

いつか、あたりまえになることを。

NTT
docomo



NTTドコモグループ
サステナビリティレポート

2018

〈ブランドスローガン〉

いつか、あたりまえになることを。

NTT
docomo

〈企業理念〉

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

〈ブランドステートメント〉

ドコモは、いま、あたらしいことに挑んでいます。
それは、生活にかかわるあらゆるモノやコトをつないで、
いままでになかった快適や感動をかなえていくこと。
私たちは、これを「スマートイノベーション」と呼んでいます。
安心や安全、健康、学び、そして暮らしの中のさまざまな楽しみまで。
一人ひとりの、いわば「生きる」とつながって、最適な情報と一歩先の喜びを提供する。
それを実現するさまざまなビジネスの革新を支える。
さらに、社会課題の解決を導くあらたな仕組みづくりにも、かかわっていきます。
ドコモは、これまでもあたらしいことに挑んできました。
ただ、私たちが生み出したものは、そのときあたらしいだけでなく、
気がつくと、日本中のみんながふつうに使いこなすものになっていました。
「スマートイノベーション」がかなえるライフスタイルも、
きっといつか、スタンダードになる。そう信じています。
ドコモがめざすのは、あたらしいことが、みんなのあたりまえになる日。
その日に向かって、私たちは、すべてに取組んでいきます。



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

3 すべての人に
健康と福祉を



1つでも多くの命を救うための新たな挑戦

急性心筋梗塞は発症から治療までの時間が生死をわけます。ドコモが東京大学医学部附属病院などと協創した「クラウド型12誘導心電図伝送システム」を採用している病院や消防本部では、救急隊員が現場でとった12誘導心電図をクラウドサーバーで共有することで、専門医がリアルタイムで症状を確認できます。事故現場などの画像や動画も共有できるので、病院搬送後の患者により迅速に治療ができるようになりました。今後もドコモは「医療+d」に取組み、すべての人の健康的な生活をめざします。

医療+d

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表



4 質の高い教育を
みんなに



教育ICTで、学校を「知識習得の場」から「思考の場」へ

国際的な学力調査で日本の子どもたちは読解力、数学、科学といずれも低下傾向にあるという結果を受け、国を挙げて教育改革に取り組んでいます。公立小中学校への教育ICT導入もその一環で、ドコモでは茨城県古河市教育委員会とともに、市内小学校全学年で「いつでも、どこでも」タブレット端末を使った学習が可能な場を整えました。教育レベルの低下は国力の低下に直結します。ドコモが持つ技術や通信網によって、学校を「知識習得の場」から「思考の場」に変え、世界中の誰もが平等に質の高い教育を受けられる環境づくりに取り組んでいきます。

教育 +d



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表



農業に新たな種を芽吹かせるイノベーション

農業就業人口の減少と高齢化など、日本の農業を取り巻く環境は年々厳しさを増しています。全国の市町村で最大の水田面積を誇る新潟市でも経験の浅い若手の就農者が増えています。稲作で最も手間を要するのが水位の管理で、田植えから3週間程度はミリ単位の調整が必要です。ドコモは地元農業ベンチャーなどと協創した「クラウド型水田管理システム」によってベテラン生産者の勘と経験をデータ化し、省力化を実現しました。ドコモは生産能力の向上や食糧生産システムの確保といった、持続可能で強靱な農業を実現するために新たな種を芽吹かせます。

農業 +d

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客様サービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表



CONTENTS

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

1 トップコミットメント	007
2 ドコモのビジョン	010
ドコモの企業理念・企業ビジョン	011
ドコモの戦略	013
持続的な価値創出に向けたビジネスモデル	015
3 ドコモのCSR	016
NTTグループCSR憲章	017
ドコモのCSR	018
CSR方針の考え方	018
CSR中期計画	019
CSR推進体制	028
ステークホルダー・エンゲージメント	030
外部イニシアティブへのコミットメント	032
外部団体への参加	032
インパクト評価	032
4 環境	033
環境ビジョンとアクションプラン	034
環境マネジメント	037
取り組み実績	044
5 イノベーション	054
研究開発とイノベーションの推進	055
スマートイノベーション	062
Open Houseの開催	064
イノベーション事例	065
イノベーションにおける表彰	072
6 お客さまサービス	075
ネットワークサービスの提供	076
電波の安全性	083
ドコモの製品・サービスの責任	084
お客さま満足	090
お客さまへの働きかけ	094

7 人材	096
人材戦略	097
人材育成	097
ドコモの「働き方改革」	102
ダイバーシティ経営の推進	103
ワークスタイルの選択	106
8 労働慣行	111
人材の雇用・処遇	112
健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア)	115
9 人権	119
NTTグループ人権憲章	120
NTTドコモグループ人権に関する基本方針	121
マネジメント体制	123
人権啓発の取り組み	124
10 サプライチェーン	125
ドコモのサプライチェーン	126
サプライヤーとのかかわり	126
通信建設業者とのかかわり	129
販売代理店とのかかわり	129
11 コミュニティへの参画	133
社会貢献の取り組み	134
NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)	137
ドコモの被災地支援	138
12 コーポレート・ガバナンス	141
コーポレート・ガバナンス	142
リスクマネジメント	149
コンプライアンス	156
税務戦略	163
政策保有株について	163
ブランド管理	164

13 編集方針・組織プロフィール	167
編集方針	168
ドコモの概要	169
外部からの評価	171
14 付表	173
ESG方針一覧	174
独立第三者の保証報告書	175
GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引	176

本レポートの使い方

ページ間を移動しやすいよう、各ページにナビゲーションボタンとサイドバーを設けています。

●ナビゲーションボタンの使い方



●サイドバーの使い方

1. トップコミットメント

1▶ 2. ドコモのビジョン

ドコモの企業理念・企業ビジョン

2▶ ドコモの戦略

持続的な価値創出に向けたビジネスモデル

3. ドコモのCSR

4. 環境

① 各カテゴリーの扉へ移動します

② カテゴリーの該当セクションへ移動します

1. トップコミットメント

- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表



Top Commitment

ステークホルダーのみなさまとともに
「お客さまサービスの向上」と
「社会の持続的発展」をめざします

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長

吉澤和弘

CSRは事業活動そのもの

ドコモは『安定した通信をお客さまに提供し続ける』通信キャリアとしての使命に加え、『お客さまや社会に対して「新しい価値」を提供し続ける』ことを事業の柱としています。私は、これらの事業活動はまさにCSRそのものであると考え、常に事業の根本にCSRを据えて取り組んでいます。

2017年4月に発表した中期戦略2020「beyond宣言」は、2020年のさらにその先を見据え、さまざまなパートナーのみなさまと手を取り合い、ドコモの強みをたし合わせることで、「新しい価値」をお客さま、世の中に提供することをめざしています。一人ひとりのお客さまには「お得・便利」「楽しさ・驚き」「満足・安心」を

提供し、パートナーのみなさまとは、社会課題の解決に寄与するソリューションの協創を実現してまいります。

さらに、2018年度は「契約者から会員へ」をキーワードに、より広い意味での「会員」を基本とした顧客基盤を軸に事業革新を行っていきます。いつでもどこでも「安心・快適」なサポートを実現し、一歩進んだ「お得・便利・驚き」を提供していきます。そして、これらの取り組みを通じて、お客さまとの「絆」を深めていきます。

ドコモはこのような「新しい価値」の提供により社会課題を解決していく「Innovative docomo」と、企業としての社会的責任を遂行し、お客さまから信頼される企業体質をつくり上げる「Responsible docomo」の両輪で、ESG経営を推進し、国連サミットで採択された持続可能な開発目標(SDGs)の達成やパリ協定などを見据えた社会の持続的発展に寄与していきます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

また、2017年にCSR活動の新たな指針として策定した「CSR中期計画」に基づき、8つの重点課題に対して具体的な取組みを進めており、その進捗状況についても毎年報告していきます。(詳細はP.24～26)

「Innovative docomo」による
社会課題解決への貢献

5Gによる協創

私たちは幅広いパートナーのみなさまと5G時代の新サービスをともに創出できるよう「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」を無償でご提供しています。2018年7月時点で1,600以上の企業・団体の方にご参加いただいております。2020年の5G本格提供に向け、今後も幅広いパートナーとの協創に力を注いでいきます。

また「5Gトライアルサイト」では、具体的な5Gサービスの実現に向けて協業を進めており、コマツ(株式会社小松製作所)とは、5Gを利用した建設・鉱山機械の遠隔制御を目的とした実証実験を行っています。これにより、建設現場で課題となっている人手不足の解消が期待できます。

さらに、和歌山県・和歌山県立医科大学と共同で、高度医療が可能な大学病院と地域の診療所をつなぎ、高精度診断映像伝送とリアルタイムコミュニケーションの提供による遠隔での診断を目的とした実証実験を行っています。遠隔診断の実現により、高齢化や過疎化が進む地域でも専門的医療を受けることが可能となります。

AI/IoTの活用

AIを活用した取組みでは人口統計を活用した、タクシーの乗車需要を予測する「AIタクシー」の提供を開始しました。AIタクシーでは、タクシー需要予測情報をドライバーに提供することで、お客さまの利便性向上、パートナー企業の売上の増加につなげると同時に、効率的な運行により社会のCO₂排出の削減に貢献しています。

また、ドローンを用いてサービスを提供する企業向けに、運用をトータルサポートするプラットフォーム「docomo sky」の提供を開始し、ソーラーパネルの自動点検を実現するなど生産性の向上に貢献しています。

働き方改革の推進

ドコモでは社員一人ひとりの「自律」と「チャレンジ」を推進する働き方を実現するために、「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つの柱で働き方改革を進めており、自社での事例を踏まえ他社に対しても働き方改革の提案をしております。

具体的にはテレワークに必要なクラウドサービスなどの「テレワークICT」と、オフィス以外での勤務を可能にする「シェアオフィス」を組み合わせ、時間や場所を柔軟に選べる働き方を実現するソリューション「ワークスタイル・イノベーションパッケージ」の提供を2017年6月に開始し、社会全体の労働生産性向上に貢献しています。

「Responsible docomo」による
信頼される企業の確立

あんしん、安全、快適な日常の提供

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

特に有事の際でも、みなさまに「つながる」通信をご提供できるよう、迅速な復旧作業と各種対応にあたっています。2017年7月に発生した「平成29年7月九州北部豪雨」や2018年7月に発生した「平成30年7月豪雨」では、移動基地局車の出動や伝送路の迂回ルート確立など、通信の早期復旧に取り組まれました。さらに、地方自治体などへの衛星携帯電話の貸出しや、被災者支援として、充電器の無償提供などの取組みを実施したほか、チャリティサイトを開設し、寄付を行いました。社会インフラとしての通信を確保するのは当然ですが、復興に向かう地域やみなさまへの支援についても可能な限り取り組んでいます。

またドコモでは、モバイルネットワークが持つリスクへの対策も大きな責務と認識しています。幅広い年代が保有する携帯電話やスマートフォンは、さまざまな課題が生まれています。ドコモではこれらの課題を踏まえ、あんしん・安全に使っていただくため、子どもから大人まで幅広い世代を対象とした「スマホ・ケータイ安全教室」を実施しており、2018年5月には累計受講者数が1,100万人を突破しました。また、警察との合同によ

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

る教室開催を全国で順次拡大しています。あんしん・安全な社会の実現に向け、今後も社会の動きに合わせ積極的に展開していきます。

**企業価値向上に向けた
ガバナンスの強化**

ドコモがみなさまから信頼され、持続的に発展していく「健全な会社」であり続けるためには、コーポレート・ガバナンスが有効に機能するよう「コーポレートガバナンス・コード」の各原則の趣旨を踏まえ、体制強化していくことが重要と考えています。

取締役会では「beyond宣言」の策定において、社内取締役・社外取締役の双方が活発な議論を重ねたうえでコンセンサスを取るなど、透明性のあるプロセスを確保しています。特に社外取締役からは当社の事業の発展に向けて非常に有益で的確な助言、ときには忌憚のない厳しいご指摘も数多くいただき、今後、さらなる企業価値の向上を実現することを目的に、「beyond宣言」に加えて、「会員基盤を軸とした事業運営」を推進するため、これらの実現に向けた取組み状況を取締役会メンバーで定期的に検証してまいります。

また、健全なビジネスの遂行の土台となるのはコンプライアンスの徹底です。社内の定例会議や研修などで、社員にコンプライアンス事案の共有を行うほか、年に2回社員意識調査により現状や課題を把握し、問題の未然防止に努めています。会社の利益と企業倫理を天秤にかけた時には、企業倫理を優先することを全社員に発信し

ています。また、7,500万件以上の膨大なお客様情報を保有するドコモは、情報セキュリティのプライオリティが最も高いと認識しています。ドコモショップも含め、お客様情報の取扱いには細心の注意を払うとともに、さまざまなセキュリティ対策を講じ、プライバシー保護に注力しています。

**環境問題対策と
企業の持続的発展の両立**

現代において地球環境問題への対応は、誰にとっても避けられない課題になっています。ドコモでは、気候変動への対応としてCO₂排出量の削減に取り組んでいるほか、電力消費量の抑制・低減、資源の有効利用など専門部会を設け、それぞれが目標を定めたとうえでアクションプランを実行しています。

たとえば、基地局の電力消費によって排出されるCO₂を削減するため、基地局増設の際にはより電力消費の少ないネットワーク装置や環境負荷低減技術を積極的に導入しています。なかでも、ソーラーパネルや大容量蓄電池を既存基地局に導入した「グリーン基地局」の整備の推進や、無線中継所内の余剰敷地に太陽光発電システムを構築したことにより、環境に優しくかつ安全な再生可能エネルギーの普及・拡大を促進し、環境負荷低減に貢献しております。

〈おわりに〉

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

私たちのCSRの取組みは、「一人ひとりへ」という意味を込めて「For ONES」というメッセージとともにみなさまにお届けしています。このサステナビリティレポートと併せて、ドコモのCSRに対するご理解の一助となれば幸いです。

ドコモのビジョン

1. トップコミットメント

2. **ドコモのビジョン**

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ドコモの企業理念・企業ビジョン ————— 11

ドコモの戦略 ————— 13

持続的な価値創出に向けたビジネスモデル — 15



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

ドコモの企業理念・企業ビジョン

ドコモの戦略

持続的な価値創出に向けたビジネスモデル

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

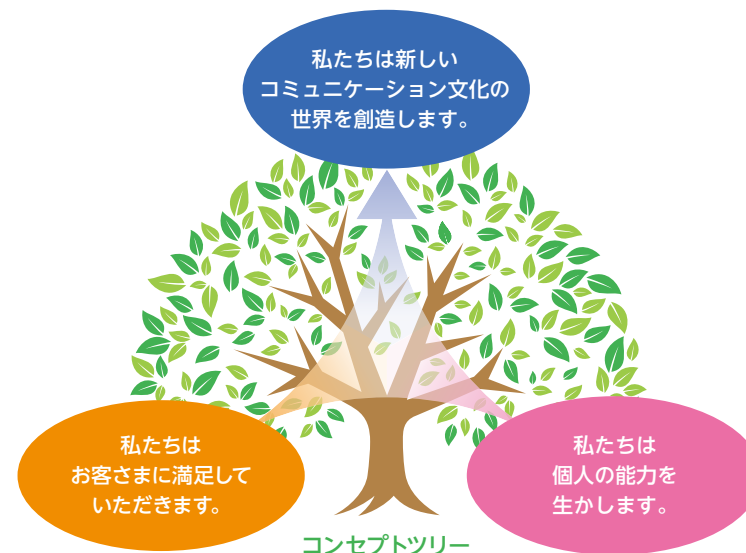
14. 付表

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

ドコモの企業理念・企業ビジョン

企業理念

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



●新しいコミュニケーション文化の世界

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

●お客さまの満足

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

●個人の能力を活かす

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

企業ビジョン「スマートイノベーションへの挑戦 -HEART-」

ドコモは、2010年に「スマートイノベーションへの挑戦 -HEART-」を2020年ビジョンとして策定しました。

これからの社会では、グローバル化の進展、環境問題の深刻化、ブロードバンドの普及など、日本を含む世界的な課題や変化が生ずると考えられます。また、携帯電話を一人一台所有し、さまざまなものにモバイルの技術が浸透したことで、“ケータイ”とのかかわり方が多様化し、コミュニケーションの質も変化すると予想されます。2020年ビジョンはこのような社会変化にあわせて今後のドコモがめざす方向性を社内外に示すことを目的として策定されています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

ドコモの企業理念・企業ビジョン

ドコモの戦略

持続的な価値創出に向けたビジネスモデル

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

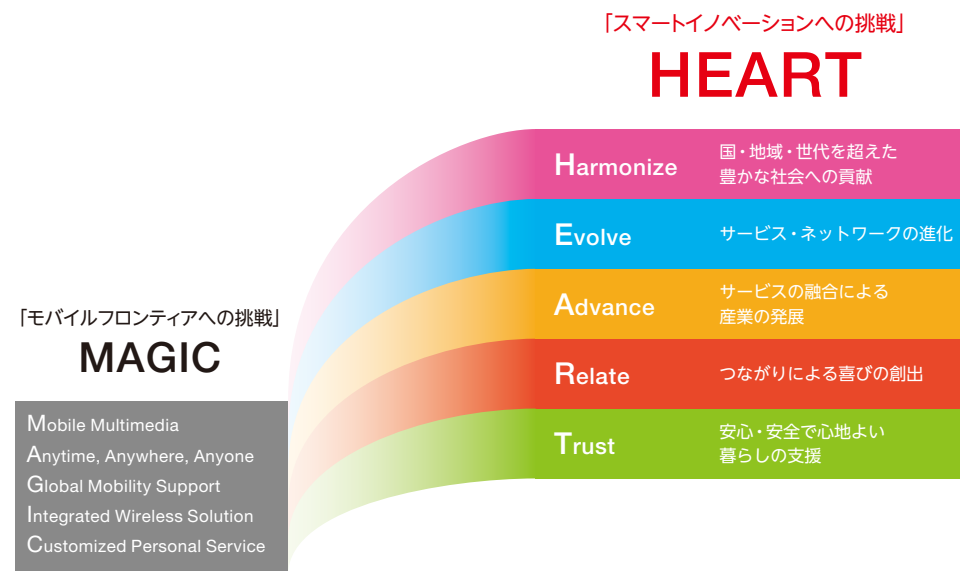
12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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

「2020年企業ビジョン「HEART」



● - HEART -

— 国・地域・世代を超えた豊かな社会への貢献 [Harmonize]

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

— サービス・ネットワークの進化 [Evolve]

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

— サービスの融合による産業の発展 [Advance]

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

— つながりによる喜びの創出 [Relate]

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

— 安心・安全で心地よい暮らしの支援 [Trust]

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

— スマートイノベーション

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

ドコモの企業理念・企業ビジョン

ドコモの戦略

持続的な価値創出に向けたビジネスモデル

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ドコモの戦略

中期戦略2020「beyond宣言」



ドコモは2015-2017年度の中期戦略・中期目標に基づき事業を遂行していましたが、これらを2016年度に前倒しで達成したことおよび社会の変化に迅速に対応するために、2017年度の終了を待たずに2017-2020年度の中期戦略2020「beyond宣言」を策定しました。

2020年の先を見据えて、次世代の高速通信である5Gを駆使し、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で、お客さまには驚きと感動の提供を、パートナーのみなさまとは新しい価値の協創の実現をめざします。

その実現に向けた取組みとして「beyond宣言」を定めました。

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



■ 宣言1 マーケットリーダー宣言

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

■ 宣言2 スタイル革新宣言

5Gの特徴を活かして、VRやAI、IoTを活用した「体感革新」「ライフスタイル革

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

ドコモの企業理念・企業ビジョン

ドコモの戦略

持続的な価値創出に向けたビジネスモデル

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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

■ 宣言3 安心快適サポート宣言

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

■ 宣言4 産業創出宣言

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

■ 宣言5 ソリューション協創宣言

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

■ 宣言6 パートナー商流拡大宣言

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

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

2018年度の事業運営方針

当グループは、2018年度を、「beyond宣言の成果を続々とお客さまにお届けする」、また「事業基盤の変革がスタートする」年と位置付け、「beyond宣言」の実行・推進と、会員基盤を軸とした新たな事業基盤の構築に取り組んでいきます。

①「beyond宣言」の実行・推進

〈お客さまへの価値・感動〉

「dポイントクラブ」リニューアルや「ベーシックシェアパック/ベーシックパック」の新設など、継続的なお客さま還元、一人ひとりに寄り添った「お得・便利」の提供を実現していきます。また、AIエージェントの本格サービス提供等、最先端テクノロジーを活用したスタイル革新のビジネス化を実現していきます。AIを活用したお問い合わせサポートの開始等、お客さま接点の進化にも努めます。

〈パートナーとの価値・協創〉

「ドコモ5Gオープンパートナープログラム」をさらに推進し、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きます。また、社会的課題や地方創生に向けたソリューション協創事例を確立・展開していくとともに、オープンなビジネスプラットフォームにより、パートナーの商流拡大を推進します。

②会員基盤を軸とした事業革新

携帯電話回線契約の有無にかかわらず、「会員基盤」を軸とした事業革新を推進していきます。デジタルマーケティング、AIエージェントを活用して、お客さま一人ひとりを理解し、絆をさらに深め、会員であるすべてのお客さまへの価値提供を強化していきます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

ドコモの企業理念・企業ビジョン

ドコモの戦略

持続的な価値創出に向けたビジネスモデル

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

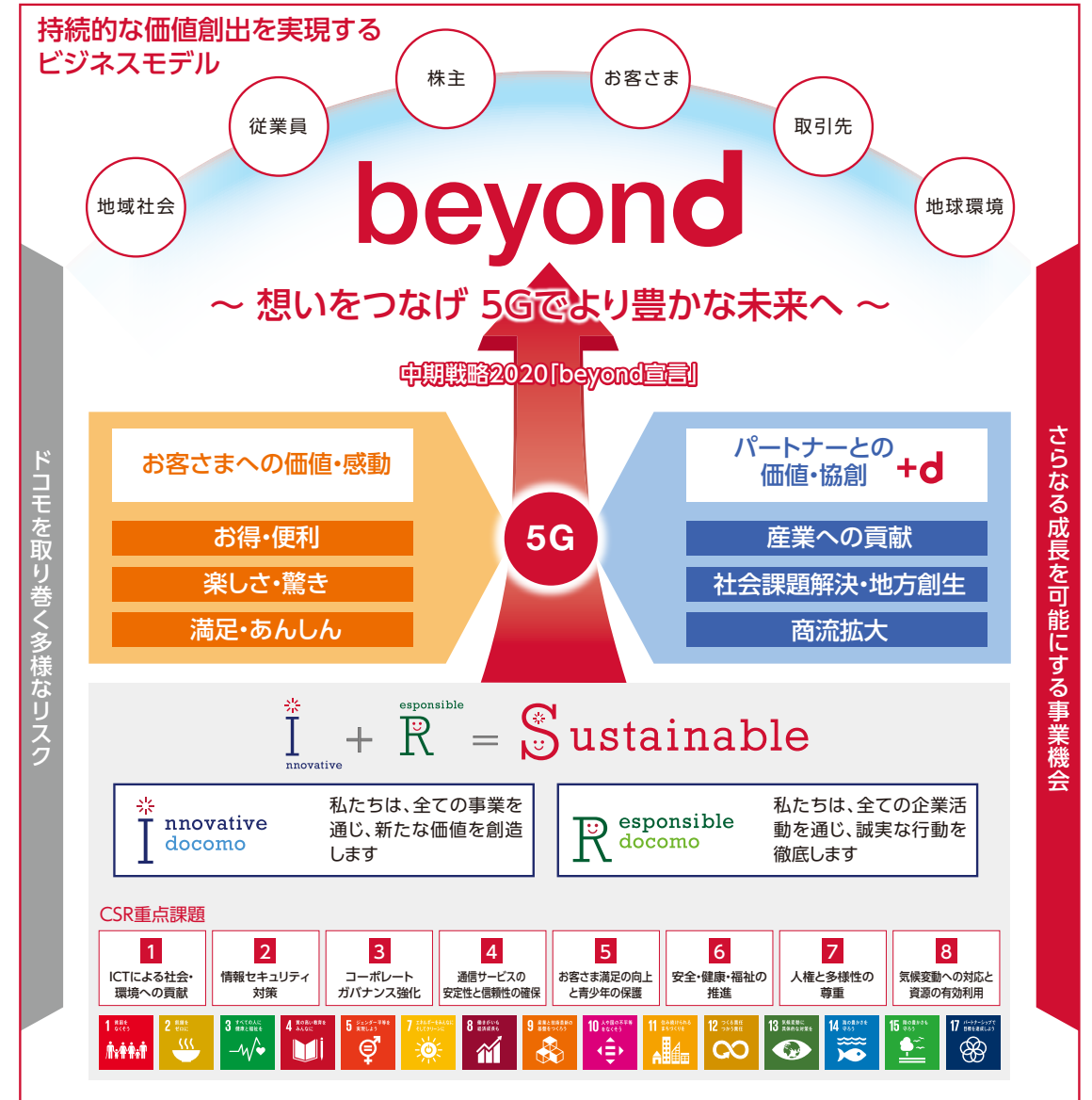
13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

当社グループは、2018年度も「beyond宣言」を続々と実行・推進することにより、「お客さまサービスの向上」と「企業の持続的発展」に向けて全力で取り組み、営業FCFの増加と株主還元強化をめざし、事業運営を行ってまいります。

持続的な価値創出に向けたビジネスモデル

ドコモは事業の根本に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2020年の先を見据えた「beyond宣言」を実行することで、各ステークホルダーに対して持続可能な価値を創出していきます。



ドコモのCSR

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR**
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

NTTグループCSR憲章	17
ドコモのCSR	18
CSR方針の考え方	18
CSR中期計画	19
CSR推進体制	28
ステークホルダー・エンゲージメント	30
外部イニシアティブへのコミットメント	32
外部団体への参加	32
インパクト評価	32



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

- ドコモのCSR
- CSR方針の考え方
- CSR中期計画
- CSR推進体制
- ステークホルダー・エンゲージメント
- 外部イニシアティブへのコミットメント
- 外部団体への参加
- インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

NTTグループCSR憲章

NTTグループは、「NTTグループCSR憲章」を基本指針として、社会課題の解決を通じた持続的な成長の実現に努めています。

「NTTグループCSR憲章」は、グループのあり方を表現した「CSRメッセージ」と、具体的な重点取り組み項目を示した4つの「CSRテーマ」から構成されており、グループ一体となってCSRを推進しています。



NTTグループCSR憲章

CSRメッセージ

私たちNTTグループは、お客様の“バリューパートナー”として、最高のサービスと信頼を提供し、“コミュニケーション”を通じて、人と社会と地球がつながる安心・安全で豊かな社会の実現に貢献します。

CSRテーマ

1. 人と社会のコミュニケーション

私たちは、社会の持続的発展のため、革新的ICTを開発・提供することでより豊かで便利なコミュニケーション環境を実現し、国内外のさまざまな社会的課題の解決に貢献します。

2. 人と地球のコミュニケーション

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

3. 安心・安全なコミュニケーション

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

4. チームNTTのコミュニケーション

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ドコモのCSR

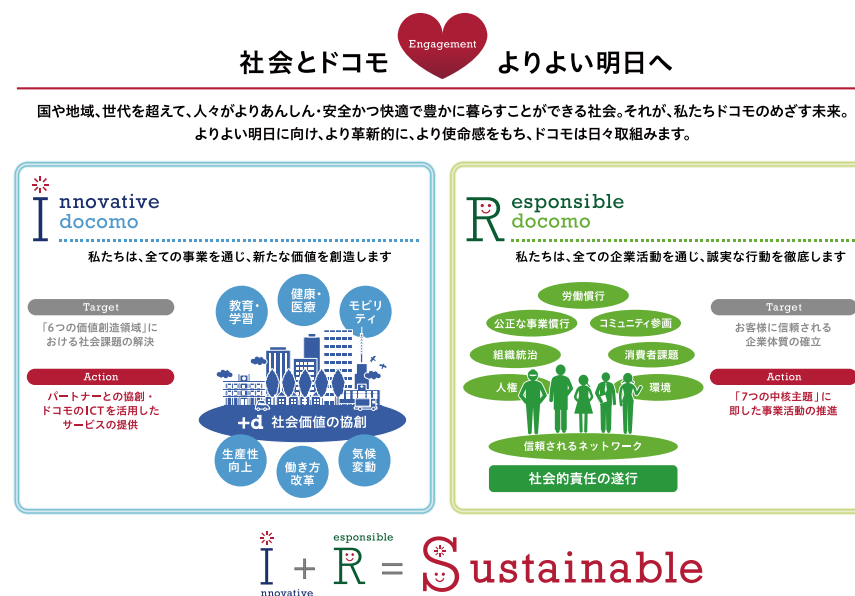
ドコモは、モバイルネットワークの礎を築き上げてきました。

どんな時も人と人、人とモノ、モノとモノを“つなぐ”ことを、ドコモの使命として、「+d」の取組みを進化させ、5Gによる“革新”を起こし、社会課題の解決、社会・産業の発展に貢献していきます。

NTTドコモグループCSR方針

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

NTTドコモグループCSR方針 [URL https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/message/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/about/message/index.html)



CSR方針の考え方

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

「Innovative docomo」

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

「Responsible docomo」

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

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

SDGsと結び付けた取組み

特定したドコモのCSR重点課題と国連が定めたグローバル目標であるSDGs（持続可能な開発目標）を結び付けて、社会課題の解決に向けた取組みを推進していきます（詳細はP.27）。

ステークホルダーとの対話

活動を推進するうえで、お客様はもとより、株主・投資家、販売代理店（ドコモショップ）、お取引先、社員、地域社会など、多様なステークホルダーとの「対話」の機会を積極的に設けています。これらの機会を通して各ステークホルダーのみなさまにドコモの基本的な考えや姿勢を伝えると同時に、みなさまからいただいた声に真摯に耳を傾け、CSRに関する取組みの改善につなげています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

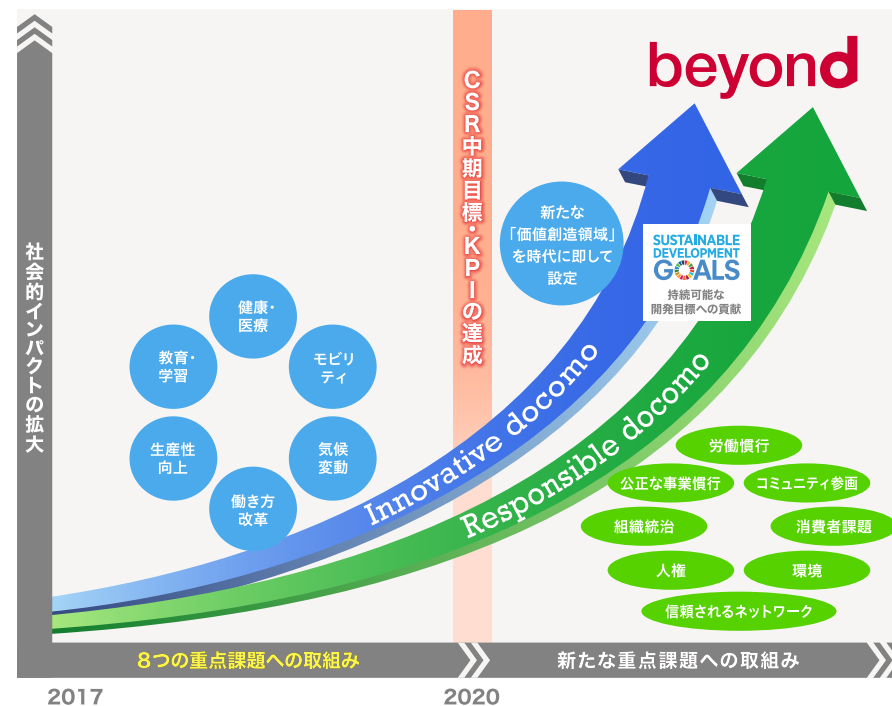
13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

CSR中期計画

CSR中期計画は、CSR方針でめざす「あんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会」の実現に向けた、2020年への目標です。

CSR中期計画のロードマップ



CSR中期計画の目標設定にあたっては、まずドコモが社会的責任を果たすために取り組むべき8つの重点課題を特定し、課題ごとに具体的な中期目標とKPIを掲げています。

8つの重点課題

- (1) ICTによる社会・環境への貢献
- (2) 情報セキュリティ対策
- (3) コーポレート・ガバナンスの強化
- (4) 通信サービスの安定性と信頼性の確保
- (5) お客さま満足の上昇と青少年の保護
- (6) 安全・健康・福祉の推進
- (7) 人権と多様性の尊重
- (8) 気候変動への対応と資源の有効利用

※ 8つの重点課題特定のプロセスと中期目標およびKPIは、P.20～26で詳しくご紹介しています。

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

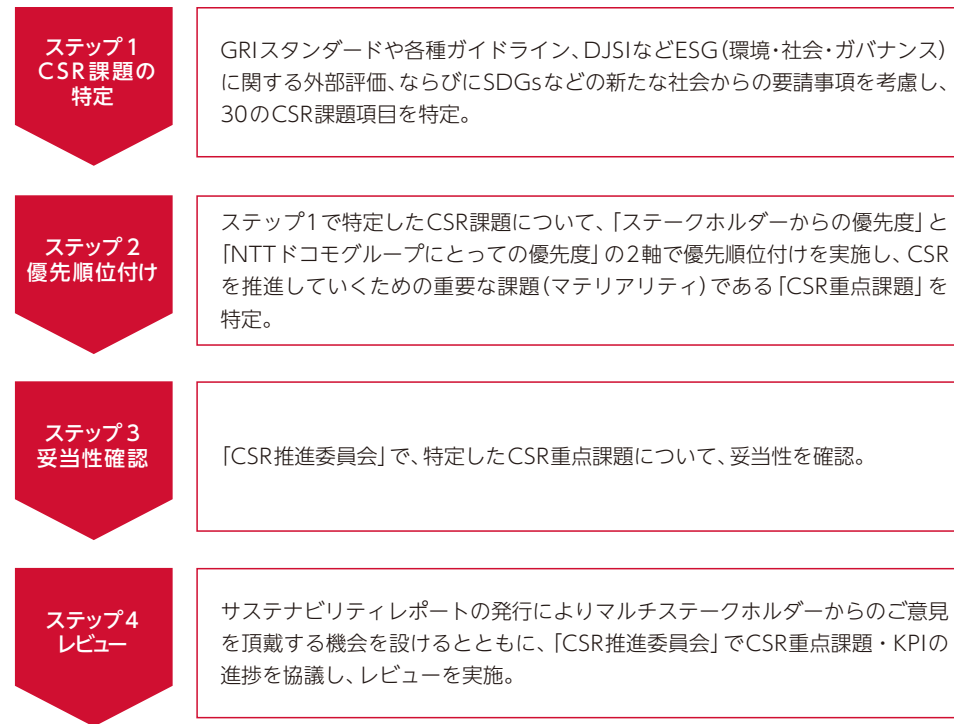
13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

重要性分析

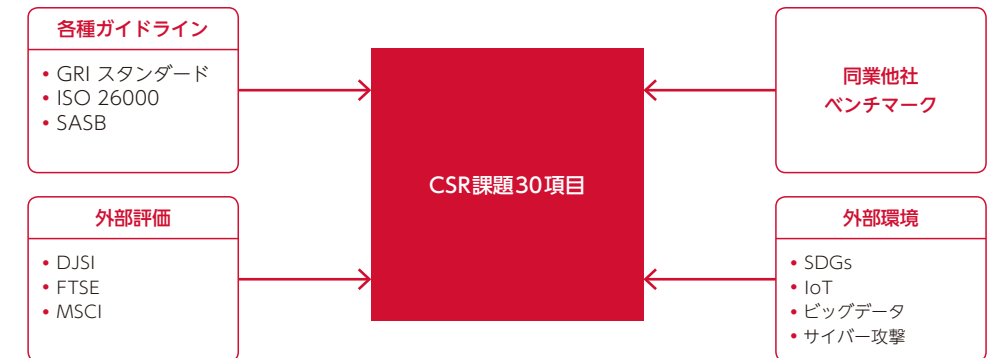
近年、国連総会でのSDGs(持続可能な開発目標)の設定や、COP21での「パリ協定」の採択など、地球規模での持続可能な社会への取組みが強く要請されています。

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



●ステップ1：CSR課題の特定

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



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

抽出された30のCSR課題項目

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

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

●ステップ2：優先順位付け

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

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

ステークホルダーにとっての優先順位付け

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

※1 旧EICC。2017年10月に名称変更。

※2 GSMA (GSM Associationの略称)：モバイル通信事業者約800社と関連企業300社以上からなる業界団体。GSMAは業界にかかわる課題解決のためにさまざまなイニシアティブを展開しており、SDGs推進への貢献は一つの重要なイニシアティブ。

ドコモにとっての優先順位付け

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

〈想定されるビジネスシーン〉

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● ステップ3：妥当性確認

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

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

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

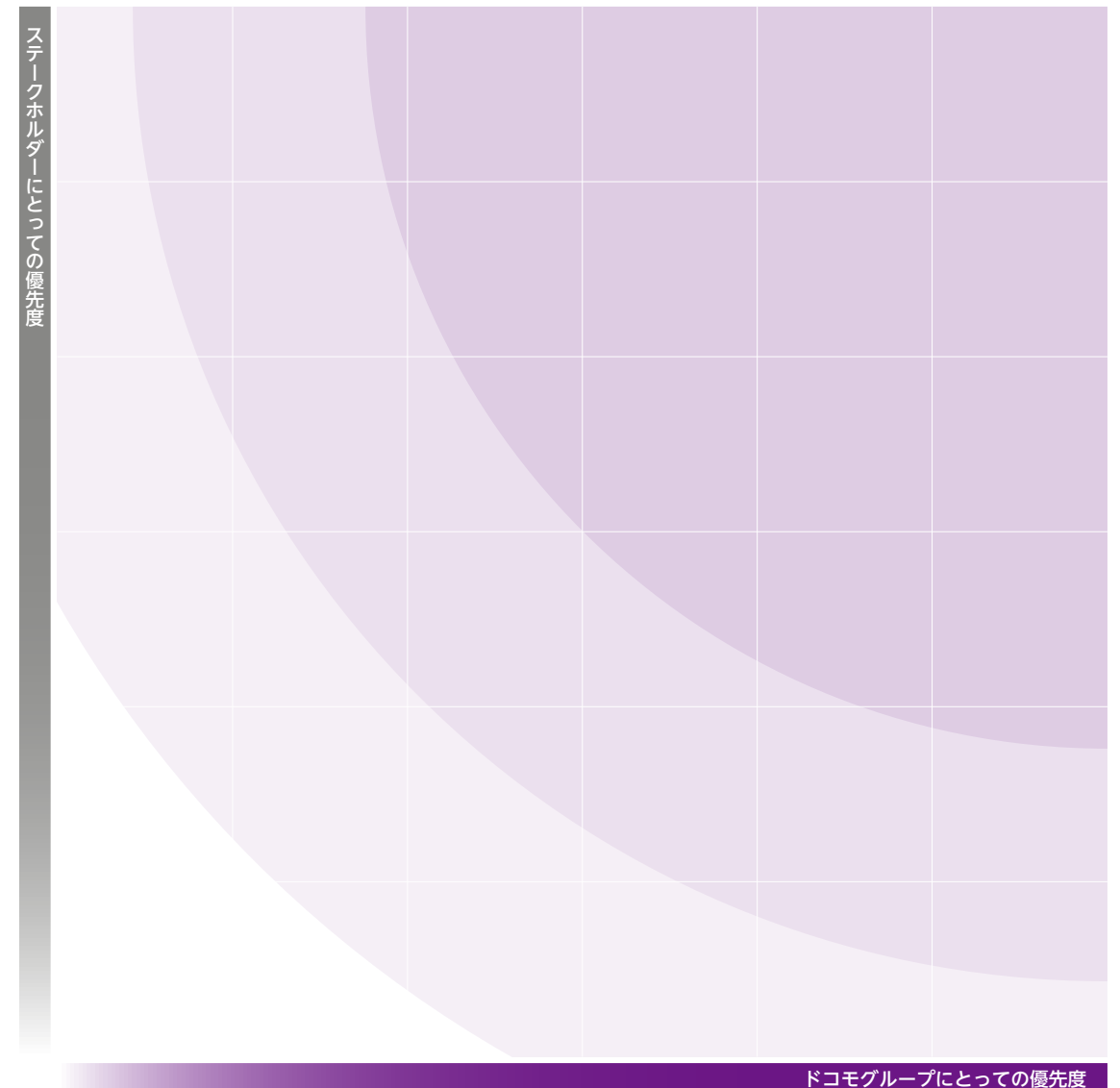
マテリアリティマップの見かた 経済 環境 社会

右記のそれぞれの円にマウスを重ねると、該当する分野のみ表示されます。

● ステップ4：レビュー

年に2回実施しているCSR推進委員会にてCSR重点課題・KPIの進捗を付議し、経営層とともに協議を行っています。その結果を踏まえ、次年度のCSR中期計画の見直しを実施し、レビューを行っています。また、その内容をサステナビリティレポートやホームページに掲載することで、ステークホルダーのみならずご意見を頂戴する機会も設けています。

ドコモグループのCSR重点課題(マテリアリティ)



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ドコモの重点課題とSDGsの関連

ドコモは、マテリアリティ策定によるプロセスで抽出した8つのCSR重点課題を、SDGsと関連づけています。さらにドコモは、GSMAにも加入しています。GSMAは業界に関わる課題解決のためにさまざまなイニシアティブを展開しており、SDGs推進への貢献は重要な事項として捉え、活動しています。

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、当該組織外の適応範囲における事業規模は極めて小さいため、部分的な開示にとどめています。

「持続可能な開発目標 (SDGs)」は、2015年9月に国連持続可能な開発サミットにおいて採択され「アジェンダ2030」に盛り込まれた「2030年までに人類が達成すべき17の目標 (GOALS)と169のターゲット」です。2016年から2030年まで、すべての国連加盟国において、官(政府)民(企業・市民)が連携して取り組むことをめざしています。



持続可能な開発目標 (SDGs)

URL http://www.unic.or.jp/activities/economic_social_development/sustainable_development/2030agenda/

