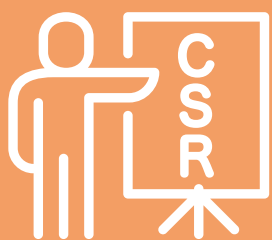




# NTT COMWARE CORPORATION CSR REPORT 2018

詳細版





# CSR マネジメント

私たちのアプローチ：  
「4つのコミュニケーション」を実践し、安心・安全で豊かなコミュニケーション社会を実現

## 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

NTTグループは、「NTTグループCSR憲章」を基本指針として、社会的課題の解決を通じた持続的な成長の実現に努めています。

「NTTグループCSR憲章」は、グループのあり方を表現した「CSRメッセージ」と、具体的な重点取り組み項目を示した4つの「CSRテーマ」から構成されており、グループ一体となって取り組んでいます。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。

## コムウェアビジョンならびにCSR活動指針の改定

NTTコムウェアは、2017年に創立20周年を迎え、コムウェアビジョンを改定し、CSR活動指針（CSRメッセージとCSRテーマ）も刷新しました。

### ●新企業ビジョン「コムウェアビジョン」

| NTTコムウェア・アイデンティティ                                                        | コーポレートメッセージ  |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------|
| NTTコムウェアは品質と信頼性を追求し、<br>お客さまとのビジネス価値の協創を通じて、<br>豊かなコミュニケーション社会の実現に貢献します。 | 心をつなぐ、社会をつなぐ |

| 行動指針                                                              |                                          |                                                               |                                                                   |                                         |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| お客さまの持続的な発展<br>と新たなビジネスの価値<br>創造のために、お客さま<br>とともに考え、ともに行動<br>します。 | 企業価値向上のために、<br>プロフェッショナルを<br>目指します・育てます。 | 多様性を尊重し、社会<br>の発展と安定のために<br>社会の一員としての役割<br>を果たし、ルールを守り<br>ます。 | 最高のチームパフォーマ<br>ンスのために、“わかって<br>いるけど誰もやっていな<br>い仕事”に進んで取り組<br>みます。 | 自分の夢を実現するた<br>めに、自らの可能性を信じ、<br>〇〇し続けます。 |

## 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。

## 国連SDGsへの賛同と推進

2016年度、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。

これを受け、NTTコムウェアグループも2016年度よりNTTグループの一員としてSDGsに貢献する取り組みを推進しています。

具体的には、私たちは2017年にCSR活動指針刷新と併せSDGsの加味を開始。現在、とくに私たちの事業特性を活かした貢献の在り方につき、ステークホルダーの意見も交えつつ、各部門が連携して検討・推進しています。

\* SDGs: Sustainable Development Goalsの略

## ●新・CSR活動指針（CSRメッセージとCSRテーマ）

## CSRメッセージ

私たちNTTコムウェアグループは、高い倫理観と技術力を持って最高のサービスと信頼を提供し、お客さまとのビジネス価値の協創を通じて、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

## THEME 01

## 人と社会のコミュニケーション



## CSRテーマ

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

## 重視している「社会の変化」とSDGs

- 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」



## THEME 02

## 人と地球のコミュニケーション



## CSRテーマ

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

## 重視している「社会の変化」とSDGs

- 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



## THEME 03

## 安心・安全なコミュニケーション



## CSRテーマ

私たちは、社会を支え生活を守る重要なICTソリューションを提供する企業グループとして、社会的・倫理的な課題の克服に真摯に取り組み、情報セキュリティの確保や災害・サイバー攻撃にも強い安心・安全なコミュニケーション環境を提供します。

## 重視している「社会の変化」とSDGs

- 「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



## THEME 04

## チームNTTのコミュニケーション



## CSRテーマ

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

## 重視している「社会の変化」とSDGs

- 企業倫理、人権意識の高まり  
「ブラック企業」問題など、普遍的命題へと、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



## 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。

なお、当報告書の各章では、重点活動項目にとどまらない多様な活動についてもご報告しています。併せてご覧ください。

## 2017年度からの新目標および実績

| 重点活動項目                      | 2017年度目標                                                                         | 2017年度実績                                                                          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I. 人と社会のコミュニケーション</b>    |                                                                                  |                                                                                   |
| 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(実績把握)                                                | ● サービス提供件数:2件                                                                     |
| 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(実績把握)                                                   | ● サービス提供件数:1件                                                                     |
|                             | ● 海外案件に関する活動(実績把握)                                                               | ● 主にNTTグループを通じたグローバルビジネスへの貢献:約8.7億円                                               |
| 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貢献額:300億円                                                     | ● コスト削減貢献額:320億円                                                                  |
| <b>II. 人と地球のコミュニケーション</b>   |                                                                                  |                                                                                   |
| 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) | ● 電力使用量<br>TPR活動による削減電力量:▲12.1百万kwh<br>(電力使用量120.7百万kwh)                          |
| 資源の有効活用                     | ● 廃棄物リサイクル率:99%以上                                                                | ● 廃棄物リサイクル率:99.75%                                                                |
| 事業上の環境負荷低減                  | ● 紙使用枚数:6,475箱(2016年度実績▲5%削減)<br>社員1人あたり2,370枚以下                                 | ● 紙使用枚数:5,376箱(購入数)<br>社員1人あたり1,035枚(MPS*にて集計)                                    |
| <b>III. 安心・安全なコミュニケーション</b> |                                                                                  |                                                                                   |
| 個人情報保護                      | ● 個人情報の漏えい件数:0件                                                                  | ● 個人情報の漏えい件数:0件                                                                   |
| 情報セキュリティの強化                 | ● セキュリティー人材の確保<br>上級レベル:実績管理/中級レベル:180名/<br>初級レベル:1,600名                         | ● セキュリティー人材の確保<br>上級レベル:1名/中級レベル:278名/<br>初級レベル:1,744名                            |
| 通信サービスの安定性と信頼性の確保           | ● 新組織に合わせたBCPマニュアル類の現行化<br>● 安否確認等訓練の実施                                          | ● 7月1日組織再編後の新組織におけるマニュアル類整備実施<br>● 安否確認等訓練の実施                                     |
| <b>IV. チームNTTのコミュニケーション</b> |                                                                                  |                                                                                   |
| 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                                          | ● 女性管理者登用率:4.73%(4/1時点)                                                           |
|                             | ● 障がい者雇用ゼロ企業:0社(50名以上の会社)<br>● 障がい者雇用率:2.0%以上<br>(NTTコムウェア、NTTインターネット)           | ● 障がい者雇用ゼロ企業:0社(50名以上の会社)<br>● 障がい者雇用率(4/1時点)<br>NTTコムウェア:2.2%<br>NTTインターネット:2.2% |
| 人権の尊重                       | ● 人権に関する違反件数:0件                                                                  | ● 人権に関する違反件数:0件                                                                   |
|                             | ● 人権に関する研修受講率:100%                                                               | ● 人権に関する研修受講率:100%(WBT全社員研修、職場学習会)                                                |
| 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                                                           | ● 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<br>● 特定保健指導実施率:60%                                               | ● 労働災害事故発生件数:8件(通勤災害5件、業務災害3件)<br>● 特定保健指導実施率:25.0%                               |
| 魅力ある職場の実現                   | ● 従業員満足度:前年度(3.87点)以上                                                            | ● 従業員満足度:3.88点                                                                    |
| グループ丸となった社会貢献活動の推進          | ● 延べ参加率:200%以上<br>● 社員のボランティア活動登録率:30%以上                                         | ● 延べ参加率:259%<br>● 社員のボランティア活動登録率:21%                                              |

