

あなたと世界を変えていく。

NTT
docomo

NTTドコモグループ
サステナビリティレポート 2021



NTTドコモグループ
サステナビリティレポート
2021
CONTENTS

サステナブルメッセージ 003

| | |
|-----------|-----|
| ブランドスローガン | 003 |
| トップメッセージ | 004 |
| ドコモのあゆみ | 006 |
| 数字で見るドコモ | 007 |
| Overview | 008 |

特集 ドコモと変えるそこにある未来 010

| | |
|---------------------|-----|
| サステナブルな社会の創造に貢献 | 011 |
| お客さまの期待を上回る新たな価値の提供 | 014 |
| 社会・産業の構造改革の実現 | 017 |
| FOCUS | 020 |

ドコモのビジョン 022

| | |
|----------|-----|
| ドコモの企業理念 | 023 |
| ドコモの戦略 | 023 |

ドコモのCSR 026

| | |
|-------------------|-----|
| CSR方針 | 027 |
| CSR重点課題 | 028 |
| CSR推進体制 | 034 |
| CSR、SDGsの浸透 | 036 |
| SDGsに対する取組み | 036 |
| — SDGs特集 | 037 |
| ステークホルダー・エンゲージメント | 041 |

環境 042

| | |
|-----------------|-----|
| 環境ビジョンとアクションプラン | 043 |
| 環境マネジメント | 046 |
| TCFD提言への対応 | 051 |
| 脱炭素社会の実現 | 055 |
| 循環型社会の形成 | 059 |
| 水使用の削減 | 061 |
| 生物多様性の保全 | 062 |

イノベーション／5G 064

| | |
|-----------------------|-----|
| 研究開発とイノベーションの推進 | 065 |
| オープンイノベーションの推進 | 069 |
| プロセスイノベーションの推進(トップガン) | 076 |
| イノベーションにおける表彰 | 077 |

信頼されるネットワーク 079

| | |
|---------------|-----|
| ネットワークサービスの提供 | 080 |
| ドコモの災害対策 | 084 |
| 電波の安全性 | 087 |

人権 089

| | |
|----------------------|-----|
| NTTグループ人権憲章 | 090 |
| NTTドコモグループ人権に関する基本方針 | 091 |
| マネジメント体制 | 092 |
| 人権啓発の取組み | 094 |

サプライチェーン 095

| | |
|--------------|-----|
| ドコモのサプライチェーン | 096 |
| サプライヤーとの関わり | 096 |
| 通信建設会社との関わり | 098 |
| 販売代理店との関わり | 098 |

お客さまサービス 102

| | |
|---------------------|-----|
| 製品・サービスへの責任 | 103 |
| 子ども、シニア、障がいのある方への配慮 | 105 |
| お客さま満足 | 110 |
| お客さまへの働きかけ | 113 |

コミュニティへの参画 115

| | |
|-------------------------------|-----|
| 社会貢献の取組み | 116 |
| ドコモの被災地支援 | 119 |
| NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF) | 121 |

人材・労働慣行 123

| | |
|--------------|-----|
| 人材戦略 | 124 |
| 人材の雇用・処遇 | 124 |
| 人材育成 | 126 |
| ドコモの「働き方改革」 | 130 |
| ダイバーシティ経営の推進 | 131 |
| ワークスタイルの選択 | 133 |
| 健康経営 | 137 |
| 労働安全衛生 | 140 |
| 労使関係 | 141 |
| 人事データ | 142 |

情報セキュリティ 143

| | |
|-------------------|-----|
| 情報セキュリティ・プライバシー保護 | 144 |
|-------------------|-----|

ガバナンス 150

| | |
|--------------|-----|
| コーポレート・ガバナンス | 151 |
| リスクマネジメント | 154 |
| BCP対応 | 155 |
| コンプライアンス | 156 |
| ブランド管理 | 161 |

付表 163

| | |
|--------------------------------|-----|
| ESG方針一覧 | 164 |
| TCFD提言に沿った開示先一覧 | 166 |
| イニシアチブへの参画 | 167 |
| 外部からの評価 | 168 |
| 独立第三者の保証報告書 | 169 |
| GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード内容索引 | 170 |

編集方針

編集にあたって

NTTドコモグループでは、ステークホルダーのみなさまに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」を中心に、各種の非財務データを集約し、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・スタンダードを参照して、当社のサステナビリティ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。2021年版は、事業とESG(環境・社会・企業統治)を一体的に推進しサステナブルな社会の創造に貢献する事業運営方針のもと、「脱炭素」「多様性推進」「DXによる社会課題解決」に関する特集を掲載しています。また、事業のSDGsへの貢献について説明するページを設けています。

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、当社Webサイトで報告しています。財務情報については、「IR資料室」にて公開しています。

Web IR資料室

▶ 報告対象期間

原則として2020年度
(2020年4月1日～2021年3月31日)
一部は2020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」

▶ 機能分担子会社12社(2021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2016/2018/2019/2020
- ・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

2021年11月(前回2020年11月発行、次回2022年10月予定)

▶ お問い合わせ先

株式会社NTTドコモ 経営企画部 サステナビリティ推進室
〒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 : 03-5156-1440

E-mail csr@nttdocomo.com

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。

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

Web 会社概要

ナビゲーションボタンの説明



目次へ
戻ります

Web

外部サイトへ
移動します

P.000

レポート内の
関連するページへ

ドコモがこれまでやってきたこと。
それは、世界を変えるための土台づくりでした。
日本中の人やモノや街や、あらゆるものが
高品質のネットワークでつながり合う。
私たちには、使う誰もが信じられる場を
つくりあげてきた、という自負があります。

いまこそ、この見えない土台の上に、
胸のときめく新しい生活や社会を、
つくりあげていくとき。
けれどそのすべてをドコモだけで
実現するのは、もちろん不可能です。

あなたと世界を変えていく。

^{NTT}
docomo

だから「あなた」と妄想したいのです。
企てたいのです。実現したいのです。
世界を驚かせるエンターテインメントを。
格差のない教育や医療のかたちを。
孤独という言葉がなくなる生活を。
0歳も100歳も、誰も取り残されることなく、
上機嫌で暮らせる街を。

テクノロジーをオープンに。
あなたと世界を変えていく。
それがドコモの新しい挑戦です。

TOP MESSAGE

「新しいドコモ」への挑戦

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長

井伊基之



新型コロナウイルス感染症については、次なる感染拡大への備えを進める一方で、感染リスクを回避しながら社会活動・経済活動の継続を可能とする新たな日常の実現を探る動きが始まっています。昨年に続き猛威を振るった感染症に苦しんだ方、現在も苦しんでおられる方に心よりお見舞い申し上げます。また、厳しい環境の中、医療従事者をはじめ感染症への対応に従事されている方々に対して、あらためて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への対応

ドコモグループは、感染症流行下においても通信事業者としての使命を果たすべく、通信サービスの安定的な提供、お客さまサービスの維持に取り組んでまいりました。また、企業や自治体に対するテレワークや、医療機関や学校への遠隔医療や遠隔教育など、各種ソリューションを提供することで社会を支えるとともに、アフターコロナのリモート型社会、新しいグローバル社会に

向け、高付加価値なサービスやソリューションを提供し続けることで、引き続き国内外の社会的課題の解決に貢献してまいります。

また、全社的にリモートワークへのシフトを推進する一方、従業員の健康と安全との両立のためにワクチン職域接種を始めとする各種感染拡大防止策を実行してまいりましたが、今後もソーシャルディスタンスの確保やリモートワーク・時差通勤の推進を継続してまいります。

2030年カーボンニュートラル宣言

ドコモはこれまでも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きたほか、電力消費量の抑制・低減、資源の有効利用などについても専門部会を設け、目標を定めてアクションプランを実行してまいりました。

そして2021年9月に、自社の事業活動でのCO₂排出量を実質ゼロにする「2030年カーボンニュートラル宣言」を発表しました。さらにお客さま・パートナー企業とともに“社会全体のカーボンニュートラルに貢献”をコンセプトとし、カーボンニュートラルの実現に向けて主体的に取り組んでまいります。先端技術活用によるネットワークの省電力化や、ドコモ専用の太陽光発電所からの再生可能エネルギーの導入などに取り組むとともに、サプライチェーン上の省電力化やCO₂排出量の削減により、環境負荷ゼロをめざします。

また、自社の事業活動に留まらず、「あなたと地球を変えていく。」をスローガンに掲げ、「グリーン5G」や「ドコモでんき Green」など、脱炭素に貢献する新たなサービスの提供や、パートナー企業の環境配慮型商品・サービスとの連携など、さまざまな取組みを通して、お客さま・パートナー企業とともに社会全体のカーボンニュートラルに貢献します。

今後もドコモは、国や地域、世代を超えて、人々がより安心・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、「お客さまサービスの向上」と「企業の持続的発展」に取り組んでまいります。

新しいドコモグループの挑戦

2020年12月、当社は日本電信電話株式会社の完全子会社となりました。これにより、競争の激化や市場環境の変化に対応し、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準備が整いました。そして、2022年1月にはエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社とエヌ・ティ・ティ・コムウェア株式会社を、新たに当社の子会社としてグループに迎えることとしました。「新ドコモグループ」として3社の経営方針を統一し、機能の統合と事業責任の明確化を進めることにより、迅速な意思決定と機動的な事業運営を実現します。これにより、法人・スマートライフ事業のさらなる成長と通信事業の構造改革を推進し、新ドコモグループとしてイノベーションを起こし、社会に大きな変化をもたらします。具体的には、すべての法人のお客さまへの

ワンストップでのサポートや、移動・固定を融合した高品質で経済的なネットワークを実現します。また、ソフトウェア開発力の強化により、革新的なサービスをいち早く提供するとともに、グループのDXを推進します。新ドコモグループは、事業運営とESGを一体的に推進し、サステナブルな社会の創造に貢献します。また、女性の管理者・役員の登用推進や外部人材の積極的な採用などによる多様性推進、リモートワークを基本とするワークスタイル変革にも取り組みます。そして、「社会・産業の構造変革」と「新たなライフスタイル創出」を実現してまいります。

2021年7月に一新したブランドスローガン「あなたと世界を変えていく。」は、ドコモがイノベーションにより、新たな生活価値やライフスタイルを生み出し、社会を大きく変えていくという想いを表現しています。ドコモだけではなく、お客さまやパートナー企業をはじめとした、あらゆる「あなた」と一緒になって新たな世界を実現するために、新ドコモグループは挑戦してまいります。

2021年11月



ドコモのあゆみ

1992年に誕生したドコモは、移動通信のパイオニアとして、モバイル・コミュニケーションの可能性に挑み、イノベーションの力で時代のニーズに応えるとともに、次の時代を見据えて豊かな未来を創造してきました。

1991-1998

携帯電話の先駆者として
新しいコミュニケーション文化
の礎を築く

- 1991 日本電信電話(株)の出資により
エヌ・ティ・ティ・移動通信企画
(株)設立
- 1992 エヌ・ティ・ティ移動通信網(株)へ
商号変更し営業開始
- 1993 第2世代移動通信サービス
「デジタル・ムーバ」提供開始



デジタル・ムーバ ラインナップ

- 1996 社会環境室設置
- 1999 ドコモ環境憲章制定

1999-2010

「iモード」を皮切りに
モバイル・フロンティアの
世界を創造する

- 1999 「iモード」提供開始
- 2000 (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモへ
商号変更
- 2001 第3世代移動通信サービス
「FOMA」提供開始
- 2008 コーポレートブランドロゴの変更
- 2010 ・「spモード」提供開始
・第4世代通信LTE
サービス「Xi」提供開始



- 2000 ドコモECO活動推進委員会設置
- 2002 NPO法人モバイル・コミュニケー
ション・ファンド(MCF)設立
- 2004 ・CSR委員会発足
・ケータイ安全教室の開始
- 2007 ドコモグループ地球環境憲章制定

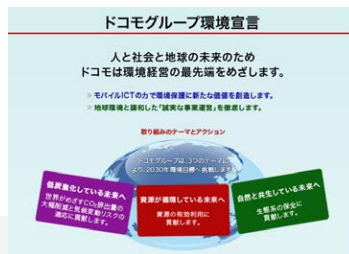
2011-2016

新たな飛躍に向けた
お客さまの充実した
スマートライフの実現へ

- 2011 「dマーケット」提供開始
- 2013 (株)NTTドコモへ商号変更
- 2015 ・パートナーのみなさまと「新しい価値」
を協創する取組み「+d」を展開
・ポイントサービス「dポイント」
提供開始
・光ブロードバンドサービス
「ドコモ光」提供開始



- 2015 NTTドコモグループCSR方針制定
- 2016 ドコモグループ環境宣言・
Green Action Plan 2030制定



2017-2020

2020年のさらに
その先を見据えて
5Gでより豊かな未来へ

- 2018 スマホ決済サービス「d払い」
提供開始
- 2020 ・「5G」サービス提供開始
・NTT完全子会社化

»5G



ドコモ 5G Webサイト

- 2017 CSR中期計画発表
- 2019 TCFD賛同表明

2021

新ドコモグループとして、
モバイルからサービス・ソリューション
まで事業領域を拡大し、
新しい世界を創出



新ブランドスローガン

- 2021 2月 SBT認定取得
- 9月 2030年カーボンニュートラル宣言
- 10月 「グリーン5G」の展開



「カボニュー™」
シンボルマーク

「カボニュー™」
ワードマーク

数字で見るドコモ (2020年度実績)

いつでも、どこでも、あんしん、快適にお使いいただける通信サービスを提供するとともに、みなさまの豊かな生活を支えるスマートライフ領域において多様な事業を展開することで、「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」をめざしています。

通信事業

国内最大の移動通信事業者であり、国内の携帯電話サービス契約数の43.8%に相当する総計8,263万人の契約となっております。また解約率は前年度より改善されており、低水準を保っています。「いつでも、どこでも、あんしん、快適な通信サービス」をみなさまに提供しています。

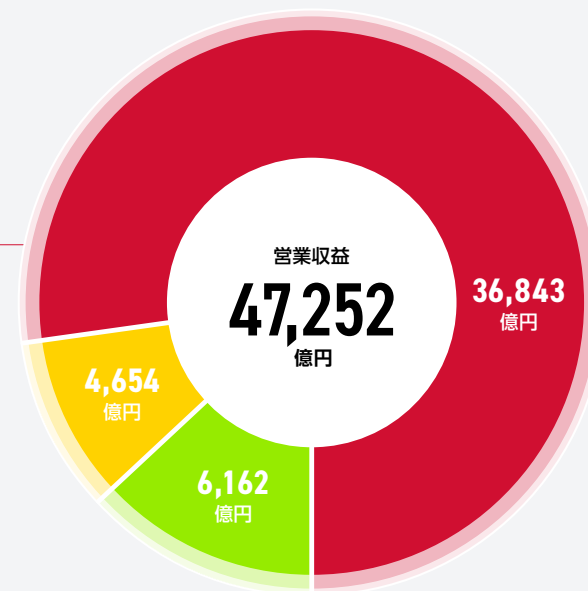
スマートライフ領域

スマートライフ事業

動画・音楽・電子書籍などのコンテンツを揃えたエンターテインメント、クレジットカードやバーコード決済、保険、投資などの金融・決済、ショッピングやヘルスケアといったさまざまなサービスでみなさまの生活をサポートしています。

その他の事業

法人向けIoTなどの法人ソリューションやケータイ補償サービスやあんしん遠隔サポートなどといった便利にあんしんしてご利用いただけるようなサポートを提供しています。



| | | |
|----------|----------|----------|
| 営業利益 | 従業員 | 子会社・関連会社 |
| 9,132 億円 | 28,113 人 | 107 社 |

温室効果ガス削減貢献量

4,123 万t

2019年度実績 4,010 万t

使用済み携帯電話回収台数 (2017年度~2020年度累計)

1,752 万台

2019年度時点の累計実績 1,444 万台

スマホ・ケータイ安全教室受講者数

61 万人

2019年度実績 137 万人

dポイントクラブ会員数

8,195 万人

2019年度実績 7,509 万人

携帯電話契約数

8,263 万人

2019年度実績 8,033 万人

5G基地局数

7,100 局

2019年度実績 500 局

女性管理職比率

8.0 %

2019年度実績 6.9 %

女性役員比率 (年度末時点)

11.6 %

2019年度実績 12.2 %

男性育休取得率

32.9 %

2019年度実績 44.0 %

ドコモ光契約数

704 万

2019年度実績 649 万

金融決済取扱高

69,800 億円

2019年度実績 53,200 億円

決済・ポイント利用可能箇所

309 万箇所

2019年度実績 173 万箇所

Overview

本レポートでは、ドコモのサステナビリティに関するさまざまな取組みをカテゴリーごとにご紹介しています。

環境

社会全体の環境保全の貢献・ 環境負荷削減

環境目標「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。また再生可能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。



イノベーション／5G

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。

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。



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。



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、お取引先との関わりを重視した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調達に取り組み、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。



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。

人材・労働慣行 個々の能力を発揮できる
企業風土を醸成

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。

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

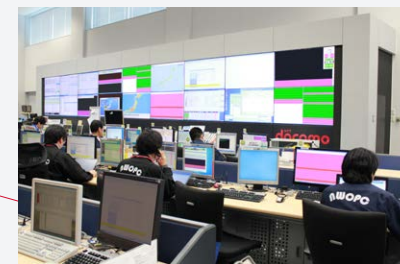
ドコモは地域に根ざした事業活動を展開しており、公私において地域社会と交流を図り、社会貢献活動を積極的に行っています。被災地支援をはじめ、次世代育成など、地域ごとの課題解決に向けて、さまざまなステークホルダーとの連携にも注力し、多様な取組みを推進しています。



情報セキュリティ

適切な情報管理で
お客さまの情報資産を保護

社会経済のデジタル化の進展や国際情勢の変化を受け、サイバー攻撃をはじめとするセキュリティ脅威はますます高度化・深刻化しています。ドコモでは情報セキュリティ対策を徹底し、お客さまの情報資産を保護することに努めています。



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

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。



010

特集 **ドコモと変えるそこにある未来**

CHANGING THE FUTURE

WITH DOCOMO

サステナブルな社会の創造に貢献

ドコモがめざす 2030年カーボンニュートラル



2021年9月、ドコモは自社の事業活動での温室効果ガス排出量を2030年までに実質ゼロにする「2030年カーボンニュートラル宣言」を発表しました。「あなたと地球を変えていく。」というスローガンを掲げ、自社のみならず、お客さま・パートナー企業とともに社会全体のカーボンニュートラルに貢献することで、持続可能な社会の創造をめざします。



2030

カーボンニュートラルな 社会の実現

ドコモの
カーボンニュートラルを
達成*

1. 自社のカーボンニュートラルに向けた取組み
2. バリューチェーンのカーボンニュートラルに向けた取組み

+

お客さま・
パートナー企業とともに
地球をカーボンニュートラル
にする取組みを推進

3. ドコモのサービスを起点にお客さまやパートナーのみならず協力しながらカーボンニュートラルの実現に向けた輪を広げていきます

詳しくは次のページで

※ 自社の事業活動によるCO₂排出の削減 (GHGプロトコルのスコープ1,2を対象)
※ 再エネ指定の非化石証書などの活用による実質再エネ分含む

1 自社のカーボンニュートラルに向けた取組み



通信ネットワークの消費電力を削減する技術の開発・設備の導入を推進します。基地局のスリープ機能の高度化、自己学習機能を備える空調制御システムや5G省電力装置の積極導入をはじめ、基地局装置の集約化、送電ロスの少ない高電圧直流装置からの直送供給などによって省電力化を図ります。



グループ会社のNTTアノードエナジー株式会社と連携し、ドコモ専用に設置した太陽光発電所等から直接調達した再生可能エネルギーの導入を推進します。あわせて、再生可能エネルギー指定の非化石証書などの購入を実施し、事業活動全体で消費する電力の実質再生可能エネルギー比率100%をめざします。



2030年までの導入をめざしてNTTグループ全体で研究開発を進めるIOWN光電融合技術は、通信ネットワークにおける電気信号処理を光信号処理へ移行することで、電力効率の大幅な向上を図ります。さらに次世代ネットワーク、情報処理基盤のさらなるイノベーションを推進し、通信の高速化と省電力化を実現します。

2 バリューチェーンのカーボンニュートラルに向けた取組み



太陽光パネル設置等によりグリーン化を推進

販売代理店の協力を得てドコモショップへの太陽光パネル設置を推進し、直接給電により店舗でそのまま活用することで電力ロスを減らします。また電力会社が提供する再生可能エネルギープランを積極活用するなどして、ドコモショップで消費する電力の実質再生可能エネルギー比率100%をめざします。



環境に配慮した製品等の導入を推進し CO₂排出量を削減

バリューチェーン全体でのカーボンニュートラルを視野に、ネットワーク装置や端末などに関わるサプライヤーと連携して、サプライヤーの事業活動におけるCO₂排出削減に取り組んでいます。サプライヤーが手掛ける環境に配慮した製品は積極的に導入し、さらなる環境負荷低減を促進しているのも、その一環です。

3

お客さまやパートナーのみなさまとの取組み

脱炭素に貢献する新たなサービスの提供に加え、パートナー企業の環境配慮型商品・サービスをドコモのさまざまな媒体やサービスと連携して提供し、お客さまにご利用いただくことで社会のカーボンニュートラルを推進します。

エネルギー効率の良い5Gをグリーンな電力で提供

グリーン5G

ドコモの総電力消費量に占める実質再生可能エネルギー^{*}の比率が、ドコモの総契約数に占める5G契約数の比率よりも上回ることで、温室効果ガスの排出をしない環境に配慮した5Gにします。

^{*}再生可能エネルギー指定の非化石証書なども含めた、実質的な再生可能エネルギー

ESG関連銘柄を選んでグリーンな企業を応援

THEO GREEN

ロボアドバイザーによるおまかせ資産運用サービス「THEO+ docomo」に、ポートフォリオの一部をESG関連銘柄に変更できる機能「THEOグリーン」が追加されました。地球や社会に優しい企業を応援することで、手軽に社会的な課題解決に貢献できます。

サステナブル × d fashion

d fashion

ファッション専門のECサイト「d fashion」にて、毎日の生活に“サステナブル”を取り入れるファッション提案をスタートしました。サステナブルな取組みに注力しているアパレルメーカーの商品や、再生素材商品を数多くラインアップしています。

実質再生可能エネルギーを活用した地球にやさしい電力プラン

ドコモでんき Green

NTTアノードエナジーとの連携のもと電力事業に参入し、取次事業者として2022年3月から「ドコモでんきTM」の提供をスタートします。プランのひとつに再生可能エネルギー^{*}を積極的に活用した「ドコモでんき Green」を提供することで、社会全体のカーボンニュートラルに取り組んでいきます。

^{*} 再生可能エネルギー指定の非化石証書の利用を含む

dポイントではじめる未来の社会へつながる「ポイント投資」

ポイント投資 SDGs / ESGテーマ

dポイントでESG投資。運用コースは「おまかせ」と「テーマ」の2つ。テーマは10種類の中から好きなものを選べます。「SDGs/ESG」テーマを選択いただくと、環境問題や社会的課題の解決に積極的な企業へ、dポイントでの投資が可能です。



カボニュープラットフォームを広げ、日本全体のCO₂削減にチャレンジ

「カボニューTM」とは、ドコモがお客さまやパートナーのみなさまとともに社会全体のカーボンニュートラルに貢献するための取組みです。わかりやすく親しみをもってもらえるようにシンボルマークやワードマークをつくりました。お客さま自身のCO₂排出削減への貢献度を可視化するなど、誰でも楽しくカーボンニュートラルに向けての活動に参加できるようなプラットフォームを構築・提供し、社会全体のカーボンニュートラルに貢献していきます。



「カボニューTM」シンボルマーク

「カボニューTM」ワードマーク

サステナブルな社会の創造に貢献

多様な人材の活躍を促す ダイバーシティ経営を推進

従業員一人ひとりがもてる能力を存分に発揮してこそ企業は持続的な成長が見込めます。ドコモは多様な人材が、私生活と両立しながらチャレンジし続けられるよう、各種支援・制度の充実を図りつつ、ダイバーシティ経営を推進しています。



多様な働き方の支援

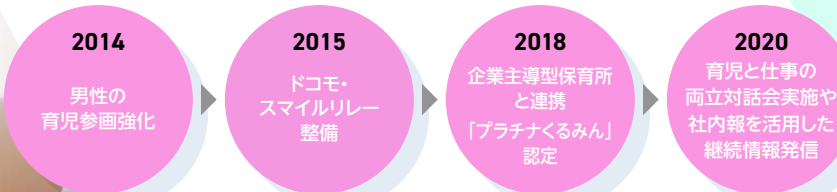
仕事と育児の両立推進

「プラチナくるみん」認定

多様な働き方推進の一環として、仕事と育児の両立支援に努めています。2014年から男性の育児参画推進に注力し、翌年には復職後のキャリア継続を支援する「ドコモ・スマイルリレー」を整備しました。育児休職者向けフォーラムや復職者向けのセミナー開催など継続的に実施し、企業主導型保育所と連携し育休からの早期復職の支援を始めた2018年には「くるみん」のプラチナ認定を受けました。



▶ 仕事と育児の両立推進の歩み

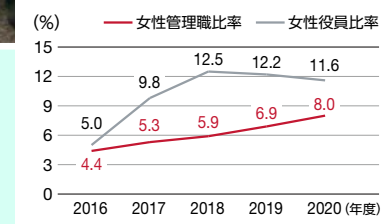


多様な人材の活躍支援

女性活躍推進

「えるぼし」認定3段階目を取得

ダイバーシティ経営の一環として、女性活躍推進に注力しています。従前より女性社員の意識醸成に努め、2006年にキャリア開発支援の仕組みとして開始したWin-d活動を発展させつつ、意識啓発や育成のための研修プログラムを重ねてきました。2016年からは年齢層に応じた女性向けセミナーを展開し、活躍支援を健康面からサポートしています。これらの活動は社外でも評価され、2019年に「えるぼし認定」の最高位にあたる3段階目を取得しました。



女性管理職および女性役員比率の推移

▶ 女性活躍推進の歩み



LGBTQへの理解促進

「PRIDE指標」5年連続ゴールド認定



2015年にLGBTQに関する社内研修を開始したことを皮切りに、社内制度の整備を図るなど、性的マイノリティへの理解促進に努めています。2016年には、多様性受容の強化をNTTグループとして宣言し、ジェンダー平等への理解深化に貢献しました。2016～2020年まで、5年連続でPRIDE指標ゴールドに認定されています。

▶ LGBTQへの理解促進の歩み

| | |
|-------------|--------------------------------|
| 2015 | LGBTQ研修(NTTグループ)開始 |
| 2016 | LGBTQ理解促進に関する宣言「PRIDE指標」ゴールド認定 |
| 2017 | PRIDE指標運営委員会「ベストプラクティス」選定 |
| 2020 | RAINBOW CROSSING TOKYO 2020参加 |



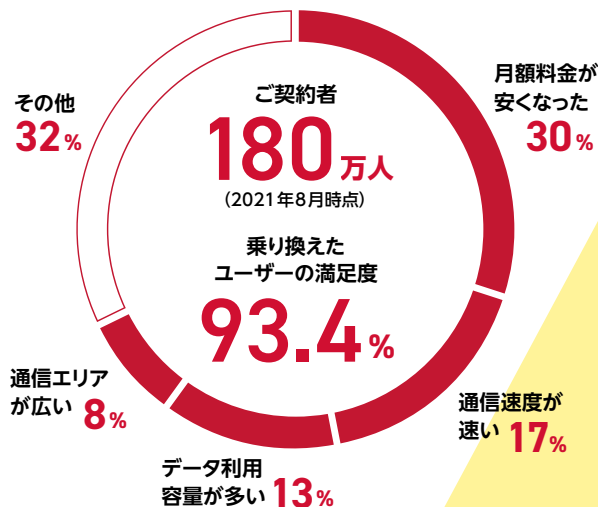
お客さまの期待を上回る新たな価値の提供

新料金プラン **ahamo** がモバイルコミュニケーションをもっとスマートに!

特にデジタルネイティブ世代を中心に、スマートフォンからSNS等を通じてさまざまな情報にアクセスし、自分で納得したものを選ぶという考え方が主流になりつつあります。ライフスタイルの変化に伴い、お客さまのニーズも変化していく中で、スマホファーストのシンプルなサービスが求められており、単に料金プランを増やす、見直すだけでなく、お客さまのライフスタイルに合わせてコンセプトから検討しました。



ahamoに乗り換えて良かった点



(ahamoご契約者に向けた自社アンケート結果)

Online × Simple

オンライン専用のシンプルな1プランで低価格を実現

従来、ドコモユーザーは中高年層に比べ若年層のシェアが低い傾向にありました。徹底的なリサーチの結果、若年層はシンプルなサービスを求めていることがわかりました。こうした声に応える形で誕生した「ahamo」は、申込みから開通まで、すべてオンラインで完結することで実現したシンプルかつ割安な料金プラン。加えて82の国・地域で国際ローミングを追加料金なしで利用できる、ほかにないサービスも魅力です。

1 料金プラン種類
82 国際ローミングの追加料金なし 国・地域

New normal ニューノーマル時代にふさわしい受付方法

申込みから機種変更、各種設定までを簡単にオンラインで完結できるWebサイトやアプリを設計しています。Webサイトはイラストなどを用いながら、視覚的に理解しやすいデザインを意識しています。あんしん・安全なeKYC*による本人確認にも対応し、短時間で契約を完了、数日後にお手元にSIMカードや端末をお届けします。アプリでは知りたい情報をすぐに確認でき、ご利用金額、使ったデータ量、お手持ちのdポイント、日々の利用状況についてもわかりやすく表示。ご契約情報の変更や故障、紛失の際のお客さまサポートもアプリ一つで対応できます。

* eKYC : electronic Know Your Customer



Digital shift 社会のニーズに対応し、デジタルシフトをけん引

「ahamo」は30代以下のお客さまが50%以上を占め、若年層を中心に好評を得ています。オンライン上ですべてを手続きするプランですが、お客さまのデジタル化を支援する取組みの一環として、オンラインに不慣れな方向けに有償での店舗サポートを開始しています。社会のニーズに対応するためにデジタルシフトを推進し、ドコモショップやコールセンターのDX活用も加速させています。オンライン・オフラインを融合したチャネルへと進化し、お客さまの期待を上回るカスタマーエクスペリエンスを提供していきます。



お客さまの期待を上回る新たな価値の提供

先端映像技術を用いて 新たな“スポーツ体験”を提供

高精細な映像を低遅延で配信できる5Gの実装により、これまでにない映像体験が可能となりました。次世代の観戦方法や関わり方をはじめ、先端技術を用いたスポーツ領域に新たな価値を創出し、お客さまにより豊かなエンタテインメント体験をお届けしていきます。



プロ野球球団との連携

プロスポーツのさらなる発展に寄与すべく、プロ野球球団との連携を図っています。2020年6月には、阪神タイガースとデジタル分野での協業に関して合意し、デジタルサービスの共同企画・開発やデジタルマーケティングなどを推進しています。2021年3月には、読売巨人軍とオフィシャルDX推進パートナー契約を締結し、観戦体験の向上を目的としたコンテンツの制作をはじめ、ファンエンゲージメントの強化やあんしん・安全かつ快適な観戦環境の確立に向け注力していきます。

XR技術を用いた 臨場感のある映像コンテンツ

5G時代の新たなスポーツの楽しみ方と利用シーンの検証を目的に、VR(仮想現実)をはじめとしたXR(エクスペリアル)技術を用い、臨場感のある映像コンテンツを提供しています。

01 プロ選手のプレーを 疑似体験できる「VR野球」

スポンサー契約を結ぶ千葉ロッテマリーンズの選手のピッチングなどをVR技術を用いて体感できるVRコンテンツを、千葉県内のドコモショップ、ホームスタジアムに設置しました。利用者はVR映像を見ながらキャッチャーとして補球を疑似体験できます。



02 VRを用いてラグビーの 視覚&感触を体感

ドコモの取り組みを紹介する展示イベントに、VRを用いてラグビーの疑似体験ができるコンテンツを出展しました。選手目線の大容量VR映像と、電気信号で伝わるタックルなどの触覚との組み合わせにより、自分がプレーしているような感覚を体験できます。

マルチアングルによる 新たなスポーツ観戦スタイル

5G端末をスタジアムの座席に設置。試合を観戦しながら複数のアングルの映像、随時更新される試合データなどのリアルタイム視聴を可能にするなど、スポーツの新たな観戦スタイルを提供します。

03 バンテリンドーム ナゴヤ 新感覚野球体験シート

バンテリンドーム ナゴヤのペアシートに5G端末を設置し、リアルタイム映像活用技術を用いた実証実験を2021年3月に開始しました。AIを活用してマルチアングルのライブ映像などをシートの端末に配信するサービスで、新たな観戦スタイルとして普及を図ります。



04 カシマスタジアム「5G×マルチ アングル映像体験特別シート」

2020年9月の明治安田生命J1リーグ 第19節 鹿島アントラーズ対大分トリニータ戦で「5G×マルチアングル映像体験サービス」を提供しました。特別席に5G端末を配備し、さまざまな視点からの試合映像やリプレイ、試合データをリアルタイム配信し、サポーター、観戦初心者とともに楽しめる新しい観戦スタイルを提供しました。



い観戦スタイルを提供しました。

©KASHIMA ANTLERS
©OITA F.C
©Jリーグ

お客さまの期待を上回る新たな価値の提供

ビジネスのグローバル化を後押しする 国際コミュニケーションサービス

グローバル化の進展に伴い、ビジネスシーンや日常生活で英語をはじめとした外国語、多言語でのコミュニケーション機会が増加しつつあります。国際業務を後押しするサービスの提供を通して、企業等が抱えるコミュニケーション課題の解決に貢献していきます。



SERVICE 01 自動翻訳アプリ「はなして翻訳」

スマートフォンを通じて、話した言葉をお互いの母国語に翻訳できる翻訳アプリ「はなして翻訳」。ディープラーニング等を活用したドコモ独自の翻訳技術を用いた当アプリは、英語や中国語など17言語に対応し、交互にボタンを押すことで対面での会話が可能です。さらに電話での会話や撮影画像の翻訳にも対応するなど、ビジネスや海外旅行、国内での訪日外国人とのコミュニケーションなどに役立ちます。



見込まれる課題解決

- 高精度の翻訳を通じた接客対応時のサービスの向上
- 国外の取引先・顧客との電話でのやりとり、商談や相談などでの込み入った会話を可能に
- イベント会場や施設内外での放送時に、発信情報を正確に翻訳しアナウンス



スマートフォンやタブレットを用い言語の異なる相手と通訳がいるかのようなスムーズな会話を可能に

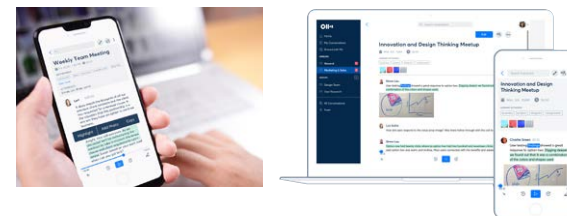
SERVICE 02 英語書き起こしサービス「Otter」

米国法人Otter.ai, Inc.が提供する英語音声認識AIサービス「Otter™」のBusinessプランの販売を2021年3月より開始しました。PCやスマートフォンで録音した英語音声を実タイムでテキスト化するOtterには、前後の文脈に合わせた文章の自動修正、画像挿入・文字編集・ハイライト操作、複数の発話者の音声の明確な識別およびラベリングしての記録といった機能があり、グローバルな活躍を期す日本のビジネスパーソン、企業の生産性向上を後押しします。

見込まれる課題解決

英語での会議や講演会、インタビューなどの議事録やレポートの作成時間を大幅削減

AI技術を活用し、増加傾向にある国際的な交渉やWeb会議などのオンライン業務を効率化



Outlook

より高度なサービスの提供に向け、パートナーとの連携を強化

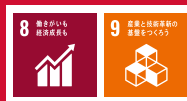
「はなして翻訳」で培った音声翻訳のノウハウを基盤に、精度の高い文字起こし技術をもつOtter.ai, Inc.、TOEIC960点相当の機械翻訳サービスを提供する株式会社みらい翻訳と連携し、ビジネスパーソンや企業等を後押しするより高度なサービスの実現をめざします。

Otter.ai, Inc.との契約を足がかりに、今回のプロジェクトに携わるグループ会社の株式会社NTTドコモ・ベンチャーズとともに、日本での文字起こしの新規マーケット開拓、サービス開発、さまざまなパートナーのみなさまとの連携強化を推進していきます。

