

文化(集団・社会～国) の共栄

私たちNTTグループは、
民主的で多様な文化を認め合いながら
発展する社会と価値創造に
貢献します。

message

幹部（代表取締役副社長）メッセージ



代表取締役副社長
（副社長執行役員）

澁谷 直樹

新たな経営スタイルの発表について

昨今、格差、少子高齢化、エネルギー、インフラの劣化、人権、差別等、社会的課題を挙げますと、枚挙に暇がありません。これらの社会的課題に対して、NTTグループの変革の方向性として2021年10月に「分散型ネットワーク社会に対応した新たな経営スタイル」を発表しました。世の中が企業の経営に期待していることは、これまでのように会社の成長や利益だけではなく、事業を通じて社会的課題の解決やよりよい未来社会を築くことに貢献していくことにも広がってきています。今回の新たな経営スタイルの発表の背景には、そのような社会からの要請にしっかりと応えるNTTグループでありたいという想いがあります。具体的には、withコロナ社会において、リモートによる勤務形態あるいはオンラインでのセミナー開催やデリバリー等の仕組みが社会を支えました。NTTグループにおいても、在宅勤務を積極的に推進、どこでも働ける環境整備そして業務そのものを自動化・標準化していくDX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進しました。NTTグループではafterコロナにおいても、リモートワークやオンライン社会の普及拡大にプロアクティブに取り組むことで、生産性が高く、セキュアに業務ができる環境を作ります。また、誰もがどこでも働ける多様な制度の積極的な活用を推進することで、社会に先駆けてインクルーシブな職場を作りあげていきたいと考えています。さらに、仕事もプライベートライフも充実させる取組みであるワークインライフの実現を目標に掲げ、オープン、グローバル、イノベティブな業務運営を実現します。そして、社会全体への貢献については、お客さまのDX支援、地方創生の促進、レジリエンスの向上、分散型社会への貢献等につなげていくことで社会全体のDXにも貢献していきたいと考えています。

ワークインライフの推進・分散型社会の貢献に向けて

～環境整備～

ワークインライフの推進に向けて、大きく3つの取組みを実施しています。ひとつ目は環境整備です。リモートワークをするにあたっては、どこからでも働ける快適で生産性も高くセキュリティも高い、ゼロトラストでのIT環境の整備が必須です。誰もがいつでも、あらゆる場所をワークプレイスにできる環境を提供し、Work from Anywhereの実現をめざしていきます。たとえば、エッセンシャルワーカーとしてどうしても現地に行かないといけない電柱やケーブルの点検や保守のような設備系オンサイト業務についても、モバイルマッピングシステム車を走らせることにより、GPS情報や画像情報・点群データをデータベースに一元化し、AIでデータサイエンスすることにより設備劣化の状況を自動判定し、設備の点検業務や設計業務を遠隔拠点で実施できるように推進しています。また、無線等の鉄塔についてはドローンを飛ばし画像をデータベース化することにより、劣化診断・設計・施工・発注業務等が自動化されます。パートナーの通信建設会社も含めて2025年には現在の約半分の人材で実施できるように変革していきます。さらに、このようなスマートインフラプラットフォームの仕組みを他の電力、ガス、水道、道路等のインフラに展開し、社会全体に広げることで、老朽化が深刻化するインフラ全体の効率的な維持メンテナンスを実現し、社会の課題解決に貢献していきたいと考えています。

～DXの推進～

2つ目は、IoTやデジタル技術、AI等をフルに活用した業務変革・DXという観点です。誰もが、いつでも、あらゆる場所で働けるIT環境の整備として、クラウドをベースとしたシステムを設備や営業等だけでなく、経理や総務、人事等あらゆる業務に導入します。また、DXの推進にあたっては、お客さまIDの統一やコードの標準化、業務の自動化、そして、業務プロセスをグローバルスタンダードに統一するFit to Standardを徹底します。さらには、顧客接点を人海戦術からデジタルマーケティングによる営業アプローチに変革し、お客さまの利便性の向上と業務の効率化を両立させます。これらのさらなるDXの推進や業務の見直しを通じて、2023年度コスト削減対2017年度累計約▲1兆円以上をめざします。さらにお客さまやパートナー企業に対してもデジタルマーケティングプラットフォームを提供し、オープンでトラステッドなコネクティッドサプライチェーンという、新たな価値創造にも貢献していきたいと思えます。

～制度・仕組みの整備～

3つ目は人事労働関連の制度や仕組みの変革です。こういった取組みは、クリエイティブな働き方ができる環境や制度の整備だけでは進みません。経営陣のコミットメントと社員全体の日々の意識改革が有機的につながり、新たな風土を作り上げていくことが非常に大事だと考えています。たとえば、いま、

自由に勤務形態を選択できるような制度はすでにありますが、それにもかかわらず、女性の管理職が少ないことや、介護中の方がキャリアを諦めるというような実情が実際にあります。このような実態に対し、経営幹部が率先して風土改革の舵を切っていきたいと考えています。これまでの改革で定時勤務からの解放は進んできましたが、今後はさらに、勤務地に寄らずリモートを基本とする働き方の導入で意思に反する転勤や単身赴任からの解放をめざします。また、ジョブ型を導入することで年功序列のヒエラルキーを変革し、社員が自律的に自らのキャリアを切り開き、誰もがワークもライフも充実できる職場環境をめざしています。

信頼性と革新性の両立

NTTはインフラ企業として安心安全なICTサービスを提供することで「つなぐ使命」を果たしながら、最先端のデジタル技術で「Your Value Partner」としてお客さまのデジタル変革やサステナブルな社会の実現をめざしていきます。今後も、働き方改革、リモートワーカーの推進、社会のDX化、再生可能エネルギー等を含めた幅広い分野で、ICT×デジタルによる先進的な活動を自ら率先して推進します。そして、そのノウハウや経験をサービスとして提供することで社会の変革を牽引するイノベティブな企業でありたいと考えています。



特集2：新たな経営スタイルへの変革

ーリモートを基本とする新たなスタイルへー

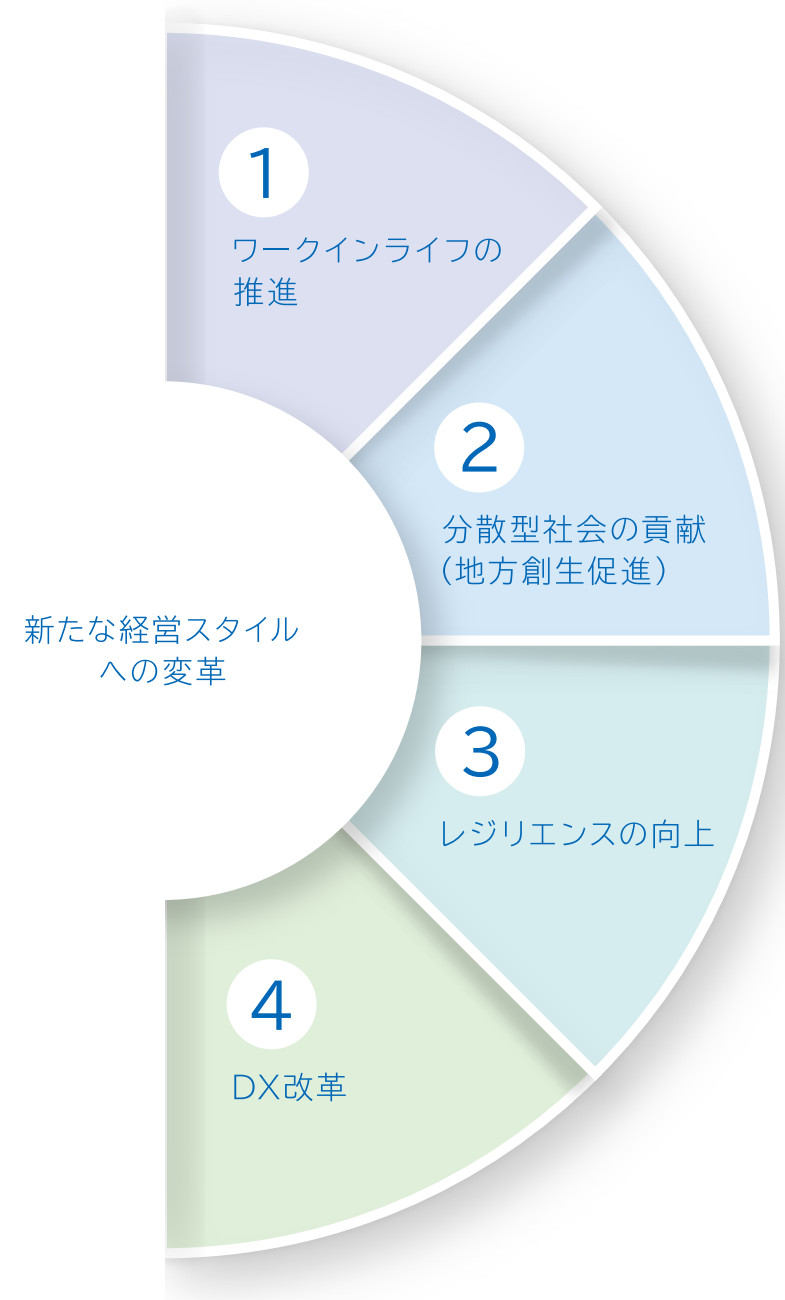
昨今、個人のライフスタイルにおいては、デジタルサービス（デリバリ・動画配信等）の普及・加速が必要とされる時代になりました。また、会社においてはリモートワークへの急激なシフトによるワークスタイルの変化が生まれており、社会基盤におけるオンライン化／デジタル化加速の必要性が高まっています。withコロナの時代となり、リモート／オンラインを活用する社会が到来しました。NTTグループは、「新たな経営スタイルへの変革」の中で、リモートワークを基本とする新しいスタイルへの変革を目指し、取組み目標を設定しました。

1. ワークインライフの推進
2. 分散型社会への貢献（地方創生促進）
3. レジリエンスの向上
4. DX改革

従来はオフィス勤務を前提とした画一的な経営スタイルであり、オフィスへの出社・転勤が前提であり、定時勤務時間が設定されており、会社主導の人事配置が中心となっていました。

今後はリモートワークを基本とする多様性に富んだ経営スタイルを実現していきます。そのために、勤務場所、居住地の選択を可能とすることにより転勤や単身赴任からの解放、勤務時間の選択を可能とすることによる定時からの解放、およびキャリアの選択を可能とすることによる年功序列からの解放を図ります。

さらに、その実現に向けては、ゼロトラストシステムの導入やリモートワークにふさわしい情報セキュリティの体系化、疫病・自然災害・サイバーテロに対するレジリエンスの向上、コンダクトリスク等を考慮したガバナンスの見直しを図ります。また、DX改革を推進するため、各種制度の見直し、業務改革を始めとし、環境整備を図り、オフィスにおけるアイデア創出・共創の場を充実していきます。また、デジタルマーケティングによるお客さまリーチの拡大や、さらには自らのDXで活用したプラットフォームをお客さまにも提供し、社会全体のDXに貢献していきます。これらの取組みにより、ワークインライフ（健康経営）の推進とオープン、グローバル、イノベティブな業務運営を実現します。NTTグループは、「文化（集団・社会~国）の共栄」の柱として、これらの取組みを推進してまいります。

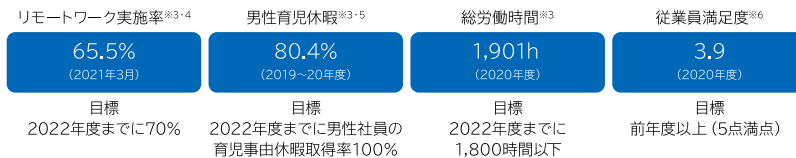
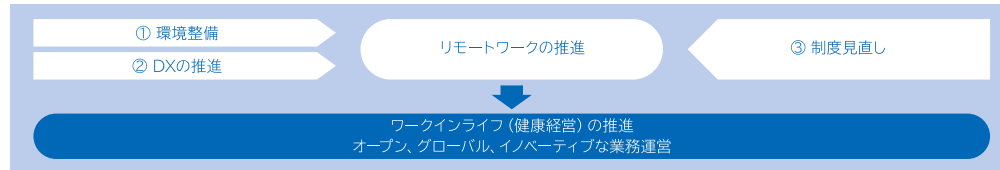


ワークインライフの推進

ワークスタイル(働き方)が変わることで、多様な働き方に合わせた業務プロセスの見直しが必要となります。また、多様な働き方は多様な人材の活躍機会の拡大につながり、働きがいや働きやすさも向上します。結果として、社員エンゲージメント向上に寄与するとともに、イノベーションの創出につながります。

NTTグループでは、働き方の多様化に向けたさまざまな取り組みを行っています。特にリモートワーク中心の働き方にふさわしい処遇・環境の整備に力点を置き、ワークスタイルの変革を進めています。ワークスタイルの変革は、事業の視点ではオープン、グローバル、そしてイノベーティブな業務運営を実現するうえで重要な要素であり、また社員の視点ではワークインライフ、Well-beingを実現するためのファーストステップであると考えています。

リモートワークを基本とする新しいスタイルへの変革

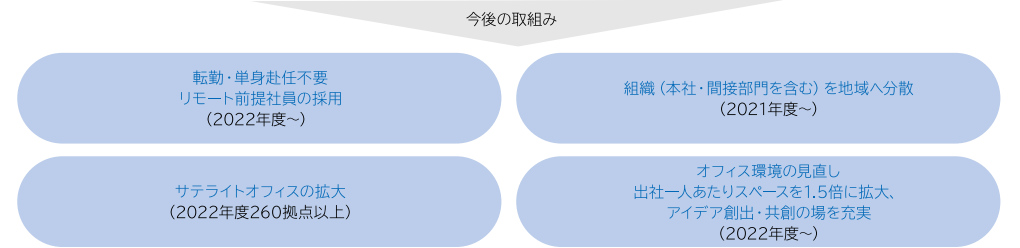
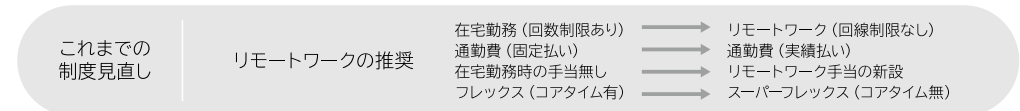


※1 国内主要6社(NTT、NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズ、NTTデータ、NTTドコモ)
 ※2 国内グループ会社(社員数43.5名以上)
 ※3 NTT(持株会社)のみ。
 ※4 在宅でのリモートワーク実施率(エッセンシャルワーカー除く)
 ※5 育児休業等及び育児目的休暇制度を利用した男性労働者数の合計数の割合(「プラチナくるみん」認定企業の公表事項)
 (2019-2020年度に小学校就学始期までの子を有する社員のうち、育児事由の休職・休暇取得者数)÷(パートナーが2019-2020年度に出生した社員数)
 ※6 国内グループ会社

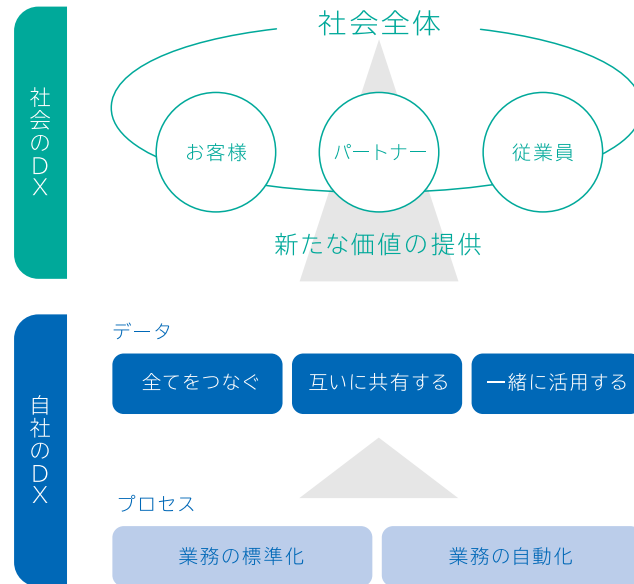
ワークスタイルの変革

NTTグループは、afterコロナの時代を見据えて、さまざまな業務変革やDXを推進するとともに、さまざまな制度見直しやIT環境の整備を進めることで、リモートワークを基本とする新しいスタイルへの変革を図っていきます。

2020年度ではリモート型の働き方を推進するための環境整備として、自宅等でリモートワークを実施した場合の手当の創設、通勤定期代の支給廃止、スーパーフレックスタイム制の導入を行いました。リモートワークをさらに推進していくため、今後も制度見直し・環境整備の強化を図り、自律分散したネットワーク型の組織へ自ら改革を推進していきます。また、時間と場所から解放され、誰もが、いつでも、あらゆる場所をワークプレイスにできるWork from anywhereの実現をめざしていきます。



DX改革の全体像



DX改革の推進

だれもが、いつでも、あらゆる場所で働けるIT環境の整備としてDX改革の推進に向けて諸制度を変えていきます。クラウドをベースとしたシステムを導入するとともに、デジタル化による業務の自動化・標準化、デジタルマーケティングによる営業アプローチの拡大等の取組みを推進していきます。また、10のDX取組みにおける約100の自動化プロセスを実行し、サービス提供業務の生産性向上1.7倍(2025年度)、2023年度コスト削減▲2,000億円以上(対2017年度 累計▲1兆円以上)を目指します。



