

## CSR 重点活動項目の目標と実績

### 人と社会のコミュニケーション

CSR 重点活動項目	中期目標	CSR 定量指標	目標値	目標達成年度	実績（年度）		
					2017	2018	2019
ICT・データ活用による社会への貢献	デジタルサービスやデータマネジメントを活用したB2B2Xモデルに進化	B2B2X プロジェクト数	100 件	2021 年度	—	39 件	66 件
	5G の特徴を活かし幅広いパートナーとともに新たな価値を創出	5G サービスに関する指標*	商用化した段階で設定				
	パーソナライズ推進によるライフスタイル変革を支援	決済・ポイント利用可能箇所**1	200 万ヶ所	2021 年度	84 万ヶ所	105 万ヶ所	171 万ヶ所
	高齢者や障がい者など、幅広いお客さまが利用できるICT サービスを提供	ユニバーサルデザイン製品・サービス提供件数	拡大	—	14 件	12 件	10 件
お客さま満足の追求	付加価値の高い製品・サービスの提供や、きめ細かいサポート対応を実施	ドコモショップにおける待ち時間+対応時間の短縮**	2018 年度比約半減（平均 2 時間超）	—	—	—	65 分
		お客さまの声を活かした改善件数	前年度以上	—	496 件	399 件	369 件
		コールセンターの応答率	前年度以上	—	88.6%	86.5%	79.4%
研究開発の強化・グローバル化	研究開発による競争力の拡大とグローバルでの世界一・世界初、驚きの創出	特許出願件数**2	前年度以上	—	0.82 件/人	0.85 件/人	0.87 件/人
		対外論文発表件数	前年度以上	—	0.76 件/人	0.76 件/人	0.82 件/人
		実用成果数**1	前年度以上	—	0.064 件/人	0.070 件/人	0.066 件/人

※1 2019 年度より新設

※2 集計方法変更のため 2017 年度にさかのぼって実績変更

### 人と地球のコミュニケーション

CSR 重点活動項目	中期目標	CSR 定量指標	目標値	目標達成年度	実績（年度）			
					2017	2018	2019	
ICT の利活用による環境への貢献	自社の CO <sub>2</sub> 排出量を削減するとともに、ICT の利活用によりバリューチェーンを含めた社会全体の CO <sub>2</sub> 排出量削減へ貢献する	社会の CO <sub>2</sub> 排出量の削減貢献量	自社排出量の 10 倍以上	2030 年度	10.1 倍	10.8 倍	12.5 倍	
事業上の環境負荷低減	グリーン電源開発や自らのグリーン電力利用の推進により、再生可能エネルギーの利用率向上を図る**1	自社における再生可能エネルギー利用率	30%以上	2030 年度	—	—	7.9%	
		電力効率を向上させ、事業上の環境負荷の低減を図る	通信事業の電力効率（通信量当たりの電力効率）	2013 年度比で 10 倍以上	2030 年度	3.6 倍	4.5 倍	5.4 倍
			国内一般車両の EV 化率**2	100% 50%	2025 年 2030 年 2025 年	—	1.2 倍	1.5 倍
資源の有効利用	廃棄物の最終処分率を抑え、資源の有効利用に努める	廃棄物の最終処分率	1%以下	2030 年度	1.18%	0.91%	1.13%	

※1 2020 年度より新設

※2 2019 年度より新設

## 安心・安全なコミュニケーション

CSR 重点活動項目	中期目標	CSR 定量指標	目標値	目標達成年度	実績（年度）		
					2017	2018	2019
情報セキュリティの強化	外部からのサイバー攻撃に伴う電気通信サービスのサービス停止件数 <sup>※1</sup>	サービス停止件数	0 件	2020 年	—	—	0 件
	外部からのサイバー攻撃に伴う個人情報流出件数 <sup>※1</sup>	個人情報流出件数	0 件	2020 年	—	—	1 件
個人情報保護	個人情報の流出・漏えいを発生させない	個人情報の漏えい件数	0 件	—	2 件	1 件	1 件
通信サービスの安定性と信頼性の確保 <sup>※4</sup>	通信サービスを安定的に提供し、重大通信災害を発生させない	安定サービス提供率 <sup>※2</sup>	99.99%	—	100%	100%	100%
		重大事故発生件数 <sup>※3</sup>	0 件	—	0 件	0 件	0 件