社会・産業の構造改革の実現

企業の課題解決に向けたDXの推進

少子高齢化・人口減少が進行する中、国内の多くの企業が生産性の向上、働き方改革という課題を抱えています。ドコモは、IoT、AI、XRといった、これまで培ってきた知見を駆使し、企業の課題解決に取り組んでいます。



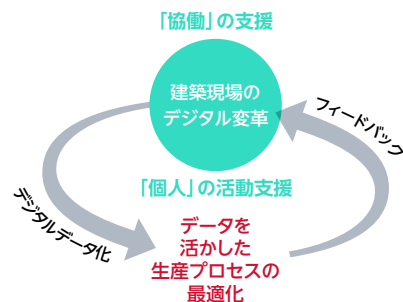
建築現場のデジタル変革

株式会社竹中工務店

近年、建設業界では建物の設計・生産・運用段階にいたるまでデジタル技術の活用が拡大しています。一方、生産の最前線である建築現場においては、作業の多くを個人のスキルやアナログなコミュニケーションに依存してきた経緯があり、生産性の向上や働き方改革が急務となっています。こうした現状を打破すべく、ドコモは株式会社竹中工務店と連携し、2020年7月よりデジタル技術を駆使して建築現場の業務改革を後押しする、新たなスタンダードモデルの構築に着手しました。具体的には、IoTやAI、XR(エッ

クスアール)といった当社の先端技術、竹中工務店の建設現場でのノウハウを組み合わせ、建築現場における「人」の活動や建築現場という「協働」の場での情報伝達をデジタル技術で支援する取組みを始めています。今後も建設業界全体の生産性および安全性向上と、魅力向上に資する取組みを推進していきます。

▶ 建築現場のデジタル変革に向けた取組みイメージ



主な取り組み事例

CASE 1 デジタル朝礼

朝礼時間や場所の分散による時間効率化や多様化、スマートフォンやデジタルサイネージの活用による朝礼内容の定着や安全意識の醸成を通じて、作業所全体の動きやすさや生産性を向上。

CASE 2 デジタルKY(危険予知)

過去の事故事例を活用し、教育効果の高いKYを実施。一人ひとりのリスクアセスメント能力が高い状態を維持し、より安全な建築現場を実現。

5Gオフィスソリューション

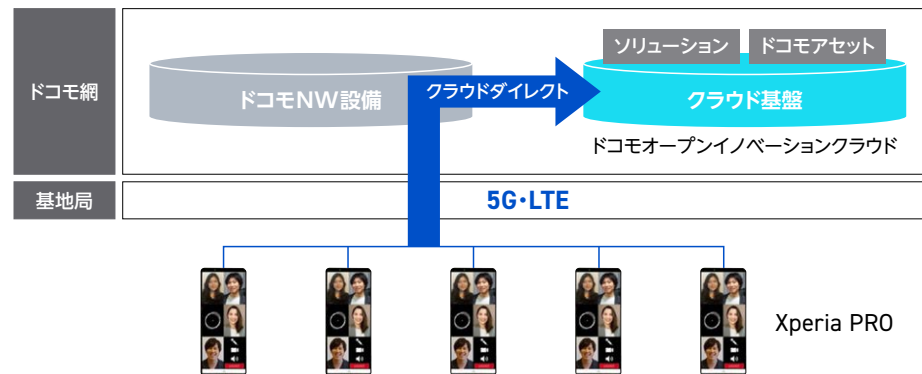
コクヨ株式会社

ドコモはニューノーマル時代の新たな働き方を創出すべく、オフィス文化を支えるコクヨ株式会社と連携し、2021年2月より5Gを活用したオフィスソリューションの実証実験を開始しました。これはドコモの5G通信ネットワーク網を使用するクラウドサービス「ドコモオープンイノベーションクラウド®」とコクヨが企画したコミュニケーション・アプリ「ANYBODY ANYWHERE*」を組み合わせたサービ

スの有用性を検証するもので、ソロワークで離れた場所においても、まるで隣にいるような感覚を実現し、メンバーの一体感を高める効果が期待できます。今後もドコモとコクヨはオフィスでの5Gの活用について検討を進め、オフィス分野における新たな働き方を創出するとともに、MR(複合現実)やVR(仮想現実)を活用した働き方ソリューションの開発も進めていきます。

* ANYBODY ANYWHERE : 5Gを活用して高画質・低遅延通信を可能にするコミュニケーション用アプリ

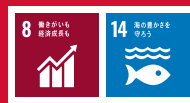
▶ ドコモオープンイノベーションクラウドのシステムイメージ



社会・産業の構造改革の実現

日本の第一次産業の 未来を変えるドコモのICT

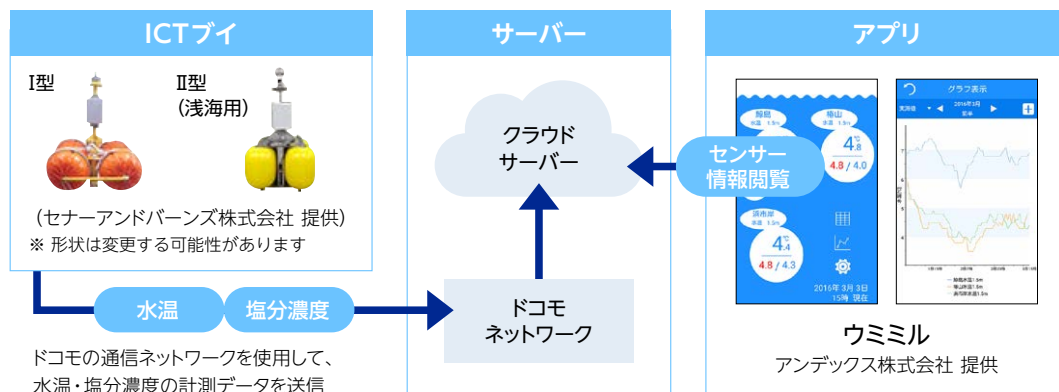
ドコモではICT技術を活用し、水産・農業・畜産などの第一次産業が抱える課題解決に取り組んでいます。気候変動の影響による海洋環境の変化に直面している水産業では、データに基づく操業や養殖への転換が待たれます。こうした社会課題に貢献するドコモのICTソリューションを紹介します。



水産業

ICTブイのデータ活用で 海洋環境の「見える化」を推進

ICTブイとは、海水温や塩分濃度などの海洋データを自動収集し、ドコモのネットワークを経由してスマートフォンや携帯電話で確認することができるソリューションです。現在のデータだけでなく過去からのデータ推移も表やグラフで「見える化」。海洋環境に左右される養殖業などでの利用が広がっています。本ソリューションの出発点は、2011年の東日本大震災で打撃を受けたカキ養殖(宮城県東松島市)の復興支援でした。海洋環境のデータ化により、経験と勘に頼っていたカキ養殖の生産性向上と省力化・効率化に取り組みました。



農業

農機の遠隔制御と自動走行により 「スマート農業」実現へ

ドコモは、ICTを活用した農業の実証実験に取り組んでいます。その一つが北海道岩見沢市の農地で展開する「スマート農業プロジェクト」。最先端のロボット農業技術に5G通信網、ネットワーク技術などを用いた遠隔監視制御により、農機の完全自動走行をめざします。農業の生産性と効率化を実現するスマート農業の未来を見据えた取組みとして全国の関心を集めています。

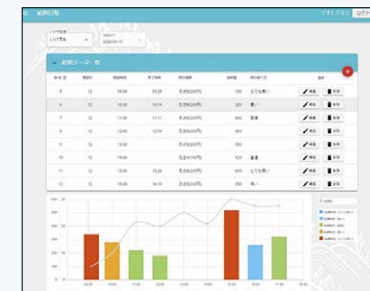
未来の食文化創造へ ICTによるサバ養殖にチャレンジ

2020年5月、フィッシュ・バイオテック株式会社と業務提携し、ICTブイのソリューションをベースにしたサバ養殖のICT化に着手しました。ICTブイのデータと魚の養殖に関するデータをクラウドで一元管理することで、給餌量最適化や作業効率化を図り、データに基づくサバ養殖モデルの確立をめざしています。

Outlook

おいしい養殖サバの 安定供給に向けて

ドコモは、ドコモネットワークを活用した養殖場のモニタリングや養殖業務を管理するクラウド環境などを提供。将来的にはドコモの画像認識技術などAI技術を活用した、新たな養殖技術の開発にも取り組む予定です。



養殖管理クラウド 画面イメージ

社会・産業の構造改革の実現

ヘルスケア・メディカル領域におけるDXの推進

ドコモは、健康増進を支援するヘルスケア領域と、病気の早期発見と適切な治療につなげるメディカル領域におけるDX推進により、未病・予防社会の実現をめざしています。2021年4月には医療ICTをリードする株式会社メドレーと提携し、オンライン診療サービスの普及に取り組み、ヘルスケア・メディカル領域の社会課題解決に貢献していきます。



SOLUTION

02

「オンライン診療」普及に向けたドコモの取組み

オンライン診療は、スマートフォンなどを用いて医療機関に足を運ばずビデオ通話で診察が受けられ、薬も処方してもらえる新しい受診方法です。医療機関検索・予約・診察・決済がアプリ上で完結でき、全国でその利用が広がっています。

オンライン診療・服薬指導アプリ

「CLINICS」は、病院の予約から診察、決済、薬の処方まで、すべてオンライン

で一気に通貫のサービスを提供するアプリです。診療後は処方箋がデータでアップロードされ、調剤薬局からオンラインで服薬指導も受けられます。



新型コロナウイルス感染症自宅療養者向けシステム

新型コロナウイルスの感染拡大と自宅療養者の増加にとも

なう社会的な要請の高まりを受け、メドレー、ドコモ、NTTコミュニケーションズの連携により自宅療養者への速やかなオンライン診療を可能とするシステムを医療機関に無償提供しました。



SOLUTION

01

「オンライン健康相談」で未病・予防社会の実現へ

新型コロナウイルス感染症の流行により、病院の受診を控えるケースが増えました。過度な受診控えは健康上のリスクを高める恐れがあります。そこで注目されるのがオンラインで気軽に医師に健康相談できるサービスです。

dヘルスケア

ドコモが提供するアプリ「dヘルスケア」では、歩数・体重・血圧・体温など健康に関わるさまざまな情報の記録と管理ができます。歩数計測や体重記録などでdポイントが当たるので健康維持のモチベーションアップにも最適です。有料版なら24時間いつでも医師や栄養士にチャットで相談できることも魅力です。

[M3 Patient Support Program]

法人に所属する従業員とその家族向けの医療サービスプログラムです。最適な医療機関・医師探しの福利厚生サービス「ベストドクターセレクト」、オンライン医療相談サービス「AskDoctors」、セカンドオピニオンを取得できる「マルチオピニオン」など、充実した医療支援サービスを提供します。



SOLUTION

03

いつでもどこでも誰でも高度医療を受けられる未来

技術革新によるヘルスケア・メディカルDXには、さまざまな可能性があります。場所や時間を問わず誰もが高度な治療を受けられる社会のために、5Gをはじめとするドコモの技術が未来の新しい医療の形を切り拓いていきます。

5G遠隔医療支援システム

5G・ドコモオープンイノベーションクラウドによるネットワークを利用し、医療機器のデータやカメラの高精細映像を5G通信で遠隔地の医療施設に伝送する「5G遠隔医療支援システム」の社会実装が始まっています。本システムの活用により、遠隔地へ出向いていた医師や患者の双方の移動時間軽減や、医療サービスの地域格差の解消をめざします。



遠隔ロボット手術

ドコモは、次世代通信ネットワークを用いた「遠隔ロボット手術」の実現に向け、産官学で連携して立ち上げた施設で実証実験を行っています。今後、遠隔から高品質の手術が行える仕組みを構築し、日本のどこでも高度な医療を受けることができる社会をめざします。



Outlook

FOCUS

新型コロナウイルス感染症へのドコモの対応と取組み

お客さまと従業員の健康と安全を最優先に、新型コロナウイルス感染症対策とともに、リモート型社会への構造変化を見据えた取組みを推進します。最適なモバイル環境を提供するため、ニューノーマルを見据えた新しい体制づくりに取り組むとともに、今だからこそ「ドコモにできること」を追求します。



お客さま支援に向けた取組み

自動翻訳アプリ「はなして翻訳」に新型コロナウイルス感染症対応の翻訳文を無償提供

17言語に対応する自動翻訳アプリ「はなして翻訳」の「定型文機能」に新型コロナウイルス感染症に対応する翻訳文を無償提供しました。医療機関や店舗での使用を想定し、新型コロナウイルス感染症対応で頻出する約90文を追加しています。



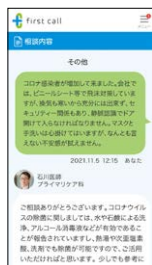
ドコモ地図ナビ「混雑度マップ」を無償提供

コロナ禍における外出時に「密」な状況避けたいとの要望に応えるため、「ドコモ地図ナビ」サービスにて、特定地域の混雑度が一目でわかる地図機能「混雑度マップ」を期間限定で無償提供しています。「ドコモ地図ナビ」サービスのGPS機能利用者より許諾を得たGPS位置情報を統計加工した推計人数により、特定エリア内の1～24時間前推移を確認できます。



「dヘルスケア」でオンライン健康相談を無償提供

感染リスクの軽減や医療機関の負担軽減、お客さまの健康不安の早期解消に向け、「dヘルスケア」アプリにおいて有料提供中のオンライン健康相談サービス(新型コロナウイルスを含む健康上の悩みを24時間いつでも医師へチャットで相談可能)を、期間限定*で無償提供し、多くのお客さまにご利用いただきました。



* 2020年4～6月、2021年1～3月・9月の計3回実施

行政機関・企業

モバイル空間統計[®]

ドコモの携帯電話がつながる仕組みを活用し、1時間ごとの日本全国の人口を24時間365日把握できる仕組みです。感染症拡大防止に向け、「3密」を避けることが求められる状況下での社会貢献のひとつとして「モバイル空間統計 人口マップ」を無償提供しています。



With/Afterコロナを見据えたオフィスソリューション

オフィスリンク

ドコモのスマートフォンや携帯電話を内線化し、従業員同士はもちろんオフィスの固定電話とのやり取りも定額で通話できるサービスです。テレワーク活用推進や、業務の効率化、通信コスト削減、社員間のコミュニケーション促進などに効果が期待できます。

アクセスプレミアム

社内LANを5G/LTEネットワークとダイレクトに接続することで、高速・大容量通信のリモートアクセスを実現。自宅のパソコン、スマートフォン、タブレットから会社のパソコンのデータに安全にアクセスできる環境を提供します。

従業員

新型コロナワクチンの職域接種を実施

ドコモグループは、従業員などのうち希望者を対象に計4万人強に対して新型コロナワクチンの職域接種を実施しました。お客さま対応や通信ネットワークの保守管理などに従事するエッセンシャルワーカーから優先的に行いました。



リモートワーク実施率について

ドコモグループは、働き方改革としてICT技術を活用したリモートワークを実施してきました。2020年以降は新型コロナウイルス感染症の感染リスク軽減策の一環として、実施率が大幅に上昇しました。今後も環境面の整備と運用面の工夫により、実施率を高めていきます。

サプライチェーン

ドコモショップ営業状況について

消毒など基本対策の徹底のほか、来店予約とWeb手続きの積極利用の周知、スマホ教室オンライン版の実施などを推進。緊急事態宣言中は、営業時間短縮、業務内容の限定、スタッフの出勤数低減などの対応策を講じました。

FOCUS

「デジタルデバイド(情報格差)」解消に向けて

デジタルデバイドとは、インターネットやスマートフォン、パソコンなどのICT(情報通信技術)を利用できる人とできない人の間に起きる「情報格差」のこと。高齢者やさまざまな方のデジタル活用を支援することで、誰もがICTの恩恵を受けられる社会の実現をめざします。



ドコモショップやオンラインで全国展開 「ドコモスマホ教室」



「ドコモスマホ教室」は、スマートフォンを初めてお使いになる方や使い方に慣れていない方が、快適なスマートフォンライフを過ごしてい

ただけるように、基本操作はもちろん、カメラやスマートフォンの基本的な操作から、利用がもっと楽しくなるアプリの便利な使い方まで、ご自分の習熟度に合わせて講座をお探しいただけます。2021年6月より「総務省デジタル活用支援講座」を全国642店舗のドコモショップで開始しました。スマートフォンを使ったマイナンバーカードの申請方法、マイナポータルの活用方法、オンライン診療の利用方法などを学ぶことができます。また新型コロナウイルス感染防止の観点から、ドコモスマホ教室の一部内容を動画で学べる「ドコモスマホ教室オンライン版」の提供も行っています。

新型コロナワクチンのWeb予約をサポート

ドコモスマホ教室を実施しているドコモショップ店舗では、新型コロナウイルスのワクチン接種に必要なWeb予約の操作方法(オンライン予約の際の入力支援など)をキャリア問わず無料でサポートしました。

スマホ操作のお悩みをすぐに解決 「あんしん遠隔サポート」

「あんしん遠隔サポート」は、スマートフォンから電話やLINE、+メッセージでお問い合わせいただくと、オペレーターが対応し、操作や設定の方法、LINEなどのアプリの使い方やスマートフォンとパソコン(周辺機器)との接続などをサポートするサービスです。オペレーターがお客さまの画面を見ながら遠隔操作して、お客さまに代わって設定することもできます。 要申込(有料)



画面が消えるまでの時間をもう少し長くしたい | マナーモードに設定を変更したい | もっとアプリを使いこなしたい | パソコンとの接続方法がわからない

通信につながる機器のことなら 「ネットトータルサポート」

「ネットトータルサポート」は、ドコモ光につながる機器に関する疑問や不安をドコモがサポートするサービスです。電話でのサポートに加え、修理、訪問サポート、データ復旧、買取、オンラインパソコン教室を利用できます。購入店やメーカーを問わず、さまざまなジャンルの商品が対象です。 要申込(有料)



使い方がイマイチわからない | インターネットへの接続方法がわからない | 急に動かなくなってどうしたらよいかわからない | 壊れてデータが取り出せなくなってしまった

TOPIC えびの市(宮崎県)臨時ショップの取組み

宮崎県の山間部にあり携帯キャリアのショップがない宮崎県えびの市に、通信キャリア3社(NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク)と自治体が連携し、携帯電話サービスのサポートなどを確保するため、臨時ショップを開催しました。初回となった2021年8月23・24日(KDDI: 8月19・20日、ソフトバンク: 8月17・18日)は、JRえびの駅舎の会場に多くのお客さまがお越しになり、過疎化対策や高齢者支援として、地域情報化に向けた取組み事例となりました。10月には2回目を実施し、3回目実施後の12月には臨時ショップ後のアフターサポートとして出張スマホ教室も開催予定です。今後もドコモは、全国の地域を対象にデジタルデバイド解消とDX推進を目的とした取組みを推進します。



ドコモのビジョン

DOCOMO's Vision

ドコモグループは企業理念と一新したブランドスローガン「あなたと世界を変えていく。」をもとに、お客さまに対して価値や感動を提供し、パートナーのみなさまとともに新しい価値を協創するイノベーションを起こすことで、社会に大きな変化をもたらす挑戦をし続けます。

023 ドコモの企業理念

023 ドコモの戦略

/ ドコモの企業理念

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。

● お客様の満足

私たちは、まずお客様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、さまざまなお客様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。

/ ドコモの戦略

私たちドコモは、「あなたと世界を変えていく。」をブランドスローガンに掲げ、すべてのお客様により便利で快適な生活をご提供するために作ってきた土台の上に、より新しい生活、社会を創りあげていきたいと考えています。

**あなたと
世界を
変えていく。**

このブランドスローガンをもとに、ドコモはお客様に価値や感動を提供するとともにパートナーのみならずとも新しい価値を協創するイノベーションを起こし、社会に大きな変化をもたらす挑戦を続けます。「カスタマーファースト(お客様本位)」を追求することで、お客様の期待を上回る新たな価値を提供します。それを実現するために、事業運営のデジタル化及びデータ活用を推進し、お客様体験の向上と事業構造の改革を推進していきます。また、国内で培ったサービス・ソリューション・テクノロジーを活用し、グローバルな事業展開をめざします。一方、ESGを経営の重要な要素と位置付け、事業運営とESGを一体的に推進し、サステナブルな社会の創造にも貢献します。

通信事業の進化

● 多様なお客さまニーズへの対応

お客さまに選ばれ続けるドコモになるため、一人ひとりのライフスタイルに合わせた使いやすい新料金プランを提供しています。新料金プランの特徴は、以下の通りです。

① プレミア

大容量のデータ通信が利用可能な「ギガホプレミア」、スマホデビューのお客さまを対象とした「はじめてスマホプラン」など、多様なサービス、端末、料金サービス、設定等に関するサポートやスマホ教室などの店舗ならではの丁寧なサービスをフルスペック・フルサポートでご提供するプラン

② ahamo

デジタルネイティブ世代のニーズに特化し、スマホファーストのシンプルなサービスをオンライン限定でご提供するプラン

③ エコノミー

dアカウント®やdポイントなどを活用するMVNOと連携し、「プレミア」の小容量プランよりもさらに低廉な料金サービスをご希望されるお客さまニーズにお応えするプラン

● 期待を上回る顧客体験の実現

販売チャネルにおいては、販売・手続きのデジタルシフト、ドコモショップやコールセンターでのDX活用に

より、業務稼働や営業コストの効率化と顧客体験の向上を実現します。ドコモショップは今後、端末やサービスの販売中心の場からお客さまのサポートや地域のICT化をサポートする新たな価値を提供する場へとシフトしていきます。

● 5Gエリアの早期拡大と効率化

5Gは、2020年3月に商用サービスを開始しました。快適・高度な5Gネットワークを早期に展開し、2021年度には人口カバー率55%*を実現します。これを実現させるために、ネットワーク投資を5Gへ集中させることで、4Gへの投資は効率化し総額コストを削減します。また、3Gユーザー層のマイグレーションに取り組み、基地局を3Gから5Gへシフトを加速することで、トータルのネットワークコストを抑制します。

* 新周波数による人口カバー率

スマートライフ事業の成長

● 既存領域の強化

[金融・決済]

金融・決済事業では、加盟店開拓・d払いアプリの進化促進等による利便性向上、お客さまの日常利用促進によりさらなる成長をめざします。また、決済を起点とした顧客接点強化に向けて、三菱UFJ銀行との連携による新しいデジタル口座のサービスを2022年中に開始予定です。保険・銀行口座に加えて、「融資」を拡充し、利益創出力を強化します。

[映像・エンタメ]

映像やドラマなどdTVのコンテンツをさらに拡充し、顧客満足度を向上するとともに、新たな顧客体験の創造を実現します。

● 新規領域の拡大

[電力]

生活インフラサービスのワンストップ提供によるお客さまの利便性向上を目的に、2022年3月(予定)から「ドコモでんき」を提供します。また、再生可能エネルギーを積極的に活用した地球にやさしいプランをお客さまに提供することで、SDGsの達成へ貢献します。

[メディカル]

会員基盤をベースに、健康管理でのヘルスケア領域からICTを活用したオンライン診療・処方などのメディカル領域までの一貫提供をめざします。また、オンライン診療でのdアカウント・データ連携により、お客さまへ新たな価値を提供するとともに、未病・予防社会の実現に向けて取り組んでいきます。

[XR]

映像とリアルを組み合わせた新たなライフスタイルの創出をめざし、VR/AR/MRを活用したコンテンツ・プラットフォーム・端末を提供していきます。

法人ビジネスの拡大

● 5Gサービス・ソリューションの提供

5Gを利用したサービス・ソリューションでは、先進的なソリューションを提供し、遠隔医療、防災・減災、建設機械の遠隔操作など幅広いパートナーとともに取り組み、多様な企業ニーズに応え、社会や産業の発展に貢献します。

● 中小企業のDX推進支援

法人ビジネスでは、2021年5月に法人企業の利用者さま単位で発行される共通IDである、ビジネスdアカウントを開始しました。ビジネスdアカウントによりIDひとつでドコモのパートナーが提供する各種サービスを便利にご利用いただくことが可能となります。また、全国各地の中小企業向けの営業体制を強化し、dアカウントおよびサービスの拡充とあわせ、あらゆる企業のDX活用を支援して地域社会の課題解決に貢献します。

サービス創出力・データ活用強化

サービス創出力の強化に向けては、ドコモグループとして、アジャイル開発体制を2025年度5,000人規模に拡大し、スマートライフ・法人事業における革新的サービスのいち早い提供を実現します。

そして、すべての事業でデータ活用を強化するため、データ活用人材を2025年度5,000人規模まで拡大し、デジタルマーケティングの高度化・データドリブン経営を実現します。

ドコモのCSR

DOCOMO's CSR

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。

- 027 CSR方針
- 028 CSR重点課題
- 034 CSR推進体制
- 036 CSR、SDGsの浸透
- 036 SDGsに対する取組み
- 037 SDGs特集
- 041 ステークホルダー・エンゲージメント

／ CSR方針

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

ドコモは、新たな価値を提供すること、通信事業者としての責任を果たすことを事業の根本とし、「Innovative docomo」と「Responsible docomo」の2つの柱で、事業活動を通じて、SDGsの達成と持続可能な社会の創造に貢献していきます。

$$\begin{array}{c} * \\ I \\ nnovative \end{array} + \begin{array}{c} esponsible \\ R \\ \end{array} = \begin{array}{c} * \\ S \\ ustainable \end{array}$$

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。それがドコモのめざす未来。
よりよい明日に向け、より革新的に、より使命感をもち、ドコモは日々取組みます。

Innovative docomo

私たちは、全ての事業を通じ、新たな価値を提供します。
ドコモは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。
お客さまにさまざまな価値や感動を、社会に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

私たちは、全ての企業活動を通じ、誠実な行動を徹底します。
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ます。
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。

パートナーとの協創を通じ、社会課題の解決を図る

「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ため、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。



SDGs特集

- ▶ あんしんをつくる暮らしをささえるドコモのソリューション 3 10
- ▶ 質の高いICT教育を次世代を担うすべての子どもたちへ 4
- ▶ パートナーとの連携でめざす地方創生 9 17
- ▶ ドコモのソリューションが描く「誰一人取り残さない社会」 3 4 8 9 10 11 12 14 17

／ CSR重点課題

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ドコモのCSRを推進するための重点課題(マテリアリティ)を特定しました。

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 |

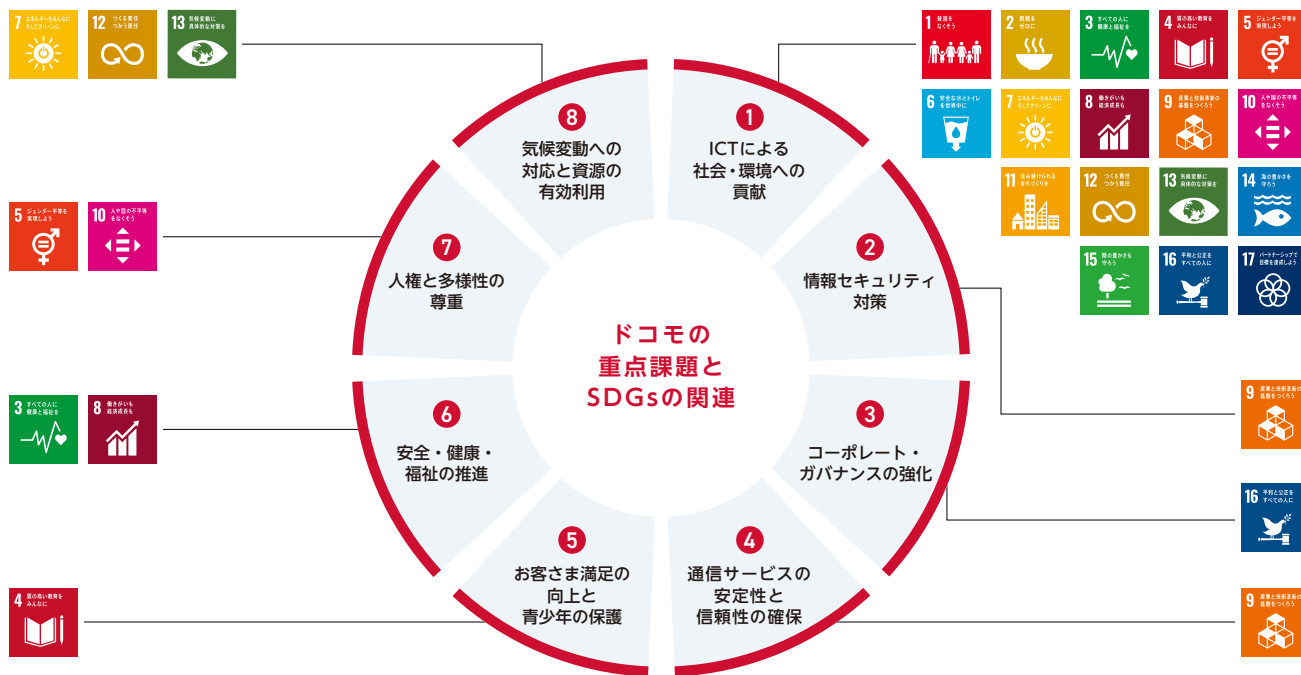
※ KPIは、[こちら](#)で詳しくご説明しています。

重点課題とSDGsの関連

8つのCSR重点課題は、下図のとおり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。

Web 持続可能な開発目標(SDGs) Web GSMA #BetterFuture

関連するSDGs



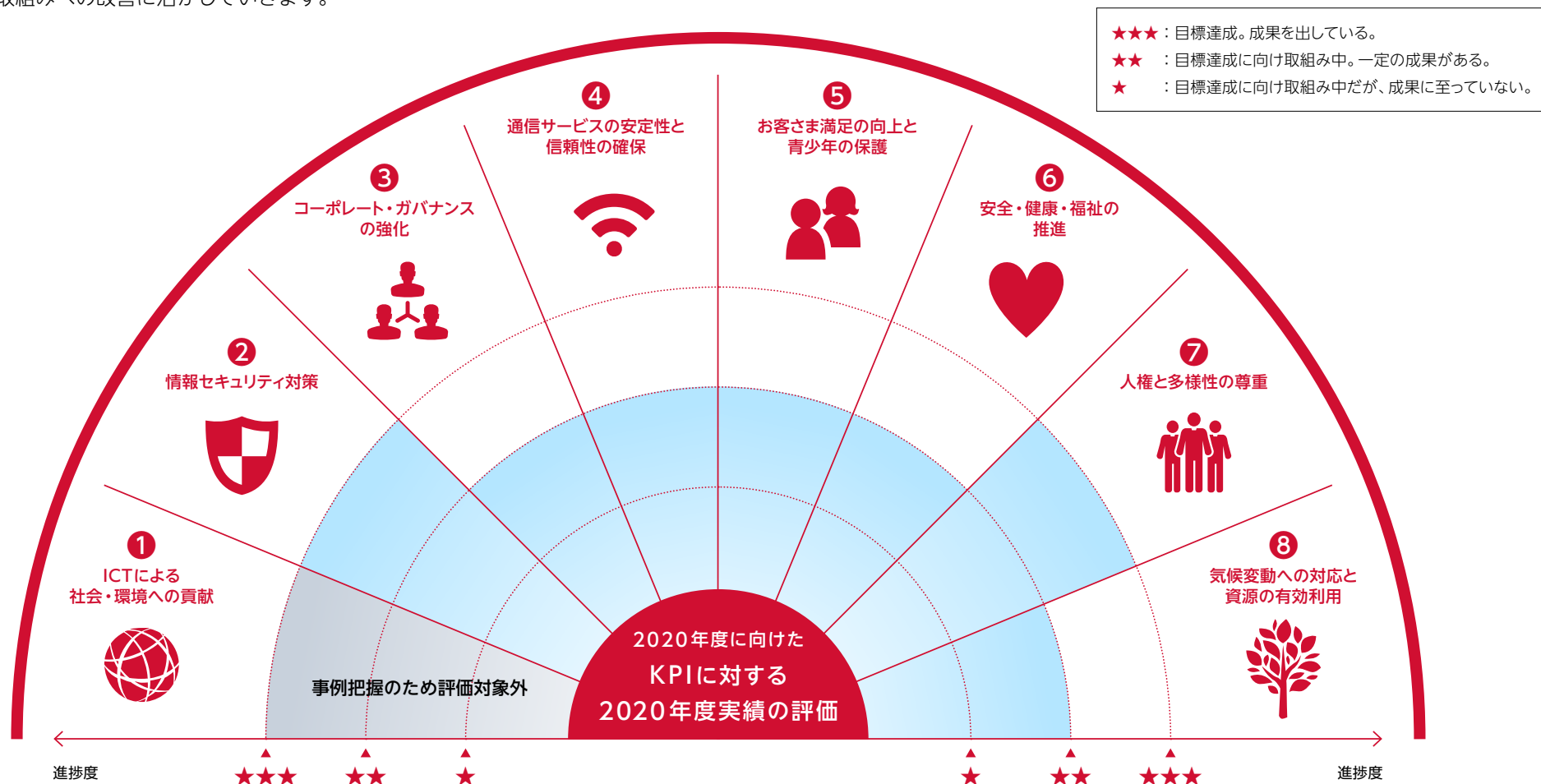
重点課題の適用範囲

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。




ドコモの重点課題と取組み

2020年度に向けたKPIに対する2020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を設定しました。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。2020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きます。






2020年度のKPI実績一覧

| 重点課題 | 中期目標 | 2020年度に向けたKPI | | 2020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：15回* (2019年度：31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 | 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 | 95.3% | |
| | | (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：53件 違反件数：24件 | |

* 新型コロナウイルス感染症の影響および上場廃止により減少

★★★★：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 | | 2020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% | 99.9% | ★★★ | |
| | | (2) 重大事故発生件数 | 0件 | 1件 | | |
| | | (3) LTE人口カバー率拡大 | 前年以上 | 99.9% (2019年度: 99.9%) | | |
| | | (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239件 | ★★★ | |
| | | (2) スマホ・ケータイ安全教室受講者数 | 130万人 | 約61万人 ^{※2} | | |
|  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 ^{※3} | 目標7.7点 | 働きがい7.4点 | ★★★ | |
| | | (2) 年間総労働時間 | 1,800時間台 | 1,886.4時間 | | |
| | | (3) 工事に伴う人身事故件数(死亡・重篤・重傷) | 0件 | 0件 | | |
| | | (4) 特定保健指導完了率 | 37% | 27.3% | | |
| | | (5) ストレスチェック受検率 | 95% | 97.9% | | |

※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 新型コロナウイルス感染症の影響により減少

※3 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 | | 2020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% | 8.0% | ★★★★ |
| | | (2)障がい者雇用率 | 2.2% | 2.57%* ¹ | |
| | | (3)人権に関する違反件数管理 | 実績把握 | 11件 | |
| | | (4)人権に関する研修受講率管理 | 実績把握 | 90.8% | |
|  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 | 4,123万t | ★★★ |
| | | (2)通信事業の電力効率 | 7倍(2013年度比) | 11倍(2013年度比) | |
| | | (3)廃棄物の最終処分率 | 1.4%以下 | 1.7% | |
| | | (4)使用済ケータイ回収台数 | 1,600万台 (2017~2020年度累計) | 1,752万台(2017~2020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 | ・日経Smart Work経営調査5つ星獲得 ・東洋経済CSR企業ランキング総合6位 | ★★★ |
| | | (2)社会貢献費用 | 利益の1% | 1.53%(約139.7億円) | |
| | | (3)ボランティア参加人数 | 前年以上 | 7,218名* ² (2019年度:25,374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* ³ | 採用 | <ul style="list-style-type: none"> ・DJSI Asia Pacific ・FTSE4Good Index ・FTSE Blossom Japan Index ・MSCI ESG Leaders Indexes ・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 ・CDP 2020 Climate Change「A-」 ・Euronext Vigeo Eiris World 120 Index ・ETHIBEL PIONEER、ETHIBEL EXCELLENCE | ★★★★ |

*1 2021年6月末現在

*2 新型コロナウイルス感染症の影響により減少

*3 上場廃止以前の採用状況

★★★★: 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組み事例

Web 各サービスの詳細

教育・学習



- ▶ 教育ICT
- ▶ センサープログラミング PloT

モビリティ



- ▶ AI運行バス
- ▶ dカーシェア

働き方改革



- ▶ おくだけレセプション
- ▶ 顔認証入退管理ソリューション
EasyPass powered by SAFR
- ▶ ドコモAIエージェントAPI
(FAQチャットボット)

健康・医療



- ▶ 5G 遠隔医療支援システム
- ▶ ドコモAIエージェントAPI
(対話ロボット)
- ▶ dヘルスケア

生産性向上



- ▶ AceReal for docomo
- ▶ 製造機器一括分析ソリューション FAAP
- ▶ 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)

