



NTTグループ
サステナビリティレポート2021

NTT Group Sustainability Report 2021

CONTENTS

002 編集方針

004 NTTグループのサステナビリティ

- CEOメッセージ
- NTTのMission, Vision, Values
- NTTグループサステナビリティ憲章
- 中期戦略を通して持続可能な社会実現へ貢献
- 推進体制
- ステークホルダー・エンゲージメント

016 自然（地球）との共生

- **特集1** 環境エネルギービジョン
- Social Challenge 1~3
- Business Activity 1~11
- TCFD

055 文化の共栄

- **特集2** 新たな経営スタイルへの変革
- Social Challenge 4~6
- Business Activity 12~21

099 Well-beingの最大化

- **特集3** 人権方針制度
- Social Challenge 7~9
- Business Activity 22~30

134 データ一覧

143 独立第三者の保証報告書

144 GRI内容索引

編集方針

本データブックは「NTTグループ サステナビリティ重点活動項目」を軸に構成し、「ESG」を重視する投資家の方をはじめとするステークホルダーの皆さまにわかりやすく、かつ包括的にご報告しています。可能な限りNTTグループ全体の状況を報告することとしていますが、一部に限定される場合にはそのデータがどの範囲をカバーしているか明記しています。

なお、NTT（以下、適宜「当社」という）の事業戦略や各セグメントの事業活動についての詳細情報は、「アニュアルレポート 2021」をご参照ください。また、NTTグループ各社のサステナビリティ/サステナビリティに関する取組み状況と実績は、各社が発行するサステナビリティレポート/サステナビリティ報告書などをご参照ください。

- **NTT IR サイト**
<https://group.ntt.jp/ir/>
- **NTTグループのサステナビリティサイト**
<https://group.ntt.jp/csr/>

バウンダリー

NTTグループ全体を対象としています。一部、以下の対象範囲にて情報を開示しています。

- [A] **主要会社：8社** 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、NTTファシリティーズ、NTTコムウェア
- [B] **国内グループ会社：282社**
- [C] **国内外グループ会社：964社**
- [D] **主要会社+事業分担会社**
<事業分担会社：10社> NTT東日本グループ6社（NTT東日本-北海道、NTT東日本-東北、NTT東日本-関信越、NTT東日本-南関東、NTT東日本サービス、NTTエムイー）
NTT西日本グループ4社（NTTマーケティングアクト、NTTビジネスソリューションズ、NTTフィールドテクノ、NTTビジネスアソシエ西日本）
- [E] **NTTグループにおける「女性管理者倍増計画」の対象会社**
<[D]+以下企業：23社> NTT都市開発、NTTファイナンス、NTTビジネスアソシエ、NTTビジネスアソシエ東日本、NTTエレクトロニクス、NTTアドバンステクノロジー、NTTロジスコ、NTTアド、NTTテクノクロス、情報通信総合研究所、NTTラーニングシステムズ、NTTトラベルサービス、NTTクラリティ

※環境パフォーマンスデータの集計範囲はとくに記載のない場合は日本国内を対象としています。

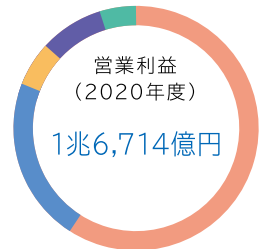
お問い合わせ

〒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 サステナビリティ推進室
TEL: 03-6838-5560 FAX: 0120-145579 <https://group.ntt.jp/csr/contact/>

対象期間	2020年4月1日～2021年3月31日 ※一部内容に2021年4月以降の活動と将来の見通しを含みます。
発行時期	2021年12月27日（前回：2020年9月、次回：2022年9月予定）
掲載内容の決定プロセス	2021年11月に取締役会にてサステナビリティ基本方針等を審議したのち、責任規程により権限委譲されている代表取締役副社長が確認・承認した上でサステナビリティレポートの掲載内容を決定しています。
参照ガイドライン	<ul style="list-style-type: none"> • GRI「サステナビリティ・レポーティング・スタンダード 2016/2018/2019」 • 環境省「環境報告ガイドライン 2018 年版」 • ISO26000（社会的責任に関する手引）
凡例	<ul style="list-style-type: none"> • 「日本電信電話株式会社」は「NTT」、「東日本電信電話株式会社」は「NTT東日本」、「西日本電信電話株式会社」は「NTT西日本」とそれぞれ表記します。NTTグループ各社の「NTT」は、登記上の表記は「エヌ・ティ・ティ」となる会社もありますが、原則として「NTT」を用います。NTTグループ各社の名称については株式会社の表記を原則省略します。 • 数表等における数値は、四捨五入もしくは切り捨てしているため、合計値は必ずしも一致しないことがあります。 • 記載されている会社名、製品名、サービス名は各社の登録商標または商標です。
第三者保証	サステナビリティ重点活動項目のうち、「文化の共栄」「Well-beingの最大化」の2020年度実績の各指標ならびに、「自然との共生」2020年度実績のうちCO ₂ 排出量（Scope1、Scope2、Scope3）、廃棄物排出量、取水量（上水）の各指標について、株式会社サステナビリティ会計事務所による保証を実施しました（P143参照）。

NTTグループの「いま」

NTTグループで蓄積した経験と最先端の技術によりパラコンシステント[※]な社会を実現し、社会的課題の解決に取り組めます。(※背反する概念や事象を包摂し同時実現していくこと)



