

NDSグループのCSR活動

日本電話施設株式会社

1. はじめに

日本電話施設株式会社（以下NDS）グループは、企業理念である「私たちは全てのお客様の満足のために、情熱をもって、信頼の技術と品質を提供します」（図1）に基づき、「NDSグループCSR憲章（図2）」を制定し社員一人ひとりの行動の原則を示し、その実現のためさまざまな取組みを実施しています。

CSRの推進にあたっては、ISO（国際標準化機構）が、2010年11月発行した「社会的責任に関する国際ガイドランス規格 ISO26000」*1を参考としています。

以下に、「ISO26000」において全ての組織が取り組むべきと提唱する7つの中核主題（表1）に従ったNDSグループのCSR活動の取組み内容を紹介いたします。

2. CSR活動を確立するための体制について（組織統治）

NDSグループは「CSR経営の推進」を経営方針の柱の一つとして活動しています。それを実現するため

のNDSグループのコーポレートガバナンス体制を図3に示します。NDSグループは、CSR活動を統括する組織としてCSR・リスク推進委員会を設置しています。この組織はコンプライアンス、安全管理、重要資産管理、情報セキュリティ等の各委員会と連携しグループ内の各事業部等と密接に情報交換をし、それぞれの部署が日常的に実践しているCSR活動を側面から支援することで、グループ全体の活動を底上げする役割を担っています。CSRにかかわる重要案件については、ビジネス案件と同様に、それぞれの責任部署が、経営会議や取締役会に報告、提案する体制をとっています。

3. 人財*2 育成と働きやすい職場づくりについて（人権・労働慣行）

NDSグループの「CSR憲章」では、「従業員の多様性、人格、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保します」としています。これを実現するため、以下の取組みを実施しています。



図1 NDSグループの企業理念



図2 NDSグループCSR憲章

*1 ISO26000とは、2010年11月に国際標準化機構が発行した社会的責任に関する国際ガイドランス規格（手引き）です。その開発にあたっては、90を超える国と40を超える地域機関のエキスパートが関与する「マルチステークホルダーアプローチ」という手法が採用されました。ISO26000では、全ての組織が取り組むべき7つの中核主題を掲げており、それぞれの中核主題には、社会的責任のさまざまな取組みが含まれています。

*2 人財：NDSグループにかかわる全員の人は、大きな財産であるという考えに基づき、人を大事にし、その人の力で企業としてさらに成長していくために「人財」という言葉を使っています。

表1 「ISO26000」の中核的テーマとNDSグループの取組み

中核的な主題	ISOにおける代表的な取組み例	NDSグループの取組み
1. 組織統治	①監査役や監事の選定と適正な運営 ②ステークホルダーダイアログ（対話） （利害関係者との対話） ③社外専門家の活用	①NDSグループ企業理念 ②NDSグループCSR憲章 ③NDSグループのコーポレートガバナンス体制
2. 人権保護	①差別の無い雇用 ②人権教育	①人財育成 ②資格奨励制度 ③現場に密着したスキル向上研修 ④人権啓発への取組み ⑤福利厚生 ⑥改善（KAIZEN）活動
3. 良好な労働慣行	①職場の安全環境の改善 ②ワーク・ライフバランスの推進 （仕事と家庭生活との両立支援） ③人材育成・職業訓練 ④高齢者継続雇用の取組み	
4. 環境保護活動	①省エネ・省資源・CO2削減 ②サプライチェーンによる環境・生物多様性 保全活動	①CO2排出量の削減 ・電力消費量の削減 ・ガソリンの削減 ・グリーンエネルギーの導入 ②建物緑化推進の取組み ③グリーン購入率の向上 ④その他の環境保全活動 ⑤環境ビジネスの展開
5. 公正な事業慣行	①お客様、社会に対して責任ある倫理的行動 ②意識向上教育、内部通報 ③相談窓口の設置 ④フェアトレード製品（生産者支援）などの購入	①コンプライアンス体制の確立 ②お客様情報管理 ③コンプライアンス、お客様情報の点検・監査 ④コンプライアンス、お客様情報の教育
6. 消費者（お客様）課題への積極的な対応	①積極的な情報開示 ②消費者とのコミュニケーション強化	①お客様満足度（CS）向上の取組み ②KK（きっちり工事）運動の推進 ③「危険工程管理センタ」における危険工程作業の事故防止の取組み ④全数写真検査の実施 ⑤安全衛生推進大会、危険体感研修の開催 ⑥バッテリー式LED照明の開発・導入
7. コミュニティへの参画およびコミュニティの発展への貢献	①ボランティア活動 ②地域住民・児童を対象とした教育活動 ③地域におけるスポーツ促進	①東日本大震災に関する復旧支援活動 ②地域清掃活動への参画 ③NDSコンサートの開催 ④定期的な献血活動の実施 ⑤良好なコミュニティ構築への貢献

