

# VISION & ACTION BOOK

NTTグループ  
サステナビリティレポート  
2020



## “Your Value Partner”として 事業活動を通じて パートナーの皆さまとともに 社会的課題の解決をめざします。

1985年、日本電信電話公社の民営化によって発足したNTTは、設立時から公共性と企業性の双方を使命として求められてきました。新型コロナウイルスの影響等により、経済・社会が大きく変化した今日においても、この使命に変わりはありません。社会基盤である通信サービスを、24時間365日安定して提供し続ける指定公共機関としてNTTが果たす責務は一層重要となる一方、民間企業として利益を持続的に創出していく企業性の実現も重要です。引き続き、公共性と企業性の同時実現を軸とし、経済・社会の変化に合わせて自己変革を続け、「Your Value Partner」として、事業活動を通じてパートナーの皆さまとともに社会的課題の解決をめざします。

また、社会への貢献が私たちの企業価値の向上と等価といえるNTTにとってESG経営の推進は、これまでも、これからも命題であり続けます。私たちは、さまざまな施策を通じて、世の中の変化に先んじて取り組んでいきます。



## 特集 環境エネルギービジョン 「環境負荷ゼロ」を策定

NTTグループは、中期経営戦略「Your Value Partner」の柱である「ESG経営」の取り組みの一環として、2020年5月に環境エネルギービジョン「環境負荷ゼロ」を策定しました。これをもとに、グループ全体で環境負荷ゼロをめざし、お客さまや社会の環境負荷の低減へ貢献するためにNTTグループの強みを活かした4つの施策を講じていきます。いずれもNTTグループ間のみならず、多様なパートナーの皆さまとの連携を強化しながら、NTTグループならではの取り組みを進化・発展・加速していきます。

- 自らの再生可能エネルギー利用を2030年度までに30%以上へ
- 気候変動イニシアティブ(SBT<sup>※1</sup>) 参加、TCFD<sup>※2</sup>への賛同、グリーンボンドの発行

- テレワークなどの普及促進
- コネクティッドバリューチェーンを構築(取引の電子化等)
- プラスチックの利用削減、循環利用の推進
- 新技術を活用した環境負荷低減の施策などの普及促進

グリーン電力  
の推進

革新的な  
環境エネルギー  
技術の創出

環境エネルギービジョン：  
環境負荷ゼロ  
～お客さま・企業・社会の  
環境負荷低減へ貢献～

ICT技術等による  
社会の  
環境負荷低減

圧倒的な  
低消費電力の実現  
(IOWN構想)

- 宇宙環境エネルギー研究所の新設(2020年7月)
- 外部組織との連携強化

- IOWN構想の実現に向けた技術開発の推進
- 他社との連携によるIOWN構想の推進

## 特集

### 環境エネルギービジョン 「環境負荷ゼロ」を策定

#### 今後の計画・展望

##### グリーン電力 の推進

再生可能エネルギーの割合を2030年度までに30%以上引き上げていきます。

NTTグループの温室効果ガス排出の主要因である電力のグリーン電力化を進めます。定量的な目標として、グループ全体で再生可能エネルギーの割合を2030年度までに30%以上引き上げていきます。その一環として、NTT本社(大手町ファーストスクエアビル)および各研究所(NTT武蔵野研究開発センタ、NTT厚木研究開発センタ、NTT横須賀研究開発センタ、NTT筑波研究開発センタ)で使用する電気すべて(100%)について、再生可能エネルギー指定の非化石証書を活用することによって実質的な再生可能エネルギー電気に切り替えました。また、グリーン電力の推進を通じて環境負荷を低減した事業活動を実現するにあたって、2020年5月に国際的な気候変動イニシアティブであるSBTへの参加、ならびにTCFDへの賛同を表明しています。

##### ICT技術等による 社会の 環境負荷低減

省エネルギー化や事業の効率化を支援するとともに効果循環型社会の実現に取り組んでいきます。

NTTグループは、ICT技術そのものが社会の環境負荷低減に貢献するものと考えており、とくにテレワークやバリューチェーンのデジタル化、電子化などは、社会のエネルギー使用を抑制する効果が期待されます。そこでNTTグループは、光発電素子技術を用いた遮熱・発電ガラスの普及促進をはじめ、エネルギー利用効率の改善や事業活動の効率化などを積極的に支援していくとともに、環境問題として深刻化しているプラスチックの利用削減や循環利用の推進など、循環型社会の実現に向けた取り組みも進めていきます。

##### 革新的な 環境エネルギー 技術の創出

「宇宙環境エネルギー研究所」を設立し革新をもたらす技術を創出していきます。

地球環境の再生と持続可能かつ包摂的な社会の実現を目的とした「宇宙環境エネルギー研究所」を2020年7月に設立しました。今後、次世代エネルギーを含めたスマートエネルギー分野に革新をもたらす技術の創出と地球環境の未来を革新させる技術の創出をめざします。また、日本の民間企業として初めて、ITER国際核融合エネルギー機構と包括連携協定を締結し、夢の発電方式といわれている核融合の管理技術や通信技術に対して、圧倒的な低消費電力が期待されるIOWNを使って貢献していきます。まずは、2025年の運転開始をめざして、ITERが開始する核融合実験炉のシミュレーションをNTTグループの新たな研究所で支援します。

