

Challenging Tomorrow's Changes



CTCグループ

CSR
REPORT

2012



**ITの発展が、
社会の課題を解決する。**

代表取締役社長

菊地 哲

2012年6月、新たに代表取締役社長に就任いたしました。7千人もの社員を預かる立場として、その責任の重さを改めて心に刻みつつ進んでいかなくてはならないと、決意を新たにしているところです。

当社の「CTC」という社名には、「Challenging Tomorrow's Changes」—変化を誘発するとともに、明日の変化に挑戦するという意味が込められています。特に、動きの激しいIT業界においては、変化を後追いするのではなく、半歩でも変化の先を行くことが肝要です。今後も、お客様をはじめとする

ステークホルダーの皆様の声に耳を傾けながら、より積極的に「挑戦する」文化を育てていきたいと思っております。

社会の持続性に 貢献する

近年のITの急速な発達と広がりには、目を見張るものがあります。日本のオフィスで現在のようなコンピュータが一般的に使われ始めたのはわずか20年ほど前のことですが、いまやEメールやインターネットは私たちの生活に欠かせない存在となりました。それとともに、私たちCTCグループがITという

本業を通じて社会のなかで果たすべき役割も、ますます大きなものになりつつあると感じます。

その最たるものは、ITを通じた持続可能な社会への貢献です。人口爆発によるエネルギーの枯渇が世界的な課題となった20世紀を経て、私たちは今、価値観そのものの根本的な転換を迫られています。そのようななかで、ITは世界が抱えるさまざまな課題解決に向けて、非常に大きな可能性を擁する分野だと思っております。

たとえば、エネルギー使用量の削減。仮想化技術の進歩によるシステムイン

フラの効率化で、お客様の業務遂行に必要なコンピュータの台数を大幅に減らすことができるようになったほか、当社のデータセンターそのものの省エネ化もさらに進めています。大きな関心が集まる再生可能エネルギーについても、風力や太陽光による発電設備の最適地選定のための気象情報解析、発電量や需要を予測しての需給体制の最適化など、私たちの技術が活かせる場は、さらに広がっています。

また、私たちの生活は現在、ITを利用したさまざまなシステムに支えられており、それが混乱・停止した場合に社会に与えるダメージは計り知れません。データセンターでのデータバック

アップをはじめとして、お客様のBCP(事業継続計画)構築や危機管理体制の強化をお手伝いすることで、社会への「安全・安心」の提供にも資することができると思っています。

さらに、テレワークシステムの導入など、人々の多様な働き方を実現する上でもITは大きな力になります。年齢や性別、国籍、家庭の事情なども異なるさまざまな人材が、それぞれの力を最大限に発揮できる環境づくり



にも、多様な働き方を実現するためのシステムが不可欠です。当社自身も積極的にそうした環境整備を進め、社会でリードする存在になりたいと考えています。

私たちは本業を通じて、 持続可能な社会の実現に貢献します。

長期的視点に立った 被災地支援を

2011年の東日本大震災発生直後の直後にも、CTCグループでは多くの社員が不眠不休で、システムや通信体制復旧などの作業にあたりました。そうした体制がスムーズにできたのも、「本業を通じて社会に貢献する」という意識が会社全体に広く浸透していたから



こそであり、会社の一員として誇りに思います。

一方で、被災地への支援においては、こうした素早い立ち上げとともに、それをどう継続させていくか、そして次の段階へと移行させていくかが大きな課題です。そうした観点から、被災地で買い物に苦勞されている方々に便利な環境をご提供したいと、地元のスーパーマーケットに、弊社のネットスーパークラウドサービスをご利用いただき、ネットスーパー開設への支援を行なうなど、新たな試みもスタートさせました。

「復興」とは、1年、2年といった短いスパンで完了するものではありません。だからこそ長期的な視点に立って、継続できる支援を続けていきたいと考えています。

社員一人ひとりが 「奥の深いプロ」に

また、そうした取り組みを支える、何より重要な存在が社員一人ひとりで

あることは言うまでもありません。

社員にはまず、それぞれが知識や技術力、開発力をさらに磨いて、お客様に頼られ、信頼される存在となることを求めたい。そしてそのために、幅広い経験や知見、グローバルな視野を持つ一方で、「この分野ならこの人」といってもらえるような「奥の深いプロ」を目指してほしいと思います。

さらに、社員一人ひとりが、意見を言い合え、仕事を楽しみ、好きだと言える会社、家庭も大切にしながら楽しんで働けるような「良い風の吹く」企業文化を育てていきたい。もちろんそれと同時に、社員だけではなくお客様や株主、取引先など、あらゆるステークホルダーに価値を提供し、よい影響をもたらすことができるような会社でありたいし、あり続けられると確信しています。

本レポートには、そのための私たちの試みや想いがいっぱい詰まっています。ぜひご一読いただき、ご意見をお寄せください。

CTCグループの概要

CTCの会社情報

会社名 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(略称CTC)
 創立 1972年4月1日
 本社所在地 〒100-6080 東京都千代田区霞が関3丁目2番5号
 霞が関ビル
 代表取締役社長 菊地 哲

資本金 21,763百万円
 社員数 7,162名(CTCグループ)※
 事業内容 コンピュータ・ネットワークシステムの販売・保守、
 ソフトウェア受託開発、情報処理サービス、
 科学・工学系情報サービス、サポート、その他

※2012年3月31日現在

主要グループ会社と事業内容

シーティーシー・テクノロジー株式会社(略称CTCT)

保守・運用・監視サービス、システム・ネットワーク各種サポートサービス、ネットワーク・ファシリティ構築、オフィス移転・統合、IT関連教育

CTCシステムサービス株式会社(略称CTCS)

システム運用管理サービスを中核事業とし、衛星通信・放送運用サービス、ソフトウェア開発サービス、ソリューションサービスを提供

シーティーシー・エスピー株式会社(略称CTCSP)

ネットワーク/セキュリティ関連機器、ストレージ関連機器・ソフトウェア、その他周辺機器などの販売、およびこれら事業に関わるコンサルティング・導入/構築・サポート

シーティーシー・ラボラトリーシステムズ株式会社(略称CTCLS)

製薬・化学・食品業界向けコンピュータ・ネットワークシステムの提供、ソフトウェア受託開発、保守サポート、各種実験サービスの仲介

シーティーシー・システムオペレーションズ株式会社(略称CTCSO)

オープン系システムのインフラ運用サービスの提供

CTCファシリティーズ株式会社(略称CTCF)

コンピュータセンター(横浜、神戸、大手町、渋谷、目白坂)のビル施設運営管理業務

シーティーシー・ビジネスサービス株式会社(略称CTCBS)

CTCグループ会社からの職能業務(人事・総務・情報システム関連)の受託、およびWEBコンテンツの企画制作・保守運用と広告媒体の企画制作

ファーストコンタクト株式会社(略称FCC)

サービスデスク・コンタクトセンター運用サービス、教育・研修サービス、マニュアル作成サービス、アウトバウンドサービス、バックオフィスサービス

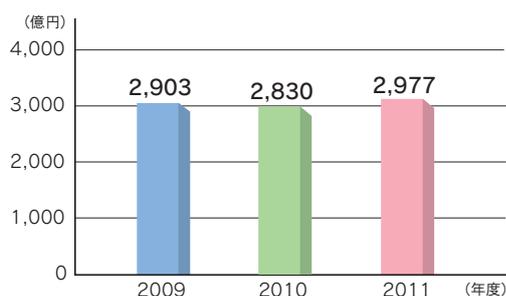
アサヒビジネスソリューションズ株式会社(略称NAiS)

システム開発・保守・運用、ITコンサルティング等全般

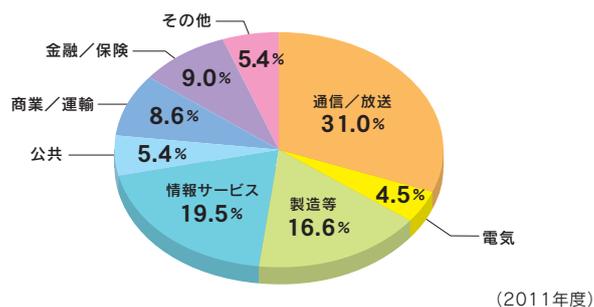
株式会社ひなり(特例子会社)

CTCグループ会社向けマッサージ、美化清掃業務、業務に関連する衣類等の洗濯サービスおよび農業付帯の軽作業の請負等

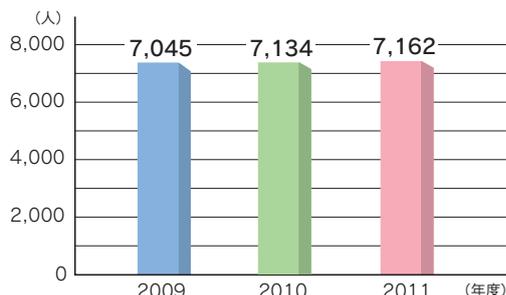
売上高推移(連結)



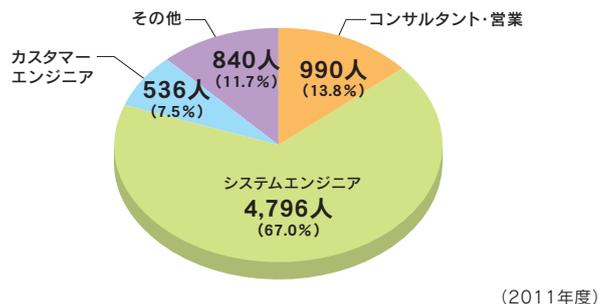
業種別売上高構成比(連結)



社員数推移(連結)



人員構成(連結)



