

Challenging Tomorrow's Changes

CTCグループ
CSR REPORT
2013





ITの力で、 持続可能な社会を 次の世代へ。

情報システムが、社会に必要不可欠なインフラとなった今、CTCグループが貢献できる領域はますます広がっています。私たちは、これまでになかった革新的なITサービスを創造し続けることで、持続可能な社会の構築に貢献していきます。

CTC理念体系

▼ *Challenging Tomorrow's Changes* 変化を誘発する



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>

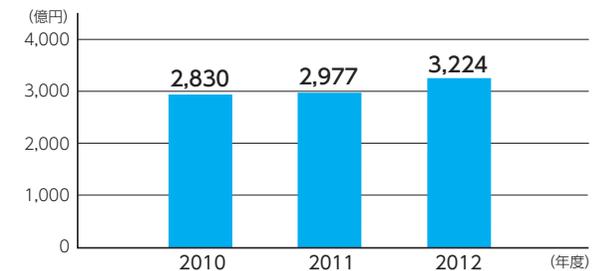
Profile

会社情報

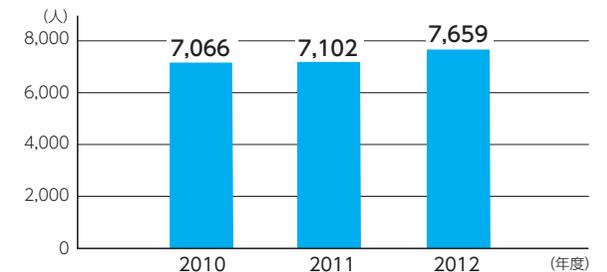
会社名 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 (略称CTC)
 創立 1972年4月1日
 本社所在地 〒100-6080
 東京都千代田区霞が関3丁目2番5号 霞が関ビル
 代表取締役社長 菊地 哲
 資本金 21,763百万円
 社員数 3,897名 (CTCグループ:7,659名)*
 事業内容 コンピュータ・ネットワークシステムの販売・保守、ソフトウェア受託開発、情報処理サービス、科学・工学系情報サービス、サポート、その他

※2013年3月31日現在

売上高推移 (連結)



社員数推移 (連結)



CONTENTS

CTCグループ CSR REPORT 2013

トップ対談	03
社会の中のCTC	05
CTCグループのCSR	07

Highlight

	① 社会の環境負荷低減へ 新エネルギーを、 実用的なエネルギーへ。 09
	② 社会の安全・安心へ 社会を支えるIT資産に 安心と信頼を。 11
	③ 便利で豊かな暮らしの実現へ 宅配サービスを、より早く、 正しく、柔軟に。 15

CSR活動報告

ITライフサイクルと、CTCグループの主な責任	17
マネジメント体制	18
お客様とともに	19
社員とともに	21
地域社会とともに	23
地球環境のために	25
第三者意見書	26

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・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)

データセンター(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

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の特例子会社。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

【海外拠点】

ITOCHU Techno-Solutions America, Inc.(アメリカ)

ITインフラの構築および保守運用サービスの提供、IT関連製品の輸出業務、情報収集・調査・マーケティング活動等

CTC Global Sdn. Bhd.(マレーシア)

法人向けハードウェア・ソフトウェアの再販および保守サービスの提供

CTC Global Pte. Ltd.(シンガポール)

法人向けハードウェア・ソフトウェアの再販および保守サービスの提供

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年度より、CSR(Corporate Social Responsibility)レポートを発行しています。

本年度報告書では、CTCグループのCSR方針である「ITの力を通じて持続可能な社会を次の世代へ」をテーマに、それに基づいて策定した3つのCSR目標(▶P8)ごとに特集を組んだ「Highlight」と、『CSR活動報告』の2部構成でCTCグループのCSRを読者の皆様に、よりご理解いただけるようわかりやすいレポートを目指しました。

なお、本レポートの作成にあたっては、「環境報告ガイドライン(2012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 2012年度(2012年4月1日~2013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 2013年9月

ITの力で、持続可能な社会を次世代に引き継いでいく

人類が直面する重要課題である“持続可能な社会の実現”に向けて、CTCグループはどのように貢献できるのか。シンクタンク・ソフィアバンク代表の藤沢久美氏をお迎えし、菊地哲社長と対談を行いました。

代表取締役社長
菊地 哲



ソフィアバンク 代表
藤沢 久美氏



シミュレーション技術を活かして 再生可能エネルギーの普及促進へ

藤沢 本日は、CTCの本業であるITを通じた社会貢献の可能性についてお話を伺いたいと思います。“ITソリューション”という言葉がよく使われることからわかるように、ITは現代におけるさまざまな社会課題の解決に寄与できる技術なのではないかと思います。そのなかでも私たち人類が直面する最大の課題の1つである資源・エネルギー問題の解決に向けて、CTCはITでどのように貢献できるとお考えですか。

菊地 産業革命以降、人類は恐るべき勢いで石油などの化石燃料を消費し続けてきました。私たちが持続可能な社会を次世代に引き継ぐためには、このエネルギー消費を抑制すると同時に、いずれは枯渇する石油などに代わる新たなエネルギー資源を探し出す必要があります。さまざまな選択肢があるなかで、環境負荷や持続性などを考慮すると、再生可能エネルギーの比率を高めていくのが望ましいのはいうまでもありません。

藤沢 ただし、太陽光や風力などの再生可

能エネルギーは、天候によって発電量が変動するため、立地が限られるうえに電力の需給管理が難しいのが弱点とされています。

菊地 そこで威力を発揮するのがITです。当社では再生可能エネルギーの発電量シミュレーションを受託しています。過去の気象データや地形情報などをもとに、中長期的にどのくらい電力を発電できるかを試算し、立地の選定や発電事業計画の立案に活用されています。日本国内にある約2千基の大型風車のうち約半数に当社が関わっています。また、私も昨年運転開始式に出席してきましたが、NEDO※が米国ニューメキシコ州で実施しているスマートコミュニティの実証事業に当社も参加し、太陽光発電設備の発電量予測を行っています。さらに今後は、日本が世界第3位の熱源埋蔵量を有する地熱発電分野にも取り組んでいきたいと考えています。

藤沢 ITを有効活用することによって、将来の低炭素社会を支えるエネルギーインフラの構築など、新しい社会の仕組みづくりが可能になるわけですね。

※ 独立行政法人 新エネルギー・産業技術総合開発機構

クラウドサービスを通じて 省エネとセキュリティ向上に貢献

藤沢 エネルギー消費の抑制に対してはどのような貢献が可能ですか？

菊地 スマートコミュニティに代表されるように、今後、地域レベルでの効率的なエネルギー利用を実現するためには、ITの力が欠かせません。しかし、社会のIT化によって稼働するコンピュータの数が増えれば、その分電力消費量も増加するという矛盾を抱えています。そこで近年、私たちが力を注いでいるのが仮想化技術やクラウドによるITリソースの有効活用です。

藤沢 仮想化技術を活用して、たとえば1台のサーバやデータ記憶装置を複数のユーザーで共同利用することにより、限られたハードウェアリソースを最大限に活用できるというわけですね。

菊地 はい。同様に、自社システムをクラウドサービスに切り替えて、ユーザーが個別に保有・運用するサーバ類を減らせれば、社会全体でのエネルギー消費を抑えることができます。



藤沢 クラウドサービスについてはセキュリティ面を危惧する声もあるようですが。

菊地 クラウドの場合、システムの実体が見えにくいので不安を感じる人も多いようですが、当社では堅牢なデータセンター内で徹底したセキュリティ対策を講じています。また、2013年4月に発足した「クラウドセキュリティ推進協議会」のメンバーとして、クラウド情報セキュリティ管理基準の策定に参画するなど、お客様に安心してクラウドサービスをお使いいただける環境整備に取り組んでいます。

藤沢 私は、総務省の情報セキュリティアドバイザーボードのメンバーとして、企業のCIOの方々との勉強会に参加していますが、多くのCIOがセキュリティ対策にどこまでコストをかけたらいいいのか悩んでいます。クラウドを利用してセキュリティ対策をプロに任せる手法は、今後、費用対効果の面からも注目される可能性があります。

アジア市場への本格進出を機会に グローバル人材の育成を強化

藤沢 次にグローバルな社会貢献の可能性についてお伺いします。最近、タイ、マレーシア、シンガポールで、それぞれIT企業を子会社化するなど、アジア市場に積極的に進出していますが、その狙いを教えてください。

菊地 今回、グループに加わった企業は、単独でも成長できるシステムインテグレータで

すが、そこに当社の技術やノウハウを積極的に投入することで、高付加価値のSI事業、特に基盤システム構築をアジアで展開します。将来は、3カ国以外にも拠点を広げ、21世紀の世界経済の牽引役として期待されるアジアの発展をサポートしていきたいと考えています。

藤沢 テクノロジーは世界共通でも、必要とされるアプリケーションやサービスは、それぞれの国の価値観や生活習慣などによって変わりますから、現地のパートナーを通じてローカライズしたソリューションを提供していく手法は、非常に理に適った戦略だと思います。ところで、今回のアジア進出は、人材のグローバル化を促進するチャンスになると思うのですが、いかがでしょうか？

