



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無くてはならないものとなりました。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AI「Deeptector®」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



2018年度 成果のハイライト

●2018年度の主な成果

重点活動項目	2018年度CSR定量指標・目標	2018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:3件(うち継続2件)
ICTアクセスの向上	● ユニバーサルデザイン・サービス提供件数(実績把握)	● サービス提供件数:3件(継続)
	● 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額:11億円
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:325億円	● 効率的な事業運営に向けたコスト削減貢献額:329億円



2017年度より開始した新・重点活動項目に即し、「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」それぞれの項目につき2018年度も各種施策の強化を進めました。

具体的には、まず「2020」および「地方創生」をキーワードに、社会インフラの革新に貢献するサービスや、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などの開発を続ける一方、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であり、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「効率的な事業運営に向けたコスト削減貢献額」として試算しており、経済効率性に配慮したイノベーションの実現を継続的に徹底します。

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、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 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： ▶ ネットワーククラウド事業本部 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 サービスインテグレーション担当 CLS-BU クラウドサービス担当(SC-NW、SC-RP、DTS、DevaaS) セキュリティサービス担当(SC) NWS-BU 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) NWインテグレーション担当(社内ネットワーク基盤) 〔活動範囲：①、②〕 ▶ 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 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)) 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) 〔活動範囲：①、②〕 ▶ 地域事業本部 北海道支店 BS部門 サービス担当 (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〕 ▶ 地域事業本部 西日本支店 NS部門 ITサービス担当 (社内ネットワーク基盤) 〔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。

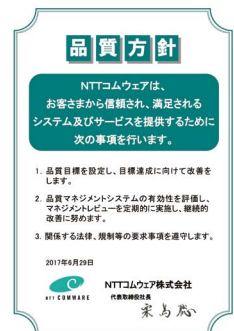
品質方針の徹底

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。

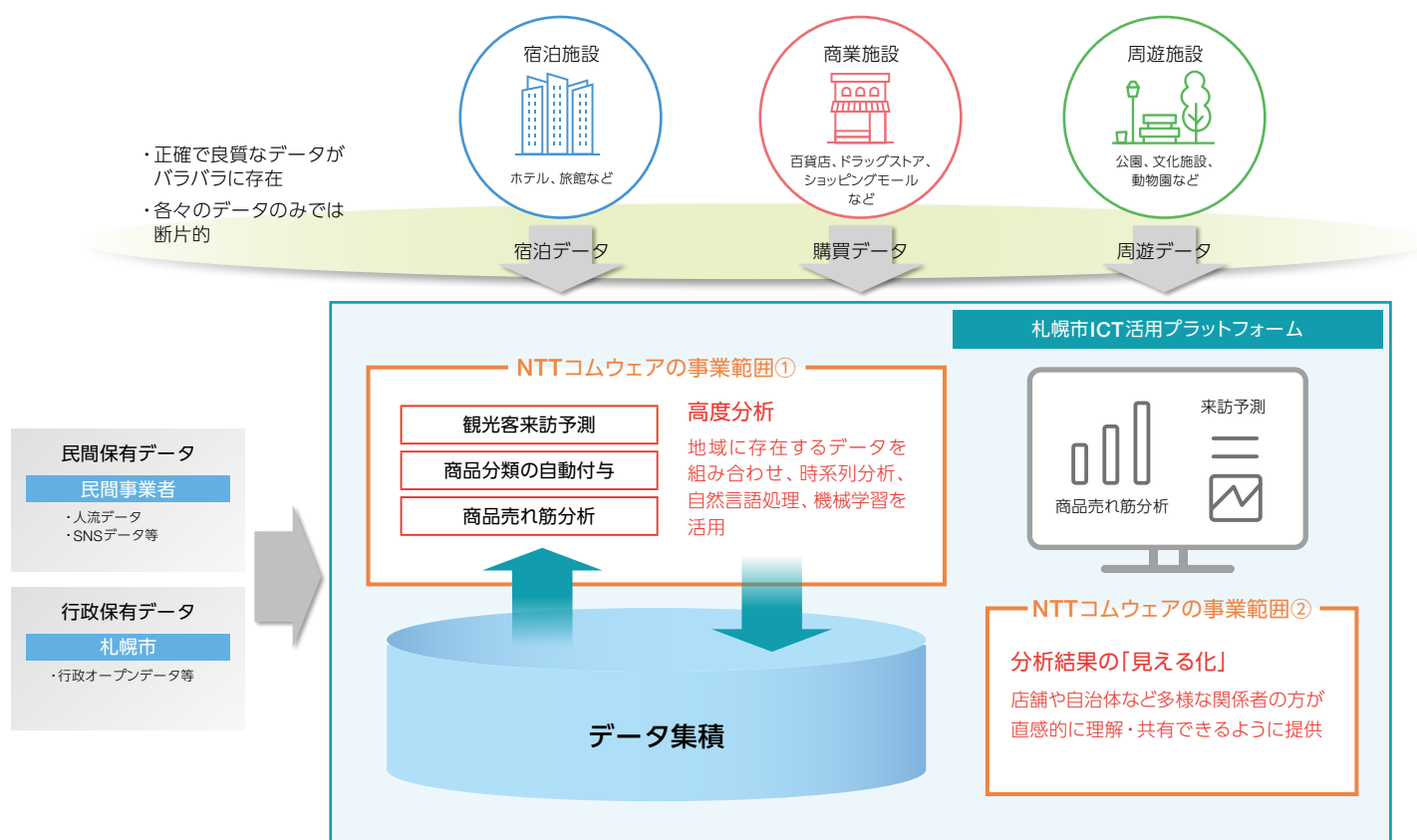
札幌市ICT活用プラットフォームへの参画

現在、日本各地で進行しているスマートシティ構想は、多くにおいてICTを積極活用した地域インフラ基盤の整備へと、注目が集まっています。中でも札幌市が進める「札幌市ICT活用プラットフォーム」は、観光分野・雪対策分野・健康分野など多面的なものとして全国の注目を集めています。