\* MPS:マネージドプリントサービス

## ステークホルダーとの対話を通じた、確かな活動の実践

ステークホルダーの声に耳を傾け、活かす「エンゲージメント」の仕組みづくりは、CSRを実践するための基本です。

NTTコムウェアは、日々の対話を重んじ、グループのすべての職場でエンゲージメントを実践することで、全員のCSR意識を徹底しています。

| ステークホルダー                                                                 | NTTコムウェアグループのアプローチ                                                                     | エンゲージメント方法(例)                                                                                                                                         | エンゲージメントする理由                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>お客さま(法人・個人)</b><br>NTTコムウェアグループの提供するサービスをご利用になる個人・法人、すべてのお客さま         | ICTパートナーとして選ばれるよう、社員一人ひとりがCSRへの高い意識を持ち、お客さまの立場に立った質の高い便利で安心・安全なサービスを提供します。             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さま問い合わせ窓口の開設</li> <li>● お客さま満足度調査の実施</li> <li>● Webサイトの活用</li> <li>● CSR報告書、広報誌の発行</li> </ul>              | お客さまのニーズや立場を理解し、より質の高いサービス・製品の提供を実現することで、お客さま満足度の向上をめざすとともに、お客さまにとってのICTパートナーとなるため。 |
| <b>株主・投資家</b><br>NTTコムウェアグループの株主の皆さま                                     | 健全な財務体質を維持しつつ企業価値を高めるとともに、株主の皆さまへ利益を還元していきます。また、グループに関わる情報の適時・適切かつ公平な開示に努めます。          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 株主総会、決算発表</li> <li>● NTTグループ社長会など</li> </ul>                                                                 | コミュニケーションを通じて適切な評価をいただくとともに、皆さまのご意見をグループ経営の参考とするため。                                 |
| <b>社員(社員・家族・退職者)</b><br>NTTコムウェアグループで働く社員とその家族、NTTグループのCSRに賛同する退職した方々    | 多様な社員が安心して働ける職場をつくり、最大限の能力を発揮して、仕事も生活も充実できるようにさまざまな施策に取り組めます。退職した方々とのコミュニケーションも大切にします。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 従業員満足度調査の実施</li> <li>● 定期的な面談</li> <li>● 労使間の対話</li> <li>● 企業倫理ヘルプラインの開設</li> <li>● CSRカンファレンスの開催</li> </ul> | 社員が安心して働くことのできる職場環境を整えて生活をサポートすることで、一人ひとりが最大限の能力を発揮し、高いCSR意識を持って業務に取り組めるようにするため。    |
| <b>地域社会</b><br>NTTグループ各社と事業を通じた関わりがある地域社会の皆さま                            | 事業を通じた社会貢献や災害対策に取り組むなど、地域社会とともに歩みます。                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 社会貢献活動を通じた支援・協働活動の実施</li> <li>● 地域での企業市民活動の実施</li> <li>● 寄附・スポンサーなどによる支援</li> </ul>                          | 豊かな地域社会づくりへ貢献するとともに、地域社会の課題を理解・把握し、事業を通じて多面的に貢献するため。                                |
| <b>ビジネスパートナー</b><br>NTTコムウェアグループのサービス提供にあたり、さまざまな協力をいただいているビジネスパートナーの皆さま | さまざまな社会的課題を解決するために、サービスをともに創造・展開していくことをめざします。                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● お問い合わせフォームの開設</li> <li>● 調達方針・ガイドラインなどの開示</li> <li>● サプライヤー向けアンケートの実施</li> <li>● サプライヤー向け説明会の開催</li> </ul>   | 環境・人権などに配慮した製品の調達や公正なパートナーシップの構築により、企業としての社会的責任を果たし、ビジネスパートナーの皆さまとともに持続的に成長していくため。  |



## 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。

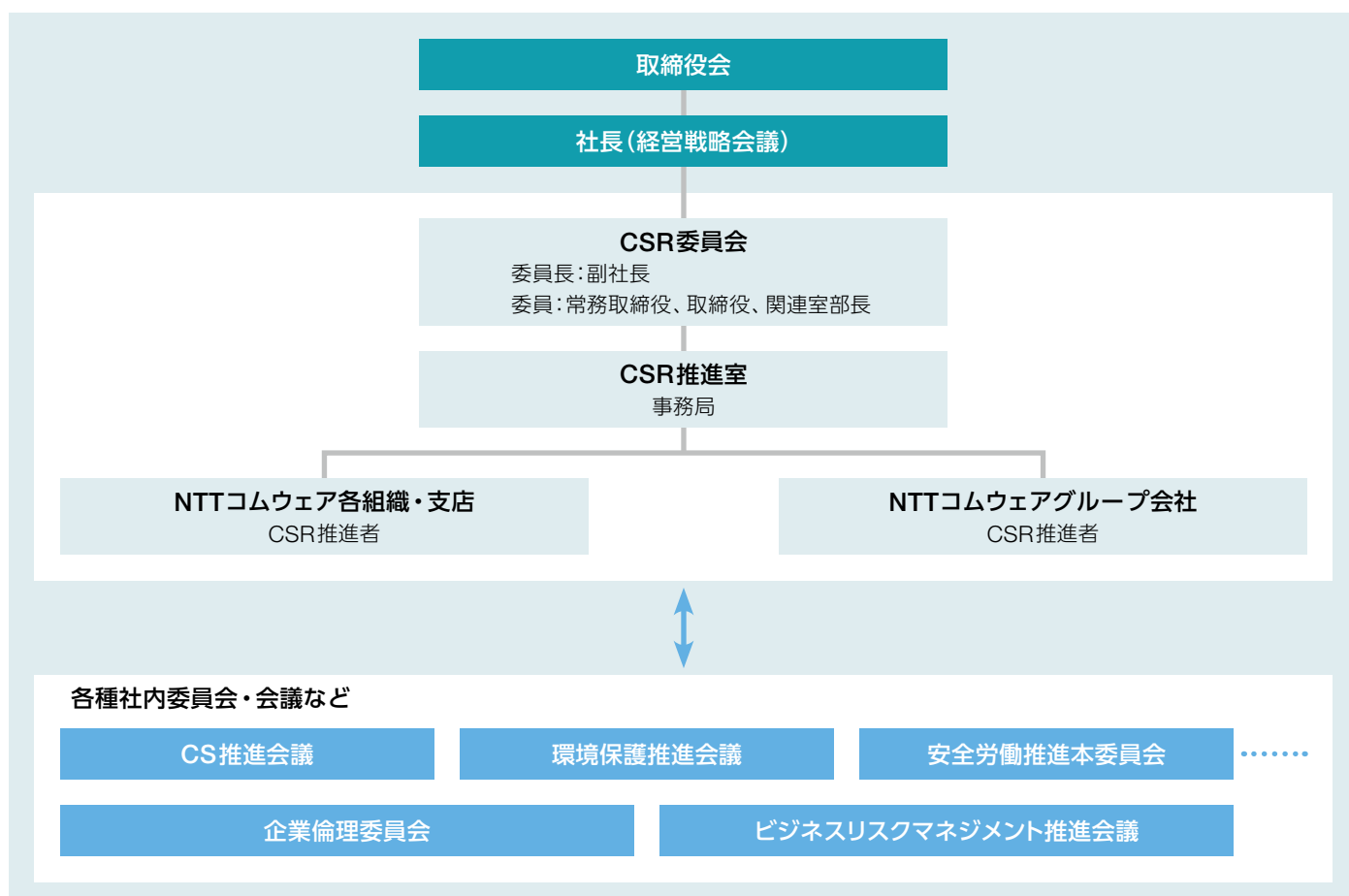
### CSR委員会

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活動指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。2017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、2017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、財務・非財務両面の会社経営・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コムウェアでは取締役会で定めた「内部統制システム構築の基本方針」のもと、法令遵守、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を設置し、内部監査の実施やグループとしてリスクの高い共通項目について、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

NTTコムウェアは、適切なセキュリティ管理を実践し、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を行っており、2017年度は7月1日の組織再編成とともに行いました。

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、お客さま情報をはじめとした企業内機密情報の漏えいは重大な不正行為であることを認識し行動するとともに、社会的責務の大きい企業グループの一員として、お客さま、取引先などとの応接にあたっては過剰な供授を厳に慎む。
- 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、これにより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。

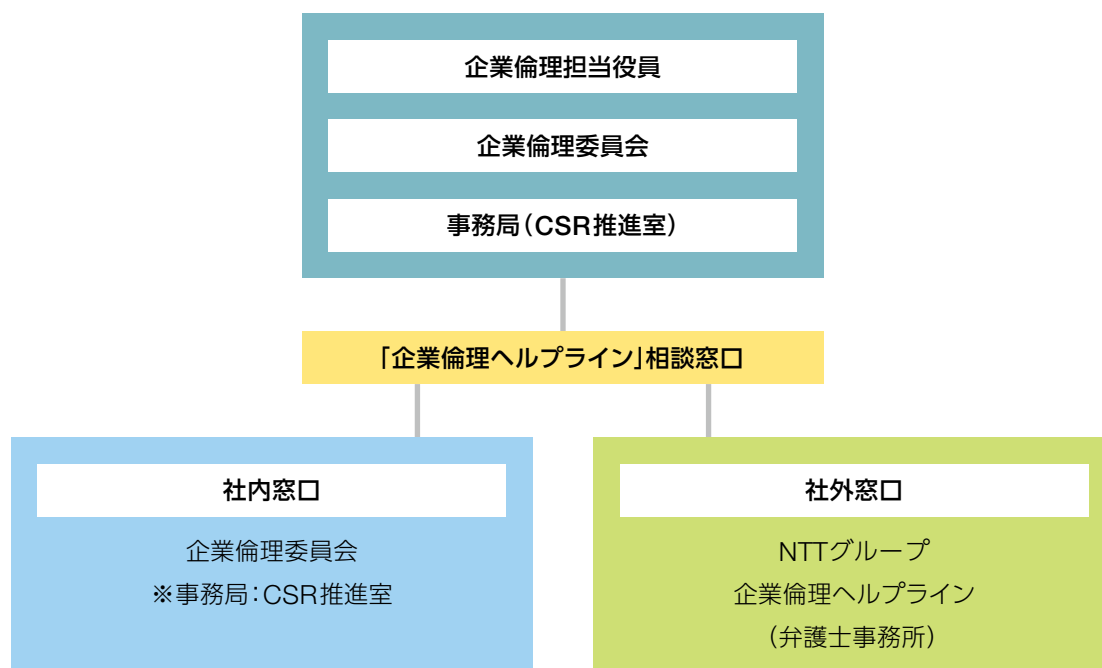
また、企業倫理推進活動をより実効的なものとするために、社員など(派遣社員、取引事業者の社員などNTTコムウェアグループで就業するすべての者)が倫理違反のおそれがある行為などについて相談・通報できる「企業倫理ヘルプライン(相談窓口)」を社内外に設置しています。

## 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十分な配慮をしています。

2017年度におけるヘルプラインへの相談件数は、NTTコムウェアグループ全体で6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<sup>\*1</sup>、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<sup>\*2</sup>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択、1976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〕

労働における基本的原則及び権利に関する国際労働機関（ILO）宣言（1998年第86回国際労働機関総会で採決）中核8条約：「強制労働」「結社の自由と団結権」「団結権及び団体交渉権」「同一価値の労働に対する同一報酬」「強制労働の廃止」「雇用及び職業についての差別待遇」「就業の最低年齢」「最悪の形態の児童労働」

