Theme 03

安心・安全なコミュニケーション

生活インフラとして、24時間365日、支え続ける

自然災害対策やICTインフラの高信頼化、サイバー犯罪対策など、安心・安全な経済活動・日常生活の実現がグローバルな課題となっています。私たちは、レジリエントで信頼性の高いインフラの実現に資するファシリティを提案し続けます。

CSR活動の柱

- 情報セキュリティの徹底
- リスクマネジメント、BCP対策の強化

先進的で安心な生活基盤を、社会の全ての人に

持続可能な社会の実現とは、今日も、明日も、全ての人が先進的な生活を送れる仕組みをつくること。ICTの進歩が続く現在、その可能性を引き出す一方で新たな脅威を予防し、将来にわたりその恩恵を世界中にもたらす仕組みの実現が望まれています。「我々の世界を変革する」というSDGsの理念は、レジリエントで安心・安全な生活基盤を全人類に提供し続けることをめざすSDG11に強く表れています。

2019年度、活動のハイライト

ファシリティを作るということは、インフラを支えるということ。
私たちは、社会・環境課題を加味した長期的な視点を重視し、時代に即したインフラの刷新を日本各地で加速しています。

Highlight2020 Case04

> 時代に即した、サステナブルな基礎インフラの構築
金融機関を支える、ファシリティマネジメント

時代に即した、サステナブルな基礎インフラの構築
金融機関を支える、ファシリティマネジメント

進化する社会と課題に直面する、金融機関

金融機関には、継続的に金融サービスへのアクセスを提供し、各地のビジネスや日常生活を支えるという、基礎インフラとしての不断の使命があります。近年、その事業は多くの社会課題への対応に直面しています。環境面では気候変動問題への適応の強化、社会面では高齢化社会の進展や地域活性化へのさらなる貢献、オンラインバンキングやフィンテックの普及に伴う店舗業務の見直しなど、その内容は多岐にわたります。またいずれのテーマも、金融機関の人的・物的負荷の増大やコスト増大要因になる可能性がある点も重要であり、金融機関はより長期的な視点に立ったファシリティマネジメント(FM)を行う必要に迫られています。

多面的なソリューションで金融機関の レジリエンスとサステナビリティに貢献する

NTTファシリティーズは、各地の公共施設をはじめ、インフラを担う多彩なファシリティの設備設計・運用のノウハウがあります。長期的・継続的にサービスを提供しつづける施設を実現するため、耐震、防災、環境配慮といった基礎的要件を満たすことは勿論、それらの管理・更新計画を設備のライフサイクルを意識して策定・提案しています。近年は特に、天候の激甚化を踏まえたBCP対応の強化が各地で急務となっており、システムのバックアップセンターやバックアップオフィスなどの拠点強化、店舗における自家発電設備などによる非常用電源の確保、止水板の設置による浸水対策などを通じ、適切なリスクへの対策を提案しています。また、利用者のCS、ブランドイメージに直結する要素といえる店舗の営繕などでは、少額な作業が高い頻度で発生するという傾向があり、それらを「工事マネジメントサービス」として代行受託しています。金融機関と施工会社とのやりとりを一括代行する同サービスは、働き盛り世代の減少や働き方改革の推進といった社会課題を踏まえ事務的負担の軽減を模索するという、金融機関の中期的な経営課題に貢献しています。

地域経済を支える支店の進化への貢献

現在、日本の金融機関の支店は、オンラインバンキングの浸透や地域創生事業の活性化などを背景に、旧来の画一的な窓口サービスに留まらず、より地域に根差した営業・拠点づくりの在り方が模索されています。金融機関のFMを推進していく中で培われた経験と知識により、横浜銀行においては、観光地で情報発信機能、産業集積都市で研修所機能など、各地域の特性に根差した支店の提案を模索してきました。引き続きその知見を蓄積し、より多くの金融機関ならびに地域の持続的な成長へと貢献していきたいと考えています。

横浜銀行　箱根湯本支店

横浜銀行　川崎支店

社会インフラのレジリエント化

世界的に対策が急がれる、インフラのセキュリティ対策

コミュニケーションモニタリングシステムを利用した「客観調査」

IoTが浸透しビジネスや日常に関わる社会インフラのスマート化が加速する現在、それらが直面するサイバーセキュリティリスクに対し対策を強化する必要性が、世界的に唱えられています。日本政府も現在、「サイバーセキュリティ戦略」のもと電力や公共サービス、情報通信といった14の「重要インフラ分野」を定めるなど、対応を官民連携で加速しています。多彩なインフラに携わるNTTファシリティーズも、社会の要望に応えるべく、さまざまな取り組みを進めています。

