

11 サプライチェーン

I nnovative

R esponsible

CONTENTS

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

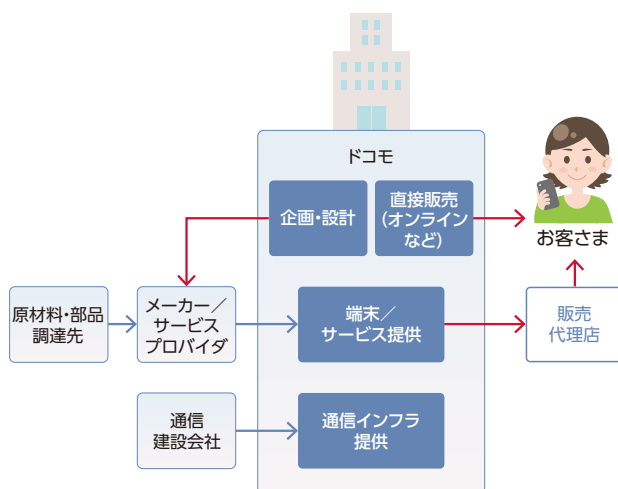


事業活動を行う上で重要なパートナーであるお取引先との関わりを重視し、公正な取引はもちろんのこと、さまざまな社会的責任を踏まえたCSR調達に取り組んでいます。

ドコモのサプライチェーン

事業活動を行うにあたっては、さまざまなお取引先のみなさまとの関わりが重要です。

ドコモのビジネスモデルを支える事業パートナーとして、通信施設・設備のサプライヤー・施工事業者、端末メーカー、ドコモショップをはじめとする販売代理店が挙げられます。当社では、サプライヤーを含めた事業全体で適切なサプライチェーンマネジメントを実施しています。



サプライヤーとの関わり

基本方針・考え方

ドコモは、以下の「調達基本方針」に基づいて調達活動を実施しています。

NTTドコモグループ 調達基本方針

1. 広く国内外のサプライヤーのみなさまに対し、公正に競争機会を提供するとともに、相互理解と信頼関係の構築に努めます。
2. 品質・価格・納期・安定供給を総合的に判断し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達します。
3. 法令や社会規範を遵守するとともに、社会への貢献のため環境・人権などに配慮した調達を実施します。

CSR調達の推進

広く国内外のサプライヤーのみなさまに対して公正に競争機会を提供し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを経済合理性に基づき、調達することを調達方針として掲げています。また、調達製品の生産過程において、人権の配慮や労働慣行の順守、安全衛生の確保などの社会的な責任を果たすことが重要である

との考えから、「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」を定め運用しています（2009年制定、2013年12月名称および内容改訂）。

ガイドラインでは、CSRに関連する7つの領域（人権・労働、安全衛生、環境、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティ、社会貢献）で順守すべき項目を定め、電気通信設備と携帯電話端末のサプライヤーを対象として運用しています。

2018年1月には、CSR調達の指針として活用している「グリーン調達ガイドライン」を改訂し、環境負荷低減や上流への働きかけについて項目を新たに加え、環境への配慮を促しています。

[NTTドコモ サプライチェーンCSR推進ガイドライン](#)

[NTTドコモ グリーン調達ガイドライン](#)

ガイドラインの運用とチェック体制

ドコモでは多岐にわたるサプライチェーンにおいて、一定規模以上または代替不可能な製品を供給するネットワーク設備・携帯電話端末のサプライヤーを、サステナブルサプライチェーンマネジメントにおいて、特に重要な一次サプライヤーと定義しており、これらのサプライヤーに対して、ガイドラインの運用状況を確認するため「NTTグループ CSR推進チェックシート」(自主評価

質問票SAQ)の提出を求めています。2019年度は、対象となる48社から回答を得ました(回収率:100%)。チェック項目はCSRに関連する7つの領域(人権・労働、安全衛生、環境、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティ、社会貢献)で140項目あります。

