

CSR theme

For the affluent society by innovation

# イノベーションの創出による豊かな社会づくり

私たちは、社会の持続的発展のため、社会の課題解決に向けたさまざまなソリューション、それを支える光サービスの拡大等を通じ、イノベーションを創出し、豊かな社会づくりに貢献します。



※ 各記事に関連するおもなSDGsのアイコンを表示しています

NTT西日本は地域のパートナー企業と連携し、クラウドを活用した先進性の高いサービスを提供する「地域創生クラウド実現に向けた協業」に日本マイクロソフトとともに取り組んでいます。

「地域創生クラウド※」構想を実現する際、自治体や学術機関をはじめとする公共機関レベルでは、クラウド等のICTに精通した専門職員の確保が重要な課題となります。協業においてNTT西日本はデータセンターの提供や地域に密着したコンサルティング等のハード・ソフト両面でのサポートを行い、日本マイクロソフトはクラウド技術支援や技術者育成等を行います。また、NTT西日本は地域企業・団体等とも連携して、地域課題の解決や産業の発展に貢献します。

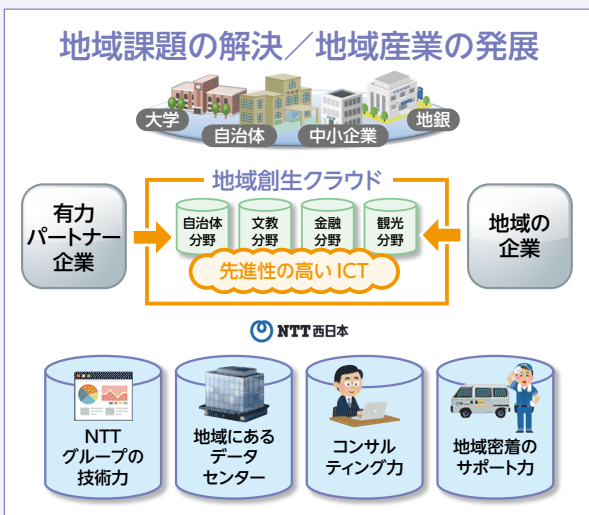
本サービスを第1弾で導入した龍谷大学では、職員用端

末約800台が接続する事務用サーバをオンプレミス(学内運用)環境からすべて地域創生クラウドに移行しました。これにより、データ処理速度が向上したことで業務が効率化しただけでなく、サーバの保守運用等に関する業務の負担が軽減。学生サービス向上や新たな業務・取組みへの時間を創出できるようになりました。

NTT西日本はICTを活用し相互に連携しながら、格差のない社会づくり、地域への貢献およびさまざまな社会課題解決に向けた取組みにも挑戦していく予定です。

※「地域創生クラウド」とは、NTTグループのさまざまな技術やNTT西日本が持つ各地域のデータセンター等の設備、事業分野別のコンサルティング力、地域密着のサポート力に加え、有力なパートナー企業の先進性の高いクラウド技術を組み合わせた、地域における情報集積プラットフォームです。このプラットフォーム上で、さまざまなアプリケーションが利用できるように各地域のパートナー企業とも連携を図り、自治体が抱える産業活性化、雇用創出、高齢化対策等への対応や、人手不足に陥りがちな地域企業が求める仕事の効率化等の実現をめざします

