



NTT Communications Corporation
CSR Report 2020

詳細版


CONTENTS


企業理念

トップコミットメント


企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

 社会への貢献

 地球環境への貢献

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化



NTT Communications Corporation

CSR Report 2020

CSR報告書2020

詳細版



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版


CONTENTS


企業理念

トップコミットメント


企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

 社会への貢献

 地球環境への貢献

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

 <p>企業理念</p> <p>03 企業理念／信条／Corporate Message／Tagline</p> <p>03</p>	 <p>トップコミットメント</p> <p>04 With・Afterコロナに求められる価値を再定義し、人・ビジネス・社会を“つなぎなおす”ことで、SDGsの達成やサステナブルな未来の実現に貢献します</p> <p>04</p>	 <p>企業情報</p> <p>05 会社概要 06 社会を支える私たちのサービス提供領域</p> <p>05</p>
 <p>NTTコミュニケーションズのCSR</p> <p>07 CSR基本方針 08 CSRマネジメント 11 NTTコミュニケーションズのバリューチェーン</p> <p>07</p>	 <p>社会への貢献</p> <p>13 2019年度の活動実績および2020年度目標 18 ネットワーク社会を支えるイノベーション 20 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保 22 顧客のネットワークセキュリティの強靱化 24 顧客満足の継続的改善 26 サプライヤーとの協働 28 地域貢献・コミュニティ開発</p> <p>12</p>	 <p>地球環境への貢献</p> <p>32 2019年度の活動実績および2020年度目標 34 基本理念とビジョン 36 環境マネジメント 41 社会が低炭素化している未来 47 資源が循環している未来 49 自然と共生している未来 53 環境汚染の防止</p> <p>31</p>
 <p>人材の尊重</p> <p>57 2019年度の活動実績および2020年度目標 59 人材の育成 63 多様性の尊重と機会均等 66 社員の健康維持・増進</p> <p>56</p>	 <p>経営統治の継続的強化</p> <p>71 2019年度の活動実績および2020年度目標 74 経営統治の継続的強化 76 ガバナンス 77 コンプライアンスの徹底 79 人権の尊重 81 リスク管理 83 情報セキュリティの確保</p> <p>70</p>	



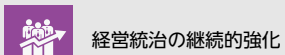
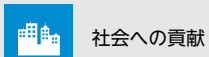
CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR



企業理念

人と世界の可能性をひらく コミュニケーションを創造する。

私たちが実現するのは、
人や組織、社会に備わる力や個性が
最大限に活かされ、それぞれが輝く世界。
それは、誰もが自由と幸せを謳歌し、
すべてが彩り豊かに共生する未来。

私たちはそのために、
あらゆる情報が最適なかたちで社会をめぐり、
より活用されるような、
まだ見ぬコミュニケーションを創造しつづける。

信条

自ら始める

誰もが創造の出発点になれる。
従来の慣習にこだわらず、
小さなことから自ら挑戦していこう。
それが、誰も辿り着けなかった
創造の出発点になる。

共に高める

今を超えるため、
真摯に想いをぶつけ合う。
志を同じくする仲間の多様な視点を尊重し、
真摯に想いをぶつけ合う。
そこからシナジーが生まれ、
これまで成し得なかった成功をつかむ。

社会に応える

社会や顧客と誠実に向き合い、
未来を創る。

真に社会や顧客のためになっているのか、
自らに問う。
期待に応え、超えていくことが、未来を創る。

Corporate Message

今日と未来の間に。

私たちは、今日と未来の間を常に媒介し、
「今日」も世の中を支えながら、
「未来」を創り続けることを表現しています。
「今日」には、過去から現在に至るまで、
変わらず社会を支え続けてきた自負を、
「未来」には、一秒先から遠い将来までを、
まだ見ぬコミュニケーションの創造により、
切り拓いていく決意を表現しています。

Tagline

Go the Distance.

※ 距離を超える・最後までやり抜くの意

まだ見ぬコミュニケーションの創造を通じて、
距離を超えた先にある価値を創り出す、
という意味を込めています。
加えて、「最後までやり抜く」の意味から、
我々が大切にしてきた誠実さをもって、
社会や顧客の期待を超えて、信条を貫き、
企業理念を実現する決意を表現しています。

With・Afterコロナに求められる価値を再定義し、 人・ビジネス・社会を“つなぎなおす”ことで、 SDGsの達成やサステナブルな未来の 実現に貢献します

NTTコミュニケーションズグループは、2019年の創立20周年を機に、「人と世界の可能性をひらくコミュニケーションを創造する」という、新たな企業理念を制定しました。そしてNTTグループ全体におけるグローバル再編という大きな変化の中で、お客さまのさらなるデジタルトランスフォーメーション(DX)への貢献や、ICTの活用を通じて社会課題を解決する「Smart World」の実現に向けての大幅な組織見直しを行うなど、大胆な改革を実施してまいりました。

今、世界は新型コロナウイルス感染症の拡大が引き起こす全く新しい社会変容の中にあり、リモートワールド(分散型社会)を前提としたニューノーマル(新常态)の世界において、生活者・ビジネス・社会が求める世界観・価値観が大きく変化しようとしています。それは、これまでの効率性や利便性だけではなく、生活者視点、変化に対するしなやかさ(レジリエンス)、持続的社会的実現といった価値観のさらなる重視です。

私たちは、こうした変化に迅速に対応するため、リモートワールドに求められる価値を再定義し、お客さまやパートナーの皆さまとの共創によって、生活者・ビジネス・社会を安心・安全かつ柔軟に「つなぎなおす」ことで、サステナブルな未来の実現に貢献してまいります。

この想いを「Re-connect X」という言葉に込め、新たな事業ビジョンとして決めました。具体的には、お客さまやパートナーの皆さまとデータを利活用するための新たな

NTTコミュニケーションズ株式会社
代表取締役社長

丸岡 亨

プラットフォーム「Smart Data Platform」を構築し、DXを加速いたします。そして、社会に寄り添うICTソリューションを製造業、教育、ワークスタイル、街づくりなどの多様な分野に活かし、「Smart World」の実現を目指します。さらには、企業や業界の壁を越えて、事業活動を活かしたCSR活動にも率先して取り組むことで、新たな価値の創造に挑戦してまいります。

これからも私たちは、強みであるICTの利活用によって、新たな可能性を切り拓き、ニューノーマルな世界における多様な社会課題解決に対応してまいります。そして、常にステークホルダーをはじめとする社会の声に耳を傾け、SDGsの達成やサステナブルな未来の実現にも大きく貢献してまいります。



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

会社概要

社会を支える私たちのサービス提供領域

NTTコミュニケーションズのCSR



社会への貢献



地球環境への貢献



人材の尊重



経営統治の継続的強化

企業情報

会社概要 (2020年3月末現在)

会社名	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 NTT Communications Corporation
本社所在地	〒100-8019 東京都千代田区大手町2-3-1 大手町プレイスウエストタワー
営業開始日	1999年7月1日
資本金	2,309億円
営業収益* (IFRS)	7,946億円
営業利益* (IFRS)	962億円
従業員数	5,500人 (NTTコミュニケーションズグループ11,500人)
事業内容	電気通信事業 等
国内グループ会社 (2020年10月1日現在)	<ul style="list-style-type: none"> ● NTTコムエンジニアリング(株) ● NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション(株) ● NTTコム ソリューションズ(株) ● エヌ・ティ・ティ・コム チェオ(株) ● NTT Com DD(株) ● NTTコム マーケティング(株) ● NTTスマートトレード(株) ● (株)エヌ・ティ・ティ ピー・シー コミュニケーションズ ● エヌ・ティ・ティ・ワールドエンジニアリングマリン(株) ● (株)エヌ・エフ・ラボラトリーズ ● エヌ・ティ・ティ・ビズリンク(株) ● エヌ・ティ・ティ レゾナント(株) ● (株)クロスリスティング ● (株)コードタクト ● (株)Phone Appli

※ 2019年度実績(グローバル事業統合後のNTT Comグループ数値)。

編集方針

NTTコミュニケーションズグループは、社会に向けた新たな価値の創造や社会的課題の解決に取り組んでいます。「NTTコミュニケーションズグループCSR報告書2020」では、トップコミットメントにおいて代表取締役社長に就任した丸岡亨がグループとして目指すべき姿をお伝えいたします。

詳細版では、事業活動がバリューチェーン全体で社会や環境に与える影響を把握し、各々がSDGsのどの目標と関連するかを明確にすることで、社会的課題の解決に向けた当社グループの取り組みの範囲と方向性を明確化しました。

また、CSRの基本方針の4つの重点領域である「社会への貢献」「地球環境への貢献」「人材の尊重」「経営統治の継続的強化」に沿って、重点活動項目の進捗状況やCSR活動報告、詳細データなど、網羅的に報告しています。

◆ 対象範囲

NTTコミュニケーションズおよびグループ会社を対象としています。ただし、対象範囲の異なる報告は、個々に対象範囲を明記しています。NTTグループのグローバル事業統合に伴い、当社海外事業の機能をNTT Ltd.グループに移管しました。そのため本レポートより国内の取り組みについて報告します。

◆ 対象期間

2019年度：2019年4月1日～2020年3月31日
(同期間の前後の活動も一部掲載しています。)

◆ 発行情報

発行日：2020年10月
(前回発行：2019年10月、次回発行：2021年10月予定)

◆ 参考にしたガイドラインなど

GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード2016/2018
環境省「環境報告ガイドライン2018年版」
環境省「環境会計ガイドライン2005年版」
ISO26000：2010「社会的責任に関する手引」



> 編集方針の詳細は、こちらからご覧ください

<https://www.ntt.com/about-us/csr/pdf/profile.html>



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念


トップコミットメント


企業情報

会社概要


社会を支える私たちのサービス提供領域

NTTコミュニケーションズのCSR

 社会への貢献

 地球環境への貢献

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

社会を支える私たちのサービス提供領域

お客さまのデジタルトランスフォーメーション(DX)実現に貢献する「DX Enabler®」として、ICTの活用によるお客さまの経営課題の解決やスマートな社会の実現に取り組みます。2019年7月のグローバル事業の統合を通じ、ご提供できるサービスメニューの拡充やサポートエリアの拡大を行いました。お客さまのグローバルビジネスを、さらに充実した体制とソリューションでサポートします。

Global Tier 1 Provider^{※1}

世界有数のプロバイダーとして世界最高水準のインフラを目指しています。

グローバル ネットワークサービス

190+

 Countries/Regions
(2020年3月末現在)

世界190以上の国/地域をカバーするグローバルネットワークサービスを提供しています。

グローバル ビジネスサポート

70+

 Countries/Regions
(2020年3月末現在)

世界70カ国/地域以上にある拠点を通じて、お客さまのグローバルビジネスをサポートしています。

ICT環境全体を一元管理する マネージドサービス

Managed Services

NTTコミュニケーションズが提供するサービスだけでなく、既存のシステムや他社のサービスもまとめて一元管理が可能。ICTシステム全体のオペレーションをマネジメントできるワンストップサービスを提供しています。

個人向けサービス

7,153

 千人
OCN会員
(2020年3月末現在)

国内最大規模のインターネット接続サービスを提供し、社会のICT化を推進します。

世界トップレベルの品質を誇る データセンターサービス

20+ 500,000m²+

 Countries/Regions Server Room Space

グローバルサービスブランド「Nexcenter™」のもと、世界中の拠点で統一された300以上の設備・運用基準により高品質なデータセンターサービスを世界で50万m²以上で展開しています。グループ会社と連携し、サービス仕様のさらなる統一を進めることにより、お客さまの利便性の向上を実現するとともに、米国、欧州、日本を含むアジア太平洋地域を中心に、従来以上にデータセンター事業の拡充を図り、お客さまが求めるサービスの規模と提供スピードに、より柔軟に対応していきます。

グローバルネットワーク サービスへの評価

Leaders^{※2}

 Gartner, Magic Quadrant
for Network Services, Global

通信キャリアならではの高い技術力、豊富なノウハウを活かし、グローバルなネットワークサービスをワンストップで実現します。米ガートナー社が評価する世界における2020年ネットワークサービスについてのマジック・クアドラントでは、リーダーの1社として位置づけられています。

※1 Tier 1 (ティアワン) Provider: インターネットの品質を上流のプロバイダーに頼らずに、自らコントロールできる世界規模の広帯域IPバックボーンを保有するISP (Internet Service Provider) グループのこと。

※2 出典: Gartner Magic Quadrant for Network Services, Global, Neil Rickard, Bjarne Munch, Danellie Young, 20 February 2020

ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティングまたはその他の評価を得たベンダーのみを選択するようにテクノロジーユーザーに助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の責任を負うものではありません。

情報には、一部、当社がNTT Ltd.との連携にてご提供する内容を含みます。

NTT Communications Corporation
CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

CSR基本方針

CSRマネジメント

NTTコミュニケーションズのバリューチェーン

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

CSR基本方針

ICTを通じて社会課題の解決を目指すNTTコミュニケーションズグループにとって、社会に潜む多様なリスクを把握し、その回避や軽減に努めることは、事業活動を展開していくうえで必要不可欠なことです。

私たちはさまざまなステークホルダーに支えられたICT企業の責任としてリスクに備える一方、CSR基本方針に掲げた4つのCSR重点領域に注力していくことで、目指す社会を実現していきます。

4つのCSR重点領域

私たちの目指す社会

多様なリスクと
社会課題

- ・気候変動緩和・適応の失敗
- ・大規模な自然災害
- ・サイバー攻撃
- ・重要な情報インフラとネットワークの故障
- ・グローバルガバナンスの失敗
- ・感染症の広がりなど

CSR基本方針

私たちNTTコミュニケーションズグループは、現在と未来を「つなぐ」パートナーとして、ICTを通じて、グローバル規模で社会の新たな価値創造や社会的課題解決に取り組み、安心して快適・豊かな社会の実現に貢献します。



Society

社会への貢献

私たちは、社会の持続的発展のため、安定的で信頼性の高いサービスを提供するとともに革新的ICTを開発・提供することで、国内外のさまざまな社会的課題の解決に貢献します。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、災害に強く、サイバーセキュリティ対策を強化した、安心なコミュニケーション環境を提供します。



Environment

地球環境への貢献

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。



People

人材の尊重

私たちは、社員をはじめステークホルダーの皆さまの多様性を尊重し、一人ひとりが活躍できる環境の整備に努めます。また、自らが変革し、自らの限界を超えて成長することにより、豊かな社会作りに貢献します。



Management

経営統治の継続的強化

私たちは、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを大切にするとともに、高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、社会の持続的発展に貢献します。

ICTが導く、すべての人々がつながった社会

- ◆ 時間や距離、言語などの制約を意識しない社会
- ◆ 常に安全で快適なネットワークが保たれる社会

豊かな地球を守り継ぐ、自然と調和した社会

- ◆ 低炭素で低負荷、資源循環の仕組みが徹底された社会
- ◆ 生物多様性を尊重し、豊かな自然資源を保持した社会

すべての人が、認めあい、高めあう社会

- ◆ 個性と属性、信条の多様さを尊重する社会
- ◆ 人材の能力が十二分に発揮できる社会

ステークホルダーと企業が信頼しあい、共創する社会

- ◆ 違法かつ倫理的な企業行動が徹底された社会
- ◆ ステークホルダーとの対話が日々、企業活動に活かされる社会

参照資料：世界経済フォーラム「グローバルリスク報告書2020」

NTTグループの一員として
SDGsに賛同

2016年度、NTTグループは国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」に賛同を表明しました。これを受け、私たちも2016年度よりNTTグループの一員としてSDGsに貢献する取り組みを推進しています。CSR・SDGs研修などを行い、社内全体でSDGsの理解浸透を深め、SDGsの目標に紐づいたCSR重点活動項目などの事業活動を通じて、SDGsの目標達成に貢献していきます。



CSRマネジメント

NTTコミュニケーションズのCSRマネジメント

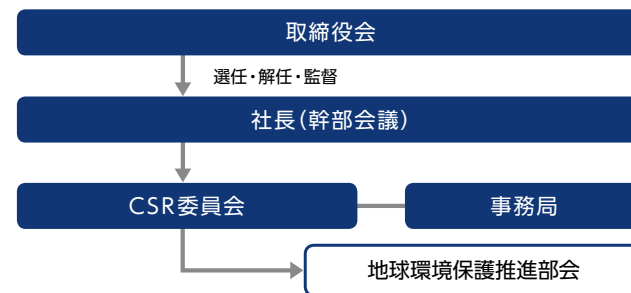
CSR推進体制

私たちは、CSR活動を推進するために「CSR委員会」を設置しています。委員会はCSR担当役員である常務取締役を責任者と定め、経済的・環境的・社会的な観点からマネジメントを実行する体制を確立することを目指しており、委員会内部には「地球環境保護推進部会」を設けています。

CSR委員会は年1回開催され、CSR活動の取り組み内容の報告を行うとともに、活動の推進に向けた施策の検討・展開を図っており、2019年度は、13社の主要グループ会社も出席しました。また委員会に報告・協議された事項については、社会・環境面での重要なリスク情報なども含め、適宜取締役会へと共有されています。

今後もCSR委員会において継続的に議論を進めることで、NTTコミュニケーションズグループ全体のCSR活動の推進および浸透を図っていきます。

CSR推進体制図



CSRマネジメントの評価プロセス

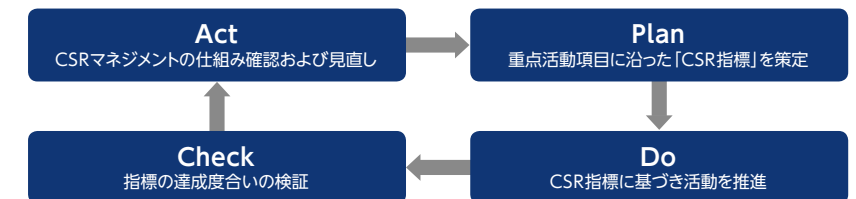
私たちは、CSR活動の推進体制を確実に機能させるため、その活動の成果をチェックする仕組みを構築し、継続的に運用しています。具体的には、各年度のCSR重点

活動項目の目標として「CSR指標」を定期的に策定。その達成度合いを毎年検証・総括することで、CSRマネジメントの有効性を測っています。

これらのプロセスはCSR委員会で実施され、CSR委員長がCSR指標の成果に責任を持ち、遂行しています。

同委員会では、CSR基本方針および重要課題の再検討、指標の更新など、CSRマネジメントの仕組み自体の確認と見直しを随時実施しています。

CSRマネジメントのPDCAサイクル



2019年度は、新たに策定した「企業理念・信条」に基づき、次期CSR戦略の検討を進めているところであり、2020年度では、事業活動が多様かつ新たな社会的課題やSDGsとの関係をより意識した取り組みを推進していきます。

マテリアリティの特定プロセス

NTTコミュニケーションズグループではCSR基本方針を確実に浸透・実践する中期的な目標・指針として、重要性分析にもとづく「CSR重点活動項目」を2011年より定め、PDCAを展開しています。CSR重点活動項目は以下のプロセスを経て特定しました。



国連グローバルコンパクトやSDGs、ISO26000、GRIなどの国際的なガイドラインやイニシアチブ、調査会社からの質問テーマなどを参考に、NTTコミュニケーションズグループのバリューチェーンの各段階に

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

CSR基本方針

CSRマネジメント

NTTコミュニケーションズのバリューチェーン

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

において影響評価を行い、俯瞰したうえで、CSR側面における重要な課題を整理しました。

> NTTコミュニケーションズのバリューチェーン P.11

Step 2
重要性の評価

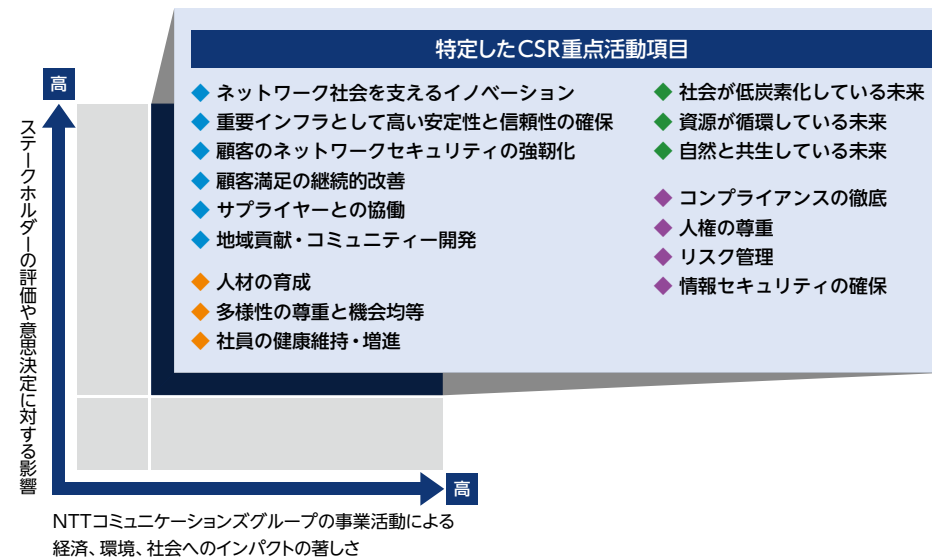


Step 3
マテリアリティの特定



対応すべき課題に対して、「ステークホルダーの評価や意思決定に対する影響」と「NTTコミュニケーションズグループの事業活動による経済、環境、社会へのインパクトの著しさ」の2軸にて評価しました。

優先順位付けの結果から、CSR基本方針との整合性を考慮のうえ、NTTコミュニケーションズグループとして取り組んでいく重点活動項目を特定しました。



> 重点活動項目と中期目標

NTTコミュニケーションズグループでは設定した重点活動項目の取り組み施策ごとに、中期目標を設定し、PDCAを推進しています。

> 詳しくは、各活動報告パートの冒頭にある、2019年度の活動実績および2020年度目標の一覧表を参照ください

社会への貢献 P.13

地球環境への貢献 P.32

人材の尊重 P.57

経営統治の継続的強化 P.71

> 社外から経営陣へのアドバイザリー

グローバルなICTリーディングカンパニーとして、多様なステークホルダーの視点を適切に加味した経営を実現することは重要な責務であると、私たちは考えています。この考えに即し、各役員は、事業を通じた日常的な対話に加え、内外の会合への参加や個別面談などを積極的に行っています。特に事業戦略にサステナビリティの視点を加味するうえでは、内外の専門家・有識者との意見交換が重要であると考え、「経営陣と外部有識者のダイアログ」を継続的に実施しています。



外部有識者とのダイアログ(2020年1月実施)

2019年度は、サンメッセ総合研究所の川村雅彦所長をお招きし、CSR委員長とのダイアログを実施しました。同会合では、創立20周年の節目を迎え、SDGsに代表される社会の要請への向き合い方、今後の課題や展望をテーマに、私たちの経営戦略への重要な示唆を数多く頂戴しました。なお、経営陣からサステナビリティ戦略の推進業務を委任されている各部門担当者が継続的に実施している有識者レベルのダイアログについても、その内容を必要に応じ経営陣へとCSR委員会などの場を通じて適宜共有しています。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

CSR基本方針
CSRマネジメント
NTTコミュニケーションズのバリューチェーン

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

NTTグループとの関係

> NTTグループの一員として

◆ グループ一体でのCSRの推進

近年、国連総会においてSDGsの採択や、パリ協定の発効など、地球規模での持続可能な社会への取り組みが強く要請されています。こうした背景を踏まえ、NTTグループ各社が一体となってCSRを推進していくための重要な課題(マテリアリティ)である「NTTグループCSR重点活動項目」を見直し、2019年5月に「NTTグループCSR憲章」を改定しました。NTTコミュニケーションズグループでは、この憲章を踏まえ、引き続き、グループ一体となり社会的課題の解決に取り組みます。

◆ NTTグループCSR憲章



◆ NTTグループCSR委員会

NTTグループでは2015年度よりNTTのCSR委員会委員長(代表取締役副社長)を委員長とし、主要グループ8社のCSR最高責任者(副社長、常務取締役)を委員とした「グループCSR委員会」を設立し、グループ全体におけるCSRマネジメントの進展を図っています。

◆ NTTグループCSRカンファレンスへの参加

NTTグループでは、SDGsを意識してCSRの取り組みに関する理解および促進することを目的として、2013年度より「NTTグループCSRカンファレンス」を開催しています。NTTコミュニケーションズグループは同カンファレンスで2016年度から3年連続で表彰されました。

◆ CSRカンファレンスの様子



外部との関係

> 外部団体への参加

NTTコミュニケーションズでは外部団体・組織への参加を積極的に行い、情報共有を行うことで、社内の枠組みを超え、社会課題の解決につながる取り組みの共有を図っています。

外部団体への参加状況 (主な団体のみ掲載)

- ・一般社団法人沖縄オープンラボラトリ(理事)
- ・一般社団法人高度ITアーキテクト育成協議会(理事)
- ・一般社団法人インターネットコンテンツセーフティ協会(ICSA)(理事)
- ・グリーングリッド(The Green Grid)
- ・一般社団法人セキュリティ対策推進協議会(SPREAD)

NTTコミュニケーションズのバリューチェーン

事業活動を通じて正の影響を強化・負の影響を最小化し、SDGsの達成に貢献します。

NTTコミュニケーションズの事業活動が、バリューチェーン全体で社会や環境にどのような影響をもたらすかを把握し、SDGsと照らし合わせて、社会的課題の解決に向けた当社グループの取り組みの範囲と方向性を明確化しました。

4つの重点領域

- ◆ 社会への貢献
- ◆ 地球環境への貢献
- ◆ 人材の尊重
- ◆ 経営統治の継続的強化



2019年度の活動実績および2020年度目標
 ネットワーク社会を支えるイノベーション
 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
 顧客満足度の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティ開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化



Society

社会への貢献

世界中の、より多くの人
ICTで「つながる」日常生活を

重点活動項目

ネットワーク社会を支える
イノベーション

P.18

重要インフラとして高い安定性と
信頼性の確保

P.20

顧客の
ネットワーク
セキュリティの
強靱化

P.22

顧客満足度の
継続的改善

P.24

サプライヤーとの
協働

P.26

地域貢献・
コミュニティ開発

P.28

ICTが社会インフラとして浸透し続ける中、私たちの事業が社会へと担う役割も多岐にわたります。私たちは「CSR基本方針」にもとづき、情報通信技術の向上と情報セキュリティの確保に努め、グローバル規模で安定した信頼性の高い情報通信サービスを提供しています。また、新たなビジネスモデルの提供や社会貢献活動を通じ、あらゆる人々が参加できる社会づくりに貢献しています。2011年度以降、私たちは、これらをすべてCSR重点領域「社会への貢献」におけるCSR目標(中期目標)に反映し、継続的な改善を推進してきました。2019年度は、時代の変化に即した中期目標のもと、重点活動項目ごとに着実な成果を上げることができました。2020年度以降も安心で快適・豊かな未来を目指し、PDCA体制を強化しつつ、さらなる取り組みを進めます。

重点活動項目

- ◆ ネットワーク社会を支えるイノベーション
- ◆ 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
- ◆ 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
- ◆ 顧客満足度の継続的改善
- ◆ サプライヤーとの協働
- ◆ 地域貢献・コミュニティ開発

見据える
SDGs

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティ開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

CSR指標に即した活動の成果

私たちは、社会の持続的発展のため、安定的で、信頼性の高いサービスを提供するとともに、災害や情報セキュリティへの対策を強化した安心なコミュニケーション環境の提供に取り組んできました。その成果として、6つの重点活動項目である「ネットワーク社会を支えるイノベーション」「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」「顧客のネットワークセキュリティの強靱化」「顧客満足度の継続的改善」「サプライヤーとの協働」「地域貢献・コミュニティ開発」において目標を達成できました。

特に、大規模災害への対策として、大規模イベント開催時における情報収集や社外報告などの対応プロセスの定着化、課題の抽出および対策を策定しました。また、シンボルチームであるラグビー部「シャイニングアークス」では、小中学校で、ラグビー教室やオリンピック・パラリンピック教育推進授業や、トップリーグ公式戦で「deleteC」の活動を展開するなど、さまざまな社会的課題解決への取り組みを実施しました。

> 「deleteC」については、報告書内「「deleteC」に参画」をご覧ください
P.30

◆ 2019年度の活動実績および2020年度目標

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				評価	2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	組織内			組織外	

重点活動項目 | ネットワーク社会を支えるイノベーション 関連するSDGs ▶ **9** **11**

ビジネスの 変革に寄与する 新たな価値の 提供	IoTおよびクラウド技術を活用した、法人顧客の事業ニーズに即したグローバルシームレスなサービス群の展開	3つのソリューションをフルスタック・フルライフサポートの観点で深化させ、「Things Partner®プログラム」によりエコシステムを拡大し、新たなIoTユースケースを創出	「Things Partner®プログラム」の拡充を実施し、IoTシステムをフルスタックで支援する仕組みを形成。また、「Thingsアドバイザー」「Thingsコーディネーション」「Thingsマネジメント」の提供を開始し、IoTの導入検討から設計・保守運用までをワンストップでサポートするサービスを提供	「Things Partner®プログラム」では参加企業数を36社にまで拡大。(2018年度末13社) また、ネットワーク拡充のための「LoRaWAN/Sigfox接続機能」やセキュアにIoTデータ収集環境を提供可能な「Things Cloud Private」など6つのサービス/オプションを追加。新たなIoTユースケースの創出に向けた取り組みを実施	★★★	IoT基盤として「Smart Data Platform」の各サービスと合わせてお客さまに価値のあるIoTソリューションを提供し、「Smart World」の実現に貢献 そのための新たなIoTユースケースの創出として、お客さま業務の問題に対するバリュー提案の実施や、「Things Partner®プログラム」におけるケイパビリティの拡大を継続的に実施	●	●
安心・安全な 日常生活の実現、 デジタルデバイド の解消	国内外でのデジタルデバイドの解消、アクセシビリティの改善に貢献する、個人向けサービスの開発、提供体制の構築	OCNサービスの利便性向上に向けた新規サービスのリリースや継続的な機能拡充の実施	「OCN モバイル ONE」“電話”と“インターネット”が月額980円から利用できる新コースを開始(2019年11月20日)	1件	★★★	● OCNサービスの利便性向上に向けた新規サービスのリリースや継続的な機能拡充の実施 ● 新型コロナウイルス感染症の流行に伴うネットワーク利用状況の変化に対応する支援施策の継続実施	●	●