関連するSDGs



関連するSDGs



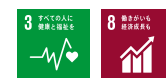
関連するSDGs



関連するSDGs



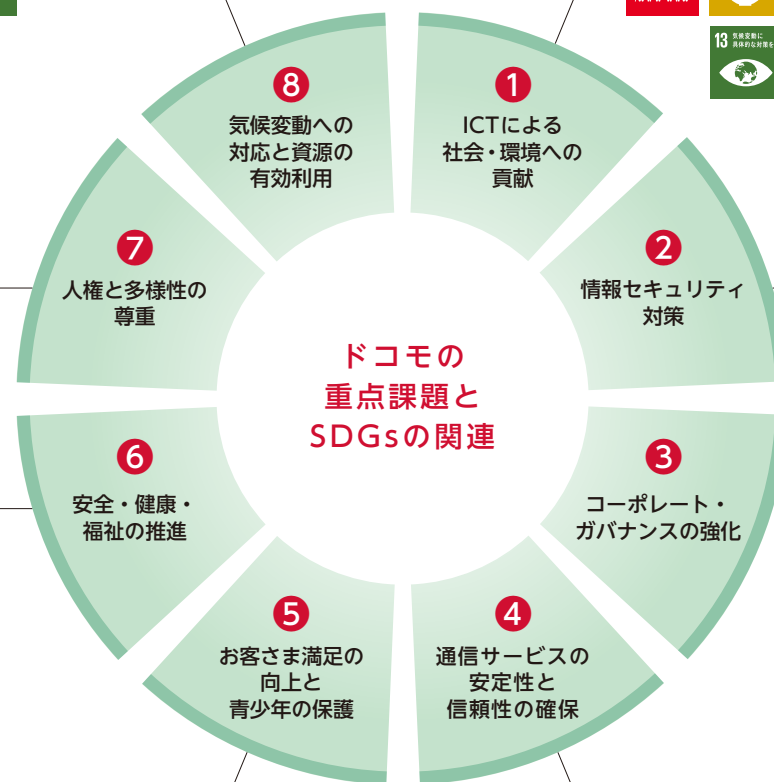
関連するSDGs



関連するSDGs



関連するSDGs



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

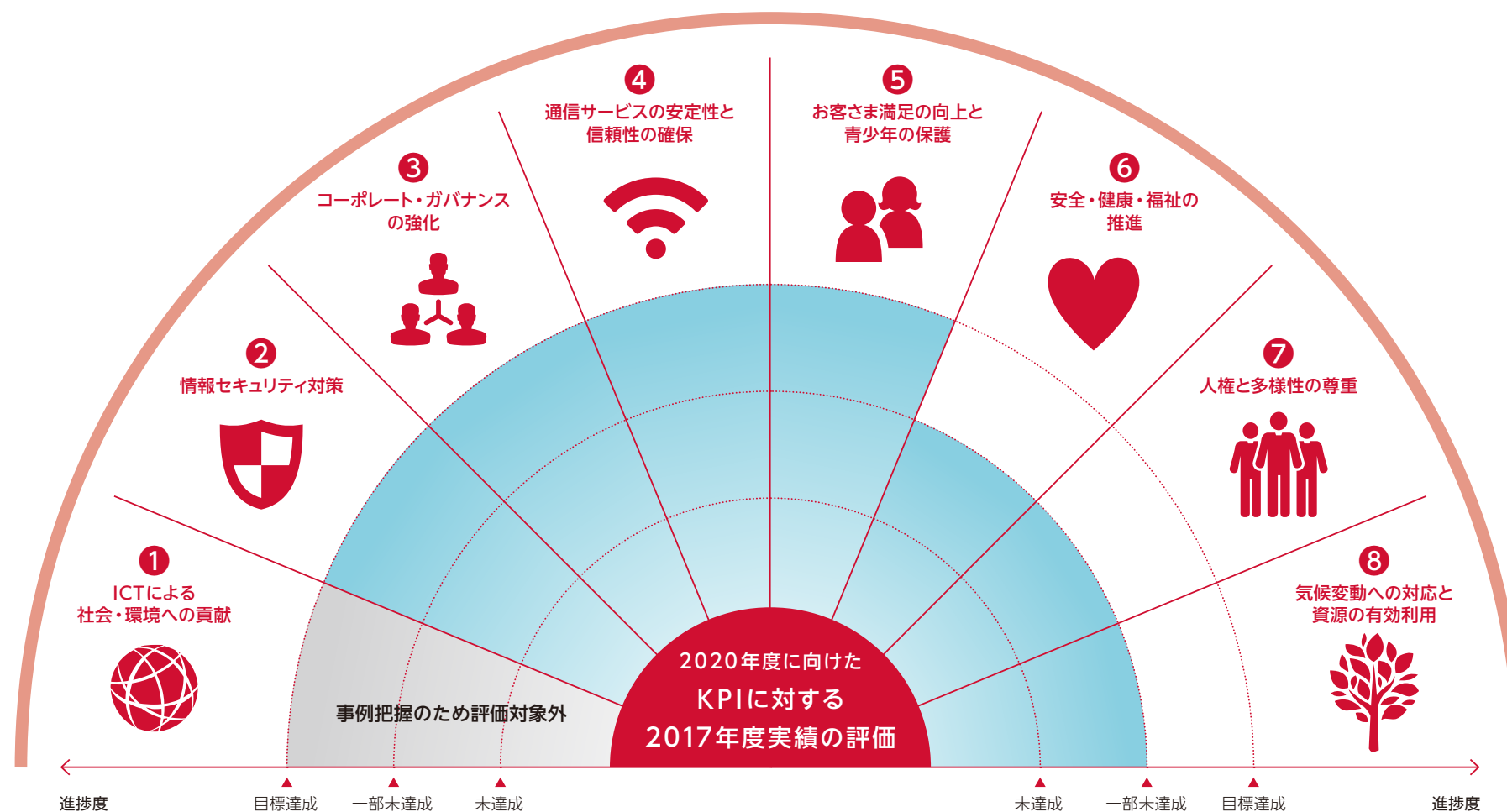
14. 付表

ドコモの重点課題と取組み

2020年度に向けたKPIに関する2017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。

2017年度の実績より、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。2017年度の実績に対する評価を踏まえ、次年度の取組みに活かしています。



2017年度のKPI実績一覧

評価凡例 ●: 目標達成 ●: 一部未達成 ●: 未達成

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI		2017年度の取組み・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	A: ICTサービスによる社会課題解決事例	事例把握	CSR方針「Innovative docomo」に直結する社会課題ソリューション事例を収集・報告 (P.27参照)	—
		B: 情報セキュリティ事故件数	0件	0件	●
② 情報セキュリティ対策	高度化・深刻化するセキュリティ脅威に対応し、お客様の情報資産を保護する	B: 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	
		C: 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、管理を徹底実施	
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	A: 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を前年度と同等数を実施(国内外52回) 前年度: 54回(従来別々に実施をしていた決算後スモールミーティングを2017年度第3四半期より1回に統合・効率化したため)	●
		B: 独立社外取締役の複数名確保	2名以上	2名	
		C: コンプライアンス遵守に関する研修受講率管理	実績把握	受講率97.9% 全社員に実施	
		D: 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111件中、違反件数は57件	
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、災害時などにおいても迅速な復旧を行う	A: 安定サービス提供率	100%	100%	●
		B: 重大事故発生件数	0件	0件	
		C: LTE人口カバー率拡大	前年以上	前年同等 LTE人口カバー率 99.8% (参考16年度: 99.8%)	
		D: 大ゾーン基地局県庁所在地カバー率	100%	100%	
⑤ お客様満足度の向上と青少年の保護	お客様満足度の向上を図るとともに、青少年をスマホ・ケータイにかかわるトラブルから保護する	A: お客様満足度、お客様対応品質調査の実施	実績把握	・「お客様の声」の収集件数: 約520万件 ・「気づきの声」を契機としたサービス改善完了件数: 約440件 「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。	●
		B: スマホ・ケータイ安全教室受講者数	130万人/年	約135万人	

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

評価凡例 ●：目標達成 ●：一部未達成 ●：未達成

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI		2017年度の取組み・実績	評価
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	A：社員満足度調査向上	前年以上⇒目標7.7点*1	全社員向けに社員意識(働きがい)や職場環境(働きやすさ)等を調査。働きがい7.2点	●
		B：年間総労働時間	1,800時間台	1,849.3時間	
		C：工事中の人身事故件数(重篤・重傷)	0件	3件(重篤・重傷)	
		D：特定保健指導完了率	60%	20.5%	
		E：ストレスチェック受検率	95%	97.1%	
7 人権と多様性の尊重	あらゆる事業活動において、すべてのステークホルダーの人権を尊重する	A：女性管理職比率	7.5%	5.3%	●
		B：障がい者雇用率	2.0%⇒2.2%*2	2.22%(2018年3月1日時点)	
		C：人権に関する違反件数管理	実績把握	17件	
		D：人権に関する研修受講率管理	実績把握	93.7%	
8 気候変動への対応と資源の有効利用	Green Action Plan2030を着実に実行し、環境経営の最先端をめざす	A：CO ₂ 排出削減貢献量	3,800万t⇒3,900万t*3	3,560万t	●
		B：通信事業の電力効率	7倍	5倍	
		C：廃棄物の最終処分量	1.4%以下	1.5%	
		D：使用済み携帯電話回収台数	1,600万台(2017～2020年累計)	588万台	
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	A：国内のCSR関連企業ランキング	ランキング上位	・東洋経済CSR企業ランキング総合1位 ・日経Smart Work経営調査5つ星獲得 ・日経Smart Work大賞2018 イノベーション力部門賞 受賞	●
		B：国内のESG関連銘柄	採用	・FTSE Blossom Japan Index ・MSCIジャパンESGセレクト・リーダーズ指数 ・MSCI日本株女性活躍指数	
		C：社会貢献費用	利益の1%	0.67% (約64.9億円) (参考16年度：0.69% (約64.8億円))	
		D：ボランティア参加人数	前年以上	参加人数：34,944名 (参考16年度：38,619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、国内外の投資家などから高い評価を得る	A：主要なESG投資インデックス	採用	・DJSI World Index ・FTSE4Good Index ・MSCI ESG Leaders Indexes に採用	●

※1 前年度から調査設計を変更し、スケールが異なるため前年度比較が不可
 ※2 法定雇用率の引き上げのため
 ※3 CO₂排出削減貢献量の算定に使用するLTE契約数の計画が上方修正されたため

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● ICTによる 社会・環境への貢献の主な取り組み事例
事例をクリックすると、関連する記事へリンクします。

教育・学習



モビリティ



働き方改革



健康・医療



生産性向上



気候変動



その他



※1 「生産性向上」にも該当
 ※2 「気候変動」にも該当
 ※3 「働き方改革」にも該当

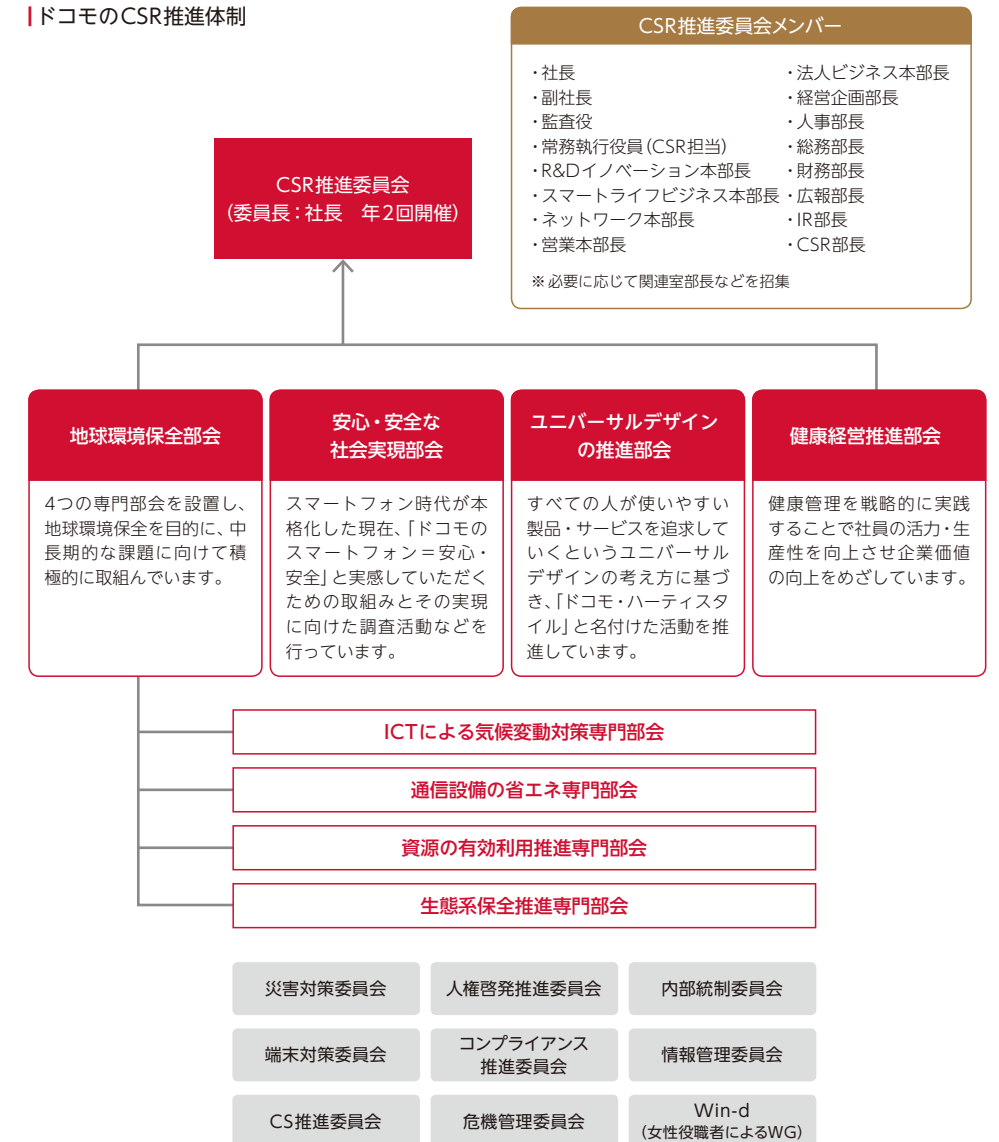
CSR推進体制

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重要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、社長を委員長として、副社長、監査役・取締役、関連部門の各部長で構成されます。CSR推進委員会は、「地球環境保全部会」「安心・安全な社会実現部会」「ユニバーサルデザインの推進部会」「健康経営推進部会」の上位組織にあたり、それぞれの部会で審議されたCSRに関する重要なトピックに対して、活動の成果や課題、それを踏まえた今後の活動のテーマなどについて、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て各部のPDCAを確認し、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、主要グループ8社のCSR最高責任者（副社長、常務取締役）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重点活動項目の実施状況の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。

ドコモのCSR推進体制



(2018年3月現在)

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● 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作り、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	2017年度は、以下の4つの領域で専門部会を設けて取組みました。 〈ICTによる気候変動対策専門部会〉 ICTによる社会のCO ₂ 削減貢献推進 〈通信設備の省エネ専門部会〉 NW構築の画面で環境負荷を低減 〈資源の有効利用推進専門部会〉 廃棄物最終処分率低減・ケータリサイクル回収台数増に向けた取組み 〈生態系保全推進専門部会〉 ドコモの森活動およびPR強化
安心・安全な社会実現部会	<ul style="list-style-type: none"> 青少年がスマートフォンを利用する際のリスク低減 (Wi-Fi 利用時を含むフィルタリングサービスなど) 社会課題となっている「歩きスマホ」対策へのサービス面からのアプローチ スマートフォン・携帯電話を使用した犯罪などを防ぐサービスの検討
ユニバーサルデザインの推進部会	ドコモショップ支援や携帯電話機の開発、サービス開発、料金体系などを担当業務とするメンバーが参加して情報を共有し、以下の項目について取組んでいます。 <ul style="list-style-type: none"> ドコモショップのバリアフリー化 シニア・障がいのある方にあんしん・安全にご利用いただける携帯電話などの開発・サービスの検討 アクセシビリティ向上 URL https://www.nttdocomo.co.jp/utility/term/web_accessibility/index.html <ul style="list-style-type: none"> 障がいのある方がインターネットや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
健康経営推進部会	<ul style="list-style-type: none"> 社員の健康意識のさらなる向上 「健康白書」作成による現状把握 健康経営推進のための目標の策定、施策の実施および達成状況進捗管理

下線が引かれた箇所は、クリックすると該当ページへリンクします。

経営層および社員へのCSR理念の浸透

ドコモではCSR推進の一環として、社外の有識者を招き経営幹部を対象としたセミナーを開催しています。2017年10月には、経営幹部・管理者を中心とした約300名参加のもと、講師に名和 高司氏(一橋大学大学院国際企業戦略研究科 教授)をお招きし、CSV経営戦略について講演をいただきました。「CSVとは何か」「他社事例の紹介」の後、「ドコモグループでは+dをどう推進していく必要があるか」についてお話され、今後の事業戦略・計画への示唆をいただく良い機会となりました。

また、全国の支社・支店を対象に自社のCSRの取組みについて、CSR部長などが講演を行いCSRの理念の浸透に取組んでおり、2017年度は10回開催しました。

そのほかにも、CSR動画を用いた全社員向けWeb研修や外部講師を招いたワークショップ形式「SDGsセミナー」を開催し、社員へのCSRの理解浸透を図りました。

またCSRに関する優良施策をNTTグループ内で横断的に共有することを目的として、2013年度から毎年「NTTグループCSRカンファレンス」が開催され、ドコモも参加しています。2017年は、「NTTらしい社会貢献活動を考える」ことを目的とした「社会貢献アイデア」においてドコモから3名がそれぞれ最優秀賞・優秀賞・佳作を受賞しました。また「CSR優良施策」においては「人と社会」「人と地球」「安心・安全」「チームNTT」の4つのCSRテーマで国内外のNTTグループ各社からCSR優良施策を募集するもので、ドコモから応募した「みえる電話」が『NTT Group CSR Award Grand Prize』を受賞しました。

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



2017年10月の「CSRトップ層セミナー」

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ステークホルダー・エンゲージメント

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

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

NTTグループのステークホルダー・エンゲージメント

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

●ステークホルダー・エンゲージメント事例

～地域に根ざした泥臭いかかわりが社会課題とICT技術をつなぐ～

アグリガール。そう呼ばれるのは、ステークホルダー・エンゲージメントの真髄を地で行くドコモ 農業ICT推進プロジェクトチームの有志女性社員たちです。農業従事者の減少や高齢化、海外からの安価な農作物の輸入拡大という大きな障壁を抱える日本の農業のために、自分たちができることはないだろうか。その思いを行動に、そして解決に結びつけ、お客さまである農業生産者のみなさまをサポートするのが彼女たちのミッションです。

これまでアグリガールは、「モバイル牛温恵」に代表されるICTソリューションを、パートナー企業と一緒に普及・利用促進してきました。それらを可能にしたのは、アグリガールの農業に対する知識や経験ではなく、最前線の現場における地域や農業生産者のみなさま、サービス開発するパートナー企業のみなさまとの血が通ったかかわりです。足繁くお客さまのもとに通い、ときには成長を見守ってきた子牛の巣立ちの喜びをお客さまとわかちあう、そうした日々の活動を重ねることで強い信頼関係を築き上げてきました。お客さまの声を聞くことを第一に、お客さまの懐に飛び込み、溶け込んでしまう熱い思いと行動力、さらにビジネス上のだけの関係では得ることができない“地域の知識”。これらは、お客さまが抱える課題についての確に理解し、本当にお客さまのためになるソリューションを提案する上では、欠かすことができないものです。彼女たちは、それらをもって、日本農業の課題、ドコモのICT技術、そしてプロジェクト遂行に必要なパートナーシップをつなげ、ICTを通じた「生産性の向上」と「省力化」を実現して



います。

同時に、アグリガールの活動は、ドコモが整えてきた女性がいきいきと働くことができる職場環境において芽吹いた自発的なものであり、彼女たち自身にとっても大きな働きがいとなっています。



●自治体との協定

ドコモでは自治体と連携し、ドコモのICTサービスやAI技術などを活用した地方創生の取組みを行う協定を締結しています。2018年3月末現在、7つの自治体と連携協定を締結しています(2017年度実績:高知県、与那国町)。

ドコモは、与那国町(沖縄県)と「ICT利活用による地域活性化とまちづくりの促進に関する連携協定」を締結し、与那国町が抱える離島特有の地理的特性による経済面での不利な競争条件や、人口減少、担い手不足などの課題に対し、ICTを活用した課題解決を推進していきます。また、高知県とは「地方創生の推進に向けた連携と協力に関する協定」を締結し、産業振興や人材確保、少子化対策、中山間地域の振興、防災、県民の健康やあんしん・安全に関することなど7つの項目において、ドコモのICTサービスやAI技術などを活用した取組みを行っています。

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

NTTグループCSR憲章

ドコモのCSR

CSR方針の考え方

CSR中期計画

CSR推進体制

ステークホルダー・エンゲージメント

外部イニシアティブへのコミットメント

外部団体への参加

インパクト評価

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

外部イニシアティブへのコミットメント

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

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

CSRに関して参考としている外部イニシアティブ一覧

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

外部団体への参加

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

- (社) 日本経済団体連合会 (常任幹事)
- (社) 電波産業会 (ARIB) (経営諮問委員、理事)
- (一財) 電気通信事業者協会 (理事)
- GSM Association (略称: GSMA) (Board Member)
- Next generation mobile networks (Board Member)
- グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン (GCNJ) アソシエイト

- 気候変動イニシアティブ (JCI)
(2018年8月31日現在)

インパクト評価

ドコモでは、2017年度よりサステナビリティの重要課題にかかわる取組みについてのインパクトの計測と価値化に着手しています。2017年度は、ドコモが提供する2つの重要なサービス(スマホ・ケータイ安全教室および健康増進アプリである「歩いておトク」)が生み出す社会的インパクトの測定および価値化を実施し、その結果を公開しています。

インパクト評価レポート(英文のみ)

URL https://www.nttdocomo.co.jp/english/binary/pdf/corporate/csr/about/pdf/e_csr2016w_impactvaluationreport.pdf

環境

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

環境ビジョンとアクションプラン 34

環境マネジメント 37

取組み実績 44



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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

環境ビジョンとアクションプラン

基本方針・考え方

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

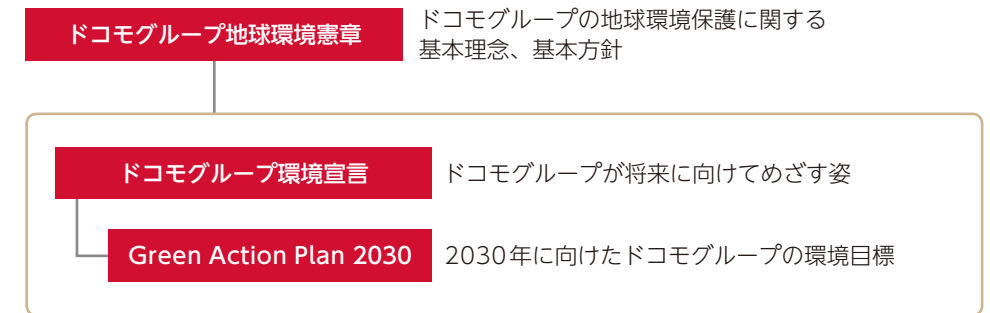
ICTは、書籍や音楽・映像メディアなどを製造するための「材料・エネルギーの消費」の低減や、業務の効率化による「人の執務」の低減、ネットワーク活用による「人の移動」の低減、情報のデジタル化による「物の移動」「物の保管」の低減などによりCO₂発生を抑制できます。

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

さらに、2015年12月のCOP21にて、国際社会が2020年以降の新しい温暖化対策の枠組みであるパリ協定に合意したのを受けて、ドコモグループでは、将来に向けてめざす姿を示す「ドコモグループ環境宣言」と2030年に向けたドコモグループの環境目標「Green Action Plan 2030」を新たに策定しました。

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

環境憲章と環境目標の位置付け



1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント
取組み実績

5. イノベーション
6. お客様サービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

● ドコモグループ地球環境憲章

ドコモグループの地球環境保護に関する基本理念、基本方針

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

基本理念

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

基本方針

▶ 環境に配慮した事業の実践

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

▶ 環境マネジメントの強化

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

▶ 環境コミュニケーションの推進

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

▶ 生物多様性の保全

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

● ドコモグループ環境宣言

ドコモグループが将来に向けてめざす姿

ドコモグループ環境宣言

人と社会と地球の未来のため ドコモは環境経営の最先端をめざします

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

取り組みのテーマとアクション



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント
取組み実績

- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

● 環境宣言に基づく取組みのテーマとアクション

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

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

● ドコモグループ環境目標「Green Action Plan 2030」

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

このような世の中の動向を見据え、ドコモは、地球環境保護のために将来に向けてめざす姿を示す「ドコモグループ環境宣言」、および2030年に向けたドコモグループの環境目標「Green Action Plan 2030」を新たに策定しました。

3つの取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。

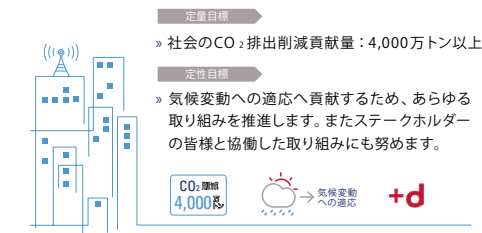
ドコモは、国や地域、世代を超えて、人々がよりあんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会の創造をめざし、今後も「お客さまサービスの向上」と「企業の持続的発展」に取組んでいきます。

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



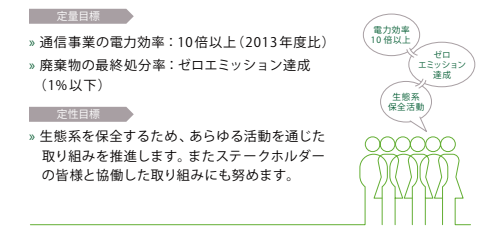
ドコモのサービスで社会の低炭素化と気候変動リスクの最小化に貢献します。



- 主なアクション
- ▶ CO₂排出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。



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

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン
環境マネジメント
取組み実績

5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

● Green Actions of Innovative docomo

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

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

● Green Actions of Responsible docomo

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

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

● Green Action Plan 2030の進め方

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

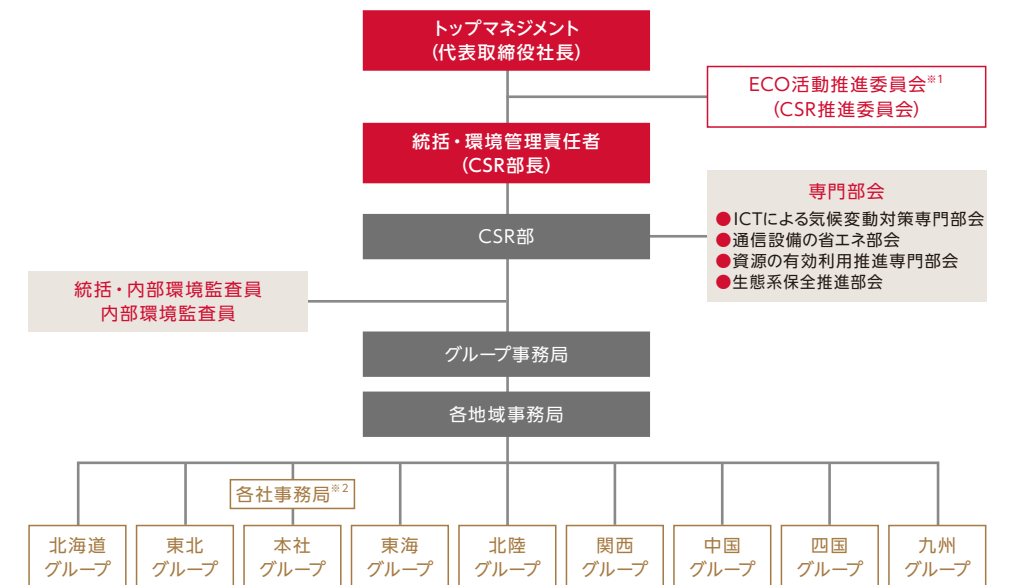
環境マネジメント

環境マネジメントシステム

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

EMSの推進体制としては、最高意思決定機関として代表取締役社長が委員長を務める「ECO活動推進委員会」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



(2018年4月現在)

※1 トップマネジメントを含む経営層が出席する会議を含む。

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● 主な組織の位置付け

— ECO活動推進委員会 (CSR推進委員会)

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

— CSR部

EMSに関する企画・立案および管理を行う組織。

— 専門部会

環境目標の達成に向けた取組みの企画・立案および管理を行う部会。

— 統括・内部環境監査員

内部環境監査を統括する責任者。CSR部担当部長が担う。

— グループ事務局・各地域事務局

EMSに関する各組織の取りまとめなどの運営実務事務局。

● ISO14001の統合認証を取得

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

2017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、その他事業及び関連サービス

— 認証範囲に含まれる組織

グループ17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4社^{※2}

^{※1} P.168参照

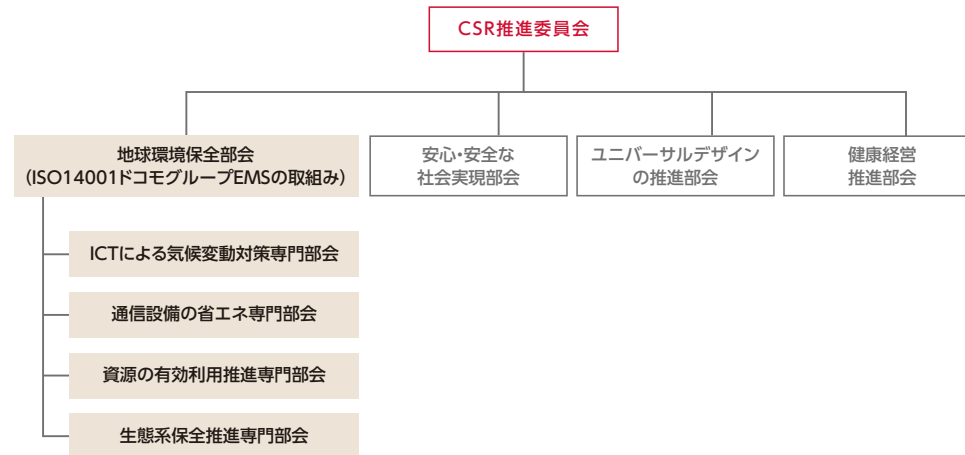
^{※2} ドコモ・ヘルスケア(株)、(株)ドコモ・パイクシェア、(株)ドコモ・ためタン、(株)ダイナステップ

— 認証登録番号

YKA 4004084

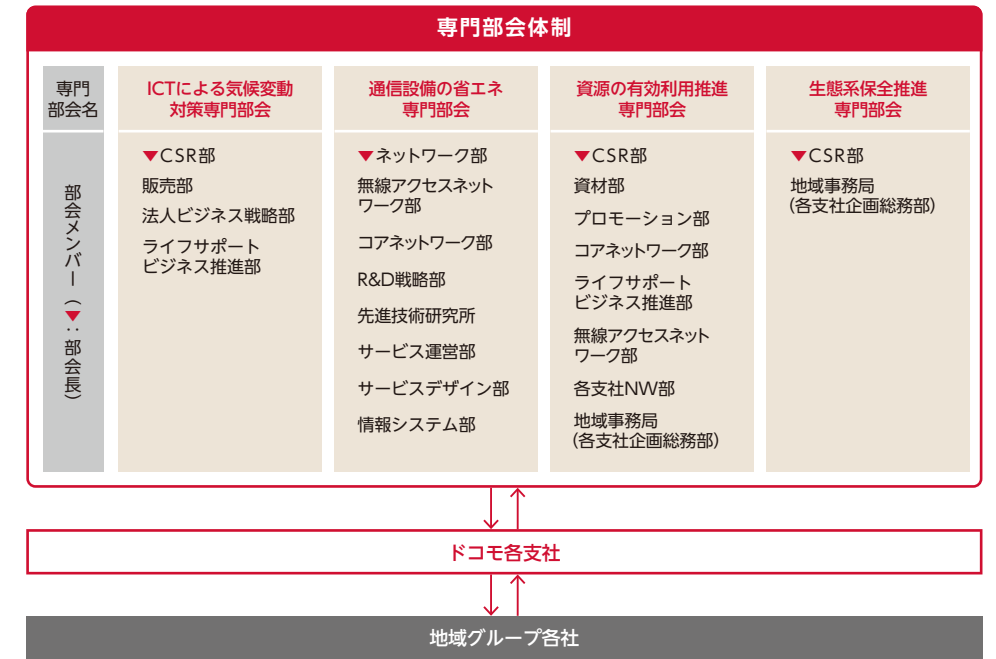
専門部会

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



● 専門部会の体制

専門部会の体制



専門部会ごとの2017年度の実績・2018年度の目標・アクションプラン

ICTによる気候変動対策専門部会

中期目標 (2020年目標)	2017年度目標	目標達成のための主なアクションプラン	実績	2018年度目標
社会のCO ₂ 排出削減貢献量 3,800万トン以上	社会のCO ₂ 排出削減貢献量 3,700万トン以上	CO ₂ 排出削減貢献量の進捗管理(半期ごと)	CO ₂ 排出削減貢献量 3,560万トン	社会のCO ₂ 排出削減貢献量 3,750万トン以上
		CO ₂ 排出削減貢献量の発信		
		緩和と適応事例の情報収集、発信(公式HP、SNS、外部HP、イベント出展など)		
		スマートフォンへの移行促進によるCO ₂ 削減への貢献	○	
		ユビキタスマジュール導入推進によるCO ₂ 削減への貢献	○	
		自転車シェアリングサービスの利用促進によるCO ₂ 削減への貢献	○	

通信設備の省エネ専門部会

中期目標 (2020年目標)	2017年度目標	目標達成のための主なアクションプラン	実績	2018年度目標
通信事業の電力効率： 7倍 (2013年度比)	各種設備の電力低減	低消費電力装置の積極的な導入、および装置更改タイミングでの導入	○	各種設備の電力低減
		ネットワーク設備の運用の見直しで可能な電力削減施策を実施	○	
	市場技術を利用した環境負荷低減	インテリジェント空調の導入による消費電力量抑制	○	市場技術を利用した環境負荷低減
	環境負荷“ゼロ”のエネルギー利用	グリーン基地局検証設備構築による消費電力量抑制	△	環境負荷“ゼロ”のエネルギー利用
	電力需要シミュレーション	中期電力需要予測の策定を実施	○	電力需要シミュレーション
省エネ効果の高い装置開発		NTTグループ省エネ性能ガイドラインへの対応 省エネ効果の高い装置開発の推進	○	省エネ効果の高い装置開発

資源の有効利用専門部会

中期目標 (2020年目標)	2017年度目標	目標達成のための主なアクションプラン	実績	2018年度目標
廃棄物最終処分率： 1.4%以下	廃棄物最終処分率： 1.5%以下	オフィス廃棄物最終処分率1.2%以下に向けた進捗管理 ゴミ分別などの取組み推進事例などの社内発信検討 建設廃棄物の最終処分率3.1%以下に向けた進捗管理 撤去通信廃棄物の最終処分率0.5%以下に向けた進捗管理	最終処分率1.5%	廃棄物最終処分率： 1.5%以下
-	販促ツールの作成重量 7,600t以下	作成重量・廃棄率の進捗管理および関連部門に対するフィードバックの実施	作成重量 7,468t	販促ツールの作成重量 7,500t以下
使用済み携帯電話回収数 (2017~2020累計) 1,600万台	回収台数 470万台	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 588万台	回収台数1,040万台 (2017~2018累計)

生態系保全推進専門部会

中期目標 (2020年目標)	2017年度目標	目標達成のための主なアクションプラン	実績	2018年度目標
-	年1回以上の森林整備活動の実施 (植樹後の育成期間および自然災害などによる活動困難な期間を除く)	整備活動の進捗管理	○	ドコモの森整備活動の実施(年1回以上) その他の生態系保全活動の実施・拡大検討(年1回)
	生態系保全活動の拡大・情報収集・発信	生態系保全に関する情報発信 社外イベントの企画、実施	○	生態系保全活動の情報収集・発信(四半期に1回)

※ ○ … 計画達成および計画どおり実施、△ … 計画未達成

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

内部環境監査

当社グループでは、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。

2017年度は、ISO14001(2015年版)への移行審査に向けて重点項目を見直し、各組織の取組み状況を確認しました。具体的には、研修の受講状況、法規制の順守状況、組織独自の環境活動の実施状況に加え、各組織のリスクとそれに対する取組み状況の確認、また外部委託事業を中心に、ライフサイクルの視点を考慮した事業活動がなされているか重点的に確認しました。その結果、各社とも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。

気候変動に関するリスク・機会

ドコモでは、「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。

気候変動に関するリスク・機会については、グループ全体の環境推進を専任で担当しているCSR部が、気候変動に伴う外部環境および内部環境の変化をモニタリングし、事業に影響を与える気候変動リスク・機会を洗い出しています。

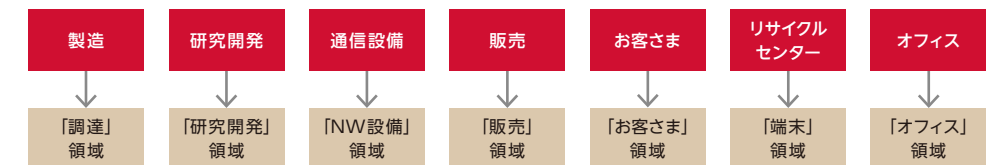
その後、影響度・発生頻度による評価・分析を通して、影響度の高いものについては内部統制委員会が全社リスクとして特定します。

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

また、当社グループの活動・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、環境による影響や悪い影響を与えるものを抽出することで、取組むべき課題を識別します。

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

7つの領域



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

気候変動にかかるガバナンスとして、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定期的に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。

主要な気候変動リスクと機会
リスク

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

機会

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

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

● リスクの管理プロセス

— 「評判リスク」(移行リスク)

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

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

当該リスクに対する管理手法として、CSR部が主管部となりリスク管理方針案を策定しました。具体的には、Green Action Plan 2030の達成に向けて、環境マネジメント推進体制のもと専門部会の設置、その専門部会ごとのアクションプランの策定、全代表取締役が参加する幹部会議「ECO活動推進委員会(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ECO活動推進委員会(CSR推進委員会)にて状況報告を行いました。引き続き同委員会において、リスクの最小化を図るため、移行リスクに関するモニタリングを行っていきます。

● リスクの管理プロセス

— 「平均気温上昇リスク」(物理的リスク)

異常気象に伴う洪水などの自然災害の発生や、長期的な気温上昇に伴う海水面の上昇など気候変動に起因する物理的リスクが顕在化するなか、ドコモでは、平均気温上昇により、設備冷却用空調電力の消費量が増加することによる、電力コストの増加をリスクとして認識しています。

ドコモの情報通信サービスを担っている通信設備やデータセンタ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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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7600万人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等の構築・運用等の適切な対策を取るという管理方針を決定し、ネットワーク部等が主管部となり、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、同委員においてモニタリングを行っていきます。

● 気候変動による機会

一「自転車シェアリング事業」

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

この自転車シェアリングによる需要増の機会を最大化するため、自治体との連携を強化しており、2017年度末時点で全国25拠点、自転車約7300台、サイクルポート700カ所、自転車利用回数は年間約470万回に拡大しました。さらに、訪日外国人旅行者数の増加等、さらなる需要増が想定され、自転車シェアリングサービスのさらなる拡充をめざしています。

● 2℃目標の達成にむけて

2020年以降をターゲットとした新たな長期的戦略(ドコモグループ環境宣言、「Green Action Plan 2030」)の立案においては、パリ協定で合意された2℃目標も踏まえ、ICTサービスの提供を通じて社会のCO₂排出量削減と社会の気候変動への適応に貢献することを目標として掲げています。

リスクの観点では、事業で使用するエネルギーの大部分(CO₂排出要因の95%)を占める電力を対象に、エネルギー効率の改善施策を実施し、CO₂排出量削減、オペレーションコストを最小限に抑制することで、省エネルギー化を最優先手段として推進するという方針のもと、取組みを進めています。

気候変動により、大雨や台風の増加など自然災害による被害が多発することで、水害、雷害、停電などのリスクが高まるとともに、発生した際の被害も甚大なものとなっています。これらリスクが高まることで、多くの企業においては、今後、災害などの緊急事態が発生したときでも、重要業務の継続、早期復旧を可能とする対策が必要になってきます。

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

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

取組み実績

低炭素社会の実現

● 基本的な考え方

地球温暖化の原因とされるCO₂をはじめとした温室効果ガスの排出をいかに削減していくかは、重要な社会課題になっています。ICTの発展に伴う電力使用量の増加に対しても省エネルギー化の要求が高まっています。その一方で、ICTは社会全体の省エネルギー化、CO₂排出削減に寄与することも期待されています。

当社グループは、低炭素社会を実現している未来へ向けて、ICTサービスや最先端技術の提供により、CO₂排出量削減と気候変動への適応に貢献します。

● 5つのGreenプロジェクト

2017年度は、2020年からの5G時代を見据え、5つのGreenプロジェクトを策定しました。2020年に向け、具体的な施策を検討していきます。

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

● 低炭素社会の実現に向けた取組み

― 自然エネルギーなどを利用した次世代グリーン基地局

ドコモが消費する電力の約4分の3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、2018年3月末現在で133局の運用を行っています。ソーラーパネルで発電した電力は無線装置の給電に使われるとともに、余剰電力はリチウムイオン電池などに蓄えることで、停電時への対応力も高めています。

2016年3月には、さらにソーラーパネルとリチウムイオン電池を備えたグリーン基地局を天気予報と連動して制御することで、これまでのグリーン基地局と比較して通常時の運転において商用電力を10%削減し、かつ災害時などの停電時の基地局運用時間をこれまでの2倍以上の約63時間へ延長することを確認しています。

― 基地局の余剰敷地への太陽光発電システムの設定

2018年5月、神奈川県横浜市の上菅田無線中継所内の余剰敷地に太陽光発電システムを構築し、400枚の太陽光パネルを敷設しました。想定している発電量、年間約100MWh(発電出力49.5kW)の一部は、隣接する基地局に供給し、残りの電力は、再生可能エネルギーの固定価格買取制度を利用し、電力会社へ売電しています。

ドコモでは、千葉県銚子市および群馬県桐生市においても同様の計画を進めており、2020年までに総発電力を2,000kWにすることを目標に、環境に優しく安全な再生可能エネルギーの普及・拡大を促進し、環境負荷低減に貢献していきます。