CONTENTS

CTCグループ CSR REPORT 2012

01 トップコミットメント



03 CTCグループの概要

04 目次 編集方針

05 CTCグループと社会との関わり

CTCグループのCSR

07 ● 理念体系 CSR方針

08 ● 2011年度 CSRアクションプランレビュー

09 ● 2012年度 CSRアクションプラン

〈特集〉ITで社会を支える

11 特集1 クラウド型ネットスーパーで被災地の「食のライフライン」復興を支援

15 特集2 保守・運用という使命

17 ガバナンス

ステークホルダーとの関わり

18 ● 基本的な考え方

19 ● お客様との関わり

21 ● 社員との関わり

23 ● 地域社会との関わり (社会貢献)



24 環境報告

25 データ集

26 第三者意見書



編集方針

CTCグループは、持続可能な社会の実現に向けた取り組みと社会的責任に関する情報をわかりやすく開示し、ステークホルダーの方々とのコミュニケーションを図ることを目的に、2007年より、CSR(Corporate Social Responsibility)レポートを発行しています。

3.11の東日本大震災から約1年半、社会インフラとしてのITの役割に対する期待が高まっている折、2012年報告書では、CTCグループの本業であるITの力を通じて、社会インフラをいかに支えているのかを「特集」や「お客様との関わり」などのページを通じてご紹介しています。

本レポートの作成にあたり、「環境報告ガイドライン(2007年版)」「(環境省)、および「サステナビリティ・レポートガイドライン2006」(Global Reporting Initiative)を参考にしています。

報告対象期間 2011年度(2011年4月1日~2012年3月31日)
※一部上記対象期間後の情報も含まれます

報告対象範囲 CTCおよびグループ会社

発行時期 2012年8月

お問い合わせ先 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(略称CTC)
CSR・セキュリティ統括部

所在地:〒100-6080 東京都千代田区霞が関3丁目2番5号 霞が関ビル
電話:03-6203-5009 FAX:03-5512-3062
eメール:csr_proj@ctc-g.co.jp URL:http://www.ctc-g.co.jp/

皆様からのご意見を今後のレポートやCSR活動に活かしていくため、本レポートをお読みいただいたご感想やご意見を上記お問い合わせ先にお寄せいただければ幸いです。

カーボンオフセット量

この印刷物
1冊あたり CO₂排出量
352.7g



CTCグループと社会との関わり

CTCグループは、情報技術を活用し、お客様を通じて社会基盤を支えています。

公共機関サービス

人々の生活の利便性向上のために

公共機関においてもITを活用することにより、市民生活の利便性向上に役立っています。たとえば、落とし物をしてしまった場合、インターネットを利用して遺失届を出したり、遺失物の検索・照会をスピーディに行なうことにより、持ち主への返却率向上につながっています。

構造、熱流動解析システム等を利用した航空機の最適設計支援

インターネットでの航空券予約システム

道路・鉄道を対象とした受託解析・コンサルティングの提供

セキュアな学内外ネットワークの構築

コンビニエンスストア

欲しい物を欲しい時に買えるサービスの構築

商品マスタ情報をもとに受発注をつかさどる情報システムにより、皆様の求める商品が過不足なくそろい、いつでも作りたてのお弁当が用意できるようになりました。

ガソリンスタンド向けオンラインPOSシステム

スーパーマーケット

日々の買い物を便利に

食品から日用品まで即日配達するネットスーパーのシステムをトータルサポート。生活に必要なものをすぐに注文・入手できるので、毎日の買い物が便利になります。

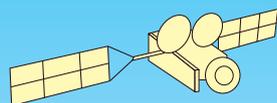
オフィス

企業の事業継続のために

ITシステムがさまざまな社会インフラに組み込まれている現代、ひとつの障害が、社会に与える影響は甚大です。企業のシステムを安全・安心に利用いただけるよう、見守り続けています。

24時間365日の保守・運用体制

皆様と企業を結ぶ窓口となる
コンタクトセンターの構築



エネルギー・環境

社会の安全・安心のために

21世紀に入り、地球温暖化、大規模自然災害、エネルギー問題など多くの課題がますます顕在化してきました。風力発電の適地選定、気象情報を用いた省エネルギー、大型建造物の耐震、原子力設備の安全解析など、私たちは科学技術を用いて社会の安全・安心に貢献しています。

レストラン

「食」の安全のために

皆様へ安全な「食」をお届けするために、生産から物流・販売にいたるまでのサプライチェーンにおける全工程の情報管理をサポートしています。

海上災害対応のためのITシステムの提供

気象情報分析等で最適航路を支援

クライアント総合ソリューションでセキュリティと利便性を両立

モバイル端末（携帯電話／スマートフォン）

モバイル通信サービスの安全性／利便性向上

携帯電話／スマートフォンをはじめとするモバイル（移動体）通信サービスの高度化、セキュリティ強化などに貢献しています。高速で安定的なデータ通信サービス、社会問題でもある有害コンテンツの制御、あるいはウイルス対策などのセキュリティサービスの仕組みづくりも私たちの仕事です。

銀行

金融機関のネットサービス構築

金融機関のホームページにアクセスすることにより、従来は営業時間内に店頭や電話でしか受けられなかった情報提供やさまざまなサービスが、時間を問わず自宅や外出先で受けられるようになりました。

家庭

テレワークシステムの構築

オフィスだけでなく、自宅で働くテレワーク※など、多様な働き方を促進するための技術提供を行なっています。

※テレワーク：情報通信技術を利用して、勤務時間やオフィスの場所に制約されず柔軟に仕事ができるという労働形態のひとつ

データセンター

クラウド※時代のインフラを支える

皆様の生活やダイナミックな社会活動に不可欠な情報システムインフラを提供しているのがデータセンターです。大災害にも耐える堅牢な施設・ネットワークと、24時間365日ノンストップ運用で、大規模ネット社会の安全・安心なシステム基盤を提供しています。

※クラウド（コンピューティング）：コンピュータリソースの所有・管理などの制約を意図することなく、インターネットを通じて大規模なシステム資源を柔軟に活用する利用形態

■■■ CTCグループのCSR ■■■

2006年の経営統合を機にCTC理念体系およびCTCグループ行動基準を策定しました。
これにもとづき、CSR方針(CTCグループが目指す社会と私たちの役割)を2007年に策定しました。

CTC理念体系



CTCプリンシプル「Challenging Tomorrow's Changes」の志を持って、私たちは、
確固たる**価値観(Value)**のもとに、明確なる**使命(Mission)**を実行し、**目標(Vision)**の達成に挑戦し続けます。

 理念体系の詳細はホームページをご覧ください
<http://www.ctc-g.co.jp/corporate/philosophy.html>

CSR方針

CTCグループが目指す社会と私たちの役割

CTCグループは、
社会の情報インフラシステムを支え、育む企業グループです。
これまで、その技術と製品・サービスをお客様に提供することによって
情報化社会の構築と発展に貢献してきました。

これより私たちは、
未来の情報化社会はどうあるべきかをよく考え、
お客様をはじめ、多様なステークホルダーとの対話を通じて、
情報インフラシステムをより社会に役立つものに進化させ、
すべての人々がITの恩恵を享受できる社会を創造することを目指します。

そのようにして、
ITの力で持続可能な社会を次世代に引き継いでいくことが
CTCグループのCSRです。

2011年度 CSRアクションプランレビュー

CTCグループでは、事業グループ/グループ会社単位で毎年CSRアクションプランを策定し、取り組んでいます。2011年度の各アクションプランのレビューは下記のとおりです。なお、2012年度からアクションプランの策定とレビューの方法を見直し、次ページに詳細を報告しています。

