Bringing it all together

2011年 サステイナビリティレビュー

より良い未来を創るために

BT について

BT は、英国をはじめとして世界 170 か国以上のお客様のニーズにお応えしています。

英国の消費者市場や中小企業向け市場を始めとして、数多くのマーケットで多国籍企業のお客様にマネージドネットワーク IT サービスをご提供しています。また、通信事業者様には、コアおよびアクセスネットワーク用の製品やサービスをご提供しています。

ビジネス モデル

	BTグループPLC			
	BT GLOBAL SERVICES	BT RETAIL	BT WHOLESALE	OPENREACH
当社の業務	BT Global Services はマネージドネットワーク IT サービス事業を手がけ、世界 170 か国以上のお客様に提供	BT Retail は通信用の製品やサービスを消費者市場に提供し、IT や通信サービスを中小企業向けに提供	BT Wholesale は、製品やサービスを、英国内の 1,000 を超える通信プロバイダに提供しています。	Openreach は英国のアクセスネットワークの「ラストマイル」を担当し、超高速ブロードバンドの敷設も実施
顧客	多国籍企業 国内市場向け企業 政府と地方自治体	英国の消費者 英国の中小企業 アイルランド共和国の企業、政府、通信プロバイダ	英国の通信プロバイダ モバイル事業者 インターネットサービスプロバイダ 放送局	英国の通信プロバイダ
販売チャネル	BT のセールス部門	コール センター オンライン BT のセールス部門 BT のショップ等	オンライン BT のセールス部門	オンライン BT のセールス部門
製品とサービス	ネットワーク IT サービス Ethernet 固定通話と回線 音声およびビデオ会議 Wi-Fi とその他のワイヤレス・サービス カスタマーサービス 通信事業者向けネットワーク	固定回線と音声 ブロードバンド TV サービス Wi-Fi とその他のワイヤレス・サービス IT サービス 音声およびビデオ会議	通信事業者向けネットワーク 通信事業者向けブロードバンド 専用回線 Ethernet マネージドネットワークサービス コンテンツ配布サービス	通信事業者向け固定回線 ローカルループのアンバンドリング Ethernet ネットワーク接続・施工サービス
	BT INNOVATE & DESIGNとBT OPERATE			
	BT Innovate & Design はプロセス、ネットワーク、プラットフォームを、本業に忙しいお客様に代わって調査、設計、実現		BT Operateは、BTのITとネットワーク インフラストラクチャ プラットフォームを管理	

目次

1 会長および CEO からのメッセージ
2 より良い未来を創るための BT の戦略
4 より堅固なコミュニティの構築
8 炭素排出削減と環境への影響
12 責任ある行動
16 責任ある事業実績調査
18 第三者のご意見
19 リスク、重要性と指標
20 今年度の実績

会長および CEO からのメッセージ

BT は責任ある事業のサステイナビリティの実現に大きな決意を持って臨んでおり、世界のリーダーを目指しています。この中には事業戦略の立案や社会的活動、環境保護への貢献といった分野はもちろん、BT のテクノロジーや従業員の技術力、能力を通じて、皆様の生活や仕事のサステイナビリティの向上に貢献できるよう情熱を傾けています。このレポートは当社の行動や事業に関連した取り組みをご紹介しています。

Sir Michael Rake 会長

Ian Livingston 最高責任者

BT は 3 つの大きなテーマに取り組んでいます。それは広い範囲におよび相互に関連しあっています。

最初のテーマは、英国の インフラストラクチャをデジタル化するための大規模な投資です。これにより、さまざまな技術が利用可能になり、BT が用意した地域のための「コミュニティ・プログラム」を活用すれば多くの人がネットワーク上で結びつくようになります。現在、BT は超高速ブロードバンドネットワークに投資していますが、このネットワークは企業の競争力の強化、デジタル化の推進、迅速な公共サービスを実現を可能にします。順調に計画は進んでおり、2011 年春までに、英国の 500 万棟の建物に超高速ブロードバンドを導入する予定です。こうしたサービスを地方や遠方のコミュニティも享受できるように、今後も政府や地方公共団体等ともパートナーとして協力していく計画です。

さらに、「Get IT Together」キャンペーンを開始しました。このキャンペーンは、2012 年までに英国で 10 万人以上のお客様に新規にインターネットをご利用いただくことを目指しています。また、世界中のより多くの人がテクノロジーの恩恵を享受できるように、パートナーとの国際的な協力も継続しています。たとえばコロンビアでは、当社の従業員がコミュニティ スクールや地方の村で働いており、衛星インターネットアクセスを提供して、インターネットに初めて触れる人に使い方を教えています。

2 つ目のテーマは、社会問題および環境問題への取り組みです。このような取り組みにおいては慈善活動が重要な役割を担いますので、BT は、この活動をより効率的かつ効果的に行う支援をしたいと考えています。今年、新たに MyDonate を立ち上げました。これは BT の新たな無料オンライン募金サービスで、英国の慈善団体がオンラインでより多くの寄付金を集められるよう支援するものです。また、テレソン（24 時間テレビ）や災害援助要請の後援も行い、3,400 万ポンドの義援金を集めることができました。BT の従業員がコミュニティでボランティア活動に従事した日数は 49,000 日を超えました。これは、換算すると 1,380 万ポンド相当になります。

3 つ目のテーマは気候変動です。サステイナビリティに関する課題の中では、依然として、気候変動が最も急を要する問題の 1 つとなっています。BT の製品やサービスが環境に及ぼす影響を小さくし、お客様のエネルギー使用量や二酸化炭素排出量を減らすことができるような、新しい低炭素ソリューションを市場に投入するために全力で取り組んでいます。今年は、スペインで Green Branch サービスをご提供しています。このサービスにより、銀行業界のお客様は支店を監視し、電力消費量を最大 30% まで減らすことを実現しました。また、SmartReach コンソーシアムで、英国のスマート メーター プログラムを促進する計画を提案しています。もちろん、私たち自身が使用するリソースに対する取り組みも続けています。今年はエネルギー使用量を 2.5% 削減し、独自にクリーン エネルギーを生み出すことができるように BT 初の風力発電所の建築許可も取得しました。BT の新しい気候変動調達基準は、英国で最も早く定められた基準の 1 つで、サプライヤーの効率的なエネルギー使用を促進するための大きな歩みとして認知度を高めています。

BT は通信サービス プロバイダおよびサステイナビリティパートナーとして、2012 年のロンドン オリンピックおよびパラリンピック大会に参加します。BT は当初から、大会で採用する通信ソリューションの設計にサステイナビリティを取り入れました。たとえば、音声 / データ トラフィック用ネットワークを個別に設置するのではなく、集約された単一の通信インフラストラクチャを使用して、音声とデータの両方をより効率よく提供します。この方法が取り入れられたのは、夏のオリンピック大会では初めてのことです。また、この大会への参加をきっかけとして、2012 年ロンドン オリンピックの教育プログラムである「Get Set」を通じて、若年層がコミュニケーション スキルを高める支援を行っています。

本資料は、社会や環境に関する BT の取り組みについての 10 回目の年次レポートです。BT は、炭素排出量を 53% 削減、英国にある建物の 99% にメタルケーブル使用ブロードバンドを導入、コミュニティでの活動や環境活動に 2 億ポンド以上を投資、サプライ チェーンの厳格な基準を策定など、過去 10 年間で大きな進展を遂げました。次の 10 年、そしてその後も、BT はさらなる目的を達成できると確信しています。

私たちの努力が認められることは喜ばしいことです。当社は、Dow Jones Sustainability Index で Gold セクター ステータスを維持し、Business in the Community 社の Corporate Responsibility Index では Platinum Plue レベルを維持しています。また、FTSE4Good ESG 格付けで部門トップ、Carbon Disclosure Project の Leadership Index で同率首位を獲得し、World Communications Awards Green Award および CSR Procurement Leaders Award を受賞しました。

これらの功績には、BT 従業員の技術、アイデア、情熱が大きく貢献しています。彼らの見識や専門知識を活用して、この先に待ち構えている課題に取り組み続ける必要があります。

Business in the Community CR INDEX PLATINUM PLUS

sam 2011 gold class

THE QUEEN'S AWARDS FOR ENTERPRISE: SUSTAINABLE DEVELOPMENT 2008

World Communication Awards 2010 BT Group Green Award

FTSE4Good

より良い未来を創るための BT の戦略

より良いビジネスと共により良い未来を創る ー これが BT の信念です。BT は、長期に亘る利益の向上は、当社の活動の中心に社会的責任とサステイナビリティがなくては実現しないと考えています。すべての人々にとってより良い未来を創る手助けをすることで、BT はより強い、成功した企業になると確信しています。

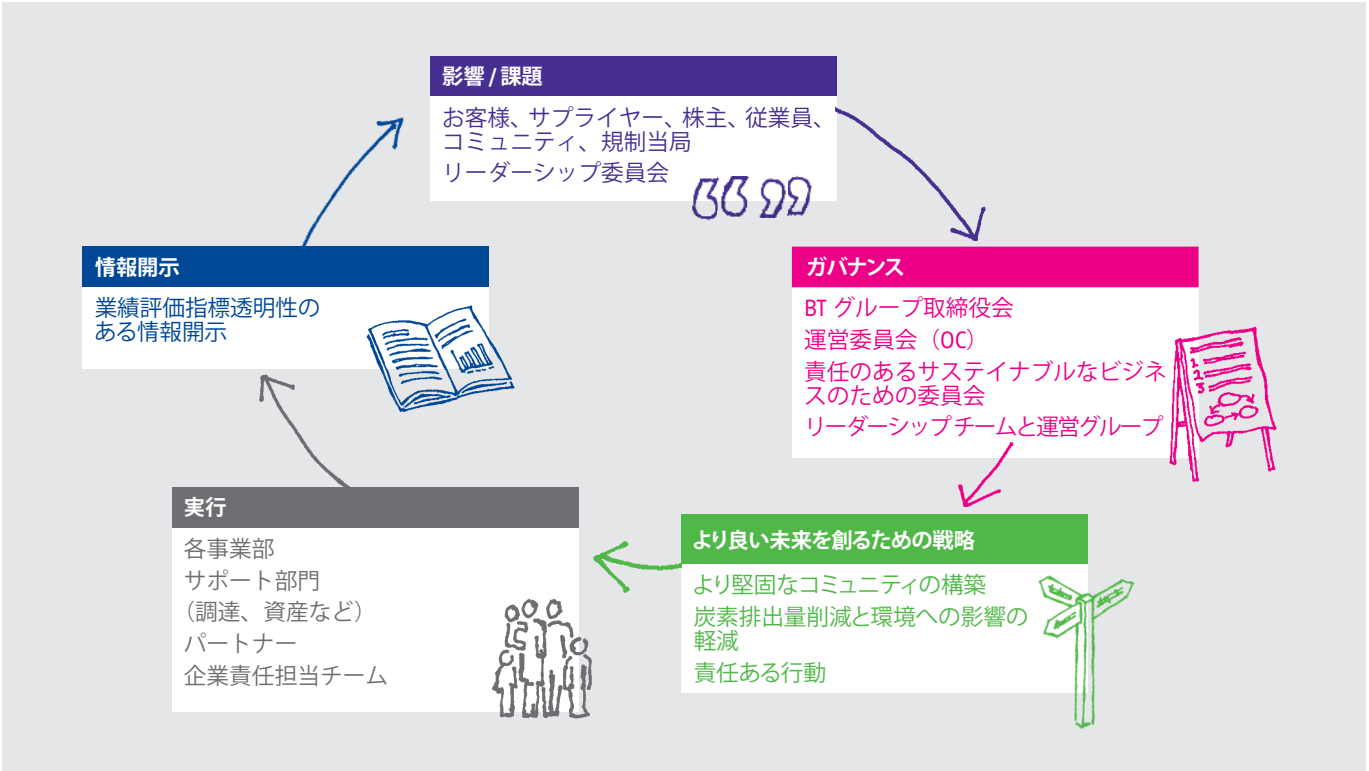
急速な技術進化と厳しい競争と向き合い、しかも、世界的規模で、社会と経済、それに環境を考慮した経営が必要になっています。

成功の鍵は、お客様への適切な対応とコスト削減、そして未来の技術やテクノロジーへの投資といえます。BT は、事業の成長に欠かせない、お客様、従業員やサプライヤー、そして地域社会や環境などに関連する、当社を取り巻く課題の向上を長期戦略にしています。今後もこの取り組みを継続し、社会が直面している問題に対応し、貢献したいと考えています。

BT は自社製品・サービスの活用、責任ある環境資源の使用、雇用の創出、そして地域社会への参加を通じて、未来への有益な貢献を目指しています。これには、よりエネルギー効率の良い製品やサービスへの需要増加といった、顧客ニーズの変化への対応も含まれます。これらの戦略を実行することにより、サステイナビリティの遂行に困難や課題が生じる可能性があります。BT はそうした問題にも前向きに取り組んでいきます。

企業責任とサステイナビリティは、長年にわたる BT の重要な経営課題です。より業務に反映させるため、今年度の事業戦略を見直し、企業責任とサステイナビリティを中核に据えることを優先的戦略にしています。これにより、サステイナビリティの考え方を業務の中に一層反映できるようになります。