自己評価による達成レベル ★★★：目標を達成できた ★★：目標をほぼ達成できた ★：目標はあまり達成できなかった

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強化
顧客満足の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外
災害に強いネットワークづくり	災害時の通信断を防ぐため、ICT基盤設備(建物、鉄塔、電力、線路/土木)の継続的強靱化	<ul style="list-style-type: none"> ● 整備工事検討案件【水防】札幌大通 など【火災受信機】三重津 など【ELV】勢理客 など【給排水】宇都宮 など【環境整備】一ツ橋【受電更改】金沢西念、札幌大通 など ● 【排煙機改修】名古屋栄 など【建物撤去】佐賀中の小路ビル【地下漏水】青森 など【空調機転用】横浜山下 など ● 受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒新規意思決定・工事着工 ● 受電設備更改：16ビル ● エンジン更改：12基 ● ランディングステーション(陸揚げ)信頼性向上 ● ビルセキュリティ対策の強化など(不審者行動検知導入) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 水防対策 工事の完了と着手 ● 耐震補強、撤去 工事の完了と着手 ● 受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒受電設備/エンジン更改工事の意思決定会議付議および工事着工の実施 ● 志摩ランディングステーション(志摩LS)の外周へ複数台の監視カメラを設置。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 水防対策 - 完成：1ビル(2019年8月完成) / 着手：7ビル ● 耐震補強、撤去 - 完成：1ビル(2020年3月完成) / 着手：1ビル ● 受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒受電設備：計画16ビルのうち15ビルを意思決定会議に付議し、了承 ⇒エンジン：計画12基のうち9基を意思決定会議に付議し、了承 ※ビル将来計画調整やビル狭あいなどによる検討難航により、受電1ビル・エンジン3基は次年度意思決定 ⇒意思決定了承16ビルのうち13ビル工事着工 ● 志摩LSの監視が可能 	★ ★	<ul style="list-style-type: none"> ● 水防・耐震などの災害対策【水防】5ビル着手【耐震補強・撤去】1ビル着手 ● 受電設備・エンジンの信頼性向上 ⇒新規意思決定【受電設備更改】6ビル【エンジン更改】9基 ● 通信経路 経路断に備えた救済用部材の配備 ● 伝送設備 弾力的な物品調達、予備機配備拠点のBCP化 ● 社内監視制御網 セキュリティ強化(異常通信検知導入) ● 保全GDの策定 現行ルートの脆弱性評価を行い、全国DSMケーブルの更改方針へつなげる取り組み 	●	
		<ul style="list-style-type: none"> ● 南海トラフおよび首都圏直下地震を想定した対応計画の継続的強化と、演習題材をブラインド形式(演習者への非公開形式)を用いた災害対策演習の充実 ● 政府、自治体とも連携した被災情報の収集および報告プロセスの迅速化と運用定着化 ● グループ間の連携強化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 南海トラフ地震を想定した基本行動プロセスの再確認および新災害対策本部運用プロセスの確認 ● 夜間土休日に首都直下地震の発生を想定した駆けつけ演習および、西日本初動本部の初動演習 ● 西日本初動本部員の被災情報収集および社外報告プロセスの定着化の実施 ● システムの高度化による、情報収集力の強化と災害対応プロセスのシンプル化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 大規模イベント(RWC2019)開催中の災害発生(台風19号)事例における、対応の振り返りを実施(2019年12月) ● 前項振り返りで得た知見を次年度開催予定の東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会*運用チーム(社内)へ展開し、対応プロセスへ反映(2020年2月) ● 政府の「令和元年台風第15号・第19号をはじめとした一連の災害に係る検証チーム」と連携し、さまざまな立場・観点から改善すべき論点を抽出し、その論点ごとに対応策をとりまとめ実行(2020年3月)(http://www.bousai.go.jp/kaigirep/r1typhoon/index.html) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2019年度中に発生した大規模災害発生時の対応において、情報収集および社外報告プロセスの定着化が進んでいることを確認 ● 災害発生事例の振り返り、ならびに東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会*運用チーム(社内)への展開において、具体的に15の課題を抽出しそれぞれに対策を策定 ● 政府などの外部機関との対応を通じて、関係省庁・他事業者などとの連携が強化された(外部機関と6件の演習・勉強会などを実施) 	★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> ● 南海トラフ地震を想定した基本行動プロセスの再確認および新災害対策本部運用プロセスの確認 ● 大規模国家イベント開催中の自然災害発生を想定した対応プロセスの確認 ● システムの高度化などによる、情報収集力の強化と災害対応プロセスのシンプル化(新型コロナウイルス感染症などの感染症対応含む) 	●

※ NTTコミュニケーションズは、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のゴールドパートナー(通信サービス)です。

自己評価による達成レベル ★★★：目標を達成できた ★★：目標をほぼ達成できた ★：目標はあまり達成できなかった

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション
 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靭化
 顧客満足度の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティ開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)		
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外	
重点活動項目 顧客のネットワークセキュリティの強靭化									
24時間 365日の ネットワーク監視	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さま向けサービス(ネットワーク(NW)、インターネット、クラウド、メール、ホスティング、音声系サービスなど)の常時監視 ●グローバルシームレスなネットワーク監視体制の構築 ●長時間故障件数の継続的削減 	国内NW(3時間超)および海外NW(4時間超)については、一定の成果が見えたので、その他のサービスと合わせて、1時間超の故障件数を目標値として設定 DNW : 1,297回線/月 CL : 17件/年 A&C : 38件/年 ボイス : 16件/年	<ul style="list-style-type: none"> ● ネットワークやシステムの一部に何らかの故障が発生した場合に備えて、故障発生後もサービス全体の機能を維持し続けられるように、予備ルートや装置などを平常時からバックアップとして配置し運用しているが、特定の不具合事象を想定して、すぐに発見し自動で予備系に切り替える対策を強化 ● 古い設備の更改を推進し、故障自体の発生を低減 	各サービスにおける1時間超の長時間故障件数は、以下のとおり DNW : 947回線/月 CL : 16件/年 A&C : 24件/年 ボイス : 7件/年	★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> ● 2019年度の目標はすべてのサービスで目標を達成しているが、定着化を図るため、1時間超の長時間故障について、引き続き以下のとおり設定 DNW : 1,303回線/月 CL : 12件/年 A&C : 46件/年 ボイス : 16件/年 ● 新型コロナウイルス感染症などの感染拡大に備えた、リモートでのネットワーク監視運用体制/システムなどの検討によるサービス・オペレーション品質の維持・向上 	●	●	
	脆弱性 対応機能の 強化	国内グループ会社にとどまらず、海外グループ会社を含む、脆弱性対応機能の強化のための各種施策展開	<ul style="list-style-type: none"> ● NTT Comグループおよび海外グループ企業が保有するWebアプリの脆弱性診断を実施 ● 診断カルテ管理システムの継続改良によるソフトウェア開発力の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ● NTT Comグループシステムの脆弱性診断に向けた体制を構築 ● 診断カルテ管理システムを改良 	<ul style="list-style-type: none"> ● 体制の構築を完了。診断案件の掘り起こしを継続 ● アジャイル開発体制を確立、月1回程度の更新頻度で診断カルテ管理システムを改良 	★ ★	脆弱性診断をシステム監査と融合し、全社展開を図る	●	
	迅速・確実な セキュリティ 脅威対応	企業や国家の情報システムの安心・安全に貢献するサービスの継続的な充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> ● プロフェッショナルサービスにおいて、CSIRT運用支援ソリューションを強化 ● マネージドセキュリティサービスにおいて、クラウドゲートウェイ(GW)やIoT/OT*1向けのセキュリティ対策を拡充 	<ul style="list-style-type: none"> ● プロフェッショナルサービスにおいて、お客さまのセキュリティ強化のために、インターネットにおいてサイバーセキュリティ上の脅威となる情報をタイムリーに検出・お知らせする「OSINTモニタリング*2」の提供を開始し、「クラウド診断ソリューション」では、利用が進むSaaSをセキュアに利用できるよう利用状況を可視化するサービスを開始した ● マネージドセキュリティサービスにおいて、クラウドGWやIoT/OT向けのセキュリティ対策サービスを開発し、ICT全般におけるサイバー攻撃対策の強化を推進 	新サービス提供 : 2件	★ ★ ★	ICT環境のゼロトラスト化やワークスタイル変革への対応強化を目指し、クラウドGWやエンドポイント、IoT/OTなどのセキュリティ対策を拡充	●	●

※1 OT : Operational Technologyの略。
 ※2 OSINT : Open Source INTElligenceの略。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外
重点活動項目 顧客満足の継続的改善 関連するSDGs ▶ 8								
継続的なCS調査	お客さま満足度スコアの継続的改善	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さまのニーズ深掘りなどを強化することにより、マーケティング活動に活かす ● 設問設計を変更、前年度の打ち手に対する効果の測定などにより、さらなるカイゼンのPDCAサイクルを推進(例:「カイゼン活動」の結果がお客さま満足度向上に結び付いているかをうかがう設問を新設するなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査方法を見直し、新規ビジネス創出のための顧客ニーズ深掘りの強化を目的に、お客さま社内のCXO(経営層)・ビジネスユーザー層をターゲットとした「リレーショナル調査」を新設。お客さまのDXへの取り組み状況や今後取り組みたい分野などについてもヒアリング ● 従前より実施していたサービス調査については、2019年度も実施を継続。満足度の経年比較を問う設問を設け、前年度の打ち手がお客さまの満足度向上につながり、効果が出ているかを新たに測定 ● VOC調査回答ユーザーを主な対象に、お客さまへ深掘りインタビューも新たに開始。アンケート結果を深掘りし、お客さまのご要望をより正確に把握し、ニーズに即した打ち手の立案を促進 	<ul style="list-style-type: none"> ● 調査回収実績 <ul style="list-style-type: none"> - リレーショナル調査(新設): 292件 - サービス調査(継続): 2,703件(回答率前年度比+1.5%) - インタビュー調査: 12件 	★★★	設問設計の見直しや調査結果分析の高度化により顧客満足度に影響の高い項目を明確化する。また、2020年度においては、特にコロナ禍のお客さまニーズや課題を把握し営業活動やサービス改善に取り組むことで顧客満足度の向上を図る	●	●

重点活動項目 サプライヤーとの協働 関連するSDGs ▶ 8								
CSR・グリーン調達の浸透	<ul style="list-style-type: none"> ● サプライヤー各社による製品アセスメントの実施などを通じた環境への影響を考慮した製品の調達推進 ● 紛争鉱物問題に代表されるサプライチェーンでの反社会的行為への加担の防止 	CSR調達推進に関する継続的なサプライヤー調査(年1回)の実施	CSR調達推進に関する継続的なサプライヤー調査(年1回)の実施	18社に対して調査実施	★★★	CSR調達推進に関する継続的なサプライヤー調査(年1回)の実施	●	●



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR


社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティ開発

 地球環境への貢献

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外
地域への貢献	持続性・効率性・適正評価・世界観・スキルなど社会貢献原則にもとづき、さまざまな分野における社会貢献活動を実践	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域清掃活動の継続的実施およびグループ会社へのさらなる展開 ● 地域の障がい者支援団体と協力した販売会の継続的実施(パン・お菓子など) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本社ビル周辺の清掃活動を実施。その他拠点やグループ会社においても各自で清掃活動を実施 ● 本社ビル内で販売会を実施。その他拠点やグループ会社においても各自で販売会を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本社ビル周辺の清掃活動(6月、11月の計2回開催。のべ参加人数588人) ● 本社ビル内での販売会(7月、11月、2月の計3回開催。総売上金額300,650円) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域清掃活動の継続的実施 ● 地域の障がい者支援団体と協力した販売会の継続的実施(パン・お菓子など) ※ 新型コロナウイルス感染症感染拡大のため、実施有無については再検討 	●	●
							●	●
コミュニティ・次世代の育成	事業特性を活かした、コミュニティ支援および次世代育成に貢献する、戦略的な社会貢献体制の構築	AIやIoTの最新技術に触れあう職場体験などの社会を知る機会の提供やシンボルチームであるラグビー部によるラグビー教室などを通じ、子どもの健全な育成に向けた取り組みを継続的に推進	<ul style="list-style-type: none"> ● ファミリーデー、海岸清掃の実施 ● 浦安市内の小中学生を対象としたラグビー教室やキャリア教育授業、リーダーシップ研修を実施。また、浦安市内での地域イベントへ積極的に派遣 ● 東京都の小中高生を対象とした東京2020オリンピック・パラリンピック教育推進授業を展開 ● 社内外に向けた健康経営や健康促進の一環としてトレーニングやストレッチなどのプログラムを提供 ● がん啓発に取り組む「deleteC」プロジェクトに参画し、「deleteCマッチ」の開催や、がん研究への募金活動などを実施 ● 世界の食料問題解決に取り組む「TABLE FOR TWO international」を通じて、トップリーグでの選手やファンの消費カロリーに応じて寄付を行う「カロリーオフセットプログラム by シャイニングアークス2019」を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ● ファミリーデー(8月に計3回開催。子どもの参加人数：64人) ● 海岸清掃の実施(6月に開催。子どもの参加人数：49人) ● 浦安市内で12回の授業や研修、職場体験受け入れなどを実施 ● 東京都内6校の小中学校へ選手を派遣し、オリンピック・パラリンピック教育推進授業を展開 ● 社外4社との健康促進イベントや社内外向けに運動不足を解決することを目的とした「Arcs Break」の映像発信を20回にわたって実施 ● 2020年1月18日に行われたトップリーグ第2節 サントリー戦を「deleteCマッチ」として位置づけ、SNSやWebを利用した認知促進、グッズ製作、募金活動などを実施。トップリーグを巻き込んだ施策に発展し、15,826人が来場 ● トップリーグカップ2019(5試合)に5,800人のファン・サポーターが来場し、選手の消費カロリーも合わせ114,622円を寄付。トップリーグ2020(2試合)では4,377人のファン・サポーターが来場し、56,058円を寄付 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ● AIやIoTの最新技術に触れあう職場体験などの社会を知る機会の提供などを通じ、子どもの健全な育成に向けた取り組みを継続的に推進 ● スポーツを通じたSDGsの活動にさまざまな観点から本格的に取り組む社会問題を解決するとともに、地域貢献を通して地域に根差したチームづくりを継続 ※ 新型コロナウイルス感染症感染拡大のため、実施有無については再検討 	●	●
							●	●

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

ネットワーク社会を支えるイノベーション

重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保

顧客のネットワークセキュリティの強靱化

顧客満足度の継続的改善

サプライヤーとの協働

地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動
項目

ネットワーク社会を支えるイノベーション

私たちのアプローチ

情報通信技術やデジタル技術の進歩が加速する中、私たちが革新的なICT製品およびサービスを通じて社会へと貢献しうる機会も、大きな広がりを見せています。

日常生活からビジネスまで、クラウドの活用が一般化しており、各種クラウドサービスの開発およびデータセンターサービスの拠点網の充実は、ここ数年、私たちの事業を通じた貢献の大きなテーマとなっています。

加えて、近年はAI(人工知能)、IoT(モノのインターネット化)が急速に注目されていることを受け、社会の幅広い人に安心で快適な日常生活を提供するための新たなICTサービスの開発にも、私たちは積極的に挑戦しています。

このような私たちの姿勢と活動は、SDGsの目標9「産業と技術革新の基盤をつくる」に大きな意義を持つものであると、私たちは考えています。今後、これらも踏まえたCSR目標の検討を実施し、引き続き革新的な製品・サービスの実現を通じた貢献を模索します。

基本的な考え方

CSR重点活動項目「ネットワーク社会を支えるイノベーション」に即した活動の検討、成果検証、さらなる活動の向上に向けた取り組みはCSR委員会とそれぞれの活動を実施する担当各部門と連携しつつ実施しています。同重点活動項目は、私たちの成長戦略と密接に関わりを持っています。

私たちは「人と世界の可能性をひらく コミュニケーションを創造する。」という企業理念のもと、先進的な技術やサービスを提供することで社会に新たな価値を創造し、世界中を「つなげてゆく」ことを目指しています。同時に社会が期待する「事業の特徴・強みを活かしたCSRの遂行」に向けた指針としても大きな役割を担っています。

2019年度の主な成果と今後

重点活動項目「ネットワーク社会を支えるイノベーション」にもとづくCSR活動は、「ビジネスの変革に寄与する新たな価値の提供」「安心・安全な日常生活の実現、デジタルディバイドの解消」など、事業を通じて社会課題解決に寄与するイノベーションを提供することを目指しています。

2019年度は、「Things Partner®プログラム」の拡充を実施し、IoTの導入検討から設計・保守運用までをワンストップでサポートをするサービスを提供しました。今後は、新たなIoTユースケースを創出し、「Smart World」の実現に貢献します。

また、「OCN モバイル ONE」では、インターネットと電話を安価で提供する新たなメニューを提供開始しました。今後は、新型コロナウイルス感染症の流行に伴うネットワーク利用状況の変化に対応する支援施策を継続実施し、事業を通じた社会課題の解決に貢献できるよう革新的な技術を活用したサービス提供を推進していきます。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
 重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
 顧客満足度の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティ開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

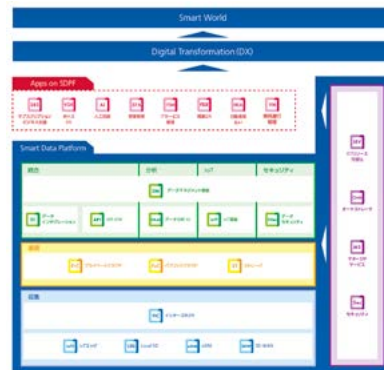
ICT社会の進化を実現するサービスの提供

＞ 企業理念の実践を通じた 「Smart World」の実現

NTTコミュニケーションズグループは、お客さまの事業創造や競争力の強化を導くデジタルトランスフォーメーション(DX)や、ICTを活用して社会課題を解決する「Smart World」の実現を目指しています。DXの実現に最も重要な要素はデジタルデータの有効活用です。私たちは、セキュアな環境のもと、クラウドやオンプレミスといった企業に点在するさまざまなデータを1つのプラットフォームに融合・整理し、お客さまのデータ利活用ビジネスに必要なすべての機能をワンストップで提供する「Smart Data Platform (SDPF)」を通じてデータを最大限利活用いただくことでお客さまのDX推進を後押しします。

私たちはこのような活動を通じて社会の課題解決や持続的成長、ひいては新たな価値の創造にもつなげます。

◆ 「Smart Data Platform」の全体像



＞ IoT活用による価値創出にむけた デジタルトランスフォーメーションの推進

NTTコミュニケーションズは、2015年8月にIoT推進室を設立、さらに2017年10月にビジネスイノベーション(BI)推進室を設立し、デザイン思考にもとづくお客さまとのイノベーションやIoT活用による価値創出、ビジネス共創を積極的に推進してきました。

2019年度はIoTシステムをフルスタックで支援する仕組みを形成し、2018年度末で13社だった「Things Partner®プログラム」の参加企業数を36社にまで拡大しました。また、新たなIoTユースケースの拡大として、建設業や製造業などの現場作業員向けの健康管理ソリューションである「Condition Viewer for Worker Care」を創出。「Things Cloud®」により簡単にデータ収集やデバイス管理を実現できる点や、デバイスから可視化までを含めたフルスタックでの提供が可能点が評価されました。Condition Viewer for Worker Careでは脈拍データと環境データをGPS情報と合わせて管理することで現場責任者による作業員の一元的な健康管理が可能となり、熱中症などの体調不良の防止や安心・安全な職場環境の提供を実現しています。

2020年度はSDPFの各サービスと合わせてお客さまに価値のあるIoTソリューションを提供するために、お客さま業務の問題に対するバリュー提案の実施やThings Partner®プログラムにおけるケイパビリティの拡大を継続的に実施し、Smart Worldの実現に貢献していきます。

＞ すべての人にICTの恩恵を

ICTが社会インフラとして重要性を増すにつれ、その恩恵を世界のすべての人々が居住地域や年齢、経済水準に制約されず享受できるようにする「デジタルデバイドの解消」が、人類全体の課題としてクローズアップされています。私たちは、グループ企業およびパートナー企業と連携しつつ、高品質な通信網をグローバルに展開する一方、利便性の高いサービスを適正な価格で提供する体制を構築し続け、デジタルデバイドの解消へと貢献し続けています。



重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
 ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
 顧客のネットワークセキュリティの強靱化
 顧客満足度の継続的改善
 サプライヤーとの協働
 地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

私たちのアプローチ

ユビキタス社会の進化につれ、有事の情報通信ネットワーク停止・遮断による経済的・社会的損害も測り知れなくなりつつあります。多くの企業のグローバル化に伴うネットワーク網や重要データの管理などをゆだねられている私たちには、ネットワークを「いかなる時もつなぎ続ける」責任が強く求められています。

私たちは、高度情報化社会を支えるネットワーク技術と保守体制で世界全域の通信サービスを提供している企業グループとして、CSR重点領域「社会への貢献」の取り組みの柱に「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」を掲げ、災害や障害の発生時でも安心してネットワークをご利用いただける環境整備に日々努めています。具体的には、通信ルートの大容量化・高信頼化、通信機器の二重化・分散化、ネットワーク全域での24時間365日監視体制の整備と併せ、グループ全体で取り組みを推進しています。これらはSDGsの目標11「住み続けられるまちづくりを」が重視する、質が高くサステナブルな生活環境へのアクセスの継続的な拡大・改善へと資するものであり、この観点を加味した施策の在り方を検討していきます。

基本的な考え方

重点活動項目「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」にもとづく活動は、内外の情勢を踏まえたCSR目標の検討と設定を、CSR推進室およびそれぞれの活動を担当する担当各部門が連携しつつ行っています。

国内・海外ともに自然災害の頻発傾向が続く昨今、施策の確実な執行に向け、有事における的確な対応体制の整備・強化の重要性が高まっています。この観点に立ち、私たちは「災害対策の基本3方針」を重視し、その徹底をグループ全体で図っています。

NTTコミュニケーションズ 災害対策の基本3方針

1. ネットワークの信頼性向上

電気通信システムの一部の被災が他に重大な影響を及ぼさないよう信頼性の向上を図っています。

2. 重要通信の確保

災害時に重要通信をそ通させるための通信手段を確保しています。

3. 通信サービスの早期回復

災害を受けた電気通信設備、サービスを早期に復旧します。

 > 災害対策の基本3方針の詳細は、こちらをご覧ください
<http://www.ntt.com/about-us/cs/saitai.html>

2019年度の主な成果と今後

重点活動項目「重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保」にもとづくCSR活動は、「災害に強いネットワークづくり」「大規模災害への対策」など、情報インフラのレジリエント化に関する多面的な構成となっています。

2019年度は、2018年度に実施した点検結果を踏まえ、対策やカイゼンを実施しました。具体的には、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会*の開催を次年度に控え、大規模イベント開催中のインシデント発生に備えた対策を講じました。また新型コロナウイルス感染症の蔓延に伴い、社員が出勤し対面で災害復旧対応を実施できない場合を想定したリモート環境での災害復旧対応態勢の確立と環境整備をいち早く行うとともに、事務所への出勤や現地での対応を行う社員などへの安全対策を講じたうえで、withコロナ/afterコロナの環境における災害対応の実行性を確認しました。いずれも目標を「達成」または「ほぼ達成」することができました。2020年度も継続的に目標を定め活動を推進していきます。

* NTTコミュニケーションズは、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のゴールドパートナー(通信サービス)です。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

災害に強いネットワークづくり

災害時におけるネットワークの信頼性確保

NTTコミュニケーションズは、災害対策の基本3方針にもとづき、重要通信を確保するとともに、通信サービスの早期復旧に努めています。

2019年10月に関東・甲信・東北地方を中心に甚大な被害をもたらした「令和元年東日本台風」では、集中豪雨に伴う道路や橋梁の崩落によって群馬～長野間の基幹中継ケーブルが被災しました。複数の崩落地点を迂回するために約14kmにわたる新たなルートの復旧計画を現地で検討し、被災してから16日後にケーブル復旧作業が完了しました。

また、日ごろから災害に迅速に対応できるよう社員およびパートナー社員に対しても継続的に災害に対する意識高揚を図っています。具体的には、NTTコミュニケーションズのサービスの1つである「Biz安否／一斉通報サービス」を利用した訓練や、大規模災害などを想定した実践的な演習を実施しています。

「災害に対する取り組み」については、こちらをご覧ください
<https://www.ntt.com/about-us/cs/saitai.html>

企業の事業継続を支えるサービスの提供

NTTコミュニケーションズは、大地震、パンデミックなどの危機に対応したさまざまなサービスを提供し、

お客さまの事業継続を支援しています。代表的なものとして緊急地震速報は、実際に揺れを感じる前に震度や到達時刻などの地震情報を配信するサービスです。初期被害の予防や安全確保が可能になり、地震後の事業の早期復旧が見込めるため、事業継続計画 (BCP) を策定するうえで有効なサービスといえます。また、安否確認・一斉通報サービスは、新型インフルエンザや地震といった自然災害の発生時などに社員の安否状況を確認・集計するサービスです。普段から連絡網としても利用可能なため、学校の連絡網や高齢者の安否確認、派遣先社員への一斉連絡にも効果を発揮します。

さらに海外拠点にもサービスを拡大し、通信キャリアとして高い技術力と実績を活かした企業向けのクラウドサービス「Enterprise Cloud」は、信頼性が高く、災害にも強いデータセンターに設置し、日本と海外拠点間を高品質・大容量ネットワークで接続しているため、遠隔地にあるバックアップを迅速に稼働させるなどBCP対策としても最適なサービスです。

最新鋭のケーブル敷設船「きずな」

災害時における通信設備の復旧に船舶の有効性が高く評価されており、船舶のさまざまな活用方法がNTTコミュニケーションズだけでなく、NTTグループとしても検討されています。

海底ケーブル敷設船「きずな」は、災害復旧資機材、20フィート型コンテナ (6個)、高所作業車、移動電源

車など、NTTグループにおける災害復旧用物資・車両の輸送を可能にしています。2018年の北海道胆振東部地震および、台風24号の災害復旧支援では「きずな」に復旧用資機材・車両を積み込み現地付近の港まで回航し、通信インフラの迅速な復旧を支えました。

定点保持機能を活用し、非常用携帯基地局を船上に設置し、災害により非通話エリアとなった地域の緊急復旧が可能です。船橋上部には通信障害が生じないように工夫した衛星通信用のパラボラアンテナを複数設置できるスペースを設けており、災害時の通信設備の増設に対応しています。

また、船という独立した生活スペースを活用して、災害地での復旧作業にあたる作業員への宿泊設備、食事の提供などの支援設備を備えつつ、船側から陸上側へ電力、水を供給できるよう配電盤、給水口を設けていることも特長です。

◆ 海底ケーブル敷設船「きずな」



総トン数：8,598トン
載貨重量：4,098トン
全長：108.64m、幅：20m
計画喫水：6.0m
航海速度：13.2ノット
最大搭載人員：60人
航続距離：9,500海里 (約30日間)
船籍：日本 (東京)

◆ 災害復旧支援



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動
項目

顧客のネットワークセキュリティの強靱化

私たちのアプローチ

ICT化の浸透で、より多くの企業、個人の情報がネットワーク上に蓄積されるようになった現在、私たちはICT事業者として、お客さまからあずかった情報の機密性を担保し、確実に保持・管理する責任があります。これはSDGsの目標11「住み続けられるまちづくりを」が重んじる、先進的かつ安心・安全な、サステナブルな生活環境の実現に、大きく関わる経営課題といえます。

また、SDGsの目標9で示された「産業と技術革新の基盤をつくろう」との社会的要請に応えるため、顧客のネットワークセキュリティの強靱化に向けた取り組みを強化し続けています。グループ全体で整備・共有したセキュリティ規定群を遵守し、顧客から委託されたICTシステム・ネットワークの常時監視・運用体制をさらに強靱化し、未知の脅威に対する脆弱性対応機能の強化なども進めています。対象は海外グループ会社も含み、脆弱性対応機能の強化を計画しています。2016年度に実施したマテリアリティ分析、CSR中期目標の見直しでは、これらの課題を独立した重点活動項目とし、さらなる取り組みの体制強化と推進を図っています。

基本的な考え方

重点活動項目「顧客のネットワークセキュリティの強靱化」は、現在、内外の情勢を踏まえ、「24時間365日のネットワーク監視」「脆弱性対応機能の強化」「迅速・確実なセキュリティ脅威対応」を主要な施策に位置づけ、取り組みを推進しています。いずれの課題も、時事的な問題や社会の関心事も踏まえつつ、CSR推進室およびそれぞれの活動を実施する担当各部門が連携しつつ、CSR目標の検討と設定を行っています。

これらの多面的な活動は、いずれも確実で強固なセキュリティ体制に立脚して遂行される必要があります。私たちは「NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言」を同重点活動項目に共通する指針に位置づけ、その徹底を図っています。

◆ NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言

お客さまの大切な情報を守り、安心してご利用いただけるサービスを提供するとともに、お客さまのセキュリティ向上に貢献することこそ、私たちのもっとも大切な共有価値です。私たちはセキュリティをサービス提供上の最重要事項と位置づけ、お客さまにとって最良のセキュリティをお客さまと共に実現することをお約束します。そのために技術開発、サービス開発から構築及び運用に至る全てのバリューチェーンにおいて、セキュリティの確保に最大限努力いたします。また、私たち一人ひとりがICTプロフェッショナルとして、セキュリティへの対応能力を高めてまいります。

2019年度の主な成果と今後

重点活動項目「顧客のネットワークセキュリティの強靱化」にもとづくCSR活動は、「24時間365日のネットワーク監視」「脆弱性対応機能の強化」「迅速・確実なセキュリティ脅威対応」など、社会課題であるセキュリティ脅威やあらゆる災害からお客さまネットワークを守ることを目的としています。

2019年度は、お客さま向けサービスのネットワーク監視において故障発生時でもサービス全体の機能が維持できるよう、早期発見、予備ルートへの自動切換え、装置のバックアップ対応を強化しました。

また、迅速で確実なセキュリティ対応として、サイバーセキュリティ上の脅威となる情報をタイムリーに検出・お知らせする「OSNTモニタリング」や「クラウド診断ソリューション」のサービス提供を開始しました。グループ企業が保有するWebアプリの脆弱性診断を継続的に実施し、持続的に安全なサービス提供に努めています。

私たちは、お客さまのネットワークセキュリティの強靱化を目指し、2020年度も継続的に目標達成に向けた活動を推進していきます。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

お客様のICTシステムを守る 24時間365日の取り組み

企業システム・ネットワーク監視・ 運用サービスの安定的な提供

NTTコム ソリューションズは、札幌市にICTシステム・ネットワークの常時監視と安定運用を行うオペレーションセンターとして「マネジメントソリューションセンター(札幌)」を2008年6月から運用しています。同センターでは、24時間365日お客様のICTシステムの監視・運用のほか、お問い合わせへの対応、故障修理、BCP管理支援などを担います。

近年、企業にとって、ICTシステムはもとより、その安定稼働の要としてのオペレーションセンターは事業継続上必要不可欠なものとなっており、お客様のICTシステムを守るインフラとして、オペレーションセンターへの高い信頼性が求められています。札幌市は地域特性として、地震、台風、雷などの大規模な自然災害の発生が比較的少なく、首都圏からの距離もあることから、オペレーションセンター自体が、広域災害やパンデミックなどの影響を受けにくく、首都圏オペレーションセンターの機能代替も可能となっています。

同センターでは、サービス品質やお客様への付加価値を高めて、お客様満足度(CS)を向上させる一方、効率化・生産性を促進するために、ITIL®**をベースとしたITサービスマネジメントシステム(ITSMS)手法の導入・

定着に取り組み、その結果ITSMSの国際規格であるISO20000の認証を、2009年12月に取得しました。

お客様システムもクラウドをはじめとしたサービスを活用して構成されてきており、オペレーションの技術・内容とも大きく変化してきています。同センターもその変化に追随し、今後も引き続き、高品質かつ低コストで効果的な継続的オペレーションサービスの提供に努め、いっそうのCS向上を図ることができるよう、これからも取り組んでいきます。

※ ITIL®：英国政府が策定した、コンピューターシステムの運用・管理業務に関する体系的なガイドラインであり、数冊の書籍の形でまとめられています。ITIL®(IT Infrastructure Library)は、英国政府OGC(the Office of Government Commerce)の登録商標です。

迅速・確実な脅威対応

企業ネットワークのセキュリティ監視

デジタルトランスフォーメーション(DX)は、企業にとってビジネスチャンスであると同時に、ビジネス拡大とともにインターネットと同化するICT環境によりサイバーリスクが増大するゼロトラスト時代の到来も意味します。そのような中、想定内または想定外のリスク、外部侵害や内部不正に起因するリスクをマネジメントし、事業継続性を確保することが主要経営課題の1つとなっています。

