

いつか、あたりまえになることを。

NTT
docomo



NTTドコモグループ
サステナビリティレポート
Sustainability Report

2020

NTTドコモグループ サステナビリティレポート 2020

CONTENTS

1 サステナブルメッセージ 002

ブランドスローガン・企業理念・ ブランドステートメント	002
トップメッセージ	003
CSR方針とSDGsへの貢献	006
数字で見るドコモ (主な財務・非財務データ)	007
Overview	008
TOPICS	010

2 特集 012

新型コロナウイルス感染症への対応	012
ドコモの5G戦略	015

3 ドコモのビジョン 027

ドコモの企業理念・企業ビジョン	028
ドコモの戦略	030
ドコモの価値創造プロセス	033

4 ドコモのCSR 034

NTTドコモグループCSR方針	035
NTTグループCSR憲章	036
CSR中期計画	037
CSR推進体制	048
CSR/SDGsの浸透	050
SDGsに対する取組み	050
ステークホルダー・エンゲージメント	054

5 イノベーション 055

研究開発とイノベーションの推進	056
オープンイノベーションの推進	060
プロセスイノベーションの推進 (トップガン)	064
イノベーションにおける表彰	065

6 環境 068

環境ビジョンとアクションプラン	069
環境マネジメント	072
TCFD提言への対応	077
低炭素社会の実現	082
循環型社会の形成	085
水使用の削減	087
生物多様性の保全	088

7 信頼されるネットワーク 090

ネットワークサービスの提供	091
ドコモの災害対策	094
電波の安全性	098

8 お客さまサービス 099

製品・サービスへの責任	100
子ども、シニア、障がいのある方への 配慮	102
お客さま満足	107
お客さまへの働きかけ	110

9 人材・労働慣行 112

人材戦略	113
人材の雇用・処遇	113
人材育成	115
ドコモの「働き方改革」	119
ダイバーシティ経営の推進	120
ワークスタイルの選択	123
健康経営	127
労働安全衛生	130
労使関係	131
人事データ	132

10 人権 133

NTTグループ人権憲章	134
NTTドコモグループ人権に関する基本方針	135
マネジメント体制	136
人権啓発の取組み	138

11 サプライチェーン 139

ドコモのサプライチェーン	140
サプライヤーとの関わり	140
通信建設会社との関わり	142
販売代理店との関わり	142

12 コミュニティへの参画 146

社会貢献の取組み	147
ドコモの被災地支援	150
NPO法人モバイル・コミュニケーション・ ファンド(MCF)	152

13 ガバナンス 154

コーポレート・ガバナンス	155
リスクマネジメント	162
BCP対応	166
情報セキュリティ・プライバシー保護	166
コンプライアンス	171
税務戦略	176
政策保有株について	177
ブランド管理	178

14 編集方針・ 組織プロフィール 181

編集方針	182
ドコモの概要	183
外部からの評価	185

15 付表 187

ESG方針一覧	188
TCFD提言に沿った開示先一覧	190
イニシアチブへの参画	191
独立第三者の保証報告書	192
GRIサステナビリティ・レポート・ スタンダード内容索引	193

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。





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、すべてに取り組んでいきます。

トップメッセージ

これからも、
5Gの推進を通じて
新たな社会づくりに
取り組んでいきます

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長

吉澤和弘

新型コロナウイルス感染症は、今なお世界中で猛威を振るっています。まず、感染症により苦しんでおられる方にお見舞い申し上げるとともに、不幸にも亡くなられた方に謹んでお悔やみを申し上げます。また、医療をはじめ感染症への対応に従事されている関係者の方々には、深い感謝と尊敬の意を表します。

新型コロナウイルス感染症の流行に対する 取組み

2020年初頭から始まった新型コロナウイルス感染症の拡大は、社会面・経済面において計り知れない影響を全世界に与えています。現時点では、いつ終息するのか、

影響はどこまで派生するのか、今後を見通すことはたいへん難しいと言わざるを得ません。グローバルな人やモノの動き、世界的な経済の状況など、まだしばらくは不確実な状況が続くことが想定されます。

身近なところに目を転じれば、4月から5月にかけて出された「緊急事態宣言」を端緒として、「ソーシャル





ディスタンスの確保」や「3密の回避」などを軸とした、社会活動・行動様式の変化が確実に進んでいます。

こうしたコロナ禍により外出自粛の状況が生まれ、在宅勤務やオンライン授業などによるデータ通信・音声通信のニーズが高まりました。当社は通信事業者としての社会的責任を果たすため、安定的な通信サービスの提供に継続して努めています。また、お客さまと従業員の健康と安全を最優先に、感染防止対策を十分にとった上で、Web受付と併用しながらドコモショップやインフォメーションセンターでのお客さま向けサービスを続けています。

この他、お客さま向けの支援施策として、「25歳以下のお客さま向けデータ通信の50GBまでの無償化」や「dヘルスケアアプリ オンライン健康相談の無償提供」などを、また政府や自治体向けには「モバイル空間統計」を利用した人口変動分析の提供などを行ってきました。

コロナ禍により、経済や人々の生活、そして社会構造自体に「リモート型」「分散型」への変化が起きています。この後のWithコロナの世界、すなわち「ニューノーマル」の中で、より安定した通信サービスの提供と、顕在化するニーズをとらえた「新たな価値創造」と「社会課題の解決」を当社の役割として、力強く推進していきます。

「5G」商用サービスのスタート

2020年3月25日、約半年間のプレサービスを経て、当社は5Gの商用サービスを開始しました。5Gを導入する意義は、特長である「高速・大容量」「低遅延」「多数同時接続」を活かして、デジタルトランスフォーメーション(DX)を進め、「新たな価値創造」と「社会課題の解決」を実現することにあります。

5Gを普及させ、暮らしがもっと便利で快適になることをめざして、「ネットワーク」「デバイス」「サービス」「ソリューション」の4つの分野に取り組んでいます。

「ネットワーク」では、新しい周波数帯による5Gエリアのネットワーク構築を進め、2020年度中に500都市に展開し、2022年度末までには32,000の基地局を整備します。

「デバイス」としては5Gスマートフォンを積極展開し、2023年度中に2,000万契約規模をめざします。また、スタジアムやアリーナなどの5G化を進めます。

「サービス」の中心になるのは、音楽・ライブ、映像、

ゲーム、スポーツなどの分野です。8KVRライブ「新体感ライブ CONNECT」や、臨場感あふれるクラウドゲーム「dゲーム」などを展開していきます。

「ソリューション」において重視しているのは、企業や自治体・大学などとの幅広い協創です。2018年2月に開始した「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」は、2020年9月現在で3,500以上の企業・団体に参加いただいています。

こうした協創の取組みにより、5G商用サービスの開始時には22のソリューションを発表しました。

遠隔作業支援ソリューション「AceReal[®] for docomo」、高精細映像伝送ソリューション「Live EX 8KVR[™]」、顔認証入退管理ソリューション「EasyPass[™] powered by SAFT[™]」などです。これらを通じて、少子高齢化・労働人口減少・地方創生など現在の日本が抱えるさまざまな社会課題の解決に貢献していきます。またそれが、SDGsの達成につながると考えています。

大規模災害への対応

通信ネットワークは、国民の生活と産業を成り立たせるインフラとして必要不可欠なものとなっています。決して通信を途切れさせない、インフラとしての信頼性・安定性を守り抜くことが私たちの「使命」です。

気候変動により近年頻発する豪雨や台風・地震等の災害に対しては、重要基地局の無停電化など日頃からの対策

に加えて、被災地への移動基地局車・電源車の出動、仮ケーブルでの伝送路の復旧や、自治体への衛星携帯電話の貸し出しなどを行い、迅速な復旧作業・各種対応にあたっています。

2019年には台風15号・19号により大きな被害がりましたが、災害救助法が適用された地域のお客さまには、データ量の上限に達しても速度制限を行わない「災害時データ無制限モード」を初めて提供しました。また、この年の6月に全ドコモショップへ配備を完了した蓄電池を活用し、被災地にて無料充電サービスを提供しました。

2020年の「令和2年7月豪雨」においても、フェイスガードやゴーグル等を着用し、新型コロナウイルス感染予防の対策を講じた上で、同様の災害対応を行いました。

気候変動への対応

私はこれまで、「CSRは事業活動そのものである」と言い続けてきました。「I (Innovative docomo) +R (Responsible docomo) =Sustainable」というドコモグループCSR方針を策定し、事業の根本にCSRを据えてESG経営を推進しています。

世界が直面している大きな課題のひとつに、気候変動に代表される地球環境問題が挙げられます。当社では、地球温暖化への対策として社会全体のCO₂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、目標を定めてアク

シヨンプランを実行しています。

昨年度は、日本の通信事業者として初めて「TCFD^{*1}」への賛同を表明し、サステナビリティレポートにて情報を開示しました。さらに今年2月には「SBT^{*2}」に基づく温室効果ガス排出削減目標を設定することも決定し、現在、目標の認定を得られるよう取り組んでいます。この2つは、脱炭素社会の実現に向けた重要な取り組みと位置付けています。

気候変動は世界規模の課題であり、加入しているGSMA^{*3}でも議論を行っています。当社がリーダーシップを発揮し、移動体通信業界全体としても取り組んでまいります。

NTTドコモのさらなる強化に向けて

2020年9月29日、日本電信電話株式会社(以下、NTT)が当社の完全子会社化に向け株式の公開買付を行うこと、そして当社としても、その方針に賛同することを発表しました。

この決定に至った背景には、異業種プレイヤーを含めた競争の激化や、リモート型・分散型への社会形態の変化、そしてお客さまニーズの多様化・高度化・複雑化など、市場環境がさらに大きく変化していることがあります。こうした環境変化の中で、当社の既存事業領域だけでは対応できないケースも出てきています。社会が大きく変化し、5Gの本格展開が始まったこのタイミング



こそ、モバイル中心の事業領域を拡大し、社会の期待やニーズにトータルで応えられる存在へと変革する必要があると考えています。

今回の完全子会社化を通じて、当社はNTTグループの中核を担い、コンシューマ・法人を問わず「すべてのお客さまのフロント」として、モバイルネットワークだけでなくソリューション・アプリケーションまで含めて、お客さまのニーズにトータルで対応することができる会社に変革してまいります。そして今後も「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」をめざしてまいります。

2020年11月

^{*1} 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)

^{*2} 産業革命前からの気温上昇を2℃未満に抑えるための、科学的根拠に基づいた温室効果ガス排出削減目標(Science-Based Targets)

^{*3} 移動体通信のキャリアやメーカー等による業界団体(GSM Association)

CSR方針とSDGsへの貢献

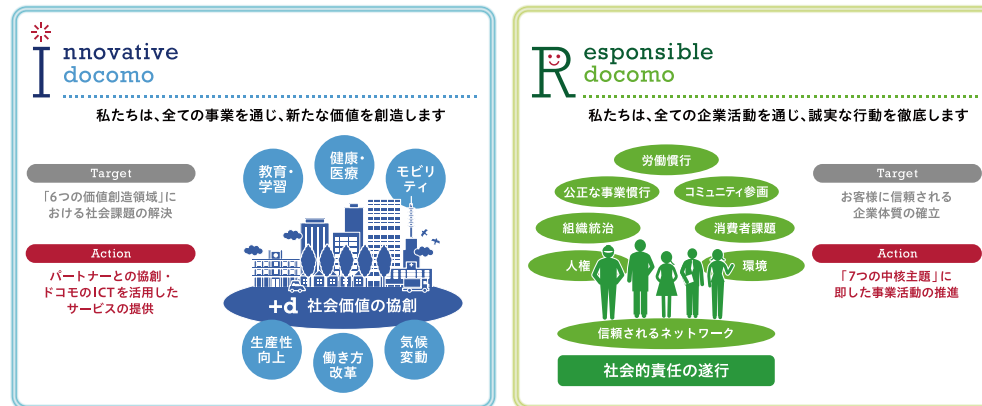
「I」(Innovative)と「R」(Responsible)で、SDGsへの確かな貢献を

ドコモのCSR方針は、「Innovative docomo」と「Responsible docomo」の2つの側面から成り、「お客さまや社会に対し新しい価値を提供し続ける」こと、安定的な通信の提供をはじめとする「企業としての社会的責任を果たす」ことを柱としています。この方針のもと、SDGsの達成と、持続可能な社会の創造に貢献していきます。

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、人々がよりあんしん・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、ドコモは日々取り組みます。



I + R = Sustainable



パートナーとの協創を通じ、社会課題の解決を図る

CSR方針のひとつ「Innovative docomo」では、地方創生や教育、健康・医療などの社会課題に対して、産・学・官・民の幅広いパートナーとの協創「+d」を通じ、解決に導くことをめざしています。

パートナーの強みにドコモの持つアセットである「つなげる技術」を足し合わせ、さまざまな分野でイノベーションの創出を促しています。

また、社会課題の解決とビジネスを結び付けていくには、社員のCSRやSDGsへの理解の深まりが欠かせません。研修や日々の業務を通じた社内文化の醸成は、会社の発展にも寄与すると考えています。

人々の暮らしがより豊かで便利になる未来を見据え、これからもSDGs達成への貢献につながる取組みを進めていきます。



数字で見るドコモ(主な財務・非財務データ)

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(5G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

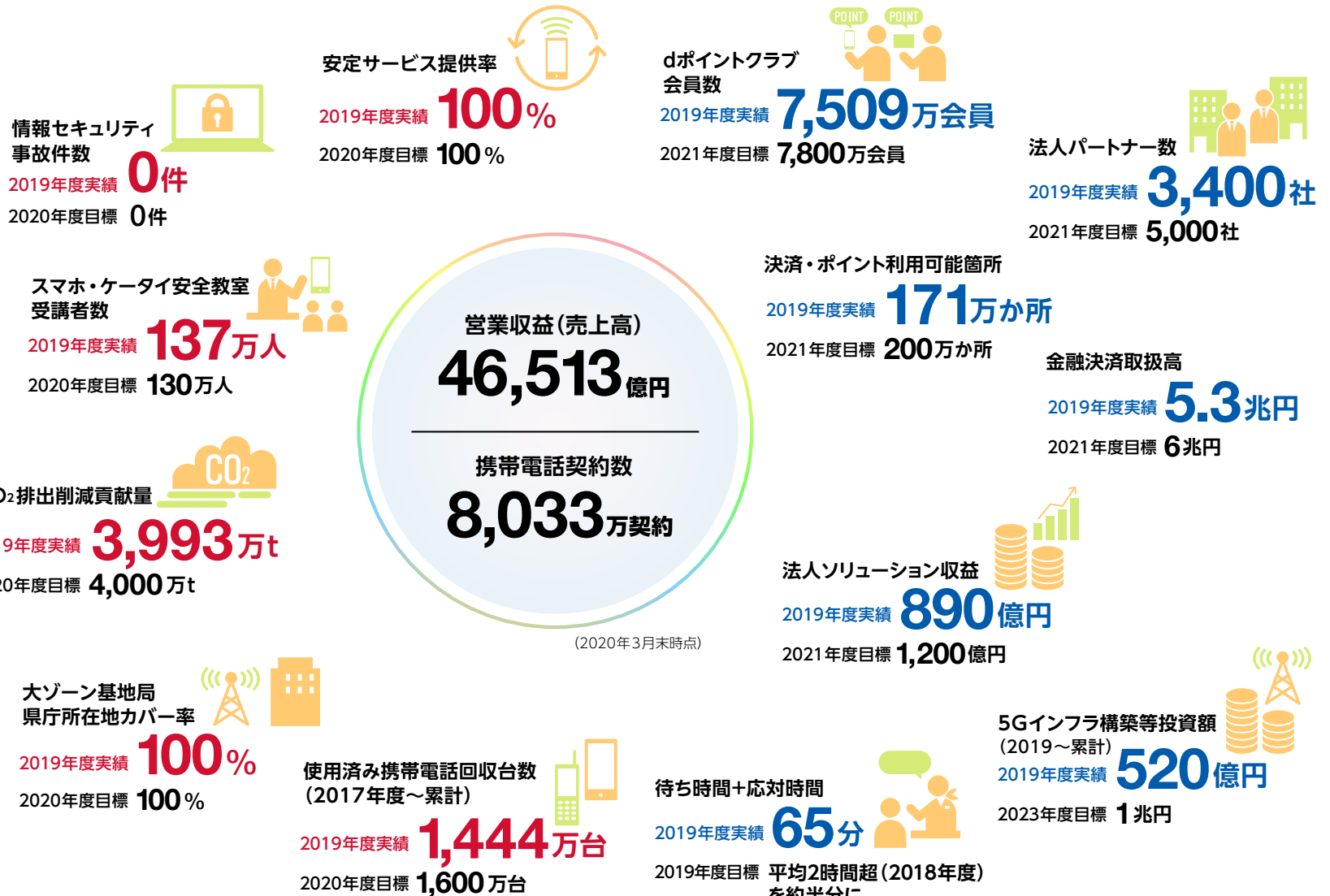
スマートライフ領域

●スマートライフ事業

動画配信・音楽配信・電子書籍サービス等のdマーケットを通じたサービス、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、法人IoT、システム開発・販売・保守受託など



Overview

本レポートでは、
「Innovative docomo」と**「Responsible docomo」**を
 両輪として展開するドコモのCSR活動について、
 カテゴリーごとにご紹介しています。

$$\begin{matrix} * \\ I \\ nnovative \end{matrix} + \begin{matrix} responsible \\ R \\ \end{matrix} = \begin{matrix} * \\ S \\ustainable \end{matrix}$$



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」に基づき、5G(第5世代移動通信方式)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

環境目標として「Green Action Plan 2030」を掲げ、気候変動適応に貢献すべく、ICTサービスの開発や提供を通じた社会全体のCO₂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による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

いつでも、どこでもお客さまにご利用いただくことを第一に、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、平常時も災害発生時もつながる安定した通信サービスを提供しています。災害時でも通信確保のため、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、お客さまの声を活かした改善を図っています。さらに年齢・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・サービスの提供に努めるなど、お客さま満足度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

端末メーカーやドコモショップをはじめとした、お取引先との関わりを重視して事業活動を展開しています。「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認識し、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」等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。



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

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み、持続的発展につなげています。



TOPICS

ひとり親世帯支援へ「子育てサポート割引」開始

関連するSDGs



子育てサポート割引

これまでドコモは、「子育て応援プログラム」「キッズケータイ™」「ドコモの学割」などを通じて子育て世帯を支援してきました。昨今の新型コロナウイルス感染拡大による社会・経済情勢を踏まえ、2020年12月より、ひとり親世帯のお客さまの経済的支援などを目的として「子育てサポート割引」を開始します。

ひとり親世帯は全国で142万世帯(全世帯に占める割合は2.8%)あり、母子家庭の平均世帯収入は子どもあり世帯の半分以下と推計*されています。

新型コロナウイルス感染症の影響によって経済環境のさらなる悪化も想定されます。こうした状況下で、ドコモはひとり親世帯のお客さまに寄り添い、情報格差による地域からの孤立防止だけでなく、ICTを活用した子育ての後押しに取り組み、サービスの一層の充実をめざします。

* 出典：「2016年度全国ひとり親世帯等調査結果報告」「2016年度国民生活基礎調査」

🔗 [子育てサポート割引](#)

割引対象	以下の①～③の条件を満たすお客さま ①児童扶養手当受給者証の交付を受けていること (母や父、または母や父に代わってその児童を養育している方など) ②登録するお子さまが満18歳となって最初に3月31日を迎えるまでであること ③対象料金プランへの加入
適用期間	登録しているお子さまが満18歳となって最初に3月31日を迎えるまで

「ハーティ割引®」を改定

関連するSDGs



ドコモは障がいのある方のさらなる社会参加を支援することを目的に、2020年12月より「ハーティ割引」の一部料金の割引額を改定します。対象プランをご契約のお客さまについては本変更が自動適用となるため、お客さまに負担をかけることなく、携帯電話がより利用しやすい環境を整備します。

携帯電話によって障がいのある方々の行動範囲が広がり、コミュニケーションをより豊かなものにしてもらえるよう、これからもスマートライフのパートナーとして、お客さま一人ひとりの生活があんしん・安全、便利で快適になるよう、さまざまなサービスの提供に取り組んでいきます。

[🔗 ハーティ割引](#)

ドコモ口座の不正利用について

2020年9月より、一部の銀行において、ドコモ口座を利用した不正利用が発生し、お客さまをはじめとしたステークホルダーのみなさまに大変ご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

本不正利用は、第三者が銀行口座番号やキャッシュカードの暗証番号などを不正に入手し、ドコモ口座に銀行口座を新規に登録することで発生しておりました。被害を受けたお客さまにお見舞い申し上げます。なお、現時点で判明している被害の全額補償に関しては、銀行と連携の上、完了いたしました。

また10月下旬からは、現在もチャージを継続している銀行において、オンライン本人確認システム(eKYC*)を用いた本人確認を開始いたしました。

今後もより安心・安全にご利用いただけるよう、さらなる対策強化に努め、一層のサービス向上に取り組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますよう、よろしく願い申し上げます。

* eKYC：オンライン上での本人確認手段(electronic Know Your Customer)。d払いアプリにてお客さまご自身と運転免許証などの写真付きの本人確認書類を撮影の上、撮影画像のアップロードを行い、撮影画像の人物と本人確認書類上の人物の同一性を確認します。

RPAを活用した障がいのある方の雇用創出に向けた共同実証実験

関連するSDGs



近年、労働人口の減少等によりRPA*1が注目を集めており、RPAを活用できる人材の確保や育成が企業にとって急務の課題となっています。そこでドコモでは2019年8月より、株式会社ドコモgaccoが提供するオンライン学習サービス「gacco®(ガッコ)※2」を通じ、個人・法人のお客さま向けに、RPAツール「WinActor®※3」の自宅学習プログラム(以下、eラーニング)※4の提供を開始しました。このプログラムにはテキストなどの学習教材に加え、「WinActor®」の体験版ソフトウェアが含まれており、自宅や会社などのパソコンで実際に操作しながら、RPAの基礎知識や操作方法などを学ぶことができます。

2019年8月1日～2020年3月31日の8か月間、株式会社NTTデータだいち、パーソルチャレンジ株式会社、株式会社ベネッセビジネスメイト、株式会社NTTデータ、パーソルプロセス&テクノロジー株式会社、株式会社ドコモgaccoの協力のもと、本eラーニングをさまざまな障がいのある方54名※5に無償提供し、新たな就労機会の創出ならびに自身のスキルアップに資するものとなるかを検証する共同実証実験を行いました。

実証実験では、受講前・受講中・受講後にそれぞれアンケートとインタビュー調査を実施し、RPAを習熟するにあたって配慮・考慮すべき点(受講者の選定・受講環境の整備・サポート体制等)や、eラーニングのみでRPAをどの程度習熟できるのかといった点を検証し、考察および展望をまとめました。その結果、eラーニングでもRPAスキルの習得が可能、という結論が得られました。シナリオ(作業手順)の構築などについても、eラーニングでスキルが身に付けば在宅やサテライトオフィスでの業務が可能となり、就労可能性の拡大やリモート環境からの業務効率化につながると考えています。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、リモートワークを導入する企業が急増しています。障がいがある方の中には、障がい特性上の理由により感染拡大以前からリモートワークを実施している方も多く、活躍の場はこれから拡大していくと想定されます。

今後、多くの企業が、RPAの担い手として障がいのある方の雇用・育成に積極的に

取り組むようになり、雇用率の向上ならびに就業のバリアフリー化が進むよう、ドコモは、RPAやその学習環境を提供するプラットフォームとして、文字の大きさ・配色への配慮、読み上げ機能の追加など、ユニバーサルなコンテンツ開発の検討を進め、社会課題の解決に貢献していきます。

- ※1 「Robotic Process Automation」の略。ルールエンジン、機械学習、人工知能などの認知技術を活用した、オフィス業務の効率化や自動化に向けた取組み。
- ※2 株式会社ドコモgaccoが運営するオンライン講座(<http://gacco.org/>)。
- ※3 Windows端末で操作可能なあらゆるアプリケーション操作を記録させ、プログラミング知識不要でPC操作を自動化するソフトウェア型のロボット。
- ※4 株式会社NTTデータ、パーソルプロセス&テクノロジー株式会社、ドコモが共同開発したプログラム。
- ※5 株式会社NTTデータだいち、パーソルチャレンジ株式会社、株式会社ベネッセビジネスメイトの3社で就業もしくは就労支援のサポートを受けている方が対象者。

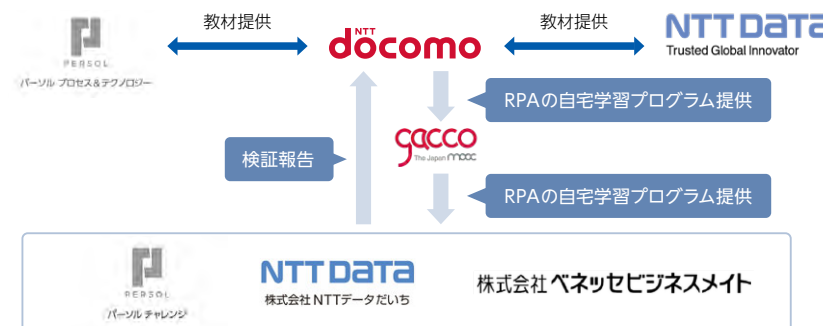
- * 「WinActor」は、日本国内および海外の一部の国・地域におけるNTTアドバンステクノロジー株式会社の登録商標。
- * 「gacco」は、株式会社ドコモgaccoの登録商標。

[RPAを活用した障がい者などの雇用機会創出に向けた共同実証実験 報告書](#)

[RPA「WinActor」](#)

[史上初eラーニングで学べる WinActor認定研修](#)

実証実験の各社の役割



特集

新型コロナウイルス感染症への対応

お客さまと従業員の健康と安全を最優先に対策を行うとともに、今後のリモート型社会への構造変化を見据えた取り組みを行っています。

2020年に入ってから世界中で猛威を振るっている新型コロナウイルス感染症は、いまだに拡大を続けており、終わりが見えていません。このコロナ禍において、当社は指定公共機関である電気通信事業者として、社会的責任を果たすべく、通信ネットワーク設備の運用・保守などの継続に向け、サービス提供に必要なシステムを安全かつ安定して運用することに努めています。

また、リモート型へとシフトする社会構造の変化に対応し、さまざまな社会のニーズに応えるために、当社の持つアセットを活用し、新たな価値創造や社会課題の解決に取り組んでいきます。

お客さまと従業員の健康と安全を最優先に確保し、感染防止に十分な注意を払うとともに、安定的な通信サービスの提供を継続しながら、ステークホルダーのみならずみなさまに対してさまざまな取り組みを行っています。



お客さま支援に向けた取り組み

1 25歳以下のお客さま向け支援
遠隔授業やオンライン学習で学んでいる学生の通信環境を確保するため、25歳以下のお客さま向け支援措置を行いました。

[期間] 2020年4月～8月
[内容] 「スピードモード」および「1GB追加オプション」の利用料金※1の無償化※2※3

※1 1,000円/1GB(税別)
※2 対象の料金プランをご契約の場合
※3 50GBを上限

2 料金のお支払いが困難なお客さまの請求の取扱い

お支払い期限が2020年2月末日～6月末日となっている携帯電話等の料金について、お客さまからお申し出があった場合、お支払い期限を2020年7月末日まで延長しました。

3 失効したdポイントの再進呈

新型コロナウイルス感染症の流行に伴う外出自粛により、dポイントをご利用しにくい環境であったことを踏まえ、2020年3月～5月中に失効したdポイントについて再進呈を行い、有効期限を実質的に延長しました。

4 「dヘルスケア」オンライン健康相談の無償提供

dアカウントユーザー向けに、新型コロナウイルス感染症を含めた不安や健康に関するさまざまな悩みを、チャットで医師へ24時間相談できるサービスを2020年4月～6月末まで無償で提供しました。感染リスクや医療機関の負担軽減、お客さまの健康不安解消に寄与しました。



5 ドコモ地図ナビ「混雑度マップ」を無料で提供

2020年5月から全国の特定エリア内での混雑状況が一目でわかる、ドコモ地図ナビ「混雑度マップ」を無料で提供しています。



※「ドコモ地図ナビ」サービスのオートGPS(緯度経度情報)機能利用者より、許諾を得た上で送信される携帯電話の位置情報を、NTTドコモが総体的かつ統計的に加工を行ったドコモ地図ナビ統計情報を基に作成されたデータです。位置情報は最短5分ごとに測定されるGPSデータであり、個人を特定する情報は含まれていません。



行政機関・企業

1 「モバイル空間統計」を利用した人口変動分析の提供

緊急事態宣言前後における主要エリアの人口変化の統計情報を継続的に提供しました。

(詳細は次ページ参照)

2 テレワーク・遠隔教育の実現支援

テレワークや遠隔教育の拡大に伴い、コミュニケーション手段などとして利用できる以下のサービスを期間限定で無償提供し、600社以上の申込みがありました。

① テレワーク・在宅勤務向けサービス

・ビジネスプラス(2020年7月末まで)

ビジネスチャット WowTalk for ビジネスプラス

ビジネスチャット LINE WORKSフリープラン

モバイル端末管理 CLOMO MDM for ビジネスプラス

資料共有 Handbook Standardプラン

Web会議 sMeeting Standard

・音声会議サービス(2020年8月末まで)

ボイスミーティング/オフィスリンク

② 休校期間中の教育関連サービス・コンテンツ

・English 4skills(2020年4月末まで)

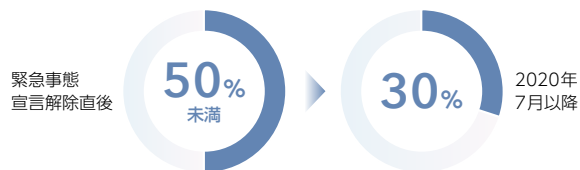


従業員

1 在宅勤務の推進・強化

緊急事態宣言中は出社が必要な業務に従事する社員などを除き、原則在宅勤務としました。また、リモートワーク中心の働き方を推進するため、2020年10月からNTTグループ全体で「リモートワーク制度」「リモートワーク手当」「通勤費の実費化(通勤定期代の支給廃止)」[「スーパーフレックスタイム制」]を導入し、制度や環境の整備を進めています。あわせて、稼働調整や時差出勤などを行い、感染拡大防止に努めています。

緊急事態宣言発出前と比較した
従業員の出勤率目標



2 従業員の感染が確認された場合の対応

従業員の感染者が確認された場合、新型コロナウイルス緊急対策本部と所管保健所との連携を図り、消毒の実施や業務停止などの対応を行っています。



サプライチェーン

ドコモショップでの各種対応

緊急事態宣言中は店舗混雑を避けるため、原則来店予約での受付とし、業務内容の限定・Web受付への誘導などを行いました。また、スタッフの勤務調整や来店されるお客さまの感染予防策を講じました。引き続き、スタッフとお客さまの命と健康を守る取り組みを行ってまいります。

緊急事態宣言中の主な対応

(ドコモショップ)

- ・営業時間短縮
(原則予約制・午前10:00～午後4:00の営業)
- ・業務内容の限定(通信サービス維持に必要な業務)
- ・チーム制によるスタッフの出勤数低減
- ・非接触体温計を全店舗に配備、入店時検温の協力お願い
- ・消毒・飛沫防止対策・スタッフの健康管理の徹底
- ・スタッフ用マスク・ゴーグル、アルコールジェルなどの配備

(Web)

- ・24時間対応のWebサイトでのお手続きに誘導
- ・スマホの使い方・楽しみ方を動画で学べる「ドコモスマホ教室 オンライン版」を公開



ニューノーマルな社会で必要とされる
ドコモのソリューション

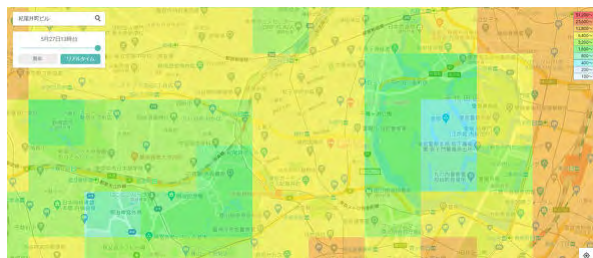
モバイル空間統計[®]

新型コロナウイルス感染症拡大防止に向け、内閣官房、厚生労働省、総務省などの要請に基づき、「モバイル空間統計」を利用して前年同月平均などと比較した主要エリアの人口変化を分析し、政府・自治体・メディアなどに継続して提供しています。この人口統計情報は、まちづくり、防災計画、マーケティングなど、さまざまな分野でも活用が期待できます。

モバイル空間統計とは

ドコモの携帯電話ネットワークの仕組みを利用して作成される人口統計によって、1時間ごとの日本全国の人口を24時間365日把握することができます。各基地局のエリアに所在する携帯電話を周期的に把握し、地域ごとにドコモの普及率を加味して推計します。

「性別」「年代」「居住エリア」などの切り口から分析が可能で、エリアの特徴や人々の動きを、時間帯ごとに継続して把握できます。集団の人数のみを表す人口統計情報であるため、モバイル空間統計からお客さま個人を特定することはできません。

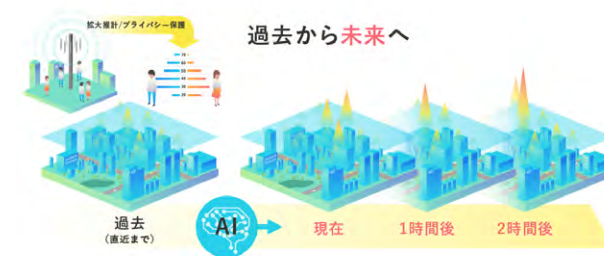


エリアごとの人口分布を表した地図

最新技術でニューノーマル(新常態)社会のニーズに対応

現在、そして今後の社会においては、人と人が距離を保ち、「3密(密閉・密集・密接)」を避けることが求められます。そうした状況下での社会貢献のひとつとして、ドコモ・インサイトマーケティング社と協力し、2020年5月から2021年3月まで、最短1時間前までの日本全国の人口分布を把握できる「モバイル空間統計 人口マップ」を無料で提供しています。誰でも、サイトから居住エリアや外出先の人の流れを把握することができ、行動計画を立てやすくなります。また、今後の地域経済回復に向けて、自治体や企業における各種施策にも活用できます。加えて国内人口分布統計(リアルタイム版)を用いて現在と数時間後の高速道路の混雑を予測する「AI渋滞予知」にも取り組んでおり、AIやビッグデータと組み合わせ、混雑の緩和やさまざまな需要の把握などにも展開が可能です。

今後も「モバイル空間統計」のさらなる機能拡充・改善に取り組み、社会課題の解決を図っていきます。



人口統計をもとにした将来の予測が可能に

モバイル空間統計の活用例

- 人口増減を活用した商圈分析 (新規出店計画、既存店の販売促進など)
- イベント分析 (開催したイベントの効果測定、性別・年齢を考慮した内容の検討など)
- 観光客分析 (訪日外国人の移動先における観光実態の把握など)
- まちづくり (交通整備や都市開発の基礎データとして利用)
- 防災計画の策定 (帰宅困難者数の把握、飲料水などの備蓄場所・量の検討など)

※「モバイル空間統計」は株式会社NTTドコモの登録商標です。

特集

ドコモの5G戦略

2020年3月、ドコモの5G(第5世代移動通信システム)商用サービスがスタートしました。ドコモは、5Gを通じて、新たな価値の創出と社会課題の解決の実現に向けて取り組んでいきます。

5Gで世界を変える——この思いのもと、ドコモはさまざまな取組みを進めています。

新たな価値の創出

スポーツや音楽、観光など多岐にわたる分野に新しいサービスを投入し、これまでにない価値を生み出します。

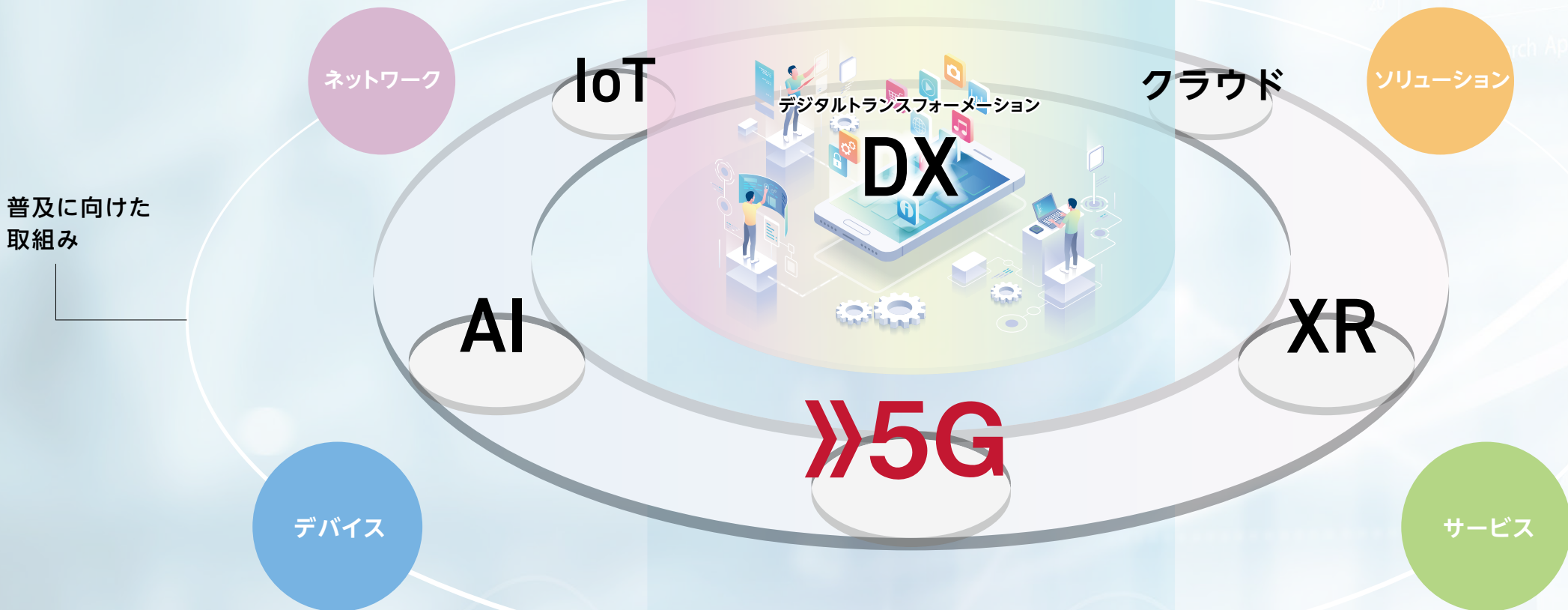
5Gで世界を変える

—5Gによる効果—

UI/UXの抜本的な改善	革新的なサービスの創出	生産性の向上
--------------	-------------	--------

社会課題の解決

少子高齢化、地方創生、労働人口減少への対応など日本が抱える数多くの社会課題を5Gで解決します。



普及に向けた取組み

5Gで世界を変える

技術的特長

1. 高速・大容量



より高速に、大容量データの送受信が可能になります。これにより、さまざまな視点からの映像を選択できる「マルチアングル視聴」や、VRのような臨場感のある3D映像など、より迫力のある高画質の映像やサービスを身近なものとして楽しめます。

