

心をつなぐ、社会をつなぐ



ICTで豊かなコミュニケーション社会を実現する
協創型イノベーションで未来を創るビジネスインテグレータへ



CSRマネジメント

NTTコムウェアグループのCSR

安心・安全で豊かなコミュニケーション社会の実現に貢献

NTTコムウェアグループは、情報通信の基盤を担う責任ある企業群として、安心・安全で豊かなコミュニケーション社会の実現に貢献します。

NTTコムウェアグループのCSRの考え方

NTTコムウェアグループにおけるCSRは、お客さまをはじめとする幅広いステークホルダーに価値を提供しつつ、社会全体の持続的発展に寄与しようとするものです。NTTグループが一体となった取り組みに参画するとともに“NTTコムウェアグループらしさ”も追求しています。

NTTグループCSR憲章

近年、国連総会での持続可能な開発・発展のための目標(SDGs)の採択や、COP21での「パリ協定」の採択など、地球規模での持続可能な社会への取り組みが強く要請されています。

このような背景を踏まえ、NTTグループが一体となってCSRを推進していくための重要な課題(マテリアリティ)である「NTTグループCSR重点活動項目」を見直し、2016年5月に「NTTグループCSR憲章」を改定しました。

より具体的な内容については、「NTTグループCSR憲章」をご参照ください。

●NTTグループ CSR基本方針



「NTTグループCSR憲章」の詳細は、こちらをご覧ください。

NTTグループCSR委員会の設立

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

NTTグループCSRカンファレンスへの参加

NTTグループのCSRに関する優良施策をグループ横断的に共有することで、社員のCSR意識の浸透を図り、今後のCSRや社会貢献のあり方について考えることを目的として、2013年度より「NTTグループCSRカンファレンス」を開催しています。

NTTコムウェアグループCSR活動指針

NTTコムウェアグループは、NTTグループの一員として「NTTグループCSR憲章」を踏まえつつ、「NTTコムウェアのビジョン」を反映させた「NTTコムウェアグループCSR活動指針」を2007年に策定しました。「NTTコムウェアグループCSR活動指針」の「CSRメッセージ」では、情報通信の基盤を担う責任ある企業群として、事業活動を通じて安心・安全で豊かなコミュニケーション社会の実現に貢献することを宣言しています。また、「行動指針」では、「お客様・社会」「環境」「株主」「社員」「地域社会」の各々に対し、いかにして責任を果たしていくかを具体的に示しています。

「NTTコムウェアのビジョン」の詳細は、こちらをご覧ください。

NTTコムウェアグループCSR活動方針

NTTコムウェアグループは、高い倫理観を持ち、地球、社会の一員としての自覚のもとに、情報通信の基盤を担う責任ある企業群として、最新技術によるネットワークの構築やICTソリューションの提供を通じて、安心・安全で豊かなコミュニケーション社会の実現に貢献します。

行動指針

お客様・社会

NTTコムウェアグループは、社会の重要な通信インフラ構築を担う企業として、災害に強く、かつ強固なセキュリティ環境を確保した多種多様なサービスの提供を可能とする通信インフラの構築及び高度な技術に基づく最適なICTソリューションの提供により、お客様や社会に安心・安全、便利で快適なコミュニケーション環境を提供することに全力を尽くします。

環境

NTTコムウェアグループは、CO₂削減のため森林資源保護活動に取り組むとともに、自らの環境負荷低減はもとより、事業活動においては、環境アセスメントを取り入れたICTソリューションの提供により、地球環境の保全に貢献します。

株主

NTTコムウェアグループは、高度な技術とノウハウを持って積極的に業務改善に取り組み、NTTグループの競争力向上に寄与することで、NTTの株主に対する価値を高めます。

社員

NTTコムウェアグループは、人権を尊重し、心身ともに健康で明るく風通しの良い活力ある職場づくりに努力するとともに、一人ひとりが知恵を出し合い、自らが全力で行動し、課題の解決に取り組み、お客様や社会に喜ばれる会社づくりに邁進します。

地域社会

NTTコムウェアグループは、豊かな地域社会づくりを推進し、地域社会の課題の解決に取り組み、地域社会に貢献します。

●NTTコムウェアグループのステークホルダー



NTTコムウェアのマテリアリティとCSRテーマ

NTTコムウェアは、持続可能な社会に貢献する企業グループであり続けるため、社会の変化を見据えつつ、多面的なCSR活動を、グループ一体で展開しています。

具体的には、NTTコムウェアグループCSR活動方針および行動指針を外部ステークホルダーの要望・関心事に沿わせつつ確実に実践するため、重要性(マテリアリティ)の考えに基づく検証を実施。「4つのコミュニケーション」各CSRテーマに即した重点活動項目を設定し、中期的な活動計画を構築しています。

SDGsへの取り組みにつき、検討を開始

2016年、NTTグループは国連「持続可能な開発目標(SDGs*)」に賛同を表明しました。NTTコムウェアもNTTグループの一員として、4つのCSRテーマごとに優先的に取り組みを検討するSDGsを定め、自社ならでの貢献の在り方についてCSR関連部門が中心となり、検討を開始しています。

* SDGs: Sustainable Development Goals

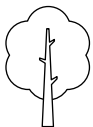
● マテリアリティの考え方と重点領域(CSRテーマ)

CORE CSR Theme

マテリアリティの考え方と重点領域(CSRテーマ)、優先的に検討を開始するSDGs

人と社会のコミュニケーション

THEME 01



○ 私たちの約束

私たちは、ICTリーディングカンパニーとして、技術の力と現場の力で、社会の発展に貢献します

○ 重視している「社会の変化」

✓ 社会のインフラを支えるICT

社会の基盤インフラとして不動となったICT

✓ IoTの進化

多くの機器がネットワークでつながり、制御される「新たな社会」

SDGsを踏まえた取り組みの加速

誰もが享受できる、サステナブルでレジリエントな社会インフラの実現に向け、イノベーションの基盤を構築すること。これは私たちのCSR重点活動項目のみならず、国連SDGsの目標9「産業と技術革新の基盤をつくろう」に貢献しうる活動です。この観点から踏まえつつ、NTTコムウェアは、先進のICT技術を積極的に活用したサービスの開発を模索・推進します。

9 産業と技術革新の基盤をつくろう



人と地球のコミュニケーション

THEME 02



○ 私たちの約束

私たちは、ICTの力を結集し、事業活動におけるグリーン化に向け、日々、挑戦します

○ 重視している「社会の変化」

✓ 地球温暖化の進行

急がれる社会の低炭素化

✓ 生物多様性の減少

人類の持続可能性の観点からも重要な「多様性」

✓ 資源の「希少化」

途上国の発展と、限りある資源の問題

SDGsを踏まえた取り組みの加速

私たちが掲げる3つの取り組みの柱は、いずれもSDGsの複数の目標とかがわりを持ちます。中でも特に低炭素社会の実現は、世界的に対策が急がれる目標13「気候変動に具体的な対策を」の観点から大きな意義を持つものと理解し、さらなる取り組みを模索します。

13 気候変動に具体的な対策を



安心・安全なコミュニケーション

THEME 03



○ 私たちの約束

私たちは、情報インフラ企業の使命を胸に、皆さまの安心で安全な生活を支え、守ります

○ 重視している「社会の変化」

- ✓ 「サイバー犯罪」の深刻化
多様かつ巧妙、グローバル化する問題
- ✓ 高頻度で続く自然災害
災害の激甚化による、経済的影響の深刻化

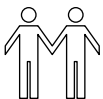
SDGsを踏まえた取り組みの加速

社会のすべての人が、安心して先進的な生活環境の恩恵を受ける仕組みをつくること。これは、最先端のICTでインフラを支える私たちの事業特性が活きるテーマです。国連SDGsの目標11「住み続けられるまちづくりを」を踏まえつつ、安定的で信頼性の高いサービス、そして自社のセキュリティーの両面から取り組みを推進します。



チームNTTのコミュニケーション

THEME 04



○ 私たちの約束

私たちは、チームとして、企業市民として、調和ある事業を進めていきます

○ 重視している「社会の変化」

- ✓ 企業倫理、人権意識の高まり
「ブラック企業」問題など、普遍の命題へと、高まる社会の目
- ✓ 少子・高齢化社会の加速
自然災害とならぶ、日本の最大のカントリーリスクが顕在化へ
- ✓ コミュニティ参画の浸透
事業特性に即した地域や団体への寄与に高まる期待

SDGsを踏まえた取り組みの加速

多様性が尊重され、皆が生き生きと暮らす社会の実現に向け、女性の尊重と活躍促進は、基盤となる課題です。NTTコムウェアは、国連SDGsの目標5「ジェンダー平等を実現しよう」を踏まえつつ、女性活躍を推進する社会の実現へと、さらなる貢献を模索します。



新たなCSR活動目標の設定

2017年度より、従来の活動とその成果を踏まえ、新たな活動目標を設定しました。同目標では、NTTグループの一員として「NTTグループ重点活動項目」に即した目標を設定しつつ、NTTコムウェアの事業特性や従来からのCSR活動の蓄積を活かす独自の目標を併せて設定しました。これら両面からの取り組みを推進することで、NTTグループの一員として、かつ、ICTリーディングカンパニーとして、サステナブルな社会へと貢献を加速します。

新たな重点活動項目および2017年度の目標

NTTグループのCSRテーマ	重点活動項目	NTTグループの定量指標を踏まえたNTTコムウェアグループ2017年度目標
I. 人と社会のコミュニケーション 	ICTを通じた社会への貢献	▶ 「2020」「地方創生」に関する新サービス提供件数(実績値)
	ICTアクセスの向上	▶ ユニバーサルデザイン・サービス・製品提供件数(実績値) ▶ 海外案件に関する活動(実績把握)
	お客さま満足の追求	▶ 効率的な事業運営に向けたコスト削減事業計画値:300億円
II. 人と地球のコミュニケーション 	ICTの利活用による環境への貢献	★ 電力使用量:データセンターの増床等により 11.0百万kwh増加が見込まれるが、施策実施により▲12.0百万kwh以上削減量(電力使用量127.0百万kwh)
	資源の有効活用	▶ 廃棄物最終処分量:1%以下
	事業上の環境負荷低減	★ 紙使用枚数:2016年度実績▲5%削減(6,475箱) 社員一人あたり2,370枚以下
III. 安心・安全なコミュニケーション 	個人情報保護	▶ 個人情報の漏えい件数:0件
	情報セキュリティの強化	▶ セキュリティ人材の確保 上級レベル:実績管理/中級レベル:180名/初級レベル:1,600名
	通信サービスの安定性と信頼性の確保	★ BCPマニュアル類の現行化 ★ 安否確認等訓練の実施
IV. チームNTTのコミュニケーション 	ダイバーシティの推進	▶ 女性管理者登用率:2020年6.0%に向けた育成等の実施による登用率の向上 ▶ 障がい者雇用ゼロ企業:0社(50名以上の会社) ★ 障がい者法定雇用率:2.0%以上(NTTコムウェア、NTTインターネット)
	人権の尊重	▶ 人権に関する違反件数:0件 ▶ 人権に関する研修受講率:100%
	バリューチェーン・マネジメントの強化	▶ 確認された高リスクサプライヤー件数:0件
	安全・健康・福祉の推進と評価	▶ 労働災害事故発生件数:0件 ▶ 特定保健指導実施率:60%
	魅力ある職場の実現	▶ 従業員満足度:前年度以上
	グループ一丸となった社会貢献活動の推進	▶ 延べ参加率:200%以上 ★ 社員のボランティア活動登録率30%以上

▶ NTTグループCSR重点活動項目と同一

★ コムウェア独自のCSR重点活動目標

CSRの推進

グループを横断する推進体制の整備

NTTコムウェアグループは、CSR活動を確実に推進するため、CSR委員会およびCSR推進室を中心とするグループ横断のCSR推進体制を構築し、CSRテーマに即した中期的な活動目標の達成に向けたPDCA活動を展開しています。また、NTTグループ全体のCSR推進組織とも定期的に連携し、グループシナジーの発揮を模索しています。

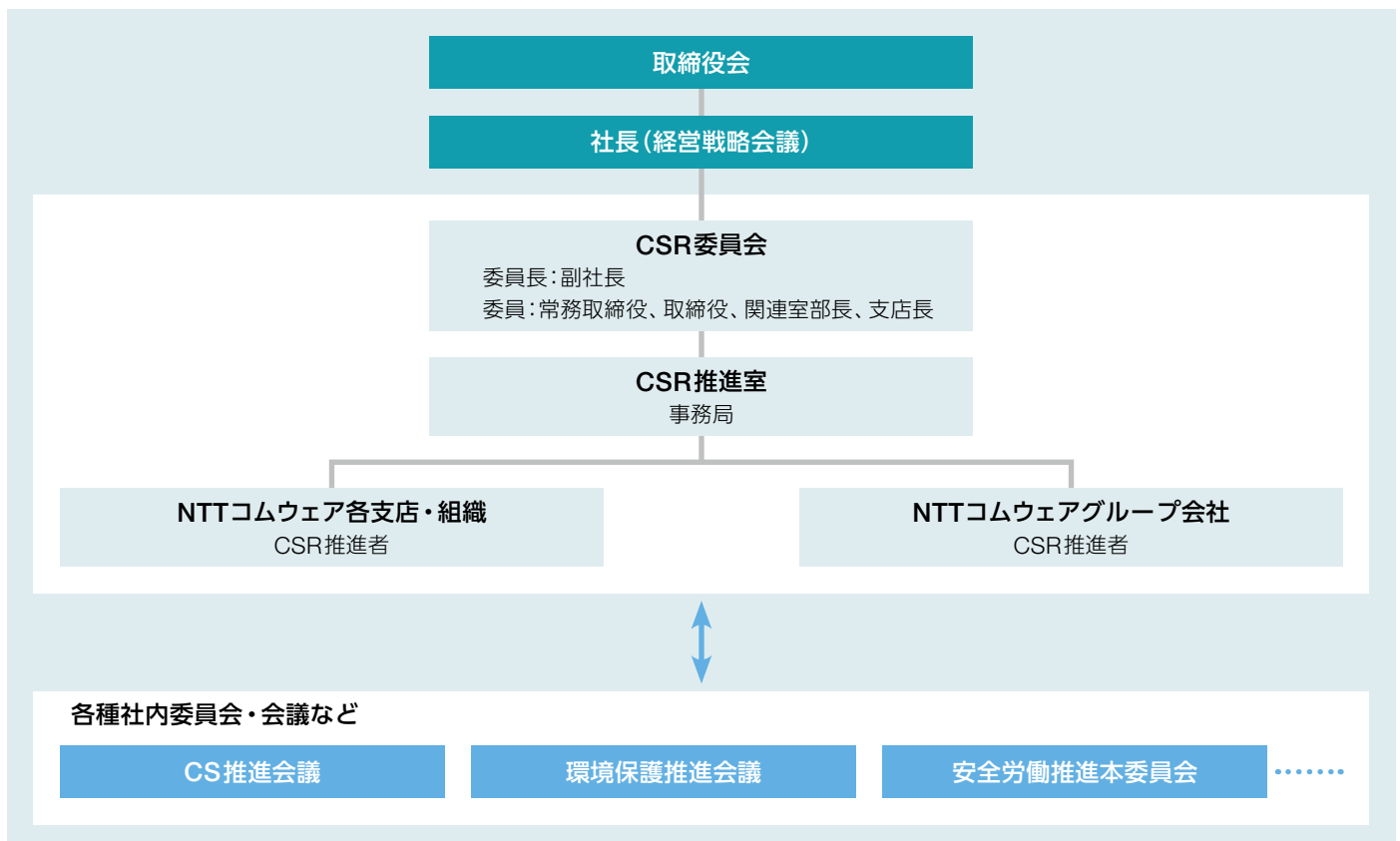
CSR委員会

NTTコムウェアグループでは、CSRの推進に向けたマネジメント体制を明確にし、CSR活動方針の策定や具体的施策内容を決定する機関として、副社長を委員長とするCSR委員会を2005年7月に設置し、以後継続的に運営しています。2016年度は2回開催し、CSR活動計画の審議・決定、社員へ浸透を図るための新たな施策などの議論を行いました。

