

NTTドコモグループ  
サステナビリティレポート

2019



いつか、あたりまえになることを。

<sup>NTT</sup>  
docomo

〈ブランドスローガン〉

いつか、あたりまえになることを。

NTT  
docomo

〈企業理念〉

私たちは「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」に向けて、個人の能力を最大限に生かし、お客様に心から満足していただける、よりパーソナルなコミュニケーションの確立をめざします。

〈ブランドステートメント〉

ドコモは、いま、あたらしいことに挑んでいます。

それは、生活にかかわるあらゆるモノやコトをつないで、いままでになかった快適や感動をかなえていくこと。

私たちは、これを「スマートイノベーション」と呼んでいます。

安心や安全、健康、学び、そして暮らしの中のさまざまな楽しみまで。

一人ひとりの、いわば「生きる」とつながって、最適な情報と一歩先の喜びを提供する。

それを実現するさまざまなビジネスの革新を支える。

さらに、社会課題の解決を導くあらたな仕組みづくりにも、かかわっていきます。

ドコモは、これまでもあたらしいことに挑んできました。

ただ、私たちが生み出したものは、そのときあたらしいだけでなく、気がつくと、日本中のみんながふつうに使いこなすものになっていました。

「スマートイノベーション」がかなえるライフスタイルも、

きっといつか、スタンダードになる。そう信じています。

ドコモがめざすのは、あたらしいことが、みんなのあたりまえになる日。

その日に向かって、私たちは、すべてに取組んでいきます。



# Overview

ドコモは、長期的な企業価値の向上とあんしん・安全・快適で豊かな社会の実現のために多岐にわたる活動を推進しています。

## 主要な事業内容



### 通信事業

携帯電話サービス(LTE(Xi)サービス、FOMAサービス)、光ブロードバンドサービス、衛星電話サービス、国際サービス、各サービスの端末機器販売など



### スマートライフ領域

#### ●スマートライフ事業

動画・音楽・電子書籍等の配信サービス、金融・決済サービス、ショッピングサービス、生活関連サービスなど

#### ●その他の事業

ケータイ補償サービス、システムの開発・販売・保守受託など



情報セキュリティ  
事故件数  
(2018年度実績) **0件**

情報セキュリティ対策を徹底し、  
事故件数0件を達成



安定サービス  
提供率  
(2018年度実績) **100%**

伝送路の多ルート化、通信設備  
の二重化などにより安定的な通  
信ネットワークを確保

スマホ・ケータイ安全教室  
受講者数  
(2018年度実績)

**約139万人**

青少年のスマホ・ケータイにかか  
わるトラブルの未然防止に貢献

CO<sub>2</sub>排出削減貢献量  
(2018年度実績)

**3,840万t**

低炭素化をめざす未来のために当社のサービス  
を通じて社会のCO<sub>2</sub>排出削減に貢献

大ゾーン基地局  
県庁所在地カバー率  
(2018年度実績)

**100%**

広域災害や停電時の通信確保のために  
都道府県ごとにおおむね2か所設置



使用済み携帯電話回収台数  
(2017~2018年度累計実績)

**1,056**万台

資源有効利用の一環として、全国の  
ドコモショップで積極的に回収

dポイントクラブ  
会員数  
(2021年度目標)

目標 **7,800**万会員

会員基盤の拡大に取組み、顧客基盤を  
ベースとした収益機会を創出



法人パートナー数  
(2021年度目標)

目標 **5,000**社

法人パートナーの資産とドコモの  
資産を結びつけて、新たな価値を創造



決済・ポイント利用可能箇所  
(2021年度目標)

目標 **200**万か所

金融・決済取扱高  
(2021年度目標)

目標 **6兆円**

法人ソリューション収益  
(2021年度目標)

目標 **1,200**億円

ソリューションを創出し、社会課題  
の解決への取組みにより実現



5Gインフラ構築等投資額  
(2019~2023年度累計)

2019年9月にプレサービス開始、  
2020年春に商用サービス開始予定

目標 **1兆円**



待ち時間+応対時間  
(2019年度中)

目標 **現状の約半分に**



# Overview

すべての事業を通じて新たな価値を創造し  
([Innovative docomo])、  
すべての企業活動において誠実な行動を徹底していく  
([Responsible docomo])ことが、  
よりよい明日の実現をめざすドコモのCSRです。  
本レポートは、これらの2つを両輪として、  
社会へ新たな価値を提供する取組みを  
カテゴリごとにご紹介しています。



## NTTドコモグループCSR方針

### 社会とドコモ よりよい明日へ

国や地域、世代を超えて、人々がよりあしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会。それが、私たちドコモのめざす未来。  
よりよい明日に向け、より革新的に、より使命感をもち、ドコモは日々取組みます。

**I**nnovative docomo

私たちは、全ての事業を通じ、新たな価値を創造します

**Target**  
「6つの価値創造領域」における社会課題の解決

**Action**  
パートナーとの協創・ドコモのICTを活用したサービスの提供

教育・学習 健康・医療 モビリティ

生産性向上 働き方改革 気候変動

**+d** 社会価値の協創

**R**esponsible docomo

私たちは、全ての企業活動を通じ、誠実な行動を徹底します

**Target**  
お客様に信頼される企業体質の確立

**Action**  
「7つの中核主題」に即した事業活動の推進

労働慣行 公正な事業慣行 コミュニティ参画 組織統治 消費者課題 人権 環境 信頼されるネットワーク

社会的責任の遂行

**I** + **R** = **Sustainable**

## イノベーション

社会へ新たな価値を提供するイノベーションの創出  
R&Dビジョン「あらゆる“つながり”を追求し、新たな未来を創り続ける」にもとづき、第5世代移動通信方式(5G)の提供やAI・IoTなどを活用した通信ネットワーク・デバイス・サービスにおける研究開発を推進しています。外部の幅広いパートナーとの連携強化にも積極的に取り組んでいます。



## 環境

### 社会全体の環境保全の貢献・環境負荷削減

ドコモでは、環境目標「Green Action Plan 2030」を掲げ、気候変動対応に貢献すべく、ICTサービスの開発や提供を通じた社会全体のCO<sub>2</sub>排出量削減に取り組んでいます。また再生エネルギーの活用などを通じた通信ネットワークの省電力化や廃棄物の削減、生態系保全に対する責任も果たしています。



## 信頼されるネットワーク

### ライフラインとしての使命を全う

24時間365日体制での監視や、遠隔地・過疎地などへのサービスエリアの拡大により、いつでも・どこでもつながるあしん・安全な通信サービスを提供しています。また、災害時の通信確保のため、大ゾーン・中ゾーン基地局の設置や移動基地局車の配備などさまざまな対策を実施しています。





## Overview

### お客さまサービス

あらゆるお客さまに満足いただくサービスを提供

製品・サービスの提供にあたっては、安全性に特に配慮し、設計からアフターサービスまで徹底した品質管理と情報開示を行い、さらに、お客さまの声を活かした改善を図っています。また、年齢・国籍・障がいの有無などを問わず、どなたにでもご利用いただける製品・サービスの提供にも努めるなど、お客さま満足の向上を追求しています。



### サプライチェーン

CSRに配慮したマネジメントの推進

ドコモでは、事業活動を行う上で、端末メーカーやドコモショップなどのお取引先とのかかわりを重視しています。「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」を定め、社会的責任を踏まえたCSR調達に取り組むなど、事業全体で適切なサプライチェーンマネジメントを実施しています。



### 人材・労働慣行

個々の能力を発揮できる企業風土を醸成

個の成長が「beyond宣言」の推進につながるとの認識のもと、社員一人ひとりが、個人の能力を存分に発揮できる企業風土づくりを進めています。また、社員の「自律」と「チャレンジ」を促すため、ダイバーシティ経営・ワークスタイルの選択・健康経営の3つを柱とした働き方改革に取り組んでいます。



### コミュニティへの参画

快適で豊かな地域社会の実現をめざして

ドコモは地域に根ざした事業活動を展開しており、公私において地域社会と交流を図り、社会貢献活動を積極的に行っています。被災地への支援をはじめ、次世代育成など、地域ごとの課題解決に向けて、さまざまなステークホルダーとの連携にも注力し、多様な取組みを推進しています。



### 人権

一人ひとりの人権を尊重

人権を尊重する職場づくりをめざして「人権に関する基本方針」を策定し、人権啓発を推進しています。人権・ハラスメントに関する相談窓口の設置や人権啓発研修のほか、サプライチェーン全体で児童労働や強制労働防止が徹底されているか定期的にモニタリングしています。



### コーポレート・ガバナンス

企業価値を最大化するための経営体制を構築

ドコモは、コーポレート・ガバナンスを有効に機能させることで、経営の迅速性・透明性・健全性を確保し、企業価値の向上を図っています。これらの活動を支えるリスクマネジメントの強化、経営の根幹であるコンプライアンスの徹底や情報セキュリティ・プライバシー保護にも積極的に取り組んでいます。



## 1章 7 トップコミットメント

ステークホルダーのみならずともに、5Gの推進を通じて社会課題の解決に取り組めます



## 2章 10 ドコモのビジョン

11 ドコモの企業理念・企業ビジョン  
13 ドコモの戦略  
16 ドコモの価値創造ストーリー

## 3章 19 ドコモのCSR

20 NTTドコモグループCSR方針  
21 NTTグループCSR憲章  
22 CSR中期計画  
33 CSR推進体制  
35 CSR/SDGsの浸透  
35 SDGsに対する取組み  
36 ステークホルダー・エンゲージメント  
37 外部イニシアティブへのコミットメント  
37 外部団体への参加

## 4章 38 イノベーション

39 研究開発とイノベーションの推進  
43 オープンイノベーションの推進  
47 プロセスイノベーションの推進(トップガン)  
48 社会課題解決の事例  
55 イノベーションにおける表彰

## 5章 58 環境

59 環境ビジョンとアクションプラン  
62 環境マネジメント  
67 TCFD提言への対応  
71 低炭素社会の実現  
73 循環型社会の形成  
76 水使用の削減  
77 生物多様性の保全  
78 環境コミュニケーション

## 6章 79 信頼されるネットワーク

80 ネットワークサービスの提供  
83 ドコモの災害対策  
86 電波の安全性

## 7章 88 お客さまサービス

89 ドコモの製品・サービスの責任  
91 子ども、シニア、障がいのある方への配慮  
95 お客さま満足  
98 お客さまへの働きかけ

## 8章 100 人材・労働慣行

101 人材戦略  
101 人材の雇用・処遇  
103 人材育成  
107 ドコモの「働き方改革」  
108 ダイバーシティ経営の推進  
111 ワークスタイルの選択  
115 健康経営  
118 労働安全衛生  
119 労使関係  
120 人事データ

## 9章 121 人権

122 NTTグループ人権憲章  
122 NTTドコモグループ人権に関する基本方針  
124 マネジメント体制  
125 人権啓発の取組み

## 10章 126 サプライチェーン

127 ドコモのサプライチェーン  
127 サプライヤーとのかかわり  
129 通信建設会社とのかかわり  
129 販売代理店とのかかわり

## 11章 133 コミュニティへの参画

134 社会貢献の取組み  
137 ドコモの被災地支援  
139 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

## 12章 141 コーポレート・ガバナンス

142 コーポレート・ガバナンス  
148 リスクマネジメント  
151 BCP対応  
151 情報セキュリティ・プライバシー保護  
156 コンプライアンス  
161 税務戦略  
162 政策保有株について  
162 ブランド管理

## 13章 166 編集方針・組織プロフィール

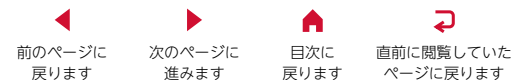
167 編集方針  
168 ドコモの概要  
170 外部からの評価

## 14章 172 付表

173 ESG方針一覧  
175 TCFD提言に沿った開示先一覧  
176 独立第三者の保証報告書  
177 GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引

### 本レポートの使い方

ページ間を移動しやすいよう、各ページにナビゲーションボタンを設けています。





## Top Commitment

ステークホルダーの  
みなさまとともに、  
5Gの推進を通じて  
社会課題の解決に  
取り組めます

株式会社NTTドコモ  
代表取締役社長

吉澤和弘



### CSRは事業活動そのもの

2015年に、国連サミットにおいて「SDGs(持続可能な開発目標)」が、COP21\*1において「パリ協定」が採択されて以降、世界中で社会課題や環境課題と向き合い、解決を図っていかこうとする潮流が強くなっています。

日本でも、今年のG20大阪サミットや東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、この流れがさらに加速しており、より一層の「事業を通じた社会の持続的発展への貢献」が求められています。

こうした時代背景の中で、私は「CSRは事業活動そのものである」との意を強くしています。ドコモの事業は『安定した通信をお客さまに提供し続けること』すなわち通信キャリアとしての使命と、『お客さまや社会に対し「新しい価値」を提供し続けること』の2つを大きな柱としており、常に事業の根本にはCSRを据えて取り組んでいます。

ドコモは、2020年とその先を見据えた中期戦略2020「beyond宣言」を実行しています。幅広いパートナーの強みにドコモのアセットを足しあわせる「+d」を推進することで、期待を超える「新しい価値」を社会全体に提供することをめざしています。一人ひとりのお客さまには「お得・便利」「楽しさ・驚き」「満足・安心」といった価値や感動を提供し、パートナーのみなさまとは社会課題の解決に寄与するソリューションの協創を実現していきます。

2018年10月には中期経営戦略として、「beyond宣

## Top Commitment

言]に基づく具体的な戦略と定量的な目標を発表し、「会員を軸とした事業運営への変革」と「5Gの導入とビジネス創出」に舵を切るという基本方針を示しました。

ドコモはこのような「新しい価値」の提供により社会課題を解決していく「Innovative docomo」と、企業としての社会的責任を果たし、お客さまから信頼される企業体質をつくり上げる「Responsible docomo」の両輪をCSRの基本方針とし、ESG経営を推進しています。

### 「Innovative docomo」

（「新しい価値」を提供し社会課題解決に貢献する）

#### ▶5Gプレサービスの開始とパートナーとの協創

いよいよ来年春に迫った5Gサービスの本格導入に向け、2019年9月から5Gプレサービスを開始しました。「ラグビーワールドカップ2019™ 日本大会」のスタジアムなどの会場において、試合を多視点で同時視聴できる「マルチアングル視聴」や、複数の高精細映像や音声などの情報を高速・低遅延で伝送する「高臨場ライブビューイング」など、5Gの強みを活かした新たな観戦／報道・中継スタイルを実現しています。

5G時代の新たなサービス創出を目的に展開している「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」は、2019年8月現在で2,900以上の幅広いパートナーのみなさまにご参加いただいています。常設の5G技術検証環境

である「ドコモ5Gオープンラボ」を国内外の4か所に拡大、さらにクラウド基盤とつなげた検証が可能な「ドコモオープンイノベーションクラウド」を構築するなど、これまで以上に“協創による5Gサービスの創出”に力を注いでいきます。

またIoT分野におけるソリューション協創を加速させるべく「IoT×5G×SDGs パートナー協創プロジェクト」を立ち上げ、「医療費・介護負担の増加」、「製造業における労働力不足・技能継承」、「核家族化・共働き家族増加による安心・安全の確保」の3分野においてパートナーのみなさまと社会課題の解決に取り組んでいます。

#### ▶AI活用などによる新たな価値の提供

音声や画像認識分野において、「ドコモAIエージェントAPI」の提供などAIを活用したパートナーのみなさまとの協創による社会課題の解決に積極的に取り組んでいます。

2019年4月に「AI運行バス」の提供を開始し、過疎地や交通空白地帯、高齢化が進む地域などでは、リアルタイムに発生する乗降リクエストから最適な乗り合わせを判断して「車両配車+運行指示」を行うオンデマンド交通システムとして、観光地などでは、鉄道やクルーズ船での来訪者、イベント参加者などの地域周遊の足として、交通課題の解決に寄与しています。

また2019年3月には、耳の聞こえづらいお客さま向けに、通話相手の発話内容をスマートフォンの画面に文字で表示する「みえる電話」の提供を開始しました。本

サービスは、聴覚に障がいのある社員が電話で苦勞した経験を活かして発案・開発したものです。

### 「Responsible docomo」(社会的使命を果たす)

#### ▶あんしん・安全・快適な日常の提供

私たちはモバイルネットワークという社会インフラを担っており、安定した通信を提供し続けることがドコモの「使命」と考えています。

有事の際もお客さまに「つながる」通信をご提供できるよう、迅速な復旧作業・各種対応にあたっています。頻発する豪雨や台風などに対しては、重要基地局の無停電化など日頃からの対策に加え、被災地への移動基地局車・電源車の出動、自治体への衛星携帯電話の貸出、伝送路の迂回ルート確立など、通信の早期復旧に取り組んでいます。「平成30年北海道胆振東部地震」においては、釧路市内の一部エリアではじめて「大ゾーン基地局」の運用を行い、広範囲の通信回復に貢献しました。

また被災者支援では、無料充電サービスの提供やWi-Fiの積極的な設置を行い避難所の通信確保に努めるとともに、dポイントによる寄付も可能なチャリティサイトを開設し寄付を行っています。

さらなる災害対策として、広域・長時間停電への備えとしてドコモショップへの蓄電池・太陽光発電システムの設置や、非常用基地局の増配備、伝送路多ルート化の促進な



## Top Commitment

ど、200億円規模の追加対策を進めているところです。

また、携帯電話・スマートフォンは幅広い年代のお客さまにご利用いただいております。特に若年層やシニア層のお客さまではさまざまな課題が発生しています。ドコモでは、お客さまにあんしん・安全で便利に使っていただくため、子どもから大人までそれぞれの世代を対象に「スマホ・ケータイ安全教室」などを実施しており、今後も社会の動きを反映させながら取り組んでいきます。

### ▶企業価値向上に向けたガバナンスの強化

私は、ドコモがさまざまなステークホルダーの期待に応えつつ、企業価値の最大化を図るためには、「コーポレートガバナンス・コード」の各原則の趣旨を踏まえ、ガバナンスが有効に機能するよう体制を強化していくことが重要と認識しています。この考えに基づき、グループの持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を目的として「NTTドコモ コーポレート・ガバナンス基本方針」を制定しており、昨年の「コーポレートガバナンス・コード」の改訂に対応するなど、引き続き強化していきます。

健全なビジネスの遂行の土台となるのはコンプライアンスの徹底です。年に2回、社員の意識調査を行って現状や課題を把握し、問題の発生防止に努めています。また全社員に向けて、会社の利益と倫理を天秤にかけるような場合には、倫理を優先するよう繰り返し発信しています。

あわせて、7,800万件を超えるお客さま情報を保有するドコモにとって、情報セキュリティの確保は最も優

先するべきものと考えており、お客さま情報の取扱いには、ドコモショップなどを含め細心の注意を払うとともに、さまざまなセキュリティ対策を行っています。

さらに、最適なプライバシー保護を実現し、お客さまに安心してドコモのサービスをご利用いただくために、2019年8月に「NTTドコモ パーソナルデータ憲章」を公表しました。社会との調和を図りながらデータ活用を促進する“ドコモらしい”データ活用を実現していきます。

### ▶気候変動への対応

私たちは、気候変動に代表される地球環境問題を重要な経営課題と捉えています。ドコモでは、地球温暖化への対策として社会全体のCO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでいるほか、電力消費量の抑制・低減、資源の有効利用など専門部会を設けており、目標を定めアクションプランを実行しています。また今年度からは、国内外から要請が高まってきている「TCFD<sup>※2</sup>」の提言に沿った気候変動に関する情報開示を開始しました。

再生可能エネルギーの利用拡大については、ソーラーパネルや大容量蓄電池を既存基地局に導入した「グリーン基地局」の整備や、無線中継所内の余剰敷地に太陽光発電システムを構築するなどの取り組みを進めています。

気候変動は世界規模の課題であるため、ドコモも加入するGSMA<sup>※3</sup>の活動とも歩調を合わせて取り組んでまいります。

ドコモはかねてより、循環型社会を実現する取り組みとして携帯電話のリユース・リサイクルを推進してきました。その経験を活かし、東京オリンピック・パラリンピック通信サービス分野のゴールドパートナーの活動の一つとして、大会組織委員会が主催する「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」に参画、全国のドコモショップで使用済み携帯電話の回収を行い、メダルに必要な金属量を確保することができました。ご協力いただいたみなさまに感謝申し上げます。

これらの事業活動を支えるものとして、ドコモは働き方改革を「ダイバーシティ経営」、「ワークスタイルの選択」、「健康経営」の3つを柱として社内で強く推進する一方で、他企業に対しても取り組みを進めるツールなどのソリューション提案を行うことで、社会全体の生産性向上に寄与しています。

### 〈おわりに〉

このような「CSR＝事業活動」の取り組みを通じて、一人ひとりや社会が抱える課題に真剣に向き合い、それらを解決することで、これからもドコモは「新しい価値」を社会へ提供し続け、「お客さまサービスの向上」と「社会の持続的発展」をめざします。

※1 第21回気候変動枠組条約締約国会議 (Conference of Parties)

※2 気候変動関連財務情報開示タスクフォース (The FSB Task Force on Climate-related Financial Disclosures)

※3 移動体通信のキャリアやメーカーなどによる業界団体 (GSM Association)

010

# 2章

## ドコモのビジョン

ドコモの企業理念・企業ビジョン ————— 11

ドコモの戦略 ————— 13

ドコモの価値創造ストーリー ————— 16



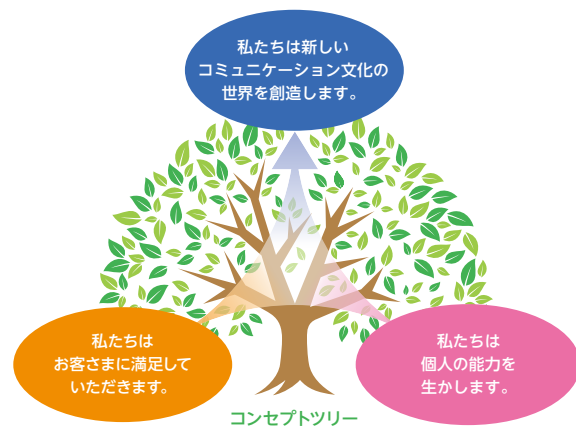


ドコモグループは、2020年のさらにその先を見据え、5Gを軸に新たな「お客さまへの価値・感動」と「パートナーのみなさまとの価値・協創」を実現するために中期戦略2020「beyond宣言」で掲げた6つの宣言を確実に実行し、より豊かな未来の創造に取り組んでいきます。そして、事業構造を革新していくことで、「お客さまサービスの向上」と「社会の持続的発展」を両立していきます。

## ドコモの企業理念・企業ビジョン

### 企業理念

私たちは「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」に向けて、個人の能力を最大限に生かし、お客様に心から満足していただける、よりパーソナルなコミュニケーションの確立をめざします。



### 新しいコミュニケーション文化の世界

より新しい、より豊かなコミュニケーション文化の世界を実現させるため、私たちはサービス品質の改善をはかり、人にやさしい高度なヒューマンインターフェースをめざした技術開発や、より多彩なサービスの企画開発を積極的に進めるとともに、より広いエリアでサービスを提供していきます。

### お客さまの満足

私たちは、まずお客さまへの対応を充実させ、サービス品質の改善や独自ネットワークの構築、機能の充実、サービスエリアの拡充をはかります。さらには、より充実したサービスを低廉な料金で提供することにより、さまざまなお客さまの満足にお応えしていきます。

### 個人の能力を活かす

人材育成制度を充実し、人事育成一体化を推進することにより、個々の能力活用をはかるとともに、環境・労働条件の向上、福利厚生充実など、働きがいのある職場づくりを行っていきます。

### 企業ビジョン

#### 「スマートイノベーションへの挑戦 -HEART-」

ドコモは、2010年に「スマートイノベーションへの挑戦 -HEART-」を2020年ビジョンとして策定し、今後のめざす方向性を社内外へ示してきました。

ドコモはこの企業ビジョンの実現に向け、お客さまとコミュニケーションの広がりや楽しさ・驚きを追求していくとともに、さまざまな社会課題の解決に向けて積極的に取り組みます。また、パートナー企業とイノベーションを起こし、日々の生活や社会をスマートに進化させ、人々が豊かに生活できる社会の実現に貢献していきます。

2020年企業ビジョン「HEART」

「スマートイノベーションへの挑戦」

## HEART

「モバイルフロンティアへの挑戦」  
**MAGIC**

Mobile Multimedia  
Anytime, Anywhere, Anyone  
Global Mobility Support  
Integrated Wireless Solution  
Customized Personal Service

**Harmonize** 国・地域・世代を超えた豊かな社会への貢献

**Evolve** サービス・ネットワークの進化

**Advance** サービスの融合による産業の発展

**Relate** つながりによる喜びの創出

**Trust** 安心・安全で心地よい暮らしの支援

### ■ - HEART -

#### 国・地域・世代を超えた豊かな社会への貢献 [Harmonize]

ドコモは、これからの10年間も、モバイルをさらに進化させていくとともに、さまざまな産業や一人ひとりの暮らしの付加価値向上に取り組んでいきます。そして、人々の心が自由に響きあい、毎日の生活にそれぞれの潤いが感じられる豊かな社会の実現に向けて、国・地域・世代を超えて貢献していきます。

#### サービス・ネットワークの進化 [Evolve]

ドコモは、モバイルで培ってきたさまざまな技術とノウハウを活かし、高速・大容量のブロードバンドネットワークと使いやすさを追求したサービスを進化させ、“持っていること”“つながっていること”を意識させない「無意識の快適」を提供していきます。

#### サービスの融合による産業の発展 [Advance]

これからは、暮らしを取り巻くさまざまなモノが多様な形態でネットワークとつながってますます便利になっていくなかで、ドコモは、産業・サービスのネットワーク化を支えるとともに、さまざまなサービスの融合を通じて、産業や社会インフラのスマートな進化・発展に貢献していきます。

#### つながりによる喜びの創出 [Relate]

ドコモは、人・モノ・さまざまな情報が時間や空間を超えて自由かつフレキシブルにつながる世界を通じて、誰もが、自分のスタイルに合った知識・楽しみを、いつでも、どこでも、表現・享受・創造できる毎日を演出していきます。

#### 安心・安全で心地よい暮らしの支援 [Trust]

これからの社会において、環境・医療(健康)・教育などの分野にますます注目が高まっていくなかで、ドコモは、さまざまな分野の専門性の高い知識・ノウハウを結びつけ、一人ひとりの生活・行動をタイムリーに支援することで安心・安全で心地よい暮らしをサポートしていきます。

#### スマートイノベーション

ドコモは、国・地域・世代を超えてすべての人々が、安心・安全で豊かに生活できる社会の実現に向けた絶え間ない変革(イノベーション)を起こします。

## ドコモの戦略

### 中期戦略2020「beyond宣言」



2020年のさらにその先を見据え、ビジネスパートナーのみなさまとともにお客様の期待を超えることにより、お客さまへの驚きと感動の提供、パートナーとの新しい価値の協創の実現をめざします。そのために、これまでの自分自身が変わり、5Gで豊かな未来をつくりていく、という意味をbeyondに込めました。

お客さまには、お得や便利、そして、楽しさ・驚き、満足・安心といった価値や感動を、パートナーのみなさまとは、「+d」の取組みを通じて産業への貢献、社会課題の解決、そして商流拡大といった新しい価値の協創を実現していきます。

その実現に向けた取組みとして「beyond宣言」を定めました。「beyond宣言」の実行により事業構造を

革新し、お客さま還元と成長投資で事業基盤を強化しつつ、5Gでさまざまな付加価値を融合、進化させることで成長し続けます。

#### 宣言1 マーケットリーダー宣言

サービス、料金、ポイントの融合・進化により、お得・便利を先導するマーケットリーダーをめざします。dポイントについては、2020年度までに加盟店を300社以上に拡大し、ポイント発行額で日本最大級をめざします。

#### 宣言2 スタイル革新宣言

5Gの特徴を活かして、VRやAI、IoTを活用した「体感革新」「ライフスタイル革新」「ワークスタイル革新」を実現します。具体的には、体感革新では「新エンタメ体験」「次世代モビリティ」「シェアリング」、ライフスタイル革新では「AIエージェント」「FinTech」「トータルヘルスケア」、ワークスタイル革新では「ドローンロボティクス」「ワークイノベーション」「ワークマッチング」の9つのチャレンジを、「Empower+d challenge (エンパワーDチャレンジ)」という全社プロジェクトにより推進し、スタイルを革新するサービスを創り出していきます。

#### 宣言3 安心快適サポート宣言

AIを活用してお客さま接点を進化させ、安心・快適なお客さまサポートを実現します。具体的には、これまでのドコモショップやコールセンターだけでなく、スマートフォンに相談すればその場で問題解決できる環境の構築や新たにセルフ端末による受付なども導入します。そして、これらのお客さま接点が連携し、お客さま一人ひとりをより理解することで、今まで以上のおもてなしができるお客さまサポートを実現します。

「beyond宣言」は、お客さまへの3つの宣言(宣言1~3)、パートナーへの3つの宣言(宣言4~6)の、以下6つの宣言です。

#### 宣言4 産業創出宣言

通信インフラの革新でドコモが世界を先導し、「高速・大容量」「低遅延」「多数の端末との接続」といった特徴を持つ5Gの活用を通じて、パートナーのビジネスの可能性を広げ、あらゆる産業の発展や新たな産業創出に貢献します。

#### 宣言5 ソリューション協創宣言

日本の成長と、より豊かな社会の実現をめざして、一次産業、教育、スポーツ、ヘルスケア、モビリティ、働き方改革などの分野において、パートナーとの協創による社会課題の解決と地方創生に取り組んでまいります。

#### 宣言6 パートナー商流拡大宣言

ポイント、送客、FinTech、AIエージェント、IoT、ドローンなどのアセットを活用したオープンなビジネスプラットフォームをさらに成長、進化させることで、パートナーのビジネスを支え、商流を拡大させる取組みを推進していきます。

そして、「beyond宣言」の実行により事業構造を革新し、お客さま還元と成長投資で事業基盤を強化しつつ、5Gでさまざまな付加価値を融合・進化させることで成長し続けます。

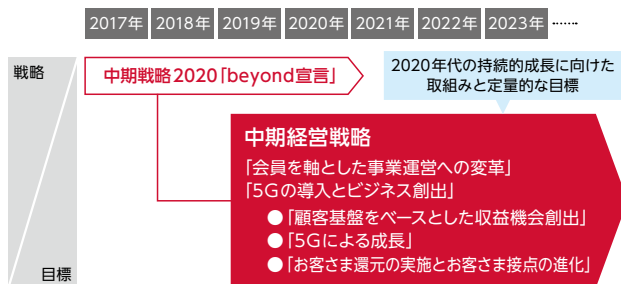


## 中期経営戦略

2018年10月に中期経営戦略として、「beyond宣言」にもとづく具体的戦略とともに定量的な目標を発表しました。このなかで当社は、「会員を軸とした事業運営への変革」と「5Gの導入とビジネス創出」に舵を切るという基本方針を示しました。

この基本方針を踏まえ、新料金プランによるお客さま還元を2019年度に実施することによって顧客基盤を強化しつつ、それを土台としてデジタルマーケティングを推進し、スマートライフビジネス、法人ビジネス、5Gビジネスなどの収益機会を創出します。また継続的にコスト効率化に取り組み、2020年代の持続的成長を実現します。

これらの取組みを通じて、2021年度には営業収益5兆円、2023年度には2017年度水準である営業利益9,900億円の達成をめざします。なお、中期経営戦略における株主還元方針として、「継続的な増配」と「機動的な自己株式の取得」による株主還元を加速させていきます。



## 顧客基盤をベースとした収益機会創出 +dの推進

「dポイント」会員と法人パートナーの拡大に注力することで、2021年度に会員数7,800万人、法人パートナー数5,000社をめざします。そして、その会員基盤と法人パートナーをドコモのアセットで結びつけることで、新しい価値を提供し、スマートライフビジネスと法人ビジネスなどの収益機会を創出します。

## 金融・決済事業の成長

スマートライフビジネスにおける金融・決済事業では、2021年度に「dポイント」「d払い」「iD」を利用できる場所を200万か所へ拡大させ、お客さまの利便性を向上させることで、取扱高6兆円をめざします。

## 法人ビジネスの成長

法人ビジネスでは、お客さま、法人営業、研究開発部門が三位一体で連携した小規模チーム「トップガン」の取組みに加え、「5Gオープンパートナープログラム」などの取組みにより、ソリューションを創出し、2021年度に法人ソリューション収益1,200億円をめざします。

## 5Gによる成長

### 5Gネットワークの構築

5Gネットワークを構築するため、2019年度から2023年度まで累計1兆円を投資し、2019年9月のプレサービス開始、2020年春の商用サービス開始をめざします。

なお、2019年4月に、5Gの3つの周波数帯域「3.7GHz帯」「4.5GHz帯」「28GHz帯」が割り当てられました。

## 5Gサービス・ソリューション

5Gを利用したサービス・ソリューションでは、一般のお客さま向けに、スタジアムソリューションやVR・AR・MRなどの新体感サービスを提供し、法人のお客さま向けには、遠隔医療、防災・減災、建設機械の遠隔操作などに幅広いパートナーとともに取組み、社会や産業の発展に貢献します。

## お客さま還元の実施とお客さま接点の進化

### 新料金プランによるお客さま還元の実施

お客さまに選ばれ続けるドコモになるため、今までと比べて最大4割の値下げとなるシンプルでおトクな新料金プラン「ギガホ」「ギガライト」を2019年6月より提供しています。新料金プランの特長は、以下のとおりです。

- ①基本プラン・ISP・パッケージパックをワンパッケージにしたプラン
- ②データ容量30GB(上限超過後も最大1Mbpsの通信速度で利用可能)の「ギガホ」、利用データ量に応じた料金となる「ギガライト」から選択するシンプルな体系
- ③ご家族・ご親族にドコモ契約者・ドコモ光契約者がいるだけで、ずっと割引となる「みんなドコモ割」「ドコモ光セット割」によって、ご家族のおトクが一層拡大

### お客様の快適な体験のために

料金プランの大胆なシンプル化に加えて、来店予約の拡大、説明方法の見直し、専門スタッフ配置(初期設定・データ移行)、ドコモスマホ教室の充実、Web強化、マイクロマーケティングの推進、チャンネル間連携などに取組み、平均2時間超\*となっているドコモショップの待ち時間・対応時間を2019年度中に約半分にしていきます。

\* 待ち時間・対応時間はドコモ独自店頭調査(2018年実施/サンプル約850店舗)に基づき算出したスマートフォン購入にかかる平均時間

### 2019年度の事業運営方針

中期経営戦略のなかで「会員を軸とした事業運営への変革」と「5Gの導入とビジネス創出」に舵を切るという基本方針を示した当社グループは、2019年度を「更なる成長に向けた“変革”を実行する年」と位置付け、将来の成長のために自らが変革していく1年とします。そして、異業種からの新規参入などの競争環境の急激な変化に対応するため、顧客基盤強化に向けた新料金プラン「ギガホ」「ギガライト」などを2019年6月より導入しました。これにより一時的に減益を見込むものの、デジタルマーケティングの推進により、2020年代の持続的成長をめざし、以下の方針に基づいて事業運営を行っていきます。

#### ①お客様の信頼感・納得感で選ばれ続けるための

##### 競争力の強化

マーケットリーダーとして、新料金プランの提供と端

末販売方法の見直しを行います。あわせてドコモショップのオペレーションを抜本的に見直し、待ち時間・対応時間を2018年度の約半分にすることで、お客様の快適な体験を実現します。加えて、ライフスタイルに合わせたさまざまなサービスも総合的に提案するとともに、3Gフィーチャーフォンからスマートフォンへの移行も積極的に進め、顧客基盤の強化に努めます。

#### ②マーケティングモデルの変革による

##### 新たな収益機会の創出

「会員基盤」の拡大に加えて、日常的に「dポイント」を使っただけお客様を1人でも多く増やすことでお客さまとの接点を拡大していきます。その上で、お客さま一人ひとりに最適なアプローチを行うことで新たな収益機会の創出や顧客基盤の確保につなげていきます。

また、パートナーの方々とさらに深い関係を構築しお互いのアセットを組み合わせた新たなビジネス創出を進めていきます。

#### ③スマートライフ領域の更なる成長と

##### 5G商用化への準備の加速

スマートライフビジネスについては、特に「d払い」「dポイント」などが利用可能な場所の拡大と利用促進を通じて、決済プラットフォームを強化し、金融・決済事業のさらなる成長につなげていきます。法人ビジネスについては「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」などを活用したパートナーとの協創を通じて新たなソ

リューション・ビジネスの創出を加速させていきます。

5Gについては、2019年9月の「ラグビーワールドカップ2019™」を契機にプレサービスを開始し、円滑な商用開始に向けた準備を加速していきます。あわせて、映像サービスの強化により映像を軸とした新たなビジネスの拡大に努めていきます。

#### ④業務プロセス改革と徹底的なコスト効率化

すべての取組みにおいて、グループ全社を挙げた徹底的なコスト効率化に取り組んでいきます。また、デジタルトランスフォーメーションによる業務プロセス改革、自律とチャレンジによる働き方改革にも力を入れていきます。

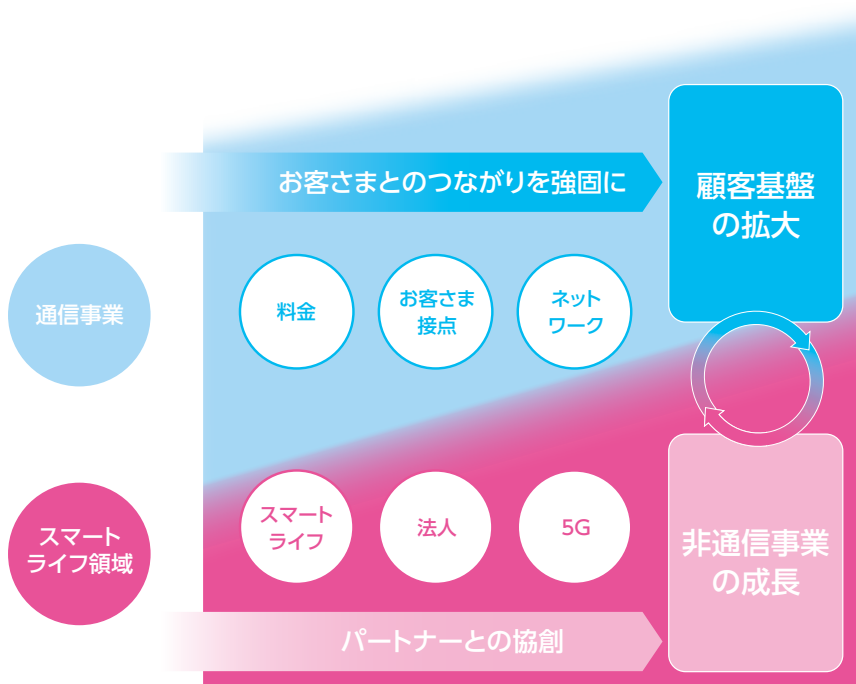
## ドコモの価値創造ストーリー

### 持続的成長に向けた経営戦略

お客さま・パートナーへ「新しい価値」の実現に向けて、5Gなど先進技術の事業化に取り組むとともに、新たなビジネスモデルの構築やビジネスフィールドの拡大によって変革を図り、持続的成長をめざしていきます。

#### ▼収益構造の変化による今後のビジネスモデル

お客さまとのつながりを強固に、顧客基盤の拡大をめざすとともに、会員とパートナーとの協創によって収益機会を創出し、スマートライフ領域の拡大により「新しい価値」を提供していきます。

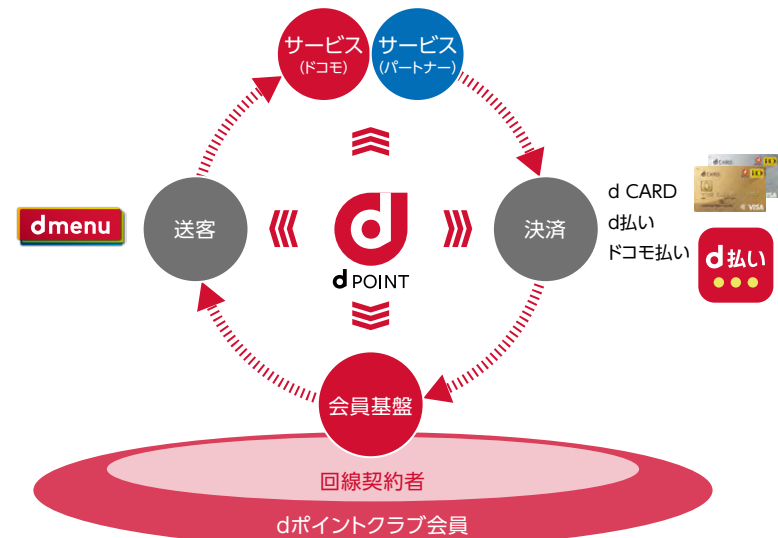


#### ▼ビジネスフィールドの拡大に向けた取組み

「会員」としての顧客基盤を拡大し、「会員」であるすべてのお客さまへの価値強化を行うため、さまざまな側面からビジネスフィールドの拡大を図っていきます。

#### 会員基盤を軸とした事業推進

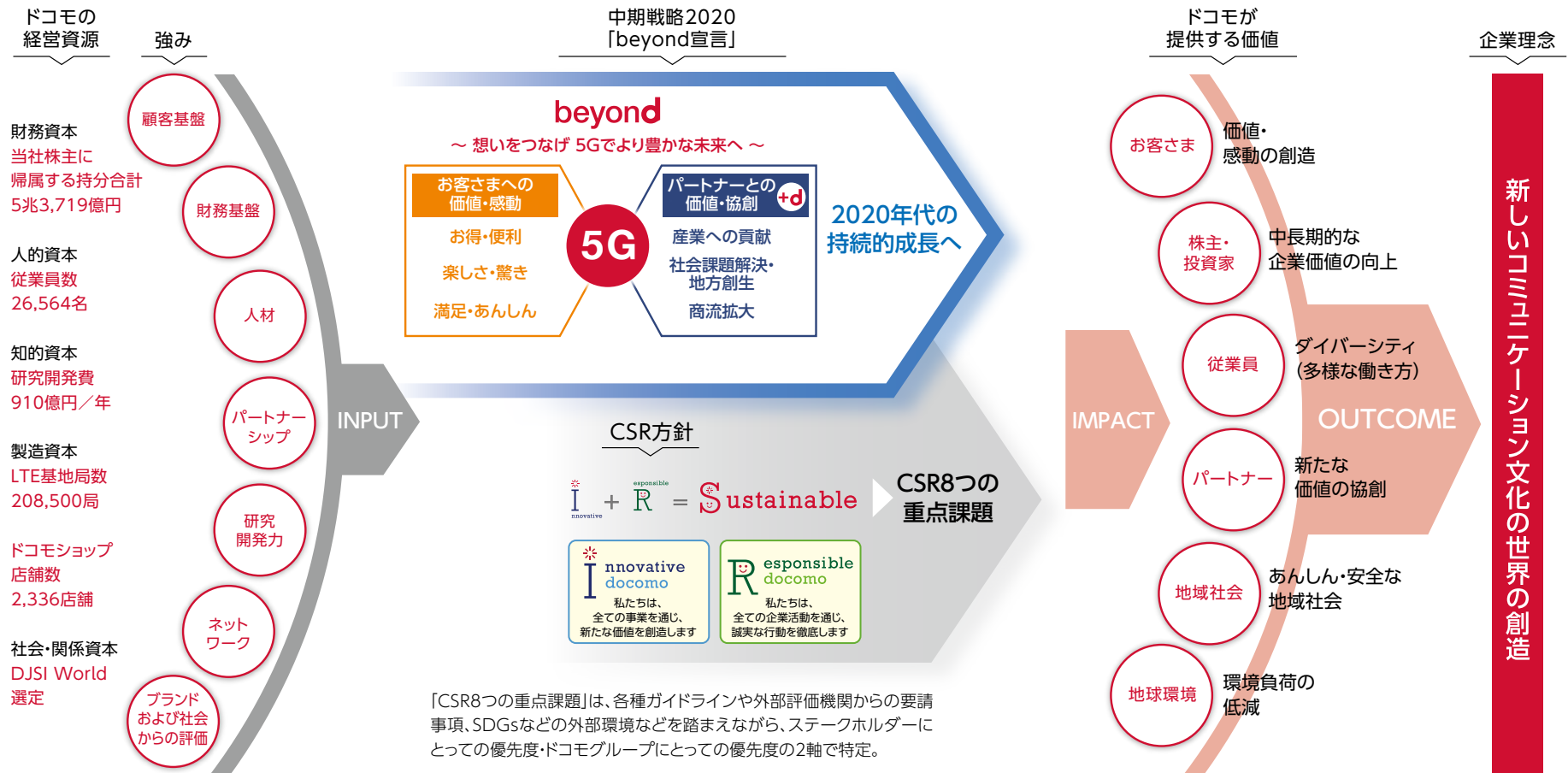
回線契約の有無にかかわらず「会員を軸とした事業運営」により、「dポイントクラブ会員」であるお客さますべてに一步進んだ「お得・便利・驚き」をお届けし、パートナーのみなさまのビジネス拡大を実現します。





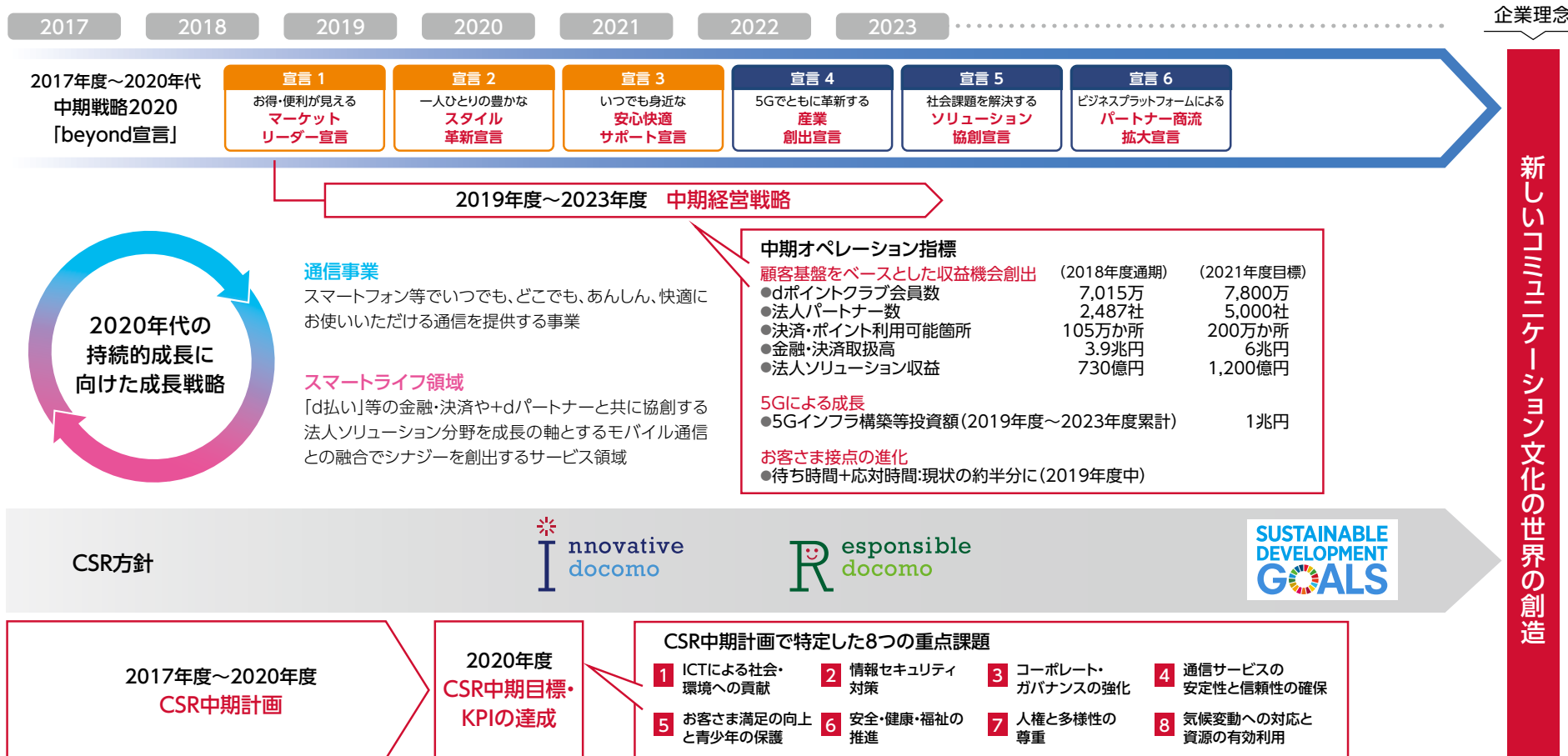
価値創造プロセス

企業理念である「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」に向けて、歴史を通じてつくり上げてきた強みと、すべての企業活動の根幹となるCSR方針によって、2020年代の持続的成長に向けたビジネスモデルを推進し、ステークホルダーに対して、さまざまな価値を提供していきます。



### 価値創造へのロードマップ

中期戦略2020「beyond宣言」に基づいて具体的戦略と定量的な中期目標を設定し、CSR重点課題への取組みによって企業基盤を一層強固なものにしていくことで、「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」に向けたロードマップを着実に進めていきます。



019

# 3章

## ドコモのCSR

NTTドコモグループCSR方針	20	SDGsに対する取組み	35
NTTグループCSR憲章	21	ステークホルダー・エンゲージメント	36
CSR中期計画	22	外部イニシアティブへのコミットメント	37
CSR推進体制	33	外部団体への参加	37
CSR/SDGsの浸透	35		





▶NTTドコモグループCSR方針 NTTグループCSR憲章 CSR中期計画 CSR推進体制 CSR/SDGsの浸透 SDGsに対する取組み  
ステークホルダー・エンゲージメント 外部イニシアティブへのコミットメント 外部団体への参加

ドコモはCSRを事業活動そのものと捉え、「お客さまや社会に対し新しい価値を提供し続ける」こと、安定した通信をお客さまに提供し続けることをはじめとした「企業としての社会的責任を果たす」ことの2つを大きな柱とし、事業を通じて社会の持続的発展に貢献していきます。

## NTTドコモグループCSR方針

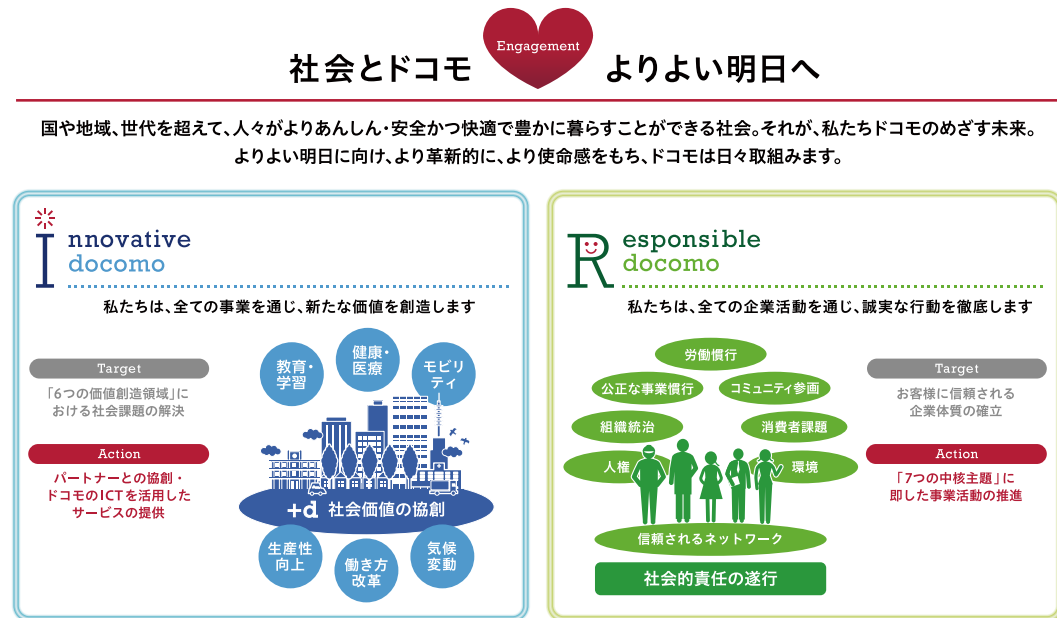
ドコモグループでは、「NTTグループCSR憲章」を基軸として、社会的価値のある新しいサービスを創出し、社会とともに持続可能な成長・発展を遂げるため、CSR方針を策定し取組みを推進しています。方針では、「Innovative docomo」と「Responsible docomo」の2つの側面における取組みを定めており、右図でドコモのCSR活動をわかりやすく整理しています。

### CSR方針の考え方

CSRは事業活動と別にあるものではなく、事業活動そのものと捉え、社会に貢献するために新たな価値を提供していくことを事業の根本としています。「Innovative docomo」と「Responsible docomo」という2つの側面からCSR方針を策定し、取組みを推進しています。

この2つを両輪として、持続可能な社会を創造していくことがドコモのCSRです。また、SDGsと結び付け、ステークホルダーとの対話を通して、さまざまな課題の解決と社会全体の発展に向け、積極的に取組み、企業価値を高めていきます。

## NTTドコモグループCSR方針



Innovative + Responsible = Sustainable

(2015年12月制定、2017年5月改定)

### 「Innovative docomo」

教育や健康・医療、働き方改革などの社会課題に対して、「+d」による新たな価値を協創する「Innovative docomo」。社会全体がお客さまという考えのもと、さまざまな分野に携わるパートナーとの協創により、「新しい価値」を提供します。お客さまには「お得・便利」「楽しさ・驚き」「満足・あんしん」という価値や感動を提供し、社会に対しては「社会課題を解決するためのサービスやソリューション」をお届けします。

### 「Responsible docomo」

企業としての社会的責任をしっかりと果たし、お客さまから信頼される企業体質をつくり上げる「Responsible docomo」。すべての企業活動において、誠実な行動を徹底し、モバイル・IT業界のリーディングカンパニーとして社会的責任を果たしていきます。

### NTTドコモグループCSR方針

<https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/message/index.html>

## NTTグループCSR憲章

NTTグループは、「NTTグループCSR憲章」を基本指針として、社会課題の解決を通じた持続的な成長の実現に努めています。「NTTグループCSR憲章」は、グループのあり方を表現した「CSRメッセージ」と、具体的な重点取組み項目を示した4つの「CSRテーマ」から構成されており、グループ一体となってCSRを推進しています。



## NTTグループCSR憲章

### CSRメッセージ

私たちNTTグループは、“Your Value Partner”として、  
事業活動を通じた社会的課題の解決に取り組み、  
人と社会と地球がつながる安心・安全で持続可能な社会の実現に貢献します。

### CSRテーマ

#### 1. 人と社会のコミュニケーション

私たちは、社会の持続的発展のため、お客さまのデジタルトランスフォーメーションをサポートすることにより、現在生じている国内外のさまざまな社会的課題に加えて、今後の技術革新の結果もたらされる新たな社会的課題の解決にも取り組み、より豊かでスマートな社会の実現に貢献します。

#### 2. 人と地球のコミュニケーション

私たちは、グループ事業全体にわたって環境負荷を低減し、ICTの利活用による社会全体の環境負荷低減に取り組み、さまざまな地球規模での環境問題の解決に努めます。

#### 3. 安心・安全なコミュニケーション

私たちは、社会を支え生活を守る重要なインフラを提供する企業グループとして、社会的・倫理的な課題の克服に真摯に取り組み、情報セキュリティの確保や災害・サイバー攻撃にも強い安心・安全なコミュニケーション環境を提供します。

#### 4. チームNTTのコミュニケーション

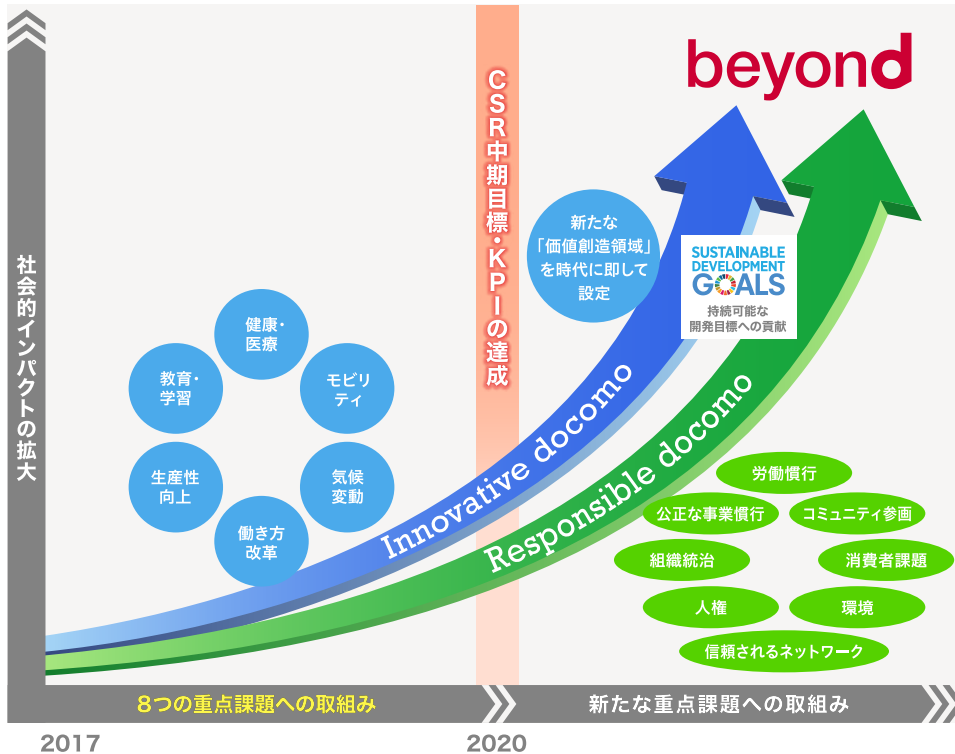
私たちは、“チームNTT”として、さまざまなパートナーの皆さまとともに高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、ダイバーシティを尊重した働きやすい職場環境の整備や個の成長に努め、豊かな地域社会づくりに貢献します。

(2019年5月24日改定)

## CSR中期計画

CSR中期計画は、CSR方針でめざす「あんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会」の実現に向けた、2020年への目標です。CSR中期計画の目標設定にあたっては、まずドコモが社会的責任を果たすために取り組むべき8つの重点課題を特定し、課題ごとに具体的な中期目標とKPIを掲げています。

### CSR中期計画のロードマップ



## 8つの重点課題

重点課題	関連するCSR方針の領域
(1) ICTによる社会・環境への貢献	6つすべて
(2) 情報セキュリティ対策	消費者課題、公正な事業慣行
(3) コーポレート・ガバナンスの強化	組織統治、公正な事業慣行
(4) 通信サービスの安定性と信頼性の確保	消費者課題、信頼されるネットワーク
(5) お客さま満足の上昇と青少年の保護	消費者課題、コミュニティ参画
(6) 安全・健康・福祉の推進	労働慣行
(7) 人権と多様性の尊重	人権、労働慣行、公正な事業慣行
(8) 気候変動への対応と資源の有効利用	環境

※ 8つの重点課題特定のプロセスと中期目標およびKPIは、P.23～31で詳しくご紹介しています。

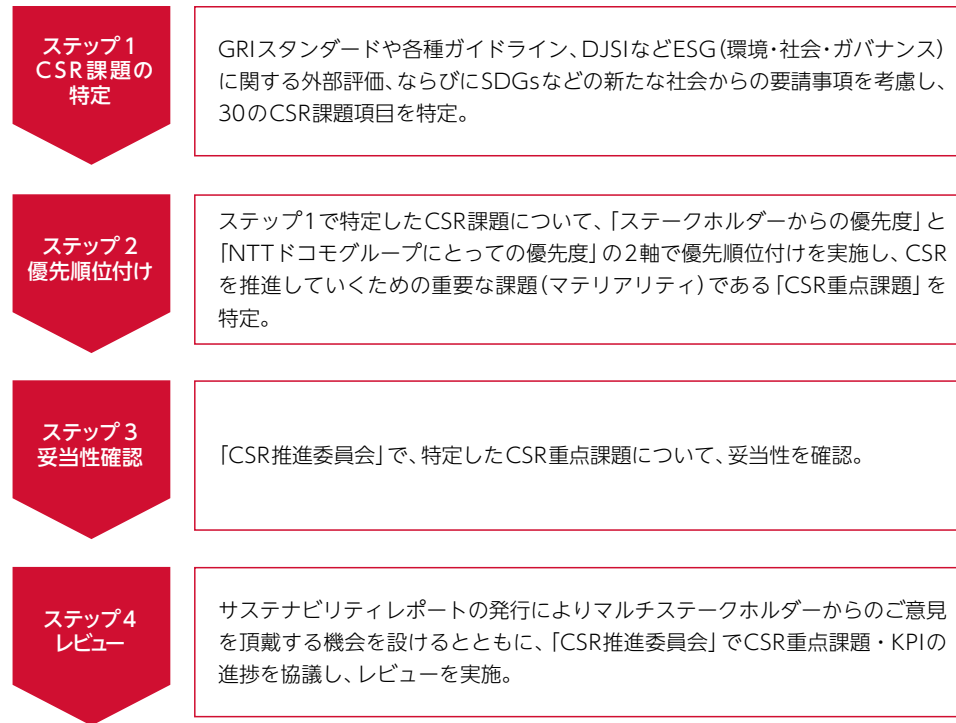
中期計画の最終年度となる2020年には、8つの重点課題に対する活動の進捗と成果を検証し、2021年以降に取り組むべき新たな重点課題へとつなげていきます。またCSR方針の「Innovative docomo」で取り組む価値創造の領域は、時代に即して随時見直しを行うとともにSDGsなどのグローバル目標を参考にしながら、持続可能な社会の実現に向けて新たな価値の創造にチャレンジしていきます。一方、「Responsible docomo」でお客さまに信頼される企業をめざすために定めた7つの中核主題と「信頼されるネットワーク」は、社会的なインパクトの拡大をめざして2020年以降も継続的に取り組んでいきます。



### 重要性分析

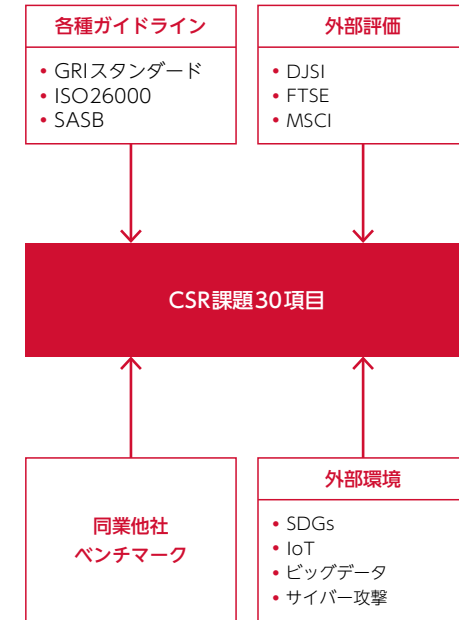
近年、国連総会でのSDGs(持続可能な開発目標)の採択や、COP21での「パリ協定」の採択など、地球規模での持続可能な社会への取組みが強く要請されています。

それらの国際的な動向やドコモの事業環境を踏まえ、社内状況、外部関連状況などを環境・社会・ガバナンス(ESG)の側面から検討し、GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード(GRIスタンダード)で示されるプロセスをベースに重点課題(マテリアリティ)を特定しました。



### ▼ステップ1：CSR課題の特定

CSR課題の特定にあたっては、GRIスタンダードやISO26000(社会的責任に関する手引き)などの各種ガイドラインのほかに、Dow Jones Sustainability Indices(DJSI)などのESGに関する外部評価や、ベンチマークとしている同業他社、そしてSDGsなどのサステナビリティを取り巻く新たな課題も網羅的に考慮して30のCSR課題項目を特定しました。



### 抽出された30のCSR課題項目

上記のプロセスにより、30のCSR課題項目を経済(ガバナンス含む)、環境、社会の3つに分類して整理しました。

No	分類	CSR課題項目
1	経済	ICTによる社会・環境への貢献
2		ICTアクセスの向上
3		イノベーションの創出
4		地域経済への間接的な貢献
5		ブランド管理
6		パートナーとの協創
7		コーポレート・ガバナンスの強化
8		ステークホルダー・エンゲージメント
9		重要性課題の設定と確実なPDCAの運用
10		ESG情報の信頼性向上と開示
11		ネガティブ事象の管理と情報開示
12		株主の株式長期保有に向けた取組み
13		知的財産管理
14		各種イニシアティブへの参加
15		ESGパフォーマンス向上にむけた管理と監督の制度化
16	環境	気候変動への対応と資源の有効利用
17		事業上の環境負荷低減
18		安全・健康・福祉の推進
19	社会	通信サービスの安定性と信頼性の確保
20		情報セキュリティ対策
21		人権と多様性の尊重
22		お客さま満足の向上と青少年の保護
23		魅力ある職場の実現
24		公正な広告およびスポンサーシップ
25		人材開発の定量評価
26		グループ一丸となった社会貢献活動の推進
27		良好な労使関係
28		メディア倫理
29		電磁界の悪影響に関する地域社会との対話
30		紛争鉱物対応

### ▼ステップ2：優先順位付け

ステップ1で特定した30のCSR課題を“ステークホルダーにとっての優先度”と“ドコモグループにとっての優先度”の2軸で評価を行い、その結果をマトリクスにマッピングして「NTTドコモグループCSR重点課題項目」を特定しました。

優先度の評価の際にはドコモグループ従業員満足度調査、お客様の声なども考慮し、さまざまなステークホルダーからの期待を反映することに努めました。

#### ステークホルダーにとっての優先順位付け

DJSI、FTSE、ISO26000、国連グローバル・コンパクト(Advanced COP)、RBA(Responsible Business Alliance：責任ある企業同盟)\*1、GSMA\*2、OECD多国籍企業行動指針、そのほか、同業他社の分析によりICT業界に求められる課題を広く把握し、ステークホルダーにとっての優先度を決定しました。

\*1 旧EICC。2017年10月に名称変更。

\*2 GSMA(GSM Associationの略称)：モバイル通信事業者約750社と関連企業400社以上からなる業界団体。GSMAは業界にかかわる課題解決のためにさまざまなイニシアティブを展開しており、SDGs推進への貢献は重要なイニシアティブの一つ。

#### ドコモにとっての優先順位付け

これまで実施していたCSRに関連するマテリアリティ特定を再検証し、リスク側面についてはリスクマネジメントにて行っているリスク特定を考慮し、機会側面に関しては、中期経営計画を踏まえ、新事業領域などを含む以下のビジネスシーンを想定して30のCSR課題項目の影響度を検討しました。このリスク側面と機会側面を総合し、ドコモグループにとっての優先度を特定しました。

#### 〈想定されるビジネスシーン〉

- 側面ごとの影響検討：経済側面、環境側面、社会側面
- 事業運営上の影響検討：ネットワーク、デバイス、料金・サービス
- 事業領域ごとの影響検討：メディア、コマース、金融、ヘルスケア、環境
- CSR課題における影響検討：あんしん・安全、教育、IoT、気候変動、少子高齢化、格差

■ステップ3：妥当性確認

代表取締役社長を委員長として、副社長、監査役・取締役、関連部の各部長で構成される「CSR推進委員会」において、特定したCSR重点課題項目について、「ステークホルダーからの要請事項が反映されているか」「ドコモグループの重要な課題が網羅されているか」の観点で妥当性を確認しました。

この重要性分析の結果から、優先度の高い8つの関連テーマをドコモグループのCSR重点課題と特定しています。

ここで特定された8つのCSR重点課題に沿ってCSR中期計画を策定し、2020年までに達成すべき具体的な中期目標とKPIを設定して実効性のあるCSR活動につなげています。