NTTコミュニケーションズでは、2003年に「セキュリティオペレーションセンター(SOC)」を設立し、企業向け

セキュリティ運用サービスを開始しました。海外セキュリティ専門事業者をグループ会社化し、NTTセキュアプラットフォーム研究所の開発協力も得て、2013年6月に総合リスクマネジメントサービス「WideAngle」として発展させ、グローバル展開を開始しました。

2019年度は、ゼロトラスト時代を鑑み、サイバーリスクをタイムリーに検出する「OSINT*モニタリング」の提供を開始しました。また、クラウドやテレワーク、産業用制御システムなどにサイバー攻撃対象が拡大する中、「クラウド診断ソリューション(CASB)」の提供をはじめ、クラウドゲートウェイ(GW)や産業用制御システム向けのセキュリティ対策サービスを強化しました。

私たちは、お客様が安心してデータを利活用し、新たな価値を創出するためのソリューション提供を行うことで、お客様のDXに貢献していきます。

※ OSINT：Open Source INTelligenceの略。

社会問題化するマルウェアへの対策について

マルウェアは、個人情報漏えいといった被害をもたらす可能性があります。

NTTコミュニケーションズは、個人および法人のお客様を対象に、国内インターネットサービスプロバイダ(ISP)として初めて、マルウェアによる情報漏えいから利用者を守る「マルウェア不正通信ブロックサービス」の無料提供を2016年2月に開始しました。



顧客満足 of 継続的改善

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足 of 継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治 of 継続的強化

私たちのアプローチ

私たちの事業はグローバルな通信ネットワークの構築からクラウドサービスの提供まで、多岐にわたります。

多様なお客様の声にきめ細かく耳を傾け、それを柔軟に活かす仕組みを整備・強化していくことは、CS of 継続的向上にも直結する重要な責務であり、また私たちがグローバルなICTリーディングカンパニーとして社会とともに成長を続けるうえでも、高品質で信頼性の高いサービスを提供し続けるための道しるべともなる必須課題です。

これらの取り組みは、SDGsが目標8「働きがいも、経済成長も」で指向している、世界経済の高付加価値化や生産性の改善、ひいては経済成長の持続へと寄与するものであると私たちは考えています。この考えにもとづき、これからも幅広い皆さまからのさまざまな意見を取り入れ、私たちの事業に反映する仕組みを強化・刷新し続けます。

基本的な考え方

私たちはお客様のニーズやご要望・ご期待に的確にお応えするとともに、すべての業務を継続的に評価・改善することで、サービス品質とお客さま満足度の向上を目指しています。

そして、経営企画部と営業・サービス・オペレーション各部門が連携し満足度調査を定期的を実施しています。お客さまへの誠実な対応は、担当する業務や活動する地域、提供する製品・サービスを問わず、私たち全員が常に心がけるべき姿勢です。このような観点にもとづき、「私たちの心がけ」を定め、お客さまをはじめとする皆さまへと公表し、徹底しています。

◆ 私たちの心がけ

NTTコミュニケーションズでは、すべてのお客さまにご満足いただけるサービスの提供のために、社員一丸となって取り組んでいます。日々、お客さまからいただく声に耳を傾け、改善・向上を推し進めてまいります。そのために、まず私たちは、お客さまのICTソリューションパートナーとして、以下のことを心がけています。

1. お客さまの悩みや課題を解決すること
2. お客さまのビジネス成長の後押しをすること
3. お客さまの本来業務への集中を手助けすること

これらのことを心がけ、お客さまから頼られるパートナーであるために、営業から構築・運用までワンストップで、End to End、そしてスピード感を持ってソリューションを提供します。

2019年度の主な成果と今後

私たちは「継続的なCS調査」を主な施策として多面的な活動を推進しています。2019年度に実施した「お客様の声 (VOC : Voice of Customer) 調査」では従来の調査方法を見直し、お客様のニーズ・NTTコミュニケーションズへのご要望・ご期待を中心にうかがう「リレーショナル調査」と、ご利用いただいている個々のサービスの改善点に関するご質問を中心とする「サービス調査」の2つを実施し、当社に対する期待などの把握に努めました。

その結果、合わせて約3,000件の貴重なご意見を頂戴し「ソリューション力」「提案力」「サービス品質」「安定・サポート」などに関するご期待のコメントが多く寄せられました。いただいたご意見をもとに約100件の改善施策を展開しており、今後も設問設計の見直しを継続的に実施してまいります。

また、2020年度においては、お客様の声調査を通じて、特にコロナ禍におけるお客さまニーズや課題を把握し、営業活動やサービス改善に取り組みたいと考えています。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティ開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

継続的なCS調査

> 法人のお客さまの声を活かす取り組み

私たちは、世界中のお客さまに私たちのサービスを選んでいただけるよう、日ごろお客さまと接する営業担当者だけでなく、すべての社員が一丸となってお客さまに向かい合うことを第一の姿勢として、革新的なサービスの提供や、日々の改善活動を通じたお客さま満足の向上に取り組んでいます。私たちが毎年実施している「お客さまの声(VOC)調査」もその取り組みの一環であり、いただいたさまざまな「お客さまの声」を真摯に受け止め、ひたむきに改善活動を積み重ねているところです。

VOC調査は経営企画部が所管し、調査設計の検討から調査結果の取りまとめ、経営層への報告まで、社内各部署と連携し対応しています。

2019年度の「お客さまの声」の調査では、従来の調査方法を見直し、お客さまのニーズ・弊社へのご要望・ご期待を中心に何うりレジョナル調査と、ご利用いただいている個々のサービスの改善点を中心に何うサービス調査の2つを実施し、合わせて約3,000件の貴重なご意見を頂戴しました。いただいたご意見を元に、約100件の改善施策を実施しています。

今後も「お客さまの声」を真摯に受け止め、継続的な改善活動を行うことにより、お客さまにご満足いただけるよう取り組んでいきます。

個人のお客さまの声を活かす取り組み

> 個人のお客さまに向けた「カスタマーズフロント」の運営

プロバイダーサービスであるOCNでは、個人のOCN会員の方からのご質問、ご相談を受け付ける窓口「カスタマーズフロント」を開設し、各種サポート業務を行っています。

お客さまにインターネットサービスを安心・快適にご利用いただくためには、きめ細かいカスタマーサポート体制の準備が大切だと私たちは考えています。この考えにもとづき、私たちはコンタクトセンターおよび在宅スタッフを配置し、日々、お問い合わせに対応しています。オペレーターの教育にも力を注いでおり、Web研修や実務研修を義務付けるなど、高品質なサポート体制の実現に向けた取り組みを継続しています。

> 専用Webサイト「OCNお客さまの声」を通じた共有

OCNサービスでは、サービスのさらなる品質向上に向け、「OCNお客さまの声」として専用Webサイトを設置してサービス改善に取り組んでいます。

お客さまからOCNサービスへの多くのご意見・ご要望をいただいております。日々サービスの品質改善・向上につながっています。

今後も「OCNお客さまの声」は、お客さまの声をOCNのサービス改善につなげることはもちろんのこと、お客さまに快適なインターネットライフをご提案できるように、サービスの充実・改善に寄与するサイトを目指します。



> 「OCNお客さまの声」の詳細は、こちらをご覧ください
<https://www.ocn.ne.jp/cs/>

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

重点活動
項目

サプライヤーとの協働

私たちのアプローチ

近年、企業には、サプライチェーン全体で捉えたCSR活動が求められており、グループ横断でのCSR活動はもちろん、サプライヤーとの誠実でサステナブルな関係づくりが重要です。これらの取り組みは、SDGsにおける目標8「働きがいも、経済成長も」を実現するうえで大前提となる「公正な取引慣行、ディーセントな労働慣行」をグローバルに実現するうえで不可欠なものといえます。

この観点に立ち、私たちは、グローバルなICT企業の責任として「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を定め、サプライヤーとの相互理解と信頼関係の発展を図りつつ、環境面にとどまらず人道・社会面でも配慮を徹底した「CSR調達」の考えにもとづく調達体制の構築を推進しています。

基本的な考え方

事業を通じた価値創造を重視する私たちは、品質の高い役務サービス、製品などを経済的かつタイムリーに調達する必要があります。このためNTTコミュニケーションズは、調達基本方針を実現するための指針として「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を制定、これをもとに、世界市場に広く目を向けて、グループ経営の競争力向上に資する調達活動を行っています。推進体制として、プロキュアメント&ビリング部が全社の調達の統括を行い、各組織との連携を図りながら、グループ一体でCSR調達を推進しています。

◆ サプライチェーンCSR推進ガイドライン(要旨)

調達基本方針

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

人権・労働	・強制労働/児童労働の禁止	・団結権/団体交渉権の尊重
安全衛生	・職場の安全	・労働災害/労働疾病対策
環境	・有害な化学物質の管理	・資源/エネルギーの有効活用
公正取引・倫理	・汚職/贈賄の禁止	・知的財産の尊重
品質・安全性	・製品の安全性の確保	・品質マネジメントシステムの構築
情報セキュリティ	・個人情報の漏えい防止	・情報システムの防御策

2019年度の主な成果と今後

現在、私たちは、CSR調達の理念を実現するため、サプライヤー各社との協力のもと実施する製品アセスメントを通じ環境面でのマイナスインパクトの少ない製品調達の徹底を目指すとともに、紛争鉱物問題に代表されるような社会的・人道的な問題行為に加担しないサプライチェーンのグローバルな浸透を目指しています。この考えにもとづき、2016年度から引き続いてCSR調達推進に関する継続的なサプライヤー調査をし、リスクの把握に努めました。また私たちをサプライヤーとして検討される企業の皆さまへの説明性向上にも注力しています。

さらに、世界的なサステナビリティ・サプライチェーン評価機関であるEcoVadis*への情報提供を継続して実施しています。

2020年度もサプライヤーへの調査を継続すると同時に、サプライヤーとの意見交換の推進ならびに情報開示のさらなる向上を図ります。

* EcoVadis: サプライチェーンにおけるサステナビリティ(持続可能性)の評価機関。企業によるサステナビリティに関連する方針、施策、実績を調査するためのプラットフォームを提供し、「環境」「労働環境」「事業活動」「サプライチェーン」の4つの観点から、世界110カ国・150業種におよぶサプライヤー企業の調査・評価を行っている。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティー開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

CSR・グリーン調達への浸透

> CSR調達の推進

私たちは人権や環境への配慮、製品やサービスの品質・安全性の確保など、社会の要請に配慮した調達について、「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」に定めています。新規の取引先の選定・契約に際しては、与信審査（人権・労働取り組みなどの確認含む）に加え、当社が設定するCSR準拠の項目を設定しています。各発注契約書には、サプライチェーンCSR推進ガイドライン遵守条項を盛り込み、その利用を義務付けています。最終的に当社が求める基準を満たさず、取引にリスクがあると判断した場合は、取引を行わない方針としています。

CSR調達の推進にあたり、主要なサプライヤーの皆さまに対して、サプライチェーンCSR推進ガイドラインの運用状況を確認するアンケート調査を実施しています。アンケート結果は集計・分析を行い、高リスクの懸念がある場合には改善対応などの検討を行います。2019年度は対象企業18社から回答を得ました（回収率100%）。その結果、高リスクとなる事象はありませんでした。今後もお取引先とともに、CSR調達活動を推進していきます。

> 「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」に関する詳細は、こちらをご覧ください
<https://www.ntt.com/about-us/procurement.html>

> グリーン調達については、報告書内「地球環境への貢献」パートをご覧ください
P.39

> 調達分野の人材育成

グループ全体で健全経営を継続していくため、当社はCSR基本方針にもとづき、取引先を含めたCSRの向上・徹底を図っています。

購買・調達分野における専門的な知識を身につけるため、公益社団法人 全日本能率連盟が認定する「購買・調達プロフェッショナルスキル認定資格（=CPP）」の取得を推進しています。2020年3月末時点の延べ取得者数（異動者を含む。他組織での取得は除く）は、101名（A級：34名、B級：67名）となりました。

今後も各分野における人材を育成し、サステナブルで責任ある調達に取り組んでいきます。

> 英国現代奴隷法声明文

NTTコミュニケーションズグループは英国現代奴隷法にもとづき、「奴隷労働および人身取引に関する声明」を開示しています。本声明では奴隷労働および人身取引の防止に向け、自社およびサプライチェーンにおける取り組みを報告しています。英国に拠点を持つ当社グループ国内外の幅広いサプライヤーと誠実でサステナブルな関係をつくる中で、高品質なサービスや製品を調達し、奴隷労働や人身取引の防止に努めています。今後はサプライヤーとの協働体制を一層強化するほか、人権インパクトアセスメントを実施し、人権侵害に関するリスクと現状の把握に注力します。

> 「奴隷労働および人身取引に関する声明(2019年度)」に関する詳細はこちらをご覧ください
https://www.ntt.com/content/dam/nttcom/hq/jp/about-us/csr/modernslavery/statement_2019_jp.pdf

> 紛争鉱物への対応

NTTコミュニケーションズおよびNTTコミュニケーションズグループ会社は、「NTTグループの紛争鉱物への対応」に則った調達活動を行ってまいります。

> EcoVadis サプライヤー調査への取り組み

近年、サプライチェーンを視野に入れたCSR活動に対する社会の期待が高まっており、この結果、企業にとってサプライヤーのCSR活動に関する状況把握または取引先への情報開示の重要性が増しています。私たちは2016年度よりEcoVadisに情報を登録し、取引先および取引を検討している企業への情報開示を推進しています。

2017年のサステナビリティ審査初受検時に受けた「Silver」の結果を受けて課題の改善を行い、2回目となる2019年は「Gold」の評価を受けました。私たちは自社の「環境」「労働・人権」「公正な活動」「調達」などの活動をグローバル評価し、これをベンチマークと位置づけ、継続的にCSRパフォーマンスの改善に取り組んでいきたいと考えています。



地域貢献・コミュニティ開発

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働

地域貢献・コミュニティ開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

私たちのアプローチ

NTTコミュニケーションズは、さまざまな分野で社会貢献活動を実践しています。国際協力、環境保全、保健・医療・福祉、地域振興など、多彩な分野での活動を通し、豊かな社会の実現に貢献していく考えです。また、東日本大震災の後、被災地において復興への取り組みが継続的に進む現在、被災地の絆を再生し、かつ生活再建への一助となるべく、支援活動を継続しています。

近年、社会貢献活動には、地域や世代などで括られる多彩な共同体（コミュニティ開発）の育成を支援する役割が期待されています。私たちの活動も、コミュニティ開発を意識しつつ、対象の裾野を広げていきます。

◆ 活動原則

- 持続性 … 「細く、長く」を念頭に置き、継続のできる活動を行います。
- 効率性 … 無理なく続けていくために、コストパフォーマンスが高い活動が心がけられます。
- 適正評価 … 寄付をする場合、真に社会に役立つかどうかを適正に判断します。
- 世界観 … 国内だけでなくとどまらず、国際社会にも貢献します。
- スキル … 情報流通市場で培ったサービスや社員の能力を社会のために役立てます。

国際・地域社会のために

NTTコミュニケーションズグループは、「自然環境保護」「社会福祉」「教育・文化振興」「地域振興・交流」「国際交流」「スポーツ振興」を社会貢献活動の6つの柱に設定して活動を推進しています。

2019年度は98件の社会貢献活動を実施し、延べ1,893名の社員が参加しました。また、社会貢献活動に関する総支出額の実績は約2,533万円でした。

◆ 社会貢献活動実績

	件数(件)	参加人数(名)	活動支出額(円)
自然環境保護	28	1,019	7,425,925
社会福祉	37	120	3,313,607
教育・文化振興	16	413	9,419,971
地域振興・交流	9	298	5,144,900
国際交流	3	0	0
スポーツ振興	2	2	20,000
その他	3	41	12,000
合計	98	1,893	25,336,403

> 各種清掃活動

NTTコミュニケーションズでは、2008年から、千代田区一斉清掃に参加しています。2019年度は6月4日に292名、11月7日に296名で本社周辺の清掃活動を実施しました。

また、NTTコミュニケーションズラグビー部「シャイニングアークス」はチームの拠点である千葉県浦安市を中心に、選手が主体となって清掃活動を行ってきました。2020年度からはNPO法人海さくらと公益財団法人日本財団が共催で海の環境問題に取り組む「LTO (LEADS TO THE OCEAN) 海につづくプロジェクト」に参画し、さまざまな活動を行っています。

> 国内各地における在宅就業機会の提供

NTTコム チェオでは、インターネット接続サービス「OCN」会員向けのテクニカルサポートをはじめ、コンタクトセンター（電話、メール、チャット、PCリモート操作など）、訪問サポート（PC・ルーターなどICT機器の設定、操作説明など）、企業のICT機器運用管理など、テクニカルサポートを核とした事業を展開しています。これら事業において、日本各地在住の方が在宅で働ける機会を積極的に提供しています。具体的には、コンタクトセンターと訪問サポートにおいて、北海道から沖縄まで全国の在宅スタッフが活躍しており、この一環として女性の活躍・地域の活性化・新たな就業機会の提供

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足度の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティ開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

にも取り組んでいます。

こうした長年にわたる実績と、女性活躍、地方創生、就業支援などへの寄与は国内外で評価され、2019年にはコンタクトセンターの国際コンテスト「コンタクトセンター・ワールドアワード2019世界大会」の「ホーム/リモートエージェント部門」にて金賞など、数々の賞を受賞しています。また、政府（総務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、内閣官房、内閣府）が、東京都および関係団体と連携した働き方改革運動として展開するテレワークの実施・促進の取り組みである「テレワーク・デイズ」に「特別協力団体」として2017年より参画しています。

グループ各社での社会貢献活動

私たちは、かねてより、グループ各社の自主的な社会貢献活動を推奨しています。この結果、各社それぞれに里山保全などの環境保全活動や災害対策用備蓄品（食糧）の寄付など、積極的な活動を各社継続しています。主なものは以下になります。地道ながら地域に役立つ意義ある取り組みを、企業市民の一員として引き続き推進します。

◆ 2019年度グループ会社での社会貢献活動の例

会社名	施策名
NTTコムソリューションズ(株)	千葉県白井市平塚地区における「しろい里山保全活動」
NTTコムマーケティング(株)	
NTTコムソリューションズ(株)	フードバンクに対する義援物資としての災害対策用備蓄品寄付を通じた、飢餓に苦しむ海外の人々の支援
NTTコムマーケティング(株)	
NTTコムエンジニアリング(株)	途上国の識字率向上などを目的とする国際NGOへ、社内で持ち寄った古本の売却金額の寄付・蔵書寄贈
NTTビズリンク(株)	障がいのある方たちによる製品の社内販売
NTTコミュニケーションズグループ	オフィスビル周辺・地域での清掃活動や、江の島海岸での清掃活動
	フェアトレード製品の社内購入
	競技普及や青少年育成を目的とした千葉県内の小学校におけるラグビー教室開催・キャリア教育の実施
	JICAと協働した人権意識醸成を目的とした教育プログラムの実施
	エコキャップ・プルタブ・使用済切手・カレンダー・古本などの回収・寄付

シンボルチームによる活動

青少年の育成

NTTコミュニケーションズラグビー部であるShiningArcs(シャイニングアークス)は、スポーツを通じて青少年の健全な育成と地域との交流に積極的に取り組んでいます。2018年4月から拠点を浦安市へ移し、「相互連携・支援協力に関する協定書」の締結をもとに、小学校でのラグビー教室や市民の健康促進を目指した取り組みなど地域に根ざした活動を展開しています。

また、現在、小学生のラグビー大会などでは順位付けをする大会が少ないことなどから、競技力レベル向上を目指し、「シャイニングアークスカップ」を開催しています。2020年2月29日、3月1日に開催予定だった第6回大会は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響によって中止となりましたが、今後も次世代を担う青少年の健全な育成だけでなく、スポーツ文化としてのラグビーの啓発にも貢献できればと考えています。

◆ 第5回シャイニングアークスカップ



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
ネットワーク社会を支えるイノベーション
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保
顧客のネットワークセキュリティの強靱化
顧客満足の継続的改善
サプライヤーとの協働
地域貢献・コミュニティ開発

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

> 「deleteC」に参画

シャイニングアークスは2019年10月、スポーツ界で初めて“みんなの力で、がんを治せる病気にする”プロジェクト「deleteC(デリートシー)」に参画しました。deleteCは企業や団体が自身のブランドロゴなどから、がん(Cancer)の頭文字「C」の文字を消してオリジナル商品・サービスを展開、売り上げの一部をがんの治療研究や専門医の養成などに寄付する取り組みです。

2019年12月に行われたラグビー・トップリーグ開幕前の練習試合において、deleteCのイメージカラーであるピンク色のトレーニングジャージを作成・着用したほか、オリジナルグッズ販売の売り上げの一部をdeleteCに寄付しました。

また「血液のがん」といわれる白血病を克服し、ラグビーワールドカップ2019ではオーストラリア代表にも選出されたシャイニングアークス所属の選手がdeleteCの認知促進のため、SNSを活用した情報発信を行いました。

チームはSDGsの目標3「すべての人に健康と福祉を」の達成に向けて、治療と仕事の両立支援や健康経営と向き合っており、拠点となる浦安市も「がん対策の推進に関する条例」を制定してがん対策に取り組んでいます。プロジェクトに参画することで、ラグビーを通じて社会・地域課題の解決に取り組んでいきます。



> TABLE FOR TWO × ShiningArcs プロジェクト

NTTコミュニケーションズは日本ラグビー界初の試みとして、世界の食糧問題の解決に取り組む認定NPO法人TABLE FOR TWO internationalを通じ、本プロジェクトに参画しています。これまでも推進してきたさまざまな健康促進活動は、スポーツの力を通じて地域や社会全体の健康にも寄与していきたいという思いから取り組んでいます。本プロジェクトは公式戦で選手が試合で消費したカロリーとスタジアムへ来場していただいたシャイニングアークスファンが応援で消費したカロリーを計算し、寄付金に換算します。

- (1) 選手が試合にて消費したカロリー1キロカロリーにつき1円
- (2) ファンが応援で消費したカロリー200キロカロリーにつき5円

集まった寄付金は開発途上国で自発的にカロリーを生み出すための菜園支援に充てられています。2019-2020シーズンの寄付額は170,680円でした。

今後も選手とファンが一体となった社会貢献に取り組んでいきます。



Environment

地球環境への貢献

豊かな地球が育まれる サステナブルでグリーンな未来を



重点活動項目

社会が
低炭素化している
未来

P.41

資源が
循環している
未来

P.47

自然と
共生している
未来

P.49

ICT企業における地球環境保護活動の期待は大きいと考えられます。私たちは、低炭素社会の実現、循環型社会の推進、生物多様性の保全という3つの領域を重視した「グリーンICTビジョン2020」を掲げ、多面的な取り組みを進めてきましたが、2016年度、その成果を踏まえて強化・刷新。新たなビジョンとして「環境宣言」、「環境目標2030」を設定しました。

活動を積極的に推進するためには、環境マネジメント体制の整備・強化が重要です。私たちは、NTTコミュニケーションズグループとして継続的にグループ全体でマネジメント体制を強化し、電力削減や効率化、物品の調達から運用、廃棄に至るまで、すべてのプロセスにおいて地球環境保護に積極的に取り組みます。

本業の事業活動を通じて、環境にやさしい社会の実現に貢献し、健やかな地球を次世代に継承することに力を注ぎます。

重点活動項目

- ◆ 社会が低炭素化している未来
- ◆ 資源が循環している未来
- ◆ 自然と共生している未来

見据える
SDGs



NTT Communications Corporation
CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

- 基本理念とビジョン
- 環境マネジメント
- 社会が低炭素化している未来
- 資源が循環している未来
- 自然と共生している未来
- 環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

CSR指標に即した活動の成果

2019年度は、「社会が低炭素化している未来」「資源が循環している未来」「自然と共生している未来」の柱に即し、すべての事業活動に伴う環境負荷の低減を図りました。

特に、電力消費量の削減施策の実施ビルを拡大し、CO₂排出量の低減に貢献、働き方改革として、リモートワークやペーパーレス会議の推進、3Rの推進により、廃棄物最終処分率の改善に努めました。また、第4回生物多様性フォトコンテストの開催など、グループ横断的に成果を収めました。

2020年度は、継続して「電力消費量の削減、廃棄物リサイクルの推進、生態系の保全活動」などを主眼に各種施策を展開し、自社だけでなく、社会全体の環境負荷低減を図ります。

◆ 2019年度の活動実績および2020年度目標

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外

重点活動項目 | 社会が低炭素化している未来 関連するSDGs ▶ **7** **13**

事業の低炭素化	通信事業(データセンター含む)の通信量当たりの電力効率を、2013年度比で10倍以上(2030年度目標)	<p>2030年に、通信事業(データセンター含む)の通信量当たりの電力効率を、2013年度比で10倍以上(2019年度目標: 3.8倍)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● さらなる電力使用量の削減に向けて以下のエネルギーマネジメント施策を推進 <ul style="list-style-type: none"> - 負荷装置の設備縮減と余剰空調停止の促進 - Dash Boardによる空調効率と電力・空調設備状況の「見える化」運用 - 「見える化」を活用した空調気流改善、設定緩和の推進 - DCビルへの空調制御システム(DASH)導入 ● CO₂排出量: 24.0万t-CO₂(新集計方式) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 通信設備の吸排気方向の整合 ● 温度センサー感知による気流カイゼン ● 室内温度の適正化 ● 空調制御の実施 ● 自動空調制御システムの導入拡大 	<p>2019年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電力効率化: 4.1倍(2013年度比) ● CO₂排出量(自責): 23.5万t-CO₂(排出係数0.462kg-CO₂/kWh) <ul style="list-style-type: none"> - 通信設備: 21.9万t-CO₂ - オフィス: 1.7万t-CO₂ 	★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> ● 2030年に、通信事業(データセンター含む)の通信量当たりの電力効率を2013年度比で10倍以上(2020年度目標: 4.5倍) ● CO₂排出量(自責): 23.3万t-CO₂(排出係数0.454kg-CO₂/kWh) <ul style="list-style-type: none"> - 通信設備: 21.7万t-CO₂ - オフィス: 1.6万t-CO₂ 	●
製品・サービスを通じた社会の低炭素化	NTT Comグループによる社会のCO ₂ 排出の削減貢献量を、NTT Comグループ自身の排出量の10倍以上(2030年度目標)	<p>2030年に、NTT Comグループによる社会のCO₂排出の削減貢献量を、NTT Comグループ自身の排出量の10倍以上とするため、「ソリューション環境ラベル」を拡大(2019年度目標: 15.9倍)</p>	<p>社会のCO₂削減に貢献できる「ソリューション環境ラベル」認定サービスを維持し、当該サービスの販売を推進</p>	<p>2019年度実績: 16.5倍</p>	★ ★ ★	<p>2030年に、NTT Comグループによる社会のCO₂排出の削減貢献量を、NTT Comグループ自身の排出量の10倍以上(2020年度目標: 15.3倍)</p>	● ●



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版


CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR


 社会への貢献

 地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン
環境マネジメント
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (パウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外
重点活動項目 資源が循環している未来 関連するSDGs ▶ 12								
環境負荷の低い事業モデルの実現	環境負荷に留意した事業モデルの実施	<ul style="list-style-type: none"> 環境負荷に留意した事業モデルの構築・維持 <ul style="list-style-type: none"> - 電力削減施策の実施 - 省エネ設備の導入 - 有害物質の適正な管理 	<ul style="list-style-type: none"> 省エネ設備の導入 (直接・間接)外気空調の導入 気流制御導入ビルの拡大 PCB・アスベストの有害物質の適正な管理 	—	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 環境負荷に留意した事業モデルの構築・維持 <ul style="list-style-type: none"> - 電力削減施策の実施 - 省エネ設備の導入 - 有害物質の適正な管理 	●	
事業における3Rの徹底	事業活動に関わるすべての資源について、使用量の削減(Reduce)、再使用(Reuse)、再資源化(Recycle)の「3R」を徹底 - 廃棄物の最終処分率改善：最終処分率1.5%以下(2030年度目標)	<ul style="list-style-type: none"> 事業活動に関わるすべての資源について、使用量の削減(Reduce)、再使用(Reuse)、再資源化(Recycle)の「3R」の推進 <ul style="list-style-type: none"> - 廃棄物の最終処分率改善：最終処分率2.0%以下 複合機の利用状況データをもとに、組織単位での取り組みの強化。ICT機器を活用したペーパーレスなワークスタイルの推進 	<ul style="list-style-type: none"> 「3R」のさらなる推進 廃棄物処理フロー、処理方法の確認、サーマルリサイクルの推進による最終処分率改善施策を実施 複合機の利用状況データをもとに、ペーパーレスなワークスタイルを推進 	廃棄物の最終処分率：2.1%	★★	<ul style="list-style-type: none"> 事業活動に関わるすべての資源について、使用量の削減(Reduce)、再使用(Reuse)、再資源化(Recycle)の「3R」の推進 <ul style="list-style-type: none"> - 廃棄物の最終処分率改善：最終処分率2.0%以下 - プラスチックの利用削減、循環利用の推進 ICT機器を活用したペーパーレスなワークスタイルの推進 	●	
重点活動項目 自然と共生している未来 関連するSDGs ▶ 14 15								
生物多様性に配慮した設備	<ul style="list-style-type: none"> NTTグリーンビルディングの考え方にもとづいた設備構築・維持・改修 生物多様性の保全に関する行動指針の遵守 	<ul style="list-style-type: none"> NTTグリーンビルディングの考え方にもとづいた設備構築・維持・改修 生物多様性の保全に関する行動指針の遵守 	<ul style="list-style-type: none"> NTTグリーンビルディングの考え方にもとづいた設備維持 生物多様性の保全に関する行動指針の遵守 アカハラダカの渡りの観察場所の提供 	—	★★★	<ul style="list-style-type: none"> NTTグリーンビルディングの考え方にもとづいた設備構築・維持・改修 生物多様性の保全に関する行動指針の遵守 	●	
ICTを活用した生物多様性への貢献	ICTを活用した生物多様性への貢献・対応	ICTを活用した生物多様性への貢献・対応	<ul style="list-style-type: none"> みまわり楽太郎の拡大(全国50自治体へ拡大) 緑のgooを通じた情報発信、啓発活動 	—	★★★	ICTを活用した生物多様性への貢献・対応	●	●

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版


CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

 社会への貢献

 地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント


社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

基本理念とビジョン

私たちの環境保護活動は、NTTグループの定める「地球環境憲章」の理念を重んじつつ、それを私たちの事業特性に活かした「環境宣言」として具体化。継続的な取り組み目標と施策を設定しています。

NTTコミュニケーションズグループ 地球環境憲章

NTTグループは、「NTTグループ地球環境憲章」を制定し、グループを挙げてグローバルな視点から環境保護を考え、活動を進めています。この理念ならびに方針を踏まえて、NTTコミュニケーションズグループにおいても、「NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章」を制定し、あらゆる環境保護活動の指針としてグループ全社員への浸透を図っています。

 > 「NTTコミュニケーションズグループ地球環境憲章」は、こちらをご覧ください
<https://www.ntt.com/about-us/csr/eco/details.html>

環境宣言および環境目標2030設定

私たちは、環境活動推進の指針として、地球環境の未来のため、私たちがどのような企業でありたいかを、「NTTコミュニケーションズグループ 環境宣言」としてまとめ、環境宣言で掲げた未来を実現するための重点課題として、「環境目標2030」を設定しています。

