

# NTTコミュニケーションズの働き方改革推進と BCP対策への効果

2024年12月10日

NTTコミュニケーションズ株式会社  
執行役員 プラットフォームサービス本部  
コミュニケーション&アプリケーションサービス部長

高橋 聡子



## ■ 現職

NTTコミュニケーションズ株式会社

執行役員 プラットフォームサービス本部

コミュニケーション&アプリケーションサービス部長

- ◆ コミュニケーション及びアプリケーションサービスの責任者  
(電話、VoIP、SaaS(Microsoft365、Web会議、クラウドPBX等)、AI、メタバース等)
- ◆ 中小企業向けマーケティング及びサービス企画・セールス支援

## ■ 社外役員等

- ◆ 日本テレワーク協会理事
- ◆ 日本マーケティング協会理事
- ◆ IT協会 サービス・ホスピタリティ研究会 企画副委員長
- ◆ 日本コンタクトセンター協会
- ◆ J-Win(ジャパン・ウィメンズ・イノベイティブ・ネットワーク) Executive
- ◆ NTTラグビー連盟副会長、NTTコミュニケーションズ剣道部会長

# NTTグループにおけるドコモグループの事業活動

2022年1月の3社統合を経て、グループの総合ICT事業をドコモグループが牽引



**日本電信電話株式会社**（持株会社）

グループ全体の経営戦略の策定  
基盤的研究開発の推進