より良い未来を創るための BT の戦略と実現のための BT の取り組み



BT の責任あるサステイナブルなビジネス — 主な出来事

1980
第 1 回 BBC Children in Need テレソン（24 時間テレビ）を後援

1984
Age and Disability Team を創設（ユーザー補助機能の改善）

1986
ChildLine を開始時より支援。募金集めの支援、オフィススペースの提供、覚えやすいヘルプライン電話番号の提供などを行う

0800 1111

1991
環境管理システムを創設。現在、6 か国で ISO14001 を取得

1992
当社初の英国内での二酸化炭素削減目標を設定。1997 年以降、英国で 60% 削減を達成

1992
Nuisance Calls Bureau 開設。英国のお客様に、迷惑電話への対処方法についてアドバイスを提供

1998
Investors in People 教育基準の認可を取得。以降、毎年認可を維持

より良い未来を創るための BT の戦略

本レポートは、責任を果たし、サステイナブルな企業として産業をリードするという、BT の公約を示しています。より良い未来を創るための BT の戦略は、次の 3 つの目標で構成されています。

1/ **より堅固なコミュニティの構築。**BT の技術と従業員の力を集結します。

2/ **炭素排出量の削減と環境への影響の軽減。**BT の業務プロセスと製品が貢献します。

3/ **責任ある行動。**お客様、従業員、サプライヤーに対し責任ある行動を取ります。

従業員の能力の向上への投資、また従業員が当社の業務や社会・環境問題に前向きな貢献ができる社内的条件を整えることを BT の方針にしています。この報告書では、この考え方が全体を通じて反映されています。

当社のレポートについて

本レポートでは、BT の事業の向上が、なぜより良い未来創りに貢献することになるのか、その理由をご説明しています。より良い未来を創るための戦略をどのように実施するか、またその結果である主要業績評価指標（KPI）の報告（20 ～ 21 ページ参照）、そして活動例についての概要を記載しています。また、責任のあるサステイナブルな産業のリーダーを目指した取り組みが生み出すビジネスの可能性、そして同時に新しいリスクや難問にどう対処していくかについても述べています。

特に 16 ～ 17 ページでは、企業責任とサステイナブルなビジネスへの取り組みの概略と実績をご紹介します。

本レポートは、BT の活動や戦略に関連した主要な課題をご理解いただくために制作したものです。特に記載のない限り、当社のグローバルの事業実績に基づき、2010 年 4 月～ 2011 年 3 月までの会計年度（2010 年度）を対象としています。暦年を基準に実施している光ファイバーによる超高速ブロードバンド実現計画関連は除きます。戦略的優先課題や、その他の社会的環境的問題への取り組みに関しての詳細は、本レポートの完全版（🔒 **www.bt.com/sustainabilityreport**）および定期更新している Better Future ウェブサイト（🔒 **www.bt.com/betterfuture**）でご覧いただけます。

世界的なサステイナビリティへの流れが BT および通信分野に与える影響

世界的な環境、社会、経済の流れが、BT や他の通信企業にリスクを生み出しています。また同時に、お客様の生活や仕事をよりサステイナブルにできるようなサービスの開発を通じたビジネスの可能性も生み出しています。この大きな流れが BT に次のような影響を与えています。

環境面：気候変動、原料の不足により上昇するエネルギーとリソースのコスト、それに新しい環境規制の導入が、当社の経営およびサービスコストに直接的な影響を与えます。同時に世界経済の安定性に影響を与え、それが当社の事業運営に間接的な影響を及ぼします。ICT は、低炭素経済への移行を可能にするための重要な役割を担っています。サステイナビリティへの意識が高まり、その必要性をより多くの人々が感じ始めると、過去のサステイナビリティ活動について詳細な記録を持つ企業が、最適な雇用主やサプライヤーとみなされるようになります。

社会面：貧困、人口増加、日用品の物価上昇は相互に関連しあう問題で、主要市場での社会的、経済的安定性にますます影響を与えるでしょう。ICT の利用により、雇用機会の創出や、より大規模な社会参加が可能になり、政府が新しい方法でより多くの人々に公共サービスを提供できるようになります。高齢化と慢性疾患発症率の上昇が、国営医療制度への負担を増大させ、運営コストも上昇します。これは新しいソリューションを開発するチャンスかもしれません。例えば、遠隔モニタリングや治療により治療の質を向上させることができます。

経済面：ビジネスのグローバル化は BT とお客様にチャンスをもたらすと同時に、グローバルサプライチェーンや、国境を越えたデータの移動といった新しいリスクも生み出しています。新興市場は、大きな成長のチャンスがありますが、他の市場の不安定な経済環境が、収益やマージンに影響を与える可能性があります。景気の後退局面では、ICT ソリューションが企業や政府にコストに考慮したサービスを提供できる可能性があります。

2001
「Sourcing with Human Dignity（人間の尊厳を重んじた調達）」（BT のサプライチェーンの労働環境が必要とされる労働環境を保障するプロジェクト）を開始

2001
社会と環境の 2 つのレポートを統合し、発行

2002
BBC Children in Need 向けにオンラインでの寄付を募る、eDonate プラットフォームを開始

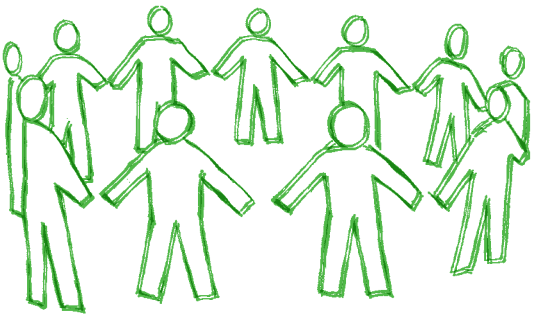
2004
当時世界最大のグリーンエネルギー契約を締結

2007
Business in the Community, Company of the Year Award 受賞

2011
Dow Jones Sustainability Index で 2 年連続の Gold クラス、2002 年～ 2009 年までセクター首位となる

2011
新しい調達基準を制定。すべてのサプライヤーに、炭素排出量の測定と削減目標の制定を求めた

1/



より堅固なコミュニティの構築

BT の実績

- ファイバーブロードバンドネットワークは、2011 年の春までに英国の建物 500 万棟に導入される予定
- 超高速ブロードバンドをコーンウォールおよび北アイルランドの遠隔地や地方に広げるため政府やその他の機関と提携
- 社員のコミュニティでのボランティア活動は、4 万 9,000 日を越える（1,380 万ポンド相当）
- 英国でのデジタル・ディバイドを改善する「Get IT Together」キャンペーン。2012 年までに最低 10 万人の獲得を目標に
- 若年層のコミュニケーションスキル向上を支援する「Hello」（National Year of Communication）プロジェクトの支援を発表
- 従業員および技術提供を通じた慈善活動により 3,400 万ポンドの募金を実現
- 南アフリカおよびベネルクスでも地方慈善活動の提携を開始。インドや米国での援助活動は継続

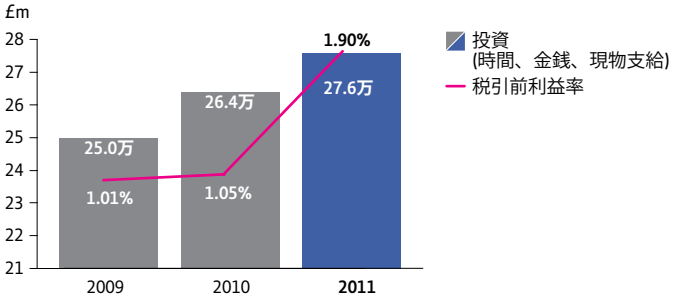
主要な指標

社会への投資

責任のあるサステイナブルなビジネスへの投資

2010 年度の目標税引前利益に対し、最低 1% の投資の維持

地域社会への投資



コミュニティの有効度の評価

外部機関による当社のコミュニティプログラムの評価

2010 年度の目標評価スコア 90% 以上の維持

2011 年 3 月	2010	2009
98%	96%	91%

安定し繁栄した社会は、しっかりとしたコミュニティの上に構築されます。BT の技術と従業員の能力、創造性を活用して、事業を展開しているコミュニティの経済発展とデジタル・デバイドをなくすように努力しています。

BT は、通信ネットワークとサービスへの投資を通じて、経済や社会に貢献しています。当社のネットワークを通じて、人々や組織、そして情報が互いに結び付いています。このネットワークは、ビジネスの成長、雇用の創出、サービスの利用を支援するものです。

当社は、高齢者、低所得者、障害者を含むすべての人に、デジタル サービスを使うスキルと自信を身につけるチャンスを提供したいと考えています。また、「Get IT Together」プログラムを通じて、デジタル化を拡大する努力を支援しています。

コミュニティでの取り組みは、技術面だけではありません。地域や国家レベルでの社会問題や環境問題への取り組みにおいては、慈善団体やコミュニティ組織が重要な役割を担っています。当社は、リソースの利用や、ボランティア プログラム、社員のスキルと活動への取り組みにより、その活動を支援しています。

英国のデジタル・インフラストラクチャへの投資

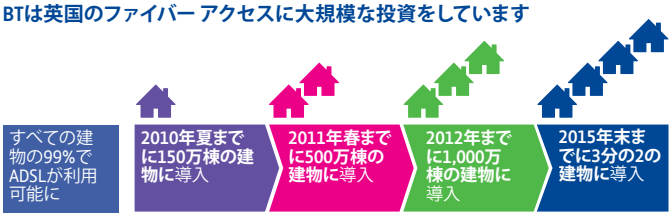
超高速ブロードバンドを展開することで、次のような社会的経済的利益を英国にもたらすことができると考えています。

- ビジネスの競争力の拡大と、新しい種類のビジネスの導入
- 公共サービスの質が向上し、コストの節約や質の高いサービスへの良好なアクセスが可能に
- より多くの人々がオンライン学習や買い物、コミュニケーションをしたくなる新しい製品やサービスで、デジタル化をより促進

英国でインターネットに接続している人々の経済的利益は、220 億ポンドを超えると言われています（「The Economic Case for Digital Inclusion」、2009 年 10 月）。

当社は、超高速ブロードバンドの導入を、2015 年末までに英国全体の 3 分の 2 の住宅や事業所にまで拡大する予定です（適切な投資と規制条件、公的資金の利用機会があると仮定した場合）。

BTは英国のファイバー アクセスに大規模な投資をしています



ただし遠隔地や地方に住んでいる人々にとって、こうしたインフラストラクチャへの投資はコストがかかるため、実現が難しいというリスクがあります。この問題は、公的機関と民間企業が連携し、公的資金を使ってこのプロジェクトを商業的に実現可能にすることにより解決できます。2010 年に当社は、コーンウォール地区とシリー諸島への超高速ブロードバンド敷設プロジェクトを競争入札で落札しました（6 ページ参照）。Northern Ireland Department of Trade, Enterprise and Investment と連携し、2011 年 5 月までに北アイルランドでの事業の展開を 85% 完了する予定です。当社は、公共団体が採用できる手法と、民間部門との提携の仕方について説明した白書を発行しました（㊟www.btplc.com/ngb/Rolloutprogress/Rollout/AcceleratingNGB.pdf）。

この地区では超高速ブロードバンドを敷設するにあたり、住民投票が行われました。BT は「Race to Infinity」というキャンペーンを行いましたが 36 万の投票があり、本当の投票に大きな影響をあたえました。最終的に BT の英国内の部門、BT Retail は、超高速ブロードバンド向け地方交換局を 10 局開局可能な資金を提供しています。

超高速ブロードバンドの展開は、当社が「常時接続」ネットワークによる電力需要の増加に対応できれば、低炭素経済への移行に重要な役割を果たすと考えています（11 ページ参照）。

社会と経済の発展に貢献するブロードバンド

テクノロジィーが、仕事の仕方やコミュニケーション方法を変えています。変化の多くは否定的なものではありません。たとえば、ユネスコは、ブロードバンドが 10% 普及するごとに、各国の GDP は 1.3% 追加成長すると報告しています。㊟ www.connectedkingdom.co.uk

その調査によれば、超高速ブロードバンドは、様々の便益をもたらすと予測されています。ユネスコと ITU の合同委員会である Broadband Commission は、高速のアクセスの利点を 7 つ挙げています。その 7 つとは、社会的モビリティ、金融貯蓄、教育的達成、給与水準上昇の可能性、民主的取り組み、公共サービスの満足度の向上、医療サービスの改善です（「A 2010 Leadership Imperative: The future built on Broadband」、2010 年 9 月）。

European Commission の Europe 2020 イニシアティブは、「スマートでサステイナビリティがある、包括的な成長は、インターネットが効率的で効果的に使用できるかにかかっており、インターネットのアクセス速度は、これを達成するための重要な要因となるだろう」としています。**㊟ www.ec.europa.eu/europe2020**

私たちは、新しい技術は新しい課題も生み出すということを知っています。そこで、ケンブリッジ大学、マサチューセッツ工科大学、清華大学による調査を依頼し、人々の新しい技術に対する理解や反応と、この技術が生産性や幸福にどのように影響するかを調べました。この調査では、新しいシステムが、日々利用しなければならない膨大な量の情報の対処能力の向上に必要かどうか評価しています。結果は、2011 年に発行される予定です。

BTの視点

John Petter
BT Consumer マネージング・ディレクター、BT Community Investment Leadership Team 代表

社会的差別とデジタル・デバイドは密接に結びついています。インターネットが提供するサービスは、私たちの生活の中心になりつつあり、それにつれて、収入やスキル、身体的障害、無関心などによりインターネットを利用していない人々が孤立して、雇用、公共サービスの利用の面で影響されてきています。このことは、既に不利な立場に置かれている人間が、社会の主流からますます排除されていくことにつながります。

人々がインターネットを利用することは、当社のコア事業です。当社は昨年、家庭用ブロードバンドの導入および Wi-Fi アクセスにおいて、目覚ましい成長を遂げました。また、過去 10 年間で、「Internet Rangers」などの、不利な立場に置かれている人々がインターネットを利用できるようにするための支援や、Age UK の Digital Champion アワードを後援するためのプログラムを実施してきました。

