

BT

信頼されていると  
いうこと：  
弊社の行動規範



# 適切な行動を。恒久的に。

自分の仕事について少し考えてみましょう。BTについて考えてみましょう。世界最大のテックビジネスの1つであなたは働いています。素晴らしいことではありませんか？しかし私達を驚くべき存在たらしめているのは、その規模だけではありません。私達の勝利への決意、私達が提供するもの、私達が象徴するものです。

毎日、世界中の何百万人という人々、企業、政府機関が、つながり、仕事をし、学びを続けるために私達を信頼しています。人々の携帯電話、インターネット、テレビサービスに対応するエンターテインメント能力から、企業を支える重要なインフラや救急サービスに対応する人命救助の能力まで、私達が手にしているほどの能力や機会を持っているところは他にありません。これは非常に強力な事実です。

私達が何をするか、みなさんが何をすることが重要なのは、私達が一緒に、より良く、より安全で、よりサステナブルな世界を構築しているからです。私達は、勝利をつかむ人、創り出す人、考える人、作る人、まとめる人、実行する人で満ちた事業体です。それぞれの役割が極めて重要です。BTの社会における役割が極めて重要だからです。あなたは、その一翼を担っていることに心から自信を持ってください。

私達には大きな野望があります。2030年までに弊社は、人々、デバイスとマシンをつなぐ世界でもっとも信頼される接続業者となります。どのようにそこまで到達するのでしょうか？答えはシンプルです。私達と共に始まり、私達と共に完結するのです。現状に満足することはできません。顧客の期待を超え、私達の成長計画に合ったペースと勝利のメンタリティーで、スピード感を持ちエネルギーに働かなくてはなりません。この心構えは、日々のビジネスの隅々で感じられ、それが私達を前進させます。私達はチームです。信じられないほど素晴らしいチームです。

人々、中小企業から大企業、政府機関が頼りにしているチームです。あなたが一翼を担っているチームです。私達の野望の中心にあるのは、私達が、パートナーと、顧客と、そして互いの協力で築き上げる関係性です。すべてにおいて最も信頼される存在になるためには、能力、関連性、誠実さと透明性が原動力になっていなければなりません。

これが、「信頼されているということ：弊社の行動規範」を示す理由です。この行動規範を案内役として毎回正しいことを行い、世界における私達の存在が定義されます。ある事業が私達と同じように日々の生活に溶け込んだら、私達は恒久的にその影響力を維持する責任があります。私達は、個人的でシンプルかつ優秀という弊社の価値に基づいて生き、正しいことを行わなければなりません。標準を最も高く設定し、法規制に準拠し、最も公平な環境を作り出し、あらゆる声を歓迎し尊重してそれらに耳を傾けなければなりません。世界のありとあらゆる場所に10万人を超える同僚が存在する弊社は、サービスを提供する社会の映し鏡であり、多様性を十分に反映し称賛する事業を望んでいます。

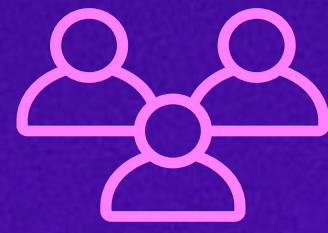
**それ以下を許容できるはずがありません。**

私達の野望は、最もポジティブ、そして正直で誠実な方法で競争かつ行動することでのみ到達できるものです。ものごとをオープンに実行し、正しいことを行い、間違ったことに異議を唱えることで、既に優れている職務内容だけでなく、仕事の行い方に対して世界は私達を認識し信頼するようになります。だからこそ、私達は成功するのです。これらすべてを共に実践するときに、BTでは恒久的につながっていると誇りを持って言うことができます。

# 目次

 私達は、互いを支え合い、尊重し合い、感謝し合う	04	 私達は、勝つためにフェアに競う	09
 私達は、ウェルビーイングと安全を最優先する	05	 私達は、手抜きをしない	10
 私達は、卓越した顧客体験を作り出す	06	 私達は、技術に対して責任あるアプローチで取り組む	11
 私達は、情報を安全に維持する	07	 私達は、地球を愛する	12
 私達は、財政面で信頼されている	08	 私達は、声を上げる	13