CSR推進室

2005年10月に設置されたCSR推進室は、NTTコムウェアグループ全体のCSR活動の牽引役として、年度方針や活動計画の策定、社員への浸透施策の展開、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などを実施しています。

●NTTコムウェアグループのCSR推進体制



コーポレート・ガバナンス

経営の健全性と透明性を確保

NTTコムウェアグループは、法令を遵守し、適正な事業運営を行うことで経営の健全性と透明性を確保しています。この継続的な維持・強化に向け、コーポレート・ガバナンス体制を整備し、厳正に運用しています。

コーポレート・ガバナンス体制

取締役会は取締役16名で構成されており、2016年度は21回(定例12回、臨時9回)開催し、法令で定められた事項をはじめ、会社経営・グループ経営に関する重要事項を決定するとともに、取締役から定期的に職務執行状況の報告を受けることにより、取締役の職務執行を監督しています。

また、監査役3名が取締役会などの重要な会議に出席し意見を述べているほか、監査役監査時において取締役などへのヒアリングを実施しています。

内部統制制度

NTTコムウェアは内部統制システムの構築にあたり、法令の遵守、損失の危機管理および適正かつ効率的な業務の執行を目的に、損失の未然防止・最小化に向けた各種対策を講じています。

また、内部統制システムの構築および運用状況についての有効性をモニタリングする独立組織として考査室があり、内部監査の実施やグループとしてのリスクの高い共通項目については統一的な監査を実施することにより、有効性を評価した上で、必要な改善を実施しています。

情報セキュリティー

NTTコムウェアは、適切なセキュリティー管理を実践し、安全な情報流通基盤を築くことを企業責任のひとつと認識しています。その基盤として、「個人情報保護方針」「情報セキュリティーポリシー」を制定し、それに基づく仕組み「情報セキュリティーマネジメントシステム(ISMS)」を確立させ、「プライバシーマーク」および「ISMS認証」を取得しています。また、毎年全従業員に「自覚研修」を行い、社員一人ひとりのセキュリティー意識を高め、個人情報・情報資産を保護することの重要性を認識し、日常の事業活動を通してお客さまの信頼に応えるべく、情報セキュリティー対策を徹底しています。今後とも情報システム分野の最新技術を活用し、情報セキュリティー水準の維持・向上に努めていきます。

リスクマネジメントとBCP

近年、IoTやビッグデータ、AIなどの概念が広がり、企業を取り巻くリスクは多様化・複雑化しています。NTTコムウェアグループは、ICT事業者としていかなるときも安定的に事業を継続し、社会に貢献していくことを重要な責務と考えており、グループ全体のリスクを把握・分析し、課題解決に向けた取り組みを行っています。

とくに近年は、大規模地震や集中豪雨などの自然災害、新型インフルエンザをはじめとする新たな感染症の流行など、事業継続に大きな影響を及ぼすリスクがある災害が多発していることを重視し、これらも加味した事業継続計画(BCP)を策定・施行し、その内容についても毎年見直しています。

今後もお客さまをはじめステークホルダーの皆さまに影響を及ぼすおそれのあるリスクの特定および対策の策定を行っていきます。

コンプライアンス

NTTグループの一員として企業倫理活動を推進

NTTコムウェアグループは、NTTグループの一員として、法令の遵守と高い倫理観を持って事業を運営するために、企業倫理・CSR研修などを実施して社員の意識向上に取り組んでいます。また、企業倫理についての意識を浸透させるため、社員に対する周知活動を適宜実施しています。

NTTグループ企業倫理憲章

NTTコムウェアグループは、NTTグループに所属するすべての役員・社員を対象とした行動指針「NTTグループ企業倫理憲章」に沿って企業倫理活動を推進しています。NTTグループの一員として法令や社会規範を遵守し、不正・不祥事の防止に努めるとともに、公私を問わず高い倫理観を持って行動することとしています。

NTTグループ企業倫理憲章(2002年11月制定)

- 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、お客様情報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、お客様、取引先などとの応接にあたっては過剰な供授を厳に慎む。
- 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、お客様情報等の保護に向けた監視ツールの充実など、予防体制の整備を徹底する。
- ⑥ 不正・不祥事を知ったNTTグループのすべての役員および社員は、上司等にその事実を速やかに報告する。また、これによることができない場合は、「企業倫理ヘルプライン(相談窓口)」に通報することができる。なお、不正・不祥事を通報した役員および社員は、申告したことによる不利益が生じないよう保護される。
- ⑦ 不正・不祥事が発生したときは、NTTグループ各社は、迅速かつ正確な原因究明に基づく適切な対処によって問題の解決に取り組むとともに、社会への説明責任を果たすべく、適時・適確な開かれた対応を行う。

コンプライアンス推進体制

NTTコムウェアグループでは、各社に企業倫理担当役員を長とする「企業倫理委員会」を設置し、グループ統一的な取り組みを推進しています。事務局も各社の企業倫理推進担当が実施し、教育・研修など、日常的な啓発活動を行っています。

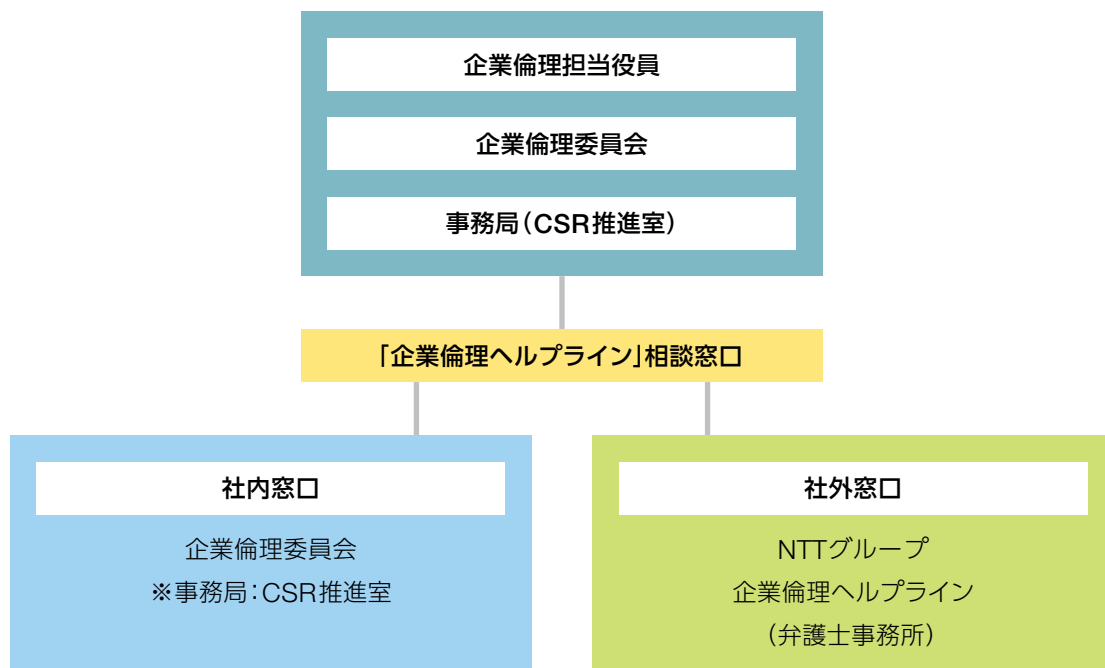
また、企業倫理推進活動をより実効的なものとするために、社員など(派遣社員、取引事業者の社員などNTTコムウェアグループで就業するすべての者)が倫理違反のおそれがある行為などについて相談・通報できる「企業倫理ヘルプライン(相談窓口)」を社内外に設置しています。

企業倫理ヘルプライン制度

NTTコムウェアグループの「企業倫理ヘルプライン」制度では、グループ各社に社内窓口を置くとともに、NTTグループ共通の社外窓口(弁護士事務所)からも相談を受け付け、きめ細かい情報収集体制の整備を心がけています。なお、公益通報者保護法に基づき、相談者の秘匿を確保し、通報による不利益が生じないように十分な配慮をしています。

2016年度におけるヘルプラインへの通報件数は、NTTコムウェアグループ全体で11件でした。申告により判明した不適切な行為などについては、直ちに是正措置を講じるとともに社員教育を行い、再発防止に努めています。

●NTTコムウェアグループの企業倫理・コンプライアンス推進体制



人権の尊重

NTTコムウェアグループ一体となって人権啓発を推進

NTTコムウェアグループは、あらゆる差別を許さない企業体質の確立に向け、人権啓発活動に積極的に取り組んでいます。

人権尊重の方針と仕組み

基本方針

NTTコムウェアグループは、「人間を尊重し、同和問題をはじめ、あらゆる差別を許さない企業体質の確立をめざす」ことを基本方針とし、人権啓発に関するさまざまな取り組みを実施しています。

●NTTコムウェアグループの取り組み

人権啓発基本方針

NTTコムウェアグループは、人権を尊重し、同和問題をはじめ、あらゆる差別を許さない企業体質の確立をめざします。

活動方針

組織的な推進体制の確立および研修による人権意識の確立

活動の5つの柱

① 推進体制の確立

各組織の長である推進責任者を中心として、それぞれに推進者を選任し、各組織にあった取り組みを行います。

② 全組織による取り組み

人権を尊重し、人権を守る事業活動に向けて、全社・全組織をあげた取り組みを行います。

③ トップ自らによる取り組み

具体的な取り組みにあたっては各事業本部長等のトップ自ら推進者として率先して取り組むこととします。

④ 研修の進め方

研修は、体系的・計画的に実施することとし、最低年1回全社員研修を実施することとします。

⑤ 取り組み成果の事業活動への反映

成果は、具体的に事業活動に反映させることとします。

また、NTTグループでは2014年6月に「NTTグループ人権憲章」を制定し、NTTグループ一体となった取り組みを推進しています。

NTTグループ人権憲章

私たちは、人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるとの認識に立ち、その責任を果たすことにより、安心・安全で豊かな社会の実現をめざします。

- ① 私たちは*1、あらゆる企業活動を通じて、世界人権宣言をはじめ国際的に認められた人権*2を尊重します。
- ② 私たちは、人権への負の影響の回避・低減に努めることで、人権尊重の責任を果たしていきます。万が一、人権への負の影響が生じた場合には、適切に対応します。
- ③ 私たちは、自らが差別をはじめ人権侵害に直接的に関与しない、また間接的にも加担しないように努めます。
- ④ 私たちは、ビジネスパートナーによる人権への負の影響がNTTグループの商品やサービスに直接関係している場合には、これらの関係者に対して人権を尊重し、侵害しないよう求めていきます。

*1 「私たち」とは、NTTグループおよびその役員・従業員をいいます。

*2 「国際的に認められた人権」とは、国際的に守られるべき最低限の基準とされる宣言、規約であり、具体的には次のとおり。

【国際連合】

〔世界人権宣言と2つの人権規約〕

世界人権宣言(1948年国際連合総会で採決)

〔経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約〕〔市民的及び政治的権利に関する国際規約(1966年国際連合総会で採決、1977年発効)〕

【国際労働機関(ILO)】

〔ILO宣言の中核8条約上の基本原則〕

労働の基本原則及び権利に関する国際労働機関(ILO)宣言(1998年第86回国際労働総会で採決)

相談窓口

NTTコムウェアグループでは、社員、協力会社および派遣社員からのセクシュアル・ハラスメントやパワー・ハラスメントなどの人権に関する社内相談窓口として「ハラスメント110番」を設置しており、早期解決に向けた取り組みを実施しています。

また、2009年度から新たに社外相談窓口を設け、迅速かつ公正な対応を継続実施しています。2016年度における相談件数は、5件でした。

人と社会のコミュニケーション

日常のすべてが、社会の誰もが、ICTでつながる社会へ

私たちのアプローチ

NTTコムウェアは、ICTが日常生活で担う役割の高まりをうけ、社会の安定した発展に貢献するソリューションの開発や提供を重要なビジョンと位置づけ、確かな技術力とICTを活用する現場におけるノウハウの蓄積を続けています。

また、お客さまに期待されるソリューションの大規模化と複雑化が進んでいる中、NTTグループ各社へのソリューションや技術提供を通じ、高品質で信頼性の高いサービスの提供を図っています。