\*3 2項～4項の実施にあたっては、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」およびISO26000の考え方を適用し、ここで示される手順にしたがいます。

## 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。なお同窓口寄せられた相談については、相談者に不利益がないよう、情報の取り扱いに留意しています。

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。2017年度における相談件数は、2件でした。



# 人と社会の コミュニケーション

私たちのアプローチ：  
日常のすべてが、社会の誰もが、  
ICTでつながる社会へ

## 何故重要か

ネットワーク社会のグローバルな浸透により、ICTは社会の基盤インフラとして不動となりました。さらにはIoT技術の進化を契機に今やビジネスから日常生活まで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」が生まれつつあります。また、これらの社会の変化(メガトレンド)は、世界中の皆さまにICTの利便性を提供することにより、お客さまひいては社会の皆さまの課題解決に貢献する機会です。このような考えに基づき、ICTが日常生活で担う役割の高まりを受け、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。

一方、ICT社会の高度化にともない、求められる技術の高度化と多様化が加速しています。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。

## SDGsとの関わり

誰もが享受できる、サステナブルでレジリエント(強靱)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NTTコムウェアグループのCSR重点領域のみならず、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。この観点を踏まえつつ、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。

### SDG9に貢献しうる、私たちの取り組みの例

- 画像認識ソリューション「Deeptector®」+IoTによる、経済活動の円滑化、社会的課題への対応
- 社会インフラである公共システムへの、先進技術の導入
- IoTによるヘルスケアやウェルネス推進

9 産業と技術革新の  
基盤をつくろう



## 2017年度 成果のハイライト

### ●2017年度の主な成果

| 重点活動項目        | 2017年度目標                         | 2017年度実績                                |
|---------------|----------------------------------|-----------------------------------------|
| 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(実績把握) | ● サービス提供件数:2件                           |
| 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(実績把握)   | ● サービス提供件数:1件                           |
|               | ● 海外案件に関する活動(実績把握)               | ● 主にNTTグループを通じたグローバルビジネスへの貢献:<br>約8.7億円 |
| 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貢献額:300億円     | ● コスト削減貢献額:320億円                        |



2017年度より新たに開始した新・重点活動項目では、「ICTを通じた社会への貢献」「ICTアクセスの向上」「お客さま満足の追求」を重点活動項目に定め、各種施策の強化を開始しました。

具体的には、ICTインフラのさらなる普及に貢献する各種サービスの開発に加え、ご高齢者や海外の方にもICTサービスを気軽に利用いただけるサービスの開発を通じて東京2020大会および地域経済の活性化に資する施策、多様性を活かす社会インフラの実現に資するユニバーサルデザイン・サービスの模索などを実施しました。

これらの活動の多くはNTTグループ各社と共同で構築・提供される点も特徴といえ、グループシナジーを活かした着実な実現を図っています。またお客さま満足の追求に向けては、お客さまのご要望の高いICTコストの抑制・削減を踏まえたソリューション提案の効果を「コスト削減事業計画値」として試算し、経済効率性に配慮したイノベーションの実現を徹底しました。



## 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、とも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<br>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<br>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<br>関連事業所：<br>▶ ネットワーククラウド事業本部 サービスプロバイダ部<br>MSP-BU カスタマサービス担当<br>(製造業・流通業、金融業・公共・NTTグループ、社内システム)<br>MSP-BU サービスインテグレーション担当<br>CLS-BU クラウドサービス担当(SC-NW、SC-RP、DTS、DevaaS)<br>セキュリティサービス担当(SC)<br>NWS-BU サービスNW担当(社内ネットワーク基盤)<br>グループ統合IT-NW担当(情報システム間ネットワーク、グループOAネットワーク)<br>ネットワーククラウド事業本部 サービスオペレーション部<br>FSC24-BU ITオペレーション担当(統合オペレーション(ノンテレコム))<br>基盤オペレーション-BU 基盤OP担当(情報システム間ネットワーク、グループOAネットワーク)<br>〔活動範囲：①、②〕<br>▶ 地域事業本部 北海道支店 BS部門 サービス担当<br>(ハウジングサービス・ホスティングサービス担当)<br>〔活動範囲：②〕<br>▶ 地域事業本部 西日本支店 NS部門 ITサービス担当<br>(社内ネットワーク基盤)<br>〔活動範囲：①〕 |
| 適用規格   | ISO9001: 2015                                                       | 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。

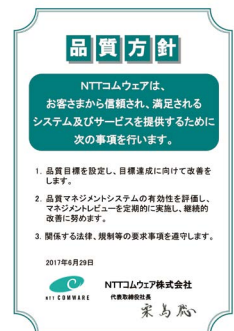
## 品質方針の徹底

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コムウェアグループは、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。

### さまざまな人に、ICTの利便性を手軽に。進化する「スライドnavi」

日常生活で活躍の場を広げるICT機器の代表的なものに、タブレット端末があります。NTTコムウェアは、地域振興や観光促進、よりきめ細かい顧客対応に貢献するICTサービスといった観点から、タブレットに注目して新たなソリューションの開発を続け、2017年度より「スライドnavi」を公開しメニューの拡大を図っています。

「スライドnavi」の基本コンセプトは、観劇や観光といった利用シーンにおいて、お客さまの手元のタブレット上に画像や場面の解説などのコンテンツを配信し、場面にあわせて自動的にページがめくられる仕組みによって、聴覚にハンデのあるユーザー、日本語を解さないユーザーであっても観劇や観光の楽しさを体験できるようになるというものです。

これまでの導入実績としては、能楽鑑賞に訪れた外国人来訪者や初心者に向け、舞台進行に応じて演目情報や所作の説明などを複数の言語で配信したり、クラブツーリズム株式会社と提携してバスツアーの参加者に旅程情報や来訪地説明、ツアー中の撮影写真などを配信したりといった事例があります。また、Webサービスでありアプリケーションのインストールが不要であるため、URLにアクセスするだけで利用できる手軽さを活かしてお客さまのスマートフォンやタブレットを利用したBYOD\*型でのサービス提供を行った事例もあります。

引き続き、サービス利用者やお客さまの声を踏まえ、内容のさらなる改善・拡充を図り、地域振興や東京2020大会に向けた観光促進の一助となることをめざします。

\* BYOD: Bring your own deviceの略。個人所有のICT機器を持ち込みで利用する業務形態のこと

#### ●「タブレットガイド」を使って旅を楽しむ



\* タブレットを使って目的地の情報を調べたり、好きな音楽を視聴できるため、移動時間も楽しめます。

## 東京都「外国人おもてなし語学ボランティア」サイトの運営支援

近年、日本を訪れる外国人観光客が年々増加しています。とくに東京2020大会を見据え、外国人観光客が安心して滞在できる環境を整えるために、東京都では「外国人おもてなし語学ボランティア」の育成に取り組んでいます。以前から開講していたボランティア育成講座と併せて、ボランティアに関する情報発信とボランティア登録者へのフォロー、登録者同士の活動情報の共有といった活動を促進する仕組みづくりが課題となっていました。NTTコムウェアは、ボランティア活動記録を投稿できる「みんなのおもてなしマップ」のほか、サイト運用を行いやすくするCMS（コンテンツ管理システム）の導入、ICT技術を活用したボランティア支援施策を提案するなど、Webサイト構築を通じて、東京都の事業をサポートしています。とくに「みんなのおもてなしマップ」は、ボランティア参加者の発信したい、または知りたい情報をきめ細かく調査した上で構築したため、利便性などで好評を博しています。

東京都は2019年度までにボランティア5万人の育成を目標としています。引き続き、NTTコムウェアでは、同サイトの改善などを図り、目標実現へと支援します。

### ● ボランティアの利便性を考えた、「みんなのおもてなしマップ」



ボランティア活動記録を「みんなのおもてなしマップ」上で共有。  
ハート形アイコンをクリックすると詳細が確認できる。

## ICTアクセスの向上

世界のすべての人に、ICTの利便性を

NTTコムウェアグループは、障がい者の方など、ICTアクセスに困難がある方にも、その利便性を享受いただけるサービスの開発と提供を推進しています。

### 「ユニバーサルデザインマップ」の開発と積極展開

ユニバーサルデザインとは、誰にとっても使いやすいデザインのことです。NTTコムウェアが、NTTグループと共同検討した地図アプリケーション「ユニバーサルデザインマップ」は、障がい者の方々などが必要とする情報を地図上に表示、投稿するサービスで、施設情報を利用者自身が登録でき、街づくりへの意識、関心を高めるものです。とくに車いすで移動される方、目の不自由な方、高齢になって筋力や体力に衰えを感じている方、またベビーカーを利用するお子さま連れの方に目線に立ち、安心して外出時にルート選びいただける設備情報が掲載されている点に大きな特徴があります。またWebアプリとして開発しているため、スマートフォンやタブレット、パソコンなどからアクセスするだけで利用できますし、情報の更新もいち早く反映できます。最初に「車いす利用」「視覚障がい者」「お子さま連れ/ベビーカー利用」などの利用者のタイプを登録することで、それぞれが必要とする情報が優先的に表示される仕組みも、利便性を考えた重要なポイントです。

ユニバーサルデザインマップは音声ガイド機能を搭載した上で、2016年11月より、「ジャパンウォーク」にNTTが提供する「ジャパンウォークガイド」に採用されています。ジャパンウォークは、誰もが分け隔てなく、ともに暮らす社会づくりの一環として、障がいのある人もない人も、ともに街を歩くウォーキングイベントです。2018年5月の「ジャパンウォーク in TOKYO / 2018春」には30人のオリンピック・パラリンピアンも来訪し、車いすの方、目や耳の不自由な方も含め、合計4,734名が参加しました。

NTTコムウェアグループは、ICTを活用したユニバーサルデザイン社会の実現への貢献に向け、ユニバーサルデザインマップのさらなる改善と普及に取り組みます。

#### ● ジャパンウォークガイド 4つの特徴

##### 1 写真をメインとした直観的に伝わるUD情報

画像で風景や施設内部の様子が確認できます。とくに公衆トイレは360度画像も掲載しています。

##### 2 個々人に合わせたフィルタリング機能

車いす利用、視覚障がい、お子さま連れベビーカー、など利用者に応じた情報の表示を設定することができます。



©NTT空間情報社

##### 3 バリアフリールート表示機能

2018.2 new!