今年、当社は「Get IT Together」プログラムを開始しました。これは、社員やお客様の知人がインターネットを活用できるようにして（デジタルチャンピオン）、2012 年末までに 10 万人がインターネット接続することを目標としています。当社は、Race Online 2012 のトップパートナーとして、この目標の達成を公約にしました。

これは、大きな挑戦です。地方、地域、国家レベルのパートナーと協力して、当社のソリューションをさまざまなコミュニティや個人のニーズに合わせて製品化し、当社の技術、リソース、さらに最も重要である社員の見識や貢献を共有する必要があります。

このことに重点を置くことにより、英国全土のコミュニティに本当の前向きな変化をもたらすことができます。また、これを実現すれば、サービスに対する需要や、オンライン化したビジネスや公共団体のサービスに対する需要の継続的な増加により、BT 社の利益となります。

英国経済への貢献

BT は事業や雇用の拡大を通じて、英国の経済に大きく貢献しています。当社の社会調査「The Economic Impact of BT」によれば、2010 年度に BT は、26 万 7 千人の雇用支援（370 億ポンド相当）と、当社のサプライ チェーンへの 77 億ポンドの投資により、総額で 126 億ポンドの総付加価値（英国総額の 1%）の影響を英国に与えました。同年、当社の英国での徴収および支払い税額は、24 億ポンドでした。 **www.bt.com/btregion**

デジタル・デバイドをなくす

当社は、オンライン化を阻む社会的、経済的、技術的障壁の解決に取り組んでいます。地方や全国規模で活動をしているパートナーと協力してデジタル化を進めており、地域の環境や必要性が異なる場合は、適用可能な作業を進めています。

低所得の方や失業中の方、高齢な方、身体が不自由な方はインターネットの利用率が低い傾向があります。その結果、雇用や教育機会の喪失、必要なサービスを授受できない、などの原因になる可能性があります。Race Online では、英国の成人のうち 900 万人がインターネットを一度も使用したことがないとみています。

当社の目標は 2012 年までに、英国でインターネットに接続していない人のうち最低 10 万人をお客様として、活用してもらうことです。そのために、さまざまなデジタル化へ参加を促すプログラムや他の団体とのパートナーシップを組み合わせた「Get IT Together」キャンペーンを開始しました。この中には、友達、家族をインターネットに誘おう、という BT Retail 部門のキャンペーンもありました。最初の 5 か月で約 3 万 3 千人が Web サイトを訪れ、多くの人が説明ガイドやその他のツールをみていました。

その他、世界中で当社が支援しているデジタル化への取り組みには次のようなものがあります。

- One Economy（米国）。低所得の若年層に IT スキルを教える支援を行っている組織。
- Katha Information Technology and E-Commerce School（インド）。キャリア形成のための IT スキルを教えている学校です。
- Infinite Family。HIV/AID や貧困に苦しむ南アフリカの子供たちと、ビデオ技術を通じて世界中のメンターとを結びつける活動をしてい組織。
- Jirira チーム。BT のチーム。コロンビアの農村地域で、若年層の IT 資格取得の向上や雇用の見通しを改善するためのボランティア活動を行っています。

インターネットを利用できるように、接続方法を指導

BT の “インターネット・レンジャー” が Settle middle school で活躍しています。

Learning and skills

当社の Learning and Skills ウェブサイト（ **www.bt.com/learningandskills**）は、教師、若年層、その家族の皆様に、ビデオ、ワークブック、オンライン活動、ゲームなどの無料で質の高い素材を学校や家庭で使用するために提供しています。2011 年は、このサイトの訪問者数は年間で 28 万 8 千回を超え、ダウンロード回数は 24 万回にのぼりました。

2011 National Year of Communication

コミュニケーションが上手にできないと子どもの生活に深い、長期にわたる影響を与える可能性があります。英国では、100 万人を超える子どもと若者が会話や言語、コミュニケーションのための援助を必要としています。学校の 1 クラスに 2 人から 3 人こうした生徒がいる計算になります。

「Hello」（ **www.hello.org.uk**）の主要スポンサーとして、2011 年の National Year of Communication では、子どもの成長期でのコミュニケーションの大切さに焦点をあてた資料を無料で提供し、認識を高める役立ちました。

外部の視点 — Race Online

Martha Lane Fox
デジタル化促進指導者（英国）

Race Online が発表したマニフェストでは、ネットワーク化した英国について報告しています。そこでは本当の意味でデジタル化した先進的な英国の将来を提示しています。個人、コミュニティ、福祉団体、企業が確信を持ってテクノロジーを経済成長と福利厚生に役立つツールとして利用する世界です。私たちは、Race Online 2012 キャンペーンの主要パートナーであることを誇りとしています。

BT は「Get IT Together」を通じて、デジタル化推進のために 1 万人を採用し、より多くの方がとりあえずインターネットを開始できるように努めています。たとえば、「Internet Rangers」プログラムを活用して年齢の高い方々とノウハウを共有している学校に通う子供がいたり、BT の「Community Connection」プログラムを利用してコミュニティ全体でインターネットを活用できるようにしている慈善団体もあります。

BT は昨年、さらに 50 万人のブロードバンド接続のお客様を獲得しました。その中の多くの人が始めてインターネットを活用することになり、Race Online と BT が協力すればさらに作業が迅速化されます。Race Online では、来年、英国のいくつかの都市や地域で、インターネット利用人口を増加させる計画です。BT は戦略的パートナーとして協力してくれますので、これまでにない結果が期待できます。すでに CSR を越えた活動だと考えています。65 箇所のマーケットがインターネットでオンライン化され、そこから生まれる価値は、関連するブロードバンドとハードウェアへの投資金額をみると、23 億ポンドになります。すばらしい活動で、最先端の時代を感じています。
www.raceonline.org

技術を利用して、コーンウォール地区の発展を加速

BT は、2014 年までに超高速ブロードバンドをコーンウォール地区の建物の約 90% にあたる住宅や事業所に導入するため、総額 1 億 3200 万ポンドの共同投資プロジェクトに参加し、技術の活用を促進し、地域経済の成長に結びつけたいと考えています。

コーンウォールは、EU の第一開発地域に指定されています。EU、コーンウォール議会、地域企業が参加するこの計画は、高い技術や成長力のある企業を招聘し、サステイナブルなビジネスを目指しており、将来的には多くの雇用機会を生み出すことが期待されています。2011 年 3 月現在、同地区の 1,000 に及ぶ住宅と事業所、それに BT と取引のある 50 社の企業がオンライン化されました。

英国では過去最大の超高速ブロードバンドの地方展開の例であり、今後のプロジェクトの青写真となるものです。およそ 1 万の事業所がインターネットで接続され、このプログラムにより最大 4 千の雇用を創出し、さらに 2 千の雇用を守ると予想されています。

また、BT は新たなプロジェクトを開始しました。Citizen Online と協力して、コーンウォール地区の高年齢の方々や不便な地域に住む方々が始めてインターネットを便利さを経験できるように努力をしています。

詳しくは、 **www.btplc.com/ngb/Casestudies/Cornwall_case_study.pdf** をご覧ください。

ビルの管理機能

BT Troubleshooter は、英国の慈善団体向けの無料サービス。難しい課題や問題の解決のため、BT のボランティアチームに支援の依頼が可能で、BT の社員の専門知識やスキル、それに競争の厳しいビジネス環境で得られた新たな視点を活用できます。昨年度は 25 の団体がこのサービスを利用しました。その中には、NSPCC/ChildLine など、英国における認定募金団体も含まれています。 **www.bt.com/betterfuture**

慈善活動の支援

今日の社会が直面する社会的・環境的課題は難しい局面を迎えています。解決のためには慈善運動や地域活動、それにボランティアが大きな役割を果たします。BT の従業員は、勤務時間中であっても、お客様との調節がつけば、居住する地域でボランティア活動をする機会を与えられています。当社のスキルと経験を共有することで、従業員が支援する慈善活動やコミュニティに大切な貢献ができています。当社の社員にとっても、業務に役立つ新たなスキルや経験を得たり、社会やお客様が抱えている問題や課題に対するより深い見識を得ることができています。

ボランティア活動

49,000

昨年度に BT がコミュニティでボランティア活動に従事した日数は 49,000 日、金額にして 1,380 万ポンド以上になりました。

BT および BT の社員は、昨年度、Children in Need および Comic Relief の二つの団体のために、資金援助テレソン（24 時間テレビ）を実施しました。また、その他の機会に通信用設備、電話サービス、ネットワーク管理、インターネット接続用プラットフォームを利用していただいています。BT の従業員はボランティアで電話による寄付金集めに協力しています。また、Disasters Emergency Committee のパキスタンの洪水への支援にも協力しました。当社の技術と従業員の協力で、昨年度、3,400 万ポンドの募金を集めることができました。また、ウィリアム皇太子とケイト・ミドルトンさんが活動する慈善寄付基金のためにウェブサイトを立ち上げ、募金支払いシステムを提供しました。

MyDonate

2011 年 4 月に、当社は英国の慈善活動のために MyDonate を立ち上げました。これによって、オンラインでの募金活動がより容易にできるようになりました。MyDonate は無料のサービスで、団体が直接寄付金を受け取ることができるため、100% 義援金にすることができます（クレジット / デビットカード手数料を除く）。当社は、Cancer Research UK、Changing Faces、KidsOut、NSPCC/Childline および Women’ s Aid などの慈善団体と共に開発作業を行い、各慈善団体が必要とする機能を把握しました。Charities Aid Foundation によると、2010 年にオンラインで受付けた寄付金は、英国の寄付金総額のわずか 7% でした。MyDonate によってこの数字が伸びることが期待されます。 **www.bt.com/mydonate**

MyDonate

英国の慈善団体が直接寄付金を受け取れるサービス（無料）

（写真は Ben Fogle、MyDonate 代表）

サステイナビリティを生かすロンドン オリンピック

BT は、ロンドン オリンピックおよびパラリンピック大会が成功するために重要な役割を果たしています。競技に関する画像、あらゆるスポーツレポート、「London 2012」オリンピックウェブサイトへのアクセス、そして膨大な数の音声通話、電子メール、テキスト メッセージの通信が、当社の通信ネットワークを使って行われます。当社の技術知識やサステイナビリティに関する経験を利用して、英国内の合計 94 箇所の会場にいるアスリート、主催者、観客、メディア、企業を結び、同時に競技の模様を世界中に送信します。

当社は、この大会で活用される通信ソリューションに最初からサステイナビリティの考え方を取り入れました。たとえば、音声とデータ用ネットワークを個別に設置するのではなく、融合した単一の通信インフラストラクチャをつくり、より効率の高いサービスを提供する予定です。夏のオリンピックでこの方法が採用されたのは初めてです。これで、予備の設備を節約でき、万一技術的障害が起きた場合でも、サービス水準を保持でき、コストは最小限になります。また、現場での技術的サポートや関連施設に関係したエネルギー消費量、炭素排出量削減にもつながります。大会後は、こうした設備はすべて、再利用あるいはリサイクルする予定です。

当社の製品およびサービスがどのような影響をもたらすかを知ることは、環境を考える第一歩だと考えます。当社では、新しい温室効果ガス測定方法を実施し、2012 年ロンドン オリンピックで利用される当社のソリューションが与える影響の総合計を計算しました。

サステイナビリティを掲げる 2012 年ロンドン オリンピックで注目されるのは、大会後の利用計画があることです。たとえば、この大会のために設置されたメタルケーブル、ファイバー、WiFi などは、終了後、当社の通信ネットワークに統合されます。このネットワークは高速て、信頼性もあり、セキュリティも確立されています。そこで提供されるサービスも高い品質も持っています。大会の 94 箇所の施設に関連する地域は、そのサービスを利用することが可能です。

この機会を捉え、2012 年ロンドンオリンピックの教育プログラム、「Get Set」を実施します。大人も子供もスポーツを楽しみ、コミュニケーションのやり方を学ぶことができます。プログラムをご紹介いたします。

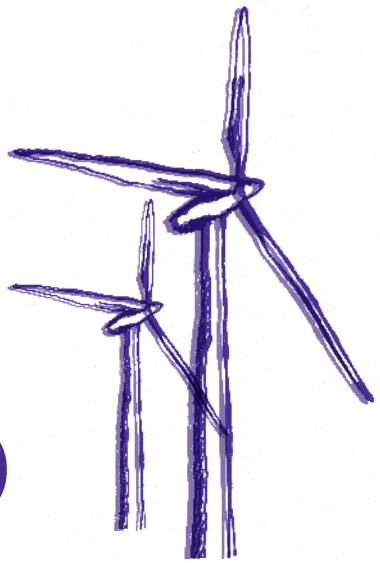
- 「Big Voice」コンテスト。英国の若年層が対象。コミュニティが抱える問題を取り上げ、現実的な解決策を映画で紹介してもらう。
- 「Coaching for Life」プログラム。父母、祖父母、介護人、兄姉にコーチングとは何かを教え、子供たちが新たな挑戦ができるように指導する。
- 「Communication Triathlon」。BT の Openreach 部門と地域団体の CAN が共同で開発。3 つのスポーツを通じて、考えること、話すこと、チームワークとは何かを学び、併せて子供のコミュニケーション能力の向上を図ります。