## ■「地域創生クラウド」構想



## ■龍谷大学とNTT西日本の連携イメージ



**CSR重点活動項目**  
**ビジネス営業の強化**

**基本的な考え方**  
お客さまが抱えるさまざまな課題に対し、地域の皆さまとの密接なコミュニケーションを通じ多様なICTソリューションを提供するビジネス営業の強化により、新たな価値を創造していきます。

**名古屋銀行とNTT西日本が地域の活性化に向けて連携協定締結**

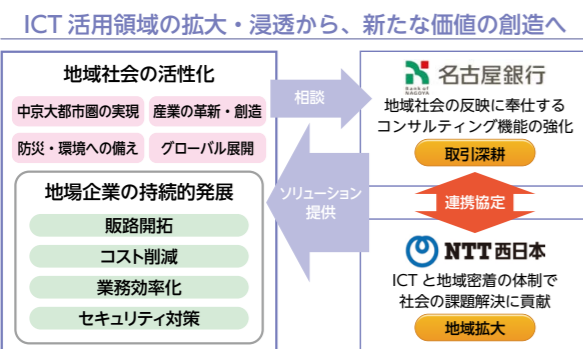
9 産業と地域経済の連携強化  
17 ICTを活用して社会を良くする

NTT西日本 東海事業本部は2019年3月、名古屋銀行と連携協定を締結しました。東海エリアは、2027年に予定されているリニア中央新幹線の開業や広域道路ネットワークの整備等により、立地環境の優位性が高まっています。本協定は、ものづくりの集積地である愛知県を中心に、相互の業務特性を活かしてDX加速の一翼を担い、地域経済のさらなる活性化をサポートすることを目的としています。本協定は「ビジネスマッチング業務の推進に向けたICTソリューションの調査検討」「コンサルティング機能の強化に向けたICT活用技術の調査検討」「地域社会・経済の発展に資するビジネスの調査検討」を軸に社会の課題解決に努めます。

名古屋銀行は企業が抱える販路開拓、生産性向上、業務効率化等の経営課題の解決や、農林水産業の活性化、観光まちづくり等で地域の活性化に貢献していきます。

NTT西日本はコンサルティング等を通じてお客さまに最適なICTソリューションを提供しつつ、新たな付加価値を提案することで、地域社会の発展に貢献していきます。

■ 連携イメージ



**コールセンターへのAI導入により業務改革とお客さま満足度向上を支援**

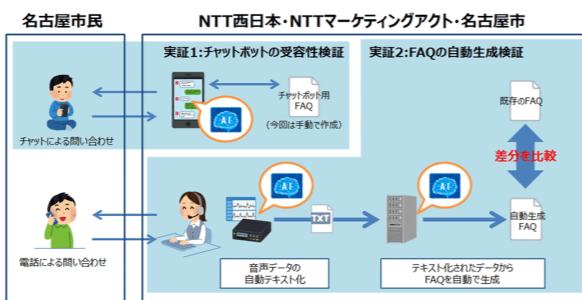
8 働きがいと経済成長  
9 産業と地域経済の連携強化

NTTグループのAI技術「corevo®(コレボ)」を活用してコールセンター等の生産性向上や働き方改革を実現するとともに、お客さまの満足度向上を支援する取組みを進めています。

名古屋市では、市民の問い合わせに24時間365日対応可能なチャットボットを試験導入。コールセンターの音声データを自動でテキスト化したデータからFAQ\*を自動生成する実証実験を実施しました。また、京都銀行が新設した電話受付センターには「corevo®」を用いた受電センターシステムを導入しました。今後もコールセンター分野でのAI導入を推進していきます。

\* Frequently Asked Questionsの略。お客さまから頻りに尋ねられる質問・回答

■ 名古屋市における実証実験の概要



**オンライン英会話で小中学校の英語授業をサポート**

4 働きがいと経済成長  
9 産業と地域経済の連携強化

2020年に改訂される新学習指導要領では、外国語教育の開始学年が小学3年生に引き下げられる等、教職員の負担増が予想されています。また、教職員の英語授業をサポートする外国語指導助手(ALT)の確保が課題となっています。NTT西日本はエンビジョン社と共同で実証実験を進め、2020年4月から学校向け英語遠隔授業ソリューション「つながる教室“ENGLISH”」を提供します。学校のニーズに合わせてネイティブ講師とオンラインでの受講が可能となり、NTT西日本が通信環境整備、エンビジョンはレッスンを提供します。これからもICTで地域の教育現場を支えていきます。



サービスイメージ

**TOPIC DXを加速する共創ラボ「LINKSPARK」を開設**

9 産業と地域経済の連携強化  
17 ICTを活用して社会を良くする

昨今、あらゆる産業において労働力人口の減少等、企業を取り巻く環境が変化中、事業継続や売上拡大等に向けて、DXへの期待が高まっています。NTT西日本は2019年8月、デジタル技術によってお客さまのビジネスゴール達成や、新たな価値創造に向けてワンストップでDX推進をサポートする共創ラボ「LINKSPARK(リンクスパーク)」を開設しました。