私たちNTTコミュニケーションズグループは、時代を先駆ける技術やサービスの提供を通じて、人と地球が調和する未来の実現に向け、世界中の全社員が一丸となり環境活動に取り組んでいきます。

NTTコミュニケーションズグループ 環境宣言

人と地球が調和する未来のためグローバル環境経営の最先端へ

時代を先駆ける技術やサービスの提供を通じて、
3つのテーマに取り組んでいきます。



社会が低炭素化している未来
世界が目指すCO₂排出量の大幅削減と、気候変動リスクの適応に貢献します。



資源が循環している未来
資源の有効利用に貢献します。



自然と共生している未来
生態系の保全に貢献します。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版


CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

 社会への貢献

 地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント


社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

環境目標2030

「環境目標2030」では環境宣言で掲げた未来を実現するための3つのテーマについて、それぞれ取り組み目標を設定しました。

目指す未来	取り組み目標	
 社会が低炭素化している未来	社会からのCO ₂ 排出削減貢献量	NTT Comグループによる社会のCO ₂ 排出の削減貢献量を、NTT Comグループ自身の排出量の10倍以上とします
	通信事業の電力効率	通信事業(データセンター含む)の通信量当たりの電力効率を、2013年度比で10倍以上とします
	気候変動適応への貢献	気候変動への適応に貢献するため、あらゆる活動を通じた取り組みを積極的に推進します。また、ステークホルダーの皆さまと協働していきます
 資源が循環している未来	廃棄物の最終処分率	NTT Comグループが排出する廃棄物の最終処分率を1.5%以下とします
 自然と共生している未来	生態系保全の取り組み	生態系を保全するため、あらゆる活動を通じた取り組みを積極的に推進します。また、ステークホルダーの皆さまとも協働していきます

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

環境マネジメント

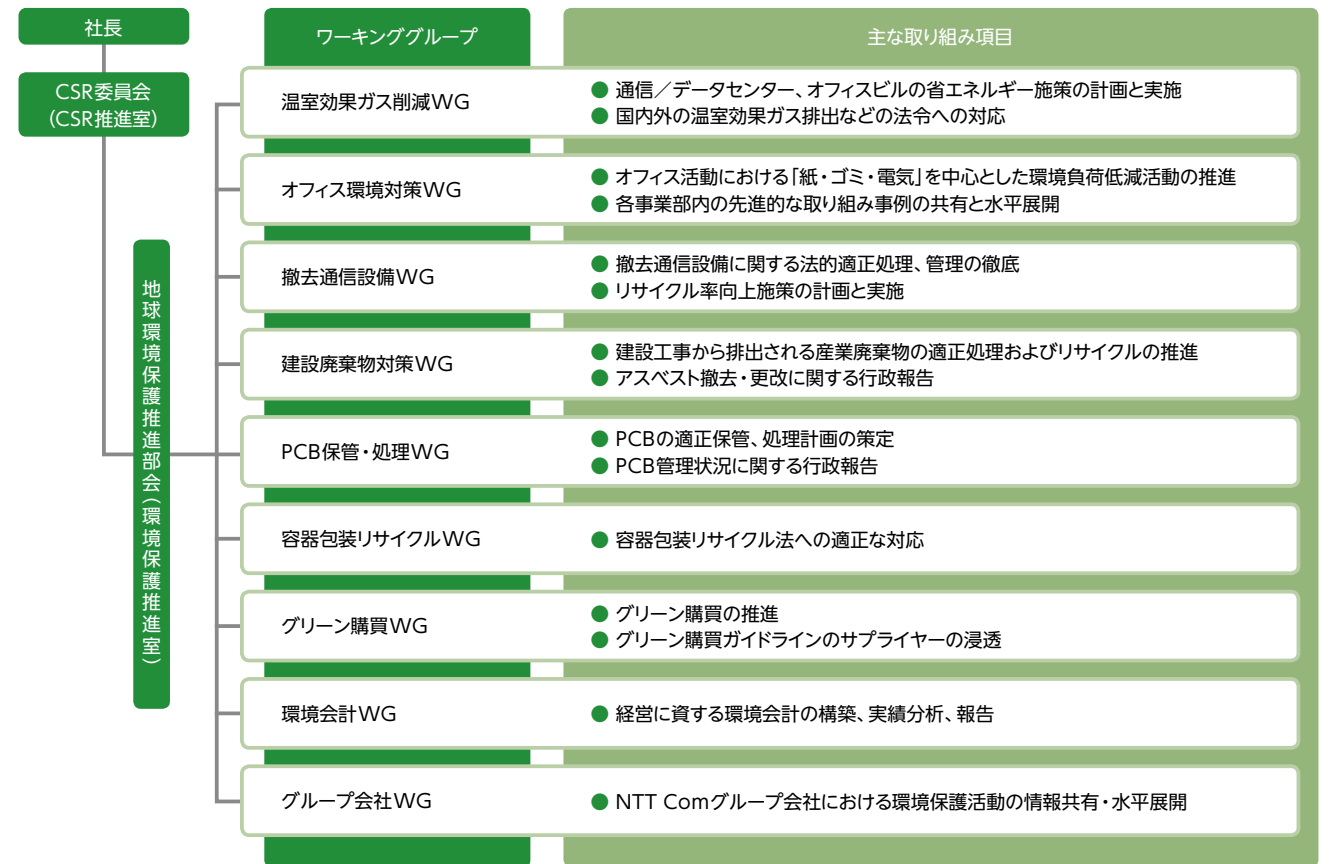
環境負荷削減に向けた推進体制

私たちは、環境保護活動を継続的に推進していくため、課題別のワーキンググループ (WG) を編成し、グループ会社一丸となって環境問題に取り組んでいます。具体的には、NTT Comグループで地球環境保護推進部会を年1回開催し、温室効果ガスの削減や廃棄物量の削減など多岐にわたる領域の全体計画を策定するとともに、活動成果などの情報共有や水平展開の促進を図っています。

特に2019年度では、再生可能エネルギーの導入拡大、PCBの計画的な廃棄処理、適正な廃棄物処理にも力をいれています。

2020年度は新たな環境目標に合わせ環境マネジメント体制の見直しを図り、グループ一丸となり、環境保護活動を推進し、環境目標の達成に向けた取り組みを促進していきたいと考えています。

◆ 環境保護の推進体制図



(2020年3月31日現在)

NTT Communications Corporation
CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン

環境マネジメント

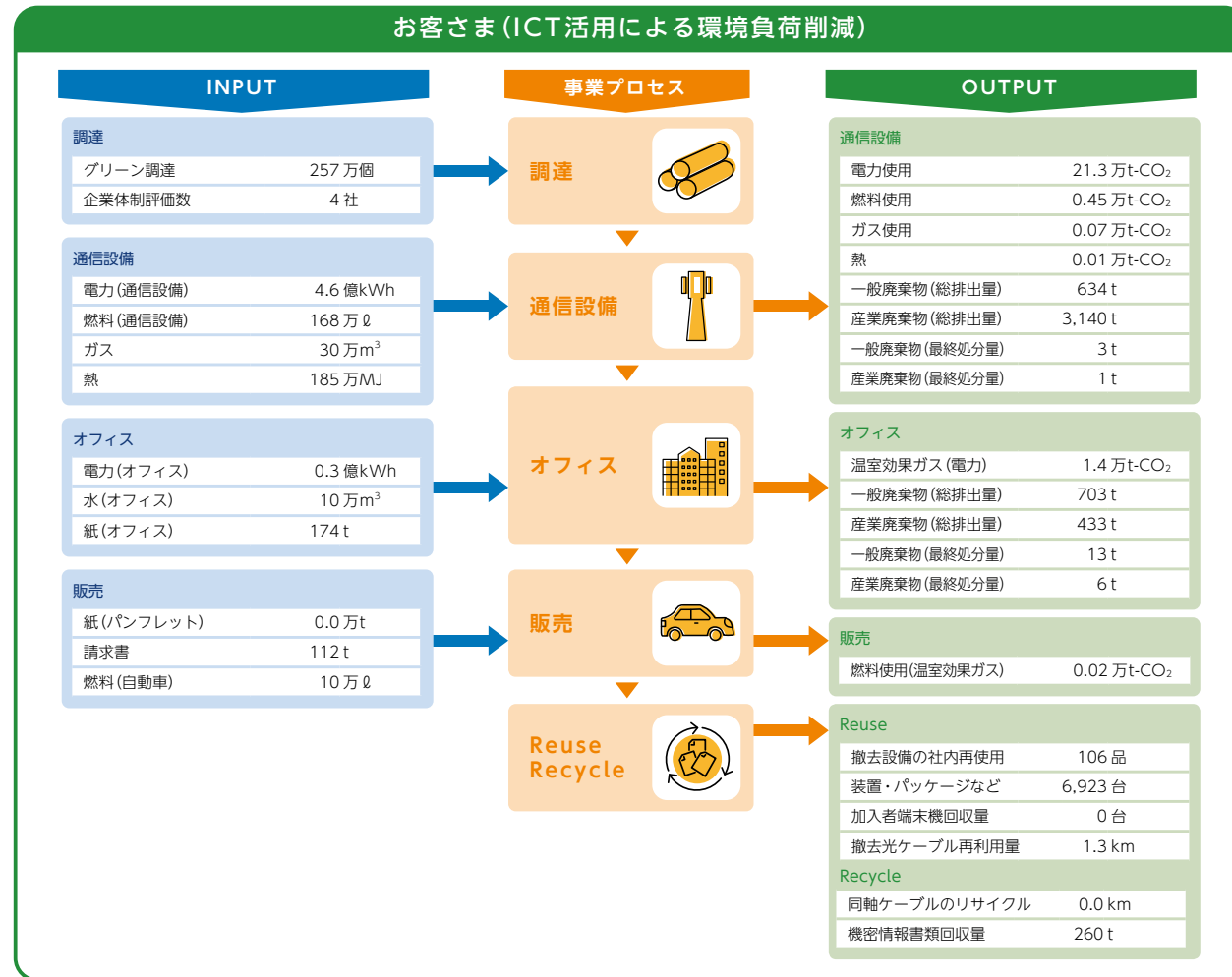
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

事業活動に伴う環境負荷

> 2019年度のマテリアルフロー



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

Scope3排出量の算定

算定にあたっては、環境省や他省庁が調査した排出原単位データベースなどを参照し、対象カテゴリ範囲を拡大し、15カテゴリの中で関連する11カテゴリの算定を行っています。

◆ Scope3のカテゴリ別排出量

カテゴリ	構成比率 (%)	排出量 (t-CO ₂)
カテゴリ1 (購入した製品・サービス)	7.9	270,934
カテゴリ2 (資本財)	15.0	517,353
カテゴリ3 (Scope1,2に含まれない燃料及びエネルギー関連活動)	1.1	37,823
カテゴリ4 (輸送、配送(上流))	0.1	2,584
カテゴリ5 (事業から出る廃棄物)	0.0	303
カテゴリ6 (出張)	0.2	7,673
カテゴリ7 (雇用者の通勤)	0.2	6,502
カテゴリ8 (リース資産(上流))	—	対象外
カテゴリ9 (輸送、配送(下流))	—	対象外
カテゴリ10 (販売した製品の加工)	—	対象外
カテゴリ11 (販売した製品の使用)	67.0	2,309,263
カテゴリ12 (販売した製品の廃棄)	2.5	86,201
カテゴリ13 (リース資産(下流))	5.9	203,387
カテゴリ14 (フランチャイズ)	0.1	4,627
カテゴリ15 (投資)	—	対象外
合計	100.0	3,446,650

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

 2019年度の活動実績および2020年度目標
 基本理念とビジョン

環境マネジメント

 社会が低炭素化している未来
 資源が循環している未来
 自然と共生している未来
 環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

>2019年度の環境会計

NTTコミュニケーションズグループは、環境省の「環境会計ガイドライン2005年版」およびNTTグループ「環境会計ガイドライン」にもとづいて、環境保全コスト(事業活動に応じた分類)および環境保全に伴う経済効果(実質的効果)を集計しています。

2019年度の環境保全コストは、投資総額が約9.2億円、費用総額が約13.2億円、総額は約22.5億円であり、主に地球環境保全に関連する投資金額の増加により対前年度約4.5億円の増加となりました。

一方、2019年度の環境保全に伴う経済効果は15.6億円で、主に売却(ケーブル・金くずなど)による収益効果の減少により対前年度約1.8億円の減少となりました。

◆ 環境保全コスト(事業活動に応じた分類)(単位:百万円)

分類	主な取り組みの内容	投資額		費用額	
		2018年度	2019年度	2018年度	2019年度
(1) 事業エリア内コスト		593	850	1,064	1,206
内訳	公害防止コスト	142	231	80	164
	地球環境保全コスト	450	618	577	526
	資源循環コスト	0	0	406	515
(2) 上・下コスト	通信機器などの回収・リサイクル・再利用対策	14	73	52	47
(3) 管理活動コスト	環境保全管理活動	0	0	63	70
(4) 研究開発コスト	NTTグループ環境関連研究開発費の負担分	0	0	10	1
(5) 社会活動コスト	ボランティア参加支援費用	0	0	0	0
(6) 環境損傷対応コスト		0	0	0	0
合計		607	924	1,191	1,326

◆ 環境保全に伴う経済効果(実質的効果)(単位:百万円)

分類	主な取り組みの内容	2018年度	2019年度
収益	売却(ケーブル・金くずなど)による収益効果	433	239
費用削減	省エネ施策による電力料金削減額	517	391
	撤去通信設備の再利用による購入費用の低減	380	400
	マイページによる郵送費および紙資源削減額	422	533
	その他	0	0
合計		1,753	1,565

集計対象期間: 毎年4月1日~3月31日

集計範囲: NTTコミュニケーションズおよび国内グループ15社

集計および開示の方法: 環境省の「環境会計ガイドライン2005年版」およびNTTグループ「環境会計ガイドライン」にもとづいて集計しています。

なお、費用に人件費を含みますが、減価償却費は含んでいません。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

環境マネジメント体制

> ISO14001 認証取得

2020年3月31日現在、2社でISO14001の認証を取得しています。認証を取得した部・社では、事業活動に伴う環境負荷の着実な低減に向けて環境マネジメントの適切な運用とその継続的改善を行うため、社外環境コンサルタント機関と業務委託契約し内部監査を毎年1回実施するとともに、外部審査機関による定期的な審査ならびに更新審査を実施し、課題の抽出とその速やかな対処を行っています。紙（事務用紙）使用量・電力使用量の削減、廃棄物のリサイクル推進を中心に取り組んでいるほか、環境にやさしい社会実現に向けた施策を進めています。

◆ ISO14001 認証取得会社

ISO14001 認証取得会社		取得年月
NTTコミュニケーションズ株式会社	プロキュアメント&ピリング部 調達推進部門・戦略部門	1999年10月
	ソリューションサービス部	2004年 3月
株式会社NTTPCコミュニケーションズ		2003年11月

2020年3月31日現在

> 環境監査、環境調査について

NTTコミュニケーションズグループでは、地球環境憲章のもと、CSR委員会の下部組織である地球環境保護推進部会において、環境保護活動を推進する9のWGが担当する各々の活動内容のPDCA報告などを年1回実施し、課題の共有や有効事例の展開などの働きかけを行い、グループ全体の環境マネジメントを推進しています。

> 環境法令・規制の遵守

私たちは、NTTグループ各社と連携を取りながら、汚染対策を目的とした環境法令や排出基準、PRTR法*などのあらゆる法令などを関連部署に周知徹底するとともに、自主的に社内ガイドラインを設ける一方、コンプライアンス教育を充実させ、法の遵守はもとより適切なリスク管理に力を注いでいます。なお、2019年度は、環境関連の事故・違反・罰金・苦情など、これらに関する訴訟および法令違反はありませんでした。

今後も、環境汚染の防止と法令遵守に全社的に取り組んでいきます。

* PRTR法：特定化学物質の環境への排出量の把握など、管理の改善の促進に関する法律の略称。

> グリーン調達の推進

NTTコミュニケーションズでは、1999年に「グリーン購買ガイドライン」を制定しました。本ガイドラインを2010年にNTTグループで定める「省エネ性能ガイドライン」に準拠させ、私たちが課題と考えるICT自身の省エネ化の観点を追加すると同時に「グリーン調達ガイドライン」へ名称変更しました。

NTTコミュニケーションズでは、本ガイドラインの適用により、お取引させていただくサプライヤーの選定条件に自身の環境保全への取り組みや調達品における環境保全の要素を加えました。

NTTコミュニケーションズはグリーン調達の取り組みを通じて、サプライヤーの皆さまとともに環境保全活動のレベルアップに取り組み、さらなる社会貢献の実現に寄与していきたいと考えます。

◆ グリーン調達の状況（単位：万個）

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
グリーン調達物品量 (事務用品以外)	105	90	154	204	257
グリーン調達物品量 (事務用品)	20	20	22	21	24



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

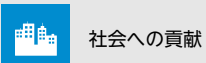
CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR



社会への貢献



地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止



人材の尊重



経営統治の継続的強化

＞ 環境教育への取り組み

私たちは、環境に対する意識向上を目的として、すべての社員を対象に、環境教育を実施しています。また、CSR活動の一環として、環境啓発活動を積極的に実施しており、その対象も社員にとどまらず、社員の家族やビジネスパートナーへと範囲を広げています。

2019年度は、全従業員を対象とした研修で、SDGsやESG投資、グローバルリスクといった国際社会の動向についても学習しました。そのほか、オフィスビル周辺や海岸での清掃活動、エコキャップの収集推進、生物多様性フォトコンテストなどの取り組みを通じて、環境啓発を実施しました。また、NTTコムソリューションズ、NTTコムマーケティングでは里山保全活動を実施し、社員の自然環境保全活動への理解促進を図りました。



社会が低炭素化している未来

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

私たちのアプローチ

CO₂排出量の削減には、自社設備の省電力・高効率化をはじめ、低炭素性に優れたサービスの提供や環境貢献活動など、多彩なアプローチで取り組みます。自社においては、「通信設備」「オフィス」の2つの切り口から目標を設定しており、社員一丸となったCO₂削減に取り組んでいます。特に、事業活動におけるCO₂総排出量の90%以上は電力の消費によるもので、電気通信設備の省電力・高効率化の実現は大きな効果を見込むことができるため、先進技術の導入を業界に先駆けて行うなど力を入れています。

基本的な考え方

ICTの発展や普及によって豊かな社会や快適な暮らしができるようになりました。その一方で、ICT関連機器の消費電力の増加は、地球環境に大きな負荷をかけています。SDGsでも目標13として「気候変動に具体的な対策を」が設定されており、その主な要因となるCO₂排出量の削減は、人類にとどまらない地球上の生物の繁栄に関わる喫緊の課題です。私たちは、低炭素化社会の実現に貢献するため、「環境宣言」のテーマの1つに「社会が低炭素化している未来」を設定しました。これを具現化するため、具体的な効果を強く意識した活動を行うとともに、事業のサプライチェーンの広がりを踏まえたグローバルな視点からの取り組みも強化していきます。

2019年度の主な成果と今後

2019年度も引き続き、通信事業における通信量当たりの電力効率の向上を図りました。電力効率を上げるため、通信設備の吸排気方向の整合や温度センサー感知による気流改善、室内温度の適正化、空調制御、不要電源OFFの徹底などを継続的に実施しました。この結果、電力効率は4.1倍となり、目標としていた4.0倍を上回ることができました。また、一定の環境負荷低減効果が認められる自社のソリューションに対してNTTグループで定めた「ソリューション環境ラベル」を付与し、効果を見える化したうえで販売しています。これにより、当社グループによる社会のCO₂排出の削減貢献量が自身の排出量の16.5倍となり、目標であった15.9倍を上回りました。これらの取り組みを今後も、さらに強化していき低炭素社会の実現に貢献していきます。

2020年度は、EVや再生可能エネルギーの導入拡大を加速させるとともに、積極的な環境目標への見直しを図り、さらなるCO₂削減に取り組んでいきます。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

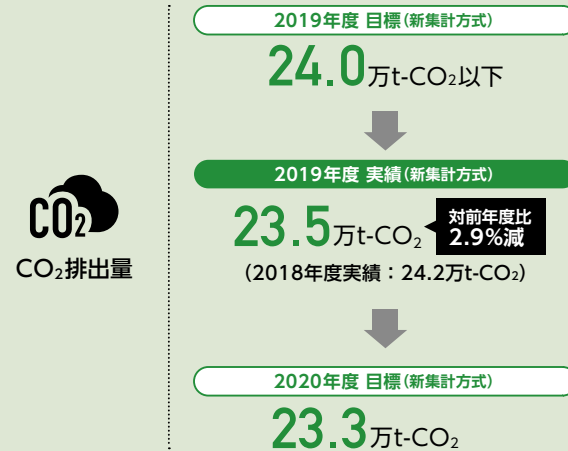
2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン
環境マネジメント
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

温室効果ガスの削減

2019年度の実績および2020年度の計画



2017年度まで、データセンター (DC) においては、自責分^{*1}と他責分^{*2}の合計を自社排出分として公表していました (旧集計方式：右記の事業活動に伴うCO₂排出量、点線のグラフ) が、他責分は自社において削減取り組みや取り組み評価が困難であることから、2018年度から自社の削減対応範囲である自責分を管理値とする新集計方式に改訂しました (新集計方式：右記の事業活動に

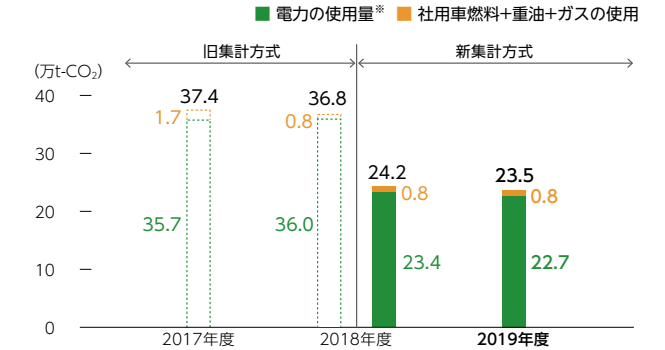
伴うCO₂排出量、実線のグラフ)。新集計方式では2019年度のNTTコミュニケーションズグループの事業活動に伴うCO₂排出量^{*3}は目標を達成しました。排出係数の高い電力会社から、排出係数の低い電力会社に切り替えたことが主な要因です。また、CO₂排出売上高原単位^{*4}は、0.30t-CO₂/百万円となりました。

2020年度は、NTTコミュニケーションズグループ一丸となって継続した省エネ活動、研究開発 (R&D) 技術や省エネルギーなどの新規施策により、CO₂排出量を対前年度比1%減にとどめる目標を設定しました。引き続きDCやクラウドサービスを社会に提供することで、従来お客さま側に設置・運用されていたサーバー、空調、UPS、照明などをDCに集約し、社会の消費電力の効率化を図っていきます。

私たちは再生可能エネルギーの積極的な導入を図り、2030年には30%以上の導入を目指してさらなるCO₂削減に取り組んでいきます。

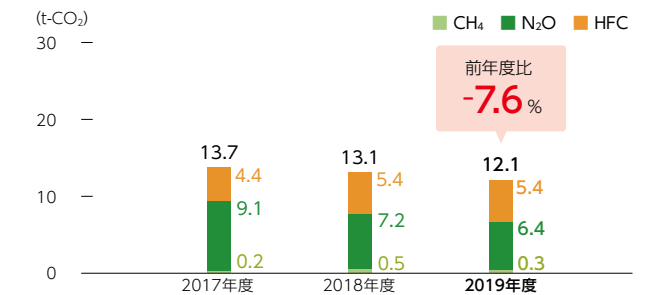
※1 自責分：自社で使用した燃料や電力
 ※2 他責分：他事業者 (通信事業者、データセンター事業者等) が当社施設内で使用した燃料および電力
 ※3 CO₂排出量は、電力会社ごとのCO₂排出係数を使用して算定
 ※4 売上高は、2019年7月1日の会社分割に伴い、2019年7月から2020年3月の数値 (7,946億円) で算定

◆ 事業活動に伴うCO₂排出量



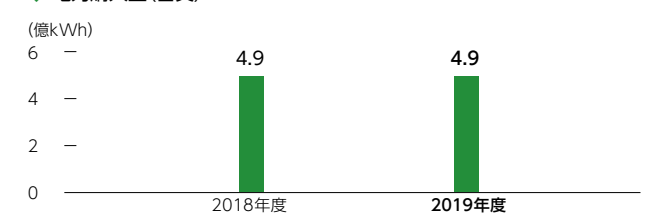
(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)
 ※ CO₂排出量は、電力会社ごとのCO₂排出係数を使用して算定。

◆ CO₂以外の温室効果ガスの排出量 (CO₂換算)



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

◆ 電力購入量 (自責)^{*}



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)
 ※ 2018年度から新集計方式 (他事業者分を除いた値のみを集計) による算定。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版


CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報


NTTコミュニケーションズのCSR

 社会への貢献

 地球環境への貢献

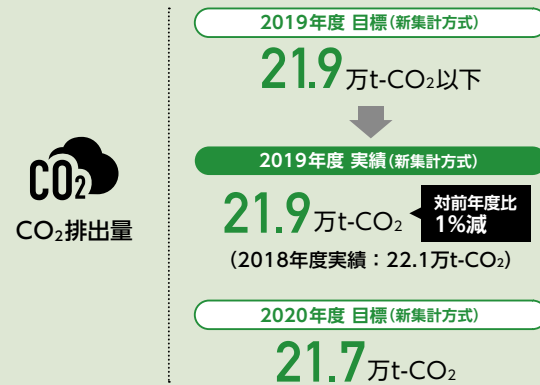
2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン
環境マネジメント
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

 人材の尊重

 経営統治の継続的強化

通信設備における取り組み

2019年度の実績および2020年度の計画



2019年度のCO₂排出量は、機械室やサーバールームの電力状況の見える化による空調電力削減施策などの拡充・拡大が奏功しました。東京、大阪のデータセンター (DC) の販売需要の拡大やクラウドサーバーの増設があったものの、目標を達成しました。

2020年度はDCやクラウドサービスの販売が好調でCO₂排出量は増加傾向ですが、電力見える化を通じた継続した施策の拡大やR&D技術の活用、気流カイゼン、通信設備数の適性化により2019年度比1%減に目標を設定しています。

先進の低炭素化技術を導入した、最先端のデータセンターの建設

DCは、その性格上、運用するために一定量の電力を継続的に必要とします。私たちはICT企業として、DCの低炭素化に向け、先進の設備や技術の導入へと積極的に取り組んでいます。

例えば、新たに開設するDCにおいては、壁面吹き出し空調方式や建物外気温を冷却に利用した間接外気冷房システムなどにより、冷却効率の向上や空調消費電力削減などを実現しています。また、東京に建設した新DCにおいては、業界に先駆けて間接蒸発式空調システムの導入により、平均的な空調システムと比較し年間を通じたエネルギーを60%程度削減できる見込みです。

引き続き、先進の設備や技術の導入を推進し、DCの低炭素化を加速します。

 平均的な空調システムと比較 年間約 **60%**削減

通信ビルにおける、空調電力削減に向けた継続的な取り組み

これまでの空調電力削減に向けた取り組みとして、サーバールームの「温度状況が見える化」により冷やしすぎ箇所を検知し、自動的に「空調制御」を実施する「Smart DASH®」やラック列の間の通路を壁や屋根で覆い、IT装置への吸気(低温)と排気(高温)を物理的に

分離して効率的な空調環境を実現する「アイルキャッピング」を設置してきました。

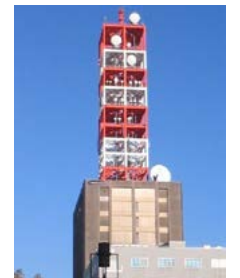
さらなる空調電力削減に向けてはICTを活用した温度・電力量の見える化から、ルームごとの空調効率(PUE)を算出し徹底的な気流改善・温度緩和・空調停止により低効率ルームの改善を図る取り組みを継続して実施します。また、ICT装置について旧型装置から高効率型装置へのマイグレーションに伴い、旧型装置をタイムリーに停止することで、ICT消費電力削減およびこれに連動する空調電力削減に取り組んでいきます。

再生可能エネルギーを積極的に活用する太陽光発電システムの導入

NTTコミュニケーションズでは、2009年より東京都内の通信ビルやDCビルにおいて太陽光発電システムによる発電に取り組み、現在4基が稼働中です。

2020年4月には、札幌市中央区の大通ビルでNTTグループ初の再生可能エネルギー100%ビルを実現しました。今後は、さらなる導入拡大を目指していきます。

◆ NTTコム札幌大通4丁目ビル



 太陽光発電システムによる2019年度の発電実績

約 **34.5** 万kWh

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版


CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR


 社会への貢献


 地球環境への貢献

 2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン

環境マネジメント


社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

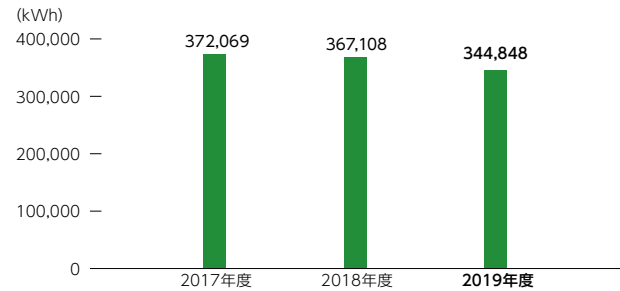
自然と共生している未来

環境汚染の防止


 人材の尊重


 経営統治の継続的強化

◆ データセンターでの太陽光パネルの総発電量



▶ 東京都へのカーボンオフセット※を通じた協力

NTTコミュニケーションズは「ゼロエミッション東京」の実現を目指す東京都の取り組みに協力するために、キャップアンドトレード制度で創出されたクレジットを寄付しました。2010年4月に施行した都の環境確保条例において、施行からこれまで、CO₂排出量削減義務の対象となる11の通信・データセンタービルにおいて空調温度抑制や気流カイゼンといった活動でCO₂排出量を抑制し、得られた10万t-CO₂分のクレジット(超過削減量)を都に提供し、感謝状をいただきました。

※ カーボンオフセット：自身が排出する温室効果ガスの量を把握し、削減する努力を行ったうえで、温室効果ガスの削減が困難な排出量について、クレジット購入などで排出量の一部を埋め合わせること。



オフィスにおける取り組み

2019年度の実績および2020年度の計画


 CO₂排出量

2019年度 目標(新集計方式)

2.2万t-CO₂以下

2019年度 実績(新集計方式)

 1.7万t-CO₂
対前年度比
19%減

(2018年度実績：2.1万t-CO₂)

2020年度 目標(新集計方式)

1.6万t-CO₂

DCや通信ビルなどの通信設備は、継続的に一定量の電力使用が必要です。このため、オフィスにおける節電には思い切った施策が期待されます。

2019年度のCO₂排出量は、東日本大震災発生以降と比較し、無理のない範囲で省エネルギー施策を実施したことにより、新集計方式で目標を達成しました。2019年1月に本社を日比谷ビルからエネルギー効率の高い大手町プレイスに移転したことや、株式会社NTTぶららが株式会社NTTドコモに会社譲渡されたことなどにより、大幅に削減されました。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対応するため、テレワークを実施する従業員が増えたことや、省エネルギー設定の見直しやFAT端末の導入拡大などにより、働きやすい職場環境や業務効率性を意識した省エネも実施し、2019年度比3%減の1.6万t-CO₂以下にとどめることを目標に設定しました。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