**連結営業収益：133,746億円**

**連結営業利益：19,229億円**

## 総合ICT事業（ドコモグループ）



### 地域通信事業



**営業収益：61,400億円**

**営業利益：11,444億円**

### グローバル・ソリューション事業



NTTデータ（国内事業）  
NTT DATA, Inc.（海外事業）

### その他（不動産・エネルギー等）



※数値は2024年3月末時点

# お客さまDXを支えるドコモビジネスの基礎力

## 基本情報

### 従業員

NTTコミュニケーションズグループ社員数

**17,200** 名

### 拠点

国内拠点

**54** 拠点

ドコモショップ店舗数

**2,052** 店舗

海外拠点（NTT DATA Inc.連携）

**70** カ国/地域 以上

### 技術

NTT持株研究員数+ドコモグループ研究開発従事社員数

**2,800** 名

### 顧客基盤

お客さま数

**650,000** 社

### 共創基盤

OPENHUB BASE会員数

**20,000** 名

カタリスト数

**900** 名

### データ基盤

ドコモデータ基盤会員数

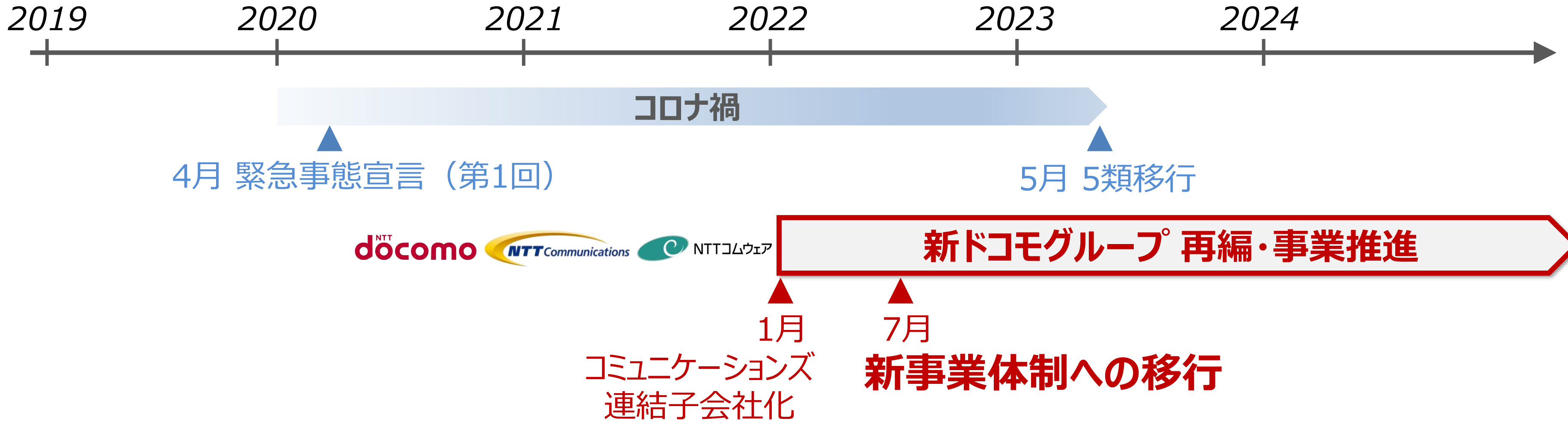
約 **1億** 会員

# ドコモビジネスの役割と目指す姿

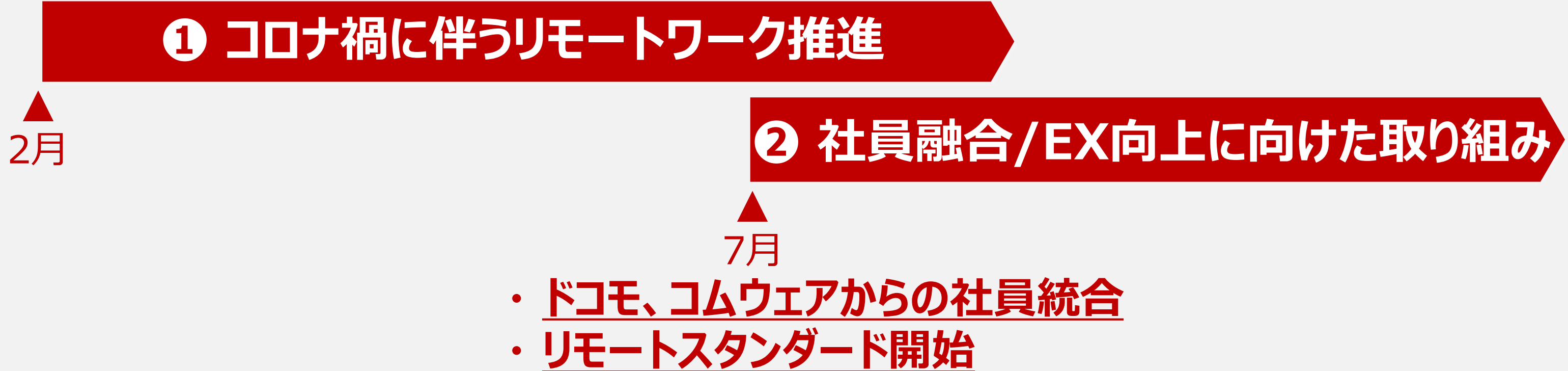
モバイル・ソリューション・ソフトウェア+先進技術を活用したDX化、お客様との事業共創を推進