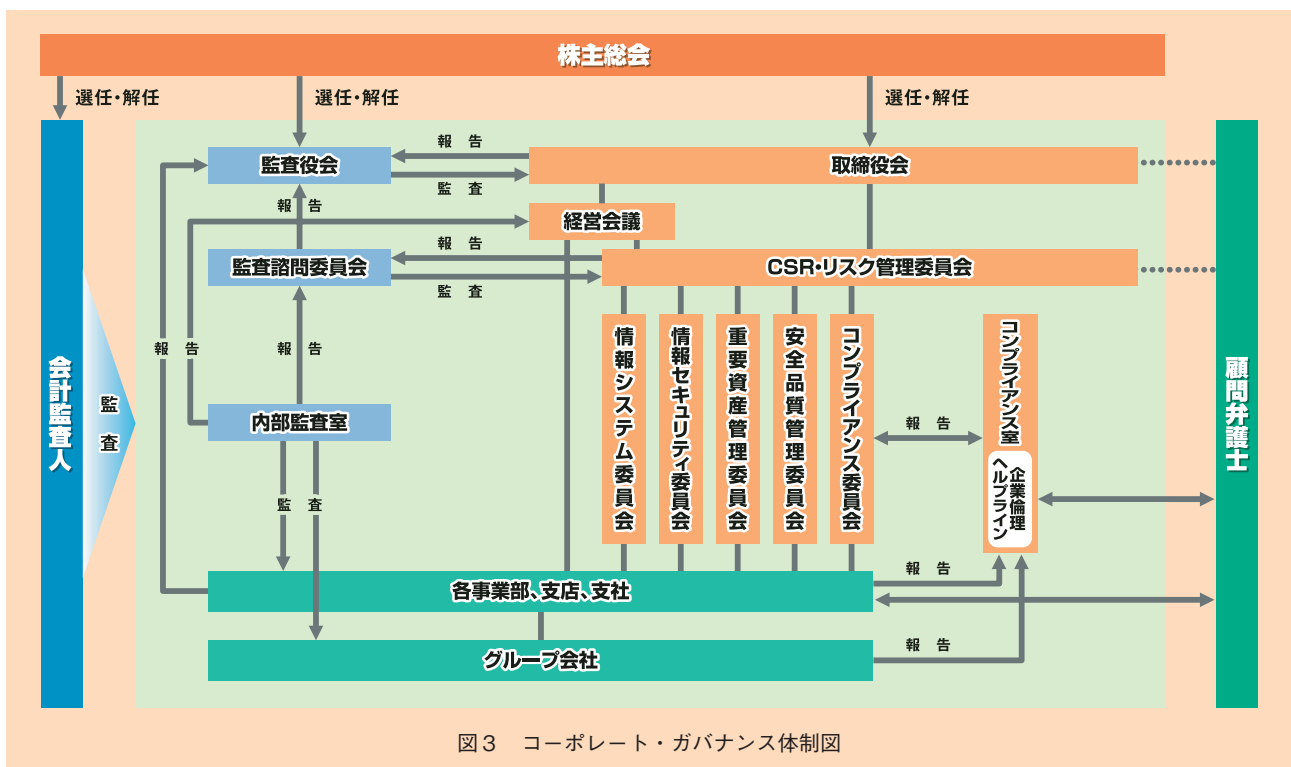


図3 コーポレート・ガバナンス体制図

(1) テクノロジー総合センターによる人財育成

日々進歩する技術を継承し、変革を先取りしていくために、通信インフラに関する先進の教育施設として、NDSが誇るテクノロジー総合センター（研究開発・研修施設：写真1）を備えており、充実した環境のもとさまざまなシーンで活躍できる人財の育成を行っています。

①施工系技術研修

グループ会社、協力会社の施工班全体の技術力向上を目指し、アクセスやユーザ系の施工にかかわる基礎技術研修や応用施工、認定資格取得支援等のさまざまな研修を実施しています。

②新入社員研修

入社後は、まず企業人として基礎をしっかりと身に付けるため、NDSの事業内容の理解からビジネスマナー、仕事の基本スキルの習得等を中心とした1カ月間の共通集合研修を行います。その後、配属分野別の専門的な教育と基礎訓練を行い、各職場での訓練(OJT)に移ります。その後も職種に応じた専門知識・技術習得研修や資格習得研修など、節目ごとにフォローアップ研修を組み合わせ実施するなど、入社から3年間はじっくりと育成を行います。