2012 年ロンドン オリンピックを契機として、BT のボランティア活動は年間合計で 2,771 日、約 20,000 時間になりました。当社は、最もエキサイティングでサステイナビリティをテーマにしたオリンピック / パラリンピック大会に参加できたことに誇りを持っています。

sustainability partner of the Olympic and Paralympic Games

2/

炭素排出量の削減と環境への影響



BT の実績

- エネルギーの使用量を、本年度 2.5% 削減し、2012 年はさらに 2% の削減を目指します
- 1997 年以降、炭素強度を 59% 削減
- 私たちのサステイナビリティの活動が、ベネルクス、フランス、ドイツ、イタリア、スペイン、英国、米国の企業のお客様の、よりサステイナビリティに基づく働き方の実現を支援
- スマートメーターのイギリス全土の家庭や事業所への導入に貢献した新しいソリューションを開発した SmartReach コンソーシアムでの提携
- 270 のサプライヤーと共に、環境パフォーマンスを改善
- サプライヤーの低炭素社会に向けたイノベーションを促進する新しい調達基準を制定
- 2012 年のロンドンオリンピックおよびパラリンピックで提供する通信サービスのカーボンフットプリントを計算
- 一般の廃棄物処理業者ではなく、専門のリサイクル企業を利用することで、私たちのリサイクル率は飛躍的に高まりました。

主要な指標

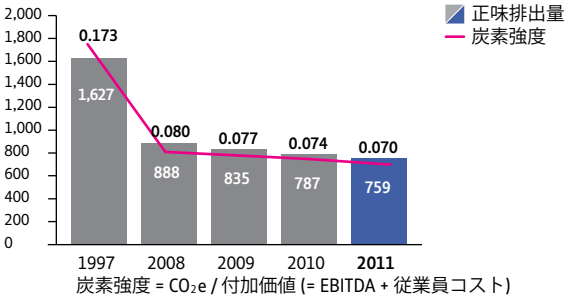
二酸化炭素換算（CO_2e）排出量

気候変動への影響の評価

目標 2020 年 12 月までに、BT グループは自身の二酸化炭素排出量を、1997 年比で 80% 削減します。（2008 年に設定した目標）

2011 年 3 月	2010	2009
59% 削減	57% 削減	55% 削減

全世界における BT の CO_2e 排出量
(単位: 千トン)



炭素強度 = CO_2e / 付加価値 (= EBITDA + 従業員コスト)

埋立廃棄およびリサイクル

BT のリソース利用率の評価

2010 年度の目標 埋立処理する廃棄物を、2009 年度の水準から 10% 削減する

2011 年 3 月	2010	2009
69%	15%	17%

気候変動に対応し、天然資源の使用を削減するためには、私たちの生活や仕事のしかたを大きく変えることが求められています。私たちは情報通信技術（ICT）が、企業や消費者が低炭素経済にうまく適応するための中心的な役割を果たすと信じています。

BT は、既存の製品やサービスの環境パフォーマンス（環境負荷削減）を目指すと共に、企業や個人のより効率的なエネルギー活用を促進するため、新たなソリューションに投資しています。環境を考慮した製品やサービスに対する要望は高くなっており、サステイナビリティ基準を含む契約が増加しています。

エネルギーを多く使用する企業のひとつとして、当社の二酸化炭素排出量削減を促進する必要があります。サステイナビリティに基づき当社が提供するサービスの多くは、まず先に BT 社内に導入されています。たとえば、電話会議サービスおよびインテリジェントビルやエネルギー管理などのサービスは、BT の二酸化炭素排出量の削減にも貢献しています。また、当社独自に再生可能エネルギーを生産しています。

自動フィールド サービス管理

20%

より効率的な作業計画による二酸化炭素排出量の削減可能量

目標達成のためには、BT の全部門の従業員がこの問題に取り組まなければなりません。サステイナビリティに関する教育、認知キャンペーン、ボランティアプログラムを通じて従業員の参加を奨励しています。

ここでは、気候変動とエネルギー使用に焦点をあてます。当社の、その他の環境問題の管理方法については、調査ファイル（16 ～ 17 ページ参照）およびオンラインレポートで説明しています。

よりサステイナブルな経営を支援

BT の海外部門である BT Global Services では Sustainability Practice プログラムを実施し、企業や公共機関のお客様が、コスト、電力使用量、二酸化炭素排出量を削減することでより効率的でサステイナブルな経営ができるよう支援します。現在このプログラムは、ベネルクス、フランス、ドイツ、イタリア、スペイン、英国、米国で実施されています。このプログラムのポートフォリオは次の通りです。

- 自動フィールドサービスマネージメント：リアルタイムの情報提供と担当者への積極的な運営スケジュールの立案を行うサービスで、関連二酸化炭素排出量を最大 20% 削減可能です。
- 二酸化炭素排出量：BT のサステイナビリティ手法は、大企業のお客様の自社二酸化炭素排出量の測定や、エネルギー使用量や創業コストを削減する最良の方法を見つける事を支援しています。環境に対する影響評価は、英国、韓国、ベネルクスを含む各国のお客様に対し 2010 年度実施しました。
- 低エネルギーネットワークと仮想データセンター：お客様に効率的で要求に応じた仮想コンピューティングサービスを提供します。最大 40% コスト削減可能で、設備等に必要なスペースや電力消費を減らして二酸化炭素排出量を削減します。

BT の電話、ビデオ会議、フレキシブルな勤務体制の利用で二酸化炭素排出量やコストを削減します。また出張を減らして在宅勤務やフレキシブルな勤務体制を増やすことにより、カスタマーサービスの向上や従業員定着率の向上につながります。当社の調査では、在宅勤務社員 1 人あたり、年間最大 1.4 トンの二酸化炭素排出を抑えることが可能との報告があります。

BT アメリカおよびカナダでのより良い未来を創る活動

BT は、米国およびカナダで企業向けマネージドネットワーク IT サービスを提供しています。同時に、より良い未来創りに向けた戦略も実施しています。

両地域においては、地理的に広範囲に渡ってお客様が存在するため、二酸化炭素排出量の大部分は出張によるものです。そのため、両地域では電話およびビデオ会議の利用率が高く、より臨場感のあるビデオ会議システムがニューヨーク、テキサス州アーヴィング、カリフォルニア州エルセグンドで導入されました。

エル セグンドのネットワークオペレーションセンターとデータセンターが、米国とカナダにおける総炭素排出量の 8% を占めているため、この現場では、年間約 1,000 メガワットの発電を行う太陽光発電（PV）パネルを設置しました。

従業員が、家庭とオフィス両方で排出量削減に関わるよう、BT は太陽光発電パネルを推進しています。当社のパートナーである SunPower® は、自宅に同社の太陽光発電を設置することに決めた BT 従業員に対し、最大 10% の割引を行っています。また、従業員がサステイナビリティに基づく BT 製品とサービスの利点と特徴についてより理解を深め、それをお客様に説明できるようにするための教育プログラムを導入しました。最初の 3 か月で、対象となる従業員の 10% が参加しています。

BT のサステイナビリティへの取り組みをお客様に推進する一環として、スマートグリッドサービスも提供しています。

仮想フィッティングルームで出張削減

アパレルブランドの Tommy Hilfiger は、BT や Cisco と提携し、業界初の仮想フィッティングルームを導入しました。BT の Unified Communications Video ソリューションと Cisco の TANDBERG 技術を利用し、同社デザイナーとアムステルダム、ニューヨーク、香港、東京にある生産拠点を結ぶコミュニケーションやコラボレーションを可能にしています。モバイルカメラや録画設備を斬新に活用し、デザインチームがより早く、効率的に協働できるようになり、各チームの成果について、長距離出張をしなくても面と向かって協議できるようになりました。

BTの視点

Richard Tarboton
エネルギーおよび炭素排出
担当　ディレクター

英国の上位 10 位に入るエネルギー消費企業の一社として、BT は購入するエネルギーの生産方法を重要視しています。当社は、英国最大の低炭素エネルギー消費企業でもあります。このような当社の実績を基に、低炭素発電への投資促進を奨励するべく、英国政府とも協働しています。英国政府が現在実施しているエネルギー政策の見直しにより明確なプランが示されれば、お客様の需要が投資を促すと確信しています。

BT の活動や政府との協働を通して、低炭素発電への投資を促進しています。再生可能で低炭素なクリーンエネルギー市場を作るため、英国で販売されているすべての電力に A から G までのカラーコードラベルを付け、購入する電力のグリーン証書によりお客様が簡単に見分けられるようにする方法があります。このような方法は、白物家電や車市場などで成功した実績があります。

こうした透明性のある炭素情報が提供されれば、税優遇策も後押しし、グリーンエネルギーへの需要を促進、英国の低炭素エネルギー市場への移行をより加速させると考えています。また、グリーン電力の二重計算（ダブル・カウンティング）の問題も解決し、現在のグリーン電力への課税をめぐる混乱も解消されることでしょう。

エネルギー効率の高い製品とサービス

BT は自社で製品を製造していないため、当社の製品やサービスの環境パフォーマンスを改善するためには、サプライヤーとの密接な協力関係が不可欠です。

2011 年 2 月、BT は新しい調達基準を導入し、すべてのサプライヤーに炭素および温室効果ガス排出量の測定と報告、削減目標の制定を求めています。これは、サプライヤーの低炭素技術の開発速度の向上や改革を促進するためです。しかし、一部の中小企業にとっては簡単ではないことも推測されたため、今年度は Carbon Trust 社と提携してワークショップを実施し、参加した英国内 80 社のサプライヤーに対し、気候変動について理解を深め気候に与える影響を軽減するための行動計画を策定するための支援を行いました。詳細は、当社サプライヤー向け Web サイト ⓖ **www.selling2bt.bt.com** をご覧ください。

BT の調達方針は、新たに採用・設置される製品とサービスは、環境負荷が少ないものを選択することで、当社の製品構成にも反映されています。たとえば、今年度発売したコンパクトなブロードバンド用ワイヤレスホームハブは製造に必要なプラスチック量を 25% 削減しました。またこの機器は、使用状況に合わせて電力使用量を調整するため、消費電力が旧モデルと比べて 3 分の 1 ですみます。

EU ではブロードバンドのエネルギー消費に関する行動規範を定めており、BT はこれに最初に署名した英国企業です。2015 年までに欧州全体で年間最大 25 テラワット / 時、最大 75 億ユーロの節約が期待されています。

BT の排出量の削減

BT が初めて炭素削減目標を定めたのは 1992 年でした。2008 年には全世界の事業を対象として、炭素強度を 2020 年までに 1997 年比で 80% 削減することを目標として掲げました。この目標は、国連の気候変動に関する政府間パネル（IPCC）による先進国の削減目標に対する提言に沿ったものです。1997 年以降、既に炭素強度を 59% 削減してきました。

エネルギーと炭素の削減戦略
行動の優先順位

BT が最重要視しているのは、コスト効率の良いエネルギー削減方法を見つけ、それによりビジネス目標と環境目標の両方を達成することです。設備をよりエネルギー効率の良いものに交換し、データセンターのサーバー数を減らして仮想データセンターを導入し、電力やガス用のスマートメーターを設置し、またオフィススペースの合理化を図っています。

昨年度、BT はスマートコントロールへの取り組みを通じて、年間 620 万ポンド相当のエネルギーを節約しました。現在、BT の電力消費の大半はスマートメーターによって監視されているため、消費エネルギー量に関するリアル タイムのデータの入手が可能となり、エネルギーの無駄を削減することが可能となりました。

こうした活動の結果、昨年度 BT は全世界のエネルギー消費量を 2.5% 削減し、コスト換算で年間 1,800 万ポンド以上節約しました。もし何も対策をしていなければ、エネルギー使用量はビジネスの成長に従って増加していたと思われます。比較的容易な対策はほぼ終了し、今後はエネルギー使用量の多い超高速ブロードバンドのようなインフラ関連での削減を考えなければならないため、今後の対策はより難しくなっていくでしょう。

スマートテクノロジーの導入

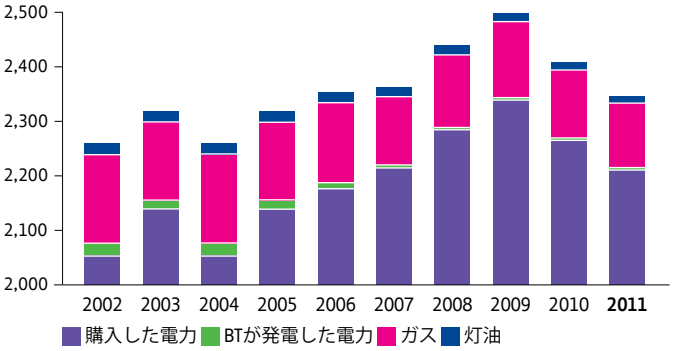
BT はスマートテクノロジーを導入しています。この技術は政府、企業、個人がそれぞれのエネルギー使用量を責任を持って管理できるものです。その結果、経費が削減され、炭素排出量の削減も可能になります。

BT は SmartReach というコンソーシアムに所属しています。同会員である Arqiva 社と Detica 社と共に、2020 年までにスマートメーターをイギリスの 2,800 万の家庭と小規模企業に導入するという英国政府の取り組みを支援しています。

SmartReach サービスは、長距離の電波を利用するため、英国全土を対象にでき、屋内での受信も信頼性があります。

インテリジェントビルやエネルギー管理サービスでは、その中の暖房や照明等の公共設備が中央ネットワークに接続されて管理されるので、最適な利用結果が期待できます。BT スペインが開発した Green Branch サービスでは、銀行業界のお客様が IP ネットワークを通じて支店の電力消費量を監視し、最大 30% まで削減できています。このサービスは銀行の支店 1,000 店舗以上で導入されています。

英国でのエネルギー消費
TWh Pa



第二の戦略は、2016 年までに BT が英国で必要とするエネルギーの 25% を再生可能エネルギーで代替することです。そのために初の風力発電所（ⓖ **www.bt.com/windforchange**）の建築許可を取得しました。ここで、来年度から電力必要量の 1% 以上を発電する予定です。その他の地域でも風力発電所建設を計画していましたが、地域計画法の変更と地域の発電計画の見直しがあったため、太陽光発電電池（PV）や熱電気複合利用などの他の選択肢を探しています。