●2016年度の主な成果

重点活動項目	主な取り組み	2016年度の実績	自己評価
本業を通じた持続可能な社会への貢献	新サービスの創造	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 「光BOX+」へ家庭内エネルギー管理機能(HEMSコントローラー)を搭載しグリーンな社会づくりに貢献 ▶ Deep Learning技術(画像認識プラットフォーム)による道路の不具合検出 ▶ 障がいのある方が安心、安全に街中を歩くことができるようユニバーサルデザインマップを提供 ▶ ICTを活用した「能楽堂」での新たな鑑賞ソリューションを提供 	○
お客さま満足に向けた取り組み*2	品質向上への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 品質マネジメントシステム(QMS)の継続的な取り組み ▶ ITサービスマネジメントシステム(ITSMS)の継続的な取り組み 	○
	CS*3改善サイクルの定着化	<ul style="list-style-type: none"> ▶ お客さまのご意見・ご要望をもとに継続的な改善を実施 	○

*1 光回線をテレビに接続することで簡単に「スマートTV」化してインターネットに接続しさまざまなコンテンツをお楽しみいただけるセットトップボックス。

*2 NTTコムウェアグループとしてのCSR重点活動項目

*3 Customer Satisfaction (お客さま満足)

●取り組みの柱

- ▶ お客さまへの価値創造を通じた持続可能な社会への貢献
- ▶ お客さま満足の継続的向上

Key Achievements

4件

新たなサービス



成果のハイライト

2016年度はIoTの社会浸透が加速する中、快適で効率的な社会づくりに貢献するべく、ICTを活用した多彩なソリューションの開発を推進し、「タブレットを活用した能楽鑑賞ソリューション」をはじめとする多くの新たな成果をサービスインしました。

お客さま満足の継続的向上に向けた取り組みでは、品質管理の徹底はもちろん、CS改善サイクルの継続的強化をグループ横断で続けています。

品質向上への取り組み

ソフトウェアとサービス業務の品質を追求

システムの「品質」と「信頼性」は、NTTコムウェアグループが最も重視している価値です。システムをつくり上げるための「ソフトウェア」、システムを安定してご提供するための「サービス業務」について、共に国際的な規格や指標などを導入し、多角的な視点から、品質向上への継続的な取り組みを行っています。

品質マネジメントシステムの取り組み

NTTコムウェアは、1997年9月の創業直後に品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を取得し、全社に展開するとともに、2007年にはITサービス業務に特有なISO20000の認証も取得して、品質向上に役立てています。

● 品質マネジメントシステムの認証取得状況

対象業務	ソフトウェア開発およびサービス業務	ITサービス業務
登録証番号	JQA-1997	JQA-IT0044
取得日	1997/11/28	2007/1/10
審査登録範囲	顧客要求事項に基づく ① 情報通信システムおよびソフトウェアの設計・開発、構築、運用および保守 ② 情報処理サービスの提供	情報・通信システム(①)、データセンターサービス(②)の運用・保守およびそれに付随する戦略立案、企画、設計・構築のサービス事業に関わるITサービスマネジメントシステム 関連事業所: ▶ サービス事業本部 サービスプロバイダ部 MSP-BU カスタマサービス担当 (製造業・流通業、金融業・公共・NTTグループ、社内システム) MSP-BU サービスSE担当(流通業) NW-BU サービスNW(構築担当)、(COM-NET担当)、 グループ統合IT-NW(運用業務検討担当) 基盤技術部門 (DevaaS、SC-RP、DTS、SC-NW・セキュリティー) MSP-BU サービスインテグレーション担当 サービス事業本部 ネットワークサービス部 FSC24-BU ITオペレーション担当(ヘルプデスク、サーバー監視) 〔活動範囲:①、②〕 ▶ 北海道支店 FS部 ハウジングサービス・ホスティングサービス担当 〔活動範囲:②〕 ▶ 西日本支店 サービス部 ITソリューション担当 ネットワークSC(社内ネットワーク基盤) 〔活動範囲:①〕
適用規格	ISO9001: 2008	ISO/IEC 20000-1: 2011

ITサービス業務の品質向上

NTTコムウェアは、ITサービス業務の品質向上を目的に、ITサービスマネジメントのベストプラクティス集として国際的に利用されている「ITIL® (Information Technology Infrastructure Library)*」をベースに、NTTコムウェアが提供する運用プロセスを標準化した「サービス標準」を制定しています。この「サービス標準」をもとにした営みの中で業務改善・品質改善を実践し、着実にITサービス業務の品質向上に取り組んでいます。

*「ITIL」はAXELOS Limitedの登録商標です。

品質方針の徹底

NTTコムウェアは、全社的に定めた「品質方針」のもと、お客さまに満足していただけるシステムとサービスの提供に取り組んでいます。品質目標を設定し、達成に向けて取り組むとともに、品質マネジメントシステムの継続的改善に努めています。

NTTコムウェア品質方針

NTTコムウェアは、お客さまから信頼され、満足されるシステム及びサービスを提供するために次の事項を行います。

- ① 品質目標を設定し、目標達成に向けて改善をします。
- ② 品質マネジメントシステムの有効性を評価し、マネジメントレビューを定期的実施し、継続的改善に努めます。
- ③ 関係する法律、規制等の要求事項を遵守します。



ICTを活用したソリューションの提供

ICTのイノベーションで、より安心・便利な未来へと貢献

NTTコムウェアは、最新のICT技術を活用し、「心をつなぐ、社会をつなぐ」をスローガンに、お客さまひいては社会の皆さまへと、新たな価値を提供し続けています。

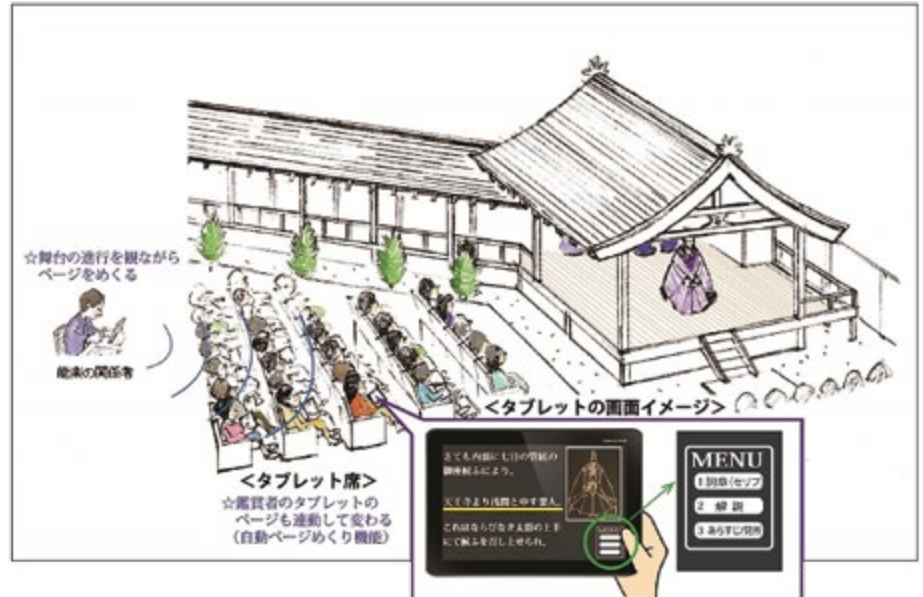
新たなファン獲得に寄与する「能楽ソリューション」を提供

日本の伝統文化である能楽は、その確実な継承と、新たなファン層の拡大が課題となっています。また、年々増加する外国人観光客に対し、その醍醐味を効果的に紹介する手段が期待されています。このような中、NTTコムウェアは、2015年9月より矢来能楽堂で開始したICTを活用した鑑賞ソリューションの試験サービスへの参加を皮切りに、能舞台等にて数多くのトライアルを実施してきました。その一連のトライアルを通じて得たノウハウを生かし、2017年7月より、商用サービスを開始しています。

同サービスは、能楽の独特な表現をわかりやすく説明した文字・イラスト情報を、舞台の流れに合わせてタブレットに配信するもので、鑑賞者は今舞台で何が行われているかをわかりやすく鑑賞できます。多言語での翻訳情報も配信可能なため、鑑賞初心者のもとより外国人観光客の方々にも鑑賞していただけます。

●イメージ図(トライアル模様)

舞台が始まると、能楽の関係者が舞台の進行を観ながら詞章ページをめくりますので、鑑賞者のタブレットのページも自動でめくられ、常に舞台で演じられている詞章を参照しながら能楽を楽しめます。



CS推進活動

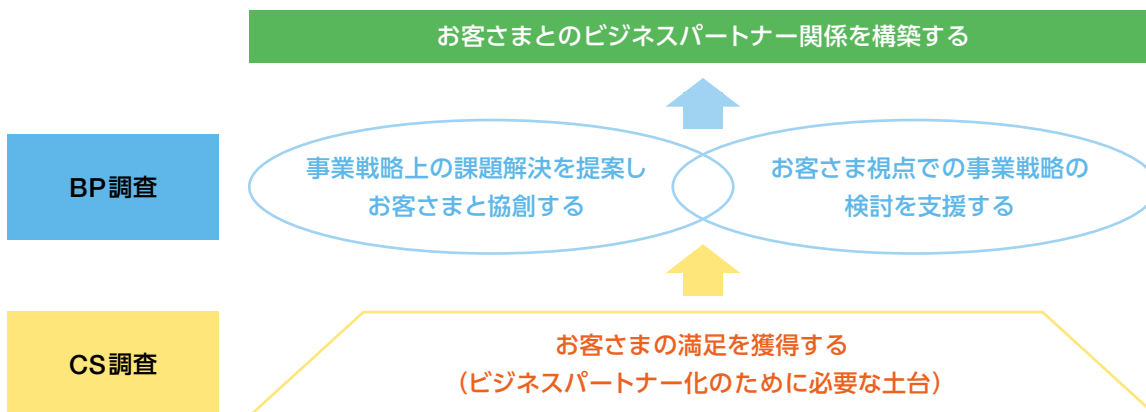
NTTコムウェアは、常に「お客さまの永続的な発展と新たなビジネスの価値創造のために、ともに考え、ともに行動します。」を心がけ、お客さま満足(CS)・ビジネスパートナー(BP)化推進活動に取り組んでいます。私たちは、お客さまのビジネスパートナーとなることをめざし、業務改善活動を推進しています。

お客さまのビジネスパートナーとして

NTTコムウェアでは、情報通信をはじめとしたさまざまなシステム・サービスなどを通して、お客さまに提供する価値の向上に取り組んでいます。2016年度はアンケート調査、インタビュー調査を実施し、頂いたご意見・ご要望をもとに業務改善に取り組んでいます。

この日々の営みを通して、顧客満足の獲得はもとより、経営課題やお客さまの事業戦略を考え、お客さまとともにビジネスを協創するビジネスパートナーをめざし取り組んでいます。

●CS・BP化調査活動の基本的な考え方



社員のCS・BP化マインド向上及び活性化

NTTコムウェアでは、お客さまのビジネスパートナー化をめざし、さまざまな啓発活動に力を入れています。

「CS賞」によるCS優良プロジェクト・社員の表彰

2007年度から、日常の改善活動を通じてCSを高めたプロジェクト・社員を対象に「CS賞」という表彰制度を設け、社員のCSマインド向上、モチベーション向上に取り組んでいます。

表彰式で受賞プロジェクトの代表者によるCS向上ノウハウの発表を行うほか、社内HPを通して表彰式模様と受賞プロジェクトのCS向上ノウハウを全社員に情報発信し、CSマインド・業務改善マインドの向上に役立てています。2017年度に開催された表彰式では、同制度を通じ合計16のプロジェクトを表彰しました。

●「CS賞」表彰式の模様



「CS・BP化調査」「CSセミナー」による社内意識統一

2016年度より、従来のCS調査を「ビジネスパートナー化」をキーワードとした「CS・BP化調査」として内容を一新して実施しています。調査結果を分析し、NTTコムウェアがビジネスパートナーとなるための具体的な行動について、外部コンサルタントが解説を行う「CSセミナー」を開催しました。

社内情報共有サイトによるCS成功事例、ノウハウの共有

2012年度より、日頃の営みの中でお客さまや社内関係部門などから賞賛や感謝をいただいた事例などを社員が他薦・自薦し、全社員へ発信する「賞賛・感謝の声」HPを開設し、賞賛や感謝をいただいた社員や職場のモチベーション向上と、CSノウハウの共有を図っています。

●「賞賛・感謝の声」HP



人と地球のコミュニケーション

次の世代へと、豊かで健やかな地球を託せる社会へ

私たちのアプローチ

NTTコムウェアは、ICTリーディングカンパニーとして、「Green by ICT」を合言葉に、具体的な取り組み目標を設定し、自社ならびにお客さまの環境負荷低減に寄与する活動を継続しています。

また、それらの活動の成果はさまざまな環境活動を通じNTTグループ全体で共有し、企業をまたぐ取り組みを推進しています。

● 2016年度の主な成果

重点活動項目	主な取り組み	2016年度の実績	自己評価
低炭素社会の実現	電力消費量の削減	▶ 電力消費量 128百万kwh (2015年度に対して1%削減)	○
循環型社会の形成	産廃物最終処分量の削減	▶ 一般廃棄物の最終処分率 1%以下 (2015年度に対する増減無し)	○
	紙排出量の削減	▶ OA用紙購入箱数 6,816箱 (2015年度に対して15%削減)	○
生物多様性の保全	事業活動を軸とした展開	▶ 「企業の森・NTTコムウェアの森(青梅)」の維持	○

● 取り組みの柱

- ▶ 低炭素社会の実現
- ▶ 循環型社会の形成
- ▶ 生物多様性の保全



成果のハイライト

社会を低炭素社会化する重要性が世界規模で唱えられる中、NTTコムウェアも取り組みを加速しています。2016年度はスマートコミュニティの実現に寄与するIoTソリューションの実現と、自社のCO₂排出量の抑制に向けた継続的な取り組みを両輪として推進しました。一方、循環型社会の形成、ならびに生物多様性の保全に向けた取り組みも、引き続きすべての職場で徹底しています。