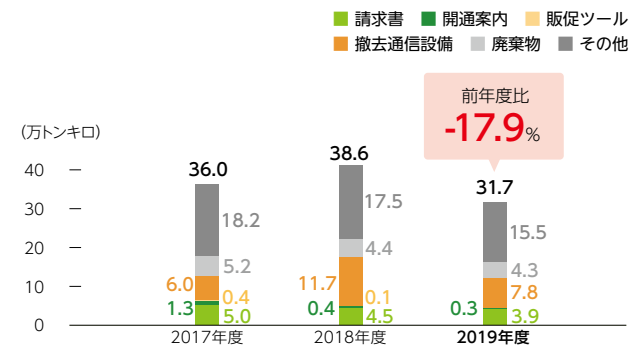
輸送・移動における取り組み

2019年度の実績および2020年度の計画

NTTコミュニケーションズは、請求書や販促ツール・オフィス廃棄物などの輸送量を毎年調査し、自主的な取り組みとして「輸送そのものの削減」「輸送量の削減」「輸送距離の削減」「物流の効率化」を推進しています。

2019年度は、販売ツールやマニュアル類の電子化、Web申し込みの拡大により紙量の削減を図り、輸送総量は31.7万トンキロでした。2020年度も引き続き、電子化やWeb申請の拡大を推進し、輸送量削減に努めます。

◆ 改正省エネ法における対象物品輸送量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体)

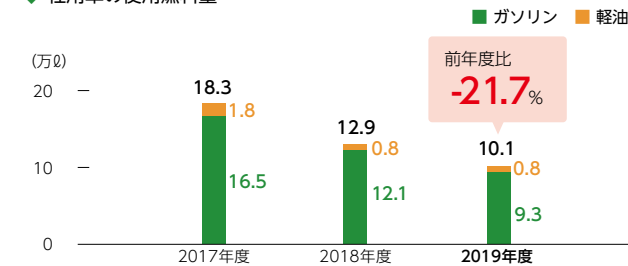
> 社用車の燃料使用量の削減

私たちは、公害問題の解決と低炭素社会の実現に貢献するべく、環境配慮型車両の導入指針を策定し、社用車の燃料使用量の削減にグループ全体で取り組んでいます。現在、営業用車両台数の見直しやエコドライブの浸透といった施策が着実に進んでいます。その結果、2019年度は、社用車のガソリン使用量は9.3万リットル、軽油使用量は0.8万リットルとなり、総量は対前年度比で2.8万リットル(21.7%)減少しました。

2018年10月に、NTTがEV100を宣言したことを受け、NTT Comグループでは、2030年度に一般車両100% EV化を目指します。2019年度の準備期間を経て、2020年度から本格的にEV導入を開始します。

私たちは、事業活動において、環境にやさしいエネルギーの利用に努めていきます。

◆ 社用車の使用燃料量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

> 「EV100」については、こちらをご覧ください
<https://japan-clp.jp/climate/reoh>

> 電気推進船における使用エネルギー量の削減および大気汚染防止の取り組み

海底ケーブル敷設船「きずな」および「SUBARU」は電気推進システム*を採用しています。電気推進システムは海底ケーブルの工事形態や海気象の変化などによる負荷に応じて運転するエンジン台数を最適化するシステムです。エンジンの運転台数を制御することにより、A重油の使用量を抑制し、CO₂(二酸化炭素)、NO_x(窒素酸化物)、SO_x(硫黄酸化物)などの排出量を削減しています。

運航に際しては、「船舶エネルギー効率マネジメントプラン(SEEMP：Ship Energy Efficiency Management Plan)」にもとづくCO₂排出量削減のために最も効率的な運航方法(船速、海流、気象を考慮した最適な航路選定など)によって、燃料消費量の最適化に努めています。

また、船舶用LED照明の部分的な導入による省エネ化を進めています。

* 電気推進システム：エンジンにより発電機を回し、得られた電力でモーターを駆動させ、推進用プロペラとパワースラスタを回す方式の船。

◆ 海底ケーブル敷設船「きずな」
(総トン数8,598トン)



◆ 海底ケーブル敷設船「SUBARU」
(総トン数9,557トン)



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン
環境マネジメント
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

製品・サービスを通じた社会の低炭素化

> ソリューション環境ラベルの付与

NTTグループでは、ICTソリューションサービスの環境負荷低減効果を客観的に評価し、CO₂排出量削減15%以上のものを環境にやさしいソリューションとして認定する、自己宣言型の「ソリューション環境ラベル」を付与しています。このような環境負荷低減効果のあるサービスを提供することにより、NTTグループ一丸となって社会全体の環境負荷低減を目指します。

この認定制度を利用して、NTTコミュニケーションズグループでは、2019年度に新たに「ソリューション環境ラベル」を取得したサービスはありませんが、これまでに累計10件を登録しています。今後もソリューションラベルの認定に取り組んでいきます。



 > ソリューション環境ラベル制度の詳細は、こちらをご覧ください
<http://www.ntt.co.jp/kankyo/protect/label/index.html>


> エコICTマークの取得

私たちは、ICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会*が定める「ICT分野におけるエコロジーガイドライン」に沿ってCO₂排出量削減の取り組みを自己評価・申請し、「エコICTマーク」を取得しています。

同協議会は電気通信事業者が省電力の観点から装置やデータセンターサービスの調達基準を示すことで、各事業者が適切にCO₂排出量削減に取り組むためのガイドラインを2020年2月(第8.2版)に公表しています。引き続き、本取り組みへの参画をグループ会社へと展開していきます。



* ICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会：2009年6月26日に、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会および特定非営利活動法人ASP・SaaS・IoTクラウドコンソーシアムの5団体により発足した協議会。

 > 電気通信事業者による「エコICTマーク」の詳細は、こちらをご覧ください

http://www.tca.or.jp/press_release/2010/0701_400.html

> 自己評価チェックリストの詳細は、こちらをご覧ください

<https://www.ntt.com/about-us/csr/eco/eoict.html>



資源が循環している未来

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
 基本理念とビジョン
 環境マネジメント
 社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
 自然と共生している未来
 環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

私たちのアプローチ

SDGsの目標12「つくる責任 つかう責任」に象徴されるように、循環型社会の徹底・浸透は、人類共通の課題として重みを増し続けています。私たちは、循環型社会の実現に貢献するため、環境負荷の低いビジネスモデルの構築はもちろん、リデュースの推進、リユース・リサイクル率の向上にも日々取り組んでいます。具体的には、撤去通信設備、建設廃棄物、オフィス廃棄物の3つの分類で廃棄物の削減を図るとともに、事業のさまざまな局面でのリデュース・リユース・リサイクルを推進しています。

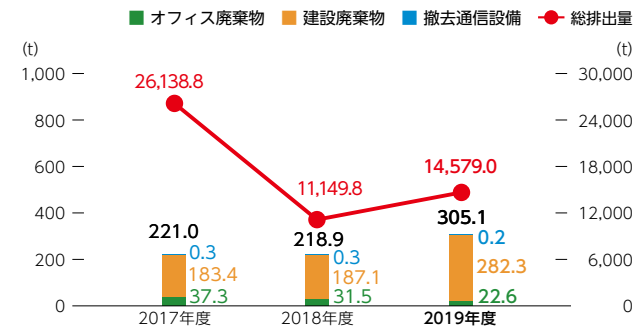
基本的な考え方

循環型社会の実現に貢献するため、環境負荷の低いビジネスモデルの構築はもちろん、リユース・リサイクル率の向上にも日々取り組んでいます。具体的には、「撤去通信設備」「建設廃棄物」「オフィス廃棄物」の3つの分野別にWGを編成し、NTTグループ各社と連携しながら、廃棄物の削減や事業のさまざまな局面でのリデュース・リユース・リサイクルを推進しています。また自社内の取り組みに加え、私たちの知見や技術、ノウハウを活かして循環型社会の実現に貢献します。

2019年度の主な成果と今後

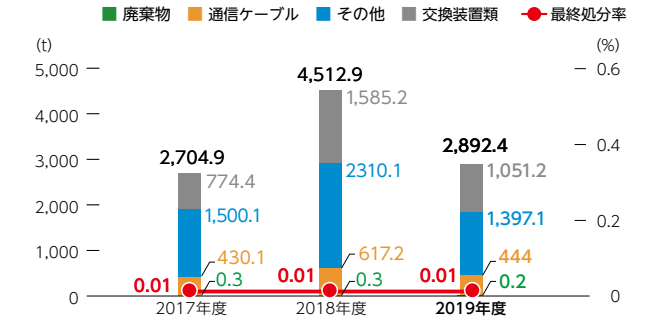
2019年度は、撤去通信設備の最終廃棄量が0.2トン、建設廃棄物の最終廃棄量が282.3トン、オフィス廃棄物の最終廃棄量が22.6トンとなりました。全体の最終廃棄量は前年度比86.2トン増加し305.1トン、総排出量はコンクリート塊を排出する建設工事が増加したため、前年度比3,429.2トン増加し14,579.0トンとなりました。今後も事業活動において、「3R(使用量の削減：リデュース、再使用：リユース、再資源化：リサイクル)」を徹底していきます。

◆ 最終廃棄物量と総排出量



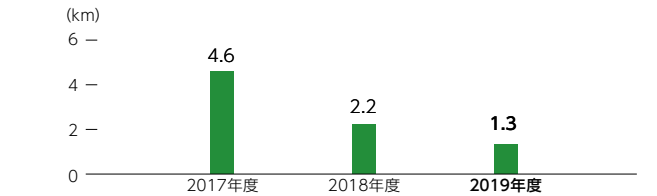
(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)
 ※ 精度向上のため、数値を遡及して修正。

◆ 撤去通信設備の総排出量と最終処分率



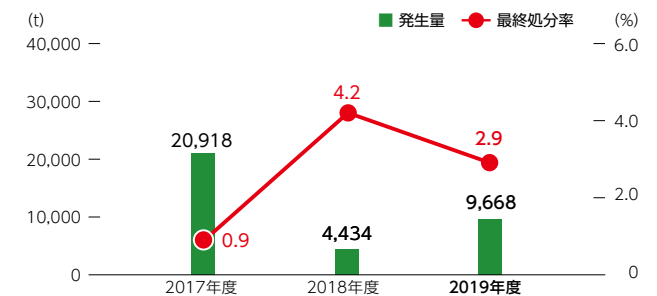
(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)
 ※ 精度向上のため、数値を遡及して修正。

◆ 撤去光ケーブル再利用量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

◆ 建設廃棄物の発生量と最終処分率



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン
環境マネジメント
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

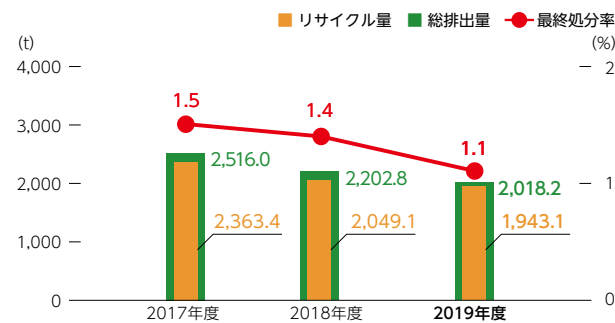
環境負荷の低いビジネスモデルの構築

最終処分率改善に向けた取り組み

リサイクルを徹底したビジネスモデルを構築することは、ICTサービスを提供する企業として重要な責務であると私たちは考えています。この考えに即し、データセンターや通信ビル、オフィスビルでは、リサイクル率を重視した処理業者選定を徹底しています。

処理業者選定にあたっては、事前に決めた評価項目での資格審査を実施し、資格審査合格した処理業者へ処理を委託することで、適正な処理の実施、リサイクル率の向上に取り組んでいます。この結果、2013年度6.1%であったオフィス廃棄物の最終処分率は、2019年度には1.1%まで改善しました。

◆ オフィス廃棄物の総排出量と最終処分率



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)
※ 精度向上のため、数値を遡及して修正。

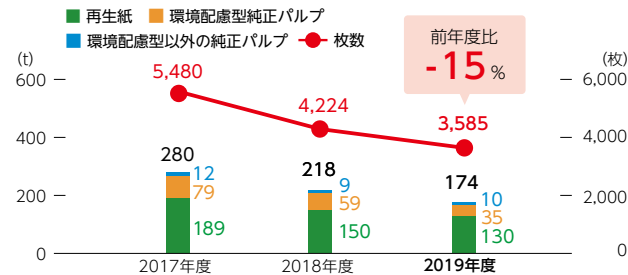
オフィスの3Rの徹底

業務用紙の使用量の削減

NTTコミュニケーションズでは、事務用紙ならびにお客さまへの請求書など、業務用のすべての紙使用量の削減に努めています。事務用紙に関しては、2007年度から正社員一人当たりの紙使用量を指標化し、削減に努めています。

具体的には、ICカード複合機の印刷ログ情報を活用することで、利用枚数の抑制や両面印刷率の向上といった削減努力を推進しています。取り組み状況は個人および組織単位で集計しており、毎月全社員へ公開しています。業務電子化やプロジェクターおよびタブレットを活用したペーパーレス会議、リモート会議なども推進した結果、2019年度の正社員一人当たりの紙使用量(事務用紙A4換算)は、3,585枚となり、2018年度よりさらに減少しました。

◆ 事務用紙の総使用量と正社員一人当たりの事務用紙使用量



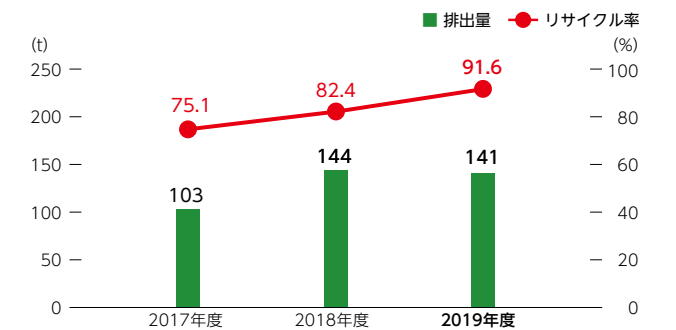
(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)
※ 精度向上のため、数値を遡及して修正。

プラスチック問題への対応

海洋プラスチックごみによる環境汚染など、世界的に廃プラスチック問題への関心が高まっています。NTTコミュニケーションズでは「資源が循環している未来」を重点活動項目の1つとして掲げ、プラスチックの排出抑制とリサイクルの推進に取り組んでいます。

オフィスにおけるプラスチックのリサイクル率は年々向上しており、今後も事業活動を通じてプラスチック問題に取り組んでいきます。

◆ プラスチック排出量とリサイクル率の推移(オフィス)





自然と共生している未来

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

私たちのアプローチ

生物多様性の保全にあたって、設備の構築から操業、撤去に至る事業活動のすべての局面での配慮を徹底するとともに、取り組み状況の点検や課題を抽出、改善を行いながら活動を推進します。さらに地域保全活動への参画や情報発信といった環境貢献活動も加え、多面的な取り組みを実施していきます。

行動指針に即した活動の展開

私たちは「生物多様性の保全に関する行動指針」を制定し、取り組みを積極的に展開してきました。生物多様性の保全には、世界規模で問題意識が高まっています。今後も、海外拠点も含めたグループ全体で、取り組み状況の点検、課題の抽出、そして改善を推進します。

基本的な考え方

SDGsが目標14および15で、海洋および陸上生物の多様性保全を提唱しているように、近年、持続可能な社会実現のための重要な環境問題として、地球温暖化防止とともに、生態系の保全が大きな課題として論じられています。私たちは、「環境宣言」のテーマの1つに「自然と共生している未来」を設定し、環境保護活動を推進するため「生物多様性の保全に関する行動指針」を制定しました。海外拠点も含めたグループ全体で、行動指針に即した活動を積極的に展開していきます。

生物多様性の保全に関する行動指針

1. 基本方針

〈NTTグループで定める、「NTTグループ 生物多様性 [取り組みの考え方]」〉

- 事業活動を軸とした展開
あらゆる活動が地球上でつながり生物多様性と関わりが深いことを認識し、事業特性に応じて関係する国内外の活動範囲とその影響を把握し、保全効果が認められる取り組みを推進します。
- 社会への貢献を軸とした展開
事業との関連性にとらわれず広く、生物多様性の保全に向けた取り組みをステークホルダーとともに推進し、その成果を情報公開していきます。

2. 行動方針

- 事業活動における生物多様性保全に配慮した行動を実施
- 事業活動による社会の生物多様性の保全に貢献
- 生物多様性の理解を深め、従業員やその家族、地域とともに自然保護活動を推進

2019年度の主な成果と今後

「生物多様性の保全に関する行動指針」を遵守し、NTTグループで掲げている、環境に配慮した建築物「グリーンビルディング※」の考えにもとづき、設備の構築・維持・改修を行ったほか、ICT企業ならではの取り組みを継続して進めています。NTTレゾナントでは、ポータルサイト「goo」のトップ画面を変更することで、ユーザーが環境保護団体への寄付に参加できる「緑のgoo」を通じて情報発信や啓発活動を行いました。

2019年度も引き続き、ICT企業ならではの貢献力も活かしながら取り組みを推進していきます。

※ グリーンビルディング：エネルギーや水、空調設備などによって天然資源の使用量や廃棄物が少ない環境配慮型建物。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン
環境マネジメント
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

データセンターの建設にあたって

＞ 地域の景観・緑化への配慮

地域の緑化に貢献する施設設計も、周辺への生物多様性配慮として大切であると私たちは考えています。

都内最大規模の東京第6データセンターでは、東京都公園協会の「都市緑化基金」の助成のもと、地域密着の緑化活動を推進しています。敷地内の緑地を、春夏ゾーン、秋冬ゾーンの2つに分けて植栽。来訪者は年間を通して花を観賞できます。また、風環境シミュレーションを実施し、風の影響を受ける南西角には常緑樹を配するなど、周辺環境と調和したデータセンターを追求しています。

◆ 春夏ゾーン



◆ 秋冬ゾーン



海底ケーブル敷設にあたって

NTTコミュニケーションズは、海底通信ケーブルネットワークのインフラ構築にあたり、「海洋汚染の防止」を基本方針に掲げ、海洋汚染防止条約をはじめとした環境関連法令を遵守するとともに、海洋生物や漁業との共存を重視して取り組んでいます。

海底ケーブルの敷設・埋設工事や保守業務は、グループ会社であるNTTワールドエンジニアリングマリナーが担っており、海洋環境保全への高い意識のもとで事業を展開しています。

＞ 生物多様性の評価

生物多様性の保全への基本方針として、NTTコミュニケーションズは、生物多様性と事業との関わりを把握し、生態系に与える影響をできるだけ小さくするために、生物多様性に配慮した設備の対応やICTを活用した保全活動に取り組み、自然と共生している未来の実現を目指します。生物多様性を将来世代に引き継ぐための取り組みを推進します。具体的には、ケーブル敷設船における生態系保全活動や、無線中継所の建設・撤去時における潜在的な環境影響評価の実施など、生態系への配慮を推進するとともに、ステークホルダーの皆さまと協働した取り組みにも努めます。

＞ 海底ケーブル敷設工事による影響への配慮

海底ケーブルの敷設・埋設工事に際しては、事前に環境アセスメントを実施し、関係官庁や自治体などとも協力しながら綿密にルート設計を行い工事計画を立案しています。例えば浅海部ではサンゴなどの生息エリアは除外した敷設ルートとするなど、海洋環境保全に配慮しています。

また、敷設・埋設工事前には海底面の掃海作業を行う場合があります。なお、掃海作業で引き揚げた漁網やロープ、ワイヤーなどの海底ゴミを敷設船上に回収し、入港後に産業廃棄物として適切に処理しています。

◆ サンゴ礁帯を避けて砂地に敷設



◆ 海底から引き上げられたごみ



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン
環境マネジメント
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

> ケーブル敷設船における生態系保全対策

船の安定性を保つためのバラスト水に含まれる海洋生物は、航海により他海域に排出されることで生態系を破壊する恐れがあります。バラスト水による生態系の破壊を防ぐため、海底ケーブル敷設船「きずな」および「SUBARU」では「バラスト水管理条約*」にもとづき国際海事機関(IMO)が定めたバラスト水処理装置を搭載して、海洋生物を含まない水を排水するようにしています。

さらに、両敷設船のバラスト水処理装置は化学的殺菌方式を使用せず、環境負荷が低いとされる紫外線殺菌方式です。

また、船体塗装については、有機スズ化合物を含む船底防汚塗料の使用を規制するAFS条約(船舶の有害な防汚方法の規制に関する国際条約)に適合した塗料を使用しています。

* バラスト水管理条約：海洋環境へ影響を与える海洋生物の越境移動を防止するためにIMOにより2004年に採択され、2017年9月8日に発効。

中継所の建設・撤去にあたって

データ通信網を支える無線中継所は、丘陵地や島しょ部など自然豊かな地域に立地することがしばしばあり、その運用では生物多様性への配慮を重視しています。

2020年3月31日現在、私たちが所有する無線中継所42カ所のうち8カ所が国立および国定公園内にあります。これらの巡回保守のため道路の敷設が必要な場合には、徹底した法令の遵守および独自の環境アセスメント手法にもとづき建設しています。アセスメントでは建設プロセスに即し配慮すべき点を具体的に設定し、生態系への影響の回避・軽減を多面的に心がけています。

一方、撤去工事においても、建設前の状態に戻すことを基本とし、希少動植物に十分配慮し、地元環境団体・住民の方と協議を行い、地元の土を使用するなど原状の復元に努めています。

また、生物保護の観点から施設を提供する活動も適宜行っています。例えば2012年9月から、毎年、鹿児島県奄美市にあるNTTコミュニケーションズの無線中継所内で、NPO法人「奄美野鳥の会」が、タカ的一种「アカハラダカ」の渡り観察会を実施しています。通常、無線中継所は立入禁止です

が、生態系の状況観測に適した立地であるとの要請を受け、社員立ち会いのもとで行っています。



◆ アカハラダカの渡り

ICTを活用した生物多様性への貢献

> 製品・サービスを通じた貢献

日本の農山村では、イノシシやシカなど野生動物による農林業への被害が深刻化しています。獣害対策の1つとして、わなを設置して野生動物を捕獲する方法が採られています。

NTTPCコミュニケーションズは、屋外センサーが発信するデータを活用する「IoTサービス」の1つとして、鳥獣わな監視通報装置「みまわり楽太郎」を開発し、獣害策に貢献しています。この装置は、NTTドコモ社の通信サービスを利用して、わなが作動すると指定されたアドレスに通知メールを送信する仕組みとなっているため、見回り負担の軽減が実現できます。また、カメラ付きタイプでは捕獲状態を画像で送信できることから、誤って人が入ってしまった場合でも早期に対応できます。同装置は2011年7月の販売開始以来、全国50以上の自治体で採用され、里山の生態系保全に貢献しています。導入事例としては、佐賀

◆ みまわり楽太郎

市様が総務省のICT事業への補助金を活用し、鳥獣被害対策の効率化を実現しています。





NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

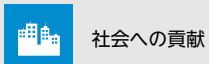
CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR



社会への貢献

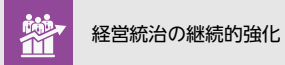


地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
 基本理念とビジョン
 環境マネジメント
 社会が低炭素化している未来
 資源が循環している未来
自然と共生している未来
 環境汚染の防止



人材の尊重



経営統治の継続的強化

情報発信、啓発活動を通じた貢献

ICT企業ならではの貢献の形として、ネット媒体を通じた情報発信・啓発活動に、社会の期待が高まっています。私たちは、多様なネット媒体を活用した活動を継続し、生物多様性の大切さをお伝えしつつ、幅広い皆さまの行動を促進しています。

> 緑のgooの活動

「緑のgoo」とは、サイトの利用を通じて得られた収益の一部を環境・社会保護活動に寄与する団体に寄付する取り組みです。ユーザーは「goo」のトップデザインを「緑のgoo」版に変更することにより、取り組みに参加することができます。また社内で利用推奨していただく「企業パートナー」には、現在、NTTグループをはじめ59社に参加いただいています。2007年8月の開始以来、地球環境保護に取り組むNPOを中心に寄付団体は累計46団体、総額5,712万円を寄付してきました。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標

基本理念とビジョン

環境マネジメント

社会が低炭素化している未来

資源が循環している未来

自然と共生している未来

環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

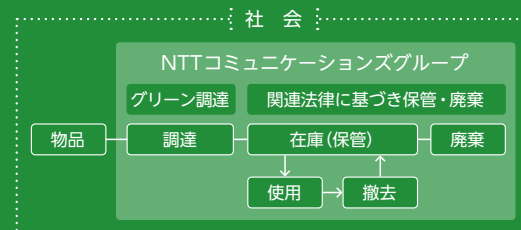
環境汚染の防止

私たちのアプローチ

私たちは、事業活動に起因する環境汚染や有害物質の漏えいなどさまざまな環境リスクの顕在化を防ぐために、低公害車導入の指針策定や、設備や運用方法の改善、管理体制の整備強化や教育・研修などさまざまな施策を講じています。

社会の関心が高まる化学物質の管理体制については、かねてより廃掃法、PCB特措法、電気事業法などにもとづき、統括責任者など各管理者を設置するなど適正に保守部門で管理を実施しています。保管点検についても定期的を実施する一方で、地震や災害などの有事には社長を筆頭に最高経営層も含めた速やかな情報連携を実施する体制を徹底しています。また、環境法令研修では、環境法令の改正内容などを常に把握、各環境WG内で情報の共有を行い、タイムリーに運用の適正化を図っています。

◆ 事業ステージに即した環境汚染の防止に向けた仕組み



基本的な考え方

生産活動や消費活動の結果、さまざまな排出物や廃棄物を生み出しています。その結果自然環境の汚染が進むことが以前から社会課題となっています。

私たちは、SDGs目標12「つくる責任 つかう責任」に象徴されるように、事業活動により発生する廃棄物や排出物の削減や、有害物質の適正管理・処理を行い、環境汚染の防止、安心・安全な社会生活の実現を推進していきます。

2019年度の主な成果と今後

2019年度には、2030年度にEVを100%導入する方針と目標を設定しました。実行面では、継続的に車両台数を見直し、低公害車の導入やエコドライブを推進しました。前年度に比べ、車両台数は約7%、CO₂排出量は21.7%を削減という成果が得られました。この活動により、NO_xの低減において、大きな成果を得ることができました。

PCBについては、計画どおり低濃度PCBは廃棄処理が完了しました。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン
環境マネジメント
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

人材の尊重

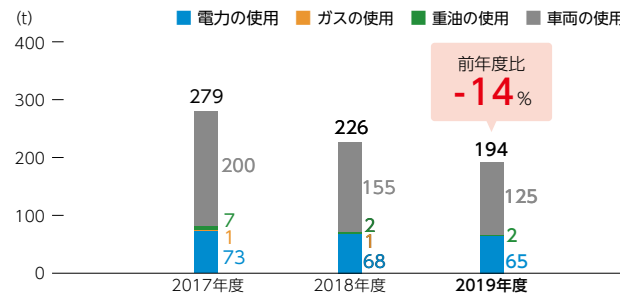
経営統治の継続的強化

環境汚染物質への取り組み

> 環境汚染物質対策

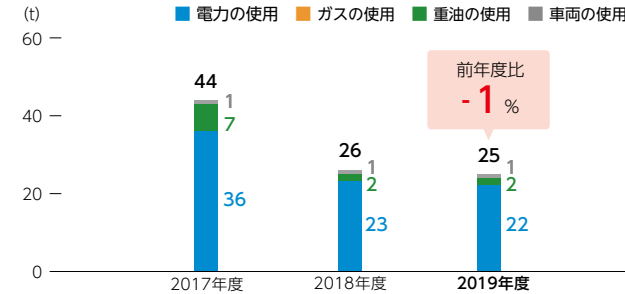
私たちは、事業活動に起因してNOxとSOxの大気汚染物質を排出しています。NOxについては、65%が業務用車両の運行に伴うガソリン・軽油の使用により発生し、残りの35%は、通信ビルなどで使用する電力の発電に伴い発生しています。SOxについては、その大部分(86%)が使用する電力の発電に伴い発生しています。2019年度のNOxおよびSOxの排出量は、いずれも電力使用量の減少により、それぞれ、194トン(前年度比14%減少)と、25トン(前年度比1%減少)となりました。引き続き、エコドライブの推進や車両台数の見直し、事業における電力使用量の削減を進めることで、温暖化対策と合わせて大気汚染の防止を推進します。

◆ NOxの排出量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

◆ SOxの排出量



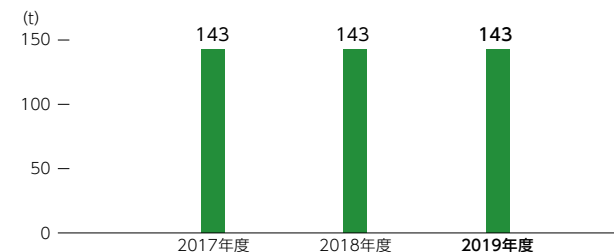
(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

> オゾン層破壊物質対策

私たちは、オゾン層破壊物質の適切な処理に取り組んでいます。2019年度に処理した消火設備用特定ハロンガス量は、前年度とほぼ横ばいで143トンでした。

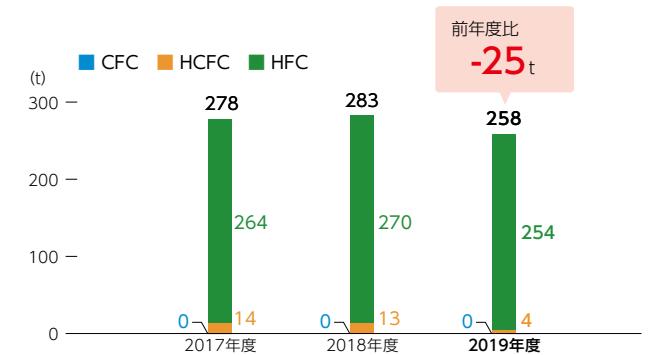
また、2019年度に処理した空調機用特定フロンガス量は、前年度より25トン減の258トンとなりました。

◆ 消火設備用特定ハロンガス量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

◆ 空調機用特定フロンガス量



(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

2019年度の活動実績および2020年度目標
基本理念とビジョン
環境マネジメント
社会が低炭素化している未来
資源が循環している未来
自然と共生している未来
環境汚染の防止

人材の尊重

経営統治の継続的強化

アスベスト対策

アスベスト対策では、建物・オフィス関連の取り組みとして、2006年9月に国で定める基準値が見直されたことから、アスベスト吹き付けがなされていた建物を対象にアスベスト浮遊量調査を実施し、基準値以下であることを確認しました。2019年度は、対象4ビルについて、浮遊量調査を実施し、すべて基準値以下であることを確認しました。また、そのうち1ビルについては、可能な箇所のアスベスト撤去工事に着手しました。以降、順次撤去を進めていく予定です。今後も引き続き、対象ビルについては、建設業労働災害防止協会や各自治体が発行しているマニュアルに従い、「除去」「封じ込め」「囲い込み(保管)」などの適切な措置を実施していきます。

◆アスベスト排出量(単位:t)

	2017年度	2018年度	2019年度
アスベスト排出量	0	0	0

(集計範囲：NTTコミュニケーションズおよび国内グループ12社)