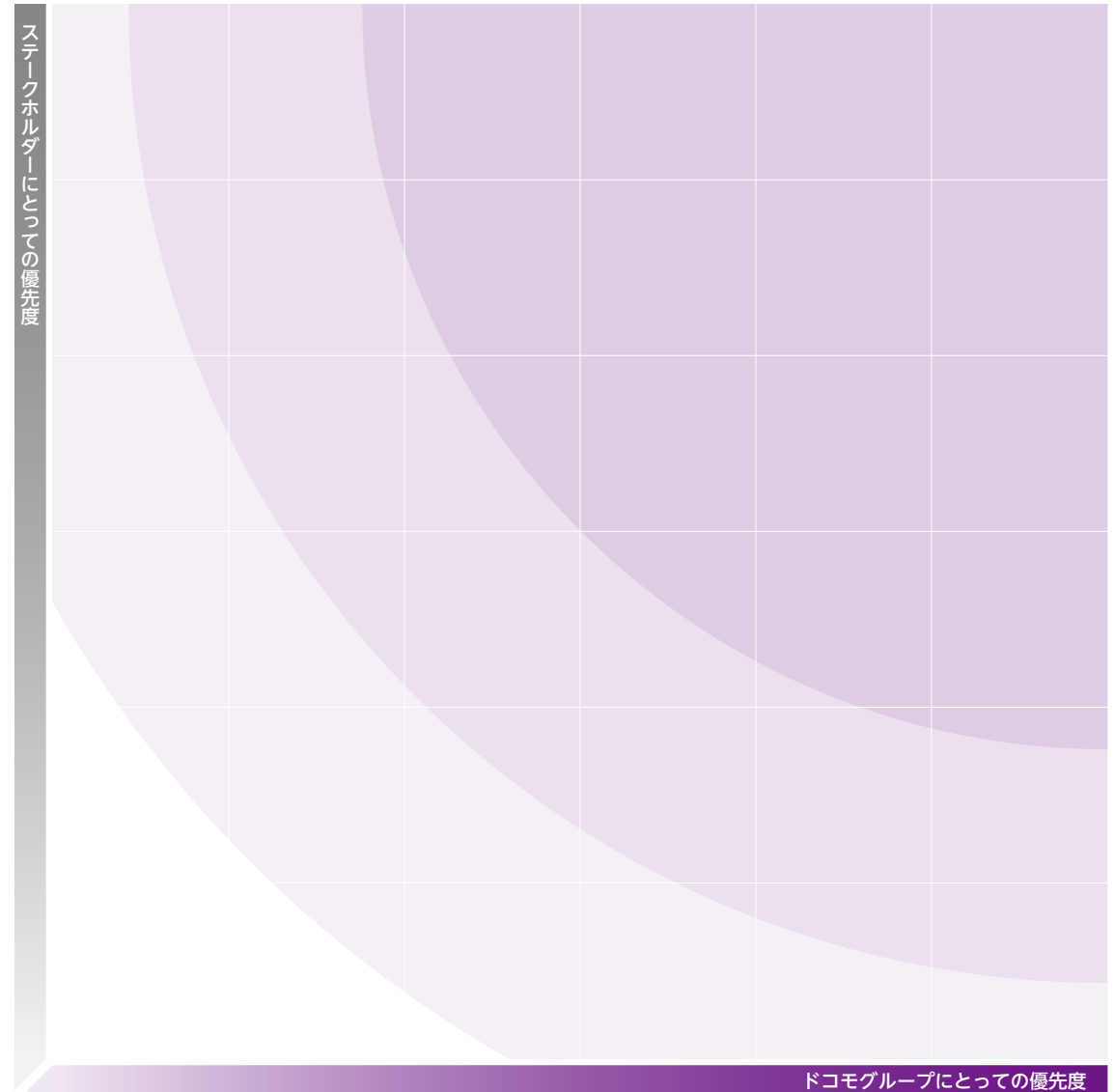
マテリアリティマップの見かた 経済 環境 社会

右記のそれぞれの円にマウスを重ねると、該当する分野のみ表示されます。

■ステップ4：レビュー

年に2回実施しているCSR推進委員会にてCSR重点課題・KPIの進捗を付議し、経営層とともに協議を行っています。その結果を踏まえ、次年度のCSR中期計画の見直しを実施し、レビューを行っています。本委員会の内容は取締役会に報告され、重点課題(マテリアルな項目)を含む、マネジメント手法の有効性について、監督しています。また、その内容をサステナビリティレポートやホームページに掲載することで、ステークホルダーのみならずご意見を頂戴する機会も設けています。

ドコモグループのCSR重点課題(マテリアリティ)



▼マテリアリティを選択した理由

マテリアルな項目	マテリアルな理由	インパクトを及ぼす範囲
① ICTによる社会・環境への貢献	本業を通じた貢献として、社会課題の解決に貢献するサービスを開発し、提供することは、当社事業活動において重要。	NTTドコモグループ、お客さま、法人顧客、お取引先、パートナー企業、社員
② 情報セキュリティ対策	通信事業者として、深刻化するセキュリティ脅威に対応し、お客さまの情報資産を保護することは、極めて重要。	NTTドコモグループ、お客さま、法人顧客、お取引先、社員
③ コーポレート・ガバナンスの強化	企業価値向上にむけて、コーポレート・ガバナンスを有効に機能させ、経営の迅速性、透明性を確保することは、当社事業活動において重要。	NTTドコモグループ、株主・投資家、お客さま、法人顧客、お取引先、パートナー企業、社員
④ 通信サービスの安定性と信頼性の確保	通信事業者として、常に安心してお使いいただける通信環境を提供することは、当社の使命であるため、重要。	NTTドコモグループ、お客さま、法人顧客、お取引先、パートナー企業、行政機関、通信業界
⑤ お客さま満足の向上と青少年の保護	お客さま満足の向上を図るとともに、社会的に問題となっているスマホ・ケータイトラブルから青少年を保護することは、当社事業活動において重要。	NTTドコモグループ、お客さま、お取引先、社員
⑥ 安全・健康・福祉の推進	社員の安全・健康を促進し、活力のある事業運営を行うことは当社事業活動において重要。	NTTドコモグループ、お取引先、社員
⑦ 人権と多様性の尊重	あらゆる事業活動において、すべてのステークホルダーの人権を尊重することが重要と認識。	NTTドコモグループ、お客さま、お取引先、社員、NPO・NGO、地域社会
⑧ 気候変動への対応と資源の有効利用	地球環境問題を重要な経営課題と捉え、事業活動における環境負荷のみならず、社会全体での負荷を低減することが、企業市民としての使命であるため、重要。	NTTドコモグループ、地球環境、お取引先、社員、NPO・NGO、地域社会



### 重点課題とSDGsの関連

ドコモは、マテリアリティ策定によるプロセスで抽出した8つのCSR重点課題を、SDGsと関連付けています。さらに、ドコモが加入しているGSMAは、業界にかかわる課題解決のためにさまざまなイニシアティブを展開しており、SDGs推進への貢献を重要な事項として捉え、活動しています。ドコモも重要な取組みとして、GSMAにおいて活動・貢献を行っています。

#### 持続可能な開発目標 (SDGs)

[http://www.unic.or.jp/activities/economic\\_social\\_development/sustainable\\_development/2030agenda/](http://www.unic.or.jp/activities/economic_social_development/sustainable_development/2030agenda/)

#### GSMA #BetterFuture

<https://www.gsma.com/betterfuture/>

### 重点課題の適用範囲

ドコモおよび機能分担子会社12社での通信事業が主要なビジネスとなるため、ドコモおよび機能分担子会社12社を最重要の適用範囲としています。

#### 関連するSDGs



#### 関連するSDGs



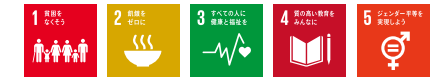
#### 関連するSDGs



#### 関連するSDGs



#### 関連するSDGs



#### 関連するSDGs



#### 関連するSDGs



#### 関連するSDGs



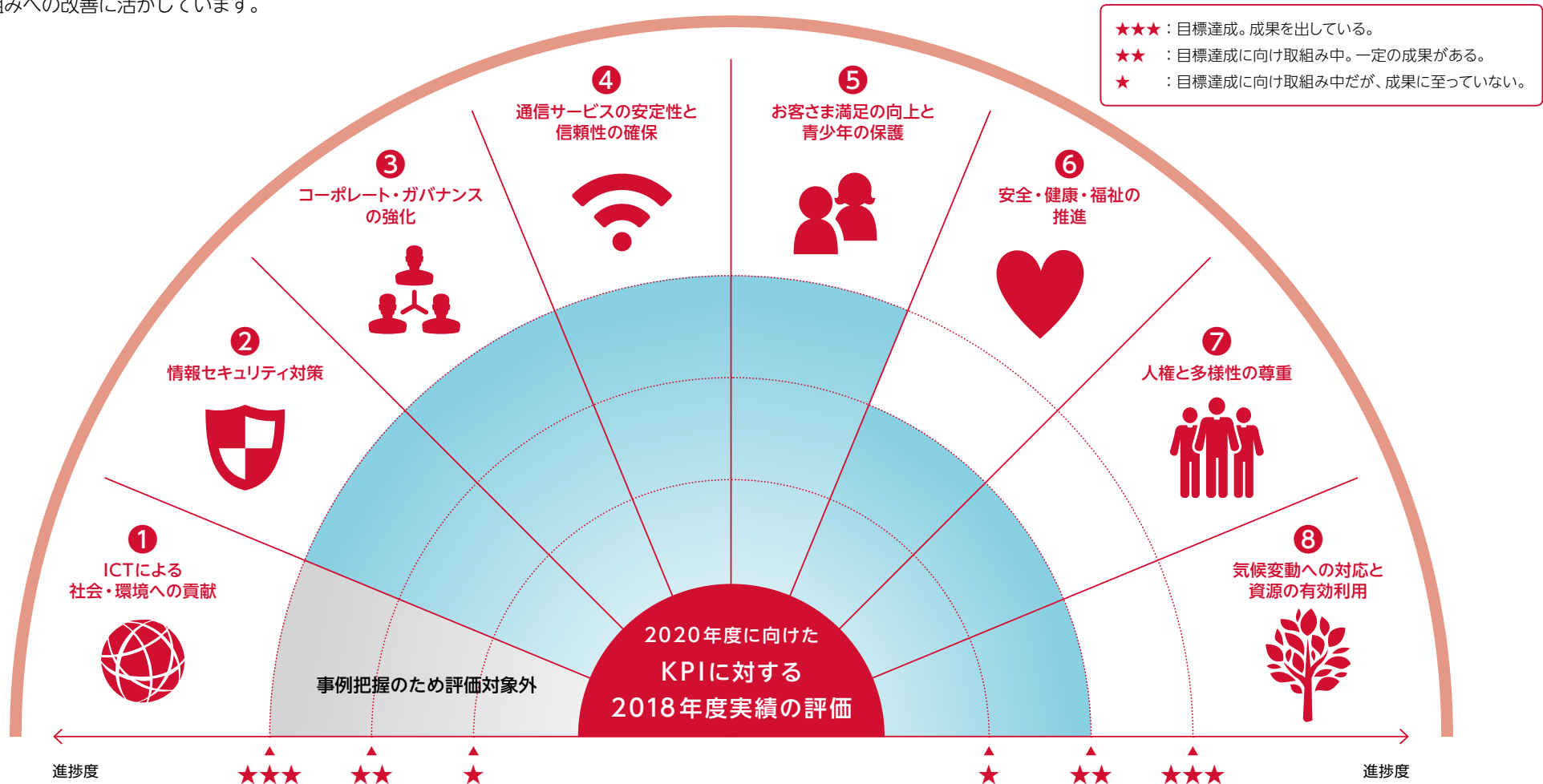
※ 2019年8月に直近の事業活動を踏まえ重点課題とSDGsの関連を見直しました。

### ドコモの重点課題と取組み




#### 2020年度に向けたKPIに関する2018年度の実績の評価

ドコモでは、CSR活動の成果を測定し今後活かすため、2017年度にCSR中期計画で公表した8つの重点課題をもとに2020年度への中期目標とKPIを設定しています。

8つの重点課題についての取組み実績を3段階で評価し、一覧で示しています。2018年度の実績に対する評価を踏まえ、取締役が参加するCSR推進委員会の場で報告・議論をし、次年度の取組みへの改善に活かしています。



2018年度のKPI実績一覧

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI		2018年度の主な実績	評価
 <p>① ICTによる社会・環境への貢献</p>	社会課題の解決に貢献するICTサービスを提供する	(1)ICTサービスによる社会課題解決事例	事例把握	CSR方針「Innovative領域」に直結する社会課題ソリューション事例を収集・報告	—
 <p>② 情報セキュリティ対策</p>	高度化・深刻化するセキュリティ脅威に対応し、お客さまの情報資産を保護する	(1)情報セキュリティ事故件数	0件	0件	★★★★
		(2)情報セキュリティ研修の実施	全社員 年1回以上	全社員に実施	
		(3)業務委託先の情報セキュリティ管理	事例把握	業務委託に関する情報管理マニュアルを規定し、管理を実施	
 <p>③ コーポレート・ガバナンスの強化</p>	社会に信頼される企業体質を確立する	(1)ステークホルダー・ダイアログの実施回数	前年以上	経営幹部による株主・投資家とのミーティング回数：42回 (2017年度：39回 <sup>※</sup> )	★★★★
		(2)独立社外取締役の複数名確保	2名以上	2名	
		(3)コンプライアンス遵守に関する研修受講率管理	実績把握	受講率92.2% 全社員に実施	
		(4)コンプライアンス違反件数管理	実績把握	コンプライアンス相談件数：114件 違反件数：56件	

※ 算定方法見直しのため2017年度数値を修正。

★★★★：目標達成。成果を出している。★★★：目標達成に向け取組み中。一定の成果がある。★★：目標達成に向け取組み中だが、成果に至っていない。

030

NTTドコモグループCSR方針 NTTグループCSR憲章 ▶CSR中期計画 CSR推進体制 CSR/SDGsの浸透 SDGsに対する取組み  
ステークホルダー・エンゲージメント 外部イニシアティブへのコミットメント 外部団体への参加

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI	2018年度の主な実績	評価
 <b>④ 通信サービスの安定性と信頼性の確保</b>	通信サービスを安定的に提供し、災害時等において迅速な復旧を行う	(1)安定サービス提供率	100%	100%
		(2)重大事故発生件数	0件	0件
		(3)LTE人口カバー率拡大	前年以上	99.8%(2017年度:99.8%)
		(4)大ゾーン基地局県庁所在地カバー率	100%	100%
 <b>⑤ お客さま満足の向上と青少年の保護</b>	お客さま満足度の向上を図るとともに、青少年をスマホ・ケータイに関わるトラブルから保護する	(1)お客さま満足度、お客さま対応品質調査の実施	実績把握 <sup>※1</sup>	・お客様の声：約510万件 ・気づきの声を契機としたサービス改善完了件数：約300件
		(2)スマホ・ケータイ安全教室受講者数	130万人	約139万人
 <b>⑥ 安全・健康・福祉の推進</b>	社員の安全・健康を促進し、活力のある事業運営を行う	(1)社員満足度の向上 <sup>※2</sup>	目標7.7点	働きがい7.2点
		(2)年間総労働時間	1,800時間台	1,827.9時間
		(3)工事に伴う人身事故件数(重篤・重傷)	0件	3件
		(4)特定保健指導完了率	60%→37% <sup>※3</sup>	28.4%
		(5)ストレスチェック受検率	95%	97.0%

※1 「お客様の声」収集・分析、商品・サービスの開発や改善、対応品質の向上に活用。  
 ※2 全社員向けに社員意識(働きがい)や職場環境(働きやすさ)などを調査。  
 ※3 厚生労働省の目標値変更に伴い2019年度からKPI(2020年度)を変更。



031

NTTドコモグループCSR方針 NTTグループCSR憲章 ▶CSR中期計画 CSR推進体制 CSR/SDGsの浸透 SDGsに対する取組み  
ステークホルダー・エンゲージメント 外部イニシアティブへのコミットメント 外部団体への参加

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI	2018年度の主な実績	評価	
 <b>7</b> 人権と多様性の尊重	あらゆる事業活動において、全てのステークホルダーの人権を尊重する	(1)女性管理職比率	7.5%	5.9%	★★★
		(2)障がい者雇用率	2.2%	2.38%*1	
		(3)人権に関する違反件数管理	実績把握	15件	
		(4)人権に関する研修受講率管理	実績把握	88.7%	
 <b>8</b> 気候変動への対応と資源の有効利用	Green Action Plan 2030を着実に実行し、環境経営の最先端をめざす	(1)CO <sub>2</sub> 排出削減貢献量	3,900万t	3,840万t	★★★
		(2)通信事業の電力効率	7倍	7.9倍	
		(3)廃棄物の最終処分率	1.4%以下	1.6%	
		(4)使用済ケータイ回収台数	1,600万台 (2017~2020年度累計)	1,056万台(2017~2018年度累計)	
<b>1~8</b> 全重点課題共通 (お客さま・地域社会に向けて)	ドコモがCSRに熱心に取組む企業であると想起される存在になる	(1)国内のCSR関連企業ランキング	ランキング上位	・東洋経済CSR企業ランキング総合1位 ・日経「スマートワーク経営」調査5つ星獲得	★★★
		(2)社会貢献費用	利益の1%	0.87%(約88.3億円)	
		(3)ボランティア参加人数	前年以上	31,493名(2017年度:34,944名)	
<b>1~8</b> 全重点課題共通 (株主・投資家に向けて)	ESG投資の拡大に対応し、国内外の投資家等から高い評価を得る	(1)主要なESG投資インデックス*2	採用	・Dow Jones Sustainability World Index(DJSI World) ・FTSE4Good Index Series ・MSCI ESG Leaders Indexes ・FTSE Blossom Japan Index ・MSCIジャパンESGセレクト・リーダーズ指数 ・MSCI日本株女性活躍指数 ・S&P/JPXカーボン・エフィシエント指数	★★★★

\*1 2019年6月1日現在。

\*2 最近のESG投資動向を踏まえ、国内外のESGインデックスを集約。

★★★★: 目標達成。成果を出している。 ★★★: 目標達成に向け取組み中。一定の成果がある。 ★: 目標達成に向け取組み中だが、成果に至っていない。

## 032

NTTドコモグループCSR方針 NTTグループCSR憲章 ▶CSR中期計画 CSR推進体制 CSR/SDGsの浸透 SDGsに対する取り組み  
ステークホルダー・エンゲージメント 外部イニシアティブへのコミットメント 外部団体への参加

### ▼ ICTによる社会・環境への貢献の主な取り組み事例

事例をクリックすると、関連する記事へリンクします。

#### 教育・学習



#### モビリティ



#### 働き方改革



#### 健康・医療



#### 生産性向上



#### 気候変動



※「モビリティ」にも該当

#### その他



## CSR推進体制

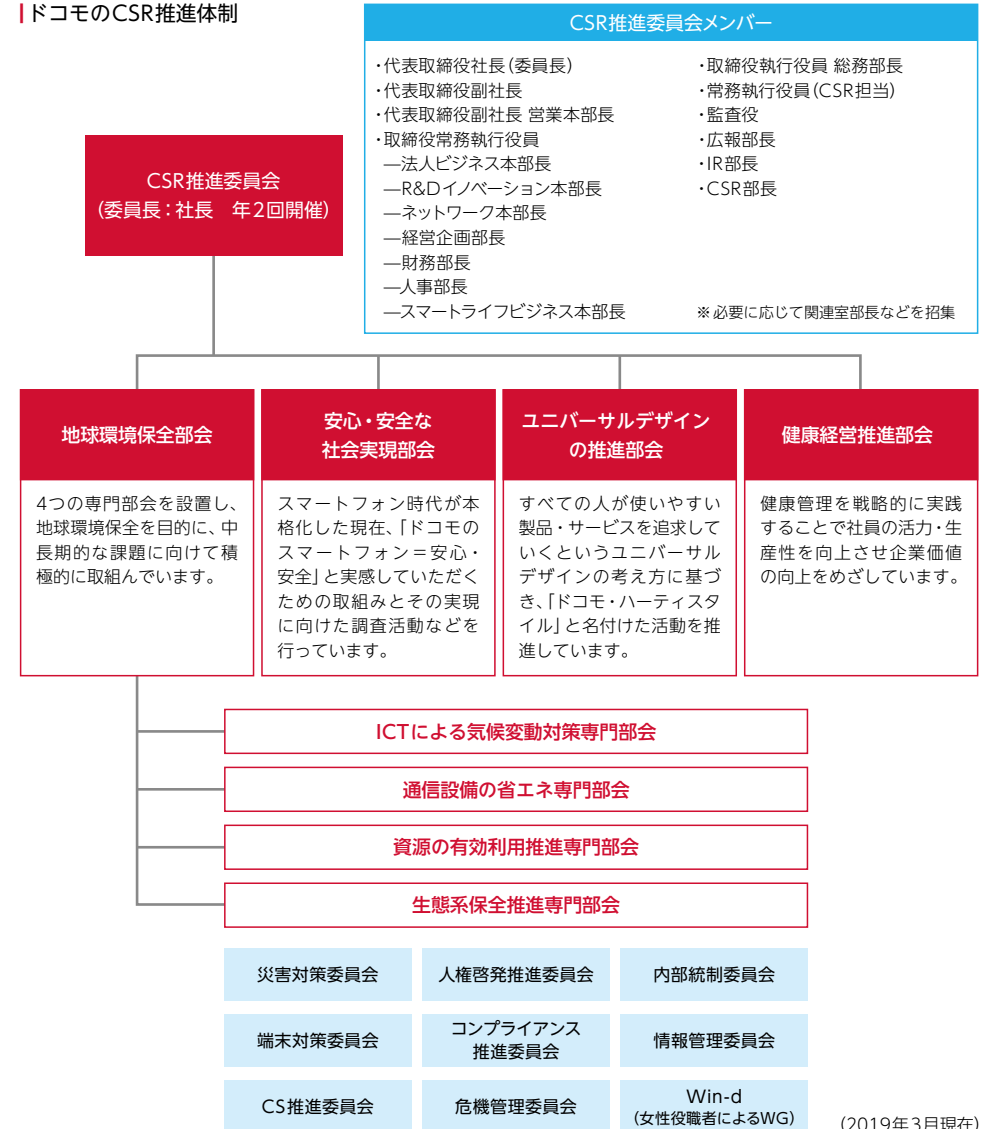
ドコモではCSRと経営の融合に向けた議論、国内外のトピックスの共有、CSR重点課題の進捗確認をする場として、「CSR推進委員会」を年2回開催しています。メンバーは、代表取締役社長を委員長として、副社長、取締役、監査役、関連部門の各部長で構成されます。CSR推進委員会は、「地球環境保全部会」「安心・安全な社会実現部会」「ユニバーサルデザインの推進部会」「健康経営推進部会」を配下に持ち、それぞれの部会で審議された重要なトピックスに対して、活動の成果や課題、それを踏まえた今後の活動について、報告・議論しています。全社およびグループ会社へ共有を図るため、グループ会社を含む幹部が参加する週次の会議体の場を活用し、社員への周知を図ることで機動的に運営しています。

また、主要課題に関しては、各種委員会(CS推進委員会、災害対策委員会、コンプライアンス推進委員会、情報管理委員会など)を設置し、それぞれが定期的に会合を開いて体系的・網羅的なCSRを推進しています。

また、2015年度からNTTのCSR委員会委員長(代表取締役副社長)を委員長とし、当社を含む主要グループ8社のCSR最高責任者(副社長、常務取締役等)を委員とした「グループCSR委員会」を開催し、NTTグループ全体におけるCSRマネジメントの進展を図りました。さらに各社のCSR推進担当で「グループCSR連絡会」を定期的で開催し、グループ共通の課題や各社の優良事例を共有するとともに、新たに策定したCSR重点取組み項目の実施状況のPDCAを相互に確認し合いながら、NTTグループとして一体感のあるCSRを推進しています。

※ 主要グループ8社：東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、NTTコミュニケーションズ(株)、(株)NTTデータ、NTTコムウェア(株)、(株)NTTファシリティーズ、NTT都市開発(株)、(株)NTTドコモ

## ドコモのCSR推進体制



(2019年3月現在)

▼部会ごとにPDCAサイクルを実践

各部会にて、年度のアクションプランをつくり、上期のCSR推進委員会にて進捗と計画を報告しています。この計画に基づき、各部会にて以下の項目でPDCAを実践しています。

部会	主な取り組み事項
地球環境保全部会	2018年度は、以下の4つの領域で専門部会を設けて取り組みました。 < ICTによる気候変動対策専門部会 > ICTによる社会のCO <sub>2</sub> 削減貢献推進 < 通信設備の省エネ専門部会 > NW構築の両面で環境負荷を低減 < 資源の有効利用推進専門部会 > 廃棄物最終処分率低減・ケータイリサイクル回収台数増に向けた取り組み < 生態系保全推進専門部会 > ドコモの森活動およびPR強化
安心・安全な社会実現部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 青少年がスマートフォンを利用する際のリスク低減 (Wi-Fi 利用時を含むフィルタリングサービスなど)</li> <li>• 社会課題となっている「歩きスマホ」対策へのサービス面からのアプローチ</li> <li>• スマートフォン・携帯電話を使用した犯罪などを防ぐサービスの検討</li> </ul>
ユニバーサルデザインの推進部会	製品開発、アプリなどのサービス開発、料金プラン・割引サービス、フロントスタッフの支援などを担当業務とするメンバーが参加し、ユニバーサルデザインに関する情報や取り組みを共有しています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 障がいのある方やシニアにあんしん・安全にご利用いただける製品やサービスの開発検討</li> <li>• ドコモショップのバリアフリー化推進(店舗設備・手話サポートなど)</li> <li>• アクセシビリティの向上(Web・ツールなど)</li> </ul> <p>URL <a href="https://www.nttdocomo.co.jp/utility/term/web_accessibility/index.html">https://www.nttdocomo.co.jp/utility/term/web_accessibility/index.html</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 障がいのある方がスマートフォンの使い方を学べるドコモ・ハーティ講座の開催</li> </ul>
健康経営推進部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社員の健康意識のさらなる向上</li> <li>• 「健康白書」作成による現状把握</li> <li>• 健康経営推進のための目標の策定、施策の実施および達成状況進捗管理</li> </ul>

下線が引かれた箇所は、クリックすると該当ページへリンクします。



## CSR/SDGsの浸透

ドコモではCSRの理念浸透のために、階層別に研修や講演会を実施しています。2018年度は下記の内容にて実施しました。

### 2018年度 階層別CSR/ESG研修

対象	研修	内容
社長をはじめとする取締役・経営幹部 (CSR推進委員会メンバー)	ESG勉強会	CSR動向に関して有識者講演およびディスカッションを実施。2018年度は、「ESG経営の在り方を考える」および「SDGsと企業経営」をそれぞれテーマにして2回実施。
シニアマネージャー層(担当部長)	ESGセミナー	本社全組織から担当部長1名以上の参加を募り、有識者による「サステナビリティ経営とは」を講演。2018年度2回実施。
法人営業部門の社員	SDGs社会課題解決ビジネス研修	法人営業を担当する社員に対してSDGsを理解し、社会課題の先にある需要を取り込む思考やスキルを習得。SDGsを起点に、社会課題ソリューションの提案営業ができるようになることで、事例創出につなげる。
全社員	CSR研修	Web研修。CSRやSDGsの貢献に取組むことの重要性、CSR活動の理解促進、社員の社会課題の解決への意識の向上をめざす。

さらにドコモでは新規サービス開発時に、そのサービスがどのSDGsに貢献できるかを宣言することになっており、事業を通じてSDGsの達成に貢献しています。

CSRに関する優良施策をNTTグループ内で共有することを目的として、年1回「NTTグループCSRカンファレンス」が開催されています。2018年度の第6回では、優良施策を①「CSV部門」②「社会貢献部門」の2つに分けて国内外のグループ各社から募集し、ドコモからは①「シンプルフリック」アプリの提供 (P.93)、②「スマホ・ケータイ安全教室」 (P.136) について発表を行いました。

また、NTTグループ全体で2019年1月から2月にかけて、社員の社会貢献に関する意識を一層高め、NTTグループらしい社会貢献活動を発掘することを目的に、「今後の社会貢献に関するアイデア」の募集も行いました。

CSRをさらに向上させるため、その重要性についての認識の共有が不可欠であることから、今後もドコモでは、経営層を含めたすべての社員を対象にCSRの浸透を図るためのさまざまな取組みを継続していきます。

## SDGsに対する取組み

ドコモでは事業活動を通じてSDGsの達成に貢献していきます。

2018年度は事業活動を推進するとともに、下記の取組みを主に実施してきました。

### 2018年度の取組み

実施事項	取組み
研修	経営層向け研修の実施
	全社員向け研修の実施
他社との協業	法人部門向けSDGs社会課題解決ビジネス研修の実施
	IoT×5G×SDGsパートナー協創プロジェクト (P.45)
サービス開発	SDGsにおける5G・ICTの活用推進に関する連携協定
	新規サービス開発時に、どのSDGsに貢献できるかを宣言 docomo Open Houseにて、全サービスがどのSDGsに貢献できるかを発信 (P.47)
情報発信	社内報や対外向けレポートでの取組み発信

### ドコモのSDGsの取組み Activity Highlight

[https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/activity\\_highlight/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/activity_highlight/index.html)

## ステークホルダー・エンゲージメント

ドコモは、ステークホルダーのみなさまに対して、マイナスの影響を最小化し、プラスの影響を最大化できるよう、適切な事業活動と意思決定を行っています。それぞれのステークホルダーとの関係性や課題などを踏まえ適切にエンゲージメントを実施することが、事業の持続可能性を高めるためにも不可欠です。NTTグループの一員であるドコモは、NTTグループで2015年度に制定されたステークホルダー・エンゲージメントの方針に沿って実施しています。

ステークホルダー	定義・基準	参画	主要テーマ	実施事項
お客さま (キッズ・シニア含む)	ご契約いただいている個人のお客さま	ドコモショップ窓口、インフォメーションセンター、ドコモのホームページ、アンケート、お客さま相談室、マーケティング調査	お客さま満足、あんしん・安全な通信環境の提供	情報セキュリティ、製品、アプリ・サービス提供
法人顧客	ご契約いただいている法人のお客さま	ソリューション提供、衛星電話・船舶電話など特定回線	お客さま満足、あんしん・安全な通信環境の提供	情報セキュリティ、M2Mサービス
行政機関	通信行政など、ドコモの事業に関連する許認可などにかかわる行政機関や地方自治体	協議、意見交換	関連法令の順守	各種規制や規制緩和への提言
株主・投資家	ドコモの株式を直接・間接的に保有する株主・投資機関 またその判断に影響をおよぼす投資機関	株主総会、決算説明会、IRサイト、アニュアルレポート、ドコモ通信、メール配信、IR部による対応など	持続的な成長と中長期的な企業価値の向上、株主還元	適時・適切な情報開示、株主との対話
金融機関	事業に関連する金融機関	決済業務における連携	公正な取引	料金収納、お取引先との決済業務
お取引先 (通信関連メーカー)	通信施設・設備、端末など通信事業にかかわるメーカーおよび施工にかかわるお取引先	意見交換会、業務改善会議、CSR調達説明会	公正・透明な取引	CSR調達
お取引先 (コンテンツプロバイダ)	ドコモが提供するサービスに関するシステム、アプリケーションなどにかかわるお取引先	意見交換会、業務改善会議	公正・透明な取引	コンテンツの制作・改善
パートナー企業	「+d」などで協業する企業や行政など	協議、意見交換	公正・透明な取引	情報交換
お取引先(販売代理店)	ドコモショップなど販売・契約窓口となるお取引先	スタッフ研修、社長キャラバン、支店スタッフによるルートセールス活動、代理店との意見交換会	公正・透明な取引	情報交換
通信業界	関連法規制などの協議、公正な競争などにかかわる業界団体、同業他社	審議会、業界団体会合	公正な競争	情報交換
社員	ドコモグループにかかわる労働者全般	経営幹部との意見交換会、イントラネット、各種カウンセリング、相談窓口、労使協議	雇用の確保・継続、適正・透明な評価、労働環境の整備、労使協議	あんしん・安全な労働環境の提供
NPO・NGO	ドコモの社会・環境面施策にかかわるNPO/NGO、市民団体など	意見交換会、助成、冊子発行	持続可能な社会実現のための協業	情報交換
地球環境	人類の存在基盤となる地球環境全般	2016～「Green Action Plan 2030」	環境負荷の低減	エネルギーの有効活用
地域社会	ドコモの提供するサービスによる影響が関連する地域社会全般	意見交換会、助成、冊子発行、スマホ・ケータイ安全教室、子どもの環境教育施策の協働	地域の安全、適正な発展への協働	地域コミュニティとの対話

### NTTグループのステークホルダー・エンゲージメント

URL <http://www.ntt.co.jp/csr/groupcsr/stakeholder.html>

### 自治体との協定

ドコモでは自治体と連携し、ドコモのICTサービスやAI技術などを活用した地方創生の取り組みを行う協定を締結しています。2019年6月末現在、16の自治体と連携協定を締結しています(2018年度実績：11、2019年6月末現在 実績：2)。

2018年度では、「大阪府と株式会社NTTドコモとの連携に関する協定」を締結し、両者が連携・協働した活動をより一層深化させ、地域活性化および府民サービス向上を図っていきます。

2019年度では、京都府と「スマートシティづくりのための連携・協力に関する協定」を締結し、両者の密な連携・協力のもと、ICTを活用して京都の課題を解決し、京都府がめざすスマートシティづくりを推進することをめざします。

今後も、全国の自治体と連携し、地域や住民が抱える課題の解決や生活の向上に貢献した事業活動を進めていきます。

### 外部イニシアティブへのコミットメント

ドコモでは、「事業のなかでいかに環境、社会、経済のインパクトに配慮するか」を考えるにあたり、次の外部イニシアティブを参考にしています。

具体的には「NTTドコモグループCSR方針」、「NTTドコモグループ倫理方針」、「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」などの策定にあたって、潜在的な社会・環境リスクに対して企業が取らねばならない措置が含まれる国際的ガイドラインを参考としています。

#### CSRに関して参考としている外部イニシアティブ一覧

- ・ ISO26000
- ・ OECD 多国籍企業行動指針
- ・ ISO14001
- ・ RBA (Responsible Business Alliance：責任ある企業同盟)
- ・ SDGs
- ・ TCFD
- ・ ILO条約

### 外部団体への参加

ドコモでは外部団体・組織への参加を積極的に行い、情報共有を行うことで、社内の枠組みを超え、社会課題の解決につながる取り組みの共有を図っています。

#### 外部団体への参加状況(主な団体のみ掲載)

- ・ (一社) 日本経済団体連合会
  - ・ (一社) 電波産業会 (ARIB)
  - ・ (公社) 移動通信基盤整備協会 (JMCIA)
  - ・ (一社) 電気通信事業者協会
  - ・ GSM Association (略称：GSMA)
  - ・ Next generation mobile networks
  - ・ 気候変動イニシアティブ (JCI)
  - ・ TCFD Supporters
- (2019年8月31日現在)

038

# 4章

## イノベーション

研究開発とイノベーションの推進	39
オープンイノベーションの推進	43
プロセスイノベーションの推進(トップガン)	47
社会課題解決の事例	48
イノベーションにおける表彰	55





ドコモR&D(研究開発)は、日本のみならず世界のモバイルシーンをけん引し、新技術、新サービスを創造してきました。ドコモR&Dでは、“コミュニケーションのあらゆるストレス”と“スマートライフに立ちはだかる壁”を打ち破り、202X年にドコモがめざす“お客さまへの新しい価値提供”や“新たな業界の構造変革”の実現に向け、日々研究開発に取り組んでいます。

## 研究開発とイノベーションの推進

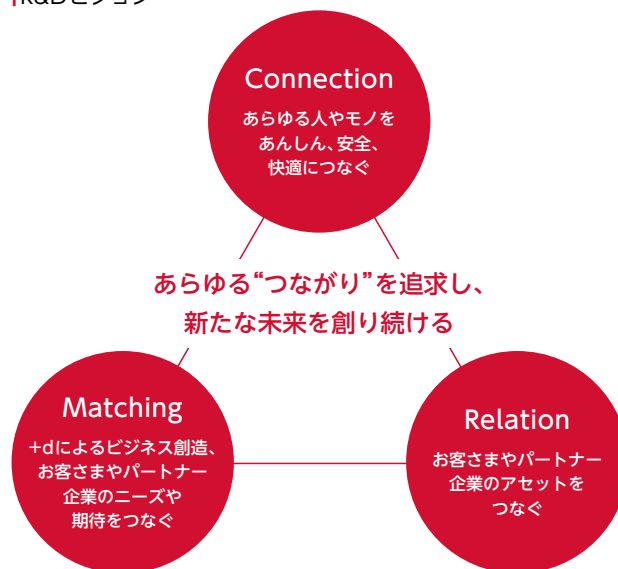
### 基本方針・考え方

情報通信産業の進展は急激に拡大しており、新たな技術や発想により大きな社会的影響を与える可能性を伴っています。デバイスやネットワークなど事業の根幹にかかわるモバイル領域に加え、お客さまの利便性や産業における効率化などに対するさまざまなサービス提供に関して、スピード感をもった対応を図るイノベーション力の醸成が必要であると考えています。

ドコモは当初から社会に対するイノベーションを提供してきましたが、beyond宣言における役割を確認するため、「あらゆる“つながり”を追求し、新たな未来を創り続ける」というR&Dビジョンを策定しました。それにもとづき、第5世代移動通信方式(5G)の提供やAI、IoTおよびドローンなどのビジネスの展開に向けた通信ネットワーク・デバイス・サービスにおける研究開発に取り組んでいます。また、外部の企業とともに、新たな価値の創出をめざしたオープンイノベーションにも積

極的に取り組んでいます。あらゆる“つながり”を追求したサービス提供を通じて、さらなる成長と社会課題の解決をめざしていきます。

### R&Dビジョン

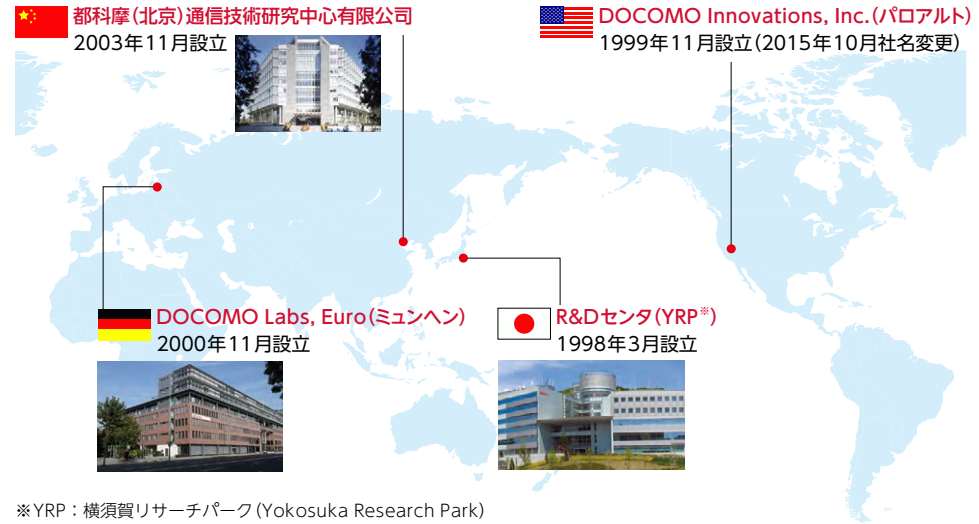
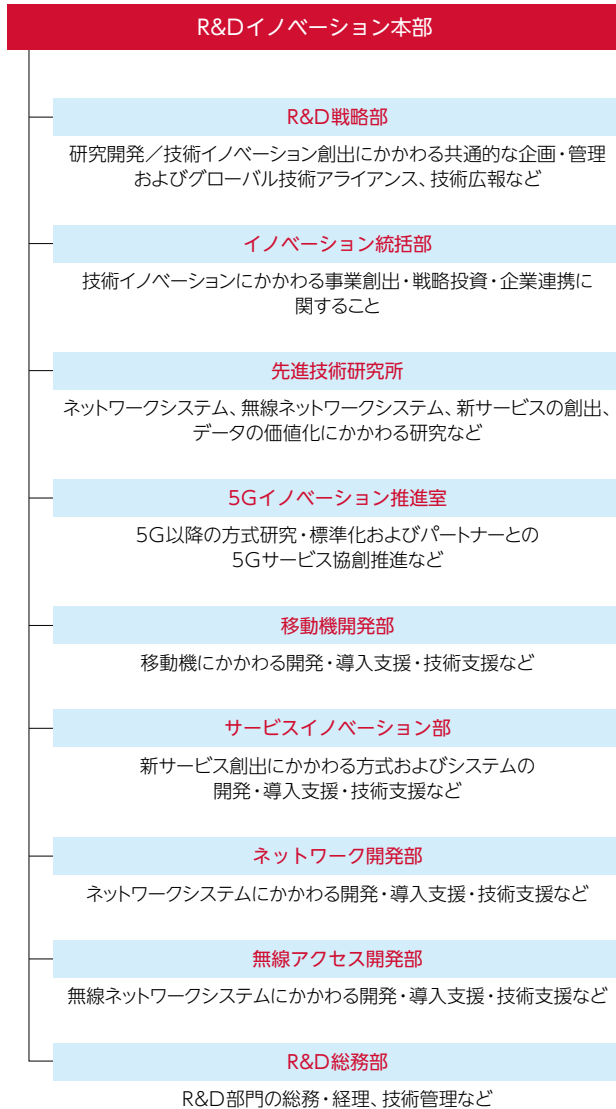


### 研究開発体制

ドコモでは、横須賀リサーチパークを主な拠点とし、研究開発部門が中心となって移動通信システムならびに多様な新製品・サービスの研究開発を行っており、R&D戦略部が全体の統括を担っています。継続的な研究開発活動の一環として、デバイス・ネットワーク・サービスのさらなる向上をめざして、各研究および開発部門は他の部門と共同で取り組んでいます。また、デバイ

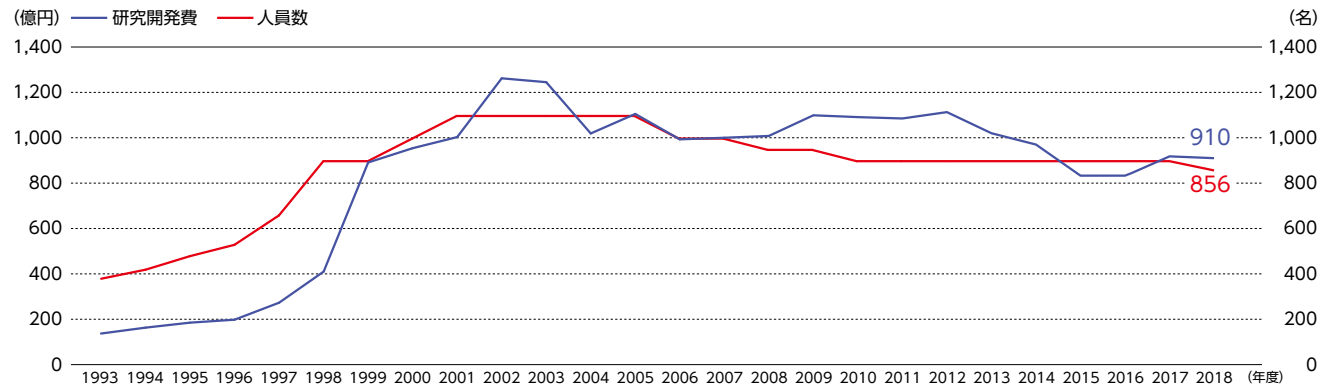
ス・ネットワークの研究開発は主要メーカーとも共同で行っており、サービスについてはビジネス部門で発案・企画したサービスに対する開発ならびに外部との多様な関係を活かしたオープンイノベーション戦略を推進しています。これらの研究開発により得られた新技術などの成果については、報道発表などを通じて積極的かつ戦略的に外部に向けてアピールを行っています。

さらに、海外の技術革新に対応するため、研究拠点として米国、ドイツ、中国に拠点をそれぞれ設置しています。これらの海外研究拠点では、ドコモ本社の研究開発部門と連携しながら、特に「第5世代移動通信方式(5G)」や「ネットワーク仮想化技術」の国際標準化活動に貢献しています。また、モバイル通信サービスに応用可能な先進的・革新的な技術を有するベンチャー企業への投資を目的として、DOCOMO Innovations, Inc.、NTTドコモ・ベンチャーズ シリコンバレー支店とともに北米におけるベンチャー企業との連携および出資を実施しています。

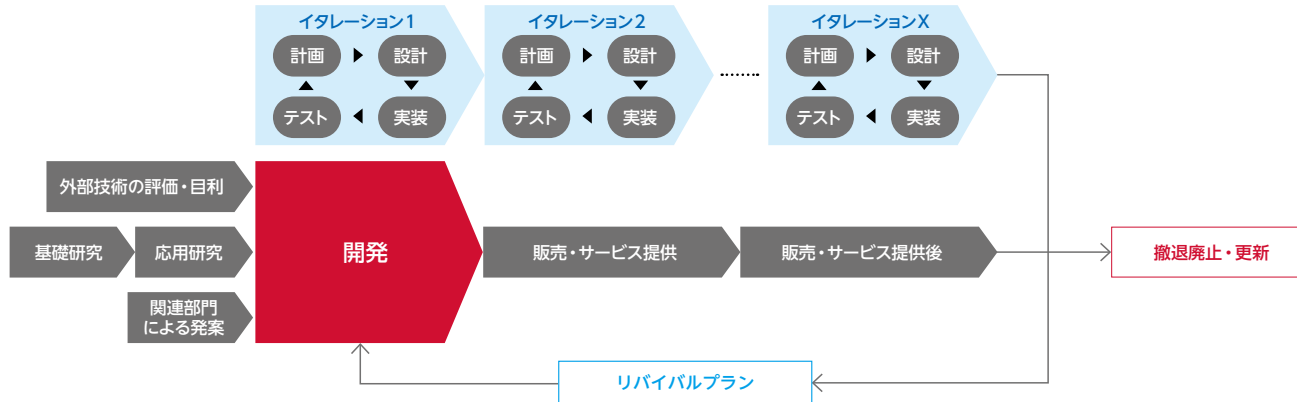


### 研究開発費と研究開発人員数の推移

1990年代後半より、研究開発人員数は900~1,100名体制、研究開発費も2000年より毎年約800~1,000億円を投じて、世界の移動通信事業をリードし、持続的成長を支えるイノベーションを続けています。



イノベーションチェーン



■基礎研究

ドコモでは、社会情勢・技術開発トレンド・外部との交流・顧客マーケティング成果などを活かした研究開発体制を整えており、大学などの外部研究機関などとも連携し、先進技術研究所が中心となって基礎研究を進めています。また、ドコモはNTTグループの主要事業会社の一つとして、NTTの基盤技術に関する研究開発体制を支えています。この取組みにおける技術成果をドコモの事業活動に反映できるよう、NTTとドコモの各研究開発部門は密接に連携して研究を進めています。技術成果の活用例としては、NTTの研究所において基礎研究を進めていた音声認識や意図解釈の技術について、ドコモでの応用研究・開発段階を経て、近年のさまざまなサービスを創出しています。

■応用研究・開発

インフラ分野については、海外の主要オペレーターと技術交流を行い、外部動向に応じて戦略を立てながら、国際標準化への貢献や主要メーカーとの概念実証実験 (Proof of Concept : PoC) などにより業界のエコシステムを先導し、業界の発展に寄与しつつ自社の事業展開における優位性確保を実現しています。また、ネットワーク開発部、無線アクセス開発部を中心に主要メーカーとともに世界へ通じる機能を実装した装置・システムを提供することをめざして開発を進めています。

サービス分野については、ビジネス部門にて発案したサービスに対して、サービスデザイン部はシステム基盤開発などを、移動機開発部は携帯電話などに搭載するアプリケーションの開発などを進めています。また、イノベーション統括部では技術イノベーションにかかわる事

業創出や戦略的な投資、外部企業との連携強化を、サービスイノベーション部は新たなサービス創出にかかわる要素技術やシステム開発などを行い、マーケットの要望に即時対応するためにアジャイル開発体制を整えて新たなサービスの創出を進めています。ここではドコモの技術のみならず、NTT発の要素技術や、最新の外部技術を取入れることでマーケットへの提供スピードや価値を高めています。加えて、ドコモの技術により開発したサービスにより、新たなマーケットの開拓を図ることを推進しています。

■販売・サービス提供

社会情勢、技術開発トレンド、現場での状況・改善案、外部との交流、顧客マーケティング成果などを参考に関連部門より積極的なサービス提案が行われます。

販売・サービス提供前には、導入判定会議などにおいて提供判断を行っています。全社横断的な会議体で総合的かつ迅速な意思決定を実現しています。

■販売・サービス提供後

各事業推進部門で定期的にモニタリングを実施し、開始時に定めた目標の達成が困難なサービスについて、リバイバルプランの策定などを行っています。

### イノベーション創出の推進

よりスピード感を持って社会課題に貢献するサービスを開発するために、スモールスタートによるイノベーション創出を行っています。近年では社会やお客さまの課題の多様化・複雑化が進み、また事業における競争が激化するなかで、現場を知り潜在課題やニーズ発掘することや、素早くソリューション化・収益化することの重要性が高まっています。スモールスタート方式を採用することで、通常の開発よりも早く商用テストに行き着くことができ、より迅速に社会課題に対応した事業展開が可能になります。

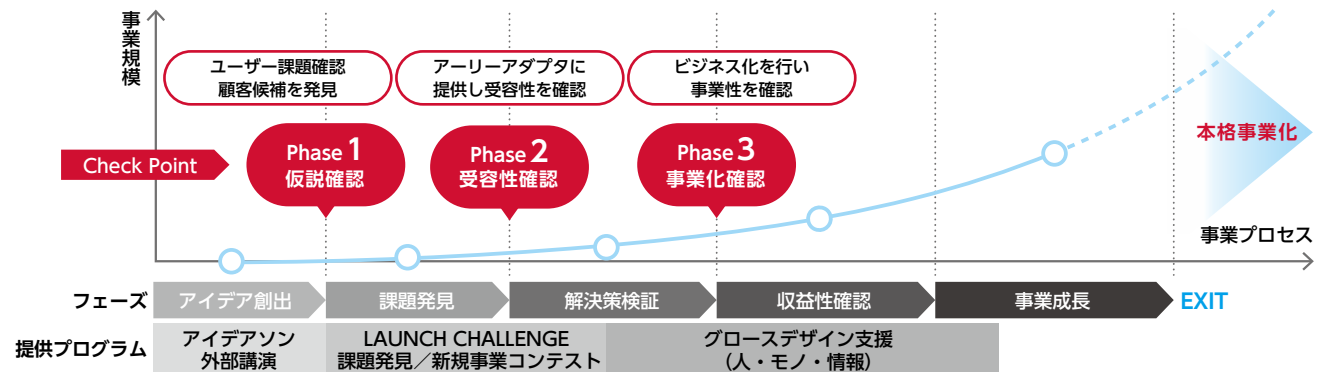
### docomo LAUNCH CHALLENGE

docomo LAUNCH CHALLENGEはドコモグループの社員が持っている新規事業アイデアを、起業家やデザイナーなどそれぞれの得意分野を背景を持った、多様なメンター陣とともに具体化していく取り組みです。どんな「不」(課題)を解決する事業なのか、本当にそのニーズはあるのか、どんなソリューションがいいのかを一つひとつ具体的に、市場の声を確かめながら検討するフェーズを実践していきます。最終ゴールは、このような取り組みを通して社員一人ひとりが自信を持って事業創出にチャレンジし、ドコモにとって新たな収益をもたらす事業や、社会的インパクトをもたらす事業を創り出していくことです。2018年度は186件の応募があり、このうちの一部について事業化にむけて検証を継続しています。

### 社内ベンチャー制度

ドコモグループにおける新規事業創出を促進するための一つの手段として、ビジネスアイデアや技術を有し、経営者としての起業を望む社員を支援する「社内ベンチャー制度」を設けています。本制度では、社員から募集した事業アイデアのうち、審査を通過したアイデアに対し出資し、提案した社員本人を中心とした事業会社を設立します。審査の過程では、外部のメンターのサポートを受け、起業に向けた事業アイデアのブラッシュアップ(市場分析や課題検証など)を行うほか、起業後もドコモグループ関連部による支援を受け、会社・事業の成長に取組みます。本制度を通じ、ドコモグループ事業へのシナジーやインパクトをもたらす事業が生まれることをめざしています。

### docomo LAUNCH CHALLENGEのプロセス



## オープンイノベーションの推進

ドコモはこれまでのモバイル通信企業から「付加価値協創企業」への転換を図っています。ドコモにはモバイルネットワークや顧客基盤、安全な決済システムや送客の仕組みなどのさまざまな事業資産があります。これらの資産を、専門性や知恵をお持ちのパートナーのみなさまに利用していただくことで新たなビジネスを創出し、新たな社会価値を「協創」できると考えています。

特に、「5G」「AI」「IoT」の分野にてドコモや、パートナーの技術と、さまざまな仕組みを通じて、協創イノベーションを推進し、「+d」によるお客さまへの新たな価値創出を図るとともに、社会課題の解決を図っていきます。新規事業プロセスにおいては、社会課題を含む顧客課題の発見、顧客実証を経て事業化・グロースを行ってまいります。協創イノベーションのなかでも39works (P.45) のように、パートナー顧客と検証・事業化を行い、事業をゼロから育てていくものから、トップガン (P.47) として、法人顧客と検証・商材化を進めていくものもあり、さまざまな協創の仕組みを持っています。

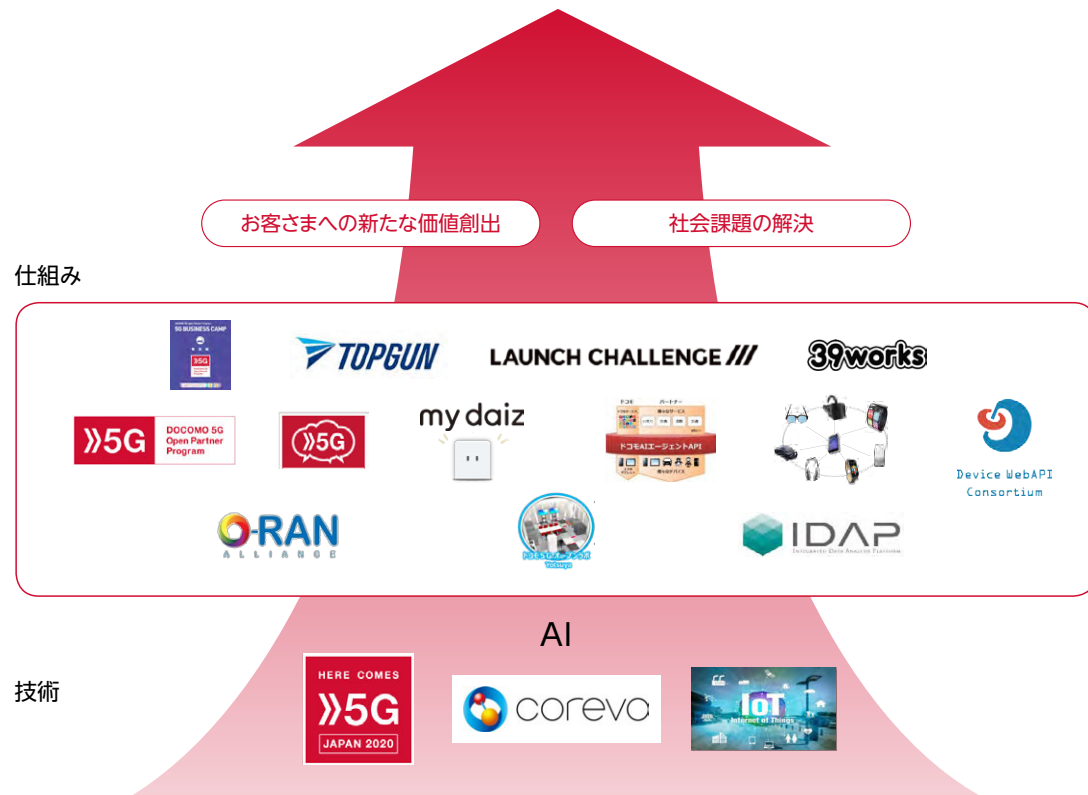
取組みの一環として、2018年2月より開始した「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」は、5G開始当初から5G時代のサービスをご利用いただけるよう、幅広いパートナーと新たな利用シーンの創造を推進しています。プログラムには、2019年8月現在で2,900以上のパートナーのみなさまが参加しています。また、2018年4月より参画している企業・団体向けに、常設

の5G技術検証環境である「ドコモ5Gオープンラボ」を国内外に4か所開設しました。クラウド基盤をつなげた技術検証環境である「ドコモオープンイノベーション

クラウド」も併せて構築し、幅広いパートナーとともに5Gの新たな利用シーン創出に向けた取組みを推進しています。

### 協創イノベーションを推進する仕組み

## 「技術」×「仕組み」によって協創イノベーションを推進





### 外部パートナーとの協働

自治体や企業、研究機関などさまざまな分野のパートナーのみなさまとのコラボレーションにより、お客さまの生活をより便利にするとともに、地方創生や社会課題の解決に取り組んでいきます。具体的には、「5G」「AI」「IoT」などの分野において、「+d」の取り組みをはじめています。

### 2018年度および2019年度の主な研究開発におけるさまざまなパートナーとの取り組み

活用している技術	取り組み	提携先	取り組み内容
5G	5Gを用いたセルラーV2X共同トライアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンチネンタル・オートモーティブ・ジャパン株式会社</li> <li>エリクソン</li> <li>日産自動車株式会社</li> <li>沖電気工業株式会社</li> <li>Qualcomm Technologies, Inc.</li> </ul>	<p>3GPPにおいてRelease 14として規定された直接通信技術、および商用LTEネットワークを用い、車両とあらゆるものをつなぐ高信頼・低遅延の通信技術であるセルラーV2Xの評価を実施</p> <p>▶詳しくはこちら</p>
AI	AI渋滞予知	<ul style="list-style-type: none"> <li>東日本高速道路株式会社</li> </ul>	<p>携帯電話ネットワークの仕組みを利用した人口統計と東日本高速道路株式会社が保有する過去の渋滞実績などを活用した「AI渋滞予知」による渋滞予測の実証実験を開始</p> <p>▶詳しくはこちら</p>
	横浜MaaS『AI運行バス』実証	<ul style="list-style-type: none"> <li>国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構 (NEDO)</li> <li>横浜市</li> <li>株式会社未来シェア</li> <li>国立研究開発法人 産業技術総合研究所</li> <li>東日本旅客鉄道株式会社</li> </ul>	<p>横浜都心臨海部において、オンデマンド公共交通システム「AI運行バス」による回遊性向上と約500の地場商業施設との連携、Suica連携による認証を組み合わせた地域経済活性化をめざす大規模MaaS実証を実施</p> <p>▶詳しくはこちら</p>
IoT	未来の家プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> <li>横浜市</li> <li>and factory株式会社</li> </ul>	<p>居住者の生活状態を可視化することで気づきを与えることや、快適な室内環境づくりを検討・推進する「未来の家プロジェクト」を開始</p> <p>▶詳しくはこちら</p>
	docomoスマートパーキングシステム	<ul style="list-style-type: none"> <li>株式会社プレステージ・インターナショナル</li> <li>株式会社プレミアムモバイルソリューション</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>都市部の慢性的な駐車場不足の解消を目的とし、狭小地や目抜き通りに面していない土地を駐車場に活用するため、IoT、ICT、技術を駆使した駐車場事業者向けのソリューションを提供</li> <li>実証実験を経て、2017年度下半期より商用サービスを提供中。現在東京、大阪の2エリアにて展開</li> </ul> <p>▶詳しくはこちら</p>

### 「新規事業創出プログラム」39works

新規事業を創出するプログラムである「39works」では、外部との多様な関係を生かしたオープンイノベーション戦略に基づき、社外パートナーとプロジェクト体制を組み、一体となって「企画から開発・運用・保守まで」を一貫して実施するBizDevOpsを実行しています。これは、小さく、早くビジネスをスタートし、高速PDCAでマーケットに問いながらサービスの品質改善を繰り返してビジネスを育ていくプログラムです。

マーケットや社会にフィットするかどうかを確認しながら、人々によりよいもの、役立つものをすべて含む形で創出するプログラムとなっています。2017年度は5件の新規事業を立ち上げ、2018年度は3件の新規サービスを提供開始しました。

### ベンチャー企業との協創

ドコモは、社会環境や業界のトレンドを見据え、子会社のNTTドコモ・ベンチャーズを通じたベンチャー投資およびドコモ・イノベーションビレッジ活動によって、ベンチャー企業の成長支援およびベンチャー企業との協創促進を実施しています。

投資活動においては、ドコモの中期戦略2020「beyond宣言」で掲げる事業領域を重点対象とし、当社ビジネスとのシナジーを想定した戦略的投資を行っています。

ドコモ・イノベーションビレッジ活動においては、3つのプログラム(Villageアライアンス、Villageコミュニティ、Villageソーシャルアントレプレナー)を核と

した支援を行っています。具体的には、それぞれ、当社とベンチャー企業のビジネスマッチング、当社社員と起業家の交流促進、社会課題に挑む起業家の支援を行っています。

具体的な展開の一つとして、dマーケットの拡張があります。

エンターテインメントビジネスは、コンテンツやデバイスなど、さまざまなレイヤーを統合して最適なシステムを構築していくことが必要であり、パートナーとの協創が必須となります。ベンチャー企業がもつアセットを、ドコモのもつインフラを使って効果的に普及させるようなパートナーシップを創りだしたいと考えています。

実績として、ゲームの世界をダウンロードしないで楽しめる「ゲーム・ストリーミング・サービス」を提供する北欧ベンチャー企業と連携し、dゲームにおいて、新たに世界中のゲームを楽しんだり、他のプレイヤーとゲームスコアを競ったり、マルチプレイ機能を使って対戦することなどもできる、5G時代にふさわしいサービス拡充を行いました。

### IoT×5G×SDGsパートナー協創プロジェクト

ドコモでは、2015年に国連で採択された持続可能な開発目標(SDGs)へ貢献するために、IoTおよび5Gなどの“つなげる技術”を軸として、複数パートナーが持つそれぞれの分野を統合し、SDGsで掲げられる社会課題の解決を図るとともに、持続的に活動し得る新たな事業の創出をめざしています。

そのなかで、2018年12月に「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」に参画しているパートナー企業・団体のうち、特にIoT分野におけるソリューション協創とSDGs達成に向けてご協力いただけるパートナーを対象に、新たな事業創出に向けた検討を行う「IoT×5G×SDGsパートナー協創プロジェクト」を開始しました。

具体的な取組みとして、パートナーとワーキンググループを立ち上げ、SDGs各目標の達成に向けて、グループごとに新たな事業創出や、各グループ合同で情報共有のためのワークショップイベントなどを行います。ワーキンググループの運営にあたっては、中心的に活動いただく企業をドコモとの共同幹事企業として、複数企業に参画いただくことで実効性ある協創スキームを構築しています。ドコモは参加するパートナー企業に対して「検証環境や通信機器の先行提供」のほか、「法人チャネルを活用した販路の拡大」「コーポレートサイトへの掲載」「各種展示会での共同出展」などを行い、取組みをサポートします。

活動にあたって重要な社会課題のなかから、「少子高齢化に従う医療費増加・介護負担の増加」「製造業における労働力不足や技能継承の難しさ」「核家族化、共働き家族増加による安心安全の確保」をテーマに、3つのワーキンググループを立ち上げ、取組んでいます。ドコモとともにそれぞれのワーキンググループを統括する共同幹事企業は、富士通株式会社、ユニアデックス株式会社、エリーパワー株式会社の3社です(2019年6月現在)。

今後、さまざまな企業・団体に、本プロジェクトに参加いただき、幅広い業界のパートナーとの連携を強化し、5G時代の新たなIoTソリューション創出、SDGs達成に向けた取組みを加速させていきます。

### 3つのワーキンググループと幹事企業

SDGs 目標			
共同幹事企業	富士通株式会社	ユニアデックス株式会社	エリーパワー株式会社
ワーキンググループ概要	高齢者を取り巻く社会問題の解決に向け、高齢者を含むすべての人が社会とつながり、安心して暮らせる社会の実現をめざすソリューションの創出	産業界における「労働力の減少」「技能継承の難しさ」などの課題解決に向けた、課題点検・診断サービスなどのソリューションの創出	家族のかたちの変化による安心安全の確保に向け、安全性の高い蓄電池を起点とした、住みやすい街づくりをめざすソリューションの創出

### 「ドコモAIエージェントAPI」をオープン化

「beyond宣言」で掲げている、お客さまのライフスタイルを革新する新AIエージェントの実現に向け、基盤の中核となる「AIエージェントAPI」を開発しています。このAPIは、新AIエージェントを構築するための基本システムであり、NTTグループのAI [corevo®] のひとつである先読みエンジンと多目的対話エンジン、およびIoTアクセス制御エンジンの3つのエンジンで構成されます。

ドコモは本APIをオープン化し、音声インターフェースをベースとした新たなサービスに向けた共同開発を行う「ドコモAIエージェント・オープンパートナーイニシアティブ」を推進しています。

ドコモが培ってきたサービスや、デバイスプロバイダ向けのAPIをオープン化することで、エンドユーザーに音声やテキストを介した新しいサービス利用体験の創造、パートナーとWin-Winのビジネス関係の構築、AIエージェントサービスの開発期間の最短化をめざしています。

さまざまな分野のパートナー(2019年7月現在：7社)と連携することで、ドコモだけではできなかったそれぞれの分野の専門的な観点からの応用製品を生み出すことができています。たとえば、在宅看護師の支援ロボットを生み出した事例では、目的も含めてドメイン特化となっており、ドコモだけではなし得ていない製品です。また自治体と連携し、AI対話技術を活用したごみの分別案内チャットボットを導入しました。これにより、ごみ分別の問い合わせに対する回答の効率性が増し、横浜市で行った実証実験では、質問のうち3割が受付外の時間帯のアクセスであることがわかりました。

新AIエージェントの実現により、自然なコミュニケーションを通じて、パートナーの多様なサービスをより身近にし、お客さま一人ひとりのお得、満足、あんしんを提供していきます。

### みらい翻訳

機械翻訳技術の発展、インバウンドや日本企業の海外展開のさらなる増加が見込まれていることを捉えて、2014年10月に「株式会社みらい翻訳」を設立しました。現在は、ドコモと、NTTコミュニケーションズ株式会社、パナソニック株式会社、株式会社翻訳センターのそれぞれの強みである大量の対訳コーパスと、専門技術者の継続的チューニング、端末開発能力と販売ネットワークを活かし、機械翻訳ソリューションを提供しています。

2017年12月より、インターネットを通してWebブラウザでご利用いただくクラウド型機械翻訳サービスとして「Mirai Translator™」を提供開始しました。このサービスは、みらい翻訳が開発した日本語⇄英語の翻訳レベルが、TOEIC960点以上(2019年4月現在)の英作文能力を持つニューラル機械翻訳(NMT)エンジンを搭載しています。そのほかのサービスとして、NTTグループや関連企業へ本機械翻訳エンジンの販売も行っています。「Mirai Translator™」の販売、機械翻訳エンジンの販売、音声翻訳ソリューションの販売、機械翻訳プラットフォームサービスの提供ならびにこれらに関するコンサルティング業務の提供により、2019年度には営業収益10億円をめざしています。

クラウド型の機械翻訳サービス「Mirai Translator™」は、テキスト翻訳に加えてPower Point、Word、ExcelなどMicrosoft Office形式ファイルやPDFファイルをドラッグ&ドロップするだけで元のレイアウトを維持したまま、短時間で翻訳することが可能となります。日常

会話だけではなく、契約書や社内文書などの専門用語が多い文書の翻訳など、ビジネス分野でのさまざまな利用シーンで、ストレスのない異言語間コミュニケーションの実現に向けて、お客さまの事業領域にカスタマイズ可能で、安全かつスケラブルな機械翻訳プラットフォームサービスの提供を推進しており、日本のグローバルイノベーションに貢献しています。

### DOCOMO Open Houseの開催

ドコモおよびNTTグループの最新の研究開発成果を紹介し、「+d」の取組み推進を図るイベントとして、DOCOMO Open Houseを毎年開催しています。主な目的は、ドコモR&Dの中長期的な取組みを通じて、お客さまの付加価値向上、および社会価値の創造を果たしていくことをステークホルダーへ幅広くアピールし、法人顧客との協創につなげることです。

2018年度は、「DOCOMO Open House 2018」にて5G、AI、IoTなどの最新技術や、それらを活用したビジネスソリューションなど241件の展示と、ドコモが協創を進めているパートナーによる講演など多彩なプログラムを提供しました。そのなかで、全出展サービスがどのSDGsの目標に貢献しているかについて発信しました。2018年度の来場者数は14,176人で前年度の8,406人より約70%増加しました。ドコモのR&Dによる社会価値創造の取組みについて社外へ幅広く周知することができ、さまざまなパートナーとのコラボレーションを強化する重要な機会となっています。

### プロセスイノベーションの推進(トップガン)

ドコモのR&D部門・法人部門で少数精鋭チームを構成し、お客さまと三位一体で、課題やニーズの発掘・ソリューション創出・案件事例づくり・マネタイズを一気通貫で素早く行うことで課題解決を図る「トップガン」の取組みを2017年10月より開始しています。さらに、この取組みにより創出するソリューションの保守・運用体制を整備し、法人商材としてパッケージ化して全国に水平展開しています。

「トップガン」でのR&Dと法人の連携はドコモ本社内に留まらず、地元の企業・自治体の課題を解決するために全国の支社・支店の法人営業担当者が自発的にこの取組みに参加することができ、その数は徐々に拡大しています。本社と支社・支店が密に連携できるように「トップガン」にかかわる情報を全国で共有できる体制を整備し、支社・支店の担当者が本社メンバーと議論するスペースを本社内に用意しています。こうした取組みにより、R&D部門と全国支社・支店の法人営業部門との人的交流を生み出し、連携が深まっています。

技術を開発したR&Dのメンバーが、現場に行くことで、その技術が課題解決に役立つかどうかをその場で判断し、より最適な提案を即座に行えるようになり、スピード感あるソリューション創出を実現します。2017年度は8プロジェクトをスタートさせ、2018年度はさらに10の新規プロジェクトを立ち上げました。

技術を開発したR&D部門が法人部門とともに現場へ

出かけ、ニーズとシーズをつなげることで、①課題検証と解決を同時進行で、スピーディーに進めることができる、②技術の可能性を顧客の価値に変えることができる、③先端技術を駆使してお客さまの課題解決につながるソリューションを導くことができるといった効果が出てきており、+d協創を加速し、中期戦略2020「beyond宣言」における宣言4「産業創出」、宣言5「ソリューション創出」の実現をめざします。2019年7月現在で、総取組数は22件、商材化は6件、進行中のプロジェクトは14件となり、今後もますますトップガンの取組みを加速していきます。