菊地 おっしゃる通りです。特にダイバーシティの推進やグローバルに活躍できる人材の育成は今後の大きな課題です。そのため取り組みの1つとして、今回、米国に加えシンガポールに女性駐在員を派遣しました。

藤沢 女性の社会進出という面では、日本よりむしろアジアの国々の方が進んでいるのではないのでしょうか？

菊地 はい。たとえばマレーシアの会社では、営業のトップをはじめ配下のマネージャーも半数以上が女性です。聞いてみると、マレーシア社会ではセールスは「女性の仕事」というのが一般的なようです。CTCの管理職の女性比率は現状3%弱に過ぎませんが、今後、



マレーシアやシンガポールでの取り組みも参考にしながら、優秀な女性社員を管理職に積極的に登用していきたいと考えています。

藤沢 現地の良い仕組みを取り入れていける姿勢は素晴らしいですね。本当のグローバル化とは、どちらか一方のやり方を押し付けるのではなく、互いの文化や多様性を認め合うことで、それぞれの良い点を取り入れて互いに高め合うことです。CTCには、そんな日本とアジアの良さを兼ね備えたユニークなIT企業として、広く社会に貢献を果たしていただきたいと思います。

Profile

藤沢 久美氏

シンクタンク・ソフィアバンク 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。

社会が抱えるさまざまな課題の解決に貢献する CTCグループのITソリューション

各枠線の色はCSR目標(▶P8)と連動しています。

□ 目標1:環境 □ 目標2:安全・安心 □ 目標3:便利

ITに伴う消費電力が 増大する中で...

データセンターへのサーバ集約や、クラウドサービスの提供拡大により、IT機器の利用に伴う電力量の削減に貢献

情報システムの 安全・安心が 求められる中で...

情報システムをデータセンターに設置することにより、セキュリティの強化および大規模災害にも耐え得るノンストップ運用を実現

スマートデバイスの 普及に伴うセキュリティ 不安が高まる中で...

セキュリティとデバイス管理を兼ね備えたモバイルデバイスマネジメントソリューションを提供

安全性の高い 有効な薬が 求められる中で...

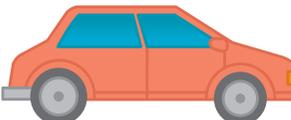
薬の安全性、品質管理を確保するためのソリューションを提供

犯罪や、大規模災害が 発生する中で...

DNA型鑑定の需要増加に対応し、警察庁にDNA型鑑定支援システムを導入。犯罪捜査、身元確認に寄与

官公庁のIT化が 求められる中で...

税務相談システムやネットワークシステムの開発・提供を通じて官公庁のIT化を支援し、電子政府化に貢献





教育現場のIT化が 求められる中で…

教育現場における業務の効率化と質の向上を目指し、各種ソリューションを提供

人々の生活習慣や働き方が 多様化する中で…

BYOD[※]、テレワークなどのワークスタイル改革を進めるソリューションを提供し、多様な働き方を支援

※ Bring Your Own Deviceの略で、従業員が個人所有の携帯用機器を職場に持ち込み、それを利用して業務を行うこと

高齢者にも便利でやさしい 社会が求められる中で…

生活に必要な食品から日用品まで即日配達するバーチャルストアシステムの構築をトータルサポート

社会インフラの安全性が 問われる中で…

シミュレーション技術を活用し、地震や津波のメカニズムの解明・評価、橋梁の点検や維持補修計画の策定、管理システムの構築に貢献

再生可能エネルギーの普及が 求められる中で…

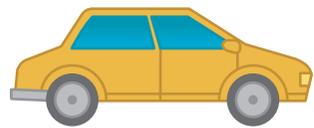
風力、太陽光などの再生可能エネルギーの導入にあたって、発電量予測とエネルギー最適化を行い、スマートコミュニティの計画・設計から運用までを支援

遺失物が 増加する中で…

インターネットを利用した遺失物届けや検索照会のシステムの導入により、返却率の向上に貢献

食の安全・安心が 問われる中で…

生産から物流・販売に至るサプライチェーンの全工程の情報管理をサポート



CSR目標とアクションプランを定め、 PDCAに沿ってマネジメントしています。

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。

CTCグループは、CTC理念体系およびCTCグループ行動基準に基づき、「CSR方針（CTCグループが目指す社会と私たちの役割）」を定めています。2012年度には、CSR方針に則ってCTCグループが果たすべきCSRとして3つの目標を掲げました。このCSR目標のもと、アクションプランを定めPDCAに沿ってマネジメントしていきます。

CSR目標をもとに各事業グループ／事業会社で アクションプランを設定

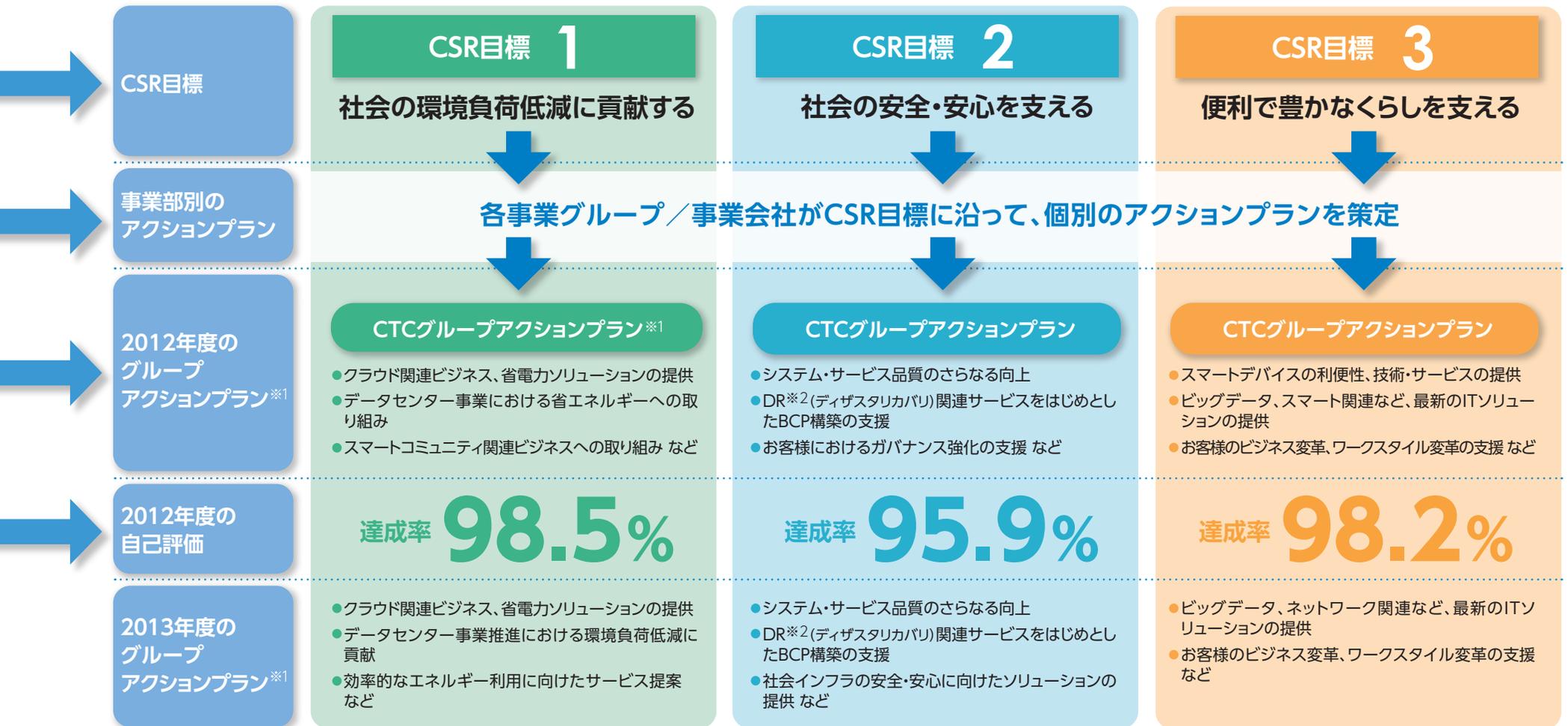
CTCグループでは、「社会の環境負荷低減に貢献する」「社会の安全・安心を支える」「便利で豊かな暮らしを支える」の3つのCSR目標をもとに各事業グループ／事業会社がそれぞれの業務に則したCSRアクションプランを策定しています。

各事業グループ／事業会社のアクションプランを 各部の目標に落とし込む

事業グループ／事業会社が策定したCSRアクションプランに基づき、部署ごとにさらに具体化した各部アクションプランを立案。1年間かけて目標達成に向けて遂行していきます。

部署ごとに年間達成状況を評価し、 各CSR目標の達成率をレビュー

年度末に、各部署で目標の年間達成状況を評価。各部アクションプランをCSR目標ごとに整理・集計し、達成部署数の比率で各CSR目標の達成率を算出、レビューしています。



※1 「CTCグループアクションプラン」については、各事業グループ／事業会社が掲げたアクションプランの一部抜粋です。 ※2 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

