

つなぐ。
声と声を。
想いと想いを。
人と人を。
今日と明日を。

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



つなげよう、 明日へ。



CSR 報告書の構成

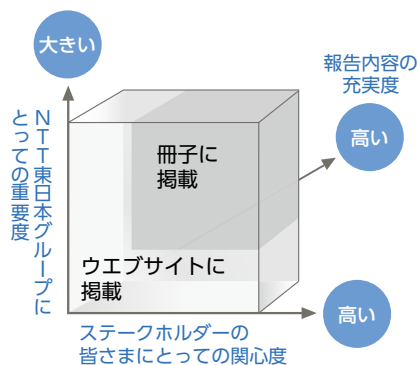
NTT東日本グループでは、CSR報告書を、CSR経営の改善や向上に向けて、ステークホルダーとのコミュニケーションを行う重要なツールと位置づけています。

NTT東日本グループでは、2000年に初めて「環境報告書」を発行し、2005年から社会的側面の報告等、内容を充実させた「CSR報告書」の発行を開始しました。そして、重要度の高いテーマを報告する冊子に加え、紙面の都合上掲載できなかつた活動事例や詳細なデータ、更新情報のホームページへの掲載を行う等、ステークホルダーへ向けた充実した情報開示に努めています。

2013年も、より幅広いステークホルダーに対応できる報告をめざし、冊子(ダイジェスト版)とウェブサイト(詳細版)をご用意し、NTT東日本グループのCSR活動を報告しています。

本冊子は、「詳細版」となります。
「冊子(ダイジェスト版)」につきましては、
<http://www.ntt-east.co.jp/csr/ssl/askform.html>
から資料請求をお願いします。

報告テーマの絞り込みイメージ図



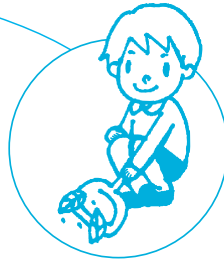
CSRに関するすべての情報をご報告

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



PDF、e-book
(詳細版)

ウェブサイト



編集方針

本報告書は、持続可能な社会の実現をめざすNTT東日本グループの経済、社会、環境に関する取り組みと実績を、お客さまをはじめとした、事業に関わるすべての皆さまに報告するものです。

本報告書の編集にあたっては、2006年度に制定された「NTTグループCSR憲章」で定めた4つのCSRテーマ「安心・安全なコミュニケーション」「人と社会のコミュニケーション」「人と地球のコミュニケーション」「チームNTTのコミュニケーション」に基づいた構成としています。

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

※記載されている会社名・製品名・サービス名は各社の登録商標または商標です。

※人名・会社名・団体名・公共機関名等は、原則として敬称を略しています。



報告期間

2012年度(2012年4月1日～2013年3月31日)の活動報告を基本として、一部2011年度以前または、2013年度の活動についても掲載しています。

報告組織の範囲

原則として、NTT東日本の本社・支店(17支店)、都道県域ごとに設置した都道県域会社(17社)、およびNTT東日本が出資するグループ会社としています。

なお、対象範囲以外の事業体におきましても、サプライチェーンを通じて社会・環境に重要な影響を与えているという認識から、グリーン調達等の取り組みについて報告しています。

発行時期

2013年秋(次回:2014年秋を予定 前回:2012年9月)

参照ガイドライン

- ・環境省「環境報告ガイドライン2012年版」
- ・「NTTグループ環境会計ガイドライン2008年版」
- ・環境省「環境会計ガイドライン2005年版」
- ・GRI「サステナビリティ レポートニング ガイドライン 3.1版」

※ 報告書の記述について

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

目次

CSR報告書の構成	01
編集方針	02
トップメッセージ	04
NTT東日本グループについて	07
NTT東日本グループのCSR	11
CSR現場レポート	
安心・安全なコミュニケーション	14
人と社会のコミュニケーション	17
人と地球のコミュニケーション	21
チームNTTのコミュニケーション	24
NTT東日本グループCSR目標	
— 2012年度の施策項目・評価と2013年度のおもな課題・方向性 —	27
安心・安全なコミュニケーション	
●重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	29
●情報セキュリティの確保	41
人と社会のコミュニケーション	
●ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進	45
人と地球のコミュニケーション	
●環境マネジメント	89
●持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進	99
チームNTTのコミュニケーション	
●労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み	116
●人材育成の推進に向けた取り組み	121
●多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み	123
●社員のモチベーション向上に寄与する取り組み	128
●社会貢献活動	129
●医療部門の取り組み	137
ステークホルダーの皆さまとともに	140
CSRマネジメント	143
コーポレートガバナンス	144
リスクマネジメント	145
人権の尊重	146
コンプライアンスの徹底	147
広告表示の適正化に向けた取り組み	149
コミュニケーションツールのご紹介	150
ステークホルダーの皆さまへのご報告	151
「NTT東日本グループ CSR報告書 2012」アンケート結果	151
第三者意見	152
GRI対照表	153
索引	158



4つのCSRテーマでは、NTT東日本グループの「つなぐ」取り組みとして、幅広く事例をご紹介します。





新たなステージに向けて、
「人と通信で、
地域をつなぐ会社」として、
進化し続けていきます。

東日本電信電話株式会社
代表取締役社長

山村 雅之

■「フレッツ光」1,000万回線突破について

地域通信市場においては、ブロードバンドサービスにおける設備・サービス競争の激化はもとより、モバイルブロードバンドサービスの高速化が進む等、競争環境が激化しています。私がNTT東日本の社長に就任した2012年度は、これら市場の変化に対応すべく、当社としても大きな転換を図った1年でありました。

はじめに、当社のサービスをお客さまに継続してご利用いただく取り組みとして、2012年3月から戸建て向けに「にねん割」を提供開始し、個人のお客さまへの普及率はこの約1年で7割にまで拡大しました。これに加え、「フレッツ光メンバーズクラブ」のポイントの充実、「フレッツ光ライト マンションタイプ」の値下げ、さらには、集合住宅向け「にねん割」の提供開始等、ご利用いただきやすい料金メニューの提供等に取り組んできました。

次に、さらに多くのお客さまに当社の光サービスをご利用いただけるように、過去最大級の割引キャンペーン「思っきり割」を2012年12月から開始しました。

これらの取り組みを通じ、2012年度末の「フレッツ光」の契約数は975万回線となり、この度、1,000万契約を突破いたしました。この場をお借りしまして厚くお礼申し上げます。

 にねん割
<https://flets.com/ninenwari/>

 思っきり割
<https://flets.com/omoikkiri/>

光の利用促進に向けた取り組みについて

わが国のICT基盤の整備状況は世界でもトップクラスだと言われており、私たちも、2001年に「フレッツ光」サービスを開始以降、全国にサービス提供エリアを拡大しながら、「ひかり電話」や「フレッツ・テレビ」等、「フレッツ光」を使ったサービスを充実しながら、光ブロードバンドの普及促進に全力でまい進してきました。今後は、光の利用促進を機軸とした取り組みを加速させるとともに、ご家庭やビジネスシーン等、さまざまな場面において、お客さまにとっての安心・安全・便利とは何かを常に考え、事業に反映させていきます。

すでに、中堅中小企業のお客さまの手をわずらわせることなく、ICT環境を一元窓口でサポートする「オフィスまるごとサポート」や、自治体・医療・教育分野におけるICT活用ニーズ、クラウドニーズの高まりを踏まえた各分野のソリューションを展開しています。17都道県に設置したデータセンタを活用した重要データのバックアップ等のBCP^{*1}ソリューションはその一例です。また、さまざまなパートナー企業の商材と組み合わせてパッケージ提供するアライアンスモデルの構築による新たな光の価値（利用シーン）の創造、地域との連携による観光地・商店街等のWi-Fi^{*2}エリア化の推進・利用価値の向上、シニアの方々のお困りごとをICTで簡単・便利に解決するような利用モデルの構築等、光の普及拡大・継続利用促進に向けて着実に歩みを進めています。

2013年7月には、急速な市場・経営環境の変化等に対応する観点から、コンシューマビジネスユーザ向けサービスについて、開発からマーケティングまでを一体的に所掌する「ビジネス開発本部」を新設し、サービス開発から販売手法確立までのプロセス迅速化・効率化等に取り組んでいます。

「つなぐ」という使命感

一方で「変えてはいけないこと」「守り、継承していくべきこと」もあります。

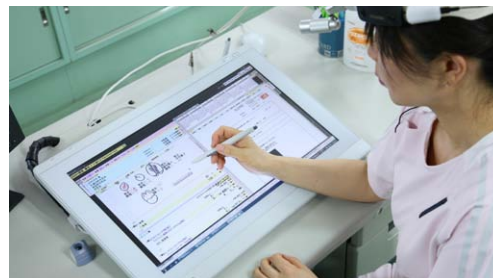
2011年3月11日に発生した東日本大震災により、私たちも約120年の歴史上、経験したことのない大きな被害を受けましたが、現場の社員一人ひとりの技術と経験を結集し、復旧活動に全力を尽くした結果、4月中にはお客さまが居住しているエリアの通信ビル機能を概ね復旧させることができました。まさに日頃培ってきた「現場力」が真価を発揮し、東日本大震災という未曾有の難局を乗り越えることができたと思っています。

その後も、震災からの本格復旧、通信ネットワークのさらなる信頼性向上および、将来的な大規模災害も視野に入れた対策に全力で取り組み、通信ビル等の停電対策や水防の強化、通信ルート（中継伝送路）の強化等について、概ね2012年度中に対応を終えています。

通信事業者にとって最も大切なことは、いついかなる時も通信を「つなぎ」続け、「人と人をつなぐ」「人と社会をつなぐ」という社会的使命を全うすること、さらには、この思いを受け継ぎ、未来へつないでいく「今と未来をつなぐ」ことです。



地域等の情報配信サービスに使用するタブレット端末の操作説明会の実施



患者さまの臨床経過を一瞥で把握できる電子カルテ



互いに学び合い、深め合う新たな教育環境をNTT 東日本の教育ICTソリューションで実現

用語解説

- *1. BCP: Business Continuity Plan(事業継続計画)。災害や事故等不測の事態を想定して、事業継続の視点から対応策をまとめた行動計画。
- *2. Wi-Fi: 高速無線LANの標準規格である「IEEE 802.11シリーズ」の消費者向けブランド名。



オフィスまるごとサポート

<http://www.ntt-east.co.jp/business/solution/marugoto/>



「つなぐ」使命のもとに、高所作業を実施

「つなぐ」とは、NTT東日本グループにとっての不変の価値観であり、「DNA」であります。これは、時代や経営環境が変わろうとも、私たちが決して変えてはならない、未来に継承していくべきものです。「人と人を」、「人と社会を」、そして「今と未来を」つないでいくという3つの大切な使命があるということを強く認識し、その使命感を胸に日々の業務にまい進していきたい、そのように強く思っています。

■ CSR報告書をお届けするにあたって

私は社長就任当初から、「人と通信で、地域をつなぐ会社」として、社会の皆さまとともに成長し進化し続けていきたい、そのように申し上げてきました。

この考え(=ありたい姿)に加えて、私たちの事業(=CSR)活動の理念ともいうべき「NTTグループCSR憲章」を土台にしっかり据えて、さらには、CSR活動の重要テーマごとにピックアップしたKPI^{*3}(キーパフォーマンス指標)を軸にPDCAサイクルを実践していくとの方針を明確にしていきたいとの認識から、この度、新たに「CSR活動フレーム」を整理しました。

「NTT東日本グループCSR報告書2013」では、この「CSR活動フレーム」のコンセプトを踏まえるとともに、「NTTグループCSR憲章」の4つのテーマに沿った活動についてそれぞれ報告しています。また、これまでと同様、冊子(ダイジェスト版)および、ウェブサイト(詳細版)を作成していますので、ぜひとも、忌憚のないご意見・ご感想をお寄せくださいますようお願い申し上げます。

用語解説

*3. KPI: Key Performance Indicator

NTT東日本グループについて

会社概要

名称	東日本電信電話株式会社 (英文名称: NIPPON TELEGRAPH AND TELEPHONE EAST CORPORATION)
本社所在地	東京都新宿区西新宿三丁目19番2号
代表取締役社長	山村 雅之
設立年月日	1999年7月1日
資本金	3,350億円
資本構成	日本電信電話株式会社 100%出資
社員数	5,800人(単体) 42,700人(グループ) (2013年3月31日現在)
事業所	本社1 地域事業部(支店) 17
事業内容	東日本地域 ^{※1} における地域電気通信業務 ^{※2} およびこれに付帯する業務、目的達成業務、活用業務

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

※2 県内通話に係る電話、専用、総合デジタル通信等の電気通信サービス。

おもなサービス内容

●データ伝送サービス

インターネットも、電話も、映像も、自由に選べて快適に使える「フレッツ光」をはじめとしたデータ伝送サービス

●音声伝送サービス

「加入電話」および、今お使いの電話番号や電話機がそのまま使えて、低廉な料金で利用できる「ひかり電話」等の音声伝送サービス

●専用サービス

お客さまのシステム規模やご利用形態にあわせて、効率的なネットワークを構築できるよう、高い信頼性と豊富な速度メニューを揃えた専用サービス

●システム・インテグレーションサービス

各種サービスに関わるネットワーク・ICTソリューション

●その他

結婚・誕生日・記念日のお祝い事等でご利用できる電報サービス、等

NTT東日本の社員数等

	男性	女性	合計
社員数(人)	4,000	1,800	5,800
管理職数(人)	800	50	850
採用者数(人)	200	100	300

※ 2013年3月31日現在。

※ 採用者数には医療系採用は含まない。

平均年齢(歳)	39.9
平均勤続年数(年)	16.6

※ 2013年3月31日現在。

サービス提供エリアと通信インフラ^{※1}



電柱
566万本



電話線や光ケーブル等
113万km



管路 29万km
とう道 406km^{※2}

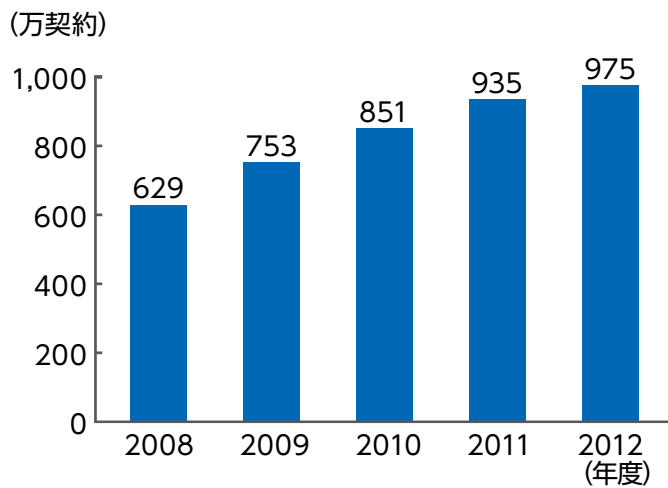


水底ケーブル
800km

※1 通信インフラの数値については、2013年3月31日現在の数値となります。

※2 通信ケーブル用地下トンネル。

フレッツ光 契約者数の推移

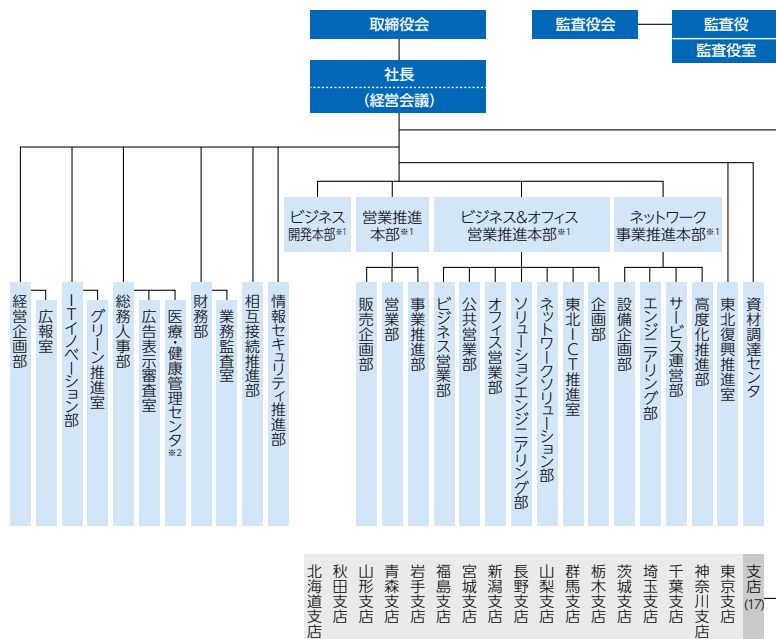


過去5年間の決算概要

(単位：億円)

		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
損益状況	営業収益	19,529	19,286	19,571	18,515	18,317
	営業費用	19,162	18,810	18,799	18,012	17,667
	営業利益	366	476	771	503	650
	経常利益	653	717	960	752	888
	税引前利益	1,229	815	768	670	809
	当期純利益	775	505	523	321	528
純資産の状況 資産・負債	資産合計	37,304	37,402	37,650	37,014	36,498
	負債合計	16,363	16,290	16,352	15,728	15,015
	純資産	20,941	21,112	21,297	21,285	21,482

NTT東日本の組織図



※1 2013年7月1日より4本部体制へ再編。

※2 関東病院、伊豆病院、東北病院、札幌病院、首都圏健康管理センターを含む。

I グループ会社一覧

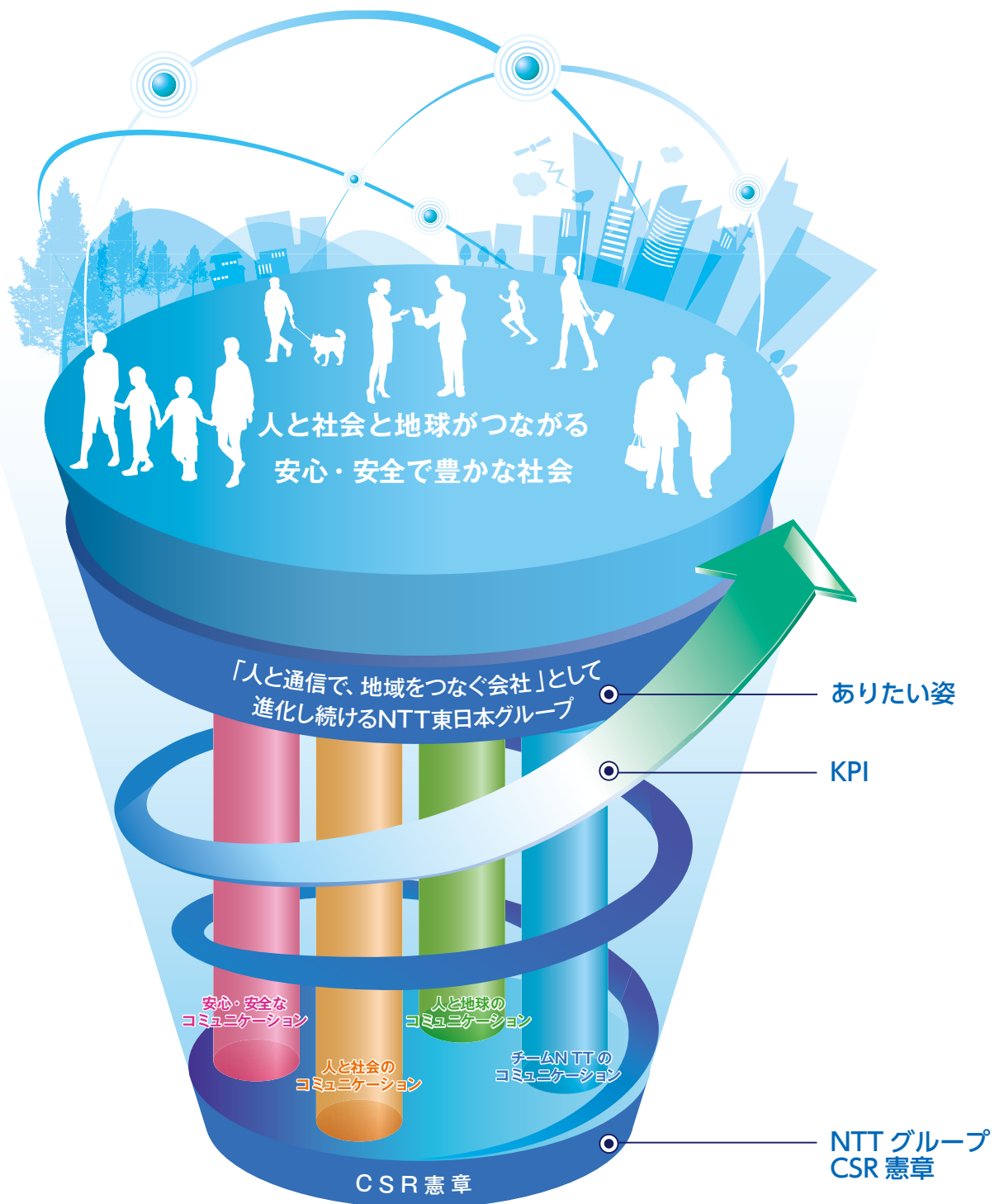
(2013年3月31日現在)

都道府県会社	17社	(株)NTT東日本・東京～北海道
テレマーケティング分野	1社	(株)NTTソルコ
情報通信 エンジニアリング分野	4社	NTTインフラネット(株) (株)NTTエムイー アイレック技建(株) NTTレンタル・エンジニアリング(株)
不動産分野	2社	(株)NTTル・パルク (株)NTT東日本プロパティーズ
金融・カード分野	1社	(株)NTTカードソリューション
電話帳ビジネス分野	1社	NTTタウンページ(株)
物流分野	1社	(株)アイ・エス・エス
アメニティ分野	1社	NTTスポーツコミュニティ(株)
国際分野	1社	NTTベトナム(株)*
SI・情報通信処理分野	6社	(株)NTT東日本ソリューションズ (株)NTTメディアクロス NTT空間情報(株) NTTテレコン(株) 日本テレマティーク(株) NTTブロードバンドプラットフォーム(株)
移動体通信分野	1社	日本空港無線サービス(株)
福利厚生分野	1社	テルウェル東日本(株)

※ ベトナムにおける電気通信設備の建設および電気通信事業の管理運営に関する指導業務を実施しています。

NTT東日本グループのCSR

私たちNTT東日本グループは、
「人と社会と地球がつながる安心・安全で豊かな社会」に向けて、
「人と通信で、地域をつなぐ会社」として進化し続けていきます。



CSRの考え方および CSR活動フレームについて

- NTT東日本グループは、事業活動を通じて社会の持続的な発展に貢献していくことを経営の基本姿勢としており、社員一人ひとりが事業活動を通じてCSR活動に取り組んでいます。
- NTT東日本グループでは、2006年度NTTグループCSR憲章の制定から2009年度CSR目標によるPDCAサイクル実践スタート、そして今日に至るまで職場や個人レベルでのCSR活動の浸透やグループ一体となったCSR活動の展開を実践してきました。そして、2012年度、CSR活動のいっそうの充実を図るべく、新たに「CSR活動フレーム」を構築しました。CSR活動フレームは、NTTグループCSR憲章を土台に据え、KPI（キーパフォーマンス指標）を通じたPDCAサイクルの実践により、私たちのありたい姿「『人と通信で、地域をつなぐ会社』として進化し続ける」ことをイメージして表現しています。

● ありたい姿

NTT東日本グループは、「現場力」「つなぐDNA」を継承し、ステークホルダーの皆さまにとっての価値が何かを考え続け、「人と通信で、地域をつなぐ会社」として、進化し続けていきます。

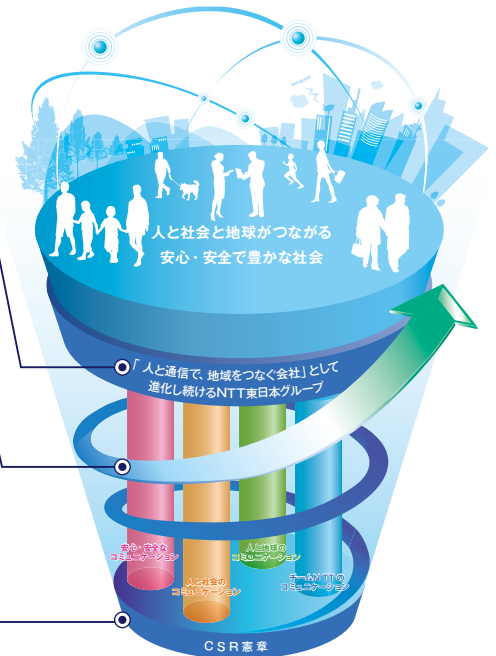
● KPI

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

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

● NTTグループCSR憲章

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



CSRメッセージ

私たちNTTグループは、情報通信産業の責任ある担い手として、最高のサービスと信頼を提供し、“コミュニケーション”を通じて、人と社会と地球がつながる安心・安全で豊かな社会の実現に貢献します。

CSRテーマ

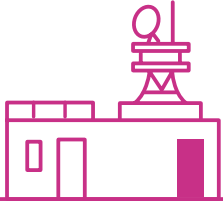
安心・安全な コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私たちは、社会を支え生活を守る重要なインフラとして、災害時にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供します。 ○ 私たちは、情報セキュリティの確保や通信の利用に関する社会的な課題に真摯に取り組み、安心・安全な利用環境と新しいコミュニケーション文化の創造・発展に尽くします。
人と社会の コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私たちは、より豊かで便利なコミュニケーション環境を実現するとともに、情報通信技術を活用し、人口減少・高齢化社会におけるさまざまな課題解決に貢献します。
人と地球の コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私たちは、自らの環境負荷を低減し、地球にやさしいコミュニケーション環境を構築するとともに、情報通信サービスの提供を通じて社会全体の環境負荷低減に取り組めます。
チームNTTの コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> ○ 私たちは、“チームNTT”として、高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、働きやすい職場環境の整備や個の成長・多様性の尊重に努めるとともに豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果たして行きます。 <small>（注）チームNTTは、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員、パートナーの皆さま、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々で構成されています。</small>

KPI (キーパフォーマンス指標)

NTT東日本では2012年度、全体の取り組み達成レベルを推し量ることのできるシンボリックな指標としてのKPI (キーパフォーマンス指標) を、NTTグループCSR憲章における4つのCSRテーマごとに下表の通り設定しました。

2013年度以降、KPIを基軸としたPDCAサイクルをしっかりと実践していきます。

CSR テーマ	CSR 重点活動項目	KPI	指標値		目標 / 到達点
			指標値	目標 / 到達点	
安心・安全なコミュニケーション	私たちは、社会を支え生活を守る重要なインフラとして、災害時にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供します。	重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	重大事故の撲滅	重大事故の発生件数 (電気通信役務の提供を停止または品質を低下させた事故で、影響利用者数3万以上かつ継続時間2時間以上のもの等)	重大事故発生“0”件
	私たちは、情報セキュリティの確保や通信の利用に関する社会的な課題に真摯に取り組み、安心・安全な利用環境と新しいコミュニケーション文化の創造・発展に尽くします。	情報セキュリティの確保	情報セキュリティ意識の確立・実践	情報セキュリティ関連研修受講者数 情報セキュリティ監査実施組織数	毎年度全対象者受講 毎年度全対象組織実施
人と社会のコミュニケーション	私たちは、より豊かで便利なコミュニケーション環境を実現するとともに、情報通信技術を活用し、人口減少・高齢化社会におけるさまざまな課題解決に貢献します。	お客さまへの価値提供を通じた持続可能な社会への貢献	豊かな社会の実現および持続可能な発展に貢献する商品・ソリューション等の提供	「フレッツ光」契約数	2013年度「フレッツ光」1,000万契約
				新サービスやソリューション提供件数(報道発表ベース)	—
人と地球のコミュニケーション	私たちは、自らの環境負荷を低減し、地球にやさしいコミュニケーション環境を構築するとともに、情報通信サービスの提供を通じて社会全体の環境負荷低減に取り組みます。	持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進	温暖化対策の推進	CO ₂ 排出量削減率(2008年度比)	2020年度25%以上削減
			紙資源有効活用	紙総使用量削減率(2008年度比)	2020年度35%以上削減
			廃棄物の適正管理と資源の有効活用	最終処分率・全廃棄物(撤去通信設備廃棄物および土木廃棄物を含む)	2020年度最終処分率・全廃棄物:1.5%以下 撤去通信設備および土木廃棄物:ゼロエミッション(最終処分率1%以下)の継続
チームNTTのコミュニケーション	私たちは、“チームNTT”として、高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、働きやすい職場環境の整備や個の成長・多様性の尊重に努めるとともに豊かな地域社会づくりを推進し、社会的使命を果して行きます。 (注) チームNTTは、派遣社員・契約社員も含めたNTTグループで働く社員、パートナーの皆さま、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々で構成されています。	労働安全衛生の水準向上	労働災害の撲滅	労働災害発生頻度(度数率、強度率)	労働災害発生“0”件
		多様性の尊重と機会均等の推進	女性マネージャー数倍増	女性マネージャー数	2016年度末女性マネージャー数約300名
		社会貢献活動	地域に根ざした社会貢献の実施	社員参加者数	対前年度比増(同程度以上)



「つなぐ」ことの責務を果たすために

大規模災害が発生したとき。
 家族は、友人は、親戚は無事か。まさきに思うのは、大切な人の安否です。
 その思いをつなぐために、私たちは非常事態においても通信を確保する取り組みを進めています。

4,250カ所
 非常用電話機(特設公衆電話*)の
 事前配備が完了した箇所数
 (2013年3月31日時点)



東日本大震災時、非常用電話機(特設公衆電話)で連絡をとる人たち

大規模災害における通信・情報収集の手段確保をめざして

■ その時、首都圏では —— 東日本大震災における通信の確保

2011年3月11日、東日本大震災の発生。2年前のあの時、首都圏においても、交通機関が止まり、約515万人(内閣府推計)の帰宅困難者が発生しました。地震等の大規模災害が発生すると、電話回線が大変混雑してつながりにくい状況(輻輳・ふくそう)が発生します。外出先から帰宅できず、電話やメールがつながりにくく、すぐに家族への連絡も安否確認もできない等、不安な時間を過ごした方も多かったかもしれません。東日本大震災において帰宅困難者が帰宅中にもっとも必要と感じた情報は「家族の安否情報」(56.2%)で、「地震に関する被害状況」(44.5%)をも上回っていました*。

NTT東日本は、東日本大震災発生後の首都圏において、通信の迅速な復旧に努めるとともに、3月11日から18日まで、公衆電話約12.2万台を無料開放しました。さらに、特設公衆電話をのべ301カ所898台設置する等、さまざまな手段を組み合わせることで通信の確保に全力で取り組みました。3月11日の常設公衆電話の利用状況は、約400万回。前日の27万回の約15倍となりました。



東日本大震災時、避難所等の特設公衆電話や公衆電話の前には、長蛇の列ができました



セブン&アイグループと協同し、優先的につながる非常用電話機(特設公衆電話)を設置

* 内閣府「首都直下地震帰宅困難者等対策協議会最終報告参考資料」(2012年9月)。

■ 非常時に備えた通信手段の準備

● 避難所への特設公衆電話の事前配備

NTT東日本は、東日本大震災を踏まえ、災害発生時の避難施設等での早期通信手段の確保のため、自治体が指定する避難所（学校・公民館等）を中心に、無料でご利用いただける特設公衆電話の事前配備を自治体と連携しながら進めています。

事前配備とは、平時に避難所として指定されている場所等にあらかじめ電話回線を設置しておき、災害発生時に、避難所等の施設管理者等がその電話回線に電話機を接続することで、避難者が速やかに家族等と安否確認を行うためのものです。

2013年3月末現在、NTT東日本エリアにおける特設公衆電話（事前配備）の設置箇所・台数は4,250カ所・約1.1万台です。現在も自治体と連携して設置を進めています。

なお、NTT東日本エリアに設置している特設公衆電話（事前配備）の設置場所については、あらかじめご確認いただけるよう、NTT東日本公式ホームページで公開しています。*

● 帰宅困難者対策としての特設公衆電話の事前配備

東日本大震災時においては、多くの公共交通機関の運行に支障が生じた結果、首都圏で約515万人（内閣府推計）に及ぶ帰宅困難者が発生しました。これを踏まえ、今後も大規模災害が発生した際には、大量の帰宅困難者が発生することを想定し、NTT東日本は、セブン&アイグループと協同し、特に帰宅困難者の集中が想定される東京23区内のセブン-イレブン店舗にも特設公衆電話の事前配備を進めています。

2013年3月末現在、東京23区内のセブン-イレブン約1,200店舗のうち、1,044店舗に設置が完了しております。

● 非常時には身近な場所が「情報ステーション」に

NTT東日本は、特設公衆電話以外にも、東日本エリアの一部の避難所およびセブン-イレブンを中心としたセブン&アイグループ店舗内に、NTT東日本の光ブロードバンドサービス「フレッツ光」を利用した、Wi-Fi環境（無線LAN環境）の構築を進めています。非常時には無料で開放することで、いざという時には、電話と無線ブロードバンドの両方が利用可能な「情報ステーション」としての環境を提供していきます。

避難所等における非常時の「情報ステーション」化



* 特設公衆電話（事前配備）の設置場所
http://www.ntt-east.co.jp/saigai/taisaku/kakuho_01.html
 施設管理者から許諾が得られたものを掲載しております。

用語解説

特設公衆電話：大規模災害が発生した際にNTT東日本が避難所等に臨時で設置する公衆電話。



「つなぐ」使命を果たすために、できる限りの備えを

セブン-イレブン・ジャパンの越智英幸様は振り返ります。「東日本大震災の時はどの店も無我夢中でしたが、NTT東日本さんが特設公衆電話を設置してくださって、これでいざという時にも皆さんに役立てていただけると思うと心強いです」。

私たちには、東日本大震災で経験したことを活かす責務があります。大規模災害に備え、「つなぐ」ことの責務を果たすために取り組みを続けていきます。

VOICE

外部ステークホルダー



お客さまのさらなる
安全・安心のために

株式会社セブン&アイ・ホールディングス
総務部FC渉外オフィサー
堂本 敏雄 様

私どもコンビニエンスストアは、日常から「どうすれば地域の皆さまの役に立てるか」を意識しながら営業しております。災害時の対応としては、可能な範囲内で水道水・トイレ等の提供を行うようになっていますが、首都直下地震の発生が迫ると予測される中、特設公衆電話の設置によって情報ステーションとしての役割を果たすことができれば、お客さまのさらなる安全・安心につながると考え、取り組みを今後も継続していきたいと考えております。

社員の声

これからも、
「つなぐ」を使命に
取り組んでいきます



NTT東日本 営業推進本部 事業推進部
事業推進部門 公衆電話サービス担当
担当課長
小川 直志

2011年3月11日の東日本大震災はだれもが経験したことのない大きな災害でした。多くの方が亡くなられ、多くの建物等が被害にあいました。通信設備もその1つでした。

家族、親戚等の安否確認を早急にしたい方が多くいましたが、通信設備も大きなダメージを受け、通信確保に時間を要しました。当時は特設公衆電話がほとんど設置されていない状況でした。東日本大震災後は、避難所や東京23区内のセブン-イレブン店舗への事前配備を進めているところですが、今後も引き続き設置推進に努め「つなぐ」を使命に取り組んでいきます。





CSR現場レポート 2

「ICTのチカラ」で、地域の活性化に貢献

Wi-Fi サービスによる地域情報の提供に向けた取り組み

NTT 東日本の「フレッツ光」回線を用いた Wi-Fi サービス「光ステーション」を活用した地域情報の提供は、地域に密接した限定情報をリアルタイムで発信する等、「つなぐ」コミュニケーションを広げています。



世界遺産「中尊寺 金色堂」



世界遺産「毛越寺」

■ 世界遺産におけるWi-Fiサービス ——「世界遺産のまち平泉」の展開

36.7%* の外国人旅行者が、日本の観光で情報へのアクセスに不便を感じています。東日本大震災の影響もあり海外からの観光客は減少の傾向にありましたが、観光立国推進をうたう国の政策もあり、観光客数は少しずつではありますが増えてきています。

一方、2011年6月に世界遺産に登録された「平泉の文化遺産」を抱える地元平泉町でも、観光客は増加してきたものの、ありきたりの観光情報しか得ていない国内外からの観光客に対して、いかに地域の魅力をリアルに伝えるかが大きな課題となっていました。平泉町とNTT東日本 岩手支店では、Wi-Fiサービス「光ステーション」等を活用して、「今いる場所の情報」を「携帯端末を利用して取得」できるWi-Fiサービス「世界遺産のまち平泉」を2013年2月から協同で展開しています。NTT東日本岩手支店 法人営業部の村上氏が「平泉町の担当者様はもちろん、多くの店主様に賛同いただき、町全体の熱い思いを感じました。」と語るように、町を愛する人たちが中心となって、中尊寺をはじめとした文化遺産の情報や、町の魅力、観光ルート案内等、安心して観光を楽しめる情報を配信しています。



光ステーションエリアポスターイメージ

* 日本で無料公衆無線LAN環境がなく困ったと回答した外国人旅行者の比率。
出典：国土交通省観光庁「外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満」（2011年10月）。

VOICE

外部ステークホルダー



今後も、観光客の
受入態勢整備に
努めてまいります

平泉町観光商工課 主任
菅原 勇弥 様

平泉町で公衆無線LANの整備を進めたいと考えておりましたところ、NTT東日本様よりWi-Fiスポット「光ステーション」の整備、さらにはスマートフォンやタブレット等を利用する観光客に対して独自の観光情報を動画や電子ガイドブックで提供できる「街ごとWi-Fi」の提案をいただきました。今後は、より多くの店舗様に設置のご協力をいただきながら、観光客の受入態勢整備に努めてまいります。



Wi-Fiを活用した地域情報発信 —— 「観光のまち おながわ」の展開



1 マリンバル女川おさかな市場



3 コンテナ村商店街



2 きぼうのかね商店街



4 シーバル女川汽船

20店※の地元店舗が参加する「観光のまち おながわ」は、東日本大震災後、「復興に向けて踏み出している女川町を、ぜひ訪れてほしい」という強い思いから、宮城県女川町観光協会とNTT東日本 宮城支店が、2013年2月から開始した県内初となるWi-Fiを活用した観光活性化のためのしくみです。

女川町観光協会は、NTT東日本が提供するWi-Fiサービス「光ステーション」を活用し、Wi-Fi機能を持ったスマートフォン等の携帯端末にキャリアフリー*で、今の女川町の様子、魅力あふれるイベント、店舗、観光等についての情報を発信しています。「女川町を訪れるより多くの観光客の皆さまにこの取り組みを知ってもらい、利活用を増やすことで、より一層の活力と笑顔を増やしていただくお手伝いができたら、嬉しいです。」と、NTT東日本-宮城 石巻営業支店の狩野義則が語るように、動画や画像も利用したタイムリーな情報をもとに現地に足を運ぶことで、女川町内の賑わいを二重に体験することが可能となります。

情報発信イメージ



※ 「観光のまち おながわ」に参加する4つの光ステーションエリアにある店舗数。

用語解説

キャリアフリー：通信事業者（キャリア）の区別なく、Wi-Fi機能を持ったスマートフォンやタブレット端末が利用できる。



VOICE

外部ステークホルダー



女川町の活性化に
取り組んでいきます

女川町観光協会 会長
鈴木 敬幸 様

仮設商店街は町民の身近な買い物先であるばかりでなく、観光客に対する観光施設としての位置づけでもあります。商店街の魅力や私たちが復興に向けてがんばっている姿を十分に伝え、一人でも多くのお客さまに女川に足を運んでいただくことが早期復興への一番の近道であると考えています。

今回NTT東日本様から提案されたWi-Fiの取り組みは、こうした私たちのニーズにうまくマッチした内容でした。

■ ICTが持つ可能性を地域の課題解決に「つなぐ」

限られたエリアに対して、それぞれ独自の情報を発信するというしくみ等、Wi-Fi等が持つICTの可能性は地域ごとの課題解決のソリューションとして大きな貢献を果たすことが可能です。また、Wi-Fiサービス「光ステーション」については、観光客向けの情報発信にとどまらず、災害時には「情報ステーション」として接続機能を開放する等、情報インフラとしての機能を最大限活かした取り組みも進めています。「ICTのチカラ」で地域の活性化にむけて皆さまと協同していきます。





通信とともに、美しい自然を未来につなぐ

緑の中に巧みに溶け込んだ通信設備。

NTT東日本は、災害時にも強い新たな設備の設置を、自然へ与える影響に配慮しながら進めています。

0

本

上高地でのパラボラアンテナ
設置にあたり、切断した枝の数



景観を損ねないように、こげ茶色に塗装した上高地電話交換所

周辺の環境に与える影響を最小限化するための取り組み

災害に負けない通信手段の確保をめざして

2011年6月。長野県上高地で、豪雨による土砂災害のため電話等が不通になる被害が発生しました。ヘリコプターで機器を運搬し特設公衆電話を設置して、通信の確保を行いました。完全復旧までに3日以上を要する事態となりました。この被害の反省をふまえ、NTT東日本では、上高地エリアに災害に強い通信手段を確保するための検討を重ねてきました。この時、大きな課題としてあがったのが「いかに周辺環境への影響を最小限に抑えるか」です。



梓川から北アルプスを望む

通信設備の工事と環境保全。 トレードオフの解決のために

通常の災害時対策においては、片方の経路が遮断されても、もう一方の経路で通信を維持できるようネットワークを構成し、設置工事を行います。

しかし上高地エリアでは、「環境影響の最小限化」という条件もクリアしなければなりません。非常用の通信経路を新たに確保するために市街地と同じような工事を行うと、上高地の生態系に少なからぬ影響を与えてしまいます。

上高地は中部山岳国立公園の一部であり、国の文化財（特別名勝・特別天然記念物）に指定されている、美しく豊かな自然にあふれる地域です。春から夏にかけては、ニリンソウやエゾムラサキが咲き乱れ、約60種類近い野鳥が子育てをします。周辺を囲む山岳地帯には、ニホンライチョウやイヌワシ等の希少鳥類が生息しています。このかけがえのない自然を守り、次の世代へ受け継いでいく責任が私たちにはあります。

環境保全と開発という、相反する課題を解決しなければなりません。議論と調査を重ねて私たちが出した結論は、人工衛星による通信経路の確保でした。衛星であれば、土砂災害が発生した場合でも確実に通信を確保でき、電信柱の設置が不要なので、環境に与える影響を最小限に抑えることができます。

上高地エリアには、電話回線の収容局としてNTT東日本上高地電話交換所があります。交換所は、周囲の自然と調和するように木材で囲われています。近づかないと建物があることに気がつかないほど、木立の中に溶け込んでいます。

美しい自然を未来へ「つなぐ」

工事は2012年8月に行われ、2012年10月10日から運用を開始しました。これにより、災害等により電話等の不通が発生した場合、上高地インフォメーションセンター内に電話機を設置し、無料でご利用いただけるようになりました。

設置したのは受信用のパラボラアンテナおよび孤立防止用衛星通信装置で、災害等による電話等の不通が発生した場合、衛星通信装置を遠隔操作により起動し衛星を経由した通信を可能とします。

このパラボラアンテナの設置にあたっては、周囲の枝を切らず、設置後には枝の陰に隠れ、かつ確実に電波を受信できる場所を調査して、慎重に設置・調整を行いました。

また、生息する動物達への影響を避けるために、アンテナをこげ茶色に塗装することで周囲の景観に溶け込ませる工夫をし、さらに塗装には、有害なガスの発生が少ない低VOC（揮発性有機化合物）の塗料を使用しています。さらに、通話確認試験も遠隔で行うことができるため、試験のたびに上高地に車両を乗り入れる必要がなく、車両移動によるCO₂や排ガス中の有害物質排出の抑制効果もあります。

NTT東日本は、美しい自然を未来へ「つなぐ」ために、通信ネットワークの強化、緊急時通信の確保と同時に、環境に配慮した設備構築の取り組みをこれからも進めていきます。



豪雨による土砂災害



特設公衆電話から安否を伝える観光客



こげ茶色に塗装したパラボラアンテナ



VOICE

外部ステークホルダー



上高地を愛する
地域の人間として
大変感謝しています

上高地町会長
上條 敏昭 様

あの時は土砂崩れで国道と県道が通行止め、電話も不通で、大勢の方々が上高地で孤立状態になってしまいましたが、すぐにNTT東日本さんが駆けつけてくださり、これで連絡が取れると安堵したことを鮮明に記憶しています。その後のアンテナの設置においても、上高地の地域特性をよく理解し、さまざまな観点から環境に細かく配慮した工事を行っていただきました。上高地を愛する地域の人間のひとりとして大変感謝しています。

社員の声

地域・行政との
連携と情熱が、
課題解決へと結実しました



NTT東日本 長野支店
設備部 設備運営部門
災害対策室 室長
中島 敏夫

日本屈指の山岳景勝地である上高地の環境を守りつつ、年間約150万人以上訪れる人々の通信を確保するという二律背反的な課題に対し、環境省、長野県、松本市、上高地町会の皆さまと知恵を絞りあいながら導き出した答えが今回の施策です。環境問題のような大きな課題は、NTT東日本だけでは困難であっても、行政や地域の方々等、関係の皆さまと連携し、情熱をもって臨めば解決できるということをあらためて強く感じました。





CSR現場レポート 4

『つなぐDNA』を継承し続けていくために

人と人、人と社会、そしてあらゆるものを確実に「つなぐ」。私たちは、通信という事業を営むものとして、この「つなぐ」という使命に気概を持ち、全力をあげる「DNA」を、一世紀以上にわたり受け継いできました。『つなぐDNA』は、時を越えてこれからも続いていきます。

約 **258,000** 名

2012年度にNTT中央研修センターで行われた、各種研修・資格試験等での延べ利用者数



座学棟

『つなぐDNA』を受け継ぐプロフェッショナル人材の育成

■ 人材育成理念『つなぐDNA』に思いを込めて

情報通信のリーディングカンパニーとして、人と人、人と社会、そしてあらゆるものを確実に「つなぐ」ことが、NTT東日本の最大の責務・使命であり、喜びであり、挑戦です。1869年（明治2年）に日本で最初の電信事業が開始されて以来、一世紀以上にわたり、どんなに社会や技術が変化・進歩しても、この責務と使命を私たちの変わらないDNAとして受け継いできました。

『つなぐDNA』という言葉は、物理的に通信回線をつなぐ、人や社会を通信ネットワークでつなぐという意味だけにとどまりません。先輩から受け継いだ技術・ノウハウに磨きをかけ、その時代に相応しいサービスとしてさらに発展させ、後輩へと「つなぐ」こと、この「つなぐ」ということに気概を持ち、全力をあげるDNAを持った人材を育成していく、という思いも込められています。

NTT東日本は、グループで働くすべての人たちが共通の、そして見失うことのない不変の価値観・軸として、2009年10月に『つなぐDNA』を「人材育成理念」として掲げました。「人と通信で、地域をつなぐ会社」として進化し続けるため、現場力と『つなぐDNA』を継承し、お客さまに、そして社会に、価値を提供できる人材の育成を推進しています。



実習棟

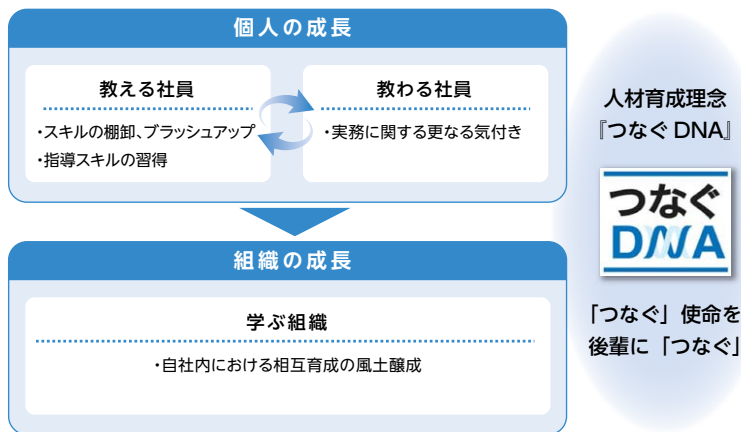
先輩から後輩へ。『つなぐDNA』の継承

NTT東日本では、人材育成の取り組みとして、社員が社員を教える相互育成の機会を大切にしており、社員が身につけた知識・ノウハウを継承する風土を職場に根づかせるために、研修において日頃は事業第一線で活躍する社員が教えるしくみを導入しています。

このしくみにより、事業第一線で活躍している高いスキルを持つ社員においては、教える機会を通じた相手に分かりやすく伝えるための指導スキルの習得に加え、保有するスキルの棚卸しとそのブラッシュアップにも寄与しています。同時に、教わる側の社員においても講師の実務体験に基づいた現場で役立つノウハウや情報を得ることができ、教える側・教わる側双方の成長を促すとともに着実にスキルを継承していく風土を醸成しています。

2012年度の研修では7名の社員が講師として登壇しており、今後はさらに対象コースを拡大するとともに、登壇前のフォロー体制・研修を充実し、相互育成による効果を拡大していきます。

教える機会を通じた成長イメージ



受講風景



新宿泊棟

『つなぐDNA』のネットワーキングの場 ～ NTT 中央研修センター

『つなぐDNA』の継承の場として活用しているのが、東京都調布市に位置する研修施設「NTT中央研修センター」です。約58,000坪（19万m²）の敷地面積を有し、豊かな自然環境に囲まれた総合施設です。より充実した環境をめざし、「新5号館」（2010年11月完成）、「新6号館」（2012年3月完成）に続いて、最大1,600名の研修生を収容できる「新宿泊棟」が2012年7月に完成しました。

技術・ノウハウの伝承・継承の場として、また社員相互間の交流と一体感の醸成等、ヒューマンネットワーク形成の場として、2012年度は延べ約258,000名（宿泊者数約46,000名）が利用しました。

これからも『つなぐDNA』は、一人ひとりの中に脈々と受け継がれていきます。



講堂



VOICE

社員の声



「教える」立場として、
技術・知識を
つないでいきます

NTT東日本-新潟
設備部 企画部門 設備計画担当 主査
江部 賢一

今回、教えるという責任のある講師の立場になるにあたって、自分の業務について真剣に振り返るとともに、職場の同僚や仲間から仕事の進め方やノウハウを聞き込む等の事前準備を行いました。あらためて自分のスキルの幅が広げられ、業務への理解が深まったと感じました。研修当日は、自分が研修生だったことを思い出しながら、研修生の業務経験年数をお聞きして、相手が理解できるように専門用語は使わず、理解の度合いを測りながら話すことに心がけました。また、自分の業務経験を踏まえて、相手の従事する仕事や困りごとを想定して、効率的な進め方や対処の方法を伝えるとともに、より業務への理解を深めるために研修生自らの経験や工夫をお話いただくことで皆の経験・ノウハウも展開したところ、研修生から「よく理解できた」という感想をもらうことができ、指導スキルに大きな自信が得られました。この教える機会を通じて身につけた指導スキル、相手に伝えるための話し方のスキルは、職場の会議、担当内業務説明や指導で役立っています。今後は職場のメンバーにも話し方や指導の方法等も展開し、職場全体で教えあうことができる環境をつくりあげたいと考えています。

社員の声

先輩方から教わった
技術・知識を次代へ
つないでいきます



NTT東日本-群馬
設備部 計画マネジメント担当
山下 大輔

今回の研修では、講師をしていただいた先輩から、おもに通信設備の設定等を行う実習の際に、現地ではどのように作業をしていて、気をつけるべきポイントが何かを具体的な事例を挙げて教えていただきました。自分自身が業務で実践するときのイメージを明確に持てたことに加え、必要な知識、スキル等、多く得られるものがあつたと考えています。

また、先輩の「教え方」についても、専門用語ではなく、あえて職場でよく使われる言葉を使用することで研修生の理解を促したり、作業をしている研修生が困っていそうだとフォローをしてくれたりする等、熱意を持って私たちに伝えようとしてくださっていることを強く感じました。

この研修を受講して、知識の習得、スキルの向上が図られたことももちろんですが、先輩が職場でどのように後輩を指導しているかを体感することができたのも大きな収穫だったと考えています。自分自身もさらに知識、スキルを向上させて、後輩に指導ができるように成長していきたいと考えています。



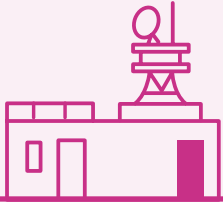
NTT 東日本グループCSR目標

(自己評価の凡例) ★★★：目標達成 ★★：一部を除き目標達成 ★：一部のみ目標達成

			P	D	C	A
CSR テーマ	CSR 項目	施策項目	活動内容	2012年度における取り組みの概要	自己評価	2013年度に向けた課題・方向性
安心・安全なコミュニケーション	重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	高品質で安定した通信サービスの確保	24時間365日、通信ネットワークのリアルタイム監視による万一のトラブルへの迅速な対応	<ul style="list-style-type: none"> 故障回復時間の目標値(措置時間:60分以内 95%以上/年間)を定めて、故障回復への迅速な対応に向けた取り組みを実施 改善策の関連部への共有化を実施 	★★	<ul style="list-style-type: none"> 故障回復が長時間化した要因分析と改善の推進
			お客さま満足度向上に向けたサポート体制の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> お客さま満足度向上に向けたCS調査および結果に基づく改善措置実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> お客さま満足度のさらなる向上に向けた施策の検討および実施
			故障低減に向けた取り組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> 雷害を中心とした自然災害対策の検討とさらなる推進 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 風雪害対策物・工法の導入をはじめとした自然災害対策の継続とさらなる推進
			安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施	<ul style="list-style-type: none"> 建て替えが必要と判断した鉄筋コンクリート製電柱について、約14万本の更改を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 建て替えが必要と判断した鉄筋コンクリート製電柱の更改完了に向けた進捗管理の徹底
	災害時における重要通信の確保と安否確認	171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施	<ul style="list-style-type: none"> 災害用伝言ダイヤルの体験利用機会の提供(体験利用実績171:約120万件、web171:約27万7千件) 各種防災フェア・自治体訓練等を通じたPRの実施 防災週間におけるマスコミ向けプレゼンの実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 171等の体験機会の提供、認知度向上に向けた取り組みに加え、新たな機能を追加する等、サービスの利便性向上に向けた検討を推進 	
		大規模災害等への対応力の強化・充実	<ul style="list-style-type: none"> 政府防災訓練等への参加 NTT東日本本社内 大規模災害対応訓練の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 地方協定を活用した協同訓練の実施 大規模災害を想定したNTT東西含むグループ連携訓練の実施 	
		被災地域の本格復興に向けた取り組みの展開	<ul style="list-style-type: none"> 通信設備の本格復旧工事における切替等仕上げ・残工程の完遂 津波被災ビルの高台移転、中継伝送路信頼性確保(津波エリアを避けた内陸ルート迂回、地下化、河川下越し)、浸水したビルの水防対策、劣化バッテリー更改の実施 	★★	<ul style="list-style-type: none"> 自治体復興計画に沿った残工程の完遂 	
		迅速な情報開示の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ニュースリリース・公式ホームページ等により、適時、必要な情報開示を実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 迅速な情報開示を引き続き徹底 	
	情報セキュリティの確保	NTT東日本グループ横断的かつ統一的な取り組みの推進	情報セキュリティに関するグループマネジメントの強化	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ基本規程と分野ごとの具体的なルールを定めた基準を制定 必要組織に対して情報セキュリティ監査、セキュリティ確保に向けた取り組みを実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティマネジメントの強化
			研修・啓発、点検等によるスキル・意識の向上および施策の浸透・定着化	<ul style="list-style-type: none"> スキル習得・マインド醸成を目的として、全従業員に研修を実施 情報セキュリティに関する各種点検の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 研修・啓発、点検等によるスキル・意識の向上および施策の浸透・定着化
情報の取得・保存から活用、廃棄までの過程における管理の徹底			<ul style="list-style-type: none"> 安心・安全な物理的環境の構築 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 技術的・物理的対応による安心・安全な情報の取り扱い環境の構築 	
人と社会のコミュニケーション	ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進	フレット光サービスの普及推進に向けた取り組み	地域と連携したブロードバンドサービス環境の提供によるデジタルデバイドの解消	<ul style="list-style-type: none"> フレット光の未提供の地域において、自治体や各種団体と連携し、順次サービス提供地域の拡大を実施(2012年度新たに提供した自治体数:6件) 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> 自治体と連携し、サービス提供開始後、早期の普及取り組みを実施
		お客さまの多様なニーズに応じたサービスの提供	豊かで便利な社会の実現に向けたネットワーク・ICTサービスの創造およびソリューションの提供	<ul style="list-style-type: none"> 大規模・中堅中小ユーザ向けも含め、だれでも利用しやすいブロードバンドサービス・情報端末の提供を実施 自治体・企業等との連携によるコミュニティ向けサービスの提供 オフィスにおけるICT利活用を促進するサービス・情報端末の提供 お客さまの多様なモバイルニーズの高まりに対応したサービスの提供 セキュリティーソリューションの提供 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> だれでも利用できるブロードバンドサービス、情報端末の提供を引き続き検討 開発リソースの集中と市場投入スピードの迅速化、成功モデルの早期確立
		次世代のICT社会を担う人材の育成	ネットの安全教室の開催	<ul style="list-style-type: none"> 社内外のPRによる活動の活性化により、1,418講座(参加児童40,974名)を開催 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> 最新の通信利用動向に即したカリキュラム改訂 社内外PR等の積極的な情報公開の実施
		e-ネットキャラバンについて、開催ニーズに応じた着実な講師派遣	<ul style="list-style-type: none"> 80講座への講師派遣、計15,069名が受講 	★★★★	<ul style="list-style-type: none"> 継続した派遣の実施 登録講師数の確保の観点から、講師認定講座未受講者への受講勧奨実施 	
人と地球のコミュニケーション	持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進	温暖化対策の推進	2020年度におけるCO ₂ 排出量を2008年度比25%以上削減	<ul style="list-style-type: none"> 電力購入量の低減に向け、通信設備の更改やオフィスにおける省エネ化を推進(対前年度約2,500万kWh削減) NTT東日本グループのCO₂排出量は電気事業者の実績に基づくCO₂排出係数が増加したため2008年度比約10.1%増、2012年度比約23%増の114万t 	★	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、CO₂排出の主要因である電力購入量の削減に向けた取り組みを着実に実施
		紙資源有効活用に向けた取り組み	2020年度における紙の総使用量を2008年度比35%以上削減	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス会議等の推進や請求書用紙の削減等の紙使用量削減施策を実施 紙の総使用量は、2008年度比約11.9%減だが、行政タイプアップ型電話帳の新規導入により電話帳の紙の使用量が増加したため、2012年度比約6.9%増 	★★	<ul style="list-style-type: none"> NTT東日本グループトータルとしての取り組みを強化
		廃棄物の適正管理と資源の有効活用	2020年度における全廃棄物合計の最終処分率を1.5%以下に低減撤去した通信設備廃棄物、土木廃棄物のゼロエミッション継続	<ul style="list-style-type: none"> 資源有効利用の継続の実施 廃棄物最終処分量は0.21万t、最終処分率は0.6% 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 一層のリサイクル率向上に努め、最終処分率低減を実施

〈自己評価の凡例〉 ★★★：目標達成 ★★：一部を除き目標達成 ★：一部のみ目標達成

CSRテーマ	CSR項目	実施項目	活動内容	2012年度における取り組みの概要	自己評価	2013年度に向けた課題・方向性
チームNTTのコミュニケーション	労働安全衛生の水準向上に寄与する取り組み	労働安全の推進	作業環境に応じた対策の実施等、事故の撲滅に向けた実効ある取り組みの展開	<ul style="list-style-type: none"> 危険体感研修の実施 各事業所における昇柱訓練、小集団活動の実施 安全推進期間を設定し、重点施策として転落防止強化施策を推進（安全パトロール等の実施により安全作業の定着状況確認） 安全ビデオを活用した安全施策、新たな事故事例の安全ビデオ作成 	★★	<ul style="list-style-type: none"> 人身事故“ゼロ”に向けた安全意識の向上、職場風土の醸成に向けた取り組みの継続 対象工事における安全パトロールの100%実施
		健康管理の充実	健康教育の充実による社員の健康・衛生意識の向上 メンタルヘルス教育の実施によるメンタルヘルス不調の予防・早期発見・フォロー	<ul style="list-style-type: none"> 社内TVニュースを活用した各種健康教育の実施 生活習慣病予防に向けた取り組みの実施 職位等に着眼したメンタルヘルス研修の実施 経営幹部へのメンタルヘルス講話の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 生活習慣病に起因する疾病予防および自己管理意識の醸成に向けた継続的な健康教育の推進 各種研修機会を捉えた継続的なメンタルヘルス対策の実施
	人材育成の推進に向けた取り組み	人材育成プログラムの展開	事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> 実務能力向上研修（174コース）、社内資格（131資格）の実施 社外資格（282資格）取得に向けた支援の実施 研修センタリニューアルおよび利活用（研修受講者：25万8千名、施設宿泊者：4万6千名） 	★★	<ul style="list-style-type: none"> スキル把握等を活用した実務遂行能力開発の浸透 「学びの場」としての研修センタのさらなる活用の推進
			マネジメント・リーダーシップを発揮できる管理者の育成およびキャリア開発支援	<ul style="list-style-type: none"> マネジメント研修・キャリア開発支援研修等（20コース）の実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 現場を牽引し、事業を推進するマネジメント人材の育成に向けた、効果的な研修等の企画・実施
			社員の自律的な成長を支える自己啓発支援の展開	<ul style="list-style-type: none"> 人材育成ポータルサイトの提供 社員の自己啓発を支援するプログラム（eラーニング98教材、通信教育講座416コース）の提供 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 人材育成ポータルサイトのさらなる活用の促進 自己啓発を支援する教材等提供の継続
	多様な人材の活用に向けた取り組み等の推進	多様な人材の活用	「女性管理者数5年後倍増」に向けた、女性キャリア開発強化、積極的活用・登用の推進	<ul style="list-style-type: none"> 女性キャリア育成プログラム強化 <ul style="list-style-type: none"> 女性キャリア開発研修、女性部下を持つ管理者研修の充実 女性マネージャフォーラムの開催 ロールモデルとの対話会（きらきらサポーターズカフェ）の拡大 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 女性管理者数倍増に向けた育成プログラムのさらなる強化
			ダイバーシティ推進のための文化醸成活動およびダイバーシティの定着化に向けた具体的アクションの展開	<ul style="list-style-type: none"> 社員向け勉強会（EAST SALON）の実施 ホームページ上での幹部メッセージ掲出（3回） メールマガジン発出（9回） 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> トップダウン（本社）・ボトムアップ（支店・組織等）両面からの情報発信の強化
			次世代育成支援に向けた行動計画の具体的プログラムの推進	<ul style="list-style-type: none"> 各種研修等における制度の理解促進・利活用の推進 	★★	<ul style="list-style-type: none"> 社員・上長の制度の理解、およびスムーズな育児休職等からの復職に向けたしくみづくり 全社員のワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取り組みを強化
		ワーク・ライフ・バランスの推進	ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた生産性の高い働き方の検討と諸施策の展開	<ul style="list-style-type: none"> 事業所内保育所「DAI★KIDS 初台」開設・運営 介護に関する社員アンケートの実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 働き方の見直しや介護と仕事の両立支援の取り組みに着手
	社会貢献活動	全社的プログラムの実施	電話お願い手帳の配布	<ul style="list-style-type: none"> 配布に協力いただける企業・団体の拡大 手帳の利便性向上に向けた見直しの実施 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 配布協力企業・団体との継続した連携
			スポーツ教室の開催	<ul style="list-style-type: none"> バドミントン教室：14回 野球教室：1回 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 地域と一体となった地域貢献活動の推進
		地域的プログラムの推進	地域と密着した社会貢献活動等の充実	<ul style="list-style-type: none"> 支店・グループ会社の年間活動を集約し、社内およびOB組織と共有 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 情報共有の取り組みを実施
活動する社員への支援の実施		マッチングギフトプログラムの展開	<ul style="list-style-type: none"> 地域の社会福祉団体等に継続した寄附を実施 「被災地支援社会貢献プログラム」の継続運用・展開 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> プログラムの継続した運用実施 	
NTTmimiプロジェクトを通じた施策の推進		各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進 聴覚障がい者に対する理解促進に向けた活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> 災害時に役立つサービスの情報収集・勉強会の開催 手話講習会の開催（5回、受講者154名） 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 提言活動に向けた、情報収集・調査の実施 手話講習会開催を継続実施 	