環境マネジメント

事業活動のあらゆる面において環境保全を追求

最先端のICTサービスを提供することを通じて社会的な環境負荷低減をめざすとともに、自らの事業活動における環境配慮を積極的かつ多角的に進めています。

基本的な姿勢と方針

NTTコムウェアグループは、環境活動において、企業として持続可能な社会づくりに貢献することを考え行動します。

世界的な課題となっている地球温暖化をはじめ、環境問題は人類社会の存続を脅かすほどの勢いで深刻化しています。NTTコムウェアグループは、その事業活動の中核となるICT利用を通じて、社会におけるさまざまな活動を効率化し、環境負荷を低減するよう努めています。また、自らの事業活動のあらゆる面において、地球環境に配慮しています。

NTTコムウェアグループは、「NTTグループ地球環境憲章」に沿った「環境方針（基本理念、行動指針）」を策定し、NTTコムウェアグループ一体となり環境保護活動を推進しています。2016年度はISO14001の規格改訂内容を踏まえ、環境方針を改訂しました。

NTTコムウェア 環境方針

<基本理念>

私たちは、日本の通信インフラを支えてきた技術力とノウハウを核とし、社員一人ひとりが、各々の分野でプロフェッショナルになることを通じて、お客さまに最適なソリューションを提供してきました。

人と人とのコミュニケーションを便利で安心、より楽しく、温もりのあるものにするために、私たちNTTコムウェアは、お客さまから求められる「品質」、「信頼性」をしっかりと見定め、追求していきます。私たちはNTTグループの中核企業として事業活動の中でICTの高度化を牽引し、お客様企業を含むあらゆる企業活動の全体最適化を推進することにより「持続可能な社会づくり」に貢献します。また生物多様性にも配慮し、健全な自然環境を次世代に引き継ぎます。

<行動指針>

- ① 私たちは、ICTの高度化を牽引し、低炭素化や循環型社会の実現といった「持続可能な社会づくり」に向け、日々挑戦します。
- ② 健全な自然環境を次世代に引き継ぐために、生物多様性の保全を含め、継続的な環境保護活動を推進します。
- ③ 環境マネジメントシステムを構築し、継続的に維持・改善することにより、環境パフォーマンスの向上に努めます。
- ④ 環境に関する法規制やNTTグループ地球環境憲章はもとより、その他の当社が同意した事項を遵守して、企業責任を遂行します。
- ⑤ 環境関連情報の開示に努め、社内外とのコミュニケーションを充実します。更に、取引先、協力会社等に対しても、環境保全推進のための理解と協力を求めています。

上記基本理念と行動方針について、全従業員が理解して行動できるように周知し、社外に公開します。

推進体制

NTTコムウェアでは、環境保護活動を推進するため、2001年8月に「環境保護推進室」を発足させました。2005年には、CSR活動全般を推進するため、同室を「CSR推進室」に改組するとともに、NTTコムウェアグループ各社の環境推進担当と連携を図りながら、グループ全体の環境活動を推進しています。

●NTTコムウェアの環境マネジメント推進体制



ISO14001 認証取得

NTTコムウェアグループはISO14001 認証を取得・更新し、環境マネジメントシステム(EMS)に基づく環境活動を継続的に推進しています。

具体的には2017年3月31日現在、NTTコムウェア、NTTインターネットともISO14001の認証を取得しています。2社ともに事業活動にともなう環境負荷の着実な低減に向けて環境マネジメントの適切な運用とその継続的改善を行うため、内部監査を毎年1回実施するとともに、外部審査機関による定期的な審査ならびに更新審査を実施し、課題の抽出とその速やかな対処を行っています。

環境影響のモニタリングおよび評価

NTTコムウェアグループでは、事業活動にともなうさまざまな環境影響をモニタリング・評価し、環境に与える負荷を最小限に抑えるための取り組みを推進しています。ビル移転においても、省資源化の観点で環境影響の評価を行い、CO₂削減や省資源化に取り組んでいます。

●ビル移転にともなう環境配慮の取り組み

段階	項目
準備	運搬量の削減(「一人一箱」)
運搬	環境配慮車両(天然ガス自動車)の使用 深夜運搬によるCO ₂ 排出量の削減(交通渋滞の回避による移動時間の短縮) 再利用可能な梱包箱の利用 新什器購入時の廃棄物(梱包材)削減
作業	養生資材(テープなど)の使用量および運搬回数の削減 環境配慮型什器の購入

環境関連の法規制遵守

NTTコムウェアグループでは、環境関連の法規制を定期的にチェックし、遵守確認を行っています。

2016年度は、前年度に引き続き環境関連法規違反の指摘事項はなく、ビルオーナーなどのステークホルダーからの指摘もありませんでした。

また、省エネ法(エネルギーの使用の合理化等に関する法律)や東京都環境確保条例の改正に対応した省エネの取り組みも積極的に進めています。

環境監査

NTTコムウェアでは、環境マネジメントシステムの妥当性と有効性の確認および改善のために、内部環境監査と外部審査を情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)と同時に年1回実施しています。

2016年度の内部監査において、是正はありませんでした。また、外部審査においては、指摘事項はなく、紙の削減、省エネ施策などについて、事業活動と環境活動が一体となっているとのことで、高い評価をいただきました。

なお、ISO14001を認証取得しているNTTコムウェア、NTTインターネットにおいても同様の環境監査体制を展開しています。2016年度の内部監査における是正は0件、また外部審査における指摘事項も0件でした。

環境教育

NTTコムウェアグループでは、環境保護活動を効果的に推進するために、社員および協力会社社員も対象とした環境教育を実施しています。全社員・協力会社社員向けの「一般環境教育」、専門知識を要する特定業務に従事する社員・協力会社社員向けの「特定業務環境教育」、環境マネジメントシステム監査に携わる社員向けの「内部監査員育成教育」の3つのプログラムを通して、環境意識の向上と知識の普及に努めています。

●環境教育の3つのプログラム

プログラム	内容	実施状況
一般環境教育	環境問題、環境方針および環境マネジメントシステムに関する教育(環境保護研修、新入社員環境保護研修)	定期実施(年1回) 2016年度も全社員(7,078名)および全協力会社社員(4,017名)を対象に実施
特定業務環境教育	環境影響の原因となる作業に必要なスキル・知識を教授するための教育	データセンターに入室する業務がある社員41名にハロゲンガス消化設備訓練を実施
内部監査員育成教育	環境マネジメントシステム監査に関する教育(教育内容は、JIS Q 19011に規定されている項目を参考に構成)	内部環境監査員研修34名受講

環境標語の募集と活用

NTTコムウェアでは2004年度以降、社員から「環境標語」を募集し、表彰された作品を社内ホームページのトップ画面にバナー掲示し、環境意識の定着に取り組んでいます。

グリーン購買の推進

NTTコムウェアでは、環境対応製品の購入比率を高く維持する取り組み(グリーン購買)を行っています。2016年度は、前年度に引き続き、グリーン購入法基準に適合したOA用紙の調達や、「グリーン調達ガイドライン」に基づく環境配慮型製品の調達を継続的に取り組むとともに、消費電力削減(CO₂削減)に向けた「省エネ性能ガイドライン」に適合する製品群の購入促進についても取り組みを行っています。

2016年度の環境パフォーマンス

環境目標の達成状況

NTTコムウェアは、2011年度からNTTグループ環境ビジョン「THE GREEN VISION 2020」に沿って「低炭素社会の実現」「循環型社会の形成」「生物多様性の保全」に関する環境目標を定めて取り組んでいます。

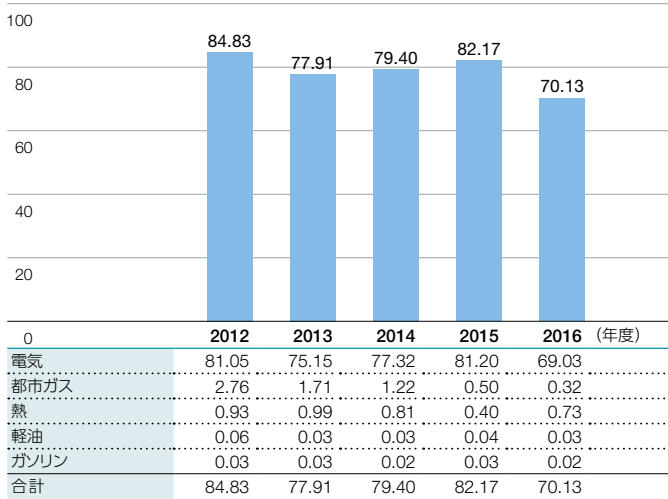
2016年度は、省エネ施策の実施、紙減らしの推進などの努力により、主な環境目標をすべて達成することができました。

パフォーマンスデータ

地球温暖化防止

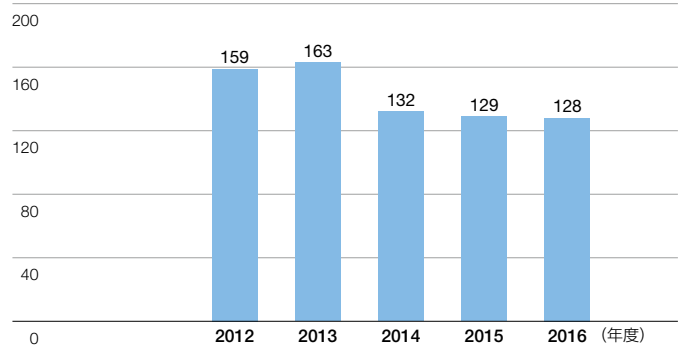
● 事業活動にともなうCO₂排出量

(千トン-CO₂)



● 電力使用量

(百万 kWh)

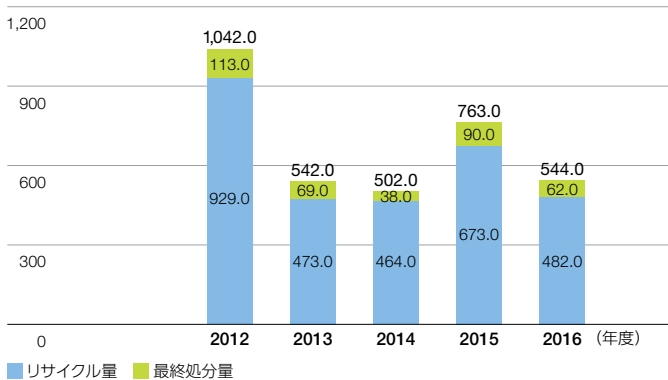


2014年度以降については、旧コムウェア・ピリングソリューション社使用分を除外しています。

廃棄物削減

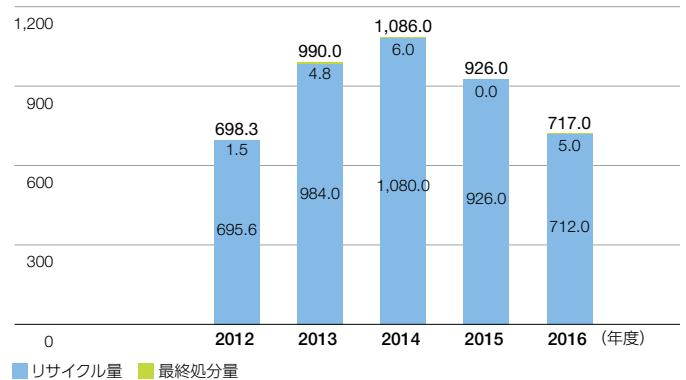
● 建設廃棄物

(トン)



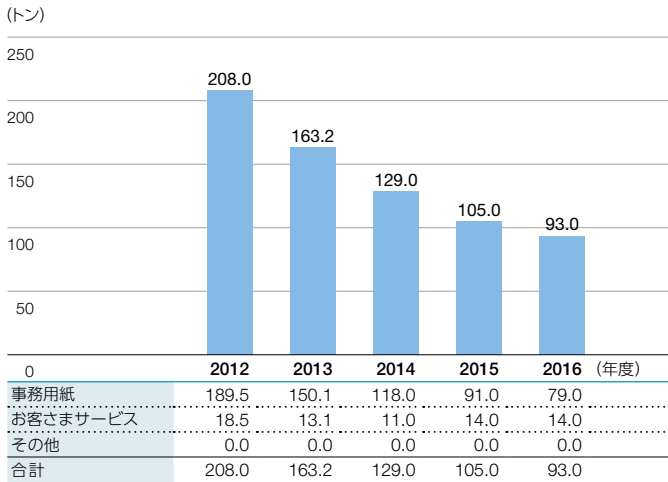
● オフィス廃棄物

(トン)