# ドコモグループ再編とあわせた働き方改革推進の変遷

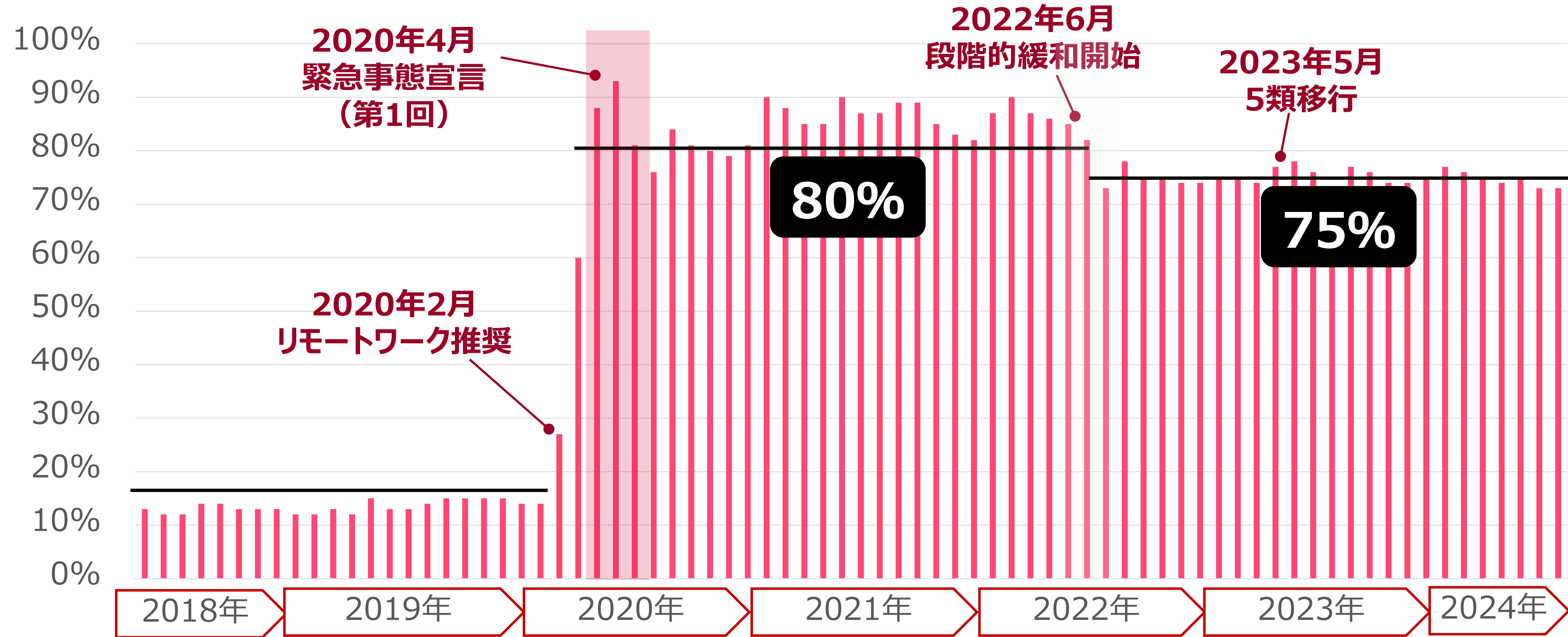


## 働き方改革 推進の 取り組み



# ① コロナ禍に伴うリモートワーク推進

- ◆ コロナ禍における1回目の緊急事態宣言以降、**リモートワーク率は80%以上**に上昇
- ◆ その後、制限の段階的緩和を経て、**出社率が高まりつつあるが、リモートワーク率は引き続き75%程度**を維持