通信速度

最大20Gbps (LTEの20倍)

2. 低遅延



通信による遅延がより短くなり、離れた場所でもリアルタイム性の高いやりとりができるようになります。これにより、工場や機械の状況把握・制御によるオートメーション化やeスポーツの普及にも寄与することができます。

ネットワーク遅延

1ms (=0.001秒) (LTEの1/10)

3. 多数接続



スマートフォンをはじめ、デジタル家電やセンサー、デバイスなど、あらゆるモノが同時にネットワークに接続できます。これにより、たとえばいわゆる「スマートホーム」の実現や、生活の助けになる販売機・計量器などの情報の活用が可能になります。

接続機器数

100万台/km² (LTEの10倍)

※数値は理論値

5Gで世界を変える

普及に向けた取組み

ネットワーク

5Gエリアを早期に全国で展開し、
高速・大容量の通信を活用した
社会課題の解決に貢献します



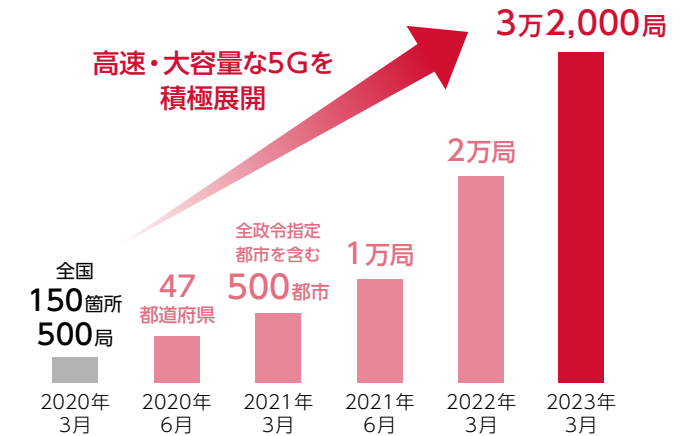
移动通信システムは1980年代の
アナログ方式の第1世代(1G)から約10年に
1度のペースで世代を進化させてきました。

その間、通信速度の飛躍的な高速化と

ネットワークの大容量化が図られ、
お客さまの日常生活をより便利にすること、
また産業分野での生産性向上、
付加価値創造などに寄与してきました。

5Gの持つポテンシャルを最大限に
引き出せるよう、3つの新周波数帯を
活用して高速・大容量のネットワーク
を実現していきます。

エリアの広さ、通信速度とあわせ
て、2023年度中に5Gの親局(高度
特定基地局)の基盤展開率97%をめざ
しています。



5G展開計画

5Gスタート時

- ▶ エリア・基地局
全国150か所、約500局
- ▶ 通信速度
下り最大：3.4Gbps
上り最大：182Mbps

2020年度末まで

- ▶ エリア・基地局
全政令指定都市含む500都市
- ▶ 通信速度
下り最大：4.2Gbps
上り最大：480Mbps

2023年度末までの目標

- ▶ 5G基盤展開率
97%
- ▶ 5Gインフラ投資額
1兆円(2019~2023年度累計)

キャリア5G™

「キャリア5G」はご要望の場所に5Gエリアをお届けする可搬型基地局です。イベント会場でのデモ体験や工事現場での遠隔支援、自社環境下での実証実験など、一時的な5Gエリア化要望にお応えするものです。設置にかかる費用を低減するとともに、エリア構築までの期間を短縮します。2020年度末までに全国に35台配備予定です。



5Gで世界を変える

普及に向けた取組み

デバイス

革新的なエンターテインメントや、新しいコミュニケーション方法など、5G対応端末を展開することで進化したユーザー体験を提供していきます



お客さまと5Gの世界をつなぐ

5G対応端末として、スマートフォン12機種、データ通信製品1機種をラインナップしています。

引き続き、魅力的な機種を用意し、2023年度末までに2,000万契約をめざします。

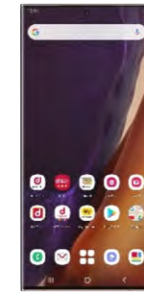
また、スマートフォンにとどまらず、周辺デバイスを拡充して「マイネットワーク構想™」を推進し、社会課題の解決や革新的なエンターテインメント体験を実現します。

5G対応端末ラインナップ(2020-21冬春モデル)

スタンダードモデル

Galaxy A51 5G
SC-54Aarrows NX9
F-52ALG VELVET
L-52AAQUOS sense5G
SH-52A

ハイスペックモデル

Galaxy Note20 Ultra 5G
SC-53AXperia 5 II
SO-52A

今後はアリーナやスタジアムでも5Gを体感いただける機会を提供し、マルチアングル映像など、5Gならではの新しい観戦スタイルを提供していきます。

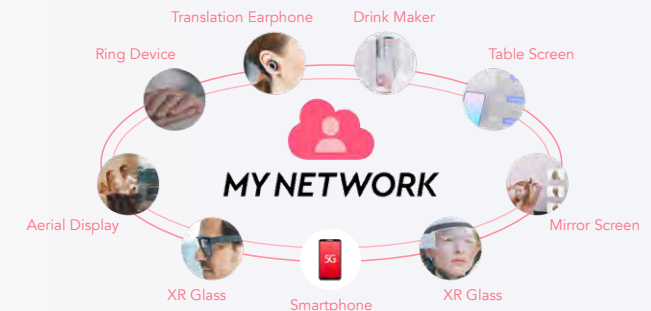
5G環境を導入するスポーツ施設

- ▶ 2020年9月茨城県 県立鹿島サッカースタジアム
- ▶ 2021年6月東京都 有明アリーナ

マイネットワーク構想™

スマートフォン単体だけでなく、ウェアラブル・XRなど多彩な周辺デバイスと5G時代のサービスやソリューションを連携させて、ユーザー一人ひとりに応じたネットワークを形成し、新しい体験を提供する構想が「マイネットワーク構想」です。

その取組みの一環としてMagic Leap社と資本・業務提携し、2020年6月にウェアラブルヘッドセット「Magic Leap 1」を発売しました。



5Gで世界を変える

普及に向けた取組み

サービス

さまざまな領域で新しい体験を提供するとともに、
ニューノーマルな生活様式にも適合する
サービスを創出していきます



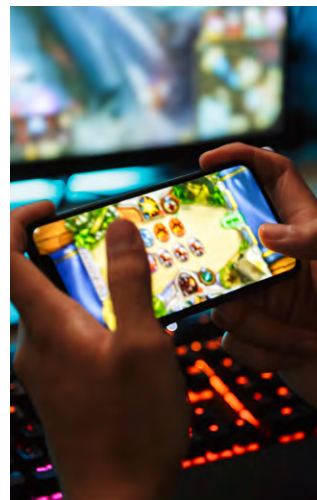
5Gの持つ特長をダイレクトに反映しやすい「音楽・ライブ」「ゲーム」「映像」「スポーツ」の4つの領域を中心に、8KVR(複数台のカメラで撮影した映像をつなぎ合わせて作る仮想現実8K映像)やマルチアングルといった、5Gだからこそ実現できる機能を複合的に組み合わせて、お客さまがこれまでにしたことのない新しい体験をつくり上げることに取り組んでいきます。映像配信サービス「新体感ライブ CONNECT™」や、クラウドゲーム「dゲーム プレイチケット」などを提供しています。

新しい体験を提供する4つの領域

音楽・ライブ



ゲーム



映像



スポーツ



新体感ライブ CONNECT™

「新体感ライブ CONNECT」は、音楽イベント・舞台など、さまざまなライブ映像をスマートフォンなどから8KVRやマルチアングルで視聴できる映像配信サービスです。サービスの名称にはアーティストとファン、ファン同士がつながるという意味を込めています。5G時代に向けて最先端の映像技術を活用することで、アーティストとファンの距離をなくし、新しいライブ体験を「みんなでいつでもどこでも楽しめる」場の提供をめざします。

8KVRライブ ライブ会場に設置した360度カメラで撮影した高画質(8K)VR映像をリアルタイムで視聴でき、自分があたかも会場の最前列にいるかのような「バーチャル最前列」が体験できます。

マルチアングルライブ 複数台のカメラ映像の中から、好きなアングルの映像を選んで見ることができます。視聴中、好きな時に何度でも映像を切り替えることが可能です。

ARフィギュア ARマーカーがプリントされたアーティストのグッズにスマホをかざすと、ミニチュアのアーティストが3Dで浮かびあがります。

5Gで世界を変える

普及に向けた取組み

ソリューション

幅広いパートナーの強みにドコモのアセットを
足し合わせ、新たなソリューションを生み出すことで、
社会課題解決へ貢献します



5G時代のソリューション創出に向け、
ドコモが重視しているのは企業や自治体・大学など
幅広いパートナーとの協創です。
2018年2月に約600のパートナーと開始した
「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」は
2020年9月時点で3,500団体に参加いただいております、
2022年3月には5,000団体まで広げる予定です。

サービスを提供するソリューション
パートナーをさらに拡大すること、
サービスを活用いただくフィールド
パートナーに最適なソリューションを
提供することを両輪に、
パートナー間のビジネスマッチング
を推進し、社会課題を解決する協創
の輪を広げていきます。

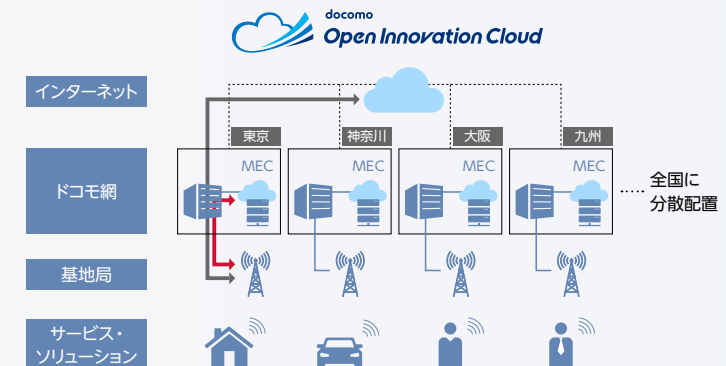
5G時代のソリューション創出



ドコモオープンイノベーションクラウド®

「ドコモオープンイノベーションクラウド」は、
2020年3月に商用サービスを開始した、5G時代に求められる
低遅延・高セキュリティなどの「MEC※1」の特長を持つ
クラウドサービスです。ドコモ網内の設備に、クラウド基盤を
構築することで実現しています。仮想マシンインスタンスや仮想
ネットワークなどが利用可能で、ドコモの技術アセットや、ド
コモおよびパートナーが提供する映像伝送、VR・ARなどのソ
リューションを搭載しています。

※1 Multi-access Edge Computingの略。移动通信網において、お客さまにより
近い位置にサーバーやストレージを配備する仕組み。
※2 画像認識技術の一部は、NTTグループの「AI corevo®」を構成する技術です。



5Gで世界を変える

普及に向けた取組み —ソリューション—

ドコモは、「5Gオープンパートナープログラム」でのパートナーとの協創を通じ、5G活用モデルの実証を進めてきました。5G商用サービスの開始にあわせ、まず産業の高度化・街づくり・働き方改革などの社会課題の解決につながるソリューションを提供しています。

今後も、お客さまのビジネスをサポートするとともに、医療・教育・製造などの幅広い分野で、「リモート型」「分散型」社会に対応した課題の解決・価値創造につながるソリューションを展開していきます。

パートナーとドコモの商材を組み合わせでワンストップで ドコモが提供するソリューション

▶ 製造機器一括分析ソリューション [FAAP™]

工場内の機器から得られる現場データをクラウド上でリアルタイムに収集・AI分析・フィードバックし、故障予知や画像検品自動化による生産性改善を実現

ブレインズテクノロジー株式会社

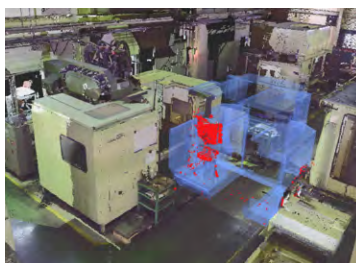
株式会社シナプスインベーション



▶ 点群データ活用ソリューション [Field Simulator™]

現場をスキャンして取得した大容量の点群データを高速に転送し3Dモデル化、また、設備の配置・搬入ルート検討・計画モデルと工事結果の比較など多様なシミュレーションを実現

株式会社エリジオン



はパートナー企業

その他の5Gソリューション

▶ 短遅延映像配信クラウドサービス [Zao Cloud View]

安定した高品質の映像をリアルタイムに配信し、会話ができるサービスをクラウド上で提供

株式会社ソリトンシステムズ

▶ 超短遅延ライブ中継機 [Smart-telecaster Zao-SH]

Glass to Glassの遅延時間が35ミリ秒のライブ中継ソリューション

株式会社ソリトンシステムズ

▶ SMART FullHD

遠隔医療や学会中継、各種研修、現場支援など、さまざまなフルハイビジョンの映像リソースを用いて、5Gを活用した高画質映像の多拠点・双方向コミュニケーションを実現

エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社

▶ SMART MultiViewing

パブリックビューイングやダンスレッスンなど多拠点を結んだ新たなエンターテインメントやイベントにて、5Gを用いて大迫力の360度カメラ映像をマルチスクリーンに投影し、双方向ならではの臨場感を演出

エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社

5Gで世界を変える

普及に向けた取組み —ソリューション—

その他の5Gソリューション

▶ LiveU

テレビ番組のライブやスポーツなどの中継や取材に最適な小型軽量の4K対応モバイル中継ソリューションを提供

LiveU Inc.

▶ ストリームウェイズ

誰でもかんたんに安定した2K/4K映像伝送および映像の切り替えや分配ができるサービス(映像伝送パッケージのレンタルサービスも提供)

NTTテクノクロス株式会社

▶ 8K ROI カメラシステム

8K映像から4つのHD映像を切り出しオペレーションを効率・省力化できるカメラシステムを提供

パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社

▶ PicoCELA マルチホップWi-Fi

高速大容量の5G回線とマルチホップWi-Fiを組み合わせることにより、高速なWi-Fi環境を提供

株式会社協和エクシオ

▶ スマート街路灯

照明のLED化に加え、カメラ、サイネージによる安心安全で活気ある街づくりに貢献

日本電気株式会社

▶ 安全見守りくん[®]

現場で働く作業員の状態をリアルタイムで取得し、遠隔での見守りを実現するICTソリューション

日鉄ソリューションズ株式会社

▶ ARを用いた遠隔コミュニケーションシステム

ARを用いて再現した高精細CG映像を教材として使用し、遠隔から複数人との対話型コミュニケーションを実現。遠隔からの授業や観光紹介といった新しい体験を提供

凸版印刷株式会社

▶ Free View Point Tube

リアルな人間とその動きをそのまま高品質に3Dスキャン撮影してデジタル化。5Gの大容量の特徴を活かした、画期的な次世代自由視点映像配信ソリューション

株式会社クレッセント

▶ newme

自宅から遠隔操作して百貨店でショッピングをしたり、遠方のミュージアム内を歩いたり、離れた場所に住んでいる家族と対話をしたりなど、遠隔でさまざまな体験ができるソリューション

avatarin株式会社

▶ IVA EDGE AI SERVICE PLATFORM

防犯、製造、マーケティングなど、さまざまな課題に対して最適なAIをマーケットプレイスからエッジAIデバイスへ自由に展開が可能なプラットフォームサービス

EDGEMATRIX株式会社

▶ Fairyview[®]

監視作業などにおいて複数のカメラ映像を個別に確認することなく、合成された一つの映像で全体を俯瞰できるソリューション

三菱電機株式会社

高精細映像伝送ソリューション「Live EX 8KVR™」

遠隔地でも 「今、その場にいるような」 臨場感を実現



ターゲットとする社会課題

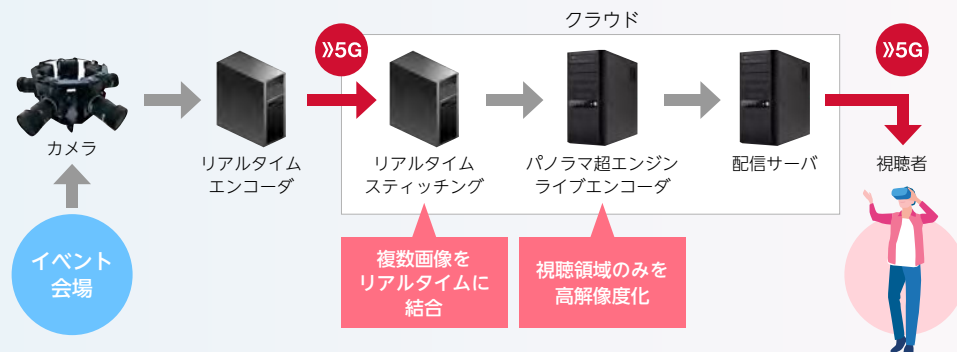
- ▶ 人口の大都市集中に伴う、全国の地域創生・活性化
- ▶ 今後のWithコロナ時代における、大規模イベントのあり方（コンサート・お祭り・スポーツ大会など）
- ▶ 病気や障がいなどで移動が困難な方の、遠隔地イベントなどへの参加機会の確保

5Gによる 付加価値

- ▶ 高画質な360度の空間映像と立体音響映像のライブ配信
- ▶ 遠隔地でも臨場感・没入感を味わえるVR映像の体験

Live EX 8KVR

撮影から配信までワンストップでドコモが準備し、お客さまによる8KVRのライブ配信をサポートするサービスです。複数のカメラ映像をリアルタイムにつなぎ合わせ、360度全天周の8K映像化を実現し、視聴領域のみを高解像度化します。視聴者は、遠隔地でもその場にいるような没入感を味わえます。



このソリューションが 貢献できること

▶ どこでも、誰にでも高迫力のライブ体験を

お祭りや地域活性化イベントでは、開催場所や会場の収容人数などに左右されることなく、VR映像を通して、リアルタイムで臨場感を持って体感することができます。病気や障がいがある移動が難しい方も、同じように楽しむことが可能です。



▶ マルチアングルによる「これまでにない」 コンテンツを配信

5Gによる大容量通信の実現で大がかりな装置が不要になり、これまで装置の設置場所を確保できなかった会場でのリアルタイム配信も可能にします。また、高画質マルチアングルを前提とした新たなコンテンツの制作・提供に寄与し、エンターテインメントの可能性を広げます。



▶ 報道におけるリアリティを追求した映像・音声配信

▶ 避難訓練での「命を守る行動」の疑似体験や災害現場での活用

▶ 自然・文化遺産の保護に向けた取組み

▶ 建設現場の遠隔作業での活用

応用が
期待できる分野

ARグラスを使った遠隔作業支援「AceReal[®] for docomo」

遠隔作業支援による 技術継承と 現場作業員の安全確保



ターゲットとする社会課題

- ▶ 少子高齢化に伴い労働人口が減少する中での、生産性の維持・向上
- ▶ 特に工場や現場作業における、熟練者からの技術の継承
- ▶ 今後のWithコロナ時代における、人の移動や集合の制限

5Gによる 付加価値

- ▶ 動画など大容量データの転送・共有が可能で、対象がより鮮明・明確に
- ▶ 通信遅延が少なくなり、遠隔支援のリアルタイム性が向上
(クラウドダイレクト対応)

AceReal for docomo (パートナー：サン電子株式会社)

ARグラスと5Gネットワークを使った遠隔作業支援・遠隔コミュニケーションサービスです。現場作業員の見ている映像を遠隔地の熟練支援者とリアルタイムに共有でき、熟練者が状況に合わせてサポートすることができます。また作業員は、ARグラスで必要なマニュアルや動画をハンズフリーで閲覧することも可能です。



このソリューションが 貢献できること

▶ 技術継承の効率化

熟練技術者が、現場に出向くことなく作業員を指導できるため、移動時間などを有効活用でき、より多くの作業員への技術継承も可能になります。また、現場の作業映像などのデータを蓄積することで、教育用素材としても活用できます。



▶ 労働者の定着率向上

熟練技術者が遠隔で見守ってくれるため、安心して作業できる環境を提供することが可能です。経験の浅い作業員の不安を軽減でき、離職リスクの低減にもつながります。



▶ 移動を伴わない作業支援の実現

熟練技術者が「念のため現場に同行する」といったことがなくなり、Withコロナ時代における「密状態の回避」につながります。あわせて、移動時間や交通費などのコストを削減でき、業務効率化を図ることができます。

▶ 技術者・有識者のノウハウを活用した遠隔地の地域創生

▶ 設備やインフラの異常情報の早期発見・予防措置

応用が
期待できる分野

顔認証入退管理ソリューション「EasyPass™ powered by SAFR™」

高速・高精度な顔認証で あんしん・安全な 入退管理を実現



ターゲットとする社会課題

- ▶ IDカード紛失・使いまわし、なりすましなど入館に関するセキュリティリスク
- ▶ 新型コロナウイルス感染症の影響による、非接触型の入退管理ニーズの拡大
- ▶ 館内の監視カメラ設置・増設による工事の発生・コスト増

5Gによる 付加価値

- ▶ 複数拠点での高速かつ高精度な本人確認の実現
- ▶ 顔データを含む個人情報の堅牢な管理

EasyPass powered by SAFR

(パートナー：ネットワンシステムズ株式会社／RealNetworks, Inc.)

AIや深層学習(ディープラーニング)を活用し、スマートフォンで簡単に顔認証入退管理を行うソリューションです。世界最高水準の顔認証エンジンと5Gを用いた高速・高精度な本人確認や人物特定により、場所を選ばずスムーズかつセキュアな入退管理を可能にします。

屋外ゲートにおける守衛による本人確認

プラント施設など



▶▶▶
»5G



高速での
顔画像送信



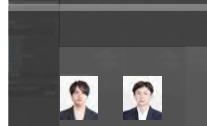
認証結果通知

顔画像から人物を特定

顔認証
(SAFR)



入退管理
(Genetec™)



docomo
Open Innovation Cloud

このソリューションが 貢献できること

▶ 高速・高精細な認証

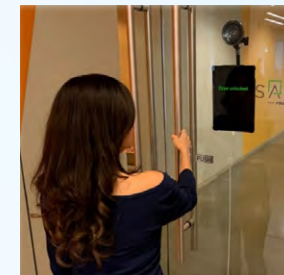
顔認証に要する時間は0.1秒未満と短く、眼鏡や帽子、マスクの着用時も精度の低下はほぼありません。見落としやなりすましなどによるセキュリティリスクを低減します。

▶ 工場・プラントでの入退管理での活用

工場などでは広い敷地にバスや乗用車で入構し、入場ゲートで下車・入場登録・IDカード提示など多くの時間を要しますが、導入によりスムーズな入退が可能となります。大人数の入退時にはゲート前での人の滞留を緩和します。

▶ 不審者対策も可能

いつ・誰が入退したかなどの基本情報に加え、入場が認められなかった人の顔をリアルタイムに表示するほか、顔データ未登録の人物や入場NGのユーザーを検知して自動で通知します。



▶ 住宅やマンションへ鍵なしでの入室

▶ イベントなどへの入場のチケットレス化

▶ 入退データのマーケティングへの活用

▶ アミューズメント施設などでの迷子の搜索

応用が
期待できる分野

遠隔共同制作ソリューション「Virtual Design Atelier™」

遠隔拠点間の 3Dデザイン 共同制作を実現



ターゲットとする社会課題

- ▶ 制作物の工程の複雑化による、工程間のコミュニケーションの高度化・業務負荷の増大
- ▶ リモートワーク下における共同制作作業の在り方
- ▶ 人の移動時間やコストの増加、リードタイムの長期化

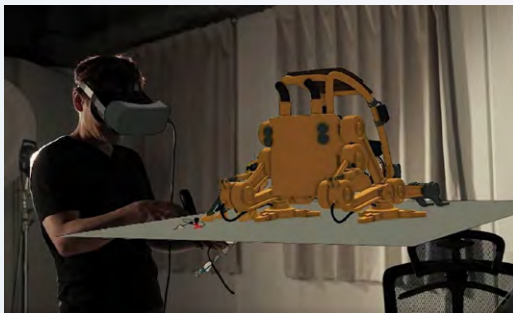
5Gによる 付加価値

- ▶ 遠距離・多拠点間でのリッチコンテンツ共有とレスポンス向上
- ▶ クラウド上でデザイン情報など秘匿性の高いデータ授受が可能

Virtual Design Atelier

(パートナー：株式会社ワコム)

クラウドを介し複数の遠隔拠点間で同時に共同3Dデザインを可能にする生産性向上ソリューションです。VR空間で大容量の3Dコンテンツを共有し、低遅延で共同作業を行えるため、デザイナーをはじめとした制作者の作業工程の削減、生産性の向上に寄与します。



このソリューションが 貢献できること

▶ 新製品の早期提供

一部の作業工程を省くことができ、共同制作者が一堂に会す必要もなくなるため、製品開発プロセスの効率化・短縮化を実現し、社会に必要とされる新たな製品を迅速に開発・提供できます。

▶ コストを抑えた制作

遠隔作業の導入により、移動に要する時間や経費を削減でき、コストを抑えた製品開発・制作が可能になります。

▶ ワーク・ライフ・バランス改善と 新たな価値創造の起点

開発に要するリードタイムを短縮でき、より多くのプロジェクトを手掛けられます。また、充実した余暇を過ごすことで新たなアイデア、デザインの着想のきっかけにもなります。

▶ 新たな生活様式への対応

大半の作業プロセスでリモートワークが可能になるため、新型コロナウイルスへの感染とその拡大防止に寄与します。



▶ ゲームなどエンターテインメントコンテンツの制作

▶ 3Dデザイン技術のスムーズな習得

応用が
期待できる分野

3 ドコモのビジョン

CONTENTS

028 ドコモの企業理念・企業ビジョン

030 ドコモの戦略

033 ドコモの価値創造プロセス



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」
MAGICMobile Multimedia
Anytime, Anywhere, Anyone
Global Mobility Support
Integrated Wireless Solution
Customized Personal Service**— 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中で、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中で、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、お客様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っていく、という意味をbeyondに込めました。

お客様には、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、お客様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(エンパワードチャレンジ)」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を活用してお客様接点を進化させ、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、これらのお客様接点が連携し、お客様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様サポートを実現します。

「beyond宣言」は、お客様への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

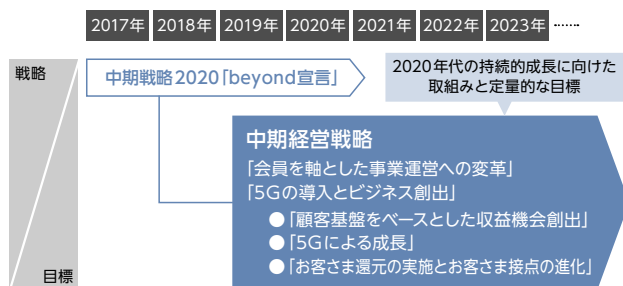
ポイント、送客、FinTech、AIエージェント、IoT、ドローンなどのアセットを活用したオープンなビジネスプラットフォームをさらに成長、進化させることで、パートナーのビジネスを支え、商流を拡大させる取組みを推進していきます。そして、「beyond宣言」の実行により事業構造を革新し、お客様還元と成長投資で事業基盤を強化しつつ、5Gでさまざまな付加価値を融合・進化させることで成長し続けます。

中期経営戦略

2018年10月に中期経営戦略として、「beyond宣言」に基づく具体的戦略とともに定量的な目標を発表しました。この中で当社は、「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。



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1兆円投資します。5Gは、2019年9月にプレサービスを、2020年3月には商用サービスを開始しました。

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り組み、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、来店予約拡大、Web手続きの強化等に加え、新型コロナウイルス感染症への対応として、ドコモスマホ教室のオンライン版提供、ご来店時における感染拡大防止のための取組みを実施し、リモート型社会に対応しながらお客様の快適な体験の実現をめざします。

2020年度の事業運営方針

中期経営戦略の中で「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、2020年度を「新時代の成長に向けたスタートの年」と位置付け、新時代の持続的成長を確かなものとすべく取り組む1年とします。対処すべき課題は、異業種からの新規参入に伴う競争激化、5Gサービス展開に向けた5Gエリアの早期構築、消費税増税に伴うキャッシュレス市場の競争激化、新たな収益機会の創出などです。これらに対処し、新時代の成長を実現するため、以下の方針に基づいて事業運営を行っていきます。

① 顧客基盤のさらなる強化

5G商用サービス開始や、新規事業者参入などの新たな競争環境を迎えますが、お客様の利用ニーズに合わせた料金プランの充実と5Gの早期展開に取り組み、顧客基盤をより強固なものにしていきます。また、対応時

間短縮やお客さまへの基本サポートの徹底、Web導線強化などにより、お客さま体験の向上に取り組みます。加えて、より日常にご利用いただきやすい「dポイント」加盟店の拡大等、会員プログラムのさらなる魅力アップや会員基盤の「質」の向上に取り組みます。

② 会員を軸とした事業運営の本格化

中期経営戦略の基本方針のひとつである「会員を軸とした事業運営」をさらに深め、お客さまとの強い顧客接点を構築し、デジタルマーケティングによる最適アプローチを実現することで事業の拡大をめざします。また、成長分野へリソースを集中させていきます。加盟店拡大と「dカード」「d払い」の日常利用促進による金融・決済事業のさらなる拡大と、映像・エンターテインメントなどを中心としたコンテンツ事業の強化を進めていきます。さらに、会員属性に応じた広告事業の拡大や、戦略パートナーとのデータ連携によるCRM強化などにより、充実した会員基盤を活用したマーケティングソリューション事業を確立していきます。

③ 5G時代の新たな価値創造

2020年代の持続的成長に向け、5G商用サービスを軸に新たな価値創造に取り組んでいきます。8KVRライブ・マルチアングル視聴・ゲーム等、映像を中心として、5G時代における新たな体感・体験を実現します。また、5Gの特徴を活かした新たなソリューションの創出等、産業創出・社会課題解決に向けたパートナーとの協創を進めてい

きます。あわせて、XR・ヘルスケア・スポーツ・MaaSなど新たな事業の創造にも取り組みます。

また、新時代を支える構造改革を推進していきます。3Gマイグレーション強化による事業運営のスリム化に向け、通信モジュールを含めた円滑移行や3Gエリアの早期縮退などに取り組みます。また、DX(デジタルトランスフォーメーション)の積極活用による業務プロセス効率化と、成長分野へのリソースシフトにも力を入れていきます。

ドコモの価値創造プロセス

ドコモならではの経営資源を活かし、3つの事業とそれらを支えるサステナビリティ活動を展開することで、ステークホルダーに向けて持続的な価値を提供しています。



経営戦略

CSR戦略

インプット(ドコモの価値創造の源泉)



社会関係資本

- 国内トップクラスの規模を誇る顧客基盤
- 新たな価値・協創を加速する多様なパートナー



知的資本

- 世界のモバイルシーンをけん引する研究開発力



製造資本

- 国内最速の安定したネットワーク品質
- 豊富な顧客接点と充実したサポート体制



財務資本

- 健全で強固な財務基盤



人的資本

- beyond宣言を実現するための人材育成



自然資本

- 資源の有効活用の推進

事業活動とアウトプット(製品・サービス)

3つの事業

通信事業

携帯電話サービス、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、法人IoT、システムの開発・販売・保守受託など



お客さまや社会に対する
新しい価値の提供



社会的責任の遂行

サステナビリティ活動

アウトカム(ドコモが提供する価値)



社会関係資本

- 顧客基盤のさらなる強化と質の向上
- 5G時代における新たな体感・体験の実現と社会課題への貢献
- お客さまの情報資産の保護
- お客さま満足の向上と青少年の保護



知的資本

- オープンイノベーションと蓄積された最先端技術による未来の創造



製造資本

- 5Gの早期展開による競争力の強化と、災害時にも安定した通信を提供できる体制の構築
- お客さま接点の進化による満足度の向上



財務資本

- 中長期的な企業価値の向上



人的資本

- 信頼される企業体質の確立
- 戦略的な人材採用と育成
- 働き方改革への取組み



自然資本

- Green Action Plan 2030の実行による環境経営の最先端へ

企業理念

新しいコミュニケーション文化の
世界の創造

4 ドコモのCSR

CONTENTS

- 035 NTTドコモグループCSR方針
- 036 NTTグループCSR憲章
- 037 CSR中期計画
- 048 CSR推進体制
- 050 CSR／SDGsの浸透
- 050 SDGsに対する取組み
- 054 ステークホルダー・エンゲージメント



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

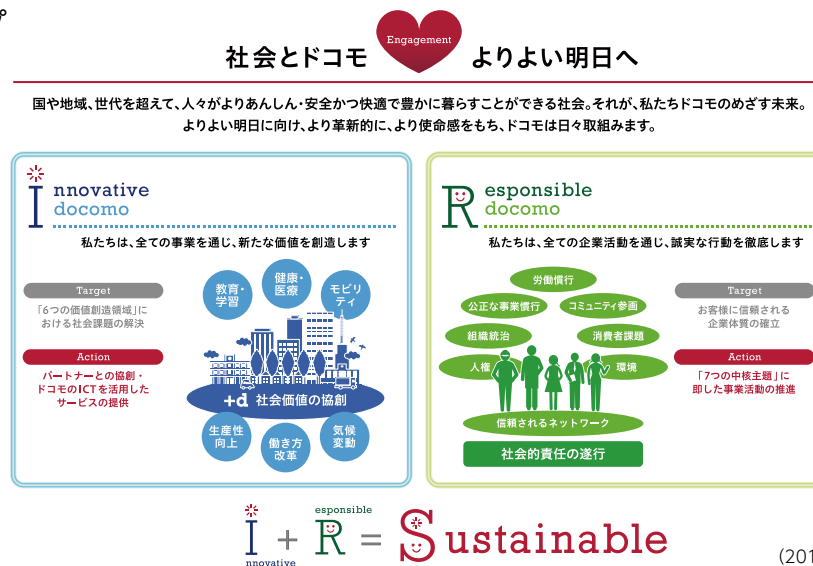
ドコモグループでは、「NTTグループCSR憲章」を基軸として、社会的価値のある新しいサービスを創出し、社会とともに持続可能な成長・発展を遂げるため、CSR方針を策定し取組みを推進しています。方針では、「Innovative docomo」と「Responsible docomo」の2つの側面における取組みを定めており、右図でドコモのCSR活動をわかりやすく整理しています。

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 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](#)

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、具体的な重点取り組み項目を示した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

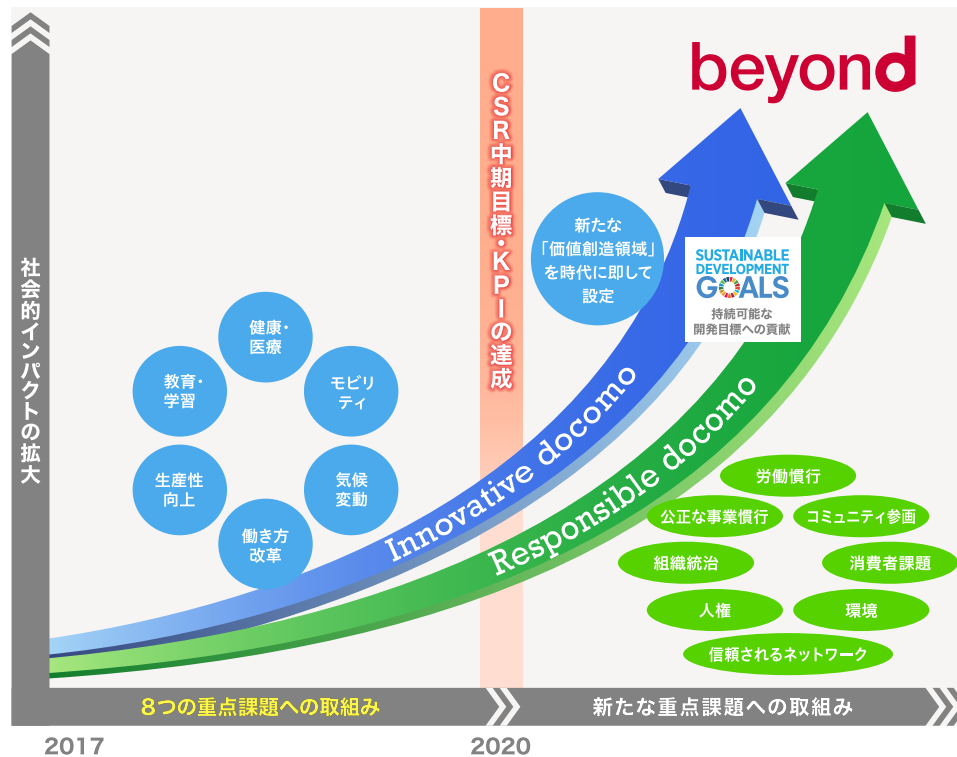
私たちは、“チームNTT”として、さまざまなパートナーの皆さまとともに高い倫理観と人権意識を持って事業に取り組み、ダイバーシティを尊重した働きやすい職場環境の整備や個の成長に努め、豊かな地域社会づくりに貢献します。

(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) お客さま満足の向上と青少年の保護	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