③エキスパートカレッジ研修

次世代のNDSの技術を背負い、

現場第一線で指導的役割を担うエキスパート技術者を育成しています。アクセスコースは8カ月、ビジネスホンシステムコースは4カ月と長期のエキスパート養成教育を実施し、基礎学習から応用と実践および指導者としてのスキルを身につけていきます。これまで5年間実施し、アクセスコースで34名、ビジネスホンシステムコースで47名の優秀な人材が育成されています。

(2)人財育成の諸制度

①キャリアアップ研修

階層別に専門知識習得、マネジメント研修、ライフプラン研修等さまざまな研修を通じて必要なスキルを取得し、キャリアアップできる体制づくりをしています。

②開発研修員制度

NTT様の研究所（アクセスサービスシステム研究所、ネットワークサービスシステム研究所および西日本研究開発センター）に毎年若手社員を業界トップの人数派遣し、現場での経験を開発物品に反映するよう提案するとともに、開発ノウハウの習得やその時代に培った人的ネットワーク等を将来にわたり社内業務に活用するようにしています。

③次世代リーダー研修制度（NGL塾）

次世代の指導層を育成するた

め、広くグループ内の中堅社員を対象に選抜し、1年間をサイクルとして現場における実践的な問題点を広い視野に立って仲間と議論し、解決する訓練を通じ問題解決能力、指導力、判断力をもつ人材を育成しています。現在では、多くのNGL塾の研修卒業生が管理職グループや会社の役員に育っています。

④資格奨励制度

仕事を進める上で必要な資格がたくさんあり、また、資格取得には個人の能力や技術の向上にもつながるため、積極的に会社が支援しています。

NDSにおける従業員の主な資格取得者数を表2に示します。

⑤現場に密着したスキル向上研修

支店に設置したトレーニングルームに各種研修設備を用意し、現場の班長等上長がタイムリーおよび繰り返し指導教育できる環境を整備しています。

⑥CDPを活用した人財育成

新規管理者への登用にあたっては、CDPの一環として必ず本社育成経験として2年または支店交流経験として2年、NGL塾としての経験1年などを必ず踏むこととし、マネジメント能力の向上を図ることとしています。

(3)働きやすい職場作り

①福利厚生（健康管理、休業制度、レクリエーション等）

社員の健康を守り、増進していくために、健康保険組合、産業医および専門機関を通じて、健康管理・指導およびメンタルヘルスケアに努めています。

また、少子高齢化を背景に育児・介護休業制度を導入するなど、社員のライフスタイルに合わせた



テクノロジー総合センター（全景）



全体講義

写真1 NDSのテクノロジー総合センター

表2 従業員の主な資格取得者数

従業員の主な資格取得者数 (2011.11.1現在)			
■通信系		■無線系	
電気通信主任技術者	52名	第1級陸上無線技術士	12名
監理技術者(電気通信)	476名	第1級陸上特殊無線技師	107名
■電気系		■情報系	
技術士(電気電子部門)	1名	技術士(情報工学部門)	1名
第3種電気主任技術者	15名	CCIE	3名
1級電気工事施工管理技士	87名	MCITP	1名
第1種電気工事士	42名	■建築系	
■土木系		1級建築士	8名
技術士(建設部門)	3名	監理技術者(建築)	5名
1級土木施工管理技士	62名	不動産鑑定士	1名
1級管工事施工管理技士	10名	■事務系	
監理技術者(土木)	56名	社会保険労務士	1名
測量士	8名	建設業経理士1級	14名

表3 NDSの地球環境保護の取組み内容

実施施策	具体的な取組み内容
①電力使用量の低減	<ul style="list-style-type: none"> ●エレベーター使用制限(2アップ3ダウン運動2階上および3階下程度なら歩きましょう運動) ●空調の温度設定の適正化管理(夏 28度、冬 20度)および消し忘れ防止のための集中監視 ●不要照明(蛍光灯)の削減、休憩時間の消灯 ●電力総消費量の月次管理の実施 ●パソコンの省電力設定 ●クールビズ、ウオームビズの長期化 ●自動販売機の数集約とピークカット機能搭載機への交換 ●新規購入あるいは更新時の省エネ機器への更改実施(エアコン、パソコン、LED、その他)
②ガソリン使用料の低減	<ul style="list-style-type: none"> ●アイドリングストップ運動(燃費の悪い運転者は個別指導) ●保有車両の削減 ●燃費の良い車両の購入・更新 ●ハイブリッド車、電気自動車の導入 ●エコドライブ教育の実施 ●静音バッテリー式高所作業車への切替
③グリーンエネルギーの活用	<ul style="list-style-type: none"> ●支店およびテクノロジー総合センターへの太陽光発電設備の導入
④建物緑化推進の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ●社有敷地内の駐車場に導入
⑤グリーン購入率の向上(調達)	<ul style="list-style-type: none"> ●エコ製品購入率の目標達成管理