##### 圧倒的な 低消費電力の実現 (IOWN構想)

従来技術の限界を超える未来のコミュニケーション基盤技術を創出します。

NTTグループは、コンピュータやネットワークなどの圧倒的な低消費電力が期待されるIOWN構想の一環として、これからの時代のデータや情報処理に対する要求に応えるために外部の組織とともに業界フォーラム「IOWNグローバルフォーラム」を設立しました。これを機に、NTTグループの業界トップクラスのフォトニクス技術、デジタル信号処理(DSP)技術、コンピューティング技術ならびにネットワーク基盤運用技術と、インテルの豊富な技術ポートフォリオ、サポート体制、ハードウェア・ソフトウェアに関する専門知識を活用し、スマートでコネクテッドな世界の実現に求められる爆発的なデータ量の処理が可能となる技術開発に取り組んでいきます。



## 特集

## 新型コロナウイルス感染症への対応

NTTグループは、公共機関として通信サービスの安定化に努めるとともに、企業や自治体へのテレワーク、病院や学校への遠隔医療、遠隔教育を中心としたお客さまへの支援施策を継続することで社会基盤を支えています。さらに、今後もアフターコロナに向けた高付加価値なサービスやソリューションの提供を通じて、社会的課題の解決に貢献していきます。

## 通信サービスの安定的な提供



当社および通信事業を営む主要子会社は、指定公共機関としての責務の遂行および人命尊重の視点から感染防止に資することを目的とし、業務計画を定めています。

コロナ禍においても、ネットワークの運用、監視、障害対応は通常どおり、24時間365日継続しています。また、回線開通工事や故障修理については、お客さまのご要望に基づき、安全管理などに十分注意し業務を継続します。

## 主な事例

- 故障受付時にセルフ診断・回復をサポートする動画やビジュアルツールをご案内し、オンサイト派遣を抑制
- 光宅内工事における非対面工法の導入

## お客さまの支援



NTTグループ各社は、コロナ禍でサービス料金などを期限までにお支払いいただくことが困難なお客さまからお申し出があった場合、お支払期限を延長させていただいています。

また、テレワーク支援や教育支援、地方自治体・企業・事業主への支援、健康・医療支援として、NTTグループ各社は、相談窓口の開設やサービスなどの一部無償提供、教育機関・企業などとの連携など、さまざまな施策を展開しています。

## 主な事例

- 学習支援クラウドサービス「おまかせ教室」の無償提供
- Web授業環境を構築できる動画配信基盤の無償提供
- 25歳以下のお客さまのデータ通信の一部を無償提供

## アフターコロナに向けて



新型コロナウイルス感染症の感染抑止のための「新しい生活様式」が求められる中、企業活動や人々の日常生活も急激に変わりつつあります。NTTグループは、快適なリモート社会の実現に向けて「テレワーク、遠隔医療、遠隔教育などの普及・定着」や「企業のクラウド化やデジタル化による働き方や業務の変革・生産性向上」に向け、付加価値の高いサービス・ソリューションをご提供していきます。

## 主な事例

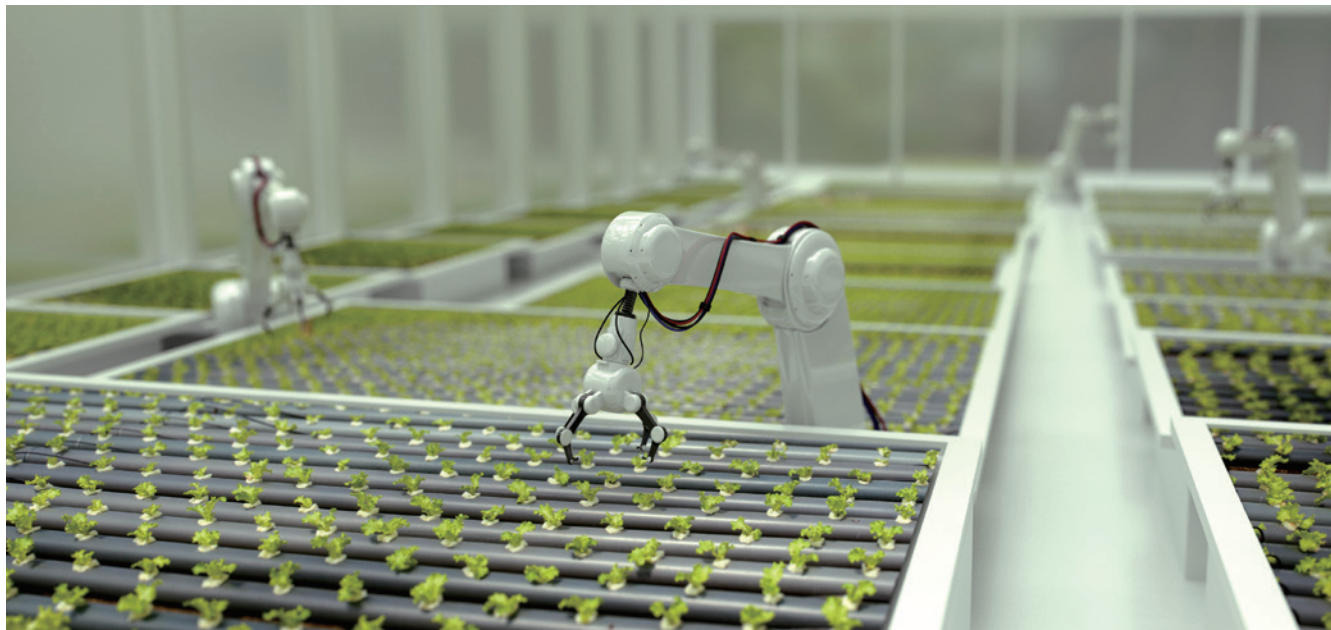
- バーチャルなオフィス空間を再現するWeb会議システム
- リモート環境から現場に的確な指示がができる遠隔業務支援
- 映像解析を活用した群衆の密集警告・予測、体温検知



