



トップメッセージ	NTTグループの概要	NTTグループのCSR	人と社会のコミュニケーション	人と地球のコミュニケーション	安心・安全なコミュニケーション	チームNTTのコミュニケーション	ガバナンス	GRIスタンダード対照表
NTTグループCSR憲章	NTTグループの重要課題	CSRマネジメント	ステークホルダー・エンゲージメント					

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、「NTTグループCSR憲章」を指針として「人と社会と地球がつながる安心・安全で豊かな社会の実現」をめざしています。NTTグループは、グローバルに広がり複雑化するバリューチェーンを持ち、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います。その中でステークホルダーは、私たちの事業に対してさまざまな要望や期待を持っています。それら要望や期待を理解し、事業活動に反映する上で、ステークホルダー・エンゲージメントが役立ちます。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。

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、ステークホルダー・エンゲージメントにはグローバルかつ戦略的なアプローチが重要です。NTTグループのステークホルダー・エンゲージメントは、グローバルスタンダードであるAA1000SES、およびAA1000APSの一部に基づいており、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。

NTTグループはステークホルダー・エンゲージメントにより、以下のようなプラスの効果を得ることができます。

- 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

また、ステークホルダー・エンゲージメントによって、ステークホルダーに対し、以下のようなプラスの効果をもたらします。

- 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



トップメッセージ	NTTグループの概要	NTTグループのCSR	人と社会のコミュニケーション	人と地球のコミュニケーション	安心・安全なコミュニケーション	チームNTTのコミュニケーション	ガバナンス	GRIスタンダード対照表
----------	------------	--------------------	----------------	----------------	-----------------	------------------	-------	--------------

NTTグループCSR憲章	NTTグループの重要課題	CSRマネジメント	ステークホルダー・エンゲージメント
--------------	--------------	-----------	--------------------------

ステークホルダー・エンゲージメントの計画

ステークホルダー・エンゲージメントを実施する前には、その目的、範囲、責任、対象、レベルおよび手法を決定します。加えて、ステークホルダー・エンゲージメントによる潜在的リスクの評価も必要と考えています。

- **エンゲージメントの目的**

関連するステークホルダーとのエンゲージメントにおいて達成したい目標を設定します。

- **エンゲージメントの範囲**

エンゲージメントのテーマ、エンゲージメントに関与する会社・組織、スケジュールを決定します。エンゲージメントに必要な予算や適切な人材も決定します。

上記の目的と範囲の決定には、ステークホルダーの意見を必要とする場合があります、エンゲージメントの過程でより適切な内容に変更する場合があります。

- **エンゲージメントの責任**

エンゲージメントの計画と実行に関して、全体的な責任を負う組織や社員(個人・複数)を決定します。

- **エンゲージメントの対象**

エンゲージメントの対象となるステークホルダーを決定します。これらのステークホルダーは、以下の項目を考慮して特定します。

- ステークホルダーの関心と責任
- ステークホルダーの専門性とエンゲージメントの能力
- ステークホルダーの影響力
- NTTグループのエンゲージメントに対するステークホルダーの意欲
- ステークホルダーのNTTグループへの依存度
- 特定のステークホルダーとのエンゲージメントにおけるNTTグループにとっての価値
- 特定のステークホルダーとのエンゲージメントにおけるNTTグループにとってのリスク

事業環境が日々刻々と変化する中、ステークホルダー・エンゲージメントをNTTグループの価値創造へと確実につなげるために、各ステークホルダーの位置づけや関係性を定期的に確認しマッピングすることが重要です。ステークホルダーマップの策定は、エンゲージメントを実施する際に関連するステークホルダーを特定する上で役立つと考えています。

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



トップメッセージ	NTTグループの概要	NTTグループのCSR	人と社会のコミュニケーション	人と地球のコミュニケーション	安心・安全なコミュニケーション	チームNTTのコミュニケーション	ガバナンス	GRIスタンダード対照表
NTTグループCSR憲章	NTTグループの重要課題	CSRマネジメント	ステークホルダー・エンゲージメント					

特定のステークホルダーとのエンゲージメントのリスクの評価も不可欠です。潜在的なリスクとしては、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会社側の期待、社内ステークホルダー間の対立などが考えられます。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んでいます。

ステークホルダー・エンゲージメントの実行

エンゲージメントの実行中は、エンゲージメントに関する両者の期待を議論し、決定します。その際には以下を考慮しています。

- 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

上記の点を考慮することで、当初作成したエンゲージメント計画の修正が発生する可能性があります。その場合、ステークホルダーの要請と、当初計画におけるNTTグループ側の意図を加味して計画を修正します。また、マルチステークホルダーが参画するイベントなどを開催する場合には、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が、バランスのとれた参画ができるようにしています。