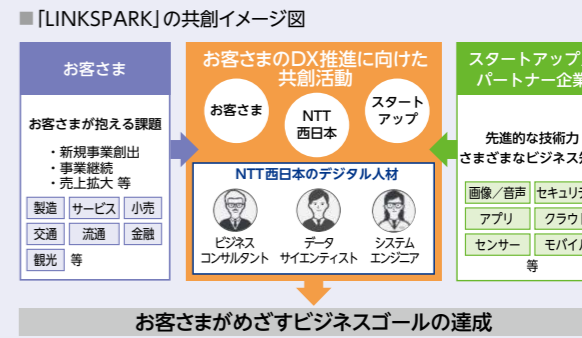
企業がDXを推進する際に障壁となるのは、デジタル技術に精通した専門人材の確保をはじめ、実証実験に必要なICT環境の整備等があげられます。

LINKSPARKはNTT西日本が人材や保有するセキュアで多様なハード、ソフトウェアを提供し、利用者同士がともに考え、新たな価値を創造する場として、先進技術体験やミーティング、共同作業等ができるスペースが設けられています。また、NTT西日本の専門人材が「AIBASE※」手法のもと、利用者との対話からDXテーマを明確化・設定し、スタートアップ企業やパートナー企業との連携によってテーマの実現を支援します。

現在は世界遺産・厳島神社を有する宮島エリア(広島県)等の自治体をはじめ、製造業、大学等、さまざまなお客さまがLINKSPARKを活用して課題解決を進めています。

今後もお客さまのビジネスゴール達成に向けて共創でDX推進をサポートし、企業や地域の新たな価値創出と発展に貢献していきます。

※ AIBASE: NTT西日本の独自メソッド。お客さまのDX推進をサポートする共創プロセスを、Attention(興味関心)、Inspiration(刺激想像)、Background(課題背景)、Advance(前進)、Share(共有)、Execution(実行)と定義し、その頭文字を取った造語



**TOPIC 業務内容の「見える化」で働き方改革をサポート**

8 働きがいと経済成長  
9 産業と地域経済の連携強化

NTT西日本は2019年8月より「おまかせAI 働き方みえ〜」を提供しています。ICTとAIがお客さまの繰り返し業務や情報漏えいリスクを定量的に「見える化」し、効率的に働き方を変えていきます。

2020年4月から中小企業の時間外労働の上限規制が適用されるため、企業には長時間労働の是正や生産性向上のための対策が求められます。しかし、実際は対策以前に、何から着手したらいいのかわからない課題を把握しきれていない企業も少なくありません。

同サービスでは、社員の各パソコン端末に専用のソフトをインストールするだけで利用開始できます。収集したパソコン操作ログを独自のAIを用いて分析し、個人が日頃作業しているファイルやウェブサイト、アプリケーションの合計作業時間や作業日ももちろん、繰り返し業務の作業フローが自動で抽出されます。さらに、例外的な作業(途中でメールを見た、ウェブ上でスケジュールを確認した等)をノイズとしてAIが自動削除し、より一般的なフローを表示しています(特許出願中\*)。

これにより、繰り返し業務の課題の発見やRPA※2等を導入して効率化すべき業務の優先順位づけができます。実際に導入している企業からは「パソコン業務が削減でき、本来の業務に時間をかけることができるようになった」との声をいただいています。また、ログからオンラインストレージの利用やUSB等による情報の持ち出しを把握し、セキュリティリスクを把握することも可能です。

■ レポート画面のイメージ(想定される現状のフロー図)



\* 1 NTT西日本グループであるNTTスマートコネクティブ株式会社が独自開発をしたAI  
\* 2 RPA(Robotic Process Automation):人の定型的なパソコン操作をソフトウェアロボットに行わせること、またはソフトウェアロボットを取り扱う開発環境・実行環境等のツール群



