私たちが「地域とともに歩むICTソリューション企業」として、地域の皆さまと一緒に取り組むべき意義だと思っています。

今後も地域の皆さまと引き続きご意見を交わしながら、地域の活性化に向けて貢献し続けていきます。

ぜひ皆さまからのご相談をお寄せください。お待ちしております。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

### 人と社会の コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## ●● 八戸市とのIoTを活用した八戸いちご生産に関する共同実証実験について

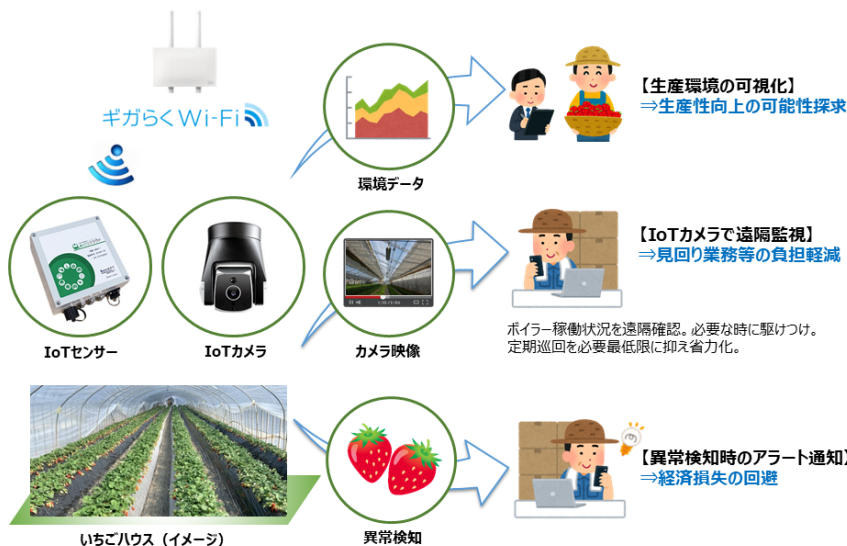
NTT東日本 青森支店は、八戸市と連携し、2019年12月から2020年3月にかけてIoTを活用した八戸いちご生産に関する実証実験を行いました。

八戸市では昭和30年代から本格的ないちご生産が始まり、現在では県内一の産地が形成されています。その生産振興を図るため、八戸市農業経営振興センターにおいて新たな品種や栽培方法等の調査を継続的に実施しています。さらに2013年度からは販路拡大と販売促進を図るため、「八戸いちごマルシェ」等の情報発信イベントを八戸菓子商工業組合と連携しながら、八戸いちごの生産と販売を支援しています。しかしながら、いちご生産者については減少傾向にあります。本実証実験はその解決策の一環として、生産性の向上と労働環境の改善を図ることを目的としています。

本実証実験では、農業用IoTセンサー装置を活用したいちごハウスの温度・湿度・土壌水分量等の測定による生産環境の可視化、ネットワークカメラを活用したいちごハウス内の暖房機の稼働状況遠隔監視による見回り業務等の負担軽減や、異常検知のアラート通知による経済損失の回避等に関する実験を行いました。

NTT東日本 青森支店は今後も八戸市との連携を通じ、農業IoT技術による生産性向上や収量アップ、品質向上の可能性を探り、スマート農業の推進に寄与していきます。

### ▶ 実証実験のイメージ



## ●● ICTサービスによる住民への地域情報配信の新たな取り組みについて

NTT東日本 福島支店は、檜枝岐村において住民への地域情報配信を目的に2019年10月より新たなICTサービスの提供を開始しました。

本サービスは村から発信される情報(役場や地域団体からのお知らせやイベント情報、防災情報等)をインターネットを通じて、各家庭等に設置した専用端末(ひかりBOX+)にて受信し、各種情報が画面に映し出されるしくみになっています。また、地域近隣に国土交通省等が設置し、一般公開しているライブカメラ情報が取得できる他、スピーカーを介した音声告知にも対応しています。さらに集会等を行う際の都合の良い日程確認やイベント内容の要望の確認等に便利なアンケート機能を搭載。回答結果はリアルタイムで集計することができます。独居高齢者向けのサービスとして、毎朝の体調を簡易なボタン操作で地域内の民生委員や役場の担当者に通知する機能も具備しています。本サービスは住民への地域情報配信・共有が容易になるだけでなく、各家庭のテレビ画面やスマートフォンで情報を閲覧することができるため、高齢者の方にも扱いやすいシステムとなっています。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

### ● 安心・安全なコミュニケーション

#### 人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート

— お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

▶ 設置イメージ



むらちゃんホーム画面



むらちゃん村からのお知らせ

●● スマートイノベーションラボ 札幌を活用した国立大学法人北海道大学との連携について

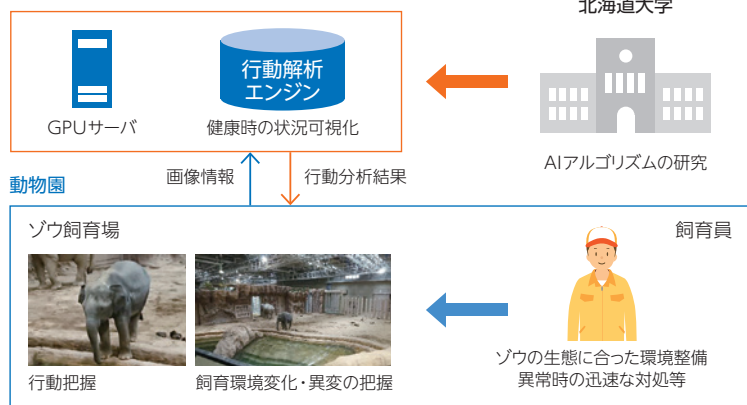
NTT東日本は、AIやIoT技術の社会実装に向けた実証実験環境であるスマートイノベーションラボ 札幌を札幌市内に開設しています。スマートイノベーションラボ 札幌は、AIの学習モデル作成に特化した専用サーバを配備し、AI学習に必要なデータの高速処理が可能です。NTT東日本 北海道事業部では、AI学習・推論に本環境を活用することで、研究促進および技術の実用化につなぐことをめざし、2020年4月よりAI映像解析技術を活用した動物の行動解析や手話の自動翻訳の研究を進める北海道大学との共同実験を開始しました。

本共同実験では、動物の行動解析実験と手話翻訳の自動化実験を行います。動物の行動解析実験では、札幌市円山動物園で飼育展示されているゾウの状況をカメラで観察し、画像情報のデータ化により動物の行動をAI分析します。これにより、生態分析に有益な客観的情報の収集・異変時の早期把握による迅速な対処・獣医、飼育員の業務高度化を図ります。手話翻訳の自動化実験では、手話翻訳の自動化が必要とされる病院・薬局・観光地等にカメラを設置し、低遅延かつセキュアな通信環境下でAIによる手話翻訳を行うことで、スムーズなコミュニケーションを実現します。

NTT東日本は、本実験をとおり、AIの認識率の向上および実用化に向けた効果や課題の抽出を図るとともにネットワークを活用し、多くの方にご利用いただけるサービスを実現することで地域課題の解決に貢献していきます。

▶ 動物の行動解析実験のイメージ

スマートイノベーションラボ 札幌



- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

人と社会の  
コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 社員の声 > つなぐ力



NTT東日本-北海道  
総務部兼  
ビジネスイノベーション部  
主査  
**清野 龍太郎**

## 地域で連携し、社会・地域の課題解決に取り組みます

スマートイノベーションラボ 札幌では、北海道新聞社様と連携し、共同実験を行う共創ルームを北海道新聞本社ビル内の「SAPPORO Incubation Hub DRIVE」の coworking・シェアオフィススペースに設けています。「DRIVE」にはベンチャー・スタートアップ企業の方やクリエイター、起業志向の学生らが多く集まり、産・官・学・民の垣根を越えてそれぞれのアイデアで地域課題の解決にアプローチしています。私たちNTT東日本は、立場や所属が違えども、「自分たちが暮らす地域を良くしたい」という志を同じくする皆さまとともに、この北海道の地や社会への奉仕、社会課題の解決や社会を発展させること、未来を輝かせることを目的に日々新たな地平の開拓に取り組んでいます。

## ●● 「ミニさっぽろ2019」に参加

NTT東日本 北海道事業部は、2019年10月5日・6日に開催された札幌市主催の「ミニさっぽろ2019」に参加しました。

この活動は、札幌市内およびさっぽろ連携中枢都市圏の小学校3・4年生が仮想の街である「ミニさっぽろ」の市民になり、擬似的な就労・消費生活等の体験を行うものです。NTT東日本のお仕事には、2日間で250名以上の子どもたちが参加し、高所作業車に乗っての回線工事等の就労体験を行いました。



NTT東日本の就労体験をする子どもたち

## ●● さいたま市南区とAI-OCR/RPAを活用した実証実験を実施

～業務効率化による作業量削減を検証～

NTT東日本 埼玉支店は、2019年6月より8月にかけて、さいたま市南区役所の高齢福祉および介護保険に関する業務において、かねてより実施しているRPA\*<sup>1</sup>実証実験に加え、AI-OCR\*<sup>2</sup>を活用した実証実験を実施しました。

さいたま市では、人口の減少や急速な高齢化等の変化の激しい社会経済情勢を見据え、新たなICT技術を活用した、効率的な行政運営の取り組みを進めています。

本実証実験を実施する南区は、市内10区の中で人口が最も多く、今後さらなる高齢者の急激な増加も予想されています。それに伴い、区役所の窓口における各種申請件数が増え、入力作業等に要する職員の業務量も増えることが見込まれるため、職員負担の軽減が課題となっています。このような背景から、職員の時間外勤務時間の増加抑止と職場環境の改善、さらには窓口での市民の待ち時間の削減を目的にAI技術を使ったAI-OCRとRPAツールを活用した業務効率化による作業量削減効果を検証する実証実験に取り組むこととなりました。

従来のRPAツール単体では、紙による手書き申請書は電子データ化されていないため処理の自動化は困難でしたが、収集した大量の文字データから文字の特徴をディープラーニングし、高精度

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

## 人と社会の コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

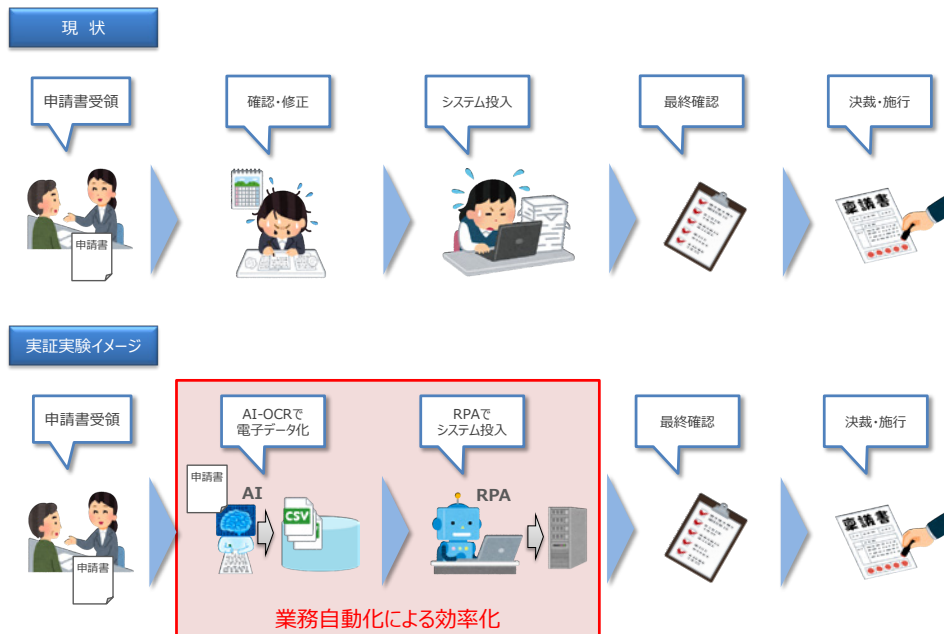
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

な文字認識による電子データ化が可能となるAI-OCRを取り入れました。AI-OCRで申請書を電子データ化し、RPAツールで各システムへの入力を自動化します。

NTT東日本では本実証実験により、自治体業務でのAI-OCRとRPA連携に関する知見を得ることで、今後も他の自治体業務への提案等、全社的な事業へ貢献していきます。

▶ AI-OCRとRPAツールを活用した実証実験のイメージ



\*用語解説

- 1 RPA: Robotic Process Automationの頭文字。ソフトウェアロボットが業務プロセスを自動で処理。
- 2 AI-OCR: AI(Artificial Intelligence)の技術を取り入れた文字認識技術。

● 地域活性化に向けた連携協定の締結について

～デジタルトランスフォーメーションとシェアリングエコノミーの推進による地域社会課題の解決～  
 中小企業の経営課題解決におけるICT活用や業務プロセスのデジタル化の重要性の高まりを背景に、2019年11月にNTT東日本 東京事業部は、中小企業におけるICT活用とシェアリングエコノミーの推進等について、城南信用金庫と連携協定を締結し、地域社会の課題解決をめざします。

NTT東日本グループは、地域とともに歩むICTソリューション企業として、かねてより地域社会の課題解決に取り組み、その一環として、保有するビルや車両等を活用し、地域のニーズに合わせたシェアリング事業に取り組んでいます。一方で城南信用金庫も、金融機関の枠を超えたお客さま応援企業をめざし、全国の中小企業の事業活性化をサポートする「よい仕事おこしネットワーク<sup>※</sup>」を通じてビジネスマッチングに積極的に取り組んでおり、それらを共同で活用するしくみを検討しています。

本連携では、以下の事項の連携を通じ、さらなる事業者支援の強化と地域活性化をめざします。

- (1) 城南信用金庫およびNTT東日本の有するネットワーク、アセットを活用した地域活性化支援に関する事項(新型コロナウイルス感染予防対策を含む)
- (2) 地域産業振興、中小企業等支援および地域支援のために必要な事項
- (3) シェアリングエコノミー推進による地域エコシステムの構築に関する事項
- (4) 「よい仕事おこしネットワーク」を活用した地域活性化支援に関する事項

※よい仕事おこしネットワーク: 全国の参加信用金庫とその店舗のネットワークを活用し、「日本を明るく元気にする」ために各信用金庫のコーディネーターが商談の取次ぎや企業等が抱える課題を解決するビジネスマッチングサイト。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

人と社会の  
コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



NTT東日本でサポートした城南信用金庫の「よい仕事おこしプラザ」開所式の様子

## ● 「第1回千葉県内中小企業向けビジネス交流会」へ出展

千葉県内の中小企業の業務効率化・収支構造改善のサポートを目的とした「第1回千葉県内中小企業向けビジネス交流会(公益社団法人 千葉県情報サービス産業協会主催)」が、2019年11月20日、エム・ベイポイント幕張ビルで開催されました。

NTT東日本はこの交流会に協賛し、代表して千葉支店がIT技術・製品・サービスの展示コーナーに出展しました。業務効率化ソリューション(AIよみと〜る、おまかせRPA)、クラウドソリューション(おまかせクラウドVDI、おまかせデータレスPC)等、NTT東日本の最新技術を駆使したサービスを紹介した当社ブースに、多くの中小企業経営者や情報システム担当者にお越しいただき、より良い事業運営の参考にさせていただきました。



多くの中小企業経営者らが交流会に参加

「AIよみと〜る」等のサービスをご来場者に説明(中、右)

## ● ニューイヤー駅伝2020において小型・軽量GPSデバイスを導入

～ロードレースにおける選手位置情報の見える化を実現～

NTT東日本のグループ会社であるエヌ・ティ・ティ・ブロードバンドプラットフォームは、2020年1月1日に開催された「ニューイヤー駅伝inぐんま～第64回全日本実業団対抗駅伝競走大会～」において、NTTグループが研究開発を進めてきた小型・軽量GPSデバイスによる、選手位置情報の可視化技術を活用し、新たなスポーツ観戦のかたちを提供しました。このプロジェクトは、NTTグループのNTT西日本やエヌ・ティ・ティ・スマートコネクトをはじめ、株式会社TBSテレビおよび一般社団法人日本実業団陸上競技連合との連携により実現したものです。

スポーツ競技において、選手の位置情報を可視化する取り組みは世界中で積極的に行われてきました。しかしながら、駅伝やマラソン等ロードレースにおいては、電波環境や選手が装着するGPSデバイスの大きさや重さが課題となり、正確な位置情報を把握することが困難でした。この課題解決に向けて、NTTグループは、実業団連合・TBSテレビ協力の下、数多くのレース等で実証実験を重ね、今回の導入に至りました。エヌ・ティ・ティ・ブロードバンドプラットフォームは、無線ネットワーク設計および「Drive-By技術\*1」によるどこでもIoTの提供や衛星測定システム「みちびき\*2」に対応した小型・軽量GPSデバイスの開発・提供等を行っています。

各選手のナンバーカードに装着したGPS機能搭載のカード型チップである「選手の負担にならない小型・軽量のGPSデバイス\*3」から位置情報を受信し、TBSテレビ番組内のデータ放送「ニューイヤー駅伝2020」にて、走行順と各チームの距離差をほぼリアルタイムで表示します。また、大会関係者が選手のリアルタイムな位置を確認できるよう大会関係者向けのウェブサイトにも位置情報を配信します。なお、このデバイスを活用したロードレースのライブ中継は初の試みでした。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

### 人と社会の コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

エヌ・ティ・ティ・ブロードバンドプラットフォームは、今後も位置情報表示のさらなる高精度化をめざし、スポーツのライブ観戦のイノベーションに貢献していきます。

▶ 「ニューイヤー駅伝2020」のデータ放送画面イメージ



＊用語解説

- 1 Drive-By技術：走行する車から無線サービスを提供する技術。
- 2 衛星測定システム「みちびき」：準天頂軌道の衛星が主体となって構成されている日本の衛星測位システム。
- 3 選手の負担にならない小型・軽量のGPSデバイス：エヌ・ティ・ティ・ブロードバンドプラットフォームとあいホールディングス株式会社の関連子会社である株式会社Social Area Networksが共同で開発したもの。

●● IoTを活用して安心・安全で効率的な農業経営をめざすプロジェクトを開始

NTT東日本は2019年7月、地方自治体や農家の皆さまが直面している農業分野の課題をともに解決し、地域社会・経済の活性化をめざすNTTグループ初の農業×ICT 専業会社として「NTT アグリテクノロジー」を設立しました。

同社は、全国農業協同組合連合会 (JA 全農) とともに、2019年10月からゆめファーム全農こうち (高知県安芸市) にて、IoTを活用した農作業者の健康管理・労務管理を通じて農業経営を支援するプロジェクトを開始しました。

近年、農業の現場では、外国人技能実習生や障がい者をはじめとする働き手の多様化が進んでいます。しかし労働力不足はますます深刻化し、最適な労働環境の確保や適正な労務管理が重要視されつつあります。本取り組みでは、IoTを活用して農作業者の身体にかかる負荷や作業箇所・作業時間等を可視化することで、管理者への注意喚起を促しつつ、農作業者の健康や安全の確保、現場監督者と農作業者間の適切なコミュニケーションの実現をめざします。

最適な労働環境や適正な労務管理を行うしくみの整備は、外国人技能実習生や障がいを抱える方等の受け入れ、またそれに伴う適切なコミュニケーションの支援につながり、農業分野での人手不足の解消や働き方の多様化を促進します。安心・安全で効率的な農業経営の実現に向け、IoTを活用したサービスの実用化と充実化に努めていきます。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

● 安心・安全なコミュニケーション

人と社会の  
コミュニケーション

CSR現場レポート

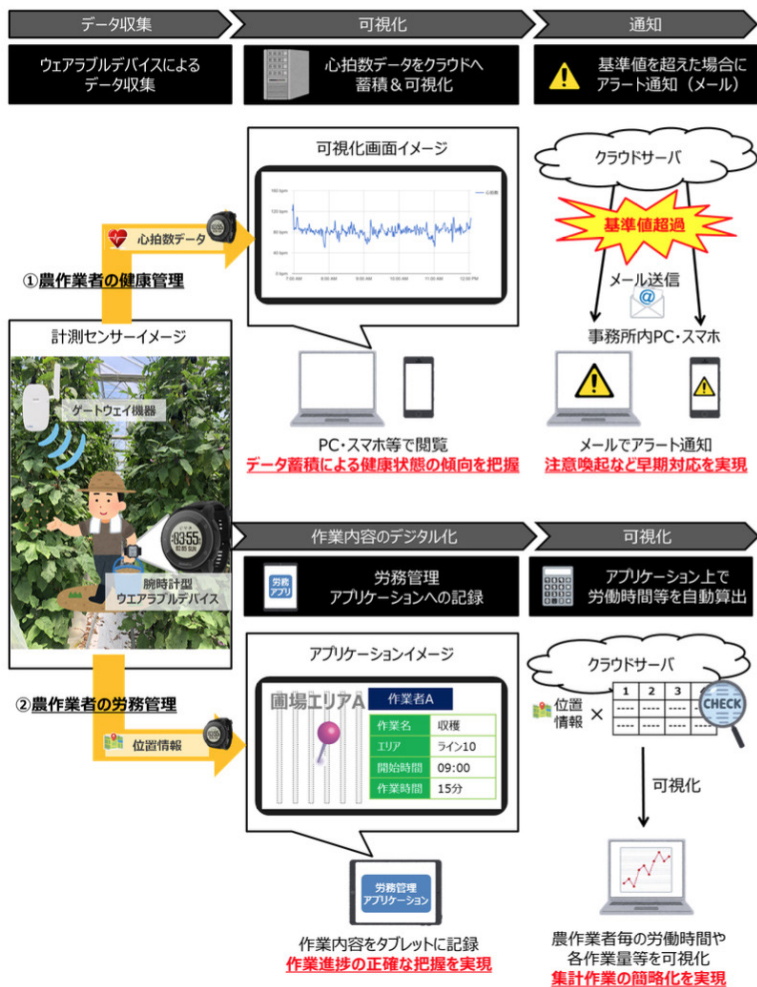
お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



▶ IoTを活用したプロジェクトのイメージ



●● NTT東日本グループにおける国際貢献活動

～国際事業のさらなる発展に向けた“NTT e-Asia”を足元～

NTT東日本グループは、国際室を中心に自らの強みを活かした国際活動を行っています。NTT東日本の国際事業の歴史は古く、日本電信電話公社の時代からおよそ60年以上にわたり、多くの技術者を海外に派遣し、多大な成果をあげてきました。また、これまで国内の地域通信事業で培った豊富なノウハウと優れた技術を活用し、開発途上国における基本通信網構築プロジェクト、ネットワーク品質の向上、人材の育成、光アクセスの展開支援等に貢献してきました。

特にベトナムにおいては、1996年に設立したNTTベトナムが、首都ハノイ北部での24万回線の電話回線の建設および事業運営指導を実施してきました。その後も、急成長するベトナムの情報通信需要を背景に、ベトナム新興開発エリアの光通信インフラ、教育分野等での各種付加価値サービスの展開をめざした活動を継続して行っています。

さらに、NTTベトナムは2020年6月にNTTイーアジア (英語表記: NTT e-Asia) へと社名変更しました。ベトナムで長年培ってきたノウハウやビジネスモデルを今後はベトナム以外のアジアの国々へも展開していきます。“e-Asia”には、東日本のアジア事業 (NTT EAST Asia) として、おもに東南アジア (South East Asia) の国々に対するICTソリューションによる電子化 (electronic Asia) を通じ、同地域のさらなる向上 (enhance Asia) に資するという意味を込めています。

NTT東日本 国際室およびNTTイーアジアは、東南アジア諸国の現地パートナーとの強固なリレーションを基盤として、現地国や地域と連携した課題解決への取り組みを通じた共存共栄を実現する事業展開をより一層進めていきます。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

● 安心・安全なコミュニケーション

人と社会のコミュニケーション

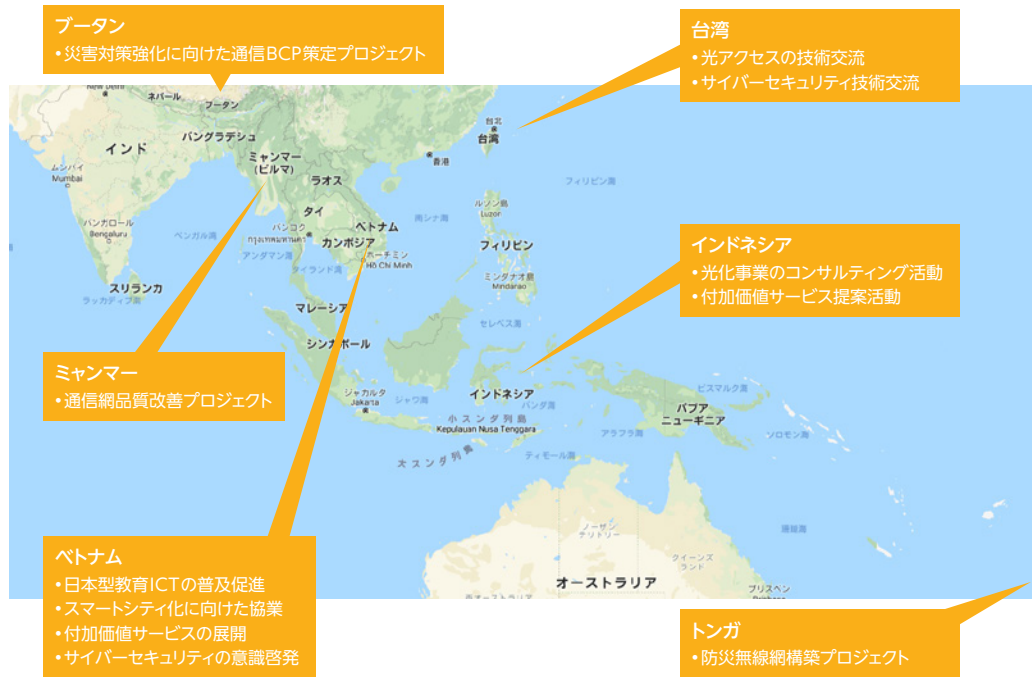
CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

▶ NTT東日本における国際活動(近年の取り組み)



ベトナムの小学校での電子黒板・タブレットを用いた授業風景



インドネシアにおける現地技術者に向けた研修の様子

●● **ブータン初の通信BCP策定プロジェクトに参画**

グローバルな社会貢献をミッションに掲げるNTT東日本は、長年にわたる災害対策に対する経験およびノウハウを活用し、2018年から独立行政法人国際協力機構(JICA)のブータン国「災害対策強化に向けた通信BCP(Business Continuity Plan: 事業継続計画)策定プロジェクト」(以下、本プロジェクト)に、株式会社ジャパンリーコムと共同で参画しています。

過去に大規模な災害経験が少ない同国でしたが、2015年に隣国ネパールで発生した大地震の際に、ブータン国内通信も影響を受け、災害時の通信確保の重要性が認識されました。これにより、ブータン政府の要請に基づき、現地通信会社ブータンテレコム(以下、BT)においてBCPを策定し、災害発生時の通信確保することを目的とした本プロジェクトの実施が決定しました。

本活動において、NTT東日本グループから総勢約40名の社員を現地に派遣し、2019年5月にブータン初のBCP基本方針を策定、その後策定したBCPについて、BTが自ら運用できるよう、課題解決の議論やドリルと評価、BCPの改善を繰り返しました。並行して、BCP活動が適切に評価される人事評価制度の見直しや運用組織である業務継続室の確立も行い、2019年12月にブータンの情報通信大臣からBTによるBCPの運用開始が宣言されました。

2020年3月にブータンでも新型コロナウイルス感染症の感染が確認されましたが、本プロジェクトで構築した業務継続室を中心に体制が立ち上がり、現在も対応を実施しています。

一連の活動は優良事例として同国の政府関係機関に共有され、高い評価をいただいています。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

● 安心・安全なコミュニケーション

人と社会の  
コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



ネットワーク班による通信設備の事前調査



BTによるBCP運用開始宣言を行ったBCP立ち上げ式典

## ICTを通じた新型コロナウイルス感染症への取り組み

### ● クラウド型仮想デスクトップを利用したテレワーク環境の構築

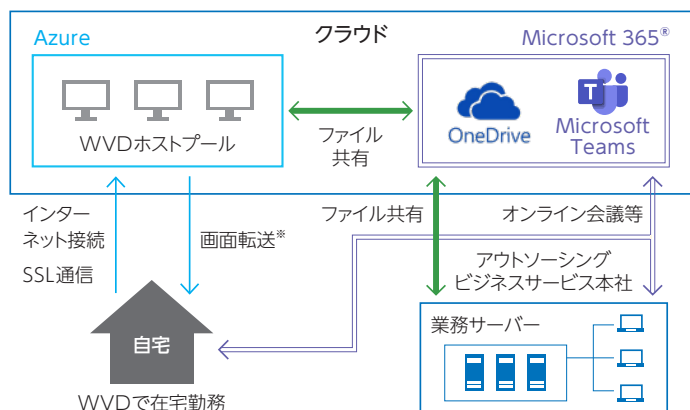
～障がい者雇用拡大ならびに働き方改革推進に向けた取り組み～

NTT東日本では2009年4月より在宅勤務制度を導入し、シンクライアント端末や指紋認証システム等、在宅勤務に必要なICTシステムを整備してきました。2014年7月からは、在宅勤務のさらなる浸透によって、勤務時間の効率的な活用と柔軟な働き方を推進するとともに、お客さまへのテレワーク環境の構築を積極的に支援しています。従業員の9割以上が障がいを持っており、特例子会社の認可を受けている株式会社アウトソーシングビジネスサービスでは、多様な働き方に対応するため2018年に在宅勤務を導入しましたが、情報セキュリティ上在宅勤務では一部の業務しかできないのが課題でした。今後開催が見込まれる大規模イベント期間中の交通混雑緩和等に向けて、自宅でも会社と同じように仕事ができるセキュアなテレワーク環境を全社的に整備することが急務となっていました。そうした背景から、NTT東日本 東京西支店では、NTTのサービスと在宅勤務環境構築のノウハウを活かし、働く場所にとらわれない新しい仕事環境の整備をめざし、クラウド型仮想デスクトップを利用したテレワーク環境を提案、構築しました。これにより、利用者はクラウドを介して会社のパソコン環境を使用できるため、自宅や外出先でも普段と同じ操作性で業務が行えるようになりました。また、画面転送のみでデータ自体の転送は行われないため、データの漏洩が起きないセキュアな環境となっています。折からの新型コロナウイルス感染症流行ではBCP(事業継続計画)対策としても効果を発揮し、ウィズコロナ・アフターコロナ時代のニューノーマルな働き方の実現をサポートしています。

日本では少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少や育児や介護との両立等、働く方のニーズの多様化に直面しており、生産性向上とともに就業機会の拡大や意欲・能力を存分に発揮できる環境を作ることが重要な課題とされています。

NTT東日本では、今後もサテライトオフィス・在宅勤務・モバイルワークといった柔軟な環境構築支援および提供を行うことで、障がいをお持ちの方や外出が困難な方でも、自宅等での活躍の機会を創出し、人と社会をつなぐ人手不足の解消や働き方改革促進等社会課題に貢献をしていきます。

#### ▶ システムイメージ



※ファイル本体はOneDrive上にあり使用端末に画面のみ転送して作業を実施するため、使用端末にデータは残りません(VDI実装)。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

#### 人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



導入されたお客さまと

## 社員の声 > つなぐ力



NTT東日本  
東京事業部 東京西支店  
ビジネスイノベーション部  
第二VCグループ  
VC担当

今岡 類

### お客さま環境に合わせたテレワーク環境で BCP対策を実現

NTT東日本では、お客さまの環境に合わせたクラウドを活用したサービスやテレワーク環境構築をご提案しています。

テレワークの実現方法もさまざまですが、今回はすでに活用されていた社内システムとの親和性を重視したクラウド型仮想デスクトップを構築させていただきました。

テレワーク環境の構築は、働き方改革を実現するだけでなく、新型コロナウイルス感染症をはじめ地震や台風等の大規模な自然災害が起きてしまった場合の対策としても有効です。お客さまからも「全国に拠点があるが、クラウド型仮想デスクトップなら、万が一、1つのエリアが被災しても別のエリアで業務を遂行できる」とのお声をいただきました。

今後もICTを通じて、お客さまに働きやすくより良い環境の構築のお手伝いをさせていただきたいと思います。

### ● 大田原市とのAI-OCRとRPA活用実証実験結果について

～帳票データ入力の作業時間削減による業務効率化を実現～

自治体における事務手続きには、依然として多くの紙帳票が使われており、紙帳票からシステムへのデータ入力は職員の手作業に頼るところが多く、データ入力業務の作業量削減が、各自治体の共通課題となっています。

NTT東日本では、AI-OCR技術とRPA技術を組み合わせることで、紙を使用した一連業務を自動化することにより、自治体に共通して存在する庁内課題解決につながるという考えに至りました。こうした背景から、NTT東日本 栃木支店は、栃木県大田原市においてAI-OCRとRPAを活用した実証実験を行いました。

本実証実験では、すべての対象業務において作業時間の大幅な短縮が認められ、AI-OCR エラー確認時間を含めても業務効率が向上することを確認できました。

AI-OCR/RPAは一連の操作が容易であり、だれでも操作することが可能となるため、職員の減少による人手不足の問題を解決する手段の1つにもなります。

今後、NTT東日本は本業務での経験を活かし、県内自治体や企業等地域のさまざまなお客さまの業務効率化や働き方改革を実現するソリューションの提案をめざします。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

#### 人と社会の コミュニケーション

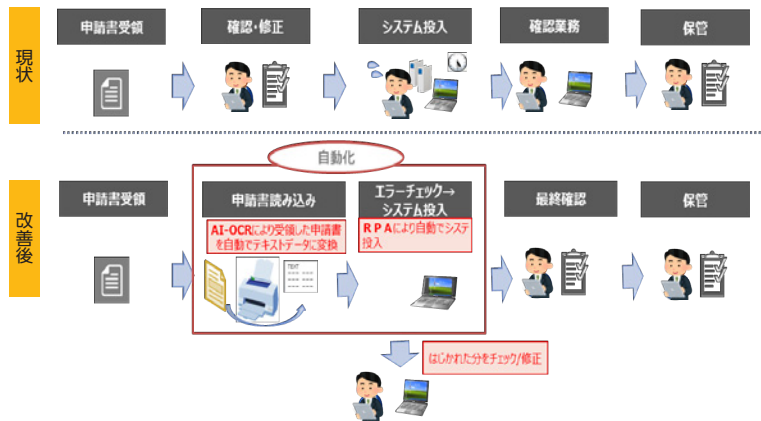
CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

▶ 実証実験イメージ



▶ 市民アンケート集計業務の効果



市民アンケート集計業務では、約8割の作業時間の短縮が認められました

● 久慈市におけるRPAとAI-OCR 実証実験の結果について

～テレワークとの組み合わせで庁内での作業時間を最大95%削減～

NTT東日本 岩手支店は、2019年11月27日より久慈市と提携して実施しているRPAおよびAI-OCRを活用した実証実験において、業務への適合、業務効率化への有効性を分析・検証しました。

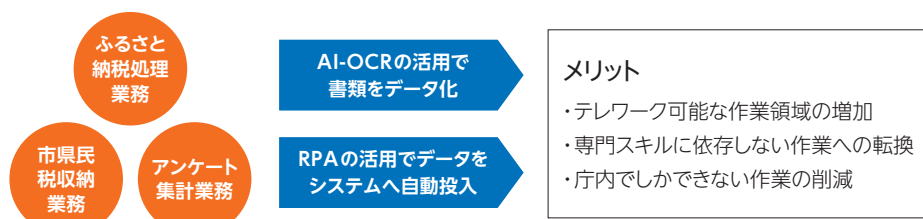
久慈市では、人口の減少と少子高齢化の進行、働き方・価値観の多様化による社会環境の変化に対応すべく、ICTを活用した市民サービスや行政サービスの効率化・スリム化を図っています。NTT東日本は、RPAおよびAI-OCRが業務効率化、行政サービスの質の向上に効果があると考え、ふるさと納税の処理業務、市県民税収納業務、アンケート集計業務の3業務を対象に実証実験を行い、作業時間の削減効果を測定し、業務効率化に寄与できるか評価しました(結果は下記グラフ参照)。