ワークインライフ(健康経営)の推進
オープン、グローバル、インバーティブな業務運営

分散型社会の実現

リモートワークを基本とする多様性に富んだ経営スタイルにより職住近接によるワークインライフ(健康経営)を推進します。具体的には、地域居住者の本社勤務や、組織(本社・間接部門を含む)の地域分散により地方創生事業の地域拠点化、災害対策機能等、BCP関連の地域分散の強化を図ります。また、オフィス環境を見直し、アイデア創出・共創の場を充実していきます。



レジリエンスの向上

平常時から社会の通信インフラを支えることを使命とする企業グループとして、いつでもどこでもつながる信頼性の高い通信ネットワークの構築に尽力し、今世紀の三大脅威である「疫病」「自然災害」「サイバーテロ」、災害への対応に対する社会のレジリエンスへの貢献を図ります。また、さらなる通信インフラの強化、初動対応の強化(プロアクティブな災害対応)、被災した方々への情報発信力の強化にも注力します。

Social Challenge 4

倫理規範等の 確立と共有

Business Activity

- 12.自らの倫理規範の確立と遵守徹底
- 13.コンダクトリスクへの適切な対応
- 14.コーポレートガバナンス・コンプライアンスの強化徹底
- 15.ビジネスパートナーとの高い倫理観の共有



なぜ取り組むのか

社会課題の解決と健全な企業活動の推進に向けては、社会を高い倫理観でつなぐこと、そしてこの高い倫理観をビジネスパートナーと共有していくことが必要不可欠であるため、倫理規範等の確立と共有に向けた各種取組みを図ってまいります。

何を成し遂げるか

自らの倫理観を高め、ビジネスパートナーと高い倫理観を共有します。

将来的な展望・見通し

私たちNTTグループは、民主的で多様な文化を認め合いながら発展する社会と価値創造に貢献するために、あらゆる人・モノ・文化(国~集团・社会)を高い倫理観とデジタルの力でつなぎ社会課題の解決に貢献してまいります。

Business Activity 12・13

自らの倫理規範の 確立と遵守徹底／ コンダクトリスクへの 適切な対応

コミットメント内容

自らの倫理観を高め、
ビジネスパートナーと
高い倫理観を共有します。

具体的目標

100%

倫理規範研修受講者率(毎年)

0件

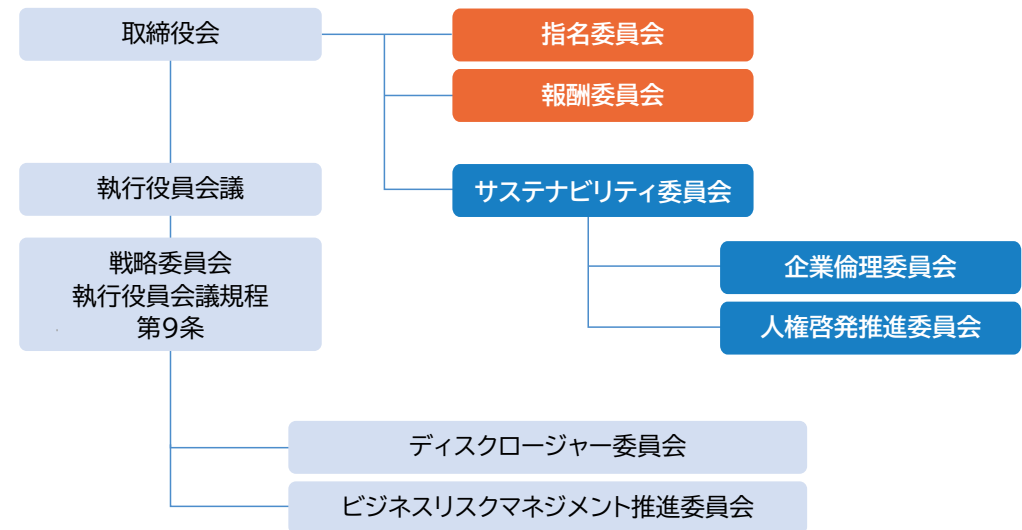
反競争的な違反行為・贈収賄違反件数

方針・考え方

健全な企業活動を推進していくためには、世界各国・各地の法令を遵守し、高い倫理観を持って事業を運営していくことが不可欠です。その認識のもと、「NTTグループ企業倫理規範」を策定しています。規範は、NTTグループに所属する全ての役員および社員を対象に、企業倫理に関する基本方針と具体的な行動指針を示しています。大きな社会的責務を担う企業グループの一員として、不正や不祥事の防止に努めること、企業内機密情報の漏えいを防止すること、お客さまや取引先との応接の際の過剰な供授をなくすことなど、公私を問わず高い倫理観を持って行動することを定めています。

推進体制

NTTは、代表取締役副社長を委員長とする「企業倫理委員会」を設置し、NTTグループの企業倫理の確立、綱紀の保持の徹底に向けて年に2回委員会を開催しています。特にヘルプライン申告状況等については年に2回取締役会に報告し、必要に応じて取締役会における議論を実施しています。また、各社に企業倫理委員会、企業倫理担当者を設置し、法令や企業倫理を遵守する企業風土の醸成や企業倫理ヘルプライン運用規程にもとづく不正・不祥事の調査を行うとともに、各社コンプライアンス担当者による定期的な会議を実施し、グループトータルでのコンプライアンス推進に向けて取組んでいます。



NTTグループ企業倫理規範

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、率先垂範して本規範の精神を社内に浸透させるとともに、万一、これに反する事態が発生したときには、自らが問題の解決にあたる。
2. 部下を持つ立場の者は、自らの行動を律することはもとより、部下が企業倫理に沿った行動をするよう常に指導・支援する。
3. NTTグループのすべての役員および社員は、国内外を問わず、法令、社会的規範および社内規則を遵守することはもとより、公私を問わず高い倫理観を持って行動する。とりわけ、情報流通企業グループの一員として、お客さま情報は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、取引先などの応接にあたっては過剰な供授を厳に慎む。また、公務員、政治家と応接する場合には、贈賄や相手方に国家公務員倫理法・国家公務員倫理規程または大臣規範に違反をさせる行為やその疑いを生じさせる行為は行わない。
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、お客さま情報など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、上司などにその事実を速やかに報告する。また、これによることができない場合は、「企業倫理ヘルプライン(社外受付窓口)」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もと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。

主な取組み

贈収賄防止

NTTグループは「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」ことを「NTTグループ企業倫理規範」に明記しています。「贈収賄防止」に関しては、理解し守るべき事項をまとめた「贈収賄防止ハンドブック」を作成して国内外の全社員へメールなどで周知しています。

また、NTT、NTT東日本・西日本については「日本電信電話株式会社等に関する法律」(以下、NTT法)によって収賄が禁止されており、これに違反した場合には法的に罰せられます。各種団体への寄附・支援などについては、その内容を暴力団対策法その他各種法規制に照らし、適法かつ適正な対象にのみ実施しています。また、NTTグループでは、どのような贈収賄行為への関与も決して許されるものではないという認識のもと取り組んでいます。NTTグループにおいて、2020年度に贈収賄や寄附・支援にかかわる不正は確認されていません。

政治献金

NTTは、政治資金規正法に則り、政治献金は行っていません。一部のグループ会社においては、関係法令および各社の倫理規程などに則り、各社の判断のもとで政治献金を実施しています。

取引先への遵守要請とリスクの評価

サプライヤのみならずに対しては「サプライチェーンCSR推進ガイドライン」のなかで公正取引・倫理の禁止事項(9項目)を明記し、とくに主要サプライヤに対しては、CSR調達実施状況の調査を実施しています。腐敗防止・違法な政治献金・反社会的勢力への対応を含むコンプライアンス全般についてチェックするとともに対応強化を要請しています。

独占禁止法遵守

NTTグループは事業活動における公正な競争環境を維持するため、独占禁止法を遵守しています。2020年度においても、独占禁止法に違反するとして行政処分を受けた事例はありません。

企業倫理規範の浸透に向けた取組み

NTTでは「コンプライアンスの徹底について、法令を遵守し高い倫理観を持って事業を運営していくことが不可欠」というトップ自らの経営姿勢を見せるとともに、不正行為に関与するリスクを明らかにし、いかなる不正も許容しないことをグループ各社の社長が宣言しています。また、「NTTグループ企業倫理規範」を実効性のあるものとするために、社員向けの企業倫理研修などを実施するとともに、社員向けイントラサイトで上記の宣言や企業倫理上問題となる事例について詳しく解説しています。また、毎年6月と12月に社員へ向けて倫理保持の注意喚起の周知を行い、社員の理解度向上に努めています。毎年、社員への意識調査を実施してこれら施策の実効性を測り、さらなる企業倫理の浸透に向けて取組んでいます。

企業倫理研修

NTTグループは、全社員向けの企業倫理研修を継続的に実施しています。グループ各社は事業特性に応じたコンプライアンスや不正行為に関するリスクに合わせて、研修を実施しています。その他、毎年役員向けのコンプライアンス研修も実施しています。

贈賄防止ハンドブック

社員向けの贈賄防止のための浸透ツールとして、2014年度に贈賄防止ハンドブックを作成し、国内外の全グループ会社にメールなどで周知しました。同ハンドブックには、贈賄防止を徹底する社長からのメッセージをはじめ、贈賄やファシリテーションペイメントに関する基本的な情報と事例を掲載し、全員が正しい知識と理解を得られるよう促しています。

競争法ハンドブック

社員向けの競争法遵守のための浸透ツールとして、2019年度に競争法ハンドブックを作成し、国内外のグループ会社に周知しました。同ハンドブックには、営業活動の具体的な場面を例にとり、Q&A形式で競争

法を遵守するための基本的な事項を掲載しており、社員が競争法について正しい知識と理解を得て競争法を遵守できるようにしております。

企業倫理浸透のチェック体制

NTTグループでは社員へのコンプライアンス意識の浸透度合いを把握するため、NTTの企業倫理担当がグループ会社を含めたアンケートを年1回実施するとともに、グループ各社内においては業務主管部門・コンプライアンス担当部門・内部監査部門・監査役による4層のモニタリングを通じ、企業倫理・コンプライアンスの状況について、客観的かつ多面的なチェックを実施しています。

NTTでは、内部監査部門を持つグループ会社に対し、コンプライアンスに関する監査の実施状況を確認するとともに、NTT内および内部監査部門を持たないグループ会社について、コンプライアンスの取組み状況を直接確認しています。

受付窓口の設置

不正や不祥事の未然防止を図るために、グループ各社において内部通報のための社内受付窓口を設けているほか、NTTが弁護士事務所に委託して、全グループ会社を対象とした「企業倫理ヘルプライン(社外受付窓口)」を設けています。本ヘルプラインでは、人権に関する相談や通報も受け付けています。これらの窓口への通報者に対して、通報したことで不当な人事(人事異動、降格など)といった不利益が生じないよう保護することを「NTTグループ企業倫理規範」に明記しています。窓口へ寄せられた相談や通報は各主管担当が調査・対応し、グループ各社の企業倫理委員会で報告した上で、年1回以上の頻度でNTTの企業倫理委員会で全申告内容と対応状況をとりまとめ、取締役会に報告しています。

また、経営陣から独立した窓口として監査役への独立通報ルートを開設・運用しており、「企業倫理ヘルプ

ライン(社外受付窓口)」を通じた通報は、原則として監査役へも同時に直接的な送付を行うとともに、監査役に対してのみ通報することも可能としています。

企業倫理ヘルプライン
<https://group.ntt.jp/corporate/compliance.html>

企業倫理ヘルプライン(社外受付窓口)における通報受付件数

企業倫理ヘルプラインで受付けた通報件数とその内訳を把握し、サステナビリティレポートおよびNTTグループのサステナビリティのWebサイト上で公開しています。なお、「内部通報制度に関するガイドライン」(消費者庁2016年12月改正)において実施を奨励されている、中立・公正な「第三者評価」を2017年5月に実施し、「おおむね、適切に整備・運用されている」という評価を得ました。

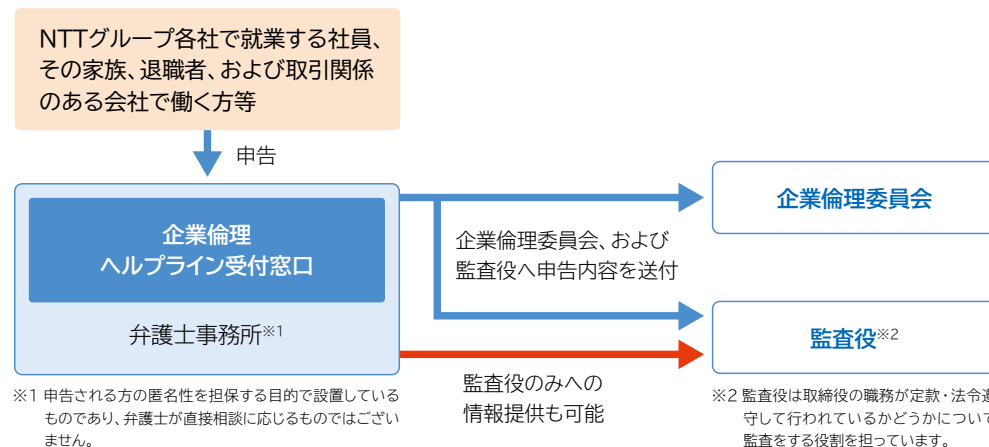
企業倫理ヘルプライン通報件数とその内訳
<https://group.ntt.jp/csr/governance/compliance.html>

第三者評価の調査内容

- ヘルプラインの活用度や信頼性といった有効性を確認するため、制度と運用実態を調査
- 規程等の制定状況、申告者への対応状況等のサンプル調査
- 「内部通報制度に関するガイドライン」の遵守状況の確認
- 運用者へのヒアリング調査と運用上の課題等に関するディスカッション

違反が認められた場合の罰則について

コンプライアンス違反や「NTTグループ企業倫理規範」への違反が認められた場合は、グループ各社で定めている懲戒規程などにもとづいて対処します。減給や出勤停止などの懲戒処分のほか、ケースに応じて査定(評価)や人事異動に反映します。



ビジネスリスクマネジメント

情報通信分野における競争の激化など、NTTグループを取り巻く経営環境が激変するなかで、グループ各社が抱えるビジネスリスクはますます増加しています。NTTグループは、身近に潜在するリスクの発生を予想・予防し、万一リスクが顕在化した場合でも損失を最小限に抑えることができるように努めています。その一環として、グループ一体となってリスクマネジメントに取組んでいくことができるよう、「NTTグループビジネスリスクマネジメントマニュアル」を策定し、各社に配布しています。これは、事業運営を取り巻く多様なリスクへの対処方針とグループ会社間の連携方法を記載したマニュアルです。加えて、グループ各社は、個々の事業内容や経営環境などに応じた独自のマニュアルなどを策定し、ビジネスリスクをコントロールしています。

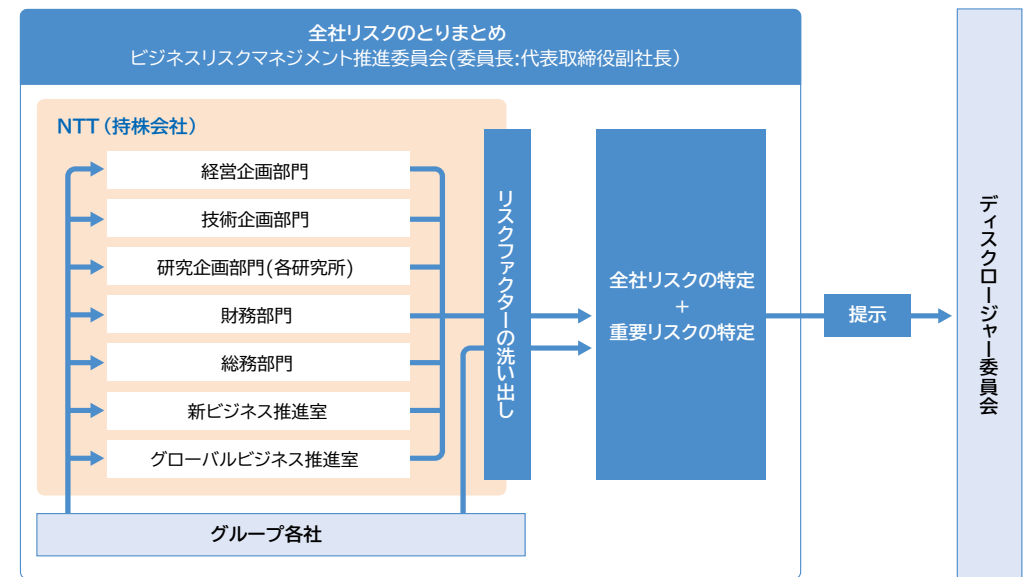
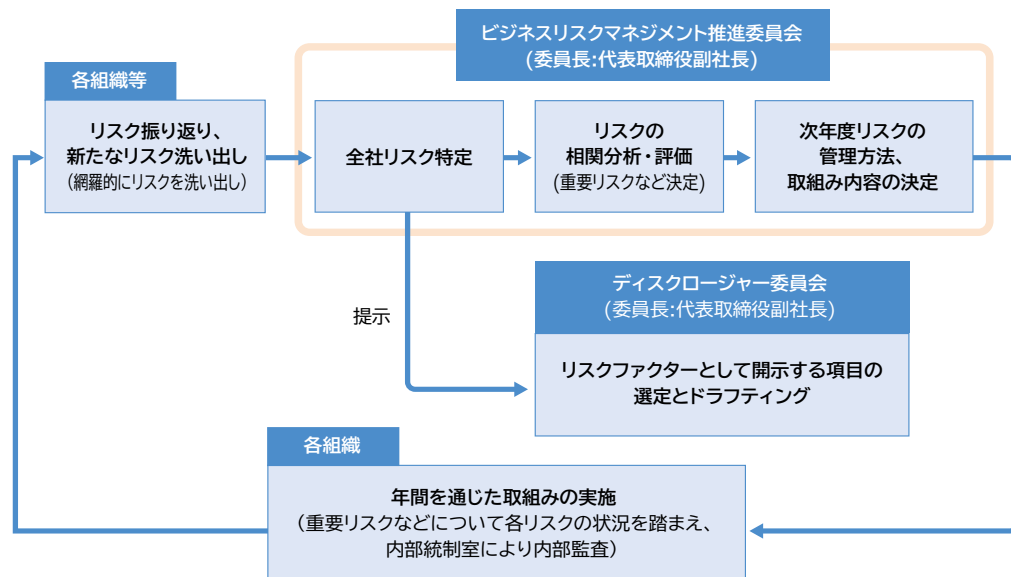
推進体制