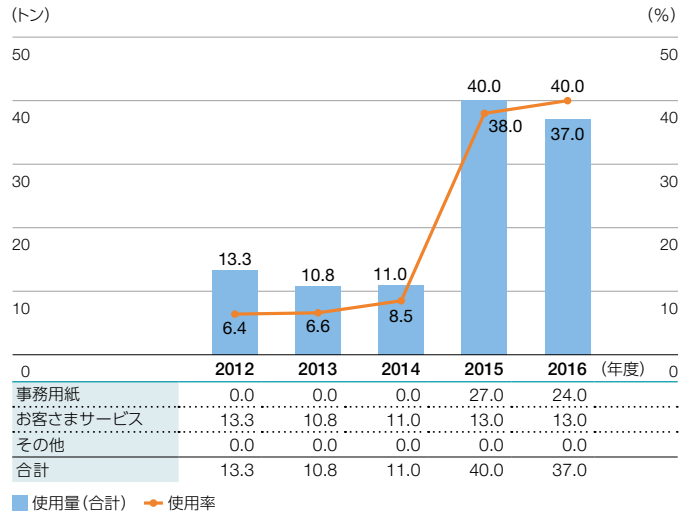


森林保護

● 純正パルプ、再生紙の使用量

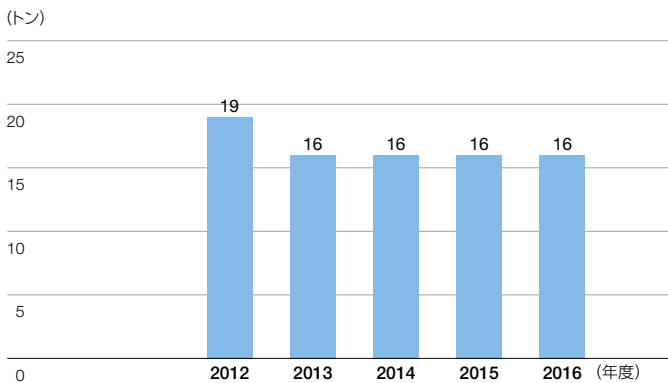


● 純正パルプの使用量、使用率

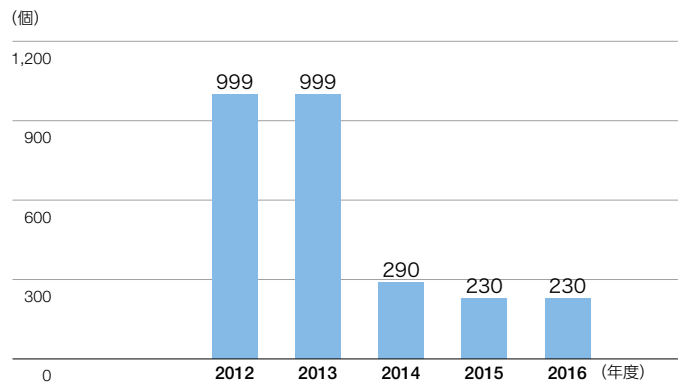


環境汚染防止

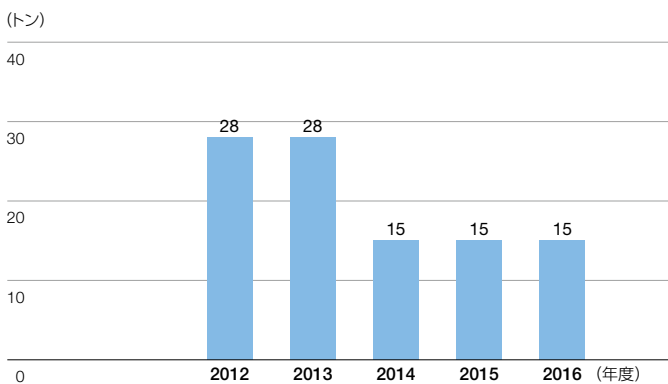
● アスベスト残数量(建物)



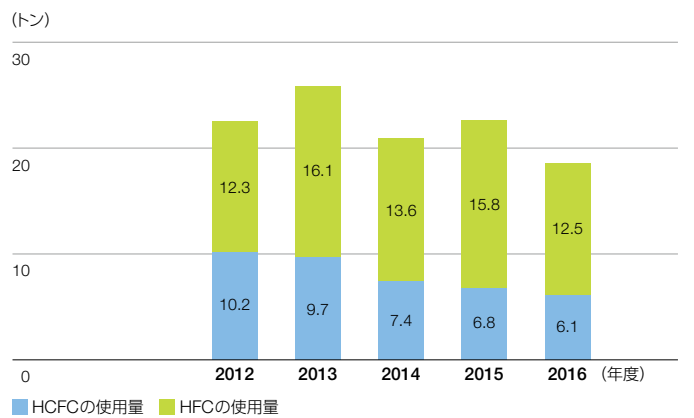
● PCB(蛍光灯)保管量



● 消化設備特定ハロゲンガス保有量

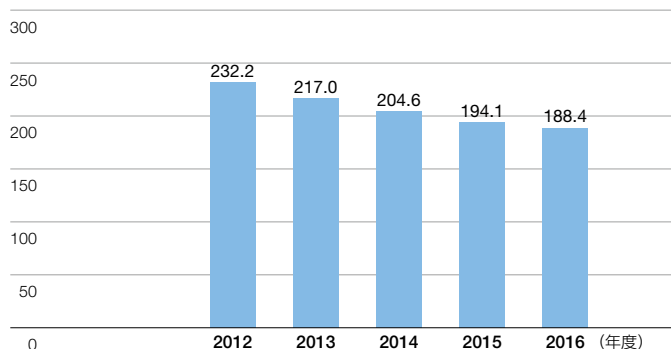


● 空調用代替フロンガス量



水資源使用量

●水資源使用量

(千m³)

【集計範囲】

NTTコムウェア(単独)

環境会計

NTTコムウェアは、環境保全活動を効率的・効果的に推進することを目的として2004年度より環境会計を導入し、環境保全コストを把握・分析しています。

2016年度のNTTコムウェアの環境保全コストは投資額が484.5百万円、費用額が226.5百万円でした。

環境投資は前年度と比べ130.8百万円増加し、環境費用は95.3百万円減少しました。NTTコムウェアは環境に関わる建設工事を積極的に行うと共に、老朽化した設備の撤去工事を行っています。

NTTコムウェアは今後も環境会計を活用し、環境経営の水準を高めていきます。

●環境保全コスト

(百万円)

環境省ガイドライン分類	2015年度		2016年度	
	環境投資	環境費用	環境投資	環境費用
1. 事業エリア内コスト (①+②+③)	353.7	211.1	484.5	115.5
①公害防止コスト	—	—	—	—
②地球環境保全コスト	353.7	163.8	484.5	74.5
③資源循環コスト(a+b+c+d)		47.3		41.0
a. 事務用紙の節減				
b. 建設工事廃棄物対策		32.3		25.2
c. オフィス内廃棄物処理				0.4
d. オフィス内廃棄物3R		15.0		15.4
2. 上・下流コスト		—		—
3. 管理活動コスト		110.2		110.9
4. 研究開発コスト		—		—
5. 社会活動コスト		0.5		0.1
6. 環境損傷コスト		—		—
合計(1+2+3+4+5+6)	353.7	321.8	484.5	226.5

【本表について】

- 地球環境保全コストには、省電力型機器導入などに関わるコストを計上しています。
- 資源循環コストには、廃棄物のリサイクルおよび処理に関わるコストを計上しています。なお、テナントビルなど直接把握できない場合は、自社ビルにおける廃棄物量と資源循環コストの関係から推計しています。
- 管理活動コストには、主に環境マネジメントシステムの構築・推進に関わる人件費および諸経費を計上しています。

集計対象範囲:NTTコムウェア(単独)

集計対象期間:2016年4月1日~2017年3月31日

集計方法

- (1) 環境省の環境会計ガイドラインに準拠する「NTTグループ環境会計ガイドライン」に基づいて集計しています。
- (2) 環境保全コストの環境費用には、減価償却費、人件費を含みます。

地球温暖化防止

「低炭素社会」の実現に向けて

NTTコムウェアグループは、世界的な重要課題である低炭素社会の構築に向け、エネルギー消費を削減するための幅広い取り組みを進めています。また、社会全体の低炭素化につながる先進的なICTサービスの開発・提案も積極的に推進しています。

基本的な姿勢と方針

NTTコムウェアではかねてより「持続可能な社会」の実現を視野に入れ、ICTによる環境負荷低減を意識した事業を展開してきましたが、さらに国などが進める地球温暖化対策や自社のエネルギー使用の効率化を積極的に進めることにより、「低炭素社会」の実現に向けて努力しています。

また、2010年4月に施行された改正省エネ法および改正温対法（地球温暖化対策の推進に関する法律）、東京都環境確保条例の改正などを受け、企業活動における電力消費量削減に積極的に取り組みました。

自社のCO₂排出量削減に向けた継続的な取り組み

NTTコムウェアでは、ICTによる環境負荷低減を実現する事業を展開する企業として、自社の低炭素化を基本的な責任と位置づけ、データセンターとオフィスビルの双方で、積極的な取り組みを続けてきました。

2016年度は、データセンターの省エネ施策として、データセンターの需要拡大にともなう設備の増設時には、高効率空調設備の積極的な導入を実施し、既存のマシン空調機に関しては、ユーザーへの提供レベルに応じた適切な温度設定の徹底を実施しました。さらに、オフィスの省エネ施策として、調光機能付きのLED照明の導入などを実施しました。また、夏季のクールビズ、冬季のウォームビズなども積極的に展開し、全員参加の省エネに努めています。

これらの結果、2016年度の電力消費量は、実績が128.0百万kwhとなり、今年もCSR計画に定める年度目標を達成することができました。

ICTサービス提供による環境貢献

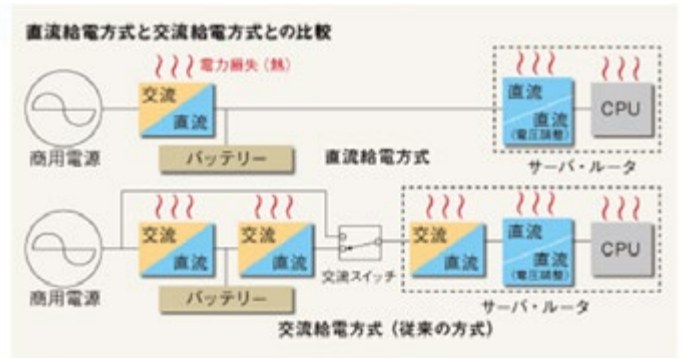
各企業のオフィスで日夜稼働しているパソコン、サーバーといったICT機器が消費する電力は、事業所における消費エネルギーの大きな割合を占めます。また、ICT機器からの発熱量が増えれば、空調機器などの稼働による電力使用量の増加が避けられません。NTTコムウェアでは、「直流給電方式」給電システムの採用をはじめ多彩な低炭素化技術を自社で導入し、省エネの実証研究を進めています。これらの実績をもとに、お客さまの省エネに貢献するサービスの提案を積極的に推進しています。

「直流給電方式」給電システムの開発と提案

ICT機器において一般的な「交流給電方式」では、交流と直流の間で変換を行うたびに電気のロスが生じ、これが消費電力の増加と発熱につながります。「直流給電方式」は、交流で提供される商用電源を変換する回数を減らし、消費電力を15%程度減らす方式です。

NTTコムウェアでは、2011年度の長野ビルを皮切りに、高電圧直流給電(HVDC)の導入を推進しています(電力消費量削減効果34,274kWh/年)。これらの成果をもとに、お客さまの省エネに貢献する高電圧直流給電のシステム提案を積極的に行っています。

● 直流給電方式と交流給電方式との比較



ソリューション環境ラベル

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

この認定制度を利用してNTTコムウェアにおいて提供する「SmartCloud*」データセンター、「SmartCloud*」データセンター(排熱式)、「SmartManual*」が、環境に配慮したサービスとしてNTTグループ「ソリューション環境ラベル」を取得しています。

* 「SmartCloud」、「SmartManual」はNTTコムウェア株式会社の登録商標です。

● ソリューション環境ラベル



NTTグループ「ソリューション環境ラベル」の詳細については、こちらをご覧ください。

循環型社会の形成、生物多様性の保全

ICT事業者として、循環型社会の形成、生物多様性の保全に貢献

NTTコムウェアグループは、ICT事業者のあるべき姿として、率先して循環型社会構築への貢献や生物多様性の保全を進めています。

循環型社会構築への貢献

大量消費社会を背景とする資源の枯渇問題や廃棄物の増大による環境破壊・汚染の進行など、さまざまな危機を背景に、3R(リデュース・リユース・リサイクル)の徹底を通じた循環型社会の構築が急務となっています。NTTコムウェアグループは、OA用紙使用量の削減はもちろん、事業所からの一般廃棄物についても積極的な3R活動を展開し、ゼロエミッション(最終処分量を総廃棄物の1%以下にする)を実現しています。

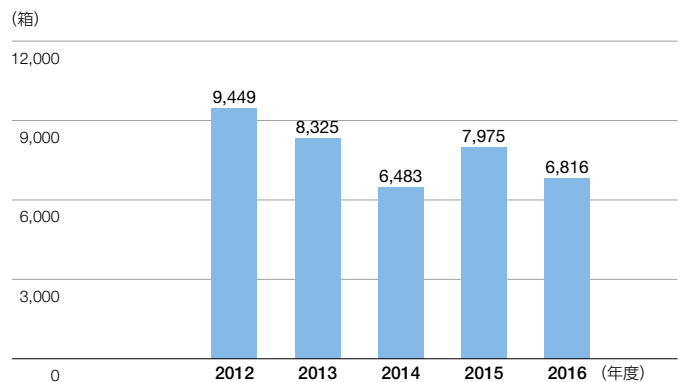
OA用紙の使用量削減

NTTコムウェアでは、「OA用紙の使用量削減」の施策として、両面印刷、縮小印刷の積極的な活用、会議などにおける資料のディスプレイ表示化(紙資料配布の縮減)などを継続的に実施するとともに、4半期ごとに各組織において目標達成モニタリングによる達成状況のチェックも実施することで、着実にOA用紙の使用量削減を実現してきました。

2015年度から集計範囲をNTTコムウェアグループ全体に広げ、全社目標7,500箱以下に対し、マネージドプリントサービスの導入や使用量削減が進んだ組織のノウハウを他組織に展開することなどにより、実績6,816箱で目標を15%下回りました。

2017年度は、目標を全社「6,475箱以下」に設定し、さらにOA用紙の使用量削減を実施していきます。

● OA用紙使用量の推移



2014年度までは本社のみ集計、2015年度以降はNTTコムウェアグループ全社を対象

一般廃棄物のゼロエミッションに向けた活動

2008年度より実施している食品残渣(ざんさ)のリサイクル、紙カップのリデュースの取り組みなどを継続し、2008年度からの9年間継続で一般廃棄物のゼロエミッションを達成しています。

食品残渣のリサイクルではNTTコムウェアグループにある食堂から出た食品残渣を配合飼料に加工し、その配合飼料を用いて育てた豚を「コムウェアポーク」とし、NTTコムウェアグループ社員食堂にてメニュー提供しています。今後も循環型社会の構築に向け、引き続き、取り組んでいきます。

● NTTコムウェアグループ 食品リサイクルループ



環境汚染防止

NTTコムウェアでは、PCB*の適正保管、ハロゲン化消火設備の適正保管、代替フロン¹の適正管理および法規制に適した廃棄処理などの環境汚染防止対策に、継続的に取り組んでいます。

* PCB (ポリ塩化ビフェニル): 熱で分解されにくく、生物の脂肪中に蓄積しやすい有害化学物質

● 環境汚染防止に向けた主な取り組み内容と成果

項目	概要	2016年度の実施状況
PCB適正保管	大阪エリアにおけるPCB(蛍光灯の安全器)の廃棄処理施設が未設置のため、PCB特別措置法に基づく保管管理と行政への定期報告を実施	定期点検(年4回)と、蛍光灯の安定器230個の適正保管管理 【保管場所】西日本支店・弁天ビル (大阪市港区弁天1-2-12)
ハロゲン化消火設備の適正保管	ハロゲン化消火設備専用区画への保管と消防法に基づく取り扱いの遵守	定期点検試験(年2回)の実施
代替フロン適正管理および廃棄処理	適正管理および法規制に適した廃棄処理の実施	管理簿による適正管理および法規制に適した廃棄処理の継続実施