暮らしの安心を、信頼でつなぐ

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

重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保

基本姿勢

常に高品質で安定した通信サービスを提供するために、信頼性の高いネットワーク構築に向けた不断の取り組みを行うとともに、非常時にも迅速かつ的確な対処によって通信を確保できるよう、さまざまな施策を推進しています。

CSR目標

- 高品質で安定した通信サービスの確保
- 災害時における重要通信の確保と安否確認

■ 今期の成果と来期に向けた取り組み

いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼の提供に向けて、2012年度は引き続き、故障低減、雷害対策等、安心・安全・信頼の確保に向けた設備の予防保全等に取り組んできました。また、東日本大震災に対する本格復旧に向けた取り組みの展開、大規模災害への対応力強化・充実に向けた災害時の体制の強化や訓練等に、地域の皆さまと一緒に取り組んできました。これからもどのような状況にあっても、安心・安全なコミュニケーションを「つなぐ」使命を、全社員が自覚を持って行動できるよう、引き続き、万全の準備を行ってまいります。



ネットワーク事業推進本部
サービス運営部
運営企画部門長
小野寺 元哉

パフォーマンス・ハイライト

- ▶▶▶ 「現場力向上フォーラム」を1月に開催。約5,800名が来場
- ▶▶▶ 大規模災害発生時におけるインターネットを利用した被災地の方々の安否情報を確認する手段としての「災害用伝言板 (web171)」の機能強化 (2012年8月)

高品質で安定した通信サービスの確保

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

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

また、ネットワークが常に安定して機能するよう、ICTを活用した高度なオペレーションツールを用いて、24時間365日、リアルタイムでネットワーク運行状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際に迅速かつ確に回復措置がとれるよう、組織間の連携や体制の構築に努めています。

2012年度は、トラブルの迅速な対応の充実に向けてネットワークの運行状況を監視・制御する「ネットワークオペレーションセンタ」において、さらなる品質向上と業務効率化を目的とした体制の見直しを図るとともに、通信設備の性能低下を検知するツールの開発・運用等、予防保全施策の立案・展開によるトラブルの未然防止に取り組みました。今後もネットワークの品質向上につながる施策を継続的に実施してまいります。

つなぐ

「現場力向上フォーラム」の開催

NTT東日本グループでは、2007年度より、現場社員の「スキル・ノウハウの水平展開」「スキル・ノウハウの継承」「新技術付与・意識の醸成」を目的とし、研修センタにて「技能競技会」「優良施策ワークショップ」等からなる「現場力向上フォーラム」を開催しています。

2013年1月開催の「第6回現場力向上フォーラム」には、約5,800名が来場しました。技能競技会では、光ケーブルの故障復旧作業や通信網設備の故障復旧作業をはじめとした8種目を行い、技術力の向上を図ることができました。また、優良施策ワークショップでは、業務の効率化やコストの削減、安全への取り組み等にご貢献した、8カテゴリー、全61テーマの施策の発表と活発なディスカッションが行われました。

お客さま満足度向上に向けた品質の充実・強化

電話サービスの故障等のお問い合わせへの対応については、効率的な業務運営を実施するために、2008年度から受付体制の充実と段階的な複数拠点の統合を行ってきたところです。2012年度は、お客さまからのご要望をもとに、不安全設備の受付窓口を故障受付窓口に一元化する等、サービスレベルのさらなる向上を図りました。今後も、故障受付窓口にお問い合わせいただいたお客さまへの満足度調査結果等をもとに、サービスレベルのさらなる向

社員の声 つなぐ力



さらなる品質向上をめざして

NTT-ME
ネットワークサービス事業本部
ネットワークオペレーション事業部
IPネットワークオペレーション部門
IPネットワークオペレーション担当

長井 一巳

ネットワークオペレーションセンタでは、24時間365日サービスをつなぎ続けるため、関連部門と連携しながらネットワークの運行状況を監視するさまざまなツールを開発し、ネットワークの品質向上に取り組んでいます。

一例として装置故障等によるサービス品質の低下を防ぐため、NTTの通信ビルに設置されたサーバの温度を遠隔で自動測定するツールを開発・運用し、温度上昇によるトラブルの予兆が現れた場合には現地のオンサイトスタッフと連携して装置交換を実施する等、装置故障によるトラブル防止に努めてきました。

今後も安心・安全で信頼される通信サービスをお客さまに提供するため、ネットワークのさらなる品質向上に貢献したいと思います。



技術力を競いあう

ワークショップの様子

社員の声 つなぐ力



技術力を磨きさらなる安心を

(総合優勝)

NTT東日本 神奈川支店

ベテランから若手までが一体となり、互いに切磋琢磨しながら最大限のパワーを発揮することをめざしています。今後もそれぞれの技術やノウハウをブラッシュアップし、第一線のサービスレベルの向上に取り組んでいきます。



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

故障低減に向けた取り組みの推進

落雷、豪雪、大型低気圧等自然災害は、時と場所を選ばず発生します。通信機器の損傷やケーブルの損傷等、その影響規模はさまざまです。NTT東日本グループでは、お客さまに安定した電気通信サービスをご提供するため、自然災害に負けない設備づくりに取り組んでいます。

これまでは、落雷に伴う通信機器損傷を抑制するため「ひかり電話対応ルータ」への雷害対策を中心に取り組んでまいりましたが、今後は雷害対策だけでなく強風や豪雪に強い光ケーブルの導入や施工方法の改善等を行い、故障低減に向けた取り組みを推進してまいります。

安心、安全、信頼の確保に向けた設備の予防保全の実施

通信サービスの安心、安全、信頼の確保に向け、通信設備の点検・改修を定期的の実施し、予防保全に努めています。

2012年度は、NTT東日本グループが保有・管理する約570万本（2011年度末）の電柱のうち、建て替えが必要と判断した約14万本の電柱を更改し、設備の安全性を高めています。

なお、地域の通信設備の異常や劣化・損傷等については、チームNTTのみだけでなく、周辺にお住まいのお客さまからも情報提供いただけるよう、局番なしの113番で不良設備の受付をするとともにウェブによる受け付けも行っていきます。

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

災害時における重要通信の確保と安否確認

災害対策の基本方針

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



参考HP
<http://www.ntt-east.co.jp/contact/>

社員の声 つなぐ力



自然災害による故障低減をめざして！

NTT東日本
ネットワーク事業推進本部
サービス運営部
アクセスマネジメント部門 HQCプロジェクト
西山 貴之

電気通信サービスにとって自然災害による故障をいかに防ぐかは永遠のテーマです。近年は、夏季の雷害故障、冬季の雪害故障だけでなく、春季に発生する低気圧の猛烈な風雨により屋外設備の故障が発生する等、時・場所を選ばない自然界の脅威をあらためて実感させられます。

このような自然災害による故障を防ぐため、フレッツ光サービスをご利用のお客さまに対し実施してきた雷害対策を引き続き実施してまいります。また、風雪害に強い光ケーブルの導入や周辺設備の強化等、自然災害に対する取り組みを日々行ってまいります。

今後も、自然災害に負けない安定した通信サービスをお客さまにご提供できるよう努めてまいります。

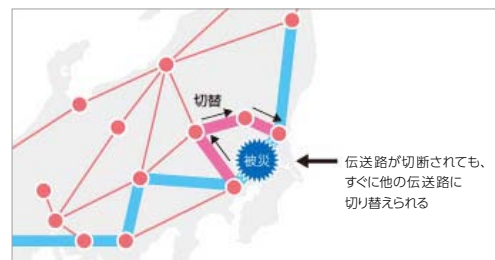


通信ネットワークの信頼性向上

NTT東日本では、地震・火災・風水害等に負けない強い設備づくりを行い、通信伝送路の複数ルート化や24時間365日のネットワーク監視および制御等を行い、災害等の不測の事態が発生しても通信サービスが途絶えないように備えています。

たとえば、中継局*1は分散設置し、中継伝送路をループ化*2や二重化*3することで、万一、中継局や中継伝送路が被災した場合も、通信サービスが途絶えないように備えています。

また、建物や通信設備も、独自で設計基準を設定し、耐災性を確保した構造になっています。災害発生時の電話網維持以外に、光IP網についても、光設備保守ツールの開発等を通じて、信頼性を強化しています。



中継伝送路の多ルート化



避難所での特設公衆電話の設置



災害後の通信ケーブルの応急復旧作業

用語解説

- *1. 中継局：映像、音声、データ伝送等のサービスを提供するための中継地点。
- *2. ループ化：中継伝送路を環状に接続すること。
- *3. 二重化：通信設備等を複数用意し、1つが故障しても他のものが使えるようにしておくこと。

重要通信の確保

大規模な災害が発生したときは、被災地への電話が集中し、つながりにくくなる場合があります。このような場合一般の通話を規制して、緊急通報(110、118、119番)、防災機関等の通話を優先します。

また、ご家族や知人等、安否確認をするための災害用伝言ダイヤル(171)および災害用伝言板(web171)を迅速に提供します。

サービスの早期復旧に向けた取り組み

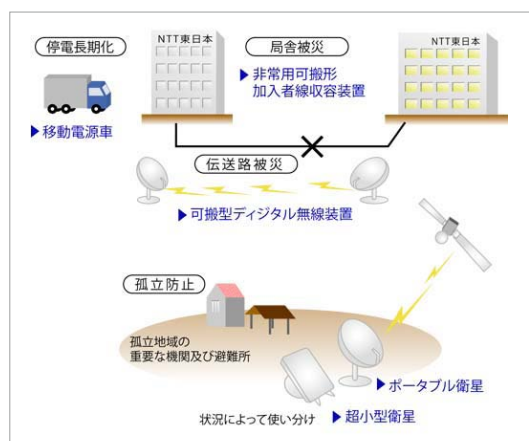
被災地における通信の確保やサービスの早期復旧を目的とし、各地に災害対策機器の配備をしています。

また、災害発生時に迅速に対応できるように、定期的に防災訓練を実施する等、平時より災害に備えています。

○災害対策機器の配備

NTT東日本グループでは、衛星通信システムに加え、移動電源車や可搬型デジタル無線装置、非常用可搬形加入者線収容装置を導入しています。

サービスの早期復旧に向けた取り組み図



○おもな災害対策機器

- ・移動電源車
長時間停電が発生し、予備電源も停止した場合、発電能力を備えた移動電源車により、交換所等に電力を供給し、通信電源を確保します。
- ・ポータブル衛星装置
機動性・即応性があり、交通遮断や山中での災害等の臨時回線の開設、特設公衆電話の設置等に威力を発揮します。
- ・可搬型デジタル無線装置
交換所等をつなぐ伝送路が故障した場合、応急復旧するために使用します。
- ・非常用可搬形加入者線収容装置
交換機や伝送装置が被災した場合に、電話やインターネットサービスを提供します。



移動電源車



可搬型デジタル無線装置



ポータブル衛星装置



非常用可搬形加入者線収容装置

災害対策の体制

NTT東日本グループでは、被災時における電気通信サービスの早期復旧のために「防災業務計画」を策定しています。

また平常時から事前に災害対策本部で活動する要員を選定し、災害規模に応じた災害対策体制組織をあらかじめ編成しており、災害の発生が予想される場合、または発生した場合は、その状況に応じた体制で迅速なサービス復旧に取り組んでいます。

つなぐ 通信レスキュー隊

NTT東日本 千葉支店では、1995年の阪神淡路大震災を教訓に、大規模災害等が発生した際、電気通信設備に関わる被災状況等の情報収集を行うとともに、社員等の安否確認を行うことを目的に、「通信レスキューバイク隊」を1996年に発足し、現在「通信レスキュー隊」として、災害出動をはじめ多岐にわたり活動をしています。

災害現場で確実に任務を遂行するために、災害時を想定した現地調査出動訓練や不整地走行訓練、自動車教習所等の舗装路での技能向上訓練等を毎月実施する他、地域等の防災訓練に参画する等、災害時に備えた訓練に努めています。

また、巨大地震等に備え、通信レスキュー隊の装備の見直し、指揮支援車の新規導入を図る等、常に災害現場で求められるニーズに即応できるよう体制を整え取り組んでいます。

今後も災害時における確実な任務遂行をめざし、日々訓練に励むとともに、地域社会と連携した活動を展開していきます。



通信レスキュー隊



訓練の様子

社員の声 つなぐ力



安心を届けるために！

NTT東日本-千葉
設備部 カスタマサービス部門
SOサービス担当

中沢 有恒

大規模災害発生時に速やかに復旧しなければならぬものの1つに「通信」があります。

ライフラインの復旧、食料の配布、輸送路の確保等すべてはまず現地の情報を集めてからでなくては何もできません。ライフラインの通信も、それだけ重要な役割を担っています。

少しでも早く通信設備を復旧させ「無事だよ」の声を届けるため、私たち通信レスキュー隊は日々訓練を重ね、災害時の出動に備えています。



つなぐ 総合的な防災演習の実施

大規模災害の発生時に、関連部門が緊密に連携し、迅速、かつ適切に対応するために、NTT東日本 北海道支店は、2011年10月より防災訓練を実施しています。2011年度の災害対策機器実動演習に続いて、2012年度は6月7日に、初動対応訓練に情報伝達訓練および仮設旧訓練（情報ステーション設置、仮設住宅への大量回線提供）を合わせた総合的な防災演習を函館市にて実施し、グループ各社社員約110名が参加しました。

当日は震度6強（マグニチュード6.6）の地震が発生、液状化、津波等により電柱が倒壊しNTT中継光ケーブルが全断、函館ビルも浸水し機能不全に陥り当該局エリアが孤立したとの想定のもと、社員安否確認訓練および広報車による広報活動訓練、ポータブル衛星車を利用した避難所への特設公衆電話の設置、応急復旧光ケーブル布設、接続による情報ステーション等の光サービス提供、無線装置、伝送装置を利用した避難所への特設公衆電話の設置、移動電源車による災害対策機器への電力供給、RSBM交換機による仮設住宅等への大量回線提供等、総合的な訓練を行い、非常時に備えました。



人口衛星による回線提供

広報車による広報活動



小型交換機による大量回線提供

建柱・光ケーブル布設



応急復旧光ケーブル接続

移動電源車による電源供給



無線と簡易中継装置による回線提供

社員の声 つなぐ力



NTTのつなぐ使命を
あらためて
痛感しました。

NTT-ME フィールドサービス事業部
北海道事業所 ネットワークサービス部門
IP担当(当時)

榛葉 文音

今回私は総合アナウンス役として参加し、各作業班への指示と全体の進行を行いました。演習の最後には避難所に特設公衆電話を設置して実際に通話を行いました。この通話を体験し、災害復旧は“お客さまの喜びと安心”を届けるためにある取り組みなのだあらためて確認することができました。NTTグループ一丸となって防災演習をやり遂げた瞬間、達成感と同時に災害時におけるNTTのつなぐ使命を感じ、身が引き締まりました。この経験を活かして、NTTグループの一員として自分に何ができるのか意識し、責任を持って行動してまいります。



つなぐ 緊急自動車走行訓練の開催

NTT東日本 秋田支店では、秋田県警察本部のご協力を得て、2012年5月22日に「緊急自動車走行訓練」を実施しました。この訓練は、大規模災害発生時等において重要な役割を果たす移動電源車等の目的地への迅速かつ安全な到着を可能とするため、普段走行機会の少ない緊急自動車運転に必要な知識・運転技術を習得するとともに、参加する管内のNTTグループの連携強化を目的とするものです。

当日は8社から約40名、ポータブル衛星車1台、移動電源車3台、移動基地局車1台、バケット車5台の合計17車両が参集し、「緊急自動車の特例等について」等の講義と、実際に緊急車両を走行させた「制動・スラローム」等の実技訓練を行いました。



スラロームの実技訓練



17車両が参集



県警による運転指導

社員の声 つなぐ力



訓練で学んだ
知識・運転技術を
今後に活かします！

NTT東日本-秋田
設備部 秋田サービスセンター
石川 宏樹

今回私は 緊急自動車走行訓練に 参加し、実際にスラロームの走行訓練や急ブレーキ時の制動等を体験し、大規模災害等が発生した際にライフラインの1つである通信を復旧させるためには目的地まで安全に到着することが、迅速に通信を復旧させることにつながるのだと感じました。今回の訓練で学んだ知識・運転技術を忘れず、NTTのつなぐ使命と責任を意識して行動していこうと思えました。

用語解説

ラジオ災害情報交差点：在京のNHK、民間放送のラジオ局合計7社局とNTT東日本を含む首都圏のライフライン5社で組織するラジオライフラインネットワークが共同制作する特別番組。

171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施

地震や台風等の大規模な災害時に、被災地周辺への安否を気遣う通話等が増加して、電話がつながりにくくなる「ふくそう」が発生する場合があります。このような状況が生じた際に電話の通信状況等を勘案し、安否を円滑・確実に確認する手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板(web171)」を提供しています。

また、いざというときに一人でも多くの方に、これらのサービスをスムーズにご利用いただくためには、実際にお使いいただくことが有用と考え、体験利用等を通じたサービスのPRに取り組んでいます。

たとえば、「毎月1日」「毎月15日」「正月三が日」「防災とボランティア週間(1月15日～1月21日)」「防災週間(8月30日～9月5日)」等に体験利用の機会を提供しています。その他、各種防災フェアやセミナー等でのPR、操作手順を解説したパンフレット等の配布や「ラジオ災害情報交差点」*を通じたPR等により、171、web171の認知度向上に努めています。また、災害発生時には報道機関各社へ171、web171運用開始の緊急告知放送のお願いを行う等、利用する皆さまが円滑・確実に利用できるよう取り組んでいます。

2012年度は、東京都等が実施した帰宅困難者対策訓練にあわせて、171、web171を運用し、体験利用の環境を提供しました。



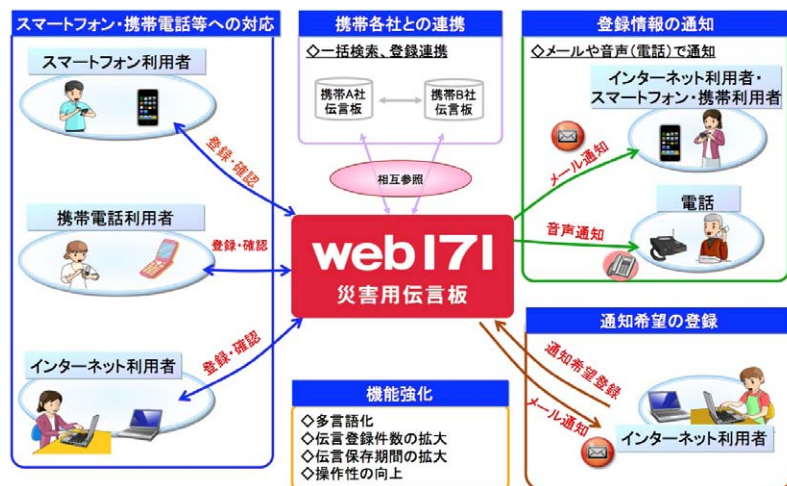
つなぐ 災害用伝言板 (web171) の機能追加等について

大規模災害等発生時にインターネットを利用した被災地の方々の安否情報を確認する手段として、2005年8月より「災害用ブロードバンド伝言板 (web171)」を提供してまいりましたが、東日本大震災においてご利用いただいた方々の声をもとに、伝言の登録件数や伝言の保存期間を拡大する等の機能の改善や、スマートフォンへの対応や伝言登録の通知機能、さらには英語や中国語、韓国語に対応可能となる等、新たな機能を追加し、2012年8月から「災害用伝言板 (web171)」として提供しております。

本サービスは、大規模災害等の発生により、被災地への安否確認のための通話等が増加し、被災地へ向けての通話が繋がりにくい状況になった場合、速やかに運用を開始[※]します。

安否情報を確認する手段として、今後も引き続き、皆さまが安心してご利用いただけるようなサービスをめざします。

「災害用伝言板 (web171)」のイメージ



社員の声 つなぐ力



災害用伝言板 (web171) をご利用ください

NTT東日本
ネットワーク事業推進本部 サービス運営部
災害対策室
吉岡 博

2012年8月より新たにリリースしております「災害用伝言板(web171)」のおもな特徴として、①他社の災害用伝言板との相互検索ができること、②伝言を音声やメールで通知できること、③英語や中国語、韓国語にも対応可能であること、④携帯電話やスマートフォンへの対応、等が挙げられます。毎月1日、15日、お正月三が日(1月1日～1月3日)、防災週間(8月30日～9月5日)、防災とボランティア週間(1月15日～1月21日)には体験利用が可能ですので、ご家族やご友人とご利用いただき使い方を覚えてください。

※ 運用の開始等の提供条件については、状況に応じてNTT東西が設定し、報道機関への情報提供を通じて、テレビ・ラジオ・新聞・インターネット・弊社公式ホームページ等でお知らせいたします。

つなぐ 備蓄保存食のパッケージに「災害用伝言ダイヤル (171)」利用方法を掲載

災害時における安否確認の行動等を啓発する一助として、「災害用伝言ダイヤル (171)」の利用方法が掲載された備蓄保存食が、明治、ブルボン、東ハト、不二家等から発売されました。さらに、宝水から販売されている「5年保存水」にも同様に掲載されています。

今後もさまざまなステークホルダーの皆さまと協力し、171、web171の認知向上に向けた取り組みに努めてまいります。



5年保存水



外部ステークホルダーの声



おいしい笑顔の真ん中に
ありたいビスケット

株式会社ブルボン
開発部門担当者(談)

「プチクマビスケット保存缶」は、被災され避難生活されている方が、毎日同じものしか食べられず、飽きがきている、という新聞記事から、開発を思いついた商品です。被災され心身ともに疲弊している方に、バラエティー感あるビスケットを食べていただくことで、食べることの楽しさ、そしてプチクマの可愛らしさによる心の安らぎをお届けしたい、という想いを込めました。また、おいしさだけでなく、災害時に役立つ情報として、「災害用伝言ダイヤル(171)」のご利用方法を記載させていただきました。

当社の合言葉“おいしい笑顔の真ん中に”、にあるように、本来は平常時に、笑顔とともに食べていただきたい商品であります。

つなぐ 小学校向け公衆電話教室の開催/公衆電話の使用方法、
災害用伝言ダイヤル171の認知度向上への取り組み

NTT東日本 東京支店をはじめとしたNTT東日本グループでは、公益財団法人日本公衆電話会と協力して、携帯電話の普及等によって公衆電話の使い方を知らない子どもたちが増加している状況や、万一の災害時等における対応の必要性から、2008年度より小学生向けに公衆電話教室を開催し、実際に公衆電話を設置しテレホンカードを使って自宅へ通話する体験や「災害用伝言ダイヤル(171)」の「録音・再生」体験を行い、周知促進に取り組んでいます。

2012年度は東京都内の9校で公衆電話教室を実施したほか、「安全マップ」(学区内の公衆電話・AED等の設置場所を記した地図を下敷きに印刷したもの)を都内155校へ配布しました。また、自治体・地域のイベント等で「災害用伝言ダイヤル171」の体験コーナーの実施、クイックマニュアルの配布等PRの機会を70回設けました。



区民まつりでの災害用伝言ダイヤル171 小学校での公衆電話教室の様子の認知啓発活動

外部ステークホルダーの声



「地域の安全・安心」への
貢献に取り組めます

公益財団法人日本公衆電話会
東京統括支部事務局長
田中 睦也 様

日本公衆電話会東京統括支部では、公益法人化を機に、「地域の安全・安心」への取り組みを一層充実し、NTT東日本-東京をはじめとしたNTT東日本グループの協力を得て、「公衆電話利用方法の説明・体験」、「災害用伝言ダイヤル171サービスの周知・体験」等の公益事業活動を推進しています。

具体的には、「小学校での公衆電話教室」、「防災週間をとらえた自治体の防災演習、区民まつり」等で、地域に根ざした活動を実施しています。また、公衆電話、避難場所、AED設置場所等をプロットした「安全マップ」、子どもの安全を守るための「こども手帳」を小学校児童に配布しています。

今後とも創意・工夫をこらしながら公益の増進に寄与したいと考えています。



つなぐ 災害予測や災害時対応に役立つデジタル地図・航空写真の提供

NTT空間情報は、デジタル地図・航空写真を中心としたデジタル地図コンテンツ「GEOSPACE（ジオスペース）」を提供しています。

この「GEOSPACE」は日本全国をほぼカバーする大縮尺で正確なデジタル地図情報、および、航空・衛星写真等のサービスブランドであり、この「GEOSPACE」上に各種危機管理情報を重ねあわせて表示することによって、災害予測や災害時の迅速な対応、被害からの早急な復旧に有効に利用することも可能です。

2013年5月からは、ゼンリンと東日本大震災の復旧支援を目的とした地図情報の商品化において協力し、NTT空間情報の衛星画像とゼンリンの住宅地図データをパッケージ化した空間コンテンツ『震災復興支援地図』の提供を開始しました。

今後も、減災の視点から防災や災害対策活動をサポートするべく、精度・鮮度に優れた最新の地図・写真データをネットワーク配信する環境の実現に取り組んでいきます。

大規模災害等への対応力の強化・充実

NTT東日本グループは2011年3月に発生した東日本大震災を受け、大規模災害等への対応力をさらに強化し、充実すべく取り組んでいます。

2011年に引き続き、2012年は防衛省との連携をさらに強化し、協同研究会へも参加し今後の訓練の在り方等について、非常に有意義な意見交換を行いました。また、迅速な通信確保を目的とし、さまざまな事象を想定した訓練を実施しています。

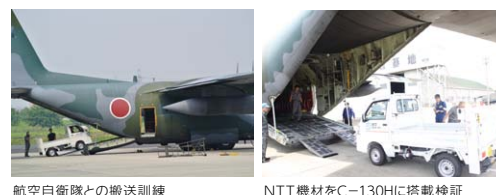
社外との連携した取り組みとしては、2012年7月に首都直下地震を想定した自衛隊との情報連携や航空自衛隊の輸送機を利用した、災害対策機器や車両・保守要員の搬送訓練を実施しました。加えて、9月には、内閣府主催総合防災訓練へ参加し、NTTグループおよび総務省との確実な情報連携が図れるよう情報伝達訓練を実施しました。

社内での取り組みとしては、2013年2月に、大規模災害に備えて、首都直下地震でNTT東日本本社ビルが被災したことを想定し、代替拠点での災害対策本部の設営・運営の訓練を実施しました。今後も引き続き、さらなる対応力の強化に取り組んでまいります。

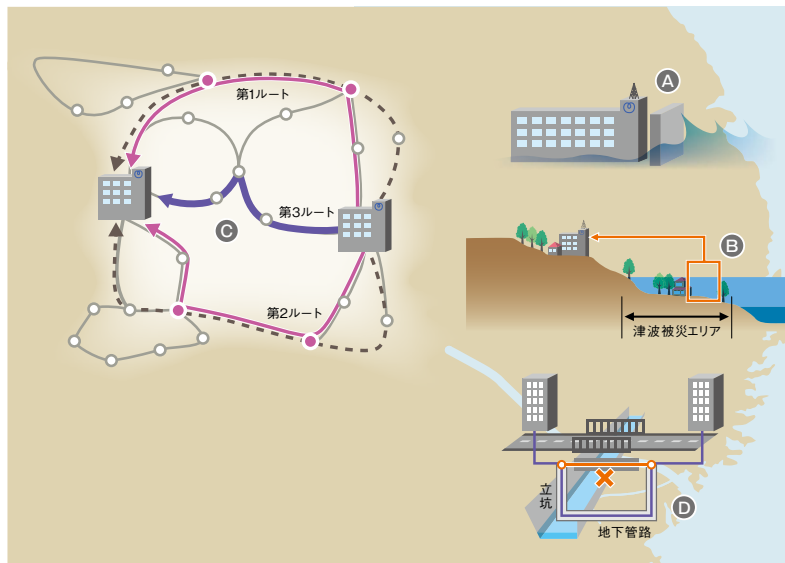
被災地の本格復興に向けた取り組みの展開

自治体等の復興計画と連動した通信インフラの本格復旧・復興を一元的に推進するため、2011年5月に本社組織として「東北復興推進室」を被災地でもある宮城県仙台市に設置しました。

信頼性を確保した災害に強い通信インフラをめざし、「信頼性を確保した災害に強い通信インフラの構築」、「災害時でもサービスが中断しない、または、短時間でサービス回復ができるよう、災害に強いオペレーションと設備整備」、「地域における復興計画に基づきながら、支店と連携しての被災地域のまちづくりへの貢献」に取り組んでいます。2011年に引き続き、2012年は、通信ビル等の水防の強化や高台への移設（A、B）、通信ルート（中継伝送路）の強化としての第3ルートの確保等に注力（C、D）し、「災害に強い通信インフラの構築（本格復旧工事）」は、ほぼ完了させることができました。今後は、被災自治体の復興計画に対応した設備づくり（支障移転工事等）が中心となり、自治体と連携し取り組んでいきます。



おもな信頼性施策



A 通信ビルの停電対策・水防強化

- ・通信ビルの燃料タンク拡充・備蓄燃料庫の確保
- ・移動電源車、タンクローリによるオペレーションの強化
- ・ハザードマップにあわせた水防強化

B 高台への移設

津波による流出・浸水や地盤沈下による冠水の被害を受けた19棟の通信ビルを、高台・内陸部へ移設

C 第3ルートの確保

2ルートから3ルートへ中継伝送路を複数化。活断層や津波想定域等を迂回する通信ルートの構築

D 橋梁区間での管路敷設

露出ケーブルでは切断する可能性が高いため、管路使用に切り替え

つなぐ ICTを活用した各工事現場事務所との情報連携

NTT東日本 東北復興推進室では、各工事現場の安全確認や作業進捗管理および現場事務所との情報連携のため、各工事現場事務所と東北復興推進室の双方に、安全管理用モニタを設置し、NGNを活用した映像のライブ配信を行っています。これにより、毎朝・夕のミーティングや工事進捗状況の打ち合わせ等を行う他、東北復興推進室において、危険工程や夜間作業時等の作業状況が把握できる他、万が一、トラブル等が起こった際に、より迅速な連携を図る等、現場の安全管理に活用しています。



ライブ配信映像による安全管理

迅速な情報開示の徹底

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

2012年度は、リスクが発生した場合に迅速かつ的確に対応するために、定期的に社内会議等の場で、リスクの発生状況を共有するとともに、新任課長研修等でビジネスリスクマネジメントの重要性に関する意識啓発を実施しました。また、災害時の報道対応やNTT東日本公式ホームページでの情報開示の迅速化にも取り組んでいます。

NTT東日本グループにおける節電の取り組み

一昨年度より、NTT東日本グループ丸となって、通信設備の効率化、オフィスの空調の抑制・照明間引き等最大限の節電対策を実施してきました。2013年度夏季についても、依然として全国的に電力需給は厳しいことから、電力使用量の多い通信会社としての社会的責任を果たす観点からも、以下のとおり節電に向けた取り組みを徹底しています。

○取り組み期間

- ・2013年7月1日～2013年9月30日

○夏期節電の基本方針

- (1) 通信設備に関する電力については、通信サービスの確保を前提とした上で、高効率設備の導入や旧設備の早期撤去を推進する等、最大限可能な範囲で節電に取り組む。
- (2) オフィス利用の電力については、空調の抑制、照明の間引き、OA端末



の順次シンククライアント化等、これまでの節電施策を引き続き実施し、2010年度比△38%以上のピークカットを目標に節電に取り組む。

※病院等医療施設においては、緊急かつ人命に関わる診療等に直接関わりのない部分において最大限節電に取り組む

※テナントビルに入居している場合は、ビルオーナーと連携して取り組む

(3) 各家庭においても、できる限りの取り組みを行う。



情報セキュリティの確保

基本姿勢

常に安心・安全なサービスを提供して、ステークホルダーの皆さまから信頼される企業であり続けるために、お客さま情報等の保護を確保するルール整備と継続的な改善、社員への啓発活動およびセキュリティ対策等の充実に努め、あらゆる側面から機密保持をはじめとした情報の適正利用の徹底を図っています。

CSR目標

- 情報セキュリティに関するグループマネジメントの強化
- 研修・啓発、点検等によるスキル・意識の向上および施策の浸透・定着化
- 安心・安全な情報セキュリティ環境の構築

■ 今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、お客さま情報・接続関連情報等のセキュリティの徹底・強化を図るため、主要子会社・業務委託先を含めたグループ横断的・統一的な情報セキュリティの推進体制を構築しています。この体制のもと、「情報セキュリティ基本規程」の全面改定等によるマネジメントの充実、各種研修や監査の実施、点検活動の充実による社員の知識向上・意識醸成、セキュリティゾーンの構築をはじめとした技術的・物理的対策の強化等により、情報セキュリティの確保に努めてまいりました。

情報セキュリティに関する社会的な要請は今後も強まると考えており、安心・安全なサービス提供を支えるため、高いレベルでのセキュリティ維持に向けた取り組みを継続強化してまいります。



情報セキュリティ推進部
担当部長
堀内 央

パフォーマンス・ハイライト

- ▶▶▶ 情報セキュリティにかかるマネジメントをより効果的に実施する基盤を強化するため、社内規程類を全面的に改定
- ▶▶▶ NTT東日本グループ全体の現場第一線にて展開されている優良事例等、取り組みに対する表彰の実施
- ▶▶▶ 従業員の情報セキュリティに関するルールの浸透や意識啓発を強化するため、優良事例を共有・議論する「情報セキュリティ改善ワークショップ」を継続開催するとともに、具体的な事例（ケース）を想定した実践的な研修を実施



情報セキュリティに関するグループマネジメントの強化

NTT東日本グループにおける情報セキュリティ推進体制

NTT東日本では、お客さま情報・接続関連情報をはじめとした各種情報の保護・管理、適正利用等のさらなる徹底・強化を図り、グループ横断的かつ統一的に情報セキュリティ施策を推進するため、社長直轄組織として「情報セキュリティ推進部」を設置するとともに、情報セキュリティに関する基本方針、各種施策等を審議する「情報セキュリティ推進委員会」を設置しております。

さらに、主要なグループ会社においても「情報セキュリティ担当」を専担で設置し、グループ全体で情報セキュリティ推進体制を確保しております。

また、情報セキュリティ推進部に専担の監査担当を設置し、本社、支店、グループ会社、主要な業務委託先において、お客さま情報等の取り扱いのルール遵守状況等を定期的に監査・点検しています。これらを通じて、施策の有効性を評価し、改善策を立案・実行しています。

情報の適正な取り扱いの推進

NTT東日本グループでは、情報セキュリティに対する社会的要請を十分に認識し、お客さま情報を含めた各種情報について厳格かつ適正に取り扱うことが、電気通信事業者としての重要な責務であるとの認識のもと、NTTグループの「情報セキュリティポリシー」に基づき、情報セキュリティの強化に努めています。

2011年11月には公正競争の促進等を目的に電気通信事業法が改正され、その中で接続関連情報についてもその厳正な管理が求められています。NTT東日本では、接続関連情報を適正に管理するための体制の整備等を実施し、従来からの取り組みをさらに充実させております。

さらに2012年度は、情報セキュリティに関わる社内規程類を全面的に改定し、マネジメントをより効果的に実施する基盤を強化しています。

社員の声 つなぐ力



情報セキュリティのさらなる強化に向けて

NTT東日本・長野
企画部 情報セキュリティ担当 主査
牛山 勝秀

NTT東日本 長野支店では、「社員と会社を守る情報セキュリティのさらなる強化」を目標に、マニュアル遵守と基本動作徹底の意識向上、お客さま情報・接続関連情報のさらなる管理徹底と運用状況点検の強化・定着化に向け、支店一丸となり取り組みを行ってまいりました。

今後もさらなる情報セキュリティの確保に向けた施策への取り組み、点検・監査・社員教育の充実および継続的な実施、また各業務システムのアクセス権限の設定や操作ログの記録・保存等の技術的セキュリティ対策の構築により、情報セキュリティのさらなる強化をめざします。



研修・啓発、点検等によるスキル・意識の向上および施策の浸透・定着化

スキル習得・マインド醸成を目的とした 研修・啓発（キャンペーン）の実施

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

そのため、2012年度は本社、支店、グループ会社の社員を対象に、eラーニングや集合形式によるお客さま情報・接続関連情報の取り扱いに関する各種研修を実施しました。研修では、内容をより実践的なものにするため、具体的なケースを想定した演習を充実させ、情報セキュリティルールの浸透を図りました。加えて近年顕在化している標的型攻撃メールによる被害を踏まえ、社員に対し擬似的な攻撃メールを発信し、その脅威や対応方法について実践的な研修を行いました。

また、意識啓発のための施策としては、情報セキュリティ推進キャンペーンの継続的な実施に加え、NTT東日本グループ全体の現場第一線にて展開されている優良事例等の取り組みに対する表彰を2012年度より新たに実施しました。さらに、昨年度から開始した「情報セキュリティ改善ワークショップ」の参加会社を拡大し、現場第一線の優良施策を共有し議論する等、情報セキュリティに関する意識啓発を強化しました。

つなぐ 情報セキュリティ推進キャンペーン

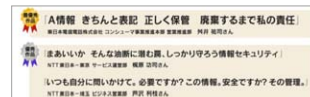
NTT東日本グループでは、2010年度より「情報セキュリティ推進キャンペーン」を展開しています。2012年度は、情報セキュリティに関する標語の募集や映像コンテンツの提供、一人ひとりのOA端末への「セキュリティメッセージ」の配信、サイバー攻撃への対応として標的型攻撃メールの対応演習等を実施しました。今後も、一人ひとりの行動の積み重ねにより、NTT東日本グループの情報セキュリティを確実に推進していきます。



情報セキュリティ推進
キャンペーンポスター



情報セキュリティメッセージ



情報セキュリティ標語

社員の声 つなぐ力



社員一人ひとりの セキュリティ意識啓発 活動の推進

NTT東日本
コンシューマ事業推進本部
営業推進部 業務推進部門
業務改善担当(当時)

舩井 祐司

部内の情報セキュリティ主管として情報セキュリティ向上に向けた研修・点検等各種施策を推進しています。情報セキュリティを推進していくうえで、社員一人ひとりのセキュリティ意識啓発が非常に重要であり、そのきっかけとして毎年行われている情報セキュリティ推進キャンペーンを積極的に活用しています。「情報セキュリティ標語」への応募は、ルールの理解を深めるとともに、日頃の行動を見直すよい機会となることから、積極的な参加を呼びかけ部内から多数の作品が応募されました。光栄にも自作が受賞しましたが、本作品は業務の中で相談されることの多いお客さま情報の取り扱いについて、ルール遵守と基本動作の徹底をわかりやすく表現したものです。今後も引き続き各種啓発イベント等を活用し、情報セキュリティの向上に努めたいと思っています。



つなぐ 情報セキュリティ改善ワークショップ

2013年1月に開催した「情報セキュリティ改善ワークショップ」では、NTT東日本グループの情報セキュリティ担当が一堂に会し、日頃取り組んできた情報セキュリティに関する改善活動の成果を発表・議論する中でノウハウの共有や施策の高度化、セキュリティマインドの向上を図りました。



ワークショップの様子



ワークショップの様子



ワークショップの様子

情報セキュリティに関する各種点検の実施

第一線の組織自らが、情報に関する取り扱いの遵守状況を毎日点検するとともに、お客さま情報・接続関連情報を保有する重要なシステムへのアクセス権限付与が適正であるかを確認する点検と、システムの不適正な利用がないかを確認するアクセスログの点検を定期的かつ厳格に実施しています。

これらの施策を推進することで、点検による適正性の確保はもとより、社員一人ひとりが、情報セキュリティを日常の行動規範として認識し続けるよう促しています。

安心・安全な情報セキュリティ環境の構築

システム等による技術的な情報セキュリティ対策の充実

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

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

その他情報セキュリティ対策として、ファクス誤送信防止機能の付加や指紋認証機能付きUSBメモリへの統一等の施策を実施しております。



社外宛へメールを送信する際に、上記画面がポップアップされ送信者が「送信先」「メール本文の内容」「添付ファイルの内容」に誤りがないかを確認

物理的な隔絶処置による情報セキュリティの維持・確保

NTT東日本のお客さま情報・接続関連情報を日常的に取り扱う事務室において、取り扱う情報の内容に応じてカメラの設置や生体認証装置による入退室規制等を実施するセキュリティゾーンを構築し、情報の取り扱いを一層厳格なものとする措置を講じています。



事務室内のカメラ



事務室出入りの生体認証装置





豊かな社会を、技術でつなぐ

わたしたちは、より豊かで便利なコミュニケーション環境を実現するとともに、情報通信技術を活用し、人口減少・高齢化社会におけるさまざまな課題解決に貢献します。

ユビキタス社会の実現に向けた取り組みの推進

基本姿勢

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

CSR目標

- フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み
- お客様の多様なニーズに応じたサービスの提供
- 次世代のICT社会を担う人材の育成

■ 今期の成果と来期に向けた取り組み

これまで私たちは、ユビキタス社会の実現に向けてブロードバンドサービスの普及・拡大に取り組んできました。2012年度については、新たに「フレッツ光」をご契約いただくお客さまを対象とした過去最大級の割引キャンペーン「思いっきり割」を実施しました。また、「フレッツ光」を24カ月単位での継続利用をお約束いただくことで月々のご利用料金がお得になる「にねん割」について、従来提供してきました戸建向けに加え、集合住宅向けにも提供を開始するとともに、「フレッツ 光ライト マンションタイプ」の月額利用料金については、より多くのお客さまにご利用いただけるよう値下げしました。

さらに、IRU方式¹⁾により光ブロードバンドを提供している自治体数が累計で277自治体におよぶ等、デジタル・ディバイドの解消に向けた取り組みについても積極的に推進してきました。

加えて、東日本大震災を契機とした重要データ保全に関するニーズの顕在化や、「所有から利用へ」というクラウドニーズの高まりを受け、NTT東日本のクラウド²⁾基盤上で仮想サーバーをお客さまにお貸しする「Bizひかりクラウド 安心サーバーホスティング」と、お客さまが所有するデータをクラウド基盤上の仮想サーバーにバックアップする「Bizひかりクラウド 安心データバックアップ」を提供しています。

今後も、あらゆる機会を活用してお客さまの声を収集し、お客さまや地域・コミュニティのニーズにあった安心・安全・便利に配慮した信頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に努めていきます。



ビジネス&オフィス営業推進本部
企画部 担当部長
外口 宏

パフォーマンス・ハイライト

- ▶▶▶ 「フレッツ光」について、2013年3月末時点で975万契約
- ▶▶▶ NTT東日本のクラウド基盤上で仮想サーバーをお客さまにお貸しする「Bizひかりクラウド 安心サーバーホスティング」と、お客さまが所有するデータをクラウド基盤上の仮想サーバーにバックアップする「Bizひかりクラウド 安心データバックアップ」の提供開始（2012年6月）

用語解説

*1. IRU方式：他者が保有する光ファイバー等についてIRU (Infeasible Right of User: 関係当事者の合意がなければ、破棄または終了ができない回線使用权) の設定を受け、伝送路設備として借りる方式。

*2. クラウド：データサービスやインターネット技術等がネットワーク上にあるサーバー群にあり、ユーザーは今までのように自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく、「どこからでも、必要な時に、必要な機能だけ」利用することができる新しいコンピュータ・ネットワークの利用形態。



「安心データバックアップ」
<http://www.ntt-east.co.jp/business/cloud/backup/>

フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み

ブロードバンドサービスの普及・拡大

NTT東日本は、「身近な総合ICT企業」として、安定的なユニバーサルサービス*1の提供・維持に努めるとともに、NGN*2を活用した光アクセスサービス「フレッツ 光ネクスト」のサービス提供地域を拡大する等、お客さまのニーズにあった安心・安全で信頼性の高い魅力的なブロードバンドサービスの普及・拡大に積極的に努めています。

「フレッツ光」については、引き続き自治体との連携等によって提供エリアの拡大に努め、また、契約数については、2013年3月末時点で975万契約となりました。

また、「フレッツ光」を24カ月単位での継続利用をお約束いただくことで月々のご利用料金がお得になる「にねん割」について、従来提供してきました戸建向けに加え、集合住宅向けにも提供を開始するとともに、「フレッツ 光ライトマンションタイプ」の月額利用料金については、より多くのお客さまにご利用いただけるよう値下げしました。

2013年2月には、中堅中小企業やSOHO市場に向けて、日本マイクロソフトおよびデルと協業し、ハード（OS（基本ソフト）・アプリケーション・クラウドサービス、パソコン・タブレット端末）からサービス（「フレッツ光」、「オフィスまるごとサポート」）までをワンストップで提供するサービスも開始しました。

今後も「フレッツ光」等の新サービス拡充やお客さまサービスの向上に努め、ブロードバンドサービスの普及・拡大に取り組んでいきます。

NGNが実現する豊かなコミュニケーション



「フレッツ光メンバーズクラブ」の提供

NTT東日本では、「フレッツ光」をご利用いただいているお客さまと充実したコミュニケーションを図るとともに、引き続きご利用いただくため、2009年12月より会員制プログラム「フレッツ光メンバーズクラブ」を提供しています。

「フレッツ光メンバーズクラブ」では、インターネットの便利な使い方をはじめとするITトレンド情報等の提供、会員の方限定のショッピング情報、東日本にある約10,000店舗（2013年3月現在）で利用可能なクーポンを提供する「光Happyタウン」、地域の厳選された情報を提供する「ひかり情報局」、会員同士でコミュニケーションが楽しめる「光 HARAPPA」、「フレッツ光」をはじめとする各種サービスの利用に応じて貯まる「ポイントプログラム」等を展開して

社員の声 つなぐ力



NTT東日本史上過去最大級の割引キャンペーン「思いつき割」を実施

NTT東日本 ビジネス開発本部
第一部門 アクセスサービス担当
藤沼 和也

2012年12月より、新たに「フレッツ光」をご契約いただいたお客さまを対象とした割引キャンペーン「思いつき割」を実施いたしました。「思いつき割」では、毎月の月額利用料から戸建向け（ファミリータイプ等）で945円（税込）、集合住宅向け（マンションタイプ等）で最大1,165.5円（税込）を24カ月間割り引きます。これにより、現在提供中の「にねん割」、「フレッツ光メンバーズクラブマンスリーポイント」（100ポイント）を組み合わせる場合、戸建で実質3,675円/月（税込）、集合で実質2,667円/月（税込）でフレッツ光をご利用いただくことが可能となりました。

これまで月額利用料がネックで「フレッツ光」をご利用いただいていた方にも、「思いつき割」をご提案することで、「フレッツ光」により魅力を感じていただけると考えております。

用語解説

- *1. ユニバーサルサービス：全国どこでも公平かつ安定的に提供されるべき、生活に不可欠なサービス。
- *2. NGN：従来の電話網が持つ信頼性・安定性を確保しながら、IPネットワークの柔軟性・経済性を備えた、次世代の情報通信ネットワーク。

「フレッツ 光ネクスト」
<https://flets.com/next/>

「フレッツ 光ライト」
<https://flets.com/light/>

「にねん割」
<http://flets.com/ninenwari/>



います。

ポイントプログラム交換メニューとしては、貯めたポイントをNTT東日本サービスの料金支払いにご利用いただける他、音楽ダウンロードや電子書籍等のインターネットサービス、電子マネー、地域の特産品等を集めた「ご当地セレクトin東日本」等があります。

また、2012年3月以降の会員継続年数に応じてポイント数が加算される新たなマンスリーポイントの提供を開始しております。

こうした取り組みを通じ、「フレッツ光メンバーズクラブ」は、2012年2月には400万会員を突破し、2013年3月には417万会員となりました。今後も、「フレッツ光」ご契約者のご意見・ご要望を取り入れながら、ご利用いただいているお客さま一人ひとりのご満足に応えられるプログラムになるよう、引き続き内容の充実を図っていきます。

「フレッツ光メンバーズクラブ」イメージ図



つなぐ 光LINK (リンク) シリーズの提供

NTT東日本は、「フレッツ光」につながるご家庭向けの通信機器を「光LINK」としてシリーズ化して提供しています。宅内でも宅外でも無線LAN接続が楽しめる手のひらサイズのモバイルWi-Fiルータ「光ポータブル」をはじめ、電源を入れるだけで、簡単・便利に宅内無線LAN環境が構築できるQoS (優先制御) *に対応した光LINK「ワイヤレスアダプタWA-1100-S」、ワンプッシュで簡単に無線LAN接続設定やセキュリティ設定が可能な高速ワイヤレスブロードバンドルータ「光LINKルータW200」についてそれぞれ提供するとともに、クラウド対応デバイスサーバー「N-TRANSFER」の提供により、パソコンを介さずに本製品に接続したUSB対応機器 (スキャナー等) から、簡単にクラウドサービスがご利用いただけるようになります。2011年11月より、冬モデルの光LINK PCシリーズとして、ノートモデルとデスクトップモデルをそれぞれ提供しています。

今後も「フレッツ光」を使ってお楽しみいただけるシーンやメリットの拡大に向け、「光LINK」シリーズの商品ラインアップを充実させるとともに、安心してご利用いただけるよう努めます。

社員の声 つなぐ力



フレッツ光の魅力を伝える「フレッツ光メンバーズクラブ」

NTT東日本 ビジネス開発本部
第四部門 マーケティング企画担当
狩野 武将

フレッツ光メンバーズクラブでは、フレッツ光の魅力を存分に感じていただけるよう、さまざまな業界他社・地方自治体等とのアライアンスを活用し、コンテンツの充実や会員限定特典の拡充に取り組んでいます。

2013年夏には、フレッツ光の魅力をより分かりやすく伝えるため、フレッツ光公式HPとともに大規模なサイトリニューアルを実施しました。また、400万を超える会員の皆さまにより快適にご利用いただけるよう、サポートセンターによるお客さまサポートの充実にも継続して取り組んでいます。

今後は会員の方ももちろん、フレッツ光を現在お使いではない方にもフレッツ光メンバーズクラブの魅力をお伝えし、より多くの方にフレッツ光をご利用いただけるよう取り組んでまいります。

- 「フレッツ光メンバーズクラブ」
<https://members-club.flets.com/>
- 「光Happyタウン」
<https://members-club.flets.com/pub/pages/coupon/>



光ポータブル



光LINKルータW200

用語解説

QoS: Quality of Serviceの略。ネットワーク通信において、運ばれるデータの内容に応じて扱いに差をつけることにより、通信の品質を確保するために実装される技術の1つ。

- 「光ポータブル」
<https://flets.com/hikariportable/pwr.html>
- 「ワイヤレスアダプタWA-1100-S」
http://web116.jp/shop/netki/wa1100s/wa1100s_00.html
- 「光LINKルータW200」
http://web116.jp/shop/netki/w200/w200_00.html
- 「クラウド対応デバイスサーバー N-TRANSFER」
http://web116.jp/shop/netki/n_transfer/n_transfer_00.html



つなぐ フレッツ・ウイルスクリアの提供

NTT東日本は、お客さまに安心してご利用いただけるサービスの取り組みとして、コンピューターウイルス感染、フィッシング詐欺、有害サイト等のトラブルを未然に防ぎ、インターネットに不可欠なセキュリティ対策を実現できる「フレッツ・ウイルスクリア」を提供しています。本サービスの機能の1つである「有害サイト表示規制」は、有害サイトの情報から子どもを守り、お子さまがいる家庭でも安心してインターネットをご利用いただけるよう努めています。

「フレッツ・ウイルスクリア」の契約数は2013年3月時点で155万契約となっており、多くの方々にご利用いただいています。今後もさらなるサービス向上に向けて取り組んでいきます。

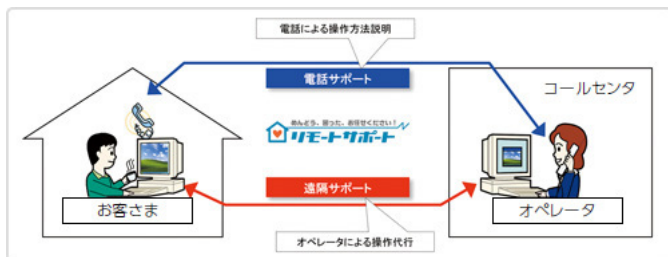
つなぐ リモートサポートサービスの提供

NTT東日本は、「フレッツ光」をご利用のお客さまに対し、NTT東日本が提供する機器に限らず、他社メーカーが提供する機器やソフトウェア等の設定・使い方等に関するお問い合わせに対応するため、パソコン、周辺機器およびソフトウェア等の操作をワンストップでサポートする「リモートサポートサービス」を提供しています。「リモートサポートサービス」は、専用コールセンターのオペレータが、お問い合わせに電話で対応したり、お客さまのパソコン等を遠隔操作によりサポートするサービスであり、操作に慣れていないお客さまでも安心してお問い合わせができるようになっています。また、2012年6月からはスマートフォン・タブレット端末のWi-Fi設定に対しても、遠隔操作によるサポートを行っています。

「リモートサポートサービス」の契約数は、2013年3月時点で275万契約となっています。

今後も、さらなる利便性の向上により、お客さまの安心・安全なICT環境の実現に取り組んでいきます。

サービスイメージ



社員の声 つなぐ力



安全・快適なインターネット生活を

NTT東日本 ビジネス開発本部
第二部門 ビジネスサポート担当
サポートサービスグループ

西田 祥子

近年、ニュースでも話題になっているウイルスを用いた犯罪や金銭や個人情報を狙ったウイルス等、インターネット上の脅威が多く発生しており、そのスピードは日々加速し続けています。フレッツ・ウイルスクリアは最新のクラウド技術を採用しており、日々増加するさまざまな脅威へのタイムリーな対応が可能となります。さらに、FacebookやTwitter等のSNSへの脅威対策もパワーアップしました。これらの対応により、インターネット利用時の安心と、パソコン操作の軽快さを両立しています。今後もフレッツ・ウイルスクリアを通じてお客さまが不安を抱くことなく、インターネットを楽しむことができる環境を提供していきます。

「フレッツ・ウイルスクリア」
<https://flets.com/fvc/>

社員の声 つなぐ力



だれにでもやさしく、快適なICT社会をめざして

NTT東日本 ビジネス開発本部
第二部門 ビジネスサポート担当

河井 潤

フレッツ光を安心・便利にご利用いただくため、初心者はもとより習熟者に対しても、お客さまのスキルレベルに応じたサポートを提供しています。最近では、スマートフォン・タブレット向けの遠隔サポートを提供することで市場環境にも柔軟に対応するとともに、お客さまから「ここまでサポートしてくれるんだ!」という喜びの声をいただいております。また、単に困りごとを解決するサービスにとどまらず、パソコンを自動点検し、快適な環境とする「パソコン点検ツール」をご提供することで、常にサポートされているという安心を感じていただいております。

お客さまのニーズは刻々と変化しており、そのご要望を契機にお客さまとICTを“つなぐ”ことで、お客さまの生活がさらに充実したものになることをめざし、サービスを提供してまいります。

「リモートサポートサービス」
<https://flets.com/osa/remote/>



つなぐ オフィスマるごとサポートの提供

「オフィスマるごとサポート」では、ますます高度になり複雑化するオフィスICT環境において、専門のICT管理者を配置していない中堅中小企業のお客さまに向け、オフィスICT環境のトータルサポートを一元窓口で提供しています。当社ビジネスホンの故障等オフィスICT環境のトラブル発生時では、専用のサポートセンタによる電話やリモートツール¹を用いた遠隔サポートで、迅速にご対応いたします。また、オンサイト²での対応が必要な場合にもエンジニアの訪問サポートにより、お客さまがオフィスICT環境の管理に係わる負担を軽減します。また、サポートにとどまらず、お客さまのホームページのセキュリティ上の弱点の有無を診断する「Webセキュリティ診断」も提供しております。

2013年2月には、中堅中小企業やSOHO市場に向けて、日本マイクロソフトおよびデルと協業し、ハード(OS(基本ソフト)・アプリケーション・クラウドサービス、パソコン・タブレット端末)からサービス(「フレッツ光」、「オフィスマるごとサポート」)までをワンストップで提供するサービスも開始しました。今後も、お客さまのさまざまな相談窓口に加え、安心・安全・便利なICT環境の実現をサポートできるよう取り組んでまいります。

社員の声 つなぐ力



ITに関する
“困った”をフルサポート

NTT東日本
ビジネス&オフィス営業推進本部
オフィス営業部 サポートサービス推進部門
パートナー連携強化担当

居野上 俊祐

「PC・プリンタ買い替え時の初期設定、ビジネスソフトの操作方法に不安がある」等、中堅中小企業のITに関する“困った”から、「IT専任者を雇用するコストがない」といった中堅中小企業の経営面・人的な“困った”まで、「オフィスマるごとサポート」はお客さまのあらゆるビジネスシーンをフルサポートいたします。

また、「オフィスマるごとサポート」を取り扱うライアンス先のPCベンダ様であるデル株式会社様からは、次のような声を頂戴しております。

デルはソリューションプロバイダとして、幅広く取りそろえたITソリューションの提供からそのサポートに至るまでを一貫して行っています。オフィスマるごとサポートが1つの窓口でオフィスITのフルサポートを地方の隅々までカバーし提供している点が、弊社のめざすところと合致しています。販売開始以来、数も順調に伸張しており、これからもNTT東日本と協力して取り組んでいきたいと考えています。

今後は一層、中堅中小企業のお客さまやライアンス企業様からご満足いただけるサービスをめざすべく努めてまいります。

用語解説

- *1. リモートツール：オフィスマるごとサポート受付センタのオペレータが、遠隔でお客さまのパソコンを操作する際に使用する専用ツール。
- *2. オンサイト：現地。

☎ 「オフィスマるごとサポート」
<http://www.ntt-east.co.jp/business/solution/marugoto/>

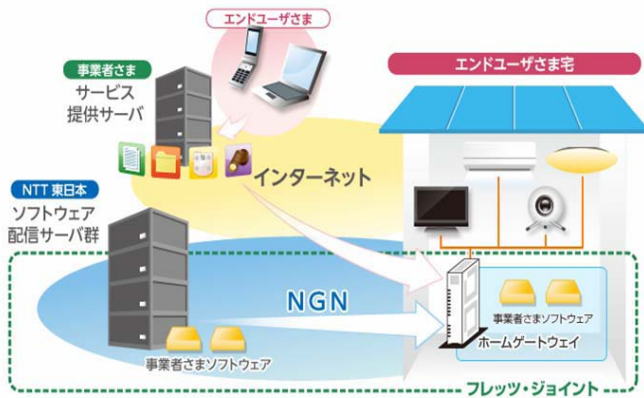
つなぐ 「フレッツ・ジョイント」の提供

ブロードバンド環境の充実に伴い、パソコンだけでなくテレビやレコーダー、監視カメラ等、ネットワークにつながる、さまざまなデジタル機器が家庭やオフィスで増えてきています。NTT東日本では、デジタル機器とネットワークを簡易につなぐことができるサービスが、サービス事業者の新規ビジネスの創造に寄与できると考え、ソフトウェア配信サーバにお預かりしたサービス事業者のソフトウェアを、「フレッツ 光ネクスト」をご利用のお客さまのホームゲートウェイ等へ配信する「フレッツ・ジョイント」を提供しています。

サービス事業者は、既存の家電を遠隔制御する際に専用の装置や個別の設定を必要としていましたが、「フレッツ・ジョイント」で配信するソフトウェアがその機能を担うことにより、サービス事業者のサービスを、より少ない機器で実現可能となります。またサービスを利用されるお客さまにとっても、配信されるソフトウェアにより、本サービスを意識することなく、サービスごとに必要となっていた面倒な機器設定等を行う必要がなくなります。



「フレッツ・ジョイント」のサービスイメージ



つなぐ 「フレッツ・ジョイント」の活用事例

「フレッツ・ジョイント」を活用した事業者サービスの事例のひとつとして日本ネットワークイネイabler社の「v6プラス」があります。

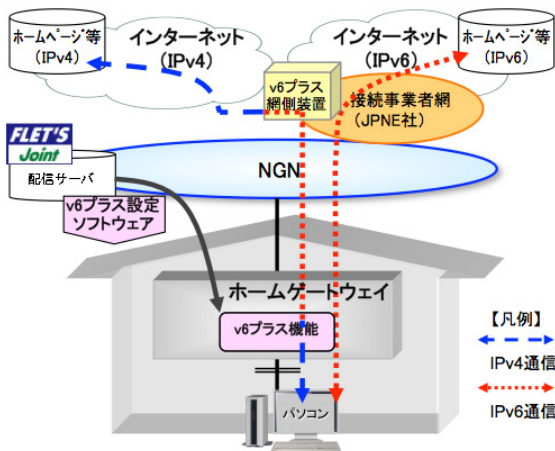
「v6プラス」は、NTT東日本の次世代ネットワーク (NGN) を利用するISP事業者向けに提供するサービスであり、ISP事業者はIPv4の設備を持たずに、IPv6* IPoE 接続環境を用いてIPv4によるインターネット接続サービスをお客さまにご提供可能となります。

「v6プラス」では「フレッツ・ジョイント」を活用して、お客さまが自宅等で利用しているホームゲートウェイに対して必要な設定を自動的に行います。これにより、お客さま自身でホームゲートウェイを設定する必要がなく、「v6プラス」を活用したIPv6およびIPv4によるインターネット接続を手軽に利用開始することが可能となります。

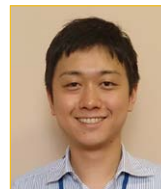
今回の「v6プラス」の提供により、IPv4を利用した通信からIPv6を利用した通信によるインターネット接続への移行が促進され、IPv4のアドレス枯渇問題[※]への対応にも貢献できると考えています。

このように、さまざまな分野の事業者様と協業することで、フレッツ光をさらに便利にお使いいただけるよう今後も努めて参ります。

v6プラスサービス概要



社員の声 つなぐ力



事業者様と
エンドユーザ様をつなぐ
「フレッツ・ジョイント」

NTT東日本 ビジネス開発本部
第二部門 アライアンスサービス担当
中里 順一

フレッツ・ジョイントは、事業者様からエンドユーザ様へのサービス提供のお手伝いをするサービスです。

今回、日本ネットワークイネイabler社様にフレッツ・ジョイントをご採用いただき、新サービス「v6プラス」が実現いたしました。

「v6プラス」は、IPv4とIPv6のシームレスな利用を可能にし、インターネット利用における課題であるIPv6への移行を加速させるサービスです。

そのほかにも、三井ホーム株式会社様とフレッツ・ジョイントを活用したスマートハウス実証実験を行ったりと、ジャンルを問わず事業者様サービス提供の一助となるよう日々模索しております。