NTTでは、適切かつ効率的な業務運営を行うために、自社におけるリスクマネジメントの基本的事項を定めた「リスクマネジメント規程」を制定し、代表取締役副社長（リスクマネジメント担当）が委員長を務め、各室部の長を委員とする「ビジネスリスクマネジメント推進委員会」が中心となって、継続的なPDCAサイクルにもとづくリスクマネジメントを実施しています。NTTグループにおいては、代表取締役副社長がリスクマネジメントに関する最終責任を担い、また、各業務執行役員が自らの所掌する業務分野のリスク管理責任を有しています。

リスクの抽出・重要リスクの特定

NTTでは社会環境の変化などを踏まえ、想定するリスクや、その管理方針の見直しを随時行っています。リスクの抽出にあたっては、ビジネスリスクマネジメント推進委員会が中心となって、NTTグループを取り巻くリスクの分析プロセスを策定し、このプロセスに則って定期的にリスク分析を実施することで、全社リスクを特定します。さらに、それらリスクの相関分析を行い、最も重大な影響をおよぼす可能性のあるリスクを「重要リスク」と特定し、その対策を決定します。リスク管理項目については、ビジネスリスクマネジメント推進委員会において決議しています。また、各主管部門によるモニタリング状況やリスク軽減効果をビジネスリスクマネジメント推進委員会で報告するとともに、重要リスクへの取組み状況について内部統制室が個別に監査して次年度の取締役会で報告しています。

とりわけ近年では、NTTグループの行動が結果的に顧客をはじめとするステークホルダーに不利益を与えてしまうコンダクトリスクの観点も重視してリスクを選定し、対策を立てる取組みを強化しております。



Business Activity 14

コーポレートガバナンス・コンプライアンスの強化徹底

コミットメント内容

自らの倫理観を高め、
ビジネスパートナーと
高い倫理観を共有します。

具体的目標

0件

反競争的な違反行為・贈収賄違反件数

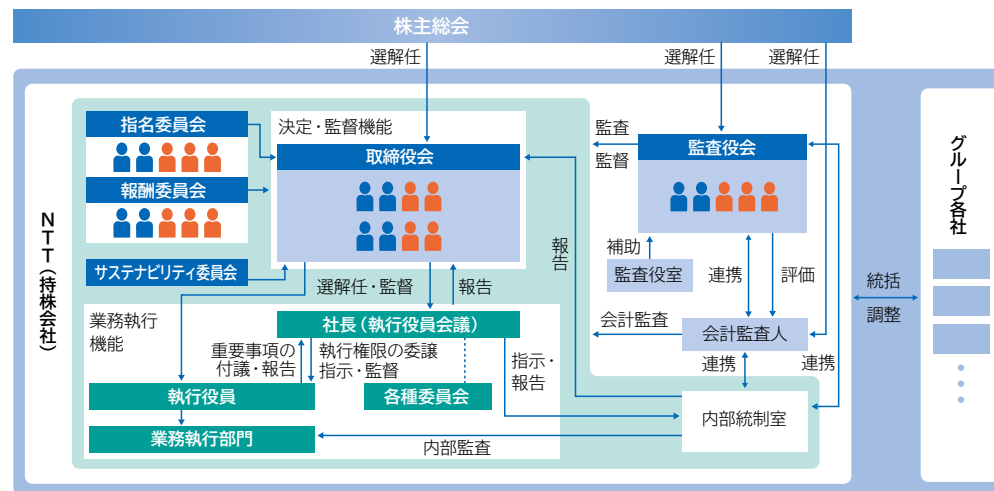
基本方針

株主や投資家のみなさまをはじめ、お客さまやお取引先、従業員などさまざまなステークホルダー（利害関係者）の期待に応えつつ、企業価値の最大化を図るためには、コーポレート・ガバナンスが有効に機能するよう「コーポレートガバナンス・コード」の各原則の趣旨を踏まえ、体制を強化していくことが重要であると考えています。中期経営戦略「Your Value Partner 2025」にもとづき、「Your Value Partner」とし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た活動を推進するために、経営の健全性の確保、適正な意思決定と事業遂行の実現、アカウンタビリティ（説明責任）の明確化、コンプライアンスの徹底を基本方針として取組んでいます。

NTTは、2021年6月に改訂されたコーポレートガバナンス・コードの各原則について、すべて実施しています。

コーポレート・ガバナンス体制の概要

業務執行を適切に監督する機能を強化するため、独立社外取締役を複数名選任するとともに、独立社外監査役が過半数を占める監査役会を設置することにより監査体制の強化を図っています。また、執行役員制度を導入することにより、取締役会が担う経営に関する決定・監督の機能と、執行役員が担う業務執行の機能を明確に分離する体制を整え、経営の機動力の向上を図っています。加えて、独立社外取締役3名を含む5名の取締役で構成される指名委員会・報酬委員会を任意に設置し、取締役の指名・報酬の決定における客観性・透明性の更なる向上を図っており、監査役会設置会社形態による統治機能が十分有効であると判断しています。また、グループ経営の推進に向けた適切な意思決定を行うため、重要な業務執行に関する各種会議、委員会を必要に応じて設置しています。



● 独立社外取締役・独立社外監査役 ● 社内取締役・社内監査役

各種会議名	概要
取締役会	取締役会は、事業内容に応じた規模とし、専門分野等のバランスおよび多様性を考慮した構成としており、業務執行の監督機能を強化する観点から選任している独立社外取締役4名を含む取締役8名で構成されています。また、原則として毎月1回、定例取締役会を開催するとともに、必要のある都度臨時取締役会を開催し、法令で定められた事項、および会社経営・グループ経営に関する重要事項等、「取締役会規則」に定めた事項を決定するとともに、取締役および執行役員から定期的に職務執行状況の報告を受けることなどにより、取締役および執行役員の職務執行を監督しています。
監査役会	業務執行者とは異なる独立した立場から業務監査および会計監査を実施し、取締役の職務執行状況を監査しています。
人事・報酬委員会	客観性・透明性の向上を目的に、取締役会の事前審議機関として独立社外取締役2人を含む4人の取締役で構成される「人事・報酬委員会」を設置し、ガバナンスの有効性を高めています。
執行役員会議	会社の重要な意思決定にあたっては、原則として、執行役員等で構成する「執行役員会議」において審議した上で決定することとし、週1回程度開催することとしています。なお、意思決定の透明性を高めるため、「執行役員会議」には監査役1名も参加することとしています。
各種委員会	「執行役員会議」の下には、重要な業務執行に関して課題ごとに議論する委員会を設置しています。主な委員会としては、グループとしてのR&Dビジョンや技術開発戦略を審議する「技術戦略委員会」、一定規模以上の投資案件等を審議する「投資戦略委員会」、財務に関する基本方針や財務諸課題を審議する「財務戦略委員会」等があります。これらの委員会は原則として社長・副社長を委員長とし、関係する執行役員等が参加し、年間を通じて必要に応じて開催しています。

コーポレート・ガバナンス強化の歴史

2020~	経営に関する 決定・監督の機能と 業務執行の機能の分離	2021	<ul style="list-style-type: none"> 業績連動型報酬の割合拡大：3割 → 5割 指名委員会・報酬委員会における社外取締役増員：2名 → 3名 従来の人事・報酬委員会をその機能に応じて、指名委員会と報酬委員会に分離・移行 取締役・監査役のスキルトリックスの開示
		2020	<ul style="list-style-type: none"> 取締役会の規模適正化：15名 → 8名 社外取締役比率：27% → 50% 執行役員制度の導入 経営に関する決定・監督の機能と業務執行の機能の分離 役員報酬における業績連動の具体的なKPIの開示
2018~	多様性の拡充による 更なる監督機能の強化、 情報開示の深化	2019	<ul style="list-style-type: none"> NTT株式会社設立(グローバル事業のグループガバナンス強化)、外国籍役員3名登用 取締役会実効性評価アンケートの実施 招集通知でのESG情報の開示開始
		2018	<ul style="list-style-type: none"> 初の女性取締役2名登用(社内1名・社外1名) 社外取締役増員：2名 → 4名 業績連動報酬のKPIへの反映を強化 役員報酬、政策保有株式、後継者計画、取締役会実効性評価の記載充実
2011~	ステークホルダーとの 対話を意識した 情報開示の拡充	2017	<ul style="list-style-type: none"> 招集通知のスマートフォン閲覧対応開始
		2015	<ul style="list-style-type: none"> コーポレートガバナンス・コードへの対応 独立役員の独立性判断基準制定 サステナビリティレポートの発行開始 招集通知の送付前開示開始(以降、総会開催日の42~45日前に開示、日英同日)
		2011	<ul style="list-style-type: none"> 初の女性役員登用(社外監査役1名)
2006~	監督機能の強化、 コーポレート・ガバナンス の透明性の向上	2006	<ul style="list-style-type: none"> 社外監査役増員：2名 → 3名 財務専門家である監査役の選任 コーポレート・ガバナンスに関する報告書の開示開始
		2005	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー委員会設置・人事・報酬委員会設置 CSR報告書の発行開始
	コーポレート・ガバナンス 基盤の確立	2003	<ul style="list-style-type: none"> 監査役増員：4名(社内2名・社外2名) → 5名(社内3名・社外2名)
		1985	<ul style="list-style-type: none"> 社外取締役複数名登用

税務方針

基本方針

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(その立法趣旨や背景も含め)、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しています。税務実務においても指針を整備し、社員に対する啓発などを通じ、コンプライアンスの維持・向上に努めています。

ガバナンス体制

NTTは、税務を含む各種リスクに対処するため、内部統制システムの整備に関する基本方針を定め、取締役会にて決議しています。税務実務にかかわる各社の役割は右記の通りです。

1. NTT

税務実務についての基本方針・指針を定め、連結子会社と連携を図りながら、必要な対応策などを推進する。法令などの情報収集に努め、連結子会社に周知、指導を行う。

2. 連結子会社

NTTの定める基本方針・指針にしたがい、税務申告・納税、税務調査などの税務関連業務を適正に遂行するとともに、NTTに対する必要な報告、関連書類の提出などを行う。

税負担の適正化

NTTグループの株主価値最大化の観点から、税負担の軽減措置などの適切かつ効果的な利用に努めています。なお、法令等の趣旨を逸脱する解釈・適用による節税は行っていません。

税務リスク

国際取引にともなう税務リスクに対しては事前に十分な検討を行うとともに、必要に応じて税務専門家に対して助言・指導などを依頼しています。とくに、移転価格税制、タックスハイブン対策税制については、以下の通り対応することとしています。

移転価格税制

- NTTグループの国外関連取引に適用する取引価格は、各国・地域の法令や、経済協力開発機構(OECD)が公表している移転価格ガイドラインに基づき、独立企業原則にしたがって算定する。
- 価格算定方法について、各国・地域の法令等において文書化義務のある場合や、取引規模や税務リスク等から必要な場合、適切に文書化を行う。

タックスハイブン対策税制

- 軽課税国を租税回避に活用しない。事業上の理由から、軽課税国での投資を実施する場合には、各国・地域の法令等の定めるところにより、適正に納税する。

税務当局との関係

NTTグループは税務当局とのコミュニケーションを通じて、当局と良好な関係を維持するよう努め、誠意を持って真摯かつ事実にもとづく説明・対応を行っています。問題点の指摘などを受けた場合には、税務当局の措置・見解に対する異議申し立て・訴訟等を行う場合を除き、直ちに問題点の原因を解明し、適切な是正および改善措置を講じ、再発を防止しています。

収益額(2019年度)

収益額 (単位:億円)	約127,355	
	国内	約105,367
	米国	約7,045
	ドイツ	約2,189
	オーストラリア	約1,348
	その他	約11,406

税引前利益額(2019年度)

税引前利益額 (単位:億円)	約22,958	
	国内	約22,651
	海外	約306

発生税額(2019年度)

納付税額 (単位:億円)	約4,364	
	国内	約4,190
	海外	約174

納付税額(2019年度)

納付税額 (単位:億円)	約4,381	
	国内	約4,002
	海外	約379

上記金額については、日本税務当局へ提出した「国別報告事項」にもとづくものであり、連結財務諸表との直接的な関連はありません。

Business Activity 15

ビジネス パートナーとの 高い倫理観の共有

コミットメント内容

自らの倫理観を高め、
ビジネスパートナーと
高い倫理観を共有します。

具体的目標

0件

反競争的な違反行為・贈収賄違反件数

贈収賄防止

NTTグループは、法令を遵守することはもとより、高い倫理観を持って事業を運営していくことが不可欠との認識のもと、いかなる贈収賄や便宜供与、ファシリテーションペイメント※1等の不正を禁止しています。特に贈賄防止に関しては、「贈賄防止ハンドブック」を作成し、海外子会社も含めたグループ企業社員に周知するとともに、社内Webサイトにも公開し、理解徹底に努めています。

さらに、当社、NTT東日本・西日本については「日本電信電話株式会社等に関する法律」により贈収賄が禁止事項とされ、これに違反した場合は法的に罰せられます。

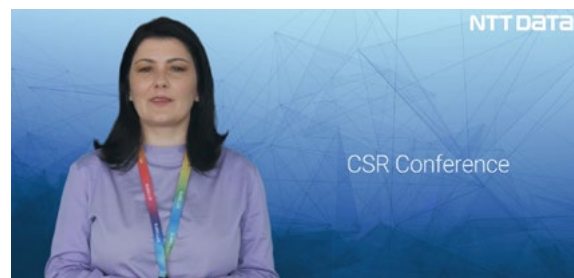
「NTTグループCSRカンファレンス」※2 の開催

CSRに関する優良施策をNTTグループ内で横断的に共有することを目的として、2013年度から毎年「NTTグループCSRカンファレンス」を開催しています。事業会社が「CSR重点活動項目」に沿って実施したさまざまな施策とその成果などをカンファレンスの場で発表してもらうというものです。優秀な取り組みは「CSR優良施策」としてカンファレンス内で表彰するほか、最優秀の施策については、NTTグループ社長会で「CSR Award」として社長表彰しています。

2020年度CSRカンファレンスは、新型コロナウイルス感染症の世界的流行というなか、オンライン形式で実施しました。国内・外のグループ各社から69件

の応募があり、3施策に最優秀賞が贈られました。また、オンラインならではの取り組みとして一般投票賞を設け、社員が直接、各社の取組みにエールを送る仕組みを作りました。結果、一般投票による2施策に、一般投票賞が贈られました。社員自らが施策を理解し一般投票を行うことで、社員の意識を高める有意義な時間となりました。次年度以降も継続して開催するとともに、取組み内容の改善や社員参加型の施策を充実させるなど、CSR意識のさらなる浸透をめざします。優良事例は社外にも公開し、ビジネスパートナーのみならずさまにもご覧頂いています。

NTTグループCSRカンファレンス
https://group.ntt.jp/csr/management/management_system/conferences_7th.html
 グローバルに展開するNTTグループの活動
https://group.ntt.jp/csr/sustainability_action/



社会貢献部門で最優秀賞を受賞した
NTT DATA RomaniaとNTT Ltd. Australia



CSV部門で最優秀賞を受賞したNTT東日本

※1 ファシリテーションペイメント：通常の行政サービスにかかわる手続円滑化のみを目的とした小額の支払い

※2 今後、NTTグループサステナビリティカンファレンスへ名称変更予定

Social Challenge 5

デジタルの力で
新たな未来を

Business Activity

16.B2B2Xモデルの推進

17.知的財産の保護と尊重

18.地方社会・経済の活性化への貢献



なぜ取り組むのか

近年、世界人口の急増や自然災害の巨大化をはじめ、食糧・環境問題の深刻化、日本においては少子高齢化にともなう生産年齢人口の急減、人手不足など、さまざまな社会的課題が顕在化しています。それらの課題を解決するためには、社会・経済の大きな変革が求められており、あらゆる場面で ICT (情報通信技術) を活用したデジタルトランスフォーメーションの推進が必要となっています。

何を成し遂げるか

デジタルトランスフォーメーションを牽引し日本における少子高齢化、教育・健康・医療、地方活性化など各国固有に存在する社会課題の解決に貢献し、次世代につなぐ新たな価値を創造してまいります。

