

## 通信事業者としての社会的使命～東日本大震災への対応～

社会インフラを担う通信事業者として、大規模災害発生時などいかなる状況であっても、安定したサービスを提供することがKDDIの社会的使命です。東日本大震災での体験を教訓に防災対策の強化やお客さまの利便性向上に取り組むとともに、被災地復興の一助となるよう継続した支援活動を行っています。

### 東日本大震災後の対策

東日本大震災後、KDDIでは懸命の初動対応に努めましたが、一方で基幹ネットワークの一部が寸断するなどさまざまな課題が浮き彫りになりました。KDDIでは課題の検証を経て、災害に強いネットワークの構築や社内体制の整備など全社を挙げた取り組みを行っています。

## 被災地の通信エリア拡充

### 新しい地域コミュニティへのサービスを提供

被災地の復旧が本格化してからは、多くの仮設住宅が建設され、「仮設住宅エリア」に最適なサービスを提供するという新たな課題が生まれました。KDDIでは営業部門および建設部門が密接に連携し、社員が現地に足を運んで、電波状態の測定にあたり、仮設住宅・避難所のお客さまから直接ヒアリングを行いました。そうした情報を1枚の地図にプロットしていき、この地図をベースに、最適なエリアカバーをシミュ

レーションし、各地の仮設住宅近くに新たなau携帯電話基地局の建設を進めました。現在では、新設された仮設住宅近隣エリアのほぼ全域で、au携帯電話サービスをご利用いただける状況となりました。



仮設住宅近隣に新設したau携帯電話基地局

## 災害に強い通信設備を目指して

### ネットワークの再構築と早期復旧のための設備増強

今後、発生が懸念される首都直下地震、南海トラフ（東海・東南海・南海）巨大地震などの大規模災害に備え、ネット

ワークの信頼性向上を目指し、さまざまな対策に取り組んでいます。

#### 1 災害に強いネットワークの構築

基幹ネットワークを3ルートから4ルートに増強しました。また、2012年度に関西に設備監視体制を新設し、監視機能の分散化を図ります。

#### 2 被災エリアの早期復旧に備えた設備対策

- 被災エリアの通信設備に迅速な電源供給が可能となるよう、移動電源車・非常用発電機の配備を55台から130台に増強しました。
- 被災エリアの通信サービスの確保のために、以下の設備増強を図っています。
  - 携帯電話基地局と交換局の通信確保のため、非常用無線エントランス設備\*を40区間から60区間に増強。
  - 車載型基地局を15台から20台に増強。また、可搬型基地局を新規に27台配備。
  - 2012年度末までに約2,000の携帯電話基地局に24時間以上稼働可能なバッテリーを装備。



車載型基地局

\* 災害などで携帯電話基地局と交換局との回線が切断した場合に、無線回線を利用して接続する設備。



## 災害時に役立つサービスを

### 安否確認や連絡手段を確保する新たなサービスを提供

災害発生時は多くの方が一斉に携帯電話を利用するため、音声通話がつながりにくい状況が発生してしまいます。このため、お客さまが安否確認や連絡手段を確保をできるよう、

新たなサービスの提供を開始しました。また、緊急速報メールの機能を充実させ、津波警報など、災害時に役立つ情報の配信を行っています。

#### 1 「au災害対策アプリ」の提供 (2011年12月)

「災害用伝言板」をはじめ災害時に活用できるサービスをまとめたauスマートフォン向けアプリ。

#### 2 緊急速報メールに「津波警報」を追加 (2012年3月)

緊急地震速報、災害・避難情報に加え、気象庁が配信する津波警報の配信を開始。

#### 3 災害発生時のEメール受信機能向上 (2012年6月)

震度6以上の地震など大規模災害が発生した場合に、auスマートフォンのアプリを連携することで、Eメールの受信遅延時間を最大90%短縮。

#### 4 「災害用音声お届けサービス」の提供 (2012年6月)

パケット通信網を活用し、相手に安否情報を「音声」でお伝えすることができるサービス。



「au災害対策アプリ」

WEB 災害時・緊急時対策: [http://www.au.kddi.com/notice/saigai\\_taisaku/index.html](http://www.au.kddi.com/notice/saigai_taisaku/index.html)