― 端末の省エネ化

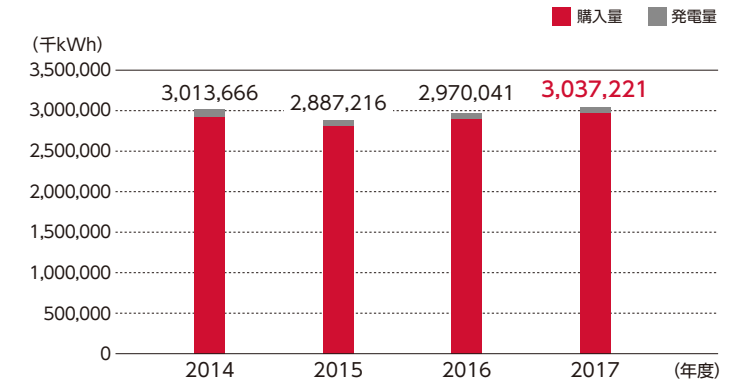
2017年度に発売したスマートフォンおよびタブレットにおいては、消費電力の削減などにより、2016年度に発売したスマートフォンおよびタブレットと比較してバッテリー容量あたりで平均約20%の電池持ち時間の改善をしています。

● 環境負荷の把握

サプライチェーン全体での二酸化炭素排出量

スコープ	カテゴリ (スコープ3)	算出方法	排出量 (t-CO ₂)	割合 (%)
スコープ1：直接排出			58,686	1.6
スコープ2：間接排出			1,524,638	40.7
スコープ3：その他の間接排出			2,164,436	57.8
	1.購入した製品・サービス	主要な購入品である「携帯電話」に関して、調達台数に上流の排出原単位を乗じて算出	110,457	2.9
	2.資本財	設備投資額に情報・通信機器の排出原単位を乗じて算出	1,567,808	41.8
	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	106,654	2.8
	4.輸送、配送(上流)	携帯電話の販売台数に、1台あたりの輸送排出原単位を乗じて算出	9,675	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	1,031	0.0
	6.出張	交通費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出	4,388	0.1
	7.雇用者の通勤	通勤費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出	2,559	0.1
	8.リース資産(上流)	(算出対象外)	—	—
	9.輸送、配送(下流)	(カテゴリ4.上流に含めて算出)	—	—
	10.販売した製品の加工	(算出対象外)	—	—
	11.販売した製品の使用	携帯電話契約数に、回線あたりの排出原単位を乗じて算出	259,658	6.9
	12.販売した製品の廃棄	携帯電話の販売台数に、1台あたりの廃棄排出原単位を乗じて算出	866	0.0
	13.リース資産(下流)	(算出対象外)	—	—
	14.フランチャイズ	ドコモショップの延床面積に延床面積あたりの排出原単位を乗じて算出	101,341	2.7
	15.投資	(算出対象外)	—	—
合計			3,747,760	100

電気使用量



(単位：千kWh)

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
購入量	2,916,776	2,806,921	2,892,091	2,969,695
内：通信設備	2,784,260	2,674,757	2,757,076	2,833,699
発電量	96,890	80,295	77,950	67,526
内：太陽光・風力発電	540	524	668	779
合計	3,013,666	2,887,216	2,970,041	3,037,221

※ 2015年度の電力使用量の減少要因には、電力料金から電力使用量を推計する際の単金の見直し影響が含まれています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

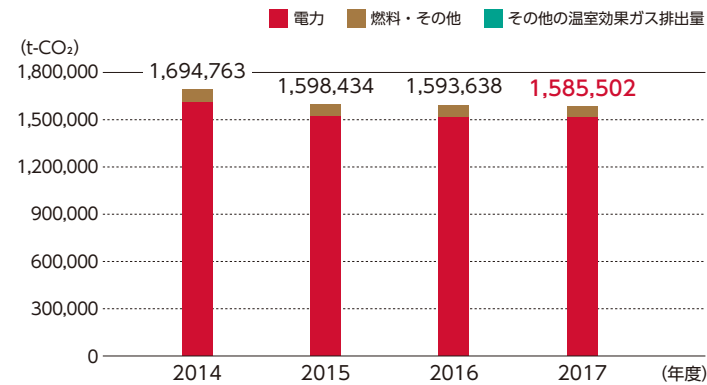
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

温室効果ガス排出量



(単位: t-CO₂)

年度	2014	2015	2016	2017
電力	1,608,771	1,522,292	1,519,231	1,518,377
内: 通信設備	1,542,812	1,456,315	1,454,863	1,455,415
燃料・その他	83,390	73,613	71,940	64,947
その他の温室効果ガス排出量	2,601	2,530	2,466	2,178
合計	1,694,763	1,598,434	1,593,638	1,585,502

※ 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

	単位	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
ガス	千m ³	31,518	27,265	26,842	23,602
重油	kℓ	68	63	101	79
軽油	kℓ	168	275	103	142
ガソリン(自動車)	kℓ	1,726	1,665	1,485	1,280
熱	GJ	99,819	94,768	94,745	109,838

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、資源の有効活用に貢献します。

● 廃棄物の削減、リサイクルの推進

— 廃棄物発生量の削減とリユース・リサイクルを積極的に推進

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

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

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

2017年度における光ケーブルや交換装置、電力設備などの通信設備廃材は18,194トンで、最終処分量は137トンでした。今後も廃棄物発生量の抑制とともに、発生した廃棄物の有効活用を積極的に推進していきます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

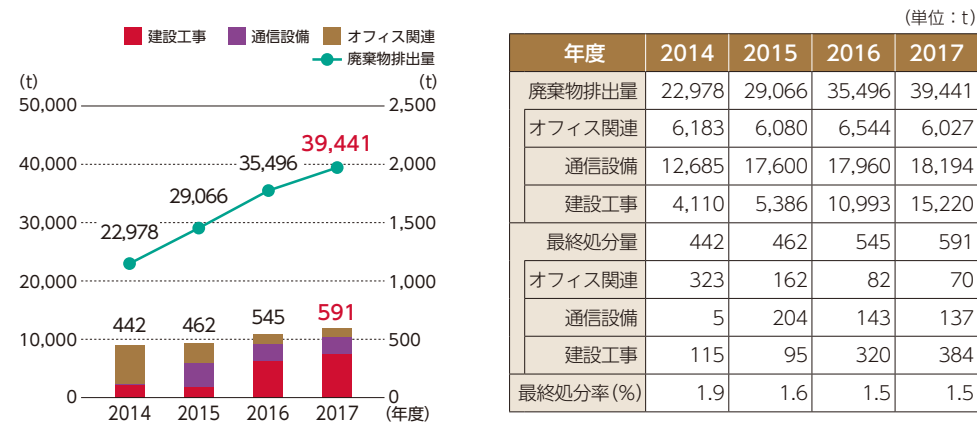
12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

— 廃棄物発生量の削減とリユース・リサイクル量の把握

Ⅰ 廃棄物排出量と最終処分量の推移

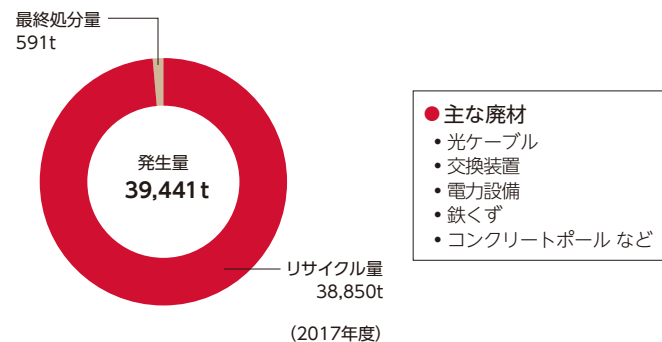


年度	2014	2015	2016	2017
廃棄物排出量	22,978	29,066	35,496	39,441
オフィス関連	6,183	6,080	6,544	6,027
通信設備	12,685	17,600	17,960	18,194
建設工事	4,110	5,386	10,993	15,220
最終処分量	442	462	545	591
オフィス関連	323	162	82	70
通信設備	5	204	143	137
建設工事	115	95	320	384
最終処分率(%)	1.9	1.6	1.5	1.5

● 容器包装リサイクル(2017年度届出実績)

- ・プラスチック容器 261t
- ・紙容器 1,435t

Ⅱ ドコモグループ全体のリサイクル量



● 主な廃材

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

— 貴重な資源の有効活用のために携帯電話のリユース・リサイクルを推進

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

2001年には、通信事業者の事業者団体である(一社)電気通信事業者協会と連携して、自社・他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築し、2017年度は約588万台、累計で約1億668万台の携帯電話をドコモショップなどで回収しました。

なお、2017年4月以降に回収した携帯電話などからリサイクルした金、銀、銅の資源については、「都市鉱山からつくる!みんなのメダルプロジェクト」に参画し、(公財)東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会へ提供します。また、希少金属が使われている基盤部分以外にも、たとえば本体に使われるプラスチック部分などはプラスチックの油化技術を使ったリサイクルに取り組んでいます。

— 「都市鉱山からつくる!みんなのメダルプロジェクト」

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のゴールドパートナーであるドコモは、2017年4月から全国で本格展開している「都市鉱山からつくる!みんなのメダルプロジェクト」に参画しています。同プロジェクトは、(公財)東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会が、東京2020大会で使用する金・銀・銅メダル約5,000個を使用済み携帯電話やパソコンなどの小型家電から回収したリサイクル金属で製作する史上はじめての取り組みです。

ドコモでは、全国約2,400店のドコモショップで、使用済み携帯電話(スマートフォン・タブレットを含む)の回収を開始し、資源有効利用の一環としてプロジェクトを推進しており、回収にご協力いただいたお客さまには「感謝カード」を進呈しています。2017年7月からは、ドコモが行っている小学校を対象にした携帯電話のリサイクル教室でも回収を呼び掛けています。2018年6月時点では、ドコモによる携帯電話の回収は約412万台、全国参加自治体による携帯電話を含む小型家電の回収は約26,341トンに達しました。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取組み実績

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

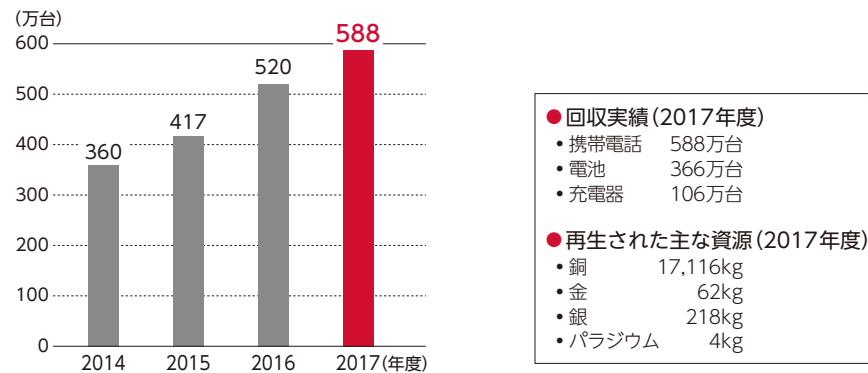
13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ドコモは、従来より携帯電話のリサイクルを積極的に推進してきました。万全の情報漏えい対策など長年の経験で培った携帯電話の回収スキームを本プロジェクトで有効に活用し、お客さまがあんしんして大切な携帯電話を手放すことができるよう取り組んでいるほか、回収してからのトレーサビリティも徹底しています。また、大人から小さいお子さままで参加できる国民運動になることを目的とし、お子さまでも携帯電話のリサイクル活動を理解できるようケータイリサイクルの仕組みを解説した絵本も作成しています。



携帯電話回収台数の推移(年度別、概数)



※ 2014年度以降はリユースを目的とした回収台数を含む

● 紙資源の削減

― 請求書・明細書の電子化による、用紙使用量の削減

口座振替やクレジットカードで料金をお支払いいただいているお客さまに、毎月お届けしている「口座振替のご案内」や「ご利用料金のご案内」を郵送しないかわりに、毎

月のご利用額などを「iモード」・「spモード」・パソコンでご確認いただける「eビリング」を2015年2月ご請求分(1月ご利用分)より標準としてきました。

2017年度末時点で「eビリング」の契約数は約2,300万件となり、多くのお客さまにご選択いただいています。その結果、紙の削減量はA4用紙に換算すると年間約5.6億枚が削減されたことになりました。

― 「Web明細サービス」(クレジットサービス「dカード」)

クレジットサービス「dカード」の利用代金明細書をWebサイト上でご確認いただける「Web明細サービス」を提供しています。

2015年2月請求分からは環境保護を目的としてさらなる紙媒体の削減に取り組み、「Web明細サービス」を標準とした結果、2017年度末会員において、ほぼすべてのお客さまが「Web明細サービス」をご利用いただくことになり、約98%の削減率となりました。

― 取扱説明書の電子化・スリム化と、紙媒体の削減を推進

2011年度以降に発売したすべてのAndroidスマートフォンとタブレット端末、ドコモケータイ(spモード)の取扱説明書を電子化し、アプリ形式の「取扱説明書(eトリセツ)」を製品に搭載しています。また、ドコモケータイ(iモード)についても、アプリ形式の取扱説明書「使いかたガイド」を2009年度より製品に搭載。これらの取組みによって、紙媒体のスリム化を行い、2015年冬モデルの紙使用量と輸送に伴うCO₂排出量を従来から50%以上削減しています。今後も引き続き、電子媒体を推進し、紙媒体の記載内容の最適化を図ることで、より一層の紙使用量削減に取り組んでいきます。

― オフィスや店舗での取組み

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。2017年度のオフィスにおける事務用紙使用量は、各部門・支店における一人あたりの毎月の紙使用量を見える化し、社員の使用量削減に対する意識を一層高めたことにより、1人あたりの月平均紙使用枚数は、前年度に比べ7.7%減となりました。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取り組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

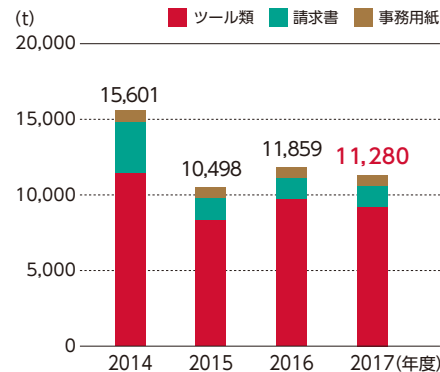
13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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。2017年度は、店舗における帳票の電子化を進めるため、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、それまで紙のみだった帳票を電子帳票にも対応できるようにしました。

紙資源使用量



年度	2014	2015	2016	2017
事務用紙	742	699	704	672
請求書	3,378	1,439	1,399	1,402
ツール類	11,481	8,360	9,756	9,206
合計	15,601	10,498	11,859	11,280

水使用の削減

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

水使用量

(単位: 千m³)

年度	2014	2015	2016	2017
総使用量	1,477	1,491	1,567	1,508
上水	1,387	1,400	1,472	1,408
中水	90	91	95	100

※ 2014年度～2015年度については、算定範囲の拡大に伴い数値を修正しています。

● 環境に配慮した施設による水使用の削減

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

— 雨水貯蓄

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

— 中水設備

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取り組み実績

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

一 節水器具

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

生物多様性の保全

● 基本的な考え方

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

● 「ドコモの森」での森林整備活動

ドコモは、自然環境保護活動の一環として「ドコモの森」づくりに取組んでおり、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。2017年度は、38回開催し約1,470名が整備活動に参加しました。

ドコモの森 整備活動	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
開催回数	50回	48回	47回	45回	38回
参加人数	約2,600名	約2,400名	約2,200名	約1,880名	約1,470名

「ドコモの森」活動とは、社員やその家族が、下草刈りや枝払いなどの森林整備を通じて、自然とふれあいながら環境保護やボランティアに対する意識を高めることを目的とした活動です。「ドコモの森」は、2018年3月末現在、全国47都道府県、49カ所に設置しており、総面積は野球場(グラウンド面積1.3ヘクタール)の約146個分に相当する約190ヘクタールとなっています。豊かな自然にはぐくまれた大地は、雨水をろ過し、きれいな地下水を生み出してくれます。美しい自然を次世代に残すために、今後もこの活動を継続し、自然環境保護や生物多様性の保全に貢献していきます。

※1 林野庁と法人が森林を育成・造成し、伐採後の収益をわけあう制度です。

※2 緑の保全、森林の整備、緑化の推進、緑を通じた国際協力などの森林づくりのための募金事業です。

※3 都道府県や都道府県緑化推進委員会などが中心となり創設された制度です。



道民の森「ドコモカムイシリの森」(北海道)での植樹活動

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取り組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● 中田島砂丘での清掃活動およびアカウミガメ保護活動(東海支社)

ドコモ東海支社は、自然環境保護活動の一環として、中田島砂丘(静岡県浜松市南区)において、NPO法人「サンクチュアリ エヌピーオー」にご協力いただき、社員とその家族による清掃活動およびアカウミガメ保護活動を実施しています。

中田島砂丘は日本三大砂丘の一つであり、中田島砂丘をはじめとする「浜松海岸*のアカウミガメおよびその産卵地」は、浜松市の天然記念物に指定されています。その中田島砂丘での清掃活動を通じて、美化保全・アカウミガメの生育環境保護に貢献しています。

また、NPO法人「サンクチュアリ エヌピーオー」のみなさまに、アカウミガメの生育や保護活動についてレクチャーを実施していただくとともに、実際にアカウミガメを放流するなど、自らが保護活動を体験することにより、一人ひとりの自然環境保護への理解を深めていきます。

* 浜松海岸は「南区松島町から西区舞阪町までの海岸」をさします。中田島砂丘もこれに含まれます。



中田島砂丘での清掃活動



アカウミガメの放流(1)



アカウミガメの放流(2)

環境コミュニケーション

● エコプロ2017環境とエネルギーの未来展

ドコモは、日本最大級の環境展示会「エコプロ2017～環境とエネルギーの未来展[第19回]」に出展し、(公財)東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会主催の「都市鉱山からつくる!みんなのメダルプロジェクト」の取り組みなどをご紹介いたしました。

今回出展したブースでは、そのほかにも「低炭素化」、「資源循環」、「自然との共生」をテーマとした環境への取り組み(下記)をご紹介しました。

- 展 示: ① 自転車シェアリング(社会のCO₂削減に貢献)
 ② AIタクシー、農業ICT、水産ICT(気候変動リスクへの適応に貢献)
 ③ グリーン基地局(通信事業の電力効率)
 ④ ケータイリサイクル(ご不要になった携帯電話などのリサイクル回収)
 ⑤ ドコモの森(生態系保全に貢献)

会 期: 2017年12月7日～12月9日

午前10時～午後5時

会 場: 東京ビッグサイト[東ホール]

入 場: 無料(登録制)



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

取り組み実績

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

環境法規制の順守

●各種環境法規制に対応

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

なお、2017年度における環境規制違反は0件でした。

●PCB(ポリ塩化ビフェニル)廃棄物を適正に管理

PCB廃棄物については、「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理に関する特別措置法」(PCB特措法)に従って、保管・管理対象物品、保管場所、保管・管理方法、処分方法、緊急時の対応などについて規定した「PCB物品管理手順細則」を独自に定め、撤去したPCBを厳重に保管・管理しています。PCB特措法では、PCB廃棄物を保管している事業者に対して、2027年3月まで*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、期限内処分にに向けた対応を進めています。

* 2012年12月に政令が改正され、当初の2016年7月から処理期限が延長されました。

グリーン調達への推進

ドコモでは、2018年1月に改訂された「NTTドコモグリーン調達ガイドライン」に基づき、地球環境保全に取り組むことを目的に、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実施しています。

グリーン調達にあたって、以下の2つの評価項目を中心に、対応を必須とする事項と要望する事項に区分して定めており、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に反映しています。

① 環境マネジメントシステムの構築(サプライヤーの取り組み)

ISO14001、EMAS、KES、エコアクション21、エコステージなどの第三者認証の取得を必須とし、取引開始に際しては、サプライヤーの自己構築による環境方針策定を含む環境マネジメントシステムの構築状況・運用状況などを通して環境経営の実行力を評価することで、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)

条約・法令・条例などを順守した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。特に新規調達品に関しては、上記に加えて、サプライヤーに対し環境関連活動調査表や製品含有化学物質調査回答書の提出を通して、RoHS指令*に代表される条約・法令・条例などへの準拠を要請し、特定有害物質の使用・含有を制限しています。

* 電気電子機器への有害物質の含有を禁止するEUの規制です。

| グリーン調達ガイドライン

URL https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/green.pdf

環境会計

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

【環境会計の対象範囲】

- 対象期間：2017年4月1日～2018年3月31日
- 集計範囲：ドコモグループ17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	2016年度		2017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		243	15,239	466	14,341	222	▲898
(1)-1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	34	4	0	2	▲34	▲2
(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	206	13,409	466	13,010	260	▲399
(1)-3 資源循環コスト	撤去通信設備のリユースなど	4	1,826	0	1,329	▲4	▲497
(2)上・下流コスト	使用済み端末などの回収など	325	473	438	557	113	84
(3)管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	14	1,848	14	1,840	0	▲8
(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	241	1,532	359	1,397	118	▲134
(5)社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	44	0	20	0	▲24
(6)環境損傷対応コスト	該当なし	0	0				
合計		824	19,135	1,278	18,156	454	▲979

※ 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			
		2016年度	2017年度	対前年増減額	
(1)事業エリア内コストに対応する効果	電気使用量<CGS発電量含む>(MWh)	2,970,041	3,037,221	67,180	
	紙資源使用量(t)	11,859	11,280	▲579	
	eビリング効果による紙削減量(t)	7,029	6,759	▲270	
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)	1,593,638	1,585,502	▲8,136	
	通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t)	28,952	33,413	4,461	
(2)上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果	使用済み携帯電話など回収数(万个)	1,129	1,061	▲68

※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		2016年度	2017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	974	1,088	115
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	11,285	10,673	▲612
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	13,984	28,050	14,065
合計		26,244	39,811	13,568

※ 端数処理のため、合計値は必ずしも一致しません。

イノベーション

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション**
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

研究開発とイノベーションの推進	55
スマートイノベーション	62
Open Houseの開催	64
イノベーション事例	65
イノベーションにおける表彰	72



1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

- スマートイノベーション
- Open Houseの開催
- イノベーション事例
- イノベーションにおける表彰

6. お客様サービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

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

研究開発とイノベーションの推進

基本方針・考え方

情報通信産業の進展は急激に拡大しており、新たな技術や発想により大きな社会的影響を与える可能性を伴っています。デバイスやネットワークなど事業の根幹にかかわるモバイル領域に加え、お客さまの利便性や産業における効率化などに対するさまざまなサービス提供に関して、スピード感をもった対応を図るイノベーション力の醸成が必要であると考えています。ドコモはサービス開始当初から社会に対するイノベーションを提供してきましたが、beyond宣言の実現に向け、第5世代移動通信方式(5G)の提供やAI、IoTおよびドローンなどのビジネスの展開に向けた通信ネットワーク・デバイス・サービスにおける研究開発に取り組んでいます。また、外部の企業とともに、新たな価値の創出をめざしたオープンイノベーションにも積極的に取り組んでいます。あらゆるイノベーションを追求したサービス提供を通じて、さらなる成長と社会課題の解決をめざしていきます。

研究開発体制

ドコモでは、横須賀リサーチパークを主な拠点として、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、研究開発部門が中心となってR&D戦略部が全体の統括を担っています。継続的な研究開発活動の一環として、デバイス・ネットワーク・サービスのさらなる向上をめざして、各研究および開発部門は他の業務部門における製品開発担当者と共同で作業にあたっています。また、デバイス・ネットワークについては主要メーカーとも共同開発を行っており、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の実施、ならびに外部との多様な関係を活かしたオープンイノベーション戦略を推進しています。これらの研究開発により得られた新技術などの成果については、報道発表などを通じて積極的かつ戦略的に外部に向けてアピールを行っています。

さらに、海外の技術革新に対応するため、研究拠点としてDOCOMO Innovations, Inc.(米国)、DOCOMO Communications Laboratories Europe GmbH(ドイツ)、都科摩(北京)通信技術研究中心有限公司(中国)をそれぞれ設置しています。これらの海外研究拠点では、ドコモ本社の研究開発部門と連携しながら、特に「第5世代移動通信方式(5G)」や「ネットワーク仮想化技術」の国際標準化活動に貢献しています。また、モバイル通信サービスに応用可能な先進的・革新的な技術を有するベンチャー企業への投資を目的として、DOCOMO Innovations, Inc.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。

なお、NTTグループでは、NTTおよび主要事業会社(NTT東日本・西日本、NTTコミュニケーションズ、NTTデータ、NTTドコモ)が研究開発体制を保持しており、NTTでは事業会社に共通な基盤技術に関する研究開発を、各事業会社ではサービス・事業運営に深くかかわる応用技術に関する研究開発を行っています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

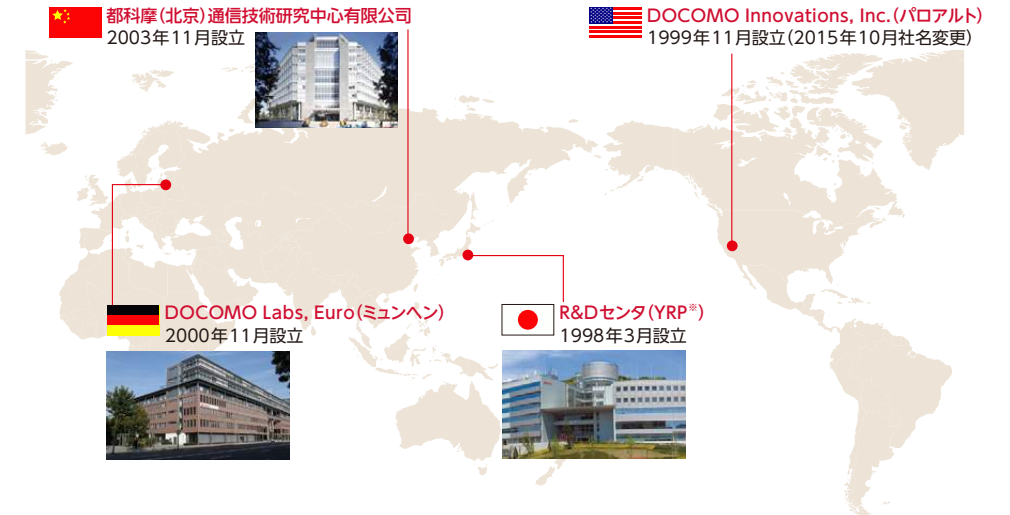
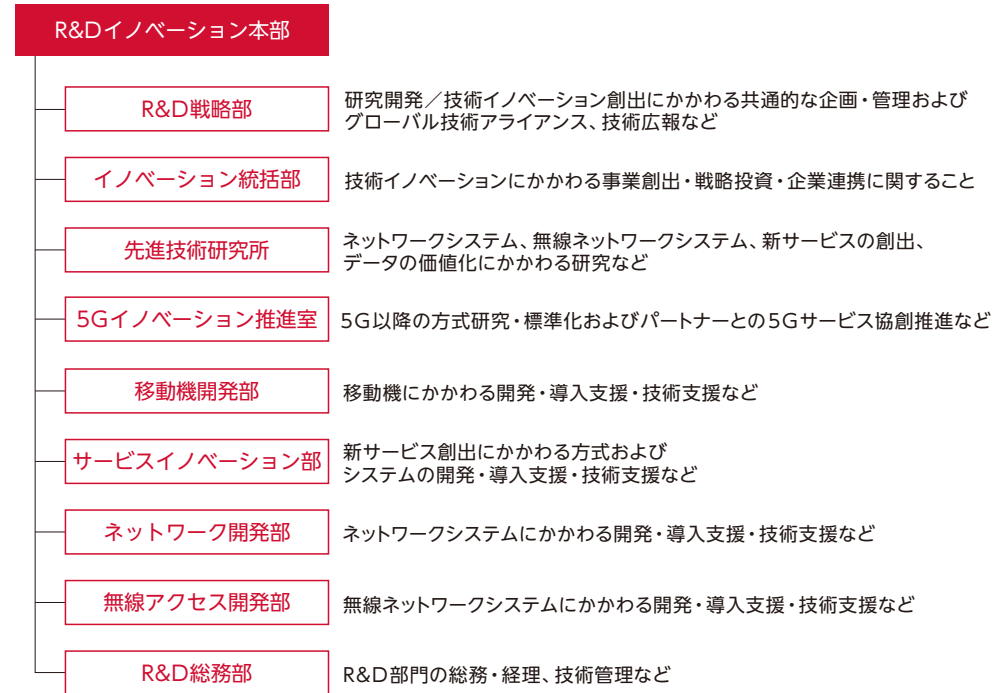
10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

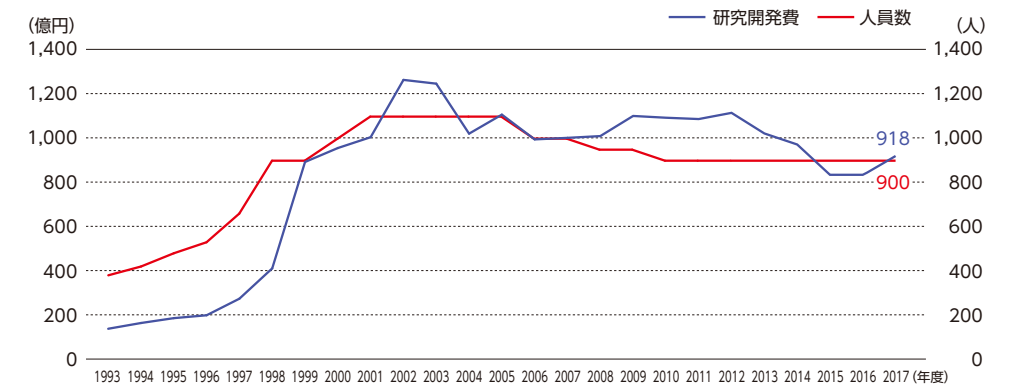
14. 付表



* YRP: 横須賀リサーチパーク (Yokosuka Research Park)

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人体制、研究開発費も2000年より毎年約800~1,000億を投じて、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. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

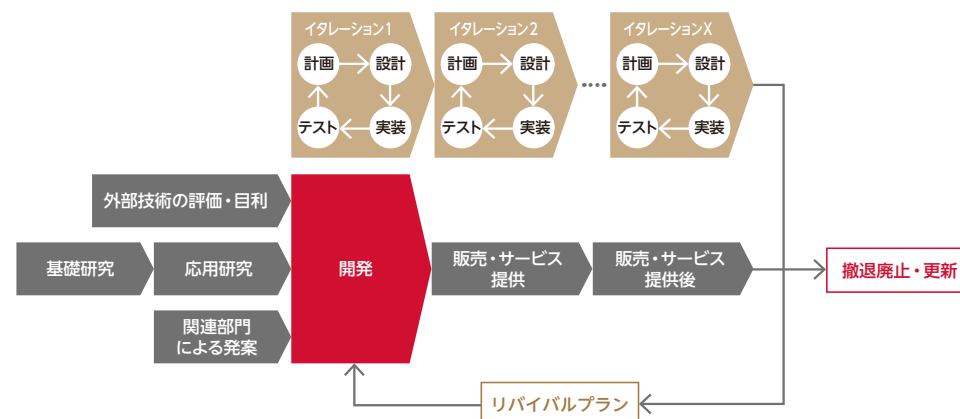
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

イノベーションチェーン



● 基礎研究

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

● 応用研究・開発

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

ムを提供することをめざして開発を進めています。

サービス分野については、ビジネス部門にて発案したサービスに対して、サービスデザイン部においてシステム基盤開発などを、移動機開発部において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において技術イノベーションにかかわる事業創出や戦略的な投資、外部企業との連携強化を、サービスイノベーション部において新たなサービス創出にかかわる要素技術やシステム開発などを行い、マーケットの要望に即時対応するためにアジャイル開発体制を整えて新たなサービスの創出を進めています。ここではドコモの技術のみならず、持株会社発の要素技術や、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。また、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さらなる開拓を図ることを推進しています。

● 販売・サービス提供

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

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

● 販売・サービス提供後

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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。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、お客様の生活をより便利にするとともに、地方創生や社会課題の解決に取り組んでいきます。具体的には、「5G」「AI」「IoT」などの分野において、「+d

の取り組みをはじめています。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。

2017年度および2018年度の主な研究開発におけるさまざまなパートナーとの取り組み

活用している技術	取り組み	提携先	目的	URL
5G	5Gを用いた建設・鉱山機械遠隔制御システム	株式会社小松製作所	5Gを用いた建設・鉱山機械遠隔制御システムの開発に向けた実証実験	https://www.nttdocomo.co.jp/info/news_release/2017/05/23_00.html
	5Gを用いた遠隔診療	和歌山県、公立大学法人和歌山県立医科大学	高精細診断映像を活用した遠隔診断により地域医療格差の解消に向けた実証実験	https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/info/news_release/topics_180326_03.pdf
AI	AI渋滞予知	東日本高速道路株式会社	携帯電話ネットワークの仕組みを利用した人口統計と東日本高速道路株式会社が保有する過去の渋滞実績などを活用した「AI渋滞予知」による渋滞予測の実証実験を開始	https://www.nttdocomo.co.jp/info/news_release/2017/11/30_01.html
	自動運転バス	国立大学法人九州大学、株式会社ディー・エヌ・エー、福岡市	スマートモビリティ推進コンソーシアム九州大学伊都キャンパスで自動運転バスの実証実験を開始	https://www.nttdocomo.co.jp/info/news_release/2016/12/13_00.html
IoT	未来の家プロジェクト	横浜市、and factory株式会社	居住者の生活状態を可視化することで気づきを与えることや、快適な室内環境づくりを検討・推進する「未来の家プロジェクト」を開始	https://www.nttdocomo.co.jp/info/news_release/2017/06/22_00.html
	docomoスマートパーキングシステム	株式会社プレステージ・インターナショナル、株式会社プレミアムモバイルソリューション	<ul style="list-style-type: none"> 都市部の慢性的な駐車場不足の解消を目的とし、狭小地や目抜き通りに面していない土地を駐車場に活用するため、IoT、ICT技術を駆使した駐車場事業者向けのソリューションを提供 実証実験を経て、2017年度下半期より商用サービスを提供中 	https://www.nttdocomo.co.jp/info/news_release/2017/07/21_00.html

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

●ベンチャー企業との協創

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

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

ドコモ・イノベーションビレッジ活動においては、3つのプログラム(Villageアライアンス、Villageコミュニティ、Villageソーシャルアントレプレナー)を核とした支援を行っています。具体的には、それぞれ、当社とベンチャー企業のビジネスマッチング、当社社員と起業家の交流促進、社会課題に挑む起業家の支援を行っています。

●VRビジネスパートナー企業との協創事例

ドコモは新たなサービスの1つとして、VR活用を推進しています。

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

実績として、観光客の呼び込みを狙う地方自治体とVRに強いベンチャー企業と連携し、観光イベントにおいて、観光スポットのVR動画を視聴できるヘッドマウントディスプレイを設置したり、VR動画をインターネット配信して世界中の人々にその街の魅力を発信したりして、VRビジネスの可能性を引き出すことができました。

●「技術ライセンスを活かした協働」 docomo Developer support

docomo Developer support は、ドコモやパートナー企業が持つさまざまなアセットを「API」として汎用化したものを提供し、新たなサービスの開発者へ展開することで、これまでにない事業の創出をサポートする協創プラットフォームです。Webサイト完結のオープンな仕組みにより、商用化に向けた作業を自己完結的に行えるようになるため、実現するまでの設計や検討の時間を短縮でき、効率的に業務を行うことができます。Webサイト完結のオープンな仕組みは、人的資本やテクノロジーなど、さまざまなジャンルの幅広いリソースへのアクセスも容易に実現します。事業を創出しやすくなるだけでなく、登録者数や協創機会の増大などにもつながるため、新たな事業に大きな付加価値をプラスすることもできます。さらに、累積で数千オーダーものAPIを用いたアプリが開発されているため、上手に組み合わせることで、事業のコストを大幅に下げることが可能になります。



さらに docomo Developer support では、開発者向け、パートナー企業向けに、以下のプログラムをそれぞれ提供しています。

1. 共同事業開発プログラム [docomo Innovator support]

docomo Innovator support は、開発者(=イノベーター)が持つアイデア、サービスやデータなどのアセットとドコモのAPIを組み合わせることで新しい事業の創出や差異化されたサービスを提供する「共同事業開発プログラム」です。

2. 企業アセット価値化支援プログラム [docomo Open Innovation support]

パートナー企業向けに提供される docomo Open Innovation support は、企業のデータや要素技術をAPIとして公開し、新しい事業をイノベーターとともに自由に創る、「企業アセット価値化支援プログラム」です。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

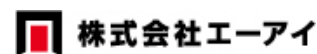
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

APIパートナー企業



●「新規事業創出プログラム」39works

ドコモでは、従来の共同研究やライセンスングといった手法だけではなく、よりスピード感を持って社会課題解決に貢献する新サービスの提供を図るため、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。

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

マーケットや社会にフィットするかどうかを確認しながら、人々によりよいもの、役立つものをすべて含む形で創出するプログラムとなっています。2017年度は5件の新規事業を立ち上げ、2018年度は8件の新規事業を検討中です。

●みらい翻訳

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

日本語⇄英語の翻訳レベルが、2017年6月時点でTOEIC900点以上の英作文能力を持つニューラル機械翻訳(NMT)エンジンを開発し、同エンジンを搭載したクラウド型機械翻訳サービスとして「Mirai Translator™」を2017年12月より提供開始しました。そのほかのサービスとして、はなして翻訳(Jspeak)(11言語対応)、はなして翻訳forBiZ(10言語対応)、対面ホンヤク(パナソニック社)、ひかりクラウドcototoba(NTT東日本社)、Cotoha Translator(NTTコミュニケーションズ社)などの提供事例があります。「Mirai Translator™」の販売、機械翻訳エンジンの販売、音声翻訳ソリューションの販売、機械翻訳プラットフォームサービスの提供、およびならびにこれらに関するコンサルティング業務の提供により、2019年度には営業収益10億円をめざしています。

インターネットを通してWebブラウザでご利用いただくクラウド型の機械翻訳サービス「Mirai Translator™」は、テキスト翻訳に加えてPower point、Word、ExcelなどMicrosoft Office形式ファイルやPDFファイルをドラッグ&ドロップするだけで元のレイアウトを維持したまま、短時間で翻訳することが可能となります。日常会話だけではなく、契約書や社内文書などの専門用語が多い文書の翻訳など、ビジネス分野でのさまざまな利用シーンで、ストレスのない異言語間コミュニケーションの実現に向けて、お客さまの事業領域にカスタマイズ可能で、安全かつスケーラブルな機械翻訳プラットフォームサービスの提供を推進しており、日本のグローバル化に貢献しています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

●「外部ビジネスパートナーとの協働」

パートナー追加により、コミュニケーションロボット「ここくま」のおはなし機能が進化

ドコモは、新規事業創出プログラムである「39works」の一環として、イワヤ株式会社、パイテックグローバルエレクトロニクス株式会社、MOOREdoll Inc.の3社と共同でぬいぐるみ型コミュニケーションロボット「ここくま」を開発しました。「ここくま」は、高齢者と離れて暮らす家族のコミュニケーション支援として、録音機能やスマホアプリと連動したボイスメッセージ機能、おはなし機能、人感センサーを活用した見守り機能などを備えたコミュニケーションロボットです。

2017年1月25日の発売以来、話しかける会話シナリオは内蔵のLTEモジュールを通じて日々追加されてきましたが、2017年10月10日に、株式会社こころみ、テックファーム株式会社、BCC株式会社、株式会社フュートレック、HOYAの5社が加わることで、高齢者にとってよりスムーズで、より愛着を感じていただける対話を提供できるようになりました。

2017年11月28日に、モバイルコンピューティング推進コンソーシアム(MCPC)主催の「MCPC award 2017」サービス&ソリューション部門において、AI&ロボット委員会特別賞を受賞しました。



プロセスイノベーションの推進

ドコモのR&D部門・法人部門で少数精鋭チームを構成し、お客さまと三位一体で、課題やニーズの発掘・ソリューション創出・案件事例作り・マネタイズを一気通貫で素早く行うことで課題解決を図る「トップガン」の取組みを2017年10月より開始しています。さらに、この取組みにより創出するソリューションの保守・運用体制を整備し、法人商材としてパッケージ化して全国に水平展開しています。取組み開始から10か月で10プロジェクト(2018年7月現在)が進行しています。

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

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

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ことができる、②技術の可能性を顧客の価値に変えることができる、③先端技術を駆使してお客さまの課題解決につながるソリューションを導くことができるといった効果が出てきており、+d協創を加速し、中期戦略2020「beyond宣言」における宣言4「産業創出」、宣言5「ソリューション創出」の実現をめざします。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

スマートイノベーション

ICTサービスが消費者に与える影響は大きく、社会全般に与える効果を常に考慮して事業を推進することが重要だと考えています。ドコモでは、既存の製品・サービスにおけるさらなる改善と「スマートイノベーション」に挑み続けることによる「さらなる価値」を提供し、社会への新たな価値・感動の提供や社会課題の解決に貢献する事業推進を積極的に行っています。

「5Gトライアルサイト」を活用した新たなサービスの創造

ドコモが構築している「5Gトライアルサイト」は、2020年を目標とする5Gの商用サービス開始に向けて、5Gの特長である超高速・大容量通信、低遅延、超多数の端末接続を活用した新たなサービス・コンテンツを幅広い業界のパートナー企業のみならずと連携して創造するための環境であり、東京スカイツリータウン®周辺および東京臨海副都心地区(お台場・青海地区)にて開設しています。

2017年5月には、東武グループと連携し、世界ではじめて5Gの試験電波を使った8Kライブ映像配信を実施し、東京スカイツリー®天望デッキからの映像を再生することに成功しました。8K映像伝送は、スポーツや音楽のライブ映像などをよりリアルに楽しみたいというお客さまのニーズに適い、AR/VRなどの技術と組み合わせることで、将来のスポーツや音楽の楽しみ方を変えるポテンシャルがあります。

2017年12月には、東京スカイツリー®天望デッキから浅草への1kmを超える長距離伝送に成功し、受信時最大下り4.52Gbps/上り1.55Gbpsの超高速通信を実証しました。電波の減衰が大きく、遠くに飛ばすことが困難な高周波数帯の電波を、都市部だけではなく地方、郊外、山間部など、より多様な環境で利用することができる技術を実証しました。また、浅草駅との間でMR (Mixed Reality) 技術を用いる新しいコミュニケーションスタイルの実証試験も実施し、臨場感のあるリアルタイムな会話に成功しました。また、4K高精細360度ライブカメラで撮影した映像の5G伝送を用いたVR (バーチャルリアリティ) エンターテインメントシステムの実証試験を実施し、好評を得ました。