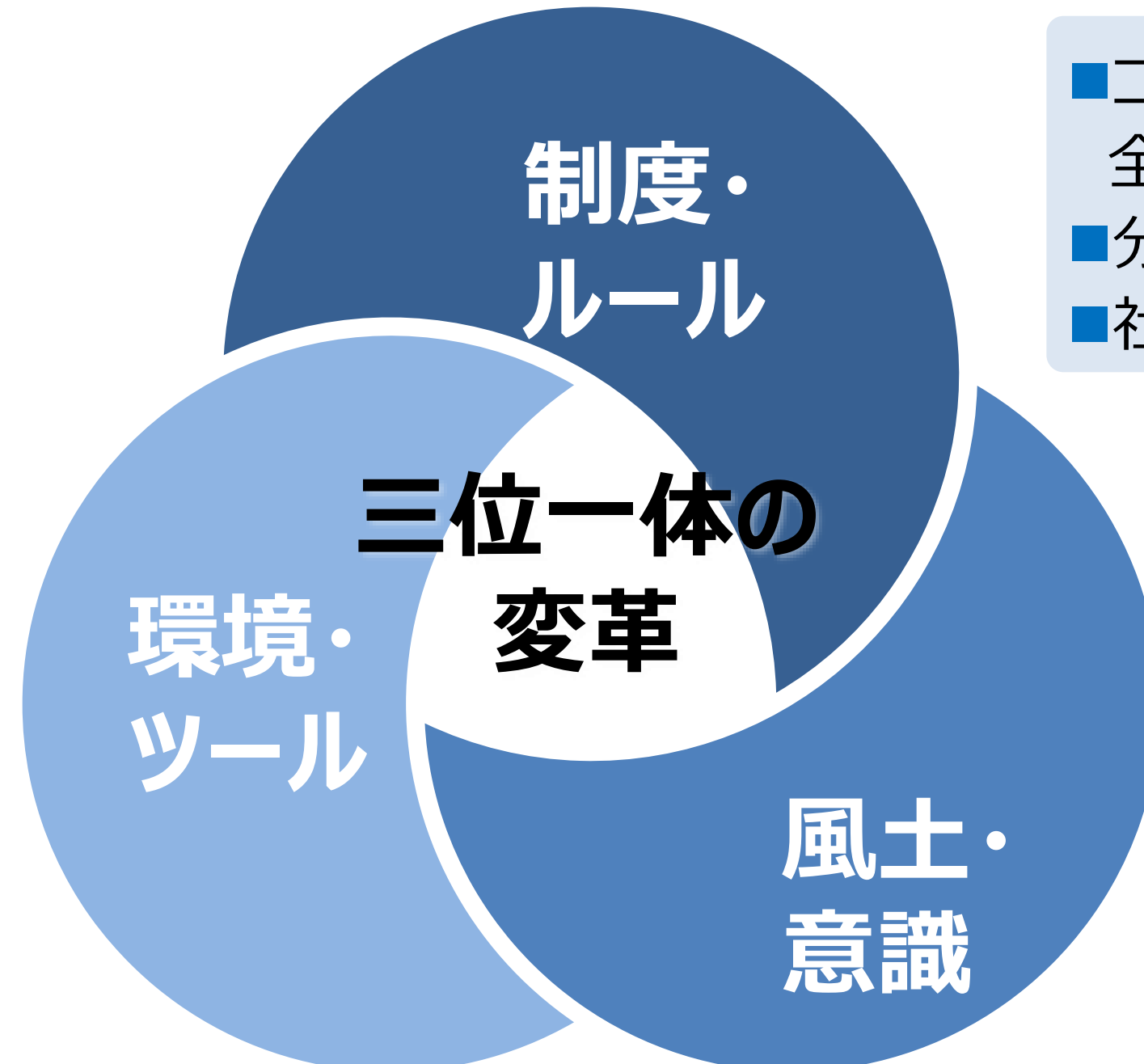
## ②社員融合/EX向上に向けた取り組み（1/2）

社員の出社頻度によらない**業務環境・ツールの整備**や**制度の導入**、**風土醸成**の取り組みを実施

### 三位一体の取り組み

#### [ 改革の3つのポイント ]

- Secured PCの導入
- リモートスタンダード
- 帳票類のペーパーレス化
- 新オフィス
- 最適な場所での柔軟な働き方
- ツールを活用したコミュニケーション
- データドリブンマーケティング



- コアタイムなしのフレックス勤務を全社適用
- 分断勤務制度の導入
- 社内ダブルワーク制度の導入

- 幹部からメッセージを継続発信
- 幹部含めた社員同士の対話「KURUMAZA」
- 1on1でコミュニケーションの質と量を向上
- 健康改善に向けた取り組み
- イクパパ休で育児休職取得率向上