## NTT東日本/NTTアグリテクノロジー



# IoT/AIの活用を通じて 次世代農業を実現し 地域活性化に貢献



### 株式会社NTTアグリテクノロジー

NTT東日本は、農業とICTの融合による地域活性化や街づくりをめざして「株式会社NTTアグリテクノロジー」を設立。IoT/AIを活用した高度な環境制御や環境・生育データ分析による収量予測などを実現する次世代施設園芸の拠点を整備し、ノウハウを蓄積していくことで農業生産者向けに次世代施設園芸のトータルソリューションを提供している。

近年、農業分野のICT活用が進む一方で、生産者の高齢化による労働力不足や技術継承の危機、収益力の低下といった課題をお客さまの声としていただいています。農林水産省は、こうした課題を踏まえ、ロボット技術やICTを活用して超省力・高品質生産を実現するスマート農業を推進しています。NTT東日本は、農家・行政・民間企業が連携した“包括的な仕組み”をつくるためのプロジェクト「アグリイノベーションLab@山梨市」を開始しています。このプロジェクトでは、山梨県の農家の方々に協力いただき、ハウス内に温度や湿度のほか、CO<sub>2</sub>といった環境データも収集するセンサー・カメラを設置し、農家の方たちが自宅や外出先からでもリアルタイムに圃場の状況を確認できる仕組みを構築しました。結果として、巡回回数の低減や作業効率化につながりました。また、環境データが自動で収集・記録されていくので、栽培マニュアルと照らし合わせながら、データに基

づく栽培ができるようになり、失敗のない安定栽培につながります。加えて、そのデータを自治体や民間企業と共有する仕組みを構築するとともに、監視範囲を拡大して盗難防止や防災対策にも役立てています。このプロジェクトをモデルケースとして、2020年8月現在、秋田県や福島県など、全国20以上の自治体に展開しています。さらに、2019年にはNTTグループ初の農業専門会社「NTTアグリテクノロジー」を設立し、次世代施設園芸向けのトータルソリューションを提供しています。また、自らIoT/AIを活用した農業生産を「実証ファーム」で行い、そこで会得した知見を皆さまにご提供していきます。今後は、「農業」を起点にさまざまな周辺産業を集積させた「農業エコシティ」を地域の方々と形成し、地域経済の循環・活性化を通じた街づくりをめざします。

## NTTフィールドテクノ

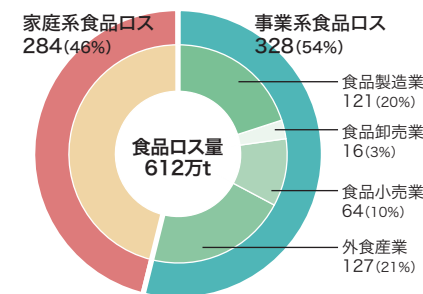


# 環境負荷低減と コスト削減を ともに実現

現在、日本では本来は食べられるのに廃棄される食品——いわゆる食品ロスが事業系で772万トン※発生しており、農林水産省は「2030年度までに事業系食品ロスを2000年度の半減とする」という目標を掲げています。しかし、コスト面の負荷がネックとなり、各地域では食品リサイクルへの対応が進んでいません。そこでNTTフィールドテクノは、(株)ウエルクリエイトとアライアンスを組むとともに、食品残渣を発酵分解する装置「フォースターズ」を、食品関連事業者に初期投資不要にてレンタル提供しました。さらに、フォースターズが分解した発酵物を堆肥や土壤改良材に再生し、農家に提供・販売するという地域での食品リサイクルの仕組みを開発しました。NTTフィールドテクノは、IoT技術とクラウドを活用することでフォースターズ内の発酵物の蓄積量の把握や堆肥の生産を遠隔で一元管理し、食品リサイクルループの効率的な運営を実現します。これにより、廃棄より安価なリサイクルを実現し、焼却処理される食品廃棄物をなくして環境負荷を低減するのみでなく、食品関連事業者のコスト削減をも実現しています。

※出典：2017年度農林水産省 食品廃棄物等の利用状況等

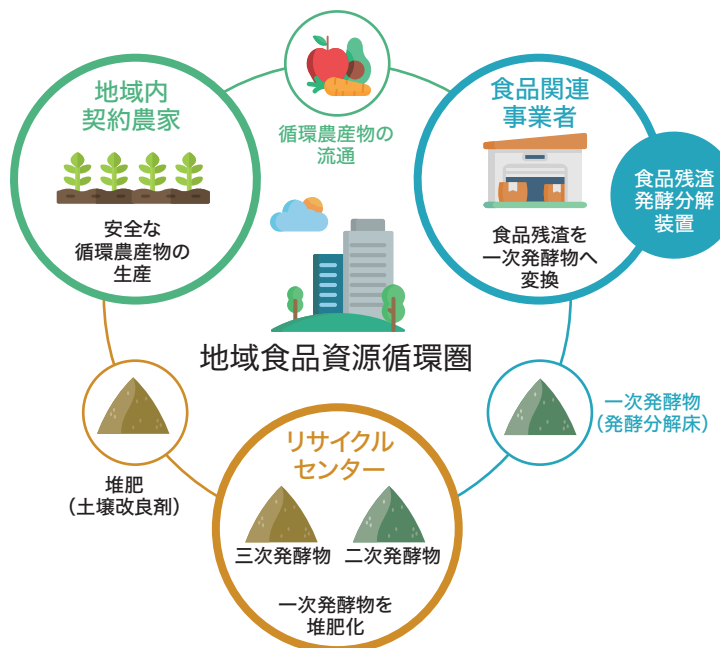
## 日本で発生している食品ロス (万t)