担当部署 / グループ会社	2011年度アクションプラン	2011年度レビュー
情報通信システム事業グループ	<ul style="list-style-type: none"> ① スマートフォンビジネスを中心に通信各社への技術支援を継続 ② モバイル通信関連の新規サービス/技術開拓(データオフロード、デバイスマネジメントなど)を継続するほか、震災対策としてBCP(事業継続計画)、省電力ソリューションを推進 	<ul style="list-style-type: none"> ① スマートデバイス業務利用におけるリスク対策として、リモートでデバイス管理を行なうdeviceSAFEの商用サービスを開始 ② 次世代通信規格LTEの実現を含めた技術支援を各通信事業者へ実施するとともに、急増するトラフィックへの対策ソリューションとして屋外WiFi製品、キャッシュ、DPI※、ポリシー制御などの販売促進活動を実施 <p>※DPI(Deep Packet Inspection): インターネットの利用者とサーバの間でやりとりされるパケットの制御情報を第三者が検査する技術</p>
金融システム事業グループ	<ul style="list-style-type: none"> ① 金融業界における法規制強化対応への支援 ② 金融SOIT(Service Orientation of IT)によるプライベートクラウドの提供、および独自のパブリッククラウドの提供により、金融機関の業務効率化を図り、環境負荷低減に貢献 ③ 金融機関における震災対応として、在宅勤務のための仮想デスクトップインフラ構築や、データセンターを利用したDR※サイト構築 	<ul style="list-style-type: none"> ① ソルベンシー規制、バーゼル規制、IFRSなど、法規制強化による膨大な計算処理を大量・高速計算基盤導入で支援 ② 大手銀行においてインフラ統合コンサルティングから大規模仮想化基盤構築までを実施し、大幅な業務効率化を達成 ③ 大手銀行、保険会社において、災害対応のためのDR※サイト構築や仮想デスクトップインフラを提供 <p>※DR(Disaster Recovery): 自然災害や人為災害などで被害を受けたコンピュータシステムを、速やかに復旧すること</p>
エンタープライズシステム事業グループ	「クラウド」[仮想化/IT統合]ビジネスを推進し、年間の受注ベースで2010年度比増を目標	2010年度のような大型案件受注がなかったこともあり、年間受注ベースでは2010年度比減となり未達成
CTCLS*	薬の研究・開発を効率化し、生産管理を改善、および安全性を確保するソリューション提供のさらなる推進	創薬研究システム、品質保証システム、安全性情報管理システムの提供を通じ、新薬の開発、製薬の品質向上、市販後の副作用の早期発見などに貢献
流通システム事業グループ (NAIS*を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ① お客様のシステム全般を見直し、「品質向上」「グリーンIT」をキーワードに省電力/省スペース/ハイパフォーマンスな機器やシステム、クラウドの提案と導入活動を実施 ② お客様の帳票電子化による紙削減、配送コスト削減、コールセンター効率化に貢献する提案と導入支援活動を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ① サーバ仮想化ならびにサーバ集約化を、最新のシステムやプライベートクラウド環境でお客様にサービス提供する提案を実施、一部開発に着手。「環境負荷の低減」「安全・安心」なシステムの実現により、お客様のITコスト削減にも貢献 ② 帳票電子化の提案促進により、ユーザ件数5件(累計11件)の導入を実現
科学システム事業部	地球環境、エネルギー、防災等の分野で、専門技術とシミュレーション技術をベースとした、ソリューション(エネルギー・環境/低エネルギー・最適化/建造物の長寿命化・防災等の分野)の提供を強化	地震、津波に関する防災関連のシミュレーションを2010年度以上に実施し、社会のニーズに対応。また、地域の効率的なエネルギー利用を支援するクラウドサービス[E-PLSM]をリリース
クラウドプラットフォーム事業グループ (CTCS*,CTCF*を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ① 仮想化ホスティングサービス提供による顧客の消費電力削減への寄与 ② BCP(大震災)対応の更新 ③ 節電対応(電気事業法第27条対策)および省エネ機器更新 ④ お客様へのサービス品質向上 	<ul style="list-style-type: none"> ① 2011年4月から神戸コンピュータセンターでも仮想化ホスティングサービスを開始し、全体で年間500サーバ超の移行を実施し、顧客の消費電力削減に貢献 ② 東日本大震災での対応を活かし、データセンターの事業継続計画書の更新を完了。自家発電機関連の強化を進めるとともに、各部署でBCP対応手順書を整備 ③ 電気事業法第27条対策として冷凍機、空調用ポンプ、UPS等を高効率機種に更新するとともに、NAS電池放電、氷蓄熱放熱、空冷チラー冷房稼働、不要サーバ電源停止、空調温度設定見直し、蛍光灯の間引き等の施策により、使用可能電力上限値に対して15%以上の削減を実施 ④ システム運用部署で「ISO9001:2008」拡大認証を取得。KY(危険予知)研修への積極的参加を推進し、全体で860名が受講。全データセンター出席のトラブル対策委員会を毎週開催し、ヒューマンエラー削減の目標を達成
FCC*	<ul style="list-style-type: none"> ① コールセンター運用におけるお客様の預かり情報(個人情報含む)管理の強化 ② お客様コールセンターの安定運用のため、BCPの強化 	<ul style="list-style-type: none"> ① すべての部署でISMS認証を取得することを目標としてセキュリティ活動を強化し、2012年1月31日に認証を取得 ② 老朽化したPBX※を2012年1月に新システムに更改し、サービスを開始 <p>※PBX: 企業等で内線電話同士の接続や、加入者電話網やISDN回線などの公衆回線への接続を行なう機器</p>
保守・運用サービス事業グループ (CTCT*,CTCSO*を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ① お客様へのサービス品質向上 ② BCPへのさらなる取り組み(節電・停電) 	<ul style="list-style-type: none"> ① ハードウェア保守におけるSLA※の遵守、ミドルウェア保守顧客満足度の向上および保守部材品質向上などの活動により、2010年度以上の安心を提供 ② 1. 東日本大震災による被災顧客システムの早期復旧のため、エンジニアを増員派遣 2. 夏季節電対策を立案。輪番操業顧客支援の保守体制を確立し、サービスを継続 <p>※SLA: サービスレベルに関する合意</p>
クロスファンクショナルグループ (CTCSP*を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ① 仮想化・統合化、クラウド、災害対策、環境関連ソリューション等、最新技術を用いた提案・支援の強化 ② 製品・サービス・SI※における品質等管理の強化 <p>※SI(System Integration): 情報システムの企画、構築、運用などを一括して行なうこと</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 1. 「ISOIDEAL for Private Cloud」「Cloudage FaaST」「Cloudage Backup サービス」「SMB向け無停止型プラットフォームワンストップサービス」「IQcloud Sync」等、仮想化・統合化、クラウド、災害対策、環境によりやさしいIT製品、環境関連ソリューションの提案および技術支援を実施 2. 改正省エネ法対応ソリューション「ecoFORTE EMSサービス」の販売を開始(従来のサービスに、EMS: エネルギー管理サービスを付加) ② 1. 製品・サービス・SI※における品質等管理強化と標準化推進による、品質・生産性およびサービスレベルの維持向上に貢献 2. RoHS指令等環境関連規制について、製品ベンダーの対応状況の確認を実施

*は各事業グループ主管のグループ会社(P.03参照)

■ 2012年度 CSRアクションプラン

CSRアクションプランの見直しと 新CSR目標について

2011年度まで、各事業グループ／グループ会社ごとにCSRアクションプランおよびレビューを掲載していましたが、2011度の第三者意見において、「CSRアクションプランが実務的な項目になってしまっており、レビューを読んでも、定性的または定量的にも、CSRの観点から十分な達成度が実現しているのか、わかりにくい印象です」というご意見をいただきました。

そこで今回、CSRアクションプランの策定とレビューの方法について見直し、特にCTCグループが社会へ与える影響をよりわかりやすく示すように工夫をしました。

まずは、CTCグループとして、新たに3つの柱となるCSR目標を策定。各事業グループ／グループ会社が、この3つの目標を踏まえたそれぞれのCSRアクションプランを立案しました。それらのCSRアクションプランを整理・集約し、CTCグループとして何に取り組むのかをまとめたのが、右記の2012年度CTCグループCSRアクションプランです。各事業グループ／グループ会社のCSRアクションプランにもとづき、各々がそれぞれ、さらに具現化したアクションプランを掲げています。

それらを1年間かけて遂行し、年度終了時点で各部の達成状況をCSRアクションプランごとに集計し、レビューを実施します。

■ CTCグループアクションプランの策定とレビューのプロセス



※アクションプランごとの達成部署数の比率で評価を実施

新CSR目標

1

社会の環境負荷低減 に貢献する

2012年度
CTCグループアクションプラン

クラウド関連ビジネス、
省電力ソリューションの提供

データセンター事業における
省エネルギーへの取り組み

スマートコミュニティ
関連ビジネスへの取り組み



新CSR目標

2

社会の安全・安心を支える

2012年度
CTCグループアクションプラン

システム・サービス品質の
さらなる向上

DR(ディザスタリカバリ)関連サービスを
はじめとしたBCP構築の支援

お客様における
ガバナンス強化の支援



新CSR目標

3

便利で豊かなくらしを支える

2012年度
CTCグループアクションプラン

スマートデバイスの利便性、
安全性向上のための
技術・サービスの提供

ビッグデータ、スマート関連等、
最新のITソリューションの提供

お客様のビジネス変革、
ワークスタイル変革を支援



ITで社会を
支える
特集

1 クラウド型ネットスーパーで被災地の「食のライフライン」復興を支援



東日本大震災被災地の「買い物難民」の現状

東日本大震災では、多くの街が失われ、広範囲にわたってあらゆるライフラインが断絶しました。電気・ガス・水道などが復旧した後も、商店の損壊や交通の問題により、生活に必要な食料すら近隣では買えないという「食のライフライン」が断たれたままの地域は多く残ります。

こうした非常時に際し、「お客様の暮らしを守る」ことを最優先に掲げているのが、岩手県・宮城県の沿岸部を中心に14店舗を展開する地元のスーパーマーケット・マイヤです。1960年のチリ地震津波の翌年に、地域の復興を目指して誕生したマイヤは、その50年後にあたる2011年、地震と津波による大きな被害を受け、主力の大型店2店舗を含む6店舗が全壊。「再創業」として二度目のスタートを切ることとなりました。

過疎化・高齢化が進み、もともと日々の買い物に苦勞する人が少なくなかったこの地域では、マイヤの店舗が閉鎖し、生活必需品の自家用車が津波で流され、多くの住民が「買い物難民」となりました。マイヤは出張販売や移動販売車で商品の供給に取り組むとともに、震災から1年あまりの間に、5軒もの新規店舗を開設、地元の人々の暮らしのために奔走してきました。それでもなお、買い物に不自由をしている方々が多くいます。「店舗に足を運ばなくても買い物ができる仕組みが不可欠だと思いました。いずれはやらなければならないと考えていたネットスーパーの必要性を強く感じました」とマイヤ社長・米谷春夫氏は振り返って語ります。