今後とも、さまざまな事業者様と連携し、魅力あるサービスをエンドユーザ様に提供することで、より多くの方々にフレッツ光の利便性を感じていただきたいと思っております。

※ IPv4のアドレス枯渇問題
近年のインターネット利用者の増加によって、現在のインターネット標準プロトコルであるIPv4アドレスが枯渇し、お客さまに割り当てるIPアドレスがなくなることで、新規のお客さまがインターネットに接続できなくなる問題。

用語解説

IPv6: 「Internet Protocol Version6」の略であり、現行のインターネットの標準プロトコルであるIPv4の次バージョンのプロトコルです。膨大なアドレス空間が利用可能なため、より多くの機器にIPアドレスを割り当てることができます。

「フレッツ・ジョイント」
<https://flets.com/joint/>



つなぐ ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会

ユニバーサルサービス（加入電話、公衆電話、緊急通報の電話サービス）を、いつでも、どこでも、だれもが利用可能な料金でご利用いただけるよう、ユニバーサルサービスを維持するために、各電話会社が「ユニバーサルサービス支援機関（一般社団法人電気通信事業者協会）」を通じて費用を出しあう「ユニバーサルサービス基金制度」が、2007年1月より運用されています。この「ユニバーサルサービス基金制度」に関する理解を深めていただくため、一般社団法人電気通信事業者協会（NTT東日本グループも所属）等の主催により、毎年ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会が開催されています。今後も引き続き、ユニバーサルサービス基金制度への理解を深めていただけるよう、きめ細かい情報開示等に取り組んでいきます。

つなぐ ケーブルテレビとの映像サービス分野における協業

NTT東日本は、地域のケーブルテレビ会社と連携し「フレッツ光」を活用した放送サービスを展開しており、ニューデジタルケーブルと連携した「青葉ケーブルテレビ&フレッツ光」^{*1}、宮城ケーブルテレビと連携した「宮城ケーブルテレビ&フレッツ光」^{*2}を宮城県内で提供しています。

本サービスの提供により、難視聴地域においても、アンテナなしに「地上デジタル放送」「BSデジタル放送」や「CSデジタル放送」の他、地域に密着した情報が満載の「コミュニティチャンネル」の視聴が可能となるとともに、「フレッツ光ネクスト」によるブロードバンドサービスや「ひかり電話」をあわせたトリプルプレイサービスをご利用いただくことができます。

また、両ケーブルテレビ会社とNTT東日本では、協業による双方の特徴を活かした取り組みとして、地域イベントのライブ放送を実施しています。これは、東日本大震災からの復興支援に繋がる地域情報・観光情報の発信力を強化するとともに、祭りを盛り上げる取り組みとして、「コミュニティチャンネル」および宮城県内にNTT東日本が設置している「デジタルサイネージ」*に臨場感あふれるライブ映像を配信するものです。

今後も、両ケーブルテレビ会社とNTT東日本は、高品質な放送サービスおよび光ブロードバンドサービスの普及を拡大するとともに、新しい地域ネットワークの形成にも注力していきます。

つなぐ フレッツ光を利用した新しい音楽スタイルを実現する「ひかりDUETTO NY1」の販売開始

近年、音楽市場においてもパソコンとネットワークを利用したさまざまな音楽表現やサービスが展開されています。そのような中、演奏者間の物理的距離の解消や、演奏環境・時間の確保等の課題に対して、より手軽に遠隔地をつないで演奏機会を創出するというニーズが高まっています。

NTT東日本は、ネットワークを利用した新しい音楽スタイルの実現に向け、2011年3月3日よりヤマハと協業し、NTT東日本の提供する高品質な次世代ネットワーク（NGN）の「フレッツ光ネクスト」および、「ひかり電話」と、ヤマハ

社員の声 つなぐ力



「テレビ」×「光」×
「地域」＝「つながり」

NTT東日本-宮城
営業部 販売企画担当
松田 大輔

地域密着のケーブルテレビ会社2社様との協業を通じ、NTT東日本としても、より深く地域に根ざした活動を展開できていると感じています。

今後も協業の利点を活かし、地域に密着した情報が満載のコミュニティチャンネルや臨場感溢れるライブ映像を配信するデジタルサイネージ等を通じて、東日本大震災からの復興支援につながる地域情報・観光情報等の発信力を強化し、さらなる地域の「つながり」を創出していきます。

<サービス提供エリア>（2013年7月現在）

- ※1 仙台市（青葉区、泉区、宮城野区）、富谷町、大和町、大郷町、大衡村、大崎町、加美町、涌谷町、美里町の各一部地域。
- ※2 石巻市、塩釜市、七ヶ浜町、仙台市（青葉区、宮城野区、若林区、太白区）、多賀城市、名取市、東松島市、松島町、利府町。
※一部地域を除きます

用語解説

デジタルサイネージ：屋内・店頭・公共空間・交通機関等の集客施設にディスプレイやプロジェクタ等を設置し、デジタル技術を活用してタイムリーに情報や映像をディスプレイ等に表示する広告媒体です。

📺 「宮城ケーブルテレビ&フレッツ光」
<https://flets.com/catv/miyagi/>

📺 「青葉ケーブルテレビ&フレッツ光」
<https://flets.com/catv/aoba/>



が開発した「NETDUETTO™ (ネットデュエット)」を活用することで音の遅延が少なく、より快適に遠隔地間をつなぐ演奏環境を構築してきました。そして、2012年11月21日から、個人の方も含めより多くの方にご自宅でも手軽にセッションを楽しんでいただけるよう、ネットワークオーディオインターフェイス*1「ひかりDUETTO NY1」(情報機器)の販売を開始し、同サービス名称を「光☆DUETTO」*2とあらためました。

今後はご自宅での利用はもとより、音楽レッスン教室、カラオケ、カラオケ教室、音楽スタジオ等での利用拡大を推進するとともに、SNS(ソーシャルネットワークワーキングサービス)、音楽業界と連携し、より音楽と通信が融合するシーンを創造していきます。

演奏環境ソリューションの構成イメージ



つなぐ 家庭向け音楽放送サービス
「USEN on フレッツ・マーケット」の提供開始

音楽市場では、携帯音楽プレイヤーやスマートフォン、タブレットへの音楽配信サービスが加速度的普及を続けており、個人向けを中心に音楽視聴スタイルの多様化が進んでいます。NTT東日本は、音楽サービスを提供するUSENと協業し、ご家庭のあらゆるシーンでお楽しみいただける音楽をお届けすることを目的に「USEN on フレッツ・マーケット」の提供を2012年12月1日より開始しました。これは、USENの音楽放送サービスを「フレッツ・キャスト*1」を通じて「フレッツ 光ネクスト」をご契約のお客さまに配信し、タブレット端末「光iフレーム2」または「フレッツ・ミルエネ*2専用端末」と「フレッツ・マーケット」をご利用することで視聴できる、ご家庭向けのサービスです。ご家庭向けに厳選した人気チャンネルラインアップを、たとえば家事をしながら、リビングでくつろぎながら、あるいは、フレッツ・ミルエネでご家庭の電力使用量を見ながら等、ご家庭内のあらゆるシーンでお楽しみいただけるようになりました。

社員の声 つなぐ力



**通信と音楽の融合で、
新たな「つなげる力」を**

NTT東日本 ビジネス開発本部
 第二部門 アライアンスサービス担当
福嶺 翼

音楽演奏を趣味にしている、もしくはこれから音楽演奏をはじめたいと思っているお客さまに対し、ヤマハ様との協業により新たなフレッツ光の利用シーンを創ることができました。

2011年3月3日の報道発表の際に、デモンストレーションをご覧いただいた方々の感想を通じて、ネットワーク越しではありますが、遠く離れた人とでも、一緒に演奏することは心を動かす力があると感ずることができました。

遠くにいる昔のバンド仲間との久しぶりの演奏や、好きなアーティストが共通している人との初めての演奏等、このソリューションを通じて人と人同士がつながっていくことのお役に立ちたいと思っています。

用語解説

- *1. ネットワークオーディオインターフェイス: ネットワーク接続機能を持った、オーディオインターフェイス(楽器等の音源を接続・伝送する機器)。
- *2. 光☆DUETTO: 簡単な設定でインターネット等のネットワークを介して、できるだけ小さな遅延(音の遅れ)で、高音質なオーディオを送受信するための技術。これによって、離れた場所にいる人たち同士での音楽セッションを行うことができるようになる。

社員の声 つなぐ力



**手軽に家庭で
音楽放送サービス
ご利用いただけるアプリです**

NTT東日本 ビジネス開発本部
 第一部門 アクセスサービス担当
佐藤 優

音楽市場においては携帯音楽プレイヤーやスマートフォン、タブレットへの音楽配信サービスが加速度的普及を続けており、個人向けを中心に音楽視聴スタイルの多様化が進んでおります。

こうしたことから、創業以来50年以上のノウハウを持ち、国内最大規模の音楽放送サービスを提供するUSEN様は、NTT東日本との協業により、ご家庭のあらゆるシーンでお楽しみいただける音楽をお届けすることを目的に「USEN on フレッツ・マーケット」の提供を開始しました。

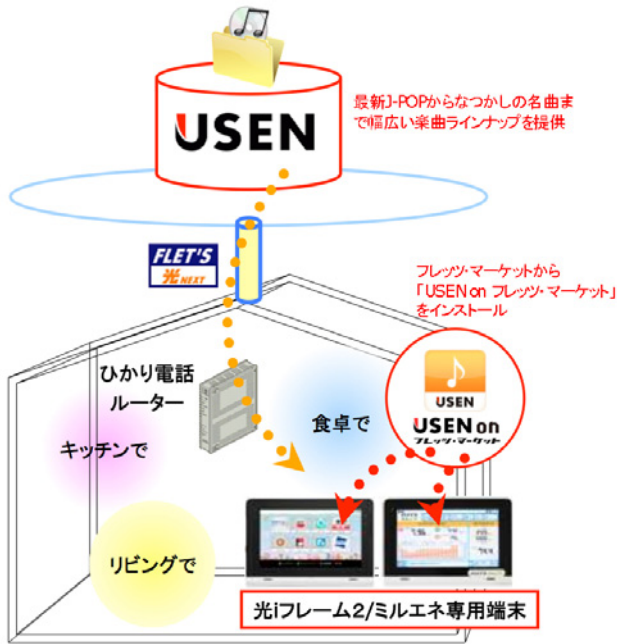
USEN様が家庭向けに厳選した人気チャンネルラインアップを、家庭内のあらゆるシーンでお楽しみいただけますので、ぜひご活用ください。

用語解説

- *1. フレッツ・キャスト: コンテンツプロバイダが提供する映画・音楽等のコンテンツを、「フレッツ 光ネクスト」をご契約のお客さまに配信するサービスの名称。
- *2. フレッツ・ミルエネ: 家庭の消費電力量や電力会社が提供する電力供給情報を見える化したサービス。



サービスイメージ



つなぐ 高齢者や介護を必要とする方向けの電話機の提供

高齢化社会の進行に伴い、高齢者の方が安全・安心に生活できる環境の構築に対する要望が高まっています。こうした中、NTT東日本では高齢者や介護を必要とする方向けに、緊急通報装置「SL-10号BOX」を提供しています。「SL-10号BOX」は、非常ボタンもしくはオプションのペンダント型ワイヤレスリモートスイッチを押すことで、自治体等の緊急通報センタにつながります。通報を受けたセンタの装置では、非常通報・停電通報等の通報種別や利用者情報等を表示することができるため、利用者からの通報に迅速かつ的確に対応することができます。

また、簡易型緊急通報装置として「シルバーホンあんしんSV（エス・ファイブ）」を販売しています。あらかじめ登録した最大9カ所の中から設定した5カ所へ自動通報でき、非常ボタンもしくはオプションのペンダント型ワイヤレスリモートスイッチを押すことで、家族の携帯電話や自治体の相談センタ等の任意に設定した通報先に通報することができます。こうした商品は、老人ホームや高齢者向けマンション等において、簡易ナースコールシステムとしてもご利用いただくことができます。

さらに、「シルバーホンふれあいSⅡ（エス・ツー）」は、手の指以外でもダイヤル操作がしやすいよう配慮したデザインのご家庭用電話機であり、オプションの外部スイッチ（入力装置）を本体に接続してご利用いただくことで、呼吸や足踏み等でもダイヤル操作が可能となっています。また、あらかじめ登録しておいた通報先に、あんしんボタンを押すだけでつながる、あんしん通報機能も備えています。

そして、高齢者にやさしいユニバーサルデザインの電話機「ハウディ 優V（ゆう・ファイブ）」や「シルバーホン・ひびきSⅢ（エス・スリー）」は、通話中の相手の声の大きさ・音質・速さをお好みにより調整する機能、疑似広域帯機能、迷惑電話お断り機能等を備えています。また「ひびきSⅢ」の受話器には、耳の不自由なお客さま向けに骨伝導ハンドセットが標準搭載されています。

なお、「SL-10号BOX」、「ハウディ 優V（ゆう・ファイブ）」を除く商品は、加入電話（アナログ）回線に加えて、「ひかり電話」回線のレンタルにも対応しており、より多くのお客さまにご利用いただけるようになっています。

「光iフレーム2」
<https://flets.com/iframe2/>



シルバーホン あんしんSV



シルバーホン ふれあいSⅡ



ハウディ優V



シルバーホン ひびきSⅢ

- 「シルバーホン あんしんSV」
http://web116.jp/shop/goods/anshinsv/anshinsv_00.html
- 「シルバーホン ふれあいSⅡ」
http://web116.jp/shop/goods/fureais2/fureais2_00.html
- 「ハウディ 優V」
http://web116.jp/shop/goods/yu5/yu_00.html
- 「シルバーホン ひびきSⅢ」
http://web116.jp/shop/goods/hibikis3/hibikis3_00.html



今後も、高齢者や障がい者の方向けの端末を提供し安全・安心なコミュニケーションの実現に向けた取り組みを進めていきます。

つなぐ 住まいにおける光の利用シーンを訴求したショールーム
「光HOUSE (ひかりハウス)」

NTT東日本は、光サービスを活用した理想の住まいづくりをサポートする体験型ショールーム「光HOUSE」をオープンしています。「光HOUSE」では、インターネットだけではなく、暮らしに密着したさまざまな光サービスの利用シーンを体験いただけるとともに光サービスの導入にあたっての工事や配線方法等もご紹介しており、「住まいの光化」のすべてがわかるショールームです。また、専門スタッフによる無料のコンサルティングも実施しております。

スマートフォンの普及率は約3割に達し、家庭内無線LANの世帯導入率も約4割となる等、日常生活の利便性を高めるツールとしてその役割が注目されています。このような中、2012年11月からは、新宿の「光HOUSE」において、スマートフォンをはじめとするモバイル端末を使用し、「フレッツ光」とWi-Fiを組み合わせた外出先での利用シーンのデモンストレーション展示も開始しました。展示コーナーでは、自宅パソコンの遠隔操作やWi-Fiビデオカメラを利用したモニタリング等を体験いただけます。

2013年5月現在、「光HOUSE」は新宿、横浜、千葉、浦和の4拠点に展開しており、「無線やスマートフォンの活用術セミナー」や住宅関連事業者とタイアップした「家づくりセミナー」等、随時、さまざまなイベントや光サービスの活用方法等のセミナーを開催しています。

社員の声 つなぐ力



より多くの方に
光のよさを伝えたい

NTT東日本-東京
営業部 光化営業部門
住まいの光化推進室

桃園 律雄

NTT東日本光HOUSE新宿は、新築やリフォーム等をご検討されている施主様や建築士等住宅関連事業者様を中心に、実際の住環境をイメージした展示スペースで、光を使用した快適で便利なライフスタイルを体感いただける東京で唯一のショールームです。

また、光の導入を決められたお客さまには各々の利用環境を考慮した使い勝手の良いスッキリとしたインテリアを実現するため、配線・配管コンサルティングも実施しております。

さらに、今までインターネットやパソコンをご利用されていない方々を対象に最新のスマートフォンやタブレットと光サービスを融合したセミナーを実施することで光の受注拡大に努めております。

今後もお客さまに“光のある快適で理想的な住いづくり”を提案するため、旬な商品やサービス、各種セミナーを積極的に展開し、多くの方へ光のよさを伝える情報発信拠点として取り組んでまいります。



「光HOUSE」

<https://flets.com/hikarihouse/top.html>



ネットワークのオープン化の推進

NTT東日本グループでは、他の電気通信事業者(以下、「他事業者」)に、ネットワークを積極的にオープン化し、相互接続を実施することで、多様なサービス展開を可能にし、情報通信産業の発展に努めています。

2008年3月からサービスを提供している次世代ネットワーク(NGN)については、他事業者との接続を積極的に推進するため、インタフェース開示、フィールドトライアル、他事業者の方々への各種説明会の実施等、さまざまな取り組みを行ってきました。

これらの取り組み等により、2013年3月末現在、65社のISP事業者、30社の電話系事業者、288社のコンテンツ配信事業者にご利用いただいております。2012年12月には、IPv6 IPoE方式*¹における接続事業者数を3社から16社に拡大することについて、接続約款変更の認可を受けました。今後、ISP事業者のIPv6インターネット接続サービス提供の選択肢が広がっていくものと考えています。引き続きネットワークのオープン化*²を推進することを通じてブロードバンドサービスの拡大に貢献していきたいと考えています。

地域と連携したブロードバンドサービス環境の提供によるデジタル・ディバイドの解消

NTT東日本グループは、住民・企業・自治体の意見を重視した地域密着型公共サービスの実現に向けて、自治体の皆さまの住民サービスの向上、地域社会の活性化、行政事務の効率化・高度化等、各種ニーズに合った最適なソリューションを提供しています。地域に密着した営業体制によって、公共・自治体の皆さまが抱えるさまざまな課題の解決に向けて、地域と一体となった町づくりのお手伝いをし、その実現に際して、コンサルティングから構築、保守・運用までトータルにサポートします。

とりわけ力を入れているのが、都市と地方の格差の一因となっているデジタル・ディバイドの解消です。人口が減少している過疎地域では、利用者が少ないために採算が見込まれないという理由で民間業者によるブロードバンド化が進まず、そのような地域に住む人たちは情報化の恩恵を享受できなくなってしまう恐れがありました。この問題を解決するために、NTT東日本では、一部地域においてIRU方式*を活用することで光ブロードバンドサービスを提供しており、2013年3月末までに、277自治体に提供しています。

今後も、国の政策や財政補助等の動きを見つつ、各自自治体との連携を強化し、デジタル・ディバイドの解消および地域のニーズにあわせた光ブロードバンドサービス環境整備に努めていきます。

つなぐ 岩手県 野田村に対する光ブロードバンドの取り組み

岩手県北東部の太平洋側に位置する野田村では、以前より高齢化や過疎化、少子化の問題を抱えており、地域コミュニティの活性化をめざしていました。そこで、2009年、野田村はIRU方式により村内全域に光ブロードバンドによる情報通信基盤の整備と、村からの効果的な情報配信や、テレビ電話等、村と住民、住民と住民の双方向情報通信の実現に向けたIP告知端末*による情報配信サービスの導入を決定し、入札を経てNTT東日本が導入に取り組むこととなりました。これにより、従前まで紙の回覧板や書類配布、無線放送等により提供していた情報が、NTT東日本の「フレッツフォン」を介して迅速に、かつ画面と音声によって確実に各世帯に届けられるようになります。また、配信のコンテンツも簡易に作成することができ、村内に閉じた通信環境の特性を活かして身近な情報を安心・安全に提供でき、さらにテレビ電話の機能を使って住民同士が、相手の顔を見ながら手軽なやりとりをすることも可能となります。

用語解説

- *1. IPv6 IPoE方式: PPPoEプロトコルを用いずに、接続事業者のIPv6アドレスを予め割り当てて、お客さま宅内に設置されたIPv6アドレスに対応する情報機器(パソコン等)から、接続事業者に接続する設備までの通信を行う方式。
- *2. ネットワークのオープン化: 自社のネットワークを他事業者も利用できるようにする取り組み。

用語解説

IRU方式: 他者が保有する光ファイバー等についてIRU(Indefeasible Right of User: 関係当事者の合意がなければ、破棄または終了ができない回線使用权)の設定を受け、伝送路設備として借りる方式。



キャラクター のんちゃん

清流・安家川生まれの鮭の稚魚(赤ちゃん)
紫外線に弱いので帽子が手放せない。
ぼっころふくらんだお腹には、生きていくための栄養が詰まっている。のんちゃんのお腹のふくらみは、地域みんなの幸せのパロメーター。

用語解説

IP告知端末: 自治体等と地域住民間の双方向コミュニケーションを実現するツールとして各家庭に設置された端末。



情報通信基盤の整備と並行して、導入後に配信する情報内容等を検討する中で、村が強く希望したのは、IP告知端末をより身近に感じ、親しみを持って暮らしの中に採り入れてもらえるよう、村のマスコットキャラクター「のんちゃん」を画面に登場させることでした。そこでIP告知端末の画面カスタマイズを実施し、光ブロードバンド環境の整備および村からの情報配信サービス事業を「のんちゃんネット」と命名して、2011年3月、全世帯へ導入しました。

しかしながら、その直後の3月11日、東日本大震災が村の各地に深刻な被害を引き起こしました。村内に整備した光ファイバーケーブルが流失・断線するとともに、ネットワーク設備を収容していたNTT東日本の通信ビルも損壊する事態となりました。一方、役場2階に設置していた情報配信用のサーバー類は浸水を免れたことから、電力が復旧した数日後にネットワークを介して村内の約半数の「のんちゃんネット」端末が利用可能であることが確認できたのです。

そこで、村から炊き出し等の生活支援情報を早速配信。電話をはじめ村の通信手段がほぼ途絶した状況において、村から住民の皆さまへの貴重な情報提供手段としての役割を果たすことができました。

その後、2012年に震災被害からの情報通信基盤復旧事業を実施し、ついに導入当初の目的であった村内全世帯への「のんちゃんネット」提供が実現することとなります。

現在では、村役場から毎日のように全世帯に画面や音声でお知らせが届き、また災害時の緊急放送や、高齢者がペンダントのボタンを押すだけで指定した相手に緊急コールが届く等住民の安心、安全を守る機能も活用されています。さらに、無料の村内テレビ電話は顔の見えるコミュニケーションツールとして、役場や診療所への相談、子どもたちが参考書を見せながら勉強しあうといった利用がされており、住民の生活に欠かせないものとなりつつあります。

野田村では、「安全・安心で活力あるむらづくり」を基本理念に掲げ、高台への住宅移転等に伴うさらなる情報通信基盤の復旧・復興事業を実施しつつ、今後の「のんちゃんネット」のより幅広い活用策についても検討をはじめています。NTT東日本は、復興と発展に向けた村の確かな歩みに寄り添いながら、グループの総合力を結集した先進ソリューションの提供を通じて、「絆」の再生をめざす野田村の取り組みを、あらゆる角度から支援したいと考えています。

外部ステークホルダーの声



「のんちゃんネット」からの情報配信が、村の元気の支えになる

野田村村長
小田 祐士 様

住民の高齢化や過疎化、少子化は野田村にとっても大きな課題であり、住民サービスの充実や村の活性化を図る上でも、情報配信の果たす役割は大きいと考えていました。実際にIP告知端末を見て触れる機会を得て、文字や音声による分かりやすい情報配信やテレビ電話による顔の見えるやりとりを体験、これはすべての住民の生活に役立つツールだと直感し、村内の関係者からも高い評価を得たことから、村の全世帯への導入を決定しました。昔ながらの人と人との「絆」を、最新のICTツールを用いて再び取り戻したいと考えたのです。

導入に際しては、画面上に村のマスコットキャラクター「のんちゃん」を登場させたいとお願いしました。見慣れない端末でも「のんちゃん」が登場すれば住民にも親しみが湧き、自然と笑顔になってもらえる。ささやかな工夫かもしれませんが、今後の住民サービスの充実という観点からは大きな意義があると考えています。実現を果たしたNTT東日本やアプリケーションベンダーの尽力に感謝しています。

東日本大震災では、被災数日後から「のんちゃんネット」端末の被災をまぬがれた村の約半数の世帯に対して、炊き出しや支援物資の提供情報といった、さまざまな生活支援情報の配信を開始、電話やインターネットが利用できない不便な状況の中で、必要な情報を迅速に届けることができました。災害時に顔を見ながら情報交換できたことは本当に助かりました。また、口頭では説明が難しい困りごとの相談でも、身振り手振りで内容が的確に伝わる等、端末の利便性の高さを実感しましたね。

復旧事業により、再び全世帯への導入をめざしています。住民の反応は、まずは「いいね!」というのが第一声でした。顔を見ながら話ができるのは、どこか温かみがあり、安心感があると思います。高齢者についても、住民同士お互いが干渉し過ぎず「いい距離」で見守りあう、昔ながらのコミュニティに近づけていきたいと考えています。

「野田村東日本大震災津波復興計画」では、「防災まちづくり」、「生活再建」、「産業・経済再建」を3つの柱として復興・発展をめざしています。その中で、これからののんちゃんネットをどのように活用していくか、住民の方々と話し合いながら考えていきます。



社員の声 つなぐ力



これからも村の発展に力を尽くします

NTT東日本-岩手
法人営業部 公共ソリューション担当
澤口 富夫

野田村様は検討の初期段階から、一貫した理念と着実に力強い推進力を持って事業を進められたとあらためて実感しています。村の発展はもちろんのこと、常に住民の皆さまの生活を便利に、かつ安心・安全にすること、そして「みんながきちんと使っていける」ことを第一に考えてこられたことが、現在高齢者からお子さんたちまで日々の生活で「のんちゃんネット」を使いこなしている姿につながっているのだと考えています。

東日本大震災により「のんちゃんネット」も大きな被害を受けましたが、発生直後から情報配信サービスを再開し、翌年には復旧事業によりいち早く現時点の全世帯への提供が実現できました。これらも村の理念が終始ぶれなかったことが大きな原動力だと感じ、本事業に携われたことを誇りに思っています。これからも、さらなる村の発展に力を尽くしていきます。

つなぐ 檜枝岐(ひのえまた)村におけるICTを活用した「地域健康支援ネットワーク」と「光みんなの回覧板」

江戸時代から続く「檜枝岐歌舞伎」といった独自の文化をはじめ、尾瀬国立公園の玄関口に位置し多くの山々に囲まれ、豊富な自然が有名な福島県檜枝岐村。中核病院から遠方に位置し少子高齢化が進む現状において、お年寄りが安心して生活していける村づくりのためには、暮らしに役立つ情報の伝達や住民の健康を見守るしくみが不可欠です。檜枝岐村は、「地域一体で住民を見守る村づくり」をめざし、経団連未来都市モデルプロジェクトに参画し、テレビ電話端末「フレッツフォン」を全200世帯に設置する等、ICTを活用した「地域健康支援ネットワーク」と「光みんなの回覧板」を導入しました。

檜枝岐村では、全世帯に設置した「フレッツフォン」を村の情報連絡に活用しています。情報を発信する管理端末を役場、学校、デイサービスセンター、JAストアに設置し、行政情報や防災情報をはじめ、学校行事や敬老会等のイベント情報等、さまざまな情報を住民の方へ提供できるようになりました。一方通行の配信だけでなく、タッチパネルを使って双方向のやりとりが可能のため、たとえば授業参観への出席／欠席等、住民はワンタッチで回答でき、同時に配信側は自動的に集計が可能になります。この双方向のしくみは、今後「お年寄りの見守り」にも役立っていくと期待されています。また、情報配信にとどまらない活用方法として、JAストアから『本日のお買い得情報』を配信し、テレビ電話で注文すると配達されるしくみで住民への買い物支援を実施する取り組みを進めています。2012年6月28日から、新たなサービスである、通信料金着信者払いサービス「フリーアクセス ネクスト」をJAストアに導入いただき、住民は通信料金を気にすることなくテレビ電話をとおして商品を確認しながらお買い物をすることができます。

さらに、住民は自宅や集会所にある「フレッツフォン」に、簡単操作で健康データを定期的に登録。その数値を地域の診療所と共有し、在宅でも医師の顔を見ながらの健康相談が可能になりました。データを登録する習慣によって「明日はもっと歩こう」等、住民の健康意識が高まっており、「血圧や体重の低下」等、数値的な効果が見えてきています。

2012年度は、檜枝岐村の健康相談・医療提供体制の充実という観点にスポットを当て、テレビ電話を利用した循環器内科専門医との遠隔サポート診療

外部ステークホルダーの声



今後も、住民が安心して安全に暮らせる村づくりを進めてまいります

檜枝岐村総務課長
星 明彦 様

「尾瀬の郷」檜枝岐村は全200世帯をNTT東日本のテレビ電話で結び新たな公共サービスの形態を確立するための取り組みをはじめました。初年度の2011年は行政情報配信、防災情報の伝達と、歩数計、血圧計、体重計と連動させた保健事業での中高年の疾病予防管理に取り組みました。

2012年はテレビ電話を利用した遠隔地医療の試行と光ケーブルを利用した防犯カメラの設置を行い住民が安心して安全に暮らせる村づくりを進めてまいりました。

山間高冷の当村は県立病院まで60km、最寄りの総合病院までは100kmもの遠隔地にあり、医療過疎は住民生活の大きな不安となっております。今後はこうした状況を克服する住民サービスとして、光ケーブルを利用した遠隔医療や医療連携そして在宅介護事業に取り組んでまいります。



や糖尿病を患う住民に在宅血糖測定を開始しました。さらに、光ネットワークとセキュアカメラクラウドサービスを介して高精細な映像を村役場で録画・視聴できるしくみを整備することで、高い防犯効果が期待できる「防犯カメラシステム」を設置する等、住民の安心・安全の向上に向けた取り組みを行いました。

檜枝岐村で始まった取り組みは、早くも未来に向けて広がろうとしています。たとえば、子どもの教育において、学校に電子黒板やタブレット端末を整備してデジタル教材を活用したり、インターネットを利用した「調べ学習」の他、観光立村ならではの活用として観光客向け公衆無線LANサービスを導入する等、さらに魅力ある地域の実現に向け光ネットワークの幅広い活用を進めています。

今後も「フレッツ光」を中心としたICTの利活用を積極的に推進していく予定です。

社員の声 つなぐ力



すべては住民の
安心・安全のために

NTT東日本・福島
法人営業企画 光活用PT 主査
石田 秀樹

人口600数名、伝統芸能と豊かな自然、厳しい冬場の自然環境に身を置くこの地では、村の施策に住民一人ひとりの顔と声が反映されています。2012年度は、医療提供体制の充実を図るとともに小中一貫校の本格スタートにより、教育ICTの中学校への拡充、また、防犯への取り組みを行い、「フレッツ光」を有効に利活用していただいております。さらなる住民の方々の安心・安全を求めて、NTT東日本 福島支店は今後とも、村とともに歩んでまいります。

左：石田主査
右：檜枝岐村住民課 橋主幹様（保健師）

「フリーアクセス ネット」
https://flets.com/hikaridenwa/service/free_next.html

つなぐ 「光ステーション」の提供

NTT東日本は、チェーン店舗・商店街店舗・公共施設等を営む「フレッツ光ネクスト」の契約者を対象に、Wi-Fiアクセスポイントを設置し、来訪者に対して公衆無線LAN「フレッツ・スポット」によるインターネット利用環境の提供、店舗等からのオリジナルコンテンツの配信等を可能にするサービス「光ステーション」を2011年12月より提供しています。

光ステーションの特徴としては、「フレッツ・スポット」や「フレッツ・ポータル」*の接続機能があり、フレッツ・ポータルの機能の内訳としてオリジナルコンテンツ登録・配信機能、お試しWi-Fiインターネット機能、災害時等のWi-Fiインターネット開放の機能を有しています。

簡単設定・レンタル提供なのでお手軽に利用可能なことや、公衆無線LANだけでなく、店舗等オーナーが利用するWi-Fiも利用可能となっています。

用語解説

「フレッツ・ポータル」：オーナー様が作成したクーポン等コンテンツを配信するポータル画面。

「光ステーション」
<https://flets.com/hikaristation/>

「フレッツ・スポット」
https://flets.com/spot/s_outline.html

つなぐ スマートフォン向け「FLET'S 光WiFi」かんたん接続ツールの提供について

NTT東日本では、公衆無線LANサービス「フレッツ・スポット」のご契約者およびWi-Fiサービス「光ステーション」のエリアで提供する「フレッツ・ポータル」を利用する店舗等への来訪者の利便性向上を目的として、エリア検索やかんたん操作での接続を可能とするスマートフォン向け「FLET'S 光WiFi」かんたん接続ツールを、2012年5月より提供しています。



接続ツールアイコンイメージ



利用画面イメージ

つなぐ NTT 東日本とぐるなびとのWi-Fi環境の拡大および付加価値サービス提供に関する協業

近年、飲食店等をはじめとする中小・SOHO市場において、付加価値向上のためにブロードバンド回線を利用したWi-Fi環境の構築・提供や、インターネットとの連携による新たなサービスの提供が進んでいます。

そのような状況の中、「フレッツ光+Wi-Fi」および「フレッツ・まとめて支払い」の普及拡大を推進するNTT東日本と、飲食店等における集客促進サービス等を提供する「ぐるなび」とが相互に補完し協力することにより、「食」、「通信」



の分野でそれぞれ一層の事業発展を図ることができると考え、お客さまにより便利なサービスを提供するために、「ぐるなび」との協業を開始することとしました。

まず、「ぐるなび」の強みである「食」を接点とした飲食店等とのリレーションを活かし、NTT東日本の強みである高速・高品質な「フレッツ光+Wi-Fi」の導入提案を、2012年2月より実施してまいりました。

また、「フレッツ光メンバーズクラブ」と「ぐるなび食市場」（お取り寄せグルメサイト）が連携し、フレッツ光メンバーズクラブ会員限定の「Otoku Market（お得マーケット）」を2012年3月16日に新たに立ち上げ、会員限定価格にて厳選食材を提供することで、「フレッツ光メンバーズクラブ」の付加価値向上を進めてまいりました。

さらに、「Otoku Market」を中心として、「ぐるなび食市場」へ「フレッツ・まとめて支払い」の導入を推進しており、今後導入店舗拡大を図ってまいります。

 フレッツ・まとめて支払い
<https://flets.com/payment/>

つなぐ 「自由が丘 光Wi-Fiシティー計画」の展開

自由が丘商店街振興組合（本部：東京都目黒区）とNTT東日本は、商店街コミュニティ・店舗やフレッツ光回線を利用したWi-Fiサービス「光ステーション」等、両者の持つリソースを活用して自由が丘商店街や周辺地域の魅力を向上する「自由が丘 光Wi-Fiシティー計画」について2012年3月より協同で展開しています。その一環として、2013年7月に「自由が丘オフィシャルガイドWEB」に、各店舗の「光ステーション」から、「店舗最新情報」や、「お得なクーポン等のお知らせ」を“簡単に”、“いつでも”ホームページに掲載できるよう連携しました。パソコンが苦手な方や、更新時間が割けない方でも、安心して新しいホームページを活用して、街に来たことのない方にも、店舗にいる方にも、お店の情報を発信できるようになりました。ホームページの活用による自由が丘商店街全体のさらなる活性化および、来街者のニーズに応えています。

さらに自由が丘エリアに約100カ所の「光ステーション」を設置しているため、大規模災害発生時等には、安否確認・情報収集等を行える無料のWi-Fiインターネット接続環境が整っており、IPライフラインとして地域社会へ貢献しています。

社員の声 つなぐ力



「フレッツ光」を使って、街やお店の「想い」に応えたい

NTT東日本-東京
 営業部 フレッツ利用促進PT 主査
 山本 陽子

自由が丘商店街は1,300店舗以上のお店が集まっています。

商店街振興組合の方々や、店主の皆さまに何度も直接お話を伺ってきました。その中で一番多いお声は、「お客さまに街に来て欲しい」「色んなお店があることを知ってほしい」ということでした。

お店にただインターネットを引くのではなく、関わった街・お店のお声に少しでも応えていきたいという気持ちから、このプロジェクトが始まりました。

お店の情報をいつでも、簡単に発信できる環境を提供したことで、これまで通信を使ったアピールができていなかったお店も、より多くのお客さまにアプローチすることができるようになりました。

これからも、街やお店の方のお声を直接うかがいながら、「想い」に応えていけるよう、街とともに邁進していきます。

つなぐ 小規模集合住宅向け「フレッツ 光 Wi-Fi アクセス」の提供について

NTT東日本は、アパート等の小規模集合住宅向けに光サービスの新たなメニューとして「フレッツ 光Wi-Fiアクセス」を2012年11月より提供しています。

サービス提供物件は、首都圏の現在「フレッツ光 マンションタイプ」を提供していない小規模な間取りの物件から順次展開していきます。スマートフォン、タブレットやウルトラブック等のWi-Fi端末を中心に利用されるお客さまに対して、手軽に光回線によるブロードバンドをご利用いただけるよう提供しております。今後も、より多くの皆さまにご利用いただけるようなサービスをめざしてまいります。





「光iフレーム2」を活用した家庭内での新たな学びの形
 幼児・小学校低学年向けの通信教育「デジタルZ」の提供

近年、教育分野においては、ICT活用による学習効率の向上や学ぶ意欲・楽しさの醸成等の効果を期待した、タブレット端末やスマートフォン等の情報機器と生徒一人ひとりの学習状況を把握するラーニングマネジメントシステムとの連携を図った新たな学習スタイルが登場しました。これら新たな取り組みは学校や企業等の教育現場で導入されはじめた一方で、家庭への導入については所有する端末仕様がさまざまであったり、宅内ブロードバンド環境の有無等が課題となっていました。

このような状況を踏まえ、幼児・小学校低学年向けにタブレット端末で学ぶデジタル通信教育教材を開発したZ会と、「フレッツ光」、「光iフレーム」とWi-Fiご利用環境の普及拡大を推進するNTT東日本が相互に協力し、“家庭における新たなICT教育シーン”の創出ならびに普及拡大を図ることとし、新たな学びの形として、Z会が提供するデジタル通信教育「デジタルZ」*を、NTT東日本の「光iフレーム2」ならびに「フレッツ・マーケット」をご利用のお客さまへ2012年4月から提供しています。



「光iフレーム2」限定版教材「くぼたのうけんアプリ」
 の提供開始について

城南進学研究社とNTT東日本は、城南進学研究社が提供する、乳幼児向けの能力開発WEB学習システム「くぼたのうけん WEBスクール」の新たな親子学習スタイルの創造を目的として、2012年9月より、NTT東日本の「光iフレーム2」ならびに「フレッツ・マーケット」をご利用のお客さまへ「くぼたのうけんアプリ」を提供しています。

タブレット画面上には、脳の動きを図示する「ブレンメーター」があり、受講しているプログラムが論理的思考力や想像力を司る前頭連合野、記憶力を司る海馬のどちらの動きを促しているか表示します。これにより、お子さまの成長段階および伸ばしたい脳力に応じて、受講すべきコンテンツを選択できます。

今回の協業を踏まえ、NTT東日本は城南進学研究社のIT活用型教育の支援、新たな学びの利用シーンの充実を図っていきます。

社員の声 つなぐ力



子どもの知的好奇心と
 親の安心感を「つなぐ」
 新たな学びの形

NTT東日本-東京
 パートナー営業部
 アライアンス営業部門
 アライアンス推進担当 主査

山本 美希子

幼児～小学校低学年のお子さまは、何にでもすぐに関心を持ち、新しい物ごとをどんどん吸収していきます。この年代では、特に「知的好奇心をしっかりと育ててあげたい、学ぶことの楽しさを実感させてあげたい」と思う親御さんが多くいらっしゃいます。

光iフレーム2とフレッツ・マーケットなら、有害アプリの心配なくお子さまにご利用いただけますし、手ごろな価格でスタートできる点も嬉しいメリットです。

タブレットを使って、親子で楽しみながら学ぶ。学びを通じて親子の絆が深まる。そんなシーンをこれからも創り続けていきたいと思っています。

用語解説

「デジタルZ」：Z会が提供するタブレット端末で学ぶ幼児・小学校低学年向けデジタル通信教育教材。



「デジタルZ」

http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120127_02.html

社員の声 つなぐ力



協業による新たな親子
 学習スタイルの創造
 (くぼたのうけんアプリ)

NTT東日本-東京
 パートナー営業部 アライアンス営業部門
 アライアンス営業担当 主査

村田 俊英

城南進学研究社様は、乳幼児向け学習システムの提供において、お母さまとお子さまが「一緒に」体験することが大切と考えており、寝転びながら、ひざの上で等、普段の生活の中で自然な形でできる学習スタイルの確立が課題でした。

そのような課題に対して、光iフレーム2を利用した家庭内での新たな“親子学習スタイル”の創造、それに伴う家庭内Wi-Fi化促進に向けた取り組みを両社の協業により実現しました。

今後も、さまざまな企業さまとの協業により、新たな光の利用シーンを創造してまいります。



つなぐ **NTT 東日本データセンタを活用した南三陸町との共同実証実験～「Biz ひかりクラウド 安心データバックアップ」および「Biz ひかりクラウド 安心サーバーホスティング」の提供～**

東日本大震災のような大規模な災害の際でも、自治体の機能は継続して提供されることが求められます。

そのためには、自治体による住民サービスの提供に不可欠なデータを正確かつ安心・安全な環境で管理・保管し、どこからでも利用可能な状態であることが不可欠です。被災された宮城県南三陸町とともにNTT東日本は、データセンタと光ネットワークで大切なデータを守るシステムの構築に向けて実証実験を進めてきました。

震災の復興支援活動を通じて、宮城県南三陸町をはじめ複数の自治体から、「重要な情報資産（データ等）をなるべく低コストで遠隔地に預けたい。預け先は、安全かつ堅牢なデータセンタが望ましい」との声が寄せられました。そこでNTT東日本ではセキュア*1なネットワークおよびデータセンタを用いた新たなソリューションを検討してきました。

東日本大震災の津波被害で情報資産の大部分を消失し、甚大な被害を被った南三陸町にとっても、データのバックアップは重要なテーマであり、建物倒壊等の大規模激甚災害への対策として、遠隔地への重要データの保管が町の課題となっていました。そこで南三陸町とNTT東日本が、新たなデータバックアップソリューションの検討を目的として2012年2月、共同で実証実験を行うこととなりました。

これまでのシステムバックアップは、サーバーやストレージ*2等のハードウェア単独故障を想定したものがほとんどで、かつ同一ロケーションでバックアップされていました。東日本大震災に伴う建物自体の浸水等に起因する情報資産の消失から、遠隔地バックアップニーズが一層高まっており、その声にお応えべく信頼性の高い回線とNTT東日本データセンタを組み合わせたバックアップのしくみを検討することで、遠隔地への安心・安全なオンラインバックアップと保守・運用も含めたワンストップ対応の実現をめざします。

お客さまのバックアップ対象となるシステム設置拠点（宮城県内）に中継サーバーおよび通信機器を設置し、そこからバックアップサーバー（東京都内）へとオンラインでバックアップする環境で、実験を行っています。システム設置拠点とバックアップサーバー間は、信頼性の高いセキュアな閉域網（「フレッツ・VPNワイド」「ビジネスイーサワイド」*3）にて接続します。中継サーバーを設置する方式により、お客さまシステム自体の運用とデータ転送の処理を切り離すことができるため、お客さま業務への影響を低減することが可能となります。

南三陸町との実証実験をとおして、ネットワークを組み合わせた遠隔地へのバックアップサービスの技術的な検証が行えたことから、2012年6月より、NTT東日本のクラウド基盤を活用した2種類のサービス「Bizひかりクラウド 安心データバックアップ」および「Bizひかりクラウド 安心サーバーホスティング」の提供を開始しました。「Bizひかりクラウド 安心データバックアップ」は、お客さまが所有するデータをクラウド基盤上の仮想サーバーにバックアップするサービスです。これにより、災害等でお客さまの拠点が被害を受け、重要なデータを消失した場合にも、復元することが可能となります。「Bizひかりクラウド 安心サーバーホスティング」は、NTT東日本のクラウド基盤上で仮想サーバーをお客さまにお貸しするサービスです。これにより、お客さまのIT投資の効率化や災害時等における安定的な事業の継続を実現します。

今後は、光ネットワークとデータセンタを組み合わせた信頼性と利便性を両立させ、お客さまの事業継続の強化に寄与していきます。

なお、実証実験は、サービス開始後に機能検討目的の実験項目を追加し、計24項目の実験を行い、2013年3月末に終了しました。

外部ステークホルダーの声



災害に強い行政機能をめざして

南三陸町長
佐藤 仁 様

今回の震災で思い知った大事なことは、行政・役場庁舎の機能が担保されないと後々の復旧・復興の足枷（あしかせ）になるということです。データをきちんとバックアップしてくれるところがあれば、有事の際も町としてすぐに復旧、復興にあたっていける。そういう意味で、大変ありがたい実証実験になったと思います。

社員の声 つなぐ力



NTT東日本でできる復興支援の1つの形

NTT東日本-宮城
気仙沼営業支店
営業担当部長代理
菅原 正敏

実証実験のご相談をいただいた際に、まず思ったことは、復興支援の一助になるのであれば、ぜひお手伝いさせていただきたい、サービスとしてなんとしてもリリースしたいということでした。町長や職員の皆さまからも「データをきちんと預かってくれるところがあれば、有事の際も町としてすぐに復旧・復興にあたっていける。こういう意味で、大変ありがたい実証実験になると思う。」「人手を介さないオンラインバックアップでデータが2カ所にある安心感は大い。今後もわたしたちと同じスピード感で新しい街づくりに関わっていただきたい。」との言葉をいただき、ますます商用化への思いを強くいたしました。

6月のサービス商用化にこぎつけることができたのは、南三陸町様のご協力あってのことだと思っています。

用語解説

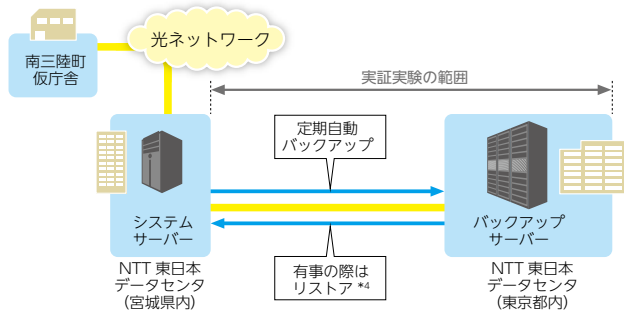
- *1. セキュア：安全が保証されていること。危害に対して危険のないこと。
- *2. ストレージ：外部記憶装置の総称、ハードディスクやMO、CD-R等を含む。
- *3. ビジネスイーサワイド：NGN 技術により従来の広域イーサネットを上回る高品質・高信頼性を実現した次世代広域イーサネットサービス。



地図上の南三陸町



実証実験のしくみ



用語解説

*4. リストア：破損したシステムやディスク、データベース等を復旧すること。「バックアップ」の対義語として用いられることが多い。



「Bizひかりクラウド 安心データバックアップ」および「Bizひかりクラウド 安心サーバーホスティング」
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120501_01.html

つながり 高齢者一人ひとりに向けた交通システム「Biz ひかりクラウド お出かけデマンド」

2001年度からクライアントサーバー型サービスとして提供してきた『デマンド交通システム』は、全国約60地域の公共交通再生のお手伝いをしてまいりました。そして、より多くの自治体・地域に導入いただけるよう、2012年4月1日より、クラウド型サービスとして『Bizひかりクラウド お出かけデマンド』の提供を開始しています。

デマンド交通とは、バス並みの低価格でドアtoドアの送迎を実現することで、高齢者をはじめとする住民の外出を促進し、健康増進や地域商店街活性化等の副次的効果が期待できる新たな公共交通のしくみです。地域住民サービスの向上だけでなく、自治体のコスト負担の軽減や、送迎業務を担う地元運行事業者の遊休車両を有効活用する等、地域全体にさまざまなメリットをもたらす事も期待されています。

『お出かけデマンド』は、このようなデマンド交通事業を支えるICTソリューションとして、たくさんの地域からの注目を集めているサービスです。だれでも簡単に利用できる高い操作性を持つシステムであるため、オペレーターやドライバーは地元雇用が多く、地域の新規雇用創出にも寄与しています。また、デマンド交通システムは高い信頼性・安全性を誇るNTT東日本のクラウドサービス『Bizひかりクラウド』で運用されており、お客さま情報をセキュアな環境で安全にお預かりし、安心してご利用いただけます。

本サービスは、病院送迎やショッピングモール等集客施設の集客力アップにも活用することが期待できるため、公共交通以外にもさまざまな用途にてご利用いただき、さらなる地域活性化のお役に立てていただけることを願っています。

社員の声 つながり



だれもが安心して生活できる地域づくりに貢献したいです

NTT東日本
ビジネス&オフィス営業推進本部
ソリューションエンジニアリング部
公共部門 自治体AP担当

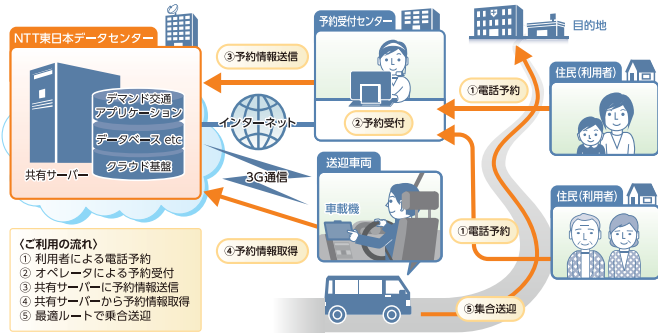
水野 幸子

人々の足として広く利用されてきたバス等の公共交通が縮退していく中で、交通弱者と呼ばれる方々の生活交通の確保が大きな課題となっています。この課題を解決するために、NTT東日本では2001年度より『デマンド交通システム』を提供し、公共交通再生のお手伝いをしてまいりました。

今後は、交通環境の改善を通じて、地域の皆さまの健康づくり、見守り、買い物支援等、だれもが安心して生活できる地域づくりに貢献していきたいと思っています。



「Biz ひかりクラウドお出かけデマンド」の概要



「Biz ひかりクラウドお出かけデマンド」のサービス提供開始について
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120327_01.html

つなぐ スクウェア・エニックス、任天堂とNTT 東日本、NTT 西日本の協業による「ドラゴンクエストX」、「Wii/Wii U」、「フレッツ光」の販売拡大および接続推進に向けた連携について

スクウェア・エニックス、任天堂およびNTT東日本、NTT西日本は、スクウェア・エニックスのゲームソフトでシリーズ初のオンラインゲームとなる「ドラゴンクエストX 目覚めし5つの種族 オンライン」、任天堂の家庭用ゲーム機「Wii/Wii U」、およびNTT東日本・NTT西日本の光ブロードバンド「フレッツ光」それぞれの販売拡大、および「Wii/Wii U」のインターネット接続推進を目的として、プロモーションおよびインターネット接続サポートについて協業していくことで、2012年5月合意に至りました。従来の「ドラゴンクエスト」シリーズ作品と同様、壮大なストーリーと多彩なキャラクターによるドラマに加え、オンラインとしたことで、ネットワーク経由で随時配信される追加コンテンツや多くのプレイヤーとの協力プレイを楽しめることから、高速*・安定した通信環境で「ドラゴンクエストX」を安心してプレイできるよう、スクウェア・エニックスとNTT東日本・NTT西日本と共同で動作確認・検証を行ったうえで、「フレッツ光」が推奨インターネット接続回線に認定されました。

また、ドラゴンクエストX発売にあわせて、4社でキャンペーンを展開し、フレッツ光を新規にお申し込みいただいた方、およびすでにフレッツ光をご利用の方に対してさまざまな特典を提供してまいりました。

今後もオンラインゲームを楽しむ時は高速*・安定した通信が可能なフレッツ光をご利用いただけるよう、さらなる協業を展開してまいります。

「ドラゴンクエストX」オンラインのサービスイメージ



社員の声 つなぐ力



ゲーム会社とのアライアンスによるフレッツ光新規獲得にむけて

NTT東日本 ビジネス開発本部
 第二部門 アライアンスサービス担当
 吉田 直人

国民的ゲームである「ドラゴンクエスト」シリーズの最新作がオンライン対応されると初めて聞いたとき、子どものころからの「ドラクエ」ファンである私は胸が高鳴りました。フレッツ光の高速で安定した通信をご利用いただくことでお客さまが快適にゲームを楽しんでいただくことができる、フレッツ光の強力な利用シーンの一つとなる、という思いのもと、スクウェア・エニックス様と任天堂様との共同キャンペーンを展開してまいりました。各社がそれぞれの強みを活かした形でさまざまな施策を実施し、多くのお客さまに本キャンペーンをご利用いただき、新たなフレッツ光のご契約者を増やすことができました。また、個人的にも「ドラクエ」シリーズ展開の歴史に役立つことができ、大変充実した仕事となりました。

今後は、本取り組みを通じて得たさまざまな経験を生かし、他オンラインゲームや他分野でのアライアンス案件に取り組み、さらなるフレッツ光の魅力向上に貢献してまいります。

* 通信速度について
 インターネットご利用時の速度は、お客さまのご利用環境やご利用状況等によっては、数Mbpsになる場合があります。





公立大学法人会津大学とNTT東日本との連携協力基本協定の締結について

会津大学は、地域経済社会の再構築と福島県を起点とした日本の産業活性化に貢献するため、2012年1月、「会津大学復興支援センター」構想を発表、IT人材等の育成や新たな産業創出、産業集積に向けた取り組みを進めてきました。

こうした取り組みに際し、会津大学とNTT東日本は2012年6月、NTT東日本のICT分野におけるこれまで培ってきた技術やノウハウをもとに、福島県域における光回線ネットワーク（福島県域：光カバー率95%）を活かし、地域の活性化や産業の創出等について相互に連携することを目的とした連携協力基本協定を締結しました。今後、M2Mネットワーク*基盤の構築や、M2Mネットワーク基盤の活用による産業育成、コミュニティの再生をめざします。具体的にはM2Mネットワーク基盤で活用されている技術をいち早く会津地域で実証し、M2Mネットワーク基盤構築に係る技術のみでなく、基盤上で活用できるアプリケーションの開発についても地元ベンチャー企業のアイデアを活かすことで、会津地域の産業や技術者の育成に貢献します。また、地元ベンチャー等が開発したアプリケーションを住民や観光客に配信することで、Wi-Fiステーションにて、住民や観光客が集うコミュニティの活性化も期待されます。

会津大学とNTT東日本は、ICTの利活用により、福島の復興・再生、社会的課題の解決に向けた取り組みを推進していきます。

社員の声 つなぐ力



会津大学様とともに
ICTの輪を
広げていきます

NTT東日本-福島
法人営業部 会津法人営業担当
佐藤 利樹

昨年より会津大学様の担当となり、直ぐにさまざまな産学連携の会合への出席で、数多くの方々とのリレーションを築けました。先生をはじめ、事務方の温かな対応に心より感謝しております。また、現在最先端技術を駆使した案件に携わらせていただき、今後の産業創出や地域貢献に役立てるようまい進してまいります。

用語解説

M2Mネットワーク：コンピュータネットワークにつながれた機械同士が相互に情報交換し、自動的に最適な制御が行われるシステム。



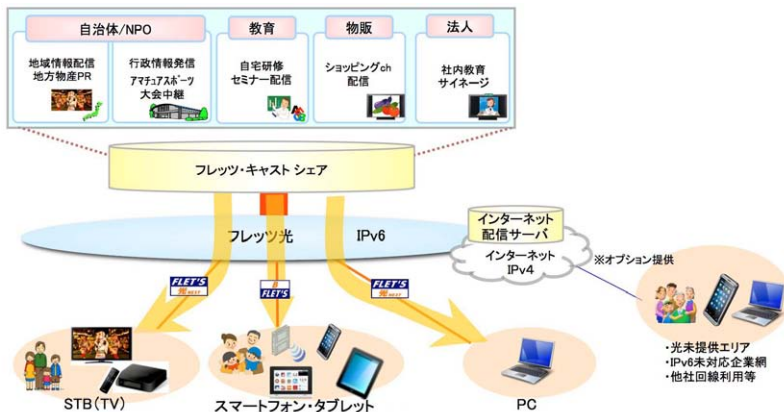
つなぐ 「フレッツ・キャスト シェア」の提供開始について

年々、映像配信市場は拡大の傾向にあり、特にスマートフォンやタブレット端末等の映像視聴端末の急速な普及と自治体や教育分野での映像を活用した情報発信ニーズの高まりが著しくなっています。このような背景を踏まえ、NTT東日本は自治体・NPO・スポーツ団体等の情報発信、一般企業内での研修利用や、当日限りの中継映像配信等、より小規模な情報配信ニーズに対応し、手軽に映像等の発信を可能とする「フレッツ・キャスト シェア」を2013年1月より提供しています。

「フレッツ・キャスト シェア」は、NTT東日本の提供する配信設備等を利用し、配信帯域を狭帯域から広帯域まで柔軟に変更可能なマルチキャスト通信の契約が可能です。具体的には、配信拠点数を100拠点単位で利用できたり、利用期間も月単位に加え日単位での契約ができることから、ご利用形態に応じて、より細かな単位でのご利用が実現可能となるため、自治体・NPO等の各種団体様、一般企業様が小規模な情報発信を行う際にご活用いただけます。

本サービスのような「フレッツ光」を活用した情報発信等、今後も、お客さまからのさまざまなニーズに応えていきます。

フレッツ・キャスト シェアのサービスイメージ



つなぐ フレッツ・キャスト シェアを用いた、臼澤みさきファーストコンサートライブ映像配信イベントの実施について

東日本大震災で被害を受けた岩手県大槌町とNTT東日本 岩手支店は、2012年5月5日に、同町出身の中学生歌手・臼澤みさきさんが盛岡市で開催したファーストコンサート「繋 tsunagu」の様態を、フレッツ光を利用して地元大槌町でライブ映像配信するイベントを開催しました。

臼澤みさきさんは、東日本大震災の避難所で歌による慰問活動を続けていたことがきっかけとなり歌手デビューした、大槌町のシンボリックな存在です。その初めてのコンサートを、盛岡市の会場に向くことができない町民の方々にも無料で楽しんでもらい、震災復興の活力としていただこうという思いから企画されました。当日は、大槌町役場庁舎多目的会議室(旧大槌小学校体育館)に縦3.5メートル横6メートルの大型スクリーンを設置し、コンサート会場の岩手県民会館(盛岡市)とフレッツ光回線をつないで、ライブを生中継しました。約100人の大槌町の方々が集まり、画面に向かって拍手や声援を送って、地域と復興への思いを新たにしました。

社員の声 つなぐ力



高画質なライブ映像を、フレッツ光で配信

NTT東日本-岩手
営業部 第一営業部門
営業推進担当 主査
村井 豪樹

東日本大震災で甚大な被害を受けた岩手県大槌町の方々に、同町出身の臼澤みさきさんコンサートをお届けし、元気を与えたいと思い、フレッツ・キャストシェアを利用したライブ映像配信を実施しました。

当日は大型スクリーンに盛岡市の会場の様態を投影し、高画質な映像により臨場感あふれるコンサートの様態を町民の方々にご覧いただきました。

フレッツ・キャスト シェアは、ニーズの高まっている映像配信を高品質に手軽に配信できるため、今後も積極的に提案を行っていきたく思います。



大槌町出身の臼澤みさきさん



大槌会場のライブ中継風景



つなぐ 中堅中小企業・SOHO市場におけるICT利活用の促進に向けた協業について

中堅中小企業・SOHOは、大企業と比較してICTの利活用が進んでおらず、その要因として「高額な設備投資が行えないといったコスト面での導入障壁」、「ITスキルを有した人材の不足によりサービスの目利きや設定・管理が行えないといった運用障壁」等があると考えられています。また、すでにICTを利活用している場合も、古いOS環境等でPCを利用しているケースが非常に多くなっています。

このような背景を踏まえ、日本の中堅中小企業・SOHOにおける最新のICT利活用の推進を目的とし、2013年3月より日本マイクロソフトとNTT東日本が有する最新OS / アプリケーション / クラウドサービス、光ブロードバンドサービス、サポートサービスが一体となったサービスを、デルの最新PC / タブレットを通じてお客さまへ提供しています。

日本マイクロソフトとNTT東日本は、今後他のデバイスパートナーとの連携も順次、拡大していきます。

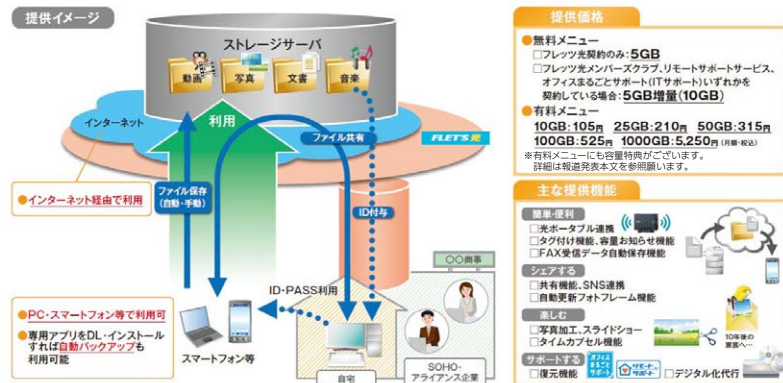
つなぐ オフィスや家族・個人の大切なデータをお預けいただける「フレッツ・あずけ〜る」の提供について

NTT東日本はオフィスやご家庭のフレッツ光ご契約者様向けに、多機能オンラインストレージサービス「フレッツ・あずけ〜る」を、2013年7月から提供しています。

「フレッツ・あずけ〜る」は、フレッツ光ご契約者様を対象に、オフィスや家族・個人でお持ちの写真や動画等の大切なデータをインターネット経由でオンラインストレージ*に格納し、共有・閲覧を可能とするサービスです。パソコンだけでなく、スマートフォン・タブレット等のモバイル端末、光iフレーム2、テレビ(光Box3が必要)等、マルチデバイスに対応しており、インターネットに接続できる環境であればいつでもご利用できます。また、フレッツ光ご契約者様なら最大10GB無料で使え、有料プランも最大1000GBまで複数プランご用意しております。機能面も、オフィス利用向けの複数ID作成や世代管理、自動バックアップ等を提供するとともに、家族・個人利用向けには写真加工、スライドショー作成、シークレットフォルダ等を具備しております。

今後も、オフィスやご家庭でより多くの方にご利用いただける機能の拡充・アライアンス連携を強化することで、お預けいただいたデータの利活用に役立つサービスとして発展してまいります。