そして第三の戦略は、再生可能エネルギーによる電力の購入を継続することです。BT は英国で使用する電力の 42% を再生可能エネルギーから得ており、この契約を 2014 年まで延長しました。当社の電力使用量の 56% は、熱電気複合利用発電方式で、残りは通常の電力から得ています。また、グリーン エネルギー契約について、オランダ、ドイツ、イタリア、ベルギー、ルクセンブルグ各国と連携しています。

炭素レポート

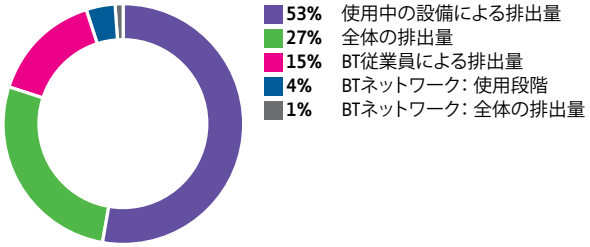
レポートの透明性を保持するため、ここでの炭素量は通常電力の平均購入量と低炭素電力の購入による炭素削減量の両方を提示しています。詳細はⓖ **www.bt.com/sustainabilityreport** でご覧いただけます。

二酸化炭素排出量に対する方法論

BT では、2012 年のロンドン オリンピックおよびパラリンピックで提供する通信サービスの二酸化炭素排出量を予測しました。完全を期すため、解析において、使用段階の排出と総合的排出の両方の影響を考慮しました。具体的には、次の 3 つの重要分野に関連する調達から廃棄までのライフサイクルにおける炭素排出量を考慮しました。

- ロンドン オリンピックで使用する設備関連
- ロンドン オリンピック用ソリューションの設計、サービスおよび製品の提供、運用に従事する BT 従業員関連
- ロンドン オリンピックを伝送する BT 既存の共有ネットワークサービス関連

2012年ロンドン オリンピックにおけるBTの通信サービスに関連する二酸化炭素排出量の分析



これらの分析結果は、世界資源研究所、サステイナブルな発展のための世界経済人会議、Global e-Sustainability Initiative（GeSI）、Carbon Trust と共有し、新たな共同研究に生かすようにしています。この研究により、製品ライフサイクルの過程で排出される温室効果ガスの計算方法と報告内容について、新たな基準を発表する予定です。これにより、企業別、産業別、国家別での比較が可能になります。

サステイナビリティに基づく活動

サステイナビリティに基づく、低炭素な BT を作り上げるという目標は、全従業員が日常業務の中で努力および貢献することで、より簡単に達成することができます。

BT のオンライン・トレーニング「Sustainability Matters」は、BT の従業員が、サステイナビリティの概念を日常業務に組み込む方法を学ぶオンライン・トレーニングです。あるトレーニングでは、製品開発の担当者がサステイナビリティの概念を製品に反映させる方法や、エネルギー効率、廃棄物や再使用などの問題を扱う方法について扱っています。また営業やマーケティング担当者向けには、当社製品やサービスの環境的、社会的な貢献実績について、お客様に説明するためのトレーニングもあります。今年度上半期で、1,000 人を超える従業員がこれらのトレーニングのうち 1 つ以上を終了しています。

2012 年までに、気候変動に関する活動に従業員の 20%が参加し、1 万 5,000 人（16%）以上の従業員が 1 つ以上のプログラムに登録することを目指しています。また、従業員が集まって環境への影響を軽減するための取り組みを行うカーボンクラブが世界中で 137 も組織されています。BT は、業務と並行してエネルギー節約キャンペーンを行い、各事業所でのエネルギーの節約や使用状況の監査を促進する 92 人のボランティアリーダーがいます。

再生可能エネルギー

2016 年までに、英国でのエネルギー需要の 25% を再生可能エネルギーでまかなうことを目標としています。

クールなブロードバンド

BT の Innovate and Design チームは、ブロードバンド回線のエネルギー消費を大幅に減少させる新しい電気消費管理の方法をテストしています。

「クールなブロードバンド」とは、BT の 21 世紀ネットワーク ADSL2plus 回線を、「常時稼働」ではなく「必要時稼動」に設定することです。ユーザーの使用量やネットワーク使用量が低くなると、自動的に低電力モードに切り替わり、高くなると通常モードに戻ります。英国サフォークのマートルシャムにある BT の研究施設と近くの交換局間における新技術試験では、交換局のエネルギー消費を回線当たり約 30% 削減でき、かつサービス内容には全く影響を与えませんでした。

いくつかの克服しなければならない技術的な課題がありますが、この技術はブロードバンドサービスに必要となるエネルギーをさらに削減する上で重要な役割を果たすことでしょう。この新技術の詳細については ⓘ **www.btplc.com/innovation** をご覧ください。

オランダにおけるエネルギー使用量の削減

BT ネザーランドは、2020 年までにエネルギー効率を 2005 年の水準から 30% 高めることを目標としています。内容は以下のとおりです。

- 設定温度を 21℃ から 25℃ に上げることで、データセンターの冷却に必要なエネルギーを年間 140 キロワット / 時節約する
- 排気口の場所を変えて仕切りを設置することで空気の流れを改善し、冷却された空気が必要な場所に当たるようにする
- よりエネルギー効率の高い設備と合理化したサーバーをネットワークノード施設に設置する

この事例の詳細は、ⓘ **www.bt.com/sustainabilityreport** でご覧いただけます。

外部の視点

Hugh Jones
Carbon Trust Advisory Services
マネージング・ディレクター

気候変動に対処するにあたり、今までの手法を変えていく必要があります。BT は自社の排出量をさらに削減し、引き続き政府、サプライヤー、お客様と協力し、ICT 産業全体および世界全体に変化をもたらしてく役割を担っています。

BT にはエネルギー効率化の素晴らしい実績があります。また、データセンターや通信インフラのエネルギー消費を抑え、再生可能エネルギーを普及するべく、炭素削減分野においてリーダーシップをとる立場にあります。

一言で協力と言っても、競合企業とも協力する必要があり、簡単なことではありません。BT はこの分野で優れた実績をあげており、最近では WRI、GeSI、WBCSD、Carbon Trust と共に、ICT 関連の製品やサービスによる二酸化炭素排出量を計算する新しい手法の確立において、主導的役割を果たしました。

また昨年は、Carbon Trust と共同開発した新しい気候変動調達基準を導入しました。これは、サプライヤーが BT に供給する製品やサービスの製造、配送、使用、廃棄の各段階において、エネルギー効率を検査し、炭素排出量削減を促進するものです。他の産業においても、ICT を利用した排出量削減の可能性を活用していくことは、ますます重要になるでしょう。私たちは、BT のお客様にこれらの利点への理解を深めてもらえるように、引き続き BT を支援していきたいと思っています。
ⓘ **www.carbontrust.co.uk**

3/

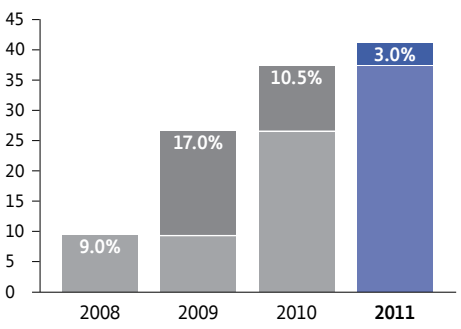
責任ある行動

BT の実績

- 補助機能が必要な英国のお客様がより簡単に支援を受けられるようにする新しいシステムを導入
- オンラインの版権侵害やインターネットのトラフィック管理に関する政策協議に参加
- 従業員がサステイナビリティを業務に取り入れられるよう支援する教育モジュールを導入
- 800 人の実習生を雇用し、3,500 を超える職業実習を BT 全体の若手従業員に実施
- 主要な倫理ポリシーとプロセスの再検討と強化。これまでに 1 万人超の従業員が教育を受講
- 2010 年 5 月の Procurement Leaders Awards において CSR 賞を受賞

主要な指標

カスタマー サービスの改善（2007 年 4 月 1 日以降の累積）



「Right First Time」に基づいた改善レベルの評価結果。

サプライヤーとの関係

サプライヤーとの関係が全体的に良好かどうかは、年次サプライヤー調査を基に評価

2010 年度の目標次の質問に基づき、80% 以上の格付けを達成する。
「あなたの会社と BT との関係の質についてどう思いますか」

2011 年 3 月	2010	2009
86%	86%	85%

従業員エンゲージメント指数

会社と従業員の関係が全体的に良好かどうか、年次従業員意識調査を基に判断。（5 段階評価）

2010 年度の目標昨年度の従業員エンゲージメント レベルを維持または改善する

2011 年 3 月	2010	2009
3.61	3.58	3.61

倫理的行動評価

従業員の認知度と教育の成功度の指数（5 段階評価）

2010 年度の目標 昨年度の指数評価を維持または改善すること。

2011 年 3 月	2010
4.16	4.10

BT は非常に競争の激しい分野で事業を行っています。長期にわたる関係をお客様やパートナーと構築するため、信頼を得ること、またそれを維持することに真摯に取り組んでいます。

BT の「責任ある事業」という公約は、利害関係者の立場を理解し、彼らの変化する期待にこたえ、事業内容や技術の変化に関連するマイナスの影響を特定して対処し、最高レベルの倫理基準を満たすために必要なリソースに投資するということでもあります。また、インターネット規制に関する議論に参加し、政策担当者と共に著作権侵害などの新しい課題に対処しています。

責任ある行動と、お客様、従業員、サプライヤーにとって正しい事を行うことで、戦略的目標を達成し、BT がより良いビジネスをするために必要な環境を作ります。

従業員の能力開発

教育、実習などを通じて、従業員のスキルへの投資や開発を行っています。従業員の個々の能力開発と仕事満足度を高め、技術的な変化に対応し、顧客満足度を高めることにつながっています。

BT のサステイナブルかつ責任ある事業への取り組みを理解し正しい行動を取るために、従業員に最適な支援は何かを判断する目的で試験的な教育を導入しています。2010 年には、さらに Henley Business School での上級管理職用の教育も試験的に追加しました。参加者からのフィードバックを活用し、今後のセッション開発および提供方法を改善しています。オンラインでのサステイナビリティ教育も開始しており、全従業員向けの一般コースと、生産および販売チーム向けのカスタマイズしたコースがあります（11 ページ参照）。

従業員のスキルと開発

250

今年度、実習生を追加採用しました。現在、800 人を超える実習生が働いています。

BT は将来自社の事業に必要になる能力を予測しています。従業員が新しい役割を担当する際に新しいスキルが必要なことが明らかになった時点で、人材開発コーディネーターが、教育やスキル開発を通じて彼らをサポートし、新しい業務を遂行するための最適な準備ができるようにします。BT は、CBI や UK Commission for Employment and Skills などの雇用主グループと密接に協力し、公共および民間投資が英国の労働力市場のニーズに反映されるようにしています。当社は英国政府の Employee Engagement Task Force を後援している主な組織の 1 つです。

また BT は、全従業員に対する教育やスキル開発も重視しています。今年は 3,000 人以上の従業員が教育または実習修了証を獲得しました。この実習プログラムは今年で 50 年目になりますが、若手従業員がこの業界の競争に勝つために必要なスキルを得る助けとなっています。今年は参加者が多く、研修会場を倍に増やしました。昨年は 9,000 人だった応募が、今年は 221 の研修に 20,000 人以上の応募がありました。

英国の社会経済の発展への貢献と、また次世代の BT 従業員を見出し育てるために、若者に投資しています。これには、Business in the Community が主導する英国「Work Inspiration」キャンペーンへの参加も含まれます。このキャンペーンは、学校と実際の仕事とのギャップを埋める手助けをするものです。今年は 3,500 人以上の若者に「Work Inspiration」を提供し、2012 年は 4,000 人を対象に行う予定です。

Openreach で行った CR 戦略

Openreach は、英国の通信回線を提供している BT の一部門で、責任のあるサステイナブルな事業が、会社、従業員、お客様、コミュニティ、環境にどのように利益をもたらすかを提示します。

利益の多くは、ネットワークを向上させて障害を減らしたりする、「Right First Time」で物事を進める努力の結果、得られるものです。これは、顧客満足度を向上させるだけではなく、エンジニアが問題を解決するために必要な手間や、その作業に要する燃料使用による環境への影響も減らします。

Openreach のエンジニアが乗る車両は BT の二酸化炭素排出量の 11% を占めるため、これは非常に意味があります。手間のかかる仕事を減らすことに加え、従業員に燃料効率の良い運転の教育を行い、速度制限器や重量を軽くするための軽量ラック システムの装着などで車両に改良を加えることにより、保有する車輌の二酸化炭素 (CO_2) 排出量を削減しています。これらの策を組み合わせ、ネットワークの健全性と「Right First Time」の改善が加わったことで、Openreach は燃料使用量を過去 4 年間で 15% 削減しました。さらに、エンジニアが修理のための訪問により排出される二酸化炭素は、2006 年の Openreach 設立以降、約 3 分の 1 削減されました。

Openreach ではこの取り組みを、当社のドライバーだけでなく全従業員に対して参加できる機会を提供しています。たとえば、毎週発行するニュースレター「The Loop」にサステイナビリティ関連のキャンペーンやコンペティションを含めています。このような活動の成果を評価するため、2010 年度第 3 四半期より従業員意識調査においてエネルギー使用削減のための行動をとったかどうかの調査を始めました。