		営業収益 構成比 (2020年度)	営業利益 構成比 (2020年度)	従業員数 構成比 (2020年度)
移動通信事業	移動通信事業では、シンプルでおトクな新料金プラン「ギガホ」「ギガライト」や「ドコモ光」の販売を推進したほか、5Gサービスの提供開始、スマートライフ領域におけるさまざまな事業者とのコラボレーション推進など、新たな付加価値の提供に取り組んでいます。	34.3% (4兆7,252億円)	54.2% (9,132億円)	8.7% (28,100人)
地域通信事業	地域通信事業では、光アクセスサービスなどをさまざまな事業者に卸提供する「光コラボレーションモデル」や、地域社会・経済の活性化に向けたソリューションビジネスの強化を図ります。	23.3% (3兆2,074億円)	25.0% (4,202億円)	23.2% (75,400人)
長距離・国際通信事業	長距離・国際通信事業では、ネットワーク、セキュリティなどを組み合わせたICTソリューションの提供力を強化したほか、クラウドサービスやITアウトソーシングといった成長分野でのサービス提供力の強化を図りました。	15.0% (2兆0,656億円)	8.7% (1,462億円)	15.4% (49,950人)
データ通信事業	データ通信事業では、グローバルでのデジタルトランスフォーメーションなどの加速や、ニーズの多様化・高度化に対応するため、グローバル市場でビジネス拡大を図るとともに、市場の変化に対応したデジタル化の提案、システムインテグレーションなどの多様なITサービスの拡大と安定的な提供に取り組んでいます。	16.8% (2兆3,187億円)	8.3% (1,392億円)	43.0% (139,700人)
その他の事業	その他の事業では、主に不動産事業、金融事業、電力事業、システム開発事業にかかわるサービスを提供しています。	10.6% (1兆4,671億円)	3.8% (648億円)	9.7% (31,500人)

※ 各セグメント単純合算値(セグメント間取引含む)に占める割合
 会員資格一覧(2021年12月1日現在) 一般社団法人日本経済団体連合会(副会長) / 一般社団法人東京経営者協会(名誉会長) / 一般社団法人電気通信事業者協会(理事)
 一般財団法人日本ITU協会(理事) / 一般社団法人電波産業会(経営諮問委員) / ICT分野におけるエコロジーガイドライン協議会 / 一般社団法人情報通信技術委員会(理事)

NTTグループの原点

NTTグループは
社会や産業を支えるパートナーとして
数々のソリューションを生み出し続けてきました。

今から約70年前、それまで官営だった電気通信事業が「日本電信電話公社」に引き継がれました。戦後復興から高度成長の中、私たちは「すぐにつながる電話」という社会の要望に応えるためにさまざまな施策への挑戦を開始しました。以来、NTTに名を変えた私たちは、お客さまの声や産業、社会の課題に応えることを企業活動の原点として地域通信や長距離・国際通信、移動通信、グローバルなデータ通信などに事業を拡大してきました。

これからも、日本や世界でより豊かな未来を実現していくために——
「Your Value Partner」として、私たちの挑戦は続きます。

1985年に民営化。

NTTのシンボルマーク“ダイナミックループ”

一本の曲線が表すものは、企業のダイナミズム。
NTTは想像と挑戦を繰り返し、
絶え間なく自己革新を続けていきます。



マーク上部における小さなループにより、常にお客さま・社会の声を、企業活動の原点として吸収し、広く社会の役に立っていかうとするNTTの企業姿勢を表現しています。NTTは、このマークのもと、競争と協調の中で、常に未来を考え、コミュニケーションを通じた人間味あふれる社会の実現に向け努力を続けていきます。

NTTグループの「これまで」

事業活動を通じて、人びとの暮らしを支え続けてきました。

1952年の日本電信電話公社発足以来、NTTグループはさまざまな技術やサービスを生み出し、携帯電話やインターネット、クラウドコンピューティングなど、かつては想像もできなかったインフラを提供し続けてきました。その根底には、社会や産業を支えるパートナーでありたいという私たちの想いがあります。

1952年

「日本電信電話公社」
設立



1952年、官営だった電信電話事業が「日本電信電話公社」に引き継がれた。「すぐつながる電話」という社会の要望に応えるため、さまざまな施策に取組んだ。

1980年代

通信の自由化を背景に
NTTグループが始動

1985年、日本電信電話公社は通信の自由化を背景に民営化し、「日本電信電話株式会社 (NTT)」が誕生。



1987
携帯電話サービス提供開始

1988
NTTデータ設立
世界初のISDNサービス
提供開始

1990年代

高度通信社会をめざした
電話サービスの拡大



お客様の利用状況に応じたさまざまな電話料金割引サービスが登場。また、インターネットの拡大を視野に入れ、「オープンコンピュータネットワーク (OCN)」の提供を開始。