PCBの保管・管理

NTTコミュニケーションズでは、電気設備で絶縁材料として使用されていたPCB含有装置の適切な管理を実施しています。PCBの保管に対する方針として、早期の無害化処理およびPCB含有装置継続使用の状況把握・管理方法を定めたガイドラインを制定しています。

2019年度は、兵庫および広島にて保管していた高濃度PCB(安定器)について、無害化処理を完了しました。

◆トランスの保管量(単位:個)

	2017年度	2018年度	2019年度
トランスの保管量	0	0	0

(集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体)

◆コンデンサの保管量(単位:個)

		2017年度	2018年度	2019年度
コンデンサの保管量	高圧コンデンサ	0	0	0
	低圧コンデンサ	0	0	0

(集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体)

◆安定器の保管量(単位:個)

	2017年度	2018年度	2019年度
安定器の保管量	1,480	1,488	123

(集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体)

有事に備えた化学物質管理

近年、自然災害が世界規模で多発していることなどを背景に、有事を想定した環境汚染物質の管理体制について社会の関心が高まっています。私たちは、ITインフラを所有・運用する事業者として、かねてより「万一」を念頭においた保管・管理体制を徹底してきました。汚染物質、特にPCBの管理においては、耐震、防火、水防、

避雷、耐浸透、換気、セキュリティなどに留意した管理を実施。定期的な点検を通じ、適正に管理されていることを常日頃より確認しています。さらに、大規模な地震や災害などの有事に対しては、災害発生時の損害の防止のみならず二次災害の防止の観点も踏まえ、迅速な確認体制を構築。安心・安全に向けた不断の運用を心がけています。

◆PCB保管場所



◆PCB保管状況



重大漏出事故

2019年度、NTTコミュニケーションズグループにおいて、重大な漏出事故はありませんでした。

有害廃棄物の輸送、輸入、輸出状況

PCBについては、早期無害化処理を行う方針のもと処理計画を策定し、2014年度に九州・北海道保管分、2016年度に東京保管分、そして、2019年度には、残りの大阪保管分の無害化処理を実施し、保管分の処理が完了しました。

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標
人材の育成
多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化



People

人材の尊重

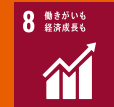
すべての人が尊敬され自分らしく
活躍できるビジネスを

社員は企業の業務を担う存在であると同時に、自分の幸せと成長を自律的に目指しながら企業とともに成長するパートナーでもあります。私たちNTTコミュニケーションズグループは社員とともに成長するため、グローバル化する事業を見据えた先進的な人材育成施策を行っています。

近年、多様性を活かす経営に世界的な関心が集まる中、社員の健康維持はもちろん、多様性を競争力へと変えるための取り組みを重視し、女性の積極活用や働き方改革の促進、グローバルな人事交流など多面的な施策に挑戦しています。

重点活動項目

- ◆ 人材の育成
- ◆ 多様性の尊重と機会均等
- ◆ 社員の健康維持・増進

見据える
SDGs5 ジェンダー平等を
実現しよう8 働きがいも
経済成長も

重点活動項目

人材の育成

P.59

多様性の尊重と
機会均等

P.63

社員の健康維持・増進

P.66

NTT Communications Corporation
CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成
多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

CSR指標に即した活動の成果

2019年度は、「人材の育成」「多様性の尊重と機会均等」「社員の健康維持・増進」の柱に即し、設定した目標に対し、概ね「達成」することができました。特に、社員のキャリア形成の維持向上、施策展開による社員満足度調査評価の改善、女性キャリア開発支援や各種支援セミナーの実施など、多様性を意識し、先進性のある取り組みを行ったことで、よい評価結果を得ることができました。

2020年度は、ニューノーマルな世界を意識した働き方を創造するとともに、多様性が尊重され、かつ、新たな人材育成プログラムの始動により、社員と企業がともに成長できる企業グループへ挑戦していきたいと考えます。

◆ 2019年度の活動実績および2020年度目標

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外

重点活動項目 | 人材の育成 関連するSDGs ▶ **5** **8**

モチベーションの維持向上	NTT Comグループの社員のモチベーションが、常に高いレベルで維持向上	<ul style="list-style-type: none"> 多様な社員が今まで以上にモチベーション向上するため、これまでより短期のサイクルで課題把握・分析する仕組みの構築 組織活性化施策を展開 	<ul style="list-style-type: none"> NTTコミュニケーションズグループの社員、契約社員などを対象とした社員満足度調査の実施 社員満足度調査結果を受けてモチベーション維持向上施策の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 施策展開の結果、社員満足度調査評価の数値改善(ポジティブな回答割合60.0%、対前年+1.4Pt) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 社員満足度調査実施による課題分析・把握と、継続的な社員のモチベーション維持向上施策の実施 	●
キャリア開発プログラムの構築	新規事業分野における全社的なスキルの向上を行う環境の整備	1人当たりの研修時間：19時間以上	高いスキルで会社に貢献する社員の増加につながるコミュニティの形成や技術顧問による講演会やワークショップの開催をさらに強化するとともに、高スキル者育成に向けた社外派遣によるOJTを実施	1人当たりの研修時間：18時間	★★	1人当たりの研修時間：18時間以上	●

自己評価による達成レベル ★★★：目標を達成できた ★★：目標をほぼ達成できた ★：目標はあまり達成できなかった

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成
多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (パウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外
多様な人材の雇用・登用	<ul style="list-style-type: none"> 女性社員の育成・支援策の推進による女性管理者比率の向上 障がい者雇用のさらなる促進を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 女性社員同士のネットワーク構築支援、キャリア開発支援、育児および介護と仕事の両立支援などを通し、引き続き多様な社員のキャリア形成向上を図る 多様な人材の活躍、2020年度末の法定雇用率2.3%に向けた障がい者雇用の促進、障がい者雇用率の維持・向上 	<ul style="list-style-type: none"> 女性先輩社員のパネルディスカッション、グループディスカッションを通じて女性新入社員にロールモデルを提示するなどの自主的セミナーが各組織にて開催 女性管理職比率の向上を目的に、求められるリーダー像、スキルなどについて管理職一歩手前の女性社員に研修を実施 他社人事部長とNTT Com ヒューマンリソース部長との対談を行い、管理職を目指す社員、育児休暇明けの社員に対するキャリアデザイン&上長とのコミュニケーションについてメッセージ発信 ダイバーシティ採用イベントにおいて、女性活躍を始め、障がい者採用、LGBT関連についてのNTT Comの取り組みを紹介「RAINBOW CROSSING」 育休明け社員向けの両立支援セミナーの開催 介護中の社員向けの両立支援セミナーの開催 精神障がい者に対する臨床心理士と連携した相談窓口の新設 障がい者雇用前の実習機会の提供 	<ul style="list-style-type: none"> 各組織において、女性活躍支援のセミナーを実施実績や他社との合流研修が実施された 女性社員向けキャリア向上施策を通じて女性管理者比率が6.1%から6.7%に増加 人事部長対談を掲載した社内サイトには、女性社員のみならず男性社員からも「責任ある仕事を任せてもらえるのはモチベーションにつながる」「部下とのコミュニケーションを考えるよいきっかけとなった」「育児休暇明け社員の思いに気付いてくれることが嬉しい」というコメントが寄せられた 「RAINBOW CROSSING」に出展したところ、説明を聞きに来た学生らの出席者が前年度比2倍増だった。うち1名から入社希望あり 両立支援セミナーに参加した社員の90%以上が「参考になった」「役に立った」と回答 精神障がい者雇用は直近3年で28名採用し、NTT Com単体で法定雇用数を達成 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 女性社員同士のネットワーク構築支援、キャリア開発支援、育児および介護と仕事の両立支援などを通し、引き続き多様な社員のキャリア形成向上 組織・国内グループ会社の活動も継続的に実施しながら、社外とも交流を広げ女性活躍のみならずダイバーシティ全般の取り組みを拡大 多様な人材の活躍、法定雇用率2.3%に向けた障がい者雇用の促進、障がい者雇用率の維持・向上 	●	
グローバル人材の育成	あらゆる階層・国において、事業要請にもとづき柔軟な活躍の場の提供	派遣者30名を目標とする。また、受入については、グローバル事業の再編成の状況を踏まえ、あり方を継続検討する	派遣先として今後の事業に不可欠なマネージドサービスやセキュリティ分野の人材育成に寄与するポストの拡大を図った。受け入れについてはグローバル事業のさらなる成長に向けたNTT Comグループの再編成の状況を踏まえ、継続検討	派遣者は32名派遣(NTT Com単体)を実現	★★★	派遣者30名以上を目標とする。グローバル事業再編を踏まえて施策やプロセスの再定義を実施。また、派遣時期については、新型コロナウイルス感染症の状況をみながら検討	●	
ワーク・ライフ・バランスの尊重	働きがいのある職場づくりや社員のワーク・ライフ・バランスの向上	制度・ツール・意識/風土の三位一体で働き方改革を加速し、デジタルトランスフォーメーション(DX)推進を含めさらなる生産性向上を図る	【制度・ルール】 <ul style="list-style-type: none"> ニューノーマルに対応した新たな働き方の制度創設 法律の遵守(年休取得5日義務化への対応) 【環境・ツール】 <ul style="list-style-type: none"> DX連絡会の継続開催 スマートデバイスやチャットBotの活用拡大 【意識/風土】 <ul style="list-style-type: none"> 在宅勤務を中心とした働き方の推進 パルスサーベイ・DX Summitなどの開催 	<ul style="list-style-type: none"> 年間総労働時間縮減(対前年:▲19時間) 新型コロナウイルス予防対策もあり、2020年3月時点では社員の80%以上が毎日リモートワークを実施。リモート会議の件数は従来の10倍に増加(1.5万回/月⇒15万回/月) 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 制度・ツール・意識風土の三位一体で働き方改革を継続し、DX推進を含め、さらなる生産性向上を図る 新型コロナウイルス感染症対応の経験を踏まえ、アフターコロナの新しい働き方を模索 	●	
労働安全衛生の徹底	安全で快適な職場環境を維持	健康診断実施率:100%	社員への義務化および受診勧奨の徹底	健康診断実施率99.7%	★★★	健康診断実施率100%	●	

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成

多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

重点活動
項目

人材の育成

私たちのアプローチ

企業が人材育成を後押しし、社員とのサステナブルな共栄関係を築くことはSDGsの目標8「働きがいも経済成長も」実現の基盤であり、重要な経営課題です。私たちは、社員自身が現場力を持って事業運営する会社を目指し、「プロフェッショナル人材育成プログラム」を人材育成方針の柱に、グループ全体で実施を推進しています。プログラムでは、目指す人材像を定義して求められるスキルを可視化し、各個人のスキル診断を実施し現状とのギャップを把握します。その後、ギャップ解消のための効果的な配置、育成施策を検討するというサイクルで継続的改善を図っています。プログラムの実施率は、2010年度にほぼ100%となり、社員のスキルの底上げ、トップ層拡大ともに一定の成果が得られました。

現在は、デジタルトランスフォーメーション(DX)化の加速による企業競争力の強化を目指し、「DXを推進できる人材づくり」を重視した施策を推進しています。実務経験が最も効果があるという考え方は継続しつつ、中期的な成長戦略にそった人づくりを視野に、特に専門性の強化につながる人材育成に取り組んでいきます。

基本的な考え方

NTTコミュニケーションズは事業環境と顧客ニーズの急速な変化を踏まえ「お客さまを支えているという自負心と経験に基づく実践型の技術力とスキルに裏打ちされた各々の現場のプロフェッショナル、かつチームの一員として主体的に判断・行動し、チームプレーで付加価値を最大化できる人材」を求める人材像としています。専門分野に関する深い知識や経験に加え、仕事力・人間力などを兼ね備えた「プロフェッショナル人材」の育成を積極的に推進する観点から、「プロフェッショナル人材育成スキーム」を導入しました。見直しを重ねながら実効性を高めた結果、約7割の社員がマイルストーン以上の認定を取得するなど、一定の成果を上げました。

しかしながら激変する事業環境や市場においては、①専門分野の分類や定義が会社の事業戦略や市場に適合し続ける仕組みが必要となっていること、②知識付与に加えて、よりアウトプットに直結した業務と連動した育成施策の実施が必要になってきていること、といった課題が顕在化しています。このような課題に対応し、事業戦略の実現に必要な人材を輩出し続ける育成スキームへ変革していくため、より業務と連動し、明確化された育成責任のもと、会社と社員がともに成長し続けられる仕組みへと見直しを図ります。

2019年度の主な成果と今後

グループの持続的な成長には社員一人ひとりが高い意識を持って成長できる職場が不可欠と考え、社員一人ひとりの生涯にわたる自律的なキャリア形成やエンプロイアビリティの維持・向上を目的とした取り組みを行っています。

2020年4月に本格始動した新人材育成プログラム「ODYSSEY」では事業環境の変化を踏まえた事業戦略上必要な人材を「タレントプロフィール」と再定義。スキルごとに基準を設定し個々のレベルアップを支援します。また、キャリア開発プラン(CDP)にもとづき各自の専門性を高める施策を充実させています。全社員のスキルチェックを適宜実施しつつ、それぞれに合った研修を選択できる仕組みを整備しています。2019年4月現在、計約1,300のスキルアップ研修・スキルアップ支援講座・自己啓発支援講座が受講可能です。今後は事業のDX化を踏まえメニューを拡充予定です。

◆ 目指す人材像「タレントプロフィール」

ソリューション/ サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・知財スペシャリスト ・ファシリティエンジニア ・ITインフラエンジニア・SRE ・フロントエンドエンジニア ・サービスフロントエンジニア ・サービスマネージャー ・デリバリアマネージャー ・データアナリスト ・ビジネストランスレーター ・ITアーキテクト ・ビルディングマネージャー ・ビジネスプランナー ・マーケティングリサーチャー ・セールスイネーブラー ・コンサルティングセールス 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ ・ネットワークインフラエンジニア ・サーバサイドエンジニア ・オペレーションマネージャー ・クオリティマネージャー ・プロジェクトマネージャー ・データサイエンティスト ・データエンジニア ・CXデザイナー ・ソリューションアーキテクト ・サービスプランナー ・ビジネスプロデューサー ・CIDO補佐官 ・インサイドセールス ・IoTエンジニア
コーポレート	<ul style="list-style-type: none"> ・経営企画 ・監査 ・広報 ・調達 ・財務 	

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成

多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

人材育成・評価の仕組み

> 教育・研修制度

NTTコミュニケーションズでは、社員のスキルアップを図り、適切なキャリア形成を促すために、多様な研修プログラムを用意しています。

新入社員研修では、NTTコミュニケーションズグループの戦略や制度を理解するとともに、ビジネスの前提となる「基本動作・心構え」を学び、お客さま視点を持って業務に取り組むことの大切さ、重要性の理解を深めます。加えて、全社員が各自のCDPを作成して実践経験を積みつつ、上長と相談し研修コースを選択・決定しています。

またソフトウェア開発力のさらなる強化やモダンな

プロダクト開発手法の定着などを目的に、2019年秋より3人の社外技術顧問を招へいしました。定期的な社内勉強会の開催から個別プロジェクトチームへの技術支援、組織の変革支援まで、多岐にわたるサポートを受けながら、スキル向上に取り組んでいます。各顧問の卓越した技術指導や豊富な知識・経験に基づくアドバイスは、社員にとって貴重かつ有益なインプットになっています。

なお、2019年度における一人当たりの平均研修費は12万円、平均研修時間は18時間でした。

> グローバル人材育成プログラム

NTTコミュニケーションズは、グローバルに活躍できる人材の育成を目指した海外派遣プログラムを実施しており、2011年度からは対象を若手社員にも対象

を広げています。このプログラムでは、社員が海外で1年間のOJTを通じて、実践的かつグローバルに通用するスキルを身につけます。2019年度は32名を海外へ派遣しました。

> 社内公募制度

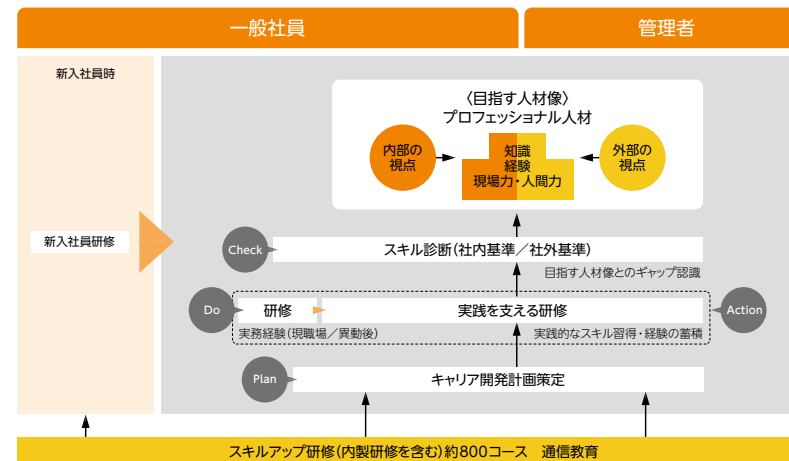
社員起点に異動機会を拡充し、社員がより幅広いフィールドで活躍できるチャンスを提供するために、「社内公募制度」を設けています。年齢を問わず広く社員に利用されており、NTTコミュニケーションズグループ内およびNTTグループ内にて公募を実施しています。

注力したポスト

- ・グローバル事業の充実・強化に向けた人材
- ・クラウド系サービスの充実・強化に向けた人材
- ・セキュリティ系サービスの充実・強化に向けた人材
- ・上位レイヤ系サービスの充実・強化に向けた人材
- ・グループトータルパワーの最大限発揮に向けた、グループ会社の充実・強化に資する人材

2019年度は約125名の社員がNTTコミュニケーションズグループ内およびNTTグループ内の希望先の部署へ配属されました。今後も、社員のキャリア形成支援と組織活性化を目的に積極的に社内公募制度を運用しつつ、事業ビジョンの達成に向けて強化領域での募集ポストを設定していく予定です。

◆ 人材育成施策の体系図



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成

多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

> 人事評価

NTTコミュニケーションズは、社員のチャレンジ意欲の向上と高いパフォーマンスの発揮を促すことを目的に、公正性・透明性を重視しつつ、成果・業績を重視した人事・給与制度を導入しています。こうした処遇体系のもとでは、リスクを恐れずお客さま第一の視点でスピードと勇気を持って変革する姿勢や、チャレンジ

した目標に対する成果を的確に把握・評価していくことが重要であることから、社員による主体的な目標設定と振り返りを促すとともに、少なくとも半期ごとに上長との面談の機会を設けるなど、納得性の高い適切な制度運用に努めています。

また、より公正な評価のために、管理者に対して、上司・同僚・部下が多面的な評価を行う360度評価を実施しています。

◆ 従業員データ

		2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
従業員数(人) ^{*1}	単体	6,450	6,350	6,250	6,150	5,500
	男性	5,500	5,350	5,250	5,150	4,600
	女性	950	1,000	1,000	1,000	900
	連結	21,650	21,550	22,050	23,300	11,500
女性管理職者比率(%) ^{*2}		4.7	4.8	5.4	6.1	6.7
離職率(%) ^{*3}		2.7	3.4	3.2	4.1	3.6
新規採用数(うち外国籍)(人) ^{*4}		195(22)	201(34)	203(16)	237(10)	203(7)
	男性	148(8)	128(14)	136(9)	163(7)	137(4)
	女性	47(14)	73(20)	67(7)	74(3)	66(3)
再雇用者数(人) ^{*4}		50	43	45	57	57
障がい者雇用率(%) ^{*5}	単体	2.0	2.1	2.2	2.2	2.4
	単体および国内グループ会社 ^{*6}	1.9	2.0	2.2	2.1	2.3

※1 各年度3月31日現在

※2 各年度3月31日現在 集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体および出向者

※3 各年度3月31日現在 集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体(出向者除く)

※4 各年度4月1日現在 集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体

※5 各年度の翌年6月1日現在

※6 NTTコミュニケーションズ単体および国内会社9社

モチベーションの維持・向上

> 社員満足度の継続的調査

2011年度から社員満足度調査を行い、調査結果を踏まえた課題設定と施策を実施することで社員の働きがいの向上や生産性の向上を目指しています。2014年度からは新たに、働きがいに関する調査・分析を行っている「Great Place To Work[®]」の働きがいを示す数値指標もベンチマークとして活用し、自社の強み弱みを客観的に把握することでさらなる社員満足度の向上に努めています。

※ Great Place To Work[®]：働きがいに関する調査・分析を行い、一定の水準に達していると認められた会社や組織を有力なメディアで発表する活動を世界60カ国以上で実施している専門機関。

◆ 調査内容

実施時期：2019年11～12月

調査対象：国内NTTコミュニケーションズグループの社員・契約社員など

回答者：14,206人(回答率83%)

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

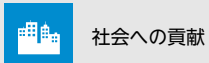
CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

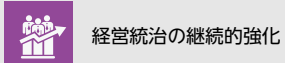
NTTコミュニケーションズのCSR



2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成

多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進



＞ 社員のモチベーション向上施策 「新規事業創出コンテスト(DigiCom)」

NTTコミュニケーションズグループの未来を広げる取り組みとして、新しいアイデアを広く募集し、新規事業・サービス開発につなげるための多彩な施策を展開しています。この一環として、会社の次の柱となる事業を新たに開発することを目的に2016年に初めて開催した新規事業創出コンテスト「DigiCom」も、2020年で6回目の開催となりました。

2020年度は80チーム、383名がエントリーし、7月の予選会では3日間にわたり72チームがオンラインで新規事業アイデアを発表しました。予選を通過した13チームの発表は、迷子のネコを探すビジネスから衛星データを活用する宇宙ビジネスまで、幅広い内容となりました。今後はユーザーインタビューを実施しながらアイデアをブラッシュアップし、事業化を目指します。

◆ DigiCom



2020年度は新型コロナウイルス感染症対策のためDigiComに関わる教育プログラムやイベントはすべてオンライン開催となりましたが、オンライン会議やチャットなどのツールを活用した活発な交流が生まれました。

コンテストを通じてチャレンジするマインドや会社風土の醸成、人材発掘・育成などの機会にもなっていることから、今後も新たな事業・サービスの開発だけに留まらず、社員のモチベーション維持・向上に向けた取り組みを推進していきます。

＞ 労使関係

NTTコミュニケーションズでは、労使対等を基本とし、主体性と責任ある労使関係のもとに話し合いを重視し、雇用、労働条件のほか、事業運営上の諸課題に関わる事案の労使間協議により相互理解を図り、実施に移しています。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成

多様性の尊重と機会均等

社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

重点活動
項目

多様性の尊重と機会均等

私たちのアプローチ

NTTコミュニケーションズグループでは、性別や性的指向・性自認、年齢、人種、国籍、障がいの有無などに関わらず、多様な人材が活躍できる職場づくりに取り組んでいます。2008年4月には「ダイバーシティ推進室」を設置し、女性キャリア開発支援、障がい者雇用の促進、働き方改革、ダイバーシティの定着などを中心に活動を実施しています。中でも女性活躍の推進の活用は、国内では女性活躍推進法による官民連携での施策が進み、世界的にもSDGsの目標5「ジェンダー平等を実現しよう」に即しグローバル企業の率先垂範が求められるなど、社会の期待は一層高まっており、私たちもさらに踏み込んだ活動を推進しています。

ダイバーシティの推進は事業の持続的発展に必要な不可欠だと位置づけ、経営層のトップメッセージを社内外に発信、浸透させています。

基本的な考え方

NTTコミュニケーションズグループでは、多様化するお客さまのニーズにこたえるため、さまざまな個性やバックグラウンドを持つメンバーがお互いを尊重しながら、多様な価値観をぶつけ合い、それぞれが持てる力を十分に発揮し、新たなアイデアやビジネスを生み出す環境づくりを進め、ダイバーシティの定着に取り組んでいます。

> ダイバーシティ推進

ダイバーシティ推進 基本方針

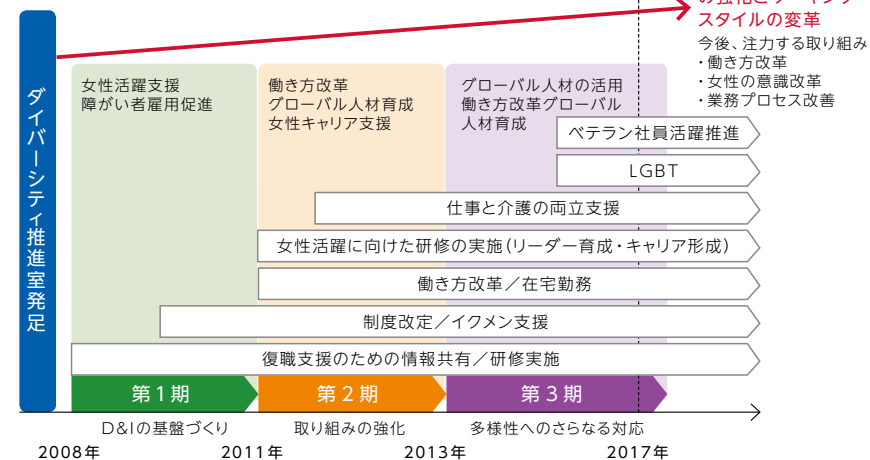
- ・経営戦略で掲げる目標を達成するため、社員の多様性を活かす企業風土を醸成する。
- ・自ら変革・創造を推進する人材を創るため、社員の才能や能力を最大限に発揮できる環境を作り続ける。

2019年度の主な成果と今後

2019年度は、年々向上する女性管理者比率の引き上げを継続推進するだけでなく、数年後にはベテラン社員層のウェイトが高まっていく中で、今後既存事業の改革と新たな成長分野へチャレンジしていく必要があるという認識のもと、定年再雇用後の働き方も見据えつつ、チャレンジ意欲の向上と高いパフォーマンスの継続的な発揮、さらにはモチベーションを持って働き続けられるよう、ベテラン社員にキャリアデザインの構築に向けた取り組みを推進してきました。

加えて、グローバルな人材の多様化促進については、引き続き外国人学生の採用や海外グループ企業との人材交流プログラムなどを実施しています。

◆ ダイバーシティ&インクルージョン施策の推移



主な外部評価



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成

多様性の尊重と機会均等

社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

多様な人材の雇用・育成・登用

女性活躍推進

NTTグループにおける「女性管理者倍増計画」宣言に合わせ、NTTコミュニケーションズグループでは、2020年度の女性管理者比率7.0%（2019年度末実績は6.7%）という目標に向け、多様な人材がいきいきと働く機会を実現するために、さまざまなステージにおけるキャリア開発支援や女性社員の積極的な採用を行っています。女性のマネジメント層創出につながるキャリア形成を支援し、育児中の女性社員を支援する制度や取り組みを継続した結果、女性活躍推進法^{*1}にもとづく厚生労働大臣認定「えるぼし」の最上位認定（2016年5月）や、次世代育成支援対策推進法^{*2}にもとづく「プラチナくるみん」の認定（2017年10月）を受けています。

2019年度は女性活躍支援におけるセミナーや研修の継続的实施とヒューマンリソース部長と他社人事部長との対談を通じた社内外への情報発信による女性キャリア開発を実施しました。

^{*1}女性活躍推進法：今後急速な人口減少局面を迎え、将来の労働力不足が懸念されている中で、女性の活躍の推進が重要である状況を踏まえ、職業生活において女性がその希望に応じて十分に能力を発揮し活躍できる環境を整備するため制定されました。301人以上の労働者を雇用する事業主は「一般事業主行動計画」を策定するよう求められています。

^{*2}次世代育成支援対策推進法：次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境の整備を行う「次世代育成支援対策」を進めるため制定されました。国や地方公共団体による取り組みだけでなく、101人以上の労働者を雇用する事業主は、「一般事業主行動計画」を策定するよう求められています。

障がい者雇用

NTTコミュニケーションズでは、障がい者の採用に際して、ノーマライゼーションの考えにもとづき、各人の能力を最大限に発揮できるよう、職種・環境に対する希望を確認し、適性を考慮したうえで、仕事内容を決定しています。また、精神障がい者の採用にも取り組んでいます。

2020年6月1日現在、NTTコミュニケーションズグループ全体の障がい者雇用率は2.27%となっています。新卒採用活動、人材紹介会社を活用した中途採用活動、定着支援施策を実施し、営業、エンジニアなど、職種を問わず幅広い分野で障がいがある社員が活躍しています。

多様なキャリアデザイン

NTTコミュニケーションズでは、60歳の定年を迎えた後も、希望者は最長65歳まで働きがいをもち続けて働けるよう継続雇用制度を導入しています。

今後、既存事業の改革と新たな成長分野へチャレンジしていく必要があるという認識のもと、定年再雇用後の働き方も見据えつつ、チャレンジ意欲の向上と高いパフォーマンスの継続的な発揮、さらにモチベーションをもち働き続けられるようベテランの社員にキャリアデザインの構築に向けた取り組みを推進しています。

全国の人材に就業機会を提供する在宅型コンタクトセンター業務、訪問サポート業務

NTTコム チェオでは、各企業に提供しているコンタクトセンター業務や訪問サポート業務において、個人事業主として契約する全国の在宅スタッフが自宅を拠点にテレワーク環境で業務を行っています。全国の人材を対象に就業機会を提供するために、研修育成と業務管理のプロセスにおいて積極的にデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進し、在宅スタッフの応募から選考、研修、業務開始までの全プロセスをインターネット経由で完結できるシステムや業務フローを構築しています。自宅を拠点に業務を行えることにより、転居や出産、育児、介護などさまざまな事情によりフルタイムで働くことが難しい方にも、柔軟な働き方を通じて就業機会を提供しています。

NTTコム チェオの在宅型コンタクトセンターは、サービス・クオリティ・顧客満足度においても高い基準を達成しており、コンタクトセンター業務の国際規格「COPC[®]カスタマーエクスペリエンス規格」認証審査に合格し、在宅型コンタクトセンターとしてはアジア太平洋地域で初となる認証を取得しました。

今後も、テレワークのさらなる普及および浸透に向けた取り組みを推進し、働く意欲と能力を持つより多くの方が活躍できる社会の実現に貢献していきたいと考えています。

> NTTコム チェオの「テレワークへの取り組み」の詳細は、こちらをご覧ください

<https://www.nttcheo.com/corporate/telework/>

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

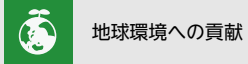
トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR



社会への貢献



地球環境への貢献



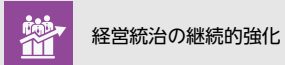
人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成

多様性の尊重と機会均等

社員の健康維持・増進



経営統治の継続的強化

LGBTに関する取り組み

LGBT等の性的マイノリティの人々(以下、LGBT)に対する理解促進や制度づくりに取り組んでいます。

LGBTを周囲が正しく理解し、働きやすい職場環境としていくために、すべての社員および派遣社員を対象とした人権啓発研修へカリキュラムを組み込むとともに、2019年度はNTTグループの一員としてLGBTの人権をはじめとする権利擁護と地位向上などの社会啓発を目的とした「東京レインボープライド2019」に参加しました。また、LGBTを含むダイバーシティに関するキャリアフォーラム「RAINBOW CROSSING TOKYO」への参加やNTTグループ全体でALLY(アライ=LGBTを理解し、支援する人)の交流会を実施しました。

2018年度からアライ表明者にシールを配布するなど、社内にアライがいることを示すことで、当事者が安心して業務活動に取り組める環境整備を進めています。

性的指向または性自認に関連した困りごとを抱える社員に対しては、さまざまな相談をすることができる相談窓口を設けているだけでなく、ライフイベントに関わる制度(特別休暇や慶弔金など)の一部を同性パートナーへも適用しています。