フレッツ・あずけ〜るのサービスイメージ

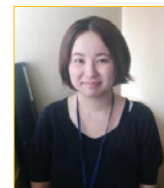


社員の声 つなぐ力



写真や動画等の思い出を家族や未来へつなぎ、残すサービスを

NTT東日本 ビジネス開発本部 第二部門 アライアンスサービス担当 吉田 直人



NTT東日本 ビジネス開発本部 第二部門 アライアンスサービス担当 本田 好

2013年7月29日に写真や動画等お客さまの大切なデータをお預かりするオンラインストレージサービス「フレッツ・あずけ〜る」の提供を開始いたしました。

2013年6月から事前受付を開始し、すでに数十万人のお客さまからお申込いただき、ご好評いただいております。

本サービスは写真や動画等の大切な思い出を家族や未来へ残すことをコンセプトにサービスを考えました。

オンラインストレージサービスの中で最も後発サービスですが、後発の強みを生かして多彩な機能を実装し、かつ価格は業界最安値水準に抑えるよう注力し実現しております。

また機能だけでなく、多くのアライアンス企業様とも連携しており、オンライン印刷やご自宅にあるアナログ写真をデジタル化するサービス等、さまざまな連携サービスを提供できるよう提案活動も順次進めております。

今後もお客さまからお預かりした大切な写真や動画を、より便利に利活用いただき長く残せるサービスとして、普及・拡充を図って参りたいと考えております。

用語解説

オンラインストレージサービス：サーバーのディスクスペースをユーザーに貸し出すサービス。



外国人観光客向けインターネット接続サービス

つなぐ

“Yogu-kita-nesi AomoriCity” FreeWi-Fi プロジェクトの展開について

近年、東アジア諸国を中心に日本への旅行需要が高まる中において、青森市においては、2010年12月に東北新幹線新青森駅が開業し、首都圏からのアクセス環境が格段に向上したほか、青森空港の国際チャーター便着陸料減免措置が拡充される等、外国人観光客を誘客しやすい環境が整いつつあります。

一方、外国人観光客の観光スタイルも、スマートフォンや携帯端末等の普及に伴い、現地での観光情報の収集や旅行先からのリアルタイムな情報発信等が盛んになってきており、受入先でのインターネット接続環境の充実が課題の1つとなっています。

このような背景と課題を踏まえ、青森市、青森観光コンベンション協会、青森商工会議所およびNTT東日本 青森支店の四者は、青森市の食、自然、文化財等の観光資源とNTT東日本のフレッツ光回線を用いたWi-Fiサービス「光ステーション」*等の両者が持つリソースを活用して、外国人観光客向けインターネット接続サービス“Yogu-kita-nesi AomoriCity” FreeWi-Fi プロジェクトを共同で展開することとしました。2013年2月より、市内各所の光ステーションエリアにおいて、外国人観光客が公衆無線LANを無料で使用できるよう14日間Wi-Fiインターネットが可能な「ID/Pass カード」を、「あおもり観光情報センター」「青森市観光交流情報センター」等で配布を開始しました。

また、青森市の観光地としての魅力を、外国人観光客の方々に知っていただくため、Wi-Fiサービスを通じて、観光情報や最新のイベント情報等を配信する等、さらなるホスピタリティの向上を図っていきます。



オープニングセレモニー



Passカード



「光ステーション」
<https://flets.com/hikaristation/>

外部ステークホルダーの声



青森市経済部観光課
課長
渡邊 慶隆 様

海外からの観光客のために～ Free Wi-Fiとの出会い～

インバウンドを促進し、青森市の情報を海外に発信したい。このままでは、地方はますます遅れを取る。そんなとき、NTT東日本からの提案は嬉しかった。NTT東日本の質の高い通信技術とスタッフのスキル。それと一緒に青森市のインバウンドを加速して行けると感じた。

海外からのお客さまが青森市内で必要に応じた情報をキャッチし、楽しく安心な青森市を満喫して欲しい。そして、青森市内に「もう一泊したい!」と思ってもらえたらこんなに嬉しいことはない。

新幹線をはじめ空路や港を活用したインバウンドの促進を、このFree Wi-Fiの整備が期待感を高める。スタートして間もないが、今後もより良いサービスを提供し続けるために、NTT東日本や観光関係事業者の皆さまと一緒に受け入れ体制の充実をめざしたい。

社員の声 つなぐ力



NTT東日本・青森
ビジネス営業部
営業部門
第二営業担当 主査
石岡 範彦

青森の外国人観光客向けにニーズの高い無料Wi-Fiを

東北新幹線新青森駅が開業し、青森空港からの韓国への定期便就航やチャーター便が増加、クルーズ客船の入港等、外国人観光客の方が増えている中で、タイムリーな提案ができました。

「ID/Pass カード」の配布を行う、観光案内所やホテルへの光ステーション設置では、LAN配線や電源工事が必要となる場合が多く、オーナー様からご協力いただき、サービス開始を迎えることができました。

今後は、Wi-Fi接続時に利用できるコンテンツの、充実と光ステーション設置店舗の拡大に向けて取り組んでいきます。



Yogu-kita-nesi AomoriCity[®] FreeWi-Fi プロジェクト

【外国人観光客における環境変化】
 i 東アジア圏における旅行需要の拡大
 ii アクセス環境の向上
 ・新幹線新青森、新函館（仮称）開業
 ・青森空港国際チャーター増加（着陸料減免）
 ・函館-台湾航空定期便化

+

【外国人旅行者が困ったこと】
 ○無料公衆無線LAN環境（36.7%）
 ※観光庁「訪日外国人旅行者の受入環境整備」2012.3.27

【外国人受入のための環境整備】

青森市	観光コンベンション協会	NTT 東日本	観光関連団体	事業者
-----	-------------	---------	--------	-----

外国人短期滞在者向けフリーWi-Fi整備

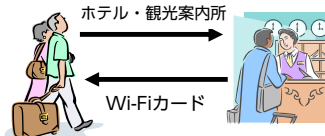
<外国人観光客>
 ○光ステーションエリアで14日間のWi-Fiインターネットが利用可能。
 ○観光や交通の情報収集、SNSやツイッター、ブログ等を通じたリアルタイムな情報発信が可能。

<青森市> ○情報がリアルタイムで世界に発信。 ○観光地としての付加価値が向上。	<施設・店舗> ○海外観光客の来場が増加。 ○施設・店舗の情報が世界に発信。
--	--

STEP1 / Wi-Fiスポット整備

- フリーWi-Fiスポットの整備（約30箇所⇒70箇所）
 - ・ 空港、駅などの主要交通施設
 - ・ 観光施設、宿泊施設
 - ・ レストラン、ショップ・・・etc
- Wi-Fiカード発行環境の整備
 - ・ 観光案内所
 - ・ 宿泊施設
 - ・ 多言語観光コンテンツの配信

（2012年度）



STEP2 / フリーWi-Fi環境の拡充

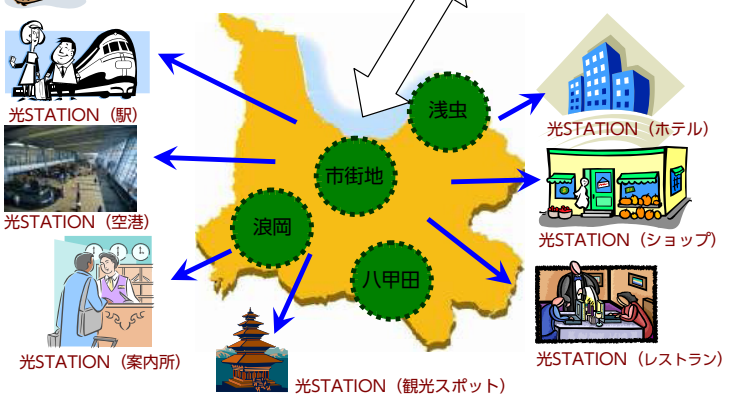
- フリーWi-Fiスポットの拡充（150箇所）
- Wi-Fiカード発行箇所の拡充

（2013年度）

STEP3 / 滞在効果をも高める検討

- 配信コンテンツの多様化
- ねぶた祭等のイベントの情報配信
- Wi-Fiスポットスタンプラリー等

あomorい案内名人（2014年度～）



つなぐ 神奈川エリアにおける訪日外国人向けの無料Wi-Fi環境整備

旅先でのスマートフォンやタブレットを利用した旅行情報の入手や、SNS等による情報発信が世界中で一般的になっています。

独自の観光資源が各地域に点在する神奈川県においても、外国人観光客も多く訪れることから、以前より、訪日外国人観光客向けインターネットの接続環境整備が課題となっていました。

NTT東日本 神奈川支店は、外国人旅行者の無料Wi-Fiのニーズに応え、日本滞在中の利便性の向上を目的とした、神奈川県内の自治体、観光協会等との外国人向けWi-Fi環境整備に関する覚書の締結を順次実施し、現在、横浜市および川崎市、鎌倉市、藤沢市、伊勢原市、箱根町の観光協会、三浦商工会議所、湯河原町商店街連合会との協業により、NTT東日本が提供する「光ステーション」の設置エリアで、14日間無料でインターネットを利用できる「Free Wi-Fiカード」の配付を、各エリアの観光案内所等において開始しました。

今後は、「Free Wi-Fiカード」の配付場所および「光ステーション」の設置店舗を順次拡大し、外国人観光客向けインターネット接続環境の整備を積極的に進めるとともに、「光ステーション」設置店舗のグループ登録やコンテンツの提供、県内各市町村や他県との連携等によって、さらなる観光客の満足度向上を推進します。



横浜市でのFree Wi-Fiカード配布模様
(横浜港大さん橋国際旅客ターミナル)



横浜版 Free Wi-Fiカード



川崎版 Free Wi-Fiカード



鎌倉版 Free Wi-Fiカード



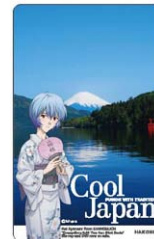
藤沢版 Free Wi-Fiカード



伊勢原版 Free Wi-Fiカード



箱根版 Free Wi-Fiカード



三浦版 Free Wi-Fiカード



湯河原版 Free Wi-Fiカード





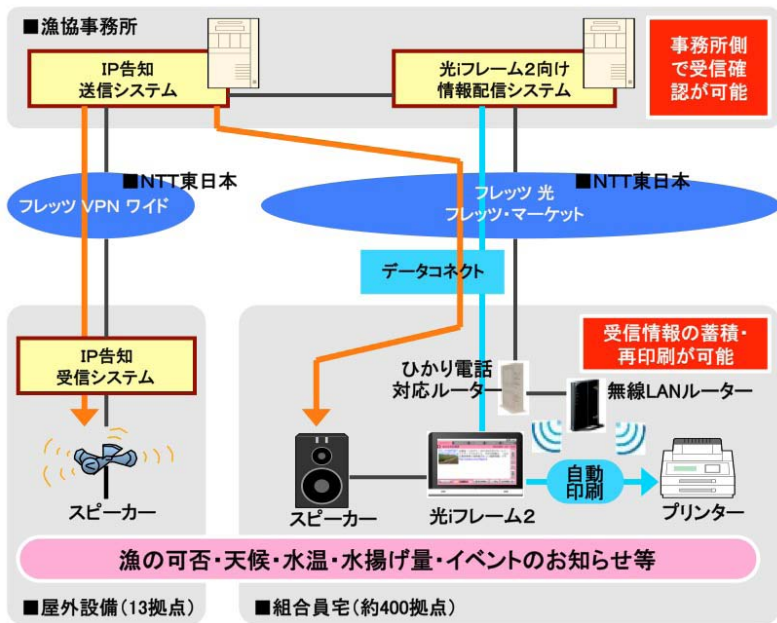
東日本※初の漁業協同組合員向け専用アプリ搭載タブレット端末と光ファイバーによる情報配信システムの展開について

JFおもえ重茂漁業協同組合とNTT東日本 岩手支店は、従来使用している情報配信手段を、将来を見据え、フレッツ光を利用する新たなシステムに切り替え、組合員へ展開することにしました。

重茂漁協にて従来使用しているオフトーク通信設備*について、東日本大震災の影響を踏まえフレッツ光とタブレット端末により音声・テキスト・画像等の情報を配信するシステムに切り替えます。これによって、フレッツ光による屋内外放送、および専用アプリを搭載したタブレット端末光iフレーム2（生活防水）への情報配信、無線LAN経由でのプリンターからの文章出力ができるようになりました。

また、組合員へフレッツ光による高速インターネット環境を提供し、より豊かな情報の授受を可能にすることで、細かなニーズに応じていきます。

サービスイメージ図



外部ステークホルダーの声



今後のサービス拡大へ期待しています

JF重茂漁業協同組合
参事兼業務部長
高坂 菊太郎 様

パソコン等に馴染みのない、高齢の組合員もシステムの利用対象者と考えた場合に、いかに組合員に使いやすいものを提供するかが大きなポイントであると考えていました。高齢の組合員でも病院の受付や、銀行ATMの操作でタッチパネルを利用した経験はありますので、わかりやすい画面構成のタブレット端末を導入することで、戸惑いなく情報配信の確認操作等活用してもらっているようです。今後はこのタブレット端末を利用して、灯油の宅配、買い物代行、安否確認等にも利用範囲を広げられれば高齢化が進む組合員も安心して生活できる環境を提供できるのではないかと考えています。

社員の声 つなぐ力



豊かな自然、
温かい住民の方々、
フレッツ光の融和

NTT東日本-岩手
営業部 営業担当 第1営業グループ主査
大上 正二

本州最東端に位置する重茂（おもえ）半島は豊かな森と海が残る日本でも有数のブランド海産物が取れる土地です。しかし、2年前の東日本大震災により多くの家屋や船が流される等重茂漁業協同組合と組合員の方々にも甚大な被害が発生しました。オフトーク通信設備も装置類等が流される等被害を受け、貴重な情報伝達手段を失うこととなってしまい、NTT東日本としても何とか漁協と組合員をつなぐ新たな情報伝達手段のしくみづくりについてお客さまとの共同検討を進めてまいりました。そこには漁協の地域への愛情、復興に賭ける熱い思いがありましたのでわれわれといたしましても、いかにその思いにお応えするかという強い責任感を持ちつつご提案を進めさせていただきました。せっかく、光を用いた通信＝都市部というイメージがありますが、本件をとおして光こそ地方地域のお客さまにこそ、ご活用いただく可能性、拡張性、将来性があるものであると実感いたしました。これからも「光で人と地域をつなぐ」をモットーに活動を推進していきたいと思えます。

一人でも多くのお客さまに光をお届けし、一人でも多くのお客さまの笑顔の輪を広げていきたいと思えます。

※ NTT東日本の営業エリア（北海道、東北、関東・甲信越地区）におけるオフトーク通信サービスを利用している漁業協同組合。

用語解説

オフトーク通信設備：電話回線を使用していない空き時間を利用して、地域情報・生活情報等の各種情報を提供するサービス。



つなぐ 産学官民連携による「朝日通り商店街」
Wi-Fi ストリートプロジェクト

甲府市朝日の「朝日通り商店街」において、同商店街の活性化に取り組む大学生や店主、企業等で構成される「朝日通り8者コンソーシアム」によって2012年1月、Wi-Fiや光回線テレビ電話を活用した地域活性化プロジェクトが開始され、NTT東日本 山梨支店が商店街に基地局を導入しました（2013年3月末現在11カ所）。

毎週金曜に行われるコンソーシアムの定例会には、山梨支店社員も加わり商店街の皆さまと議論を交わしています。Wi-Fiを活用した活性化方法の議論や、実際の活用がコンソーシアム主体で行われる等、商店街の皆さまがICTを積極的に活用すべく取り組んでいるモデルケースといえます。

地域イベントである「えびす講祭り」や「夏祭り」等には、Wi-Fi対応の携帯型ゲーム機を持ったファミリーや子どもが多く訪れるようになり、商店街にちなんだ問題が出題される電子クイズラリーを実施する等、地域を知ってもらうための特色ある取り組みが定着化しています。またWi-Fi導入店舗には光iフレーム2を設置し、来店者に対して商店街の情報を配信する等、新たなチャレンジも開始しています。

つなぐ 官民協働による
「やまなし Free Wi-Fi プロジェクト」の推進

山梨県では、外国人観光客が旅行時に情報を得る手段が限定されていることにストレスに感じていることに着目し、県内で無料で利用できるWi-Fiスポットの整備を重要視し、「やまなしFree Wi-Fi プロジェクト」を2012年1月にNTT東日本 山梨支店等と協働で発足させました。

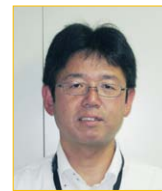
県は、外国人観光客が気軽に利用できるWi-Fiスポットを、2013年末に1千カ所に増やす計画であり自治体におけるWi-Fi普及促進を実施する先駆モデルとして全国的にも非常に注目されています。NTT東日本は、山梨地域で生まれたニーズを実現するサービス開発に着手し、従来インターネット接続の無料使用可能時間を1日最大20分としていたところ、外国人観光客に限り2週間無料とするサービス提供を開始する等、地域のニーズ、課題に合わせた取り組みを推進しています。県内のWi-Fiスポットは2013年5月末現在約700カ所まで増えましたが、富士山が世界遺産に登録されたこともあり、現在も急速に拡大を続けています。

さらに、2012年12月から2013年3月までの期間において、NTT東日本山梨支店、NTTデータ、山梨県は共同で、県内一部施設において外国人旅行者でも最も多い中国人を対象として、電子クーポンの配布、SNSと連携した口コミ情報の発信といったトライアルを実施しました。



電子クイズラリーの参加者

社員の声 つなぐ力



山梨県とタッグを組んで
地域観光活性化に貢献!

NTT東日本-山梨
ビジネス営業部 市場開拓担当 主査
竹内 優

「地域の皆さまに愛される、身近な総合ICT企業」として「利便さ」や「嬉しさ」を提案し、地域に貢献できることを事業の柱に取り組んでいる中で、観光県でもある山梨県において県観光部との共同プロジェクトにより「外国人観光客が気軽に利用できる無料Wi-Fiスポットの設置を推進」しています。観光部としては「おもてなしの充実」。商業店舗・施設では「外客の受け入れによる集客」。むろん外国人旅行者においては「便利で快適な旅行」につながることから3者すべてに非常に喜ばれています。新たな「光」の利用シーンとして、地域の課題を社内だけではなく社外のプレーヤーと共有・解決策を考えていく中で生まれたモデルとして、今後も地域の皆さまとともにさらなる発展に努めていきたいと考えます。



つなぐ スーパーやまと、やまなしの翼プロジェクトとの協働による「コミュニティスーパー事業」

NTT東日本 山梨支店は2012年4月以降、山梨県で食品スーパーを展開する(株)やまととともに、インターネットの利用が苦手な高齢者を対象としたテレビ電話による「買い物支援」の実証実験に参画しています。現在、甲府市を中心とした25世帯において光ファイバーとテレビ電話を活用し、タッチパネルで商品の注文ができるサービスの試行を実施しています。

今後は、買い物支援にとどまらず、地域活動を積極的に展開する「やまなしの翼プロジェクト」とも協力し、地域や高齢者世帯のお困り事解決につながる生活支援領域への応用や、自治会館等地域の交流拠点に注文端末を設置し、高齢者の方が注文のために外出することで、同時に地域の方と言葉を交わす機会が創出される等、これまで関わりのなかった人同士がつながってあらたな動きが生まれる環境づくりもめざしていきます。



テレビ電話による買い物支援

外部ステークホルダーの声



コミュニティスーパー事業で地域をつなぐ

株式会社やまと
代表取締役社長
小林久様

「近くにお店があったらなあ・・・」。郊外の開発が進む中、中心市街地に昔から住む高齢者の方からこんな声が聞こえてくるようになりました。こうした声に少しでも応えたくスーパーやまとはミニスーパー出店、移動販売車導入等の取り組みを強化していました。そんな折、NTT東日本 山梨支店、やまなしの翼プロジェクトさんからプロジェクトの打診を受け、そのユニークな企画にすぐに賛同しました。単なるネットスーパーではなく「コミュニティスーパー」がめざすところは「買い物のみならず、生活領域全般の支援」、また、ICTをひとつのきっかけとして「人と人とのリアルなコミュニケーションを生み出す中で地域やお年寄りを元気にしていくこと」であり、まさに地域に拠点を構えるプレイヤーが手を組まないといけないプロジェクトです。NTT東日本 山梨支店に大きな期待をするとともに、今後も積極的に協力していきたいと思えます。

社員の声 つなぐ力



地域企業でタッグを組んで、地域のお困りごとをサポート!

NTT東日本-山梨
ビジネス営業部 市場開拓担当
加藤久美

地域の方とお話する中で感じたのは「想像以上に高齢化が進み、それに伴う各種課題が顕在化している」ということです。この経験からICTを活用して何か手助けできないか。また、単なる買い物支援等の発想のみならず、地域に密着し「人と人をつなぎ地域全体を活性化」できるようなモデルを創りたいと思い「コミュニティスーパー事業」を立ち上げました。事業運営で重視したのは地域企業同士の連携です。基本理念を共有できるプレイヤーとタッグを組めたのは大きな成果でした。地域企業として地域のお困りごとを解決するため、さまざまな声に耳を傾け、新しい課題解決モデルとしてさらなる事業発展と充実を皆さまとともにめざしたいと思えます。

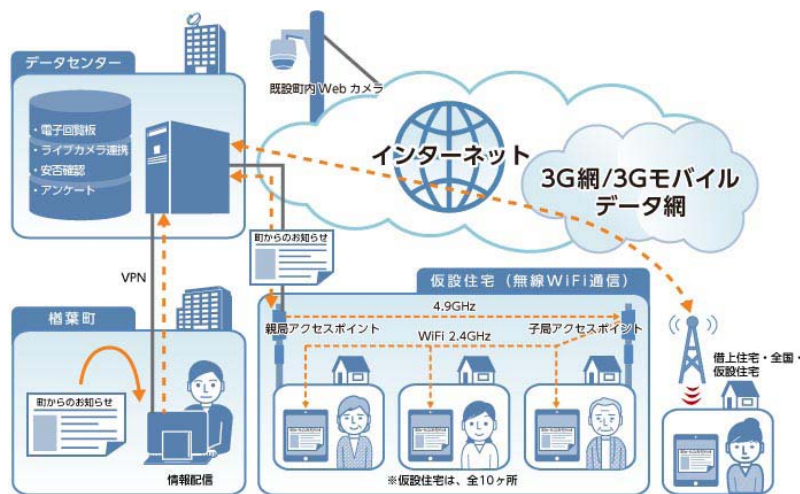


つなぐ 福島県楡葉町様きずな再生電子回覧板事業の取り組み

東日本大震災から2年以上経過した今も、避難生活を余儀なくされている方がいます。福島県楡葉町では、楡葉町の避難住民と行政との間のきずなを維持するため、全国に避難している楡葉町住民を対象に、Wi-Fi、3G回線を通じた行政情報等の配信を行うための環境整備を開始しました。NTT東日本は、NTTドコモとこの環境整備に参画し、2013年4月から、避難住民向けに電子回覧版事業を開始しました。

福島県楡葉町にNTTドコモが約4千台のタブレットを無償提供、NTT東日本が県内各地にある仮設住宅に無線LANを整備し、タブレットの電子回覧板機能のほか、アンケート機能、安否確認機能、ライブカメラ連携機能を開発し、強固なきずなの維持をめざしています。

サービスイメージ図



外部ステークホルダーの声



住民とのきずなを深めるために

福島県楡葉町 町長
松本 幸英 様

東日本大震災によって、全町避難を余儀なくされた私たちは、被災直後から町として町民に情報を発信する手段を失いました。そのため「すべての住民に町からの正確な情報を迅速に提供する」ことが、早期に解決すべき大きな課題でした。震災を契機に、携帯電話やスマートフォンを持つようになった高齢者も多いことから、大きな画面で簡単に操作できるタブレット端末は、さほど抵抗感なく受け入れられているようです。操作説明会では、最初は慣れない手つきで操作していた高齢者もすぐに操作を覚えて、隣同士で教えあう様子も見られ、普及に向けて大きな手応えを感じています。町の風景や祭りの様子を写真で紹介する楡葉町ブログは好評で、町民からも大きな反響があります。

被災した自治体としていま最優先すべきは、構築したシステムを駆使し、町民に町の考えや情報を発信し続け、離ればなれになっている町民とのきずなを維持すること。そのための施策に全力で取り組んでいます。さらにいえば、住民とのきずなを深めるということは、被災の有無に関係なく、あらゆる自治体に共通の課題とも言えますので、他の自治体にとっても、今回の事業のようなタブレット端末を用いた情報配信のしくみはとても有効で、導入メリットは大きいと思います。自然豊かで暮らしやすい楡葉町の地で、町と町民、そして町民同士が、ICTを活用して自由にやりとりしている、そんな新たな町の誕生に期待しています。

社員の声 つなぐ力



楡葉町の皆さまとともに復興に力を尽くします

NTT東日本
福島支店 法人営業部
いわき法人営業担当
太田 智



NTT東日本
福島支店 法人営業部
いわき法人営業担当
松原 諒

システム構築にあたっては、たとえば画面に表示されるボタンの色を決めるために町の担当者との協議を重ねる等、使い勝手の良さを追求しました。操作説明会では、新しいことを学ぼうという町民皆さまの前向きな姿勢に、私たちのほうが元気づけられました。今回の事業が町と町民とのきずなをつなぐとともに、システムの利用を通じて町民の方のITスキルが高まり、新しい一歩を自ら踏み出すきっかけになることを願っています。

NTT東日本はこれからも、地域に寄り添う身近なICTソリューションパートナーとして、お客さまのお求めになっているものを肌で感じながら、そして、新たな課題が見えた時にはお客さまと一緒に考えながら、復興に尽力する楡葉町様とともに取り組んでいきます。





住民への災害情報伝達手段の多様化実証実験 (総務省消防庁) の取り組み

大規模災害の発生時、地域住民が能動的に避難等を行うためには、自治体からの情報提供が不可欠です。

災害時に住民にいかに情報を素早く正確に届けるかが、各自治体にとって大きな課題となっています。

東日本大震災の際、市町村の防災行政無線が活用されましたが、地域によっては地震の揺れや津波等により屋外拡張子局（屋外スピーカ）が機能不全に陥ったり、庁舎自体が被害を受け情報発信ができなくなるという事態が発生しました。自治体には単一の情報伝達手段ではなく複数の情報伝達手段を準備しておくことが求められています。また、実際に災害が発生すると、市町村の職員はさまざまな対応で多忙を極め、定期的な情報更新や複数手段での情報配信を行うことは非常に困難となります。

NTT東日本の『防災情報伝達制御システム』は、防災行政無線をはじめ、一部の自治体で導入が進むIP告知端末等の自治体独自のしくみ、携帯電話メールやSNS等のネットワークサービス、さらにはラジオや地上デジタル放送等の放送メディアに対して、1つの操作（ワンオペレーション）で情報配信を可能にするシステムです。全国瞬時警報システム「J-ALERT」との連携により自動配信による情報配信も可能です。

宮城県気仙沼市では、総務省消防庁の「住民への災害情報伝達手段の多様化実証実験」として、NTT東日本『防災情報伝達制御システム』を中核とした「気仙沼市災害情報システム」を構築しました。

システムは東日本大震災と同等の災害を想定し、通信障害の発生等複数のケースを設定して、無線経由での情報配信や市外からの災害情報伝達を実現しています。システム端末からワンオペレーションで、防災行政無線、IP告知端末、登録制メール、市ホームページ、デジタルサイネージといった自治体独自のしくみへの音声や文字での情報配信や情報更新、携帯電話3社の緊急速報メールの配信や、SNS（Twitter、Facebook）の情報更新、さらにはFMラジオへの割り込み放送が実現されました。

今後、市では市内事業所や漁協、仮設住宅、市内学校でアンケートを行う等導入効果の検証を進めつつ、他の情報伝達手段の統合等も図っていく考えです。

街の復興に全力で取り組み、災害時の有効な情報配信手段の確立をめざす気仙沼市を、NTT東日本は先進のシステムと確かな技術力でさまざまな角度から支えていきます。

外部ステークホルダーの声



実証実験の成果が全国の防災対策に生かされることを期待します

気仙沼市総務部危機管理課 主査
三浦 稔様

気仙沼市の危機管理課では、住民への災害情報の伝達手段として、ホームページや緊急速報メール、Twitter等さまざまなメディアの活用を想定していました。しかし、東日本大震災においては、地震の発生直後から市全域が停電したこともあり、それらのツールを有効に機能させることはできませんでした。今回、総務省消防庁の「住民への災害情報伝達手段の多様化実証実験」への参画ということで、気仙沼市では、データセンターを活用した市外地からの防災情報の配信やデジタルサイネージの活用について、その有効性を検証しました。2013年2月に行った実証実験では、通信障害の発生等災害時のさまざまなケースを想定したうえで、システムが問題なく稼働し、デジタルサイネージや緊急速報メール等のメディアに災害情報が届くことを確認しました。ほんの数秒で情報配信される様子に参加者も感心し、高く評価する等、成果を納めることができました。今回の実証実験を通じてさまざまな知見が得られ、全国の防災対策に生かされることを願っています。

社員の声 つなぐ力



真に役立つ情報伝達手段整備のサポート役として

NTT東日本 宮城支店
気仙沼営業支店
営業担当 部長代理
菅原 正敏



NTT東日本 宮城支店
自治体復興支援室
地域SE支援担当
小菅 忍

災害発生時に真に役立つ情報伝達手段を整備するためには、まずいま手元にある伝達手段がどういったものかという整理を行い、だれに対して、またどんな場面に対して何を伝えるのか、そしてそのためには何が足りず、どのように補完していくのかを分析・検討することが欠かせません。NTT東日本では導入実績に基づくノウハウをもとに、メディアの選定も含めた一貫したサポートを通じて、災害時の情報伝達手段の整備をお手伝いすることができます。

今回の実証実験を経て、防災行政無線を補完するものとして、デジタルサイネージやコミュニティFMへの情報配信という新たな試みも実現しました。今後もあらゆる情報伝達手段の統合を図ることで、住民に迅速かつ確実に災害情報を届けるシステムの実現を支援したいと考えています。



つなぐ 医療分野における ICT 活用促進の取り組み
 ～石巻・気仙沼医療圏 地域医療連携システム～

NTT東日本は医療分野における社会的課題解決に向けて、ICT技術を活用したアプリケーションやサービスを提供しています。

宮城県では、みやぎ医療福祉情報ネットワーク協議会様と共に、地域における医師不足等の課題解決や災害時の医療継続のため、『宮城県石巻・気仙沼医療圏地域医療連携システム』の構築を行いました。このシステムは、診療情報の電子化、施設間の医療情報連携や地域包括ケアの推進を目的としています。

診療情報・薬剤情報・介護情報・健康情報の共有にあたっては、多様なシステム上にある情報を標準形式で保存し、患者ごとの過去からの診療経過を時系列で統合的に参照できる「光タイムライン」を活用しています。

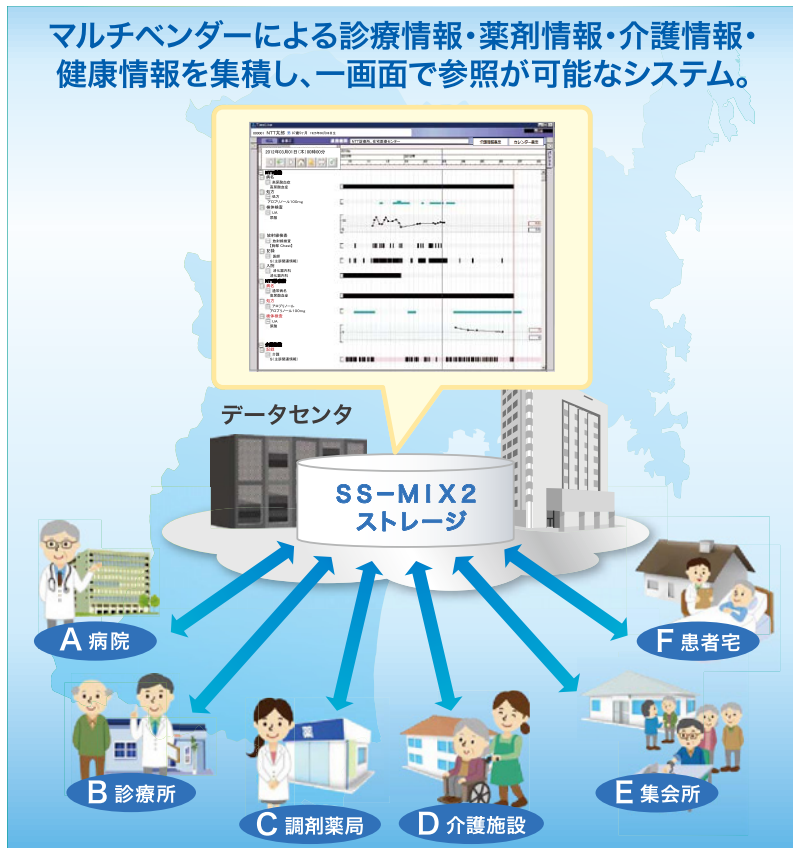
地域の診療所が中核病院と連携するためのサービスとして、ASP型総合診療支援システム「BizひかりクラウドFuture Clinic21ワープ」(以下、FC21ワープという)を提供しています。FC21ワープは、ペン入力による手書き感覚の操作性を備えた電子カルテであり、診療データはデータセンターに保管・バックアップするため、災害時のBCP対策としても有効です。

また、地域包括ケアの推進のため、歩数・血圧・体重等の健康情報を遠隔地の医師や保健師に共有し、テレビ電話(フレッツフォン)を通じてアドバイスを受けることができる「遠隔健康相談(ひかり健康相談)システム」で地域住民の健康維持・向上を支援しています。

これらに加え、調剤情報システムや介護支援システム等、10種類のサブシステムをシームレス*に連携しました。

運用開始当初は74施設にご参加いただいておりますが、今後、本格的な運用を経て宮城県全域へ拡大し、災害に強い地域医療連携を実現する「みやぎモデル」として全国に展開できればと考えています。

「光タイムライン」診療情報連携システムの概要



用語解説

シームレス：複数のコンピューターシステムやネットワークサービスを統合したものに対し、それぞれの違いを意識せずに利用や管理ができること。



つなぐ 教育の情報化への取り組み、タブレット端末を利用した新たな学びの場の提供

茨城県の西南端に位置する五霞町(ごかまち)では、「情報化推進基本計画」のもと、町民のだれもが安心して利用できる電子行政サービスに向け、自治体クラウドの導入も視野に入れた施策を展開しています。教育の情報化にも積極的で、五霞町にある五霞中学校では、パソコン教室の更改を期に、学校全体のICT環境向上に取り組むことになりました。

そこで、NTT東日本は従来のパソコン教室での授業だけでなく、今後、子どもたちが教えあい学びあう協働学習ができるよう、キーボードとタッチパネルを装備したタブレットPCをはじめ、協働学習に欠かせない電子黒板や無線LAN環境を校内に整備する教育用パソコンシステムの構築を提案し、システム構築を担うことになりました。

五霞町で重視されていたのは、故障発生時のスムーズな対応や、タブレットPC・電子黒板を実際に授業で利用する教員の皆さまに対する研修体制の導入でした。そこで、今回のシステム導入にあたり、導入・展開・まとめといった授業展開に沿った研修を提案しました。

一方、無線LAN環境の導入にあたり、生徒の個人情報等を保護する対策として、ファイアウォール機能搭載のルーターを採用し、正規のパソコン以外では無線LAN環境にアクセスできないしくみを構築しました。通信の暗号化でやりとりするデータを秘匿し、電波強度を調整して学校以外へ漏れる無線LANの電波を遮断しています。

NTT東日本では引き続き、実践的な研修等を通じて協同学習の実現をめざす五霞中学校を積極的に支援するとともに、町内に二つある小学校の教育の情報化や自治体クラウドも視野に入れた五霞町全体の情報化に向けた取り組みを、さまざまな角度からサポートしていきます。

外部ステークホルダーの声



五霞町教育委員会
主幹
田口 啓一 様



五霞町教育委員会
指導主事
吉田 浩康 様

情報教育環境構築のモデルケースとして、今後の展開をめざします

五霞町では「五霞町次世代育成行動計画」のもと、「子どもが夢をもてるまち 五霞」を目標に掲げ、子どもたちを取り巻く環境の向上や改善に取り組んできました。教育の情報化もそうした取り組みの1つです。NTT東日本の提案は、タブレットPCをパソコン教室と普通教室で共用する画期的な提案であり、電子黒板や無線LAN環境の整備とあわせても、私たちの想定していた更改コストに見合う、まさに理想的な内容でした。新しいパソコン教室の授業や電子黒板を利用した普通教室での授業を見ましたが、子どもたちは、活発にやりとりしたり電子黒板の映像を熱心に見たりと、新しい環境にすぐに慣れて、とても役立っているように見受けられました。今回の中学校の取り組みをモデルケースとして、最適な情報教育環境を構築したいと考えています。そうした私たちのニーズを的確に具現化してくれる、NTT東日本の提案に期待しています。

外部ステークホルダーの声



五霞中学校 教頭
森田 恵美子 様



五霞中学校 教務主任
草刈 清治 様

ICTのおかげで立体的な授業が可能に

パソコンと電子黒板をケーブルでつなぐだけで、映像資料を大きな画面に映し出して視覚や聴覚に訴える授業が実現しました。ICTを活用した授業を行ううえで、手軽さはとても重要です。また、電子黒板の大きな画面で映し出される映像を食い入るように見つめる、子どもたちの目の輝きが違います。

パソコン教室の更改を通じて、タブレットPCや電子黒板、無線LAN環境という学校全体の情報環境を整備することができました。今後の活用に期待しています。



外部ステークホルダーの声



五霞町役場 総務課
企画政策グループ 副主任
矢島 征幸 様

「だれもが どこでも 安心・安全・便利に」をめざします

2011年に町の「情報化推進基本計画」を更新して、「だれもが どこでも安心・安全・便利に」という目標のもと、庁内システムの大幅な刷新に取り組むことになりました。現在は、職員のICTスキルの向上を図るとともに、どのような環境を整備するのが最適なのか、安心・安全で安定した情報基盤の整備や、構築・運用コストの低減、職員の業務効率化を通じた住民サービスの向上に向けて取り組んでいます。

どんな場面でも活用できて、教員と生徒の力を引き出すことができる先進の情報教育環境を、低コストで整備できたことに満足しています。

社員の声 つなぐ力



NTT東日本 栃木支店
ビジネス営業部
担当課長
遠藤 敏也



NTT東日本 栃木支店
ビジネス営業部
課長代理
吹澤 博行



NTT東日本 栃木支店
システム部門 システム担当
担当課長
山川 慎一郎



NTT東日本 栃木支店
システム部門 システム担当
主査
増山 久雄

次世代を担う子どもたちのためにノウハウを結集しました

単に古くなったパソコンを新品にするだけでなく、NTT東日本の豊富な実績やノウハウを生かして、導入コストを抑えるとともに、教育の情報化をめざす五霞町の要望に応える環境を提案したいと考えました。教育の情報化をめざすお客さまの漠然としたご要望を具現化できるのは、まさにタブレットPCや電子黒板による協働学習の環境でした。「つなぐ」という使命のもと細かな作業を積み重ねて、お客さまの要望にできるだけ応え、より使いやすいシステムをめざしました。今後は、災害発生時に避難所となる体育館への無線LAN環境整備等、学校の情報化推進に向け積極的に支援していきたいと考えています。

「フレッツ・まとめて支払い」の物品等販売事業者様への提供範囲拡大

年々インターネットショッピング市場は拡大しており、インターネット上での決済利用も拡大している中、安心かつ便利な決済手段の提供が求められています。

このような背景を踏まえ、NTT東日本はこれまでも安心かつ便利な決済手段である「フレッツ・まとめて支払い」を、インターネット上で情報サービスを販売する事業者様向けに提供してきましたが、2012年5月より、物品等を販売する事業者様にも本サービスをご利用いただけるよう、提供範囲を拡大しました。これにより、インターネットを利用して物品等を販売する事業者様は、クレジットカードや代金引換等の既存の決済手段に加え、新たに、NTT東日本から請求するフレッツサービス等の利用料との合算請求という安心な決済手段をお客さまに提供することができ、インターネットショッピング利用意向を持つ顧客の発掘・取り込みにつなげることができます。



料金回収代行サービス「フレッツ・まとめて支払い」の提供範囲拡大および提供料金改定について
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120529_01.html

「ひかりシェアプレイス」による映像コミュニケーションの提供

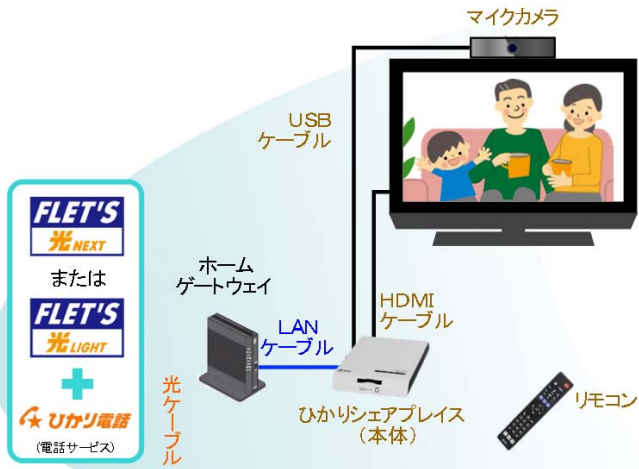
NTT東日本は2012年12月、「フレッツ 光ネクスト」または「フレッツ 光ライト」で「ひかり電話」をご利用いただくお客さまを対象として「ひかりシェアプレイス」の提供を開始しました。「ひかりシェアプレイス」は、ご自宅のテレビに接続することで、かんたんにHD画質に対応した高画質なリアルタイム映像でのテレビ電話や、写真や動画等のファイル送信をお楽しみいただける新たな映像コミュニケーションです。「ひかりシェアプレイス」同士だけではなく、既存テレビ電話端末やパソコン等とも映像コミュニケーションをお楽しみいただくことができます。

離れたご家族とのコミュニケーション、自宅に居ながらの健康相談、企業様



とお客さまとの打ち合わせ等、さまざまな利用シーンで、より多くの方を「つなぐ」サービスとしてご活用いただけます。

サービスイメージ図



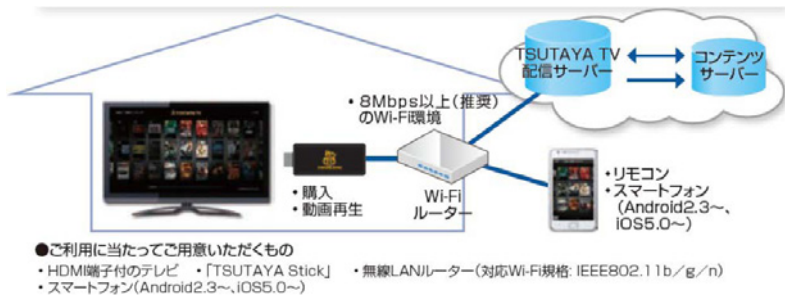
つなぐ 自宅のTVがスマートTVになる「TSUTAYA Stick」をフレッツ光利用者に提供

近年、お好みのコンテンツを手軽にネットでレンタル視聴できるサービスへのニーズが高まっています。しかしながら、通信を介してコンテンツを配信するスマートTVサービスが普及するには、テレビのネット接続環境の構築、機器設定の煩雑さ、操作性の低さ、サービスによる決済手段の限定等、利用者利便の観点から手軽にご利用いただくにあたっての課題がありました。

このような背景を踏まえ、T-MEDIAホールディングス(旧:TSUTAYA.com)が提供する「TSUTAYA TV」*1をご家庭のテレビで手軽に視聴できる「TSUTAYA Stick」と、NTT東日本が提供するフレッツ光、およびWi-Fi環境の構築をサポートするサービスや、一括請求サービス(「フレッツ・まとめて支払い」)を組みあわせて2013年4月にサービス提携を開始しました。

スマートTVサービス導入の障壁となるネット接続環境、機器設定についてはNTT東日本が提供する「リモートサポートサービス」を利用することで「TSUTAYA TV」をご利用になるために必要な「TSUTAYA Stick」*2のWi-Fi設定、スマートフォンのリモコン設定等について、お電話で設定をサポートするほか、フレッツ光開通工事時に同時に設定をする「セットアップサービス」およびフレッツ光利用者への訪問設定サービス「訪問サポートサービス」では、ご自宅に訪問して設定することも可能ですので、ネット接続が苦手な方でも手軽に「TSUTAYA TV」をご視聴いただくことができます。

サービスイメージ図



社員の声 つなぐ力



今までにない空間コミュニケーション

NTT東日本 ビジネス開発本部
第二部門 情報機器開発担当
入江 哲弘

これまでのテレビ電話では、パソコンやスマートフォンの小さな画面上で、お互いの「顔と顔」を映し合うものがほとんどでした。しかし、「ひかりシェアプレイス」は、「顔と顔」だけでなく、お互いの空間を、テレビの大画面を通じて共有できるところが大きな特徴になっています。ネーミングに「シェアプレイス」というフレーズを採用したのも、遠く離れた空間を「シェア」してほしい、という想いがあったからです。

「ひかりシェアプレイス」は、映像・音声について度重なる試験とチューニングを実施することで品質を高めておりますので、コンシューマのお客さまにはもちろんのこと、ビジネスにおいても、簡易なTV会議装置として多くの方に満足してお使いいただけてと考えています。

高画質映像コミュニケーション端末「ひかりシェアプレイス」の販売開始について
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20121213_01.html

外部ステークホルダーの声



より身近に充実したサービス提供を

株式会社T-MEDIAホールディングス
(旧:TSUTAYA.com)
渡邊 健様

自宅の近所にレンタル屋さんがなくとも、自宅のテレビが動画対応でなくとも、フレッツ光Wi-Fiと、TSUTAYA Stickがあれば自宅のリビングが映画館に... そんなコンセプトで開発されたのがTSUTAYA Stick。40,000を超える作品数と、HD画質でのレンタル配信。レンタル屋さんと同じに最新作をHD画質でレンタルすることがすでに実現しています。

NTT東日本様のフレッツ光と、日本最大のレンタルシェアを持つTSUTAYAの動画配信サービス「TSUTAYA TV」、この最強のコネクションで、皆さまに充実したサービスをお届けしたいと存じます。

社員の声 つなぐ力



もっとたくさんの方にフレッツ光を楽しんでいただきたい

NTT東日本 ビジネス開発本部
第三部門 アライアンス営業担当 主査
齋藤 尚子

自宅の近くにTSUTAYA店舗がなくとも、忙しくてレンタルや返却ができなくても、フレッツで生活を便利に楽しんでもらえるサービスです。すでにご利用いただいているお客さまからは、便利さ、手軽さに加えて、「4万点におよぶ豊富なタイトル」、「画質や音質の綺麗さ」、「サクサクとした操作感」、「月額利用料なし」といった点で、大変ご好評をいただいております。

また、Wi-Fi経由なので、設定はご自身で可能ですが、弊社で訪問や電話での設定サポートもいたします。さらに、継続的に楽しんでいただくために、フレッツ光メンバーズクラブ等でお得なポイント交換も実施しています。



■ TSUTAYA Stick サービス利用イメージ

【おもな特長】

1. HDMI 端子でテレビと接続、リモコンとなるスマートフォンや Wi-Fi ルーターと Wi-Fi による通信を行う
2. [TSUTAYA Stick] 内の DRM 付 Player で動画をストリーミング再生
3. 8Mbps 以上 (推奨) の Wi-Fi 環境で HD 画質の [TSUTAYA TV] コンテンツが視聴可能
4. 登録料や定額料は不要で、見たいときに見たい分だけ VOD にてレンタル視聴可能

つながり 単身世帯の家族間コミュニケーションの促進

二世帯に離れて暮らす家族にとって、日常のコミュニケーションは欠かせません。NTT東日本が提供する「単身&かぞく応援アプリ(miFa:ミーファ)」は、「フレッツ・マーケット」のご契約者であればだれもがご利用いただけるアプリケーションサービス*です。

離れて暮らす単身赴任の父親と子どもや、祖父母と孫等が、メッセージのやり取りをしたり、カレンダーや写真のアルバム等を見ることで、家族の毎日をまるごと共有できます。また、外出先から子どもの帰宅を確認したり、家族の伝言板としても活用できます。家族が「つながる」ツールとして楽しくご利用いただけます。

イメージ画像



用語解説

- *1. [TSUTAYA TV] :HD画質の映像コンテンツを配信するVOD (ビデオ・オン・デマンド) およびEST (エレクトロニック・セル・スルー) サービス。
- *2. [TSUTAYA TV] :HD画質の映像コンテンツを配信するVOD (ビデオ・オン・デマンド) およびEST (エレクトロニック・セル・スルー) サービス。



料金回収代行サービス「フレッツ・まとめて支払い」の提供範囲拡大および提供料金改定について
http://www.ntt-east.co.jp/release/detail/20120529_01.html

社員の声 つながり力



「家族のいつも」を、もっと身近に!

NTT東日本 ビジネス開発本部
 第二部門 アライアンスサービス担当 主査
西原 宏和

東日本震災以降、「家族の絆」がひとつのキーワードとなり、家族のコミュニケーションの重要性があらためて見直されています。

スマホやタブレットといった通信端末やアプリケーション等のパーソナルなコミュニケーション手段が普及する一方で、セキュリティやITリテラシーの理由で、これらのサービスを小学生以下のお子さまに使用させるのに不安を抱かれる親御さんが多いのが現状です。

「miFa」は、あらかじめ登録された家族にだけメッセージを送れ、他人への誤送信の心配がなくお子さまでも安心してお使いいただけます。また、特に説明書がなくともだれでも簡単に使える操作性にこだわっています。子どもを中心に家族みんなが楽しく簡単につながることで、「家族の絆」を深めていただきたいと考えています。

※ miFaは「フレッツ・マーケット」をご契約のお客さまが利用可能な基本アプリです。アプリのご利用は無料です。本アプリのご利用にあたっては、それぞれの世帯(住居ごと)で「フレッツ光」「フレッツ・マーケット」のご契約と「光iフレーム2」または「フレッツ・ミルエネ専用端末」が必要です。



「miFa」サイト
<https://flets.com/fletsmarket/mifa/>

つながり 「災害対応型Wi-Fi自動販売機」の提供について

NTT東日本は、自動販売機運用会社である八洋と協業し、自動販売機設置オーナーのネットワークコスト負担を軽減できるスキームを構築しました。自動販売機設置オーナーは、「光ステーション」と「災害対応型Wi-Fi自動販売機」をセットで導入いただくことで、回線費用負担がなくWi-Fi環境を構築することができます。(ネットワーク回線費用は八洋にて負担)

本スキームは災害時には、無料でインターネット接続ができる「光ステーション」の特徴と、庫内飲料を無償で開放する災害型自動販売機の特徴を併せ持っています。さらに、停電が発生した場合は、庫内非常用電源でインターネット接続環境を確保します。

京王聖蹟桜ヶ丘ショッピングセンター(東京都多摩市)では、テナント従業員休憩室の改装工事にあわせて自動販売機の設置を検討していたところ、NTT東日本より「災害対応型Wi-Fi自動販売機」の提案を受け、災害対策と



災害対応型Wi-Fi自動販売機



しての機能に加え、平常時はテナント従業員への福利厚生として、コストをかけずにWi-Fi環境が提供できることにメリットを感じ、導入に至りました。

商業施設の他、公共施設、オフィス、工場等への設置により、通常は一般的な自動販売機でありながら、非常時にはその機能を発揮することで、地域の防災設備としての役割を果たすことが期待できます。

外部ステークホルダーの声



京王電鉄株式会社
SC営業部 企画担当(施設)
課長補佐
白川 博資 様

これからも、「働きやすい職場環境づくり」に注力します

京王線沿線を中心に、利便性向上・まちづくり発展の担い手として商業施設を運営する弊社は、そこで働くテナント従業員のモチベーションの維持、向上を重点項目と位置づけ「働きやすい職場環境づくり」に注力してきました。

その一環として、テナント従業員休憩室の改善に着手する際、NTT東日本の「災害対応型Wi-Fi自動販売機」を紹介いただきました。スマートフォンの普及に伴うWi-Fiニーズへの対応、災害発生時には情報収集手段の確保、飲料の無償提供可能なNTT東日本の提案は、まさに弊社が求めていたものと合致しました。

導入以降、スマートフォンはもとより、PCを持参し情報収集する姿が徐々に増え、テナントの評判も上々のため、今後、館内の別の休憩室の改装時や、弊社の他の商業施設にも拡充を検討しています。

NTT東日本には今後も通信業界のリーダーとして、時代にマッチした商品・サービスの提供・提案に期待をしております。

社員の声 つなぐ力



NTT東日本ソリューションズ
第二ビジネス営業部 第3産業
ビジネス担当
営業担当課長代理
東 誠司

非常時においても自動販売機がお役に立てるように

災害発生時において、非常時の飲食物の供給および緊急情報の収集が大きなテーマとなります。私たちの担当では、近い将来に発生すると予測されている自然災害にいかに対応するかを考え、企業ユーザの皆さまに向け、災害対策の1つの答えとして、災害対応型Wi-Fi自販機をリリースいたしました。

平常時には自動販売機利用者への憩いの場として、いざというときには簡易的な防災ステーションとして皆さまのお役に立てればと考えております。

今後は、Wi-Fi機能だけでなく、自販機が通信機能を備えることにより可能となるサービス(フレッツマーケット、ポータルサイト、サイネージ等)の充実を図り、さらなる普及拡大に取り組んでまいります。

お客さまの多様なニーズに応じたサービスの提供

お客さまのニーズに応える、NTT東日本のR&Dへの取り組み

NTT東日本では、光ブロードバンドサービスの利用を通じて、お客さまの生活をより豊かに、より快適にするための研究開発に取り組んでいます。NTT東日本では、NTT持株研究所が基盤的研究開発を行っていることに対し、その研究開発成果や市中の技術・製品を活用した応用的研究開発を行っています。

ICTの利活用によりお客さまの生活を快適・便利にする新サービスの開発、現行サービスの技術改良や効率化、ネットワーク強化等の開発、環境負荷低減への貢献にむけた開発が、NTT東日本の役割です。サービスをお客さまに安心、安全にお使いいただけるよう、総合的な品質の確保に取り組みながら、信頼性の向上に努めています。

新サービスの開発やネットワーク強化等の開発は、地域に根ざしたお客さまのニーズや市場動向といった事業を取り巻く環境の変化に対応しながら、サービス提供における現場の声をタイムリーに反映して実施する必要があります。品質・信頼性を確保しつつ、新たなサービスや技術の迅速な事業への導入をめざしています。



つなぐ より多くのお客さまにフレッツ光をご利用いただくための
研究開発

NTT東日本では、より多くのお客さまにフレッツ光をお使いいただくために、多様なサービスの開発を行っています。

「フレッツ光WiFiアクセス」は、集合住宅の共用部に設置した無線LANアクセスポイントを入居者で共有するサービスです。無線LANを利用することで、お客さまのWi-Fi端末から即座に開通ができ、従来のフレッツ光に比べ低廉な料金での提供を実現しました。

一般的に部屋内の無線環境は、集合住宅の構造条件によって大きく変化しますが、どの部屋でも最適な無線環境を提供できるように、共用部へのアクセスポイント設置法を開発しました。1フロアの戸数に応じてアクセスポイントの設置数や位置を変えることで、さまざまなタイプの集合住宅のどの部屋でも、最適な無線アクセスが可能になります。

また、お客さまからの「いざというときのバックアップ先があったら」や「いつでもどこでも預けたファイルにアクセスできる環境がほしい」等の要望にお応えするため、わかりやすいユーザインタフェース・大切なお客さまのデータを守るセキュリティ・需要に応じたストレージ増設を実現するシステムを開発し、「フレッツ・あずけ〜る」として2013年7月29日にサービスインしました。

さらに、離れて暮らすご家族との間で思い出やメッセージを簡単かつ楽しく共有できる「単身&かぞく応援アプリ (miFa: ミーファ)」を開発しました。ご家族それぞれが自分の分身となるキャラクターを設定し、楽しく、メッセージのやり取りや情報共有をすることが可能となりました。また、登録したメンバーのみに情報を共有できるセキュリティ機能を導入することで、メッセージの誤送信や迷惑メールを気にすることなく、安心・安全にお使いいただけるようになりました。

つなぐ お客さまに安心してフレッツ光をご利用いただくための
研究開発

お客さまに安心してフレッツ光をご利用いただくために、安定したサービスを提供するための研究開発を進めています。

ネットワーク構築においては、ネットワーク構成のシンプル化を進めています。シンプル化を進めるにあたっては、ネットワークの大容量化による高速光伝送技術、IPをベースとした低遅延伝送、経路切替等の高品質伝送技術により実現しています。さらには、中継伝送路の3ルート化の開発に取り組んでおり、安定した通信インフラを提供し、万が一の故障が起きても迅速に復旧できるようにサービス品質の向上を図っています。

また、お客さまに影響を与えずに、開通工事や故障復旧を迅速に行うツールの開発にも取り組んでいます。ONU検知ツール*を開発し、対象の光ファイバーが、現在利用可能かどうかを迅速かつ確実に判別できるツールとして東日本エリア全域で活用しています。本技術は、さまざまな種類の光ファイバーに対応可能であり、利用シーン拡大を視野にさらなる改良も進めています。

さらに、東日本大震災時の経験から、被災によって通信が確保できない状況でも、早期に安定した通信環境を提供するために、可搬型Wi-Fi装置の開発を行いました。これにより迅速にWi-Fiエリアを構築することができ、Wi-Fi対応端末へのブロードバンド環境を実現するように東日本エリア全域に配備しています。

つなぐ 新たな生活スタイルの実現に向けた研究開発

新たな生活スタイルの実現に向けて、電力提供者と利用者間で、電力使用量の自動取得や電力需給バランス制御等の双方向通信を実現するスマート

※ 単身&かぞく応援アプリ (miFa) : ミーファに関する記事は、P.79 「単身世帯の家族間コミュニケーションの促進」をご覧ください。

「フレッツ光Wi-Fi」
<https://flets.com/wifi/>

「フレッツ・あずけ〜る」
<https://flets.com/style/special/0002.html>

「単身&かぞく応援アプリ (miFa)」
<https://flets.com/fletsmarket/mifa/>



ONU 検知ツール



可搬型Wi-Fi装置

用語解説

ONU検知ツール：ONUから発している光信号を検出し、運用状態を確認できるツール。



メータ事業に取り組んでいます。快適なネットワーク環境を提供することを目的に、関連メーカと共同で取り組んでいます。

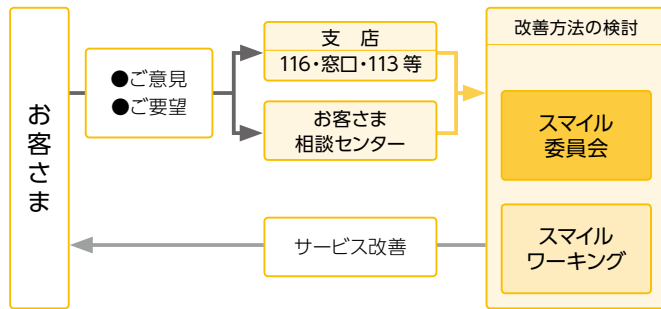
スマイル活動の実施

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

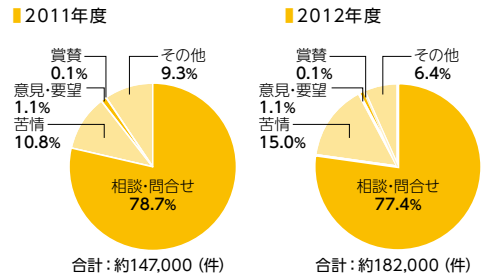
「お客さま相談センター」等には、お客さまからの「ご意見・ご要望」「賞賛」「苦情」が寄せられます。「ご意見・ご要望」については「スマイルワーキング」でさまざまな角度から議論を行ったうえで、社長を委員長とする「スマイル委員会」で最終的な審議が行われ、その決定事項が全社に展開されます。「賞賛」については、日常的にお客さまと接している部署の社員等を表彰することにより、お客さま満足度向上の取り組みの活性化を図っています。「苦情」については、昨年NTTグループの通信サービス料金の請求方法を一元化したこととともない増加しましたが、全社一丸となり、削減に向けて精力的に取り組んでおり、お客さまからいただいた苦情の再発防止を図るとともに、関係各部署へ情報共有しています。

2012年度においては、「お客さま相談センター」に、18万件以上の問い合わせ等があり、「スマイルワーキング」を5回、「スマイル委員会」を2回開催し、ご意見・ご要望等について、93件の改善等の検討に取り組みました。

スマイル活動の流れ



お客さま相談センターにおける受付状況



お客さまからのご意見とその改善内容(2012年度の改善例)

お客さまからのご意見	改善内容
開通のご案内の文字を大きくしてほしい、重要事項については、目立つようにしてほしい	開通のご案内の文字サイズを見直しました。また、サービス内容説明書面について、違約金相当額は注釈ではなくキャンペーン適用条件欄に目立つように記載するようにいたしました。
光コードの長さを変更する際、無派遣で取り替えができるようにしてほしい	光コンセントが設置されているお客さまで、お客さま自身で光コードの交換(1.5m、3m、5mの3種類)をご希望の場合は、光コードを(有料)配送できるよう改善いたしました。
電話線の垂れ下がり、電柱の損傷等の故障申告先を電話帳に掲載するとともに、弊社設備の故障申告先を「0120-270794」から、広くお客さまに認知されている「113」へ変更いたしました。	

その他の取り組み <http://www.ntt-east.co.jp/smile/>

社員の声 つなぐ力



NTT東日本-神奈川
企画部
経営推進担当 担当課長
上村 雄亮

あらゆる機会をとらえ、お客さまからいただいたご意見等を展開しております

神奈川におけるスマイル活動は、お客さま満足度向上と社員等一人ひとりの業務改善意識の醸成を目的として実施しております。まず、お客さまからいただいた「ご意見・ご要望」「賞賛」「ご指摘」を、月1回開催する「スマイル委員会」で経営幹部にダイレクトに伝えるとともに、業務改善につなげる提案をしています。

また、全社員に対しては、社内HPへの掲載による共有だけでなく、本年4月に導入したタブレット端末による社内サイネージシステム*を最大限活用し、事例をタイムリーかつダイレクトに展開しております。

こうしたあらゆる機会をとらえ、お客さまから賞賛をいただいた事例や社員等を紹介することで、一人ひとりのモチベーションを高めるとともに、お客さまからいただいたご意見やご指摘については、該当部署だけでなく会社全体の課題としてとらえ、再発防止を図ると同時に、業務改善の切り口として活用させていただいております。

*全社員の机の上にタブレット端末を設置し、各種情報を社員等一人ひとりにダイレクト配信。

社員の声 つなぐ力



NTT東日本
お客さま相談センター
野口 有代

話しやすい雰囲気づくりを心がけております

私は、お客さまとお話をさせていただく際、話しやすい雰囲気をつくることに努めております。お客さまは、不安な気持ちで「お客さま相談センター」へ連絡をされることが多いため、ゆったりとした気持ちと笑顔で応対することで、安心していただけるよう心がけております。

もちろんお叱りの電話を受けることもございますが、私たちが気づいていないことを気づかせていただく大切な声ですので、最後までお話を聞き、しっかりと受け止めるよう心がけております。

これからも、「お客さま相談センターへ連絡してよかった。NTTでよかった」と満足していただけるよう、お客さまの不安を取り除き、一つ一つ大切にお話をお聞きしてまいります。



つなぐ **スマイル活動表彰の実施**

お客さま目線に立った「親切な対応」「わかりやすい説明」等に対する社員等のインセンティブを高めるとともに、NTT東日本全体のCS向上のため、NTT東日本グループならびにパートナー企業における営業部門、コールセンターおよび工事・故障修理部門等、日常的にお客さまと接している部署を対象に、お客さまから電話・メール等を通じて、多くの「賞賛」の声をいただく等の優れた功績があった社員等に対して、「スマイル活動表彰」を実施しています。

2012年度は、スマイル活動表彰を2回実施し、計72名が表彰されました。

NTT東日本では、これまで以上にスマイル活動を盛り上げ、より一層の“お客さま満足度向上”に向けて、まい進してまいります。

つなぐ **コンタクトセンターワールドアワード2012世界大会で金賞を受賞**

お客さまとの重要な窓口であるコールセンターに関わるあらゆるサービスを提供しているNTTソルコは、2012年10月29日から11月2日に、米国ラスベガスで開催された「2012 Top Ranking Performers in the Contact Center World」の世界大会にアジア・パシフィック地区代表として出場し、コンタクトセンター部門(51～249席 アウトソーサー)で金賞を受賞しました。各国から1,500ほどの企業がエントリーする本アワードは7回目を迎え、世界的にも評価の高い大会です。既存ツールの改善により、効率的な職場環境の向上を実現するとともに、お客さまにご満足いただくためスタッフ全員が積極的に「スマイル活動」を推進した結果が評価されたものと考えています。

社員の声 つなぐ力



お客さまへの3つの心がけを大切にしています

NTT東日本-東京
サービス運営部
南フィールドサービスセンター
品川サービス担当
盛永 昌昭

私は現在、故障修理業務を行っています。私が現場で常に心がけていることが3つあります。

1つ目は「ご不便をかけて申し訳ございません。」と先に一言伝えてからお客さまの話を聴くことです。

2つ目はお客さまを長時間待たせないために作業をできるだけ迅速にかつ正確に行うことです。

3つ目は修理完了後の故障原因をお客さま目線にたって説明することです。

このような心がけを行いお客さまに満足してもらうことが大切であり、その際、お客さまから「ありがとう」という一言をいただいた時は嬉しく思います。

これからも3つの心がけを大切にがんばりたいと思います。

社員の声 つなぐ力



今後もさまざまな業務改善活動に取り組みます！

NTTソルコ
サテライト浦和 / SV
福島 智子

写真は、「2012 Top Ranking Performers in the Contact Center World」受賞時のもの

私たちサテライト浦和では、お客さまにご満足いただけるサービスを提供できるように、さまざまな業務改善活動に取り組んでいます。

今回の世界大会では、センター運営5つの秘訣について発表しました。たとえば、番号案内オペレーターに要求される「聞きながら・打ちながら・話しながら」の3つの脳を同時に訓練できるように、既存のタイピングトレーナーを改良した「新タイピングトレーナー」はオペレーターのスキルアップに結び付けることができました。

この様に、業務改善に意欲的に取り組むことで、センター全員のモチベーションがアップし、番号案内全体の収益改善にも貢献することができました。

私たちの取り組みが世界でも評価され大変うれしく思います。



サービス品質の向上

NTT東日本グループでは、サービスや品質・技術の向上を心がけ、お客さまに満足していただける情報通信サービスの提供に努めています。

たとえば、「フレッツ光」については、お申込受付からお客さまにご利用いただけるまでの期間を短縮するため、社内の処理時間の短縮やお申込受付時に工事日をお伝えする工事日即決、フレッツ光設置場所にかかわらずにサービス提供を可能とする無派遣工事の推進等に取り組んでいます。

2013年度についても、さらなる業務改善に取り組み、サービス品質の向上に努めていきます。

ICT活用による「新しい公共」型「地域の安心と活性化」事業について（テレビ電話健康ネットワーク）

2011年11月、医療・介護費の高騰と医療過疎という共通の課題を抱えた北海道後志管内の4町村（喜茂別町、積丹町、ニセコ町、島牧村）が広域連携し、高齢者が元気で安心して暮らせ、医療費や介護費用の抑制をめざしたモデル事業を開始しました。NTT東日本 北海道支店は、ネットワーク技術を活用しシステム全般の設計・構築を行い、地域の皆さまが安心して健康に暮らせるしくみづくりをお手伝いしています。

本事業では光ネットワークを基盤としたインターネット環境が整っている好条件を活かし、テレビ電話を利用した「遠隔健康相談」を4町村で実施します。自治体が対象者に「歩数計」を配布し、各集会所に設置する「体組成計」「血圧計」から得られるバイタルデータをASPサーバに蓄積し、定期的を実施する自己採血による血液成分データとあわせ、遠隔地にあるサポートセンタの医師やスタッフから健康相談を受けます。また、集会所はコミュニティの場として地域から募集したコンシェルジュが盛り上げ、機器操作のサポートや健康情報の共有を行います。さらに、集会所であるニセコ町駅前温泉の「綺羅乃湯」では、「介護予防」システムが、冬季間の運動不足解消に効果が高く、高齢者の体調にあわせた介護予防体操を実施します。

利用者のデータを分析したところ、4町村すべてにおいて、利用者が継続的に参加したという結果となり、血圧の低下がみられ、高血圧の予防につながることが実証できました。また、たくさん歩くことと体重の減少に相関の可能性があると推測されます。定期的な集まりから新たなコミュニティが形成され、「みんなで健康になろう」という意識が高まったことが、地域の方々の行動変容につながったと考えられます。今後、さらに住民の方に継続的に参加していただくために、運用上の工夫や、アプリケーションサービスの追加等を検討していきたいと考えています。

また、喜茂別町、積丹町、島牧村の住民宅に人感センサーや緊急ペダントを利用した「高齢者見守り」システムを導入し、緊急時や相談時には見守りコールセンタが迅速な対応とサポートを行うとともに、ネットワークを介した家族も同様に携帯電話等で高齢者の活動量が把握できるため、徘徊等の生活行動の変化や孤独死がないように高齢者を見守ります。2012年12月からは、喜茂別町と積丹町では自治体コールセンタを開設し、情報基盤整備事業で設置したIP告知端末*を利活用した見守り相談を実施しています。（コールセンタによる見守り対象者数は積丹町にて99名、喜茂別町にて168名）

さらに、2012年12月に任意団体「テレビ電話健康ネットワーク」を立上げ、社会福祉協議会と連携した事業運営をおこなっています。2013年度からは、内閣府の「新しい公共」事業として、他のNPOや退職者NPO等との連携も視野に入れたNPO設立をめざして活動しています。

社員の声 つなぐ力



ご高齢の皆さまを
フレッツ光を活用した
ICTが支えています

NTT東日本 北海道支店 法人営業部
ソリューション営業第二部門 AM担当課長
明石 正宏

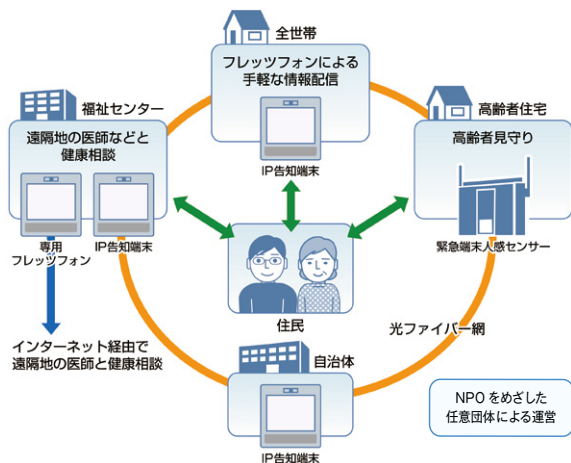
北海道の市町村では超高齢化社会に向けて医療・介護費の高騰が大きな課題となっています。また、その高齢者や患者を支える側の絶対的人数の減少の中、医療・介護のサービスレベルを下げずに効率的に運用するためには、ネットワークを活用した遠隔医療や遠隔介護、またその連携が必然であり、同時に、元気に年を重ねる健康施策の取り組みがますます重要になってきます。フレッツ光を活用したICTにより、安心して医療や介護を受けられる環境や、高齢者が元気になりさらに、市町村が元気になることに寄与したと考えています。

用語解説

IP告知端末：IP網を使用して、自治体等が配信する行政告知放送等を受信することのできる端末。



テレビ電話健康ネットワークの概要



公衆電話の設置場所の開示

従前から「公衆電話が減少しており設置場所がわからない。公衆電話マップをHP上に載せてほしい」というご利用者のご要望を受けており、加えて、東日本大震災以降は「災害時等に公衆電話を探すため、公衆電話マップを作成し、公式サイトにあげてほしい。」というご要望もいただくようになりました。

このようなお客さまの声を受け、2012年6月から「公衆電話設置場所検索」のNTT東日本公式サイトへの掲載を行っています。

公衆電話設場所検索の画面イメージ



公衆電話インフォメーション
<http://www.ntt-east.co.jp/ptd/>

次世代の ICT 社会を担う人材の育成

「ネット安全教室」の開催

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

2006年から開始した「ネット安全教室」は、2013年3月31日現在、延べ1,482校、124,187名の子どもたちが受講しました。子どものインターネット事情にあわせて、小学校低学年向けと高学年向けのカリキュラムとツールを用意しており、授業内容の充実を図っています。また、こうした取り組みを「ネット安全教室ブログ」でお伝えしており、より身近に活動内容を知っていただけるよう取り組んでいます。

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

社員の声 つなぐ力



ルールを守って安全にインターネットを使いましょう!