出典：農林水産省ホームページ「食品ロスとは」より



### 食品資源循環ソリューション概要



### 食品残渣発酵分解装置「フォースターズ」の特長



- 食品残渣を投入し、始動させるだけで24時間後には分解完了
- 嫌な臭いはほとんど発生せず、店舗での設置も安心
- 残渣量に応じた装置ラインナップ

## NTTデータ



## ベトナムの人々に より便利な 決済サービスを

ベトナムは平均年齢30.9歳(2019年4月現在)という国民の若さと呼応するように急速に経済が発展しています。また、通信やデジタルサービスが急速に市場に普及・拡大しており、経済成長の礎となっています。

NTTデータのグループ会社VietUnion Online Services Corporation(以下、VietUnion社)は、ベトナム中央銀行が発行する「決済代行ライセンス」に基づいて、ベトナム全国に展開するコンビニエンスストアや家電量販店、ショッピングセンター、スーパーマーケットなど、大手加盟店チェーン約1万3,000店舗の店頭やオンラインを通じて、各種支払いを可能とするビルペイメントサービス※1を、プラットフォーム「Payoo」を通じて展開しています。

同サービスは、2012年からベトナム市場で中間決済サービスのパイオニアとして展開し、いつでも・どこでも、安心して支払いができる世界を実現。現金主義が根強く、共働きの多いベトナムにおいて急速に利用が拡大しています。



一方、ベトナム政府はキャッシュレス社会を実現するために、「国内の現金取引比率を10%未満に減らす」ことを目標に掲げて、拡大に向けた具体的施策を推進しています。VietUnion社は、キャッシュレス決済においても、従来のカード決済や新たに拡大しているQR決済、分割払いなどのあらゆる決済手段を、決済端末やオンラインを通じて国内に展開。消費者が、便利で楽しくお買い物ができるサービスを提供しています。

こうした取り組みを通じた社会への貢献と市場プレゼンスが評

価され、2020年にIDC社が発表する「Asia Pacific FinTech Fast 101」※2でベトナムを代表するフィンテック企業の1社として選出されました。

NTTグループは、今後も「Payoo」を通じてサービス拡充を図りながら、ベトナムでの決済インフラ・サービスの発展に寄与していきます。

※1 請求書を基にした電気・ガス・水道料金やローン、航空券などの支払

※2 <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prAP46131020>

## NTTドコモ



# スマートフォンで “言葉の壁”のない 世界を実現

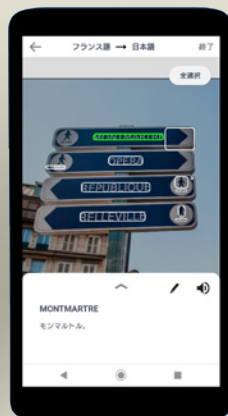
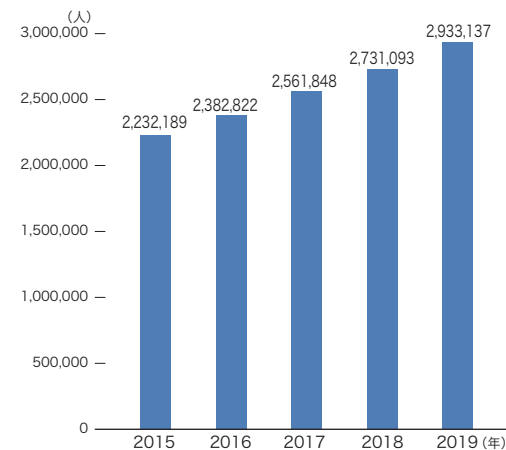


2009年をピークに日本の人口は減少している一方、在留外国人は2019年末時点で293万人(前年比107%)<sup>※1</sup>と年々増加しています。また、日本人は外国人とのコミュニケーションにはまだまだ“言葉の壁”があり、観光庁が実施したアンケート<sup>※2</sup>でも日本に来て困ったことを「コミュニケーション」「多言語表示の少なさ」とする訪日外国人が多くいました。NTTドコモは、言語が異なる相手とのコミュニケーションを支援するため、身近なスマートフォンを使った「はなして翻訳」を開発・提供しています。「はなして翻訳」は、3つの基本機能——対面でワンタッチで声を吹き込み自動で翻訳する「対面翻訳」機能、電話を介して音声を翻訳する「電話翻訳」機能、スマートフォンのカメラから看板や新聞などを撮影すれば簡単に翻訳してくれる「うっして翻訳」などを無料で提供しています。また、多言語での定型文をジャンルごとに登録することができるため、対面での商品説明や救急対応、放送での状況伝達などに便利です。すでに公共交通機関や公共施設でも利用が進んでおり、東京メトロでの駅構内の多言語一斉放送や、神戸市での外国人住民の税金や引越しなどの手続き、災害時の対応などに活用されています。