# 私達は、互いを支え 合い、尊重し合い、 感謝し合う

## 私達の約束：

- 私達は、品位を持って互いに接し、尊重し合うため、誰もが自分らしくいられると感ずることが出来ます。弊社の高い期待にそぐわない言葉使いや行動を見たり聞いたりした場合は、手本に則って導き行動を起こすことをすべての人に求めます。
- 差別、いじめ、ハラスメントは一切認めません。発覚した場合は断固とした措置を実施します。この高い水準は職場で起きる事柄のほかにも適用され、ソーシャルメディアの使い方も含まれます。
- すべての人が声を上げ、耳を傾けてもらえる場所を用意します。遠慮なくアイデアを出し、多様な対話を始められる様々な見解を歓迎します。お互いの意見に耳を傾けます。すべての意見が尊重されます。

## それを正しく行う方法

- 私達は、他者の違い、感情やモチベーションに常に気を配り、差別、ハラスメントや他者を尊重しないその他の振る舞いについての懸念を上司に報告する共感力を大事にします。私達は、懸念があるときに見て見ぬふりをしません。
- 私達は、一人ひとりが、互いに対する話し方や行動の仕方がインクルーシブであることを確認する責任があります。提供するサービス、設計する製品から作成するドキュメントまで、すべてにアクセスできるようにします。インクルージョンは、その性質からして、すべての人に当てはまり、弊社の事業における序列や役割とは関係ありません。
- 質問があれば、まず上司に相談してください。またはイントラネットの「Diversity & Inclusion」ページを参照し、弊社の人的ネットワークについて調べ、真にインクルーシブで歓迎される環境や経験を職場で作り出すために取るべき行動を確認してください。





# 私達は ウェルビーイングと 安全を最優先する

## 私達の約束:

- 私達は、自身の健康、安全、ウェルビーイングを大切にし、すべての人が職場で目標に向かって前進し最善を尽くせるよう、注意と注目が必要であることを理解しています。これは、私達が職場を清潔で安全に保ち、誇りと喜びを感じて働ける場所にすることを意味します。
- 私達は、安全について真摯に捉えており、職場での健康と安全は常に守るべきであるという点を忘れることはありません。私達にとって、皆の安全を保つための近道はありません。私達は皆、安全に仕事をし、全員が安全に帰宅します。それは、私達がお互いの安全、そして業者、顧客、公衆、そして私達が働く場所を共有する人々といった、私達の周りにいる人達の安全に気を配るからです。
- 仕事が健康にメリットをもたらすこと、そして健康が仕事にメリットをもたらすことが証明されている点を私達は理解しています。そのため、すべての人ができる限り健康に暮らせるよう多くの情報、リソース、案内を提供しています。

## それを正しく行う方法

- イン트라ネットのウェルビーイングページにアクセスし、私達の身体面のウェルビーイングとメンタル面のウェルビーイングをサポートできる利用可能なリソースをすべて活用してください。
- 私達は、私達の仕事に影響されるすべての人に対して、安全な環境を維持するための責任を共有します。安全でないように見える、または感じるものが職場にある場合は、誰かに報告してください。職場の安全について懸念がある場合は、健康と安全部門の同僚、ライン管理者または組合の安全担当者に連絡してください。
- 自分自身をいたわってください。仕事がある妨げにならないようにしてください。きちんと食べ、適度な運動をし、気分転換の時間を見つけてください。すべての人のウェルビーイングは尊重され支援されます。





# 私達は、卓越した顧客体験を作り出す

## 私達の約束:

- 私達は、個人または企業に関わらず、一人ひとりの顧客が望む形で対応し、無双の製品とサービスを提供します。
- 顧客のニーズを最優先に熟慮しながら、顧客のために、すべてを率直かつ簡単にします。
- 私達は優れたテクノロジー、製品およびサービスを顧客に提供し、私達独自の能力、テクノロジー、専門知識ゆえに、私達だけが提供することができる卓越した顧客体験を顧客一人ひとりに届けます。