NTT東日本-秋田
 総務部 広報担当 主査
 平川 晴奈

いまやインターネットは、子どもたちのくらしの中で必要不可欠になっています。私たち秋田の講師35名は、ルールを守って安全にインターネットを使ってほしいとの思いで、「ネット安全教室」を開催しております。最近、子どもたちだけではなく、PTA参観日での開催要望が多く、保護者のみなさんにも子どもと同じ目線で参加していただいております。

今後も、一人でも多くの子どもたちに「ネット安全教室」を受講していただくよう、努めてまいります。



つなぐ e-ネットキャラバン*への講師派遣

「e-ネットキャラバン協議会」は、総務省、文部科学省およびボランティア講師派遣企業等で構成され、インターネットの安心・安全な利用に関する啓発活動等により、子どものネット社会における安全と健全な発育を促進し、安心・安全な情報通信社会の実現に資することを目的として、保護者・教職員等を対象に「e-ネット安心講座」を開催しています。

NTT東日本グループは、e-ネットキャラバン*に講師認定の登録を受けた社員を積極的に派遣しており、インターネットの安心・安全な利用に関する啓発を行っています。2012年度は、80の講座に講師を派遣し、保護者・教職員等15,069名に対して講演を行いました。今後も継続して社員の派遣を実施していきます。

つなぐ スーパーメディアキッズ

インターネットを安全に楽しく使いこなすには、正しい知識・マナーが求められます。

NTT東日本は、ウェブを通じて、子どもたちに情報モラルを含めたICTに関する基本知識を身につけてもらう場を提供しています。

「スーパーメディアキッズ」は、子どもたちが現代に必要とされるコミュニケーション能力を楽しく身につけることができ、大人も子どもにもコミュニケーションについて教える際に役立つ、さまざまなコンテンツをホームページ上に用意しています。たとえば、子どもたちが安全にインターネットを使うためのルールがわかるクイズ形式の「ネットあんぜんクイズ」や、わからない言葉を調べることができる「つうしんキーワード」等、情報通信ネットワークのしくみや構造をわかりやすく伝える工夫をしています。

つなぐ つながるおしごと見学会

NTT東日本 千葉支店では、地域の子どもたちが安心・安全に暮らせる社会貢献活動の一環として、毎年、学校が夏休みとなる期間に、「つながるおしごと見学会」を開催しており、これまでに1,868名の小学生と保護者の方々に参加いただいています。2013年度は、夏休み期間の7月25日(木)・26日(金)に67組166名が参加し、広まりつつあるネット犯罪の危険から子どもたちを守る「ネット安全教室」を開催するとともに、巨大地震が発生したと想定して、災害対策車両の一連の出動模様や災害現場における通信の確保をどのようにするのか等を実演し、その模様を子どもたちは、新聞記者になって現場取材するという内容の体験学習を実施しました。この体験を通じて、NTT東日本グループの災害時における役割等の理解を深めてもらうことができました。

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

用語解説

e-ネットキャラバン:「e-ネット安心講座通信業界キャラバン」の略称。講座は、迷惑メール・ウイルス・インターネットを通じた犯罪に関する情報や、その対処方法等について実施。

- スーパーメディアキッズ
<http://www.ntt-east.co.jp/kids/kids.html>



災害対策車両

ネット安全教室

社員の声 つなぐ力



「安心・安全」な地域に根ざした活動をめざして!

NTT東日本-千葉
総務部 CSR推進室 CSR担当
木島 雅美

今年も、子どもたちの夏休み期間にあわせ開催、内容は昨年引き続き「ネット安全教室」を実施するとともに「災害発生後の通信」をどのように確保するかを実演により紹介しました。子どもたちは普段は目にする事のない災害車両等を見て触れて、笑顔いっぱいイベントになりました。

これからもお客さまに喜ばれ、よりNTT東日本グループの仕事を理解していただけるよう高いモチベーションを持って、さらに内容を充実していきたいと思っております。



つなぐ 「メセナ アワード* 2012」における「文化庁長官賞」の受賞について (ICC)

NTTインターコミュニケーション・センター [ICC] は、日本の電話事業100周年 (1990年) の記念事業として、1997年4月19日、東京/西新宿にある東京オペラシティタワーにオープンした、NTT東日本が運営する文化施設です。ICCは、コミュニケーションというテーマを軸に、最先端の科学・技術と先進芸術の融合を作品化したメディア・アート*を、展示会やシンポジウム等のイベントを通じて、世の中に発信し続け、人々に開かれたオープンなスペースとして広く親しまれています。

2012年10月、NTT東日本は、公益社団法人企業メセナ協議会が主催する「メセナ アワード2012」において、ICCの活動により「文化庁長官賞」を受賞しました。ICCが日本のメディア・アートの拠点としていち早く活動をはじめ、ネットワークを通じて最先端の動向を紹介してきたことや、子ども対象のプログラムや大学等との連携により、メディア・アートの裾野を拡大していることについて評価いただいたものであり、この度の受賞は、ステークホルダーの皆さまの長年に渡るご支援、ご協力の賜物と心より厚くお礼申し上げます。

なお、評価ポイントにおける具体的な活動内容については次のとおりです。

(1) ネットワークを通じた最先端の動向

ICCの活動は施設のみの活動に捉われず、インターネット上での動画投稿イベント、展覧会に連動したインターネット配信に特化した座談会の開催やその後のテキスト掲載等、インターネットを活用したさまざまな取り組みを行ってきました。

また文化資源としてのICCの活動記録を、よりオープンなかたちで社会に開示し、世の中に貢献するため、ICCで所蔵するビデオ・アート作品、アーティスト等のインタビュー映像や、ICCで開催したトーク、シンポジウム、パフォーマンス、ワークショップの映像記録等の一部について、非営利目的での創造的利用を可能とするクリエイティブ・コモンズ・ライセンスを付与しています。

(2) 子ども対象のプログラム

作品に触れて、体感することをとおして、子どもたちにメディア・アートのおもしろさを紹介する「ICCキッズ・プログラム」を、2006年から毎年夏休み期間に開催しています。会中には、子どもを対象としたワークショップやギャラリーツアーも実施してきました。

また毎年展示内容を入れ替えながら入場無料で公開している長期展覧会「オープン・スペース」展においても、子ども向けの展示コーナーを設ける等、親しみやすく楽しめる展示構成をめざしています。

(3) 大学等との連携

大学や高等研究機関等の研究成果を紹介するコーナーを設け、教授や学生等大学関係者と協調して、展示を行ってきました。また共催で、シンポジウム等も開催しています。

なお、2012年度のICCへの来場者数は、約30,000人でした。

今後も、難解と思われがちなメディア・アートについて、楽しく、わかりやすく、ためになる情報を発信する展示の工夫をしていく予定です。また、メディア・アートの代表的作品だけでなく、大学・研究機関で進行中のプロジェクトや親子で楽しめる作品等も展示することにより、新たなファン層の拡大をめざしていきます。



メセナ アワード2012贈呈式



「オープン・スペース 2012」5階ロビー展示風景
撮影:木奥恵三



メセナ アワード2012ロゴマーク

※ メディア・アートとは、コンピュータをはじめとするさまざまな先端メディア・テクノロジーを使用したアート作品を総称する言葉。

用語解説

メセナ アワード: 企業や企業財団による優れたメセナ (芸術文化支援) 活動を顕彰することを目的に設立され、2012年で22回目の実施となりました。このアワードは「メセナ大賞」と「文化庁長官賞」の2部門からなり、芸術文化活動への資金提供や自主企画の実施、地域に根ざした取り組み等、芸術文化の振興につながるあらゆる活動を対象としています。2012年は99社・団体から108件の応募がありました。

ICC
<http://www.ntticc.or.jp/>



つなぐ 主な社会貢献活動

活動名	取り組み内容	2012年度実績
職場体験・体験学習・出張授業	近隣の小中高生や自衛隊学生、地域住民、自治体職員等の職場見学会や、地域住民への出張授業を実施。最新技術の紹介や研究成果、未来のユビキタス社会等を体験してもらう会社見学会を実施。	本社ならびに17支店にて実施
「児童画コンクール」の実施	情報通信の世界に親しみ、関心を高める一助とするため、各区域の小中学生を対象に、電話やインターネットを題材とした絵画を募集し入選作品展を開催。	4支店にて実施 (千葉・栃木・群馬・新潟)
子ども美術館の運営	地域の子どもたちへ作品発表の場として開放するとともにワークショップの開催等、幅広い活動を実施。	群馬支店にて実施

豊かで便利な社会のために

つなぐ 災害の発生に備える自動販売機の設置

NTTル・パークでは、パートナー企業と協業し、メッセージボード付きの「災害対策用自動販売機」の設置を進めています。災害時には、メッセージボードに行政等からの災害情報がリアルタイムに表示されます。

また、遠隔操作で商品を無料提供できるため、自動販売機が臨時の給水機能を果たします(最大収納数・約500本)。2012年度までに首都圏の8拠点に設置を完了しており、今後も順次拡大していく予定です。



メッセージボード付き災害対策用自動販売機

つなぐ コインパーキングにおけるWi-Fiを活用した新たな利用シーンの提供

NTT東日本とNTTル・パークは、2012年8月から、NTTル・パークが提供するコインパーキングにおいて、光ステーションを活用したWi-Fi化を順次、展開しています。コインパーキングにWi-Fiインターネット接続環境を整備することで、店舗で利用できるクーポンの配布等周辺情報の提供により利用者の利便性を高めるだけでなく、災害時には接続の無料開放を行い、重要な情報拠点として迅速な情報提供を行うことも可能になります。

※ インターネットへの詳しい接続・設定方法は、
[http://fleets.com/hikaristation/download/use_tejun.pdf]をご覧ください。

つなぐ eタウンページ「美術館・博物館電話帳」のご提供について

NTTタウンページは、2011年度にiタウンページのデータベースを利用した、新しいスタイルのテーマ別電子ブック「eタウンページ」(iPad版・PC版)の提供を開始し多くの方にご覧いただいております。

「美術館・博物館シリーズ」は東京・京都・福岡・金沢・札幌編の5エリア展開しています。特集によるオススメ美術館・博物館の特徴や展示品等の紹介に加え、全国の美術館・博物館と各5エリアのグルメの検索機能も備えており、電子ブックの特性を活かして、世界中のアートファンに楽しんでいただいております。

その後、東横線・副都心線の横浜・川越間開通を記念し、まち歩きに便利な情報が詰まった「小江戸川越MAP」「I LOVE横浜」をリリースしました。

情報をテーマ別にまとめ、コンパクトにパッケージ化することで読みやすとした「eタウンページ」。今後もさまざまなジャンルで続々リリースしていきます。



I LOVE 横浜



小江戸川越MAP



美術館・博物館電話帳画面

※ タウンページに関する環境対策は、P.108「環境に配慮した紙材料使用の取り組み」をご覧ください。

☎ 「タウンページに関する環境対策」
<http://www.ntt-tp.co.jp/company/environment.html>

☎ eタウンページ
<http://itp.ne.jp/contents/ebook/etownpage.html>





かけがえのない地球を、未来へつなぐ

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

環境マネジメント

NTT 東日本地球環境憲章

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

基本理念

人類が自然と調和し、未来にわたり持続可能な発展を実現するため、NTT グループ地球環境憲章に則り、NTT 東日本はグループ会社と一体になって、すべての企業活動において地球環境の保全に向けて最大限の努力を行います。

基本方針

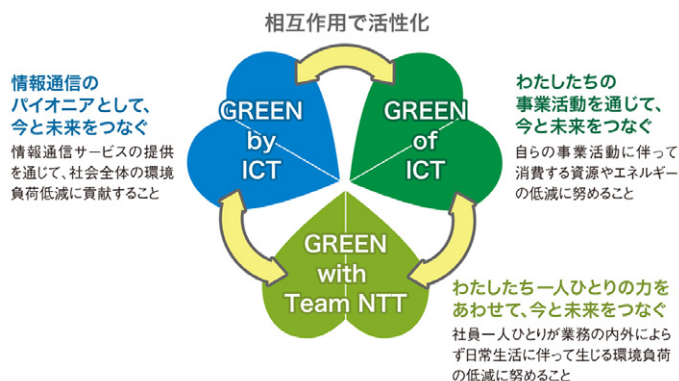
1. 法規制の遵守と社会的責任の遂行
2. 環境負荷の低減
3. 環境マネジメントシステムの確立と維持
4. 環境技術の開発
5. 社会支援等による貢献
6. 環境情報の公開
7. 社員の教育
8. 生物多様性の保全



NTT 東日本地球環境憲章の全文
http://www.ntt-east.co.jp/ecology/contents/manage_charter.html

環境経営の3つの柱

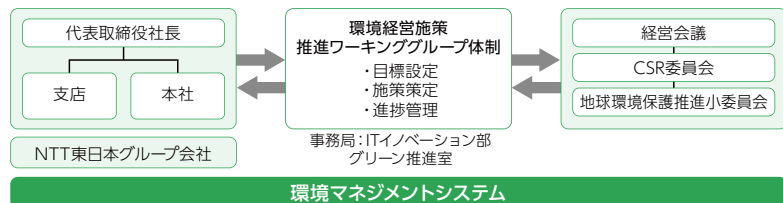
NTT 東日本グループは3つの柱を軸に環境経営を推進しています。1つめの柱は、情報通信サービスの提供を通じて社会全体の環境負荷低減に貢献すること。2つめの柱は、自らの事業活動に伴って発生する環境負荷の低減に努めること。3つめの柱は、社員一人ひとりが業務の内外によらず日常生活に伴って生じる環境負荷の低減に努めることです。



NTT 東日本グループ環境経営推進体制

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

NTT 東日本グループ環境経営推進体制



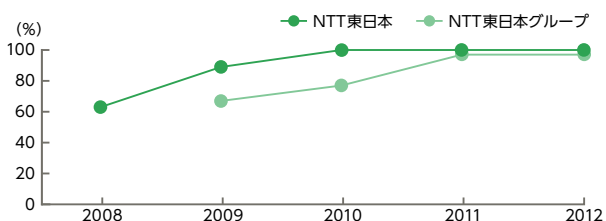
環境マネジメントシステム (EMS) の構築と運用

法規制等の遵守や電力使用量削減等の環境負荷低減に向け、1999年に初めて資材調達センタがISO14001を取得して以来、本社各組織および全17支店、東日本が運営する4つの病院と健康管理センタにてISO14001の認証を取得し、社員カバー率100%を達成しています。2012年度に発足した東北ICT推進室についても、環境負荷低減に向けEMSを構築し、2013年度中の認証取得をめざし、取り組みを推進しています。

運用については全社目標に基づいた共通目標を組織ごとに設定し、マネジメント水準の向上を図っています。

さらにNTT東日本グループ全体でも、ISO14001をはじめ中小規模向けの環境マネジメントシステムであるエコアクション21認証・登録制度*1やグリーン経営認証*2等により、社員カバー率100%に向け推進しています

NTT東日本グループISO14001 (中小規模向けEMS含)社員カバー率



用語解説

- *1. エコアクション21認証・登録制度：中小事業者でも取り組みやすい環境経営のしくみのあり方について環境省が策定したエコアクション21ガイドラインに基づき、取り組みを行う事業者を審査し、認証・登録する制度。
- *2. グリーン経営認証：地球にやさしい運輸事業をめざして、交通エコロジー・モビリティ財団が認証機関となり、グリーン経営推進マニュアルに基づいて一定レベル以上の取り組みを行っている事業者に対して審査の上認証、登録を行う制度。



つなぐ 病院の環境活動

2012年3月、NTT東日本が運営する4つの病院と健康管理センタが、医療機関としては先進的な環境経営の取り組みであるISO14001認証取得を完了しました。各病院および健康管理センタでは、環境負荷低減に向けて医療廃棄物の削減・適正処理、エネルギー使用量の削減、地域清掃活動等に取り組んでおり、今後も環境に配慮した医療サービスの提供をめざし取り組みを進めていきます。

その一つ、NTT東日本東北病院では、ISO14001の認証取得を通じて、看護師のパソコンの省エネモードやトイレ消灯、文具類のグリーン購入等、日常生活で自然に環境に配慮するようになり、環境意識の面で確実に効果が現れています。さらに2013年度から導入された電子カルテで極力ペーパーレス化を図ったシステム設定をしたことや、医療材料についてもコスト面だけでなく環境面からも配慮し稼働管理を強化する等、実務面においても効果が現れています。

グリーンガイドライン

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

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

NTT東日本グループアクトグリーン21

社員一人ひとりが日常で生じる環境負荷の低減に努め、「地球市民としての責任」を果たすために、2009年6月より開始した社員参加型環境活動「NTT東日本グループアクトグリーン21」は、順調に活動の輪を広げています。環境デーや環境月間等を通じた清掃活動には延べ30,000名以上が参加しました。さらに、社員の各家庭においても節電や節水等に取り組んでいます。これからも、社員一人ひとりの取り組みにつながる各種施策を展開していきます。

社員の声 つなぐ力



よりよい環境を次世代に「つなぐ」ことも、医療に携わる者の使命

NTT東日本東北病院
看護部 副看護部長
加藤 千恵

当初は「なぜ病院が環境ISO?」と疑問に思っていました。研修を重ね工夫しながら活動を進めていくうちに、病院の仕事も形を変えて環境につながっていることに気がつくようになりました。現在では「ISO的には…」という言葉が日常的に使われるほどみんなの環境意識が高まっています。さらに、新規採用者のオリエンテーションに環境ISO活動のカリキュラムを組み込んだり、紙使用量や廃棄物排出量等を部署ごとに「見える化」する等、全職員一丸となった取り組みを推進しています。

NTT東日本グループの人材育成理念『つなぐDNA』は環境活動の取り組みにも通じるものがあると考えています。次の世代へ大切な地球を「つなぐ」ことも、医療に携わる者の使命の1つとして、今後も大切にしていきたいと思えます。



グリーンガイドライン
http://www.ntt-east.co.jp/ecology/contents/corp_guide.html



NTT東日本調達活動
<http://www.ntt-east.co.jp/purchase>



NTTグループ省エネ性能ガイドライン
<http://www.ntt.co.jp/kankyo/management/guideline/energy.html>



NTT東日本グループアクトグリーン21

全社員が参加する施策

職場での取り組み

- ・マイバッグ利用
- ・マイカップ利用
- ・ノー割箸化(会社食堂)
- ・エコドライブ
- ・3アップ4ダウン運動(エレベータ利用自粛) 等

会社による支援

- eco検定推奨
- 2012年度合格者数
- 1,700名以上**

家庭(個人)の取り組み

- 家庭における節電の取り組みの推進

地域社会貢献/協働

- 社員によるグリーンポテト栽培活動を実施(事業所内保育所「DAI★KIDS初台」の保育園児とともに活動)
- 環境デー等に地域清掃活動を実施

しくみ

- (1) トップによる意識啓発等…環境経営に関するトップメッセージを順次発信
- (2) 環境デー(毎月5日)、環境月間(毎年6月)(2009年6月より)

しくみ	考え方	取り組み内容等
環境デー(毎月5日)	継続的運用施策の活性化	◇毎月環境デーを中心とした清掃活動の実施 ⇒NTT東日本グループにおいて、のべ30,000名以上が地域清掃活動に参加。 ◇社内省エネ点検 等
環境月間(毎年6月)	環境施策を重点的に実施	◇アクトグリーン21諸施策の集中展開(2012年度はeco検定対象教材の提供・受験推奨)

- (3) 全社員への環境教育による意識向上・知識付与
CSR研修(推進担当者等)、eラーニング(全社員) 等

つなぐ eco検定

「NTT東日本グループアクトグリーン21」の施策の一つとして、社員のeco検定*の受験を支援・奨励しています。「NTT東日本グループアクトグリーン21」の活動を開始した2009年度から2013年度までの延べ合格者は、13,200名*です。今後も社員一人ひとりが環境に関する幅広い知識を身につけ、職場でも家庭でも率先して環境問題に取り組むことをめざしていきます。

※ 2009年度から2013年度までの全国の合格者は約121,000名*であり、そのうちNTT東日本の合格者は13,200名にもなります。(※当社調査)

用語解説

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

つなぐ 社員の家庭における「緑のカーテン」の取り組み

NTT東日本 群馬支店において、地球温暖化の抑制および環境意識の向上を図ることを目的とし、「みんなで育む“緑”と“エコ意識”!!」を合言葉に、社員の家庭における「グリーンカーテン(風船かずら・ゴーヤ・ヘチマ・アサガオ等)コンテスト」を実施しました。参加した従業員は各家庭でグリーンカーテンを育て、写真に育成過程のエピソードを添えて応募します。優秀作品には賞品が贈呈され、グループ内のISOニュースで紹介されました。



2012年度最優秀賞のグリーンカーテン

社員の声 つなぐ力



公私ともに楽しめる
緑のカーテン

NTT東日本-群馬
サービスマネジメント部
カスタマーサービスセンター 専用サービス担当
片山 千尋

2012年は猛暑が長く続きましたが、南東側の窓を覆うようにゴーヤを植えました。朝夕の水やりが大変でしたが育ちがよく緑のカーテンができあがりました。窓を開けると心地よい風が入ってきます。収穫したゴーヤは佃煮にし、冷凍保存することで、長期保存でき1年中食べられます。ゴーヤを植えたことにより地球に優しく省エネに貢献できる他に色々な相乗効果が生まれてうれしく思います。



社員教育の実施

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

環境教育にあたっては、(1)全社員向け研修、(2)核要員養成に向けた研修、(3)管理者・経営層向け研修、に階層化して実施しています。全社員向け研修については、これまで組織ごとに研修やゴミ処理施設等の見学を行ってきましたが、2008年度からはeラーニングによるNTT東日本グループ全体の環境経営、環境活動の内容について学習する機会を設けています。また、核要員養成に向けては公益財団法人キープ協会の協力を得て自然体験型研修を実施し、より高い環境意識の醸成を図っています。

 公益財団法人キープ協会
http://www.keep.or.jp/ja/

つなぐ 自然体験型環境研修の実施

2012年10月11・12日に、山梨県北杜市清里にある八ヶ岳自然ふれあいセンターにおいて、一泊二日の自然体験型環境研修を行いました。今回で5回目となるこの研修は、社員一人ひとりが自然体験をとおり、環境保全の重要性・必要性・難しさを理解しながら、もっと環境意識を高めてもらうことを目的としています。

受講者は、実際に森の中を2時間ほど歩いて、木々の間を通る風の音や鹿の鳴き声等を聞き、自然を肌で感じる感覚を味わいました。その後、公益財団法人キープ協会のやまねミュージアムや、やまね・リス等の樹上動物を保護するために設置されているアニマルパスウェイ（道路で分断された森をつなぐ橋）を見学しました。このアニマルパスウェイにはNTT東日本の架線技術が生かされています。森を体感した後は、室内で講義やグループワークを行い、自然をいかに守っていくか、環境の大切さをどう伝えていくかについて考えました。

研修を終えた受講者からは、「今まで気づかなかったことを学べた」「自然を身近に感じた」「充実した2日間の研修だった」等の感想が寄せられました。



森を歩き体感する研修

環境保護の重要性等の講義を受講

社員の声 つなぐ力



環境について考え、共有することの大切さを実感しました

NTT東日本-茨城
設備部メンテナンス部門
113サービスセンターサービス担当

関 利明

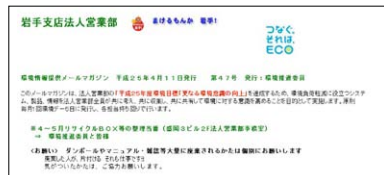
もともと自然や環境に興味があったこともあり、自然体験型環境研修に参加して、さまざまなことを感じました。特に、「やまねミュージアム」の環境に対する取り組みのすばらしさ、清里の空気、水、おいしい食べ物。そして、青い空やそこに浮かぶ白い雲、見渡す限り続く美しい山々。目で見て感じたすばらしい体験を、職場の仲間や家族に写真とともに報告しました。研修に参加して、私自身の環境に対するアンテナが高まったこともあるのか、先日新聞にて、茨城の日立・河原子海岸にアカウミガメの卵が見つかったという記事を読みました。アカウミガメの大好物はクラゲで、人間が捨てたビニールをクラゲと間違えて食べて死んでしまうこともあると聞いています。あらためて、私たち一人ひとりのモラルが問い直されるとともに、地元での川や海・河口での清掃活動や環境美化活動を、家族や職場、地域へと提案し、発信していきたいと思っています。

つなぐ 環境メールマガジンの発行

NTT東日本 岩手支店法人営業部では、社員の環境意識を高めることを目的に、部署独自のメールマガジン「岩手法人 環境情報提供メールマガジン」を月1回発行しています。グループの環境関連技術・サービスやプロジェクトの紹介、環境関連の法規制の解説、環境マネジメントシステムの取り組み要請等、全員が環境経営推進の当事者として活動していくために役立つ情報を共有しています。また、事務用紙の使用量と目標達成までの進捗状況を定期的にフィードバックして削減を呼びかけたり、環境イベント開催を周知する等、写真や図表を多用して読みやすさにも工夫をこらし、部署内の重要な意識啓発ツールとして機能しています。発行は4年にわたって継続しており、2013年7月に記念すべき50号発行を迎えました。



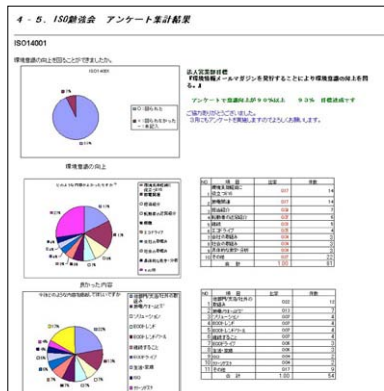
環境メルマガニュース誌面



環境情報提供メールマガジン



環境法令研修の内容紹介



アンケートによる社員の環境意識調査の結果

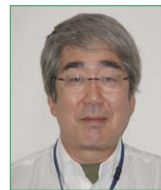
環境啓発活動

NTT東日本が推進する環境負荷低減の取り組みを広く社会に伝え、環境意識の向上を図る環境啓発活動に取り組んでいます。

「びっくり!エコ100選」への協賛・出展

NTT東日本は「びっくり!エコ100選」に2008年より協賛して出展を行っています。2012年度は、クイズ形式のパネル展示で「フレッツ・ミルエネ」を分かりやすく紹介するとともに、「実験!通信ってエコ?」というタイトルで小学生を対象とするワークショップを開催し、ICTの利用が環境負荷につながることを、実験等を通じて楽しみながら理解してもらいました。終了後のアンケートには「エコについてもっと学びたい」「未来ではもっと新しい通信ができればいいなと思った」等の感想が寄せられました。こうした活動によって、多くの方々にNTT東日本の環境活動を伝えることをめざしています。

社員の声 つなぐ力



より読みやすい
誌面をめがけて
工夫を重ねています

NTT東日本-岩手
法人営業部 法人企画担当
佐藤 耕司

環境メルマガを発行したきっかけは、環境目標をどうしようか悩んだ結果、環境意識の向上を図ることが重要なことと考えて、各担当（グループ）持ち回りで環境メルマガを発行することにしました。

最初はあまり見ていただけませんでしたが、写真を多く入れ見やすくなり身近な情報を掲載する等工夫をして継続してきた結果、徐々に浸透してきて、その結果アンケートによっても意識が高まっていることを確認することができました。これからのできる限り継続できればと思っています。



「実験!通信ってエコ?」ワークショップ クイズ形式のパネル

「びっくり!エコ100選」
<http://www.eco100.jp/>

主要行動計画（基本プログラム）

「温暖化対策」「紙資源対策」「廃棄物対策」については、地球環境に与える影響が特に大きい要素としてとらえ、それらに対し主要行動計画目標を設定しています。

NTTグループが2020年度に向けた新たなNTTグループ環境ビジョン「THE GREEN VISION 2020」を発表したことに伴い、NTT東日本グループにおいても2010年度に、2020年度に向けた中長期目標である主要行動計画目標を策定しました。

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

温暖化対策	紙資源対策	廃棄物対策
2020年度におけるCO ₂ 排出量を2008年度比25%以上削減する。	2020年度における紙の総使用量を2008年度比35%以上削減する。	2020年度における全廃棄物合計の最終処分率を1.5%以下に低減する。撤去した通信設備廃棄物、土木廃棄物のゼロエミッション ^{*1} を継続する。

※ 左記の目標は、東日本大震災による各種影響を考慮していない目標数値となっています。

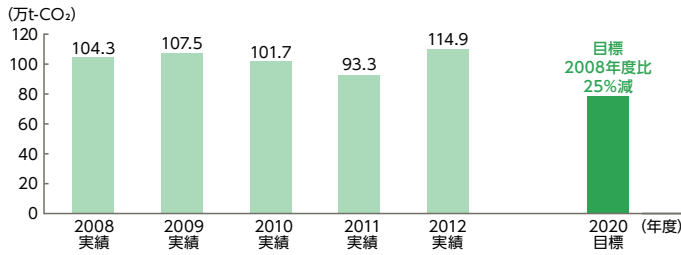
※1 国連大学が提唱した構想。産業から排出される廃棄物や副産物が、他の産業の資源として活用され、全体で廃棄物を出さない生産をめざすもの。NTT東日本グループでは、最終処分率1%以下をゼロエミッションと定義。



温暖化対策

CO₂排出量は、電気事業者の実績に基づくCO₂排出係数が増加したため、2008年度比約10.2%増、2012年度比約23%増の115万tとなりました。

NTT 東日本グループにおけるCO₂ 排出量



	2008年度実績	2009年度実績	2010年度実績	2011年度実績	2012年度実績
電力(億kWh)	22.3	23.0	23.4	22.6	22.4
排出係数(kg/kWh)*1	0.440	0.441	0.406	0.387	0.490
電力起因のCO ₂ (万t)	98.0	101.5	95.2	87.7	109.7
社用車のCO ₂ (万t)	2.7	2.6	2.6	2.3	2.0
ガス・燃料のCO ₂ (万t)	3.6	3.4	3.9	3.3	3.1
CO ₂ 排出量合計(万t)	104.3	107.5	101.7	93.3	114.9

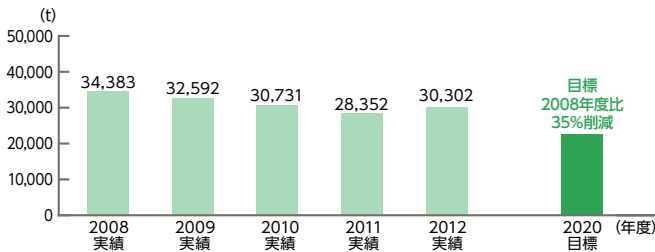
※ 各項目ともNTT東日本グループ各社合計の数値。

※1 排出係数は、NTT東日本グループが各電気事業者ごとに使用している電力量に応じて、各電気事業者が毎年公表している排出係数を加重平均した値です。2020年については電気事業者連合会が東日本大震災前に公表した2020年度目標の排出係数0.33kg/kWhを用いて算出しています。

紙資源対策

NTT東日本の事業を行うにあたり、紙資源の利用として環境に与える影響が大きい、電話帳、電報、事務用紙、請求書の4項目について、目標を定め紙資源削減の取り組みを行っています。2012年度は、紙使用量削減のために、ペーパーレス会議等の推進や請求書用紙の削減等の紙使用量削減施策に取り組んだ結果、事務用紙、電報、請求書の紙資源の使用量はいずれも減少しました。一方で、シニア層への行政サービス向上をめざし、行政とのタイアップサービスを強化したことによって、電話帳印刷のための紙使用量が増加しました。この結果、前年度比では増加、2008年度比では△11.9%の削減となりました。

NTT 東日本グループにおける紙使用量



	2008年度実績	2009年度実績	2010年度実績	2011年度実績	2012年度実績
電話帳(t)	28,178	26,455	24,749	22,793	25,257
電報(t)	514	472	429	413	396
事務用紙(t)*1	2,860	2,935	2,940	2,617	2,064
請求書(t)*2	2,831	2,729	2,613	2,529	2,585

※1 事務用紙はNTT東日本グループ各社合計の数値。

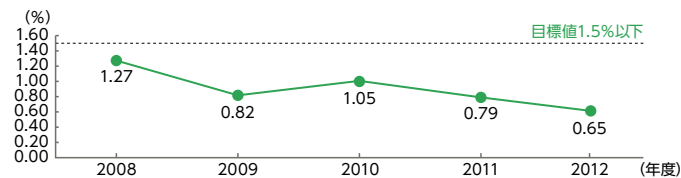
※2 NTT東日本の顧客情報管理システムを元に定期的に発行される請求書等。

廃棄物対策

最終処分率については、撤去した通信設備において高いリサイクル率を維持し、オフィスにおける廃棄物のリサイクルを推進したことから、全廃棄物における最終処分率は1%以下となりました。



全廃棄物最終処分率



NTT 東日本グループにおける廃棄物

		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	2012年度
撤去通信設備	排出量 (万 t)	10.9	12.5	11.4	12.4	13.6
	最終処分量 (万 t)	0.00288	0.00035	0.00038	0.00004	0.00004
	最終処分率 (%)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
建築廃棄物	排出量 (万 t)	9.4	2.8	12.4	7.1	5.9
	最終処分量 (万 t)	0.24	0.11	0.31	0.19	0.17
	最終処分率 (%)	2.51%	4.01%	2.49%	2.69%	2.82%
土木廃棄物	排出量 (万 t)	9.7	8.3	6.9	6.6	8.3
	最終処分量 (万 t)	0.10	0.04	0.01	0.01	0.01
	最終処分率 (%)	1.01%	0.53%	0.15%	0.16%	0.16%
オフィス廃棄物*	排出量 (万 t)	1.1	1.0	1.0	0.9	0.9
	最終処分量 (万 t)	0.06	0.04	0.01	0.01	0.01
	最終処分率 (%)	5.10%	4.09%	1.26%	1.25%	0.71%
トータル (全廃棄物)	排出量 (万 t)	31.1	24.6	31.8	27.0	28.7
	最終処分量 (万 t)	0.39	0.20	0.33	0.21	0.19
	最終処分率 (%)	1.27%	0.82%	1.05%	0.79%	0.65%

※ 2010年度以前は、NTT東日本本社・支店および地域会社の数値。

詳細プログラム

主要行動計画目標(基本プログラム)に設定されている「温暖化対策」、「紙資源対策」、「廃棄物対策」については、それぞれ「詳細プログラムとして実行すべき管理項目を細分化して、取り組みを進めています。詳細プログラムの一つひとつの確実な取り組みが全体目標の達成に結びつきます。

主要行動計画目標 (基本プログラム)		実行管理項目	詳細プログラム	管理指標	2011年度実績	2012年度実績	2013年度目標値
温暖化対策	2020年度におけるCO ₂ 排出量を2008年度比25%以上削減	電力	TPR運動の推進	CO ₂ 排出総量	87.7万t-CO ₂	109.7万t-CO ₂	107.9万t-CO ₂ *
		ガス・燃料	ガス・燃料の使用量の削減(灯油、軽油、A重油、LPG、都市ガス)	CO ₂ 排出総量	3.3万t-CO ₂	3.1万t-CO ₂	3.1万t-CO ₂
		業務用車両	自動車からのCO ₂ 排出量の削減	CO ₂ 排出総量	2.3万t-CO ₂	2.0万t-CO ₂	1.9万t-CO ₂
紙資源対策	2020年度における紙の総使用量を2008年度比35%以上削減	事務用紙	事務用紙の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用	紙使用量	2,617t	2,064t	1,710t
		請求用紙	料金請求用封筒および料金請求用明細書用紙の使用量削減・環境に配慮した紙材料の使用	紙使用量	2,529t	2,585t	2,404t
		電話帳	環境に配慮した紙材料の使用	環境配慮紙材料の使用率	100%	100%	100%
		電報用紙	環境に配慮した紙材料の使用	環境配慮紙材料の使用率	100%	100%	100%
廃棄物対策	2020年度における全廃棄物合計の最終処分率を1.5%以下に低減。撤去した通信設備廃棄物、土木廃棄物のゼロエミッション*継続 2012年度も同1.5%以下に低減	土木工事	土木工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	土木工事廃棄物最終処分率	0.16%	0.16%	ゼロエミッション継続
		建築工事	建築工事関連産業廃棄物の削減と適正処理	建設工事廃棄物最終処分率	2.69%	2.82%	3.00%
		撤去通信設備	撤去通信設備の削減と適正処理	撤去通信設備最終処分率	0.00%	0.00%	ゼロエミッション継続
		オフィス内	オフィス内廃棄物の削減と適正処理	オフィス廃棄物最終処分率	1.25%	0.71%	ゼロエミッション継続

※ 排出係数は、各電気事業者が2012年度に公表している排出係数を加重平均した値を使用。

用語解説

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



京都議定書第一約束期間の温室効果ガスの削減状況について

2012年度は、国際的な温室効果ガスの削減への取り組みを定めた京都議定書の第一約束期間の最終年度でした。NTT東日本もこの第一計画期間にあわせて、「2008～2012年度平均で、契約者あたりのCO₂排出原単位を2000年度比15%以上削減する。*1」と目標を定めて取り組みを進めてきました。その結果、CO₂排出原単位の2012年度実績は、2000年度比0.73となり、2008～2012年度平均で、契約者あたりのCO₂排出原単位は、2000年度比25%の削減となり、目標を達成することができました。今後は、2010年度に制定した新たな主要行動計画目標の達成に向け、CO₂排出量を削減する施策を着実に進めていきます。

契約者あたりのCO₂排出原単位の推移



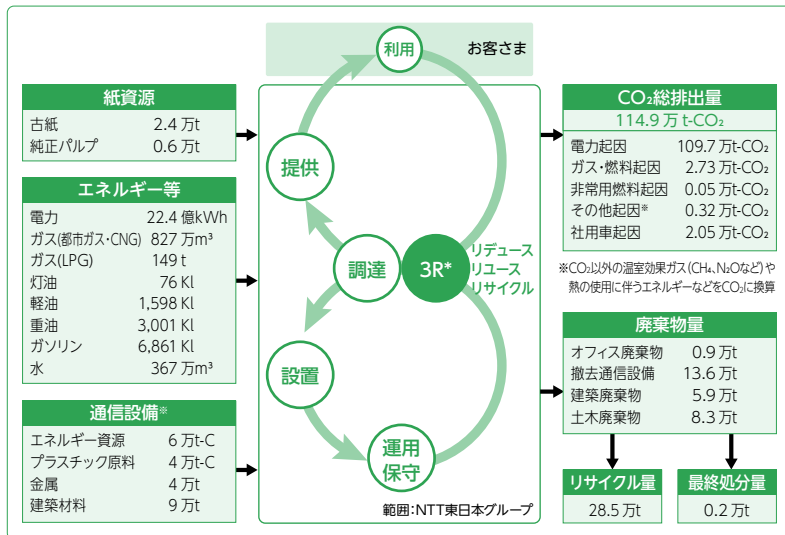
※1 原単位の算出に用いたCO₂排出量は、NTT東日本のサービスに用いた電力のみを集計範囲としており、テナント等のお客さま等による利用電力は含まれておりません。

※ 電気使用量からCO₂への換算係数は、2000年度は0.378kg/kWh、2008～2012年度は電気事業者連合会が公表している目標値である「2008～2012年度平均0.34kg/kWh」を使用しています。

事業活動と環境との関わり

環境負荷の全体像

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



※ NTT環境エネルギー研究所による試算値。

用語解説

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

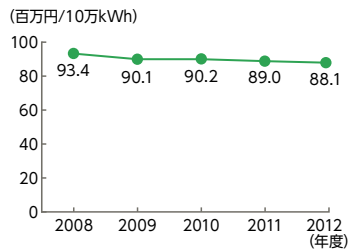
環境効率性

環境・経済活動両面における効率性を定量的かつ長期的に把握するため、環境効率性を評価指標として取り入れています。具体的には、「電力購入量」「紙使用量」「廃棄物最終処分量」の3つの環境負荷要素について、(売上高/環境負荷発生量)を指標として評価しました。(範囲: NTT東日本)

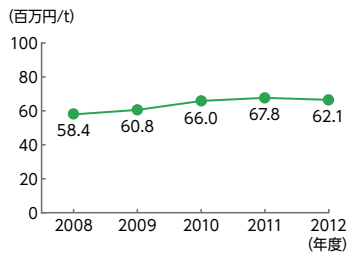
電力購入量の環境効率性は低下傾向が続いていますが、電力削減の取り組みにより改善をめざします。紙使用量の環境効率性は、順調に向上しています。



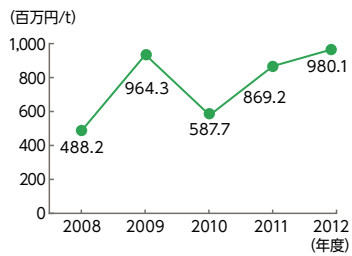
NTT東日本 電力購入量の環境効率性



NTT東日本 紙使用量の環境効率性



NTT東日本 廃棄物最終処分量の環境効率性



環境会計

事業活動における環境への取り組みコストとその効果を可能なかぎり定量化するしくみとして、環境会計を導入しています。

2012年度の「NTT東日本グループ環境会計」は、環境保全コストとしての投資額76億円、費用額78億円に対して、経済的效果は206億円となりました。

(単位:百万円)

環境省ガイドライン分類	おもな取り組み内容	投資額	費用額	経済的效果	
				おもな内容	金額
(1) 事業エリア内コスト	—	7,599	5,231	—	18,927
① 公害防止コスト	アスベストの撤去と適正処理、PCB使用物品の適正保管および処分	0	110	—	-
② 地球環境保全コスト	通信電力・空調設備の省エネルギー化、業務用車両の低公害車化	7,399	33	・省エネルギーに伴う費用削減額	61
③ 資源循環コスト	通信設備、建築・土木工事、オフィス廃棄物処理、テレビ会議システムの導入	199	5,088	・リサイクルにより得られる収入額 ・通信設備等のリユースによる新規購入費用削減額	18,865
(2) 上・下流コスト	電話帳リサイクル、@ビリング運用 (@ビリング等)	0	73	・電子化に伴う郵送費用削減額 (@ビリング等)	1,703
(3) 管理活動コスト	ISO14001 認証取得、環境対策人件費	0	2,507	—	-
(4) 社会活動コスト	地域清掃活動	0	4	—	-
合計		7,599	7,815		20,629

減価償却費は含めておりません。



持続可能な社会の実現に向けた環境経営の推進

基本姿勢

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

■ 今期の成果と来期に向けた取り組み

わたしたちは、「つなぐ」使命のもと、お客さまの生活と地域社会に密着し、地域における自然環境等へ影響を与えながら事業を行っております。そのため、地域社会の一員として、地域社会の皆さまと協力しながら、自然環境保護、生物多様性保全等の美しい地球を未来へ「つなぐ」活動を実施しています。その結果、2012年度においては、地方自治体様等から、環境活動に係わる賞を7件も受賞させていただくことができました。今後はさらに、屋外活動における生き物調査や、活動記録等に「光ポータブル」*等のICTサービスを活用した環境活動を積極的に進めてまいります。

一方で、事業における電力使用量等の環境負荷低減にも努めており、震災直後の2011年度に引き続き、2012年度においても、通信設備において空調設定温度の適正化、機械室内に簡易な間仕切りを設置し冷却効率を高める等最大限の節電に取り組みました。その結果、2012年度は2011年度を上回る2010年度比4.3%の電力使用量の削減を達成いたしました。

今後も、ICTサービスの提供を通じお客さまの生活の利便性向上に寄与するとともに、お客さまの生活と地域社会に密着した事業特性を活かし、持続可能な社会の実現に向けた環境経営を推進していきます。



ITイノベーション部
グリーン推進室 担当部長
新宮 英樹

用語解説

光ポータブル：NTT東日本が提供するモバイルWi-Fiルーター



「光ポータブル」

<https://flets.com/hikariportable/pwr.html>

低炭素社会の実現に向けて

情報通信サービスの利用によるエネルギー削減

情報通信サービスの普及は、情報通信機器の増加等により電力消費量の増加をもたらす反面、生産活動等の効率化や人やモノの移動を減少させる等、資源・エネルギー利用の効率化を図ることによって、社会全体のエネルギー使用量を削減する効果が期待できます。NTT東日本グループにおいても、さまざまなサービスを提供することで、社会全体のエネルギー削減に貢献しています。

つなぐ

「フレッツ・ミルエネ」の提供

NTT東日本は、これまでも低炭素社会の実現に向けICTサービスの提供等による環境負荷軽減に取り組んできました。また企業のみならずご家庭内においても、さらに効果的かつ長期的な節電の取り組みが求められています。

これらの背景を踏まえ、NTT東日本は、家庭の消費電力量や電力会社が提供する電力供給情報を見える化することで、家庭内の節電およびCO₂削減をサポートする事業を2011年7月からトライアル提供してきましたが、2012年1月25日より「フレッツ・ミルエネ」として提供を開始しました。「フレッツ・ミルエネ」は、分電盤計測器、電源タップにより収集する家庭内の消費電力量、および電力会社の電力供給情報等を「光iフレーム」やパソコン、スマートフォ

* 光iフレームでの情報閲覧の場合は、別途光iフレームとフレッツ・マーケットのご契約が必要です。
(別途契約料、工事費、月額利用料がかかります)



ン等に表示するサービスです。家庭内の消費電力情報を、分・時間・日・月ごとにグラフ表示することで、ピーク（節電ポイント）がわかるため、無駄な電力が把握でき、利用者の節電・節約行動を促進します。

あわせて、本サービスの初期登録費用無料、フレッツ光メンバーズクラブポイント付与を実施して、お客さまが本サービスを手軽に導入できるようにし、家庭の節電行動をサポートする取り組みも行っています。引き続き、太陽光発電等の創エネや蓄電池等の蓄エネ等、可視化できる範囲の拡大や、家電のコントロール機能追加等により、家庭内エネルギーコントロール支援の実現をめざします。

北海道においては、北海道とNTT東日本 北海道支店がタイアップし「道内市町村との地域節電プロジェクト」を2013年2月より実施しています。

北海道では、東日本大震災以降、大幅な電力不足の懸念から、2012年度の夏季および冬季の使用電力量を2010年度比7%以上の抑制することが求められており、家庭の節電が重要となっていました。そこで「フレッツ・ミルエネ」を活用して電力見える化による節電効果を検証し、効果的かつ長期的な節電に向けた省エネ・節電普及啓発を協力支援するものです。本事業のプロジェクトに参加した住民の皆さまからご提供いただく各種データは、節電の効果検証等を行う目的でのみ使用し、その検証結果等を北海道や道内市町村へデータ提供することにより、今後の道内での効果的な節電に資するよう、NTT東日本として協力していきます。

つなぐ PC省エネサポート

家庭やオフィスで使用される機器の中でも消費電力が高いパソコンについて、2010年11月より「フレッツ光メンバーズクラブ」の会員様向けに手軽に節電仕様にカスタマイズできる「PC省エネサポート」を提供していましたが、東日本大震災に伴う節電意識の高まりから、2011年7月より「フレッツ光」をご利用のすべての皆さまを対象に無料提供を開始しています。

ツールをインストールするだけで導入可能であり、パソコンを使用する人の使用頻度や時間を学習し、節電設定を自動で最適化し、消費電力の削減をサポートします。これにより、1日あたり平均約43Wh^{*1}の節電を実現します。さらに、消費電力量等を毎日お知らせし、週や月ごとにグラフ化してチェックすることが可能です。

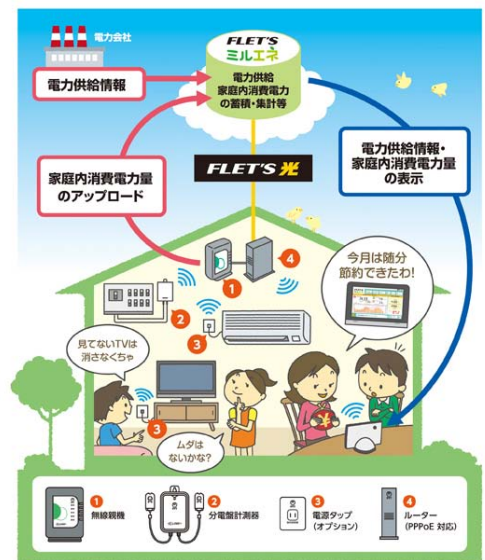
2010年11月30日から2013年6月30日までの同ツールの使用による節電効果は、合計339,808kWhでした。これは、日本の平均世帯が一日に消費する電力量（約9.45kWh）に換算すると、約35,958世帯分に相当します。削減できたCO₂排出量は188,593kg、乗用車1台が走るCO₂排出量^{*2}に換算すると、地球を約27.3周する距離に相当します。

今後も、「フレッツ光」をご利用いただくお客さまの家庭およびオフィス内の節電をサポートすることで、地球環境に配慮した社会の実現をめざします。

つなぐ 自動検針・集中監視システム「テレコンスマートサービス24」の環境ソリューションラベル取得

自動検針・集中監視システム「テレコンスマートサービス24」は、家庭のガス、水道、電気等のメーターをネットワークに接続し、NTTテレコンのセンタを経由してガス、水道、電力事業者様に各種情報を提供するサービスです。ガス・水道・電力事業者様はこのシステムを活用することで、既存の検針業務を自動化、ポンペの配送業務等を効率化することが可能になり、これまで使用していた検針車両や配送車両の移動を大幅に削減し、ガソリン等の化石燃料の使用量とそれに伴うCO₂排出量を削減することができます。

同サービスは2013年3月29日に、NTTグループの「ソリューション環境ラベル^{*1}」を取得しました。サービス提供のライフサイクル全体で評価した結果、



「フレッツ・ミルエネ」イメージ図

※ 記載の内容は、2013年9月現在のものです。

フレッツ・ミルエネ <https://flets.com/eco/miruene/>



「PC省エネサポート」の画面イメージ

- ※1 2010年6～7月実施の、ひかりモニターにおけるトライアル結果により集計。なお、お客さまのパソコン利用条件等によって、1日あたり約43Whの節電を実現できない場合があります。
- ※2 CO₂排出量の算出について：表示されたCO₂排出量は、乗用車で1人を1km運ぶのに排出するCO₂の量(173g/km)をもとに、地球1周を40,000kmとして算出しています。出典元：「運輸・交通と環境2007年度版」監修：国土交通省総合政策局環境・海洋課。



ソリューション環境ラベル

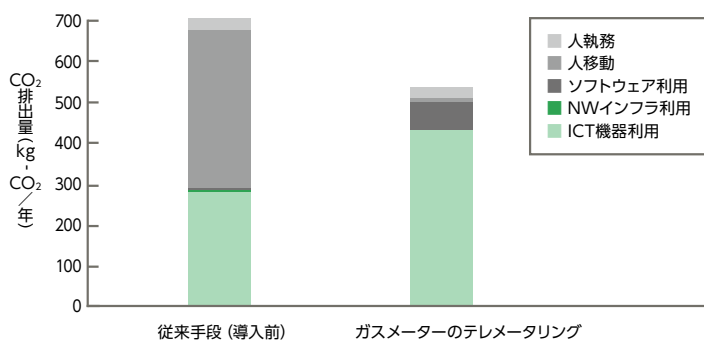
※1 NTTグループが提供するICTソリューションにおいて、環境負荷削減効果(CO₂排出量削減効果)が一定基準を上回るものを「環境にやさしいソリューション」として認定し、ラベルを付与する制度。



検針車両や配送車両による従来の手段と比較して、ICTを活用した自動検針や配送効率化を行うと、年間27.1%のCO₂削減効果^{※2}が得られると算出されています。

今後も引き続き、安心・安全とともに環境負荷低減にも寄与する自動検針・集中監視システムの普及を図り、低炭素社会の実現に貢献していきます。また、集中監視システムを活用したガスを含めたHEMS（家庭内エネルギー管理システム）の提供を検討し、実証実験により実現性の確認等をさらに推進していきます。

CO₂削減効果の評価結果



※2 あるLPガス事業者さまのサービス提供エリアにおける、279件の需要家様をサンプルとした実測値ならびに想定値をもとにした従来手段・システム導入後の比較値による評価結果。

・「フレッツ光」の環境効果

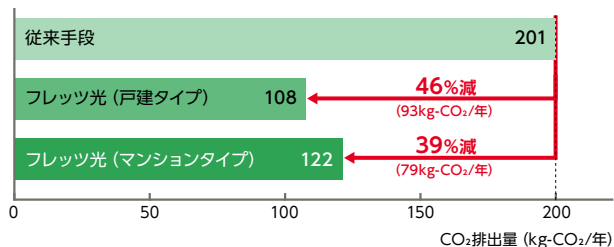
NTT東日本では、光ブロードバンドサービス「フレッツ光」の普及拡大に積極的に取り組んでいます。「フレッツ光」により、便利で快適な通信環境をご提供するとともに、社会全体の環境負荷の低減にも寄与することができます。

NTT情報ネットワーク総合研究所が、「フレッツ光」を家庭で利用した場合の環境効果を試算[※]しました。

電子メールやメールマガジン、音楽のダウンロード、ネットバンキング等のサービスについて、「フレッツ光」を利用した場合と、郵便・新聞等による情報収集、店舗での物品の購入等、従来の手段を利用した場合のCO₂排出量を比較しています。

フレッツ光（戸建タイプ）を使用した場合、排出されるCO₂は従来手段に比べて約46%、マンションタイプの場合は約39%削減されます。

フレッツ光のCO₂排出削減効果



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

・「テレビ会議」の環境効果

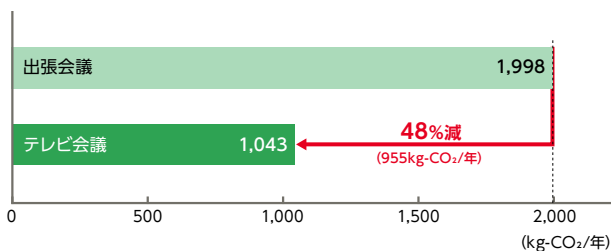
情報通信を活用してテレビ会議を実施することで、経費の削減を図るとともに、環境負荷の低減にも寄与することができます。たとえば、人の移動に関わるCO₂排出量の削減や、会議資料の電子化による紙資源の利用削減が期待されます。