NTTセキュリティと連携し、サイバーセキュリティソリューションの提供を開始

IoT時代におけるスマートビルでは、ビルエネルギー管理システム(BEMS)などの各種システムが外部ネットワークと接続するケースが増えます。その結果、外部からの攻撃の影響がビル全体に波及するリスクが高まります。

NTTファシリティーズは、NTTセキュリティと協力し2018年、ビルシステムのリスクの見える化や対策のコンサルティング、ビルシステムのネットワーク常時監視などで構成される「IoT時代のビルシステム向けサイバーセキュリティソリューション」を開発しました。NTTファシリティーズは、従来から自然災害、人的災害、設備故障などのリスクに対する「安心・安全ソリューション」をワンストップで提供してきましたが、2018年7月、これに同ソリューションを加えることで、ビルのトータルセキュリティソリューションの強化を図りました。

IoT時代のビルシステム向けサイバーセキュリティソリューションの内容

カテゴリ	メニュー
コンサルティングサービス	セキュリティアセスメント&プランニング
	セキュリティ管理プログラム構築支援
	セキュリティ対策の設計・導入支援
マネージドセキュリティサービス	脅威検知・通知
	サイバー攻撃遮断
	アセット状況の月次レポート

日々変化するサイバー犯罪を見据え、安心・安全を提供する

サイバー攻撃に関するニュースを聞かない日がないほど、サイバーセキュリティへの注目が高まっています。通常のICTと異なり、ビルをサイバー攻撃から守るためには、建物(ファシリティ)とICTの両方の知識が必要です。当社は、NTTセキュリティと協業し、ビルの設計や維持管理を行う会社としては、他社に先駆けてビルサイバーセキュリティソリューションの提供を開始しました。これまでに、新国立競技場のビルサイバーセキュリティアセスメントを受注したほか、NTTグループの通信ビルのうち、重要となる140ビルのビルサイバー点検を実施しました。

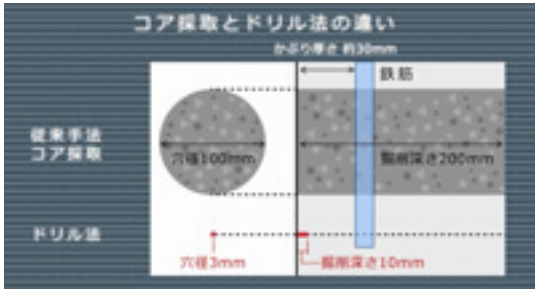
小径ドリル型削孔試験機を用いたコンクリート強度試験方法の開発

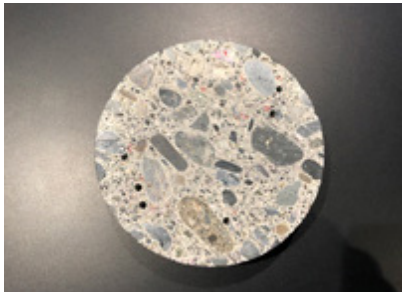
コンクリート強度試験とは、建物を構成するコンクリートがどれだけの圧縮強度を持っているか、ひいてはどれだけの耐久性が見込まれるかを測るものであり、コンクリートを使用することが多い現在の社会インフラを確実に構築・維持する上で不可欠となる重要な試験です。その調査方法としては、主にコンクリート躯体の側面を削孔(コア抜き)して調査する「コア採取法」が一般的です。しかし調査時にコンクリート内に埋設された鉄筋や配管を切断するリスクもあり、事前にX線で適切な位置決めを行うなど慎重な作業が必要です。

NTTファシリティーズでは、かねてより強度試験時の建物への損傷を極力少なくする試験方法を研究してきましたが、この度、わずか直径3mm深さ10mm程度削孔するだけで圧縮強度の測定が可能となる、小径ドリル型削孔試験機を用いた試験方法(ドリル法)を開発しました。