CSR重点活動項目

新領域ビジネスの拡充・開拓

基本的な考え方

NTT西日本グループならびにパートナーの皆さまの  
アセットを活用することで、通信にとらわれない新領  
域ビジネスの拡充・開拓を図り、豊かで便利なスマー  
ト社会の実現に貢献します。

インフラ点検を変えるドローン×デジタル技術



NTT西日本では、ドローンを活用したインフラ点検  
サービスを提供するため、2019年4月、ジャパン・イン  
フラ・ウェイマーク (JIW) を設立しました。橋梁、鉄塔、  
電線、太陽光パネル等、社会インフラの点検を主業務とし、  
IoT、AI技術を活用して設備の維持管理の効率化を図っ  
ていきます。

現在、公共インフラは老朽化が進むものの、インフラを  
維持する技術者は減少傾向にあり、高齢化も進んでいま  
す。一方、ドローンは関連技術の開発が進み、各種点検等  
にも活用されており、作業従事者の安全確保や点検の時間  
短縮につながるとして注目されています。

NTT西日本グループでは、すでにドローンを活用した  
太陽光パネルの点検・診断を行うサービスを提供しており、  
2018年には蓄積したノウハウを活用して、自社が保  
有する橋梁添架管路や鉄塔をドローンで点検するトライ  
アルを実施しました。その結果、点検業務の効率化を確  
認できたことから、JIWの設立に至りました。今後、ド  
ローンによる点検対象物の拡大とさらなるAI強化にて、  
日本のインフラを支えるサービスを提供していきます。

■ ご提供サービス内容



TOPIC

認知症未病改善と健康寿命延伸サービスの  
開発に向けた実証実験を開始



わが国では、加齢に伴う認知症の患者数は2025年には  
約700万人に達し、65歳以上の4人にひとりが認知症に  
なるといわれており、認知症の発生抑制や認知症患者を受  
け入れる体制の構築が急務となっています。

NTT西日本は親族で認知症を発症した患者がいる社員  
が中心となり、ジョージ・アンド・ショーン株式会社 (以  
下G&S社) と共同で認知症の予兆を検知する「MCI<sup>\*1</sup> 探  
知エンジン」を活用した認知症の未病<sup>\*2</sup>改善等に取り組  
んできました。また、2019年11月からICTとAIを活用  
した高齢者向けの新たな見守りサービスの検討を行うた  
め、加古川市、総合警備保障 (ALSOK)、G&S社と4者共  
同で「見守りサービスにおける健康寿命延伸サービスの実  
証実験」を行っています。

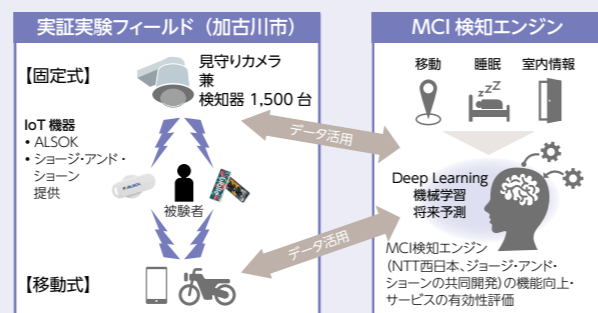
実験では65歳以上の加古川市民200人をモニターとし  
て募集し、市内に設置されたカメラと見守りタグ (発信機)  
によって、室内だけでなく、屋外も含めた日常生活の行  
動や睡眠等の情報を収集。得られたデータをMCI探知エ  
ンジンで分析し、日常生活と認知症の予兆との関連性を探

り、未病改善に活用します。

実験を通じて得られた知見を活用し、医療機関との連携  
体制を構築する等、認知症の未病改善・健康寿命の延伸に  
つなげていきます。同時に、年齢を重ねても健康で自立し  
た生活を送ることができる人が増えることから、医療費削  
減も期待できます。

※1 Mild Cognitive Impairment。健康な状態と認知症の中間にあたる、軽度  
認知障害。認知機能の低下が見られるものの日常生活に支障をきたさない範  
囲にとどまるため、周囲に異変を気づかれにくい  
※2 発病には至っていないが、軽い症状がある状態