株式会社マイヤ
代表取締役 社長
米谷 春夫 様

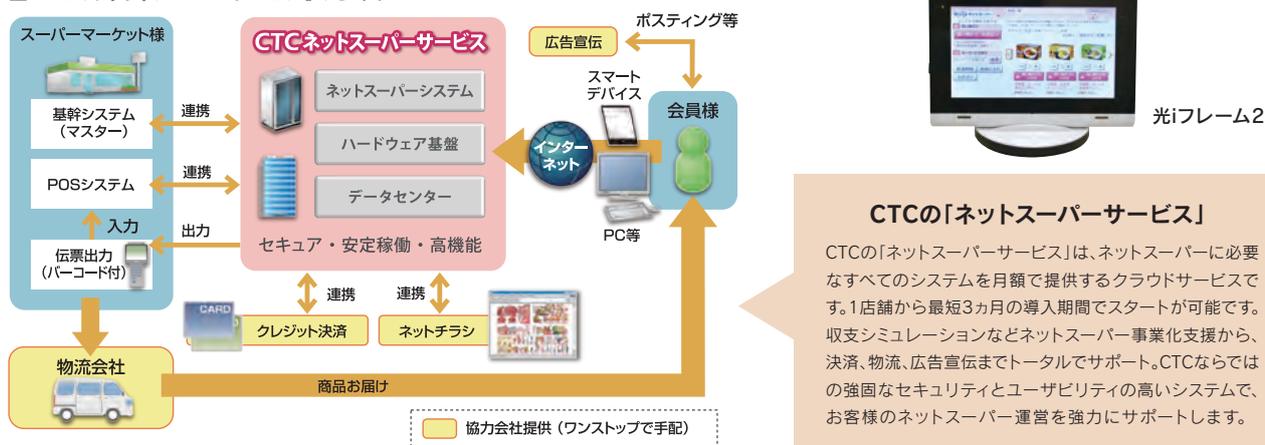
東日本大震災で甚大な被害を受け、1年以上が過ぎても依然として不便な生活を強いられている被災地住民の方々。CTCはクラウドサービスを活かし、NTT東日本とともに、地元スーパーマーケットのネットスーパー開設を支援してきました。被災地において、食料品など日々の買い物が困難な「買い物難民」をなくすための環境づくりに、事業と社会貢献の両面から取り組んでいます。

クラウド型ネットスーパーサービスの開発と提供

このようななか、CTCはマイヤ向けに、クラウド型ネットスーパーサービスのシステムを開発。2012年7月、津波により壊滅的被害を受けた岩手県・大槌町で、まずは、本サービスの提供を開始。手軽にインターネット接続ができる、

NTT東日本のタブレット型情報端末「光iフレーム2」やパソコンを利用し、マイヤのお客様は自宅にいながらにして、いつでも簡単に買い物ができ、最短3時間で購入したものを受け取ることができるようになりました。

■ CTCの「ネットスーパーサービス」のしくみ



CTCの「ネットスーパーサービス」

CTCの「ネットスーパーサービス」は、ネットスーパーに必要なすべてのシステムを月額で提供するクラウドサービスです。1店舗から最短3カ月の導入期間でスタートが可能です。収支シミュレーションなどネットスーパー事業化支援から、決済、物流、広告宣伝までトータルでサポート。CTCならではの強固なセキュリティとユーザビリティの高いシステムで、お客様のネットスーパー運営を強力にサポートします。

被災地で本当に求められる支援を目指して

このプロジェクトはそもそも、CTCのお客様であるNTT東日本の発案により始まりました。光iフレーム2を利用して、被災地の通信インフラの復旧や生活に必要な情報配信に取り組んでいたNTT東日本は、復興に向けた社会貢献活動として、さらに何かできないかと検討していました。NTT東日本は、岩手支店を通じて交流のあったマイヤに対し、そのネットスーパー参入への想いを後押ししようと、2011年夏、CTCにパートナーとして協働を呼びかけたのです。

ネットスーパーのシステムを自社開発するコスト負担は非常に大きく、マイヤのような地域特化型のスーパーには対応が難しいのが現実です。CTCは、ネットスーパーに必要なすべてのシステムを月額で提供するクラウド

サービス「ネットスーパーサービス」のリリースに向け、準備を進める最中にありました。「CTCにとっても、これから力を入れていこうとするサービスの最初のプロジェクトを、社会貢献として行なう意義は大きいものでした」と、CTCの営業担当者・石田雄太は当時を振り返ります。NTT東日本とCTC両者の目的と強みがびたりと一致し、この復興支援プロジェクトに向けたパートナーシップが生まれました。



CTC
情報通信システム第1本部
情報通信営業第1部
石田 雄太

3社協働によるプロジェクト開始が決定

2011年秋、NTT東日本とCTCはマイヤへの提案のため岩手県大船渡市の本社を訪れました。

高齢のお客様が多いマイヤでは、PCを利用するネットスーパーは敷居が高く「使ってもらえないのでは」という懸念を第一に抱えていました。それに対し、もともと主婦や

高齢者をメインターゲットにした光iフレーム2は、使いやすさと手軽さに定評があります。光iフレーム2を実際に手にしてみても、マイヤの米谷社長や同社のシステム担当・新沼達央執行役員も、その操作性の高さに大きな期待を持ちました。「ネットスーパーの利便さをご利用いただい

初めて実感していただけるもの。これなら、お客様が最初にぶつかる『注文の仕方がわからない』という壁を乗り越えられるのではと感じました」と新沼氏は語ります。さらに、CTCのクラウドサービスを利用することで、自社にネットスーパーのシステムを持たずにすむことも、マイヤにとっては、大きなメリットでした。復興支援として、CTCはシステムの構築・カスタマイズ費用を一部負担することと、150台の光iフレーム2を無料提供することを申し出ました。

事業的メリットや支援体制を勘案し、マイヤはネットスーパー開設を決意。米谷社長は「採算をとるのが難しいと

株式会社マイヤ
執行役員
営業サポート部
統括マネージャー

新沼 達央 様



見られ、これまで踏み切れなかったネットスーパー事業への参入ですが、買い物に不自由するお客様が多くいるなか、食のライフラインを

東日本電信電話株式会社
ブロードバンドサービス部
アライアンス推進担当
担当課長

山上 功 様



守ることはマイヤの使命です。NTT東日本さんとCTCさんの力添えにより、震災後の厳しい状況のなかにもありながらも、スタート地点に立つことができました」と当時の想いを語ります。

また、NTT東日本のサービス開発担当・山上功氏も「お客様のニーズに応えたいマイヤさん、利便性の高い光iフレーム2を被災地救済に役立てたい当社、ネットスーパーサービスの最初の事例を求め、かつ復興支援にも意欲があったCTCさん。それぞれの想いと目的が合致したからこそ、よい形での協働体制ができたのだと思います」と道のりを振り返りました。

多くの人の想いを乗せた複合的なプロジェクトの試行錯誤

2012年2月、サービス開始に向けた本格的な開発をスタート。

本プロジェクトに関わる担当者はCTCだけでも約20名。CTC社内では、ネットスーパーサービスの主管システムを構築・開発するチームと、マイヤ向けに導入をするチームが、部署を越えてともに業務にあたる体制

をとりました。担当エンジニアである

保田恵見は「複数の企業の複数の部門が関わる案件だけに、情報共有の難しさと重要性を感じました。話し合った内容はできるだけドキュメントに残し、社内では週に1度会議を開催、社外の関係各社とも密に連絡を取りきめ細かく対応するなど、プロジェクト全体がスムーズに進むよう最大限気を配りました」と話します。

この複合的なプロジェクトに、担当者はそれぞれの想いを胸に挑みました。「東京から大船渡市のマイヤ本部に足を運ぶたびに、沿岸部の甚大な津波被害を目のあたりにしました。マイヤさんとこの地域のために、少しでも役に立ちたいと思いながら、プロジェクトを進めてきました」と保田は言います。



CTC
情報通信システム第1本部
基盤技術第1部

保田 恵見

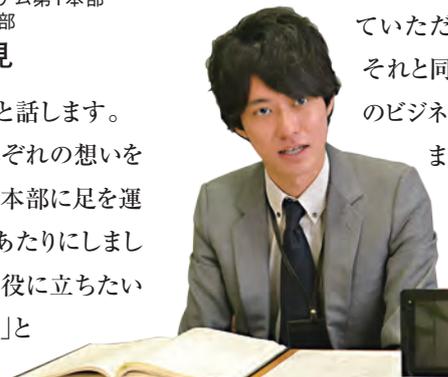
「高齢の方や主婦の方が使いやすいよう、できるだけシンプルで感覚的に操作できるインターフェイスにこだわりました」と話すのは、アプリケーション開発に携わる伊藤かおる。「もともと標準機能でないサービスも、お客様からの声を受けて標準化を検討することがあります。時間・コストなどの制限があるなかでも、できるだけご要望に応えたいんです」と開発への熱意を語ります。

NTT東日本のサービス開発担当・松浦佑季氏も、「復興に向けて被災地の住民の方が本当に便利に感じていただけるようなサービスを目指したい。それと同時に地場スーパーであるマイヤさんのビジネス拡大につなげられればよいと思います」と被災地への想いを語りました。



CTC
ソリューションビジネス推進本部
ソリューション開発部

伊藤 かおる



東日本電信電話株式会社
ブロードバンドサービス部
アライアンス推進担当

松浦 佑季 様

消費者の「食」を支え続けるために

マイヤのネットスーパーは、まずは店舗・地域を絞ったトライアル運用を進め、中長期的には他の地域へのサービス拡大を見込んでいます。ネットスーパーは消費者の毎日の「食」を預かるものであり、一度始めたら止めることはできず、そのためにもビジネスとして確立させる必要があります。

「利益が出なければ継続は難しくなります。長期にわたって消費者の暮らしを安定させるため、私たちもまた真剣に提案していかなければならないと感じています。当社にとって本プロジェクトは最初の事例であり、今回次第でサービス全体の流れが変わると言えます。責任は重いですが、同時に大きなやりがいもあります」。そう語る石田の言葉は、プロジェクトに関わる多くのCTC従業員の想いを代表しています。

米谷社長は、地方のスーパーマーケットが抱えるもうひとつの課題を明かしました。「大手スーパーマーケットなどの進出により、マーケット競争は年々熾烈になっています。ネットスーパーサービスへの着手は、生き残りをかけた戦いへのひとつの切り札でもあるのです」