特に環境影響の低減に向けた取組みとして、「グリーン調達ガイドライン」の改訂を受け、水資源の保全と生物多様性への配慮について項目を追加した環境関連活動調査票や製品含有化学物質調査回答書、RoHS対象物質不使用証明書への回答も要請しています。

ドコモにおけるサステナブルサプライチェーンマネジメントは調達責任者である副社長をトップに、サプライヤーとともに取り組むことを基本スタンスとし、重要業績管理指標(KPI)を定め、その進捗を管理しています。またこれらの取組みが確実に実行されるよう、調達担当者への教育を定期的に行っています。

📄 グリーン調達における各種調査票

■ サプライチェーンのリスクアセスメント

サプライヤーに対するリスクアセスメントは、二段階のプロセスを経て実施しています。まず、毎年、各取引先へ「NTTグループCSR推進チェックシート」を配布し、回答していただきます。回答内容から高いリスクが存在する可能性がある場合は、当社社員が直接お取引先を訪問して状況を確認し、是正措置計画を共同で作成するなどの対応を行います。リスクアセスメントの結果、

2019年度もCSR上の高いリスクがあると判断されたお取引先はありませんでした。また、チェックシートの内容は毎年社名を伏せて各取引先へフィードバックを行い、CSRの取組みが確実に実行されるよう、調達担当者への教育を定期的に行っています。

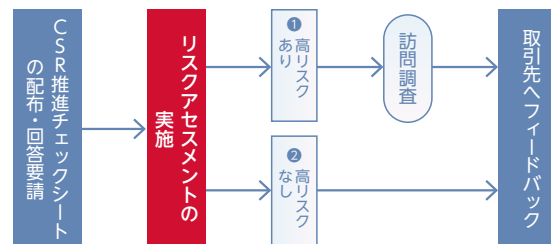
二次以降のサプライヤーについても、ネットワーク構築、顧客システムで使用する汎用品のうち、一定額以上ないしは、主要な通信制御区間を部分的に高比率で担う製造元、および携帯電話端末の調達において製品構成の主要部材を供給している企業についてもサステナビリティの観点からリスクの把握が重要であると考えて、定期的にサステナビリティリスクをモニタリングしています。



CSR上の高いリスクがある
お取引先数(2019年度)

0社

取引先リスクアセスメントのプロセス



■ 外部団体への参画

2017、2018年度に、グローバル・コンパクト・ネット

ワーク・ジャパン(GCNJ)のアソシエイト企業として活動に参画しました。いずれの年度もサプライチェーン分科会に参加し、サプライチェーン上の課題解決に向けて、参加企業と意見交換などを行いました。

紛争鉱物

コンゴ民主共和国など紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となつて紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こすなどの可能性があるといわれています。米国政府は、米国上場企業^{※1}に対して、コンゴ民主共和国またはその隣接国で産出される「紛争鉱物^{※2}」の製品への使用状況を、開示することを義務付けています。

当社グループは、調達活動における社会的責任を果たすため、サプライヤーのみならずと連携し、サプライチェーンの透明性を確保するとともに、武装勢力の資金源となる「紛争鉱物」の不使用に向けた取組みを推進しています。

2018年度に引き続き、2019年度もお取引先からの要望に応じ、一次サプライヤーに対して、製品に含まれる紛争鉱物の原産国調査を紛争鉱物調査テンプレート(Conflict Minerals Reporting Template: CMRT)を用いて実施し、サプライヤー/製品ベースで100%の回答率を得ています。

※1 2018年4月に当社はニューヨーク証券取引所の上場を廃止しました。

※2 同法において、「紛争鉱物」とは、タンタル、スズ、金、タングステン、その他米国国務長官が指定する鉱物のことをいいます。

📄 紛争鉱物への対応

調達スキルの向上

調達業務においては、物品の調達を目的にさまざまなサプライヤーとの間で交渉するにあたり、公平・公正・透明な取引を通じて継続的な安定調達を実現することが求められています。そのため、ガイドラインに記載するCSRに関連する7つの領域において、全社員を対象にしたWeb研修を実施しています。また、調達・購買スキルの向上を目的として、外部資格である調達プロフェッショナル認定者(CPP*)の取得を推進しています。