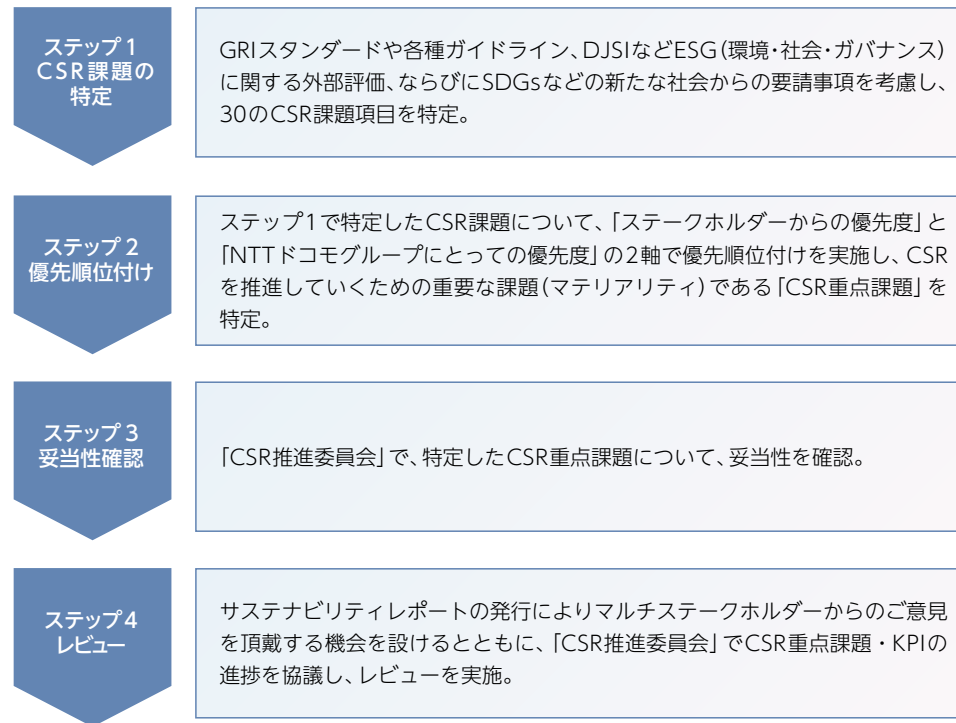
※ 8つの重点課題特定のプロセスと中期目標およびKPIは、[こちら](#)で詳しくご説明しています。

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

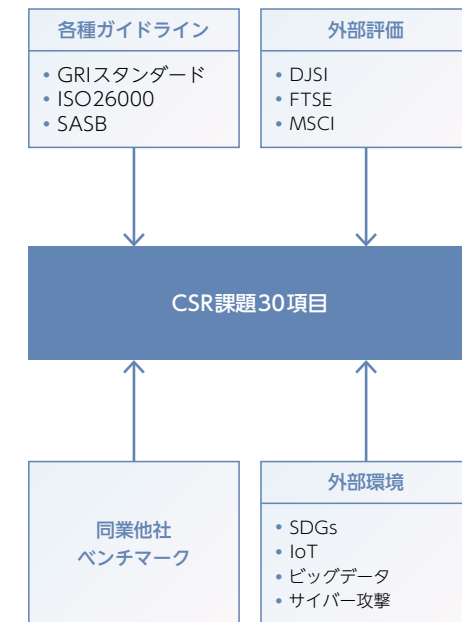
近年、国連総会でのSDGs(持続可能な開発目標)の採択や、COP21での「パリ協定」の採択など、地球規模での持続可能な社会に向けた取組みが強く要請されています。

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ESG(環境・社会・ガバナンス)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	社会	安全・健康・福祉の推進
19		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は業界に関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年までに達成する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

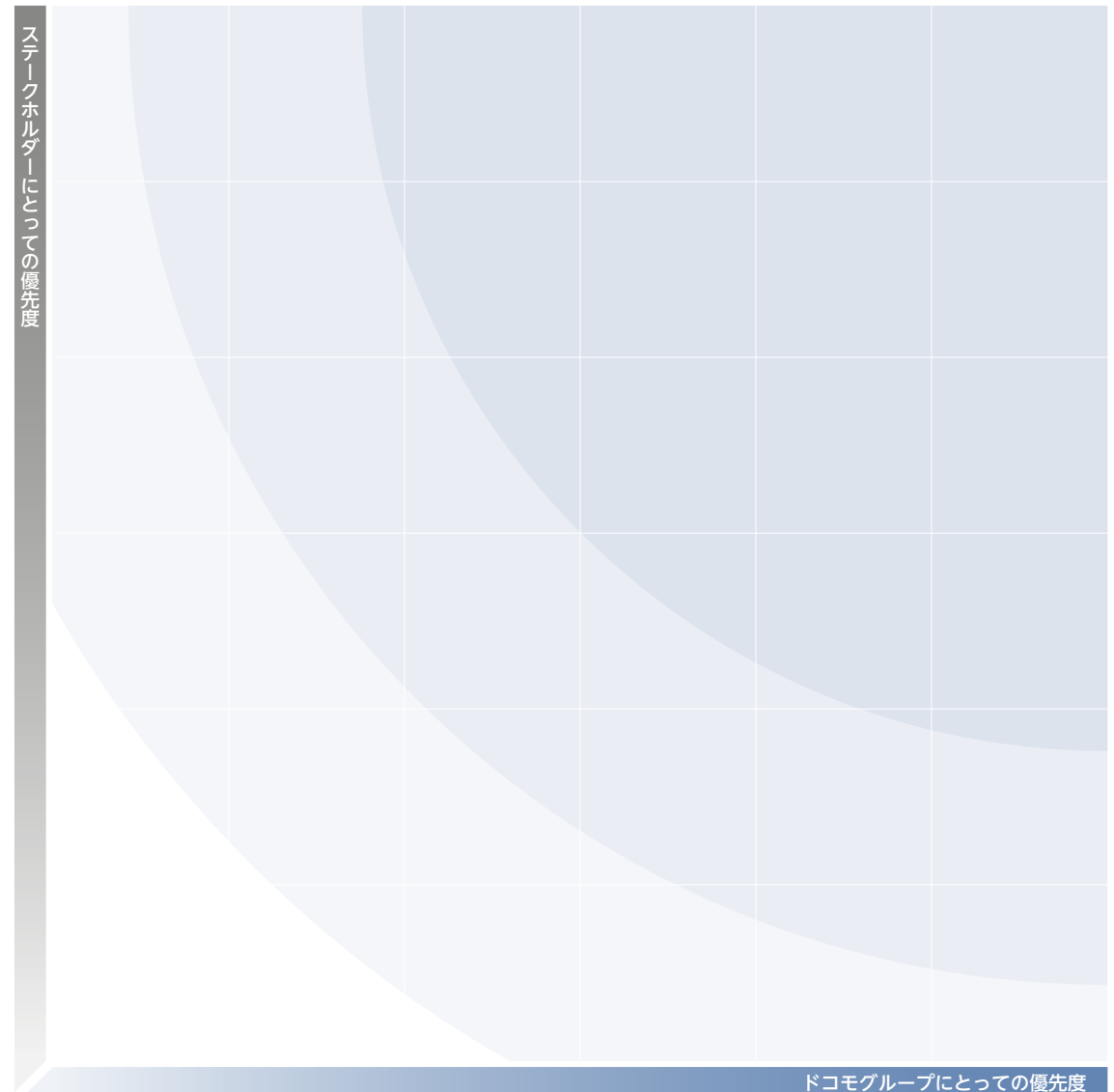
経済 環境 社会

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

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重点課題は、右図のとおりSDGsと関連付けています。また、移動体通信のキャリアやメーカー等による団体「GSMA」は、業界に関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ています。当社もその一員として活動・貢献しています。

[持続可能な開発目標 \(SDGs\)](#)

[GSMA #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



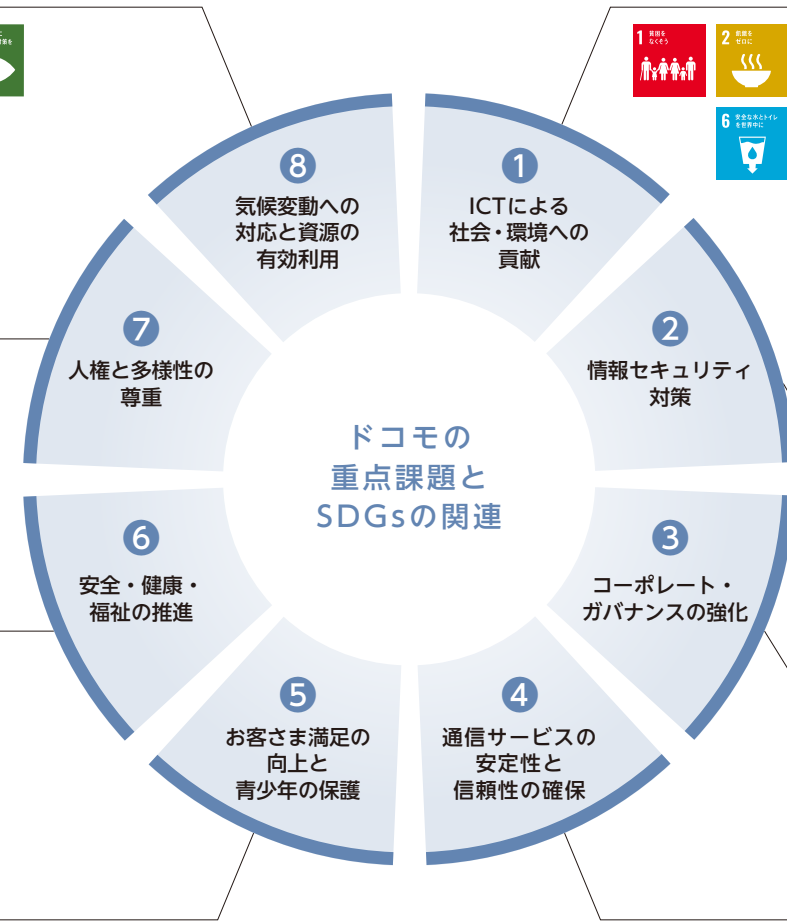
関連するSDGs



関連するSDGs



関連するSDGs



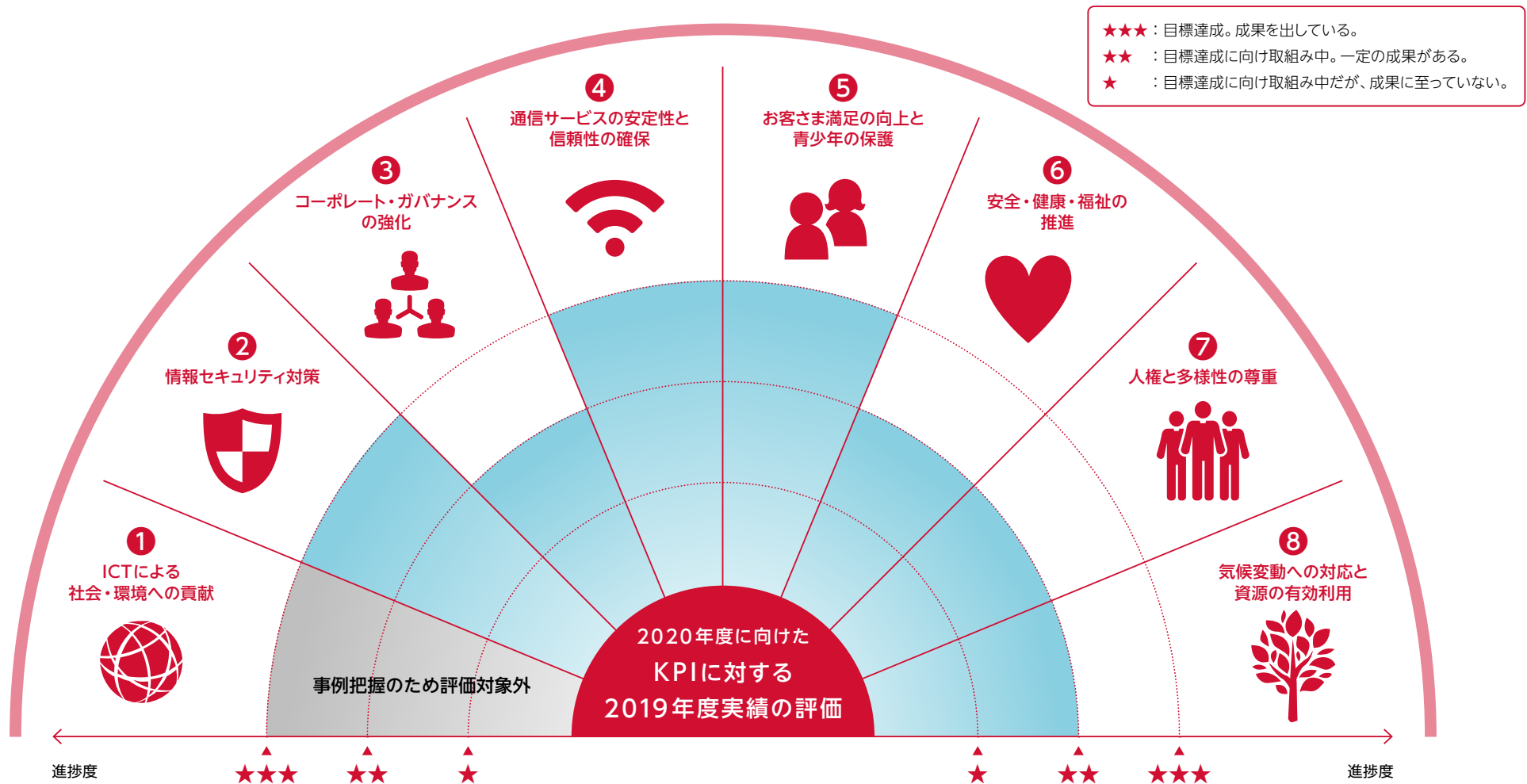
※ 2019年8月に直近の事業活動を踏まえ重点課題とSDGsの関連を見直しました。

ドコモの重点課題と取組み

2020年度に向けたKPIに関する2019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。2019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。






2019年度のKPI実績一覧

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI		2019年度の主な実績	評価
① ICTによる社会・環境への貢献	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	—
② 情報セキュリティ対策	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	
③ コーポレート・ガバナンスの強化	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：31回 ^{※1} (2018年度：42回)	★★★
		(2)独立社外取締役の複数名確保	独立社外取締役の比率3分の1以上 ^{※2}	独立社外取締役比率1/3(5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93.0% 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：103件 違反件数：47件	

※1 新型コロナウイルス感染症の影響により減少

※2 2020年度にKPIを変更

★★★★：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。

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI		2019年度の主な実績		評価
 ④ 通信サービスの安定性と信頼性の確保	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	99.9% (2018年度: 99.8%)		
		(4) 大ゾーン基地局県庁所在地カバー率	100%	100%		
 ⑤ お客さま満足の向上と青少年の保護	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 ^{※1}	・お客様の声: 約470万件 ・気づきの声を契機としたサービス改善完了件数: 約219件	★★★	
		(2) スマホ・ケータイ安全教室受講者数	130万人	約137万人		
 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	(1) 社員満足度の向上 ^{※2}	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	1,812.2時間		
		(3) 工事に伴う人身事故件数(重篤・重傷)	0件	4件(重傷4件)		
		(4) 特定保健指導完了率	37%	43.6%		
		(5) ストレスチェック受検率	95%	97.5%		

※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

★★★: 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。

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI		2019年度の主な実績		評価
 ⑦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%	6.9%	★★★	
		(2)障がい者雇用率	2.2%	2.48% ^{*1}		
		(3)人権に関する違反件数管理	実績把握	22件		
		(4)人権に関する研修受講率管理	実績把握	93.0%		
 ⑧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 ₂ 排出削減貢献量	4,000万t ^{*2}	4,010万t	★★★	
		(2)通信事業の電力効率	7倍(2013年度比)	9.6倍(2013年度比)		
		(3)廃棄物の最終処分率	1.4%以下	2.1%		
		(4)使用済ケータイ回収台数	1,600万台 (2017~2020年度累計)	1,444万台(2017~2019年度累計)		
①~⑧ 全重点課題共通 (お客さま・地域社会に向けて)	ドコモがCSRに熱心に取り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2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%	0.91%(約78.0億円)		
		(3)ボランティア参加人数	前年以上	25,374名(2018年度:31,493名)		
①~⑧ 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	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 2020年6月1日現在。
 ※2 2020年度にKPIを変更。

★★★★：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。

ICTによる社会・環境への貢献の主な取り組み事例

各サービスの詳細は、[こちら](#)

教育・学習



- ▶ 学校教育現場の教育ICT推進

モビリティ



- ▶ AI運行バス
- ▶ dカーシェア

働き方改革



- ▶ IoTマネージドサービス
- ▶ ドコモAIエージェントAPI (FAQチャットボット)

健康・医療



- ▶ ドコモAIエージェントAPI (対話ロボット)
- ▶ dヘルスケア
- ▶ my sleep
- ▶ オンライン禁煙

生産性向上



- ▶ おしゃべり案内板
- ▶ ドコモAIエージェントAPI (農業遠隔指導)
- ▶ docomo IoT製造ライン分析

気候変動



- ▶ IoTサービス向け通信方法 [LTE-M] の提供

CSR推進体制

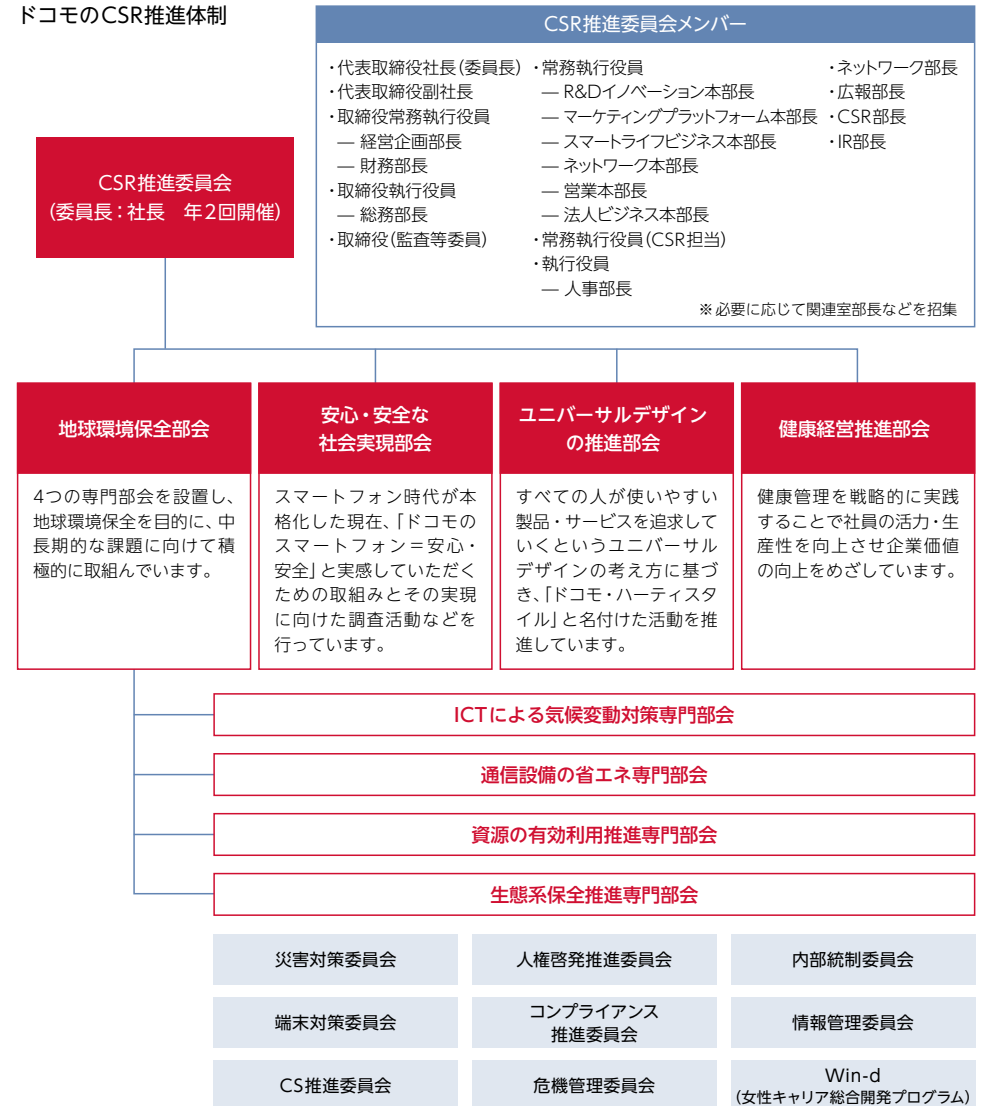
ドコモではCSRと経営の融合に向けた議論、国内外のトピックスの共有、CSR重点課題の進捗確認をする場として、「CSR推進委員会」を年2回開催しています。メンバーは、代表取締役社長を委員長として、副社長、取締役、監査等委員、関連部門の各部長で構成されます。CSR推進委員会は、「地球環境保全部会」「安心・安全な社会実現部会」「ユニバーサルデザインの推進部会」「健康経営推進部会」を配下に持ち、それぞれの部会で審議された重要なトピックスに対して、活動の成果や課題、それを踏まえた今後の活動について、報告・議論しています。全社およびグループ会社へ共有を図るため、グループ会社を含む幹部が参加する週次の会議体の場を活用し、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7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7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、(株)NTTドコモ

ドコモのCSR推進体制



(2020年9月末現在)

■ 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	<p>2019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。</p> <p>〈 ICTによる気候変動対策専門部会 〉 ICTによる社会のCO₂削減貢献推進</p> <p>〈 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</p> <p>〈 資源の有効利用推進専門部会 〉 廃棄物最終処分率低減・ケータリサイクル回収台数増に向けた取り組み</p> <p>〈 生態系保全推進専門部会 〉 ドコモの森活動およびPR強化</p>
安心・安全な社会実現部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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) ・ 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 ・ 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
ユニバーサルデザインの推進部会	<p>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組みを共有しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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) ・ ☑ アクセシビリティの向上(Web・ツールなど) <p>・ 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</p>
健康経営推進部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社員の健康意識のさらなる向上 ・ 「健康白書」作成による現状把握 ・ 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

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。2019年度は下記の内容にて実施しました。

2019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。2019年度は、「SDGs/ESGへの貢献は長期経営戦略となりえるか」をテーマにして1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の貢献に取り組むことの重要性、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。

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。2019年度の第7回では、優良施策を①「CSV部門」②「社会貢献部門」の2つにわけて国内外のグループ会社から募集し、ドコモからは「はなして翻訳」アプリを提供することによる多言語対応に関する環境整備について発表を行

いました。

また、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。

また、ドコモのSDGsに対する取組みを広く社会へ発信する目的として、[SDGsハイライト2020](#)を発行しました。

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。

2019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。

2019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
	法人部門向けSDGs社会課題解決ビジネス研修の実施
他社との協業	IoT×5G×SDGsパートナー協創プロジェクト
	SDGsにおける5G・ICTの利活用推進に関する連携協定
サービス開発	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
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](#)

SDGs特集1 パートナーとの協創を通じた地方創生

多様なパートナーシップはイノベーションを生み出す鍵となります。

ドコモはパートナーとの協創によりさまざまな分野でイノベーションを進め、地域が抱える社会課題の解決に取り組んでいます。

ドコモ × SDGs



企業、自治体などさまざまなステークホルダーとパートナーシップを結び、課題を共有することで、社会が必要とする新しいイノベーションを創出し、社会課題解決に貢献します。

地方創生に向け、ドコモが取り組んでいること

地方創生の大きな課題である「人口減少に伴う過疎化や地域経済の縮小」に対し、ドコモは自治体、企業、協会・組合、大学など多岐にわたるパートナーをICT技術でつなぎ、地域の活性化や持続可能なまちづくりに向けた取組みを推進しています。



さまざまな社会課題を抱える地方自治体にとって、地方創生につながる新しい仕組みやサービスの開発、普及、促進は大きなテーマです。ドコモは、2018年4月より本社に「地域協創・ICT推進室」を設置、また全国8支社にも地方創生を推進する部門を設置し、地域とともに社会課題の解決にあたる体制を構築しています。

今後も、5Gの活用などで新たなイノベーションを模索し、地方創生に取り組んでいきます。

45の自治体と連携協定 (20年10月末時点)

主な連携協定

前橋市におけるICTを活用したまちづくり推進に関する連携協定(群馬県・2018年5月)

スマートシティづくりのための連携・協力に関する協定(京都府・2019年5月)

大分県と株式会社NTTドコモとの連携と協働に関する協定(大分県・2019年7月)

「とくしま Society 5.0」の実装に向けた連携協定(徳島県・2020年6月)

新型コロナウイルス感染拡大防止と社会経済活動の両立に向けた連携・協力に関する協定(茨城県・2020年10月)

5Gの協創を進めるプラットフォーム

地方創生に貢献する5Gは、開始当初から多彩なソリューションを提供しており、その多くは9月現在で3,500以上の企業や自治体に参加いただいている「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」から生まれました。国内外11拠点到「ドコモ5Gオープンラボ」を開設し、パートナーと新たな5Gの利用シーン創出に向けた技術検証を進めています。



CASE

▶ 沖縄から発信する地方創生の形

ドコモは2018年7月に「沖縄振興推進重点取り組み6分野」を策定し、沖縄県での持続的発展に貢献する取組みを進めています。

2018年12月には、三山時代の今帰仁城(沖縄県国頭郡)を再現した高精細な4KVRコンテンツを、5Gを用いてVRディスプレイやタブレット端末などに配信し、歴史上の出来事の際に居合わせている臨場感や、専門家が直接解説しているような体験を提供する実証実験を実施しました。今後は今帰仁城跡の訪問者に対し、今帰仁城の歴史を視覚・聴覚を使って学ぶことができる教育・観光コンテンツとしてさらなる発展が期待できます。



実証実験の様子

SDGs特集2 社会課題解決への挑戦を促す社内文化

「みえる電話」は、電話の相手の音声をリアルタイムで文字に変換し、画面上に表示するスマートフォン用アプリです。このサービスは、多様な人材が能力を発揮できる社内風土の中から、課題に対して徹底的に向き合う社員の熱意と、ステークホルダーのみならずとの対話の積み重ねによって生み出されました。SDGsのめざす「誰ひとり取り残さない」社会の実現に貢献できるサービスです。

ドコモ × SDGs



障がいの有無にかかわらず、すべての人が円滑なコミュニケーションを図ることのできるツールを開発、提供することで、すべての人が参加できる社会づくりへ貢献します。

「みえる電話」コミュニケーション手段の課題解決ストーリー



CHALLENGE

社会の現状とドコモが解決したい課題

日本では約30万人が聴覚に障がいがあり、やや軽度の方まで含めると800万近くの方が、話し声が聞こえにくいと推計されています。そうした方が日々の生活でうまくコミュニケーションが図れず、不安やストレスを抱えるケースも少なくありません。ドコモは通信会社として、聴覚に障がいのある方や高齢者が、特に電話というコミュニケーション手段を活用でき、それにより社会進出の幅がさらに広がることをめざします。



IDEA

障がいがあるからこそ生まれた「みえる電話」

発案者
Voice

スマート
ライフ
推進部
青木 典子



私は生まれつき難聴で、子どものころから電話が苦手でした。家に帰ってからも仲良く電話で話す友人たちの間で、寂しさを感じることもありましたが、高校に入学して携帯電話でメールができるようになり、生活を大きく変えられるコミュニケーションの力に感激しました。そのことが、当社への入社を志望した決め手になっています。生活のさまざまな場面、特に職場では電話が必要なことが多く、これからは電話はなくなると実感していたころ、話した内容を文字起こしする音声認識の存在を知り、電話に応用できるのではと会社に提案しました。



DEVELOP

さまざまな方の声を開発に

みえる電話では開発段階から、重要なステークホルダーである、電話の声が聞き取りづらい方の声を重視してきました。一例として、音声認識の精度や操作性のテストを一緒に行うなど、試行錯誤を重ねました。



DIALOGUES

障がいのある方など2,000人がトライアルに参加



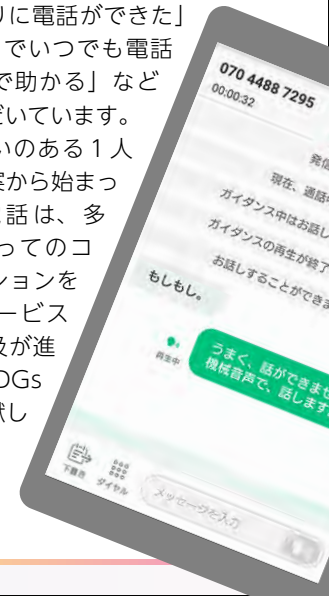
通話相手の発話内容が画面上にリアルタイムで文字表示される同サービスの需要把握、利用者の満足度測定、音声認識精度向上を目的に、難聴の方、発話が難しい方など2,000名をモニターとして募り、2016年10月からトライアルサービスを開始しました。参加者からの意見を受け、利用者自身の携帯番号での発着信を可能にするなど機能拡充を図りました。



GOAL

「みえる電話」でSDGs達成に貢献

提案から3年を経た2019年3月、みえる電話は本格スタートしました。利用者からは「待ち望んでいた夢のようなサービス」「10数年ぶりに電話ができた」「自分ひとりでいつでも電話ができるので助かる」などの声をいただいています。聴覚に障がいのある1人の社員の発案から始まったみえる電話は、多くの方にとってのコミュニケーションを支援するサービスとなり、普及が進むことでSDGsの達成に貢献します。



SDGs特集3 ドコモのサービスとSDGsのつながり

ドコモは提供するサービスや自社の取組みを通じて、社会課題の解決・SDGsの達成に貢献することをめざしています。

「[NTTドコモグループSDGsハイライト2020](#)」では、下で紹介したサービスや取組みを取り上げ、その背景や社会へもたらす価値などを詳しく説明しています。



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、ドコモ公式ホームページ、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関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関わるメーカーおよび施工に関わるお取引先	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係するシステム、アプリケーションなどに関わるお取引先	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、公正な競争などに関わる業界団体、同業他社	審議会、業界団体会合	公正な競争	情報交換
社員	ドコモグループに関わる労働者全般	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・環境面施策に関わる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

5 イノベーション

I nnovative

R esponsible

CONTENTS

- 056 研究開発とイノベーションの推進
- 060 オープンイノベーションの推進
- 064 プロセスイノベーションの推進(トップガン)
- 065 イノベーションにおける表彰



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、“お客さまへの新たな価値の提供”と“深刻化する社会課題の解決”により、2030年代の持続的成長に向けて、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

IoTやビッグデータ、AI、ロボットなどに代表される第4次産業革命と呼ばれる産業・技術革新が世界的に進みつつあり、新たな経済価値が生まれています。一方で、少子高齢化、ニューノーマル対応など、さまざまな社会課題を抱えています。

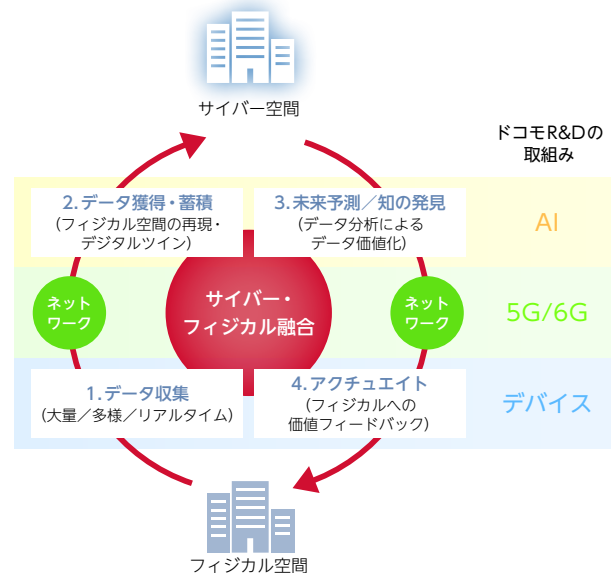
このような社会背景の中、現在ドコモR&Dでは、実世界の人・モノ・コトを情報化することで未来を予測し、実世界を最適化する「サイバー・フィジカル融合」の実現に取り組んでいます。具体的には、以下に関する研究開発を行っています。

- ①多様なデータを結び付け、未来予測／知の発見を実現する「AI」
- ②あらゆる場所で、あらゆる人・ものをつなぐ「5G/6G」
- ③あらゆる情報の収集と多様なフィードバック手段を実現する「デバイス」

また、外部の企業との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。このような活動を通じて、社会課題を解決し、お客さまやパートナー企業への新たな

価値を提供していくことで、ICTによる社会・産業の発展をめざしています。

サイバー・フィジカル融合実現に向けたR&Dの取組み

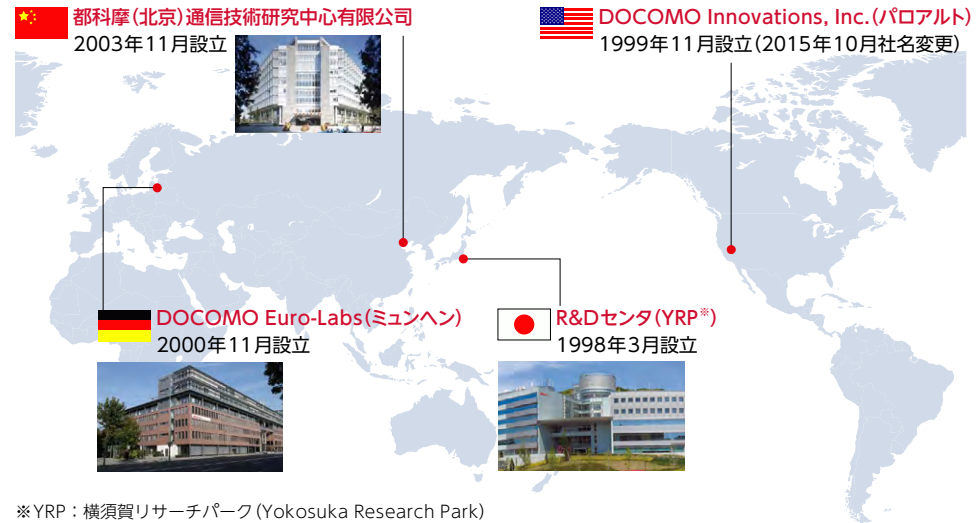
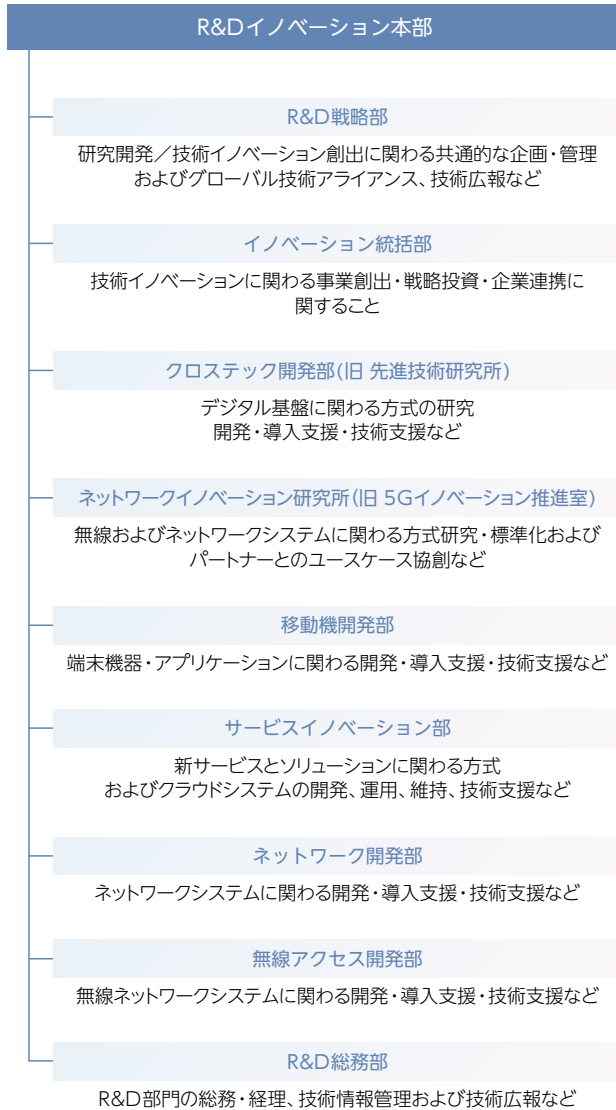


研究開発体制

ドコモでは、横須賀リサーチパーク (YRP) 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

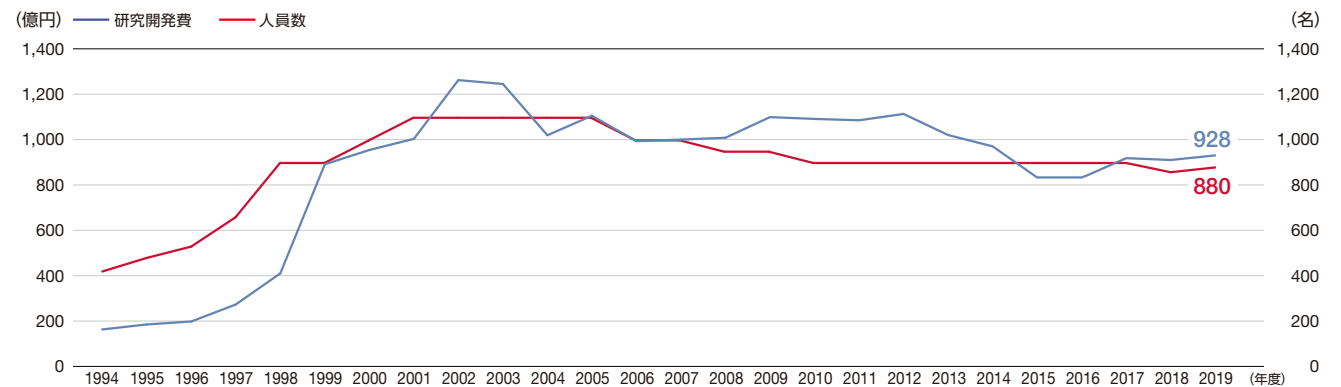
ならびに多様な新製品・サービスの研究開発を行っており、R&D戦略部が全体の統括を担っています。継続的な研究開発活動の一環として、デバイス・ネットワーク・サービスのさらなる向上をめざして、各研究および開発部門はほかの部門と共同で取り組んでいます。また、デバイス・ネットワークの研究開発は主要メーカーとも共同で行っており、サービスについてはビジネス部門で発案・企画したサービスに対する開発ならびに外部との多様な関係を活かしたオープンイノベーション戦略を推進しています。これらの研究開発により得られた新技術などの成果については、報道発表などを通じて積極的かつ戦略的に外部に向けてアピールしています。

さらに、グローバルな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、5Gやネットワーク仮想化技術など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.、株式会社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。