それに対し、CTCのネットスーパーサービスの主管部担当である竹内正治は、「当社のサービスは、単にシステム

CTC
ソリューションビジネス
推進本部

竹内 正治



の提供だけでなく、収益シミュレーションや商圈分析、配送エリアの策定から、業務設計、決済、物流、会員集めの広告宣伝まで、ネットスーパーを新事業とするべくトータルに顧客ビジネスを支援できるのが特長です。また、ネットスーパーシステムの自社開発が難しいスーパーマーケットに対し、導入形態、店舗展開に合わせ効果的なソリューションを提供することもできます」とCTCの強みを語ります。本プロジェクトでも、それを活かしマイヤのネットスーパー展開を継続的、総合的に下支えしていきます。

被災地に限らず、全国に広がる買い物難民は推定約600万人。地元スーパーの閉鎖や交通手段の欠如、高齢・子育て中などによる身体的・時間的な制約などがその背景にあります。被災地支援からスタートしたCTCのネットスーパーサービスは、大きな社会的要請のもと、さらなる展開を進めていきます。(文中の企業名は敬称略)

CTCグループらしい被災地支援を目指して

～社員ボランティアによる光iフレーム2説明会～

今回のネットスーパーサービスでは、マイヤのお客様は光iフレーム2を使って買い物ができますが、まず、光iフレーム2そのものを使いこなしていただく必要があります。この地域で買い物に困っている方々には年配の方も多く、新たな情報機器を利用することへの壁があります。それを解消するために、光iフレーム2の操作方法や実際の買い物の仕方を、CTCの社員ボランティアがレクチャーすることにしました。まさに、CTCグループとして本業につながるボランティア活動です。この呼びかけに賛同した社員は、社内のボランティア支援制度を利用して仮設住宅での説明会や店内でのイベントに参加。ネットスーパーの利用を希望する方々に、直接話しかけながら、利用方法を説明しました。7月1日のサービス利用開始日に、早速ネットスーパーサービスを利用されたお客様からは、「重い物を運ぶのが大変だったので助かりました」というお声をいただきました。今後も、このような活動に社員の参加を積極的に呼びかけ、CTCグループらしい被災地支援および社会貢献活動を進めていきます。



VOICE

社員ボランティアの声



CTC
エンタープライズビジネス第2本部
アライアンス営業部

海鋒 多恵子

地元住民の方と一緒に買い物シミュレーションを行ないながら、ネットスーパーの説明をさせていただきました。短時間でしたが、利用者様と触れ合うことで、製品の使い勝手などについて直接意見を聞くことができ、また利用者目線で教える難しさなど、勉強になることが多くありました。利用者様の生の声を聞くという今回の貴重な体験を、システム提供側として、日々の業務に活かしていきたいと思えます。

保守



カスタマーエンジニア (CE) という仕事

CTCテクノロジー株式会社
東京カスタマーサポート第2部
城南第2グループ

小野 詩枝



「一番難しく重要だと思うのは、お客様とのコミュニケーションですね。技術的なことなら社内サポートにも頼めますが、お客様のところにお伺いして対応するときは自分ひとりなので、CTCグループの代表という気持ちで臨みます」。そう語るのには、システムの保守・運用を主業務とするグループ会社、CTCテクノロジー(株)(CTCT)の小野詩枝。同社にCEとして勤務して7年目になります。

同社と保守契約を結ぶお客様からのトラブル連絡を受け、電話やメールで状況を確認。必要に応じて現場に向かい、システムの交換や調整を行ないます。「24時間いつでも対応」という契約のお客様、業務の関係上夜中にしか作業を行なえないお客様も多いため、週に1回は夜間シフトでの勤務。必要不可欠なシステムが多いということもあり、緊急の夜間作業が入ることも珍しくありません。

入社直後は、深刻なトラブルに直面されているのか単なるお問い合わせなのか、お客様の「緊急度」を読み間違え、的外れな対応をしてしまったことも幾度か。「当初は、即座に回答する自信のなさもあり、ついメールに頼りがちだったのですが、トラブルの状況を把握するにはやはり直接お客様から話を伺うことが重要だと思ったり、今はできるだけ電話でのご連絡を心がけています」

「1人でシステム交換をこなすだけで嬉しかった」新人の時期を経て、最近では、お客様のために「それ以上のこと」ができないか、と常に考えるように。システム交換の際も、ほかにお困りのことなどないか、できるだけお客様の声に耳を傾けるようにしています。「疑問などにお答えしてお客様の不安を解消できたときは、少しは役に立てたかなと嬉しくなるし、ご要望をCTC本社の営業に伝えて、そこから新しい

システム導入などの契約に結び付いたこともあるんです」

現在、同じ地域を担当する城南第2グループのメンバー15名のなかで、女性は1人だけ。特に不便や不利を感じたことはないという小野ですが、「女性としての視点も活かして仕事ができれば」との想いもあると話します。「たとえば、普通なら気付きにくい、細かい部分にまで目配りができるCEになりたいんです」。自分なりの日々の課題を胸に、今日もお客様のもとを飛び回っています。

MESSAGE

お客様の声



頼もしく感じる 存在です

センチュリーメディカル株式会社
情報システムグループ
ICTチーム チーム長

林 由紀子 様

小野さんにはCEとして、4年ほど当社のネットワークシステム保守に携わっていただいています。当初は自信のなさが見え隠れする部分もありましたが、年に1回、作業のための訪問でお会いするたびに、着実に技術を向上させ、自信を付けていらっしゃるのを感じていました。今では頼もしささえ感じるほどで、絶大な信頼を寄せています。

当社のネットワークシステムを支えているのは、決して派手ではないけれど確実に業務をこなしてくれる、小野さんのようなCEの方たちの存在だと思います。今後もサポートをよろしくお願ひいたします。

CTCグループが提供する「社会を支えるITサービス」のなかでも、お客様にもっとも近い位置で業務をしているのが、納入後のシステムの保守や運用業務。決して派手なポジションではありませんが、「ITで社会基盤を支える」という意味で、お客様のシステムを安定稼働させることは重要な使命であり、その責務は重大です。日々地道に活躍する担当者たちの姿を追いました。

運用

サテライト コントローラ という仕事

CTCシステムサービス
株式会社
情報通信システム
運営本部

野瀬 圭史



日本で唯一の有料多チャンネル放送・衛星通信事業者のスカパーJSAT株式会社。同社の横浜郊外の敷地に立つ、大小さまざまなパラボラアンテナ。「このアンテナに、宇宙空間の通信衛星から、衛星の姿勢や搭載機器の温度など1機につき数千種類を超えるデータが送られてきます。それを監視・解析し、衛星の安定稼働を保つのが私たちの役割です」。同社の衛星管制センターに常駐し、13機の通信衛星の運用管理にあたるCTCシステムサービス(株)(CTCS)の野瀬圭史(勤続6年目)は説明します。

オペレーティングルームにずらりと並ぶモニターに、次々と映し出される通信衛星からの情報データ。それをもとに、衛星の状態を確認し、必要に応じて制御指令を出し、コントロールしていきます。異常があれば、スカパーJSAT社が提供する通信・放送サービスの中断などの大きなトラブルにつながる可能性もあるため、シフトを組んでの24時間、365日の監視体制。「最新型の衛星では、障害レベルの異常はほとんど起こりません。それでも、4人1組のチームで13機の衛星を同時に監視するので、気が抜けません」

それと並行して取り組むのが、各衛星の定期チェックや地上側システムなどの改善業務。当初は「毎日変わり映えのしない仕事、という想いもあった」と振り返る野瀬ですが、「経験を積んで『できること』が増え、自分で『次に何をやるか』を考えられるようになってと同時に、仕事の面白みが増してきました」と話します。

さらに、東日本大震災の際には、通信手段



(写真提供:スカパーJSAT株式会社)

の多くが機能しなくなるなか、「アンテナさえあればどこでもつながる」通信衛星が、テレビや電話の回線として大きな役割を果たしました。野瀬も、そうした環境を整えるためのシステム変更に関与。「自分の仕事の社会的な意義を、より強く認識した」と言います。

「スカパーJSAT様のサービス提供環境を守り、衛星を常に安定稼働させる役割の重要性を改めて感じました。そのために何をすればいいのか、どうすればより運用がスムーズになるのか、考え続けている毎日ですね」。そう語る口調に、熱意と自信があふれています。

MESSAGE

お客様の声



高い技術力と
豊かな経験を
活かして

スカパーJSAT株式会社
横浜衛星管制センター長

篠塚 重隆 様

CTCSさんには、当社のサービスの根幹になるシステムの運用を担っていただいているわけですが、システム技術をきちんと持っている方たちだな、といつも感じています。「高度なシステム運用」とは、「安定して信頼が高く、効率的でバランスの取れた運用」ということだと思うのですが、その実現のために、一緒に知恵を出して、常に改善を重ねてくれている。高い技術力と豊かな経験の賜物だと思います。新しい分野だけに、今後も衛星通信をめぐる環境には大きな変化が押し寄せてくるでしょう。「同じ船に乗った仲間」として、今後も協力しながら、その変化と一緒に乗り越えていっていただければと思っています。

体制と主な取り組み

コーポレートガバナンス体制

「CTC理念体系」の具現化を目指し、全役員・社員が企業倫理と遵法精神にもとづいた企業活動を遂行するため、社外取締役や弁護士などの独立役員を含む監視・監督機能を組み込んだガバナンス体制を構築しています。
(下記体制図を参照)

リスク管理と内部統制

企業の存続と継続的な発展には内部統制が不可欠との認識から「内部統制委員会」を設置しています。
また、CTCグループのリスクを総合的に管理するため、「リスク管理委員会」を設置し、基本方針・ルールを「リスク管理基本規程」に定めています。
これらの委員会は社長の諮問機関として、今後も運営内容の継続的な見直し・改善を行なっています。