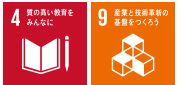




## 社会課題解決の事例

ドコモでは、社会が抱えるさまざまな課題を解決するために、ICTが有する無限の可能性を具現化することで、イノベーションを創出してきました。

### 教育・学習 × ICT



#### English 4skills

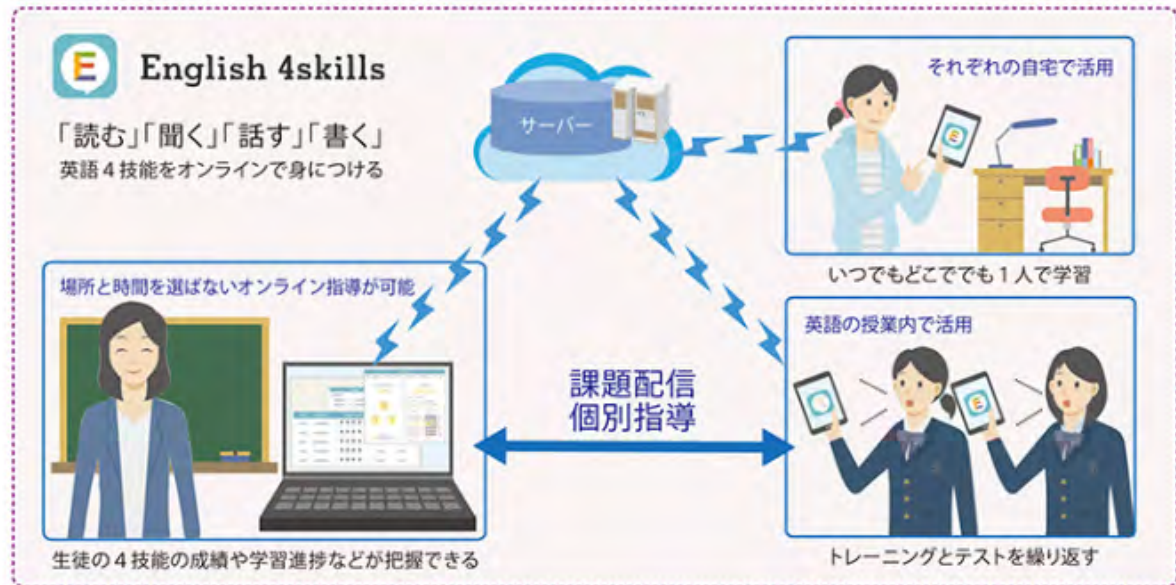
ドコモは、株式会社EduLabご協力のもと、「読む」「聞く」「話す」「書く」の英語4技能が身につくオンライン英語学習サービス「English 4skills」を学校、塾向けに提供しています。

学習指導要領の改定に伴い、2020年度から大学入試センター試験に代わり大学入学共通テストが導入され、同時に民間の英語検定試験が入試に活用されます。「読む」「聞く」の2技能に、「話す」「書く」を加えた4技能で評価されることとなります。そのため、学校・塾などの教育現場では、「話す」「書く」の力をつけるための指導が求められており、4技能学習をサポートするツールとして「English 4skills」は注目されています。

パソコンやスマートフォン、タブレット端末を使い4技能のトレーニングとテストを繰り返す学習システムで、音声認識、自動採点機能などを備えており、技能ごとの実力を判定することができます。導入校からは、「英検®で目標級の合格人数が増えた」、「楽しく学習できるので継続する」といった声があがっており、高い評価をいただいています。

教員に向けても、オンラインの課題配信機能やフィードバック、学習状況を一覧で確認できる成績管理機能などを提供し、学習指導を支援しています。また時間のかかる英作文添削などを代行するサービスもあり、生徒の個別指導に時間を注ぐことができます。

「English 4skills」は、地域格差が存在する教育現場において、誰もが質の高い教育を受けられる環境を提供するとともに、課題となっている教育現場の働き方改革にも貢献しています。





## 健康・医療 × ICT



### ▼みえる電話

メールやSNSなどによるコミュニケーションが広く普及した現在においても、日常生活を営む上で、電話でのコミュニケーションがなくなることはありません。運送会社への連絡をはじめ、水道や電気など生活まわりのトラブル時の連絡、病院などへの緊急を要する連絡など、特に大切な要件ほど電話が必要となる傾向があります。

ドコモの「みえる電話」は、通話相手の音声をリアルタイムで文字に変換し、スマートフォン画面に表示することが可能なアプリケーションです。聴覚に障がいのあ

る方や、相手の言葉を聞き取るのが難しいと感じる方が、安心して電話をご利用になれます。さらに入力した文字を音声化して、通話相手に伝える機能があります。文字入力には、あらかじめ登録した定型文を選択することもできるので、声を発することが難しい方にも便利に利用していただくことができます。

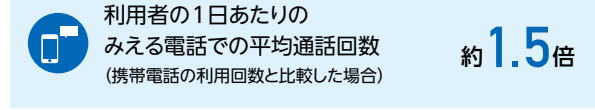
「みえる電話」は、聴覚障がいのある社員が自ら発案し、実証実験を重ねて商品化を実現しました。聴覚障がいのある方々から、情報伝達に伴う誤解や電話ができないという不安を取り除き、あんしん・安全を提供する「みえる電話」を多くの方に利用していただけるよう通

話相手の方々への理解も含め、普及活動にも努めていきます。

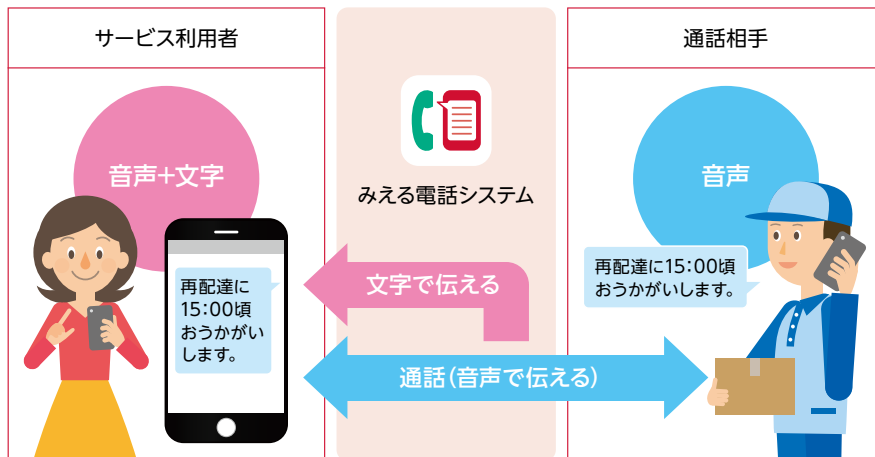
通話の開始時には通話相手にガイダンスで「みえる電話」での通話であることをお知らせします。

利用者がドコモ端末を利用していれば、通話相手は他キャリアでも通話が可能です。

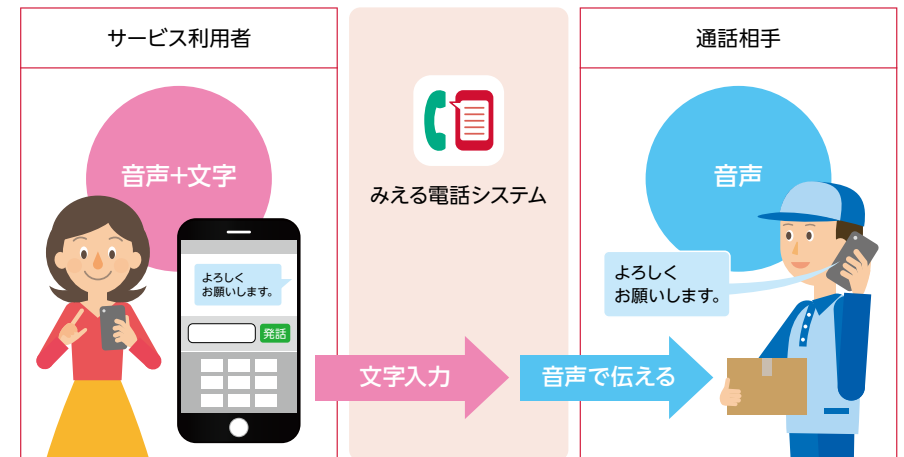
※一部、ご利用できない電話番号があります。



〈通話相手が話すシーン〉



〈サービス利用者が伝えるシーン〉



## モビリティ × ICT



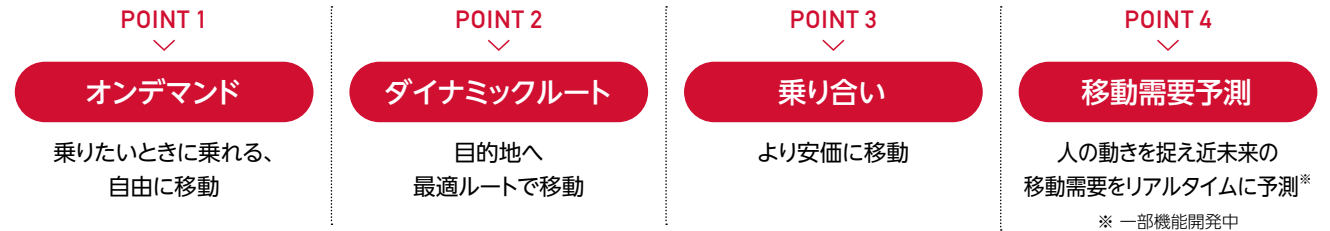
### AI運行バス

従来の路線バスは特定地点間の大量輸送に適しているものの、個々の多様な移動ニーズを満たせません。一方で個の要求に対応するタクシーはコストがかかり、交通負荷・環境負荷も大きくなりがちです。そうした問題を解決し得る交通手段として注目を浴びているのがオンデマンド乗合交通サービスです。

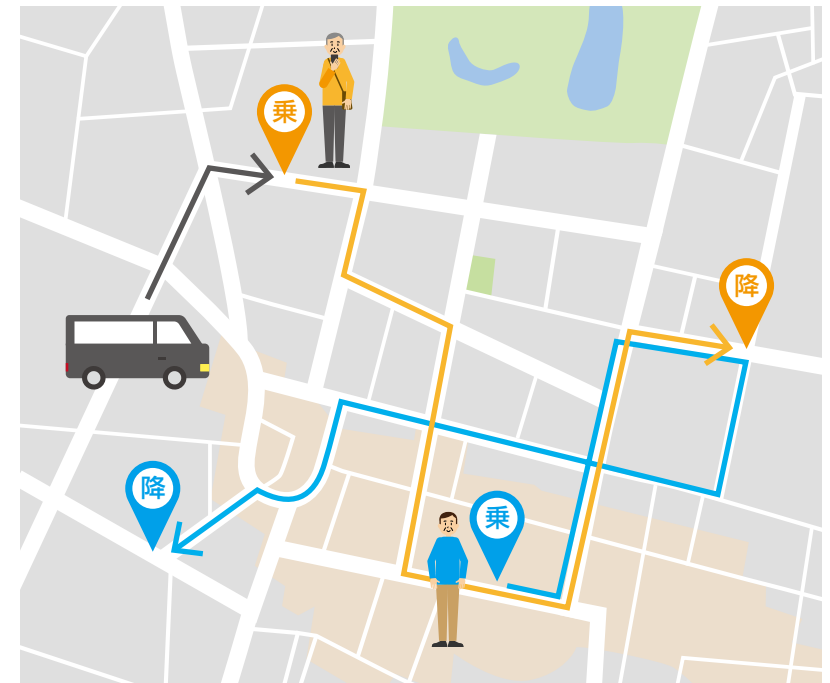
路線バスとタクシーの特長を併せ持つこのサービスの実用化と普及に向け、ドコモは株式会社未来シェアと共同開発を進めてきました。未来シェアの移動手段の供給を最適化するAI技術にドコモの人流予測技術を融合させた「AI運行バス」は、リアルタイムに発生する乗降リクエストから最適な乗り合わせを判断して「車両配車+運行指示」を行うオンデマンド型公共交通システムです。

乗客の利便性向上、運行管理者の配車業務の負担軽減を実現する同サービスは、過疎地や交通空白地帯、高齢化が進む地域などの交通課題の解決にも寄与します。実証実験を経てすでに実用を開始(2019年4月〜)しており、今後は2020年度までの100エリアでの導入を視野に、サービスの充実を図っていきます。

### AI運行バスの概要



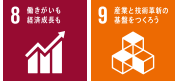
乗客はスマートフォンや電話から乗車予約



2020年度までの実用化目標

100 エリア

## 生産性向上 × ICT



### ▼ドローン農業支援システム

ドコモは、株式会社AIRSTAGE社と協力し、ドローンとICTを活用して効率的な農作業を実現する社会実装(実証実験および農家などへの普及)※に取り組んでいます。

農業従事者の高齢化や新規就農者の不足など、農業を取り巻く環境は厳しく、農作業の省力・軽労化をはじめ技術力の継承など、さまざまな課題があるなか、競争力の強化が求められています。

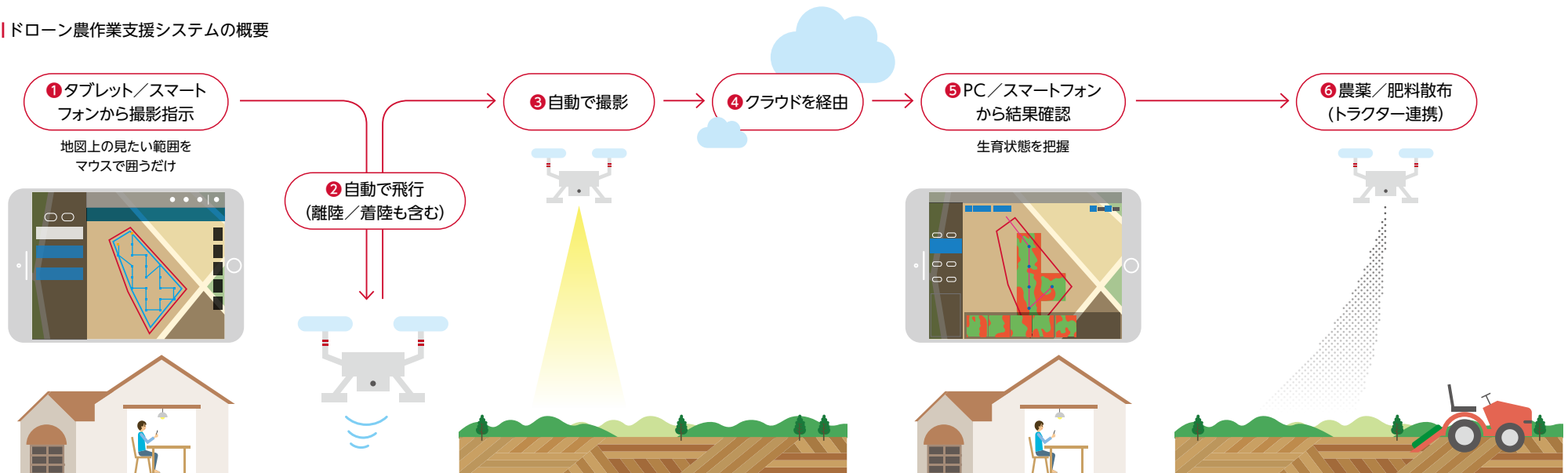
「ドローン農業支援システム」は、ドローンの自動飛行によって作物の育成状況を把握し、農薬・肥料の散布を行うものです。近赤外線を利用した画像の撮影により農場全体の生育状態を、経験に頼らず確実かつ効率的に把握することができます。また、ドローンでの肥料・農薬の散布量を生育状態に合わせて自動的に調整し、ピンポイントで散布を行うことで効果的・効率的な作業を実現します。農家は、パソコンやスマート

フォン、タブレット端末から撮影の指示、結果確認が簡単にできます。

安価で使用できる本システムは、一次産業の生産性向上を図り、地域の「稼ぐ」力を高めます。ドコモでは、北海道での実証実験を皮切りに、先進農業ICTサービスの普及促進を進め、地方創生に貢献していきます。

※ 内閣府が主導する地方創生事業「近未来技術等社会実装事業」のひとつとして行うものです。

### ドローン農業支援システムの概要



## 生産性向上 × ICT



### ■タッチで会話

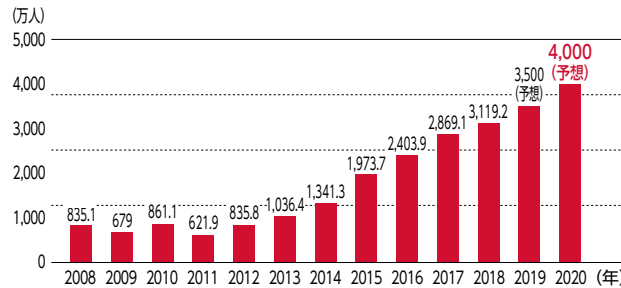
訪日外国人の増加とその国籍の多様化に伴い、施設などでの多言語表示、外国語対応可能なスタッフの少なさといった課題が浮き彫りとなっています。現状を打破すべくドコモが推奨しているのが、トップガン(P.47)の取組みから生まれた、外国人対応を支援するiOS向けアプリ「タッチで会話」です。

同アプリはあらかじめ外国語の文章が入力済みで、画面をタッチすると翻訳文が表示され、音声の流れます。利用の都度の通信は不要でレスポンスが速く、意図しない誤訳を防げるほか、複数の言語に対応し、翻訳文などのカスタマイズや音声翻訳アプリとの連携も可能と、従来品と比べ大幅な利便性の向上を実現しました。

タッチで会話の活用により外国人対応の可能性は広がります。人材確保が困難な地方を含め、さまざまな場所で人手不足解消や労働生産性向上が見込める上、訪日外国人の満足度が高まれば再訪やSNSを通じた集客アップが期待でき、訪問範囲が地方に拡大することで観光業を通じた地方創生にもつながります。ほかにも、障がいのある方やご高齢の方とのコミュニケーションの円滑化など、適応領域は少なくありません。

東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年には、訪日外国人は4,000万人を超える見込みです。増加・拡大の一途を辿るインバウンドに対応すべく、さらなる普及と活用シーンの拡大に努めていきます。

訪日外国人 年別推移



2020年の推定訪日外国人人数 **4,000**万人超

シチュエーションに応じた文章の選択が可能



利用シーンに応じた3つのモード

#### インフォメーションモード (外国人主導)

外国人が情報を得る  
(例) 施設内の案内、イベント情報、  
飲食店のメニュー紹介



#### ヒアリングモード (スタッフ主導)

スタッフが外国人に質問する  
(例) 病院で症状の問診、  
落とし物や迷子の状況確認



#### アナウンスモード (スタッフ主導)

複数の言語で外国人に伝える  
(例) 災害時の緊急放送、  
添乗員による観光案内



## 働き方改革 × ICT



### docomo IoTスマートメンテナンスパッケージ

近年、産業設備のメンテナンス業務において、ベテランの担当者が減少して人手不足が深刻化しています。ドコモはこうした製造業全体が抱える課題に対し、IoTを活用して保守保全業務の効率化や点検レベルの均一化を実現する「docomo IoTスマートメンテナンスパッケージ」を開発しました。

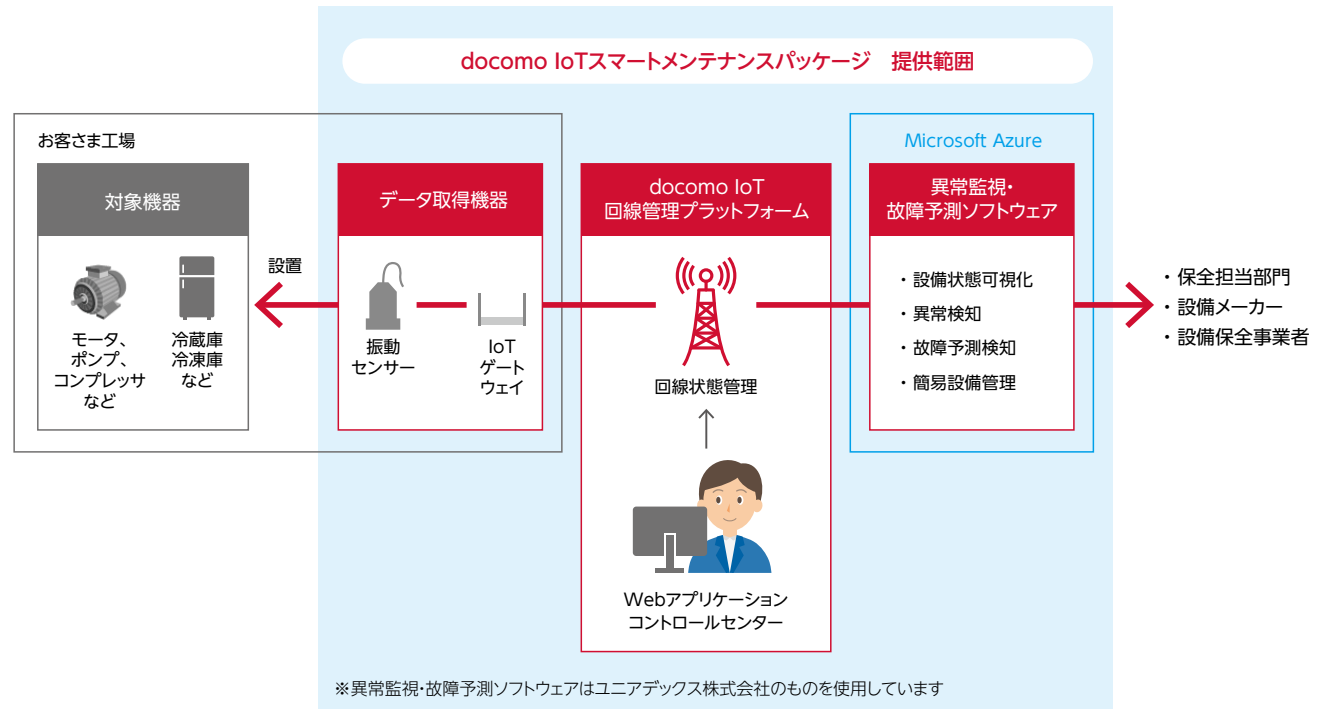
「docomo IoTスマートメンテナンスパッケージ」は、ユニアデックス株式会社の「AirInsight™ Maintenance」とドコモのIoT向けLTE/3G回線に振動センサー、IoTゲートウェイ、設備点検ソフトウェアをセットにし、設備点検診断業務のIoT化と機械学習・AI化を支援する最新のソリューションです。お客様の工場などにある設備に振動センサーを設置し、稼働中設備の振動データの収集・解析を行うことで設備の点検診断を行うとともに、日常点検の半自動化、振動データの異常検知、振動データにもとづく故障予兆検知を実施します。さらにはドコモのセキュアなモバイル回線と、ユニアデックスの高度な設備診断技術を活用した長期データ取得により、お客様の設備の予知保全や保守・保全業務に必要な稼働の削減なども可能となります。

導入にあたっては、保守保全業務に関する困りごとのヒアリングから、対象設備の選定、振動データの分析までを一元的に提供します。必要な機器もまとめてワンス

トップでご用意するためスムーズな導入が可能です。また、後付け可能なセンサーやゲートウェイを用いるため、既存の設備に取り付けできるメリットもあります。

今後ドコモは、産業設備などのIoT化をトータルで支援する本パッケージの提供により、お客さまが抱えるさまざまな社会課題の解決をめざしていきます。

### docomo IoTスマートメンテナンスパッケージ 提供イメージ





## 気候変動 × ICT



### ▼省電力を実現するIoTサービス向け通信方式

ドコモは、省電力を目的としたセルラーLPWA (Low Power Wide Area) のIoTサービス向け通信方式である「LTE-M」を2018年10月、「NB-IoT」を2019年4月から提供開始しました。

「LTE-M」および「NB-IoT」は商用電源が取れない状況下で電池駆動などでのIoT機器利用を可能にし、防災を目的とした河川水位や土砂の遠隔監視、お年寄りなどの見守り向け位置情報監視をはじめ、多岐にわたる社会課題の解決につながる用途で活用できます。IoT機器で使用するエネルギーの省電力化により発電時のCO<sub>2</sub>排出の削減に加え、河川水位などを遠隔監視することで、現地での目視確認などが削減できるため、移動時に発生するCO<sub>2</sub>排出を削減し、気候変動対策などに貢献することができます。

### ▼「LTE-M」の活用事例

運搬車両の運行状況を見える化するソリューションの実証実験を2019年5月より米国で開始しました。配送事業の需要が増える一方で、自社保有でない運搬車両を使用した運送では、運行状況を把握するIoT機器の常設が難しいため、低消費電力通信が可能な規格「LTE-M」を利用して、バッテリーやソーラーで駆動するIoT端末を車両に設置します。これにより運行状況を把握し、効率的な運送管理をめざします。

#### 「LTE-M」利用時の構成例

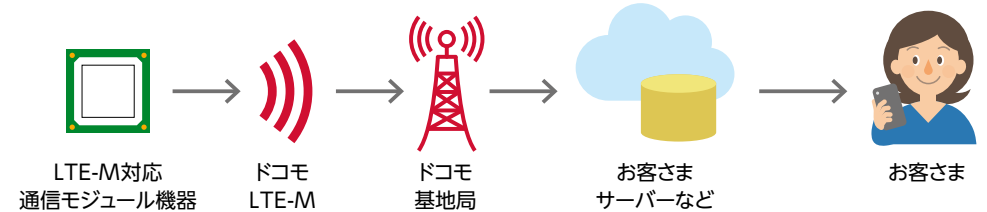
商用電源が取れない状況下で利用

水位や土砂の状態監視

見守り向け位置情報監視

暑さ指数(WBGT)監視

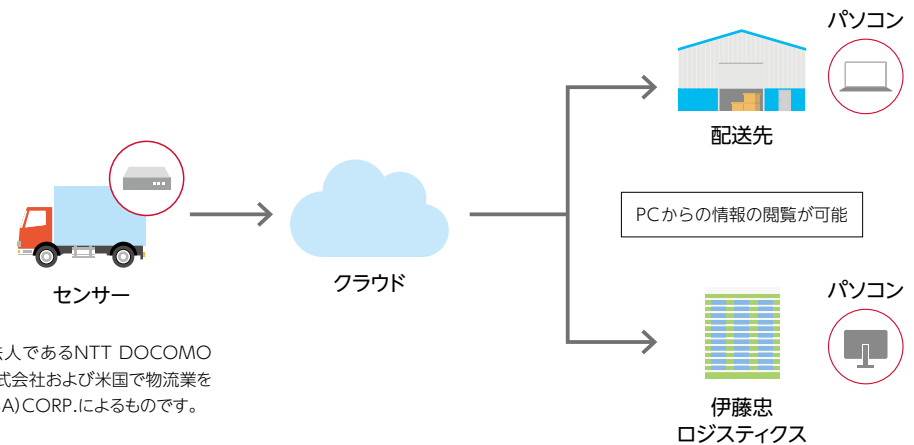
⋮



#### 「実証実験イメージ

位置情報

急ブレーキの頻度



※ 本実証実験は、ドコモ、米国現地法人であるNTT DOCOMO USA, Inc、伊藤忠ロジスティクス株式会社および米国で物流業を展開するITOCHU LOGISTICS (USA) CORP.によるものです。

## イノベーションにおける表彰

2018年度(一部2019年度を含む)における表彰は以下のとおりです。

主催	名称	ドコモ受賞項目と理由 (所属は受賞時点)	受賞日	
内閣府	紫綬褒章	「第3世代・第4世代携帯電話システムにおける無線アクセス制御技術の開発」 尾上 誠蔵(R&Dイノベーション本部) 3G・4G携帯電話システムにおける無線アクセス制御技術の開発により、3G、4Gの国内外における実現・普及に寄与し、スマートフォンでの快適な通信が可能になるなど、国民生活の利便性向上に貢献した業績が認められたもの。	2018年 4月28日	
一般社団法人 電子情報通信学会	業績賞	「複数ベンダのEPCソフトウェアが動作可能なネットワーク仮想化技術の商用化」 首 洋行(R&D戦略部) 内山 靖之(ネットワーク開発部) 尾花 和昭(NTT未来ねっと研究所) ネットワーク仮想化における世界の先行事例であり、本商用化による移動通信業界への貢献は非常に高く、その業績が顕著であると認められたもの。	2018年 6月7日	
	末松安晴賞	「携帯電話システムのネットワークアーキテクチャ及び無線インタフェースプロトコルの標準化」 ウメシユ アニール(無線アクセス開発部) 3GPPを中心に第3.5世代(HSPA)、第4世代(LTEおよびLTE-A)、第5世代(5G)の各世代の標準化に貢献し、直近の5G標準化では5G基地局の親機と無線機のインタフェースの共通化を可能とするO-RAN Allianceへの貢献も認められたもの。	2019年 6月6日	
文部科学省	科学技術分野の 文部科学大臣 表彰	科学技術賞 (開発部門)	「世界を牽引した高音質かつ高効率なVoLTEの実用化開発」 杉山 一雄(ネットワーク開発部) 前原 昭宏(無線アクセス開発部) 二方 敏之(移動機開発部) VoLTEの開発により、従来と同等以上のエリアを確保しながら、音声の伝送効率向上と品質保証を実現したことが認められたもの。	2018年 4月17日
公益財団法人 通信文化協会	前島密賞	「ITU-Rを通じた地上無線通信システムの国際標準化に関する貢献」 橋本 明(ネットワーク部) ITU無線通信部門会合へ日本代表として参加し、無線通信分野における国際標準化の第一線で活躍するとともに、多数の議長職を務め、我が国の国際競争力の向上に大きく貢献したことが認められたもの。	2018年 4月10日	
		「FDD方式とのCA(キャリアアグリゲーション)を実現した3.5GHz帯TD-LTEサービスの実用化」 河原 敏朗(無線アクセス開発部) 古川 憲志(ネットワーク部) 橋本 研司(移動機開発部) TDD-FDD CAの標準化を実現し、3.5GHz TDD方式とFDD方式のCAによる日本発のサービスを実用化するとともに、これまでよりも高速で大容量な通信をスムーズに行える技術を開発し、モバイルネットワークにおけるリッチコンテンツ(動画や音声を使ったコンテンツ)の利用促進など新たな市場の拡大への貢献が認められたもの。		

主催	名称	ドコモ受賞項目と理由 (所属は受賞時点)	受賞日	
公益財団法人 通信文化協会	前島密賞	「複数ベンダのEPCソフトウェアが動作可能なネットワーク仮想化技術の実用化」 音 洋行(ネットワーク開発部) 内山 靖之(ネットワーク開発部) 尾花 和昭(NTT未来ねっと研究所) ネットワーク仮想化における世界の先行事例であり、本商用化による移動通信業界への貢献は非常に高く、その業績が顕著であると認められたもの。	2019年 4月10日	
一般社団法人 日本ITU協会	世界情報社会・ 電気通信日の つどい	日本ITU協会賞 功績賞	榮 浩三(ネットワーク開発部) ITU-TにおけるSDH/ATM伝送装置の管理IFの高機能化や、ETSI、3GPPにおける仮想化網管理の効率化、高機能化への貢献が認められたもの。  陳 嵐(R&D戦略部北京研究所) 3GPPにおける5Gの標準化や日中共通周波数帯ハーモナイゼーションの推進などへの貢献が認められたもの。	2018年 5月17日
		日本ITU協会賞 奨励賞	原田 浩樹(移動機開発部) 3GPPにおけるLTE/LTE-Advancedや、5Gの標準化への貢献が認められたもの。  内野 徹(無線アクセス開発部) 3GPPにおけるLTE-Advancedや、IoTおよび5Gの標準化への貢献が認められたもの。  阿部 元洋(ネットワーク開発部) VoLTEローミング方式やM2Mのローミングガイドラインなどの標準化の貢献が認められたもの。	
	日本ITU協会賞 功績賞	河原 敏朗(無線アクセス開発部) ITU-Tにおけるマルチメディア通信プロトコルの移動通信拡張標準化や、MPEG-4における誤り耐性映像・音響符号化の標準化、3GPPにおけるLTE標準化および実用化への貢献に加え、新規の移動通信プロトコル標準化団体O-RANの立ち上げに尽力したことなどが認められたもの。	2019年 5月17日	
	日本ITU協会賞 奨励賞	久野 友也(ネットワーク開発部) 実運用を考慮したマルチベンダNFVシステム構成でのI/F議論や、I/F仕様の早期凍結実現、相互接続性確認を容易に実施するためのテスト仕様議論の推進への貢献が認められたもの。  武田 一樹(5Gイノベーション推進室) 3GPPにおいて5Gの根幹ともいえる物理レイヤ制御チャネルの仕様策定リーダーを務め、商用要望を考慮した5Gの標準仕様化に大きく貢献するとともに、5G標準仕様エディタを務め、5G物理レイヤ要素技術の取り纏めに寄与したことが認められたもの。  村上 雅英(ネットワーク開発部) GSMAにおいてVoLTEローミング方式にかかわるドキュメント改版およびIP相互接続に関するドキュメント策定を主導したことが認められたもの。	2019年 5月17日	

主催	名称	名称	ドコモ受賞項目と理由 (所属は受賞時点)	受賞日
一般社団法人 電波産業会	電波功績賞	総務大臣表彰	「IoT通信機器の省電力技術eDRXの実用化」 省電力技術eDRX実用化チーム代表 二方 敏之(移動機開発部) コアネットワークと無線ネットワークの連携により間欠送受信の間隔を大幅に延伸するeDRX技術の実用化と標準化を推進し、全国のLTEエリアで提供するとともに、低消費電力UIMを開発し、これらの組み合わせにより電池寿命を約10倍に延伸したことなどが認められたもの。	2018年 6月27日
		電波産業会 会長表彰	「複数バンドの通信ソフトウェアが動作可能なネットワーク仮想化技術(NFV)の実用化」 ネットワーク仮想化基盤開発チーム代表 杉山 一雄(ネットワーク開発部) 異なるバンド製品を統合的かつ柔軟に制御し、利用効率を飛躍的に向上させるネットワーク仮想化技術を2016年3月に世界ではじめて商用化するとともに国際標準化にも積極的に貢献したことが認められたもの。	
		総務大臣表彰	「第5世代移動体通信システムの実用化に向けた国際標準仕様策定」 永田 聡(5Gイノベーション推進室) 5Gの国際標準仕様を策定する活動において、3GPP標準化会合の場で積極的に活動し、3GPP TSG-RAN WG1の議長、副議長を務め、高速大容量通信の仕様など5G国際標準の策定を大きくリードしたことが認められたもの。	2019年 6月25日
		電波産業会会長 表彰	「無線アクセスネットワークのオープン化」 無線アクセスネットワークのオープン化推進チーム代表 安部田 貞行(無線アクセス開発部) オープンで柔軟かつインテリジェントな無線アクセスネットワーク(RAN)を実現するため、2018年2月に海外4キャリアとともにO-RAN Allianceを設立し、2019年3月に仕様を公開。世界の主要オペレーターとベンダが本仕様の採用を表明するなどの貢献が認められたもの。	
一般社団法人 情報通信技術委員会	情報通信技術賞	TTC会長表彰	「移動通信ネットワークアーキテクチャ関連の標準化活動にかかわる功績」 興水 敬(R&D戦略部) 3GPPにおいて、3G、LTE、5Gなどのコアネットワークの標準化に貢献するとともに、TTCにおける3GPP専門委員会委員長などを歴任し、ITU-Tドキュメントのアップストリーム・ダウンストリーム作業を通じて日本の標準化に貢献したことが認められたもの。	2018年 6月19日
			「移動通信網のネットワーク仮想化アーキテクチャの標準化および実装推進にかかわる功績」 田村 基(ネットワーク部) 移動通信網の標準化において、ALL-IP化、CS-IP化、IMSサービス(RCSなど)およびNW仮想化/Openflowに関する国内外標準化を牽引したことが認められたもの。	2019年 6月18日

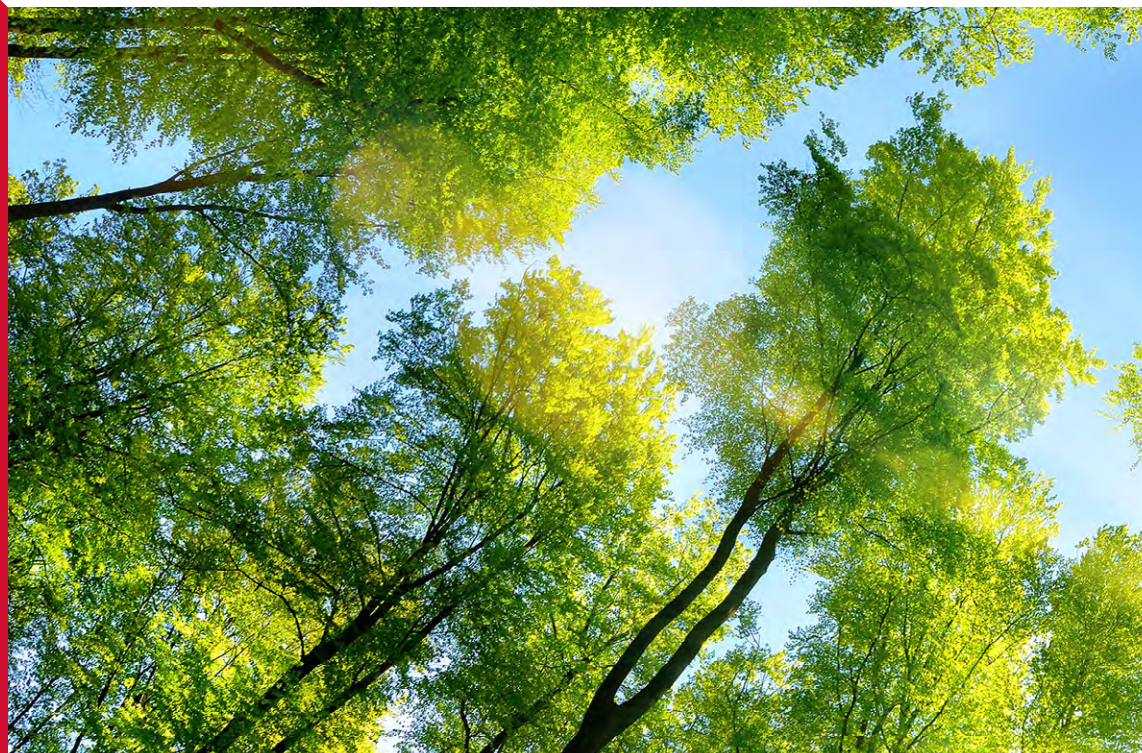


058

# 5章

## 環境

環境ビジョンとアクションプラン	— 59	水使用の削減	————— 76
環境マネジメント	————— 62	生物多様性の保全	————— 77
TCFD提言への対応	————— 67	環境コミュニケーション	————— 78
低炭素社会の実現	————— 71		
循環型社会の形成	————— 73		





私たちは地球環境問題・気候変動を重要な経営課題と捉えています。自らが事業活動を行う上での環境負荷を認識し、お客さまとともに社会全体の負荷をできる限り低減していくことこそ、企業市民としての使命であると考えています。

## 環境ビジョンとアクションプラン

### 基本方針・考え方

ドコモは、環境保全活動を推進していくうえでの指針「ドコモグループ地球環境憲章」を策定しています。この「ドコモグループ地球環境憲章」のなかでは、基本方針の一つにICTサービスの提供を通じて、さまざまな地球環境問題の解決に取り組んでいくことも明確に定めています。

ICTは、書籍や音楽・映像メディアなどを製造するための「材料・エネルギーの消費」の低減や、業務の効率化による「人の執務」の低減、ネットワーク活用による「人の移動」の低減、情報のデジタル化による「物の移動」「物の保管」の低減などによりCO<sub>2</sub>発生を抑制できます。

このようにICTは、さまざまな分野で変革をもたらすとともに、暮らしや社会の環境負荷低減にも貢献しています。

さらに、2015年12月のCOP21にて、国際社会が2020年以降の新しい温暖化対策の枠組みであるパリ協定に合意したのを受けて、ドコモグループでは、将来に

向けてめざす姿を示す「ドコモグループ環境宣言」と2030年に向けたドコモグループの環境目標「Green Action Plan 2030」を策定し、活動を推進しています。

ドコモグループではこれらの方針・環境目標のもと、引き続きグループ全体で環境保全活動を進めていきます。

### 環境憲章と環境目標の位置付け



### ドコモグループ地球環境憲章

ドコモグループの地球環境保護に関する基本理念、基本方針

## ドコモグループ地球環境憲章 (2007年6月1日制定、2016年10月17日改定)

### 基本理念

私たちドコモグループは、地球環境問題を重要な経営課題と捉えています。モバイルICTを基軸としたサービスの開発や提供を通して、生活やビジネスの様々な場でイノベーションを起こし、お客さまとともに社会全体の環境保全に貢献します。また自らの事業活動における環境負荷を低減します。

### 基本方針

#### 環境に配慮した事業の実践

- ICTサービスの提供を通して、積極的に環境負荷低減に貢献する事業を推進します。
- 事業活動全般において、温室効果ガスの排出を抑制するとともに、有害物質の適正管理、3Rの推進(リデュース、リユース、リサイクル)による省資源を推進します。

#### 環境マネジメントの強化

- 環境法規制を適切に順守するとともに、環境マネジメントシステムを通じて、リスクを未然に予防し、パフォーマンスを継続的に改善します。

### 環境コミュニケーションの推進

- 調達・研究開発・販売・アフターサービスのプロセスを通じ、ビジネスパートナーと協働して環境負荷低減に貢献します。
- ドコモグループの環境活動を理解してもらうために、正確な環境情報を開示するとともに、フィードバック情報を環境活動の改善に活かします。
- 社員への環境教育や各階層・部門間とのコミュニケーションを活用して、環境マインドを高めます。

### 生物多様性の保全

- 生物多様性と事業との関わりを把握し、生物多様性を将来世代に引き継ぐために取り組みを推進します。

## ドコモグループ環境宣言

ドコモグループが将来に向けてめざす姿

# ドコモグループ環境宣言

## 人と社会と地球の未来のため ドコモは環境経営の最先端をめざします

- ▶ モバイルICTの力で環境保護に新たな価値を創造します
- ▶ 地球環境と調和した「誠実な事業運営」を徹底します

### 取り組みのテーマとアクション



## 環境宣言に基づく取り組みのテーマとアクション

環境宣言のもと、未来に向けた以下3つのテーマとアクションにより、2030年環境目標に挑戦します。

テーマ	アクション
低炭素化している未来へ	世界がめざすCO <sub>2</sub> 排出量の大幅削減と気候変動リスクの適応に貢献します。
資源が循環している未来へ	資源の有効利用に貢献します。
自然と共生している未来へ	生態系の保全に貢献します。

## ドコモグループ環境目標「Green Action Plan 2030」

2015年のCOP21で合意されたパリ協定では、2030年とその先の未来に向けて、世界各国が気候変動問題に対して目標を掲げ、取り組みを進めていくことになりました。

このような世の中の動向を見据え、ドコモは、地球環境保護のために将来に向けてめざす姿を示す「ドコモグループ環境宣言」、および2030年に向けたドコモグループの環境目標「Green Action Plan 2030」を策定し、活動を推進しています。

3つの取り組みテーマにおけるアクションを具体化した「Green Action Plan 2030」では、ドコモグループのCSRの考え方である「Innovative docomo」と「Responsible docomo」の観点から、(1)「Green Actions of Innovative docomo」、(2)「Green Actions of Responsible docomo」という2つのカテゴリに分類し、2030年に向けて5つの目標に取り組むこととしました。

ドコモグループ環境宣言「人と社会と地球の未来のためドコモは環境経営の最先端をめざします」のもと、2030年に向けた環境目標「Green Action Plan 2030」により、社会のCO<sub>2</sub>排出削減貢献量4,000万トン以上の達成や通信事業における電力効率10倍以上(2013年度比)達成など、5つの目標に挑戦しています。

ドコモは、国や地域、世代を超えて、人々がよりあんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会の創造をめざし、今後も「お客さまサービスの向上」と「社会の持続的発展」に取り組んでいきます。

Green Action Plan 2030

# Green Action Plan 2030

CSRの考え方 “Innovative docomo” “Responsible docomo” により、  
2030年までの目標を設定します



ドコモのサービスで社会の低炭素化と気候変動リスクの最小化に貢献します。

**定量目標**

- » 社会のCO<sub>2</sub>排出削減貢献量：4,000万トン以上

**定性目標**

- » 気候変動への適応へ貢献するため、あらゆる取り組みを推進します。またステークホルダーの皆様と協働した取り組みにも努めます。

主なアクション

- » CO<sub>2</sub>排出量削減に寄与するサービス・技術の開発・提供
- » 気候変動適応に貢献するサービス・技術の開発・提供



環境負荷を低減する責任を果たします。企業市民として、環境貢献活動に積極的に参加します。

**定量目標**

- » 通信事業の電力効率：10倍以上（2013年度比）
- » 廃棄物の最終処分率：ゼロエミッション達成（1%以下）

**定性目標**

- » 生態系を保全するため、あらゆる活動を通じた取り組みを推進します。またステークホルダーの皆様と協働した取り組みにも努めます。

主なアクション

- » 通信ネットワークの省電力化
- » 3R活動の推進
- » 植林などの生態系保全活動、社員教育推進

## Green Actions of Innovative docomo

ドコモのサービスをお客さまへ提供することにより、社会の低炭素化と気候変動リスクの最小化に貢献します。

テーマ	アクション
低炭素化している未来へ	社会のCO <sub>2</sub> 削減貢献量 4,000万トン以上  気候変動への適応へ貢献するため、あらゆる取り組みを推進します。またステークホルダーのみなさまと協働した取り組みにも努めます。

## Green Actions of Responsible docomo

環境負荷を低減する責任を果たします。企業市民として環境貢献活動に積極的に参加します。

テーマ	アクション
低炭素化している未来へ	通信事業の電力効率10倍以上（2013年度比）
資源が循環している未来へ	資廃棄物の最終処分率ゼロエミッション（1%以下）
自然と共生している未来へ	生態系を保全するため、あらゆる活動を通じた取り組みを推進します。またステークホルダーのみなさまと協働した取り組みにも努めます。

## Green Action Plan 2030の進め方

「Green Action Plan 2030」では、年度ごとの実績公表を行うとともに、必要に応じて5年ごとの実績に基づき取り組み項目および目標値の改善などを検討していきます。

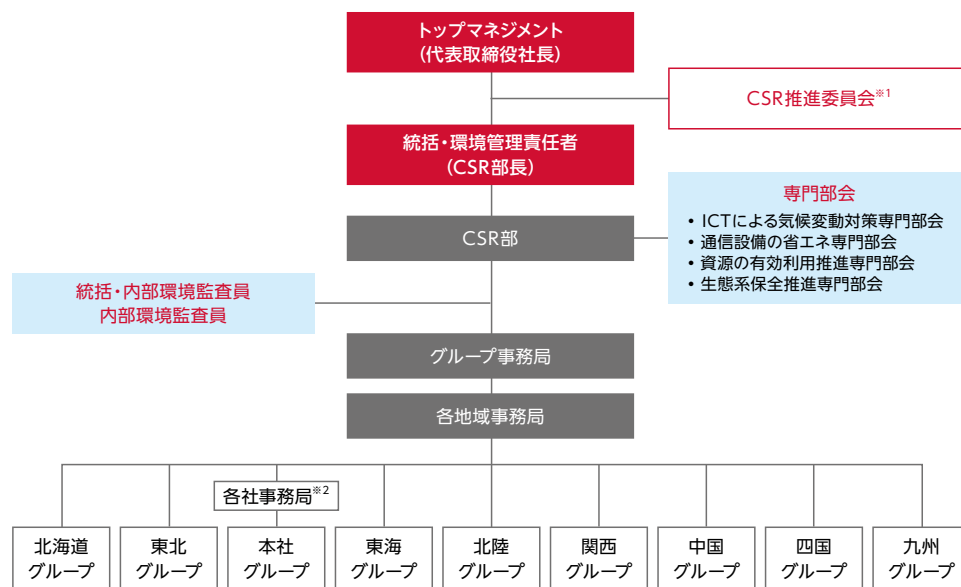
## 環境マネジメント

### 環境マネジメントシステム

ドコモグループ地球環境憲章のもと、グループ全体で環境保全活動を進めるべく、代表取締役社長をトップとした環境マネジメントシステム (EMS) を構築しています。

EMSの推進体制としては、最高意思決定機関として代表取締役社長が委員長を務める「CSR推進委員会」のほか、環境目標の達成に向けた取組みの企画・立案・管理を行う専門部会などを設置しており、環境目標の進捗評価や環境課題の解決に向けた討議を実施しています。

#### ドコモグループの環境マネジメント推進体制



(2019年4月現在)

※1 トップマネジメントを含む経営層が出席する会議を含む。

※2 (株)ドコモCS、ドコモ・サポート(株)、ドコモ・システムズ(株)、ドコモ・テクノロジ(株)の各社。

### 主な組織の位置付け

#### CSR推進委員会

EMSに関する報告機関。CSR推進委員会メンバー(社長を委員長として、副社長、監査役・取締役、関連部の各部長)で構成し、トップマネジメントを含む経営層が出席する会議を含む。

#### CSR部

EMSに関する企画・立案および管理を行う組織。

#### 専門部会

環境目標の達成に向けた取組みの企画・立案および管理を行う部会。

#### 統括・内部環境監査員

内部環境監査を統括する責任者。CSR部担当部長が担う。

#### グループ事務局・各地域事務局

EMSに関する各組織の取りまとめなどの運営実務事務局。

### ISO14001の統合認証を取得

通信設備の省電力化や使用済み携帯電話の回収などの環境保全活動をグループ全体で効率的に進めていくために、EMS(環境マネジメントシステム)に関する国際規格「ISO14001」の統合認証を取得しています。

2018年度も、外部審査の結果、EMSが効果的に運用されていることが確認され「ISO14001」の認証取得を維持しています。

### ISO14001の認証を取得した組織および範囲

#### 審査登録機関

Lloyd's Register Quality Assurance Limited

#### 登録日

2008年1月1日

#### 審査登録範囲

電気通信事業、その他事業および関連サービス

#### 認証範囲に含まれる組織

グループ16社：NTTドコモおよび機能分担子会社12社<sup>※1</sup>、その他の子会社3社<sup>※2</sup>

※1 P.167参照

※2 ドコモ・ヘルスケア(株)、(株)ドコモ・バイクシェア、(株)ドコモ・ためタン

#### 認証登録番号

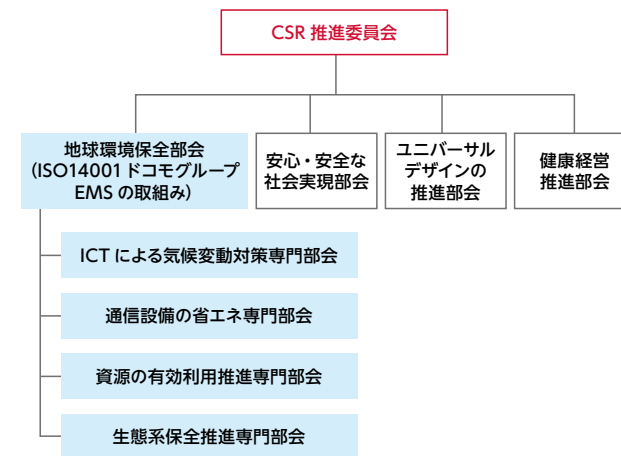
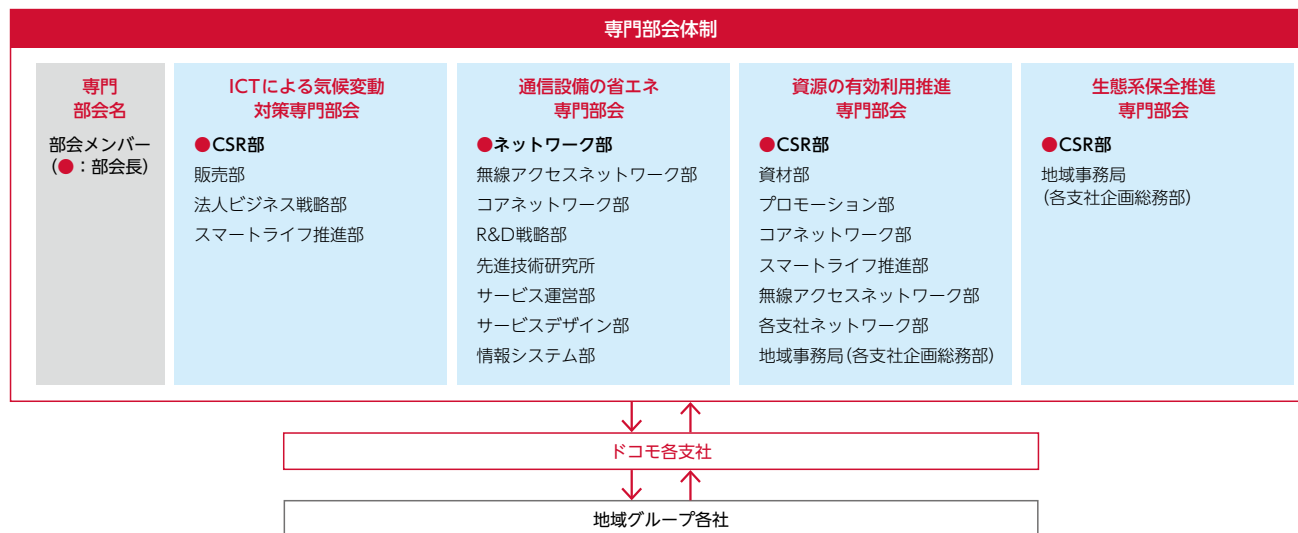
ISO14001-0067788

### 専門部会

具体的な活動目標は、年1回、地球環境保全部会内の各種専門部会で検討の上決定します。専門部会は、「ICTによる気候変動対策専門部会」「通信設備の省エネ専門部会」「資源の有効利用推進専門部会」「生態系保全推進専門部会」という4つの部会を運営しています。専門部会長は、ドコモグループ環境目的・目標達成のため、専門部会メンバーのなかから改善項目を管理するアクションプラングループ責任者を指名の上、アクションプラングループ責任者が、各地域・グループの担当者と連携し、取組みを推進します。

### 専門部会の体制

専門部会の体制(2019年7月現在)





専門部会ごとの2018年度の実績・2019年度の目標・アクションプラン

ICTによる気候変動対策専門部会

中期目標 (2020年目標)	2018年度 目標	目標達成のための 主なアクションプラン	実績	2019年度 目標
社会のCO <sub>2</sub> 排出削減貢献量 4,000万トン 以上	社会のCO <sub>2</sub> 排出削減貢献量 3,750万トン 以上	・CO <sub>2</sub> 排出削減貢献量の進捗管理(半期ごと) ・CO <sub>2</sub> 排出削減貢献量の発信 ・緩和と適応事例の情報収集、発信(公式HP、SNSなど)	社会のCO <sub>2</sub> 排出削減 貢献量 3,840万トン	社会のCO <sub>2</sub> 排出削減 貢献量 3,970 万トン
		スマートフォンへの移行促進によるCO <sub>2</sub> 削減への貢献	○	
		ユビキタスマジュール導入推進によるCO <sub>2</sub> 削減への貢献	○	
		自転車シェアリングサービスの利用促進によるCO <sub>2</sub> 削減への貢献	○	

※ 中期目標(2020年目標)は、各アクションプランの実績を考慮し、修正しました。

通信設備の省エネ専門部会

中期目標 (2020年目標)	2018年度 目標	目標達成のための 主なアクションプラン	実績	2019年度 目標
通信事業の電力 効率：7倍 (2013年度比)	各種設備の電力 低減	低消費電力装置の積極的な導入、および装置 更改タイミングでの導入	△	各種設備の 電力低減
		ネットワーク設備の運用の見直しで可能な 電力削減施策を実施	○	
	市場技術を利用した 環境負荷低減	インテリジェント空調の導入による消費電力 量抑制	△	市場技術を利用した環 境負荷低減
		グリーン基地局検証設備構築による消費電力 量抑制	△	環境負荷ゼロのエネル ギー利用
	電力需要シミュ レーション	中期電力需要予測の策定を実施	○	電力需要シ ミュレー ション
省エネ効果の高いネットワーク 設備の開発	・NTTグループ省エネ性能ガイドラインへの 対応 ・省エネ効果の高い装置開発の推進	○	省エネ効率 の高い装置 開発	

資源の有効利用専門部会

中期目標 (2020年目標)	2018年度 目標	目標達成のための 主なアクションプラン	実績	2019年度 目標
廃棄物最終 処分率： 1.4%以下	廃棄物最終処 分率： 1.5%以下	・オフィス廃棄物最終処分率1.2%以下に 向けた進捗管理 ・ゴミ分別などの取組み推進事例などの社内 発信検討 ・建設廃棄物の最終処分率3.1%以下に 向けた進捗管理 ・撤去通信廃棄物の最終処分率0.5%以下に 向けた進捗管理	最終処分率 1.6%	廃棄物最 終処分率： 1.5%以下
—	販促ツールの作 成重量7,500t 以下	作成重量・廃棄率の進捗管理および関連部 門に対するフィードバックの実施	作成重量 7,676t	販促ツール の作成重量 7,500t以下
使用済み 携帯電話回収数 (2017~2020 年度累計) 1,600万台	回収台数 1,040万台 (2017~2018 年度累計)	リユース・リサイクルを目的とした回収機会 の創出およびPR	回収台数 1,056万台 (2017~2018年度) 2018年度単年： 468万台	回収台数 1,460万台 (2017~ 2019年度 累計)

生態系保全推進専門部会

中期目標 (2020年目標)	2018年度 目標	目標達成のための 主なアクションプラン	実績	2019年度 目標
—	ドコモの森整備 活動の実施(年 1回以上) その他の生態 系保全活動の実 施・拡大検討 (年1回)	整備活動の進捗管理	○	ドコモの森 整備活動の 実施(年1回 以上) その他の生 態系保全活 動の実施・ 拡大検討 (年1回)
—	生態系保全活動 の情報収集・ 発信 (四半期に1回)	・生態系保全に関する情報発信 ・社外イベントの企画、実施	○	生態系保全 活動の情報 収集・発信 (四半期に 1回)

## 内部環境監査

ドコモグループでは、EMSが有効に実施されていることを確認するために内部環境監査を実施しています。監査は、専門的な知見を持った内部監査のスタッフが本社から各拠点(支社・グループ会社)に出向いて、主に事務局の活動を重点的に監査するとともに事務局が持っている組織を以下の3つの観点から監査します。

- (1) 監査基準に適合し、かつ有効に実行されているかを  
確認(システム監査)
- (2) ドコモグループ環境憲章、ドコモグループ環境目  
的・目標と整合し、有効に実施、継続的改善されて  
いるかを確認(パフォーマンス監査)
- (3) 適用される環境法規制(条例含む)が適正、かつ有効  
に順守されているかを確認(順法監査)

EMSを適切に運用していくために、内部環境監査員を養成して、公正かつ厳正な環境監査を実施しています。また、その結果に基づいてEMSを見直し、継続的な改善を図っています。2018年度は、ISO14001(2015年版)に即した重点項目にて、一層実行性の高い監査の実施をめざしました。具体的には、各組織における業務と環境の関わりについての把握状況の確認や、各組織のリスクとそれに対する取り組み状況の確認、また外部委託事業を中心に、ライフサイクルの視点を考慮した事業活動がなされているか重点的に確認しました。その結果、各組織ともISO14001の規格要求事項に適合しており、活動も環境マニュアルなどに準じておおむね適切に行われていることを確認しました。

## 環境法規制の順守

### ▼ 各種環境法規制に対応

ドコモでは、EMSの枠組みのもと、各環境法規制の順守を徹底しています。具体的には、「エネルギーの使用の合理化に関する法律」(省エネ法)、「容器包装に係る分別収集および再商品化の促進などに関する法律」(容器包装リサイクル法)、「廃棄物の処理および清掃に関する法律」(廃棄物処理法)、「フロン類の使用の合理化および管理の適正化に関する法律」(フロン排出抑制法)といった各種環境法規制や、東京都総量削減義務制度をはじめとする各自治体の温暖化関連条例など、環境関連の法規制および条例の順守に努めています。

なお、2018年度における環境規制違反は0件でした。

### ▼ PCB(ポリ塩化ビフェニル)廃棄物を適正に管理

PCB廃棄物については、「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理に関する特別措置法」(PCB特措法)に従って、保管・管理対象物品、保管場所、保管・管理方法、処分方法、緊急時の対応などについて規定した「PCB物品管理手順細則」を独自に定め、撤去したPCBを厳重に保管・管理しています。PCB特措法では、PCB廃棄物を保管している事業者に対して、地域ごとに定められた期限内に適正に処分および処分委託を行うことが義務付けられています。

引き続き、ドコモを含むNTTグループでは、PCB含有機器を計画的に撤去・保管し、期限内処分にに向けた対応を進めています。

## グリーン調達への推進

地球環境保全に貢献すべく、2018年1月に改訂した「NTTドコモグリーン調達ガイドライン」にもとづき、安全で環境負荷の少ない原材料、部品、製品を積極的に調達するグリーン調達を実施しています。調達にあたり、以下2つの評価項目を中心に、対応必須事項・要望事項なども設け、新規サプライヤーの選定および既存サプライヤーの評価に反映しています。

### ① 環境マネジメントシステムの構築(サプライヤーの取組み)

ISO14001、EMAS、KES、エコアクション21、エコステージなどの第三者認証の取得を必須とし、取引開始の際に、環境マネジメントシステムの運用状況からサプライヤーの環境経営の実行力を測るなどし、サプライチェーン全体の環境法令の順守体制を確立しています。

### ② 製品に関する環境負荷低減(製品アセスメントの実施)

製品が与える環境影響を設計・製造・物流の各段階でアセスメントし、必要に応じて設計変更を施すことで、環境影響の低減を図っています。特に新規調達品に関しては、製品アセスメントとともに、サプライヤーに対して、環境関連活動調査表や製品含有化学物質調査回答書の提出を通してRoHS指令\*に代表される条約・法令・条例などへの準拠を要請し、特定有害物質の使用・含有を制限しています。

\* 電気電子機器への有害物質の含有を禁止するEUの規制です。

### | グリーン調達ガイドライン

[https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/  
environ\\_management/guideline/green.pdf](https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/green.pdf)

## 環境会計

環境保全の取組みに要したコストとその効果を定量的に把握し、環境経営の戦略に活用していくための指針として環境会計を導入しています。

### 〈環境会計の対象範囲〉

- ・対象期間：2018年4月1日～2019年3月31日
- ・集計範囲：ドコモグループ16社
- ・集計基準：環境省「環境会計ガイドライン2005年版」および「ドコモ環境会計ガイドライン」

### 環境保全コスト

(単位：百万円)

分類	主な取引内容	2017年度		2018年度		対前年増減額	
		投資額	費用額	投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業エリア内コスト		466	14,341	826	14,412	361	71
(1)-1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	0	2	0	36	0	34
(1)-2 地球環境保全コスト	eビリングサービスの開発・運用など	466	13,010	804	12,747	339	▲263
(1)-3 資源循環コスト	撤去通信設備のリユースなど	0	1,329	22	1,629	22	300
(2)上・下流コスト	使用済み端末などの回収など	438	557	257	409	▲182	▲148
(3)管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	14	1,840	15	2,348	1	508
(4)研究開発コスト	通信設備の省エネ、省資源に関する研究など	359	1,397	342	981	▲18	▲416
(5)社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	20	0	24	0	4
(6)環境損傷対応コスト	該当なし						
合計		1,278	18,156	1,440	18,174	162	18

※ 端数処理のため、合計値は必ずしも一致しません。

## 環境保全効果

効果の内容	指標の分類(単位)	主な環境保全効果を表す指標			
		2017年度	2018年度	対前年増減額	
(1)事業エリア内コストに対応する効果	電気使用量(CGS発電量含む)(MWh)	3,037,221	3,084,765	47,544	
	紙資源使用量(t)	11,280	13,905	2,625	
	eビリング効果による紙削減量(t)	6,759	6,574	▲185	
2.事業活動から排出する環境負荷および廃棄物に関する効果	温室効果ガス排出量(t-CO <sub>2</sub> )	1,585,502	1,552,568	▲32,934	
	通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t)	33,413	23,483	▲9,930	
(2)上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果	使用済み携帯電話など回収数(万个)	1,061	905	▲156

※ 1 エネルギー起源CO<sub>2</sub>排出量とその他の温室効果ガス排出量の合算値です。

※ 2 端数処理のため、合計値は必ずしも一致しません。

## 環境保全対策に伴う経済効果－実質的效果－

(単位：百万円)

主な効果の内容		2017年度	2018年度	対前年増減額
収益	通信設備、建築物の撤去に伴う売却収入など	1,088	1,101	12
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	10,673	10,196	▲477
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	28,050	19,293	▲8,756
合計		39,811	30,590	▲9,221

※ 端数処理のため、合計値は必ずしも一致しません。

## TCFD提言への対応

### TCFDとは

TCFD(気候関連財務情報開示タスクフォース)\*が2017年6月に報告した最終報告書「気候変動関連財務情報開示タスクフォースによる提言」に従い、ドコモでは、2018年11月～2019年3月の期間でシナリオ分析を試行しました。

\* G20からの要請に基づき2015年にFSB(金融安定理事会)により設立されたタスクフォース。最終報告書では、企業の気候変動リスク・機会を適切に評価・格付けするため、組織運営における4つの中核的要素(ガバナンス、戦略、リスクマネジメント、指標と目標)を中心に情報開示することを推奨。

### ガバナンス

ドコモグループでは、気候変動に関する課題への取組みについて、経営層が定期的に確認し、議論するために、CSR推進委員会を設置しています。

CSR推進委員会は代表取締役社長を委員長とした取締役会の主要なメンバーで構成され、取締役会は気候変動に関する取組み状況や今後の方針について報告を受けるとともに、その進捗に対する監督を行い、対応を指示しています。

従って、取締役会での事業戦略の見直し・指示は、気候変動への対応を含むCSR推進委員会での議論をふまえて実施されています。

### リスク管理

ドコモでは、「リスクマネジメント規程」にもとづき、毎年度ビジネスリスクを定期的に洗い出し、代表取締役社長を委員長とする内部統制委員会において全社横断的な管理を要するリスク(全社リスク)を特定しています。気候変動リスク・機会については、グループ全体の環境推進を専任で担当しているCSR部が、気候変動に伴う外部および内部環境の変化をモニタリングし、事業に影響を与える気候変動リスク・機会を洗い出しています。

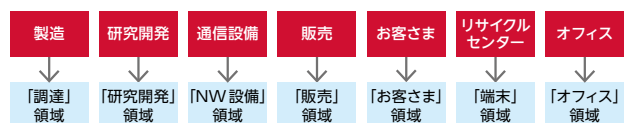
その後、影響度・発生頻度による評価・分析を通して、影響度の高いものについては内部統制委員会が全社リスクとして特定します。

CSR部では、内部統制委員会において特定された全社リスクおよび全社リスクとしては特定されなかった気候関連リスクをあわせて、取組むべきリスク・機会を決定し、「リスクおよび機会登録表」を作成しています。

また、ドコモグループの活動・製品・サービスを7つの「領域」に整理し、この7つの領域において、環境によい影響や悪い影響を与えるものを抽出することで、取組むべき課題を識別します。

その結果を踏まえ、関連する部会に伝達され、各部会のアクションプランのなかで実行されます。

#### 7つの領域



### 主要気候変動リスクと機会

#### リスク

リスクタイプ	リスク要因	リスクの詳細
移行リスク	政策および法律	地球温暖化対策税の引き上げなどに伴い電力料金等に対する価格転嫁の影響を受けるリスクがある。
移行リスク	評判(ステークホルダー)	温室効果ガス排出量削減への取組みが消極的であるとステークホルダーに捉えられた場合、顧客離れや株価への影響・企業イメージの低下などのリスクがある。
物理的リスク	平均気温の上昇	平均気温上昇により、設備冷却用空調電力の消費量が増加することによる電力コスト増加のリスクがある。

\* 移行リスク：気候変動に関する規制や、技術開発、市場などの変化によってもたらされるリスク。物理的リスク：気候変動によってもたらされる急性あるいは慢性的なリスク。

#### 機会

機会のタイプ	機会要因	機会の詳細
製品・サービス	低公害商品・サービスの開発・拡大	パリ協定の批准により、より一層温室効果ガス排出量の規制が厳しくなることが予想される。これにより、消費者全体が環境に配慮した移動手段を選択するようになり、現在のドコモグループの自転車シェアリング事業の需要喚起となりうる。
レジリエンス	レジリエンス確保に関連したサービスの需要拡大	気候変動により、大雨や台風の増加など自然災害による水害、雷害、停電などの被害が多発することで、法人向け早期復旧サービスや、衛星電話を含むモバイル通信サービスなどの需要が高まる。
製品・サービス	低排出型製品・サービスの需要拡大	環境規制の強化により、温室効果ガス排出量の削減が求められるのに伴い、タクシーの需要予測により運行を効率化する「AIタクシー <sup>®</sup> 」の需要増加が見込まれる。



### ▼ リスクの管理プロセス

#### 「評判リスク」(移行リスク)

低炭素経済の移行に伴い、法規制、技術、市場などさまざまな変化をもたらす移行リスクについて、ドコモグループでは信頼性・企業イメージの低下による収入減が、自社に重大な財務的影響(substantive financial impact)をもたらすことから、重大なリスク(material risk)であると捉えています。

この考えのもと、内部統制委員会により、「Green Action Plan 2030を達成できない場合の評判低下」を全社レベルのリスクとして特定しました。

当該リスクに対する管理手法として、CSR部が主管部となりリスク管理方針案を策定しました。具体的には、「Green Action Plan 2030」の達成に向けて、環境マネジメント推進体制のもと専門部会の設置、その専門部会ごとのアクションプランの策定、全代表取締役が参加する幹部会議「CSR推進委員会」への取組み状況の報告、対応の審議、決定を行うものです。これを受けて内部統制委員会においてリスクを緩和する行動が必要であると判断し、「2030年目標の確実な達成」という管理方針を決定しています。この管理方針にもとづき、CSR部はアクションプランの実行の推進およびCSR推進委員会にて状況報告を行いました。引き続き同委員会において、リスクの最小化を図るため、移行リスクに関するモニタリングを行っていきます。