将来的な展望・見通し

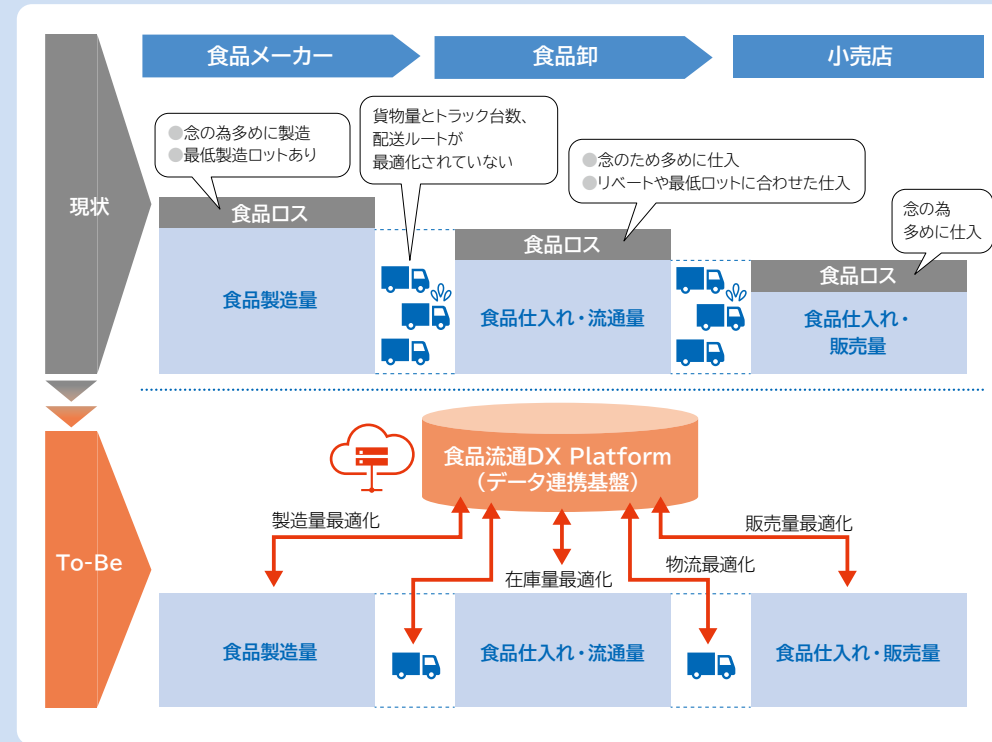
私たちNTTグループは、民主的で多様な文化を認め合いながら発展する社会と価値創造に貢献するために、あらゆる人・モノ・文化(国~集団・社会)を高い倫理観とデジタルの力で繋ぎ社会課題の解決に貢献してまいります。

パートナーとの連携推進

- ・2019年12月に三菱商事株式会社とデジタルトランスフォーメーション（DX）による産業バリューチェーンの変革と新たな価値創出を目的に業務提携合意し、2021年7月にDXサービスを提供する共同出資会社「株式会社インダストリー・ワン」を設立しました。
- ・2019年12月に、米国のMicrosoft Corporationとセキュアで信頼性の高いソリューションの提供を目的に、グローバル・デジタル・ファブリックの構築、企業向けデジタルソリューションの開発、次世代技術の共創を推進する複数年にわたる戦略的提携に合意しました。
- ・2020年3月、トヨタ自動車株式会社とスマートシティビジネスの事業化が可能な長期的かつ継続的な協業関係を構築することを目的に業務資本提携合意し、住民のニーズに応じて進化し続けるスマートシティの実現に取り組んでいます。
- ・札幌市とのさっぽろまちづくりパートナー協定（2015年）、福岡市との地域共働事業に関する包括連携協定（2015年）、横浜市・横浜市立大学との官民データ活用による超スマート社会の実現に関する包括連携協定（2018年）、千葉県との未来のまちづくりに向けた包括連携協定（2019年）をはじめ、全国各地の自治体と連携したスマートシティや地域創生に向けた取り組みをNTTグループ全体で推進しています。

活動事例紹介

三菱商事株式会社との業務提携協業における『食品ロスの削減をめざす食品流通DX（需要予測AIによる在庫最適化）の取り組み』



現在の食品流通分野では、国内だけで年間約1兆円規模ともいわれる食品ロスが大きな問題のひとつとなっています。在庫過剰などにより発生する食品ロスの削減に向け、三菱商事株式会社と共に設立した株式会社インダストリー・ワン^{※1}を中心に、パートナー企業と一体となって、在庫最適化ソリューションの開発を進めています。

小売、卸、メーカーの在庫、受発注、需要予測等、企業内や企業間に散在するデータと、気象予測情報等の外部データをデジタル技術でシームレスかつセキュアに連携する基盤を株式会社NTTデータと共同開発しております。また、三菱商事株式会社・エムシーデジタル株式会社の独自AIエンジンを用いた約10,000商品を対象とした実証実験において、物流センターの在庫を最大4割削減し、トレードオフの関係にある欠品率も総じて低下させることに成功しました。

今後も、食品流通産業の持続的な発展に寄与することをめざし、さらにはSDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けて、日本の産業界全体のDXを促進するあらゆるサービスを拡充していく予定です。

※1 株式会社インダストリー・ワン：三菱商事株式会社との合弁で設立された産業DX推進カンパニー

<https://industry-one.com/>

B2B2Xモデル推進に向けた研究開発

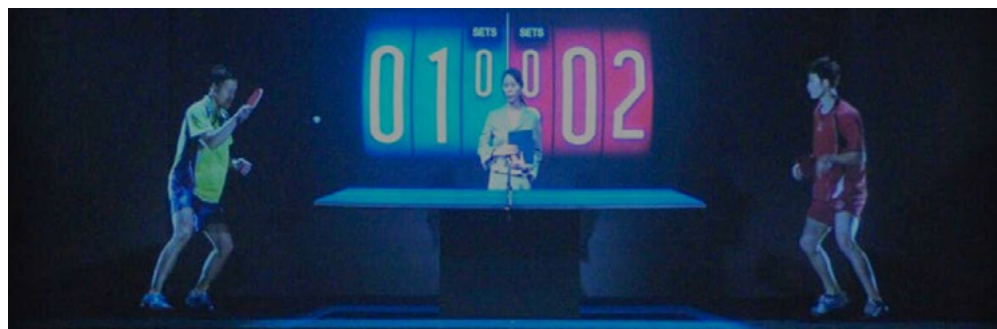
スマート社会の実現に向け、NTTグループが貢献する取組みの大きな柱が、B2B2Xモデルの推進です。B2B2Xモデルは、NTTグループがサービス提供者へAIやIoTなどのICTツールを提供し、それらにサービス提供者がさまざまな付加価値を付加してお客さまにお届けすることを支援するモデルです。NTTグループは、これまで多くのパートナー企業や自治体の皆さまとB2B2Xモデルに取り組んできました。これをさらに進化させ、デジタルサービスやデータマネジメントを活用したモデルを推進します。



取組み

・社会インフラ産業における製造技術の変革に向け、三菱重工業株式会社と共同で、通信用光ファイバ技術を用いたレーザー加工に適用し、従来数メートル程度しか伝送することができなかった高出力シングルモードレーザー光を、精密加工に適した品質を維持したまま数十～数百メートルに渡り伝送することに成功しています。本研究成果は、レーザー加工の効率化・高精度化を可能にするだけでなく、レーザー加工技術の適用領域を拡大し、ものづくりに革新をもたらす技術として期待されています。

・米 MLB (Major League Baseball) との複数年のパートナーシップ契約を締結し、スマートスポーツへの取組みとして、次世代の野球観戦体験の実現に向け、NTTの最新テクノロジーの導入を推進しています。2019年10月のMLBのポストシーズンゲームにおいて、NTTのURV (Ultra Reality Viewing) 技術を活用した実証実験を行い、12Kワイド映像の合成・伝送による高臨場感ライブビューイングに米国において初めて成功しました。



高臨場&ナチュラルな世界の実現に向けた研究開発

あたかもその場にいるかのような超高臨場な体験を、あらゆる場所でリアルタイムに感じることができる世界をめざす「Kirari!®」の処理技術をさらに進化させ、中継元の被写体の映像と3次元位置情報を処理・伝送するとともに、中継先の疑似3D表示において被写体の奥行き方向の動きを知覚させる手法を開発しました。これにより、中継先において被写体が3次元的に動いているような視聴体験を実現しました。たとえばスポーツの試合であれば、ステージへ競技者の等身大の疑似3D映像を投影しつつ、音像定位や両サイドへのマルチアングル映像表示により、あたかもその場で試合が進んでいるかのようなリアリティを瞬時に生成します。

・PSTNマイグレーションに向け、従来の電話網として使用されているメタルケーブルを継続利用したまま、変換装置を経てNTT東日本・NTT西日本のIP網(NGN)へつなげつつ、他事業者とのIPでの接続や、中継/信号交換機のIP化を可能とする基盤的技術を実現しました。引き続き完遂に向けて取組みを進めています。

競技会場

競技会場の空間・環境を中継先会場へリアルタイム中継

中継先会場



活動事例紹介

NTTグループは、東京2020大会のゴールドパートナーとしてあらゆる技術を駆使しB2B2Xモデルまたは未来のB2B2Xにつながるテクノロジーを活用した施策を実現しました。

①リアルタイムリモート応援プロジェクト「熱い声援をリアルタイムで届ける」



©2021 - IOC / Getty for NTT - All rights reserved Tokyo 2020

コロナ禍においてアスリートへの応援を直接届けたい。東京の人々の応援を、札幌の東京2020オリンピックのマラソン種目選手へリアルタイムに届ける「東京2020 リアルタイムリモート応援プロジェクト」を実施し、競技会場のアスリートが、興奮や感動、会場の一体感を感じることができる距離を超えた空間の共有を実現しました。

②セーリング「風と波を操る洋上の興奮を目の前で」



©2021 - IOC - All rights reserved Tokyo 2020

これまで双眼鏡や小さなモニターでしか観ることができなかったセーリング競技。東京2020オリンピックのセーリング競技において、洋上で熱いレースを間近で撮影した映像をリアルタイム合成し、5G通信サービスと超高臨場感通信技術 Kirari!®を用いて、観客席に設置された巨大な洋上ワイドビジョンへライブ伝送。臨場感の高い超ワイド映像の新しい観戦体験を提供しました。

③5G×マルチLIVE中継によるゴルフ競技の新観戦体験



©2021 - IOC - All rights reserved Tokyo 2020

5G通信の高速大容量と低遅延の性能を活かし、離れた場所で行われている複数の競技映像を、手元のデバイスでユーザーが選択して楽しむことを可能にしました。ゴルフ場での観戦は、競技の定点観測や好きな選手を追いかけるなど、観客それぞれの観戦スタイルがあります。本プロジェクトでは、他ホールでの複数の競技映像や、参加選手のスコアなど詳細な競技データの大容量データを5G通信で伝送することで、会場での競技観戦者が手元のデバイスでリアルタイムに自由に画面を選択しながら楽しむことができました。

④「SFのようなテクノロジーで東京2020大会を支える」



©2021 - IOC - All rights reserved Tokyo 2020

東京2020大会での運営業務支援にAR案内を実現する通信技術CUzo(クーズ)を提供し、テクノロジーにより自然で驚きのある多言語コミュニケーションを実現しました。大会期間中、会場運営スタッフを支え、選手や競技関係者の不安や困りごとに細やかに対応しました。

NTTは、東京2020ゴールド通信サービスパートナーです。



東京2020ゴールドパートナー(通信サービス)

活動事例紹介

⑤5G×ARによる水泳競技の新観戦体験



5G通信の低遅延の性能を活かし、装着するARデバイスにリアルタイムに競技データを配信しました。会場で競技観戦者がARデバイスを装着すると、目の前で行われている競技に重なるように、選手紹介やタイムなどの競技データが表示されます。従来では、通信の遅延により実現できなかった100分の1秒を競う競技データを、5G通信を活用することでリアルタイムに表示できるようにし、会場の興奮を五感で感じながらも、より詳しい競技の情報を取得し競技を楽しむ新しい水泳の観戦スタイルを提供しました。

⑥新しいスポーツ観戦「バドミントン競技×Kirari!®」



東京2020オリンピックのバドミントン競技において、NTTの超高臨場感通信技術Kirari!®を活用しネットワークでつないだ遠隔地の会場へリアルタイムに選手やシャトルを抽出した映像を伝送、立体感あるホログラフィックを描き出す新しいバドミントン観戦体験の実証実験を行いました。



NTTは、東京2020ゴールド通信サービスパートナーです。

東京2020 ゴールドパートナー(通信サービス)

暑さ対策テクノロジーの提供



2021年の世界的スポーツ大会に向けて、会場での安定した通信環境と強固な通信セキュリティの確保もNTTの重要な役割でした。その実現のため、2020年8月、大会会場に約2,000人の作業者を動員して大規模なネットワーク工事を敢行。しかし炎天下で行われた工事には、作業者の熱中症!リスクというハードルも存在しました。作業者により安全な労働環境を提供するために、NTTの通信テクノロジーが活用されました。

車いす利用者等の移動制約者のためのバリアフリールート案内Webアプリを提供



経済界協議会と国土交通省が収集したバリアフリー情報を活用し、エコモ財団の協力のもと、スポーツ競技場を対象としたバリアフリールート案内Webアプリ「Japan Walk Guide」を開発しました。本Webアプリは、経済界協議会からスポーツ観戦をする観客および関係者向けのサービスとして、2021年7月13日から一部の会場、関係者に限定してサービス提供を行いました。(現在は公開終了)

新事業の取組み

ロケーションビジネスへの取組み

すべてのモノ・ヒトがインターネットに接続されることで、知的な生産活動の高度化、ビジネスや生活の質向上への期待が高まり、それらを可能にするさまざまな測位技術が広がりを見せています。

HERE Technologies への出資

NTTは三菱商事と共同で構築している「産業DXプラットフォーム」の中核機能として、位置情報サービスの強化に取り組んでいきます。具体的な一例として、HERE Technologiesが有する世界最大規模の正確な位置情報データベースを活用し、車両の位置・運行状況等を適時に可視化の上、物流における最適ルートを提供するサービスの開発に取り組めます。今後需要が高まると予想される宅配（ラストマイルデリバリー）、および幹線輸送（ミッドマイルデリバリー）に携わる物流業者等との提携を進めております。

株式会社ゼンリンとの資本業務提携

資本業務提携を行ったゼンリンとともにインフラ管理、MaaS・自動運転分野、スマートシティ等の分野における両社のビジネス拡大および、NTTが構想する「4Dデジタル基盤®」に資するため、NTTグループの高精度測位技術、高精度な地図整備・インフラ維持管理のノウハウと、ゼンリンの多様な収集情報を含む地図制作ノウハウを活用し、高精度で豊富な位置情報を備えた「高度地理空間情報データベース」を2020年度より共同で構築していきます。

健康経営サポートサービスの提供

NTTライフサイエンスは2020年4月より、企業の健康経営推進や従業員の健康増進を支援するために、新たに健康経営サポートサービス「Genovision®（ゲノビジョン）」の提供を開始しました。日本では少子高齢化が進展し、医療費の増大が課題となるなか、生活習慣病の医療費に占める割合が大きくなっています。

また、企業経営において、従業員の健康維持、増進を経営的視点から捉え、戦略的に実践していく「健康経営」が求められています。こうしたニーズに応えるべく、Genovisionでは、NTTグループがこれまで培ってきたICTやセキュリティ技術をもとに、ヘルスケアデータやゲノム情報によるビッグデータ解析を行い、従業員一人ひとりに最適化された生活習慣改善のサポートを行ってまいります。

Business Activity 17

知的財産の保護と尊重

コミットメント内容

デジタルトランスフォーメーションを牽引し日本における少子高齢化、教育、健康・医療、地方活性化など各国固有に存在する社会課題の解決に貢献し、次世代に繋ぐ新たな価値を創造してまいります。

具体的目標

前年度以上

特許出願件数

知的財産の保護と活用
知的財産についての考え方

NTTグループの事業活動は、積極的な研究開発活動の成果として生み出された先端技術による製品・サービスによって支えられています。こうした背景から、研究開発で創出される知的財産を適切に保護・活用していくことは、NTTグループの継続的な成長、ひいては、お客さまと社会への継続的な貢献のために重要であると考えています。事業活動のあらゆる局面で、NTTグループの知的財産の保護・活用と、他社の知的財産の尊重を意識した活動を推進しています。

知的財産管理体制

NTTは、研究開発で得た成果を知的財産権で積極的に保護し、事業の優位性を確保するとともに、産業界の発展に貢献する技術や、標準化され、社会で活用されている技術については広くライセンスを行い、成果の普及に努めています。

そのために、NTT知的財産センタを中心にNTTグループ全体にかかわる知的財産活動方針を策定するとともに、各社の知的財産部門に対し、知的財産の利用、管理に関する支援や調整、また知的財産制度に関するグループの意見集約と対外的な情報発信などを行っています。

第三者の知的財産権の尊重

NTTは、グループ各社が研究開発技術を事業で活用するにあたって第三者の知的財産権を侵害することがないように、研究開発の初期からグループ各社へ研究開発技術を提供するまでの各段階で国内外の他者権利を調査しています。また、知的財産に関する国内外の制度改正、紛争事例、裁判事例などの動向とその影響をグループ各社と共有することで、知的財産権に関する法令の遵守とビジネスリスクの低減を図っています。