情報セキュリティの施策

CTCグループでは、情報漏えい対策の一環として、ITによるセキュリティ対策を実施しています。例をあげると、

1. ハードディスクに暗号化が施された持ち出し専用PCの利用
2. シンクライアント(記憶装置を持たない端末)の導入
3. URLフィルタリングによるアクセス制御
4. 携帯端末、スマートフォン、タブレット端末からのモバイル接続ツールの導入

などを実施しています。

これからも、お客様からお預かりした情報を安全に取り扱うことを最優先に、新たな脅威に対してさらなる施策を実施していきます。

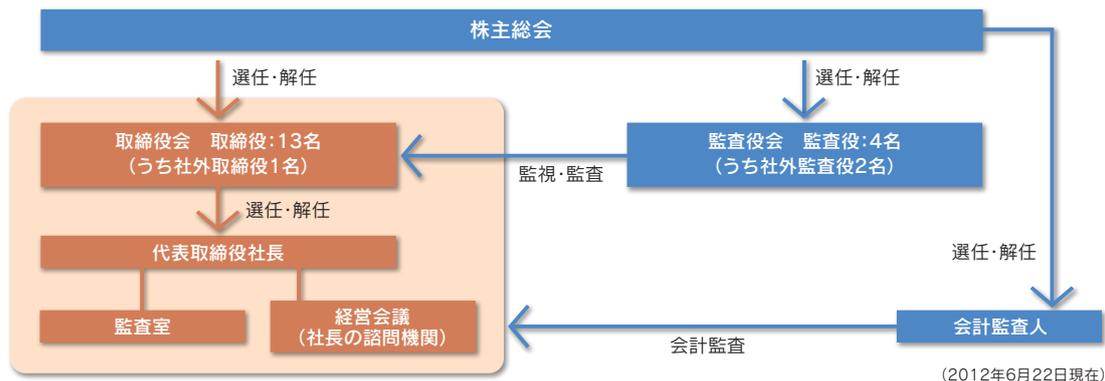
コンプライアンス

CTCグループにおいては、コンプライアンスを経営の重要課題のひとつと位置付け、行動基準をはじめ各種規程を制定しています。体制として、チーフコンプライアンスオフィサー(CCO)の任命、社長(経営会議)の諮問機関としてCSR委員会の設置、各部にコンプライアンス責任者(各部署長)、グループ会社にコンプライアンス統括責任者を任命し、強化を図っています。また内部通報制度(ヘルプライン)を導入しコンプライアンス違反の低減・防止に努め、教育・研修を通じてコンプライアンスの浸透・定着を図っています。

BCM(事業継続管理)の取り組み

現在、「震災」と「新型インフルエンザ」を対象に事業継続対策を講じています。前者については3つのサービス(保守サービス・運用サービス・データセンターサービス)と本社機能について、後者については事業グループ単位で、それぞれBCP(事業継続計画)を策定しています。
このうち震災対策におけるBCPについては、2011年の東日本大震災での経験を踏まえ、必要な見直し・改善を実施しています。今後発生し得るさまざまなリスクやその変化に対処できるよう、継続的な見直しと維持管理体制の整備を進めています。

■コーポレートガバナンス体制図



基本的な考え方

企業はさまざまなステークホルダーとの関わりの中で事業活動を行っていますが、CTCグループにおいてもステークホルダーとの良好な関係を維持、発展させることで、持続可能な社会の創造に貢献していきます。また、私たちを取り巻く地球環境も大変重要なステークホルダーです。地球温暖化や資源枯渇、生態系破壊などの地球規模の課題に対しても、「今私たちにできること」に積極的に取り組んでいきます。



株主・投資家

株主で構成される株主総会は、CTCグループにおける最高意思決定機関です。当社は株主総会の判断に従い経営を行なっています。

CTCグループがバランスの取れた経営を行なうためには、社会の多くの分野の方々に投資をいただくことが非常に重要です。透明性の高い経営のため、今後も適時適正な情報開示に努めていきます。



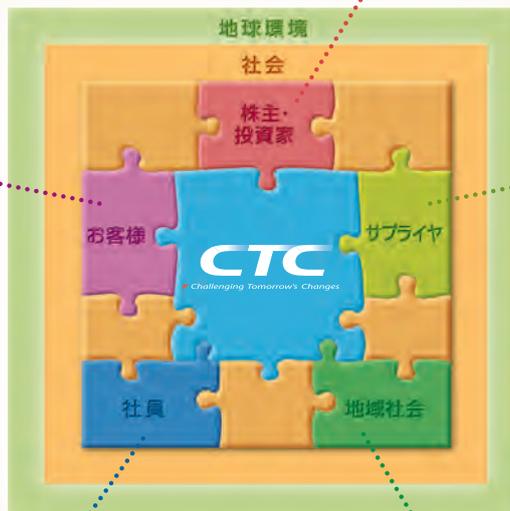
お客様

CTCグループのお客様は、直接お取引いただいているお客様と、そのお客様の製品、サービスを利用されるエンドユーザの方々です。システム開発やIT機器販売、保守、運用など情報技術の提供により、直接のお客様を通じて、通信、製造、金融、流通などの社会基盤を支えています。お客様とのコミュニケーションを密に行ない、常にエンドユーザの視点に立ちながら、社会の要請に的確に応える、高品質かつ利便性の高い製品・サービスを提供することで、お客様とともに持続可能な社会の基盤づくりに貢献していきたいと考えます。



サプライヤ

すべてのサプライヤは、ともに革新的なソリューションやサービスを開発・維持していく大切なビジネスパートナーです。密接にコミュニケーションを取り、健全なパートナーシップを築き、互いに発展するよう努めています。システム開発においては、お客様の貴重な情報を取り扱うため、開発パートナーの情報セキュリティ管理体制の定期的な確認や現場訪問等を行ない、セキュリティレベルの維持に努めています。また、主要なIT機器メーカーとは定期的な品質会議を通し、製品の品質向上に取り組んでいます。



社員

ITソリューションを提供するCTCグループでは、社員こそが会社の最大の財産です。社員一人ひとりが成長し、能力を最大限発揮し、自己実現できる働きやすい職場環境の整備と、社員が豊かで健康的な生活を送ることができるよう労働環境の充実、改善を図っています。具体的には、公平性・納得性の高い人事諸制度、人材採用／人材リテンション／人材育成強化、ダイバーシティ推進、社員の健康支援を基本方針に定め、さまざまな施策を進めています。



地域社会

CTCグループは地域社会の一員として、人材や知識、情報、技術などの資源を活用して、豊かでゆとりのある社会の実現を目指し、「環境保全」「人材育成／教育」「社会福祉」「地域への参加」「文化活動」などの分野において、社会貢献活動を積極的に行なっています。

お客様との関わり



ワンストップ・ITサービスを提供

CTCグループは、総合力を兼ね備えたソリューションプロバイダとして、フロント系基幹システムの開発やオープン系システムの大規模インフラ構築をはじめ、データセンターを活用したアウトソーシングサービス、仮想化クラウドサービスの提供など、ITライフサイクルのすべて

のフェーズにおいて、最適なソリューションを提供しています。

プライムコントラクターとして、企業成長に合わせて将来どのような機能とパフォーマンスが必要かを見極めて、きめ細やかな提案を行ないます。そして、刻々と変化するお客様のビジネスをしっかりとサポートし、お客様のニーズにワンストップでお応えします。

開発・構築、導入・移行

お客様の問題解決や新たなビジネス展開のために、CTCグループでは多彩なソリューションやサービスを揃えています。

優れたSE技術力とプロジェクトマネジメントにより、インフラシステムの構築、アプリケーションの開発・導入やカスタマイズなどを遂行します。システム導入や移行の際には、事前の準備と分析を十分に行ない、リスクを最小限に抑えています。

さらには、お客様が新しいシステムをスムーズに運用できるように、教育・サポートなどをきめ細かく提供しています。

保守・運用、データセンター

CTCグループでは、全国約100カ所のサポート拠点と5カ所のデータセンターを中核として運用サービスを提供しています。近年、特にクラウドサービスに力を入れています。

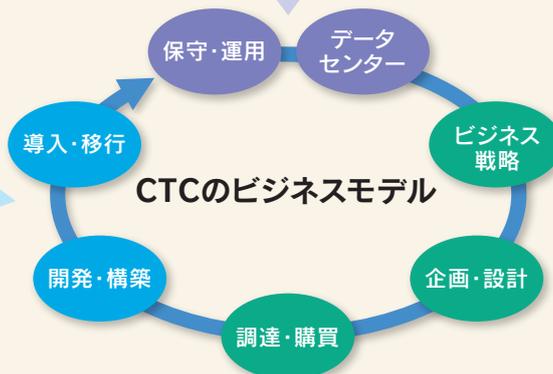
重要な社会基盤やお客様のビジネスを支えるシステムを安定稼働させるため、社員教育をはじめ充実したメンテナンスサポート体制を整備し、お客様のさまざまなニーズに応えています。災害などに対処するBCP(事業継続計画)面についても、お客様と常時連携し、強化しています。

ビジネス戦略、企画・設計、調達・購買

ビジネス戦略では、お客様の要望に沿って戦略を立て、プランをご提案します。すでにサービスを提供している既存のお客様については、常時、要望や課題などを把握し、改善や発展的な提案につなげています。

企画・設計では、ビジネス戦略で立てたプランにマルチベンダーとして、使いやすさや社会的有用性を考慮に入れた、競争力のある最適なシステムを提案しています。

また、製品の調達・購入については価格や納期はもとより、社会的・環境的側面も重視して選定しています。



海上災害対応のためのITシステムを提供

船舶事故による油・有害物質の流出、湾岸地域のコンビナート火災などの海上災害が発生した際に、現場に駆けつけて消火・防除活動や現場の安全確保を担う、独立行政法人 海上災害防止センター（MDPC）。船舶会社やコンビナート所有事業者と契約を結び、24時間体制で海の危機管理にあたっています。