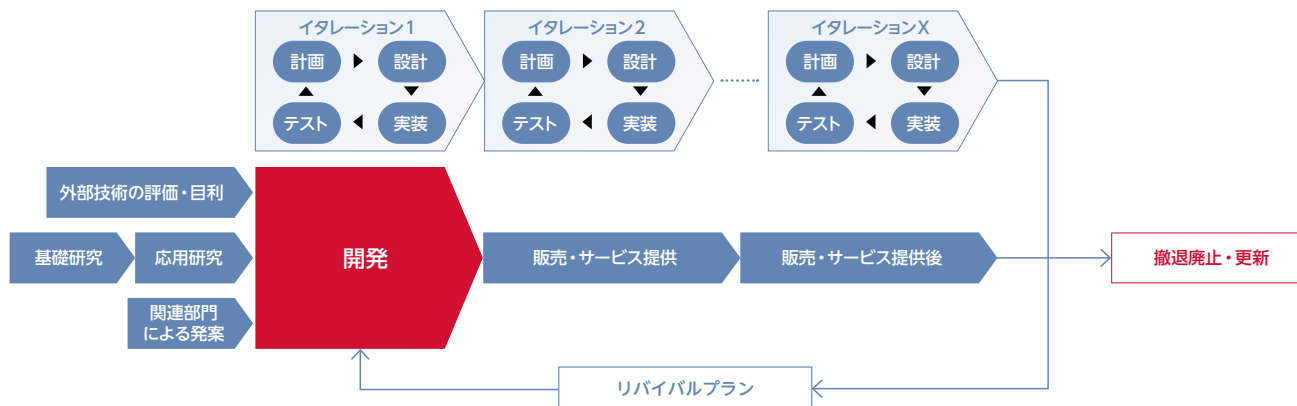


研究開発費と研究開発人員数の推移

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に、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、ネットワークイノベーション研究所を中心に、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関わる事業創出や戦略的な投資、外部企業との連携強化を推進しています。

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。クロスステック開発部はビジネス部門と密に連携し、事業に即した技術基盤の開発などを進めています。

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り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中で、現場を知り潜在課題やニーズ発掘することや、すばや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。

新規事業創出プログラム「39 works」

新規事業を創出するプログラムである「39 works」では、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。2019年度は2件の新規サービスを立ち上げ、11の新規サービスを提供開始しました。

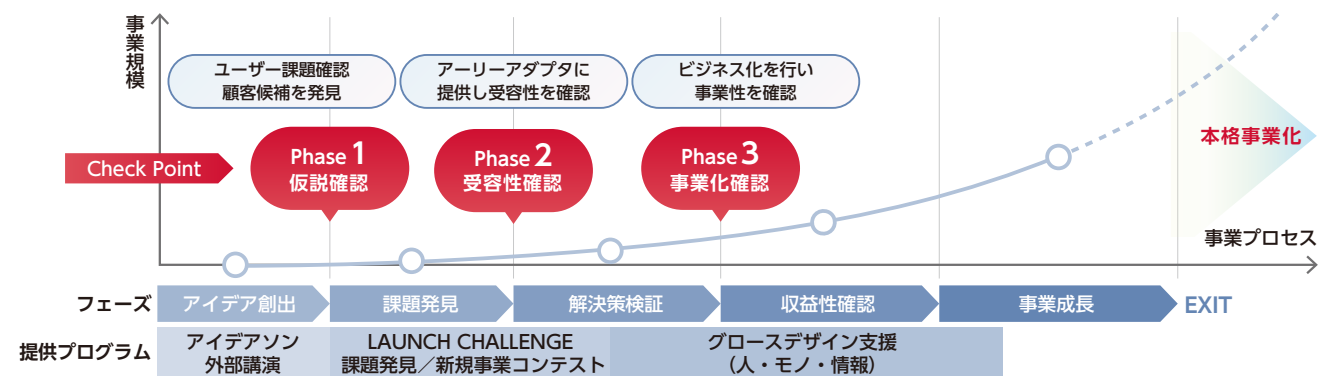
docomo LAUNCH CHALLENGE

docomo LAUNCH CHALLENGEは39worksの知見を基に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に持った、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。2019年度は173件の応募があり、このうちの一部について事業化に向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・事業の成長に取り組みます。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。

39works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」の分野において、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・グロースを行っています。協創イノベーションの中でも39works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。

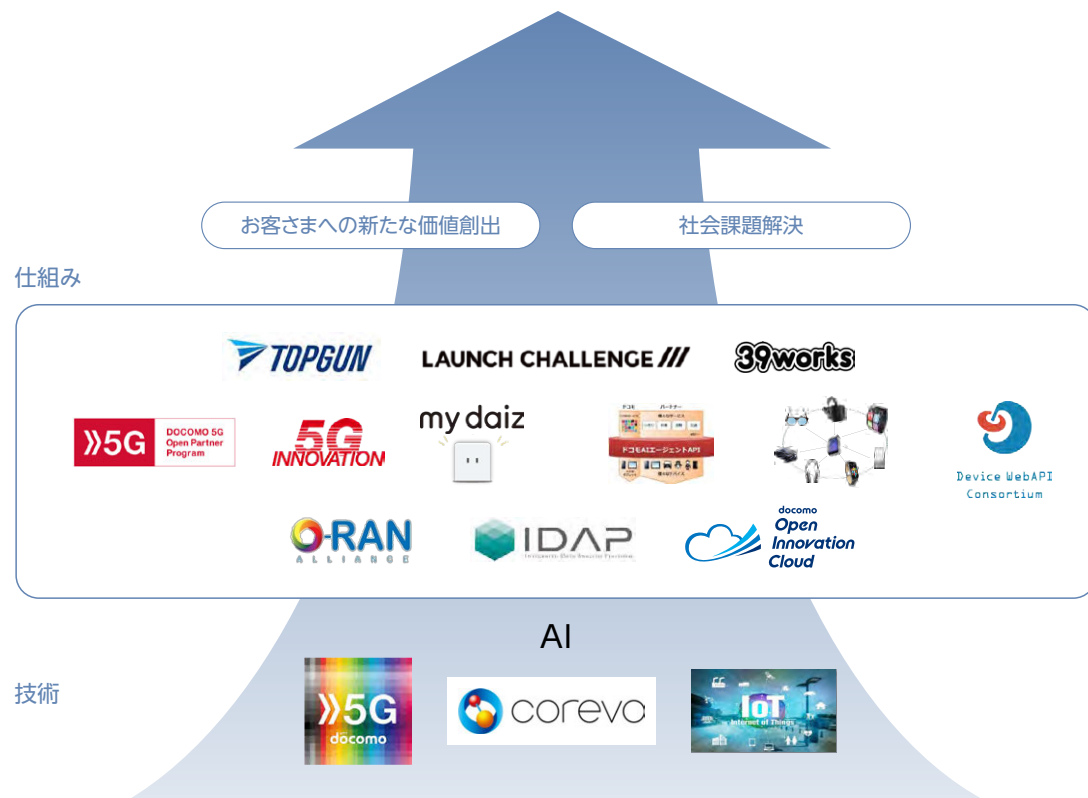
取組みの一環として、2018年2月より開始した「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」は、5G開始当初から5G時代のサービスをご利用いただけるよう、幅広いパートナーと新たな利用シーンの創造を推進しています。プログラムには、2020年9月現在で3,500以上のパートナーのみなさまが参加しています。また、

参加中の企業・団体向けには、常設の5G技術検証環境「ドコモ5Gオープンラボ」を開設しており、国内外で11拠点となっています(2020年9月末時点)。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[®]」もあわせて構築し、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」で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」の取り組みを始めています。

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	海上5Gエリア化による漁業応用	<ul style="list-style-type: none"> 国立学校法人 東京大学 	<p>大容量通信と低遅延通信を安定して実現することで、あらゆる水産現場で海中の遠隔監視が可能となります。遠隔での漁場の常時観測によって、水産業界における労働者の作業効率化および負担軽減を実現します。水産現場での実証実験を通じて、eMBB*1やURLLC*2等の評価を進め、安定した漁場遠隔監視を実現する無線技術の実証を推進しています。</p> <p>5Gと水中ドローンを活用した漁場遠隔監視の実証実験に成功(PDF)</p>
	東海道新幹線における5G無線通信実験	<ul style="list-style-type: none"> 東海旅客鉄道株式会社 (JR東海) 日本電気株式会社 (NEC) シャープ株式会社 	<p>200km/h以上で走行する新幹線の車内と地上との間の5G無線通信実験に世界で初めて成功しました。具体的な成果は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 地上基地局・移動端末の双方が持つ機能を駆使した超高速データ伝送を実施し、最大データ伝送速度1.0Gbps以上に成功 移動端末が接続する地上基地局(3箇所)を順次切り替える連続ハンドオーバーに成功・超高精細8K映像コンテンツの地上基地局から移動端末への5Gを介した高速ダウンロード配信に成功 N700S確認試験車内に設置した4Kカメラによる車窓映像を5Gを介して移動端末から地上基地局へのライブ中継に成功 <p>東海道新幹線における5G無線通信実験について(PDF) 東海道新幹線における5G無線通信実験</p>
AI	AI渋滞予測	<ul style="list-style-type: none"> 東日本高速道路株式会社 (NEXCO東日本) 	<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過去の渋滞実績などを活用した「AI渋滞予測」による渋滞予測の実証実験を開始しました。</p> <p>(お知らせ)NEXCO東日本とNTTドコモ、東京湾アクアラインにおいて「AI渋滞予測」による渋滞予測実証実験を開始/報道発表資料</p> <p>「AI渋滞予測」でE17 関越自動車の渋滞を予測!</p>
	AI運行バス	<ul style="list-style-type: none"> 横須賀市 京浜急行電鉄株式会社 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) 	<p>横須賀市のバス路線がないエリアにおいてオンデマンド乗合交通「AI運行バス®」を運行し、地域の日常生活に必要な不可欠な医療施設や商業施設、健康増進施設の連携による住民の利便性向上と健康増進、社会保障費抑制や地域経済活性化をめざした実証実験を行いました。</p> <p>(トピックス)全国初!横須賀市で地域サービスのシステムと連携した「AI運行バス」の実証実験開始</p>
IoT	未来の家プロジェクト	<ul style="list-style-type: none"> 横浜市 and factory株式会社 	<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」を進めています。</p> <p>横浜市、and factoryとIoTスマートホームを活用した「未来の家プロジェクト」を開始/報道発表資料</p>
	docomoスマートパーキングシステム	<ul style="list-style-type: none"> プレステージ・インターナショナルグループ 	<p>都市部の慢性的な駐車場不足の解消を目的とし、狭小地などを活用するため、IoT・ICTを駆使した駐車場事業者向けソリューションを提供しています。現在、東京・大阪の2エリアにて展開しています。</p> <p>駐車場事業者向けソリューション「docomoスマートパーキングシステム」の提供開始/報道発表資料</p>

*1 enhanced Mobile BroadBand: モバイルブロードバンドのさらなる高度化 *2 Ultra-Reliable and Low Latency Communications: 高信頼・低遅延通信

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インキュベーション活動によって、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。

投資活動では中期戦略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。

インキュベーション活動においては、起業家とのさらなる接点強化を目的にコワーキングスペースおよび伴走型インキュベーションプログラムの運営を行い、これまでにシードステージのスタートアップ12社を入居企業として支援を行ってきました。また、スタートアップ向けビジネスセミナーを定期的で開催し、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、および若い起業家の成長支援を行っています。

具体的な展開の一つがライブ視聴体験の拡張です。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。ベンチャー企業が持つアセットを、ドコモの持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出したいと考えています。

実績として、動画内の気になる箇所に触るだけで知りたい情報をストックし、詳細ページへ遷移できる動画拡張技術「TIG(ティグ)」を提供するベンチャー企業と連

携しました。「新体感ライブ CONNECT™」において、プロモーション動画上に触れるだけでブラウザ検索することなくアーティスト情報や楽曲情報へアクセスできる楽しみ方や、ライブ出演者によるデジタル写真集において、写真やテキストに触るだけで詳細情報へアクセスできる新しいコンテンツの楽しみ方など、5G時代の新たな映像技術を融合させる新エンタメ体験の創造に向けた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。

その中で、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。

具体的な取り組みとして、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っていま

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。当社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中から、「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、取り組んでいます。

今後、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。

「ドコモAIエージェントAPI」をオープン化

2019年4月より、法人のお客さま向けに対話型AIサービス「ドコモAIエージェントAPI」を提供しています。本サービスはドコモの「my daiz」にも使用しており、目的別にシナリオを作成することで、それに沿った一問一答やユーザーとの自然な対話を可能にしています。また、本サービスで作成された対話型オリジナルエージェントは、音声認識・自然言語処理・音声合成機能を有しており、ユーザーと音声での対話が可能となり

ます。エージェントが発する声色は50種類以上から選ぶことが可能です。

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ます。

さまざまな分野のパートナーと連携することで、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可能です。たとえば、高齢者の見守りロボットサービスを生み出した事例では目的も含めてドメイン特化になっており、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、横浜市と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。

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、パートナーの多彩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、安心を提供していきます。

「ドコモオープンイノベーションクラウド®」を商用提供開始

ドコモのネットワーク網と接続したクラウドコンピューティング設備（以下、クラウド基盤）を用いたサービスを用いて低遅延を実現する「ドコモオープンイノベーションクラウド」の商用提供を2020年3月に開始しました。

これは5G時代に求められる低遅延・高セキュリティなどMEC*1 (Multi-access Edge Computing) の特長を持つクラウドサービスで、ドコモ網内の設備にクラウド基盤を構築することで実現しています。

従来「ドコモ・クラウド基盤」として提供していたもので、ドコモが開発した画像認識API*2などの技術や、ドコモおよびパートナーが提供する映像伝送、VR・ARといった11ソリューションを搭載しています。

2020年10月末現在、4拠点（東京、大阪、神奈川、大分）で運用中です。今後はクラウド基盤に搭載するソリューションを順次拡大することで5Gを通じて新しい価値の創出や社会課題の解決に貢献し、お客さまの生活がより便利で、豊かなものになるよう努めます。

*1 移動通信網において、お客さまにより近い位置にサーバーやストレージを配備する仕組みです。

*2 画像認識技術の一部は、NTTグループのAI「corevo®」を構成する技術です。

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、2020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、日本のグローバルゼ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。

2019年度は、「DOCOMO Open House 2020」として開催し、5G、AI、IoTなどの最新技術に加え、2020年春に商用サービス開始した5Gを利用するさまざまなサービス・ソリューションなど273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展開しました。その中で、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。

会 期：2020年1月23～24日

会 場：東京ビッグサイト[青海展示棟]

来場者数：23,585人(前年度：14,176人/約70%増加)

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すばや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」に関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。

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。2020年7月現在で、総取組み数は29件、商材化は14件、進行中のプロジェクトは7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。



イノベーションにおける表彰

2019年度（一部2020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
一般社団法人 電子情報通信学会	業績賞	【第5世代移動通信システムの実用化】 <ul style="list-style-type: none"> ・中村 武宏 (5Gイノベーション推進室) ・奥村 幸彦 (5Gイノベーション推進室) ・今井 哲朗 (元5Gイノベーション推進室、現在は東京電機大学) 2010年から、高速・大容量、低遅延、多数端末接続等の特徴を持つ5Gの実用化に向け、新たな技術・方式の検討を早期に開始するとともに、その後、9年間に亘り研究開発からサービス応用に至る幅広い取組みによる実用化を推進したことが認められたもの。	2020年 6月4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】 <ul style="list-style-type: none"> ・ウメシュ 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及びLTE-A)、第5世代 (5G) の各世代の標準化に貢献しており、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への貢献が認められたもの。	2019年 6月6日
		【第4世代及び第5世代移動通信システムの無線インタフェース物理レイヤデザインの標準化】 <ul style="list-style-type: none"> ・原田 浩樹 (5Gイノベーション推進室) 3GPPにおいて、第4世代 (LTEおよびLTE-A) および第5世代 (5G) の無線インタフェースにおける物理レイヤデザインの標準仕様策定に従事し、社会基盤として必要不可欠なものとなった4Gや今後産業界に多大な恩恵をもたらすと期待される5Gへの多大な貢献が認められたもの。	2020年 6月4日
文部科学省	科学技術分野の 文部科学大臣 表彰	【高度化C-RANとFDD-TDD-CAの開発】 <ul style="list-style-type: none"> ・安部田 貞行 (無線アクセス開発部) 河原 敏朗 (元無線アクセス開発部、現在は電気興業株式会社) ・新 博行 (無線アクセス開発部) ・島津 義嗣 (無線アクセス開発部) スマールセルとマクロセルを組み合わせるキャリアアグリゲーションをする技術である高度化C-RANとFDD-TDD-CAを開発し、4Gの高速化に大きく貢献したことが認められたもの。	2020年 4月7日
		【携帯電話基地局データから生成される人口流動統計の振興】 <ul style="list-style-type: none"> ・池田 大造 (先進技術研究所)* 携帯電話ネットワークの運用データをもとにした人口流動統計について、国内最大規模の交通ビッグデータとして、まちづくり、交通・防災計画、地方創生やマーケティングなど幅広い分野で活用されていることが認められたもの。	
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商用化】 <ul style="list-style-type: none"> ・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
		【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】 <ul style="list-style-type: none"> ・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。	2020年 3月4日

* 国交省等の関係者と共同

主催	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 日本ITU協会	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が認められたもの。	2019年 5月17日	
		・青野 博(サービスイノベーション部) 長年にわたり、3GPPにおけるモバイルネットワークのセキュリティ向上に向けた標準化に尽力するとともに、ARIBを通じ、セキュリティ標準化活動の最新動向を日本の通信業界へ展開することに貢献したことが認められたもの。	2020年 10月6日	
	世界情報社会・ 電気通信日の つどい	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。	2019年 5月17日
			・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) GSM AにおいてVoLTEローミング方式に関わるドキュメント改版及び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。	2020年 10月6日	
		・石川 寛(ネットワーク開発部) ETSI TISPANにおける移動体アクセス以外へのIMSの活用取組みや、3GPPにおけるDSACの導入・IMSの高度化と5GCプロトコル仕様策定、GSM Aにおける5Gローミング時制御に用いるプロファイル仕様策定に大きく貢献したことが認められたもの。		
		・中島 佳宏(ネットワーク開発部) ETSI ISG NFVの副議長として、オペレータやベンダ各社をリードし、NFVの進化の方向性の合意形成や標準化の推進により、標準化団体の運営向上に貢献。また、MANO機能群のインタフェース仕様およびテスト仕様の品質向上に貢献したことが認められたもの。		
		・奥山 卓(R&D戦略部) 3GPPにおけるLTE-Advanced高度化およびNRの標準化において、基地局装置にかかわる各種無線仕様の策定に貢献。またxRAN ForumおよびO-RAN Allianceにおけるマルチベンダ接続を可能とする標準仕様の策定に貢献したことが認められたもの。		
	・戸枝 輝朗(無線アクセス開発部) 3GPPにおいて、5G NRのWork Itemレポートとして、5G時代の基地局装置構成に適した無線ネットワークアーキテクチャの標準仕様の策定に貢献。またO-RAN Allianceにおいて、マルチベンダ接続を可能とする標準仕様の策定に貢献したことが認められたもの。			
	Global Corporate Venturing	[GCVパワースト賞2020] (GCV Powerlist Award 2020)	・稲川 尚之(NTTドコモ・ベンチャーズ) CVC (corporate venture capital)に関する世界的なメディアであるGlobal Corporate Venturing が、世界中の2,000社以上のCVC投資家から、毎年1回、トップ100を選出するものであり、これまでのNTTドコモ・ベンチャーズおよび代表の活動として、投資件数や投資先の成長度、投資先企業との事業提携状況、公的な会議等における戦略性やリーダーシップ、などについて総合的な観点で評価されたもの。	2020年 9月16日

主催	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 「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。	
	総務大臣表彰 「第5世代移動体通信システムの開発・実用化」 ・吉澤 和弘 ^{*1} 5Gシステムを開発・実用化するために早期から5G関連技術の実現性検証・評価に取り組み、社会課題の解決や地方創生への活用に向けたパートナーとの実証実験を行い、国際標準化活動を推進することで5Gサービスを実現し、電波の有効利用に大きく貢献したことが認められたもの。	2020年 6月24日	
	電波産業会会長表彰 「700MHzの終了促進措置に伴う周波数共用の推進」 ・河野 誠(北海道支社 ネットワーク部) ^{*2} 3.9世代移動体通信システムの周波数確保のため、700MHz帯の周波数を再編し、既存無線システム(特定ラジオマイク)すべての周波数移行を平成30年末までに完了。既存無線局を順次移行させながら、基地局を整備し、順次サービスを開始する終了促進措置により、電波の有効利用に貢献したことが認められたもの。 「建物や車の外観を損なわない通信用ガラスアンテナの開発」 ・中村 武宏(5Gイノベーション推進室) ^{*3} ガラスアンテナを利用した窓の基地局化によるサービスエリア拡充と、28GHz帯の車両向け5Gガラスアンテナの開発により、電波の有効利用に大きく貢献したことが認められたもの。		
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)およびネットワーク仮想化/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
		「移動通信システムにおけるオペレーションシステムの高度化及びコア網仮想化の標準化にかかわる功績」 ・榮 浩三(R&D戦略部) オペレーションシステムの高度化、コア網仮想化の標準化において、標準の作成と普及に大きく貢献したことが認められたもの。	2020年 5月28日
情報処理学会	業績賞	「防災や交通渋滞等の社会課題解決に寄与する「リアルタイム人口統計」の開発実用化」 ・寺田 雅之(先進技術研究所) ・赤塚 裕人(先進技術研究所) ・深澤 佑介(サービスイノベーション部) ・石黒 慎(サービスイノベーション部) リアルタイム人口統計は、携帯電話ネットワークの運用データから、日本全国の人口分布の推移を推計するものであり、「AI渋滞予知」や「AIタクシー」など、幅広い産業界で有用性が確認され、本統計がさまざまな社会課題を解決する新たなデータインフラとなる可能性を示したことが認められたもの。	2020年 6月3日

*1 KDDI、ソフトバンクと共同 *2 700MHz利用推進協会、KDDI、ソフトバンクと共同 *3 AGCと共同

6 環境

I nnovative

R esponsible

CONTENTS

- 069 環境ビジョンとアクションプラン
- 072 環境マネジメント
- 077 TCFD提言への対応
- 082 低炭素社会の実現
- 085 循環型社会の形成
- 087 水使用の削減
- 088 生物多様性の保全



「ドコモ群馬の森」(群馬県)での植林活動

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

当社では、環境保全活動を推進していく指針「ドコモグループ地球環境憲章」を策定しています。この地球環境憲章では、基本方針の一つとして、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を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CO₂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

ドコモグループ環境宣言

ドコモグループが将来に向けてめざす姿

Green Action Plan 2030

2030年に向けたドコモグループの環境目標

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、基本方針です。

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を表しています。

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、未来に向けた右記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 ₂ 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、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CO₂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

Green Actions of Innovative docomo

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

- 社会的CO₂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。

CO₂削減 4,000万トン
気候変動への適応 +d

主なアクション

- CO₂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

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。

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。

電力効率 10倍以上
ゼロエミッション達成
生態系保全活動

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 ₂ 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	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

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。

また、脱炭素社会の実現に向けた取り組みとして、SBT*に基づく温室効果ガス排出削減目標の設定をめざして取り組んでいます。

* 産業革命前からの気温上昇を2℃未満に抑えるための科学的根拠に基づいた温室効果ガス排出削減目標

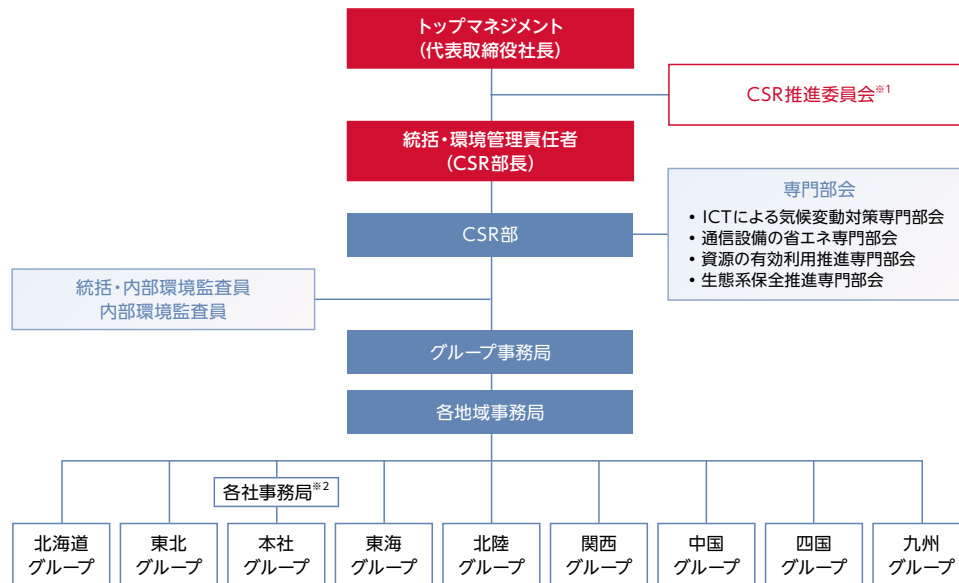
環境マネジメント

■ 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



(2020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・テクノロジー(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、監査等委員・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に関する国際規格「ISO14001」の統合認証を取得しています。

2019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※1、その他の子会社3社※2

※1 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・ためたん

認証登録番号

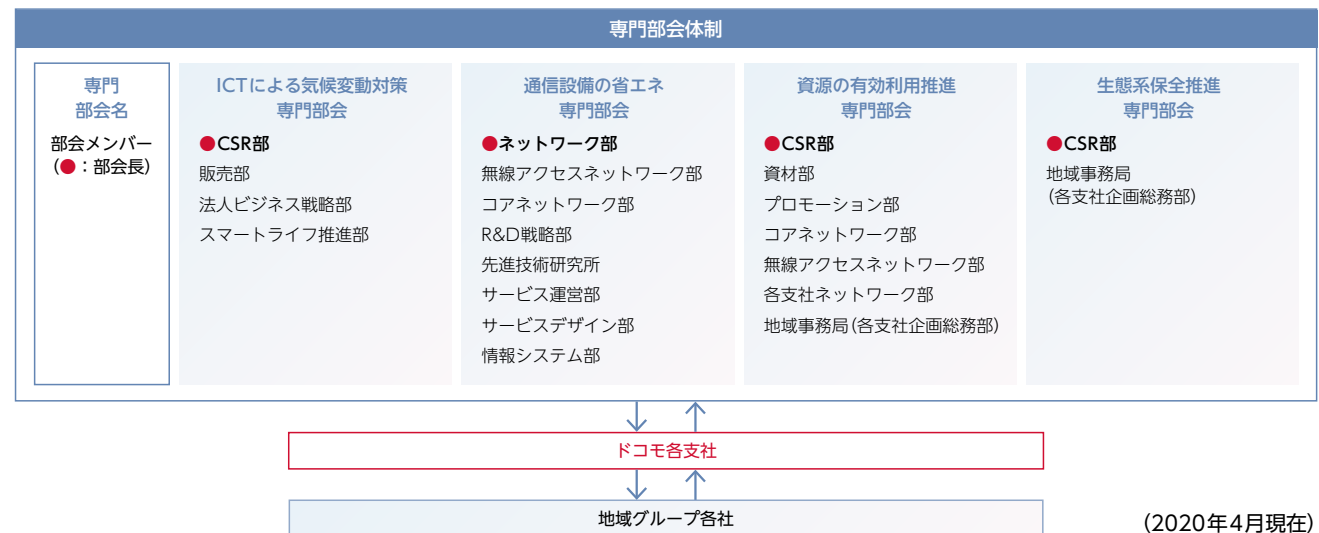
ISO14001-0067788

専門部会

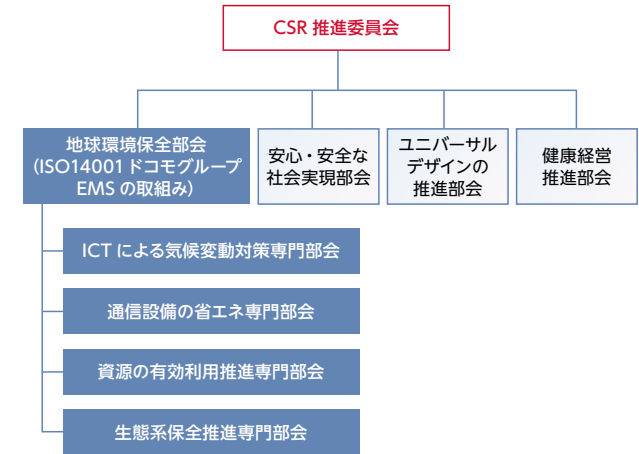
具体的な活動目標は、年1回、地球環境保全部会内の各種専門部会で検討の上決定します。専門部会は、「ICTによる気候変動対策専門部会」「通信設備の省エネ専門部会」「資源の有効利用推進専門部会」「生態系保全推進専門部会」という4つの部会を運営しています。専門部会長は、ドコモグループ環境目的・目標達成のため、専門部会メンバーの中から改善項目を管理するアクションプラングループ責任者を指名の上、アクションプラングループ責任者が、各地域・グループの担当者と連携し、取組みを推進します。

専門部会の体制

専門部会の体制



(2020年4月現在)



専門部会ごとの2019年度の実績・2020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)	2019年度 目標	目標達成のための 主なアクションプラン	実績
社会のCO ₂ 排出削減貢献量 4,000万トン以上	社会のCO ₂ 排出削減貢献量 3,970万トン	・CO ₂ 排出削減貢献量の進捗管理(半期ごと) ・CO ₂ 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 ₂ 排出削減 貢献量 4,010万t
		スマートフォンへの移行促進によるCO ₂ 削減への貢献	△
		ユビキタスマジュール導入推進によるCO ₂ 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 ₂ 削減への貢献	△

通信設備の省エネ専門部会

中期目標 (2020年目標)	2019年度 目標	目標達成のための 主なアクションプラン	実績
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	△
		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	○
	環境負荷“ゼロ”の エネルギー利用	グリーン基地局検証設備構築による消費電 力量抑制	○
	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	○
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	○	

資源の有効利用推進専門部会

中期目標 (2020年目標)	2019年度 目標	目標達成のための 主なアクションプラン	実績
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3.0%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2.1%
—	販促ソールの作成重 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
使用済み 携帯電話回収数 (2017～2020年 度累計) 1,828万台	回収台数1,460万台 (2017～2019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1,444万台 (2017～2019年度 累計) 2019年度単年： 387万台

※ 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。

生態系保全推進専門部会

中期目標 (2020年目標)	2019年度 目標	目標達成のための 主なアクションプラン	実績
—	ドコモの森整備活動 の実施(年1回以上)	整備活動の進捗管理	○
	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	○

○：計画達成および計画どおり実施 △：計画未達成

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。2019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等に関する法律」(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。

2019年度における環境関連法規制違反は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」に基づき、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

[📄 グリーン調達ガイドライン](#)

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：2019年度（2019年4月1日～2020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	2018年度		2019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		826	14,412	654	13,987	▲172	▲425
(1)-1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	0	36	0	125	0	88
(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	804	12,747	654	12,266	▲150	▲481
(1)-3 資源循環コスト	撤去通信設備のリユースなど	22	1,629	0	1,597	▲22	▲32
(2)上・下流コスト	使用済み端末等の回収など	257	409	216	404	▲40	▲4
(3)管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	15	2,348	91	2,325	76	▲23
(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	342	981	209	461	▲133	▲521
(5)社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	24	0	24	0	0
(6)環境損傷対応コスト	該当なし	0	0	0	0	0	0
合計		1,440	18,174	1,171	17,201	▲269	▲973

※ 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			
		2018年度	2019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	1.事業活動に投入する資源に関する効果	電気使用量 (CGS発電量含む) (MWh)	3,084,765	3,100,171	15,406
		紙資源使用量(t)	13,905	11,393	▲2,511
		eビリング効果による紙削減量(t)	6,574	6,438	▲136
	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 ₂)	1,552,568	1,468,037	▲84,531
		通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t)	23,483	28,032	4,549
		使用済み携帯電話など回収数(万个)	905	757	▲148
(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				

※ 1 エネルギー起源CO₂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		2018年度	2019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	1,101	788	▲313
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	10,196	10,076	▲120
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	19,293	16,448	▲2,846
合計		30,590	27,312	▲3,278

※ 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(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」に対して、ドコモは2019年6月に賛同を表明しました。TCFDの提言を踏まえ、気候変動リスク・機会について適切な情報開示を行っていきます。



^{*} 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。

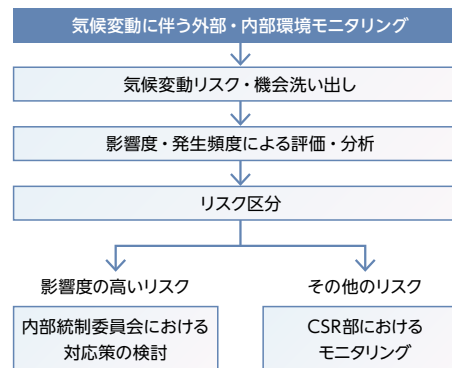
従って、取締役会での事業戦略の見直し・指示は、気候変動への対応を含むCSR推進委員会での議論を踏まえて実施されています。

リスク管理

「リスクマネジメント規程」に基づき、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。

リスク管理プロセス図



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、取り組むべきリスク・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、環境により影響や悪い影響を与えるものを抽出することで、取り組むべき課題を識別します。

7つの領域



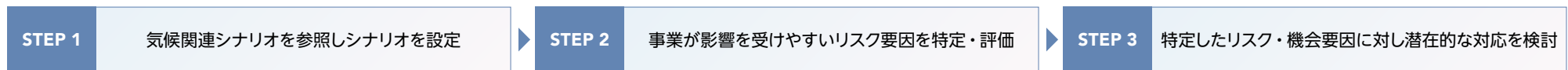
戦略

シナリオ分析

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・機会の中でも特に気候変動については、これまでもドコモグループ環境目標「Green Action Plan2030」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。

シナリオ分析のプロセス



STEP 1 設定したシナリオ

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)

- 有効な気候変動対策がとられない
- 気温上昇、降水量の地域差拡大、海面水位の上昇、北極圏海氷域の消失
- 異常気象の増加

など

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)

- 社会全体が脱炭素社会へシフトし、CO₂削減に向けた動きが急速に進行
- 世界でカーボンプライシング等の規制強化

など

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: Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) 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: International Energy Agency (IEA) World Energy Outlook 2018 Sustainable Development Scenario (SDS)、IEA Energy Technology Perspectives 2017 Beyond 2℃ Scenario (B2DS)

上記に基づき、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。

(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

STEP 2 シナリオ分析試行結果

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)

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"> 基地局の停波 通信サービスの不安定な供給 信頼性の低下 製品・サービスの需要の減少、売上の減少 	<ul style="list-style-type: none"> 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"> — 複数基地局によるエリアカバー — 中ゾーン基地局・大ゾーン基地局の整備 — 基地局設備のかさ上げ — 遠隔でのエリアコントロール — 予備電源強化、伝送路二重化 など 「災害等対策マニュアル」の策定
		<ul style="list-style-type: none"> 基地局の損傷 	<ul style="list-style-type: none"> ドコモショップへの蓄電池配備 基地局、ビルの非常用電源強化
		<ul style="list-style-type: none"> 販売代理店の操業停止、収入の減少 	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)

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)

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"> 地球温暖化対策税の引き上げ 新たなカーボンプライシング 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 電力会社との最適契約
	業界団体(GSMAなど)からの提言	[2050年までにCO ₂ 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	
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"> CO₂排出量削減に寄与するサービス・技術の開発・提供 ICTサービスの活用によるCO₂排出量の低減効果の積極的発信 通信事業の電力効率化の取組みの情報発信
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	

STEP 3 特定したリスク・機会への対応

物理的リスクへの対応

リスクタイプ	リスク要因	リスクの詳細
物理的リスク	慢性的	設備冷却用空調電力の消費量増加による電力コスト増

※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。

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中、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8,000万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った管理方針を決定し、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まいります。

移行リスクへの対応

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
移行リスク	評判（ステークホルダー）	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

※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。

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、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る「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。この管理方針に基づき、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まいります。

機会への対応

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見られる。
		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 [®] 」の需要増加が見込まれる。
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。

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向けて、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、2019年度末現在で全国30拠点、自転車約13,400台、サイクルポート1,660か所、自転車利用回数は前年度比1.5倍となる年間約1,200万回に拡大しました。今後はパートナー協創による利用手段の拡大や環境整備の拡充により、自転車シェアリングサービスのさらなる利用拡大をめざします。

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まいります。

指標と目標

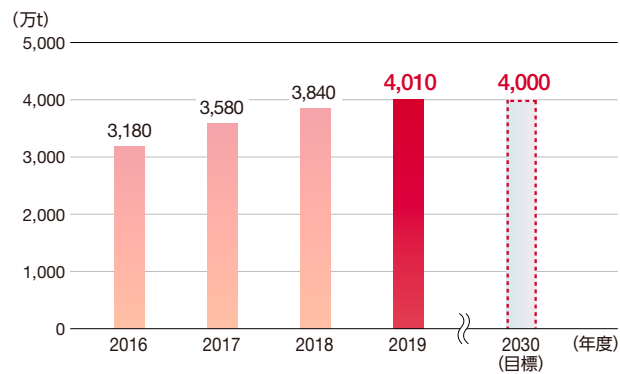
気候関連のリスクと機会を管理する目標と実績の開示は以下のとおりです。GHG排出量の実績はを参照ください。

2030年度目標

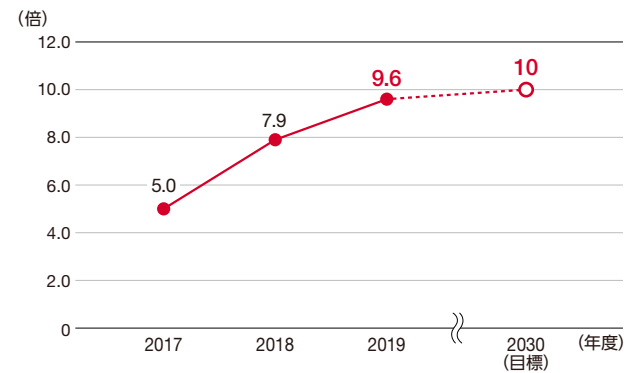

 社会のCO₂排出削減貢献量：
4,000 万トン以上


 通信事業の電力効率：
10 倍以上(2013年度比)