### ▼ リスクの管理プロセス

#### 「平均気温上昇リスク」(物理的リスク)

異常気象に伴う洪水などの自然災害の発生や、長期的な気温上昇に伴う海水面の上昇など気候変動に起因する物理的リスクが顕在化するなか、ドコモでは、平均気温上昇により、設備冷却用空調電力の消費量が増加することによる、電力コストの増加をリスクとして認識しています。ドコモの情報通信サービスを担っている通信設備やデータセンター用の機器は全国に設置・運用されています。これらは常時、周囲の温度条件を10℃~35℃に設定していますが、平均気温の変化により、35℃を超える状況となってしまった場合、オペレーションシステムのシャットダウンや故障の発生など通信サービスの継続が困難になる事象が発生し、ドコモの7,800万人以上の契約者に影響が出る恐れがあります。そこで、ドコモグループでは内部統制委員会において、「故障・障害時の対応遅れによる収益悪化」を全社リスクとして特定しました。

リスク管理手法としては、最適なバックアップ体制の確立や可用性の高い設備などの構築・運用等の適切な対策を取るという管理方針を決定し、ネットワーク部などが主管部となり、対応策を実施しています。当該リスクが発生した際には、主管部にて、技術支援体制・緊急体制の立ち上げ、早期の故障回復措置、フロント/お客さまへの情報展開、幹部への報告など、幅広い対応を行います。物理的リスクは長期的視点での管理が必要であり、リスクの最小化を図るため、同委員会においてモニタリングを行っていきます。

### ▼ 気候変動による機会

#### 「自転車シェアリング事業」

消費者全体が環境に配慮した移動手段を選択するようになるという、消費者選好の変化に伴う機会最大化にむけて、グループ会社のドコモ・バイクシェアが自転車シェアリングの事業を展開しています。

この自転車シェアリングによる需要増の機会を最大化するため、自治体との連携を強化しており、2018年度末現在で全国30拠点、自転車約10,800台、サイクルポート1,160か所、自転車利用回数は年間約810万回に拡大しました。さらに、訪日外国人旅行者数の増加など、さらなる需要増が想定され、自転車シェアリングサービスのさらなる拡充をめざしています。

### ▼ 2℃目標の達成にむけて

2020年以降をターゲットとした新たな長期的戦略(ドコモグループ環境宣言、「Green Action Plan 2030」)の立案においては、パリ協定で合意された2℃目標も踏まえ、ICTサービスの提供を通じて社会のCO<sub>2</sub>排出量削減と社会の気候変動への適応に貢献することを目標として掲げています。

リスクの観点では、事業で使用するエネルギーの大部分(CO<sub>2</sub>排出要因の96%)を占める電力を対象に、エネルギー効率の改善施策を実施し、CO<sub>2</sub>排出量削減、オペレーションコストを最小限に抑制することで、省エネルギー化を最優先手段として推進するという方針のもと、取組みを進めています。



一方、通信インフラは、産業や市民生活にとって必要不可欠となっている現在の社会において、気候変動に起因する自然災害の頻度および規模が大きくなることは通信サービスの中断をより引き起こす可能性があります。

日本を中心に操業し、沿岸部や山間部にも多くの基地局や自社設備を有するドコモにとっては、強い台風の増加や突発的な豪雨の増加、それに伴う洪水や土砂災害の多発によって、直接的な損傷を受けるリスクが高まり、結果として通信サービスの共有が不安定になることも考えられます。不安定なサービスは顧客に対して大きな損害を発生させることになり、結果としてレピュテーションの低下やブランドの毀損、顧客が他社を選択する可能性があります。

そこでドコモでは、これらのリスクに対応するため、高速、安定、安価といった要望に応えるような適切な設備投資、技術開発の実施に加え、自然災害に強く、自然災害の影響を受けにくい、よりレジリエントなネットワークの構築と維持管理を推進するとともに、万が一災害が起きた場合には迅速な復旧を行う対策を実施しています。また大規模災害発生時の対応に関する基本事項を制定し、定期的の実施訓練を行うとともに、重要なプラットフォームや社内システムに関して事業継続計画手順書を策定しています。

ドコモグループは、災害時でも絶やすことが許されない情報通信を守り続けてきたBCP(事業継続計画)の確かな実績とノウハウをもとに、ソリューションビジネスを展開しており、気候変動によって事業機会が広がる可能性があると考えています。

機会の観点では、今後脱炭素化に対する社会的要請が一層高まるとともに、再生可能エネルギー導入や低炭素関連市場の拡大などが想定されます。こうした状況を踏まえ、気候変動シナリオによる戦略への影響度を考慮する必要性は増していくと考えています。

## 戦略

### シナリオ分析

#### シナリオ設定の考え方

ドコモでは「想いをつなげ5Gでより豊かな未来へ」をキーワードとした、中期戦略2020「beyond宣言」を掲げており、2020年のさらにその先を見据えて「新しい価値」の提供を進めています。持続的に価値を創出するため、事業の根本にCSRを据え、ドコモを取り巻く多様なリスクと機会を踏まえながら「beyond宣言」を実行しています。

リスク・機会のなかでも特に気候変動については、これまでドコモグループ環境目標「Green Action Plan 2030」のもと活動を進めてきましたが、TCFD提言を受け、さまざまな気候関連のシナリオ下で事業影響・戦略のレジリエンスを検討していくことにしました。

今回、ドコモでは、物理的リスクの極端なケース、移行リスクの極端なケース双方についてシナリオ分析を試行した結果を報告します。

#### ①物理的影響が顕在化するシナリオ

(平均気温が4℃上昇する未来)

#### ②急速に脱炭素社会が実現するシナリオ

(2℃未満の目標(1.5℃等)が達成される未来)

### バウンダリ・時間軸

〈バウンダリ〉ドコモの全事業を対象

〈時間軸〉技術イノベーションなど、通信業界を取り巻く環境変化の速さを踏まえ、2030年までを時間軸として設定

### 使用したメソドロジー

各シナリオで参照したものは以下のとおりです。

- ①物理的影響が顕在化するシナリオ：IPCC\*1第5次評価報告書、IPCC1.5℃特別報告書
- ②急速に脱炭素社会が実現するシナリオ：IEA\*2 World Energy Outlook 2018 Sustainable Development Scenario (SDS)、IEA Energy Technology Perspectives 2017 Beyond 2° C Scenario (B2DS)

\*1 Intergovernmental Panel on Climate Change

\*2 International Energy Agency

上記にもとづき、将来起こりうる事象と、今後の自社の事業展開を踏まえ、「ドコモへの影響」を特定しています。その上で、想定される影響に対してどのように対応していくか、「ドコモの取組み」を整理しました。

### シナリオ分析試行結果

〈平均気温が4℃上昇する世界〉平均気温が上昇する世界においては、大雨や台風などの要因によるさまざまなリスクや影響が想定され、災害対策を中心とした各種取組み・機会が想定されます。

物理的シナリオ		ドコモのリスク	ドコモの取組み・機会
急性	大雨・豪雨 洪水の増加 台風の増加	<ul style="list-style-type: none"> <li>基地局の停波</li> <li>通信サービスの不安定な供給</li> <li>信頼性の低下</li> <li>製品・サービスの需要の減少、売上の減少</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害に強い通信ネットワークの構築 (具体例)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>複数基地局によるエリアカバー</li> <li>中ゾーン基地局・大ゾーン基地局の整備</li> <li>基地局設備のかさ上げ</li> <li>遠隔でのエリアコントロール</li> <li>予備電源強化、伝送路二重化 など</li> </ul> </li> <li>「災害等対策マニュアル」の策定</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>基地局の損傷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドコモショップへの蓄電池配備</li> <li>基地局、ビルの非常用電源強化</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>販売代理店の操業停止、収入の減少</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>サプライチェーン寸断による製品・サービスの中止</li> </ul>	調達先の多様化
慢性	真夏日の増加	設備冷却用空調電力の消費量増加による電力コスト増加	通信設備・データセンターの空調エネルギー効率改善 (気流改善・外気冷熱を活用した高効率空調装置)

〈1.5℃など、2℃未満の目標が達成される未来〉平均気温上昇が抑えられる世界では、脱炭素社会に向けた規制強化や、取組みが不十分とみなされる風評被害が想定されますが、通信事業の電力効率化の推進や、ICTサービスによるCO<sub>2</sub>削減貢献の取組みなど、移行シナリオへの対応が想定されます。

移行シナリオ		ドコモのリスク	ドコモの取組み・機会
政策・法規制	規制強化(エネルギー効率向上、カーボンプライシングなど)	<ul style="list-style-type: none"> <li>地球温暖化対策税の引き上げ</li> <li>新たなカーボンプライシング</li> <li>エネルギー効率向上に関する規制が導入されることによる、電力コストの増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信事業の電力効率化の推進 (装置の省エネ化、高効率機器の研究、インテリジェント空調の導入、グリーン基地局導入)</li> </ul>
	業界団体(GSMAなど)からの提言	「2050年までにCO <sub>2</sub> 排出ゼロ等」提言が課された場合の5Gへの移行・IoTの拡大等への障壁	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力会社との最適契約</li> </ul>
市場	顧客・法人顧客等からの低炭素化要求の高まり(調達要件化)	取組みが不十分とみなされた場合の新規契約減少・解約の増加	<ul style="list-style-type: none"> <li>CO<sub>2</sub>排出量削減に寄与するサービス・技術の開発・提供</li> <li>ICTサービスの活用によるCO<sub>2</sub>排出量の低減効果の積極的発信</li> </ul>
評判	気候変動対策に対する評判リスクの高まり	取組みが消極的であるとみなされた場合の顧客離れや株価への影響・企業イメージの低下	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信事業の電力効率化の取組みの情報発信</li> </ul>

### 今後の取組み

シナリオ分析の試行から導き出された「気候変動が将来ドコモに与える可能性のある影響」は、現在、中長期戦略である「beyond宣言」およびドコモグループ環境目標「Green Action Plan 2030」の達成に向けてドコモが進めている取組み(備え)によって、おおむね対策が講じられていることがわかりました。シナリオ分析の試行結果をもとに、今後は自社への財務的な影響についても検討を進めていきます。

### 指標と目標

気候関連のリスクと機会を管理する目標と実績の開示は以下のとおりです。GHG排出量の実績はP.73～74を参照ください。

#### 〈目標1〉 社会のCO<sub>2</sub>排出削減貢献量

2030年度目標：4,000万トン以上

2018年度実績：3,840万トン

#### 〈目標2〉 通信事業の電力効率[2013年度比]

2030年度目標：10倍

2018年度実績：7.9倍

## 低炭素社会の実現

### 基本的な考え方

地球温暖化の原因とされるCO<sub>2</sub>をはじめとした温室効果ガスの排出をいかに削減していくかは、重要な社会課題になっています。ICTの発展に伴う電力使用量の増加に対しても省エネルギー化の要求が高まっています。その一方で、ICTは社会全体の省エネルギー化、CO<sub>2</sub>排出削減に寄与することも期待されています。

当社グループは、低炭素社会を実現している未来へ向けて、ICTサービスや最先端技術の提供により、CO<sub>2</sub>排出量削減と気候変動への適応に貢献します。

### 5つのGreenプロジェクト

2020年からの5G時代を見据え、5つのGreenプロジェクトを推進しています。

目的	プロジェクト
通信事業の電力効率向上によるCO <sub>2</sub> 排出量の抑制	① 設備の省電力化 ② 環境負荷低減技術の導入 ③ 収容効率の向上 ④ 再生可能エネルギーの活用
効率的な社会の実現に寄与するネットワーク構築によるCO <sub>2</sub> 削減等	⑤ 社会のCO <sub>2</sub> 排出機会減少に寄与するネットワークの構築

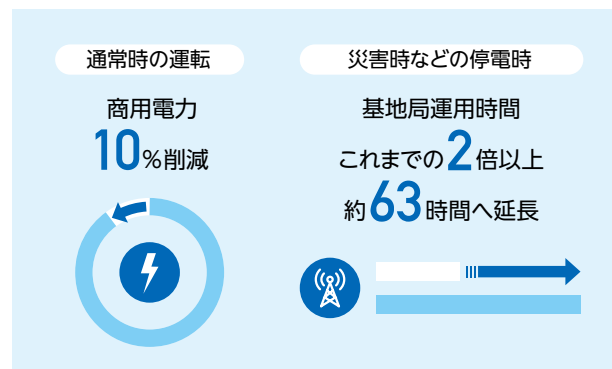
## 低炭素社会の実現に向けた取り組み

### CASE

#### ▶自然エネルギーなどを利用した次世代グリーン基地局

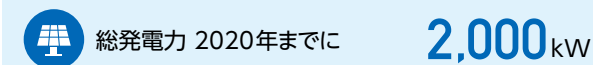
ドコモが消費する電力の約7割は、全国の基地局で使用されています。このため、ドコモでは基地局電力消費によるCO<sub>2</sub>排出削減のため、既存基地局にソーラーパネルや大容量蓄電池を導入した「グリーン基地局」の整備に注力しており、2019年3月末現在で200局の運用を行っています。ソーラーパネルで発電した電力は無線装置の給電に使われるとともに、余剰電力はリチウムイオン電池などに蓄えることで、停電時への対応力も高めています。

2016年3月には、さらにソーラーパネルとリチウムイオン電池を備えたグリーン基地局を天気予報と連動して制御することで、これまでのグリーン基地局と比較して、以下の効果を確認しています。



#### ▶基地局の余剰敷地への太陽光発電システムの設置

2018年5月、神奈川県横浜市にある余剰敷地において、400枚の太陽光パネルを敷設し、大規模太陽光発電システムの稼働を開始しました。発電した電力の一部は、隣接する基地局に供給し、残りの電力は、再生可能エネルギーの固定価格買取制度を利用し、電力会社へ売電しています。その他の基地局でも同施策を進めており、2019年度末には合計で約400kW規模の発電量を予定しています。

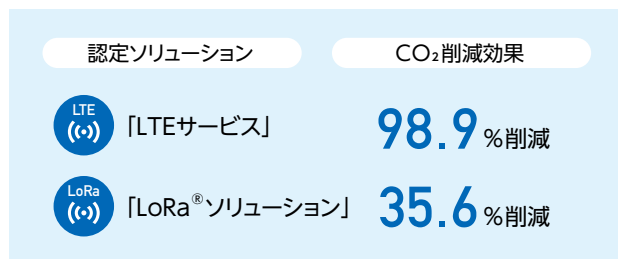


#### ▶端末の省エネ化

2018年度に発売したスマートフォンおよびタブレットにおいては、消費電力の削減などにより、2017年度に発売したものと比較してバッテリー容量あたりで平均約9%の電池持ち時間の改善をしています。

### ▼ソリューション環境ラベル

NTTグループは、ICTサービスを利用することによる社会へのCO<sub>2</sub>の削減効果を定量化してわかりやすく理解するために、「ソリューション環境ラベル制度」を推進しています。ラベル認定を得るための基準は、「ICTサービスを利用することで削減可能なCO<sub>2</sub>排出量が、ICTサービスを利用しない場合のCO<sub>2</sub>排出量と比べて15%を超えるもの」としています。ドコモでは、「LTEサービス」および「docomoのLoRa<sup>®</sup>ソリューション」について、ソリューション環境ラベルを取得しています。



今後も、「LTEサービス」の普及拡大に積極的に取り組むことで、便利で快適な通信環境やさまざまなICTを活用したソリューションサービスをご提供するとともに、社会全体の環境負荷の低減にも寄与していきます。

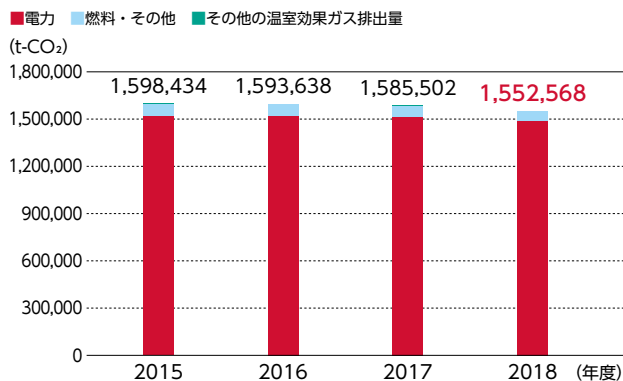


### 環境負荷の把握

#### ■サプライチェーン全体での二酸化炭素排出量

スコープ	カテゴリ(スコープ3)	算出方法	排出量 (t-CO <sub>2</sub> )	割合 (%)
スコープ1: 直接排出			54,171	1.4
スコープ2: 間接排出			1,496,386	39.8
スコープ3: その他の間接排出			2,213,807	58.8
	1. 購入した製品・サービス	主要な購入品である「携帯電話」に関して、調達台数に上流の排出原単位を乗じて算出	102,493	2.7
	2. 資本財	設備投資額に情報・通信機器の排出原単位を乗じて算出	1,614,864	42.9
	3. スコープ1,2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動	使用した燃料・電力購入量に原単位を乗じて算出	108,703	2.9
	4. 輸送、配送(上流)	携帯電話の販売台数に、1台あたりの輸送排出原単位を乗じて算出	9,283	0.2
	5. 事業から出る廃棄物	廃棄物の排出量に廃棄物種別・処理種別ごとの排出原単位を乗じて算出	953	0.0
	6. 出張	交通費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出	4,567	0.1
	7. 雇用者の通勤	通勤費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出	2,613	0.1
	8. リース資産(上流)	(算出対象外)	—	—
	9. 輸送、配送(下流)	(カテゴリ4,上流に含めて算出)	—	—
	10. 販売した製品の加工	(算出対象外)	—	—
	11. 販売した製品の使用	携帯電話契約数に、回線あたりの排出原単位を乗じて算出	266,740	7.1
	12. 販売した製品の廃棄	携帯電話の販売台数に、1台あたりの廃棄排出原単位を乗じて算出	831	0.0
	13. リース資産(下流)	(算出対象外)	—	—
	14. フランチャイズ	ドコモショップの延床面積に延床面積あたりの排出原単位を乗じて算出	102,761	2.7
	15. 投資	(算出対象外)	—	—
合計			3,764,364	100

温室効果ガス排出量



(単位: t-CO<sub>2</sub>)

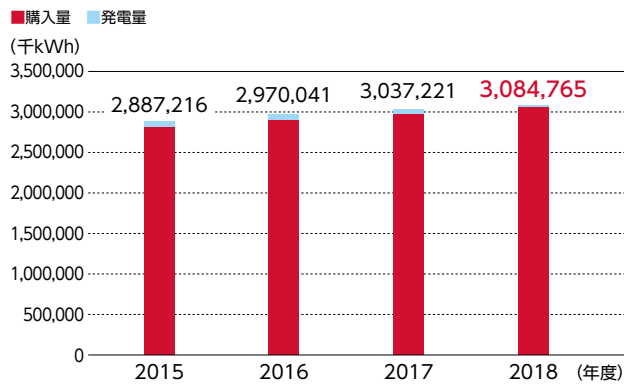
年度	2015	2016	2017	2018
電力	1,522,292	1,519,231	1,518,377	1,489,503
内: 通信設備	1,456,315	1,454,863	1,455,415	1,428,561
燃料・その他	73,613	71,940	64,947	61,052
その他の温室効果ガス排出量	2,530	2,466	2,178	2,011
合計	1,598,434	1,593,638	1,585,502	1,552,568

※ 電力の数値は電力会社別換算係数を用いて算出しています。

燃料・熱使用量

年度	単位	2015	2016	2017	2018
ガス	千m <sup>3</sup>	27,265	26,842	23,602	21,652
重油	kℓ	63	101	79	64
軽油	kℓ	275	103	142	157
ガソリン(自動車)	kℓ	1,665	1,485	1,280	1,199
熱	GJ	94,768	94,745	109,838	120,746

電気使用量



(単位: 千kWh)

年度	2015	2016	2017	2018
購入量	2,806,921	2,892,091	2,969,695	3,023,296
内: 通信設備	2,674,757	2,757,076	2,833,699	2,891,167
発電量	80,295	77,950	67,526	61,469
内: 太陽光・風力発電	524	668	779	1,066
合計	2,887,216	2,970,041	3,037,221	3,084,765

循環型社会の形成

基本的な考え方

大量生産、大量消費、大量廃棄という「一方通行型社会」は、私たちに豊かで便利な生活をもたらしましたが、一方、膨大なごみを排出し、不法投棄や天然資源の枯渇の懸念など、さまざまな問題も生じました。

その解決を図るためには、企業の事業運営や社会経済のあり方を見直し、資源を持続的に利用する社会に転換を図ることが必要です。

当社グループは、資源循環を実現している未来へ向け、通信設備の3R推進やICTの活用により、資源の有効活用に貢献します。

廃棄物の削減、リサイクルの推進

▼ 廃棄物発生量の削減とリユース・リサイクルを積極的に推進

ドコモは、携帯電話の開発・販売やネットワーク設備の建設・運用、店舗の運営、オフィスでの業務などで多くの資源を使っています。それら資源の必要量を正確に把握して、無駄なく大切に使うことで廃棄物の発生量を削減するよう努めています。しかし、それでも発生してしまった廃棄物についてはリユース・リサイクルし、最終処分量をゼロに近付けることをめざしています。たとえば、設備などの撤去に伴って発生する光ケーブルや鉄くず、コンクリートポールなどの廃棄物については、可能な限りリユース・リサイクルしています。



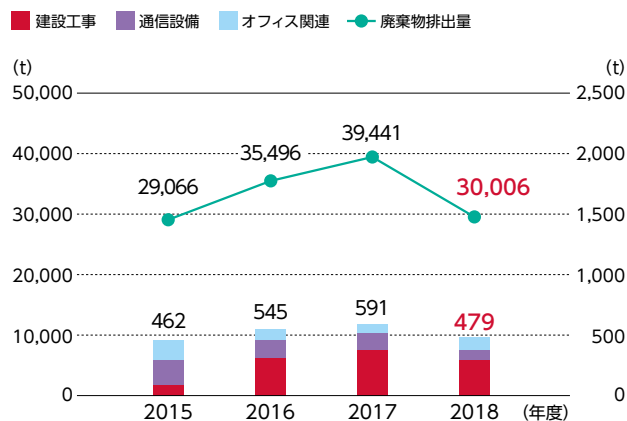
また、通信設備や建物の新設・更新にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に基づき、リサイクル素材やリユース・リサイクルが可能な材料を積極的に使用しています。

そのほか、リサイクルを委託する事業者についても、不法投棄の防止や適正処理の確保、マニフェスト伝票の発行管理を徹底しています。

2018年度における光ケーブルや交換装置、電力設備などの通信設備廃材は15,917トンで、最終処分量は79トンでした。今後も廃棄物発生量の抑制とともに、発生した廃棄物の有効活用を積極的に推進していきます。

### ■廃棄物発生量の削減とリユース・リサイクル量の把握

#### ■廃棄物排出量と最終処分量の推移



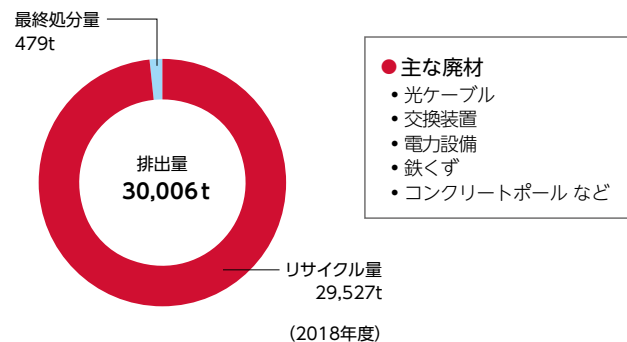
(単位：t)

年度	2015	2016	2017	2018
廃棄物排出量	29,066	35,496	39,441	30,006
オフィス関連	6,080	6,544	6,027	6,523
通信設備	17,600	17,960	18,194	15,917
建設工事	5,386	10,993	15,220	7,565
最終処分量	462	545	591	479
オフィス関連	162	82	70	101
通信設備	204	143	137	79
建設工事	95	320	384	299
最終処分率 (%)	1.6	1.5	1.5	1.6

#### ●容器包装リサイクル(2018年度届出実績)

- ・プラスチック容器 251t
- ・紙容器 1,506t

#### ■ドコモグループ全体のリサイクル量



#### ●主な廃材

- ・光ケーブル
- ・交換装置
- ・電力設備
- ・鉄くず
- ・コンクリートポール など

### ■貴重な資源の有効活用のために携帯電話のリユース・リサイクルを推進

携帯電話には、金、銀、銅、パラジウムなどが含まれており、鉱物資源の少ない日本にとっては貴重なリサイクル資源といえます。そこでドコモでは、1998年から使用済み携帯電話の回収・リサイクルに取り組んできました。

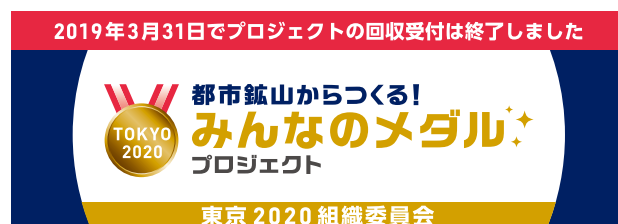
2001年には、通信事業者の事業者団体である(一社)電気通信事業者協会と連携して、自社・他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築し、2018年度は約468万台、累計で約1億1,136万台の携帯電話をドコモショップなどで回収しました。

また、希少金属が使われている基盤部分以外にも、たとえば本体に使われるプラスチック部分などはプラスチックの油化技術を使ったリサイクルに取り組んでいます。

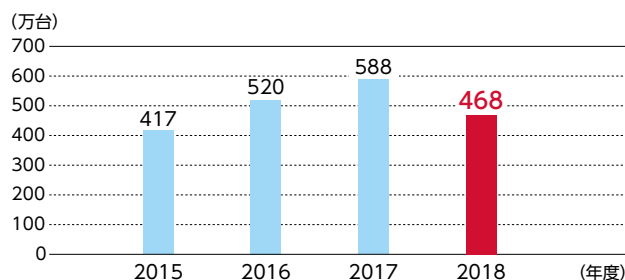
### ■「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のゴールドパートナーであるドコモは、2017年4月から全国で本格展開している「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」に参画してきましたが、メダル製造に必要な目標金属量を確保できる目途がつかしましたので、2019年3月31日でメダルプロジェクトへの提供を目的とした回収を終了しました。これまで、ご協力をいただいたみなさまに心より感謝申し上げます。ドコモでは引き続きリサイクルの取り組みを継続し、持続可能な社会の実現に貢献していきます。同プロジェクトは、(公財)東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会が、東京

2020大会で使用する金・銀・銅メダル約5,000個を使用済み携帯電話やパソコンなどの小型家電から回収したリサイクル金属で製作する史上はじめての取り組みです。



携帯電話回収台数の推移(年度別、概数)



● 回収実績(2018年度)		● 再生された主な資源(2018年度)	
・携帯電話	468万台	・銅	15,553kg
・電池	340万台	・金	58kg
・充電器	97万台	・銀	234kg
		・パラジウム	0.4kg

### ▶プラスチックへの対応について

ドコモではプラスチックを含めて、資源の有効活用は重要な環境課題として認識し、自社の廃棄物の最終処分率削減の目標(2030年目標:自社の廃棄物最終処分率目標は1%以下)を立て、廃棄物のリサイクルに積極的に取り組んでいます。お客さまへお渡しした容器包装については、法律にもとづき、(公財)日本容器包装リサイクル協会と連携し、再資源化に努めています。また、電気通信業界の業界団体であるTCA(電気通信事業者協会)のなかでもプラスチックに関する業界環境目標も検討中であり、外部環境を注視しながら取り組みを推進していきます。

### 紙資源の削減

#### ▶請求書・明細書の電子化による、用紙使用量の削減

口座振替やクレジットカードで料金をお支払いいただいているお客さまに、毎月お届けしている「口座振替のご案内」や「ご利用料金のご案内」を郵送しないかわりに、毎月のご利用額などを「iモード」・「spモード」・パソコンでご確認いただける「eビリング」を2015年2月ご請求分(1月ご利用分)より標準としてきました。

2018年度末現在で「eビリング」の契約数は約2,300万件となり、多くのお客さまにご選択いただいています。その結果、紙の削減量はA4用紙に換算すると年間約5.6億枚が削減されたことになりました。

#### ▶「Web明細サービス」(クレジットサービス「dカード」)

クレジットサービス「dカード」の利用代金明細書を

Webサイト上でご確認いただける「Web明細サービス」を提供しています。

2015年2月請求分からは環境保護を目的としてさらなる紙媒体の削減に取り組み、「Web明細サービス」を標準とした結果、2018年度末会員において、ほぼすべてのお客さまが「Web明細サービス」をご利用いただくことになり、約98%の削減率となりました。

#### ▶取扱説明書の電子化・スリム化と、紙媒体の削減を推進

2011年度以降に発売したすべてのAndroidスマートフォンとタブレット端末、ドコモケータイ(spモード)の取扱説明書を電子化し、アプリ形式の「取扱説明書(eトリセツ)」を製品に搭載しています。また、ドコモケータイ(iモード)についても、アプリ形式の取扱説明書「使いかたガイド」を2009年度より製品に搭載。これらの取り組みによって、紙媒体のスリム化を行い、2015年冬モデルの紙使用量と輸送に伴うCO<sub>2</sub>排出量を従来から50%以上削減しています。今後も引き続き、電子媒体を推進し、紙媒体の記載内容の最適化を図ることで、より一層の紙使用量削減に取り組んでいきます。

#### ▶オフィスや店舗での取り組み

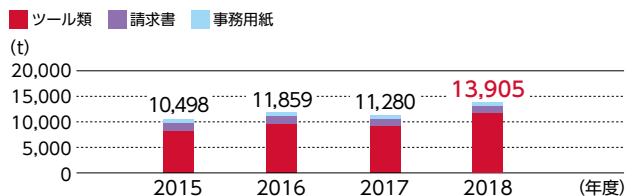
オフィスや店舗での紙の使用量削減と廃棄物のリサイクル率向上に取り組んでいます。

2018年度のオフィスにおける事務用紙使用量は、各部門・支店における一人あたりの毎月の紙使用量を見える化し、社員の使用量削減に対する意識を一層高めたこ

とにより、1人あたりの月平均紙使用枚数は、前年度に比べ7.7%減となりました。今後も、社内Web会議システム、パソコン、タブレットなどを活用したペーパーレス会議を推進し、より一層の使用量削減に取り組んでいきます。

一方、店舗では、ドコモが導入した各種ツールの適正作成数・配備数の分析システムにて、各店舗へのツール配備数の適正化、作成数の最適化を図り、紙使用量の削減に努めています。また、店舗においては、ドコモショップの顧客管理システムを据え置きのパソコンに加えてタブレットを追加で配備し、お客さまのニーズに合わせ電子交付にも対応することで紙の使用を低減しています。2018年度は法令対応によりツール類の使用量が増えましたが、今後も継続的な管理および削減を推進していきます。

#### 紙資源使用量



年度	2015	2016	2017	2018
事務用紙	699	704	672	619
請求書	1,439	1,399	1,402	1,381
ツール類	8,360	9,756	9,206	11,905
合計	10,498	11,859	11,280	13,905

### 水使用の削減

オフィスにおける節水の取り組みを行っています。節水施策を実施し、見える化を行い社員の意識醸成を図っています。

#### 水使用量

(単位: 千m<sup>3</sup>)

年度	2015	2016	2017	2018
総使用量	1,491	1,567	1,508	1,486
上水	1,400	1,472	1,408	1,398
中水	91	95	100	88

※ 2015年度については、算定範囲の拡大に伴い数値を修正しています。

#### 環境に配慮した施設による水使用の削減

ドコモでは、「建物グリーン設計ガイドライン」に準拠した施設にて、水使用などの環境負荷の軽減を行っています。「建物グリーン設計ガイドライン」は、建物の建築・運用の面で地球環境保護に貢献するため、設計段階において配慮すべき基本的な考え方を示すもので、建物のライフサイクル全体にわたる環境への負荷を可能な限り削減することをめざしています。当ガイドラインにより建設されたNTTドコモ代々木ビルにおいては、水利用の抑制や雨水の再利用などによる環境負荷の軽減を図っています。このようにドコモでは設備のアプローチから水使用の削減に取り組んでいます。

#### 雨水貯蓄

大雨時の瞬時放流量を雨水貯留によって緩和させることで、大雨時の地域環境負荷への低減と、下水道インフラの負担緩和を行っています。

#### 中水設備

トイレや厨房などの雑排水を地下の水槽に集めて、ろ過装置により中水をつくり、トイレ洗浄水に再利用しています。また上記雨水の一部を中水設備として再利用して環境負荷の軽減を図っています。

#### 節水器具

衛生器具としては節水器具を採用し、トイレの擬音装置(音姫)などの設置により水使用の抑制を図っています。

## 生物多様性の保全

### 基本的な考え方

生物多様性の保全への基本方針として、生物多様性と事業とのかかわりを把握し、生物多様性を将来世代に引継ぐための取組みを推進します。具体的には、植林などの生態系保全活動を推進するとともに、ステークホルダーのみなさまと協働した取組みにも努めます。

### 「ドコモの森」での森林整備活動

ドコモは、自然環境保護活動の一環として「ドコモの森」づくりに取り組んでおり、林野庁の「法人の森林」制度<sup>※1</sup>や(社)国土緑化推進機構の「緑の募金」制度<sup>※2</sup>、「企業の森づくり」サポート制度<sup>※3</sup>などを活用して、全国各地で森林の整備活動を進めています。2018年度は、47回開催し約1,720名が整備活動に参加しました。

ドコモの森整備活動	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
開催回数	47回	45回	38回	47回
参加人数	約2,200名	約1,880名	約1,470回	約1,720名

「ドコモの森」活動とは、社員やその家族が、下草刈りや枝払いなどの森林整備を通じて、自然とふれあいながら環境保護やボランティアに対する意識を高めることを目的とした活動です。「ドコモの森」は、2018年3月末現在、全国47都道府県、49か所に設置しており、

総面積は野球場(グラウンド面積1.3ヘクタール)の約146個分に相当する約190ヘクタールとなっています。豊かな自然にはぐくまれた大地は、雨水をろ過し、きれいな地下水を生み出してくれます。美しい自然を次世代に残すために、今後もこの活動を継続し、自然環境保護や生物多様性の保全に貢献していきます。

- ※1 林野庁と法人が森林を育成・造成し、伐採後の収益をわけあう制度です。
- ※2 緑の保全、森林の整備、緑化の推進、緑を通じた国際協力などの森林づくりのための募金。
- ※3 都道府県や都道府県緑化推進委員会などが中心となり創設された制度です。



「ドコモ丹沢清流の森」(神奈川県)での植林活動



「ドコモ孤野の森」(三重県)での開式の様子

### 沖縄での世界自然遺産推進共同企業体の発足

ドコモは、日本トランスオーシャン航空株式会社、日本郵便株式会社沖縄支社、NPO法人どうぶつたちの病院沖縄とともに、世界自然遺産推薦地をはじめとする沖縄県内での環境保全・地域振興を目的とした、世界自然遺産推進共同企業体を2019年5月に発足しました。

本企業体は、世界自然遺産に関する普及活動や希少種および自然環境の保護、密漁・密輸などさまざまな課題の解決、調査研究や行政への協力に対して、参加企業が最大限の協力を行い、世界自然遺産を盛り上げる取組みです。32の企業が参加を表明しており(2019年7月末現在)、環境省沖縄奄美自然環境事務所、沖縄県、琉球大学や沖縄の各市町村が後援を予定しています。希少種および自然環境の活用を通じた地域貢献・地域振興にも取組み、2020年夏の世界自然遺産登録をはじめ、環境保全と地域振興の循環モデルの確立をめざします。

### 主な活動内容

- ・希少種および自然環境の保護
- ・世界自然遺産に関する普及活動、調査・研究など
- ・密漁・密輸防止対策
- ・行政への協力
- ・希少種および自然環境の活用を通じた地域貢献・地域振興
- ・SDGsの推進による社会の持続的発展への貢献
- ・その他共同企業体の目的達成のために必要な活動



### AIを活用した希少種の密猟・密輸対策の実証実験

沖縄県の沖縄島北部および西表島は、希少な野生動物植物(以下、希少種)が数多く生息・生育する地域です。近年、希少種の違法採集が社会問題化しており、対策の実施が急務となっています。そういった背景からドコモと環境省は、日本航空株式会社沖縄支店や日本郵便株式会社沖縄支社などの協力のもと、国の天然記念物に指定されている「リュウキュウヤマガメ」など3種類の希少なカメの密猟・密輸の防止を目的に、ドコモの画像認識AI「画像認識エンジン」を活用した実証実験を沖縄県の空港や郵便局において2019年5月21日より開始しました。

本実験で使用する「画像認識エンジン」は、密猟・盗掘防止パトロールの現場や、空港・フェリーなどの荷物検査、郵便局の受付などでカメが見つかった際、スマートフォンのカメラで撮影したカメの画像をAIで解析することで、対象の希少種かを判定することができるアプリケーションです。これにより、希少種に関する知識の少ない職員でも即座に希少種の判定をすることができるため、希少種の島外・国外への持ち出しを未然に防止することが可能です。今後も地域や国の貴重な財産である希少種をはじめとする環境の保護にICTを活用し貢献していきます。

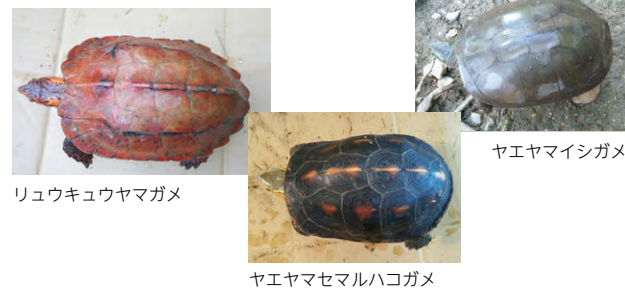
#### 「検索画像エンジン」を活用したアプリイメージ



#### アプリイメージ



#### 今回対象とする希少なカメ



### 環境コミュニケーション

#### 「DOCOMO Open House 2018」

第5世代移動通信方式(以下、5G)に加え、AI、IoTなどの最新技術からそれらを活用したビジネスソリューションなど200以上の展示と、ドコモが協創を進めているパートナーによる講演など多彩なプログラムを提供する「DOCOMO Open House 2018」において、ドコモグループ環境宣言・環境目標などをご紹介します。

同時に「低炭素化」、「環境負荷低減」、「生態系保全」をテーマとした環境への取組み(下記)を紹介しました。

- 展 示：①ドコモLTEサービス(社会のCO<sub>2</sub>削減に貢献)  
②グリーン基地局(通信事業の電力効率)  
③ドコモの森(生態系保全に貢献)

会 期：2018年12月6日、12月7日  
午前9時～午後6時

会 場：東京ビッグサイト[東ホール]

入 場：無料(登録制)





079

# 6章

## 信頼される ネットワーク

ネットワークサービスの提供	80
ドコモの災害対策	83
電波の安全性	86



ドコモは通信事業者として、携帯電話をいつでも、どこでもお使いいただける通信環境の提供を使命とし、あんしん・安全で、快適なお客さまのコミュニケーションの向上に努めています。ネットワーク本部(2017年新設)を中心に、端末やアプリケーションを含めたトータルでのネットワークサービス基盤の構築・運用に加え、災害時における通信の確保や携帯電話の電波の安全性への配慮など、常にお客さまに信頼されるネットワークの提供に取り組んでいます。

## ネットワークサービスの提供

### 基本方針・考え方

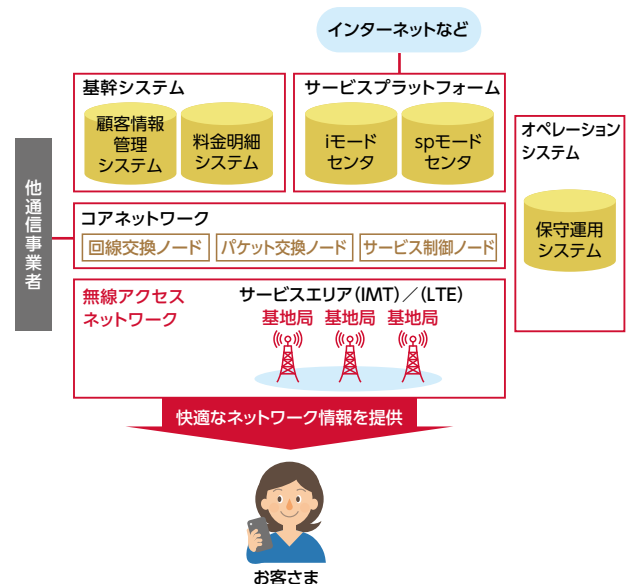
ドコモでは、お客さまに常に信頼していただける、よりよいネットワークの提供に取り組んでいます。基地局の整備などによる「サービスエリアの拡大」により、都市部・地下鉄・過疎地・遠隔地など、「どこでも」つながる状態をめざしています。また、24時間365日体制で、平時のみならずイベント開催時においても、「いつでも」つながる状況を確認するよう取り組んでいます。さらには、仮想化技術を適用したネットワークの提供により、通信混雑時におけるつながりやすさや、故障時における通信サービスの確保等信頼性の向上に取り組んでいます。

### ドコモが提供するネットワークの全体像

ドコモのネットワークは、無線アクセスネットワーク、コアネットワーク、サービスプラットフォーム、各

種基幹システムおよびオペレーションシステムにより構成されています。

### ドコモのネットワーク構成



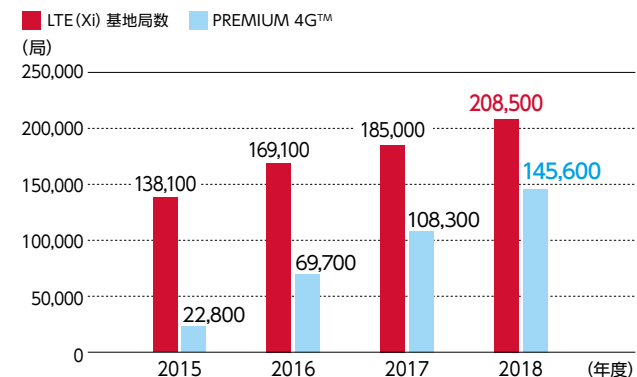
### サービスエリアの拡大

#### ■基地局の整備

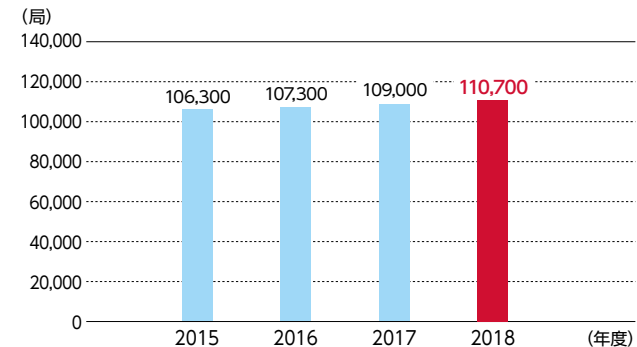
通話・通信品質のさらなる向上とサービスエリア拡大のため、基地局の整備を精力的に行っています。基地局は「LTE」、「FOMA」とともに毎年増設(右記)しており、LTEについては、より通信速度の速いPREMIUM4Gの高速対応基地局数を拡大し、2018年度には全国1,684都市での展開となりました。

研究開発には1990年代後半より900~1,100名体制を維持し、研究開発費も2000年より毎年約800~1,000億円を投じて持続的成長を支えるイノベーションを続け、世界の移動通信事業をリードしています。また、第5世代移動通信方式(以下、5G)の2020年春のサービス開始を見据えた基地局の整備にも注力していきます。

### LTE(Xi)基地局数



### FOMA基地局数



### ▼基地局建設時の姿勢

基地局を新設する際には、関連法令に規定がある場合はそれに則り、ない場合は、社内規定で定めた範囲の地域住民にたいへいに説明した上で建設に着手しています。なかには、電波に対して不安を感じる方や、電波塔の建設に伴う違和感を覚える方もいらっしゃいます。真摯な説明を心掛け、建設の際には地域のみなさまのあんしん・安全を最優先し、工事を行っています。

### ▼電波状況の調査・改善活動

通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、広くお客さまから電波状況に関する声を頂戴しています。いただいたご意見をもとに、通信品質をさらに改善していくとともに、安定的な通信確保のために基地局の増設も行っています。

2018年度には、約57,000件のお問い合わせをいただきました。それらのご意見に対して誠実な対応を原則とし、電波状況の車での走行調査や歩行調査を通じた改善活動を全国で実施していきます。

なお、ご希望のお客さまには電波状況の改善策をご提案しています。改善には、屋内エリアの電波状況をよくするため、電波を増幅する「ドコモレピータ」、電波を発信する「フェムトセル小型基地局」を用いています。

### ▼大規模イベント時の通信品質の確保

大規模なイベントの開催などで特定の場所にお客さまが集中した際には、基地局の処理能力を超える膨大な通

信が発生し、携帯電話がつながりにくくなる場合があります。こうした状況に備え、さまざまな対策を実施しています。また、お客さまのご利用状況を踏まえたネットワークの設備容量拡大についても計画的に行っています。

#### 〈対策例1〉花火大会やコンサートなどのイベント

- 臨時基地局車やdocomo Wi-Fiスポットの設置による通信の分散処理
- イベント会場をカバーする基地局設備の増設や、設備を制御するソフトウェアの設定変更による通信容量の確保

#### 〈対策例2〉「おめでとうコール・メール」が集中する年末年始

- 通信の混雑状況の事前検討
- 通信装置の監視体制強化やトラヒックコントロール実施

### ▼過疎地、遠隔地におけるエリア整備

「エリア構築基本方針」を定め、過疎地、遠隔地における計画的な基地局整備を進めています。日本国内での3G方式FOMAサービスエリアは人口カバー率約100%に達し、4G方式LTEサービスエリアも2018年度末に約100%を達成しました。

ほかにも、時期によって通信が急増する観光地などの一時的な回線増大に対応しています。これらの対策は、登山中の怪我や遭難時の救助要請を可能にし、命が救われた事例も多くなっています。

#### 〈対策例1〉富士山の山開き期間

- 山頂などに臨時の基地局を設置し、安定的で快適な通信サービスを提供

#### 〈対策例2〉地形や植生の影響で電波が届きにくい登山道

- 登山道対策専用アンテナや山小屋の屋根への小型基地局などの設置

### ▼海外でのご利用

海外でも快適にご利用いただけるよう、国際ローミングサービスの充実に努めています。日本国内で使用しているドコモの携帯電話を、電話番号やメールアドレスはそのままに、海外の提携通信事業者がカバーするエリアでご利用いただけるサービスが「WORLD WING」です。LTEネットワークによる高速パケット通信「LTE国際ローミング」や、高音質通話の「VoLTE国際ローミング」の利用可能国・地域の拡大もあり、ドコモの携帯電話は2019年7月現在で、220以上の国・地域で使用可能です。

#### 〈提供中のそのほかの主な国際サービス〉

- 「パケットパック海外オプション」  
日本で契約しているパケットパックなどのデータ量を、204の国・地域(国内の通信事業者最多)でも、24時間定額でご利用いただける海外パケット定額オプション。62の国・地域では1時間、3日間、5日間、7日間の限定プランも選択可能(2019年2月～)

・「海外パケット停止安心サービス」

パケット定額サービス対象外のご利用分が一定額を超えた際に、パケット通信を自動的に停止し、通信料が高額になるのを防止するサービス

・「ドコモワールドカウンター」設置

出国前や渡航中のお客さまサポート窓口。日本国内の空港や、海外拠点（ハワイ）で無料充電サービスや携帯電話の料金・操作説明などを実施

さらなる高速化の実現

お客さまの快適な通信の実現に向けて、通信速度の高速化に取り組んでいます。2010年12月のLTEサービス開始時に75Mbpsであった最大受信速度は、“キャリアアグリゲーション”や“256QAM”、“4x4MIMO”などの高速化技術の導入により、2019年5月現在で1,288Mbpsに達しており、2019年度冬から1,576Mbpsへさらなる高速化を図る予定です。

また、お客さまのトラフィック量を分析し、通信が集中する全国主要都市を中心にエリア展開を進めています。お客さま一人ひとりのニーズに合わせて、今後も動画や音楽、SNSなどのさまざまなコンテンツを快適にご利用いただけるネットワークの提供をめざしていきます。



ダウンロード速度(中央値) **191** Mbps

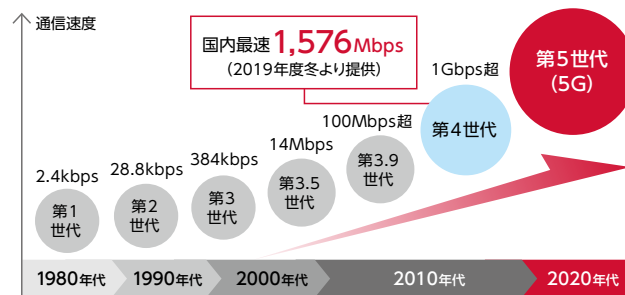
アップロード速度(中央値) **31** Mbps

※総務省が定めた「実効速度に関するガイドライン」に基づき計測。  
※2019年3月31日時点(当社調べ)  
※中央値(Android+iOS)。

〈5Gの導入に向けて〉

2020年春のサービス提供を視野に、10Gbpsを超える通信速度、LTEの約1,000倍におよぶ大容量化、M2M通信の普及に伴う端末数の増加や多様なサービスへの対応などをめざして5Gの研究開発も進めています。

5Gに関しては、2013年より世界のさまざまな研究団体や国際会議などで議論が活発化しており、2010年頃より研究を進めてきたドコモは、世界の研究団体などで主導的に活動しています。2014年以降は世界の主要ベンダー13社と協力し、5Gに関する実験を協力して進めており、実証実験などで着実に成果をあげています。20年以上にわたって蓄積したネットワーク運用ノウハウと最先端技術の開発力を発揮し、さらなる高速化の実現に向けて世界のイノベーションを牽引していきます。



安定したネットワークの提供に向けて

■ネットワーク障害の監視と対応

お客さまに「いつでもどこでも」ご利用いただけるネットワークを提供するために、トラブル発生時のお客

さまサービスへの影響を極力発生させない仕組みづくりに取り組んでいます。

〈24時間365日体制でのネットワーク設備の監視と措置〉

東京・大阪の2拠点にネットワークオペレーションセンターを設置し、全国の通信状況を24時間365日休むことなく、基地局などのネットワーク設備の装置やお客さまへのサービス提供状況を監視しています。オペレーターに異常が知らされると、遠隔操作によりネットワーク設備やトラフィックの経路などをコントロールし、お客さまへのサービスに支障が生じないように、速やかに対処します。また、トラブルの原因を究明し、物理的な故障などで設備の修理が必要な場合は、設備保守のプロフェッショナルが現地に駆け付けて、迅速にネットワーク設備を交換・修理します。

■ネットワーク設備故障によるお客さまサービス中断を未然防止する取組み

お客さまへサービスを提供するためのネットワーク設備が故障し、サービス停止状態に陥らないように、未然に対処する仕組みづくりに取り組んでいます。

たとえば、ネットワーク仮想化技術を適用した商用ネットワークでの通信を2016年3月から運用し、災害などを原因とした通信混雑時のつながりやすさ向上や、設備故障時における通信の継続提供をより確実なものとしています。今後、本技術の適用範囲を段階的に広げるとともに、将来的にはネットワーク全体の仮想化をめざします。



また、ネットワーク設備の正常稼働時の情報を日々収集し、常時データを分析しています。これにより、異常の疑いを察知した場合に故障発生の前兆か否かを解析し、故障前に装置を交換するなど対処しています。2019年3月には、従来では発見が困難な故障の検知をめざし、AIを搭載した遠隔監視システムを導入開始しました。

### ■ネットワーク設備故障発生時のお客さま影響の極小化の取り組み

#### ネットワーク設備における信頼性確保

ネットワーク設備が万が一故障しても、お客さまへのサービスを継続できるような仕組みづくりに取り組んでいます。

ドコモは複数のネットワーク設備を組み合わせで使用しています。そのため、装置の一つが故障してもほかの装置が稼働しているため、継続的なサービス提供が可能です。たとえば基地局が故障した場合に、ほかの基地局から電波をカバーできるように基地局の配置や電波のエリアを工夫し、高い信頼性をお客さまに提供できるよう努めています。

2018年度は、総務省が定める重大事故の基準に該当する設備故障の発生が0件でした。

#### ■重大な設備故障発生状況

2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
0	1	0	0

(件)

## ドコモの災害対策

### 「災害対策3原則」に基づき、災害時における通信の確保に注力

災害発生時に、人命救助や復旧活動、安否確認に不可欠な役割を果たすのが携帯電話です。ドコモは非常時に備え、会社設立当初より「システムとしての信頼性向上」「重要通信の確保」「通信サービスの早期復旧」を柱とする「災害対策3原則」を定め、災害時における通信の確保に継続的に取り組んでいます。

2011年に発生した東日本大震災の教訓から「新たな災害対策」を策定し、2012年2月末までに対策を完了しています。また、このときの対策以降のドコモのネットワークの高度化や、お客さまの利用状況の変化などの社内外環境を考慮し、2018年には多発する自然災害への対策強化のために今後2年間にわたる200億円規模の追加対策を発表、実施しています。

#### ドコモの災害対策3原則

##### システムとしての信頼性向上

##### 冗長化による信頼性向上

- 中継伝送路(長距離伝送路)の多ルート化、2ルート化およびループ化
- 通信設備の二重化、分散設置
- 衛星通信設備の維持、運用

##### 設備自体の強化

- 建物および鉄塔の耐震補強
- 機器の耐震補強、固定
- とう道へのケーブルの収容
- 通信ケーブルの地中化

##### 重要通信の確保

- 防災機関などに対する災害時優先電話制度
- ネットワークの効率的なコントロール
- 災害時における自治体などへの携帯電話や衛星携帯電話の貸し出し

##### 通信サービスの早期復旧

##### ハード面の対策

- 移動基地局車の配備
- 移動電源車の配備
- 復旧用資材の確保

##### ソフト面の対策

- 被災時の措置マニュアルの策定
- 災害対策本部などの組織化
- 防災訓練の実施



今後2年間にわたる災害対策(2018年10月発表)

広域・長時間停電への備え

- ドコモショップへの蓄電池や太陽光発電システムの設置
- 基地局、ビルの非常用電源強化

重要通信の確保・信頼性向上

- 中ゾーン基地局の充実
- 重要基地局の水害対策等による信頼性強化
- 伝送路多ルート化の促進

通信サービスの早期復旧

- 非常用基地局の増配備(可搬衛星設備等)
- 衛星回線帯域の拡大

被災地支援強化

- 復旧エリアマップの高度化
- 貸し出しスマホ・タブレットの増配備



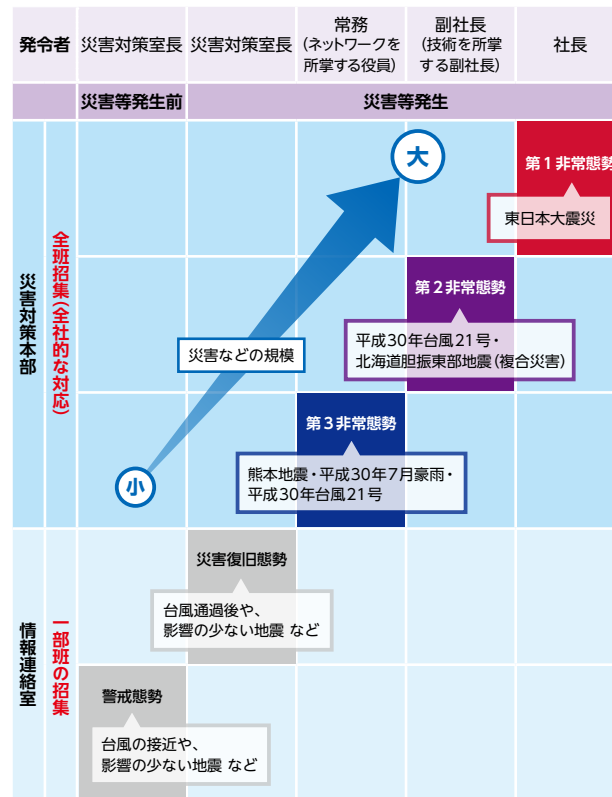
2年間で追加実施する  
災害対策の規模

200億円

災害時のマネジメント体制

「NTTグループ防災業務計画」にもとづき、災害発生時に初期動作がスムーズに行えるように、災害の規模、復旧活動の規模などに応じた態勢が取れるようにしています。この態勢は部門横断的な編成をとっており、混乱時においても円滑な災害対応ができるようにしています。

災害時の社内態勢



状況に応じた災害対策基地局の活用

ドコモでは、災害時のネットワーク確保のために災害対策用基地局を設置しています。被害状況に応じて、臨時基地局の設営や、既存の基地局の電波の発射角度を遠隔で変更するなどの対応を行っています。

ドコモの災害対策基地局

	移動基地局車 可搬型基地局	中ゾーン基地局	大ゾーン基地局
ポイント	多様な自然災害に対応 スポット的なエリア救済を目的とした、移動式の基地局(車両、可搬)	多様な自然災害に対応 既存基地局の基盤を強化し、災害時に周辺をカバーすることが可能な基地局	激甚災害専用 周辺局の殆どが断となる場合に限り、広域をカバーする
利用イメージ	通常時 	通常時 運用 	通常時 停止 
	災害時 	災害時 運用(エリア拡大) 	災害時 運用 
エリアの広さ	小 (~1km程度)	小 (1km程度)	中 (3~5km程度)
災害時運用	移動・設置の時間が必要	遠隔で即時運用が可能	遠隔で即時運用が可能

### ■大ゾーン基地局

大ゾーン基地局とは、広域災害・停電時に、人口密集地の通信を確保するため、通常の基地局とは別に、より広範なエリアをカバー（半径約7km、360度）する災害時専用の基地局です。2011年度以降、全国に106か所の大ゾーン基地局を設置し、すべてLTEに対応させています。大ゾーン基地局のLTE対応により、従来の約3倍の通信容量が見込めます。2018年9月に発生した北海道胆振東部地震の際にはじめて大ゾーン基地局による運用をし、釧路市内において広範囲の通信を回復することに貢献しました。

### ■中ゾーン基地局

県庁所在地などの都市部をカバーする大ゾーン基地局以外にも、中都市郊外や沿岸部、山間部などの通信確保を目的とした「中ゾーン基地局の全国展開」を実施しています。同時に、災害拠点病院をカバーする既設の基地局の、中ゾーン基地局としての整備にも取り組んでいます。全国731か所の災害拠点病院の通信を確保するために、2020年3月までに全国で2,000局以上の中ゾーン基地局を整備します。

さらに、災害拠点病院をカバーする中ゾーン基地局における予備電源の強化も図っています。電源喪失時の72時間の通信サービスの継続が目標で、2020年3月までに全712か所の整備を進め、災害拠点病院の医療救護活動をサポートしていきます。

### 〈中ゾーン基地局の定義〉

- 通常の基地局の基盤を強化した基地局で、平時は通常の基地局として運用している。
- 災害時に周辺基地局がサービス中断に陥った際、遠隔操作でアンテナ角度を変更し通信エリアの拡大が可能。
- 停電対策で、電源喪失時も24時間以上の運用が可能。
- 伝送路の二重化対策により、伝送路の一つが切断された場合でも通信が可能。

### 〈中ゾーン基地局の構築対象〉

- ハザードマップを参考に被害が想定されるエリアをカバーする通常基地局。

### ■船上基地局

災害時の応急復旧手段の多様化に伴い、船上基地局の活用にも取り組んでいます。海上に錨泊した船舶に臨時的基地局を設置し、海上から臨時的陸上サービスエリア構築を可能にするものです。ドコモでは船上基地局などを活用し、災害時のライフラインの早期復旧と被災者の支援活動を実施していきます。

### 〈船上基地局の活用に関する近年の主な取り組み〉

- 2016年11月…船舶利用を想定した携帯電話通信用基地局免許を総務省九州総合通信局より交付（全国初）。本免許に基づき、船上基地局における訓練を実施しています。
- 2018年4月…新日本海フェリー株式会社と災害時における迅速なサービス復旧と被災者への支援を行う

「防災及び災害対処活動に関する相互協力協定」を締結（一般旅客船での船上基地局運用に関する取組みとしては国内初）。本協定に基づいて、北海道・東北・北陸・関西の主要港間の定期航路を展開する同社と、災害時の対処活動における協力体制を強化しています。

### 災害時の対応状況

2018年には、台風21号および北海道胆振東部地震の複合災害により、サービス中断が各所で発生しました。ドコモは速やかに災害対策本部を立ち上げ、ドコモグループおよび関係各社が一丸となり、延べ約2,500名体制で通信サービスの確保や復旧に努めました。

本災害の特徴は、北海道内の商用電力のブラックアウト（大規模停電）の発生です。停電が長期化したため、釧路市でバッテリーの枯渇に伴い広範囲にわたる基地局サービスの中断が発生したことから、全国ではじめて大ゾーン基地局を運用し、エリア救済を実施しました。北海道全域での停電については避難所などに加え、ドコモショップおよび自社ビルを開放し無料充電サービスの提供を行いました。また、被災地各所にて公衆無線LANサービスの開設のほか、訪日外国人向けにSMSで外国語での情報発信を行い、お客さまに寄り添った支援を行いました。

### 行政や自治体との連携

災害対策基本法に基づく指定公共機関として、防災措置の円滑かつ適切な遂行を視野に「NTTグループ防災業務計画」を定め、平時の防災対策および災害発生時の対処活動に努めています。災害時には行政機関などと連携し、自治体への携帯電話の貸し出しをはじめとした「重要通信の確保」に関する対応を図っています。また、自然災害時に迅速な復旧および支援活動を行えるよう、関係機関との連携強化を目的に、災害時相互協力協定を防衛省、自衛隊、海上保安庁などと締結しています。

これらの協定に基づき、災害復旧活動に使用される衛星携帯電話や携帯電話などを貸し出すとともに、陸上自衛隊などを通じて、ドコモの災害対策機器や人員などを被災地へ迅速に届けています。なお、災害発生時には上記の協定締結機関以外にも、自治体や行政機関などに必要に応じて携帯電話および衛星携帯電話などを貸し出しています。

2019年5月には仙台市、東北大学と指定避難所の電力の効果的な活用に向けた共同実験協定を締結しました。指定避難所に設置された蓄電池(バッテリー)残量の見える化など、特に災害時に電力を効果的に活用するための取組みを開始しており、地域の災害対応力向上に貢献していきます。



災害時の対応の様子

### 電波の安全性

#### 基本方針・考え方

ドコモの携帯電話基地局ならびに携帯電話などは、電波法令の規定を順守し、電波防護指針の基準値を下回るレベルで運用しています。この基準値以下の強さの電波は、健康に悪影響をおよぼす恐れはないと世界的にも認識されており、安心してお使いになれます。

#### 電波の安全性への配慮

##### 「電波防護指針」

携帯電話の電波が人体に与える影響については、50年以上にわたって国内外で調査研究が行われ、電波の人体に対する安全基準として、WHO(世界保健機関)が推奨する国際的な指針と同等の「電波防護指針」が定められています。ドコモは、法規制の順守を徹底しており、基地局および携帯電話端末の発する電波が基準値を確実に満たしています。さらに、ドコモの各携帯電話端末のSAR(比吸収率：人体に吸収される電波のエネルギー量)を、ホームページ上で開示し、安心して携帯電話端末をご利用いただけるよう取り組んでいます。

携帯電話の比吸収率(SAR)について

<https://www.nttdocomo.co.jp/product/sar/index.html>

### ▼業界各社とともに電波の安全性を確認するための 研究を推進

ドコモでは、2002年からKDDI株式会社、ソフトバンク株式会社と共同で人体の細胞・遺伝子への電波の影響を調べる実験を実施しました。2005年の中間報告を経て、2007年には「影響は確認されなかった」という最終報告を公表しました。この研究報告は、電波が細胞の構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠の一つであり、携帯電話の電波の安全性を改めて示したものです。

また現在、一般社団法人電波産業会 (ARIB) 電磁環境委員会では、電波利用における公共の福祉の増進活動の一環として、携帯電話の電波の安全性に関する調査・研究活動などを行っています。ドコモもこの活動に賛同し、正会員として積極的に関与しています。今後も、携帯電話事業者の重要な社会的責任の一つとして、電波の安全性に関する取組みを継続的に行っていきます。

#### ▶電波の安全性について

<https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/network/radio/index.html>

### ▼医用電気機器への影響と対策

総務省および電波環境協議会は、携帯電話や他の無線機器からの電波が心臓ペースメーカーなどを含む、医用電気機器の動作に影響をおよぼすことを確認しており、安全に利用できるようガイドラインを作成して、一般に周知しています。当社グループも携帯電話を使用する際に、これらに対応した注意を利用者が十分認識するように、携帯電話端末の取扱説明書やドコモのホームページで案内するなどの取組みを行っています。

088

# 7 章

## お客さまサービス

ドコモの製品・サービスの責任	89
子ども、シニア、障がいのある方への配慮	91
お客さま満足	95
お客さまへの働きかけ	98





ドコモは、端末製品の設計段階から、お客さまが実際にご利用される場面に至るまで、安全性や使いやすさに配慮し、お客さまのあんしん・安全かつ快適なコミュニケーションの向上に日々取り組んでいます。また、ドコモショップやインフォメーションセンターなどにいただくお客さまの声やアンケートを活かして製品やサービスの改善を進め、お客さま満足の向上につなげています。

## ドコモの製品・サービスの責任

### 基本方針・考え方

ドコモ製品においては、設計から発売後のアフターサービスまで、安全性に配慮した、徹底した品質管理を行っています。設計段階から携帯電話の安全性にかかわる基準を作成し、試作機の品質検査での安全性確認、導入判定時における安全性の最終確認と、徹底したチェックを実施しています。発売後もアフターサービスで故障受付対応から、品質管理を行っています。

また、子どもや、シニア、障がいのある方や国籍を問わず誰にでも安心してお使いいただけるよう、ユニバーサルデザインの原則にもとづいた製品・サービスの提供に努めています。携帯電話利用に関する社会問題(犯罪、依存症、非倫理的問題など)については、総務省や業界団体と協調し、企業の社会的責任の一つとして誠実に対応しています。

### 製品・品質管理

ドコモでは、お客さまが常にあんしん・安全・便利に製品をご使用いただけるよう、徹底した製品管理を行っています。携帯電話メーカーとともに設計段階から安全性に配慮した製品開発に努め、製品の発売までの各プロセスにおいて、厳しい評価基準に基づいて安全性を十分に確認しています。加えて、出荷・納品時における関連規制で定められたラベリングの100%実施、グリーン調達の基準に基づく梱包材の使用など、あんしんで安全な製品として基準を完全にクリアした段階になってはじめて、お客さまのお手もとにお届けすることができます。

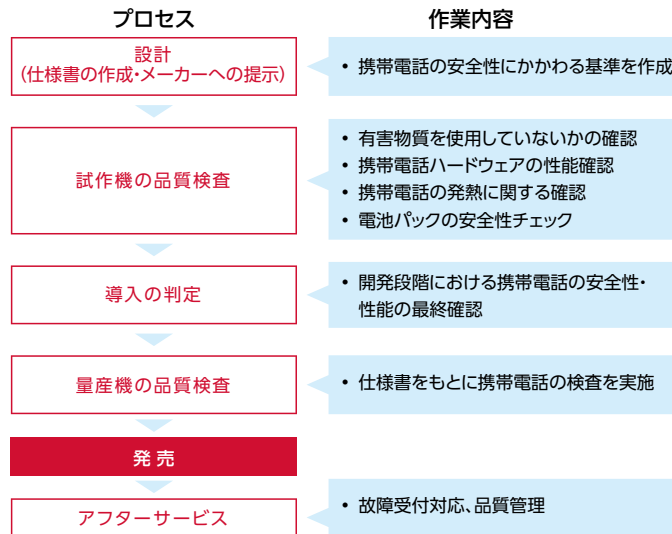
また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓

口として、故障受付拠点を全国に配置するとともに、オンラインでの修理受付体制も整備しています。お客さまからいただいたご指摘に対しては速やかに原因を究明し、さまざまな角度から品質の向上を検討の上、改善につなげています。重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催し、不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を決定し、お客さまに迅速に対応するための社内体制や周知方法を確立しています。

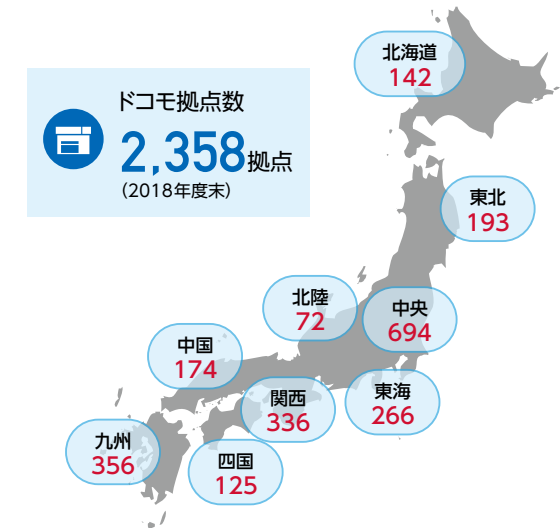
なお、ドコモでは法人営業部門や機能分担子会社2社\*においてISO9001の認証を取得し、それに基づく品質マネジメントシステムを構築しています。