1991
NTTドコモ設立

1996
インターネット接続サービス
「OCN」提供開始

1998
「iモード」サービス提供開始

1999
NTTグループが持株体制に移行

2000年代

ブロードバンド・ユビキタスサービスの
本格的展開

常時接続サービス「フレッツ・ISDN」の本格的な提供を開始するとともに、光ファイバーを用いたBフレッツを開始し、高速・大容量通信サービスの提供が本格化。



2007
「ひかりTV」サービス
提供開始

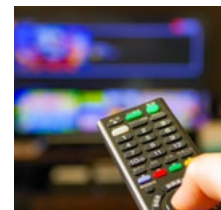
2008
クラウドサービス提供開始

2009
Android OSの
スマートフォン提供開始

2000
ISDN定額通信サービス
提供開始

2001
一般家庭への光ファイバー
提供開始

2004
おサイフケータイ発表
「ひかり電話」サービス
提供開始



2010年代

グローバルな
ICTサービス体制を確立

アジア・欧州・米国を中心に事業を展開してきたNTTグループは、Dimension DataやKeaneを買収し、豪州、南米、アフリカ、中近東など、グローバルにトータルICTサービスを提供できる体制を整えた。



2010
Dimension Data買収
LTE (Xi) サービス提供開始
Keane (現 NTT DATA, Inc) 買収

2013
iPhoneの提供を開始

2014
料金プラン「カケホーダイ&パケあえる」
提供開始
「光コラボレーションモデル」提供開始
「ドコモ光」提供開始

2016
Dell Services部門
(現 NTT DATA, Inc) 買収

2018
中期経営戦略「Your Value Partner
2025」を策定

2020年代

IOWN構想の推進

これまでのインフラの限界を超え、光を中心とした革新的技術を活用した高速大容量通信、膨大な計算リソース等を提供可能な、端末を含むネットワーク・情報処理基盤の構想です。2024年の仕様確定、2030年の実現をめざします。



2020
「5G」サービスを3月25日から開始
通信速度は、受信時最大4.1 Gbpsへ

2021
東京2020オリンピック・パラリンピック
競技大会のゴールドパートナーとして支援

2021
Green Innovation toward 2040発表
新たな経営スタイル発表



message

CEOメッセージ



代表取締役社長

澤田 純

NTTが考える持続可能な社会

大規模な自然災害や異常気象、パンデミック、インフォデミックの発生など、私たちが暮らす社会は今日、さまざまな脅威に直面しています。このような状況下でNTTグループは、多様な価値観を認め合い、二元論では捉えることのできない、相反する事象を包摂することで、持続可能な社会の実現をお手伝いしていきたいと考えています。

基本的な考えとして、今後の社会においては「Self as We」が大事になると考えています。私という存在は、決してSelf as I (利己) として存在しているだけではなく、ヒト、モノ、テクノロジーを含めたあらゆる存在とのつながりの中で支えられています。その関係性を意識すれば、自然界と同じく利他的な考えをもとに共存を図ることが望ましいと考えています。

今後はメタバースのようなサービスの中でも、サイバー空間上のヒト、モノ、テクノロジーもWeの中に入れて、Self as Weの考えで臨んでいく必要があると思われまます。

新しいサステナビリティ憲章のもと事業を推進

NTTグループはこの秋、中期経営戦略の見直しに併せて、サステナビリティ憲章を改定しました。この新しい憲章では次の3つのテーマを掲げています。

①「自然（地球）との共生」：

環境問題の解決と経済発展の両立をめざしていきます。

②「文化（集団・社会～国）の共栄」：

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をめざしていきます。

③「Well-being（幸せ）の最大化」：

人権尊重とダイバーシティ・インクルージョンの推進により、人々の幸せの最大化をめざしていきます。

これら3つのテーマに対し、9つのチャレンジ、30のアクティビティを設定し、事業と連動させることにより、持続可能な社会の構築をめざしてまいります。

併せて、新しいサステナビリティ憲章を核として、環境ビジョン、経営スタイル、人権方針の3つについて体系化を行いました。

「環境エネルギービジョン」では、2040年カーボンニュートラル実現等の目標を掲げました。また「新たな経営スタイルへの変革」では、with/afterコロナ社会に対応したリモートを基本とした分散型ネットワーク社会の構築に向け、NTTグループの新しい経営スタイルの方向性を示しました。そして「NTTグループ人権方針」では、「Self as We」の考えに基づく、人権尊重とダイバーシティ・インクルージョン推進の方針について決めました。

NTTグループは、この新たなサステナビリティ憲章に基づき、持続可能な社会の実現に貢献できるよう、種々の取組みを推進してまいります。

2021年12月

日本電信電話株式会社 代表取締役社長

澤田 純



NTTのMission, Vision, Values

Our Vision

Your Value Partner

私たちのビジョンである「選ばれ続ける『Your Value Partner』」となるため One NTTとして共有価値 Valuesを持ち、Missionである事業を通じた社会課題の解決を成し遂げていきます。

We are NTT.