就業規則を制定しています。さらには、全社的なレクリエーションとして駅伝大会、ソフトボール大会を実施しています。

②改善(KAIZEN)活動

社員が自らの業務・作業の中から、“ムリ・ムダ・ムラ”などの問題点を見つけ出し、創意・工夫

による解決方法を自ら実践する個人提案は年間2,000件を超えています。また、業務・作業の効率・安全・品質の向上をさらに図る活動としてKAIZEN(小集団)活動を全社的に展開しており、年2回の優秀KAIZEN施策の発表会



写真2 改善事例発表会

催しています(写真2)。

4. 地球環境保護への取組み

(1) 環境保護活動への地道な取組み

地球環境保護は企業にとって社会的な責任であり持続可能な社会を築く大きな要素です。NDSは、ネットワークを構築するインフラ事業をコア事業にし、お客様に満足していただくソリューション&エンジニアリング企業として事業活動を行っていますが、その事業活動においても環境との調和を常に考えています。当社では、2001年6月にISO14001の認証を取得し、多岐にわたる環境保全活動に地道に取り組んでいます。その取組事例を表3に示します。

(2) 創意工夫を生かした取組み

- ①支店では始業時10分間各職場の持ち回りで、玄関、トイレ、階段フロア等の掃除やシュレッダー、段ボール、ペットボトル、缶類等のリサイクル品の回収を実施しています。
- ②排ガス対策地域でディーゼル車のきめ細かい規制適合維持の管理を実施しています。
- ③リサイクルが可能な紙資源の峻別による排出を実施しています。(業者買い取りレベルまたは無償引き取りレベルまで実施)

(3) 環境ビジネスの展開

①太陽光発電設備の設計・製造・保守事業推進

エネルギー源の確保が簡単で地球にもやさしい太陽光発電設備の設計・施工・保守事業を通じ、年々深刻化するエネルギー資源問題の解決に貢献しています。

そのため、いち早く社内ビルに直営にて太陽光発電設備（写真3）を設置しました。

②非破壊検査事業の推進

電磁波や超音波を利用し、構造物を傷つけることなく地中の埋設物や空洞、構造物内部にある鉄筋などを高い精度で調査することにより騒音・振動、交通渋滞の発生を抑え、環境に優しく建設コストの縮減、維持管理に貢献しています。

③充電スタンド設備事業の推進

電気自動車（EV）等の普及に合わせ、充電用のスタンド設備の設置を通じ、CO₂の低減に貢献しています。

5. コンプライアンス強化に向けた取組み（公正な事業慣行）

(1) コンプライアンス体制の確立

NDSグループの全社員が日常業務を遂行する中で遵守すべき行動基準を定めたものを規定化し、コンプライアンスの観点から、いかなる選択をすべきかという指針を示すため、全社員に「コンプライアンス規定 内部通報制度に関する規定」の冊子を配布しています。

また、コンプライアンスに関する諸問題に対応するため①コンプライアンス委員会、コンプライアンスに関する問合せ・相談・通報窓口としての②企業ヘルプライン、コンプラ

イアンスに関する企画・立案のための③コンプライアンス室の3つを設置し、NDSグループコンプライアンス体制として機能させています。

(2) お客様情報保護

当社は2005年1月にISMSを認証取得し、個人情報保護および情報セキュリティ強化に努めています。業務上知り得た社員およびお客様の情報については、業務目的のみに使用し、外部に漏洩しないよう厳重に管理しています。企業秘密は適切に管理し、会社に無断で社外に開示・漏洩しないことを目的に情報セキュリティポリシーを作成し、情報セキュリティの重要性を認識し、維持しています。

＜情報セキュリティポリシー＞

- ①お客様および自社の企業秘密は厳重に管理して、社外に漏洩したり、業務目的以外に使用しません。
- ②会社の秘密情報を社外に開示する場合は、秘密保持契約を結ぶなど、予期せぬ漏えいの防止に備えます。
- ③他社の企業秘密を盗用したり、他社から許された目的以外には使用しません。
- ④退職後も、会社の秘密情報や社外から入手した秘密情報を漏洩したり、いかなる目的にも使用しません。