さらに、新型コロナウイルスの感染症対策としてテレワークが普及する現在において、RPA/AI-OCRの導入がテレワークの促進に与える効果についても、アンケート集計業務を対象に検証しました。

現在の業務プロセスではアンケート集計業務の大半は帳票を扱う業務であり、この工程は庁内では作業できません。しかし、RPA/AI-OCRを導入することにより、帳票をデータ化する作業から後の工程は、テレワークでも実施可能となることがわかりました。今回の検証では、帳票を扱う工程が最大約95%削減されており、自治体業務のテレワーク促進への効果が期待されます。

NTT東日本 岩手支店では、今後もRPA/AI-OCRの運用および自治体業務におけるさらなる業務改善・効率化の支援を推進していきます。

▶ 久慈市におけるRPA/AI-OCRの活用



- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

人と社会の  
コミュニケーション

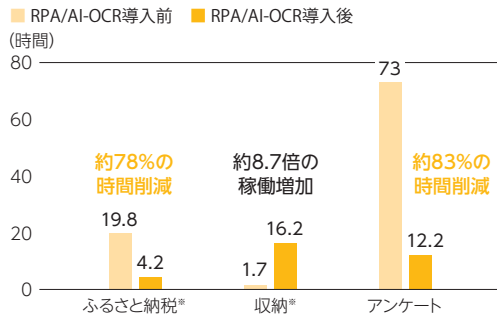
CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

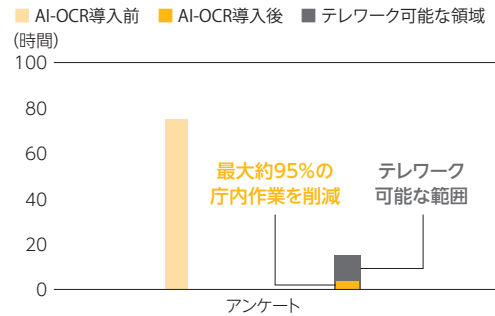
- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

▶ RPAおよびAI-OCRによる職員の作業時間の削減効果



\*ふるさと納税と収納業務は、ひと月当たりの作業時間

▶ アンケート集計業務でのテレワーク導入時の庁内作業の削減効果



社員の声 > つなぐ力



NTT東日本-東北  
岩手支店  
ビジネスイノベーション部  
パリュークリエイトグループ  
第一パリュークリエイト担当  
営業担当課長代理

高橋 勇一

ICTを利用した自治体業務の効率化実現に向けて

自治体の課題である「業務の効率化」、「職員の超過勤務時間の削減」といった課題に対し、「RPA/AI-OCR」を通じた「自治体業務ICT化モデルケースの創出」をめざした取り組みを行いました。

自治体の多岐多様な実務業務へどう対応し・活用したらいいか？ どうしたら「RPA/AI-OCR」を職員に浸透させ利用してもらえるか？ といった、お客さまのハードとソフトの両面の課題を1つひとつ丁寧に創意工夫し解決することによって、お客さまより評価を得ることができました。

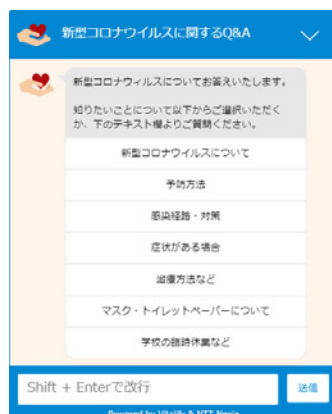
AI・IoT等の技術が進化する中、お客さまに寄り添い、本当の意味での課題をお客さまと一緒に考えて、地域に根差した、地域発展に貢献できるようなICT各種ソリューションサービスの最適な提案・対応をしていきたいと思っています。

● 公的機関への新型コロナウイルス感染症対応AIチャットボット提供について

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、自治体・官公庁等の公的機関より、住民からの問い合わせ対応を拡大したいとの相談が多数寄せられています。これを受け、NTTネクシアは株式会社バイタリフィと連携し、公的機関を対象に新型コロナウイルスに関する問い合わせ対応のための、人工知能を活用した自動会話プログラム AIチャットボットの提供を開始しました。

厚生労働省発表の「新型コロナウイルスに関するQ&A」をベースとしたAIチャットボットをサイト上に公開することで、24時間住民が問い合わせ対応可能となるとともに、問い合わせ窓口の電話対応が低減され、住民への敏速できめ細やかな対応が可能となります。

NTTネクシアは、コミュニケーションのプロとして蓄積した経験やノウハウに、NTTグループの新技术やサービス、さらには国内外の新技术やサービス等を加え、新たな価値を創出し、提供していきます。



チャット画面のイメージ

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

人と社会の  
コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## NTT東日本のR&Dへの取り組み

NTT東日本は、お客様の多様なニーズに応えたサービス提供に資するためのR&D (Research and Development: 研究開発活動)に取り組んでいます。

具体的には、お客様の生活をより豊かに、快適にするための研究開発や安心して光サービスを利用していただくための研究開発、新たなワークスタイルの実現に向けた研究開発を実施しています。研究開発の実施にあたっては、地域に根ざしたお客様のニーズや、事業環境の変化にも柔軟に対応しながら、サービス提供における現場の声をタイムリーに反映する必要があります。このため、NTTグループ全体のR&Dを担う持株会社研究所からの研究開発成果や、市中の技術・製品を活用し、新たなサービスや技術の迅速な事業導入を図っています。

### ● お客様の生活をより豊かに、快適にするための研究開発

#### ～高速・大容量な通信サービスの提供～

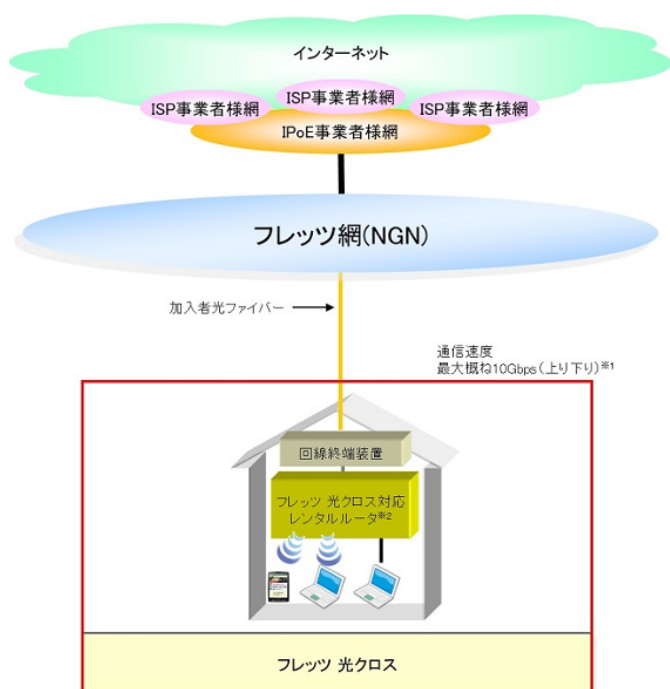
高精細4K・8K映像といった映像コンテンツの高品質化、オンラインゲームやxR (VR、AR、MR) 技術を用いた新たな体験の広がり等により、固定通信における通信速度の高速化の要望がますます高まる状況となっています。

NTT東日本では、従来より高速な通信サービスとして「フレッツ 光クロス」の提供を2020年4月に開始しました。「フレッツ 光クロス」は、従来の「フレッツ 光ネクスト ギガファミリー/ギガマンション」が概ね1Gbpsの最大通信速度だったのに対し、最大概ね10Gbps\*の通信速度で接続するベストエフォートサービスです。

法人のお客様向けには、新たに10Gbps/100Gbpsの広帯域なネットワークを実現する、「高速広帯域アクセスサービス」を提供開始しました。2拠点間(同一都道府県内)を「Point to Point」で接続することで、高速・大容量な帯域保証型の通信を低コストで実現します。

これらのサービスにはNTT研究所で開発された技術が活用されています。「フレッツ 光クロス」では、研究所で開発された10G-EPONシステムを実装した装置を使用しています。これにより、これまでNTT東日本が展開してきた「フレッツ 光ネクスト」と通信網を共用しながら、「フレッツ 光クロス」の最大概ね10Gbpsの通信速度を実現することができました。NTT東日本はこれからも、NTT研究所と連携しながら、サービスを向上させていく予定です。

#### ▶ 「フレッツ 光クロス」の提供イメージ



- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

#### 人と社会のコミュニケーション

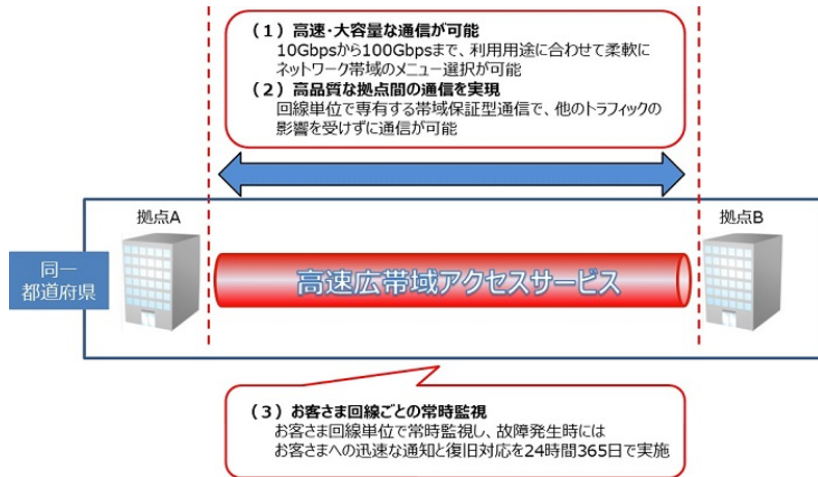
CSR現場レポート

お客様への価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

▶ 「高速広帯域アクセスサービス」の提供イメージ



\* 用語解説

最大概ね10Gbps：技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。本技術規格においては、通信品質確保等に必要データが付与されるため、実際の通信速度の最大値は、技術規格上の最大値より十数%程度低下します。また、お客さまのご利用環境（端末機器の仕様等）や回線の混雑状況等により大幅に低下することがあります。

● ● お客さまに安心して光サービスをご利用いただくための研究開発  
～IoT技術を活用した災害対策業務の効率化～

NTT東日本は、東日本エリア（17都道県域）にサービスを提供するため、約3,000の通信ビルを所有しており、各通信ビルに設置した通信設備により広域にわたりサービスを提供しています。大規模な災害時に、通信ビルや通信設備被害状況をいち早く把握し、復旧するため、これらを効率的に監視・点検するスマートメンテナンス技術の研究開発に取り組んでいます。

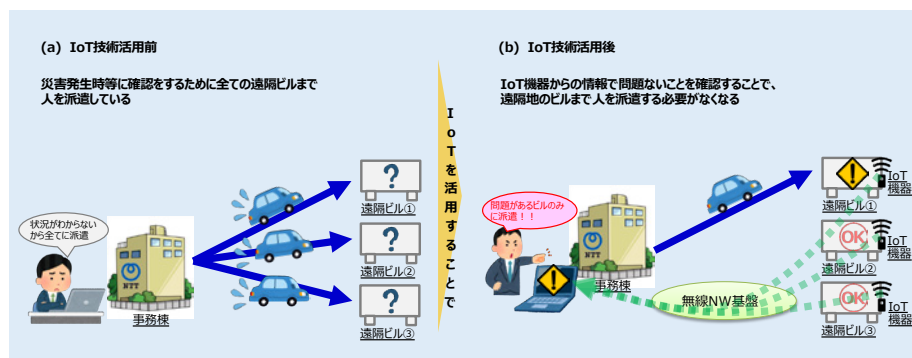
たとえば、広い地域に影響が出るような洪水が発生した場合、これまでは被害を受けた建物を把握するために、現地へ確認に行く必要がありました。通信ビルは東日本全域に点在しているため、保守者が駆け付けるまで数時間を要する通信ビルもあり、復旧まで時間を要する一因となっていました。

この課題に対し、建物に浸水センサ等のセンシングデバイスを取り付けることで、通信ビルや通信設備の状況を遠隔からリアルタイムに把握することができるようになりました。これらの情報を活用して、行動の優先順位を決めることで、災害対策業務の効率化を実現することができます。さらに、センシングデバイスだけでなく、空調、施錠、カメラ等の制御を行う制御デバイスを組み合わせることで、突発的な災害以外でも、設備点検業務や故障修理業務を遠隔から行うことができ、大幅な効率化を行うことができます。

すでに一部の通信ビルはこれらのデバイスの導入を開始しており、効果検証を実施しています。その成果を踏まえ、2020年度から導入ビルを東日本エリア全域に拡大する予定です。

NTT東日本ではこれからも、お客さまに安心して光サービスをご利用いただけるようスマートメンテナンス技術の研究開発を進め、安心・安全な高品質サービスを提供していきます。

▶ IoTデバイスを用いたスマートメンテナンスのイメージ



- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

人と社会の  
コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



## ● 新たなワークスタイルの実現に向けた研究開発

### ～リモートワーク等のネットワーク環境整備に役立つサービスの提供～

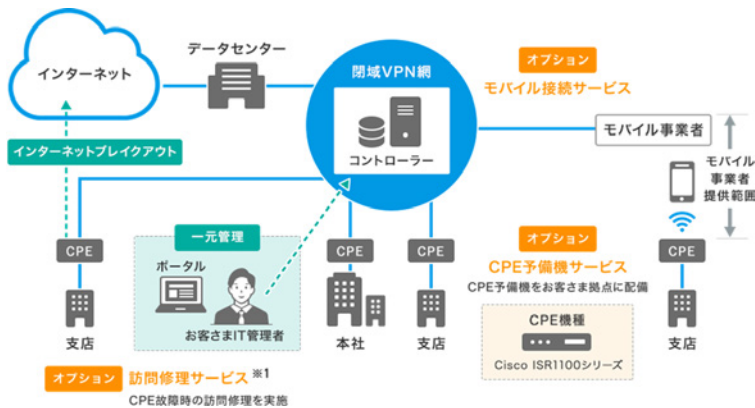
近年、感染症への対策や働き方改革として、出社を避けるためにリモートワークへの対応要望が高まっています。リモートワークにおいて、会社内のネットワークと社員のパソコンを接続するには各種のネットワーク機器の設定変更が必要となります。一方で、接続する拠点数が増えるほどIT管理者の業務量が増大し、IT管理・運用の稼働削減が課題となっています。NTT東日本では、各種ネットワークの設定をサポートするサービスを提供しています。

たとえば、これまでは複数拠点を接続するネットワークの設定を変更する場合、各拠点到IT管理者が移動して設定を変更する必要がありました。NTT東日本のManaged SD-WANを利用すると、全国エリアでの閉域ネットワークの簡易な構築および遠隔からの一元管理が可能です。この機能を用いると、IT管理者が現地に移動しなくとも、設定の変更が可能となるため、運用負担を軽減できます。他にも、OSのアップデート等の特定通信のみを、各拠点から直接インターネットに接続することで、ネットワークの負荷を分散する機能もあり、お客さまのネットワーク運用をより快適にサポートします。

また、ネットワークの設定変更稼働をより削減したい、より簡易にネットワークを構築したいお客さま向けには、VPN装置(マネージド型ルータ)やスイッチ装置をレンタルで提供し、導入から運用までのサポートを実施する「ギガらくVPN」「ギガらくスイッチ」も提供しています。こちらのサービスでは、VPN装置(マネージド型ルータ)やスイッチ装置の設定変更を、NTT東日本のサポートセンターが遠隔から実施します。これにより、お客さまが実施していたネットワーク設定の稼働を削減することが可能です。

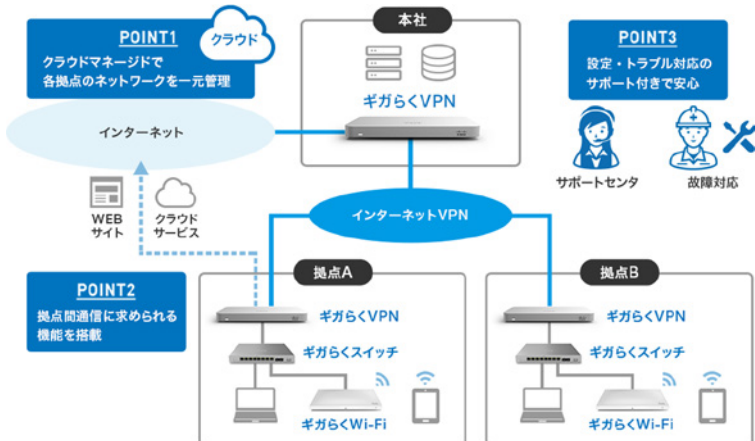
NTT東日本は、こうした新たなワークスタイルの実現に向けた、ニューノーマルへの変化を実現するための研究開発を実施しています。

### ▶ 「Managed SD-WAN」の利用イメージ



※ 訪問修理サービスは、2020年7月時点では未提供、順次提供予定です。

### ▶ 「ギガらくVPN」「ギガらくスイッチ」の利用イメージ



- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

## ● 安心・安全なコミュニケーション

### 人と社会のコミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# お客さま満足度の向上

## 基本的な考え方

NTTグループは、グループ各社において、一般消費者向けの製品・サービスから法人事業者向けのサービスまで、さまざまなお客さまに幅広い製品・サービスを提供しています。

NTTグループのビジネスフィールドである通信・ICTの世界は、活発なイノベーションが展開され、新しい製品やサービスが生まれ続けています。スマートフォンやタブレット等モバイル機器は日々進化し、NTTグループのネットワークを活用した新たなサービスも続々と誕生しています。一方で、技術やサービスの進化に伴い、それを利用するために必要な情報量も増加し、機器の不具合や各種料金・サービスの不明点等お客さまからのさまざまなご確認やお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただく機会も増えています。

NTTグループは、サービスを利用されるお客さまの疑問や不安を解消し、すべてのお客さまの満足度を高いレベルで維持することが、お客さまとの間に信頼関係を育み、新たなお客さまの獲得にもつながると考えています。

## 推進体制

NTTグループ各社は、アンケート調査やお客さま相談室等に寄せられるご意見やご要望等の「声」を基に、業務の改善および製品・サービスの改善・開発につなげていくしくみを構築し、お客さまの声に寄り添ったサービスの開発と提供を推進しています。具体的には「お客さま満足度調査」「お客さまの声を活かした改善件数」「コールセンターの応答率」等をKPIとして、毎年前年度以上の実績をあげることを目標に継続的に向上できるよう好循環を図っています。

NTTグループは、今後もグループ各社が自らの事業内容にあわせて、お客さまの求めるサービス品質や現場対応力等、お客さまの満足を継続的に高めていく独自の取り組みを進めていきます。

## お客さま相談窓口の設置

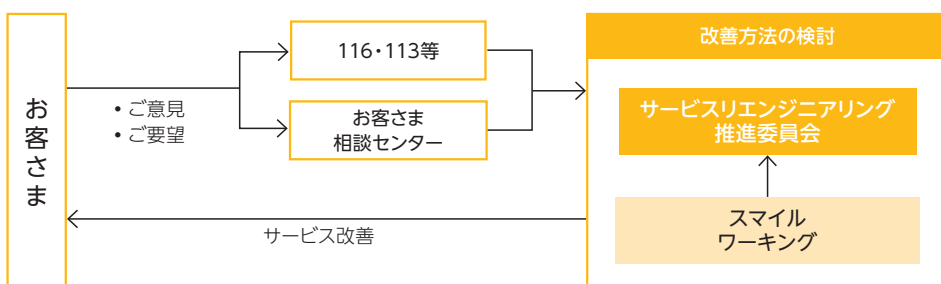
### ●● スマイル活動

NTT東日本は、お客さまのさまざまな声を事業活動の改善や新サービスの開発に役立てる「スマイル活動」を行っています。

「お客さま相談センター」等には、お客さまからさまざまな「ご意見・ご要望」「賞賛」「苦情」が寄せられます。組織横断的に改善を検討する必要がある「ご意見・ご要望」については「スマイルワーキング」でさまざまな角度から議論を行ったうえで、社長を委員長とする「サービスリエンジニアリング推進委員会」で最終的な審議が行われ、その決定事項が全社に展開されます。「苦情」については、全社一丸となって、削減に向けて精力的に取り組んでいます。お客さまからいただいた苦情については、迅速に関係各部署へ連絡し、再発防止を図っています。

NTT東日本では、引き続きお客さま満足度向上に向けて、まい進していきます。

### ▶ スマイル活動の流れ



- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

### 人と社会のコミュニケーション

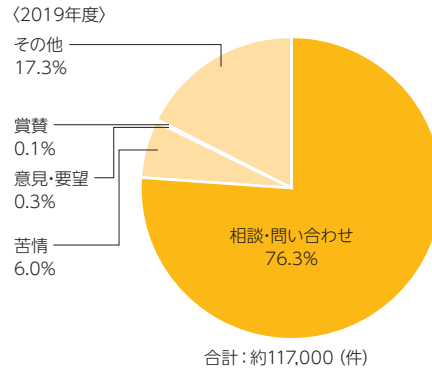
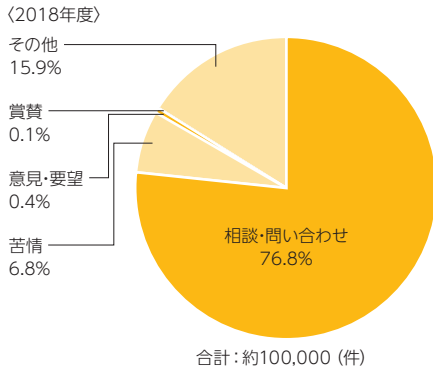
CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

▶ お客さま相談センターにおける受付状況



社員の声 > つなぐ力



NTT東日本  
お客さま相談センター  
廣山 真千子

お客さまの「不安」を「安心」へ変えるのが、  
私たちの役割です

私の毎朝のルーティーンは、鏡に映る自分自身に「やさしい気持ちでお声を聴く」と声に出し語りかけることです。

お客さま相談センターにご連絡いただくお客さまは、さまざまな背景があり不安なお気持ちの方も多いため、声のトーンや話し方に気をつけながら相手の立場に合わせ、寄り添う工夫をしています。

お客さまから「問題が解決した。ありがとう」と報告のお電話をいただいた際には、お客さまの不安が解消したと感じ、とても嬉しく思います。お客さまからのご相談の中には、問題解決の糸口が明瞭でない場合もありますが、お声を受け止め、丁寧に接することが、私たちの重要な役割と考えています。

これからも「不安」を「安心」に変えるお客さま相談センターをめざし、お客さま一人ひとりに寄り添った対応を心がけていきます。

●● 新型コロナウイルス感染症によるサービス料金等のお支払い期限延長対応

NTT東日本は、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、2020年3月よりサービス料金等のお支払いを期限までに行うことが困難となっているお客さまからお申し出があった場合、2020年5月末日までお支払い期限を延長しました。

その後の緊急事態宣言の発令や社会的・経済的な影響を踏まえ、2020年7月末日までお支払い期限を延長しました。

## 次世代のICT社会を担う人材の育成

### 基本的な考え方

パソコンや携帯電話でインターネットを使う子どもたちが増えるのに伴い、ICT時代ならではのトラブルも増加しています。NTT東日本では子どもたちがトラブルに巻き込まれないよう、ICTリテラシーを身につけてもらう出張授業等を行っています。

2006年度下半期よりCSR活動の一環として「次世代のICT社会を担う人材の育成」を掲げ、社員が東日本地域の小学校等へ講師としてお伺いし、インターネット上のコミュニケーションのしかた、マナーをテーマにした出張授業「ネット安全教室」を継続的に開催しています。

また、NTT東日本グループでは、e-ネットキャラバンに講師認定の登録を受けた社員を積極的に派遣しており、インターネットの安心・安全な利用に関する啓発を行っています。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

### 人と社会の コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## 活動や取り組み

### ● ネット安全教室

インターネットや携帯電話を使う子どもたちが増えるにつれ、ICT時代ならではのトラブルも増加しています。そこで、NTT東日本グループでは、ICT時代のコミュニケーションの仕方やマナーをテーマにし、小学校等への社員を派遣した出張授業「ネット安全教室」を実施しています。

2006年から開始した「ネット安全教室」は、2020年3月31日現在、延べ3,726校、374,333名の子どもたちが受講しました。子どものインターネット事情にあわせて、小学校低学年向けと高学年向けのカリキュラムとツールを用意しており、授業内容の充実を図っています。

今後も、最新のインターネット事情等に即したカリキュラム等を提供し、子どもたちへインターネットの適切な利用を伝えるとともに、テキストやホームページ等についても適宜見直しを図っていきます。



ネット安全教室風景

NTT東日本公式HP 子どもたちに向けた取り組み「ネット安全教室」  
<https://www.ntt-east.co.jp/kids/netanzen.html>

### ● ICCの活動

NTTインターコミュニケーション・センター[ICC]は、1990年に日本の電話事業が100年を迎えたことを記念する事業の1つとして構想をスタートし、1997年に東京の西新宿にある東京オペラシティタワーにオープンしたNTT東日本が運営する文化施設です。ICCはコミュニケーションというテーマを軸に、最先端の科学・技術と先進芸術の融合を作品化したメディア・アート\*1を、展示会やシンポジウム等のイベントを通じて、現代のメディア環境に対する理解とリテラシー向上をめざし、次代を担う子どもから学生、社会人まで幅広い層に向けた、“教育普及活動”を行うオープンなスペースとして広く親しまれています。

ICCの中心的な展示会として、毎年展示内容を入れ替えながら入場無料で公開している長期展示会「オープン・スペース」展があります。メディア・アートへの入門編として、親しみやすく楽しめる展示構成をめざし、幅広い観客層に向けて紹介する展示会です。また作品に触れて、体感することをとおして、子どもたちにメディア・アートのおもしろさを紹介する「ICCキッズ・プログラム」を、2006年から毎年夏休み期間に開催しています。会期中には、子どもを対象としたワークショップ等も実施してきました。

こうした活動が評価され、2012年10月、NTT東日本は、公益社団法人企業メセナ協議会が主催する「メセナ アワード\*2 2012」において、ICCの活動により「文化庁長官賞」を受賞し、さらには「ICCキッズ・プログラム」が、文部科学省が主催する平成29年度(2017年度)および平成30年度(2018年度)の「青少年の体験活動推進企業表彰\*3」において「審査委員会奨励賞(大企業部門)」を2年連続受賞しました。

今後も、NTT東日本はICCの活動を通じてメディア・アートの普及、芸術文化の振興に貢献していきます。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

#### 人と社会の コミュニケーション

CSR現場レポート

お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



「ジャブラー」



「マシュマロスコープ」

NTTインターコミュニケーション・センター[ICC]  
<https://www.ntticc.or.jp/>

\* 用語解説

- 1 メディア・アート：コンピュータをはじめとするさまざまな先端メディア・テクノロジーを使用したアート作品を総称する言葉。
- 2 メセナ アワード：企業や企業財団による優れたメセナ（芸術文化支援）活動を顕彰することを目的として1991年に創設されました。芸術文化活動への資金提供や自主企画の実施、地域に根ざした取り組み等、芸術文化の振興につながるあらゆる活動を対象としています。
- 3 青少年の体験活動推進企業表彰：青少年の体験活動推進企業表彰とは文部科学省が主催し、社会貢献活動の一環として青少年の体験活動に関する優れた実践を行っている企業を表彰し、全国に広く紹介することにより、青少年の体験活動の推進を図ることを目的としたものです。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション

## 人と社会の コミュニケーション

CSR現場レポート

— お客さまへの価値提供を通じた  
持続可能な社会への貢献

- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 人と地球の コミュニケーション

## 美しい地球を、明日へつなぐ使命

私たちは、美しい地球を未来につなぐために情報通信サービスの提供による社会全体の環境負荷低減、自らの環境負荷低減、そして社員一人ひとりが日常生活に伴って生じる環境負荷低減に積極的に取り組みます。

関連するSDGs



## 62 CSR現場レポート



## 63 持続可能な社会の実現に 向けた環境経営の推進

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球の コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に  
向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## KPIおよび 2019年度の結果

CSR重点活動項目	KPI	目標	結果
持続可能な社会の 実現に向けた 環境経営の推進	社会のCO <sub>2</sub> 削減貢献度	対前年度比増 (2030年比で10倍)	約7.3倍
	全廃棄物の最終処分率	1%以下 (2030年まで継続)	0.84%
	国内一般車両のEV化率	50% (2025年)、 100% (2030年)	1.2%

# NTT東日本グループの 気候変動適応への取り組み



NTT東日本グループは、温暖化の進行等に伴って激化する風水害からの影響を軽減させる「適応策」に幅広く取り組んでいます。

関連するSDGs



- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

## NTT東日本グループの緩和策と適応策

NTT東日本グループは、人と地球が調和する未来の実現をめざして「環境目標2030」を制定しています。環境目標では、ICTサービスが人やものの移動を抑制することで実現できる社会全体のCO<sub>2</sub>の削減等、地球温暖化の進行を食い止める緩和策と、気候変動に起因する台風や局地的な豪雨、洪水等に対する備えや対策に取り組み、被害を軽減させる適応策を定めています。

## ▶ 環境目標2030

低炭素化 している未来	私たちは、社会のCO <sub>2</sub> 削減貢献量を自社排出量の10倍以上にします。
	私たちは、気候変動への“適応”に幅広く取り組みます。
資源が循環 している未来	私たちは、廃棄物の最終処分率1%以下を継続します。
自然と共生 している未来	私たちは、生態系保全活動に積極的に取り組みます。

## 2019年の大型台風における取り組み

直近の適応の取り組みとして、千葉事業部の事例があげられます。2019年、まだ残暑が続く日本を襲った2つの大型台風(15号・19号)により、千葉県内各地では大規模かつ長期的な停電および通信障害が発生しました。NTT東日本 千葉事業部は、包括連携協定を結ぶ千葉市からの要請を受けて福祉施設、避難所となった公民館等の計4カ所に営業用の電気自動車(EV)を派遣し、施設の冷房や照明に必要な電力供給を行いました。このような気候変動の影響により相次ぐ自然の猛威に対して、NTT東日本グループは自治体やNTTグループの電力事業会社であるTNクロス株式会社等とも連携を図り、被害の低減に貢献していきます。

## NTT東日本グループの適応策の強化

NTT東日本グループは、NTTグループとして「EV100\*(Electric Vehicles 100%)」に加盟した2018年以降、「国内一般車両の2030年までの100%EV化」の実現に向けて取り組んでいます。この取り組みの目的は、車両からのCO<sub>2</sub>排出量を低減するという緩和策がおもなものでしたが、昨今では、気候変動に起因し多発した台風・豪雨被害による大規模停電や通信障害の実態を踏まえた適応策として、自社グループの停電・BCP(事業継続計画)対策に加え、緊急時における一般施設へのEV提供・活用にも注力しています。そのため、国内一般車両のEV化を加速させています。この他にも、河川水位や地すべりを監視するIoTセンサーをはじめとするICTの活用により、地域の皆さまの安心と安全に貢献しています。

\*EV100：国際環境NPO法人The Climate Groupが主宰する、企業による電気自動車の使用や環境整備促進をめざす国際イニシアチブ。



家庭用電力変換機器を積み各所に赴いた電気自動車(EV)



家庭用電力変換機器



NTTドコモの携帯電話マルチチャージャー

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

## 人と地球の コミュニケーション

### CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# 持続可能な社会の実現に向けた 環境経営の推進

## 基本姿勢

NTT東日本グループは情報通信サービスの提供により社会全体の環境負荷低減に貢献するとともに、自らの事業活動や社員一人ひとりの日常生活における環境負荷低減にも積極的に取り組みます。

## 2019年度の 成果

ICTサービスを用いて人やものの移動を抑制することで実現できる社会全体のCO<sub>2</sub>の削減等、地球温暖化の進行抑制を図る緩和策や、地球温暖化や気候変動の影響と考えられるさまざまな変化や異変による被害を抑える適応策、生態系保全活動等に取り組んできました。

### 取り組み

- ▶ 3つのサービスを環境にやさしいソリューションとして社内認定し、社会のCO<sub>2</sub>削減貢献量を723万tに増加(自社排出量の7.3倍)
- ▶ 河川・内水氾濫、高潮、津波の4水害時の通信維持を見据え、氾濫想定水位等の見直し水防対策工事を実施
- ▶ 電気自動車(EV)による電力供給の実施、防災ソリューション等ICTの提供を通じた気候変動適応への貢献
- ▶ 延べ24,260名が生態系保全活動等に参加

## 2020年度の 取り組み

持続可能な社会を実現すべく、2017年度に制定した「環境目標2030」の達成に向けて地球温暖化への緩和策や適応策を継続実施する等、社会が必要とする環境に対する取り組みを追求していきます。

### 取り組み

- ▶ グリーン電力化の推進(2020年10月時点で東日本エリアの61ビルをグリーン電力化)
- ▶ 再生プラスチックの利用拡大および使い捨てプラスチックの利用削減の推進、通信設備のマテリアルリサイクルの推進
- ▶ EVを活用した自社停電対策、一般施設に対する緊急時のEV提供・活用を目的とした社用車のEV化推進

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

## 人と地球の コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



# 環境経営の推進

## 基本的な考え方

NTTグループでは、環境を含むCSR活動の基本方針である「NTTグループCSR憲章」の下に、地球環境保護に関する基本理念と方針を明文化した「NTTグループ地球環境憲章」を制定し、NTTグループ一体となった環境活動に取り組んでいます。「NTT東日本地球環境憲章」「環境目標2030」は、これらの基本理念・方針を礎として、制定・策定しています。

さらに2020年5月には「環境エネルギービジョン」を策定しました。環境負荷ゼロをめざし、お客さまや企業、社会の環境負荷の低減へ貢献していきます。

## NTT東日本地球環境憲章

「NTT東日本地球環境憲章」は、NTT東日本グループが一体となって地球環境保全に取り組むための基本姿勢として制定したものです。

### 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東日本はグループ会社と一体になって、すべ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**  
ICT社会の進展に伴い通信分野でのエネルギー消費量が增大する事を踏まえ、自らエネルギー問題解決に積極的に取り組むことにより、温暖化防止に貢献します。  
電気通信設備の設置、運用に際して、グリーン調達推進や廃棄物の削減等により環境に配慮していきます。
- 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全に取り組み、環境汚染の未然防止と環境リスク低減を推進します。
- 4. 環境技術の開発**  
ICTサービス等の研究開発により環境負荷低減に貢献します。
- 5. 社会支援などによる貢献**  
地域社会が推進する環境活動に積極的に参加し、地域環境保全に貢献します。
- 6. 環境情報の公開**  
環境関連情報の公開により、社内外とのコミュニケーションを図ります。
- 7. 社員の教育**  
社員の教育・訓練を通して、環境改善・安全衛生への意識の高揚と環境負荷を低減する取り組みの向上を図るとともに、関連会社に対してNTT東日本地球環境憲章への理解と協力を要請します。
- 8. 生物多様性の保全**  
生物多様性と事業の関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐために取り組みを推進します。

- ＞ トップメッセージ
- ＞ NTT東日本グループについて
- ＞ NTT東日本グループのCSR
- ＞ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球の コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