## それを正しく行う方法

- 私達が日々サービスを提供している顧客を、適切に体現できるようにチームを構築します。これにより私達の視野が広がり、顧客の日常生活に寄り添えるようになります。個人的に反応し理解すると、耳を傾けやすくなります。より多くの声に耳を傾けると、より良い会社になっていきます。
- 顧客への共感力は、シンプルな製品や成功を収めるサービスの構築につながります。すべてを直接的で使いやすくするためには、ものごとをシンプルにする必要があります。当社のサービスを使い始めることも使い続けることも一層シンプルに行えます。私達は最高を目指し、時間をかけて弊社サービスを顧客目線で観察し、正しく行っているかどうかを確認します。
- 真に恒久的につながるため、コネクテッド技術やデジタルサービスを届ける機会に当社は執心しています。私たちを日々動かしているのは最高品質のサービスを提供することであり、その品質にそぐわないものの受け入れを拒否することです。





# 私達は、情報を安全に維持する

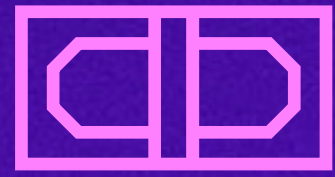
## 私達の約束:

- 契約情報や顧客とのコミュニケーションの詳細からメールアドレスや銀行口座情報まで、私達が保有する顧客情報を積極的に保護します。顧客はそうしたデータに関し当社を信頼しています。私達は、この責任を真剣に受け止めます。データはしっかりと安全に非公開で機密に扱われます。
- また、互いに関する個人的な機密情報も保持する必要があります。こうした情報は非公開で機密に、そしてしっかりと安全に取り扱われ、必要な場合にのみ共有されます。
- 取引、売上高、新製品や新サービスなど、当社に関する情報も極秘情報になり得ることも私達は理解しています。間違った人の手に渡らないよう、機密に扱い安全に保持します。

## それを正しく行う方法

- 私達は、プライバシーの理念をよく理解しています。プライバシーの理念にはベストプラクティスが解説されており、確実にデータプライバシー保護法に基づいて運用するようにします。
  - 法的に、データ漏洩の疑いがある場合はすべて直ちに報告しなければなりません。
  - 個人情報の取り扱いには、最高水準のセキュリティで対応します。これを行うには、適切に制御することが重要です。だからこそ、私達は、仕事に関する情報を共有する場合
- には、社用メールアドレスのみを使用し、いかなる当社システムに対してでもログイン情報は共有しません。
- 私達は、許可証を身につけ、身につけていない者に対しては身元確認を行い、他の人と許可証を共有しないことで、現場をしっかりと安全に保ちます。





# 私達は、財政面で信頼されている

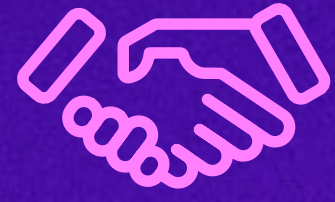
## 私達の約束:

- 私達は、理解しやすく正確な請求書を顧客に提示します。
- 私達は、資金、資産、リソースを大切に使用し、厳しい財務管理のもとで、取引や経理の記録を最新かつ正確に保ちます。私達は、期日内に当社の財務状況を明確かつ正確に報告します。
- 当社は、不正行為、マネーロンダリング、納税忌避、その他いかなる金融犯罪も許しません。

## それを正しく行う方法

- 個人的な費用、またはサプライヤーとの費用やプロジェクトにおける社内的な費用であっても、当社目的のための支出について正直であります。
  - 私達は、当社資産の使用について責任を持ち、当社資金またはリソースを個人的な目的には決して使用しません。また、当社資金およびリソースは、私達自身のもののように、大切に扱います。
  - 私達は、当社の財務の記録および報告について、厳正な国際金融統治会計基準に従います。当社の財務制度、プロセス、管理は、当社の財務に適切に注意を払い、当社の資産を保護するために設けられて
- います。私達は、これらのシステムを誠実かつ時宜を得た適切な方法で稼働して、プロセスや管理を行い、当社の財務情報を正確かつ最新に保ちます。
- 当社システムには、不正行為、マネーロンダリング、納税忌避または贈収賄といった金融犯罪に晒されないようにする管理が含まれ、同僚や顧客、または第三者の関与があっても、財務上の不正行為が疑われる場合は、当社の財務およびセキュリティチームにすべて報告し、調査が行われるようにします。