NTTコムウェアはNTTグループ各社とともに同プロジェクトに参画。CRMや販売促進、マーケティングへのさらなるICT利活用に向けた高度分析で貢献しています。例えば地域に数多く存在する購買データや人流データなどを活用した観光客の来訪予測や商品分類の自動付与、商品の売れ筋分析といった取り組みでは、時系列分析や自然言語処理、機械学習といったNTTコムウェアが培ってきた分析ノウハウが発揮されています。また、これら分析の結果は、店舗や自治体など多様な関係者の方が直感的に理解・共有できるように工夫されたインターフェースで提供されています。

引き続き同プロジェクトの発展へと挑戦し続けると同時に、今後予想される日本各地での同様の取り組みへのノウハウの蓄積に努めます。

●札幌市ICT活用プラットフォーム全体イメージ



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が、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、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の目線に立ち、安心して外出時にルートを選んで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選択することで、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」イベントにおいて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。2019年5月の「ジャパンウォーク in TOKYO/2019春」の参加者数は、30名のオリンピック・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4,683名でした。

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空間情報社提供

3 バリアフリールート表示機能

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

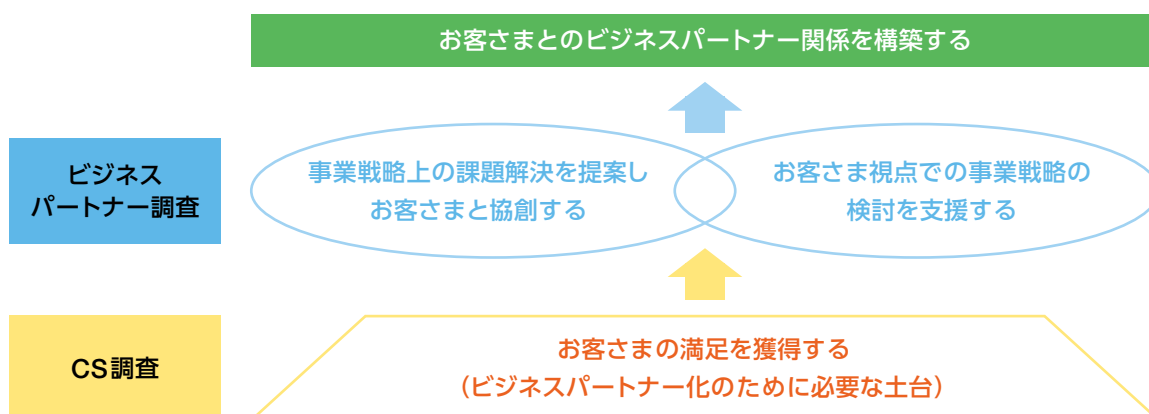
NTTコムウェアグループは、常に「お客さまの永続的な発展と新たなビジネスの価値創造のために、ともに考え、ともに行動します。」を心がけ、お客さま満足(CS)・ビジネスパートナー化推進活動に取り組んでいます。私たちは、お客さまのビジネスパートナーとなることをめざし、業務改善活動を推進しています。

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。2018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・ビジネスパートナー化調査活動の基本的な考え方



CS推進会議

CS推進会議は、広報室CS担当が主管となって運用しており、CS活動の全社的な状況把握と課題解決推進を目的に年2回開催しています。同会議には、各組織CS窓口の責任者と広報担当者が参加し、定期的な調査内容の報告・検討や新たな調査対象の協議を行っており、これらの活動を経営幹部へ報告しています。具体的には年度当初に活動方針を全役員へ説明、活動内容や調査結果については関係組織、経営幹部に随時報告を実施しています。



社員のCS・ビジネスパートナー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向上およびビジネスパートナー化活動の取り組みを発表し情報共有を行うほか、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。2018年度案件表彰では調査対象を拡大したことにより、受賞件数が25プロジェクトとなりました。また、新たな取り組みとして表彰式において外部講師をお招きし、「BtoB企業における顧客満足の考え方」を実施することで、他社におけるお客さま提供価値向上施策の事例などについて理解を深める機会となりました。

「CS・ビジネスパートナー化調査」「CSセミナー」による社内意識向上

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・ビジネスパートナー化調査」として内容を一新して実施しています。また調査結果を分析し、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事例・ノウハウの共有

2012年度より「賞賛・感謝の声」の社内Webを開設し、日頃の事業活動の中でお客さまから賞賛や感謝の言葉をいただいた事例などを社員が他薦・自薦し、全社員へ積極的に紹介することで、CS・ビジネスパートナー化に向けたノウハウの共有を図っています。