2018年3月には、総務省の「5G総合実証試験」で各種実証実験を実施し、「5Gトライアルサイト」周辺エリアの5G無線伝送試験では屋外環境において2ユーザー同時接続時に最大10.2Gbpsのスループットを観測、実フィールドにおいて超高速・大容量通信が実現できることを確認しました。また、5Gを介した8Kや4Kの高精細な映像伝送において安定した品質が得られることを確認でき、パブリックビューイングやデジタルサイネージなどへ応用が期待できます。

5Gを利用した建設・鉱山機械の遠隔制御システムの開発

国内の建設業界では、建設機械車両だけでなく土や人などさまざまな施工現場の情報を収集し、電子データにより施工を行うICT建機の技術革新が進んでいます。各企業は生産性向上などを目的とし、測量、施工、検査などの建設生産プロセスのICT化を進めており、建設生産プロセス全体を一元管理し最適化する上で、ICT建機の無線アクセスが重要となっています。

ドコモは、株式会社小松製作所と連携し、5Gを利用した建設・鉱山機械(以下、建設機械)の遠隔制御システムの開発を目的とした実証実験を2017年5月に開始しました。これまでに、建設機械に搭載した複数カメラで撮影した現場映像と建設機械への制御信号を、5Gで送信し、遠隔地から実際に建設機械を制御する実証実験を行ってきました。引き続き、実際の利用環境を想定した検証を進めていきます。5Gを活用することで、遠く離れたオフィスからでも、現場の状況をリアルタイムに把握しながら正確で効率的な施工が可能となり、現場施工サービスと管理サービスが可能となります。これにより、建設現場で課題となっている人手不足の解消が期待できます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

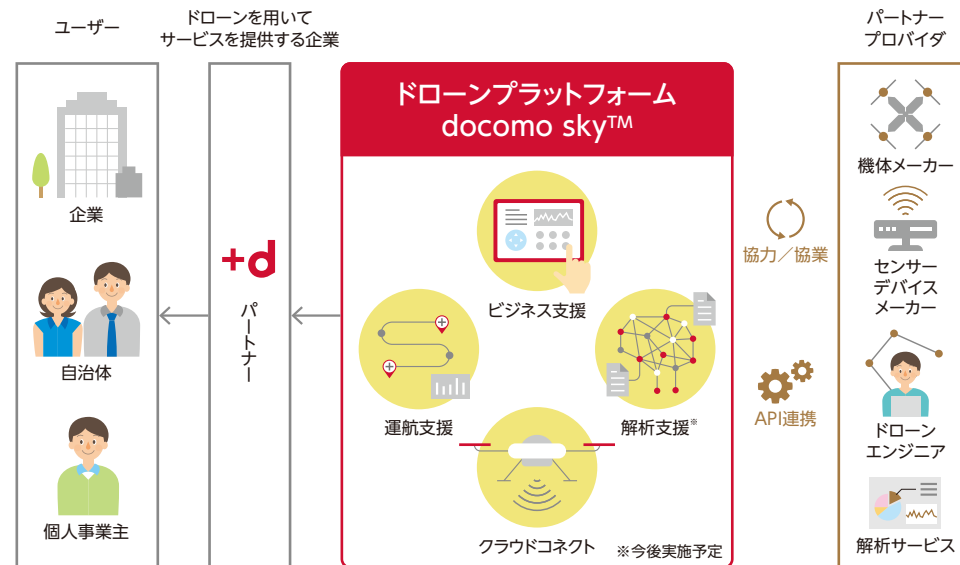
14. 付表

ドローンビジネスへの展開

ドコモは、2018年2月、ドローンに関するサービスを提供するパートナー企業向けに、ドローンの運用をサポートする「ドローンプラットフォーム docomo sky™(ドコモ スカイ)」を開発しました。本プラットフォームでは、①クラウドコネク②運航支援基盤③ビジネス支援基盤④解析支援基盤の、4つの要素のうち、ドコモでは、③ビジネス支援基盤および④解析支援基盤に着目し、さまざまな企業とかわかすることで知見を増やし、リアルタイムで取得できるデータの活用先をさらに開拓していきます。

2018年5月からは、「ドローンスターサポート™」を開始し、企業や自治体に対し、ドローンの機体、カメラなどの販売・レンタル、通信端末の提供、映像中継などの画像測定、国土交通省への飛行申請サポート、パイロットの派遣や安全に関する講習等の実施など、トータルでドローンの初期導入をサポートしています。今後、ドローンを活用することで、社会のインフラ化につながると期待しています。

docomo sky™コンセプトの概要



ドローンを活用した各種サービスの実証実験を日本各地で展開

2016年9月に神奈川県、千葉県、福岡県の一部地域にて、「無人航空機における携帯電話の利用にかかわる実用化試験局の免許」を取得したことを受け、携帯電話ネットワークを利用したセルラードローンによるさまざまなサービス実現化の検証を行う「ドコモ・ドローンプロジェクト」を同年10月から日本各地で展開しています。

ドローンを活用した多様なソリューションの提供に向けた検証を行うとともに、ドコモのモバイル技術を活かして、上空にいるドローン周辺の通信品質や地上の携帯電話ネットワークへの影響を検証し、問題なく運航できる環境づくりをめざしています。

2017年度に実施したドローンプロジェクトの取組み

取組み	提携先	取組み内容
物流用ドローンポートシステムを活用した荷物などの輸送	ブルーイノベーション株式会社、東京大学、日本郵便株式会社、株式会社自律制御システム研究所、長野県伊那市	物流用ドローンポートシステムを活用した、無人機航空機による物流の総合検証実験
セルラードローンを活用した鉄道インフラ予防点検	東武鉄道株式会社	既存の目視点検などに代わる、より安全で効率的なセルラードローンを活用した鉄道関連設備の点検手法の検証
世界初*、「浮遊球体ドローンディスプレイ」の開発 (※2017年4月16日現在)	(自社)	スタジアムやコンサートホールなどのイベント会場向けソリューション(舞台演出、広告および案内など)として全方位に映像を表示しながら飛行することができる「浮遊球体ドローンディスプレイ」を開発
「ドローン中継局」による携帯電話サービスのエリア化	(自社)	災害などの際に利用が困難となった携帯電話サービスエリアの救済を目的に、「ドローン中継局」の導入を検討、群馬県において実証実験を行い当該地区のエリア化に成功

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

セルラードローンを活用した買物代行サービス

2016年11月、国家戦略特区に指定されている福岡市内の離島において、電話でご依頼を受けた商品をご自宅まで配達するサービスにセルラードローンを活用する実証実験を行いました。この取組みは、携帯電話ネットワークを利用したセルラードローンの長距離目視外運航におけるサービスの実現性、および上空のドローン周辺の通信品質や地上の携帯電話ネットワークへの影響などを検証するとともに、子どもからシニアまで豊かであんしんして暮らせる社会の実現に向け、地域密着で社会的課題の解決をめざすものです。

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 R&D Open Houseを毎年開催しています。Open House開催の主な目的は、ドコモR&Dの中長期的な取組みを通じて、お客さまの付加価値向上、および社会価値の創造を果たしていくことをステークホルダーへ幅広くアピールし、法人顧客との協創につなげることです。

2017年度は、『docomo R&D Open House 2017・見えてきた、ちょっと先の未来』と題して、Living、Traveling、Learning、Exciting、5G Experience、AIプラットフォーム、IoT・プラットフォーム、デバイス&インタラクション、ネットワーク、イノベーションチャレンジ、ソリューションのゾーンにわけて全110件の技術を展示し、2016年度の約3倍の集客数である約8,406名が来訪しました。ドコモのR&Dによる社会価値創造の取組みについて社外へ幅広く周知することができ、さまざまなパートナーとのコラボレーションを強化する重要な機会となっています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

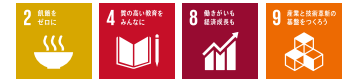
13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

イノベーション事例

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

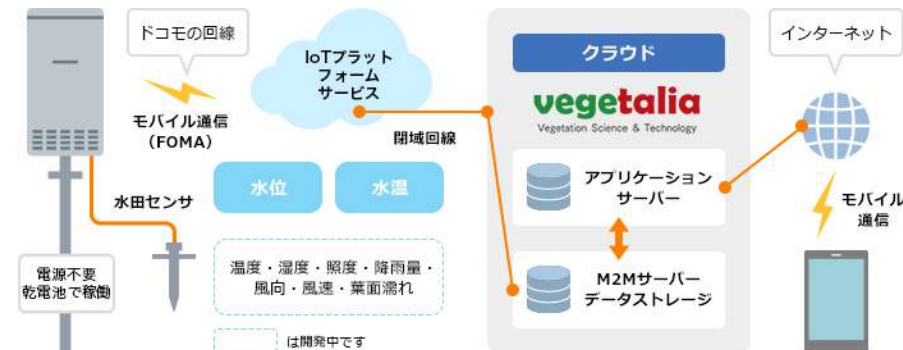
教育・学習 × ICT



水稲向け水管理支援システム 「PaddyWatch」と「アグリノート」で農業IoTを推進

ドコモは、ドコモの通信モジュールを内蔵したベジタリア株式会社が提供する水稲向け水管理支援システム「PaddyWatch(パディウォッチ)」を全国の稲作農業生産者向けに販売しています。

本システムはセンサ機能と通信機能を搭載した機器を水田に設置することで、10分毎にセンサから水位・水温・温度・湿度の4つの情報を取得でき、それらの情報を1時間毎にドコモのネットワークを通じてクラウドに送信します。これらの通信機能の状態を「IoTプラットフォームサービス」上で一元管理することで、農業IoTとして安定したサービスを確保しています。



あわせてドコモは、ウォーターセル株式会社が農業生産者向けに圃場の航空写真を活用し、スマートフォンなどの画面上で日々の農作業などを記録することができるアプリケーションサービス「アグリノート」を、ドコモの法人向けサービスラインナップ「ビジネスプラス」のメニューとして販売しています。

今後、ドコモは「PaddyWatch」と「アグリノート」を農業IoTとして連携を予定。具体的にはセンサから取得した情報を自動的に「アグリノート」に記録し、さらに効率的な農作業管理を可能にしていきます。

また新潟市の小学校においては、生産者と連携し、サポートをもらいながら、教育田(教育を目的とした水田)を利用した「食育」を行っています。「PaddyWatch」と「アグリノート」を活用することで、作業の可視化や具体的な指標、日々の継続的な振り返りを実施することが可能になりました。

約 **75%** 削減

水田管理労務費



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進
 スマートイノベーション
 Open Houseの開催
イノベーション事例
 イノベーションにおける表彰

- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

健康・医療 × ICT

母子健康手帳アプリ

日本において半世紀以上も前から妊娠時に交付されている母子健康手帳は、乳幼児死亡率の低減や妊産婦の健康改善に貢献してきました。その日本独自の制度の有用性は世界的にも認められ、30か国以上で導入されています。ドコモは、母子健康手帳の新たな可能性を創出し、人々の健康に寄与できるようWebアプリケーション「母子健康手帳アプリ」をパートナーとの協働*により開発しました。

「母子健康手帳アプリ」は、スマートフォンから母子の健康状態の記録を入力し、デジタル化するほか、地方自治体の制度や手続きに関する情報を、成長に合わせた適切なタイミングで受信できます。また、ドコモが提携する医療機関（2017年度末現在で約300機関）の中から、妊産婦自身が通う病院を選ぶことができる仕組みとなっており、かかりつけの医師から信頼性の高い情報の取得が可能です。

さらに2018年2月から、出生時の体重が2,500g未満の低出生体重児向けの対応を行いました。お子さまが実際に生まれた日ではなく、出産予定日を基準に発育・発達状況の目安を確認できる「修正月齢のグラフ対応」など、あんしんして子育てできるようサポートをしています。

今後は、連携自治体を拡充し、2018年度中に500の自治体との提携をめざすと

500

目標連携自治体数



もに、誰一人取り残さないサステナブルな社会に向けて、機能の向上および普及促進に取り組んでいきます。

* 特定非営利活動法人ひまわりの会が主催し、ドコモと株式会社博報堂DYメディアパートナーズが共同で企画・開発・運用を行っています。

「母子健康手帳アプリ」のフロー図



アプリイメージ



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

生産性向上 × ICT

モバイル牛温恵

ドコモは全国農業協同組合連合会（以下、JA全農）および株式会社リモートとの協働※により、親牛の出産を事前にメールで知らせ、分娩事故の回避を可能とする「モバイル牛温恵」を開発しました。

2010年に発生した口蹄疫の流行や大手牧場の破綻、畜産農家の高齢化による離農などが原因で、畜産農家戸数や母牛の減少は、看過できない問題となっています。こうした現況において、年間およそ3万頭の仔牛が分娩事故で死亡しており、畜産農家の損害は計りしれません。

「モバイル牛温恵」は、体温センサにより母牛の体温を監視し、分娩兆候が見られたタイミングでメール配信し、分娩介助を実現するものです。これにより、JA全農の試算では、約5%から0.4%まで分娩事故率の減少が期待できるとされています。これ以外にも、畜産農家では、これまでは牛舎に寝泊まりしていた出産期に、あんしんして自宅で眠ることができるようになり、労働環境が改善されました。また、家族の大事な行事などがあっても約束するのが難しい状況でしたが、プライベートも充実させることができるようになりました。

99%

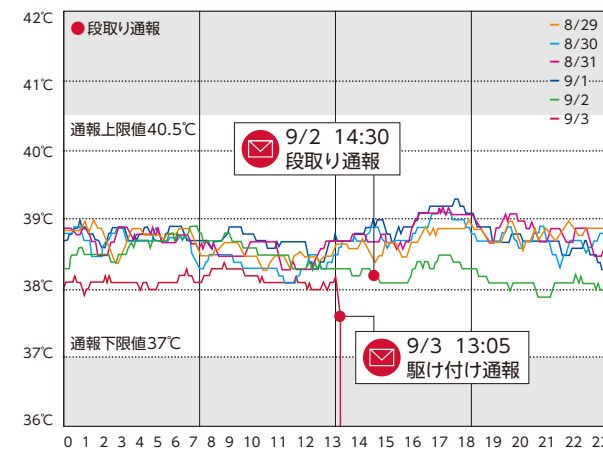
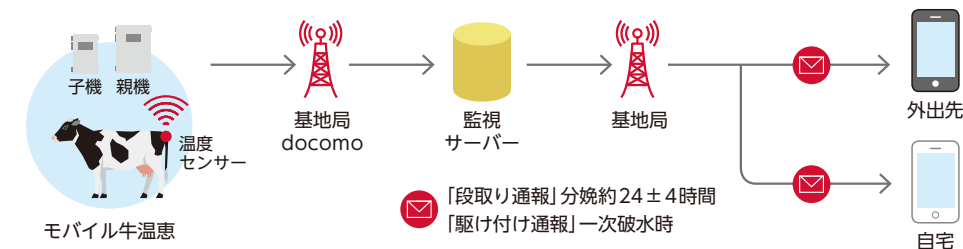
分娩事故発生回避率



ドコモは、製品の安全性、価格面も導入しやすいよう配慮しており、畜産業の持続可能な成長産業へ飛躍の一助となるよう、「モバイル牛温恵」の普及に尽力していきます。

※ コールセンターの運営をリモートとドコモが担当、製品についてはリモート、通信分野についてはドコモが対応します。販売は、ドコモとJA全農グループが担います。

システム概略図



分娩監視グラフ



端末で監視している様子

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

気候変動×ICT



シェアリングモビリティの提供

(ドコモ・バイクシェア、docomo スマートパーキングシステム、dカーシェア)

ドコモでは2011年に横浜都市部コミュニティサイクル「baybike」のサービスを開始いたしました。2011年より循環型社会の実現に向け、自転車とモバイルの融合による環境に配慮した自転車シェアリングサービスの展開に取り組んできました。自転車シェアリングは、提供エリア内に分散設置されたサイクルポートにおいて、どこでも自転車を借りることができ、どこへでも返却ができるサービスです。都市の新たな移動手段として日本を含む世界各国でも普及が進んでいます。

2015年2月に株式会社ドコモ・バイクシェアを設立、東京都内では2016年2月より行政区の垣根を越えた相互乗り入れの「広域実験」も開始し、さらなるサービス内容の充実や利便性の向上に取り組んでいます。2018年6月末時点において、全国でサイクルポート約760カ所、自転車約7,700台以上をご利用いただけます。

また、2017年7月には駐車場事業者向けソリューション「docomoスマートパーキングシステム」の提供を開始しました。都心や住宅街では慢性的に駐車場が不足している一方で、コインパーキングの開設・運用に必要な投資面で採算が合わないなどの理由から、駐車場としての利用可能性がある土地に対して、コインパーキングの開設が進んでいませんでした。ドコモが開発した「docomoスマートパーキングシステム」は、これまで採算が合わなかった小規模な土地でも、短い工事期間で、安価にコインパーキングの開設・運用を可能とし、空き地などの一時的な駐車場への利活用を実現するシステムです。このシステムは、車の入出庫を感知する機能を搭載したIoT機器「スマートパーキングセンサー」、通信モジュールを搭載したゲートウェイ、およびクラウド上の駐車場管理サーバーから構成されています。ドライバーは専用のスマートフォン向けアプリから駐車場の空車状況を確認した上で、予約が可能となるため、現地で駐車場を探す手間が省け、さらに料金のオンライン自動決済により支払い時の現金も不要となります。2016年6月より実証実験を進め、また、同11月より株式会社シェアリン

グサービスの運営するサービス「トメレタ」と連携した試験サービスを展開し、2017年7月より、東京23区、川崎・横浜エリアより、ソリューション提供を開始しました。提供開始時点で、5事業者に採用いただきました。

さらに、2017年11月には月額基本料が無料で、カーシェアリング事業者やレンタカー事業者および個人が所有する車のなかから、用途や場所、利用日にあわせて、お好きな車を選んで、利用できる新たなサービス「dカーシェア®」を提供開始しました。「dカーシェア」では、カーシェアリング事業者が提供する「カーシェア」、個人間カーシェアリングの「マイカーシェア」、国内主要レンタカー事業者が提供する「レンタカー」の3つのサービスが1つのプラットフォーム上で利用できます。スマートフォンなどで、3サービスの全車両を対象に、場所や利用日時など、指定の条件で検索、予約、決済（「レンタカー」は除く）までが可能です。

これらのサービスについてはキャリアフリーで提供しています。シェアリングモビリティのサービスが普及することで、お客さまの利便性向上および社会全体の温室効果ガス排出量削減や地域・観光の活性化、健康増進に寄与していきます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

モビリティ×ICT



タクシーの乗車需要を予測するAIタクシーの運行開始

ドコモは2018年2月、人工知能(AI)を活用したタクシー乗車需要予測サービス「AIタクシー」の提供を開始しました。AIタクシーはインバウンドでタクシーの需要が伸びる一方、人口減少や超高齢化社会による運転手不足解消や生産性向上といった社会課題解決に貢献するため、ドコモが2016年度から東京都や名古屋市で実証実験を重ねてきたものです。

AIタクシーはタクシー運行データや気象データ、周辺施設(POI)データなどの多様なデータに加え、ドコモの「モバイル空間統計[®]」のリアルタイム版(以下、人口統計データ)を活用し、日本各地の性別や年齢層など、属性ごとの人数分布の移動による変化をリアルタイムに把握しながら、各データを人工知能で分析することにより、現在から30分後までの乗車需要を10分ごとに予測します。広域で人数分布の移動による変化をリアルタイムに把握できる人口統計データと、人工知能を活用したタクシー乗車需要予測のサービスは、世界初となります。

このサービスによりタクシー利用者の待ち時間削減による利便性の向上、車両の効率的な運行によるドライバーの生産性向上、不要な客待ちによる交通渋滞の緩和などへの貢献が期待されます。また、このサービスのコア技術である「移動需要予測技術」は、タクシー以外の移動手段の最適化にも活用可能であり、交通全体の最適化も期待されます。

働き方改革×ICT



「ワークスタイル・イノベーションパッケージ」を提供開始

ドコモは中期戦略2020「beyond宣言」で掲げる「働き方推進」の一環として、テレワークを支援するFMC・クラウド電話帳サービス「オフィスリンク+」、クラウド型Web会議サービス「sMeeting」、仮想デスクトップサービス「s-WorkSquare」などのテレワークICTとオフィス以外での勤務を可能とする「シェアオフィス」を組み合わせ、時間や場所を柔軟に選べる働き方を実現するソリューション「ワークスタイル・イノベーションパッケージ」の提供を2017年6月に開始しました。

「シェアオフィス」は、三井不動産株式会社の「WORKSTYLING(ワークスタイリング)」と東急不動産株式会社の「Business-Airport(ビジネスエアポート)」をドコモの法人向けサービスラインナップ「ビジネスプラス」のメニューとして提供するものです。外回りの営業社員は、最寄りの「シェアオフィス」を利用した業務が可能となり、移動時間および時間外労働時間の削減ができます。

ドコモでは2010年4月よりテレワーク(在宅勤務制度)を導入しています。本サービス提供に先立ち、ドコモ法人ビジネス本部を対象に「ワークスタイル・イノベーションパッケージ」を用いたテレワークを実施した結果、時間外労働時間が約15%減少しました*。本サービスを通じて、これまでドコモが「働き方改革」で培ってきた実践ノウハウとICTを活用したテレワーク環境の実現を通じて、さまざまな業種・業態における「働きやすさ」をお客さまにご提案していきます。

* 対前年同月(2017年4~10月と2016年4~10月)を比較した結果。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

教育・学習 × ICT



無料で学べる大学講座「gacco(ガッコ)」サービスの提供

ドコモでは大学教授陣による本格的な講義を、誰でも無料で受けられるWebサービス「gacco(ガッコ)」を提供しています。オンライン講義、外出先でのスキマ時間でのスマートフォン・タブレットでの受講、相互採点、対面学習、ミーティングなど、新たな学習モデルをめざすことで幅広い世代に学習の機会を提供しており、2018年8月現在会員数は45万人を超えています。

健康・医療 × ICT



スマートフォン利用を通じてストレスを推定

精神疾患の患者数が年々増加傾向にあることから、ドコモは2018年3月、スマートフォンを使って自身のストレス状態を推定できる技術を東京大学、慶応義塾大学と共同で開発しました。ドコモのビッグデータ解析や人工知能(AI)技術、東京大学の行動認識に関するデータ処理技術、慶応義塾大学のストレス状態における行動特性などの精神医学・心理学の知見を組み合わせによって、電源のON・OFFや位置情報、電話回数といった日常のスマートフォン利用に伴う各種データと所有者の心拍数データからストレス時に現れる特徴的な行動を約130種類に分類して数値化します。

AIがこの数値と行動の特徴を学習し、スマートフォン利用者にストレス状態を定期的にフィードバックすることで、ストレスマネジメントに対する意識を高め、一人ひとりにあった方法で心身を健康な状態に保つことができます。ドコモでは、この技術によってこころのセルフケアを実現できるアプリケーションの早期実用化をめざします。

生産性向上 × ICT



ICTブイ

近年、水産業の現場では、漁業就業者数の減少や高齢化、温暖化や震災に伴う海洋環境の変化といった社会課題が問題になっています。

「ICTブイ」は水温や塩分濃度などの各種センサーを実装し、海洋データを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。スマートフォンでは、現在値の海洋データだけではなく、過去からのデータ推移も表やグラフから確認することができ、漁場により近い場所で綿密なデータを遠隔で把握ができ、適切な漁場管理を実現することができます。具体的には下記4つのメリットが挙げられます。

- ① 収量安定化：経験や勘、海洋環境の不安定さをデータで補うことでリスクを軽減し、安定生産を実現
- ② 品質向上：データに裏付けされた計画的な生産を実現
- ③ 経費削減：漁場の状態確認のための燃料コスト、現場稼働を削減
- ④ 次世代伝承：掲示板や日誌機能を活用した新たなコミュニケーションスタイルの提供

漁業の課題を解決するソリューションは2018年6月現在、全国の16か所で導入・検証が実施されています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進

スマートイノベーション

Open Houseの開催

イノベーション事例

イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

スマートシティ×ICT



「SDGs未来都市」「スマート里山都市」実現に向けた環境提供

ドコモは、IoT、ビッグデータ、AIなどを活用することで、「里山都市^{※1}」における新たなライフスタイルを創出するサービスの実現をめざし、そのためのデータを収集する手段として、低消費電力で多接続を可能とするLPWAネットワークを活用した実証実験環境を構築しています。

この実証環境は、産・官・学・民が連携してIoTなどを活用することで新たな里山都市をめざす「白山市IoT推進ラボ^{※2}」の取組みの一つとして、ドコモと金沢工業大学が共同で構築しており、ドコモは、本環境を利用して新たなIoTサービスを実現するコンソーシアムメンバーにLoRa[®]を活用した環境を提供しています。LoRa[®]サービスは、1つのゲートウェイに対して、複数のデバイスを接続できる仕組みになっており、電波の届きにくい山間部にあるデバイスの通信を可能にするほか、広い敷地内にデバイスが集中しているビニールハウスや工場などにおいて、1つのゲートウェイで通信するのに適しています。

住民が共同で利用する農機などの設備にセンサを設置することで稼働状況を把握し、高効率化を図るといった場面や、環境センサによって川の増水や土砂崩れの予兆を検知することで被害を軽減するといった場面でのLoRaサービスの活用を想定しています。人口減少という里山の課題に対し、本実証環境を活用することでさまざまなモノにセンサを設置して収集・蓄積したデータを分析し、AI機能により予測し、住民の生活を効率的で便利にするほか、観光誘致に役立つアプリケーションやサービスの開発を推進していきます。

白山市は、2018年6月に「SDGs未来都市」に選定されました、ドコモは金沢工業大学などとともに、白山市の「SDGs未来都市」推進に向けた取組みに協力していきます。

※1 IoTやAIなどを用いた生活基盤の実装等、産官学民と連携を通じて里山に新時代の都市をつくるという金沢工業大学の構想。

※2 経済産業省が推進する「地方版IoT推進ラボ」事業に、白山市、金沢工業大学、ドコモ、(株)アイ・オー・データ機器、(株)金沢総合研究所、goowa(株)、マルティスブ(株)がメンバーとなって申請し、2017年3月に認定。

インバウンド×ICT

訪日外国人向けポータルサイト「WOW! JAPAN」で
日本文化体験プログラムを提供開始

2020年までに年間で訪日外国人観光客4,000万人を受け入れるためには、大手旅行会社が主体となった都市部から観光地までのツアーだけではなく、個人が個人を受け入れる、または地域が主体となって受け入れるような「地域密着型」のツアーが重要となってきます。

ドコモは、訪日外国人向けに運営している日本観光情報ポータルサイト「WOW! JAPAN[®] (ワオ！ジャパン)」に加えて、日本文化の体験プログラム「WOW! JAPAN Experience+ (ワオ！ジャパン エクスぺリエンスプラス)」を2017年8月より提供開始しました。

このサービスは、株式会社ガイアックスとの連携をはじめとし、地方自治体などとも連携することで地域を巻き込み、日本を観光する訪日外国人に、地元の日本人とのふれあいを通してより深く日本の暮らしを体験してもらうことを目的としています。「自然体験」「農業体験」「文化・工芸体験」「料理体験」「街歩き体験」の5つのカテゴリからプログラムを選択し、実際に体験することが可能です。また、本サービスの提供開始に伴い、ドコモは、体験プログラムをさらに拡充するため体験プログラムを実際に提供する「ホスト」を募集するとともに、地方自治体を対象に地域観光プロモーションの支援も行っています。

イノベーションにおける表彰

2017年度（一部2018年度を含む）における表彰は以下のとおりです。

主催	名称		ドコモ受賞項目と理由(所属は受賞時点)	受賞日
内閣府	紫綬褒章		「第3世代・第4世代携帯電話システムにおける無線アクセス制御技術の開発」 尾上誠蔵(R&Dイノベーション本部) 3G・4G携帯電話システムにおける無線アクセス制御技術の開発により、3G、4Gの国内外における実現・普及に寄与し、スマートフォンでの快適な通信が可能になるなど、国民生活の利便性向上に貢献した業績が認められたもの。	2018年 4月28日
一般社団法人 電子情報 通信学会	功績賞		尾上誠蔵(R&Dイノベーション本部) 永年にわたり情報通信分野の研究開発に取組み、移动通信システムに関する数々の先駆的な方式・技術の創出や普及推進を通じて移动通信サービスに革新をもたらし、豊かなICT社会の創造に邁進した功績が認められたもの。	2017年 6月1日
	業績賞		「3.5GHz帯TD-LTEサービスの実用化」 河原敏朗(無線アクセス開発部) 渡邊靖之(無線アクセス開発部) 二方敏之(移動機開発部) 高い周波数のTD-LTE方式を移动通信において効率的かつ効果的に展開する手法を示したことが認められたもの。	
			「複数バンドのEPCソフトウェアが動作可能なネットワーク仮想化技術の商用化」 音洋行(R&D戦略部) 内山靖之(ネットワーク開発部) 尾花和昭(NTT未来ねっと研究所) ネットワーク仮想化における世界の先行事例であり、本商用化による移动通信業界への貢献は非常に高く、その業績が顕著であると認められたもの。	2018年 6月7日
文部科学省	科学技術分野の 文部科学大臣表彰	科学技術賞 (開発部門)	「世界を牽引した高音質かつ高効率なVoLTEの実用化開発」 杉山一雄(ネットワーク開発部) 前原昭宏(無線アクセス開発部) 二方敏之(移動機開発部) 科学技術に関する研究開発、理解増進などにおいて顕著な成果を収めた取組みが認められたもの。	2018年 4月17日
国際電気標準会議	工業標準化事業表彰	IEC 1906賞	大西輝夫(先進技術研究所) 電気・電子技術の標準化および関連活動において優れた功績が認められたもの。	2017年 10月23日

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

研究開発とイノベーションの推進
スマートイノベーション
Open Houseの開催
イノベーション事例
イノベーションにおける表彰

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
研究開発とイノベーションの推進
スマートイノベーション
Open Houseの開催
イノベーション事例
イノベーションにおける表彰
6. お客様サービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

主催	名称	ドコモ受賞項目と理由(所属は受賞時点)	受賞日
公益財団法人 通信文化協会	前島密賞	<p>[効果的なLTE-Advancedの展開を実現する高度化C-RANの実用化]</p> <p>安部田貞行(無線アクセス開発部) 渡邊靖之(無線アクセス開発部) 島津義嗣(無線アクセス開発部) 徳弘徳人(移動機開発部)</p> <p>効果的なLTE-Advancedの展開を実現する高度化C-RANの実用化により、モバイルネットワークにおけるリッチコンテンツの利用促進など、新たな市場の拡大に貢献したことが認められたもの。</p>	2017年 4月11日
		<p>[ITU-Rを通じた地上無線通信システムの国際標準化に関する貢献]</p> <p>橋本明(ネットワーク部)</p> <p>ITU無線通信部門会合へ日本代表として参加し、無線通信分野における国際標準化の第一線で活躍するとともに、多数の議長職を務め、我が国の国際競争力の向上に大きく貢献したことが認められたもの。</p>	2018年 4月10日
		<p>[FDD方式とのCA(キャリアアグリゲーション)を実現した3.5GHz帯TD-LTEサービスの実用化]</p> <p>河原敏朗(無線アクセス開発部) 古川憲志(ネットワーク部) 橋本研司(移動機開発部)</p> <p>TDD-FDD CAの標準化を実現し、3.5GHz TDD方式とFDD方式のCAによる日本発のサービスを実用化するとともに、これまでよりも高速で大容量な通信をスムーズに行える技術を開発し、モバイルネットワークにおけるリッチコンテンツ(動画や音声を使ったコンテンツ)の利用促進など新たな市場の拡大への貢献が認められたもの。</p>	
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	<p>日本ITU協会賞 功績賞</p> <p>安部田貞行(無線アクセス開発部) 住田正臣(R&D戦略部)</p> <p>LTE/LTE-Advanced、高圧縮音声のATM伝送標準化などの3GPPやARIBにおける標準化活動への貢献が認められたもの。</p>	2017年 5月17日
		<p>日本ITU協会賞 奨励賞</p> <p>ウメシユアニール(無線アクセス開発部) 武田和晃(先進技術研究所5G推進室) 大槻芽美子(経営企画部企画調整室)</p> <p>HSUPA、LTE/LTE-Advanced、5Gなどの3GPPやITUにおける標準化活動への貢献が認められたもの。</p>	
		<p>日本ITU協会賞 功績賞</p> <p>榮浩三(ネットワーク開発部) 陳嵐(R&D戦略部北京研究所)</p> <p>仮想化網管理の効率化、高機能化、5Gなどの3GPPやETSIにおける標準化活動への貢献が認められたもの。</p>	2018年 5月17日
		<p>日本ITU協会賞 奨励賞</p> <p>原田浩樹(移動機開発部) 内野徹(無線アクセス開発部) 阿部元洋(ネットワーク開発部)</p> <p>LTE/LTE-Advanced、IoT、5G VOLTEローミングなどの3GPPやGSMAにおける標準化活動への貢献が認められたもの。</p>	

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
研究開発とイノベーションの推進
スマートイノベーション
Open Houseの開催
イノベーション事例
イノベーションにおける表彰
6. お客様サービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

主催	名称	ドコモ受賞項目と理由(所属は受賞時点)	受賞日
一般社団法人 電波産業会	電波功績賞	総務大臣表彰 [FDD/TDDキャリアアグリゲーション技術を用いた超高速・大容量LTE-Advancedシステムの実用化] 河原敏朗(3.5GHz LTE開発グループ) キャリアアグリゲーション技術を活用し、高速・大容量化を実現する取組みが認められたもの。	2017年 6月15日
		電波産業会 代表理事表彰 [VoLTEローミングの新方式確立による世界初実用化] 杉山一雄(VoLTEローミング開発チーム) 従来の方式と比較し、開発や試験に要する時間を短縮するだけでなく、安価にサービス提供が可能となる新方式の開発や、国際標準化を進めた点が認められたもの。	
		総務大臣表彰 [IoT通信機器の省電力技術eDRXの実用化] 二方敏之(省電力技術eDRX実用化チーム) コアネットワークと無線ネットワークの連携により間欠送受信の間隔を大幅に延伸するeDRX技術の実用化と標準化を推進し、全国のLTEエリアで提供すると共に、低消費電力UIMを開発し、これらの組み合わせにより電池寿命を約10倍に延伸したことが認められたもの。	2018年 6月27日
		電波産業会 会長表彰 [複数バンドの通信ソフトウェアが動作可能なネットワーク仮想化技術(NFV)の実用化] 杉山一雄(ネットワーク仮想化基盤開発チーム) 異なるバンド製品を統合的かつ柔軟に制御し、利用効率を飛躍的に向上させるネットワーク仮想化技術を2016年3月に世界ではじめて商用化するとともに国際標準化にも積極的に貢献したことが認められたもの。	
レッドハット 株式会社	Red Hat Innovation Awards APAC 2017	ITの最適化 佐藤隆明(サービスデザイン部) 新たなクラウド基盤として、システム構築を自動化しインフラにかかわる作業工程を減らす仕組みを構築した取組みが認められたもの。	2017年 10月20日
公益財団法人 日本デザイン 振興会	2017年度 グッドデザイン賞	グッドデザイン・ ベスト100 グッドデザイン 特別賞 未来づくり [docomoスマートパーキングシステム] イノベーション総括部(7名) モバイルICT、IoT技術の活用により、空き駐車場の事前予約やキャッシュレス精算を実現するなど、ソリューションのアイデアの革新性、製品デザインとしての実現レベル、経済性についても高く評価されたもの。	2017年 10月4日 ・ 11月2日

お客さまサービス

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス**
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

ネットワークサービスの提供	76
電波の安全性	83
ドコモの製品・サービスの責任	84
お客さま満足	90
お客さまへの働きかけ	94



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス

ネットワークサービスの提供
 電波の安全性
 ドコモの製品・サービスの責任
 お客さま満足
 お客さまへの働きかけ

- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

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を提供することを使命としています。また、端末製品については、設計段階から安全性に配慮した開発に努めています。ドコモではこうした取組みを着実に積み重ねていくことで、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日々努めています。また、2017年7月にネットワーク本部を新設し、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・運用などに、迅速且つ一体的に取組み、これまで以上にお客さまの満足度を意識したマネジメント強化に取り組んでいます。

ネットワークサービスの提供

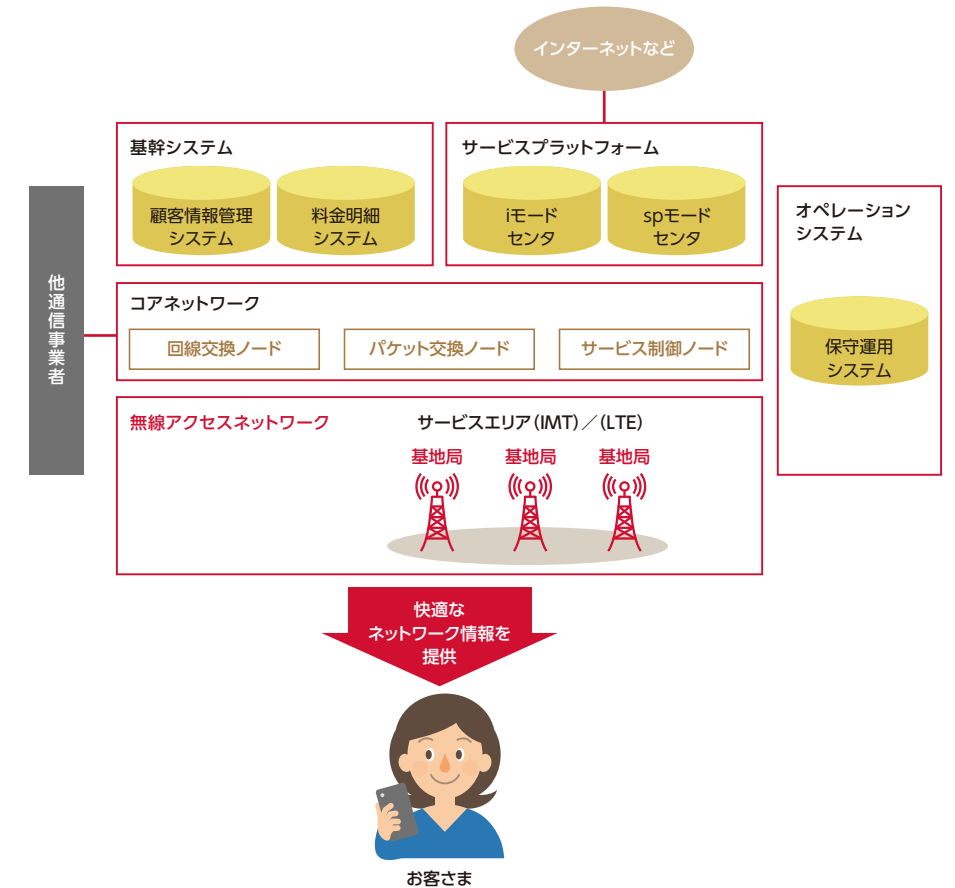
基本方針・考え方

ドコモでは、お客さまに常に満足していただける、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、平時やイベントの開催時によらず、24時間365日体制で、「いつでも」つながる状況を確認するよう取り組んでいます。さらには、仮想化技術を適用したネットワークの提供により、通信混雑時におけるつながりやすさおよび故障時における通信サービスの信頼性の向上に取り組んでいます。加えて、通信スピードの向上に取り組むだけでなく、ドコモの災害対策の3原則に基づき「災害時にも頼れる強固なライフライン」の構築に努めています。

ドコモが提供するネットワークの全体像

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

ドコモのネットワーク構成



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

ネットワークサービスの提供

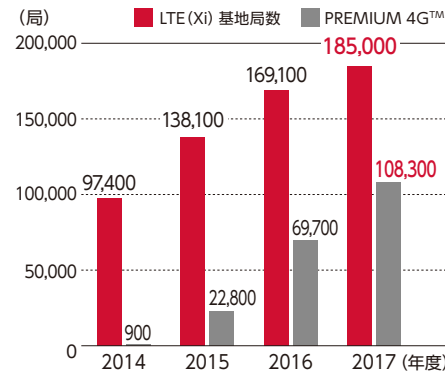
- 電波の安全性
- ドコモの製品・サービスの責任
- お客さま満足
- お客さまへの働きかけ

サービスエリアの拡大

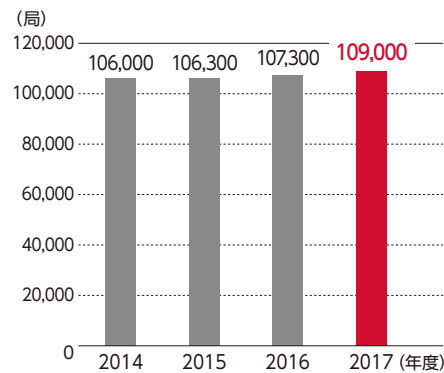
● 基地局の整備

ドコモでは、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、基地局整備を精力的に行っています。基地局数は年々増加しており、2017年度総計で「LTE」基地局185,000局、「FOMA」基地局109,000局に達しています。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、2015年度の22,800局から、2017年度は全国1,637都市で展開し108,300局に達しています。1990年代後半より、研究開発人員数は900～1,100人体制、研究開発費も2000年より毎年約800～1,000億を投じて、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。今後の第5世代移動通信方式(以下、5G)の実用化を見据えた基地局の整備にも注力していきます。

LTE (Xi) 基地局数



FOMA基地局数



● 基地局建設時の姿勢

基地局を新たに建設する際には、関連法令に規定がある場合はそれに則り、ない場合は、社内規定に定められた範囲の地域住民の方々にご説明を行った上で建設に着手しています。地域住民の方々には、電波に対し不安を感じておられる方や電波塔が建設されることによる違和感を感じられる方もいらっしゃるため、真摯に丁寧な説明をするよう心掛け、建設の際には地域住民のみならず安全を最優先として、工事を行っています。

● 電波状況の調査・改善活動

ドコモでは、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お声を頂戴しています。お客さまから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。

また、ご希望のお客さまにはドコモより最適な電波状況の改善策をご提案しています。電波状況の改善には、電波を増幅して屋内エリアの電波状況を改善する「ドコモレピータ」、電波を発信して屋内エリアの電波状況を改善する「フェムトセル小型基地局」を用いています。