気候変動



- ▶ docomo sky

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重点取り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



(2021年3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 | 主な取組み事項 |
|-----------------|--|
| 地球環境保全部会 | <p>2020年度は、以下の4つの領域で専門部会を設けて活動しています。</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・ケータイリサイクル回収台数増に向けた取組み</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 | <p>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)</p> <p>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</p> |
| 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> <p>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)</p> <p><small>Web</small> ウェブアクセシビリティの向上(Web・ツールなど)</p> <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 | <p>社員の健康意識の向上啓発</p> <p>dヘルスケア利用による効果分析を「健康白書」にて社員開示</p> <p>健康経営推進のための目標策定、施策実施および達成状況進捗管理</p> |

* 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。2020年度は下記の内容にて実施しました。

■ 2020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。2020年度は、「気候変動リスクとサステナビリティ経営」をテーマに実施。 |
| 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。2020年度の第8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「CSV部門」では新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取り組みとして「モバイル空間統計 人口マップ」を

発表しました。また、「社会貢献部門」では東日本大震災からの継続した復興支援施策として「東北復興支援」の取り組みを発表しました。

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り組みを継続していきます。

また、ドコモのSDGsに対する取り組みを広く社会へ発信する目的として、「NTTドコモグループ SDGsハイライト2021」を発行しました。



Web NTTドコモグループ SDGsハイライト2021

／ SDGsに対する取り組み

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。

2020年度は事業活動を推進するとともに、下記の取り組みを主に実施してきました。

■ 2020年度の取り組み

| 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り組み発信 |

Web ドコモのSDGsの取組み Activity Highlight

あんしんをつくる 暮らしをささえる ドコモのソリューション

地域との連携

高齢化社会に貢献する ドコモのソリューション

内閣府によると、高齢者の約95%が「現在住んでいる地域に住み続けたい」、約半数が「最期まで自宅で生活したい」と望んでいます。今後、一人暮らしの高齢者世帯のさらなる増加が予想される中、彼らが安心して生活を送れる環境や、離れて暮らす家族や支援機関が健康・安否をタイムリーに確認できる仕組みの構築は、喫緊の課題です。ドコモは、社会問題となっているデジタル格差をはじめ、高齢者の生活障壁を取り除き、安心して暮らせる社会づくりに貢献します。



ドコモ×SDGs

3 すべての人に健康と福祉を

10 人や国の不平等をなくそう

地方の高齢化や過疎化によるデジタル格差、生活障壁をなくし、すべての人が参画できる社会づくりをめざします。

**5人に1人は
75歳以上**



高齢者が安心して暮らせる生活環境が求められています。

「みまもり電話」で高齢者の健康・安否確認をサポート

2021年6月、AIを活用して電話応対および応対後の事務処理を自動化するAI電話サービスに、「みまもり電話」を開設しました。お年寄りなど見守りが必要な方の電話にAIが定期的に連絡し、会話を通して安否や体調を確認するサービスで、内容に応じてヒアリングデータを要約・分類し、家族や支援機関と情報連携します。作業の自動化により、家族のみならず支援機関の負担を軽減し、人にしかできない支援に注力できるようになります。たとえば高齢者が6万人いる自治体にて電話で毎月、状況確認・情報共有する場合、1年間で作業に要する時間7万2,000時間が自動化になります。



「AI運行バス」で交通不便・空白地域を解消し、日々の生活の移動を快適に

オンデマンド交通システム「AI運行バス®」は、随時発生する乗降リクエストに対し、AIが効率的な車両・ルートをリアルタイムに算出し、要望に沿った配車を実現できます。本サービス推進により、高齢者の移動手段の確保が課題視されている交通不便地域の解消を実現します。



事例 茨城県土浦市「つちうら MaaS 実証実験」に参画

2021年3月、茨城県土浦市新治地区で実施された「つちうら MaaS 実証実験」に参画し、「AI運行バス」のシステムを活用したコミュニティバスの実証実験を行いました。公共施設、商業施設、近隣路線バスのバス停など29か所を運行し、その有効性・実用性を検証しました。



質の高いICT教育を 次世代を担うすべての子どもたちへ

教育現場との連携

教育現場のICT化を支えるドコモのソリューション

文部科学省が推進するGIGAスクール構想*の実現に向けて、ドコモは教育現場のICT化を支えるべく、いつでも・どこでもつながるICT環境の整備を、導入前のビジョン策定から導入後の活用促進まで一貫してサポートしています。学校のICT環境を整備する専門チームと法人営業担当が各パートナー企業と連携し、学校のニーズを形にしていきます。

* GIGAスクール構想：義務教育を受ける児童生徒のために、1人1台の学習用PCと高速ネットワーク環境などを整備する5か年間計画

ドコモの教育 >> 自治体数 私立(小中高)数

ICT導入実績 **約210** **約230** (2021年3月末時点)



ドコモ×SDGs



次世代で活躍できる人材を育成していくために、包摂的かつ公正な質の高い教育を、すべての子どもたちへ届けることをめざします。

島根県で全国初となる 特別支援教育分野のICT化連携協定

2021年3月、全国で初となる特別支援教育分野における連携協定を島根県教育委員会、島根県立大学との間で締結しました。障がいへの理解促進とともに、ICTを活用した特別支援教育における新たなコミュニケーションの可能性を創出します。

- 障がい種に応じた多様なICT活用ノウハウ・トライアル機会の提供
- 各種トライアルに関する通信ネットワークの支援
- 生徒を対象としたスマホ・ケータイ安全教室の企画、運営
- アバターロボットや開発中の軽量ディスプレイグラスなど先進機器を用いた実証実験
- 各学校の現場を巡回してのニーズ調査
- 県内ろう学校にてドコモのみえる電話の開発ヒアリング

連携協定による各社の主な役割

| | |
|----------|-------------------------|
| 島根県教育委員会 | 特別支援教育の充実・アイデア提供など |
| 島根県立大学 | 特別支援教育に理解のある教員の育成 |
| NTTドコモ | ICT導入・利活用支援、各種トライアル推進など |

熊本市×ドコモの教育ICTプロジェクト

2018年10月に、市内の教育現場のICT化を政令指定都市中トップレベルに引き上げるべく、熊本市×熊本大学×熊本県立大学×ドコモの4者にて締結した「教育情報化の推進に関する連携協定」に則り、産学官が連携して、導入研修から管理者向け研修、小中学校の「ICT活用モデルカリキュラム」の開発、プログラミング教育の普及・促進等、ICTを用いた教育環境の整備をトータルで支援しています。

- 市内小中学校135校にタブレット端末約6.5万台を配布(2021年3月末時点)
- 各種研修を通じた教員のスキルアップ、児童・生徒のモラル研修支援
- 「ICT活用モデルカリキュラム」開発
- プログラミング教育普及のための支援
- 教育委員会や学校からの問合せ窓口の一元化



パートナーとの連携で めざす地方創生

自治体等との連携

地方創生に向け ドコモが取り組んでいること

地域社会が抱える多様な課題を解決していくには、自治体等の行政や企業間の連携が不可欠です。ドコモは、自治体などのパートナーと連携し、DXの推進を通じて社会課題の解決と持続可能な地域社会の実現に向けて取り組んでいます。

自治体と
締結中の
連携協定

68件 (2021年10月末時点)



「日本一暮らしやすいまち」の実現へ、埼玉県との18分野で連携

2021年3月、埼玉県との間で県民サービスの向上および地域の活性化を目的に、デジタル技術の活用・DXの推進、産業振興などにおける相互連携と協働に関する協定を締結しました。埼玉県は超少子高齢化社会においても地域の活力を維持すべく、持続可能なまちづくりを推進する「スーパーシティ構想」を掲げています。ドコモは本協定をもとに、デジタル技術の活用/デジタルデバイドの解消をはじめとした3テーマ・18分野で、「日本一暮らしやすいまち」の実現をめざす同県の取り組みをサポートしています。



- 中小企業のリモートワーク導入支援および相談窓口の設置
- 県ならびに市区町村向けに「働き方改革セミナー」開催
- 県庁でのリモートワーク推進サポート
- 健康活動への継続的な取り組みを促すビッグデータを活用したマイレージシステム「コバトン健康マイレージ」の導入
- 携帯電話ネットワークの仕組みを用いた人流分析「モバイル空間統計」の活用

先進技術を活用し、五島市の活気あるまちづくりと移住政策をサポート

2020年7月、長崎県の五島列島の最南端に位置する五島市と、地域活性化およびまちづくりの推進を目的とした連携協定を締結しました。同市は高度経済成長期の著しい人口減少を経て、近年、都市部からの移住者の誘致活動を積極的に行うなど「将来にわたって活力のあるまちづくり」に尽力しています。ドコモは、ICTやAIといった先進技術を用いてその取り組みをサポートし、離島が抱える課題の解決に寄与しています。

- XRデバイスを用いて五島生活の疑似体験ができる移住・Uターン相談会を実施予定
- ICTを活用したリモートワークや遠隔医療の推進
- 医療品の新たな輸送手段としてドローンを用いた物流網の構築

GOTO LIVE (360°映像のライブ配信)

- 360°カメラとドコモスマートフォンによる五島市福江島からのライブ映像配信を定時開催。
- 参加者同士で映像を見ながら、現地の人との対話を通じたインタラクティブな体験を提供。



SDGs特集 DXで取組む社会課題解決

ドコモのソリューションが描く「誰一人取り残さない社会」

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2021」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 |
| 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係るシステム、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 |

環境

Environment

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。

043 環境ビジョンとアクションプラン

046 環境マネジメント

051 TCFD提言への対応

055 脱炭素社会の実現

059 循環型社会の形成

061 水使用の削減

062 生物多様性の保全

/ 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同時に、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ことを受けて、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。

● 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。環境宣言のもと、未来に向けた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。

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



● 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。

● ドコモ「2030年カーボンニュートラル宣言」

気候変動におけるさらなる取り組みとして、2021年9月に自社の事業活動での温室効果ガス排出量を2030年までに実質ゼロにする「2030年カーボンニュートラル宣言」を発表しました。また、自社のみならず、お客さま・パートナー企業とともに社会全体のカーボンニュートラルに貢献するために、「あなたと地球を変えていく。」というスローガンを掲げ、カーボンニュートラルに向けた取り組み「カボニュー™」を開始しました。()

● Green Action Plan 2030

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



**ドコモのサービスで社会の低炭素化と
気候変動リスクの最小化に貢献します。**

定量目標

- 社会の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。

| テーマ | 主なアクション |
|-------------|---|
| 低炭素化している未来へ | CO ₂ 排出量削減に寄与するサービス・技術の開発・提供 |
| | 気候変動適応に貢献するサービス・技術の開発・提供 |



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

定量目標

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

定性目標

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

| テーマ | 主なアクション |
|--------------|---------------------|
| 低炭素化している未来へ | 通信ネットワークの省電力化 |
| 資源が循環している未来へ | 3R活動の推進 |
| 自然と共生している未来へ | 植林などの生態系保全活動、社員教育推進 |

● 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。

※ SBT：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

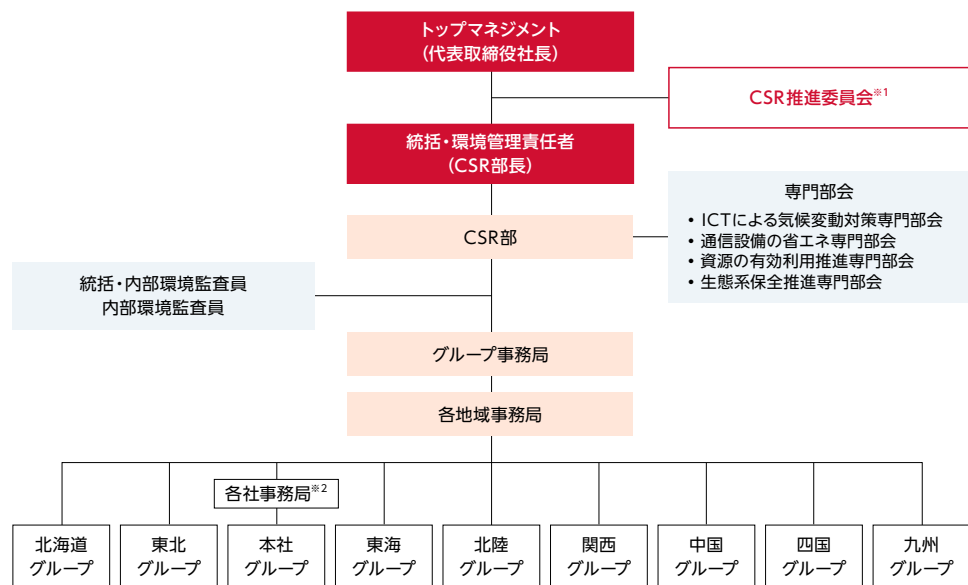
/ 環境マネジメント

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



(2021年3月末現在)

※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。

2020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15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2社※2

※1 P.002 参照

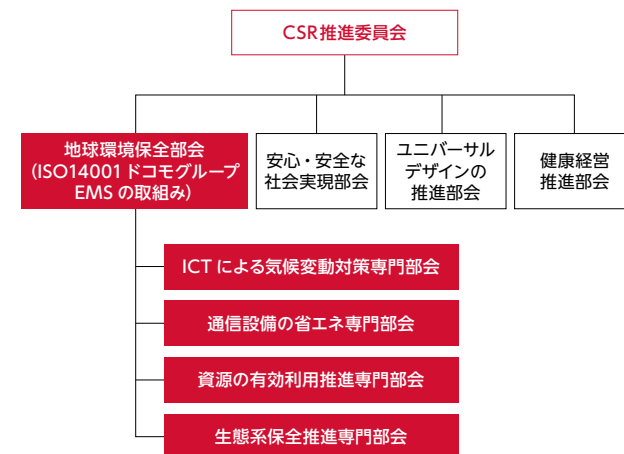
※2 (株)ドコモ・バイクシェア、(株)ドコモ・ためタン

【認証登録番号】

ISO14001-0067788

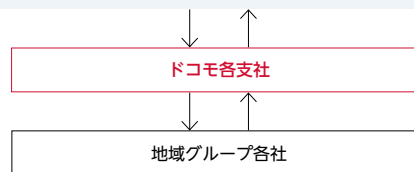
専門部会

具体的な活動目標は、年1回、地球環境保全部会内の各種専門部会で検討の上決定します。専門部会は、「ICTによる気候変動対策専門部会」「通信設備の省エネ専門部会」「資源の有効利用推進専門部会」「生態系保全推進専門部会」という4つの部会を運営しています。専門部会長は、ドコモグループ環境目的・目標達成のため、専門部会メンバーの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

| 専門部会名 | 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 |
|-----------------|--|---|---|--|
| 部会メンバー (●: 部会長) | <ul style="list-style-type: none"> ● CSR部 ● 販売部 ● 法人ビジネス戦略部 ● スマートライフ推進部 | <ul style="list-style-type: none"> ● ネットワーク部 ● 無線アクセスネットワーク部 ● コアネットワーク部 ● R&D戦略部 ● 先進技術研究所 ● サービス運営部 ● サービスデザイン部 ● 情報システム部 | <ul style="list-style-type: none"> ● CSR部 ● 資材部 ● プロモーション部 ● コアネットワーク部 ● 無線アクセスネットワーク部 ● 各支社ネットワーク部 ● 地域事務局 (各支社企画総務部) | <ul style="list-style-type: none"> ● CSR部 ● 地域事務局 (各支社企画総務部) |



(2021年3月末現在)

専門部会ごとの2020年度の目標・実績・アクションプラン

| 専門部会 | 中期目標(2020年目標) | 2020年度目標 | 目標達成のための主なアクションプラン | 実績 |
|----------------------|---|---|---|--|
| ICTによる気候変動対策 専門部会 | 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 4,000万トン | <ul style="list-style-type: none"> CO₂排出削減貢献量の進捗管理(半期ごと) CO₂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4,123万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 | ▲ |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ユビキタスマジュール導入推進によるCO₂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CO₂削減への貢献 | ● ▲ |
| 通信設備の省エネ 専門部会 | 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 | ▲ |
| | | 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 | ● |
| | | 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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* | 廃棄物最終処分率： 1.4%以下 | 廃棄物最終処分率：1.4%以下 | <ul style="list-style-type: none"> オフィス廃棄物最終処分率1.1%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1.7% |
| | — | 販促ツールの作成重量 7,300t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5,670t |
| | 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：1,828万台 (2017～2020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1,752万台(2017～2020年度累計) 2020年度単年：309万台 |
| 生態系保全推進 専門部会 | — | <ul style="list-style-type: none"> ドコモの森整備活動の実施(年1回以上) その他の生態系保全活動の実施・拡大検討(年1回) | 整備活動の進捗管理 | ● |
| | | 生態系保全活動の情報収集・発信 (四半期に1回) | <ul style="list-style-type: none"> 生態系保全に関する情報発信 社外イベントの企画、実施 | ● |

※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。

●：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。2020年度は、ISO14001(2015年版)に即した重点項目にて、一層実行性の高い監査の実施をめざしました。具体的には、各組織における業務と環境の関わりについての把握状況の確認や、各組織のリスクとそれに対する取り組み状況の確認、また外部委託事業を中心に、ライフサイクルの視点を考慮した事業活動がなされているか重点的に確認しました。その結果、各組織ともISO14001の規格要求事項に適合しており、活動も環境マニュアルなどに準じておおむね適切に行われていることを確認しました。

環境法規制の順守

● 各種環境法規制に対応

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

2020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

2021年6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、地球環境保全に取組むことを目的に、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推進しています。サプライヤーの環境保全活動および調達する製品に関して、「企業評価」および「製品評価」により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を実施しています。

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)

取引開始に際しては、環境関連活動調査表により、環境マネジメントシステムの構築・運用状況や、事業所・製品における環境負荷低減などを環境経営の実行力として評価することで、サプライチェーン全体で環境法令を順守し、環境負荷を低減する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)

含有化学物質の使用や、温暖化防止対策など、製品設計の段階で製品が与える環境影響を製造・物流サイクルの各段階で評価する製品アセスメントを実施し、必要に応じて設計変更を行い、環境影響の低減を図っています。新規調達品に関しては、サプライヤーに対し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。

* RoHS指令：電気電子機器への有害物質の含有を禁止するEUの規制

Web NTTドコモ 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 2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)

集計範囲 ドコモグループ15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 | 2019年度 | | 2020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 | | 654 | 13,987 | 78 | 13,555 | ▲ 577 | ▲ 432 |
| (1)-1 公害防止コスト | 水質汚濁未然防止、PCBの適正処理 | 0 | 125 | 0 | 132 | 0 | 7 |
| (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 | 654 | 12,266 | 78 | 11,515 | ▲ 577 | ▲ 751 |
| (1)-3 資源循環コスト | 撤去通信設備のリユースなど | 0 | 1,597 | 0 | 1,909 | 0 | 312 |
| (2)上・下流コスト | 使用済み端末等の回収など | 216 | 404 | 177 | 291 | ▲ 39 | ▲ 113 |
| (3)管理活動コスト | ISO認証取得・更新など | 91 | 2,325 | 2 | 1,491 | ▲ 89 | ▲ 834 |
| (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 | 209 | 461 | 216 | 435 | 7 | ▲ 25 |
| (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 | 7 | 0 | ▲ 17 |
| (6)環境損傷対応コスト | 該当なし | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 1,171 | 17,201 | 473 | 15,780 | ▲ 698 | ▲ 1,421 |

※ 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 | | | |
|---------------------|------------------------------|-------------------------------|-----------|-----------|----------|
| | | 2019年度 | 2020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) | 3,100,171 | 3,175,917 | 75,746 |
| | | 紙資源使用量(t) | 11,393 | 10,099 | ▲ 1,294 |
| | | eビリング効果による紙削減量(t) | 6,438 | 6,197 | ▲ 241 |
| (2)上・下流コストに対応する効果 | 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) | 1,468,037 | 1,414,035 | ▲ 54,002 |
| | | 通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t) | 28,032 | 22,491 | ▲ 5,541 |
| | 事業活動から産出する財・サービスに関する効果 | 使用済み携帯電話など回収数(万个) | 757 | 572 | ▲ 185 |

※ 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 | | 2019年度 | 2020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 | 788 | 993 | 205 |
| 費用節減 | 低公害車の導入による燃料費の削減など | 10,076 | 9,812 | ▲ 264 |
| | 撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減 | 16,448 | 6,964 | ▲ 9,484 |
| 合計 | | 27,312 | 17,768 | ▲ 9,543 |

※ 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まいります。



* TCFD : 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。

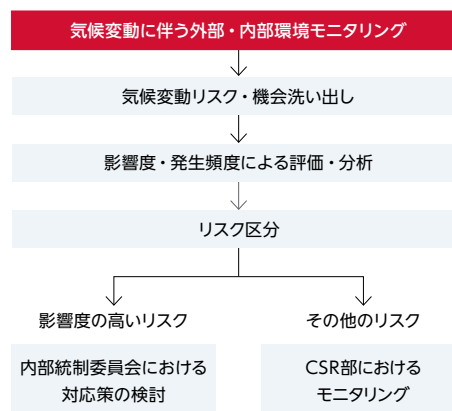
従って、取締役会での事業戦略の見直し・指示は、気候変動への対応を含むCSR推進委員会での議論を踏まえて実施されています。

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

リスク管理プロセス図



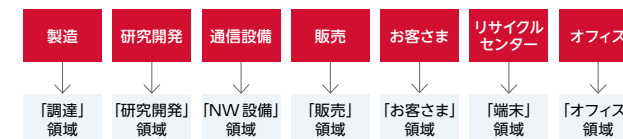
境推進を専任で担当しているCSR部が、気候変動に伴う外部および内部環境の変化をモニタリングし、事業に影響を与える気候変動リスク・機会を洗い出しています。

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

CSR部では、内部統制委員会において特定された全社リスクおよび全社リスクとしては特定されなかった気候関連リスクをあわせて、取り組むべきリスク・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、環境によい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



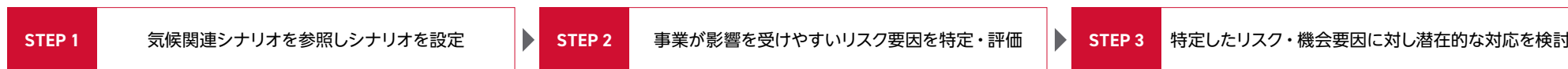
戦略

● 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、2020年のさらにその先を見据えて「新しい価値」の提供を進めてきました。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」を実行してきました。

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 Plan 2030」のもと活動を進めてきましたが、TCFD提言を受け、さまざまな気候関連のシナリオ下で事業影響・戦略のレジリエンスを検討していくことにしました。

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、IPCC 1.5℃ 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 サプライチェーン寸断による製品・サービスの中止 | <ul style="list-style-type: none"> 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う管理方針を決定し、ネットワーク部などが主管部となり、対応策を実施しています。当該リスク

が発生した際には、主管部にて、技術支援体制・緊急体制の立ち上げ、早期の故障回復措置、フロント/お客さまへの情報展開、幹部への報告など、幅広い対応を行います。物理的リスクは長期的視点での管理が必要であり、リスクの最小化を図るため、同委員会においてモニタリングを行っていきます。

■ 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いきます。

■ 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なりうる。 |
| | | 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、2020年度末現在で全国34拠点、自転車約13,755台、サイクルポート1,575か所、自転車利用回数は前年度比1.2倍となる年間約1,420万回に拡大しました。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いきます。

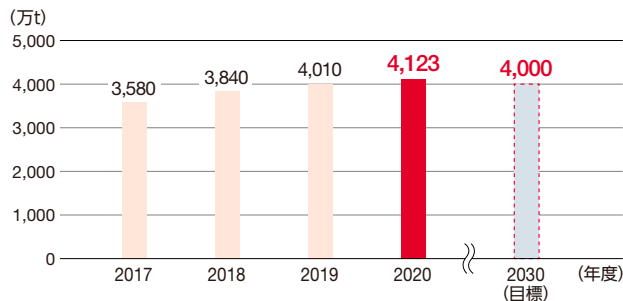
指標と目標

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

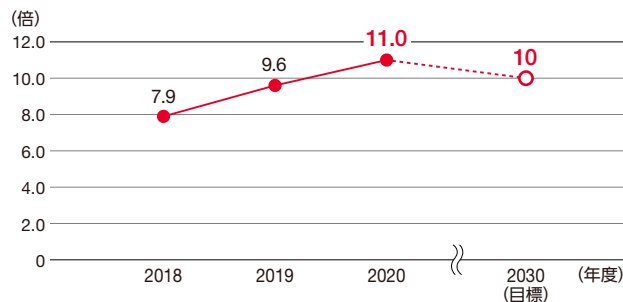
2030年度目標(Green Action Plan 2030)

- ▶ 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)



ドコモグループの温室効果ガス削減目標

〈Scope1^{*1}およびScope2^{*2}〉

- ▶ 2030年度までに 2018年度比で **50**%削減(SBT1.5°C目標^{*4}水準)

〈Scope3^{*3}〉

- ▶ 2030年度までに 2019年度比で **14**%削減

※1 Scope1：自社内での燃料使用による排出

※2 Scope2：自社が購入した電力の発電にかかわる排出

※3 Scope3：Scope1、Scope2以外の間接排出(事業者の活動に関連するサプライチェーンでの排出)

※4 1.5°C目標：産業革命前からの気温上昇を1.5°Cに抑えるための科学的根拠に基づいた温室効果ガスの排出削減目標

/ 脱炭素社会の実現

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、脱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、および再生可能エネルギーの積極的な活用により、CO₂排出量削減と気候変動への適応に貢献します。

脱炭素社会の実現に向けた取組み

● 社有車の100%EV化

ドコモは2018年にNTTが「EV100^{*}」に加盟したことを受け、2030年度末までに社有車の100%EV化を実現します。

事業運営とESGを一体的に推進し、サステナブルな社会の創造をめざすドコモは、2021年5月時点でノードビル(電気通信設備の収用を主たる目的とした建物)45拠点にEVステーションを設置済みです。今後はノードビルや全国のドコモショップで一般向け充電ステーションを展開することで、よりEVを利用・拡大しやす

い環境を整えます。

※ EV100：企業による電気自動車の使用や環境整備促進をめざす国際イニシアチブ

● SBT 1.5°C目標の認定を取得

ドコモは2030年度に向けた温室効果ガス(GHG)排出削減目標を策定しており、2021年2月には国内の移動通信キャリアで初めてSBT (Science Based Targets) イニシアチブの認定を取得しました。



ドコモグループの温室効果ガスの排出削減目標

| 項目 | 温室効果ガスの排出削減目標 |
|-----------------|-------------------------------------|
| Scope1およびScope2 | 2030年度までに2018年度比で50%削減 (SBT1.5°C水準) |
| Scope3 | 2030年度までに2019年度比で14%削減 |

SBT認定されたGHGの排出削減目標を達成するため、再生可能エネルギーの積極的な活用やサプライチェーン全体のGHG排出削減に取り組み、ICTの活用によって脱炭素社会の実現をめざします。

● グリーン基地局の建設

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、2020年度末時点で265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。

▶ 総発電量 (2021年3月末時点)

2,000 kW

● グリーン基地局への燃料電池の導入

2020年度は四国において、ソーラー発電のみで運用する基地局に対し、燃料電池を導入しました。

燃料電池は水素と酸素を化学反応させて発電を行い、発電の際に発生する排出ガスには環境汚染物質がほとんどなく、環境に優しい電池です。日照不足による発電量不足や災害などでソーラー発電が故障しても最大11日間継続運用できます。また、ソーラー発電と燃料電池の併用により、環境に配慮しながら安定したサービスを提供可能です。



燃料電池を導入した野村大野ヶ原グリーン基地局(愛媛県)

● 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お客さまにわかりやすく伝えるために、「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 Cloud」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 Cloud」 | 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。



事例 ソリューション環境ラベル：docomo sky Cloud導入による環境負荷低減

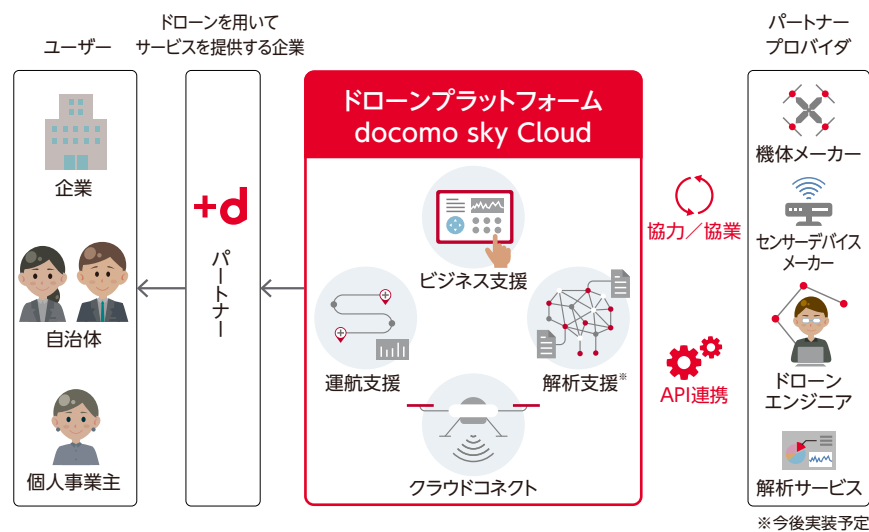
docomo sky Cloudは、4つの機能「クラウドコネク」[®]、「運航支援」[®]、「ビジネス支援」[®]、「解析支援 (実装予定)」[®]を
実装し、ドローン運用に関わる作業を一元管理できるWebプラットフォームサービスです。プラットフォームであるた
め、利用用途はユーザーの使い方次第ではありますが、1つの利用用途である「鉄塔点検」においては以下の機能が実現
できます。

- ・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 Cloud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
Cloud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 Cloudのサービス概要



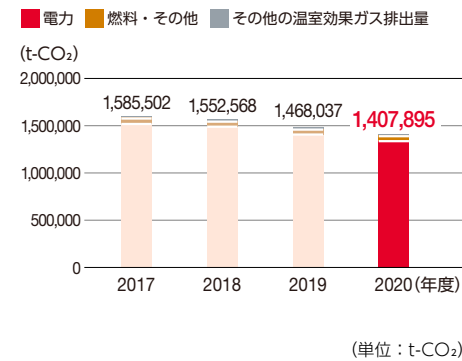
環境負荷の把握

サプライチェーン全体での温室効果ガス排出量(2020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 | | 53,023 | 1.1 |
| スコープ2 | 間接排出 | | 1,354,871 | 27.6 |
| スコープ3 | その他の間接排出 | | 3,495,128 | 71.3 |
| | 1. 購入した製品・サービス | サプライヤ毎の取引額にサプライヤ毎の排出原単位(各社の公表値より算出)または取引内容に応じた原単位を乗じて算出 | 1,539,641 | 31.4 |
| | 2. 資本財 | サプライヤ毎の設備投資額にサプライヤ毎の排出原単位(各社の公表値より算出)または通信の原単位を乗じて算出 | 1,508,351 | 30.8 |
| | 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 | 182,364 | 3.7 |
| | 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 | 12,533 | 0.3 |
| | 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 | 781 | 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 | 2,194 | 0.0 |
| | 7. 雇用者の通勤 | 通勤費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出 | 2,757 | 0.1 |
| | 8. リース資産(上流) | (算出対象外) | — | 0.0 |
| | 9. 輸送、配送(下流) | (カテゴリ4, 上流に含めて算出) | — | 0.0 |
| | 10. 販売した製品の加工 | (算出対象外) | — | 0.0 |
| | 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 | 166,175 | 3.4 |
| | 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 | 68 | 0.0 |
| | 13. リース資産(下流) | (算出対象外) | — | 0.0 |
| | 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 | 80,264 | 1.6 |
| | 15. 投資 | (算出対象外) | — | 0.0 |
| 合計 | | | 4,903,022 | 100 |

※算出方法の変更について
 カテゴリ1およびカテゴリ2の算出にあたり、2019年度は環境省の定める排出原単位を使用していましたが、2020年度は、各サプライヤの削減努力を反映できるよう、一部のサプライヤについて各社の排出原単位(各社の公表値より算出)を使用しています

温室効果ガス排出量



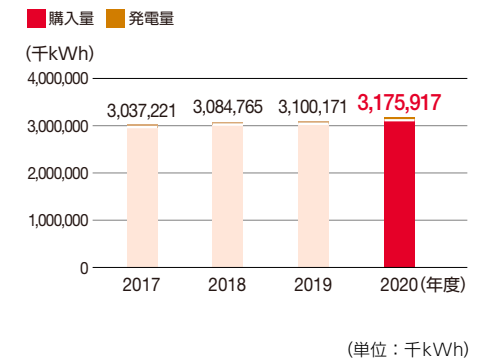
| 年度 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 電力 | 1,518,377 | 1,489,503 | 1,406,483 | 1,348,761 |
| 内: 通信設備 | 1,455,415 | 1,428,561 | 1,345,220 | 1,291,127 |
| 燃料・その他 | 64,947 | 61,052 | 59,585 | 57,242 |
| その他の温室効果ガス排出量 | 2,178 | 2,011 | 1,969 | 1,892 |
| 合計 | 1,585,502 | 1,552,568 | 1,468,037 | 1,407,895 |

※ 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 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------|-----------------|---------|---------|---------|---------|
| ガス | 千m ³ | 23,602 | 21,652 | 21,427 | 20,924 |
| 重油 | kℓ | 79 | 64 | 75 | 85 |
| 軽油 | kℓ | 142 | 157 | 160 | 143 |
| ガolin(自動車) | kℓ | 1,280 | 1,199 | 1,032 | 728 |
| 熱 | GJ | 109,838 | 120,746 | 112,702 | 107,198 |

電気使用量



| 年度 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 購入量 | 2,969,695 | 3,023,296 | 3,039,518 | 3,113,987 |
| 内: 通信設備 | 2,833,699 | 2,891,167 | 2,905,940 | 2,984,038 |
| 発電量 | 67,526 | 61,469 | 60,653 | 61,930 |
| 内: 太陽光・風力発電 | 779 | 1,066 | 1,299 | 1,288 |
| 合計 | 3,037,221 | 3,084,765 | 3,100,171 | 3,175,917 |

再生可能エネルギー使用量

| 年度 | 単位 | 2020 |
|----------------------|------|-----------|
| 電気使用量 | 千kWh | 3,175,917 |
| 再生可能エネルギー由来の電力 | 千kWh | 71,126 |
| 購入量 | 千kWh | 69,838 |
| 発電量(太陽光・風力発電) | 千kWh | 1,288 |
| 電気使用量に占める再生可能エネルギー比率 | % | 2.2 |

／ 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て、通信設備の3R推進やICTの活用により、資源の有効活用にご貢献します。

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。

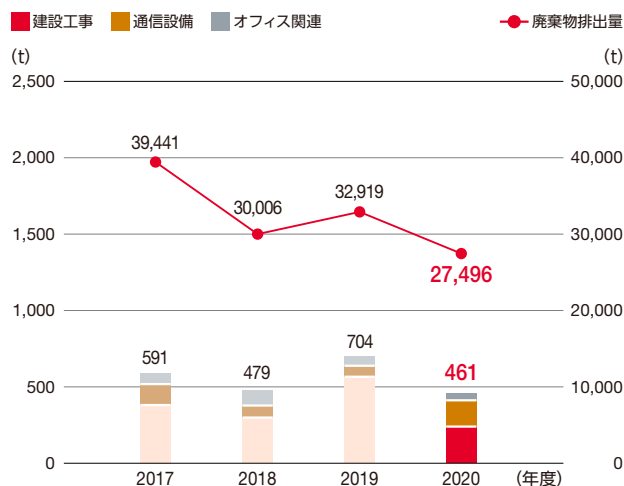
また、通信設備や建物の新設・更新にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に基づき、リサイクル素材やリユース・リサイクルが可能な材料を積極的に使用しています。

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。

2020年度は前年度に比べて廃棄物排出総量は減少しましたが、基地局の廃局や建替工事等により、通信設備における最終処分量が増加しました。

● 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 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|
| 廃棄物排出量 | 39,441 | 30,006 | 32,919 | 27,496 |
| オフィス関連 | 6,027 | 6,523 | 5,584 | 5,061 |
| 通信設備 | 18,194 | 15,917 | 17,381 | 13,430 |
| 建設工事 | 15,220 | 7,565 | 9,954 | 9,005 |
| 最終処分量 | 591 | 479 | 704 | 461 |
| オフィス関連 | 70 | 101 | 63 | 48 |
| 通信設備 | 137 | 79 | 72 | 172 |
| 建設工事 | 384 | 299 | 570 | 240 |
| 最終処分率 (%) | 1.5 | 1.6 | 2.1 | 1.7 |