## ②社員融合/EX向上に向けた取り組み (2/2)

取り組みの進捗について、**社員間のコミュニケーション面/連携面を中心に良好な状況**

### エンゲージメント調査 結果 (2024年7~9月実施)

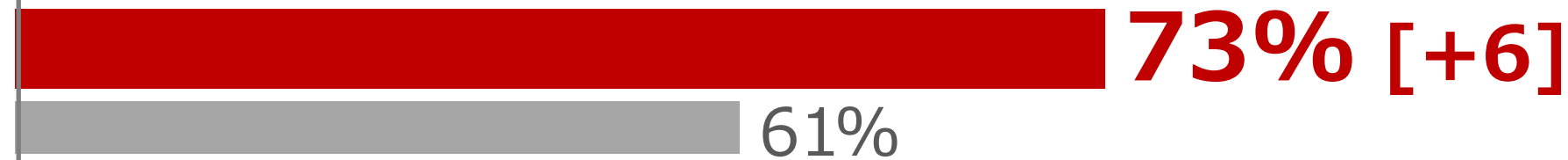
私は仕事上で**信頼関係**  
を築いている



私は他人と違っていても  
気兼ねなく**自分の考えを**  
話せる



当社では**オープンで**  
**率直なコミュニケーション**  
がなされている



当社では担当業務を  
越えて**知識や情報を**  
**共有**している



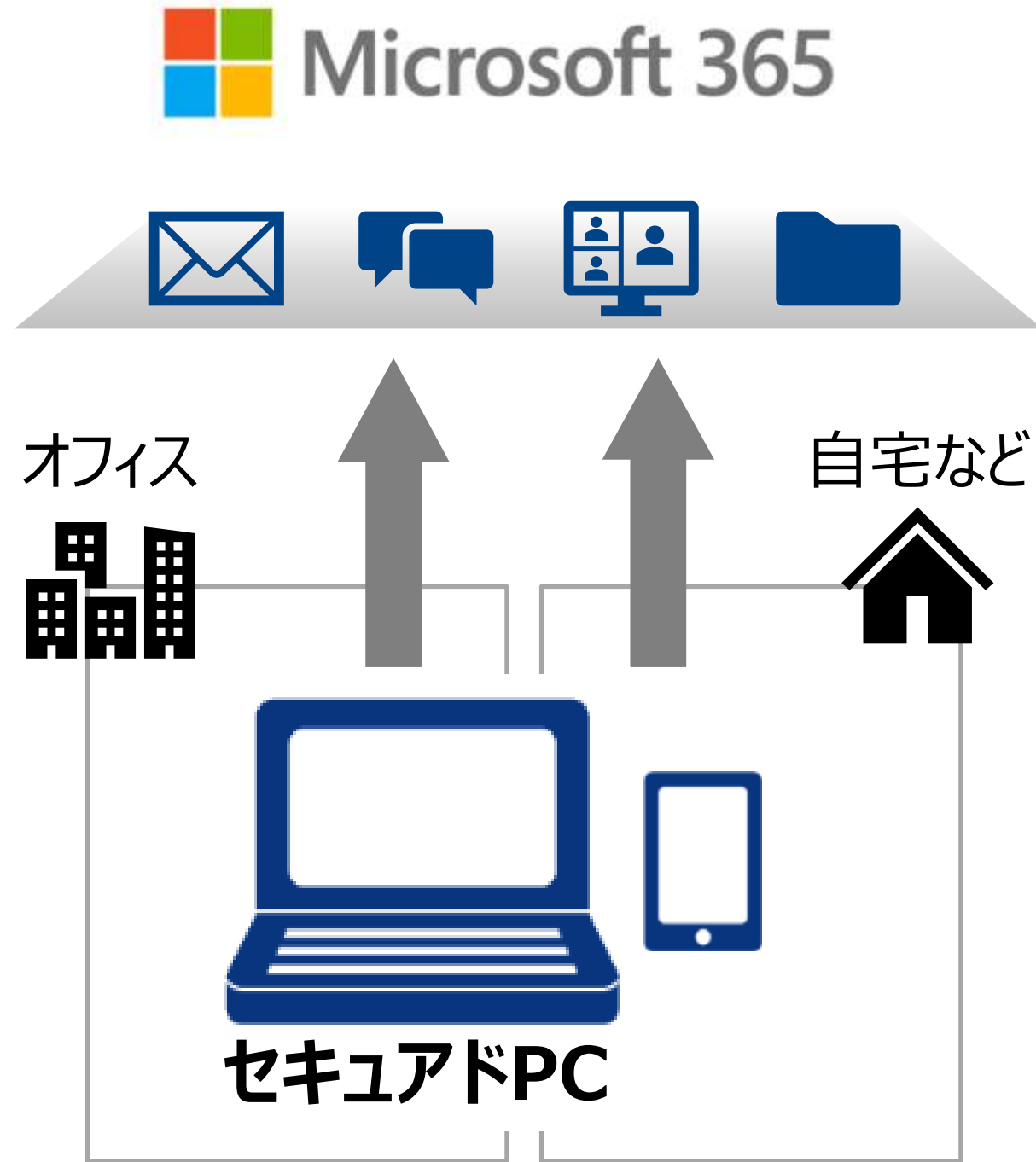
■ NTTコミュニケーションズ  
[2022年12月比]