* 資材調達業務に必要な知識を測るための資格

サプライヤーとのコミュニケーション

交流会などを通じて双方が互いに要望や提案を交わすことで、サプライヤーとのよりよいパートナーシップの構築に努めています。

「NTTグループ CSR推進チェックシート」の回答内容を確認するための現地訪問や新規サプライヤー選定時の現地訪問時には、工場調査票に基づいたアセスメントを行うとともにBCPの構築状況の確認も行っています。

2019年度は、昨年に引き続きドコモの事業に関わる主要サプライヤー33社、通信建設会社12社、NTTグループ会社11社の合計56社から、170名にご参加いただき、「ビジネスパートナーキックオフ」を開催しました。この交流会では、ドコモを取り巻く環境を説明するとともに、引き続き競争力があり品質に優れた製品を安定的に供給していただけるよう意見交換を行っています。

通信建設会社との関わり

基本方針・考え方

ドコモの建設企画の多くは、通信建設会社によって施工され、サービスを提供しています。当社は、パートナー関係にある12社の通信建設会社と適正な契約を結び、お客さまのニーズにきめ細かくお応えする通信環境を整えています。

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

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

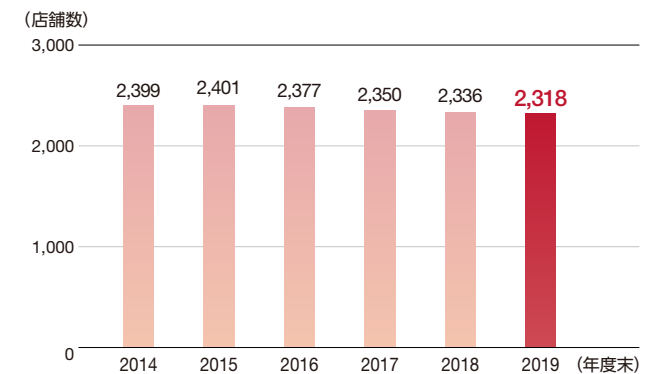
販売代理店との関わり

代理店との適正な契約

ドコモでは、ドコモショップや量販店などの販売代理店を通じてお客さまに製品やサービスを提供しています。

2020年3月末現在、ドコモの製品・サービスの専門店舗であるドコモショップは全国に2,318店舗あり、ドコモショップ以外の家電量販店をはじめとした複数の事業者の製品・サービスを扱う併売店やドコモ製品を販売する取扱店が約3,000店舗あります。ドコモはパートナー関係にある代理店との契約項目の中にCSRの推進も含め、適正な契約を結び、お客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、2019年度の目標であった、お客さまの待ち時間・応対時間を従来の約半分である65分を達成することができました。ドコモショップをはじめとする販売店のスタッフの事務処理や故障時の対応、高度化する端末・ネットワークサービスなどに関するサポート体制を強化しています。具体的には、応対支援システムの機能の向上、内容確認・習熟用の動画コンテンツの充実、スタッフ専用のコールセンターの応対力強化などです。2020年度も引き続き、お客さま満足度のさらなる向上に取り組んでいきます。

■ 働きやすい職場づくりとインセンティブ

ドコモショップのスタッフは、お客さま対応の最前線となります。スタッフは、それぞれ代理店などに所属していますが、必要な教育や啓発、インセンティブの提供などはドコモが行っています。

また、ES調査を定期的実施し、ドコモショップのスタッフの満足度とともに、ドコモや代理店が抱える課題を見つけ、その解決に向けて取り組むことで、スタッフが働きやすい職場環境の維持にも努めています。

さらに、主要な販売網においては、定期的に本社の専門部門や支店スタッフが巡回点検・意見交換を行い、働

きやすい環境づくりの指導を行っています。

ドコモショップなど主要な販売網への具体的なインセンティブとしては「運営体制支援」、「スタッフ支援」、「スキル資格支援」、「営業活動インセンティブ」、「アフターサポートインセンティブ」、「LTV連動インセンティブ」などがあります。また、非財務インセンティブとしては、販売スタッフの長期安定雇用を図るための多勤続表彰、販売スタッフのモチベーション向上を図るための成績優秀スタッフなどへの研修旅行の開催などを実施しています。