車いす利用者に最適な経路を色分けして表示します。

##### 4 音声読み上げ機能

登録情報を音声で読み上げる機能により、スマートフォンを見ていなくても、耳で情報をキャッチすることができます。



## CS推進活動

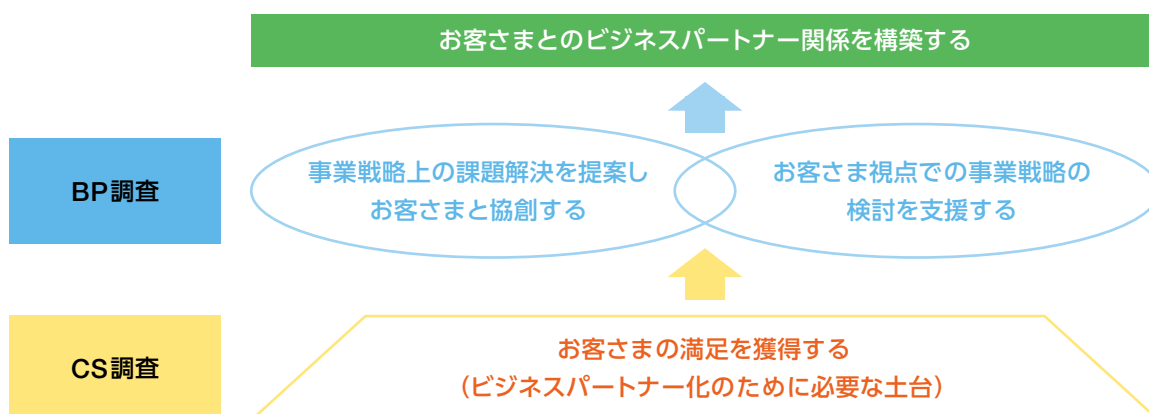
NTTコムウェアグループは、常に「お客さまの永続的な発展と新たなビジネスの価値創造のために、ともに考え、ともに行動します。」を心がけ、お客さま満足（CS）・ビジネスパートナー（BP）化推進活動に取り組んでいます。私たちは、お客さまのビジネスパートナーとなることをめざし、業務改善活動を推進しています。

### 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。2017年度はアンケート調査、インタビュー調査を実施し、いただいたご意見・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化マインド向上および活性化

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Web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年案件の表彰式では、同制度を通じ合計11のプロジェクトを表彰しました。







# 人と地球の コミュニケーション

私たちのアプローチ：  
次の世代へと、豊かで健やかな  
地球を託せる社会へ

## 何故重要か

地球の環境問題には、至急かつ世界規模での取り組みが必要とされる課題が多く存在します。例えば地球温暖化の抑制に向けては、国連パリ協定などを通じ社会全体の低炭素化が急がれており、また大量消費社会による環境汚染や資源の枯渇問題は国家間の懸案事項にすら波及しています。生物多様性の減少に対しても地球ひいては人類の将来の安全性に関する懸念の声が高まっています。

これらの課題に積極的に取り組むことは、社会のリスクの低減に加え、新たな社会価値の創造にもつながる、企業にとり意義深い経営課題です。このような考えに基づきNTTコムウェアグループは、ICTリーディングカンパニーとして、「Green by ICT」を合言葉に、世界的な環境問題を踏まえた目標群を策定し、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。

## SDGsとの関わり

私たちが掲げる各種の取り組みは、いずれもSDGsの複数の目標とかかわりを持ちます。中でもとく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、優先的に取り組みを模索しています。

### SDG13に貢献しうる、私たちの取り組みの例

- 環境性能に優れたデータセンターサービスの提供
- 低炭素化を推進するIoTソリューションの提供
- 自社の低炭素化の推進

13 気候変動に  
具体的な対策を



## 2017年度 成果のハイライト

### ●2017年度の主な成果

| 重点活動項目           | 2017年度目標                                                                                                                         | 2017年度実績                                                                                              |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ICTの利活用による環境への貢献 | <ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>電力使用量<br/>TPR活動による削減電力量：▲12.1百万kwh（電気使用量120.7百万kwh）</li> </ul> |
| 資源の有効活用          | <ul style="list-style-type: none"> <li>廃棄物リサイクル率：99%以上</li> </ul>                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>廃棄物リサイクル率：99.75%</li> </ul>                                    |
| 事業上の環境負荷低減       | <ul style="list-style-type: none"> <li>紙使用枚数：6,475箱（2016年度実績▲5%削減）<br/>社員1人あたり2,370枚以下</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>紙使用枚数：5,376箱（購入数）<br/>社員1人あたり1,035枚（MPS*にて集計）</li> </ul>       |

\* MPS：マネージドプリントサービス



2017年度より新たに開始した新・重点活動項目では、「ICTの利活用による環境への貢献」「資源の有効活用」「事業上の環境負荷低減」を重点活動項目に定め、各種施策の強化を継続しています。

「ICTの利活用による環境への貢献」では、自社ならびにサービスを利用されるお客さまの環境負荷低減に貢献する上で大きな効果を期待できるデータセンターの電力使用量の削減を重視し、さまざまな施策を各地で展開しています。「資源の有効活用」では循環型社会の実現に向け企業の率先した取り組みが期待される廃棄物のリサイクル率向上を継続的に重視しており、高いリサイクル率を達成しています。「事業上の環境負荷低減」はすべての社員が実践できる目標を重んじており、現在は紙使用枚数の削減を社員一人当たり目標として設定。IDカードに連動したカウンターで集計しています。

これらのほかにも、NTTコムウェアグループ全体での電気使用量の削減や環境汚染物質の削減や水使用量の削減、森林保護活用などの多様な活動を継続的に実施し、それぞれ成果をあげることができました。

## 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。2017年度に新規規格であるISO14001:2015への移行が完了しました。

### 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2018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、CO<sub>2</sub>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」)<br>什器の再利用による新品購入の抑制                                                                          |
| 運搬 | 環境配慮車両(天然ガス自動車)の使用<br>深夜運搬によるCO <sub>2</sub> 排出量の削減(交通渋滞の回避による移動時間の短縮)<br>再利用可能な梱包箱の利用<br>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<br>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。

2017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、内部監査と外部審査を各々年1回実施しています。外部審査については情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)との統合審査となっています。

2017年度の内部監査において不適合の検出はありませんでした。また、外部審査においても不適合の指摘はなく、省エネ、OA用紙使用量削減、廃棄物の分別・適正処分などの環境活動と事業活動との一体化について高い評価をいただきました。

NTTインターネットにおいても内部監査や外部審査での不適合の検出・指摘はありませんでした。

## 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)<br>2017年度も全社員(6,921名)および全協力会社社員(4,907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、札幌と弁天あわせて62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29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Web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。2017年度は、前年度に引き続き、グリーン購入法基準に適応した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に継続的に取り組むとともに、消費電力削減(CO<sub>2</sub>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。



## 2017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、2016年に発表されたNTTグループ環境宣言に沿って「社会が低炭素化している未来へ」「資源が循環している未来へ」「自然と共生している未来へ」に関する環境目標を定めて取り組んでいます。

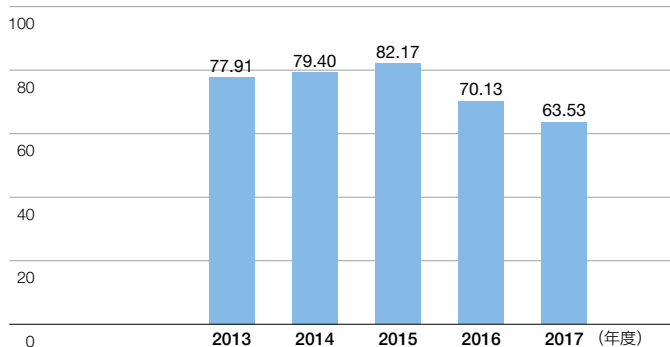
2017年度は、省エネ施策の実施、紙減らしの推進などの努力により、主な環境目標をすべて達成することができました。

### パフォーマンスデータ

#### 地球温暖化防止

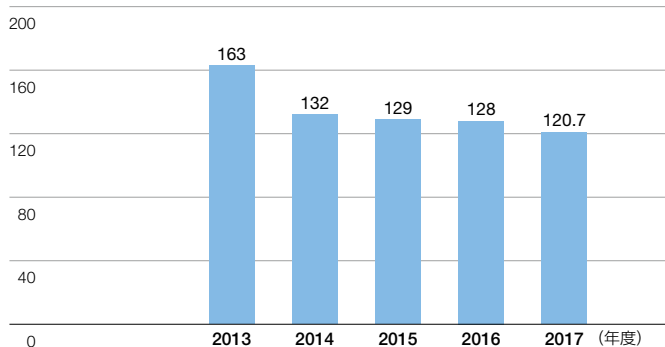
##### ●事業活動にともなうCO<sub>2</sub>排出量

(千トン-CO<sub>2</sub>)