「災害対応の現場は、何を犠牲にして何を守るのかという優先順位の選択の連続。安全性はもちろん、環境への影響、対応のスピード…あらゆるリスクを比較して、より小さいほうを選択することが求められます」。そう語るのは、MDPCの防災部長を務める萩原貴浩氏。危険を恐れ過ぎては的確な対応ができないし、無駄なリスクに身をさらすことがあってもならない。まさにぎりぎりの判断が常に求められる現場



東京湾で活動するMDPC様*

東京湾のコンビナート火災
(2011年3月)の様子*

なのだと言います。

彼らの仕事を支えるのが、2007年からCTCが提供しているさまざまなITシステム。各地の港湾の特徴や消火・防除機材などについてのデータを管理し、平時の準備体制を強化するとともに、災害発生時には現場から送られてくる最新情報を共有し、次なる対応の決定につなげられるようにする。CTCは、より迅速かつ的確な災害対応を、ITを通じて下支えしているのです。

独立行政法人
海上災害防止センター
防災部長
萩原 貴浩 様

現場と同じ目線に立って改善を重ねる

災害現場で写真や動画を撮影し、基幹システムに共有するなどの作業を担うのは、主に各地の港湾事業者など提携先の職員たち。CTCの科学システム事業部で開発を担当する保坂正文は、MDPCが提携事業者とともに実施する災害対応訓練に30回以上参加。徹底して現場の目線に立ちながら、システムの改善を進めてきました。「もちろんITに詳しい人ばかりではありませんから、いかに簡単でわかりやすい仕組みを提供できるかがポイント」と語ります。

2011年3月の東日本大震災の際には、東京湾と仙台港で大規模なコンビナート火災が発生、MDPC

科学システム事業部
社会基盤営業部
今野 吉海科学システム事業部
科学システム開発部
保坂 正文

はすぐさま現場に直行し、消火や油の除去作業にあたりました。サーバが設置されているCTCの横浜コンピュータセンターは、自家発電などを利用して通常通り稼働し、MDPCの緊急活動を支えることができました。一方で新しい課題も見えてきたと言います。「あまりにシステムをがっちりつくりこんでしまうと、非常時には逆に使いづらいこともある。現在、MDPC様からの要望も取り入れながら改善を進めているところです」。そう話すのは、同部・営業担当の今野吉海。「お客様の常に半歩先を見ながら、よりよい提案を続けていきたいですね。有事対応の一角を担っているという緊張感が、大きなやりがいになっています」

萩原氏はCTCについて、「我々の業務への理解を深めながら、『一緒にやろう』という姿勢で取り組んでくれることに、非常に感謝している。今後は、消防や警察はもちろん、行政や企業、NPOなど、あらゆる立場の人が“チーム”として協働できるような、国としての危機対応体制の構築に尽力していきたい。CTCさんにも、より多様な角度からの提案をいただくなど、一層の力を貸していただければと思います」と語ります。

社員との関わり



社員研修の充実

CTCは、入社内定の段階から新入社員・管理職にいたるまで、先端技術分野や語学・ビジネススキルといった幅広い内容の独自教育プログラムを整備しています。また、社内ローテーションや海外への派遣といった多様な経験機会を与えることにより、社員の成長を支援しています。



社内研修に参加する社員

社員とのコミュニケーション

社員の満足度向上のためには、会社と社員とのコミュニケーションの充実が不可欠です。その一環として、労働

組合との定例ミーティングを設け、法改正や処遇面などについての意見交換を行なっています。また、社員家族向けのオフィスツアーを毎年実施し、社員の家族が会社や仕事についての理解を深められる機会を設けています。2011年度は10家族27名の家族が参加し、大変好評でした。今後もこれらの活動を継続していく予定です。



社員家族向けオフィスツアー

多様な人材の活躍支援

企業の成長には、国籍、性別、年齢、障がいの有無、価値観やライフスタイルの違いといった「多様性=ダイバーシティ」を認め合い、それぞれの社員が最大限に能力を発揮していくことが重要です。CTCグループでは

この考え方にもとづき、管理職をはじめ、男性、女性すべての社員の意識変革を図るとともに、ダイバーシティを推進するための制度の周知徹底を目指し、女性、外国人、障がいのある方などを積極的に採用しています。

グローバル化への対応

企業の国際展開につれて、CTCのビジネス活動もグローバルベースでの対応が求められています。このような流れを受けて、社員の語学力向上はもとより、海外研修を通じた国際感覚の醸成や外国籍・海外留学経験のある社員の積極採用に取り組んでいます。

障がい者雇用の促進

障がいのある方が自分の能力を活かして働ける環境をつくろうと、CTCは2010年4月に株式会社ひなりを設立しました。ひなりの事業には2つの柱があり、ひとつはCTCグループ向けのマッサージ、清掃、ランドリーサービスの提供、もうひとつが農作業の請負業務です。ひなりで、連携農家の生産物・加工品を利用したノベルティ商品・贈答品をCTCグループ向けに販売したり、社会福祉施設に寄付することで、CTCの障がい者雇用の取り組みについて広く知ってもらう機会となっています。

今後も、障がいのある方が働きやすい環境を整えるとともに、就業機会の創出に努めます。



ひなり社員による農作業の請負業務

労働環境改善への取り組み

社員の健康管理や労務管理は、経営に欠かせない重要課題です。CTCでは、定期健康診断の実施はもとより、長期休暇の取得を推進、長時間労働削減の取り組みに力を入れています。今後も生産性の向上を図りつつ、さらなる労働環境の整備に努めます。

多様な働き方のできる職場環境

2010年4月、在宅勤務制度を導入しました。妊娠、育児、介護など、それぞれの事情に合わせた多様な働き方を支援し、働き方の選択肢の拡大を図っています。

2011年度は、子育て中の先輩社員との情報交換の場「育児座談会」を開催しました。



育児座談会

東日本大震災特別支援制度

東日本大震災のボランティア活動に参加する社員を支援するため、特別休暇と活動補助金を付与する特別制度を設けました。2011年度、特別休暇は延べ101名、補助金は延べ114名の社員が利用しました。2012年度も本支援制度を継続実施しています。

VOICE

社員ボランティアの声



エンタープライズビジネス第2本部
公共ビジネス推進担当部長
業務推進チーム チーム長

中島 淑乃

東日本大震災後、多くの人が「今、自分のすべきことは何か」を考えたのではないのでしょうか。子どもたちに手がかからなくなった私は、「まずは自分の目で状況を確認したい」と思い、週末の震災ボランティアに参加することを考えました。会社のボランティア支援制度を知り、利用させてもらうことにしました。6月、陸前高田市と大槌町に入り、甚大な被災状況に理不尽な想いで胸がいっぱいになりました。先日約1年ぶりに訪れると、がれきの分別作業をした河原は菜の花が咲き、自然の姿を取り戻していました。しかし、人工の構造物は集積場の巨大な山として目に飛び込んできました。今必要なことは、がれき処理と人の心であると強く感じました。被災地では、依然としてボランティア活動が必要とされています。被災された方々が未来について考える意欲を取り戻されることを願っています。

地域社会との関わり(社会貢献)



エコ&ハローキャンペーン

大阪支店では、2010年から社員が始めたエコ&ハローキャンペーン※の活動により、車椅子を特別養護老人ホームに寄贈しています。これからも寄贈する車椅子を着実に増やし、高齢者や身体の不自由な方々にご利用いただくのを楽しみに、活動を続けていきます。

※オフィス内で廃棄されるアルミ缶を一定量集めると、車椅子に交換できる飲料販売業者主催の運動



車椅子を寄贈するCTC社員

ファミリーハウス

CTCグループの社会貢献として注力している活動のひとつが、難病の子どもとその家族のための滞在施設を運営している認定NPOファミリーハウスへの支援です。寄付や物品寄贈、定期的なパソコンのメンテナンス、施設への生活用品の搬送や清掃など、安心かつ安全で気持ちよく過ごせる施設の維持を目指して、社員が積極的に関わっています。

情操教育支援

CTCグループでは、情操教育支援の一環として、いくつかの取り組みを実施しています。CTCでは毎年、千代田区立九段中等教育学校の総合学習に協力し、生徒の受け入れを実施しています。CTCTでは2011年12月、千代田区の富士見わんぱくひろばで、小学校1～3年生の子どもたち30名を対象に、静電気実験教室を実施しました。



実験教室の様子

補助犬育成支援

CTCグループは、障がい者の社会参加をサポートするために、公益財団法人日本補助犬協会の活動を支援し、寄付やパピーウォーカー※を担っています。CTCTでは、補助犬協会で販売している寄付金付きの補助犬キーホルダーをカプセルトイ(ガチャガチャ)で社内販売するよう工夫し、全額を日本補助犬協会に寄付しています。社員に補助犬育成支援を身近に知ってもらうよい機会となっています。

※盲導犬候補の子犬を約10ヵ月間、家族の一員として迎えるボランティア



CTCTに設置されているガチャガチャ

VOICE

社員の声 共著者からのコメント

私たちは、仕事での知識を活かして「VMware View仮想デスクトップシステム構築ガイド」を著し、この出版印税全額を「桃・柿育英会 東日本大震災遺児育英資金」に寄付することにしました。自分たちの想いが有効に活かされて、少しでも被災地の子どもたちの未来への糧となるのであれば、これ以上嬉しいことはありません。(2012年7月)



- 著者 ① ヴィエムウェア株式会社 岡 浩太郎 様
- ② クラウドソリューション 営業第1部 志茂 吉建
- ③ データセンターサービス 企画開発部 村上 政志
- ④ エンタープライズ クラウドビジネス技術部 清水 亮夫