## 環境目標2030と実績

2017年度よりNTT東日本グループでは「環境目標2030」として、4つの行動目標を掲げて取り組んでいます。それは、2030年におけるCO<sub>2</sub>の削減貢献量を自社排出量の10倍にすること、気候変動への適応に取り組むこと、廃棄物の最終処分率1%以下を継続すること、そして生態系保全活動に積極的に取り組むことです。

主要行動目標は、NTT東日本グループ全体を対象としており、実績の収集・管理についてもNTT東日本グループ全体を把握して、一体となった改善に取り組んでいます。

### ▶ 環境目標2030

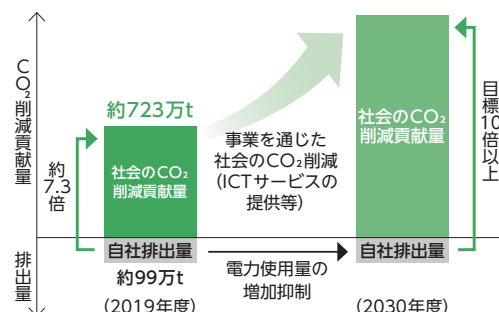
低炭素化している未来	私たちは、社会のCO <sub>2</sub> 削減貢献量を自社排出量の10倍以上にします。
資源が循環している未来	私たちは、気候変動への“適応”に幅広く取り組みます。
自然と共生している未来	私たちは、廃棄物の最終処分率1%以下を継続します。
	私たちは、生態系保全活動に積極的に取り組みます。

「環境目標2030」では、「社会のCO<sub>2</sub>削減貢献量を自社排出量の10倍以上にする」としています。図に示されているように2019年度の自社のCO<sub>2</sub>排出量は昨年と同等規模の約99万t\*でした。一方2019年度の「フレッツ光」等による社会のCO<sub>2</sub>削減量は約723万tで昨年より増加させることができました。両社の比は約7.3倍で、目標に着実に近づいています。

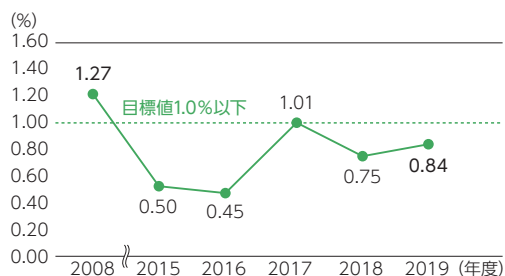
最終処分率については、撤去した通信設備において高いリサイクル率を維持し、オフィスにおける廃棄物のリサイクルを推進しました。全廃棄物における最終処分率は0.84%となりました。

\*他事業社分を含む

### ▶ CO<sub>2</sub>削減目標の取り組み



### ▶ 全廃棄物最終処分率



## 環境エネルギービジョン

2020年5月にNTTグループで策定した「環境エネルギービジョン」に基づき、環境負荷ゼロに向け、温室効果ガス排出の主要因である電力のグリーン化を進めます。定量的な目標として、NTT東日本グループ全体で再生エネルギー利用の割合を2030年までに30%以上に引き上げ、目標の達成に向け、東日本エリアのオフィスビル、通信ビル、データセンター等のグリーン電力化を進めます。（2020年10月時点で初台本社ビルをはじめ東日本エリア61ビルのグリーン化完了）

さらに、プラスチックの利用削減・循環利用の推進等、循環型社会の実現に向けた取り組みも進めます。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

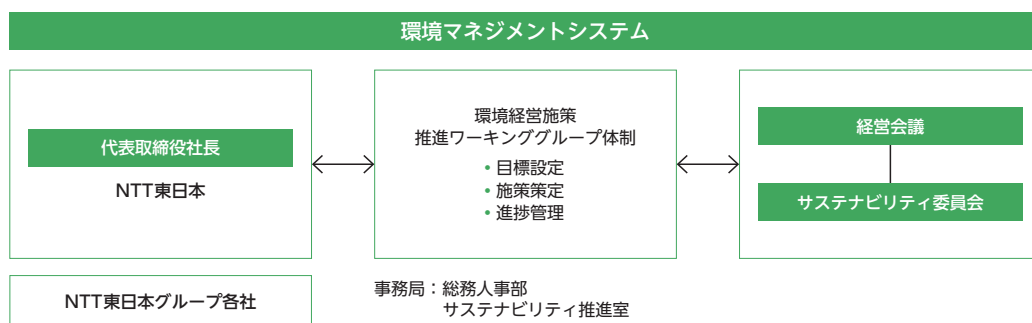
持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## NTT東日本グループ環境経営推進体制

2008年度より、全社的な環境経営施策推進ワーキンググループ体制を構築し、取り組みを強化しています。



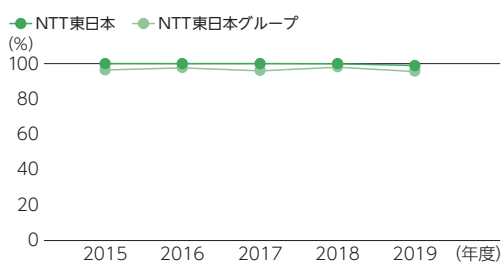
### ● 環境マネジメントシステムの認証取得

法規制等の遵守や電力使用量削減等の環境負荷低減に向け、1999年に初めて資材調達センターがISO14001を取得しました。以来、本社各組織および全6事業部、NTT東日本が運営する4つの病院と健康管理センターにて順次ISO14001の認証の取得を進めています。

さらにNTT東日本グループ各社においても、ISO14001をはじめ中小規模向けの環境マネジメントシステムであるエコアクション21認証・登録制度\*1やグリーン経営認証\*2等により、社員カバー率100%をめざして取り組んでいます。

運用については本業に基づいた目標を組織ごとに設定しています。目標達成により経営課題と環境課題の解決につなげています。

#### ▶ NTT東日本グループISO14001・中小規模向けEMSの社員カバー率(正社員のみ)



#### \*用語解説

1 エコアクション21認証・登録制度：中小事業者でも取り組みやすい環境経営のしくみのあり方について環境省が策定したエコアクション21ガイドラインに基づき、取り組みを行う事業者を審査し、認証・登録する制度。

2 グリーン経営認証：地球にやさしい運輸事業をめざして、交通エコロジー・モビリティ財団が認証機関となり、グリーン経営推進マニュアルに基づいて一定レベル以上の取り組みを行っている事業者に対して審査のうえ認証、登録を行う制度。

### ● NTT東日本グループアクトグリーン21

社員一人ひとりが日常において環境負荷の低減に取り組むために2009年6月より開始した社員参加型環境活動「NTT東日本グループアクトグリーン21」は、順調に活動の輪を広げています。環境保全活動や地域清掃活動には延べ24,260名が参加しました。さらに、社員の各家庭においても節電や節水等に取り組んでいます。これからも、社員一人ひとりの取り組みにつながる各種施策を展開していきます。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

#### 人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

— 持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

▶ NTT東日本グループアクトグリーン21

全社員が参加する施策	職場での取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイバッグ利用</li> <li>マイカップ利用</li> <li>ノー割箸化(会社食堂)</li> <li>エコドライブ</li> <li>3アップ4ダウン運動</li> <li>(エレベータ利用自粛) 等</li> </ul>
	会社による支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>eco検定*推奨</li> </ul> 2019年度累計合格者数 <b>16,000</b> 名以上
	家庭(個人)の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>家庭における節電の取り組みの推進</li> </ul>
	地域社会貢献/協働	<ul style="list-style-type: none"> <li>東日本大震災復興支援活動の一環で福島ひまわり里親プロジェクトに参加社員2,270名が参加し、約200kgの種を収穫し寄贈</li> <li>各地域において地域清掃活動、および環境保全活動を実施</li> </ul> 2019年度延べ参加者数 <b>24,260</b> 名

\*用語解説

eco検定：環境社会検定試験。東京商工会議所が主催する環境問題への取り組みに関する検定。

● 環境意識の啓発

環境問題に対して社員一人ひとりが自ら考え、行動することを目標に全社員を対象とした環境教育を実施しています。

環境教育にあたっては、(1)全社員向け研修、(2)核要員養成に向けた研修、(3)管理者・経営層向け研修、に階層化して実施しています。

全社員向け研修として、全社員を対象としたeラーニングによるNTT東日本グループ全体の環境経営・環境活動の学習に加え、組織ごとの研修やリサイクル施設等の見学の機会も設けています。さらに社員のeco検定資格の取得を推奨し、社員の環境意識の醸成に努めています。

ステークホルダーの皆さまにも、NTT東日本グループが推進する環境負荷低減の取り組みを広くお伝えし、当社の環境意識をご理解いただけるよう取り組みます。

● グリーンガイドライン

事業活動を行うために多くの製品や部品を調達しますが、それらを使用したり廃棄したりする際に、環境に負荷をかけることが考えられます。そのため製品調達、建物設計、研究開発等の事業活動に伴う環境負荷を低減するために「グリーンガイドライン」を定めています。

また、2010年5月より、NTTグループ8社は地球温暖化防止活動の一環として、NTTグループが使用するルータ・サーバ等のICT装置の開発・調達にあたっての基本的考え方を定めた「NTTグループ省エネ性能ガイドライン」を制定し、運用を開始しました。今後も、各種グリーンガイドラインに沿ってNTT東日本グループは、サプライヤ各社さまとともに継続して環境問題に取り組んでいきます。

グリーンガイドライン

[https://www.ntt-east.co.jp/ecology/contents/corp\\_guide.html](https://www.ntt-east.co.jp/ecology/contents/corp_guide.html)

NTTグループ省エネ性能ガイドライン

<https://www.ntt.co.jp/kankyo/management/guideline/energy.html>

NTT東日本調達活動

<https://www.ntt-east.co.jp/purchase>

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

人と地球の  
コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

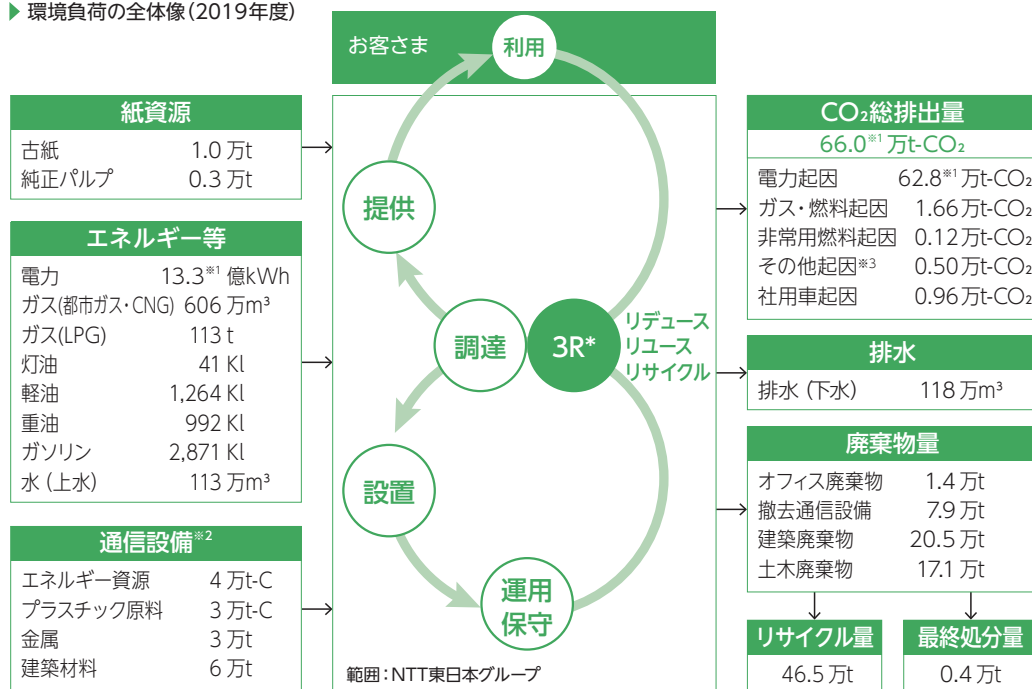
- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 環境負荷の全体像

環境への取り組みを効果的、効率的に推進するため、事業活動におけるエネルギー・資源消費量と環境負荷の全体像を把握しています。

### ▶ 環境負荷の全体像(2019年度)



※1 他事業者分を除いた値のみを集計。

※2 NTT情報ネットワーク総合研究所の技術により算出。

※3 CO<sub>2</sub>以外の温室効果ガス(CH<sub>4</sub>、N<sub>2</sub>O等)や熱の使用に伴うエネルギー等をCO<sub>2</sub>に換算。

### \*用語解説

3R: リデュース(Reduce)・リユース(Reuse)・リサイクル(Recycle)の頭文字をとった、ごみと資源に関わる環境問題の解決に有効なキーワード。リデュースは、無駄なものを買わず、買ったものは長く使い、ごみそのものを減らす取り組み。リユースは、いらなくなったものでも捨てずにもう一度使う取り組み。リサイクルは、いらなくなったものを分類して集め燃料や材料として再利用する取り組み。

## 環境会計

事業活動における環境への取り組みコストとその効果を可能な限り定量化するしくみとして、環境会計を導入しています。2019年度の「NTT東日本グループ環境会計」は、環境保全コストとしての投資額65億円、費用額79億円に対して、経済的効果は181億円となりました。

(百万円)

環境省ガイドライン 分類	おもな取り組み内容	投資額	費用額	経済的効果	
				おもな内容	金額
(1) 事業エリア内コスト	—	6,528	5,886	—	15,995
① 公害防止コスト	アスベストの撤去と適正処理、PCB使用物品の適正保管および処分	0	1,522	—	0
② 地球環境保全コスト	通信電力・空調設備の省エネルギー化、業務用車両の低公害車化	6,511	21	・省エネルギーに伴う費用削減額	59
③ 資源循環コスト	通信設備、建築・土木工事、オフィス廃棄物処理、テレビ会議システムの導入	17	4,343	・リサイクルにより得られる収入額 ・通信設備等のリユースによる新規購入費用削減額	15,936
(2) 上・下流コスト	電話帳リサイクル、@ビリング運用(@ビリング等)	0	82	・電子化に伴う郵送料削減額(@ビリング等)	2,092
(3) 管理活動コスト	ISO14001認証取得、環境対策人件費	0	1,970	—	0
(4) 社会活動コスト	地域清掃活動	0	9	—	0
合計		6,528	7,946		18,088

減価償却費は含めていません。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球の コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 環境に関する法規制の遵守

「NTT東日本地球環境憲章」に掲げるとおり、事業活動を行う上で、環境保全に関する法規制の遵守と国際的視点に立った企業責任の遂行を徹底しています。環境関連法規制等については、NTT東日本グループ全体で取り組んでいるISO14001・エコアクション等において、遵守評価・内部監査・外部審査・コミュニケーション等により環境関連法規制等の遵守状況の確認を行い、違反等があった場合は、指摘事項一覧等で把握ができるしくみになっています。2019年度は重大な環境関連法規制等の違反（罰金や訴訟等）はありませんでした。

## 低炭素化している未来へ

### 基本的な考え方

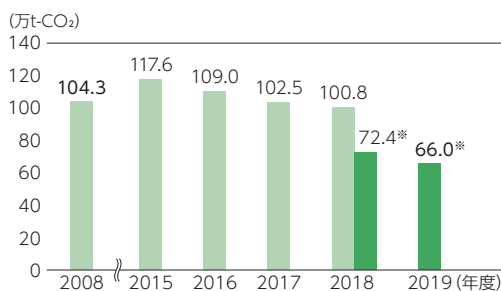
情報通信サービスを活用することで、人やモノの移動の抑制、遠隔操作等による作業効率の向上、電子メール等による紙資源の使用抑制等さまざまな利点が期待されます。当然、情報通信機器による電力消費はありますが、NTT東日本グループでは通信設備の電力使用の効率化も継続して取り組んでいます。徹底的な省エネにより通信量増大に対する電力使用量の増加抑制に努めるとともに、自社サービスを通じて社会のCO<sub>2</sub>的削減に貢献し続け、持続可能な地球環境を守るために取り組んでいきます。

### 目標と実績

CO<sub>2</sub>排出量は、東日本大震災以降、火力発電の増加により電気事業者の実績に基づくCO<sub>2</sub>排出係数\*が増加しているため、2011年度以降増加したものの、2014年度以降は削減を続けています。2019年度の排出量は約66.0万t-CO<sub>2</sub>となりました。

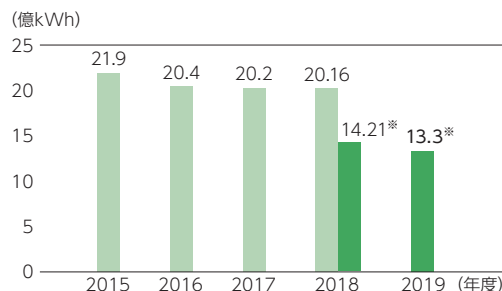
今後、CO<sub>2</sub>排出量の削減に向けて、NTT東日本グループ全体で取り組んでいる節電や業務用車両等のCO<sub>2</sub>排出量の削減につながる施策をさらに推進していきます。

▶ NTT東日本グループ CO<sub>2</sub>排出量



\* 2018年度より他事業者分を除き集計しています。(左右グラフ)

▶ NTT東日本グループ 電力使用量推移



#### \*用語解説

CO<sub>2</sub>排出係数：1kWhを発電するためにどれだけのCO<sub>2</sub>を排出しているかを示す数値。水力発電や風力発電に比べ、火力発電はCO<sub>2</sub>排出量が多い。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球の コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

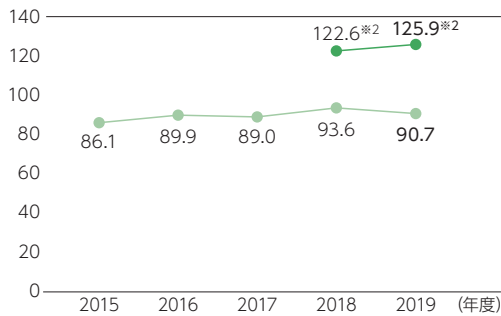
	2008年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
電力(億kWh)	22.3	21.9	20.4	20.2	14.21 (20.16)* <sup>2</sup>	13.3* <sup>2</sup>
排出係数(kg/kWh)* <sup>1</sup>	0.440	0.518	0.515	0.489	0.485 (0.483)	0.471
電力起因のCO <sub>2</sub> (万t)	98.0	113.3	105.0	98.6	68.86 (97.31)* <sup>2</sup>	62.79* <sup>2</sup>
社用車のCO <sub>2</sub> (万t)	2.7	1.4	1.3	1.2	1.1	1.0
ガス・燃料のCO <sub>2</sub> (万t)	3.6	2.9	2.7	2.6	2.4	2.3
CO <sub>2</sub> 排出量合計(万t)	104.3	117.6	109.0	102.5	72.4 (100.8)* <sup>2</sup>	66.0* <sup>2</sup>

※1 排出係数は、NTT東日本グループが各電気事業者ごとに使用している電力量に応じて、各電気事業者が毎年公表している排出係数を加重平均した値です。

※2 2018年度より他事業者分を除いたCO<sub>2</sub>排出量を集計しています。従来方法での集計結果は( )内です。

### ▶ NTT東日本 電力購入量の環境効率性\*<sup>1</sup>

(百万円/10万kWh)



※1 環境・経済活動両面における効率性を定量的かつ長期的に把握するために取り入れている評価指標。「電力購入量」の環境負荷要素について、[売上高/環境負荷発生量]で算出。

※2 2018年度より他事業者分を除いた値(購入電力量、通信量)を基に計算しています。

### サプライチェーン全体におけるCO<sub>2</sub>排出量(スコープ3)

地球環境保全のためにはサプライチェーン全体を含めた環境負荷低減の取り組みが重要であるとの認識の下、サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量「スコープ3」の算定が要請されています。

NTT東日本としても、「サプライチェーンを通じた温室効果ガス排出量算定に関する基本ガイドライン(Ver2.3)(2017年3月改訂 環境省・経済産業省)」に基づき、試算を開始しました。

ガイドラインが定める対象カテゴリ15項目のうち、「購入した製品・サービス」、「資本財」、「販売した製品の使用」、「リース資産(下流)」、「スコープ1,2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動」等を中心に、約305万t-CO<sub>2</sub>の排出量があることを算定することができました。

今後とも「スコープ3」の算定精度を向上させるとともに、サプライチェーン全体での環境負荷低減に向けた取り組みを強化していきます。

#### \*用語解説

スコープ(1,2,3): 温室効果ガス排出量の呼び方。GHGプロトコルという国際的に認められたガイドラインで定義されている。

スコープ1: ストープの石油等、燃料から直接排出される温室効果ガス。

スコープ2: 照明の電気等、火力発電所等の利用により間接的に排出される温室効果ガス。

スコープ3: 企業の直接排出(スコープ1)、エネルギー利用による間接排出(スコープ2)以外の間接的に排出される温室効果ガスで、原料調達、輸送、使用、廃棄の他、従業員の通勤、出張等、15のカテゴリにわかれている。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

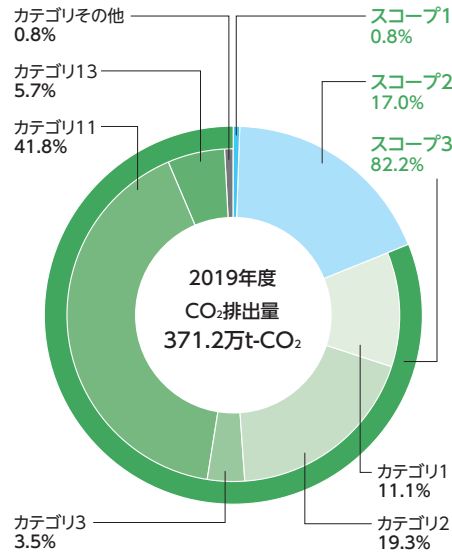
持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

▶ NTT東日本グループ 温室効果ガス排出量(2019年度)

スコープ・カテゴリ		排出量(万t-CO <sub>2</sub> )
スコープ 1		2.9
スコープ 2		63.1*
スコープ 3		305.2*
カテゴリ1	購入した製品・サービス	41.3
カテゴリ2	資本財	71.5
カテゴリ3	スコープ1,2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動	13.1
カテゴリ4	輸送、配送(上流)	0.1
カテゴリ5	事業から出る廃棄物	0.6
カテゴリ6	出張	0.3
カテゴリ7	雇用者の通勤	0.2
カテゴリ8	リース資産(上流)	-
カテゴリ9	輸送、配送(下流)	-
カテゴリ10	販売した製品の加工	-
カテゴリ11	販売した製品の使用	155.3
カテゴリ12	販売した製品の廃棄	1.5
カテゴリ13	リース資産(下流)	21.1*
カテゴリ14	フランチャイズ	-
カテゴリ15	投資	0.0
スコープ1・2・3合計		371.2



\* 2018年度より他事業者分を、スコープ2からスコープ3 カテゴリ13に移しています。

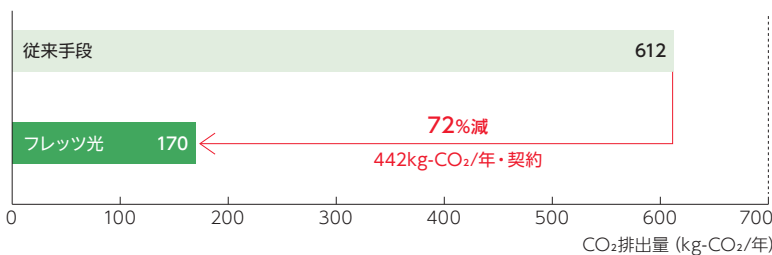
● ICT利用による社会のCO<sub>2</sub>削減取り組み事例

「フレッツ光」の環境効果

NTT東日本では、光ブロードバンドサービス「フレッツ光」の普及拡大に積極的に取り組んでいます。「フレッツ光」により、便利で快適な通信環境をご提供するとともに、社会全体の環境負荷の低減にも寄与することができます。

NTT情報ネットワーク総合研究所が、「フレッツ光」を家庭で利用した場合の環境効果を試算\*しました。電子メールやメールマガジン、音楽のダウンロード、ネットバンキング等のサービスについて、「フレッツ光」を利用した場合と、郵便・新聞等による情報収集、店舗での物品の購入等、従来の手段を利用した場合のCO<sub>2</sub>排出量を比較しています。

▶ フレッツ光のCO<sub>2</sub>排出削減効果



\*試算にあたっては、各家庭における1回線あたりの(1)インターネットの平均利用時間と(2)各種サービスの利用状況のデータを使用して比較しています。(1)については総務省の通信利用動向調査および国勢調査に基づくデータを、(2)についてはインターネット上でのアンケート調査結果を使用しています。

● 気候変動対応への取り組み

NTT東日本グループは、ICTサービスが人やものの移動を抑制することで実現できる社会全体のCO<sub>2</sub>の削減等、地球温暖化の進行を食い止める緩和策の他、温暖化の進行等に伴って激化する風水害からの影響を軽減させる適応策についても幅広く取り組んでいます。

災害時でも通信サービスを継続して提供するための、災害に強い通信ネットワーク・設備づくりや、長時間停電が発生し、予備電源も停止した場合、発電能力を備えた移動電源車の派遣、被災地へ電話やインターネットサービスを提供するポータブル衛星装置や加入者系無線装置、非常用

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達への取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



可搬型加入者収容装置の配備、さらに災害時公衆電話の設置、相談受付窓口の設置、災害ボランティア活動等は自然災害時の適応策の事例となります。

さらに河川水位や地すべりを監視するIoTセンサーをはじめとする防災ソリューション等、ICTサービスや最先端の技術を提供することで適応に貢献しています。

昨今、新型コロナウイルス禍で実施が難しくはなっていますが、社員一人ひとりが生態系保全活動に参加することも適応策の1つと考え取り組んでいます。

## おもな取り組み

### ● ソリューション環境ラベル

ICTサービスを利用することによる社会へのCO<sub>2</sub>の削減効果を定量化してわかりやすく理解するために、NTTグループでは「ソリューション環境ラベル制度」を推進しています。「ICTサービスを利用しない場合に排出されるCO<sub>2</sub>量をICTサービスを利用することで15%以上削減できる」サービスを環境にやさしいサービスとして認定し「ソリューション環境ラベル」を付与しています。

2019年度は「フレッツ・VPN プライオ、フレッツ・VPN ワイド」「まるらくオフィスサービス」に対して新たにソリューション環境ラベルを付与しました。今後も、環境にやさしいサービスの普及を推進し社会全体のCO<sub>2</sub>削減に向けて取り組んでいきます。

#### ▶ ソリューション環境ラベル取得済の商材

ソリューション・設備	ラベル取得年度	従来手法に対する社会のCO <sub>2</sub> 削減可能割合
フレッツ光	2016	79%
ギガらくWi-Fi ハイエンドプラン+リモートアクセスオプション		18%
フレッツ・あずけ～るPROプラン	2017	57%
フレッツ・あずけ～る		93%
駒込データセンター	2018	28%
フレッツ・ウイルスクリア		26%
北海道第2データセンター		38%
練馬データセンター		17%
フレッツ・VPN(フレッツ・VPN プライオ、フレッツ・VPN ワイド)	2019	72%
まるらくオフィスサービス		63%

従来手段のCO<sub>2</sub>排出量を100%として、それぞれの割合を表しています。



ソリューション環境ラベル

出典: NTTグループ公式ホームページ  
<https://www.ntt.co.jp/kankyo/protect/label/index.html>

### ● オフィスビルにおける取り組み

NTT東日本グループの事業活動におけるCO<sub>2</sub>排出量の90%以上は、オフィスや通信設備の電力使用に伴うものです。そのため、低炭素社会の実現に向けて、省電力化が重要なポイントとなり、NTT東日本グループ一丸となって節電に取り組んでいます。

NTT東日本グループでは、通信設備の効率化、オフィスの空調の抑制・照明間引きに加え、各オフィスビルの社員を中心とした屋上緑化活動で省エネに努め、最大限の節電対策を実施してきました。オフィス利用の電力については、空調の抑制、LED照明の導入の推進、OA端末の順次シンクライアント化等、これまでの節電施策を引き続き実施しました。さらに新たな試みとしてタイマーにより空調起動を分散することで電力使用量のピーク量を削減する施策を実施し、節電効果を得られることを確認しました。電力使用量の多い通信会社としての社会的責任を果たす観点からも、節電に向けた取り組みを徹底しています。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## ● 通信設備における取り組み

NTT東日本グループにおける電力購入量は、通信設備によるものがその大部分を占めています。2019年度もネットワーク設備の更改・統廃合や高効率な設備への更新および運転台数適正化等のトータルパワー改革 (TPR) 運動<sup>\*</sup>施策に加えて、通信サービスの確保を前提としたうえで、空調設定温度の適正化や、余裕空調機の停止や、老朽化空調機の更改により冷却効率を高める等、空調環境改善に最大限取り組んできました。

さらにネットワーク設備のシンプル化を進めるとともに、高電圧直流給電システムや間接外気冷房等、省エネルギー技術の導入を検討・推進し、電力使用量の削減に取り組んでいきます。

<sup>\*</sup>トータルパワー改革 (TPR: Total Power Revolution) 運動: NTTグループ独自の電力エネルギー削減に向けた活動。

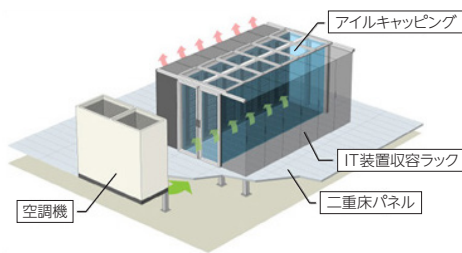
## ● データセンターの省エネ化への取り組み

データセンターは、ご利用されるお客さまの設備効率化および省エネルギー化に寄与する面がある一方、近年のIT装置の高密度化および高発熱化に伴い、データセンターの電力使用量は今後ますます増加することが予想されることから、NTT東日本では、データセンターの電力使用量を抑える取り組みを推進しています。

その取り組みの1つとして、電力使用量の半分程度を占める空調システムに着目し、アイルキャッピング<sup>\*\*1</sup>の導入を進めています。アイルキャッピングとは、ラック列間の通路を壁や屋根で区画し、IT装置への給気 (低温) とIT装置からの排気 (高温) を物理的に分離して効率的な空調環境を実現する気流制御技術であり、空調消費電力の約20%の削減<sup>\*\*2</sup>が期待できます。

また、NTT東日本データセンターではLED照明や太陽光発電、壁面緑化、遮熱・断熱コーティングの採用により、建物全体の電力使用量の削減を進めています。さらに、北海道データセンターでは、北海道の冷涼な外気を活用して電力使用量を抑える新型の空調設備を導入しています。この他、室外機への散水システムの導入を一部の拠点ではじめました。放熱フィンへ直接散水し、水の気化熱を利用することで、空調消費電力の約30%の削減<sup>\*\*3</sup>が期待できます。

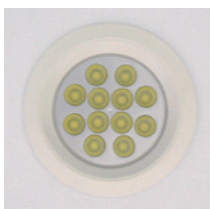
引き続き環境対策の効果を検証し、効果の高い省エネ設備を他のデータセンターにも導入していきます。



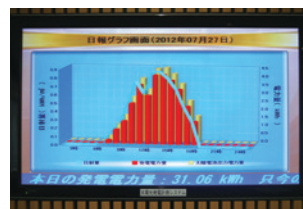
<sup>\*\*1</sup> アイルキャッピングはNTTファシリティーズの登録商標です。  
<sup>\*\*2</sup> NTTファシリティーズ調べ。  
<sup>\*\*3</sup> 開発メーカー調べ。



駒込データセンターのLED照明 (左、右)



屋根のうえに設置された太陽光パネル



- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

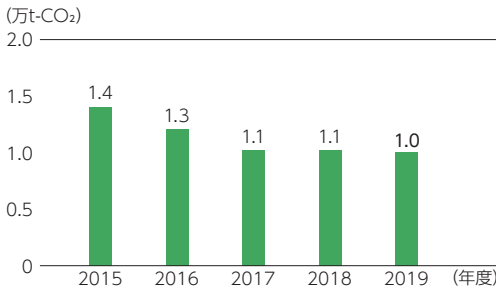
## ● 業務用車両における取り組み

低炭素社会の実現に向け、車両配備基準の見直しやカーシェアリングの推進等による車両保有台数の削減に取り組んでいます。

また、2018年10月にNTTグループとして「EV100」へ加盟したことから、NTT東日本グループとしても2030年までに一般車両の100% EV化をめざしていきます。

さらに、エコドライブの推進・実践のため、講習会の開催やエコドライブコンテストに参加する等、全社的に取り組みを進めています。

▶ NTT東日本グループ 業務用車両におけるCO<sub>2</sub>排出量の推移



▶ NTT東日本グループ 業務用車両における燃料使用量

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	
ガソリン(kl)	4,768	4,225	3,712	3,358	2,871	
軽油(kl)	934	928	961	945	955	
ガス	LPG(kg)	2,171	1,669	0	0	0
	CNG(m <sup>3</sup> )	542	279	595	0	0

## ● 再生可能エネルギーへの取り組み

NTT東日本は、電力を消費している事業者として、事業活動による電力使用量の低減を図っていくことも重要な社会的責任の1つであると認識しています。この責任を果たし、低炭素社会の実現に貢献するために、太陽光発電をはじめとする再生可能エネルギーの利用促進に取り組んでいます。

これまで東日本研修センタ・東日本本社ビル・横浜戸塚ビル等の16カ所のビルへ太陽光発電設備を32台設置しており、毎年の発電量を把握しています。2019年度は太陽光発電で768,383kWhを発電しました。

2020年度からは温室効果ガス排出の主要因である電力のグリーン化を進めます。10月時点で初台本社をはじめ、東日本エリアの61ビルのグリーン電力化を完了しています。

2030年までにはNTT東日本グループ全体で再生エネルギー利用の割合を30%以上に引き上げる予定です。

## ● 川崎市「スマートライフスタイル大賞」奨励賞を受賞

NTT東日本グループでは、屋上緑化等のさまざまなグリーン化を推進しています。NTT東日本初台本社ビルでは、サツマイモ水気耕栽培「グリーンポテト<sup>※</sup>」の取り組みを行ってきました。サツマイモの葉は大きく、幾重にも重なり合っているため、蒸散作用や遮熱効果が期待できヒートアイランド現象の緩和に役立つとされています。

NTT東日本 川崎支店でも2010年から毎年実施しているNTT川崎ビル屋上緑化施策が、第8回スマートライフスタイル大賞「奨励賞」(地域共生推進賞)を受賞しました。

川崎市が川崎温暖化対策推進会議とともに主催する「スマートライフスタイル大賞」は、CO<sub>2</sub>削減、地球温暖化対策に寄与する優れた取り組みを実践する市民や事業者へ贈られるもので、近隣保育園の園児や保育士と社員がともに、サツマイモや枝豆等を植える「苗植会」や「収穫祭」を行う等、10年にわたる地域をつなぐ取り組みが評価されました。

※サツマイモ水気耕栽培による屋上緑化システム。液肥を用いる水気耕栽培システムであるため、耐荷重等の問題が少なく、ヒートアイランド対策に効果的な屋上緑化を容易に導入できます。「グリーンポテト」は、NTTファシリティーズの登録商標です。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