NTTは想像と挑戦を繰り返し、絶え間なく自己革新を続けていきます。常にお客さま・社会の声を、企業活動の原点として吸収し、広く社会の役に立っていかうとするNTTの企業姿勢のもと、競争と協調のなかで、常に未来を考え、コミュニケーションを通じた人間味あふれる社会の実現に向け努力を続けていきます。

Our Mission

事業を通じた社会課題の解決

NTTは、持続可能な社会を実現するために、人・組織・地域社会とのパートナーシップを通じた社会課題の解決をめざします。

Our Values

Connect Trust Integrity

NTTは、一人ひとりがあるのままで、安心して働くことができる組織の実現をめざしています。それぞれの個性を尊重しながら、One NTTとして共有価値を持ち、ビジョンを実現していきます。

持続可能な社会の実現に向けた 3つのテーマ

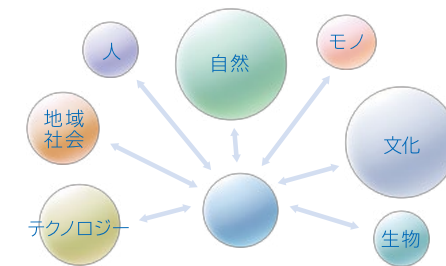
NTTが考える持続可能な社会

現代の社会では、グローバルとローカル、環境や疫病等と経済、人権問題にみられる権利と義務、デジタル化の光と影など、現在だけでなく未来にも存在するような二元論では捉えられない相反する事象が同時に存在しております。また、ひとつの事実は見る主体によって異なる現実や意味を持ち得るなかで、情報化の進展により、多様な価値観があふれております。こうしたなか、背反する概念・事象を包摂し多様な価値観を認め合うパラコンシステントな社会を実現していくことが、持続可能な社会につながると考えます。

こうした社会を実現していく上で、私たちNTTグループは、「Self as We」（「われわれ」としての「わたし」）という考えを基本に据えております。私という存在は、人、モノ、テクノロジーを含めたあらゆる存在とのつながりのなかで支えられています。そのため、利他的共存（自らの幸せと他の幸せの共存）のもと「われわれ」の「Well-beingの最大化」をめざす必要があると考えます。そして、「われわれ」を倫理の糸（守り行うべき道）で結びつけ大きな環世界にしていくことで、「文化（集団・社会～国）」の共栄が図られると考えます。また、「自然（地球）」は利他的存在であり、「われわれ」はその一部であるため、「自然との共生」を図っていく必要があると考えます。

パラコンシステント

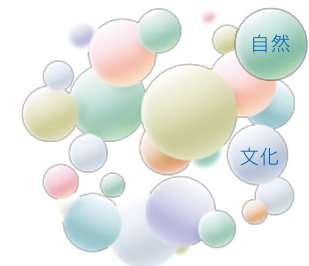
相反するものをつなぎ調和し、価値観が生まれる



現代の社会ではグローバルとローカル、環境と経済、古いものと新しいものなど、二元論では捉えられない、相反する事象が同時に存在

Self as We

私という存在は、人、モノ、テクノロジーを含めたあらゆる存在とのつながりのなかで支えられている。



Self as We の考えを基本に据え利他的共存（自らの幸せと他の幸せの共存）

実現に向けた 3つのテーマ

自然は利他的な存在
「われわれ」はその一部



自然との共生
(地球)

「われわれ」を倫理の糸で
結ぶことで文化・社会は安定



文化の共栄
(集団・社会～国)

利他的共存
(自らの幸せと他の幸せの共存)



Well-being
の最大化

3つのテーマに対して、 9つのチャレンジ、 30のアクティビティを設定

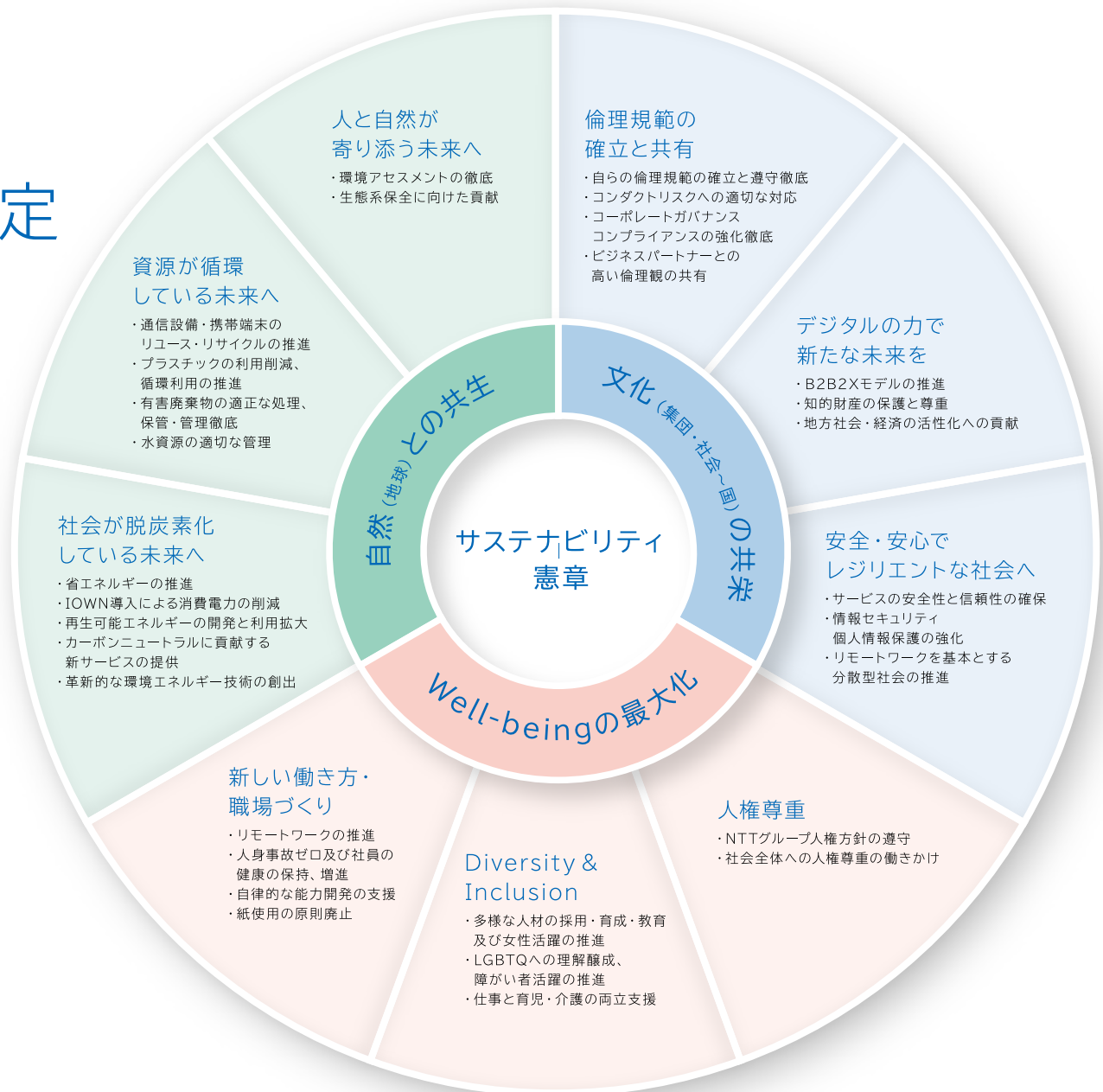
3つのテーマに対して、9つのチャレンジ、30のアクティビティを設定し、こうした取組みを積極的に推進していくことにより、持続可能な社会の実現に向け貢献してまいります。