2017年度には、お客さまから約60,000件の電波状況に関するお問い合わせをいただきました。これらのお客さまの声に対して誠実に対応することを基本とし、車での電波状況の走行調査や歩行調査を通じて改善活動を全国で実施していきます。

● 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。

たとえば、全国各地で開催される花火大会やコンサートなどのイベント会場では臨時基地局車やdocomo Wi-Fiスポットを設置し、そのカバーエリアを調整することで、会場で発生する通信を分散処理しています。また、イベント会場をカバーする基地局設

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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って、より多くのお客さまがご利用できるよう通信容量を確保しています。

さらに例年、大みそかから新年にかけて「おめでとうコール・メール」による通信が集中します。そこで、通信の混雑状況を事前に検討するとともに、通信装置の監視体制の強化や、トラフィックコントロール実施することでより快適な通信サービスの提供に努めています。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。

● **過疎地、遠隔地におけるエリア整備**

ドコモでは、「エリア構築基本方針」を定め、過疎地、遠隔地における計画的な基地局整備を進めています。日本国内での3G方式FOMAサービスエリアは、人口カバー率約100%に達しています。4G方式LTEサービスエリアも人口カバー率99%まで拡大しており、2018年度末までに約100%達成する予定です。

そのほかの遠隔地対策としては、季節によって通信を必要とする人が増える観光地などの一時的な回線増大に対応しています。たとえば、富士山の山開き期間中に山頂などにおいて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しています。また、周辺を高い木々や隣の山に遮られ、電波が届きにくくなっている登山道においても、最大限つながるエリアを拡大するために、登山道対策専用アンテナや山小屋の屋根に小型基地局などを設置しています。これにより、登山中の怪我や遭難などの際にも救助要請が可能となり、命が救われた事例も多くなっています。

● **海外でのご利用**

ドコモでは、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拡大に取り組んでいます。具体的には、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、ドコモと提携している海外の通信事業者のサービスエリアでご利用いただける「WORLD WING」を提供しています。また、海外での通信品質向上のため、LTEネットワークによる高速パケット通信の「LTE国際ローミング」や、高音質通話の「VoLTE国際ローミング」が利用可能な国・地域を順次拡大してい

ます。これらの取組みにより、220以上の国・地域で「WORLDWING」が使用可能になっています。

そして、お客さまに安心してご利用いただけるよう、2018年3月より日本国内の通信事業者で最大の205の国・地域一律でパケット通信を定額でご利用いただける「パケットパック海外オプション」を提供しているほか、パケット定額サービス対象外のご利用分が一定額を超えた際に、パケット通信を自動で停止し、通信料が高額になるのを防ぐ、「海外パケット停止安心サービス」を提供しています。また、出国前や渡航中のお客さまサポート窓口として、日本国内の空港や、海外拠点（ハワイ）に「ドコモワールドカウンター」を設置し、無料充電サービスや携帯電話の料金・操作説明などを行っています。

引き続き、お客さまにあんしん・便利にご利用いただけるよう、国内のみならず、海外でもサービスの拡大に取り組んでいきます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客様満足

お客様への働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

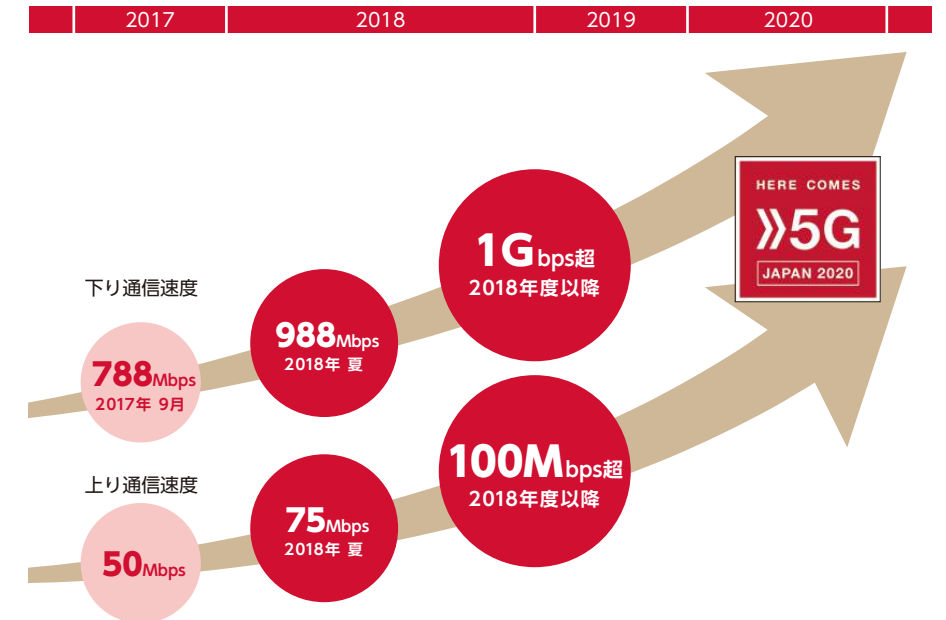
さらなる高速化の実現

ドコモではお客様の快適な通信の実現に向け、通信速度の高速化に取り組んでいます。2010年12月のLTEサービス開始時に75Mbpsであった最大受信速度は、“キャリアアグリゲーション”や“256QAM”、“4x4MIMO”などの高速化技術の導入により、2018年5月時点で988Mbpsに達しています。

ドコモでは、高速化はお客様の通信をより快適にするための手段の一つと考えています。お客様のトラフィック量を見ながら、通信トラフィック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。これからも、お客様一人ひとりのサービス利用ニーズを見ながら、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。

また、2020年のサービス提供をめざし、10Gbpsを超える通信速度、LTEの約1,000倍にもおよぶ大容量化、M2M通信の普及に伴う端末数の増加や多様なサービスへの対応などをめざして第5世代移動通信方式(5G)の研究も進めています。5Gに関しては、2013年より世界のさまざまな研究団体や国際会議などで議論が活発化しており、2010年頃よりすでに研究を進めていたドコモは、世界の研究団体などで主導的に活動を行っています。2014年以降世界の主要ベンダー13社と協力し、5Gに関する実験で協力がはじまっており、実証実験などで着実に成果をあげています。20年以上にわたって蓄積したネットワーク運用ノウハウと最先端技術の開発力を発揮し、さらなる高速化の実現に向けてドコモは世界のイノベーションを牽引しています。

5Gに向けた更なるNWの進化 docomo



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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

ドコモでは、いつでもどこでも、お客さまにご利用いただけるネットワークを提供するために、お客さまへのサービス影響をできる限り発生させないための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〉

ドコモでは、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ており、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。

24時間体制で監視しているオペレーターに異常が知らされると、遠隔よりネットワーク設備やトラヒックの経路などのコントロールを行い、お客さまサービスへ影響が発生しないよう対処を速やかに実施します。また、トラブルの原因究明を行い、物理的な故障などで設備の修理が必要な場合は、設備保守のプロフェッショナルが現地に駆け付けて、ネットワーク設備の交換や修理を迅速に実施します。

● 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り組み

ドコモでは、お客さまへサービス提供するためのネットワーク設備が故障し、お客さまがサービスをご利用できない状態になってしまう前に、未然に対処する仕組みづくりに取り組んでいます。

ネットワーク設備が正常に機能している状態の情報を日々収集し、常時データの分析を行うことで、正常な状態とは異なる傾向が発生した場合は、故障が発生する前兆かの解析を行い、故障発生する前に装置を交換するなどの対処を行っています。

また、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における通信のつながりやすさ向上や、設備故障時における通信の継続提供をより確実なものとしています。今後、本技術の適用範囲を段階的に広げるとともに、将来的にはネットワーク全体の仮想化をめざします。

● ネットワーク設備故障発生時のお客さま影響の極小化の取り組み

〈ネットワーク設備における信頼性確保〉

ドコモでは、ネットワーク設備が万が一故障した場合も、お客さまへのサービス提供が継続できるよう、複数のネットワーク設備を組み合わせ、1つの装置が故障した場合でもほかの装置にて継続的にサービスを提供可能な仕組みづくりに取り組んでいます。

たとえば、基地局が故障した場合、故障した基地局とはほかの基地局からの電波にてカバーすることにより、お客さまのご利用に影響が出ないよう、基地局の配置や電波のエリアを工夫することで高い信頼性をお客さまにご提供できるよう取り組んでいます。

以上の取り組みを着実に実行することにより、お客さまに安定したネットワークをご提供し、2017年度において、総務省が定める重大な事故の基準に該当する設備故障の発生は0件でした。

| 重大な設備故障発生状況

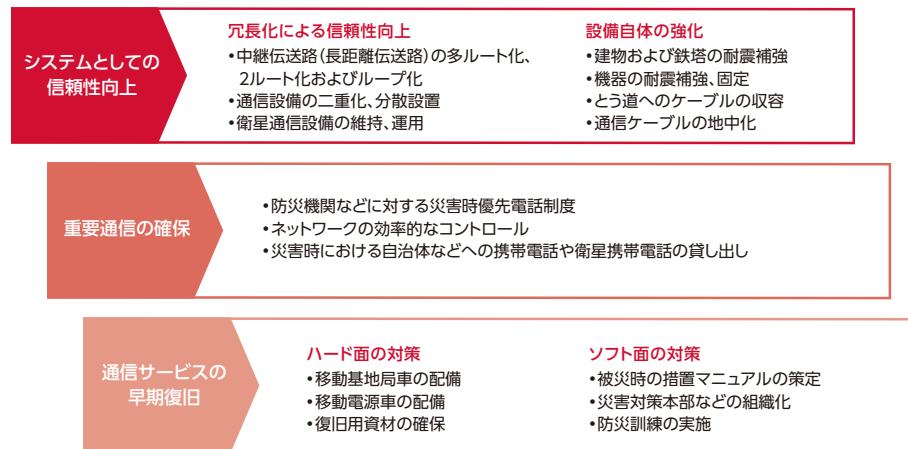
	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
件数	1	0	1	0

災害時にも頼れる強固なライフライン

●「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、安否確認に欠かすことができない役割を担っているのが携帯電話です。ドコモでは、そうした非常時に備え、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。

ドコモの災害対策3原則



●大ゾーン基地局

大ゾーン基地局とは、広域災害・停電時に、人口密集地の通信を確保するため、通常の基地局とは別に、半径約7km、360度のエリアをカバーする災害時専用の基地局です。ドコモは2011年度以降全国に106か所の大ゾーン基地局を設置しており、人口密集地のさらなる通信容量確保を目的に、すべてLTEに対応しています。大ゾーン基地局のLTE対応により通信容量が約3倍に拡大できます。

●中ゾーン基地局

近年多様化している自然災害に対応していくため、沿岸部や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」を実施します。

中ゾーン基地局とは、通常の基地局の基盤を強化した基地局です。平時は通常の基地局として運用し、災害時に周辺の基地局がサービス中断に陥った場合、中ゾーン基地局のアンテナ角度を変更することでエリアの広さを拡大することが可能になります。さらに、災害拠点病院をカバーする既設の基地局を中ゾーン基地局として整備し、予備電源の強化に取り組んでいます。多様な自然災害への備えとして、大ゾーン基地局ではカバーしきれない沿岸部や山間部、また全国に712か所存在する災害拠点病院の通信確保を目的とし、2020年3月までに全国で2,000局以上の中ゾーン基地局を整備します。

災害拠点病院をカバーする中ゾーン基地局では、電源喪失時にも72時間の通信サービス継続を目標として、予備電源の強化に取り組んでいます。2020年3月までに全国712か所の整備を進め、災害拠点病院の医療救護活動をサポートしていきます。

—中ゾーン基地局の定義

- ・停電対策により、電源喪失時にも24時間以上の運用が可能。
- ・伝送路の二重化対策により、伝送路の一つが切断された場合でも通信が可能。
- ・遠隔操作でアンテナ角度を変更することでエリアの広さを拡大することが可能。

—中ゾーン基地局の構築対象

- ・ハザードマップを参考に被害を受けると想定されるエリアをカバーできる通常基地局。

平成28年熊本地震では、地震発生後、停電や伝送路断が発生し、最大84局の無線基地局でサービス中断を余儀なくされました。しかしながら、熊本県および大分県の全市町村役場におけるサービス中断は発生していません。

ドコモでは、速やかに災害対策本部を立ち上げ、全国からの支援体制を確立し、合計1,000人を超える体制で、全力で通信サービスの確保や復旧に努めてきました。通

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

信サービスへの影響については、衛星移動基地局車など(8か所)や中ゾーン基地局など(41局)によるサービス中断エリアにおけるエリア対応や、移動電源車など(31局)による無線基地局への電源対応により、影響エリアを最小限にとどめました。

また、災害用伝言板サービスや災害用音声お届けサービスの提供、無料充電サービス(マルチチャージャー343台)や無料Wi-Fiスポット(452台)の避難所への臨時設置、データ通信の速度制限解除、充電器などの付属品の無償提供、料金お支払期限の延期などにより、お客さまの通信手段の確保や支援に取り組むとともに、携帯電話(1,652台)の貸し出しなど、行政機関などとの連携を図ってきました。

今後も行政機関などと連携を図りながら、被災地の支援に取り組み、通信事業者の使命を果たしていきます。

● 船上基地局

災害時の応急復旧手段の多様化として、船上基地局の活用にも取り組んでいます。これは、海上に錨泊した船舶に臨時の基地局を設置することで、海上から臨時の陸上サービスエリア構築を可能にするものです。2016年11月に、全国で初となる船舶利用を想定した携帯電話通信用基地局免許の交付を総務省九州総合通信局より受け、本免許に基づき船上基地局における訓練を実施しています。

さらに、新たな取り組みとして国内初となる一般旅客船での船上基地局運用に関して、2018年4月には、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」を締結いたしました。

本協定にて、北海道・東北・北陸・関西の主要港間の定期航路を展開している新日本海フェリー株式会社と相互協力することで、災害時における対処活動の協力体制のさらなる強化を行っています。

ドコモでは船上基地局などを活用し、災害時のライフラインの早期復旧と被災者の支援活動を実施していきます。

● 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を円滑かつ適切に遂行するために「NTTグループ防災業務計画」を定めており、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。行政機関などとの連携として、災害時には自治体へ携帯電話の貸し出しを行うなどの対応を行っています。

多くの自然災害において迅速な復旧および支援活動を行うことができるよう、関係機関とのさらなる幅広い連携強化を目的に、災害時相互協力協定を防衛省、自衛隊や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、ドコモは災害復旧活動に使われる衛星携帯電話や携帯電話などを貸し出し、陸上自衛隊などから、ドコモの災害対策機器や人員などを被災地へ迅速に運搬いただくなどの対応を行っています。

なお、ドコモは上記の協定締結機関以外にも、災害発生時における自治体や行政機関などへの携帯電話および衛星携帯電話などの貸し出しを行っています。



災害時の対応の様子

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客様満足

お客様への働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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います。ドコモの携帯電話はあんしんしてご利用いただけます。

電波の安全性への配慮

●「電波防護指針」

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

携帯電話の比吸収率(SAR)について

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

●業界各社とともに電波の安全性を確認するための研究を推進

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

また現在、一般社団法人電波産業会（ARIB）電磁環境委員会では、電波利用における

公共の福祉の増進活動の一環として、携帯電話の電波の安全性に関する調査・研究活動などを行っています。ドコモもこの活動に賛同し、正会員として積極的に関与しています。今後も、携帯電話事業者の重要な社会的責任の一つとして、電波の安全性に関する取組みを継続的に行っていきます。

電波の安全性について

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

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
ネットワークサービスの提供
電波の安全性
ドコモの製品・サービスの責任
お客さま満足
お客さまへの働きかけ
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

ドコモの製品・サービスの責任

基本方針・考え方

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

また、子ども、シニア、障がいのあるお客さま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。

製品管理

ドコモでは、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ています。携帯電話メーカーの設計基準のみに頼らず、ドコモの安全性基準として、衝撃や圧迫に対する基準、使用時の温度上昇に対する基準などをメーカーに提示し、製品の開発時には電気的特性や堅牢性などの安全性試験を実施して、製品の発売までに安全性を十分に確認しています。品質管理フローにおいては、各プロセスの担当部署が各作業を担当しています。

試作機の検査から発売に至るまでに、それぞれの段階で厳しい評価基準があり、チェックリストをもとに品質検査を行います。発売前には、パッケージや取扱説明書なども含め、企画・開発部門、品質管理部門、調達部門、販売・保守部門において、製品の品質や保守支援体制の準備などの導入判定項目に対して厳しくチェックを実施し、問題がないことを確認してから導入判定会議を行います。このような徹底した管理で、お客さまが常にあんしん・安全・便利にドコモ製品をご使用いただけるよう努めています。出荷・納品する際には、関連規制に必要なラベリングを100%実施しています。

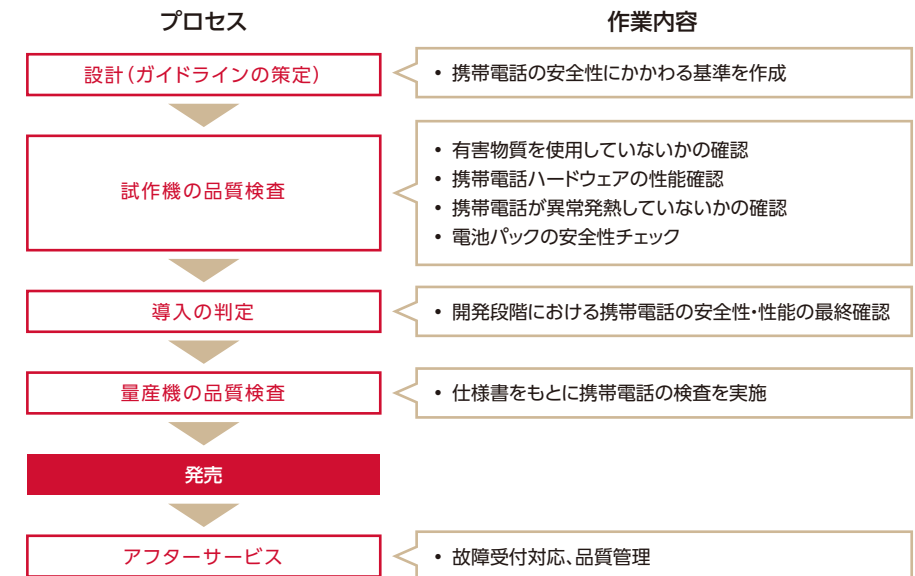
梱包材に関してもグリーン調達の基準に基づいて環境に配慮しています。こうして、安全な製品として基準を完全にクリアした段階になってはじめて、お客さまのお手もとに届きます。

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おり、故障した携帯電話をお預かりする際にも代替機を貸し出すなど、お客さまの利便性を損ねることがないように努めています。さらに、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うえ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、ドコモの機能分担子会社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



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客様満足

お客様への働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

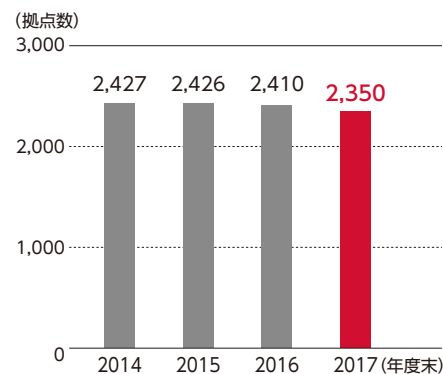
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

| 故障受付拠点数の推移



| ソフトウェアを通じた製品安全の確保

ドコモではお客様からご指摘いただく内容に耳を傾け、携帯電話の品質の向上に努めています。お客様から日々寄せられるご指摘に対して、ドコモでは、その原因がハードウェアに起因するものなのか、ソフトウェアに起因するものなのかを速やかに究明し、さまざまな角度から品質の向上を検討しています。その結果、品質向上できるものについては、いち早く品質のよいものを工場から出荷できるよう改善を図っています。

また、お客様に窓口までお越しただかなくても、手軽にソフトウェアを更新していただけるよう、ドコモではソフトウェア更新機能を搭載した製品を対象に、ソフトウェアをアップデートしていただけるサービスをご案内しています。たとえばお客様サポートサイトでは、お客様が現在ご利用いただいている携帯電話の製品別のソフトウェアアップデート情報や設定・使用方法、取扱説明書などをご案内しています。生産が終了した機種仕様・スペック情報などもご確認いただけます。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いたします。

| ソフトウェアアップデート

URL https://www.nttdocomo.co.jp/support/utilization/product_update/index.html

| 製品・サービスの情報開示と受付体制の整備

ドコモでは、お客様が手軽に製品の最新情報を入手できる情報発信を心掛けています。全国のドコモショップにおいてネット通販や映像配信など、ドコモが提供しているサービス、またスマートフォンやタブレットなどの最新機種を実際にご体験いただけます。また、ドコモショップでは、外国語サポートのほか、手話サポートテレビ電話システムや簡易筆談器を配置するなど、外国語や手話で会話されるお客様にもドコモの製品・サービスの情報を入手しやすい環境づくりに努めています。

ドコモショップがお近くない方やさまざまな理由で外出が困難な方は、インターネット上の「ドコモオンラインショップ」で携帯電話やスマートフォンを購入いただけます。たとえば、携帯電話やスマートフォンなどの製品をホームページ上で選択することで、複数の製品スペックを一度に比較することができ、購入する製品を選択しやすいように工夫しています。また、オンラインショップでの購入に不安な点がある場合は、チャットによるサポートを行っています。さらに、携帯電話やスマートフォンだけでなく、充電機器やスマートフォンケースなどのアクセサリ類を「docomo select」ブランドとしてドコモオンラインショップでもご購入いただけます。また、一定の条件を満たせば、受付時に必要な事務手数料や送料が無料となり、「dポイント」の利用も可能となるため、お客様にお得にご利用いただけます。

ほかにも、Webサイトの「ドコモオンライン手続き」サイトでは、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可能です。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。

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

| テレビ電話による対応サポート

URL https://www.nttdocomo.co.jp/support/shop/service/sign_language/

| オンラインショップ

URL <https://www.mydocomo.com/onlineshop/home/>

| ドコモオンライン手続き

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

セキュリティサービスの提供

● セキュリティ対策サービスの提供について

近年、迷惑メール、ウイルスや危険なアプリ、危険なWebサイトなどに加えて、災害に便乗した義援金・寄付金などをかたった詐欺、「マイナンバー制度」や「オリンピックの開催」「電子マネー」など、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、インターネットや通話に関する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。

ウイルス検知や危険サイトのブロック、個人データの送信監視のほか、迷惑メール対策や不審な電話の着信通知など、スマートフォンをさまざまな脅威から守るセキュリティ機能を備えた「あんしんセキュリティ」に加え、ドコモメール/spモードメールの送受信時にウイルスを検出するメールウイルスチェックを利用することで、安全な通信環境で携帯電話をご利用いただけます。

また、2017年12月より「セーフWi-Fi(危険Wi-Fi対策)」の提供を開始いたしました。2020年に向けて公衆無線LANの整備が進んでいますが、一方で、正規のWi-Fiスポットになりすましたスポットへの接続によって、通信内容を見られてしまうなどのリスクがあります。「セーフWi-Fi」は、危険なWi-Fiスポットへ接続した際に情報漏えいを防止する機能であり、「あんしんセキュリティ」をご利用のお客さまは、追加のお支払いなしで本機能をご利用いただけます。

あんしんセキュリティ



メールウイルスチェック



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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、特別支援学校の生徒、保護者、教員やシニアなど、多くの方々を受講いただいています。「スマホ・ケータイ安全教室」の詳細はP.136をご覧ください。

—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

インターネットを利用することで、子どもの健全な成長に悪影響をおよぼす違法・有害情報に触れる可能性があります。また違法・有害サイトの閲覧や有害アプリの利用により、犯罪に巻き込まれる可能性も高まります。これらを未然に防ぎ、安心してスマートフォンや携帯電話をご利用いただくために「フィルタリングサービス」を提供しています。青少年がスマートフォンや携帯電話を利用する場合には、「青少年インターネット環境整備法^{*1}」により、原則「フィルタリングサービス」へご加入いただいています。

「あんしんフィルター for docomo」は、スマートフォン利用時に、出会い系サイトなどの有害・不適切なサイトへのアクセスやアプリの利用を制限することができます^{*2}。Wi-Fi通信時も対応しています。ルール設定で、子どもの学齢(小学生/中学生/高校生/高校生プラス)を選択すると、学齢にあわせた制限ルールが自動で設定されます。またサイト・アプリごとに利用許可・制限ができたり、時間帯に応じてアプリの起動を制限したり、お子さまの利用状況にあわせて、保護者の方が手動でカスタマイズ設定ができるため、子ども一人ひとりにあった使い方ができます。

^{*1} 正式名称は「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」です。平成30年2月1日付けにて、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施行令の一部を改正する政令(平成30年政令第14号)により改正されました。

^{*2} 「フィルタリングサービス」は機種によって必要なサービスが異なります。また「あんしんフィルター for docomo」はOSによってご利用いただける機能が異なります。

|フィルタリングサービス

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

—「子ども×情報モラル」をテーマにした動画コンテンツの公開

スマートフォンは、子どもたちへの普及が進み、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」を身につけられないまま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とらえ、親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」をテーマにした特別動画をリリースしました。

いまや、高校生のスマートフォン利用率が9割を超え、中学生でも半数を超えており、「子どもの3人に1人はネットのコミュニケーションで悩んだ経験がある」という調査結果が出ています^{*}。動画は、実際に起こった事件をもとにし、何気ない日常のやりとりでトラブルが潜んでいる様子をリアルに体験できる内容となっています。こうした活動が、多くの方々にとって「子ども×情報モラル」という社会課題に向き合うきっかけとなり、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。

^{*} 平成29年度青少年のインターネット利用実態調査(内閣府)より

—遠くにいる子どもを見守る「イマドコサーチ」

子どもを標的とした事件などから子どもを守るために、親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。気になるときに、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、地図上で居場所を確認することができるほか、子どもがブザーを鳴らしたり、電源が切られた際にも、居場所を自動で知らせます。探したい相手を5人まで登録できるため、ひとりで外出す

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

ネットワークサービスの提供
電波の安全性
ドコモの製品・サービスの責任
お客様満足
お客様への働きかけ

ることが増えた子ども用としてはもちろん、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。

また、「イマドコサーチ」では2017年8月より、東京都内（島部を除く）で発生した事件情報をお子さまの居場所に合わせて確認することができる「ちかくの事件情報」をトライアル提供し、好評を得ています。今後も、「イマドコサーチ」などを通じて、日常生活におけるあんしん・安全をサポートしていきます。

● **シニア・障がいのある方への配慮**

— **お客様の声をもとに「ドコモ・ハーティスタイル」を推進**

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

┃「ドコモ・ハーティスタイル」の3つの柱

原則	取組み
製品・サービス開発の推進	ユニバーサルデザインを意識した製品、アプリ開発・提供 ① らくらくホンシリーズなどのユニバーサルデザインを意識した携帯電話などの提供 (P.88) ② ハーティ割引などの利用料金割引サービスの提供 ③ 点字請求書の発行 (P.88) ④ Move&Flickや、みえる電話、シンプルフリックなどの障がいのある方向けアプリの提供 (P.89)
お客様窓口の充実	すべてのお客様がご利用しやすいお客様窓口の整備や対応サービス向上 ① ドコモショップのバリアフリー化 (P.131) ② ドコモ・ハーティプラザ丸の内運営 ③ 手話サポートテレビ電話の設置 (P.131) ④ ドコモショップスタッフ向け研修の実施 (P.131)
あんしん・安全で便利な使い方の普及	障がいのある方を対象にしたスマートフォンやタブレットの活用講座の実施 ① 障がいのある方を対象とした展示会への出展 ② 全国の障がい者団体へのドコモ・ハーティ講座の無料開催 (P.90) ③ 特別支援学校でのスマホ・ケータイ安全教室の無料開催 (P.136)

— **ユニバーサルデザインをより深く理解する研修を実施**

「ドコモ・ハーティスタイル」の推進には、製品の設計・開発やお客様サービスに携わっている社員一人ひとりが、ユニバーサルデザインに対する意識を高め、業務に取り組むことが重要です。そこで、ドコモではユニバーサルデザインに関連する部署の社員に対して、啓発を目的とした「ユニバーサルデザイン研修」を開催しています。この研修は、シニアや障がいのある方の状況を理解することを目的に、これらの方々の立場で日常動作や車いすの操作などを体験するプログラムをはじめ、生活上で不便なことや手話などのコミュニケーション方法の理解度を高める内容となっています。

2018年5月には、ユニバーサルデザインに関連する部署およびCSRに携わる社員計50名が、聴覚障がいのある方向けのサービス（デフサポ）を提供している株式会社hanabanaの牧野さまの講演を聞き、聴覚に障がいのある方とのコミュニケーションの仕方やICTの活用事例について学びました。

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

— **ユニバーサルデザインを意識した製品の開発**

ユニバーサルデザインを意識して、すべてのお客様に使いやすい製品やサービスの開発に力を注いでいます。たとえば、高齢化社会を踏まえて「らくらくホン」シリーズだけでなく、ほかの機種にも見やすさに配慮した「文字サイズの拡大」の機能を搭載するなど、お客様の多様化する志向にも応える製品づくりを進めています。また、見やすさに配慮したUDフォントを「らくらくホン」シリーズなどで採用しています。今後も幅広い機種でユニバーサルデザイン化を進め、より多くのお客様にとって使いやすい携帯電話を提供していきます。

— **点字請求書の発行**

視覚に障がいのあるお客様にご利用いただけるよう、ご請求金額、ご請求内訳、料金明細などをご確認いただける点字請求書を約33,000通発行（2017年度実績）しています。今後もお客様のご意見などを踏まえ、よりよい点字請求サービスの提供に努めていきます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客様満足

お客様への働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

— Move & Flick

昨今、視覚に障がいのある方をサポートするスマートフォン向けアプリが数多く開発されている一方、視覚に障がいのある方のスマートフォンの普及率は高くありません。平らでボタンなどの触覚の手がかりのないスマートフォンの画面は操作が難しく、特に文字入力ハードルとなり諦めてしまう方が多くいるためです。そこでドコモは、従来とは異なり文字キーの位置を気にすることなく、「文字入力エリア」であればどこからでも操作が可能な文字入力アプリ「Move&Flick」を2015年8月よりiOS向けに無料で提供しています。

サービス開始後は、音声読み上げ版の操作方法マニュアルの作成や、手で触って画面構成を理解できるアプリケーションモックの活用などで、積極的に視覚に障がいのあるお客様へご紹介しています。

「Move&Flick」をきっかけに、スマートフォンで視覚障がいのあるお客様の生活がより便利で快適になるよう、今後も取り組んでいきます。

— みえる電話

聴覚に障がいのある方の通話コミュニケーションの支援サービスとして「みえる電話」のトライアルサービスを2016年10月より行っています。「みえる電話」とは通話相手の発話内容をリアルタイムに文字変換し、スマートフォンの画面に表示するサービスです。本サービスは聴覚障がい者をはじめとした相手の言葉を聞き取るのが難しいと感じている方が、電気、水道、ガスなどの生活トラブル発生時や財布紛失によるクレジットカード停止処理、そのほかの代理電話を頼めない状況など、電話が必要となる場合において便利にご利用いただけます。今後、トライアルサービスを通じて音声認識などの向上や、お客様へのアンケート調査、インタビューなどを実施し、サービスの向上を行った上で2018年度以降の本格商用化をめざしています。

— シンプルフリック

「スマートフォンのアイコンをピンポイントでタップすることが難しい」という上肢に障がいのあるお客様の声を受け、操作画面上の任意の場所をフリックするだけで、よく使うメニューを簡易に起動することができる「シンプルフリック」を2018年6月よりiOS向けに無料で提供しています。電話・メール・アプリ・ブックマークの各機能において、よく使う宛先や項目を事前に上下左右の位置に割り当てておくことで、操作画面上のどこからでも2回のフリック操作で起動することができます。また、音声読み上げ機能に対応しているため、視覚に障がいのある方も便利にご利用になれます。今後も、さらなるサービスの充実を図り、お客様の生活がより便利で快適になるよう取り組んでいきます。

— つながりほっとサポート

ご利用者が登録する毎日の体調や自動で送信される携帯電話の利用状況(歩数計の歩数、画面ロックの解除有無、電池残量)により元気であることをあらかじめ指定したメンバーにお知らせできるサービス「つながりほっとサポート」をiモードケータイ向けに2011年から提供してきましたが、2014年からはシニア向けスマートフォンでもサービスを開始しています。高齢の親が、離れて暮らす子どもたちをメンバーに設定することで、日々元気に生活している様子が伝えられるだけでなく、親子の会話のきっかけにもなります。また携帯電話やスマートフォンが長時間使われていないなどの情報を通じて、遠方の家族が、体調不良などの非常事態にいち早く気づくこともできるため、シニアの見守りツールとしても需要が高まっています。

ドコモはこのようなサービスを通じてこれからも、あたたかい家族のつながりとあんしんを後押ししていきます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客様満足

お客様への働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

— あんしん遠隔サポート

ICT習熟に時間のかかるシニアなどのリテラシー向上やICTアクセス向上のために、2012年から、専門のオペレーターがお客様ご利用のスマートフォンやタブレットの画面を遠隔で共有しながら操作方法を電話一本でサポートする「あんしん遠隔サポート」を提供しています。操作や設定はもちろん、ドコモ以外が提供するアプリ（Facebook、Twitter、Instagramなど）の使い方や、周辺機器との接続もサポートします。また、オペレーターが遠隔で次に操作するボタンをお客様の画面へ表示して操作案内を行ったり、お客様に代わって操作を行うなど、まるで対面でサポートを受けているかのような細やかなサポートが可能です。

— ドコモ・ハーティ講座

障がい者団体向けに携帯電話やスマートフォンの利用方法を紹介する「ドコモ・ハーティ講座」を開催しています。インターネットや電話で申込み受付を行い、障がいのある社員が講師をつとめ、障がいのあるお客様のニーズにあわせたプログラムを実施し、確実な成果が得られるよう取り組んでいます。基本的な使い方や便利機能、メールの送受信、災害時の活用など、さまざまなカリキュラムをご用意しています。2017年度は目標開催数100回に対して99回開催し、1,028名に受講いただきました。2018年度も、100回以上の開催を目標として取り組んでいます。また、視覚や聴覚に障がいをもった方を対象としたイベントに出展し、携帯電話やスマートフォンの活用方法などを紹介しており、2017年度は11回出展をしました。

お客様満足

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様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に寄せられる「お客様の声」は年間約520万件に上ります。また、お客様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7万件の改善提案も行われています。

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

お客様満足度向上への取組み

ドコモでは、いただいた「お客様の声」を製品・サービスの改善や社員およびドコモショップスタッフなどの対応の向上など、社内外に向けさまざまな用途で活用しています。収集されたすべての「お客様の声」と「気づきの声」は、ドコモグループ全社員に対して社内システムを通じてほぼリアルタイムに情報発信され常時確認できる状態になっており、ドコモの製品・サービスの中心にお客様がいるという意識を持ってお客様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。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

ネットワークサービスの提供
電波の安全性
ドコモの製品・サービスの責任
お客様満足
お客様への働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

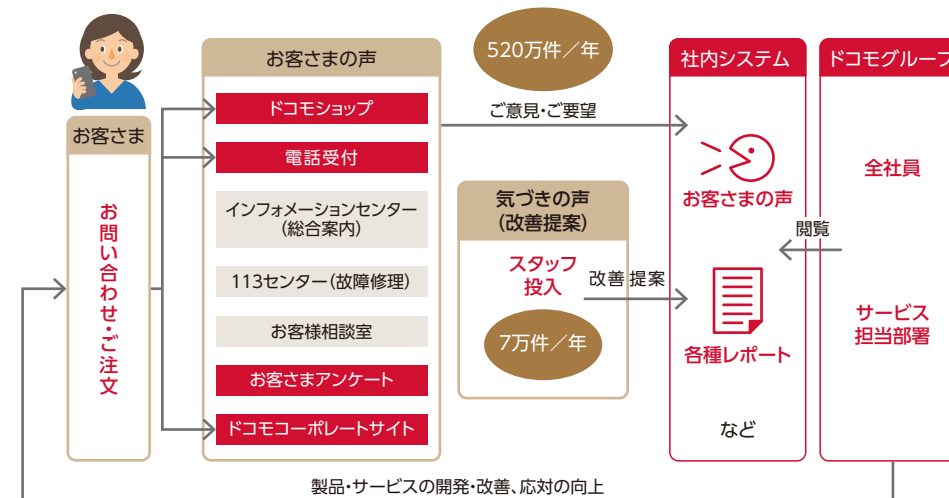
13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

「お客様の声」からお客様満足へつなげる



「お客様の声」「気づきの声」によるサービス改善・対応の向上



●「お客様の声」を用いたお客様満足度の向上

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。

●「気づきの声」を用いたお客様満足度の向上

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

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

登録された「気づきの声」は、CS推進部にて全件内容を確認し、適宜、製品・サービス担当部署へ改善検討を依頼しています。「気づきの声」が届いた担当部署は、速やかに改善に向けた検討を行い、検討結果は、社内システムを通じ「気づきの声」を登録したスタッフ・社員に届けられます。

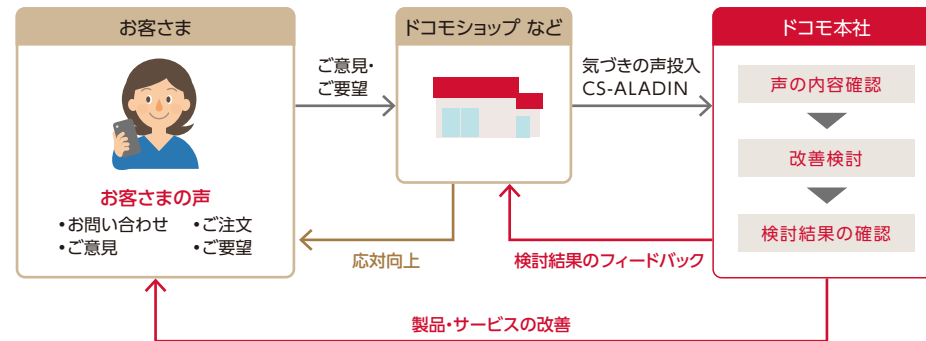
1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション

6. お客様サービス

ネットワークサービスの提供
電波の安全性
ドコモの製品・サービスの責任
お客様満足
お客様への働きかけ

7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

「気づきの声」の流れ



2017年度における、お客さまとドコモ社員・スタッフとのかかわりを通じて改善された主要サービスの事例は以下となります。

— ドコモスマホ教室のカリキュラムをリニューアルしました

ケータイを購入する前や購入した後でも、スマホ教室に参加したい。また、中高生やシニア向けのスマホ教室を増やしてほしいという要望をいただき、スマートフォンに対する不安を解消し、使いこなし方・楽しみ方を習得していただき、お客さまが安心してスマートフォンをご利用いただけるようカリキュラムをリニューアルしました。また、2018年1月よりドコモスマホ教室の開催回数を増やし、参加しやすい環境を提供しています。

— 「ケータイデータ復旧サービス」の機能を拡充しました

「ケータイデータ復旧サービス」を利用し、破損などで操作ができなくなった端末から写真等のデータを取り出せたときは、ドコモショップへ行かなくてもデータを受け取れるようにしてほしいという要望をいただき、2017年6月から、新しくお使いいただく端末で専用アプリを使用することにより、場所を選ばず復旧データの受け取りができるようにしました。

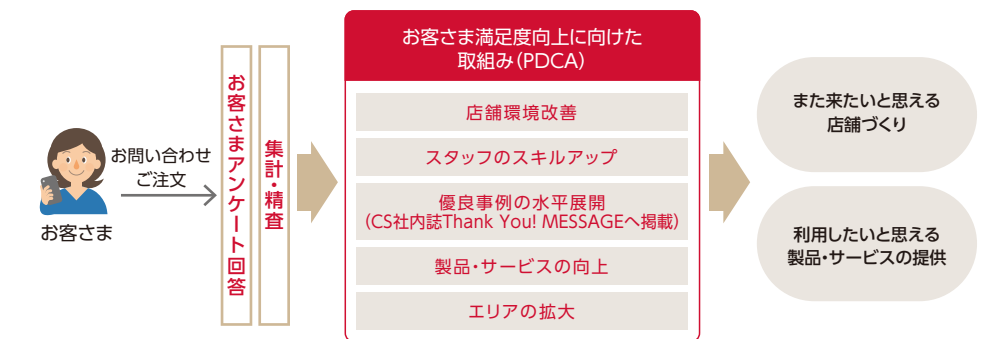
● お客様アンケートによる取組み

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。2017年度は、年間約463万件(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。

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

「お客様アンケートの流れ



「聞かせて！ドコモの電波状況

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

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

●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*の育成に取り組んでいます。携帯電話教室のアドバイザー役を務めるショップスタッフやお客さま相談室のオペレーター、販促ツール作成にかかわる社員などを中心に、2018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おり、その知見を活かしてお客さま相談室での対応や「ドコモ通信」「ケータイQ&A」などお客さまへ情報発信するツールの作成、また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などの際に役立てています。

また、発売前の携帯電話などについてトライアル使用し、機能や使い勝手に関する指摘・意見や感想をお客さま目線で実施するなど、さまざまな場面で活躍しています。消費生活アドバイザーの資格は社内の資格取得支援対象となっていることもあり、ドコモの取り組みは、2015年12月に一般財団法人日本産業協会から消費生活アドバイザーの能力を活用した企業として経済産業大臣表彰を受賞しました。

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

●dポイントクラブアンケートを用いたお客さま満足度の向上

2015年度よりdポイントクラブ会員(約6,650万人、2018年6月現在)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。主にお客さまの不満や改善要望をしっかりと把握する手段である気づきの声やお客さまアンケートに加え、dポイントクラブアンケートでは解約率など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用い、契約を継続するにあたっての製品・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、2014年12月より運営しているお客さまとドコモ社員が直接Webサイト上の掲示板で意見交換できるコミュニティです。「よりよいドコモのサービス実現」に自分の声を活かしたい、という参加意向のあるお客さまに、登録いただいています。約1,600名(2018年6月現在)の参加者がおり、製品やサービスの展開のために、ニーズ把握、コンセプト評価、Webサイトなどの感想、評価、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り組みです。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

お客さまへの働きかけ

携帯電話利用のマナー啓発、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お客さまへの対応として

マナー対策機能・サービスを用意

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)は、携帯電話の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、お客さまの携帯電話の着信動作(着信音、振動、発光など)もありません。一方、「公共モード」(電源OFF)は、電源を切ることが求められる飛行機や病院のなかにいる際にご利用いただくネットワークサービスで、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了します。