(3) コンプライアンス、お客様情報保護の点検・監査

NDSはコンプライアンス、お客様情報保護を徹底するためには各部門が自律的にPDCAサイクルを回すことが大切だと考えています。その要となるのが、全部門が毎月実施する自主監査および毎四半期ごとに実施する、部門をまたがったクロス監査です。各部門は社内ルールの遵守



写真3 太陽光発電設備
(テクノロジー総合センタ)

状況を点検し自ら改善計画を策定し実行結果を報告します。

(4) コンプライアンス、お客様情報保護の教育

NDSは社内ルールの徹底を図るために、全ての従業員を対象に毎月1日の「安全教育の日」、および15日の「企業倫理の日」にコンプライアンス、お客様情報保護の教育を実施しています。また、年に1回は時間をかけ集中的な研修を実施しています。

6. お客様サービス向上への取組み（消費者課題）

(1) お客様満足度（CS）向上の取組みについて

①CS向上委員会の開催

本社CS向上委員会、支店CS向上委員会を月1回開催し、NDS全体のCS向上施策について、各支店におけるCSの問題点および改善施策、方針などを検討しています。

②お客様満足度の自己評価方法の導入について

お客様満足度を把握する仕組みとして、NDS独自に宅内工事班の工事施工者本人がお客様とのコミュニケーションの中から、A：お客様は満足されていると感じた、B：普通だと感じた、C：お客様が不満を言われ、不満足だと

思われていると感じた、ことをQM工程表に記入しCS向上委員会で分析しています。

③CS向上強調月間の設定について

2カ月単位に、後片づけ、工事説明、マナーアップ、身だしなみ、工事前連絡、等の項目を強調して実施する期間を設定し、CS向上の取組みが形骸化しないようメリハリをつけています。

④CSマスター認定と資格手当の支給について

ユーザ系技術者について半期ごとにCSマスターの認定を行い、Gold（金）、Silver（銀）、Bronze（銅）認定者には月額手当に反映させるなどして、モチベーションの向上を図っています。また、アクセス系技術者についてもマスター制度を制定しています。

(2) KK（きっちり工事）運動の実施について

全部門で、班単位としては毎日、従業員単位としては月1回コンプライアンス（法令順守）の振り返りチェックを実施し、「お客様視点にたった工事」「コンプライアンスを重視した工事」の実施状況について自己チェックを実施するとともに、各グループのKK委員会でKK施策のブラッシュアップを行いマンネリ化の防止を図っています。

(3) 24時間体制の「危険工程管理センター」での事故防止について

NDSは独自の取組みとして、平成14年5月以来、本社に設置された24時間365日体制の「危険工程管理センター」へ危険工程の着手前および完了の都度、現場施工班から連絡させ、相互に連携をとりながら工事を進めています。

危険工程管理センターは、連絡の都

度「KK運動」の声かけを行い、特に危険な夜間・深夜時間帯については管理者が常駐し、基本事項遵守の指導を行うなどにより、重要故障の発生防止および万一トラブルが発生した場合においても早期回復ができる体制としています。なお、運用開始以来これまで約9年ですが、現場作業員とセンタとのコミュニケーションにより危険作業に対する緩みのない意識の維持につながっています（写真4）。

(4) 全数写真検査の実施

NDSの通信設備施工における全数写真検査は、平成21年7月にNTT西日本様の認証を受け、施工品質の向上、手直し稼働削減のため、全エリアにおいて検査員24名の集中判定方式で実施しています。

(5) 安全衛生推進大会、危険体感研修の開催

NDSグループおよび協力会社と一体で安全衛生推進大会、危険体感研修を開催し、安全対策への再認識と事故や災害の無い職場環境作りに努めています（写真5）。

(6) バッテリー式LED照明の開発・導入

夜間工事が増加する中で、バッテリーを使用したLED照明の開発を行い、積極的に導入しています。効

果として発電機を使用しないため、騒音が無くなり夜間近所に迷惑がかかるのを防止する他、LEDにより紫外線放射が少なくなり虫の寄り付きを少なくすることもできます。

7. 地域社会への貢献（コミュニティへの参画および発展）

(1) 東日本大震災に関する復旧支援活動について

震災翌日にNDSグループとして、被災地域支援対策本部を立ち上げ、各通信会社様、製造会社様からの要請に応じ、3月14日～4月末までの間に約130名が現地に赴き、復旧支援に従事しました（写真6）。また、本復旧工事でも宮城県・岩手県エリアで支援を実施しています。



写真4 危険工程管理センターでの工事連絡の受付



写真5 安全衛生推進大会