こうした取組みに対して、さまざまなESG指標を設定してまいります。

そのうち、

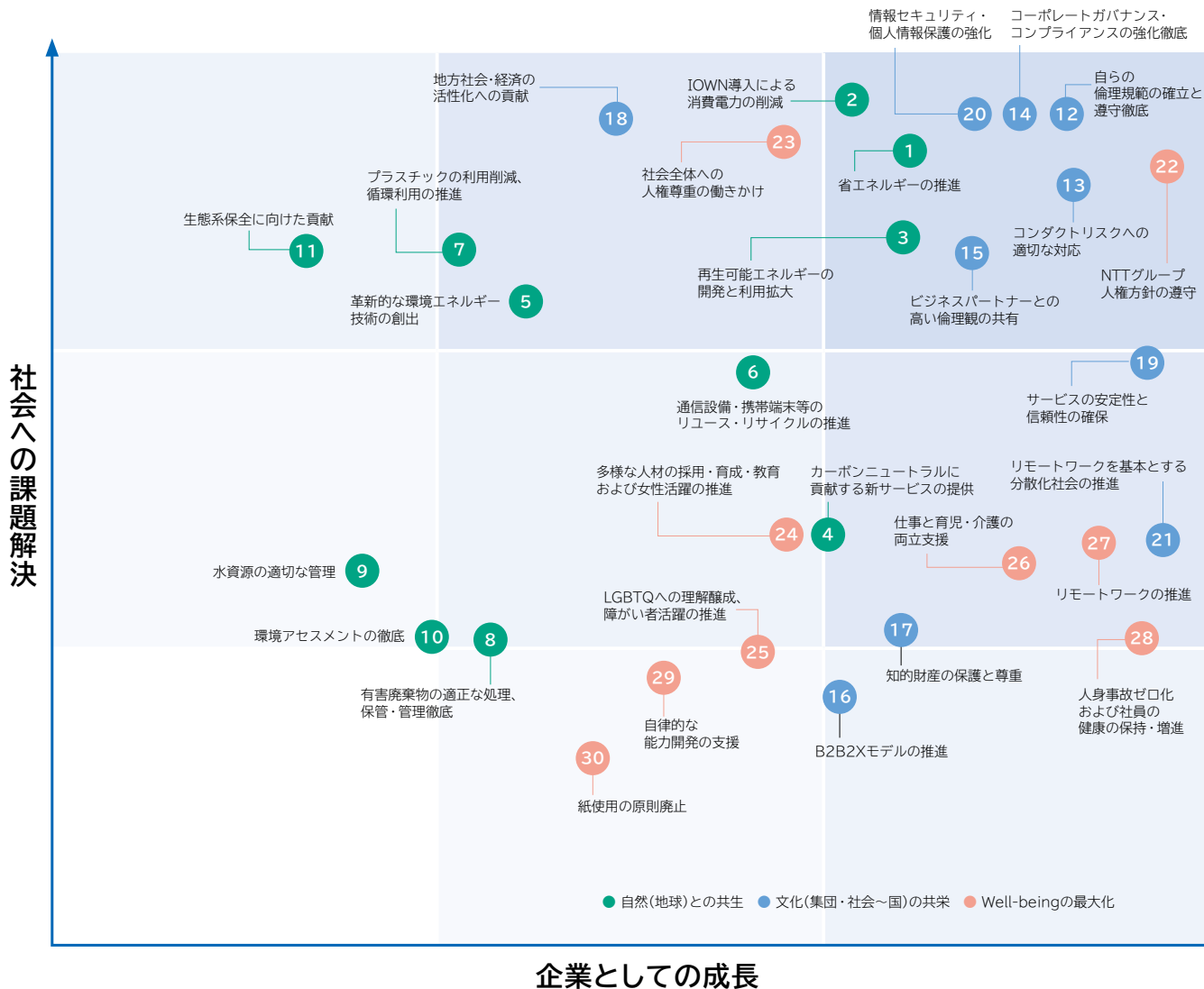
- ・ 環境問題に対する指標として「カーボンニュートラル」
- ・ 社会課題の解決に対する指標として「B2B2X収益額」
- ・ 人権・ダイバーシティ&インクルージョンに対する指標として「女性の新任管理者登用率」