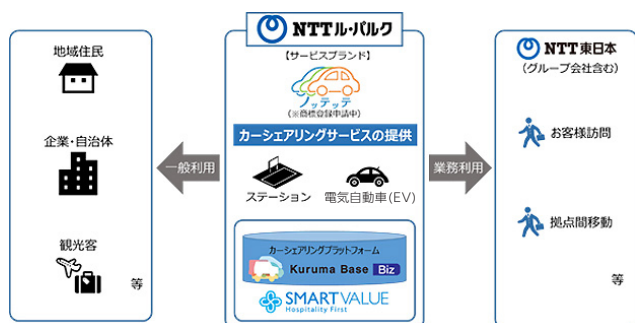
表彰式で福田紀彦市長から表彰状とトロフィーを授与

## ● 環境に配慮した業務用車両を活用したカーシェアリングサービスの提供について

近年、ソーシャルメディアの普及に伴い、インターネットを介して個人や法人が所有するモノ・場所・スキル等の遊休資産を貸し借りするシェアリングエコノミーが普及・拡大しており、地域の課題解決にも活用されています。NTT東日本グループにおいても、保有している約8,000台の業務車両を、社員が利用しない休日等にカーシェアリングサービス「ノッテッテ」として提供し、環境負荷低減に貢献しています。

この取り組みは、NTT東日本グループ保有の駐車スペース等を管理しているNTTル・パークとNTT東日本が連携し、2019年10月に開始した取り組みです。サービスの利用にあたっては、初期登録から、ステーション検索、車両予約、解錠・施錠、決済までのすべてがスマートフォンで完結します。車両は電気自動車(EV)をはじめとする低炭素車両を中心に導入し、社会のCO<sub>2</sub>排出量を削減することで、低炭素社会の実現に寄与します。また、新型コロナウイルス禍において、電車やバス等の密閉、密集空間を避ける「地域の足」としても有効です。

### ▶ カーシェアリングサービス「ノッテッテ」サービスイメージ



## ● 災害時の通信環境確保に向けて

～公衆電話ボックス設置型Wi-Fiアクセスポイントにバックアップ電源機能を整備～

CO<sub>2</sub>排出が大きな要因といわれている地球温暖化の進行に伴い、豪雨や台風、猛暑等の自然災害は、ますます深刻度を増しています。NTTグループではCO<sub>2</sub>排出量削減に取り組むと同時に、気候変動が引き起こすさまざまな災害に備え、被害を軽減させる適応策にも取り組んでいます。

NTT東日本では、2015年から東京都が情報発信や訪日外国人の利便性向上、災害時の安否確認・情報授受の手段をおもな目的として整備を進めている公衆無線LANサービス「TOKYO FREE Wi-Fi」のアクセスポイントとして、都内約450カ所の公衆電話ボックスを提供しています。これらは災害等による長時間停電時の電源確保という課題があることから、2019年から公衆電話ボックスに設置されているWi-Fiアクセスポイントにおいて、バックアップ電源機能の実証実験を行い、2020年より機能提供を開始しました。これにより、約6時間(気象条件により変動)の電源バックアップができ、長時間の停電時にもWi-Fiアクセスポイントが機能し、通信手段の確保が可能になりました。

これらの整備は、自治体との連携に加え、網羅的に設置された公衆電話ボックスの利点を活かした適応策の好例となりました。今後も災害時を見据えた強靱な通信環境確保に努めていきます。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球の コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# 資源が循環している未来へ

## 基本的な考え方

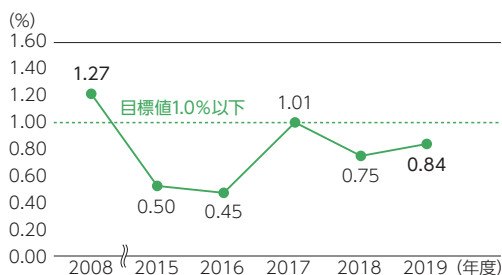
NTT東日本グループは責任ある企業市民として環境経営を推進していくにあたり、廃棄物対策を重要課題の1つととらえています。循環型社会の形成をめざして、限られた資源を有効に利用し、廃棄物排出による環境影響を低減するために、さまざまな取り組みを推進しています。

## 目標と実績

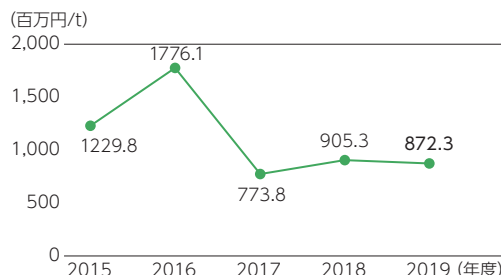
通信設備撤去、土木工事に伴う廃棄物については2018年度もゼロエミッション\*を達成しており、それぞれ2005年度、2007年度より継続しています。建築工事廃棄物についても、ゼロエミッションを達成できるよう、リサイクル率向上に取り組んでいます。

さらに、2020年度からは、プラスチックの利用削減・循環利用の推進等の取り組み検討を進めていきます。

▶ NTT東日本グループ 全廃棄物最終処分率



▶ NTT東日本 廃棄物最終処分量の環境効率性



※環境・経済活動両面における効率性を定量的かつ長期的に把握するために取り入れている評価指標。「廃棄物最終処分量」の環境負荷要素について、[売上高/環境負荷発生量]で算出。

▶ NTT東日本グループにおける廃棄物量

		2008年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
撤去通信設備	排出量 (万t)	10.9	11.4	11.2	10.3	8.9	7.9
	最終処分量 (万t)	0.00288	0.00046	0.00013	0.00017	0.000242	0.000040
	最終処分率 (%)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
建築廃棄物	排出量 (万t)	9.4	10.7	3.3	4.3	9.6	20.5
	最終処分量 (万t)	0.24	0.12	0.08	0.21	0.17	0.28
	最終処分率 (%)	2.51	1.10	2.4	4.8	1.7	1.4
土木廃棄物	排出量 (万t)	9.7	5.1	5.9	5.8	5.5	17.1
	最終処分量 (万t)	0.10	0.02	0.01	0.00	0.02	0.11
	最終処分率 (%)	1.01	0.37	0.20	0.08	0.37	0.65
オフィス廃棄物*	排出量 (万t)	1.1	0.7	0.6	0.7	1.6	1.4
	最終処分量 (万t)	0.06	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00
	最終処分率 (%)	5.10	0.50	0.23	0.16	0.32	0.30
トータル (全廃棄物)	排出量 (万t)	31.1	27.8	21.1	21.1	25.7	46.9
	最終処分量 (万t)	0.39	0.14	0.09	0.21	0.19	0.39
	最終処分率 (%)	1.27	0.50	0.45	1.01	0.75	0.84

※2008年度は、NTT東日本本社・支店および地域子会社の数値。

### \*用語解説

ゼロエミッション：国連大学が提唱した構想。産業から排出される廃棄物や副産物が、他の産業の資源として活用され、全体で廃棄物を出さない生産をめざすもの。NTT東日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

## 人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 廃棄物削減の取り組み事例

### ● 廃棄物対策-資源有効利用の取り組み

通信設備撤去、土木工事に伴う廃棄物については2019年度もゼロエミッションを達成しており、それぞれ2005年度、2007年度より継続しています。建築工事廃棄物についても、ゼロエミッションを達成できるよう、リサイクル率向上に取り組んでいます。

オフィス内における廃棄物については、IP系通信機器(光回線終端装置、ADSLモデム、ルータ等)のリユースや紙資源の再資源化等により、リサイクル率の向上に努めています。

また、事務用品の購入についても、環境負荷低減の観点からグリーン購入を推進しています。

### 通信機器のリユースおよび通信設備のリサイクル

通信機器については、NTTロジスコと連携し、資源の有効活用に向けて2004年2月から、お客さまにレンタルにてご利用いただいているIP系通信機器(光回線終端装置、ADSLモデム、ルータ等)のリユースを推進しています。

2009年度から、回収機器のクリーニング等の見直しにより、従来は外観不良でリユースできないものでもリユースできるようにした他、お客さまの利便性向上のため、引き続き一部コンビニエンスストアでの受け取りを可能としています。また、公衆電話ボックス、公衆電話や電柱等、使命を終えた通信設備を再び資源として有効利用するために、NTT東日本グループでは、リサイクル処理施設でこれらの通信設備の処理を行っており、リサイクル率は99.9%以上と、ほぼすべてが大切な資源として活用されています。

通信機器等で使用する電池についてもリサイクルを行っています。コードレスホン等に使用される小形二次電池には、ニッケル、カドミウム、リチウム等の再資源化が可能な金属化合物が使用されています。1994年からニカド電池の回収・リサイクル、2001年以降はニッケル水素電池・リチウムイオン電池についても拡大し、故障修理・点検時や機器購入時に不要となった使用済み二次電池の回収リサイクルにより再資源化に取り組んでいます。2019年度には1.3万個の使用済み二次電池を回収しています。また、お客さまご自身でリサイクル協力店さまへ持ち込み、リサイクルBOXへ廃棄いただくことで回収することもできます。



店頭のリサイクルBOX



重機により破砕される電柱



手作業による分別



素材として再利用するために選別された部品類

- ＞ トップメッセージ
- ＞ NTT東日本グループについて
- ＞ NTT東日本グループのCSR
- ＞ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球の コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

## ● 有害物質への対策

有毒性が社会問題となったPCB(ポリ塩化ビフェニル)については、法令および自社で定めた「PCB保管ガイドライン」にしたがい、適正に処理ならびに保管・管理を行っています。

NTTグループの「PCB処理方針」に基づき、PCB処理施設(中間貯蔵・環境安全事業株式会社)において、無害化処理を進めており、今後も関係官庁等と連携のうえ、「PCB廃棄物処理基本計画」に定める処理期限までの全廃に向けた処理を推進していきます。

また、建物に使用されてきた吹きつけ材については、成分分析調査によりアスベスト含有の確認を行っています。

アスベストの含有が確認された箇所においては、NTTグループの基本方針に基づき、計画的な除去や封じ込め措置等、法令にしたがい、適正に対策するとともに、残置部分については、定期的な空気環境測定等、適正に管理を行っています。

### ▶ アスベスト排出量

(単位:t)

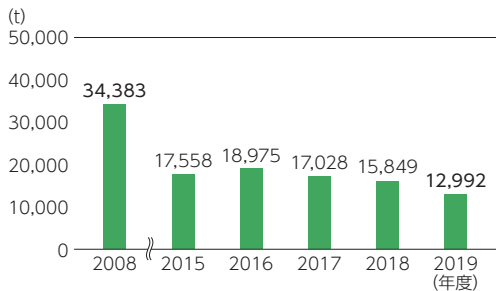
	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
建物	1	0.01	0	0	11.36
橋梁	3	0	0	0	0
アスベスト排出量合計	4	0.01	0	0	11.36

## ● 紙資源対策

NTT東日本グループの事業を行うにあたり、紙資源の利用として環境に与える影響が大きい、電話帳、電報、事務用紙<sup>\*1</sup>、請求書<sup>\*2</sup>の4項目について、目標を定め紙資源削減の取り組みを行ってきました。紙資源は2008年以降削減傾向を続けています。

2019年度は2008年比で50%以上の削減を達成しています。

### ▶ NTT東日本グループ 紙使用量実績



### ▶ NTT東日本グループ 紙使用量の内訳

(単位:t)

	2008年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
電話帳	28,178	13,910	15,634	14,346	13,582	11,041
電報	514	311	278	259	217	168
事務用紙 <sup>*1</sup>	2,860	1,412	1,227	1,125	1,064	989
請求書 <sup>*2</sup>	2,831	1,925	1,836	1,297	986	795

※1 NTT東日本グループ各社合計の数値。

※2 NTT東日本の顧客情報管理システムを元に定期的に発行される請求書等。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

## 人と地球の コミュニケーション

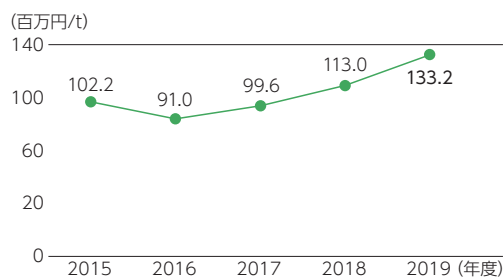
CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

▶ NTT東日本 紙使用量の環境効率性

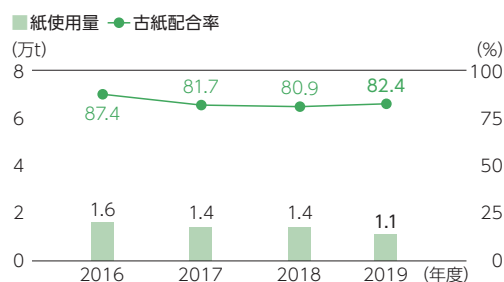


※環境・経済活動両面における効率性を定量的かつ長期的に把握するために取り入れている評価指標。  
「紙使用量」の環境負荷要素について、[売上高/環境負荷発生量]で算出。

環境に配慮した紙材料使用の取り組み

電話帳用紙は、木材を原料とする純正パルプと、古紙を原料とする再生パルプからつくられます。純正パルプは、紙をつくるために植えて育てた木材(植林木)や、家を建てたときに余った木材等を原料としたものを使用しており、この純正パルプの使用を減らし、再生パルプの配合率(古紙配合率)を高めていくことにより環境に配慮しています。また、電話帳印刷には植物油インキを使用するとともに、背のり等の購入時には、有害な化学物質を含まないものを選ぶよう電話帳印刷会社に協力を呼びかけ、環境負荷低減を推進しています。

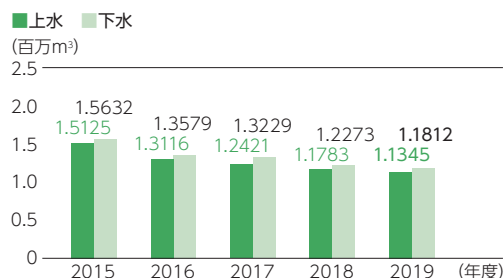
▶ NTT東日本 電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



● 水資源の管理

NTT東日本グループの上下水等使用量は年々減少傾向にあります。上水の使用量を削減する取り組みとして、節水器具の導入、使用頻度の低いトイレの使用停止等があります。また病院においては、トイレ流量調整(トイレ節水システム)、井水活用(地下水ろ過システム)等の導入を実施しています。

▶ NTT東日本グループ 水使用量



- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

人と地球の  
コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



## 環境配慮サービスの紹介

### ● 持続可能な次世代型畜産・酪農業の実現と地域循環型エコシステムの構築をめざし、新会社「ビオストック」を設立

2020年7月、NTT東日本はバイオマス分野におけるパートナー企業との共同出資を行い、持続可能な畜産・酪農業の実現と地域活性化をめざし、株式会社ビオストックを設立しました。

国内の畜産・酪農業に携わる農家数は減少する一方で、1農家あたり飼育頭数は約3倍に拡大しており、「バイオガスプラントの導入により、糞尿処理の稼働や悪臭がなくなると聞いているが、導入コストが高く、自己資金・借入では対応が難しい」という声が畜産・酪農家から多くあげられています。

このような背景を踏まえ、パートナー企業の“バイオガスプラント導入ノウハウ”とNTT東日本の“ICTの技術力”等を組み合わせ、導入のハードルが高かったバイオガスプラントを利用しやすい「初期コスト不要、月額利用型モデル」で提供します。

また、バイオガスプラントの運営を通じて、プラントから創出される再生可能エネルギーを活用し、自治体、JA、畜産農家、地域企業の皆さまとともに地域循環型エコシステムの構築に取り組みます。



バイオガスプラントのイメージ

#### ▶ 地域循環型エコシステム



- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

### 人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# 自然と共生している未来へ

## 基本的な考え方

豊かな自然環境は私たちにとってかけがえのないものであり、次世代に継承するためには、自然共生社会を実現していかなければなりません。NTT東日本グループでは、地域の皆さまとともに、東日本エリア全域で、植樹や里山保全等さまざまな生態系保全活動に積極的に取り組んでいます。

## 取り組み事例

### ●● NTT東日本グループにおける生物多様性保全活動

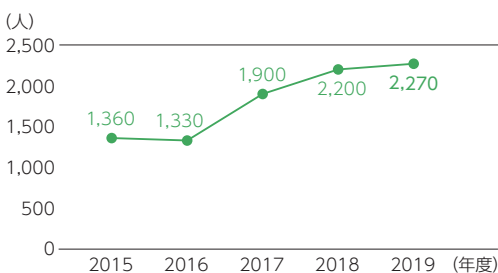
#### 福島ひまわり里親プロジェクトへの参画

「福島ひまわり里親プロジェクト」とは、NPO法人チームふくしまが2011年から展開している東日本大震災復興支援活動です。現在全国で50万人が参加しています。NTT東日本が「里親」としてひまわりの種を購入し、職場・自宅等でひまわりを栽培し、種を収穫、チームふくしまへ送付するという流れで取り組みを行っています。収集した種はおもに福島各地で「復興のシンボル」としてひまわりを栽培するのに活用していただいたり、バイオエネルギーを抽出し、福島交通のバスの運行に使用していただいたり等しています。

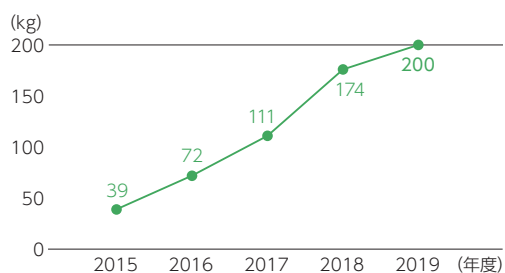
NTT東日本グループは、復興支援という観点と、社員が自宅で行う環境活動という観点の2つの目的で参加しています。NTT東日本グループの中で最初にこのプロジェクトに参加したのは神奈川事業部です。NTT東日本の全社的な取り組みとして、神奈川事業部の取り組みを、環境担当者が集まる社内会議でベストプラクティスとして取り上げ、展開することで始まりました。

2019年はOB・OGにも声を掛け参加者数を増やし、約2,270人が自宅でひまわりを栽培し、約200kgの種をチームふくしまへ贈呈しました。また、NTT東日本の公式ウェブサイトには社員が自分で育てた「ひまわりのフォトギャラリー」を掲載しています。写真を共有することで参加者同士の活動を奨励しています。

▶ 参加者数



▶ 種贈呈量



### ●● 支店における生物多様性保全活動

#### 白神山地植樹ボランティア

NTT東日本 秋田支店は、環境保護活動をととして地域社会に貢献しています。2019年10月には、特定非営利活動法人白神ネイチャー協会が主催する白神山地の「植樹ボランティア」に参加しました。

当日はブナの原生林が広がり世界自然遺産としても知られる白神山地の周辺部に秋田支店から参加した約50名含めた総勢約200名のボランティアが集い、50年後、100年後も変わらず豊かな自然を育てていくことができるよう「白神・山の森・海の森、ニツ森づくり」を合言葉にブナの苗木512本を植樹しました。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

#### 人と地球のコミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



くわで穴を掘りブナの苗木を植樹



主催する白神ネイチャー協会代表によるごあいさつ

### ● 仙台市「ふるさとの杜再生プロジェクト」支援のための電報サービスを通じた寄付

NTT東日本は、仙台市と合意した「『ふるさとの杜再生プロジェクト』を通じたみどりの再生」の推進に向けて、2017年4月より、売上の一部が寄付されるメロディDENPO「ブルーミングフォレスト」を販売しています。このプロジェクトは、仙台市が「杜の都・仙台」の東日本大震災からの復興のシンボルの事業として、市民・NPO・企業等の力を結集し、海岸防災林をはじめとした東部沿岸地域のみどりの再生を図ることを目的としており、2019年は1月から12月までに販売した2013通の売上から、約101万円を仙台市に寄付しました。

また、ボタンを押すと復興支援ソングの「花は咲く」が流れ、その著作権料が被災地への義援金として使用され、復興支援としても役立てられます。



仙台七夕まつりで使用された孟宗竹(もうそうちく)等を再利用した紙を使用したメロディDENPO「ブルーミングフォレスト」

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション

#### 人と地球の コミュニケーション

CSR現場レポート

持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

- チームNTTのコミュニケーション

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# チームNTTの コミュニケーション

## 一人ひとりがチームでつなぐ使命

私たちは、チームNTTの一員として責任と誇りを胸に、高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、働きやすい職場環境の整備や、個の成長・多様性の尊重に努めるとともに、豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たします。

### 関連するSDGs



84  
CSR現場レポート



85  
労働安全衛生の  
水準向上

87  
健康経営の推進

90  
ダイバーシティ &  
インクルージョン

100  
人権の尊重

104  
人材育成の推進に向けた  
取り組み

107  
社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

109  
各種定量数値一覧

110  
各種制度利用一覧

111  
社会貢献活動

121  
医療部門における取り組み

## KPIおよび 2019年度の結果

CSR重点活動項目	KPI	目標	結果
労働安全衛生の 水準向上	労働災害発生頻度 (度数率、強度率)	労働災害発生「0」件 (度数率、強度率 対前年度比減)	55件
	特定保健指導完了率	31%	37%
健康経営の推進	非喫煙率	79%	73%
	障害者雇用率	法定雇用率 (2.2%)以上	2.67%
ダイバーシティ& インクルージョン	人権に関する 研修受講者数	毎年度 全対象者受講	全対象者受講
	女性マネージャー比率	2020年度末までに 6.8%以上	2019年度末 6.8%
社会貢献活動	社員一人あたりの 参加回数	対前年度比増	1.24回(対前年 度比▲0.41回)

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# 日本と世界をつなぐ スポーツ教室

スポーツを通じて社会をつなぎ元気にする取り組みの1つとして、スポーツ振興や青少年の健全な育成を目的としたスポーツ教室を行っています。



関連するSDGs



## 【大宮アルディージャサッカー教室 in ブータン】を開催

NTTスポーツコミュニティが運営する大宮アルディージャは、2019年10月6日から9日の4日にわたり、ブータンでサッカー教室を実施しました。この教室は、日本とブータンの外交関係をより良いものにするを目的に、日本国大使館主催「日本週間(ジャパンウィーク)」のイベントの一環として、首都・ティンプーで開催されました。

2016年以来、2度目となる今回は、一般公募の現地小中学生78名、U-13、U-14、U-15のブータン代表37名、国内唯一の国立僧侶学校の児童・生徒と教職員25名が参加し、エクササイズや実際の試合を想定した具体的な戦術の指導、ミニゲーム等を行いました。最終日の9日には、現地通信会社ブータンテレコムのカムサルチームと親善試合を行い、参加者からは「言葉の壁を乗り越え、みんながすぐに打ち解けて楽しめるサッカーというスポーツのすばらしさをあらためて実感した」等といった声があがりました。

## 【NTTイーアジア presents 大宮アルディージャ サッカー教室 in ベトナム】を開催

NTTイーアジア(旧NTTベトナム)は、恵まれない地域の学校や病院施設を訪問し、支援金や生活用品等を届ける社会貢献活動を毎年実施しています。その一環として、2019年12月23日・24日、大宮アルディージャとともに、ベトナムにあるダクノン省の小学校とビンズオン省の小中学校を訪問し、サッカー教室を開催しました。

ダクノン省の小学校では、サッカー教室参加の子どもたち25名の他、見学に来ていた268名の子どもたちも飛び入り参加し、一緒にボールを追いかけてました。締めくくりには、コーチ陣も参加してのエキシビションマッチを行い、子どもたちの元気な笑顔があふれるサッカー教室となりました。

今回はサッカー教室開催にあわせ、ダクノン省の小学校には緊急用トイレ設置工事の資金を、ビンズオン省の中学校には生徒10名の学業支援のための奨学金を寄付しました。

NTT東日本グループはスポーツを通じて日本と世界をつなぎ、夢と感動をお届けすることで国境を越えて笑顔あふれる社会の実現に貢献していきます。



「ジャパンウィーク」でのサッカー教室の様子(ブータン)



サッカー教室にて記念の集合写真(ベトナム)



ビンズオン省の中学生に奨学金を贈呈(ベトナム)

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

#### CSR現場レポート

- 労働安全衛生の水準向上
- 健康経営の推進
- ダイバーシティ&インクルージョン
- 人権の尊重
- 人材育成の推進に向けた取り組み
- 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
- 各種定量数値一覧
- 各種制度利用一覧
- 社会貢献活動
- 医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# 労働安全衛生の 水準向上

## 基本姿勢

社員の安全・健康が、健全な事業活動の基盤であるとの認識の下、グループ内はもとより、パートナー企業とも一体となって安全・健康の取り組みを推進しています。

## 2019年度の 成果

安全の日活動や小集団活動\*等、これまで取り組んできた安全風土の醸成に向けた活動を実施しつつ、安全意識のさらなる向上や、安全関連研修の充実等、さまざまな取り組みを行ってきました。

### 取り組み

- ▶ 安全の日活動や小集団活動等、安全風土の醸成に向けた活動の実施
- ▶ VR技術を安全の知識・スキルのトレーニングに用いた体感コンテンツの作成
- ▶ 作業映像等を活用した「安全の見える化」を一部エリアで開始

## 2020年度の 取り組み

“作業者を孤独にさせない”“仲間の命も仲間が守る”「新たな安全文化の創造」をめざし、安全で働きやすい魅力ある職場環境の構築に取り組んでいきます。

### 取り組み

- ▶ 重篤な人身事故の未然防止に重点を置いた取り組みの推進
- ▶ 作業映像から危険行動を自動抽出して作業者や管理者に通知する、AIを用いた重篤な人身事故を未然防止するしくみの構築
- ▶ リアルタイム作業映像を活用した「安全の見える化」を全エリアで開始

### \*用語解説

小集団活動：小集団を結成し、安全に関する議論、討議から提言までを行うことにより、職場の従事者一人ひとりに能動的な安全意識を醸成すると同時に職場内連帯感を持たせ不安全作業を許さない風土づくりを行うこと。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 推進体制

労働安全衛生の確保については、労働基準法および労働安全衛生法等の関係法令等の遵守はもとより、安全管理および健康管理を目的に「安全管理規程」「健康管理規程」等を定めています。

## 目標に対する実績

KPIとして設定している労働災害度数率、強度率について、2019年度は2018年度と比較して、度数率は0.8273と上回り、強度率は0.0012と下回りました。

### ▶ 度数率・強度率



## おもな取り組み

### 小集団活動リーダー研修／小集団活動リーダーフォロー研修

小集団活動にあたり、まず「小集団活動リーダー研修」を各現場リーダー向けに実施しました。“チームワークの活性化”、“リーダーシップの向上”を目的にゲーム等を交えたコミュニケーションの難しさや重要性を学習、また自己分析により自身のリーダー像を考えます。その後、現場で数年実践した後、「小集団活動リーダーフォロー研修」により活動状況にあわせ、さらに小集団活動をより効果的に機能させるためのあるべき姿を学びます。

2020年度は新型コロナウイルス感染症への対策として研修をオンライン化し、自宅でも受講可能としました。



小集団活動リーダー研修

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 健康経営の推進

## 基本姿勢

社員の健康維持・増進への取り組みがモチベーションや生産性を向上させ、企業の収益拡大にもつながるとの方針の下、「健康経営」を経営戦略の一環として取り組んでいます。

NTT東日本グループでは、社員本人はもとより、社員を支える家族の健康保持・増進にも配慮することが、社員一人ひとりの働く意欲や活力の向上、ひいてはグループの成長と発展につながるものと考えています。

## 2019年度の 成果

健康経営の実践として、社員自らが健康リテラシーを高め、健康増進に向けて生活習慣を変えていける施策の実行と基盤整備に取り組みました。

### 取り組み

- ▶ 社員とその家族が健康リテラシーを高め、健康保持・増進に向けた行動変容を促すことを目的とした「NTT健康ポータルナビ」の導入
- ▶ メンタルヘルス対策としてメンタルヘルスカウンセリングサービス等の相談窓口機能の拡充
- ▶ 生活習慣病やメタボ対策として健康管理センタと連携した集合型特定保健指導\*の実施

## 2020年度の 取り組み

アフターコロナにおけるリモート型の働き方(場所にとらわれず自由度の高い働き方)を推進していくうえで、社員のメンタル・フィジカルヘルス対策は、今後一層重要になると考えており、遠隔でもセルフケア・ラインケアが行える効果的な施策を順次展開していきます。

### 取り組み

- ▶ 簡易な問診を定期的に行うことで、社員の体調を把握・管理(セルフケア)するとともに、上長とのコミュニケーション(ラインケア)を促すしくみとして、「パルスサーベイ」を導入
- ▶ ICTを活用し、24時間365日、専門医への健康相談や質問が可能となる「M3 Patient Support Program」を導入
- ▶ 特定保健指導のリモート化および将来的に特定保健指導の対象となる可能性が高い39歳以下の社員に対しての未然予防対策として、リモートによる保健指導施策を導入

### \*用語解説

特定保健指導：2008年4月より始まった40歳～74歳までの公的医療保険加入者全員を対象とした保健制度。一般には「メタボ健診」と言われており、それぞれのレベルに応じて保健指導(積極的支援/動機づけ支援)を受けることができる。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



## 推進体制

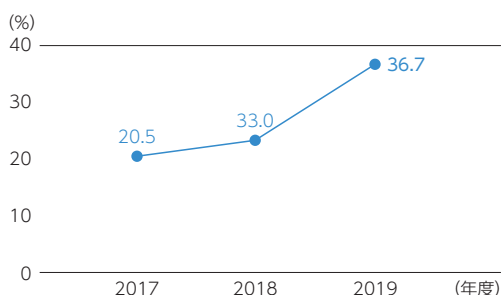
NTT東日本グループでは、健康経営を推進するための体制として、会社とNTT健康保険組合がコラボレーションした「健康経営推進会議」を設置し、統一した方針やヘルスデータを活用した健康目標(KPI)を設定するとともに、その達成に向けた健康意識の向上と推進活動を促進するための各種施策を検討・展開しています。

## 目標に対する実績

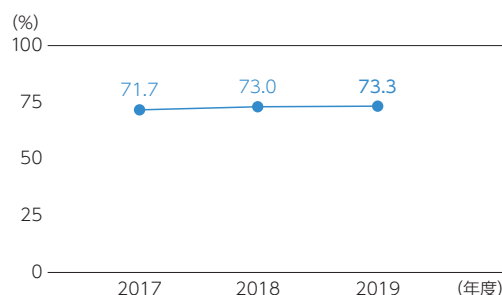
NTT東日本グループでは、健康経営推進に係わる中期目標項目および単年度目標項目を設定し、各種施策に取り組みました。この施策の一環として行った特定保健指導の体制強化や社員自らが生活習慣を変えていける施策の実行等により、2019年度特定保健指導対象者率は20.1%、完了率は36.7%となり、加えて改正健康増進法に基づく喫煙環境の制限や喫煙者への禁煙セミナー等の禁煙支援施策の展開等により、2019年度非喫煙率は73.3%となり、ともに前年度を上回りました。

今後もこれらの施策に取り組むと同時に、メンタルヘルス・生活習慣病・禁煙に着眼した施策を展開し、社員の健康づくりに寄り添い、さらなる健康経営の推進に取り組んでいきます。

▶ 特定保健指導完了率の推移



▶ 非喫煙率の推移



## おもな取り組み

### 社員の健康の保持・増進

社員の健康の保持・増進に向け、定期健康診断の充実と、診断結果を踏まえた保健指導を行っています。

さらに、生活習慣病対策として、健康管理センタと連携した集合型特定保健指導の実施や、健康保険組合と連携したウェアラブル端末活用による日々の歩数等のバイタルデータを記録・確認できるポータルサイト「NTT健康ポータルナビ」の導入等、社員の健康行動のサポートを実施しています。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート  
労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進  
ダイバーシティ&インクルージョン  
人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み  
社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧  
各種制度利用一覧  
社会貢献活動  
医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## メンタルヘルスケア

メンタルヘルスに関して社内外に相談窓口を設けており、新たにメンタルヘルスカウンセリングサービスやセカンドオピニオンサービス、がん治療と仕事と両立支援サービス等を提供しています。

加えて、ストレスチェック、過重労働面談、管理者に対するラインケア研修の実施等のメンタルヘルス対策を実施しています。

## 充実した福利厚生

選択型福利厚生制度(カフェテリアプラン)を導入しています。社員各自にポイントが付与され、健康機器の取得支援等の健康増進に加え、財産形成等も含めた幅広いカフェテリアメニューの他、フィットネスクラブの利用補助等の運動促進をメニューとして盛り込んだ「NTTベネフィット・パッケージ」等、魅力ある福利厚生サービスを提供しています。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

#### 健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# ダイバーシティ & インクルージョン

## 基本姿勢

多様な人材の活躍推進、多様な働き方の実現が、一人ひとりの能力の最大発揮、ひいてはトータルマンパワーの最大化につながっていくとの認識の下、一丸となってダイバーシティ&インクルージョンを推進していきます。

## 2019年度の成果

さまざまな切り口で多様性に触れ、体感する場を継続して創出し、ダイバーシティに関する理解促進をさらに加速させるとともに、インクルージョンに向けた意識醸成に取り組んできました。

### 取り組み

- ▶ 「心のバリアフリー研修」、「ボッチャ」競技の体験イベント等、障がい者と健常者の相互理解につながる施策の展開
- ▶ さまざまな多様性に触れる機会として、LGBTに関する日本最大級のイベント「東京レインボープライド」のプライド・パレードに初めて参加

## 2020年度の取り組み

2020年度も引き続き、“育児や介護など、一人ひとりそれぞれの制約の有無にかかわらず、多様な人材が自分らしく活躍できる会社”をめざし、ダイバーシティ&インクルージョンにつながる施策を実施していきます。

### 取り組み

- ▶ 障がいの有無にかかわらず活躍できる機会の継続的な創出
- ▶ あらゆる多様性を体感し、さまざまな多様性に触れる機会として、社外イベントへの継続参加

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 推進体制

市場環境の変化やお客さまニーズの多様化等を背景に、NTT東日本グループにおいては、身近な総合ICT企業としてのさらなる成長と発展のため、ダイバーシティ・マネジメントを重要な経営戦略として位置づけ、2008年4月にダイバーシティ推進室(2020年7月よりサステナビリティ推進室<sup>※</sup>)を設置しました。以降、「ダイバーシティ推進小委員会」、「ダイバーシティ推進ワーキンググループ」および女性マネージャーによる「女性コミッティ」の設立、各組織単位でのダイバーシティ推進窓口の設置等、組織横断的な取り組みにより、ワーク・ライフ・マネジメントの推進や社員のキャリア開発支援、全社的なダイバーシティ文化の醸成等、さまざまな施策の展開や制度の充実を図ってきました。2012年3月に策定した、ダイバーシティに関するビジョンおよびコミットメントに基づき、社員のキャリア開発やワーク・ライフ・バランスの推進に関するさまざまな施策を展開しています。本取り組みを通じ、社員一人ひとりが多様性を活かし、情熱を持って切磋琢磨しパワーを発揮することによって、企業価値の向上、ひいては豊かな社会の実現に貢献していきます。

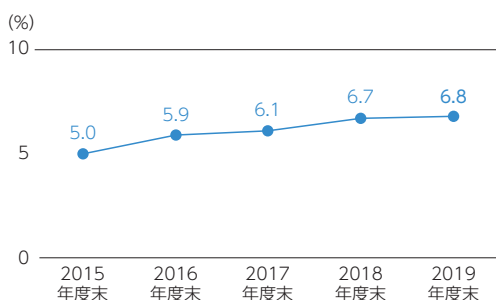
<sup>※</sup>2020年7月に、ダイバーシティをはじめ、CSR、環境対策、働き方改革、そして人権啓発の取り組みを一元的に推進する「サステナビリティ推進室」を設置しました。

# 目標に対する実績

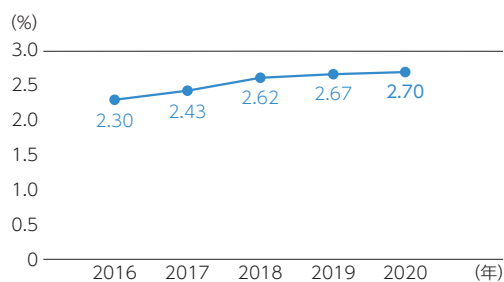
KPIとして設定している女性マネージャー比率については、2020年度末までに6.8%以上をめざす計画に対して、2019年度末時点で6.8%と目標を達成しました。今後も引き続き、社員の意識啓発およびキャリア開発支援に関する施策を充実させ、女性マネージャー比率の向上に取り組んでいきます。