■ 日本平均  
※2023年

※調査対象9,788人のうち、  
8,804人(90%)の回答を集計

# ■ 環境・ツールの整備 - コロナ禍以前 ~ 「①コロナ禍に伴うリモートワーク推進」 -

コロナ禍以前からの取り組みとして、東京オリンピック/パラリンピック開催時の通勤への影響などを見据えた業務環境・ツールの整備、リモートワークの試行を実施



## ◆ オフィス/自宅を問わず同じ端末で業務

- ✓ 場所を問わず利用可能なセキュアドPCを配備
- ✓ 業務に必要なクラウドサービスをどこでも利用可能
- ✓ 統合的なセキュリティマネジメントのもと、端末へのデータ保存も可能（データはクラウドと同期）

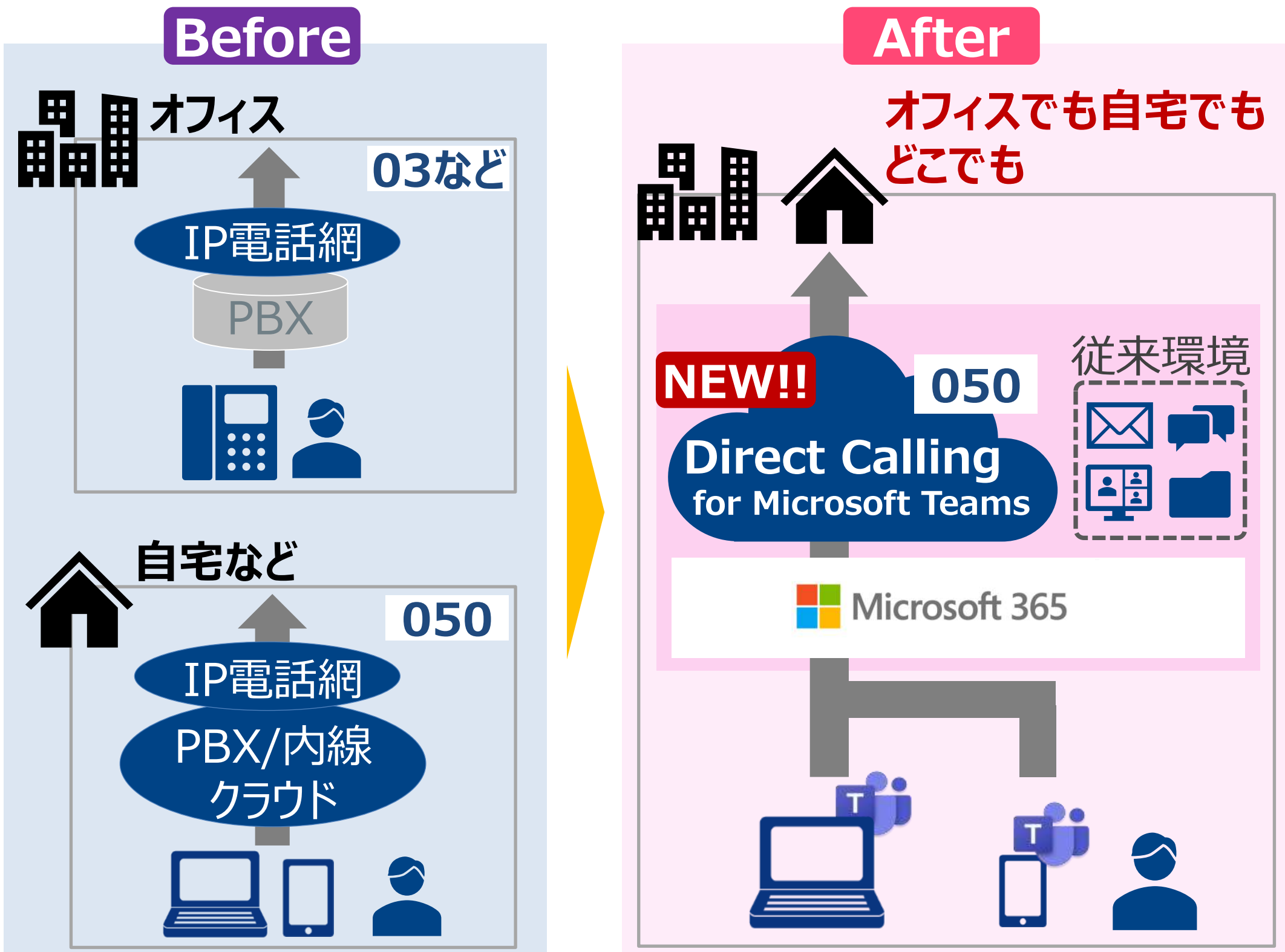
## ◆ 全社共通グループウェアの導入

- ✓ 円滑なコミュニケーション環境の整備、業務効率化を目的にMicrosoft365を導入
- ✓ 個人のBYODも含めて、スマホでも同一環境を利用

コロナ禍以前からの環境・ツール整備により、  
コロナ感染拡大に伴うリモートワーク移行をスムーズに実施

# ■ 環境・ツールの整備 - 「②社員融合/EX向上に向けた取り組み」 -

社員のコミュニケーション基盤を集約。固定電話やPBX、代表電話（03番号など）を廃止



## ◆ さらなるコミュニケーション環境の統一

固定電話機・代表電話番号を廃止し、どこでも利用可能なコミュニケーション環境に「電話」を追加。社員間コラボレーションの利便性を向上

## ◆ オフィスのフリーアドレス化

オフィス内をケーブルレスな環境にすることで、フリーアドレス化を実現  
