TelWel テルウェル東日本グループ

テルウェル東日本グループ

CSR報告書 2017

目次

トップメッセージ …… 2

テルウェル東日本グループについて …… 3
CSRの推進 …… 4

特集 不動産を社会・地域に役立てる ～アセットプランニング事業の新たな展開～ …… 5

人と社会のコミュニケーション／人と社会の結びつき
社会価値の創出 …… 7

安心・安全なコミュニケーション／社会に貢献できる事業活動
信頼をいただくために …… 11

チームNTTのコミュニケーション／多様性の尊重
多様性を尊重した職場づくり …… 13
企業倫理と人権尊重 …… 15
社会・地域貢献活動 …… 16

人と地球のコミュニケーション／環境とのバランス
環境マネジメントと環境貢献 …… 17

編集方針

本報告書は、テルウェル東日本グループが日々、お客様と社会のために全力で取り組んでいることについて、関心をお持ちの皆様に定期報告するものです。私たちの「これまで」と「今」をお伝えするとともに、「これから」への方向性や意欲についてもご覧いただける内容としています。

○報告対象組織
テルウェル東日本およびグループ会社

○報告対象期間
2016年度（2016年4月1日～2017年3月31日）
※一部、上記期間の前後の活動についてもご報告をしています。

○発行時期
2017年12月

○参照ガイドライン
GRIスタンダード※

※オランダに本部を置くNGOのGRI（Global Reporting Initiative）が発行する、CSR報告書の国際規格です。

過去の報告内容や、多様な課題に応えるサービスや取り組みに関心をお持ちの方は、ウェブサイトをご参照ください。

http://www.telwel-east.co.jp/index.html

多様化・高度化するお客様のニーズに寄り添い、社員一人ひとりが自己変革と新たなる挑戦を続け、お客様に信頼され社会に貢献する企業をめざします。

テルウェル東日本株式会社
代表取締役社長
三和 千之

テルウェル東日本グループは、ＮＴＴ東日本グループの一員として、お客様のビジネスや暮らしを支えるため、今日まで培ってきた「現場力」「総合力」を活かし、幅広い事業展開と高品質なサービス提供を通じて地域社会やＮＴＴグループへの貢献を果たしてきました。

ビジネス環境のグローバル化をはじめ、防災意識の高まり、少子高齢化、ライフスタイルの多様化など、お客様の事業環境や生活環境はめまぐるしく変化しています。

私どもは、今日まで培ってきた経験や実績を活かし、従来にも増して多様化・高度化するお客様のニーズに寄り添いながら、スピード感を持って課題を的確に解決できるよう、新たな価値の創出に向けて取り組んでまいります。

テルウェル東日本グループは、今後も「ビジネス環境をより快適に」「暮らしをより豊かに」をスローガンに、社員一人ひとりが自己変革と新たなる挑戦を続けるとともに、法令はもとより、社会規範と企業倫理をしっかりと自覚・順守し、お客様から信頼され、社会に貢献する企業をめざします。

テルウェル東日本グループのCSRテーマ

NTTグループCSR憲章

- 人と社会のコミュニケーション
- 安心・安全なコミュニケーション
- 人と地球のコミュニケーション
- チームNTTのコミュニケーション

ビジネス環境をより快適で生産的に、暮らしをより豊かに。

事業展開

テルウェル東日本グループは、お客様の真のパートナーとなることをめざし、東日本エリア各都道県に20支店を展開。お客様のビジネスや暮らしを支える幅広い分野で、多様な課題に応えるソリューションをご提供しています。

付加価値を高める力
Office Solution

オフィス環境改善
ビジネス・オフィスサポート

オフィスをより心地よく、より過ごしやすく。仕事の効率を追求し、企業の業績をアップさせるためのソリューションを提供します。

日常を見守る力
Security Solution

セキュリティ対策
安心・安全サポート

災害時など、いざという時に対応できる環境整備やセキュリティ対策など、さまざまなソリューションで安心・安全を提供します。

街を活性化する力
Asset Planning

不動産開発運用サポート

利活用されていない物件や土地を活かし、その地域や街のニーズに合わせた施設へと新築・リノベーションを行い、ビジネスと暮らしをサポートします。

多彩にサポートする力
Other Service

その他のサービス

ビジネスシーンだけでなく、ライフシーンにおいてもさまざまなサービスを提供。新たなフィールドへとチャレンジしています。

※ビル警備事業は、2017年4月1日付で、綜合警備保障株式会社と当社が共同で新設したALSOK-TW東日本株式会社へ、会社分割により承継しました。

テルウェル東日本の会社概要(2017年7月1日現在)

名称	テルウェル東日本株式会社
本社所在地	東京都渋谷区千駄ヶ谷5丁目14番9号
代表取締役社長	三和　千之
資本金	1億円
株主	東日本電信電話株式会社 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 株式会社NTTドコモ 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
2016年度売上高	552億円
従業員数	4,800名
グループ会社	テルウェル東日本アイピーエス株式会社 東京都渋谷区道玄坂1丁目16番10号

※テルウェル・ジョブサポート株式会社は、NTTグループの他の人材派遣会社とともに、2017年8月1日付で株式会社パソナへ株式売却および事業譲渡しました。

一つひとつの仕事、活動、そしてコミュニケーションに、社会の幸せへの願いを込めて。

基本的な考え方

私たちテルウェル東日本グループは、社会の一員として倫理的に行動することを基礎に、4つのCSRテーマへ日々の仕事を通じて取り組んでいます。

2017年度は、「社員一人ひとりが“意識を変え、行動を変え”、安心・安全で社会に貢献できる企業として更に成長を続けていくため、従来からの取り組みの継続・強化を図っていくとともに、企業倫理アンケート結果を踏まえた課題解消や、新BRM（ビジネスリスクマネジメント）マニュアルに基づく実践による事業継続強化と事故・事件等の縮減などを図る観点から、①活動の「見える化」による社員の意識の向上と行動の変革、②BRMサイクルの実践力強化、等に繋がる取り組みを推進する。」ことを活動方針としています。

推進体制

常務取締役を委員長とし、社長・事業推進部長・事業本部長・経営企画部長・総務人事部長・法務監査部長・統括支店長・常勤監査役およびグループ会社社長が出席するCSR委員会を定期開催し、CSR活動の方針や計画を審議するとともに、進捗を月次でチェック。事務局はテルウェル東日本のCSR推進室が担当し、企業倫理推進室、人権啓発室、ダイバーシティ推進室、情報セキュリティ推進室とも連携して、グループ横断的なCSRを推進しています。