新エネルギーを、 実用的なエネルギーへ。



風力発電や太陽光発電などCO₂を排出しない新エネルギーの導入拡大には、出力変動の安定化をはじめ、多くの課題が残されています。CTCグループは、先端のITソリューションとエネルギー分野での豊富なノウハウを駆使し、こうした課題の解決に寄与することで、新エネルギーの普及促進をトータルに支えています。

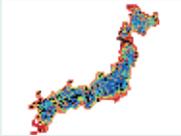
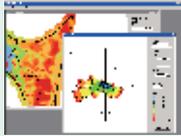
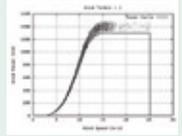
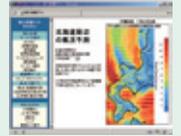
CTCグループの新エネルギー支援ソリューション

風力発電や太陽光発電などの新エネルギーは、発電量が風速や日射量などの気象条件に左右されます。CTCグループは、気象シミュレーション分野での豊富な知見とノウハウを活かして、発電量調査や適地選定、事業性評価など、新エネルギーに関するコンサルティングを国内外で実施。世界各地で検討されているスマートグリッドへの展開や、発電量最適化に向けたエネルギーマネジメントも含めて、幅広いソリューションを提供しています。

とりわけ風力発電においては、地域ごとの風力や風向きなどを予測して最適な立地選定を支援するシステム「WinPAS」をはじめ、独自の技術を確認。これらを駆使して日本全国の風力発電量ポテンシャル調査を実施するなど、わが国の政策立案に貢献しています。その一方で、風力発電事業を検討する企業に対しても、候補地の選定や発電量調査といった幅広いコンサルティング活動を通じて事業化を支援。さらには発電設備の設計から施工、運用サポートまで、一貫したサービスを提供しており、現在、国内で稼働中の風力発電所のほぼ半数に当社が関わっています。

CTCの風力発電事業支援サービス

▶▶▶▶▶ 風力発電の設計から運用まで、一貫したサービスを提供 ▶▶▶▶▶

政策支援	設計	施行	運用
発電量調査などの国家プロジェクトに参画し政策決定を支援	立地調査や風況解析などを通じて、事業計画の最適化をサポート	施工管理から性能評価、関係機関への手続きまでをトータルに支援	モニタリングから保守、修理まで、安定した稼働をサポート
			
ポテンシャル調査	風況マップ	性能計測	風力発電予測

Close Up

風力発電の“これから”を見据えて、運用サポートを強化

環境意識の高まりを背景に、近年、国内各地で風力発電設備の建設が進められています。

CTCグループは、これら設備の長期的な安定稼働を支えるため、国内初となる検診サービスをはじめ、運用サポートを強化しています。



CTC
科学システム事業部
エネルギービジネス推進部
新エネルギー・開発課 課長
早崎 宣之

風力発電の増加に伴って 高まる運用・保守の重要性

「私たちのこれまでの取り組みが、今日の風力発電の普及拡大を支えてきたことを誇りに感じています。しかしこれからは、新たな挑戦の始まりです」——そう語るのは、長年、風力発電事業支援サービスに携わり、現在は新エネルギー・開発課の課長を務める早崎宣之。

現在日本では、東日本大震災以降のエネルギー政策の見直しをふまえて、再生可能エネルギーを活用した発電設備の建設が急増しています。その一方で、完成した設備をいかに長期間、安定的に稼働させるか、という新たな課題が顕在化しているのです。

「風力発電事業の採算性を考えると、設備

の完成から約20年間にわたって安定稼働を続ける必要がありますが、日本では風力発電の本格導入が始まったばかり。設備の維持管理対策や稼働率向上のための知見が十分に蓄積されていません」と早崎は説明します。

IT企業ならではの 多彩な運用サポートを展開

こうした課題に応えるべく、CTCは現在、風力発電設備導入後の運用サポートの強化・拡充に努めています。

たとえば、気象予測をもとに発電出力を事前に予測するシステムを開発し、運用計画の最適化を支援しています。このシステムは、2012年度の「新エネ大賞」において「新エネルギー財団会長賞」に輝きました。また、遠隔地に設置される発電設備の管理業務を効率化するため、風況や発電量などをインターネット経由でリアルタイムに監視するモニタリングシステムを開発。NEDO洋上風況観測システム実証研究では、沖合に設置された実証研究設備のデータを取得しモニタリングするシステムの開発に関わっています。さらに、周辺環境への影響として課題となる風

車からの発生音を予測するシステムを開発し、その低減に貢献しています。「いずれも先端ITと風力発電の知識を併せ持つ、私たちだからできたこと」と早崎は胸を張ります。

国内初の風車検診サービスを提供

2012年度からは、風力発電の先進国であるドイツの風力エネルギー研究所(DEWI)と提携し、風力発電設備の検査診断と稼働率向上支援サービスを開始しました。

現地検査などは、ドイツから経験豊富なエンジニアを招いて実施しており、そこに早崎も同行しています。「風車内部の階段を60メートル

以上も登るのは冷や汗ものでしたが、一緒に検査に立ち会うことで専門的な技術やノウハウが吸収できました。この貴重な体験を、今後国内での風車稼働率向上支援サービスの展開につなげていきたいですね」と語ります。

こうした取り組みは、日本では初めてですが、今後、検診ニーズの高まりとともに、国内でもエンジニア育成や検査基準づくりといった体制整備が進むと考えられます。「私たちが業界に先駆けて経験とノウハウを蓄積することで、エネルギー供給安定化に一層貢献していきたいですね」。今後の抱負を語る早崎の視線は、日本のエネルギーの将来に向かっていきます。

お客様の声

洋上風力発電の可能性を求めて

現在実施中のNEDO洋上風況観測システム実証研究(北九州市沖)は、国内で初めて本格的に日本海沖合の気象・海象を取得・解析しようとする試みです。これにより、今後の洋上風力発電の開発に必要な基本的な情報と解析手法を得ることができます。CTCにはデータを取得・解析するための研究開発を担当していただいています。洋上風力発電は急速に展開しており、CTCには洋上の風況・気象の解析・評価分野で、一層のご協力をお願いしたいと考えています。



電源開発株式会社
環境エネルギー事業部
審議役

吉村 豊様

社会を支えるIT資産に 安心と信頼を。



ネットワーク社会の発展に伴い、大容量データの管理を担うサーバなどのIT資産を設置・運用する専門施設、データセンターの需要が高まっています。CTCグループは、培ってきた豊富な実績とノウハウを活かして、今や社会インフラとして欠かせない存在となったデータセンターの“安全・安心”を支えています。

CTCグループのデータセンター事業

CTCグループは、データセンター事業者として四半世紀以上の歴史を有しており、豊富なノウハウと実績をベースに、堅牢で高セキュリティな信頼性の高い施設を実現。国内5カ所のデータセンターネットワークから、お客様の多様なニーズに応える幅広いサービスを展開しています。クラウド環境の基盤はもとより、金融や製造、流通、サービスなどの幅広い産業分野、さらには医療や行政などの公共分野まで、多様なITシステムの安定的かつ効率的な運用を支えることで、社会全体の安全・安心を支えています。

CTCグループが提供するサービス

データセンターサービス

- お客様のIT資産をお預かりする
「ハウジング／コロケーションサービス」
- お預かりしたIT資産を効率的に運用管理する
「マネジメントサービス」
- 高速かつ安定した通信環境を提供する
「ネットワークサービス」
- 必要なIT環境をサービスとして提供する
「ホスティングサービス」

運用アウトソーシングサービス

- システムのクラウド化、運用の悩みを解決する
「アセスメントサービス」
- 最適なITインフラシステムを構築する
「設計・構築サービス」
- お客様の幅広いニーズに応える
「保守・運用サービス」

データセンター	概要説明
MDC (目白データセンター)	山手線内の耐災害性に優れた立地に立つ「信頼性とグリーン」をコンセプトにした都心型データセンターです。
SDC (渋谷データセンター)	耐災害性と利便性を両立させたオールマイティーな施設を擁し、多彩なサービスによりミッションクリティカルなシステムの運用にも最適です。
OiDC (大手町インターネットデータセンター)	日本のビジネスとインターネットの中心地に位置する都心型データセンターとして、ネットビジネスに最適な環境を提供します。
KCC (神戸コンピュータセンター)	関西地区における拠点として、首都圏4センターとの相互バックアップ連携により、災害時の事業継続性を支えています。
YCC (横浜コンピュータセンター)	25年を超える実績を誇るデータセンター。開設以来、無停止稼働の実績が最高水準の安全性と信頼性を証明しています。

社員
座談会

データセンターが、安全・安心であるために

データセンターの安全・安心は、施設の堅牢性や高度なセキュリティ体制だけでなく、それらを運用する“人”のチカラで支えられています。24時間365日の安定稼働を担うCTCファシリティーズの社員たちに、自らの仕事に対する責任感や意気込みを語ってもらいました。