※1 出典：法務省「令和元年末現在における在留外国人数について」

※2 出典：観光庁「訪日外国人旅行者の受入れ環境整備に関するアンケート」(令和元年度)

### 在留外国人数の推移



うっして翻訳



電話翻訳



対面翻訳



定型文

## NTT東日本



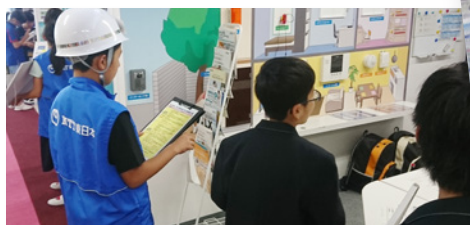
# 仙台の復興を担う 子どもたちに 未来を切り拓く力を

2011年3月11日、東日本大震災によって甚大な被害を受けました。当たり前だった日常が一瞬にして奪われた子どもたちは、悲しみや不安、恐怖心などで大きなストレスを感じました。同年4月に仙台市が実施した市内の小中学生全員を対象としたアンケートでは「自己肯定感が低い」「失敗を恐れ、チャレンジしようとする気持ちが見られない」といった傾向が見られました。こうした状況を受け、人や社会との関わりを大切にしながら将来の社会的・職業的自立に必要な態度や能力を育むべく仙台市が開設したのが、「仙台子ども体験プラザ」です。ここでの体験プログラムでは、NTT東日本を含む10社の民間企業と仙台市役

所がブースを構え、仙台市立の小学校全120校の小学5～6年生がさまざまな仕事の模擬体験を通じて経済の仕組みや共存社会の姿を学びます。NTT東日本は設立当初から通信事業のコンサルティング業務や契約、点検などの業務を体験できるブースを出店し、2014年から通算で約4,500名の児童を受け入れてきました。この体験によって子どもたちは自分に自信をもち、進んで物事に取り組もうとする様子が多く見られるようになってきています。東北の復興を支える人材を育成するサステナブルな取り組みとして、今後もこの活動を通じて子どもたちの成長を見守っていきます。



人流データコンサルティング担当



工事担当



会計担当



店頭での販売員

## NTT東日本の職業体験ブース

NTT東日本の職場体験ブースでは、「人流分析データによるコンサルティング」「高速インターネット回線の紹介・契約」「テレビ電話会議システムの契約・点検」「災害特設公衆電話の事前設置契約」などの業務が体験できます。



sota(コミュニケーションロボット)による業務説明



お客さま対応をする個人向け販売員

## NTT DATA Italia



# プログラミング教育で 子どもたちに 未来を生きるチカラを



総授業回数



約1,000回

参加生徒数



約1万6,000人

授業時間



約2,000時間

参加従業員数



約110人

デジタル技術の革新にともなって社会が大きく変化し続ける中、多様化する社会課題を解決していくには、イノベーションや新たな価値を生み出せる人材や能力が求められます。世界経済フォーラムのレポートでも、「2030年に必要とされるスキルのランキング」として「複雑な問題解決力」「クリティカルシンキング」「創造力」が挙げられています。そして、こうした能力は子どものころから育むことが重要だといわれています。

NTT DATA Italiaでは、さまざまな角度から可能な限り多くの解決策を導き出すためのプログラミング教育を子どもたちに無

償で提供しています。同カリキュラムは従業員のアイデアから生まれ、現在ではミラノやローマ、コゼンツァ、トリノをはじめ、全8事業所の有志従業員が参加しており、小学生を対象に毎月50時間のプログラミング授業を実施しています。また、授業対象を高校生にも拡大し、ロボットプログラミングを取り入れた授業を展開しています。その結果、2016年からの総授業回数は1,000回を超え、参加した子どもたちの人数は1万6,000人、授業時間は2,000時間を超えました。

## NTT Ltd.



## インドの少女たちの “学ぶ権利”を守り 経済成長に貢献



知的教養と将来の就職のためにつくら  
れたコンピュータールーム



冷却機能付き浄水器を設置し、安全な  
飲料水を提供

インドの貧困者にとって教育は優先順位が低く、66%の少女が適切な教育を受けておらず、少女たちは当たり前のように家事のみならず労働を強いられています。

NTT Ltd.は、2017年からムンバイにある最貧困家庭の女子が通う公立学校にコンピュータールームと実験教室をつくとともに、NTT Ltd.の事務所に招いて最新のテクノロジーに触れる機会を提供するなど、学習・知的教養と将来の就職のための「教育プログラム」を開始しました。また、清潔な水が飲める設備を

校内に導入したほか、昼の給食、歯科検診などの保険施策、職業訓練、護身術指導やキャリア相談などを定期的実施しています。また、NTT Ltd.の従業員が祝祭などの機会に学校を訪問することで、生徒と交流を深めています。この活動を始めて以来、出席率は96%、卒業率は100%、大学進学率も95%と大幅に上昇しました。こうした取り組みによって少女たちは夢を持つことができるようになり、ひいてはインドの経済成長にも貢献しています。

## NTTコミュニケーションズ



# 持続可能な 仕組みを生んだ 海底ケーブルの リサイクル



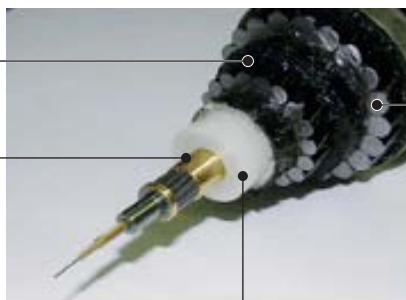
### 海底ケーブルの99%リサイクルを実現



外装鉄線の上に塗装する  
コーラタールも完全分離・  
チップ化



銅テープを分別・チップ化



光ファイバ以外の全素材を完全リサイクル  
(体積比率で99%以上)