社会に貢献できる事業活動

お客様や社会に対してご提供する付加価値の高いソリューション、および安全と信頼を確保する取り組みです。

人と社会の結びつき

テルウェル東日本グループの幅広い事業領域における、それぞれの業務を通じた、社会におけるさまざまな課題への取り組みです。

多様性の尊重

人権が尊重され、安心して働ける職場づくりを行うとともに、社員一人ひとりの個性を尊重し、成長を促し、地域社会に貢献するという取り組みです。

環境とのバランス

地球温暖化をはじめとする地球環境問題の深刻化を背景とした、事業活動による環境負荷を低減させる取り組みです。

2017年度CSR活動計画

事業構造の転換

外部環境の変化

重点施策	取り組み内容
見える化による社員の意識向上と行動の変革	◆企業倫理アンケート結果に基づく対策の策定・展開 ◆階層別研修・分野別研修の明確化と内容の充実 ◆社内広報誌を活用したCSR活動内容の情報共有
BRM（ビジネスリスクマネジメント）サイクルの実践力強化	◆新BRMマニュアルに基づく取り組みの実践 1. 事業継続 ・テルウェル東日本グループ防災訓練の実施およびマニュアルの検証 2. 事業構造の転換による新たなリスクへの対処 ・各組織におけるBRMサイクル回しの促進
継続強化施策	◆BRM、企業倫理、人権啓発、社会貢献、環境保全、および安全労働等の取り組みを継続・強化していく。

企業倫理・コンプライアンスの徹底／NTTグループCSR憲章の順守

情報開示・サービス提供

期待・ニーズ

ステークホルダーとのコミュニケーション強化

- お客様
- 同業他社
- ビジネスパートナー
- 地域社会
- 自治体
- 従業員
- 株主

特集

不動産を社会・地域に役立てる
～アセットプランニング事業の新たな展開～

NTTグループが保有する不動産を、社会・地域のニーズに応えて再開発し、新たな命を吹き込む。テルウェル東日本が数年前から注力しているアセットプランニング事業は、社会的要請の大きさもあり、着実に成長しています。本特集では、社宅と独身寮だった建物を、日本と世界のこれからを担う若者を中心にご利用いただく施設へとリノベーションした事例についてご報告します。

コミュニケーションのきっかけを随所に設ける

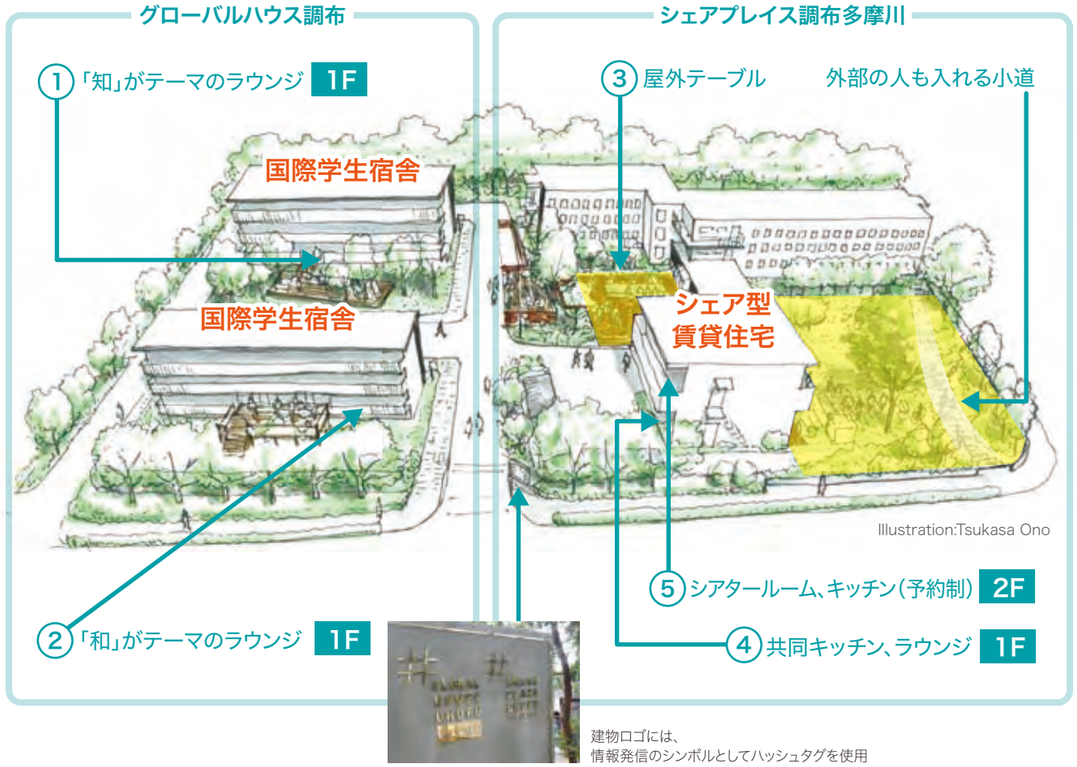
東京都調布市のNTT調布社宅（築39年）とNTT調布独身寮（築42年）を、首都大学東京の国際学生宿舎「グローバルハウス調布」とシェア型賃貸住宅「シェアプレイス調布多摩川」へと生まれ変わらせました。

約1万㎡の緑豊かな敷地を活かし、屋内外にコミュニケーションのきっかけとなるスペースを一体的に計画しました。シェアラウンジ、共同キッチン、シアタールームなど、社会人や学生、留学生が交流できる場所を多く設けています。共同生活を通じ、文化や価値観の違う人間同士がさまざまな気付きを得て、協調性や問題解決能力を身に付けることができる啓発の場とすることをめざしました。

また、街に溶け込んでいける施設とするために、敷地内には近隣の方々も利用できる小さな散歩コースを設けました。

NTTグループの事業として、コミュニケーションに欠かせないインターネット環境も整備しました。「シェアプレイス調布多摩川」には全室有線でのインターネット環境を整備し、「グローバルハウス調布」では全室にWi-Fi環境を構築しました。前者には「テルウェル光」を、後者は「テルウェルWi-Fi」を導入しています。