## 事業継続計画(BCP)の強化

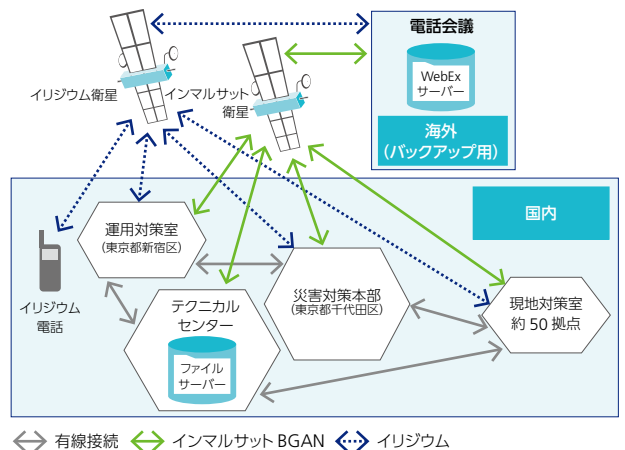
### 大規模災害に備えた体制整備と設備対策に加え、初動対応の訓練を全国各地で実施

大規模災害時にも事業を継続できる体制の整備は、通信事業者の責務です。KDDIでは東日本大震災の経験を踏まえて、全部門横断型の「災害対策プロジェクト」を立ち上げ、2011年10月には「大規模自然災害事業継続計画(BCP)」を策定しました。同計画は「社員とその家族の安全確保」および「通信事業者としての責務を果たす」ため、さまざまな施策を講じています。具体的には、災害発生時の初動から本格復旧までの各フェーズごとの対応を詳細にルール化するとともに、固定・移動回線の全面停止に備えて全国の主要拠点を結ぶ衛星ネットワークを構築しました。また、災害発生時に迅速に避難所への支援ができるよう予め派遣要員を選任し、必要品を備蓄することなどを定めています。

こうした体制強化と並行するかたちで、災害初動対応に重点を置いた「災害対策訓練」を全国各地で積極的に展開しています。訓練は被災想定や訓練内容を事前に開示しない「ブライ

ド方式」を導入し、より現実の災害に近い環境で災害対策や事業継続体制の検証、課題点の洗い出しなどを行っています。

#### 全国の主要拠点を結ぶ衛星ネットワーク



↔ 有線接続    ↔ インマルサット BGAN    ↔ イリジウム

## 被災地復興に向けた支援活動

震災から1年以上が経過し、被災地の支援ニーズは義援金や支援物資といった短期的なものから地域の復興・再生に向けた環境整備へと変化しています。KDDIでは、被災地の雇用創出、ICT（情報通信技術）を活用した教育サービスなど、さまざまな支援活動を展開しています。また、2012年度には、社長直轄組織である「復興支援室」を新設し、中長期的な支援に取り組んでいきます。

## 被災地の雇用創出

### au仙台契約センターを設立し、雇用のミスマッチ問題に貢献

被災地の雇用状況は全体的に回復傾向にあるものの、建設・土木関係の求人が多く、女性をはじめとした事務職志望者にとっては、雇用のミスマッチが生じています。KDDIは2012年2月、被災地の雇用促進を目的に、全国で3番目となるau仙台契約センターを仙台市内に開設し、営業開始に先立って、700名の事務職を現地採用しました。



ハローワーク仙台で行われた会社説明会

#### VOICE ステークホルダーからの声

#### 安定した雇用が地域経済復興の支えに

仙台市周辺の事務職系の求人倍率は、2012年2月時点で、0.38倍と3人に1人しか希望する仕事がない状況でした。

今回の求人に関して、ハローワーク仙台でスタッフ募集を行ったところ、1回目の説明会には385名が参加、うち250名がその場で面接を申し込むなど、被災地のニーズに非常に合った求人でした。au仙台契約センターはJR仙台駅から徒歩約5分の立地で、津波で破壊された交通インフラの復旧が遅れるなか、通勤にも安心感があり、また700名規模という異例の事務職系採用ということからも、仙台近郊の雇用や地元経済活性化の起爆剤として大きな期待が集まっています。