\*ドコモ・データコム(株)、ドコモ・テクノロジー(株)

### 標準的な品質管理フロー



### 拠点数



## ソフトウェアを通じた製品安全の確保

ドコモの製品をより安全かつ快適に使用いただくため、ソフトウェアに起因する不具合の改善、操作性向上、セキュリティパッチの最新化などを目的としたソフトウェア更新(バージョンアップ)を随時行っています。ソフトウェア更新はデータ通信により実施できるため、お客さま使用中の端末をタイムリーに更新できるのはもちろん、工場出荷前の製品や店舗在庫に適用し、いち早く改善品をお届けすることが可能です。ソフトウェア更新機能を搭載した製品を対象に、常に最新バージョンをご提供できるようにしています。なお、OSバージョンアップ提供後のソフトウェア更新は、最新のOSバージョンを対象に実施します。

### 製品アップデート情報

[https://www.nttdocomo.co.jp/support/utilization/product\\_update/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/support/utilization/product_update/index.html)

## 製品・サービスの情報開示

ドコモでは、お客さまが製品・サービスを安全かつ快適にご利用いただくための情報を適時適切に発信することに努めており、全国のドコモショップやWebサイトなどを通じて行っています。ドコモショップでは、外国語や手話で会話されるお客さまがドコモの情報を入手いただけるよう、電話による外国語のサポートや、「手話サポートテレビ電話システム」の一部店舗への設置を実施しています。

Web上のドコモ公式ホームページでは、「お客様サポート」において、操作方法や初期設定・アフターサービスな

どの製品に関するサポート情報、料金・割引に関する情報、通信・エリアに関する情報などを掲載しています。また、「ドコモオンライン手続き」では、料金プランや各種申込み、オンラインでの修理受付や紛失・盗難時の手続きなどが行えます。ホームページ以外でもメールや電話の窓口を設置しており、各種申込みや問い合わせを受付けています。

ドコモショップがお近くにない方やさまざまな理由で外出が困難な方には、「ドコモオンラインショップ」サイトでスマートフォンや充電機器などを購入いただくことができます。

これからもお客さまに対し便利でわかりやすく、より魅力的な情報提供の工夫と受付体制の整備を行ってまいります。

### テレビ電話による対応サポート

[https://www.nttdocomo.co.jp/support/shop/service/sign\\_language/](https://www.nttdocomo.co.jp/support/shop/service/sign_language/)

### ドコモオンライン手続き

<https://www.nttdocomo.co.jp/mydocomo/apply/index.html>

### オンラインショップ

<https://onlineshop.smt.docomo.ne.jp/index.html>

## 端末のセキュリティに関するサービス

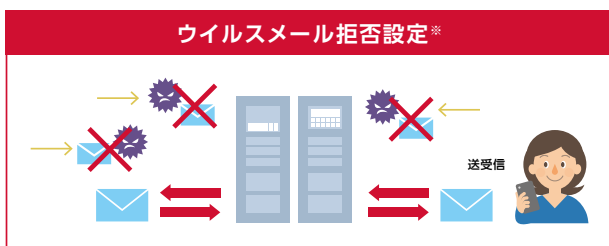
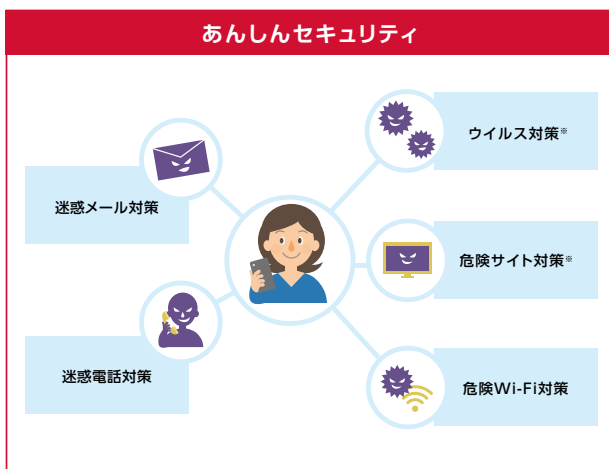
### セキュリティ対策サービスの提供

近年、迷惑メール、ウイルスや危険なアプリ、危険なWebサイトへの誘導などに加えて、新たな政策・制度やそのときどきの社会の出来事に便乗した振り込め詐欺など、携帯電話・スマートフォンを利用した脅威が拡大しており、被害も増加傾向にあります。ドコモではこれらの対策に積極的に取り組んでいます。

「あんしんセキュリティ」は、ウイルス検知や危険サイトのブロック、迷惑メール対策や不審な電話の着信通知など、スマートフォンをさまざまな脅威から守るセキュリティ機能をまとめてご提供するものです。

また、「あんしんセキュリティ」に含まれる「危険Wi-Fi対策」機能により、危険なWi-Fiへの対策を行っています。2020年に向けて整備が進んでいる公衆無線LANは便利である一方、正規のWi-Fiスポットになりすましたスポットへの接続によって、通信内容を盗み見られるなどのリスクがあります。「危険Wi-Fi対策」機能は、危険なWi-Fiスポットへ接続した際に警告画面を表示し、情報漏えいを防止します。

ドコモでは、フィッシング詐欺などの危険なメールの送信元からのメールを拒否する「特定送信元メール拒否設定」、メールにウイルスが添付された場合に駆除する「ウイルスメール拒否設定」を無料で提供しており、「あんしんセキュリティ」と併せてご利用いただくことで、より安全な通信環境で携帯電話・スマートフォンをご利用になれます。



\*\* iOSは対象外です。

## 子ども、シニア、障がいのある方への配慮

### 子どもたちへの配慮

▼子どもたちがスマートフォンや携帯電話をあんしん・安全に使えるよう「スマホ・ケータイ安全教室」を実施  
スマートフォンや携帯電話の利用に関連した危険やトラブルを未然に防ぐために、対応方法を啓発する「スマホ・ケータイ安全教室」(P.136)を無料で開催しています。2004年にスタートし、全国の小中高等学校、特別支援学校の児童・生徒、保護者、教員やシニアなど、多くの方々を受講いただいています。

### ▼違法・有害サイトの閲覧や有害アプリの利用を防ぐ「フィルタリングサービス」を提供

インターネットの利用は、子どもの健全な成長に悪影響をおよぼす違法・有害情報に触れるリスクや、違法・有害サイトの閲覧や有害アプリの利用を通じて犯罪に巻き込まれるリスクを伴います。警察庁・文部科学省の調査<sup>\*1</sup>では、2017年にSNSなどのコミュニティサイトを通じて犯罪の被害を受けた子どもの数は過去最多となり、その9割以上がフィルタリングを利用していませんでした。これらを未然に防ぐために「フィルタリングサービス」提供し、20歳未満の契約者または18歳未満の利用者がスマートフォンや携帯電話を利用する場合には、原則「フィルタリングサービス」へご加入いただいています<sup>\*2</sup>。

「あんしんフィルター for docomo」は、子どもの学齢

や利用状況にあわせて、サイト・アプリごとの利用許可・制限が可能であるほか、アプリの使用を時間帯で制限できる機能を付加しています<sup>\*3</sup>。

<sup>\*1</sup> 警察庁・文部科学省2018年版「ネットには危険もいっぱい ～他人事だと思っていない?～」より

<sup>\*2</sup> 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の定めによるものです。(2018年2月1日付け改正)

<sup>\*3</sup> 「フィルタリングサービス」は機種によって必要なサービスが異なります。また「あんしんフィルター for docomo」はOSによってご利用いただける機能が異なります。

### |フィルタリングサービス

<https://www.nttdocomo.co.jp/service/filtering/index.html>

### ▼「子ども×情報モラル」をテーマにした動画コンテンツの公開

スマートフォンの利用率は高校生が9割、中学生が7割を超える<sup>\*など</sup>、子どもたちへの普及が進みました。安全な日常を守るツールとして機能している一方で、子どもたちが、正しい「情報モラル」を身につけないままにスマートフォンを利用することで、トラブルや事件が相次いで発生しています。

ドコモはこの状況を社会課題として捉え、保護者と子どもが話し合うきっかけとなるよう「子ども×情報モラル」をテーマにした動画コンテンツを公開しています。動画は、実際に起こった事件をもとにし、何気ない日常のやりとりでトラブルが潜んでいる様子をリアルに体験できる内容となっています。こうした活動が、多くの方々にとって「子ども×情報モラル」という社会課題に向き合うきっかけ

けとなり、人々がよりあんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会につながるよう取組んでいきます。

※ 平成30年度青少年のインターネット利用環境実態調査(内閣府)より

### 「子ども×情報モラル」をテーマにした動画

[https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/safety/educational/manual\\_download/docudrama.html](https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/safety/educational/manual_download/docudrama.html)

### 遠くにいても子どもを見守る「イマドコサーチ」

子どもを標的とした事件が後を絶たないため、そうした犯罪から子どもを守ることができるよう、家族(保護者)が遠くからでも子どもの居場所を確認し、見守ることができる「イマドコサーチ」を提供しています。キッズケータイやスマートフォンなどのGPS機能を使用して、地図上で家族が居場所を確認することができるほか、子どもに危険が迫ったときにブザーを鳴らすことや、電源が切られた際に家族に居場所を自動で通知することができます。また、離れて暮らすシニアの見守り用としても活用することができます。

### イマドコサーチ

<https://www.nttdocomo.co.jp/service/imadoco/>

### 「イマドコサーチ」の機能

- 気になるときに地図で子どもの居場所を表示
- あらかじめ設定した時間に家族に居場所を通知



- 防犯ブザーを鳴らしたとき、電源が切られたときに家族に居場所を通知



- 電池の残量が少なくなったら家族に居場所を通知
- 近くで発生した事件情報を提供(34都府県/2019年7月現在)

### シニア・障がいのある方への配慮 (ドコモ・ハーティスタイル)

#### お客様の声をもとに

#### 「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方に基づき、「ドコモ・ハーティスタイル」と名付けた活動を進めています。この活動では、「製品・サービス開発の推進」「お客様窓口の充実」「あんしん・安全で便利な使い方の普及」の3つの視点でユニバーサルデザインの取組みを進めています。

#### 「ドコモ・ハーティスタイル」の3つの柱

原則	取組み
製品・サービス開発の推進	すべてのお客様にとって使いやすい製品やサービスの開発・提供 ① らくらくホンシリーズなどのユニバーサルデザインを意識した製品の開発・提供(P.93) ② ハーティ割引などの利用料金割引サービスの提供 ③ 点字請求書の発行(P.93) ④ みえる電話やシンプルフリック、Move&Flickなどの障がいのある方向けアプリ・サービスの提供(P.93-94)
お客様窓口の充実	すべてのお客様がご利用しやすい窓口の環境整備や対応サービスの向上 ① ドコモショップのバリアフリー化(P.131) ② ドコモ・ハーティプラザ丸の内運営 ③ 手話サポートテレビ電話の設置(P.131) ④ ドコモショップスタッフ向け研修の実施(P.130)
あんしん・安全で便利な使い方の普及	すべてのお客様にスマートフォンなどをあんしん・安全で便利に使っていただく機会の提供 ① 障がい者団体向け「ドコモ・ハーティ講座」の開催(P.94) ② 特別支援学校などでの、全国でのスマホ・ケータイ安全教室の開催(P.136) ③ 障がいのある方を対象としたイベントや展示会への参加



### ユニバーサルデザインをより深く理解する研修を実施

ユニバーサルデザインにかかわりのある社員に対して、理解を深めるための研修をしています。この研修ではこれまで、シニアや障がいのある方の状況を理解することを目的とし、日常動作や車いすの操作体験、手話などのコミュニケーション方法、ICTの活用事例などについて学んできました。

2018年8月には、音を遮断した空間で聴覚に障がいのある方の案内のもと、チームでさまざまなグループワークを体験する「ダイアログ・イン・サイレンス」での研修を実施し、社員24名が参加しました。

また、2019年5月には、特例子会社である「株式会社ドコモ・プラスハーティ」の立ち上げにかかわった人物を講師として、知的障がいや発達障がいについて、また障がいのある方と一緒に働くことについて学びました。

ドコモでは、今後もこうした社員のユニバーサルデザインへの意識を高める活動を積極的に展開していきます。

### ユニバーサルデザインを意識した製品の開発

ユニバーサルデザインを意識して、年齢や障がいの有無などにかかわらず、すべてのお客さまに使いやすく、わかりやすい製品やサービスの開発に力を注いでいます。具体的には、見やすさに配慮したUDフォントを「らくらくホン」シリーズなどで採用しています。また、「らくらくホン」シリーズ以外の機種にも見やすさに配慮した「文字サイズの拡大」の機能、わかりやすさに配慮した「シンプルメニュー」、音声で操作できる機能を搭載するなど、お客

さまの多様化する志向にも応える製品づくりを進めています。今後も幅広い機種でユニバーサルデザイン化を進め、より多くのお客さまにとって使いやすい携帯電話を提供していきます。

### 点字請求書の発行

視覚に障がいのあるお客さま向けに、ご請求金額、ご請求内訳、料金明細などをご確認いただける点字請求書を約32,000通発行(2018年度実績)しています。今後もお客さまのご意見などを踏まえ、よりよい点字請求サービスの提供に努めていきます。

### みえる電話(聴覚に障がいのある方向け)

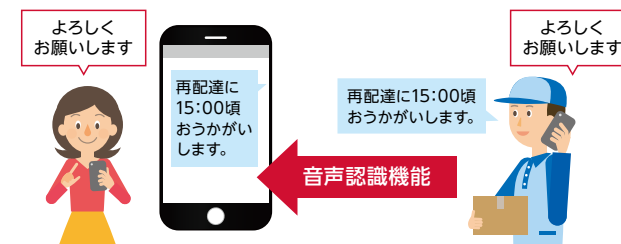
「みえる電話」は、通話相手の音声をリアルタイムで文字に変換し、スマートフォンの画面に表示するサービスで、2019年3月より提供を開始しました(iOS/Android向け・無料)。入力した文字を機械音声で相手に届けることもできます。

言葉の聞き取りや話すことが難しいと感じている、聴覚障がいのある方やご高齢の方などに便利にご利用いただけます。

※ 本サービスの開発までの経緯をP.49でご紹介しています。

#### みえる電話

[https://www.nttdocomo.co.jp/service/mieru\\_denwa/](https://www.nttdocomo.co.jp/service/mieru_denwa/)



### シンプルフリック(上肢に障がいのある方向け)

「シンプルフリック」は、「スマートフォンのアイコンをピンポイントでタップすることが難しい」というお客さまの声を受けて開発した、操作画面上の任意の場所をフリックするだけで、よく使うメニューを簡易に起動することができる操作補助アプリ(iOS/Android向け・無料)です。電話・メール・アプリ・ブックマークの各機能において、よく使う宛先や項目を事前に上下左右の位置に割り当てておくことで、操作画面上のどこからでも2回のフリック操作で起動することができます。音声読み上げ機能にも対応しているため、視覚に障がいのある方も便利にご利用いただけます。また2019年5月には、一部のiOS向けに、ユーザーの視線を検知して操作を行う「視線操作モード」を追加しました。

#### シンプルフリック

[https://www.nttdocomo.co.jp/service/simple\\_flick/](https://www.nttdocomo.co.jp/service/simple_flick/)



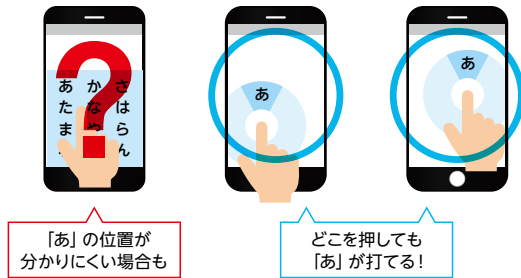
### ▼「Move & Flick」(視覚に障がいのある方向け)

「Move&Flick」は、文字キーの位置を気にすることなく、「文字入力エリア」であればどこからでも操作が可能な文字入力をサポートするアプリです(iOS向け・無料)。

視覚に障がいのある方にとって、平らでボタンなどの触覚の手がかりのないスマートフォンは操作が難しいため、本アプリでフリック操作による文字入力をサポートします。また、入力した文章の音声読み上げも可能です。音声読み上げによるマニュアルや、手で触って画面構成を理解できるアプリケーションモックなどで機能をご紹介します。

#### 「Move&Flick」

[https://www.nttdocomo.co.jp/service/move\\_flick/](https://www.nttdocomo.co.jp/service/move_flick/)



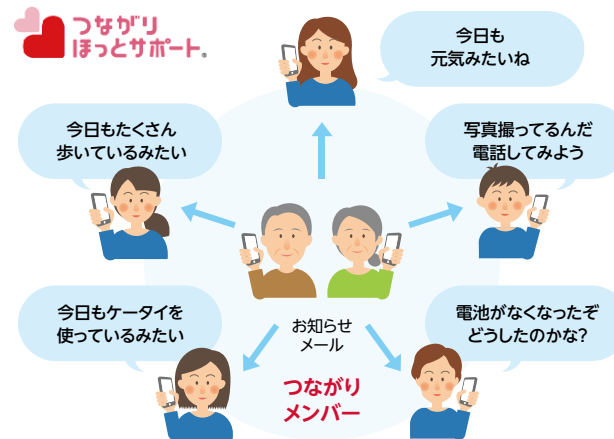
### ▼つながりほっとサポート

「つながりほっとサポート」は、携帯電話の利用状況(歩数計の歩数、画面ロックの解除有無、電池残量)やご自身が入力した毎日の体調情報を、あらかじめ指定した「つながりメンバー」にお知らせするサービスです。離れて暮らす家族に日々の生活の様子を伝えることができ、親子の会

話のきっかけになります。また携帯電話やスマートフォンが長時間使われていないといった情報から、遠方の家族が体調不良などの非常事態にいち早く気づくこともできるため、シニアの見守りツールとして需要が高まっています。つながりほっとサポートは、「らくらくホン」,「らくらくスマートフォン」で提供しています。

#### 「つながりほっとサポート」

[https://www.nttdocomo.co.jp/service/tsunagari\\_hotto\\_support/](https://www.nttdocomo.co.jp/service/tsunagari_hotto_support/)



### ▼あんしん遠隔サポート

スマートフォンやタブレットに慣れていないお客さまにも安心してお使いいただけるよう、専門のオペレーターが遠隔でお客さまの端末画面を共有しながらサポートを行うサービスです。端末やアプリの操作・設定方法はもちろん、ドコモ以外が提供するアプリ(LINE、Facebook、

Twitter、Instagramなど)の使い方や、スマートフォンとルーターやヘッドホンなど周辺機器との接続もサポートします。オペレーターがお客さまに代わって操作を行うなど、対面かのような細やかなサポートが好評で、2018年12月には2,000万契約を突破しました。

#### 「あんしん遠隔サポート」

[https://www.nttdocomo.co.jp/service/remote\\_support/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/service/remote_support/index.html)

### ▼ドコモ・ハーティ講座

障がい者団体向けに携帯電話やスマートフォンの利用方法を紹介する「ドコモ・ハーティ講座」を開催しています。障がいのある社員が講師をつとめ、障がいのあるお客さまのニーズに合わせたプログラムを実施し、確実な成果が得られるよう取組んでいます。基本的な使い方や便利機能、メールの送受信、災害時の活用など、さまざまなカリキュラムをご用意しています。2018年度は目標開催数100回以上に対して97回開催し、1,044人に受講いただきました。また、視覚や聴覚に障がいをもった方を対象としたイベント・展示会に出展し、スマートフォンの活用方法や「みえる電話」などのアプリを紹介しています。(2018年度は20イベント/34日間出展)

2019年度は、ドコモ・ハーティ講座の開催とイベントへの出展あわせて120回以上を目標として取組んでいます。

#### 「ドコモ・ハーティ講座」

<https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/hearty/service/challenged/guide/index.html>

## お客さま満足

### 基本方針・考え方

通信・ICTは、日進月歩で新しい技術やサービスが生まれる業界であり、スマートフォンなど端末機器は日々進化し、新たなサービスが次々と生まれています。こうした技術やサービスの進化に伴い、機器の不具合や各種料金・サービスの不明点などお客さまからのさまざまなご確認やお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただく機会が増えており、ドコモショップやお客様相談室、ドコモコーポレートサイト等に寄せられる「お客様の声」は年間約510万件に上ります。また、お客さまと日々触れ合っているスタッフから「気づきの声」として年間約6万件の改善提案も行われています。

ドコモは、中期戦略2020「beyond宣言」で「いつでも身近なあんしん快適サポート」を宣言しており、改めてお客さま起点の発想が重要との認識のもと、いただいた「お客様の声」をさまざまな研究開発やサービス改善に活かすことで、お客さまにとっての利便性を高めるのはもちろんのこと、お客さま満足度の向上につなげていきたいと考えています。

### お客さま満足度向上への取組み

ドコモでは、いただいた「お客様の声」を製品・サービスの改善や社員およびドコモショップスタッフなどの対応の向上など、社内外に向けさまざまな用途で活用しています。収集されたすべての「お客様の声」と「気づきの声」

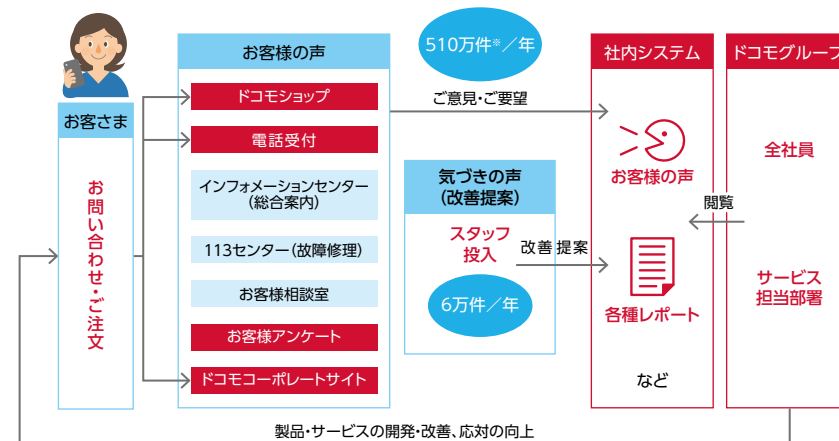
は、ドコモグループ全社員に対して社内システムを通じてほぼリアルタイムに情報発信され常時確認できる状態になっており、ドコモの製品・サービスの中心にお客さまが

いるという意識を持ってお客さま満足度の向上を追求し、日々さまざまな取組みを推進しています。

#### 「お客様の声」からお客さま満足へつなげる



#### 「お客様の声」「気づきの声」によるサービス改善・対応の向上



※ 2018年度実績

### ▼「お客様の声」を用いたお客さま満足度の向上

「お客様の声」は、ドコモショップ店頭、インフォメーションセンターやお客さま相談室などの電話受付、ドコモコーポレートサイトの「お客様サポート」などで収集され、社内システムに即時反映されるほか、CS推進部でレポート化し、社内への情報発信を行っています。ドコモでは、製品やサービスへのお客さまから寄せられたご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品・サービスの開発・改善、対応の向上に努めています。また、お客さまとの接点を通じて寄せられた直接の声だけでなく、定量調査、定性調査を含めて課題を深掘りし、総合的な満足度の向上に取り組んでいます。

また「お客様の声」を実際に活かした取組みは、ドコモコーポレートサイトで適宜公開しています。

#### 「お客様の声を活かした取組み

[https://www.nttdocomo.co.jp/support/cs\\_case/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/support/cs_case/index.html)

### ▼「気づきの声」を用いたお客さま満足度の向上

お客さま満足度のさらなる向上を目的とし、「気づきの声」を用いた改善を推進しています。「気づきの声」とは、ドコモショップやインフォメーションセンターなどの電話受付部門、ドコモにかかわるすべてのスタッフ・社員がお客さま対応などを通じて気づいた製品・サービス改善、業務遂行上の改善要望の総称です。

「気づきの声」は社内システムを通じ直接、本社担当部署に届けられ、製品・サービスや事務処理などの改善に役立てられます。

#### CASE

2018年度における、お客さまとドコモ社員・スタッフとのかかわりを通じて改善された主な事例は以下のとおりです。

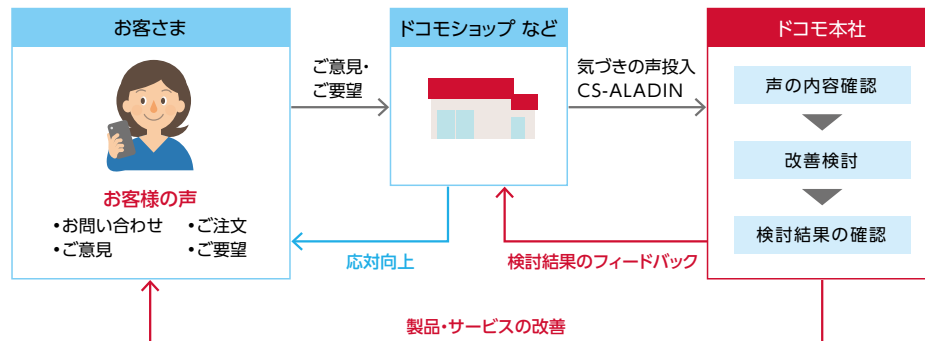
▶dポイントを使った寄付が、1ポイント単位でできるようになりました。

被災地への支援募金で、dポイントを1ポイント単位で寄付できるようにしてほしいという要望をいただき、2018年9月から、それまで100ポイント単位だったdポイントによる寄付を、より細かい1ポイント単位でご利用いただけるようにしました。

▶電話の声が聞こえにくいお客さま向けのアプリ「みえる電話」を機能拡充し、正式サービスとして提供しました。

通話相手の音声を実タイムで文字に変換し、スマートフォンの画面に表示する「みえる電話」は、2016年からトライアルサービスを実施し、実際にご利用いただいたお客さまからの多くのご意見・ご要望を活かして2019年3月に正式サービスを開始しました。

#### 「気づきの声」の流れ



### ■お客様アンケートによる取組み

お客様アンケートは、ドコモショップや販売店で各種手続きをされたお客さま、インフォメーションセンターなどにお問い合わせいただいたお客さまに対して実施しています。2018年度は、年間約410万件(全国)の回答をいただいております。評価結果やコメントをすべてのドコモショップや販売店、インフォメーションセンターなどへタイムリーにフィードバックしています。

お客さま対応を行う拠点の対応力を図るツールとして、よい点は伸ばし、ご指摘をいただいた点は改善を図るなど、さらなるお客さま対応力の向上に活用しています。

また、ネットワークの通信状況についてもお客さまに定期的な調査を行い、ネットワーク通信品質向上への目標を設定し取り組んでいます。たとえば、サービスエリア内であっても電波が弱く携帯電話がつながりにくい・通信速度が遅いなど通信品質が悪い場所については、ドコモコーポレートサイトの「聞かせて！ドコモの電波状況」でお客さまからのご意見を募集し、エリア改善に努めています。

■聞かせて！ドコモの電波状況

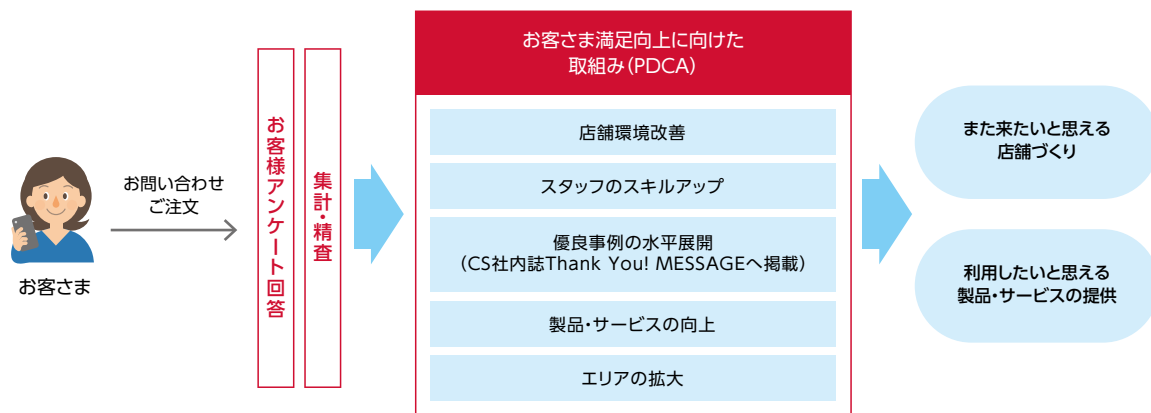
<https://www.nttdocomo.co.jp/support/area/feedback/index.html>

### ■消費生活アドバイザーによるお客さま視点にたった広告やサービスの提供

ドコモでは、「お客さま重視の経営」を促進するため、2006年より社内で消費生活アドバイザー\*有資格者による活動に取り組んでいます。お客様相談室のオペレーター、販促ツール作成にかかわる社員などを中心に、2019年3月末現在、ドコモグループで約200名の消費生活アドバイザーが在籍しており、その知見をお客様相談室での対応や「ドコモ通信」「ケータイQ&A」などお客さまへ情報発信するツールの作成、広告やパンフレットなどの表現、商品・サービスなどをお客さま目線でチェックする際などに役立てています。

\* 消費者と企業や行政の架け橋として、消費者からの提案や意見を企業経営などに行政などへの提言に効果的に反映させるとともに、消費者の苦情相談などに対して迅速かつ適切なアドバイスが実施できるなど、幅広い分野で社会貢献を果たす人材。

### ■お客様アンケートの流れ



### ■dポイントクラブアンケートを用いたお客さま満足度の向上

2015年度よりdポイントクラブ会員(約7,131万人、2019年6月末現在)のお客さまに対してdポイントクラブアンケートを用いたお客さま満足度分析を実施しています。お客さまの気づきの声やお客様アンケートに加え、dポイントクラブアンケートの特徴として回線や各種サービスの契約状況や利用状況などを踏まえたセグメント分析が可能であり、各調査項目の満足度がドコモの総合満足度に与える影響度も把握することができます。

今後も、お客さま満足度の定点観測の手段としてdポイントクラブアンケートを活用し、契約を継続いただくにあたっての製品・サービス各側面の重要度や、満足度と継続利用意向との相関性などを分析し、お客さま満足度の向上に努めていきます。

### ▼「みんなで創るドコモ委員会」による お客さまニーズの把握

「みんなで創るドコモ委員会」は、Webサイト上の掲示板においてお客さまとドコモ社員が直接意見交換できるコミュニティです。「よりよいドコモのサービス実現」に自分の声を活かしたい、という参加意向のあるお客さまに登録いただいています。約1,000名(2019年6月現在)の参加者がおり、製品やサービス改善のために、ニーズ把握、コンセプト評価、Webサイトなどの感想、アイデア募集といった用途で活用されています。通常のdポイントクラブアンケートと異なり、双方向にやりとりできることから、よりお客さまのニーズや趣向をドコモの製品やサービスに反映することができる仕組みです。



「みんなで創るドコモ委員会」に登録いただいているお客さま

約 **1,000** 名  
(2019年6月現在)

## お客さまへの働きかけ

### 携帯電話利用のマナーおよび安全充電の啓発

#### ▼携帯電話の利用を控えたいときの

##### マナー対策機能・サービス

利用を禁じられている場所での対応などのために「公共モード」(ドライブモード)\*と「公共モード」(電源OFF)を用意しています。

#### 「公共モード」(ドライブモード)

利用を控えたい場合に発信者へガイダンスを流して通話を終了する携帯電話の機能で、着信動作(着信音、振動、発光など)もありません。

#### 「公共モード」(電源OFF)

電源を切ることが求められる飛行機や病院のなかにいる際にご利用いただくネットワークサービスで、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了します。

\* スマートフォン(一部端末を除く)では、公共モード(ドライブモード)は設定できません。

#### ▼歩きスマホの防止

近年、社会問題となっている「歩きスマホ」は、マナーに反するだけでなく、大きな事故などにつながることもある大変危険な行為です。お客さま自身だけでなく、周囲の方も危険に巻き込むおそれがあることから、ドコモとして取り組むべき課題としてさまざまな啓発活動を行っていま

す。今後も「歩きスマホ」が危険であることについてお客さまに注意喚起のメッセージを発信するとともに、安心してスマートフォンをご利用いただけるような取組みにも尽力していきます。

#### ▶主な「歩きスマホ」防止対策

「歩きスマホ」防止の対策	詳細	時期
スマホマナーマークおよびデザインマニュアルを策定	スマホマナーマークを各種広告物、店舗ツールに掲載し、お客さまの意識向上を図る。	2012年度～
啓発シール	社内に啓発シールの貼り出しなどを行い、社員の意識の向上を図る。	2012年度～
「歩きスマホ防止機能」の提供	誰でも無料で「あんしんフィルター for docomo」・「あんしんモード」アプリをインストールして設定することで、歩行中にスマートフォンを見ていると警告音を表示。警告画面表示中は端末を操作できない仕様。	2013年度～
CMやポスター、ドコモのホームページを通じての注意喚起	スマートフォンゲームを使用しながらの「歩きスマホ」による転落事故をはじめとするさまざまなトラブル発生により、改めて注意喚起。	2016年



**危険です、歩きスマホ。**



### ▼安全充電のための啓発

スマートフォンの充電端子が水に濡れるなど、異物が付着した状態で充電すると、充電端子が異常発熱することがあるため、取扱説明書、ドコモのホームページ、携帯電話のシール表示などにより、正しく、安全に充電していただくための注意喚起を行っています。

さらに、MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)を中心として業界全体で正しい利用を訴求するため、動画や下記のロゴマークを活用して注意喚起のメッセージを発信しています。



### 不正利用への対処

2017年まで7年連続で増加していた振り込み詐欺などの特殊詐欺の認知件数は、2018年に前年度比9.4%減少したものの、高水準で推移しており※、手段は年々巧妙化しています。特殊詐欺には、携帯電話などの通信手段が利用されることが多いという背景から、ドコモは行政や他の携帯電話事業者とともに特殊詐欺の防止対策を推進しています。

※ 特殊詐欺の被害状況(警察庁HP)より

### 主な振り込み詐欺防止対策

対策概要	対策詳細
受付審査の強化	個人契約の利用料金の支払方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認。 警察から本人確認の求めがあり、本人確認に応じていただけずに利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用。
警察との連携	同一名義での大量不正契約を防止するため、原則として、同一個人名義での契約回線数を、ドコモが定める回線種別ごとに上限を設定。また、法人名義に対しても審査基準を強化し、基準を満たさない場合は、契約できる回線数に上限を設定。 お客様に事前にご説明した上で、運転免許証などの本人確認書類に偽造などの疑いがある場合はその情報を警察に提供。
「ネットワーク利用制限」の実施	警察からの要請により、不正利用防止法違反が判明したレンタル事業者に対し、対象回線の契約解除や追加の新規契約を一定期間拒否。 ドコモショップなどの販売店での窃盗(盗難)や詐欺などの犯罪行為により不正取得された携帯電話、あるいは本人確認書類偽造や申込書記載内容(お名前、ご住所、生年月日など)の虚偽申告などの不正契約により取得された携帯電話が犯罪に利用されることを防止する取組みとして、「ネットワーク利用制限※」を実施。 ※ 携帯電話機の固有番号(製造番号)をドコモのシステムに登録することにより、その携帯電話機を使用した通話(着信含む)・通信の利用ができなくなるよう、ネットワーク側で制限する機能。

100

# 8章

## 人材・労働慣行

人材戦略	101	ワークスタイルの選択	111
人材の雇用・処遇	101	健康経営	115
人材育成	103	労働安全衛生	118
ドコモの「働き方改革」	107	労使関係	119
ダイバーシティ経営の推進	108	人事データ	120

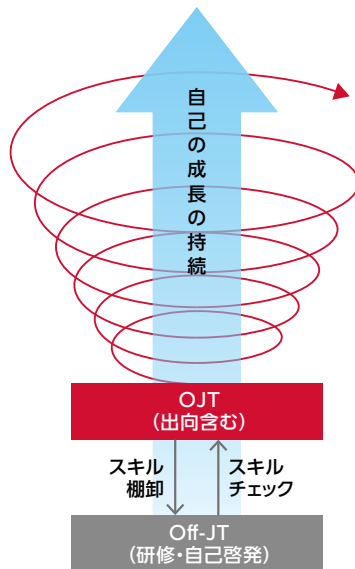


性別、年齢、国籍など属性が異なる多様な人材を企業の成長に活かすダイバーシティ経営を推進しており、社員一人ひとりが属性にかかわらず個人の能力を存分に発揮できる企業風土づくりに取り組んでいます。

## 人材戦略

中期戦略2020「beyond宣言」では、2020年のさらにその先を見据え、ビジネスパートナーのみならずともにお客さまの期待を超えることにより、お客さまへの驚きと感動の提供、パートナーとの新しい価値の協創の実現をめざします。

この「beyond宣言」 | 個人の成長が「beyond宣言」の推進への確実な実行のためには、多様性を持った一人ひとりの社員が成長し、活躍する環境を整備することが求められます。ドコモでは、人材育成制度を充実し、人事育成一体化を推進することにより、個人の能力を活かします。



## 人材の雇用・処遇

### 基本方針・考え方

ドコモの人材戦略を各種の人事制度にも反映させ、適材適所の配置、能力開発の推進、適正な人事評価などを通じて、社員一人ひとりの能力と意欲を最大限に引き出すよう努めています。

求人・雇用においては、本人の能力・適性・成果など合理的な要素以外\*により、採用・昇進・報酬・研修受講などの機会や処遇に差を設けることをなくし、機会均等と処遇における公平の実現に努めます。また、社員尊重および採用選考の考え方について、オフィシャルサイトにてメッセージを配信しています。また、社員に対して法定最低賃金の順守にとどまらず、従業員およびその家族が人並みの生活を営むのに十分な生活賃金を支払うことの重要性について認識しています。現在、ドコモの平均給与は地域別最低賃金に対し468%となっています。

\*差別要素：人種、民族、国籍、出身地域、皮膚の色、年齢、性別、性的指向、障がいの有無、宗教、政治的見解、組合加入の有無、配偶者の有無、健康診断や妊娠検査が機会均等または処遇における公平を損なう場合など。

### 社員尊重

<https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/management/employee/index.html#p01>

## 人材マネジメント体制

個々の能力を尊重し、多様な国籍の社員を採用

国籍にかかわらず個々の能力を尊重する人材雇用を進めています。「beyond宣言」に基づいた採用活動を行い、2018年度は、外国籍の新卒者6名を採用し、国際部門をはじめ、研究開発部門や法人営業部門など、国内外のさまざまな部門で活躍しています。また、ドコモの女性活躍支援の目標では、「新卒採用における女性採用比率30%以上を継続」を中期目標として掲げており、新卒採用の女性比率は30%を超えています。



2018年度新卒採用の  
女性比率

32.7%

## 適正な人事評価

人事評価の目的は評価を通じて社員の能力開発、モチベーション向上を図ることで業績を向上させることです。ドコモでは、全社員が業績とキャリア開発について、年に2回評価を受けています。評価は複数で行い、一次評価者、二次評価者、調整者の3段階で行うことで、公正に評価されます。具体的には、各組織目標から個人目標へブレイクダウンした個々の目標をもとに、目標設定から進捗確認、成果・反省、フィードバックのそれぞれの面談を実施することにより、業績とともに総合的な評価を行っています。万が一、評価に不満がある場合は、各組織の相談窓口を通じて人事部へ申し立てる制度があります。

### 管理者育成の一環として「気づき」を促す多面評価を実施

部長、室長、支店長、課長などの管理者を対象に、本人、上司、同僚、部下による「360度多面評価」を年1回実施しています。

この評価制度では、ビジョニング、コーチング、リーダーシップなど、管理者に求められる要素を多面的な視点で評価し、その結果を本人や上司に伝えます。評価点による定量的な評価に加え、定性的な評価として「伸ばすべきよい点」と「改善すべき点」に関するアドバイスも必須とすることで、自己評価と他者による評価のギャップを認識するとともに、管理者に期待される姿勢や行動について本人に明確な「気づき」を促し、意識・行動の改善を図っています。評価を継続することで各管理者がマネジメント行動のさらなる向上をめざしてしっかりとした目標を定め、行動するようになっており、今後も社員が周囲の評価や意見を謙虚に聞く姿勢を持てる風土づくりを進めていきます。

### 戦略的な人材採用と育成

2019年4月より、シニア・プロフェッショナル制度を創設しました。新たな事業創造に向け、スマートライフ領域、R&D分野のAIやデジタルマーケティングなど特定の職種において、卓越した専門性を有した人材、および成長領域を先導する人材を、外部人材市場を中心に、市場価値に応じた報酬で採用を行っていきます。

また、高い専門性を持つ人材育成のために、2018年度より既存の一般社員のなかから、特定の分野・職種に

おいて専門性を発揮できる人材を認定するジュニア・プロフェッショナル制度を設けています。ジュニア・プロフェッショナルの認定を受けた社員は「その道のプロ」への特化型キャリア形成を図っており、さらに卓越した専門性を有した人材には、個別の処遇条件を提示し、シニア・プロフェッショナルとして社内からも認定しています。対象となる専門分野は、中期戦略に基づき選定されており、今後経営方針に合わせて見直しを行います。

今後、本制度の対象となる人員を増やしていきます。



#### 専門人材の採用・認定

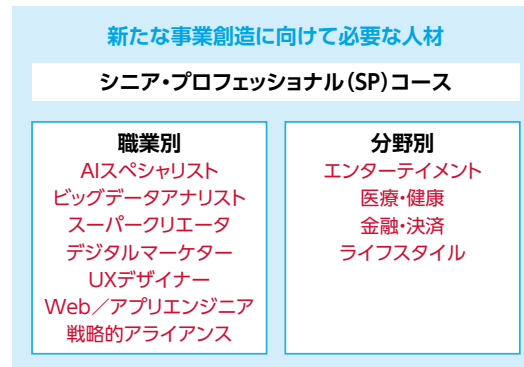
シニア・  
プロフェッショナル

5名 (2019年4月)

ジュニア・  
プロフェッショナル

約100名 (延べ人数)

### シニア・プロフェッショナル制度の創設



### 従業員満足度

ドコモでは、職場環境の状況や社員の意識（働きがいなど）を把握し、現状の課題を洗い出すために、毎年社員意識調査を実施しています。

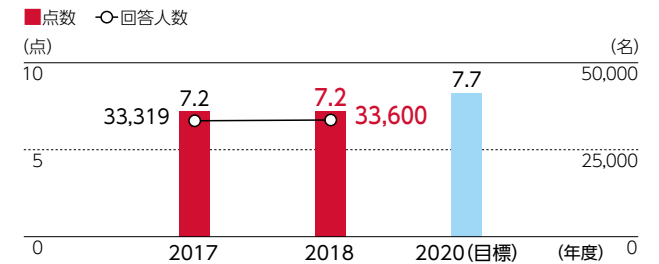
2017年度より意識調査票の設問内容および評価段階を見直し、「働きがい」および「働きやすさ」の設問を充実させ、要因分析が可能となるなど、適宜内容を改善しています。

働きがいや働きやすさの低下はリスクと捉え、調査を通じて個々の満足や不満度を見える化し、その結果を組織単位（部署、会社、グループなど）で要因分析の上、改善につなげています。また、LGBTへの配慮という観点から、「男性」「女性」のほか、「その他・無回答」という選択肢を用意しています。

### 社員意識調査の概要

頻度	年に1回(2018年度は10月～11月に実施)
対象者	ドコモ、機能分担子会社12社、その他グループ会社の全従業員
手法	原則Webサイトによるアンケート方式(10段階評価)

### 2018年度「働きがい」の結果および2020年度目標(10段階評価)



## 人材育成

### 基本方針・考え方

中期戦略2020「beyond宣言」を推進する人材の育成をさらに強化すべく、2017年度より、ドコモの事業方針や中期戦略に合わせて社員に必要な行動能力として、コンピテンシーを新たに定義しました。

#### ドコモグループの社員に求めるコンピテンシーの考え方

コンピテンシーとは、  
知識やスキルを「効果的に活用する行動」のことである。



コンピテンシーには、変革や創出という能力を定めており、これらはドコモの社風の基盤となる重要なものです。このコンピテンシーに沿って、人材育成のフレームワーク、育成プログラムのラインナップ・カリキュラムの策定を行うことで、統一性・連続性のある育成体系を実現し、社員一人ひとりの成長とスキルアップを図っています。

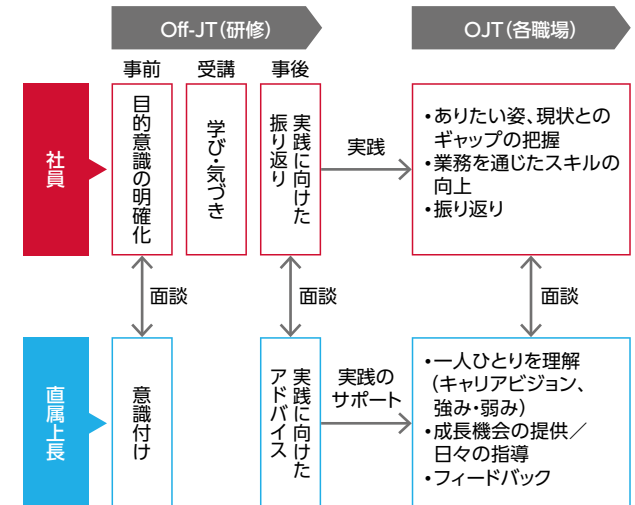
2018年には、従業員満足度調査の結果を受けてコンピテンシーの見直しも行いました。これを受けて、コンピテンシー浸透に向けた管理者向け研修などを実施していきます。今後は、中期的な経営方針の転換などのタイミングで見直しを行い、人材育成におけるリスクについても見直しを行っていきます。

### 人材育成マネジメント

社員育成施策として、研修をきっかけとした学び・気づき～実践～振り返りというPDCAサイクルを重視しています。すべての研修で前後にフォローアップを実施し、効果の最大化を図るとともに、学び・気づきを職場に還元できる環境を構築しています。同時に、集合研修とOJTの連動を強化することで、社員の意欲や行動を適切に評価しつつ、個々のパフォーマンスの向上やめざす姿の実現を支援し、さらなる成長を促しています。

特に、若手育成に関しては、入社3年目までの間、年次ごとの研修を行い、モチベーション向上と新しい価値を提供し続けられる人材を育成するために研修を行っています。

#### Off-JTとOJTの連動





### さまざまな能力開発の支援プログラム

個々の適性に配慮しながらキャリアマップに則ったプログラムを実施し、中長期的な育成計画を推進しています。多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えするため、目的に応じたきめ細かな研修体系（「階層別研修」「エキスパート研修」「選択型研修」など）を整備し、随時内容を見直して整備・充実化を図ってきました。

#### 主な能力開発支援プログラム見直し

- 2015年度 研修の枠組みを統合し、効率的な研修運営体制を構築
- 2017年度 育成プログラム・カリキュラムの強化として社員に必要な行動能力（コンピテンシー）に沿う内容に変更

#### 自己啓発支援制度

社員一人ひとりが自分で能力開発に取り組むための自己啓発支援として、ドコモグループ統一メニューによる各種プログラムを提供してきました。いずれも自ら進んで取り組める環境を整え、個人のスキルアップを促進しています。

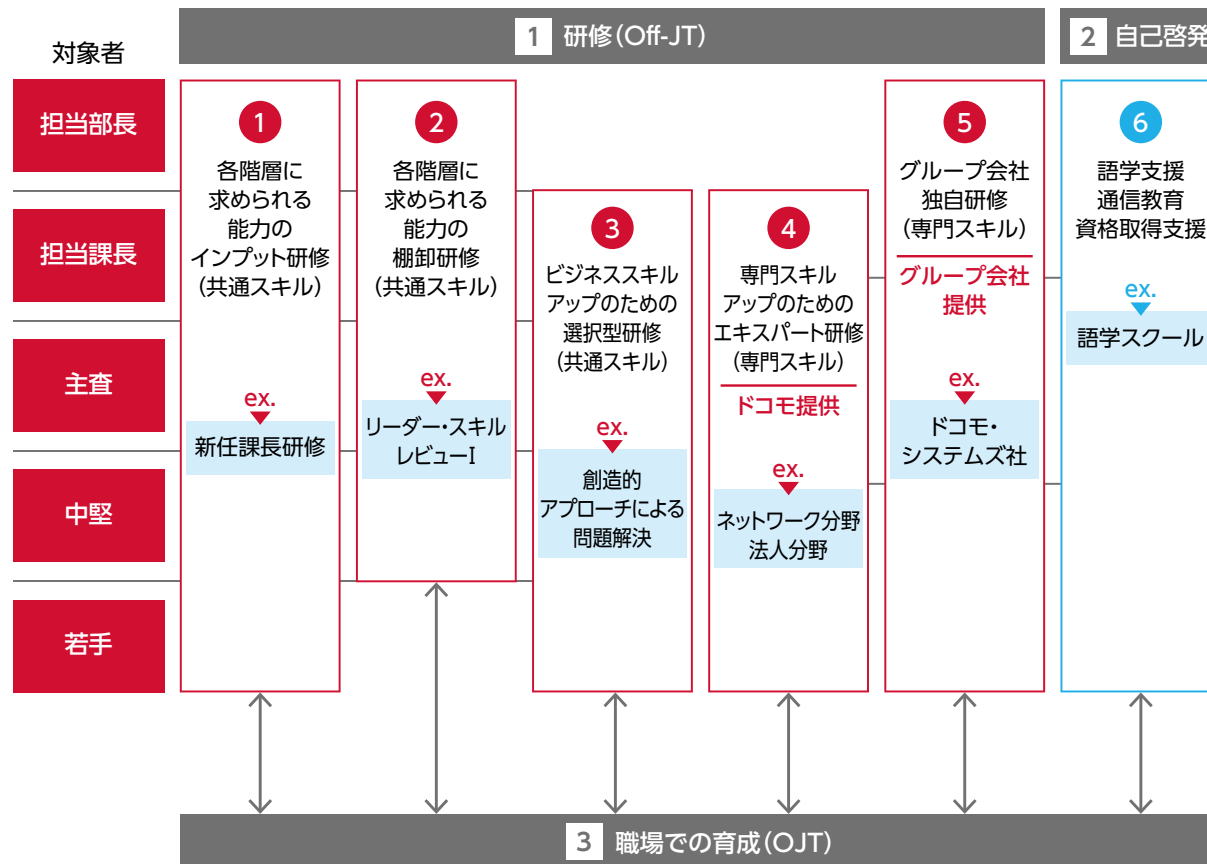
2018年には資格取得支援を利用した約1,700名が民間および公的資格を取得しました。

#### 支援プログラム一例

取得支援（約140の資格）、通信教育（約700コース）、語学スキルチェック支援、半期ごとの語学スクール支援

### 能力開発プログラム

研修および自己啓発支援は、ドコモグループ統一メニューにより対象者の階層およびレベルに応じて6分類のプログラムを提供しています。



主要能力開発プログラムの実施状況

取組内容	概要・目的	受講人数
① 各階層に求められる能力のインプット研修	新入社員、新任の主査/担当課長/担当部長、および、登用1年目のエリヤ限定正社員向けに必要な意識・スキル習得のための研修	約1,700名
② 各階層に求められる能力の棚卸研修	各階層に必要な能力がどの程度身についているか棚卸を行うための研修	約2,000名
③ ビジネススキルアップのための選択型研修	社員一人ひとりの伸ばしたいスキルや各階層の期待役割にあわせて多彩な研修コースを用意。各自希望する研修を選択し受講可能	約1,800名
④ 専門スキルアップのためのエキスパート研修	各業務分野に求められる専門的なスキル習得のための研修	約1,900名
⑤ 自己啓発支援(語学支援・通信教育・資格取得支援)	語学支援、資格取得支援、通信教育など、個々人の主体的能力開発のための支援制度	約4,000名

研修実施状況

区分	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
研修プログラム	1,040	1,095	1,715	1,240
一人あたりの研修費用(万円/人)	7.42	7.12	10.33	12.2
一人あたりの研修時間(時間/人)	約50	約30	約37	約37

※ 2016年度より業務委託型子会社含む13社にて算出

「社内公募制度」による、社員のチャレンジ意欲を支援

チャレンジ精神旺盛な人材を発掘・登用するために、「社内公募制度」を実施しています。社員はこの制度を通じて、特定のスキルが必要な事業や新規分野の事業などのポストに自発的に応募できます。2018年度までに1,720名が応募し、うち314名が希望した部署に異動して活躍しています。

異業種企業への社員派遣と異業種合同研修への参加

2016年4月に「ドコモ出稽古プロジェクト(異業種OJT)」を開始しました。パートナー企業との「協創」による新たな価値創造を主要テーマに、社員を異業種企業に原則1年間派遣し、ビッグデータ・IoTの活用をはじめ将来を見据えた最先端のスキルを習得する機会を提供します。

これまでに派遣された27名は、社内システムや活動報告会にて新たな視点やスキルをフィードバックしています。こうした機会を今後さらに拡大し、人材育成の強化を図ります。

異業種の企業複数社合同で行う研修にも参加を促しています。異なる風土や考え方を学べるこの合同研修は、社員が情報交換をしながら切磋琢磨できる貴重な機会となっています。2018年度は8種類の異業種合同研修に計57名が参加しました。

イノベーションの創出を促進する育成プログラム

新しい製品やサービスの基となる斬新なアイデアの創出を後押しするために、2015年よりR&Dイノベーション本部内で実践的な継続的育成プログラムを実施しています。

プログラムの主な構成

- ・ サービス創出に携わりたい社員を募集
- ・ チームを構成
- ・ プログラム概要を把握するためのBootcampの実施
- ・ 外部から講師を招きサービス創造に必要な手法や基礎知識を習得
- ・ ターゲットユーザーへのインタビュー など

※ 各チームの進捗状況に応じて、個別に開発をサポートします。

ドコモは、今後も常にスピード感をもって社会へ新しい価値を提供し続けるために、継続的にイノベーションを創出する人材の育成に注力していきます。

### ■ AI、IoT、ドローン等の専門人材の育成

ドコモは1999年にAI関連の研究を開始し、これまで多くの人材を育成してきました。事業領域の拡大、事業創造に向け、AI、データ分析、デジタルマーケティングなどの人材確保が事業課題であり、以下の取組みを進めています。

#### プログラムの主な構成

- 新卒採用数の拡大と早期育成、中途採用の強化
- 社内育成の強化 (研修、各部門でのOJT)
  - デジタルマーケティング人材育成に関する研修 (データ分析スキル×マーケティングスキル)
  - BI\*ツールを用いてデータ分析が可能な中核人材育成に関する研修
- 2017年7月「デジタルマーケティング推進室」新設、2018年7月「部」へ移行
- 高度専門人材の確保、専門分野でのキャリア形成のための人事制度を設定 (P.102)
- 当社のビッグデータとパートナー企業のビッグデータを相互活用し、実践のなかでリアルな課題を解決する経験

※ BI：ビジネスインテリジェンスの略で、企業内に蓄積された膨大なデータを収集・分析して、企業の意思決定に活用する手法

### ■ グローバル人材育成

海外ベンダーとの製品開発やOTTプレーヤーとの協業・交渉など、国内業務のグローバル化に対応するため、より実践的なプログラムを実践しています。あわせて社員同士交流会などを実施し、モチベーション向上につなげています。

	施策	概要
実践力を高める	留学	トップスクールへのMBA/LLM留学(1~2年間)
	グローバルOJT	子会社や現地法人での実務経験(半年~1年間)
	スキルチェック (TOEIC SW, Versant, TOEFL)	TOEICでは測れないスピーキングやライティングスキルの測定を推奨し、より高度で実践的な英語力を強化
語学力を高める	語学スクール支援	通常の会話が可能レベル、実践的にビジネス英会話ができるレベルに到達できるスキル習得を支援
	スキルチェック (TOEIC LR) 支援	リスニングおよびリーディングスキルの測定を推奨し、基礎力習得を支援
	語学通信教育	リスニング力、ビジネス英語、TOEIC試験対策などで、自ら学ぶ機会を支援
	資格取得奨励金	TOEICの点数に応じた奨励金の授与
	学習法の紹介	語学の継続学習の後押しのために、おすすめの学習方法、書籍やアプリを社内システムにて紹介
マインドを高める	交流会	留学、グローバルOJT経験者や海外拠点の社員との交流の場を設け、グローバル志向のある社員のモチベーションを向上

## 留学

グローバル分野で活躍できる人材の育成を図るため、入社6年目以上の社員を対象に1~2年間トップスクール(MBA/LLM)へ派遣する「留学」を実施しています。今後も事業環境や社会の状況などを見極めて継続的に実施していきます。

## グローバルOJT

入社4年目以上の社員を海外に派遣する「グローバルOJT」を実施しています。見据えるのは、ますます重要性を増す海外ベンダーとの交渉力の向上で、現地法人・子会社・出資先企業・提携先企業などへ派遣しています。

このOJTは、語学力に加え国際感覚・商慣習などビジネススキルの醸成も目的としています。研修プログラムは、個々の経歴を踏まえて営業・サービス企画・開発など多岐にわたり、いずれも国内では得難い貴重な経験を積む機会となっています。今後も事業環境・動向を踏まえ、派遣先を見直しながら継続的に実施していきます。

### 国外への社員派遣実績(2018年)

留学	8名(1~2年間)
グローバルOJT	6名(複数の国外企業)

## ドコモの「働き方改革」

ドコモでは、すべての社員が生き活きと仕事に臨めるように、2017年度より3つの枠組みに基づいた「ドコモの働き方改革」を推進し、職場でのさまざまな課題の解決を図っています。

### 基本方針・考え方

生産性の向上や新しい価値提供を見据え、社員一人ひとりが自律し、チャレンジできる働き方の実現に向けて、「ダイバーシティ経営」「ワークスタイルの選択」「健康経営」の3つを柱に取組んでいます。

### 働き方改革への取組み

ドコモでは自律とチャレンジを推進する働き方をめざし、3つのフレームワークに則った働き方改革に取り組んでいます。

## 働き方改革3つのフレームワーク

### 自律とチャレンジを推進する働き方

#### 1 ダイバーシティ経営



プラチナくるみん認定



えるぼし認定3段階



なでしこ銘柄



PRIDE指標(LGBT) GOLD認定

#### 2 ワークスタイルの選択



テレワーク先駆者百選・総務大臣賞



日経SmartWork経営調査5つ星

#### 3 健康経営



2019  
健康経営優良法人  
Health and productivity  
ホワイト500

働き方改革の具体的な取組み(重点項目)

	取組みの柱	行動キーワード	具体的活動
ダイバーシティ経営	ダイバーシティ意識醸成	相互理解と創造力発揮	<ul style="list-style-type: none"> <li>• トップコミットメント発信(メッセージ発信)</li> <li>• docomo EVERYDAY(組織長メッセージ、社員の活躍見える化)</li> <li>• 全社員意識調査</li> <li>• ダイバーシティ推進WG活動</li> <li>• 多様性活躍支援(障がい、LGBTアライ、外国籍、パパママの各種コミュニティ連携)</li> <li>• 階層別(新任課長任用時)ダイバーシティ研修</li> <li>• 障がい者雇用の促進</li> <li>• 障がいのある方、LGBT、外国籍などの多様性理解促進(Web研修など)</li> <li>• アンコンシャスバイアス(無意識の偏見)セミナー・研修の実施</li> </ul>
	女性活躍推進	キャリア形成の意識向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 女性役職者の目標値設定および公表、進捗管理</li> <li>• Win-d活動(女性社員へのロールモデル活動) (Woman's innovative network in docomo)</li> <li>① Win-d First(若手社員層)</li> <li>② Win-d Start(中堅社員層)</li> <li>③ Win-d Next(管理職層)</li> <li>• 女性社員キャリア開発研修</li> <li>• ダイバーシティ・フォーラム(管理者・若手・学生向け)</li> <li>• 既任課長マネジメント強化研修</li> </ul>
ワークスタイルの選択	両立推進	不安解消と男女参画推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 育児休職中の職場つながりサポート(ドコモ・スマイルリレー)</li> <li>① 育休前・復職前面談</li> <li>② 育児休職者フォーラム</li> <li>③ 仕事と育児の両立支援セミナー(復職後社員と上長)</li> <li>• ファミリーデー(家族の職場訪問)</li> <li>• 仕事と介護の両立支援セミナー</li> <li>• 仕事と介護の両立支援ツールの提供</li> <li>• 男性育児参画推進(男性の育児休職取得促進)</li> </ul>
	制度の活用	効果的なオペレーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 生産性と効率性を高める多様な働き方検討</li> <li>① 在宅勤務の利用促進</li> <li>② フレックスタイム制の適用組織拡大</li> <li>③ スライドワーク(育児・介護中の社員の始業時刻の繰上げ・繰下げ)の導入</li> <li>④ ライフプラン休暇(育児・介護)取得促進</li> <li>• 育児・配偶者転勤などによる退職者の再雇用</li> </ul>
健康経営	労働安全衛生社員の健康管理	健康意識の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 労働安全衛生の推進</li> <li>• メンタルヘルスケア</li> <li>• 社内歩数コンテスト(ドコモみんなで歩こう！キャンペーン)</li> <li>• 健康促進セミナー</li> </ul>

ダイバーシティ経営の推進

基本方針・考え方

人種、国籍、性別(性自認・性的指向を含む)、時間制約の有無、障がいの有無、多様な職業能力、価値観などを受け入れ、それぞれの人材の能力を最大化するために、「ダイバーシティ経営」を推進しています。良質な異質性を尊重し、そこから生まれる新たな価値を提供し続け、企業の持続的成長をめざします。

ダイバーシティマネジメントの推進

多様化する市場ニーズ、変化の激しい競争環境に対応し、お客さまに魅力的な価値を提供していくために、多様な価値観・良質な異質性を尊重し、企業風土として根付かせ、強みに変えていく。ドコモはダイバーシティマネジメントを追求し続けます。

ダイバーシティ推進体制

2006年に専任組織「ダイバーシティ推進室」を設置し、ダイバーシティの定着や女性活躍推進、育児・介護の両立推進、多様性理解などに継続的に取り組んでいます。

2017年度には、多様性を尊重する企業風土のさらなる醸成をめざし、全国の各支社・グループ会社のダイバーシティ推進責任者の連携強化を図りつつ、各施策に取組みました。2018年度は、ダイバーシティ&インクルージョンがあたり前の組織風土となり、新しい価値を生み出す原動力となることをめざし全社一体の取組みを



行い、ダイバーシティ&インクルージョン風土化の基盤構築に取り組ましました。

### ダイバーシティ意識醸成

ダイバーシティ理解促進のため、これまで女性活躍推進をはじめさまざまな取組み(P.108)などを推進してきました。今後も「ダイバーシティのさらなる理解」と「質の高い働き方」をキーワードに、多様な人材の力で社会に新たな価値を提供し続ける企業をめざしていきます。

### ▼LGBTなどの性的マイノリティ理解に関する取組み

NTTグループは、2016年4月に、以下のことを宣言しました。

「性的指向や性自認にかかわらず、誰もが自分らしく生き、働ける組織、社会の実現をめざして、多様性受容、能力の最大化に対する意欲の向上と効率的な働き方を可能とする環境づくりを推進していく」

また、ライフイベントにかかわる制度(例：扶養手当や介護／育児休職など)について、社会的に夫婦と同等と認められる同性パートナーを持つ社員に適用する、トランスジェンダーの方が社内で通称を使用できるようにするなど制度・運用の整備にも取り組んでいます。

ドコモにおいても、当事者が職場で自分らしく活き活きと働ける環境づくりを目的とした管理職向けの研修や全社員向けのWeb研修を毎年実施しています。

さらに、お客さまへのサービスとして、同性パート

ナーへの「ファミリー割引」などの適用も行っており、今後も性的マイノリティへの理解促進に努めていきます。



### PRIDE指標ゴールドの認定

LGBT<sup>※1</sup>などの性的マイノリティに関する企業の取組みを評価する「PRIDE指標」において、ドコモは下記の取組みなどが評価され、2018年10月に最高レベルの「ゴールド」に3年連続で認定されました。

2017年には、PRIDE指標運営委員会が特筆すべき(特に優れている、あるいはユニークである)と判断した事例について、指標E(Engagement/Empowerment：社会貢献・渉外活動)の「ベストプラクティス」として選定されました。



※1 女性同性愛者(レズビアン[Lesbian])、男性同性愛者(ゲイ[Gay])、両性愛者(バイセクシュアル[Bisexual])、性同一性障がいを含む性別越境者など(トランスジェンダー[Transgender])の人々を意味する頭字語

### 指標E Engagement/Empowerment

2016年度に放映した「ForONEs」のテレビCMで「この国の13人に1人は、セクシャル・マイノリティです。」と呼びかけました。Web上のみならずテレビCMとして放映したことによる影響力・波及効果を評価され、ベストプラクティス企業に選ばれました。

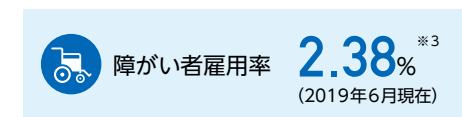
また、全社員を対象としたWeb研修やLGBTアライコミュニティ<sup>※2</sup>活動などのほか、首都圏のみならず関西でのLGBTイベント協賛・参加など、活動の地域への拡がりも評価されました。

※2 LGBTなどの性的マイノリティの方を支援するとともに、支援の輪を社内外に拡げる取組みを実行する社内有志のコミュニティです。

### ▼障がいのある方の雇用拡大に注力

新たな価値を創造するために、人材の多様化を視野に障がいのある方も積極的に雇用しています。

特例子会社である株式会社ドコモ・プラスハーティではオフィスビルの清掃業務などを実施しており、学習支援や身体機能改善指導などに取組むことで高い定着率を誇っています。



※3 特例子会社の「ドコモCS」「ドコモCS北海道」「ドコモCS東北」「ドコモCS東海」「ドコモCS北陸」「ドコモCS関西」「ドコモCS中国」「ドコモCS四国」「ドコモCS九州」「ドコモ・プラスハーティ」「ドコモ・サポート」「ドコモ・システムズ」「ドコモ・テクノロジー」「マガシーク」「ビジネスエキスパート」「イー・エン지니어リング」勤務者および出向者を含む。

## 女性の活躍推進

ダイバーシティのなかでも、「女性の活躍推進」は特に強化しており、2020年度末までに女性管理者比率7.5%到達を目標としています。

### 課長以上に占める女性の割合

	2015年度		2016年度		2017年度		2018年度	
男性	3,939名	96.4%	3,873名	95.6%	4,013名	94.7%	3,926名	94.1%
女性	149名	3.6%	178名	4.4%	224名	5.3%	247名	5.9%

### 年間の新規管理職登用人数とそのうちの女性の人数

	2015年度		2016年度		2017年度		2018年度	
男性	242名	90.0%	237名	88.4%	210名	81.1%	249名	89.2%
女性	27名	10.0%	31名	11.6%	49名	18.9%	30名	10.8%

## 女性のキャリア開発支援(活躍推進)

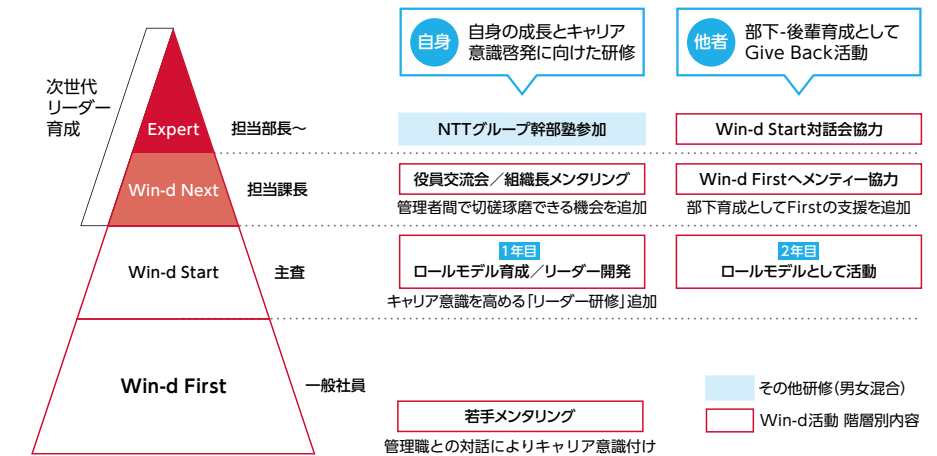
女性の活躍推進の取組みを加速させ、女性のキャリア意識向上を図り、能力を最大限に発揮できる環境づくりを進めています。階層別のキャリア開発支援・サポートの仕組みとして創設(2006年)したWin-d\*活動をはじめ、これまでさまざまな取組みを行ってきました(P.108)。

2015年度には「Win-d Next(女性担当課長層)」、2016年度には「Win-d First(入社5年目など若手層)」を新設し、キャリア意識啓発と縦のパイプの強化を図っています。

また、女性社員のキャリア開発のため、その上司となる管理者に対して、キャリアデザインの支援方法・育成スキルの学習、実践をめざした研修プログラムを実施し、管理者の「個を見て育成する」意識の向上を図りました。