##### ●電力使用量

(百万kwh)

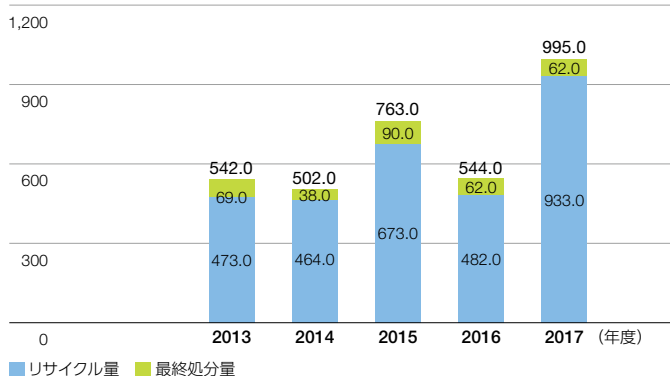


2014年度以降については、旧コムウェア・ピリングソリューション社使用分を除外しています。

#### 廃棄物削減

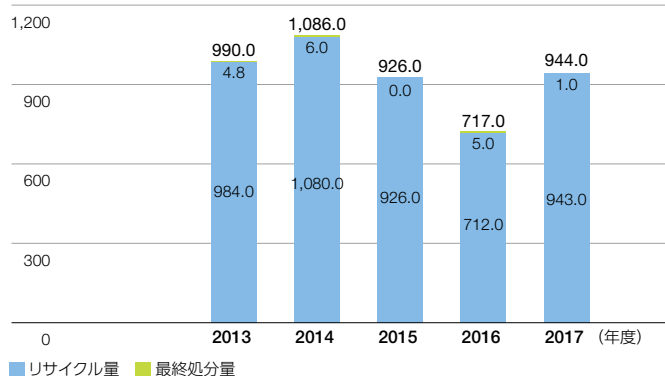
##### ●建設廃棄物

(トン)



##### ●オフィス廃棄物

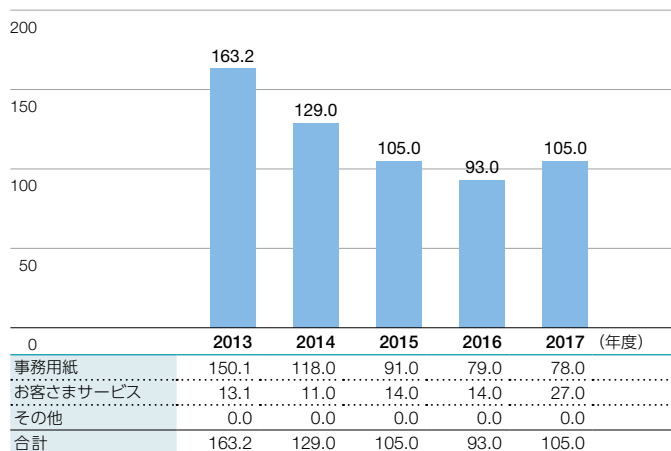
(トン)



## 森林保護

### ●純正パルプ、再生紙の使用量

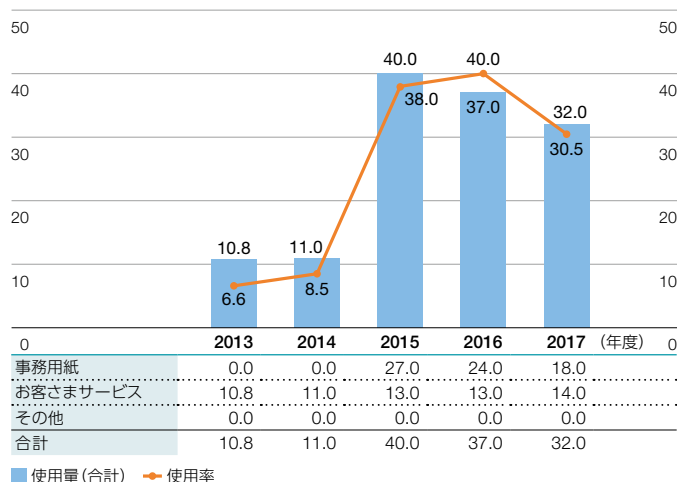
(トン)



### ●純正パルプの使用量、使用率

(トン)

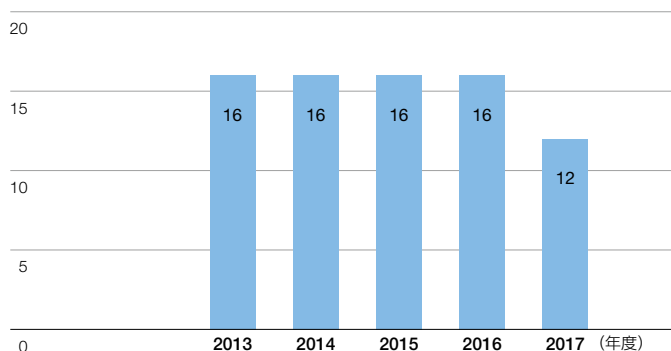
(%)



## 環境汚染防止

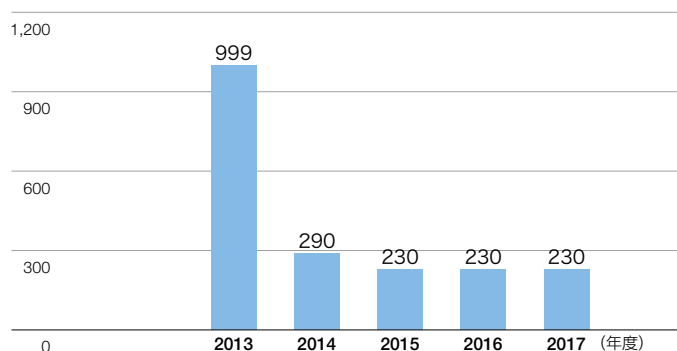
### ●アスベスト残数量(建物)

(トン)



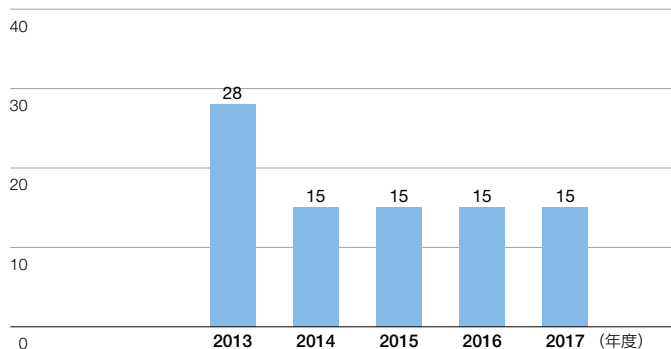
### ●PCB(蛍光灯安定器)保管量

(個)



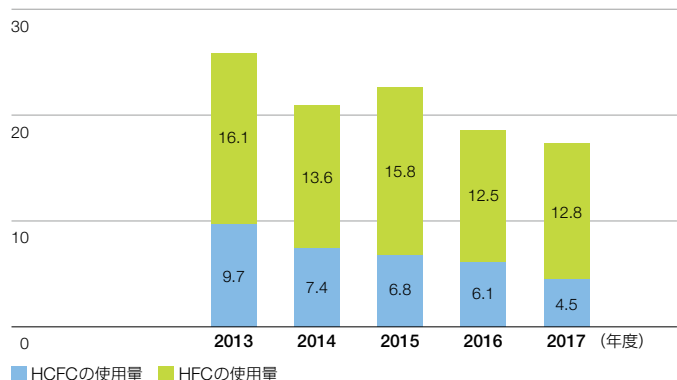
### ●消火設備特定ハロゲンガス保有量

(トン)



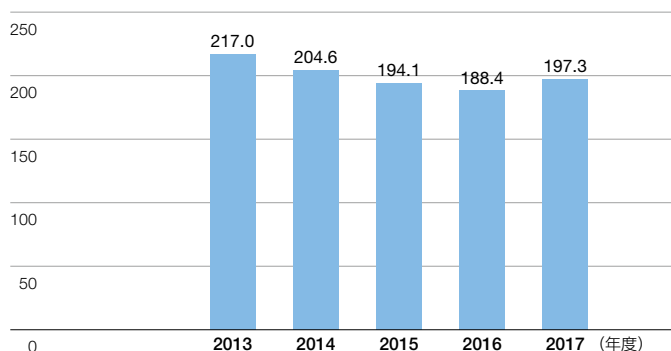
### ●空調用代替フロンガス量

(トン)



## 水資源使用量

### ●水資源使用量

(千m<sup>3</sup>)