容器包装リサイクル(2020年度届出実績)

- ・プラスチック容器 316t
- ・紙容器 1,162t

■ ドコモグループ全体のリサイクル量(2020年度)



● 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

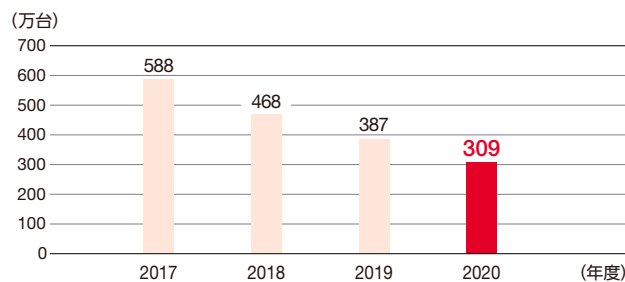
携帯電話には、金、銀、銅、パラジウムなどが含まれており、鉱物資源の少ない日本にとっては貴重なリサイクル資源といえます。そこでドコモでは、1998年から使用済み携帯電話の回収・リサイクルに取り組んできました。

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、2020年度は約309万台、累計で約1億1,832万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(2020年度) | | 再生された主な資源(2020年度) | |
|--------------|-------|-------------------|----------|
| ・携帯電話 | 309万台 | ・銅 | 23,873kg |
| ・電池 | 198万台 | ・金 | 32kg |
| ・充電器 | 65万台 | ・銀 | 112kg |
| | | ・パラジウム | 1kg |

● 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年度目標: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、公益財団法人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一般社団法人電気通信事業者協会(TCA)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スマートフォン・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。

2020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月請求分より「Web明細サービス」を標準とし、ほぼすべてのお客さまに利用いただいています。

● 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。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。

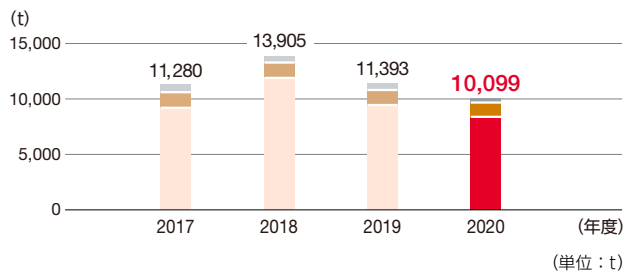
2020年度のオフィスにおける事務用紙使用量は、各部門・支店における1人あたりの毎月の紙使用量を見える化し、社員の使用量削減に対する意識を高めたことに

より、1人あたりの月平均紙使用枚数で前年度比28.5%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。2020年度は、ツール類の見直しによりページ数を削減するとともに、全国ドコモショップへのデジタルサイネージの設置を完了させるなど、紙使用料全体の削減に取り組ましました。

紙資源使用量

■ ツール類 ■ 請求書 ■ 事務用紙



| 年度 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------|--------|--------|--------|--------|
| 事務用紙 | 672 | 619 | 591 | 422 |
| 請求書 | 1,402 | 1,381 | 1,357 | 1,289 |
| ツール類 | 9,206 | 11,905 | 9,446 | 8,388 |
| 合計 | 11,280 | 13,905 | 11,393 | 10,099 |

/ 水使用の削減

使用量が対前年度以下となるよう実績のモニタリングを行い、必要に応じて対応を行っています。オフィスにおける節水の取組みでは、節水施策を実施するとともに、使用量の見える化を行い社員の意識醸成を図っています。

水使用量

(単位：千m³)

| 年度 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------|-------|-------|-------|-------|
| 総使用量 | 1,508 | 1,486 | 1,474 | 1,149 |
| 上水 | 1,408 | 1,398 | 1,384 | 1,082 |
| 中水 | 100 | 88 | 90 | 67 |

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らず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。2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、7月以降の整備活動を中止しましたが、年度で11回開催し57名が参加しました。

| ドコモの森 整備活動 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|
| 開催回数 | 38回 | 47回 | 43回 | 11回 |
| 参加人数 | 1,470名 | 1,720名 | 1,314名 | 57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、2021年3月末現在、全国47都道府県、49か所に設置しており、総面積は野球場(グラウンド面積1.3ヘクタール)の約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

奄美と沖縄における取組み

ドコモを含む企業・団体が集い、世界自然遺産推薦地をはじめとする奄美群島、沖縄県を対象に、環境保全・地域振興を目的とした世界自然遺産推進共同体を奄美では2019年8月、沖縄では2019年5月に発足しました。奄美では3者(日本航空株式会社、日本エアコミューター株式会社、株式会社NTTドコモ)、沖縄では4者(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、株式会社NTTドコモ、NPO法人どうぶつたちの病院沖縄)が発足に携わりました。

本共同体は、世界自然遺産に関する普及活動や希少種および自然環境の保護、密漁・密輸などさまざまな課題の解決、調査研究や行政への協力に対して、参加企業が最大限の協力を行い、世界自然遺産を盛り上げる取組みです。地域企業に加え、市町村や地元の大学が後援として参加しました。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した。

I 主な活動内容



ドコモのAI「画像認識エンジン」で沖縄県の希少生物を見分け、密猟・密輸防止に協力



沖縄のサンゴ白化現象をテーマにした新聞広告「まっ白な真実」で環境保全の啓発活動を実施

2021年7月には、奄美大島、徳之島、沖縄島北部および西表島の世界自然遺産への登録が決定しました。世界自然遺産登録時には「世界自然遺産登録視聴会」をドコモの5G/LTEネットワークとライブ配信クラウドサービスで実施しました。鹿児島県および沖縄県が両県県庁と登録対象地をオンラインで結び、物理的な距離を超えて登録決定の瞬間を共有するとともに、県民へのライブ配信を実現しました。

市原市における取組み

ドコモは、千葉縣市原市と林業分野における連携協定を2021年5月に締結しました。ICTなどの活用により、活力ある林業の実現、森林の適切な保全管理による国土強靱化および地球温暖化防止に寄与するとともに、SDGsの達成に資することをめざします。ICTを活用した林業の高度化・効率化における企業との連携や、ドローンを用いた森林資源量調査、森林境界明確化の実証は千葉県でも先進的な取組みと位置づけられています。

千葉縣市原市が有する森林は市域の約35%を占めており、生態系サービスを支える大切な資源です。一方で、森林所有者の高齢化や担い手不足、木材価格の低迷などによる森林の荒廃への対応が求められています。森林資源を適切に保全管理していくため、ドコモの5GやIoTを活用したDXを推進し、林業の効率化に貢献していきます。

連携事項

- ① ICTを用いた林業の高度化・効率化に関すること
ドローンを用いた森林資源の調査や森林境界の明確化の実証
- ② 林業の振興に関すること
スマート林業の推進に向けた担い手の育成
- ③ 森林整備の促進に関すること
①の技術を活用した森林整備の実施
- ④ その他、森林の持続可能な経営に資すると想定されること

イノベーション／5G

Innovation/5G

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。

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

／ 研究開発とイノベーションの推進

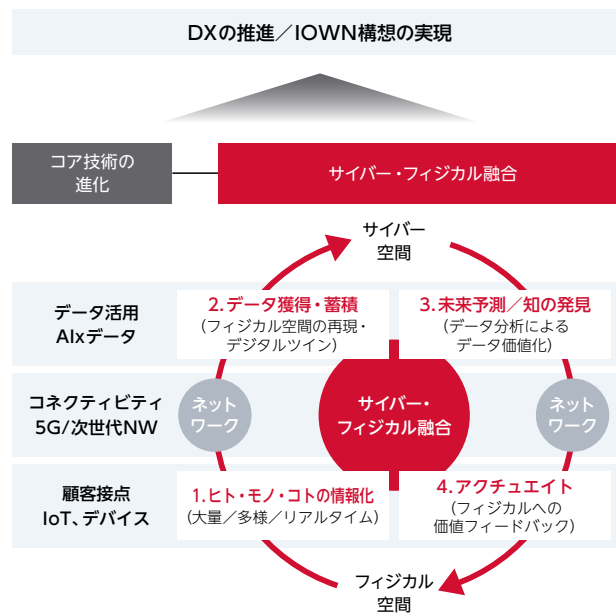
基本方針・考え方

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」によるDX推進とIOWN構想の実現に取り組むことで新たな体験、効率化、最適化、生産性向上、安心安全の提供などの価値を創出します。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「IoT、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。

NTTドコモ R&Dのアプローチ

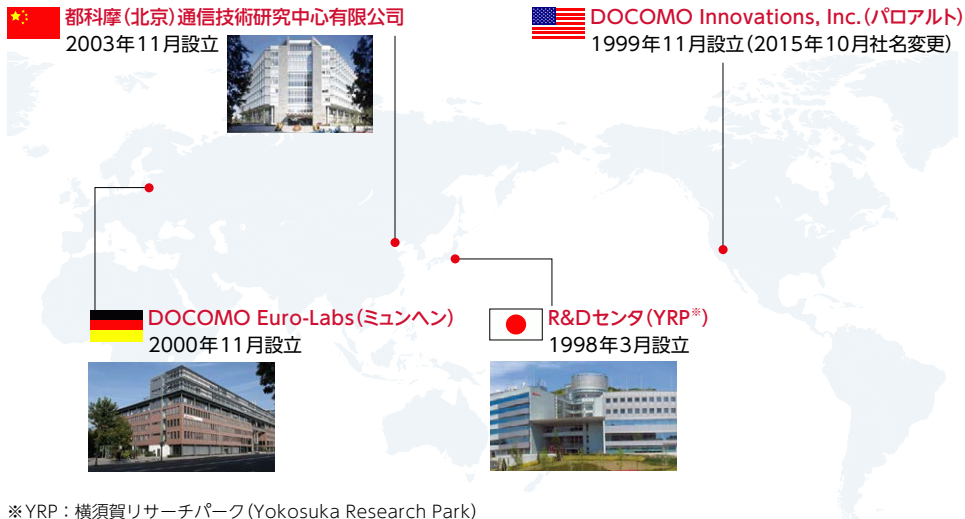
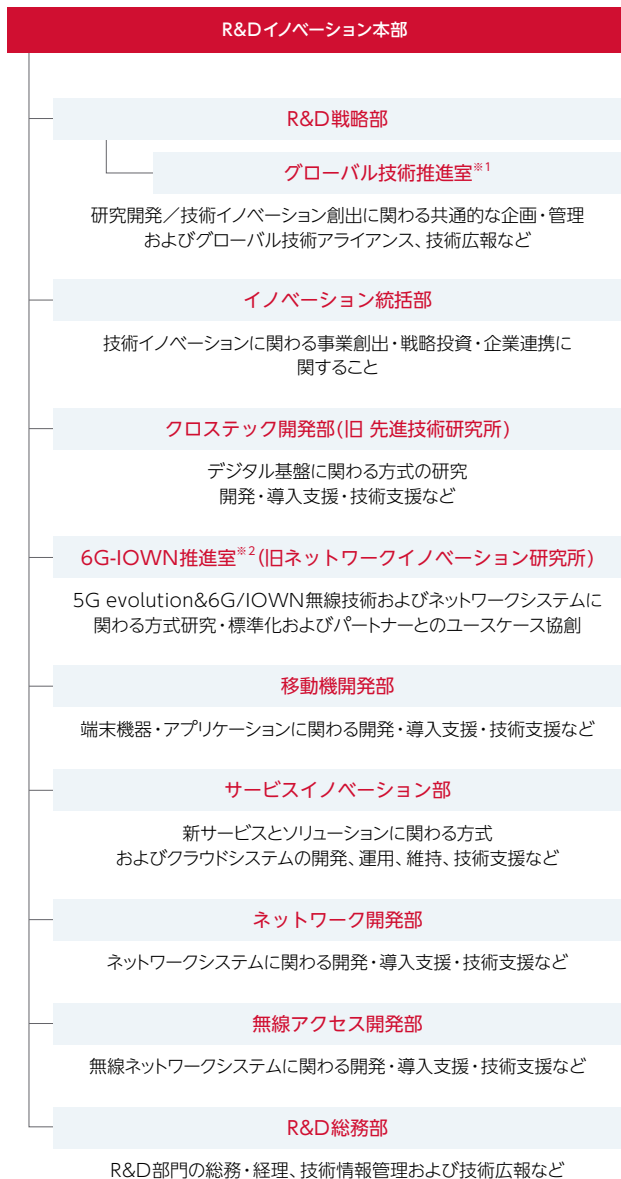


研究開発体制

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

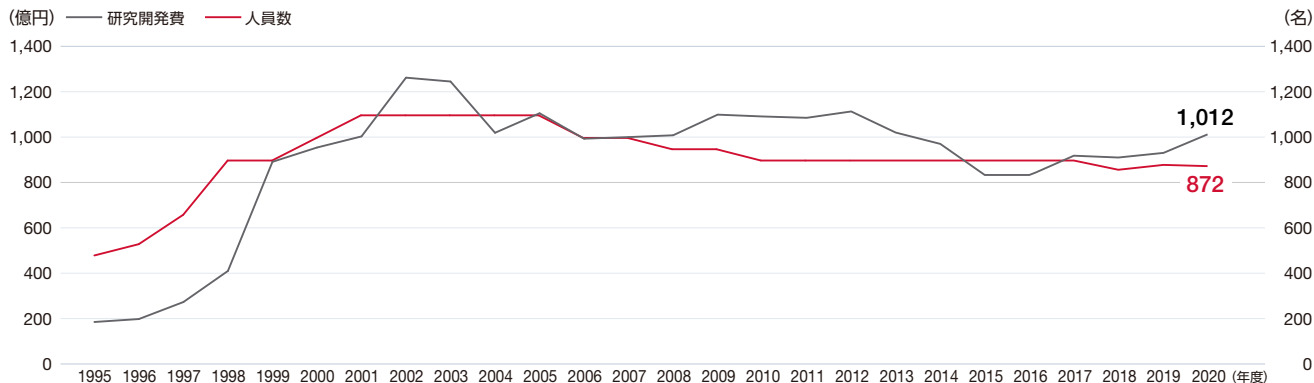
門で発案・企画したサービスに対する開発ならびに外部との多様な関係を活かしたオープンイノベーション戦略を推進しています。これらの研究開発により得られた新技術などの成果については、報道発表などを通じて積極的かつ戦略的に外部に向けてアピールしています。

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应用可能な先進的・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。



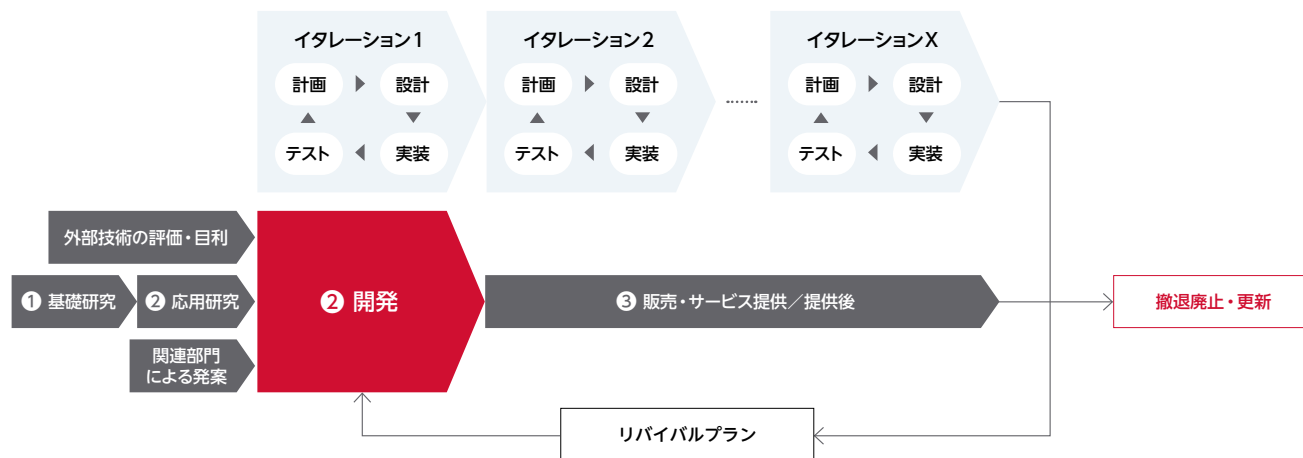
研究開発費と研究開発人員数の推移

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。



*1 2021年7月に新設
*2 2021年7月に組織変更

I イノベーションチェーン



① 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、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。

② 応用研究・開発

インフラ分野については、6G-IOWN推進部を中心に、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。

③ 販売・サービス提供/提供後

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・サービス提供後は、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。

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。

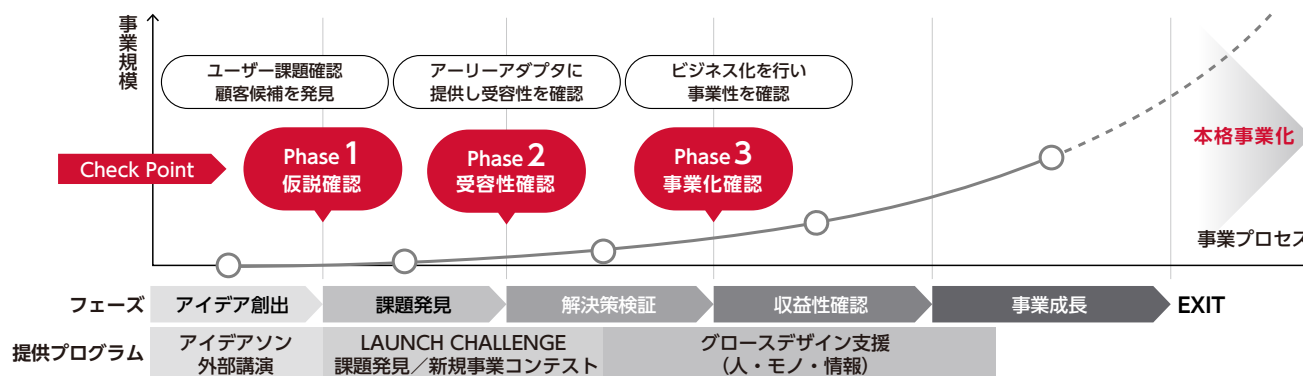
新規事業創出プログラム

ドコモでは社内におけるイノベーション創出の推進として、R&D社員が中心の「39works」と、ドコモグループ全社員が応募可能な事業公募制度「docomo LAUNCH CHALLENGE」プログラムを設け新規サービスの立ち上げ・提供など事業創出への挑戦をしています。

● 39works

「39works」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、「企画から開発・運用・保守まで」を一貫して実施しています。これは、小さく、早くビジネスをスタートし、高速 PDCA でマーケットや社会に問いながら課題解決のために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。

39worksのプロセス



2020年度は3件の新規サービスを立ち上げ、2件の新規サービスを提供開始しました。

● docomo LAUNCH CHALLENGE

39worksの知見を基に新規事業アイデアを、起業家やデザイナーなどそれぞれの得意分野を背景を持った、多様なメンター陣とともに具体化していくプログラムです。ドコモグループの全社員が応募できます。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、社員一人ひとりが社会的インパクトをもたらす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ことです。2020年度は161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。

/ 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。

協創イノベーションを推進する仕組み

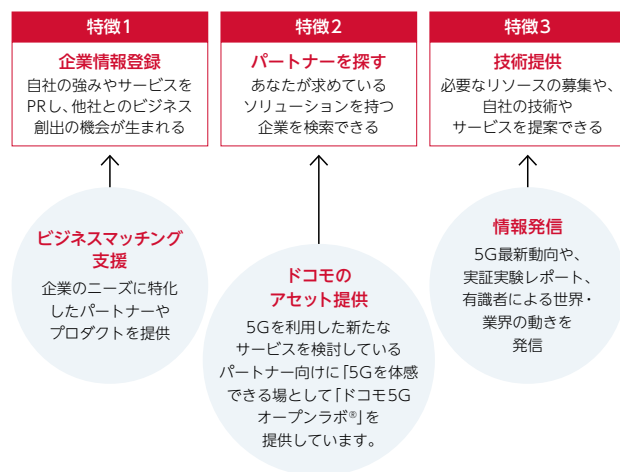
「技術」×「仕組み」で協創イノベーションを推進



ドコモ5Gオープンパートナープログラム

5Gを通じた協創の機会を提供する本プログラムには、2021年9月現在で4,500社以上のパートナーのみならずが参加しています。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10拠点となっています。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。

「ドコモ5Gオープンパートナープログラム®」でできること



「ドコモ5Gオープンパートナープログラム®」では新規に提供開始した5Gソリューションをご紹介するオンラインセミナーも開催しています。具体的なビジネス

マッチングやソリューション創出事例を紹介することで、5Gオープンパートナープログラムでのビジネス協創のポイントを掴める内容になっています。

また、5Gの新たな協創ソリューションの創出をめざす「docomo 5G DX AWARDS®」を開催しています。

● docomo 5G DX AWARDS

2020年度から「docomo 5G DX AWARDS®」を開催しています。本コンテストは、産業の高度化や働き方改革、街づくり、教育、ヘルスケアをテーマとして、各企業が保有する技術やプロダクト、サービスを募集し、5Gの活用意義を審査・表彰しています。

2021年度は12業界×3つの社会課題（イシュー）の全36テーマを設け各企業が保有する特徴的なアセットを募集し、5Gサービスの活用意義を審査、表彰しました。

ベンチャー企業との協創

ドコモは、社会環境や業界のトレンドを見据え、子会社のNTTドコモ・ベンチャーズを通じたベンチャー投資および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・アーリーステージのスタートアップ20社を採択し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。

具体的な協創の1つが5G時代の映像視聴体験の拡張です。リアリティの高い映像を遠隔で手軽に共有したいニーズが高まる中、映像配信を実現する上で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とドコモインフラの組み合わせで効果的にお客さまの課題解決を進めるパートナーシップを作り出したいと考えています。

実績として市販の360°カメラで撮影した映像を立体化し、通信機器端末を介してリアルタイム配信する技術「AVATOUR」をもつ米国ベンチャー企業と連携し、新たな映像配信ソリューションを法人向けに提供開始しました。主催者は5G回線を通じて360°カメラとスマートフォンアプリでライブ映像を配信でき、参加者はさまざまなデバイスから360°の自由視点による配信視聴ができます。ツアーガイドが歩きながら観光スポットを解説すれば、お客さまはVRで自由に映像を見られるため、一緒に移動している感覚で現地の様子を楽しむことができます。このような5G時代の新たな映像技術を融合し視聴体験の拡張に向けたソリューション拡充を行いました。

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」の取組みをすすめています。

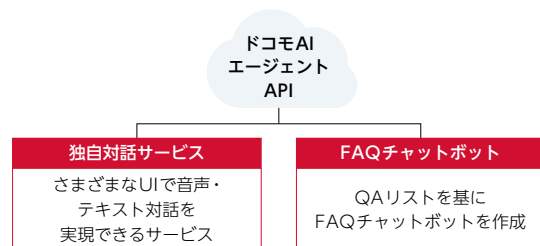
2019年度および2020年度の主な研究開発におけるさまざまなパートナーとの取組み

| 活用している技術 | 取組み | 提携先 | 取組み内容 |
|----------------|---|--------------|---|
| 5G | XR技術を活用したサービスの企画開発をする新会社設立 | ・株式会社複合現実製作所 | XR技術とMRデバイスなどの次世代デバイスを活用したXRサービスの企画・開発および提供を行い、XR技術を実用化することで鉄工業界の課題を解決します。 Web XRサービスの企画開発をする新会社「株式会社複合現実製作所」を設立 |
| | 5Gオフィスソリューション(コクヨ、docomo open innovation cloud) | ・コクヨ株式会社 | 「ドコモオープンイノベーションクラウド®(クラウドダイレクト™)」と、コクヨが企画しソニービジネスソリューション株式会社が開発した「ANYBODY ANYWHERE(仮称)」は、5Gを活用することで、離れた場所においても、まるで隣にいるかのような感覚を実現し、メンバーの一体感を高めるチーム力強化のための専用アプリケーションです。 Web ニューノーマル時代の新しい働き方を創出する、5G オフィスソリューションの実証実験を開始 |
| | AceReal® for docomoの提供開始(遠隔作業支援) | ・サン電子株式会社 | 5G×ARスマートグラスで遠隔から作業現場をリアルタイムでリモート支援するサービスです。ARスマートグラス搭載カメラから送信された映像を、オフィスやご自宅にあるパソコン画面に表示して、作業者の視界を共有します。 Web 遠隔作業支援ソリューション「AceReal Assist」を提供開始 |
| | 「スマートシティ・スマートキャンパス」創造 | ・学校法人近畿大学 | スマートキャンパスの実現に向けて、日本の大学に先駆けてインターネット出願、VISAプリペイド機能付き学生証の発行、Amazonでの教科書販売、コンビニでの各種証明書発行、キャンパスのキャッシュレス化等、先進的なICTの取組みを推進。 Web 近畿大学・NTT・NTTドコモ・NTT西日本・NTTデータが、5G(第5世代移動通信システム)の推進、「スマートシティ・スマートキャンパス」創造に関する包括連携協定を締結 |
| 5G/XR/IoT/ドローン | 「ソーシャルコネクティッド・キャンパス」の創造 | ・学校法人立命館 | サイバー空間とフィジカル空間が融合した学びの環境を創出することで、技術やデジタルマーケティングのノウハウを活用し、立命館が掲げる「ソーシャルコネクティッド・キャンパス」を創造し、日本の教育と地域協創のさらなる活性化をめざします。 Web 立命館とドコモがICTを活用したキャンパスの創造および学術研究・教育・地域社会などの発展に関する連携協定を締結 |

「ドコモAIエージェントAPI」商用提供

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。

「ドコモAIエージェントAPI」の仕組み



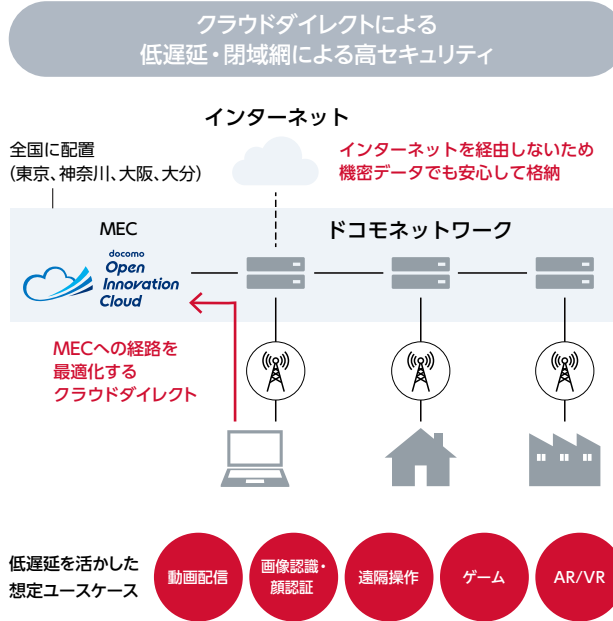
ドコモは、本サービスを通じて、パートナー企業と新たな対話ソリューションを推進する「ドコモAIエージェントAPIパートナープログラム」を提供し、エンドユーザーに新しい対話サービス利用体験の創造、パートナーとのWin-Winのビジネス関係の構築をめざします。たとえば、高齢者の見守りロボットサービスを生み出した事例では目的も含めてドメイン特化になっており、ドコモだけではなし得ていない製品です。AIエージェントの実現により、自然なコミュニケーションを通じて、パー

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、あんしん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

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*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。

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し、新しい価値の創出や社会課題の解決への貢献に努めます。

* 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

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。

2020年度は、「docomo Open House 2021」としてオンラインで開催し、5G/6G、AI、IoT、XRなどさまざまな領域のWeb展示(233件)と、これからの社会における課題解決に必要な情報を動画で24時間配信する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。

2020年度の参加者は99,967人でした。

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。

鉄道インフラの維持管理を効率化するリアルタイム遠隔・自動監視システム

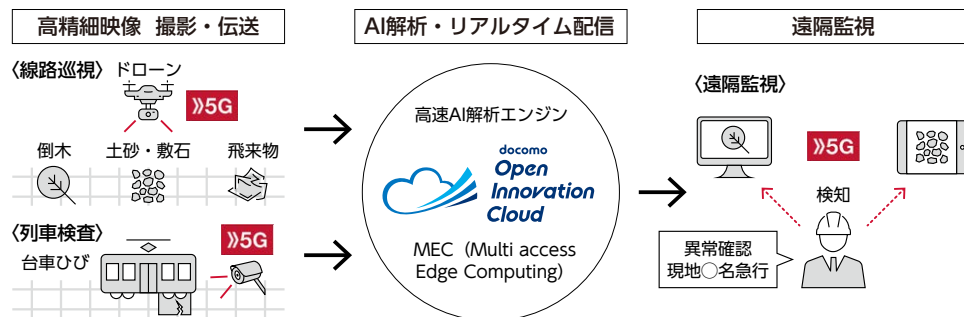
取組み概要および全体像

● 鉄道インフラをリアルタイムで遠隔・自動監視するシステムの実証実験を実施

5Gと高速AIディープラーニングを用いて鉄道インフラを遠隔・自動で即時に監視するシステムの実証試験を、中央復建コンサルタンツ株式会社、京浜急行電鉄株式会社、横須賀市とともに、2020年12月～2021年2月、京急・久里浜工場で実施しました。総務省の推進事業の一環でもある本実証実験では、平時の車両監視や災害時を想定した線路点検を対象としました。最終的に鉄道はじめ社会インフラ全般の維持管理の効率化をめざします。中央復建コンサルタンツとドコモは5G・MEC*クラウド環境構築、4K映像配信・AI解析システムの構築を担い、より効率的なインフラ維持管理システムの実現、産官連携による多業種への技術展開を視野に実証を進めました。京急電鉄と横須賀市は鉄道事業者、地方自治体として本実証を支援することで、安全性確立と作業効率化に向けた応用可能性を検証しました。また、有識者を招いた産学官協議会を開催するなど、システムの高度化、鉄道業界や他領域での本格運用に向けた検討も進めています。

* MEC：マルチアクセスエッジコンピューティングの略。ユーザー端末により近い場所（エッジ）にデータ処理を行うコンピューターを配備し、5G通信の最適化ならびに高速化を図る技術

■ リアルタイム遠隔・自動監視システムのイメージ



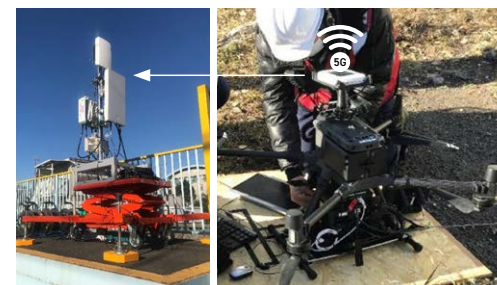
実証実験概要および今後の展望

● 国内初の技術を用いてシステムの有効性を検証

本実証実験では、4K映像を5Gで伝送し、網内クラウド環境 (MEC) にて高速AIディープラーニングにより解析した後、解析結果を遠隔地にリアルタイム配信しました。

通常時の車両監視では、固定4Kカメラで車両床下機器を撮影し、台車の擬似的な亀裂やブレーキパッドの摩耗などを検出しました。その結果、わずか0.94秒でのリアルタイム配信の実現、AI解析での幅1mmの擬似的な亀裂を含め対象の異常を見逃すことなく検出することに成功しました。災害時を想定した線路点検では、ドローン上の4Kカメラで線路を撮影し、飛来物などを想定した大きさ・形状の異なる障害物の検知を試みました。その結果、わずか1.26～1.33秒でのリアルタイム配信の実現、AI解析での10cm角の木片から身長170cmの人まで、対象の異常を見逃すことなく検出することに成功しました。

■ 5G上空利用構成での利用機器



28GHz実験局

5G上空利用端末搭載ドローン

● 社会インフラ全般の維持管理への転用も視野に

5Gの上空利用は、現状では設備や電波干渉調整などの課題がありますが、将来的には映像伝送と「無人地帯の目視外飛行」を通じた新たな産業創出（被災状況確認や医療、建設管理など）の可能性を秘めています。

今後、本格運用の検討を行うとともに、ほかの社会インフラにおける課題解決への取り組みやほかの事業者への水平展開を推進していきます。

海外通信キャリアに最適なオープンRANを提供する「5GオープンRANエコシステム」を協創

取組み概要および全体像

● オープンRANの海外展開を視野に国内外の12社と合意

2021年2月、通信事業者や企業の多様なニーズに応えるオープンな無線アクセスネットワーク（オープンRAN）の海外展開を視野に、「5GオープンRANエコシステム」の協創に関して国内外の12の企業*と合意しました。

これまで各ベンダの基地局装置同士に互換性はないため、異なるベンダ製品同士を組み合わせて性能を引き出すには相互接続の検証やそこで判明する課題への対応などが必須でした。そうした状況の解消に向け、ドコモは2018年2月の設立から牽引してきた通信事業者および通信機器ベンダで構成する業界団体「O-RAN ALLIANCE (O-RAN)」の指針の下、ニーズに合わせて自由に基地局装置を組み合わせられるO-RAN仕様の検討や対応製品の普及を推進してきました。

そしてこのたび、12社との合意に至り、オープンRAN導入を検討する海外通信事業者の要望に応じて最適な無線アクセスネットワークをパッケージ化し、その導入・運

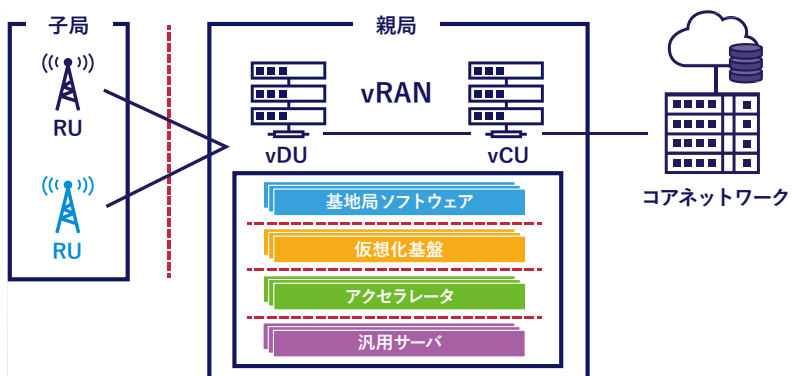
用・保守をめざす運びとなりました。本合意に則り、ドコモは、それぞれのパートナー企業の強みを最大限に発揮できるように、これまでのノウハウを活かし融合させることで、より柔軟で拡張性の高いネットワークを提供します。

*NVIDIA、Qualcomm Technologies, Inc.、Wind River、Xilinx、インテル株式会社、ヴイエムウェア株式会社、株式会社NTTデータ、デル・テクノロジーズ株式会社、日本電気株式会社、富士通株式会社、マベニア、レッドハット株式会社

オープンRAN推進に向けvRANの開発を加速

オープンRANのさらなる推進に向け、より柔軟で拡張性が高い仮想化基地局（vRAN）を2022年度に商用化すべく、開発を進めています。汎用サーバを活用できるvRANを用いれば、専用装置が不要なため、よりフレキシブルでコスト効率の高いネットワークの構築が可能です。vRANの性能評価など検証を重ね、オープンRAN導入を検討する海外通信事業者が遠隔利用できるvRAN検証環境を整えるなど、多様化するニーズに応える技術やノウハウの確立に貢献します。

I 「拡張性が高い仮想化基地局（vRAN）」イメージ



オープンRANとは

オープンな共通規格に基づいた無線アクセスネットワーク（RAN）技術です。O-RANで定める共通規格に基づいた装置は、無線装置、ベースバンド装置におけるベンダの統一が不要となり、多様なベンダの機器を柔軟に組み合わせた通信網の構築が可能です。O-RANを牽引してきたドコモは、このオープンRANを世界で初めて商用5Gサービスで実現しました。

I 「5GオープンRANエコシステム」のイメージ



取組み概要および全体像

● 住宅が居住者に寄り添う次世代の住宅

2021年5月、AIやIoTを用いて住宅が居住者に寄り添いサポートする、次世代住宅の実現をめざす実証実験を、グループ会社のNTTアーバンソリューションズ、NTT都市開発とともにスタートしました。

近年、人々の生活スタイルの変化に伴い住居に求められるニーズが多様化し、また高齢者世帯や単身世帯の増加などもあり、居住者をいっそうサポートできるような住まいのあり方が求められています。本実験で都市型賃貸マンション「Wellith URBAN中野坂上」の居住者または居住予定の方を対象に長期にわたりデータ収集とヒアリングを行います。