\* Women's innovative network in docomo(女性社員のキャリアアッププログラム)。

### Win-d活動 階層別内容



### Win-dメンバーの活動の様子



Win-d First メンタリング研修写真



Win-d start 研修写真



Win-d Next 役員交流会写真



Win-d 部下育成フォロー研修写真

## ワークスタイルの選択

### 基本方針・考え方

ドコモでは仕事と育児の両立推進・多様なワークスタイルの推進を軸として、生産性向上を趣旨とした働き方の選択肢拡大を順次進めています。

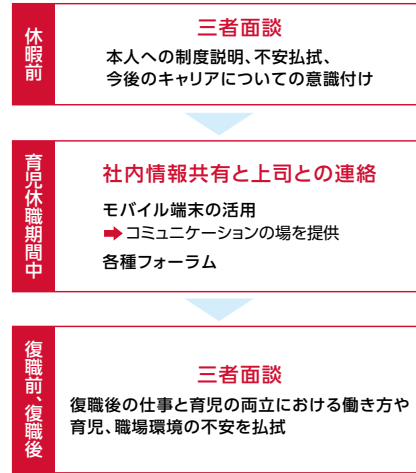
### 両立推進

#### ■仕事と育児の両立

育児中の社員が限られた時間のなかで最大限のパフォーマンスを発揮し、いきいきと働き続けることができる会社・職場であるため、多様な働き方が可能となる制度や仕組みづくりを進めるほか、最も重要となる働き方や休み方に対する意識改革に取り組んでいます。

施策の一つである「ドコモ・スマイルリレー」は、育児休職から復職する社員の活躍推進を目的に、育児休職中の職場とのつながりとキャリアの継続をサポートする仕組みです。本人、上司、ダイバーシティ推進室による三社面談の実施や、休暇期間中の社内情報共有による職場とのつながりサポートなど、出産休暇取得前から、育児休暇期間中、復職前・復職後のすべての段階における取り組みを通じて、復職後の働き方とキャリア形成を支援しています。

### ドコモ・スマイルリレー



#### ■ファミリーデーの開催

社員と社員を支える家族および職場の同僚が互いに日頃の感謝の気持ちを再確認し、家族と職場のつながりを推進する取り組みとして、2010年よりファミリーデー（家族参観日）を開催しています。毎年夏休みシーズンにドコモグループ社員の家族を対象に行われ、職場訪問をはじめ、ドコモのサービスや仕事の体験コーナー、スマホ・ケータイ安全教室、ショールーム・移動基地局車・研究開発施設などの見学などを企画しています。このイベントは、家族の仕事への理解促進や育児との両立推進のほか、上司・同僚と家族の直接コミュニケーションによる働きやすい職場環境づくりにも大きく寄与しています。2018年度は台風の影響で本社での開催は1日のみとな

りましたが、1,175家族が来場し、1日としては過去最大の参加者数となりました。

#### ■男性の育児参画

男女役割分担意識の払拭、男性の育児参画や両立推進の取組み加速化のため、具体的な目標として男性の育児休職・ライフプラン休暇（育児）の取得率50%を掲げて取組んだ結果、2018年度実績で、男性の育児休職・ライフプラン休暇取得率が49.0%となりました。また、入社後直ちに結婚・家族計画・キャリアを含めた「ライフプラン」を意識させることを目的とした若手社員ダイバーシティ研修、ランチ会や講演会の開催などの活動を行い、男性の育児参画への促進を図っています。

#### ■仕事と介護の両立

仕事と介護の両立推進の取組みとして、介護に関するセミナーを支社・グループ会社の各拠点で定期的を実施しています。また、社内システムでの「介護情報コンテンツ」の掲載や「介護支援冊子」の配布で定期的に関係に関する情報提供を行うことで、介護に対する知識の取得とともに職場全体の理解を深め、介護をしている社員の充実した働き方にもつなげていきます。

### ▼福利厚生充実を図るとともに社員の生涯設計をサポート

仕事と家庭の両立に役立つ福利厚生制度の充実に努めています。福利厚生制度は、社員が自分のライフスタイルや必要性に応じてメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。2018年度には社員およびその家族らに対して、①健康保持・増進の取組み支援、②育児・介護にかかわる各種支援サービスの利用補助、③心身のリフレッシュやリカレント教育の支援などを充実することを目的として、「NTTベネフィット・パッケージ」を導入しました。また、さまざまな社員を対象に、生涯設計などをサポートするセミナーや研修を実施しています。

	内容	2018年度実績
ライフプランセミナー	新入社員や退職する社員を対象に各種福利厚生制度などの説明や退職後における生活設計に関する情報を提供	3回開催 参加者 465名
ライフデザインWeb学習	社員を対象にライフプランに関するさまざまな基礎知識を動画などにて提供するとともに、生涯設計やキャリアビジョンについての動機付けを実施	全社員を 対象
ライフデザイン相談室	社員を対象にライフプランに関するアドバイスや情報提供を実施	利用者 165名

2018年4月には出産・育児から早期の職場復帰を支援するために、溜池山王・赤坂の2か所の企業主導型保育所と提携し、仕事の成長機会を損なうことなく、やりがいを持って働き続けられる職場づくりに努めています。

### ▼多様な働き方を支援する制度

ダイバーシティ経営のポイントの一つである「多様な働き方への対応」として、ワークスタイルの選択肢を広げる取組みを行っています。勤務時間の個人シフト(スライドワーク)、定時退社・朝型勤務(プライオリティワーク)、フレックスタイム制、在宅勤務などの仕組みを取入れ、社員に広く活用できる環境を整えています。

2017年度は、社員自身が働き方のスタイル(人事異動の範囲など)を選択できる「コース選択型人事制度」を導入し、多様な人材が個性・能力を発揮し成長・活躍できる環境を整備しました。

### ▼ワークライフバランスの推進

ドコモは、2008年から次世代育成支援対策推進法に基づいて厚生労働大臣が認定する「子育てサポート企業」マーク「くるみん」を取得しています。2018年5月には「くるみん認定を既に受け、相当程度両立支援の制度の導入や利用が進み、高い水準の取組みを行っている企業」を評価する「プラチナくるみん」の認定を受けました。

今後も、ワークライフバランスをさらに推進し、自分の

ワークスタイルを幅広い選択肢から選ぶことができる制度をさらに充実させることで、社員一人ひとりが限りある時間を有効に活用できるよう取組みを推進していきます。

### ▼労働時間の適正化

ドコモでは、労働生産性の向上を目的とし、社員それぞれのライフスタイルに応じたより柔軟な働き方を実現するため、在宅勤務制度の活用推進やサテライトオフィスの設置、フレックスタイム制の導入組織を拡大するなどの取組みを実施してきました。その他にも、組織横断的な業務運営体制の見直しや業務プロセスの見直しを実施し、昨年に引き続き2018年度においても、2003年より労使の目標として掲げている「年間総労働時間1,800時間台」をドコモグループ全社で達成しました。年間総労働時間の状況などを定期的に各組織に共有し、働き方改革に対する意識醸成に努めています。また、労使間においても取締役を含めた経営幹部が参加する会議を定期的に開催し、社員の勤務実態の把握および意見交換を行うことで、労働生産性の向上などの観点から、労働時間の適正化などに継続して取り組んでいます。



各種制度

項目	制度	内容
出産	妊娠中の通勤緩和措置	妊娠中の女性社員について、1日60分を限度とし、勤務のはじめまたは終わりに勤務を免除する制度(有給)
	妊娠中、出産後の健康診断などにかかる措置	妊娠中または出産後1年以内に「保健指導」または「健康診断」を受診する場合、勤務を免除する制度(有給)
	特別休暇(出産)	産前6週間(多胎妊娠の場合14週)、産後8週間の特別休暇制度(有給)
育児	育児時間	満1歳に達しない子を有する女性社員に対し、子を養育のための時間として、1日2回、それぞれ45分以内の育児時間が与えられる制度(有給)
	ライフプラン休暇(育児)	高校3年生以下の子の養育などを目的に休暇を取得できる制度(有給)
	育児休職	満3歳までの子の養育のために休職できる制度(無給)
	育児のための短時間勤務	小学校3年生以下の子を有する社員が短時間勤務を行える制度(4時間/5時間/6時間勤務の3パターン)
	スライドワーク(育児)	小学校就学期間が終了するまでの子の託児所などへの送迎に従事する時間の確保を理由とした個人単位での勤務時間シフト(始業・終業時刻の繰り上げ・繰り下げ)を可能とする制度
	時間外勤務・深夜勤務の制限	小学校3年生までの子の養育のために時間外勤務などが制限される制度
	育児により退職した社員の再採用	育児に専念するために退職した社員を、退職後一定期間以内に社員として再採用する制度
	在宅勤務	社員のワークライフバランスの向上や主体性・創造性の発揮および生産性向上の観点から、一時的に勤務事業所以外を勤務場所とする制度
介護・看護	ライフプラン休暇(家族の介護)	家族の介護を目的に1週間以上の休暇を取得できる制度(有給)
	看護休暇	家族の看護(子の病気や配偶者の出産など)の場合に、年度5日を限度に与えられる休暇制度(無給)
	介護休職	介護を必要とする家族を有する社員が休職できる制度(無給)
	介護のための短時間勤務	介護を必要とする家族を有する社員が短時間勤務を行える制度(4時間/5時間/6時間勤務の3パターン)
	スライドワーク(介護)	家族の介護に従事する時間の確保を理由とした個人単位での勤務時間シフト(始業・終業時刻の繰り上げ・繰り下げ)を可能とする制度
時間外勤務・深夜勤務の制限	家族の介護のために時間外勤務などが制限される制度	





2018年度各種制度の利用状況(ドコモグループ)

	男性	女性	全体
年次有給休暇			
取得日数(平均)	18.1日	16.2日	17.4日
取得率(平均)*	90.6%	81.0%	87.1%
出産・育児			
出産休暇	-	275名	275名
育児休暇	43名	596名	639名
育児のための短時間勤務	10名	782名	792名
育児のためのスライドワーク	38名	334名	372名
介護			
介護休暇	8名	14名	22名
介護のための短期の休暇	18名	15名	33名
介護のための短時間勤務	5名	5名	10名
介護のためのスライドワーク	2名	3名	5名
ライフプラン休暇			
育児	761名	343名	1104名
介護	953名	188名	1141名
ボランティア	230名	38名	268名
再採用制度利用者数			
育児再採用	0名	1名	1名
転勤再採用	0名	2名	2名
介護再採用	0名	0名	0名

\*「ライフプラン休暇」に年間3日までを上限に有給休暇を積み立てる制度があり、それを行った社員を加えるとほぼ100%の取得率となる。

柔軟な制度の活用状況(ドコモ)

	利用数
フレックスタイム制	約7,900名
短時間勤務(育児)	256名
在宅勤務	6,349名

有期雇用から無期雇用への転換

全国の機能分担子会社において2014年4月より、居住エリアで活躍するエリア限定正社員制度を導入しました。

2014年度から2018年度の5年間で、約4,000名をエリア限定正社員へ登用しています。

途中で退職した社員の再採用制度

配偶者の転勤や育児に専念することなどを理由に退職した社員のなかには、将来再びドコモで働きたいとの希望を持つ人も少なくありません。そうした要望に応えるとともに、在職中に蓄積した経験やスキルの有効活用を図るために、退職社員の再採用制度を設けています。

この制度の対象となるのは、2010年3月31日以降に退職した勤続年数3年以上の社員で、配偶者の転勤・転職や結婚による転居、および育児に専念することを理由に退職した場合です。2018年度は3名の再採用がありました。

定年退職者の再雇用制度

社員が定年退職時まで培ったスキルとチャレンジ意欲を就労終了まで維持しつつ、持続的なパフォーマンスの発揮を可能とする仕組みとして、60歳以上の定年退職者を対象とした再雇用制度を設けています。

定年退職時に再雇用を希望する社員については、65歳まで働くことができる制度です。2018年度定年退職者109名のうち95名の採用がありました。

年金制度

企業独自の年金制度としてNTT企業年金基金および確定拠出企業年金の2制度があります。

NTT企業年金基金については確定給付企業年金であり、労使拠出した掛金を原資としている終身年金となっています。

確定拠出企業年金については、公的年金の支給開始年齢の引き上げなど退職後所得の柱である公的年金を取り巻く環境が大きく変化しつつあり、社員個々のライフスタイルが多様化しているなかで、退職後所得水準ニーズに柔軟に対応できる年金制度が求められていること、また、長期安定的な企業年金制度とするためには、年金資産の運用結果による年金財政への影響を極力回避する必要があることから2014年4月より導入しました。確定拠出企業年金の導入に伴い、従来の確定給付企業年金である規約型企業年金については2014年4月以降の将来分を確定拠出企業年金へ移行しました。

## 健康経営

### 理念・基本方針

65歳雇用延長などの環境変化を踏まえ、ドコモでは入社から退職まで健康で生産性高く働ける環境の充実が必要であると認識しており、疾病の早期発見・早期治療だけでなく、「予防」にまでカバー範囲を広げた健康保持・増進(=健康経営)に取り組むことにしました。

取組みにあたっては、心身の健康保持・増進に向け、健康意識の醸成・健康リテラシーの向上およびメンタルヘルス対策を含めた予防を行うことにします。

### 健康経営推進体制

組織横断的な体制により、健康に関する課題に対する以下の対策を検討し実現することから、「健康経営推進部会」を設立し活動しています。

#### 健康経営推進部会の役割

- ドコモとして社員の健康・活力向上による生産性向上【会社の利益向上】
- 医療費増加(社会課題)への企業としてのチャレンジ【コラボヘルスの推進】
- ICTを活用した医療・保険の先進事例を広く提示・提供【ヘルスケアビジネス領域の拡大】

社員の健康意識のさらなる向上、「健康白書」の作成、健康経営における目標の策定(各種KPI策定など)および達成状況進捗管理を通じ、社員の心身両面の健康を確保し、活力・生産性を向上させる取組みを進めています。

#### 健康経営部会 アクションプラン

		2018年度取組み	2019年度アクションプラン
フィジカル対策	①特定保健指導	ICTを活用した遠隔型特定保健指導トライアル実施 特定保健指導の実施 受診管理の徹底	ICTを活用した遠隔型特定保健指導本格実施 特定保健指導の実施 受診管理の徹底
	②受動喫煙対策	世界禁煙デー・禁煙週間の社員周知・ポスター掲示	禁煙週間での「禁煙タイム」をトライアル実施(山王)
	③生活習慣病予防	「歩こうキャンペーン」実施 健康コラムの配信 「健康セミナー」実施	「歩こうキャンペーン」実施 — 「健康セミナー」実施
メンタルヘルス対策		ストレスチェック全社員受検	ストレスチェック全社員受検
		全社員向けセルフケアWeb研修の実施	全社員向けセルフケアWeb研修の実施
		総括課長向けメンタルヘルス研修	管理者向けメンタルヘルス研修
		要健康管理者の上長向けメンタルヘルス研修	AIチャットボットによるセルフメンタルケア
		総括課長向けメンタルヘルスマネジメント検定受験	総括課長向けメンタルヘルスマネジメント検定受験
その他の取組み		健康経営優良法人2019認定	健康経営優良法人2020認定
		健康白書の作成	健康白書の作成
			健康ポータルナビの登録率向上支援

### メンタルヘルスケア

社員などを対象に「厚生労働省の指針4つのケア※」を基本に発症予防に重点を置いた各種施策を展開しています。主な施策として、セルフケアではストレスチェック、ラインケアでは管理者向けの各種研修、事業所内産業保健スタッフによるケアでは職場巡視や健康診断結果に基づいたフォロー・面談、長時間労働者に対する面談・指導、そして事業所外資源(EAPサービス)によるケアとして社外カウンセリング窓口の設置を行っています。2013年に、EAPサービスをドコモグループで一本化し、全国で同じサービスを展開しています。

ストレスチェックはセルフケアのための利用に加え、実施結果の集団分析にもとづく各組織のストレス状況や原因を組織にフィードバックし、必要な研修や対策の実施による職場環境改善に向けた取組みにも役立てています。ストレスチェックにおいて回答した内容や結果については厳格に取扱われプライバシーは保護されています。

また、メンタルヘルスに伴う休業者の人数を把握しており、2018年度のドコモグループ全体の休業者数は262名でした。

※ 事業場における労働者の心の健康づくりのための指針

事業場における労働者の心の健康づくりのための指針について  
[https://www.mhlw.go.jp/www2/kisya/kijun/20000809\\_02\\_k/20000809\\_02\\_k.html](https://www.mhlw.go.jp/www2/kisya/kijun/20000809_02_k/20000809_02_k.html)

過去4年間のメンタル休業者数の推移(ドコモグループ)

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
メンタル 休業者数	155名	188名	199名	262名

### 社員の健康促進

労働安全衛生法に基づき年1回全社員に対し定期健康診断を実施しています。特定の年齢に達する社員に対しては、節目健康診断として法定項目を上回る検査項目で健康診断や脳ドックを実施しています。また、健康診断以上の検査を希望する社員は、会社からの補助を受けて人間ドックを受診することもできます。受診結果により、産業保健スタッフによる保健指導や、健康保険組合と連携した特定保健指導を実施しています。さらにドコモでは、会社による健康管理への取組み状況や社員の就業環境・健康状態の社員の見える化を目的として2017年度から毎年「健康白書」を作成しており、各種の改善施策を検討しています。

特定のテーマでは、禁煙施策の促進を行い、社員の健康増進を図っています。具体的には、2019年5月には禁煙タイムをドコモ本社でトライアル実施するなど、非喫煙率を上げるとともに、オフィス管理担当とも連携し喫煙室の環境改善を図ることで受動喫煙防止に向けた取組みを行っています。

また、ドコモグループ社員やドコモショップスタッフの健康増進の取組みとして「ドコモみんなで歩こう!キャンペーン」を実施しています。本キャンペーンは、ドコモ・ヘルスケア(株)が提供しているヘルスケアサービスを活用し、自社サービスの理解を深めながら、楽しく参加できる取組みです。各職場で独自の盛り上げ施策を実施することから、職場内のコミュニケーション活性化につながっています。2018年度は、約26,000

名が参加し、チーム部門では、1日平均約22,000歩を歩いたチームがトップとなりました。

「ドコモみんなで歩こう!キャンペーン 2018」ポスター

## 健康・安全とウェルビーイングに関する取組み

### メンタルヘルス情報

全従業員に対し、ストレスチェックを実施しその組織分析結果を組織にフィードバックし、職場環境改善を行っています。また、時間外労働の実績も組織と従業員に情報共有を行い、必要により、長時間労働者との面談を実施しています。また、フレックスタイム、在宅勤務の活用状況の共有など、多様な人材が心身の健康の維持・増進を図っています。意欲と活力を高め継続的に活躍できる環境を整備する観点から、ワークスタイルやライフスタイルに応じた働き方がこれまで以上に可能となるようサービス制度などを見直しています。

### メンタルヘルス研修

全従業員に対し、Web研修を利用したメンタルヘルスセルフケア研修を実施しています。また、新任課長にはラインケア研修、新入社員に対してはフィジカル・メンタル双方の研修など階層別の研修を実施しています。その他、産業医・保健師などによる健康相談の実施、EAPによるカウンセリングサービスなど研修以外でのフォローも行っています。

## 健康的な職場環境

### ▶人間工学に配慮した職場環境

オフィスの一部をバリアフリー化しています。また室内空気計測や、産業医による職場巡回、そのほか労働安全衛生法に準拠した健康管理規定および取扱細則を定めています。

### ▶照明

入居ビル管理会社と連携し空気環境など測定に合わせ照度計測を実施(2か月に1回午前・午後の2回で空気環境測定)、基準を上回った場合は原因調査・改善に取り組んでいます。

### ▶騒音

建築作業騒音の対策として、指定建設作業(条例)の基準80デシベルを超える作業については、休日・または夜間の作業としています。

### ▶室内空気質

入居ビル管理会社と連携し空気環境など測定に合わせ気流・二酸化炭素・一酸化炭素・浮遊粉塵量計測を実施(2か月に1回午前・午後の2回で空気環境測定)、基準を上回った場合原因調査・改善に取り組んでいます。

#### 〈取組例〉

二酸化炭素濃度測定値が1,000ppmを超えるような場合は、ビル管理会社と連携し空調機の設定変更にて換気量の増加を行うなどの取組を実施。そのほか、浮遊粉塵量、一酸化炭素濃度、風速が多い場合なども空調機の設定および吹出し口の開度調整などの対応を実施し改善を図っている。

### ▶温度・湿度

入居ビル管理会社と連携し空気環境など測定に合わせ温度・相対湿度計測を実施(2か月に1回午前・午後の2回で空気環境測定)、基準を上回った場合は原因調査・改善に取り組んでいます。

#### 〈取組例〉

室内湿度が低下の場合、ビル管理会社と連携し加湿設定の変更を行い湿度が適切になるよう、調整などを実施。

## 健康・栄養

全従業員に対し定期健康診断、希望者に対し人間ドックを実施しています。また、節目健康診断として、30・35・40・45・50・55歳時に人間ドック相当の検査項目である健康診断を実施しています。

- 従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に取組み、「健康経営優良法人2019～ホワイト500～」に3年連続で認定されました。
- 健康機器取得の支援としてムーブバンドや体組成計などの購入支援をしています。

## フレックスタイム制

フレックスタイム制を導入しており、日々の勤務時間などについて、自主的に選択できる柔軟な働き方を推進しています。

## 在宅勤務制度

場所や時間に捉われない、柔軟でメリハリのある働き方を推進しています。

## 育児施設や手当

扶養手当の支給や、ベビーシッター補助などのライフサポート制度を用意しています。

## 母親を対象とした法定以上の有給の出産・育児関連の休暇

育児・子の学校行事などへの参加・配偶者の出産などの目的のために取得することができる失効する年休を積み立てて利用可能な「ライフプラン休暇」、産前6週間・産後8週間の「特別休暇(出産)」を用意しています。

## 父親を対象とした法定以上の有給の出産・育児関連の休暇

育児・子の学校行事などへの参加・配偶者の出産などの目的のために取得することができる失効する年休を積み立てて利用可能な「ライフプラン休暇」などを用意しています。



## 労働安全衛生

### 基本方針・考え方

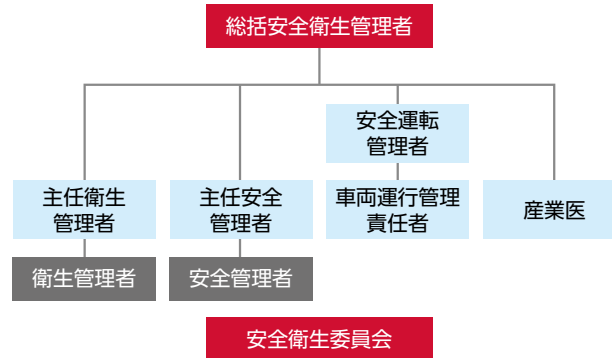
ドコモでは社員などの安全を確保するとともに、業務の円滑な運営を図ることを目的とし、「安全管理規程」を定めています。本規程では人身事故を防ぐような職場環境整備するとともに、業務が安全に行われるように社員を指導し、点検整備に努めることなどが定められています。また、社員の健康管理を適正に実施し、もって業務の円滑な運営に資することを目的に、「健康管理規程」を定めて、社員の健康管理に配慮しています。

### 安全衛生マネジメント

各事業場において安全衛生管理体制を定め、総括安全衛生管理者を選任し、その下に安全管理者、衛生管理者（小規模事業場では安全衛生推進者）を配置しています。常時100名以上の労働者を使用する事業場では安全委員会を、常時50名以上の労働者を使用する事業場では衛生委員会を設置するとともに産業医を選任しています。

各事業場の個別業務に関連する措置の具体的な内容は厚生労働省令に沿った対応を確実に実施し、ドコモグループ全社員の健康診断の実施義務を確実にするとともに、長時間労働の把握・管理や低減に向けた施策を行っています。

### 安全衛生管理体制



### 安全で健康に働ける職場への取組み

#### 労働安全衛生の推進

ドコモグループは、社員が一人ひとり活躍できる環境を提供するために安全で健康に働ける職場づくりに注力しており、「人身事故ゼロ」を目標として活動を実施しています。

ドコモグループは、ネットワーク設備のメンテナンス作業時に工事や高所作業を行います。そのため、安全に関する各種法令を順守し業務を行うのはもちろんのこと、工事の現場においては「ドコモ工事安全マニュアル」に基づき、お取引先を含めて安全対策を行っています。足場の組み立てや解体作業、鉄柱や鉄塔、屋上作業での注意を徹底するとともに、ヒヤリ・ハットの事象を議題として議論・対策・記録を行い、危険箇所・行動について社員に注意喚起を図っています。

グループの安全衛生管理体制は、総括安全衛生管理者

として安全を所掌する組織の長をトップに、グループ全体の労災データを労災管理システムにて一元的に管理・把握できる体制をとっています。

また、「安全は何よりも優先させる最重要課題」であるとの認識のもと、各事業所に「安全衛生委員会」を設けるとともに、ドコモ本社に「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」を設置し、労働災害や作業事故の防止に取り組んでいます。

#### 「安全衛生委員会」の概要

- 会社側・労働者側双方のメンバーで構成され、毎月1回開催。
- 主に社員の危険と健康障がい防止のための基本対策について調査・審議。
- 安全・衛生管理の成果分析・対策・記録を行い、その情報を社員に提供

#### 「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」の概要

- 会社側と通信建設会社を含む労働者側のメンバーで構成
- 作業事故の防止に向けた情報を共有



### 新規事業時における社員の健康リスク

新規事業立ち上げ時の人員配置については、業務内容や人員数が妥当なものかを判断するために労使間で話し合いの場を設け、社員が健康を害することがないように配慮しています。

また、過重労働があった場合は、産業スタッフによる面談を必ず実施し、心身の状態を確認し職場に面談結果をフィードバックしています。

### 基地局整備工事などにおける安全管理

基地局の建設や保守においては、高所作業による転落のリスクや感電リスクが伴うため、当社グループは、基地局建設工事の発注者として、現場全体の安全を確保する責任を果たしています。

2018年度は、重傷・重篤人身事故が3件発生しています。重傷・重篤事故の発生を受け、事故の状況を調査・分析し、各事例に最適な再発防止策を策定・実行しています。

新たな取り組みとして、高所の点検時に自社ドローンの技術を導入し、作業員の安全性の確保を進めています。今後も適用範囲拡大に向け、研究開発にも注力していく予定です。またVR技術や体感装置を用いた労働災害の疑似体感教育を実施したり、P-BTS（移動基地局車）設営作業の安全パトロールにスマートグラスを活用し現場でのチェック者と遠隔でのチェック者の双方が確認する環境でパトロールを実施しました。

### グループ内の安全管理

- 全国のグループ社員の安全管理スキルの向上を目的とした「ドコモ安全研修」を実施。
  - － KYT（危険予知訓練）演習、各種法令、高所作業演習、車両の特性を習得。
- 通信建設会社との合同による「技能向上研修」の実施。
  - － 過去の特種車両や高所での事故事例を踏まえた現場対応力の向上を図る。

### 外部の通信建設会社の安全管理

- 高所作業など危険な工程のドコモおよびグループ各社による安全パトロール実施。
- 現場KY（危険予知）や安全総点検などの各種安全対策の履行を徹底。
- 安全器具の使い方や使用ルールの共通化。
- 現場作業員への過去の事故事例の認識に対するヒアリングになど安全意識調査。

### 過去4年間の工事に伴う事故件数の推移

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
人身事故件数 (重傷・重篤)	2件	4件	3件	3件

## 労使関係

### ドコモグループ(国内)の労使関係

ドコモでは、結社の自由と団体交渉権を保障し、労使双方で協力しながら、よりよい職場づくりに向け取り組むとともに、さまざまな課題を論議する各種委員会を設置し、経営幹部などや労働組合の間で、年間で複数回にわたる対話の機会が設けられています。労使関係は「労使対等を基本とし、労使自治の原則に立って主体性と責任ある労使信頼関係の構築をめざす」「話し合いを重視し、相互理解と納得のもと事案の解決を図るよう努力するとともに、労使間で結論を得た事項については双方これを遵守する」としています。なお、国内のドコモグループ13社の対象者となる組合加入率はほぼ100%となっています。

### 委員会の種類とテーマ

- 交渉委員会（労働条件など）
- 経営協議会（経営の基本施策など）
- ワークライフ バランス推進委員会  
（時間外労働の適正化やダイバーシティの推進）

参考：NTT労働組合ドコモ本部  
<https://www.ntt-union.or.jp/docomo>

## 人事データ

### 社員関連データ(ドコモ)

	2016年度			2017年度			2018年度		
	男性	女性	全体	男性	女性	全体	男性	女性	全体
正社員数(出向者を除く) <sup>*1</sup>	5,988名	1,621名	7,609名	6,065名	1,702名	7,767名	6,118名	1,766名	7,884名
うち外国籍正社員者数 <sup>*1</sup>	50名	36名	86名	49名	46名	95名	47名	47名	94名
<b>正社員</b>									
平均年齢 <sup>*1</sup>	40.8歳	37.1歳	40.0歳	41.1歳	37.3歳	40.2歳	41.0歳	37.5歳	40.2歳
平均勤続年数(出向受入者除く) <sup>*1</sup>	17.8年	14.4年	17.1年	18.1年	14.6年	17.3年	17.9年	14.7年	17.2年
平均給与額 <sup>*2</sup>	—	—	8,739,000円	—	—	8,737,000円	—	—	8,720,000円
平均年間労働時間	1,927.2時間	1,831.5時間	1,905.3時間	1,874.4時間	1,766.7時間	1,849.3時間	1,868.0時間	1,717.4時間	1,827.8時間
平均年間所定外労働時間	285.8時間	191.5時間	264.3時間	237.6時間	153.1時間	217.8時間	233.8時間	159.8時間	215.4時間
<b>採用</b>									
採用者数	147名	64名	211名	192名	109名	301名	272名	127名	399名
新卒採用者数	143名	58名	201名	154名	91名	245名	226名	110名	336名
うち外国籍者数	9名	6名	15名	7名	4名	11名	3名	3名	6名
中途採用者数	4名	6名	10名	38名	18名	56名	46名	17名	63名
うち再採用者数	0名	3名	3名	1名	4名	5名	0名	3名	3名
<b>離職</b>									
離職者数(自己都合退職のみ)	120名	35名	155名	150名	36名	186名	126名	40名	166名
離職率(自己都合退職のみ)	—	—	1.16%	—	—	1.37%	—	—	1.20%

\*1 各年度末時点

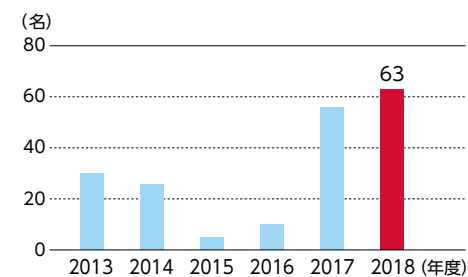
\*2 ドコモの平均給与と地域別最低賃金に対する比率は4.7:1。地域別最低賃金：東京都の最低賃金(985円/時間)より1,861,650円と算出(21日×985円×7.5時間×12か月)。  
なお、ドコモは資格等級制度を採用しているため、給与や賞与水準は異なるものの、同一資格等級での男女別・地域別格差はありません。

### 初任給(ドコモ)

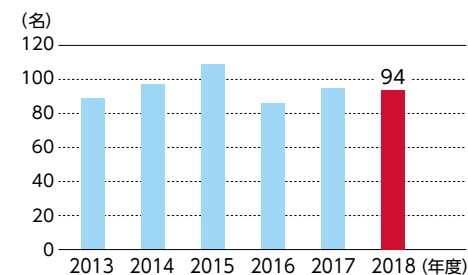
	月給	最低賃金 <sup>*2</sup> との差
短大	191,470円	123.4%
高専卒	194,020円	125.1%
大卒	217,960円	140.5%
修士了	240,020円	154.7%
博士了	289,820円	186.8%

(2019年4月1日現在)

### 中途採用人数(ドコモ)



### 日本国籍以外の社員数(ドコモ)



121

# 9章

## 人権

NTTグループ人権憲章	122
NTTドコモグループ人権に関する基本方針	122
マネジメント体制	124
人権啓発の取組み	125



社会的身分、門地、人種、民族、国籍、宗教、障がいの有無、性別、性的少数者、妊娠・出産、育児・介護休業などにより差別やハラスメントの起こらない、人権を尊重する職場づくりをめざして、人権啓発活動を推進しています。

## NTTグループ人権憲章

NTTグループは、世界人権宣言などをもとに、従前からあらゆる差別を許さない企業体質の確立に向けて、同和問題をはじめとしたさまざまな人権問題の解決に向け取り組んできました。近年では、ビジネスのグローバル化の進展に伴い、人権尊重に対する企業の取組みが国際的にも強く求められるなか、NTTグループは、積極的にグローバル展開していく企業グループとして、その社会的責任を果たしていくため、2014年6月、「NTTグループ人権憲章」を制定しました。

制定にあたっては、2010年に発行された社会的責任に関する国際規格である「ISO26000」や2011年に国際連合人権理事会において承認された「ビジネスと人権に関する指導原則」などを支持し、その考え方を取入れています。

## NTTグループ人権憲章

私たちは、人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるとの認識に立ち、その責任を果たすことにより、安心・安全で豊かな社会の実現をめざします。

1. 私たちは\*1、あらゆる企業活動を通じて、世界人権宣言をはじめ国際的に認められた人権\*2を尊重します。私たちは、人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるとの認識に立ち、その責任を果たすことにより、安心・安全で豊かな社会の実現をめざします。
2. 私たちは、人権への負の影響の回避・低減に努めることで、人権尊重の責任を果たしていきます。万が一、人権への負の影響が生じた場合には、適切に対応します。
3. 私たちは、自らが差別をはじめ人権侵害に直接的に関与しない、また間接的にも加担しないように努めます。
4. 私たちは、ビジネスパートナーによる人権への負の影響がNTTグループの商品やサービスに直接関係している場合には、これらの関係者に対して人権を尊重し、侵害しないよう求めていきます。

\*1 「私たち」とは、NTTグループおよびその役員・社員をいいます。

\*2 「国際的に認められた人権」とは、国際的に守られるべき最低限の基準とされる宣言、規約であり、具体的には次のとおりです。

### 【国際連合】

（世界人権宣言と2つの人権規約）

・世界人権宣言（1948年国際連合総会で採決）

・「経済的、社会的及び文化的権利に関する国際規約」「市民的及び政治的権利に関する国際規約」（1966年国際連合総会で採決、1976年発効）

### 【国際労働機関（ILO）】

（ILO宣言の中核8条約上の基本原則）

・労働の基本原則及び権利に関する国際労働機関（ILO）宣言（1998年第86回国際労働総会で採決）中核8条約：「強制労働」「結社の自由と団結権」「団結権及び団体交渉権」「同一価値の労働に対する同一報酬」「強制労働の廃止」「雇用及び職業についての差別待遇」「就業の最低年齢」「最悪の形態の児童労働」

## NTTドコモグループ人権に関する基本方針

### 基本方針・考え方

NTTグループでは世界人権宣言、労働における基本原則および権利に関する国際労働機関（ILO）宣言に基づき、「国連ビジネスと人権に関する指導原則」の考え方を取入れた「NTTグループ人権憲章」を制定しており、当社もこれを適用しています。NTTドコモグループでも独自に「人権に関する基本方針」（2016年改定）を策定し、より具体的な取組み方針を示し、人権啓発を推進しています。

## NTTドコモグループ人権に関する基本方針

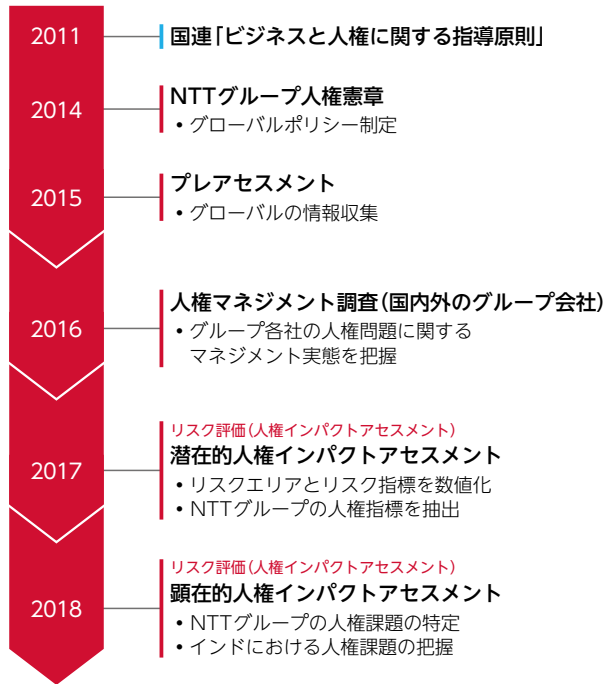
私たちNTTドコモグループで働く全ての役員・社員は、人権が重要な問題であることを確信しており、安心・安全で豊かな社会を築くため、「NTTドコモグループ倫理方針」「NTTグループ人権憲章」及び「CSRの考え方」に基づき、自ら率先して、全てのステークホルダーの人権を尊重する企業体質の確立をめざします。

1. 私たちは、事業活動を通じて、同和問題をはじめとした人権問題の解決に努めます。
2. 私たちは、多様性を尊重するとともに、お互いに感謝の気持ちを大切にしてコミュニケーションを深め、ハラスメントのない健全な職場環境づくりを行います。
3. 私たちは、人権尊重の観点から必要の都度、業務内容等について見直しと改善を行い、事業活動へ反映します。
4. 私たちは、NTTドコモグループ各社で連携し、「人権啓発推進委員会」をはじめとする体制を整備し、人権啓発活動の推進と活性化を図ります。



## 人権デューデリジェンス

NTTグループでは「NTTグループ人権憲章」に従い、人権デューデリジェンスプロセスを開発し、段階的に導入・実施しています。



人権デューデリジェンスプロセス(NTTグループ)  
<https://www.ntt.co.jp/csr/communication/team-ntt/02.html>

2015年度は、NTTグループのビジネスが直面するグローバルな社会状況を把握し、現状の人権問題を認識するためにプレアセサメントを実施し、その結果を踏まえて人権マネジメント調査表を作成しました。ドコモでは、作成した調査表にもとづき、2016年度にNTTドコモグループとして経営管理下にあるグループ会社(52社)に対して調査を実施しました。その結果、調査対象のすべてにおいて企業活動のなかで優先すべき人権に関する事項が確認され、そのうち96.2%の会社でこれらの人権に関する事項を含めた啓発教育が実施されていることを確認しました。

また、NTTグループでは、これまでの社内調査の結果をもとに外部専門機関によるリスク評価を実施しています。2017年度は、潜在的な人権インパクトアセスメントを実施し、主要な人権課題を特定、2018年度にはテストケースとしてアジアエリアで顕在的な人権インパクトアセスメントを実施しています。今後は、リスクマッピングの結果を全事業展開エリアで再度検証し、NTTグループにおけるデューデリジェンスプロセス機能向上のための管理体制強化に努めます。

一次サプライヤーに対しては、「NTTグループ CSR 推進チェックシート」によって、人権を含むサステナビリティリスクについて毎年評価を実施しています。このチェックシートでは、結社の自由および団体交渉の権利行使の順守をはじめ、児童労働、強制労働に関してもモニタリングしています。チェックシートで高いリスクが存在すると確認された場合は、当社社員が直接お取引先

を訪問して状況を確認し、是正措置計画を共同で作成するなどの対応を行います。2018年度は、「NTTグループ CSR 推進チェックシート」によるアセスメントを実施した結果、人権に関して高いリスクがあると判断されたお取引先はありませんでした。

さらに、管理下でないジョイントベンチャー(持分法適用会社)については、NTTグループの人権マネジメント調査票を簡略化したドコモ独自の調査票に基づき、人権リスクの特定および特定されたリスクに対する是正措置が確実に実行されているかどうかを確認しています。

また、ドコモでは、近年課題認識が深まっているICT産業特有の人権問題であるインターネットやソーシャルメディア、通信機器を介したコミュニケーションでの表現の自由とプライバシー保護についても人権の侵害がないように注意を払っています。国際的な通信事業者のネットワークであるGlobal Network Initiativeが2013年に定めた「表現の自由とプライバシーの尊重に関する原則」を参考に、行政からの要請で国家の安全保障など、特別な状況下に顧客情報を提供しなければならない場合にも、国際的に認められた表現の自由やプライバシーの保護など、人権に沿って自社の擁護責任を果たしていく姿勢を取っています。特に「子どもの権利とビジネス原則」では製品・サービスの開発・提供や、マーケティングや広告活動において「子どもの権利」が守られているかが問われています。ドコモでは、製品・サービスにおいては子どもの安全性を確保するため、キッズ



ケータイや「フィルタリングサービス」(P.91)などを提供し、また安全な利用のための啓発活動として「スマホ・ケータイ安全教室」(P.136)を展開しています。また、マーケティングや広告表現においては社内の消費生活アドバイザーによる確認を実施し、子どもたちに害のある表現を避けています (P.97)。

|表現の自由とプライバシーの尊重に関する原則(英語のみ)  
<https://globalnetworkinitiative.org/gni-principles/>

## マネジメント体制

人権啓発への取り組みに関し「人権啓発推進委員会」を設置し、代表取締役副社長が委員長を担い、その委員会を中心とするマネジメント体制を整備しています。

### 人権啓発推進委員会について

人権啓発推進委員会は人権啓発活動を全社的に推進するための組織であり、人権啓発活動方針や研修施策・計画を策定・管理しています。また、各組織にはコンプライアンス推進責任者および職場における推進リーダーであるリスク・コンプライアンスリーダー (RCL) を配置し、各職場に根ざした人権啓発活動に取り組んでいます。

### 人権に関するモニタリング

ドコモでは、人権の観点から「NTTドコモグループ倫理方針」に則り、毎年モニタリング調査を実施しています。

2015年に施行された英国の法律である現代奴隷法や、2012年に施行された米国カリフォルニア州のサプライチェーン透明法など、近年、欧米社会を中心に、企業がサプライチェーン全体を俯瞰して人権を尊重した取り組みを推進することへの要請が高まっています。それらの動静を踏まえ、2016年3月には、「NTTグループ人権憲章」と「ドコモグループ人権に関する基本方針」の英語版を海外子会社へ周知し、2016年8月には人権マネジメント調査をドコモグループ海外子会社まで展開し

ました。

人権マネジメント調査の結果はドコモで取りまとめたと、NTTに報告し、分析結果のフィードバックを受け取り、今後の活動計画などに反映しています。

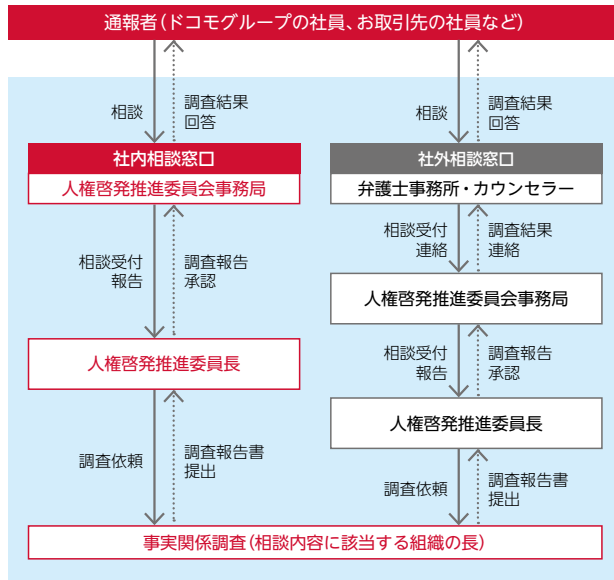
なお、国内外における投資案件に関しても、上記の視点において人権に関連する法規制に加え、労働環境や雇用条件、労使関係などさまざまな項目により、投資判断の時点でリスクを評価し、専門家の意見を踏まえて最終決定を行っています。

### 人権・ハラスメントに関する相談窓口

派遣社員を含むすべての社員、およびお取引先の社員などが、人権・ハラスメントに関する問題や悩みを相談できる相談窓口を社内・社外に設置しています。これら相談窓口では、相談者のプライバシーや通報者の保護に十分配慮した上で、問題や悩みの解決に向けて適切に対応しています。特に社外相談窓口においては、外部専門機関のカウンセラーが対応することも可能で、社員がより安心して相談できる環境を整えており、相談・通報をしたことを理由に不利益な扱いを受けないよう徹底しています。

2018年度の人権・ハラスメントに関する違反件数は15件あり、そのうちハラスメント以外の人権侵害の事例はありませんでした。

人権・ハラスメントに関する相談窓口の流れ



人権を侵害する行為

人権を侵害する行為には厳しく対応し、懲戒処分の対象としています。なお、再発防止の観点から、このような事例については四半期ごとにドコモおよび機能分担子会社の社員に対し、周知の上注意喚起を行っています。

人権啓発の取組み

経営トップから人権メッセージを発信

毎年、国連世界人権宣言の採択を記念した「世界人権デー」(12月10日)と「人権週間」(12月4～10日)にあわせて人権啓発推進委員長である代表取締役副社長から全社員に人権に関するメッセージを発信しています。このメッセージを通じ、国連世界人権宣言の精神と趣旨などについて理解を促すことで、社員一人ひとりが人権を身近な問題として捉え、意識を高められるよう取り組んでいます。

人権啓発研修

全社員の人権に対する意識を高めるために、毎年、派遣社員も含めた全社員を対象に、各組織でWeb研修や映像教材、ディスカッションなどを活用した研修を実施しています。また、経営幹部を含む階層別の研修や、リスク・コンプライアンスリーダーの研修にも積極的に取り組んでいます。

研修内容は、「なぜ企業が人権に取り組むのか」といった基本から、同和問題、セクハラ、パワハラ、人権に配慮した表現方法など、さまざまなテーマを幅広く学べるよう工夫するとともに、研修後には意識調査を行い、意識の向上と効果をモニタリングしています。

人権啓発施策の展開

毎年、人権にちなんだ標語・ポスターの募集を行い、

人権週間にあわせて優秀作品を表彰しています。2018年度の応募総数は標語が25,147作品、ポスターが148作品となりました。また、社内のWebサイトを活用して人権に関するメールマガジンを定期発信するなど、全社員の人権に対する意識の向上に努めています。

東京人権啓発企業連絡会に参加

東京に本社を置く企業を主体に構成されている任意団体「東京人権啓発企業連絡会」に参加し、人権啓発トップ層研修会やグループ研修発表会、人権啓発担当者研修会などに積極的に参加し、社会啓発につながる活動に取り組む、人権の輪の広がりを図っています。また、各地に結成されている企業連絡会と「同和問題に取り組む全国企業連絡会」をつくり、全国集会の開催や情報交換などを行っています。

外部の機関や団体との連携として、広範な人権問題に取り組んでいる行政機関、経済団体、運動団体などとも連携・交流を持ち、各団体の主催する研修に参加するなど、幅広い活動を進めています。

126

# 10章

## サプライチェーン

ドコモのサプライチェーン	127
サプライヤーとのかかわり	127
通信建設会社とのかかわり	129
販売代理店とのかかわり	129

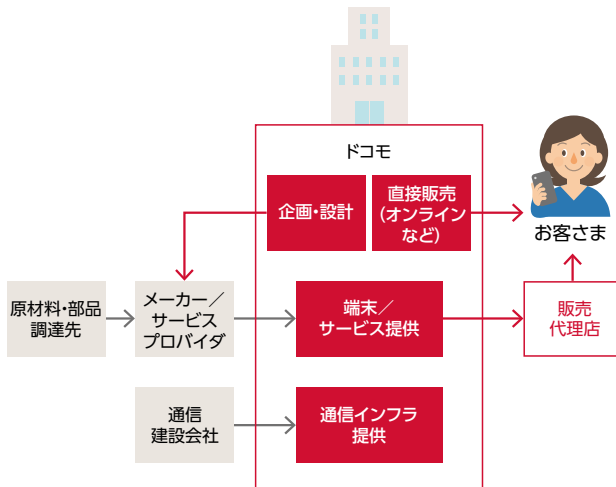


事業活動を行う上で重要なパートナーであるお取引先とのかかわりを重視し、公正な取引はもちろんのこと、さまざまな社会的責任を踏まえたCSR調達に取り組んでいます。

## ドコモのサプライチェーン

事業活動を行うにあたっては、さまざまなお取引先のみなさまとのかかわりが重要です。

ドコモのビジネスモデルを支える事業パートナーとして、通信施設・設備のサプライヤー・施工事業者、端末メーカー、ドコモショップをはじめとする販売代理店が挙げられます。ドコモでは、サプライヤーを含め事業全体で適切なサプライチェーンマネジメントを実施しています。



## サプライヤーとのかかわり

### 基本方針・考え方

ドコモは、以下の「調達基本方針」にもとづいて調達活動を実施しています。

### NTTドコモグループ 調達基本方針

1. 広く国内外のサプライヤーのみなさまに対し、公正に競争機会を提供するとともに、相互理解と信頼関係の構築に努めます。
2. 品質・価格・納期・安定供給を総合的に判断し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達します。
3. 法令や社会規範を遵守するとともに、社会への貢献のため環境・人権などに配慮した調達を実施します。

### CSR調達の推進

ドコモは、広く国内外のサプライヤーのみなさまに対して公正に競争機会を提供し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを経済合理性にもとづき調達することを調達方針として掲げています。また、調達製品の生産過程において、人権の配慮や労働慣行の順守、安全衛生の確保などの社会的な責任を果たすことが重要であるとの考えから、「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」を定め運用しています。(2009年制定、2013年12月名称および内容改訂)

ガイドラインでは、CSRに関連する7つの領域(人権・労働、安全衛生、環境、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティ、社会貢献)で順守すべき項目を定め、電気通信設備と携帯電話端末のサプライヤーを対象として運用しています。

2018年1月には、CSR調達の指針として活用している「グリーン調達ガイドライン」を改訂し、環境負荷低減や上流への働きかけについて項目を新たに加え、環境への配慮を促しています。

### NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン

[https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/supply\\_chain\\_csr\\_guideline.pdf](https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/supply_chain_csr_guideline.pdf)

### NTTドコモグリーン調達ガイドライン

[https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ\\_management/guideline/green.pdf](https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/green.pdf)

### ガイドラインの運用とチェック体制

ドコモでは多岐にわたるサプライチェーンにおいて、一定規模以上または代替不可能な製品を供給するネットワーク設備・携帯電話端末のサプライヤーを、サステナブルサプライチェーンマネジメントにおいて、特に重要な一次サプライヤーと定義しており、これらのサプライヤーに対して、ガイドラインの運用状況を確認するため「NTTグループ CSR推進チェックシート」(自主評価質問票SAQ)の提出を求めています。2018年度は、対象となる51社から回答を得ました(回収率:100%)。チェック項目はCSRに関連する7つの領域(人権・労働、安全衛生、環境、公正取引・倫理、品質・安全性、情報



セキュリティ、社会貢献)で140項目あります。

特に環境影響の低減に向けた取組みとして、「グリーン調達ガイドライン」の改訂を受け、水資源の保全と生物多様性への配慮について項目を追加した環境関連活動調査票や製品含有化学物質調査回答書、RoHS対象物質不使用証明書への回答も要請しています。

ドコモにおけるサステナブルサプライチェーンマネジメントは調達責任者である副社長をトップに、サプライヤーとともに取組むことを基本スタンスとし、重要業績管理指標 (KPI) を定め、その進捗を管理しています。またこれらの取組みが確実に実行されるよう、調達担当者への教育を定期的に行っています。

#### グリーン調達における各種調査票

[https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/procure/policy/csr\\_procurement/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/index.html)

#### ■ サプライチェーンのリスクアセスメント

サプライヤーに対するリスクアセスメントは、二段階のプロセスを経て実施しています。まず、毎年、各取引先へ「NTTグループ CSR推進チェックシート」を配布し、回答していただきます。回答内容から高いリスクが存在する可能性がある場合は、当社社員が直接お取引先を訪問して状況を確認し、是正措置計画を共同で作成するなどの対応を行います。リスクアセスメントの結果、2018年度もCSR上の高いリスクがあると判断されたお取引先はありませんでした。また、チェックシートの内容は毎年社名を伏せて各取引先へフィードバックを行

い、CSRの取組みが確実に実行されるよう、調達担当者への教育を定期的に行っています。

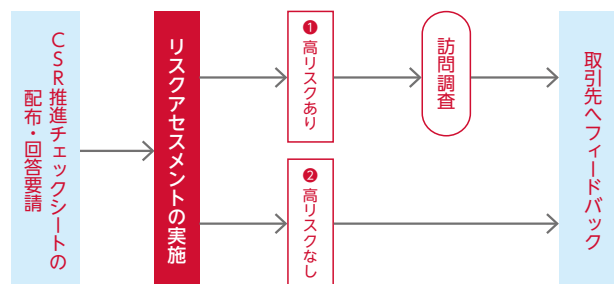
二次以降のサプライヤーについても、ネットワーク構築、顧客システムで使用する汎用品のうち、一定額以上ないしは、主要な通信制御区間を部分的に高比率で担う製造元、および携帯電話端末の調達において製品構成の主要部材を供給している企業についてもサステナビリティの観点からリスクの把握が重要であると考えて、定期的にサステナビリティリスクをモニタリングしています。



CSR上の高いリスクがある  
お取引先数(2018年度)

0社

#### 取引先リスクアセスメントのプロセス



#### ■ 外部団体への参画

2017、2018年度に、グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン (GCNJ) のアソシエイト企業

として活動に参画しました。いずれの年度もサプライチェーン分科会に参加し、サプライチェーン上の課題解決に向けて、参加企業と意見交換などを行いました。

#### 紛争鉱物

コンゴ民主共和国など紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となって紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こすなどの可能性があると言われてしています。米国政府は、米国上場企業<sup>※1</sup>に対して、コンゴ民主共和国またはその隣接国で産出される「紛争鉱物<sup>※2</sup>」の製品への使用状況を、開示することを義務付けています。

当社グループは、調達活動における社会的責任を果たすため、サプライヤーのみなさまと連携し、サプライチェーンの透明性を確保するとともに、武装勢力の資金源となる「紛争鉱物」の不使用に向けた取組みを推進しています。

2018年度は、お取引先からの要望に応じ、一次サプライヤーに対して、製品に含まれる紛争鉱物の原産国調査を紛争鉱物調査テンプレート (Conflict Minerals Reporting Template : CMRT) を用いて実施し、サプライヤー/製品ベースで100%の回答率を得ています。

※1 2018年4月に当社はニューヨーク証券取引所の上場を廃止しました。

※2 同法において、「紛争鉱物」とは、タンタル、スズ、金、タングステン、その他米国国務長官が指定する鉱物のことをいいます。

#### 紛争鉱物への対応

[https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/procure/policy/csr\\_procurement/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/index.html)



## 調達スキルの向上

調達業務においては、物品の調達を目的にさまざまなサプライヤーとの間で交渉するにあたり、公平・公正・透明な取引を通じて継続的な安定調達を実現することが求められています。そのため、ガイドラインに記載するCSRに関連する7つの領域において、全社員を対象にしたWeb研修を実施しています。また、調達・購買スキルの向上を目的として、外部資格である調達プロフェッショナル認定者(CPP<sup>※</sup>)の取得を推進しています。

※ 資材調達業務に必要な知識を測るための資格

## サプライヤーとのコミュニケーション

ドコモは、交流会などを通じて双方が互いに要望や提案を交わすことで、よりよいパートナーシップの構築に努めています。

「NTTグループ CSR推進チェックシート」の回答内容を確認するための現地訪問や新規サプライヤー選定時の現地訪問時には、工場調査票に基づいたアセスメントを行うとともにBCPの構築状況の確認も行っています。

2018年度は、昨年に引き続きドコモの事業にかかわる主要サプライヤー33社、通信建設会社12社、NTTグループ会社11社の合計56社から、170名にご参加いただき、「ビジネスパートナーキックオフ」を開催しました。この交流会では、ドコモを取り巻く環境を説明するとともに、引き続き競争力があり品質に優れた製品を安定的に供給していただけるよう意見交換を行っています。

## 通信建設会社とのかかわり

### 基本方針・考え方

ドコモの通信設備関連の多くは、通信建設会社によって施工され、サービスを提供しています。当社は、パートナー関係にある12社の通信建設会社と適正な契約を結び、お客さまのニーズにきめ細かくお応えする通信環境を整えています。

具体的には通信建設会社による設計業務、施工業務などの一連の建設工程を建設業法に則り適切に契約するとともに、当社が基準の制定や工事監理人の配置を行うことで、人身事故の未然防止と当社が求める通信品質を管理する体制を確保しています。通信設備工事では高所作業を伴うことが多いことから、特に安全に関するアセスメントを徹底するとともに、安全確認のための工事への立会なども実施しています。また、1年間を通して無事故の通信建設会社に対しては、感謝状を進呈しています。

パートナー企業のみならず、日頃から方針説明会、キックオフミーティング、改善活動発表会などのコミュニケーション機会を通じて良好なコミュニケーションを図っています。さらに通信建設会社から新しい技術提案をいただく「バリューエンジニアリング提案」を四半期ごとに実施し、優れた技術提案に対しては社長名での表彰も行っています。

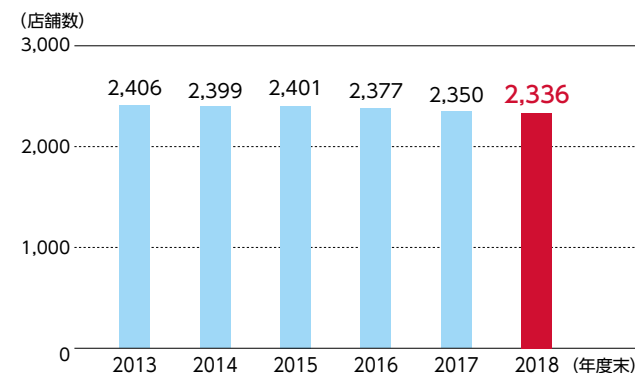
## 販売代理店とのかかわり

### 代理店との適正な契約

ドコモでは、ドコモショップや量販店などの販売代理店を通じてお客さまに製品やサービスを提供しています。

2019年3月末現在、ドコモの製品・サービスの専門店舗であるドコモショップは全国に2,336店舗あり、ドコモショップ以外の家電量販店をはじめとした複数の事業者の製品・サービスを扱う併売店やドコモ製品を販売する取扱店が約3,000店舗あります。ドコモはパートナー関係にある代理店との契約項目のなかにCSRの推進も含め、適正な契約を結び、お客さまのニーズにきめ細かくお応えするサービス体制を整えています。

### ドコモショップ店舗数の推移



## ドコモショップスタッフへのサポート

### ■サポート体制の強化

ドコモショップでは、2019年度中にお客さまの待ち時間・応対時間を従来の約半分にすることをめざしています。それに向けて、新たな受付システムを搭載したタブレットによるフロアを中心とした接客スタイルの推進、来店予約の枠の拡大、初期設定やデータ移行の専門スタッフの設置などの取組みを進めています。

この取組みに伴って、ドコモショップをはじめとする販売店のスタッフの事務処理や故障時の対応、高度化する端末・ネットワークサービスなどに関するサポート体制を強化しています。具体的には、応対支援システムの機能の向上、内容確認・習熟用の動画コンテンツの充実、スタッフ専用のコールセンターの応対力強化などです。これらにより、お客さま満足度のさらなる向上に取り組んでいきます。

### ■継続的な教育研修と資格体系

通信業界の市場環境の変化に伴い、ドコモショップのめざす姿を「お客さまの生活をより便利に・楽しく・豊かにするトータルライフサポート拠点」とし、ドコモショップスタッフの製品・サービスに対するスキルの向上はもちろん、お客さま対応のさらなるレベルアップをめざし、2019年4月より、ドコモショップのスキル資格制度を刷新しました。

研修内容は、「お客さまの生活を快適にする新たな価値を提案すること」を軸に、新製品・新サービスへの対

応だけでなく、お客さまやスタッフからの要望を考慮した内容に随時更新し、現場で必要とされるスキルの向上に努めています。資格体系は、オペレーションの推進を担う「フロントスペシャリスト」、お客さまの潜在ニーズにあった商品やサービスを提案できる「グランマイスター」、お客さまの興味に応じた提案ができる「マイスター」、好感もてる一次応対ができる「プレマイスター」と、技術面での知識が豊かで、多様な故障などの問い合わせにも素早く分析や対応ができる「テクニカルアドバイザー」となっています。これら資格取得者が中心となり、新たな価値を提案し、お客さまに信頼され、愛されるトータルライフサポート拠点をめざします。これらの資格保有者は90%を超えており、最上位の資格についても約9%のスタッフが保持しています。

スタッフにとっても、研修の受講や資格取得は、自身の成長を実感する場となるだけでなく、資格に応じて資格手当が得られるため、高いモチベーションにもつながります。

### ■ドコモショップスタッフ対応コンテスト

全国のドコモショップスタッフが集まり、お客さま対応を披露する「ドコモショップスタッフ対応コンテストマイスター・オブ・ザ・イヤー2018 全国大会」を2018年12月に開催しました。対応コンテストとは、製品やサービスに関する正確な知識に加え、お客さまのニーズに合う最適なお提案など、日頃のお客さま対応スキルを披露するコンテストで、2018年度で10回目の

開催となりました。

### ■働きやすい職場づくりとインセンティブ

ドコモショップのスタッフは、お客さま対応の最前線となります。スタッフは、それぞれ代理店などに所属していますが、必要な教育や啓発、インセンティブの提供などはドコモが行っています。

また、ES調査を定期的の実施し、ドコモショップのスタッフの満足度とともに、ドコモや代理店が抱える課題を見つけ、その解決に向けて取り組むことで、スタッフが働きやすい職場環境の維持にも努めています。

さらに、主要な販売網においては、定期的に本社の専門部門や支店スタッフが巡回点検を行い、働きやすい環境づくりの指導を行っています。

ドコモショップなど主要な販売網への具体的なインセンティブとしては、代理店の安定運営を図るための「運営体制支援」、販売スタッフの長期安定雇用と応対力向上を図るための「スタッフ支援」、販売スタッフのスキル資格取得を促進する「スキル資格支援」、営業活動や故障対応の質の向上を図る「営業活動インセンティブ」「故障応対支援」、お客さまにドコモのサービスを長く継続・ご利用いただくための「LTV連動インセンティブ」などがあります。また、非財務インセンティブとしては、販売スタッフの長期安定雇用を図るための多勤続表彰、販売スタッフのモチベーション向上を図るための成績優秀スタッフなどへの研修旅行の開催などを実施しています。

### ドコモショップでの環境への配慮

お客さまや社会の期待にお応えし、設備面でのさらなる節電を推進するために、ドコモと代理店で連携し、ドコモショップのエコ化施策を推進しています。その一環として、全国に2,336店舗(2019年3月末現在)あるドコモショップの店内照明をLED電球に転換する取組みを進めています。

### ドコモショップでの災害対策の強化

2018年9月の北海道胆振東部地震では、北海道全域で停電が発生したことを受け、被災地のドコモショップおよび自社ビルを開放し、携帯電話無料充電サービスの提供を行いました。

ドコモショップにおける災害対策として、停電時においても無料充電サービスを提供できる体制を強化するために2019年6月に全店舗への蓄電池の配備を完了しました。また、太陽光発電システムの設置を順次行っています(ドコモの災害対策について:P.83)。



設置された無料充電コーナー

### ドコモショップでのユニバーサルデザイン

ドコモでは、「ドコモ・ハーティスタイル」(P.92)の考えにもとづき、全国のドコモショップで入口の段差の解消、車いす対応のカウンターおよびトイレの設置、障がいのある方用駐車スペースの設置などのバリアフリー化を進めています。

2019年3月末現在、全国のドコモショップのうち、入口については9割以上、トイレ・駐車スペースは8割以上がバリアフリー化店舗になりました。

聴覚に障がいのある方への配慮として、テレビ電話を通じて手話通訳者が受け応えを行う「手話サポートテレビ電話」の設置を進めており、設置店舗は653店舗(2019年3月末現在)になりました。この他、多くの店舗で「簡易筆談器」を配備しています。

また、ドコモショップでは最新の「らくらくホンシリーズ」を体験していただけるようにしています。

このような「ドコモ・ハーティスタイル」の考えに基づいたバリアフリー化やツールの提供だけでなく、ドコモショップの新入スタッフ全員が対象の「新人スタッフ入店研修」において説明を行うなど、周知・浸透にも取り組んでいます。同研修は2018年度に全国で約1万名が受講しています。

### ドコモショップでの働き方改革の推進

ドコモではドコモショップに対しても働き方改革を促しており、各店舗のお客さまの来店状況を踏まえながら、スタッフが働きやすい環境づくりを進めています。

### ドコモショップの営業体制の変更

テナントの都合により実施できない店舗を除き、全国のドコモショップにおいて以下のような働き方改革の取組みを進めています。(数字は実施店舗の割合)

- 営業時間の短縮(19時まで閉店): 98%
- 月1日の店舗定休日の設定: 96%
- 年末年始に元日を含む2日間の連続休業: 100%

### ドコモショップにおける保育施設開設支援

ドコモショップの女性スタッフが出産や育児といったライフステージの変化を迎えても、仕事を続けられる環境を整えることを目的に、2018年4月より、保育施設開設のための初期費用の一部を支援しています。

2019年5月末現在、ドコモショップでは全スタッフの約44%を女性スタッフが占めており、仕事と育児の両立は大きな課題となっています。保育所の開設は、経験を積み、高いスキルをもった女性スタッフに、長く活躍の場を提供するための施策の一つです。本施策により、職場の近くに土日祝日や夜間の営業にも対応した保育施設を設けることで、出産後のすみやかな復職や、フルタイム勤務へ移行しやすい環境の整備を推進していきます。

### ドコモショップでの地域とのかかわり合い

ドコモショップにおいても地域・お客さまとのかかわりを大事にし、幅広い年齢層の方々との「エンゲージメント」の構築強化を図っています。

### ▼小学生を対象としたお仕事体験イベントの開催

子どもたちが仕事体験を通じて社会に触れるとともに、ドコモショップをより身近に感じていただくための取組みとして、2018年の夏休み期間中には関東甲信越のドコモショップ219店舗で小学生を対象にドコモショップのお仕事を体験する「お仕事チャレンジ!」を開催し、1,349人が参加しました。

### ▼ドコモスマホ教室を通じた地域のみなさまとのコミュニケーション

ドコモショップを地域のみなさまに身近に感じていただきたいという思いから、ドコモスマホ教室の開催に注力しています。特にシニア層の方々にもスマートフォンを使いこなせるようになることで、日々をより楽しく、快適に過ごしていただけるようなサポートをめざしています。入門編から応用編まで充実したカリキュラムをご用意しており、2018年度は年間目標100万人のところ、184万人に参加いただきました。アンケートの集計結果では、満足というご回答が92%、また参加したいというご回答が96%でした。さらに、参加者さま同士のコミュニケーションの場としても機能するという副次的効果も期待でき、引き続き、ドコモショップではド

コモスマホ教室の開催を通じて、地域のみなさまとのコミュニケーションを図っていきます。



スマホ教室の様子



133

# 11 章

## コミュニティへの参画

社会貢献の取組み ————— 134

ドコモの被災地支援 ————— 137

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF) — 139





持続可能な事業を展開するためには、社会との良好な関係が不可欠です。ドコモは「よき企業市民」として、地域や社会の問題を解決するために、さまざまなステークホルダーと連携・協力を図り、豊かな社会の実現に向けて働きかけていきます。

## 社会貢献の取組み

### 基本方針・考え方

#### 社会貢献活動方針

私たちドコモグループは、公私において地域社会と交流を図り、社会貢献活動を通じ、快適で豊かな地域社会の実現に向けて積極的に行動します。

また、急速に発展するICTの普及によりスマートフォンやケータイがもたらす「負の側面」を払拭するなど、健全な社会の発展に貢献する企業をめざします。

具体的には、以下の5つの重要テーマを中心に取組んでいきます。

#### ドコモグループが掲げる重要テーマ

- ① 「あんしん・安全への取組み」
- ② 「次世代への取組み」
- ③ 「災害への取組み」
- ④ 「環境への取組み」
- ⑤ 「地域社会への取組み」

#### マネジメント体制

ドコモ本社が活動の基本方針や大きな方向性を示し、グループ各社で任命されたCSR担当者が自社の事業や地域性に合わせて独自の活動を展開する推進体制を構築しています。

各社CSR担当者は地域ごとの課題・ニーズに合わせた活動を展開しつつ、グループ全体の活動実績および当該年度活動計画の把握をするため定期的に情報交換を行い、より効果的な社会貢献活動の実現をめざしています。

社会貢献活動の指針は、1%クラブ\*が提唱する「経常利益や可処分所得の1%相当額以上を自主的に社会貢献活動に支出」という考え方に賛同し取組んでいます。2018年度は、約88.3億円を社会貢献活動費用として支出しました。

寄附による活動助成などは、幅広い分野で地域に根ざした取組みとなるよう、毎年見直しを図っています。

\* 一般社団法人日本経済団体連合会(経団連)が設立し、社会活動を推進する企業や個人が参加。当社も会員に名を連ねる。

#### ドコモグループの社会貢献活動実績(2018年度)

社会貢献活動の柱	社会貢献活動件数*	参加人数	社会貢献活動支出
自然環境保護	240件	24,413名	約1,408百万円
社会福祉	255件	455名	約1,544百万円
災害被災地支援	84件	349名	約220百万円
教育・文化振興	116件	162名	約2,060百万円
地域振興・交流	430件	5,748名	約1,140百万円
スポーツ振興	115件	365名	約2,448百万円
国際交流、その他	9件	1名	約9百万円
合計	1,249件	31,493名	約8,828百万円

\* 金銭寄附、物品寄附、施設の無料開放についてもそれぞれ1件とカウント

地域に根ざした事業活動を掲げるドコモグループは、社会貢献活動を通じた地域社会との対話が、やがて自分たちのビジネスチャンスやリスク回避として還元されると考え、積極的に以下の分野の活動・投資を行っています。

社会貢献活動の実績

分野	比率*	取組み事例
地域社会への投資	59.9%	東日本大震災の被災者へ「心のケア」をめざした料理教室などの実施 ドコモグループ社員を対象とした「東北応援募金」の実施 モバイル・コミュニケーション・ファンドを通じた取組み (P.139)
慈善活動	11.5%	被災地支援募金(チャリティサイト)の実施 (P.137)
商業的	28.6%	地域イベントへの協賛時にあわせて商品訴求ブースなどを設置