コイル巻きされた外装鉄線



海底ケーブル外皮の高純度  
ポリエチレンを完全分離・  
チップ化し、高値売却可能に

日本領海内に敷設される海底ケーブルの長さは通常ケーブル1条当たり20~30kmですが、NTTコミュニケーションズが管理する鹿児島県と沖縄県間の海底ケーブルは、途中多くの島々を通過するため、日本領海内部分だけで約260kmの長さがありました。2018年の運用終了時には、約850トンの廃棄物が排出される見込みであったことから、環境負荷と処理費用が大きな問題となりました。そこでNTTコミュニケーションズは、世界で唯一海底ケーブルを素材レベルにまでリサイクルする南アフリカのMertech Marine社と契約を結び、本来であれば廃棄物処理が必要な海底ケーブルを99%リサイクルすることで環境負荷と処理費用の双方を抑制する新たなスキームを開発しました。加えて、Mertech Marine社を通じて未熟練労働者の雇用や貧困世帯の教育支援などに取り組む慈善団体に寄付するなど、地域のセーフティネットに貢献しています。

## NTT DATA Italia



# 清潔で安全な 飲料水を 世界の人々に



origAMIのインターフェース



NTTデータのグローバルハッカソンで  
発表したorigAMIの初代プロトタイプ

世界的な人口増加や気候変動の影響によって水資源の不足が深刻化しています。著しく水使用量が増加している地域は、経済発展がめまぐるしいアジアで2025年には1950年と比較し水の使用量が3.6倍にまで拡大する見通しです。さらに、2025年の段階では水使用量が少ないアフリカ、中南米も、将来的に水使用量が増えていく可能性が高い予備軍です<sup>※1</sup>。

生活が豊かになるに連れ、人々が利用する水資源量は増加します。さらに、配管などの水道インフラが老朽化している地域が多くなっているほか、途上国を中心に無収水率<sup>※2</sup>が高いことも問題となっています。

NTT DATA Italiaでは2016年からIoTを活かしたスマートウォーターマネジメントシステムの研究を開始。社内のさまざま

なエンジニアが集まって意見やアイデアを出し合うハッカソンなどを通じて、独自の計測基盤「origAMI (original Advanced Metering Infrastructure)」を開発しました。この基盤は、配管ネットワークをリアルタイムに監視することで漏水率を低減するなど適切な運用を可能にするほか、シミュレーションや地域ごとの計測データの蓄積によって故障予知のツールとしても機能します。現在はイタリアで公共工事に使われており、今後は欧州をはじめ、アジア地域での展開を行っていきます。