を重要な指標として財務指標に加えて役員報酬に反映してまいります。



重要課題選定プロセス

GRIの重要課題(マテリアリティ)の原則とプロセスを参考に、重点取組みテーマを以下のステップで選定しています。



STEP1 重要課題の特定

第三者機関・ISO26000・GRI Standards等評価機関、SDGs、世界トレンド、社内ワークショップ、他企業のマテリアリティ等を参考に、サステナビリティを取り巻く新たな課題を網羅的に考慮し、NTTグループとして取り組むべき重要課題をグローバル規模で議論・選択し特定

STEP2 優先度の設定

取り組むべき優先度について、「企業としての成長」と「社会への課題解決」へのインパクトの両面で評価を行い、「社会課題の解決と事業の成長を同時実現するマネジメントをめざし、外部有識者の意見も取り入れ、優先度を評価

STEP3 妥当性確認・承認

グローバルな観点で外部の第三者の意見も取り入れ、サステナビリティ委員会で審議し、取締役会で承認
※定期的(年1回)にレビューし、随時見直しを行うこととする

中期戦略を通して持続可能な社会実現へ貢献

デジタル化／DXのさらなる進展等、今後の環境変化に対応するために、NTTは“Your Value Partner”として、事業活動を通じてパートナーのみならずとも社会的課題の解決をめざす、というビジョンのもと、オープン、グローバル、イノベティブで新たなNTTへの変革を加速するため、2018年11月に発表したNTTグループ中期経営戦略を2021年10月に見直しました。

中期経営戦略見直しの背景等と新たな戦略の枠組み 今後の環境変化

社会・経済

- ・デジタル化／DXの進展
- ・経済安全保障の重要性増大
- ・AI・ロボティクス活用の拡大
- ・デジタル化の光と影（監視資本主義社会）

with/after コロナ

- ・世界の分断の加速
- ・感染症脅威との共存
- ・リモート・分散型社会の進展
- ・多様な人材の社会進出

環境・資源、エネルギー

- ・世界規模での自然災害の巨大化
- ・2050年カーボンニュートラルの実現

テクノロジー

- ・新技術により、現状パラダイムを打破
～Beyond 5G/6G、量子、ゲノム等～

NTTグループの変革の方向性・新たな戦略の枠組み

社会・経済の方向性	NTTグループの方向性	新たな戦略の枠組み	戦略実現に向けた取組み
With / after コロナ社会へ	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	新たな経営スタイルへの 変革	・リモートワークを基本とする 新しいスタイル
デジタル化 / DXの進展	国内／グローバル事業 の強化	国内／グローバル事業 の強化	・新生ドコモグループの成長・強化 ・IOWN開発・導入計画の推進 ・グローバル事業の競争力強化 ・B2B2Xモデル推進 ・新規事業の強化
Well-being 社会の実現	ESGへの取組みによる 企業価値の向上	企業価値の向上	・新たな環境エネルギービジョン ・災害対策の取組み ・株主還元の充実

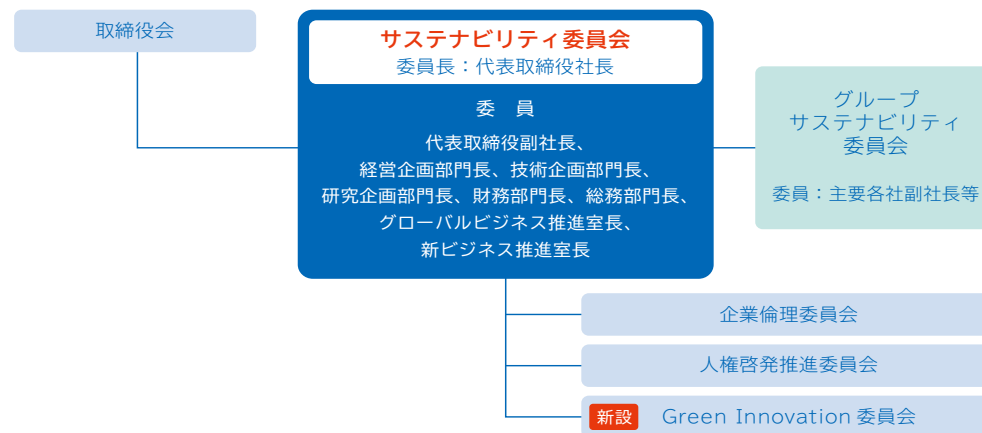
持続可能な社会の実現

推進体制

NTTグループは、取締役会のもと代表取締役社長を委員長とする「サステナビリティ委員会」を設置する新体制を11月に構築しました。NTTグループのサステナビリティに関わる基本戦略、活動の実施状況、情報開示について議論し決定、取組みを推進していきます。サステナビリティ委員会の下部に、個別テーマを取り扱う委員会として「企業倫理委員会」「人権啓発推進委員会」「Green Innovation委員会」を設置しています。また、「グループサステナビリティ委員会（主要各社副社長等）」を開催し、グループ全体におけるサステナビリティを実施しています。グループ共通の課題や各社の優良事例を共有するとともに、サステナビリティ重点活動項目の実施状況のPDCAを相互に確認し合いながら、グループとして一体感のあるサステナビリティを推進していきます。