敷地の様子



建物ロゴには、
情報発信のシンボルとしてハッシュタグを使用

住宅系施設開発（リノベーション物件）

グローバルハウス調布（国際学生宿舎）

「知」がテーマのラウンジ

「和」がテーマのラウンジ

プライベートな時間を過ごせる居室

旧物件名：NTT調布社宅
所 在 地：東京都調布市
賃 貸 先：株式会社リビタ様
竣 工 日：2017年8月31日（2017年9月入居開始）

シェアプレイス調布多摩川（シェア型賃貸住宅）

既存のらせん階段を活かしたエントランス

全長10mの屋外テーブルを配置し、ランチやイベントなどに使用できる屋外スペース

開放感のある1階ラウンジ

キッチンやスクリーンが完備された2階ラウンジ。
パーティーなどに利用できる

旧物件名：NTT調布独身寮
所 在 地：東京都調布市
賃 貸 先：株式会社リビタ様
竣 工 日：2017年8月31日（2017年9月入居開始）

担当者の声

新しい価値を届ける空間を生み出す

本物件は国際学生宿舎とシェア型賃貸住宅の複合施設です。和風ラウンジ、寮とシェアハウスの共同シアタールーム、地域の方々も利用できる小道など、コミュニケーションを生むきっかけとなる設備が多く設けられています。そこには、国籍、年代、職種、さまざまなバックグラウンドを持った人々が関わり合い学び合う場所として、多様性の価値が増す現代にもマッチした施設になってほしい、というわれわれ開発担当者の願いが込められています。

今回はコミュニケーションのきっかけを生み出す空間によって、教育の場、地域と交流する場を創ることができました。今後も、アセットプランニング事業部では、不動産を利活用するだけではなく、付加価値を付けた新しい空間を生み出していきます。

アセットプランニング
事業本部
事業開発部
業務推進担当
土井 咲

安全・快適で生産的な空間、安心で健やかな暮らし、地域の魅力や活力、充実した情報通信環境といった、社会を豊かに、そして持続可能にする価値を、横断的・統合的なアプローチでお届けしています。

2016年度の主な成果・進展

- ●非常通報装置の設置台数増加
- ●サービス付き高齢者向け住宅の着実な運営と従事件数拡大
- ●アセットプランニング事業（不動産の利活用）の拡大
- ●テルウェルeすとの取扱品目の拡大
- ●Wi-Fi自動販売機の設置拡大

2017年度における新たな取り組み

- ●非常通報装置、テルウェルeすと、Wi-Fi自動販売機などの設置・販売拡大
- ●企業・自治体・地域とのネットワークの拡大を通じたニーズの把握
- ●NTTグループ各社や新たなアライアンスパートナーとの連携推進
- ●統合的なソリューション展開の強化

オフィスや公共空間を、より安全で生産的に

オフィス・事業所や公共空間を安全で快適、さらには生産的な場所にすることは、日本の経済・社会にとって極めて重要です。テルウェル東日本グループは、進化する社会のニーズに応えながら、総合的な支援を行っています。

●防犯対策

犯罪行為を防止するオフィスコーディネートや、入退室管理や監視カメラ、非常通報装置なども活用したセキュリティシステムの導入・運用・保守を手掛けています。特に、強盗や火災などの緊急時に、ボタンを押すだけで警察や消防に自動通報できる装置は、金融機関、学校、公共交通機関といった場所に広く設置しています。

NTT東日本が推進する「ICTコンシェルジュ」とも連携し、より柔軟で幅広い提案に努めています。

●防災・事業継続の支援

重要性が高まる防災や事業継続計画（BCP）についても、建物耐震診断のような予防対策から震災発生時の滞留対策に至るまで、幅広く支援しています。自動販売機を活用した独自の防災システムもご提案し、全国で着実に導入を進めています。さらに、火災対策やAED（自動体外式除細動器）の設置なども行っています。

また、東北支店では、石巻の津波注意喚起の広告を電柱に掲示。地元紙にも掲載され自然災害への有効な備えとなっています。

非常通報機の設置台数（2017年3月末現在）

業態	設置台数
金融機関	13,587台
学校	5,608台
JR／高速	1,276台
福祉施設	569台
官公庁	309台
その他	856台
合計	22,205台

●快適で生産性の高い空間づくり

今日のオフィスや学校には、利用者にとって快適なことはもちろん、より生産的に、さらには健康的に活動できる空間であることが求められています。テルウェル東日本グループは、オフィスづくりの総合的な支援から、建物・設備の清掃や保守・管理、さらには屋上緑化や植栽の整備・管理までをワンストップで提供し、こうした社会的要請に応えています。その中では、日本政府が推進する働き方改革を促すオフィスづくりにも取り組んでいます。

1,154台
AED設置台数（2017年11月末現在）

約3,000ビル
1,020万㎡以上
クリーンサービス（清掃）の提供状況（2017年3月末現在）

安心で健やかな暮らしを支える

皆様の日常を安心で健やかなものにすることは、テルウェル東日本グループの大切な使命の一つです。

●“食”を通じて健康維持をお手伝い

職場における日々の食事は、働く皆様が健康と活力を維持するのに欠かせません。テルウェル東日本による施設内食堂の運営では、「おもいやり」をテーマに、おいしく健康的なメニューを手ごろな価格でお届けしています。食堂で実際に提供しているメニューは、ご家庭向けのヘルシーレシピを提供する「テルウェルネス倶楽部」を通じて、オンライン情報、ポスター、リーフレットなど、さまざまな形で皆様と共有しています。

テルウェルネス倶楽部

97店舗
運営する施設内食堂数（2017年10月末現在）

年間約830万食
食堂における食事の提供数（2016年度）

●介護が必要な方の自分らしい暮らしを支援

介護を必要とする皆様が住み慣れたご自宅で自分らしく過ごすお手伝いをしています。ケアプランづくりから、訪問介護、デイサービス、グループホーム、地域包括支援センター、さらには福祉用具の提供、介護保険外のお困り事への対応に至るまで、幅広くサポートしています。人と人のふれあいを大切にしつつ、NTT東日本のサービスを活用したコミュニケーションロボット「Sota」も導入しています。

また、介護に関する経験・ノウハウと、テルウェル東日本グループの総合力を基礎に、サービス付き高齢者向け住宅（NTTグループが力を結集して開発）の運営も、空間コーディネートを含め手掛けています（2017年10月時点で5カ所）。地域の方々との交流もある、温かい場所とするよう心掛けています。

60カ所
介護サービスを提供している事業所数（2017年10月末現在）

約700名
介護サービスに従事するスタッフ数（2017年10月末現在）

●児童保育を通じ、生きる力と思いやりを育む

テルウェル東日本は、世田谷区の認可保育所「ぽこころ保育園 祖師谷」を運営しています。「いきる力と思いやる心を育みます」を理念とし、「よく遊び（体育）よく学び（知育）よく食べ（食育）元気に挨拶（徳育）」を方針とする児童保育に取り組んでいます。

なお、同園では、Wi-Fiタブレットを使った保育業務システムで子どもたちの登降園管理、発達記録、食事状況の管理などを行うほか、ネットワークカメラ、非常通報装置、セキュリティ電子錠などを活用した安全確保に努めています。