仙台市周辺地域の雇用問題の改善は急務です。今回の震災で被災した地元企業が復興するには、まだ数年はかかると思われます。震災後に新規に進出された企業が安定した雇用で地域経済を支えてくれている間に、なんとか地元企業に立ち直ってほしいと願っています。そうした意味でもKDDIさんの今回の行動には大変感謝しています。



ハローワーク仙台  
(左から)

加納 悦子様

所長

小野田 友彦様

千葉 周悦様



株式会社KDDIエボルバ  
東北支社運用2部  
運用2グループ  
グループリーダー

柳田 あさ

#### VOICE au仙台契約センター管理者の声

#### 将来のリーダー育成を目指しています

「事務職を長く続けたい」という志を持った人に大勢集まっていただき、皆さん前向きに勤務していただいています。

現在の業務は、東日本契約センターと一緒に進めており、管理者は東日本・西日本契約センターから人的応援を受けている状況ですが、できるだけ早くau仙台契約センターで管理者になる人材を育てていきたいと考えています。1人でも多くの方が仕事のスキルを身につけ、成長していければ、当センターの業務拡大につながります。さらに将来、被災地周辺に新しい事業所を立ち上げる際、それを担う人材がここから巣立ってくれば、こんな嬉しいことはありません。



# ICTを活用した被災地への教育支援

## 被災地の受験生に向けた学習支援を実施

2011年11月から2012年3月まで、KDDI株式会社、希望の木プロジェクト、キャストリア株式会社、学校法人信学会の4団体協働で、宮城県石巻市内の高校・大学受験生を対象とした無償での学習支援を行いました。

講師派遣による授業の実施や模擬試験の提供、他県で行われている受験対策講座のタブレット端末(多機能携帯端末)を用いたオンライン学習の提供など、被災地にいながらも

他県と変わらない学習を受けられるよう環境整備に努め、約120名の生徒がこの学習支援を利用しました。



オンライン学習サービスを受ける生徒たち

### VOICE 学習支援を担当した社員の声

#### ICTの可能性を実感

中・高校生の皆さんが他県の講義を受けるため、タブレット端末のイヤホンをつけた途端、画面を見つめ、ノートをとる姿に感動しました。物理的な距離も時間も越えるICTの可能性を実感し、ICTの活用方法のひとつの“解”が見つめられたように思いました。被災地の皆さんに喜んでいただいたことが大変嬉しく、また、事業を進める上で貴重な勉強になりました。



(左から)

KDDI株式会社  
新規ビジネス推進本部  
戦略推進部 新規事業グループ

課長 幡 容子  
主任 板橋 奈美

# 社員による被災地ボランティア活動

## 支援制度の設立と被災地との協働によるボランティア活動の拡充

KDDIでは、2011年4月から社員の被災地ボランティア活動を支援するため、特別休暇を最大5日付与する被災地ボランティア休暇制度の新設、被災地までの交通費およびボランティアに必要な備品購入代の一部支援を導入しました。この制度を利用し、300名を超える社員が被災地でボランティア活動を行っています(2012年5月現在)。

また、2011年7月からは、社内公募による20名単位のボランティアを定期的に派遣しています。2012年度からは、津波

による甚大な被害を受けた岩手県大槌町に設立された一般社団法人「おらが大槌夢広場」と協働で同町のボランティア活動に注力し、被災地の現状を学ぶとともに被災地での交流を深めています。



岩手県大槌町吉里吉里海岸で清掃活動を行った社員

### TOPICS 被災地の方々との意見交換会を実施

2012年5月、「復興ツーリズム」や「復興食堂」の企画など、ユニークな自力復興の道を模索し、全国に積極的な情報発信を続ける一般社団法人「おらが大槌夢広場」の方々と今後の支援内容や企業に対する期待など率直な意見交換を実施しました。

詳細は、KDDIホームページで公開しています(2012年9月予定)。

CSR情報: <http://www.kddi.com/csr/>

#### 意見交換会参加者



一般社団法人  
おらが大槌夢広場  
岩間 美和様



一般社団法人  
おらが大槌夢広場  
臼沢 和行様



KDDI株式会社  
理事 総務・人事本部  
総務部長 土橋 明