取締役
ファシリティ運営本部長
(兼)ファシリティ運営本部
YCC運営部長
梅林 信之



ファシリティ運営本部
施工管理部長
中町 欣央



ファシリティ運営本部
YCC運営部長代行
永田 一弘



ファシリティ運営本部
YCC運営部長補佐
(兼)YCC運営部
YCC施設運営課長
久原 智



ファシリティ運営本部
YCC運営部長補佐
(兼)YCC運営部
YCC入退管理課長
大橋 武之



サービス運営本部長補佐
(兼)サービス運営本部
カスタマーサービス部長
久保田 倫生



サービス運営本部
サービスデリバリー部
クラウド・ネットワークサービス課長
阿部 治行

テーマ①

システムを“絶対に止めない” という責任感

——データセンターに求められる“安全・安心”とはどのようなものでしょうか？

梅林 データセンターには、お客様の大切なIT資産をお預かりすると同時に、そこで稼働するITシステムの安定稼働を担うという責任があります。今や生活、産業のあらゆる領域でITシステムが不可欠であることを考えれば、私たちの運営するデータセンターは、社会全体の安定性を支えているといっても

過言ではありません。

永田 こうしたデータセンターの社会的役割を果たすための“縁の下の力持ち”といえるのが、私たちファシリティ部門です。その最大のテーマは、お預かりしているITシステムを一瞬たりとも停止させないこと。そのため、建物自体の堅牢性や耐震性を高めるとともに、万一の停電に備えて非常用の電力系統を準備するなど、あらゆる面で万全の体制を整備しています。

梅林 非常時の備えというものは、カタチだけを整えても意味がありません。そのため、非常用電源などは定期的に試運転して使用

可能か確認するなど、万一を想定した準備を心がけています。

永田 また、停電時のシミュレーションなどを通じて、いざというときにも冷静に行動できる心がまえを養うことも重要です。実際に私は、東日本大震災の当日にYCCの防災センターで停電時の対処に当たりました。震度5の揺れには驚かされましたが、普段からの停電対応訓練のおかげで、今から考えても冷静に対応できたと思います。電力会社からの供給がストップすると、ほぼ自動的に発電機からの供給に切り替わる仕組みですので、手順通りに慌てることなく切り替えることが

できました。

——ただ設備を整えるだけでなく、非常時にも冷静に対応できる人材育成が大切だということですね。

梅林 その通りです。「絶対に止めない」というマインドを、いかに受け継いでいくかが、我々の重要な課題だと考えています。

久原 そこで重要になるのは、やはり経験です。仕事を覚えての頃は、どうしてもマニュアル頼りになってしまいがちですが、ただ定められた項目をチェックするだけでは障害の予兆を見出し、事前に対策を講じることができません。

永田 たとえばITシステムの監視業務でいえば、遠隔地からのモニタリングだけに頼るのではなく、実際に現場で「見る」「聞く」「匂いをかぐ」といった五感をフル活用して、故障につながる予兆を事前に察知する感覚を養うことが大切になります。

梅林 日々の訓練やキャリアパス制度を通じて、そうした危機管理の感性を磨くことが、私たちの使命ということですね。

久原 予兆を感じるという意味では、普段から停電につながる落雷には注意しており、天気予報は常にチェックするよう呼びかけています。

永田 ただし、そうした予兆のない突発的な事象への心がまえも大切です。たとえば2006年8月14日に大型のクレーン船が川を通過中に電線を切ってしまったことがありました。こうした想定外の事態も起こりうるのだから、常に覚悟をしておくことが大切だ



中央監視室

と、後輩たちにも折にふれて伝えていきます。

テーマ②

安全で信頼されるデータセンターづくりを目指して

——データセンターの安全・安心を支えるに

あたっては、ほかにもどのようなテーマがあるのでしょうか？

梅林 施設や設備の維持・管理だけでなく、それらを新設あるいは更新するにあたっての設計や施工管理も重要です。設計段階では、いかに運用しやすく、信頼性の高い施設・設備にするかを検討すること、施工段階では、事故などのない安全な工事を実現することがテーマとなります。

中町 実際に設計や工事を担当するのは設計事務所や施工会社ですので、我々施工管理部門の仕事は、これらパートナーにデータセンターならではの厳しい要求事項を理解していただくこと。ほかの施設とは違う社会インフラとしての重要性を理解いただき、それを支えるという使命感、責任感を共有していただけるよう努めています。

梅林 データセンター需要の高まりや、ニ-

ズの高度化、多様化などを背景に、ここ4~5年で設備を更新する機会が非常に増加しています。

中町 運用中の施設での設備更新は、お預かりしているサーバなどに影響を与えないように工事を進める必要がありますので、新設よりも大変です。また、その場しのぎの更新にするのではなく、先々を見据えて考える必要がありますので、担当者には「次に更新を担当する立場になって考える」とアドバイスしています。

大橋 また、近年では情報セキュリティへの意識の高まりから、お客様からセキュリティ体制に関する要求や質問が増えています。CTCグループは独自の共連れ防止システム※を開発・導入するなど、セキュリティの強固さには定評があります。ただし、セキュリティに関する技術は非常に多様化しており、進化のスピードも速いので、日々、最新技術の検討が欠かせません。

梅林 最近はお客様も勉強していて、自分で選んだセキュリティ技術を導入したいと希望



Topics ① 最高水準の安全性を誇る近郊型次世代データセンター

2013年4月、新たな近郊型次世代データセンター「横浜コンピュータセンター 北館(NYC)」が開設しました。災害リスクの低い立地に加えて、震度7クラスにも耐えうる基礎免震構造を採用するなど、災害リスクを徹底して低減しました。また、充実した設備によって高いセキュリティレベルとシステムの安定稼働を約束するとともに、ソーラーパネル、壁面・屋上緑化の導入など、高い環境性能と効率的なエネルギー利用を実現しています。



横浜コンピュータセンター 北館(NYC)

Topics ② 近隣環境と調和したデータセンター運営に注力

社会から信頼されるデータセンター運営には、周辺環境への配慮も重要です。なかでも近郊型データセンターであるYCCでは、近隣の住宅街に暮らす方々への配慮が欠かせません。そこで、施設周辺の清掃活動をはじめ、地域イベントへの参画、職業訓練校の企業研修の受け入れなどを展開しています。2013年5月には、地域の防犯協会が取り組む「振り込め詐欺防止キャンペーン」への協力などが評価され、警察署長から表彰されるなど、地域の一員として高い評価を得ています。



感謝状

されるケースも増えています。

大橋 お客様に提供するエリアごとに、ご希望のセキュリティ技術を導入できるなど、そうした要求にも柔軟に対応しています。またYCCではカード+指紋認証、MDCでは3D顔認証など、施設ごとにさまざまな技術を導入して情報を共有することで、より信頼性の高い技術の確立に努めています。

※ 認証されていない人が、認証を受けた人とともに不正に入室することを防ぐシステム

テーマ ③

お客様や社会の課題解決に 応えるITサービスを

—東日本大震災以降、安全・安心への関心が社会全体で高まるなか、データセンターが提供するサービスに対するニーズも変化があるのでしょうか？

久保田 私たちカスタマーサービス部は、お客様と接する窓口としての役割を担っていますが、東日本大震災以降、DR（ディザスタリカバリ）やBCP（事業継続計画）のニーズが非常に高まっているのを実感します。

阿部 具体的には、地震など万一の際にも事業を継続できるよう、これまで自社で管理していたサーバを耐震性の高いデータセンターに預けたい、あるいはすでに預けているシステムのバックアップを用意したい、といったニーズです。

梅林 それだけ、日本企業の間に関心が高まっているということですね。

阿部 その点、CTCグループは東西に5カ所のデータセンターを有しており、拠点間のネットワークが構築されていますので、タイムリーかつリーズナブルに、バックアップの仕組みが構築できるのが強みです。

久保田 加えて、各データセンターで回線を二重化するのはもちろん、複数の通信キャリアを利用したり、配線経路も多重化するなど、リスク分散に努めていますので、お客様にはご安心いただいています。

—お客様に安心していただけるサービスを提供するためには何が重要でしょうか？

久保田 ファシリリティ部門の者も言っていますが、やはりサービスを提供する一人ひとりのマインドが大切だと思います。CTCグループでは、私を含めてお客様窓口を技術者が務めており、営業段階から技術的な課題を理解できるといった強みがあります。そうした技術的な裏付けに加えて、いかにお客様の課題を理解し、共有するか、といったお客様視点で考える姿勢が大切になります。

阿部 私が重視しているのは、担当するエンジニアの一人よがりにならないこと。そのた



め、常にほかのスタッフの評価を仰いで、正確性や信頼性を担保しています。頭の中で考えるだけでなく、ほかのスタッフに見てもらえるよう書面化する必要がありますが、その工程を経ることで自分でも客観視することができ、お客様に説明する時にも役立ちます。

梅林 結局のところ、お客様から、そして社会から信頼される存在となるためには、コミュニケーションを大切にしなければならないということですね。



宅配サービスを、 より早く、正しく、柔軟に。



購入した商品を自宅まで届けてもらえる「宅配サービス」は、新しい時代の買い物スタイルとして定着しつつあります。CTCグループは、柔軟でタイムリーな宅配サービスを支える先進的な配送管理システムを開発し、導入しやすいサービスとして提供することで、日々の買い物をより便利なものになっています。

宅配ニーズの高まりを見据えて 先進の配送管理システムを導入

近年、ECサイトやTV通販、家電量販店などでは、購入した商品を自宅まで届けてくれる宅配サービスが普及しています。「今や当たり前となったこの便利なサービスですが、購入いただいたお客様に“商品をいつお届けできるか”を即答するのは、実は至難の業なんです」と語るのは、配送管理システムのエキスパートである長谷川真一です。