NTT情報ネットワーク総合研究所が、東京-大阪間で新幹線移動をせずテレビ会議を活用した場合の環境効果を試算[※]した例では、年間約48%のCO₂が削減されます。

※ 試算にあたっては、参加者（出張者）2人が、2時間の会議を月2回（年24回）実施したケースで比較しています。



CO₂ 排出削減効果



つなぐ 「ひかり電話」を活用した高画質テレビ会議システムやパソコン等を使用した Web 会議について

企業を中心にテレビ電話会議システムへの需要が高まる中、NTT東日本では高画質(フルハイビジョン)テレビ会議を可能とする「ひかり電話ナンバーゲート」の提供を2010年6月より開始しました。本サービスを活用したテレビ会議システムについては、NTT東日本グループにおいても90拠点を接続・運用しています。

また、NTT東日本では、会議に伴う移動時間やコスト削減のため、パソコンおよび市販のカメラとマイクを使い、自席や打ち合わせ卓等場所を選ばず手軽に利用できるWeb会議を導入しています。

インターネット経由で接続でき、社内に限らず、取引先や在宅勤務者と日々の連絡に利用したり、パソコンの画面を共有しながら打ち合わせしたり、さまざまな場面で使用可能です。2012年度の1年間で約2,300回の利用がありました。

NTT東日本グループではこれらのテレビ会議システム、Web会議を活用し、CO₂排出量の削減や紙使用量の削減につなげています。



簡易Web会議サービス



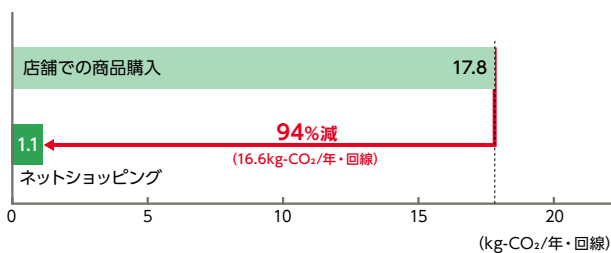
「ひかり電話ナンバーゲート」
<https://fleets.com/hikaridenwa/numbergate/index.html>

ネットショッピングの環境効果

ネットショッピングを利用することで、店舗に出かけて購入する場合と比較し、CO₂排出量の低減に寄与することができます。

2005年度情報通信技術 (ICT) の環境効率ガイドライン (日本環境効率フォーラム) の計算手法に基づき、2006年度にNTT環境エネルギー研究所環境推進プロジェクトが試算*したところ、店舗での商品購入と比較し、年間約94%のCO₂が削減されます。

ネットショッピングの CO₂ 排出削減効果



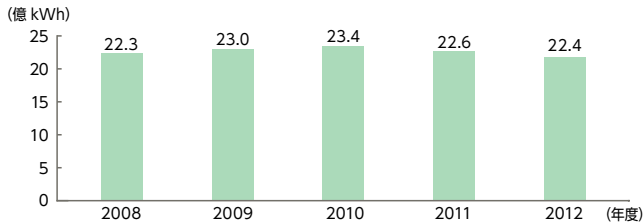
省エネ・省電力の取り組み

NTT東日本グループの事業活動におけるCO₂排出量の90%以上は、オフィスや通信設備の電力使用に伴うものです。そのため、低炭素社会の実現に向けて、省電力化が重要なポイントとなり、NTT東日本グループ一丸となって節電に取り組んでいます。

* 音楽・映画・書籍およびチケットを「インターネットよりダウンロード(映像はストリーミング)によってコンテンツを入手する場合」と想定し比較しています。



NTT 東日本グループ電力使用量推移



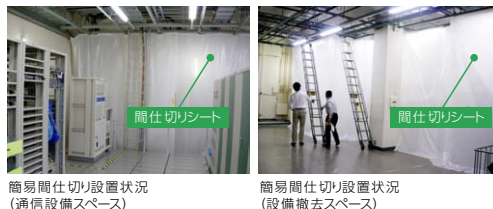
・通信設備における取り組み

NTT東日本グループにおける電力購入量は、通信設備によるものがその大部分を占めています。

これまで、ネットワーク設備の更改・統廃合や高効率な設備への更新および運転台数適正化等のトータルパワー改革 (TPR) 運動施策に加えて、通信サービスの確保を前提とした上で、空調設定温度の適正化や、機械室内に簡易な間仕切りを設置し冷却効率を高める等、空調環境改善に最大限取り組んできました。

また、震災により被災したビルの復興にあたっては、LED照明、太陽光発電設備の設置等、省エネルギー設備の採用を進めています。

今後もネットワーク設備のシンプル化を進めるとともに、省エネ技術を取り入れ、通信設備の電力使用の抑制に取り組んでいきます。



簡易間仕切り設置状況 (通信設備スペース)

簡易間仕切り設置状況 (設備撤去スペース)

用語解説

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

つなぐ データセンターの省エネ化への取り組み

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

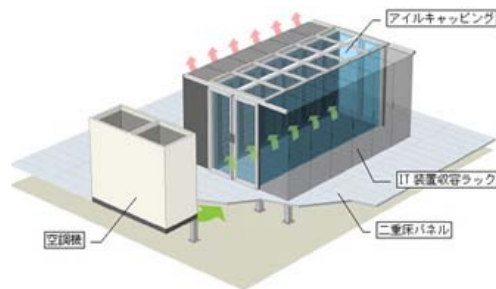
その取り組みの1つとして、消費電力の半分程度を占める空調システムに着目し、アイルキャッピング^{※1}の導入を進めています。アイルキャッピングとは、ラック列間の通路を壁や屋根で区画し、IT装置への給気 (低温) とIT装置からの排気 (高温) を物理的に分離して効率的な空調環境を実現する気流制御技術であり、データセンターにおける省エネルギーと高信頼を両立することが可能な最先端の空調ソリューションです。

また、NTT東日本データセンターではLED照明や太陽光発電、壁面緑化、遮熱・断熱コーティングの採用により、建物全体の消費電力の削減を進めています。さらに、北海道データセンターでは、北海道の冷涼な外気を活用して消費電力を抑える新型の空調設備を導入しています。

2012年7月には、さまざまな省エネ技術を採用した、駒込データセンターを東京都文京区に開設しました。

データセンターは、空調設備に多くの電力を消費するため、駒込データセンターでは、消費電力の削減余地が大きい室外機に温度センサーとスプリンクラーによる散水システムを導入しました。外気が30度以上になるとスプリンクラーが作動し、放熱フィンへ直接散水し水の気化熱を利用することで熱変換効率を高め、空調消費電力の約30%の削減^{※2}が期待できます。また、サーバーラックに導入しているアイルキャッピングにより、空調消費電力の約20%の削減^{※3}が期待できます。

さらに、室内の照明はサーバーラックを含めすべてLEDに統一しているほか、屋上の太陽光パネルによる再生可能エネルギーの活用、ヒートアイランド対策や断熱性向上に効果がある壁面緑化を導入しています。



アイルキャッピング (NTT東日本データセンター)

※1 アイルキャッピングはNTTファシリティーズの登録商標です。

※2 開発メーカー調べ。

※3 NTTファシリティーズ調べ。



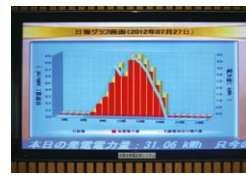
駒込データセンターのLED照明



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



屋根の上に設置された太陽光パネル



太陽光発電計測システムにより電力の使用量がわかる

・オフィスビルにおける取り組み

オフィスにおいて使用される電力の削減を目的として、昼休み時の消灯等、節電施策を実施するとともに老朽照明の更改や長寿命かつ消費電力の低いLED照明の導入を行っています。また、屋上緑化や太陽光発電の導入を進める等、エネルギーの削減に取り組んでいます。

つなぐ 環境に配慮した研修施設の建設について

NTT東日本グループでは、「NTT中央研修センター総合リニューアル」の一環として、研修棟等の建て替え等に取り組んできました。この中で新5号館（座学棟）では、採光と発電を両立するシーソー太陽光パネル、吹き抜け階段を利用し暖かい空気を上部へ逃がすエコダクト、太陽光を反射させることで外光を室内に取り込み明るさを確保するライトシェルフ、年間を通じて気温が一定である地下共同溝の空気を利用し空調効率をあげるクール／ヒートチューブや引き違い窓により新鮮な空気を導入できる自然換気、樹木を活用したグリーンウォール等、自然エネルギーを利用した設備を導入しています。



NTT中央研修センター5号館

またこれらの建物では、NTTグループで開発しその役割を終えた公衆電話ボックスやコンクリート製電柱、絶縁用玉碍子等の通信設備用資材、建設に伴って伐採した樹木を建物の建築資材として再利用しています。その他実習棟、宿泊棟でも、屋上緑化、太陽光発電、LED照明、人感センサー、ハイブリット給湯等、省エネ技術を用いて環境と共生する建築物としています。今後もこれらの省エネルギー設備の導入を推進していきます。

つなぐ 屋上緑化の取り組み ——グリーンポテトの栽培

NTT東日本グループでは、屋上緑化等のさまざまなグリーン化を推進しています。NTT東日本本社ビル低層棟、NTT東日本 東京支店芝ビル、十条ビル、世田谷ビル、神奈川支店横浜ビル、川崎ビル、藤沢ビルおよび山梨支店朝気ビルにおいて、屋上緑化に取り組み、そのうちの約半数のビルでは、サツマイモ水気耕栽培「グリーンポテト」^{*}の取り組みを行っています。サツマイモの葉は大きく、幾重にも重なり合っているため、蒸散作用や遮熱効果が期待できヒートアイランド現象の緩和に役立つとされています。

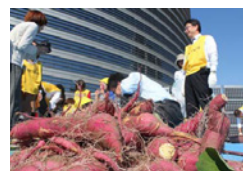
NTT東日本本社ビル（新宿区）の屋上では、5月に24本の苗植えを行い、梅雨の明けた7月下旬にサツマイモを育てるためのツルの埋め込み作業等を行いながら育て、10月に収穫祭を行いました。社員による月に1回の作業や収穫祭にはDAI★KIDS初台（事業所内の保育所）の子どもたちも参加し、収穫できたサツマイモは約40kgにもなり、参加者で分け合いました。



NTT東日本本社ビルでの収穫祭



DAI★KIDS初台の子どもたちによる収穫



40kgの収穫

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





保育園児との屋上・壁面緑化により、「平成 25 年度川崎市環境功労者賞」を受賞

川崎ビルでは、2010年よりECO活動の一環として、地球温暖化防止対策である屋上・壁面緑化を実施しています。3年目となる2012年度からは、地域に密着した活動となることを目的に、近隣にある「あすいく保育園」の年長児と保育士さんを招待し、社員とともに一年間におよぶ屋上での緑化活動に取り組みました。

2012年5月、保育園児24名と保育士4名に加え、社員46名により、サツマイモ72株、ゴーヤ48株、エダマメ24株を苗植しました。園児による水遣りも3回行われたのち、いよいよ10月には待ちに待った収穫祭です。保育園児24名、保育士4名、社員40名により、獲れたサツマイモは約100kgにもおよび、そのうち20kgは保育園で調理されました。

その後、保育園主催で「お礼の会」として社員8名が招待され、獲れたサツマイモを使った蒸しパンや、園児によるダンスの披露と御礼の手紙を受け取りました。

また、この活動が評価され、「平成25年度川崎市環境功労者賞」をいただきました。2013年6月5日には、川崎市庁舎にて表彰式が行われ、川崎市長より賞状を授与されました。

2013年度も、5月にサツマイモ108株、エダマメ108株を保育園児24名、保育士5名とともに苗植し、8月にエダマメ収穫、10月にはサツマイモの収穫祭を行う予定です。



「打ち水」による夏季節電対策の実施

NTT東日本グループでは、節電対策の一環として、冷房を控えるために、NTT東日本 東京支店管内の36ビルで打ち水を実施しました。

「打ち水」は、ヒートアイランド現象の原因の1つであるアスファルト・コンクリート等の熱を冷やし、温暖化の上昇を防ぐねらいがあります。また、再利用水を使用するため、普段意識しない水の利用のあり方等をあらためて認識する機会にもなりました。



「緑のカーテン」による省エネ対策および節電対策

NTT東日本 東京支店、千葉支店、神奈川支店、茨城支店、群馬支店、山梨支店および北海道支店では、省エネ対策および夏季の節電対策として、「緑のカーテン」を設置しました。

「緑のカーテン」は、壁や窓をつる性植物で覆うことにより、緑化という景観性を向上させつつ、建物への直射日光を遮りエアコンの消費電力を抑えることが可能です。加えて、冷房の使用抑制による省エネルギー効果、建物に熱を蓄積させないことによるヒートアイランド緩和の効果が期待できます。

茨城支店では、各ビル・部署ごとのグリーンカーテンの発育状況についてできればえを競いあっています。

山梨支店では、2013年5月2日に「こうすけ君のアサガオ」の種の贈呈式を行いました。「こうすけ君のアサガオ」とは、白血病のため7歳で亡くなった丹後光祐君が育てていたアサガオの種を、全国で配り育て、白血病治療の骨髄移植を行うドナー登録の理解と普及を求める活動です。山梨支店はこの活動に賛同し、グリーンカーテンを設置するにあたって「いのちのアサガオ」を植え、収穫した種をさらに多くの方に託すために贈呈式を行いました。

山梨支店では、2012年度は西洋アサガオを育て、事務ビル3階まで40m×10mの巨大な「緑のカーテン」が覆うまでに成長しました。このグリーンカーテンの写真「緑のカーテンと太陽」が、環境省主催「グリーンカーテンプロジェクト2012」において、フォトアート部門最優秀賞を受賞しました。

社員の声 つなぐ力



地域の子どもたちと取り組む 地球温暖化防止対策

NTT東日本-神奈川
川崎営業支店 営業推進担当
担当課長
小林 宏明

子どもは素直なので、自分の世話しているプランターの苗が大きかったり、小さかったりすると一喜一憂している姿がかわいく感じられます。普段は大人ばかりの営業所が、子どもたちが来ることにより、一気に活気づきました。

これまででは社内でのみの活動だったので、地域の方々との取り組みとなり、その広がりを実感できて嬉しいです。今後も、地域住民との接点を増やす観点から継続的に実施していきたいと思っています。



打ち水大作戦の様子



打ち水による夏季節電対策の実施



グリーンカーテンプロジェクト2012
フォトアート部門最優秀賞



こうしたさまざまな活動を通じて、省エネだけでなく社員の意識向上も図っています。

再生可能エネルギーへの取り組み

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

つなぐ 自然エネルギーの利用促進の取り組み

NTT東日本 北海道支店は、2011年10月より札幌西ビルにおいて、発電容量52kWの太陽光発電設備の運用を開始しました。推定年間発電量としては約33,508kWh、一般家庭約10世帯分に相当します。

2012年度は、NTT東日本 岩手支店において山田ビルに10kW、NTT東日本 宮城支店の七ヶ浜ビルに10kW、渡波ビルに20kWの太陽光発電設備を設置しました。いずれも東日本大震災で被災した拠点であり、太陽光発電設備の設置は東北復興のシンボルのひとつとなっています。同設備は局社内の通信設備および照明等に利用され、地球温暖化防止に貢献するとともに、災害時には、電源を切り替えて照明やパソコンの電源として利用できることから、防災機能としての役割を果たすことも期待できます。引き続き「安心・安全」と「環境」の両側面に対し、一層の貢献を行っていきます。



七ヶ浜ビル屋上の太陽光発電パネル

業務用車両における取り組み

業務用車両から排出されるCO₂を下げるために車両保有台数の見直しを図るとともに、ハイブリッド車等の低公害車100%化（工事用特殊車両を除く）を進めています。また、講習会を随時行い、またエコドライブコンテストに参加する等、全社的にもエコドライブの取り組みを進めています。

業務車両におけるCO₂排出量の推移



エコドライブ活動の推進

NTT東日本 岩手支店では、環境マネジメントシステムの環境目標の1つにエコドライブによる車両燃費向上を設定し、実践エコドライブ研修を行う等車両燃費の改善に継続的に取り組んでいます。

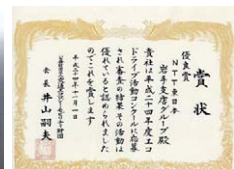
2012年度からは、安全運転対策として車両に設置したドライブドクターから燃費を算定し、可視化により燃費向上に取り組んでいます。社員一人ひとりのエコドライブの実践の結果、2005年に11.5km/lだった燃費が、2012年には13.84km/l（約20%向上）まで改善されました。

このような取り組みが評価され、2012年11月1日に「エコドライブ活動コンクール」（主催：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）において優良賞を受賞しました。

安全運転とエコドライブの推進に、全員で積極的に取り組んでいきます。



運転記録の活用によるエコドライブの向上



「エコドライブ活動コンクール」優良賞表彰状



循環型社会の形成に向けて

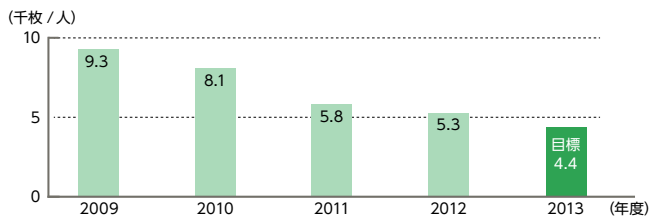
責任ある企業市民として環境経営を推進していくにあたり、NTT東日本グループは廃棄物対策を重要課題の1つと捉えています。循環型社会の形成をめざして、限られた資源を有効に利用し、廃棄物排出による環境影響を低減するために、さまざまな取り組みを推進しています。

事務用紙使用量削減に向けた取り組み

事務用紙については国の定めるグリーン購入法*の適合製品の採用を積極的に進めるとともに、NTT東日本の目標として、「2013年度末までに一人あたりの使用枚数を2008年度から半減する」を目標として設定し、取り組みを強化しています。

2012年度は4,900枚/人の目標に対し、NTT東日本グループ全体で5,300枚/人となり、目標達成できませんでした。今後は業務プロセスを一つひとつ見直して、不要な事務用紙の利用がないか再度確認する等、目標達成に向けたペーパーレス化をさらに推進していきます。

事務用紙の削減実績および目標



つなぐ 業務プロセスに着眼したペーパーレス化の取り組み

NTT東日本 栃木支店では、ペーパーレス化をさらに推進するうえで「業務プロセス」に着眼、一般業務、基幹業務の別に、業務プロセスごと紙の使用量を把握、業務効率化等の観点から紙の削減を実施しました。具体的には、紙出力工程の業務プロセスの検討見直しを行い、重複・不要な紙出力の削減および電子媒体で情報を流通させ、工程を簡素化したり、一定のルールを作成しました。

取り組みの1つとして、電子印鑑を導入しました。従来は直筆のサインや捺印によって承認手続きを行っていた書類について、電子情報による確認を行うことで、社内規定用紙類の紙出力の低減を図りました。電子印鑑の印影には、だれが、いつ押印したかという情報が格納されるので、管理者が捺印履歴を確認することもできます。

このような取り組みの結果、栃木支店では取り組み前に比較して約11%の紙使用量削減という成果をあげることができました。

請求書の紙使用量削減に向けた取り組み

個人のお客さまのお手元に毎月届けられる請求書類や、それを入れる封筒等に使用する紙の使用量は、年間で約2,585tにのびります。これまででも請求書の裏面に内訳書を配置する等して、紙そのものの使用量の削減に努めてきましたが、個人のお客さまが料金請求情報等をインターネットで確認できる「@びリング」*の提供により請求書発行に伴う紙使用量を削減しています。

用語解説

グリーン購入法：国等の公的機関が率先して環境物品等の調達を推進するとともに、環境物品等に関する適切な情報提供を促進する法律。

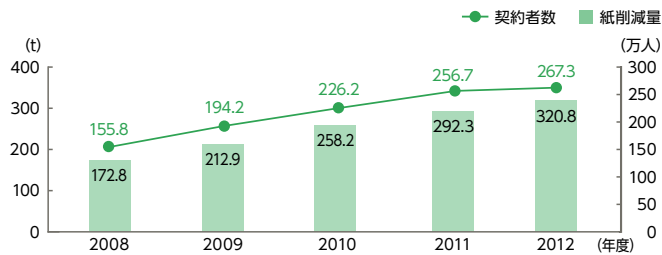
記業務は、平成25年7月31日に完了したことを確認しました。
平成 25年 8月 1日
栃木支店 環境担当課長確認サイン：高野 俊浩

電子印鑑の印影

* NTT東日本が提供する無料Web明細サービス。パソコン、携帯電話でご利用いただけます。



「@ビリング」契約者数と同サービス提供に伴う紙削減量の推移

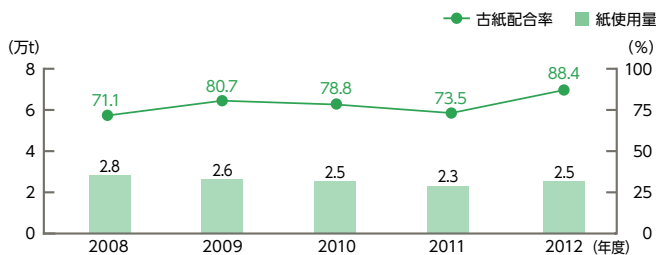


「@ビリング」
<http://web116.jp/atto/>

環境に配慮した紙材料使用の取り組み

環境に配慮した紙材料としては、古紙・認証林パルプ・再利用材・未利用材の使用を方針化しています。たとえば古い電話帳を回収して製紙メーカーで再生処理し、新しい電話帳をお届けする「電話帳クローズドループリサイクル」の取り組みを実施しています。

電話帳の紙使用量と古紙配合率の推移



「電話帳クローズドループリサイクル」
<http://tpnet.ntt-tp.co.jp/tpeco/index.html>

廃棄物対策-資源有効利用の取り組み

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

オフィス内における廃棄物については、IP系通信機器のリユースや紙資源の再資源化等により、リサイクル率の向上に努めています。

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

用語解説

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

つなぐ 通信機器等の電池のリサイクルについて

コードレスホン等に使用される小形二次電池には、ニッケル、カドミウム、リチウム等の再資源化が可能な金属化合物が使用されています。NTT東日本では、1994年からニカド電池の回収・リサイクル、2001年以降はニッケル水素電池・リチウムイオン電池についても拡大し、故障修理・点検時や機器購入時に不要となった使用済み二次電池の回収リサイクルにより再資源化に取り組んでいます。2012年度には12.1万個の使用済み二次電池を回収しています。

また、お客さまご自身でリサイクル協力店様へ持ち込み、リサイクルBOXへ廃棄いただくことで回収することもできます。



店頭のリサイクルBOX

つなぐ 商品梱包の環境負荷低減素材の利用促進について

情報機器の包装・梱包、緩衝剤等に利用していた発砲スチロールの使用量を削減する取り組みを実施しています。NTT東日本では、一般家庭から廃棄される可能性の高い家庭向けの情報機器の緩衝材を、発砲スチロールから、リサイクルが容易でリサイクルコストが安価であるダンボールに変更してきました。



つなぐ 建築用アスベスト含有吹き付け材の対策状況について

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

アスベストの含有が確認された箇所においては、NTTグループの基本方針に基づき、計画的な除去や封じ込め等の措置対策を推進するとともに、残置部分については、定期的な空気環境測定等、適切な管理を行っています。

つなぐ PCBの対策状況について

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

2007年以降は、国が主導するPCB処理施設（日本環境安全事業）において、重量10kg以上の高濃度コンデンサ類を中心に無害化処理を進めており、今後も関係官庁等と連携のうえ、PCB特別措置法に定める処理期限までの全廃に向けて、処理を推進していきます。

つなぐ 利用済み通信機器を回収してリユース&リサイクル

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

2009年度から、回収機器のクリーニング等の見直しにより、従来は外観不良でリユースできないものでもリユースできるようにした他、お客さまの利便性向上のため、引き続きコンビニエンスストアでの受け取りを可能としております。

つなぐ 通信設備等のリサイクル

公衆電話ボックス、公衆電話や電柱等、使命を終えた通信設備を再び資源として有効利用するために、NTT東日本グループでは、リサイクル処理施設でこれらの通信設備の処理を行っています。

電柱は、重機で破砕した後にコンクリートがらと鉄筋に選別します。電話機類は手作業による解体後に、基板・廃プラスチック類・鉄くず・非鉄金属くず等に選別されます。公衆電話ボックスも、基本的に手作業で解体・選別されます。これは、不純物が混ざると資源の有効利用が難しくなるため、リサイクル率向上のためには素材ごとにより分けていく必要があります。選別された部品や素材は、基盤は貴金属抽出、廃プラスチックは固形燃料等、コンクリートがらは路盤材原料等、さまざまな用途にリサイクルされます。リサイクル率は99.9%以上と、ほぼすべてが大切な資源として活用されています。

つなぐ 厨房排水の再利用による省エネルギー化の実現

NTT東日本のNTT品川TWINSビルでは、洗面台からの雑排水や厨房排水を、中水設備で処理して再利用しています。「中水」とは、上水と下水の中間として、上水道からの水を一度使った後、下水道へ流すまでもう一度再利用する水のこといいます。

同ビルの中水設備は、薬品を使わず微生物の力を使って排水に含まれる汚泥を分離するもので、ろ過工程を経て、塩素濃度を監視しながらトイレの流水として循環させています。分離した汚泥については、薬品を使っていないため、脱水後は肥料として使うことが可能です。本設備の導入に伴い、浄水処理方



手作業による分別

素材として再利用するために選別された部品類



支線ケーブルもすべてリサイクル

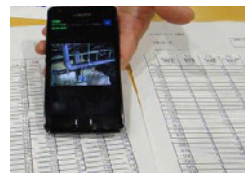


微生物の力で分離

最終工程の水の透明度



法が化学処理からバイオ処理に変更されたことによる環境負荷への低減に加え、水資源の再利用により2012年10月から3月までの半年間で約2.6万m³の水を削減することができました。また、ポンプ等を動かすための電力使用量も半年間で3万kWhの削減を実現しています。これらの水や電力使用量の削減により、CO₂排出量として年換算で54.8t削減することができました。さらに、NTTグループのICTを活用した遠隔監視システムによる24時間365日の監視体制を採用しているため、設備監視のために人が出向く必要がなく、車両移動によるCO₂発生も抑制します。



ICTによる常時モニタリング

つなぐ 給食残渣生ごみのたい肥化

群馬県高崎市では、給食残渣堆肥化委託事業を行うことで、生ごみの減量化と、資源の循環利用を推進し、子どもたちの環境教育に役立てています。

NTT東日本 群馬支店はこの事業を受託、週2回各学校において給食残渣を回収し、自社で一次発酵、二次発酵を行い、製品化された堆肥を各学校の花壇や畑で活用します。77校園をグループ化により回収、回収残渣量は1日約1,300kg、堆肥化量は1日約130kgです。



給食残渣処理施設



給食残渣から作られた有機堆肥

地域の環境保全活動について

環境保全活動の取り組み

2010年10月、生物多様性条約第10回締約国会議（以下、COP10）が名古屋で開催されました。このCOP10においては、「名古屋議定書」が採択されるとともに、生物多様性の損失を止めるための新目標として「愛知目標（愛知ターゲット）」が採択されました。2020年までに実効的で緊急の行動を起こすとするもので、2050年までの中長期目標も含まれています。こうした背景の下、NTT東日本グループにおいても美しい地球を未来に「つなぐ」ための取り組みを実施していきます。

つなぐ 蛍の里づくり

NTT東日本 山梨支店では、蛍の自生保護に努め、蛍の里として人々に愛される地域づくりに協力し、貴重な自然環境を後世へつなぐことを目的に、中央市豊富地区山宮自治会と中央市議会議員の協力要請により、リコー販売様と協同して「豊富蛍の里づくりの会」の活動支援を行っています。

2012年は、2月に蛍の生息河川での清掃活動、6月に150名の参加（小学生等および父母）による蛍の鑑賞会を行いました。



ホテル観賞会の様子



ホテル観賞会の様子

http://www.ntt-east.co.jp/yamanashi/society/creature_firefly.html

つなぐ 石狩川河口における生物多様性保全活動

NTT東日本 北海道支店は、石狩浜海浜植物保護センター（石狩市）と連携し、2012年4月21日に、石狩川河口周辺（通称：はまなすの丘）の海浜植物群生保護地域において、外来植物（ニセアカシヤ、カモガヤ等）、内陸性植物（アキグミ、ススキ等）の除去作業を行いました。作業には社員とその家族約50名が参加し、保護センターによるレクチャーを受けた後、堅いトゲに注意しながら植物の撤去やゴミ拾いを行いました。

北海道支店では、社員等がより一体となった環境保全活動を推進するため、活動を「北の自然守り隊」と命名し、さまざまな活動に積極的に取り組んでお



植物の撤去作業風景



植物の撤去作業風景



り、今回の活動もその一環です。

終了後に、保護センターのボランティアの方から「多数ご参加いただいたおかげで、作業がはかどり感謝しています。御社の「北の自然守り隊」の活動は、派手な事業で世間の耳目を集めるのではなく、地味ですが環境を下支えするものです。その姿勢は高く評価するに値すると思います」との感謝のメールをいただきました。

つなぐ 環境学習支援活動の実施

NTT東日本 岩手支店では、環境省が環境学習の一環として行っている水生生物調査の支援を通じて、地域の子どもの環境意識の醸成に取り組んでいます。この調査は河川に生息する水生生物を採集しその生息状況を指標として水質を調べるもので、岩手県内の小・中学生にマイクروسコープ、パソコン等のICT機器を活用した環境学習支援を行うとともに、自ら調査にも参画しています。

2012年度は花巻市と岩泉町の2校の活動を支援し、60名の小学生が参加。「子どもたちに郷土の良さや自然の大切さを伝えることができた」等の評価をいただきました。

今後も水生生物調査の支援を通じ、子どもたちとともに生物多様性の保全の大切さについて考えていきます。



環境学習支援活動の様子

環境学習支援活動の様子

年度	参加学校等	参加人数(名)
2009年度	・田野畑村立島越小学校 ・岩泉町立大川小学校 ・岩泉町立岩泉小学校	84
2010年度	・いわて花巻「ちゃぐりんスクール」 ・田んぼの生物調査 ・花巻市立小山田小学校	約 170
2011年度	・岩泉町立国見小学校 ・岩泉町立釜津田小学校	12
2012年度	・花巻市東和地区教育振興運動実践協議会(旧小山田小学校) ・岩泉町立国見小学校	60

つなぐ 「荒川上流の森づくり」への参加

わが国の国土の3分の2を占める森林は、多種多様な動植物等の生息・生育の場となっており、生物多様性を保全するうえで重要な構成要素です。NTT東日本 埼玉支店では、生物多様性保全の観点から、埼玉県が次世代へ健全な森林を引き継ぐため実施している「荒川上流の森づくり」に参画しています。この活動の一環として2010年3月に、「埼玉県」「森林所有者」「NTT東日本-埼玉」の三者間で、農林公社が所有する埼玉県皆野町皆野地内の公社営林を「NTT東日本-埼玉の森林(もり)」として、3年間にわたり間伐や枝打ち等を行っていく協定を締結しました。2011年度より活動を開始し、森、そして、そこに住む生物たちを未来へつなぐため、継続して活動を続けています。2012年度は、10月14日に約40名が参加し、農林公社の協力・指導のもと、森林の間伐や枝打ち等のボランティア活動を実施しました。



「NTT東日本-埼玉の森林」立て看板

間伐・枝打ちの説明



間伐・枝打ちの様子



間伐・枝打ちの様子

つなぐ 「Hama Boom Boom!プロジェクト@NTT東日本 神奈川」の取り組み

NTT東日本 神奈川支店では、生物多様性の保全、およびミツバチの飼育により街を活性化させることを目的として、「Hama Boom Boom!プロジェクト」と共同で、NTT横浜ビル屋上にてミツバチの飼育を行っています。横浜



中華街エリアでは初めてとなる活動です。

「Hama Boom Boom!プロジェクト」のスタッフと社員ボランティアによるサークル（「Hama Boom Boom!プロジェクト@NTT東日本 神奈川」）が週末に活動し、月に1~2回のペースで採蜜を行っています。採蜜の他、ビル屋上にブルーベリー等の受粉・蜜源植物を置くことで屋上緑化を実施したり、ミツバチの活動状況をフレッツ光回線を活用して、ライブ映像で配信しています。

2012年度は、清掃や内検、採蜜を中心とした定常のサークル活動を計33回行いました。これに加え、地域の小学生をお招きしての見学会や地域交流を目的としたイベント等、計20回の見学交流会を開催しました。2012年11月には、横浜市の生物多様性イベント「ヨコハマbフェスティバル2012」に参加。NTT横浜ビルショールーム「光HOUSE YOKOHAMA」にて活動展を開催し、プロジェクト紹介を行いました。また2012年12月には、収集した蜜蝋でキャンドルをつくり、地域のキャンドルイベントへ提供しました。

今後も、養蜂活動の継続により「人と人の結びつきの場の提供」「つながりの充実・強化」「街の活性化」に貢献し、地域をつなぐ取り組みを推進していきます。

他にも、ミツバチに関連する活動としては、NTT東日本 東京支店が環境の共生をめざす「銀座ミツバチプロジェクト」に参画しています。社員ボランティアによって、NTT東日本ビル屋上に「ビーガーデン」を設置し花を植えており、銀座近隣の緑化に貢献しています。



ミツバチの状態をチェックしているところ 巣枠にびっしり集まっているミツバチ



収集した蜜蝋でキャンドルづくりに挑戦

社員の声 つなぐ力



ミツバチと一緒に街の活性化に貢献を

NTT東日本-神奈川
設備部 総合SO推進センター
発注管理担当

佐々木 誠

生き物、自然を相手にする活動は、責任を伴いますし、とても大変なことです。しかし、ミツバチを飼うことをとおして、「人と人」「人と街」「街と環境」を結びつける活動に参加することができ、またそのことをきっかけとして、社内はもちろん、地域の子どもたちも含めた交流、つながりを深めることができる等、確実な手応えを感じています。冬場の活動では、ミツバチに給餌をし、夏の間に蓄えた蜜蝋でキャンドルづくりに挑戦しました。これを地域のキャンドルイベントに提供する等、「人と街」のつながりを体験できたことも貴重な経験です。

養蜂活動へ参加するようになって、ビル街の中にも四季折々の変化があることに気がつくようになりました。これからも、ミツバチと一緒に楽しく活動して、都市の環境について考え、街を活性化することに取り組んできたいと思っています。



養蜂活動

<http://www.ntt-east.co.jp/kanagawa/contents/apiculture.html>

つなぐ 花いっぱい運動

NTT東日本 茨城支店では、地域社会貢献活動の一環として、毎年、春と秋に「公園の花いっぱい運動およびグリーン作戦」を企画・実行しています。この活動は、2002年度より開始して2012年度で11年目を迎えました。

2012年6月は、あいにくの大雨により中止となりましたが、2012年11月には、水戸市と土浦市の3公園において、2年前から参加いただいている水戸女子高校インターアクトクラブ、水戸ローターアクトに加え、水城高校のインターアクトクラブの生徒さんにも参加していただき、NTT東日本 茨城支店の社員・家族・退職者等とあわせ総勢416名の参加メンバーが一体となって公園清掃と季節の花の植花を実施しました。

なお、2012年12月1日には、環境保全にかかわる継続的な取り組みが評価され、茨城県より「地球にやさしい企業表彰 環境パートナーシップ部門」として表彰されました。



千波公園で植花した花壇



千波湖畔の清掃活動



倍楽園で高校生の参加者と「ハート」を射止める花壇を作成



外部ステークホルダーの声



社会貢献へ参加する
楽しさと意義を
学んでいます

水戸女子高等学校 教諭
鈴木 淑子先生
(インターアクトクラブ顧問)

2012年度も、約30名の生徒が参加しました。NTT東日本のご担当者の方が非常に密に連絡・調整をしてくださり、ボランティア活動に継続的に参加しやすい環境をつくってくださっていることに感謝しています。参加した生徒にとって、普段の学校生活の中では接する機会がなかなかない方々と一緒に、いろいろなお話をしながら作業させていただくことは、とても新鮮で楽しい経験になっています。その後も花壇を見に行き、自分たちが植えた花がよく咲いていると嬉しそうに話してくれます。

本校の建学の精神は「社会に貢献する女性の育成」です。この経験から社会貢献の楽しさと意義を学び、将来社会に出てからもさまざまな場面で行動できる人間に成長して欲しいと願っています。

つなぐ 地域のクールスポットの取り組みに参加

NTT東日本 神奈川支店管内の西湘営業支店では、地域の各家庭の節電のために、地元・小田原市の各団体、企業が街中での避暑地となる場所（クール・スポット）を提供する取り組みに参加しました。

各家庭におけるピークタイム時の節電寄与と地域経済の活性化を図る取り組みに参加することにより、環境負荷低減と地域のコミュニケーションを推進しています。



小田原クールスポット

つなぐ 屋上緑化の取り組み ——ハーブの栽培

NTT東日本 東京支店では、銀座エリアにあるNTTビルの屋上緑化に取り組んでおり、その一環として2012年6月、10月に、ハーブ類の植え込みを行いました。これは、都市と自然環境との共生をめざす養蜂活動「銀座ミツバチプロジェクト」へ参画し、ミツバチのための「ビーガーデン」を維持していく取り組みでもあります。

強い直射日光や乾燥、ビル風等にさらされる都心のビルの屋上は、植物にとって想像以上に過酷な環境です。そこで、ミツバチが好み乾燥に強いハーブ類を中心に選び、イングリッシュラベンダー、ローズマリー、タイム、ビオラを合計112株、2カ所の花壇に分けて苗植えを行いました。当日は20名ほどの社員ボランティアが集まり、昼食後の休憩時間を利用して花苗を植え込みました。活動を通じて、都市の緑化の難しさやヒートアイランドの状況を、あらためて肌で感じることができました。どうすれば緑を維持していくことができるか、社員同士で意見を出し合いながら試行錯誤をして取り組んでいます。今後も植物の成長を見守りながら、草取り、花ガラ摘み等の日常作業、植物の苗植えを行っていく予定です。



花苗の植え込み風景



ハーブガーデンづくり



雑草取りの様子

つなぐ 「横浜環境活動賞」の受賞

NTT東日本 神奈川支店は、2013年3月3日に、横浜市環境創造局主催による「横浜環境活動賞」*にて、企業の部として「実践賞」を受賞しました。

今回の企業の部での入賞は、「生物多様性の保全」、「街の活性化」を目的とした、「Hama Boom Boom!プロジェクト@NTT東日本 神奈川」の養蜂



活動やNTT横浜ビル（中区山下町）周辺での定期的な清掃活動、社内で取り組むエコ活動（廃棄物削減、紙使用削減等）を推進する社内ecoコンテストの実施等が評価されての受賞となりました。

神奈川支店の横浜ビルでは、地域清掃活動「ハマロード・サポーター」に参画、毎月5日早朝、周辺道路の清掃ボランティア活動に取り組んでいます。「ハマロード・サポーター」とは、「道路の里親制度」として、地域の身近な道路を対象に、地域のボランティア団体と行政が協働して、身近な道路の美化や清掃等を行っていただくという制度で、NTT東日本 神奈川支店は2012年6月より参画しています。年間を通じ、毎回およそ50名が自主的に集まります。清掃を通じて自分の職場の周辺をあらためて見直すことで、地域に対する愛着が一層強くなりました。

社内ecoコンテストは、「地域清掃活動ボランティア参加」「事務用紙削減」「eco検定資格取得」等の部門を設け、成果の大きい部署を表彰する制度です。2012年度から開始し、2012年11月に上期の表彰を行いました。地道な取り組みに光を当て、さらに取り組みへの努力を重ねていくことを目的として開催しています。全員で成果を讃え合う機会を持つことが、次なる取り組みに向けた各職場のモチベーションアップ、連帯感の醸成にもつながっています。

つなぐ 東京ベイ・クリーンアップ大作戦へのボランティア参加と水生生物の調査

2013年6月1日、お台場海浜公園内で開催された東京ベイ・クリーンアップ大作戦に、NTT東日本 東京支店およびNTTBA東日本会社の社員・OBとその家族計98名がボランティアで参加しました。

東京ベイ・クリーンアップ大作戦は、1996年6月より東京海上保安部・港区等が「東京港を泳げる海に!」をスローガンとして、毎年3回（6月・9月・11月）お台場海浜公園内の海底・海浜清掃・調査等を行っている活動です。当日は、海浜清掃に557名、海底清掃に70名もの参加者が集まり、約1時間の清掃活動を行い、287kgのゴミを回収しました。

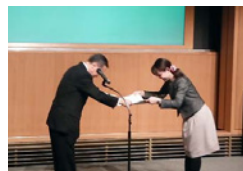
それに加え、参加してくれた子どもたちに海浜エリアに生息する水生生物を学習してもらうため、NTT東日本 東京支店で独自に用意したタブレット端末と通信回線を使って、子どもたちと一緒に見つけたお台場の水生生物について調査を行いました。見つけた水生生物をタブレット端末によりインターネットで調べ、お台場の水生生物について楽しみながら調査することができました。

つなぐ NTT-ME の外来魚防除活動への参加

NTT-MEは「三ツ池公園を活用する会 水辺クラブ（全国ブラックバス防除市民ネットワーク加入）」が主催する外来魚防除活動（2006年の開始から100回以上活動、参加者累計約29,000名、外来魚捕獲累計約28万匹）に2010年より参加しています。本団体の「神奈川県立三ツ池公園の在来水生生物を絶滅から守り、後世に伝える」という活動目的に貢献するため、2012年は、本団体の第86回（6月）・95回（11月）外来魚防除活動に社員累計83名（家族含む）が参加し、アメリカザリガニやブルーギルの防除を行い、環境活動に対する社員意識の向上、地域社会への環境貢献に積極的に寄与しました。

つなぐ NTTタウンページの地域環境活動

NTTタウンページでは、全国の各営業本部において、清掃や植林等地域の環境保全活動に積極的に参加しています。一例として、石川県の海岸583kmをきれいにする海岸愛護運動「グリーンビーチいしかわ」（2012年5



「横浜環境活動賞」実践賞を受賞



継続的な清掃活動



屋上緑化の取り組み

※「横浜環境活動賞」「環境の保全・再生・創造」に対する関心をより一層高めるとともに、地域の環境活動を推進し、環境にやさしいまちづくりを進めることを目的に、横浜市環境創造局が主催する表彰制度。



海浜清掃



子どもたちが見つけてきたムラサキ貝



タブレット端末からインターネットにつないで水生生物調査



外来魚防除活動の様子



外来魚防除活動に参加されたみなさん



月27日開催)に北陸地域の拠点社員とその家族19名が参加しました。美しい石川の渚を取り戻し野鳥や海の生き物を守るため、当日は各地から集まった多くのボランティアの皆さんと一緒に約14tのごみを収集しました。

また、長野県奥裾花自然園における「鬼無里ブナの森を育てる会」(2012年6月3日開催、27名参加)、宮城県白石市「大崎八幡宮文化財の杜」における「文化財の杜 育林事業」(2012年6月10日開催、14名参加)、北海道江別市野幌森林公園における「みんなで森林づくり」(2012年6月12、13日開催、8名参加)、北海道札幌大通公園および定山溪国有林における「札幌水源の森づくり植樹」(2012年9月1日・10月3日開催、12名参加)等、苗木の植え込みや下草刈り等の森づくり活動にも、各営業本部の従業員が地元の森を大切にしたいという想いで取り組んでおります。暑さや雨に見舞われることもありましたが、森の中の作業に汗を流しました。

つながり 大宮アルディージャのエコクラブ活動

NTTスポーツコミュニティが運営する大宮アルディージャは、Jリーグに加盟するプロサッカークラブで、NTT関東サッカー部を前身とし、NTT東日本もスポンサー企業として応援しています。大宮アルディージャでは、2008年に「エコクラブ」を発足し、「明日のために、今日できること。」をテーマに、現在の子どもたちはもちろん、これから先の未来の子どもたちのために、暮らしやすい地球環境を作ることを使命として、さまざまな形で積極的にエコ活動に取り組んでいます。

「大宮アルディージャ環境方針」(2011年8月策定)のもとに環境配慮活動を推進し、2012年3月26日にはISO14001の認証を取得しました。2012年度は「大宮アルディージャ環境目標イレブン」を制定し、電力使用量削減、3Rの推進、紙・水資源の使用抑制、移動によるCO₂排出抑制、自然エネルギーの活用、ホームタウン清掃活動等に取り組んでいます。

その一環として、応援に来ていただくファン・サポーターの皆さまとともにスタジアムクリーン作戦を実施しています。ピッチウォークを行い、ファン・サポーターの皆さまの手で一体となって啓発活動を行うことでゴミの分別と3Rを推進しています。それによりゴミの分別がしっかり行われることで、ビン・カン・ペットボトルおよびキャップ等は貴重な資源に生まれ変わります。

そしてそのリサイクルの際に得られる収益は植樹活動の支援に使用させていただきました。2013年4月に東北復興支援とエコクラブ活動の両面から、岩手県宮古市田老地区の「第20回婦人の森植樹活動」に参加し、地域の方々とともに植樹活動を行いました。ファン・サポーターの皆さまとともに行う活動が、さまざまに形を変えて環境活動につながっています。

また、2013年1月に完成した新クラブハウスでは、太陽光発電設備を導入して電力消費量を削減するとともに、災害発生等による停電時には、蓄電池による電力確保も可能としております。

大宮アルディージャは、今後もよりよい地域と地球環境のために活動を展開していきます。



「クリーンビーチいしかわ」清掃活動



「鬼無里ブナの森を育てる会」における植樹活動



ピッチウォーク



スタジアムのゴミ分別



植樹活動

プロサッカー選手の声



クラブ一丸となって
取り組む
「環境目標イレブン」

大宮アルディージャ FW
富山 貴光

皆さん、はじめまして。大宮アルディージャ富山貴光です。

まず我々が、毎日何不自由なくプレーできるのは、NTTグループの皆さまのサポートのおかげです。いつもありがとうございます。

そして、そのNTTグループが推進する「環境マネジメントシステム」の一環として、環境面を配慮して設計施工されたクラブハウスで、節電・節水の取り組みやゴミの分別処理等、クラブが掲げる「環境目標イレブン」達成に向けて、我々もプロサッカー選手である前に社会人としてクラブ一丸となって積極的に取り組んでいきたいと思っております。





一人ひとりの力を、チームでつなぐ

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

労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み

基本姿勢

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

CSR目標

- 労働安全の推進
- 健康管理の充実

■ 今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、パートナー企業とも一体となり、事故の撲滅に向けた安全管理体制の強化に取り組み、だれもが安心して働くことのできる安全な職場環境の充実に取り組んでいます。2012年度は、高所安全作業の推進に向け、定期的な作業訓練の実施や、安全に関する小集団単位による議論を通じ、社員一人ひとりへの安全意識の向上と職場風土の醸成に取り組んできました。また、社員の健康管理については、研修等の機会において、メンタルヘルス不調の予防や対処法等、メンタルヘルスに関する講話を実施する等、各種対策に取り組みました。

引き続き、転落事故ゼロ化に向けた高所安全作業のさらなる定着化に取り組むとともに、生活習慣病予防対策等身体面に対するケアの推進および各種メンタルヘルス対策に取り組んでいきます。



ネットワーク事業推進本部
設備企画部 設備計画部門
部門長

星野 理彰

パフォーマンス・ハイライト

- ▶▶▶ NTT東日本グループ各社幹部等を対象に「職場におけるメンタルヘルス対策」についての特別講話を実施(2013年1月)

労働安全の推進

作業環境に応じた対策の実施等、 事故の撲滅に向けた実効ある取り組みの展開

NTT東日本グループでは、パートナー企業とも一体となり、事故の撲滅に向けた安全管理体制の強化に取り組み、だれもが安心して働くことのできる安全な職場環境の充実に取り組んでいます。

2012年度は、高所安全作業の推進に向け、定期的な昇柱訓練の継続実施、社員一人ひとりへの安全意識の向上、職場風土の醸成を目的とし、安全に関する議論・討論を6~8名単位で行う「小集団活動」の実施等、基本動作の徹底に向けた取り組みを着実に進め、事故防止に向けた安全作業の遵守を徹底しました。

今後も労働災害を未然に防ぐために、社員の危機意識や安全意識の一層の向上に取り組むとともに、職場の実態や特性に即した取り組みを展開し、労働災害の撲滅を図っていきます。



小集団活動風景



昇柱訓練

社員の声 つなぐ力



自主安全パトロール強化による人身事故防止に向けた取り組みについて

NTT東日本・青森
設備部 カスタマーサービスセンター
青森設備センター 担当課長代理

木村 護

私の事業所では、毎月1回、第1火曜日を安全の日と位置づけ、昇柱訓練等高所作業の安全研修と6~8名程度のグループで安全に関する議論を行う小集団活動を実施し、事業所社員一丸となって日々人身事故防止に向け安全意識向上に努めています。

私は、2011年度に本社で実施された高所安全作業資格認定試験に合格し、職場内のリーダーとしても仲間の指導にあたっています。また、今年度から私の事業所では、さらに安全パトロールを強化し、事業所の緊張感を維持しております。

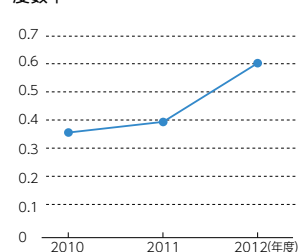
現在、私は故障修理グループの課長代理として従事しておりますが、我々の仲間から事故は決して起こさないように、常に作業手順を遵守するよう、繰り返し繰り返し指導しております。

今後も、安全はすべてに最優先することを肝に銘じ、自分自身の安全はもちろんのこと、仲間を含めた職場全体の風土醸成にも取り組んでいきます。

労働災害発生件数、労働災害度数率

	死傷者数 (発生件数)	死亡者数 (再掲)	休業日数
2010年度	26	0	396
2011年度	27	1	261
2012年度	39	0	370

度数率



強度率

年度	強度率
2010年度	0.0045
2011年度	0.1136
2012年度	0.0047

【度数率】：100万延実労働時間当たりの労働災害による死傷者数で災害発生の頻度を表す。

算出方法：(労働災害による死傷者数/延実労働時間数) × 1,000,000

【強度率】：1,000延実労働時間当たりの労働損失日数で災害の重さを表す。

算出方法：(延労働損失日数/延実労働時間数) × 1,000

※対象会社：NTT東日本、都道府県会社、NTT-ME および NTT東日本ソリューションズ



つなぐ 建設業労働安全衛生マネジメントシステム
「コスモス (COHSMS*)」 導入拡大に向けた取り組み

NTT東日本は、2011年度にビジネス&オフィス営業推進本部でコスモス認定を取得し、2012年度は各支店への導入拡大に向けた取り組み、年度当初からの試行運用および認定元による審査を経て、10支店が認定を取得しました。

コスモスに基づいた日常的な活動内容としては、事故の発生を防ぐためリスクアセスメントによるリスク低減対策を実施し、労働災害ゼロをめざしています。また、店社と工事現場が一体となって、「計画-実施-評価-改善」という一連の過程 (PDCAサイクル) により、定期的なシステムの実施確認・見直しを行っています。

今後は全支店への拡大を図り、コスモスの定着化を土台に、安全衛生水準のさらなる向上に向け取り組んでいきます。



COHSMS認定証



COHSMSロゴマーク

社員の声 つなぐ力



COHSMS導入について

NTT東日本 群馬支店
法人営業部
安全品質管理担当 主査
指出 康明

当担当では、「工事現場へのパトロール」や「定期的な業務品質の検討会、報告会」を重点的に以前より取り組んでまいりました。ただ、その取り組みはどこか断片的なもので、支店内の統一的な取り組みのしくみはないかと模索していました。

そんな中、COHSMS導入に関する説明会の機会があり、COHSMSの内容・導入に向けた取り組み内容、導入後の効果を支店内で議論した結果、現行の運用方法の整理、導入時における諸課題は残りつつも、課題以上に導入による効果が多く見込めると判断し、COHSMSを導入することにしました。

その結果、導入して半年ですが、社員の安全に対する取り組みが安定的に実施され、実施要領を基準としての取り組みになる等の効果を得ることができました。

今後、COHSMS運用フローのさらなる定着・浸透を図る必要がありますが、引き続き「無事故・無災害」をめざして組織一丸となって取り組んでまいります。

用語解説

コスモス (COHSMS: Construction Occupational Health and Safety Management System) : 建設業労働安全衛生マネジメントシステム。厚生労働省が1999年4月に公表した「労働安全衛生マネジメントシステムに関する指針」に基づき、建設業労働災害防止協会がガイドラインを作成したマネジメントシステム。

つなぐ 「安全教育のためのCG動画コンテンツ」のストリーミング配信による工事現場での活用に向けた取り組み

NTT東日本は労働災害撲滅を目的として、2011年度に、実際に発生した事故の状況と対応策を映像化したCG動画コンテンツを制作し、社内の研修資料として活用してきました。2012年度からは、ストリーミング*配信によって、スマートフォンやタブレットを利用し、工事現場の作業者も視聴できるようになりました。CG動画は、事故の状況がイメージしやすく、文字やイラストによる研修資料と比較して、非常に分かりやすく、好評を得ています。今後は、業界全体として労働災害撲滅のための安全教育に活用していきます。



CG動画コンテンツ

用語解説

ストリーミング: インターネット上の動画や音声等のデータをダウンロードしながら同時に再生すること。



健康管理の充実

健康教育の充実による社員の健康・衛生意識の向上

社員の健康管理について、疾病の予防、早期発見・早期治療が重要との認識に基づき、社内イントラネットをはじめとする、各種ツールを用いた継続的な健康・衛生教育の実施による社員の健康意識の向上に努めています。

とりわけ、生活習慣病の基礎知識や生活習慣の改善方法を習得するとともに、特定健診・特定保健指導*の受診により、自分自身の生活習慣を見直し、健康への意識醸成を図ることを目的とした取り組みを展開しています。

2012年度は、社内TVニュースを活用し、喫煙マナーと禁煙対策や、日々の体調管理や健康促進に関する対策の他、40歳代以降から「循環器」「糖尿病」等の生活習慣が要因となる疾病の罹患率が高い傾向にあることをふまえ、これらの疾病予防に向けた生活習慣改善および特定保健指導実施率向上に向け、継続的な健康教育の推進を図りました。

今後も、生活習慣病予防対策や自己管理意識醸成に向けた健康・衛生教育の実施等、身体面に対するケアを推進していきます。

メンタルヘルス教育の実施によるメンタルヘルス不調の予防・早期発見・フォロー

社員の心の健康を守るため、メンタルヘルス対策の取り組みを推進しています。

2012年度は、社内誌に「心身の健康を保持増進するための社内支援体制について」を掲載し、健康管理や、さまざまな悩みを相談できる窓口等、支援体制についてあらためて紹介し認知向上を図りました。

さらに、健康管理センタスタッフとの連携のもと、管理者に対する職場復帰までの対応方法等の習得を目的とした教育や新任管理者研修において、メンタルヘルス不調の予防や対処法等、メンタルヘルスに関する講話を実施、加えて、2013年1月、NTT東日本グループ各社幹部等を対象に「職場におけるメンタルヘルス対策」について社外講師による特別講話を実施する等、職場のメンタルヘルス対策の充実に取り組みしました。

また、NTT東日本グループでは、社外機関を活用した「NTT東日本グループなんでも相談ダイヤル」を開設し、NTT東日本グループで働く就労者はもとよりご家族の皆さまの健康に関する相談やプライベートの悩みに対しても支援を行っています。

引き続き、メンタルヘルス不調の予防・早期発見に向けた各種メンタルヘルス対策の実施に注力していきます。

つなぐ NTTグループ社員等の健康の維持・増進に向けた取り組み

NTT東日本が運営する病院、および健康管理センタ（関東病院、伊豆病院、東北病院、札幌病院、首都圏健康管理センタ）では、労働安全衛生の水準向上に向けた取り組みの一翼を担い、グループ会社の各事業所と連携を図り、NTTグループ社員等の疾病の予防、早期発見・早期治療に向けて取り組むとともに、心の健康を守るため、メンタルヘルス対策に取り組んでいます。

2012年度も引き続き、グループ会社と連携を図り、メンタルヘルス対策や特定保健指導等を通じて、社員の健康増進に積極的に携わりました。

用語解説

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

外部ステークホルダーの声



社内メンタルヘルス対策の積極的活用を！

株式会社ライフワーク・ストレスアカデミー
代表取締役
臨床心理士

尾崎 健一様

メンタルヘルス向上のために、まずは自分自身のストレス状態に「気づくこと」が重要です。もし、自分で抱えきれないストレスを感じた場合は、会社の産業保健や相談窓口を活用する等してストレス低減に努めましょう。また、管理職をはじめ周りの人は、仕事仲間の日頃の変化に気づくこと、気づいたら話を聴いてみることで「お互いのケア」として必要です。

NTT東日本グループでは、管理職、一般社員向けの研修やメンタルヘルス問診によるストレスチェック等積極的に取り組んでいます。

社会基盤として重要な通信産業を担う者として、社員一人ひとりがしっかりと自身と周りのケアに留意するように努め、メンタルヘルス向上をめざしましょう。



つなぐ 社員食堂で健康維持・増進「テルウェルネス倶楽部」と「おもいやり食堂」(gooヘルスケア)の配信

職場における日々の食事は働く人々にとってリフレッシュや健康維持のためにとっても大切です。

NTTグループのテルウェル東日本は、NTT東日本等の食堂を運営しており、健康維持・増進の観点から「ヘルシーレシピ等の情報提供」や「ヘルシーメニューの提供」を行っています。具体的な取り組みとして「テルウェルネス倶楽部」というヘルシーレシピや健康情報・旬の食材情報を盛り込んだリーフレットの発行(月1回)や、メタボリックシンドロームや生活習慣病の予防をテーマに、エネルギー(カロリー)・塩分・食物繊維等を考慮した食事の提供を行っています。

2012年度から新たに、「テルウェルネス倶楽部」をNTTレゾナントが運営するポータルサイトgooのサービスであるgooヘルスケアの企画、「おもいやり食堂」の中で配信しています。また、減塩調味料として酢を活用したヘルシーメニューの提供を開始しました。引き続き、テルウェル東日本では、高品質なサービスと「安心・安全・満足」な食堂運営を行うとともに、ヘルシーメニューの提供や健康増進施策を通じて、職場の皆さまの健康づくりをサポートしていきます。



テルウェルネス倶楽部で紹介している「ヘルシーレシピ」の一例。
「豚肉の冷しゃぶが香味だれと枝豆ご飯」



gooヘルスケアにて展開の「おもいやり食堂」WEBサイト(NTTレゾナント)

社員の声 つなぐ力



「おもいやり」食堂が健康づくりのお手伝い!