生物多様性の保全

森林は、人間が生活をする上で重要な資源であり、多くの恩恵を受けていますが、森林環境の悪化は急激に進み、生物多様性が脅かされ、「自然共生社会」への転換の必要性が叫ばれています。

NTTコムウェアグループは、社員が主体となった「企業の森・NTTコムウェア(青梅)」の森林保全活動や地域の清掃活動を通じて生物多様性保全に貢献しています。

森林保護活動と環境意識高揚の取り組み

NTTコムウェアでは、社員・家族・OBをはじめ、地域の住民の方々と交流しながら環境保全に取り組む企業をめざし、2008年度から「企業の森・NTTコムウェア(青梅)」の取り組みを開始し、森林保護活動を推進しています。またNTTコムウェアグループの主要拠点において地域の清掃活動に参加しています。

安心・安全なコミュニケーション

すべての人が安心・安全に暮らせる、ICTに守られた社会へ

私たちのアプローチ

NTTコムウェアは、情報インフラに従事するNTTグループの一員として、その円滑な運用・保守を実現する事業体制を整備しています。また、ネットワーク技術の進化にともない発生し続ける新たなセキュリティーリスクに対しても信頼性の高い技術を積極的に開発・展開しています。「安心・安全」を徹底し、お客さまはもちろん、社会の皆さまの信頼を得られるよう、日々、取り組んでいます。

● 2016年度の主な成果

重点活動項目	主な取り組み	2016年度の実績	自己評価
重要インフラとして高い安定性と信頼性の確保	大規模災害への備え	<ul style="list-style-type: none"> ▶ NTTコムウェア全社災害対策本部、各組織災害対策本部の機能整備 ▶ 組織間連携を踏まえた災害対策オペレーションの充実 ▶ 全社災害対策訓練の実施 	○
情報セキュリティーの確保	情報漏えいの防止	▶ サイバー攻撃等のセキュリティー脅威の対応力の強化	○
	セキュリティー意識の維持・向上	▶ セキュリティー意識向上のため、全社員・協働者を対象にした情報セキュリティー・個人情報保護研修の実施	○
	セキュリティー活動の改善、定着・維持	▶ 情報セキュリティー人材の創出・育成、セキュリティーコンテスト開催	○

● 取り組みの柱

- ▶ 重要インフラとしての高い安定性と信頼性の確保
- ▶ 情報セキュリティーの確保
- ▶ 情報セキュリティーの人材の育成



成果のハイライト

インターネットを経由したサイバー犯罪の深刻化を踏まえ、セキュリティー体制の強化をICT企業の基本的責任と位置づけ、研修を徹底しています。また、天候の激甚化、自然災害の多発化を踏まえ、日本ではレジリエントな社会インフラの構築が急務となっており、NTTコムウェアもこれに資するべく尽力しています。

災害対策

早期発見・早期復旧を可能にする体制を整備

NTTグループの通信システムを一元的に監視する体制を核に、通信サービスの安定的な提供に向けた徹底的な取り組みを行っています。

災害対策の取り組み

NTTグループは、国の指定公共機関として、「サービスの早期復旧」「重要通信の確保」「システムとしての信頼性向上」を災害対策の3つの柱としています。避難所への非常用電話機の設置、「災害用伝言ダイヤル(171)」の提供など、災害時における通信手段を確保するとともに、通信設備の早期復旧に向けた幅広い取り組みを行っています。

その中でNTTコムウェアグループは、NTTグループの一員として、ライフラインである通信ネットワークの早期復旧に向けた技術的支援などさまざまな災害復旧活動を行い、通信サービスの確保に貢献しています。東日本大震災においても、被害を受けたNTTグループの通信設備の復旧をさまざまな形で支援しました。

また、NTTグループの通信インフラ設備の構築・保守・運用で培った技術・ノウハウをもとに、災害時の迅速な復旧を可能にする体制の構築や耐災性の高いデータセンターの整備などを進め、お客さまの通信システムの安定的な運転を確保しています。

災害発生に備える体制

NTTコムウェアでは、統合監視センター「FSC24(Field Service Cockpit 24)*」により、24時間365日、通信システムを一元的に監視・保守する体制を構築し、災害発生時においても迅速な対応を行っています。

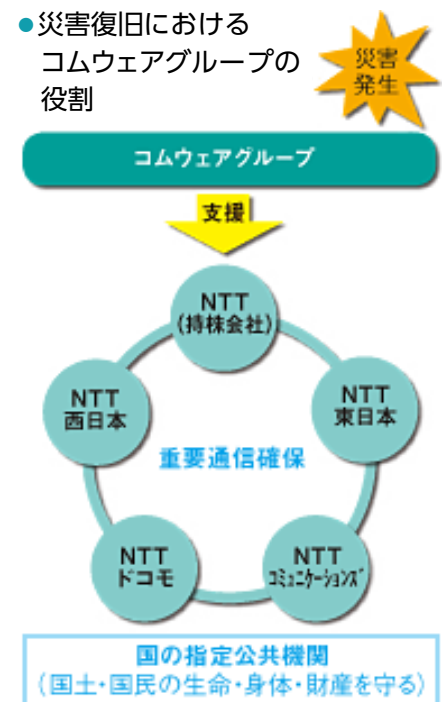
また、首都直下地震のような大規模災害発生時には、社長を本部長とした災害対策本部を設置し、NTTグループ各社やお客さまと緊密な連携を図りながら、サービスの安定的な提供に向けて活動します。東日本大震災の発生直後には、「FSC24*」が置かれているビルに災害対策本部を設け、緊急時対応を行いました。

*「FSC24(Field Service Cockpit 24)」はNTTコムウェア株式会社の登録商標です。

「FSC24」の信頼性を確かなものとするために

「FSC24」には、高度な専門技術を有する「オフィサ」と呼ばれる技術者を配置しています。オフィサはトラブル発生時に関連組織や協力会社を含めて指揮統制し、早期復旧に努めています。

また、「FSC24」は予備エンジンの配備などによりデータセンターと同程度の耐災性を備えています。万が一被災した場合に備えて、西日本の拠点に代替センターを用意しています。NTTコムウェアは、「FSC24」の危機管理体制と信頼性を確かにすることを通じて、皆さまの生活や事業活動を支えています。



●FSC24の監視コックピット



災害発生に備えた具体的な取り組み

災害対策訓練の実施

NTTコムウェアグループでは、首都圏や東海、関西での地震による被災など、さまざまな災害を想定した訓練を毎年実施し、大規模災害発生時においても迅速な対応ができるように日頃から備えています。とくに昨今では東日本大震災の経験を踏まえコムウェア各組織（ロケーション）ごとの災害対策体制強化に取り組んでいます。

また、NTTグループの一員として、NTTグループ各社の災害対策訓練などにも参加し、災害時における連携体制を再確認しています。

● 災害対策訓練の様相



● 2016年度の主な災害対策訓練実施状況

災害対策訓練	実施時期
緊急情報連絡訓練	四半期毎

信頼性の高いデータセンターの提供

NTTコムウェアが提供するデータセンタービルでは、震度7の地震が発生した場合にも甚大な被害を受けない水準の信頼性を確保するとともに、大規模停電時にも予備エンジンによる電力供給を行えるようにし、通信システムの安定的な提供に努めています。東日本大震災の発生時も、NTTコムウェアのデータセンターは運転を継続しました。

非常災害時における対応

NTTコムウェアでは、新型インフルエンザ(強毒性)パンデミック発生時において想定される被害を考慮しつつ、社会的機能の維持、お客さまとの関係維持会社経営の維持・存続の観点から、①人命最優先、②お客さまの意向を踏まえた優先順位づけ、③グループ・委託先との連携、を基本的な考え方に事業継続計画を策定してきたところですが、2011年の東日本大震災を受け、パンデミック発生時に策定した計画を基本に、災害対策本部などとも連携し、柔軟に対応していきます。

なお、事業継続の最優先となる社員の安否確認については、気象庁の地震速報と連動した「社員安否情報システム」により、迅速な確認に努めています。

情報セキュリティの確保

体系的な情報セキュリティ対策を着実に推進

情報セキュリティ規格に準拠したルールと仕組みを整備するとともに、社員の意識向上や技術的対策に注力し、着実な管理水準の向上に努めています。

情報セキュリティ推進体制

NTTコムウェアは、情報セキュリティ活動(個人情報保護を含む)について、社長、副社長、取締役をメンバーとして構成される「経営戦略会議」で、①情報セキュリティ活動全般の戦略的計画の決定、②セキュリティマネジメント機能に関するルールの改訂およびセキュリティ基本方針の制改定の審議、③セキュリティ対策案件に対する審議と決定を実施しています。また、全組織の実効的な情報セキュリティ、個人情報保護活動を推進するため、「セキュリティ推進者連絡会」を設置し、情報セキュリティ活動を展開しています。

プライバシーマーク・ISMS認証取得状況

NTTコムウェアグループは、社員が情報セキュリティの重要性を認識し、日常の業務活動を通じてお客様の信頼に応えるとともに、個人情報保護法に基づいた個人情報の適切な取り扱いを行うため、「プライバシーマーク」と「ISMS」の認証をグループ会社で取得しています。

●コムウェアグループのプライバシーマーク、ISMS認証取得状況

NTTコムウェア グループ会社	プライバシーマーク		ISMS	
	登録番号	有効期間	登録番号	有効期間
NTTコムウェア 株式会社	11820039 (10)	2017.5.11- 2019.5.10	JUSE- IR-006	2020/6/21 (H32)
NTTインターネット 株式会社	21000009 (07)	2017.4.27- 2019.4.26	JQA- IM0034	2020/8/1 (H32)
コムウェア・ファイナンシャル・システムズ株式会社*	17000980 (03)	2016.1.11- 2018.1.10	—	—

* ISMS認証は取得していません

NTTコムウェアにおける個人情報の取り扱いの詳細については、こちらをご覧ください。

●情報セキュリティ認証類の取得歴

1999年 5月	NTTコムウェア「プライバシーマーク」取得
2003年 4月	NTTコムウェア「ISMS」認証取得 (JUSE-IR-006)
2005年 9月	コムウェアグループ全社「プライバシーマーク」取得完了
2014年 5月	NTTコムウェア「ISMS」更新 (JUSE-IR-006)
2014年 8月	地域会社合併にともなう「ISMS認証」統合 (JUSE-IR-006)
2014年 9月	地域会社合併にともなう「プライバシーマーク」継続
2015年 5月	NTTコムウェア「プライバシーマーク」更新
2015年 6月	新規規格対応「ISMS」定期兼移行 (JUSE-IR-006)

情報セキュリティの教育・啓発

情報セキュリティを徹底するためには、社員一人ひとりの意識を高めることが不可欠です。NTTコムウェアでは毎年、全従業員(正社員および協働者)を対象に、WBT(Web Based Training)を活用した情報セキュリティ研修(「自覚研修」)を実施しています。WBTには、セキュリティに関する最新の話題をトピックスとして盛り込み、常に社員のセキュリティに関する意識を啓発しています。

また、責任体系に応じたセキュリティー教育を実施し、各階層におけるセキュリティー活動の意識向上、レベルアップを目的として、以下のセキュリティー研修施策を実施しました。

- 毎年、新入社員の導入研修において、学生から社会人になり、セキュリティーの重要性を認識する重要な機会としてセキュリティー講話を実施しています。
- 毎年、新任課長研修において、管理職が自らセキュリティー活動の持つ意味と重要性を認識し、セキュリティー活動上の役割および責任について意識向上するため、セキュリティー講話を実施しています。

その他、「情報セキュリティポリシー」「個人情報保護方針」を浸透させるためのポスターの掲示や社員向け冊子の作成、セキュリティー事件や事故事例などの周知を通じた注意喚起などにも取り組んでいます。

徹底した情報セキュリティ対策の構築・運用

電子メール利用による情報漏えいのリスク低減を目的に、2011年度から2012年度にかけて、協力会社社員単独で社外へメール送信できない仕組み、および社員・協力会社社員共プライベートアドレス宛へのメール送信を規制する仕組みを導入調整し、運用を開始しています。

さらに、標的型攻撃対策として、従来のウイルス対策やFW・迷惑メールフィルタリングなどに加え、社内から社外へ不審な通信が発生していないかを検知するシステムも導入し、2012年度から監視運用を開始しています。

また、近年、脆弱性を悪用したセキュリティー事故が発生している現状を踏まえて、お客さまに安心・安全にNTTコムウェアの開発システムやサービスをご利用いただけるように、セキュリティー脆弱性対策にも取り組んでいます。サイバー脅威への対応を強化するため、CW-CSIRT(コムウェア・シーサート)を発足し、2016年度には日本シーサート協議会(NCA)に加盟しました。CW-CSIRTは、お客さまおよび自社のネットワークシステムにセキュリティーインシデントが発生した際に全社的な統制や指示を担い、被害の特定と軽減、原因解析、再発防止などを実施します。

情報セキュリティソリューションの提供

NTTコムウェアでは、各種法令の遵守やITガバナンス強化など、お客さまの要求に適合するセキュリティーソリューションを幅広く提供しています。

個人情報を守る端末制御ソリューション、情報漏えいを防止するシンクライアントソリューション、内部統制に欠かせない認証管理・ID管理ソリューション、米国SOX法対応のため監査証跡記録と証跡管理を行うログ管理ソリューション、新たなセキュリティー要件対応としてモバイルセキュリティーソリューション、情報ライフサイクル管理ソリューションなど、コンサルティングから開発構築、維持管理、運用支援までを含めトータルにセキュリティーソリューションを提供しています。