出社の機会にあわせて、チーム、グループの垣根を越えたコミュニケーションを促進

## ◆ 運用効率化

固定電話機の設置数を極小化したことにより、維持管理の人員コストを**60%削減**

※Microsoftは、米国 Microsoft Corporation およびその関連会社の商標です。

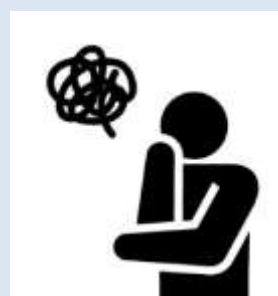
# ■ コミュニケーション環境の整備により見えてきたBCP対策への効果

働き方改革において、特にコミュニケーション環境を整備することにより、**BCPに関わるリスクの低減も可能**



発生影響

## Before 従来のオフィスワーク



- ✓ 出社不可により業務が停滞
- ✓ オフィス内設備の故障、停電による利用不可
- ✓ 会社の外線電話対応が停止



## After リモートワーク+オフィスワーク



- ✓ 自宅などで業務を継続
- ✓ クラウド化によりオフィス内の設備、電源トラブルを回避
- ✓ 自宅の環境やモバイル端末で会社の外線電話対応を実施

社会動向や要請に対して、**自社サービスを自ら活用**することで、**効果や課題を確認**  
更に、**サービスをブラッシュアップ**し、**お客さまに新たな価値をご提供**

# ■ 震災発生時のお客さまへの提供事例

震災発生直後、お客さま（自治体）の緊急要請を受け、固定電話、FAXの通信環境を至急構築  
**物理回線が不通である中、弊社サービスを避難所にご提供**（体育館のフロアなど10か所程度）