同ドリル法は、コア採取法に比べて削孔径が小さく浅いため、X線撮影による埋設物確認が不要であり、短期間に現地での確認が可能となります。構造躯体・外壁への影響少ない同調査法は、幅広い案件での活用に向けさらなる精度向上を図ります。

コア採取法とドリル法の寸法(サイズ)の違い





ドリル型削孔試験機の先端ビットは、わずか直径3mmです。一定の押し当て力・トルク値で、深さ10mm程度削孔するだけで、圧縮強度の測定が可能となります。これは、従来のコア採取法(直径100mm)の寸法差約30分の1(体積約2万分の1)になります。

情報セキュリティの徹底

オフィスや商業施設など、多くの方が利用されるファシリティの管理を担うNTTファシリティーズは、お客さまや社会のさまざまな情報をお預かりします。このため、情報セキュリティの徹底を社員一人ひとりが強く意識すべき責任と位置づけ、グループ全社に浸透を図っています。

情報セキュリティ・マネジメントの仕組み

情報セキュリティの管理をグループ全体で徹底するため、本社に情報セキュリティ推進室を設置するとともに、国際規格を基盤としたマネジメントシステムをグループ横断で構築、その確実な運用を図っています。

情報セキュリティ推進室と情報セキュリティ委員会

NTTファシリティーズは、取得・保有する会社情報を適正に管理するための組織として情報セキュリティ推進室を設置するとともに、情報セキュリティや個人情報保護に関する審議・報告・決定を行う社内委員会として「情報セキュリティ委員会」を設け、年2回、定期開催しています。また、重要な事項が生じた場合は臨時委員会を開催し委員長の責任のもと早急な対応を講じるなど、情報管理の徹底した運用に努めています。

ISO/IEC27001認証取得による情報セキュリティ・マネジメント

NTTファシリティーズグループでは、情報セキュリティに対する社会的要請に応えるため、ISMSの国際規格(ISO/IEC27001)の認証を本社・各ブロック支店及び地域会社7社をはじめグループ各社で取得しています。

ISO27001の認証取得状況

NTTファシリティーズ及び地域会社7社※	▶ 2007年3月9日登録
NTTファシリティーズ エンジニアリング	▶ 2016年3月25日登録
NTTファシリティーズ総合研究所	▶ 2007年3月16日登録
NTTファシリティーズ FMアシスト	▶ 2007年9月14日登録
日本メックス	▶ 2016年7月15日登録

※県域支店を除く

情報セキュリティ・マネジメントの推進

社員などを漏出源とする情報漏えい事件・事故に加えマルウェアなどの不正プログラムを電子メールに添付して送りつける標的型攻撃メールが社会問題化するなど情報セキュリティを取り巻く環境は厳しさを増しています。NTTファシリティーズではシステム的な対策の強化を継続するとともに、社員に問題意識を徹底するため、全ての職場での啓発活動を推進しています。

情報セキュリティ強化月間

NTTファシリティーズでは、情報セキュリティインシデントなどの撲滅をめざし、社員の基本動作の徹底を図る観点から、毎年7月を「情報セキュリティ強化月間」と定め各種啓発活動を実施しています。また、「情報セキュリティニュース」を定期的に発行し、社員の情報保護の重要性に対する意識の維持高揚を図っています。

情報セキュリティ体制の継続的強化

NTTファシリティーズでは、社会のICT化を背景に私たちが扱うお客さま情報の機密性・重要性を増しており、個人情報保護法改正(2017年5月)や、GDPR施行(EU一般データ保護規則:2018年5月)に見られるマネジメント強化やグローバル化へ対応した個人情報管理を推進しています。

具体的には、GDPRに適応した社内規程の整備や、NTTファシリティーズグループを横断する情報セキュリティ管理体制の強化を図るとともに、ハード、ソフト両面での対策を行っています。

ソフト面では、全社員に情報セキュリティ意識を啓発・徹底するためのeラーニングの実施、情報セキュリティの基本やお客さま情報取扱いのルールなどを「情報セキュリティ・ハンドブック」としてまとめ社員に配付するなどの取り組みを実施しています。

これらの取り組みを通じ、情報セキュリティインシデントの抑制を徹底すると同時に、万一の際の迅速な対応体制を整備し、あわせて一人ひとりの情報セキュリティ意識の醸成を継続することで、グループ一体で情報セキュリティを推進していきます。