社会のCO₂排出削減貢献量



通信事業の電力効率(2013年度比)



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CO₂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、CO₂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、CO₂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。

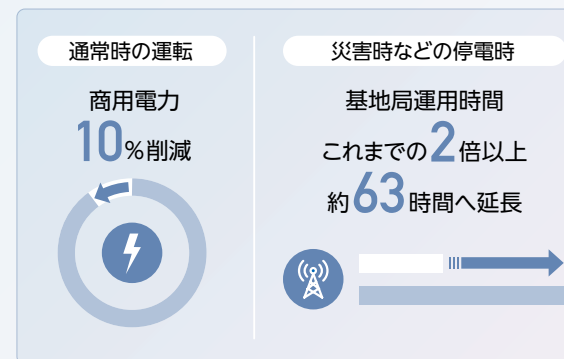
目的	プロジェクト
通信事業の電力効率向上によるCO ₂ 排出量の抑制	① 設備の省電力化 ② 環境負荷低減技術の導入 ③ 収容効率の向上 ④ 再生可能エネルギーの活用
効率的な社会の実現に寄与するネットワーク構築によるCO ₂ 削減等	⑤ 社会のCO ₂ 排出機会の減少に寄与するネットワークの構築

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CO₂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年度末時点で262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

2019年度は北海道の電力線が敷設困難地域において、太陽光パネルの発電量のみで運用されるオフグリッド型基地局を建設し、稼働を開始しました。

2020年度は四国にて太陽光パネル単独ではなく、燃料電池*を併用したオフグリッド型基地局の構築を予定しています。

※ドコモの基地局向け燃料電池の特徴はメタノールを燃料として水素を生成することで、水素と酸素の電気化学反応により発生した電気を取り出します。商用電源が停止した際に起動し、通信設備に対して電力を供給します。

 **総発電量 2020年3月末時点 2,000kW**

▶ 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、2018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10%の電池持ち時間の改善をしています。



グリーン基地局

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CO₂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CO₂排出量が、ICTサービスを利用しない場合のCO₂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」「docomoのLoRa[®]ソリューション」および「docomo sky[®]」について、ソリューション環境ラベルを取得しています。

認定ソリューション	CO ₂ 削減効果
 「LTEサービス」	98.9% 削減
 「LoRa [®] ソリューション」	35.6% 削減
 「docomo sky [®] 」	37.1% 削減

今後も、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提供することにより、社会全体の環境負荷の低減にも寄与していきます。



CASE

ソリューション環境ラベル：docomo sky[®]導入による環境負荷低減

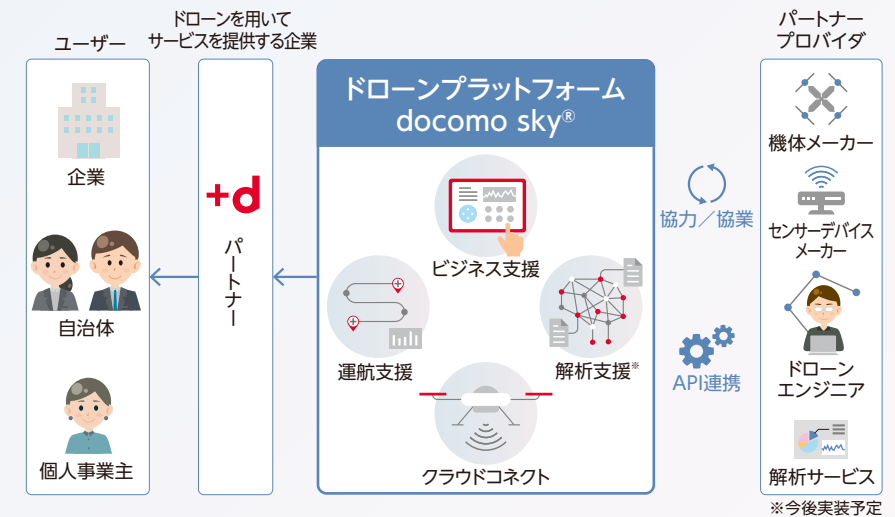
docomo sky[®]は、4つの機能「クラウドコネク」[®]、「運航支援」[®]、「ビジネス支援」[®]、「解析支援（実装予定）」[®]を実装し、ドローン運用に関わる作業を一元管理できるWebプラットフォームサービスです。プラットフォームであるため、利用用途はユーザーの使い方次第ではありますが、1つの利用用途である「鉄塔点検」においては以下の機能が実現できます。

- ・ドローンによる空撮のため高所作業（目視や写真撮影）が不要となり、安全で負担の少ない点検を実現
- ・飛行支援アプリを用いることで、専門のパイロットでなくてもドローン操縦（準自動飛行）や撮影を簡易に実施
- ・撮影画像をインターネットを介してdocomo sky[®]にアップロードすることで作業者間の確認・共有が簡易に実現
- ・AI分析を利用することで平易に精度の高い点検が可能

以上の機能を利用することによって、誰が点検を実施しても画一的な点検結果が得ることができます。

年間140基の鉄塔点検に関する評価をした結果、docomo sky[®]を活用した場合、画像撮影の効率化や、一日に点検できる鉄塔数が増えたことによる年間の移動回数削減、また画像検査にかかる作業時間軽減により、従来手段に比べ1年間あたり37%のCO₂排出量が削減されることが評価結果により明らかとなりました。

docomo sky[®]のサービス概要

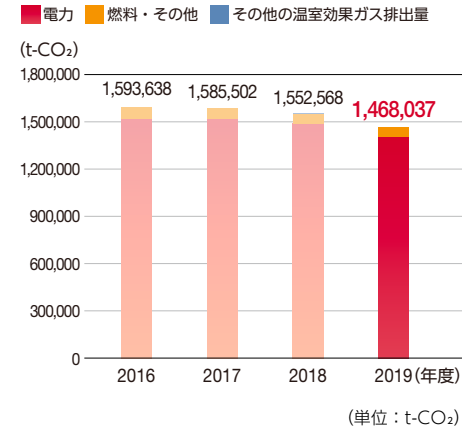


環境負荷の把握

サプライチェーン全体での温室効果ガス排出量(2019年度)

スコープ	カテゴリ(スコープ3)	算出方法	排出量(t-CO ₂)	割合(%)
スコープ1	直接排出		55,130	0.9
スコープ2	間接排出		1,412,907	23.5
スコープ3	その他の間接排出		4,542,236	75.6
	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、調達台数に排出原単位を乗じて算出	2,055,161	34.2
	2. 資本財	設備投資額に通信の排出原単位を乗じて算出	1,894,995	31.5
	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	210,987	3.5
	4. 輸送、配送(上流)	販売拠点への配送料に、輸送の排出原単位を乗じて算出	8,878	0.1
	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	1,315	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	7,620	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	4,127	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	携帯電話販売数に、回線あたりの排出原単位を乗じて算出	277,921	4.6
	12. 販売した製品の廃棄	販売した携帯電話の部品別重量に、廃棄物種類別の排出原単位を乗じて算出	106	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	81,125	1.3
	15. 投資	(算出対象外)	—	—
合計			6,010,273	100

温室効果ガス排出量



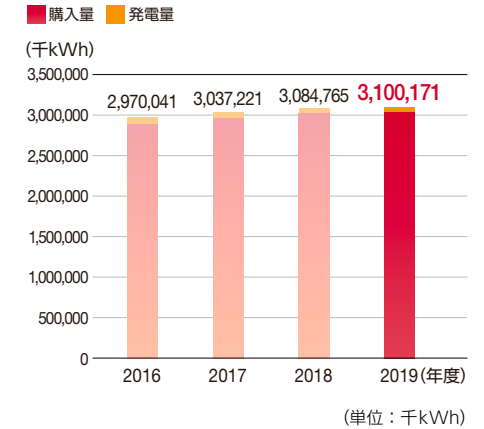
年度	2016	2017	2018	2019
電力	1,519,231	1,518,377	1,489,503	1,406,483
内: 通信設備	1,454,863	1,455,415	1,428,561	1,345,220
燃料・その他	71,940	64,947	61,052	59,585
その他の温室効果ガス排出量	2,466	2,178	2,011	1,969
合計	1,593,638	1,585,502	1,552,568	1,468,037

※ 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	2016	2017	2018	2019
ガス	千m ³	26,842	23,602	21,652	21,427
重油	kℓ	101	79	64	75
軽油	kℓ	103	142	157	160
ガソリン(自動車)	kℓ	1,485	1,280	1,199	1,032
熱	GJ	94,745	109,838	120,746	112,702

電気使用量



年度	2016	2017	2018	2019
購入量	2,892,091	2,969,695	3,023,296	3,039,518
内: 通信設備	2,757,076	2,833,699	2,891,167	2,905,940
発電量	77,950	67,526	61,469	60,653
内: 太陽光・風力発電	668	779	1,066	1,299
合計	2,970,041	3,037,221	3,084,765	3,100,171

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

当社は、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づ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。

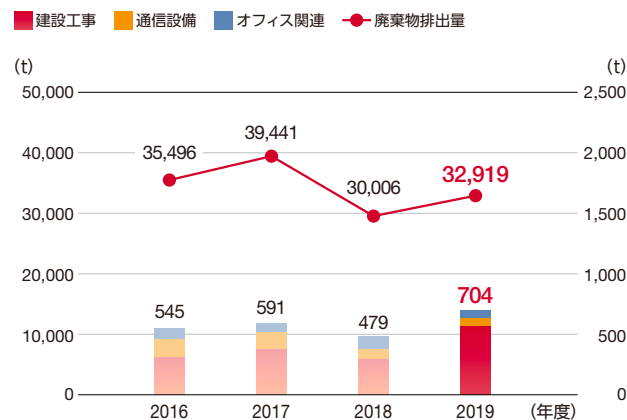
また、通信設備や建物の新設・更新にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に基づき、リサイクル素材やリユース・リサイクルが可能な材料を積極的に使用しています。

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。

2019年度における通信設備や建設工事に伴う廃棄物は、災害発生や基地局の新設・廃止、経年に伴うノードビルの改修などにより、前年度に比べて排出量が増加しています。

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



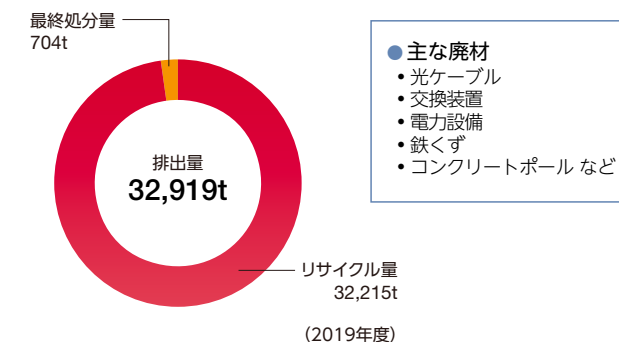
(単位：t)

年度	2016	2017	2018	2019
廃棄物排出量	35,496	39,441	30,006	32,919
オフィス関連	6,544	6,027	6,523	5,584
通信設備	17,960	18,194	15,917	17,381
建設工事	10,993	15,220	7,565	9,954
最終処分量	545	591	479	704
オフィス関連	82	70	101	63
通信設備	143	137	79	72
建設工事	320	384	299	570
最終処分率 (%)	1.5	1.5	1.6	2.1

● 容器包装リサイクル(2019年度届出実績)

- プラスチック容器 220t
- 紙容器 1,354t

ドコモグループ全体のリサイクル量



■ 貴重な資源の有効活用のために

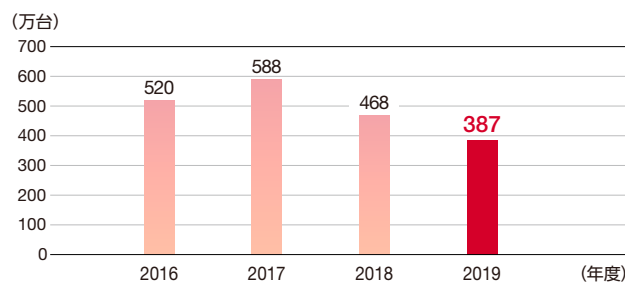
携帯電話のリユース・リサイクルを推進

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、2019年度は約387万台、累計で約1億1,523万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。

携帯電話回収台数の推移(年度別、概数)



● 回収実績(2019年度)

- 携帯電話 387万台
- 電池 287万台
- 充電器 83万台

● 再生された主な資源(2019年度)

- 銅 120,535kg
- 金 39kg
- 銀 138kg
- パラジウム 2kg

■ プラスチックへの対処について

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低減の目標(2030年目標:自社の廃棄物最終処分率目標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、法律に基づき、(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)においても、プラスチックに関する目標の設定を検討中で、外部環境を注視しながら取組みを推進していきます。

■ 紙袋素材を“脱プラスチック”にリニューアル

これまでドコモショップで使用していた紙袋には、表面にプラスチック素材によるラミネート加工がされていましたが、12年ぶりにリニューアルを行い、プラスチックを一切使用せず100%紙を使用したものに順次切り替えています。使用するインクも環境にやさしい水性インクにし、環境負荷低減を図っています。



リニューアル後のドコモ紙袋

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spモード・i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。

2019年度末現在で「eビリング」の契約数は約2,200万件となり、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5.3億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、2019年度末会員において、ほぼすべてのお客さまに「Web明細サービス」をご利用いただいております。

■ 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。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。

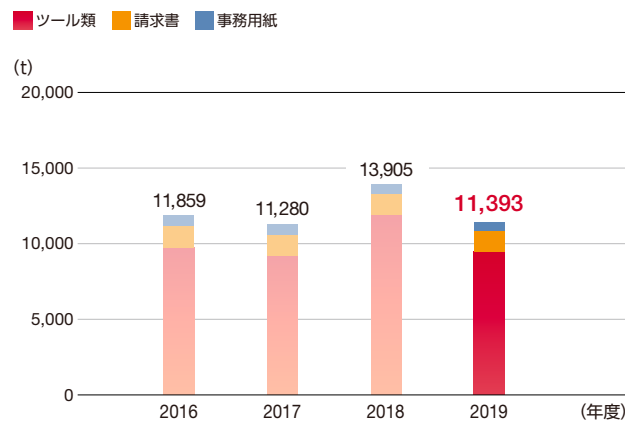
■ オフィスや店舗での取り組み

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。

2019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1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高めたことにより、1人あたりの月平均紙使用枚数で前年度比7.5%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、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。2019年度は、ツール類の見直しによりページ数を削減し、紙使用量全体の削減につなげました。今後もサイネージの活用等によりさらなる削減を推進していきます。

紙資源使用量



年度	2016	2017	2018	2019
事務用紙	704	672	619	591
請求書	1,399	1,402	1,381	1,357
ツール類	9,756	9,206	11,905	9,446
合計	11,859	11,280	13,905	11,393

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

年度	2016	2017	2018	2019
総使用量	1,567	1,508	1,486	1,474
上水	1,472	1,408	1,398	1,384
中水	95	100	88	90

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関わりを把握し、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^{*1}や(社)国土緑化推進機構の「緑の募金」制度^{*2}、「企業の森づくり」サポート制度^{*3}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。2019年度は、43回開催し1,314名が整備活動に参加しました。

ドコモの森 整備活動	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
開催回数	45回	38回	47回	43回
参加人数	1,880名	1,470回	1,720名	1,314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、2020年9

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161個分に相当する約210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

^{*}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



「ドコモカムイシリの森」(北海道)での植林活動中における体験学習の様子



「ドコモ群馬の森」(群馬県)での植林活動

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を行い、世界自然遺産を盛り上げる取り組みです。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・地域振興にも取り組み、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

7 信頼されるネットワーク

CONTENTS

- 091 ネットワークサービスの提供
- 094 ドコモの災害対策
- 098 電波の安全性



災害時の対応

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

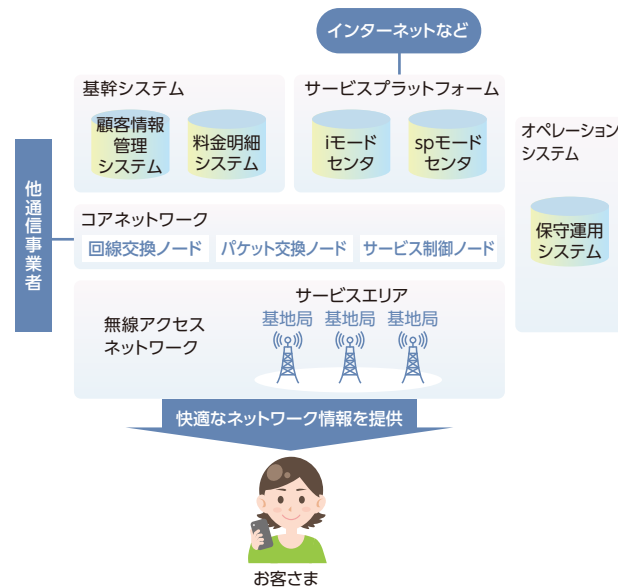
基本方針・考え方

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、仮想化技術を活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

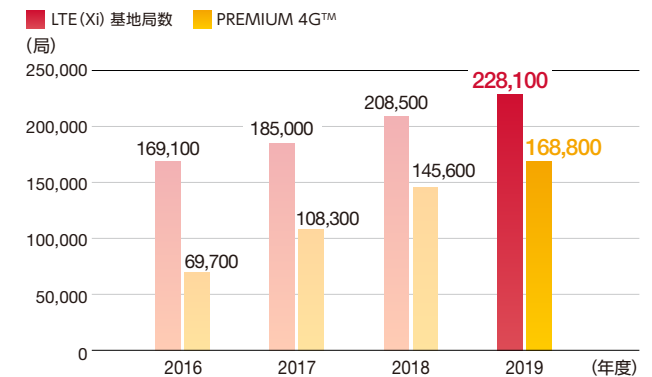
■ 基地局の整備

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」ともに毎年増設しており、LTEについては、より通信速度の速いPREMIUM4Gの高速対応

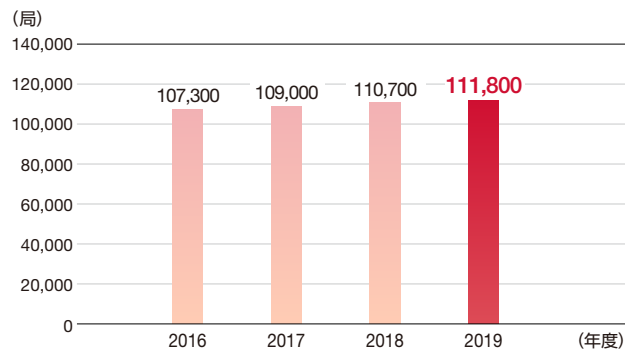
基地局数を拡大し、2019年度には全国1,687都市での展開となりました。

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)の基地局整備を行い、2020年3月25日には、商用サービスの提供開始に至りました。

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の皆さまに丁寧の説明した上で建設に着手しています。中には、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。

2019年度には、約57,000件のお問い合わせをいた

だきました。それらのご意見に誠実に応えるため、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Wi-Fi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フィ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。日本国内におけるサービスエリアは、「LTE」(4G方式)、「FOMA」(3G方式)のいずれも、人口カバー率約100%を達成しています。

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2020年6月1日現在で、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

〈PREMIUM 4Gの高速化〉

お客さまの快適な通信の実現に向けて、通信の高速化に取り組んでいます。2015年12月に開始したLTE-Advancedを使用した通信サービスである“PREMIUM

4G”の最大受信速度は、“キャリアアグリゲーション”や“256QAM”、“4×4MIMO”などの高速化技術の導入により、2020年3月時点で、1.7Gbpsに達しています。

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。



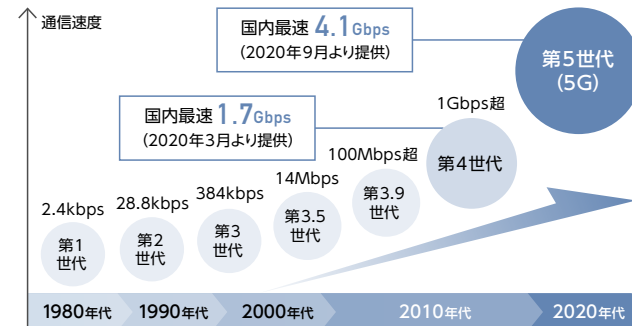
ダウンロード速度(中央値) **229**Mbps

アップロード速度(中央値) **33**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。
 ※2020年3月末時点(当社調べ)
 ※中央値(Android+iOS)。

〈5Gの導入による高速化〉

ドコモは2020年3月25日より5Gの商用サービスを開始し、受信時最大3.4Gbps/送信時最大182Mbpsの高速通信を実現しています。2010年頃から5Gに関する研究を進めてきており、世界の研究団体などへの主導的な立場での参加や、世界主要ベンダーとの実証実験などを通じ、着実な成果を積み重ねてきました。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。

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や新たな価値の創造をめざし、AIを搭載した遠隔監視システムを導入開始しました。

重大な設備故障発生状況

(件)

2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
1	0	0	0

ドコモの災害対策

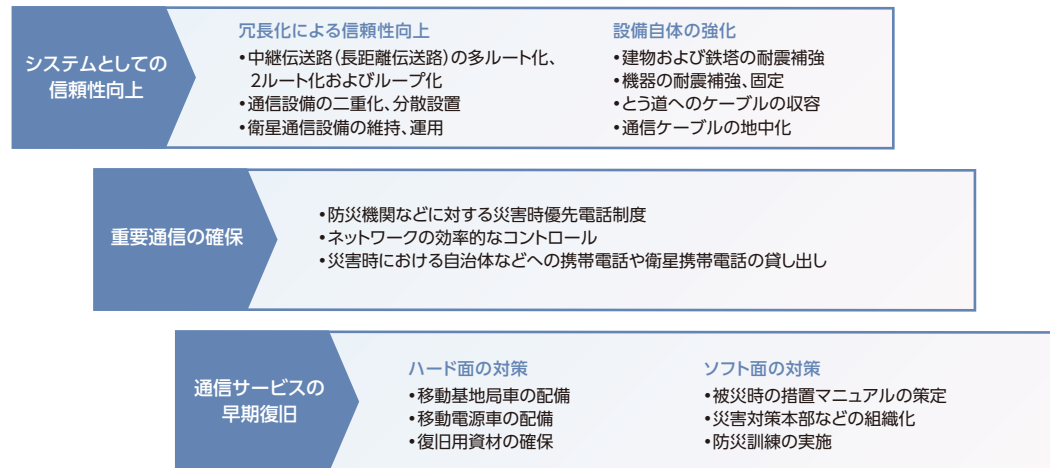
「災害対策3原則」に基づき、災害時における通信の確保に注力

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、2年間にわたる200億円規模の追加対策を発表しました。

ドコモの災害対策3原則



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



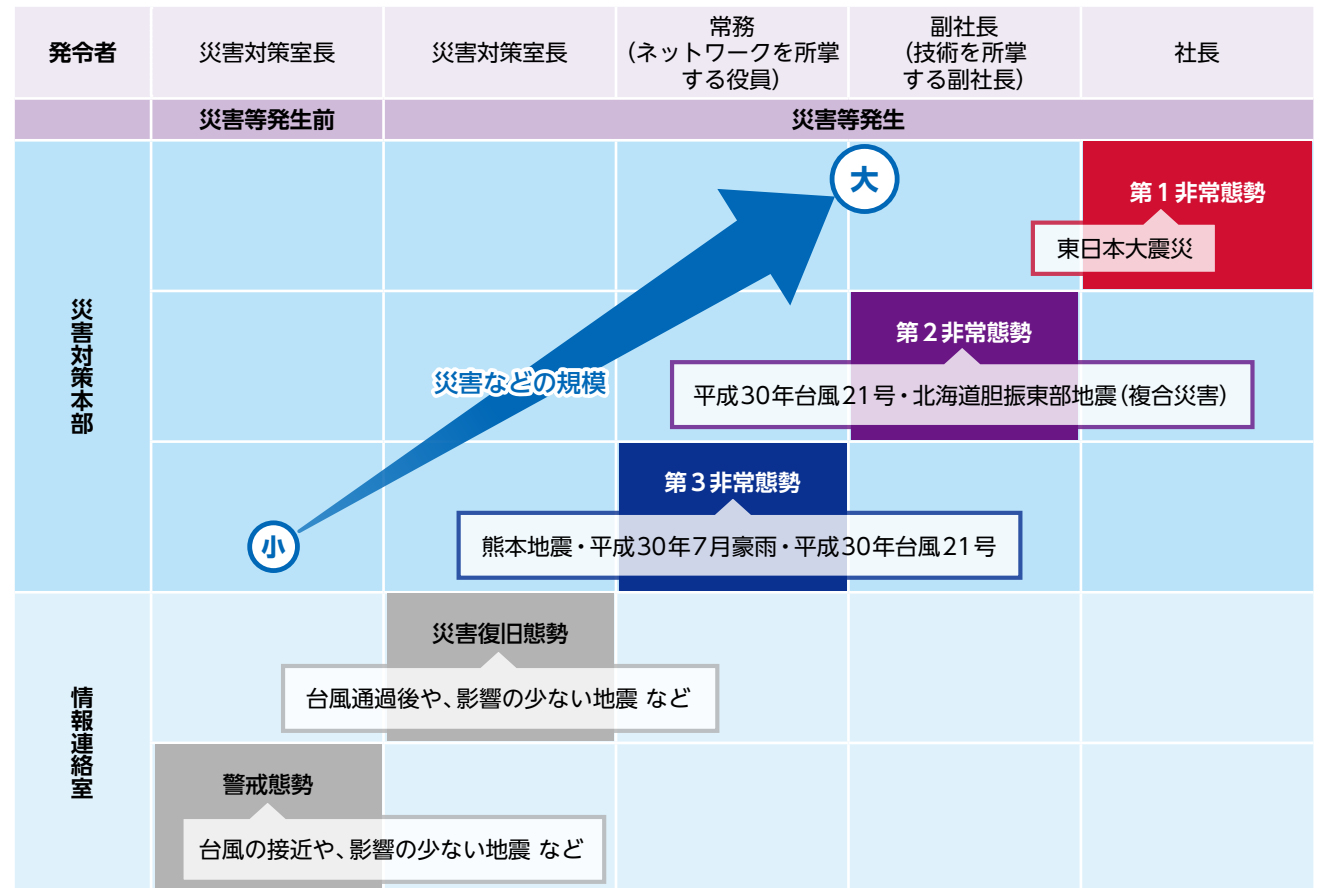
2年間で追加実施する
災害対策の規模

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」に基づき、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。

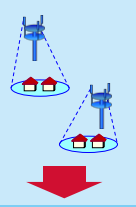
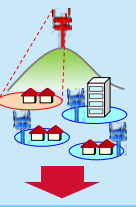

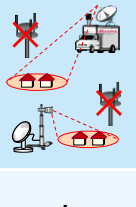
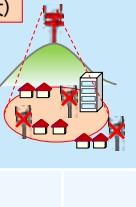
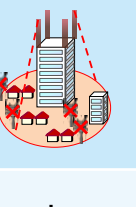
災害時の社内態勢



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 周辺局のほとんどが 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 
広さ (半径) エリアの	小 (~1km程度)	小 (1km程度)	中 (3~5km程度)	大 (7km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初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。



災害時に人口密集エリアの通信を確保する大ゾーン基地局

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、中都市郊外や災害拠点病院、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。

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した。

〈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。
- 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の基地局を設置し、海上から臨時の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

2019年に発生した大型台風19号は台風としては初となる特定非常災害に認定され、ドコモは速やかに災害対策本部を立ち上げました。河川の氾濫による停電の長期化や設備の水没により91市町村にエリア影響が発生しました。ドコモグループは一丸となり、一日最大約2,000人体制で通信サービスの確保や復旧に努めました。

本災害では衛星エントランス搭載の移動基地局車を活用したエリア救済を行いました。避難所等では、通信確保支援の一環としてマルチチャージャーやWi-fiの設置だけでなく、スマートフォンやタブレットなどの物品貸し出しサービスも実施しました。また、ドコモは要請

に応じて国や自治体にリエゾン(災害対策現地情報連絡員)を派遣し、通信復旧状況などを共有することで関係機関との効率的な災害対応活動を行っています。



災害時の対応の様子

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7月には内閣府とドコモが「災害対応に関する連携協定」を締結しました。内閣府の現地派遣職員の災害対応活動に必要な通信機材の提供や通信サービス支障地域の早期復旧に向けた地図情報の共有などを主な取組みとし、今後も災害対応力向上に貢献していきます。

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、60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に準拠した「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機について、人体に吸収される電波のエネルギー量を示すSAR(比吸収率)や入射電力密度を、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。

[☞ 携帯電話の電波防護への適合性について](#)

「業界各社との電波の安全性を確認する研究を推進

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あらた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](#)

「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、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。

8 お客様サービス

I nnovative R esponsible

CONTENTS

- 100 製品・サービスへの責任
- 102 子ども、シニア、障がいのある方への配慮
- 107 お客様満足
- 110 お客様への働きかけ



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、お客さま満足の上につなげています。

製品・サービスへの責任

基本方針・考え方

ドコモでは、製品について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関わる基準を作成し、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基づいた製品・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

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、安心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。

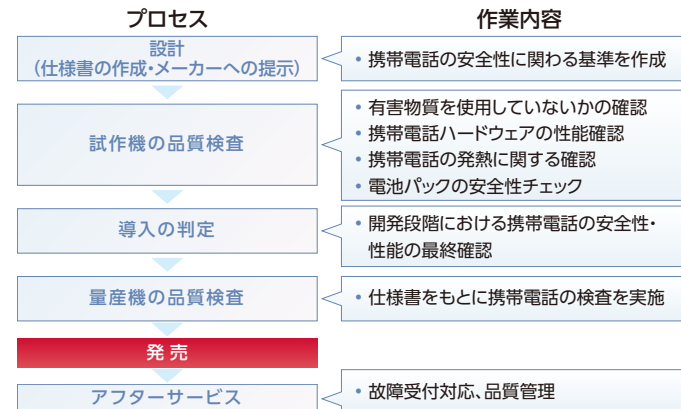
また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として、故障受付拠点を全国に配置するとともに、オンラインでの修理受付体制も整備しています。お客さまからいただいたご指摘に対しては速やかに原因を究明

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、工場の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](#)

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。

ドコモ公式ホームページの「お客様サポート」では、

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いきます。

[📄 外国語によるお問い合わせ](#)

[📄 テレビ電話による応対サポート](#)

[📄 ドコモオンライン手続き\(My docomo\)](#)

[📄 オンラインショップ](#)

端末のセキュリティに関するサービス

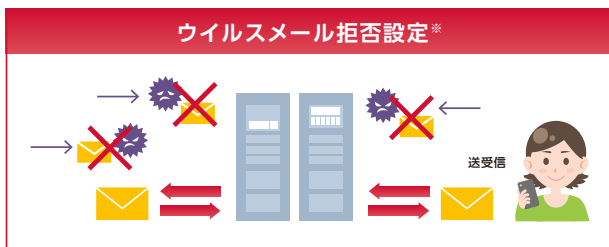
■ セキュリティ対策サービスの提供

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。現在、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送信元からのメールや危険URLが含まれるメールを拒否する機能、メールにウイルスが添付された場合に駆除する機能(「詐欺/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」とあわ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」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^{※1}では、2018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、その約9割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」を提供し、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^{※2}。

「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^{※3}。

※1 警察庁・文部科学省2020年版「ネットには危険もいっぱい ～あなたは本当にだいじょうぶ?～」より

※2 「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)

※3 「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](#)

「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割となる[※]など、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、何気ない日常のやりとりに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

つながるよう取り組んでいきます。

※ 令和元年度 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

* ページ中の「映像教材(再現ドラマ)」

遠くにも子どもを見守る「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。

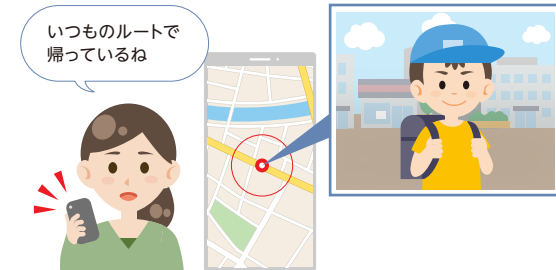
📄 イマドコサーチ

「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



● 地図で子どもの移動経路を表示



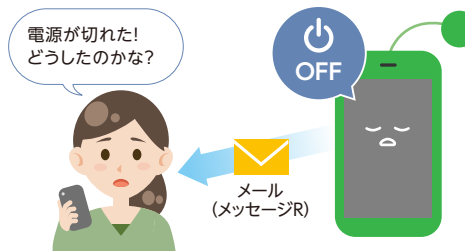
● 防犯ブザーを鳴らしたとき、電源が切られたときに家族に居場所を通知



● 近くで発生した事件情報を提供 41都道府県/2020年3月現在



● 電池の残量が少なくなったら家族に居場所を通知



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)

■お客さまの声をもとに「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

「ドコモ・ハーティスタイル」とは、「文化・言語・国籍や年齢・性別などの違い、障がいの有無や能力差などを問わず、すべての人が使いやすい製品・サービスを追求する」ユニバーサルデザインの考え方にに基づき、一人ひとりのお客さまにご満足いただけるよう、どなたにも使いやすい製品・サービスを推進する活動です。下表の3つを柱として、さまざまな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

活動の柱	取組み
製品・サービス開発の推進	すべてのお客さま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の開発 ② 「みえる電話」など、障がいのある方向けのスマートフォンアプリやサービスの提供 ③ 「ハーティ割引」の提供 ④ 「点字請求サービス」の提供
お客さま窓口の充実	すべてのお客さまがご利用しやすい窓口の環境整備、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 ② ドコモ・ハーティプラザ 丸の内の運営 ③ 手話サポートテレビ電話の設置 ④ ドコモショップスタッフ向け研修の実施 <small>※詳細は「11章 サプライチェーン」に掲載</small>
あんしん・安全で便利な使い方の普及	すべてのお客さまにスマートフォンなどをあんしん・安全で便利に使用し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 ② 全国の特別支援学校での「スマホ・ケータイ安全教室」の開催 ③ 障がいのある方を対象としたイベントや展示会への出展

■ユニバーサルデザインを意識した製品の開発(らくらくホンシリーズ)

ご高齢の方や障がいのある方も安心して利用できるように、らくらくホンシリーズをはじめとして、見やすさや使いやすさに配慮した製品の開発に注力しています。

大きな文字で見やすい画面

電話やインターネットなどの基本機能はもちろん、ダウンロードしたアプリの文字も拡大できます。

ユニバーサルデザインフォント

見やすさ、読みやすさに配慮したユニバーサルデザインフォントを採用しています。

らくらくタッチパネル

「触れる」と「押す」の違いを区別できるタッチパネルを採用し、ボタンを押す感覚で入力できます。

音声読み上げ機能

画面を3本指でたたくと表示画面を読み上げます。また、画面を2本指でなぞると音の変化で画面の位置がわかります。

らくらくホンセンターでの使い方サポート

らくらくスマートフォンme F-01L

点字・音声・テキストによる取扱説明書

※ 上記はF-01L対応機能の一部です。詳細はドコモ公式ホームページでご確認ください。

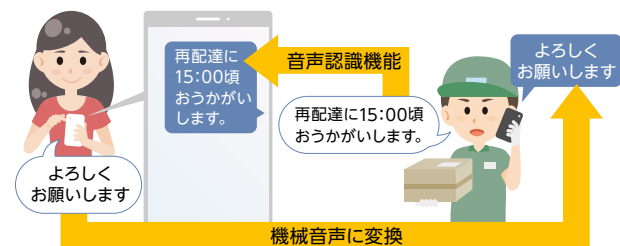
「らくらくホンシリーズ」以外の機種にも、文字サイズの拡大機能や「シンプルメニュー」を搭載するなど、お客さまの多様化する志向に応える製品づくりを進めています。

■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、画面上に表示するスマートフォン用アプリです。(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。また、2020年3月には、ユーザーの利便性向上のために、文字化した履歴を保存する機能等を追加しました。

📞 みえる電話



■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、「画面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ました。スマートフォン用操作補助アプリです。(iOS/Android向け・無料)

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。音声読み上げにも対応しています。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

■Move&Flick(視覚に障がいのある方向け)

「Move&Flick」は、画面上に配置された文字キーを正確にタッチするのが難しい場合などに、文字入力をサポートするスマートフォン用アプリです。(iOS向け・無料)

「文字入力エリア」内のどこからでもフリック操作を行うことができ、入力した文章の音声読み上げも可能です。

📱 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・画面ロックの解除の有無・電池残量)やご自身が入力した毎日の体調情報を、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。(らくらくホン、らくらくスマートフォン向け)

たとえば、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、会話のきっかけになります。また、長時間使われていないといった情報から、体調不良等にいち早く気づくことができ、「シニア向け見守りツール」として活用されています。

📞 つながりほっとサポート



■ ハーティ割引

「ハーティ割引」は、身体障がい者手帳や療育手帳、特定疾患医療受給者証などの交付を受けているお客さまを対象に、月額料金・各種サービスなどの月額使用料の割引や、一部の手続きの事務手数料を無料にするサービスです。

- 1 毎月の月額料金が割引に
- 2 留守番電話など対象サービスの月額使用料が60%割引
- 3 「新規契約」「名義変更」「機種変更」「契約変更」の事務手数料が無料
- 4 スマートフォンなどの「初期設定サポート」が無料
- 5 電話番号案内「104」への通話料・番号案内料が無料

[📄 ハーティ割引](#)

■ 点字請求案内書の発行

視覚に障がいのあるお客さま向けに、無料で点字請求案内書を発行しています。点字請求案内書では、月々のご請求金額やご請求内訳、料金明細などを点字でご確認いただけます。2019年度は約32,000通を発行しました。

■ ドコモ・ハーティ講座

「ドコモ・ハーティ講座」は、障がいのある方向けに、スマートフォン・タブレットの基本的な操作方法や活用方法を紹介する、出張型の使い方教室です。(無料)

障がい者団体からのお申込みにより開催し、お客さまのニーズに合わせ、障がいの種別ごとにプログラムをご用意しています。回によっては障がいのある社員が講師を務め、内容は電話を受ける・かけるなどの基本操作、便利なアプリのご紹介、災害時の活用などがあります。