NTT 知的財産センタ
<https://www.rd.ntt/chizai/index.html>

研究開発成果の外部への活用

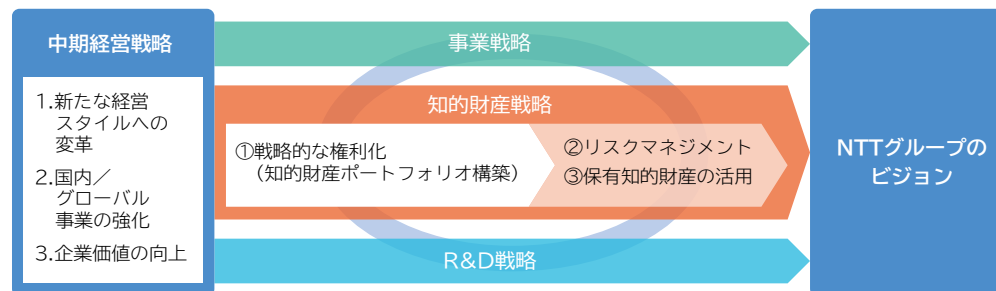
NTTは、設立以来、情報通信業界のリーディングカンパニーとして最先端の技術開発を推進しており、膨大な数の特許を保有しています。

これらのNTTが保有する技術を、みなさまにご利用いただき、電気通信市場のみならず、さまざまな市場の活性化に役立てるよう、広くライセンスを行っています。たとえば、標準化活動の取組みのひとつとして、各種特許プールを介して標準規格に関する特許を多くの企業にライセンスすることで、技術の普及を効率的に進めています。

知的財産に関する
新型コロナウイルス感染症対策支援宣言

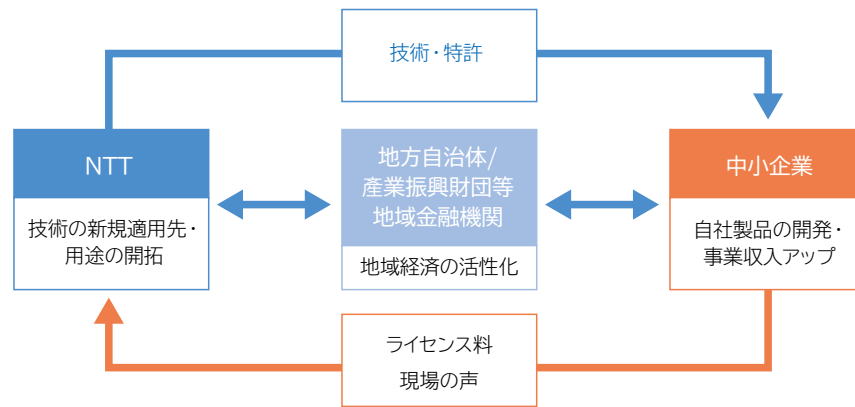
2020年5月は、新型コロナウイルス感染症まん延終結に向けた継続的な取組みが必要との認識から、「知的財産に関する新型コロナウイルス感染症対策支援宣言」の趣旨に賛同し、「すべての個人および団体に対し、この宣言の日から世界保健機関(WHO)が新型コロナウイルス感染症まん延の終結宣言を行う日までの間、新型コロナウイルス感染症の診断、予防、封じ込めおよび治療をはじめとする、新型コロナウイルス感染症のまん延終結を唯一の目的とした行為について、特許権、実用新案権、意匠権、著作権の権利行使を行わない」ことを宣言しました。なお、ライセンス方針および手続きとともにR&D活動の詳細内容や技術ライセンス活動を公開しています。

R&D アクティビティ
<https://www.rd.ntt/research/>
技術ライセンスサイト
<https://www.rd.ntt/ntt-tec/index.html>
ライセンス方針および手続き
<https://www.rd.ntt/ntt-tec/procedure/index.html>
「知的財産に関する新型コロナウイルス感染症対策支援宣言」への参加について
<https://group.ntt/jp/topics/2020/05/29/oacvd19/>



活動事例紹介

地方自治体等主催の知財マッチングイベントを活用した地域活性化モデル

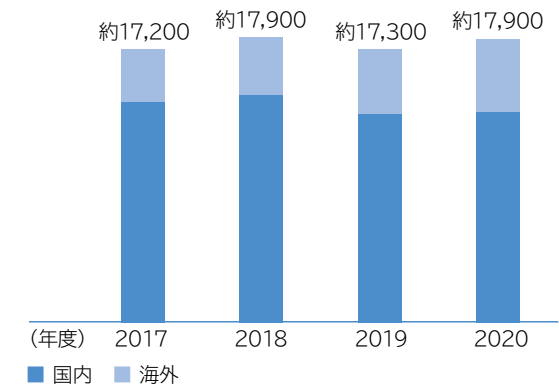


地方自治体等主催の知財マッチングイベントへの参加

地域の事業創造を活性化するため、地方自治体等が主催する知財マッチングイベントなどへの参加を通じて、NTTが保有する技術を地域の企業にライセンスし、自社製品開発に活用していただく取組みを進めています。神奈川県川崎市の企業様では川崎市様と公益財団法人川崎市産業振興財団様の連携によるマッチングイベントを通じて、NTTの保有する技術の特許ライセンスを受け、2019年より新サービスの提供を開始しています。今後もこの取組みを通して地域経済の活性化に寄与していきたいと考えています。



特許保有件数(件)



「Clarivate Top 100 グローバル・イノベーター」に10年連続で選出

NTTグループにおける知的財産創出活動の大きな割合を占める持株研究開発の成果として得た特許の保有件数は、幅広い技術分野において国内外をあわせ約17,900件となっています。NTT知的財産センターでは、NTTグループのグローバル事業強化への対応を図るべく外国出願をより一層強化しています。こういったNTTグループの活動や実績が認められ、クラリベイト・アナリティクス社が特許データをもとに知的財産動向を分析し、世界の革新企業・機関を選出する「Clarivate Top 100 グローバル・イノベーター」に10年連続で選出されています。

研究開発の強化・グローバル化方針・考え方

世界を先導するICT企業であるNTTグループにおいて、研究開発(R&D)はグループ企業の競争力の源泉たる重要課題(マテリアリティ)だと認識しています。中期経営計画の柱である「研究開発の強化」に基づき、新しい技術の研究開発に取組み、多様な領域で新たな価値を創造することで、NTTグループの各事業会社と共に、お客さまのデジタルトランスフォーメーションや、一人ひとりに応じたライフスタイルの変革を支援していく役割を担っています。NTTグループでは、R&Dを通じて生産性の向上、安全・防災などさまざまな問題を克服し、その結果として産業競争力の強化、社会的課題の解決をめざしています。ICTはさまざまな分野で活用されるため、NTTグループだけではなく、多分野にわたる産業界の方々とパートナーシップを行いつつ、R&Dに取り組んでいます。

推進体制

NTTグループの研究開発は、NTTが有する3つの総合研究所(「サービスイノベーション総合研究所」「情報ネットワーク総合研究所」「先端技術総合研究所」)において行う、サービスやネットワークに関する基礎・要素技術などの電気通信分野の基盤となる技術に関する基盤的研究開発、グループ会社における各社の事業に密着した応用的研究開発がベースとなっています。また、マーケティングやビジネスプランの策定、アライアンス形成などを行い、NTT研究所で開発した成果を早期にグループのビジネス展開につなげる「総合プロデュース活動」を進めています。この「総合プロデュース活動」では、NTTの研究開発が持つ幅広い基盤技術を社外の技術と組み合わせながらタイムリーな形で事業化していくため、グループ各社はもちろん多彩な企業とのコラボレーションから新たなサービスを創造しています。将来にわたってイノベーションがNTTグループの重要な成長ドライバーであり続けるために、多くの特許出願や対外論文の発表を行うなど、社会的課題を解決するイノベーションを推進することで持続可能な社会の実現に貢献することをめざします。

研究開発体制

IOWN 総合イノベーションセンタ	光電融合技術で世界の写像を作り、サステナブルな社会を実現
	ネットワークイノベーションセンタ
	ソフトウェアイノベーションセンタ
サービスイノベーション 総合研究所	すべての“ひと”が幸福であり、安心・安全・健康に自分らしく暮らせる社会の実現
	人間情報研究所
	社会情報研究所
情報ネットワーク 総合研究所	2030年を見据えた革新的ネットワーク技術の創出
	ネットワークサービスシステム研究所
	アクセスサービスシステム研究所
先端技術総合研究所	世界一・世界初、驚きを創出する研究を推進
	未来ねっと研究所
	先端集積デバイス研究所
	コミュニケーション科学基礎研究所
	物性化学基礎研究所

特定分野の研究センタ

機械学習・データ科学センタ	バイオメディカル情報科学研究センタ
理論量子物理研究センタ	基礎数学研究センタ
デジタルツインコンピューティング研究センタ	ナノフォトニクスセンタ
イノベティブフォトニックネットワークセンタ	スマートデータサイエンスセンタ

グループ全体の研究体制	人数	約5,000人 ^{※1}
	開発費	3,600億円 ^{※2}

※1 2020年3月末の人数 ※2 研究開発費とサービス開発に関する設備投資・費用の合算額

研究開発の強化・グローバル化

世界に変革をもたらす革新的研究開発を推進するとともに、海外拠点での基礎研究を強化しています。具体的には、海外に設立した研究拠点を足がかりに、さまざまな研究機関との共同研究の強化、社外の最新技術の積極的な活用を行うとともに、新たな成長領域への研究投資の拡大を図ります。

また、研究開発成果のグローバル展開や研究ターゲットのグローバル化を推進します。

具体的には基礎研究の強化を目的に、2019年7月、3つの研究所を擁するNTT Research, Inc.を米国シリコンバレーに開設しました。量子計算科学、医療・健康・ヘルスケア、基礎暗号・ブロックチェーンの各分野において、米国や欧州の大学・研究機関などと共同研究を開始しています。シリコンバレーをはじめとして、今後は、世界各地に拠点を展開し、さらなる研究開発のグローバル化を進めていきます。

また、IOWNの研究開発にあたっては、インテル コーポレーション、ソニー株式会社とともに、新たな業界フォーラムであるIOWN Global Forum, Inc.を2020年1月に米国にて設立し、今では79組織が参画するまでに成長しています(2021年10月末時点)。また、IOWN構想のカギを握る光信号と電気信号を融合する光電融合技術の創造と活用を加速するため、より開発に軸足を置く「NTT IOWN総合イノベーションセンタ」を2021年7月1日に設立しました。

さらに、NTTでは各分野における著名な権威者である研究者で構成されたNTT R&Dオーソリティチームを結成しています。各研究者はIOWN構想の実現とさらにその先を見据えたNTTの研究開発に参画し、研究テーマの実施・指導・助言を通じて各研究領域を牽引する役割を担います。その一環として長期的視野に立った研究開発を一層強化するために、オーソリティチームの一員である若山正人数学研究プリンシパルが統括する基礎数学研究センタを新設しました。現代数学の基礎理論体系構築に取り組むとともに、未だ明らかになっていない量子コンピューティングの速さの根源の解明など、デジタルを超える量子技術の革新に向けた研究を加速します。また、未知の疾病の解明や新薬の発見など、IOWN構想実現に向けてNTT R&Dで取り組んでいる様々な研究課題に対し、現代数学の手法を駆使した今までにないアプローチの提案を通じた貢献をめざしています。



その他最先端研究の推進

・国立大学法人東京工業大学と、超高速に動作する全光スイッチを世界最小の消費エネルギーで実現しました。プラズモニクスと呼ばれるナノサイズの光導波路に光を閉じ込める技術と、優れた光特性を有するグラフェンを結合させることで、電気制御では到達不可能な超高速スイッチ動作を低消費エネルギーで実現することに成功しました。この技術を用いることで、将来の光情報処理集積回路における超高速制御への活用をめざします。

・シート状の炭素材料であるグラフェンを自発的に円筒状の三次元構造に変形させ、その内部で神経細胞を長期培養することで、マイクロ~ミリメートルスケールの微小な神経細胞ファイバを再構築する手法の開発に成功しました。これにより、幹細胞を用いた再生医療の基盤技術や、損傷した生体組織に埋め込むフレキシブル刺激電極の作製技術、薬剤スクリーニングのための生体組織作製技術など、新たなバイオデバイス応用につながると期待されています。

・IoT/5Gサービスの本格的な普及に向け、大容量光ネットワークのさらなる進化が期待されているなか、独自のデジタル信号処理技術と超広帯域な光デバイス技術を新たに開発し、長距離波長多重光伝送実験に世界ではじめて成功しています。また、後述する大容量の無線伝送にも2つの技術を用いて成功しました。その他、大学と共同で無線伝送が可能な超高速ICを開発するなど、最先端研究の推進を図っています。

・国立大学法人北海道大学、岩見沢市と連携し、遠隔監視による無人状態での農機完全自動走行を実現するため、最適な測位・位置情報配信方式や、最適なネットワーク技術、農業やIoT機器によるデータ収集やAIによる分析について検証を進めています。

・JAXA(国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構)と、地上と宇宙をシームレスにつなぐ超高速大容量でセキュアな光・無線通信インフラの実現をめざした協定を締結しました。両者の技術融合による社会インフラ創出に向けて、宇宙光無線通信、次世代地球観測、低軌道衛星と地上局間通信などの分野で共同研究を実施します。

・電波の届きにくい海中の通信エリア化に向け、海中の伝搬路変動を克服する超音波MIMO多重伝送技術により、現在より2桁高速な1Mbit/sの海中通信を実現しました。

NTTの研究開発
<https://www.rd.ntt/>

Business Activity 18

地方社会・経済の
活性化への貢献

コミットメント内容

デジタルトランスフォーメーションを牽引し日本における少子高齢化、教育、健康・医療、地方活性化など各国固有に存在する社会課題の解決に貢献し、次世代に繋ぐ新たな価値を創造してまいります。

具体的目標

97%

5G親局(高度特定基地局)基盤展開率
(2023年まで)

地域社会・経済の活性化への貢献

・様々な有形無形の文化芸術を守り、オンラインを中心とする新たな文化芸術鑑賞のスタイルを地域に広く浸透させることで、地域の魅力を国内外に発信する取り組みを行うため、2020年12月にNTT Art Technologyを設立。

・中小企業等に向けた簡単・セキュアなオンラインストレージサービスを提供。NASやファイルサーバと同様の利用環境を実現し、ファイル共有機能やセキュアな環境構築など、より柔軟で充実したクラウド活用を支援する「ワークストレージ」を2021年3月より提供開始。

・地域活性化を推進するため、2021年7月に地域活性化の実現に課題を抱える自治体や企業・組織、その連携体（地域住民・公民共創）の活動支援を目的にコンサルティングサービス等の提供を行う地域創生Coデザイン研究所を設立。

・電子教科書・教材配信サービスをはじめとする教育ICTプラットフォームの本格展開をめざし、高等教育の高度化に取り組むNTT EDXを2021年10月に設立。

ライフスタイル変革の支援を通じた
パーソナル化の推進

ドコモを中心に、お客さま一人ひとりに合わせたきめ細やかな「パーソナルソリューション」を実現し、多様化するお客さまのライフスタイルの変革をサポートしています。2019年6月より提供を開始したシンプルでおトクな新料金プラン「ギガホ」「ギガライト」などの契約数^{※1}は1,787万契約（2020年6月末現在）となりました。

サービス面では、電子決済やコンテンツなどの充実を図るとともに、AI・ビッグデータの活用により一人ひとりのお客さまとのコミュニケーションの充実に努めています。

デジタルトランスフォーメーションの推進

RPA^{※2}の導入による業務効率化を推進し、2020年6月末時点でのNTTグループの業務プロセス活用数は、約2,900となりました。RPAの導入についてはグループ内に限らず、お客さまにも提案を進めており、2020年6月末時点で約5,200社以上のお客さまにご利用いただいています。また、さらなるグループ経営の高度化に向け、人事・財務・調達などの業務においてグループ統一ERP^{※3}の導入を推進しました。

活動事例紹介

5Gサービスの
実現・展開に向けた取り組み

2020年3月から5G商用サービスを開始しました。「5Gギガホ」「5Gギガライト」といった料金プランと、7機種の5G端末、ゲーム・音楽・スポーツジャンルでのサービス、産業の高度化やデジタルトランスフォーメーション推進などに寄与するソリューションを提供します。2021年度末までに約500都市以上で5Gサービスの導入をめざし、新しい価値の創出や社会課題の解決に貢献し、お客さまの生活がより便利で、豊かなものになるよう取り組みを推進します。

※1 契約数は「ギガホ」「ギガライト」「5Gギガホ」「5Gギガライト」「ケータイプラン」「キッズケータイプラン」「データプラス」「5Gデータプラス」の合計

※2 従来人間が実行していた業務をルール化し、ロボットに代行させる自動化ソリューション

※3 企業の経営資源を一元に管理し、企業全体の最適化を実現するための経営手法

ユニバーサルデザイン^{※1}に向けた取組み

NTTグループでは、年齢、性別、身体的な機能の違いに関係なく、すべてのお客さまにとって利用しやすい製品やサービスを実現する「ユニバーサルデザイン」の普及に取り組んでいます。

2020年度のユニバーサルデザイン
対応製品・サービス(一例)

- ・自然対話が可能な AI 案内サービス「おしゃべり案内板」
- ・高齢者見守りサービス「スマートルームみまもり」
- ・いつでもどこでも本国通貨が使える「Home Currency Anywhere」
- ・自分の顔に他者の口の動きと表情をリアルタイムに再現する「Face Sharing」
- ・電動小型モビリティの自動運転や、次世代型電動車椅子の無料貸出し



※イメージです。

※1 高齢者や子ども、障がいのある方、言語の壁がある訪日外国人の方なども利用することができる製品・サービス(機能拡充も含む)