■ 実証実験イメージ図



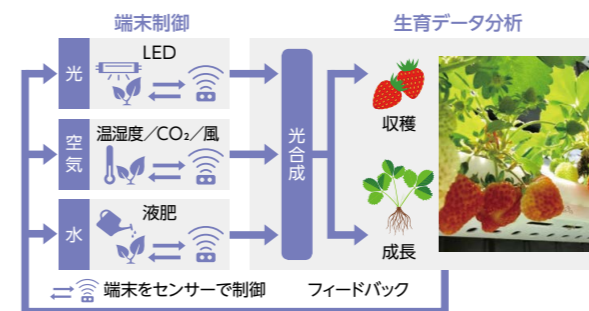
遊休スペースを活用する  
「いちご植物プラント」事業の創出を検討



2018年12月、NTT西日本はNTTスマイルエナジー、  
栽培ノウハウ保有事業者と協業し、NTT西日本の局舎ビル  
に「いちご植物プラント」を建設しました。

「植物プラント (植物工場)」とは内部環境をコントロール  
した空間で植物を計画的に生産するシステムです。ICTを  
用いて光や水等を制御することで、環境や農業従事者の知  
見に左右されていた生産の安定化、収穫量の増加を実現し  
ます。また、生産・出荷時期の調整も可能で、通年取引を  
望む市場関係者のニーズにも応えます。NTT西日本グル  
ープは植物プラント事業をとらして、地域が抱える農業課題  
や遊休不動産問題の解決に貢献していきます。

■ 事業モデル確立に向けた取組み



ICTを活用した熱中症トライアル



NTT西日本は夏季の熱中症問題に対する取組みの一環  
として、2019年夏に大阪府吹田市立南千里中学校にて  
ICTを活用したトライアルを実施しました (吹田市教育委  
員会、フジクラ社、NTTフィールドテクノと共同)。同校  
では、運動場と体育館に設置した計測センサーのデータを  
クラウドサーバにて解析し、現地のパトランプや職員室  
等の端末に、5段階の暑さ指数を表示 (見える化) するこ  
とで、熱中症の未然防止対応に活用できるしくみを構築し  
ました。また、状況次第で教職員にメールで警告し、即時対  
応を促すシステムの実証性を確認しました。

実証実験の結果を踏まえ、今後は幅広い分野に活かし、  
だれもが安全で健やかに暮らせるまちづくりに貢献して  
いきます。

CSR重点活動項目

光顧客基盤のさらなる拡大

基本的な考え方

光アクセスサービス (フレッツ光<sup>\*1</sup>、コラボ光<sup>\*2</sup>) やフ  
レッツ・テレビ等の光関連商材のさらなる拡充により、  
お客さまにとってより快適なネットワーク環境の提供  
をめざします。

※1 フレッツ 光ネクスト、フレッツ 光ライト等、NTT西日本が提供する光アクセスサービス  
※2 光コラボレーション事業者さまが提供する光アクセスサービス

トータルコーディネート営業の推進



NTT西日本グループの光アクセスサービスは、2001  
年の提供開始以来、高速・大容量のインターネットアクセ  
ス回線としての利用に加え、さまざまな用途に利用の場を  
広げつつ、暮らしやビジネスを支えるサービスとして発  
展・成長してきました。現在では、930万契約を超える  
西日本エリアのお客さまに広くご利用いただいています。

今後、NTT西日本グループは、光コラボレーション事業者  
さまやパートナーの皆さまとの連携強化に加え、お客さまが  
抱えるさまざまな課題を解決するための商材やしくみの発掘・  
提供等、NTT西日本グループとしてトータルコーディネート  
営業を推進していくことで光サービス基盤を強化し、さらな  
る光サービスの拡大を図り、1,000万契約をめざします。

これからも光アクセスサービスとさまざまなICTを活用  
することで、豊かな社会をつくり、社会課題の解決に貢献  
していきます。

■ 光アクセスサービス契約数推移