ネットワークの向上は、超高速ブロードバンドを広く展開することを可能にし、障害も減らすことができます。これによりインターネット速度が向上し、お客様がよりエネルギー効率の高い製品やサービスを提供できるようになります。これにより、自社の二酸化炭素排出量だけでなく、お客様の二酸化炭素排出量も削減できます。

光ファイバーの展開は、過去に必要だったスキルとは異なるスキルが必要です。そこで、必要となるスキルを技術者に再教育し、Openreach と BT 双方に役立てられるようにしています。また、若手従業員にキャリアや教育の機会も提供し、受賞暦のある BT の実習生プログラムを通じて多くの実習生を雇用しています。

BT の他部門と同様、Openreach は従業員がより堅固な地域社会の構築を助けていくことを奨励しています。従業員は慈善団体の提携先である ICAN と共に、就学前の子どもたちへ今後必要となるコミュニケーション スキルを高める支援を行っています。また、小さな子ども向けのコミュニケーション活動パックや、子供の早期コミュニケーション教育の重要さを両親に理解してもらうための DVD などを配布しています。地域の幼稚園でコミュニケーション スキルの向上を促すイベントも行っています。

また BT の他部門と共に、可能な限り従業員がエネルギーをリサイクルしたり削減したりするよう奨励しています。メタルケーブル回収プログラムを通じて、ネットワークから余分なメタルケーブルを 55,823 トン回収し、リサイクルしています。

詳細は、**www.openreach.com/orpg/home/aboutus/environmentandsociety/csr.do** をご覧ください。

お客様への公平な対応

BT のカスタマーサービスへの取り組みは、約束を守り、担当者への連絡が取りやすく、その方法も分かりやすくすることです。また、問題がある場合はお客様に分かりやすく説明し、迅速に適切な対処がきるようにします。すべての基本は「Right First Time」（最初から適切に対処する）を常に実行することです。年間を通して BT はソーシャルメディアツールに投資し、お客様の要望や懸念に素早く対応し、お客様にとって最適な方法でフィードバックできるようにしました。

BT は、ICT の恩恵を受けるための重要な要因の 1 つは、価格であると考えています。当社は電話やインターネットサービスにおいて、より手頃な価格でのサービスを提供しています。たとえば、BT の事業の一つである Plusnet では、価格を重視するお客様向けのブロードバンドサービスを提供しています。また、BT Basic サービスは低コストの電話プランで、生活保護などを受けている方々の利用を支援しています。

お客様へのユーザー補助の改善

BT は、社会の誰もが最新の通信技術の恩恵を受けられるべきだと考えています。当社の Including You ウェブサイト（㊟ **www.bt.com/includingyou**）には、非常に役立つ製品やサービスの情報、最新ニュース、高齢のお客様や身体の不自由なお客様が家庭電話をより活用したり、インターネットを使い始めるためのアドバイスや情報をまとめて掲載しています。このサイトでは英国式手話での情報も提供しており、AbilityNet（身体の不自由な方がインターネットや技術を利用できるようにするための活動を行う慈善団体）からの新しい認可マークを取得した初のサイトです。

誰もが使いやすい製品設計を行い、ユーザー補助機能を製品に組み込む取り組みを行っています。人気のある BT のコードレス電話、Freestyle 710 がその一例です。この電話は、握りやすい受話器、大きくて間隔が開いたボタン、周囲の雑音を低減し耳の不自由な方にも聞き取りやすくする機能、使いやすいスピードダイヤルと大きい文字表示のバックライト付き画面を備えています。これらの機能により、視覚的、聴覚的、身体的に不自由なお客様へのユーザー補助が向上し、すべてのお客様にとって使いやすくなっています。

今年度は、身体の不自由なお客様からのご要望があれば、カスタマー サービス アドバイザーが適切なサポートを行い、確実にお客様へのアドバイスができるようにシステムを変更しました。

すべてのお客様と共に

高齢者や身体の不自由なお客様が簡単に技術を利用できるよう支援しアドバイスをします
www.bt.com/including you

誠実な行動

BT は、すべての従業員が、世界のどこで働いていても、高い倫理基準を満たしていること求めています。また、信頼のおける、価値観を共有できるサプライヤーやお客様と取引を行いたいと考えています。今年度は、主要な倫理ポリシーとプロセスの再検討と強化を行いました。贈賄や接待などの問題に関する重要な指針を強化し、贈賄防止やサプライヤー契約の際の買収防止の条項を追加しました。

BT の倫理運営委員会は、多くの地域委員会と共に、当社の業務を監視します。BT 役員会を含む全従業員は、この倫理基準と基準に反する行為への断固たる措置に関する教育を受けます。職務上、リスクが高いと判断された 1 万人以上の従業員が、すでに教育を受講しました。また、この方針を強化するような営業報奨の規定についても再検討しています。

今年、機密倫理ホットラインについて全従業員に通知し、該当する懸念があれば報告するよう奨励しました。

倫理指針については、㊟ **www.btplc.com** の Company Profile セクションをご覧ください。

プライバシーおよびセキュリティに関する包括的アプローチ

データ機密性は、BT にとって重要な問題です。お客様や従業員の個人情報を取り扱い、データ管理 サービスを企業や公共団体に提供しているからです。

BT は、技術面での対策と、従業員の認知度と行動に重点を置くという 2 つの方法で個人情報保護に取り組んでいます。多国籍企業として、データ保護に関する多くの法律や規制を遵守しています。IT は急速に発展していくため、法制度もその発展に追いつくよう努力しています。BT の事業が現在の法的要件に準拠しているか、また新たなリスクに対して保護されているかを、各地域の委員会が確認しています。当社は、欧州経済地域外にある提携先に欧州データ保護規制に準拠し安全に個人データを転送できるようにするため、Binding Corporate Rules を基にした新システムを採用しました。現在、この規則を従業員データに適用しており、将来的にはより幅広く適用していきたいと考えています。また BT は、30 を超える事業所でデータ セキュリティ システムの ISO 27001 認証を取得しています。クレジットカード支払処理は、PCI に準拠しており、四半期ごとに脆弱性を精査しています。

サプライヤーとの連携

BT はネットワーク機器から作業着にいたるまで、多種多様な製品とサービスを 16,000 を超える世界中のサプライヤーから購入しています。調達 CR チームは、購買の専門家や調達先国の専門家とともに、サプライ チェーンの労働力、環境、気候変動基準を改善するための活動をしています。

2001 年から BT の Sourcing with Human Dignity 基準には、社会的問題に関するサプライヤーへの要求事項が示されています。2009 年以降、基準が正しく適用されているかを調査する、協働評価手法を導入しました。サプライヤーにフィードバックとコーチングを行い、共に問題を解決して改善策を実施し、パフォーマンススコアカードを使ってその進捗状況を管理しています。

この手法は 2 つの賞で認められています。購買の優良事例と認められた企業を表彰する Procurement Leaders Awards 2010 において CSR 賞を 5 月に受賞し、また 11 月には ProcureCon Sustainability and Green Sourcing 賞を受賞しました。

インターネット政策への取り組み

政府の政策は、BT の事業や、消費者のインターネット利用方法に影響を与えます。規制機関やインターネット政策担当者と交流し、デジタル環境を拡大するために有益な対策を支援し、それがもたらす社会的、環境的、経済的利益を最大にできるよう支援しています。これは、公共政策へのアプローチを透明化し、当社のとる立場がお客様の利益獲得、ひいては当社の事業利益獲得を確実にサポートできることを目的としています。

家族を守る

BT Family Protection は、両親が子どもを守るための包括的パッケージです

BT は長年にわたり、公平でバランスの取れた方法でどのようにオンライン上の著作権侵害を減らせるかについての公開討論に参加してきました。当社は他の英国 ISP と共に、UK Digital Economy Act の新しい見通しに対する司法審査や、著作権所有者が、裁判所命令を用いて、自身の著作権を侵害していると思われるインターネット契約者を特定できる、いわゆる Norwich Pharmacal 判例と呼ばれる新しいアプローチを推進する活動も行ってきました。BT は一貫して、すべての当事者（インターネットユーザー、ISP、著作権所有者）の権利と責任が尊重され、保証されるよう努めています。

また、EU、英国、米国でのネットの中立性に関する討論にも参加しました。この討論では、トラフィックをインターネット上で管理するべきかどうか、またその管理方法について議論しました。BT は「ネットの中立性」という言葉は本来の意味が曖昧化しており、有用でなくなってきていると考えています。また当社は、お客様が自由にサービスやアプリケーションを利用できる、開かれたインターネットを支持することを公表しています。BT は、基本のインターネット接続サービスにおいて、サービスやアプリケーションのプロバイダに料金を課すことはありません。英国のような競争の激しい市場では、サービスプロバイダは、要望に応じて優先的に送信できる商取引経由のお客様も含めた顧客の利益を最優先とし、自身のネットワークのトラフィックを管理すべきではないと考えています。

ISP 間に健全な競争と高い透明性があれば、ユーザーは契約している ISP のトラフィック管理に不満がある場合、別の ISP に乗り換えることができます。この考えに賛同し、2011 年 3 月に Broadband Stakeholders Group が主導する英国のトラフィック管理の透明性に関する行動規範に、BT は率先して署名しました。

BT のネットの中立性に関する指標については、
www.btplc.com/Thegroup/Ourcompany/Companyprofile/TheBTstory
でご覧いただけます。

BTの視点

Simon Milner
Group Industry Policy ディレクター

インターネット政策は、事実に基づき、消費者のニーズを明確に理解したうえで構築し、消費者が情報に基づいて選択できるようにする必要があります。

ISP は、合法か違法かを決定したり、ユーザーがオンラインでアクセスすべきコンテンツかそうでないかを決定するべきではありません。これは主に、ユーザー個人が決定すべきものです。ただし、子どもへの性的虐待に関連する画像は、ユーザーが不注意によりアクセスしてしまうことを防ぐため、Internet Watch Foundation の指標に基づいて、例外としています。

BT はお客様に、必要に応じて家庭でインターネットへのアクセスを制御するツールを提供しています。無料の BT Family Protection は、両親が子どもを守るための包括的パッケージです。

当社では、ピーク時間でもインターネットをできるだけ快適に利用できるように限定的なトラフィック管理を行い、トラフィック管理の透明性に関する新しい行動規範に準拠するよう取り組んでいます。

外部の視点

Mike O'Connor CBE
Consumer Focus
最高責任者

インターネットアクセスは年々、「持っていると便利」というものから不可欠なサービスに変化してきました。今や多くの消費者にとって、経済のバックボーンであり、重要な公共サービスや民間サービスを利用するためのものになっています。単なる情報を伝えるルートとしての ISP と、プライバシーや表現の自由の権利（情報を受信し開示する権利）がオンラインの世界で定義される消費者にとって重要な時を迎えています。BT は、こういった問題に対し、Digital Economy Act の司法審査で正面から取り組みました。これは、BT とその顧客のために法的な確実性を求めるための正当な行動です。

インターネットは変化していますが、必ずしも良くなってるわけではありません。ISP が開かれたインターネットの原則を支持し、商業的利益と消費者の権利とのバランスをとることがきわめて重要です。ISP はユーザーに提示している速度や信頼性のあるインターネット接続ができる権利や、コンテンツの送受信やユーザーが自由に選んだサービスを使用できる権利を提供しなければなりません。

私たちは BT の Broadband Stakeholder Group への参加と、消費者が利用できる情報をより透明性の高いものにする試みを歓迎します。また、トラフィック管理業務を正当な理由がある場合にのみ実施することを、BT に強く要請します。偽装行為の手段となったり、消費者の選択やインターネットアクセスを制限するような差別的なトラフィック制御の手段となってはなりません。消費者の信頼を上げるためには、ISP も公平なトラフィック管理を保証する自己規制の制定と、ISP 乗換え時の阻害問題にも対応していく必要があります。
www.consumerfocus.org.uk

責任ある事業実績調査

BT の事業に関係する多くの社会的、倫理的、環境的問題への取り組みについてまとめています。ここではどの問題が、どの主要業績評価指標にあたるかを示しました（20 ～ 21 ページを参照）。完全版レポートは、**www.bt.com/sustainabilityreport** をご覧ください。

出張

音声およびビデオ会議技術やフレキシブルな勤務形態により、社用車、鉄道および飛行機での出張を、距離換算で 1,100 万キロ、二酸化炭素排出量としては 2,800 トン削減しました。今年度は、音声およびビデオ会議の使用が 27% 増え、出張コストを削減しつつ炭素排出も抑えることができました。

二酸化炭素排出量（KPI）

炭素ゼロおよび低炭素電気の購入などにより、世界的に事業における炭素強度を、1997 年と比較して 59% 削減しました。英国では、絶対排出量を 2016 年までに 80% 削減するという目標に対して、昨年は 4% の削減、1997 年と比較すると 60% の削減を達成し、目標に順調に近づいています。

英国の炭素排出量

目標英国での二酸化炭素排出量を、2016 年までに 80% 削減（1997 年の数値と比較）

2011 年 3 月	2010	2009	1997
628 千トン	652 千トン	699 千トン	1,585 千トン

慈善活動の支援

BT の技術と従業員の慈善活動への支援は、今年度で 3,400 万ポンドにのぼりました。これには、Children in Need や Comic Relief テレソン（チャリティ テレビ番組）の後援、Disaster Emergency Committee のパキスタンでの洪水被害への支援も含まれます。今年は BT 従業員の投票により、Cancer Research UK が、BT の慈善活動パートナーとして NSPCC/ChildLine に参加することを決定しました。英国で実施されている、従業員が慈善活動により集めた金額と同額の寄付を会社が追加で行う Charity match giving program では、社員と会社の資金を併せて合計 350 万ポンドを拠出しました。