Telwel in Action

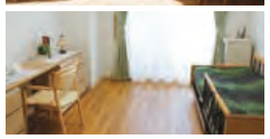
ご高齢の方々が安心して日々を暮らせる環境づくり

高齢化が進む中で、高齢の単身者や夫婦のみの世帯が増えています。このため、住宅としての居室の広さや設備、バリアフリーといったハード面の条件を備えつつ、ケアの専門家による安否確認や生活相談サービスも提供し、高齢者が安心して暮らせる環境を提供する「サービス付き高齢者向け住宅」制度が2011年に発足。テルウェル東日本は、NTT都市開発のサービス付高齢者向け住宅「ウエリスオリーブ」の運営会社として、コンシェルジュサービスや介護サービスを提供しています。

ご入居者様の幸福と自らの幸福の方向を合わせる

ご入居者様とわれわれ職員・会社にとっての幸福の方向が同じであることに強いこだわりを持った運営を心掛けています。ご入居者様に対しては、お客様として、年長者としての敬意を払うことは当然ですが、対等で良好な関係を構築することも大切にして接することで、より深い関係性や信頼を得られると考えています。道半ばではありますが、ご入居者様と職員の表情にこの信念に間違いがなかったことを実感しています。

全ての職員に、この職場での仕事を自身の成長に結びつけ、人生を豊かなものにしてもらいたいと思います。職員の成長は、ご入居者様の満足に直結するものだと信じます。そのためにも、事業として長期にわたり継続できる基盤づくりにも注力していきます。



介護事業本部
高齢者住宅部門
ウエリスオリーブ津田沼
支配人
熊倉 大樹

地域の魅力を育て、伝える

●NTTグループの不動産を地域のために活かす

NTTグループが保有する不動産を、共同住宅、店舗・商業施設、宿泊施設、オフィス、保育所、さらにはレンタルボックスなどへ、社会や地域のニーズにきめ細かく応えるよう利活用（新築またはリノベーション）しています。その取り組みを通じて、地域コミュニティに新しい魅力や活力を加えています。

●地域施設の運営を改善

地方自治体は、行政サービスの改善・効率化を目的に、公的施設の管理運営の民間委託を進めています。テルウェル東日本グループは、施設の運営管理や顧客サービスに関する総合的なノウハウで、そのニーズに応え、地方行政を支えています。自治体との信頼関係を大切にし、周辺にお住まいの方々の雇用、地元の人材育成、地域清掃活動などにも努めています。

●地域の名産品の流通を支援

2014年4月から、東日本各地の名産品をご紹介するオンラインショップ「テルウェルeすと」の運用を開始。テルウェル東日本独自の地域密着型ネットワークを活用して、“いいもの”を発掘・選定し、手軽にお求めいただけるようにしながら、生産者や産地を支援しています。

●福島県産の食材を活用

2015年4月から、復興庁と連携した復興支援活動の一環として、福島県産の食材を使ったメニューをテルウェル東日本の社員食堂で積極的に提供しています。

全国180件
利活用物件件数
（2017年11月末現在）

全国35施設
テルウェル東日本グループが指定管理者制度における施設管理・運営を手掛ける件数
（2017年10月1日現在）

約1,100品目
テルウェルeすとの取扱品目数
（2017年11月現在）

あい保育園久我山（東京都杉並区）（新築）

テレパレス柏てるて（千葉県柏市）（リノベーション）

Telwel in Action

「テルウェルeすと」における「奇跡の商品」の紹介

営業企画部
新規ビジネス推進室
リーダー
石井 奈緒子

NTT東日本岩手支店様より、震災復興支援の一環として「テルウェルeすと」で販売しないか、と「奇跡の醤（ひしお）」をご紹介いただきました。東日本大震災により壊滅的な被害を受けた岩手県の醤油蔵「八木澤商店」。もろみが奇跡的に見つかり、「奇跡の醤」が生まれました。想いがたくさん詰まった魅力的な商品をぜひ皆様に知っていただきたいと思い、テルウェルeすとへの掲載を進めました。

「奇跡の醤」特集を制作し、NTT東日本のフレッツ光メンバーズクラブサイトに掲載のうえ、NTT東日本から会員様に向けたメールマガジンを発行いただきました。ありがたいことに、全国各地の方々の共感を得ることができ、ご購入いただいています。今後も、テルウェルeすとを通じた被災地復興支援を行っていきたいと思います。

テルウェルeすとに掲載された「奇跡の醤（ひしお）」

情報通信環境を維持・充実させる

●NTTグループのサービスを支える

テルウェル東日本グループは、「115」の電話受付をはじめとする幅広い業務をNTTグループから受託実施してきました。高品質な業務を適正な価格で提供し、情報通信のサービス品質と生産性の向上を支えています。

また、総務業務全般や医療事務、公衆電話ボックスの清掃・修理・料金収集などもNTTグループから受託し、その役割を果たしています。

さらに、2015年以降は、NTT東日本が提供する光回線サービスを、適宜付加サービスと組み合わせて企業や自治体に提供する（光コラボレーション）、またはそうした事業を行う企業を支援する、という新しいミッションも担っています。

●Wi-Fi環境の整備

テルウェル東日本は、NTTグループの一員として、フリーWi-Fiの普及に貢献しています。観光地や商業施設では、訪日外国人の増加に対応する多言語情報発信、災害時の通信手段の確保など、幅広い利用価値を提供しています。

376台
（前年度末＋68件）
Wi-Fi自動販売機の設置台数
（2017年11月末現在）

三井不動産リアルティ株式会社様との継続的なコラボレーションにより、観光と防災の両面から地域活性化に貢献しています。また、2016年12月からは、NTT都市開発が保有するオフィスビルへの導入（大規模ビルに加え、中小規模ビルにも）も進めています。

●情報共有の円滑化

図書館や公共施設にサイネージを設置し、お知らせや防災情報などを利用者に見やすく提供し、利便性向上に寄与しています。

Telwel in Action

「次世代型駐車場」の中核を担う高機能自動販売機の設置拡大

テルウェル東日本は2017年6月より、広島・東広島・呉の各市内の計11カ所で、高機能自動販売機の設置を進めています。自治体が提供する観光情報を多言語で提供する大型ディスプレイ、フリーWi-Fiのアクセスポイント、そして災害対策用品の備蓄庫を備える「次世代駐車場」において、高機能自動販売機はその機能の中核を担います。このプロジェクトは、三井不動産リアルティ株式会社・西日本電信電話株式会社との共同事業で、各自治体と連携して実施しています。