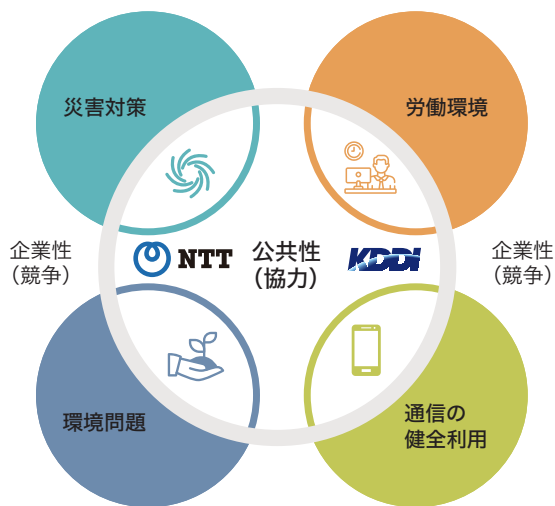
※1 出典：国土交通省「国際的な水資源問題への対応」

※2 無収水率：漏水や盗水によって収入につながらない水量の割合

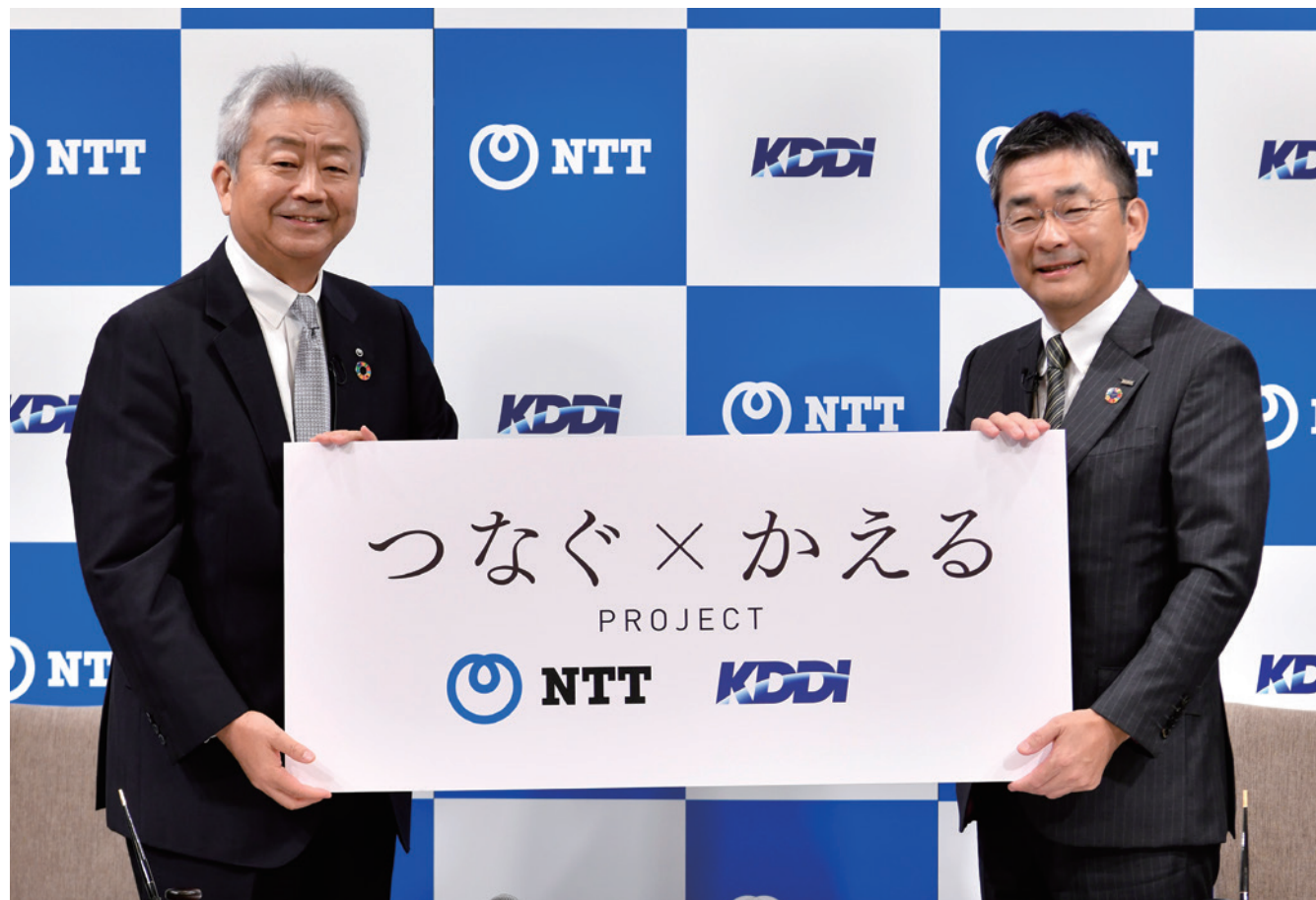
NTT



# 通信インフラを担う NTTとKDDIが 社会貢献分野での 連携を実現



持続的社会的実現に貢献



NTTとKDDI株式会社では、大規模災害時の船舶を相互利用した物資運搬や災害対応の訓練・啓発活動における相互協力を開始するため、2020年9月11日に「社会貢献連携協定」を締結しました。この取り組みを通じて、レジリエントな社会基盤の構築など、持続可能な社会の実現をめざします。

また、今後は災害対策に加え、就労支援やスマートフォンの健全利用、気候変動への対応など、両社のアセットを活用して貢

献できる分野を共同で検討していきます。

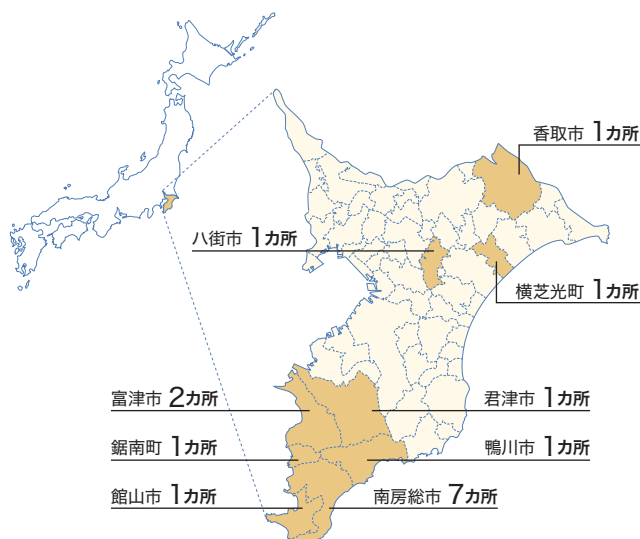
通信という重要インフラを担う両社は、日本のICTの発展のために互いに競争し、サービスを向上する一方、共通のアセットを活用することで、より大きな効果を生み出すことが期待されています。今後は「つなぐ×かえる」プロジェクトとして、さまざまな社会的課題の解決をめざしていきます。

## NTT東日本



# 台風災害の 避難所などに 出張相談窓口を設置し お困りごとに対応

台風15号:千葉県内「出張相談窓口」設置場所



2019年9月の「令和元年房総半島台風」(台風15号)では、猛烈な暴風が千葉県房総半島を襲い、各地で倒木や飛来物による通信設備の被災が発生しました。とくに、通信ビルとお客さま宅間の電柱やケーブル被災が原因の回線故障は約3.5万回線にのぼり、各地の交通遮断によって復旧も長期化する事態となりました。これにともない、故障受付窓口(113番)も、つながりにくい状態が発生し、多数のお客さまにご迷惑をおかけしました。この際、コールセンターの増員などによる故障受付窓口の体制強化と並行して、市民の皆さまからの通信設備に関する