2019年度は新型コロナウイルス流行のため、やや実施回数が減少しましたが、88回の開催で1,034人の方に受講いただきました。

また、障がいのある方を対象とした全国のイベント・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(2019年度は18イベント／24日間出展)。

[📄 ドコモ・ハーティ講座](#)

■ あんしん遠隔サポート

スマートフォンなどの操作や設定に慣れていないお客さま向けに、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。ドコモの端末やアプリの操作・設定はもちろん、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フォ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、対面しているかのような細やかなサポートが好評をいただいております。2020年3月現在で2,170万契約となっています。

[📄 あんしん遠隔サポート](#)

■ 社内向け研修

2020年2月～3月にかけて、ドコモグループ全社員を対象に「ドコモ・ハーティストイル」の内容についてのWeb研修を実施しました。受講者は32,000名を超え、全社的な浸透に大きな効果がありました。

また、製品・サービスの開発やお客さま接点のサポート担当など、ユニバーサルデザインに対する理解を深めることが特に重要な社員に対しては、毎年集合型での研修・講演を行っています。この研修ではこれまでに、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。

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」の立ち上げに関わった社員を講師として、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展開していきます。

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470万件に上ります。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5万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、あらた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」

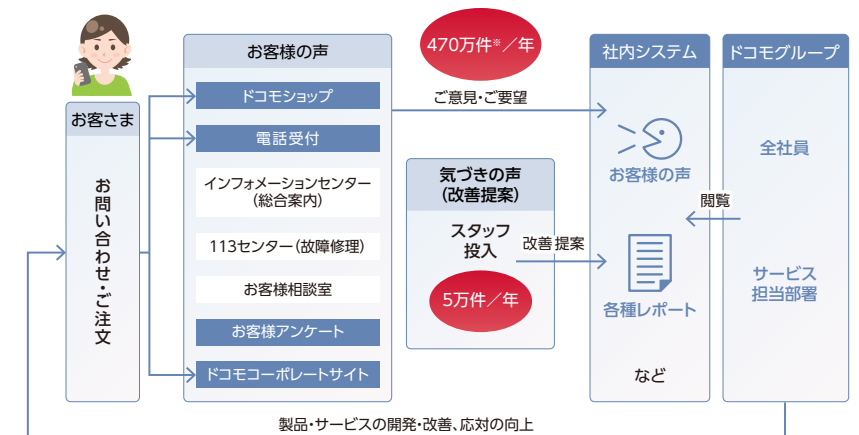
は、ドコモグループ全社員に対して社内システムを通じてほぼリアルタイムに情報発信され常時確認できる状態になっており、ドコモの製品・サービスの中心にお客さまが

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



※ 2019年度実績

Ⅰ「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

Ⅱ「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、ドコモに関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に立てられます。

📁 CASE

2019年度における、お客さまとドコモ社員・スタッフとの関わりを通じて改善された主な事例は以下のとおりです。

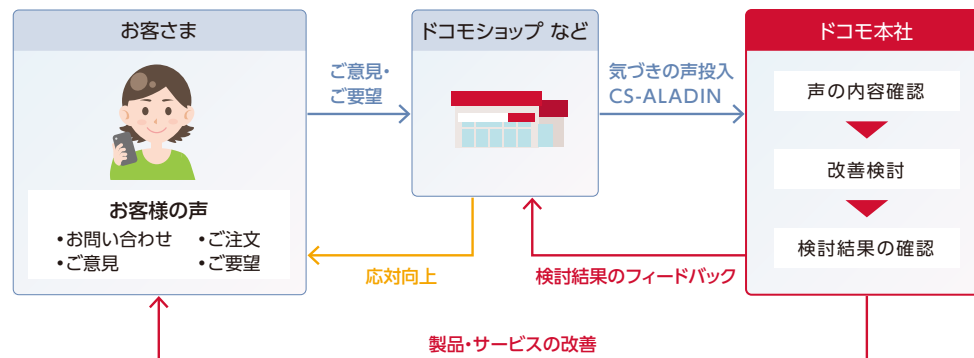
▶失効までの日数が短いポイントから優先してご利用いただけるようになりました。

2019年9月5日から、ポイント種別にかかわらず失効までの日数がより短いポイントを優先してご利用いただけるように改善しました。

▶決済サービスのご利用料金の請求内訳を表示するようにしました。

2019年12月ご利用分(2020年1月請求分)より、新たに「決済サービス代金等」の項目をご利用料金の請求内訳に表示するように改善しました。

「気づきの声」の流れ

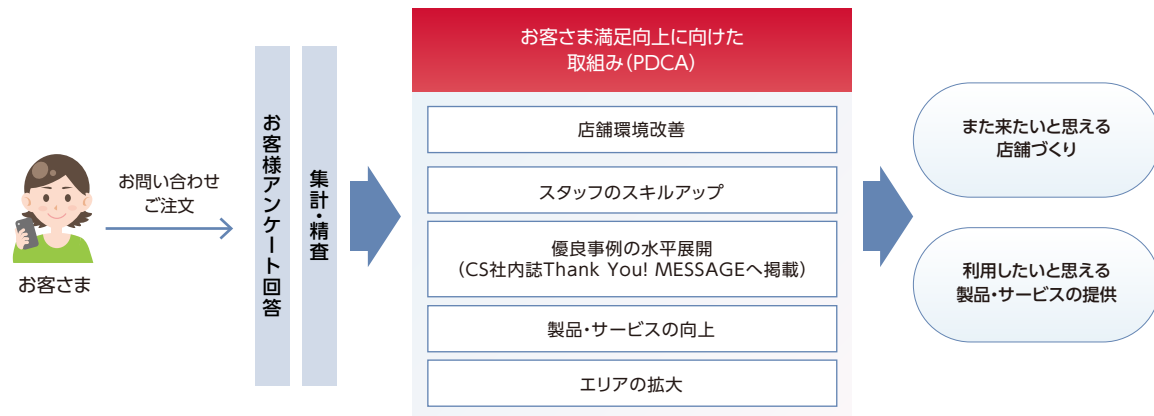


■ お客様アンケートによる取組み

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。2019年度は、年間約380万件(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。

お客様アンケートの流れ



■ 電波状況の改善に向けた取組み

ネットワークの通信状況についてお客さまに定期的な調査を行い、通信品質の向上に取り組んでいます。「電波が弱くてつながりにくい」「通信速度が遅い場所がある」といったお客さまからのご意見は、ドコモコーポレートサイトの「電波のお困りごと窓口」にお寄せいただき、改善につなげています。

また、屋内の電波を改善する装置の貸し出しや、エリア改善の予定、ご利用いただけるエリアの範囲などについてご案内しています。

[電波のお困りごと窓口](#)

■ 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、販促ツール作成に関わる社員などを中心に、2020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」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に役に立っています。

※ 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らび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。

■ 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

「気づきの声」やお客様アンケートに加え、2015年度よりdポイントクラブ会員(約7,815万人、2020年9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。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。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、双方向にやりとりができることから、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取り組みです。



「みんなで創るドコモ委員会」での
2019年度の調査実績

55件

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中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り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、ドコモ公式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、あらためて注意喚起。	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、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

振り込め詐欺などの特殊詐欺の認知件数は、直近の2年間は減少しているものの、高水準で推移*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

主な振り込め詐欺防止対策

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お支払い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。
	お客さま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	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。

9 人材・労働慣行

I nnovative

R esponsible

CONTENTS

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

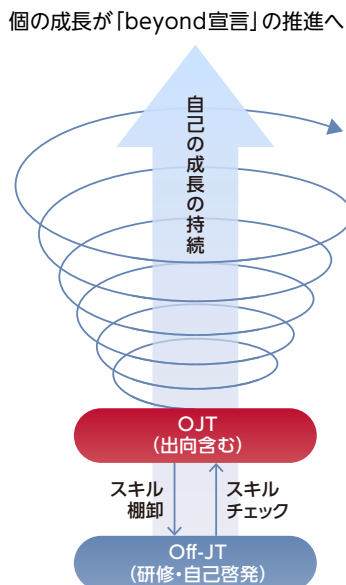


Win-d Start 研修

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、ビジネスパートナーのみなさまと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」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、人材適所の配置、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、当社の平均給与は地域別最低賃金に対し455%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、パートナーの有無、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

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、2019年度は、外国籍の新卒者5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。



2019年度新卒採用の
女性比率

34.6%

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中から、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

6名 (2020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

新たな事業創造に向けて必要な人材

シニア・プロフェッショナル(SP)コース

職業別

AIスペシャリスト ビッグデータアナリスト
スーパークリエイター デジタルマーケター
UXデザイナー Web/アプリエンジニア
戦略的アライアンス

分野別

エンターテインメント
医療・健康 金融・決済
ライフスタイル

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。

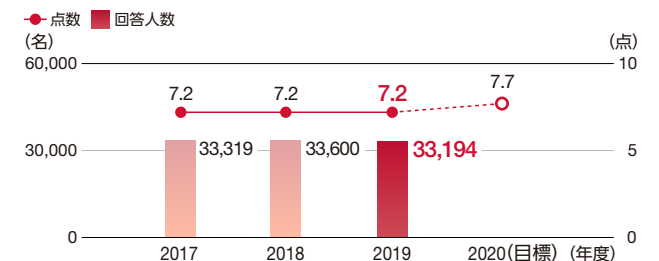
2017年度より意識調査票の設問内容および評価段階を見直し、「働きがい」および「働きやすさ」の設問を充実させ、要因分析が可能となるなど、適宜内容を改善しています。

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(2019年度は10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)

「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、ドコモの事業方針や中期戦略に合わせて社員に必要な能力と育成計画を定義しています。

顧客基盤をさらに強化し、お客さまに新たな価値を創出する「変革」の実現に向けて、ドコモグループには多様な人材が必要となります。事業領域が広がる中で、業務や役割によって必要となる能力が異なることから、社員一人ひとりの「個」を重視した育成を行っています。上記実現のために以下の4つの取組みを行っています。

① タレントマネジメントの導入

タレントマネジメントとは、社員一人ひとりの能力や経験などの人材情報を管理し、その情報を活用して戦略的な人事施策や人材開発を行うことです。本取組み推進のため2020年4月にタレントマネジメントのシステムを導入し運用を開始しています。

② コンピテンシーを軸とした育成体系の確立

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の実現へ向けて社員に求められるコンピテンシーを定義しています。

スキル・知識や役割認識などの構成要素が相互作用し合って、「感じる」「考える」「言う」「行う」などの行動として現れたものがコンピテンシーです。コンピテンシーにはレベルがあり、より高いレベルのコンピテンシーを発揮することで、より高い成果を上げることができます。高いコンピテンシーを発揮するということは、高いレベルに相当する行動が、日々の業務の中で安定的に発揮されているということになります。より高いコンピテンシーを発揮できるようになるためには、コンピテンシーの構成要素(スキル・知識・役割認識・価値観・性格特性・動機)にアプローチする能力開発が必要となります。ドコモでは、コンピテンシーに沿って育成体系を整備することで、社員一人ひとりの成長を図っています。



③ 専門スキルの効果的な育成

各職場に存在する専門スキルを見える化する(=定義する)ことで、より効率的かつ効果的に育成を行うことができます。各職場での専門スキルの見える化と、それに基づいた育成体系の確立を行っています。

④ 管理者の育成力強化

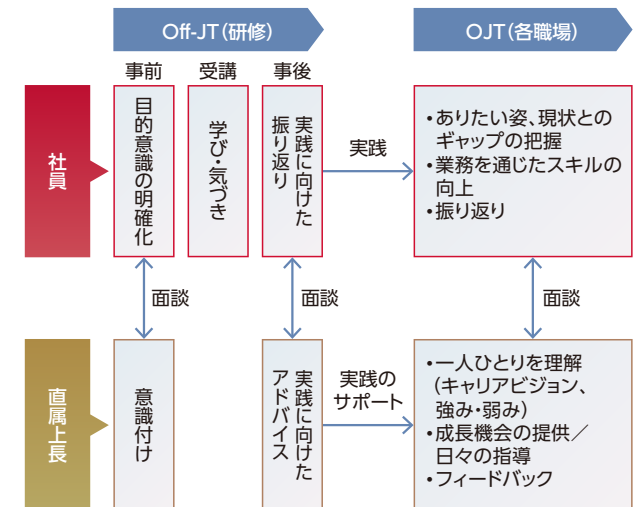
社員が成長するためには、“実業務の中で能力開発を意識する”ことが重要です。したがって、管理者による部下へのサポート・フィードバックがカギとなります。各職場での能力開発をサポートしていきます。

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。

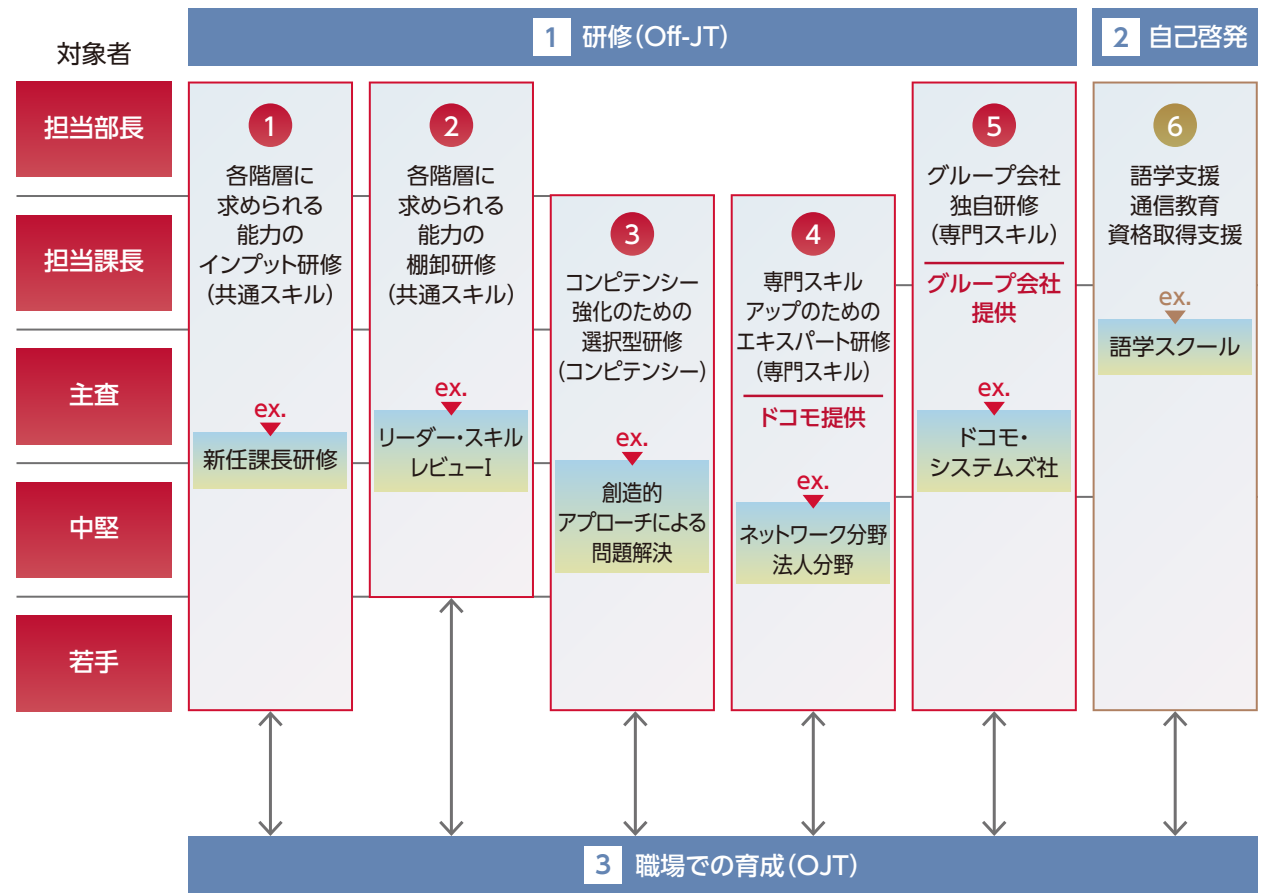
2019年度には資格取得支援を利用した約1,800名が民間および公的資格を取得しました。

▶ 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。



主な能力開発プログラムの実施状況

取組み内容	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年目のエリア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3,500名

(2019年度)

研修実施状況

区分	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
研修プログラム	1,095	1,715	1,240	1,175
一人あたりの研修費用(万円/人)	7.1	10.3	12.2	12.7
一人あたりの研修時間(時間/人)	約30	約37	約37	約40

※ 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。2019年度は、32ポスト募集し、14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30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。2019年度は8種類の異業種合同研修に計51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持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)
 - － 組織・階層別(新入社員、若手社員等)データ活用マインド育成研修
 - － BI*ツールを用いたデータ分析と、人材育成が可能な中核人材を養成するdocomo×Tableau Ambassador Academy
- ▶ 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()
- ▶ 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、実践の中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集集・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4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(2019年度)

留学	7名(1～2年間)
グローバルOJT	5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つを柱に取り組んでいます。

働き方改革への取り組み

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



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



2020
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)

	取組みの社	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"> ・トップコミットメント発信(メッセージ発信) ・docomo EVERYDAY(組織長メッセージ、社員の活躍見える化) ・全社員意識調査 ・ダイバーシティ推進WG活動 ・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) ・階層別(新任課長任用時)ダイバーシティ研修 ・障がい者雇用の促進 ・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) ・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
	女性活躍推進	キャリア形成の意識向上	<ul style="list-style-type: none"> ・女性役職者の目標値設定および公表、進捗管理 ・Win-d活動(女性社員へのロールモデル活動) (Woman's innovative network in docomo) ① Win-d First(若手社員層) ② Win-d Start(中堅社員層) ③ Win-d Next(管理職層) ・女性社員キャリア開発研修 ・ダイバーシティ・フォーラム(管理者・若手・学生向け) ・前任課長マネジメント強化研修
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"> ・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) ① 産休・育休前面談、職場復帰前面談、職場復帰後面談 ② 育児休職者フォーラム ③ 仕事と育児の両立支援セミナー(復職後社員と上長) ・ファミリーデー(家族の職場訪問) ・仕事と介護の両立支援セミナー ・仕事と介護の両立支援ソールの提供 ・男性育児参画推進(男性の育児休職取得促進)
	制度の活用	効果的なオペレーション	<ul style="list-style-type: none"> ・生産性と効率性を高める多様な働き方検討 ① 在宅勤務の利用促進 ② フレックスタイム制の適用組織拡大 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 ④ ライフプラン休暇(育児・介護)取得促進 ・育児・パートナー転勤などによる退職者の再雇用
健康経営	健康の保持・増進	健康意識の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・福利厚生制度の充実 ・メンタルヘルスケア ① 全社員向けセルフケア研修 ② ストレスチェック結果に基づく職場環境改善 ・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) ・女性の健康セミナー

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。

ダイバーシティ&インクルージョンが当たり前の組織風土となることをめざし、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、各施策に取り組んでいます。

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、さまざまな取り組み()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など性的マイノリティ理解に関する取り組み

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、ライフイベントに関わる制度(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*などの性的マイノリティに関する企業の取り組みを評価する「PRIDE指標」において、ドコモは下記の取り組みなどが評価され、2019年10月に最高レベルの「ゴールド」に4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)と判断した事柄について、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。



* 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。

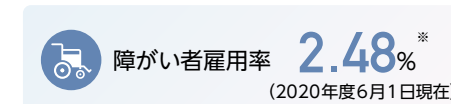
また、全社員を対象としたWeb研修やLGBTアライコミュニティ*活動などのほか、首都圏のみならず関西でのLGBTイベント協賛・参加など、活動の地域への拡がりも評価されました。

* 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広げる取り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り組むことで高い定着率を維持しています。



* 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・エンジニアリング」勤務者および出向者を含む。

女性の活躍推進

ダイバーシティの中でも、「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

	2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
男性	3,873名	95.6%	4,013名	94.7%	3,926名	94.1%	3,851名	93.1%
女性	178名	4.4%	224名	5.3%	247名	5.9%	287名	6.9%

年間の新規管理職登用人数とそのうちの女性の人数

	2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
男性	237名	88.4%	210名	81.1%	249名	89.2%	256名	84.8%
女性	31名	11.6%	49名	18.9%	30名	10.8%	46名	15.2%

女性のキャリア開発支援(活躍推進)

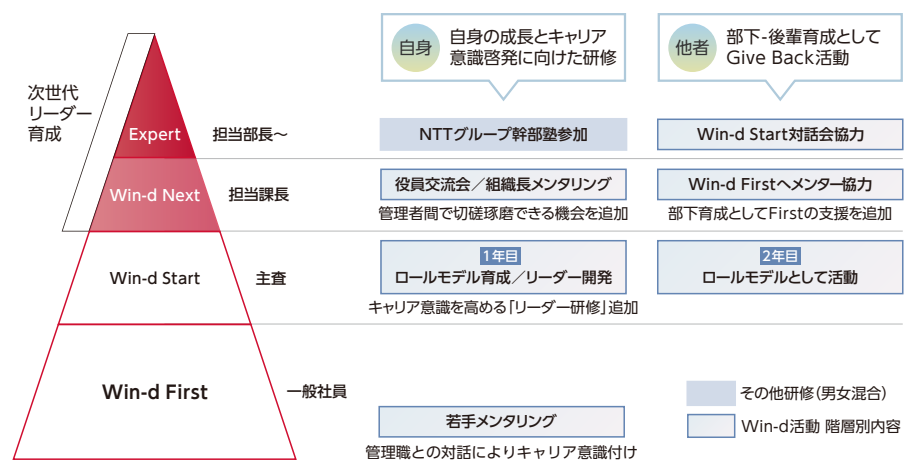
女性の活躍推進の取組みを加速させ、女性のキャリア意識向上を図り、能力を最大限に発揮できる環境づくりを進めています。階層別のキャリア開発支援・サポートの仕組みとして創設(2006年)したWin-d*活動を始め、これまでさまざまな取組みを行ってきました()。

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



Win-d Start 研修



Win-d Next 役員交流会



Win-d 部下育成フォロー研修

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。

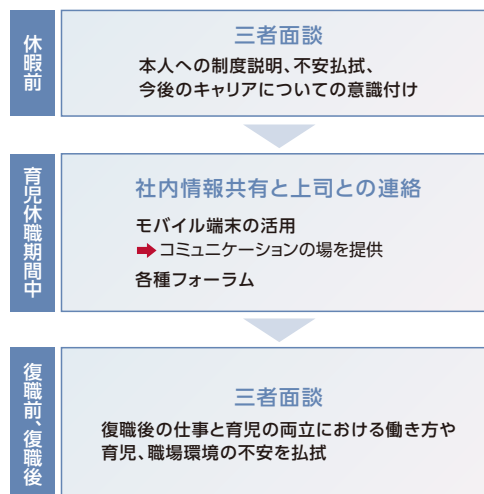
両立推進

仕事と育児の両立

育児中の社員が限られた時間の中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者面談の実施や、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、育児休職期間中、復職前・復職後のすべての段階における取組みを通じて、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い、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。

2019年度は、『多様な働き方の理解』の要素を追加

し、子ども連れのファミリーだけでなく、すべての社員が楽しく学べる機会になることをめざし、“NEOファミリーリーダー”としてリニューアルして開催しました。

8月8日・9日の2日間で、約600家族・1,900名が来場し、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%を掲げて取り組んだ結果、2019年度実績で、男性の育児休職・ライフプラン休暇取得率が44.0%となりました。また、入社後ただちに結婚・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」の配布で定期的介護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。2019年度には、社員の健康増進を目的とし、人間ドック受診時のオプション検査費用を補助する「人間ドックオプション検査補助」、社員および家族に対し最適な医療等を提案する「ベストドクター紹介・医療方針提案(M3PSP)」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	2019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 567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を情報提供を実施	利用者 215名

2018年4月から出産・育児からの早期職場復帰を支援するために、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り入れ、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。

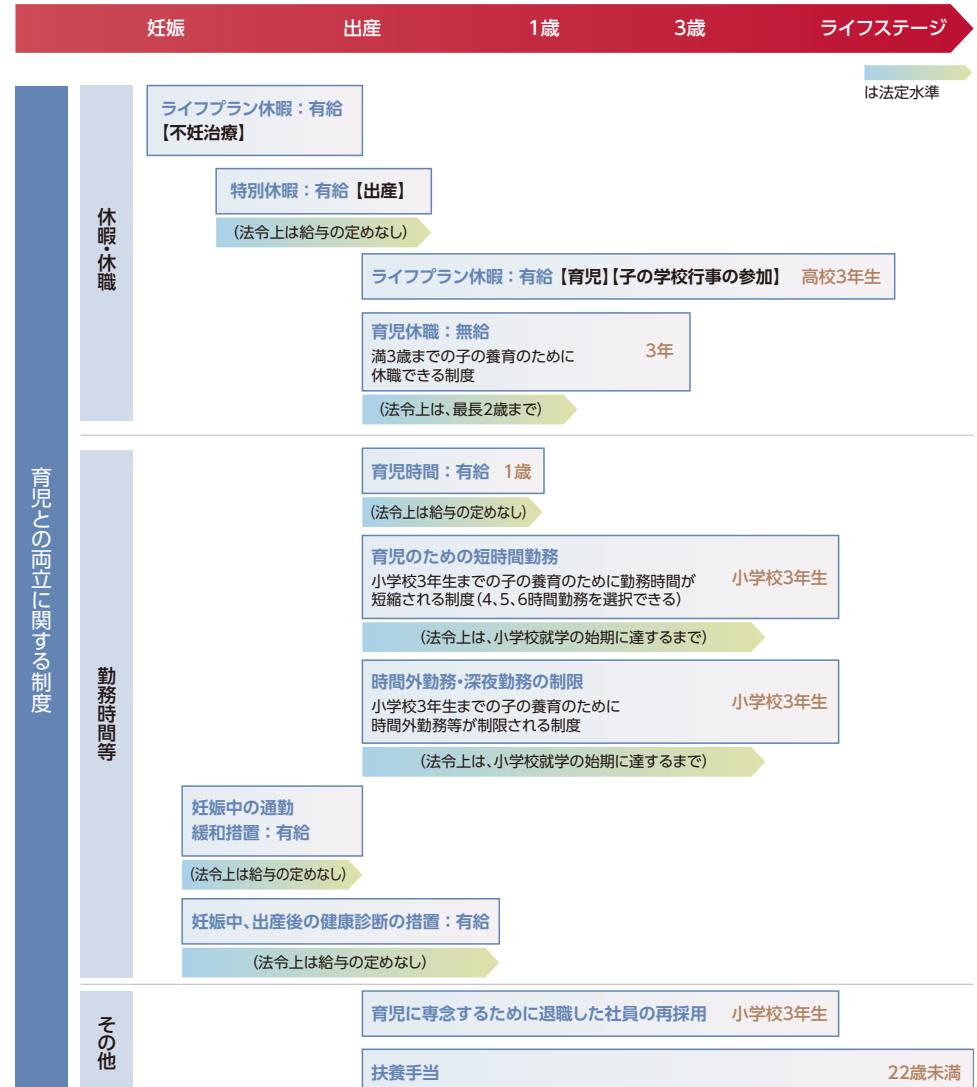
■ 労働時間の適正化

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。そのほかにも、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2019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。

また、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、指定公共機関として出社が必要な業務に従事する社員等を除き、すべての社員が在宅勤務・時差通勤などのこれまで行ってきた働き方改革に関連する施策を活用してきました。

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、勤務の初めまたは終わりに勤務を免除する制度(有給)
	妊娠中、出産後の健康診査などにかかる措置	妊娠中または出産後1年以内に「保健指導」または「健康診査」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
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(子の病気やパートナーの出産など)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
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	



2019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)	19.8日	17.0日	18.7日
取得率(平均)*	98.8%	85.0%	92.3%
出産・育児			
出産休暇	144名	277名	421名
育児休暇	68名	597名	665名
育児のための短時間勤務	13名	850名	863名
育児のためのスライドワーク	15名	126名	141名
介護			
介護休暇	11名	12名	23名
介護のための短期の休暇	26名	29名	55名
介護のための短時間勤務	8名	8名	16名
介護のためのスライドワーク	1名	4名	5名
ライフプラン休暇			
育児	733名	362名	1,095名
介護	990名	189名	1,179名
ボランティア	213名	31名	244名
再採用制度利用者数			
育児再採用	0名	0名	0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7,600名
短時間勤務(育児)	247名
在宅勤務	7,898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2019年度の6年間で、約4,400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

パートナー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中には、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、パートナーの転勤・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。2019年度は2名の再採用を行いました。

■ 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。2019年度定年退職者103名のうち89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中で、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の考えから、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）の取組みを進めています。

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に重点を置いています。

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

		2019年度の取組み	2020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本格実施 ・特定保健指導の実施 ・受診管理の徹底	【全国】ICTを活用した遠隔型特定保健指導全国展開 ・特定保健指導の実施 ・受診管理の徹底
	② 受動喫煙対策	禁煙週間での「禁煙タイム」をトライアル実施	禁煙セミナーの実施 禁煙デーの実施
	③ 生活習慣病予防	「歩こうキャンペーン」実施 「女性の健康セミナー」実施	「歩こうキャンペーン」実施 「生活習慣改善セミナー」実施 「女性の健康セミナー」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
		全社員メンタルヘルスセルフケア研修	・全社員メンタルヘルスセルフケアWBT研修 ・全管理者向けメンタルヘルスラインケアWBT研修
		新任総括課長向けメンタルヘルス研修	人事異動者向けEAP紹介カードの配布 新任総括課長向けメンタルヘルス研修
		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		・コア人間ドック、コア脳ドックの年齢拡大 ・子宮がん検診の年齢拡大 ・カフェテリアプランでのオプション検査補助の導入	健康経営優良法人2021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	・ゲノム健診のトライアル実施 ・M3PSPの導入

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^{*1}」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^{*2})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基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、2019年度のドコモグループ全体の休業者数は286名でした。

^{*1} 労働者の心の健康の保持増進のための指針

^{*2} EAP(Employee Assistance Program)：従業員支援プログラム

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

過去4年間のメンタル休業者数の推移(ドコモグループ)

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
メンタル休業者数	185名	207名	262名	286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。

また、2020年4月に改正された健康増進法に対応するため、本社内すべての喫煙室の環境改善を完了しました。

喫煙率低下に向けた取組みとしては、2019年に実施した禁煙タイムを、毎月1回の禁煙デーとして取組みを強化し、実施しています。

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。2019年度は、約27,000名が参加し、参加者の約40%が「1日5,000歩を40日以上」を達成し、チー

ム部門では、1日平均約25,000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 2019」ポスター

さらに、2019年5月からdヘルスケアとAIを活用し社員の健康状態に合わせた健康行動支援を開始し、社員の健康増進の取組みを強化いたしました。

また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、コールセンター等非接触式体温計を配備するなど、社員の健康管理徹底に取り組みました。

健康・安全とウェルビーイングに関する取り組み

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。

〈取り組み例〉

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を増加するなどの対応を行う。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。

〈取り組み例〉

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、戦略的に取り組み、「健康経営優良法人2020～ホワイト500～」に4年連続で認定されました。
- 健康機器取得の支援として歩数計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・パートナー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・パートナー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。

新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた取り組み

社員および家族等の健康と安全を最優先とした感染防止の取り組みを実施しています。従業員に対しては、自己管理のみならず、上長との日常のコミュニケーションを通して、健康を管理しています。上長は社員の健康状態を常に把握することで、医療機関の受診勧奨、休暇取得による療養等、適切に対応しています。

労働安全衛生

基本方針・考え方

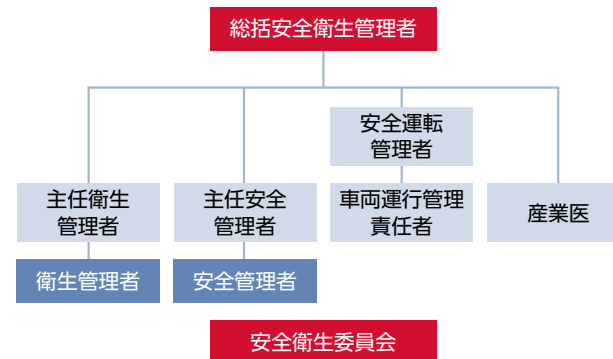
ドコモでは社員などの安全を確保するとともに、業務の円滑な運営を図ることを目的とし、「安全管理規程」を定めています。本規程では人身事故を防ぐような職場環境整備するとともに、業務が安全に行われるように社員を指導し、点検整備に努めることなどが定められています。また、社員の健康管理を適正に実施し、もって業務の円滑な運営に資することを目的に、「健康管理規程」を定めて、社員の健康管理に配慮しています。

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、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を防止する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。

2019年度は、重傷・重篤人身事故が4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。

また、労働安全衛生法の改正に伴い、新規格に対応した墜落制止用器具を協力会社および製造会社と検討、作成しました。今後も、順次配備を進め、作業員のさらなる安全性確保に取り組んでいます。

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

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
人身事故件数 (重傷・重篤)	4件	3件	3件	4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](#)

人事データ

社員関連データ(ドコモ)

	2017年度			2018年度			2019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) ^{*1}	6,065名	1,702名	7,767名	6,118名	1,766名	7,884名	6,206名	1,894名	8,100名
うち外国籍正社員者数 ^{*1}	49名	46名	95名	47名	47名	94名	49名	39名	88名
正社員									
平均年齢 ^{*1}	41.1歳	37.3歳	40.2歳	41.0歳	37.5歳	40.2歳	40.9歳	37.5歳	40.1歳
平均勤続年数(出向受入者除く) ^{*1}	18.1年	14.6年	17.3年	17.9年	14.7年	17.2年	17.6年	14.5年	16.9年
平均給与額 ^{*2}	—	—	8,737,000円	—	—	8,720,000円	—	—	8,704,000円
平均年間労働時間	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	1,848.3時間	1,722.4時間	1,812.6時間
平均年間所定外労働時間	237.6時間	153.1時間	217.8時間	233.8時間	159.8時間	215.4時間	240.2時間	172.5時間	220.4時間
採用									
採用者数	192名	109名	301名	272名	127名	399名	398名	169名	567名
新卒採用者数	154名	91名	245名	226名	110名	336名	275名	146名	421名
うち外国籍者数	7名	4名	11名	3名	3名	6名	2名	3名	5名
中途採用者数	38名	18名	56名	46名	17名	63名	123名	23名	146名
うち再採用者数	1名	4名	5名	0名	3名	3名	0名	2名	2名
離職									
離職者数(自己都合退職のみ)	150名	36名	186名	126名	40名	166名	158名	36名	194名
離職率(自己都合退職のみ)	—	—	1.37%	—	—	1.20%	—	—	1.42%

※1 各年度末時点

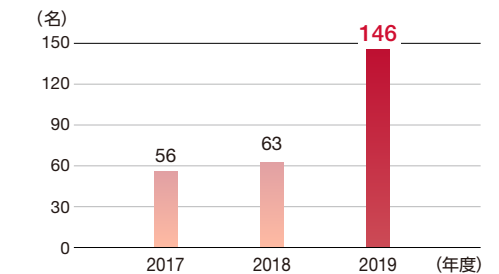
※2 当社の平均給与と地域別最低賃金に対する比率は4.5:1。地域別最低賃金：東京都の最低賃金(1,013円/時間)より1,914,570円と算出(21日×1,013円×7.5時間×12か月)。
なお、資格等級制度を採用しているため、給与や賞与水準は異なるものの、同一資格等級での男女別・地域別格差はありません。

初任給(ドコモ)

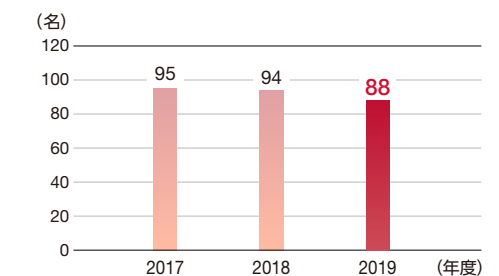
	月給	最低賃金 ^{*2} との差
短大	192,510円	120.7%
高専卒	195,060円	122.3%
大卒	219,000円	137.3%
修士了	241,060円	151.1%
博士了	291,100円	182.5%

(2020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)



10 人権

I nnovative

R esponsible

CONTENTS

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



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グループでは、グローバルに事業展開していく企業グループとして人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であると考えています。その認識のもと、NTTグループのバリューチェーンに関わるすべての人びとに対する人権への配慮と人権マネジメントの強化が必要であると考えています。その考え方を表明するものとして2014年に「NTTグループ人権憲章」を制定しました。この憲章では、尊重すべき人権の定義を「国際的に認められた人権」と明記し、世界人権宣言、国際人権章典、国際労働機関（ILO）の「労働における基本的原則及び権利に関するILO宣言」に記された中核的労働基準の8条約に記載されている内容が最低限守られるべき基準としています。また、人権尊重のマネジメント手法として、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」および「ISO26000」の考え方を取り入れています。

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。
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択、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ドコモグループでは、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」などの考え方を取り入れ制定された「NTTグループ人権憲章」を踏まえ独自に「NTTドコモグループ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

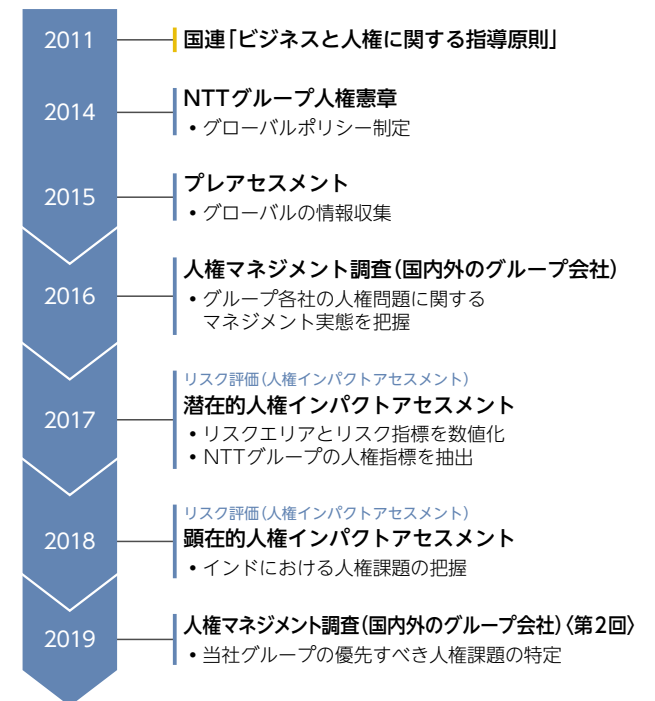
私たちNTTドコモグループで働く全ての役員・社員は、人権が重要な問題であることを確信しており、安心・安全で豊かな社会を築くため、「NTTドコモグループ倫理方針」「NTTグループ人権憲章」及び「NTTドコモグループCSR方針」に基づき、自ら率先して、全てのステークホルダーの人権を尊重する企業体質の確立をめざします。