「未来の街づくり」を実現するNTTグループのデジタル基盤「街づくりDTC™*」の一環である本実証実験を通じて、住まいに求められる新規もしくは多様なニーズを把握し、快適・健康な暮らしをサポートする住宅を実現することで、居住者のスマートライフや街の活性化に貢献していきます。

* 街づくりDTC™：街で提供されるサービス単位で環境・モノ・人を捉え、DT(Digital Twin：デジタルツイン)と、それらを分野横断で連鎖させる機能であるDTC(Digital Twin Computing：デジタルツインコンピューティング)を実現させることで、街全体で最適化される新たなUX(User eXperience：顧客体験)を具現化する技術

「未来の家プロジェクト」とは

「I・TOP横浜*」の取組みとして2017年6月にスタートした「住むことで生活、暮らしをサポートする家」の実現をテーマに掲げるプロジェクトです。横浜市、ドコモ、and factory株式会社で開始した本プロジェクトでは、IoTデバイスなどを実装したIoTスマートホーム™で延べ50名以上のモニターによる1週間の居住実験を実施し、家電の自動制御やIoTデバイスからセンシングしたデータの蓄積・フィードバックを通じて、スマートホームにおける快適性や健康面での意識変化につながることを検証してきました。

* I・TOP横浜：横浜市が2017年4月に立ち上げた、「ものづくり・IT産業の集積」を活かし、IoTなどを活用したビジネス創出に向けた交流や連携、人材育成などを図るプロジェクト

実証実験で居住者に試供するサービス

[コンシェルジュがいるような暮らし]

- ・外出先から照明・エアコンの遠隔操作、消し忘れの確認が可能
- ・戸締り確認などのセキュリティチェック、消し忘れの通知などの機能を段階的に拡充

[ヘルスコンシャスな暮らし]

- ・食事や体重・体温などの複数のデバイスにまたがる健康情報をスマートミラーやスマートフォンWebアプリでまとめて表示
- ・運動メニューや食事レシピのアドバイスなどの機能を段階的に拡充

[自分好みの空間づくり]

- ・照明やプロジェクター映像などにより部屋の雰囲気を変化させ、「くつろぎ」や「在宅ワーク」などシーンにあった空間を演出
- ・スピーカーなどのデバイス拡充、居住者の行動に応じた家電操作の自動化やおすすめの部屋環境の提案などの機能を段階的に拡充

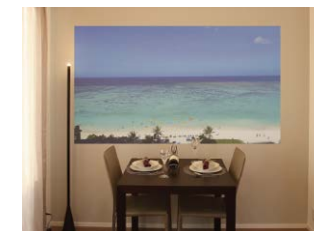
上記3テーマで段階的にサービス・機能拡充を行い、居住者と街とのつながりをサポートすることで、地域と住まいの連携、街全体へのまちづくり貢献もめざします。



調光調色照明などのIoTデバイスを設置したリビングダイニング



健康や空気環境など、さまざまな情報を表示できるスマートミラー

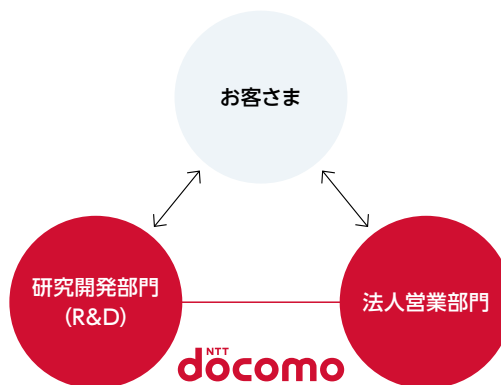


好みのシチュエーションに合わせて部屋を演出するプロジェクター(検証予定)

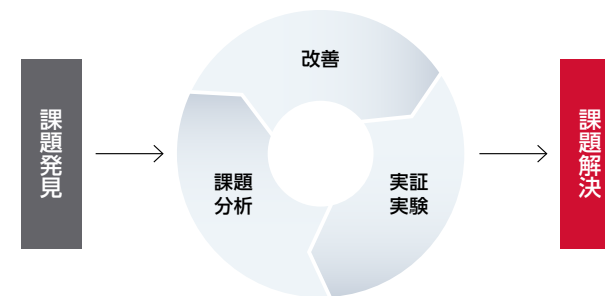
/ プロセスイノベーションの推進 (トップガン)

「お客さま」「研究開発部門(R&D)」「法人営業部門」の三者が一体となり、「ドコモの技術」を「お客さまの価値」に変え、お客さまの課題の解決を図る新しいソリューション開発「トップガン」に取り組んでいます。「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しています。R&D部門と全国支社・支店の法人営業部門の人的交流を生み出し連携ができるように「トップガン」に関わる情報を全国で共有できる体制も整備しています。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。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プロセスイノベーションの推進、②技術の可能性を顧客の価値へと変換、③先端技術を駆使したお客さまの課題解決につながるソリューションへの誘導といった効果が出てきており、+d協創の加速をめざします。2021年7月現在で、総取組み数は32件、商材化は14件、進行中プロジェクトは8件となっています。

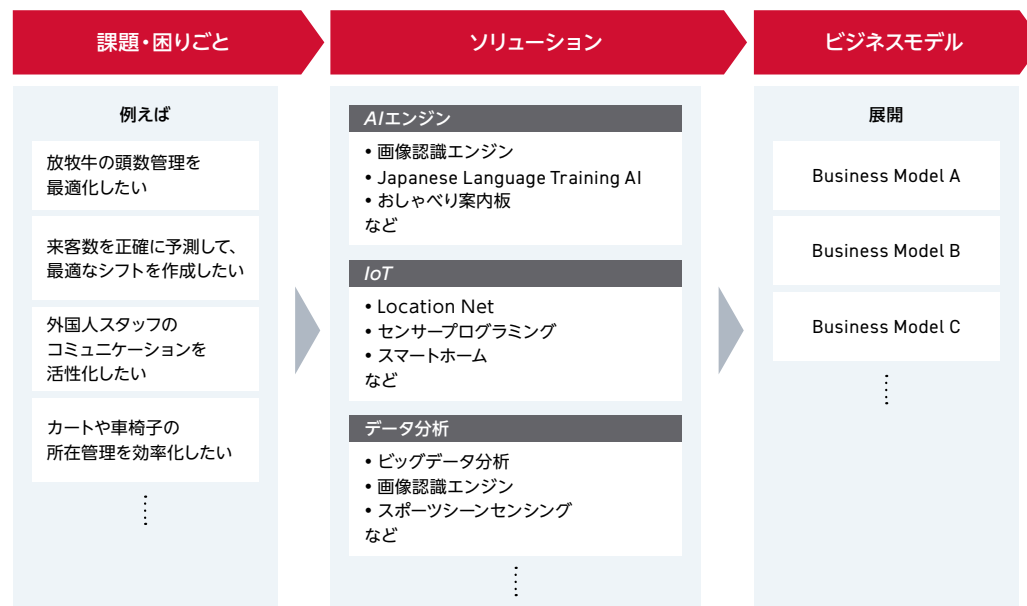
1. 課題と技術をつなぐ三位一体の開発体制



2. 課題の検証と解決が同時に進行する



3. 技術の可能性を顧客の価値に変える



/ イノベーションにおける表彰

2020年度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」 ・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年間にわた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 | 「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」 ・原田 浩樹(5Gイノベーション推進室) 3GPPにおいて、第4世代(4G)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。 | |
| 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」 ・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) スマートセルとマクロセルを組み合わせて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」 ・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 | 「第5世代移動体通信システム(5G)の開発と大容量無線アクセスの実用化」 ・中村 寛(元R&Dイノベーション本部、現在はドコモ・テクノロジー株式会社) ・中村 武宏(ネットワークイノベーション研究所) ・安部田 貞行(無線アクセス開発部) ・音 洋行(ネットワーク開発部) ・樋口 健(移動機開発部) 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。 | 2021年 2月25日 |
| 一般社団法人 日本ITU協会 | 世界情報社会・ 電気通信日の つどい | 日本ITU協会賞 功績賞 ・青野 博(サービスイノベーション部) 長年にわたり、3GPP TSG WG SA3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共に、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したことが認められたもの。 | 2020年 9月7日 |

* 国土交通省などの関係者と共同

| 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 | 世界情報社会・ 電気通信日の つどい | 日本ITU協会賞 奨励賞 | <ul style="list-style-type: none"> ・石川 寛(ネットワーク開発部) 移動通信システムにおけるサービス要求条件・アーキテクチャの専門家として、ETSI TISPANにおいてはIMSを移動体アクセス以外でも活用できるように、3GPPにおいてはDSACの導入・IMSの高度化と5GCプロトコル仕様策定に、GSMAにおいては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。 | 2020年 9月7日 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ・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、基地局装置に関わる各種無線仕様の策定に貢献。また、xRAN ForumおよびO-RAN Allianceにおける基地局フロントホールインターフェースの標準化を行い、異なるベンダの装置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。 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ・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無線アクセスネットワークのインターフェース仕様の策定に貢献したことが認められたもの。 | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ・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を推進するなど(Release-4策定に貢献)、標準化団体の運営向上に貢献。MANO機能群のインターフェース仕様およびテスト仕様の品質の向上(開発からのフィードバック)に貢献したことが認められたもの。 | |
| 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開発・実用化」 <ul style="list-style-type: none"> ・吉澤 和弘* 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 |
| 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」 <ul style="list-style-type: none"> ・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」 <ul style="list-style-type: none"> ・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 |

* KDDI、ソフトバンクと共同

信頼されるネットワーク

Network Reliability

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。

080 ネットワークサービスの提供

084 ドコモの災害対策

087 電波の安全性

/ 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」つながる状態を確保するよう取り組んでいます。

さらには、仮想化技術を適用したネットワークの提供により、通信混雑時におけるつながりやすさや、故障時における通信サービスの確保等信頼性の向上に取り組んでいます。

ドコモが提供するネットワークの全体像

ドコモのネットワークは、無線アクセスネットワーク、コアネットワーク、サービスプラットフォーム、各種基幹システムおよびオペレーションシステムにより構成されています。

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

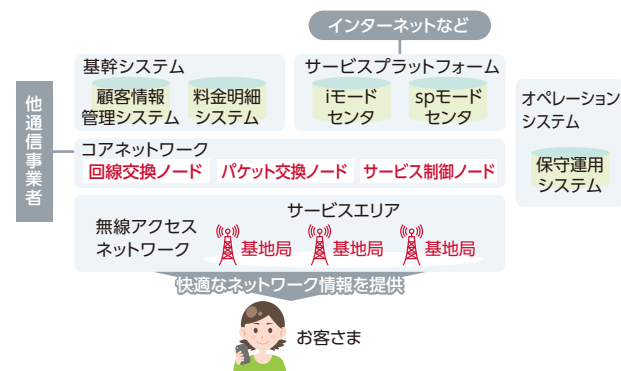
のため、基地局の整備を精力的に行っています。基地局は「LTE」、「FOMA」ともに毎年増設しており、LTEについては、より通信速度の速いPREMIUM4Gの高速対応基地局数を拡大しています。

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。2020年度末までに7,100局、2021年6月末までに1万局を整備しており、今後も積極的な基地局整備を継続していきます。

● 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

ドコモのネットワーク構成



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みなさまに丁寧に説明した上で建設に着手しています。なかには、電波に対して不安を感じる方や、電波塔の建設に伴う違和感を覚える方もいらっしゃいます。真摯な説明を心掛け、建設の際には地域のみなさまのあんしん・安全を最優先し、工事を行っています。

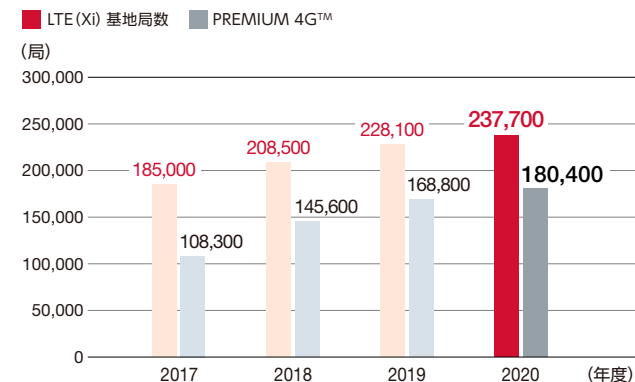
● 電波状況の調査・改善活動

通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、広くお客さまから電波状況に関する声を頂戴しています。

いただいたご意見をもとに、通信品質をさらに改善していくとともに、安定的な通信確保のために基地局の増設も行っています。

2020年度には、72,782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。

LTE(Xi)基地局数



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 東京2020オリンピック・パラリンピック対応

- ・ 競技会場や大会関連施設の設備増強によるエリア対策の実施(47施設+アクセスルート)
- ・ 安定したサービス提供に向けた工事規制期間の設定(全61日間)
- ・ 大会専用チーム構成によるネットワーク保守態勢構築と24時間運用(社内組織1,000人参加)

● 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

対策例3 新幹線のトンネル内での携帯電話利用

- ・ 山形、秋田、東北、上越、九州の全トンネルエリアでの携帯電話サービスの提供を開始(2020年度4月より順次展開)

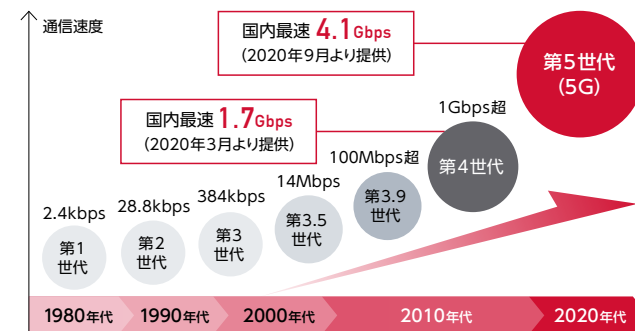
● 海外でのご利用

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2021年4月30日現在で、230以上の国・地域で使用可能です。

高速・大容量の実現

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を図り、より快適な通信速度を実現するための取組みを行っています。



※ 一部エリアに限ります。通信速度は送受信時の技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。ベストエフォート方式による提供となり、実際の通信速度は通信環境やネットワークの混雑状況に応じて変化します

〈PREMIUM 4G〉

お客様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LTEAdvanced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、お客様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。お客様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

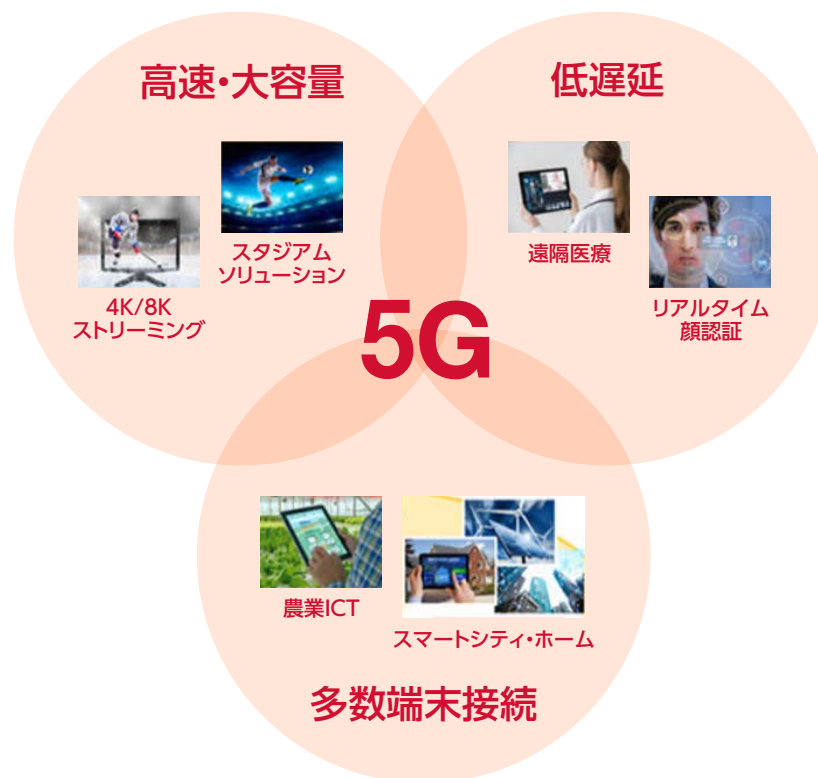
▶ アップロード速度(中央値) **33**Mbps

※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・大容量通信の実現〉

ドコモは2020年3月25日より5Gの商用サービスを開始しています。5Gは、「高速・大容量」「低遅延」「多数端末との接続」という特徴を持っています。これらの特徴を最大限活用するとともに、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、今後も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。

特にドコモでは、5Gの高速・大容量という特徴をフルに発揮できる通信サービスとして、「瞬速5G」の提供を行っています。「瞬速5G」では5G専用の広帯域である3つの新しい周波数帯域(3.7GHz・4.5GHz・28GHz)を用いることで、受信時最大4.2Gbps/送信時最大480Mbpsという高速・大容量な通信の提供を実現しています。



さらなる高速化にむけた取組み

5Gの商用サービス化を受け、今後のさらなる高速化に向けた取組みとして5Gの高度化(5G Evolution)ならびに2030年代の6G導入に向けた技術企画の検討および研究開発を行っています。5G Evolution & 6Gでは、さらなる高速・大容量通信、海や空まで含むサービスエリアの拡張、低消費電力・低コスト、低遅延、高信頼、ネットワークへの大量の端末の多接続、ネットワークを活用した各種センシングといった性能改善の標準化が想定されることをめざし、これらを活用したユースケースの開拓や技術検討を行っています。

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つけて、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、異変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)

| 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 |
|--------|--------|--------|--------|
| 0 | 0 | 0 | 1 |





/ 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。

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、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、対応しました。今後も予見される多様な自然災害に対応するために、更なる災害対策に取り組んでいます。

ドコモの災害対策3原則

| | | | |
|----------|---------------|---|---|
| 災害対策の3原則 | システムとしての信頼性向上 | <ul style="list-style-type: none"> 設備構造の強化 <ul style="list-style-type: none"> 耐震対策（震度7にも耐える設計等） 風水害防護対策（防水扉、防潮板の設置等） 火災防護対策（防火シャッター、扉の設置等） |  基地局  中継局 |
| | 重要通信の確保 | <ul style="list-style-type: none"> 110、119、118の緊急通報 災害時に重要通信を扱う機関に対する災害時優先電話制度 音声通話とパケット通信を分けたコントロール | |
| | 通信サービスの早期復旧 | <ul style="list-style-type: none"> 災害対策機器によるエリア復旧 <ul style="list-style-type: none"> 移動基地局車 衛星エントランス基地局 移動電源車・発動発電機等 |   |

災害対策の取組み

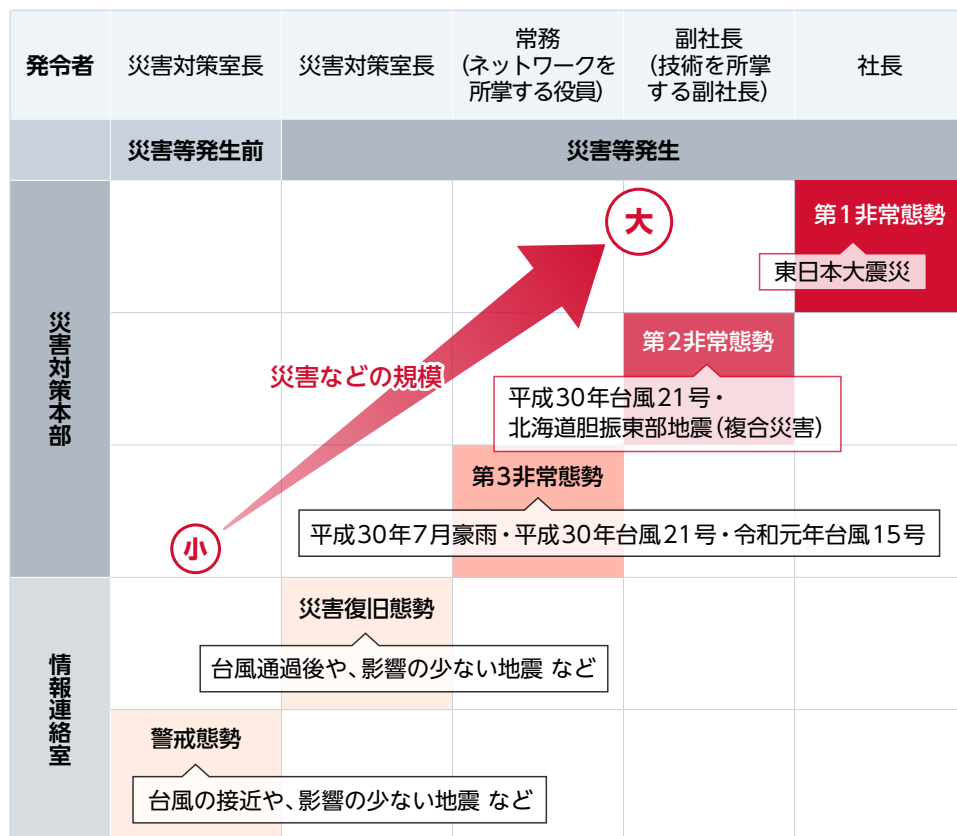
| 災害時の事象等 | 災害対策の取組み |
|-----------------------|---|
| サービス中断による重要通信の確保への支障 | 大ゾーン基地局（激甚災害に備えた非常用基地局） 全国106か所（都道府県庁等） ・無停電化（エンジン） ・伝送路冗長化 北海道胆振東部地震にて初運用  |
| 長時間停電によるバッテリーの枯渇 | 中ゾーン基地局（自然災害に備えた基地局） 全国2,000か所（災害拠点病院、役場等） ・停電時24時間以上運用 ・伝送路冗長化 令和2年7月豪雨にて62局を運用  |
| 地震・豪雨による伝送路断（光ファイバなど） | 予備電源の強化 全国14,000か所（主要公共機関、避難所等） ・停電時6時間以上運用可能 令和2年台風10号にて1,000か所をバッテリー運用 ※ 6時間以上運用可能局以外も含む  |
| | 伝送路の多ルート化 全国1,200ビル ・伝送路の多ルート確保 ・伝送路の自動迂回 令和2年7月豪雨にて自動迂回運用  |

▶ 東日本大震災以降の災害対策投資額 累計 **1,000** 億円以上

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。

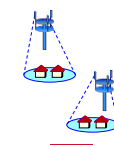

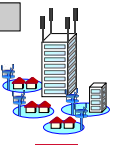



災害時の社内態勢



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  | 通常時  |
| | 災害時  | 災害時 運用(エリア拡大)  | 災害時 運用  |
| エリアの (半)広さ (半径) | 小 (~1km程度) | 小 (1km程度) | 中 (3~5km程度) |
| 災害時 運用 | 移動・設置の時間が必要 | 遠隔で即時運用が可能 | 遠隔で即時運用が可能 |

● 大ゾーン基地局

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

通常の基地局の基盤を強化した基地局で、平時は通常の基地局として運用し、災害時に周辺基地局がサービス中断に陥った際、遠隔操作で通信エリアを拡大し、周辺エリアをカバーすることが可能な基地局です。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ことを想定し、2021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ています。また、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。令和2年7月豪雨では、62局を運用しました。

● 駆けつけ困難地域の対応

災害時の応急復旧手段の多様化に対応するため、保守拠点から駆けつけまでに時間がかかる駆けつけ困難地域などのエリアの災害時救済に向け、船上基地局や有線ドローン中継基地局の整備をしています。

船上基地局については、2018年4月に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）し、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。

また、ドローン中継局は、上空の電波を増幅することで通信エリアを確保することが可能になり、応急復旧活動の体制強化につながりました。



ドローン中継局

災害時の対応状況

特定非常災害に指定された令和2年7月豪雨では、河川氾濫や土砂崩れにより伝送路断・電源断が発生し、最大124局のサービス中断が発生しました。ドコモグループは一丸となって、通信サービスの確保や復旧に努めました。応急復旧活動では中ゾーン基地局を62局運用した重要通信の確保のほか、移動無線車や衛星機器を活用しました。通信設備は約2週間後に立ち入り困難な地域を除き復旧しています。



災害時の対応の様子

災害救助法適用地域においては、お客さまへ通信サービスにおけるさまざまな支援を行うとともに、自治体への携帯電話の貸出、避難所への無料充電サービスの提供やWi-Fiの設置なども実施しています。

加えて「災害時データ無制限モード」を対象となるお客さまへ適用し、避難所などにおいて利用データ量を気にせずに情報収集ができる仕組みを提供しました。

災害救助法適用地域を対象としたおもな支援

| 主な支援 | 具体的な支援内容 |
|------|---|
| お客さま | <ul style="list-style-type: none"> 災害時データ無制限モードの実施 付属品の無償提供 携帯電話機購入時における特別割引の実施 一部手数料の無料化 故障修理代金の一部減額など ケータイ補償サービスの対応 ケータイデータ復旧サービスの無料化 代替機賠償金の無料化 受付手続きの緩和 「ドコモ光」の基本料金などを無料化 「ドコモ光」などに関する一部機器の無償提供 「ひかりTV for docomo」基本料金などの返還 料金支払い期限の延長 失効したdポイントの返還 |
| 自治体等 | <ul style="list-style-type: none"> 携帯電話、衛星携帯電話の貸出 避難所におけるマルチチャージャの設置、Wi-Fiの設置 |

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。

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り組みとし、今後も災害対応力向上に貢献していきます。

災害時に役立つサービス

大規模災害発生時に電話が集中し、携帯電話が繋がりにくくなった被災地の方の安否確認ができる「災害用伝言版」を提供しています。いざというときにスムーズにお使いいただけるよう、毎月1日と15日に体験サービスも実施しています。

また、遠隔地のエリアメール配信情報をSMSで受信できる「どこでも災害・避難情報」の提供も行っています。

災害用伝言板の特徴

被災者の方が自分の安否状況を登録することで、簡潔にその情報が伝えられ、インターネットを通じて全世界から確認が可能。入力方法は2種類あります。

①以下の4つの定型メッセージから選択

無事です。 被害があります。
 自宅に居ます。 避難所に居ます。

②コメント入力（全角100文字、半角200文字以内）

災害用伝言板
<http://dengen.docomo.ne.jp/>

「どこでも災害・避難情報」の特徴

- あらかじめ登録した地域にエリアメールが配信された際にSMSでお知らせが届きます。
- 過去3日間に配信された全国の災害・避難情報などがWebページで確認できます。

どこでも災害・避難情報
<https://www.nttdocomo.co.jp/info/disaster/docodemo-saigaihinan-joho/>

/ 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」

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が定められています。日本では、これらの国際的な指針に準拠した「電波防護指針」が定められており、最新の知見を反映するために適宜見直されています。

2018年9月には5Gにおいても安全な電波利用を確保するための改定が実施され、法規制にも反映されています。ドコモは、法規制の順守を徹底しており、基地局および携帯電話端末の発する電波が基準値を確実に満たしています。

さらに、ドコモの各携帯電話端末について、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、ドコモの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。

Web 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、2007年には「影響は確認されなかった」と最終報告をしています。これは、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。総務省でも継続的な研究を行っており、2008年から開催されている「生体電磁環境に関する検討会」では、電波の安全性に関する研究が行われています。

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。

Web 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、携帯電話やほか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できるよう、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り組みを行っています。

● 5Gに関する電波の安全性の説明

2020年3月から日本でも商用サービスが開始された5Gに関しても、電波の安全性についてステークホルダーのみなさまへ説明することの重要性を認識しています。ドコモのホームページには、電波の安全性に対する国内外の関係機関の評価や見解および科学的根拠に基づき5G帯域を含む電波の人体に対する安全基準を定めた国際的な指針に関する情報を紹介するとともに、電波の安全性に対するドコモの考えや、よく挙げられる質問について回答を公開するなど、5Gの利用にあたり、より利用者のみなさまが安心して利用できるよう情報公開を行っています。

Web 電波の安全性に関する代表的なご質問を紹介します
(電波の安全性について)

人権

Human Rights

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。

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

/ 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。

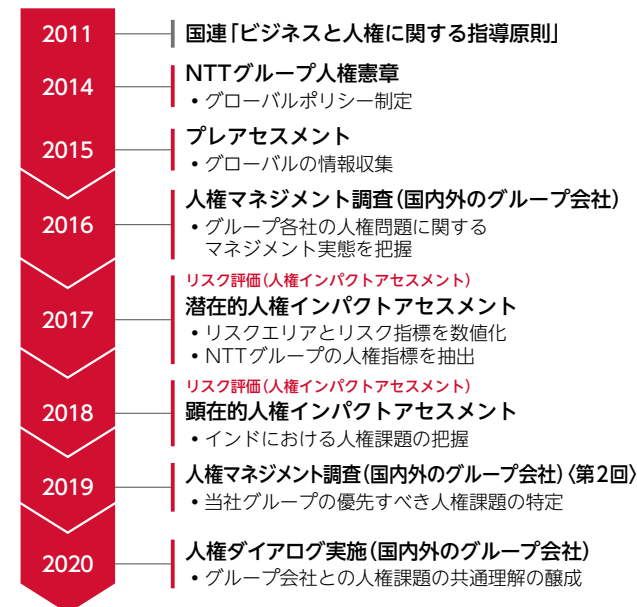
NTTドコモグループ人権に関する基本方針

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グループ人権憲章」「NTTドコモグループ倫理方針」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。2020年度は、優先課題に対して、グローバル含めたNTTグループ企業一体としての理解の醸成を踏まえることを目的に外部有識者の協力を得て課題の洗い出しを実施しました。また、企業として求められる人権マネジメントの内容および競合他社の状況を調査し、ギャップ分析を実施しました。



Web 人権デューデリジェンスプロセス(NTTグループ)

Web NTTグループ人権方針(2021年10月末現在)

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。

外部専門機関によるリスク評価への取り組み

| 年度 | 主な取り組み |
|------|---|
| 2017 | 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 | 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 |
| 2019 | 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 |
| 2020 | <ul style="list-style-type: none"> 優先課題に対してグローバル含めたNTTグループ企業一体としての理解の醸成を踏まえることを目的に、外部有識者の協力を得て課題の洗い出しを実施 企業として求められる人権マネジメントの内容及び競合他社の状況を調査し、ギャップ分析を実施 |

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。2020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

人権啓発への取り組みに関して「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、サステナビリティ推進室長、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り組み

を推進することへの要請が高まっています。それらの動静を踏まえ、2016年3月には、「NTTグループ人権憲章」と「ドコモグループ人権に関する基本方針」の英語版を海外子会社へ周知し、2016年8月には人権マネジメント調査をドコモグループ海外子会社まで展開しました。

人権マネジメント調査の結果はドコモで取りまとめたあと、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()。

また「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」とともに、「お客さまにとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、2018年に「NTTドコモパーソナルデータ憲章」を策定、2019年に公表しました。情報セキュリティとプライバシー保護の取組みをリスク管理の一貫に含めています()。

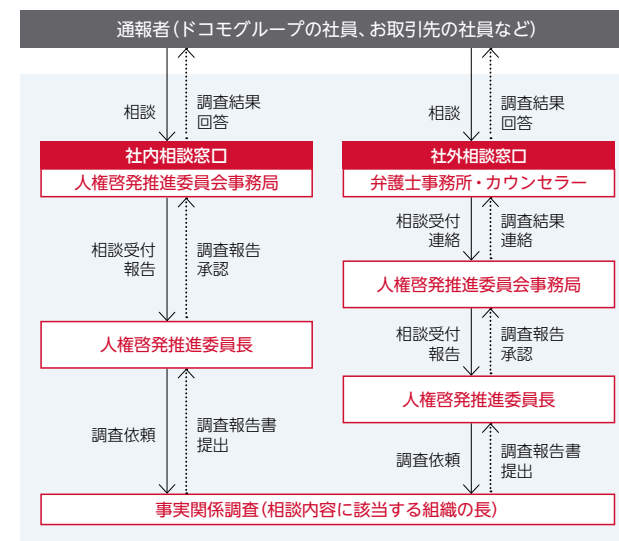
Web 表現の自由とプライバシーの尊重に関する原則(英語のみ)

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。2020年度の違反件数11件のうちハラスメントに関する違反件数が10件、その他人権侵害に関する違反が1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

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さまに自ら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。

Web 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。2020年度の応募総数は標語が21,934作品、ポスターが107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。

サプライチェーン

Supply Chain

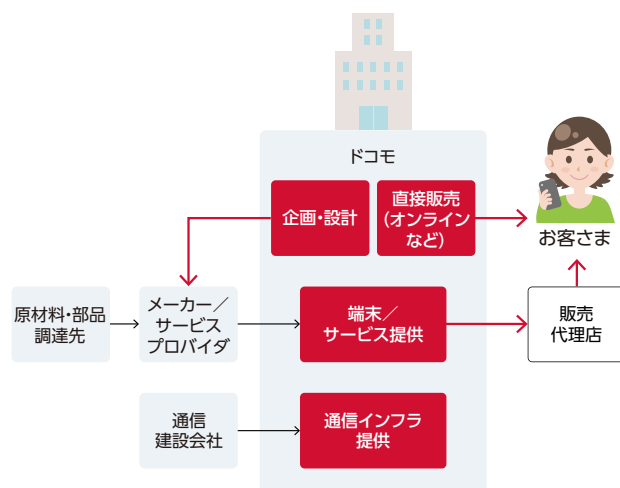
事業活動を行う上で重要なパートナーであるお取引先との関わりを重視し、公正な取引はもちろんのこと、さまざまな社会的責任を踏まえたCSR調達に取り組んでいます。

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

/ 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。

加えて、2021年6月には、CSR調達の指針として活用している「NTTドコモ グリーン調達ガイドライン」を改訂し、サプライヤーのみなさまに環境マネジメントシステムの構築・運用、温室効果ガスの削減や資源循環、生物多様性保全に代表される環境負荷削減の取組みを要請しています。

Web NTTドコモ サプライチェーンCSR推進ガイドライン

Web 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。2020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、「NTTドコモ 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な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。

Web NTTドコモ グリーン調達ガイドライン

● サプライチェーンのリスクアセスメント

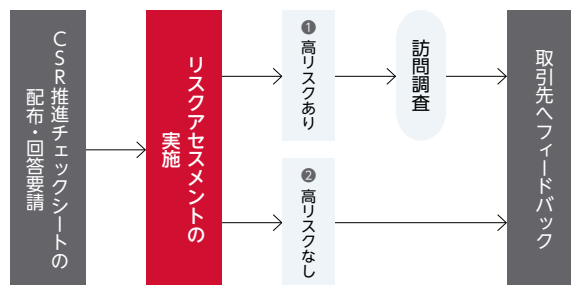
サプライヤーに対するリスクアセスメントは、二段階のプロセスを経て実施しています。まず、毎年、各取引先へ「NTTグループ CSR推進チェックシート」を配布し、回答していただきます。回答内容から高いリスクが存在する可能性がある場合は、当社社員が直接お取引先を訪問して状況を確認し、是正措置計画を共同で作成するなどの対応を行います。リスクアセスメントの結果、2020年度もCSR上の高いリスクがあると判断されたお取引先はありませんでした。また、チェックシートの内容は毎年社名を伏せて各取引先へフィードバックを行い、CSRの取組みが確実に実行されるよう、調達担当

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(2020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。

2019年度に引き続き、2020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。

Web 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。資材部では部内の社員を対象にコロナ禍でも調達管理の基礎から改善手法、調達戦略など幅広く知識を習得できるオンライン学習を実施しています。毎年25名程度の受講を継続することにより、社内の調達スキル向上を図っています。

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。また、例年開催している「ビジネスパートナーキックオフ」については新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け2020年の開催を見送りましたが、Web会議システムを活用したオンラインでの調達説明会や2021年6月に改定した「NTTドコモ グリーン調達ガイドライン」説明会を通じて、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、サプライヤーと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

ドコモの通信設備について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通信建設会社と適正な契約を結び、お客さまのニーズにきめ細かくお応えする通信環境を整えています。

具体的には通信建設会社による設計業務、施工業務などの一連の建設工程を建設業法に則り適切に契約するとともに、当社が基準の制定や工事監理人の配置を行うことで、人身事故の未然防止と当社が求める通信品質を管理する体制を確保しています。通信設備工事では高所作業を伴うことが多いことから、特に安全に関するアセスメントを徹底するとともに、安全確認のための工事への立会なども実施しています。また、1年間を通して無事故の通信建設会社に対しては、感謝状を進呈しています。

パートナー企業のみならず、日頃から方針説明会、キックオフミーティング、改善活動発表会などのコミュニケーション機会を通じて良好なコミュニケーションを図っています。さらに通信建設会社から新しい技術提案をいただく「バリューエンジニアリング提案」を四半期ごとに実施し、優れた技術提案に対しては社長名での表彰も行っています。なお、2020年度は143件の提案があり、うち78件を採用しました。