お困りごとなどを現地で直接お伺いするため、役場・避難所・ショッピングセンターなど、さまざまな場所に出張相談窓口を設置。お客さま対応に不慣れなデスクワークの社員も動員し、約2,700件のお困りごと※を受け付けました。こうした経験を教訓に、NTT東日本では、今後の大規模災害発生時にも、お客さまのお困りごとに対応できるよう引き続き取り組んでいきます。

※回線故障や不安全設備のお問い合わせなど

## NTTグループ



# 次世代を担う 子どもたちに ICTを楽しく学べる 環境を

NTTグループ（NTT、NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズ、NTTドコモ、NTTデータ）は、小学3～6年生を対象にICTの最新事例のほか、情報通信の利用のためのルールやマナーを楽しみながら学べる夏休みの子ども向け体験型学習イベントとして「NTTドリームキッズネットタウン」を2006年から毎年全国主要都市で共同実施しています。2020年は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため「おうち時間」を過ごしているお子さま向けに同イベントを初めてオンラインで開催。通信がつながる基本的な仕組みや5G（高速・大容量、低遅延の通信）などの最先端の情報通信技術、実際の利用シーンを想定した映像視聴などがゲーム感覚で学べます。また、災害時のNTTグループの取り組みや安心・安全に情報通信サービスを利用するためのルールやマナーについても、子どもたちと保護者の皆さまと一緒に学べる環境を提供しています。



## NTTクラリティ



# 障がい者と 互いに補い合える “共生社会”を実現

日本では、障がい者の行動を妨げる公共施設の構造や障がいに対する誤解、就労機会の少なさなど、ノーマライゼーションの浸透にはまだまだ課題が残っています。NTTクラリティは、障がいのある人もない人も、ともに生き活きと活躍できる社会を実現するノーマライゼーションの推進に取り組んでいます。その一環として、次世代を担う子どもたちを対象に「パラスポーツ体験」「バリアフリー授業」を開催しています。パラスポーツ体験では、同社のシンボルアスリートが小学校や中学校に出向き、アイマスクを用いてプレーする視覚障がい者5人制サッカー、ランナーと伴走者が“きずな”というロープを持って走るブラ

インドマラソンを子どもたちと一緒に楽しんでいます。また、バリアフリー授業では、障がいのある同社社員が中学校や高校を訪れ、手話教室や車いす体験などの出張授業をしています。参加した生徒からは「障がいのある人に対する見方が変わった」などの感想が寄せられているほか、先生たちからも「子どもたちにとって貴重な気づきの機会になった」など好評です。NTTクラリティは今後もこうした活動に取り組むとともに、情報通信技術を活用して障がいのある人たちに新たな仕事や働きやすい環境を提供する“共生社会”の実現をめざしていきます。



視覚障がい者5人制サッカー体験



ブラインドマラソン体験



ブラインドマラソン体験

NTT



## 障がい者が操作する 分身ロボットで 新たな働き方を実現



NTTは遠隔操作型の分身ロボット「OriHime-D」を活用し、2020年2月から千代田区にあるNTT本社で会議・応接室エリアに来訪されたお客さまの接客や会議室への案内などの受付業務のトライアルを実施し、7月から本格導入しました。

「OriHime-D」を活用した受付業務を実施するにあたって障がい者を新規雇用し、現在4名の障がいのある社員がシフトを組み、遠隔操作で受付業務を実施しています。「OriHime-D」を活用して障がい者がオフィスで勤務することは初の試みでした。

また、新型コロナウイルス感染拡大防止という観点でも、多くの方に対応する受付業務において、ソーシャルディスタンスを確保しながら接客するという“新たな働き方”を定着させる後押しとなりました。

コロナ禍において働き方は大きく変化を求められており、それは障がい者雇用の在り方についても同様です。遠隔地にいながら分身ロボットを通じて働くという新たな働き方が、さらなる障がい者雇用を可能とし、制約を持つ人々の活躍の場を広げる

と考えています。今後も、分身ロボットによる受付業務の拡大や受付業務以外への適用を検討し、障がい者を含む社員の「ダイバーシティ&インクルージョン」の推進に取り組んでいきます。

※株式会社オリイ研究所が開発した全長約120cmの分身ロボット「OriHime-D(オリヒメディー)」は、遠隔から操作して接客や先導、ものを運ぶなどの業務が可能。

※「OriHime」は株式会社オリイ研究所の登録商標です。

## 外部からの表彰

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**

Powered by the S&P Global CSA



**2020 CONSTITUENT MSCI**ジャパン  
ESGセレクト・リーダーズ指数

**2020 CONSTITUENT MSCI**日本株  
女性活躍指数 (WIN)



## CSR活動のご紹介

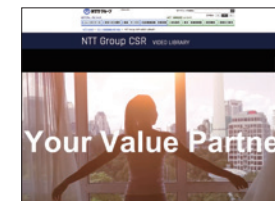
社会を取り巻く課題解決に向けたNTTグループの  
さまざまなチャレンジやソリューションをぜひご覧ください。



### NTTグループのCSR

<https://www.ntt.co.jp/csr/>

NTTグループにおける社会的課題解決にまつわるさまざまな情報を開示しています。



### NTT Group CSR VIDEO LIBRARY

<https://www.ntt.co.jp/activity/csrvideo/jp/>

NTTグループのCSRの取り組みを動画で分かりやすくお伝えしています。



お問い合わせ

〒100-8116 東京都千代田区大手町一丁目5番1号 大手町ファーストスクエア イーストタワー

日本電信電話株式会社 総務部門 CSR推進室

TEL:03-6838-5560 FAX:0120-145579