

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）

NTT docomo

NTT Communications

NTTコムウェア

地域通信事業

NTT 東日本

NTT 西日本

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 DATA

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）

NTTアーバンソリューションズ

NTTアノードエナジー

※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

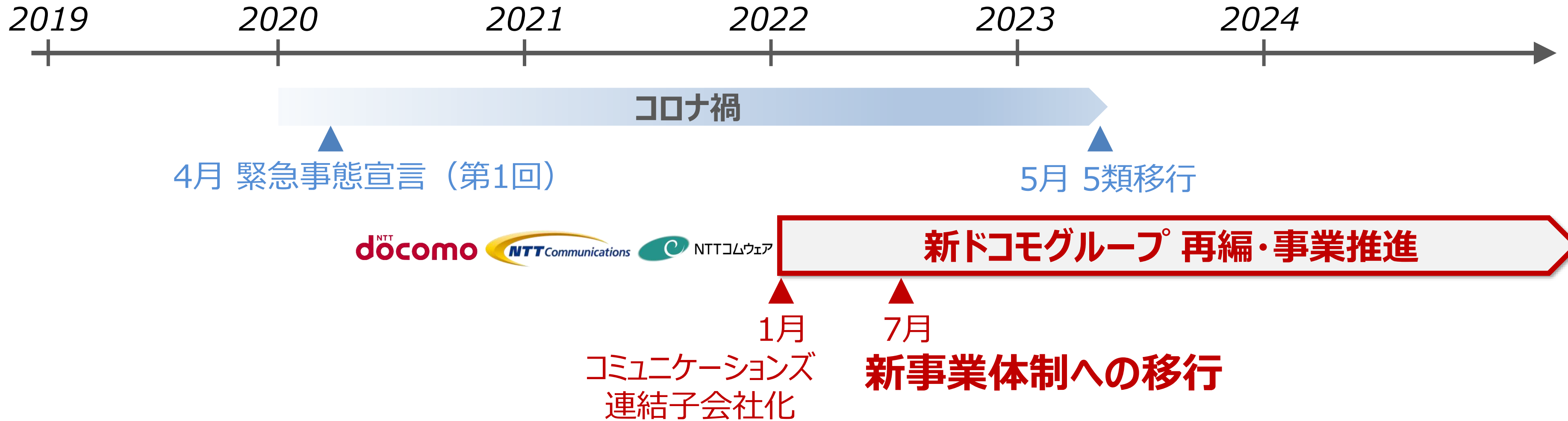
約**1億** 会員

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

▲
2月

① コロナ禍に伴うリモートワーク推進

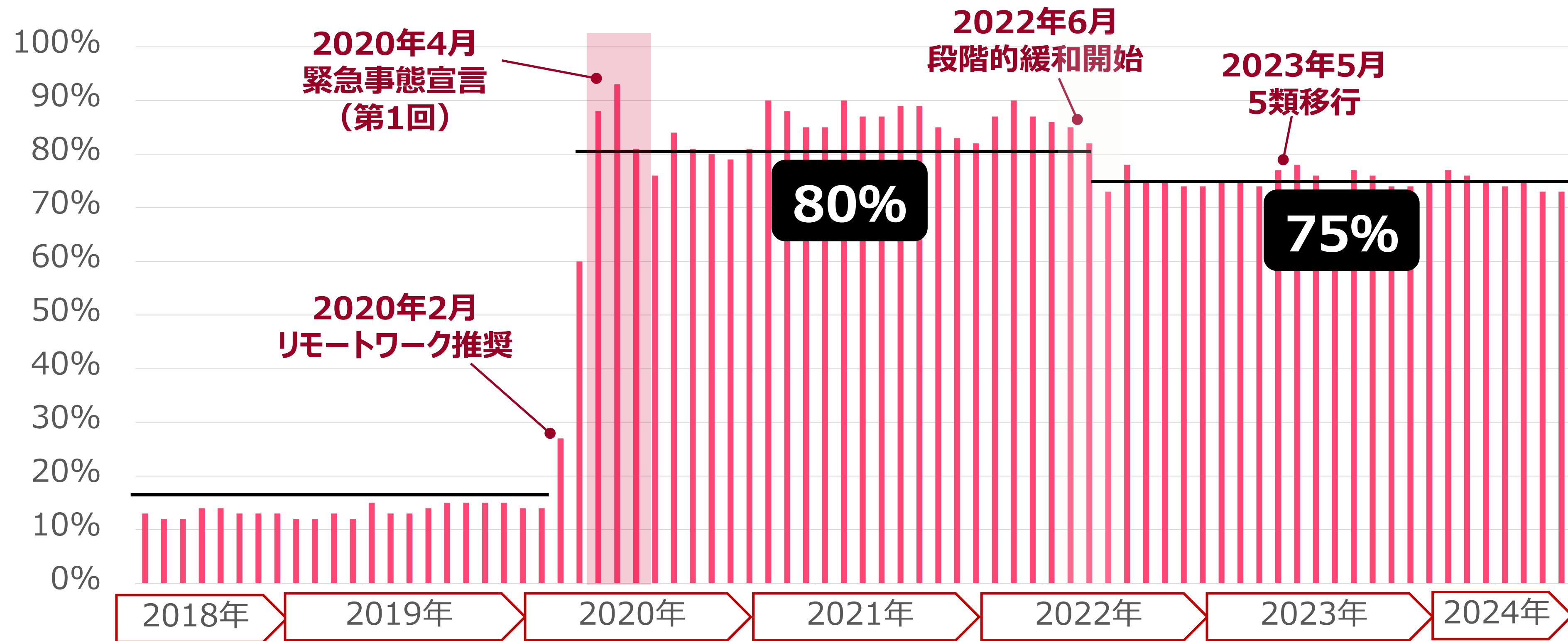
② 社員融合/EX向上に向けた取り組み

▲
7月

- ・ ドコモ、コムウェアからの社員統合
- ・ リモートスタンダード開始

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