主要な販売網へのインセンティブ

支援内容	インセンティブ
運営体制支援	代理店の安定運営支援
スタッフ支援	販売スタッフの長期安定雇用と対応力向上を図る支援
スキル資格支援	販売スタッフのスキル資格取得を促進する支援
営業活動インセンティブ	営業活動の質を向上する支援
アフターサポートインセンティブ	故障対応の質を向上する支援
LTV連動インセンティブ	お客さまにドコモのサービスを長く継続・ご利用いただくための丁寧な説明を推進する支援

■ 継続的な教育研修と資格体系

通信業界の市場環境の変化に伴い、ドコモショップのめざす姿を「お客さまの生活をより便利に・楽しく・豊かにするトータルライフサポート拠点」とし、ドコモショップスタッフの製品・サービスに対するスキルの向上はもちろん、お客さま対応のさらなるレベルアップを

めざし、2019年4月より、ドコモショップのスキル資格制度を刷新しました。

研修内容は、「お客さまの生活を快適にする新たな価値を提案すること」を軸に、新製品・新サービスへの対応だけでなく、お客さまやスタッフからの要望を考慮した内容に随時更新し、現場で必要とされるスキルの向上に努めています。資格体系は、店頭対応のマネジメントができる「フロントスペシャリスト」、お客さまにあった商品やサービスが提案できる「グランマイスター」、お客さまにあった商品やサービスが提案できる「マイスター」好感の持てる一次対応ができる「プレマイスター」と、技術面での知識が豊かで、多様な故障などの問い合わせにもすばやく分析や対応ができる「テクニカルアドバイザー」となっています。これら資格取得者が中心となり、新たな価値を提案し、お客さまに信頼され、愛されるトータルライフサポート拠点をめざします。これらの資格保有者は96%を超えており、最上位の資格についても約10%のスタッフが保持しています。

スタッフにとっても、研修の受講や資格取得は、自身の成長を実感する場となるだけでなく、資格に応じて資格手当が得られるため、高いモチベーションにもつながります。

■ ドコモショップスタッフ対応コンテスト

全国のドコモショップスタッフが集まり、お客さま対応を披露する「ドコモショップスタッフ対応コンテストマイスター・オブ・ザ・イヤー2019 全国大会」を

2019年12月に開催しました。対応コンテストとは、製品やサービスに関する正確な知識に加え、お客さまのニーズに合う最適なお提案など、日頃のお客さま対応スキルを披露するコンテストで、2019年度で11回目の開催となりました。



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

ドコモショップでの働き方改革の推進

当社ではドコモショップに対しても働き方改革を促しており、各店舗のお客さまの来店状況を踏まえながら、スタッフが働きやすい環境づくりを進めています。

ドコモショップの営業体制の変更

テナントの都合により実施できない店舗を除き、全国のドコモショップにおいて以下のような働き方改革の取

組みを進めています。(数字は実施店舗の割合)

- 営業時間の短縮(19時までに閉店)：98%
- 月1日の店舗定休日の設定：96%
- 年末年始に元日を含む2日間の連続休業：100%
- 夏季休業取得：99%

ドコモショップにおける保育施設開設支援

ドコモショップの女性スタッフが出産や育児といったライフステージの変化を迎えても、仕事を続けられる環境を整えることを目的に、2018年4月より、保育施設開設のための初期費用の一部を支援しています。

2020年3月末現在、ドコモショップでは全スタッフの約55%を女性スタッフが占めており、仕事と育児の両立は大きな課題となっています。保育所の開設は、経験を積み、高いスキルを持った女性スタッフに、長く活躍の場を提供するための施策の一つです。本施策により、職場の近くに土日祝日や夜間の営業にも対応した保育施設を設けることで、出産後の速やかな復職や、フルタイム勤務へ移行しやすい環境の整備を推進していきます。