体制と主な取り組み



環境マネジメント体制

CTCグループでは、CTC理念体系に則した環境方針を定め、環境マネジメント体制を構築しています。ISO14001の認証を12年間継続して取得しており、環境改善活動はCSR委員長のもと、環境管理責任者を中心に、各事業グループおよびグループ会社の環境責任者（部署長）と433名の正・副エコリーダによってグループ全体に展開されています。ISO14001の認証は全国主要15ヵ所のオフィス拠点と2ヵ所のデータセンターで取得しており、さらに拡大するよう進めています。

本業を通じた取り組み

CTCグループは以下2つの方向から、お客様の環境負荷を低減することを実現し、ひいては社会全体の環境問題の解決に貢献したいと考えています。

Green by IT

情報・通信技術の活用によって人や物の移動を減らし、業務効率や生産性を高め、社会全体の環境負荷を減らします



Green of IT

サーバやPC、ネットワーク機器などIT機器自体やデータセンターでの消費電力量を削減します

IT企業として本業を通じた取り組みを推進するため、各部署で環境目標を立てて四半期ごとに実施状況のレビューを行ったり、社員一人ひとりの環境意識の向上のために、全グループを対象としたeラーニングによる環境教育や内部監査員養成のための外部講習を毎年実施しています。また、お客様のグリーン調達への要請に応えるべく努めています。節電はもとより、資源のリサイクル、生物多様性の保全についても継続的に活動しています。

データセンターにおける節電の取り組み

「グリーン・グリッド データセンター・アワード2011」
優秀賞を受賞

CTCは、米国に本部を置く、データセンターやIT機器のエネルギー効率改善を推進する非営利団体 The Green Grid主催の「グリーン・グリッド データセンター・アワード2011」の優秀賞を受賞しました。本アワードは、日本国内でデータセンターを運用する団体・企業のエネルギー効率改善に向けた取り組みや改善活動の継続性に対して表彰されるものです。CTCは、データセンターの省エネルギー指標であるPUE※を用いた見える化に加え、ナトリウム硫黄電池や氷蓄熱式空調システムによる夜間低温外気を利用した冷熱製造により、電力使用のピークシフトを実践。2011年夏に発動された電力使用制限令に伴う電力削減目標達成で大きな効果を上げました。この取り組みは、地球にやさしい省エネルギーの新しい方向性を示しており、国際的にも注目に値すると、高く評価されました。



表彰を受けるCTC社員

※Power Usage Effectivenessの略で、データセンター全体の消費電力におけるサーバなどのIT機器の消費電力

データ集

人事関連データ (CTC単体)

社員数、平均勤続年数

		2009年度	2010年度	2011年度
社員数	男性	3,395人	3,285人	3,320人
	女性	576人	609人	572人
	計	3,971人	3,894人	3,892人
平均勤続年数		9.7年	10.2年	10.8年

※各年度3月31日基準にて算出

新入社員採用状況

	2009年度	2010年度	2011年度	定量目標
新入社員数	145人	94人	77人	-
(うち女性社員数)	35人	25人	18人	20%
(うち外国籍社員数)	9人	2人	8人	5%

※各年度4月1日基準にて算出

延べ研修実施人数(正社員)、1人あたり平均研修時間

	2009年度	2010年度	2011年度
研修人数(延べ総数)	63,416人	84,567人	84,803人
平均研修時間(1人あたり)	約62時間	約54時間	約54時間

※各年度3月31日基準にて算出

女性管理職比率

	2009年度	2010年度	2011年度
女性管理職数	22人	24人	23人
(同比率)	2.9%	3.1%	2.9%

※各年度3月31日基準にて算出

障がい者雇用率

	2009年度	2010年度	2011年度	定量目標
障がい者雇用率	1.61%	1.52%	1.94%	法定1.8%

※各年度6月1日基準にて算出

平均年休取得実績

	2009年度	2010年度	2011年度
平均年休付与日数	19.2日	19.4日	19.4日
平均年休取得日数	12.2日	12.7日	13.2日
平均取得率	63.5%	65.5%	68.1%

※各年度3月31日基準にて算出

その他休暇取得実績

	2009年度	2010年度	2011年度
育児休業制度	30人	41人	47人
(うち男性取得)	1人	4人	2人
短時間勤務制度	33人	33人	44人
看護休暇制度	99人	75人	85人
介護休業制度	1人	2人	1人

※各年度3月31日基準にて算出

在宅勤務制度利用者実績数

	2009年度	2010年度	2011年度
利用者数	6人	4人	181人

※2011年度は夏季節電対応を含む

オフィスおよびデータセンターにおける環境データ

	2009年度実績	2010年度実績	2011年度実績
オフィス			
電力使用量	20,595千kWh	20,379千kWh	18,232千kWh
(CO ₂ 換算)	6,875t	6,625t	6,516t

※対象範囲は各年度のISO14001認証取得拠点のオフィスの合計

2011年度の対象範囲:ISO14001認証を取得しているオフィス14拠点(霞が関本社、大崎、九段、九段南、赤坂、半蔵門、駒沢、名古屋、大阪、本町、福岡、豊田、葛西、新木場)

※CO₂の換算係数は各年度の電力会社の係数を使用

2011年度:0.375/0.311/0.473/0.385(東京電力/関西電力/中部電力/九州電力、単位:t-CO₂/千kWh)

※2011年度は、2010年度エネルギー使用実績に対し、原単位(エネルギー使用量÷人員数を延床面積で割った数値)で1%削減を目標としており、対2010年度比△11%で目標を達成(2011年度実績:54,478、2010年度実績:61,199)

データセンター	2009年度実績	2010年度実績	2011年度実績	2012年度目標
エネルギー使用量	29,400kL	30,393kL	30,240kL	2011年度原単位実績 (エネルギー使用量÷サーバ消費電力量)の1%削減
(CO ₂ 換算)	47,093t	45,689t	45,245t	

※対象範囲はデータセンター5拠点のうち、横浜、神戸、大手町、目白坂に限定(自社でエネルギーコントロールができない渋谷は低減目標が設定できないため除外)

※CO₂換算係数は、各年度の電力会社の係数を使用

2011年度:0.375/0.311(東京電力/関西電力、単位:t-CO₂/千kWh)

※データセンターでは、総エネルギー使用量に占めるサーバ使用分(PUE)が、2010年度2.03から2011年度1.94に下がり、4.4%減で1%以上の目標を達成

■■■ 第三者意見書 ■■■

藤沢 久美 氏

シンクタンク・ソフィアバンク 副代表
社会起業家フォーラム 副代表
法政大学ビジネススクール 客員教授



経済や経営についての幅広い見識を持ち、現在はマスメディアとネットメディアの連携による新しい社会的事業の育成活動に取り組んでいる。情報通信審議会委員、内閣府新IT戦略会議専門評価委員など多くの公職を務める。

冒頭で、菊地哲新社長が、「私たちは本業を通じて、持続可能な社会の実現に貢献します」と語られていますが、本年度のCSRレポートは、まさにそのことを体現しているように思います。誌面の多くを、社員の方々の働く姿や声に割かれており、目に見えるにくいエンジニアリングの仕事が、誰にでも体感できる工夫がなされています。登場される社員の方々の表情も生き生きとされており、社会貢献が掲げられているだけのモットーではなく、実現されているモットーであることを実感します。

中でも被災地におけるネットスーパーサービスは、現場と格闘している草の根の人々すべてが、体験を通じて身につけた知恵や知識をシステム技術によって普遍化し、情報革命の本質である「すべての人々に社会参加の機会を与えること」を実現しています。システムソリューションの仕事とは、まさにこのことと言わんばかりの素晴らしい実例かと思えます。20世紀は、経済的・物質的に規模が大きいものが強いという風潮がありました。情報革命後の21世紀は、経済的・物質的に規模が小さく

でも、現実と格闘している知恵をお持ちの方々が、その知恵をもとに、ビジネスを拡大し、より多くの人々のために働くことができる時代です。そして、その実現に不可欠なのが、情報通信技術であり、CTCの皆さんの存在であることを、読者は改めて知ることとなったのではないのでしょうか。

また、保守・運用といった裏方の仕事にもしっかりと光を当て、その意味と意義を社員の方々の声を通じてお伝えされており、働く方々の仕事に対する責任感と使命感を感じます。働くこととは、苦役ではなく、社会の役に立つことであることを当レポートは教えてくれます。

こうした本業に対する一人ひとりの社員の方々の真摯な姿があって初めて、本業以外への社会貢献行動に意味が出てきますし、研修や多様な国籍の方々や障がい者の方々への就労機会の提供など、社員が腕を磨くためのサポートを用意されることの意味が深まります。一人ひとりの成長が、社会への貢献をさらに高めていくことであることを痛感します。

貢献することという、ボランティアという印象を持つ方もいらっしゃいま

すが、貢献し喜んでいただくことで、喜んで代金をお支払いいただくことが、まさに経済活動の原則ですから、そろそろCSRレポートと業績を示すレポートを一体化しても良い時期なのではないでしょうか。利益を上げることと、貢献することを分けて考える時代を終えなくてははいけません。

以上のように、本年度のCSRレポートは、大きな飛躍を感じる仕上がりとなっていました。それでもあえて、一言苦言を申し上げれば、CTCグループのCSR方針と2011年度のアクションプランのレビューのページの内容です。全体として生き生きとした息吹を感じるページ構成の中で、この2ページだけが、生命力を感じません。新設の2012年のアクションプランのページのとおり、改善を進めていってほしいことを十分に評価させていただいた上で、さらに来年は、社員が日々口ずさめるようなCSR方針と、誰が読んでもその達成を感じられるようなアクションレビューを、実現していただけたらと願います。

繰り返しとなりますが、本年度のレポートは、読んでいてワクワクするものが随所にありました。多くの方々に読んでいただきたいと思います。

CTC

▼ *Challenging Tomorrow's Changes*