### 【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。

2017年度のNTTコムウェアの環境保全コストは投資額が524.4百万円、費用額が333.6百万円でした。

環境投資は前年度と比べ39.9百万円増加し、環境費用は107.1百万円増加しました。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ともに、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         | 2016年度 |       | 2017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) | 484.5  | 115.5 | 524.4  | 223.6 |
| ①公害防止コスト            | —      | —     | —      | —     |
| ②地球環境保全コスト          | 484.5  | 74.5  | 524.4  | 142.1 |
| ③資源循環コスト(a+b+c+d)   |        | 41.0  |        | 81.5  |
| a. 事務用紙の節減          |        |       |        |       |
| b. 建設工事廃棄物対策        |        | 25.2  |        | 46.6  |
| c. オフィス内廃棄物処理       |        | 0.4   |        | 0.1   |
| d. オフィス内廃棄物3R       |        | 15.4  |        | 34.8  |
| 2. 上・下流コスト          |        | —     |        | —     |
| 3. 管理活動コスト          |        | 110.9 |        | 109.9 |
| 4. 研究開発コスト          |        | —     |        | —     |
| 5. 社会活動コスト          |        | 0.1   |        | 0.1   |
| 6. 環境損傷コスト          |        | —     |        | —     |
| 合計(1+2+3+4+5+6)     | 484.5  | 226.5 | 524.4  | 333.6 |

#### 【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:2017年4月1日～2018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うけ、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CO<sub>2</sub>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。

2017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照明の導入やオフィス使用面積の見直しおよび縮小によって空調・照明の電力使用を削減するなど、さまざまな工夫をしています。

また、クールビズ・ウォームビズや業務改善活動による稼働削減なども積極的に展開し、全員参加の省エネに努める一方、ピーク時電力の削減に向けた政府による実証実験「平成29年度需要家側エネルギーリソースを活用したバーチャルパワープラント(VPP\*) 構築実証事業」に参加するなど、新たな試みにも挑戦を開始しています。

これらの結果、2017年度の電力使用量は実績が120.7百万kwhとなり、年度当初に定めたCSR活動目標を達成することができました。

\* VPP: 実際には発電を行っていないが、電力を削減し得られたもの(デマンドレスポンス)を、あたかも発電した電力とみなし、複数のデマンドレスポンスを束ねることにより仮想発電所とみなすこと

## ICTサービス提供による環境貢献

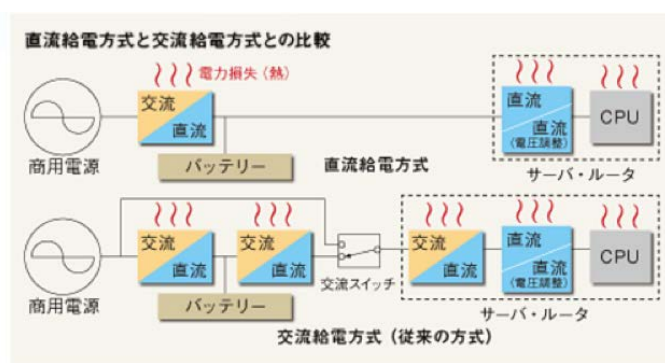
各企業のオフィスで日夜稼働しているパソコン、サーバーといったICT機器が消費する電力は、事業所における消費エネルギーの大きな割合を占めます。また、ICT機器からの発熱量が増えれば、空調機器などの稼働による電力使用量の増加が避けられません。NTTコムウェアでは、「直流給電方式」給電システムの採用をはじめ多彩な低炭素化技術を自社で導入し、省エネの実証研究を進めています。これらの実績をもとに、お客さまの省エネに貢献するサービスの提案を積極的に推進しています。

### 「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29,948kWh/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、CO<sub>2</sub>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。

#### ● ソリューション環境ラベル



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

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

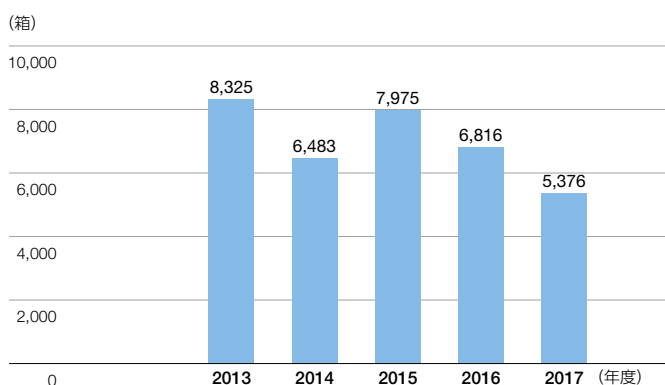
大量消費社会を背景とする資源の枯渇問題や廃棄物の増大による環境破壊・汚染の進行など、さまざまな危機を背景に、3R(リデュース・リユース・リサイクル)の徹底を通じた循環型社会の構築が急務となっています。NTTコムウェアグループは、OA用紙使用量の削減はもちろん、事業所からの一般廃棄物についても積極的な3R活動を展開し、ゼロエミッション(最終処分量を総廃棄物の1%以下にする)を実現しています。

### 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。

2017年度は、全社購入数6,475箱以下とする目標を設定し、マネージドプリントサービス(MPS)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、実績は5,376箱となり、前年度実績6,816箱より21%減少しました。2018年度は全社購入数を「5,107箱以下」となるよう在庫管理の徹底などに努め、OA用紙使用量削減を実施していきます。

#### ●OA用紙購入量の推移



NTTコムウェア単体のみ集計(2015年度以降は旧地域グループ会社(現支店)を含む)



## 一般廃棄物のゼロエミッションに向けた活動

オフィス廃棄物分別の徹底や2008年度より実施している食品残渣(ごんさ)リサイクルなどの取り組みを継続することで、2008年度から10年間連続して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 食品リサイクルグループ



## 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管理、代替フロン<sup>※</sup>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                                                                                       | 2017年度の実施状況                                                          |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| PCB適正保管          | 大阪エリアにおけるPCB(蛍光灯の安定器)の廃棄処理施設において法律で定められた期間内に処分を行う。処分実施までの期間、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<br>【保管場所】西日本支店・弁天ビル<br>(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

私たちのアプローチ：  
すべての人が安心・安全に暮らせる、  
ICTに守られた社会へ

### 何故重要か

ICT技術の進化にともない、経済性にとどまらず、「安心・安全」を実現するための責任も増えています。例えばネットワーク社会のグローバルな浸透の結果、ICTを悪用した「サイバー犯罪」の巧妙化や国際犯罪化が、新たな社会リスクとして顕在化しています。加えて、世界各地において高頻度で続く自然災害や、地球温暖化などを要因とする気象現象の激甚化なども深刻化しています。このように、レジリエント（強靱）で持続可能なICTインフラを実現し、安心・安全かつ先進的な生活環境へと貢献することに、社会の期待が一層高まっています。

これらの社会の潮流を踏まえ、NTTコムウェアグループは、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。これらを通じ「安心・安全なICTサービス」を徹底することで、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。

### SDGsとの関わり

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NTTコムウェアグループ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の両面から取り組みを推進します。

#### SDG11に貢献しうる、私たちの取り組みの例

- 堅牢性、セキュリティに優れたデータセンターサービス
- 都市防災計画へ貢献するソリューション
- 公共や企業ネットワークのセキュリティ、保守サービス
- 自社のBCP、セキュリティの徹底



## 2017年度 成果のハイライト

### ●2017年度の主な成果

| 重点活動項目            | 2017年度目標                                                                                                  | 2017年度実績                                                                                                |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 個人情報保護            | <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の漏えい件数:0件</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の漏えい件数:0件</li> </ul>                                         |
| 情報セキュリティの強化       | <ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティ人材の確保<br/>上級レベル:実績管理/中級レベル:180名/<br/>初級レベル:1,600名</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティ人材の確保<br/>上級レベル:1名/中級レベル:278名/<br/>初級レベル:1,744名</li> </ul> |
| 通信サービスの安定性と信頼性の確保 | <ul style="list-style-type: none"> <li>新組織に合わせたBCPマニュアル類の現行化</li> <li>安否確認等訓練の実施</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>7月1日組織再編後の新組織におけるマニュアル類整備実施</li> <li>安否確認等訓練の実施</li> </ul>       |



2017年度より新たに開始した新・重点活動項目では、「個人情報保護」「情報セキュリティの強化」「通信サービスの安定性と信頼性の確保」を重点活動項目に定め、各種施策の強化を継続しています。

具体的には、「個人情報保護」に向け各種認証の継続的取得など個人情報保護体制の継続的強化や社員への情報管理意識の啓発により情報漏えいの防止を徹底すると同時に、「情報セキュリティの強化」に向けNTTグループが推進する「セキュリティ人材」の育成を数値目標として推進することで、自社のセキュリティの強化を図っています。この結果、個人情報の漏えい件数、セキュリティ人材の育成数ともに着実な成果をあげています。また「通信サービスの安定性と信頼性の確保」に向けた取り組みとしては、災害発生時の対応のさらなる強化をめざし、リスク要素の見直しを行うと同時に組織改編を踏まえたBCP体制の強化を実施し、有事訓練の継続的实施と併せ、「もしも」に日々備える仕組みの確実化を図りました。



## 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。

### 事業継続計画（BCP）

事業継続計画（Business Continuity Plan）については、2009年度に感染症対策基本方針を制定し、2012年度より感染症パンデミックについて想定被害を設定の上、計画策定を開始しました。さらに2015年度から大規模災害発生時についても計画策定を開始し、個々の事業継続計画は、感染症または大規模災害の発生を起点として経過日数を段階的に区切って策定しています。2017年度は7月期に組織再編を行ったことから、新組織体制にあわせて事業継続計画を再整備しました。

