

人・モノ・地域がつながる安心・安全な社会づくり

私たちは、あらゆるモノや人がつながるIoT、AI、ビッグデータ社会において、生活を守る重要なインフラを提供する企業グループとして、高品質で災害やサイバー攻撃にも強いサービスの提供により、安心・安全な地域社会づくりに貢献します。

特集

災害発生時における被災地支援



NTTグループの資産を活用した被災地支援

広域・長期・大規模化する自然災害により、地域社会の持続的なライフラインの確保が脅かされています。こうした状況下、NTTグループは従来からの災害対応の強化に加え、グループ内で保有する経営資源（人・モノ）を「新たな価値」として被災地に提供する取組みを推進しています。

その1つがEV（電気自動車）の活用で、NTT西日本グループにおいても広域停電が発生した自治体等にEVを電源として提供するとともに、モバイルキャリアの基地局に派遣し、迅速な復旧に貢献する体制を構築しています。また、被災地に「NTT西日本よろず相談窓口」を設置し、社員が現地に赴いてお客さまの通信に関するお困りごとを伺い、解決策を提案するしつこくを整えています。「令和2年7月豪雨」では、甚大な被害を受けた熊本県人吉市に窓口を設置しました。引き続き自然災害対策の充実を図り、「人・モノ・地域がつながる安心・安全な社会」の支えとなるよう努めていきます。

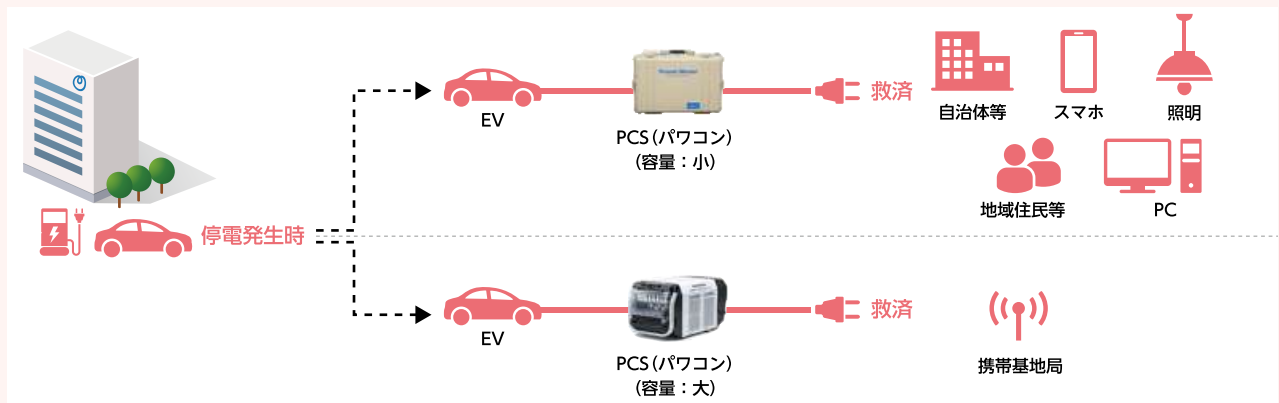


電気自動車による電力支援



よろず相談窓口ブース

● ライフライン確保に向けた電力支援の活用イメージ



CSR重点活動項目

通信サービスの安定性・信頼性確保

基本的な考え方

NTT西日本グループは「通信サービスとは、人と人、人と社会をつなぐためになくてはならないもの」と考えています。社会を支え生活を守る重要なインフラを提供する企業グループとして、災害にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供しています。

高品質で安定した
通信サービスの確保



お客さまが常に安心してサービスをお使いいただけるよう、24時間365日、通信サービスを監視するネットワークオペレーションセンターでは、リアルタイムに通信サービスの状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際にも迅速かつ確に回復措置がとれるよう努めています。また、障害検知から復旧の自動化等、ICT活用によるプロアクティブな運用をめざしていきます。

サービス品質向上に
向けた取組み



サービス品質の向上に向けて、故障の未然防止や早期サービス回復に努めています。故障の未然防止については、通信装置のパフォーマンスを日々チェックし、故障の予兆段階で速やかに対処を行っています。早期サービス復旧については、故障原因等を踏まえた手順見直しや、さまざまな事態を想定した故障対応の訓練を繰り返し行っています。また、2006年に発生したひかり電話大規模故障から学んだ教訓を忘れないために、毎年10月の約1カ月間を「サービス品質向上強化月間」としていましたが、2020年度はサービス品質向上とSDGsの取組みを関連づかせ、9月18日から10月31日までを「ソーシャルICTパイオニア推進月間」として、活動を実施しました。これからもお客さまや地域の皆さまが抱える課題に対してどのようにサポートできるかを個々人や各職場担当が一緒に考え、意識を高めていくとともに、具体的な行動につなげていくための職場議論を実施することで、さらなるサービス品質向上に取り組んでいきます。