また、同じくKPIとして設定している障害者雇用率については、NTTクラリティを特例子会社とする連結グループで2.70% (2020年6月報告値)となっており、法定雇用率<sup>※</sup>を上回っています。

▶ 女性マネージャー比率



▶ 障害者雇用率の推移(各年6月1日時点)



<sup>※</sup>障害者法定雇用率は、2018年3月末までは2.0%、法改正により2018年4月1日からは2.2%となっています。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTのコミュニケーション

- CSR現場レポート
- 労働安全衛生の水準向上
- 健康経営の推進

## ダイバーシティ&インクルージョン

- 人権の尊重
- 人材育成の推進に向けた取り組み
- 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
- 各種定量数値一覧
- 各種制度利用一覧
- 社会貢献活動
- 医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 多様な人材の活躍推進

## ダイバーシティ&インクルージョン推進のための意識醸成に向けた展開

社会の変化に伴い、多様化するお客さまのニーズにお応えしていくには、NTT東日本グループ内にも同様の多様性形成とその受容、そして活躍の機会が必要です。そのため、ダイバーシティ&インクルージョン推進の意義や必要性に対する社員の理解を促し、年齢や性別、人種、国籍、宗教、障がいの有無、性的指向や性自認にかかわらず、多様な個性を持った一人ひとりの社員が能力を最大限に発揮できる企業風土の醸成に向けて、さまざまな啓発活動および施策を実施しています。

こうした取り組みは、社内ホームページ等を通じて情報発信しており、社員のロールモデル\*や、社員一人ひとりが活躍している職場事例を紹介することで、意識醸成を図っています。今後も、ダイバーシティ&インクルージョン推進を通じて、社員一人ひとりがいきいきと自らの力を存分に発揮し、お客さまのニーズを柔軟に受け止め、サービスやプロセスのイノベーションにつなげるような風土づくりに努めていきます。

### \*用語解説

ロールモデル：役割を担うモデル。模範。手本。

## 社員のキャリア開発支援

女性活躍の推進を、ダイバーシティ&インクルージョン推進における試金石と位置づけ、さまざまなキャリア開発支援プログラムを強化して実施しています。具体的には、2011年度から開始した「キャリア開発研修」を2019年度も開催し、あわせて上司向けの研修として「女性部下を持つ管理者研修」を複数回実施する等、本人のキャリアアップスキルやマインド醸成のみならず、上司に対する意識変革のサポートも行ってきました。また、女性マネージャーの経験や考えを聞き、気軽に相談できる機会を研修内に設け、今後のキャリアや、コミュニケーションの取り方についての糸口を見つけるきっかけをつくるとともに、お互いの悩みを打ち明け、相互に支えあう継続的な横の関係を構築できる環境づくりに取り組みました。研修に参加した社員からは、「ワーク・ライフ・バランスや今後のキャリア形成を考える有意義な機会となった。」「女性としてモデルとなる働き方を知り、今後のイメージが持てた。」との意見が出る等、女性社員のキャリア開発やマインドアップの観点から効果が高いことがうかがえます。

加えて、2015年11月から、異業種企業合同による「仕事と子育ての両立をめざす社員向け座談会」を年に1回開催しています。仕事と育児を両立している社員が、異業種企業のロールモデルとの対話を通じ、両立の不安の解消およびキャリアマインドを醸成することを目的として開催しており、両立の不安解消とキャリアアップマインド醸成につながっています。2019年の座談会においては男性の参加も多数あり、男性社員の育児参画に対する関心も高まっています。

このような取り組みの結果、2016年6月に「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)」に基づき、厚生労働大臣から女性の活躍推進に関する優良な企業として認定され、認定マーク「えるぼし」の最高位を取得しました。



認定マーク「えるぼし」  
(3段階目)

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート  
労働安全衛生の水準向上  
健康経営の推進

### ダイバーシティ&インクルージョン 人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み  
社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み  
各種定量数値一覧  
各種制度利用一覧  
社会貢献活動  
医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 障がいのある社員の活躍を促進

NTT東日本グループでは、現在多数の障がいのある社員が個人の能力を発揮し、さまざまなフィールドで活躍しています。

2008年3月よりNTTグループの特例子会社であるNTTクラリティと雇用連結を行っており、Webアクセシビリティ診断やホームページ作成・更新業務等の各種業務、オフィスマッサージ業務等を委託しています。さらに2016年よりNTT東日本の通信設備等の工事・運営管理に関する事務処理業務、2018年より社員の研修に関する業務、そして2019年から総務業務を委託し、障がいのある社員が特性を活かして活躍できる場を継続的に創出しています。

また、NTTクラリティの塩山ファクトリーでは、障がいのある社員が手漕ぎ紙製品やミシン製品を丁寧に手作業で製作しており、NTT東日本グループ各社がノベルティセット等として利活用することで、障がい者の安定的な雇用を支えています。

他にも、障がいのある社員がグループの一員として働くことへの理解を深めることを目的に、「心のバリアフリー研修<sup>\*1</sup>」をはじめとする障がい理解研修を継続的に実施している他、障がいの有無にかかわらずともに働く仲間が互いに理解し合えることをめざし、2019年3月から障がいの有無にかかわらずだれもが一緒に楽しめるパラスポーツ<sup>\*2</sup>「ボッチャ」の体験を通じた社員の相互交流の取り組みを順次展開しています。

これらの取り組みを行った結果、NTTクラリティを特例子会社とする連結グループでの障害者雇用率は法定雇用率2.2%を上回る、2.70%（2020年6月報告値）となっています。



心のバリアフリー研修

## \*用語解説

1 心のバリアフリー研修：障がい全般についての講話の他、「肢体不自由」「視覚障がい」「聴覚障がい」を擬似的に体験したり、障がいのある社員とのコミュニケーションを通じて、「障害の社会モデル」や「心のバリアフリー」についての知見を高めるためのプログラムで、NTT東日本では2017年度より実施。

2 パラスポーツ：広く障がい者スポーツを表す言葉。

- ＞ トップメッセージ
- ＞ NTT東日本グループについて
- ＞ NTT東日本グループのCSR
- ＞ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

## 社員の声 > つなぐ力



NTTクラリティ株式会社  
営業部  
営業担当

林 英樹

### 当事者だからこそ

「NTTクラリティだからこそできる事を強みとして業務へ活かす。」これは社の取り組み目標の一つです。障がい当事者が講師となって実施する障がい理解研修「心のバリアフリー研修」は、まさに強みを活かした重要な仕事と位置づけ、おもにグループ会社向けに提供しています。

私は研修開始当時からファシリテーターとして受講者の皆さまの反応を目の前で見えてきました。2017年度中ごろから提供を開始した集合形式の研修は110回を超え、延べ2,400名以上の方に受講いただき、およそ90%の方から内容に満足との評価もいただきました。高評価を得られたという実績は大きなやりがいへとつながり、何より「これほど多様な障がい当事者講師が一同に講義する研修ができる会社は恐らく日本中を探しても当社だけだろう」という自負が高いモチベーションの源になっています。また、個人的に「先駆け」という言葉が好きなおともあり、世の中のパイオニアとなる取り組みはやりがいに拍車をかけています。

しかし、2019年度後半以降の集合形式研修は新型コロナウイルス感染症の影響により、軒並みキャンセル。大きなショックを受けましたが、いつまでも立ち止まっているわけにはいかないと、オンライン版研修の作成に取り組み、グループ各社向けに提供できるところまで漕ぎ着けました。これからも障がい当事者として共生社会の実現に向け、「オンライン版障がい理解研修の先駆け」をめざしながらグループ貢献に取り組んでいきます。

## おもな取り組み

### ● 「ボッチャ」を通じた相互交流

講演や体験会の実施だけでなく、スポーツをきっかけとした相互交流の取り組みを開始しました。

障がいをより身近に感じ、障がい者と健常者が自然な相互理解につながる機会をつくりたい、そのような思いから、NTTクラリティと連携し、年齢・性別・体格・障がいの有無等さまざまな「ちがい」に関係なく、だれもが参加できるパラスポーツ「ボッチャ」を障がいのある人とともにプレイし、コミュニケーションの輪を広げる場をつくり続けています。

2019年度は宮城事業部、東京事業部、北海道事業部の社員が、同じ拠点でNTT東日本の通信設備等の工事・運営管理に関する事務処理業務を担うNTTクラリティの社員との混成チームをつくり、ボッチャ大会で熱い戦いを繰り広げました。

障がい者は特別な存在でも、常にサポートし続けるべき存在でもありません。ボッチャをともにプレイする中で、健常者が持つアンコンシャス・バイアス(無意識の偏見)への気づきを促し、互いが必要なおきに必要なサポートができ、自然に協力し合えるような会社となることを願い、取り組みを継続していきます。



多くの社員が初めてボッチャを体験



相談し合うことで自然な交流が生まれます



視覚障がいのある方には手を叩き、声を出してサポートします

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# LGBT等への理解促進に関する取り組み

NTT東日本グループでは、性的指向や性自認にかかわらず、だれもが自分らしく生き、働ける組織、社会の実現をめざして、LGBT等の性的マイノリティ(以下、LGBTQ)についての取り組みを推進しています。

2016年から、全社員を対象としたeラーニングや研修等を継続的に実施し、好きになる相手の性別(性的指向)が「異性」だけではない人、あるいは、身体の性別と自認する性別(性自認)が一致しない人をより身近に、あたり前に感じることができるよう、理解の向上を図っています。

また、採用活動において当事者への自然な対応ができるよう、採用担当者向け研修を実施するとともに、2017年度より「自分らしくはたらく」を考える1日をコンセプトに開催される就職活動イベント「RAINBOW CROSSING TOKYO」へ参加、NTTグループの一員として積極的なダイバーシティ&インクルージョンの活動等を紹介し、就職活動中の当事者の方との交流を図っています。

2018年4月には、NTTグループとして社員の同性パートナーに対する制度の拡充を行い、各種手当や福利厚生等、配偶者およびその家族に関わる制度全般を同性パートナーも活用できるようになりました。

こうした取り組み等が認められ、LGBTQに関する企業の取り組みの評価指標である「PRIDE指標」において、NTT東日本グループは3年連続最高位のゴールドに認定されました。

2019年4月には、LGBTQに関する日本最大級のイベントである「東京レインボープライド」のプライド・パレードにNTTグループとして初めて参加し、グループ21社約200名の社員がオリジナルTシャツを着用し、会場の代々木公園周辺を行進。さまざまな多様性に触れる機会となりました。

今後も、だれもが安心して自分らしく働き、個々の力を最大限に発揮し、活躍し続けられる職場づくりをめざします。



東京レインボープライド プライド・パレードの様子



PRIDE指標ゴールド認定ロゴ

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



## [2019年度LGBT理解促進研修]開催

NTT東日本グループでは、多様な個性を持った一人ひとりの社員が能力を最大限に発揮できる企業風土の醸成に向けて、さまざまな啓発活動を実施しています。2019年11月、東京事業部ではLGBTについてより一層の理解を図るため、LGBT理解促進研修を開催しました。

2018年度の同研修は管理者が対象でしたが、2019年度は対象者を一般社員まで拡大し、管理者約120名、一般社員約100名が参加しました。講師に認定特定非営利活動法人ReBit様をお迎えし、多様な性に関する基礎知識、当事者のリアルな現状、職場での課題および求められる対応等に関する講義が行われました。現場に即した内容は気づきが多く、参加者の理解を深めることができました。



グループごとにディスカッション

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# ワーク・ライフ・マネジメントの推進

## 次世代育成支援に向けた 行動計画の具体的プログラムの推進

社員それぞれのライフスタイルに応じて能力を最大限発揮できるよう、仕事と家庭生活の両立支援のための各種制度の充実等環境整備に積極的に取り組んでいます。

そして、「次世代育成支援行動計画(2017年4月1日～2019年3月31日)」の取り組みに対する実績が厚生労働省から認められ、2008年、2011年、2015年の「くるみん」に引き続き、2019年7月に「プラチナくるみん」を取得しています。2019年4月には第六次行動計画を策定し、社員のためのさらなる環境整備に取り組んでいます。

同マークは、2005年4月施行の「次世代育成支援対策推進法\*」に基づいて、企業が子育て支援のための行動計画を策定・実施し、その取り組み内容と成果が基準を満たしている旨の認定を受けたことを示すものです。



プラチナくるみんマーク

### \*用語解説

次世代育成支援対策推進法：次世代の社会を担う子どもが健やかに生まれ育つ環境をつくるために、101人以上の労働者を雇用する事業主は、次世代育成支援対策のための「一般事業主行動計画」を策定し、その旨を都道府県労働局に届け出ることが義務づけられています。なお、次世代育成支援対策推進法は10年間の時限立法でしたが、有効期限がさらに10年間延長され、2015年4月から施行されており、2017年4月には労働時間等の認定基準がさらに厳格化されました。

## 仕事と育児・介護の両立を サポートする施策の展開

ダイバーシティ&インクルージョンの取り組みの中でも、仕事と育児の両立については、両立を図りながら働く社員のためのサポートを、グループ内に多様性を育む原動力の1つと位置づけており、ワーク・ライフ・マネジメントを意識しながら生産性高く仕事に取り組む風土をつくる重要な取り組みであると考えています。育児休職からの復帰については、2009年度から実施している「育児休職復帰者研修」を開催する等、スムーズな職場への復帰と両立への支援を行っています。参加者からは「周囲と効果的にコミュニケーションを図りながら、仕事と育児を両立したい。復帰のイメージがついた。」との声があがり、休職復帰の不安が払拭され、自身の働き方を考えるきっかけになったことがうかがえます。

加えて、2012年7月に事業所内保育所「DAI★KIDS初台」(2020年8月に五反田に移転)を開設し、休暇・休職中社員の早期職場復帰を後押ししています。

さらに、2013年6月から、妊娠・出産・育児を支援するためのツールとして「妊娠・出産の心得帖」を社内ホームページに掲載しています。「休職前」「休職中」「休職後」のそれぞれのタイミングに、本人向けと上司向けにするべきことと、社員の生の声から作成したQ&Aを記載し、本人および上司へのサポートを行っています。2015年6月からは、「育児休職中に職場とのつながりが欲しい」「復職するときに状況が変わっていると不安」という社員からの声を受けて、上司から育児休職取得中社員への情報提供施策を開始しました。また、2016年より、夫婦で参加する「パートナー参加型仕事と育児の両立支援セミナー」を実施し、社員の育児休職後の速やかな職場復帰に

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート  
労働安全衛生の水準向上  
健康経営の推進

### ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重  
人材育成の推進に向けた取り組み  
社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み  
各種定量数値一覧  
各種制度利用一覧  
社会貢献活動  
医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

に向けた支援施策を展開しています。

2019年には、2歳以上の子どもを持つ男性社員向けの「仕事と育児の両立セミナー」を実施し、子育ての当事者として、あらためて育児参画に関する気付きを得るとともに、仕事と育児をうまく両立して働くことの重要性等を学び、グループディスカッションでは、家庭も仕事も充実させ、子どもやパートナーとともに成長していくキャリアのあり方をさす「育キャリ」等について、活発な意見交換が行われました。

育児等制度の利用にあたっては、各社員の事情に応じて制度を利用できるように、社内イントラネット、一人ひとりのワーク・ライフ・マネジメントを実現するための「コミュニケーションハンドブック」等を活用して制度内容の情報発信を行っています。

仕事と介護との両立については、2014年7月から社員向け介護ポータルサイトの提供を開始し、介護の基礎知識や介護サービス・施設検索といったコンテンツに加えて、介護サービスの紹介やQ&A、専門家による相談サービス等を提供することで、全社員に対して仕事と介護の両立に関するサポートを実施しています。また、介護の基礎知識を身につけ、仕事と両立できる環境の整備・マインドを醸成するため、「仕事と介護の両立セミナー」を職場ごとに開催することに加え、2014年11月からは介護に関するメールマガジンを配信、2017年12月には「仕事と介護の両立支援 Handbook」を配布しました。



## 仕事と介護の両立支援

「仕事と介護を両立できる職場環境」の整備促進のためのシンボルマーク(愛称:トモニ)

### 社員の声 > つなぐ力



NTT東日本サービス  
企画総務部  
総務人事部門 労務厚生担当

秋山 奈穂

### 「DAI★KIDS五反田」のおかげで復職が叶いました

復職前、0～1歳児応募の際は、居住区において認可保育園・認証保育園に入園できませんでした。2歳児の応募枠も少なく、会社を退職せざるを得ない状況まで追い込まれていました。自宅から遠く離れたDAI★KIDS初台への入園を検討していたところ、五反田へ移転すると聞き、自宅から通園可能範囲だったため即応募を決めました。おかげさまで入園も決まり、会社にも復職できたので、DAI★KIDS五反田には本当に感謝しています。

DAI★KIDS五反田は着替えや布団等の持ち物がなく手ぶらで通園できる等、負担も少ないので大変助かっています。子どもの衣類等の洗濯や与薬も行っていただき、預かり時間も柔軟に対応してくださるので、安心して預けながら働くことができます。自宅での保育ではできないことに限界があり困っていました。DAI★KIDS五反田では子どもの発育に合わせた運動、工作、お着替え等で自主性を伸ばしていただき、通いだしてからの子どもの成長が著しく、預けて良かったと実感しています。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# 再雇用の促進

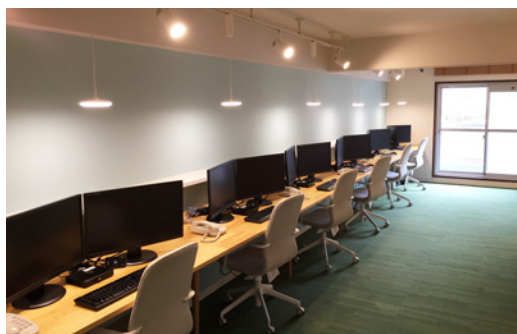
## 再採用制度

育児、介護またはパートナーの転勤等で一度退職した社員の、NTT東日本グループで再び働きたいという要望に応えるために、再採用制度を設けています。この制度の対象となるのは、小学校3年生以下の子の育児や、家族の介護を行うため、またはパートナーの転勤、転職および結婚による転居に伴い通勤が不可能となった等の理由から、やむを得ず退職した勤続年数3年以上の社員です。この制度により、退職した社員が在職中に蓄積した経験やスキルの有効活用を図ることができるため、再採用の申し出があれば、面談や健康診断等を実施のうえ、再採用を決定しています。

# ワーク・ライフ・マネジメント

NTT東日本グループでは、生産性の高い働き方とワーク・ライフ・マネジメントの実現に向け、2013年度から、ウェブ会議や会議のペーパーレス化等を加えた会議のさらなる効率化とモバイルワーク・在宅勤務を推進し、高い生産性を発揮することのできる柔軟な働き方の実現に向けた取り組みをスタートし、2014年7月からは、①モバイルワークや在宅勤務のさらなる推進による勤務時間の効率的な活用と柔軟な働き方の推進、②時間外労働の夜型から朝型へのシフトによるメリハリのある働き方の推進、③仕事への意欲と活力を高める積極的な休暇取得の促進、を柱とした「働き方改革 (Value Working)」を展開してきました。また、夏季期間(6月～9月)の夏季連続休暇の取得促進(2週間以上)や時間外労働の自粛等の取り組みを「夏のワークスタイル」として浸透・定着化を図るとともに、2016年4月からは働き方改革のさらなる推進に向けて勤務時間・休暇関連制度をトータルで見直し、効率的でメリハリのあるワークスタイルの確立と生産性の高い働き方に取り組んでいます。

2017年以降は、「仕事のやり方・やらせ方の変革」に焦点を当て、オリジナルキャラクターを用いたポスターの掲示やパソコンのポップアップ、社内広報誌等さまざまなインナープロモーションを展開し、社員・管理者の意識改革を促しながら働き方改革のさらなる浸透・定着に取り組む他、在宅勤務の実施日数の上限撤廃やサテライトオフィスを整備し、2017年11月には総務省が主催する「テレワーク先駆者百選」に選定されました。新型コロナウイルス禍においても、一層の「働き方改革」を推進することで、引き続き、多様な人材が活躍できる環境整備を推し進めていきます。



社宅の一室を活用したサテライトオフィスの例



テレワーク先駆者百選ロゴ

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

# 人権の尊重

## 基本姿勢

NTT東日本グループでは、豊かな社会の実現に貢献していくため、社員一人ひとりが高い人権意識を持って事業活動を行っていくことが大切であると考えています。

そのために、「NTTグループCSR憲章」および「NTTグループ人権憲章」を踏まえ、人権の尊重にあたっての基本的な考え方(基本方針)を制定しています。

## 2019年度の 成果

社員一人ひとりが人権について考え、人権意識・人権感覚の高い企業をめざし、全社員を対象とした人権啓発研修や意識醸成につながる施策等を実施してきました。

### 取り組み

- ▶ 新規採用社員・新任管理者等を対象とした人権問題に関する階層別研修の実施
- ▶ グループ全社員とその家族に人権啓発ポスター、標語を募集し人権意識を高揚

## 2020年度の 取り組み

人権啓発推進委員会を中心に、人権課題に関する研修、人権に関する相談窓口の運営を継続しつつ、グループ一体となった人権意識の向上に努めていきます。

### 取り組み

- ▶ 社内啓発冊子の活用およびeラーニング等を利用した階層別研修の実施
- ▶ パワーハラスメント防止の法制化および、セクシュアルハラスメント等防止対策の強化に関する法改正を踏まえた社員就業規則、社内規定等の見直し

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

### 人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 人権尊重にあたっての基本的な考え方

## NTTグループ人権憲章

私たちは、人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるとの認識に立ち、その責任を果たすことにより、安心・安全で豊かな社会の実現をめざします。

1. 私たちは、あらゆる企業活動を通じて、世界人権宣言をはじめ国際的に認められた人権を尊重します。
2. 私たちは、人権への負の影響の回避・低減に努めることで、人権尊重の責任を果たしていきます。万が一、人権への負の影響が生じた場合には、適切に対応します。
3. 私たちは、自らが差別をはじめ人権侵害に直接的に関与しない、また間接的にも加担しないように努めます。
4. 私たちは、ビジネスパートナーによる人権への負の影響がNTTグループの商品やサービスに直接関係している場合には、これらの関係者に対して人権を尊重し、侵害しないよう求めていきます。

※1 「私たち」とは、NTTグループおよびその役員・従業員をいいます。

※2 「国際的に認められた人権」とは、国際的に守られるべき最低限の基準とされる宣言、規約であり、具体的には次のとおり

【国際連合(国連)】[世界人権宣言と2つの人権規約]

・世界人権宣言(1948年国際連合で採決)

・「経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約」「市民的及び政治的権利に関する国際規約」(1966年国際連合で採択、1977年発効)

【国際労働機関(ILO)】[ILO宣言の中核8条約上の基本原則]

・労働の基本原則及び権利に関する国際労働機関(ILO)宣言(1998年第86回国際労働総会で採決)

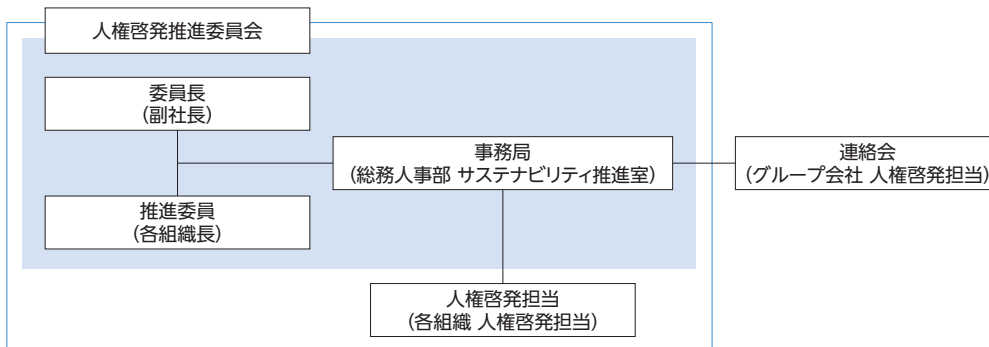
中核8条約：「強制労働」「結社の自由と団結権」「団結権及び団体交渉権」「同一価値の労働に対する同一報酬」「強制労働の廃止」「雇用及び職業についての差別待遇」「就業の最低年齢」「最悪の形態の児童労働」

※3 2項～4項の実施にあたっては、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」およびISO26000の考え方を適用し、ここで示される手順に従います。

## 推進体制

人権尊重に対する考え方や人権意識を持った事業活動への取り組みをNTT東日本グループ全体に理解・浸透させていくことが重要であると考え、副社長を委員長とした「人権啓発推進委員会」を設置しています。こうした体制の下、人権課題に関する研修、人権に関する相談窓口の設置および運営等、グループ一体となった人権意識の向上等に取り組んでいます。

### ▶ 体制図



- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

#### 人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 目標に対する実績

社員一人ひとりが、人権について考え、人権意識・人権感覚を高めることをめざして、本社、事業部、支店、グループ各社の全社員を対象に、人権啓発研修等を継続的に実施しており、2019年度においても、全対象者への研修等を実施しました。

## おもな取り組み

### 社内啓発冊子・eラーニングを利用した階層別研修

グループ各社・組織ごとに実施する研修の他、人権啓発室において新規採用社員・新任管理者等を対象に階層別研修を実施しています。新規採用社員に対しては、社内啓発冊子「ささえあって人になる」を活用し、人権の尊重に関する考え方と人権問題を正しく理解すること、新任管理者に対しては、社内啓発冊子「職場におけるハラスメント対応マニュアルさわやかな職場づくりのために」を活用し、ハラスメントを許さない職場づくりをめざすべく、研修を実施しています。また、全社員等を対象に、eラーニング研修にも取り組んでいます。

### 2019年度のおもな社内研修

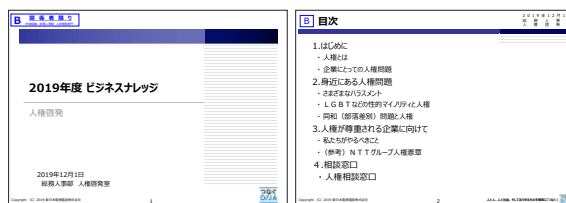
・新規採用社員研修 ・新任管理者研修 ・全社員等eラーニング研修



社内啓発冊子  
「ささえあって人になる」



社内啓発冊子「職場における  
ハラスメント対応マニュアル」



全社員等eラーニング教材

### 社員一人ひとりの人権意識の浸透・高揚に向けた 人権啓発ポスター、標語の募集

グループの全社員およびその家族等に対し、人権啓発ポスター、標語の募集を行い、優れたものを優秀作品として選定しています。2019年度においても、「人権全般」のテーマに加え、最近問題となっている「SNS等インターネットでの人権問題」、性的指向に関する理解、障がいのある人への配慮、外国人の人権をキーワードとしたテーマについて作品を募集しました。

結果、ポスター251点、標語57,673点の応募があり、その中から優秀作品を12月の人権週間に表彰するとともに、日常的に人権意識の浸透、高揚を図るため、入選したポスターと標語を掲載した「人権啓発カレンダー(2020年版)」を作成し、各職場へ掲出しています。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



2020年人権啓発カレンダー表紙



2020年人権啓発カレンダー1月 (最優秀賞)



2020年人権啓発カレンダー4月 (優秀賞)

## 人権に関する相談窓口

セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等すべてのハラスメントは未然の防止が重要であることから、ハラスメントの被害を受けていると思う場合 (ハラスメントに該当するか微妙なものを含め) や、その発生のおそれがある場合等、一人で悩まず相談できるよう各職場に人権相談窓口を設置しています。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

- CSR現場レポート
- 労働安全衛生の水準向上
- 健康経営の推進
- ダイバーシティ&インクルージョン
- 人権の尊重
  - 人材育成の推進に向けた取り組み
  - 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
  - 各種定量数値一覧
  - 各種制度利用一覧
  - 社会貢献活動
  - 医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



# 人材育成の推進に向けた 取り組み

## 基本姿勢

NTT東日本グループでは、「つなぐ、を、つよく」の精神で変革を成し遂げるため、人材育成理念「つなぐDNA」を旗印に掲げ、主体的な能力開発を促す施策の積極的展開に加え、多様な人材開発プログラムによる個々のキャリア開発支援等、事業活動を支える高い実務遂行能力を有する人材の育成に取り組んでいます。

人材育成理念「つなぐDNA」という言葉には、物理的に通信回線をつなぐ、人や社会を通信ネットワークでつなぐという意味合いに加え、先輩から受け継いだ技術・ノウハウに磨きをかけ、その時代に相応しいサービスとしてさらに発展させ、後輩へと「つなぐ」ということにこだわり、今後も全力をあげてつなぎ続ける気概を持った人材を育成していく、という思いも込められています。



## 2019年度の 成果

当社のスローガンである変革の三本柱2.0の「情報通信事業のオーガニックな成長」「地域(社会・経済)の活性化への貢献」「デジタルトランスフォーメーションの推進」を実現すべく、「実務に精通し、実践的な行動を発揮できるエキスパート人材の育成」「リーダーシップを発揮できるリーダー層・マネジメント層の人材育成」を重点的に推進してきました。

### 取り組み

- ▶ エキスパート人材育成に資するスキル向上プログラムの提供と、資格取得奨励制度見直しやスキルレベルの定量把握推進等を通じたテクニカルスキル修得の促進
- ▶ リーダー・マネジメント層育成に向けた階層に応じた役割認識の付与とリーダーシップ・マネジメント能力修得のための研修の充実
- ▶ 階層別研修への体験型プログラムの組み込み等を通じた「変革マインド」風土の醸成

## 2020年度の 取り組み

新たなスローガンである変革の三本柱2.0の「情報通信事業オーガニックな成長」「地域(社会・経済)の活性化への貢献」「デジタルトランスフォーメーションの推進」の実現に向け、これまでの取り組みをさらに強化、拡充していきます。

### 取り組み

- ▶ 能力開発に関する目標設定から計画の策定・実行、振り返りまでの一連の流れの強化を通じた、より自立的かつ効果的な能力開発の推進
- ▶ 社会環境の変化に対応できるマネジメント層の育成に向けた研修カリキュラムと手法の確立
- ▶ リモートワークの推進および社員の新型コロナウイルス感染防止を目的に、社内における研修・資格試験のオンライン対応へシフト

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTの コミュニケーション

- CSR現場レポート
- 労働安全衛生の水準向上
- 健康経営の推進
- ダイバーシティ&インクルージョン
- 人権の尊重
- 人材育成の推進に向けた取り組み
- 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
- 各種定量数値一覧
- 各種制度利用一覧
- 社会貢献活動
- 医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 人材育成プログラムの展開

## 実務に精通し、実践的な行動を発揮できるエキスパート人材の育成

社員の育成はOJTを基本にしつつ、それを補完するしくみとして、さまざまな人材育成プログラムを展開しました。たとえば、各事業分野における業務知識やノウハウを修得するためのNTT東日本の独自研修、テクニカルスキルをはじめとした各種スキルを向上させるための公開セミナーを、あわせて約730コースをラインアップし、延べ13,000名が受講しました。2019年度は、東京2020オリンピック・パラリンピック大会に向けた英語によるビジネスコミュニケーションスキルアップ、社員個々のライフ・ワークにあわせて学べるプログラムの場の拡充を図りました。

また、eラーニング教材約190教材、通信教育講座約200講座をラインアップし、社員自らが自律的な成長をめざす機会の提供にも注力しました。

さらに、能力開発の到達レベルを確認するための手段として、社内外資格の取得を推奨し、NTT東日本の独自資格である社内資格には、延べ14,000名がチャレンジしました。

今後は、各種育成スキームのさらなる見直し等を通じて、実務に精通し、実践的な行動を発揮できるエキスパート人材の育成を加速させていきます。

NTT東日本は、東京2020オリンピック・パラリンピックゴールド通信サービスパートナーです。

## 変革人材の創出およびニューノーマル時代に向けたリーダー層・マネジメント層の人材育成

個々人の強みを伸ばし、組織力・チーム力の最大化へつなげるため、リーダー層・マネジメント層へのさまざまな研修を実施しました。

リーダー層への研修としては、チームを牽引し集団に影響を与えるリーダーシップを修得し、経営環境が大きく変化中、従来のやり方にとらわれない「変革マインド」を醸成する体験型の研修(チームビルディング、レゴシリアスプレイ、マインドフルネス)等を実施しました。

マネジメント層への研修としては、自己のマネジメント能力を棚卸し、今後のさらなる能力の伸長のきっかけとする多面診断の実施、会社ごとの風土や考え方の違いをお互い学びあうことで切磋琢磨する異業種交流研修、地域(社会・経済)の活性化への貢献に対してさらなる加速に向けた研修の実施等を行いました。

組織力・チーム力を最大化するため、役職やタスクを越えたメンバーでピラミッド型組織にフラット型の要素を取り入れて変革に踏み出す育成プログラムも実施しました。

今後、「ニューノーマル」の時代に向け、研修はオンライン開催へシフトし、働き方の多様化に対応したリモートマネジメントやインタラクティブ要素を取り入れたカリキュラムを行うことにより、社会環境の変化に対応できるリーダー層・マネジメント層の人材育成および組織力・チーム力を強化していきます。



チームビルディング



レゴシリアスプレイ



マインドフルネス

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## NTTグループの学び舎である「NTT中央研修センター」

育成施策の基盤となる「NTT中央研修センター」では、ICTを支える企業の育成の場として、Wi-Fi 環境を整備しタブレットを活用した研修環境を提供しているのに加え、デジタルサイネージ等でNTTグループの歴史資料を配信する等、スキル・ノウハウ等の継承・伝承や、社員の一体感・多角的な視野の醸成を図る環境の充実に努めています。その結果、2019年度の年間延べ利用者数は約19.8万名にのびりました。またこの「NTT中央研修センター」では、現役の社員だけでなく、OBの方々が施設を見学することでご自身がこの地で学んでいたころを懐かしんでいただいたり、地域の方々に、桜並木を開放することでお花見を楽しんでいただいたりする等、多くの皆さまに愛される施設としてご活用いただいています。

今後も、グループ社員の成長の場として、さらなる充実を図り、魅力的な施設の提供に努めていきます。



NTT中央研修センター

# 創 協 反 学 造 調 省 是

NTT中央研修センターに引き継がれてきた「学是」

〈学是の由来〉

昭和41年に社員の精神的支柱となるべきサービス精神の自主的高揚・浸透を図るための2本柱として「反省・協調」を学是として制定しました。その後、昭和47年に情報革新と時代の進展に呼応し、社員に最も要請されるのは創造性の開発であるとの理念から「創造」を加え、新たな学是としました。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 社員のモチベーション向上に 寄与する取り組み

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

## 納得性の高い人事評価のしくみ

社員のモチベーション向上に向け、社員に期待する人材像（行動と業績）のレベルを表した社員資格制度を軸とした社員の適切な配置、能力開発、評価、格付・給与等をトータルなシステムとして運用する人事制度のしくみを導入・運用しています。それにより、果敢に挑戦し、着実に成果を生み出した者への評価と給与等への反映を適正に行い、積極的な行動への意欲向上を支援しています。

評価にあたっては、人事制度の考え方と内容を理解し、目標設定、日々のコミュニケーション、評価の実施、フィードバック面談を行う一連のプロセスを適切に行うため、評価プロセスを明確にし、年間のサイクルの中で節目となるタイミングで確実に面談を実施しています。また、評価の公正性・客観性を高めるため、同じ部門の評価者が集まる「評価者会議」を実施しており、評価者間の評価の目線・レベルをあわせることにより、評価者の主観や恣意による評価エラーを防ぐよう努めています。