配送時間をお答えするには、商品がいつ発送可能か、配送車両や配送員はいつ手配できるか、どこで商品を積み込み、どこに届けるのが効率的か・・・など、刻一刻と変化する多様な情報を把握しながら、最適な配送計画を作成する高度な情報システムが不可

欠です。「こうした配送管理システムを構築するためには、大規模データをリアルタイム制御できるシステム基盤に加え、個々の車両や配送員にGPSや情報端末を配布する必要があるなど、とても一筋縄ではいきません」と、長谷川はハードルの高さを説明します。

「このため国内では、大手宅配業者がスケールメリットを活かしたシステムを構築する一方、中堅・中小規模の配送会社には自らシステムを構築するだけの体力がなく、二極化が進んでいました。そこで、私たちが汎用的でリーズナブルな配送管理システムを提供できれば、より多くの消費者に、より便利な宅配サービスをご利用いただくことができる——そう考えたのです」と長谷川は振り返ります。こうした考えのもと、CTCは2012年に配送管理システムの先進国であるカナダのデカルト社と提携。世界トップの導入実績を誇る同社の配送管理システムを、導入しやすいクラウド型サービスとして提供を開始しました。



CTC
情報通信企画室
サービス営業部
部長補佐
(兼)デカルトサービス課
課長
長谷川 真一

さらなる利便性向上を目指し 独自のシステムを開発

デカルト社から導入した配送管理システムは、配送車両などの運行情報管理を軸に、配送計画の自動作成、携帯端末を通じたリアルタイム共有など、多様な機能で構成されます。2013年4月には、ここにCTCが独自開発した「サプライチェーンネットワークコントローラー(SNC)」が加わりました。そのきっかけとなったのが、ライフケアサービス事業を展開する株式会社ゴトウ・アズ・プランニング様からの要望でした。

同社を担当していた荒川は、こう振り返ります。「介護用品などの宅配では、急な入院や退院延期など、利用者の体調によって配送予定日が直前で変更となるケースが少なくありません。従来の管理システムでは、そう



CTC
西日本システム
営業第2部
コンタクトセンター
技術課
荒川 和行

した変更依頼にタイムリーに対応できなかったため、より柔軟なシステムが求められていました。

荒川から相談を受けた長谷川は、かねてから温めていたSNCのアイデアを提示。「配送員やコールセンターが、お客様の要望をふまえて配送可能な時間を確認し、その場で予約できる機能など、柔軟な対応が可能になることから、サービス向上と業務の効率化が同

時に実現できるシステムとして、SNCを高く評価していただきました。

配送システムの普及を通じて 社会課題の解決に貢献

「SNCの開発にあたっては、ゴトウ様に限らず、幅広い企業でニーズがあるはずと考え、最初から汎用性をもったシステムとして設計しました」と長谷川が語るように、SNCは配送以外にも、引っ越しやガス・水道の定期検診、中古品の査定・回収など、お客様宅を訪問するあらゆるサービスに適用可能です。また、運行情報の収集範囲は国内だけでなく海外にも及ぶため、国際物流にも対応可能です。「SNCを発表してから数ヵ月経ちますが、すでにアジアなど海外も含めて、導入を検討したいという声が増えています」

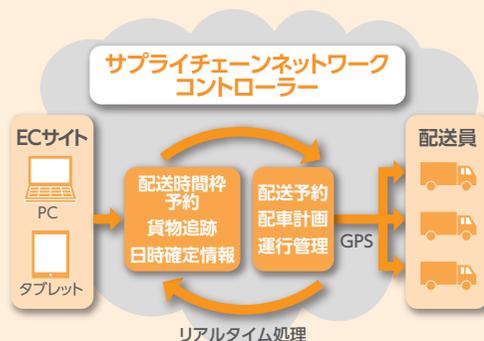
と語る長谷川ですが、その視線はさらに先を見つめています。

「近年では、高齢化の進展や地域商店街の衰退、ガソリンスタンドの減少などを背景に、いわゆる“買い物難民”が増加しています。その対策として宅配サービスの重要性が高まっており、そのサービス向上に寄与するSNCへの注目も高まってくるでしょう。そうした社会のニーズに応えることは、ビジネスチャンスであると同時に、CTCグループの社会的使命でもあります」と、長谷川の言葉は熱を帯びます。

「より便利で、より快適な宅配サービスの実現に貢献するため、SNCのさらなる機能強化・拡大を追求しますので、期待してください」と、長谷川は力強く締めくくりました。

サプライチェーンネットワークコントローラーの仕組み

SNCは、車載器や配送員の情報端末などから得られる位置情報および輸配送実行状況の情報などをクラウド上に集約し、リアルタイムで制御できる物流情報統合管理基盤です。この基盤を利用して、配送事業者や出荷者、配送員、お客様といった関係者それぞれが、「訪問時間枠予約機能」や「リアルタイム貨物追跡機能」など、個々の目的に応じた機能を利用できます。



お客様の声

配車システムの刷新でサービス向上を実現

当社の目標は「お客様が必要とする情報やサービス、商品などを、必要な時に提供すること」です。今回の配車システムの刷新も、その実現に向けた施策の一環であり、これまでコールセンターと配送員の間で調整に時間がかかっていた、緊急対応を含めた配車計画がコールセンターで即時対応可能になりました。これにより、配送員もお客様対応に専念できるようになり、サービス品質の向上につながります。こうした要望は、他の宅配事業者でも共通だと思いますので、CTCのシステムは大いに歓迎されると思います。



株式会社ゴトウ・アズ・プランニング
システム企画室 取締役
濱口 早恵

ITライフサイクルと、CTCグループの主な責任

CTCグループは、総合力を備えたソリューションプロバイダとして、ITライフサイクル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、お客様のニーズにワンストップでお応えするとともに、CSRに配慮したさまざまな活動を推進しています。

ビジネス戦略／企画・設計／調達・購買

マルチベンダーとして、お客様のご要望やビジネス戦略に沿った各種提案を行っています。



社会的有用性を考慮に入れたシステムの提案

▶P15 [Highlight③]

お客様の環境問題に配慮したシステムの提案

▶P25 [グリーンITへの取り組み]

新しい技術へのチャレンジ

▶P21 [社員のキャリア形成支援]

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。



品質およびサービスレベルの確保と向上

▶P19 [ドキュメント作成支援ツール『Smooth』]
[運用の安定化に向けて『運用NAVI』を整備]

開発委託先との良好なパートナーシップ

▶P19 [Voice 認定パートナーとしての責任]

情報セキュリティ対策

▶P20 [クラウドのセキュリティ対策の
仕組みづくりに参画]

保守・運用

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保守・運用サービスを提供しています。



メンテナンスサポート体制の整備

▶P20 [システム障害発生時の対応体制]

データセンターの省電力化と効率的運用

▶P25 [オフィスおよびデータセンターにおける
省エネ活動]

システムの継続的安定稼働

▶P11 [Highlight②]

災害などに対処するBCP(事業継続計画)の強化

▶P18 [事業継続管理 (BCM)]

マネジメント体制

コーポレート・ガバナンス

CTCグループは、CTC理念体系のもと、経営の透明性と公正性をさらに高めるべく、コーポレート・ガバナンスの拡充強化に努めるとともに、一般株主と利益相反が生じる懸念のない独立役員を確保しています。

取締役会は、取締役12名（うち社外取締役2名）で構成され、経営に関する重要事項を決定するとともに、取締役の職務執行を監督しています。取締役は取締役会の決定した役割に基づき、会社の業務執行に関する意思決定に参加しています。

監査役会は、監査役5名（うち社外監査役3名）で構成され、監査役は法令が定める権限を行使するとともに、監査室および会計監査人と連携して、取締役の職務執行の適正性について監査を実施しています。

また、リスク管理が経営の重要課題である

ことを認識し、CSR・コンプライアンスリスク、情報セキュリティリスク、災害リスク、為替相場などによる市場リスク、信用リスク、投資リスク、技術に関するリスク、その他さまざまなリスクに対処するため、各種社内委員会や主管部署を設置。加えて、各種管理規程やBCP（事業継続計画）、投資基準、与信限度枠の設定や報告・監視体制の整備など、必要なリスク管理体制および管理手法を整備しています。

情報セキュリティ

情報漏えいを防止するため、以下のようなセキュリティ対策を実施しています。

1. ハードディスクに暗号化が施された持ち出し専用パソコンの利用
2. URLフィルタリングによるアクセス制御
3. セキュアなモバイル接続により、各種の携帯端末から社内システムを利用

今後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

コンプライアンスを経営の重要課題の1つと位置づけ、行動基準をはじめ各種規程を制定しています。体制面では、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）の諮問機関となるCSR委員会の設置、組織ごとのコンプライアンス責任者（各部署長）、事業会社でのコンプライアンス統括責任者の任命などにより、強化を図っています。