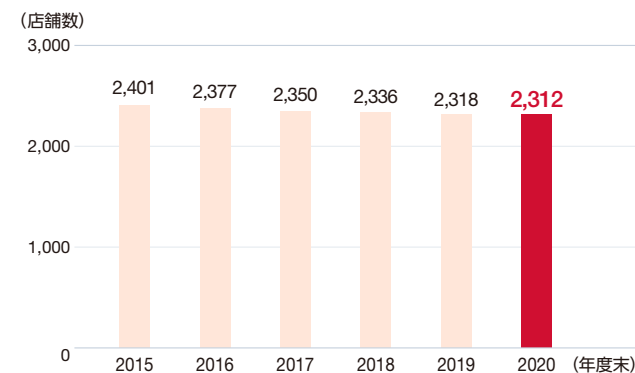
販売代理店との関わり

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。

2021年3月末時点でドコモの製品・サービスの専門店舗であるドコモショップは全国に2,312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、お客さまのニーズにきめ細かくお応えするサービス体制を整えています。

ドコモショップ店舗数の推移



ドコモショップスタッフへのサポート

● サポート体制の強化

ドコモショップでは、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、2020年度はお客様の待ち時間・対応時間を、57分に短縮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、対応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対応力強化などです。今後も引き続き、お客様満足度のさらなる向上に取り組んでいきます。

▶ お客様の待ち時間・対応時間

2019年度 2020年度
65分 → 57分 8分短縮

● 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、お客様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調査を定期的を実施し、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。

ドコモショップでは主要な販売網に対し、財務的なインセンティブを幅広く提供しています。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勤続表彰、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 | お客様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「お客様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、お客様対応のさらなるレベルアップをめざし、2019年4月にドコモショップのスキル資格制度を刷新しました。

スタッフ研修についても「お客様の生活を快適にする新たな価値を提案すること」を基本的な考え方に据え、新製品・新サービスへの対応だけでなく、お客様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。

■ ショップスタッフの資格とスキル

| 資格 | スキル |
|-------------|---|
| フロントスペシャリスト | 店頭対応のマネジメントが可能 |
| グランマイスター | お客様にあった商品やサービス提案が可能 |
| プレマイスター | 好感の持てる一次対応が可能 |
| テクニカルアドバイザー | 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可能 |

これら資格取得者が中心となり、新たな価値を提案し、お客様に信頼され、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94%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」全国大会を例年開催しています。同大会は、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年度までに11回に渡って開催してきました。2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮し開催を見合わせましたが、スタッフのスキルの上なる向上を視野に、今後も継続していきます。



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

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時まで閉店)：99%
- 月1日の店舗定休日の設定：99%
- 年末年始に元日を含む2日間の連続休業：99%
- 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

2021年3月現在、ドコモショップにおける女性スタッフの割合は約56%で、仕事と育児の両立は大きな課題となっています。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してもらう場を提供するためには保育施設の提供は重要な施策の一つととらえ、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、保育施設開設のための初期費用の一部(1件につき最大1,000万円まで)を支援しています。2018年4月の制度開始以降、10施設の開設を支援し、全国の保育施設は10か所となりました。

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する女性スタッフの割合は増加傾向にあります。今後も女性スタッフが働きやすい職場環境を整えていきます。

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。2021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。

- 入口バリアフリー化：2,235店舗
- 店内スペース(車いす導線)の確保：2,231店舗
- 障がい者用駐車スペース：1,891店舗
- 車いす対応トイレ設置：2,050店舗

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話を行う「手話サポートテレビ電話」を652店舗(2021年3月末現在)に設置しています。このほか、多くの店舗に

「簡易筆談器」を配備しています。

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。2020年度は、全国で約6,000名が受講しました。

ドコモショップでの環境への配慮

ドコモと代理店で連携し、ドコモショップでの環境に関する取組みを進めています。例として店内照明をLED電球に転換することをはじめとする省電力化や、販売促進・説明用の紙資源ツールの削減・一括回収などを行っています。

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2021年3月末現在、太陽光発電システムを316店舗に設置しています(ドコモの災害対策)。



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の「エンゲージメント」の構築強化を図っています。

● 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用意しており、2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて4か月間中断したものの、延べ334万人以上の方にご参加いただきました(2018年1月～2021

年3月の累計参加者：延べ1,022万3,932人)。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

● 小学生を対象としたお仕事体験イベントの開催

子どもたちが仕事体験を通じて社会に触れるとともに、ドコモショップをより身近に感じていただくための取組みとして、例年、夏休み期間中に全国のドコモショップ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」を開催しています(2020年度はコロナ禍を鑑み開催見合わせ)。また、ドコモスマホ教室の一環として、キッズ向けのプログラミング教室も実施しており、2020年度は4,230名が参加しました。

お客さまサービス

Customer Services

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。

103 製品・サービスへの責任

105 子ども、シニア、障がいのある方への配慮

110 お客さま満足

113 お客さまへの働きかけ

/ 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、安心して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。

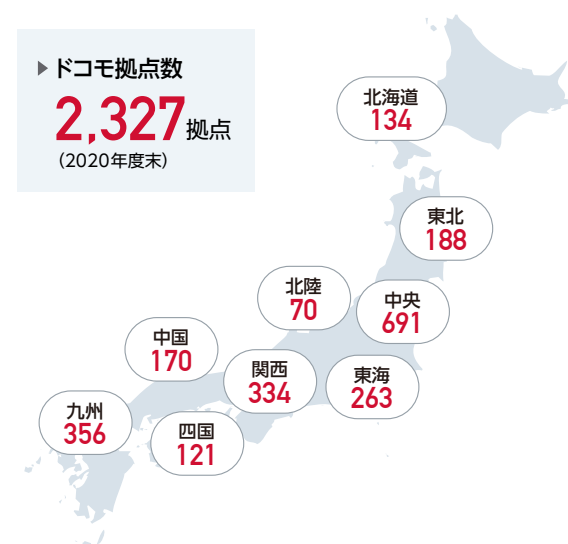
なお、ドコモでは法人営業部門や機能分担子会社2社*においてISO9001の認証を取得し、それに基づく品質マネジメントシステムを構築しています。

* 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



* 店舗数はサービスコーナーを含む

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ももちろん、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。

Web ソフトウェアアップデート

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。さらに、故障診断チャットボット(おたすけロボット)では、スマートフォンなどの故障やトラブルを24時間自動回答するチャット形式で受付けています。

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。

Web 外国語によるお問い合わせ

Web テレビ電話による対応サポート

Web ドコモオンライン手続き(My docomo)

Web オンラインショップ

Web 故障診断チャットボット(おたすけロボット)

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・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、不審な電話の着信通知に加え、危険なWi-Fiスポットへ接続した際に警告画面を表示する機能など、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。

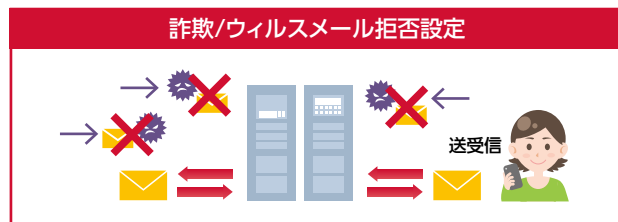
ドコモでは、フィッシング詐欺などの危険な送信元からのメールや危険URLが含まれるメールを拒否する機能、メールにウイルスが添付された場合に駆除する機能(「詐欺/ウイルスメール拒否設定」)、ドコモおよびお申込み企業さま・団体さまの公式アカウントから送信されたメールに、ドコモメール上で公式アカウントのマークを表示する機能を無料で提供しており、「あんしんセキュリティ」とあわせてご利用いただくことで、より安心して携帯電話・スマートフォンをご利用になれます。

また、2021年5月から提供開始した「あんしんセキュリティ(プライバシー)」は、お客さまの個人情報がインターネットへ不正に流出していないかをモニタリングするサービスです。流出を検知した場合はお客さまに通知・対処方法のアドバイスを表示することで、お客さまの個人情報が悪用されるリスクを低減します。

さらに近年、悪意者がドコモになりましたメールやSMSを送り、ドコモのサービスをご利用いただく際のお客さまIDである「dアカウント」のIDとパスワードを盗み取ることによる不正アクセスが増加しています。ドコモではパスワードの代わりにスマートフォンの生体

認証や画面ロックを使った「dアカウントパスワードレス認証(パスワード無効化設定)」を提供し、お客さまがあんしんかつ便利にサービスをご利用できるような機能も提供しています。

11月からは、らくらくスマートフォンなど生体認証を搭載していないスマートフォンにも対応を開始しました。



※1 ご利用にはあんしんセキュリティの契約が必要です

※2 ご利用にはあんしんセキュリティ(プライバシー)の契約が必要です

/ 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、多くの方々に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

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(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

Web 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98.0%、中学生が79.3%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」を身につけないう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2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

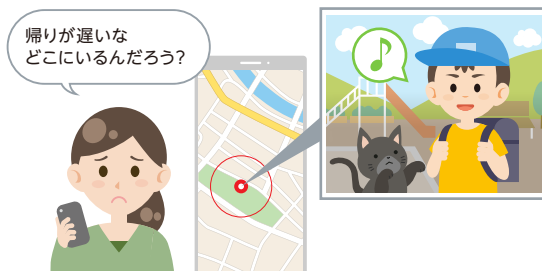
● 遠くにいても子どもを見守る「イマドコサーチ」

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

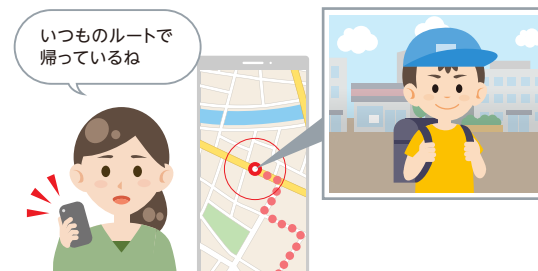
Web イマドコサーチ

「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



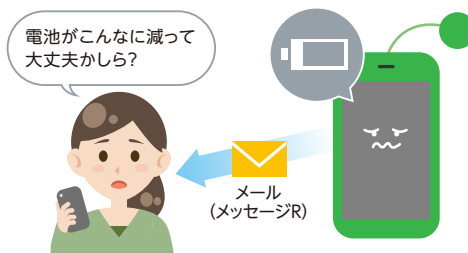
● 防犯ブザーを鳴らしたとき、電源が切られたときに家族に居場所を通知



● 近くで発生した事件情報を提供 41都道府県／2021年8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。

Ⅰ「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用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 丸の内での運営 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 ※詳細は「サプライチェーン」に掲載 |
| 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・安全で便利に使っていただく機会の提供 ① 障がい者団体向け「ドコモ・ハーティ講座」の開催 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 |

Ⅱ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
F-42A

点字・音声・テキストに よる取扱説明書

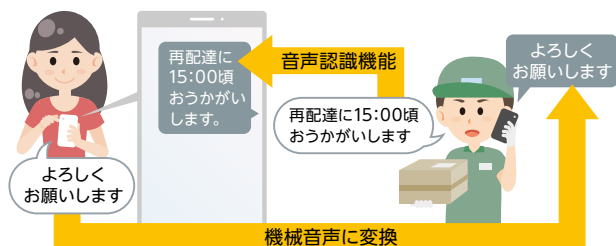
※ 上記はF-42A対応機能の一部です。詳細はドコモ公式ホームページでご確認ください

「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。



Web 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」というお客様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。

Web 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。

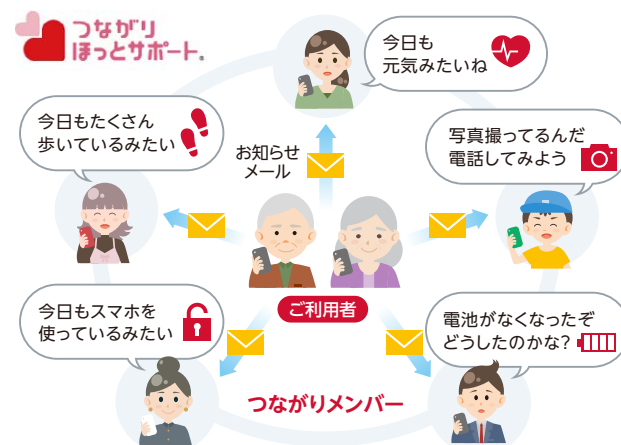


Web Move&Flick

● 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。



Web 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おり、利用者として登録され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
- 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

Web 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。2020年度は前年度と同数の約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。

2006年から開始し、2020年度までに約950回開催、延べ約12,000名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イベント・展示会への出展も行っています。

Web 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。2021年3月現在で2,220万契約となっています。

Web 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、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。

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。

● 子育てサポート割引・子育て応援プログラム

ドコモは、2016年から子育て世代の家族とのエンゲージメント強化を目的に「ドコモ 子育て応援プログラム」を提供しています。

衛生用品や玩具などと交換できるよう、小学生以下のお子さまがいる家庭に毎年1回dポイント(3,000ポイント)をプレゼントするほか、成長に合わせて選べる地域アプリが最大13か月間無料になります。このほかにも無料でデータ保管用クラウドやフォトブック作成ができます。

また、昨今の社会・経済情勢を踏まえて2021年からシングルファザー・シングルマザーなどひとり親世帯のお客さまを経済的に支援するため、「子育てサポート割引」を開始しました。登録したお子さまが18歳になった次の3月31日まで無料通話や月額利用料金を割引します。

これからも子育て世代の家族に寄り添い、必要とされるサービスを提供していきます。



/ 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4.4万件の改善提案も行われています。

ドコモはカスタマーファーストを追求し、お客さまの期待を上回る新たな価値の提供をめざしています。

いただいた「お客様の声」をさまざまな研究開発やサービス改善に活かすことで、お客さまにとっての利便性を高めるのはもちろんのこと、お客さま満足度の向上につなげていきたいと考えています。

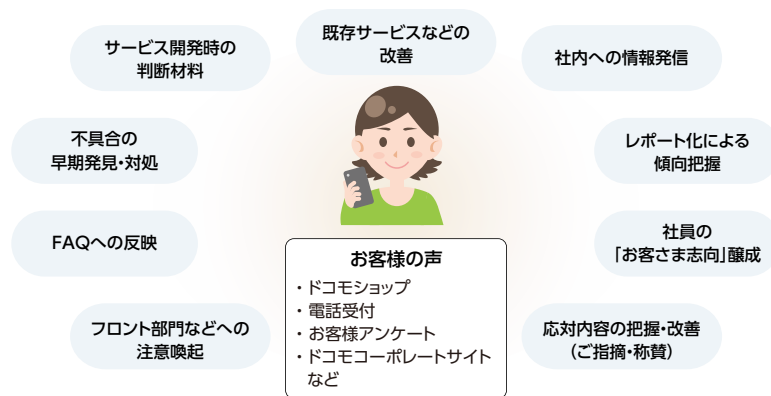
お客さま満足度向上への取組み

ドコモでは、いただいた「お客様の声」を製品・サービスの改善や社員およびドコモショップスタッフなどの対応の向上など、社内外に向けさまざまな用途で活用し

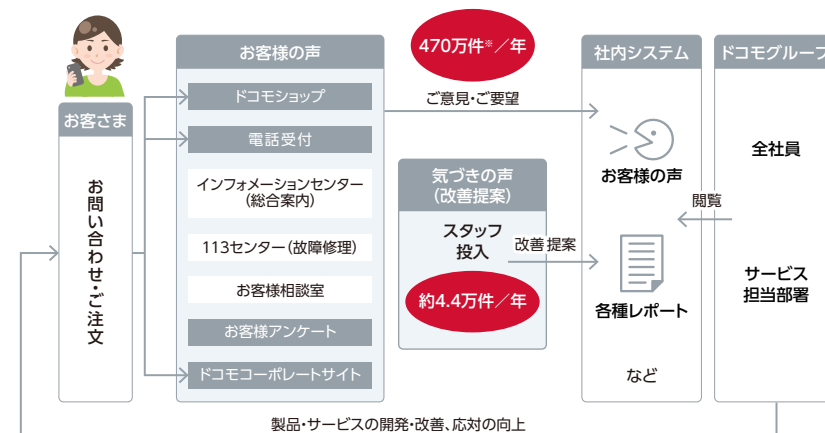
ています。収集された「お客様の声」と「気づきの声」は、ドコモグループ全社員に対して社内システムを通じてほぼリアルタイムに情報発信され常時確認できる状態になっており、ドコモの製品・サービスの中心にお客さ

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



※ 2020年度実績

● 「お客様の声」を用いたお客さま満足度の向上

「お客様の声」は、ドコモショップ店頭、インフォメーションセンターやお客様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。

Web お客様の声を活かした取組み

● 「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立てられます。

事例

2020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。

- ドコモスマホ教室の内容を動画で学べる
ドコモスマホ教室オンライン版を提供

ドコモスマホ教室のオンライン版を2020年4月22日に提供開始し、自宅でもスマホ教室を受講できるよう改善しました。

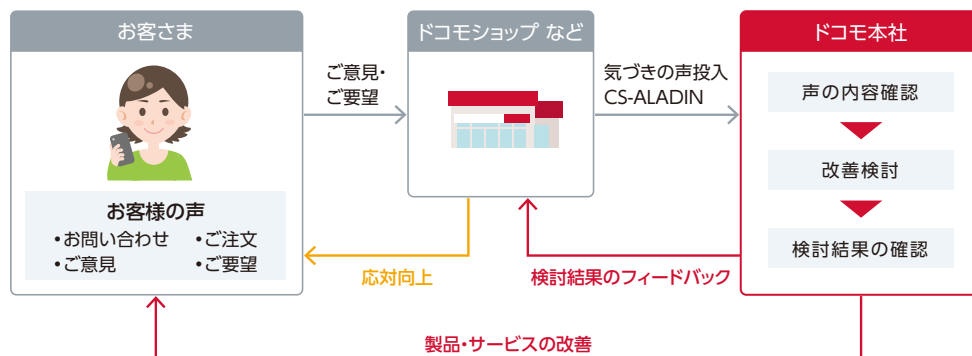
- キッズケータイ(SH-03M)からかんたんに
災害用伝言ダイヤルの利用が可能に

2020年11月30日より、キッズケータイがタップ操作のみで災害用伝言ダイヤル(171)へ発信できるよう改善しました。

- 「ギガプラン上限設定オプション」を提供開始

2021年3月1日より、「5Gギガライト」または「ギガライト」の「ステップ1」の金額で定額となるサービス「ギガプラン上限設定オプション」を提供開始しました。

「気づきの声」の流れ



● お客様アンケートによる取組み

お客様アンケートは、ドコモショップや販売店で各種手続きをされたお客さま、インフォメーションセンターなどにお問い合わせいただいたお客さまに対して実施しています。2020年度は、年間約322万件(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応対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、さらなるお客さま応対力の向上に活用しています。

● 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。

Web 電波のお困りごと窓口

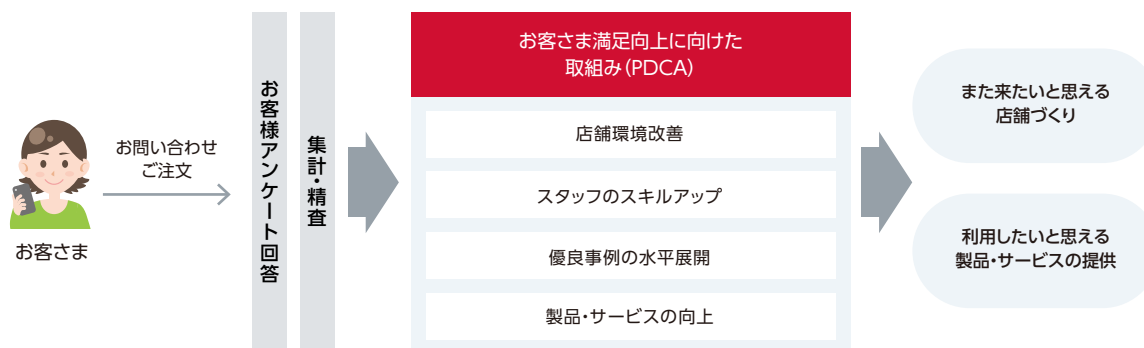
● 消費生活アドバイザーによる

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、2021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立てています。

* 消費者と企業や行政の架け橋として、消費者からの提案や意見を企業経営な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

お客様アンケートの流れ



● dポイントクラブアンケートを用いた

お客さま満足度の向上

「気づきの声」やお客さまアンケートに加え、2015年度よりdポイントクラブ会員(約8,373万人、2021年6月末現在)のお客さまに対してdポイントクラブアンケートを用いたお客さま満足度分析を実施しています。

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組みです。

▶ 「みんなで創るドコモ委員会」での
2020年度の調査実績

28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

振り込み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、ドコモは行政やほかの携帯電話事業者とともに特殊詐欺の防止対策を推進しています。

※ 特殊詐欺の被害状況(警察庁HP)より

■ 主な振り込み詐欺防止対策

| 対策概要 | 対策詳細 |
|-----------------|---|
| 受付審査の強化 | <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ドコモショップなどの店頭における新規契約時の本人確認は、本人確認書類の原本確認を実施 ドコモオンラインショップやahamoサイトなどのWebサイトにおける新規契約時の本人確認に、オンライン本人確認(eKYC)を導入。 <p>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</p> <p>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</p> |
| 警察との連携 | <p>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</p> <p>警察からの要請により、不正利用防止法違反が判明したレンタル事業者に対し、対象回線の契約解除や追加の新規契約を一定期間拒否</p> |
| 「ネットワーク利用制限」の実施 | <p>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</p> <p>※ ネットワーク利用制限：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</p> |

コミュニティへの参画

Community Investment

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。

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

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。

2020年度は、約139.7億円を社会貢献活動費用として支出しました。新型コロナウイルス感染防止のための学校休校などに伴うオンライン学習における通信料増大の課題に対応するための特別措置や寄付による活動助成など、幅広い分野で地域に根ざした取組みになるよう、毎年見直しを図っています。

※ 1%クラブ：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(2020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 | 89件 | 5,758名 | 約1,115百万円 |
| 社会福祉 | 247件 | 121名 | 約507百万円 |
| 災害被災地支援 | 64件 | 78名 | 約108百万円 |
| 教育・文化振興 | 106件 | 227名 | 約8,845百万円 |
| 地域振興・交流 | 112件 | 947名 | 約876百万円 |
| スポーツ振興 | 94件 | 87名 | 約2,504百万円 |
| 国際交流、その他 | 1件 | — | 約12百万円 |
| 合計 | 713件 | 7,218名 | 約13,967百万円 |

※ 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 | 31.0% | ドコモグループおよび地域社会双方に関連のある社会課題を解決するために、中～長期的に展開する社会貢献活動 あんしん安全な使い方を啓蒙する「スマホ・ケータイ安全教室」の開催、スポーツ支援活動など 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 | 53.0% | 純粋な寄付行為、または1回もしくは短期的な活動で収束する予定の社会貢献活動 被災地支援募金(チャリティサイト)の実施 新型コロナウイルス感染症の流行に伴うU25向け支援措置 |
| 商業的 | 16.0% | 社会貢献活動自体で利益をあげている活動 ドコモスマホ教室の開催、環境マネジメント活動、端末販売による寄付など |

※ 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「社会貢献活動表彰」を授与しています。

I 「社会貢献活動社長表彰」の受賞状況

| 年度 | 表彰対象 | テーマ |
|--------|------|---|
| 2018年度 | 2件 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災等の被災地におけるボランティア活動 |
| 2020年度 | 1件 | <ul style="list-style-type: none"> 地元地域(東京日本橋)での防災対策活動 |

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。2020年度は40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(2021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、「東北復興新生担当」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()。

東北復興新生担当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、持続的な被災地の発展を後押ししています。

Web 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 | 2020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4,900回 約61万人 |  | 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 | 17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 | 18回 185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) | 11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 | 7,218名 | | CSR全重点課題共通 |

* 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により減少

「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

ています。2020年度から、学校のICT化および新型コロナウイルス感染症対策として、オンライン教室を推進し、2020年度は約4,900回開催し、約61万人が受講しました。

▶ スマホ・ケータイ安全教室

2004年から17年間の累計(2021年3月末現在)

約 **91,000** 回 / 約 **1,411** 万人

芸術・文化・スポーツ

● 創作絵画コンクール「第19回ドコモ未来ミュージアム」

ドコモは2002年から未来をつくる子どもたちの夢を応援するため、3歳から中学生以下を対象とした創作絵画コンクール「ドコモ未来ミュージアム」を開催しています。

19回目の開催となった2020年度は絵画部門およびデジタル絵画部門に総計81,453点の応募があり、累計応募作品数は175万点を超えました。受賞作品のなかには、氷のようにすきとおる世界になってほしいと思い描いた「氷の世界」や、空を飛んで地球の大気をきれいにする乗り物があつたらいいなと思い描いた「空気をキレイにするジェットカー」といった作品が並びました。ドコモはこれからも、次代を担う子どもたちが明るい未来や壮大な夢を思い描けるよう、応援し続けます。



「氷の世界」
絵画部門「文部科学大臣賞」
受賞作品



「空気をキレイにするジェットカー」
デジタル絵画部門「ドコモ未来大賞ゴールド」
受賞作品

● 大宮アルディージャ・大宮アルディージャVENTUSの活動支援

ドコモはサッカーJ2「大宮アルディージャ」および女子プロサッカーリーグ2部「大宮アルディージャVENTUS（ベントス）」の活動をサポートしています。

活動はイベントの運営サポートや試合会場でのブース運営など多岐にわたり、9月に大宮アルディージャおよび大宮アルディージャVENTUSでそれぞれ1回開催した「ドコモプレゼンツマッチ」ではコロナ禍における厳戒態勢下ではありましたが、万全の対策を期した上でサポーターの顔写真やチームのマスコットキャラクターを印刷した段ボールパネルなどで会場の装飾を施すなど、会場を盛り上げました。来場者限定トレーディングカードの配布だけでなく多くのサポーターから要望により3シーズンぶりにオンラインでのオリジナルグッズ抽選会も実施しました。また、地域貢献と青少年の育成を目的として、2000年度から大宮アルディージャとともに実施している「NTTドコモサッカー教室」はこれまで約300回開催し、延べ約6万人以上の子どもたちが参加しました。障がい者スポーツの普及促進にも尽力しており、2015年（第8回）から大宮アルディージャが開催する埼玉県知的障がい者サッカー大会「大宮アルディージャORANGE! HAPPY!! SMILE CUP!!!」に協賛しています。今後もサッカーを通じて大宮地域の活性化に貢献していきます。



サッカー教室の様子

次世代への取組み事例

● 特別支援教育分野へのICTを活用した連携協定

ドコモは島根県教育委員会および公立学校法人島根県立大学との間で2021年3月、全国で初めてICTを活用

した特別支援教育の充実に関する連携協定を締結しました。2020年度は約14万人の児童生徒が全国の特別支援学校に在籍しており、支援を必要としています。

本協定では4Gや5Gのネットワーク下で、子どもたちの多様な障がいに応じた先進的なICTデバイスを活用します。聴覚に障がいのある方は相手の口の動きで言葉を読み取ることが多いため、コロナ禍におけるマスク着用はコミュニケーションの際には大きな障壁となりますが、ドコモで開発中の軽量ディスプレイグラス※に授業中に話した言葉をテキストで表示する技術により、学習をサポートします。

また、肢体障がいがあり外出が困難な生徒に代わってアバターロボットが現地を訪れることで疑似体験も可能となります。このほか、教職員のタブレット端末活用能力向上支援やリモートでの学校訪問など、ICTを活用したさまざまなトライアルを行います。

ドコモは特別支援学校の教育現場における学習環境および生活環境の向上をめざします。

※ ディスプレイグラス：スマートフォン用コンテンツなどを目の前に大画面で投影できるグラス型ウェアラブルデバイス



県内特別支援学校全12校800名の特別支援学校教員向けにICT活用研修を実施

/ 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る。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。2020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(2020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2年7月豪雨災害支援 | 42,300,383 | 35,662,309 | 44,230 | 956 | 7月7日~7月31日 |
| 2020年度計 | 42,300,383 | 35,662,309 | 44,230 | 956 | |

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。

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ました。

〈東北復興新生担当のビジョン〉

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。

2021年度は復興を含めた地域課題に密着した現地活動をさらに促進するために東北支社へ体制を移行し、引き続き地域貢献に向けた活動に取り組みます。

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 | 2020年度の主な取組み |
|----------------------|---|
| 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(4年目) ・農林水産省 令和2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の実証を実施 ・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 <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1自治体で展開。また、コミュニティ維持・再生を目的に利用者が気軽に交流できるコミュニティ集いを年200回開催 <p>交流・関係人口増</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度に続き、福島県楢葉町をフィールドに社会課題解決、地方創生を考える社員研修を実施。2020年度は、官民合同研修に発展させ、完全オンラインで実施 <p>応援消費</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東北の生産者と全国のドコモ社員とをつなぐ場として、東北復興マルシェを開催 |

事例 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稲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・仙台市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

事例 東北被災地から学ぶ 官民合同、現場志向の課題解決力養成研修

復興の現場をフィールドとした社員育成研修を2015年に宮城県南三陸町でスタートし、2018年からは、福島県楢葉町にて実施しています。

当研修では、実際に現地へ赴き、地域の方々との対話を通して地域課題に向き合い、解決策をまとめて企画案として町にプレゼンします。

コロナ禍の中、完全オンラインで開催した2020年度は、ドコモ社員と町役場職員の官民合同チームで4か月間の議論を重ね、町の関係者に対して最終発表を行いました。

この研修は、社員が現場志向で考える大切さを学ぶのみならず、研修地となる町からは普段とは異なる企業の考え方やプロセスに触れることで新たな学びを得られるといった評価もいただいています。研修生からの提案のなかには、その後、実際に町の施策へと発展したものもあります。



最終発表を真剣に聴講する楢葉町の
松本 幸英町長(左)と大和田 賢司副町長



オンラインでの研修実施の様子

事例 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で開催しています。

▶ 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(2021年3月末現在)

1自治体 / 約 1,950世帯



タブレット勉強会の様子

● 生きがいづくりと地域コミュニティ再生への貢献

東日本大震災後の被災者の「心のケア」を目的とした地域コミュニティ再生・活性化への貢献に向け、ドコモグループは仮設住宅に隣接する施設や復興住宅等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地域コミュニティ活性の支援を図ってまいりました。2015～2019年度の間、延べ29回、620名が会食を楽しみました。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により開催できなかったため、被災地域の連携復興センターへ寄付を行い、災害公営住宅などで地域コミュニティ活性を目的にご利用いただいています。

また、2012年度からグループ会社の社員を対象とした「東北復興応援社員募金」制度を実施しています。賛同した社員から1名につき毎月311円を募金として集め、会社からの募金を上乗せして寄付する取組みを行っています。2020年度はグループ社員約6,900名が参画し、寄付金総額は約4,920万円を計上しました。

/ 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

2002年7月、NTTドコモ創立10周年記念事業の一環として、CSRの推進を継続し、学術・福祉等、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することを目的に、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。NTTドコモグループの一員として、「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」「ドコモ奨学金事業(アジア留学生・社会的養護出身者)」「ドコモ市民活動団体助成事業」をはじめとする社会貢献活動を全国規模で実施し、21世紀の情報化社会における情報通信・移動通信技術の発展、豊かで健全な社会の実現に貢献しています。

ドコモ・モバイル・サイエンス賞

移動通信を含めた情報通信の発展と若手研究者の育成を目的とし、優れた研究成果・論文・著書の発表等を通じて、産業・社会・文化の発展に貢献し、社会課題の解決等にも繋がりうる業績を挙げた研究者を表彰するものです。

「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ています。

19回目となる2020年度も3部門から優秀賞各1件

(賞金：600万円 計1,800万円)を表彰しました。これまでにMCFが2002年から2020年までの総受賞件数は65件(優秀賞46件 奨励賞19件)となりました。

ドコモ奨学金事業

● アジア留学生奨学金

日本への理解を促しアジア各国との良好な友好関係の構築と維持を目的として、国内大学の修士課程で通信技術等の情報通信分野の研究に取り組むアジア諸国からの私費留学生に対して、奨学金の給付による経済的支援を実施しています。支給額は年間144万円、期間は2年間です。2020年度は、計17名に支給し、支給額は2,448万円となっています。MCFが2002年から2020年までに支援した留学生は延べ345人となりました。

● 社会的養護出身者奨学金

児童養護施設や里親などで暮らす社会的養護出身者の、将来の夢の実現と自立支援を目的として、給付型奨学金による経済支援とケースワーカーによる相談支援を2018年度から実施しています。支給額は年額60万円、支給期間は大学、短期大学、専門学校の正規の最短就業年限(1～4年)です。

2020年度は、計28名に支給し、支給額は2,100万円となりました。

ドコモ市民活動団体助成事業

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「子どもの健全な育成を支援する活動」「経済的困難を抱える子どもを支援する活動」に取り組んでいる全国の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。特に、緊急かつ重要な社会課題である「児童虐待・子どもへの暴力防止活動」は重点的に支援しています。

助成金額は1年間の活動で上限100万円です。2020年度は、43団体に総額3,272万円助成しました。MCFが2003年から2020年までに助成した助成団体の累計は974団体、総額5億2,796万円となりました。

Web NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

人材・労働慣行

Human Resources and Labor Practices

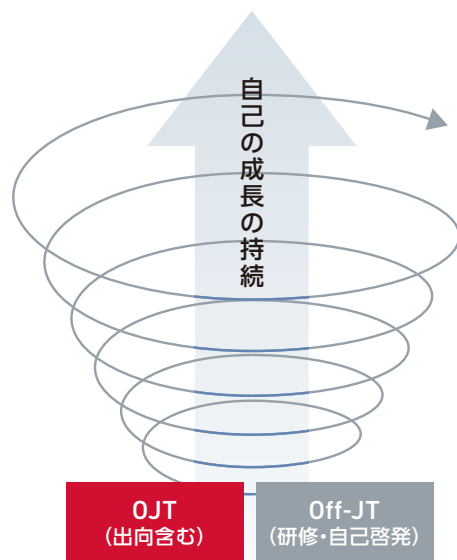
性別、年齢、国籍など属性が異なる多様な人材を企業の成長に活かすダイバーシティ経営を推進しており、社員一人ひとりが属性にかかわらず個人の能力を存分に発揮できる企業風土づくりに取り組んでいます。

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

／ 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。

！ 個の成長が「beyond宣言」の推進へ



／ 人材の雇用・処遇

基本方針・考え方

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

求人・雇用においては、本人の能力・適性・成果など合理的な要素以外*により、採用・昇進・報酬・研修受講などの機会や処遇に差を設けることをなくし、機会均等と処遇における公平の実現に努めます。また、社員尊重および採用選考の考え方について、オフィシャルサイトにてメッセージを配信しています。また、社員に対して法定最低賃金の順守にとどまらず、従業員およびその家族が人並みの生活を営むのに十分な生活賃金を支払うことの重要性について認識しています。現在、当社の平均給与は地域別最低賃金に対し457%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。

Web 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、2020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。

▶ 2020年度新卒採用の女性比率 **32.8%**

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

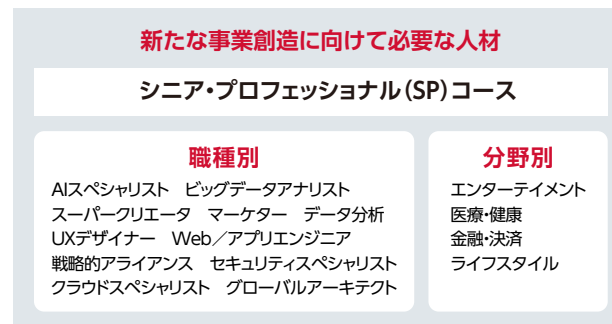
ニア・プロフェッショナルとして社内からも認定しています。対象となる専門分野は、中期戦略に基づき選定されており、今後経営方針に合わせて見直しを行います。

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 | ジュニア・プロフェッショナル
5名 (2021年11月) | **108**名 (2021年11月)

■ シニア・プロフェッショナル制度の創設



● 従業員満足度

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

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

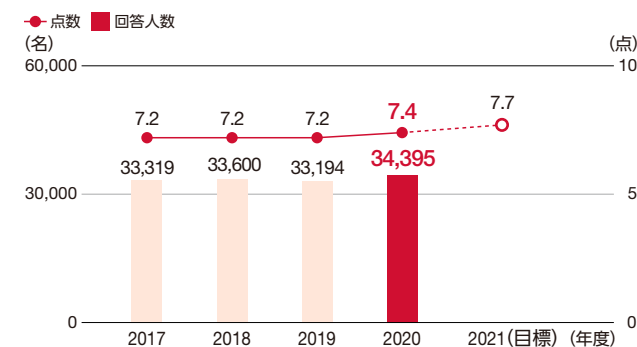
働きがいや働きやすさの低下はリスクと捉え、調査を通じて個々の満足や不満度を見える化し、その結果を組織単位(部署、会社、グループなど)で要因分析の上、改善につなげています。また、LGBTQへの配慮という観点から、「男性」「女性」のほか、「その他・無回答」という選択肢を用意しています。