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」に基づき、人権デューデリジェンスプロセスを構築し、段階的に実施しています。

2019年度は、あらためて潜在的な人権課題の確認を目的に、2016年度に続き、12月から1月にかけて社内マネジメント調査の第2回目を実施しました。



[人権デューデリジェンスプロセス\(NTTグループ\)](#)

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スメントを実施し、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、作成した調査表に基づき、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中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。2019年度はインパクトアセスメント結果からの優先課題においてそれが妥当なのかあらためて確認するため、マネジメント調査を実施しました。今後も、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。2019年度も、「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。

マネジメント体制

人権啓発への取組みに関して「人権啓発推進委員会」を設置しています。委員長である代表取締役副社長を中心に、常務執行役員、各支社長、人事部長、法務部長、広報部長、CSR部長、監査等委員で構成されており、委員長は委員会を主宰し、人権啓発推進に関わる基本方針の策定および改定、施策の実施状況等を実施する責任を担っています。

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あと、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。

表現の自由とプライバシーの保護

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」()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」()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 ()。

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)

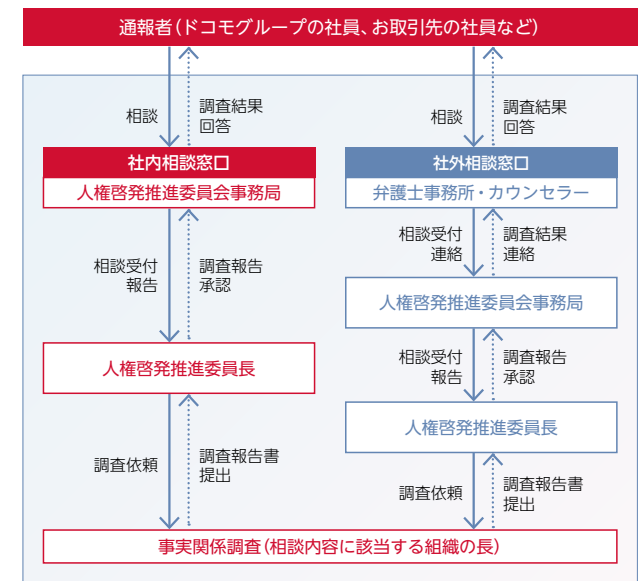
人権・ハラスメントに関する相談窓口

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。

2019年度の違反件数22件のうちハラスメントに関

する違反件数が20件、その他人権侵害に関する違反が2件でした。

「人権・ハラスメントに関する相談窓口」の対応プロセス



人権を侵害する行為への対応

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グループの社員に対し、周知の上注意喚起を行っています。実際に人権侵害問題が発生した場合、当事者救済プロセスに「行為者からの引き離し」と「報復行為の禁止」を含んでいます。

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。

サプライヤーとの人権啓発

当社はサプライヤーのみならず自らCSRに積極的に取り組んでいただくために、「NTTドコモ サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を運用しています。ガイドラインにて「人権」についての対応方針も記載しており、サプライチェーンを含んだドコモの事業に関わるすべての人々の人権啓発を推進しています。

[🔗 NTTドコモ サプライチェーンCSR推進ガイドライン](#)

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。2019年度の応募総数は標語が23,204作品、ポスターが110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研究発表会、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み、人権の輪の広がりを図っています。また、各地においても企業連絡会が人権啓発活動を推進してお

り、「同和問題に取り組む全国企業連絡会」など、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。

11 サプライチェーン

I nnovative

R esponsible

CONTENTS

- 140 ドコモのサプライチェーン
- 140 サプライヤーとの関わり
- 142 通信建設会社との関わり
- 142 販売代理店との関わり

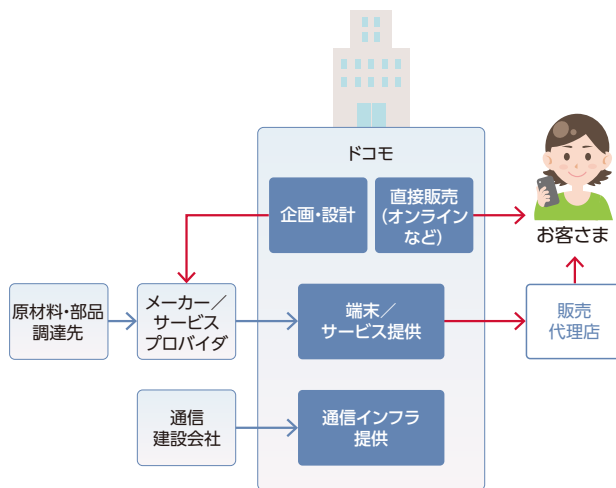


事業活動を行う上で重要なパートナーであるお取引先との関わりを重視し、公正な取引はもちろんのこと、さまざまな社会的責任を踏まえたCSR調達に取り組んでいます。

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関わりが重要です。

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。当社では、サプライヤーを含めた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。



サプライヤーとの関わり

基本方針・考え方

ドコモは、以下の「調達基本方針」に基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

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基づき、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](#)

[NTTドコモ グリーン調達ガイドライン](#)

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。2019年度は、対象となる48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り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

■ 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、

2019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。

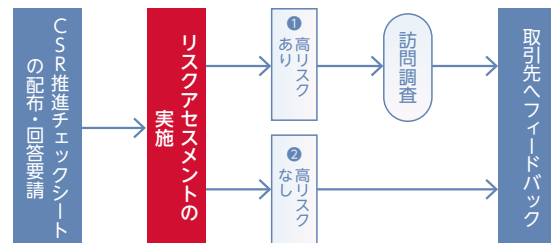
二次以降のサプライヤーについても、ネットワーク構築、顧客システムで使用する汎用品のうち、一定額以上ないしは、主要な通信制御区間を部分的に高比率で担う製造元、および携帯電話端末の調達において製品構成の主要部材を供給している企業についてもサステナビリティの観点からリスクの把握が重要であると考えて、定期的にサステナビリティリスクをモニタリングしています。



CSR上の高いリスクがある
お取引先数(2019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いわれています。米国政府は、米国上場企業^{※1}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^{※2}」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らずと連携し、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年度に引き続き、2019年度も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

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*)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

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、サプライヤーとの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。

2019年度は、昨年に引き続きドコモの事業に関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。

通信建設会社との関わり

基本方針・考え方

ドコモの建設企画の多くは、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、お客様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。

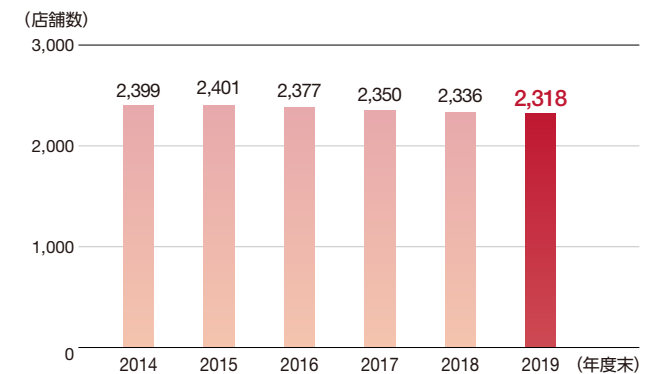
販売代理店との関わり

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。

2020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2,318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中にCSRの推進も含め、適正な契約を結び、お客様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、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た結果、2019年度の目標であった、お客さまの待ち時間・応対時間を従来の約半分である65分を達成することができました。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。2020年度も引き続き、お客さま満足度のさらなる向上に取り組んでいきます。

■ 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・意見交換を行い、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「運営体制支援」、「スタッフ支援」、「スキル資格支援」、「営業活動インセンティブ」、「アフターサポートインセンティブ」、「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。

主要な販売網へのインセンティブ

支援内容	インセンティブ
運営体制支援	代理店の安定運営支援
スタッフ支援	販売スタッフの長期安定雇用と対応力向上を図る支援
スキル資格支援	販売スタッフのスキル資格取得を促進する支援
営業活動インセンティブ	営業活動の質を向上する支援
アフターサポートインセンティブ	故障対応の質を向上する支援
LTV連動インセンティブ	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丁寧な説明を推進する支援

■ 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、店頭対応のマネジメントができる「フロントスペシャリスト」、お客さまにあった商品やサービスが提案できる「グランマイスター」、お客さまにあった商品やサービスが提案できる「マイスター」好感の持てる一次対応ができる「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すばや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96%を超えており、最上位の資格についても約10%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2019 全国大会」を

2019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、2019年度で11回目の開催となりました。



ドコモショップスタッフ対応コンテスト マスター・オブ・ザ・イヤー 2019 全国大会

ドコモショップでの働き方改革の推進

当社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時までに閉店)：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%
- 夏季休業取得：99%

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。

2020年3月末現在、ドコモショップでは全スタッフの約55%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、高いスキルを持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、出産後の速やかな復職や、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ユニバーサルデザイン推進 (ドコモ・ハーティスタイル「お客さま窓口の充実」)

「ドコモ・ハーティスタイル」()の考えに基づき、全国のドコモショップでバリアフリー化を進めています。具体的には、入口の段差の解消、店内スペース(車いす動線)の確保、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です。

2020年3月末現在、入口や店内スペースについては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向けには、テレビ電話を通じてお客さまとドコモショップスタッフ間の手話通訳を行う「手話サポートテレビ電話」を店頭で備えています。2020年3月末現在で、645店舗に設置されています。このほか、多くの店舗で「簡易筆談器」を備えています。

また、店頭で最新の「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。

このような店舗のバリアフリー化やツールの提供に加え、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。2019年度は、全国で約7,000名が受講しました。

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2,318店舗(2020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2020年3月末現在、太陽光発電システムを245店舗に設置し、2020年度内に約500店舗に設置拡大を予定しています(ドコモの災害対策について)。



設置された無料充電コーナー

ドコモショップでの地域との関わり合い

ドコモショップにおいても地域・お客さまとの関わりを大事にし、幅広い年齢層の方々と「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り組みとして、2019年の夏休み期間中には全国のドコモショップ696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、3,868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、2019年度は年間目標150万人に対し、約480万人に参加いただきました。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

12 コミュニティへの参画

I nnovative

R esponsible

CONTENTS

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



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り組んでいきます。

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り組んでいます。2019年度は、約78億円を社会貢献活動費用として支出しました。

寄付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(2019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	219件	19,930名	約1,111百万円
社会福祉	204件	186名	約503百万円
災害被災地支援	75件	346名	約146百万円
教育・文化振興	112件	87名	約2,251百万円
地域振興・交流	427件	4,262名	約856百万円
スポーツ振興	115件	563名	約2,714百万円
国際交流、その他	3件	—	約213百万円
合計	1,155件	25,374名	約7,795百万円

* 金銭寄付、物品寄付、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	65.8%	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
慈善活動	12.2%	被災地支援募金(チャリティサイト)の実施
商業的	22.0%	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10月1日の「ドコモ記念日」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て「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
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
2019年度	1件	・東日本大震災等の被災地におけるボランティア活動

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。2019年度は44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9,500名、うちドコモグループは約1,100名(2020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()。

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」](#)

社会貢献活動のKPI

社会貢献重要テーマ	目的	KPI	2019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137万人		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	生態系の保全 CO ₂ 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)	43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25,374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」、中高生向けの「応用編」のほか、「保護者・教員編」「特別支援学校編」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。

年度	2015	2016	2017	2018	2019
開催回数(回)	約6,900	約7,900	約7,900	約7,600	約7,600
受講人数(万人)	約105	約126	約135	約139	約137



スマホ・ケータイ
安全教室

2004年から16年間の累計
(2020年3月末現在)

約 **86,500** 回 約 **1,349** 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関わり、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。

2019年度は22回開催し、約2,300名の児童が参加。ドコモ社員ボランティアの人数は延べ36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

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。2019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(2019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
令和元年台風第15号災害被災地支援	14,836,444	13,710,098	21,688	685	9月18日~10月20日
令和元年台風第19号災害被災地支援	32,633,291	30,292,979	44,971	726	10月15日~11月30日
2019年度計	47,469,735	44,003,077	66,639	712	

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

2011年3月に東日本大震災が発生し、その年の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。

2019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をさらに推進し、地域貢献活動に取り組みました。

〈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。

2020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	2019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>ICTを活用した農業の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 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(3年目)。 大学との共同研究、農林水産省 令和元年度有機農産物安定供給体制事業(生産技術課題対応実証事業)などに取り組み、ICTスマート農業による自然栽培農法の実証と普及を推進。
東北から未来につながる課題解決へ	<p>獣害対策</p> <ul style="list-style-type: none"> わな振動検知装置のプロトタイプを開発。 東北各地の猟友会と共同で実証実験を展開。 <p>林業安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 南三陸町の林業会社と共同で実証実験を展開。 <p>防災学習支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 釜石市「いのちをつなぐ未来館」にドコモのR&D技術を活用した「津波の仕組み学習システム」を展示。
地域に寄り添い、未来をともに考える	<p>コミュニティ再生</p> <ul style="list-style-type: none"> 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会を年200回開催。 双葉町内の小学生を対象にした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」を前年度に引き続き実施。 <p>交流・関係人口増</p> <ul style="list-style-type: none"> 前年度に続き、福島県楡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。 <p>応援消費</p> <ul style="list-style-type: none"> 東北の生産者と東京都市圏、仙台都市圏の方々をつなぐ場として過去最大規模の東北復興マルシェを開催。

CASE

▶ ICTを活用した農業支援

水深管理を行う水田センサーを活用し、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、地域農村の活性化、産業復興の種となることをめざしています。

これまで宮城県南三陸町・加美町・色麻町などの生産者の方々と取り組んできました。

今では関心を持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、作付面積ともに拡大しています。



水田センサー

▶ 復興応援マルシェの取組み

「東北復興・みちのく★マルシェ」と題した販売会を2012年より主に仙台市などで開催しています。2019年は東京・赤坂にて、過去最大の規模で開催しました。これまでの活動の中で出会った東北の生産者や店舗、生産過程でドコモのICTを活用した食材・グルメの登場で、会場はおおいにぎわいました。地域の産品を仙台都市圏のみならず東京都市圏、他地域のみならずにも知っていただくことにより新たな消費が生まれ、それこそが被災地域を応援することにつながると考えています。



にぎわいをみせる「東北復興・みちのく★マルシェ」

CASE

▶ 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ています。これにより、タイムリーな行政情報の発信や離散したふるさと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(2020年3月末現在)

4自治体 約6,000世帯



タブレット勉強会の模様

■ 生きがいづ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9年が経ち、避難生活が長期化する中で、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。この取り組みは、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したことで実現しました。2019年度は4回開催し、計85名が会食を楽しんでいます。

過去の会においては、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仕組みです。2019年度はグループ社員約7,000名が参画し、寄付金総額は約5,030万円を計上しました。

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り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。

18回目となる2019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」「社会科学部門」の優秀賞各1件(賞金600万円)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。2019年度は、計21人に支給し、これまでにMCFが支援してきた留学生は延べ337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19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 \(MCF\)](#)

13 ガバナンス

I nnovative

R esponsible

CONTENTS

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



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の創造」という企業理念および中期戦略2020「beyond宣言」に基づき、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、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、この考えに基づき、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、当社は、2020年6月16日の第29回定時株主総会の決議により、監査等委員会設置会社に移行したことを受けて、同基本方針についても同日開催の取締役会にて改正を決議しています。

[NTTドコモ コーポレート・ガバナンス基本方針](#)

[NTTドコモ コーポレート・ガバナンスに関する報告書](#)

コーポレート・ガバナンス体制の概要

取締役会における経営戦略議論を一層充実させるとともに、事業会社として経営の機動力をさらに向上させていく体制を整えるため、2020年6月16日の第29回定時株主総会の決議により、監査等委員会設置会社に移行しました。

監督機能については、これまでも、独立社外取締役を複数名選任するとともに、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きましたが、さらなるガバナンス強化と経営戦略議論の活性化に向けた多様な知見の取込みのため、第29回定時株主総会の決議により、独立社外取締役の比率を高め、取締役会の3分の1以上としました。監督機能については、常勤者を含む監査等委員が取締役会等の重要な会議に出席するほか、監査等委員会が、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引き続き図つ

ていきます。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た執行役員（男性28名、女性3名、取締役との兼職3名）制度についても、引き続き維持することで、経営環境の変化ヘスピーディーに対応する体制を整備しています。

取締役の構成(2020年6月末現在)

(名)

区分	男性	女性	合計
監査等委員でない取締役 ^{※1}	8(うち、社外2)	2(うち、社外1)	10
監査等委員である取締役	4(うち、社外3)	1(うち、社外1)	5
(参考)執行役員 ^{※2}	26	2	28

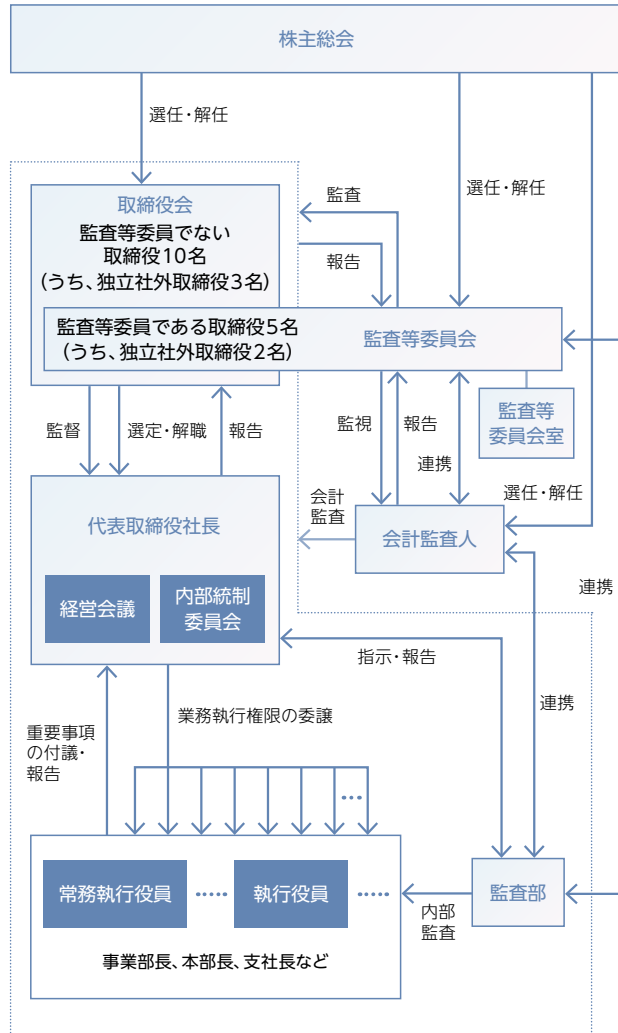
※1 執行役員を兼務する取締役3名を含む。

※2 取締役を兼務する執行役員3名を含まない。

取締役会の開催状況(2019年度)

区分	実績
開催回数	16回
取締役の出席率	100%
社外取締役の出席率	100%
監査役の出席率	100%
社外監査役の出席率	100%

コーポレート・ガバナンスに関する体制図



(2020年6月末現在)

取締役の状況

監査等委員でない取締役(2020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 (2019年度)	重要な兼職数
吉澤 和弘	代表取締役社長	100%(16回/16回)	—
井伊 基之	代表取締役副社長	—	—
丸山 誠治	代表取締役副社長	100%(16回/16回)	—
藤原 道朗	取締役常務執行役員	100%(13回/13回)	—
廣井 孝史	取締役常務執行役員	—	—
立石 真弓	取締役執行役員	100%(13回/13回)	—
新宅 正明	独立社外取締役	—	2
遠藤 典子	独立社外取締役	100%(16回/16回)	4
菊地 伸	独立社外取締役	—	1
黒田 勝己	取締役	100%(13回/13回)	1

監査等委員である取締役(2020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 (2019年度)	監査役会への出席状況 (2019年度)	重要な兼職数
須藤 章二	取締役 (常勤監査等委員)	100% (16回/16回)	100% (15回/15回)	—
寒河江 弘信	社外取締役 (常勤監査等委員)	100% (16回/16回)	100% (15回/15回)	—
中田 勝己	社外取締役 (常勤監査等委員)	100% (13回/13回)	100% (10回/10回)	—
梶川 幹夫	独立社外取締役 (常勤監査等委員)	100% (16回/16回)	100% (15回/15回)	—
辻山 栄子	独立社外取締役 (監査等委員)	100% (16回/16回)	100% (15回/15回)	2

業務執行および監査体制

2020年6月より、取締役会における経営戦略議論を一層充実させるとともに、事業会社として経営の機動力をさらに向上させていく体制を整えるため、監査等委員会設置会社に移行しました。また、さらなるガバナンス強化と経営戦略議論の活性化に向けた多様な知見の取込みのため、独立社外取締役の比率を3分の1以上としています。

取締役会は、社外取締役7名(うち5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15名の取締役で構成され(監査等委員でない取締役の任期は1期1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、常務執行役員および監査等委員である取締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。

監査等委員会は、社外取締役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名の取締役で構成され(任期は1期2年)、常勤監査等委員4名を選定しています。また、監査等委員会の職務執行を補助する専任の組織として監査等委員会室を設置し、監査等委員会の指揮命令に従う専従の使用人を配置

しています。

監査等委員会では、監査の方針・計画・方法その他監査に関する重要な事項についての意思決定を行い、これに基づき取締役会等の重要な会議へ出席するほか、取締役等からの報告聴取、重要な文書等の調査、本社および主要な事業所ならびに子会社の実地調査等により、取締役の職務執行を監査します。さらに、これら監査活動を通して内部統制システムの整備・運用状況について監視し検証します。

また、監査部との定例会合(原則毎月1回)にて内部監査結果の報告、および子会社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

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(2019年12月～2020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(2020年3月)

〈評価結果と今後の運営方針〉

当社の取締役会の責務・運営・構成等は適切であり、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、中期経営戦略等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等を取締役会で定期的に検証したことにより実効性が高まったことを確認しました。

監査等委員会設置会社への移行に加えて、さらなる企業価値の向上を実現することを目的に、引き続き中期経営戦略等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等を取締役会で定期的に検証していきます。

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対し説明を行い、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

ドコモの社外取締役7名の氏名と選任理由は以下のとおりです。

監査等委員でない社外取締役	選任理由
新宅 正明 (独立役員)	長年にわたるグローバル企業社長等としての企業経営及び企業の社外役員の経歴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及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、公共政策研究及び企業の社外役員の経歴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及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。
菊地 伸 (独立役員)	長年にわたり企業法務をはじめとした法律に関する職務に携わり、その経歴を通じて培った専門家としての豊富な経験、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及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。
監査等委員である社外取締役	選任理由
寒河江 弘信	当社の監査役としての監査業務に対する実績及び株式会社エヌ・ティ・ティ・データの財務部門の経験を通じて培った財務及び会計に関する相当程度の知見に基づく監査を期待しております。また、NTTグループ企業社長等としての企業経営の経験を有し、長年にわたり電気通信事業に関する職務に携わっていることから、その経験、知見に基づく業務執行の監督機能強化への貢献を期待したため、同氏を選任しています。
中田 勝巳	当社の監査役として監査業務に対して実績を残しており、その経験、知見に基づく監査を期待するとともに、NTTグループ企業社長等としての企業経営の経験を有し、長年にわたり電気通信事業に関する職務に携わっていることから、その経験、知見に基づく業務執行の監督機能強化への貢献を期待したため、同氏を選任しています。
梶川 幹夫 (独立役員)	当社の監査役として監査業務に対して実績を残しており、その経験、知見に基づく監査を期待するとともに、長年にわたり財務省の職務に携わっており、その経歴を通じて培った専門家としての豊富な経験、知見に基づく業務執行の監督機能強化への貢献を期待したため、同氏を選任しています。
辻山 栄子 (独立役員)	当社の監査役としての監査業務に対する実績を有するとともに、公認会計士資格及び長年にわたる大学教授としての経験を通じて培った財務及び会計に関する相当程度の知見に基づく監査を期待しております。また、企業の社外役員としての豊富な経験を有し、その経験、知見に基づく業務執行の監督機能強化への貢献を期待したため、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^{*1}の業務執行者
2. 当社の基準を超える借入先^{*2}の業務執行者
3. 当社及び主要子会社^{*3}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^{*4}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※3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※3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。

社外取締役 新宅正明氏、遠藤典子氏、菊地伸氏、梶川幹夫氏および辻山栄子氏を同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、当社にとって重要な経営目標です。そのため、「NTTドコモ コーポレート・ガバナンス基本方針」に基づき、当社の役員会は、専門分野等のバランスおよびジェンダーや国際性の面を含む多様性を考慮した構成としています。なお、2020年6月末現在、取締役役に3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。

取締役である監査等委員については、上記に加え、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

役員報酬の算定方法の決定については、以下のように定めています。

NTTドコモ コーポレート・ガバナンス基本方針 第16条 (2020年6月16日改正)

当社の各事業年度における監査等委員でない取締役の報酬は、役位ごとの役割や責任範囲、当事業年度の営業利益等を業績指標とした達成度合い等を総合的に勘案して、株主総会にて決議された額の範囲内で、取締役会にて決定する。また、取締役会の開催に先立ち、親会社及び監査等委員でない独立社外取締役及び監査等委員である取締役に対し報酬内容の説明を行い、適切に助言を得ることとする。取締役ごとの個別報酬額の決定については、取締役会から代表取締役社長に一任し、代表取締役社長は、以下の方針及び取締役会決議により定める取締役の報酬に関する規則に従い、決定する。

1. 取締役(独立社外取締役を除く)の報酬は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。また、業務執行取締役においては、中長期の業績を反映させる観点から、月額報酬並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、そのすべてを保有する。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%」となる。また、中期経営戦略の達成と持続的成長、及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を行う。
2. 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。

■ 役員報酬等の算定方法

当社では、監査等委員でない取締役(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すべてを保有します。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)*



中長期的な企業価値向上に向けて拡大方向

* 独立社外役員を除きます。

監査等委員でない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、監査等委員である取締役の報酬については監査等委員である取締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1人あたりの報酬と社員1人あたりの報酬比率は、3.32：1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[2019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等の総額(2019年度)

役員区分	報酬等の総額 (百万円)	報酬等の種類別の総額 (百万円)		対象となる役員 の員数(名)
		固定報酬	業績連動報酬	
取締役 (社外取締役を除く)	439	327	112	14
監査役 (社外監査役を除く)	30	30	—	1
社外役員	126	126	—	7
合計	595	483	112	22

*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、2019年6月18日開催の第28回定時株主総会終結のときをもって退任した取締役3名を含んでいます。

*3 社外役員には、2019年6月18日開催の第28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、経営にとっても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。

2020年3月31日現在、NTTは当社の議決権を66.21%所有しており、大株主としての権利行使を通じて、当社の経営判断に影響をおよぼし得る立場にありますが、当社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(NTTの株式について、2020年3月31日現在、発行済株式の34.69%を財務大臣が保有しています)。

なお、2020年9月29日にNTTが当社の完全子会社化に向け株式の公開買付を行うこと、そして当社としても、その方針に賛同することを発表しています。

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、経営の中に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、監査等委員、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。2019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」「各部会の取組み」「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処を基本方針として、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

「リスクマネジメント規程」に基づき、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、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。

リスクマネジメントプロセスが機能しているかについて、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

当社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当社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

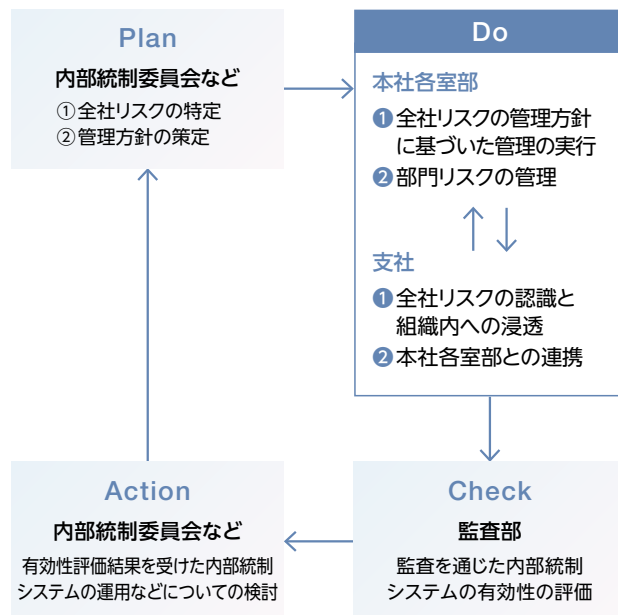
「リスクマネジメント規程」に基づき、社長が委員長を務める内部統制委員会により、リスクの洗い出し、特定を行っています。これらのリスクを踏まえ、取締役会において最終的な経営判断を行っています。

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が、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

持続的な成長の実現に向けて、中長期的な事業環境の変化や経営戦略、ステークホルダーやサプライチェーンへの影響も鑑み、主要なリスク5項目を特定しています。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。

[📄 主要な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。](#)

2020年度の主要なリスク

項目	リスクの内容	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
① 新規事業者の参入等による競争環境激化に関するリスク	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	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンのマイグレーションの促進などを通じて、お得になるお客さまの新料金プランへの移行を促進し、顧客基盤を強固なものとする お客さまの利用ニーズに合わせた料金プランの充実を図る 競争の源である5Gの早期展開を図る 応対時間短縮やWeb導線強化などにより、顧客体験の磨き上げを進める 会員プログラムのさらなる魅力アップや会員基盤の「質」向上に取り組む 当社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
② スマートライフ領域および5Gビジネス提供に伴うリスク	パートナーとの協創および5G時代の新たな価値創造を通じたスマートライフビジネス、法人ビジネスの拡大をめざす中で、当社グループが提供・提案するサービス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、他事業者との競争が激化すること等により、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	<ul style="list-style-type: none"> お客さまが日々利用するアプリやメディアなど入口となる強い顧客接点を構築し、デジタルマーケティングによる最適アプローチを実現することで、当社グループおよびパートナーのサービス利用、ソリューション事業の拡大へつなげる 「金融・決済」「コンテンツ・ライフスタイル」「マーケティングソリューション」といった成長分野へのリソース集中を進める 5G時代の新たな体感・体験の実現や、パートナーとの協創の拡大による事業や社会の課題を解決するソリューションの本格提供により、スマートライフ領域のさらなる成長を実現する
③ パーソナルデータの利活用等に関するリスク	会員基盤を活用したデジタルマーケティングの推進による収益機会の拡大をめざす中で、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が発生し、当社グループの信頼性・企業イメージの低下等が発生する可能性があること	<ul style="list-style-type: none"> 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、技術的セキュリティ強化等の全社的な総合セキュリティ管理を実施する 2019年8月に制定・公表した「NTTドコモパーソナルデータ憲章」により、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ていく パーソナルデータの利用目的等がお客さまにとってわかりやすくなるよう、構成および表現を改めたプライバシーポリシーや、お客さまご自身がパーソナルデータの取扱いについて同意いただいた主な事項を確認し、一定の範囲で変更することができるツールの提供等により、「データ活用によるお客さまや社会への新たな価値の継続的な提供」と「お客さまにとって最適なプライバシー保護」の実現に努める

項目	リスクの内容	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
④自然あるいは人為的災害や事象・事件などが安定的な事業運営等に与えるリスク	自然あるいは人為的災害や事象・事件(感染症やサイバー攻撃を含む)などにより、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に障害が発生することなどで、安定的な事業運営等に影響が生じ、当社グループの信頼性・企業イメージが低下したり、当社グループの財務に影響を与えたりする可能性があること	<ul style="list-style-type: none"> • 新型コロナウイルス感染症について、お客さまと従業員の健康と安全を最優先の上、感染防止策に取り組みながら通信事業者としての社会的責任を果たすべく、安定的な通信サービスの提供に努める • 災害時に備え、「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む • 東日本大震災や頻発する豪雨や台風などから得た教訓を踏まえ、基地局の無停電化、大ゾーン基地局の設置、移動電源車の増配備、重要設備の分散化等、対策の強化・充実を図る • 大規模災害に備えた総合防災訓練や地域の特性に合わせた防災訓練を毎年実施する • 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の上、インシデント対応発生時に備える • 社員の情報セキュリティ意識を向上させるための研修・訓練を継続して実施する • サイバー攻撃の動向を把握し、自社の備えを点検する • 不正アクセスに係るお客さまへの注意喚起等を実施する
⑤法令・規則・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、悪影響をおよぼす可能性があること	<ul style="list-style-type: none"> • 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、情報を収集する • 関係省庁が実施するパブリックコメントでの意見の提示をはじめ、意見に関して、ステークホルダーの理解促進を図る • 「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、株主やお客さまをはじめとするステークホルダーから高い信頼と評価を得られるよう、持続的な成長と中長期的な企業価値のさらなる向上を図る

BCP対応

事業継続計画(BCP)への対応

事業継続取組みの強化に努めています。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、企業活動において入手および知り得た情報、ならびに当社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。

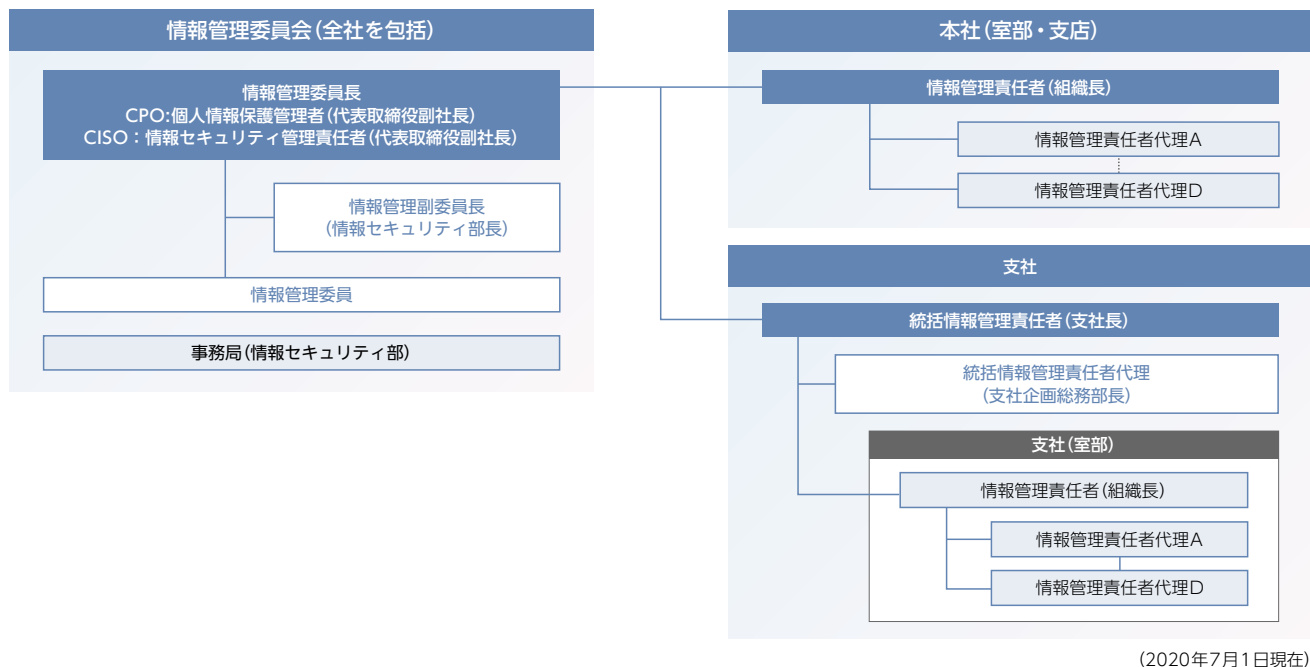
情報インシデントが起きた際は、インシデントの内容や影響度を把握し、本社情報セキュリティ部や総務部へエスカレーションする流れとなっています。影響度により代表取締役社長を委員長とする委員会が設置され、対

応が行われます。

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、漏らしま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



■ 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基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、受講を必須としています。2019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

■ 2019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。

あわせて、「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。2019年度は東京2020大会に向けて、情報インシデント対応体制の強化およびサイバー攻撃を想定した訓練を実施しました。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。

2019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、経営幹部・社員に向けて、サイバーセキュリティの最新動向についてセミナーを開催しました。

また、役職・社員区分に応じたWeb研修を年3回開講するとともに、毎年実施する標的型攻撃メール訓練については、訓練メールのバリエーションを増やし、警戒心を持続させる取組みを実施しました。

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、年間を通じて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、保護の徹底を図ることが最大の責務と考えています。お客さまへ安心・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、2018年度に制定した「GDPR対応マニュアル」に続き、2019年4月にEU個人情報の取扱い等を定めた社内規程として「情報管理細則（EU個人データ取り扱い編）」を制定しました。

2019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、以下の表のとおりでした。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、ホームページ上でお知らせしています。

個人情報漏えい・データの盗難・紛失件数

(件)

	2016年	2017年	2018年	2019年
件数	1	0	0	0

🔗 プライバシーポリシー

■ 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、責任を持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、2019年8月に公表しました。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くと考えています。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、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。

※ 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。

パートナーとの連携にあたっては、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。

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中で、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い時代とともに、より複雑性を増しています。2018年5月に施行されたGDPRについては、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。2019年12月には、パーソナルデータ憲章に掲げる行動原則に基づき、「NTTドコモ プライバシーポリシー」を再編し、これまでのパーソナルデータの取扱い範囲を変更することなく、シンプルでわかりやすい構成・表現に改めました。これらの取組みについて、イラストなどを用いてわかりやすく解説する「知ってナットク！ドコモのパーソナルデータ活用」も公開しています。

また、お客さまご自身が、パーソナルデータの取扱いについて同意いただいた内容を確認したり、設定・変更※することができる「パーソナルデータダッシュボード」をWebサイト上で提供しています。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ます。

※ サービス提供に必須の同意内容などについては、設定・変更ができません。

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とき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