情報セキュリティ・ハンドブック

社員などへの教育・研修の実施

情報セキュリティ意識の向上及び運用管理のさらなる定着化を図る観点に立ち、NTTファシリティーズグループでは、役員をはじめ社員を対象とした階層別の研修と、ISMSの運用管理に携わる推進者・実務者向けのISMS研修を実施しています。

現在は、社員一人ひとりの情報セキュリティ意識を継続的に高めるための全社員研修と共に社内の各組織で情報管理の中核を担う社員への教育に力を入れています。

全社員に対する教育では、2019年度はeラーニング形式で7月に実施しました。また、『標的型メール攻撃』に対する体験型訓練を2019年度も4回実施し、情報セキュリティ意識の向上を図りました。

2019年度情報セキュリティ関連研修など一覧

	研修名	対象者
階層別	全社員研修	グループ全社員
階層別	新入社員研修	新入社員
階層別	新任課長等研修	新任課長、新任主査
階層別	危機管理・不正防止管理者研修	経営層含む管理者向け
ISMS	ISMS実務者研修	ISMS推進者・実務者
ISMS	ISMS構築者研修	新任ISMS推進者・実務者

適切な個人情報管理に向けた、教育徹底の取り組み

NTTファシリティーズは2019年12月、株式会社リクルートキャリアが提供する「リクナビDMPフォロー」サービスを介した採用活動での個人情報の取り扱いにつき、個人情報保護法及び職業安定法に基づき、改善措置実施への指導を受けました。学生の皆さま・ご家族をはじめ関係の皆さまに、ご心配、ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今回の指導を厳粛に受け止め、現在、個人情報を含む情報の取り扱いについて、より一層、厳重な管理を徹底するべく、社としての仕組みの構築は勿論、社員教育の強化に取り組んでいます。具体的には、個人情報を扱う部署を対象に順次研修を実施するとともに個人情報管理規定の見直しを実施し、改善措置の適切な構築をこころがけています。

NTTグループ情報セキュリティ資格者

NTTグループでは、情報セキュリティ強化を進めている中で、所定の公的資格を有するなどの条件をクリアした社員を「セキュリティ資格者」と認定しています。

NTTファシリティーズグループの2019年度の資格認定者は950名でした（初級927名、中級23名）。引き続き情報セキュリティに関する中核を担う人材育成に積極的に取り組んでいます。

リスクマネジメント・BCP対策の強化

自然災害をはじめとするさまざまなリスクに備え、また、有事にも揺るがずサービスを提供し続けることは、社会に対する基本的な責任です。NTTファシリティーズは、グループ横断で、リスクマネジメントとBCP対策の強化を続けています。

リスクマネジメント・BCPの仕組み

確実なリスクマネジメント・BCPを実現するには、まず、適切な対応を迅速に講じる体制づくりが大事であるという認識に立ち、トップ主導のリスク管理・有事対応体制を構築し、日々、「もしも」に備えています。

リスクマネジメント体制

NTTファシリティーズでは、事業活動上のリスク回避、サービス品質の維持に関する全社的施策、方針の決定、事故などの原因究明や再発防止策などの検討を行うため、社長を委員長とする「ビジネスリスクマネジメント委員会」を2007年4月に設置しました。迅速かつ適切なリスクマネジメントを行うことにより、事業活動における損失の未然防止・最小化を図っています。

2019年度　NTTファシリティーズグループ安全大会の開催

2019年5月9日に有楽町朝日ホールにて、2019年度NTTファシリティーズグループ安全大会を開催し、社長をはじめNTTファシリティーズグループ社員のほか、NTTグループ各社及び協力会社の方々あわせて約640名が参加しました。

2018年度に発生した事故の反省を踏まえ、全社での安全への取り組みを再度確認したほか、協力会社による事故撲滅に向けた取り組み事例を共有いただくなど、全ての関係者がゼロ災害への強い意志をこめて、安全を最優先し行動していくことを改めて誓いました。

安全統括部長のプレゼン模様

参加者全員による指差呼称

災害・防災対策と事業継続計画

NTTファシリティーズ本社では、地震や台風といった自然災害などによる、事業活動への影響を最小限に抑えるため、あらかじめ手順や情報を文書化し、緊急時の対応について備えています。