- (1) 評価 対応の実効性・有効性及び進捗状況の確認を毎年実施し、PDCAサイクルを回すことにより、活動テーマを随時見直し、拡大を図ります。なお、達成状況は役員の評価基準にも連動させていきます。
- (2) 開示 社内では、グローバルグループ会社を含めた、カンファレンスを実施し、取組み結果の報告や対話を実施するとともに、社外にウェブサイトやサステナビリティレポート等にて開示します。気候変動にかかわるリスクおよび収益機会が自社の事業活動や収益等に与える影響については、国際的に確立された開示の枠組みであるTCFDの枠組みにもとづく開示を進めていきます。
- (3) 第三者機関との対話 各プロセスにおいて、専門家等第三者と対話を実施し、第三者機関からの評価取得などでPDCAサイクルを回し、活動テーマを随時見直し、拡大を図ります。

新体制（2021年11月10日～）



ステークホルダー・エンゲージメント

基本的な考え方

NTTグループは、世界各地の多様なステークホルダーに製品・サービスを提供しており、そのバリューチェーンは年々グローバルに広がり複雑化しつつあります。こうした変化にともない、私たちの事業に対するステークホルダーの要望や期待も多様化していることから、ステークホルダー・エンゲージメントを通じて、それらを的確に理解し、事業活動に反映していくことが重要です。特に社会・環境問題に関しては、ステークホルダーの声にできる限り応えていくことが、社会との信頼関係を築くと同時に、企業競争力を高め、説明責任を遂行することにつながります。NTTグループのステークホルダー・エンゲージメント ステークホルダーの信頼にもとづいた事業活動と価値創造をしていくために、NTTグループではグローバルスタンダードである AA1000SES、およびAA1000APSの一部に基づくステークホルダー・エンゲージメントを行っており、NTTグループの事業活動の全てを対象としています。全てのグループ会社がこの同じ考え方に則ってステークホルダー・エンゲージメントを実行することで、ステークホルダーとともに、より有意義な価値創造をしていくことをめざしています。なお、すべてのエンゲージメントは、関連する法規制にしたがって実施しています。

ステークホルダー・エンゲージメントの効果

NTTグループが得られるプラスの効果

- 新たな社会・環境課題のトレンドを特定し、それらを戦略策定に反映する
- 潜在的なリスクを特定し、その対応策を見出す
- 適切にブランドを管理する
- 新たなビジネスの機会や、協働・イノベーションの機会を見出す
- 地域社会との関係を向上させ、ステークホルダーの期待を意思決定に考慮することによって、円滑な事業運営を実施する
- NTTグループに対するステークホルダーの意見についての理解を深める
- ステークホルダーからの意見や期待にもとづき、より持続可能なビジネスの意思決定を行う

ステークホルダーにもたらすプラスの効果

- NTTグループの戦略やプロジェクトについての理解
- ステークホルダーの要望や期待に対するNTTグループからのフィードバックの提供

ステークホルダー・エンゲージメントのプロセス

STEP1 計画

エンゲージメントのレベルと手法

エンゲージメントのレベル	エンゲージメントの手法の例
モニタリング	メディアなど、一方向のコミュニケーションの確認
情報提供	文書や Web サイト、講演および報告書などを通じた、会社からステークホルダーへの情報提供
対話	調査やフォーカスグループ、ワークショップなど会社とステークホルダー間の双方向のコミュニケーションによって、両者の関心を理解する
会社の意思決定への関与	アドバイザリーボードやステークホルダーダイアログなどによる会社とステークホルダー間の双方向コミュニケーションによって、ステークホルダーが会社の意思決定に関与する
コラボレーション(協働)	ジョイントベンチャーや特定のプロジェクトにおけるパートナーシップを提携し、協働でプロジェクトを実行する

特定のステークホルダーとのエンゲージメントにおいて考えられる潜在的リスク

- エンゲージメントに消極的なステークホルダーの参画
 - 建設的でないステークホルダーの参画
 - ステークホルダー側から見て非現実的で実現不可能と思われるNTTグループへの期待
 - 社内ステークホルダー間の対立など
- これらは潜在的に会社への批判やレピュテーションき損、リソースの浪費といったリスクを含む

STEP2 実行

エンゲージメントの実行中に、エンゲージメントに関する両者の期待を議論し、決定当初のエンゲージメント計画に修正が発生する場合、ステークホルダーの要請および当初の計画におけるNTTグループの意図を加味して修正

実行時に考慮すべき事項

- 参加者の役割および寄与のレベル
- スケジュールやエンゲージメント方法を含むプロセスの詳細
- エンゲージメントの方向性や必要となる資料のタイムリーな提供
- 秘匿情報などを含む必要とされる情報開示のパウンダリー
- エンゲージメントの結果についてのコミュニケーション

マルチステークホルダーが参画するイベントなどの開催時、互いのリスクを最小化し価値を最大化するために、全てのステークホルダーにとってバランスのとれた参画ができるよう対応