NTTグループ ウェブアクセシビリティポリシーの制定

NTTグループは、高齢者や障がい者の方々を含む幅広いお客さまにWebサイトをご利用いただけるよう、アクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。具体的には、「NTTグループウェブアクセシビリティポリシー」を制定し、日本国内に本社機能を持つNTTグループ各社の公式サイトについて、JIS X 8341-3:2016^{※1}にしたがって方針を定め、レベル AAに「準拠^{※2}」することを目標とします。

NTTグループの「ウェブアクセシビリティ」の取組みについて
<https://group.ntt.jp/accessibility/>

ご利用しやすいサービス体系

高齢者、障がい者など、さまざまな方がICTサービスをご利用いただけるよう、各種割引サービスを展開しています。

教育施設への専用回線の特別割引 (NTT東日本・NTT西日本)

NTT東日本・NTT西日本では、学校教育におけるインターネット環境の普及・拡大に向けて、2001年よりインターネットの定額利用に適したフレッツサービスを学校向けに特別料金で提供しています。

NTT東日本
<https://business.ntt-east.co.jp/service/schoolplan/>
NTT西日本
<https://flets-w.com/limited/school/>

携帯電話の障がい者向け割引(NTTドコモ)

NTTドコモでは、障がいのある方のさらなる社会参加支援を目的にハータィ割引を提供しています。

ハータィ割引一例

- ・ドコモのギガプラン → **1,370円割引**
(2019年10月1日以降にご契約の料金プラン。spモード利用料の割引を含む)
- ・音声オプション → **700円割引**
- ・留守番電話などの
各種サービス月額使用料 → **60%割引**
- ・テレビ電話通話料 → **音声通話料と同額に設定**
- ・一部契約事務手数料 → **無料化**
- ・スマートフォンなどの
初期設定サポート → **無料化**
- ・電話番号案内(104)への
通話料および番号案内料 → **無料化**

<https://www.nttdocomo.co.jp/charge/discount/hearty/about/index.html>

※1 JIS X 8341-3:2016 は、日本工業規格「高齢者・障がい者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェアおよびサービス—第3部：ウェブコンテンツ」です

※2 準拠とは、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2016 年 3 月版(2016 年 3 月 22 日公開)」で定められた表記によります。アクセシビリティポリシーを策定・公開し、JIS X 8341-3:2016 に基づく試験を実施して、達成基準を全て満たすことを確認したことを表します。

活動事例紹介



みえる応援電話

「電話」音声を変えて選手に届ける新たな応援スタイルを提供しました。通話相手の音声を実タイムで文字に変換できるNTTドコモの「みえる電話」の技術を活用し、日本各地からふきこまれた電話の応援メッセージを音声認識機能により文字に変換し、選手村ビレッジプラザ内のディスプレイに文字(8言語に対応)として表示されます。本サービスはもともとは聴覚障がい者の方のコミュニケーションサポートのために開発したのですが、今回、選手村に滞在する選手への応援メッセージ送信に応用しました。これにより、非接触で、遠方ともコミュニケーションができるという通信のもつ特徴を最大限生かすことができ、アフターコロナ時代における新しい選手応援スタイルのひとつを提示することができました。



NTTは、東京2020ゴールド通信サービスパートナーです。

東京2020ゴールドパートナー(通信サービス)

お客さま満足の追求に向けた方針・考え方

NTTグループは、グループ各社において、一般消費者向けの製品・サービスから法人事業者向けのサービスまで、さまざまなお客さまに幅広い製品・サービスを提供しています。

NTTグループのビジネスフィールドである通信・ICTの世界は、活発なイノベーションが展開され、新しい製品やサービスが生まれ続けています。スマートフォンやタブレットなどモバイル機器は日々進化し、NTTグループのネットワークを活用した新たなサービスも続々と誕生しています。一方で、技術やサービスの進化に伴い、それを利用するために必要な情報量が増加し、機器の不具合や各種料金・サービスの不明点などお客さまからのさまざまなご確認やお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただく機会も増えています。

NTTグループは、サービスを利用されるお客さまの疑問や不安を解消し、すべてのお客さまの満足度を高いレベルで維持することが、お客さまとの間に信頼関係を育み、新たなお客さまの獲得にもつながると考えています。

推進体制

NTTグループ各社は、お客さま対応における時間短縮につなぐための業務の改善、アンケート調査やお客さま相談室などに寄せられるご意見やご要望などの「声」をもとに製品・サービスの改善・開発につなげていく仕組みを構築し、お客さまの声に寄り添ったサービスの開発と提供を推進しています。具体的には「ドコモショップにおける待ち時間および応対時間の短縮」「お客さまの声を活かした改善件数」「コールセンターの応答率」などをKPIとして、毎年前年度以上の実績を上げることを目標に継続的に向上できるよう好循環を図っています。

NTTグループは、今後もグループ各社が自らの事業内容に合わせて、お客さまの求めるサービス品質や現場対応力など、お客さまの満足を継続的に高めていく独自の取組みを進めていきます。

主な取組み

お客さま相談窓口

NTTグループ各社では、お客さまからの製品・サービスに関するお問い合わせや、故障の受付、苦情などに対応するコールセンターを設けています。NTTグループの主要なコールセンターにおいては、毎日平均18万件以上のお電話をいただいており、お客さまをお待たせすることなく応答することを心がけています。また、それぞれのコールセンターでは応答率向上、応対・サポートの品質向上に向け、独自の目標を定めるとともに、電話対応コンクールや応対スキルの向上に向けた研修を実施するなど、さまざまな取組みを実施しています。

新型コロナウイルス感染症拡大におけるお客さま支援施策

2020年3月、NTTグループ各社は、サービス料金などのお支払いを期限までに行うことが困難なお客さまからお申出があった場合、お支払期限を延長させていただくことを発表し2021年11月末日まで延長対応しています。

また、NTTドコモは、外出自粛によりdポイントをご利用しにくい環境であったことを踏まえ、2020年3月～5月に失効したdポイントの再進呈を行い、有効期限の実質的な延長対応を行いました。

その他、学校で遠隔授業やオンライン学習を実施している状況を踏まえ、スマートフォンを用いたオンライン学習などの利用の支援として、データ通信の一部無償提供やテレワーク支援や教育支援、健康支援の一環として、NTTグループ各社は、相談窓口の開設やサービスの一部無償提供など、さまざまな施策を展開しております。あわせて、携帯電話がつながるしくみを活用し、新型コロナウイルス拡大に伴う政府などの対応でどのように人口が変化したかを分析し、政府、自治体、メディアなどへ提供しています。

お客さまの「声」の反映

NTTグループでは、各コールセンターや窓口でいただいたお客さまからのご意見・ご要望（「声」）をもとに、業務改善や製品・サービスの改善・開発につなげていく仕組みをグループ各社で構築し、活動を推進しています。

たとえばNTTコミュニケーションズでは、年1回のアンケート調査だけでなく、お申し込み時や各種サポートのご利用時など、さまざまなお客さまとの接点を通じてお客さまの声を収集し、サービスの充実や事業プロセスの改善につなげる取組みを強化しています。

グループ各社の取組み詳細は、各社のWebサイトやCSR報告書などをご参照ください。

NTT東日本「スマイル活動」
<http://www.ntt-east.co.jp/smile/>
 NTT西日本「ウィズ カスタマー活動」
<https://www.ntt-west.co.jp/withec/>
 NTTコミュニケーションズ「お客さまによりご満足いただくために」
<https://www.ntt.com/about-us/cs>
 NTTドコモ「お客様の声を活かした取組み」
<https://www.nttdocomo.co.jp/support/cs/case/index.html>



活動事例紹介

「モバイル空間統計®」

ドコモ契約者約8,200万台*1の運用情報を活用し、24時間365日、日本全国の人口を把握できる新たな人口統計です。新型コロナウイルス感染症拡大により密を避ける新たな生活様式へと変容するなか、ドコモ・インサイトマーケティングは2020年5月から、リアルタイムに人口をヒートマップで示す「モバイル空間統計 人口マップ」を無償で公開しました。多くのみなさまにご利用いただき、新型コロナウイルスの感染拡大防止に貢献しました。

*1 2021年3月末時点、法人契約などを除く。

Social Challenge 6

安心安全で レジリエントな社会へ

Business Activity

- 19.サービスの安定性と信頼性の確保
- 20.情報セキュリティ・個人情報保護の強化
- 21.リモートワークを基本とする分散型社会の推進



なぜ取り組むのか

デジタル化社会の重要インフラを支える企業として、今世紀の最大脅威である「自然災害」「デジタル災害(サイバー攻撃等)」「疫病」に対してテクノロジーの力を駆使して安心・安全を守ることは私たちNTTグループの責務であると考えています。

何を成し遂げるか

デジタル化社会の重要インフラを支える企業として、テクノロジーの力を駆使し、「自然災害」「デジタル災害(サイバー攻撃等)」「疫病」から安心・安全を守り、レジリエントな社会を実現してまいります。

将来的な展望・見通し

私たちNTTグループは、民主的で多様な文化を認め合いながら発展する社会と価値創造に貢献するために、あらゆる人・モノ・文化(国~集团・社会)を高い倫理観とデジタルの力で繋ぎ社会課題の解決に貢献してまいります。

Business Activity 19

サービスの安定性と信頼性の確保

コミットメント内容

デジタル化社会の重要インフラを支える企業として、テクノロジーの力を駆使し、「自然災害」「デジタル災害(サイバー攻撃等)」「疫病」から安心・安全を守り、レジリエントな社会を実現してまいります。

具体的目標

0件

重大事故発生件数

99.99%

安定サービス提供率

方針・考え方

NTTグループは、平常時から社会の通信インフラを支えることを使命とする企業グループとして、いつでもどこでもつながる信頼性の高い通信ネットワークの構築に尽力しています。災害時には通信の重要性が高まることから、災害に対する救助・復旧活動をはじめ、公共秩序の維持に必要な重要通信、110番・119番・118番といった緊急通信の確保、に努めております。とくに日本は地震や台風といった自然災害が多く、甚大な被害をもたらした東日本大震災では、通信の重要性があらためて認識されました。首都直下型地震や南海トラフ地震などの発生も想定されるなか、こうした起こりうる災害に備え、通信の安定性と信頼性を確保することがますます求められています。

NTTグループは、「重要通信の確保」「サービスの早期復旧」「ネットワークの信頼性向上」を災害対策の基本と位置づけ、東日本大震災以降はこれらをさらに強化しています。また、中期経営戦略に「災害対策の取組み」を掲げ、さらなる通信インフラの強化、初動対応の強化(プロアクティブな災害対応)、被災した方々への情報発信力の強化にも注力しています。

推進体制

NTT、NTT東日本、NTT西日本、NTTコミュニケーションズ、NTTドコモの5社は災害基本法における指定公共機関として、防災に関して取るべき措置を定め、円滑かつ適切な災害対策を遂行するために、「防災業務計画」を定めています。各社は防災業務計画にもとづき、あらかじめ災害対策組織を編成し、災害発生時はその規模・状況に応じた態勢を取るとともに、関係政府機関とも緊密な連携を図り、円滑かつ適切な災害復旧と重要通信の確保に努めています。

また、日頃より通信サービスが途絶えないよう、通信伝送路の多ルート化や通信ビル・通信基地局の停電対策、通信ビルの耐震性強化などを図り、通信の信頼性向上に努めるとともに移動電源車などの災害対策機器の全国配備を充実させ、大規模災害を想定した訓練も繰り返し実施し、緊急通信や重要通信を確保できるよう、日々対策に取り組んでいます。

NTTグループ「防災業務計画」
<https://group.ntt.jp/disaster/plan/>



主な取組み

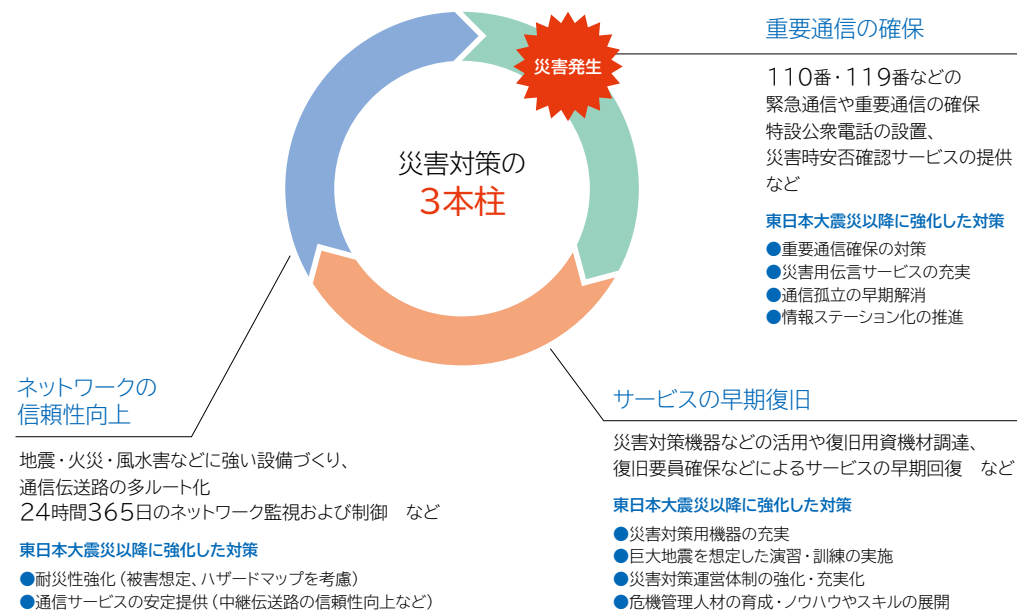
重要通信の確保

NTTグループは、災害時に必要な通信を確保するため、被災地での特設公衆電話の設置や携帯電話などの貸し出し、被災地の方の安否を確認するための手段の提供など、さまざまな取組みを実施しています。あわせて、110番・119番・118番などの緊急通報回線の被災に備え、警察本部・消防本部・海上保安本部などの指令台まで複数ルートの回線を設置するなどの対策を行っています。

さらに、大規模災害が発生した際、交通機関遮断などの社会的混乱が予想されます。その際、各通信事業者に

おける携帯電話および固定電話の通話規制状況などを総合的に勘案し、必要と判断される場合には、公衆電話から発信する際の通話料などを無料化しています。通話料を設定している事業者においては通話料を無料とし、接続料を設定している事業者においては接続料を事業者間で精算しない扱いとしています。具体的な事業者名などについては下記Webサイトをご確認ください。

NTT東日本エリアの公衆電話の無料化措置について
<https://www.ntt-east.co.jp/info-st/saigai/>
 NTT西日本エリアの公衆電話の無料化措置について
<https://www.ntt-west.co.jp/ptd/basis/disaster.html>



災害発生時の安否確認や 情報収集を容易にするサービスの提供

大規模な災害が発生し、被災地への電話が繋がりにくい状況が発生した場合などには、安否確認手段として下記のようなサービスを開設・提供しています。

災害発生時などに、これらの安否確認手段を開設した場合には、速やかに報道機関やWebサイトなどを通じて、お客さまへお知らせしています。

「災害用伝言板（web171）」と「災害用伝言板（iモード/spモード）」は、検索機能を連携させることで、当該サービスを提供する各社に登録された内容を、いずれの提供事業者のサービスからも参照することが可能になったほか、安否情報登録時に指定された通知先へメールや音声で通知を行う機能があります。

また、「災害用伝言板（web171）」は英語・中国語・韓国語、「災害用伝言板（iモード/spモード）」は英語に対応し、登録可能な伝言数や保存期間を拡大するなど、利便性向上を図っています。

なお、災害用伝言板（web171）は2019年8月よりおよび株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社提供の「災害用伝言板」との連携により、それぞれで登録された伝言内容を、相互に確認が可能となりました。

主なサービス

- ・災害用伝言ダイヤル（171）
被災地との安否確認手段として、電話により音声の伝言をお預かり
- ・災害用伝言板（web171）
インターネット経由でテキストによる伝言をお預かり
- ・災害用音声お届けサービス
（iモード/spモード/mopera U）
携帯電話から音声メッセージで安否情報をお届け
- ・災害用伝言板（iモード/spモード）
携帯電話から文字による伝言をお預かり

通信サービスの安定性と信頼性確保

NTTグループは、移動電源車やポータブル衛星装置などの機動性のある機器の配備や機能の高度化、各地域での防災訓練に参加するなど、通信サービスの早期復旧に努めています。また、災害に強い通信設備の構築に取り組むとともに、通信ネットワークが常に正常に機能するよう、定期的な安全パトロールや予防保全的な装置交換など保守・運用にも万全な体制で臨むことで、災害に強い通信ネットワーク・設備づくりを努めています。

通信設備の耐災性確保

通信設備や建物、鉄塔などは、地震・風水害・火災・停電などさまざまな災害を想定した設計基準を定め、耐災性を確保しています。

主な対策例

- ・NTTの通信ビルや鉄塔を震度7クラスの地震や風速60m/sの大型台風にも耐えられるように設計
- ・津波や洪水などによる通信設備への浸水防止のため立地条件に合わせて水防扉などを設置
- ・通信機械室への防火シャッターや防火扉を設置
- ・突然の停電時に電力を長時間確保できるよう通信ビルや通信基地局に予備電源を設置
- ・万一の際は移動電源車から配電・給電
- ・他通信サービスが途絶えないよう中継伝送路の多ルート化を実施
- ・災害時などにひとつの基地局で大きなエリアをカバーできる大ゾーン携帯基地局を設置
- ・非常用電源の燃料タンクの設置