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

●歩きスマホ

ドコモは、2004年度から学校や地域の生涯学習センターなどに講師を派遣し、携帯電話やスマートフォンをあんしん・安全にお使いいただくためのルールやマナーをご説明してきました。特にスマートフォンの利用拡大に起因するさまざまな新しい問題に対応するため、教材の内容をスマートフォン中心に変更し、あんしん・安全にお使いいただくための具体的な内容を追加するなど、環境の変化に応じた充実を図っています。

近年、社会問題となっている「歩きスマホ」による事故やトラブルはドコモとして取り組むべき課題として2012年度から、スマートフォンをより安全に、快適に使っていただくことを目的としたスマホマナーマークおよびデザインマニュアルを定め、各種広告物、店舗ツールに掲載してお客さまの意識向上を図っています。また、社内においても啓発ポスターを掲示し、社員の意識向上に取り組んでいます。

また、2013年からは、事故防止とマナー向上のために「歩きスマホ防止機能」を提供しています。「歩きスマホ防止機能」は、「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れば、誰でも無料で活用することがで

きるもので、スマートフォンを見ながら歩くと、歩行中であることを検知して、警告画面を表示します。さらに、警告画面の間は、端末の操作もできなくなります。

2016年には位置情報連携型のスマートフォンゲーム使用時にそのゲームの特性から「歩きスマホ」による転落事故やさまざまなトラブルが発生しました。ドコモは改めてCMやポスター、ドコモのホームページを通じて注意喚起を行いました。

スマートフォンの画面を見ながら、操作しながらの歩行は、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、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。

危険です、歩きスマホ。

●安全充電のための啓発

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

さらなる注意喚起として、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利用者に正しい利用を訴求するため、動画やロゴマークを使用して注意喚起のメッセージを発信していきます。



不正利用への対処

年々巧妙化する振り込み詐欺の被害は増加傾向にあり、2017年度の認知件数は前年度比でおよそ30%増加*しました。振り込み詐欺には、携帯電話などの通信手段が利用されることが多いという背景から、ドコモは行政や他の携帯電話事業者とともに振り込み詐欺の防止対策を推進しています。

* 特殊詐欺の被害状況(警視庁)より

主な振り込み詐欺防止対策

対策概要	対策詳細
受付審査の強化	個人契約の利用料金の支払方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認。
	警察から本人確認の求めがあり、本人確認に応じていただけずに利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用。
	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。
警察との連携	お客さまに事前にご説明したうえで、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。
	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。
「ネットワーク利用制限」の実施	ドコモショップなどの販売店での窃盗(盗難)や詐欺などの犯罪行為により不正取得された携帯電話、あるいは本人確認書類偽造や申込書記載内容(お名前、ご住所、生年月日など)の虚偽申告などの不正契約により取得された携帯電話が犯罪に利用されることを防止する取組みとして、「ネットワーク利用制限*」を実施。 * 携帯電話機の固有番号(製造番号)をドコモのシステムに登録することにより、その携帯電話機を使用した通話(着信含む)・通信の利用ができなくなるよう、ネットワーク側で制限する機能。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

ネットワークサービスの提供

電波の安全性

ドコモの製品・サービスの責任

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

人材

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材**
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

人材戦略	97
人材育成	97
ドコモの「働き方改革」	102
ダイバーシティ経営の推進	103
ワークスタイルの選択	106



1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス

7. 人材

人材戦略

人材育成

ドコモの「働き方改革」
ダイバーシティ経営の推進
ワークスタイルの選択

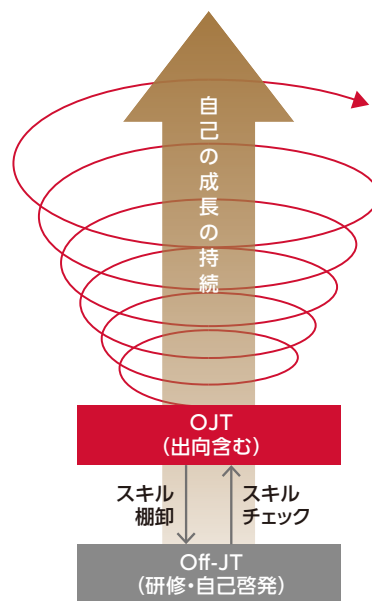
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

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

人材戦略

中期戦略2020「beyond宣言」では、2020年のさらにその先を見据え、ビジネスパートナーのみな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。

個人の成長が「beyond宣言」の推進へ



人材育成

基本方針・考え方

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

ドコモグループの社員に求めるコンピテンシーの考え方

コンピテンシーとは、知識やスキルを「効果的に活用する行動」のことである。



このコンピテンシーに沿って、人材育成のフレームワーク、育成プログラムのラインナップ・カリキュラムの策定を行うことで、統一性・連続性のある育成体系を実現し、社員一人ひとりの成長とスキルアップを図っています。

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス

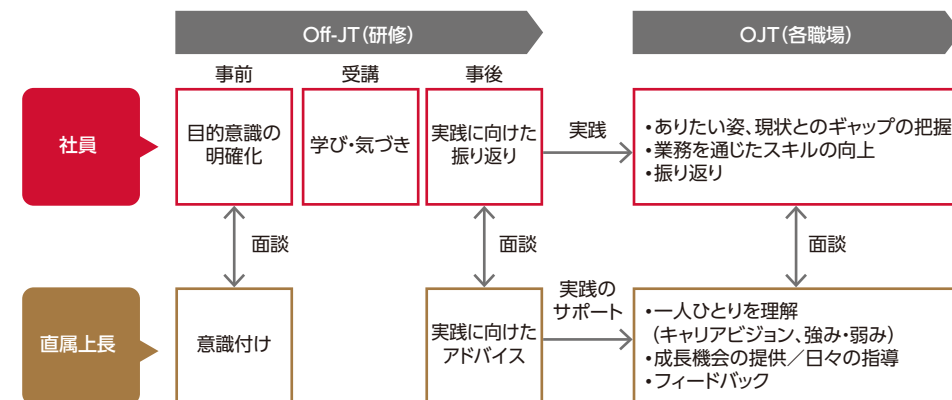
7. 人材

- 人材戦略
- 人材育成
- ドコモの「働き方改革」
- ダイバーシティ経営の推進
- ワークスタイルの選択

- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

●人材育成マネジメント

社員育成施策は、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。すべての研修において、上司による研修前の意識付けや研修後の面談（実践に向けたアドバイス）など研修前後のフォローアップを行うことで、研修（Off-JT）・自己啓発と各職場での育成（OJT）を連動させることにより、研修効果を高めるとともに研修からの学び・気づきを職場で実践できる環境を構築しています。



2016年度からは、受講時の学びと気づきを促進する「アクティブラーニング」を導入しました。個人で予習可能な課題を事前に提示し、研修当日は、予習してきた課題をもとにディスカッションや実演を重視した内容とすることで、集合研修の効果の最大化を図っています。

集合研修と各職場におけるOJTの強化を実施することで、社員の意欲や行動を適切に評価するとともに、業務プロセスにおける質の向上や社員のめざす姿の実現を支援し、社員のさらなる成長につなげています。

さまざまな能力開発の支援プログラム

能力開発の支援プログラムは、個々人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することにより、中長期的な育成計画を推進しています。具体的には、多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えするため、「階層別研修」「エキスパート研修」「選択型研修」など目的に応じたきめ細かな研修体系を整備し、随時その内容の充実を図っています。なお、2015年度より、グループ一体となった育成を実施すべく研修の枠組みを統合し、効率的な研修運営体制を実現しています。

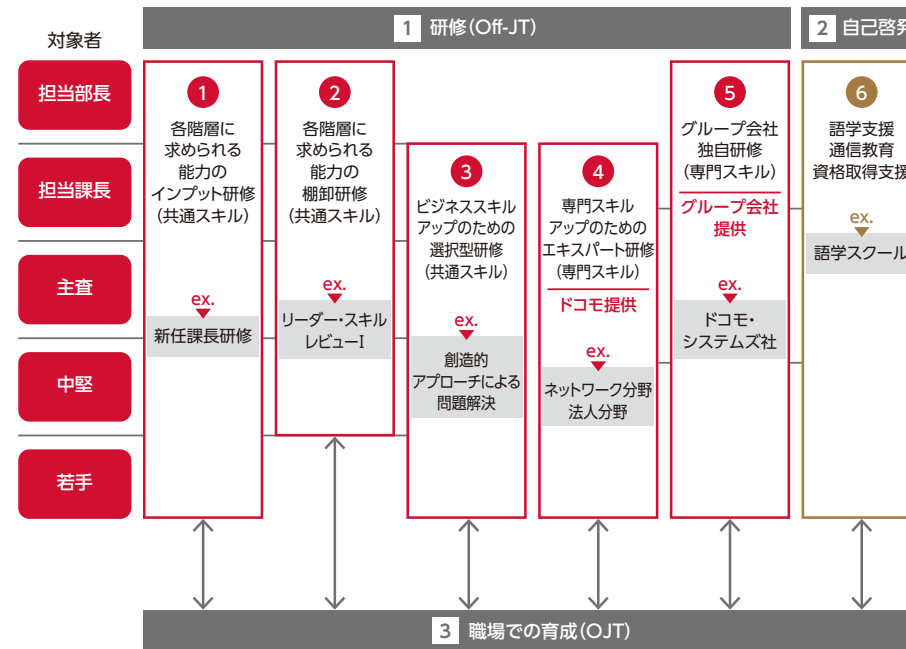
2017年度より社員に必要な行動能力（コンピテンシー）に沿う形で育成プログラム、カリキュラムを強化しました。

●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います。資格取得支援では約150の資格を対象に設定し、2017年度はドコモグループで約1,400名が民間および公的資格を取得しました。通信教育では約600コースを設け、また語学力向上のための語学スキルチェック支援、半期ごとの語学スクール支援など、社員自らが進んで自己啓発に取り組むことのできる環境を整え、個人の能力開発向上に努めています。

●能力開発プログラム

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



主要な能力開発プログラムの実施状況

取組内容	概要・目的	受講人数
① 各階層に求められる能力のインプット研修	新入社員、新任の主査/担当課長/担当部長、および、登用1年目のエリ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2,700名
② 各階層に求められる能力の棚卸研修	各階層に必要な能力がどの程度身についているか棚卸を行うための研修	約1,700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1,700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2,000名
⑥ 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2,400名

研修実施状況

区分	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
研修プログラム	940	1,040	1,095	1,715
一人あたりの研修費用 (万円/人)	9.65	7.42	7.12	10.33
一人あたりの研修時間 (時間/人)	約51	約50	約30	約37

※ 2016年度より業務委託型子会社含む13社にて算出

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス

7. 人材

- 人材戦略
- 人材育成**
- ドコモの「働き方改革」
- ダイバーシティ経営の推進
- ワークスタイルの選択

- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス

7. 人材

- 人材戦略
- 人材育成
- ドコモの「働き方改革」
- ダイバーシティ経営の推進
- ワークスタイルの選択

- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

●「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することができます。2017年度までに1,665名の応募があり、このうち290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、パートナー企業との「協創」による新たな価値創造をめざし、「ドコモ出稽古プロジェクト(異業種OJT)」を開始しました。このプロジェクトは、社員を異業種企業に原則1年間派遣し、異なる環境下で新たな業務に挑戦する場を提供することで、ドコモにはない新たな視点やスキルを取得する人材育成プロジェクトです。

ビッグデータの活用など、来たる未来に必要となりそうなスキルを経験できる企業への派遣を増やし、先を見据えた能力開発を行える機会を社員に提供しています。これまで延べ17名が派遣され、派遣中の取組み状況や新たな気づきを社内システムや活動報告会で発信しています。今後、この出稽古の機会を拡大し、さらなる人材育成を図ります。

また、異業種の企業複数社合同で行う研修にも参加しています。この合同研修は、会社ごとの風土や考え方の違いを感じつつ、お互いに情報交換をしながら切磋琢磨することができる貴重な機会となっています。2017年度は8種類の異業種合同研修を導入し、58名が受講しました。

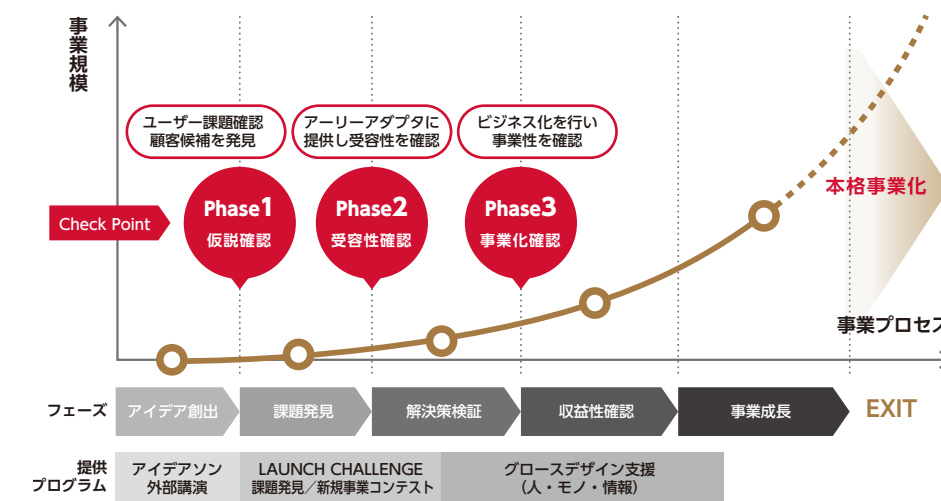
●イノベーションの創出を促進する育成プログラム

ドコモでは、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継続的育成プログラムの実践を実施しています。

プログラム構成は、まずサービスの創出に携わりたい社員を募集し、チームビルド、プログラム概要を把握するためのBootcampを実施します。その後チームに対し、外部からの講師を迎え、サービス創造に必要な手法や基礎知識を学び、ターゲットユーザーへのインタビューを行うなど、より実践的なプログラムを実施します。本プログラ

ムでは各チームの進捗状況に応じて、個別に顧問として開発の実践をサポートしていきます。

ドコモは、常にスピード感をもって社会へ新しい価値を提供し続けていく企業であり続けるため、継続的にイノベーションを創出する人材育成に注力していきます。



また、2018年7月にはデジタルマーケティング推進部を新設するとともに、各部門でのOJTによるデータ・AI・IoT・ドローンの活用人材育成や、データ分析・IoTに関わる育成施策(①データ分析に関わる研修②データ分析・IoTなどに関わる異業種OJT派遣)を実施し、ビッグデータやAI、IoT、ドローン等の専門人材の育成に取り組んでいます。

●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、従来型のTOEIC中心の自己啓発による語学習得から、より実践的なプログラムとして施策を強化しています。社員同士で語学力向上に取り組む「グループ学習支援」や、留学、グローバルOJT経験者や海外拠点の社員との交流の場を設け、社員のモチベーションを向上させる交流会などを実施しています。

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

●留学

ドコモは、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。2017年度は、社員8名を1~2年間派遣しました。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

ドコモは、増加する海外ベンダーとの交渉力を高めることなどを念頭に、入社4年目以上の社員を対象として海外の現地法人・子会社・出資先企業・提携先企業などへ派遣する「グローバルOJT」を実施しています。

このOJTは、実務を通じて語学力だけでなく国際感覚・商慣習などビジネススキルの醸成を図ることを目的としています。2017年度は、社員6名を複数の海外企業に派遣しました。研修プログラムは、派遣する社員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。

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス

7. 人材

- 人材戦略
- 人材育成
- ドコモの「働き方改革」
- ダイバーシティ経営の推進
- ワークスタイルの選択

- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

ドコモでは、社員に関するさまざまな課題の解決を図り、ドコモで働くすべての人が生き生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」を推進しています。

ドコモの「働き方改革」

基本方針・考え方

社員一人ひとりの自律とチャレンジを推進する働き方を実現し、生産性の向上や新しい価値提供に向けて、「ダイバーシティ経営」「ワークスタイルの選択」「健康経営」の3つを柱に取組んでいきます。

働き方改革3つのフレームワーク

自律とチャレンジを推進する働き方



働き方改革への取り組み

●ダイバーシティ経営

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るだけではなく、それぞれの能力を最大限発揮し、経営に貢献できる風土づくりを進めています。

●ワークスタイルの選択

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、テレワーク(在宅勤務制度、サテライトオフィスでの勤務)の対象者・利用回数拡大およびフレックスタイム制の対象組織の拡大など、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。

●健康経営

社内歩数コンテストの実施、「健康白書」の作成およびストレスチェックの集団分析結果などに基づく職場環境改善などを行い、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。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

人材戦略

人材育成

ドコモの「働き方改革」

ダイバーシティ経営の推進

ワークスタイルの選択

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
人材戦略
人材育成
ドコモの「働き方改革」
ダイバーシティ経営の推進
ワークスタイルの選択
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

「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 ・多様性活躍支援(障がい、LGBTアライ、外国籍、パパママの各種コミュニティ連携) ・階層別(2年目、新任主査・課長・担当部長任用時)ダイバーシティ研修 ・障がい者雇用の促進 ・障がい者、LGBT、外国籍などの多様性理解促進(Web研修など)
	女性活躍推進	キャリア形成の意識向上	<ul style="list-style-type: none"> ・女性役職者の目標値設定および公表、進捗管理 ・Win-d活動(女性社員へのロールモデル活動)(Woman's innovative network in docomo) ① Win-d First(若手社員層) ② Win-d Start(中堅社員層) ③ Win-d Next(管理職層) ・女性社員キャリア開発研修 ・ダイバーシティ・フォーラム(管理者・若手・学生向け)
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 育休前・復職前面談 ② 育児休職者フォーラム ③ 仕事と育児の両立支援セミナー(復職後社員と上長) ・ファミリーデー(家族の職場訪問) ・仕事と介護の両立支援セミナー ・仕事と介護の両立支援ツールの提供 ・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 テレワーク・在宅勤務の利用促進 ② フレックスタイム制の適用組織拡大 ③ スライドワーク(育児・介護中の社員の始終業時刻の繰上げ・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・配偶者転勤などによる退職者の再雇用
健康経営	労働安全衛生社員の健康管理	健康意識の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・労働安全衛生の推進 ・メンタルヘルスケア ・社内歩数コンテスト(ドコモみんなで歩こう！キャンペーン) ・健康促進セミナー

ダイバーシティ経営の推進

基本方針・考え方

ドコモは、多様な人材の力を最大化し、イノベーションを生み出し、価値創造につなげる「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、性別、年齢、国籍など属性にとらわれない多様な価値観を持つ人材を内包し、企業の強みに変えていく、ダイバーシティマネジメントを追求し続けていきます。

ダイバーシティ推進体制

2006年に専任組織である「ダイバーシティ推進室」を設置し、ダイバーシティの定着や女性活躍推進、育児・介護の両立推進、多様性理解などに継続的に取り組んでいます。2017年度も多様性を尊重する企業風土の醸成をめざし、全国の各支社・グループ会社のダイバーシティ推進責任者と連携しつつ、特に「女性の活躍推進」「男性の育児参画推進」「テレワークなどを活用した働き方改革」「さらなる多様性の理解と受容」について、グループ体的あるいは地域などの区々の状況に応じて取り組みました。

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 人材戦略
- 人材育成
- ドコモの「働き方改革」
- ダイバーシティ経営の推進
- ワークスタイルの選択
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

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、これまでトップコミットメント発信、女性活躍推進に関する取組み、両立支援に向けた取組み、またLGBT*など性的マイノリティへの理解促進に関する取組み、時間外労働の縮減に向けた取組みなどを推進してきました。ダイバーシティを「共有する価値」とする企業風土をしっかりと根付かせるため、引き続き組織的活動の強化を図っていきます。「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、ダイバーシティに対する理解促進をグループ全体の活動として推進し、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。

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

●LGBTなど性的マイノリティへの理解促進に関する取組み

NTTグループは、2016年4月に、「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」ことを宣言しました。ライフイベントにかかわる制度(例：扶養手当や介護/育児休職など)について、社会的に夫婦と同等と認められる同性パートナーを持つ社員に適用するなど、制度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生き活きと働ける環境づくりを目的とした管理職向けの研修や全社員向けのWeb研修を毎年実施しています。



さらに、お客さまへのサービスとして、同性パートナーへの「ファミリー割引」などの適用も行っており、今後も性的マイノリティへの理解促進に努めていきます。

— PRIDE指標ゴールドの認定

LGBTなどの性的マイノリティに関する企業の取組みを評価する「PRIDE指標」において、ドコモは下記の取組みなどが評価され、2017年10月に最高レベルの「ゴールド」に2年連続で認定されました。



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

— 指標E Engagement/Empowerment

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

また、全社員を対象としたeラーニング研修やLGBTアライコミュニティ*活動などのほか、首都圏のみならず関西でのLGBTイベント協賛・参加等、活動の地域への広がりが評価されました。

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

● 障がい者の雇用拡大に注力

ドコモは、新たな価値を創造するための人材の多様性として、障がいのある方も積極的に雇用しています。2018年6月1日時点障がい者雇用率は2.32%*です。

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を実施することで高い定着率を誇っています。

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

女性の活躍推進

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

課長以上に占める女性の割合

	2014年度		2015年度		2016年度		2017年度	
男性	4,017名	97.0%	3,939名	96.4%	3,873名	95.6%	4,013名	94.7%
女性	125名	3.0%	149名	3.6%	178名	4.4%	224名	5.3%

年間の新規管理職登用人数とそのうちの女性の人数

	2014年度		2015年度		2016年度		2017年度	
男性	226名	91.9%	242名	90.0%	237名	88.4%	210名	81.1%
女性	20名	8.1%	27名	10.0%	31名	11.6%	49名	18.9%

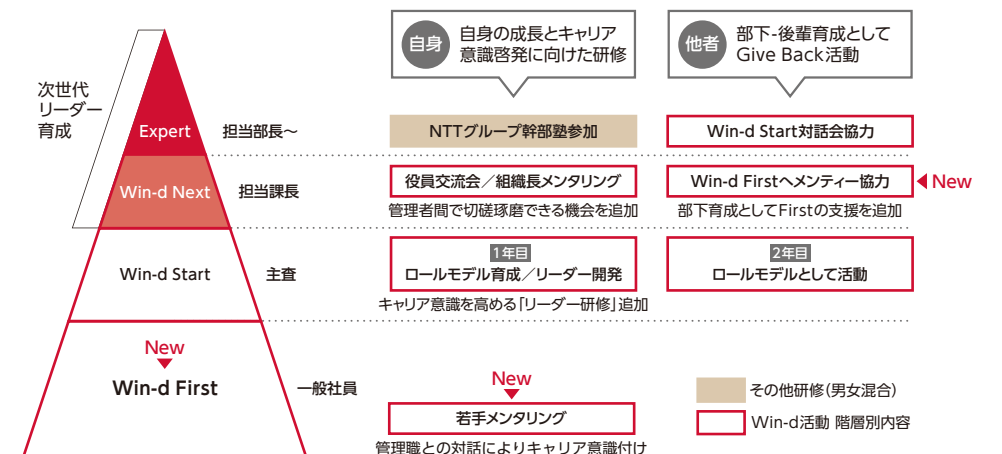
● 女性のキャリア開発支援(活躍推進)

ドコモでは、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、能力を最大限発揮できる環境づくりを進めています。具体的な活動としては、階層別に最適なキャリア開発支援・サポートの仕組みとして2006年に創設したWin-d*活動のほか、「キャリア開発研修」や「異業種交流」「ダイバーシティ・フォーラム」などの取組みを行ってきました。さらには、2015年度新設の「Win-d Next (女性担当課長層)」の「組織長メンタリング」や「役員交流会」、2016年度新設の「Win-d First (入社5年目など若手層)」の「女性管理者とのメンタリング」など、キャリア意識啓発強化と縦のパイプライン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、キャリアデザインの支援方法・育成のスキルを学び、実践する研修プログラムを導入、管理者の「個」を見て育成する意識の向上を図りました。

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

Win-d活動 階層別内容



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス

7. 人材

- 人材戦略
- 人材育成
- ドコモの「働き方改革」
- ダイバーシティ経営の推進**
- ワークスタイルの選択**

- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

Win-dメンバーの活動の様子



Win-d First ディスカッション風景



Win-d Start修了



Win-d Next役員交流会風景



女性社員キャリア開発に向けた管理者向け研修

ワークスタイルの選択

基本方針・考え方

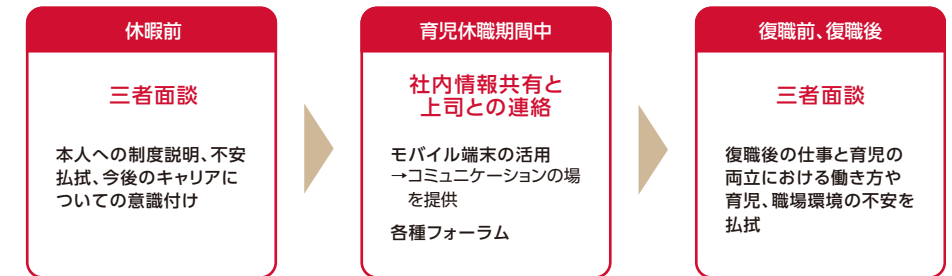
ドコモでは仕事と育児の両立推進・多様なワークスタイルの推進を軸として、生産性向上を趣旨とした働き方の選択肢拡大を順次進めています。

両立推進

●仕事と育児の両立

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

施策の1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。たとえば、出産休暇取得前に本人、上司、ダイバーシティ推進室による三者面談を行い、制度の説明や復職後の働き方やキャリアイメージを共有します。また、育児休職期間中には、上司との密なコミュニケーションを推奨し、育児休職者向けフォーラムなどにより社内の情報を共有するなど、職場とのつながりをサポートしています。復職後も仕事と子育ての両立に関する不安の払拭やキャリア形成の意識付けなどを目的として、再度三者面談を実施しています。



● **ファミリーデーの開催**

社員と社員を支える家族および職場の同僚が互いに日頃の感謝の気持ちを再確認し、家族と職場のつながりを推進する取組みとして、2010年よりファミリーデー(家族参観日)を開催しています。毎年夏休みシーズンにドコモグループ社員の家族を対象に行われ、職場訪問をはじめ、ドコモのサービスや仕事の体験コーナー、スマホ・ケータイ安全教室、ショールーム・移動基地局車・研究開発施設などの見学などを企画しています。このイベントは、家族の仕事への理解促進や育児との両立推進のほか、上司・同僚と家族の直接コミュニケーションによる働きやすい職場環境づくりにも大きく寄与しています。2017年度の参加者は、全国で5,426名(1,769家族)、年々増加傾向にあります。

● **男性の育児参画**

男女役割分担意識の払拭、男性の育児参画や両立推進の取組み加速化のため、具体的な目標として男性の育児休職・ライフプラン休暇(育児)の取得率50%を掲げて取り組んだ結果、2017年度実績で、男性の育児休職・ライフプラン休暇取得率が44.5%となりました。

また、入社後直ちに結婚・家族計画・キャリアを含めた「ライフプラン」を意識させることを目的とした若手社員ダイバーシティ研修、ランチ会や講演会の開催などの活動を行い、男性の育児参画への促進を図っています。

● **仕事と介護の両立**

仕事と介護の両立推進の取組みとして、介護に関するセミナーを継続的に実施しています。2017年度はドコモ本社および四国支社(CS四国を含む)で各1回ずつ介護に関するセミナーを開催し、特に四国支社では当該エリアのソーシャルワーカーにもお越しいただき、相談窓口との関係性構築につなげました。また、ドコモのコミュニケーションロボット「ここくま」を活用した介護セミナーも中国支社や関西支社などで開催し、これから介護をする方への心構えを伝えました。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」の配布で定期的に介護に関する情報提供を行うこ

とで、介護に対する知識の取得とともに職場全体の理解を深め、介護をしている社員の充実した働き方にもつなげていきます。

● **福利厚生の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取り組んでいます。福利厚生制度は、社員が自分のライフスタイルや必要性に応じてメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。2018年度には社員およびその家族らに対して、①健康保持・増進の取組み支援、②育児・介護にかかわる各種支援サービスの利用補助、③心身のリフレッシュやリカレント教育の支援などを充実することを目的として、「NTTベネフィット・パッケージ」を導入しました。

また、さまざまな社員を対象に、生涯設計などをサポートするセミナーや研修を実施しています。

2018年4月には出産・育児から早期の職場復帰を支援するために、溜池山王・赤坂・市ヶ谷の3か所に企業主導型保育所を設置し、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。

	内容	2017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	4回開催 参加者442名
ライフデザイン研修	28歳前後の社員を対象に資産運用・年金などの基礎知識を提供するとともに、生涯設計についての動機付けを実施	4回開催 参加者154名
ライフデザイン相談室	社員を対象にライフプランに関するアドバイスや情報提供を実施	利用者181名

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1つである「多様な働き方への対応」として、ワークスタイルの選択肢を広げる取組みを行っています。勤務時間の個人シフト(スライドワーク)、定時退社・朝型勤務(プライオリティワーク)、在宅勤務(テレワーク)などの仕組みを取入れ、社員に広く活用できる環境を整えています。

また、フレックスタイム制は2017年度に対象組織を拡大し、2016年度の約400名から約7,800名へ拡大しました。

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

● ワークライフバランスの推進

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

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

● 労働時間の適正化

ドコモでは、社員のライフスタイルに応じたより柔軟な働き方を実現するために、在宅勤務制度の活用やサテライトオフィスの設置、フレックスタイム制の導入組織を拡大するなど、仕事の生産性向上等の取組みを実施してきました。

その他にも、組織横断的な業務運営体制の見直しや業務プロセスの見直しを実施しており、その結果として2017年度は、2003年より労使の目標として掲げてきた「年間総労働時間1,800時間台」をドコモグループ全社で達成しました。

なお、年間総労働時間や時間外労働の状況については、定期的に労使で必要な意見交

換を行うとともに、取締役を含めた経営幹部が参加する会議の場で情報共有することで、社員の勤務実態の「見える化」を図っています。引き続き、これらの取組みを継続することで、労働時間の適正化を進めていきます。

各種制度

項目	制度	内容
出産	妊娠中の通勤緩和措置	妊娠中の女性社員について、1日60分を限度とし、勤務のはじめまたは終わりに勤務を免除する制度(有給)
	妊娠中、出産後の健康診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)
	育児休暇	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)	小学校就学期間を終了するまでの子の託児所などへの送迎に従事する時間の確保を理由とした個人単位での勤務時間シフト(始業・終業時刻の繰り上げ・繰り下げ)を可能とする制度
	時間外勤務・深夜勤務の制限	小学校3年生までの子の養育のために時間外勤務などが制限される制度
	育児により退職した社員の再採用	育児に専念するために退職した社員を、退職後一定期間以内に社員として再採用する制度
介護・看護	ライフプラン休暇(家族の介護)	家族の介護を目的に1週間以上の休暇を取得できる制度(有給)
	看護休暇	家族の看護(子の病気や配偶者の出産など)の場合に、年度5日を限度に与えられる休暇制度(無給)
	介護休暇	介護を必要とする家族を有する社員が休職できる制度(無給)
	介護のための短時間勤務	介護を必要とする家族を有する社員が短時間勤務を行える制度(4時間/5時間/6時間勤務の3パターン)
	スライドワーク(介護)	家族の介護に従事する時間の確保を理由とした個人単位での勤務時間シフト(始業・終業時刻の繰り上げ・繰り下げ)を可能とする制度
	時間外勤務・深夜勤務の制限	家族の介護のために時間外勤務などが制限される制度
在宅勤務		社員のワークライフバランスの向上や主体性・創造性の發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

7. 人材 > ワークスタイルの選択



2017年度各種制度の利用状況(ドコモグループ)

	男性	女性	全体
年次有給休暇			
取得日数(平均)	18.4日	15.8日	17.4日
取得率(平均)*	91.8%	78.9%	87.0%
出産・育児			
出産休暇	-	446名	446名
育児休暇	37名	588名	625名
育児のための短時間勤務	7名	854名	861名
育児のためのスライドワーク	29名	228名	257名
介護			
介護休暇	10名	11名	21名
介護のための短期の休暇	21名	17名	38名
介護のための短時間勤務	2名	8名	10名
介護のためのスライドワーク	5名	6名	11名
ライフプラン休暇			
育児	782名	319名	1,101名
介護	834名	262名	1,096名
ボランティア	258名	58名	316名
再採用制度利用者数			
育児再採用	0名	0名	0名
転勤再採用	0名	7名	7名
介護再採用	1名	0名	1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
スライドワーク	72名
フレックスタイム制	7,767名
短時間勤務(育児)	296名
在宅勤務	3,403名

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

人材戦略

人材育成

ドコモの「働き方改革」

ダイバーシティ経営の推進

ワークスタイルの選択

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● 有期雇用から無期雇用への転換

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

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

● 途中で退職した社員の再採用制度

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

この制度の対象となるのは、2010年3月31日以降に退職した勤続年数3年以上の社員で、配偶者の転勤・転職や結婚による転居、および育児に専念することを理由に退職した場合は、2017年度は5名の再採用がありました。

● 定年退職者の再雇用制度

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

定年退職時に再雇用を希望する社員については、65歳まで働くことができる制度です。2017年度は42名の定年退職者のうち38名の採用がありました。

労働慣行

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行**
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

人材の雇用・処遇 ————— 112

健康経営 (労働安全衛生・ヘルスケア) ————— 115



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

人材の雇用・処遇

健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア)

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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。

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

社員尊重

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

●人材マネジメント体制

一 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。2017年度は、外国籍の新卒者11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。

一 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。

一 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。

●年金制度

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

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

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

8. 労働慣行 > 人材の雇用・処遇

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

人材の雇用・処遇

健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア)

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

社員関連データ(ドコモ)

	2015年度			2016年度			2017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}	6,046名	1,570名	7,616名	5,988名	1,621名	7,609名	6,065名	1,702名	7,767名
うち外国籍正社員者数 ^{※1}	65名	44名	109名	50名	36名	86名	49名	46名	95名
正社員									
平均年齢 ^{※1}	40.5歳	36.6歳	39.7歳	40.8歳	37.1歳	40.0歳	41.1歳	37.3歳	40.2歳
平均勤続年数(出向受入者除く) ^{※1}	17.5年	14.0年	16.8年	17.8年	14.4年	17.1年	18.1年	14.6年	17.3年
平均給与額 ^{※2}	—	—	8,648,000円	—	—	8,739,000円	—	—	8,737,000円
平均年間労働時間	1,920.1時間	1,829.1時間	1,898.1時間	1,927.2時間	1,831.5時間	1,905.3時間	1,874.4時間	1,766.7時間	1,849.3時間
平均年間所定外労働時間	278.2時間	193.4時間	257.8時間	285.8時間	191.5時間	264.3時間	237.6時間	153.1時間	217.8時間
採用									
採用者数	161名	76名	237名	147名	64名	211名	192名	109名	301名
新卒採用者数	156名	76名	232名	143名	58名	201名	154名	91名	245名
うち外国籍者数	9名	9名	18名	9名	6名	15名	7名	4名	11名
中途採用者数	5名	0名	5名	4名	6名	10名	38名	18名	56名
うち再採用者数	0名	0名	0名	0名	3名	3名	1名	4名	5名
離職									
離職者数(自己都合退職のみ)	117名	31名	148名	120名	35名	155名	150名	36名	186名
離職率(自己都合退職のみ)	—	—	1.05%	—	—	1.16%	—	—	1.37%

※1 各年度末時点

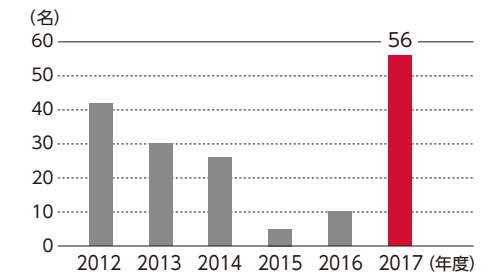
※2 ドコモの平均給与と地域別最低賃金に対する比率は4.8:1。地域別最低賃金：東京都の最低賃金(958円/時間)より1,810,620円と算出(21日×958円×7.5時間×12か月)。なお、ドコモは資格など級制度を採用しているため、給与や賞与水準は異なるものの、同一資格など級での男女別・地域別格差はありません。

初任給(ドコモ)

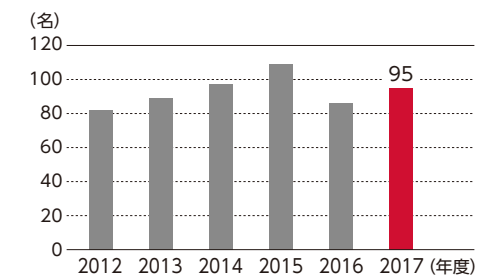
	月給	最低賃金 ^{※2} との差
短大	189,440円	125.6%
高専卒	191,990円	127.2%
大卒	215,930円	143.1%
修士了	237,990円	157.7%
博士了	288,320円	191.1%

(2018年4月1日現在)

中途採用人数(ドコモ)



日本国籍以外の社員数(ドコモ)



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

人材の雇用・処遇

健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア)

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

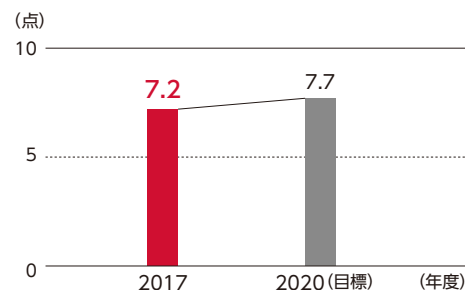
● 従業員満足度

ドコモでは、グループ全体でさらなる価値創造に向け社員が生き生きとチャレンジできる会社をめざして職場環境や社員の意識(働きがいなど)を把握し、現状の課題を明確化するため、毎年社員意識調査を実施しています。ドコモおよび機能分担会社12社と、その他グループ会社の全従業員を対象に原則Webサイトによるアンケート方式で行っており、紙媒体での回答も可能とすることで無回答をなくす工夫をしています。また、LGBTへの配慮という観点から、「男性」「女性」のほか、「その他・無回答」という選択肢を用意しています。

2017年度は調査票の設計の見直しを実施しました。設問内容に加え、5段階から10段階評価へ変更しました。見直しの主な観点としては「働きがい」と「働きやすさ」についての設問を充実させ、要因分析ができるよう設計し直しています。2017年度調査は10～11月に実施し、計33,319名が回答しました。毎年調査結果を踏まえて改善に向けた取組みを行っています。

ドコモでは、働きがいや働きやすさなどの観点で個々の満足や不満度を図り、組織単位(部署、会社、グループなど)で現状把握や要因分析を実施しています。働きがいや働きやすさの低下をリスクと捉え、分析結果をもとに各組織単位で改善につなげるように努めています。

▶ 2017年度「働きがい」の結果および2020年度目標(10段階評価)



労働関係

● ドコモグループ(国内)の労使関係

ドコモでは、結社の自由と団体交渉権を保障しています。労使間では、「労使関係に関する基本協定」「団体交渉方式に関する協定」に基づき、労使双方で協力しながら、よりよい職場づくりに向け取組むとともに、労使双方のコミュニケーションを促進するため、さまざまな課題を論議する各種委員会を設置しています。

「交渉委員会」では労働条件など、「経営協議会」では経営の基本施策など、「ワークライフバランス推進委員会」では時間外労働の適正化やダイバーシティの推進などをテーマとしており、経営幹部などや労働組合との間で、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旨とする」「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、組合加入率は国内のドコモグループ13社でほぼ100%となっています。

▶ 参考：NTT労働組合ドコモ本部

URL <http://www.docomohonbu.org/>

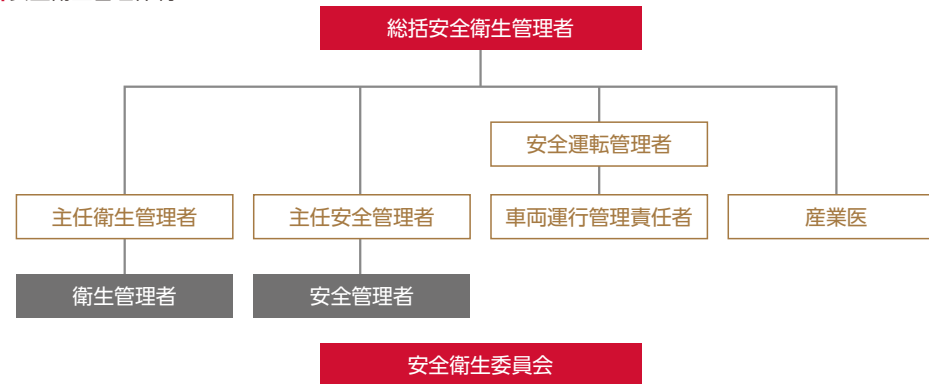
- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 人材の雇用・処遇
- 健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア)
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア)

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はかることを目的とし、「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を整備するとともに、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。

安全衛生管理体制



●安全衛生マネジメント

日本の労働基準法および労働安全衛生法に則って職場における労働者の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成を促進することを目的とし、健康管理規程を定め、ドコモグループ全体で労働安全衛生に取り組んでいます。

各事業場において「職場における労働者の安全と健康を確保」という目的を果たすために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、常時100人以上の労働者を使

用する事業場では安全委員会を、常時50人以上の労働者を使用する事業場では衛生委員会を設置し、常時50人以上の労働者を使用する事業場では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。

安全で健康に働ける職場への取り組み

●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」とあるとの認識のもと、各事業所に「安全衛生委員会」を設けるとともに、ドコモ本社に「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」を設置し、労働災害や作業事故の防止に取り組んでいます。

「安全衛生委員会」は、会社側・労働者側双方のメンバーで構成され、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・審議し、社員の安全衛生の維持・向上を推進しています。委員会は毎月1回開催し、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し安全・衛生に配慮しています。また、「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」は、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され、作業事故の防止に向けた情報共有などを図っています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

人材の雇用・処遇

健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア)

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● 基地局整備工事などにおける安全管理

通信エリア拡大に伴い、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、基地局の整備などを精力的に行っています。こうした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に対し、最新の注意を払って作業を行うよう配慮しています。当社グループは、基地局建設工事の発注者として、現場の安全を確保する責任を果たしていきます。

基地局の建設や保守をグループ内で行うこともあるため、安全管理スキルの向上を目的に、全国のグループ社員に対して、KYT(危険予知訓練)演習や各種法令、高所作業演習、車両の特性などを習得する「ドコモ安全研修」を実施しています。また、過去の特殊車両や高所での事故事例を踏まえ、通信建設業者と合同で「技能向上研修」を実施するなど現場対応力の向上に努めています。

外部の通信建設業者に委託する際にも、高所作業など危険な工程がある場合はドコモおよびグループ各社による安全パトロールを実施するなど、現場作業員の安全意識の向上を図るとともに、現場KY(危険予知)や各種安全対策の履行を徹底しています。具体的には安全総点検として、チェックリストに基づく全現場・全作業班の安全施策、事故防止状況、作業手順および基本動作などの確認を行っているほか、安全器具の使い方や使用ルールの共通化などを進めています。また、現場作業員に過去の事故事例の認識などをヒアリングし、各現場での安全措置などの状況を再確認することで、安全意識調査を継続的に実施しています。

2017年度は、重傷・重篤人身事故が3件発生し、前年度から1件減少しています。重傷・重篤事故の発生を受け、事故の状況を調査・分析し、各事例に最適な再発防止策を策定・実行しています。新たな取組みとして、高所の点検時に自社ドローンの技術を導入し、作業員の安全性の確保を進めています。今後も適用範囲拡大に向け、研究開発にも注力していく予定です。

過去4年間の工事に伴う事故件数の推移

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
人身事故件数(重傷・重篤)	2件	2件	4件	3件

● メンタルヘルスケア

社員などを対象に「厚生労働省の指針4つのケア*」を基本に発症予防に重点を置いた各種施策を展開しています。主な施策として、セルフケアではストレスチェック、ラインケアでは管理者向けの各種研修、事業所内産業保健スタッフによるケアでは職場巡視や健康診断結果に基づいたフォロー・面談、長時間労働者に対する面談・指導、そして事業所外資源(EAPサービス)によるケアとして社外カウンセリング窓口の設置を行っています。2013年に、EAPサービスを一本化し、全国で同じサービスを展開しています。

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

また、メンタルヘルスに伴う休業者の人数を把握しており、2017年度の休業者数は199名でした。

* 事業場における労働者の心の健康づくりのための指針

事業場における労働者の心の健康づくりのための指針について

URL https://www.mhlw.go.jp/www2/kisya/kijun/20000809_02_k/20000809_02_k.html

過去4年間のメンタル休業者数の推移(ドコモグループ)

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
メンタル休業者数	150名	155名	188名	199名

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

人材の雇用・処遇

健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア)

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● 社員の健康促進

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

また、ドコモグループ社員やドコモショップスタッフの健康促進の取組みとして「ドコモみんなで歩こう！キャンペーン」を実施しています。本キャンペーンは、ドコモ・ヘルスケア社が提供しているヘルスケアサービスを活用し、自社サービスの理解を深めながら、歩数などを競い合い、楽しみながら参加できる取組みです。このキャンペーンの上位者は賞品としてdポイントを獲得でき、チーム部門での参加が可能のため、職場内のコミュニケーション活性化やモチベーション向上につながる施策になっています。2017年度は、約18,000名が参加し、チーム部門では、1日平均約20,000歩を歩いたチームがトップとなりました。

NTT docomo
いつも、あたりまえになることを。

25th Anniversary

25周年だけに
25億歩が目標です!