また、内部通報制度（ヘルプライン）を導入して法令違反の低減・防止に努めるとともに、

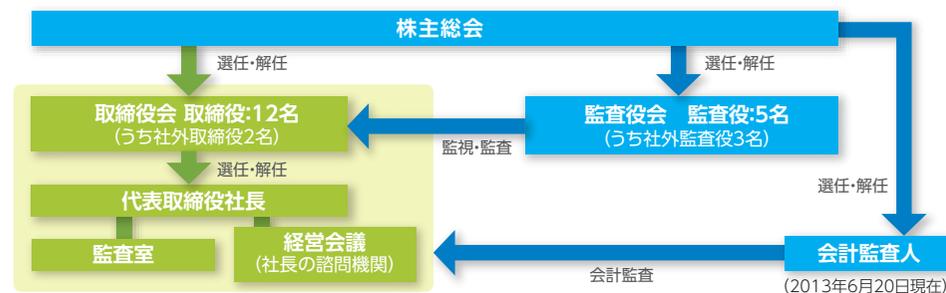
教育・研修を通じて社内への浸透、定着を図っています。

事業継続管理（BCM）

現在、「新型インフルエンザ」「震災」および「重大なシステム障害」を対象に事業継続対策を講じています。新型インフルエンザ対策では組織ごとに、また震災対策では3つの重要サービス（保守サービス、運用サービス、データセンターサービス）と本社機能を中心として、それぞれBCP（事業継続計画）を策定しています。

今後も発生しうるあらゆるリスクやその変化に対処できるよう、有効性や実効性を確認・向上するための各対策の継続的な見直しと、維持管理体制の整備を進めます。

コーポレート・ガバナンス体制図



CTCグループのCSR

ITが社会インフラの1つとなっている現代社会では、「最適最新のIT環境を提供し続けていくことそのものがCTCグループのCSRの基本である」と考えています。安全・安心かつ快適な社会を支えること、環境負荷の低減、資源効率の改善など、本業を通じて企業市民としての社会的責任を果たしていくことを目指します。また、社会貢献活動へのボランティア参加などを制度的に支援することや啓発することにより、グループすべての人々がCSRの意識を高く持って行動するよう努力していきます。



CTC
取締役 兼 専務執行役員
経営管理グループ担当役員
CSR委員長、CFO、CCO
池田 修二

お客様とともに



お客様のビジネスの発展・変革に伴いITシステムの規模が拡大するなか、品質の向上に加えて、開発期間の短縮や運用の安定化に対するニーズも高まっています。CTCグループは、これらのニーズに応えるさまざまな施策を実施しています。

ドキュメント作成支援ツール「Smooth」

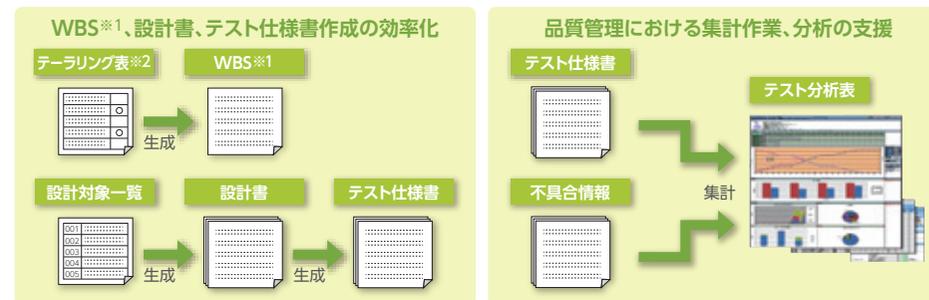
お客様のニーズに迅速に対応するため、システム開発では多くのエンジニアを動員して設計～製造～構築～テストなどのプロセスを進めます。したがって、品質と生産性の向上のためには、プロセスの標準化に加え、システム開発や構築作業全体の効率化が欠かせません。

CTCでは、開発や構築におけるドキュメント作成や品質管理・分析を効率化するために、ドキュメント作成支援ツール「Smooth」を整

備し、積極的にプロジェクトに適用しています。「Smooth」を利用することで、WBS※1などのプロジェクト管理文書や各種設計書、テスト仕様書の作成、および納品作業を効率化しています。また、テスト工程での煩雑な集計作業を自動化し、品質状況をリアルタイムに分析することで、早期対策による品質向上を実現しています。

現在、国内外のパートナーにも「Smooth」の浸透を進めており、CTCとパートナー各社との間においても、一貫した品質と生産性の向上を図っています。

ドキュメント作成支援ツール「Smooth」



※1 Work Breakdown Structureの略。プロジェクト全体を細かい作業に分割した作業分解図
 ※2 作業の抜け漏れチェックを行うためのワークシート

運用の安定化に向けて「運用NAVI」を整備

ITシステムは社会インフラとしての地位を確立しつつあり、その安定運用の重要性は益々高まっています。CTCでは、お客様に安定した品質の運用サービスを提供するために、ITILフレームワーク※3を活用した運用・保守業務の知

識体系・標準「運用NAVI」を整備しています。「運用NAVI」に含まれている運用設計のガイドラインやチェックリストには、実際の運用現場で培った知見を取り込んでおり、運用業務や運用管理業務の品質向上に役立っています。

※3 Information Technology Infrastructure Libraryの略で、欧米のIT運用の成功事例を集めた「ベストプラクティス集」

Voice 認定パートナーとしての責任

当社は独立系IT企業として26年の歴史を持ち、CTC様との取引開始から19年目を迎えており、今では「開発/データベース/インフラ構築まで幅広く手掛ける技術者集団」として認めていただいています。認定パートナーとしての責任を果たすべく、CTC様の標準化技術についても積極的に取り組み、品質と生産性の向上に努めています。今後はCTC様の推進するSIコミュニティへの参加を通じて、技術連携をさらに発展させたITソリューションの提供に努めます。



株式会社ソフトビジョン
代表取締役
勝屋 嘉恭様

クラウドのセキュリティ対策の仕組みづくりに参画

クラウドコンピューティングの普及が拡大するなか、お客様が高品質で安全・安心なクラウドサービスを選択し、利用しやすい環境を構築することで、一層の普及に貢献することを目的に、国内クラウド事業者と監査法人が中心となって、2013年4月、「クラウドセキュリティ推進協議会」を発足しました。CTCもメンバーの1社となり、クラウド情報セキュリティ管理基準の策定および監査手法のワーキンググループメンバーとして活動を行っています。

この協議会の活動は、お客様がクラウドサービスを導入する際に、情報セキュリティに対する不安を払拭できるよう、クラウドサービス特有の技術的・運用的課題に対応した情報セキュリティ監査制度の構築・普及を目指すものです。



「クラウドセキュリティ推進協議会」発足の記者報告会

なお、本活動は2014年から本格的にスタートし、趣旨に賛同したクラウドサービスは、セキュリティに関する自己宣言を行い、内部もしくは外部の監査人の監査を受けた後、「CSマーク」が付与されることになります。



マーク例:外部監査済言明書(ゴールド)

システム障害発生時の対応体制

CTCTは、高い技術力と総合力でクリティカルなシステムをサポートしています。同社のカスタマーサポートセンターでは、障害発生時などのお客様からの問い合わせにワンストップで対応。案件ごとに組織したアカウントチームによるリモートでのお客様対応と、

カスタマーエンジニアがお客様を訪問して復旧作業を行う保守対応により、24時間365日体制で迅速にサポートしています。

海外ベンダーとのパートナーシップ

CTCグループは、創立当初から海外のIT先進企業とのパートナーシップを育み、各社と強力なアライアンスを築いてきました。その輪はアメリカ、ヨーロッパをはじめ、アジアを含む世界各国に広がっています。

これらパートナー企業が持つ知見と、国内市場で培った業界知識やシステム構築ノウハウを結集することで、最新の技術・製品を活用した高付加価値なシステムを、短期間でお客様にご提供しています。

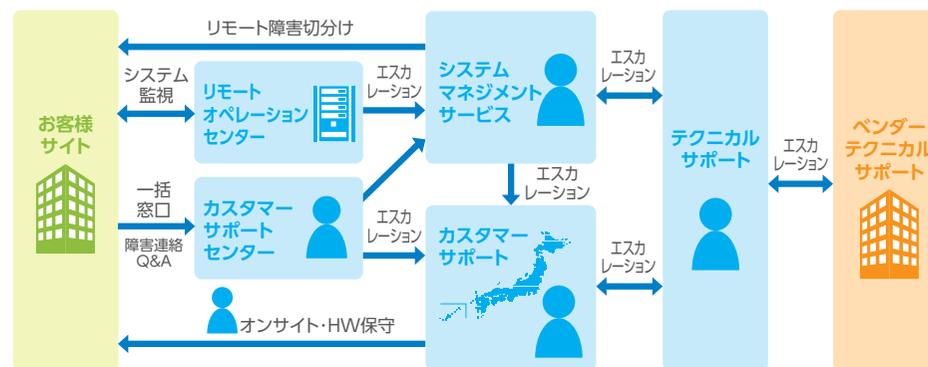
「災害廃棄物統合管理システム」の開発

東日本大震災において発生したがいけの処理を迅速に行うために、各処理工程や全体の進捗状況をいかに管理するかが課題となっていました。

そこでCTCは、株式会社奥村組様と共同で「災害廃棄物統合管理システム」を開発しました。このシステムは、クラウドサービスを利用して、がいけを運ぶトラックなどの運行状況や、積荷の種類、重量などの情報をリアルタイムに収集、一元管理するものです。奥村組様では2012年2月から岩手県で運用を開始し、災害廃棄物の日々の業務管理の省力化を実現しました。