※1 2020 年度より新設

※2  $[(1 - \text{重大事故総影響時間 (影響ご利用者様数} \times \text{重大事故対象時間)} / \text{主要サービス提供総時間 (ご利用者様数} \times \text{24 時間} \times \text{365 日)})] \times 100\%$

※3 電気通信役務の提供を停止または品質を低下させた、以下の条件を満たす事故の件数

- 緊急通報（110、119 など）を扱う音声サービス：1 時間以上かつ 3 万人以上
- 緊急通報を扱わない音声サービス：2 時間以上かつ 3 万人以上、または 1 時間以上かつ 10 万人以上
- インターネット関連サービス（無料）：12 時間以上かつ 100 万人以上、または 24 時間以上かつ 10 万人以上
- その他の役務：2 時間以上かつ 3 万人以上、または 1 時間以上かつ 100 万人以上

※4 集計範囲：通信 4 社（NTT 東日本、NTT 西日本、NTT コミュニケーションズ、NTT ドコモ）

# チームNTTのコミュニケーション

CSR 重点活動項目	中期目標	CSR 定量指標	目標値	目標達成年度	実績（年度）		
					2017	2018	2019
ダイバーシティの推進	女性の活躍を積極的に進める	女性管理者比率	10.0%※3	2025年度	5.1%	5.7%	6.3%
	障がい者雇用を拡大する	障がい者雇用率※4、※5	2.3%※3	—	NTT：2.6%	NTT：2.7%	NTT：2.7%
					国内主要会社：2.5%	国内主要会社：2.6%	国内主要会社：2.6%
グループ全体（国内）：2.3%	グループ全体（国内）：2.4%	グループ全体（国内）：2.4%					
人権の尊重	国連ビジネスと人権に関する指導原則（ラギーフレームワーク）など国際的な原則を取り入れ、全ての事業所で人権を尊重した事業活動を行う	確認された人権に関する違反件数	0件	—	27件	24件	29件
		人権に関する研修受講率※6	前年度以上	—	93.6%	96.6%	97.3%
バリューチェーン・マネジメントの強化	バリューチェーンまで含めた環境・社会に関するリスクを適切に管理する	確認された高リスクサプライヤ件数	0件	—	0件	0件	0件
従業員の安全	人身事故や労働災害事故の未然防止に向けた安全対策強化と、従業員の安全意識を向上させる	労働災害事故発生件数	0件	—	9件	8件	7件
		設備工事中の重篤人身事故発生件数※7	0件	—	3件	3件	2件
健康経営の推進	社員一人ひとりが意欲と活力を高めながら健康で生き生きと働き続けられる環境をつくる	特定保健指導対象率※3	17.5%以下	—	—	21.9%	20.6%
		特定保健指導完了率	37%※2	—	22.9%	33.3%	40.2%
魅力ある職場の実現	従業員が高い意欲を持って働くことのできる職場を提供する	従業員満足度	前年度以上	—	3.79点 (5点満点中)	3.80点 (5点満点中)	3.79点 (5点満点中)
グループ丸となった社会貢献活動の推進	社員が積極的にボランティア活動に参加する	社会貢献活動参加者数（延べ人数）	前年度以上	—	117,491人	123,734人	100,834人
		ボランティア募集サイトを通じた活動者数（延べ人数）※1 [同募集サイトの登録者数]	2,000人 [10,000人]	— [2020年度]	1,340人 [5,523人]	1,814人 [9,288人]	2,110人 [9,429人]

※1 2019年度より新設

※2 2020年度より新設

※3 2020年度より変更

※4 実績値は翌年6月1日時点

※5 社員数45.5人以上

※6 eラーニング研修もしくは類似の研修が対象

※7 直営工事または協力会社実施工事