従来は、2012年改訂の「災害対策マニュアル」および2014年改訂の「事業継続計画書及びインシデントマネジメント計画書」をもとに各種施策を講じてきましたが、2018年5月にこれら体系の見直しを実施し、「事業継続計画書及びインシデントマネジメント計画書」は近年の社会要請などを踏まえつつ「事業継続マニュアル」として統合改編しました。

新型コロナウイルス感染症によるパンデミック対応について

NTTファシリティーズでは、かねてよりパンデミックをリスクマネジメント・BCPの重要要素の一つとして特定し、その対応方針をグループ全社に徹底してきました。NTTアーバンソリューションズグループに加入して以降は、同グループとしてのリスクマネジメント体制に組み込まれ、各社とも連携したBCP体制を強化しています。新型コロナウイルス感染症(COVID-19)のパンデミックに際しても、下記のように、その方針を適切に執行しました。

まず、国内の初感染者が確認された2020年1月以降、NTTアーバンソリューションズグループ横断で、全社員への予防施策の徹底や室内の衛生管理強化、マスク着用といった初動施策を速やかに実施しました。その上で2月に対策本部を設置し「基本対応方針」及び「行動計画」を制定。出社・出張体制の見直しや感染疑い発生時の対応、お客さま業務での「3密」抑制、各種セミナー・イベントの中止などを徹底しました。これら施策は政府による緊急事態宣言期間を通じて徹底され、また5月末に全国で緊急事態宣言が解除されて以降も、現状を「引き続きグループ対応が必要な『ウィズコロナ期間』」と定義し、対策本部による統括を展開しています。

2019年9月の台風災害におけるNTTグループへの復旧協力

NTTファシリティーズは、設立以来、NTTグループの通信・電力設備を構築・保守・運用する業務を幅広く担ってきました。このため平時のサービス品質の継続のみならず、自然災害など有事における迅速な復旧支援も、その大きな責務といえます。

災害発生時には、NTTグループとの災害等対策規程に基づき、対策本部を本社と被災エリアのブロック支店へ設置する一方、NTTグループの建物・電力設備等を一元的に遠隔監視しているファシリティーズオペレーションセンタ(FOC)が連携ハブの役割を担うことで、迅速・確実な災害復旧を行います。

これらの継続的な取り組みは、2019年度も大きな成果を上げました。近年、地球温暖化に起因する天候の激甚化に伴い、日本でも被害が深刻化していますが、2019年9月から10月にかけて相次いで発生した台風15号及び19号は、東日本を中心に大きな被害をもたらし、NTTグループの通信・電力インフラでも各地で障害が発生しました。これをうけNTTファシリティーズは復旧支援業務を迅速に展開。その支援規模は台風15号で移動電源車53台、人員437名、19号で同じく20台、72名に及び、ライフラインの速やかな復旧へと貢献しました。これらの活動の状況はグループで共有され、より迅速な復旧体制の確立に加え、より災害に強い、強靭な通信・電力インフラ設備の実現へと活かされています。

台風15号からの復旧に向かう、移動電源車

冬期間の無線中継所を守る

NTTグループは日本列島を縦断する無線中継網を有しており、その24時間365日の維持は、いまや社会に不可欠となった通信インフラを守る上で重要な使命となっています。日本有数の豪雪地帯を担当するNTTファシリティーズ青森支店は、1995年より冬期間に無線中継所駆け付け訓練を毎年実施しています。山中に位置する無線中継所で電力施設が故障し、駆け付け対応が必要になったときに備える同訓練は、雪上車操縦訓練やスノーシューを着用した歩行訓練を未除雪区間で実施するもので、雪国ならではの、「もしも」に備えた確かな対応体制の整備は勿論、支店社員の安全な作業実施訓練としても無くてはならないものとなっています。

訓練の模様

食料など非常用物品の備蓄

NTTファシリティーズグループでは、災害復旧作業に従事する社員の食料などを各勤務場所に備蓄しています。備蓄量は、「社員総数×30%×3日間」です。さらに、災害時の帰宅困難などに備え、3日分の水、食料などを各勤務場所に備蓄しています。

設備の安定性と信頼性を確保する取り組み

信頼性の高い設備を構築し、それを有事にも安定的に運用し続けることは、お客さまの安心・安全に直結する重要なサービス品質です。社会のインフラを支える事業者として、先進の技術と確かなノウハウを活用したファシリティづくりを多面的に推進しています。