ドコモショップでのユニバーサルデザイン推進 (ドコモ・ハーティスタイル「お客さま窓口の充実」)

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

トイレの設置、障がいのある方用駐車スペースの設置などです。

2020年3月末現在、入口や店内スペースについては9割以上、トイレ・駐車スペースは8割以上がバリアフリー化店舗になりました。

聴覚に障がいのある方向けには、テレビ電話を通じてお客さまとドコモショップスタッフ間の手話通訳を行う「手話サポートテレビ電話」を店頭で備えています。2020年3月末現在で、645店舗に設置されています。このほか、多くの店舗で「簡易筆談器」を備えています。

また、店頭で最新の「らくらくホンシリーズ」を体験していただけるようにしています。

このような店舗のバリアフリー化やツールの提供に加え、ドコモショップの新入スタッフ全員が対象の「新人スタッフ入店研修」において説明を行うなど、周知・浸透にも取り組んでいます。2019年度は、全国で約7,000名が受講しました。

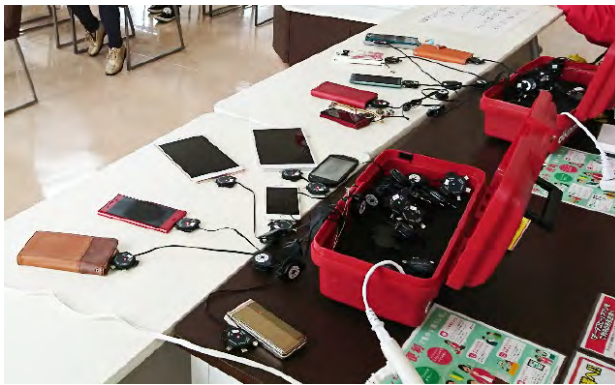
ドコモショップでの環境への配慮

お客さまや社会の期待にお応えし、設備面でのさらなる節電を推進するために、ドコモと代理店で連携し、ドコモショップのエコ化施策を推進しています。その一環として、全国に2,318店舗(2020年3月末現在)あるドコモショップの店内照明をLED電球に転換する取組みを進めています。

ドコモショップでの災害対策の強化

2018年9月の北海道胆振東部地震では、北海道全域で停電が発生したことを受け、被災地のドコモショップおよび自社ビルを開放し、携帯電話無料充電サービスの提供を行いました。

ドコモショップにおける災害対策として、停電時においても無料充電サービスを提供できる体制を強化するために2020年3月末現在、太陽光発電システムを245店舗に設置し、2020年度内に約500店舗に設置拡大を予定しています(ドコモの災害対策について)。



設置された無料充電コーナー

ドコモショップでの地域との関わり合い

ドコモショップにおいても地域・お客さまとの関わりを大事にし、幅広い年齢層の方々と「エンゲージメント」の構築強化を図っています。

■小学生を対象としたお仕事体験イベントの開催

子どもたちが仕事体験を通じて社会に触れるとともに、ドコモショップをより身近に感じていただくための取り組みとして、2019年の夏休み期間中には全国のドコモショップ696店舗で小学生を対象にドコモショップのお仕事を体験する「お仕事チャレンジ!」を開催し、3,868人が参加しました。

■ドコモスマホ教室を通じた地域のみなさまとのコミュニケーション

ドコモショップを地域のみなさまに身近に感じていただきたいという思いから、ドコモスマホ教室の開催に注力しています。特にシニア層の方々にもスマートフォンを使いこなせるようになることで、日々をより楽しく、快適に過ごしていただけるようなサポートをめざしています。入門編から応用編まで充実したカリキュラムをご用意しており、2019年度は年間目標150万人に対し、約480万人に参加いただきました。さらに、参加者さま同士のコミュニケーションの場としても機能するという副次的効果も期待でき、引き続き、ドコモショップではドコモスマホ教室の開催を通じて、地域のみなさまとのコミュニケーションを図っていきます。



スマホ教室の様子