● NTTコムウェアが提供するトータルな情報セキュリティソリューション





チームNTTのコミュニケーション

多様性が尊重され、皆が生き生きと暮らす社会へ

私たちのアプローチ

NTTコムウェアは、持続可能な事業活動を通じてお客さまや社会の皆さまに信頼され続けるため、調和のとれた事業運営に取り組んでいます。法令遵守はもちろんのこと、ともに働く人びとへの公正な処遇や多様性の尊重、地域社会への貢献等を柱に据え、さまざまな活動を推進しています。これらの活動は「チームNTT」としてNTTグループ横断で取り組んでいる活動であり、NTTコムウェアのCSR志向経営の基盤ともなっています。

●2016年度の主な成果

重点活動項目	主な取り組み	2016年度の実績	自己評価
企業倫理の推進*1	倫理観の高揚と不正・不祥事の回避	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 階層別コンプライアンス研修の実施(経営層、部長、課長、新任SP・主査) ▶ CSR標語の募集・表彰・掲示など ▶ WBT*2による企業倫理研修(全社員)の実施 ▶ 社員意識アンケート調査の実施 	○
	人権啓発活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 階層別研修(6~9月)およびWBT*2による全社員研修の実施 ▶ 人権標語の募集(10月)と表彰 ▶ 人権職場学習会の実施(11月)(本社、支店) ▶ WBT*2によるCSR研修(12月)、社員意識アンケート調査(1月) 	○
多様性の尊重と機会均等に向けた取り組み	多様な働き方の支援	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 女性管理者比率 4.02% (2017年4月1日現在) ▶ 女性リーダー層ワーキング/男女マネージャ会活動の実施 ▶ ダイバーシティ推進セミナー(介護) ▶ 育児休職者・復職者への各種支援の実施(セミナー、面談など) 	○
	障がい者の受け入れ・支援の充実	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 障がい者雇用率 2.12% (2017年3月31日現在) 	○
健康に、安心して働ける職場づくり*1	メンタルヘルス教育の実施	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 新入社員・新任管理者の面談 100%実施 ▶ 管理者メンタルヘルス研修 95%受講 ▶ メンタルチェック実施率 98.1% 	○
社会貢献活動	社員参加型による取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 各種清掃活動への参加(NTTコムウェアグループ) ▶ 北海道マラソンボランティア(北海道支店) ▶ 冬季アジア札幌大会ボランティア(北海道支店) ▶ ミニバレーボール大会の開催(北海道支店) ▶ JR五反田駅周辺清掃活動(東日本支店) ▶ 名古屋ウィメンズマラソンボランティア(東海支店) ▶ 福岡マラソンボランティア(九州支店) ▶ ボランティアギフト・プログラム(NTTコムウェアグループ) ▶ TABLE FOR TWOへの参加(NTTコムウェア) 	○
	事業特性にマッチした取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ▶ NPO法人へ2台のプロジェクトカーを寄贈(NTTコムウェア) ▶ 非常用備蓄食料の寄贈(NTTコムウェア) 	○
	地球環境保護に対する取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 各地での海岸清掃活動(NTTコムウェアグループ) ▶ 犀川、広瀬川清掃活動(東日本支店) ▶ 大阪マラソンクリーンアップ作戦(西日本支店) ▶ 屋上緑化の取り組み(西日本支店) 	○

*1 NTTコムウェアグループとしてのCSR重点活動項目

*2 Web Based Training(インターネットを利用した教育学習システム)

- 取り組みの柱
 - ▶ 企業倫理・コンプライアンス意識の向上
 - ▶ 多様性の尊重と機会均等に向けた取り組み
 - ▶ 心身の健康増進
 - ▶ 社会貢献活動の実施



成果のハイライト

多様性の尊重は世界共通の課題であり、日本でも2015年に女性活躍推進法が成立するなど、多様な能力を十分に発揮できる社会の実現が求められています。NTTコムウェアではかねてより女性をはじめとする多様性の尊重に取り組んでおり、2016年度も着実に成果をあげています。また場所や時間の制約に柔軟に対応できる働き方改革を実現するソリューションにも関心が集まっており、これに資するべくソリューションの開発を続けています。

企業倫理・コンプライアンスに関する教育・啓発活動

「チームNTT」の理念を重んじ、一人ひとりの規範意識を徹底

多様性が尊重される職場を実現しつつ、企業市民として社会に貢献を果たす「チームNTT」の理念を実現する上で、社員一人ひとりの高い規範意識は、不可欠な基礎といえます。このような問題意識にたち、私たちはかねてより、人権尊重はもちろん、企業倫理・コンプライアンスに関する教育・啓発活動を徹底しています。

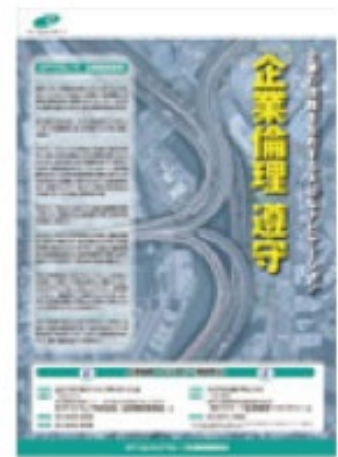
多面的な企業倫理・コンプライアンス啓発活動

NTTコムウェアグループでは、派遣社員などを含む全社員に対し、法令などの遵守はもとより、平素から高い倫理観を持った良識と節度ある行動を求めており、企業倫理に関するWBT(Web Based Training)を毎年実施しています。

「企業倫理ヘルプライン」については、社内ポスターやホームページを通じて社内周知を行うほか、WBTの際に申告窓口や申告方法など具体的な活用方法についても周知しています。

また、毎月29日の「NTTコムウェアグループCSRの日」には、各職場の管理者が不正・不祥事の事例周知による注意喚起を行っています。さらに、社長が折にふれて社員に対して企業倫理に関するメッセージを発することで、社員の倫理観の醸成を図っています。

- 企業倫理の啓発に向けた、社内ポスター



企業倫理アンケートの継続的实施

NTTコムウェアグループでは、毎年1回、企業倫理に関する社員意識アンケート調査を行い、倫理意識の浸透度などを確認して、調査結果を取り組みに役立てています。

2016年度は、全社的なコンプライアンス強化に向けた取り組みの効果を測定するための測定期間を考慮し、前年度と同時期の1月に実施しました。調査結果では、「企業倫理憲章を知っている」が99.2%、「企業倫理ヘルプラインの申告先について知っている」が97.4%と高い水準を示しており、企業倫理ヘルプラインの申告先の認知度に関しては、2013年度から95%以上の水準を維持しています。

また、「企業倫理違反が会社に与える影響を理解している」は99.6%となっており、これまでのコンプライアンス強化に向けた取り組みにより、常に高い水準で倫理意識が浸透していることを確認することができました。なお、企業倫理に関する社員意識アンケート調査の結果については、各種研修に反映するとともに社内HP掲載による社員周知を図るなど、職場環境改善に向けた取り組みに活用しています。

一方、「経営層は社員等とのコミュニケーションを大切にしているか」および「職場が風通しのよいオープンな雰囲気か」との問いに対して、社員・部下が「大切にしている」「そう思う」と回答した割合は2015年度比で、それぞれ3.5ポイント、3.8ポイントのマイナスとなりました。ポイントの低下を受けて、従来の取り組みに加えて、社外専門家による分析を行うとともに、低下割合の著しい部署の幹部・管理者とのディスカッションを行うことにより、実態の把握・分析を行い、その結果について、経営層・管理者に対してフィードバックし、さらなる職場風土改革に役立てています。

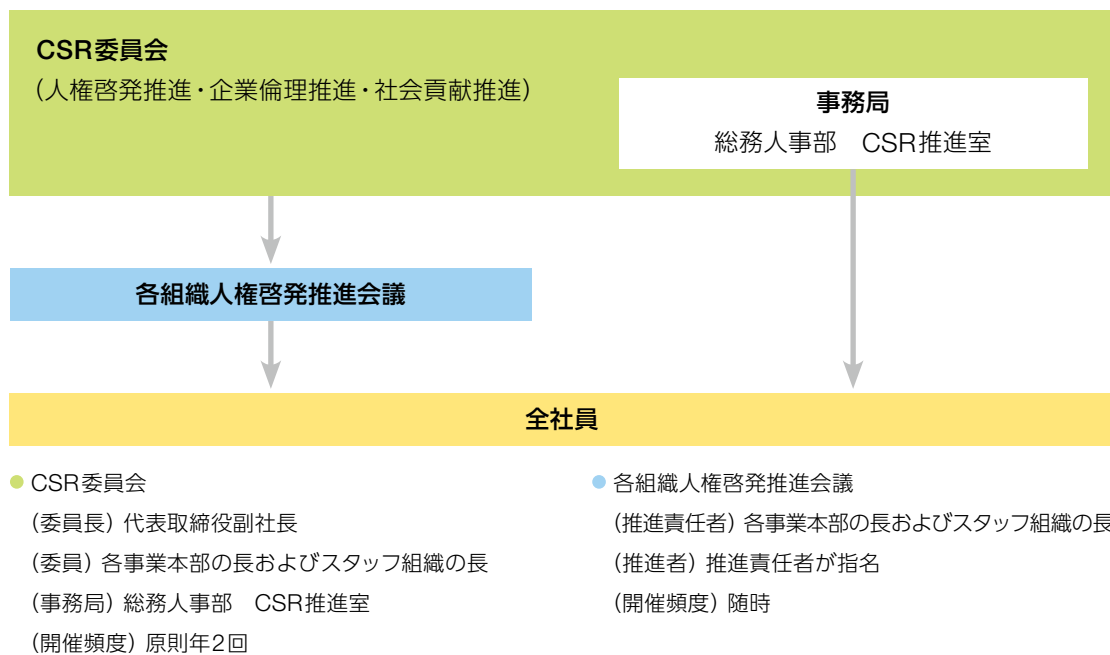
このように、課題に対する柔軟な対策を行うことで、引き続きコンプライアンスの徹底、企業倫理に対する社員意識の維持向上に向けた取り組みを実施していきます。

人権啓発の推進

NTTコムウェアグループでは、全社員を対象としたWBT研修をはじめ、階層別に「新入社員導入研修」や「新任課長、新任主査研修」など、人権に関するさまざまな問題に関して意識向上を目的とした人権啓発研修を実施しています。また、各職場における「コミュニケーションの向上」や「社員が社員を育てる職場風土づくり」を目的として、「人権啓発職場学習会」に取り組んでいます。また、各組織等にそれぞれ配置している人権啓発推進者の意識向上のため、社外で実施される研修にも積極的に参加しています。

その他、各組織ハラスメント相談窓口である男女相談者に対して、相談時の対処方法などの研修会を実施して、実際の相談時に備えてスキル付与を行っています。

●NTTコムウェアの人権啓発推進体制



人権週間の実施

NTTコムウェアグループでは、毎年12月の人権週間に合わせて人権標語の募集を行い、優秀作品などについて表彰するとともに、社内へ周知・提示するなど社員の人権意識の向上につなげています。

多様性の尊重と機会均等に向けた取り組み

個の成長と企業の成長を、ともに実現する

社員は企業の重要な人材であり、その成長を支援することは社員の自己実現をバックアップするだけでなく企業の発展にもつながると考えています。

基本的な考え方と方針

NTTコムウェアは、差別のない職場づくりは当然ながら、社員と企業がともに成長する「チーム」でありたいと思っています。このような考えのもと、具体的なスキル育成施策の構築にとどまらず、独自の技術者認定制度を全社規模で徹底するなど、私たちならではの人材育成の仕組みづくりに向け取り組んでいます。

入社1～2年目社員(トレーニー)育成

NTTコムウェアは、入社2年目までの社員を「トレーニー」と呼び、2年間の育成スキームの中で、社会人基礎力(ヒューマン・コンセプチュアルスキル)の習得、開発基礎スキルの習得、ビジネスプロセスの俯瞰力醸成を目的とした各種育成施策を実施しています。

OJTとして、配属された職場において実際の業務を学ぶとともに、製造・運用保守・営業・お客さま業務に関する知識・スキルを習得するためのOJTも各種実施しています。

Off-JTでは、主に論理的思考力やコミュニケーション力などの習得を目的とした集合研修を実施し、OJTへつなげています。

配属された職場では、トレーニー一人ひとりに対してメンターおよびコーディネーターと呼ばれる先輩社員を配置するメンタリング制を導入しています。コーディネーターは、主に育成計画の策定、ジョブアサイン(業務の割り振り)、スキル習得状況の確認、メンターのサポートなどを行っています。メンターは、トレーニーの良き先輩として、業務面における指導・サポートを中心に、メンタル面やモチベーションについてもケア・サポートを行っています。また、育成・指導にあたってはメンターに負担が集中しないよう職場が一体となったファミリーという形式での体制を確立しています。

プロフェッショナルの育成

NTTコムウェアでは、お客さまの事業に新たな付加価値を提供し続けるために、プロフェッショナルの育成に注力しています。社員が習得したスキルについては、NTTコムウェアが考える「7つの人材像*」に沿ったレベル認定を行い、より適切な仕事の割り振りにつなげるとともに、社員が自己育成を行うにあたって、より明確な目標設定を可能にしています。

社員研修では、基礎知識を学ぶWBTやセミナーをはじめ、開発・運用業務の遂行力や営業活動における企画力・提案力の強化を目的とした「育成塾」、技術的知識の習得・強化を目的とする「テクニカル研修」、すべてのビジネスで必要となる概念化能力や対人関係能力などの向上が目的の「コンセプチュアルスキル系研修」、役職・役割に応じた動機形成と能力開発を目的とした「階層別研修」といった幅広いプログラムを提供しています。

若手社員に対しては、NTTグループ社員としての一体感の醸成や業務知識の習得、人脈形成を目的に、NTTグループ各社のお客さま業務をOJT形式で学ぶ「業務OJT研修」を実施しています。さらに、2013年度より今後のグローバルビジネスを担う人材育成を目的に、NTTグループ海外現地法人へ派遣する「海外業務OJT研修」を実施しています。

* 事業の発展に貢献する市場価値の高い人材で、ビジネス遂行に必要な役割として、サービスクリエイター、プロジェクトマネージャ、コンサルタント、アカウントマネージャ、アプリケーションスペシャリスト、テクニカルスペシャリスト、サービスマネージャの7つの人材像に分類

● 研修の実施状況(2016年度実績)

