

CSR theme

For safe and secure society, connecting people, things and community

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。



※ 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

サービスの早期復旧を阻む、自然の脅威

NTT西日本グループは、台風等の自然災害によって発生した通信障害を早期に復旧するため、2019年4月に、和歌山県と「災害時における通信障害復旧作業の連携等に関する協定」を締結しました。

自治体との初めての協定締結のきっかけとなったのは、2018年9月、近畿地方等で猛威を振った台風21号による被災でした。この台風では、多数の倒木・電信柱の倒壊等が起こり通信障害が発生しました。和歌山県内では約4,400回線、一部地域では最長で26日間という長期の通信障害となりました。NTT西日本グループでは、早期復旧に向け全社をあげて取り組みました。しかし、それを阻害する要因の1つとして、山間部等においては倒木や土砂崩れによって現場に到着できない、復旧工事を行う前に倒壊した電信柱・倒木・土砂等の障害物を除去しなければならないといった状況が発生し、復旧までに時間を要しました。

自治体との連携で図る迅速な復旧

被災現場の状況をいち早く自治体と情報共有し、必要な作業依頼ができる体制を整えられることは、災害からの早期復旧を図るうえで大きな進展と考えています。発災時には、速やかに和歌山県に情報共有し、状況に応じ樹木・土砂・電信柱等の除去作業の協力要請を行い、協定に基づき県からスムーズな支援をいただくことになります。

現在では、自然災害による被害を最小化し、早期復旧につながるため、ICTを活用し、早い段階から災害後の支援体制や故障状況を把握する体制の構築を検討しています。2019年度からは、AIを活用したプロアクティブな災害対応を実施することにより、被害の最小化と早期復旧を可能とするレジリエントな社会づくりをめざしています。今後、ICTを活用した自然災害への対策を充実させ、他の行

政機関とも災害時の通信障害復旧に向けた協定の締結を検討し、「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。

■「台風21号」(2018年9月)による和歌山県内の被災状況



倒木で通行不能となった道路



電信柱も倒壊

■災害協定の連携イメージ図



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、リアルタイムで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利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23日から約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、2019年度は下期のスタートとなる10月1日から1カ月間を期間とした他、10月10日開催の「VALUE Innovation&KAIZEN推進フォーラム」との連動した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と一緒に考え、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。



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



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つ場合、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。2018年度は、合計124,255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。

セキュリティ人材数
(2018年度)

574人

—前年比7.08%↑—

TOPIC

「G20大阪サミット」における通信環境の維持



2019年6月28日・29日の2日間にわたって、日本初となる「G20サミット首脳会議(G20大阪サミット)」が開催されました。世界各国の要人や報道関係者が集うこの国際会議で、NTT西日本グループは情報配信の中心拠点となる国際メディアセンター、周辺拠点への通信の提供という重要な役割を担いました。

2016年の伊勢志摩G7サミットでの経験を活かし、あらゆるインシデントを想定して復旧シナリオを練り、状況把握・措置のフローの徹底を図る等、約3カ月にわたって保守防備訓練を重ねました。また、危機管理対策本部を設置して以降(6月23日～)は、会場および周辺拠点の通信設備の防備保守やセキュリティ体制をさらに強化しまし

た。「最重点期間」と位置づけた本番の前後4日間は、約1,200人が24時間体制で監視・対応にあたる等、徹底した準備を行った結果、重大なインシデントもなく無事閉幕しました。

NTT西日本エリアでは、今後も国際的なスポーツ・文化イベントが続きます。これまで培ってきたノウハウや通信技術を駆使して運営をサポートするのはもちろん、社会を支える安心・安全なサービスを今後も提供していきます。



インテックス大阪会場