さらなる設備の強靱化・復旧対応の迅速化

近年、災害エネルギーの増大により、大規模な災害影響が多発しています。通信設備やサービスへの影響の増大や復旧の長期化を踏まえ、設備の強靱化や復旧対応の迅速化等に対するさらなる取組みも推進しています。



設備の強靱化に関する主な取組み

- ・ 停電対策など、災害に対する備えを持たせた中ゾーン基地局の拡大
- ・ EVを活用した基地局の停電対策
- ・ NTTグループが保有する移動電源車（約400台）の一元管理、運用
- ・ 災害影響などを考慮したケーブルの地中化やワイヤレス固定電話などの検討

安定した通信サービスに関する主な取組み

- ・ 24時間365日リアルタイムでネットワーク運行状況を監視・制御するオペレーション体制
- ・ 正常稼働時における通信装置のパフォーマンス情報収集・分析を通じた故障の予兆把握と対処
- ・ 予期せぬトラブルが発生した際の迅速かつ確かな回復措置を可能とする体制の構築および手順の見直し
過去のトラブルから得た教訓の水平展開や重大事故につながる可能性のある事例分析による基本動作の徹底強化
- ・ ネットワークの保守・運用に携わる人材を育成するための研修・訓練の実施や仕組みの構築

復旧対応の迅速化に関する主な取組み

- ・ AIを活用した被害想定による復旧体制（全国広域支援体制など）の事前立上げ
- ・ 当社OB社員の活用などを含めた、復旧体制の増強、人員確保

被災されたお客さま支援の強化

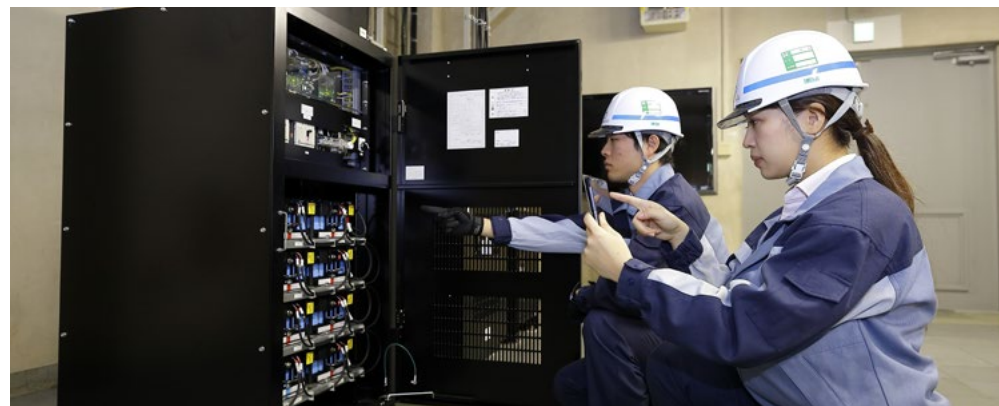
- ・ 避難等を支えるための、リアルでわかりやすい情報発信（通信被災状況、復旧状況、充電スポット、災害時公衆電話等の開設状況、訪日／在留外国人対応など）
- ・ 被災地での出張113開設などを通じた、通信にかかわるお困りごと相談の受付
- ・ 自治体等と連携した、公衆電話BOXへのWi-Fi・蓄電池設置による災害時の通信確保

平常時における安定した通信サービスの提供

常に安心して通信サービスをご利用いただくことができるよう、通信ネットワークの監視システムの運用、事故や故障の未然防止対策、ネットワークの保守・運用に携わる人材のスキル向上に取組んでいます。

新型コロナウイルス感染拡大による通信需要増加に対する安定した通信サービス提供

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。感染症の流行拡大に伴い、インターネットの利用やテレワークの需要などが高まっているなか、主に固定通信において、特に平日昼間帯のデータトラフィック量（通信量）が大幅に増加していますが、NTTグループ各社は、これまで夜間帯のピークトラフィックを踏まえたネットワーク設計をしており、現時点では昼間帯はネットワーク容量を確保できております。今後も、通信サービスの安定的な提供のため、状況に応じて設備を強化していきます。



携帯電話基地局・端末の運用（NTTドコモ）

電波の人体への影響については、これまで60年以上にわたり世界各国で研究が行われ、日本をはじめ世界では、電波を安全に利用するための基準や制度が設けられています。

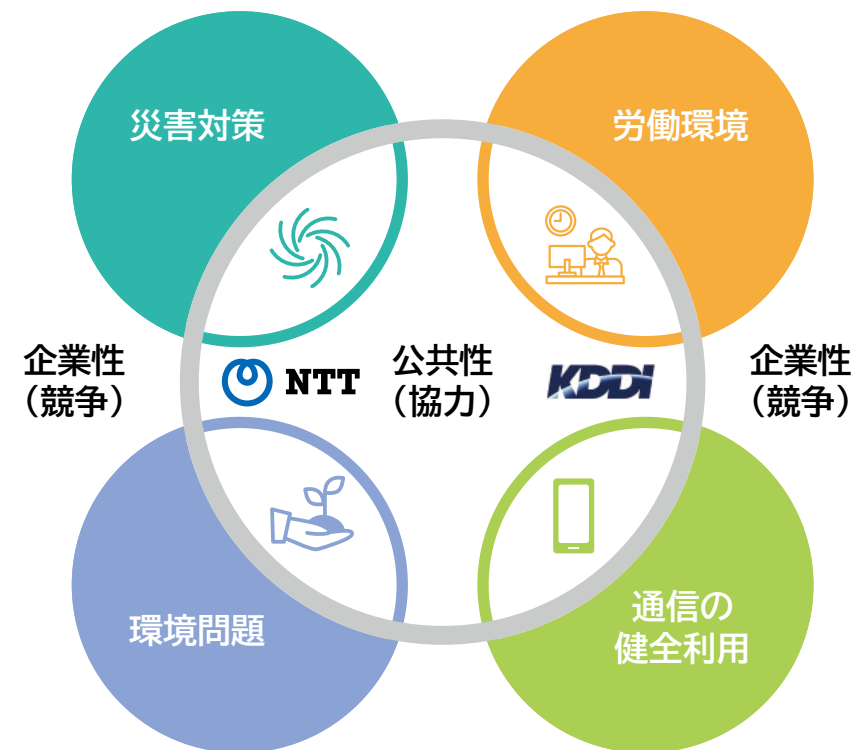
日本では1990年に郵政省（現在の総務省）が過去40年にわたる国内外の研究結果にもとづいて、電波の人体に対する安全性基準を「電波防護指針」として定めています。同指針の基準値は世界保健機関（WHO）が推奨する国際的な指針と同等で、この基準値以下の強さの電波は健康に悪影響をおよぼすおそれはないと世界的にも認識されています。

NTTドコモの携帯電話基地局ならびに端末は、同指針の基準値を下回るレベルで運用しています。電波防護指針のもとで制定された関係法令を遵守し、サービスを提供しており、安心して携帯電話をご利用いただけます。

NTTドコモ「電波の安全性について」
<https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/network/radio/safe.html>

KDDIとの社会貢献連携協定の締結

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KDDIと締結しました。この取組みを通じて、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、今後は災害対策や就労支援に加え、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。



両社保有船舶の共同活用により早期復旧に向けた協力

KDDIケーブル敷設船舶KDDIオーシャンリンク



NTTケーブル敷設船舶 きずな



大規模災害を見据えた通信サービスの安定性と信頼性の確保

NTTグループでは、「通信ネットワークの信頼性向上」「重要通信の確保」「通信サービスの早期復旧」を災害対策の基本と位置づけ、東日本大震災以降はこれらをさらに強化しています。

具体的には、通信サービスが途絶えないよう、通信伝送路の多ルート化や通信ビル・通信基地局の停電対策、通信ビルの耐震性強化等を図り、通信の信頼性向上に努めています。また、移動電源車等の災害対策機器を充実させて全国に配備するとともに、大規模災害を想定した訓練も繰り返し実施しています。災害発生時には、災害対策本部等の非常態勢を速やかに構築し、災害対策基本法にもとづく指定公共機関として緊急通信や重要通信を確保できるよう、日々対策に取り組んでいます。また、近年、巨大化・広域化・長期化する災害が多発しています。通信設備やサービスへの影響の増大や復旧の長期化を踏まえ、設備の強靭化や復旧対応の迅速化を推進しています。

災害に強い通信ネットワーク・設備の構築

昨今の気候変動の影響による大雨や台風の増加等、自然災害による被害の多発に伴い、水害、雷害、停電等のリスクが高まるとともに、発生した際の被害も甚大なものとなってきています。大規模な自然災害が発生した場合でも安定的に通信サービスを提供できるよう、災害に強い通信ネットワーク・設備づくりに努めています。

通信ビルの浸水防止対策

津波や洪水等により通信ビルが浸水するのを防ぐため、ビルの扉を強度がある水防扉へ取り換え、窓などの開口部を閉鎖、津波の水圧に耐えられるよう壁をコンクリートで補強する等の対策を行っています。

これまでの取組み

1 通信ネットワークの信頼性向上

- ・伝送路の複数ルート化
- ・基地局の大ゾーン化
- ・地震・火災・水害に強い設備

2 重要通信の確保

- ・110、119等緊急通話の確保
- ・安否確認手段の提供（171）



3 早期復旧

- ・災害対策機器（移動電源車・ポータブル衛星装置等）
- ・復旧用の資材調達、搬送
- ・ドローン等の活用

阪神淡路大震災・
東日本大震災等の教訓

さらなる取組み

設備の強靭化に関する主な取組み

- ・停電対策等、災害に対する備えを持たせた中ゾーン基地局の拡大
- ・EVを活用した基地局の停電対策
- ・NTTグループが保有する移動電源車（約400台）の一元管理、運用
- ・災害影響等を考慮したケーブルの地中化やワイヤレス固定電話等の検討

復旧対応の迅速化に関する主な取組み

- ・AIを活用した被害想定による復旧体制（全国広域支援体制等）の事前立ち上げ
- ・当社OB社員の活用等を含めた、復旧体制の増強、人員確保

被災されたお客さま支援の強化

- ・避難等を支えるための、リアルで分かりやすい情報発信（通信被災状況、復旧状況、充電スポット、災害時公衆電話等の開設状況、訪日／在留外国人対応等）
- ・被災地での出張113開設等を通じた、通信にかかわるお困りごと相談の受付
- ・自治体等と連携した、公衆電話BOXへのWi-Fi・蓄電池設置による災害時の通信確保

広域化・巨大化・長期化
（災害多発期）

通信ビル・基地局の無停電化

停電時にも電力を長時間確保できるよう、通信ビルや無線基地局にはバッテリーやエンジン等の予備電源を設置しています。NTTドコモでは、東日本大震災の教訓を活かし、自治体の災害対策本部が設置される都道府県庁や、市区町村役場等のある重要エリアにある約1,900の基地局において、エンジン発電機による無停電化、またはバッテリーの24時間化対策を実施しました。

中継伝送路の多ルート化・重要通信ビルの分散

国内の中継伝送路は、網目のように構築されており、万一、ひとつのルートが被災しても、自動的に他のルートへ切り替え、通信が確保できるよう設計されています。また、中継交換機などの重要設備を設置した通信ビル(重要通信ビル)が被災すると、このビルを経由する通信はすべて途切れてしまうことになるため、重要通信ビルを分散して設置し、複数の重要通信ビルが同時に被災する危険を回避しています。

サービスの早期復旧

被災時には、機動性のある災害対策機器の活用や、ドローンによる状況確認等により被災エリアの早期復旧に努めます。

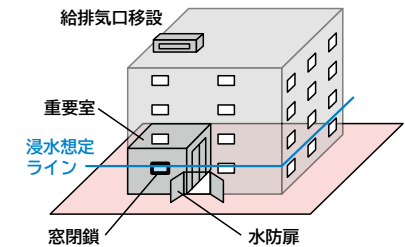
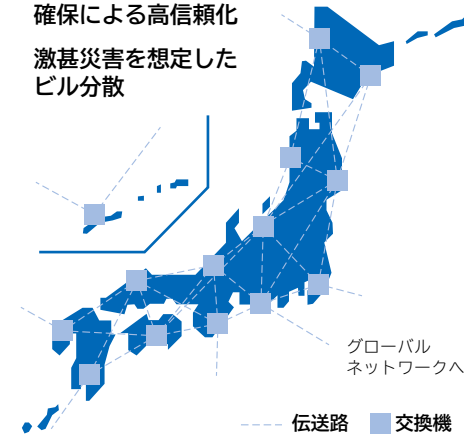
災害対策機器の活用

災害により無線基地局に被害が発生した場合に、現地で応急復旧措置を取れる移動基地局車や移動電源車を全国に配備しています。また、津波などにより沿岸部が広範囲にわたって通信不能となった場合、海上に錨泊する船舶に搭載した携帯電話基地局から、衛星エントランス回線を使用して沿岸に向けて電波を発射しサービスエリアを構築する船上基地局も導入しています。

ドローンによる現地の状況確認

道路の寸断などにより基地局などに近付けない場合、その状況確認をいち早く行い、その後速やかに復旧などができるようにドローンを活用しています。

複数の全国ルート確保による高信頼化 激甚災害を想定したビル分散



通信ビル用大型移動電源車



Business Activity 20

情報セキュリティ・ 個人情報保護の 強化

コミットメント内容

デジタル化社会の重要インフラを支える企業として、テクノロジーの力を駆使し、「自然災害」「デジタル災害（サイバー攻撃等）」「疫病」から安心・安全を守り、レジリエントな社会を実現してまいります。

具体的目標

0件

サイバー攻撃に伴うサービス停止件数(毎年)

情報セキュリティの強化

方針・考え方

社会経済のデジタル化の進展や国際情勢の変化を受け、サイバー攻撃をはじめとするセキュリティ脅威はますます高度化・深刻化しています。このようななか、ICTサービスインフラとお客さまの基本的な権利および自由、そして情報資産を守り、デジタル経済の成長に向けた健全な基盤を提供することはNTTグループの責務です。

2018年に策定した中期経営戦略を受け、セキュリティにおいても、デジタル経済のインフラを支え、自由、オープン、安全なICT基盤の構築と発展に貢献することをミッションと定義し、お客さまとNTT自身のデジタルトランスフォーメーションを実現すること、

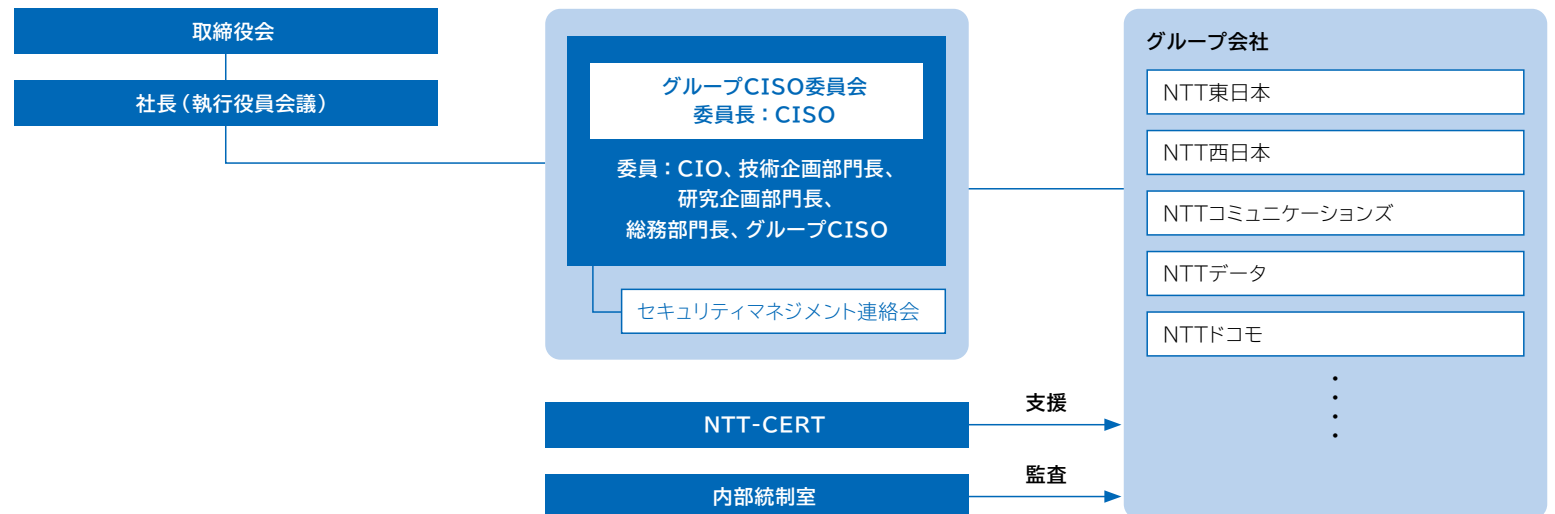
またお客さまからNTTグループを選んでいただける理由となることをビジョンとして掲げました。

これらの実現に向け、自らのスケールを活かした研究開発に取り組むこと、早期検知と迅速な対応能力に優れること、誠実さと高度な技能という価値を共有する人材群の育成に努めること、利益主義を超え社会に対して先導的な知見を発信することを柱に取り組んでいきます。

加えて、2021年10月に発表した中期経営戦略の見直しにおける新たな経営スタイルへの変革の実現に向けて、リモート型ワークスタイルへの変革に対応するために必要となるセキュリティ対策への対応も推進します。NTTグループは、デジタル社会を創造するグローバルなコミュニティの一員として、セキュリティ事業を通じて社会的課題の解決に貢献していきます。