\* 社会貢献活動支出額での比率

社員のボランティア活動支援体制

ドコモでは、社員のボランティア活動を推奨しています。

毎年、ドコモ創立記念日には、ほかの社員の模範となる社会貢献活動を継続して実施している社員に対し「社会貢献活動社長表彰」を授与しています。

社会貢献活動社長表彰の受賞状況

年度	表彰対象	テーマ
2016年度	2件	・青森ねぶた囃子の伝統継承活動を通じた地域貢献 ・老人ホームおよび身体障がい者支援施設などの慰問演奏活動
2017年度	1件	・野球を通じた青少年育成および海外での支援活動
2018年度	2件	・リトルリーグ活動(野球)を通じた青少年育成支援 ・地元県内におけるウィンタースポーツの普及振興活動

ボランティア活動を行いやすくするため、年次有給休暇とは別に「ライフプラン休暇(ボランティア)」を設けています。2018年度は59名の社員が取得しました。

また、2017年4月に開設された「NTTグループボランティアポータルサイト」を通じ、さまざまなボランティア活動を社員に紹介・支援しています。本サイトは、NTTグループ横断で戦略的な社会貢献活動を推進することを目的としています。サイトへの登録者数はグループ全体で約9,200名、うちドコモグループは約

1,000名(2019年3月末現在)となっています。







長期的な支援が必要となる東日本大震災の被災地に対しては、一時的なボランティアや寄付にとどまらない継続支援を実践するために、「東北復興新生支援室」を設立(2011年)し、復興につながるさまざまな活動を続けています(P.138)。

東北復興新生支援室は現地の方々の声を聴き、一緒に考え、社会課題の解決や地方創生のモデルづくりなど、持続的に被災地の発展を後押ししています。

東北復興・新生支援「笑顔の架け橋Rainbowプロジェクト」

<http://rainbow.nttdocomo.co.jp/>

社会貢献活動のKPI

社会貢献重要テーマ	目的	KPI	2018年度実績	関連するSDGs	CSR重点課題
① あんしん・安全への取組み	携帯電話利用に関する危険やトラブルを未然に防ぐ	スマホ・ケータイ安全教室 開催回数 年間7,000回以上 受講者数 年間100万人以上	約7,600回 約139万人		CSR重点課題 5
② 次世代への取組み	ICTリテラシー 次世代教育の推進	アジアの将来の通信事業を担う次世代人材育成プログラムとして 毎年アジアからの留学生を40人支援	32人	 	CSR重点課題 1
		障がいのある方向けスマートフォン・携帯電話の使い方講座 (ドコモ・ハーティ講座)の実施回数目標100回以上	97回 1,044人		
③ 災害への取組み	災害時対応	通信の復旧から避難所支援までの実践的な防災訓練を1年に1回以上実施	1回実施	 	CSR重点課題 4
④ 環境への取組み	CO <sub>2</sub> 排出量の削減	ドコモの森整備活動の実施(49か所、年1回以上)(植樹後の育成期間および 自然災害等による活動困難な期間を除く)	47回実施		CSR重点課題 8
⑤ 地域社会への取組み	社員が参加する社会貢献活動	社屋周辺清掃および近隣の河川岸清掃、地域イベントへの参加人数前年度以上	延べ31,493名		CSR全重点 課題共通

スマホ・ケータイ安全教室の実施

あんしん・安全への取組みとして、スマートフォンや携帯電話の利用に関連した危険やトラブルを未然に防ぐために、対応方法を啓発する「スマホ・ケータイ安全教室」を全国各地で無料で実施しています。小学生向けの「入門編」、中学生向けの「応用編」のほか、「保護者・教員編」「特別支援学校編」「シニア編」など、対象にあわせた教室を、2004年7月に開設し、多くの方に受講いただいています。

また、学校での消費者教育の充実・発展に寄与し、教育現場で役立つ優秀な教材を表彰する「消費者教育教材資料表彰2018」において、映像教材(再現ドラマ)が優秀賞を受賞しました。



年度	2014	2015	2016	2017	2018
開催回数(回)	約7,000	約6,900	約7,900	約7,900	約7,600
受講人数(万人)	約103	約105	約126	約135	約139

 スマホ・ケータイ安全教室 | 2004年から15年間の累計(2019年3月末現在)

約 **78,900** 回 約 **1,211** 万人

### 品川スチューデントシティ

次世代育成の一環として、東京都品川区在住の小学校5年生の子どもたちが「社会人体験」を通じて学習する「品川スチューデントシティ」に参画しています。カリキュラムを通じて子どもたちは社会と自分とのかかわり、経済の仕組み、お金・仕事とは何か、などを学び、社会的自立力を身につけます。

ドコモは業務内容を通じた学習の機会を提供することで、ネットワークや環境、あんしん・安全に対するドコモの取組みを児童や保護者などにお伝えしています。

2018年度は24回開催し、約2,400名の児童が参加、ドコモ社員ボランティアの人数は延べ35名でした。

## ドコモの被災地支援

### 被災地支援募金の実施について

ドコモは、災害時に被災者の生活や被災地の復興を支援する目的で、チャリティサイトを開設し、窓口となってお客さまに募金を呼び掛けています。チャリティサイトでは、dポイントによる寄付も可能にするなど、多くの方に寄付していただける仕組みを設けています。2018年度の募金活動実績は以下のとおりです。

#### 被災地支援募金実績(2018年度)

被災地支援募金名	募金総額(円)	(再掲)ポイント分	件数	平均額 (金額/件数)	受付期間
平成30年大阪府北部地震	13,641,669	12,282,100	20,685	659	6月22日~7月31日
平成30年7月豪雨災害	69,043,189	59,953,100	74,847	922	7月10日~8月31日
平成30年北海道胆振東部地震	31,988,120	27,952,342	33,753	948	9月7日~9月30日
年度計	114,672,978	100,187,542	129,285	887	

### 東北への支援

#### 事業を通じた地域経済と産業復興への貢献

東日本大震災が発生した2011年の12月に、被災地域の復興活動に迅速に貢献できる事業運営体制を構築するため「東北復興新生支援室(愛称:チームRAINBOW)」を設立し、岩手・宮城・福島を中心に復興新生支援活動を展開しています。情報通信会社であるドコモの事業資産を活用しながら、被災地に足しげく通い、本当に必要な解決策を「現場思考」で考え、現地の方々と模索しながら活動を継続しているのがチームRAINBOWの特徴です。

目先の課題解決に走ることなく、事業を通じて支援を行うことで活動の継続性と持続可能性を成り立たせるなど、先々までを考えた復興新生支援を心がけています。

2018年度は、復興支援活動において中期戦略2020「beyond宣言」を実行すべく、社会課題解決型+dモデルの創出およびコミュニティ再生に向けた地域支援活動に取組みました。

#### 〈東北復興新生支援室のビジョン〉

東北の笑顔のために、人とひと・社会をつなぐ

#### 〈ミッション〉

- 地域社会に寄り添い、モバイル・ICTでつなぎながら、東北が笑顔になるサービスを創造します。
- 東北で培ったノウハウを活かし、日本社会の課題解決につなげます。



2019年度にはこの取組みをさらに加速させ、「復興と地方創生」の両面から「社会的価値の創造」をめざした多様な取組みを推進しています。

「みらいのふるさとをつくるための3つのアクションテーマ」

アクションテーマ	2018年度主な取組み
ひと・しごと・自然が未来につながる農業へ	<p><b>ICTを活用した農業の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>宮城県、福島県を中心に農業も肥料も使用しない自然栽培米の栽培実証を展開(2年目)。</li> <li>大学との共同研究、ICTスマート農業による自然栽培農法の普及を推進。</li> </ul>
東北から未来につながる課題解決へ	<p><b>獣害対策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>わな振動検知装置のプロトタイプを開発。</li> <li>東北各地の猟友会と共同で実証実験を展開。</li> </ul> <p><b>林業サポート</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>作業従事者危険通知・コミュニケーションシステムのプロトタイプを開発。</li> <li>南三陸町の林業会社と共同で実証実験を展開。</li> </ul> <p><b>防災学習支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>釜石市「いのちをつなぐ未来館」にドコモのR&amp;D技術を活用した「津波の仕組み学習システム」を展示。</li> </ul>
地域に寄り添い、未来をともに考える	<p><b>コミュニティ再生</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットを活用したふるさとコミュニティシステムを福島県4自治体で展開。また、コミュニティ維持・再生を目的に利用者が気軽に交流できるコミュニティ集いを年200回開催。</li> <li>双葉町小学生を対象に仮想テレポーテーション映像授業「バーチャルふるさと遠足」を実施。</li> </ul> <p><b>交流・関係人口増</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福島県楢葉町をフィールドに社会課題解決、地方創生を考える社員研修を実施。</li> </ul> <p><b>応援消費</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>東北の生産者と仙台都市圏の方々をつなぐ場として過去最大規模の復興応援マルシェを東北支社ビル内で開催。</li> </ul>

☑ CASE

▶ 支援事例① ICTを活用した農業支援

水深管理を行う水田センサーを導入し、農薬除草剤を使用せずに雑草を抑制する水稻栽培の実証と普及を推進しています。自然の恵みだけで育てたあんしん・安全な付加価値の高いお米をつくることによって、町や地域農村の活性化、経済復興の種となることをめざしています。2年前から南三陸町水田農業推進協議会所属の農家の方々を取組んできましたが、今では関心をもたれた東北内外の生産者の方々に講習会を開催するなど交流が深まり、営農者、作付面積ともに徐々に拡大しています。



水田センサー

▶ 支援事例② 復興応援マルシェの取組み

「東北復興・みちのく★マルシェ」と題した復興応援販売会を2014年より継続して開催しています。私たちは東北の特長である一次産業のさまざまな課題解決支援に取り組むことを通してたくさんの方々とのつながりに恵まれ、出会った方々がつくる素晴らしい製品があることを知りました。地元以外ではあまり知られていない産品をたくさんの方に知ってほしい、触れてほしい、食してほしい、私たちがそのための橋渡しになればという思いをもってマルシェを開催しています。地域の産品を都市圏のみならず知っていただくことにより新たな消費が生まれ、それこそが復興を応援することにつながると考えています。



賑わいを見せる「東北復興・みちのく★マルシェ」



☑ CASE

▶ 支援事例③ タブレットを活用したふるさと  
コミュニティシステム

震災と原発事故によって全国へ長期間の避難生活を余儀なくされている福島県の住民へ、「コミュニティの維持・再生」を目的に、自治体から各世帯へタブレットを配布し、タイムリーな行政情報の発信や離散したふるさとの仲間や家族をつなぐ双方向のコミュニケーションにご活用いただいています。また、操作に不慣れな高齢の方への勉強会なども定期的に開催しています。

📱 ふるさとコミュニティシステムにおける  
タブレット使用件数(2019年3月末現在)

4自治体 約 6,000世帯



タブレットを使用する住民の方

▼ 生きがいくりと地域コミュニティ再生への貢献

東日本大震災から8年が経ち、避難生活が長期化するなかで、被災者の「心のケア」が課題となっています。そうした問題の解決に向け、ドコモグループは提供サービスを活用して、仮設住宅に隣接する施設などで料理教室を無料開催するなど、被災者同士の交流の場を設けてコミュニケーションの活性化を図っています。この取組みは、復興庁の「被災者支援コーディネート事業」として、ドコモのCSR活動と現地団体のニーズがマッチングすることにより実現しました。2018年度は5回開催し、計121名が会食を楽しんでいます。

あわせて、ドコモ提供の映像配信サービス「dTV」の体験会も開催しました。会場に設置したモニターで映像配信サービスを体験し、時間を共有していただく機会を提供することで、相互交流の活性化に寄与しました。

また、2012年度からグループ会社の社員を対象とした「東北応援募金」制度を実施しています。賛同した社員から1名につき毎月311円を募金として集め、会社からの募金を上乗せして寄付する取組みです。2018年度はグループ社員約8,200名が参画し、寄附金総額は約5,870万円を計上しました。

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

学術・福祉など幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与していくことを目的に、創立10周年記念事業の一環として、2002年にNPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)を設立しました。

MCFでは、移動体通信技術に関する研究成果や論文を対象とした「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与や、アジア諸国からの留学生と社会的養護出身者に対する奨学金支給、子どもの健全育成や経済的困難を抱える子どもを支援する活動に取組んでいる市民活動団体に対して助成金による経済的支援活動を実施しています。

「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与

日本国内における移動通信技術の発展と若手研究者の育成を目的に、優れた研究成果や論文に対して「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」を授与しています。

「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設け、国内の大学や研究機関に所属している若手研究者を対象に表彰者を選考しています。

17回目となる2018年度は、10月に東京で授賞式を開催し、「先端技術部門」「基礎科学部門」の優秀賞各1件(賞金600万円)、「社会科学部門」の奨励賞2件(賞金300万円)を表彰しました。

### 「ドコモ奨学金」の支給

アジアからの留学生に奨学金を支給することで、日本への理解を促し、日本とアジア各国との良好な友好関係の構築・維持に貢献しています。

国内大学の修士課程で通信技術・情報処理技術などを研究する、アジアの国・地域からの私費留学生を対象とし、支給額は年間144万円、期間は2年間です。2018年度は、計32人に支給し、これまでにMCFが支援してきた留学生は延べ328人となりました。

上記に加え、2018年度から社会的養護出身者を対象とした「ドコモ奨学金」を開始しました。児童養護施設や里親のもとで暮らす子どもたちが、将来の夢や希望に向かって、大学などで安心して学べるよう経済的・精神的両面から支援する返済不要の奨学制度で、年間96万円を10人に支給しました。

### 市民活動団体への支援

将来の社会の担い手である子どもたちの健やかな育ちを応援する活動に取り組む市民活動団体を対象に「助成金」による活動支援を実施しています。

▶NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

<http://www.mcfund.or.jp/>

141

# 12章

## コーポレート・ ガバナンス

コーポレート・ガバナンス	142	コンプライアンス	156
リスクマネジメント	148	税務戦略	161
BCP対応	151	政策保有株について	162
情報セキュリティ・プライバシー保護	151	ブランド管理	162



ドコモでは、「お客さまの視点に立った経営の推進」「健全かつ効率的な業務執行の実施」を重視し、企業価値を高めていくために、コーポレート・ガバナンスを有効に機能させることで、経営の迅速性、透明性、健全性を確保するよう取り組んでいます。

## コーポレート・ガバナンス

### 基本方針・考え方

ドコモは、「新しいコミュニケーション文化の世界を創造する」という企業理念および中期戦略2020「beyond宣言」にもとづき、活力ある豊かな社会の実現に貢献し、株主のみならずお客さまから高い信頼と評価を得られるよう企業価値の向上を図ることをめざしています。

この経営方針のもと、ドコモは、株主・お客さま・従業員・パートナーおよび地域社会をはじめとするさまざまなステークホルダーの期待に応えつつ、企業価値の最大化を図るためには、コーポレート・ガバナンスが有効に機能するよう「コーポレートガバナンス・コード」の各原則の趣旨を踏まえ、体制強化していくことが重要と認識しています。また、この考えにもとづき、ドコモグループの持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を目的として「NTTドコモコーポレート・ガバナンス基本方針」を制定しています。なお、2018年6月に「コーポレートガバナンス・コード」が改訂されたことを受けて、基本方針を2018年12月に改正しました。

### NTTドコモ コーポレート・ガバナンス基本方針

[https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance\\_rule\\_181221.pdf](https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance_rule_181221.pdf)

### NTTドコモ コーポレート・ガバナンスに関する報告書

[https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance\\_190625.pdf](https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance_190625.pdf)

### コーポレート・ガバナンス体制の概要

ドコモは、取締役会と監査役・監査役会によるコーポレート・ガバナンス体制を採用し、経営のスピード向上を図りつつ、継続的で安定的な事業運営の実現と、監査・統制機能の強化の両立をめざしています。ドコモがこの体制を採用するのは、経営資源を有効活用して継続的かつ安定的な事業運営を実現する観点では、取締役が重要な業務執行に関与することが望ましいと考えていること、また経営の健全性・効率性の確保の観点では業務執行者を兼務する取締役による相互監視、監査役による経営の監査を行う体制が望ましいと考えているためです。

監督機能については、独立社外取締役を選任するとともに、その能力・見識を十分に発揮できるよう、取締役会議案の事前説明の充実や、代表取締役・社内役員との定期的な会合の設定など支援体制を整備し、取締役会の監督機能を強化しています。監査機能については、独立社外監査役を含む各監査役が取締役会などの重要な会議に出席するほか、会計監査人や監査部などとも連携して、取締役の職務執行状況に関して実効性の高い監査を実施することで、経営の健全性の確保を図っています。加え

て、執行と監督の役割の明確化および業務執行機能のさらなる強化を目的として執行役員(男性27名、女性3名、取締役との兼職8名)制度を導入し、経営環境の変化へスピーディーに対応する体制を整備しています。

### 各機関の構成(2019年6月末現在)

(名)

区分	男性	女性	合計
取締役 <sup>*1</sup>	12(うち社外1)	2(うち社外1)	14
執行役員 <sup>*2</sup>	20	2	22
監査役	4(うち社外3)	1(うち社外1)	5

※1 執行役員を兼務する取締役8名を含む。

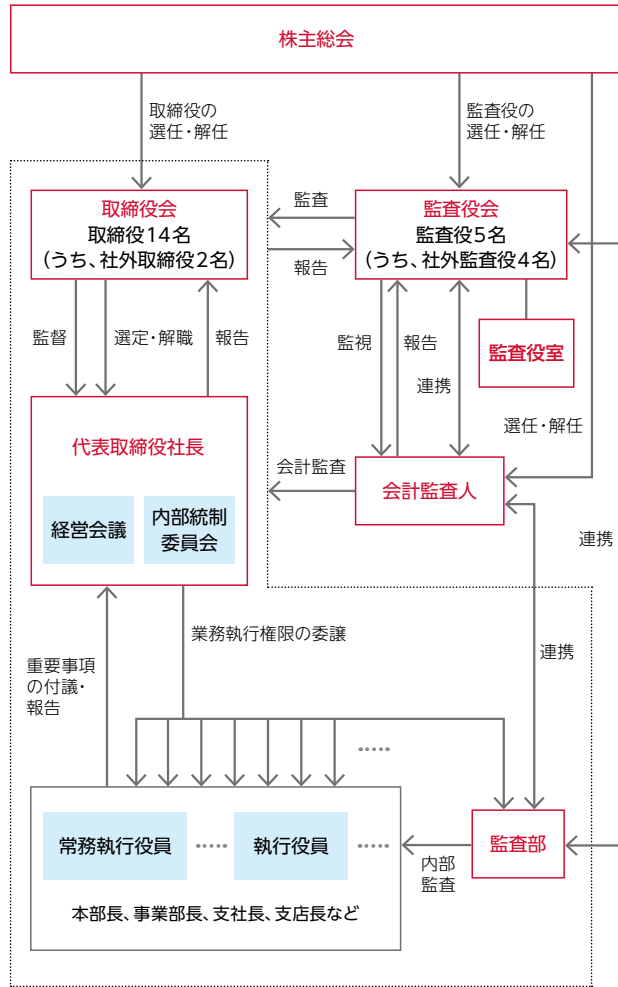
※2 取締役を兼務する執行役員8名を含まない。

### 取締役会の開催状況(2018年度)

区分	実績
開催回数	15回
取締役の出席率	99.5%
社外取締役の出席率	100%
監査役の出席率	98.7%
社外監査役の出席率	98.3%



コーポレート・ガバナンス体制図



(2019年6月末現在)

取締役・監査役の状況

取締役 (2019年6月末現在)

氏名	地位および役職	取締役会への出席状況 (2018年度)	重要な 兼職数
吉澤 和弘	代表取締役社長	100% (15回/15回)	0
辻上 広志	代表取締役副社長	100% (15回/15回)	0
丸山 誠治	代表取締役副社長	100% (15回/15回)	0
中村 寛	取締役常務執行役員	100% (15回/15回)	0
田村 穂積	取締役常務執行役員	100% (15回/15回)	0
廣門 治	取締役常務執行役員	100% (13回/13回)	0
鳥塚 滋人	取締役常務執行役員	100% (13回/13回)	0
森 健一	取締役常務執行役員	100% (13回/13回)	1
坪内 恒治	取締役常務執行役員	—	0
藤原 道朗	取締役常務執行役員	—	0
立石 真弓	取締役執行役員	—	0
村上 輝康	取締役 (独立役員・ 社外取締役)	100% (15回/15回)	1
遠藤 典子	取締役 (独立役員・ 社外取締役)	100% (15回/15回)	4
黒田 勝己	取締役	—	1

監査役 (2019年6月末現在)

氏名	地位および 役職	取締役会への 出席状況 (2018年度)	監査役会への 出席状況 (2018年度)	重要な 兼職数
須藤 章二	常勤監査役	100% (15回/15回)	100% (14回/14回)	0
寒河江 弘信	常勤監査役 (社外監査役)	100% (15回/15回)	100% (14回/14回)	0
梶川 幹夫	常勤監査役 (社外監査役・ 独立役員)	100% (13回/13回)	100% (9回/9回)	0
中田 勝己	常勤監査役 (社外監査役)	—	—	0
辻山 栄子	監査役 (社外監査役・ 独立役員)	93.3% (14回/15回)	100% (14回/14回)	4



### 業務執行および監査体制

取締役会は、社外取締役2名(両名は株式会社東京証券取引所が定める独立性に関する判断基準に準拠)を含む計14名の取締役で構成され(任期は1期2年)、原則毎月1回の定期開催と必要に応じた臨時開催により、経営に関する重要事項について意思決定を行うほか、業務執行者を兼務する取締役からその執行状況の報告を随時受け、経営の監督を行っています。業務執行に関する重要事項については、代表取締役社長、代表取締役副社長、常務執行役員および常勤監査役などで構成される経営会議を設置し、原則毎週定例日の開催と必要に応じた臨時開催により、代表取締役社長による機動的で迅速な意思決定を可能としています。また、代表取締役社長のもと、内部統制委員会を設置し、随時、委員会を開催し、業務執行の最高責任者自らが、内部統制の整備を総括しています。

監査役会は、社外監査役4名(うち2名は株式会社東京証券取引所が定める独立性に関する判断基準に準拠)を含む計5名の監査役で構成され(任期は1期4年)、原則毎月1回開催し、監査の方針・計画・方法のほか監査に関する重要な事項についての意思決定を行っています。監査役は、監査役会で決定された監査方針および監査計画などにに基づき取締役会など重要な会議に出席するほか、取締役などからの報告聴取、重要な文書などの調査、本社および支社ならびに子会社の実地調査などにより取締役の職務執行状況の監査を適宜実施し、監査実施状況を監査役会へ報告しています。また、ドコモグループ

監査役連絡会(年3回)やドコモグループ新任監査役研修会(年1回)を実施するなど、子会社の監査役との意思疎通および情報の交換などを図るほか、内部監査部門および会計監査人とは定期的に監査計画や監査結果についての情報交換を図り連携を密にすることにより、監査の実効性を確保しています。

### 取締役会の実効性評価

ドコモは、持続的な企業価値の向上を実現することを目的に、取締役会の責務・運営・構成等に対する課題や改善点を認識して継続的な改善に取り組むために、取締役会の実効性に関する分析・評価を実施しています。

#### 〈評価方法〉

- ・全取締役および全監査役を対象とする「取締役会自己評価アンケート」を実施(2018年12月~2019年1月)
- ・全取締役および全監査役により構成する「コーポレート・ガバナンスに関する会議」において、アンケート結果を踏まえて議論(2019年3月)

#### 〈評価結果と今後の運営方針〉

ドコモの取締役会の責務・運営・構成などは適切であり、実効性は確保されていると評価しました。

また、前回の実効性評価で課題として認識した、中期戦略2020「beyond宣言」と「会員基盤を軸とした事業運営」の実現に向けた取組み状況の定期的な検証、及びコーポレートガバナンス・コード改訂を考慮したガバナンス機能強化により実効性が高まったことを確認しました。

今後、さらなる企業価値の向上を実現することを目的に、中期戦略2020「beyond宣言」と「会員基盤を軸とした事業運営」に加えて、2018年10月に発表した中期経営戦略を推進するため、これらの実現に向けた取組み状況、経営資源の配分、経営環境の変化への対応などを取締役会で定期的に検証するとともに、ドコモに相応しいガバナンス機能を構築していきます。

### 取締役の選任・解任および後継者育成

取締役の選任・解任については、取締役会の開催に先立ち親会社および独立社外取締役に對し説明を行い、適切に助言を得た上で取締役会にて決議し、株主総会に付議しています。

将来の経営者候補については、業務執行取締役および執行役員を母集団として、取締役会や経営会議などへの参加を通じて、経営上の重要事項についての意思決定に関与することで、ドコモの経営に対する知見・経験を深めています。加えて、各種役員研修プログラムなどを通じて、経営者に必要とされるスキルを育成しています。

## 社外取締役および社外監査役

ドコモの社外取締役2名および社外監査役4名の氏名と選任理由は以下のとおりです。

社外取締役	選任理由
村上 輝康 (独立役員)	企業経営および情報産業に関する豊富な経験、知見を有しています。また、人格・見識ともに優れていることから、業務執行の監督機能強化への貢献および幅広い経営的視点からの助言を期待したため、同氏を選任しています。
遠藤 典子 (独立役員)	経済誌編集者としての取材活動や公共政策研究を通じて培った豊富な経験、知見を有しています。また、人格、見識ともに優れていることから、業務執行の監督機能強化への貢献およびお客さま、女性の目線による多様で幅広い助言を期待でき、社外取締役としての職務を適切に遂行できると判断したため、同氏を選任しています。

社外監査役	選任理由
寒河江 弘信	企業経営の経験を有しているとともに、(株)エヌ・ティ・ティ・データの財務部門の経験があり、財務および会計に関する相当程度の知見を有しており、その経験、知見に基づく監査を期待したため、同氏を選任しています。
梶川 幹夫 (独立役員)	長年にわたり財務省の職務に携わっており、その職歴を通じて培った専門家としての豊富な経験と知見に基づく監査を期待でき、社外監査役としての職務を適切に遂行できると判断したため、同氏を選任しています。
中田 勝巳	企業経営の経験を有するとともに、長年にわたり電気通信事業に関する職務に携わっており、その経験、知見に基づく監査を期待したため、同氏を選任しています。
辻山 栄子 (独立役員)	公認会計士資格を有するとともに、長年にわたる大学教授としての経験および企業の社外役員としての経験を通じて培った、財務および会計に関する相当程度の知見を有しており、その経験と知見に基づく監査を期待でき、社外監査役としての職務を適切に遂行できると判断したため、同氏を選任しています。

## 独立性判断基準

職務執行の監督機能を強化する観点、あるいは取締役の職務執行を公正に監査する観点から、一般株主と利益相反を生じるおそれのない人材を、独立社外取締役ないし独立社外監査役として選任しています。ドコモは、独立役員として指定する社外取締役および社外監査役の選任に際して、株式会社東京証券取引所の定める独立性基準（「上場管理などに関するガイドライン」Ⅲ 5. (3) の2）に加え、ドコモの定める独立性判断基準に従っています。具体的な独立性の判断基準は以下のとおりです。

### ドコモの定める独立性判断基準

#### 直近の3事業年度において以下に該当する者ではないこと。

1. 当社の基準を超える取引先<sup>\*1</sup>の業務執行者
2. 当社の基準を超える借入先<sup>\*2</sup>の業務執行者
3. 当社及び主要子会社<sup>\*3</sup>から、直近の3事業年度のいずれかの事業年度において、役員報酬以外に年間1,000万円以上の金銭その他の財産上の利益を直接得ているコンサルタント、会計専門家、法律専門家等の専門的サービスを提供する個人
4. 当社の基準を超える寄付を受けた団体<sup>\*4</sup>の業務執行者  
なお、以上の1から4のいずれかに該当する場合であっても、当該人物が実質的に独立性を有すると判断した場合には、独立役員の指定時にその理由を説明、開示します。

\*1 当社の基準を超える取引先とは、直近の3事業年度のいずれかの事業年度における当社及び主要子会社<sup>\*3</sup>の取引合計額が、当該事業年度における当社及び主要子会社の年間営業収益合計額の2%以上の取引先をいう。

\*2 当社の基準を超える借入先とは、直近の3事業年度のいずれかの事業年度における連結ベースでの借入額が、当該事業年度における当社の連結総資産の2%以上の借入先とする。

\*3 主要子会社とは、(株)ドコモCS、ドコモ・サポート(株)、ドコモ・システムズ(株)、ドコモ・テクノロジ(株)、(株)ドコモCS北海道、(株)ドコモCS東北、(株)ドコモCS東海、(株)ドコモCS北陸、(株)ドコモCS関西、(株)ドコモCS中国、(株)ドコモCS四国、(株)ドコモCS九州をいう。

\*4 当社の基準を超える寄付を受けた団体とは、直近の3事業年度のいずれかの事業年度における当社及び主要子会社<sup>\*3</sup>からの寄付の合計額が、年間1,000万円又は当該事業年度における当該組織の年間総収入の2%のいずれか大きい額を超える団体をいう。

ドコモは、社外取締役 村上輝康氏および遠藤典子氏、社外監査役 梶川幹夫氏および辻山栄子氏を株式会社東京証券取引所の定めに基づく独立役員に指定しています。

## 役員の多様性

多様な経歴、さまざまな価値を持つ人たちが力を発揮できる労働環境を創生することによって社員の多様性を促進することは、ドコモにとって重要な経営目標です。ドコモでは2019年6月末現在、取締役に2名、監査役に1名の女性を選任しています。

取締役については、専門分野などのバランスおよび多様性を考慮して、グループトータルの発展に寄与する幅広い視野と経験を有し、マネジメント能力とリーダーシップに優れ、経営センスと意欲のある人材から選任しています。

監査役については、専門的な経験、財務・会計に関する知見により適切な監査が期待できる人材を選任しています。

## 役員報酬に関する方針

取締役および監査役への報酬総額の上限とその変更については株主総会での決議をもって決定され、取締役の報酬などに関する事項については、取締役会にて決定しています。

### コーポレート・ガバナンス基本方針 第16条 (平成30年12月21日改正)

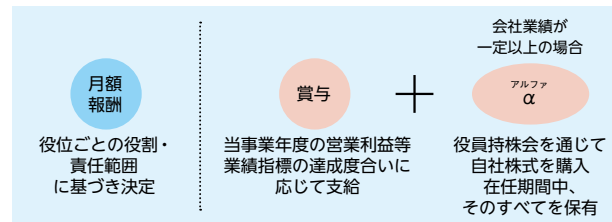
当社は、取締役の報酬について中長期的な会社業績を反映する観点から、以下の方針及び手続にて決定する。

1. 当社は、取締役の報酬を月額報酬と賞与から構成し、月額報酬については役位ごとの役割や責任の大きさに基づき、賞与については当事業年度の会社業績等を勘案し、それぞれ決定する。また、株式報酬制度を導入しており、会社業績が一定以上の場合、役員持株会への拠出を義務付ける形で株式購入相当分を賞与に含めて業務執行取締役に対して支給する。
2. 業務執行取締役は、中長期の業績を反映する観点から、月額報酬の一定額以上を拠出し役員持株会を通じて自社株式を購入することとし、購入した株式は在任期間中その全てを保有する。
3. 当社は、独立社外取締役の報酬について高い独立性の確保の観点から業績との連動は行わず、月額報酬のみとする。
4. 当社は、取締役の報酬について取締役会の開催に先立ち親会社及び独立社外取締役に対し報酬内容の説明を行い、適切に助言を得たうえで株主総会にて決議された額の範囲内で、取締役会にて決議する。

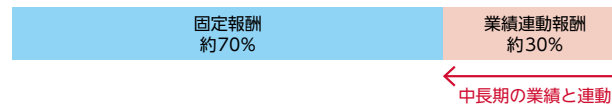
## 〈役員報酬等の算定方法〉

(1) ドコモは、取締役(独立社外取締役を除く)の報酬を月額報酬と賞与から構成し、月額報酬については役位ごとの役割や責任範囲に基づき、賞与については当事業年度の営業利益等を業績指標とし、その達成度合い等を勘案し、それぞれ支給することとしています。また、業務執行取締役は、中長期の業績を反映する観点から、月額報酬ならびに賞与の一定額以上を拠出し役員持株会を通じて自社株式を購入することとし、購入した株式は在任期間中その全てを保有します。なお、報酬構成割合は、標準的な業績の場合、おおよそ「固定報酬：業績連動報酬＝70%：30%」となります。また、中期経営戦略の達成と持続的成長および中長期的な企業価値向上をより強く意識することを目的に、総報酬に占める業績連動報酬割合を拡大する方向で検討していきます。

### 取締役報酬構成\*



### 取締役報酬構成(会社業績が標準的な場合)\*



\* 独立社外役員を除きます。

(2) ドコモは、独立社外取締役の報酬については高い独立性の確保の観点から業績との連動は行わず、月額報酬のみを支給することとしています。

また、監査役の報酬については監査役の協議にて決定しており、高い独立性の確保の観点から、業績との連動は行わず、月額報酬のみとしています。

なお、組織の重要拠点である日本の取締役一人あたりの報酬と社員一人あたりの報酬比率は、3.4：1です(取締役報酬総額の人数割とドコモ単体の平均給与額の比率[2018年度])。

いずれの役員報酬の決定についても、報酬コンサルタントや独立法律顧問の関与はありません。

### 取締役および監査役の報酬などの総額

役員区分	報酬などの総額 (百万円)	報酬などの種類別の総額 (百万円)		対象となる役員の数(名)
		固定報酬	業績連動報酬	
取締役 (社外取締役を除く)	481	336	145	16
監査役 (社外監査役を除く)	30	30	—	1
社外役員	126	126	—	7
合計	637	492	145	24

※1 役員ごとの連結報酬等の総額等が1億円以上である者が存在しないため、記載していません。

※2 取締役には、2018年6月19日開催の第27回定時株主総会終結のときをもって退任した取締役5名を含んでいます。

※3 社外役員には、2018年6月19日開催の第27回定時株主総会終結のときをもって退任した社外監査役1名を含んでいます。

### 相談役・顧問制度

豊富な経験と高い見識を有する者が、ドコモの地位を持ちながら対外的な活動などを行うことは、ドコモグループのプレゼンス向上に寄与することから、経営にとって有意義であると認識し、相談役・顧問制度を運用しています。

相談役・顧問への委嘱業務は、ドコモ定款第25条に定義されており、相談役は経営全般に対して、顧問は特定の業務に対しての社長の諮問に応じる役割を担っています。対外的な活動を中心に社長が依頼した事項に対して業務を遂行しており、相談役・顧問が現経営陣に対して必要以上の影響力をおよぼしたり、経営判断に関与することはありません。

### 親会社との関係

ドコモの親会社である日本電信電話株式会社(以下NTT)を中心とする企業グループは、地域通信事業、長距離・国際通信事業、移動通信事業およびデータ通信事業を主な事業内容としています。

2019年3月31日現在、NTTはドコモの議決権を64.10%所有しており、大株主としての権利行使を通じて、ドコモの経営判断に影響をおよぼし得る立場にあります。ドコモの事業展開にあたっては、独自の意思決定に基づき、自ら経営責任を持ち事業経営を行っています(なお、NTTの株式について、2019年3月31日現在、発行済株式の35.42%を財務大臣が保有しています)。

### サステナビリティへの対応

ドコモは、企業活動を通じて、さまざまな社会・環境問題をはじめとするサステナビリティに関する課題に適切に対応するため、経営のなかにCSRを組み込むとともに、経営戦略や社会の要請・変化を踏まえ、CSRの継続的な改善・向上に努めています。

内部統制委員会においてサステナビリティを巡る課題を含む重要なリスクを網羅的に管理し、取締役会に報告するとともに、社会・環境に関するリスクについては「CSR推進委員会」を設置しCSR推進のPDCA(計画・実行・評価・改善)サイクルを確実に回しています。また組織長等が参加する定例全国会議においては、CSR推進の実施状況や課題について報告・議論しています。

CSR推進委員会のメンバーは代表取締役社長を委員長として、代表取締役副社長、取締役、監査役、常務執行役員、関連部の各部長で構成され、CSR推進委員会で議論した中で重要なものは取締役会や経営会議に報告する仕組みとしています。2018年度は「CSR中期計画の取組み状況」「環境に関する取組み・トピックス」「各分会の取組み」「SDGsの取組み」「ESG評価の状況」などを議論しました。

ステークホルダーからのドコモに対するご意見、ご要望などについては、ステークホルダーごとに担当する主管部門にて情報を把握・収集し必要に応じて対話を行っています。その内容については、経営会議で共有する仕組みとしています。

## リスクマネジメント

### 基本方針・考え方

ドコモではビジネスリスクの早期発見と早期対応を基本方針として、リスクマネジメントの強化に取り組んでいます。自然災害、電力不足などの天災や人災、個人情報を含む業務上の機密情報の不適切な取扱い、通信業界を取り巻く市場環境の変化や他の事業者などとの競争の激化により、ドコモグループの信頼性・企業イメージが低下し、または、収入の減少やコストの増大が発生し得ることをドコモのリスクとし、可及的に予防・軽減するための対策を講じています。

### リスクマネジメント体制

ドコモでは、「リスクマネジメント規程」にもとづき、ビジネスリスクを定期的に洗い出し、社長を委員長とする内部統制委員会において全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについては管理方針を決定し、リスクの現実化に対する適切な未然防止と発生時には迅速な対応が取れるよう体制を構築しています。

また、リスク対応の状況把握については、監査部による内部監査を行うとともに、必要に応じてフォロー調査を実施しています。各種法令順守を含め、環境・社会側面に関しても、業務規程類に取り込むことで、監査対象とし、適切なモニタリングを実施しています。

また、「情報管理」「コンプライアンス」など関連する



内容については、各種規程類などを整備した上で各種委員会組織などと連携を図り、的確なリスクマネジメントの実施を図っています。

### ■内部統制委員会の機能

ドコモは、取締役会で決議した「内部統制システムの整備に関する基本方針」に基づき、内部統制委員会を中心として、法令などの順守徹底、業務の有効性・効率性などを確保するための体制を整備しています。全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについての管理方針を決定するのも、同委員会にて実施しています。その方針に沿って、リスクが現実化しないよう適切な未然防止策を講じるとともに、発生時には迅速に対処するよう努めています。また、ドコモにおいては、監査部が上記の有効性評価を含め、ドコモグループのリスクの最小化・企業価値の増大化に貢献することを目的に、内部監査を実施しています。

ドコモのリスクマネジメントプロセスが機能しているかを同委員会においてレビューし、PDCAサイクルの進捗状況を確認しています。必要な場合には随時リスクに関するレビューを実施しています。このように、漏れのない適切な管理体制にて確実にリスク管理を行っています。

### リスク特定プロセス

ドコモでは社会環境の変化などを踏まえ、想定するリスクや、その管理方針の見直しを毎年度行っています。

リスクの特定についてはまず、現状の評価に加え、社会状況の変化を取り込むため、内部・外部状況を踏まえ、新規にリスクを抽出します。その後、影響度・発生頻度などによる評価・分析を経て、重要性評価を通じて全社リスクを特定しています。これらの全社リスクは、財務影響との関連を踏まえ、有価証券報告書などで開示している事業などのリスクにも反映しています。

近年においては、中期戦略の実現および5Gの提供に向けた取組みに伴う課題、競合他社の新規参入による競争激化、行政・立法などの方針変化・要請などへの対応などもドコモとして考慮すべきリスクとして検討しています。

### リスク管理文化の醸成と拡大

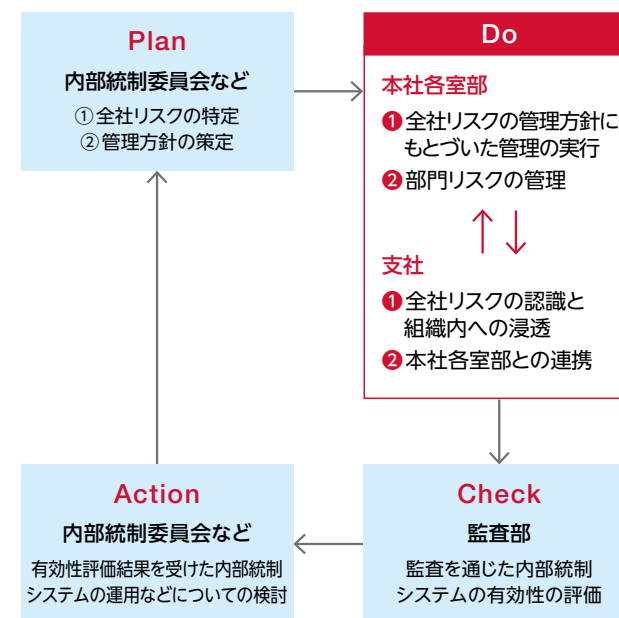
「リスクマネジメント規程」に基づき、社長が委員長を務める内部統制委員会により、リスクの洗い出し、特定を行っています。これらのリスクを踏まえ、取締役会において最終的な経営判断を行っています。

事業リスクに関しては、社会動向を踏まえ毎年更新を行っています。これにより、新興リスクなども予防的に取り込むことが可能となっています。これらのリスクに対しては、全社横断的に適切な対応をしています。さらに、業務ごとに対応すべきリスクがある場合には各部署が適切に対応を行うようにしています。

特定されたリスクは、監査対象として適切なモニタリングを実施しています。コンプライアンスに関連したリスクについては人事評価の基準に含め、コンプラ

イアンス教育・研修などを通じ、関連リスクへの対応などを周知しながら、リスク管理文化の醸成と拡大を図っています。

### リスクマネジメントの運用サイクル



### 子会社に関するリスク

子会社に関するリスクについては、リスク管理に関する規程に従い、ドコモグループに内在するリスクについて管理を行い、規模や業態に応じたリスクマネジメントを実施しています。

## ドコモを取り巻くリスクと機会への対応

2020年代の持続的成長に向けた中期経営戦略の実現に向けて、事業環境を分析し、これまで網羅的に特定していたリスクから主要なリスクを5項目選定しました。その対応策として、新しい価値を提供するさまざまな取組みを進めています。

### 2019年度 主要なリスク

#### ① 新規事業者の参入等による競争環境激化に伴うリスク

新規事業者の参入、MVNOが提供する低価格のサービスを選択する利用者が増加する等に伴い、市場環境が大きく変化し、当社グループが獲得・維持できる契約数が抑制されたり、想定以上にARPUの水準が低減し続けたりする可能性があること。

#### ② スマートライフ領域および5Gビジネスの提供に伴うリスク

当社グループが提供している、あるいは新たに導入・提案するサービス・利用形態が十分に展開できないこと、想定以上に費用が発生してしまうこと、他事業者との競争激化により、当社グループの財務に影響を与えたり、成長が制約されたりする可能性があること。

#### ③ パーソナルデータの利活用等に関するリスク

当社グループまたはパートナーにおける個人情報を含む業務上の機密情報（パーソナルデータ含む）の不適切な取扱い等により、当社グループの信頼性・企業イメージの低下等が発生し得ること。

#### ④ 安定的なネットワーク提供に関するリスク

自然あるいは人為的災害や事象・事件において、当社グループのサービス提供に必要なネットワークや販売網等の事業への障害が発生し、当社グループの信頼性・企業イメージが低下したり、収入が減少したり、コストが増大する可能性があること。

#### ⑤ 法令・規制・制度等に関するリスク

国内外のさまざまな法令・規制・制度等の導入や変更、または、それらの導入や変更が当社グループに適用されることによって、当社グループの事業運営への制約が課されるなど、悪影響をおよぼすこと。

事業などのリスクに関する情報について、詳しくは有価証券報告書でご確認ください。

<https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/library/report/index.html>

### リスク低減に向けた対応策および機会創出に向けた施策

- 2019年6月から開始している新料金プランや、ネットワーク品質・サービス・アフターおよび会員基盤等のさまざまなアセットを活用し、総合力でお客さまに選ばれ続ける企業をめざす。
- 新料金プランにて競争力をより強化し、ドコモのお客さまにいち早くおトクを実感してもらうことで、顧客基盤の維持・強化を図る。
- 金融・決済や法人ソリューションといった近年成長が著しい分野に加え、5Gの導入により新たな市場を創出し、マーケットリーダーとなることでスマートライフ領域のさらなる成長を実現する。
- 会員基盤をベースに、デジタルマーケティングを推進することで、商流の加速・お客さまとのリレーションシップの強化等を行い、パートナーと連携した他社へのソリューション提供・収益モデルを創出する。
- 個人情報を含む業務上の機密情報の管理徹底、業務従事者に対する教育、業務委託先や事業上のパートナーの管理監督の徹底により、全社的な総合セキュリティ管理を実施する。
- お客さまに対してパーソナルデータの取扱いを明確に示し、安心していただくことを目的に、パーソナルデータ憲章を制定・公表するとともに、プライバシーポリシーのわかりやすい構成・表現への再編、パーソナルデータの社内利用・第三者提供を一定の範囲でお客さま自ら設定可能とするツールの提供を実施する。
- 信頼性・安定性の確保、サービスエリアの拡大、電波状況の調査・改善、通信速度の向上に取組む。広域・長時間停電への備え、重要通信の確保・信頼性向上、通信サービスの早期復旧、被災地支援強化についても実施する。
- 2020年に提供を開始する5Gにおいても、これまで同様に品質の磨き込みを行う。
- お客さまによりあんしん・安全にご利用いただけるよう、サイバー攻撃の動向を把握し、自社の備えを点検したり、不正アクセスに対する対策の強化、お客さまへの注意喚起等を実施する。
- 事業運営に影響を与え得る行政・立法などの方針の変化、経済情勢について、関係省庁が実施するパブリックコメントの提示や意見に関して、ステークホルダーの理解促進を図る。

## BCP対応

### 事業継続計画(BCP)への対応

ドコモは事業継続に向けた取組みの強化に努めています。特に災害発生時に通信ネットワークを確保することは通信事業者としての重要な責務です。災害発生時にも事業を継続し、仮に継続できなかった場合にも短期間のうちに事業を行える状態に戻すことができるよう、「災害等対策マニュアル」に社内の各組織が継続しなければならない業務を定め、全社的な事業の継続と早期サービス復旧に取り組んでいます。

なお、災害等対策マニュアルについては、東日本大震災の教訓から得たノウハウなどを踏まえて、随時内容を見直し、事業継続に向けた取組みの強化に努めています。

### 災害発生時における社員の安全確保や通信確保対策

ドコモでは、大規模災害発生時の通信サービスの確保に向け、さまざまな取組みを行っています。災害に強い通信ネットワークの構築(大ゾーン・中ゾーン基地局の展開など)を図るとともに、毎年総合防災訓練や地域の特性にあわせた防災訓練を実施しています。さらに災害対策基本法で規定される「指定公共機関」として、国・地方自治体・自衛隊などとの合同の防災演習にも参加しており、これらを通じて、災害時におけるネットワークの安全性と信頼性の向上に努めています。

また、社員や家族の安全確保と迅速な安否確認・通信ネットワークの復旧態勢構築を目的として、定期的に自

社で構築した「社員安否確認システム」や「地震防災訓練アプリ」を活用した訓練も実施しています。

## 情報セキュリティ・プライバシー保護

### 情報セキュリティの確保

#### 情報セキュリティポリシー・マネジメント

ドコモでは、情報の適切な管理が重要な経営課題であることを認識し、お客さまに安心してドコモのサービスをご利用いただくために、情報セキュリティに関するドコモグループの取組み方針として「情報セキュリティポリシー」を宣言し、「情報セキュリティポリシー」および「プライバシーポリシー」の順守を徹底しています。情報セキュリティポリシーで対象としている情報資産は、ドコモの企業活動において入手および知り得た情報、ならびにドコモが業務上保有するすべての情報としています。

マネジメントについては、「情報セキュリティ管理責任者(CISO)」と「個人情報保護管理者(CPO)」を兼任する副社長を委員長とした情報管理委員会を設置し、各組織に情報管理責任者を配置することで、情報セキュリティ対策を速やかに実施できる体制を構築し、保有するすべての情報資産の保護および適切な管理を行っています。

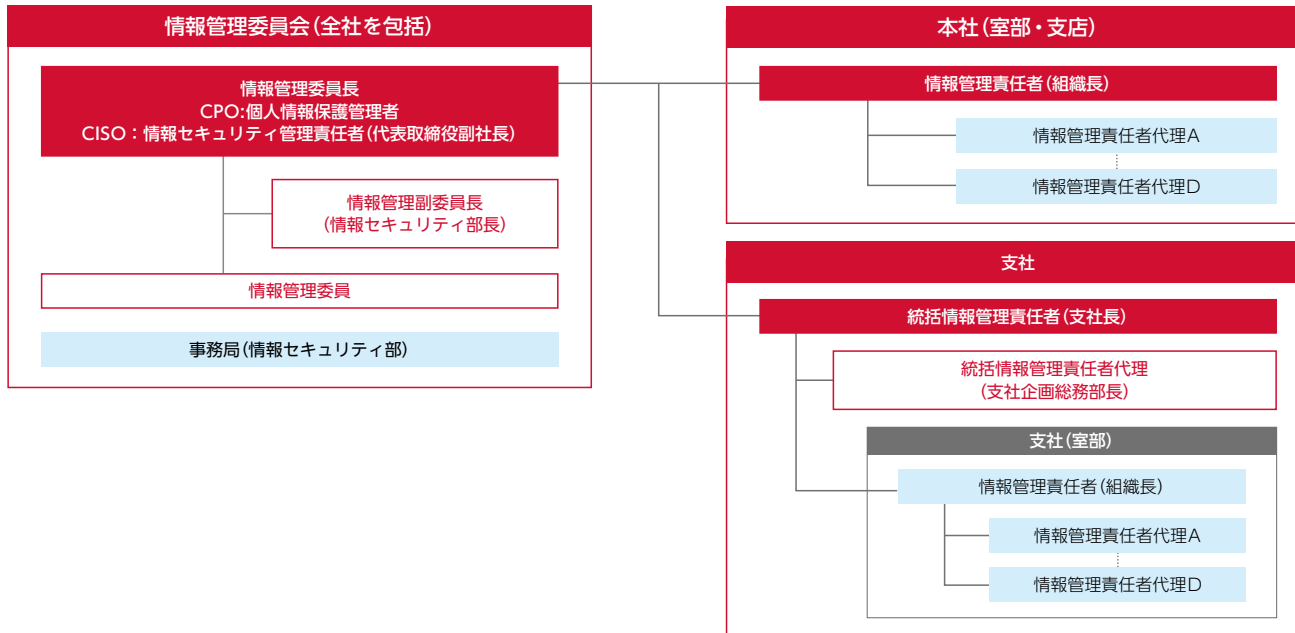
情報インシデントが起きた際は、インシデントの内容や影響度を把握し、本社情報セキュリティ部や総務部へエスカレーションする流れとなっています。影響度によ

り代表取締役社長を委員長とする委員会の設置も検討されます。

また、通信の秘密および職務上知ることができた秘密・個人情報を正当な理由なく使用し、漏らしたまたは漏らそうとした場合は、社内規定により懲戒処分の対象となります。

さらに、情報セキュリティに対するトップコミットメントのポスターを、社内の全部署およびドコモショップ全店舗に配備し掲示するなど、情報セキュリティに関する個人の意識向上も図っています。

情報管理体制図



(2019年7月1日現在)

具体的なセキュリティ対策

脆弱性分析

システム構築から運用に至るシステムライフサイクルの主要段階において、社内システム脆弱性に対する主なセキュリティ対策を社内規程にもとづいて実施しています。システム保有部門およびセキュリティ統括部門が、それぞれ脆弱性情報に対して必要な対策の実施状況をチェックすることで、情報資産に係る不正アクセス・破壊・情報漏えい・改ざんなどの発生を予防するとともに

発生した場合の被害最小化を図っています。

情報セキュリティ研修・意識醸成

全社員に対して情報セキュリティリテラシーの向上を図るとともに、情報資産の適切な管理を実行するために継続的な教育・訓練を実施しています。「ドコモセキュリティ教育全体図」における学習プログラムの枠組みに基づき、Web研修や集合研修による情報セキュリティ／サイバーセキュリティの認識向上の教育を提供してい

ます。これらの教育プログラムは経営層、管理者、社員にわたり、その受講は必須となっています。2018年度は、標的型攻撃・情報管理ルールを中心に、環境変化に伴うリスクの増加や関連法令の取扱い方法・情報セキュリティに関する動向などを軸とした研修・啓発活動を実施しました。

また毎年11月を「情報セキュリティ強化月間」に定め、さまざまな取り組みを実施することで社員の意識向上を図っています。

項目別セキュリティ対策

(1) 組織的セキュリティ

1. 情報セキュリティポリシーの制定
2. 情報管理に関する組織体制の整備
3. 情報セキュリティ基本方針の策定、規程・マニュアルの整備・運用
4. 情報資産の把握と運用管理
5. 監査・セキュリティチェックの実施・運用
6. 事故、違反への対応

(2) 人的セキュリティ

1. 誓約書による秘密保持の義務付け
2. 業務委託契約先へのセキュリティ対策および情報管理遵守の義務付け
3. 従業者、業務委託先、販売代理店に対する研修・啓発の実施
4. ハンドブック、動画配信など研修ツールの作成と配布



### (3) 物理的セキュリティ

1. 情報管理端末の台数制限、設置場所および権限付与者の継続的適正化
2. 可搬型機器の貸与、持ち出し管理の徹底
3. 大量顧客データ抽出端末の集約化と特別監視
4. お客さま申込書など帳票類のペーパーレス化
5. 情報を取扱う場所への入退室管理

### (4) 技術的セキュリティ

1. アクセス制御、アクセスログ保存と定期的調査
2. システム利用に対する生体認証の導入
3. 顧客情報検索条件の厳格化
4. 情報システム端末、通信路の暗号化
5. 不正持ち出し監視
6. サイバー攻撃対策、システム監視

#### 情報セキュリティポリシー

<https://www.nttdocomo.co.jp/utility/security/>

#### 2018年度の主な取組み

情報管理については、「個人情報保護法」や各省庁等の定めるガイドライン等に則り、当社における情報管理規程・細則・マニュアル類を定めて、個人情報の取扱いも含め、厳格に運用（委託先、パートナーも含む）しています。

併せて、「EU一般データ保護規制 (GDPR)」、「改正割賦販売法 (PCI-DSS)」等、情報セキュリティを取り巻く環境の変化に対応した取組みについても推進しています。

サイバー攻撃については、必要なセキュリティ対策を行うことができる専門組織を設置しており、攻撃の監視等や社内外との連絡対応を含め、インシデント対応発生時に備えています。また、情報セキュリティ人材を育成するとともに、社員の情報セキュリティ意識を向上する取組みを継続して行っています。

2018年度の情報セキュリティ強化月間では、情報セキュリティ管理責任者 (CISO) である副社長および情報セキュリティ部長からの注意喚起メッセージを発信したほか、Web研修、特定の個人や組織を狙う「標的型攻撃メール」の受信を想定した訓練を2018年9～11月にかけて実施しました。

こうした取組みにより、情報セキュリティに関する知識を、社員一人ひとりに理解・浸透させるとともにルールを順守する意識の醸成を図ることでドコモグループ全体の情報セキュリティ強化に努めています。

#### データプライバシーの保護

##### 個人情報保護方針と体制の整備

ドコモは、事業を運営していく上で、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図ることが最大の責務と考えています。お客さまへあんしん・信頼を提供するための方針を明文化した「プライバシーポリシー」を策定・公表し、グループ全社にこの方針を適用することで

個人情報の保護に努めています。

個人情報の取得、利用・提供、匿名化した情報の取扱いについては、個人情報保護法などの法令の順守および改正への対応を速やかに行い、個人情報保護のための管理体制を確立するとともに、社内規程などに従い適切かつ慎重に取扱っています。お客さまに対しては、ドコモグループで取扱う個人情報の内容、情報の利用に関するお客さまの同意に関する事項、第三者提供などについて、プライバシーポリシーにて公表しています。またドコモショップにおけるお客さま情報の収集に際しては、電気通信事業の契約に必要な情報および利用目的を明示してお客さまに同意を得た範囲の情報のみを収集・保有しています。第三者への情報提供についても、必ずお客さまから同意を得た範囲の情報のみに限定しています。

また、EUの新たな個人情報の枠組みとして個人データに関するルールを定めたGDPRに関しては、規制対象となるサービスを特定し、社員への意識徹底のため、GDPRをテーマに各種研修を実施するほか、社内体制強化の観点から2018年5月に「GDPR対応マニュアル」を制定しました。

2018年度、ドコモグループ内においては規制当局による指導や法令違反になる情報漏えい・苦情などはありませんでした。

個人情報の漏えいやデータの盗難・紛失の件数については、以下のとおりでした。個人情報の漏えいやデータの盗難・紛失が発生した場合には、ドコモのホームページでお知らせしています。



個人情報の漏えい・データの盗難・紛失件数 (件)

	2015年	2016年	2017年	2018年
件数	0	1	0	0

プライバシーポリシー

<https://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/>

パーソナルデータに対する対応について

AIやIoTの進展により、ビッグデータを活用した多様な製品・サービスが生み出され、これまでにない新しい価値の創出に向けた取組みが社会全体で加速しています。ドコモにおいても、「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」という企業理念のもと、これまでにない豊かな未来の実現をめざして、イノベーションの創出に挑戦し続けています。今後も、お客様のパーソナルデータ、あらゆるモノやコトのデータ、そのデータからさまざまな知恵を生み出す人工知能などの技術を活用することにより、データから新しい価値を生み出し、お客様や社会に還元していくことをめざしています。

一方で、お客様の大切なパーソナルデータの活用にあたっては、法令を順守することはもちろん、お客様のプライバシーを保護し、お客様への配慮を実践することも重要な使命と考えています。ドコモでは、これまでと変わらずこれからも、お客様の信頼にこたえ続けるという強い信念のもと、責任をもってパーソナルデータを取扱います。

ドコモでは、「データ活用によるお客様や社会への

新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客様にとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、データ活用に関する会社方針として、「パーソナルデータ憲章」を

制定し(2018年5月1日)、以下の6つの行動原則を定め、これらに則ったデータ活用を行っています。

NTTドコモ パーソナルデータ憲章

NTTドコモ パーソナルデータ憲章  
—イノベーション創出に向けた行動原則—

私たちNTTドコモは、「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」という企業理念のもと、これまでにない豊かな未来の実現をめざして、イノベーションの創出に挑戦し続けています。生活にかかわるあらゆるモノやコトをつないで、お客様にとっての快適や感動を実現すること、そして社会が直面するさまざまな課題に対する新しい解決策を見出すことにより、国や地域、世代を超えたすべての人々が豊かで快適に生活できる未来を創ることが、私たちの考えるイノベーションです。安心・安全、健康、学び、そして暮らしの中のさまざまな楽しみまで、お客様一人ひとりにとって最適な情報と一歩先の喜びを提供し、また、それらを実現するさまざまなビジネスの革新や社会課題の解決に向けた取組みを支えます。

私たちは、現状に満足することなく、社会との調和を図りながら、このような未来をお客様とともに創っていきたいと考えています。お客様のパーソナルデータ、あらゆるモノやコトのデータ、そのデータからさまざまな知恵を生み出す人工知能などの技術を活用することにより、データから新しい価値を生み出し、お客様や社会に還元することをめざします。

一方で、私たちNTTドコモがお客様の大切なパーソナルデータを活用させていただくにあたっては、法令を順守することはもちろん、お客様のプライバシーを保護し、お客様への配慮を実践することも重要な使命です。パーソナルデータの活用について、不安や懸念を感じるお客様もいらっしゃるかもしれません。しかしながら、私たちは、これまでと変わらずこれからも、お客様に安心・安全を実感していただき、お客様からの信頼にこたえ続けるという強い信念のもと、責任をもってパーソナルデータを取扱います。そして、これまで以上にお客様の“絆”を大切にし、お客様のお声に真摯に耳を傾けながら、データの活用によりお客様や社会にもたらすことができる新たな価値と、一人ひとりのお客様にとって最適なプライバシー保護のあり方を考え続け、お客様にお伝えし続けることこそが、最も重要であると考えています。

私たちは、「データ活用によるお客様や社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客様にとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、以下に掲げる行動原則を、企業活動のあらゆる場面において、お客様のパーソナルデータを取扱う際の意思決定の基準とします。

## NTTドコモ パーソナルデータ憲章 6つの行動原則

### 行動原則

#### お客さまとのコミュニケーションを大切にし、透明性を確保します

- パーソナルデータをどのように取得・利用しているのかをお客さまにご理解いただけるように、透明性を確保します。
- パーソナルデータの取得・利用にあたっては、平易な表現、要約、映像などを用いたわかりやすい説明を通じてお客さまにご理解いただけるよう取組みます。
- お客さまが感じられた不安、疑問を解消し、ご安心いただくためのコミュニケーションの充実に努めます。

#### お客さまの利益や社会への貢献を考えます

- パーソナルデータの利用を通じて、お客さまや社会に新たな価値を提供します。
- パーソナルデータの利用に際しては、お客さまの利益になるか、社会への貢献につながるかを意識し、お客さまの信頼を損なうような利用は行いません。
- パーソナルデータの取得・利用は、お客さまのお気持ちに配慮し、適切かつ適法な方法により実施します。

#### お客さま一人ひとりの意思を尊重します

- パーソナルデータの利用に対する感じ方は、お客さまによっても異なることを踏まえ、利用するパーソナルデータの性質や利用態様などに応じて、パーソナルデータの利用についてお客さまご自身により選択いただける手段（オプトアウト手段など）を提供します。
- 選択手段は、簡便かつわかりやすいものとなるよう努めます。

#### パートナーとの連携にあたってもお客さまのプライバシーに配慮します

- お客さまや社会に新たな価値を提供するためのパートナーとの連携によるオープンイノベーションの取組みなどにおいて、パーソナルデータやこれを匿名化・統計化した情報をパートナーに提供する場合、法令を順守するだけでなく、お客さまのプライバシーにも配慮します。
- パートナーへの情報の提供にあたっては、提供する情報の性質などに応じて、提供先の信頼性を確認する、提供先による情報の利用・提供を制限するなど、適切な方法により実施します。

#### 適切なセキュリティ対策により、お客さまのパーソナルデータを保護します

- お客さまの大切な情報を、漏えいや盗難、改ざんなどの事故を防止するために適切な組織的・人的・物理的・技術的手段を用いて保護します。
- 定期的に情報セキュリティに関する評価を実施し、セキュリティリスクの軽減策を講じます。

#### お客さまのプライバシー保護のための体制を整備し、運用します

- プライバシー・バイ・デザインの思想をもとに、新たな商品やサービスを開発する際には、お客さまのプライバシーに配慮して開発します。
- プライバシーへの配慮を徹底するため、お客さまのパーソナルデータを取扱う者に対する社内での研修など教育・啓発および情報共有を継続して実施します。
- プライバシーへの影響を評価する専門的な諮問機関を社内を設置するなど、パーソナルデータの利用に伴うお客さまのプライバシーへの影響を評価する仕組みを整備し、運用します。

※ 行動原則の内容およびその運用については、お客さまの信頼にこたえ続けるために、継続的に検証し、適宜見直しを行うこととします。

## 個人情報の管理と社員に対する教育・啓発

お客さま情報を管理するシステムは、使用できる社員を最小限とし、担当者ごとに取扱う情報を設定および制限しています。その上で、システムの使用時には都度、生体認証\*を必須とし、利用履歴のチェックも定期的実施しています。さらに、情報を暗号化して管理することで、無断で持ち出されても意味をなさないものとしているなど、個人情報への不正なアクセス、個人情報の漏えい、滅失またはき損などのリスクに対し合理的な措置を講じ、個人情報の正確性および安全性を確保しています。

そうした対策とともに、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、派遣社員を含むすべての社員・役員に年1回以上の研修と階層別のWeb研修を実施しています。

\* 指紋、顔、声などの身体的特徴によって、利用者本人であるかどうかを確認する仕組み。

## 高度化・深刻化するセキュリティの脅威に対する情報セキュリティとデータプライバシーの保護のさらなる強化

標的型攻撃と呼ばれるマルウェアによる内部侵入や、インターネットを介した不正アクセスの発生など、情報セキュリティに対する脅威は年々高まっています。ドコモではスマートライフ事業の拡大の柱の一つとして+dによる社会課題解決に向けた他産業との協働を進めており、+dのパートナー企業との顧客情報の共有が増加す

るなかで、パートナー企業に対するサイバー攻撃もドコモの情報セキュリティリスクとなり得ます。高度化、深刻化する情報セキュリティに対してドコモでは高度な情報セキュリティ体制の構築とともに、サイバー攻撃を想定した訓練や、情報セキュリティ教育の実施など情報セキュリティのさらなる強化を行っています。

また、個人情報を含むデータプライバシーの取扱いは時代とともに、より複雑性を増しています。2018年5月のGDPRの施行においては、対応マニュアルの策定や研修の実施、プライバシー影響評価の実施等の具体的施策を展開しています。ドコモでは今後も個人情報保護はもちろんのこと、パーソナルデータを適切に取扱うなど、データプライバシーの保護に努めていきます。

#### ■ドコモショップや業務委託先における セキュリティ対策

ドコモショップに対しては、情報セキュリティに特化した研修を年1回以上実施するとともに店頭で起こりやすいセキュリティ事例をまとめた「セキュリティNews」を発行して啓発活動を支援しています。また、販売現場が最も情報漏えいのリスクが高いことから、毎月の自主点検に加えて3か月に1回の業務監査を実施するなど徹底した監査で情報管理が適切になされているかを確認しています。業務委託先に関しても、個人情報を適正に取扱うと認められるものを選定し、委託契約において、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件そのほかの個人情報の取扱いに関する事項について適正に定め、

必要かつ適切な監督を実施しています。

#### ■+dパートナーにおけるセキュリティ対策

+dのパートナー企業に対しては、個人情報保護法令および各省庁や公的機関の定めるガイドラインの順守を要求するなど、適切な管理を実施しています。また個人情報をパートナー企業と共有する場合は、お客さまの同意を取得した上で提供するなど、個人情報保護に取り組んでいます。

## コンプライアンス

### 基本方針・考え方

ドコモグループでは、社員一人ひとりが「NTTドコモグループ倫理方針」を順守し、人権を尊重し、高い倫理観のもと、ますます高まる社会の要請・期待に応え続けることをコンプライアンス経営の基本としています。

「コンプライアンス推進委員会」を中心としたコンプライアンス推進体制を構築しています。具体的には、社員が不正・不祥事に気づいた場合の相談・通報体制の整備、各組織へのコンプライアンス推進責任者の配置、全社員に対する倫理・法令順守のための教育・研修など、コンプライアンスに係るさまざまな取組みを実施しています。また、全社員を対象としたコンプライアンスおよび人権に関する意識調査を実施し、その結果を各種施策へ反映させるなど、倫理観のさらなる醸成に取り組んでいます。

「beyond宣言」の着実な実行に向けたコンプライアンス徹底、企業価値向上に向けた「守りのガバナンス」の強化について、社長から講話や社内イントラネットを通じて発信し、利益追求と企業倫理が衝突した時には企業倫理を優先しつつ、お客さまサービスの向上と企業の持続的成長の両立に取り組んでいます。

### NTTドコモグループ倫理方針

ドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス(法令や倫理の順守)の基本をグループ全体で共

有し、意識を徹底するために、法令や倫理の順守、情報開示による経営の透明性確保、公正・透明・自由な競争と取引の推進、社員の人権の尊重など10か条を定め、倫理観の醸成に積極的に取り組んでいます。この倫理方針は、グローバルに共有すべきものとして、英語でも作成しています。

#### NTTドコモグループ倫理方針

[https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/about/group\\_ethic/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/about/group_ethic/index.html)

### コンプライアンス管理規程

コンプライアンス管理規程は、ドコモが企業の社会的責任としての視点から取組む、法令順守や企業倫理確立のための活動を推進する上で基準となる事項について定めたものです。この規程は、役員を含むすべての社員（派遣社員含む）に適用されます。

### コンプライアンス推進体制

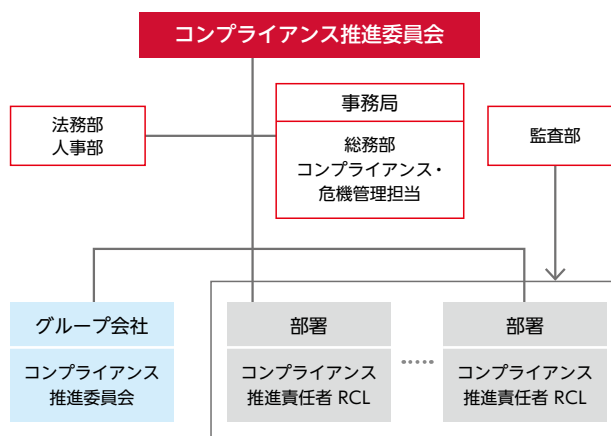
ドコモでは、本社および各支社、グループ会社ごとに「コンプライアンス推進委員会」を設置して、「NTTドコモグループ倫理方針」の理解・浸透、倫理法令順守に関する取組み事項の決定、倫理法令順守マネジメントシステムの運用・改善に関する事項の決定、倫理法令順守のための活動状況の把握に取り組んでいます。

ドコモ本社のコンプライアンス推進委員会は、社長を委員長とし、委員は、代表取締役、常務執行役員、支社長、関連部各部長、監査役のほか、委員長が必要に応じ

て指名するもので構成されます。

コンプライアンス推進委員会では、前年度の取組み結果、当年度の取組み内容や前年度の通報状況・傾向分析などについて審議されており、このような重要事項は、取締役会に報告されています。