また、評価運用の充実に向けた取り組みとして、上長（評価者）に対しては「評価者研修」や「新任管理者研修」を実施するとともに「人事評価マニュアル」を提供し、社員（被評価者）に対しては「評価・目標設定等の解説書」の提供・「目標設定・キャリアデザイン」に関わるツールの活用等を通じて、評価の納得性、公正性の向上等を図り、さらなるチャレンジ意欲の向上等に努めています。

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

## 人事・給与制度の整備

採用から65歳までをトータルの就労期間ととらえ、現場力・専門性を有する人材と新分野に果敢に挑戦する人材をバランス良く確保しながら、若年層から中高年齢層に至るまで全世代の社員が持てる能力をフルに発揮し、事業貢献につなげていくための環境整備として人事・給与制度を機能させており、NTT東日本の事業特性に着目し、短期業績を反映する評価反映型手当に加え、社員一人ひとりの役割・ミッションおよびそれらに対する貢献度を反映する評価反映型手当や、販売成果に連動したインセンティブ型手当を設定する等、期待される役割・ミッションに対する貢献度や、販売成果等の業績を処遇に反映させるしくみとしています。

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 社内公募制度の実施

チャレンジ意欲のある社員に幅広いフィールドで活躍する機会を提供する社内公募制度「NTTグループ内ジョブチャレンジ」を実施することにより、社員のモチベーション向上を図りつつ、NTTグループ内の人材交流を促進しています。

# 社長表彰

日常業務や社会貢献活動等さまざまな分野において著しい成果をおさめ、事業や社会の発展に大きく貢献した社員等の功労に報い、士気高揚、事業・社員の活性化を図る観点から、社長表彰を実施しています。「2020年 社長表彰」は、前年度の事業活動における成果等、業務に関する功績の他、「健康経営」や「人命救助」に関する功績に対し社長表彰を実施しました。

- ＞ トップメッセージ
- ＞ NTT東日本グループについて
- ＞ NTT東日本グループのCSR
- ＞ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

# 各種定量数値一覧

項目		区分	単位	2017年度	2018年度	2019年度
社員数	連結	男	名	25,650	25,950	24,550
		女		7,500	14,200	14,600
		全体		33,150	40,150	39,150
	単体	男	名	3,000	3,050	3,000
		女		1,700	1,850	1,950
		全体		4,700	4,900	4,950
平均年齢	男	歳	45.8	45.5	45.3	
	女		42.1	44.9	45.1	
	全体		44.9	45.3	45.2	
平均勤続年数	男	年	23.0	21.8	21.5	
	女		15.0	12.5	11.7	
	全体		21.2	18.5	17.9	
外国人従業員数	男	名	17	20	21	
	女		6	7	11	
	全体		23	27	32	
管理者数	男	名	3,200	3,080	2,900	
	女		160	180	190	
	全体		3,360	3,260	3,090	
管理者比率	男	%	12.5	11.8	11.8	
	女		2.2	1.3	1.3	
	全体		10.2	8.1	7.9	
採用者数 (外国人含む)	男	名	550	610	580	
	女		270	270	250	
	全体		820	880	830	
離職者数	全体	名	2,350	3,200	3,350	
離職率	全体	%	6.6	7.4	7.9	

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 各種制度利用一覧※1

項目	区分	単位	2017年度	2018年度	2019年度
有給休暇取得者数※2	男	名	20,737	19,885	19,724
	女		5,365	5,066	4,856
	全体		26,102	24,951	24,581
有給休暇取得率※2	男	%	100.7	95.7	89.4
	女		93.2	96.6	87.8
	全体		99.2	95.9	89.1
育児休職	男	名	8	21	27
	女		408	419	392
	全体		416	440	419
介護休職	男	名	20	14	9
	女		11	12	16
	全体		31	26	25
短時間勤務 (育児)	男	名	5	4	4
	女		553	504	425
	全体		558	508	429
短時間勤務 (介護)	男	名	11	7	3
	女		5	8	7
	全体		16	15	10
在宅勤務	男	名	614	738	5,790
	女		383	462	1,416
	全体		997	1,200	7,206
看護休暇	男	名	35	39	31
	女		44	48	53
	全体		79	87	84
育児に専念するために退職した 社員のための再採用制度 登録者数	全体	名	2	3	0
パートナーの転勤等により退職した 社員のための再採用制度 登録者数	全体	名	5	5	7

※1 対象範囲：NTT東日本グループ6社  
(NTT東日本-北海道、NTT東日本-東北、NTT東日本-関信越、NTT東日本-南関東、NTT東日本サービス、NTTエムイー)

※2 有給休暇は、定型+フレックス部分を採用

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

# 社会貢献活動

## 基本姿勢

地域社会と密着し事業を営むNTT東日本グループでは、社会と共生する「良き企業市民」をめざし、グループ社員一体となって、継続的かつ積極的に社会貢献活動に取り組んでいます。

## 2019年度の 成果

社員の自発的な参加による社会貢献活動のさらなる裾野拡大と意識向上に向け、地域に根ざした社会貢献活動を展開してきました。

### 取り組み

- ▶ 青少年の健全な育成に向けたスポーツ教室
- ▶ 各地域における災害復旧活動

## 2020年度の 取り組み

これまでに築きあげてきた地域の皆さまとのつながりを引き続き大切にしつつ、地域社会の持続的な発展に寄与する取り組みを推進していきます。

### 取り組み

- ▶ 青少年の健全な育成に向けたスポーツ教室および各地域のニーズに基づいた社会貢献活動の継続実施

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

### 社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介



## 推進体制

NTT東日本グループでは、CSR推進室(2020年7月よりサステナビリティ推進室<sup>\*</sup>)を中心として、事業部・支店、グループ会社が連携を図りながら、それぞれの地域特性やニーズにあわせた社会貢献活動を展開しています。

<sup>\*</sup>2020年7月に、CSR、環境対策、働き方改革、人権啓発等の取り組みを一元的に推進する「サステナビリティ推進室」を設置しました。

## 目標に対する実績

### 社員一人あたりの参加回数

2019年度は、社員一人あたりの社会貢献活動参加回数の前年度比増を目標に掲げており、社員参加型ボランティアや清掃活動、中学生向けの職場体験学習の受け入れ等を実施し、1.24回(対前年比▲0.41)となりました。

## 全社的プログラム

### 各種福祉・サービスの紹介

NTT東日本では、高齢者やお身体の不自由な方々と、安心・安全で便利な暮らしをつなぐ福祉機器を提供しています。

また、一人暮らしの高齢者やお身体の不自由な方々向けに、ファクスを通じた便利なサービスや、番号案内サービス、外出先でのコミュニケーションのサポート、点字サービス等のさまざまな福祉サービスの提供をとおして、安心・安全で、便利な社会づくりに貢献しています。

#### ● 福祉コミュニケーションシステムおよび緊急通報装置のご紹介

超高齢社会の進行に伴い、高齢者の方が安心・安全に生活できる環境づくりに対する要望が高まっています。こうした中、NTT東日本はNTT西日本と共同で、高齢者や介護を要する方々に安心して暮らしていただくための福祉コミュニケーションシステム「SR10-VII」、緊急通報装置「SL-11号BOX」および簡易型緊急通報装置「シルバーホンあんしんSVI」を2014年11月から提供しています。

「SR10-VII」は、消防署や介護支援センター等の緊急通報センターに設置することにより、あらかじめ登録している高齢者等の「SL-11号BOX」から通報を受けた際に、非常通報・停電通報等の通報種別、電話番号、個人データ等をディスプレイ上に表示することが可能な福祉コミュニケーションシステムです。緊急通報センターのオペレータは、表示された画面を確認後、救急車の手配や協力員への支援要請等も一元的に行うことができ、緊急時に迅速で的確な対応が可能となります。

「SL-11号BOX」は、一人暮らしの高齢者の方が、自宅内で病気や事故等の緊急事態に見舞われた場合や、日常生活上での悩みごと等を相談したい場合に、「非常ボタン」や「相談ボタン」を押すだけで、あらかじめ登録している緊急通報センターや親類等、最大9カ所への自動通報が可能な緊急通報装置です。

「シルバーホンあんしんSVI」は、本体の「非常」ボタンを押すだけで、「SL-11号BOX」と同様にあらかじめ登録した最大9カ所へ順次自動通報できる簡易型の緊急通報装置です。高齢者や

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

#### チームNTTのコミュニケーション

- CSR現場レポート
- 労働安全衛生の水準向上
- 健康経営の推進
- ダイバーシティ&インクルージョン
- 人権の尊重
- 人材育成の推進に向けた取り組み
- 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
- 各種定量数値一覧
- 各種制度利用一覧
- 社会貢献活動
- 医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

介護を必要とされる方のご自宅へ設置いただくことにより、非常時に簡単な操作で家族の携帯電話や任意に設定した緊急通報先に通報することが可能です。

従来機器の機能に加え、「SL-11号BOX」は新たにひかり電話に対応できるようになった他、「SL-11号BOX」と「シルバーホンあんしんSⅥ」は双方向での通話が可能になる等、より安心かつより便利にご利用いただけるようになりました。

今後も、高齢者や介護を要する方々にとっての安心・安全な暮らしの実現に貢献できるよう、電話機を含めたサービスの提案を行っていきます。



福祉コミュニケーションシステム「SR10-VII」



緊急通報装置「SL-11号BOX」



簡易型緊急通報装置  
「シルバーホンあんしんSⅥ」

NTT東日本公式ホームページ

<https://web116.jp/ced/personal/welfare/index.html>

## ● 電話お願い手帳Web版/アプリ版のご紹介

「電話お願い手帳」(以下、本手帳)は、耳や言葉の不自由な方が、外出先で電話連絡等を行う必要が生じた際に、用件や連絡先等を書いて近くの方にご協力をお願いするためのコミュニケーションツールです。

1983年に千葉県流山電報電話局(当時)に寄せられたお客さまのご要望をヒントに発行して以来、毎年内容を充実させながら継続して約1.7万部を発行し、2019年で38年目となりました。本手帳には、電話に関するお問い合わせ、ご注文をファクスで承る「NTTふれあいファクス」の案内や、災害・緊急時に役立つ「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板(web171)」の情報等も掲載しています。

2016年12月には、インターネットに接続できる携帯端末等(スマートフォン、フィーチャーフォン等)の普及が進んでいることを踏まえ、利用者の利便性向上を目的として、「電話お願い手帳Web版/アプリ版」の提供を開始しています。緊急時の利用を想定し、災害時等で通信が途絶えた際にも利用可能な仕様となっており、GPS機能を利用し、地図情報の表示を用いた円滑な情報伝達ができます。

今後も、耳や言葉の不自由な方にとって、より使いやすいコミュニケーションツールとなるよう取り組んでいきます。



「電話お願い手帳 Web版」ウェブ画面

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

## チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

### 社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## ●● NTTふれあいファクスのご紹介

NTTふれあいファクスは、電話の移転、ご注文、故障等のご相談をはじめ、サービスのお問い合わせ等、NTT東日本へのご相談をファクスでお受けするサービスです。

受付ファクス番号：**0120-700-133**

※東日本エリアのみとなります。

料金：**通話料、手数料は無料**です。

※通話料、手数料は無料ですが、コンビニエンスストア等に設置されているファクスをご利用の場合は、ファクス使用料が必要な場合があります。  
※番号をお確かめのうえ、お間違えないようお願いいたします。


### ご利用の手順

お手元の用紙に

- あなたのお名前
- ファクス番号
- ご相談内容

をご記入ください。(用紙の大きさや書き方は自由です。)

▼



NTT東日本より、折り返しご返答の  
ファクスをお送りいたします。

「NTTふれあいファクス」のご利用手順

## ●● 障がいのある方をサポートするアプリのご紹介

聴覚障がい者支援アプリ「こえとら」は、聴覚障がい者が手話を使うことができない健聴者との間で、文字と音声を互いに変換し合うことで円滑なコミュニケーションができるよう支援するアプリです。NTT東日本は、障がいのある方の豊かなコミュニケーションや社会生活をサポートするため、「こえとら」アプリを支援しています。

「こえとら」アプリサポートページ

<https://www.koetra.jp/index.html>

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

#### 社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## ●社員参加型ボランティアプログラムの実施

NTT東日本グループは組織を横断して、社会的課題や地域社会の幅広いニーズへの対応および社員の自発的な参加による社会貢献活動のすそ野拡大・社員の意識向上を目的として、「社員参加型ボランティアプログラム」を実施しています。

2019年度は、6月に「福島空港 花を咲かそうプロジェクト」(福島県)、2月に「高齢者住宅の雪かきおよび雪あかり祭りの準備」(岩手県)を実施し、それぞれ57名と29名が参加しました。



福島空港 花を咲かそうプロジェクト(福島県)



高齢者住宅の雪かきと雪あかり祭りの準備(岩手県)

## スポーツ教室の開催

NTT東日本グループは、企業スポーツ活動をととして社会への貢献をめざしています。

野球部は、都市対抗野球大会本戦において、2017年の優勝を含め、この10年間で黒獅子旗(優勝)1回、白獅子旗(準優勝)1回、黄獅子旗(ベスト4)2回、バドミントン部は、日本リーグ2014(現S/Jリーグ)において男女とも無敗で悲願のアベック優勝を果たすとともに、その他大会においても常に上位の成績を収めています。また、漕艇部は2016年～2019年の全日本選手権大会エイト種目4連覇を成し遂げ国内のボート界でトップの地位を築いており、パラ陸上の高桑選手は、国内外の主要大会でも常に好成績を収める等、その輝かしい活躍により、スポーツファンの皆さまと感動を共有し合えるチームへと成長し続けています。

企業スポーツチームとして、「チームを支え応援いただく方々への感謝の気持ちを常に忘れず、真摯に競技と向き合い、相互尊敬に基づくスポーツにおけるフェアプレーの精神を深めつつ、競技力の向上と心身の健全な成長に全力を尽くす」ことを掲げ、2016年に「NTT東日本シンボルスポート倫理憲章」を制定いたしました。

各チームごとに、試合や練習の合間を縫って野球教室やバドミントン教室、ボート教室等を開催しており、2019年度は、計18カ所、約2,000名の方々にご参加いただき、国際大会をはじめとした、各種全国大会等国内外の第一線で活躍する選手が東日本各地を訪問し、小中学生から大人まで幅広いプレイヤーの皆さまへの指導にあたっています。

スポーツ教室等を通じ、ご年配の愛好者の方や地域のさまざまな方と触れ合うことで、普段にはない交流や新たなつながりが生まれます。教室に参加した皆さまからは、世界的に有名な選手と触れ合えて感激した、選手たちから直接教えてもらえて不得意だったところを克服できた、選手の1つひとつのプレーの速さに驚いた等、多くの声をいただきました。このように地域の皆さまとの絆が深まっていく、そして地域の皆さま同士がつながっていく様子を見る喜びが、選手たちの明日からの活動を支えるエネルギーにもなっています。

スポーツチームのグラウンドや体育館が所在する地域の皆さまからの日頃からのご理解とご協力に感謝しようと2013年度からはじめた「地域感謝祭」。野球部は、千葉県船橋市にあるグラウンドにて開催し、2019年度も250名以上の地域の皆さまにご参加いただきました。感謝祭当日は悪天候ということもあり、室内練習場のみでの開催となりましたが喫茶コーナーの設置や選手と触れ合えるイベントの他、体験コーナー等を設けることで、例年以上の盛況をみせ「今まで遠く感じていたチーム・選手が身近に感じられ、一緒に楽しめるイベントがたくさんあり、とても楽しい時間だった、これからも各大会に応援に行き、チームを応援します」「このようなイベントはぜひ継続

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

- CSR現場レポート
- 労働安全衛生の水準向上
- 健康経営の推進
- ダイバーシティ&インクルージョン
- 人権の尊重
- 人材育成の推進に向けた取り組み
- 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
- 各種定量数値一覧
- 各種制度利用一覧
- 社会貢献活動
- 医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

して毎年実施してほしい、感謝祭によって地域住民のコミュニケーションが図られて大変感謝している」等の感想をいただきました。

2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、これまでのような直接選手と触れ合う集合形式での教室の開催等はできませんが、リモート等を活用し、これまでにない新たな方法での試みを検討しているところです。

今回ご紹介した企業スポーツ活動は社会貢献の一例にすぎませんが、NTT東日本グループは、これまで築き上げてきた地域の皆さまとのつながりを糧に、良き企業市民として積極的に地域に根ざしたさまざまな社会貢献活動を行っていくことで、地域社会との絆をつなぎ、信頼され愛される企業であり続けます。

#### 社員の声 > つなぐ力



NTT東日本・南関東  
東京事業部  
キャプテン

喜納 淳弥

#### 皆さまに野球の魅力を伝えるとともに、 野球界の発展に貢献していきます

野球教室は、各開催支店と地域の皆さまと私たち選手が一緒になり野球というスポーツをとおして直接交流でき、選手、社会人として成長できる大変貴重な機会だと思っています。

今シーズンにおいては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、触れ合う機会もなく非常に残念ではありますが、また皆さまと野球ができる日を楽しみにしています。

これからも皆さまの応援があつてこそ野球ができるという感謝と謙虚な気持ちを忘れず、今後も地域の皆さまと一緒に交流し、活動を続け、少しでも多くの方に野球をとおしてスポーツの魅力・楽しさを伝え、また、技術向上や野球界の発展に寄与できればと思います。

#### 社員の声 > つなぐ力



NTT東日本・南関東  
東京事業部  
男子キャプテン

佐藤 黎

#### バドミントン教室再開時に笑顔でお会いできるよう、 日々精進していきます

バドミントン教室は、各支店の皆さまや日頃より私たちを応援してくださる地域の皆さまに恩返しするとても良い機会だと思っています。

このような場でバドミンントンの楽しさや魅力を知っていただくとともに、地域の方々と交流を深め、選手一人ひとりの普段とは違った一面を知っていただくことで、より身近に感じていただければと思っています。われわれ選手にとっても指導者の立場になることで、プレーヤーとして新たな発見がある貴重な機会となりますが、今年は新型コロナウイルス感染症の影響でこれまでのような集合形式での教室の開催が中止となり、とても残念に思っています。

新型コロナウイルス感染症が収束した際は、バドミントン教室で皆さまに良い結果を報告し、笑顔が届けられるよう今できることを考え日々精進していきます。

また皆さまにお会いできる日をバドミントン部一同楽しみにしています。今後ともNTT東日本バドミントン部への熱いご声援をよろしくお願います。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

#### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

#### 社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## 社員の声 > つなぐ力



NTT東日本-南関東  
東京事業部  
キャプテン

林 靖晴

### 新たな方法で積極的に交流活動を続け、 ボート競技の魅力伝えていきます

私たち漕艇部はボート競技を通じて、スポーツの魅力発信やスポーツ振興、青少年の健全育成に寄与することを目的にボート教室を開催しています。2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響で集合形式の教室は実施できていませんが、既存のやり方にとらわれず新たな手法を取り入れて積極的な活動を継続していきます。

毎年、教室に参加いただいた方々にお伝えしていることですが、感謝の気持ちを忘れないこと、何事も一生懸命に取り組むことのすばらしさ、相手へのリスペクトを常に念頭に置き、われわれNTT東日本 漕艇部は今後も本活動と競技活動の両面に取り組んでいきたいと思えます。

今後ともシンボルスポーツならびに漕艇部への熱いご声援、よろしくお願ひします。

NTT東日本シンボルチーム公式ホームページ  
<https://www.ntt-east.co.jp/symbol/>

## おもな取り組み

### ● 台風被害の著しい茨城県大子町で復旧ボランティア活動

2019年10月の台風19号で甚大な被害を受けた茨城県は、その後の台風21号でも災禍に見舞われました。NTT東日本 千葉事業部は、なかでも多くの民家や店舗が被災した大子町で、災害復旧ボランティアを実施しました。

ボランティアには茨城支店、千葉支店、千葉西支店、千葉事業部から計23名の社員が参加し、河川の氾濫により特に大きな被害を受けた大子町4地区のがれきり撤去等を行いました。復旧作業をとおして参加者は、災害の規模の大きさを目の当たりにするとともに、あらためて共助の必要性を痛感しました。



久慈川の氾濫により被害を受けた4地区でがれきりの撤去等を実施

### ● 台風被害の宮城県丸森町で災害復旧ボランティア

2019年10月12日から13日にかけて日本を通過した台風19号は、各地に大きな爪痕を残しました。NTT東日本 宮城事業部は、豪雨やそれに伴う河川の氾濫等により、とりわけ甚大な被害を受けた宮城県丸森町の早期復旧に向け、同月29日、30日の2日にわたって災害ボランティアを実施しました。

両日とも東北各部から計26名が参加し、丸森町災害ボランティアセンターの指示の下で住宅敷地内の泥かき、家財道具や土のう袋の搬出といった復旧作業に従事しました。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

### 社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



2日間とも26名が災害ボランティアに参加

## ● 栃木市・矢板市の台風19号に伴う災害ごみ清掃活動へ参加

NTT東日本 栃木支店は2019年11月、栃木県矢板市内の幹線道路沿いの清掃活動を実施しました。市内では、台風19号に伴う豪雨により河川が氾濫した影響で大量のごみが流出し、それらの多くが1カ月近く経っても放置され、市民の悩みの種となっていました。この清掃には社員と、さらに社員が指導する中学生硬式野球チームのメンバー43名、市職員約130名が参加し、歩道脇に堆積、あるいはガードレール等に引っかかった稲わら等のごみを収集しました。2時間30分ほどの作業で合計5.7tものごみを集め、稲わら等をきれいに除去しました。

12月には栃木市内で災害ごみの移送をするための清掃活動に栃木支店の社員29名が参加しました。復興復旧のためには市内の仮置き場での山積みとなっていた災害ごみを郊外のごみ置き場へ移送させなければならない、全員でトラックへの詰め込み作業を行いました。災害ごみは2tトラック7台、ごみ収集車1台で、栃木市職員の方の協力の下、約2時間30分かけて数往復運搬し、市内の仮置き場をきれいにすることができました。



清掃作業の説明を受ける様子(矢板市)



歩道等に堆積した稲わらをきれいに(矢板市)



家具等の大きな物から詰め込む(栃木市)



小さな物も丁寧に拾う(栃木市)



きれいになった仮置き場(栃木市)

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

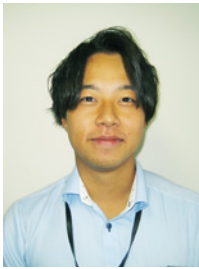
各種制度利用一覧

### 社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## 社員の声 > つなぐ力



NTT東日本-関信越  
栃木支店  
BI部 第二VCグループ  
VC担当

**肥田 歩**

### 地域の一員として清掃活動に参加

台風19号の被害の中、職場がある栃木市内も河川氾濫により、多くの家屋が被害にあいました。

水に浸かった家具等の災害ごみが大量に発生し、近隣住民の方々は後片付けや災害ごみを仮置き場へ持っていく等、大変な苦労だったと思います。

地域に密着した仕事をしている自分に何かできることはないかと思い、今回の災害ごみ清掃活動に参加いたしました。

災害ごみは、大きい家具・水分を含み重くなった物・臭いがする物もたくさんありました。なかにはガラスの破片等も混ざったごみもあり危険でトラックへの積み込みだけでも大変でした。参加した社員、市職員の方々と協力し、仮置き場に山積みであった災害ごみをきれいにでき、少しでも地域に貢献できたのではないかと思います。

今後も身近な所から積極的に参加したいと思います。

### ● 「第16回かわさきサイエンスチャレンジ」で「光糸電話教室」を開催

NTT東日本 川崎支店は、2019年8月、かながわサイエンスパーク(KSP)で開催された「かわさきサイエンスチャレンジ」に参加しました。

今年で16回目となるこのイベントは、科学技術体験・ものづくり体験教室、サイエンス実験ショー等が一堂に集まる大きなイベントで、おもに小学生を対象に、川崎市内の企業・団体等が協力し開催されています。

フィジカルeスポーツ体験、トライサイエンス教室 探査機を宇宙へ送ろう、オリジナルゲームを作れるワクワクプログラミング等、子どもたちの科学への興味が広がり、探求心の湧く企画が多く出展され、川崎支店では、3回目となる「光糸電話教室」を開催しました。募集40名のところ、事前申し込みに約300名(去年は164名)もの応募があり抽選による受け付けとなりました。参加した子どもたちは夢中になって光糸電話をつくり、大変盛り上がりました。

川崎支店は、今後も地域社会へ貢献する取り組みを行っていきます。



小学校3~6年生を対象に実施



川崎支店一丸で開催

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

- CSR現場レポート
- 労働安全衛生の水準向上
- 健康経営の推進
- ダイバーシティ&インクルージョン
- 人権の尊重
- 人材育成の推進に向けた取り組み
- 社員のモチベーション向上に寄与する取り組み
- 各種定量数値一覧
- 各種制度利用一覧
- 社会貢献活動
- 医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



## ● 「第70回NTT児童画コンクール」開催

NTT東日本 千葉事業部では、絵画の学習を通じて文化振興に貢献していきたいという考えのもと、『あったらいいな こんなもの～みんなの未来の暮らしにほしいもの～』をテーマに、千葉県内の小学校児童を対象にした絵画コンクールを毎年開催しています。

70回という節目となった2019年度は、県内の小学校285校から3,322点の応募があり、最優秀賞と優秀賞22点と、今回特別に設けた「70回特別賞」に70点、作品応募率上位校に贈られる「学校賞」に10校が決定しました。11月に表彰式を実施し、入賞作品は、NTT東日本の事業所ビル壁面を利用してラッピング展示を行いました。

子どもたちが描いた未来の暮らしには夢や希望があふれていました。今後も子どもたちの想像力や豊かな感性の育成に貢献していくとともに、事業活動を通じて健やかに暮らせる社会の実現に向けた活動を行っていきます。



千葉県知事賞「行け銀河のはてまで!!」(小学4年生女児)



千葉県教育委員会教育長賞「お料理ロボット」(小学3年生男児)

- ＞ トップメッセージ
- ＞ NTT東日本グループについて
- ＞ NTT東日本グループのCSR
- ＞ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ＞ 持続可能な経営基盤
- ＞ CSR調達の取り組み
- ＞ コミュニケーションツールのご紹介

# 医療部門における取り組み

## 医療部門の取り組み

NTT東日本が運営する3つの病院は、以下の取り組みを通じてCSRの向上に貢献しています。

## 安心・安全で良質な医療サービスの提供による地域・社会への貢献

NTT東日本病院における持続的な病院経営の実現に向けて、国の医療政策に適時的確に対応しています。各病院がそれぞれのエリアで「なくてはならない病院」として地域・患者さまから選ばれるよう、各病院の強みや特性を活かしたビジョンを明確にし、ガバナンス強化に重点的に取り組みつつ病院経営改善施策に取り組むことに加え、地域の医療機関との積極的な連携を通じて、それぞれのエリアにおけるニーズに対応しています。

まず、東京都品川区に位置するNTT東日本 関東病院は、地域の中核病院として高度急性期・急性期機能という重要な役割を担っていますが、関東病院だけで医療を完結させることはできません。2015年より「医療連携協力医療機関制度」をスタートし、2020年6月現在約780施設を超える医療機関と連携し、手術や入院、精密検査を必要とする患者さまを受け入れ、治療後には患者さまがかかりつけ医へ円滑にお戻りいただけるよう心がけています。

2019年8月には、紹介患者に対する医療提供、医療機器の共同利用等の実施を通じてかかりつけ医等を支援し、効率的な医療提供体制の構築を図る「地域医療支援病院」にも認定されています。

NTT東日本 伊豆病院では、近隣の急性期病院17施設と連携し、急性期治療を終え、継続した治療が必要となる方、身体機能の改善のためリハビリテーションが必要な方等を受け入れ、地域の医療、福祉、介護を担う約250施設の方々と外来、また入院中から退院後まで連携し、患者さまが住み慣れた場所で安心して生活できるように支援しています。

地域でその人らしく生活が継続できるようにするには、ケアの質を高めることが重要です。近隣の急性期病院や訪問看護ステーション、地域包括支援センターの多職種と連携をとり「伊豆病院症例検討会」「各種教室、近隣住民向けセミナー、相談会等の定期開催」「認定看護師の派遣」等のしくみをつくり、地域全体のケアの質を高める中心的な役割を担います。また、地域の健康祭り等に参加し、健康相談や生活相談等、住民の皆さまの安心な暮らしや健康への意識向上を支援しています。

NTT東日本 札幌病院は、全国の22%の広大な面積に位置する北海道における急性期医療を担っており、地域の医療機関との連携強化を通じた対応に加え、「北海道がん診療連携指定病院」、「札幌市災害時基幹病院」に指定され、地域において安心・安全な医療を提供し続けています。

また、2022年には、開院100周年の節目を迎えます。札幌病院としての使命は、地域に必要とされる良質な医療を、安全に効率良く提供し、患者さまにとっても、職員一人ひとりにとっても魅力的な病院であり続けることではないかと考えています。札幌市の中央区に存在する病院として、この地域において生活する人たちにいつまでも必要とされる病院であり続けることをめざして、次世代のためにどのような医療を展開する必要があるのかを熟慮し、地域の健康管理に責任を持ち、一步一步着実に歩みを進めていく事が病院に課せられた責務であるといえます。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

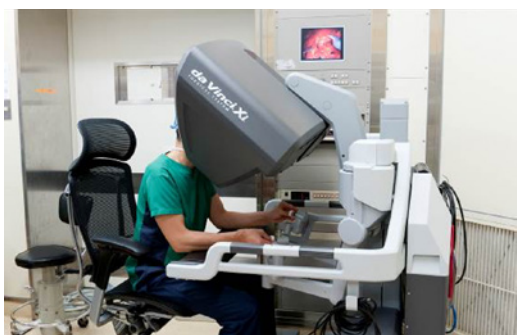
- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 充実したがん医療の提供

NTT東日本 関東病院は、地域がん診療連携拠点病院の指定を受け、専門的ながん医療の提供、がん診療の地域連携協力体制の構築、がん患者・家族に対する相談支援および情報提供等を行っています。2019年4月には、全国に14施設ある「地域がん診療連携拠点病院(高度型)」の1つにも指定されました。さらに「がんゲノム医療連携病院」として東京大学医学部附属病院と連携し、国策であるがんゲノム医療を推進しています。

がん治療においては、術後の回復が早く入院期間が短縮できる、合併症リスクを抑えられる、機能温存が向上するといったメリットが期待される「ロボット手術」でのがん治療に積極的に取り組んでいます。2019年4月には、診療科の垣根を越えて連携しロボット手術の質向上に取り組むために「ロボット手術センター」を設立し、2019年度は約250件のロボット手術を実施しました。また、腫瘍内科や放射線科等とも連携し、手術だけでなく、化学療法や放射線治療の提供まで幅広く対応しており、あらゆる方法でがんに対応できる体制を整えています。

加えて、関東病院では、がん患者さまとそのご家族に対する緩和ケアの提供も行っています。緩和ケアとは、重い病を抱える患者やその家族一人ひとりの身体や心等のさまざまなつらさをやわらげ、より豊かな人生を送ることができるよう支えていくケア(特定非営利活動法人日本緩和医療学会による『市民に向けた緩和ケアの説明文』)とされています。2019年4月には、緩和ケア病棟・緩和ケア外来・緩和ケアチームを統括する「緩和ケアセンター」を新たに組織し、すべてのがん患者さまとそのご家族に対して迅速かつ適切な緩和ケアを切れ目なく提供するよう努めています。



ロボット手術の様子(左、右)



がん相談支援センター職員



緩和ケア病棟でのクリスマス会の様子

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## 救急医療・災害医療における役割

NTT東日本 関東病院は、二次救急医療機関として救急患者の受け入れを積極的に行っています。特に脳卒中・胸部・腹部の3領域では、関東病院の専門医にダイレクトにつながる、地域の医療機関・救急隊専用ホットラインを設けており、24時間365日(腹部は日中帯のみ)の救急対応を行っています。2019年度には、救急隊との連携強化を目的に、近隣消防署の救急隊との合同研修会を2度開催しました。関東病院・消防隊の双方からの発表・症例検討により情報共有を行い、大変有意義な会となりました。

災害医療においては、関東病院は、東京都に80施設ある災害拠点病院の1つとして、地震等の広範囲災害時においておもに重症患者の収容・治療を行う任務を負っています。例年10月にはトリアージ訓練も含めた災害総合訓練を行っており、2019年度は、地区医師会の先生方にもトリアージドクターとして参加いただくとともに、隣接する東京医療保健大学の学生の方々には受傷者役として参加してもらい、大規模な訓練を行いました。

また2019年9月には、内閣府主催の大規模地震時医療活動訓練を関東病院で実施しました。首都直下地震により、埼玉県、千葉県、東京都および神奈川県に甚大な被害発生を想定した訓練で、院内からは74名が参加、また山梨、大阪、兵庫、奈良、福岡の6病院からDMAT隊が関東病院に参集し、活動訓練を行いました。

NTT東日本 札幌病院では、2018年9月に発生した「北海道胆振東部地震」の経験を踏まえ、大規模地震の際に、札幌市中央区の5病院が連携し、医療機器や薬品、医療材料、食料、その他応急物資の支援措置や、医師、看護師、コメディカル職等の人材派遣、患者の移送、代替医療、入院患者の転院、受入等病院相互で協力する「災害時における病院間の相互支援に関する協定書」を締結しています。

これによって、札幌市中央区や札幌市のみならず道内全域で災害が発生した場合についても、5病院が連携し、患者の搬入や人員派遣に対応していきます。



救急隊との合同研修会の様子



災害総合訓練(10月)の様子



大規模地震時医療活動訓練(9月)の様子

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 患者サポートセンターの開設

NTT東日本 関東病院は、2019年10月、入退院関連業務をワンストップで行う「患者サポートセンター」を開設しました。当院では従来より、入院が決定した一部の患者さまを対象に、看護師をはじめ、薬剤師、栄養士、ソーシャルワーカー等の多職種が連携しながら、患者さまが安心して入院を迎えることができるよう、入院前から多方面でのサポートを行ってまいりました。本センター開設により、業務の効率化とチーム医療のさらなる提供をとおして、より充実した患者サポートを実践しており、これまで以上に患者さまに安心して入院いただけるよう努めています。



患者サポートセンター

患者さまとの面談の様子

## 地域住民等を支えるへき地診療所への医師派遣

NTT東日本 伊豆病院では2019年4月より、静岡県からへき地医療拠点病院の指定を受け、熱海市の「初島の診療所」への医師派遣を実施しています。これにより医師不足が著しいへき地における住民の皆さま等への医療を確保し、安心して良質な医療サービスを提供しています。

## 医療分野におけるICTサービス導入の先導的な役割を果たし、 安心で豊かな社会の実現に貢献

国の医療政策を踏まえ、地域ニーズへの対応を継続して取り組むことに加え、医療業務でのICTの活用・デジタルトランスフォーメーションの推進による医療分野の業務効率化で、より重要度の高い業務に専念し、高いスキル・ノウハウの共有を進めることで、さらに安心・安全な医療サービスを提供していきます。

電子カルテや健診システムを中心とした医療情報システムを導入し、他に先駆けて機能の高度化を図るとともに、ICTを活用した地域の病院・診療所の連携や専門医の少ない遠隔地との連携、在宅診療の支援等、安心で豊かな社会の実現に向けて、先導的な役割も果たしていきます。