高機能自動販売機は、地域の特色（広島市は原爆ドーム、東広島市は酒蔵通り、呉市は軍港）のデザインラッピングをまとい、広島県内で普及が進められている「HIROSHIMA FREE Wi-Fi Lite」に対応するフリーWi-Fi機能を備えています。また、災害発生（停電）時には、自動販売機内の飲料を無償提供し、ダストボックス上部に備蓄している乾パン、レスキューシート、簡易トイレなども利用可能にします。

今後も神戸、仙台、京都、広島、千葉、大阪に続き、東京の自治体や西日本エリアを含む全国へ拡大を予定しています。

高機能自動販売機のラッピング

デジタルサイネージでの情報発信。今後は自治体が提供する災害情報を配信予定

備蓄している災害対策用品

高機能自動販売機内のWi-Fiルータ

駐車場の使い方を多言語で案内

「安心して」「テルウェルだからこそ」仕事をお任せいただけるように、地道な努力を積み重ねています。

2016年度の主な成果・進展

- 品質マネジメントの継続的な水準向上
- CS営業の拡大
- コンビニエンスストア運営に対する外部評価
- 「KAIZEN活動拡大発表会」の開催による水平展開の促進

2017年度における新たな取り組み

- KPI（重要パフォーマンス指標）の設定による目標管理強化
- CS営業の拡大継続

品質の確保と向上

●安全まで含む品質を高め続ける

お客様の満足を維持し、より大きくしていくために、各事業において品質のPDCAサイクルを回しています。クリーンサービス（清掃）では、品質マネジメントの国際規格であるISO9001に沿った方式を採用しており、他のサービスでもそれに相当するシステムを運用しています。お客様の期待・ニーズに応えながら、お客様の安全確保まで含めた品質改善活動を行っています。

また、多くの現場が、自らの気付きに基づく創意工夫を行っています。例えば、東北支店では、NTTグループ向けの事務用品類の受発注業務に関するマニュアルを改善し、作業ミスの減少と業務の円滑化につなげました。

●お客様の声を起点とするサービス改善・設計・提案

テルウェル東日本グループでは、お客様の声を起点に、サービスの改善や一からの設計を行っています。例えば、各地の施設内食堂では、お客様アンケートなどで収集したリクエストをメニューや運営に反映。また、介護事業では、それぞれのご利用者様やご家族にとって最適なサービスに努めています。さらには、お客様の立場で考え、最適な時期に、最適な提案を行い、お客様の潜在ニーズに応える取り組み（CS営業）も、各事業で広げています。

●工場における品質活動

料金請求書の印刷・発行業務を担うテルウェル東日本アイピーエスの加須センタ（埼玉県加須市）では、不良品を出さない仕組みづくりを推進。現場発のグループ「品質向上推進隊・指差呼称推進隊」を中心に、作業の内容や進め方に潜む“不良品の原因”を常に探し、その解消に取り組んでいます。

●品質を競い合い、称え合う

テルウェル東日本グループには、品質を競い合い、称え合うことを通じて、より高い水準のサービスをめざす組織文化があります。

こうした文化を強化するため、グループ全体で課題解決のベストプラクティスを発表し合う場を設けています。2014～15年度は「ビジネスパワーアップ」、2017年度からは「KAIZEN活動拡大発表会」として開催。高評価を受けることは発表者にとって大きな栄誉であり、優れた事例をグループ横断的に浸透させる原動力にもなっています。

鮮やかな赤にリニューアルしたユニフォーム

また、サービス技能に関する競技会を社内で開催するとともに、社外の競技会への参加も促しています。特に、クリーンサービスは、全国ビルメンテナンス協会が主催する「全国ビルクリーニング技能協議会」で、過去に1位を3回受賞し、高い評価をいただいています。

この他にも、社内表彰や技術交流の場などを通じ、社員同士の切磋琢磨を促しています。

災害時の対応

大地震、火災、悪天候などの災害時には、サービスを維持する、あるいは速やかな復旧を図ることで、お客様への影響を最小限にとどめなければなりません。テルウェル東日本グループでは、災害対策の体制・システムやマニュアルを整備し、定期的に更新・改善するとともに、その確実な運用に向けた理解促進活動や訓練を各拠点において行っています。災害対策設備・物品も、不足のないよう配備し、いざという時に使えるよう保守・管理しています。

ぽこころ保育園における災害時引き渡し訓練

情報セキュリティの徹底

一人ひとりのお客様の情報を大切に取り扱うことで、常に質の高い安心・安全なサービスを提供し続けるために、テルウェル東日本グループでは、JISQ15001に基づく個人情報保護マネジメントシステムにISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の要素を組み合わせ、体系的な情報セキュリティマネジメントを行っています。

特に、料金請求書データを扱うテルウェル東日本アイピーエスの加須センタでは、データの受領から印刷・封入封緘・出荷まで、情報セキュリティを徹底しています。

Telwel in Action

店舗におけるサービス品質向上

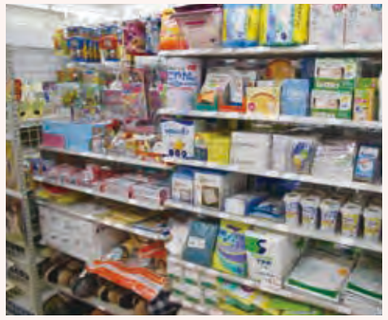
北海道支店が運営する「Family Mart NTT東日本サッポロ病院店」では、明るい笑顔の接客、いつも楽しくて新しいものにあふれたワクワクする商品の提供、そして隅々まで行き届いた清掃と衛生管理に努めています。その成果として、2016年10月に結果が発表された「SQCコンクール」※において、北海道管内57店舗の中で第1位になりました。

また、営業本部のメディカルサービスセンタが運営する「ミニストップ関東病院店」（NTT関東病院内）も、店舗内の各種改善、品ぞろえ、きれいな陳列、丁寧な接客、迅速な医療商品の販売（待ちストレスの解消）が評価され、ミニストップ株式会社様の社内誌「ミニストップ メイト」で優良店として紹介されました（全国約3,000店の中から2店舗が選出）。

※株式会社ファミリーマート様が毎年実施している表彰で、店舗運営の基本であるサービス（service）、品質（quality）、清潔さ（cleanliness）をさまざまな視点から評価するものです。半年間にわたってファミリーマート様の社員や外部の調査会社がお客様に扮して調査、採点をするものです。