同システムは、マイクロソフト社のSharePointの連携機能を最大限に活用し、ほかのシステムと高度に連携した業務ポータルの構築実績として高く評価され、同社主催の「マイクロソフト パートナー オブ ザ イヤー 2012」において、「Portals and collaboration 特別賞」を受賞しました。この賞は、情報共有ポータルおよび統合ソリューション開発・展開において優れた専門性を持つパートナーに贈られるものです。

CTCTの保守・運用サービスフロー



社員とともに



ITソリューションを提供するCTCグループでは、社員こそが最大の財産です。そこで、社員一人ひとりが能力を最大限発揮し、自己実現できる職場づくりと、豊かで健康的な生活を送ることができる労働環境の充実・改善を図っています。

多様性を重視した 組織づくり

CTCグループは、企業としてさらに成長していくために、国籍、性別、年齢、価値観やライフスタイルの違い、障がいの有無といった「ダイバーシティ=多様性」を認め合い、社員一人ひとりが最大限に能力を発揮できる職場づくりを重視しています。

女性リーダーの育成

従来から女性社員の活躍を積極的に支援しています。育児・介護のための短時間勤務

制度や時差出勤制度を拡充するとともに、在宅勤務制度を導入するなど、仕事と育児や介護との両立を支援するための環境を整備しています。



女性リーダーメンタリング合同ミーティング

また、将来の女性リーダーを育成すべく、キャリア形成支援、ヒューマンスキル向上を目的としたメンター制度※も継続しています。

※ 豊富な知識と業務経験を有した社内の先輩社員が後輩社員に対して行うサポート制度。

グローバル化への対応

グローバル市場で活躍できる人材の育成に注力しています。

語学力の向上はもちろん、国内でのビジネス経験・実績をもとに選抜した社員を対象に、海外ビジネスマインドの醸成や実践的なコミュニケーション力の向上などを目的とした研修を実施するほか、海外での就業経験を目的とした「海外企業インターンシップ研修」を実施しています。

また近年は、外国籍の人材や、海外留学経験者の採用にも力を入れています。



海外企業インターンシップ研修の様子

高齢者雇用の促進

2013年4月の高年齢者雇用安定法改正に伴い、定年後の再雇用を希望者全員に拡大し、健康で就業意欲のある高齢者が65歳まで活躍できる環境を整えました。ただし、経過措置として、2020年までは再雇用対象者を限定しています。

働きがいのある職場の実現

「人」が財産であるCTCグループでは、社員のキャリア形成を支援するのはもちろん、仕事ばかりでなく生活全体のバランスを考え、その人生を充実できるような健康管理にも配慮しています。

社員のキャリア形成支援

社員が知識・技能を身に付けるための研修や、社員が持つノウハウを共有するための勉強会など豊富な学習機会を用意し、座学・ワークショップや仮想プロジェクト形式など、多様な形式で提供しています。

また、指導社員のもとにOJTを行う「OJTトレーナー・メンター制度」、社員自らキャリア希望を申告する「自己申告制度」など、社員のキャリア形成をさまざまな側面からサポートしています。

ワークライフバランスの推進

社員が安心して働き続けられる環境を整えるため、育児・介護に関する制度の充実や労働時間の適正管理に取り組んでいます。

育児・介護に関しては、育児や介護を行う社員向けに説明会を開催するとともに、一定期間の休暇・休業制度などを適用しています。こうした施策により、仕事と子育ての両立支援



介護セミナー

に積極的に取り組んでいる企業として、厚生労働省より「基準適合一般事業主」の認定を受け、認定マーク(愛称:くるみん)を取得しています。

また、労働時間の適正管理に関しては、出勤時刻ならびに勤務時間を正確に把握するとともに、残業削減の取り組みにより、平均残業時間は毎年減少しています。

さらに、休暇面では年次有給休暇の連続取得奨励、ボランティア休暇、勤続15年および25年に達した社員へのリフレッシュ休暇などの制度を導入しています。

心身の健康管理

定期健康診断のほか、長時間勤務労働者に対して、特別健康診断を実施し、社員の健康管理を行っています。

また、健康推進活動の一環として、禁煙支援を実施しています。さらに、管理職を対象にしたメンタルヘルスの研修を通じて、心の健康の重要性を啓発。外部EAP※機関と契約し「こころとからだの相談窓口」を設置する



禁煙支援プログラム
(喫煙者呼気中CO濃度測定/集団健診)

など、心の健康管理にも努めています。

※ Employee Assistance Programの略。従業員とその家族の抱える個人的な悩みやストレスについて、会社に知られることなく、外部機関の専門家に相談できる支援システム

風通しの良い会社を目指して

全社員に対してセクシャルハラスメント、パワーハラスメント、長時間労働、メンタルヘルスなどに関する研修を定期的実施することで、社員がお互いを尊重し、コミュニケーションが活発な働きやすい職場の実現を図っています。

また、それぞれのテーマに通じた相談窓口も設置し、アドバイスを行っています。

人事関連データ

		単位	2010年度	2011年度	2012年度
社員数	男性	人	3,285	3,320	3,329
	女性	人	609	572	568
	計	人	3,894	3,892	3,897
平均勤続年数		年	10.2	10.8	11.5
女性管理職	人数	人	24	23	19
	比率	%	3.1	2.9	2.3
障がい者雇用率		%	1.52	1.94	1.88
育児休業制度利用者		人	41	47	52
	(うち男性社員)	人	4	2	0
短時間勤務制度利用者		人	33	44	45
看護休暇制度利用者		人	75	85	100
介護休業制度利用者		人	2	1	1

※ データ算出基準日:障がい者雇用率は各年度6月1日、それ以外は各年度3月31日
※ CTC単体の数字です

Voice

事業会社の取り組み: 常駐先での「現場ケア活動」

当社では、社員の大半が客先に常駐しており、上司以外に相談する相手が少ない環境にあります。このため、2008年の会社創立当初から、年に一回は常駐先を訪問して社員と面談し、仕事の現状やプライベートを含めた悩み事などを約1時間かけてヒヤリングする「現場ケア活動」を続けています。継続的な取り組みとすることで、悩みなども比較的言いやすくなるためか、面談時以外でも相談されるケースがあり、早期対応につながっています。



CTCSO
管理部
サービス管理グループ
前山 和紀

地域社会とともに



CTCグループは、地域社会の一員として、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、幅広い分野で積極的な社会貢献活動を行っています。

国際社会への協力

CTCグループでは、国際社会における課題の解決にも積極的に取り組んでいます。



バーンロムサイの生活施設で暮らす子どもたち

たとえばタイにおいて、両親をHIV感染で亡くし、自らも母子感染した子どもたちの自立を支援する財団法人バーンロムサイ※の活動を支援しています。

このほかにも、飢餓と貧困の撲滅を使命とする国際連合世界食糧計画(WFP)への支援、ボルネオ島で植林活動を行っている世界自然保護基金ジャパンへの支援など、海外での社会課題解決を目的とした団体に対し、継続的な支援を行っています。

※ タイ北部のチェンマイ市郊外に1999年12月に開設

東日本大震災からの復興支援

社員ボランティアによる被災地支援を積極的に後押しするため、CTCグループは、2011年6月に東日本大震災復興支援特別休暇(年間7日の有給休暇)と東日本大震災ボランティア活動費補助制度(上限3万5千円支給)を導入しました。2013年3月末時点で、特別休暇



岩手県での復興支援ボランティア活動

制度は延べ129名、活動費補助制度は延べ189名の社員が利用。2012年度は岩手県を中心に、がれき撤去や献本作業、水産業のお手伝いなどを行いました。今後も震災からの復興に向けて、支援活動を継続していきます。

地域活動への参加

地域社会への貢献活動の一環として、CTCグループは定期的にオフィスビルやデータセンター周辺の清掃活動を行っています。また、千代田区の「ちよだ福祉まつり」に幹事企業として参加するほか、打ち水イベントなど、オフィスビル周辺地域のイベントに社員が積極的に参加しています。

Voice 継続的な支援の大切さを痛感

先輩に誘われ、初めて被災地に入ったのは2011年9月でした。最初に目に入ったのは、がれきの山と津波によって何もなくなってしまった街の姿。想像していた以上の被害に「復興には時間がかかる」という意味を実感しました。時間が経つにつれ、少しずつ活気が戻っていますが、被災した方々が元通りの生活を取り戻すには、継続した支援が大事だと強く感じます。微力ながらも、また被災地に足を運び、ボランティア活動に参加したいと思います。



CTC エンタープライズ
ビジネス 第1本部
エンタープライズ技術第1部
松浦 勇人

次世代育成のための教育支援

CTCグループでは、次世代の育成を目的とした教育支援活動を実施しています。

たとえばCTCでは、千代田区立中等教育学校の総合学習や千代田区内私立女子短期大学での特別講義への講師派遣に協力しています。また、CTCTでは富士見わんぱく広場で小学校低学年を対象とした静電気実験教室を実施。CTCSとCTCFではデータセンター近隣の小学校でPC教室を開催し、修学旅行のビデオデータ作成や学校行事のホームページ作成などを教えています。