2020年度の調査結果は、仕事と介護・育児を両立する制度、社内研修や自己啓発及び福利厚生等の制度に関する満足度が高いこと、スーパーフレックスの導入により昨年と比べて働く時間を柔軟に選択できることへの満足度が向上しました。

■ 社員意識調査の概要

| | |
|-----|-------------------------------|
| 頻度 | 年に1回(2020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2021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事は、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が見える化と、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

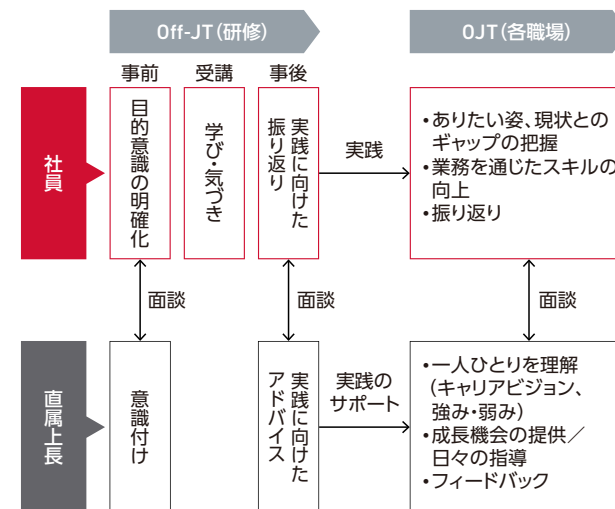
社員が成長するためには、“実業務の中で能力開発を意識する”ことが重要です。したがって、管理者による部下へのサポート・フィードバックがカギとなります。各職場での能力開発をサポートしていきます。

● 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
- 2020年度 ニューノーマルな生活様式に追従したりモート型の研修に移行・追加

● 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。

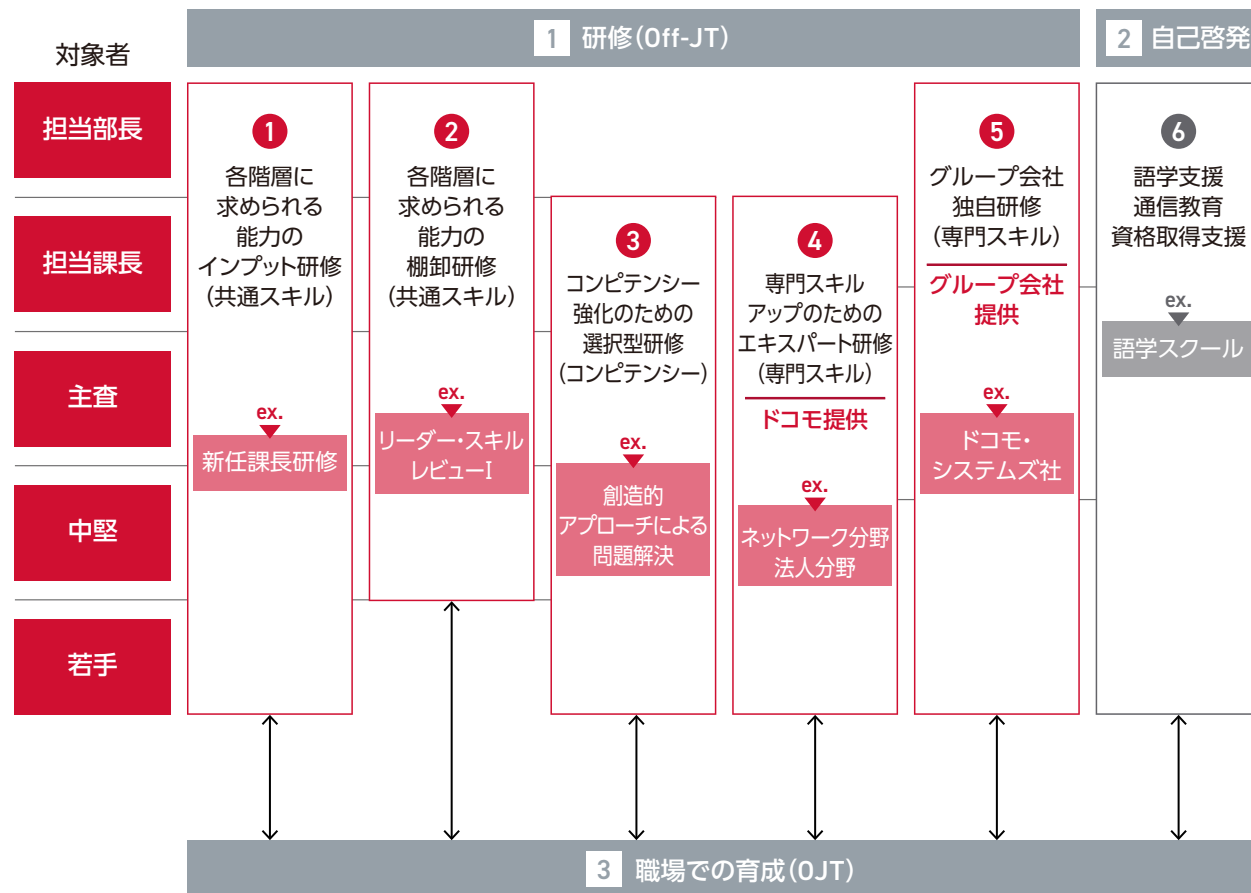
2020年度には資格取得支援を利用した787名が民間および公的資格を取得しました。

▶ 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。



Ⅰ 主な能力開発プログラムの実施状況

(2020年度)

| 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、新任の主管/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1,500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1,600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2,200名 |

Ⅱ 研修実施状況

| 区分 | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| 研修プログラム | 1,715 | 1,240 | 1,175 | 988 |
| 一人あたりの研修費用(万円/人) | 10.3 | 12.2 | 12.7 | 9.9 |
| 一人あたりの研修時間(時間/人) | 約37 | 約37 | 約40 | 約29 |

* 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。2020年度は42ポスト

募集し、16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37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。

● 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
 - － 各組織におけるデータ活用実践力を強化する人材育成プログラム docomo DATA X Camp
 - － 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収集・分析して、企業的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 |
|--|---|
| 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) |
| スキルチェック支援(TOEIC LR、TOEIC SW、Versant、TOEFL) | リスニング、ライティング、スピーキング、リーディングスキルの測定を推奨し、基礎~実践的な習得を支援 |
| 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 |
| 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 |

[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(2020年度)

| | |
|----------|-----|
| 留学 | 4名 |
| グローバルOJT | 0名* |

※ グローバルOJTはコロナ禍により、現在は派遣を中止

/ ドコモの「働き方改革」

ドコモでは、すべての社員がいきい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。

働き方改革の具体的な取組み(重点項目)

| | 取組みの柱 | 行動キーワード | 具体的活動 |
|------------|-------------|-------------|--|
| ダイバーシティ経営 | ダイバーシティ意識醸成 | 相互理解と創造力発揮 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 多様性活動支援・キャリア形成支援・リモートコミュニケーション活性化 • 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、LGBTQ、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) • 既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・育児前面談、職場復帰前面談、職場復帰后面談 ② 育児休職者フォーラム ③ 仕事と育児の両立支援Web研修(復職後社員と上長) • 仕事と介護の両立支援セミナー • 仕事と介護の両立支援ツールの提供 • 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 リモートワークの利用促進 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 全管理者向けラインケア研修 ② 全社員向けセルフケア研修 ③ ストレスチェック結果に基づく職場環境改善 • 健康リテラシー向上動画研修 • エクササイズ動画配信、オンラインライブレッスン • 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。

多様な価値観や個性に寄り添う組織風土が当たり前となり、イノベーションを起こし、社会を変えていく原動力を作ることを目指し、全国の各支社・グループ会社一

体の取組みで、ダイバーシティ&インクルージョンの推進に努めました。

ダイバーシティ意識醸成

ダイバーシティ理解促進のため、これまで女性活躍推進をはじめ、さまざまな取組み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。

● LGBTQなど性的マイノリティ理解に関する取組み

NTTグループは、2016年4月に以下のことを宣言しました。

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

また、ライフイベントに関わる制度(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いきい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

LGBTQ*などの性的マイノリティに関する企業の取組みを評価する「PRIDE指標」において、ドコモは下記の取組みなどが評価され、2020年11月に最高レベルの「ゴールド」に5年連続で認定されました。

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



* LGBTQとは、Lesbian(レズビアン、女性同性愛者)、Gay(ゲイ、男性同性愛者)、Bisexual(バイセクシュアル、両性愛者)、Transgender(トランスジェンダー、性自認が出生時に割り当てられた性別とは異なる人)、Questioning(クエスチョニング)の頭文字をとった言葉で、性的マイノリティ(性的少数者)を表す総称の1つとしても使われることがある。

RAINBOW CROSSING TOKYO 2020

ジェンダー・性的志向・性自認・性表現、国籍・文化、障がい特性など一人ひとりの「ちがいを大切に、ともに「自分らしく働く」を考えるイベントに参加し、トークセッションにてLGBTQの理解促進の取組みや多様な働き方を支援する制度を紹介しました。



● 障がいのある方の雇用拡大に注力

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

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

▶ 障がい者雇用率 (2021年6月時点) **2.57%** ※

※ 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、2025年度末までに女性管理職比率15%到達を目標としています。

┃ 課長以上に占める女性の割合

| | 2017年度 | | 2018年度 | | 2019年度 | | 2020年度 | |
|----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 男性 | 4,013名 | 94.7% | 3,926名 | 94.1% | 3,851名 | 93.1% | 3,819名 | 92.0% |
| 女性 | 224名 | 5.3% | 247名 | 5.9% | 287名 | 6.9% | 332名 | 8.0% |

┃ 年間の新規管理職登用人数とそのうちの女性の人数

| | 2017年度 | | 2018年度 | | 2019年度 | | 2020年度 | |
|----|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| 男性 | 210名 | 81.1% | 249名 | 89.2% | 256名 | 84.8% | 290名 | 85.0% |
| 女性 | 49名 | 18.9% | 30名 | 10.8% | 46名 | 15.2% | 51名 | 15.0% |

● 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。2020年度においては、オンラインでの開催とし、本活動を継続して実施しています。

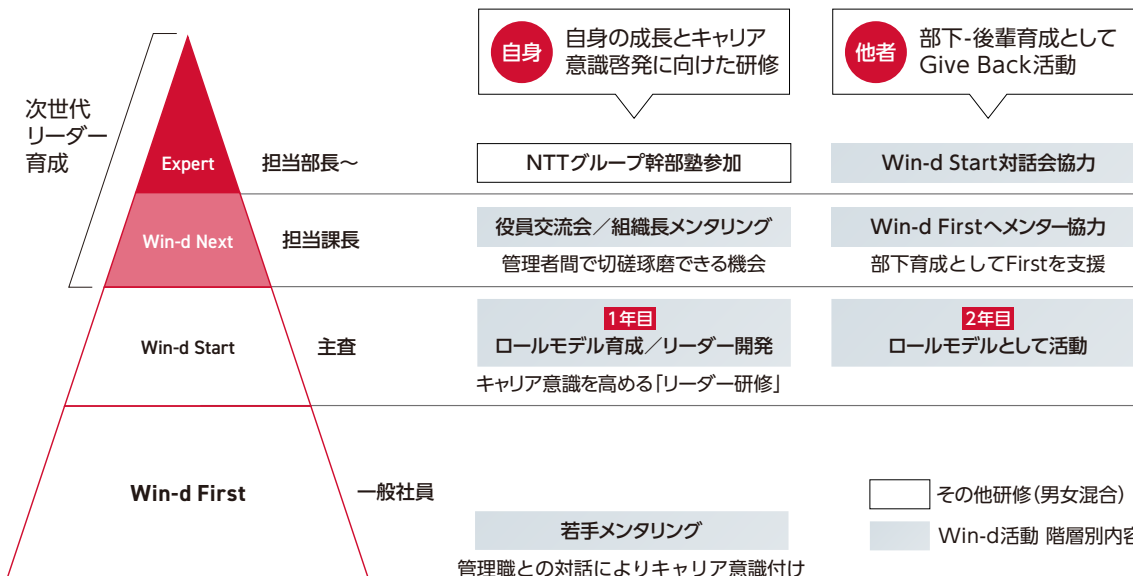
※ Win-d : Women's innovative network in docomo(女性社員のキャリアアッププログラム)

● えるぼし認定の取得

女性活躍推進活動を一定の基準で評価する「えるぼし認定」にて、当社の取組みが認められ、えるぼし認定段階3を2019年2月に取得しています。



┃ Win-d活動 階層別内容



/ 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。

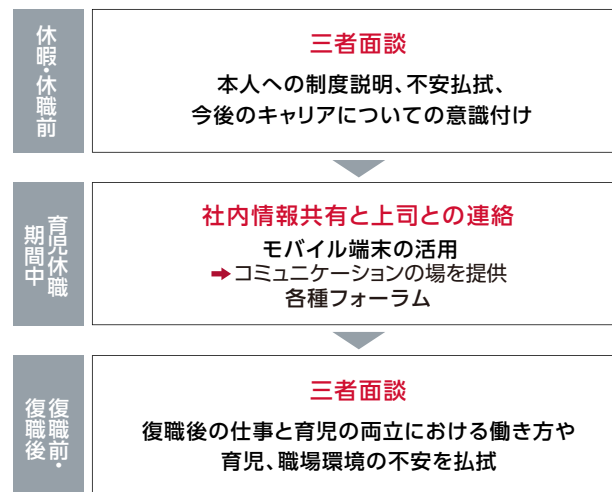
両立推進

● 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、休職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



【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育児休職（企業独自の育児を目的とした休暇制度を含む）の取得率が50%を掲げて取り組んだ結果、2020年度実績で取得率が32.9%となりました。

また、座談会や講演会などの活動をオンラインで開催し、男性の育児参画へのさらなる促進を図っています。

● 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。

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。

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連携し、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。

ドコモの福利厚生制度

| | 内容 | 2020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 |
| ライフデザインWeb学習 | 社員を対象にライフプランに関するさまざまな基礎知識を動画などにて提供するとともに、生涯設計やキャリアビジョンについての動機付けを実施 | 全社員を対象 |
| ライフデザイン相談室 | 社員を対象にライフプランに関するアドバイスや情報提供を実施 | 全社員を対象 |

● 「プラチナくるみん」の認定

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。



● 社外からの評価

当社の働き方改革における多様なワークスタイルや制度の取組みは社外からも評価されています。2017年11月、「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」を受賞し、2020年11月には日経「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。



● 仕事と介護の両立

仕事と介護の両立推進の取組みとして、介護に関するセミナーを支社・グループ会社の各拠点で定期的を実施しています。また、社内システムでの「介護情報コンテンツ」の掲載や「介護支援冊子」の配布で定期的に関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。

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おります。具体的には、フレックスタイム制、リモートワーク、個人シフト(スライドワーク)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。2020年度はさらなる柔軟な働き方を一層推進するために、コアタイムを設定しないスーパーフレックスタイム制の導入、リモートワークの実施日数制限を撤廃しました。

また、コロナ禍における社会の変化に的確に対応していくため、これまでの働き方や業務についてDXを通じ見直しつつ、リモート型の働き方を推進しているところであり、更なるリモートワーク環境整備、サテライトオフィス等の拡大などを図ることで、社員それぞれのライフスタイルに応じた、場所に捉われない、より柔軟な働き方を実現し、生産性・効率性の向上、イノベーションの創出等につなげていきます。

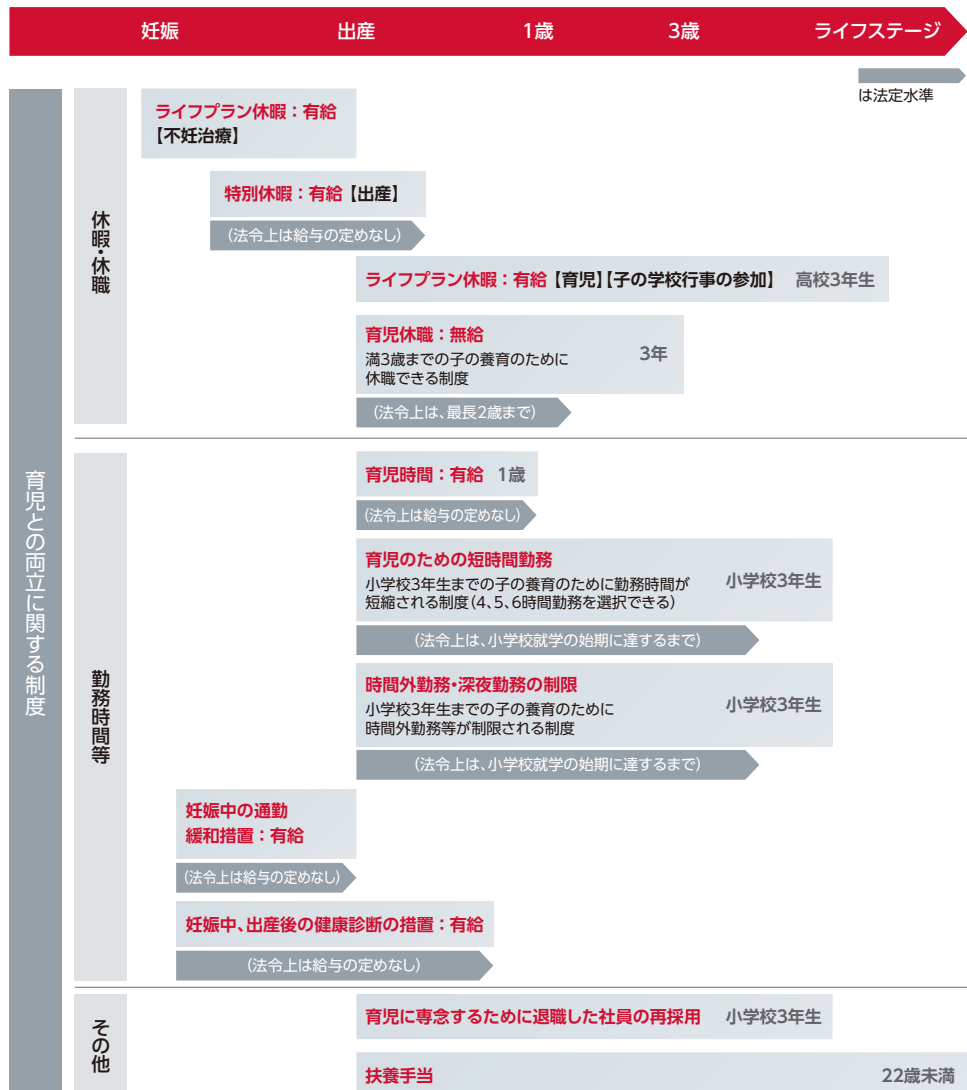
● キャリア形成支援施策のトライアル実施

社員一人ひとりが「主体的なキャリア形成」と「積極的にチャレンジ」を実践できるよう、業務時間の最大2割を本社内の他組織の業務に充てることのできる社内における副業のような仕組み「社内ダブルワーク」を募ったところ11組織24業務で募集があり、27名が2か月間ダブルワークに参加しました。

参加者の10割が満足、受け入れ組織の9割が目的達成したというアンケート結果となり、社員のさらなる活躍を後押しできました。

Ⅰ 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) |
| 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 |
| リモートワーク | | 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 |



2020年度各種制度の利用状況(ドコモグループ)

| | 男性 | 女性 | 全体 |
|-----------------|------|------|--------|
| 出産・育児 | | | |
| 出産休暇 | 0名 | 295名 | 295名 |
| 育児休職 | 90名 | 615名 | 705名 |
| 育児のための短時間勤務 | 8名 | 838名 | 846名 |
| 育児のためのスライドワーク | 65名 | 147名 | 212名 |
| 介護 | | | |
| 介護休職 | 4名 | 6名 | 10名 |
| 介護のための短期の休暇 | 12名 | 6名 | 18名 |
| 介護のための短時間勤務 | 4名 | 8名 | 12名 |
| 介護のためのスライドワーク | 3名 | 1名 | 4名 |
| ライフプラン休暇 | | | |
| 育児 | 880名 | 399名 | 1,279名 |
| 介護 | 473名 | 106名 | 579名 |
| ボランティア | 33名 | 7名 | 40名 |
| 再採用 | | | |
| 育児 | 0名 | 2名 | 2名 |
| 転勤 | 0名 | 6名 | 6名 |
| 介護 | 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 | 延べ約9,000名 |
| 短時間勤務(育児) | 約300名 |
| リモートワーク | 延べ約7,900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。2020年度は433名の登用を行いました。

● 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。2020年度は5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。2020年度定年退職者169名のうち150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

| | | 2020年度取組み | 2021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 | 「女性の健康セミナー」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WB研修 ・全管理者向けメンタルヘルスラインケアWB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 |

メンタルヘルスへの取組み

社員などを対象に、厚生労働省の「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に基づく4つのケアを基本とし、発症予防に重点を置いた各種施策を展開しています。

ドコモの「4つのケア」

| ケアの内訳 | 主な施策 |
|-----------------------|--|
| セルフケア | ストレスチェック |
| ラインケア | 管理者向け各種研修 |
| 産業保健スタッフによるケア | <ul style="list-style-type: none"> ・職場巡視 ・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 |
| 事業所外資源(EAP*サービス)によるケア | 社外カウンセリング窓口の設置 |

* EAP：従業員支援プログラム(Employee Assistance Program)。2013年にEAPサービスをドコモグループで一斉導入し、全国で同じサービスを展開

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、2020年度のドコモグループ全体の休業者数は285名でした。

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するとともに、全管理者に対しメンタルヘルスラインケア研修(Web)も新たに導入しました。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。

メンタルヘルスケア

全従業員に対してストレスチェックを実施し、分析結果はセルフケアに利用するだけでなく、実施結果の集団分析に基づいて各組織にストレス状況や原因をフィードバックすることで職場環境改善につなげています。ストレスチェックにおいて回答した内容は結果については厳格に取り扱うことで、プライバシーを保護しています。

時間外労働の実績についても組織および従業員に情報共有した上で、必要に応じて長時間労働者との面談を実施しています。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のフォローも行っています。また、2020年度よりリモート型の働き方を推進する中、簡易な問診を定期的に行うことで、社員の変調を把握・管理(セルフケア)するとともに、上長とのコミュニケーション(ラインケア)を促す仕組みとして、よりリアルタイムな意識の定点観測が可能な「パルスサーベイ」を実施しています。

多様な人材が心身の健康の維持・増進できるよう、フレックスタイムやリモートワークの活用状況を共有しています。加えて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服務制度などを見直しています。

健康・安全とウェルビーイングに関する取組み

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。健康診断以上の検査を希望する社員については、会社からの補助を受けて人間ドックを受診することも可能です。受診結果によって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。

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に、2017年度から毎年作成している「健康白書」において各種の改善施策を検討しています。

2019年からは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に取り組んでいるほか、喫煙率低下に向けて毎月1回禁煙デーを設定しています。また、オンラインによる禁煙セミナーおよび希望者への禁煙治療補助をトライアル実施しました。社員の健康リテラシー向上を目的に実施したオンライン動画はドコモグループの約2万人が受講しました。

「ニューノーマル下の健康増進施策」ポスター



● ニューノーマル下での健康増進施策

リモートワーク中心になっている中、社員の運動不足、リフレッシュ機会の喪失、生活リズムの乱れ等による体調不調を防止するため、2020年度は社員がいつでも、どこでも実践可能な簡易なエクササイズ動画コンテンツをオンデマンド配信し、運動機会を提供することで社員の健康保持・増進を図る取り組みを行いました。

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、コールセンター等へ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。

● 健康経営優良法人2021

当社の従業員の健康に対する取り組みが評価され今年も「健康経営優良法人2021」大規模法人部門(ホワイト500)に認定されています。



健康的な職場環境

▶ 人間工学に配慮した職場環境

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

▶ 照明

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

▶ 騒音

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

▶ 室内空気質

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

〈取組み例〉

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・60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2021～ホワイト500～」に5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。

リモートワーク制度

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。また、ドコモグループの社員と配偶者、子供の健康について、スマホやPCから専門医へ相談ができるAsk Doctorsの導入を始めました。

/ 労働安全衛生

基本方針・考え方

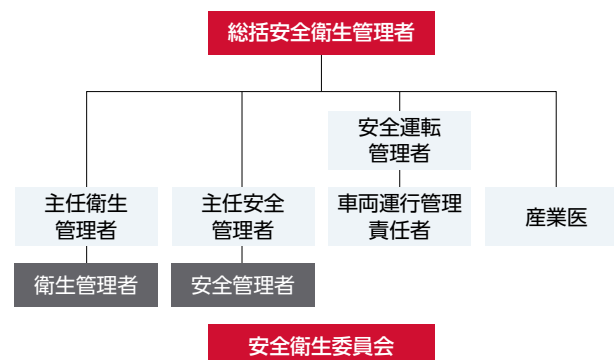
ドコモでは社員などの安全を確保するとともに、業務の円滑な運営を図ることを目的とし、「安全管理規程」を定めています。本規程では人身事故を防ぐような職場環境整備するとともに、業務が安全に行われるように社員を指導し、点検整備に努めることなどが定められています。また、社員の健康管理を適正に実施し、もって業務の円滑な運営に資することを目的に、「健康管理規程」を定めて、社員の健康管理に配慮しています。

● 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(例：本社事業所)



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防止のための基本対策について調査・審議
- 安全・衛生管理の成果分析・対策・記録を行い、その情報を社員に提供

「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」の概要

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

● 労働時間の適正化

ドコモでは、「年間総労働時間1,800時間台」を労使目標に掲げており、総労働時間縮減に向け、DXを通じた業務効率化、組織横断的な業務運営体制や業務プロセスの見直しなどに取り組んでおり、労使間における定期的な話し合いの場も設定しています。また、個々人の労働時間状況が数値だけでなくグラフ等でタイムリーに可視化できるシステム(労務管理ダッシュボード)を導入

し、各管理者が閲覧できる環境を構築するなど、「年間総労働時間1,800時間台」に向け、継続的に意識の醸成に努めています。

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。

2020年度は重傷・重篤人身事故の発生は0件でした。過去の事故事例の分析を行い、継続的に再発防止策を策定・実行した結果です。

また、新たな取組みとして鉄塔設備の昇降作業時の安全対策として、安全器具の取り付けがないと作業が出来ない仕組みを導入し、作業員の安全性確保に取り組んでいます。

グループ内の安全管理

- 経験の少ない業務における安全意識向上と安全管理スキル向上を目的として、VRを活用した疑似作業および過去事故事例体験訓練の実施
 - － KYT (危険予知訓練) 演習
 - － 過去の事故事例を疑似体験 (高所転落事故、車両事故など)
- 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

(件)

| | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|
| 人身事故件数 (重傷・重篤) | 3 | 3 | 4 | 0 |

/ 労使関係

ドコモ及び機能分担子会社の労使関係

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、より良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、ドコモ及び機能分担子会社の対象者におけ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)

/ 人事データ

I 社員関連データ(ドコモ)

| | 2018年度 | | | 2019年度 | | | 2020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 | 6,118名 | 1,766名 | 7,884名 | 6,206名 | 1,894名 | 8,100名 | 6,386名 | 2,047名 | 8,433名 |
| うち外国籍正社員者数*1 | 47名 | 47名 | 94名 | 49名 | 39名 | 88名 | 55名 | 40名 | 95名 |
| 正社員 | | | | | | | | | |
| 平均年齢*1 | 41.0歳 | 37.5歳 | 40.2歳 | 40.9歳 | 37.5歳 | 40.1歳 | 40.7歳 | 37.5歳 | 39.9歳 |
| 平均勤続年数(出向受入者除く)*1 | 17.9年 | 14.7年 | 17.2年 | 17.6年 | 14.5年 | 16.9年 | 17.1年 | 14.2年 | 16.4年 |
| 平均給与額*2 | — | — | 8,720,000円 | — | — | 8,704,000円 | — | — | 8,743,000円 |
| 平均年間労働時間 | 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 | 1,920.5時間 | 1,833.5時間 | 1,886.0時間 |
| 平均年間所定外労働時間 | 233.8時間 | 159.8時間 | 215.4時間 | 240.2時間 | 172.5時間 | 220.4時間 | 267.7時間 | 217.4時間 | 250.0時間 |
| 採用 | | | | | | | | | |
| 採用者数 | 272名 | 127名 | 399名 | 398名 | 169名 | 567名 | 444名 | 185名 | 629名 |
| 新卒採用者数 | 226名 | 110名 | 336名 | 275名 | 146名 | 421名 | 275名 | 134名 | 409名 |
| うち外国籍者数 | 3名 | 3名 | 6名 | 2名 | 3名 | 5名 | 3名 | 2名 | 5名 |
| 中途採用者数 | 46名 | 17名 | 63名 | 123名 | 23名 | 146名 | 169名 | 51名 | 220名 |
| うち再採用者数 | 0名 | 3名 | 3名 | 0名 | 2名 | 2名 | 0名 | 5名 | 5名 |
| 離職 | | | | | | | | | |
| 離職者数(自己都合退職のみ) | 126名 | 40名 | 166名 | 158名 | 36名 | 194名 | 156名 | 37名 | 193名 |
| 離職率(自己都合退職のみ) | — | — | 1.20% | — | — | 1.42% | — | — | 1.39% |

*1 各年度末時点

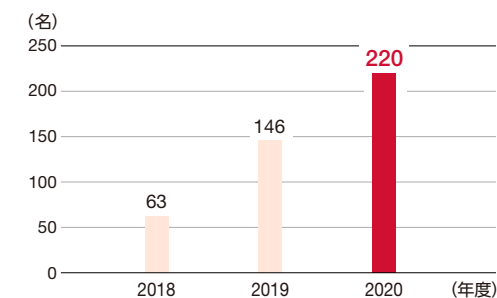
*2 当社の平均給与と地域別最低賃金に対する比率は4.57:1。地域別最低賃金：東京都の最低賃金(1,013円/時間)より1,914,570円と算出(21日×1,013円×7.5時間×12か月)。
なお、資格等級制度を採用しているため、給与や賞与水準は異なるものの、同一資格等級での男女別・地域別格差はありません

I 初任給(ドコモ)

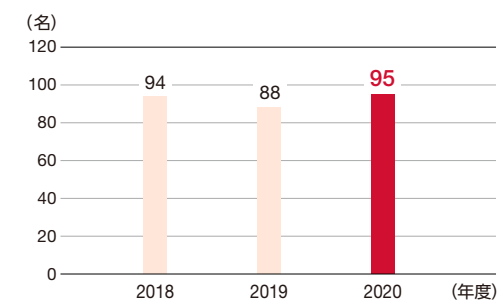
| | 月給 | 最低賃金*2との差 |
|-----|----------|-----------|
| 短大 | 193,550円 | 121.3% |
| 高専卒 | 196,100円 | 122.9% |
| 大卒 | 220,040円 | 137.9% |
| 修士了 | 242,100円 | 151.7% |
| 博士了 | 292,380円 | 183.3% |

(2021年4月1日現在)

I 中途採用人数(ドコモ)



I 日本国籍以外の社員数(ドコモ)



情報セキュリティ

Information Security

社会経済のデジタル化の進展や国際情勢の変化を受け、サイバー攻撃をはじめとするセキュリティ脅威はますます高度化・深刻化しています。NTTドコモでは情報セキュリティ対策を徹底し、お客様の情報資産を保護することに努めています。

144 情報セキュリティ・プライバシー保護

/ 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、漏らしたまたは

漏らそうとした場合は、社内規定により懲戒処分の対象となります。

● 具体的なセキュリティ対策

【脆弱性分析】

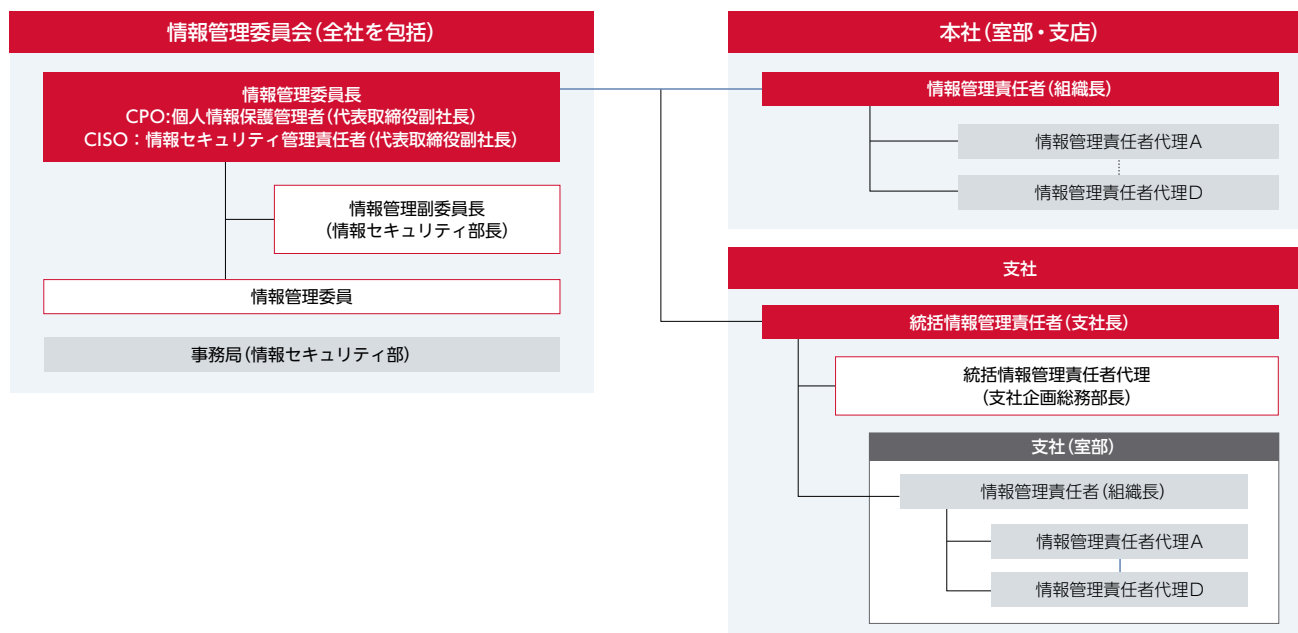
システム構築から運用に至るシステムライフサイクルの主要段階において、社内システム脆弱性に対する主なセキュリティ対策を社内規程に基づいて実施しています。システム保有部門およびセキュリティ統括部門が、それぞれ脆弱性情報に対して必要な対策の実施状況を

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、eラーニング等による情報セキュリティ/サイ

情報管理体制図



(2021年7月1日現在)

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。2020年度は、情報管理ルール、関連法令の対応、情報セキュリティのリスク動向と対策などについて、研修・啓発活動を実施しました。

また毎年11月を「情報セキュリティ強化月間」に定め、さまざまな取り組みを実施することで社員の意識向上を図っています。

[項目別セキュリティ対策]

① 組織的セキュリティ

1. 情報セキュリティポリシーの制定
2. 情報管理に関する組織体制の整備
3. 情報セキュリティ基本方針の策定、規程・マニュアルの整備・運用
4. 情報資産の把握と運用管理
5. 監査・セキュリティチェックの実施・運用
6. 事故、違反への対応

② 人的セキュリティ

1. 誓約書による秘密保持の義務付け
2. 業務委託契約先へのセキュリティ対策および情報管理遵守の義務付け
3. 従業者、業務委託先、販売代理店に対する研修・啓発の実施
4. ハンドブック、動画配信など研修ツールの作成と配布

③ 物理的セキュリティ

1. 情報管理端末の台数制限、設置場所および権限付与者の継続的適正化
2. 可搬型機器の貸与、持ち出し管理の徹底
3. 大量顧客データ抽出端末の集約化と特別監視
4. お客さま申込書など帳票類のペーパーレス化
5. 情報を取扱う場所への入退室管理

④ 技術的セキュリティ

1. アクセス制御、アクセスログ保存と定期的調査
2. システム利用に対する生体認証の導入
3. 顧客情報検索条件の厳格化
4. 情報システム端末、通信路の暗号化
5. 不正持ち出し監視
6. サイバー攻撃対策、システム監視