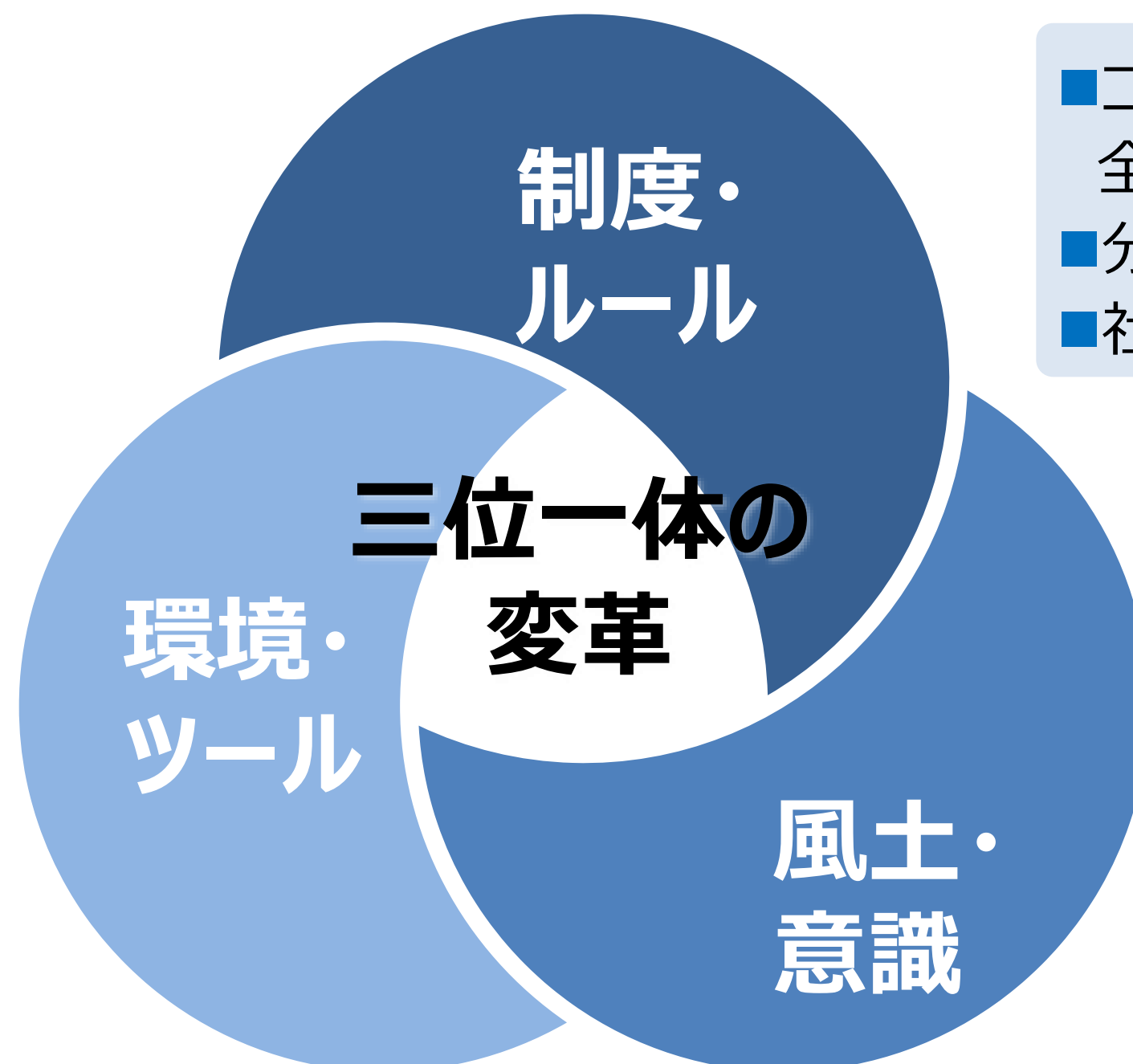


■ ②社員融合/EX向上に向けた取り組み（1/2）

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）

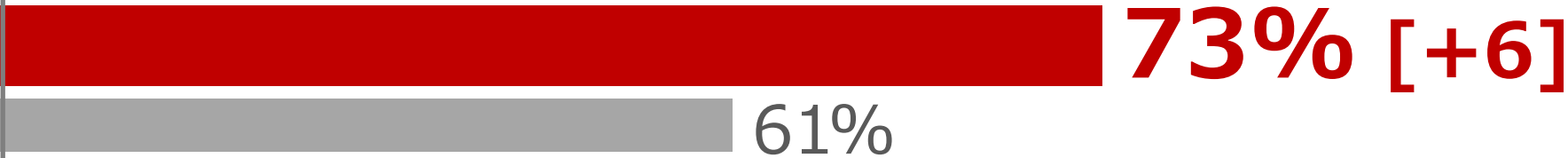
私は仕事上で**信頼関係**
を築いている



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



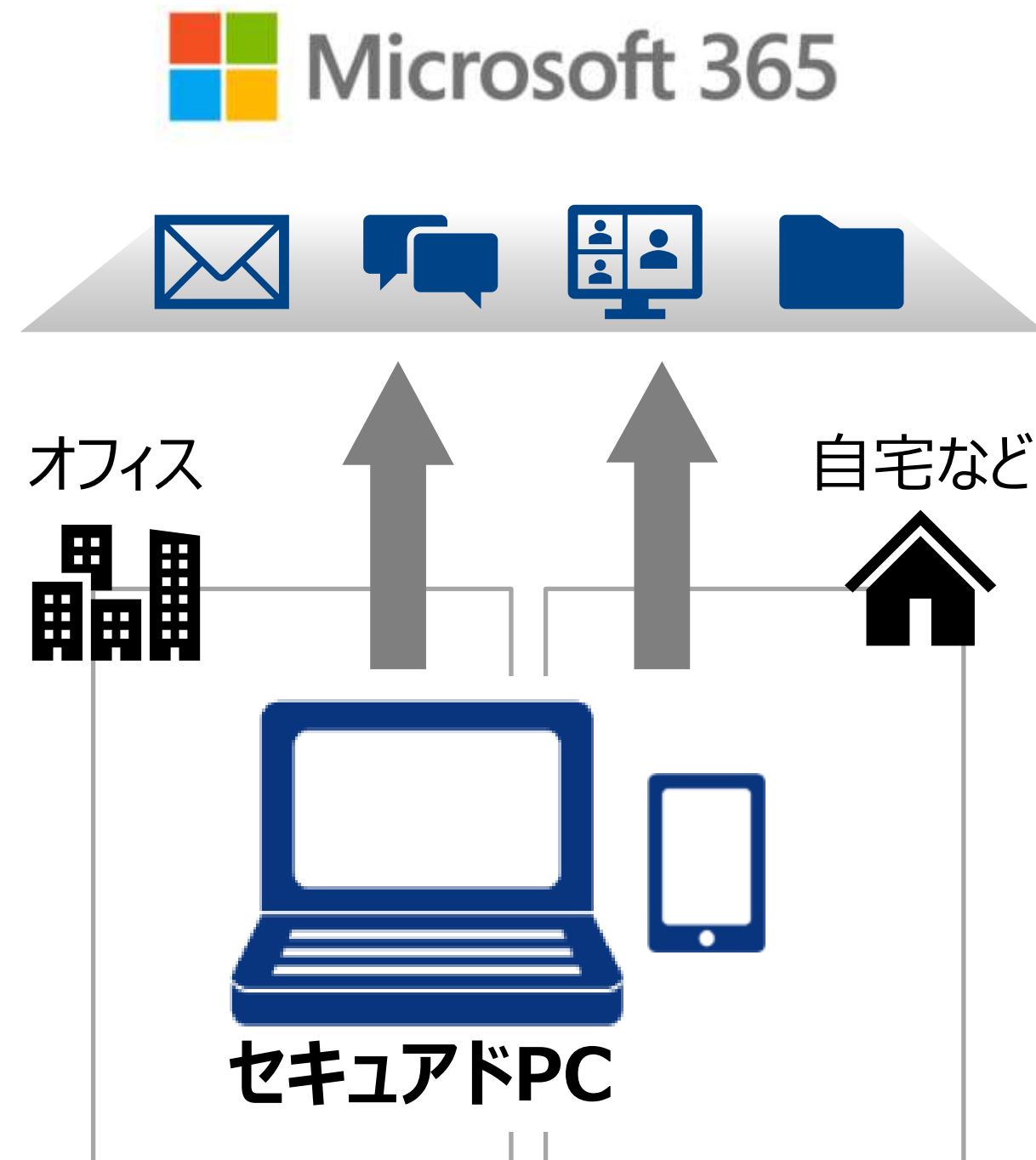
■ **NTTコミュニケーションズ**
[2022年12月比]