大阪城公園におけるドローンを活用した画像解析システムの実証実験

日本では、観光立国の実現に向けて、国内の史跡や観光地といった観光・公共の場を安全かつ日常生活への影響を抑えた形で管理・保全する仕組みづくりが急がれています。

大阪城公園は、市民をはじめ、国内外からの観光客など多数(2017年度大阪城天守閣来館者数約275万人)の来場者が訪れています。また、公園内には歴史・文化的に高い価値を有する施設などが多数存在します。NTTファシリティーズは、そうした中で、ドローン業務に数多くの実績のあるミライト・テクノロジーズと共同で、ドローンによる西の丸庭園内の巡回点検や城郭石垣の精密撮影、天守閣周辺の3次元モデルの作成のための実証実験を2019年春より行っています。実証実験では、まずドローンによる園内の巡回点検を実施。園内の画像を2回撮影し画像差異を自動抽出することにより、巡回点検稼働の削減を図っています。また城郭石垣の精密撮影を行い、複雑な形状の石垣を3次元モデル化することで石垣の細部の状況を把握し、補修計画の基本情報としつつ災害時の状況把握や復旧計画の立案へも役立てています。これらに加えて天守閣周辺の3次元モデル作成も実施し、現状の地形や建物を立体的に把握することで、災害時の状況把握、復旧計画の立案に備えています。

「ビルマネージャ」制度の積極的な推進

近年、オフィスのIT化、ネットワーク化を背景に、情報通信ビルだけでなくオフィスビルにおいてもミッションクリティカルに対応する管理サービスの提供が期待されています。このような中、NTTファシリティーズでは、ミッションクリティカルなビル設備のリスクを常に把握し、設計・工事・保守維持管理部門を通じ確実にリスク低減の取り組みが実行されているかを常に確認する責任者として「ビルマネージャ」制度を設けています。

ビルマネージャは担当するビルごとに、個々の日常業務や設備管理業務が適切に運用されているかを確認すると同時に、システムダウンなどの有事においては適切な応急措置ならびに迅速な復旧への手配を行います。

NTTファシリティーズは、ビル設備運用全般のマネジメントを担当し、有事のリスクに常に目を配るビルマネージャの育成を、お客さま満足に直結する重要な経営課題と位置づけ、独自の資格認定制度を設け、社員に資格取得を推進しています。2020年3月現在、1,283名がビルマネージャに認定され、うち752名がお客さまビルなど現場での業務に従事しています。

FOC（ファシリティーズオペレーションセンタ）

地震、台風・集中豪雨、落雷といった自然災害の多発や大規模停電の発生などにより、建物や設備の信頼性を確保し企業経営をサポートするオペレーションの重要性が改めて注目されています。

NTTファシリティーズは、長年にわたってNTTグループをはじめとする全国のお客さまに提供してきた監視・保守サービスの高信頼化・高効率化を図るべく、建物・電力・エネルギーに関する多様なオペレーションサービスを融合し、トータルで提供する「FOC（ファシリティーズオペレーションセンタ）」を運用しています。

FOCでは単にお客さま設備を監視・保守するだけでなく、設備の運用全般に責任を持ち、現場から得られる監視・点検・設備データなどの情報を分析して設備マネジメントサイクルと連携した更改・改善提案につなげていくという、FM（ファシリティマネジメント）のプロフェッショナルである当社ならではの取り組みも実施しています。

緊急時や設備での万が一のトラブル発生時には、FOCから連絡をうけたサービスセンタの保守スタッフが現場に急行し、迅速かつ円滑に対処します。保守スタッフによる駆け付けサービスは、現場を支える「人の力」というNTTファシリティーズの強みを活かした万全のサポート体制ということができます。

FOCの「コマンダーデスク」

日本メックス株式会社の100％子会社化について

NTTファシリティーズは、2020年1月、日本メックス株式会社を100％子会社化し、グループの一員に迎えました。

日本メックスと当社グループは、かねてよりNTTグループの設備管理や更新業務などで密接に連携してきました。NTTグループの通信ビルや通信設備をはじめとする多彩な設備に実績を有する同社はインフラのICT化や環境負荷低減、メンテナンスのノウハウが強みであり、両社は今後、共にNTTアーバンソリューションズグループの一員として、NTTグループの街づくり事業へとシナジーを発揮していきます。