Web 情報セキュリティポリシー

● 2020年度の主な取り組み

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り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。2020年度は東京2020大会に向けて、サイバー攻撃を警戒した社内外の体制構築、および社内外のセキュリティ関連組織との連携体制を構築し、情報伝達訓練を実施しました。

2020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・社員区分に応じた情報セキュリティに関するeラーニングを年3回開講しました。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り組みを実施しました。

こうした取り組みにより、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範囲に限定しています。

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個人データ取扱い編)」を制定しました。

2020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)

| | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 2020年 |
|----|-------|-------|-------|-------|
| 件数 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Web プライバシーポリシー

● 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を実施しています。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eラーニングを実施しています。

* 生体認証：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

● 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・サービスが生まれ出され、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、お客さま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、お客さまや社会に還元していくことをめざしています。

一方で、お客さま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、お客さまのプライバシーを保護し、お客さま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、お客さまの信頼に応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さまや社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客さま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。同憲章において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、お客さま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、お客さま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さまとともに創っていきたくと考えています。お客さま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、お客さまや社会に還元することをめざします。

一方で、私たちNTTドコモがお客さま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、お客さまのプライバシーを保護し、お客さま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さま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、お客さまに安心・安全を実感していただき、お客さま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さまとの“絆”を大切にし、お客さまのお声に真摯に耳を傾けながら、データの活用によりお客さまや社会にもたらすことができる新たな価値と、一人ひとりのお客さまにとって最適なプライバシー保護のあり方を考え続け、お客さま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さまや社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客さま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、お客さま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。

パートナーとの連携にあたってもお客さまのプライバシーに配慮します

- お客さまや社会に新たな価値を提供するためのパートナーとの連携によるオープンイノベーションの取組みなどにおいて、パーソナルデータやこれを匿名化・統計化した情報をパートナーに提供する場合、法令を順守するだけでなく、お客さまのプライバシーにも配慮します。
- パートナーへの情報の提供にあたっては、提供する情報の性質などに応じて、提供先の信頼性を確認する、提供先による情報の利用・提供を制限するなど、適切な方法により実施します。

適切なセキュリティ対策により、お客さまのパーソナルデータを保護します

- お客さまの大切な情報を、漏えいや盗難、改ざんなどの事故を防止するために適切な組織的・人的・物理的・技術的手段を用いて保護します。
- 定期的に情報セキュリティに関する評価を実施し、セキュリティリスクの軽減策を講じます。

お客さまのプライバシー保護のための体制を整備し、運用します

- プライバシー・バイ・デザインの思想をもとに、新たな商品やサービスを開発する際には、お客さまのプライバシーに配慮して開発します。
- プライバシーへの配慮を徹底するため、お客さまのパーソナルデータを取扱う者に対する社内での研修など教育・啓発および情報共有を継続して実施します。
- プライバシーへの影響を評価する専門的な諮問機関を社内を設置するなど、パーソナルデータの利用に伴うお客さまのプライバシーへの影響を評価する仕組みを整備し、運用します。

※ 行動原則の内容およびその運用については、お客さまの信頼にこたえ続けるために、継続的に検証し、適宜見直しを行うこととします。

ステークホルダーの対応

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が時代とともに、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な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・表現にあらためました。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きます。

● ドコモショップや業務委託先におけるセキュリティ管理

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管理

+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。

「ドコモ口座」を利用した不正利用について

2020年9月、ドコモが展開する「ドコモ口座[®]」を通じて金融機関から預貯金が不正に引き出される問題が発生しました。ドコモはこれまで不正アクセスに対する二段階認証やアカウントロックなど、さまざまなセキュリティ対策を講じてきましたが、問題を受けeKYC（オンライン本人確認システム）や「dアカウント[®]」の連絡先携帯電話番号登録、専門スタッフによる24時間365日監視体制などを導入しました。加えて金融サービス関連のリスク管理専門部署や問い合わせ専用電話窓口を新設することで安心・安全にサービスをご利用いただける体制を整えました。併せて補償制度に関する新たな規約を制定し、不正被害の補償について明確化しました。万が一ドコモ口座に関連する被害が生じた場合は被害額を全額補償します。今後はこれまで以上に徹底したセキュリティ対策のもと、お客さまの信頼回復に努めます。

ガバナンス

Governance

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。

- 151 コーポレート・ガバナンス
- 154 リスクマネジメント
- 155 BCP対応
- 156 コンプライアンス
- 161 ブランド管理

/ 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」という企業理念に基づき、活力ある豊かな社会の実現に貢献し、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企業価値の向上をめざしています。

この経営方針のもと、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、体制の強化を行っていくことが重要と認識しています。

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、監査等委員会設置会社を機関設計として採用しています。

監督機能については、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います。監査機能については、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

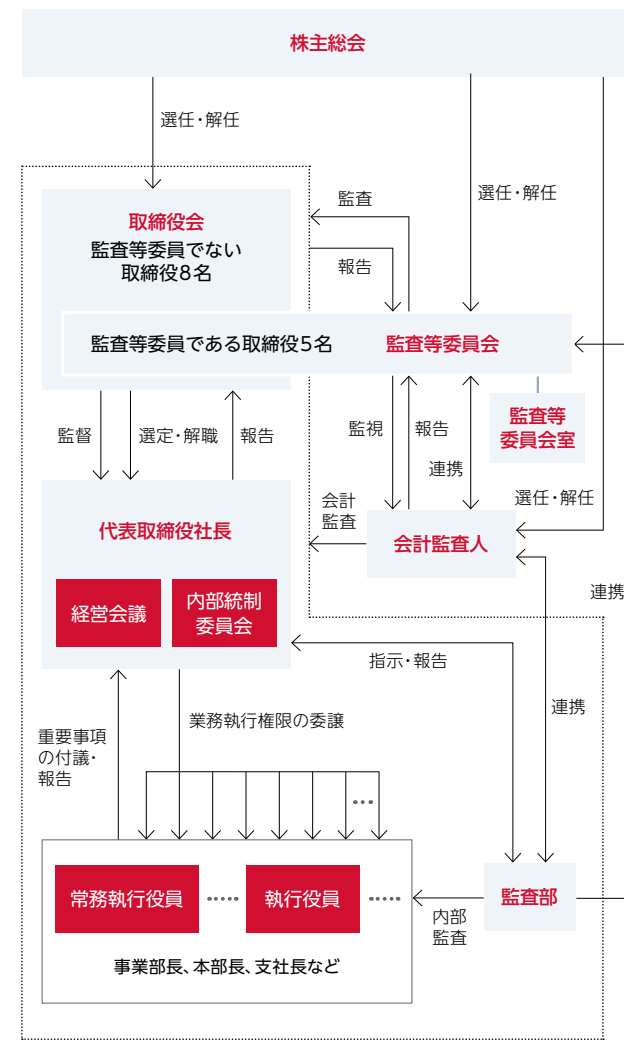
するほか、監査等委員会が、会計監査人や監査部などとも連携して、取締役の職務執行状況に関して実効性の高い監査を実施することで、経営の健全性の確保を図っています。

加えて、執行と監督の役割の明確化および業務執行機能の強化を目的とした執行役員(男性27名、女性3名)制度により、経営環境の変化ハ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(2021年6月末現在)

| 区分 | 男性 | 女性 | 合計 |
|-------------|-----------|-----------|----|
| 監査等委員でない取締役 | 7(うち、社外2) | 1(うち、社外1) | 8 |
| 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 | 27 | 3 | 30 |

コーポレート・ガバナンスに関する体制図



(2021年6月末現在)

取締役の状況

■ 監査等委員でない取締役(2021年6月末現在)

| 氏名 | 地位および役職 |
|-------|----------|
| 井伊 基之 | 代表取締役社長 |
| 丸山 誠治 | 代表取締役副社長 |
| 廣井 孝史 | 代表取締役副社長 |
| 田村 穂積 | 代表取締役副社長 |
| 新宅 正明 | 社外取締役 |
| 遠藤 典子 | 社外取締役 |
| 菊地 伸 | 社外取締役 |
| 黒田 勝己 | 取締役 |

■ 監査等委員である取締役(2021年6月末現在)

| 氏名 | 地位および役職 |
|--------|----------------|
| 須藤 章二 | 取締役(常勤監査等委員) |
| 寒河江 弘信 | 社外取締役(常勤監査等委員) |
| 中田 勝己 | 社外取締役(常勤監査等委員) |
| 梶川 幹夫 | 社外取締役(常勤監査等委員) |
| 辻山 栄子 | 社外取締役(監査等委員) |

業務執行および監査体制

取締役会は、社外取締役7名を含む計13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、業務執行取締役および執行役員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、監査部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。

引き続き、さらなる企業価値の向上を実現することを目的に、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。

監査等委員でない取締役の選任について、監査等委員会は取締役候補者が適切なプロセスに基づいて選任されているか確認しており、選任等および報酬等に関する意見陳述権を適切に行使しています。

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。

役員多様性

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。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、2021年6月末現在、取締役に2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、グループ全体の発展に寄与する幅

広い視野と経験を有し、マネジメント能力とリーダーシップに優れ、経営センスと意欲のある人材から選任しています。

監査等委員である取締役については、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。

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19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。

サステナビリティへの対応

ドコモは、事業とESG(環境・社会・企業統治)を一体的に推進しサステナブルな社会の創造に貢献する事業運営方針のもと、経営の中にサステナビリティ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、サ

ステナビリティの継続的な改善・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。2020年度は「SBT目標設定」「災害復興応援社員募金」「CSR中期計画の取組み状況」「各部会の取組み」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。(2021年3月末現在)

/ 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ほか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、各社の内部監査部門と連携し、内部監査の実施やサポートをしています。

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。

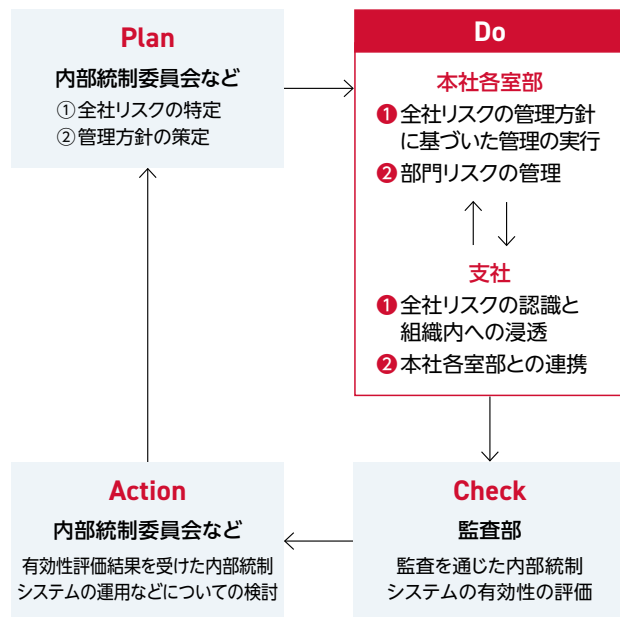
リスク管理文化の醸成と拡大

「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、管理方針に従い全社リスクにかかる回避策または軽減策が適切に実施されているか否かについて、監査部により定期的にモニタリングを実施しています。

I 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。

/ BCP対応

事業継続計画 (BCP) への対応

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。

/ 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り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。

Web 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

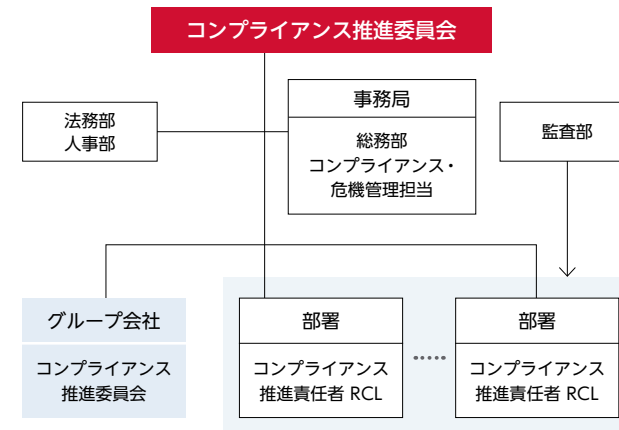
ドコモでは、本社および各支社、グループ会社ごとに「コンプライアンス推進委員会」を設置して、「NTTドコモグループ倫理方針」の理解・浸透、倫理法令順守に関する取り組み事項の決定、倫理法令順守マネジメントシステムの運用・改善に関する事項の決定、倫理法令順守の

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、前年度の取り組み結果、当年度の取り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り組み、不適切事項に関する改善のための取り組み事項など）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。

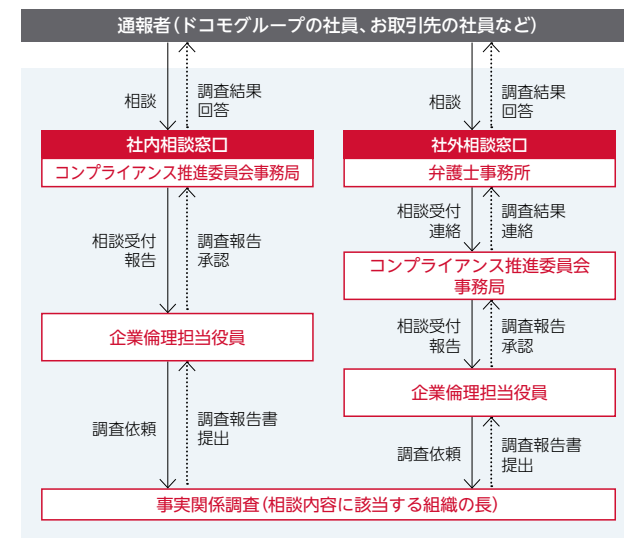
2020年度は53件の相談・通報が寄せられました。労働施策総合推進法の施行による関心の高まりもあり、パワーハラスメントに関する申告件数が増加しました。一方で、働き方改革の定着化により、勤怠管理に関する件数は減少傾向にあります。

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)

| | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 2020年 |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|
| コンプライアンス相談件数 | 111 | 114 | 103 | 53 |
| コンプライアンス違反件数 | 57 | 56 | 47 | 24 |
| 経費などの不正使用 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| ハラスメント | 17 | 15 | 22 | 11 |
| そのほかのコンプライアンス違反 | 35 | 39 | 22 | 11 |
| 違反なし | 54 | 58 | 56 | 29 |

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

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。

2020年度は新任担当課長を対象に、ハラスメントに繋がりにくい行動リスクから行動変容を促せるよう研修を実施し、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、役員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、新型コロナウイルス感染防止に向けて、一人ひとりが基本的な対策を徹底するとともに、感染者やそのご家族、治療や対策に携わっている方々等の人権を侵害することがないようにすることなどプライベートも含めた法令などルール、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。

意識調査結果

| 設問 | 回答 | 割合 (%) |
|-------------------|-----------|--------|
| 職場メンバーとのコミュニケーション | 肯定回答 | 73 |
| | どちらともいえない | 15 |
| | 否定回答 | 12 |
| 会議での発言のしやすさ | 肯定回答 | 75 |
| | どちらともいえない | 17 |
| 仕事の相談のしやすさ | 肯定回答 | 88 |
| | どちらともいえない | 8 |
| | 否定回答 | 4 |

● 贈収賄防止の取組み

日本および海外で事業を展開しているドコモグループは、外国の公務員などに対する不正利益供与などを禁止した日本の不正競争防止法、米国のForeign Corrupt Practices Act(海外腐敗行為防止法)をはじめとして、各国の贈収賄・汚職防止に関する法令の適用を受けています。

ドコモでは、これらの法令順守を徹底するため、不正防止について明言している「NTTドコモグループ倫理方針」に基づき「外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン」を2010年10月に制定しました。その後、英国Bribery Act(贈収賄防止法)の施行や各国での規制強化を踏まえ、随時このガイドラインを改訂しています。

2014年度には、NTTグループ社員向けの意識浸透ツールとして新たに「贈賄防止ハンドブック」が作成されました。このハンドブックでは、贈賄やファシリテーションペイメントに関する基本的な知識と事例を紹介しており、「外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン」よりさらに幅広いテーマが扱われています。ドコモグループでも2015年度にこのハンドブック(日・英版)を国内外グループ会社へ配布し、周知に努めています。国内外のグループ会社に対しては、各社の事業形態や所在する国の法制などを考慮しつつ、倫理方針、ガイドラインおよびハンドブックを踏まえたコンプライアンスの仕組みの構築を促し、研修や勉強会などを通じた社員への浸透をめざして贈収賄防止強化を一層図っていきます。

Web NTTグループ贈賄防止ハンドブック

**外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン
(2010年10月制定) 目次**

はじめに 一外国公務員等への贈賄行為の禁止一

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

国内外の贈賄賂に関する報告は、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、贈賄賂の情報が管理・共有されています。

2020年度に贈賄賂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、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を行っています。さら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規程類を定め、適切な運用を行っています。

また、政治献金に関しては「NTTドコモグループ倫理方針」「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」に基づいて行うとともに、国内では政治資金規正法の順守を徹底しています。なお2020年度の日本における政治献金額は、1,200万円でした。

贈賄賂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)

| | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 2020年 |
|----|-------|-------|-------|-------|
| 件数 | 0 | 0 | 0 | 0 |

政治献金の実績 (万円)

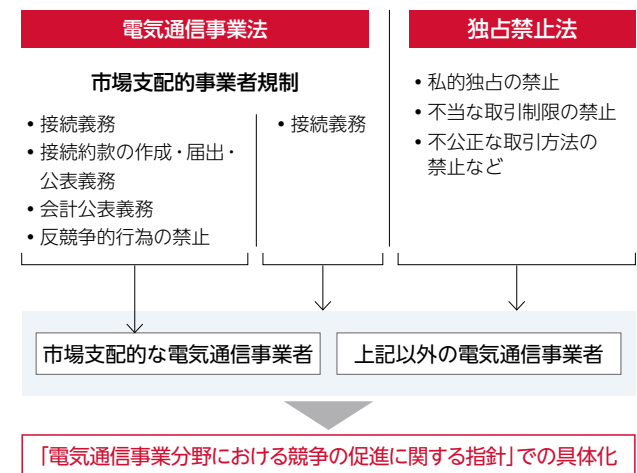
| | 2017年 | 2018年 | 2019年 | 2020年 |
|-------------|-------|-------|-------|-------|
| 政治献金額(通信行政) | 700 | 700 | 1,200 | 1,200 |

● 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既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及び関係省令が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。

Ⅰ 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25,000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等が確認し、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う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、通信役務と端末販売を一体とした販売方法、期間拘束・自動更新付き契約、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。

また、総務省は、2020年10月に、モバイル市場の公正な競争環境の整備に向け、改正法適合プランへの移行促進、eSIMの促進、SIMロック解除の推進、MNPルールの整備など、今後取り組むべき事項について具体化を図る観点から、「モバイル市場の公正競争に向けたアクション・プラン」を公表しました。

これらの動向を踏まえ、ドコモグループではこれまでと同様に法令・ガイドラインを順守し、利用者ニーズを踏まえた料金・サービスの提供に努めていきます。

● 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。

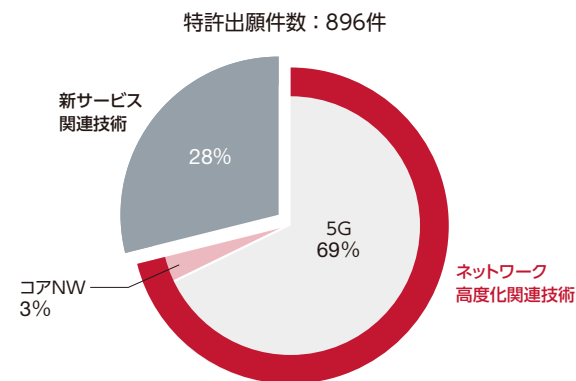
● 知的財産への取組み

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、5GやBeyond 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、2020年度末時点で、国内約3,800件、海外約8,200件の特許を保有しています。

■ 特許出願状況



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、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。

/ 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、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作ってきた土台の上に、より新しい生活、社会を創り上げていきたいと考えています。

それはドコモだけでめざすのではなく、あらゆる「あなた」と共に考え、ドコモが培ってきたテクノロジーをオープンにし、挑戦したいという想いを新ブランドスローガン「あなたと世界を変えていく。」に込めています。

● ブランドスローガン

あなたと世界を変えていく。

● ブランドステートメント

ドコモがこれまでやってきたこと。
それは、世界を変えるための土台づくりでした。
日本中の人やモノや街や、あらゆるものが
高品質のネットワークでつながり合う。
私たちには、使う誰もが信じられる場を
つくりあげてきた、という自負があります。

いまこそ、この見えない土台の上に、
胸のときめく新しい生活や社会を、
つくりあげていくとき。
けれどそのすべてをドコモだけで
実現するのは、もちろん不可能です。

だから「あなた」と妄想したいのです。
企てたいのです。実現したいのです。
世界を驚かせるエンターテインメントを。
格差のない教育や医療のかたちを。
孤独という言葉がなくなる生活を。
0歳も100歳も、誰も取り残されることなく、
上機嫌で暮らせる街を。

テクノロジーをオープンに。
あなたと世界を変えていく。
それがドコモの新しい挑戦です。

ブランド体系

NTTドコモコーポレートブランド



I サービスブランド

〈ネットワークサービス〉

5G、Xi、FOMA、ドコモ光、瞬速5Gなど

〈通信関連／新領域サービス〉

iD、あんしんセキュリティ、いちおしパック、あんしんパック、スゴ得コンテンツ、dアカウント、dアニメストア、dアプリ&レビュー、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、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+、ドコモ地図ナビ、my daiz、DAZN for docomo、ひかりTV for docomoなど

〈新領域サービス(子会社サービス)〉

ショッピングジャパン、タワーレコード、MAGASEEK、ModuleApps、Mirai Translator®、ひかりTV、GOOD EAT CLUB、モバイル空間統計、ココリサ、di-PiNK、gacco、measAR noteなど

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、下記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。

付表

Appendix

- 164 ESG方針一覧
- 166 TCFD提言に沿った開示先一覧
- 167 イニシアチブへの参画
- 168 外部からの評価
- 169 独立第三者の保証報告書
- 170 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 | CSR方針 | 27 | https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/message/index.html |
| | ステークホルダー・エンゲージメント | 41 | |

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 | 43 | 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 | 44 | https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/ |
| | Green Action Plan 2030 | 44-45 | https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/ |
| | 2030年カーボンニュートラル宣言 | 11, 12, 44 | https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/carbon_neutral/?icid=CRP_TOP_mainPR_210928_01 |
| 脱炭素社会 | 脱炭素社会の実現 基本的な考え方 | 55 | |
| | NTTグループ省エネ性能ガイドライン | 48 | https://group.ntt.jp/environment/management/guideline/pdf/guidelinever9.pdf |
| | ドコモ環境会計ガイドライン | 50 | |
| | 循環型社会の形成 基本的な考え方 | 59 | |
| | 建物グリーン設計ガイドライン《NTTドコモ解説版》 | 59, 61 | 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 | 62 | |
| グリーン調達 | NTTドコモグリーン調達ガイドライン | 49 | https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/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 | 65 | 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 | 80 | https://www.nttdocomo.co.jp/area/effort.html |
| | エリア構築基本方針 | 81 | |
| | ドコモの災害対策 | 84 | https://www.nttdocomo.co.jp/special_contents/disaster/ |
| | NTTグループ防災業務計画 | 85, 87 | https://www.ntt.co.jp/saitai/pdf/NTTbousai.pdf |
| | 電波の安全性について | 87 | 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 | 103 | |
| | お客さま満足 基本方針・考え方 | 110 | 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 | 124 | https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/management/employee/index.html#p01 |
| | 人材育成 基本方針・考え方 | 126 | |
| | ドコモの「働き方改革」 基本方針・考え方 | 130 | |
| | ダイバーシティ経営の推進 基本方針・考え方 | 131 | 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 | 133 | |
| | 健康経営 理念・基本方針 | 137 | |
| | 労働安全衛生 基本方針・考え方 | 140 | |
| 人権 | NTTグループ人権憲章 | 90 | https://group.ntt.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 | 91 | |
| サプライチェーン | NTTドコモグループ調達基本方針 | 96 | 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 | 96 | 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 | 96 | https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/green.pdf |
| | 通信建設会社との関わり 基本方針・考え方 | 98 | |
| コミュニティ | 社会貢献活動方針 | 116 | |

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 | コーポレート・ガバナンス 基本方針・考え方 | 151 | |
| 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 | 154 | |
| | 内部統制システムの整備に関する基本方針 | 154 | |
| 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 | 144-145 | https://www.nttdocomo.co.jp/utility/personal_data/security/ |
| | プライバシーポリシー | 144, 146 | https://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/ |
| | NTTドコモ パーソナルデータ憲章 | 147-148 | https://www.nttdocomo.co.jp/utility/personal_data/charter/index.html |
| コンプライアンス | NTTドコモグループ倫理方針 | 156 | https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/about/group_ethic/index.html |
| | コンプライアンス 基本方針・考え方 | 156 | |
| | 反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針 | 160 | |
| | NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン | 96 | https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/supply_chain_csr_guideline.pdf |
| | 外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン | 158 | |
| 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」 | 162 | https://www.nttdocomo.co.jp/utility/personal_data/social_media/ |

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 | 51 |
| 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 | 51 |
| 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 | 51-54 |
| 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 | 53-54 |
| 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 | ・サステナブルな社会の創造に貢献 －ドコモがめざす2030年カーボンニュートラル ・戦略 －シナリオ分析 | 11-12, 53-54 |
| 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 | 51 |
| 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 | 51 |
| 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 | 51, 154-155 |
| 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 | ・サステナブルな社会の創造に貢献 －ドコモがめざす2030年カーボンニュートラル ・指標と目標 | 11-12, 55 |
| 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 | 58 |
| 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 | ・サステナブルな社会の創造に貢献 －ドコモがめざす2030年カーボンニュートラル ・ドコモグループ環境目標「Green Action Plan 2030」 ・専門部会ごとの2020年度の目標・実績・アクションプラン ・指標と目標 ・環境負荷の把握 | 11-12, 44-45, 48, 55, 58 |

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 (JMClA)
 - ・ (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
- (2021年10月31日現在)

外部からの評価

▶東洋経済新報社の「CSR企業ランキング」で 総合6位の評価を獲得

東洋経済新報社による2021年版「CSR企業ランキング」において、総合6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。

▶2020年度日経「スマートワーク経営」調査において、 4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。

NIKKEI Smart Work

★★★★★ 2021 Best 22

▶「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。



Web 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」「プラチナえるぼし」
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。



Web 厚生労働省：くるみんマーク・プラチナくるみんマークについて

▶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。



Web 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5年連続で認定(2020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5年連続で受賞しました。



Web work with Pride：PRIDE指標とは

▶「健康経営優良法人2021」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2021」大規模法人部門(ホワイト500)に認定されました。



Web 経済産業省：健康経営優良法人認定制度

▶健康優良企業

健康企業宣言東京推進協議会が健康企業宣言をしている企業の中で特に成果を上げた企業に対して認定を行う「金の認定」を受けました。



独立第三者の保証報告書



独立第三者の保証報告書

2021年11月22日

株式会社 NTT ドコモ
代表取締役社長 井伊 基之 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 2021」掲載の 2020 年度における、女性管理職比率（2021年3月末時点）8.0%、女性役員比率（2021年3月末時点）11.6%、男性育休取得率 32.9%、障がい者雇用率（2021年6月1日時点）2.57%、温室効果ガス排出量（スコープ 1）53 千 t-CO₂、（スコープ 2）1,355 千 t-CO₂、（スコープ 3）3,495 千 t-CO₂、再生可能エネルギー由来の電力使用量（率）71,126 千 kWh（2.2%）、廃棄物排出量 27 千 t、水使用量 1,149 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2021」は、「GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード2016/2018/2019/2020」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 | 2 |
| ● | 102-2 活動、ブランド、製品、サービス | 2 |
| ● | 102-3 本社の所在地 | 2 |
| ● | 102-4 事業所の所在地 | Web：支社 |
| ● | 102-5 所有形態および法人格 | 2 |
| ● | 102-6 参入市場 | 2 |
| ● | 102-7 組織の規模 | Web：会社概要 |
| ● | 102-8 従業員およびその他の労働者に関する情報 | 142 |
| ● | 102-9 サプライチェーン | 95-101 |
| ● | 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 | Web：日本電信電話株式会社による当社株式に係る株式売渡請求を行うことへの決定、当該株式売渡請求に係る承認及び当社株式の上場廃止に関するお知らせ |
| ● | 102-11 予防原則または予防的アプローチ | 154-155 |
| ● | 102-12 外部イニシアティブ | 167 |
| ● | 102-13 団体の会員資格 | 156 |
| 2.戦略 | | |
| ● | 102-14 上級意思決定者の声明 | 4-5 |
| | 102-15 重要なインパクト、リスク、機会 | 4-5, 23-25, 27-29, 154-155 |
| 3.倫理と誠実性 | | |
| ● | 102-16 価値観、理念、行動基準・規範 | 23, 27, 90-91 |
| | 102-17 倫理に関する助言および懸念のための制度 | 156-157 |
| 4.ガバナンス | | |
| ● | 102-18 ガバナンス構造 | 34, 46, 92, 144-145, 151-152 |
| | 102-19 権限移譲 | 34, 151-152 |
| | 102-20 経済、環境、社会項目に関する役員レベルの責任 | 34, 43, 92, 144-145, 151-152 |

| | 項目 | 掲載ページ |
|----------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| | 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 | 41, 153 |
| | 102-22 最高ガバナンス機関およびその委員会の構成 | 151-153 |
| | 102-23 最高ガバナンス機関の議長 | 151-152 |
| | 102-24 最高ガバナンス機関の指名と選出 | 153 |
| | 102-25 利益相反 | 160 |
| | 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 | 34-35, 151-153 |
| | 102-27 最高ガバナンス機関の集会的知見 | 35, 152-153 |
| | 102-28 最高ガバナンス機関のパフォーマンスの評価 | 29-31, 34-35, 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 | 34-35, 41 |
| | 102-30 リスクマネジメント・プロセスの有効性 | 154-155 |
| | 102-31 経済、環境、社会項目のレビュー | 34, 154-155 |
| | 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 | 34, 151 |
| | 102-33 重大な懸念事項の伝達 | 34, 151-153 |
| | 102-34 伝達された重大な懸念事項の性質と総数 | — |
| | 102-35 報酬方針 | — |
| | 102-36 報酬の決定プロセス | — |
| | 102-37 報酬に関するステークホルダーの関与 | — |
| | 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 | 41 |
| ● | 102-41 団体交渉協定 | 141 |
| ● | 102-42 ステークホルダーの特定および選定 | 41 |
| ● | 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 | 28-33, 41, 115-122 |
| ● | 102-44 提起された重要な項目および懸念 | 28-33, 41 |
| 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 | 2 |

| | 項目 | 掲載ページ |
|---|---------------------------------|---------|
| ● | 102-46 報告書の内容および項目の該当範囲の確定 | 2 |
| ● | 102-47 マテリアルな項目のリスト | 28 |
| ● | 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 | 2 |
| ● | 102-51 前回発行した報告書の日付 | 2 |
| ● | 102-52 報告サイクル | 2 |
| ● | 102-53 報告書に関する質問の窓口 | 2 |
| ● | 102-54 GRIスタンダードに準拠した報告であることの主張 | 2, 171 |
| ● | 102-55 内容索引 | 171-174 |
| ● | 102-56 外部保証 | 170 |

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 | 28 |
| | 103-2 マネジメント手法とその要素 | 29-32, 34-35, 43-48, 65-66, 80, 84-85, 90-94, 96, 98, 103, 110, 116-117, 124, 126, 130-131, 133, 137, 140, 144-145, 151-157 |
| | 103-3 マネジメント手法の評価 | 29-32, 34-35 |

GRI200:経済

○: 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2016 | | |
| | 201-1 創出、分配した直接的経済価値 | 7, 116-117, 142 |
| | 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 | 51-55 |
| | 201-3 確定給付型年金制度の負担、その他の退職金制度 | 136 |
| | 201-4 政府から受けた資金援助 | - |
| GRI-202: 地域経済での存在感2016 | | |
| | 202-1 地域最低賃金に対する標準新人給与の比率(男女別) | 142 |

| | 項目 | 掲載ページ |
|---------------------------|------------------------------------|-------------|
| | 202-2 地域コミュニティから採用した上級管理職の割合 | - |
| GRI-203: 間接的な経済的インパクト2016 | | |
| | 203-1 インフラ投資および支援サービス | 116-122 |
| | 203-2 著しい間接的な経済的インパクト | 33, 37-40 |
| GRI-204: 調達慣行2016 | | |
| | 204-1 地元サプライヤーへの支出の割合 | - |
| ○ | GRI-205: 腐敗防止2016 | |
| | 205-1 腐敗に関するリスク評価を行っている事業所 | 159 |
| | 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 | 30, 158-159 |
| | 205-3 確定した腐敗事例と実施した措置 | 30, 159 |
| ○ | GRI-206: 反競争的行為2016 | |
| | 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 | 30, 159-160 |
| GRI-207: 税 2019 | | |
| | 207-1 税へのアプローチ | - |
| | 207-2 税務ガバナンス、管理およびリスク管理 | - |
| | 207-3 ステークホルダーの関与と税に関する懸念の管理 | - |
| | 207-4 国別レポート | - |

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 | 59-60 |
| | 301-3 再生利用された製品と梱包材 | 32, 48, 59-60 |
| ○ | GRI-302: エネルギー 2016 | |
| | 302-1 組織内のエネルギー消費量 | 55-58 |
| | 302-2 組織外のエネルギー消費量 | 58 |
| | 302-3 エネルギー原単位 | - |
| | 302-4 エネルギー消費量の削減 | 58 |
| | 302-5 製品およびサービスのエネルギー必要量の削減 | 32, 48 |
| 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 | 61 |

| | 項目 | 掲載ページ |
|---|---|--------------|
| | 303-4 排水 | - |
| | 303-5 水消費 | 61 |
| ○ | 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 | 62-63 |
| | 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 | - |
| ○ | 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) | 58 |
| | 305-2 間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ2) | 58 |
| | 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) | 55, 58 |
| | 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 | 32, 55, 58 |
| | 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: 廃棄物 2020 | |
| | 306-1 廃棄物の発生と廃棄物関連の著しいインパクト | 59-60 |
| | 306-2 廃棄物関連の著しいインパクトの管理 | 48-49, 59-61 |
| | 306-3 発生した廃棄物 | 59 |
| | 306-4 処分されなかった廃棄物 | 48, 59-60 |
| | 306-5 処分された廃棄物 | 59 |
| ○ | GRI-307: 環境コンプライアンス 2016 | |
| | 307-1 環境法規制の違反 | 49 |
| ○ | 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 | 96-97 |

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 | 142 |
| | 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 | 142 |
| | 401-3 育児休暇 | 135-136, 139 |

| | 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 | 137, 140 |
| | 403-2 危険性 (ハザード) の特定、リスク評価、事故調査 | 137-138, 140-141 |
| | 403-3 労働衛生サービス | 137-141 |
| | 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 | 130-131, 138 |
| | 403-5 労働安全衛生に関する労働者研修 | 137-138, 141 |
| | 403-6 労働者の健康促進 | 137-139 |
| | 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 | 138-141 |
| | 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 | 140 |
| | 403-9 労働関連の傷害 | 141 |
| | 403-10 労働関連の疾病・体調不良 | 138-139 |
| ○ | 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 | 128 |
| | 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 | 126-129 |
| | 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 | 124 |
| ○ | 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 | 32, 124, 132, 142, 151, 153 |
| | 405-2 基本給と報酬総額の男女比 | 142 |
| ○ | GRI-406: 非差別 2016 | |
| | 406-1 差別事例と実施した救済措置 | 32, 91-94 |
| ○ | 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 | 91-93, 96-97, 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 | 91-92 |
| | 412-2 人権方針や手順に関する従業員研修 | 32, 94 |
| | 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 | 31-32, 41, 116-122 |
| | 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 | 96-98 |
| | 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 | 159 |
| ○ | 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 | 103-104 |
| | 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 | 103-104, 113-114 |
| | 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 | 30, 145-146 |
| | 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 | コード | 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 | TC-TL-440a.1 | 58 |
| 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 | TC-TL-220a.1 | 145-149 |
| データセキュリティ | (1)情報漏洩の件数 | TC-TL-230a.1 | 146 |
| | 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) | TC-TL-230a.2 | 144-145 |
| 製品の最終処分管理 | (1)回収プログラムにより回収された材料の量 | TC-TL-440a.1 | 59-60 |
| 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 | TC-TL-520a.2 | 82 |
| 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 | TC-TL-550a.2 | 83, 85-86 |