中学生にデータセンター事業について講義

障がい者雇用の促進

2010年4月に設立されたCTCの特例子会社(株)ひなりでは、クリーンキーパー事業、ヘルスキーパー事業、ランドリー業務をはじめ

め、農業関連請負事業などの職域を開拓し、積極的に障がい者を雇用しています。特に農作業請負業務においては、地域農家との連携によって農業付帯の軽作業が拡大し、障がい者雇用の促進につながっています。こうした取り組みが評価され、同社は「平成24年度はままつチャレンジド企業表彰」の障がい者雇用優良企業表彰を受けました。

今後も障がい者雇用を通じて地域社会に貢献していきます。



表彰状を授与されたひなり高草社長(右)

障がい者の社会参加に向けた補助犬育成支援

障がい者の社会参加をサポートするため、CTCグループは、盲導犬や介助犬、聴導犬を育成している公益財団法人日本補助犬協会を支援しています。「はじめてのランド」建設への協力をはじめ、社員が補助犬候補の仔犬を10ヵ月間、家族の一員として迎える「パピーファミリー」

というボランティア活動にも協力しています。2012年度は2頭の仔犬を預かりました。2頭は現在、訓練施設で補助犬になるため訓練中です。



パピーファミリーと遊ぶチャップ(トイプードル)

さまざまなボランティア活動

CTCグループは、国連WFP協会が開催するチャリティー・ウォークイベントや、MOTTAINAI

キャンペーンが開催する企業対抗の富士山ゴミ拾いイベント、東京マラソン、大阪マラソンなどのボランティア活動に参加しています。いずれも家族や友人と一緒に楽しく参加できることから、社員の関心も高く、特にチャリティー・ウォークイベントは例年約50名の社員が家族・友人そしてペットとともに参加しています。



ウォーク・ザ・ワールド

Voice 地域貢献への想いを拡げていきたい

「地域社会貢献も仕事の1つ」という本部長の声から有志が集い、池袋オフィス周辺の清掃活動を定期的に行っています。社名ロゴ入りのビブスを着て清掃することで気が引き締まり、道行く人や地域の方から声を掛けられて清々しくなります。歩道の溝や植込みの中など目の届かない所にゴミが隠れていて、モラルやマナーの重要性を痛感しました。今後も「小さなことからでも地域社会に貢献したい」と行動する社員が増えしてほしいと願っています。



CTC
流通システム第2本部
CVSシステム営業部
沖舘 宏之

地球環境のために



CTCグループは、ITを活用してお客様の環境負荷低減に貢献するとともに、PDCAサイクルを軸とした環境マネジメント体制のもとに環境改善活動を推進し、自らの事業活動に伴う環境負荷低減に取り組んでいます。

環境マネジメント

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。CSR委員長および環境管理責任者のもと、グループ会社も含めた各部署の環境責任者(部署長)と推進役である正・副エコリーダ406名が中心になって、グループ全体で環境改善活動を展開しています。

現在、全国主要15カ所のオフィスと2カ所のデータセンターでISO14001の認証を取得しており、さらなる取得拡大を進めています。

オフィスおよびデータセンターにおける省エネ活動

2012年度の主な省エネ活動としては、オフィス系では節電対策本部を設置して電力使用量削減を推進しましたが、前年度比約8.8%増加。データセンター系では高効率機器への更新と効率的運用により、エネルギー使用量が前年度比約2.8%削減となりました。

また、省エネ法上の目標の「原単位年平均1%以上低減」については、オフィス系で年平均約2.6%減、データセンター系で年平均約2.4%減となり、目標をクリアしています。

TOPIC グリーンITへの取り組み

「ecoFORTE EMS」で電力使用量15%以上を削減

CTCグループは、グリーンITを用いてお客様の環境負荷低減を実現し、社会全体の環境問題に貢献することを目指しています。

三菱ふそうトラック・バス株式会社様においては、「CO₂排出量を2015年までに7.5%削減」という目標に取り組みされており、その一環として、直系ディーラーへのエネルギー・マネジメントシステム(EMS)の導入を推進しています。CTCは、2013年4月から、伊藤忠商事株式会社、株式会社環境経営戦略総研と3社共同で、この取り組みを支援しています。今回導入された「ecoFORTE (エコフォルテ)EMS」は、空調の自動制御などの先進的な省エネ機能を活かして、快適性を維持したまま電力使用量を削減できます。先行導入した拠点では、ピーク電力10%、電力使用量15%以上の削減に成功しており、今後、直系ディーラー各拠点到展開することで、電力使用量とCO₂排出量の大幅な削減が期待できます。



「ecoFORTE EMS」画面イメージ

CTCグループのオフィスおよびデータセンターにおける環境データ

	単位	2010年度	2011年度	2012年度
オフィス				
電力使用量	千kWh	20,379	18,232	19,839
(CO ₂ 換算)	t	6,625	6,516	11,061
データセンター				
エネルギー使用量	kL	30,393	30,240	29,400
(CO ₂ 換算)	t	45,689	45,245	54,070

- ※ オフィスの対象範囲は各年度のISO14001認証取得拠点の合計
2012年度認証範囲:オフィス15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、刈谷、葛西、新木場)
- ※ データセンターの対象範囲は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)
- ※ 電力/エネルギー使用量の減少に比べてCO₂が増加したのは、電力会社のCO₂換算係数が上がったことが要因
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)
2012年度:0.464/0.450/0.518/0.525(東京電力/関西電力/中部電力/九州電力、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、2011年度1.94から2012年度1.84で5.2%減となり、年間目標の1%以上減を達成



藤沢 久美 氏

シンクタンク・ソフィアバンク 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

CSRレポートを拝読し、まずは、2つのポイントについて評価をし、後段にて、今後に向けての課題を提示させていただきます。

1) CSRの取り組みが本業を通じての社会貢献であること

かつてCSRという言葉が海外から輸入された当初は、社会貢献とは、企業の利益を使って社会のためになる活動をするということという表面的な理解が広まりましたが、今では、本業を通じて社会に貢献することがCSRであり、企業の存在価値そのものであることを、誰も疑う余地はないでしょう。

その意味で当レポートでは、冒頭よりわか

りやすい図式で、事業全体の社会で果たす役割を紹介し、どの事業部門においても、社会の安全や安心を支えるとともに、社会の未来を創造する役割を担っていることを示しています。

さらに、CSR目標をもとに策定されているアクションプランが、すべて本業と具体的に紐付けされて目標設定されており、社会の貢献と事業開発が車の両輪として機能していることが見て取れ、その達成率も高いものとなっています。ただし、100%に近い達成率を誇るのであれば、逆に、未達の要因なども紹介していただいた方が、レポートを読む者からの信頼感は、より向上すると思われま

2) 社員および取引先の方々が、社会貢献意識を持って仕事に取り組まれている

企業の存在意義とは、社会に貢献するだけでなく、その貢献の意味を幅広く知らしめ、その貢献活動に参加したい人々が集まる場をつくり、集まった人々が、その場で、腕を磨き、人間として成長していく機会を提供することでもあります。つまり、社員や取引先の方々が、仕事を通じて、成長していくことが、新たな技術や新たな社会価値をつくっていくことであり、企業の成長、社会の進化を促します。そのために不可欠であり極めて重要な要素が、一人ひとりのステークホルダーの意識となりますが、当レポートでは、社内外の人々の個々の声やグループでのディスカッションが紹介され、一人ひとりの関係者が高い社会貢献意識を持って日々仕事に取り組み、そこに喜びを感じていることを見ることができ、社会貢献が企業トップによる宣言で終わっていないことを確認できます。

CTCグループで働く人々の姿と言葉を通じて、このレポートを読む人々が、CTCグループの社会貢献について理解するとどまらず、ともに社会貢献意識が高まるきっかけになることを願います。

今後への課題と期待

最後に1つだけ、今後に向けての課題を提示させていただきたいと思います。それは、レポート全体を通して、登場される方の大半が日本人男性であることです。日本企業がおかれている環境はすでに、海外での活躍が不可欠となりました。海外進出をされる企業の支援をする仕事のみならず、CTCグループが培ってきたさまざまな知見が、新興国の発展を導くことは疑いありません。日本における未来創造を超え、世界の未来創造を現地において進めていくことはすでにCTCグループの皆さんもご承知のところと思います。

冒頭の社長対談での社長のお言葉にもありましたが、ASEANにおける、現地女性が管理職を務める事例など、逆に、日本では難しい女性の社内での活躍のための環境整備などを、まずは海外で積極的に実施していただき、日本に逆輸入していただきたいと思います。そのためにも、海外のスタッフの方々や女性の方々の声も、より多くご紹介いただき、次は世界に、そして、多様な人々が社会への貢献意識を持って働く場としてのCTCグループの姿を、レポートを通じて、拝見できることを期待します。



Challenging Tomorrow's Changes

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/

カーボンオフセット量

この印刷物
1冊あたり CO₂排出量
255.0g



ユニバーサルデザイン(UD)の考え方にに基づき、より多くの人へ適切に情報を伝えられるよう配慮した見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