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り組む、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

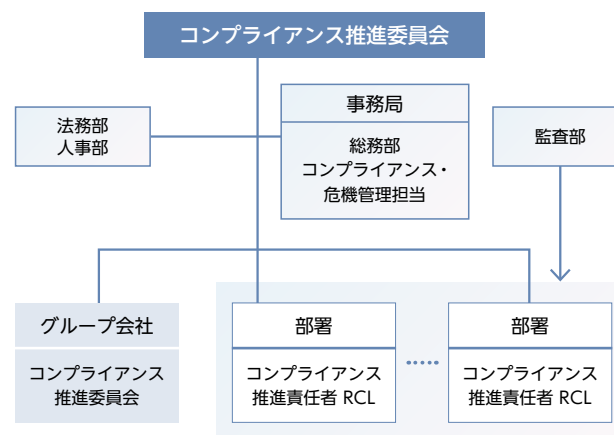
ドコモでは、本社および各支社、グループ会社ごとに「コンプライアンス推進委員会」を設置して、「NTTドコモグループ倫理方針」の理解・浸透、倫理法令順守に関する取組み事項の決定、倫理法令順守マネジメントシステムの運用・改善に関する事項の決定、倫理法令順守のための活動状況の把握に取り組んでいます。

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、監査等委員である取締役のほか、委員長が必要に応じて指名する者で構成されます。

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り組む実施計画（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関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等委員会に報告し、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。

2019年度は103件の相談・通報が寄せられました。労働施策総合推進法の施行による関心の高まりもあり、パワハラに関する申告件数が増加しました。一方で、働き方改革の定着化により、勤怠管理に関する件数は減少傾向にあります。

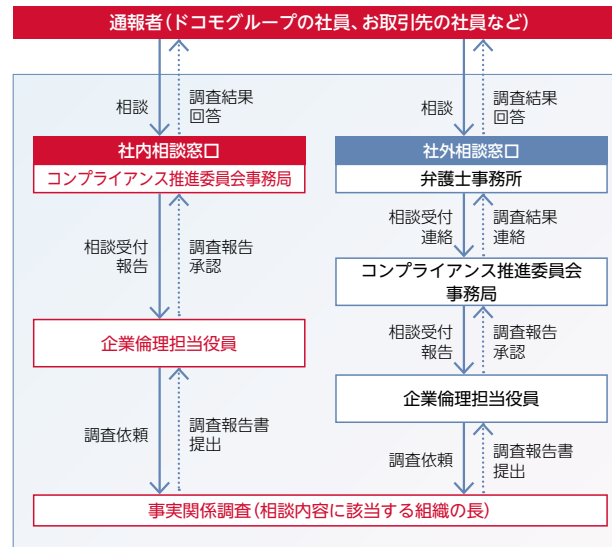
コンプライアンス違反の事実が判明した場合、社内規程により懲戒処分の対象となります。

過去4年間のコンプライアンス相談件数の推移

(件)

	2016年	2017年	2018年	2019年
コンプライアンス相談件数	111	111	114	103
コンプライアンス違反件数	50	57	56	47
経費などの不正使用	9	5	2	3
ハラスメント	18	17	15	22
その他のコンプライアンス違反	23	35	39	22
違反なし	61	54	58	56

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21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。

2019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、パワーハラスメントへの関心も高まり、また2020年6月からのパワハラ防止法の施行を踏まえ管理者に対するパワーハラスメントの研修を実施し、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り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、2019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、112件の相談・通報が寄せられ、そのうち、30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) 2018年10月	(今回) 2019年9月
コミュニケーション	自身	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	96.0	95.5
		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	91.0	90.7
	上司	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	93.7	93.9
	組織長	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*	92.2	-

*2019年度より設問④は廃止

■ 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「外国公務員等への贈収賄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、「外国公務員等への贈収賄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](#)

外国公務員等への贈収賄防止に関するガイドライン (2010年10月制定)目次

はじめに ー外国公務員等への贈賄行為の禁止ー

1. 適用対象となる外国公務員等

1. 外国の政府又は地方公共団体の公務員
2. 外国の政府関係機関の事務に従事する者
3. 外国の公的な企業の事務に従事する者
4. 国際機関の公務に従事する者
5. 外国の政府等からの委任事務受託者
6. 外国の政党及びその職員又は公職の候補者
7. 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

2. 禁止行為・判断基準

1. 禁止行為
2. 時期
3. 内容・金額等
4. 頻度
5. 透明性
6. 現地法の遵守

3. 具体的事例

1. 会食・パーティー
 2. 贈答
 3. ゴルフ
 4. 旅行
 5. その他
4. 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

5. 個別接待・贈答等の実施

6. 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。海外合併会社の場合は、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。

2019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」に基づいて行くとともに、国内では政治資金規正法の順守を徹底しています。なお2019年度の日本における政治献金額は、1,200万円でした。

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)

	2016年	2017年	2018年	2019年
件数	0	0	0	0

政治献金の実績

(万円)

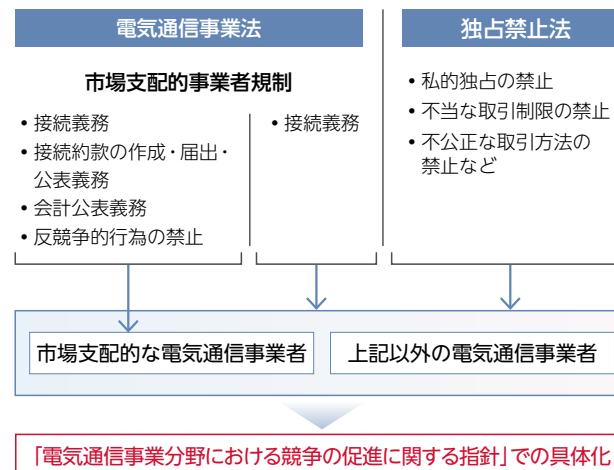
	2016年	2017年	2018年	2019年
政治献金額(通信行政)	700	700	700	1,200

■ 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。

また、改正電気通信事業法および関係省令が2019年10月に施行され、通信料金と端末代金の完全分離、行き過ぎた囲い込み等の是正による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。

電気通信事業に関する法規制



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。

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。当社では利益相反の回避について日本の会社法などにに基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

当社では、「反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針」を定め、従前より反社会勢力との関係遮断に取り組んでいます。

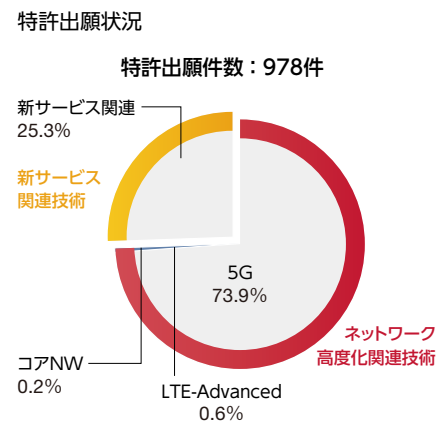
2011年10月までに全国(全47都道府県)で「暴力団排除条例」が整備されたことに伴い、「反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針」を改定し、業務委託契約書などの標準書式に暴力団排除のための条項を追加するなどのさらなる強化を実施しています。

知的財産への取組み

当社では、他社の知的財産に関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、2019年度末現在で国内約3,900件、海外約7,600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組み

知的財産の重要性の高まりを受け、社員と知的財産との関わりや業務の中でどのように取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、社員向けに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

- 軽課税国を租税回避に活用しない。なお、事業上の理由から、軽課税国での投資を実施する場合には、各国・地域の法令等の定めるところにより、適正に納税する。

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、ただ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。2019年度(会計年度)の調整後法人税額などは、273,170百万円で税引前利益に対する税負担率は31.5%でした。

国内および海外における収益額・税引前利益額・納付税額については以下の表のとおりです。

国内・海外における収益額・税引前利益額・納付税額(2018年度)

(億円)

	国内	海外	合計
収益額	50,086	1,348	51,434

(億円)

	国内	海外	合計
税引前利益額	9,707	533	10,240

(億円)

	国内	海外	合計
納付税額	2,744	142	2,886

なお、上記金額については、日本電信電話株式会社が日本税務当局へ提出した「国別報告事項」に基づくものであり、ドコモの連結財務諸表との直接的な関連はありません。

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、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

社名は、「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です。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。」を掲げています。すべてのお客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、すべてに取り組んでいきます。

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〉

5G、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、新体感ライブCONNECT、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+、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)、MARKERSなど

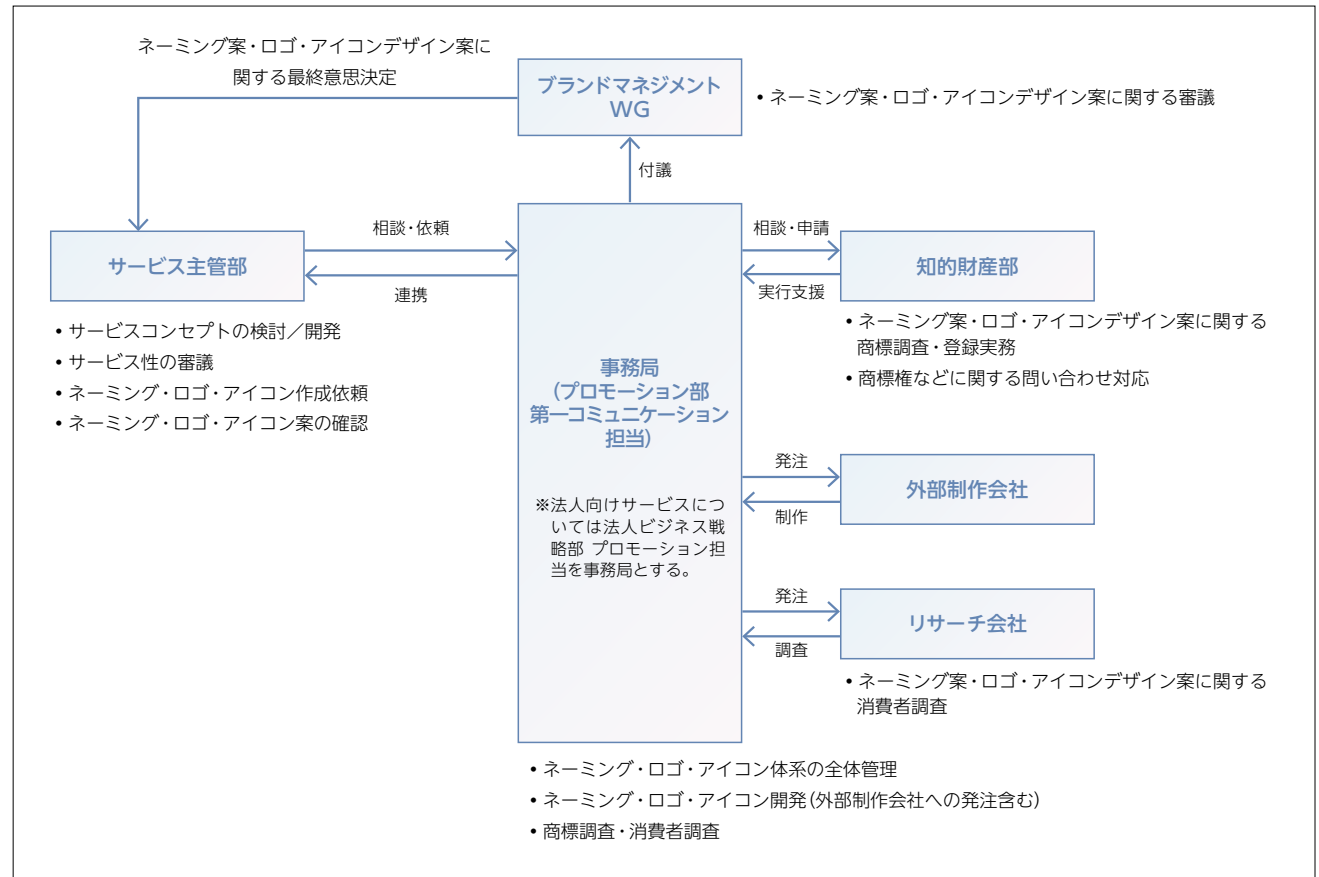
〈新領域サービス(子会社サービス)〉

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

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」(2020年：2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。

日本のブランドTOP 5

2020年 ランキング	ブランド	ブランド価値(US\$ million)
1	TOYOTA	56,246
2	HONDA	24,422
3	NISSAN	11,502
4	SONY	10,514
5	Canon	9,482
6	NTT docomo	8,267

出典：株式会社インターブランドジャパン(Japan's best brands 2020)

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。

14 編集方針・組織プロフィール

CONTENTS

182 編集方針

183 ドコモの概要

185 外部からの評価

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さまにCSR(企業の社会的責任)の考えや取組み、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、「サステナビリティレポート」を毎年発行しています。主要な事業である「通信事業」に関わるバウンダリを中心に、各種データを集約し、国際的な報告ガイドラインであるGRIサステナビリティ・レポート・スタンダードに基づいて、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。2020年版は、CSR方針を主軸として、ドコモのサステナビリティに対する考え方や主な取組みをまとめたページを設けるとともに、新型コロナウイルス感染症への対応、5Gの取組みを特集として紹介しています。また、事業のSDGsへの貢献について説明するページを新設しました。

※ 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、本レポートに掲載していない詳細な取組み内容やデータなどは、公式ホームページで報告しており、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。

お客さま向けとして、特にお伝えしたい事項を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](#)

[For ONEs](#)

[「NTTドコモグループ CSRコミュニケーションブック」](#)

報告対象期間

原則として2019年度

(2019年4月1日～2020年3月31日)

一部は2019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(2020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・レポート・スタンダード 2016/2018/2019
- ・ 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

2020年11月

(前回2019年9月発行、次回2021年10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

(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. 監査等委員会設置会社) 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。

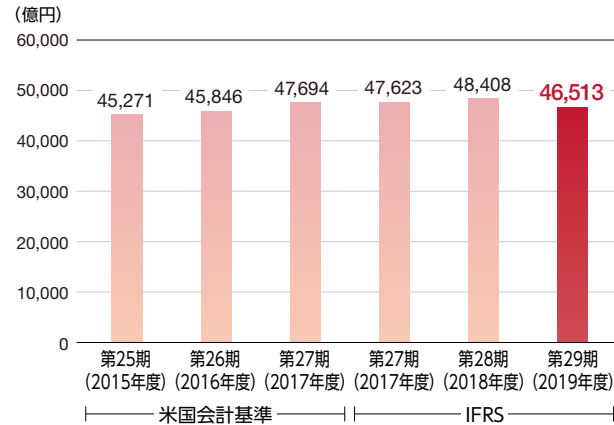
会社概要

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 (2020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〉27,558名 (2020年3月31日現在)
子会社・関連会社	123社 (2020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 (5G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
スマートライフ事業	動画配信・音楽配信・電子書籍サービス等のdマーケットを通じたサービス、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、法人IoT、システム開発・販売・保守受託など

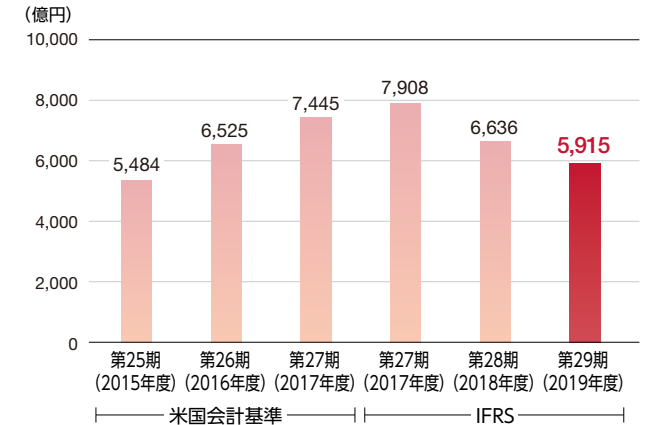
財務・非財務データ

営業収益(売上高)



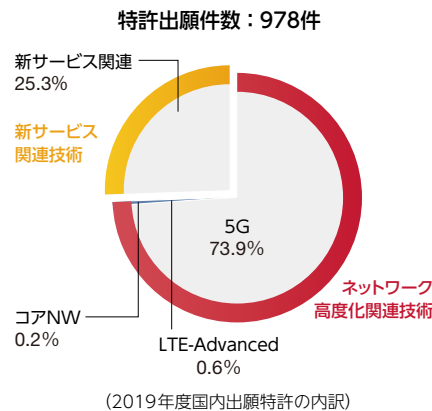
※ 当社の連結決算は、米国会計基準に基づき作成していましたが、2018年度より国際会計基準 (IFRS) に基づいて作成しています。

当社株主に帰属する当期利益

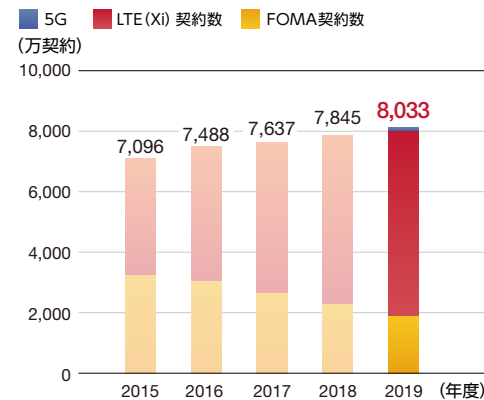


※ 米国会計基準における表示科目は「当社に帰属する当期純利益」。

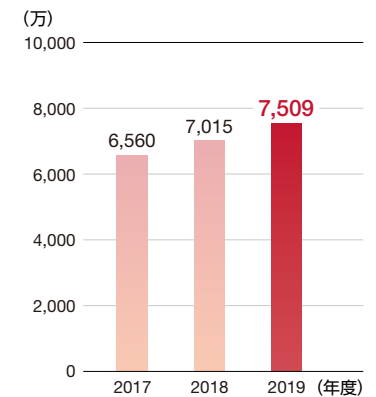
特許出願状況



携帯電話契約数



「dポイントクラブ」会員数

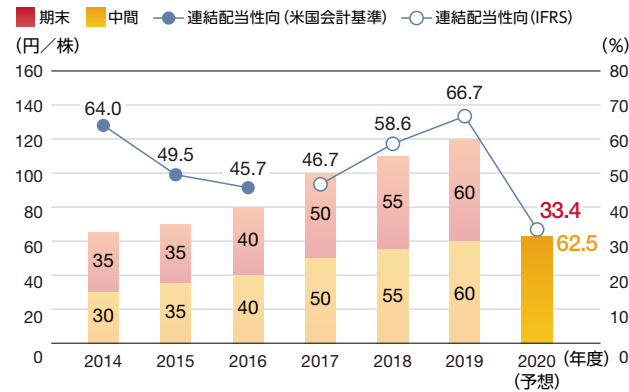


利益配分

当社は、事業の成長・拡大により企業価値を高めつつ、株主のみなさま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きます。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。

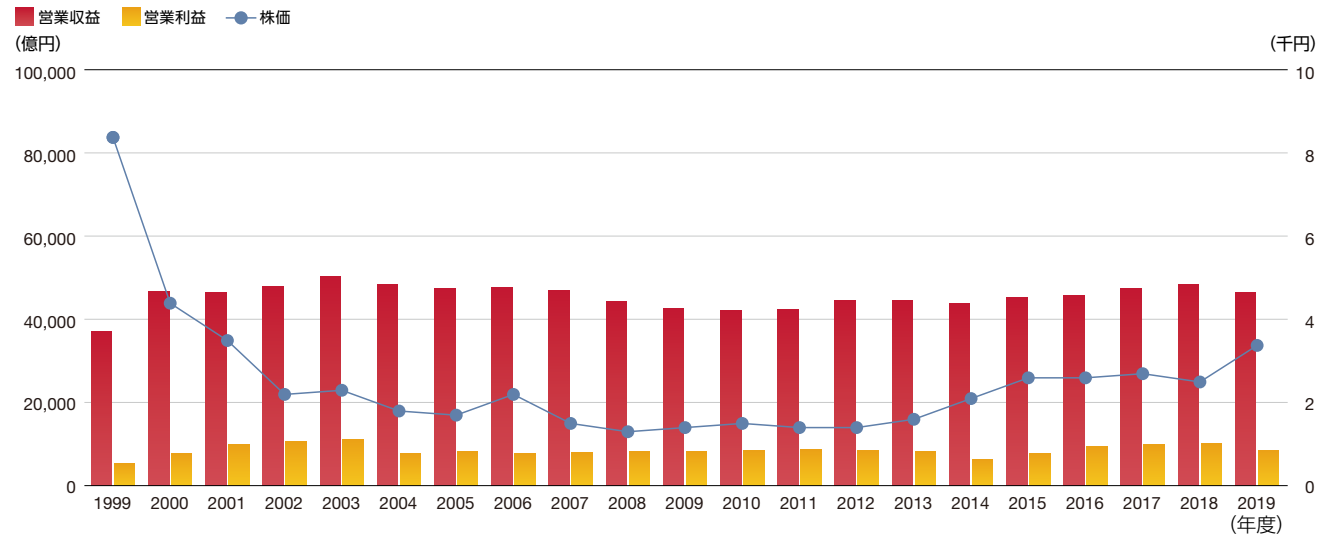
内部留保資金については、革新的技術の創出、魅力的な新サービスの提供、事業領域の拡大などを目的とした研究開発、設備投資、戦略的投資などに充当していきます。

配当金および連結配当性向の推移



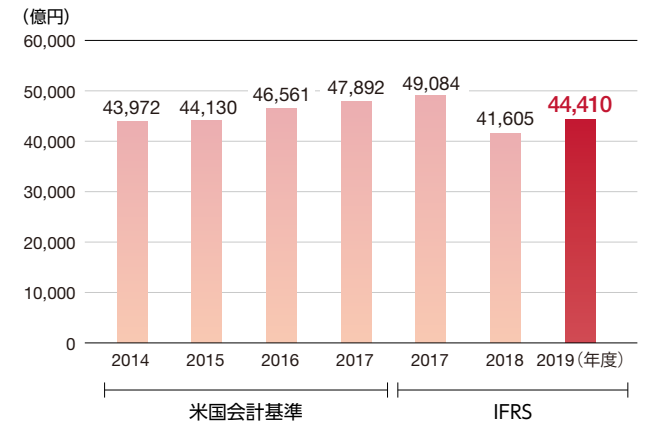
※上記配当金は、2013年10月1日の株式分割(1:100)の影響を考慮した金額。
 ※2017年度以降はIFRSに基づいて作成しています。
 ※2020年9月29日開催の取締役会において、2021年3月期の配当予想を修正し、2021年3月期の期末配当を行わないことを決議しています。

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。

内部留保資金(連結利益剰余金)の推移



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2020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年連続で組み入れられています。



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 2020」においてBronzee Classを受賞しました。



2019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「B」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「STOXXGlobal 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」に組み入れられています。



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2位の評価を獲得

東洋経済新報社による2020年版「CSR企業ランキング」において、総合2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。

▶ 2019年度日経「スマートワーク経営」調査において、3年連続で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。また、日経Smart Work大賞2020テクノロジー活用部門を受賞しました。



▶ 大和IR「インターネットIR表彰」で優秀賞を獲得(2019年)

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2019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。



▶ 「Gomez IRサイトランキング2019」で金賞を獲得

モーニングスター社が、IRサイトの使いやすさや情報の充実度の評価を目的として調査・評価を行う「Gomez IRサイトランキング2019」において、金賞(優秀企業)を獲得しました。



▶ 「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等が優良な企業」を認定する「えるぼし(認定段階3)」を受けました。

☑ 厚生労働省：女性活躍推進法への取組状況(一般事業主行動計画策定届出・「えるぼし」認定状況)



▶ プラチナくるみに認定

厚生労働省が「くるみ認定を既に受け、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。

☑ 厚生労働省：くるみマーク・プラチナくるみマークについて



▶ 総務省「テレワーク先駆者百選」に認定(2017年度～)

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。



☑ 総務省：「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」等の公表及び「テレワーク推進企業ネットワーク」によるメール相談の開始

▶ 「PRIDE指標 ゴールド」に3年連続で認定(2019年度)

任意団体work with Prideが「LGBTが働きやすい職場づくりの実現」を目的に、LGBTに取組む企業等を表彰する「PRIDE指標 ゴールド」を3年連続で受賞しました。



☑ work with Pride：PRIDE指標

▶ 「健康経営優良法人2020」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2020」大規模法人部門(ホワイト500)に認定されました。



☑ 経済産業省：健康経営優良法人認定制度

15 付表

CONTENTS

- 188 ESG方針一覧
- 190 TCFD提言に沿った開示先一覧
- 191 イニシアティブへの参画
- 192 独立第三者の保証報告書
- 193 GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引

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	6, 35	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/message/index.html

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	69	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/charter_object/index.html
	ドコモグループ環境宣言	70	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/
	Green Action Plan 2030	70-71	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/
低炭素社会	低炭素社会の実現 基本的な考え方	82	
	NTTグループ省エネ性能ガイドライン	74	https://www.ntt.co.jp/kankyo/management/img/energy/guidelinever8.pdf
	ドコモ環境会計ガイドライン	76	
	循環型社会の形成 基本的な考え方	85	
	建物グリーン設計ガイドライン《NTTドコモ解説版》	85, 87	https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/guideline.pdf
生物多様性	生物多様性の保全 基本的な考え方	88	
グリーン調達	NTTドコモグリーン調達ガイドライン	75	https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/green.pdf

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	56	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/technology/rd/index.html
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	91	https://www.nttdocomo.co.jp/area/effort.html
	エリア構築基本方針	92	
	ドコモの災害対策	94	https://www.nttdocomo.co.jp/special_contents/disaster/
	NTTグループ防災業務計画	95	https://www.ntt.co.jp/saitai/pdf/NTTbousai.pdf
	電波の安全性について	98	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/network/radio/index.html
お客さま	ドコモの製品・サービスの責任 基本方針・考え方	100	
	お客さま満足 基本方針・考え方	107	https://www.nttdocomo.co.jp/support/cs_promotion/
人材・労働慣行	人材の雇用・処遇 基本方針・考え方	113	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/management/employee/index.html#p01
	人材育成 基本方針・考え方	115	
	ドコモの「働き方改革」 基本方針・考え方	119	
	ダイバーシティ経営の推進 基本方針・考え方	120	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/diversity/

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	ワークスタイルの選択 基本方針・考え方	123	
	健康経営 理念・基本方針	127	
	労働安全衛生 基本方針・考え方	130	
人権	NTTグループ人権憲章	134	https://www.ntt.co.jp/csr/communication/team-ntt/02.html
	NTTドコモグループ人権に関する基本方針	135	
サプライチェーン	NTTドコモグループ調達基本方針	140	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/procure/
	NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン	140	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	140	https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/envirom_management/guideline/green.pdf
	通信建設会社との関わり 基本方針・考え方	142	
コミュニティ	社会貢献活動方針	147	
	ステークホルダー・エンゲージメントの考え方	54	

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	155	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance_rule_181221.pdf
	ドコモの定める独立性判断基準	159	
	役員報酬に関する方針	160	
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	162	
	内部統制システムの整備に関する基本方針	162	
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	166-168	https://www.nttdocomo.co.jp/utility/security/
	プライバシーポリシー	168-169	https://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/
	NTTドコモ パーソナルデータ憲章	169	https://www.nttdocomo.co.jp/utility/personal_data/chapter/index.html
コンプライアンス	NTTドコモグループ倫理方針	171-172	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/about/group_ethic/index.html
	コンプライアンスに対する基本方針・考え方	171-172	
	反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針	176	
	NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン	175, 191	https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/supply_chain_csr_guideline.pdf
税務	外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン	174	
	税務方針	176	
ブランド管理	NTTドコモグループ「ソーシャルメディアポリシー」	180	

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)
ガバナンス	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		
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	77
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	77
戦略	気候関連のリスクと機会が組織の事業、戦略、財務計画におよ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		
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	・リスク管理 ・戦略 －シナリオ分析	77-79
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	・戦略 －シナリオ分析	78-80
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	・戦略 －シナリオ分析	79-80
リスク管理	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		
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	77
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	・リスク管理	77
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	・リスク管理 ・リスクマネジメント	77, 162-163
指標と目標	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		
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	81
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	84
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	・ドコモグループ環境目標 「Green Action Plan 2030」 ・専門部会ごとの2019年度の実績・ 2020年度の目標・アクションプラン ・指標と目標 ・環境負荷の把握	70-71, 74, 81, 84

イニシアティブへの参画

外部イニシアティブへのコミットメント

当社では、「事業の中でいかに環境、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

当社では外部団体・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 (JMCI)
 - ・ (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
- (2020年9月30日現在)

独立第三者の保証報告書



独立第三者の保証報告書

2020年11月12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 2020」掲載の 2019 年度における、一人あたりの研修費用 127 千円および研修時間 40 時間、課長以上に占める女性の割合 6.9%、障がい者雇用率(2020年6月1日時点)2.48%、温室効果ガス排出量（スコープ 1）55 千 t-CO₂、（スコープ 2）1,413 千 t-CO₂、（スコープ 3）4,542 千 t-CO₂、太陽光・風力発電量 1,299 千 kWh、廃棄物排出量 33 千 t、水使用量 1,474 千 m³（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
- ・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2020」は、「GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード2016/2018/2019」の中核(Core)オプションに準拠し、作成されています。

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
	1.組織のプロフィール	
●	102-1 組織の名称	183
●	102-2 活動、ブランド、製品、サービス	183
●	102-3 本社の所在地	183
●	102-4 事業所の所在地	182-183
●	102-5 所有形態および法人格	183
●	102-6 参入市場	183
●	102-7 組織の規模	183
●	102-8 従業員およびその他の労働者に関する情報	132, 183
●	102-9 サプライチェーン	140-145
●	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	162-166
●	102-12 外部イニシアティブ	191
●	102-13 団体の会員資格	191
	2.戦略	
●	102-14 上級意思決定者の声明	3-5
	102-15 重要なインパクト、リスク、機会	3-5, 30-33, 37-47, 162-166
	3.倫理と誠実性	
●	102-16 価値観、理念、行動基準・規範	28-29, 35-36, 134-135
	102-17 倫理に関する助言および懸念のための制度	172-173
	4.ガバナンス	
●	102-18 ガバナンス構造	48, 72, 136, 155-157, 167
	102-19 権限移譲	48, 155-157
	102-20 経済、環境、社会項目に関する役員レベルの責任	48, 69, 136, 155-156, 166-167
	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	54, 161

	項目	掲載ページ
	102-22 最高ガバナンス機関およびその委員会の構成	155-161
	102-23 最高ガバナンス機関の議長	155-156
	102-24 最高ガバナンス機関の指名と選出	157-158
	102-25 利益相反	160, 176
	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	48-49, 155-157
	102-27 最高ガバナンス機関の集会的知見	49, 157-161
	102-28 最高ガバナンス機関のパフォーマンスの評価	43-46, 48-49, 157
	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	48-50, 54
	102-30 リスクマネジメント・プロセスの有効性	162-163
	102-31 経済、環境、社会項目のレビュー	48, 162-163
	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	48, 155-156, 161
	102-33 重大な懸念事項の伝達	48, 155-156
	102-34 伝達された重大な懸念事項の性質と総数	155-156
	102-35 報酬方針	160-161
	102-36 報酬の決定プロセス	160-161
	102-37 報酬に関するステークホルダーの関与	160-161
	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	-
	5.ステークホルダー・エンゲージメント	
●	102-40 ステークホルダー・グループのリスト	54
●	102-41 団体交渉協定	131
●	102-42 ステークホルダーの特定および選定	54
●	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	37-46, 54, 147-153
●	102-44 提起された重要な項目および懸念	37-46, 54
	6.報告実務	
●	102-45 連結財務諸表の対象になっている事業体	182
●	102-46 報告書の内容および項目の該当範囲の確定	182

	項目	掲載ページ	
●	102-47	マテリアルな項目のリスト	37, 42
●	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	182
●	102-51	前回発行した報告書の日付	182
●	102-52	報告サイクル	182
●	102-53	報告書に関する質問の窓口	182
●	102-54	GRIスタンダードに準拠した報告であることの主張	182, 193
●	102-55	内容索引	193-196
●	102-56	外部保証	192

GRI103:マネジメント手法 2016

	項目	掲載ページ	
	GRI103: マネジメント手法		
	103-1	マテリアルな項目とその該当範囲の説明	37-42
	103-2	マネジメント手法とその要素	43-46, 48-49, 56-57, 69-74, 91, 94-95, 100, 107, 113, 115, 119-120, 123, 127, 130, 134-138, 140, 142, 147-148, 155-157, 160-163, 166-167, 169-170, 171-172
	103-3	マネジメント手法の評価	43-46, 48-49

GRI200:経済 2016

●: マテリアルと特定した項目

	項目	掲載ページ	
	GRI-201: 経済パフォーマンス		
	201-1	創出、分配した直接的経済価値	132, 147, 150, 183-184
	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	77-81
	201-3	確定給付型年金制度の負担、その他の退職金制度	126
	201-4	政府から受けた資金援助	-
	GRI-202: 地域経済での存在感		
	202-1	地域最低賃金に対する標準新人給与の比率(男女別)	132
	202-2	地域コミュニティから採用した上級管理職の割合	-

	項目	掲載ページ	
	GRI-203: 間接的な経済的インパクト		
	203-1	インフラ投資および支援サービス	147-153
	203-2	著しい間接的な経済的インパクト	47
	GRI-204: 調達慣行		
	204-1	地元サプライヤーへの支出の割合	集計中
●	GRI-205: 腐敗防止		
	205-1	腐敗に関するリスク評価を行っている事業所	175
	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	44, 174-175
	205-3	確定した腐敗事例と実施した措置	44, 175
●	GRI-206: 反競争的行為		
	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	44, 175-176
	GRI-207: 税 2019		
	207-1	税へのアプローチ	176-177
	207-2	税務ガバナンス、管理およびリスク管理	176-177
	207-3	ステークホルダーの関与と税に関する懸念の管理	177
	207-4	国別レポート	177

GRI300:環境

●: マテリアルと特定した項目

	項目	掲載ページ	
	GRI-301: 原材料 2016		
	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	85-86
	301-3	再生利用された製品と梱包材	85-86
●	GRI-302: エネルギー 2016		
	302-1	組織内のエネルギー消費量	82-84
	302-2	組織外のエネルギー消費量	84
	302-3	エネルギー原単位	-
	302-4	エネルギー消費量の削減	84
	302-5	製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	46, 74
	GRI-303: 水および排水 2018		
	303-1	共有資源としての水との相互作用	-
	303-2	排水に関連するインパクトのマネジメント	-
	303-3	取水	87
	303-4	排水	87

項目		掲載ページ
303-5	水消費	87
● GRI-304 : 生物多様性 2016		
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	88
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	89
● GRI-305 : 大気への排出 2016		
305-1	直接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ1)	46, 84
305-2	間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ2)	46, 84
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)	84
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	46, 84
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	—
● GRI-306 : 排水および廃棄物 2016		
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	85
306-3	重大な漏出	該当なし
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
● GRI-307 : 環境コンプライアンス 2016		
307-1	環境法規制の違反	75
● GRI-308 : サプライヤーの環境面のアセスメント 2016		
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	140-141

GRI400:社会

● : マテリアルと特定した項目

項目		掲載ページ
● GRI-401 : 雇用 2016		
401-1	従業員の新規雇用と離職	132
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	132
401-3	育児休暇	126

項目		掲載ページ
GRI-402 : 労使関係 2016		
402-1	事業上の変更に関する最低通知期間	—
● GRI-403 : 労働安全衛生 2018		
403-1	労働安全衛生マネジメントシステム	127, 130
403-2	危険性 (ハザード) の特定、リスク評価、事故調査	130-131
403-3	労働衛生サービス	127-131
403-4	労働安全衛生に対する労働者の参加、協議、コミュニケーション	128-129, 131
403-5	労働安全衛生に関する労働者研修	127, 129
403-6	労働者の健康促進	127-129
403-7	ビジネス上の関係で直接結びついた労働安全衛生の影響の防止と緩和	130-131
403-8	労働安全衛生マネジメントシステムの対象となる労働者	130
403-9	労働関連の傷害	131
403-10	労働関連の疾病・体調不良	128-129
● GRI-404 : 研修と教育 2016		
404-1	従業員1人あたりの年間平均研修時間	117
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	115-119
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	113-114
● GRI-405 : ダイバーシティと機会均等 2016		
405-1	ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	46, 119-122, 132, 155-156
405-2	基本給と報酬総額の男女比	132
● GRI-406 : 非差別 2016		
406-1	差別事例と実施した救済措置	46, 136-137
● GRI-407 : 結社の自由と団体交渉 2016		
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	131, 135-138, 140-141
GRI-408 : 児童労働 2016		
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
GRI-409 : 強制労働 2016		
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
GRI-410 : 保安慣行 2016		
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
GRI-411 : 先住民族の権利 2016		
411-1	先住民族の権利を侵害した事例	該当なし

	項目	掲載ページ
●	GRI-412：人権アセスメント 2016	
	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	135-136
	412-2 人権方針や手順に関する従業員研修	46, 138
	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
●	GRI-413：地域コミュニティ 2016	
	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	45, 54, 147-153
	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
●	GRI-414：サプライヤーの社会面のアセスメント 2016	
	414-1 社会的基準により選定した新規サプライヤー	142
	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	—
	GRI-415：公共政策 2016	
	415-1 政治献金	175
●	GRI-416：顧客の安全衛生 2016	
	416-1 製品およびサービスのカテゴリーに対する安全衛生インパクトの評価	100-101
	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
	GRI-417：マーケティングとラベリング 2016	
	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	100-101, 110-111
	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
●	GRI-418：顧客プライバシー 2016	
	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	44, 168-169
	GRI-419：社会経済面のコンプライアンス 2016	
	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	(1)全エネルギー消費量 (2)電力消費量の比率 (3)再生可能エネルギー比率	84
データプライバシー	行動ターゲティング広告と顧客のプライバシーに関する方針や取組みの説明	168-170
データセキュリティ	(1)情報漏洩の件数	169
	データセキュリティリスクの特定と是正に向けたアプローチの説明(第三者機関のサイバーセキュリティ基準の使用を含む)	164-171
製品の最終処分管理	回収プログラムにより回収された材料の量	81
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	93
技術的な障害	サービス遮断時に途切れずにサービスを提供するためのシステムの議論	7, 45, 95-98