### ● ICTを利用した患者サービスの向上

NTT東日本 関東病院・札幌病院では、「デジタルサイネージ<sup>\*1</sup>」を導入することで、患者サービスの向上に取り組んでいます。たとえば、関東病院では、外来の待合室等で過ごされる患者さまに対して、病院の紹介ビデオ、医療情報・健康情報、健康保険証の切り替え、病院開催セミナーのご案内、治験<sup>\*2</sup>参加の募集等の患者さまへのお知らせ、札幌病院では、ニュースや天気予報等を掲示して、患者サービスの向上に努めています。

また、関東病院では、退院後に在宅療養される患者さまに対して、医療機関・介護関係者・患者家族等がワンチームとなってケアに取り組むための多職種連携支援システム「ひかりワンチームSP」を導入し、2019年秋から稼働しています。その他、新生児連れ去り対策や高齢者無断離院防止等の安全強化を目的とした「mobiconnect 見守りシステム」が稼働しています。

#### \*用語解説

- 1 デジタルサイネージ：電子掲示板。
- 2 治験：医薬品・医療機器の製造販売に関して承認を得るために行われる臨床試験。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- ▶ 持続可能な経営基盤
- ▶ CSR調達の取り組み
- ▶ コミュニケーションツールのご紹介

## 地域で親しまれる病院として、医療セミナーや交流イベントを開催

地域住民の方々に向けて医療に関するセミナーを定期的を開催し、医師等が健康に役立つ情報や病院で取り組んでいる医療についてわかりやすく説明する機会を提供しています。

NTT東日本 関東病院では2019年11月に「女性の健康対策」をテーマとした市民公開講座を開催しました。子宮頸がん(HPV)ワクチンを接種させるか否か、さまざまな疑問や不安を持つ保護者は多く、予防で守れる命のために正しい情報提供が必要と考え、産婦人科の医師、助産師、看護師から話題提供を行いました。約70名の一般市民にご参加いただき、大変盛況な講座となりました。

NTT東日本 札幌病院では、「健康セミナー」を毎月開催しています。2019年度後半は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催の中止を余儀なくされましたが、前半は「排尿の悩みあれこれ解決します(泌尿器科部長)」「がん手術支援ロボットの時代(外科部長)」「知っておこう!医療用麻薬の良いところ・悪いところ(薬剤科・緩和ケアチーム)」等、医師だけではなく専門医療チーム等による講演も行い、多くの方々に聴講いただきました。

NTT東日本 伊豆病院では糖尿病で受診している方やそのご家族に対して「糖尿病教室」を2カ月に1回開催しています。2019年度は「知って得する糖尿病の基礎知識」「やってみよう!血糖値をさげる運動」「味方につけよう糖尿病の薬」「糖尿病と臨床検査」「高齢者と糖尿病」「あなたの疑問、解決しませんか?年末年始の食事編」等、医師や看護師、管理栄養士、薬剤師、臨床検査技師、健康運動指導士等の専門職による講義や演習を行いました。毎回、最後に行う5分間の体操は人気コーナーとなり多くの方々に参加いただきました。



市民公開講座(関東病院)の様子(左、右)



「健康セミナー」(札幌病院)の様子



糖尿病教室(伊豆病院)の様子

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTのコミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介

## ● 緩和ケアイベントを開催

NTT東日本 札幌病院では、緩和ケアの普及啓発活動の一環として、ホスピス緩和ケア週間に合わせ、2019年10月7日から11日の期間で、1階ロビーにて、緩和ケアに関するパネルや医療まんが、緩和ケアを有する病院の情報等を自由に閲覧できるように展示を行い、期間中の10月10日には、外来患者さまや入院患者さま、ご家族を対象とした、緩和ケア認定看護師、薬剤師、医療ソーシャルワーカーによる相談会を開催しました。参加者からは、「気になっていたことが聞けて良かった」等の声も聞かれ、大変有意義なイベントになりました。



緩和ケアイベントの様子

## ● 「がんと共に生きる思い」展示会を開催

NTT東日本 札幌病院では、2019年11月15日から22日まで、1階ロビーにて、「がんと共に生きる思い」展示会を開催しました。当院としては第6回目となる開催で、毎回「リリー・オン・コロジエ・オン・キャンパス」の絵画・写真・絵手紙コンテストで受賞された作品およびその作品に添えられたエッセイのレプリカを展示し、がんと告知されたときの不安、がんと共に生きる決意、そしてがんの経験をとおして変化のご自身の生き方等、言葉だけでは伝えきれない思いが込められた、絵画・写真・絵手紙を患者さまはじめ、多くの方々と分かち合っていただく「場」として開催しています。今回の展示会でも多くの方々足が止め、作品に込められた思いを感じていただくことができました。



「がんと共に生きる思い」展示会の様子(左、右)

## ● オープンホスピタル2019「ふれあいフェスティバル」開催

NTT東日本 伊豆病院では、2019年9月、地域住民や近隣の医療機関、地域の事業所スタッフの方に伊豆病院を知ってもらい、もっと活用していただくためのきっかけづくりとして「ふれあいフェスティバル」を開催しました。今年度は、医療や病院の仕事を身近に感じていただけるよう、放射線室の「放射線科バックヤードツアー」、薬剤室の「薬局の機械を使ってみよう」等を企画し、実際に機械を動かす体験をしていただきました。また、看護部の「エンディングノートを書いてみよう」や療法室の理学療法士や作業療法士、言語聴覚士による「自分の体力、声、集中力を知ろう」等、自分のことを知る、家族のことを知る機会となる企画も大盛況でした。

これからも地域の皆さまが親しみやすい病院をめざし、より一層質の高い医療の提供ができるよう努めていきます。

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



オープンホスピタル2019「ふれあいフェスティバル」の様子

- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション

### チームNTTの コミュニケーション

CSR現場レポート

労働安全衛生の水準向上

健康経営の推進

ダイバーシティ&インクルージョン

人権の尊重

人材育成の推進に向けた取り組み

社員のモチベーション向上に  
寄与する取り組み

各種定量数値一覧

各種制度利用一覧

社会貢献活動

医療部門における取り組み

- > 持続可能な経営基盤
- > CSR調達の取り組み
- > コミュニケーションツールのご紹介



# 持続可能な経営基盤

- トップメッセージ
- NTT東日本グループについて
- NTT東日本グループのCSR
- ステークホルダーダイアログ

## コーポレートガバナンス

お客さまやお取引先、従業員等さまざまなステークホルダー(利害関係者)のご期待に応えつつ、企業価値の最大化を図るために、コーポレートガバナンス\*が有効に機能するよう体制を整え、適正な意思決定と業務遂行の実施、経営の健全化に取り組んでいます。

### \*用語解説

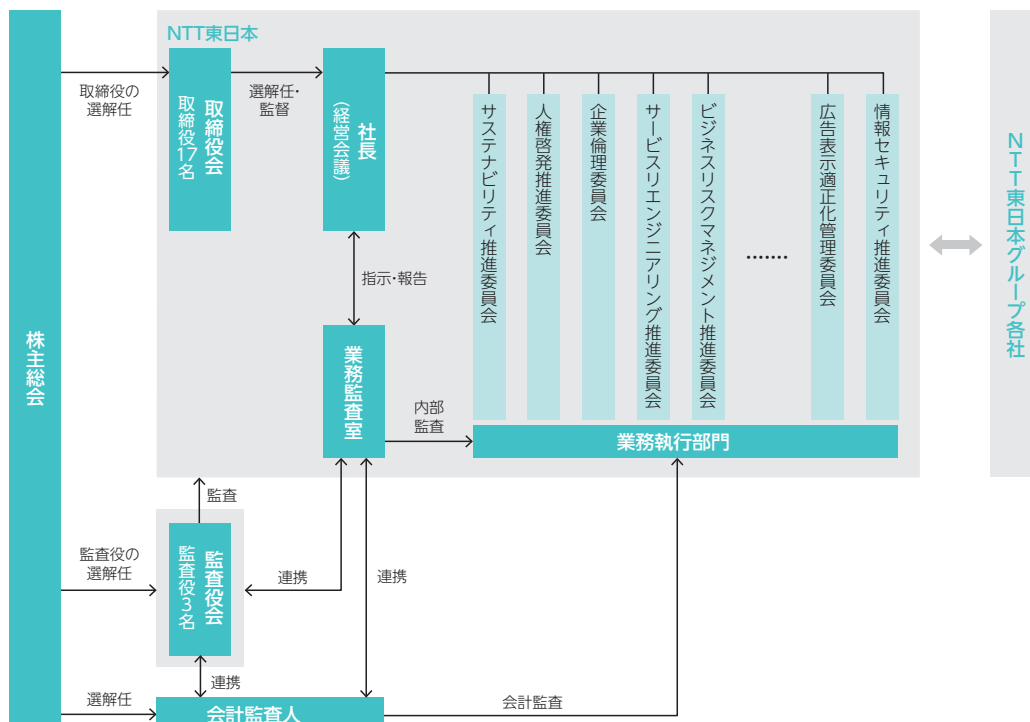
コーポレートガバナンス：企業の不正行為の防止と競争力・収益力の向上という2つの視点を総合的にとらえ、長期的な企業価値の増大に向けた企業経営のしくみを構築すること。「企業統治」とも言う。

- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と社会のコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

## コーポレートガバナンス推進体制

NTT東日本は、取締役会および監査役会を設置し、経営の健全性と透明性を高めるコーポレートガバナンス推進体制を構成しています。さらに、社長および重要な役職者で構成される経営会議の直下に、サステナビリティ推進委員会、人権啓発推進委員会、ビジネスリスクマネジメント推進委員会等の委員会を設置し、業務を適正かつ迅速に執行する体制としています。

また、3名の監査役は、それぞれ独立の立場で取締役の職務執行を監査するとともに、監査役会を組織して、監査活動のさらなる充実を図っています。



(2020年7月1日現在)

持続可能な経営基盤  
CSR調達の取り組み  
コミュニケーションツールのご紹介

## 監査役監査

監査役は、会社の健全で持続的な成長の確保と社会的信頼に応える良質なコーポレートガバナンスの確立のため、独立の立場から取締役の職務執行の監査を行っています。

すなわち、リスク評価等に基づき監査役会において策定する監査計画により、内部監査部門や会計監査人、さらにはNTT東日本グループ各社の監査役と連携しつつ、各組織においてコンプライアンスの徹底や適正な内部統制がなされているか、体制の整備とその運用の状況を検証しています。

最近のコーポレートガバナンスをめぐる議論では、単にリスクの管理・低減にとどまらず、企業価値向上に向けた積極的なチャレンジもその重要な要素とされてきており、各組織との対話等を通じてフォローするよう努めています。

## 内部監査

本社内に内部監査部門（業務監査室）を設置し、毎年、リスク評価に基づき監査項目を選定し、ビジネスリスク軽減のための適切な会計・契約手続き、コンプライアンスの徹底に向けた会社法、景品表示法、個人情報保護法等の法令遵守に関する取り組みおよび環境保全活動の推進状況等について、本年度はDX活用やリモート手法を積極的に取り入れ、継続してグループ全体を監査しています。

これらの監査結果を、事業運営に適切にフィードバックし、NTT東日本グループ全体の内部統制機能の強化に活かすとともに、業務運営の有効性・効率性の向上に結びつく改善提言にも取り組んでいます。

## 内部統制システム

NTT東日本では、NTT東日本グループ全体の内部統制システム\*の整備に関する基本方針を定めて取締役会で決議するとともに、グループ会社に対して、同様に基本方針について各社の取締役会での決議を求め、さらに、内部統制システムの基本方針や構築のために必要な各種規程を整備する等の支援を行い、NTT東日本グループ全体で内部統制システムの充実・強化を進めています。

### \*用語解説

内部統制システム：企業の内部において、違法行為や業務上過失が発生しないよう、財務報告の信頼性や法令遵守等について、規則や組織、業務プロセスを整備するという考え方、およびそのしくみ。

- ＞ トップメッセージ
- ＞ NTT東日本グループについて
- ＞ NTT東日本グループのCSR
- ＞ ステークホルダーダイアログ

- ＞ 安心・安全なコミュニケーション
- ＞ 人と社会のコミュニケーション
- ＞ 人と地球のコミュニケーション
- ＞ チームNTTのコミュニケーション

### 持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

# リスクマネジメント

## 基本的な考え方

NTT東日本グループは、身近に潜在するリスクの発生を予想・予防し、万一リスクが顕在化した場合でも損失を最小限に抑えることができるように努めています。その一環として、グループ一体となってリスクマネジメントに取り組んでいくことができるよう、大規模災害やパンデミックが発生した際の事業継続計画(BCP)を含めた「ビジネスリスクマネジメント(以下、BRM)マニュアル」を策定し、グループ各社へ共有のうえ、各社単位でも作成することで、個々の事業内容や経営環境等に応じたビジネスリスクをコントロールしています。

## 推進体制

NTT東日本グループでは、目まぐるしく変化する経営環境において、企業としての社会的責任を果たし、「安心」「安全」「信頼」のサービスを提供していくために、「BRM推進委員会」を設置し、大規模災害や大規模設備故障、またネットワークへの不正アクセスやサイバーテロ等、事業運営上のさまざまなビジネスリスクに迅速かつ確に対応するとともに、グループ会社間の連携強化や情報共有の迅速化を図る等、危機管理体制の整備・充実に努めています。

## ビジネスリスクマネジメントの取り組み

具体的な取り組みとして、「BRMマニュアル」に円滑な企業活動を阻害するリスク、企業の信用を失墜するリスクについて、「事業への影響度」、「発生頻度」によるランク付けを行い、当該リスクごとの対処策を作成する他、大規模災害、新型インフルエンザ等発生時に社会生活に必要不可欠となっている電気通信サービスを維持するための実施事項等を盛り込んでいます。また、2015年度より、大規模災害発生時の情報把握や支援活動等の初動対応を迅速に行えるようNTT東日本グループが入居するビルの情報(人員数、備蓄品)と地図データを組み合わせたツールを導入しています。

これからも引き続き、本ツールを活用した訓練を実施し、訓練を通じて得られた機能改修要望や県域をまたいだ連携訓練等を実施することにより本ツールの定着・浸透を推進していきます。

- ＞ トップメッセージ
- ＞ NTT東日本グループについて
- ＞ NTT東日本グループのCSR
- ＞ ステークホルダーダイアログ

- ＞ 安心・安全なコミュニケーション
- ＞ 人と社会のコミュニケーション
- ＞ 人と地球のコミュニケーション
- ＞ チームNTTのコミュニケーション

- 持続可能な経営基盤
- CSR調達の取り組み
- コミュニケーションツールのご紹介

# コンプライアンスの徹底

## 企業倫理に関する具体的行動指針

NTT東日本グループでは、NTT東日本グループすべての役員および社員についての企業倫理\*に関する具体的行動指針である「NTTグループ企業倫理憲章」(2002年11月制定)に基づき、NTT東日本グループ全体で企業倫理の確立に向けた取り組みを推進しています。

### NTTグループ企業倫理憲章

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、率先垂範して本憲章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洩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、取引先等との応接にあたっては過剰な供授を厳に慎む。
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、お客さま情報等の保護に向けた監視ツールの充実等、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、上司等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(相談窓口)」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。

### \*用語解説

企業倫理: 企業市民として持つべき倫理。企業が法令を遵守すること、倫理や道徳等、社会的規範を遵守することを指す。コンプライアンス(法令遵守)の訳語として用いられる場合もある。

## 推進体制

全社的な企業倫理の強化を目的に、代表取締役副社長を委員長とする企業倫理委員会を中心とした企業倫理推進体制を整備しています。企業倫理に関する責任体制を明確に示しながら、委員会ではさまざまな議論を重ね、具体的施策を積極的に展開しています。

2019年度は、企業倫理委員会を2回開催するとともに、昨年度に引き続き「CSR・企業倫理強化月間」を設定した集中的な取り組みを実施する等、NTT東日本グループ全体で施策を展開し、グリーンな職場の維持・向上に努めています。

また、法令違反等の非違行為やその他企業倫理に反する、いわゆる「不正・不祥事」に該当するような事象を発見した場合、社員等が、通常の業務遂行上の手段・方法により上司等に相談し難しいときは、企業倫理に関する申告窓口である「企業倫理ヘルプライン」に申告することができます。「企業倫理ヘルプライン」は、NTT東日本、NTT東日本グループ各社、およびNTT(社外窓口)のそれぞれに設置しており、企業倫理ヘルプラインへの申告があった場合、事案の内容に応じ

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

### 持続可能な経営基盤

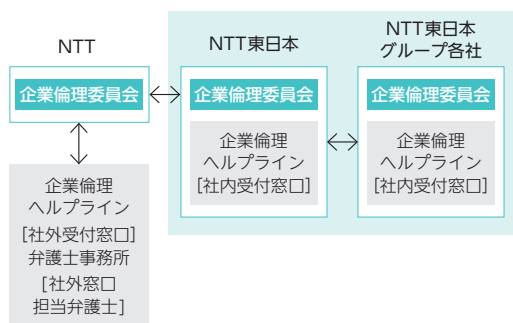
CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

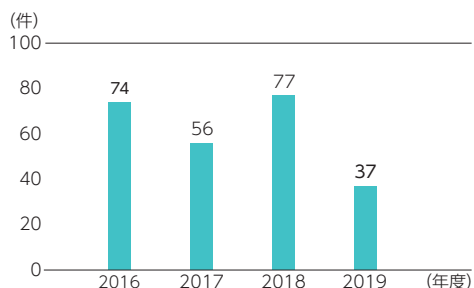
て、各社の企業倫理委員会が調査を行い、不正・不祥事に該当するかどうかの判断を行うとともに、必要に応じた対策を講ずることになります。また、これら窓口への申告者に対して、申告したことで不当な人事(人事異動、降格等)といった不利益が生じないように保護することを「NTTグループ企業倫理憲章」に明記しています。

なお、2019年度においては、NTT東日本グループ全体で37件の申告がありました。

#### ▶ NTT東日本グループの企業倫理推進体制



#### ▶ 「企業倫理ヘルプライン」への申告件数



## 企業倫理の社内浸透施策

前述の「NTTグループ企業倫理憲章」は、4つの視点で構成されています。この視点の理解・浸透を促進し、憲章を実効あるものとするために、2019年度も引き続き、CSR啓発活動と融合した研修等の実施や、企業倫理推進ポケットカード・ポスター等の各種ツールを活用した啓発活動等を実施しました。また、企業倫理の推進に向け、従前からの取り組みの継続実施に加え、NTT東日本グループにおける「すべての職場」「すべての就労者」を対象に、NTT法の趣旨ならびにコンプライアンスの重要性に関する再認識等、企業倫理意識の向上に資する取り組みを通じて、NTT東日本グループ全体における企業倫理推進の強化・促進に取り組みました。具体的には、「CSR・企業倫理強化月間」を12月に設定し、各種研修の集中的な実施および各職場への水平展開等、非正規社員も対象に含めた継続的な実施に加え、各種会議における注意喚起を行い、NTT東日本グループトータルとして、就労者一人ひとりの企業倫理意識をさらに高め、クリーンな職場環境の維持・向上に努めました。

また、コンプライアンスの再強化、再徹底に取り組むべく、「コンプライアンス再徹底スローガン」(クリーンな職場を維持するための7か条)をポスター等に記載し配備する等、コンプライアンスに関する重要性について周知徹底を図っています。さらに、2020年1月に、NTT東日本グループ社員等を対象にした「企業倫理アンケート」を実施し(有効回答数:47,955人)、「NTTグループ企業倫理憲章を知っている。」という項目をはじめ、企業倫理の意識に関するすべての項目で高い水準の回答となりました。

引き続き、企業倫理意識のさらなる向上のため、グループ全体で取り組みを推進していきます。

#### ▶ NTTグループ企業倫理憲章の4つの視点

基本姿勢	NTTグループすべての役員および社員が不正・不祥事を起こさないよう、公私を問わず常に高い倫理観を持って行動すること	▶ NTT東日本グループ キャッチフレーズ  不正・不祥事 し ない させ ない 隠 さない
予防	日常の行動を通じて、不正・不祥事の予防に努めること	
早期発見・顕在化	不正・不祥事を早期に発見し、かつ隠匿することなく顕在化させること	
発生時は 公明・正大・迅速に	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こと	

誇りを持って行動

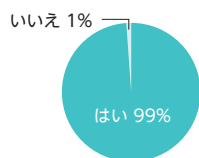
- > トップメッセージ
- > NTT東日本グループについて
- > NTT東日本グループのCSR
- > ステークホルダーダイアログ

- > 安心・安全なコミュニケーション
- > 人と社会のコミュニケーション
- > 人と地球のコミュニケーション
- > チームNTTのコミュニケーション

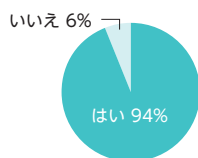
持続可能な経営基盤  
CSR調達の取り組み  
コミュニケーションツールのご紹介

▶ 2019年度「企業倫理アンケート」

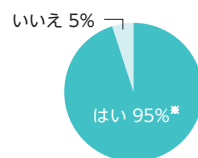
行動指針(NTTグループ企業倫理憲章等)が定められていることを知っている



経営層は企業倫理について十分な情報発信をしている



NTTグループ企業倫理憲章の内容を理解し、それに基づいて行動している



※「全くそのとおりだ」「どちらかと言えばそのとおり」を集計

コンプライアンス再徹底スローガン

私たち一人ひとりが不正・不祥事防止の主役  
クリーンな職場から会社はクリーンな職場から

クリーンな職場を維持するための7カ条

1. ルール遵守が最優先、必ず確認正しいルール！
2. 組織の常識・組織の慣例、世の中視点で棚卸し！
3. 素朴な疑問を感じたら、勇気をもってアドバイス！
4. リスク回避は複数視点のチェックから！
5. コミュニケーションの充実がクリーンな職場の第一歩！
6. 上司・関係部署はあなたの味方、迷わずすぐに相談を！
7. 問題を大きくするより「報・連・相」！



ポスターが実際に掲載されている様子

コンプライアンスの徹底に向けた取り組み

NTT東日本グループは各国・地域の法規制をはじめ、社会規範や国際ルールの遵守徹底に向けて、さまざまな取り組みを展開しています。たとえば、憲法および電気通信事業法において保護すべきものとして定められている「通信の秘密」に関しては、これを侵害することがないように適切に取り扱うことが電気通信事業者にとって最も重要な責務であるとの認識の下、当社の取り扱い中にかかる通信の内容等、「通信の秘密」に該当する情報の保護のさらなる徹底を図るため、新入社員向け集合研修や全従業員向けのeラーニングを実施しました。

また、反社会的勢力との関係遮断に向けて、反社会的勢力排除のための条項を契約書に盛り込む等の対応を実施しています。

その他にも、日常業務を行ううえで関連性の高い事項等に関するさまざまな研修を毎年実施しています。今後も、関係法令の遵法意識のさらなる浸透に向けた展開を検討していきます。

競争法遵守に向けた取り組み

NTT東日本グループ各社では、契約審査制度を整備し、契約締結前に契約審査を行うことで、不正行為の防止、法的リスクの低減を図っています。また、NTT東日本グループの契約の締結に関わる責任者および担当者を対象に、契約における法的リスクとその対処に関する研修を実施する等、一人ひとりが法令を遵守して日常業務を行えるよう取り組んでいます。さらに、下請法の遵守に関して、契約の実施状況の定期点検を継続的に行っている他、消費税の適正転嫁に向け、公正取引委員会作成の消費税転嫁対策スペシャルムービーを社内サイネージにて放映する等、諸々の啓発活動を行っています。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

## 贈賄防止に向けた取り組み

政府や地方自治体をはじめとする取引先との健全な関係性を維持し、公正な取引を行うことを目的として、NTTグループでは、贈賄防止に関する社員向けの浸透ツールとして、2014年度に贈賄防止ハンドブックを作成しました。このハンドブックには、贈賄やファシリテーションペイメントに関する基本的な情報と事例を掲載し、全員が正しい知識と理解を得られるよう促しています。NTT東日本は、NTT東日本グループ各社に対しこのハンドブックを展開し、それに基づいた適切な事業活動を行うよう取り組んでいます。

## 広告表示の適正化に向けた取り組み

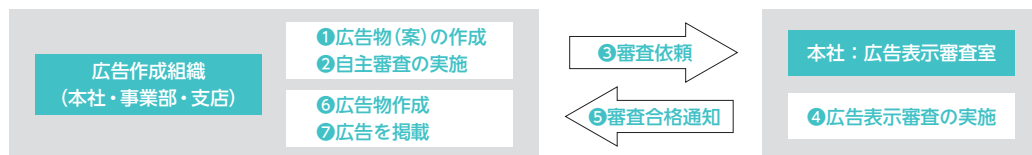
NTT東日本では、適正でお客さまにわかりやすい広告表示を行うことを目的として、広告表示審査室を設置するとともに、広告表示に関する社内規程を整備し、広告表示実施時の審査ルールを定め、作成される広告物を事前に審査しています。

また、代表取締役を委員長とする「広告表示適正化管理委員会」を開催し、広告審査の実施状況やNTT東日本およびグループ各社における制度運用状況の報告を行い、必要に応じて社内規程や審査ルール等の見直しを実施しています。

さらに、広告作成組織に対する啓発活動に力を入れており、たとえば、全社員向けeラーニングの実施や、広告表示審査ポータルサイト・社内報・メルマガを活用した各種情報の発信等により、広告表示についての理解促進、意識・スキル向上に取り組んでいます。また、各種セミナーを開催し、景品表示法の概要や最近の法令等違反事例の共有、広告表示のポイントの解説等も実施しています。

NTT東日本は、今後も、広告表示の質の向上を推進するとともに、関係法令の遵守および、お客さまによりわかりやすい広告づくりに努めていきます。

### ▶ 広告を掲載するまでのフロー



## 社内向け広告審査システムを活用した広告表示のさらなる適正化の推進

NTT東日本では2008年より、広告物の審査にあたり、受付から審査結果の通知に至るまでの機能を有するシステムを構築し利用してきましたが、2018年12月新たな広告表示審査システムにリニューアルしました。

新システムでは、広告物の「審査」、「管理」を1つのシステム内で行うことができるようになり、これにより、短時間で効率的に広告表示の審査を実施できるようになりました。また、広告表示審査済みの適正な広告物を全社的に利活用する機能も具備しており、こうした機能も活用することで広告表示のさらなる適正化を推進しています。さらに、広告審査における修正指示をすべてシステム上で実施できるようになったことから、ペーパーレス化にも貢献しています。



トップページ



テンプレート一覧ページ



修正指示投入イメージ

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

### 持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

# CSR調達への取り組み

## お取引先とのパートナーシップ — 資材調達への取り組み —

### 基本的な考え方

NTT東日本グループでは、従業員のみならず、サプライチェーン全体にわたり高い倫理観を持って事業に取り組んでおります。

2013年12月には、NTTサプライチェーンCSR推進ガイドラインを制定し、調達活動におけるお取引先に対しても、人権保護、環境保全等CSRの取り組みを求めるCSR調達の積極的推進をお願いしつつ、オープン・公正かつ経済合理性に基づいた取引引きにより共存共栄をめざし、誠実に対応しています。

### 物品購入における企業の社会的責任に対する取り組み

NTT東日本は、グローバルICT企業グループとして、お客さまにとって価値あるサービスを提供するとともに、責任ある調達活動を通じて社会へ貢献していくために、調達基本方針を定めています。基本方針に基づく調達を実現するためには、お取引先との相互理解と信頼関係を発展させ、NTT東日本とともにCSRを推進していただく必要があると考え、そのための指針として、「サプライチェーン CSR推進ガイドライン」を2013年に制定しました。お取引先にNTT東日本の調達基本方針とCSRの取り組みにご理解とご協力をいただくことで、社会の一員として、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

#### 調達に関する基本方針

1. 広く国内外のサプライヤー\*の皆様に對し、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の環境・人権等に配慮した調達を実施します。

#### \*用語解説

サプライヤー：事業活動に必要な製品や原材料等を供給する関係にある事業者のこと。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

— CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介



## お取引先から納入される物品の品質管理

NTT東日本は、おもにお取引先の主体性を活かした品質管理方式(有効性監査方式)に基づき、経済的かつ高品質な物品の調達に努めています。

有効性監査方式は、NTT東日本におけるお取引先の品質管理方式の1つであり、お取引先の物品の品質実態と品質マネジメントシステムの有効性をあわせて確認し、お取引先の品質保証に基づき物品等を受け入れる品質管理方式です。

品質マネジメントシステムの有効性は、必要に応じてお取引先が出荷する物品の直接試験により確認する場合がありますが、お取引先の品質実態の調査を計画的に実施することで確認しています。調査は、基本的に、NTT東日本がお取引先の工場へ直接伺い、現地の方と直接コミュニケーションをし、相互の認識をあわせてうえで、既知の事例を基に改善の取り組みにつなげている等、お取引先とのコミュニケーションに基づき、品質を確保しています。

## 購入物品に関する改善提案

NTT東日本は、お取引先とのコミュニケーション等を通じて、当社が購入する物品への改善提案をお願いしています。

改善提案の内容としては、物品コストや工事コストの削減に向けたご提案が中心ではありますが、「環境への貢献」や「作業の安全性向上」に関わるご提案もいただく等、幅広い視点で、数多くのご提案をいただいております。

なお、お取引先からいただいた改善のご提案に対しては、いただいたすべてのご提案に対し、ご提案内容に対する当社の考えを、ご提案いただいたお取引先にフィードバックさせていただいている他、採用させていただく場合は、必要に応じて物品仕様を見直す等して、そのご提案の実現を促進しています。

## お取引先との取引条件

NTT東日本の主要な調達物品に関しては、物品単価や納入までの所要日数等の取引条件を、お取引先の皆さまと協議のうえ、決定しています。

また、一部分野の物品に関しては、当社から、年間の調達予定数量と月ごとの変動量をお示しする一方、お取引先からは、調達予定数量のうちで希望する取引量とその価格をご提示いただいた上で、協議を行っております。これにより、お取引先の生産設備の状況や生産計画等に応じた最適な取引条件を設定しています。

さらに、市場環境の変化等で物品の製造が困難となったケース等においては、お取引先との協議のうえ、購入の停止、取引条件の変更、代替物品への切替等の対応を随時行っております。

## 物品購入における有害物質等の管理

NTT東日本は、お取引先からさまざまな物品を購入する際、それらが環境にどの程度配慮されているのかを確認するために、「グリーン調達ガイドライン」の詳細編に「サプライヤ評価ガイドライン」を制定しています。

これにより、お取引先の環境への取り組み体制と、購入する物品における有害物質の含有情報等をお取引先から提出いただいております。また当社からは、ガイドラインに沿った確認結果と、その結果に対するNTT東日本としての考えを加えてフィードバックしています。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

## 紛争鉱物への対応

NTT東日本グループは、NTTグループの一員として、次のとおり「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進していきます。

コンゴ民主共和国等の紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となって紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こす等の可能性があると言われています。

そうした中、2010年7月に米国で成立した「金融規制改革法」(ドッド・フランク法)において、米国上場企業は、コンゴ民主共和国またはその隣接国で産出される「紛争鉱物」の製品への使用状況等について、開示することを義務づけられました。(同法において、「紛争鉱物」とは、タンタル、スズ、金、タングステン、その他米国国務長官が指定する鉱物のことを言います。)

NTTグループは、調達活動における社会的責任を果たすため、サプライヤの皆さまと連携し、サプライチェーンの透明性を確保するとともに、同法の趣旨に鑑み、武装勢力の資金源となる「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進していきます。なお、紛争の存在する地域においても武装勢力の資金源となっていない鉱物もあるため、それらの使用を妨げることのないよう取り組んでいきます。

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

— CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

# コミュニケーションツールのご紹介

## 社外向け冊子

NTT東日本の会社概要、企業活動等をまとめた情報媒体「インフォメーションNTT東日本」があります。



インフォメーションNTT東日本

インフォメーションNTT東日本  
<https://www.ntt-east.co.jp/databook/>

## 社外向けウェブサイト

NTT東日本からのお知らせや報道発表資料、企業情報等が閲覧できるサイト「NTT東日本公式ホームページ」や、法人のお客さま向けの情報を提供しているサイト「法人のお客さま向けホームページ」、フレッツサービスを中心としたサイト「フレッツ光公式ホームページ」、電話・通信機器の情報を掲載しているサイト「Web116.jp」、祝電・弔電の電報申込サイト「D-MAIL」等があります。



NTT東日本公式ホームページ



法人のお客さま向けホームページ



フレッツ光公式ホームページ



Web116.jp



D-MAIL

NTT東日本公式ホームページ  
<https://www.ntt-east.co.jp/>

法人のお客さま向けホームページ  
<https://business.ntt-east.co.jp>

フレッツ光公式ホームページ  
<https://flets.com/>

Web116.jp  
<https://web116.jp/>

D-MAIL  
<https://www.ntt-east.co.jp/dmail/>

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤  
CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

## 社内向け冊子・ウェブサイト

社内コミュニケーションの充実による事業運営の円滑化を図るため、新サービスや地域特性等を活かした販売優良事例の紹介等、業務関連知識の向上に役立つ情報を中心に掲載している冊子「NTT東日本 BUSINESS」や社内外の情報をリアルタイムに発信しているウェブサイト「webEAST」、同サイト内の映像コンテンツ「NTT東日本グループ内ニュース」があります。



NTT東日本BUSINESS



webEAST・NTT東日本グループ内ニュース

- ▶ トップメッセージ
- ▶ NTT東日本グループについて
- ▶ NTT東日本グループのCSR
- ▶ ステークホルダーダイアログ

- ▶ 安心・安全なコミュニケーション
- ▶ 人と社会のコミュニケーション
- ▶ 人と地球のコミュニケーション
- ▶ チームNTTのコミュニケーション

持続可能な経営基盤

CSR調達の取り組み

コミュニケーションツールのご紹介

# 独立第三者の保証報告書

NTT東日本グループ「サステナビリティレポート2020」に開示している実績データについて、株式会社サステナビリティ会計事務所による第三者保証を受けました。



## 独立第三者の保証報告書

2020年11月12日

東日本電信電話株式会社  
代表取締役社長 井上 福造 殿

株式会社サステナビリティ会計事務所  
代表取締役 福島隆史

### 1.目的

当社は、東日本電信電話株式会社（以下、「会社」という）からの委嘱に基づき、「NTT東日本グループ サステナビリティレポート2020」詳細版 11頁-13頁掲載の「安心・安全なコミュニケーション」「人と社会のコミュニケーション」「チームNTTのコミュニケーション」における、各KPIに対する2019年度の結果（以下、「パフォーマンス指標」という）に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、パフォーマンス指標が、会社の定める算定方針に従って算定されているかについて保証手続を実施し、その結論を表明することにある。パフォーマンス指標は会社の責任のもとに算定されており、当社の責任は独立の立場から結論を表明することにある。

### 2.保証手続

当社は、国際保証業務基準 ISAE3000 ならびに ISAE3410 に準拠して本保証業務を実施した。

当社の実施した保証手続の概要は以下のとおりである。

- ・算定方針について担当者への質問
- ・算定方針の検討
- ・算定方針に従ってパフォーマンス指標が算定されているか、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施

### 3.結論

当社が実施した保証手続の結果、パフォーマンス指標が会社の定める算定方針に従って算定されていないと認められる重要な事項は発見されなかった。

会社と当社との間に特別な利害関係はない。

以上

# GRIスタンダード内容索引

NTT東日本グループ「サステナビリティレポート2020」は「GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード2016／2018」を参照しています。