STEP3 フォローアップレビュー

エンゲージメントの終了後、エンゲージメントの結果を参画者および社内に報告（必要に応じて社外にも）、エンゲージメントの成果の評価や、エンゲージメントのプロセスそのもののレビューを実施して得られた価値を評価するための指標（KPIs）を設定

報告・情報開示に含むべき事項

- エンゲージメントの目的、範囲、方法およびエンゲージメントへの参加者に関する情報
- エンゲージメントにおいて生じた問題や懸念事項を含むエンゲージメントの概要
- エンゲージメントの成果に対するNTTグループとしての対応

エンゲージメントプロセスのレビューに関しては、内部レビューに加え、参加したステークホルダーにフィードバックを要請し、その結果を今後の改善につなげる

ステークホルダーの特定

ステークホルダーとは、NTTグループの事業活動や意思決定において、何らかの利害関係を持つ組織または個人のことをさします。NTTグループにとっての主なステークホルダーとして「お客さま（法人・個人）」「株主・投資家」「社員（社員・家族・退職者）」「地域社会」「ビジネスパートナー」「同業他社・業界団体」「国・行政機関」などが挙げられます。NTTグループの事業に関わるさまざまなステークホルダーの皆さまに対する責任を果たし、期待に応えていきます。

お客さま（個人・法人）

NTTグループの提供するサービスをご利用になる個人・法人、全てのお客さま

NTTグループのアプローチ

“Your Value Partner”として選ばれるよう、社員一人ひとりがサステナビリティ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。

エンゲージメント方法（例）

- お客さま問い合わせ窓口の開設
- お客さま満足度調査の実施
- Webサイト、ソーシャルメディアの活用

エンゲージメントする理由

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、NTTグループがお客さまにとっての“Your Value Partner”となるため。

株主・投資家

NTTグループの株主・債権者のみなさまをはじめとした、個人・機関投資家のみなさま

NTTグループのアプローチ

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。

エンゲージメント方法（例）

- 株主総会、決算発表
- 個人投資家説明会の開催
- 機関投資家向け説明会の開催
- 年次報告書（アニュアルレポートなど）の発行

エンゲージメントする理由

株主・投資家のみなさまとのコミュニケーションを通じて投資判断に必要な情報を提供し、適切な評価をいただくとともに、みなさまのご意見をグループ経営の参考とするため。

社員（社員・家族・退職者）

NTTグループで働く社員とその家族、NTTグループのサステナビリティに賛同する退職した方々

NTTグループのアプローチ

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みます。退職した方々とのコミュニケーションも大切にします。

エンゲージメント方法（例）

- 従業員満足度調査の実施
- 定期的な面談
- 労使間の対話
- 企業倫理ヘルプラインの開設
- サステナビリティカンファレンスの開催

エンゲージメントする理由

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。

地域社会

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みなさま

NTTグループのアプローチ

事業を通じた社会貢献や災害対策に取組むなど、地域社会とともに歩みます。

エンゲージメント方法（例）

- 社会貢献活動を通じた支援・協働活動の実施
- 工事、設備構築などにおける近隣地域住民との折衝
- 寄附・スポンサーなどによる支援

エンゲージメントする理由

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。

ビジネスパートナー

NTT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みなさま

NTTグループのアプローチ

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。

エンゲージメント方法(例)

- お問合わせフォームの開設
- 調達方針・ガイドラインなどの開示
- サプライヤ向けアンケートの実施
- サプライヤ向け説明会の開催

エンゲージメントする理由

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みなさまとともに持続的に成長していくため。

同業他社・業界団体

NTTグループと同じくICTサービスに携わるみなさま、情報通信の発展に努めている業界団体のみなさま

NTTグループのアプローチ

グローバル市場を視野に入れた情報通信産業のあり方や方策について、ともに議論を深め、さまざまな社会的課題の解決を推進します。

エンゲージメント方法(例)

- 業界団体・イニシアティブなどへの参加
- 会議などへの参加

エンゲージメントする理由

業界全体の活性化を推進するとともに、情報通信の発展や進歩を通じて社会に貢献するため。

国・行政機関

情報通信をはじめ雇用・経済・環境などの政策を司る国、行政機関および地方自治体

NTTグループのアプローチ

国、行政機関および地方自治体の方針などを踏まえながら、情報通信産業の担い手としての責務を果たします。

エンゲージメント方法(例)

- 法令・規制への対応
- 政策への提言
- 官民共同プロジェクトへの参画

エンゲージメントする理由

国、行政機関および地方自治体の方針などに適切に対応し、適切な事業活動を実行するとともに、国民や自治体が抱える社会的課題の解決に貢献するため。

NGO・NPO／有識者

サステナビリティを含む NTTグループの活動領域に軸足を置く NGO・NPO および有識者

NTTグループのアプローチ

NGO・NPO／有識者が有する専門的知識や経験の共有を図り、それらを情報通信産業に取り込むことで、持続可能な社会作りに貢献します。

エンゲージメント方法(例)

- 各団体の研究会・活動への参画・連携
- ダイアログの実施
- 協働プロジェクトの実施

エンゲージメントする理由

NTTグループの提供するサービスは情報通信にとどまらず、広い領域に及ぶことから、NGO・NPO／有識者それぞれの専門的視点を得て、適切かつ効果的な事業活動を展開するため。