これらの取り組みにより、任意団体「work with Pride」が認定する企業の取り組み評価指標「PRIDE指標」において、2016年度からは最上位となるゴールドに認定されおり、2019年度もゴールドに認定されました。

◆ PRIDE指標



NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

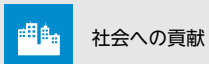
CONTENTS

企業理念

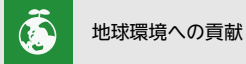
トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR



社会への貢献

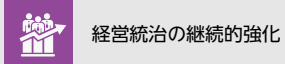


地球環境への貢献



人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標
人材の育成
多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進



経営統治の継続的強化

重点活動
項目

社員の健康維持・増進

私たちのアプローチ

「働きがいのある、人間らしい仕事を浸透させる。」国際労働機関(ILO)が1999年総会で提唱したディーセントワークの考え方は、多くのグローバル企業の人事および労働安全衛生施策の基礎的概念として尊重されてきました。また近年、SDGsが目標8「働きがいも経済成長も」を設定したことなどを契機に、すべての人が、健康かついきいきと働ける仕組みをグローバルに実現することの重要性に、社会の期待が集まっています。

私たちはかねてより、「労働安全衛生の徹底」はもちろん、すべての職場において、社員が健康かついきいきと業務に従事できる環境を維持・向上することは、プロフェッショナルな人材が十二分に能力を発揮できる職場づくりの基礎であると考えてきました。このような観点から、私たちは、「ワーク・ライフ・バランスの尊重」と「労働安全衛生の徹底」を両輪とし、社員の健康維持・増進に向けた各種施策を推進しています。

基本的な考え方

NTTコミュニケーションズでは、働きがいのある職場づくりや社員のワーク・ライフ・バランスの向上を目指し設置された、「WORK-LIFE委員会」を中核組織としてグループ全体での取り組みを推進しています。会社と社員の代表者で構成されている本委員会では、「より効率的で生産性の高い働き方の実現」、「適正なサービスの徹底」に向けたさまざまな施策の展開などへ、継続的に取り組んでいます。

2019年度は、2017年度に全社導入したフレックスタイム制や在宅勤務を含むリモートワークの利用促進・定着を図りました。特にリモートワークについては総務省などが働き方改革の国民運動として展開しているテレワークの取り組みである「テレワーク・デイズ」に積極的に参加するなど社員の制度利用を加速させました。また、終業時間の意識の醸成(定時退社推進月間の設定など)や計画的な年休取得の促進を図るとともに、業務効率向上やコミュニケーション活性化につながる職場の取り組みを全社員向けにメールマガジンで定期配信するなど、啓発活動にも取り組みました。

2019年度の主な成果と今後

WORK-LIFE委員会の活動を中心として、2018年度の社員1人当たり年間総労働時間1,904時間であったものが、2019年度には1,885時間に縮減するなどの一定の効果を得ることができました。

また施策「労働安全衛生の徹底」では労働災害発件数の抑制を重点課題と位置づけ啓発・励行を推進した結果は4件となり、前年度(5件)とほぼ同様となりました。健康診断受診率(99.7%)と併せ、期初の目標をほぼ達成しました。引き続き、社員の健康維持・増進に向け、すべての職場を通じた取り組みを徹底します。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成
多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

ワーク・ライフ・バランス

仕事と育児・介護の両立支援

NTTコミュニケーションズでは、次世代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境の整備を行う「次世代育成支援対策」を進めるため、社員の仕事と子育ての両立を図るための環境の整備や、子育てをしていない社員も含めた多様な労働条件の整備などに取り組むにあたり、「一般事業主行動計画」を策定し、目標達成のために継続して取り組みを進めています。

次世代育成支援対策推進法^{*1}にもとづいた行動計画にも積極的に取り組み、厚生労働省東京労働局より「2008年・2011年・2015年・2017年度認定事業主」として認定されました。現在、第五次行動計画（2017年4月1日～2022年3月31日）を策定し、社員一人ひとりがいきいきと働くことができ、多様な働き方を互いが受容し理解し合える職場環境づくりを継続して進めています。これらの取り組みが評価された結果、2017年10月には「プラチナくるみん」の認定を受けました。

また2016年5月には、「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（以下、女性活躍推進法^{*2}）」にもとづく厚生労働大臣認定のうち、3段階目（2019年5月の法改正までの最上位）の認定を取得しました。これは、女性の活躍推進に関する取り組み状況が優良な企業を認定するもので、女性の継続就業に関わる制度の整

備、女性のワーク・ライフ・バランスやキャリア形成支援施策の推進に加え、女性採用比率や多様なキャリア実現、さらには女性管理者への積極登用の成果などが評価され、認定に至りました。

※1次世代育成支援対策推進法：次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境の整備を行う「次世代育成支援対策」を進めるため制定されました。国や地方公共団体による取り組みだけでなく、101人以上の労働者を雇用する事業主は、「一般事業主行動計画」を策定するよう求められています。認定された企業は、認定マークである「くるみん」「プラチナくるみん」を利用することができます。

※2女性活躍推進法：今後急速な人口減少局面を迎え、将来の労働力不足が懸念されている中で、女性の活躍の推進が重要である状況を踏まえ、職業生活において女性がその希望に応じて十分に能力を発揮し活躍できる環境を整備するため制定されました。101人以上（令和元年5月法改正）の労働者を雇用する事業主は「一般事業主行動計画」を策定するよう求められています。認定された企業は、認定マークである「えるぼし」を利用することができます。

◆ 新「くるみん」マーク



◆ 「えるぼし」マーク



◆ 2019年度の出産・育児・介護による 休暇・休職制度利用者数推移(単位:名)

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	
出産休暇	76	74	84	63	55	
育児休職	154	152	89	173	122	
	女性	150	141	84	161	111
	男性	4	11	5	12	11
介護休職	5	3	4	4	8	
	女性	2	2	2	3	5
	男性	3	1	2	1	3

集計範囲：NTTコミュニケーションズ単体

働き方改革の推進

個人の「価値観」や「生活(ライフ)」の多様性を尊重し、「ライフ」の充実が「ワーク」の充実にもつながるとの考えのもと、社員の幸せ・成長と会社としての生産性・創造性の向上、お客さまに提供する価値の増大を実現していくために「制度・ルール」「環境・ツール」「意識・風土」の三位一体で働き方改革の各種取り組みを展開しています。

「制度・ルール」では仕事と家庭の両立支援を目的とした在宅勤務や時間を有効に活用できるリモートワークの制限事由撤廃などを推進するとともに、フレックスタイム勤務制度も含めた社員の活用事例を共有するなど、個々人の事情や業務実態に即した働き方を実現する柔軟な勤務制度の導入に取り組んでいます。

「環境・ツール」では、これまで導入していたシンククライアントやBYOD^{*}に加え、2018年度にセキュアドPCを全社展開し、ネットワーク環境に左右されないファット端末を用いた迅速な起動や作業環境を実現しています。今後も継続的にデジタルトランスフォーメーション(DX)を活用した自動化・効率化などを行っています。

「意識・風土」では、長期休暇(GW・年末年始)やブリッジ休暇の促進や優良事例を紹介する全社員向けの情報発信を実施しています。また、マネジメント層から率先して「既存業務の棚卸し、改善、断捨離」を行うことで意識・風土の改革を図っています。

※ BYOD: Bring Your Own Deviceの略。社員個人が所有するモバイル端末を業務に活用すること。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

2019年度の活動実績および2020年度目標

人材の育成

多様性の尊重と機会均等

社員の健康維持・増進

経営統治の継続的強化

多様な働き方の推進と生産性の向上

「働き方改革」に2011年度から継続して取り組んでいます。時間や場所にとらわれず、効率的・自律的に生産性の高い働き方を実現するためのスマートデバイス環境が整い、それらを使って業務の効率化を実現する働き方の実践やペーパーレス会議の実施促進を行ってきました。これらの取り組みの結果、2016年4月に創設された総務省選定「テレワーク先駆者百選」に認定されました。2017年には育児および介護関連のみとしていた在宅勤務の事由制限を撤廃し全社員を対象としたことによって在宅勤務の実施者数が大幅に増加し、柔軟な働き方が広がっています。また、在宅勤務事由の撤廃や社外のリモートオフィス利用促進が総労働時間の削減という実績に結びついていると総合的な活動が評価された結果、2019年2月のテレワーク推進賞の実践部門で優秀賞を獲得しました。

生産性を向上させることにより、「人材」である社員それぞれのワーク・ライフ・バランスを確立し、一人ひとりが健康でいきいきと能力を発揮できる風土の醸成を推進することを目標として、プロジェクトを継続進行しています。加えて、グローバルな人材の多様化促進については、引き続き外国人学生の採用や海外グループ企業との人材交流プログラムなどを実施しています。

2019年7月に厚生労働省、国土交通省、内閣府などの政府と経済界が連携し実施された「テレワーク・デイズ」(交通機関混雑解消の実現に向けた働き方改

革の国民運動)に特別協力団体として参加し、当社は約6,350人が参加しました。

カフェテリアプラン制度

NTTコミュニケーションズでは、社員が入社してから退職するまでの間、それぞれのライフスタイルやニーズに応じて公平に利用できるさまざまな福利厚生メニューを用意しています。具体的には、社員自らのライフスタイルに合わせ、豊富な15種類のメニューの中から予め付与されたポイント範囲内で自由に選択できる「カフェテリアプラン」制度を導入しており、その他にもポイントに関係なく利用可能なメニューが21種類も用意されています。その中には、社員の家族も利用できる、健康・育児・介護などの総合福利厚生パッケージも含まれており、例えば1回当たり500円(税抜)で大手フィットネスクラブ4社の施設を利用することができます。

また、ここ数年は健康保持・増進などに重点を置いたメニューへ見直しを行っており、2019年度は人間ドックが受けられるコアドック年齢の拡大(40歳のみから30,35,40,45,50,55,60歳へ)およびシニアドックの新設(62,64歳)や、人間ドックオプション検査(脳ドックなど)補助メニューの創設などを実施しています。

今後も社員にとって利用しやすい制度やメニューを充実させていきます。

各種休暇制度の計画的な取得を推進

NTTコミュニケーションズではワーク・ライフ・バランスの向上に向け、休暇取得を推進しています。具体的にはゴールデンウィークや年末年始など、大型連休に合わせた休暇取得促進に向け周知などを行い、取得しやすい職場づくりに努めています。2019年度の有給休暇取得平均日数は16.3日でした。また、社員がライフサイクルにおけるリフレッシュ、家族の介護、ボランティア活動、リカレント学習、育児などのために、一定期間の休暇を取得することができるライフプラン休暇制度もあり、積極的な利用を推進しています。

労働安全衛生の徹底

労働安全衛生の徹底は各ビルで組織される安全衛生委員会が中核組織となり、グループ全体での取り組みを継続的に実施してきました。その主な協議テーマは、職場の衛生環境の改善や労働災害の防止、長時間労働抑止に向けた施策の実施など、多岐にわたります。

2019年度も、引き続きこれらテーマに即し、職場点検の実施や健康診断受診率100%への働きかけなどをビルごとに展開しました。

◆労働災害(業務災害)発生日数(単位:件)

2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
6	3	4	5	4

集計範囲:NTTコミュニケーションズ単体(シンボルチーム活動(ラグビー)を除く)

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS


企業理念

トップコミットメント

企業情報


NTTコミュニケーションズのCSR

 社会への貢献

 地球環境への貢献

 **人材の尊重**

2019年度の活動実績および2020年度目標
人材の育成
多様性の尊重と機会均等
社員の健康維持・増進

 経営統治の継続的強化

健康管理

> 社員の健康増進

NTTコミュニケーションズでは、社員の労働安全の確保を図るとともに、健全で快適に働くことのできる職場環境づくりを目指して、各種施策を展開しています。

近年は特にフィジカルヘルス対策に力を入れており、2019年度は全社員を対象にした歩こうキャンペーン(Com-Walk)や、パーソナルジムトレーナーによる減量メソッドセミナーなどを開催し、社員の健康意識醸成・生活習慣改善につなげています。メンタルヘルス対策においては、職場のラインケアをいっそう充実させるため、メンタルキーパー養成講座を2019年度は95名(資格取得者総数：3,129名)に実施しました。

また、入社1～3年目社員に対する個別面談の実施(2019年度実施者：403名)などの各種施策を継続的に実施するとともに、社内外における相談窓口の設置、海外出向者を対象としたカウンセリング環境の整備などサポート体制を整えています。

これらの健康管理に関する各種施策の推進などによって2020年3月、前年に引き続き経済産業省と日本健康会議が共同で認定する「健康経営優良法人」に認定されました。今後も健全で快適に働くことのできる職場づくりに向けて、国内グループ会社も含め各種施策を継続するとともに、さらなるラインケアの強化などに取り組んでいきます。

◆ 「健康経営優良法人」マーク



CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標
経営統治の継続的強化
ガバナンス
コンプライアンスの徹底
人権の尊重
リスク管理
情報セキュリティの確保



経営統治の継続的強化

常に信頼される、使命感を持った私たちを

重点活動項目

コンプライアンスの徹底

P.77

人権の尊重

P.79

リスク管理

P.81

情報セキュリティの確保

P.83

製品・サービスを通じた新たな価値の提供から、誠実で公正な企業風土の徹底まで、社会から企業が期待される「責任」は多岐にわたります。NTTコミュニケーションズグループは、グローバルなICTリーディングカンパニーとして、一人ひとりが使命感を持ち行動するため、企業理念・信条をはじめとする指針群の遵守を徹底しています。そのうえで、効率的かつ遵法・倫理的な経営基盤を構築するため、ガバナンス・コンプライアンス体制の整備をグループ横断で推進しています。

重点活動項目

- ◆ コンプライアンスの徹底
- ◆ 人権の尊重
- ◆ リスク管理
- ◆ 情報セキュリティの確保

見据える
SDGs

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

経営統治の継続的強化
ガバナンス
コンプライアンスの徹底
人権の尊重
リスク管理
情報セキュリティの確保

2019年度の活動実績および2020年度目標

CSR指標に即した活動の成果

私たちは、ICT社会の浸透やサプライチェーンマネジメント対応など、経営環境および社会的要望の変化を踏まえ、「コンプライアンスの徹底」「人権の尊重」「リスク管理」「情報セキュリティの確保」の重点活動項目を設定し、新たな企業理念や信条のもとに、持続的な事業活動を目的に、社員一人ひとりが実践してきました。

2019年度は、その結果、すべての項目において、概ね目標が達成できました。特に、「リスク管理」では、組織および事業再編に伴うリスク定義書の見直しを行うとともに、各社への指導を実施しました。また、「情報セキュリティの確保」では、EUの新たな個人情報保護に関する法律の施行に伴い、EUお客さま情報保護ガイドラインの改定を実施しました。

2020年度は、これらの成果を踏まえ一層の取り組み深化を、グループ全体で推進します。

◆ 2019年度の活動実績および2020年度目標

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (バウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外

重点活動項目 | コンプライアンスの徹底 関連するSDGs ▶ 10 16

<p>グループへの啓発・浸透</p>	<p>法令・社会的規範・社内規則の遵守など企業倫理を実践するうえで模範となる企業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● コンプライアンス推進体制の強化(現在の申告状況に応じたルール・プロセスの見直し、ダイバーシティ対応など) ● コンプライアンスの取り組み状況の見える化の推進 ● 経営幹部、全社員・派遣社員および新入社員研修など階層に応じたコンプライアンス研修の継続的実施 ● 内部監査の国際基準に沿った「リスクベース監査」を徹底し、高リスク領域に監査資源を重点的に投入し、メリハリのある監査を実施 ● “DX Enabler[®]”にふさわしいデータ・アナリティクスを活用した予防型監査の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 記名・匿名に関わらず申告者とのコミュニケーション重視による申告者の不満解消(納得感の醸成) ● 申告対応フローの見直しによる調査プロセスの標準化 ● 調査対象者(被申告者、関係者)の秘密保持徹底のため、誓約書様式を見直し ● 階層別研修の実施(新入社員、NTTComグループ(国内)新役員、全社員) ● 「リスクマップ」を活用し、経営幹部とのディスカッションを通じて選定した「テーマ監査」項目を実施。テーマ監査ごとに監査対象組織/子会社を絞り込んで監査 ● CAATによる継続的リスクモニタリングを開始。労働コンプライアンス、経費の適正利用を軸に、組織毎の「見える化」を実施し各組織へ展開 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「技術輸出管理」では6組織を、「偽装請負」では4組織2社を監査するなど、メリハリのある監査を完遂 ● パートナー社員による勤務票の代理承認(1組織)や旅費のカード払いにかかわる重複申請(71件/NTTCom)など、従来の監査領域ではカバーできていなかったスコープを、モニタリングの対象とした 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「公益通報者保護法」改正を踏まえ、守秘義務をはじめ、内部通報時の調査対応などのプロセス検証にもとづき、調査期間短縮等品質向上 ● 企業倫理を含め、全社リスクマネジメントの観点から、監査役などの連携を推進 ● NTT Com組織再編による事業構造の変革を踏まえた監査計画の策定・実行 ● 「リスクベース監査」を徹底し、高リスク領域へ監査資源を集中 ● 予防型監査の定着化 	<p>●</p>
<p>不正・不祥事に対する適切な予防・対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談者および申告者が、必要ときに、安心して申告できる窓口の整備・運営 ● 申告者保護の徹底 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期的な改善に向けた申告者・被申告者に対するフォローアップ機能の強化 ● 従業員らが安心して通報ができる内部通報窓口の信頼性の向上(オープンで双方向感の高い取り組み) ● 内部通報窓口運用のプラットフォーム(システム)化の検討 ● 内部通報制度の認証取得の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ● マネジメント振り返り研修のトライアルの企画・開催および本格研修企画 ● 申告者に対するフォローアップとして、申告窓口の評価などを企業倫理アンケートにて確認 ● 懲戒処分事例のKMアップ、国内グループ会社への共有 	<ul style="list-style-type: none"> ● コンプライアンス委員会事務局、ヒューマンリソース部人権啓発室の7名を対象にマネジメント振り返り研修トライアルを実施 ● 企業倫理アンケートをNTT Com26組織・国内グループ15社の社員・パートナー社員を対象に実施(約15,000名から回答を受領) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 職場のハラスメント防止に向けた施策を中心とした研修・啓発などの実施(ヒューマンリソース部人権啓発室・コンプライアンス委員会事務局連携) ● トップメッセージ発信やコンプライアンスの取り組み状況の見える化による啓発強化(オープンで双方向感のある取り組み) 	<p>● ●</p>

自己評価による達成レベル ★★★: 目標を達成できた ★★: 目標をほぼ達成できた ★: 目標はあまり達成できなかった

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

経営統治の継続的強化
ガバナンス
コンプライアンスの徹底
人権の尊重
リスク管理
情報セキュリティの確保

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (パウンダリー)	
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外
重点活動項目 人権の尊重 関連するSDGs▶ 10 16								
グループへの啓発・浸透	NTT Comおよび国内グループ会社に留まらず、海外グループ会社の人権啓発に関する問題を把握しグローバル企業としての人権啓発の取り組みを強化	<ul style="list-style-type: none"> 海外Affiliatesにおける2018年度人権デューデリジェンスの実施結果によるアクションプランの検討・実施、対象Affiliatesの水平展開など、人権デューデリジェンスの強化・再検討 国内Affiliatesへの人権マネジメント調査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 2019年度のNTTグループ再編成に伴い、海外AffiliatesがNTT持株のグループ会社へ再編成されたことから、当該Affiliatesに対する人権デューデリジェンスは持株会社へ移管 国内Affiliatesに対して人権マネジメント調査を実施(2020年1月~) 	人権マネジメント調査については国内Affiliatesからの参加を得て実施済	★★	国内Affiliatesへの人権マネジメント調査結果の分析および課題の抽出	●	
侵害への適切な予防・対応	人権侵害の予防および適切な対応を可能とする、相談・報告の仕組みを全社で構築	さまざまな相談・申告に適切かつ十分に対応できる窓口の運営および周知の継続	<ul style="list-style-type: none"> 2018年度から新たに開設したNTTグループハラスメント・ホットラインについて、全社員研修で個別項目として啓発するとともに、その他窓口全般についても毎月の全社員向けメール案内などを継続して実施 全社員向け周知用のKMポータルトップページに相談・申告窓口へのリンクを新設 	全社員研修における窓口機能についてのテスト設問に対し95%が正解	★★	さまざまな相談・申告に適切かつ十分に対応できるリモートワークに適應した窓口の運営および周知の継続	●	●
コンテンツ・サービスを通じた、人権尊重の促進・徹底	<ul style="list-style-type: none"> ICTを活かした、社会の人権意識啓発への貢献 コンテンツ・サービスにおける、人権侵害を助長する要素の徹底排除 	児童の人権を守るために、ICSAの提供する児童ポルノ掲載アドレスリストをもとにした「goo」「OCN」のアクセス制限を実施	児童の人権を守るために、ICSAの提供する児童ポルノ掲載アドレスリストをもとにした「goo」「OCN」のアクセス制限の実施	<ul style="list-style-type: none"> 人権啓発室への問い合わせなどは0件 アクセス制限ドメイン数約20件 goo：児童ポルノ掲載アドレスをアクセス制限リストに300件(件/週)登録 	★★★	児童の人権を守るために、ICSAの提供する児童ポルノ掲載アドレスリストをもとにした「goo」「OCN」のアクセス制限の継続実施	●	●
重点活動項目 リスク管理 関連するSDGs▶ 9								
リスク管理体制の継続的整備	<ul style="list-style-type: none"> ビジネスリスク <ul style="list-style-type: none"> 経済的なリスク要因に加え、気候変動・資源の希少化などの環境・社会的なリスク要因にも適切に対応し続ける、国内外のマネジメント体制の構築 クライシスリスク <ul style="list-style-type: none"> パンデミックや自然災害などにも迅速に対応できるBCP対策の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ビジネスリスク <ul style="list-style-type: none"> グローバル事業再編に伴い、ビジネスリスクマネジメント活動におけるリスク定義書の見直し・修正およびシナリオの最新化を実施 クライシスリスク <ul style="list-style-type: none"> BRM推進委員会で指定した重点リスクの対策を検討・実施 	<ul style="list-style-type: none"> BRM推進委員会において、グローバル事業再編を見据えたリスク定義書の見直しなどを実施。2019年7月のグローバル再編に伴う大きなリスクについてはそのリスクが顕在化することなく、実施 一方で事業再編という意味では、弊社の組織再編に加えて、NTTレゾナントへのコンシューマーサービス事業の業務委託範囲の拡大、新型コロナウイルス感染症流行の影響などもあることから引き続き重点リスクおよびそれに準じたマネジメントを実施 	グローバル再編リスクの検討に加え、国内グループ会社12社に対してキャラバンを行い、各社のリスクマネジメント業務の把握を行うとともに、各社の自律的な運用かつグループとしての連携を強化するよう、個別に指導	★★	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症流行に関して「アフターコロナ」「ウィズコロナ」を踏まえつつ、経験則を反映し、迅速かつ実践的なリスクマネジメント(リスク定義書の見直し、修正を含む)を実施 上記にあたってはBRM推進委員会を年2回開催するとともに、月次でリスクマネジメント小委員会を開催し、迅速かつタイムリーにリスクマネジメントに反映するとともに、情報の伝達周知の効率化、効果の最大化を図る 	●	●

NTT Communications Corporation
CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

- 経営統治の継続的強化
- ガバナンス
- コンプライアンスの徹底
- 人権の尊重
- リスク管理
- 情報セキュリティの確保

取り組み施策	中期目標 (5年後になりたい姿)	2019年度				2020年度目標	活動範囲 (パウンダリー)									
		目標	具体的な取り組み状況	定量的な結果	評価		組織内	組織外								
セキュリティ マネジメントの 強化	国内グループ会社にと どまらず、海外グルー プ会社との連携による セキュリティマネジメン トの強化のための各種 施策展開	法務監査部、システム部と連携し たシステム監査/情報セキュリ ティ監査を全組織を対象に実施 - セキュリティ意識向上とイン シデントの発生抑制目的とし た、全社セキュリティ研修の実 施(受講率: 100%)	<ul style="list-style-type: none"> ● セキュリティ意識向上とインシデントの発生抑制目的とした、全社セキュリティ研修の実施(受講率: 100%) ● 社内およびグループ会社に対してシステム監査/情報セキュリティ監査を実施 	セキュリティ意識向上とインシデントの発生抑制目的とした、全社セキュリティ研修の実施(受講率: 100%) - 書面監査と往査型監査を併用し、対象組織のすべてにに対し監査結果をフィードバックした(対象組織100%実施)	★★★	<ul style="list-style-type: none"> ● セキュリティ意識向上とインシデントの発生抑制目的とした、全社セキュリティ研修の実施(受講率: 100%) ● システム監査/情報セキュリティ監査の継続実施と定着 	●	●								
									<ul style="list-style-type: none"> ● ICTプロフェッショナルとして一人ひとりのセキュリティへの対応能力を高めるため、セキュリティ人材の育成を図る ● 2020年度目標 2,400名以上(上級: 数名、中級: 1,900名、初級: 500名) 	定期的な通常業務を支える人材の育成(裾野拡大とレベルアップ(なし→初級、初級→中級等))および2020年のビッグイベントを支える人材と、イベント完了後の新たなビジネスを創出できる人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ● NTT Com CTFやそれに付随する勉強会の開催による裾野拡大 ● 2020年ビッグイベントに向け、特定組織(CoE)に人材を集約し集中的かつ一元的な育成を実施 	2019年度の追加認定者数 上級認定: 新規3名、更新8名 中級認定: 新規0名 初級認定: 新規215名	★★★	定期的な通常業務を支える人材の育成(裾野拡大とレベルアップ(なし→初級、初級→中級等))および2021年のビッグイベントを支える人材と、ビッグイベント完了後の新たなビジネスを創出できる人材(コンサルタント、監査など)の育成	●	

重点活動項目 | 情報セキュリティの確保 関連するSDGs▶ 9 11

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

経営統治の継続的強化

基軸となる企業理念・信条

> 企業理念・信条に基づく事業活動

NTTコミュニケーションズグループは、2019年に創立20周年を迎えたことを契機として、企業理念「人と世界の可能性をひらく コミュニケーションを創造する。」および信条「自ら始める 共に高める 社会に応える」を新たに制定しました。

企業理念は私たちが何のために事業をしているのかを表した考えであり、人や組織、社会に備わる力や個性を最大限に活かされる世界の実現を目指して、革新的な事業を打ち出していく姿勢を表しています。また、企業理念の実現に向けて一人ひとりが大切にすべき価値観を具現化した信条では、何事も自分事として行動することで社会から期待されている以上の価値を生み出すという意図が込められています。

これらは事業活動を通して「まだ見ぬコミュニケーションを創造し続ける」という使命を果たしていくうえで、また、未来に向けて新たな価値を創出していくために幹部や社員一人ひとりが自ら判断し行動を起こす際の拠り所となるものです。

全社員・社長・幹部が連携し検討を重ね、一丸となつてつくりあげた企業理念・信条を共有することで、私たちは果たすべき目的に向かうことができます。その中でステークホルダーと関わり、何が正しい判断・行動なのか迷う時、企業理念・信条に立ち戻ることは、企業とし

て正しく活動し、世の中の役に立てることなのかを問うこととなります。こうした行動を通して社会やお客さまに満足、信頼していただける企業を目指します。

また、これらの企業理念・信条に基づいた事業活動を適法、公正かつ倫理的なものとし続けることは、SDGsが目指す目標10「人や国の不平等をなくそう」および目標16「平和と公正をすべての人に」に資するものであると私たちは考えています。

> NTTコミュニケーションズグループ 企業理念・信条の詳細は、こちらをご覧ください
https://www.ntt.com/about-us/we-are-innovative/vision.html?link_id=ostp_mdd_about

> ステークホルダー対応の姿勢と成果

私たちは、ステークホルダーとの対話による声を吸い上げ、事業に活かすための機会として重視しています。毎年継続的に開催されるものから特定のテーマで行われるものまで、多様な対話機会を柔軟に展開し、ステークホルダーとのきめ細かいコミュニケーションを心がけています。これらの活動を軸として、ステークホルダーの声を事業に反映する「エンゲージメント」活動を今後も推進します。

◆ ステークホルダーと対話窓口、主なテーマ

ステークホルダー	対話窓口の例	主なテーマ	
お客さま	お客さま満足度(CS)調査などから意見を収集し、満足度向上を図っています。	・Voice of Customer (VOC) など、各種CS調査 ・NTT Communications Forumでの意見交換 ・日常的な顧客対応を通じた意見交換	・製品、サービスの品質向上 ・新たな製品、サービスの検討 ・顧客対応の継続的改善
ビジネスパートナーの皆さま	お客さま満足度の向上、サプライチェーンのCSR浸透にむけ、意見交換を継続しています。	・Arcstar Carrier Forum (ACF) ・カスタマーカウンシル ・パートナーサミット ・日常的な意見交換、調査	・製品、サービスの品質向上 ・新たな製品、サービスの検討 ・公正な取引慣行の徹底 ・グリーン調達、人権配慮の浸透
幅広い社会の皆さま	社会の多様な皆さまとの対話機会を設け、課題認識と現状把握を図っています。	・ステークホルダーダイアログ ・NPO、NGOとの意見交換 ・社会貢献活動での対話 ・環境保護活動での対話	・持続可能な社会への貢献 ・社会貢献、コミュニティー開発 ・地域との調和 ・企業市民としての責任
社員の皆さま	適正な雇用関係、社員のモチベーション維持に向け、常に社員の声を取り入れています。	・対話会、講演会などを通じた社長からの発信 ・社内イントラ、ヘルプラインによる意見聴取 ・カイゼンサポートライン ・社員満足度調査の実施	・企業ビジョン、理念の浸透 ・ディーセントワークの徹底 ・顧客価値の創造と自己研さん ・働きがいの実現

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

経営統治の継続的強化

- ガバナンス
- コンプライアンスの徹底
- 人権の尊重
- リスク管理
- 情報セキュリティの確保

> 各種の事業活動に即した指針

社会課題を解決する製品・サービスの開発から環境保護の推進、公正かつ多様性を尊重した企業風土の醸成など、事業を通じて私たちが社会へと果たすべき責任は多岐にわたります。私たちは、CSR重点領域それぞれに即し社会への使命を果たし続けるため、各種の指針に則った企業活動を徹底しています。

◆ 重点領域および重点活動項目に即した、方針・指針の例

	重点領域および重点活動項目	方針・指針など	参照ページ
社会への貢献	重要インフラとして高い信頼性の確保	NTTコミュニケーションズ 災害対策の基本3方針	20
	顧客のネットワークセキュリティの強靱化	NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言	22
	顧客満足の継続的改善	私たちの心がけ	24
	サプライヤーとの協働	調達に関する基本方針	26
	地域貢献・コミュニティ開発	活動原則	28
地球環境への貢献	基本理念とビジョン	地球環境憲章	34
		環境宣言	
	環境目標2030	35	
	生物多様性の保全	生物多様性の保全に関する行動指針	47
人材の尊重	人材の育成	目指す人材像「タレントプロフィール」	59
	多様性の尊重と機会均等	ダイバーシティ推進 基本方針	63
経営統治の継続的強化	人権の尊重	人権啓発基本方針	79
	内部統制	内部統制システムの整備に関する基本的な考え方	81
	情報セキュリティの確保	NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言	83