民間の回復力

英国の国家的に重要な通信インフラの最大の提供者として、私たちは他の通信プロバイダ各社を含むお客様、政府、地域や地方自治体、救急隊を含む緊急医療サービスや、公共団体のために、通信を維持する責任があります。すべてのコミュニティにおいて、過酷な状況下でも、BT が提供する通信サービスの維持につとめ、ユーザーが安心できるような運営を行います。

カスタマー サービス（KPI）

「Right First Time」は、BT のカスタマー サービスにおける主要な評価方法です。お客様のために、最初からどの程度適切に対処できたかを評価するものです。障害が起こるとコストが増加するため、これは重要な評価です。今年度はこの指標が 3% 改善されました。一方、2009 年度は 10.5% の改善でした。これは、今年もさらなる改善はできたが、問題の数、特にエンジニアの訪問が必要となる案件の発生数が予測よりも大きく増加したため、前年よりも改善幅が少なかったことを示しています。エンジニアの訪問回数は、今年は 25% 以上増加していました。さらに、この冬の英国の気候が非常に厳しかったために修理要請が増加し、エンジニアを効率的に派遣することが難しい状況でもありました。この問題に対処するため、新たにエンジニアを雇用しました。

被災地支援

BT は、2007 年から英国赤十字社に対し、世界中の自然災害により効率的に対応するためのアドバイスや資金提供を行ってきました。BT により提供された設備は、現在も引き続きハイチの地震により被災した地域での救援活動と復旧作業で重要な役割を果たしています。

多様性（KPI）

今年度は新しく従業員を 3,000 人採用しました。そのうち 30% が女性で、15% が少数民族グループの出身です。また、新卒従業員の 36% が女性です。当社は、最新の Disability Standard Benchmark で同率首位につき、5 つの主要多様性指標のうち 4 つで 10 位以内に入る、という目標を達成しました。

多様性

BT 全従業員の多様性の評価

2010 年度の目標 BT は 5 つの主要多様性指標のうち 4 つで 10 位以内を維持
結果 BT は 5 つの主要多様性指標で 10 位以内に入ることができた

エネルギーの使用

今年度は世界的にエネルギー使用を 2.5% 削減しました。これは、設備をよりエネルギー効率の良いものに交換したり、データセンターのサーバー数を減らして仮想データセンターを導入したり、電力やガスのスマートメーターを設置したり、オフィスのスペースをより効率的に使うことで達成されたものです。エネルギー使用量の 15% が英国外での使用であり、この数字は BT の事業がグローバル化するにつれて増加すると予測しています。

環境管理

BT の環境管理システムは、ベルギー、アイルランド、ドイツ、オランダ、イタリア、スペイン、英国で ISO 14001 を取得しています。当社では、経営全体の環境パフォーマンスを年ごとに監査しています。

緊急対応チーム

マルチ スキルな従業員で構成された専門チームが、自然災害や緊急事態に見舞われた国を支援しています。また、チームは有害環境や高リスクな環境で作業するための訓練を受けています。2010 年秋にはパキスタン当局の要請に応じて、BT の緊急対応チームがパキスタンでソリューションの構築と通信エンジニアの教育を行い、洪水被害救援キャンプで必要な衛星通信設備の配備や維持を担当し、成功を収めています。

フレキシブルな勤務体制

フレキシブルな勤務制度により、従業員は良好なワーク ライフ バランスを達成することができ、さらに事業所や出張での二酸化炭素排出量も削減できます。また、身体の不自由な従業員が働きやすい環境を作ったり、BT で働くことの職責に配慮したりすることで、勤務形態の多様性を一層促進することができています。今年度は英国内で 4,300 人の非常勤従業員を雇用し、現在ジョブシェアリングを行っている従業員が 230 人、自宅で通常勤務を行う従業員が 9,500 人以上います。また、多くのお客様がフレキシブルな勤務形態を組織に導入できるよう、通信ソリューションを提供し支援しています。

安全衛生（KPI）

2009 年度の傷病強度は 100 万時間の勤務あたり 2.09 でしたが、今年度は 2.25 でした（目標値は 1.80）。傷病強度上昇の主な原因は、長期間氷雪に覆われた英国の冬に関連したスリップや転倒によるもので、フィールド エンジニアの残業需要の増加にも一部起因しています。病欠率（疾病により休業した暦日数の割合）は、昨年度の 2.46% に対し 2.41% で、目標は 2.21% です。

遺産

Connected Earth ⓐ **www.connected-earth.com** と、英国全土の提携している博物館では、国家的に重要であると認められた歴史的な通信工芸品、文書、画像、フィルムを保存しています。国の教育課程用教材として使用するための無料ダウンロード回数は、今年度は 2 万回を超えました。

包括的なサービスの提供

BT は、高齢者や身体の不自由なお客様向けの支援およびサービスを、1984 年から提供してきました。情報を大きな文字、点字、音声、または英国式手話で提供し、ユーザー補助機能を当社の製品に組み込んでいます。ⓐ **www.bt.com/including you**

社会への投資（KPI）

今年度、BT は社会への直接的支援のためのプロジェクトに 2,760 万ポンド投資しました。この投資は、金銭、時間、物資で行われ、税引前利益の最低 1% 以上を投資するという目標を超えました。

また今年度より、私たちの社会への投資目標の計算基準は、前年の税引前利益となります。これにより、2 年前の税引前利益に基づいた過去の計算基準よりも、現在のパフォーマンスに目標値が密接にリンクします。BT グループ役員会では、これらの活動の重要性を鑑み、投資額を税引前利益の最低 1% から、最低 2,500 万ポンドに増やすことを決定しました。

社会への投資

コミュニティ プログラムおよびサステイナビリティに対する金銭、物資、時間による BT の総投資額

2011 年 3 月	2010	2009
2,760 万ポンド	2,640 万ポンド	2,500 万ポンド

BT の価値観

BT の事業遂行理念である「The Way We Work」では、お客様、従業員、株主、パートナー、サプライヤー、地域のコミュニティへの期待と責任を定めています。今年、主要な倫理プロセスを再検討して更新し、業務提携しているサプライヤーの倫理的リスクを評価するための新しいシステムも導入しました。

年金

BT は、50 を超える国でスタッフの退職金制度を策定しています。この制度の最大のものは、英国の BT 年金プログラムで、370 億ポンドの資産を保有する確定給付型年金制度です。IAS 第 19 号（従業員給付）の経営赤字はこの 1 年間で、2011 年 3 月 31 日現在の税引後額で 43 億ポンドから 14 億ポンドに減少しました。中央値予測を基に、想定される投資リターンと債務を反映すると、32 億ポンドの黒字になると予測しています。詳しくは、年次報告書をご覧ください。

プライバシーとセキュリティ

機密データの安全な保護は、お客様の信頼を維持するために欠かせません。従業員やお客様の個人データにアクセスする者は全員、2 年ごとに行われるデータ保護トレーニングを受けることが義務付けられています。今年度は「Think Privacy」キャンペーンを行い、従業員に BT の方針を再認識してもらい、アドバイスが必要な場合やプライバシーに関する懸念事項を伝えたい場合は、ヘルプ デスクに連絡することを奨励しました。

サプライ チェーン基準（KPI）

サプライヤー向けの詳細な労働および環境基準を定め、アンケートや現場評価により、この基準に準拠しているかを監視しています。今年度は、70 のサプライヤーが自己評価アンケートを実施し、34 の現地評価を行いました。また、新たに契約するサプライヤーを厳選し、今年度は新規契約数を減らしました。現在、270 のサプライヤーと環境基準の改善を、266 のサプライヤーと労働基準の改善を進めています。

車両輸送

BT の商用車は今年度、2,700 万キロ以上走行しました。前年度と比べて燃料使用量が 1.3% 増加しています。これは BT Payphones のエンジニアを Openreach へ統合したことに伴う、Openreach サービスへの需要増によるものです。Openreach の概要については、15 ページをご覧ください。

輸送

BT 仕様車の走行距離（百万キロ）

2011 年 3 月	2010	2009
410	383	451

廃棄とリサイクル（KPI）

今年度は、リサイクルする廃棄物を 38% 増やすことにより、世界中で埋立廃棄物を 2009 年度比 69% 削減しました。この削減は主に、廃棄物管理契約をリサイクル専門企業に替えたことによるもので、リサイクル企業へ送る廃棄物の量が格段に増えました。

水の使用

今年度は、英国内で水を 137 万立方メートル使用しました。これは、昨年度から 1% の減少となります。水利用効率向上のための施策には、水管理システムの導入や、ビル統合計画を通じたオフィススペースの削減などが含まれます。

第三者のご意見

サステイナビリティに関する外部専門家で構成される BT リーダーシップ委員会が、BT の方針やパフォーマンスに関するフィードバックを行っています。委員会からの批評は、当社の手法をより洗練させ、新しく発生するサステイナビリティリスクやビジネスチャンスを明らかにすることを助けています。

この委員会は年 4 回開催され、BT の年次サステイナビリティレポートのレビューを行います。

企業のサステイナビリティに関する計画は、長期間進捗がないということはありません。しかし、同一企業でも、内部あるいは外部の数多くの要因により、時として進捗速度は違ってきます。BT のリーダーシップチームは、過去数年間で事業上の困難な問題をいくつか扱ってきています。これらの要因により、BT のサステイナビリティ計画が、過去何年にもわたり急速に進んだ後、ここ数年は幾分ゆるやかに進んでいる理由が説明できます。

このサステイナビリティレビューの実績を評価すれば、この進歩状況が速度を取り戻しつつあることは確実です。この分野での BT の取り組みを、企業全体の新しいハイレベルな戦略的優先課題として形式化する（「責任あるサステイナブルなビジネス リーダーとなる」）という決定は重要であり、これによりすべての事業展開において上級管理職がより深く携わっていくことを確実にしています。委員会は、BT の取締役会と共に、サステイナビリティと企業責任についてより密接に検討していけることを喜んでおります。

また、改革のスケジュールについても加速していることが明確にわかります。これは、スマートメーターなどの分野において BT が先行しているさまざまな取り組みによるものです。将来的な成長が見込める巨大な分野であり、BT にとってはサステイナブルな製品やサービスのより充実したポートフォリオの構築を始める、またとないチャンスです。

BT は先駆者としてのいくつかの業績により、この分野のリーダーとして高い評価を得ています。たとえば、将来を予測したサステイナブルな調達戦略の策定を初めて行った英国企業の 1 つでした。現在はこれを次の段階の気候変動に即した調達基準へと進め、すべてのサプライヤーに適用しています。またサプライヤー各社へ、二酸化炭素排出量の管理をより強化することも奨励しています。

BT の企業サステイナビリティに関する高い評価を築くために活躍した中心的人物は、昨年退任した Chris Tuppen 氏です。委員会は発足当初から、Chris と共に活動を行ってきました。私たちはこの場を借りて、BT 内外に多大な影響を与えた不屈のリーダーに敬意を表したいと思います。

これに関連して、BT が新しいチーフ サステイナビリティ オフィサーを上級管理職から選任することを決定したことは非常に喜ばしいニュースです。私たちは、この決定が新たな目標への推進力となることを固く信じています。

BT を取り巻く状況は留まることはなく、短期的な優先事項と長期的投資および改革との間でバランスを取ることが必要です。英国での 25 億ポンドを投じた超高速ブロードバンドへの取り組みは、実践的な長期視点といったものの特に説得力のある実例となっています。

BT は独自の複合型事業形態（ダイナミックで競争の激しい IT・通信部門と、多くの規制とサービス義務がある従来の公益事業部門）により、非常に幅広い領域にわたりリーダーシップを発揮することが可能です。これが、より良い世界の構築を手助けする多くのチャンスを BT が得ている理由です。私たちは、BT のその目標に沿ってアドバイスを継続できることを楽しみにしています。

Jonathon Porritt
リーダーシップ委員長、Forum for the Future（英国のサステイナビリティ開発シンク タンク）の設立者兼ディレクター

Mark Goyder
Tomorrow’s Company（ビジネス シンク タンク）の設立者 / ディレクター

Elisabeth Laville
Utopies（パリを本拠地とするサステイナビリティコンサルタント会社）の設立者 / ディレクター

Jørgen Randers
Norwegian Business School BI
気候学　教授

Nick Robins
HSBC ロンドンのClimate Change Centre of Excellenceヘッド

LRQA 保証声明

Lloyd’s Register Quality Assurance Limited（LRQA）が、このレビューと私たちのオンライン データベースを、AA1000 保証基準（2008）を基に保証しています。記述の完全版は、オンライン レポートでご覧いただけます。

業務条件に基づいた、LRQA の結論は以下のとおりです。

- BT は、AA1000 Accountability の原則（包括性、重要性、対応性）に準拠しています
- このレポートで提示されている情報は、公平で正確です
- BT の GRI G3 A+ アプリケーション レベルは十分言及されています

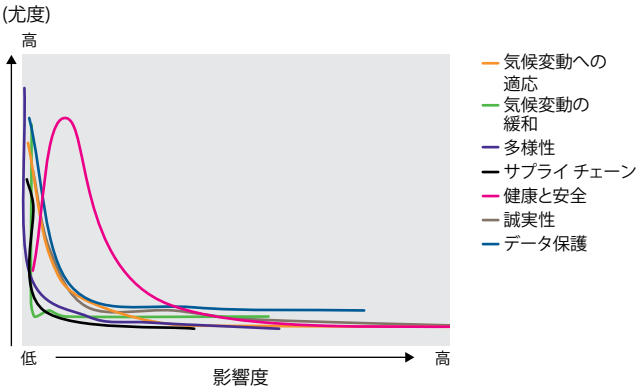
リスク、重要性と指標

企業責任（CR）リスクは BT の企業リスク管理システムを用いて特定し管理しています。また、結果は最も重要性（妥当性や深刻度）の高い事業における CR 問題を特定するためのプロセスにフィードバックします。一連の CR 主要業績評価指標を用いて、最も重要な問題への対応進歩状況を監視します。