テルウェル東日本
営業企画部 事業推進部門
ライフサポート担当
吉羽 香織

テルウェル東日本が運営する社員食堂のテーマは「おもいやり」です。ヘルシーメニュー等を開発した調理師・管理栄養士から皆さまへの「おもいやり」、食品リサイクル等を通じた社会・環境等に配慮する「おもいやり」等々、さまざまな思いを込めて、日々の運営にあたっています。毎月皆さまにお届けしているリーフレット「テルウェルネス倶楽部」もそのひとつとして、「おいしく体に良いメニュー」、季節の「旬の食材」、「健康維持・増進」の情報をご提供しています。また、社員食堂において当ヘルシーメニューを実際にお召しあがりいただけます。

私たちは、これからも社員食堂をとおして、皆さまの健康づくりをお手伝いしていきます。

おもいやり食堂
<http://health.goo.ne.jp/omoiyari.html>

テルウェルネス倶楽部
<http://www.telwel-east.co.jp/products/lifesupport/telwellness.html>



人材育成の推進に向けた取り組み

基本姿勢

人と人、人と社会を確実に「つなぐ」ことを使命とするNTT東日本グループの人材育成理念『つなぐDNA』を旗印に掲げ、多様な人材育成プログラムによる個々のキャリア開発支援に加えて、主体的な能力開発を促す施策を積極的に展開し、「つなぐ」という責任感・使命感を継承し事業活動を支える高い実務能力を有する人材の育成に努めています。

CSR目標

- 人材育成プログラムの展開

■ 今期の成果と来期に向けた取り組み

社員一人ひとりが、高い付加価値を提供し、事業そして社会に貢献できる人材に成長するため、NTT東日本では、人材育成理念である『つなぐDNA』を具現化する育成体系の定着を図り、安心・安全なサービス提供のための「事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成」、個人・組織の活性化に向けた「マネジメント・リーダーシップを発揮できる管理者の育成およびキャリア開発支援」を2つの柱として取り組んでいます。また、スキル・ノウハウ・経験を持つベテラン社員が研修で講師を行うしくみをつくり、教える側、教わる側の双方に多くの気づきをもってもらうことで成長を促し、組織の活性化を推進しました。

また、「NTT中央研修センタ」については、充実に向けた総合リニューアルが2012年7月に完成し、研修や資格試験を開催することで年間で延べ約26万人が利用するに至りました。今後も、これらの取り組みを一層充実・推進し、社員が成長を実感しさらなる能力開発に意欲を持てる人材育成に努めていきます。



総務人事部
人材開発部門長
松田 哲

パフォーマンス・ハイライト

- ▶▶▶ 実務能力の向上に向け、延べ157コースのスキル向上研修と134資格の社内資格認定試験、282資格の社外資格取得支援を実施
- ▶▶▶ 「NTT中央研修センタ」のリニューアル完了と「学びの場」としての利活用促進



人材育成プログラムの展開

事業を支える実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成

安心・安全なサービスの提供に向けて、社員一人ひとりが業務を通じて能力を発揮し、高い付加価値を提供できる人材になるための環境整備を行っています。

業務経験を通じた能力開発を補完する集合研修・eラーニング・通信教育等の各事業領域に対応したスキル向上プログラムの提供に加え、能力向上の到達レベルを確認するための社内資格認定制度を導入しています。2012年度は、延べ157コースの研修と134資格の社内資格認定試験を実施し、研修受講者は約4,100人、社内資格受験者は約11,300人となり、社外資格取得支援にも積極的に取り組み、2012年度は282資格の社外資格を支援対象としました。

また、NTT東日本グループの人材育成理念『つなぐDNA』および技術・ノウハウ等の伝承・継承の場としての「NTT中央研修センター」の充実に向けた総合リニューアルが完了し、累計で約258,000名の社員が利用するに至っており、引き続き、「学びの場」として活用を推進してまいります。

今後も『つなぐDNA』を礎として、事業活動を支える高い実務能力を備えたプロフェッショナル人材の育成に向け、必要となる人材育成プログラムを引き続き実施していきます。



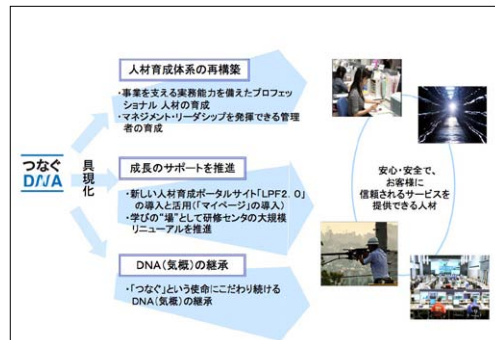
NTT中央研修センター



人材育成理念「つなぐDNA」のロゴ



「つなぐDNA」のポスター



「つなぐDNA」の具現化

マネジメント・リーダーシップを発揮できる 管理者の育成およびキャリア開発支援

社員の实務能力の向上に努めると同時に、組織力・チーム力の最大化へつなげるために、マネジメント・リーダーシップの発揮に向けた管理者育成による現場マネジメントの強化、多様な個々の価値観や能力を事業への貢献につなげるキャリア開発支援の充実に取り組んでいます。2012年度は、全20コースの研修を実施しました。

今後も個人のキャリア開発と組織力・チーム力の最大化に向け、有効な人材育成プログラムを引き続き実施していきます。

社員の自律的な成長を支える自己啓発支援

社員の能力開発には、自律的・主体的な取り組みが不可欠であるとの認識の下、自己啓発支援としてeラーニング、通信教育等の各種プログラムを体系的に整備し、社員の自己実現をサポートするしくみを提供しています。

2012年度には、98コースのeラーニング教材、416コースの通信教育講座を提供し、社員の自律的な能力開発を支援しました。

また、社員の成長を支援するために提供する人材育成ポータルサイトについては、これまでの経験や成長の過程を見える化する「自分成長カルテ」、社員一人ひとりの能力開発に関わるさまざまな情報を一元的に表示する「マイ・ページ」等に対して、より自分の業務にマッチした内容を分かりやすく表示できるようにして、利用の浸透を図りました。今後も、社員の自律的・主体的な成長をサポートするしくみの整備を引き続き実施していきます。



多様性の尊重と機会均等の推進に向けた取り組み

基本姿勢

多様な人材の活用、多様な働き方の推進が、一人ひとりの能力の最大発揮、ひいてはトータルマンパワーの最大化につながっていくとの認識のもと、一丸となってダイバーシティ・マネジメントを推進していきます。

CSR目標

- 多様な人材の活用
- 生産性向上とワーク・ライフ・バランスの推進

■ 今期の成果と来期に向けた取り組み

市場環境の変化やお客さまニーズの多様化等を背景に、NTT東日本グループにおいては、身近な総合ICT企業としてのさらなる成長のため、ダイバーシティ・マネジメントを重要な経営戦略として位置づけ、2008年4月にダイバーシティ推進室を設置して以降、「ダイバーシティ推進小委員会」、「ダイバーシティ推進ワーキンググループ」および女性マネージャーによる「女性コミッティ」の設立、各組織単位でのダイバーシティ推進窓口の設置等、組織横断的な取り組みにより、ワーク・ライフ・バランスの推進や女性社員のキャリア開発支援、全社的ダイバーシティ文化の醸成等、さまざまな施策の展開や制度の充実を図ってきました。

2012年度は、2012年3月に策定した、ダイバーシティに関するビジョンおよびコミットメントに基づき、社員のキャリア開発や生産性向上（ワーク・ライフ・バランスの推進）に関する、さまざまな施策をブラッシュアップし展開してきました。本取り組みを通じ、ダイバーシティに富んだ社員一人ひとりが情熱を持って切磋琢磨しパワーを発揮することによって、NTT東日本グループの企業価値向上、ひいては豊かな社会の実現に貢献してまいります。



総務人事部
ダイバーシティ推進室長
境 麻千子

パフォーマンス・ハイライト

- ▶▶▶ 女性マネージャー数倍増(2011年度末<約140名>→2016年度末<約300名>)計画に基づく、女性活躍推進の強化(キャリア開発研修の開催、きらきらサポーターズカフェ*の開催等)
- ▶▶▶ 事業所内保育所「DAI★KIDS初台」の運用

用語解説

きらきらサポーターズカフェ:仕事でもプライベートでも経験豊富な女性マネージャーが各職場に出向き、キャリアアップやワーク・ライフ・バランスのアドバイスをを行うサポート・プログラム。

多様な人材の活用

ダイバーシティ推進のための意識醸成に向けた展開

社会の変化に伴い、多様化するお客さまのニーズにお応えしていくには、NTT東日本グループ内にも同様の多様性形成とその受容が必要です。そこで、ダイバーシティ推進室では、ダイバーシティ推進の意義や必要性に対する社員の理解を促し、多様な個性を持った一人ひとりの社員が能力を最大限に発揮できる企業風土の醸成に向けて、さまざまな啓発活動および施策を実施しています。

たとえばダイバーシティ推進室では、社内イントラネットやメールマガジンを通じてダイバーシティに関するさまざまな情報を発信しています。ホームページ上ではトップメッセージの掲載や施策実施結果の開示、さらに、ダイバーシティに富んだ社員のロールモデル*や、社員一人ひとりが活躍している職場事例を紹介することで、意識醸成を図っています。また、社内外の講師による講演や、職務や職位等に関係なく、社員同士のディスカッション等を行う、社員向け自主勉強会「EAST SALON」を複数回実施しましたが、EAST SALONに参加した社員からは、「チーム力向上に有意義な内容だった」「職場に帰って学んだことを実践したい」等の声が出る等、効果があったことがうかがえます。このように、トップダウンとボトムアップの両面からダイバーシティを推進しています。

今後も、ダイバーシティ推進を通じて、社員一人ひとりがいきいきと自らの力を遺憾なく発揮し、お客さまのニーズを柔軟に受け止め、サービスやプロセスのイノベーションにつなげるような風土づくりに努めていきます。

ダイバーシティに富んだ社員の積極的活用に向けた意識啓発・支援施策の展開

女性の活躍推進は、ダイバーシティ推進における試金石と位置づけ、さまざまなキャリア開発支援プログラムを強化して実施しています。具体的には、2012年11月・12月、2013年1月には「キャリア開発研修」を拡充して展開し、あわせて上司向けの研修として「女性部下を持つ管理者研修」を複数回実施する等、本人のキャリアアップスキルやマインド醸成のみならず、上長に対する意識変革のサポートも行ってきました。加えて、2012年度は、女性マネージャーの経験や考えを聞き、気軽に相談できるサポートプログラム「きらきらサポーターズカフェ」を11回開催し、今後のキャリアや、コミュニケーションの取り方についての糸口を見つけるきっかけをつくるとともに、お互いの悩みを打ち明け相互に支えあう継続的な横の関係を構築できる環境づくりに取り組みました。「きらきらサポーターズカフェ」に参加した社員からは、「ワーク・ライフ・バランスや今後のキャリア形成を考える有意義な機会となった。」「女性としてモデルとなる働き方を知り、今後のイメージが持てた。」等の意見が出る等、女性社員のキャリア開発やマインドアップの観点から効果が高いことがうかがえます。

これら取り組みの結果の1つとして、まずは、2011年度末時点で約140名の女性マネージャーを、5年後の2016年度末までに約300名に倍増することをめざすこととしており、2012年度末時点で約170名となりました。今後も引き続き、意識啓発およびキャリア開発支援に関する施策を充実させていきます。

次世代育成支援に向けた行動計画の具体的プログラムの推進

社員一人ひとりのライフスタイルに応じて能力を最大限発揮できるよう、次世代育成支援にも取り組んでおり、2005年4月からの3年間、2008年4月からの3年間に引き続き、2011年4月から4年間の「次世代育成支援行動計画」を策定し、「次世代育成支援認定マーク(愛称：くるみん)」を取得しています。

社員の声 つなぐ力



業務ではなかなか
得られない気づきを得る
ことができました！

NTT東日本
ITイノベーション部 IT推進第二部門
社内系IT推進担当 主査

岡本 成昭

EAST SALONの玩具(ブロック)を使ったワークショップに参加しました。自分の仕事をイメージし、ブロックを組み立て表現していくことに最初は戸惑いましたが、ワークショップを進めるにつれ、今までは違った視点で、現在の業務を見直すことができました。また、ワークショップを通じて、普段関わることの少ない、複数の部署の社員と交流することができ、通常業務の中では得られない気づきを得るとともに、視野を広げることができました。

用語解説

ロールモデル：役割を担うモデル。模範。手本。

社員の声 つなぐ力



きらきらサポーターズ
カフェに参加して

NTT東日本 青森支店
営業企画部 営業企画担当 主査

福士 麻紀

「きらきらサポーターズカフェ」で、きらきらサポーターズの女性マネージャーの話聞き、それぞれさまざまな悩みや問題を抱えつつも、前向きに仕事に取り組み、その結果、活躍されてきたことがよく分かり、とても参考になりました。女性が働く場合、家事、育児、介護等、さまざまな理由で制約が多い中、いかにやりがいを持って働けるかは、その人自身の意欲に加え、個々人の状況に応じて、サポート体制を整えることが重要だと思います。青森ではサポーターズカフェをきっかけに、女性同士がざっくばらんに話す場を設けています。何気ない会話の中から、悩みを解決する糸口を見つけたり、モチベーションアップにつなげたり、そんな場ができたらと思っています。



育児等制度の利用にあたっては、各社員の事情に応じて制度を利用できるように、ポータルサイト「NTT-LIFE+」、一人ひとりのワーク・ライフ・バランスを実現するための「コミュニケーションハンドブック」等を活用して制度内容の情報発信を行っています。

生産性向上とワーク・ライフ・バランスの推進

生産性向上に向けた働き方の検討と諸施策の展開

ダイバーシティ推進に向けた取り組みの中で、仕事と育児の両立を図りながら働く社員のためのサポートは、グループ内に多様性を育む原動力の1つと位置づけており、同時に、ワーク・ライフ・バランスを意識しながら生産性高く仕事に取り組む風土をつくる重要な取り組みであると考えています。

育児休職からの復帰については、2012年7月・12月に「育児休職復帰者研修」を実施し、さらに2012年12月には新たに、育児休職中の社員を対象とした「育児休職中セミナー」を開催する等して、スムーズな職場への復帰と両立への支援を行いました。参加者からは「周囲と効果的にコミュニケーションを図りながら、仕事と育児を両立したい。復帰のイメージがついた。」との声があがり、休職復帰の不安が払拭され、自身の働き方を考えるきっかけになったことがうかがえます。

加えて、2012年7月には、育児休職や短時間勤務等の取得が定着する中、社員が早期に復帰し活躍できる環境を整え、育児と仕事との両立を図ることを目的に、事業所内保育所「DAI★KIDS(ダイキッズ)初台」を新宿本社ビルに開設しました。「DAI★KIDS初台」では、さまざまな遊びや体験を通じて、豊かな心や創造力、コミュニケーション力をはぐくむとともに、保育所向けに活用できるさまざまなICTサービスを1つにパッケージ化する等、保育所ICT化のモデルケースとして運用しています。

また、在宅勤務については、2008年度から制度を導入し継続して運用しており、2013年3月までに、886名の社員が実施しました。最近では、資料作成等個人で行う業務だけではなく、Webカメラを用いて職場との会議を行う等、より柔軟な働き方を取り入れる職場も見られるようになってきました。2013年度からは、一部組織において、在宅勤務をはじめとした制度・ツール等を有効に活用し、社員の働き方を見直す「働き方改革」のトライアルをスタートしています。

上記のほか、2011年度・2012年度における夏場を中心とした節電の取り組みにおいては、ワーク・ライフ・バランスの推進にも資するべく、定時退社の推進、長期休暇の取得促進および「ポジティブ・オフ運動」*等にも積極的に取り組みました。

2013年1月から2月にかけては、新たに、「介護と仕事の両立に関する全社員アンケート」を実施しており、今後、介護の基礎知識付与や、仕事と両立できる環境整備・マインド醸成等の早急な対応に活かしていく予定です。

引き続き、生産性の高い働き方の推進を通じて、ワーク・ライフ・バランスを推進していきます。

社員の声 つなぐ力



安心して
復職できました!

NTT東日本
営業推進本部 営業部
パートナー第三営業部門
特約店支援担当

佐藤 陽子

育児休職からの復職にあたり、地元の保育所はどこも満員で、復職時期を延期しなくてはと、今後の見通しが立たず不安に思っていたため、「DAI★KIDS初台」の入所を希望しました。

「DAI★KIDS初台」のおかげで、復職へ向けた準備や心構えもスムーズにでき、予定通り復職できました。子どもも経験豊富な先生方とお友達に囲まれ、明るく元気に保育所生活を楽しんでいるようです。また、満足できる環境が整ったことで、安心して仕事に取り組むことができています。

外部ステークホルダーの声



責任をもって、
お預かりしています。

NTT東日本事業所内保育所
DAI★KIDS初台
保育士

小沼 美紀、真々田 香織

2012年7月に開園してから約1年が経ちました。現在0～3歳の園児が、毎朝元気に登園しています。ビルに囲まれた都会の中に保育園はありますが、色々な公園に行き、思い切り体を動かして遊んでいます。また商店街に毎週いき、地域の方々とのコミュニケーションを図ったり、提携園の朝霞どろんこ保育園にバスでいき、畑仕事や、ヤギやウツリ等の生き物を見たり触れたりといった自然体験も取り入れています。お子さまが毎日楽しみに登園し、また、保護者さまが安心して預けられるような保育を引き続き行っています。



<名称の由来>

名称「DAI★KIDS初台」は、「大きな」子どもたちの「大好き」な保育所、子どもたちが健やかに元気に「大きく」なれる場所、「毎日(Daily)安心して預けられる拠り所」という意味を込めています。これは、社員からの公募により、決定いたしました。

用語解説

ポジティブ・オフ運動：観光庁、内閣府、厚生労働省、経済産業省が共同で提唱・推進する、休暇を取得して外出や旅行等を楽しむことを積極的に促進し、休暇(オフ)を前向き(ポジティブ)にとらえて楽しもうという運動。



福利厚生

社員が入社してから退職するまでの間、ライフプランやライフスタイルに応じてさまざまな福利厚生メニューが選択できる「カフェテリアプラン（選択型福利厚生制度）」や、社員がライフプランの設計や見直しが行えるよう、節目をとらえた「ライフデザイン研修（4回）」を実施するとともに、「ライフデザイン相談室」も用意しています。

各種制度の一例

	制度	概要
育児	育児休暇	子どもが満3歳になるまで取得可
	短時間勤務	子どもが小学校3年生の年度末までの本人が申請した期間について、1日の勤務時間を4・5・6時間から選択可
	再採用制度	育児に専念するために退職した場合、一定の要件を満たせば選考により再採用が可能
	ライフプラン休暇（育児）*	子どもの養育を目的に、1週間以上の休暇として取得可
	育児支援サービス（カフェテリアメニュー）	ベビーシッター育児支援サービス（子どもの家庭内での保育、保育所等への送迎）の割引券の交付等
介護	介護休暇	最長1年6カ月まで取得可
	短時間勤務	介護休暇の期間とあわせて最長3年間、1日の勤務時間を4・5・6時間から選択可
	再採用制度	介護退職後、引き続き介護のために退職した場合、退職後一定期間内に社員として再採用
	介護のための短期の休暇	家族の介護を目的に、1年度につき5日取得可（被介護者が2人以上の場合は10日）
	ライフプラン休暇（介護）*	家族の介護を目的に、1週間以上の休暇として取得可
看護	看護休暇	家族等の看護、子の予防接種・健康診断等を目的に1年度につき5日取得可（子が2人以上の場合はさらに5日取得可）

*勤続年数5年ごとに5日間の休暇が発効され、また失効年休の一部についても積立可能な休暇

各種制度の利用状況等

(NTT東日本、都道府県会社、NTT-MEおよびNTT東日本ソリューションズ)

	項目	取得者数等 (2010年度)	取得者数等 (2011年度)	取得者数等 (2012年度)
各種制度利用者数	年次休暇取得日数(1人あたり平均)	19.1日	19.8日	19.6日
	育児休暇*	243 (2)	231 (1)	219 (1)
	介護休暇*	12 (4)	19 (1)	13 (7)
	育児短時間*	470 (4)	464 (4)	468 (7)
	介護短時間*	18 (5)	13 (0)	24 (11)
	ライフプラン休暇（育児）	171 (105)	229 (140)	175 (110)
	ライフプラン休暇（介護）	2,085 (1,915)	1,938 (1,764)	1,847 (1,722)
	介護のための短期の休暇	39 (16)	75 (44)	118 (72)
	看護休暇	278 (69)	253 (56)	258 (82)

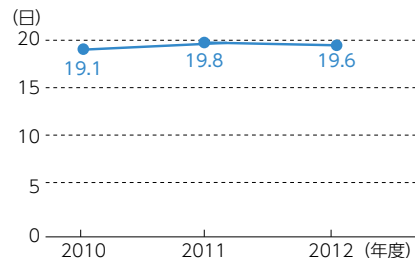
*各年度末時点における取得者数

・ ()内は男性人数再掲

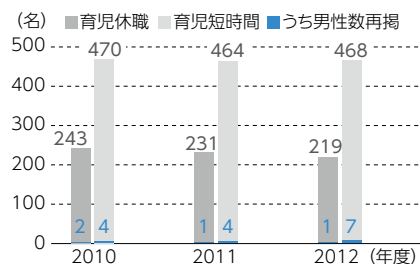
	項目	登録者数等 (2010年度)	登録者数等 (2011年度)	登録者数等 (2012年度)
再採用制度 登録者数	育児に専念するために退職した社員のための再採用	12 (0)	2 (0)	4 (0)
	配偶者の転勤等により退職した社員のための再採用	0 (0)	4 (1)	4 (0)
在宅勤務制度利用者数		189	273	612

* ()内は男性人数再掲

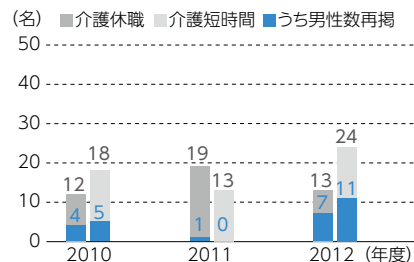
年次休暇取得日数



育児休暇・育児短時間取得利用者数



介護休暇・介護短時間取得利用者数



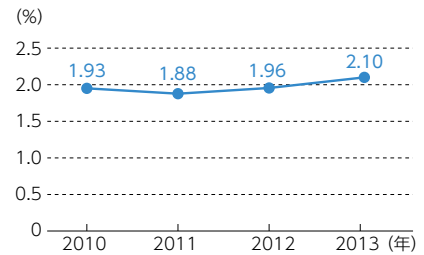
障がい者雇用の促進

NTT東日本グループでは、従前より障がい者の雇用機会の拡大に取り組んできました。2008年3月には、NTTとの雇用連結の認定を受けたことから、NTTグループの特例子会社*であるNTTクラリティ（2004年設立）と連携し、障がい者のさらなる雇用拡大や社会参画機会の創出に向け積極的に取り組んでいます。

具体的には、NTT東日本の各種料金に関する電話対応業務の実施や、2012年4月1日からは、NTT東日本の17県域中13県域が販売する電話機・FAX機器を購入したお客さまに対する情報機器定額保守サービスへの加入勧奨業務、保守契約の期間満了となるお客さまへのご案内・問い合わせ対応等業務等をNTTクラリティが行っております。

これらの取り組みを行った結果、NTTおよびNTT東日本グループ連結での障がい者雇用率は法定雇用率*を上回る、2.10%（2013年6月現在）となっています。

障害者雇用率の推移



社員の声 つなぐ力



風通しの良い職場
環境づくりを
心がけています

NTTクラリティ株式会社
フロントサービス部
神奈川料金問合せセンター
藤井 恵

2012年4月から、オペレーターのサポート業務を行っています。具体的には、システム操作や、オペレーターが商品内容、ご案内先等の回答に窮した際のサポートです。オペレーターの質問にすべて答えるため、日々勉強です。また、業務の品質・生産性向上をめざし、オペレーターの育成や管理、応対状況の分析等も行っています。この職場では、さまざまな障がいがある人が働いていますので、全員が意見を言い合えることができる「風通しの良い職場」を作れるよう努めています。

※ 障害者雇用促進法の改正に伴う法定雇用率2.0%。

用語解説

特例子会社：障がい者雇用に特別に配慮して経営する会社であり、グループ企業単位で、特例子会社を含む雇用率が算定・適用される。NTTクラリティは、NTT、NTT東日本、その関係会社計32社と雇用連結する特例子会社。

障がい者を中心とした「さいたま新都心センター」の運営

NTTソルコでは、障がい者雇用の取り組みの一環として、バリアフリーな職場を整備した「さいたま新都心センター」を2009年10月より開設しています。

埼玉県内の障がい者就労支援機関等でトレーニングを受けた障がい者がリーダーとなりセンターで働く障がい者スタッフの研修から日常的な業務指導まで、障がい者を中心にセンターを運営しています。

センターオープン時には、障がい者スタッフは13名でしたが、2013年7月には45名となり、取り扱い業務は、名刺作成、封筒作成、その他コールセンターにおける対応模様の書き起こしおよびデータ投入等をメインに、業務の拡大を図っています。

業務の拡大とあわせ、障がい者の雇用人数も今後さらに拡大していく予定です。



さいたま新都心センター



社員のモチベーション向上に寄与する取り組み

チャレンジ意欲の向上

社員のモチベーション向上に向けては、果敢に挑戦し、着実に成果を生み出した者への評価と給与等への反映を適正に行うことで、積極的な行動への意欲を一層向上させるとともに、評価者研修、多面観察、社員意識調査等の諸施策を継続的に実施することで、評価の納得性、公正性の向上等を図り、さらなるチャレンジ意欲の向上等に努めています。

さらに、意欲のある社員がより幅広いフィールドで活躍するチャンスとして、「NTTグループ内ジョブチャレンジ」を実施し、希望する社員へのキャリアアップの機会を提供し、またNTTグループ内の人材交流を促進しています。

社長表彰

日常業務や社会貢献活動等さまざまな分野において著しい成果をおさめ、事業や社会の発展に大きく貢献した社員等の功労に報い、士気高揚、事業・社員の活性化を図る観点から、社長表彰を実施しています。

2013年度は、事業活動における成果等、業務に関する功績の他、災害からのサービス復旧等に関する功績、地球環境保護に関する功績、社会貢献活動に関する功績等に対し社長表彰を実施しました。

2013年度 表彰案件

非常災害復旧表彰	2012年5月つくば市電巻におけるサービス復旧等に関する功績 (団体/NTT 東日本-茨城) 2012年11月北海道爆弾低気圧におけるサービス復旧等に関する功績 (団体/NTT 東日本-北海道)
地球環境保護表彰	地域市民団体と連携した地域の環境美化に関する功績 (団体/NTT 東日本-茨城) 養蜂活動への参画による環境保全・地域社会貢献活動に関する功績 (団体/NTT 東日本-神奈川)
社会貢献活動表彰	岩手県青少年水泳選手の育成等に関する功績 (個人/NTT 東日本-岩手)



社会貢献活動

基本姿勢

地域社会と密着し事業を営むNTT東日本グループでは、社会と共生する「良き企業市民」をめざし、チームNTTのメンバーが一体となって、継続的かつ積極的に社会貢献活動に取り組んでいます。

CSR目標

- 全社的プログラムの実施
- 活動する社員への支援の実施
- 地域的プログラムの推進
- NTTmimi-プロジェクトを通じた施策の推進

■ 今期の成果と来期に向けた取り組み

NTT東日本グループでは、これまで築きあげてきた地域の皆さまとの強いつながりを通じて、地域に根ざした社会貢献活動を行っています。また、2012年度においても、2011年度に引き続き、東日本大震災による震災遺児等の支援に向け社員と会社が一体となった取り組みを行いました。今後も、地域の皆さまとの接点を大事にしながら、地域社会の持続的な発展に寄与する取り組みを進めていきます。



総務人事部
総務部門長
長門 徹

パフォーマンス・ハイライト

- ▶▶▶ 耳や言葉の不自由な方のためのコミュニケーションツール「電話お願い手帳」*を10万部発行。2012年で31回目の発行
- ▶▶▶ 東日本大震災による震災遺児等の支援に向けた社員と会社が一体となった取り組みを実施。53,321名の社員等が賛同、総額25,238,050円の寄附を実施。(2013年3月)

用語解説

電話お願い手帳：本手帳は耳や言葉の不自由な方が、外出先で電話連絡等を行う際に、用件や連絡先等を書いて近くの方に協力をお願いするコミュニケーションツールとしてご利用いただくものです。

全社的プログラムの実施

電話お願い手帳の配布

「電話お願い手帳」(以下、本手帳)は、耳や言葉の不自由な方が、外出先で電話連絡等を行う必要が生じた際に、用件や連絡先等を書いて近くの方にご協力をお願いするためのコミュニケーションツールです。

1983年に千葉県流山電報電話局(当時)に寄せられたお客さまのご要望をヒントに発行して以来、毎年内容を充実させながら継続して約10万部を発行し、2012年度で31年目となりました。本手帳には、電話に関するお問い合わせ、ご注文をファクスで承る「NTT ふれあいファクス」の案内や、災害・緊急時に役立つ「災害用伝言ダイヤル(171)」「災害用伝言板(web171)」の情報等も掲載しています。また、耳や言葉の不自由な方のコミュニケーション手段として、ファクスを簡単にご利用いただくためのファクス送信用紙「ふれあい速達便」も本手帳と同時に発行しました。

今後も、耳や言葉の不自由な方にとって、より使いやすいコミュニケーションツールとなるよう取り組んでまいります。

ライブホン*の利用促進

NTT東日本では「音楽はコミュニケーション」をコンセプトに、音楽を通じたコミュニケーションを訴求し良質な音楽を低料金で気軽に楽しんでいただく社会貢献活動(文化振興)の一環として、NHK交響楽団の協力により「NTT東日本 N響コンサート」を毎年開催しています。

また、情報通信事業者ならではの取り組みとして、「NTT東日本 N響コンサート」に聴覚に障がいのあるお客さまをご招待し、NTTが1997年に骨伝導方式の原理を応用して開発した聴覚障がい者用ステレオヘッドホン、ライブホン「ときめき」を提供し、豊かな音楽を楽しんでいただいています。また、コンサートホールには、「ライブホン体験コーナー」を設置し、来場された方々にも「ライブホン」技術を体感いただくとともに、NTT東日本グループの社会貢献活動を紹介するブースも設置しています。

コンサート当日は、NTT東日本グループの社員がボランティアスタッフとして運営のサポートを行い、招待者一人ひとりに会場や機器等について説明する等、積極的にコミュニケーションを図りました。

また、2009年4月より、千代田区にある科学技術館からのご要望により、科学技術実験演示プログラムに「ライブホン」を設置し、音の伝わり方についての理解を深める材料として役立てていただいています。

今後も継続して、「ライブホン」の活用に向けた取り組みを実施していきます。

スポーツ教室の開催

NTT東日本では毎年、青少年の健全な育成と地域のスポーツ振興を目的に、東日本の各地域で野球教室、バドミントン教室等さまざまなスポーツ教室を開催しています。

2012年度は、野球教室を1回、バドミントン教室を14回開催し、NTT東日本スポーツチームの現役選手が地域の子どもの指導にあたりました。

また、今後も、各県域支店との連携・調整を強化しさらなる教室内容の充実を図っていきます。



電話お願い手帳2013年版



ライブホン体験コーナー



科学技術館における実験演示の様

用語解説

ライブホン: NTTグループが開発した聴覚障がい者用ステレオヘッドホン。



社会貢献活動(全体)

<http://www.ntt-east.co.jp/philan/company/>



バドミントン教室写真



野球教室写真



社員の声 つなぐ力



これからも、スポーツの
楽しさ・魅力を
伝えていきます！

NTT東日本
野球部 キャプテン
岩本 康平

野球教室は、私たちにとってスポーツを通じて地域の皆さまと交流できる貴重な機会だと思っています。

教室の中では、自分たちが経験してきたことやスポーツの楽しさを中心に子どもたちへ伝えていますが、子どもたちの真剣な眼差しや姿勢を見て自分自身も初心に戻れたり、元気をもらえたり、私たちも勉強させていただいています。

これからもスポーツの魅力を伝え続けていけるよう積極的に活動していきます。



シンボルチーム

<http://www.ntt-east.co.jp/symbol/>



地域的プログラムの推進

地域と密着した社会貢献活動等の充実

NTT東日本グループでは、チームNTTが一体となって開催するクリーン作戦等、地域特性やニーズに応じて、積極的に福祉、文化・教育、スポーツ、環境保全等の幅広いジャンルで社会貢献活動を展開しています。

つなぐ 営業車を利用した安全運動

各都道県域で広く車両を運行する業務の特性を活かし、「街を走る営業車で子どもたちを守る」を合言葉に営業車にステッカーを貼って、「子ども110番の車」という防犯活動に取り組んでいます。2006年度から活動をはじめ、2008年度には東日本17都道県域の全支店に拡大しており、2012年度も引き続き子どもをねらった犯罪の防止に協力しました。

社会貢献活動(地域的プログラム:地域貢献活動)
http://www.ntt-east.co.jp/philan/region/05_regional.html



ステッカーを貼った営業車

つなぐ 環境クリーン作戦

環境美化を通じて地域社会および環境保護に役立つよう、社員がボランティアで清掃活動を行っています。たとえば大宮アルディージャでは、2004年度から月3回程度、社員、地域の方々、選手が一緒になった「大宮クリーン大作戦」を実施しており、2013年3月までに通算で240回を超える活動となっています。



「大宮クリーン大作戦」の様子

社会貢献活動(地域的プログラム:自然環境保護活動)
http://www.ntt-east.co.jp/philan/region/04_ecology.html

つなぐ 臨床実習生の受け入れ

千葉県立千葉盲学校における理療科教育課程の理療・保健理療臨床実習に校外臨床実習が設けられており、その実習先を近隣(四街道市)企業等に協力を求めていましたが、学校所在地近隣に受け入れ可能な企業等も数少なく、また受け入れ期間も長期のため、受け入れ先の選定に苦慮していました。こうした状況から、千葉市内の企業等へも受け入れの打診がされ、NTT東日本千葉支店においては、これを受け地域社会への貢献活動の一環として、実習生を受け入れることとしました。

2009年に最初の実習生を受け入れてから4年、延べ208名の実習生を受け入れ理療施術者としての技術の向上と資格取得に協力しています。

具体的には毎週火曜日に、実習生が社員に対して、一人約30分程度の「あん摩・マッサージ・指圧」の施術を実施し、技術力の向上を図りながら社員とのコミュニケーションを深めています。また実習生の丁寧な問診や施術により、社員も安心して施術を受けており、この実習生との触れあいを通じて、社員の社会貢献活動への意識の向上にもつながっています。



臨床実験実習生

社員の声 つなぐ力



実習生を通じて

NTT東日本 千葉支店
 総務部 CSR推進室 CSR担当
 葉計 利江

盲学校の実習に関わる事務局の一員として、特に感じていることは実習生が身体的なハンデを感じさせられることなく、明るく、前向きで、真摯な姿勢で何事にも取り組んでいることでした。今後もCSR担当の業務を通じて、地域貢献活動等に積極的に携わりたいと思います。



つなぐ 企業消防団活動の実施

NTT東日本 千葉支店では、総務省消防庁が財団法人日本消防協会等と連携して展開する「消防団員入団促進キャンペーン」において、NTTが協力要請を受けたことから、地域社会への貢献活動の一環として、千葉市消防局と連携を図ることを目的に、2009年4月、「NTT企業消防団」を発足し、消防団活動に参加しています。企業消防団としてのおもな活動は、千葉市消防局が主催する各種訓練、出初式、火災予防運動等へ積極的に参加しています。地域の皆さんが安心・安全で災害のない街づくりに向けて、地域社会へ貢献しています。

2013年1月現在の団員数は7名であり、さらなる活動の充実を図り、地域に信頼される千葉支店をめざしていきます。



機関運用訓練



千葉市消防団協力事業所表示証交付

社員の声 つなぐ力



継続する力、熱き心で
地域防災活動

NTT東日本-千葉
総務部 総務担当 担当課長代理
三浦 進

企業消防団活動が4年を経過し、徐々にNTT企業消防団として地域社会へ溶け込んできましたが、2011年3月11日に発生した東日本大震災を機に消防団がより身近に、また、地域に必要不可欠とされてきています。今、千葉市の消防団員が減少する中、少しでも地域へ貢献するため、団員の技術力、体力、団結力をさらに向上させようと日々訓練に精進しています。常に先頭に立ち団員を牽引するよう、熱き心で消防団活動を邁進しています。

これからも、良き企業市民として、あらゆる人のために社会的使命を果たすべき、社会に地域に根ざした活動を今後も継続して展開していこうと思います。

つなぐ インターンシップの受け入れ

NTT東日本 神奈川支店では、学生の就業意識の醸成、次世代の地域経済の担い手となる人材の育成等を目的に、大学生および留学生のインターンシップを受け入れています。

これまでに合計90名（高校生17名、大学生46名、留学生27名）の学生を受け入れ、ビジネスマナーの習得やNTT東日本商品の販売等をはじめとした営業活動の見学、通信のつながるしくみ、災害対策等の社会的責任の取り組みをはじめとした通信設備見学、研究所・NTTグループのショールーム見学等を実施してきました。

2012年9月は、「フレッツ光」等NTT東日本商品に関する電話受付センターの見学や、とう道見学、バケット車の乗車体験等を実施しました。

2012年の受け入れで7年目となり、今後も地域団体・企業・学校等とのつながりを強化し、通信事業に対する理解促進に向けて、積極的に取り組んでいきます。



つなぐ NTT秋田グループ竿燈会による老人福祉施設への慰問

NTT東日本 秋田支店の社員等からなる「NTT秋田グループ竿燈会」では、これまで社会貢献活動の一環として、秋田市内の老人福祉施設や障がい児の療育施設を訪問し、多くの方々に竿燈を楽しんでいただいています。

2012年7月、老人福祉施設等で生活していて外出する機会の少ないお年寄りの方々に一足早く竿燈まつりの雰囲気味わっていただこうと、大若1竿、お囃子1組が施設を訪問し、「NTT秋田グループ竿燈会」の演技者による大若の演技（平手、肩、額、腰）をご覧くださいました。



竿燈に触れて楽しむお年寄りの方々

竿燈会による慰問

つなぐ チャリティコンサートの開催

NTT東日本 群馬支店では、地域の音楽文化振興支援を目的に、チャリティ群響スプリングコンサートを企画しています。優秀な音楽家と聴衆の皆さまの熱いご声援を受けて、2013年で17回目を迎えることができました。今回の来場者数は約1,760名で、チャリティ協力金約2,000,000円を高崎市文化振興基金と東日本大震災義援金とに寄付しました。これまでの入場者総数は約28,000人、寄付総額は26,745,509円となりました。

社員の声 つなぐ力



音楽の街高崎に、春の風物詩として定着

NTT東日本・群馬
企画総務部
総務広報担当 主査
加藤 仁朗

通信サービスをとおして快適で安心安全な生活のサポートをさせていただくことはもちろんですが、地域の企業市民として少しでも地元の皆さまのお役に立てることはと考えたとき、群馬の誇る群馬交響楽団との協力によるチャリティコンサートが浮かびました。

今年の開催で17回を数え、「毎年楽しみにしています」等の声もいただき、すっかり春の風物詩として定着しています。

これまではお預かりしたチャリティ金を全額高崎市文化振興基金に寄付してまいりましたが、前回と今回はお客さまのご理解のもと、高崎市文化振興基金と東日本大震災義援金とに寄付いたしました。

高崎市は「音楽の街」でもあり、これからもNTT東日本 群馬支店は「光」と音楽によって高崎市のみならず群馬県を盛り上げていきたいと思っています。

つなぐ 児童画コンクール

NTT東日本 群馬支店では、「電話やインターネットに関するもの」をテーマにした「2012年度NTT東日本 群馬支店児童画コンクール」を2012年11月に開催、県内137校の児童から1,752点もの力作を寄せていただきました。電話やインターネットをテーマとした絵画コンクールを通じて、次世代を担う子どもたちに電話やインターネットに関心を持ってもらいながら、絵画に対する創造力や感性を育てます。

入選作品66点を決定させていただきましたが、いずれもすばらしい作品ばかりで、子ども達が一生懸命描いた「思い入れ」が伝わってくるものばかりです。



入選作品の審査模様

つなぐ 国際協力活動としての「愛のかけ橋バザー」への協力について

NTT東日本 新潟支店では、1998年から「NPO法人・新潟国際ボランティアセンター（NVC）」が行っている「愛のかけ橋バザー」へ社員等から寄せられた物品、金券を提供しており、2012年度は物品286点、金券6,000円相当を寄付しました。

バザーの収益金は、ベトナムにおける障がい児支援事業や生活困窮大学生に対する奨学金支給、ラオスにおける農村開発支援等に充てられます。



愛のかけ橋バザー



活動する社員への支援の実施

マッチングギフトプログラムの展開

地域社会における福祉の増進に資するため、社員が自発的な募金活動で得た金額に対し、会社も同額を支出して寄附を行うマッチングギフトプログラムを設け、福祉施設等に継続して寄附を行っています。2012年度においても、NTT東日本グループで積極的な実施を行い、20,203名の社員が参加し、寄付総額約657万円を社会福祉団体等に寄附を実施し、介護用ベッドや福祉車両等の購入にお役立ていただきました。

今後も継続的なプログラムの利用促進に向け、寄附実施団体での活用状況等について社内PR活動を実施する等、活動する社員への支援の充実に努めていきます。

	参加人数 (人)	マッチング寄付金額 (円)	マッチング金額寄付先
2009年度	30,975	11,065,650	特別養護老人ホーム 各社会福祉法人、等
2010年度	17,030	7,481,436	
2011年度	17,744	7,310,333	
2012年度	20,203	6,569,909	

※ 2011年度および2012年度については、東日本大震災による震災遺児等の支援に向けた社員と会社が一体となった取り組み「被災地支援社会貢献プログラム」を行った影響から、マッチングギフトプログラム制度の利用が少なくなっています。

 活動する社員への支援
<http://www.ntt-east.co.jp/philan/employee>

東日本大震災による震災遺児等の支援等に向けた社員と会社が一体となった取り組みの実施

NTT東日本グループは、東日本大震災により被災された方々の支援を目的に、社員が募った募金に対して会社が同額を拠出（マッチングギフト）する「被災地支援社会貢献プログラム」を、2012年度においても2011年度に引き続き実施しました。

2012年度は、本プログラムに53,321名の社員等が賛同し、総額25,238,050円の寄附を行いました。この寄附金は、宮城県、福島県、および岩手県に対して贈呈し、東日本大震災による震災遺児等の支援にご活用いただけます。

内訳

贈呈先	社員等	会社	合計
宮城県 「東日本大震災みやぎ子ども英募金」	5,047,611	5,047,611	10,095,222
福島県 「東日本大震災ふくしま子ども寄附金」	3,785,707	3,785,707	7,571,414
岩手県 「いわての学び希望基金」	3,785,707	3,785,707	7,571,414
合計	12,619,025	12,619,025	25,238,050



NTTmimi-プロジェクトを通じた施策の推進

聴覚障がい者に対する理解促進に向けた活動の推進

NTTmimi-プロジェクト*では、聴覚障がいについての理解促進に向けた取り組みとして、社員を対象とした手話講習会や、ウェブを活用した手話対応講座を定期的で開催しています。

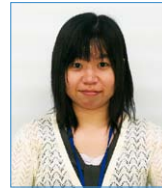
1999年より開催している手話講習会については、2012年度は年間5回(2013年6月までに通算11回)開催し、これまで延べ2,200名を超えるグループの社員が受講しました。また、公式ホームページにおいても動画による手話対応講座を開講しており、日常用いる単語および会話等の手話表現を随時追加・更新しています。

各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進

NTTmimi-プロジェクトでは、NTTグループにおける各種サービスのバリアフリー化に向けた取り組みとして、聴覚障がい者や高齢者の方々のコミュニケーションを支援し、より積極的な社会参加を促進するために、NTT東日本グループが提供するサービスや製品を聴覚障がい者の立場から検証し、より使いやすいものに改善する提案の実施・バリアフリー化に向けた新商品の検討を実施しています。

2012年度は、2011年度に引き続き、東日本大震災の罹災経験を踏まえ、災害時における聴覚障がい者に対する支援の現状と課題を検討するため、国等における災害時における障がい者支援の検討等について情報収集を行うとともに、災害時の支援現状と今後求められる支援等について議論しました。

社員の声 つなぐ力



手話講習会がコミュニケーションのきっかけとなれば嬉しいです

NTTアドバンステクノロジー(株)
ネットワークサービス&ソフトウェア事業本部
ソフトウェア開発センター

村山 奈留美

お客さまや職場の同僚が聴覚障がい者で、そのとのコミュニケーションに困ったり悩んだりしたことはありませんか?そのような悩みを解決するきっかけを与えてくれるのが、NTTグループ社員向けの手話講習会です。

私自身聴覚障がい者のため、職場でのコミュニケーションに悩んでいました。同様に職場の方も悩んでいたようですが、手話講習会参加をきっかけにお互いにコミュニケーション方法を工夫できるようになりました。

今はメールやチャットが便利な世の中ですが、Face to Faceのコミュニケーションも、やはり大事だと思っています。手話講習会が聴覚障がい者のコミュニケーションのきっかけとなれるように、今後も継続して開催していきたいと思っています。ぜひ、一度手話の世界に触れてみてください。

用語解説

NTTmimi-プロジェクト: NTTグループに勤務する聴覚障がいのある社員および聴覚障がいに対する見識を持つ社員から構成され、「聴覚障がいに対する理解促進」「バリアフリー推進」を柱に、お客さまへのサービス向上を目的に、NTTグループの提供するサービスや商品について聴覚障がい者の立場から検討するワーキンググループ。



NTTmimi-プロジェクト
<http://www.ntt-east.co.jp/philan/mimi/>



医療部門の取り組み

医療部門の取り組み

NTT東日本が運営する4つの病院は、以下の取り組みを通じてCSRの向上に貢献しています。

良質で心のこもった安心・安全な医療の提供を通じて地域社会へ貢献します

救急・急性期から亜急性期・回復期を経て在宅に至るまで、切れ目のない医療サービスの提供を可能にする「地域完結型医療」の実現をめざして、地域の医療機関の皆さまと連携して積極的に役割を果たしています。

医療分野におけるICTサービス導入の先導的な役割を果たし、安心で豊かな社会の実現に貢献します

電子カルテや健診システムを中心とした医療情報システムを導入し、他に先駆けて機能の高度化を図るとともに、各病院の電子カルテシステムをNTT東日本関東病院保守センタで一元的に運用・保守を実施する等により、医療の質・安全の向上、効率化を図っています。

また、ICTを活用した地域の病院・診療所の連携や専門医の少ない遠隔地との連携、在宅診療の支援等、安心で豊かな社会の実現に向けて、先導的な役割を果たしていきます。

つなぐ ICTを利用した患者サービスの向上

NTT東日本関東病院では、「光iフレーム2」や「ひかりサイネージ」*を導入することで、患者さまサービスの向上をめざしています。たとえば、外来の待合室等で過ごされる患者さまに対して、「光iフレーム2」や「ひかりサイネージ」を利用したさまざまな情報を提供し、患者さまに対する情報発信の充実、利便性の向上を図るとともに、紙の削減も目的としています。

「ひかりサイネージ」では、病院の紹介ビデオ、NTT東日本の企業CMの放映や、健康保険証の切替、治験参加の募集等の患者さまへのお知らせ、そしてニュースや天気予報等を掲示して、患者さまサービス向上に努めています。

また、NTTドコモの協力のもと、同社が開発した「赤ちゃん見守りサービス（通称：ベビモニタ）」の試験サービスを2013年2月より実施しました。母親のいる病室内の、生まれたばかりの赤ちゃんを寝かせる「コット」の近くでWi-Fi搭載ネットワークカメラを取り付けることにより、赤ちゃんを遠隔のスマートフォンからライブ映像で見ることが、タイマー機能を使って自動で撮影することができます。さらに、動画や静止画をインターネット上のサーバに蓄積することにより、院外のご家族がいつでも好きな時にお手元のスマートフォンで赤ちゃんの映像をご覧いただくこともできます。

用語解説

ひかりサイネージ：電子掲示板。



つなぐ 『仙台七夕まつり』救護班(イベント事務局設置)としての活動

2012年8月6日から8日かけて行われた仙台七夕まつりにおいて、イベント事務局が設置する救護施設専属の「救護班」として、NTT東日本東北病院の看護師(延べ18名)が参加し、観光客等の救護活動を行いました。



仙台七夕まつりでの救護班の様子

仙台七夕まつりHP
<http://www.sendaitanabata.com/>

つなぐ 地域住民の方々への勉強会実施

NTT東日本東北病院では、地域住民の方々へ医療の知識をわかりやすく伝えるために、定期的に医療に関する「市民公開講座」を開催し、生活の中で健康に役立てる情報を提供しています。

また、『患者さんが病気と上手に向き合っていくこと』と、『地域の方々にも病気の専門的な知識を知っていただく』ため、専門の医師・看護師・栄養士・薬剤師等からの話を聞く機会として『糖尿病教室』『呼吸教室』を開催しています。医師等がわかりやすく説明することで、地域住民の方々に病院で取り組んでいる医療の知識に触れていただける機会を提供しています。

つなぐ もしもし医学セミナー開催

NTT東日本関東病院では、近隣住民の方々を対象に2002年度から年2回、身近な疾病に関する講演として「もしもし医学セミナー」を実施しています。2012年度は、6月に「中高年の生活の質を高めるための口腔の健康知識」をテーマに、歯科口腔外科医師によるレクチャ、11月には「認知症医療のトピックス」をテーマに、神経内科、精神神経科/心療内科医師によるレクチャおよび部外講師による講演を開催し、いずれも200名を超える方々に聴講いただきました。

社員の声 つなぐ力



地域に密着した
 温かい病院をめざしてい
 ます!!

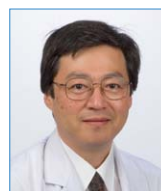
NTT東日本 東北病院
 呼吸器内科部長
 高橋 謙至

市民公開講座は、病院のロビーを会場に多くの市民の方が気軽に参加していただけるようなテーマを考え企画しています。

最近では、筋肉の緊張からくる身体の痛みの解消法、脳梗塞や虫歯予防の知識等、地域住民の日常的な健康問題や日常生活の注意点等についても解説しておりとても好評です。

「糖尿病教室」「呼吸教室」はそれぞれ毎月2回実施しており、毎回違うテーマで医師、薬剤師、看護師、栄養士、理学療法士等がチームを組み、患者さんが理解できる言葉で丁寧にお話させていただいています。これからもこのような活動を通じ、地域の皆さまに貢献できる病院活動を展開していきます。

社員の声 つなぐ力



もしもし医学セミナーで
 ひとりでも多くの方に
 安心を

NTT東日本 関東病院
 神経内科部長
 吉澤 利弘

NTT東日本関東病院では、毎年2回、近隣の方々を対象に「もしもし医学セミナー」を開催しており、2012年11月10日(土)には「認知症医療のトピックス」をテーマに講演を行いました。

認知症の中で代表的な「アルツハイマー病」については、長い間治療薬がない病気でしたが、最近はさまざまな治療薬が手に入るようになり、治療の幅も広がってまいりました。ただ、認知症が他の病気と大きく違う点は、介護する家族全体を巻き込んでしまうことです。

今回来場者された方々の中には、実際に認知症のご家族からも切実な質問が寄せられましたが、1つ1つ質問に答えることで、皆さんの安心感を増すことができました。

今後も「もしもし医学セミナー」を定期的に開催することで、近隣の方々への貢献はもとより、当院の信頼・安心を伝えて参ります。



つなぐ 「ふれあいフェスティバル2012」開催

NTT東日本関東病院では、近隣住民の方々との交流を目的に、2004年度から年1回、病院内で「関東病院ふれあいフェスティバル」を開催しております。2012年度は5月に開催し、軽食や子ども向けアトラクションの提供、東京医療保健大学の学生によるダンスパフォーマンスや手話の披露に加え、健康相談や薬の相談も実施しました。

つなぐ グリーンキャンペーンの実施

NTT東日本関東病院では、四半期に一度、病院敷地内および敷地近隣の清掃活動「グリーンキャンペーン」を実施しています。2012年度は計4回実施し、病院職員のみならず、首都圏健康管理センタ職員、協力会社等職員と一緒に活動し、空き缶やゴミ等を収集しました。

つなぐ 「ふれあい看護体験」の実施

NTT東日本東北病院では2013年5月、宮城県看護協会と連携し、看護師をめざす学生（中学生～高校生）を対象として、実際に患者さんの看護を体験していただく「ふれあい看護体験」を開催しました。患者さんとのふれあいをとおして、看護することや人の命の尊さについて、理解と関心を深めていただくことを目的としています。6回目の開催となる今回は、5名の方に参加していただきました。病院内の医療施設を見学しながら、検査や治療の大切さを知っていただくとともに、実際に、清拭、寝衣・シーツ交換、血圧測定等をはじめ、食事の配膳や患者食の試食体験もしていただきました。

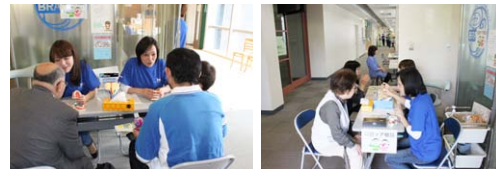
つなぐ 看護師の復職支援研修受入

NTT東日本東北病院では、宮城県看護協会と連携した地域活動として、看護師免許を取得しているものの、長期にわたって業務から離れている看護師に、安心して復職してもらうことを目的として、2013年2月、職業訓練を実施しました。今回は、参加した2名の看護師に対し3日間にわたり講義と実習の研修を行いました。

研修の受講生からは、「復職支援研修の実習をとおして、看護師としての必要な知識や医療現場を再確認することができました。特に、採血方法や手技等の実技により、看護師としての自信と自覚に繋がりが、あらためて挑戦することや知ることの大切さを実感することができました。また、久しぶりに自分自身の時間を持てたことや現場の感覚、医療の予備知識を習得できたことによって、ブランクに対する不安の軽減にもつながりました。これから、看護師としてどのように仕事に向きあっていったらよいのか、あらためて前向きに考えることができました。」という声をいただきました。



東京医療保健大学学生による手話コンサートの模様
初めて実施したマタニティヨガと妊婦腰痛体操の体験レッスン模様



口腔ケア相談の様子(左・右)



敷地内外のグリーンキャンペーンの模様(左・右)



敷地内外のグリーンキャンペーンの模様 取捨の模様



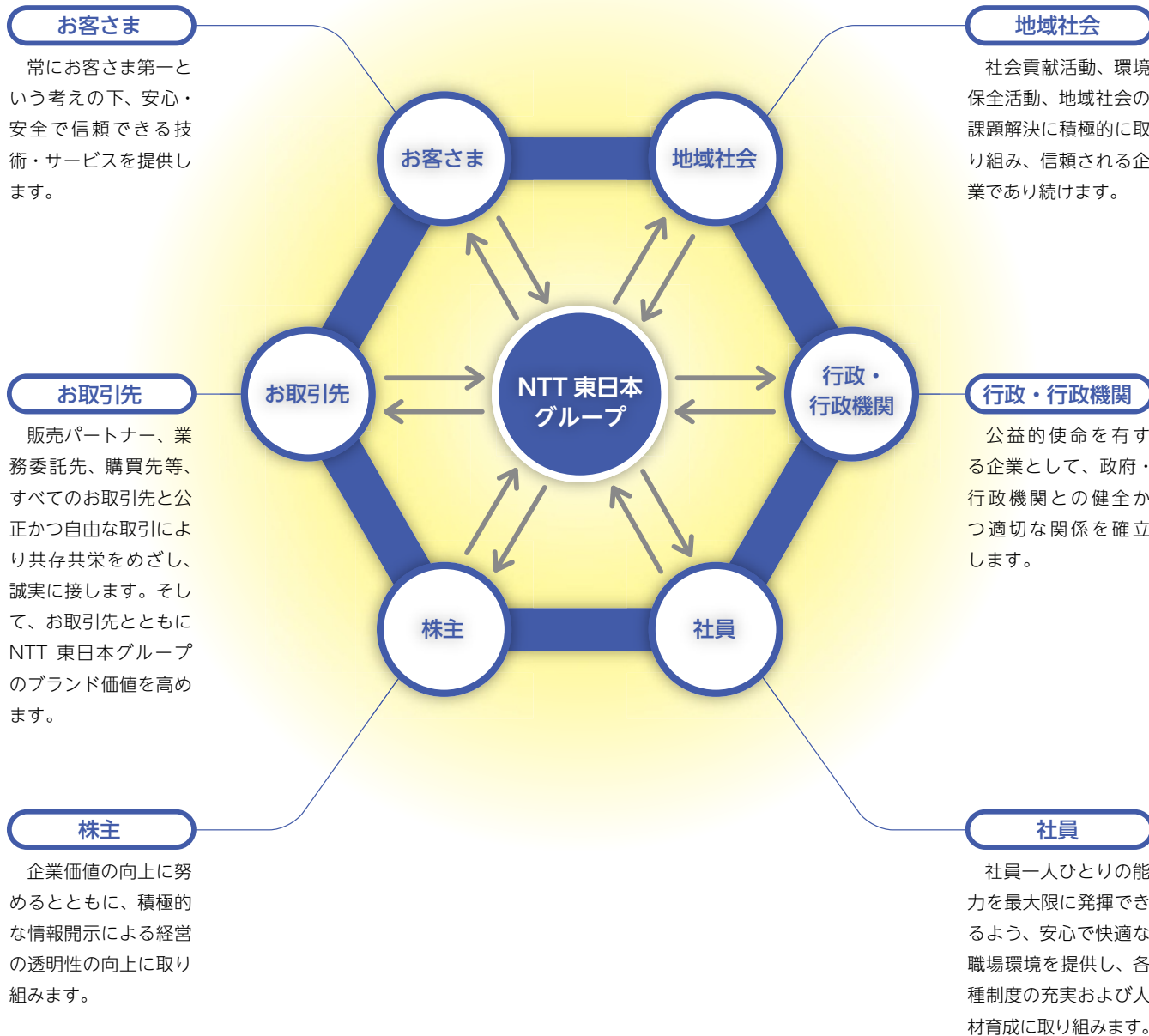
当日の模様



○ NTT 東日本グループのステークホルダー

NTT東日本グループでは、ステークホルダーの皆さまのご意見や社会のニーズに配慮しながら事業活動に取り組むことが、

社会との信頼関係を深めるために非常に重要であると考え、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションの機会を増やしていくことに努めています。



○ステークホルダーとのコミュニケーション

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

たとえば、社長を委員長とする「スマイル委員会」を定期的開催し、「お客さま相談センター」等に寄せられたご意見やご要望を、業務改善や新サービスの開発に活かしていく「スマイル活動」を行っています。（詳細については、P.82参照）

コミュニケーションの例

<p>お客さま</p>	<p>お客さまのご意見やご要望を事業活動の改善や新サービスの開発に活かす「スマイル活動」をはじめ、「お客さまの声」を積極的に業務運営に反映させています。 ◎ お客さま相談センター／お客さま満足度調査／各種製品・サービスに関するアンケート調査等</p>
<p>地域社会</p>	<p>事業活動を通じて、また、支店グループ(支店・都道府県会社)をはじめとする全グループ会社社員が一企業市民として、地域に密着した社会貢献活動等を行っています。 ◎ 各種行事への参加／地域懇談会／消費者団体との勉強会等</p>
<p>社員</p>	<p>社員一人ひとりが明るく活気に溢れ、チャレンジ意欲を持って業務に取り組める風通しの良い職場環境・企業風土の構築に向けて、コミュニケーション環境の充実に努めています。 ◎ 各種面談の実施／社員意識調査／ジョブチャレンジ(NTTグループ内人材交流)／経営幹部による支店等キャラバンの実施等</p>
<p>お取引先</p>	<p>お取引先とともに社会的責任を果たしていくため、「グリーン調達ガイドライン」に基づくサプライヤ各社の環境に対する体制と製品の確認を実施するとともに、おもにサプライヤ各社の自主性を活かした品質管理方式に基づく経済的かつ高品質な製品の調達に努め、意見交換等も行っていきます。 ◎ グリーン調達ガイドライン／品質管理方式NQAS(New Quality Assurance System between first and second parties)等</p>

○お取引先とのパートナーシップ —資材調達の取り組み—

◆基本的考え方等

NTT東日本では、従業員のみならず、サプライチェーン全体にわたり高い倫理観を持って事業に取り組んでおり、物品購入先であるお取引先に対しては、環境面等での配慮をお願いしつつ、オープン・公正かつ自由な取引により共存共栄をめざし、誠実に対応しています。

◆お取引先から納入される物品の品質管理

NTT東日本は、おもにお取引先の自主性を活かした品質管理方式(NQAS)に基づき、経済的かつ高品質な物品の調達に努めています。

NQAS(New Quality Assurance System between first and second parties)は、NTT東日本におけるお取引先の品質管理方式の1つであり、お取引先の品質マネジメントシステムの有効性を確認し、お取引先による品質保証に基づいて物品等を受け入れる品質管理方式です。

品質マネジメントシステムの有効性は、必要に応じてお取引先が出荷する物品の直接試験により確認する場合がありますが、基本的には、お取引先の品質マネジメントシステム調査により確認しており、NTT東日本がお取引先の工場へ直接伺い、現地の方と直接コミュニケーションをし、相互の認識をあわせたいうで、改善の取り組みにつなげている等、お取引先とのコミュニケーションに基づき、品質を確保しています。

◆購入物品に関する改善提案

NTT東日本は、お取引先とのコミュニケーション等を通じて、当社が購入する物品への改善提案をお願いしています。

改善提案の内容としては、物品コストや工事コストの削減に向けたご提案が中心ではありますが、「環境への貢献」や「作業の安全性向上」に関わるご提案もいただく等、幅広い視点で、数多くのご提案をいただいております。

なお、お取引先からいただいた改善のご提案に対しては、いただいたすべてのご提案に対し、ご提案内容に対する当社の考えを、ご提案いただいたお取引先にフィードバックさせていただいている他、採用させていただく場合は、必要に応じて物品仕様を見直す等して、そのご提案の実現を促進しています。

◆お取引先との取引条件

NTT東日本の主要な調達物品に関しては、物品単価や納入までの所要日数等の取引条件を、お取引先の皆さまと協議のうえ、決定しています。

また、一部分野の物品に関しては、当社から、年間の調達予定数量と対処していただきたい月ごとの変動量をお示しする一方、お取引先からは、希望する取引量とその価格をご提示いただいた上で、協議を行っております。

これにより、お取引先の生産設備の状況や生産計画等に応じた最適な取引条件を設定しています。

さらに、市場環境の変化等で物品の製造が困難となったケース等においては、お取引先との協議のうえ、取引条件の変更、代替物品への切替等の対応を随時行っております。

◆物品購入における有害物質等の管理

NTT東日本は、お取引先からさまざまな物品を購入する際、それらが環境にどの程度配慮されているのかを確認するために、「グリーン調達ガイドライン」の追補版として「サプライヤ*評価ガイドライン」を2002年に制定しています。

これにより、お取引先の環境への取り組み体制と、購入する物品における有害物質の含有情報等をお取引先から提出いただいております。また当社からは、ガイドラインに沿った確認結果と、その結果に対するNTT東日本としての考えを加えてフィードバックしています。

◆紛争鉱物への対応

NTT東日本グループは、NTTグループの一員として、次のとおり「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進していきます。

コンゴ民主共和国等の紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となって紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こす等の可能性があると言われております。

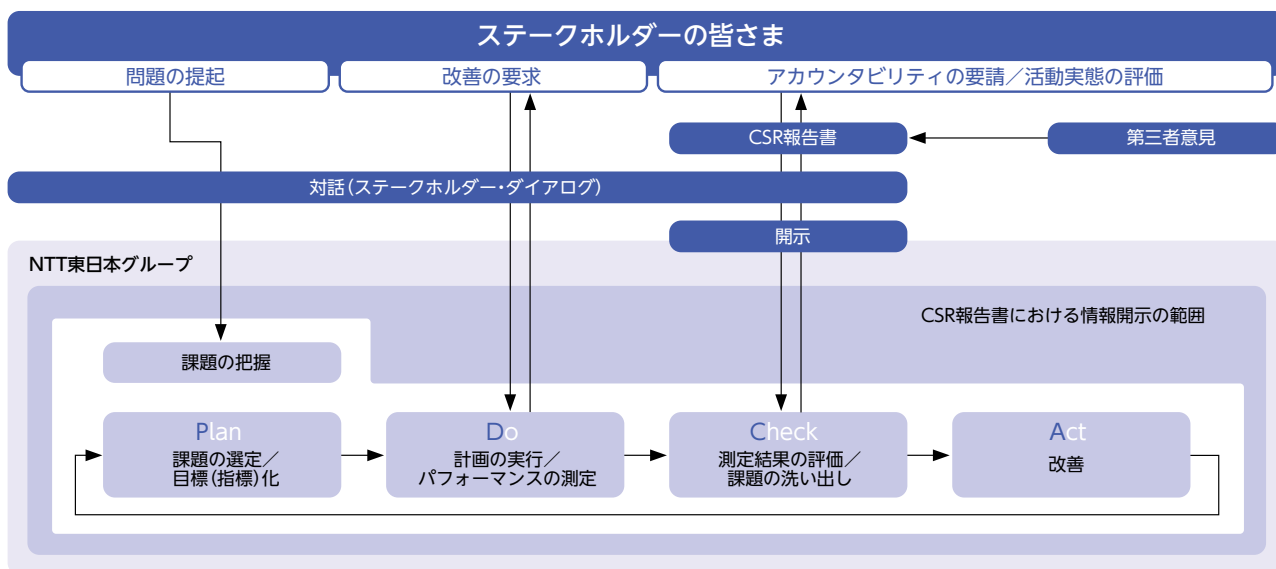
そうしたなか、2010年7月に米国で成立した「金融規制改革法」（ドッド・フランク法）において、米国上場企業は、コンゴ民主共和国またはその隣接国で産出される「紛争鉱物」の製品への使用状況等について、開示することを義務付けられました。（同法において、「紛争鉱物」とは、タンタル、スズ、金、タングステン、その他米国国務長官が指定する鉱物のことを言います。）

NTTグループは、調達活動における社会的責任を果たすため、サプライヤの皆さまと連携し、サプライチェーンの透明性を確保するとともに、同法の趣旨に鑑み、武装勢力の資金源となる「紛争鉱物」の不使用に向けた取り組みを推進していきます。なお、紛争の存在する地域においても武装勢力の資金源となっていない鉱物もあるため、それらの使用を妨げることのないよう取り組んでいきます。

用語解説

サプライヤ: 事業活動に必要な製品や原材料等を供給する関係にある事業者のこと。

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



○ CSR 推進体制

NTT東日本グループは、「企業としての社会的責任を果たし、社会の持続的な発展に貢献していく」とのCSR経営の基本姿勢の下、「身近な総合ICT企業」としてお客さまから選ばれ信頼され続ける企業経営をめざしています。そのため、CSR推進に向けたマネジメント体制を明確にし、NTT東日本グループ全体のCSR活動の方針やテーマ設定、浸透施策を検討・決定するために、代表取締役副社長を委員長とする「CSR委員会」を設置し、具体的な取り組みを展開しています。2012年度は、3回の委員会を開催しました。