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

ガバナンス

コーポレートガバナンス

＞コーポレートガバナンス体制

NTTコミュニケーションズのガバナンス体制は、取締役会・監査役会制度を採用し、ガバナンス機能の強化を図っています。取締役会は18名の取締役で構成し、原則月1回開催して法令・定款および取締役会規則を遵守し、経営に関する重要な事項の決定を行っています。議長は代表取締役社長が務めています。

監査役会は監査役3名で構成され、各監査役は取締役会など重要な会議に出席するとともに、監査役会を開催し、経営判断の合法性、適切性確認を重視しつつ取締役の職務の執行の監査を行っています。なお、監査業務を

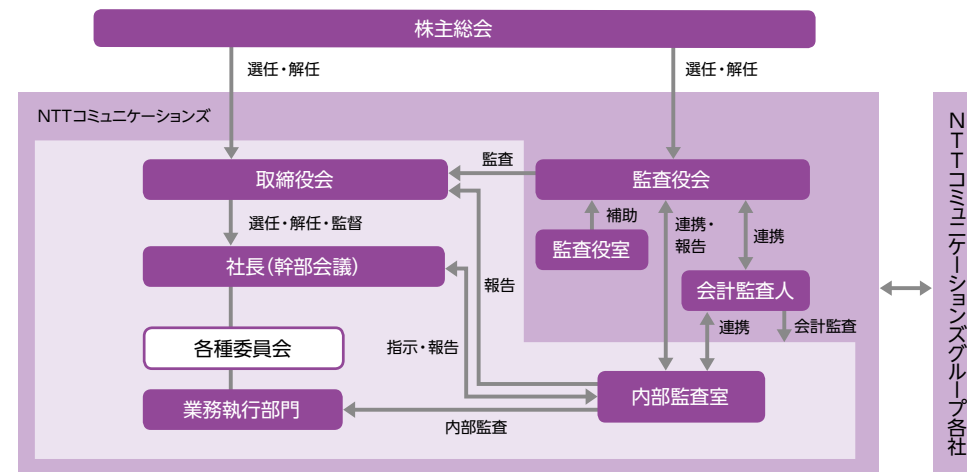
効率よく実施するために、専任組織・スタッフも有するとともに、監査法人などと定期的に監査計画および監査結果の情報を交換するなど連携を密にし、監査体制の強化に努めています。

また、本社内に内部監査室を設置し、毎年リスク評価に基づき監査項目を選定の上、経営上のリスクを最小化し、または防止し、企業価値を増大させるための内部監査を実施しています。

＞取締役の選任方法

取締役の選任にあたっては、各種専門分野における幅広い知識と見識を活かすことを期待し、選任しています。

◆コーポレートガバナンス体制図



◆取締役・監査役の構成(2020年7月1日現在)

役職	氏名	委嘱・担当業務
代表取締役社長	丸岡 亨	
代表取締役副社長	菅原 英宗	プラットフォームサービス本部長 技術・イノベーション担当 情報セキュリティ担当 デジタルトランスフォーメーション推進担当 特命担当
代表取締役副社長	栗山 浩樹	ビジネスソリューション本部長 コーポレート担当 グローバル担当 2020準備担当
常務取締役	安藤 友裕	CSR担当
取締役	佐々倉 秀一	プラットフォームサービス本部 データプラットフォームサービス部長
	高岡 宏昌	プラットフォームサービス本部 マネージド&セキュリティサービス部長
	工藤 潤一	プラットフォームサービス本部 アプリケーションサービス部長
	渡邊 守	プラットフォームサービス本部 インフラデザイン部長
	西川 英孝	ビジネスソリューション本部 事業推進部長 東京オリンピック・パラリンピック推進室長
	金井 俊夫	経営企画部長
	小島 克重	ビジネスソリューション本部 第四ビジネスソリューション部長
	稲葉 秀司	イノベーションセンター長
	及川 将之	デジタル改革推進部長
	大西 佐知子	ビジネスソリューション本部 第三ビジネスソリューション部長
	小林 豊幸	ビジネスソリューション本部 第二ビジネスソリューション部長
	大土 拓	ビジネスソリューション本部 ソリューションサービス部長
	大門 聡	プラットフォームサービス本部 セールス&マーケティング部長
	大平 高史	
監査役	荒本 和彦	
	阪本 作郎	
	井筒 郁夫	

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

重点活動
項目

コンプライアンスの徹底

コンプライアンス推進体制

私たちは、昨今のコンプライアンス意識の高まりを受けて、単に法令を遵守するだけでなく、お客さま・ビジネスパートナー・株主・社会など、すべてのステークホルダーから信頼され続けるため、高い倫理観を持って日々の事業を運営しています。

コンプライアンス担当副社長を委員長とした「コンプライアンス委員会」を設置し、組織ごとに推進責任者、推進担当者を配置するなど、推進体制を整備しています。2015年7月には、グループ事業のグローバル化に伴い、一層複雑化するコンプライアンスリスクに適切に対応するため、国内外のグループ会社に共通的に適用されるコンプライアンスポリシー「グローバルコンプライアンス規程」を制定し、経営トップからの発信、従業員啓発、内部監査を通じたグループ各社の取り組み状況の確認・改善など、グループ全体でのコンプライアンス経営を推進しています。

今後も、事業環境の変化に適切に対応し、経営トップを含むNTTコミュニケーションズグループの社員全員が高い倫理観を持って事業に従事し、NTTコミュニケーションズグループにおけるグローバルレベルでのコンプライアンス推進体制を強化していきます。



「NTTグループ企業倫理憲章」の詳細は、こちらをご覧ください

<http://www.ntt.co.jp/csr/governance/compliance.html>

腐敗防止に向けた取り組みについて

NTTコミュニケーションズは、贈賄、談合などの腐敗防止のため、「国家公務員倫理法」や「外国公務員への贈賄防止に関するガイドライン」や対応マニュアルを定め、運用しています。2017年8月には、賄賂防止のための適正な措置を具備していることを明確にするため、これまで運用していた「外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン」を廃止し、新たに上述のグローバルコンプライアンス規程の細則として「贈賄防止細則」および「贈賄防止に関するガイドライン」を制定しました。また、グループ会社においても、同様のガイドラインを制定し、グループ全体として、腐敗防止に取り組んでいます。さらに、コンプライアンス研修(後述)においても腐敗防止を研修資料に盛り込み、あらためて注意喚起を行っています。

適正な広告表示について

携帯電話やインターネットをはじめとする電気通信サービスは、お客さまの日常生活に不可欠なライフラインとなっている一方で、急速に技術革新が進む分野であることから、お客さまが利用されるさまざまなサービスの内容や提供主体、契約形態は日々高度化・多様化・複雑化しています。そのため、お客さまに適切な情報を提供するとともに分かりやすい広告表示に取り組むことが求められています。

NTTコミュニケーションズは、「電気通信サービス向上推進協議会*」が制定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」に沿って、広告を制作し表示することにより、お客さまに安心してサービスを選択・ご利用いただき、信頼を確保することに努めています。

また、社内においても「広告表示規程」を策定し、不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)をはじめとする広告表示に関する関連法令やガイドラインなどを遵守し、お客さまに正しい内容を分かりやすく伝えることを原則としています。具体的には、広告表示に関わる考え方の周知・啓発を図るとともに、広告表示に対する審査制度を設け、部門ごとに定められた審査責任者による自主審査に加え、一定の広告表示については法務監査部による審査を実施するなど、関係法令の遵守を担保し、広告表示の適正を確保する業務プロセスを構築しています。

2019年2月には、昨今の広告媒体・手法の多様化などに対応するため、広告表示審査制度の実施方法を定めた「広告表示に関する審査の具体的な実施方法などについて」を改定し、適切な運用の整備を図っています。

今後も広告をはじめとした広報宣伝活動において、景品表示法などの関係法令を遵守することはもちろん、お客さまに安心してNTTコミュニケーションズのサービスをお選びいただけるよう努めていきます。

* 電気通信サービス向上推進協議会：一般社団法人電気通信事業者協会および一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟の電気通信4団体で構成した協議会。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR



社会への貢献



地球環境への貢献



人材の尊重



経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標
経営統治の継続的強化
ガバナンス
コンプライアンスの徹底
人権の尊重
リスク管理
情報セキュリティの確保

コンプライアンスの徹底に向けた啓発・教育

法令遵守および公正な事業活動の徹底の観点から、企業には、社員・役員に対する啓発・教育の継続的实施が求められています。NTTコミュニケーションズグループでは、毎年、全社員・役員などを対象にコンプライアンス研修を行っています。

2019年度は、動機や正当化など「心の問題」に着目した不正行為発生メカニズムに着目し情報漏洩やハラスメントなどさまざまなテーマで研修を実施しました。このほか、企業倫理に関する全従業員アンケート、コンプライアンス標語の募集、社内Webを活用した定期的な情報発信などの社内啓発活動にも積極的に取り組んでいます。

企業倫理に関するアンケートは従業員の声や意識をきめ細かくかつ経年で把握する観点から特に重要視しており、2019年度の全グループ会社を対象に実施したアンケートの結果を受け、ハラスメントにつながるような言動の抑制を目的とした研修テーマを設定しました。このほかにもグループ全体のコンプライアンス意識をさらに向上させるべく各種取り組みについても随時改善を図っています。

また、委託先企業などにおける法令遵守など、サプライチェーンにおけるコンプライアンスについてもその重要性は高まっています。そのため、取引先との委託契約において、当社ガイドラインを遵守する旨を規定するとともに、コンプライアンス確保について当社グループ

および委託先の社内啓発などについても継続的に取り組んでいます。

ホットラインの設置

私たちは、NTTコミュニケーションズグループの横断的な「NTTコミュニケーションズグループホットライン」を設置しています。

またNTTグループでは弁護士を活用した社外の申告窓口を設けており、風通しの良い企業風土の醸成を図っています。

2019年度の上記2つの申告窓口に寄せられたNTTコミュニケーションズグループに関する申告件数は、87件(国内のみ)でした。これらの申告については、コンプライアンス事務局などで事実関係の調査を行いその結果にもとづいて適切に対応し、必要に応じて再発防止などの対策を実施しています。



> 「NTTグループ企業倫理ヘルプライン」は、こちらの社外受付窓口にて受け付けています


<http://www.ntt.co.jp/about/compliance.html>

人権啓発の推進

私たちは、人権を尊重した豊かな人権文化を創造していくため、「人権啓発推進基本方針」を定め、人権啓発の推進に取り組んでいます。あらゆる差別を許さない企業体質の確立と人権啓発推進のために設置した「人権啓発推進委員会」では、2014年に制定した「NTTグループ人権憲章」も踏まえ、啓発活動報告や推進に向けた施策の検討などを行っています。

人権啓発推進基本方針

NTTコミュニケーションズは、グローバルに展開する企業として人権を尊重した豊かな人権文化を創造していくため、同和問題をはじめ人権問題の解決を重要課題と位置づけ、あらゆる差別を許さない企業体質の確立をめざし、日々の事業活動を通じて人権・同和問題の解決に努めます。

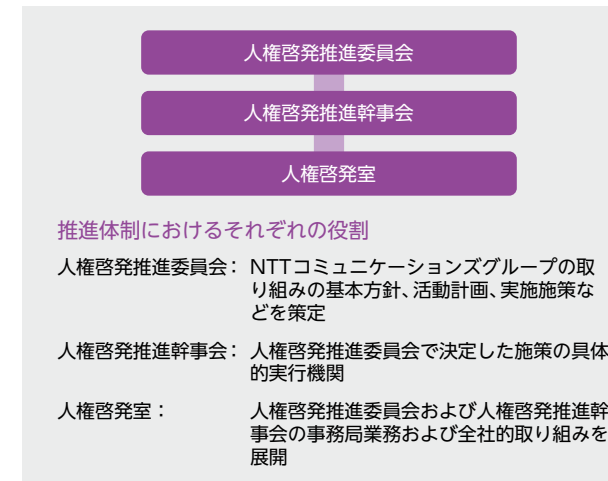
 > NTTグループ人権憲章の詳細は、こちらをご覧ください
<http://www.ntt.co.jp/csr/communication/team-ntt/02.html>

> 人権を尊重する企業体質の確立

私たちは、人権問題を重要な課題として位置づけ、あらゆる差別を許さない企業体質を確立し、「明るく活力のある職場づくり」の実現を目指しています。職場でのハラスメントを防止するための対策にも注力し、2020年5月にはNTTコミュニケーションズグループ人権啓発

基本方針に基づき、「ハラスメント防止規程」を制定しました。制定時にはグループ会社を含む全組織の人権啓発担当および公募した社員・派遣社員計約200名を対象にしたアンガーマネジメント研修も実施しました。

◆ NTTコミュニケーションズグループの人権啓発推進体制



> 人権デューデリジェンスの実施

各種人権データを活用して人権リスクを評価する潜在的インパクトアセスメントと、その結果にもとづき、各ステークホルダーへのインタビューなどから評価する顕在的インパクトアセスメントにより、事業活動が及ぼす人権への負の影響を特定するための人権デューデリジェンスに取り組んでいます。

具体的には、NTTグループで実施している「人権

マネジメント調査」を通じて、優先的に取り組むべき人権課題の把握などを実施し、優先的に取り組む人権テーマを選定、特定された人権課題に対するアクションプランを検討・実施していくこととしています。

> 人権啓発に向けた施策

近年、企業に対し、事業の特長に即したきめ細かい人権尊重の仕組みづくりを求める声が高まっています。

NTTコミュニケーションズグループは、グローバルICTプロバイダーであり、多様な社員および派遣社員が共通するプロジェクト業務に参画する実態を踏まえ、多様性を考慮した人権への配慮を推進しています。

私たちは、すべての社員および派遣社員に対し、社員一人ひとりの人権意識を醸成するため、「人権啓発全社員研修」の受講を義務づけています。

研修では、2020年6月に施行された職場でのパワーハラスメント防止措置について先んじて詳細に盛り込むとともに、社内での相談事例の紹介や、同和問題をはじめとする人権課題、企業活動と人権ではSDGsや英国現代奴隷法 (Modern Slavery Act 2015) への対応の紹介など、広くハラスメントや異文化コミュニケーションの理解浸透を図り、さらにはNTTグループの人権憲章やNTTコミュニケーションズグループの人権啓発推進基本方針をあらためて読み込み、複数ある相談窓口の周知徹底を図ることで、常に人権意識を啓発し、日々の業務に活かされるように進めています。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR



社会への貢献



地球環境への貢献



人材の尊重



経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標
経営統治の継続的強化
ガバナンス
コンプライアンスの徹底
人権の尊重
リスク管理
情報セキュリティの確保

2019年度の新社員研修では、前年度に実施したLGBTについて社員自身が考える機会を提供するという全社員研修の内容をもとにした研修を実施しました。

また、研修に加え、社員の一人ひとりが、人権について考える取り組みとして、人権とコンプライアンスに関する標語の募集を毎年実施しています。

2019年度は、海外現地法人を含むグループ全社員、派遣社員およびその家族から4,174人、作品数9,174点の応募がありました。

私たちは、こうした各種啓発活動を継続的に実施し、ハラスメントを許さない職場づくり、多様性を尊重し違いを受容するダイバーシティの醸成を図り、さらなる「明るく活力ある職場づくり」を推進していきます。

◆人権に関する相談窓口

NTTコミュニケーションズグループは、職場で発生した悩みなどを一人ひとりが抱えこまず相談できる窓口を社内外に設ける一方、研修・メールマガジンなどを通じて社員・派遣社員へ同窓口の認知度向上を促進しています。

これまでは月に1度、職場でカウンセラーと対面で相談する機会を設けていましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響でWebを利用したリモート面談に切り替え、利便性が向上しました。

なお、相談内容に関する守秘と、相談者の権利の保全は、相談窓口の大前提として徹底しています。

コンテンツ・サービスを通じた人権配慮

企業には、自らが人権侵害を行わないよう徹底することはもちろん、提供するコンテンツに人権侵害を助長するような要素がないか、または、提供サービスを担う取引先に人権問題を起こしている当事者がいないかといった、「加担防止」の視点に立った企業行動が、国際的に求められています。この観点に立ち、現在、私たちは、例えば個人向けのWebコンテンツなどでは暴力やポルノ的表現の抑止へと業界をあげて徹底する一方、サプライヤー選定においてもCSRに配慮した調達に取り組んでいます。

> 児童ポルノの防止に向けた取り組みは、こちらをご覧ください
https://www.ocn.ne.jp/info/announce/2011/04/21_1.html?_ga=2.90582362.1582685654.1509433276-864394619.1509433276

子どもの健全な成長への貢献

> 児童ポルノ対策に向けた業界横断での取り組み

児童ポルノのブロッキングは、児童の人権の保護はもちろん、児童の人権侵害への加担防止など、安心・安全なインターネット利用環境の確保のために重要な課題です。特に2010年に政府が公表した「児童ポルノ排除総合対策」を契機に、ISPなどの関連事業者による自主的なブロッキング実施も含めた積極的な制度づくりが官民連携で続いています。こうした中、NTTコミュニケーションズグループをはじめ、プロバイダーや検索サービス事業者、フィルタリングサービス事業者などの有志が中心となって一般社団法人インターネットコンテンツセーフティ協会(ICSA)を設立し、児童ポルノ画像へのアクセスを強制的に遮断するブロッキング対象情報の適切な作成・管理と、会員事業者に対する児童ポルノ掲載アドレスリストの提供を展開しています。

具体的には、NTTコミュニケーションズグループのgoo、OCNでは、ICSAの提供する児童ポルノ掲載アドレスリストをもとにアクセス制限を実施しています。また、ICSAから提供される児童ポルノ掲載サイトリストに即し各種ISP側での児童ポルノ画像のブロッキングが開始されたことを受け、NTTレゾナントが運営する各種検索サービスにおいても対応を行っています。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

重点活動
項目

リスク管理

ビジネスリスクマネジメント

私たちは、会社運営に影響をおよぼすような大規模なビジネスリスクなどについて、適切に対応できる体制および仕組みを整備するために、副社長を委員長とし、各組織長で構成される「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置しています。

リスクを25項目(2020年3月末時点)に分類し、2019年度は3項目を重要リスクとして選定・対応しています。監査を通じて重要リスクのマネジメント状況を管理する仕組みとするとともに、リスク関連業務の仕分けと効率化を行いました。その後、毎年継続して、各組織に引き続きリスクの抽出、対応方針、対策の継続的検討・見直しを依頼しつつ、取締役を含む各組織の長に組織の対策状況の自己評価や、リスクの抽出漏れがないかを確認するとともに、各組織のリスク対策の実施状況につき業務監査を行っています。また、同様の営みを国内主要グループ会社も展開しており、グループ全体でリスクマネジメントの推進を行っています。

実際に重大リスク事案が発生した場合には、事案に応じ、社長または副社長を本部長とした「災害(故障)／リスク対策本部」を設置し、リスクに関する正確な情報収集と適切な意思決定を行える体制を構築します。その後、災害対策本部が中心となって現場などでの対応に当たります。

クライシスマネジメント

東日本大震災以降、大規模災害などの緊急時における「企業の危機管理対応(クライシスマネジメント)」について、社会の関心が高まっています。私たちは、通信を通じ社会のインフラを担う者としての使命を再認識し、有事対応のさらなる迅速化を目指し管理体制を改善すると同時に、マニュアルの徹底、訓練の実施などを通じ全部門への意識の浸透を図っています。特に2013年度以来、「新型インフルエンザ等対策特別措置法」に対応したパンデミックへの対応を想定した業務計画を定め、計画にもとづいた、具体的なBCPの策定を進めています。

なお、新型コロナウイルス感染症対策においては、以下のとおり対応しています。

- 社長を本部長とした対策本部の設置
- 電気通信事業者協会などのガイドラインを踏まえた、業務運営方針を制定
- 指定公共機関として、通信の確保などに向け、ネットワーク監視、設備の故障修理および回線開通などの業務の実施と、感染拡大を可能な限り抑制し、生命および健康を保護するための適切な感染防止を実施

これ以外にも、「災害対策基本法」「国民保護法」にもとづき、指定公共機関としての役割を果たすため、それぞれ「防災業務計画」「国民保護業務計画」を定め、公表しています。

> NTTコミュニケーションズの災害に対する取り組みの詳細は、こちらをご覧ください

<https://www.ntt.com/about-us/cs/saitai.html>

内部統制

2006年5月に施行された新しい会社法および2015年5月に施行された改正会社法に準じ、NTT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などをまとめ、従っています。同時に、NTTコミュニケーションズグループの一員として、同システムに必要な措置を実施することを取締役会で決議しています。2006年6月に成立した金融商品取引法で要請されている財務報告に関わる内部統制についても、強化・充実に努めています。

内部統制システムの整備に関する基本的な考え方

1. 当社は、内部統制システムの整備にあたり、法令の遵守、損失の危機管理及び適正かつ効率的な事業運営を目的に、損失の未然防止、損失最小化に向けた各種対策を講じる。
2. 当社は、上記内部統制システムの整備及び運用状況についての有効性評価をモニタリングする組織として内部監査室を設置し、監査の実施やグループとしてリスクの高い共通項目については、日本電信電話株式会社からのグループ統一監査テーマを含めた監査を実施することにより、有効性を評価した上、必要な改善を実施する。
3. 当社は、金融商品取引法に基づく財務報告に係る内部統制システムの信頼性の確保についても日本電信電話株式会社と連携し、適切に取り組みを実施する。
4. 社長は業務執行の最高責任者として、内部統制システムの整備及び運用について責任をもって実施する。
5. 日本電信電話株式会社が定める「内部統制システムの整備に関する基本方針」に従うとともに、当社として必要な措置を講じる。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR



社会への貢献



地球環境への貢献



人材の尊重



経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

内部監査

NTTコミュニケーションズは内部監査室が中心となり、ビジネスリスクに重点を置いた内部監査を社内組織およびグループ会社を対象に実施しています。内部監査により、経営上のリスクの低減・予防を図るとともに、業務の改善提案を行い、NTTコミュニケーションズグループ全体の企業価値向上に取り組んでいます。

2019年度はCAAT*を活用した継続的リスクモニタリングを開始したほか、内部監査人のデータ・アナリティクス・スキルの拡充、公認内部監査人の倍増を目指して各種研修を実施しています。今後も内部監査機能の変革を加速・深化させ、さらなるリスクコントロールの向上と業務の効率化に取り組んでいきます。

* CAAT : Computer Assisted Audit Techniquesの略。ビッグデータを活用した監査。

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標

経営統治の継続的強化

ガバナンス

コンプライアンスの徹底

人権の尊重

リスク管理

情報セキュリティの確保

重点活動
項目

情報セキュリティの確保

基本方針

NTTコミュニケーションズは、自らに課している厳しいセキュリティ管理がお客さまのセキュリティ向上とベネフィットにつながるという考えのもと、それを実現するために「NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言」を策定し、業務を遂行するうえでの基本的な方針としています。

NTTコミュニケーションズ セキュリティ宣言

お客さまの大切な情報を守り、安心してご利用いただけるサービスを提供するとともに、お客さまのセキュリティ向上に貢献することこそ、私たちのもっとも大切なミッションです。

私たちはセキュリティをサービス提供上の最重点事項と位置づけ、お客さまにとって最良のセキュリティをお客さまと共に実現することをお約束します。

そのために技術開発、サービス開発から構築及び運用に至る全てのバリューチェーンにおいて、セキュリティの確保に最大限努力いたします。

また、私たち一人ひとりがICTプロフェッショナルとして、セキュリティへの対応能力を高めてまいります。

3つの決意

1. 私たちはセキュリティをサービス提供上の最重点事項と位置づけ、お客さまのセキュリティ向上に全力を尽くします。
2. 私たちはお客さまの大切な情報をお預かりするICTソリューションパートナーとして、お客さまのセキュリティ実現にお客さまと共に常に努めます。
3. ビジネスパートナーや契約社員もNTTコミュニケーションズを支える大切なパートナーです。私たちは全員一丸となって自らのセキュリティ確保に取り組みます。

お客さま情報・個人情報保護の推進

私たちは、お客さま個人情報保護に関して法令・総務省ガイドラインなどに沿った厳格な運用を行っています。お客さま個人情報を取り扱う業務を委託する場合には、その委託先企業の選定にあたりお客さま情報の取り扱いに関して十分な水準を満たす企業を選定しています。

私たちは、2002年より法人営業部門、保守部門などを対象として、ISMS適合性評価制度^{*1}の認証を受けているとともに、2004年よりプライバシーマーク^{*2}を取得しています。また、2018年5月に施行されたEUの一般データ保護規則(GDPR)に適合するよう社内規程の改定や、サービスの提供条件の確認、SDPC(標準データ保護条項)の締結、全役員・社員・パートナー社員に対する研修の実施などの対応を行いました。

今後ともお客さまが安心して私たちのサービスをご利用いただけるよう、お客さま情報・個人情報の推進に取り組んでいきます。

^{*1} ISMS適合性評価制度：情報セキュリティマネジメントシステムがJIS Q 27001(ISO/IEC 27001)に適合しているか審査し認証する制度。

^{*2} プライバシーマーク：一般財団法人日本情報経済社会推進協会が、日本工業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者として認定した事業者に付与し使用を許諾する登録。

> 「プライバシーポリシー」の詳細は、こちらに掲載しています
<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>

職場での啓発・研修の徹底

私たちは、「情報セキュリティの確保」を、CSR重点領域「経営統治の継続的強化」の主要テーマと位置づけ、CSR指標に定めて継続的に取り組みを続けてきました。その内容は情報取り扱いプロセスの安全性強化やISMSの取得および維持、セキュリティ調査など多岐にわたります。職場への意識啓発はICT企業の極めて重要な責任と位置づけ、各種研修を行うなど積極的に取り組んでいます。

安心・安全なネットワーク社会を担う存在として、海外のグループ企業も含め、引き続き取り組みを加速していきます。

◆ 情報セキュリティ研修 受講者の内訳(単位：名)

研修の種類	2017年度	2018年度	2019年度
情報セキュリティ研修(総数)	13,050	15,055	11,641
全社セキュリティ研修/ 理解度測定	12,928	14,941	11,527
セキュリティマネジメント実施責任者・担当者研修	122	114	114

NTT Communications Corporation CSR Report 2020

詳細版

CONTENTS

企業理念

トップコミットメント

企業情報

NTTコミュニケーションズのCSR

社会への貢献

地球環境への貢献

人材の尊重

経営統治の継続的強化

2019年度の活動実績および2020年度目標
経営統治の継続的強化
ガバナンス
コンプライアンスの徹底
人権の尊重
リスク管理
情報セキュリティの確保

情報セキュリティマネジメント体制

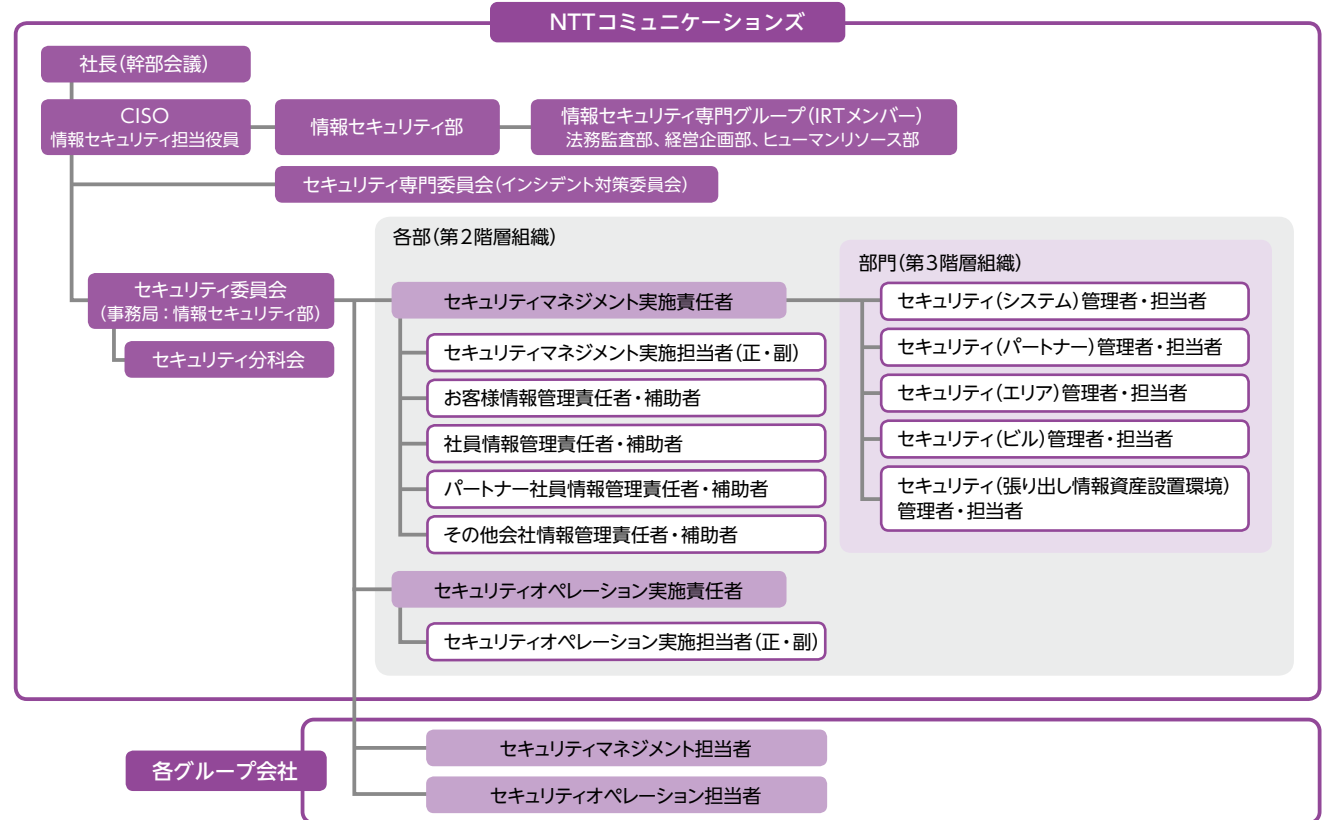
私たちは、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格ISO/IEC27001にもとづき、情報セキュリティのマネジメントと管理策に関する国内外共通の目標レベルを設定しています。定期的なモニタリングおよび是正措置を中心としたレベル向上を図る継続的マネジメント活動により、グループの情報セキュリティガバナンスを強化しています。

具体的には、CSO (Chief Security Officer : 情報セキュリティ担当役員) のもと、

1. 規程や標準の制定と全社員への教育啓発
2. 全社の情報セキュリティ対策の策定と実装
3. 情報セキュリティ規程の遵守状況のモニタリングと是正
4. 情報セキュリティ事故への一元的な対応

などを実施しています。2019年度に実施した主な取り組みとして、ソフトウェア脆弱性への対応や、総合リスクマネジメントサービス「WideAngle」の全社ITシステムへの適用を継続的に実施してセキュリティリスク低減策を講じるとともに、脆弱性判定情報の配信プラットフォームを利用した全社ITシステムの一元管理による、インシデント発生時の対応プロセスの整備など、情報セキュリティ部(NTT Com-SIRT)を中心に取り組みを実施し、セキュリティリスクマネジメントレベルの向上を図りました。

◆ セキュリティマネジメント体制図



第三者評価・認証など

私たちは、情報セキュリティマネジメントシステムに関する外部認証である「ISMS適合性評価制度」の認証を2020年3月時点で国内グループ会社8社で取得しています。

個人情報の適切な保護体制を整備している事業者としての「プライバシーマーク」の認定については、主にお客様の個人情報を取り扱う8社が認定を受けています。