リスク管理

BT の CR リスクは、CR リスク委員会により年 2 回レビューされ、役員会および外部リーダーシップ委員会により年 1 回レビューされます。これらの CR リスクはそれぞれに上級管理職の担当者がおり、リスク緩和戦略を実施しています。

主要な CR リスク



気候変動への適応

増加する厳しい天候・気象への備えがないことによるリスクです。リスクの低い場所に施設を配置し、ネットワークの信頼性をより高めています。

気候変動の緩和

排出削減目標が達成されなかった場合に評判に与える損害をリスクとして示します。包括的なエネルギーおよび炭素削減戦略を通してこれを管理します。

多様性

BT の活動とその成果が、多様な従業員のための法的または倫理的基準を満たしていないことへのリスクです。これについては、定期的なパフォーマンスの監視を行っています。

サプライ チェーンの労働基準

サプライヤーの評価と監視を行い、このリスクに対処します。

安全衛生

安全衛生戦略により、この分野での規制上およびビジネス上のリスクに全体がさらされることが著しく少なくなります。小規模な事例は依然として比較的発生するため、今後も監視を続け、ポリシーや訓練への認知度を高めていきます。

事業の誠実性と倫理性

贈賄や買収などへの脆弱性が含まれます。倫理方針への認知を高めるため、「The Way We Work」に倫理方針の概要をまとめています。また、すべての従業員に、誠実性と倫理性の規制を守る義務を理解してもらうための教育と定期的なコミュニケーションを実施しています。

プライバシーとデータの保護

BT の事業規模とグローバルな経営の性質は、膨大な量の個人および商的な機密情報を管理しているということを意味します。

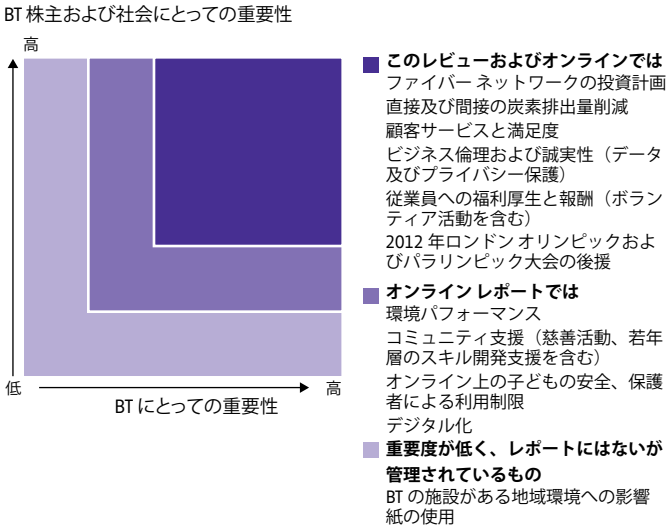
前述の 7 つの CR リスクのうち、最後の 3 つは、BT Group Risk Register に含めるべき重要なリスクと判断されています。中で最も重要な「プライバシーとデータの保護」と「ビジネスの誠実性と倫理」は当社の年次報告書（42 ページ）で述べているように、BT 全体のリスクとして管理されています。

重要性

BT では正式なプロセスを経て、事業や株主にとっての CR 問題の重要性（妥当性や深刻度）を特定します。これは、その年に重要であると株主から申告のあった CR 問題を取り上げ、それらが BT にとってどの程度重要であるか評価することにより行います。これにより、戦略的な最重要問題について重点的に行動を起こし、報告することができます。

このレビューでは、最重要問題を対象としています。オンライン レポートでは、これに加え、その他の問題も取り上げています。

重要問題の特定



主要業績評価指標

BT は長年にわたり、CR 主要業績評価指標（KPI）を報告してきました。これらはサステイナビリティレポートの完全版（オンライン レポート参照）で毎年発表している、より包括的な一連の業績評価指標（PI）の上位に位置するものです。今年度は、KPI をリーダーシップ委員会と共に再検討し、株主にとって最も重要な指標であり、「Better Future」戦略に沿ったものとしました。

この結果、来年度から新しい KPI をいくつか追加し、現在の KPI の一部も継続してサステイナビリティレポートで報告する予定です。これらは業績評価指標として再分類され、その中には多様性、安全衛生（傷病強度率）、埋立およびリサイクル廃棄物、サプライヤーとの関係が含まれます。

今年度の実績

非財務主要業績評価指標を使用して、進捗を評価します。この表は Connected Reporting Framework の原則に基づき、環境および社会パフォーマンスに関連する BT の直接的なコストも含みます。この表の情報は、当社の年次報告書にも記載しています。

主要なCR指標

	主要な指標	非財務指標 今年度の目標	2011 年 3 月の結果		2010 年	2009 年
お客様	**カスタマー サービス** BT のお客様を基準にした成功度の評価	BT のスコアカードに沿って「Right First Time (RFT)」で物事を進め、カスタマーサービスを改善する (16 ページ参照)	**3%** RFT サービスにて昨年度から改善	✓	**10.5%** RFT サービスにて 2009 年から改善	**17%** RFT サービスにて 2008 年から改善
従業員	**従業員エンゲージメント指数** 会社と従業員の関係が全体的に良好かどうかを、従業員意識調査を基に判断（5 段階評価）	昨年度の従業員エンゲージメントレベルを維持または改善する	**3.61**	✓	**3.58**	**3.61**
	多様性[1] 全従業員の多様性の評価	5 つの主要多様性指標のうち 4 つで 10 位以内を維持する。この指標のうち 4 つは英国国内の指標、5 つ目はグローバル多様性指標	5 つの主要多様性指標で 10 位以内に入ることができた	✓	5 つの主要多様性指標のうち 4 つで 10 位以内に入ることができた	5 つの主要多様性指標のうち 4 つで 10 位以内に入ることができた
	H&S: 傷病強度率[1] 傷病強度ケースは、12 ヵ月 100 万時間労働あたりの移動平均値で表される	1.8 ケースに減少 (17 ページ参照)	**2.25** ケース	✗	**2.09** ケース	**1.60** ケース
	H&S: 病欠率 疾病により休業した暦日数の割合は、12 ヵ月の移動平均値で表される	疾病により休業した日は、暦日ベースで 2.21% に減少	**2.41%**	✗	**2.46%**	**2.17%**
サプライヤー	**サプライヤーとの関係**[1] サプライヤーとの関係が全体的に良好かどうかは、年次サプライヤー調査を基に評価	次の質問に基づき、80% 以上の格付けを達成する。「あなたの会社と BT との関係の質についてどう思いますか」	**86%**	✓	**86%**	**85%**
	倫理的取引 サプライ チェーンの人権基準に適合しているかの評価	高または中程度のリスクがあると判断されたすべてのサプライヤーが、倫理基準アンケートを行って 3 ヶ月以内に 100% の追跡調査を達成すること (17 ページ参照)	**70** リスク評価と 100% の追跡調査	✓	**180** リスク評価と 100% の追跡調査	**78** リスク評価と 100% の追跡調査
社会の改善	**社会への投資**	税引前利益を基準として、最低 1% の投資の維持 (17 ページ参照)	**1.9%**	✓	**1.05%**	**1.01%**
	コミュニティの有効度の評価 コミュニティ プログラムの独自評価	評価スコア 90% 以上の維持	**98%**	✓	**96%**	**91%**
環境	**二酸化炭素等価（CO_2e）排出量** 気候変動への影響の評価	2020 年 12 月までに、二酸化炭素排出量を、1997 年比 80% 削減。(2008 年に設定した目標)	**CO_2e 759,000**[2] トン **53%** 削減 **59%** の強度削減	→	**CO_2e 787,000**[2] トン **52%** の削減 **57%** の強度削減	**CO_2e 835,000**[2] トン **49%** の削減 **55%** の強度削減
	埋立廃棄およびリサイクル[1] リソース利用率の評価	埋立処理する廃棄物を、2010 年の水準から 10% 削減 (17 ページ参照)	**69%** 埋立処理する廃棄物を昨年度から削減	✓	**15%** 埋立処理する廃棄物を 2009 年から削減	**17%** 埋立処理する廃棄物を 2008 年から削減 英国のみ
誠実性	**倫理的行動評価** 従業員の認知度と教育の成功度の指数	昨年度の指数値を維持または改善する（5 段階評価）	**4.16**	✓	**4.10** （新たな評価）	

[1] この評価は、主要業績評価指標に対するものとして、2012 年から業績評価指標として報告する予定です。これは、今後の戦略的優先事項がより強く反映される新しい KPI 指標をいくつか制定するためです

[2] 今年およびそれ以前の年の CO_2 換算排出量は、政府が発表した排出要因の変更と、その他の重要度の低い訂正を反映して再評価しましたこの評価の範囲の改変に従い再評価しました

記号の意味

- 2010年度の目標は達成された
- 2010年度の目標は達成されなかった
- 現在実践中の目標

すべての目標は、他に記載のない限り、2011年3月31日を期限とする。

2012 年 3 月の目標	財務指標	2011 年 3 月の結果	2010	2009	
カスタマー サービス評価は、以前から行っている RFT と、新たに行う顧客の問題の削減から成る。結果は、2012 年のレポートで公表	**調整後総収入**	200 億 7,600 万ポンド	209 億 1,100 万ポンド	214 億 3,100 万ポンド	お客様
	（英国）消費者 1 世帯あたりの平均収入	£326	£309	£287	
今年度の従業員エンゲージメント レベルを維持または改善する	**従業員コスト**	48 億 8,700 万ポンド	50 億 400 万ポンド	56 億 1,600 万ポンド	従業員
	従業員数（常勤、非常勤、ジョブシェアリング）	94,158	97,798	107,201	
5 つの主要多様性指標のうち 4 つで 10 位以内を維持する	**適切な財務指標を制定することができなかった**				
2.0 ケースに減少	**休業を要する傷病により発生する事業に対するコスト**	610 万ポンド	560 万ポンド	700 万ポンド	
疾病により休業した日を、暦日ベースで 2.29% に減少	**疾病給付コスト**	9,010 万ポンド	9,540 万ポンド	8,520 万ポンド	
次の質問に基づき、80% 以上の格付けを達成する。「あなたの会社と BT との関係の質についてどう思いますか」	**外部供給に基づいた総支払額**	113 億ポンド	120 億ポンド	130 億ポンド	サプライヤー
高または中程度のリスクがあると判断されたすべてのサプライヤーが、倫理基準アンケートを行い 3 ヶ月以内に 100% の追跡調査を達成すること	**サステイナビリティへの影響を改善するための作業を一緒に行うことに合意したサプライヤーとの調達契約金額**	86% サプライヤーへの支払額のうち	86% サプライヤーへの支払額のうち	83% サプライヤーへの支払額のうち	
税引前利益を基準として、最低 1% の投資の維持 本評価は 2011 年中に改定予定	**責任のあるサステイナブルなビジネスへの投資**（時間、現金、物資による支援）	2,760 万ポンド	2,640 万ポンド	2,500 万ポンド	社会の改善
2020 年 12 月までに、二酸化炭素排出量を、1997 年比 80% 削減。（2008 年に設定した目標）	**総エネルギーコスト**（電気車両燃料 + ガス + 石油 + ジェネレータのバックアップ用ディーゼルなど。英国およびアイルランドのみ）	2 億 4,300 万ポンド	2 億 8,500 万ポンド	2 億 4,700 万ポンド	環境
埋立処理する廃棄物を、今年度の水準から 20% 削減	**リサイクルによる収入** **埋立ごみ処理税の削減額** **廃棄物コスト**	565 万ポンド 187 万ポンド （549 万ポンド）	665 万ポンド 96 万ポンド （475 万ポンド）[3]	742 万ポンド 115 万ポンド （478 万ポンド）[3]	
	正味廃棄物節約額 /（コスト）	203 万ポンド	286 万ポンド[3]	379 万ポンド[3]	
今年度の指数値を維持または改善する（5 段階評価）	**収入のサポート**（サステイナビリティのあるコンポーネントを入札するお客様）	21 億ポンド	21 億ポンド	15 億ポンド	誠実性

ありがとうございました。

ご覧いただきありがとうございます。ぜひ、ご意見をお聞かせください。本資料および BT のサステイナビリティに関するご意見を **yourviews@bt.com** 宛に E メールでお寄せください。

企業責任とサステイナビリティに関する活動とパフォーマンスの詳細については、Web サイトをご覧ください。Web サイトでは次のことができます。

- サステイナビリティレポートの完全版の検索
- 無料の教育リソースのダウンロード
- 最新情報のチェック
- ブログへの参加

URL: **www.bt.com/betterfuture**

BT グループ PLC

登記上の本社：81 Newgate Street, London EC1A 7AJ. 英国およびウェールズで登記済み（No. 4190816）制作：BT グループ

印刷：Leycol Printers Ltd.

脱インクした家庭廃棄物を 50%、未使用繊維を 50% 使用した Amadeus 50% Recycled Offset に印刷しています。この用紙は、FSC 認定されています。

www.bt.com PHME 61903

Please recycle

Mixed Sources
Product group from well-managed forests and recycled wood or fiber
www.fsc.org Cert no. TT-COC-002251
© 1996 Forest Stewardship Council

official communications services partner of the Olympic and Paralympic Games

By Appointment to
Her Majesty The Queen
Suppliers of Communications, Broadband and Networked Services
BT
London