# 私達は、勝つために フェアに競う

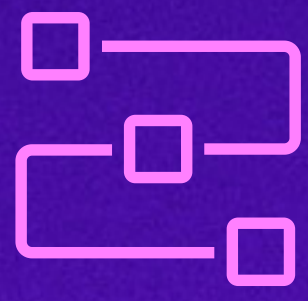
## 私達の約束:

- 私達は、競争市場にいます。私達は勝つために競いますが、手段を選ばないわけではありません。私達は、常に誠実さと公正さを持ち、規則に従って行動します。私達は、競合他社の弱点でなく自身の強みについて語ります。私達は、すべての取引において正直であることと信頼されることに誇りを持ちます。可能な限り利害の対立は避け、私達の代理となる人には、私達と同じ高い水準を持つよう主張します。
- 私達は、必ず顧客が当社独自の製品に関する利点を理解していることを確認し、受けとる製品やサービスについて顧客が情報を得た上で意志決定ができるよう支援します。脆弱な顧客の場合は、なおさらです。
- 私達は、いかなる形式であっても賄賂や汚職は許しません。私達は、制裁措置やその他の貿易統制を破ることはありません。

## それを正しく行う方法

- 私達は、勝つために競いながら、顧客に公平に対応するためすべてのガイダンスに従います。これには、英国情報通信庁への忠実と、金融行動監督機構の要件を常に満たすことも含まれます。
- 私達は、同業他社について語る場合または同業他社と比較をする場合、自身の意見を事実として用いることはしません。私達は、検証済み独立機関の情報源からの正確で誠実なデータにこだわり、当社製品の品質を証明します。
- 私達は、利害対立の可能性をできるだけ回避します。回避できない場合は、私達は、贈ったり受け取ったりした贈答品や接遇、および弊社が提供したスポンサーシップやその他の慈善の寄付をすべて登録します。
- グッズ、サービスやテクノロジーを二国間で提供する際に統制を行います。
- パートナーやサプライヤーとは慎重に関わります。価値の共有に基づいた強いパートナーシップを構築できるよう、こうした関係性は先を見越して管理します。





# 私達は、手抜きをしない

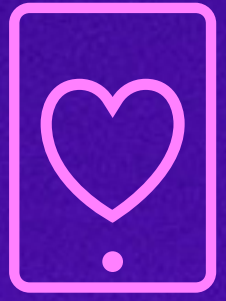
## 私達の約束:

- 私達は、何を実行するか、そしてどのように実行するかの両方において、品質のリーダーです。業界のベストプラクティスに照らしてセキュリティと誠実性を兼ね備えた製品やサービスならびに社内プロセスを構築し運用し、顧客に卓越性を提供します。弊社は、このようにして信頼関係を築いています。うまく行かなくなったら行動するのではなく、正しくないことがあれば修正します。何かをするのにより良い方法があれば、それを見つけます。
- 当社の事業ではベンチマークが高いことに誇りを持っていますが、それに満足はしません。常に学び、成長し、改善しています。こうしたアプローチのおかげで、私達は順風満帆で競争に有利な立場を得ながら、機敏さを維持しスピード感を持って行動できます。品質を損なうことも、顧客やパートナーの信頼を失うこともありません。
- 私達は、リスクについて賢明です。私達は、リスクを十分に理解し管理しています。そのため、適切なタイミングでさらに適切なリスクを負うことができます。冒険心は忘れませんが、無鉄砲にはなりません。意思決定を十分に吟味し、適切なアドバイスを受け、常に行動する前に考えます。

## それを正しく行う方法

- 当社は、私達の成功を支える顧客、同僚およびその他の利害関係者に卓越した経験を届けるために、創り出し、テストし学ぶアプローチを大胆に行います。当社の知識と想像力を結びつけ、誰もが当社に期待する標準に注力することで、適切に実行します。
- 品質基準が存在しなければ基準を定義して成長させるのが私達の責任です。私達は、これを迅速かつ傷みなく実行し、スピードダウンさせるような不要プロセスは取り除きます。
- 私達はコラボします。私達が最善を尽くし、アイデアを共有し、新しい解決策を実行して互いに学び合える文化を推進し、公正さと誠実さに妥協せず、私達が定める基準と実行可能なスピードに基づいて成長します。