推進体制

NTTグループは、CISO（Chief Information Security Officer）を最高責任者とする情報セキュリティマネジメント体制を整備し、情報セキュリティの管理を徹底しています。また、「グループCISO委員会」を設置し、グループにおける情報セキュリティマネジメント戦略の策定や各種対策の計画・実施、人材の育成など、グループ各社と連携しながら取り組んでいます。



中期経営戦略を支えるセキュリティ

中期経営戦略見直しには、3本の柱があるが、セキュリティは、特に「新たな経営スタイルへの変革」を支えていく、重要な要素です。

新たな経営スタイルへの変革

ゼロトラストシステムの導入

リモート型ワークスタイルへの変革に対応するために、クラウド利用を前提とするセキュリティ対策を講じたIT環境。

情報セキュリティの体系化

ゼロトラスト型のセキュリティ対策に対応するために全面的見直し。情報セキュリティ部門だけでなく全社員がセキュリティへの感度をあげるため、曖昧さを無くし可読性を高め、確実に準拠できるものへ。

主な取組み

情報セキュリティの体系化

勤務場所を限定しない自由な働き方を前提としたゼロトラスト型のセキュリティ対策に対応するため、情報セキュリティ規程の全面的な見直しに取り組んでいます。情報セキュリティ部門だけでなく全社員がセキュリティへの感度をあげるため、曖昧さを無くし可読性を高め、確実に準拠できる規程類をめざしています。

サービスセキュリティの強化

重要な社会インフラであり、社会経済のデジタル化の基盤となる、安心・安全な情報通信サービスを提供するため、電気通信設備、ITサービス環境、およびスマートシティやスマートビルディングなどのサービスの全てにおいて、セキュリティの強化に取り組んでいます。

NTTグループにおけるグローバル連携

One NTTでのグローバル事業の競争力強化に向けて、セキュリティにおいてもグローバル連携を進めています。多様な事業や地域を含むNTTグループの連携にあたっては、リスクベースマネジメントの考え方や、共通言語となるフレームワークを導入し、「特定」「防御」「検知」「対応」「復旧」の観点から、グループ共通の満たすべき基準を定めています。

グローバルコミュニティへの参画と貢献

米欧を中心に、各国政府や産業界のサイバーセキュリティ強化の取組みに参画し、セキュリティ脅威情報やベストプラクティスの共有と、互いに信頼し合える企業と組織によるコミュニティの形成に取り組んでいます。

NTTグループ情報セキュリティポリシー

私たちNTTグループは"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すという考え方のもと、安心・安全なICT基盤の責任ある担い手として、以下の方針に従い、情報セキュリティの確保に努めデジタル経済・リモート社会の健全な発展に貢献してまいります。

1. デジタル経済・リモート社会における情報セキュリティの重要性を深く認識し、安心・安全で便利なICT関連サービス環境の構築に努め、情報セキュリティの確保に取り組んでまいります。
2. CISO(最高情報セキュリティ責任者)による統括のもと、統一的な情報セキュリティの管理体制を整備し、不正アクセス、情報の紛失・改ざん・漏洩の防止等と被害最小化に向けたセキュリティ対策、社員教育、監査等を継続的に向上させてまいります。また、機密情報を取り扱う委託先等のサプライヤーに対しても、適切な情報セキュリティの確保を求め、サプライチェーン全体を通じた情報の保護に努めます。
3. 情報は企業経済活動の貴重な資産であること、従って情報を保護することは、NTTグループの事業活動の基本であり、企業としての重要な社会的責任であることをNTTグループ会社の役員・従業員が十分に認識し、通信の秘密の厳守はもとより個人情報保護法等の関連法令等を遵守するとともに、情報セキュリティ規程等を整備し、これらの違反が認められた場合は、懲戒規程等に基づいて厳粛に対処してまいります。

NTTグループ情報セキュリティポリシー https://group.ntt.jp/g_policy/

情報セキュリティ研修

各グループ会社にて、全従業員および協力会社社員に対し、情報セキュリティリテラシー向上を目的とした研修を実施しています。研修はeラーニング形式で実施し、受講者は年1回の受講が義務づけられています。今後は、グループ全体で業務に必要な情報セキュリティ知識の同一水準化をめざし、研修コンテンツの統一化を検討しています。これにより、NTTグループのセキュリティケープビリティを向上させ、お客さまや社会に安全安心な事業を提供するための人材力を強化することをめざします。

研究開発の取組み

サービスセキュリティのための技術開発に加え、セキュリティ要素技術の開発にも力を入れています。新たに、世界レベルの先駆的研究者を中心として、サイバーセキュリティと暗号技術に取り組むグローバル研究所を2019年に設立しました。

活動事例紹介



情報セキュリティ研修初級

セキュリティ人材を質・量ともに充実させることを目標に、人材タイプやスキルレベルを3段階に定めたセキュリティ人材認定制度を2015年より導入しています。

特にこの数年の、セキュリティをめぐる技術の変化(ゼロトラスト、クラウドネイティブ、デジタルトランスフォーメーション(DX)、テレワーク等)は、NTTグループ総体にとっても不断のキャッチアップを必要としており、セキュリティ人材の急速かつ着実な育成をコンスタントに行うことが重要となっています。

当初は認定制度を採用していたものの、認定者の順調な増加に加え、セキュリティの重要性の浸透度合いを踏まえて、この流れをさらに促進し、海外社員も含めたグループ全社員に対するセキュリティ全社員研修をスタートさせました。

一般的にセキュリティ研修は、その内容の難易度の高さや、利便性を抑制されがちであることへの嫌気から敬遠されがち傾向があります。そこで、CISOによる芝居風の機知に富んだ冒頭メッセージを皮切りに、アニメーション動画を中心とした親しみやすいコンテンツを通じて、社員の興味を引くことを第一目標とし、全社員がセキュリティを意識することの必要性や、日々の業務のなかで具体的に役立つ「怪しいと思ったらすぐ報告」という基本動作を身につけることで、組織としての早期検知・迅速対応に一人ひとりの社員が参加・貢献できるよう意識づけています。

NTTグループにおけるCSIRTの取組み



CSIRT の運営

NTTグループは、コンピュータセキュリティにかかわるインシデントに対応する組織（CSIRT：Computer Security Incident Response Team）として、2004年に「NTT-CERT」を立ち上げ、グループに関連するセキュリティインシデント情報の受付け、対応支援、再発防止策の検討、トレーニングプログラムの開発およびセキュリティ関連情報の提供などに取り組んでいます。

さらに、NTTグループのセキュリティ分野における取組みの中核として、情報セキュリティに関する信頼で

きる相談窓口を提供し、NTTグループ内外の組織や専門家と協力して、セキュリティインシデントの検知、解決、被害極小化および発生の予防を支援することにより、NTTグループおよび情報ネットワーク社会のセキュリティ向上に貢献しています。

NTT-CERTは、US-CERT^{※1}やJPCERTコーディネーションセンター^{※2}と連携するとともに、FIRSTや日本シーサート協議会^{※3}への加盟などにより国内外のCSIRT組織と連携し、動向や対策法などの情報共有を図っています。また、内閣サイバーセキュリティ

センター（NIS）が主催する分野横断的演習にも参加し、ノウハウ共有・情報収集に努めています。加えて、NTT-CERTはグループ各社のCSIRT構築を推進し、対応能力の向上にも努めています。

今後も、NTT-CERTは脆弱性や攻撃情報などの収集範囲をDarkWebなどにまで広げ、情報分析プラットフォームの強化、サイバー脅威対応のさらなる自動化・高度化など、変化する脅威に継続的に対応してまいります。

※1 US-CERT：米国国土安全保障省（DHS）配下の情報セキュリティ対策組織

※2 JPCERTコーディネーションセンター：インターネットを介して発生する侵入やサービス妨害などのコンピュータセキュリティインシデントについて、日本国内に関する報告の受付け、対応の支援、発生状況の把握、手口の分析、再発防止のための対策の検討や助言などを、技術的な立場から行っている組織

※3 NTT-CERTは日本シーサート協議会の発起人

NTT-CERT
<https://www.ntt-cert.org/>
 日本シーサート協議会
<https://www.nca.gr.jp/>
 FIRST Forum of Incident Response and Security Teams
<https://www.first.org/>

個人情報の保護

方針・考え方

世界各国における個人情報保護や情報管理の徹底の重要性は年々高まっていますが、NTTグループでは、個人のお客さまから法人のお客さまに至るまで、多数の個人情報をお預かりしていますので、日本の個人情報保護法、EU(欧州連合)の一般データ保護規則(GDPR)をはじめとした各国の法規制などに従い適切に個人情報を取扱うこととしています。

このようななか、個人情報の漏えいは、NTTグループの企業価値のき損やお客さまの流出など、事業運営にさまざまな影響をおよぼす可能性があり、NTTグループにおける最重要事項として個人情報の管理を徹底しています。

推進体制

NTTグループは、「NTTグループ情報セキュリティポリシー」のもと、お客さまや株主のみなさまの個人情報保護に関する方針や、マイナンバー制度にともなう特定個人情報の保護に関する方針などをWebサイト上で公開しています。これらの方針では、NTTグループがお預かりしている個人情報の開示・訂正・利用停止などのお申し出に対応するための手続きについても定めています。また、セキュリティマネジメント体制としては、NTTにおいて情報セキュリティの最高責任者としてCISO(Chief Information Security Officer)を設置し、NTTグループとしての情報セキュリティを徹底しています。

NTTの個人情報保護に関する方針

個人情報保護について
<https://group.ntt.jp/protection/>
 お客様個人情報の保護に関する方針
<https://group.ntt.jp/protection/customers.html>
 株主様個人情報の保護に関する方針
<https://group.ntt.jp/protection/shareholders.html>
 お取引先等特定個人情報等の保護に関する方針
<https://group.ntt.jp/protection/partners.html>
 株主様特定個人情報等の保護に関する方針
https://group.ntt.jp/protection/specific_personal_information.html

主な取り組み

NTTでは、お客さま個人情報の取扱いにあたり、組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置を講じています。

(1) 組織的安全管理措置

委員会や各組織の管理責任者などの管理体制の構築、社内規程の整備、管理台帳やプロセス管理表などのステートメントの作成、さらに継続的な改善など組織的な管理体制を構築しています。

(2) 人的安全管理措置

役員、社員、派遣社員を問わず、お客さま個人情報を取扱う全ての従業者に、お客さま個人情報保護の重要性を周知・啓発し、守秘義務契約の締結とともに必要な監査・監督を行い、その実効性を担保します。

(3) 物理的安全管理措置

お客さま個人情報を取扱う建物やフロアの入退室管理、盗難等の防止、火災・落雷等によるお客さま個人情報のき損に対する対策、システムや文書の持ち出し・移送・保管時における施錠などの諸対策を講じます。

(4) 技術的安全管理措置

個人データにアクセスする場合の認証・権限管理・制御・記録などのアクセス管理、システムへの不正ソフトウェア対策やウイルス対策、暗号化や責任の明確化などによる移送・送受信時の対策、情報システムの監視などの技術的安全管理措置を講じます。

国内グループ各社では、個人情報保護法にもとづき、それぞれの事業に合わせた個人情報保護体制を確立し、物理面、システム面での厳格なセキュリティ対策を講じ、委託先への適切な監督など、情報保護に向けた取り組みを継続的に実施しています。また、国内グループ各社において、携帯電話やインターネットアクセスなど、個人・家庭向け国内サービスに伴い取得した個人情報は、2021年5月以降、日本国内で保持かつ国内からアクセスすることを原則とし、さらなる情報管理の強化を図っています。

国内グループ各社の主な取り組み

- ・規程・規則として各種社内ルールを制定
- ・上記社内ルールの適切な運用に向けた社員研修の実施
- ・情報セキュリティ管理を推進する組織の設置
- ・情報への不正なアクセス、情報の紛失・改ざん・漏えいの防止、ウイルス対策や外部への情報持ち出しなどを管理するセキュリティ対策システムの導入

個人情報対応窓口の設置

NTTにおいて「お客さま個人情報対応窓口」を設けるとともに、NTTグループ各社において各種サービスなどの個人情報に関するお問い合わせ窓口を設けています。なお、NTTは持株会社のため電気通信サービスの提供を行っておらず、サービスの提供などにかかわる個人情報に関するお問い合わせについてはサービスを提供している各事業会社の窓口にお問い合わせいただいています。

また、法令等にもとづく個人情報に関する照会などがあった場合の対応についても、各事業会社の情報セキュリティの責任者の責任のもと実施しています。

日本電信電話株式会社 お客さま個人情報対応窓口
 電子メール: ntt_kojin@ntt.com
<https://group.ntt.jp/protection/customers.html>



活動事例紹介



通信の大会貢献

NTTは、競技会場と国際放送センター(東京ビッグサイト)を結ぶ、テレビ放送用国際映像等の放送信号の送受信を行うための放送ネットワークや、競技運営に必要なさまざまなシステム、メディアへの競技結果を配信するためのデータネットワークサービス、43の競技会場・IBC・メインプレスセンター・選手村等の会場内LANを構築し、関係者向け映像配信、固定電話等のさまざまな、大会運営に不可欠な通信サービスを提供しました。また、2020年に商用サービスの提供が開始された5Gについて、全ての競技会場でエリア化し、アスリートや大会関係者へ携帯電話サービスを提供しました。



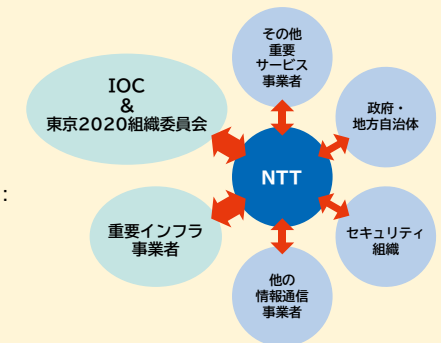
通信の大会貢献(サイバーセキュリティ)

東京2020大会におけるサイバーセキュリティについては、過去大会以上に脅威にさらされるともみなされていたなか、NTTは大会期間中、通信サービスにおけるネットワークセキュリティや、さまざまなサイバーセキュリティ対応を実施しました。大会期間中、約4.5億回におよぶさまざまなセキュリティイベントを観測しましたが、すべて適切に対処・ブロックし、大会運営・競技運営に影響のあるセキュリティインシデントを発生させませんでした。

参 考

- ①大会期間中会場で従事した社員：約650人
- ②テクノロジーオペレーションセンターで従事した社員：約350人
- ③セキュリティオペレーションセンターで従事した社員：約90人
- ④大会に関係したNTT関係者(協会会社含む)：総勢約1万人(①-③を含む)

複雑なステークホルダーマネジメント



ICT環境の複雑さに対応し、ホワイトリスト(可能な通信プロトコルのみを列挙)形式による「サイバー衛生(Cyber Hygiene)環境」を維持しました。

- ・ID(個人認証：多要素認証の活用含む)
- ・通信トラフィック経時変化への対処、開会前短期での入念な会場設備確認
- ・複数事業者製品の活用による防護(多層防御の実現)
- ・自社用意端末、関係者持込端末の双方への対処
- ・R&D成果の活用(改ざんを検知する真贋判定技術等)



NTTは、東京2020ゴールド通信サービスパートナーです。

Business Activity 21

リモートワークを
基本とする
分散化社会の推進

コミットメント内容

afterコロナの時代を見据えて、
業務変革やDXを推進するとともに、
制度見直しや
IT環境の整備を進めることで、
リモートワークを基本とする
新しいスタイルへの
変革を図っていきます。

具体的目標

0件

重大な個人データ流出(毎年)

方針・考え方

NTTグループは、afterコロナの時代を見据えて、さまざまな業務変革やDXを推進するとともに、さまざまな制度見直しやIT環境の整備を進めることで、リモートワークを基本とする新しいスタイルへの変革を図っていきます。

社員の働き方はリモートワークを基本とし、自ら働く場所を選択可能とすることで、「一極集中型組織」から自律分散した「ネットワーク型組織」へ改革し、職住近接によるワークインライフを推進します。

管理部門や企画部門等のスタッフ部門では、70%~80%程度のかなり高い割合でリモートでの業務が定着しているところであり、「どこでも仕事ができる」という素地が整いつつあるところでは、こうした働き方や環境をさらに推し進め、「社員がどこでも仕事ができる」状態にまで踏み込んで検討します。

一方でDXによる業務プロセスの見直しを引き続き実施していくことによりリモートで対応が可能な業務の範囲を拡大するとともに、リモートワークにふさわしい情報セキュリティの体系化も併せて実施していきます。

リモートワークを基本として、勤務地にこだわらず住みたいエリアを自由に選択できる環境を整備していきます。

リモートワークが基本となるなか、オフィスは対面の交流などによるアイデア創出、共創の場として位置付けていきます。

具体的には、出社率を考慮し座席配置数の削減によりオフィススペース効率を高め、一人当たり面積の拡充によりソーシャルディスタンスを確保するとともに、フリーアドレス化等による自由な座席選択、リモート会議対応スペースの強化等によって、オフィスに出社する者、リモートで働いている者ともに、より働きやすいオフィスをめざします。

リモートにふさわしい情報セキュリティの体系化、オフィス環境の見直しを2022年度より実施しオフィススペースを3割削減します。

活動事例紹介



【参考】サテライトオフィス状況
<2021年度>

- ・ 自社62拠点
(うち52拠点が2021年度新規追加拠点)
- ・ 外部約200拠点