ステークホルダー・エンゲージメントのフォローアップとレビュー

エンゲージメントの終了後、エンゲージメントの結果について、参加したステークホルダーや社内に対して報告します。あわせて、必要に応じて社外へのWebサイトやレポートなどを通じて情報開示をします。このようなコミュニケーションには、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が含まれます。また、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に関する概要や、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なども含まれます。

今後実施するエンゲージメントをより良いものにするために、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することも重要と考えます。エンゲージメントおよびその成果によって得られた価値を評価するために、それを計測する指標(KPIs)の設定も重要だと考えています。このレビューは社内のみで実施されます。

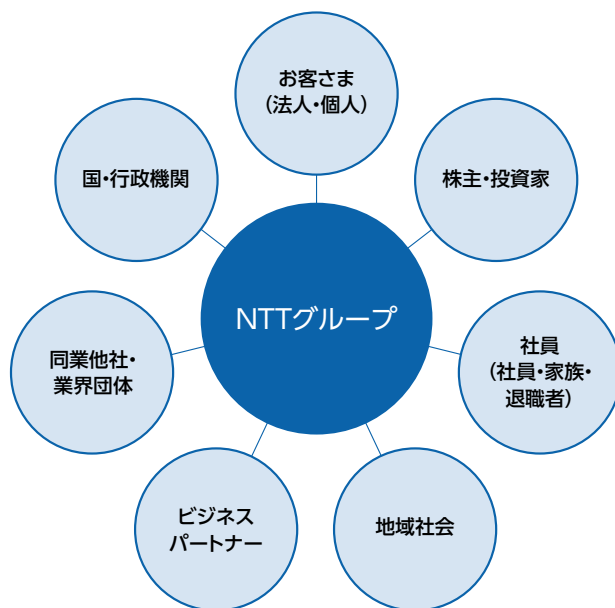
またエンゲージメントプロセスのレビューに関しては、内部レビューに加え、参加したステークホルダーにフィードバックを要請し、その結果を今後の改善につなげていきます。

トップメッセージ	NTTグループの概要	NTTグループのCSR	人と社会のコミュニケーション	人と地球のコミュニケーション	安心・安全なコミュニケーション	チームNTTのコミュニケーション	ガバナンス	GRIスタンダード対照表
----------	------------	--------------------	----------------	----------------	-----------------	------------------	-------	--------------

NTTグループCSR憲章	NTTグループの重要課題	CSRマネジメント	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(個人・法人)」「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。



主なステークホルダー

NTTグループは、NTTと子会社・関連会社(うち連結子会社922社:2018年3月31日現在)により構成され、地域通信、長距離・国際通信、データ通信および移動通信事業などを展開しています。NTTグループは、これら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して責任を果たし、かつ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)

- 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
- 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

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)

- 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。



トップメッセージ	NTTグループの概要	NTTグループのCSR	人と社会のコミュニケーション	人と地球のコミュニケーション	安心・安全なコミュニケーション	チームNTTのコミュニケーション	ガバナンス	GRIスタンダード対照表
NTTグループCSR憲章		NTTグループの重要課題	CSRマネジメント	ステークホルダー・エンゲージメント				

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めます。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)

- 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)

- 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)

- 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)

- 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)

- 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

国および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。



トップメッセージ	NTTグループの概要	NTTグループのCSR	人と社会のコミュニケーション	人と地球のコミュニケーション	安心・安全なコミュニケーション	チームNTTのコミュニケーション	ガバナンス	GRIスタンダード対照表
NTTグループCSR憲章	NTTグループの重要課題	CSRマネジメント	ステークホルダー・エンゲージメント					

主な活動

NTTグループは、お客さま、株主・投資家の皆さま、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、2017年度は19回の説明会を開催したほか、日経IR・投資フェア2017に出展するなど、合計約3,000人の個人投資家の皆さまにご訪問いただきました。また2018年6月に開催した第33回定時株主総会には約6,000人の株主の皆さまにご出席いただきました。株主および投資家の皆さまとの対話についてはP145をご覧ください。株主総会における主な質問や決議事項については、株主通信「NTTis」に掲載し開示しています。

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情報の開示の充実を図っています。2016年3月にはスイスのESG評価機関のRobecoSAM社を当社に招き、NTTグループ各社のCSRの取り組みと、サステナビリティレポートなどを通じた情報開示の透明性向上に関して議論を行いました。NTTグループは今後も継続して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を行っていきます。

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。