Family Mart NTT東日本サッポロ病院店

佐藤店長ほか、いつも素敵な笑顔のスタッフたちです



医療用品も充実しています！

いつもきれいを心掛けています

誰もが働きやすく、能力を最大限に発揮できる職場づくりを推進しています。

2016年度の主な成果・進展

- 女性の活躍を支援する会社として「えるぼし」を取得
- 事故件数の減少
- 着実に人材育成を推進
- 企業倫理意識アンケートの調査拡大（対象を拡大）
- 植樹支援で仙台市と覚書を締結

2017年度における新たな取り組み

- より視野の広いダイバーシティ活動の推進
- 事故防止に向けた作業改善
- 新事業領域に関連する資格取得の推進
- 企業倫理意識の組織への浸透
- 社会・地域貢献活動の継続

多様性の尊重

●誰もが働きやすい職場環境づくり

テルウェル東日本グループの業務では、女性、シニア、外国籍、あるいは障がいを持った社員も、それぞれが重要な役割を担っています。

テルウェル東日本の総務人事部内に設けたダイバーシティ推進室を中心に、誰もが働きやすい職場環境の構築を進めています。ワーク・ライフ・バランスや育児・介護を支援する制度（休暇、短時間勤務など）の整備をはじめ、意識啓発や勤務環境上の配慮など、幅広い視点から取り組んでいます。

●ワーキングママを支え励ます

テルウェル東日本グループでは、ワーキングママを支え励ます環境づくりに向け、「ワーキングママ活躍推進セミナー」やダイバーシティ研修といった多角的な取り組みを行っています。

2017年3月には、女性の活躍を積極的に支援する企業としての認定マーク「えるぼし」を取得しました。

ダイバーシティ研修

健康・安全の確保と暮らしの支援

●社員の心身の健康のために

社員が心身ともに健康でいられるよう、テルウェル東日本グループでは定期健康診断に加え、産業医によるメンタルヘルスケアも実施。メンタルヘルスについては、セルフチェックを促すとともに、管理者への教育も実施し、早期の発見と対処に努めています。2016年度には法定のストレスチェックも実施しています。

●安全のための地道な努力

各事業の現場における安全確保には、地道にコツコツと取り組んでいます。

業務遂行上のリスクを定期的に見直しながら、朝礼・ミーティング、講習会、訓練といった機会を通じて基本動作を徹底するほか、安全管理ツールの共有、各作業員の体調確認など、各職場で有効と判断される対策を講じています。また、事故発生時の上司への報告を徹底し、迅速な対応と業務改善に努めています。体系的なBRM（ビジネスリスクマネジメント）の一環として、確実な作業改善に努めています。

さらに、危険予知のスキルを習得するトレーニングや、安全衛生意識を全ての現場に浸透させるための「安全衛生大会」も定期的に実施しています。

2016年度の事故（軽微なものも含む）の件数は231件で、前年度から14件減少しました。影響が大きい事故とその要因に焦点を置きながら、さらなる防止に取り組みます。

●利用しやすい福利厚生制度

社員とその家族の暮らしに安心をもたらす福利厚生制度の整備に努めています。各社員のニーズは異なるため、テルウェル東日本グループでは社員自身が福利厚生サービスを選択できる「カフェテリアプラン」を運用。健康増進、育児・介護、生活支援、レクリエーションといったメニューを利用できるようにしています。

人材育成・キャリア支援

●一人ひとりがポテンシャルを発揮できるように

社員が品質と競争力の源だと考えるテルウェル東日本グループでは、多角的な教育・研修を通じ、社員のポテンシャルの発揮を支援しています。役職や役割に応じたキャリア別研修では、基本的な事柄については社員が担当し、より専門的な内容についてはオンライン講座も含めた社外プログラムを活用しています。また、知識・技能取得のための事業別研修や、人権啓発や環境保全といった共通テーマの研修も行っています。

各事業では、関連資格の取得支援のほか、業務を支える新規人材の採用と育成にも注力しています。

なお、新卒総合職社員がクリーンサービス（清掃）をはじめとする現場の業務を体験し、理解を深める「ジョブローテーション研修」も継続的に実施しています。

有資格者数（のべ、2017年4月1日現在）

カテゴリ	取得者数
不動産・建築	546
安全管理・危険物取扱	556
電気・通信	109
清掃・理美容	235
医療・福祉	1,122
衛生・フード	116
教育・技術	300
情報セキュリティ	8
環境	98
経営・労務管理・法務	38
財務・金融・オフィススキル	650
IT	153
合計	3,931

Telwel in Action

ワーキングママの体験を共有

テルウェル東日本グループ社内報に、仕事と子育ての両立に奮闘する社員が語るコーナー「ダイバーシティ通信」を設け、毎号で体験やアドバイスを共有しています。

働き続けることが大事

テルウェル東日本グループは制度も充実していますし、働きやすい環境だと思います。仕事をすることで社会との接点ができ、気持ちの切り替えやリフレッシュにつながることも。100%をめざさず、ブランクなく働き続けることが大事だと思います。

不安を超えて両立の実現へ

休職期間中に、会社側からコミュニケーションをとってくださるなどのフォローがあり、復職しやすい環境でした。また上司・同僚の皆さんが温かく迎えてくださり、スムーズに復帰できました。

その後短時間勤務を経て、現在は2人目の育児休職を頂いております。核家族であるため仕事と子育てに不安なことも多々ありますが、家族や同僚の皆さんの協力を頂き、忙しくも充実した日々を過ごしていきたいと思います。

区切りと段取りを大切に

仕事も家事も今日できることは後回しにせず、今日やるようにしています。全部できないときは「何時まで」とか「どこまで」と、終わりを決めるようにしています。

仕事に関しては、急に休んだり、早退したりしなければいけない場合を想定して、日頃から進捗状況の報告や状況共有を心掛けています。

東関東支店　営業部　営業担当
大學 有希

営業企画部　オフィス営業推進室
内田 絵里

営業本部　武蔵野センタ　営業担当
西田 あづさ

誰もが誇りを持って働ける職場であり続けるよう、道徳や社会規範にかなう行動を常に促しています。

高い意識を持った行動を求める

法規を順守し、道徳や社会規範にもかなう行動を取ることが、テルウェル東日本グループの事業活動の基本です。社員一人ひとりに高い意識で行動することを求めるとともに、社員が誇りを持って働ける職場環境づくりに取り組んでいます。

各職場に意識を浸透させる

●現場への浸透を図る

企業倫理と人権啓発の推進にあたっては、テルウェル東日本の社長を最高責任者、常務取締役を委員長とする企業倫理委員会・人権啓発推進委員会を定期開催し、現状の課題や対策などを審議し、活動計画を決定しています。テルウェル東日本アイピーエスも出席し、グループ全体での活動計画としています。

