

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。とくに社会・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基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、全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	ステークホルダーにもたらすプラスの効果
<ul style="list-style-type: none"> 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基づき、より持続可能なビジネスの意思決定を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 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

STEP 1 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

STEP 2 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バウンダリー
- 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

STEP 3 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（法人・個人）		
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 CSR 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） <ul style="list-style-type: none"> ● 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・債権者の皆さまをはじめとした、個人・機関投資家の皆さま		
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） <ul style="list-style-type: none"> ● 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・投資家の皆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、皆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 CSR 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） <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● CSR 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皆さま		
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り組むなど、地域社会とともに歩みます。	エンゲージメント方法（例） <ul style="list-style-type: none"> ● 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皆さま		
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） <ul style="list-style-type: none"> ● お問い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皆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 サービスに携わる皆さま、情報通信の発展に努めている業界団体の皆さま		
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） <ul style="list-style-type: none"> ● 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） <ul style="list-style-type: none"> ● 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		
CSR 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も貢献します。	エンゲージメント方法（例） <ul style="list-style-type: none"> ● 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。

主な活動

NTT グループは、お客さま、株主・投資家の皆さま、有識者、社員などさまざまなステークホルダーからの質問・要望などを集約する仕組みを設けています。

株主・投資家およびその他関連機関の皆さまとのエンゲージメント

投資家の皆さまよりいただいた要望に基づき、NTT IR DAY と呼ばれる機関投資家向け説明会を開催しています。

また、近年は、当社への理解促進と個人投資家さまの拡大をめざして、個人投資家さま向けの会社説明会の開催にも注力しております。株主総会における主な質問や決議事項については、当社 Web サイトに掲載しています。

さらに、2015 年度からは ESG 評価機関とのコミュニケーションを積極的に行っており、NTT グループの CSR の取り組みや、ESG 情報の開示の充実、ESG 評価機関や ESG 投資を推進する投資家とのコミュニケーション等、今後も継続していきます。

対話充実に向けた取り組み

機関投資家の皆さま向け

- ・ 四半期ごとの決算説明会の実施（4 回）
- ・ 国内外の IR カンファレンスへの参加（8 回）
- ・ NTT IR DAY の開催（1 回）
- ・ 国内外での個別説明会の実施（延べ 350 件以上）

個人投資家の皆さま向け

- ・ 会社説明会の実施（17 回）
- ・ オンライン会社説明会の実施（1 回）

その他、一般消費者向けとしてお客さま相談センター等に寄せられた意見をもとに業務改善や、商品・サービスの改善・開発につなげていく仕組みを構築し活動を推進

[IR イベント・説明会](https://www.ntt.co.jp/ir/library/presentation/index.html) <https://www.ntt.co.jp/ir/library/presentation/index.html>

有識者とのエンゲージメント

有識者の皆さまとの対話は、ありとあらゆる分野で事業展開する NTT グループにとって非常に貴重かつ有益な機会ととらえ、積極的にその分野の専門家の皆さまとのコミュニケーションを図っています。

日時	参加者	対話の概要	有識者の意見と事業活動への反映
2019 年 10 月	人権における海外有識者	「ビジネスと人権に関する NTT グループの取り組み」をテーマとした、経済人コー円卓会議（CRT）日本委員会の主催によるダイアログ、NTT グループの人権における情報開示や人権デューデリジェンス等の取り組みに対する評価と世界的な動向についての意見交換	より積極的かつ透明性のある情報公開の推奨、NTT グループへの人権や ICT により生じうる人権に関する課題についての積極的な情報発信への期待 ⇒人権に関する調査活動の結果等を踏まえ、今後のアクションを検討詳細は P069 を参照してください。
2019 年 10 月	フードバンクシンポジウムの参加者	認定団体フードバンクジャパン様主催の「フードバンク活動を社会資本へ」をテーマとしたフードバンクシンポジウム、ICT を活用した流通循環の可能性を示唆する NTT グループの取り組みを紹介	貧困にあえぐ子どもたちの実情への言及と食品の供給に対する強い要望 ⇒子供たちの飢餓を解決するためのソリューションへの展開
2019 年 11 月	東北大学経済学部の学生	東北大学経済学部の「ステークホルダー経営実践論」講座、NTT グループの中期経営戦略や CSR の位置づけを説明し、ICT を活用した社会的課題解決の具体的事例やグループ横断のボランティアによる社会貢献を通じたステークホルダー・エンゲージメントの実践を紹介	CSR 活動の取り組みへの反映 ⇒ステークホルダー・エンゲージメントの質の向上

有識者の皆さまからいただいたご意見やご要望を事業にも取り込み、より社会の多岐にわたるニーズにお応えすることができるよう努めていきます。

サステナビリティレポート読者の皆さまからのご意見・ご感想

NTT では、Web サイト上のお問い合わせフォームを通じて、さまざまなステークホルダーの皆さまから、サステナビリティレポートや NTT グループの CSR への取り組みに関するご意見やご感想をお寄せいただいています。