ドコモみんなで歩こう! キャンペーン2017
期間: 10月1日(日)~11月30日(木)

今年度はdポイントをみんなで山分け!

もちろん充実!

キャンペーンの詳細やエントリーはこちらからお手持ちのスマホで今すぐチェック!

エントリーボーナス
メンバーの80%以上が参加した組織で総額100万ポイント山分け!

5,000歩ボーナス
毎日5,000歩以上歩いて総額100万ポイント山分け!

平均歩数賞
たくさん歩いてポイントGET! 平均歩数上位10位までを表彰!

※キャンペーンの詳細は、キャンペーンサイトまたは事務局連絡先の掲載資料でご確認ください。

「ドコモみんなで歩こう！キャンペーン」ポスター

● 健康・安全とウェルビーイングに関する取組み

ストレス管理の情報

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

ストレス管理の研修

全従業員に対し、メンタルヘルス研修を実施しています。また、新任課長にはラインケア研修を、新入社員に対してはフィジカル・メンタル双方の研修を実施しています。また健康に資する社内制度である、EAPによるカウンセリングサービス、産業医・保健師などによる健康相談の実施、ライフプラン休暇、個人別シフト勤務などについても適宜周知、研修を行っています。

健康的な職場環境

▶人間工学に配慮した職場環境

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

▶照明

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

▶騒音

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

▶室内空気質

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

【取組例】

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

▶温度・湿度

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

【取組例】

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

フィットネス関連施設、あるいは外部施設 利用手当

全従業員に対し選択型福利厚生制度を提供し、そのメニューのなかに、外部フィットネスジムの利用を希望する従業員が安価で利用できるサービスを用意しています。

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。生活習慣病対策として、40歳時に人間ドックを実施しています。
 ・従業員の健康管理を経営的な視点で考え、戦略的に取組み、「健康経営優良法人2018～ホワイト500～」に2年連続で認定されました。
 ・健康保険組合と連絡した健康増進策としてIT歩数計を支援しています。また、健康保険組合より健康レシピの紹介を行っている食堂設置事業所においては、栄養士の管理による昼食の提供を行っています。

フレックスタイム制

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

在宅勤務制度

場所や時間に捉われない、柔軟でメリハリのある働き方を推進しています。

育児施設や手当

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

母親を対象とした法定以上の有給の出産・育児関連の休暇

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

父親を対象とした法定以上の有給の出産・育児関連の休暇

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

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
人材の雇用・処遇
健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア)
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

人権

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権**
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

NTTグループ人権憲章	120
NTTドコモグループ人権に関する基本方針	121
マネジメント体制	123
人権啓発の取組み	124



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

NTTグループ人権憲章

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

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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

NTTグループ人権憲章

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

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

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

*1 「私たち」とは、NTTグループおよびその役員・社員をいいます。

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

【国際連合】

〔世界人権宣言と2つの人権規約〕

・世界人権宣言(1948年国際連合総会で採決)

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

【国際労働機関(ILO)】

〔ILO宣言の中核8条約上の基本原則〕

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

ドコモはNTTグループの一員として、「NTTグループ人権憲章」制定の背景や目的などを国内外の全社員が理解し、それが浸透し、実践できるよう取り組んでいきます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

NTTグループ人権憲章

NTTドコモグループ人権に関する基本方針

マネジメント体制

人権啓発の取組み

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

NTTドコモグループ人権に関する基本方針

基本方針・考え方

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

またサプライヤーに対しては、「NTTグループ人権憲章」の考え方を踏まえた、「NTTドコモ サプライチェーンCSR推進ガイドライン」および「NTTドコモグループ 調達基本方針」「NTTドコモグループ CSR調達(紛争鉱物に関する方針)」のなかで、サプライヤーへ人権尊重を要望しています。

なお、コミットメントを果たすための活動や手続きとして、「NTTグループ人権憲章」の理解促進ツール(Web研修、メールマガジン)を作成し、従業員がNTTグループの人権尊重方針を理解する取組みに努めました。加えて、本憲章の考え方をグループの各事業活動に取り込んでいく枠組みとして、人権デューデリジェンスの取組みを展開しています。

NTTドコモグループ人権に関する基本方針

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

1. 私たちは、事業活動を通じて、同和問題をはじめとした人権問題の解決に努めます。
2. 私たちは、多様性を尊重するとともに、お互いに感謝の気持ちを大切に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。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

NTTグループ人権憲章

NTTドコモグループ人権に関する基本方針

マネジメント体制

人権啓発の取組み

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

人権デューデリジェンス

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

2015年には、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などを把握し、実際にどのような人権に関して取組むべき事項が存在するかを認識するため、グループ会社が海外で展開している事業に対する人権リスクのアセスメントを実施しました。そしてこの人権リスクアセスメントの結果を踏まえて、人権侵害を予防するための仕組みづくりの一環として人権マネジメント調査表を作成しました。

そして2016年は、この人権マネジメント調査表にもとづき、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)に対して人権マネジメント調査を実施しました。この調査では、調査対象となるグループ会社における優先的に取組むべき人権に関する事項(事業別、国・地域別)の把握、および人権方針の有無、人権マネジメントシステムの把握を実施しました。その結果、調査対象のすべてにおいて企業活動のなかで優先すべき人権に関する事項が確認され、そのうち96.2%の会社でこれらの人権に関する事項を含めた啓発教育が実施されていることを確認しました。

2017年からは外部専門機関による人権インパクトアセスメントによって、各社が抱える人権に関する事項をより詳細に把握・分析し、懸念される実際の/潜在的な人権問題を確認しています。

また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、一次サプライヤーの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(自主評価質問票SAQ)では、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)を網羅する140の評価項目が含まれており、たとえば人権分野では、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。2017年度は、「CSR推進チェックシート」によるアセスメントと事実確認を実施した結果、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。

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

また、ドコモでは、近年欧米諸国の通信事業会社を中心に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。国際的な通信事業会社のネットワーク、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、子どもケータイの提供をはじめ、ケータイ安全教育などを実施し、適正な使用を促しています。また、マーケティングや広告表現において消費生活アドバイザーの確認を実施し、子どもたちに害のある表現を避けています。

「表現の自由とプライバシーの尊重に関する原則(英語のみ)」

URL https://globalnetworkinitiative.org/gin_tnetnoc/uploads/2018/04/GNI-Principles-on-Freedom-of-Expression-and-Privacy.pdf

マネジメント体制

人権啓発への取組みに関し「人権啓発推進委員会」を設置し、代表取締役副社長が委員長を担い、その委員会を中心とするマネジメント体制を整備しています。

人権啓発推進委員会について

人権啓発推進委員会は人権啓発活動を全社的に推進するための組織であり、人権啓発活動方針や研修施策・計画を策定・管理しています。また、各組織にはコンプライアンス推進責任者および職場における推進リーダーであるリスク・コンプライアンスリーダー (RCL) を配置し、各職場に根ざした人権啓発活動に取り組んでいます。

人権に関するモニタリング

ドコモでは、人権の観点から「NTTドコモグループ倫理方針」に則り、毎年モニタリング調査を実施しています。

2015年に施行された英国の法律である現代奴隷法や、2012年に施行された米国カリフォルニア州のサプライチェーン透明法など、近年、欧米社会を中心に、企業がサプライチェーン全体を俯瞰して人権を尊重した取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。

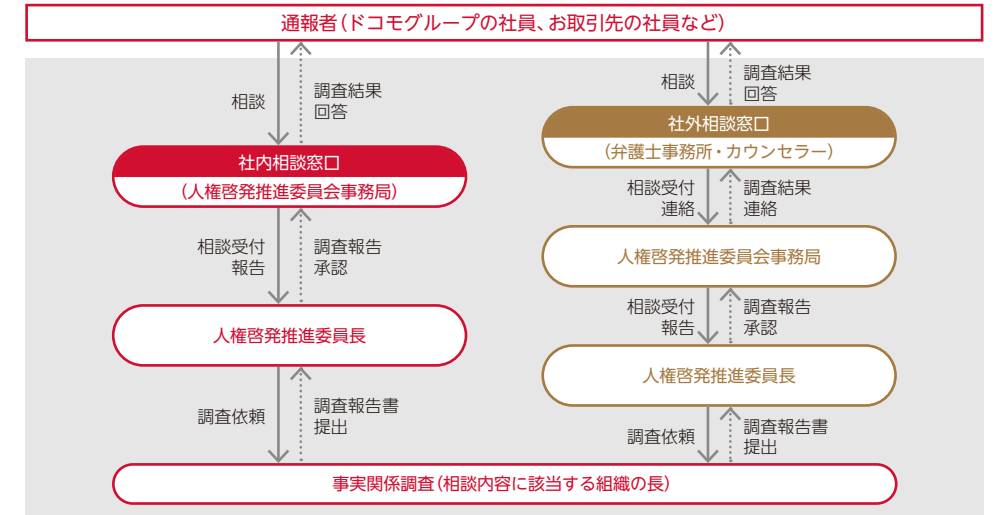
なお、国内外における投資案件に関しても、上記の視点において人権に関連する法規制に加え、労働環境や雇用条件、労使関係などさまざまな項目により、投資判断の時点でリスクを評価し、専門家の意見を踏まえて最終決定を行っています。

人権・ハラスメントに関する相談窓口

派遣社員を含むすべての社員、およびお取引先の社員などが、人権・ハラスメントに関する問題や悩みを相談できる相談窓口を社内・社外に設置しています。これら相談窓口では、相談者のプライバシーや通報者の保護に十分配慮したうえで、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。

2017年度の人権・ハラスメントに関する違反件数は17件あり、そのうちハラスメント以外の人権侵害の事例はありませんでした。

人権・ハラスメントに関する相談窓口の流れ



人権を侵害する行為

人権を侵害する行為には厳しく対応し、懲戒処分の対象としています。なお、再発防止の観点から、このような事例については四半期毎にドコモおよび機能分担子会社の社員に対し、周知の上注意喚起を行っています。

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- NTTグループ人権憲章
- NTTドコモグループ人権に関する基本方針
- マネジメント体制
- 人権啓発の取組み
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行

9. 人権

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

- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

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日～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とらえ、意識を高められるよう取り組んでいます。

人権啓発研修

全社員の人権に対する意識を高めるために、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。また、2017年度は、昨年に引き続き全社員向けに人権に関するWeb研修および職場ディスカッションを行い、人権意識の醸成に向けた取組みを実施しました。

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。2017年度の応募総数は標語が28,257作品、ポスターが143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

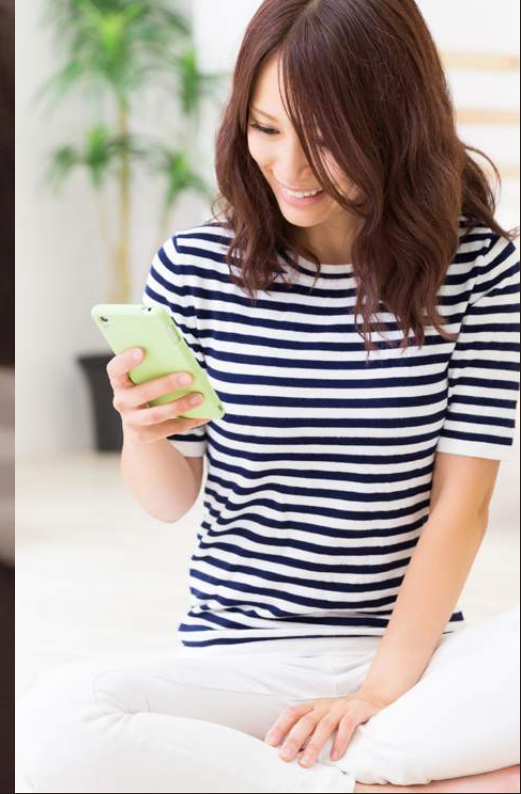
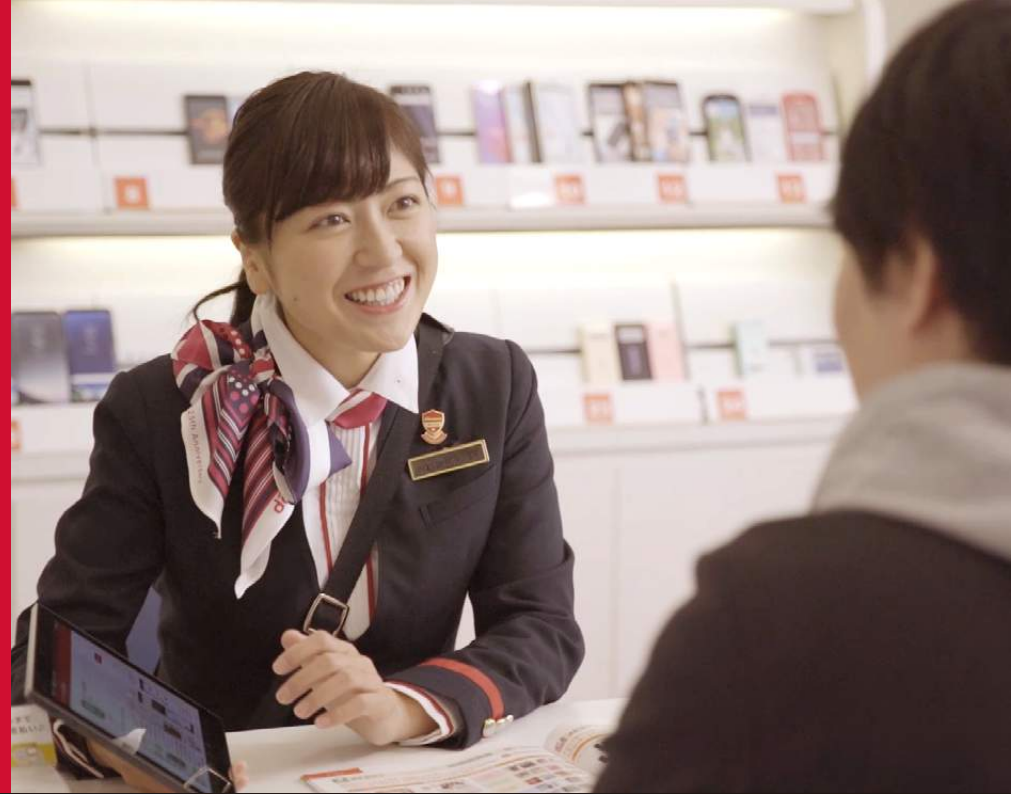
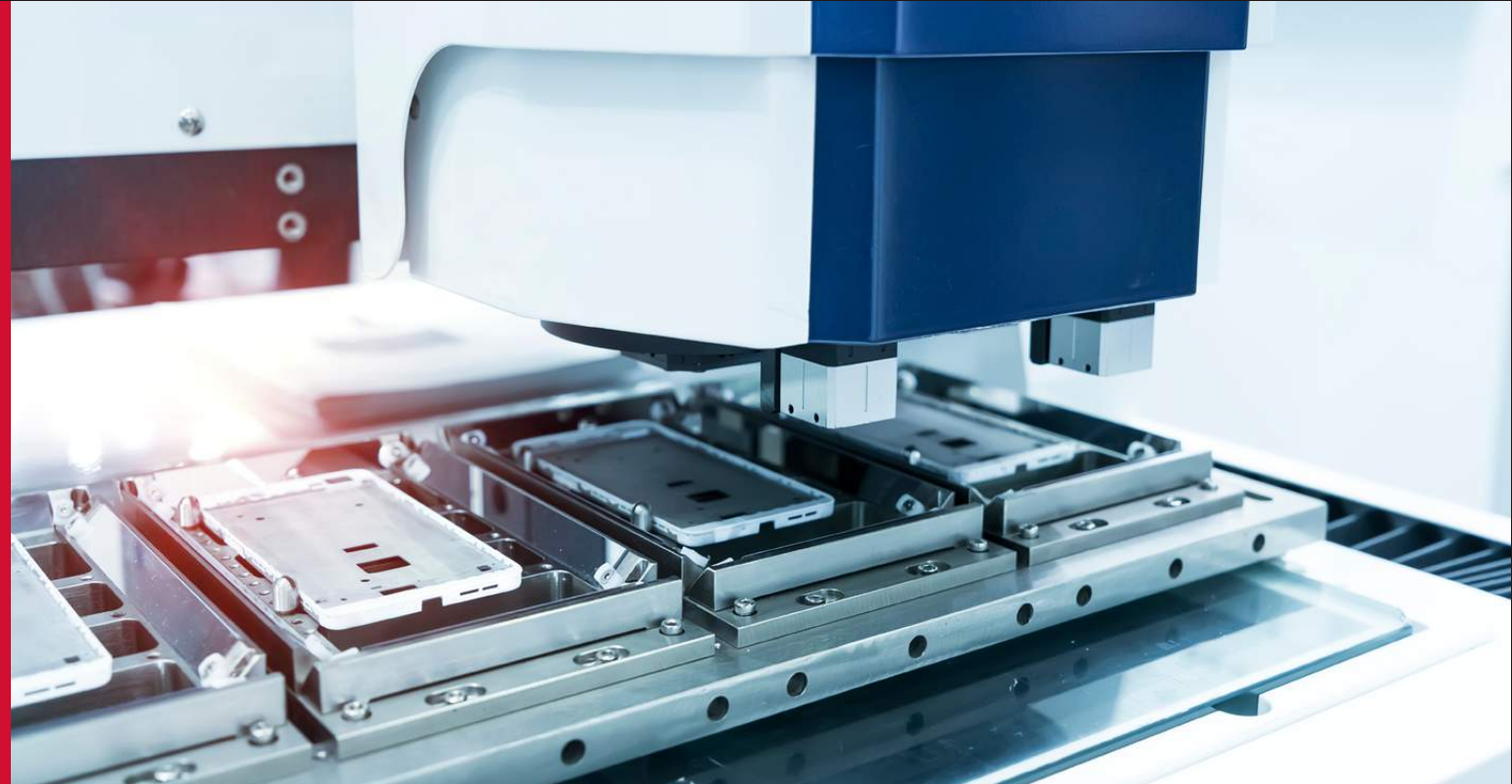
東京に本社を置く企業を主体に構成されている任意団体「東京人権啓発企業連絡会」に参加し、人権啓発トップ層研修会やグループ研修研究発表会、人権啓発担当者研修会などに積極的に参加し、社会啓発につながる活動に取組み、人権の輪の広がりを図っています。また、各地に結成されている企業連絡会と「同和問題に取り組む全国企業連絡会」をつくり、全国集会の開催や情報交換などを行っています。

外部の機関や団体との連携として、広範な人権問題に取り組んでいる行政機関、経済団体、運動団体などとも連携・交流を持ち、各団体の主催する研修に参加するなど、幅広い活動を進めています。

サプライチェーン

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン**
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

ドコモのサプライチェーン	126
サプライヤーとのかかわり	126
通信建設業者とのかかわり	129
販売代理店とのかかわり	129



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

ドコモのサプライチェーン
 サプライヤーとのかかわり
 通信建設業者とのかかわり
 販売代理店とのかかわり

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

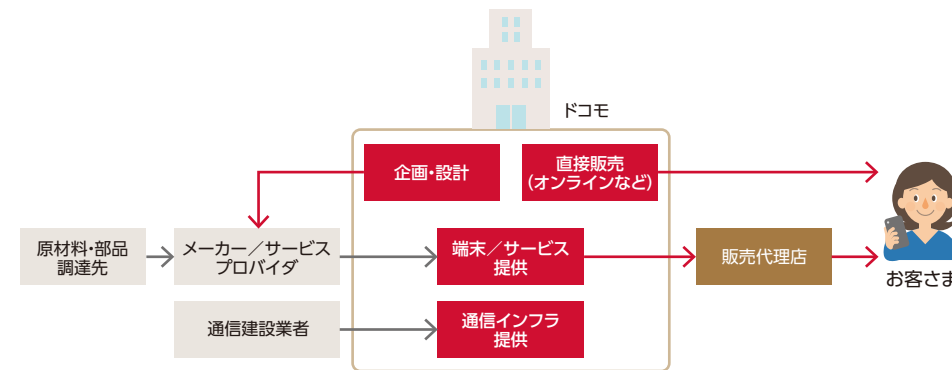
14. 付表

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

ドコモのサプライチェーン

事業活動を行うにあたっては、さまざまなお取引先のみならず、さまざまな事業者とのかかわりが重要です。ドコモのビジネスモデルを支える事業パートナーとして、通信施設・設備のサプライヤー・施工事業者、端末メーカー、ドコモショップをはじめとする販売代理店が挙げられます。

サプライヤーに対しては「調達基本方針」に基づき調達活動を行い、「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」を制定してコーポレートサイトで公表し、担当部門による適切なサプライチェーンマネジメントを実施しています。



サプライヤーとのかかわり

基本方針・考え方

ドコモは、以下の「調達基本方針」に基づいて調達活動を実施しています。

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

CSR調達の推進

ドコモは、広く国内外のサプライヤーのみならず、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、2009年に「NTTドコモCSR調達ガイドライン」を制定しました。2013年12月には、取組みの充実を図るため「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」と名称も改めたうえで、社会の要請を踏まえた内容へと改定しました。

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。

CSR調達の実施においては、ガイドライン策定、お取引先への協力依頼、モニタリング、改善支援などを実施しています。

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

URL 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

URL https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/enviro_n_management/guideline/green.pdf

● ガイドラインの運用とチェック体制

ドコモでは多岐にわたるサプライチェーンにおいて、一定規模以上または代替不可能な製品を供給するネットワーク設備・携帯電話端末のサプライヤー企業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」の提出を求めています。2017年度は、対象となる62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、たとえば人権分野では、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。

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。

グリーン調達における各種調査票

URL https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/index.html

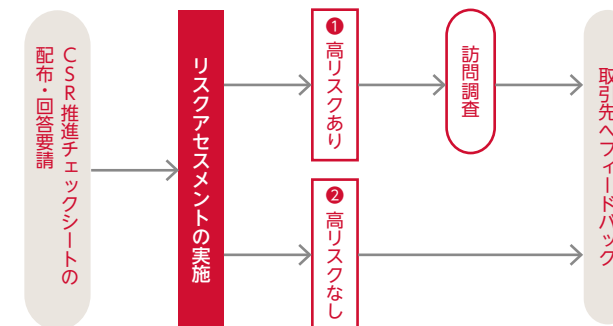
● サプライチェーンのリスクアセスメント

サプライヤーに対するリスクアセスメントは、二段階のプロセスを経て実施しています。まず、毎年、各取引先へ「NTTグループ CSR推進チェックシート」を配布し、回答していただきます。回答内容から高いリスクが存在する可能性がある場合は、当社社員が直接お取引先を訪問して状況を確認し、是正措置計画を共同で作成するなどの対応を行います。リスクアセスメントの結果、2017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、NTTグループCSR推進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。

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

取引先リスクアセスメントのプロセス



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

ドコモのサプライチェーン
サプライヤーとのかかわり
 通信建設業者とのかかわり
 販売代理店とのかかわり

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

ドコモのサプライチェーン

サプライヤーとのかかわり

通信建設業者とのかかわり

販売代理店とのかかわり

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● 外部団体への参画

2017年度より、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ています。2017年度は、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行いました。

紛争鉱物

コンゴ民主共和国など紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となって紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こすなどの可能性があると言われてしています。2010年7月に米国で成立した「金融規制改革法」(ドッド・フランク法)において、米国上場企業^{※1}は、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などについて、開示することを義務付けられました。

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、同法の趣旨に鑑み、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きます。

2017年度は、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Conflict Minerals Reporting Template (CMRT) テンプレートを使って実施し、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

URL https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/index.html

調達スキルの向上

調達業務においては、物品の調達を目的にさまざまなサプライヤーとの間で交渉するにあたり、公平・公正・透明な取引を通じて継続的な安定調達を実現することが求められています。そのため、ガイドラインに記載するCSR関連7領域(人権、環境、公正取引・倫理、情報セキュリティなど)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。2017年度末のCPP-B資格保有率は72%であり高い取得率を維持しています。

※ 資材調達業務に必要な知識を測るための資格

サプライヤーとのコミュニケーション

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

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。

2017年度は、昨年に引き続きドコモの事業にかかわる主要サプライヤー35社、通信建設業者12社、NTTグループ会社10社の合計57社から、167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。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

ドコモのサプライチェーン
 サプライヤーとのかかわり
通信建設業者とのかかわり
販売代理店とのかかわり

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

通信建設業者とのかかわり

基本方針・考え方

ドコモの通信設備関連の多くは、通信建設業者によって施工され、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社の通信建設業者と適正な契約を結び、お客様のニーズにきめ細かくお応えする通信環境を整えています。

具体的には通信建設業者による設計業務、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建設通信業者に対しては、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。さらに通信建設業者から新しい技術提案をいただく「バリューエンジニアリング提案」を四半期ごとに実施し、優れた技術提案に対しては社長名での表彰も行っています。

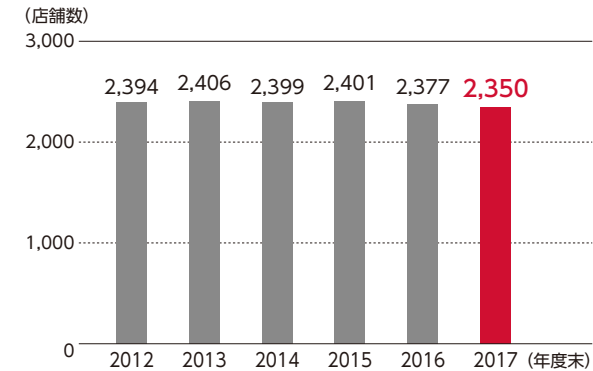
販売代理店とのかかわり

代理店との適正な契約

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

2018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2,350店舗あり、ドコモショップ以外の家電量販店をはじめとした複数の事業者の製品・サービスを扱う併売店やドコモ製品を販売する取扱店が約3,000店舗あります。ドコモはパートナー関係にある代理店との契約項目のなかにCSRの推進も含め、適正な契約を結び、お客様のニーズにきめ細かくお応えするサービス体制を整えています。

ドコモショップ店舗数の推移



1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

ドコモのサプライチェーン
サプライヤーとのかかわり
通信建設業者とのかかわり
販売代理店とのかかわり

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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

お客さまに一層ご満足いただけるよう、ドコモショップをはじめとする販売店のスタッフのサポート体制を強化しています。

各種研修の充実はもちろん、すべてのスタッフが均一で最適なお客さま対応ができるよう、情報システムを整備するとともに、スタッフから寄せられる意見や要望に基づき、ドコモショップをはじめとするフロント業務の諸課題について継続的な改善を実施しています。

事務処理や故障時の対応、高度化するスマートフォンなどの端末・ネットワークサービスに関する対応支援として、販売店のスタッフ向け専用コールセンターを設け、対応強化を図っています。お客さまの個々の状況に合わせた最適な回答を、迅速に販売店のスタッフへ行うことにより、お客さまにとってご満足いただける対応となるよう、対応品質の向上へ向け取り組んでいます。

● 継続的な教育研修

通信業界の価格競争が激化するなか、ドコモは長年のお客さまを大切にし、生活を快適にする新たな価値を提案することで勝負をかける方向で競争ステージの転換を図りました。それに伴い、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、2015年10月より、ドコモショップのスキル資格制度を刷新しています。

研修内容は、いずれも「価値提案を磨く」ことを重視したもので、おもてなしの心に提案力をプラスした「①セールスマインドの強化」、ロールプレイングやワークを駆使した「②知識ではなく、スキルを身につける」、お客さま一人ひとりにあった提案力を身につける「③ヒアリングに基づく提案力」、指導者を育成することで新人の早期育成と定着を図る「④スタッフ定着化」の4タイプになります。

同時に資格体系も、店舗マネジメントのエキスパートというべき「フロントスペシャリスト」、お客さまの潜在ニーズにあった商品やサービスを提案できる「グランマイスター」、技術面での知識が豊かで、多様な故障などの問い合わせにも素早く分析や対応

ができる「テクニカルアドバイザー」となっています。これら資格取得者が中心となり、新たな価値を提案し、お客さまに信頼され、愛される店舗をめざします。

一方、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、スキルも収入もアップすることになり、高いモチベーションにもつながります。

これらの資格保有者は90%を超えており、最上位の資格についても約9%のスタッフが保持しています。

また、教育・研修プログラムは、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。

● 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・イヤーズ2017 全国大会」を2017年11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あ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、2009年度より全国規模で開催し、2018年度で10回目の開催となります。

● 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、それぞれ各種代理店などに所属しながらも、必要な教育や啓発、またインセンティブの提供などはドコモが実施しています。

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

さらに、主要な販売網においては、定期的に本社の専門部門や支店スタッフが巡回点検を行い、店舗運営などをチェックし、働きやすい環境づくりの指導を行っています。

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客様サービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
ドコモのサプライチェーン サプライヤーとのかかわり 通信建設業者とのかかわり 販売代理店とのかかわり
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

ドコモショップなど主要な販売網への具体的なインセンティブとしては、代理店の安定運営を図るための運営体制支援、販売スタッフの長期安定雇用と応対力向上を図るためのスタッフ支援、販売スタッフのスキル資格取得を促進するスキル資格支援、営業活動や故障対応の質の向上を図る営業活動インセンティブ・故障対応支援、お客さまにドコモのサービスを長く継続・ご利用いただくための丁寧な説明を推進するLTV連動インセンティブなどの施策を実施しています。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良スタッフなどへの研修旅行の開催なども適時実施しています。

ドコモショップでの環境への配慮

お客さまや社会の期待にお応えし、設備面でのさらなる節電を推進するために、ビジネスパートナーであるドコモショップと連携して、エコ化施策を推進しています。その一環として、全国に2,350店舗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。

LED電球の消費電力は白熱電球の10分の1、蛍光灯の2分の1といわれており、省エネに大きく貢献するほか、寿命も蛍光灯の4倍でランニングコストの削減にもつながります。今後も、全国のドコモショップの省エネ・節電対策を推進していきます。

ドコモショップでの災害対策の強化

東日本大震災を教訓に、お客さまおよびドコモショップスタッフの安全確保とお客さまへの継続的なサービス提供を目的として、2011年度に作成した「災害対策マニュアル(ドコモショップ編)」に基づき、年1回の防災訓練を行うなど、ドコモショップの災害対策を強化しています。本マニュアルは年に1回見直しを行い、最新化を図っています。

2016年4月の熊本地震では、店舗の損壊などにより通常営業が困難となったドコモショップに対して、ドコモグループの各部門が一丸となり被災店舗へ支援を行い、可搬型顧客システム端末を活用してお客さま対応の継続に努めました。

ドコモショップでのユニバーサルデザイン

ドコモでは、「すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方のもと、お客さまとドコモのつながりを、もっとぬくもりのあるものにする」という「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入口の段差の解消、車いす対応のカウンターおよびトイレの設置、障がいのある方用駐車スペースの設置などのバリアフリー化を進めています。

2018年3月末現在、全国のドコモショップのうち、入口については9割以上、トイレ・駐車スペースは8割以上がバリアフリー化店舗になりました。

また、聴覚に障がいのある方への配慮として、「簡易筆談器」を配備*しているほか、一部の店舗へ「手話サポートテレビ電話」の設置を進めており、設置店舗は2018年6月末現在655店舗になりました。

また、ドコモショップでは最新の「らくらくホンシリーズ」を体験していただけるようにしています。

「ドコモ・ハーティスタイル」の考えに基づいたバリアフリー化やツールの提供だけでなく、ドコモショップの新入スタッフ全員が対象の「新人スタッフ入店研修」において説明を行うなど、周知・浸透にも取り組んでいます。同研修は2017年度に全国で約1万人が受講しています。

* 配備していない店舗もあります。

ドコモショップでの働き方改革の推進について

ドコモではドコモショップに対しても働き方改革を促しており、各店舗のお客さまの来店状況を踏まえながら、月一回の定休日の取得や営業時間を変更したことに加え、年末年始(12月31日～1月3日)の期間に、全国2,350店舗のドコモショップで1日以上の休業日を設けるなど、よりドコモショップスタッフが働きやすい環境づくりを整えています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

ドコモのサプライチェーン
サプライヤーとのかかわり
通信建設業者とのかかわり
販売代理店とのかかわり

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● ドコモショップにおける保育施設開設支援

当社では、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においても、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、ドコモショップの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。

2018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、高いスキルをもった女性スタッフに、長く活躍の場を提供するための施策のひとつです。本施策により、職場の近くに土日祝日や夜間の営業にも対応した保育施設を設けることで、出産後のすみやかな復職や、フルタイム勤務へ移行しやすい環境の整備を推進していきます。

ドコモショップでの地域とのかかわり合い

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

● 小学生を対象としたお仕事体験イベントの開催

子どもたちが仕事体験を通じて社会に触れるとともに、ドコモショップをより身近に感じていただくための取組みとして、2018年の夏休み期間中には関東甲信越のドコモショップ318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、2,995名が参加しました。

● 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、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、年間目標100万人のところ、月におよそ20万人のお客さまが参加され、アンケートの集計結果では、満足というご回答が97%、また参加したいというご回答が96%でした。さらに、参加者様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

コミュニティへの 参画

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

社会貢献の取組み	134
NPO法人モバイル・コミュニケーション・ ファンド (MCF)	137
ドコモの被災地支援	138



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

社会貢献の取組み

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)
ドコモの被災地支援

- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

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必須となります。ドコモでは、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を行っていきます。

社会貢献の取組み

基本方針・考え方

● **社会貢献活動方針**

私たちドコモグループは、「よき企業市民」の一員として公私において地域社会との交流を図り、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積極的に行動します。

また、急速に発展するICTの普及によりスマートフォンやケータイがもたらす「負の側面」を払拭するなど、健全な社会の発展に貢献する企業をめざします。

具体的には、以下の5つの重要テーマを中心に取組んでいきます。

ドコモグループが掲げる重要テーマ

- ① 「あんしん・安全への取組み」
- ② 「次世代への取組み」
- ③ 「災害への取組み」
- ④ 「環境への取組み」
- ⑤ 「地域社会への取組み」

マネジメント体制

ドコモ本社が活動の基本方針や大きな方向性を示し、ドコモグループ各社でそれぞれ任命された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、ドコモグループ独自の推進体制を構築しています。

より効果的な社会貢献活動の実現に向け、地域ごとの課題・ニーズの把握やドコモグループ全体での活動実績および当該年度活動計画をグループ各社に発信するため、各社CSR担当者間で定期的に情報交換を行っています。

社会貢献活動の大きな指針として、当社も会員である一般社団法人日本経済団体連合会(経団連)の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」する考え方に賛同し取組んでいます。2017年度は、約64.9億円を社会貢献活動費用として支出しました。

寄付による活動助成などについては、幅広い分野で地域に根ざしたものとなるよう毎年見直しを図っています。

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	249件	27,959名	約1,032百万円
社会福祉	125件	1,788名	約973百万円
災害被災地支援	59件	513名	約108百万円
教育・文化振興	168件	544名	約1,573百万円
地域振興・交流	507件	2,250名	約815百万円
スポーツ振興	92件	1,890名	約1,967百万円
国際交流、その他	11件	0名	約17百万円
合計	1,211件	34,944名	約6,486百万円

* 金銭寄附、物品寄附、施設の無料開放についてもそれぞれ1件とカウント

また、ドコモグループは、地域に根ざした事業活動を展開しており、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リターンされると考え、以下の分野において積極的に活動および投資を行っています。

分野	比率*	取組み事例
地域社会への投資	62.4%	東日本大震災の被災者へ「心のケア」をめざした料理教室などの実施 (P.140) ドコモグループ社員を対象とした「東北応援募金」の実施 (P.140) モバイル・コミュニケーション・ファンドを通じた取組み (P.137)
慈善活動	4.8%	被災地支援募金(チャリティサイト)の実施 (P.138)
商業的	32.8%	地域イベントへの協賛時にあわせて商品訴求ブースなどを設置

*社会貢献活動支出額での比率

社員のボランティア活動支援体制

ドコモでは、社員のボランティア活動を推奨しています。
毎年、ドコモ創立記念日には、ほかの社員の模範となる社会貢献活動を継続して実施している社員に対して「社会貢献活動社長表彰」を授与しています。

年度	表彰対象	テーマ
2015年度	2件	・難病と闘う子どもたちの夢をかなえる活動 ・野球指導を通じた青少年の指導
2016年度	2件	・青森ねぶた囃子の伝統継承活動を通じた地域貢献 ・老人ホームおよび身体障がい者支援施設などの慰問演奏活動
2017年度	1件	・野球を通じた青少年育成及び海外での支援活動

また、ドコモでは年次有給休暇とは別に「ライフプラン休暇(ボランティア)」を設けており、社員がボランティア活動を行う際に取得することができます。2017年度は、455名が取得しました。

なかでも、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ずに支援を継続するため、2011年に「東北復興新生支援室」を設立し、被災地域の復興と新生につながるさまざまな活動を続けています。

東北復興新生支援室は現地の方々の声を聴き、一緒に考え、社会課題の解決や東北を盛り上げる産業の創出をサポートするなど、持続的に被災地の発展を後押ししています。東北復興新生支援活動の詳細はP.138およびWebサイトをご覧ください。

東北復興・新生支援「Rainbowプロジェクト」

URL <http://rainbow.nttdocomo.co.jp/>

社会貢献活動のKPI

社会貢献重要テーマ	目的	KPI	2017年度実績	関連するSDGs	CSR重点課題
① あんしん・安全への取組み	携帯電話利用に関する危険やトラブルを未然に防ぐ	スマホ・ケータイ安全教室 開催回数 年間7,000回以上 受講者数 年間100万人以上	約7,900回 約136万人		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	40名	 	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	99回 1,028名		
③ 災害への取組み	災害時対応	通信の復旧から避難所支援までの実践的な防災訓練を1年に1回以上実施	1回実施	 	CSR重点課題 4
④ 環境への取組み	CO ₂ 排出量の削減	ドコモの森整備活動の実施(49カ所、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)	38回実施		CSR重点課題 8
⑤ 地域社会への取組み	社員が参加する社会貢献活動	社屋周辺清掃および近隣の河川岸清掃、地域イベントへの参加人数前年度以上	延べ 34,940名		CSR全重点課題共通

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

社会貢献の取組み

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)
ドコモの被災地支援

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、スマートフォンやケータイ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」を全国に無料で実施しています。小学生向けの「入門編」、中学生向けの「応用編」のほか、「保護者・教員編」「特別支援学校編」「シニア編」など、対象にあわせた教室を行っており、スタートした2004年7月から14年間で約71,000回、約1,072万人(2018年3月末現在)の方が受講し、2017年7月には累計受講者数1,000万人を突破しました。2017年度は約7,900回、約135万人の方に受講していただきました。

また、学校における消費者教育の充実・発展に寄与することを目的に教育現場で役立つ優秀な教材を表彰する「消費者教育教材資料表彰2018」において、映像教材(再現ドラマ)が優秀賞を受賞しました。



スマホ・ケータイ安全教室	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
開催回数	約6,900回	約7,000回	約6,900回	約7,900回	約7,900回
受講人数	約98万人	約103万人	約105万人	約126万人	約135万人

品川スチューデントシティ

次世代育成に向けた取組みとして、東京都品川区在住の小学校5年生の子どもたちが「社会人体験」を通じて学習する「品川スチューデントシティ」に参画しています。子どもたちはこのカリキュラムを通じて社会と自分とのかかわり、経済の仕組み、お金・仕事とは何か、などを体験し、社会的自立力を身につけます。ドコモでは、業務内容を通じた学習の機会を提供することで、ネットワークや環境、あんしん・安全に対するドコモの取組みを児童やその保護者などにお伝えしています。