#### コンプライアンス推進体制



#### コンプライアンス推進責任者

各組織に配置され、倫理法令順守のために自組織で取組む実施計画（コンプライアンスリスクの把握や人権尊重の理解を深めるための取組み、不適切事項に関する改善のための取組み事項など）を作成。

自組織の順守状況についてモニタリングを実施し、結果を企業倫理担当役員（支社においては支社長）へ報告。

#### ・リスク・コンプライアンスリーダー（RCL）

コンプライアンス推進責任者が任命する自組織のリスク管理およびコンプライアンス、人権啓発の普及・推進リーダー。

自組織におけるコンプライアンス、人権啓発の普及・推進のための日常的事項の実施や、コンプライアンスリスク発生時における迅速かつ適切な対応を実施。

#### ・コンプライアンス推進委員会事務局および人権啓発推進委員会事務局

全社的なコンプライアンス、人権啓発の推進。各RCLとの連携を図り個別課題への対応や各種情報交換を実施。

#### 相談・通報制度

コンプライアンスや人権にかかわるリスクの未然防止や早期発見を図るために、ドコモグループ社員とドコモショップスタッフのほか、お取引先の方を対象とした「コンプライアンス・人権にかかわる相談窓口」を設けており、社外相談窓口は、相談者の匿名性を担保する目的で社外の弁護士事務所に設置しています。相談の受付にあたっては、相談者のプライバシー（匿名性）を保護するとともに、各窓口で相談したことを理由に不利益な扱いを一切しないことをルールとして定めた上、メール・手紙・FAXによる通報を可とするなど、通報しやすい環境を整えています。また、相談受付のメールアドレスはドコモのホームページで公開しており、メールマガジンやポス



ターなどを配布して社内周知に努めています。

相談・通報された事案に対してコンプライアンス推進委員会事務局および人権啓発推進委員会事務局は、コンプライアンス推進責任者（組織長）およびRCLと連携の上、必要に応じ調査を行い、不正や不祥事などが明らかになった場合は、速やかに企業倫理担当役員をはじめとする経営幹部および監査役に報告し、必要な措置や再発防止策を講じています。また、事案を分析し、その傾向について社内の定例会議で全国の社員へ周知するとともにコンプライアンス研修などにも活かしています。

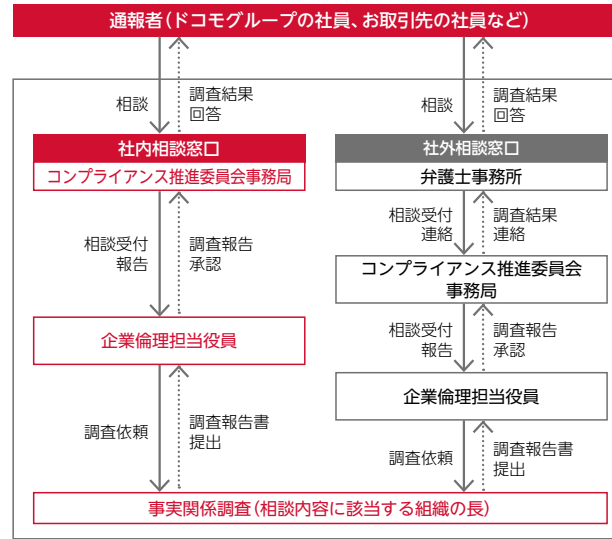
2018年度は114件の相談・通報が寄せられました。働き方改革の推進により、自律した就労環境が図られた反面、勤怠管理に関する件数が増加しました。一方で、備品などの私的利用などの経済的な不正行為に関する件数は引き続き減少しています。

コンプライアンス違反の事実が判明した場合、社内規程により懲戒処分の対象となります。

過去4年間のコンプライアンス相談件数の推移 (件)

	2015年	2016年	2017年	2018年
コンプライアンス相談件数	83	111	111	114
コンプライアンス違反件数	39	50	57	56
経費などの不正使用	2	9	5	2
ハラスメント	26	18	17	15
その他のコンプライアンス違反	11	23	35	39
違反なし	44	61	54	58

コンプライアンス相談窓口の対応プロセス



コンプライアンスの取組み状況

コンプライアンス研修の継続実施

役員・社員（派遣社員を含む）のコンプライアンス意識の向上をめざして、役職などに応じたコンプライアンス研修を毎年実施しています。

支社・グループ会社（連結対象のうち20社）を含むグループ社員全員を受講対象としたWeb研修では、研修を受けた後に社員同士のディスカッションを開催し、コンプライアンスや人権に関する各自の認識を共有し合うなど、継続して全社員のコンプライアンス意識の向上を進めています。また、各組織のコンプライアンス活動の推進役となるRCLを対象に、リーダーが果たすべき役

割などについての認識や情報の共有を図る研修や、トップ層のセミナーも開催しています。

2018年度は、新任担当課長を対象とした研修やグループ会社への出向者を対象にした研修に加え、新任担当部長に対する研修を実施しました。また、管理者から部下に対するパワハラについての通報が多いことを踏まえ、パワハラ防止に向けて、一部の管理者に対し、個別カウンセリングを通じた気づきを促す研修をはじめて実施し、パワーハラスメントリスクの低減に努めています。

違反事例の周知および啓発活動

社員のコンプライアンス・人権に対する意識向上を図るため、社内のWebサイトで「コンプライアンス・人権ミニ知識シリーズ」の定期発信、ならびに「NTTドコモグループ倫理方針～ハンドブック～」(事例集)を活用した啓発活動を実施しています。

四半期に1回、グループ全体のコンプライアンスおよび人権啓発の取組み状況を取りまとめた「コンプライアンス・レポート」を作成し、定例会議にて実際に発生した違反件数や内容を報告し、グループの各組織に向けた予防策や再発防止策に向けた取組みを依頼するとともに、全グループ社員にも共有することでコンプライアンスおよび人権啓発の意識浸透に役立てています。

また、年2回、取締役からグループ全社員に対し、飲酒に伴う不適切な行為は一切行わないこと、「歩きスマホ」などはドコモグループ社員として絶対に行わないことなどプライベートも含め法令などルール、モラル・マ



ナーを順守するよう注意喚起を実施しています。

### ▼コンプライアンス・人権に関する意識調査

ドコモグループは、コンプライアンスや人権に関する意識調査を毎年実施しています。グループ全社員（派遣社員を含む）約40,000名を対象としてアンケート調査を行った結果、コミュニケーションをはじめ各項目で肯定的回答率が高い水準を維持していることが確認できました。

また、「アンケートでハラスメントやコンプライアンス違反を訴えても対処してくれない」、「相談窓口に通報したくてもできない状況にある人のSOSを受け取ってほしい」という声があったことを踏まえ、2018年度は、アンケート調査に合わせて、コンプライアンス・人権に関する相談・通報受付も行いました。その結果、85件の相談・通報が寄せられ、そのうち、15件について調査・対処を行いました。

#### 社員意識調査

(%)

区分	設問	(前回) 2017年8月	(今回) 2018年10月
コミュニケーション	①自身は、自ら同僚に話しかけるなど、同僚とコミュニケーションを取っている	96.2	96.0
	②自身は、自ら上司に話しかけるなど、上司とコミュニケーションを取っている	92.1	91.0
	③上司は、自ら声掛けするなど、部下とコミュニケーションを取っている	94.2	93.7
	④組織長は、自ら声掛けするなど、部下とコミュニケーションを取っている	91.6	92.2

### ▼贈収賄防止の取組み

日本および海外で事業を展開しているドコモグループは、外国の公務員などに対する不正利益供与などを禁止した日本の不正競争防止法、米国のForeign Corrupt Practices Act（海外腐敗行為防止法）をはじめとして、各国の贈収賄・汚職防止に関する法令の適用を受けています。

ドコモでは、これらの法令順守を徹底するため、不正防止について明言している「NTTドコモグループ倫理方針」に基づき「外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン」を2010年10月に制定しました。その後、英国Bribery Act（贈収賄防止法）の施行や各国での規制強化を踏まえ、随時このガイドラインを改訂しています。

2014年度には、NTTグループ社員向けの意識浸透ツールとして新たに「贈収賄防止ハンドブック」が作成されました。このハンドブックでは、贈賄やファシリテーションペイメントに関する基本的な知識と事例を紹介しており、「外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン」よりさらに幅広いテーマが扱われています。ドコモグループでも2015年度にこのハンドブック（日・英版）を国内外グループ会社へ配布し、周知に努めています。国内外のグループ会社に対しては、各社の事業形態や所在する国の法制などを考慮しつつ、倫理方針、ガイドラインおよびハンドブックを踏まえたコンプライアンスの仕組みの構築を促し、研修や勉強会などを通じた社員への浸透をめざして贈収賄防止強化を一層図っていきます。

#### NTTグループ贈収賄防止ハンドブック

[https://www.ntt.co.jp/csr/governance/pdf/anti\\_bribery\\_handbook.pdf](https://www.ntt.co.jp/csr/governance/pdf/anti_bribery_handbook.pdf)

### 外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン (2010年10月制定) 目次

#### はじめに 一外国公務員等への贈賄行為の禁止一

- 適用対象となる外国公務員等
  - 外国の政府又は地方公共団体の公務員
  - 外国の政府関係機関の事務に従事する者
  - 外国の公的な企業の事務に従事する者
  - 国際機関の公務に従事する者
  - 外国の政府等からの委任事務受託者
  - 外国の政党及びその職員又は公職の候補者
  - 上記1.から6.に規定する者の代理人、家族又はそれらに準ずる者
- 禁止行為・判断基準
  - 禁止行為
  - 時期
  - 内容・金額等
  - 頻度
  - 透明性
  - 現地法の遵守
- 具体的事例
  - 会食・パーティー
  - 贈答
  - ゴルフ
  - 旅行
  - その他
- 外国公務員等との接触・交渉等を伴うコンサルタント、業務委託先等の選定
- 個別接待・贈答等の実施
- FAQ

国内外の贈収賄に関する報告は、各事業会社の主管部署がその役割を担っています。海外合弁会社の場合は、合併会社の持株会社とドコモ本社の間で報告ラインが構築されており、贈収賄の情報が管理・共有されています。

2018年度に贈収賄およびファシリテーションペイメントにより法的措置・摘発を受けた事例はありません。

また、年2回のお中元・お歳暮の時期を捉え取締役からグループ全社員に対し、公務員などに対する不適切な費用の支出は一切行わないことや、お中元などの贈答品に関する取扱い等倫理の保持と法令順守に関する注意喚起、特に公務員などに対する支出については、国家公務員倫理法や不正競争防止法、海外腐敗行為防止法等に抵触することがないように注意喚起を実施しています。

また、政治献金に関しては「NTTドコモグループ倫理方針」「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」に基づいて行うとともに、国内では政治資金規正法の順守を徹底しています。なお2018年度の日本における政治献金額は、700万円でした。

贈収賄およびファシリテーションペイメントにより法的措置・摘発を受けた件数(国内・海外含む) (件)

	2015年	2016年	2017年	2018年
件数	0	0	0	0

政治献金の実績 (万円)

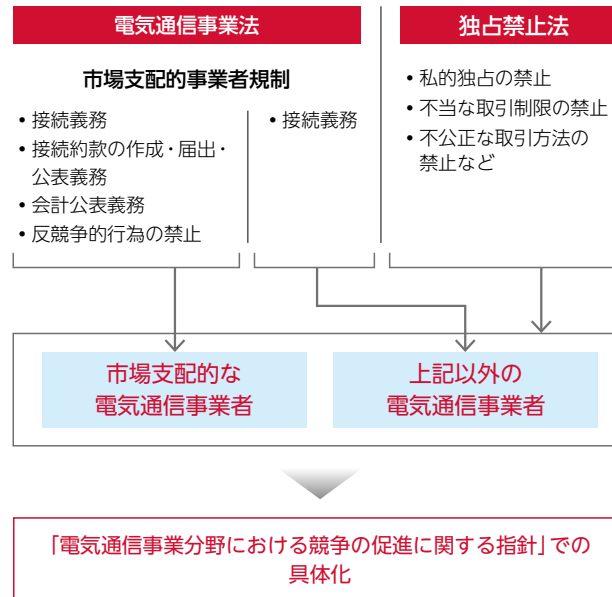
	2015年	2016年	2017年	2018年
政治献金額(通信行政)	700	700	700	700

公正競争に対する取組み

ドコモは競争の一般的ルールである独占禁止法に加え、電気通信事業法において電気通信事業分野の特殊性を前提とした公正競争促進のための各種規定の適用を受けています。公正取引委員会と総務省は、独占禁止法と電気通信事業法の適用関係などの考え方を示す「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」などを策定し、新規参入の促進、公正で自由な競争環境の整備を図っています。

電気通信事業にかかる法規制

問題のある行為を具体的に示しています。



ドコモグループでは、これらの関連法令順守のために、本社全社員と一部の法人営業および代理店ルート営業を担う機能分担子会社の社員を対象に、公正競争に関するWeb研修などを継続的に実施しています。直近の研修は約27,000名が受講しました。

そのほか、社内における新規サービス検討にあたっては、電気通信事業法に抵触していないか経営企画部が確認し、法令順守を徹底しています。

また、2017年12月から総務省による「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」が開催され、2年定期契約の更新方法の適正化などにより、MVNOを含む携帯電話市場における公正競争の促進が求められています。

公正取引委員会は、2016年8月に、携帯電話市場における競争施策上の課題についての考えを示し、独占禁止法上の問題となり得るものについて見直しを促していましたが、2018年6月にも報告書を公表し、通信役務提供と端末販売を一体とした販売方法、期間拘束・自動更新付契約、将来的な端末の下取りや同じプログラムへの加入などを前提としたプログラム、SIMロック、中古端末の流通などにつき独占禁止法上問題となるおそれがあると指摘しています。

これらの動向を踏まえ、ドコモグループは、これまでと同様に法令・ガイドラインを順守した料金・サービスの提供を通して、電気通信市場における自由、公正な競争の維持、促進に努めていきます。

### 利益相反の回避

利益相反行為は取引の公平性を担保する観点から各国で法律により規制されています。ドコモでは利益相反の回避について日本の会社法などにもとづき社内規程を定めています。

具体的な対応としては、経営幹部が利益相反を引き起こす可能性のある取引を行おうとする際は、それが取締役である場合は取締役会の、取締役以外の場合は企業倫理担当役員の事前の承認を得る必要があります。また、当事者である取締役は、その取締役会決議に加わることはできません。

このように利益相反行為を回避する仕組みを運用し、取引の公平性を担保できるようにしています。

### 反社会的勢力との関係遮断

ドコモでは、従来より「反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針」を定め、反社会的勢力との関係遮断に取り組んでいます。

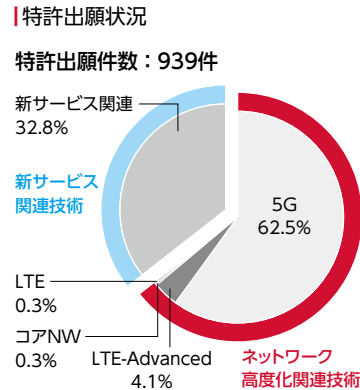
2011年10月までに全国(全47都道府県)で「暴力団排除条例」が整備されたことにより、「反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針」を改定するとともに、業務委託契約書などの標準書式に暴力団排除のための条項を追加するなどのさらなる強化を実施しています。

### 知的財産への取り組み

ドコモでは、他社の知的財産にかかわる権利を尊重しつつ、自社の事業を保護・推進するために知的財産

管理を強化し、国内外における競争力向上に努めています。

たとえば、より高度で快適なモバイル通信環境を実現するため、これまでW-CDMA、LTE、LTE-Advancedや5Gなどのネットワーク高度化関連技術、AIやIoTなどの新サービス関連技術の研究開発を推進し、特許出願を促進してきました。その結果、2018年度末現在で国内約4,100件、海外約7,200件の特許を保有しています。



### 知的財産に関する社員への取り組み

ドコモでは、知的財産の重要性の高まりを受け、社員と知的財産とのかかわりや業務のなかでどのように扱うべきかについて社員の理解を深めるために、毎年継続的に、Webサイトを活用した研修や集合型研修など、知的財産に関する研修を実施しています。また、知的財産ハンドブックを策定し、ドコモの社員に社内イントラネットを通じて公開しています。これは、知的財産の取扱いについて、実際の業務に即した内容をテーマにQ&A形式で学べる内容となっており、社員の知的財産への意識向上に役立っています。

## 税務戦略

### 税務方針

ドコモグループのすべての役員および社員は、国内外を問わず、法令、社会的規範および社内規則を順守することはもとより、公私を問わず高い倫理観を持って行動するという基本的な考え方に基づき、税務実務においても、社内規程を整備し、社員に対する啓発などを通じて、コンプライアンスの維持・向上に努めています。

ドコモはNTTグループで定めた「税務方針(Tax Policy)」に則り、ドコモグループすべて(連結子会社)において関連法令などを順守し、適切な納税義務を履行するため、社員の教育、指導および業務改善により税務コンプライアンスの維持・向上に努めています。優遇税制などの適用においては、関連法令などが前提としない脱法的な解釈、適用、節税を行わないこととし、研究開発減税などの税負担の軽減措置を適切かつ効果的に利用し、税負担の適正化に努めるほか、税務リスクが高いと想定される取引については、十分な事前検討を行う体制を整備し、税務リスクの低減に努めています。

また、ドコモグループのグローバル化や国際取引の増加、ならびに各国税務当局の課税強化により、リスク管理の重要性が高まっている移転価格税制、タックスヘイブン対策税制などについては、以下のように定め、適切に対応することとしています。

### ① 移転価格税制

- ドコモグループの国外関連取引に適用する取引価格は、各国・地域の法令や、OECDが公表している移転価格ガイドラインに基づき、独立企業原則に従って算定する。
- 価格算定方法について、各国・地域の法令などにおいて文書化の作成義務のある場合や、取引規模や税務リスクなどから必要な場合には、適切に文書化を行う。

### ② タックスヘイブン対策税制

- 軽課税国で投資する場合や、所在する国・地域の税率引下げにより新たに軽課税国に該当する場合には、各国・地域の法令などの定めるところにより、タックスヘイブン対策税制の適用有無を判定し、適用となる場合には、対象会社の所得を親会社の所得に合算して適切に申告納税し、適用除外となる場合には、適用除外の判定プロセスを整理し保存する。

この指針はすべてのドコモグループ連結子会社に展開しています。また上記に加え、長期的な税負担の適正化を図るため、経済界全体とも協調し、日本企業の持続的成長・国際競争力の強化に資する税制改正要望にも取り組んでいます。

### 税務当局との関係

ドコモグループは税務当局とのコミュニケーションを通じて、当局と良好な関係を維持するよう努め、誠

意を持って真摯かつ事実に基づく説明・対応を行っています。

問題点の指摘などを受けた場合には、税務当局の措置・見解に対する異議申し立て・訴訟などを行う場合を除き、直ちに問題点の原因を解明し、適切な是正および改善措置を講じ、再発を防止しています。

### 納税実績および報告

ドコモグループは、事業運営に関連した諸税について、関連法規を順守し、適切に納税しています。2018年度(会計年度)の調整後法人税額などは、337,784百万円で税引前利益に対する税負担率は33.6%でした。

### 政策保有株について

ドコモは、中長期的な企業価値向上を高めるために、さまざまな業界の事業提携先などとの関係強化や協業促進を進めており、こうした取組みを踏まえ、ドコモの中長期的な企業価値向上に資するかを取締役会で株式の保有・縮減を検証しています。なお、当社は安定株主形成のための株式持ち合いは行わず、今後も行いません。

### ブランド管理

#### コーポレートアイデンティティ

##### ■社名の由来

Do Communications Over The Mobile Network(移動通信網で実現する、積極的で豊かなコミュニケーション)の、頭文字を綴ったものとなりました。あらゆる場所・場面でお客さまに満足していただきたいという全社員の願いと決意が込められています。

##### ■コーポレートロゴマーク

ロゴマークは、小文字で「docomo」と表記するとともに、特別色である「ドコモレッド」を採用しました。本ロゴマークは、お客さまに新しいドコモのブランドイメージである「ヒューマンタッチ」、「未来感・明日」、「安心・信頼」と、これまで以上に親しみやすいブランドであることを感じ取っていただくとともに、これから変革していくドコモへの期待感を抱いていただきたい、という想いを込めたものです。

またカラーについては、ダイナミックさや躍動感を感じさせる「赤」と設定し、変革する企業スタンスを強く打ち出したいと考えました。





## ブランドスローガン・ブランドステートメント

私たちドコモは、ブランドビジョンとして、「いつか、あたりまえになることを。」掲げています。すべてのお客様さまにより便利で快適な生活をご提供するために、これからもさらなるイノベーションに挑んでいくという想いをこのスローガンに込めています。

### ■ブランドスローガン

**いつか、あたりまえになることを。**

### ■ブランドステートメント

ドコモは、いま、あたらしいことに挑んでいます。

それは、生活にかかわるあらゆるモノやコトをつないで、  
いままでになかった快適や感動をかなえていくこと。  
私たちは、これを「スマートイノベーション」と呼んでいます。

安心や安全、健康、学び、そして暮らしの中のさまざまな楽しみまで。  
一人ひとりの、いわば「生きる」とつながって、最適な情報と一歩先の喜びを提供する。  
それを実現するさまざまなビジネスの革新を支える。  
さらに、社会課題の解決を導くあらたな仕組みづくりにも、かかわっていきます。

ドコモは、これまでもあたらしいことに挑んできました。

ただ、私たちが生み出したものは、そのときあたらしいだけでなく、  
気がつくと、日本中のみんながふつうに使いこなすものになっていました。  
「スマートイノベーション」がかなえるライフスタイルも、  
きっといつか、スタンダードになる。そう信じています。

ドコモがめざすのは、あたらしいことが、みんなのあたりまえになる日。

その日に向かって、私たちは、すべてに取組んでいきます。

## ブランド体系

NTTドコモコーポレートブランド(キャリアブランド)



### サービスブランド

〈ネットワークサービス〉

PREMIUM 4G、Xi、FOMA、ドコモ光など

〈通信関連/新領域サービス(自社サービス)〉

iD、あんしんセキュリティ、いちおしパック、スゴ得コンテンツ、DAZN for docomo、dアカウント、dアニメストア、dアプリ&レビュー、dエンジョイパス、dカーシェア、dカード、dキッズ、dグルメ、dゲーム、dショッピング、dジョブ、dTV、dTVチャンネル、dデリバリー、dトラベル、d払い、dヒッツ、d fashion、dフォト、dブック、dヘルスケア、dポイントクラブ、dマーケット、dマガジン、dミールキット、dミュージック、dメニュー、Disney DELUXE、ドコモあんしんスキャン、ドコモ サービスパック、ドコモ地図ナビ、ひかりTV for docomo、FACE LOG、+メッセージ、ポイント投資、my daiz(マイデイズ)など

〈新領域サービス(子会社サービス)〉

からだの時計 WM、カラダのキモチ、ショップジャパン、タワーレコード、マガシーク、ModuleApps、Mirai Translator™など

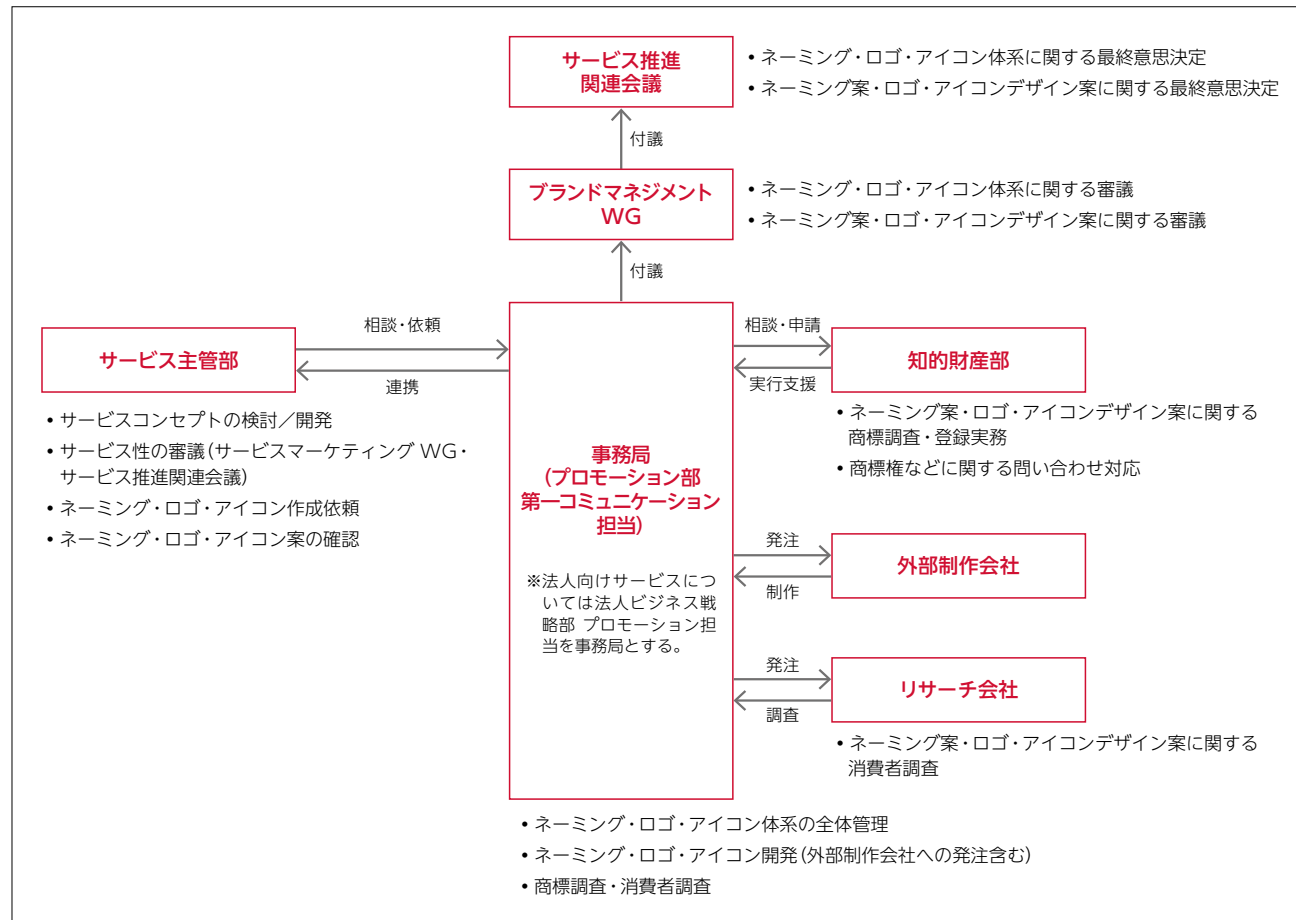


### ネーミング・ロゴ・アイコンの管理

ドコモが提供する各種サービスのネーミング・ロゴ・アイコンを体系的にマネジメントするため、「ネーミン

グ・ロゴ・アイコン作成ガイドライン」を策定し、その運用状況をブランドマネジメントWG および事務局が中心となって確認しています。

#### ネーミング・ロゴ・アイコン管理体制



### ブランド管理指標

企業ブランドとしては総合指標としての東洋経済新報社の「CSR企業ランキング」(2018年度:1位)、人事関連として「健康経営優良法人(ホワイト500)」、IRやCSRとしてDJSI (Dow Jones Sustainability Indices)をはじめとするESG指標を注視しています。

### ブランドの認知・評価状況

ドコモブランドは日本国内において高く評価していただいています。

#### 日本の国内ブランドTOP 5

2019年 ランキング	2018年 ランキング	ブランド	セクター	ブランド価値 (US\$ million)
1	1	NTT DOCOMO	Tele- communication	9,732
2	2	SoftBank	Tele- communication	5,523
3	3	au	Tele- communication	4,685
4	4	Recruit	Media	3,947
5	5	Rakuten	Internet Service	2,626

出典: 株式会社インターブランドジャパン(Japan's best domestic brands 2019)

## ソーシャルメディアの利用

ドコモグループは、ソーシャルメディアをお客さまとのコミュニケーションツールの一つとして利用するにあたり、右のソーシャルメディアポリシーに基づいた運用を行っています。

### NTTドコモグループ「ソーシャルメディアポリシー」について

NTTドコモグループの公式なソーシャルメディア利用においては、**ソーシャルメディアポリシーとして以下に定める振る舞いや基本マナーを順守します。**

#### 1. 本ポリシーの目的

- (1) 適切な手段によるコミュニケーションの促進を実現します。
- (2) ソーシャルメディア使用にあたり、常にドコモグループの一員としての自覚と責任を持ちます。

#### 2. ソーシャルメディアの定義

ソーシャルメディアとは、インターネットやウェブ技術を使い個人の発信をもとに不特定多数のユーザーがコミュニケーションを行うことが可能なメディアとします。

#### 3. ソーシャルメディア利用の基本姿勢

- (1) 常にコミュニケーションの相手方に敬意を表し、傾聴する姿勢をとります。
- (2) コミュニケーションの目的を明確にし、価値ある情報を提供します。
- (3) わかりやすい表現を使用します。
- (4) 即時に伝達され、取消することができないなど、デジタルツールの特徴を理解します。
- (5) プライバシーに十分配慮します。
- (6) 著作権の保護に十分配慮します。

#### 4. お客さまへのご案内

会社が承認したアカウントを運営する担当者がソーシャルメディアにおいて発信する情報は、ソーシャルメディアの持っている特性上、すべてを確認してから発信するわけではありません。その点で必ずしもドコモの公式発表・見解を表しているものではありません。後日訂正させていただく場合もあります。あらかじめご了承ください。公式な発表・見解は、当社ウェブサイトにて発信いたしております。

アカウント毎に具体的な運営(対応時間や返答の可否、その方法など)は異なります。

166

# 13章

## 編集方針・ 組織プロフィール

編集方針	167
ドコモの概要	168
外部からの評価	170

## 編集方針

### 編集にあたって

NTTドコモグループでは、ステークホルダーのみならず、さまざまな対話を深めるために、CSR（企業の社会的責任）の考えや取組みをまとめたCSR報告書を毎年発行してきました。2014年度にこれまでの内容を情報開示の面から再検討し、当社の将来にわたる価値創造の可能性をより詳しく理解していただくために見直しを行い、「サステナビリティレポート2014」を発行し、この「サステナビリティレポート2019」で6年目を迎えています。主要な通信事業にかかわるバウンダリを前提に各種データを集約したうえで、国際的な報告ガイドラインであるGRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダードを参考に、当社のCSRに関する考え方やさまざまな取組みを網羅的に報告しています。2019年版の新たな取組みとして、ドコモの事業活動のハイライト、ならびにサステナビリティの取組みを俯瞰するページを設けました（P.3-5）。

※ 人名・会社名・団体名・公共機関名などは原則として敬称を略しています。

なお、本PDFに掲載していない詳細な取組み内容やデータなどは、当社Webサイトで報告しており、当社CSRの取組みをわかりやすくお伝えするため、「For ONEs」というCSRサイトも開設しています。

お客さまに対しては、当社が特にお伝えしたい事項をよりわかりやすくコンパクトにまとめた冊子「NTTド

コモグループ CSRコミュニケーションブック」も発行しています。なお、当社の事業戦略や事業活動についての詳細な情報は、「統合報告書」をご参照ください。

### 統合報告書

<https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/library/annual/index.html>

### 報告対象期間

原則として2018年度

(2018年4月1日～2019年3月31日)

一部は2018年度以前・以降の報告を含んでいます。

### 報告対象組織

(株)NTTドコモおよび機能分担子会社12社を含む「ドコモグループ」

この原則と異なる場合は対象企業名を明示し、「ドコモ」は(株)NTTドコモを表しています。

### 機能分担子会社12社(2019年3月31日現在)

(株)ドコモCS、(株)ドコモCS北海道、(株)ドコモCS東北、(株)ドコモCS東海、(株)ドコモCS北陸、(株)ドコモCS関西、(株)ドコモCS中国、(株)ドコモCS四国、(株)ドコモCS九州、ドコモ・サポート(株)、ドコモ・システムズ(株)、ドコモ・テクノロジー(株)

### 参考にしたガイドライン

- GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード 2016/2018
- 環境省「環境報告ガイドライン(2018年版)」
- ISO26000(社会的責任に関する手引き)
- SASB(米国サステナビリティ会計基準審議会)「サステナビリティ・アカウンティング・スタンダード」

### 発行時期

2019年9月

(前回2018年9月発行、次回2020年9月予定)

### お問い合わせ先

株式会社NTTドコモ CSR部

〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号  
山王パークタワー

TEL : 03-5156-1111

[csr@nttdocomo.com](mailto:csr@nttdocomo.com)

(クリックするとメールソフトが起動します)

掲載している会社名、製品名、サービス名は、(株)NTTドコモあるいは各社の商標または登録商標です。

## ドコモの概要

株式会社NTTドコモ (NTT DOCOMO, INC. 監査役設置会社) は、日本電信電話株式会社 (NTT) を親会社とするNTTグループに属して、主に移動通信事業を営んでいます。

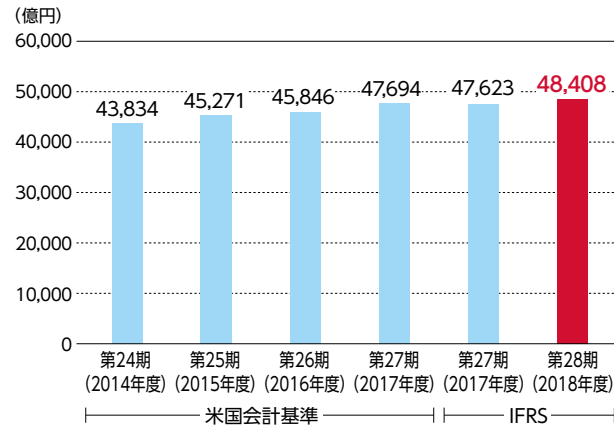
### 会社概要

社名	株式会社NTTドコモ
所在地	〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目 11番1号 山王パークタワー
資本金	9,496億7,950万円 (2019年3月31日現在)
営業開始日	1992年7月1日
株式上場市場	東京証券取引所 ※2018年4月に当社はニューヨーク証券取引所の 上場を廃止しました。
社員数	〈連結〉26,564名 (2019年3月31日現在)
子会社・関連会社	125社 (2019年3月31日現在)

事業セグメント	主要な事業内容
通信事業	携帯電話サービス (LTE (X) サービス、FOMA サービス)、光ブロードバンドサービス、衛星電話サービス、国際サービス、各サービスの端末機器販売など
スマートライフ事業	動画・音楽・電子書籍などの配信サービス、金融・決済サービス、ショッピングサービス、生活関連サービスなど
その他の事業	ケータイ補償サービス、システムの開発・販売・保守受託など

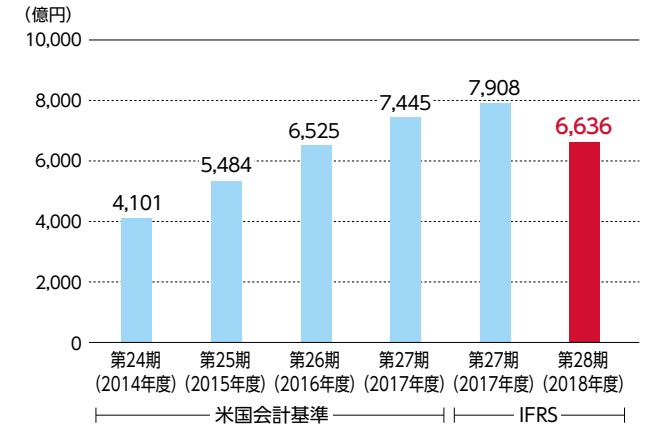
## 財務・非財務データ

### 営業収益 (売上高)



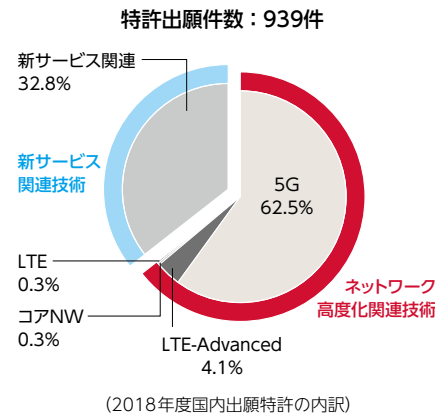
※ドコモの連結決算は、米国会計基準に基づき作成していましたが、2018年度より国際会計基準 (IFRS) に基づいて作成しています。

### 当社株主に帰属する当期純利益

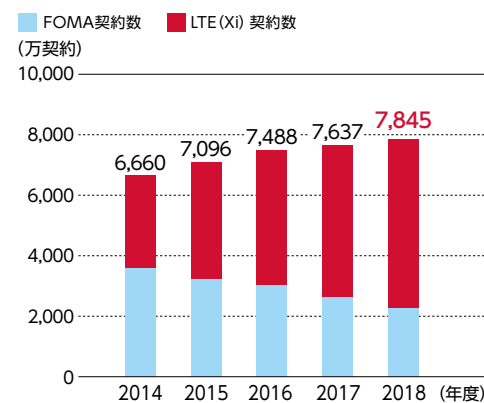


※米国会計基準における表示科目は「当社に帰属する当期純利益」。

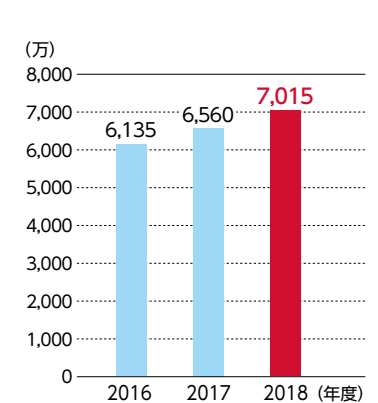
### 特許出願状況



### 携帯電話契約数



### 「dポイントクラブ」会員数



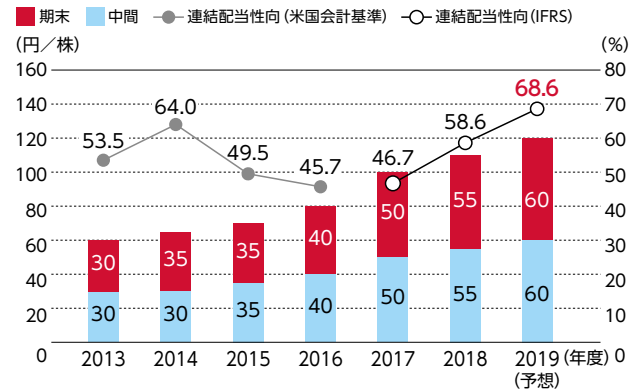


## 利益配分

ドコモは、事業の成長・拡大により企業価値を高めつつ、株主のみならずへ利益還元していくことを経営の重要課題の一つと位置付けています。配当については、連結ベースの業績、財務状況および配当性向に配慮しながら、安定性・継続性を考慮し行っています。また、自己株式の取得についても、弾力的な実施を引き続き検討していきます。取得した自己株式については、保持の必要性を勘案しつつ、すべて消却することを検討していきます。

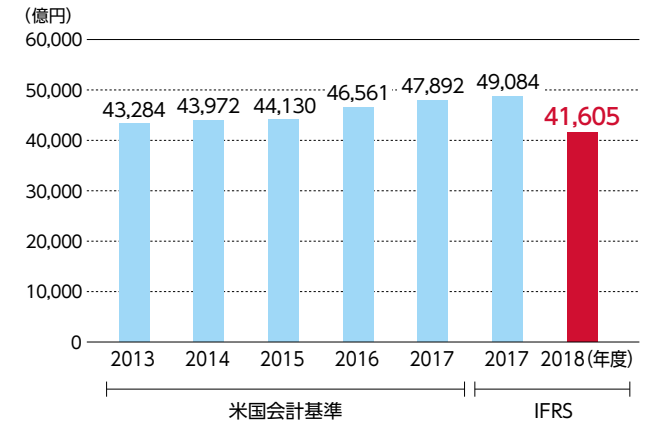
内部留保資金については、革新的技術の創出、魅力的な新サービスの提供、事業領域の拡大などを目的とした研究開発、設備投資、戦略的投資などに充当していきます。

### 配当金および連結配当性向の推移

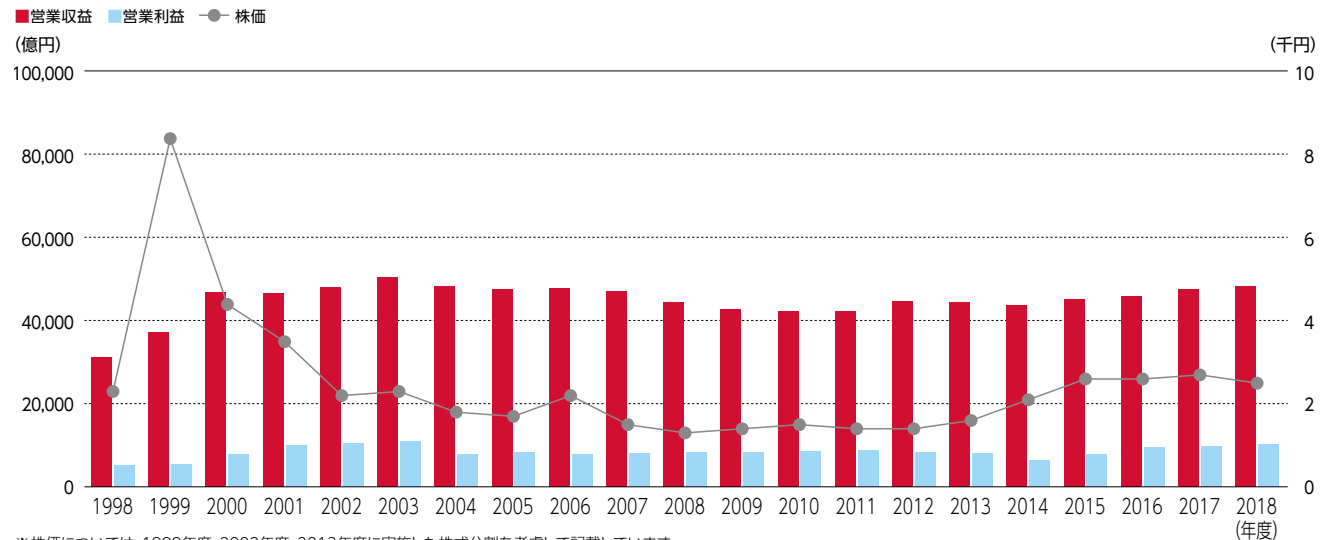


※上記配当金は、2013年10月1日の株式分割(1:100)の影響を考慮した金額。  
※2017年度以降はIFRSに基づいて作成しています。

### 内部留保資金(連結利益剰余金)の推移



### 株価の推移



※株価については、1999年度、2002年度、2013年度に実施した株式分割を考慮して記載しています。

## 外部からの評価

ドコモのCSR・ESGの取組みは、国内外の調査機関などから高い評価をいただいています。(すべて2019年9月末現在)



米国のS&P Dow Jones Indices社とスイスのRobecoSAM社のビジネスユニットであるSAMが共同で開発した企業の持続可能性を評価するインデックスである「Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)」の「Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World)」の構成銘柄に3年連続で組入れられています。



英国のFTSE Russell社が作成する世界の代表的社会的責任投資指数「FTSE4Good Index Series」の構成銘柄に選定されています。



英国のFTSE Russell社がESGの対応に優れた日本企業を選定する「FTSE Blossom Japan Index」に選定されています。



RobecoSAM社が産業セクターごとに持続可能な取組みを行っている優秀企業を表彰する「SAM Sustainability Award 2019」においてSilver Classを受賞しました。



2018年度、世界の主要な企業・都市の環境評価を実施する国際的な非営利団体CDP(本部：イギリス ロンドン)から、気候変動で「A-」スコアの評価を受けています。



ISS ESG (Institutional Shareholder Servicesの責任投資部門) の「ESG Corporate Rating」において「Prime」を取得しています。



米国のMSCI社が作成する、世界的に著名な「MSCI ESG Leaders Indexes」の構成銘柄に選定されています。



Bloomberg社が開発した、男女平等の職場環境の構築に積極的に取り組み、情報開示や実績、方針などに優れた企業を選定する「Bloomberg Gender-Equality Index」の構成銘柄に採用されています。



スイスに拠点を置く世界有数のインデックス開発・提供会社であるSTOXX社の「STOXX Global ESG Leaders Index」の構成銘柄に、組み入れられています。



米国のMSCI社が業種ごとにESGの取組みが優れている企業を選定している「MSCIジャパンESG セレクト・リーダーズ指数」に組入れられています。



米国のMSCI社が、女性の参加と昇進、多様性の推進において、従業員のジェンダーの多様性を促進し、業界をリードしている日本企業を選定する「MSCI日本株女性活躍指数」の構成銘柄に選定されています。



ベルギーに拠点を置くエティベル社の社会的責任投資「ETHIBEL SUSTAINABILITY INDEX」の構成銘柄に選定されています。



環境評価を実施するTrucost社による炭素排出量データをもとに、米国のS&P Dow Jones Indices社が指数を構築する「S&P/JPXカーボン・エフィシエント指数」に採用されています。

※ 株式会社NTTドコモがMSCIインデックスに含まれること、およびMSCIのロゴ、商標、サービスマークまたはインデックス名の使用は、MSCIまたはその関連会社による株式会社NTTドコモへの後援、保証、販促には該当しません。MSCIインデックスはMSCIの独占的財産であり、MSCI、MSCIインデックス名およびロゴは、MSCIまたはその関連会社の商標もしくはサービスマークです。

▶東洋経済新報社の「CSR企業ランキング」で  
総合1位の評価を獲得

東洋経済新報社による2019年版「CSR企業ランキング」において、2年連続で総合1位を獲得しました。このランキングは人材活用、環境、企業統治、社会性の4つの観点と財務面から企業を評価するランキングです。

▶2018年度、日経「スマートワーク経営」調査において  
5つ星を獲得

人材活用力、イノベーション力、市場開拓力、経営基盤の4つの要素から企業を格付けする日経「スマートワーク経営」調査にて、最上位グループである5つ星を獲得しました。



▶2018年、大和IR「インターネットIR表彰」で  
優秀賞を獲得

大和インベスター・リレーションズ社が情報開示ならびにコミュニケーション活動でIRサイトを有効に活用している上場企業を表彰する2018年「インターネットIR表彰」において、優秀賞を受賞しました。



▶「えるぼし(認定段階3)」に認定

厚生労働省が「女性活躍推進法に基づき、女性の活躍推進に関する状況が優良な企業」を認定する「えるぼし(認定段階3)」を受けました。

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000123991.html>



▶プラチナくるみに認定

厚生労働省が「くるみん認定を既に受け、相当程度両立支援の制度の導入や利用が進み、高い水準の取組みを行っている企業」を評価する「プラチナくるみ」の認定を受けました。

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/shokuba\\_kosodate/kurumin/](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/shokuba_kosodate/kurumin/)



▶2017年度、「テレワーク先駆者百選」に認定

総務省が「テレワークの普及促進を目的として、テレワークの導入・活用を進めている企業・団体等を募集し、特に積極的に取り組んでいる団体」を公表する「テレワーク先駆者百選」に認定されました。

[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01ryutsu02\\_02000151.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu02_02000151.html)



▶2018、2017年度、「PRIDE指標 ゴールド」に認定

2018年度も任意団体work with Prideが「LGBTが働きやすい職場づくりを実現することを目的に、LGBTに取り組む企業等」を表彰する「PRIDE指標 ゴールド」を受賞しました。

<http://www.workwithpride.jp/pride.html>



▶「健康経営優良法人2019」大規模法人部門  
(ホワイト500)に認定

経済産業省と日本健康会議が共同で実施する、優良な健康経営に取り組んでいる企業を選定・認定する制度である「健康経営優良法人2019」大規模法人部門(ホワイト500)に認定されました。

[http://www.meti.go.jp/policy/mono\\_info\\_service/healthcare/kenkoukeiei\\_yuryouhouzin.html](http://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/kenkoukeiei_yuryouhouzin.html)



▶2019年3月、「なでしこ銘柄」に選定

経済産業省と東京証券取引所が共同で実施する、「女性活躍推進」に優れた上場企業を「中長期の企業価値向上」を重視する投資家にとって魅力ある銘柄として紹介する「なでしこ銘柄」に選定されました。

<https://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/diversity/nadeshiko.html>



172

# 14章

## 付表

ESG方針一覧	173
TCFD提言に沿った開示先一覧	175
独立第三者の保証報告書	176
GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード内容索引	177

## ESG方針一覧

### CSR/ESG

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
CSR/ESG 全般	NTTドコモグループCSR方針	20	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/message/index.html">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/message/index.html</a>

### 環境

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
環境全般	ドコモグループ地球環境憲章	59	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/charter_object/index.html">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/charter_object/index.html</a>
	ドコモグループ環境宣言	60	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/</a>
	Green Action Plan 2030	60-61	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/</a>
低炭素社会	低炭素社会の実現 基本的な考え方	71	
	NTTグループ省エネ性能ガイドライン	64	<a href="https://www.ntt.co.jp/kankyo/management/img/energy/guidelinever8.pdf">https://www.ntt.co.jp/kankyo/management/img/energy/guidelinever8.pdf</a>
	循環型社会の形成 基本的な考え方	73	
	建物グリーン設計ガイドライン(NTTドコモ解説版)	74, 76	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/guideline.pdf">https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/guideline.pdf</a>
生物多様性	生物多様性の保全 基本的な考え方	77	
グリーン調達	NTTドコモグリーン調達ガイドライン	65	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/green.pdf">https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/green.pdf</a>

### 社会

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
イノベーション	研究開発とイノベーションの推進	39	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/technology/rd/index.html">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/technology/rd/index.html</a>
ネットワーク	ネットワークサービスの提供 基本方針・考え方	80	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/area/effort.html">https://www.nttdocomo.co.jp/area/effort.html</a>
	ドコモの災害対策	83	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/special_contents/disaster/">https://www.nttdocomo.co.jp/special_contents/disaster/</a>
	NTTグループ防災業務計画	84	<a href="https://www.ntt.co.jp/saitai/pdf/NTTbousai.pdf">https://www.ntt.co.jp/saitai/pdf/NTTbousai.pdf</a>
	電波の安全性について	86	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/network/radio/index.html">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/network/radio/index.html</a>
お客さま	ドコモの製品・サービスの責任 基本方針・考え方	89	
	お客さま満足 基本方針・考え方	95	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/support/cs_promotion/">https://www.nttdocomo.co.jp/support/cs_promotion/</a>



社会

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
人材・労働慣行	人材の雇用・処遇 基本方針・考え方	101	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/management/employee/index.html#p01">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/management/employee/index.html#p01</a>
	人材育成 基本方針・考え方	103	
	ドコモの「働き方改革」 基本方針・考え方	107	
	ダイバーシティ経営の推進 基本方針・考え方	108	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/diversity/">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/diversity/</a>
	ワークスタイルの選択 基本方針・考え方	111	
	健康経営 理念・基本方針	115	
	労働安全衛生 基本方針・考え方	118	
人権	NTTグループ人権憲章	122	<a href="https://www.ntt.co.jp/csr/communication/team-ntt/02.html">https://www.ntt.co.jp/csr/communication/team-ntt/02.html</a>
	NTTドコモグループ人権に関する基本方針	122	
サプライチェーン	NTTドコモグループ調達基本方針	127	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/procure/">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/procure/</a>
	NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン	127	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/supply_chain_csr_guideline.pdf">https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/supply_chain_csr_guideline.pdf</a>
	NTTドコモグリーン調達ガイドライン	127	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/enviro_n_management/guideline/green.pdf">https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/enviro_n_management/guideline/green.pdf</a>
	通信建設会社とのかかわり 基本方針・考え方	129	
	販売代理店とのかかわり	129	
コミュニティ	社会貢献活動方針	134	
	ステークホルダー・エンゲージメントの考え方	36	

ガバナンス

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
コーポレート・ガバナンス	NTTドコモ コーポレート・ガバナンス基本方針	142	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance_rule_181221.pdf">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance_rule_181221.pdf</a>
	ドコモの定める独立性判断基準	146	
	役員報酬に関する方針	147	
リスクマネジメント	リスクマネジメント 基本方針・考え方	148	
情報セキュリティ・プライバシー	情報セキュリティポリシー	151	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/utility/security/">https://www.nttdocomo.co.jp/utility/security/</a>
	プライバシーポリシー	153-154	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/">https://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/</a>
	NTTドコモ パーソナルデータ憲章	154	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/utility/personal_data/charter/index.html">https://www.nttdocomo.co.jp/utility/personal_data/charter/index.html</a>
コンプライアンス	NTTドコモグループ倫理方針	156-157	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/about/group_ethic/index.html">https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/about/group_ethic/index.html</a>
	コンプライアンスに対する基本方針・考え方	156	
	NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン	160	<a href="https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/supply_chain_csr_guideline.pdf">https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/supply_chain_csr_guideline.pdf</a>
	外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン	159	
税務	税務方針	161-162	

## TCFD提言に沿った開示先一覧

TCFD提言の概要		開示内容	開示箇所(ページ数)
<b>ガバナンス</b>	<b>気候関連のリスクと機会に関する組織のガバナンスを開示する</b>		
a	気候関連のリスクと機会に関する取締役会の監督	・ガバナンス	67
b	気候関連のリスクと機会の評価とマネジメントにおける経営陣の役割	・ガバナンス	67
<b>戦略</b>	<b>気候関連のリスクと機会が組織の事業、戦略、財務計画に及ぼす実際の影響と潜在的な影響について、その情報が重要な場合は、開示する</b>		
a	組織が特定した、短期・中期・長期の気候関連のリスクと機会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク管理               <ul style="list-style-type: none"> <li>－リスクの管理プロセス</li> <li>－気候変動による機会</li> </ul> </li> <li>・戦略               <ul style="list-style-type: none"> <li>－シナリオ分析</li> </ul> </li> </ul>	67-70
b	気候関連のリスクと機会が組織の事業、戦略、財務計画に及ぼす影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク管理               <ul style="list-style-type: none"> <li>－2℃目標の達成にむけて</li> </ul> </li> <li>・戦略               <ul style="list-style-type: none"> <li>－シナリオ分析</li> </ul> </li> </ul>	68-70
c	2℃以下のシナリオを含む異なる気候関連のシナリオを考慮した、組織戦略のレジリエンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戦略               <ul style="list-style-type: none"> <li>－シナリオ分析</li> </ul> </li> </ul>	69-70
<b>リスク管理</b>	<b>組織がどのように気候関連リスクを特定し、評価し、マネジメントするのかを開示する</b>		
a	気候関連リスクを特定し、評価するための組織のプロセス	・リスク管理	67
b	気候関連リスクをマネジメントするための組織のプロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク管理               <ul style="list-style-type: none"> <li>－リスクの管理プロセス</li> </ul> </li> </ul>	67-68
c	気候関連リスクを特定し、評価し、マネジメントするプロセスが、組織の全体的なリスクマネジメントにどのように統合されているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク管理               <ul style="list-style-type: none"> <li>－リスクの管理プロセス</li> </ul> </li> </ul>	67-68
<b>指標と目標</b>	<b>その情報が重要な場合、気候関連のリスクと機会を評価し、マネジメントするために使用される指標と目標を開示する</b>		
a	組織が自らの戦略とリスクマネジメントに即して、気候関連のリスクと機会の評価に使用する指標	・指標と目標	70
b	スコープ1、スコープ2、スコープ3のGHG排出量、および関連するリスク	・環境負荷の把握	72
c	気候関連のリスクと機会をマネジメントするために組織が使用する目標、およびその目標に対する実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・低炭素社会の実現に向けた取り組み</li> <li>・環境負荷の把握</li> </ul>	71-73

## 独立第三者の保証報告書



### 独立第三者の保証報告書

2019年9月18日

株式会社 NTT ドコモ  
代表取締役社長 吉澤 和弘 殿

株式会社サステナビリティ会計事務所  
代表取締役 福島隆史

#### 1.目的

当社は、株式会社 NTT ドコモ（以下、「会社」という）からの委嘱に基づき、「サステナビリティレポート 2019」掲載の 2018 年度における、一人あたりの研修費用 122 千円および研修時間 37 時間、課長以上に占める女性の割合 5.9%、障がい者雇用率(2019年6月1日時点)2.38%、CO<sub>2</sub> 排出量（スコープ 1,2,3）3,764 千 t-CO<sub>2</sub>、太陽光・風力発電量 1,066 千 kWh、廃棄物排出量 30 千 t、水使用量 1,486 千 m<sup>3</sup>（以下、総称して「パフォーマンス指標」という）に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、パフォーマンス指標が、会社の定める算定方針に従って算定されているかについて保証手続を実施し、その結論を表明することにある。パフォーマンス指標は会社の責任のもとに算定されており、当社の責任は独立の立場から結論を表明することにある。

#### 2.保証手続

当社は、国際保証業務基準 ISAE3000 ならびに ISAE3410 に準拠して本保証業務を実施した。

当社の実施した保証手続の概要は以下のとおりである。

- ・算定方針について担当者への質問・算定方針の検討
- ・現地往査
- ・算定方針に従ってパフォーマンス指標が算定されているか、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施

#### 3.結論

当社が実施した保証手続の結果、パフォーマンス指標が会社の定める算定方針に従って算定されていないと認められる重要な事項は発見されなかった。

会社と当社との間に特別な利害関係はない。

以上

## GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引

NTTドコモグループ「サステナビリティレポート2019」は、「GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード2016/2018」の中核(Core)オプションに準拠し、作成されています。掲載ページをクリックすると、該当ページへリンクします。

### GRI102：一般開示事項 2016

●：中核(Core)準拠の開示要求事項

	項目	掲載ページ
<b>1.組織のプロフィール</b>		
●	102-1 組織の名称	168
●	102-2 活動、ブランド、製品、サービス	168
●	102-3 本社の所在地	168
●	102-4 事業所の所在地	167-168
●	102-5 所有形態および法人格	168
●	102-6 参入市場	168
●	102-7 組織の規模	168
●	102-8 従業員およびその他の労働者に関する情報	120, 168
●	102-9 サプライチェーン	127-132
●	102-10 組織およびそのサプライチェーンに関する重大な変化	該当なし
●	102-11 予防原則または予防的アプローチ	148-151
●	102-12 外部イニシアティブ	37
●	102-13 団体の会員資格	37
<b>2.戦略</b>		
●	102-14 上級意思決定者の声明	7-9
	102-15 重要なインパクト、リスク、機会	7-9, 11-18, 22-32, 148-151
<b>3.倫理と誠実性</b>		
●	102-16 価値観、理念、行動基準・規範	11-12, 20-21, 122
	102-17 倫理に関する助言および懸念のための制度	157-158
<b>4.ガバナンス</b>		
●	102-18 ガバナンス構造	33, 62, 124, 142-144, 152
	102-19 権限移譲	33, 142-144

	項目	掲載ページ
	102-20 経済、環境、社会項目に関する役員レベルの責任	33, 59, 124, 142-143, 151-152
	102-21 経済、環境、社会項目に関するステークホルダーとの協議	36, 148
	102-22 最高ガバナンス機関およびその委員会の構成	142-148
	102-23 最高ガバナンス機関の議長	142-143
	102-24 最高ガバナンス機関の指名と選出	144-145
	102-25 利益相反	147, 161
	102-26 目的、価値観、戦略の設定における最高ガバナンス機関の役割	33-34, 142-144
	102-27 最高ガバナンス機関の集会的知見	34, 144-148
	102-28 最高ガバナンス機関のパフォーマンスの評価	28-31, 33-34, 144
	102-29 経済、環境、社会へのインパクトの特定とマネジメント	33-36
	102-30 リスクマネジメント・プロセスの有効性	148-149
	102-31 経済、環境、社会項目のレビュー	33, 149
	102-32 サステナビリティ報告における最高ガバナンス機関の役割	33, 142-143, 148
	102-33 重大な懸念事項の伝達	33, 142-143
	102-34 伝達された重大な懸念事項の性質と総数	142-143
	102-35 報酬方針	147
	102-36 報酬の決定プロセス	147
	102-37 報酬に関するステークホルダーの関与	147
	102-38 年間報酬総額の比率	-
	102-39 年間報酬総額比率の増加率	-
<b>5.ステークホルダー・エンゲージメント</b>		
●	102-40 ステークホルダー・グループのリスト	36

	項目	掲載ページ
●	102-41 団体交渉協定	119
●	102-42 ステークホルダーの特定および選定	36
●	102-43 ステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ方法	22-31, 36, 134-140
●	102-44 提起された重要な項目および懸念	22-31, 36
<b>6. 報告実務</b>		
●	102-45 連結財務諸表の対象になっている事業体	167
●	102-46 報告書の内容および項目の該当範囲の確定	167
●	102-47 マテリアルな項目のリスト	22, 27
●	102-48 情報の再記述	該当なし
●	102-49 報告における変更	該当なし
●	102-50 報告期間	167
●	102-51 前回発行した報告書の日付	167
●	102-52 報告サイクル	167
●	102-53 報告書に関する質問の窓口	167
●	102-54 GRIスタンダードに準拠した報告であることの主張	167, 177
●	102-55 内容索引	177-180
●	102-56 外部保証	176

### GRI103:マネジメント手法 2016

	項目	掲載ページ
<b>GRI103:マネジメント手法</b>		
	103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明	22-27
	103-2 マネジメント手法とその要素	28-31, 33-34, 39-40, 59-64, 80, 83-84, 89, 95, 101, 103, 107-108, 111, 115, 118, 122-125, 127, 129, 134-135, 142-144, 147-149, 151-152, 154-155, 156-157
	103-3 マネジメント手法の評価	28-31, 33-34

### GRI200:経済 2016

○：マテリアルと特定した項目

	項目	掲載ページ
<b>GRI-201:経済パフォーマンス</b>		
	201-1 創出、分配した直接的経済価値	120, 134, 137, 168-169
	201-2 気候変動による財務上の影響、その他のリスクと機会	67-70
	201-3 確定給付型年金制度の負担、その他の退職金制度	114
	201-4 政府から受けた資金援助	—
<b>GRI-202:地域経済での存在感</b>		
	202-1 地域最低賃金に対する標準新人給与の比率(男女別)	120
	202-2 地域コミュニティから採用した上級管理職の割合	—
<b>GRI-203:間接的な経済的インパクト</b>		
	203-1 インフラ投資および支援サービス	134-140
	203-2 著しい間接的な経済的インパクト	32
<b>GRI-204:調達慣行</b>		
	204-1 地元サプライヤーへの支出の割合	集計中
<b>GRI-205:腐敗防止</b>		
	205-1 腐敗に関するリスク評価を行っている事業所	160
	205-2 腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	29, 159-160
	205-3 確定した腐敗事例と実施した措置	29, 160
<b>GRI-206:反競争的行為</b>		
	206-1 反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により受けた法的措置	29, 160-161

### GRI300:環境

○：マテリアルと特定した項目

	項目	掲載ページ
<b>GRI-301:原材料 2016</b>		
	301-1 使用原材料の重量または体積	—
	301-2 使用したリサイクル材料	74-75
	301-3 再生利用された製品と梱包材	74-75



項目		掲載ページ
<b>● GRI-302:エネルギー 2016</b>		
302-1	組織内のエネルギー消費量	71-73
302-2	組織外のエネルギー消費量	72
302-3	エネルギー原単位	—
302-4	エネルギー消費量の削減	73
302-5	製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	31, 64
<b>GRI-303:水および排水 2018</b>		
303-1	共有資源である水との関わり	—
303-2	排水による影響の管理	—
303-3	取水	76
303-4	排水	76
303-5	水消費	76
<b>● GRI-304:生物多様性 2016</b>		
304-1	保護地域および保護地域ではないが生物多様性価値の高い地域、もしくはそれらの隣接地域に所有、賃借、管理している事業サイト	—
304-2	活動、製品、サービスが生物多様性に与える著しいインパクト	—
304-3	生息地の保護・復元	77
304-4	事業の影響を受ける地域に生息するIUCNレッドリストならびに国内保全種リスト対象の生物種	78
<b>● GRI-305:大気への排出 2016</b>		
305-1	直接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ1)	31, 72-73
305-2	間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ2)	31, 72-73
305-3	その他の間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ3)	72
305-4	温室効果ガス (GHG) 排出原単位	—
305-5	温室効果ガス (GHG) 排出量の削減	31, 72-73
305-6	オゾン層破壊物質 (ODS) の排出量	—
305-7	窒素酸化物 (NOx)、硫黄酸化物 (SOx)、およびその他の重大な大気排出物	—
<b>● GRI-306:排水および廃棄物 2016</b>		
306-1	排水の水質および排出先	—
306-2	種類別および処分方法別の廃棄物	73-74
306-3	重大な漏出	該当なし

項目		掲載ページ
306-4	有害廃棄物の輸送	該当なし
306-5	排水や表面流水によって影響を受ける水域	該当なし
<b>● GRI-307:環境コンプライアンス 2016</b>		
307-1	環境法規制の違反	65
<b>● GRI-308:サプライヤーの環境面のアセスメント 2016</b>		
308-1	環境基準により選定した新規サプライヤー	—
308-2	サプライチェーンにおけるマイナスの環境インパクトと実施した措置	127-128

#### GRI400:社会

○ : マテリアルと特定した項目

項目		掲載ページ
<b>● GRI-401:雇用 2016</b>		
401-1	従業員の新規雇用と離職	120
401-2	正社員には支給され、非正規社員には支給されない手当	120
401-3	育児休暇	114
<b>GRI-402:労使関係 2016</b>		
402-1	事業上の変更に関する最低通知期間	—
<b>● GRI-403:労働安全衛生 2018</b>		
403-1	労働安全衛生管理体制	115, 118
403-2	危険の特定、リスク評価、事故調査	118-119
403-3	労働安全衛生対策	115-119
403-4	労働安全衛生に対する従業員の参加、相談、コミュニケーション	116-117, 119
403-5	労働安全衛生に関する従業員研修	115, 117
403-6	従業員の健康促進	115-117
403-7	事業に直接関わる労働安全衛生への影響の防止と緩和	118-119
403-8	労働安全衛生管理体制の対象となる従業員	118
403-9	労働災害	119
403-10	業務に関する健康問題	116-117
<b>● GRI-404:研修と教育 2016</b>		
404-1	従業員一人あたりの年間平均研修時間	105

項目	掲載ページ
404-2 従業員スキル向上プログラムおよび移行支援プログラム	103-107
404-3 業績とキャリア開発に関して定期的なレビューを受けている従業員の割合	101
<b>● GRI-405:ダイバーシティと機会均等 2016</b>	
405-1 ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	31, 107-110, 120, 142-143
405-2 基本給と報酬総額の男女比	120
<b>● GRI-406:非差別 2016</b>	
406-1 差別事例と実施した救済措置	31, 124-125
<b>● GRI-407:結社の自由と団体交渉 2016</b>	
407-1 結社の自由や団体交渉の権利がリスクにさらされる可能性のある事業所およびサプライヤー	119, 123-125, 127-128
<b>GRI-408:児童労働 2016</b>	
408-1 児童労働事例に関して著しいリスクがある事業所およびサプライヤー	該当なし
<b>GRI-409:強制労働 2016</b>	
409-1 強制労働事例に関して著しいリスクがある事業所およびサプライヤー	該当なし
<b>GRI-410:保安慣行 2016</b>	
410-1 人権方針や手順について研修を受けた保安要員	該当なし
<b>GRI-411:先住民族の権利 2016</b>	
411-1 先住民族の権利を侵害した事例	該当なし
<b>● GRI-412:人権アセスメント 2016</b>	
412-1 人権レビューやインパクト評価の対象とした事業所	123
412-2 人権方針や手順に関する従業員研修	31, 125
412-3 人権条項を含むもしくは人権スクリーニングを受けた重要な投資協定および契約	該当なし
<b>● GRI-413:地域コミュニティ 2016</b>	
413-1 地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施した事業所	30, 36-37, 134-140
413-2 地域コミュニティに著しいマイナスのインパクト(顕在的、潜在的)を及ぼす事業所	該当なし
<b>● GRI-414:サプライヤーの社会面のアセスメント 2016</b>	
414-1 社会的基準により選定した新規サプライヤー	129
414-2 サプライチェーンにおけるマイナスの社会的インパクトと実施した措置	—

項目	掲載ページ
<b>GRI-415:公共政策 2016</b>	
415-1 政治献金	160
<b>● GRI-416:顧客の安全衛生 2016</b>	
416-1 製品およびサービスのカテゴリに対する安全衛生インパクトの評価	89-90
416-2 製品およびサービスの安全衛生インパクトに関する違反事例	該当なし
<b>GRI-417:マーケティングとラベリング 2016</b>	
417-1 製品およびサービスの情報とラベリングに関する要求事項	89-90, 98-99
417-2 製品およびサービスの情報とラベリングに関する違反事例	該当なし
417-3 マーケティング・コミュニケーションに関する違反事例	該当なし
<b>● GRI-418:顧客プライバシー 2016</b>	
418-1 顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して具体化した不服申立	29, 153-154
<b>GRI-419:社会経済面のコンプライアンス 2016</b>	
419-1 社会経済分野の法規制違反	該当なし

NTTドコモグループは米国サステナビリティ会計基準審議会(SASB)の業種別スタンダードを参照しています。

SASBサステナビリティ開示項目一覧

項目	開示内容	掲載ページ
事業における環境フットプリント	全エネルギー消費量	73
	電力消費量の比率	73
	再生可能エネルギー比率	73
公正な競争とオープンインターネット	(1)自社所有および商用コンテンツのダウンロード速度 (2)非商用コンテンツのダウンロード速度	82