## GRI102：一般開示事項

項目			掲載ページ
<b>1.組織のプロフィール</b>			
102-1	組織の名称	a.組織の名称	NTT東日本グループについて 4
102-2	活動、ブランド、製品、サービス	a.組織の事業活動に関する説明 b.主要なブランド、製品、およびサービス。特定の市場で販売が禁止されている製品またはサービスがあれば、その説明を含める	NTT東日本グループについて 4
102-3	本社の所在地	a.組織の本社の所在地	NTT東日本グループについて 4
102-4	事業所の所在地	a.組織が事業を展開している国の数、および重要な事業所を所有している国の名称。報告書に記載している項目との関連は問わない	NTT東日本グループについて 6
102-5	所有形態および法人格	a.組織の所有形態や法人格の形態	NTT東日本グループについて 4
102-6	参入市場	a.参入市場。次の事項を含む i.製品およびサービスを提供している地理的な場所 ii.参入業種 iii.顧客および受益者の種類	NTT東日本グループについて ステークホルダーとのコミュニケーション 4-6 14
102-7	組織の規模	a.組織の規模。次の事項を含む i.総従業員数 ii.総事業所数 iii.純売上高(民間組織について)、純収入(公的組織について) iv.株主資本および負債の内訳を示した総資本(民間組織について) v.提供する製品、サービスの量	NTT東日本グループについて 4-6
102-8	従業員およびその他の労働者に関する情報	a.雇用契約(正社員と臨時雇用者)別の、男女別総従業員数 b.雇用契約(正社員と臨時雇用者)別の、地域別総従業員数 c.雇用の種類(常勤と非常勤)別の、男女別総従業員数 d.組織の活動の相当部分を担う者が、従業員以外の労働者であるか否か。該当する場合、従業員以外の労働者が担う作業の性質および規模についての記述 e.開示事項102-8-a、102-8-b、102-8-cで報告する従業員数に著しい変動(観光業や農業における季節変動) f.データの編集方法についての説明(何らかの前提があればそれも含める)	各種定量数値一覧 111
102-9	サプライチェーン	a.組織のサプライチェーンの説明。組織の活動、主要なブランド、製品、およびサービスに関するサプライチェーンの主要要素を含める	CSR調達取り組み 135-137
102-10	組織およびそのサプライチェーンに関する重大な変化	a.組織の規模、構造、所有形態、またはサプライチェーンに関して生じた重大な変化。次の事項を含む i.所在地または事業所に関する変化(施設の開設や閉鎖、拡張を含む) ii.株式資本構造の変化、その他資本の形成、維持、変更手続きの実施による変化(民間組織の場合) iii.サプライヤーの所在地、サプライチェーンの構造、またはサプライヤーとの関係の変化(選定や解消を含む)	該当なし -
102-11	予防原則または予防的アプローチ	a.組織が予防原則や予防的アプローチに取り組んでいるか。またその取り組み方	リスクマネジメント 130
102-12	外部イニシアティブ	a.外部で作成された経済、環境、社会の憲章、原則その他のイニシアティブで、組織が署名または支持しているもののリスト	SDGsに関する取り組み 10
102-13	団体の会員資格	a.業界団体、その他の協会、および国内外の提言機関で組織が持っている主な会員資格のリスト	EV100(NTTグループとして加盟) 74
<b>2.戦略</b>			
102-14	上級意思決定者の声明	a.組織とサステナビリティの関連性、およびサステナビリティに取り組むための戦略に関する、組織の最高意思決定者(CEO、会長またはそれに相当する上級幹部)の声明	トップメッセージ 3
<b>3.倫理と誠実性</b>			
102-16	価値観、理念、行動基準・規範	a.組織の価値観、理念、行動基準・規範についての説明	NTT東日本グループCSR行動基準 コンプライアンスの徹底 10 131
<b>4.ガバナンス</b>			
102-18	ガバナンス構造	a.組織のガバナンス構造。最高ガバナンス機関の委員会を含む b.経済、環境、社会項目に関する意思決定に責任を負っている委員会	コーポレートガバナンス 128
<b>5.ステークホルダー・エンゲージメント</b>			
102-40	ステークホルダー・グループのリスト	a.組織がエンゲージメントしたステークホルダー・グループのリスト	ステークホルダーとのコミュニケーション 14
102-41	団体交渉協定	a.団体交渉協定の対象となる全従業員の割合	-
102-42	ステークホルダーの特定および選定	a.組織がエンゲージメントを行うステークホルダーを特定および選定する基準	ステークホルダーとのコミュニケーション 14
102-43	ステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ方法	a.組織のステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ方法。種類別、ステークホルダー・グループ別のエンゲージメントの頻度を含む。また、特に報告書作成プロセスの一環として行ったエンゲージメントが否かを示す	ステークホルダーとのコミュニケーション 14

GRI102：一般開示事項

項目		掲載ページ
<b>5.ステークホルダー・エンゲージメント</b>		
102-44	提起された重要な項目および懸念	a.ステークホルダー・エンゲージメントにより提起された重要な項目および懸念。次の事項を含む i.組織が重要な項目および懸念にどう対応したか(報告を行って対応したものを含む) ii.重要な項目および懸念を提起したステークホルダー・グループ ステークホルダーとのコミュニケーション ステークホルダーダイアログ
<b>6.報告実務</b>		
102-45	連結財務諸表の対象になっている事業体	a.組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっているすべての事業体のリスト b.組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっている事業体のいずれかが報告書の記載から外れているか否か 編集方針 報告組織範囲
102-46	報告書の内容および項目の該当範囲の確定	a.報告書の内容および項目の該当範囲を確定するためのプロセスの説明 b.組織が報告書の内容を確定する際、報告原則をどのように適用したかについての説明 報告組織の範囲、参照ガイドライン
102-47	マテリアルな項目のリスト	a.報告書の内容を確定するプロセスで特定したマテリアルな項目のリスト KPI(キーパフォーマンス指標)および2019年度の結果
102-48	情報の再記述	a.過去の報告書で提供した情報を修正再記述する場合、再記述の影響および理由
102-49	報告における変更	a.マテリアルな項目および項目の該当範囲について、過去の報告期間からの重大な変更
102-50	報告期間	a.提供情報の報告期間 報告期間
102-51	前回発行した報告書の日付	a.前回発行した報告書の日付(該当する場合) 発行時期
102-52	報告サイクル	a.報告サイクル 発行時期
102-53	報告書に関する質問の窓口	a.報告書またはその内容に関する質問の窓口 お問い合わせ先 裏表紙
102-54	GRIスタンダードに準拠した報告であることの主張	a.組織がGRIスタンダードに準拠し、次のいずれかの選択肢を選んで報告書を作成したことを表す主張 i.「この報告書は、GRIスタンダードの中核(Core)オプションに準拠して作成されている。」 ii.「この報告書は、GRIスタンダードの包括(Comprehensive)オプションに準拠して作成されている。」
102-55	内容索引	a.GRIの内容索引(使用した各スタンダードを明記し、報告書に記載したすべての開示事項を一覧表示する) b.内容索引には、各開示事項について次の情報を含める i.開示事項の番号(GRIスタンダードに従って開示した項目について) ii.報告書またはその他の公開資料の中で、該当の情報が記載されているページ番号またはURL iii.要求される開示事項の省略が認められていて、開示できない場合の省略の理由(該当する場合) 本表
102-56	外部保証	a.報告書の外部保証に関する組織の方針および現在の実務慣行の説明 b.報告書が外部保証を受けている場合、 i.外部保証報告書、表明、意見に言及する。外部保証によって保証されている事項、保証されていない事項、その根拠(サステナビリティ報告書に添付する保証報告書に記載がない場合)。これには保証基準、保証レベル、保証プロセスに存在する制約事項も含める ii.組織と保証提供者の関係 iii.最高ガバナンス機関または役員が、組織のサステナビリティ報告書の保証に関わっているか否か、どのように関わっているか 独立第三者の保証報告書

GRI103:マネジメント手法 2016

項目		掲載ページ
<b>GRI103:マネジメント手法</b>		
103-1	マテリアルな項目とその該当範囲の説明	a.その項目がマテリアルである理由の説明 b.マテリアルな項目の該当範囲。次の記述を含む i.どこでインパクトが生じるのか ii.組織のインパクトへの関与。例えば、組織のインパクトへの関与は直接的か間接的か、または組織のビジネス関係を通じてインパクトに関連したかどうか c.該当範囲に関する具体的な制約事項 KPI(キーパフォーマンス指標)および2019年度の結果
103-2	マネジメント手法とその要素	a.組織がその項目をどのようにマネジメントしているかについての説明 b.マネジメント手法の目的に関する表明 c.マネジメント手法に次の要素が含まれている場合、各要素についての説明 i.方針 ii.コミットメント iii.目標およびターゲット iv.責任 v.経営資源 vi.苦情処理メカニズム vii.具体的な措置(プロセス、プロジェクト、プログラム、イニシアティブなど) 安心・安全なコミュニケーション 人と社会のコミュニケーション 人と地球のコミュニケーション チームNTTのコミュニケーション
103-3	マネジメント手法の評価	a.組織によるマネジメント手法の評価方法。次の事項を含む i.マネジメント手法の有効性を評価する仕組み ii.マネジメント手法の評価結果 iii.マネジメント手法に関して行った調整 KPI(キーパフォーマンス指標)および2019年度の結果

## GRI200:経済 2016

項目		掲載ページ	
<b>GRI-201:経済パフォーマンス</b>			
201-1	創出、分配した直接的経済価値	a.創出、分配した直接的経済価値(発生主義ベースによる)。これには、組織のグローバルにおける事業について、次に一覧表示する基本要素を含める。データを現金主義で表示する場合は、その判断理由を次の基本要素に加えて報告する i.創出した直接的経済価値：収益 ii.分配した経済価値：事業コスト、従業員給与と諸手当、資本提供者への支払い、政府への支払い(国別)、コミュニティ投資 iii.留保している経済価値：「創出した直接的経済価値」から「分配した経済価値」を引いたもの b.影響が著しいものについて、創出・分配経済価値を国、地域、市場レベルに分けて報告する。また「著しい」と判断する基準も報告する NTT東日本グループについて	4-6
201-2	気候変動による財務上の影響、その他のリスクと機会	a.気候変動に起因してもたらされるリスクや機会、事業、収益、費用に実質的な変動が生じる可能性のあるもの。次の事項を含む i.リスクと機会の記述。リスクと機会を物理的、規制関連、その他に分類 ii.リスクと機会に関連するインパクトの記述 iii.措置を行う前から想定されるリスクと機会の財務上の影響 iv.リスクと機会をマネジメントするために用いた手法 v.リスクと機会をマネジメントするために行った措置のコスト 環境会計	68
<b>GRI-203:間接的な経済的インパクト</b>			
203-1	インフラ投資および支援サービス	a.重要なインフラ投資や支援サービスを展開した範囲 b.コミュニティや地域経済に与えているインパクト、または与えると思われるインパクト。プラスとマイナス双方を含む(該当する場合) c.当該投資・サービスが商業目的のものか、現物支給するものか、無償で実施するものかを報告する 災害時における重要通信の確保と安否確認 地域活性化への貢献 ~ICTを活用した取り組み~ 全社的プログラム 安心・安全で良質な医療サービスの提供による地域・社会への貢献	24-26 42 112 124
<b>GRI-205:腐敗防止</b>			
205-2	腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	a.ガバナンス機関メンバーのうち、腐敗防止に関する組織の方針や手順の伝達対象となった者の総数と割合(地域別に) b.従業員のうち、腐敗防止に関する組織の方針や手順の伝達対象となった者の総数と割合(従業員区分別、地域別に) c.ビジネスパートナーのうち、腐敗防止に関する組織の方針や手順について伝達対象となった者の総数と割合(ビジネスパートナー種類別、地域別に)。腐敗防止に関する組織の方針や手順が、その他の個人または組織に伝達されているかどうかを記述する d.ガバナンス機関メンバーのうち、腐敗防止に関する研修を受講した者の総数と割合(地域別に) e.従業員のうち、腐敗防止に関する研修を受講した者の総数と割合(従業員区分別、地域別に) 贈賄防止に向けた取り組み	134
205-3	確定した腐敗事例と実施した措置	a.確定した腐敗事例の総数と性質 b.確定した腐敗事例のうち、腐敗を理由に従業員を解雇または懲戒処分したものの総数 c.確定した腐敗事例のうち、腐敗関連の契約違反を理由にビジネスパートナーと契約破棄または更新拒否を行ったものの総数 d.報告期間中に組織または組織の従業員に対して腐敗に関連した訴訟が提起されている場合、その事例と結果 違反なし	-
<b>GRI-206:反競争的行為 2016</b>			
206-1	反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により受けた法的措置	a.組織の関与が明らかとなった反競争的行為、反トラスト法違反、独占禁止法違反により、報告期間中に法的措置を受けた事例(終結しているもの、していないもの)の件数 b.法的措置が終結したものについては、結果(決定や判決を含む)の主要点 違反なし	-

## GRI300:環境

項目		掲載ページ	
<b>GRI-301:原材料 2016</b>			
301-1	使用原材料の重量または体積	a.組織が報告期間中に主要製品やサービスの生産、梱包に使用した原材料の重量または体積の総計。次の分類による i.使用した再生不能原材料 ii.使用した再生可能原材料 環境負荷の全体像	68
301-2	使用したリサイクル材料	a.組織の主要製品やサービスの生産に使用したリサイクル材料の割合 環境負荷の全体像 廃棄物削減の取り組み事例	68 77
301-3	再生利用された製品と梱包材	a.再生利用された製品と梱包材の割合。製品区分別に b.本開示事項のデータ収集方法 環境負荷の全体像	68



GRI300:環境

		項目		掲載ページ
<b>GRI-302:エネルギー 2016</b>				
302-1	組織内のエネルギー消費量	a.組織内における非再生可能エネルギー源に由来する総燃料消費量(ジュールまたはその倍数単位(メガ、ギガなど)による)。使用した燃料の種類も記載する b.組織内における再生可能エネルギー源に由来する総燃料消費量(ジュールまたはその倍数単位による)。使用した燃料の種類も記載する c.次の総量(ジュール、ワット時、またはその倍数単位による) i.電力消費量 ii.暖房消費量 iii.冷房消費量 iv.蒸気消費量 d.次の総量(ジュール、ワット時、またはその倍数単位による) i.販売した電力 ii.販売した暖房 iii.販売した冷房 iv.販売した蒸気 e.組織内のエネルギー総消費量(ジュールまたはその倍数単位による) f.使用した基準、方法、前提条件、計算ツール g.使用した変換係数の情報源	環境負荷の全体像 低炭素化している未来へ	68 69-70
302-2	組織外のエネルギー消費量	a.組織外のエネルギー消費量(ジュールまたはその倍数単位(メガ、ギガなど)による) b.使用した基準、方法、前提条件、計算ツール c.使用した変換係数の情報源	環境目標2030と実績 低炭素化している未来へ	65 71
302-4	エネルギー消費量の削減	a.エネルギーの節約および効率化の取り組みによる直接的な結果として削減されたエネルギー消費量(ジュールまたはその倍数単位(メガ、ギガなど)による) b.削減されたエネルギーの種類(燃料、電力、暖房、冷房、蒸気、またはそのすべて) c.削減されたエネルギー消費量の計算に使用した基準(基準年、基準値など)と、その基準選定の理論的根拠 d.使用した基準、方法、前提条件、計算ツール	低炭素化している未来へ	69-70
302-5	製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	a.販売する製品およびサービスが必要とするエネルギーの報告期間中におけるエネルギー削減量(ジュールまたはその倍数単位(メガ、ギガなど)による) b.エネルギー消費削減量の計算に使用した基準(基準年、基準値など)、および基準選定の理論的根拠 c.使用した基準、方法、前提条件、計算ツール	低炭素化している未来へ	69-70
<b>GRI-303:水と廃水 2018</b>				
303-4	排水	a.すべての地域の総排水量(単位:千kl)、および該当する場合は次の排水先タイプ別の総排水量内訳 i.地表水 ii.地下水 iii.海水 iv.第三者の水 および該当する場合はこの合計の量は他の組織の使用のために送られた合計量 b.すべての地域への総排水量(単位:千kl)についての次のカテゴリ別内訳 i.淡水(≤1,000mg/L 総溶解固形分) ii.その他の水(> 1,000 mg/L 総溶解固形分) c.水ストレスを伴うすべての地域への総排水量(単位:千kl)、および次のカテゴリ別の総排水量内訳 i.淡水(≤1,000mg/L 総溶解固形分) ii.その他の水(> 1,000 mg/L 総溶解固形分) d.排水時に優先的に懸念される物質が処理されていること、次を含む i.優先的に懸念される物質がどのように定義されているか、そして国際規格(あるならば)、信頼できるリスト、あるいは規準がどのように用いられているか ii.優先的に懸念される物質の排出限度を設定するアプローチ iii.排出限度に違反した事案数 e.どのようにデータが収集されたかを理解するのに必要な何らかの文脈上の情報、適用した基準、方法論、前提条件など	環境負荷の全体像	68
303-5	水消費	a.すべての地域での総水消費量(単位:千kl) b.水ストレスを伴うすべての地域での総水消費量(単位:千kl) c.水の保管が水関連の著しいインパクトを及ぼすことが同定された場合の水保管量の変化(単位:千kl) d.どのようにデータが収集されたかを理解するのに必要な何らかの文脈上の情報、適用した基準、方法論、前提条件など。ここでは、情報を計算・推定・モデル化したか、直接的な測定から得たかどうかや、またセクター特有の因子を使用することなど、このためにとられたアプローチを含む	環境負荷の全体像 水資源の管理	68 79
<b>GRI-304:生物多様性 2016</b>				
304-3	生息地の保護・復元	a.すべての保護もしくは復元された生息地の規模と所在地。外部の独立系専門家が、その復元措置の成功を認定しているか否か b.組織の監督・実施により保護もしくは復元された場所と異なる生息地がある場合、保護や復元を目的とする第三者機関とのパートナーシップの有無 c.各生息地の状況(報告期間終了時点における) d.使用した基準、方法、前提条件	自然と共生している未来へ	81-82

GRI300:環境

項目		掲載ページ		
<b>GRI-305:大気への排出 2016</b>				
305-1	直接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ1)	<p>a. 直接的 (スコープ1) GHG 排出量の総計 (CO<sub>2</sub>換算値 (t-CO<sub>2</sub>) による)</p> <p>b. 計算に用いたガス (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub>, またはそのすべて)</p> <p>c. 生物由来のCO<sub>2</sub>排出量 (CO<sub>2</sub>換算値 (t-CO<sub>2</sub>) による)</p> <p>d. 計算の基準年 (該当する場合、次の事項を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. その基準年を選択した理論的根拠</li> <li>ii. 基準年における排出量</li> <li>iii. 排出量に著しい変化があったため基準年の排出量を再計算することになった場合は、その経緯</li> </ul> <p>e. 使用した排出係数の情報源、使用した地球温暖化係数 (GWP)、GWP情報源の出典</p> <p>f. 排出量に関して選択した連結アプローチ (株式持分、財務管理、もしくは経営管理)</p> <p>g. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール</p>	<p>環境負荷の全体像</p> <p>低炭素化している未来へ</p> <p>業務用車両における取り組み</p>	<p>68</p> <p>69-71</p> <p>74</p>
305-2	間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ2)	<p>a. ロケーション基準の間接的 (スコープ2) GHG 排出量の総計 (CO<sub>2</sub>換算値 (t-CO<sub>2</sub>) による)</p> <p>b. 該当する場合、マーケット基準の間接的 (スコープ2) GHG 排出量の総計 (CO<sub>2</sub>換算値 (t-CO<sub>2</sub>) による)</p> <p>c. データがある場合、総計計算に用いたガス (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub>, またはそのすべて)</p> <p>d. 計算の基準年 (該当する場合、次の事項を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. その基準年を選択した理論的根拠</li> <li>ii. 基準年における排出量</li> <li>iii. 排出量に著しい変化があったため基準年の排出量を再計算することになった場合は、その経緯</li> </ul> <p>e. 使用した排出係数の情報源、使用した地球温暖化係数 (GWP)、GWP情報源の出典</p> <p>f. 排出量に関して選択した連結アプローチ (株式持分、財務管理、経営管理)</p> <p>g. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール</p>	<p>環境負荷の全体像</p> <p>低炭素化している未来へ</p>	<p>68</p> <p>69-71</p>
305-3	その他の間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ3)	<p>a. その他の間接的 (スコープ3) GHG 排出量の総計 (CO<sub>2</sub>換算値 (t-CO<sub>2</sub>) による)</p> <p>b. データがある場合、総計計算に用いたガス (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub>, またはそのすべて)</p> <p>c. 生物由来のCO<sub>2</sub>排出量 (CO<sub>2</sub>換算値 (t-CO<sub>2</sub>) による)</p> <p>d. 計算に用いたその他の間接的 (スコープ3) GHG 排出量の区分と活動</p> <p>e. 計算の基準年 (該当する場合、次の事項を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. その基準年を選択した理論的根拠</li> <li>ii. 基準年における排出量</li> <li>iii. 排出量に著しい変化があったため基準年の排出量を再計算することになった場合は、その経緯</li> </ul> <p>f. 使用した排出係数の情報源、使用した地球温暖化係数 (GWP)、GWP情報源の出典</p> <p>g. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール</p>	<p>低炭素化している未来へ</p>	<p>71</p>
305-5	温室効果ガス (GHG) 排出量の削減	<p>a. 排出量削減の取り組みによる直接的な結果として削減されたGHG排出量 (CO<sub>2</sub>換算値 (t-CO<sub>2</sub>) による)</p> <p>b. 計算に用いたガス (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub>, またはそのすべて)</p> <p>c. 基準年または基準値、およびそれを選択した理論的根拠</p> <p>d. GHG排出量が削減されたスコープ。直接的 (スコープ1)、間接的 (スコープ2)、その他の間接的 (スコープ3) のいずれか</p> <p>e. 使用した基準、方法、前提条件、計算ツール</p>	<p>低炭素化している未来へ</p>	<p>69-70</p>
<b>GRI-306:排水および廃棄物 2016</b>				
306-1	排水の水質および排出先	<p>a. 想定内および想定外の排水量 (次の事項による)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. 排出先</li> <li>ii. 水質 (処理方法を含む)</li> <li>iii. 他の組織による水の再利用の有無</li> </ul> <p>b. 使用した基準、方法、前提条件</p>	<p>環境負荷の全体像</p>	<p>68</p>

## GRI300:環境

		項目		掲載ページ
<b>GRI-306:排水および廃棄物 2016</b>				
306-2	種類別および処分方法別の廃棄物	a.有害廃棄物の総重量(次の処分方法を用いている場合には、この処分方法別に内訳を提示) <ul style="list-style-type: none"> <li>i.リユース</li> <li>ii.リサイクル</li> <li>iii.堆肥化</li> <li>iv.回収(エネルギー回収を含む)</li> <li>v.焼却(大量燃焼)</li> <li>vi.深井戸注入</li> <li>vii.埋め立て</li> <li>viii.現場保管</li> <li>ix.その他(詳細を記述)</li> </ul> b.非有害廃棄物の総重量(次の処分方法を用いている場合には、この処分方法別に内訳を提示) <ul style="list-style-type: none"> <li>i.リユース</li> <li>ii.リサイクル</li> <li>iii.堆肥化</li> <li>iv.回収(エネルギー回収を含む)</li> <li>v.焼却(大量燃焼)</li> <li>vi.深井戸注入</li> <li>vii.埋め立て</li> <li>viii.現場保管</li> <li>ix.その他(詳細を記述)</li> </ul> c.廃棄物処分方法の判定方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>i.自ら処分している場合または直接確認した場合</li> <li>ii.廃棄物処分請負業者から提供された情報による場合</li> <li>iii.廃棄物処分請負業者からの報告がない場合</li> </ul>	環境負荷の全体像 資源が循環している未来へ	68 76
306-4	有害廃棄物の輸送	a.次の各事項の総重量 <ul style="list-style-type: none"> <li>i.輸送された有害廃棄物</li> <li>ii.輸入された有害廃棄物</li> <li>iii.輸出された有害廃棄物</li> <li>iv.処理された有害廃棄物</li> </ul> b.国際輸送された有害廃棄物の割合 c.使用した基準、方法、前提条件	有害物質への対策	78
<b>GRI-307:環境コンプライアンス 2016</b>				
307-1	環境法規制の違反	a.環境法規制の違反により組織が受けた重大な罰金および罰金以外の制裁措置。次の事項に関して <ul style="list-style-type: none"> <li>i.重大な罰金の総額</li> <li>ii.罰金以外の制裁措置の総件数</li> <li>iii.紛争解決メカニズムに提起された事案</li> </ul> b.組織による法規制への違反が無い場合は、その旨を簡潔に述べる	該当なし	—

## GRI400:社会

		項目		掲載ページ
<b>GRI-401:雇用 2016</b>				
401-1	従業員の新規雇用と離職	a.報告期間中における従業員の新規雇用の総数と比率(年齢層、性別、地域による内訳) b.報告期間中における従業員の離職の総数と比率(年齢層、性別、地域による内訳)	各種定量数値一覧	109
401-3	育児休暇	a.育児休暇を取得する権利を有していた従業員の総数(男女別) b.育児休暇を取得した従業員の総数(男女別) c.報告期間中に育児休暇から復職した従業員の総数(男女別) d.育児休暇から復職した後、12ヶ月経過時点で在籍している従業員の総数(男女別) e.育児休暇後の従業員の復職率および定着率(男女別)	各種制度の利用一覧	110
<b>GRI-403:労働安全衛生 2018</b>				
403-3	労働衛生サービス	a.危険性(ハザード)の特定と排除、リスクの最小化に寄与する労働衛生サービスの機能の説明、どのように組織がこれらのサービスの質を保証し、労働者のアクセスを促進するかについての説明	労働安全衛生の水準向上	85-86
403-5	労働安全衛生に関する労働者研修	a.労働者に提供される労働安全衛生における研修に関する説明。すなわち、一般的な訓練に加えて、特定の労働関連の危険性(ハザード)、危険な活動、または危険な状況に関わる研修が想定できる	労働安全衛生の水準向上	85-86
403-6	労働者の健康増進	a.組織は、業務に起因しない場合の医療およびヘルスケア・サービスへの労働者のアクセスをどのように促進するか説明、および提供されるアクセスの範囲の説明 b.対象となる特定の健康リスクを含む、労働関連でない主要な健康リスクに対処するために労働者に提供される任意の健康増進サービスおよびプログラムの説明、および組織がこれらのサービスやプログラムへの労働者のアクセスをどのように促進するかについての説明	健康経営の推進	87-89

GRI400:社会

項目		掲載ページ
<b>GRI-403:労働安全衛生 2018</b>		
403-9	労働関連の傷害	<p>a. すべての従業員について</p> <p>i. 労働関連の傷害による死亡者数と割合</p> <p>ii. 重大結果に繋がる労働関連の傷害者数と割合(死亡者を除く)</p> <p>iii. 記録対象となる労働関連の傷害者数と割合</p> <p>iv. 労働関連の傷害の主な種類</p> <p>v. 労働時間</p> <p>b. 従業員ではないが労働または職場が組織の管理下にある労働者について</p> <p>i. 労働関連の傷害による死亡者数と割合</p> <p>ii. 重大結果に繋がる労働関連の傷害者数と割合(死亡者を除く)</p> <p>iii. 記録対象となる労働関連の傷害者数と割合</p> <p>iv. 労働関連の傷害の主な種類</p> <p>v. 労働時間</p> <p>c. 重大結果に繋がる傷害のリスクを引き起こす危険性(ハザード)、次を含む</p> <p>i. どのようにこれらの危険性(ハザード)が決定されたのか</p> <p>ii. これらの危険性(ハザード)のどれが、報告期間中、重大結果に繋がる傷害を引き起こしたのか、もしくは一因となったのか</p> <p>iii. 管理体系を使用して、これらの危険性(ハザード)を排除し、リスクを最小化するためにとられた、もしくはは進行中の措置</p> <p>d. 管理体系を使用して、その他の労働関連の危険性(ハザード)を排除し、リスクを最小化するためにとられた、もしくはは進行中の措置</p> <p>e. 上記の労働関連の傷害の割合は、労働時間200,000時間もしくは1,000,000時間あたりに基づき計算された割合かどうか</p> <p>f. 本開示事項から除外されている労働者がいる場合には、なぜ、およびどのような労働者が除外されているのか</p> <p>g. どのようにデータが収集されたかを理解するのに必要な何らかの文脈上の情報、適用した基準、方法論、前提条件など</p>
<b>GRI-404:研修と教育 2016</b>		
404-2	従業員スキル向上プログラムおよび移行支援プログラム	<p>a. 従業員のスキル向上のために実施したプログラムの種類、対象と、提供した支援</p> <p>b. 雇用適性の維持を促進するために提供した移行支援プログラムと、定年退職や雇用終了に伴うキャリア終了マネジメント</p>
404-3	業績とキャリア開発に関して定期的なレビューを受けている従業員の割合	<p>a. 報告期間中に、業績とキャリア開発に関して定期的なレビューを受けている従業員の割合(男女別、従業員区分別に)</p>
<b>GRI-405:ダイバーシティと機会均等 2016</b>		
405-1	ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	<p>a. 組織のガバナンス機関に属する個人で、次のダイバーシティ区分に該当する者の割合</p> <p>i. 性別</p> <p>ii. 年齢層: 30歳未満、30歳~50歳、50歳超</p> <p>iii. 該当する場合には、その他のダイバーシティ指標(例えばマイノリティ、社会的弱者など)</p> <p>b. 次のダイバーシティ区分の従業員区分別の従業員の割合</p> <p>i. 性別</p> <p>ii. 年齢層: 30歳未満、30歳~50歳、50歳超</p> <p>iii. 該当する場合には、その他のダイバーシティ指標(例えばマイノリティ、社会的弱者など)</p>
<b>GRI-406:非差別 2016</b>		
406-1	差別事例と実施した救済措置	<p>a. 報告期間中に生じた差別事例の総件数</p> <p>b. 事例の状況と実施した措置。次の事項を含む</p> <p>i. 組織により確認された事例</p> <p>ii. 実施中の救済計画</p> <p>iii. 実施済みの救済計画と、定期的な内部マネジメント・レビュー・プロセスにより確認された結果</p> <p>iv. 措置が不要となった事例</p>
<b>GRI-412:人権アセスメント 2016</b>		
412-2	人権方針や手順に関する従業員研修	<p>a. 人権方針や事業所に関わる人権側面に関する手順について、報告期間中に従業員研修を実施した総時間数</p> <p>b. 人権方針や事業所に関わる人権側面に関する手順について、報告期間中に従業員研修を受けた従業員の割合</p>
<b>GRI-413:地域コミュニティ 2016</b>		
413-1	地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施した事業所	<p>a. 地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施(次のものなどを活用して)した事業所の割合</p> <p>i. 一般参加型アプローチに基づく社会インパクト評価(ジェンダーインパクト評価を含む)</p> <p>ii. 環境インパクト評価および継続的モニタリング</p> <p>iii. 環境および社会インパクト評価の結果の公開</p> <p>iv. 地域コミュニティのニーズに基づく地域コミュニティ開発プログラム</p> <p>v. ステークホルダー・マッピングに基づくステークホルダー・エンゲージメント計画</p> <p>vi. 広範なコミュニティ協議委員会や社会的弱者層を包摂する各種プロセス</p> <p>vii. インパクトに対処するための労使協議会、労働安全衛生委員会、その他従業員代表機関</p> <p>viii. 正式な地域コミュニティ苦情処理プロセス</p>

## GRI400:社会

項目		掲載ページ		
<b>GRI-414: サプライヤーの社会面のアセスメント</b>				
414-2	サプライチェーンにおけるマイナスの社会的インパクトと実施した措置	<p>a. 社会的インパクト評価の対象としたサプライヤーの数</p> <p>b. 著しいマイナスの社会的インパクト(顕在的、潜在的)があると特定したサプライヤーの数</p> <p>c. サプライチェーンで特定した著しいマイナスの社会的インパクト(顕在的、潜在的)</p> <p>d. 著しいマイナスの社会的インパクト(顕在的、潜在的)があると特定されたサプライヤーのうち、評価の結果、改善の実施に同意したサプライヤーの割合</p> <p>e. 著しいマイナスの社会的インパクト(顕在的、潜在的)があると特定されたサプライヤーのうち、評価の結果、関係を解消したサプライヤーの割合およびその理由</p>	CSR調達の取り組み	135-137
<b>GRI-416: 顧客の安全衛生</b>				
416-2	製品およびサービスの安全衛生インパクトに関する違反事例	<p>a. 報告期間中に、製品やサービスについて発生した安全衛生インパクトに関する規制および自主的規範の違反事例の総件数。次の分類による</p> <p>i. 罰金または処罰の対象となった規制違反の事例</p> <p>ii. 警告の対象となった規制違反の事例</p> <p>iii. 自主的規範の違反事例</p> <p>b. 規制および自主的規範への違反が無い場合は、その旨を簡潔に述べる</p>	違反なし	—
<b>GRI-417: マーケティングとラベリング 2016</b>				
417-1	製品およびサービスの情報とラベリングに関する要求事項	<p>a. 製品およびサービスの情報とラベリングに関して、組織が定める手順において、次の各事項の情報が求められているか否か</p> <p>i. 製品またはサービスの構成要素の調達</p> <p>ii. 内容物(特に環境的、社会的インパクトを生じさせる可能性のあるもの)</p> <p>iii. 製品またはサービスの利用上の安全性</p> <p>iv. 製品の廃棄と、環境的、社会的インパクト</p> <p>v. その他(詳しく説明のこと)</p> <p>b. 重要な製品およびサービスのカテゴリーのうち、組織が定める手順の対象であり、手順の遵守評価を行っているものの割合</p>	CSR調達の取り組み	135
417-2	製品およびサービスの情報とラベリングに関する違反事例	<p>a. 製品およびサービスの情報とラベリングに関する規制および自主的規範の違反事例の総件数。次の分類による</p> <p>i. 罰金または処罰の対象となった規制違反の事例</p> <p>ii. 警告の対象となった規制違反の事例</p> <p>iii. 自主的規範の違反事例</p> <p>b. 規制および自主的規範への違反が無い場合は、その旨を簡潔に述べる</p>	違反なし	—
417-3	マーケティング・コミュニケーションに関する違反事例	<p>a. マーケティング・コミュニケーション(広告、宣伝、スポンサー業務など)に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数。次の分類による</p> <p>i. 罰金または処罰の対象となった規制違反の事例</p> <p>ii. 警告の対象となった規制違反の事例</p> <p>iii. 自主的規範の違反事例</p> <p>b. 規制および自主的規範への違反が無い場合は、その旨を簡潔に述べる</p>	違反なし	—
<b>GRI- 418: 顧客プライバシー 2016</b>				
418-1	顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して具体化した不服申立	<p>a. 顧客プライバシーの侵害に関して具体化した不服申立の総件数。次の分類による</p> <p>i. 外部の当事者から申立を受け、組織が認めたもの</p> <p>ii. 規制当局による申立</p> <p>b. 顧客データの漏洩、窃盗、紛失の総件数</p> <p>c. 具体化した不服申立が無い場合は、その旨を簡潔に述べる</p>	該当なし	—
<b>GRI- 419: 社会経済面のコンプライアンス 2016</b>				
419-1	社会経済分野の法規制違反	<p>a. 社会経済分野の法規制の違反により組織が受けた重大な罰金および罰金以外の制裁措置。</p> <p>次の事項に関して</p> <p>i. 重大な罰金の総額</p> <p>ii. 罰金以外の制裁措置の総件数</p> <p>iii. 紛争解決メカニズムに提起された事案</p> <p>b. 組織による法規制への違反が無い場合は、その旨を簡潔に述べる</p> <p>c. 相当額以上の罰金および罰金以外の制裁措置を受けた経緯</p>	違反・該当なし	—

【お問い合わせ先】

**東日本電信電話株式会社 総務人事部 サステナビリティ推進室**

〒163-8019 東京都新宿区西新宿三丁目19番2号

TEL : 03-5359-8610

FAX : 03-5359-1118

E-Mail : [csr@east.ntt.co.jp](mailto:csr@east.ntt.co.jp)