また、活動計画の実施は、企業倫理全般は管理者が、人権啓発は各職場の人権啓発担当者が、それぞれ担っており、CSR推進室と定期的に情報共有や協議を行い、各職場への浸透を図っています。

●社員の意識や行動を把握する

NTTグループ全体で取り組む企業倫理意識アンケートを毎年実施。NTTグループ企業倫理憲章の認知、経営者の発言やコミュニケーションへの姿勢、上長への相談の状況、職場の風通し、相談窓口の認知といった側面をモニタリングしています。2016年度は、従来のオンラインアンケートに加えて紙の調査票も使用し、パソコンへのアクセスができない現場社員の状況も把握しました（対象者数6,420名、前年度から4,437名の増加）。その結果、各現場への浸透にはまだ課題が多いことが判明。今後の啓発活動に活かしていきます。

●アンテナとしての相談窓口

企業倫理と人権啓発に関する社内相談窓口を設け、何かあれば気軽に相談するようテルウェル東日本グループ全社員に呼びかけています。社内規程により、相談者と相談内容の秘密を守り、相談者への不利益を発生させないことを徹底。相談内容は、課題発見の材料として受け止め、企業倫理委員会でも適宜審議し、防止や早期対処に活用しています。

人権を“自分自身の問題”とするために

●人権啓発の推進

テルウェル東日本グループでは、人権と企業倫理への意識と知識を常に新鮮に保つため、社内研修を定期的に実施。例年、世界人権宣言の採択日（1948年12月10日）にちなみ、職場づくりの鍵を握る管理者を中心に、「知る」「考える」「行動の起点とする」機会としています。

●社員へのメッセージの発信

2016年度は、ハラスメント行為に対する防止措置を義務化する法改正を受けて、ハラスメント防止に関するメッセージの改正と周知徹底を実施。全管理者へのハラスメント対応マニュアル（改訂版）の配付や、全社員へのハラスメント防止を含めたコンプライアンス徹底ツール（クリアホルダー）の配付も行いました。

●人権ポスター・標語づくり

テルウェル東日本グループは、NTT東日本グループが毎夏に募集する「人権啓発に関わる『ポスター・標語、メッセージ』」への参加を社員に呼びかけ、人権を“自分自身の問題”として受け止める姿勢を育てています。

3,154点
テルウェル東日本グループからの応募数
（社員および家族、2017年度）

ポスターの部（NTT東日本への推薦作品）

社会そして地域にしっかりと根ざした存在であるために、自らの特長を活かした継続的な取り組みを行っています。

良き企業市民として

テルウェル東日本グループは、良き企業市民として、社会そして地域にしっかりと根ざした存在であり続けるために、私たちが持つスキルやネットワーク、そして一人ひとりのモチベーションの高さを活かした、継続性のある社会・地域貢献活動を行っています。

社会福祉活動

●福祉活動への物品寄贈

テルウェル東日本の支店（北海道、東北、栃木、東関東）は、ドナルド・マクドナルド財団が難病の子どもたちを支援するために運営する各地の宿泊施設に、社員から寄せられた物品の寄贈を行っています。テルウェル東日本アイピーエスの社員も参加しています。

ドナルド・マクドナルド・ハウス せたがやへの物品寄贈

ドナルド・マクドナルド・ハウス せんだいへの物品寄贈
3,416点（約50箱）を贈呈

●障がいを持つ方々への支援

テルウェル東日本は、エイブル・アート（障がいや多様な生きにくさを持つ人による芸術）を支援する活動に取り組んでいます。その一環として、社会福祉法人日本肢体不自由児協会が主催するデジタル写真展に協賛し、優秀作品に「テルウェル東日本賞」を贈呈しています。

第35回デジタル写真展「テルウェル東日本賞」受賞作品

寄付活動

テルウェル東日本は2017年3月、電報サービスを通じた寄附についての仙台市との覚書を締結しました。これは、電報台紙の売上の一部を、仙台市が実施する「ふるさとの杜再生プロジェクト」に寄附し、海外防災林をはじめとした東部沿岸地域のみどりの再生に役立てていただくものです。対象となる新たな電報台紙「メロディDENPO『ブルーミングフォレスト』」は、2017年4月から提供が開始されました。

メロディDENPO「ブルーミングフォレスト」

地域貢献・スポーツ振興活動

地域に根ざした企業として、祭事などの地元を盛り上げる活動には社員が呼びかけ合い、積極的に参加しています。また、地域発のスポーツ活動・文化の振興への貢献にも努めています。社会人野球はかねてから支援しており、都市対抗野球大会に出場する選手も輩出しています。第88回都市対抗野球大会において、NTT東日本野球部に所属する社員が大いに活躍し、めでたく優勝をおさめました。また、近年はサッカークラブの活動にも参画しています。

「第57回 水戸黄門まつり」での支援活動の様子

コーチ梶岡千晃（左）とキャプテン越前一樹

社員のボランティア活動への支援

テルウェル東日本では、次のような社内制度を設け、社員のボランティア活動を支援しています。

支援プログラム	概要
ボランティアギフトプログラム	長期にわたりボランティア活動を継続している社員を対象に、その活動先の施設などに物品などを寄贈。
マッチングギフトプログラム	社員の募金、寄付活動に対して会社からも同額の寄付を行う。
ボランティア活動助成プログラム	社員によるボランティア活動のうち、基準を満たしたものを資金援助。

グループ全体で環境マネジメントシステムを運用し、事業活動の全ての過程における地球環境保全と環境にやさしい社会づくりに取り組んでいます。

2016年度の主な成果・進展

- ●電力使用量を前年度比で約17%削減し、車両燃費も2%改善
- ●紙使用量を約15%削減
- ●TOSの提供拡大、エコ商品の取扱品目拡大

2017年度における新たな取り組み

- ●エネルギー効率の向上をさらに推進することをはじめ、環境パフォーマンスを改善
- ●環境貢献商品・サービスをさらに拡充

環境マネジメント

●基本理念に沿った活動を推進

事業活動の全ての過程で地球環境保全へ積極的に取り組むとともに、環境にやさしい社会の実現に貢献することが、テルウェル東日本グループの環境保全活動の基本理念です。

ISO14001の統合認証に基づく環境マネジメントシステムのもと、CSR委員会で活動計画を策定し、各組織の環境保護推進委員と環境実施責任者・担当者が現場で推進しています。推進の一環で、全社員向けの自覚（基礎）研修のほか、環境実施責任者や内部環境監査員向けの研修を実施しています。また、毎年6月の「環境強化月間」をはじめとする啓発活動も継続的に実施し、NTT東日本グループの「アクトグリーン21」にも参加しています。