NTT西日本グループの
情報通信インフラ



大小さまざまな島で形成される日本列島には、人の住む離島が421島あり、そのうちの8割強が西日本エリアにあります。NTT西日本グループでは、これらの島と島、島と本土の間の通信サービスを提供するため、約4,565kmにもおよぶ海底ケーブルを敷設し、日常の点検から故障修理に至る保守業務までを一貫して行っています。

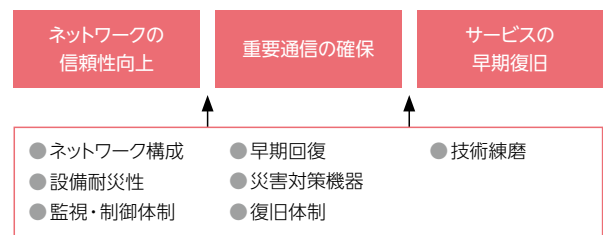
■ とう道 (通信ケーブル用地下トンネル)	■ 電柱	■ 海底ケーブル
245km	617万本	4,565km
■ 管路	■ 通信ケーブル	
33万km	105万km	(2020年3月時点)

NTT西日本グループの
災害対策方針



災害への対策は、情報通信サービスを提供する企業として重要な役割の1つです。NTT西日本グループでは、以下の基本方針のもと、災害に強い通信設備の構築、万一の被災時における重要通信の確保および早期復旧を図る等、災害対策に取り組んでいます。

■ 災害対策方針



日頃の心構え

- | | |
|-------------|---------------|
| ● 被害の最小化 | ● 関係機関・企業との連携 |
| ● 早期回復 | ● 事業環境の変化への対応 |
| ● 新サービスへの対応 | ● 新技術の動向把握 |

ネットワークの信頼性向上



予期せぬサービス障害や自然災害等が発生した場合でも、通信ネットワークを確保できるよう対策を講じています。たとえば、ネットワーク機能の冗長化や設備の耐震性向上、監視・制御体制の強化等、信頼性向上に取り組んでいます。

重要通信の確保



災害時の通信確保

NTT西日本グループは、災害等の発生によって連絡が取りづらい場合、安否情報をより確実に円滑に確認できる手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)」、インターネットを利用した「災害用伝言板(web171)」を提供しています。2019年度は、合計327,924件*のご利用がありました。より多くの方にご利用いただけるよう、「毎月1日および15日」、「正月三が日」、「防災とボランティア週間」、「防災週間」に体験利用期間を設け、ご利用者さまの円滑で確実な利用をめざしています。

* NTT東日本・NTT西日本の合算値

災害時の通信手段としての公衆電話

災害救助法の適用が想定される大規模災害によって、交通機関の遮断等の社会的混乱が発生し、関係事業者における固定電話および携帯電話の通話規制が発生する可能性がある状況等を総合的に勘案し、必要と判断した場合には、公衆電話から発信する際の通話料等を無料としています。また、多くの被災者が集まる避難所等に、速やかに特設公衆電話(無料)の設置を行います。なお、一部の避難所へは自治体と連携して特設公衆電話の事前設置を行っています。

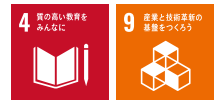
CSR重点活動項目

セキュリティ強化

基本的な考え方

NTT西日本グループは高度化・巧妙化するサイバー攻撃に備えた強靱な情報通信インフラ構築のため、これまで以上に高度な情報セキュリティ対策を講じることで安心・安全なサービスの提供に努めています。

セキュリティ人材の育成



NTTグループはグループ内のセキュリティ人材育成強化として、2020年度までに国内の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掲げ、セキュリティ人材を開発・運用・コンサルの3つの人材タイプと3段階の人材レベルに大別し、役割に応じた人材育成施策をグループ各社で推進しています。NTT西日本グループにおいても、安心・安全な通信サービスを提供するためセキュリティ知識だけでなく実践力を高めるハンズオン研修やOJT、社外のセキュリティ関連団体との人材交流を進め、セキュリティ人材育成の強化に努めています。



TOPIC

関西広域連合と「大規模広域災害における連携・協力に関する協定」を締結



大規模広域災害時の通信途絶等による混乱の抑制やライフラインの早期復旧は大きな課題です。迅速な対応には自治体との協力が不可欠であることから、NTT西日本は行政機関との平時からの情報共有と災害時の連帯に向けた体制を構築すべく、2020年3月に関西広域連合と「大規模広域災害における連携・協力に関する協定」を締結しました。

関西の複数府県で構成される関西広域連合は、広域防災・減災を中心とした同地域の府県域を超える広域課題に一丸で取り組む連合体です。民間事業等との連携も活発で、供給システムをはじめとした対応方針を体系的に定めたプランを策定し、有事に備えています。NTT西日本グ

ループは、関西広域連合と連携し、災害発生時に通信設備に関わる情報共有や復旧事業などを通して関西エリアの早期復旧に貢献していきます。



締結時の様子