■ **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

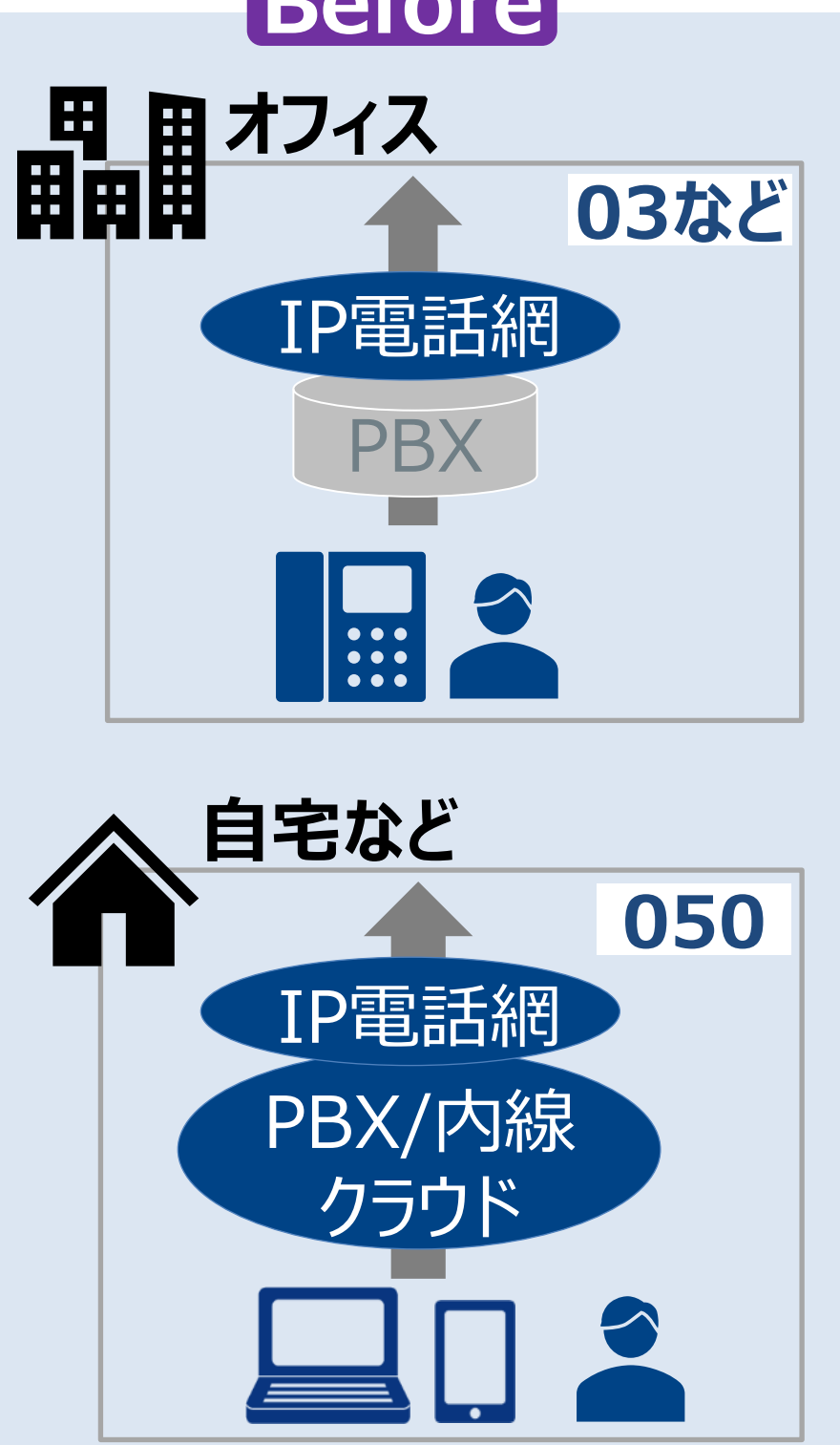
- ✓ 円滑なコミュニケーション環境の整備、業務効率化を目的にMicrosoft365を導入
- ✓ 個人のBYODも含めて、スマホでも同一環境を利用