CSR委員会の傘下には、「地球環境保護推進小委員会」「ダイバーシティ推進小委員会」を設置し、CSR推進体制の一層の充実に向けた取り組みを展開しています。これらの委員会・小委員会は、それぞれCSR推進室、グリーン推進室およびダイバーシティ推進室が事務局として運営し、CSR推進に向けた当該分野のさまざまな取り組みについて議論し、展開しています。

CSR推進室は、CSR活動のけん引役として、基本方針や行動計画の策定、社員への浸透、CSR報告書の発行をはじめとしたステークホルダーの皆さまへの情報開示等の役割を担っており、CSR・社会貢献等諸施策の企画・展開等を行っています。

またグリーン推進室では、環境経営の方針策定や、地球温暖化対策に関する施策の展開等を行っており、ダイバーシティ推進室では、「多様な人材の活用」および「多様な働き方の推進」に向けた取り組みを展開しています。

こうした社内推進体制により、NTT東日本グループにとっての理想的なCSR経営のあり方を、多面的かつ継続的に追求していきます。

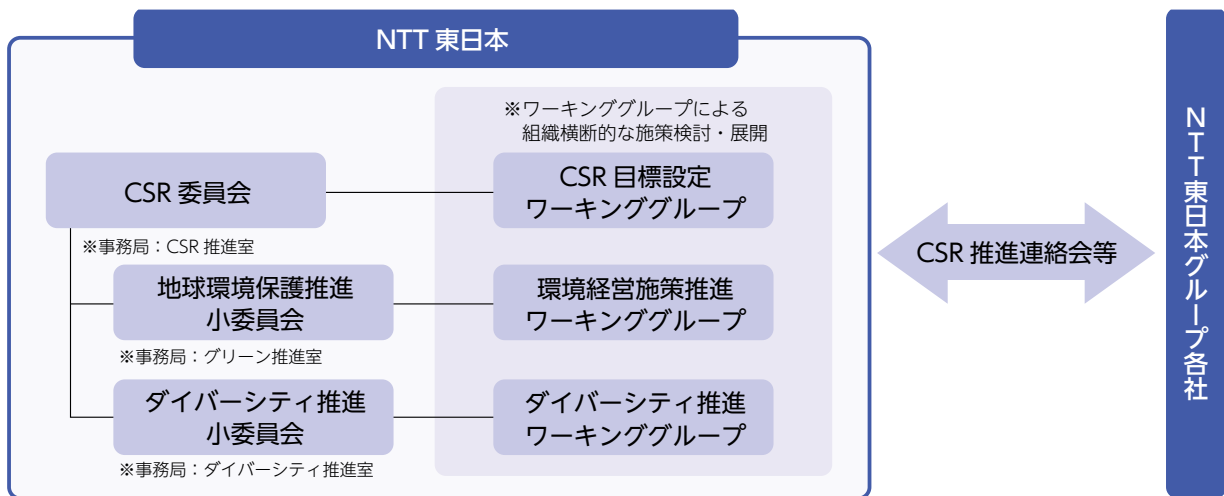
○ CSR 推進に向けた取り組み

CSR委員会では、これまでNTT東日本グループ全体および社員一人ひとりのCSR意識浸透と自律的なCSR活動を推進するため、さまざまな取り組みを行ってきました。

2009年3月には、「NTTグループCSR憲章」「NTT東日本グループCSR行動基準」の実践に資する観点から「NTT東日本グループCSR目標」を制定しました。そして、2013年3月には、「人と通信で地域をつなぐ会社」として進化し続けていくことをNTT東日本グループとしての「ありたい姿」として設定し、私たちの事業（＝CSR活動）の理念とも言うべき「NTTグループCSR憲章」を土台にしっかり据えて、さらには、CSR活動の重要テーマごとに新たにピックアップした「KPI」（キーパフォーマンス指標）を軸にPDCAサイクルを実践していくイメージを明確にしていきたいとの認識から、新たに「CSR活動フレーム」として整理しました。

また、経営幹部やCSR推進担当者、全就労者を対象とした階層別研修やeラーニング研修等を実施する等、CSRに関する理解促進・意識啓発に向けた取り組みを継続的に行いました。

今後も、CSR活動のさらなる浸透と充実に向けた取り組みを行っていきます。



○ NTT東日本グループCSR行動基準

私たちは、情報通信サービスの提供を通じて、持続可能な社会の一員として信頼されつづけることをめざし、さまざまなニーズに的確に応え、安心・安全で豊かな社会の実現に貢献します。その実現に向け、一人ひとりが、「社会や環境との共生なくして企業の存続なし」と肝に銘じ、チームNTTの顔として、前向きに、そして自ら行動します。

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

○ 取締役会・監査役会の構成

経営の健全性と透明性を高めるため、コーポレートガバナンス*1を経営の重要課題に掲げ、強固なガバナンス体制を構築しています。

NTT東日本は15名の取締役による取締役会を構成しており、原則、月1回取締役会を開催し、会社経営の重要な業務執行の決定、取締役の職務執行の相互牽制等を行っています。

さらに、監査役制度を採用しており、社外監査役である3名の監査役が独立した機関である監査役会を構成し、取締役の職務の執行等を監査しています。

加えて、各種会議、委員会を設置しており、会社経営・グループ経営に関する重要な課題について、適切な意思決定を行うための議論を実施しています。

○ 監査役監査

各監査役は、会計監査人および業務監査室との関係を図り、業務監査、内部統制システム監査、会計監査により、取締役の職務の執行等を監査しており、そのための専任組織・スタッフを有しています。

なお、内部統制システム監査においては、「取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制」「損失の危険の管理に関する規程その他の体制」「グループ会社における業務の適正を確保するための体制」等について、監視し検証しています。

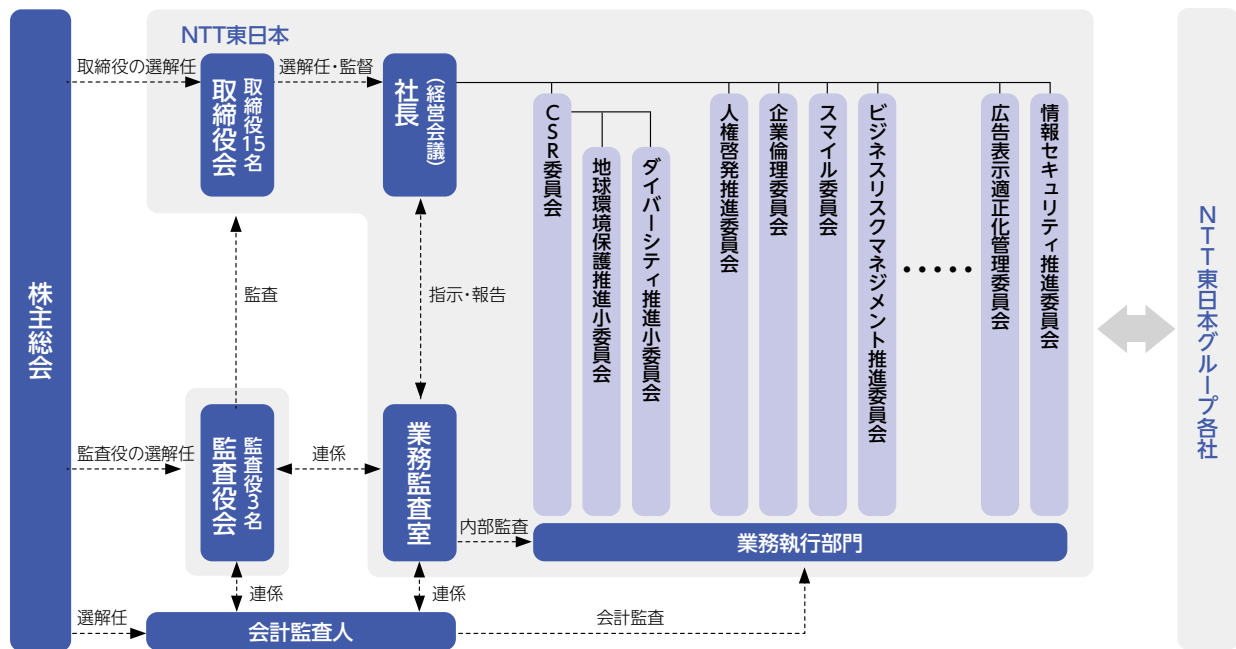
○ 内部監査

本社内に内部監査部門（業務監査室）を設置し、毎年、リスク評価に基づき監査項目を選定し、ビジネスリスク軽減のための会計監査およびコンプライアンスの徹底に向けた監査として会社法、景品表示法等に関する監査を行うとともに個人情報保護法および環境保全活動の推進状況等についても継続してグループ全体を監査しています。

これらの監査結果を、SOX法*2テスト結果を含め事業運営に適切にフィードバックし、NTT東日本グループ全体の内部統制機能の向上に活かしていくとともに、業務運営の有効性・効率性の向上に結びつく事項の改善提言にも取り組んでいます。

○ 内部統制システム

NTT東日本では、2006年5月の会社法の施行に伴い、NTT東日本グループ全体の内部統制システム*3の整備に関する基本方針を定めて取締役会で決議するとともに、グループ会社に対して、同様に基本方針について各社の取締役会での決議を求め、さらに、内部統制システムの基本方針や構築のために必要な各種規程を整備する等の支援を行い、グループ全体で内部統制システムの充実・強化を進めています。



用語解説

コーポレートガバナンス: 企業活動における違法行為を監視し、公正で健全な事業運営が行われるようにするしくみ。「企業統治」とも言う。
 SOX法: 企業経営者の投資家に対する責任と業務、罰則を定めた米国連邦法。企業会計等の透明性・正確性を高めることを目的とする。
 内部統制システム: 企業の内部において、違法行為や業務上過失が発生しないよう、財務報告の信頼性や法令遵守等について、規則や組織、業務プロセスを整備するという考え方、およびそのしくみ。

○ **ビジネスリスクマネジメントの取り組み**

NTT東日本グループでは、目まぐるしく変化する経営環境において、企業としての社会的責任を果たし、「安心」「安全」「信頼」のサービスを提供していくために、「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」を設置し、大規模災害や大規模設備故障、またネットワークへの不正アクセスやサイバーテロ等、事業運営上のさまざまなビジネスリスクに迅速かつ的確に対応するとともに、グループ会社間の連携強化や情報共有の迅速化を図る等、危機管理体制の整備・充実に努めています。

2012年度では、2011年3月に発生した東日本大震災の経験を踏まえ、今後発生が想定される首都直下地震等同等規模の災害発生時にも事業を継続可能とするための課題と対策について、「大規模災害対策委員会」（2011年6月～2012年1月）で方針化した、「災害に強い設備づくり」、「早急な通信サービスの復旧」、および「災害直後の通信確保」の重要テーマの展開と定着化を図るとともに、関連する各種施策に取り組み、その進捗管理を「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」において確認してきました。

大規模災害発生時の通信設備の復旧活動および事業活動の継続については、発災時に実施すべき事項等を明記した「大規模災害に備えた事業継続マニュアル」（本社版）に加え、都道県域会社・グループ会社版を完成させ、NTT東日本グループトータルとしての取り組みを推進しました。同マニュアルは、社員の行動規範、事業継続方法や事前対策、災害対策本部および各班の役割・行動要領についてまとめたものであります。

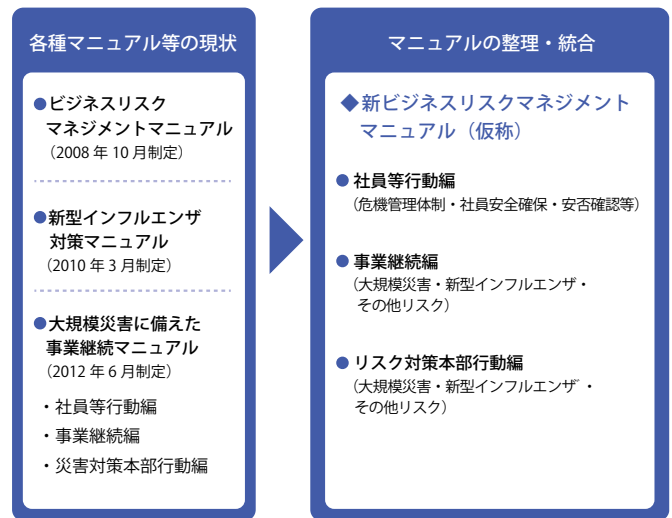
また、今般の震災の教訓を活かし、大規模災害対処能力向上に向けて2012年10月に、休日の首都直下地震発災を想定した訓練を行うとともに、2013年2月には、本社ビルが被災し機能停止した前提で代替拠点ビルへ移動し、災害対策本部・事業継続

拠点として環境構築等の訓練を実施し、訓練で確認された課題等をマニュアル等へ反映しました。

そのほか、災害対策要員の兵站、従業員等の帰宅困難への対処、被災地域への支援等に迅速に対処するため、全従業員の3日分相当の食料・水、毛布、簡易トイレ等、必要となる物資の配備をNTT東日本グループ会社内に展開しました。

○ **今後の取り組み**

2013年度は、これまでの大規模災害対策に係わる重要テーマのさらなる推進・定着化促進に向け取り組んでいくとともに、これまで作成したマニュアルが、より実践的かつ柔軟に対応できるように、整理・統合（体系化）を図り、あらゆるリスクに対する迅速かつ的確な対応力強化に努めていきます。



方針化した事業継続に関する施策の実施状況

都道県域会社

方針化した施策の内容		おもな成果物	完了日
1	事業継続方法の確立 ・業務区分ごとの業務の継続方法の確立 ・重要業務の選定 ・事業継続に係わるチェックポイントの作成	マニュアル反映	2012年7月
2	代替拠点 ・重要業務の代替拠点の選定 ・代替拠点にて重要業務継続のための環境整備	整備	2013年6月
3	兵站の備蓄 ・全従業員分の水食料等の生活用品3日分の備蓄	各拠点ごとの配備	2013年3月
	社員安否確認 ・社員安否確認システムの運用ルールの徹底	マニュアル反映	2012年7月
	シンククライアント化 ・OA端末のシンククライアント化の実施	構築	2014年予定

グループ会社

方針化した施策の内容		おもな成果物	完了日
1	事業継続方法の確立 ・業務区分ごとの業務の継続方法の確立 ・重要業務の選定	マニュアル反映	2012年10月
2	兵站の備蓄 ・全従業員分の水食料等の生活用品3日分の備蓄	各拠点ごとの配備	2013年6月
	社員安否確認 ・社員安否確認システムの運用ルールの徹底	マニュアル反映	2012年10月

○ 人権の尊重にあたっての基本的考え方

NTT東日本グループでは、豊かな社会の実現に貢献していくためには、社員一人ひとりが、人権意識に根ざした事業活動を行っていくことが大切であると考えています。

そのために、人権問題の解決に向け、代表取締役副社長を委員長とする人権啓発推進委員会を設置するとともに、人権を尊重し、豊かで明るい社会の実現に向け、同和問題をはじめ、あらゆる差別を許さない企業体質をめざしています。

人権に関する基本方針

人権を尊重し豊かな人権文化を創造するため、あらゆる差別を許さない企業体質の確立をめざし、事業活動を通じて人権啓発の推進に努めることとする。

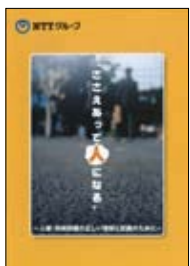
○ 人権啓発研修

社員一人ひとりが、人権意識に根ざした事業活動を行っていくためには、自ら人権について考え、人権意識・人権感覚を高めることが大切であると考え、全社員を対象にグループ各社・各組織ごとに人権啓発研修を継続的に実施しています。

グループ各社・組織ごとに実施する研修の他、本社において新規採用社員・新任管理者等を対象に階層別研修を実施しています。新規採用社員に対しては、社内啓発冊子「ささえあって人になる」を活用し人権の尊重に関する考え方と人権問題の正しい理解を目的に啓発研修を行い、新任管理者に対しては、社内啓発冊子「職場におけるハラスメント対応マニュアルさわやかな職場づくりのために」を活用しハラスメントを許さない職場づくりをめざすべく、啓発研修に取り組んでいます。

◆ 2012年度のおもな社内研修 (本社)

- ・ 新規採用社員研修
- ・ 一般社員研修
- ・ 新任管理者研修
- ・ 人権相談窓口対応研修



社内啓発冊子「ささえあって人になる」



社内啓発冊子「職場におけるハラスメント対応マニュアル」

○ 社員一人ひとりの人権意識の浸透・高揚に向けた人権啓発ポスター・標語の募集

グループの社員および家族へ、人権啓発ポスターと人権啓発標語の募集を行っています。2012年度は、ポスターが497点、標語は98,963点の応募がありました。その中から優秀作品を12月の人権週間に表彰するとともに、日頃からの人権意識の浸透、高揚に努めるため入選したポスターと標語を掲載した「人権啓発カレンダー(2013年版)」を作成し、各職場へ掲出しています。

ポスターの作品の中には、社員のお子さんによる作品も多く、「やさしさを世界に届けよう」「みんなともだち」「育てよう豊かな心」等のあたたかさや思いやりにあふれるメッセージが描かれていました。



2013年人権啓発カレンダー(表紙)



2013年度人権啓発カレンダー(1月)



2012年度人権啓発ポスター最優秀作品



2012年度人権啓発ポスター優秀作品



2012年度人権啓発ポスター優秀作品

○ 宣伝・広告に関する人権尊重への配慮

お客さまへ発信するさまざまな宣伝・広告物の内容に対し、人権尊重の観点からの総合的な審査を行っています。作成担当部門、作成担当者一人ひとりが、業務を通じた人権感覚の向上をめざしています。

○ 人権相談窓口の設置

セクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメントは未然に防止するのが基本ですが、ハラスメントの被害を受けていると思う場合、その発生のおそれがある場合、ハラスメントに該当するか微妙な場合、一人で悩まず相談できるよう各職場に人権相談窓口を設置しています。

◎ 企業倫理に関する具体的行動指針

NTT東日本グループでは、NTTグループすべての役員および社員についての企業倫理*に関する具体的行動指針である「NTTグループ企業倫理憲章」(2002年11月制定)に基づき、グループ全体で企業倫理の確立に向けた取り組みを推進しています。

用語解説

企業倫理: 企業市民として持つべき倫理。企業が法令を遵守すること、倫理や道徳等、社会的規範を遵守することを指す。コンプライアンス(法令遵守)の訳語として用いられる場合もある。

◎ 企業倫理委員会

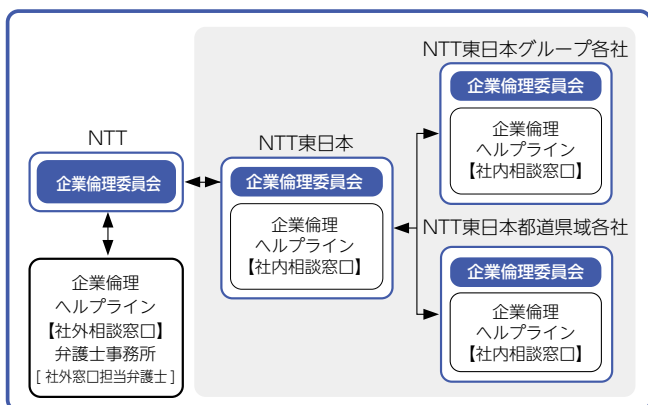
企業倫理委員会は、全社的な企業倫理の強化に向けた取り組み等に関して審議することを目的に、代表取締役副社長を委員長として設置されています。企業倫理に関する責任体制を明確に示しながら、委員会ではさまざまな議論を重ね、具体的施策を積極的に展開しています。

2012年度は、企業倫理委員会を年4回開催するとともに、昨年度に引き続き「CSR・企業倫理強化月間」を設定した集中的な取り組みを実施する等、NTT東日本グループ全体で施策を展開し、クリーンな職場の維持・向上に努めています。

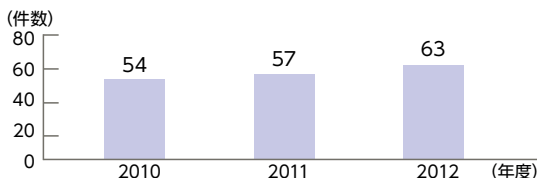
また、法令違反等の非違行為やその他企業倫理に反する、いわゆる「不正・不祥事」に該当するような事象を発見した場合、社員等は、通常の業務遂行上の手段・方法により上司等に相談し難いとき、企業倫理に関する申告窓口である「企業倫理ヘルプライン」に申告することができます。「企業倫理ヘルプライン」は、NTT東日本、グループ各社、およびNTT(社外窓口)のそれぞれに設置しており、企業倫理ヘルプラインへの申告があった場合、事案の内容に応じて、各社の企業倫理委員会が調査を行い、不正・不祥事に該当するかどうかの判断を行うとともに、必要に応じた対策を講ずることになります。なお、2012年度においては、NTT東日本グループ全体で63件の申告がありました。

NTT東日本グループでは、「企業倫理ヘルプライン」を、日々、

NTT東日本グループの企業倫理推進体制



「企業倫理ヘルプライン」への申告件数



厳正かつ公正に運用することを通じて、企業倫理確立の一助とすることができる、そのように考えています。

◎ 企業倫理の徹底

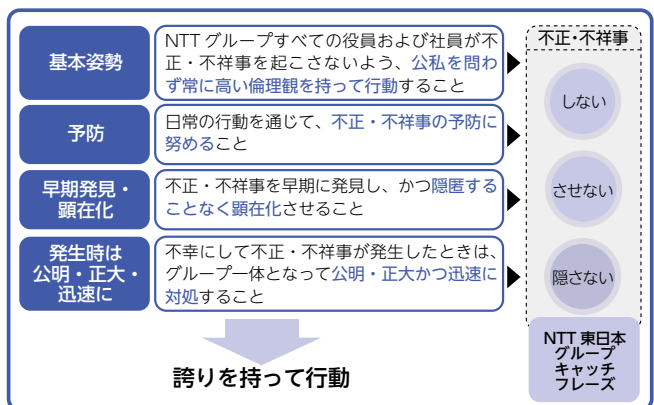
前述の「NTTグループ企業倫理憲章」は、4つの視点で構成されています。この視点の理解・浸透を促進し、憲章を実効あるものとするために、2012年度も引き続き、CSR啓発活動と融合した研修等の実施や、企業倫理推進ポケットカード・ポスター等の各種ツールを活用した啓発活動等を実施しました。また、企業倫理の推進に向け、従前からの取り組みの継続実施に加え、NTT東日本グループにおける「すべての職場」「すべての就労者」を対象に、NTT法の趣旨ならびにコンプライアンスの重要性に関する再認識等、企業倫理意識の向上に資する取り組みを通じて、NTT東日本グループ全体における企業倫理推進の強化・促進に取り組みました。具体的には、「CSR・企業倫理強化月間」を12月に設定し、各種研修の集中的な実施および各職場への水平展開等、非正規社員も対象に含めた継続的な実施に加え、各種会議における注意喚起、映像コンテンツを活用した職場ミーティングの実施等による意識啓発を行い、東日本グループトータルとして、就労者一人ひとりの企業倫理意識をさらに高め、クリーンな職場環境の維持・向上に努めました。

また、コンプライアンスの再強化、再徹底に取り組むべく、非正規社員を含む全就業者に対し、「コンプライアンス再徹底スローガン」(クリーンな職場を維持するための7カ条)をポスター等ツールに記載し配備する等、コンプライアンスに関する重要性について周知徹底を図っています。

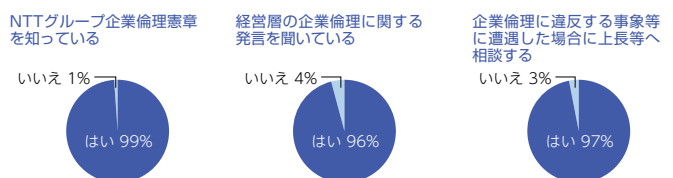
さらに、2013年3月に、NTT東日本グループ社員等を対象にした「企業倫理アンケート」を実施し(有効回答数:63,833人)、「NTTグループ企業倫理憲章を知っている。」という項目をはじめ、企業倫理の意識に関するすべての項目で高い水準の回答となりました。

引き続き、企業倫理意識のさらなる向上のため、グループ全体で取り組みを推進していきます。

4つの視点



2012年度「企業倫理の取り組み」アンケート



◎ 企業倫理ポスターと
コンプライアンス再徹底スローガン

NTT東日本グループ

私たち一人ひとりが 不正・不祥事防止の主役。

クリーンな会社はクリーンな職場から

クリーンな職場を維持するための7か条

1. きちんと確認していますか？
ルール遵守が最優先、必ず確認正しいルール！
2. 本当に正しいことですか？
組織の常態・組織の慣例、世の中視点で判断し！
3. そんなことして大丈夫？
飛ぶような疑問を感じたら、勇気をもってアドバイス！
4. 業務の可視化していますか？
リスク回避は複数視点のチェックから！
5. 気楽に相談できますか？
コミュニケーションの充実がクリーンな職場の第一歩！
6. ひとりで解決できますか？
上司・関係部署はあなたの味方、迷わずすぐに相談を！
7. そのミス、隠す？ 放っとく？ 温める？
問題を大きくするより「報・連・相」！

「隠蔽する」「放置する」「温める」は問題を大きくするだけです。
上司・関係部署に「報告」「連絡」「相談」して解決しましょう！ 職場で解決できない問題等に遭遇したら、
【企業倫理ヘルプライン】受付窓口にご相談しましょう！

社内受付窓口 社外受付窓口

E-mail: helpline@torikai.gr.jp
手 紙：〒101-0052 東京都千代田区神田小川町1-3-1
NBF小川町ビルディング7F 鳥飼総合法律事務所内
【NTTグループ企業倫理ヘルプライン(社外受付窓口)】宛
F A X：03-3295-1660

NTTグループの一員として、公私に亘って常に法令等を遵守し、節度ある行動を心がけましょう！

◎ NTTグループ企業倫理憲章

1. 経営トップは、企業倫理の確立が自らに課せられた最大のミッションのひとつであることを認識し、率先垂範して本憲章の精神を社内に浸透させるとともに、万一、これに反する事態が発生したときには、自らが問題の解決にあたる。
2. 部下を持つ立場の者は、自らの行動を律することはもとより、部下が企業倫理に沿った行動をするよう常に指導・支援する。
3. NTTグループのすべての役員および社員は、国内外を問わず、法令、社会的規範および社内規則を遵守することはもとより、公私を問わず高い倫理観を持って行動する。とりわけ、情報流通企業グループの一員として、お客さま情報ははじめとした企業内機密情報の漏洩は重大な不正行為であることを認識し行動するとともに、社会的責務の大きい企業グループの一員として、お客さま、取引先等との応接にあたっては過剰な供授を厳に慎む。
4. NTTグループ各社は、役員および社員の倫理観の醸成に資するべく、機会をとらえ企業倫理に関する社員教育を積極的に実施する。
5. NTTグループのすべての役員および社員は、業務の専門化・高度化の進展に伴い発生が懸念される不正・不祥事の予防に努めるとともに、NTTグループ各社は、契約担当者の長期配置の是正や、お客さま情報等の保護に向けた監視ツールの充実等、予防体制の整備を徹底する。

6. 不正・不祥事を知ったNTTグループのすべての役員および社員は、上司等にその事実を速やかに報告する。また、これによってできない場合は、「企業倫理ヘルプライン(相談窓口)」に通報することができる。なお、不正・不祥事を通報した役員および社員は、申告したことによる不利益が生じないよう保護される。
7. 不正・不祥事が発生したときは、NTTグループ各社は、迅速かつ正確な原因究明に基づく適切な対応によって問題の解決に取り組むとともに、社会への説明責任を果たすべく、適時・適確な開かれた対応を行う。

◎ 法令遵守の徹底に向けた取り組み

NTT東日本では、各種法令の遵守徹底に向けて、さまざまな取り組みを展開しています。

たとえば、憲法および電気通信事業法において保護すべきものとして定められている「通信の秘密」に関しては、これを侵害することがないように適切に取り扱うことが電気通信事業者にとって最も重要な責務であるとの認識の下、当社の取り扱い中にかかる通信の内容等、「通信の秘密」に該当する情報の保護のさらなる徹底を図るため、新入社員向け集合研修や全従業員向けのeラーニングを実施しました。

また、取引における法令遵守については、NTT東日本の契約の締結に関わる営業担当者等を対象に、契約における法的なリスクとその対処に関する集合研修を実施する等、一人ひとりが法令を遵守した日常業務を行えるような取り組みを実施しています。たとえば、下請法の遵守に関して、NTT東日本における契約の実施状況の調査等に継続して取り組むとともに、反社会的勢力との関係遮断に向けて、反社会的勢力排除のための条項を契約書に盛り込む等の取り組みを実施しています。

その他にも、NTT東日本グループを対象とした、景品表示法の遵守に向けた研修等、日常業務を行ううえで関連性の高い法令等に関するさまざまな研修を毎年実施しています。

今後も、関係法令の遵法意識のさらなる浸透に向けた展開を検討していきます。

○ 広告表示の適正化に向けた取り組み

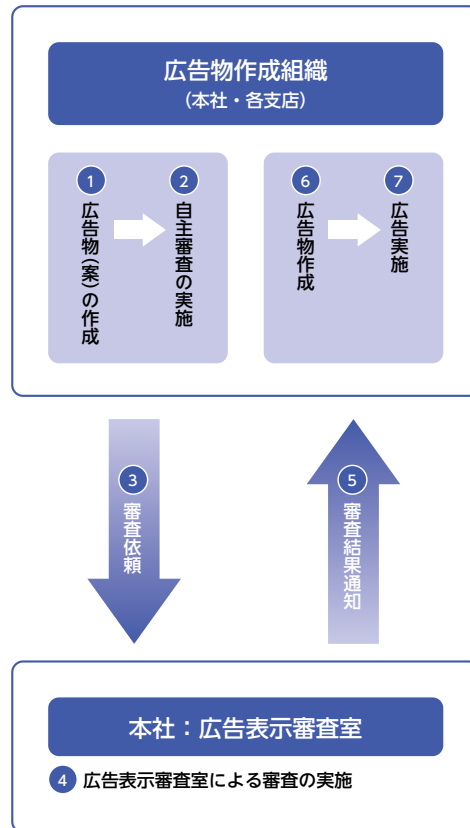
NTT東日本では、適正でかつお客さまにとってわかりやすい広告表示を行うことを目的として、2008年6月に広告表示審査室を設置いたしました。設立以降は、NTT東日本において作成されるすべての広告物について、広告作成組織における自主審査に加え、広告表示審査室による審査を実施し、合格しなければ広告表示を実施できないこととしています。なお、広告表示審査室では毎年度1万件前後の審査を実施しており、2012年度は10,631件の審査を実施いたしました。

広告表示審査室では、適正な広告表示を遵守すべく広告表示実施時における審査等のルールを策定し、日々定着化を図るとともに、「広告表示適正化管理委員会」（委員長：代表取締役副社長）を定期的に開催し、広告表示における制度運用状況の確認や、グループにおける広告表示に関する方針検討等を実施しています。

また、より一層の適正な広告表示のために、全社員向けeラーニングの実施や、広告表示審査ポータルサイトを活用した各種情報の発信等により、広告表示についての理解促進、意識啓発およびスキル向上に取り組んでいます。また年に一度「広告表示セミナー」として、景品表示法の概要や、わかりやすい広告表示のポイントの解説、演習用のサンプル広告物を実際に審査して広告表示審査のポイントを学習する「審査業務体験演習」等を実施しています。

今後も、社内における広告表示審査の定着や広告表示の質向上をさらに推し進め、関係法令の遵守はもちろん、お客さまに正しい内容をわかりやすくご理解いただくための取り組みを続けていきます。

広告実施までのフロー



○コミュニケーションツールのご紹介

CSR活動において、適切に情報を公開し、社会と企業の相互理解・共感をいかに深めるかは非常に大切な要素と考えます。NTT東日本グループでは、各種ツールを活用し、社内外との情報の共有を図っています。なお、おもなツールは次のとおりです。

◆ 社外向け冊子

NTT東日本からの重要なお知らせや、新しいサービスの情報等を、請求書に同封してお客さまにお届けしている「ハローインフォメーション」や、会社概要、企業活動等をまとめた情報媒体「インフォメーションNTT東日本」等があります。



ハローインフォメーション インフォメーションNTT東日本

-  ハローインフォメーション
<http://www.ntt-east.co.jp/helloinfo/>
-  インフォメーションNTT東日本
<http://www.ntt-east.co.jp/databook/>

◆ 社外向けウェブサイト

NTT東日本からのお知らせや報道発表資料、企業情報等が閲覧できるサイト「NTT東日本公式ホームページ」や、フレッツサービスの情報を掲載しているサイト「フレッツ光公式ホームページ」、電話・通信機器の情報を掲載しているサイト「電話/通信機器」、フレッツ光ご契約者向けのサイト「フレッツ光メンバーズクラブ」等があります。



NTT東日本公式ホームページ フレッツ光公式ホームページ 電話/通信機器 フレッツ光メンバーズクラブ

-  NTT東日本公式ホームページ
<http://www.ntt-east.co.jp/>
-  フレッツ光公式ホームページ
<https://flets.com/>
-  電話/通信機器
<http://web116.jp/>
-  フレッツ光メンバーズクラブ
<https://members-club.flets.com/>

◆ 社内向け冊子・ウェブサイト

社内コミュニケーションの充実による事業運営の円滑化を図るため、新サービス等の営業系情報を中心に掲載している冊子「NTT東日本BUSINESS」や社内外の情報をリアルタイムに発信しているウェブサイト「webEAST」、同サイト内の映像コンテンツ「NTT東日本TVニュース」があります。



NTT東日本BUSINESS webEAST-NTT東日本TVニュース

2013年4月13日5時16分頃より、NTT東日本 山梨支店管内の加入電話・ISDN、ひかり電話において、NTTドコモの携帯電話との発着信ができない状況となり、同日7時39分に回復いたしました。

原因は、通信設備の故障によるもので、山梨県全域にわたり、約327,000回線に影響がおよびました。
 お客さまへ多大なご迷惑・ご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げますと同時に、再発防止に努めます。

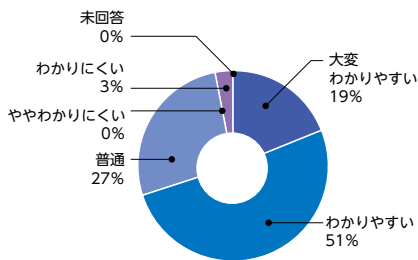
「NTT東日本グループCSR報告書2012」アンケート結果

「NTT東日本グループCSR報告書2012」（2012年9月発行）について、ウェブサイトや紙面によるアンケートを実施し、2013年7月時点で209件のご意見をいただきました。

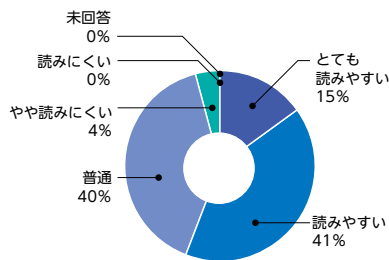
全体を通じ、「わかりやすさ」「読みやすさ」の点で概ね半数以上の方から良い評価をいただきました。また、基本姿勢のCSR活動への反映については、9割以上の方に反映していると評価いただいています。「冊子」と「PDF」の2部構成および「e-book」についても、半数近くの方に「わかりやすい」「読

みやすい」と評価いただくことができました。
 一方で、体裁・構成等について、文字を大きくして欲しいといったご意見をいただきました。
 また、災害に負けない通信サービスの保持への取り組みを、今後もくわしくレポートしてほしいというご要望がございました。
 皆さまからいただいた貴重なご意見は、本報告書の作成や今後のCSR活動に反映させていただいています。

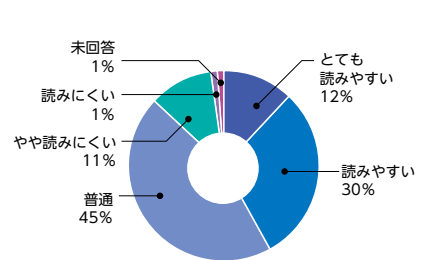
全体評価



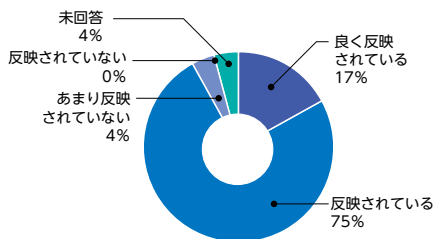
デザイン・レイアウト



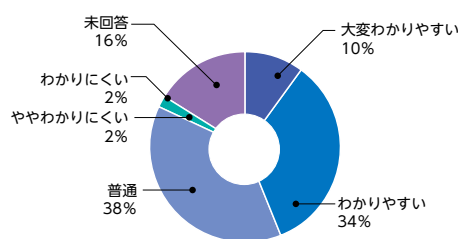
文字の大きさ



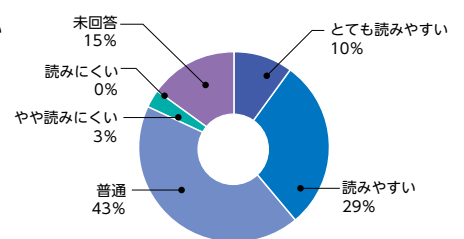
基本姿勢のCSR活動への反映



2部構成（「冊子」と「PDF」）について



「e-book」について





上妻 義直

上智大学経済学部教授

環境省「環境報告ガイドライン等改訂に関する検討委員会」委員長をはじめ、環境省、経済産業省、国土交通省、農林水産省、内閣府、日本公認会計士協会等のCSR・環境関係の審議会、検討会・研究会等で座長・委員等を歴任。

本意見では、NTT東日本グループの「CSR報告書2013（詳細版）」に記載された情報を対象に、同グループのCSRマネジメントにおける取り組み成果と情報開示について、評価すべき点もしくは今後の課題を述べています。

1. KPI設定と目標管理

今年度の報告書で最初に評価すべき事項は、新たにKPI(業績評価のための主要な指標)が設定され、CSRマネジメントに定量的な目標管理システムが導入されたことです。これまでも多岐にわたる活動領域について、PDCAに沿ったCSR目標と自己評価の枠組みが提供されていましたが、その中から重要な11指標が識別されて、「CSR活動フレームワーク」の健全性を評価する仕組みが整備されました。それらは、「安全・安心なコミュニケーション」「人と社会のコミュニケーション」「人と地球のコミュニケーション」「チームNTTのコミュニケーション」という主要テーマごとに2～3指標ずつ割り当てられており、バランスのとれた目標管理を可能にしています。これが有効に機能してCSRマネジメントに改善がもたらされるように、今後の適切な運営が望まれます。

2. 無料Wi-Fiスポット網の構築支援

日本を訪れる外国人観光客にとって、通信インフラを確保する手段が乏しいことは大きなストレスになっています。キャリアロックのかかっていない携帯電話が比較的容易に入手できる海外では、現地で購入したSIMカードを購入して安価に電話やデータ通信が利用できるのに、それが日本ではほとんど不可能だからです。こうした状況下で観光客誘致を促進するために、無料接続のWi-Fiスポット網を整備する自治体が現れ始めています。NTT東日本はその構築を支援しているのです。

たとえば、富士山を観光資源に抱える山梨県が2012年1月に立ち上げた「やまなしFree Wi-Fiプロジェクト」(山梨支店が支援)、青森市等が展開する外国人観光客向けインターネット接続サービス(青森支店が支援)は、その先駆的事例です。本業で培った技術・資源を地域振興に活用することで、自治体、地域

事業者、外国人観光客に恩恵をもたらすだけでなく、自らの成長にもつなげられるビジネスモデルとして、今後のサービス地域拡大に期待が集まります。

3. 職場情報の拡充

昨年度から拡充が著しい職場情報ですが、今年度も就労支援制度の利用状況に関する開示項目が新設されました。これを見ると、とくに女性の働き方についての選択肢が豊富で、出産・育児を経て業務に復帰するプロセスに、短時間勤務、在宅勤務、ライフプラン休暇、再採用制度等の施策が効率的に配置されており、それらが安定的に利用されている様子が見えます。

その一方で休業度数率の経年的な上昇は懸念事項です。2011年度から「コスモス」認定の取得が進められていますが、その拡大も含めて、労災事故の撲滅に向けた取り組みのさらなる推進が望まれます。

4. 削減貢献とデータセンター対策

ICTを利用した業務改善を通じて、通信事業はバリューチェーン川下でのCO₂排出量削減に貢献しています。「フレッツ光」によるテレビ会議やネットショッピングはもちろんのこと、2013年3月に「ソリューション環境ラベル」を取得した「テレコンスマートサービス24」は、その典型的な事例になっています。しかし、削減貢献が生じる反面、通信サービス量の増加はデータセンターの肥大化につながる場合もあり、バリューチェーン全体の温暖化対策が不可欠です。NTT東日本グループではデータセンターの省エネ対策に力を入れていますが、原発問題で増えた排出係数が事業エリアの排出量増加に影響する傾向に当面変化がないと考えられるので、今後の需要増に備えて、一層の排出量削減に取り組んでいただきたいと思います。

持続可能な社会へ向けて、社会・環境の課題は広範囲化・複雑化する傾向を見せています。これらへの適切な対処を通じて、NTT東日本グループが社会との共有価値創造に貢献されることを期待します。

第三者意見を受けて

NTT東日本グループCSR報告書2013では、今回より新たに整理した「CSR活動フレーム」に沿って、CSR活動の重要テーマごとにピックアップしたKPIを軸にPDCAサイクルを実践していきたいとの趣旨から、それぞれのCSR活動について報告しています。ご指摘いただいた内容について真摯に受け止めるとともに、お客さまに信頼され、

ご愛顧いただける「人と通信で、地域をつなぐ会社」として、社会の皆さまとともに成長し進化し続けていくために、NTT東日本グループの全員が一丸となって、CSR活動に取り組んでまいります。

2013年秋
東日本電信電話株式会社 総務人事部CSR推進室

指標	該当項目	記載P (詳細版)
1.戦略および分析		
1.1	組織にとっての持続可能性の適合性と、その戦略に関する組織の最高意思決定者（CEO、会長またはそれに相当する上級幹部）の声明	トップメッセージ 04-06
1.2	主要な影響、リスクおよび機会の説明	トップメッセージ 04-06
		Theme1.安心・安全なコミュニケーション： 重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保 29-40
		Theme1.安心・安全なコミュニケーション： 情報セキュリティの確保 41-44
		リスクマネジメント 145
2.組織のプロフィール		
2.1	組織の名称	NTT東日本グループについて 07
2.2	主要なブランド、製品および/またはサービス	NTT東日本グループについて 07
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業等の組織の経営構造	NTT東日本グループについて 07-10
2.4	組織の本社の所在地	NTT東日本グループについて 07
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模な事業展開を行っている、あるいは報告書中に掲載されているサステナビリティの課題に特に関連のある国名	—
2.6	所有形態の性質および法的形式	コーポレートガバナンス 144
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む）	NTT東日本グループについて 07-08
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模（従業員数、純売上高あるいは純収入、負債および株主資本に区分した総資本、提供する製品またはサービスの量）	NTT東日本グループについて 07-08
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更（施設のオープン、閉鎖および拡張等を含む所在地または運営の変更、株式資本構造およびその資本形成における維持および変更業務）	—
2.10	報告期間中の受賞歴	—
3.報告要素		
報告書のプロフィール		
3.1	提供する情報の報告期間（会計年度/暦年等）	編集方針 02
3.2	前回の報告書発行日（該当する場合）	編集方針 02
3.3	報告サイクル（年次、半年ごと等）	編集方針 02
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	お問い合わせ先 裏表紙
報告書のスコープおよびバウンダリー		
3.5	以下を含め、報告書の内容を確定するためのプロセス（重要性の判断、報告書内のおよびテーマの優先順位付け、組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定）	CSR報告書の構成 01
3.6	報告書のバウンダリー（国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー（供給者）等）	編集方針 02
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに関する具体的な制限事項の明記	編集方針 02
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている業務および時系列でのおよび/または報告組織間の比較可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業体に関する報告の理由	—
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適用された推計の基となる前提条件および技法を含む、データ測定技法および計算の基盤	Theme3.人と地球のコミュニケーション： 主要行動計画（基本プログラム） 94-97
		低炭素社会の実現に向けて 100
		Theme4.チームNTTのコミュニケーション： 労働安全衛生の水準の向上に寄与する取り組み 117
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載することの効果の説明、およびそのような再記述を行う理由（合併/買収、基本となる年/期間、事業の性質、測定方法の変更等）	—
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	—
GRI内容索引		
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す表	155-158
保証		
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明する。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する	—
4.ガバナンス、コミットメントおよび参画		
ガバナンス		
4.1	戦略の設定または全組織的監督等、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造（ガバナンスの構造）	コーポレートガバナンス 144
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示す（兼ねている場合、組織の経営におけるその役割と、そのような人事になっている理由も示す）	—
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび/または非執行メンバーの人数を明記する	—
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指示を提供するためのメカニズム	—
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役についての報酬（退任の取り決めを含む）と組織のパフォーマンス（社会的および環境的パフォーマンスを含む）との関係	—
4.6	最高統治機関が利益相反問題の回避を確保するために実施されているプロセス	コーポレートガバナンス 144

GRI 対照表

指標		該当項目	記載P (詳細版)
4.7		性別その他の多様性を示す指標を含む最高統治機関やその他の委員会のメンバーの構成、適性および専門性を決定するためのプロセス、	—
4.8		経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバリュー(価値)についての声明、行動規範および原則	NTT東日本グループのCSR 11-12 NTT東日本地球環境憲章 89
4.9		組織が経済的、環境的、社会的パフォーマンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会および国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持または遵守を含む	CSRマネジメント 143
4.10		最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	—
外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11		組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	CSRマネジメント 143 リスクマネジメント 145
4.12		外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	—
4.13		組織が以下の項目に該当するような、(企業団体等の)団体および/または国内外の提言機関における会員資格(統治機関内に役職を持っている、プロジェクトまたは委員会に参加している、通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている、会員資格を戦略的なものとして捉えている)	—
ステークホルダー参画			
4.14		組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	NTT東日本グループのステークホルダー 140
4.15		参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	NTT東日本グループのステークホルダー 140
4.16		種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度等、ステークホルダー参画へのアプローチ	NTT東日本グループのステークホルダー、 ステークホルダーとのコミュニケーション 140-142
4.17		その報告を通じた場合も含め、ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要なテーマおよび懸案事項と、それらに対して組織がどのように対応したか	NTT東日本グループCSR目標 27-28
5. マネジメント・アプローチおよびパフォーマンス指標			
経済			
マネジメント・アプローチに関する開示			
経済的パフォーマンス			
EC1	中核	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保および資本提供者や政府に対する支払い等、創出および分配した直接的な経済的価値	NTT東日本グループについて 09
EC2	中核	気候変動による組織の活動に対する財務上の影響およびその他のリスクと機会	環境会計 98
EC3	中核	確定給付型年金制度の組織負担の範囲	—
EC4	中核	政府から受けた相当の財務的支援	—
市場での存在感			
EC5		主要事業拠点について、現地の最低賃金と比較した男女別の標準的新入社員賃金の比率の幅	—
EC6	中核	主要事業拠点での地元のサプライヤー(供給者)についての方針、業務慣行および支出の割合	お取引先とのパートナーシップ 141-142
EC7	中核	現地採用の手順、主要事業拠点で現地のコミュニティから上級管理職となった従業員の割合	—
間接的な経済的影響			
EC8	中核	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、主に公共の利益のために提供されるインフラ投資およびサービスの展開図と影響	Theme2.人と社会のコミュニケーション 45-88
EC9		影響の程度等、著しい間接的な経済的影響の把握と記述	CSR現場レポート、安心・安全なコミュニケーション 14-16 CSR現場レポート、人と社会のコミュニケーション 17-20 Theme1.安心・安全なコミュニケーション 29-44 Theme2.人と社会のコミュニケーション 45-88
環境			
マネジメント・アプローチに関する開示			
原材料			
EN1	中核	使用原材料の重量または量	環境負荷の全体像 97
EN2	中核	リサイクル由来の使用原材料の割合	環境負荷の全体像 97 循環型社会の形成に向けて 108
エネルギー			
EN3	中核	一次エネルギー源ごとの直接的エネルギー消費量	環境負荷の全体像 97
EN4	中核	一次エネルギー源ごとの間接的エネルギー消費量	環境負荷の全体像 97
EN5		省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	低炭素社会の実現に向けて 100-102
EN6		エネルギー効率の高いあるいは再生可能エネルギーに基づく製品およびサービスを提供するための率先取り組み、およびこれらの率先取り組みの成果としてのエネルギー必要量の削減量	低炭素社会の実現に向けて 99-106
EN7		間接的エネルギー消費削減のための率先取り組みと達成された削減量	業務用車両における取り組み 106
水			
EN8	中核	水源からの総取水量	環境負荷の全体像 97
EN9		取水によって著しい影響を受ける水源	—
EN10		水のリサイクルおよび再利用量が総使用水量に占める割合	厨房排水の再利用による省エネルギー化の実現 109

GRI 対照表

指標	該当項目	記載P (詳細版)
生物多様性		
EN11	中核 保護地域内あるいはそれに隣接した場所および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域に所有、賃借、または管理している土地の所在地および面積	—
EN12	中核 保護地域および保護地域外で、生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	CSR現場レポート・人と地球のコミュニケーション
EN13	保護または復元されている生息地	—
EN14	生物多様性への影響をマネジメントするための戦略、現在の措置および今後の計画	地域の環境保全活動について
EN15	事業によって影響を受ける地区に生息するIUCN(国際自然保護連合)のレッドリスト種(絶滅危惧種)および国内の保護対象種の数。絶滅危険性のレベルごとに分類する	—
排出物、廃水および廃棄物		
EN16	中核 重量で表記する直接および間接的な温室効果ガスの総排出量	主要行動計画(基本プログラム)
EN17	中核 重量で表記するその他の関連ある間接的な温室効果ガス排出量	環境負荷の全体像
EN18	温室効果ガス排出削減のための率先取り組みと達成された削減量	低炭素社会の実現に向けて
EN19	中核 重量で表記するオゾン層破壊物質の排出量	—
EN20	中核 種類別および重量で表記するNOx、SOxおよびその他の著しい影響を及ぼす排気物質	—
EN21	中核 水質および放出先ごとの総排水量	—
EN22	中核 種類および廃棄方法ごとの廃棄物の総重量	廃棄物対策
EN23	中核 著しい影響を及ぼす漏出の総件数および漏出量	—
EN24	バーゼル条約付属文書I,II,IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入、輸出、あるいは処理の重量、および国際輸送された廃棄物の割合	—
EN25	報告組織の排水および流出液により著しい影響を受ける水界の場所、それに関連する生息地の規模、保護状況、および生物多様性の価値を特定する	—
製品およびサービス		
EN26	中核 製品およびサービスの環境影響を緩和する率先取り組みと影響削減の程度	低炭素社会の実現に向けて 循環型社会の形成に向けて
EN27	中核 カテゴリー別の再生利用される販売製品およびその梱包材の割合	廃棄物対策-資源有効利用の取り組み
遵守		
EN28	中核 環境規制への違反に対する相当な罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	—
輸送		
EN29	組織の業務に使用される製品、その他物品、原材料の輸送および従業員の移動からもたらされる著しい環境影響	業務用車両における取り組み
総合		
EN30	種類別の環境保護目的の総支出および投資	環境会計
労働慣行とディーセント・ワーク(公正な労働条件)		
マネジメント・アプローチに関する開示		
雇用		
LA1	中核 雇用の種類、雇用契約および地域別かつ男女別の総労働力	NTT東日本グループについて
LA2	中核 新規に採用および退職(離職)した従業員の総数および率の年齢、性別および地域による内訳	NTT東日本グループについて
LA3	主要な地域および業務ごとの、派遣社員またはアルバイト従業員には提供されないが正社員には提供される福利	生産性向上とワーク・ライフ・バランスの推進
労使関係		
LA4	中核 団体交渉協定の対象となる従業員の割合	—
LA5	中核 労働協約に定められているかどうかも含め、著しい業務変更に関する最低通知期間	—
労働安全衛生		
LA6	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う、公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる総従業員の割合	—
LA7	中核 地域別および男女別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の総死者数	労働安全の推進
LA8	中核 深刻な疾病に関して、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	健康管理の充実
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	—
研修および教育		
LA10	中核 従業員のカテゴリー別および男女別の、従業員あたり年間平均研修時間	—
LA11	従業員継続的な雇用適性を支え、キャリアの終了計画を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	人材育成プログラムの展開
LA12	定期的にパフォーマンスおよびキャリア開発のレビューを受けている従業員の男女別の割合	—
多様性と機会均等		
LA13	中核 性別、年齢、マイノリティグループおよびその他の多様性の指標に従った、統治体(経営管理職)の構成および従業員カテゴリー別の従業員の内訳	多様な人材の活用
LA14	中核 従業員のカテゴリー別および重要な事業領域別の、基本給与および賞与の男女比	—

GRI対照表

指標		該当項目	記載P (詳細版)
人権			
マネジメント・アプローチに関する開示			
投資および調達への慣行			
HR1	中核	人権問題が含まれる条項を含むあるいは人権についての適正審査を受けた、重大な投資協定および契約の割合とその総数	—
HR2	中核	人権に関する適正審査を受けた、主なサプライヤー（供給者）および請負業者、その他のビジネスパートナーの割合ととられた措置	—
HR3	中核	研修を受けた従業員の割合を含め、業務に関連する人権の側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間	人権の尊重 146
無差別			
HR4	中核	差別事例の総件数と取られた措置	—
結社の自由			
HR5	中核	結社の自由および団体交渉の権利行使が違反の可能性のあるもしくは著しいリスクにさらされるかもしれないと判断された業務および主要なサプライヤーと、それらの権利を支援するための措置	—
児童労働			
HR6	中核	児童労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主要なサプライヤーと、児童労働の実効的撤廃に貢献するための対策	—
強制労働			
HR7	中核	強制労働の事例に関して著しいリスクがあると判断された業務および主要なサプライヤーと、あらゆる形態の強制労働の防止に貢献するための対策	—
保安慣行			
HR8		業務に関連する人権の側面に関する組織の方針もしくは手順の研修を受けた保安要員の割合	—
先住民の権利			
HR9		先住民の権利に関する違反事例の総件数と取られた措置	—
評価			
HR10	中核	人権に関するレビューおよび/もしくは影響評価を受けた事業所の数と割合	—
改善			
HR11	中核	正式な苦情処理のメカニズムにより対処し、解決された人権に関する苦情の数	—
社会			
マネジメント・アプローチに関する開示			
コミュニティ			
SO1	中核	地域コミュニティの関与、影響評価、開発プログラムが実施された事業所の割合	—
SO9	中核	地域コミュニティに負の影響を与えたもしくは与える可能性のある事業	—
SO10	中核	地域コミュニティに負の影響を与えたもしくは与える可能性のある事業で取られた予防と緩和の措置	—
不正行為			
SO2	中核	不正行為に関連するリスクの分析を行った事業単位の割合と総数	—
SO3	中核	組織の不正行為対策の方針および手順に関する研修を受けた従業員の割合	コンプライアンスの徹底 147
SO4	中核	不正行為事例に対応して取られた措置	—
公共政策			
SO5	中核	公共政策の位置づけおよび公共政策立案への参加およびロビー活動	フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み 46-80
SO6		政党、政治家および関連機関への国別の献金および現物での寄付の総額	—
反競争的な行動			
SO7		反競争的な行動、反トラストおよび独占的慣行に関する法的措置の事例の総件数とその結果	—
遵守			
SO8	中核	法規制の違反に対する相当の罰金の金額および罰金以外の制裁措置の件数	—
製品責任			
マネジメント・アプローチに関する開示			
顧客の安全衛生			
PR1	中核	製品およびサービスの安全衛生の影響について、改善のために評価が行われているライフサイクルのステージ、ならびにそのような手順の対象となる主要な製品およびサービスのカテゴリーの割合	重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保 29-40
PR2		製品およびサービスの安全衛生の影響に関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—
製品およびサービスのラベリング			
PR3	中核	各種手順により必要とされている製品およびサービス情報の種類と、このような情報要件の対象となる主要な製品およびサービスの割合	—
PR4		製品およびサービスの情報、ならびにラベリングに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—
PR5		顧客満足度を測る調査結果を含む、顧客満足に関する実務慣行	お客さまの多様なニーズに応じたサービスの提供 80-82

GRI対照表

指標		該当項目	記載P (詳細版)
マーケティング・コミュニケーション			
PR6	中核	広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準および自主規範の遵守のためのプログラム	149
PR7		広告、宣伝および支援行為を含むマーケティング・コミュニケーションに関する規制および自主規範に対する違反の件数を結果別に記載	—
顧客のプライバシー			
PR8		顧客のプライバシー侵害および顧客データの紛失に関する正当な根拠のあるクレームの総件数	—
遵守			
PR9	中核	製品およびサービスの提供、および使用に関する法規の違反に対する相当の罰金の金額	—
通信事業サブメント			
内部管理			
投資			
IO1		通信ネットワークインフラの設備投資。国・地域ごとの内訳	—
IO2		ユニバーサルサービスにおける収益性の低い地域や低所得者層向けのサービス拡張を含んだサービスプロバイダーとしての総費用。関係する法規制の説明	—
健康と安全			
IO3		電柱、基地局、ケーブル敷設、屋外施設等の工事・運営・維持管理をになう現場担当者の健康・安全を確保する手段。関連する安全衛生上の課題として、高所作業、関電、電磁波暴露、有害化学物質暴露を含む	—
IO4		携帯電話からの高周波 (RF) 放射への曝露に対する ICNIRP (非電離放射線防護に関する国際委員会) 基準の遵守	該当なし
IO5		基地局からの高周波 (RF) 放射への曝露に対する ICNIRP (非電離放射線防護に関する国際委員会) 基準の遵守	—
IO6		携帯電話の比吸収率 (SAR) に関する方針と手段	—
インフラストラクチャー			
IO7		電柱・送信施設立地に関する方針と手段、関係者との調整・共有・景観にかかわるものを含む。評価方法や可能な限りの定量化の説明	CSR現場レポート、人と地球のコミュニケーション
IO8		独立・共有・既存構造物内のサイトの数と割合	—
通信アクセスの提供			
デジタルデバイド解消のための製品・サービス			
PA1		過疎地域における通信インフラの展開と通信サービスへのアクセスを実現するための方針と手段。適用されるビジネスモデル含む	フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み
PA2		言語、文化、識字率、教育の欠如、収入、障害、および年齢等の通信サービス利用にかかわる障害を克服するための方針と手段。適用されるビジネスモデル含む	フレッツ光サービスの普及促進に向けた取り組み
PA3		通信サービスにおける稼働と信頼性を確保するための方針と手段。可能であれば回線ダウンの地域・時間等の定量化	高品質で安定した通信サービスの確保
PA4		事業地域における通信サービスを定量化、顧客数、市場シェア、参入可能な市場、人口比、面積比等	NTT東日本グループについて
PA5		低所得者層に対する通信サービスの種類と数量。選択した事由。過疎・低所得者地域等におけるデータ量・通話時間当たりのプライシング等にかかる方針説明を含む	—
PA6		非常時・災害時の通信サービス提供・維持のプログラム	CSR現場レポート、安心・安全なコミュニケーション
通信内容			
PA7		通信サービスの利用に関する人権問題管理の方針・手段	—
カスタマーリレーション			
PA8		電磁波関連課題における情報開示の方針と手段。販売製品における提供を含む	—
PA9		電磁波研究に関わる投資総額。プログラムに対する寄付と自社出資による研究の説明を含む	—
PA10		料金の透明性確保に関するイニシアティブ	—
PA11		顧客への製品特徴や責任性・効用・コスト効率・環境にやさしい使用法を情報提供するイニシアティブ	—
技術応用			
資源効率			
TA1		提供される通信サービスにおける資源効率の例を説明	—
TA2		通信サービスや内容によって交換可能な物理的事象の例を説明 (電話帳のデータ化、ビデオ会議等)	情報通信サービスの利用によるエネルギー削減
TA3		上記の内容にかかわる輸送や資源の数量を開示。規模、市場または潜在的な節約可能性等を説明	—
TA4		上記に挙げた内容にかかわる間接影響の予想を将来の発展に開示。社会的影響に加え環境を含めることができる	—
TA5		知的財産権とオープンソース技術に関連する取り決めの説明	—

ISO/GRIガイド ライン等の主項目	該当頁	NTT東日本に おける関連項目
------------------------	-----	--------------------

コーポレートガバナンス、マネジメント関連

コーポレートガバナンス	144	
リスクマネジメント	145	
ステークホルダー	140-142	
ステークホルダーダイアログ	141	
外部イニシアティブ	69,90,91,118	ISO14001、エコアクション21、グリーン経営認証、建設業労働安全衛生マネジメントシステム(コスモス(COHSMS))
報告範囲	2	

環境関連

環境マネジメントシステム	90
使用エネルギー量	97
輸送環境影響	97
CO ₂ 排出量	95,97
取水量	97
生物多様性	110-115
廃棄物排出量	95-97
再生可能原材料	108-110
環境配慮製品・サービス	99-102
通信サービスによる資源効率	99-102

社会_雇用、労働関連

雇用内訳	7
障がい者雇用率	127
ワーク・ライフ・バランス	125-126
福利厚生	126
労働安全衛生マネジメント	117-120
労働災害	117
人材育成	122
多様性と機会均等	123-125
女性管理職比率	124

ISO/GRIガイド ライン等の主項目	該当頁	NTT東日本に おける関連項目
------------------------	-----	--------------------

社会_人権

人権教育	146
人権相談窓口	146
差別撤廃	146

社会_公正な事業慣行

公正な取引	55, 141-142	ネットワークのオープン化の推進、ステークホルダーの皆さまとともに
サプライチェーンマネジメント	112-114	ステークホルダーの皆さまとともに
不正行為	147-149	
公共政策	35	171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施
広告宣伝	149	広告表示の適正化に向けた取り組み

社会_消費者課題

情報セキュリティ	41-44	
個人情報保護	41	
お客さま窓口	82-83	スマイル活動の実施(お客さま相談センター)
情報開示方針	150	コミュニケーションツールのご紹介
消費者教育・啓発	35-37,85	171、web171の認知度向上に向けた取り組みの実施、「ネット安全教室」の開催
通信サービスの不正利用	48,85	フレット・ウイルススクリアの提供、「ネット安全教室」の開催
通信信頼性確保	29-44	

社会_コミュニティ

コミュニティへの関与	55-58,59	
ユニバーサルサービス	51	ユニバーサルサービスに関する親子見学・説明会
過疎地域における通信インフラ	55,75	地域と連携したブロードバンドサービス環境の提供によるデジタルデバイドの解消、医療分野におけるICT活用促進の取り組み
通信サービスデバイス	136	各種サービスのバリアフリー化に向けた活動の推進
地域ボランティア活動	110-115, 129-139	
地域支援・寄附	132-135	

●お問い合わせ先.....

東日本電信電話株式会社 総務人事部 CSR推進室

〒163-8019 東京都新宿区西新宿3-19-2
TEL : 03-5359-8610
FAX : 03-5359-1118
E-Mail : csr@sinoa.east.ntt.co.jp