## Arcstar IP Voiceワイヤレス

※複数端末を利用される拠点



## homeでんわ

※1端末のみを利用される拠点



### 構築の ポイント

- 物理的な回線を敷設しないワイヤレス環境を短期で構築。柔軟な設置場所でのご利用を実現
- ワイヤレス環境ながら、03などの固定電話番号のご利用が可能

# ■ 展示ブースのご紹介

## ◆ 運用・災害に強い電話DX



**課題** 災害時などの**BCP対策が不足**  
拠点ごとの電話工事が**高コスト**、運用も**高負荷**

**解決** クラウド・モバイル活用で緊急時にもつながる  
環境を実現、**コスト削減/運用効率化**にも寄与

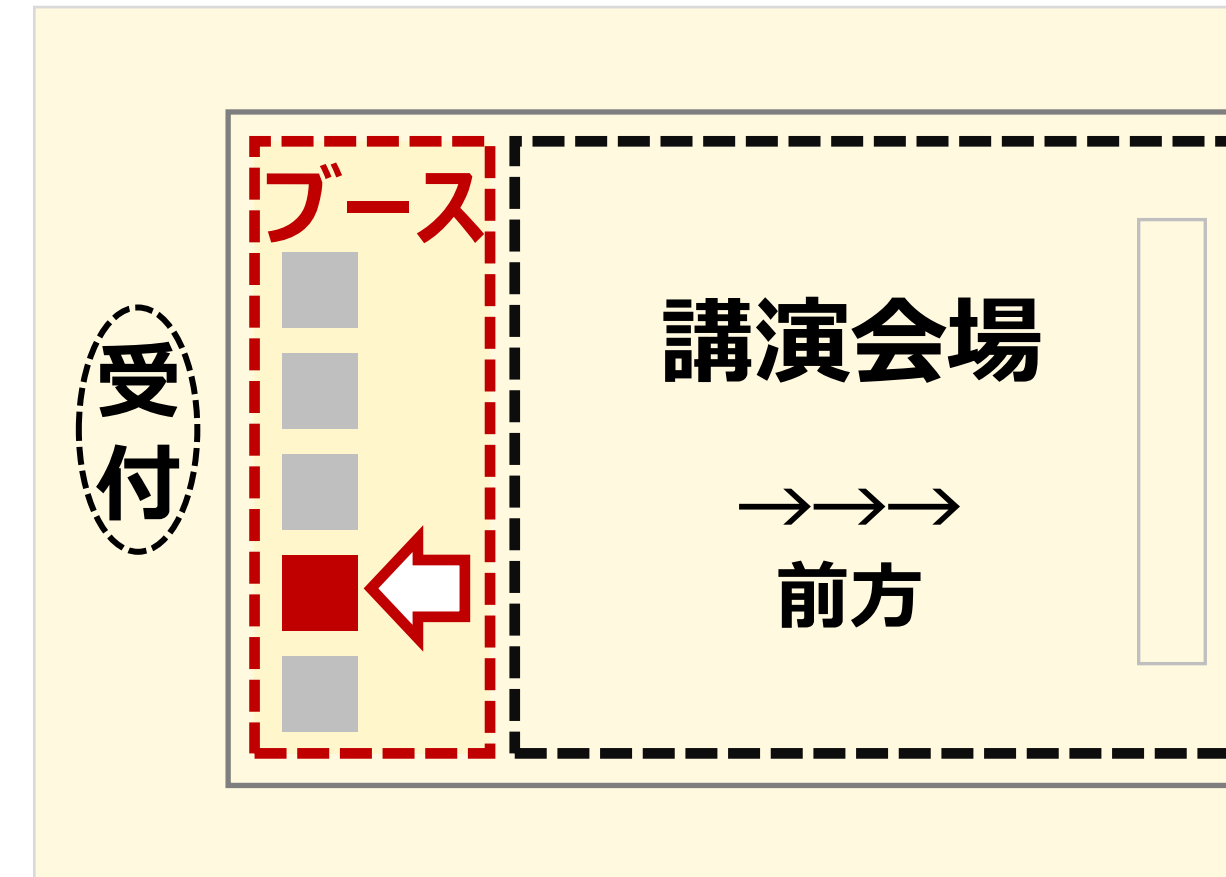
## ◆ コンタクトセンターの働き方改革/EX向上を生成AIで実現



**課題** オペレーター不足、お客さま対応品質の低下  
カスタラ問題が深刻化

**解決** 通話録音/テキスト化や**生成AIによる要約**、  
**カスタラ発生検知**で**オペレーターの負担を軽減**

展示ブース位置



**デモ体験やご提供事例のご紹介を実施しています。ぜひお立ち寄りください！**

ご清聴ありがとうございました