# 私達は、技術に対して責任あるアプローチで取り組む

## 私達の約束:

- 私達は、技術に対して責任あるアプローチで取り組みます。当社製品の設計は堅牢であり、製品が常にセキュリティ標準に準拠していることを確認します。私達は、当社および利害関係者に恩恵をもたらす損害を最小限に抑えるような方法で、技術の開発・使用・売買を行い、人工知能やその他のイノベーションおよび開発を上手く活用します。私達はこの分野で業界をリードすることを目指しています。
- どのような人であってもどこに住んでいても、当社は常に、すべての人に内在する尊厳と公平性を忘れません。同僚、顧客、当社に影響を受けるその他の人々も同様です。
- 特に、人々のプライバシーおよび表現の自由については慎重です。現在の奴隷制度、児童労働、その他の人権侵害が当社のオペレーションに含まれることも、当社が協業する事業者の一部に含まれることも許しません。

## それを正しく行う方法

- 国連のビジネスと人権に関する指導原則に従い、弊社の日々の意思決定には当社独自の責任ある技術行動規範に従います。
- 当社のテクノロジーが持つ影響を慎重に受け止めています。これにきちんと対処するには、設定した統制と手続きに従い、サプライヤーが労働者を搾取しないよう、また顧客が当社製品を誤用しないよう、そして人々のデータを用いる当社の行動がいずれも倫理的であり人々の権利を尊重するようにします。
- 私達は、人々に力を与え、生活を改善するための技術を設計し実現しています。これは、私達が人工知能やその他のイノベーションの利用ならびにそれが生じさせる倫理的な課題に対して、最前線で責任を負い、フェアでオープンであることを意味します。この課題には、プライバシーや分析の悪用から、高レベルのオートメーションに関する課題、そしてこれが個人および企業の責任や雇用に対して意味するものなどが含まれます。





# 私達は、地球を愛する

## 私達の約束：

- 私達にとっては、気候変動は永続的な変化であり、2045年までに温室効果ガス排出が実質ゼロになるよう約束しています。
- 再生可能エネルギーを使用し、当社の車両を脱炭素化して運用排出を削減するよう約束しています。当社は、私達全員が依存している資源を積極的に配慮し、保護しています。地球により優しい影響を与えられる機会を探しています。
- 顧客、同僚およびサプライヤーと一体となって、ゴミを削減し適切に廃棄しながら、出来る限り消費を減らし、再利用し、リサイクルするよう働きます。

## それを正しく行う方法

- サプライヤーの気候に対する活動を促進し、顧客が炭素を削減し、職場でも家庭でも役割を担える方法についての案内に従います。
- 私達自身の行動でどのように地球に優しくなることができるか、熟考してください。私達が、地球に与える影響を最小限に抑えるために互いにすべき約束を理解してください。
- 私達のため、顧客のため、そして場所を共有する権利を頂いている地域のコミュニティのために、職場内外の働く場所を尊重します。





# 私達は、声を上げる

## 私達の約束:

- 私達は、アイデア、質問、懸念があるときは声を上げます。
- 相手を尊重し、アイデアを前向きに捉え、懸念を解決し、または解決できない場合は理由を説明します。私達は、相手を批評せず耳を傾けます。ここにいる全員が声を上げることができます。
- 当社の行動規範に一致しないという懸念を提起した場合には、その手続きが簡単になるサービスに誰もがアクセスできるようにします。偏見や報復なく、誰もが自由かつオープンに話せるサービスです。

## それを正しく行う方法

- 当社の行動規範をよく理解してください。私達が事業体として象徴する内容を明確に説明しています。私達の職務、顧客およびコミュニティを大事にする役割を積極的に担えることを全員が嬉しく思います。
- 私達全員が安全な環境で働きたいと思っていること、私達が全員のウェルビーイングを大切にしていること、そして事業においてイジメや仲間外れを許さないのは当然です。ですから、正しくないと思ったことに気付いた場合は、たとえそれが個人的に直接関係なくても声を上げることが重要なので。
- 当社の行動規範にそぐわないと思われることを職場で目にした、聞いた、または経験した場合に助けが必要であれば、そのことを誰かに話しやすくなるようにします。弊社の“Speak Up”チャンネルは、互いの声に耳を傾け、懸念を提起し、自分が抱える特定の用件について支援を得られるように設置されています。その他のヘルプやアドバイスが必要な場合は、従業員の代表者に連絡することもできます。