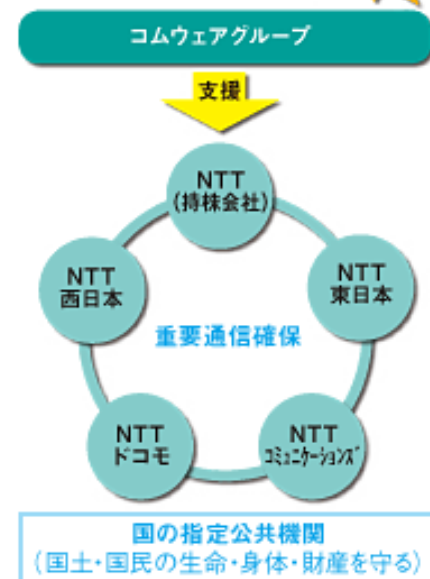
### 災害対策の取り組み

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。

- 災害復旧における  
コムウェアグループの  
役割





## 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の監視コックピット



## 「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が、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。

## 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。

### ● 災害対策訓練の様子



### ● 2017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     |
|-------------|----------|
| コムウェア災害対策訓練 | 2017年10月 |





## 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や会社経営の維持・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を想定して策定した事業継続計画を基本に、大規模災害発生時の事業継続計画も策定し、有事には災害対策本部などとも連携し、柔軟に対応していきます。

また、直近の災害状況や過去の災害時の対応を踏まえ、社員の安全を確保するために、2017年度は以下に取り組みました。

### ①さらなる災害シミュレーションの拡大

他国からのミサイル発射が複数回発生したことから、「弾道ミサイル落下時の行動」について社員に展開を図り、身を守るための基本動作の徹底を図りました。

### ②情報連携の迅速性

既に災害対策訓練で試行的に運用をはじめた自社ソリューション「シャナイン®\*・TALK」などの本格適用を検討しています。「シャナイン®・TALK」の適用により、各組織(各ロケーション)との情報連携強化や社員へのアフターフォローの迅速化に効果が得られることを期待しています。

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



## 情報セキュリティの確保と個人情報の保護

### 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定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<br>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<br>株式会社          | 11820039<br>(10) | 2017.5.11-<br>2019.5.10 | JUSE-<br>IR-006 | 2020/6/21<br>(H32) |
| NTTインターネット<br>株式会社        | 21000009<br>(07) | 2017.4.27-<br>2019.4.26 | JQA-<br>IM0034  | 2020/8/1<br>(H32)  |
| コムウェア・ファイナンシャル・システムズ株式会社* | 17000980<br>(04) | 2018.1.11-<br>2020.1.10 | —               | —                  |

\* 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 | 新規格対応「ISMS」定期移行 (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。これらの結果、NTTグループ内の認定制度において、セキュリティ人材と認定された人数は、上級レベル1名、中級レベル278名、初級レベル1,744名となっています。

また、各階層におけるセキュリティ活動の意識向上、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、セキュリティの重要性を認識する機会としてセキュリティ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活動の持つ意味と重要性を認識し、セキュリティ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、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、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、サイバー攻撃が多発するおそれがある東京2020大会にNTTグループ丸となって対応するため、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サービス・ソリューションを幅広く提供しています。

現場の対策状況が見える化し、セキュリティールールの見直しや現場浸透のPDCAサイクル策定を支援するセキュリティガバナンスサポート(コンサルティング)、NTTグループの通信インフラや基幹システムの構築・運用で培ったノウハウに基づき、エンタープライズレベルの要求に応えるセキュリティ対策を実現する「SmartCloud\*」セキュリティソリューション、セキュリティ専門家が監視・運用を行うクラウドベースのWebアプリケーション・ファイアウォールを提供するクラウドWAFオペレーションサービス、IT資産情報や脆弱性に関する情報をリアルタイムで見える化する「SmartPIER\*」など、コンサルティングから開発構築、維持管理、監視運用までを含めトータルにセキュリティサービス・ソリューションを提供しています。

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



## チームNTTの コミュニケーション

**私たちのアプローチ：  
多様性が尊重され、皆が生き生きと  
暮らす社会へ**

### 何故重要か

社員は、企業が日々最も密接に関わりを持つ重要なステークホルダーです。社員を貴重な財産として公正かつ正当に遇し、倫理的かつ良好な関係を構築することは、企業が持続的に成長する上で必須となる経営課題です。さらに近年は、経済活動のグローバルシームレス化や世界的な女性活躍推進の機運、先進国の少子高齢化問題などを背景に、年齢や性別、文化や価値観など人材の多様性を活かす仕組みの構築が、さらなる社会価値創造への機会として注目されています。また規範意識の高い企業風土の醸成は、企業が地域の一員としての貢献を積極的に果たす上でも重要です。

NTTコムウェアグループは、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、CSR志向経営の基盤ともなっています。

### SDGsとの関わり

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コムウェアグループは、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。

#### SDG5に貢献しうる、私たちの取り組みの例

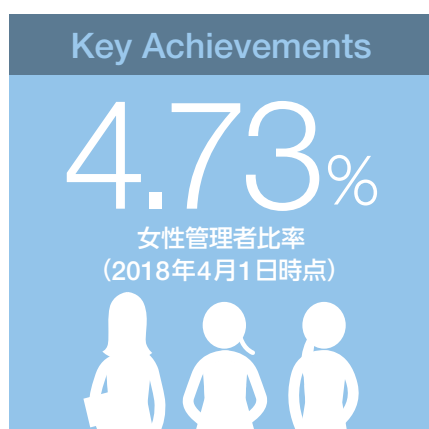
- 自社における女性活躍の促進、働き方改革
- 女性活躍に貢献するICTソリューションなどの提供



## 2017年度 成果のハイライト

### ●2017年度の主な成果

| 重点活動項目             | 2017年度目標                                                                | 2017年度実績                                                                            |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                                 | ● 女性管理者登用率:4.73% (4/1時点)                                                            |
|                    | ● 障がい者雇用ゼロ企業:0社 (50名以上の会社)<br>● 障がい者雇用率:2.0%以上<br>(NTTコムウェア、NTTインターネット) | ● 障がい者雇用ゼロ企業:0社 (50名以上の会社)<br>● 障がい者雇用率 (4/1時点)<br>NTTコムウェア:2.2%<br>NTTインターネット:2.2% |
| 人権の尊重              | ● 人権に関する違反件数:0件                                                         | ● 人権に関する違反件数:0件                                                                     |
|                    | ● 人権に関する研修受講率:100%                                                      | ● 人権に関する研修受講率:100% (WBT全社員研修、職場学習会)                                                 |
| 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                                                  | ● 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<br>● 特定保健指導実施率:60%                                      | ● 労働災害事故発生件数:8件 (通勤災害5件、業務災害3件)<br>● 特定保健指導実施率:25.0%                                |
| 魅力ある職場の実現          | ● 従業員満足度:前年度(3.87点)以上                                                   | ● 従業員満足度:3.88点                                                                      |
| グループ丸となった社会貢献活動の推進 | ● 延べ参加率:200%以上<br>● 社員のボランティア活動登録率:30%以上                                | ● 延べ参加率:259%<br>● 社員のボランティア活動登録率:21%                                                |



NTTコムウェアではかねてより、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、性別や年齢、障がいの有無、性的指向、性自認などにかかわらず、多様な人材が活躍できる職場づくりに取り組んでいます。2017年度より新たに開始した新・重点活動項目でも、「ダイバーシティの推進」を、「人権の尊重」や「安全・健康・福祉の推進と評価」「魅力ある職場の実現」といった項目と並ぶ重点活動項目と位置づけ、女性管理職の登用や障がい者雇用率の向上などの目標を定め積極的に取り組んでいます。これらの活動の成果は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」の開発にも活かされています。

また、バリューチェーンを見据えたCSRマネジメントの推進やグループ丸となった社会貢献活動といったNTTグループの推進する活動にも注力しており、サプライヤーアセスメントの実施や社会貢献活動参加者数の増加など、2017年度も着実な成果をあげました。

## 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いる。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Web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、調査結果を踏まえた取り組みを実施しています。

2017年度は、2016年度の「企業倫理に関する社員意識アンケート調査」の社外専門家による分析を行うとともに、4～7月に全組織・全拠点に対するキャラバンを実施して現場の意見に耳を傾けました。これらの意見は2017年度の企業倫理に関する社員意識アンケート調査の設問作成や組織運営に活かしています。さらにコンプライアンスの強化に向けては、8～9月に契約関連業務適正運用に焦点を絞り、理解を深めるための研修とアンケートをセットで実施しました。

こうした新しい取り組みもあり、2017年度の企業倫理に関する社員意識アンケート調査は、例年より1ヶ月遅らせて2月に実施し、社員約7,200名(派遣社員含む)が回答しました。「企業倫理違反が会社と与える影響を理解している」は97.8%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。具体的には、「企業倫理憲章を知っている」が97.6%、「企業倫理ヘルプラインの申告先について知っている」が94.9%と認知度に関しては、2013年度から100%に近い水準を維持しています。

また、2017年度に課題感を持って取り組んでいたコミュニケーションの活性化については、「経営層と社員等とのコミュニケーションについて、前年度(2016年度)に比べて改善されたと感じますか」の設問に対し、2016年度と比較して13.2ポイントの改善となりました。

今後も社内Webを見やすく改善したり、各種研修に反映するなどの営みを継続することで、コンプライアンスの徹底、職場風土改革、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。