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

Before



After



◆ 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

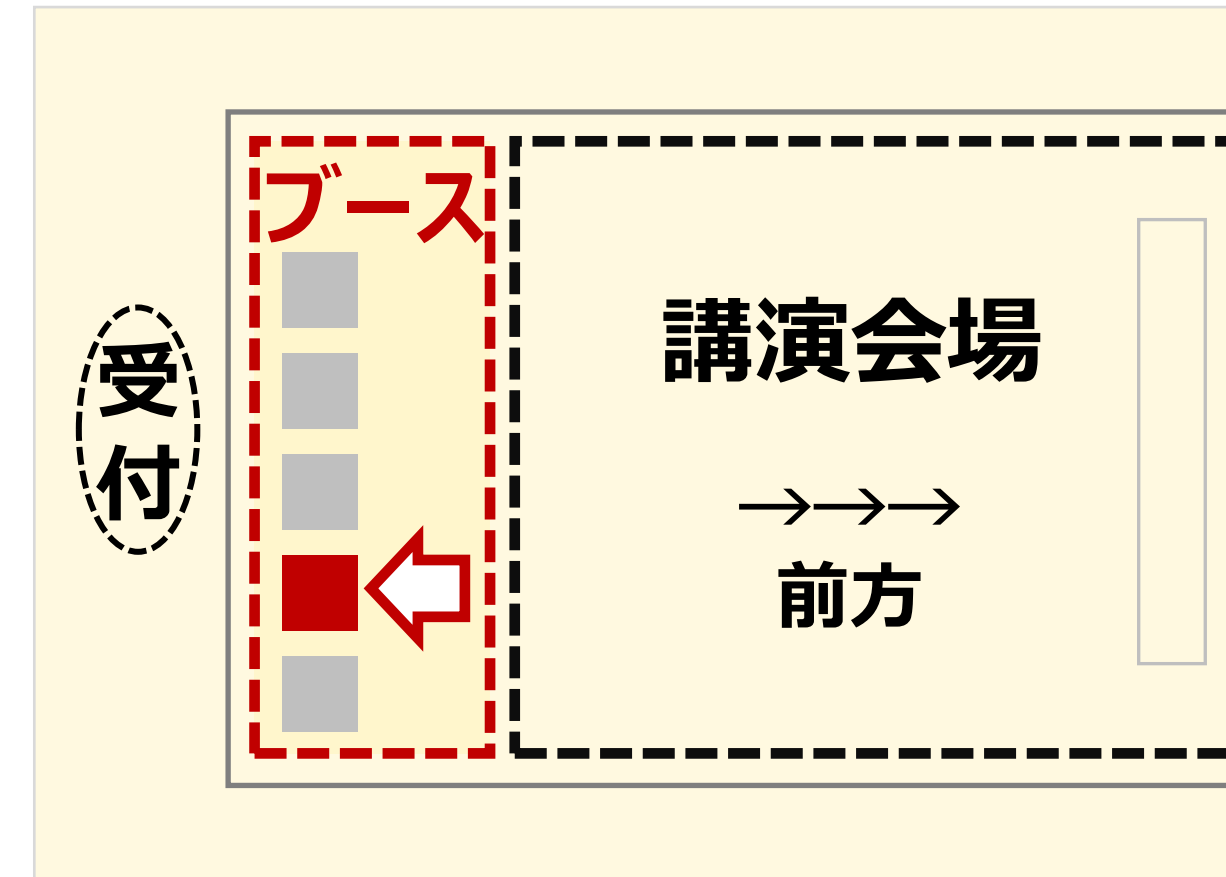
◆ コンタクトセンターの働き方改革/EX向上を生成AIで実現



課題 オペレーター不足、お客さま対応品質の低下
カスハラ問題が深刻化

解決 通話録音/テキスト化や**生成AIによる要約**、
カスハラ発生検知で**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