●着実に環境パフォーマンスを向上

NTT東日本グループの2020年目標（CO_2排出量を2008年度比25%以上削減、紙使用量を2008年度比35%以上削減、廃棄物の最終処分率（埋め立て）を1.5%以下に削減）も踏まえ、着実に環境パフォーマンスを向上させています。

省エネ・CO_2排出削減

●オフィス・施設のエネルギー効率を高める

地球温暖化対策における業務部門（オフィス・店舗など）の重要性を踏まえ、テルウェル東日本グループは、自社事業所や管理・運営する施設の省エネ化を、機器類を中心としたハード面、利用方法の合理化に焦点を置くソフト面の両方から進めています。快適さ・生産性の向上や働き方改革にも密接に関わる経験・ノウハウは、お客様へのご提案に幅広く活用しています。

2016年度の電力消費量（128万kWh）は、前年度比16.9%減です。2017年度も、削減の可能性を追求していきます。

●よりエネルギー効率の高いサービスへ

サービス提供時において使用頻度の高い自動車については、業務車両のエコドライブ（やさしい発進を心掛ける、無駄なアイドリングをやめる、といった環境に配慮した自動車の使用）推進や、エコカー・電気自動車の段階的採用により、燃費改善を積み重ねています。2016年度の平均車両燃費はガソリン1リットルあたり12.89kmとなり、前年度比で約2%改善できました。

また、各サービスを提供する現場では、地道な省エネ行動に努めています。例えば、オフィスビルを中心とするクリーンサービスでは、計画的に清掃機器を新型に更改するほか、清掃スタッフ控室不在時の消灯やTV・ポットなどの待機電力削減、作業時の不要照明の消灯、エレベーターの省エネ使用といった行動を標準としています。

16.9%削減
テルウェル東日本グループにおける電力使用量の前年度からの削減幅

省資源・リサイクル

●紙使用の削減

業務の電子化（ペーパーレス化）、印刷の両面・集約化の推奨、複合機の運用改善といった対策により、紙使用を削減しています。2016年度に使用した印刷紙は1,382万枚で、前年度から約15%削減しました。また、環境省の「マイボトル・マイカップキャンペーン」にも参加し、紙コップ使用削減を推進しています。

●節水・省資源活動

洗面台やトイレの便器バルブへの節水器具（「eフィット」「ミューバン」）の設置や節水への意識付けを通じて、水資源の保全に取り組んでいます。

また、用具類の長寿命化（クリーンサービスなど）、ノー割り箸化（社員食堂）、社員へのマイバッグ活用の推奨といった活動を、各現場・職場で推進しています。

●廃棄物を減らし、リサイクルを推進

各建物における廃棄物処理状況のモニタリングとフローの改善、各社員によるごみ分別の徹底などを通じて、廃棄物の排出量削減とリサイクル推進に取り組んでいます。産業廃棄物の適正処理とマニフェスト管理も徹底しています。

●クリーンサービスにおける分別の徹底

クリーンサービスの対象となる各建物などのルールに従い、ごみの分別処理を徹底しています。

●食堂を起点とするリサイクルループの構築

NTTグループの社員食堂の食べ残しなどを肥料の原料や家畜の飼料として提携農場に届け、その農場で育てられた食肉を食堂で利用。また、食堂の廃食用油を原料とするリサイクルハンドソープを、社内のトイレなどで利用しています。

商品・サービスを通じた環境保全への貢献

地球にやさしい社会づくりに向けて、商品・サービスを通じた省エネ、省資源・リサイクル、節水などへの貢献に努めています。お客様視点に立ち、使い方や維持管理も含めたご提案とサポートを行い、環境保全効果（とコスト削減効果）の最大化に努めています。

●TOSの提供

テルウェル東日本は、複合機などの出力環境全体を一元管理・合理化するMPS（マネージド・プリント・サービス）としてTOS（Telwel Office Service）を提供しています（富士ゼロックス株式会社様との提携に基づく）。

業務の効率化とともに、印刷・出力の適正化による紙使用量の削減や省エネの促進ができるこのサービスは、2016年度に940台を納入し、累計で1,700台となりました。

●NTTグループ共通カタログ掲載品目の拡大

テルウェル東日本は、事務用消耗品からOAサプライまで幅広いオフィス用品をご提供しています。NTTグループ共通カタログに掲載するエコ商品の品目は、前年度までの約3,800点から、2016年度中に約4,300点へと増加しました。

環境美化活動

テルウェル東日本グループは、クリーンサービスの提供者として、各地での清掃・環境美化活動に強い思いを持って取り組んでいます。事業所周辺、公園などの公共施設、そして海・山・湖などの観光地も活動対象としています。

例えば、八戸市のクリーンパートナーとして登録されている八戸番号ポータビリティセンタは、白浜海水浴場（青森県八戸市）で、毎年7月に「NTTグループ530（ゴミゼロ）ウォーク」に参加しています。

主要な環境パフォーマンスの推移

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
電力使用量（万kWh）	314	275	210	154	128
紙使用量（万枚）	2,942	2,536	1,673	1,631	1,382
廃棄物排出量（t）	9.5	8.3	8.6	30.8	21.2
車両燃費（km/ℓ）	11.46	11.52	12.88	12.64	12.89

対象組織：テルウェル東日本グループ全体（把握が可能な全組織）
廃棄物排出量は、2014年度まで代々木本社ビルのみ

テルウェル東日本グループ
CSR報告書 2017

●お問い合わせ窓口

テルウェル東日本株式会社

総務人事部　CSR推進室

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-14-9

TEL: 03-3350-7102　FAX: 03-3341-3001

URL http://www.telwel-east.co.jp/

＊本冊子のPDFおよび電子ブック版は、ホームページにも掲載しております。

2017年12月発行

17-0159

テルウェル東日本グループはCSR報告書の作成にあたり、以下のような環境等への配慮を行っています。不要となった際は、リサイクルにご協力ください。

[用紙]

■**FSC**…森林管理協議会（Forest Stewardship Council®）で認証された適切に管理された森林からの原料を含む、FSC認証紙を使用しています。

ミックス
責任ある木質資源を使用した紙
FSC® C007391

[インキ]

■**VEGETABLE OIL INK**…印刷インキ工業連合会が定めた、植物油を使用した印刷インキを使用しています。

■**VOC成分ゼロ**…構成成分中の石油系溶剤を植物油等に置き換えて1%未満に抑えたインキです。

[製本]

リサイクルに配慮した接着剤（難細裂化EVA系ホットメルト）を製本に使用しています。