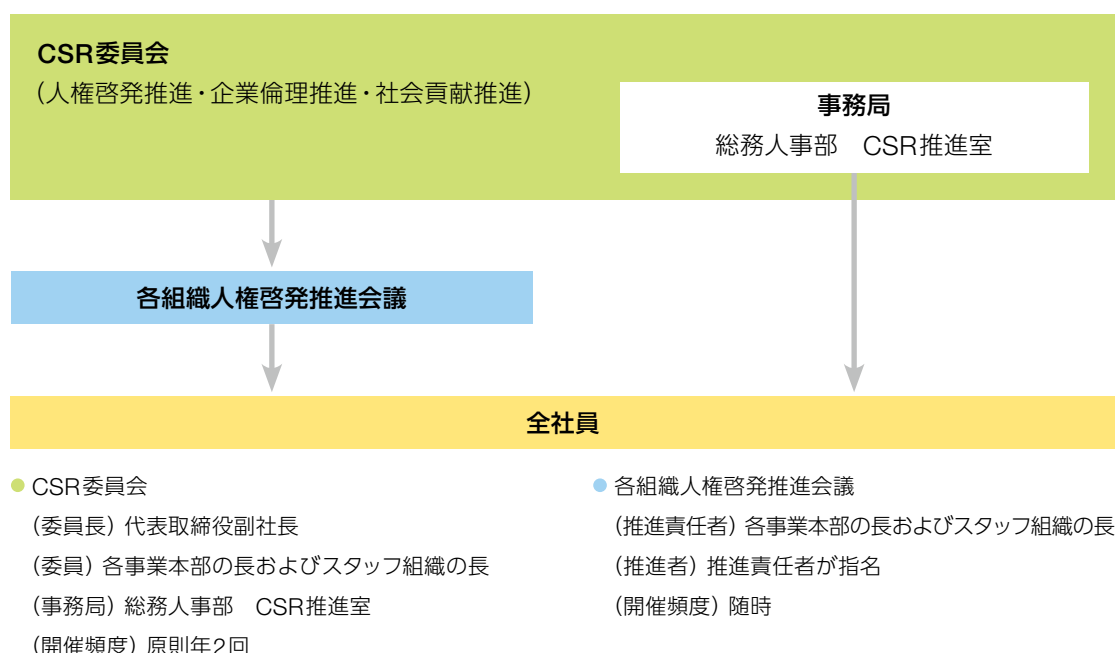
## 人権尊重の啓発と徹底

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。

2017年度の人権研修受講率は100%を達成しています。なお、これら諸制度の運用結果として、2017年度の人権侵害違反の認定件数は0件でした。

### ●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。



## バリューチェーン・マネジメントの強化

### バリューチェーン全体で、責任を果たす姿勢を強化

近年、ステークホルダーのCSR意識の高まりを受け、企業には、自社グループのみでなく調達先や外注先なども含めた、バリューチェーン全体を見据えたCSR活動の徹底が期待されています。NTTコムウェアグループでは、環境・社会面を配慮したCSR調達はもちろん、取引先・外注先の法令遵守や社会規範の遵守状況に関するサプライヤーアセスメント、意識啓発の促進など、多様な施策を実施しています。

### 調達方針

NTTグループは「調達基本方針」を公開しCSR調達を推進しています。NTTコムウェアは、同方針を「調達手続きの基本方針」として自社Webで公開するとともに、「NTTコムウェア グリーン調達ガイドライン」・「NTTコムウェア サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を制定し、サプライヤーの皆さまと協力して環境への影響や企業の社会的責任を踏まえた調達に向けて取り組んでいます。具体的には、前者では、環境に関わる情報を公開できるような仕組みや有害物質など製品に関する環境負荷低減、リサイクル・廃棄方法の手順の説明を求めることなどを規定、後者では、強制的な労働や非人道的な扱い、児童労働などの人権・労働、および安全衛生・環境、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティなどに配慮されていることなどを明記し、サプライヤーの皆さまへの協力・遵守をお願いする項目を制定しています。

#### 調達基本方針

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

## 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(2017年度実績)

| 研修                | 実施コース数 | 受講者延べ人数 |
|-------------------|--------|---------|
| 基礎的知識習得を目的としたWBT  | 96コース  | 34,606名 |
| 育成塾               | 3コース   | 34名     |
| テクニカル研修           | 215コース | 991名    |
| コンセプト系／階層別研修      | 19コース  | 1,838名  |
| 「業務OJT」・グローバル人材育成 | 5コース   | 13名     |

## 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<sup>\*1</sup>)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<sup>\*2</sup>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)

| 人材像          |                          | アカウント<br>マネージャ | プロジェクト<br>マネージャ | サービス<br>マネージャ | アプリケーション<br>スペシャリスト | テクニカル<br>スペシャリスト | サービス<br>クリエイター | 合計    |
|--------------|--------------------------|----------------|-----------------|---------------|---------------------|------------------|----------------|-------|
| グレード         | ITSS <sup>*1</sup> 担当レベル |                |                 |               |                     |                  |                |       |
| Executive    | L7                       | 1              | 2               | 0             | 0                   | 0                | 0              | 3     |
| Professional | L6                       | 25             | 30              | 7             | 8                   | 7                | 3              | 80    |
| Expert       | L5,L4                    | 163            | 169             | 41            | 366                 | 272              | 27             | 1,038 |
| Associate    | L3,L2,L1                 | 189            | 292             | 0             | 929                 | 1,403            | 73             | 2,886 |
| 合計           |                          | 378            | 493             | 48            | 1,303               | 1,682            | 103            | 4,007 |

(2018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、これらのノウハウを維持し、さらなる知識の向上や拡大を行うためにITスキルスタンダードの体系に基づいた育成を行っています。

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ため、自社データセンターにおいて高効率な空流設計や直流給電技術の導入等の施策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、2018年度新卒採用の女性比率は32%でした。また、2018年4月時点での女性管理者比率は4.73%であり、2020年度 6.0%の目標達成に向け着実に向上しています。

#### ●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<br>＜働きやすい職場風土改革＞     | 女性リーダー層ワーキング<br>(愛称:CoLORS)               | 女子マネージャ会の支援のもと、女性リーダー層ワーキング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、女性リーダー層ワーキングメンバーの上長で構成される「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<br>(愛称:WAVE)                 |                                                                                                                                                                  |
| ワーク・ライフ・マネジメント<br>＜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<br>介護施策等<br>(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。<br>② 「介護生活の心得&体験談」のWeb掲載等、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いきます。

### ●「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。

2018年6月1日現在の障がい者雇用率は2.29%と法定雇用率(2.2%)を上回っており、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が大きな鍵になると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サービスを開始しました。

普段、業務で利用している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、オフィスと外出先や在宅勤務を結ぶリアルタイムな報告・連絡・相談手段として活躍します。

さらに、2017年度から新たに「シャナイン®BOT」シリーズを展開しています。そのひとつがチャットボットとの対話により、いつでもどこでも問い合わせを可能にする「ヘルプデスクBOT」です。今後もチャットボットの特性を活かし、複数のシステムやサービスと連携したアクションを代行可能とするなど、さらなる業務効率化・柔軟な働き方に貢献していきます。



## 社員の健康を守り、魅力ある職場をつくる

### 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んでいます。

### 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ます。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歳未満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。とくに近年、特定保健指導率の向上が官民連携のもと推進されています。同センタはコムウェア独自で運営している健康管理施設で特定健康保健指導を実施し、グループ社員の指導に注力していることが特徴です。

### ●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。2017年度の業務災害は3件発生し、前年度から2件増加しました。引き続き、作業事故撲滅に向け安全労働の徹底を図っていきます。

## 健康経営の推進

NTTコムウェアでは、「働き方改革・健康経営」を重要な経営戦略と位置づけています。具体的には、経営トップから社内へのメッセージ発信や働き方改革委員会を立ち上げ、各種施策を展開することで業務改革や意識改革に取り組んでいます。

また、お客さまをはじめビジネスパートナーとともに業務プロセス全体の改善を進めるなど、生産性や創造性の向上を図りながら長時間労働・深夜労働の解消・回避に努めています。さらに、疾病の早期発見・対処に向けた健診後のフォローや保健指導徹底、柔軟な働き方・休暇取得促進などにも幅広く取り組み、心身ともに健康で働きやすい環境・仕組みづくりを積極的に行っています。

### ●「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・マネジメントの推進に向けて、各種休暇を取得しやすい環境の整備に努めています。例えば2017年度には7～9月を「夏の生活スタイル変革」期間とし、長期休暇を取得しやすい環境をつくりました。NTTコムウェアの2017年4月から2018年3月の有給休暇取得率は98.7%でした。

## 従業員満足度の維持・向上に向けた取り組みの実施

NTTコムウェアでは、NTTグループ統一従業員満足度(ES)調査を毎年実施しており、職場環境および会社の仕組みの改善に役立てています。2017年度のアンケート結果では前年度と比較すると、全体で0.01ポイントあがっております。

具体的には、仕事と生活の両立、育児・介護と仕事との両立がしやすい環境など、全社を挙げて取り組んできた働き方改革に関連した設問に対して、満足度が向上しています。

また、直属上長とのコミュニケーションについても改善がみられました。これは社内のコミュニケーションに課題感を持ち、課長層を対象とした研修でペップトークなどを扱ったり、社会貢献活動や相互ディスカッションを通じてコミュニケーションの活性化を図ってきたことなどによるものと考えられます。

今後もコミュニケーション改善に向けた施策に引き続き取り組んでいきます。

## 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継続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、水源地的かん養など、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。植生調査では、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んでいます。

#### ●コムウェアの森



### 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。