研修	実施コース数	受講者数
基礎的知識習得を目的としたWBT	91コース	延べ1,280人
育成塾	5コース	61人
テクニカル研修	311コース	延べ802人
コンセプト系/階層別研修	13コース	延べ1,805人
「業務OJT」・グローバル人材育成	3コース	延べ9人

スキル認定制度

ICTに関する技術の進歩がめまぐるしい現在、プロフェッショナルとして顧客から期待されるスキルは多岐にわたり、社員のキャリアデザインは企業と社員がともに取り組むべき重要な課題です。NTTコムウェアでは、経済産業省が策定したITスキル標準(ITSS*1)をベースにした社内スキル認定制度「ComCP(Comware Certified Professional)」を構築し、グループ全体で社員のキャリアアップを促進しています。具体的には、同制度はICTプロフェッショナルを7つの人材像に分類し、それぞれ7段階のグレードに規定しています。さらに、人材像ごとの必要なスキルと、グレードごとに求められるスキルの達成度も規定しています。これにより社員は、個々のスキル単位で自身の詳細な現状把握と具体的な目標設定が可能となり、スキルアップ/キャリアアップのサイクルへとつなげていきます。

なお、NTTコムウェアは2015年4月に認定情報技術者(CITP)の企業認定を取得しました。この認定を受け、当社の認定制度「ComCP」の資格を持つ技術者は、CITPの資格保有者として認定*2されます。当社はこの技術力を生かし、お客さまのビジネスパートナーとして、より付加価値の高いサービスを提供していきます。

● ComCP取得者

(名)

グレード	人材像	アカウント マネージャ	プロジェクト マネージャ	サービス マネージャ	アプリケーション スペシャリスト	テクニカル スペシャリスト	サービス クリエイター	合計
	ITSS*1担当レベル							
Executive	L7	1	2	0	0	0	1	4
Professional	L6	34	41	11	10	11	3	110
Expert	L5,L4	200	233	61	480	363	34	1,371
Associate	L3,L2,L1	183	275	0	1,047	1,468	75	3,048
合計		418	551	72	1,537	1,842	113	4,533

(2017年4月時点)

*1 ITSS:ITスキル標準。経済産業省の定めた個人のIT関連能力を職種や専門分野ごとに明確化・体系化した指標

*2 ITSSレベル4(ComCP レベル4)以上の上級技術者が対象

さまざまな施策で人材育成に取り組む

データセンターは建物、電力、ICTシステム、セキュリティ、内部統制やグリーンなどさまざまなノウハウにより支えられています。NTTコムウェアでは、それぞれのスペシャリストを集めたワーキンググループにより知識の向上・他領域への知識拡大に努めています。

中でも「ICTシステム運用のベストプラクティス(優良事例)」といわれている資格である「ITIL®*」 Manager は、データセンターでお預かりしているシステムの運用を対象としたITサービスマネジメントの規格「ISO/IEC20000」の認証取得につながりました。今後のシステム運用の品質と効率を一層高める資格であることから、社内で取得促進を行っています。

また、データセンターやサーバー室、ICT機器のエネルギー消費効率を高めることを目的に2007年に設立された、非営利団体「グリーン・グリッド(The Green Grid)」に参画し、データセンターにおける効率向上に向けた知識の習得などに積極的に取り組んでいます。

今後も日本の通信技術の発展を支えていくためにもスペシャリストの育成に積極的に取り組んでまいります。

*「ITIL」はAXELOS Limitedの登録商標です。

多様な社員が活躍できる職場風土づくりの推進

NTTコムウェアは、ダイバーシティ推進と社員のキャリア支援を目的として、2008年4月に「キャリアアップ支援室」を設置し、各種施策に取り組んできました。2015年7月に「ダイバーシティ推進室」と名称変更し、ダイバーシティ・マネジメントを重要な経営戦略と位置づけ「多様性を促進し、最大限活用することにより、企業パフォーマンスを向上させる」ことを目的に、さらなる推進に取り組んでいます。

ダイバーシティ推進室の取り組み

ダイバーシティ推進室では、多様な社員が活躍できる職場風土づくりを推進し、上司・部下それぞれの思いの実現につながる支援をしています。また、NTTグループの「女性管理者倍増計画」の達成に向けて、女性の積極的な採用に取り組んでおり、2017年度新卒採用の女性比率は31.6%でした。

●ダイバーシティ推進室の取り組み事例

研修	取り組み	実施内容
ダイバーシティ推進 ＜働きやすい職場風土改革＞	女性リーダー層ワーキング (愛称:CoLORS)	女子マネージャ会の支援のもと、女性リーダー層メンバーが中心となり、女性リーダー層一歩手前の女性社員を巻き込んで、女性活躍推進ネットワーク(愛称:WAVE)を立ち上げ、女性リーダー層メンバーの上で構成される「男女マネージャ会ワーキング」とともに、自身の育成と男女ともに働きやすい職場風土づくりを推進。
	男女マネージャ会ワーキング	
	女性活躍推進ネットワーク (愛称:WAVE)	
	担当部長セッション/既任課長研修 「働き方改革ディスカッション・職場実践活動」	マネージャー職の中核を担う担当部長クラス・担当課長クラス全員を対象とし、相互ディスカッション等を通じ、これまでの働き方改革推進をさらに発展させ、より実効性を高める実行計画策定・職場実践・改善活動を強力に推進。
ワーク・ライフ・マネジメント ＜時間制約社員への支援＞	育児休職者/復職者支援セミナー等 介護施策等 (管理者対象/社員対象)	① 育児と仕事の両立に向けて、育児経験者との対話を実施するなど、復職後の働き方についてセミナー等により支援。 ② 介護ハンドブックの配布等、介護と仕事の両立支援を目的とした取り組みを実施。

仕事と育児の両立支援

NTTコムウェアは、2005年に施行された「次世代育成法(次世代育成支援対策推進法)」に基づいて認定マーク(愛称:くるみん)を取得しています。

これは、同法に基き策定した行動計画の活動内容をもとに、社員が安心して育児関連制度を利用できるよう、さらに利用しやすい環境を整備していることが評価され、取得したものです。(くるみんマークの☆は、認定取得の回数を表しています。)

2017年4月以降も、次世代育成支援のため、新たな行動計画を策定し、仕事と家庭の両立を図る社員が安心して働ける環境の整備を図るなど、社員が生き生きと働けるよう、積極的に取り組んでまいります。

●「くるみん」マーク



障がい者雇用

NTTコムウェアは、障がい者向け合同就職説明会への参加や、職業訓練校への訪問などを通じ、障がい者採用に取り組んでいます。

2017年3月1日現在の障がい者雇用率は2.12%でした。企画・提案・営業・開発・事務といったさまざまな分野で、障がいのある社員一人ひとりが、自身の能力を発揮し活躍しています。

今後も、NTTコムウェアは、すべての人が互いに支えあい、ともに働く社会の実現のため、障がいのある方の積極的な雇用を継続していきます。

柔軟な働き方を支援するモバイルアプリケーション「シャナイン*」

多様性を活かす社会を実現する上で、柔軟な働き方を実現するビジネスの仕組みづくりは大きな鍵となるとNTTコムウェアは考えています。法人向けモバイルアプリケーション「シャナイン」シリーズは、このような観点に立ち開発されました。

クラウド技術を積極的に活用した同サービスでは、多様な端末から社内の最新の業務情報にアクセスできるだけでなく、1対1およびグループで使えるチャット機能を持ち、オフィスと外出先・在宅勤務を結びリアルタイムな報告・連絡・相談手段として活躍します。場所や時間に柔軟な作業環境を実現するツールとして、同サービスは企業の業務効率改善へと寄与すると同時に、社会の皆さまの多様な働き方を促進します。

*「シャナイン(Shanaing)」は、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。

社員の健康を守る

安全・健康で生き生きと働ける職場環境を提供

安全・健康で生き生きと働くことができる快適な職場環境を提供することは、企業にとって重要な社会的責任です。NTTコムウェアは、社員が心身ともに健康を保てるよう、メンタルヘルス対策、疾病の予防・早期発見、健康管理体制の充実などに取り組み続けます。

メンタルヘルス対策

仕事や私生活においてストレスを感じ、うつ病になる人が急増し、企業(職場)におけるメンタルヘルス(心の健康)は社会的な問題となっています。社員が心の健康問題を抱えることは、その社員のキャリアと人生のみならず、周囲の社員や家族にとっても大きな影響を与えることに加え、企業としてのパフォーマンスの低下にもつながるおそれがあります。

メンタルヘルス対策については、ストレスチェックの実施により社員自身に心の健康状態の変化に気づく機会を与えるとともに、診断結果を踏まえた施策や職場環境の改善に取り組んでいます。

また、管理者向けラインケア研修、健康管理スタッフによる新入社員、新任管理者への個別面談、悩み事を相談できる社外相談窓口の設置なども行っています。

疾病の予防・早期発見

常日頃から仕事を一生懸命にしている人ほど、自分の健康について十分な管理ができずに後回しになり、病気の発症や悪化を引き起こしやすくなりがちです。NTTコムウェアでは、病気に罹患(りかん)する社員を可能な限り減らすため、疾病の予防・早期発見に力を入れています。

法令に基づく定期健康診断の完全受診を徹底するとともに、健康診断後の保健指導を行っています。長時間労働者に対してはとくに重点的なフォローとして過重労働による健康障害を防ぐために、産業医などによる面接指導を徹底しています。また、生活習慣病対策としては、特定保健指導や40歳以下の若手社員に対しても保健指導を実施するなど健康保持・増進に積極的に取り組むとともに、重篤なリスクのある社員に対しては、産業医の意見書を送付し、上長より受診を促すなど安全配慮の徹底に取り組んでいます。

● 病気の予防・早期発見対策

対策	実施状況
定期健康診断、人間ドック	法令に基づく定期健康診断または人間ドック(希望者)の完全受診を実施しています。
健康管理スタッフによるフォロー	健康診断など受診後のフォローを実施しています。
過重労働による健康障害防止	長時間労働者に対して産業医などによる面接指導などを実施しています。
特定保健指導	「高齢者の医療確保に関する法律」に基づく特定保健指導を、コムウェア健康管理センタースタッフを中心に個別指導により実施しています。

健康管理体制の充実

NTTコムウェアでは、主要な勤務地である品川・品川シーサイド・幕張・五反田の4ヶ所に健康管理センタを設け、産業医・保健師を配置しています。社員の健康保持・増進のための健康管理専門スタッフを配置することで社員が気軽に相談できる環境を整えるとともに、スタッフによる職場巡回、健康面談などを充実し実施しています。

● 特定保健指導の様子



安全衛生活動

NTTコムウェアでは、すべての職場において「安全衛生委員会」を設置し、職場の安全点検や健康増進施策に関する意見交換など、主体的な安全衛生活動を行っています。また、年に一度NTTコムウェアグループの安全衛生委員および産業保健スタッフを対象に、講義や各職場の安全衛生施策の発表などを実施する「安全衛生セミナー」を開催し、各職場の安全衛生活動に活かしています。

健康経営

NTTコムウェアは、2017年2月、健康経営優良法人認定制度（経済産業省と日本健康会議が主催）において、社員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に取り組んでいる優良な健康経営企業として、「健康経営優良法人2017 大規模法人部門（ホワイト500）」に認定されました。今後も健康保持・増進、ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた施策に積極的に取り組んでいきます。

● 「ホワイト500」ロゴ



各種休暇の取得促進

NTTコムウェアでは、社員一人ひとりのさらなるワーク・ライフ・バランスの推進に向けて、各種休暇を取得しやすい環境の整備に努めています。NTTコムウェアの2015年10月から2016年9月の有給休暇取得率は97.1%でした。

NTTコムウェアグループの社会貢献活動

良き企業市民として

法令遵守はもとより、さまざまな貢献活動に積極的に参画し、企業市民としての責任を果たすという姿勢は、多様化・グローバル化する社会の中で、その重みを増しています。

多様な貢献活動を通じ、社会に根ざす

NTTコムウェアグループは、さまざまな社会貢献活動を通じて社員の社会貢献に対する意識の向上や社会の課題解決への貢献など、会社一体となった「チーム」としての活動を続けています。中でも、「企業の森・NTTコムウェア(青梅)」では森林保全の取り組みに企業として積極的に取り組んでいます。

NTTコムウェアグループの社会貢献活動

NTTコムウェアグループは、「人びとの相互理解と社会の進化発展を支える」との企業理念に基づき、良き企業市民として、社会貢献活動を全社的に展開しています。

全社的な活動テーマは、①社員参加型を中心としたテーマ、②事業特性にマッチしたテーマ、③地球環境保護に対するテーマ、という3つの視点から設定し、より意義のある取り組みを実施するよう努めています。



里山の整備にチームで貢献する

「コムウェアの森」継続的な取り組みとその成果

日本各地に存在する里山の整備は、自然災害の防止や希少動植物の保護、スギ花粉の抑制、水源地のかん養など、地元地域のみならず日本全体に大きな意味を持つ課題です。

NTTコムウェアは、東京都農林水産振興財団が推進する「花粉の少ない森づくり」の一環として森林整備を行う「企業の森」に協賛し、「企業の森・NTTコムウェア(青梅)」(愛称:コムウェアの森)において、森林保全活動を2009年から実施してきました。

3.14ヘクタールに及ぶコムウェアの森では、社員有志で結成された環境サポーターズを中心に社員・OBにより、植林・補植・下刈り・道の修復・植生調査などの森林保全活動を続けてきました。2016年度の植生調査でも、多様な植物の植生や、生物の痕跡を確認するとともに、植林した木々が順調に生育していることを確認しており、参加者たちの地道な活動が確かな実を結びつつあります。

●コムウェアの森 活動参加者たち



3つのテーマに即した社会貢献活動を、Webで発信

上記、3つのテーマ(社員参加型を中心としたテーマ、事業特性にマッチしたテーマ、地球環境保護に対するテーマ)に即した社会貢献活動は、各事業所ごとに、日々、積極的に展開しています。これらの活動を通じ、地域の皆さまはもちろん、社会の幅広い皆さまとの対話を深めてゆきたいと、私たちは考えています。

このような考えに基づき、各地で展開する社会貢献活動の様子をタイムリーに発信するために社会貢献活動紹介サイトを開設しています。

社会貢献活動サイトはこちらをご覧ください。