2017年度の開催回数は24回、参加した児童は約2,400名、ドコモ社員ボランティアの人数は40名でした。

「クエストエデュケーション」への参画

ドコモではキャリア教育の支援の一つとして、中学生、高校生が現実社会を題材に「生きる力」を育む次世代型の教育プログラム「クエストエデュケーション」に2017年度に参画しています。ドコモの社員が学校へ赴き、企業の課題解決を提案するワークショップに参加し、さまざまな助言、フォローを行いました。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

社会貢献の取組み

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

ドコモの被災地支援

12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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

ドコモは、学術・福祉など幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与していくことを目的に、2002年の創立10周年記念事業の一環として、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)を設立しました。

MCFでは、移動体通信技術に関する研究成果や論文を対象とした「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与やアジア各国からの留学生に対する奨学金支給、子どもの健全育成に取り組んでいる市民活動団体への助成などの支援活動を実施しています。

「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」の授与

日本国内における移動通信技術の発展と若手研究者の育成を目的に、優れた研究成果や論文に対して「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」を授与しています。

「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設けており、国内の大学や研究機関に所属している研究者から表彰者を選定しています。

16回目となる2017年度も10月に東京で授賞式を開催し、「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の優秀賞を各1件(賞金600万円)で、計3件を表彰しました。

「ドコモ奨学金」の支給

アジアからの留学生に奨学金を支給することで、日本への理解を促進し、日本とアジア各国との良好な友好関係の構築・維持に貢献しています。

奨学金は、国内大学の修士課程で通信技術・情報処理技術などの研究に取り組むアジアの国・地域からの私費留学生を対象としています。奨学金の支給額は年間144万円で、支給期間は採用月から2年間です。

2017年度は、計20名に奨学金を支給し、これまでにMCFが支援してきた留学生は延べ325名となりました。

2018年度からは、児童養護施設や里親のもとで暮らす子どもたちが、大学などであんしんして学べるよう経済的・精神的両面から支援する返済不要の「ドコモ奨学金」を

開始しました。10名を対象としており、子どもたちが将来の夢や希望に向かってチャレンジできる社会をめざして、引き続き支援していきます。

市民活動団体への支援

将来の社会を担う子どもの健全育成を目的に取り組んでいる市民活動団体のさまざまな活動に対して支援を行っています。

2017年度は、59の市民活動団体に対して、総額約3,500万円を助成しました。

| NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

URL <http://www.mcfund.or.jp/>

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

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

- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

ドコモの被災地支援

被災地支援募金の実施について

ドコモは、災害や震災時に被災地に住む人々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、ドコモが窓口となってお客さまに被災地への募金を呼び掛ける活動を行っています。チャリティサイトでは、dポイントによる寄付も可能とすることで、より多くの方に寄付していただける仕組みを提供しています。2017年度の募金活動の内訳は以下のようになりました。

被災地支援募金名	募金総額(円)	平均額		件数	受付期間
		(再掲ポイント分)	(金額/件数)		
平成29年7月九州豪雨	22,370,317	19,394,000	843	26,542	7月7日~7月31日
年度計	22,370,317	19,394,000	843	26,542	

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

ドコモでは、東日本大震災が発生した2011年の12月に被災地域の復興活動に迅速に貢献できる事業運営体制を構築するため「東北復興新生支援室(愛称: チームRAINBOW)」を設立し、現在に至るまで岩手・宮城・福島を中心に復興新生支援活動を展開しています。

チームRAINBOWの特徴は、情報通信会社であるドコモの事業資産を活用しながら、被災地との懸け橋として現場に足しげく通い、本当に必要な支援を「現場思考」で考え、現地の方々と一緒に解決策を模索しながら活動を継続していることです。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、先々まで考えた復興新生支援を心がけています。

【東北復興新生支援室のビジョン】

東北の笑顔のために、人とひと・社会をつなぐ

【ミッション】

- 地域社会に寄り添い、モバイル・ICTでつなぎながら、東北が笑顔になるサービスを創造します。
- 東北で培ったノウハウを活かし、日本社会の課題解決につなげます。

— 支援事例 ① 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。タイムリーな行政情報の発信や離れたふるさととの仲間や家族をつなぐ双方向のコミュニケーションにご活用いただいています。また、操作に不慣れな高齢者への勉強会なども定期的を開催し、2018年3月末現在で、4自治体、約8千世帯にこのシステムをご利用いただいています。

**タブレット利用者の声
 福島県双葉町 A 様**

前略 御免下さい。
 本日タブレット着きました。
 有難く御借り致します。
 丁度息子が来て居りましたので
 早速開きまして見せて頂きました。
 懐かしい双葉の町、懐かしい友の顔、
 本当に涙が流れるのを堪えて見ました。
 一人で出来る様に教えて頂き良く覚えて、
 大事に使わせて頂きます。
 本当にありがとうございました。
 五月二十七日



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

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

- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

— 支援事例 ② ICTを活用した水産業への支援

詳細はP.70をご覧ください。

震災で大きな打撃を受けた東北の水産業の活性化のため、宮城県・岩手県の養殖漁場においてICTを活用した実証実験や共同研究を行っています。漁場に通信・センサ機能を搭載したICTブイを設置することで、スマートフォンの専用アプリを介して水温や塩分濃度などの海水中のデータ推移が陸にいながらにして把握できるため、牡蠣や海苔などの養殖における作業時期の判断に使用したり、研究機関の海洋モニタリングを伴う研究にも利活用されています。

漁師の経験や勘に通信技術で得た海の情報が加わることで、より安定的に品質のよい海産物の育成や収穫の実現に寄与します。

ICTブイ利用者の声

宮城県漁業協同組合
 矢本支所
相澤 太 様

水温と比重(塩分濃度)が1時間単位でわかるので、海にいかなくても海苔の様子を想像できるようになりました。また、現地に行く燃料費の削減と体力的負担が大きく軽減されました。海苔養殖に必要なインフラとして全国の海苔生産地に普及してほしいと思います。

— 支援事例 ③ ICTを活用した農業への支援

詳細はP.65をご覧ください。

南三陸町水田農業推進協議会所属の農家の方々と農薬・肥料を使用しないササニシキ栽培に取り組んでいます。水深管理を行う水田センサーを導入し、農薬除草剤を使用せずに雑草を抑制する栽培法の実証を進めています。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作り、町や地域農村の経済復興、活性化を支援していきます。また、雑草を抑制し、除草の負担を軽減したい東北内外の他地域の生産者を支援する取り組みも行っています。

| その他の支援事例

支援の種類	目的・手法	支援の名称	概要
産業振興	ブランド化	「北限のゆず研究会」への参画	北限のゆずを陸前高田の地域ブランドに育てる活動を支援
		未来の種プロジェクト ～南三陸町森・里・海ものがたり～	自然栽培の米や薬草の情報発信およびブランド化を推進
	森林保全	Smart Action for Forest	東北の木材で作ったグッズの販売と売上の一部を森林保全活動に還元する取組みを推進
地方創生	買物支援	タブレットを活用した無人販売所の運営	タブレットを活用したセルフレジを導入し、地元企業と連携して日用品・食品の無人販売所を運営
	観光促進	AIを活用した観光支援	対話AI(チャットボット)および画像認識AIを活用し、観光客誘致モデルを創出
	地域活性化	東北被災地で学ぶ！ NTTドコモ中堅社員研修	3か月間、現地の方々とコミュニケーションをとりながら、現地の社会課題解決に寄与する提案を実施。関係人口拡大など地域活性化策の策定にも貢献。
その他	心のケア	ドラムサークル交流	地域コミュニティ活性化をめざしたドラムサークルを運営し、住民同士の交流を支援
	寄付	寄附して応援プログラム	寄付型クラウドファンディングサイトと連携して、団体などが寄付を募る際のノウハウ習得と環境整備をサポート

| ドコモ東北復興・新生支援 笑顔の架け橋Rainbowプロジェクト

URL <http://rainbow.nttdocomo.co.jp/>

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

社会貢献の取組み
 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

ドコモの被災地支援

- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

●生きがいくつりと地域コミュニティ再生への貢献

東日本大震災から7年が経ち、避難生活が長期化するなかで、被災者の外出意欲減退や地域コミュニティへの帰属感喪失に関する「心のケア」が課題となっています。こうした課題解決のため、ドコモグループが提供しているサービスを利用し、被災者同士の交流の場を設け、コミュニケーションを活性化させる取組みとして、仮設住宅に隣接するコミュニティセンターなどで料理教室を無料開催しています。この取組みは、復興庁の「被災者支援コーディネート事業」により、ドコモのCSR活動と現地団体のニーズがマッチングすることにより実現したものです。2017年度は5回開催し、合計116名のみなさまが東北の地元食材を使った健康を意識した料理を協力して作り、会食を楽しみました。

あわせて、ドコモが提供する映像配信サービス「dTV」の体験会も開催しました。社員が参加者にタブレットの操作方法を説明したり、コミュニティセンターに設置したモニターで映像配信サービスを体験いただくなど、映像を楽しむ時間を共有することでコミュニケーションの活性化に寄与しました。

また、2012年度からグループ会社の社員を対象とした「東北応援募金」制度を設けています。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、社員からの募金総額に会社からの募金を上乗せして寄付するもので、2017年度はドコモグループ社員約9,000名がこの取組みに賛同し、総額約6,555万円を寄付しました。

コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス	142
リスクマネジメント	149
コンプライアンス	156
税務戦略	163
政策保有株について	163
ブランド管理	164

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス**
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表



ドコモでは、「お客さまの視点に立った経営の推進」「健全かつ効率的な業務執行の実施」を重視し、企業価値を高めていくために、コーポレート・ガバナンスを有効に機能させることで、経営の迅速性、透明性、健全性を確保するよう取り組んでいます。

コーポレート・ガバナンス

基本方針・考え方

ドコモは、「新しいコミュニケーション文化の世界を創造する」という企業理念および中期戦略2020「beyond宣言」に基づき、活力ある豊かな社会の実現に貢献し、株主のみならずお客さまから高い信頼と評価を得られるよう企業価値の向上を図ることをめざしています。

この経営方針のもと、ドコモは、株主・お客さま・従業員・パートナーおよび地域社会をはじめとする様々なステークホルダーの期待に応えつつ、企業価値の最大化を図るためには、コーポレート・ガバナンスが有効に機能するよう「コーポレートガバナンス・コード」の各原則の趣旨を踏まえ、体制強化していくことが重要と認識しています。なお、「コーポレートガバナンス・コード」の各原則の趣旨を踏まえ2015年10月には株主やお客さまをはじめとするステークホルダーから高い信頼と評価を得られるよう、ドコモグループの持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を目的として「NTTドコモ コーポレート・ガバナンス基本方針」を制定しています。

また、2018年6月に「コーポレートガバナンス・コード」が改訂されたことを受けて、個別の原則についての具体的な実施検討を順次行い、準備が完了次第、方針・実施状況を開示します。

コーポレート・ガバナンスの基本的な考え方 (コーポレート・ガバナンス基本方針第2条)

当社は、以下の基本的な考え方に沿ってコーポレート・ガバナンスの充実に取り組む。

1. 当社は、株主の権利を尊重し、株主が権利を適切に行使できる環境を整備するとともに、株主の実質的な平等性を確保する。
2. 当社は、株主・お客さま・従業員・取引先及び地域社会をはじめとする様々なステークホルダーを尊重し適切な協働に努めるとともに、健全な事業活動に資する企業文化・風土を醸成する。
3. 当社は、財務情報に加え非財務情報についても適切に開示し、透明性を確保する。
4. 当社の取締役会は、経営の基本方針等重要な業務執行の決定、機動的な業務執行体制の確立、経営監督機能の充実などの責務を適切に果たす。
5. 当社は、当社グループの持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するため、株主との間で建設的な対話を行う。

NTTドコモ コーポレート・ガバナンス基本方針

URL https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance_rule_151030.pdf

NTTドコモ コーポレート・ガバナンスに関する報告書

URL https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance_180629.pdf

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

税務戦略

政策保有株について

ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

コーポレート・ガバナンス体制の概要

ドコモは、取締役会と監査役・監査役会によるコーポレート・ガバナンス体制を採用し、経営のスピード向上を図りつつ、継続的で安定的な事業運営の実現と、監査・統制機能の強化の両立をめざしています。ドコモが主要事業としている通信事業において、その市場拡大に伴い携帯電話が重要な社会インフラとしての役割を果たしていることに鑑み、経営資源を有効活用して継続的かつ安定的な事業運営を実現する観点では、取締役が重要な業務執行に関与することが望ましいと考えていること、また経営の健全性・効率性の確保の観点では業務執行者を兼務する取締役による相互監視、監査役による経営の監査を行う体制が望ましいと考えているためです。

また、さらなる経営の監督・監査の強化を目的として、独立社外取締役・独立社外監査役を選任しています。加えて、執行と監督の役割の明確化および業務執行機能のさらなる強化を目的として執行役員(男性26名、女性3名、取締役との兼職8名)制度を導入し、経営環境の変化へ迅速に対応する体制を整備しています。

各機関の構成(2018年6月末現在)

区分	男性	女性	合計
取締役 ^{※1}	13名(うち社外1名)	1名(うち社外1名)	14名
執行役員 ^{※2}	18名	3名	21名
監査役	4名(うち社外3名)	1名(うち社外1名)	5名

※1 執行役員を兼務する取締役8名を含む。

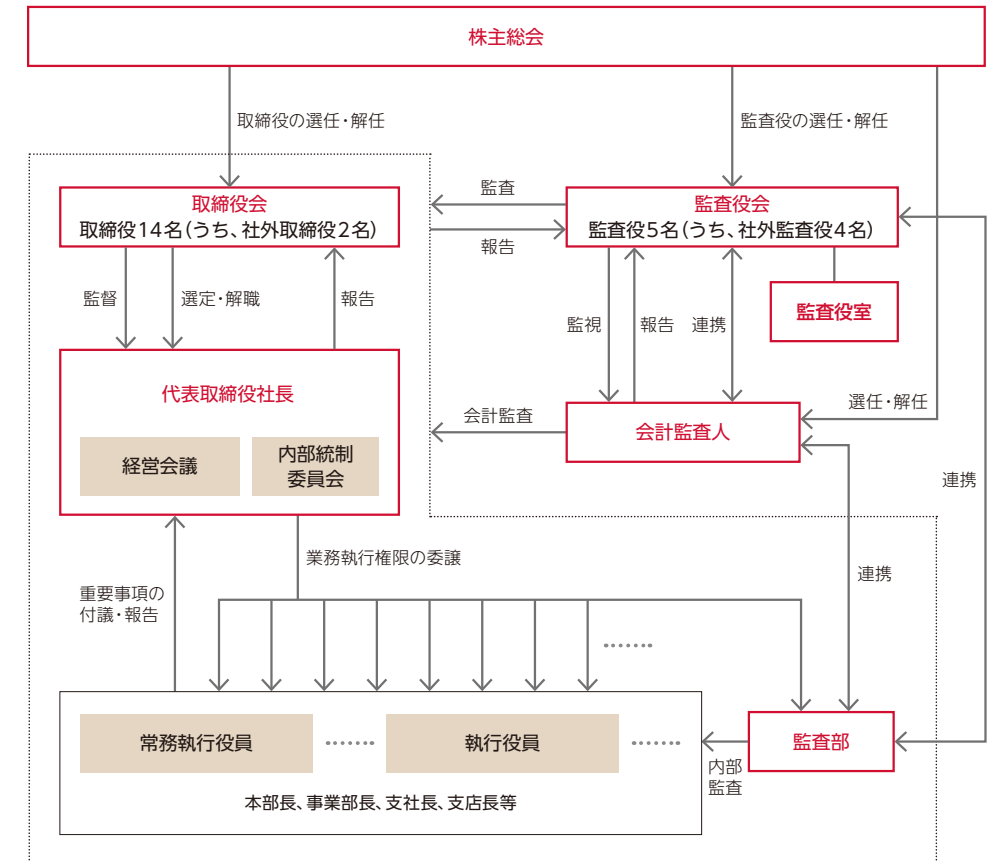
※2 取締役を兼務する執行役員8名を含まない。

取締役会の開催状況(2017年度)

開催数 14回

取締役の出席率 98.6(%) うち 社外取締役の出席率 100(%)
 監査役の出席率 95.7(%) うち 社外監査役の出席率 94.6(%)

コーポレート・ガバナンス体制図



(2018年6月末現在)

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント
コンプライアンス
税務戦略
政策保有株について
ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

取締役・監査役の状況(2018年6月末現在)

取締役

氏名	地位および役職	取締役会への出席状況 (2017年度)	重要な 兼職数
吉澤 和弘	代表取締役社長	100%(14回/14回)	0
阿佐美 弘恭	代表取締役副社長	100%(14回/14回)	0
辻上 広志	代表取締役副社長	100%(14回/14回)	0
古川 浩司	取締役常務執行役員	100%(14回/14回)	0
中村 寛	取締役常務執行役員	100%(12回/12回)	0
田村 穂積	取締役常務執行役員	100%(12回/12回)	0
丸山 誠治	取締役常務執行役員	100%(14回/14回)	0
廣門 治	取締役常務執行役員	-	0
鳥塚 滋人	取締役常務執行役員	-	0
森 健一	取締役常務執行役員	-	0
新 徹	取締役執行役員	-	1
村上 輝康	取締役(独立役員・社外取締役)	100%(14回/14回)	1
遠藤 典子	取締役(独立役員・社外取締役)	100%(14回/14回)	2
上野 晋一郎	取締役	92.9%(13回/14回)	1

監査役

氏名	地位および役職	取締役会への 出席状況(2017年度)	監査役会への 出席状況(2017年度)	重要な 兼職数
須藤 章二	常勤監査役	100% (12回/12回)	100% (9回/9回)	0
沖原 俊宗	常勤監査役 (社外監査役)	100% (14回/14回)	100% (14回/14回)	0
寒河江 弘信	常勤監査役 (社外監査役)	100% (12回/12回)	100% (9回/9回)	0
梶川 幹夫	常勤監査役 (社外監査役・ 独立役員)	-	-	0
辻山 栄子	監査役 (社外監査役・ 独立役員)	85.7% (12回/14回)	92.9% (13回/14回)	4

業務執行および監査体制

取締役会は、社外取締役2名(両名は株式会社東京証券取引所が定める独立性に関する判断基準に準拠)を含む計14名の取締役で構成され(任期は1期2年)、原則毎月1回の定期開催と必要に応じた臨時開催により、経営に関する重要事項について意思決定を行うほか、業務執行者を兼務する取締役からその執行状況の報告を随時受け、経営の監督を行っています。業務執行に関する重要事項については、代表取締役社長、代表取締役副社長、常務執行役員および常勤監査役などで構成される経営会議を設置し、原則毎週定例日の開催と必要に応じた臨時開催により、代表取締役社長による機動的で迅速な意思決定を可能としています。また、代表取締役社長のもと、内部統制委員会を設置し、随時、委員会を開催し、業務執行の最高責任者自らが、内部統制の整備を総括しています。

監査役会は、社外監査役4名(うち2名は株式会社東京証券取引所が定める独立性に関する判断基準に準拠)を含む計5名の監査役で構成され(任期は1期4年)、原則毎月1回開催し、監査の方針・計画・方法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っています。監査役は、監査役会で決定された監査方針および監査計画などに基づき取締役会など重要な会議に出席するほか、取締役などからの報告聴取、重要な文書などの調査、本社および支社ならびに子会社の実地調査などにより取締役の職務執行状況の監査を適宜実施し、監査実施状況を監査役会へ報告しています。また、ドコモグループ監査役連絡会(年3回)やドコモグループ新任監査役研修会(年1回)を実施するなど、子会社の監査役との意思疎通および情報の交換などを図るほか、内部監査部門および会計監査人とは定期的に監査計画や監査結果についての情報交換を図り連携を密にすることにより、監査の実効性を確保しています。

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

取締役会の実効性評価

ドコモは、持続的な企業価値の向上を実現することを目的に、取締役会の責務・運営・構成等に対する課題や改善点を認識して継続的な改善に取り組むために、取締役会の実効性に関する分析・評価を実施しています。

〈評価方法〉

- ・全取締役および全監査役を対象とする「取締役会自己評価アンケート」を実施(2018年2月～3月)
- ・全取締役および全監査役により構成する「コーポレート・ガバナンスに関する会議」において、アンケート結果を踏まえて議論(2018年5月)

〈評価結果と今後の運営方針〉

ドコモの取締役会の責務・運営・構成等は適切であり、実効性は確保されていると評価しました。

また、前回の実効性評価で課題として認識した、企業戦略等の大きな方向性の実現に向けた取組み状況の定期的な検証について着実に進捗していることを確認するとともに、コーポレートガバナンス・コード改訂等の動向も考慮し、ドコモの特性を踏まえた、より実質的なガバナンス機能を構築していくこととしました。

今後、さらなる企業価値の向上を実現することを目的に、2017年4月に発表した中期戦略2020「beyond宣言」に加えて、2018年4月に発表した「会員基盤を軸とした事業運営」を推進するため、これらの実現に向けた取組み状況を取締役会メンバーで定期的に検証していきます。

取締役の選任および後任者育成

取締役の選任については、取締役会の開催に先立ち親会社および独立社外取締役に對し説明を行い、適切に助言を得たうえで取締役会にて決議し、株主総会に付議しています。

将来の経営者候補については、業務執行取締役および執行役員を母集団として、取締

役会や経営会議などへの参加を通じて、経営上の重要事項についての意思決定に関与することで、ドコモの経営に対する知見・経験を深めています。加えて、各種役員研修プログラムなどを通じて、経営者に必要とされるスキルを育成しています。

社外取締役および社外監査役

ドコモの社外取締役2名および社外監査役4名の氏名と選任理由は以下のとおりです。

社外取締役	選任理由
村上 輝康氏 (独立役員)	企業経営および情報産業に関する豊富な経験、知見を有しています。また、人格・見識ともに優れていることから、業務執行の監督機能強化への貢献および幅広い経営的視点からの助言を期待したため、同氏を選任しています。
遠藤 典子氏 (独立役員)	経済誌編集者としての取材活動や公共政策研究を通じて培った豊富な経験、知見を有しています。また、人格・見識ともに優れていることから、業務執行の監督機能強化への貢献およびお客さま、女性の目線による多様で幅広い助言を期待でき、社外取締役としての職務を適切に遂行することができるかと判断したため、同氏を選任しています。

社外監査役	選任理由
沖原 俊宗氏	企業経営の経験を有するとともに、長年にわたり電気通信事業に関する職務に携わっており、その経験、知見に基づく監査を期待したため、同氏を選任しています。
寒河江 弘信氏	企業経営の経験を有しているとともに、株式会社エヌ・ティ・ティ・データの財務部門の経験があり、財務および会計に関する相当程度の知見を有しており、その経験、知見に基づく監査を期待したため、同氏を選任しています。
梶川 幹夫氏 (独立役員)	長年にわたり財務省の職務に携わっており、その職歴を通じて培った専門家としての豊富な経験と知見に基づく監査を期待でき、社外監査役としての職務を適切に遂行することができるかと判断したため、同氏を選任しています。
辻山 栄子氏 (独立役員)	公認会計士資格を有するとともに、長年にわたる大学教授としての経験および企業の社外役員としての経験を通じて培った、財務および会計に関する高い見識からの視点に基づく監査を期待したため、同氏を選任しています。

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント
コンプライアンス
税務戦略
政策保有株について
ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

独立性判断基準

職務執行の監督機能を強化する観点、あるいは取締役の職務執行を公正に監査する観点から、一般株主と利益相反を生じおそれのない人材を、独立社外取締役ないし独立社外監査役として選任しています。ドコモは、独立役員として指定する社外取締役および社外監査役の選任に際して、株式会社東京証券取引所の定める独立性基準（「上場管理などに関するガイドライン」Ⅲ 5. (3) の2に加え、ドコモの定める独立性判断基準に従っています。具体的な独立性の判断基準は以下のとおりです。

ドコモの定める独立性判断基準

直近の3事業年度において以下に該当する者ではないこと。

1. 当社の基準を超える取引先^{*1}の業務執行者
 2. 当社の基準を超える借入先^{*2}の業務執行者
 3. 当社及び主要子会社^{*3}から、直近の3事業年度のいずれかの事業年度において、役員報酬以外に年間1,000万円以上の金銭その他の財産上の利益を直接得ているコンサルタント、会計専門家、法律専門家等の専門的サービスを提供する個人
 4. 当社の基準を超える寄付を受けた団体^{*4}の業務執行者
- なお、以上の1から4のいずれかに該当する場合であっても、当該人物が実質的に独立性を有すると判断した場合には、独立役員の指定時にその理由を説明、開示します。

^{*1} 当社の基準を超える取引先とは、直近の3事業年度のいずれかの事業年度における当社及び主要子会社^{*3}の取引合計額が、当該事業年度における当社及び主要子会社の年間営業収益合計額の2%以上の取引先をいう。

^{*2} 当社の基準を超える借入先とは、直近の3事業年度のいずれかの事業年度における連結ベースでの借入額が、当該事業年度における当社の連結総資産の2%以上の借入先とする。

^{*3} 主要子会社とは、(株)ドコモCS、ドコモ・サポート(株)、ドコモ・システムズ(株)、ドコモ・テクノロジー(株)、(株)ドコモCS北海道、(株)ドコモCS東北、(株)ドコモCS東海、(株)ドコモCS北陸、(株)ドコモCS関西、(株)ドコモCS中国、(株)ドコモCS四国、(株)ドコモCS九州をいう。

^{*4} 当社の基準を超える寄付を受けた団体とは、直近の3事業年度のいずれかの事業年度における当社及び主要子会社^{*3}からの寄付の合計額が、年間1,000万円又は当該事業年度における当該組織の年間総収入の2%のいずれか大きい額を超える団体をいう。

ドコモは、社外取締役 村上輝康氏および遠藤典子氏、社外監査役 梶川幹夫氏および辻山栄子氏を株式会社東京証券取引所の定めに基づく独立役員に指定しています。

役員の多様性

多様な経歴、さまざまな価値を持つ人たちが力を発揮できる労働環境を創生することによって社員の多様性を促進することは、ドコモにとって重要な経営目標です。ドコモでは、取締役、監査役にそれぞれ女性1名を選任しています。

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。

監査役については、専門的な経験、財務・会計に関する知見により適切な監査が期待できる人材を選任しています。

役員報酬に関する方針

取締役および監査役への報酬総額の上限とその変更については株主総会での決議をもって決定され、取締役の報酬などに関する事項については、取締役会にて決定しています。

コーポレート・ガバナンス基本方針 第15条 (平成27年10月30日制定)

当社は、取締役の報酬について中長期的な会社業績を反映する観点から、以下の方針及び手続にて決定する。

1. 当社は、取締役の報酬を月額報酬と賞与から構成し、月額報酬については役位ごとの役割や責任の大きさに基づき、賞与については当事業年度の会社業績等を勘案し、それぞれ決定する。
2. 業務執行取締役は、中長期的業績を反映する観点から、月額報酬の一定額以上を抛出し役員持株会を通じて自社株式を購入することとし、購入した株式は在任期間中その全てを保有する。
3. 当社は、独立社外取締役の報酬について高い独立性の確保の観点から業績との連動は行わず、月額報酬のみとする。
4. 当社は、取締役の報酬について取締役会の開催に先立ち親会社及び独立社外取締役に對し報酬内容の説明を行い、適切に助言を得たうえで株主総会にて決議された額の範囲内で、取締役会にて決議する。

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

また、2017年度からは取締役の報酬と会社業績および株式価値との連動性をより一層高め、中長期的な業績向上と企業価値増大を図るインセンティブを与え、株式価値を意識した経営を促すことを目的として、取締役に対する賞与の一部を変更しました。

具体的には業績連動報酬を拡充し、新たな株式報酬制度を導入しました。本制度は、会社業績が一定の場合、役員持株会への拠出を義務付ける形で株式購入相当分を賞与に含めて支給するものです。

なお、組織の重要拠点である日本の取締役一人あたりの報酬と社員一人あたりの報酬比率は、4.2：1です（取締役報酬総額の人数割とドコモ単体の平均給与額の比率〔2017年度〕）。また、監査役報酬については監査役協議にて決定しており、高い独立性の確保の観点から、業績との連動は行わず、月額報酬のみとしています。

いずれの役員報酬の決定についても、報酬コンサルタントや独立法律顧問の関与はありません。

取締役および監査役報酬などの総額

役員区分	報酬などの総額 (百万円)	報酬などの種類の別の総額(百万円)		対象となる役員の 員数(名)
		基本報酬	賞与	
取締役 (社外取締役を除く)	508	405	103	14
監査役 (社外監査役を除く)	30	30	-	2
社外役員	126	126	-	7
合計	664	561	103	23

※1 取締役および監査役報酬額については、2006年6月20日開催の第15回定時株主総会において、取締役の報酬額を年額6億円以内、監査役の報酬額を年額1億5千万円以内と決議いただいています。
 ※2 取締役には、2017年6月20日開催の第26回定時株主総会終結のときをもって退任した取締役2名を含んでいます。
 ※3 監査役には、2017年6月20日開催の第26回定時株主総会終結のときをもって退任した監査役1名を含んでいます。
 ※4 社外役員には、2017年6月20日開催の第26回定時株主総会終結のときをもって退任した社外監査役1名を含んでいます。

相談役・顧問制度

豊富な経験と高い見識を有する者が、ドコモの地位を持ちながら対外的な活動などを行うことは、ドコモグループのプレゼンス向上に寄与することから、経営にとっても有意義であると認識し、相談役・顧問制度を運用しています。

相談役・顧問への委嘱業務は、ドコモ定款第25条に定義されており、相談役は経営全般に対して、顧問は特定の業務に対しての社長の諮問に応じる役割を担っています。対外的な活動を中心に社長が依頼した事項に対して業務を遂行しており、相談役・顧問が現経営陣に対して必要以上の影響力をおよぼしたり、経営判断に関与することはありません。

親会社との関係

ドコモの親会社である日本電信電話株式会社(以下NTT)を中心とする企業グループは、地域通信事業、長距離・国際通信事業、移動通信事業およびデータ通信事業を主な事業内容としています。

2018年3月31日現在、NTTはドコモの議決権を66.64%所有しており、大株主としての権利行使を通じて、ドコモの経営判断に影響をおよぼしうる立場にありますが、ドコモの事業展開にあたっては、独自の意思決定に基づき、自ら経営責任を持ち事業経営を行っています(なお、NTTの株式について、2018年3月31日現在、発行済株式の32.39%を財務大臣が保有しています)。

関連委員会の機能

ドコモは、経営のなかにCSRを組み込むとともに、経営戦略や社会の要請・変化を踏まえ、常にCSRの推進体制を見直し、CSRの継続的な改善・向上に努めています。

経営層が参加する定例全国会議においては、各組織から報告されたCSR推進の実施状況や課題について議論しています。また、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くために、CSRに特化して議論を行う「CSR推進委員会」を設置しています。

経営層へのサステナビリティ課題共有

ドコモではCSR推進委員会において、サステナビリティ(持続可能性)に関する課題に対して、社長をはじめとした経営層への認識の共有と対策に関する議論を行っています。2017年度は「CSR中期計画について」「子どもの貧困支援の新しい取組み」「ESG投資の動向・環境に関するトピックス」「各部会の取組み状況」などが議題にあがりました。

CSR推進委員会のメンバーは社長を委員長として、副社長、監査役・取締役、関連部の各部長で構成され、CSR推進委員会で協議した課題などは、CSR部門によりボードメンバーが参加する経営会議に報告する仕組みとしています。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。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客様サービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

税務戦略

政策保有株について

ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント**
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

リスクマネジメント

基本方針・考え方

ドコモではビジネスリスクの早期発見と早期対処を基本方針として、リスクマネジメントの強化に取り組んでいます。自然災害、電力不足などの天災や人災、個人情報を含む業務上の機密情報の不適切な取扱い、通信業界を取り巻く市場環境の変化や他の事業者などとの競争の激化により、ドコモグループの信頼性・企業イメージが低下し、または、収入の減少やコストの増大が発生し得ることをドコモのリスクとし、可及的に予防・軽減するための対策を講じています。

リスクマネジメント体制

ドコモでは、「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うえで各種委員会組織などと連携を図り、的確なリスクマネジメントの実施を図っています。

● 内部統制委員会の機能

ドコモは、取締役会で決議した「内部統制システムの整備に関する基本方針」に基づき、内部統制委員会を中心として、法令などの順守徹底、業務の有効性・効率性などを確保するための体制を整備しています。全社横断的な管理を要するリスクを特定すると

ともに、特定したリスクについての管理方針を決定するのも、同委員会にて実施しています。その方針に沿って、リスクが現実化しないよう適切な未然防止策を講じるとともに、発生時には迅速に対処するよう努めています。また、ドコモにおいては、監査部が上記の有効性評価を含め、ドコモグループのリスクの最小化・企業価値の増大化に貢献することを目的に、内部監査を実施しています。

ドコモのリスクマネジメントプロセスが機能しているかを同委員会においてレビューし、PDCAサイクルの進捗状況を確認しています。必要な場合には随時リスクに関するレビューを実施しています。このように、漏れのない適切な管理体制にて確実にリスク管理を行っています。

リスク特定プロセス

ドコモでは社会環境の変化などを踏まえ、想定するリスクや、その管理方針の見直しを毎年度行っています。リスクの特定についてはまず、現状の評価に加え、社会状況の変化を取り込むため、内部・外部状況を踏まえ、新規にリスクを抽出します。その後、影響度・発生頻度などによる評価・分析を経て、重要性評価を通じて全社リスクを特定しています。これらの全社リスクは、財務影響との関連を踏まえ、有価証券報告書などで開示している事業などのリスクにも反映しています。

近年においては、中期戦略の実現および5Gの提供に向けた取組みに伴う課題、競合他社の新規参入による競争激化、行政・立法などの方針変化・要請等への対応などもドコモとして考慮すべきリスクとして検討しています。

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント**
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

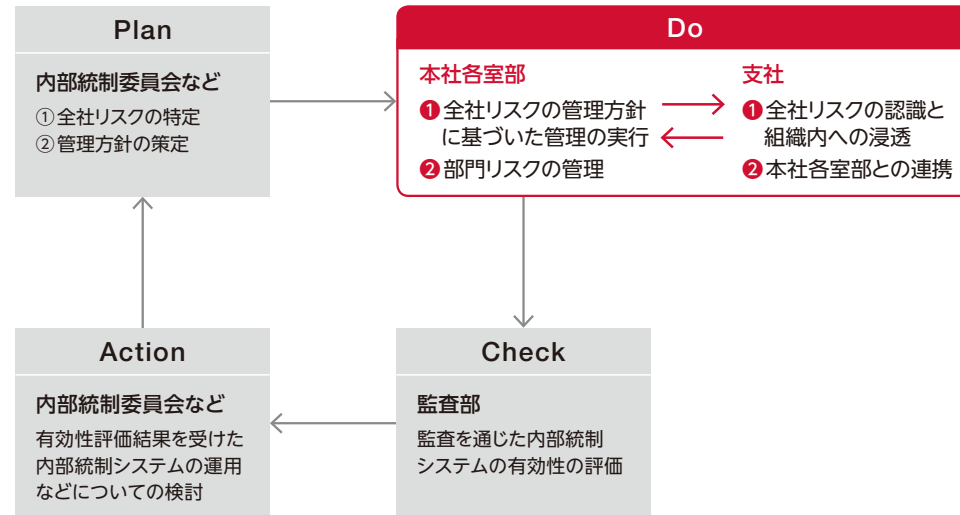
リスク管理文化の醸成と拡大

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

事業リスクに関しては、社会動向を踏まえ毎年更新を行っています。これにより、新興リスクなども予防的に取り込むことが可能となっています。これらのリスクに対しては、全社横断的に適切な対応をしていますが、さらに、業務ごとに対応すべきリスクがある場合には各部署が適切に対応を行うようにしています。

特定されたリスクは、監査対象として適切なモニタリングを実施しています。コンプライアンスに関連したリスクについては人事評価の基準に含め、コンプライアンス教育・研修などを通じ、関連リスクへの対応などを周知しながら、リスク管理文化の醸成と拡大を図っています。

リスクマネジメントの運用サイクル



個別リスクへの対応状況

● 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。ドコモは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、「災害対策マニュアル」に社内の各組織が継続しなければならない業務を定め、全社的な事業の継続と早期サービス復旧に取り組んでいます。

なお、災害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、大規模な災害発生時には、お客さまの通信サービスの確保に向けてさまざまな取組みを行っており、災害に強い通信ネットワークの構築(大ゾーン基地局や中ゾーン基地局の展開など)を図るとともに、ネットワークの安全性と信頼性の向上に努めており、大規模災害に備えた総合防災訓練や、地域の特性にあわせた防災訓練を毎年実施しています。さらに、災害対策基本法に規定される「指定公共機関」として、国・地方自治体・自衛隊などとの合同による防災演習にも参加しています。これらを通じて、災害時における通信サービスの迅速な提供が実施できるよう備えています。

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体制構築を目的として、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。

● 中長期的な社会の変化による新興リスク

— 気候変動に起因する自然災害の頻度および規模が大きくなることによる
通信サービスの安定性・信頼性への影響

通信インフラは、産業や市民生活にとって必要不可欠となっている現在の社会において、気候変動に起因する自然災害の頻度および規模が大きくなることは通信サービスの

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント**
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

中断をより引き起こす可能性があります。また通信サービスの中断など不安定なサービスは、お客さまに対して大きな損害を発生させることになり、結果としてレピュテーションの低下やブランドの毀損、お客さまが他社を選択する可能性があります。そこでドコモでは、これらのリスクに対応するため、高速、安定、安価といった要望に応えるような適切な設備投資、技術開発の実施に加え、より自然災害に強いもしくは自然災害の影響を受けにくいよりレジリエントなネットワークの構築と維持管理を推進するとともに、万が一災害が起きた場合には迅速な復旧を行う対策を実施しています。また大規模災害発生時の対応に関する基本事項を制定し、定期的の実施訓練を行うとともに、重要なプラットフォームや社内システムに関して事業継続計画手順書を策定しています。

— 高度化・深刻化するセキュリティの脅威に対する情報セキュリティとデータプライバシーの保護のさらなる強化

標的型攻撃と呼ばれるマルウェアによる内部侵入や、インターネットを介した不正アクセスの発生など、情報セキュリティに対する脅威は年々高まっています。高度化、深刻化する情報セキュリティに対してドコモでは高度な情報セキュリティ体制の構築とともに、サイバー攻撃を想定した訓練や、情報セキュリティ教育の実施など情報セキュリティのさらなる強化を行っています。

また、個人情報を含むデータプライバシーの取扱いは時代とともに、より複雑性を増しています。2018年5月のEU一般データ保護規則 (GDPR) の施行においては、対応マニュアルの策定や研修の実施、プライバシー影響評価の実施等の具体的施策を展開しています。ドコモでは今後も個人情報保護はもちろんのこと、パーソナルデータの取扱い強化を行うなど、データプライバシーの保護に努めていきます。

● 子会社に関するリスク

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、子会社において、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。

情報セキュリティの確保

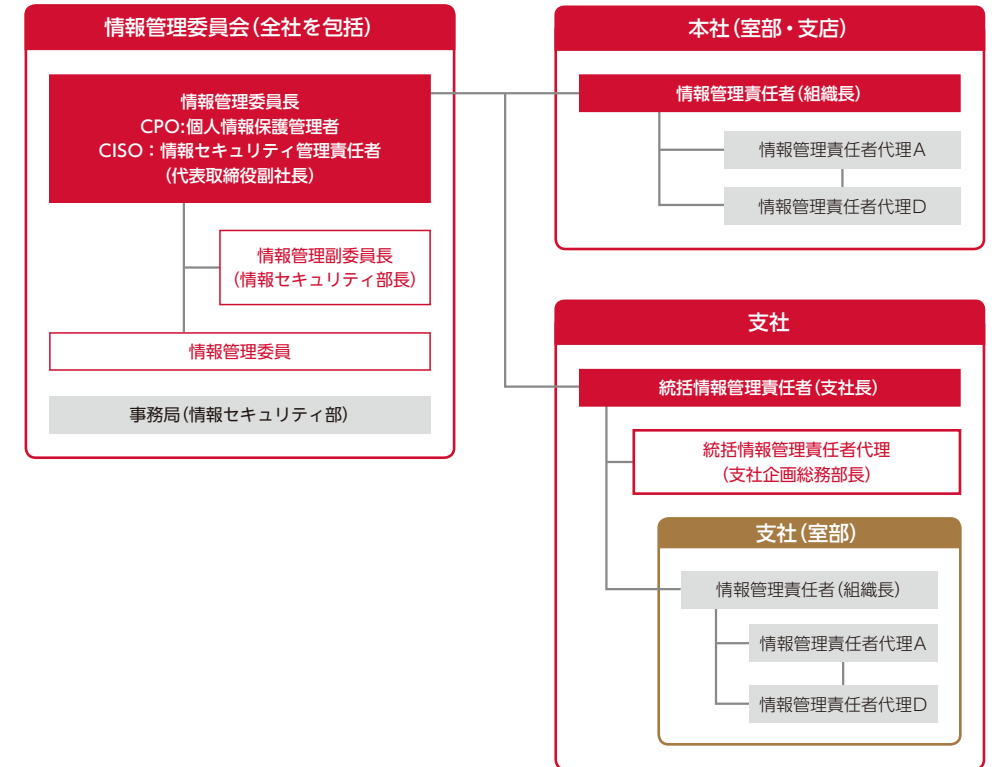
● 情報セキュリティ体制の整備

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、お客さまにあんしんしてドコモのサービスをご利用いただくために、情報セキュリティに関するドコモグループの取組み方針として「情報セキュリティポリシー」を宣言し、「情報セキュリティポリシー」および「プライバシーポリシー」の順守を徹底しています。情報セキュリティポリシーで対象としている情報資産は、ドコモの企業活動において入手および知り得た情報、ならびにドコモが業務上保有するすべての情報としています。

マネジメントについては、「情報セキュリティ管理責任者(CISO)」と「個人情報保護管理者(CPO)」を兼任する副社長を委員長とした情報管理委員会を設置し、各組織に情報管理責任者を配置することで、情報セキュリティ対策を速やかに実施できる体制を構築し、保有するすべての情報資産の保護および適切な管理を行っています。

また、情報セキュリティに対するトップコミットメントのポスターを、社内の全部署およびドコモショップ全店舗に配備し掲示するなど、情報セキュリティに関する個人の意識向上も図っています。

情報管理体制図



(2018年7月1日現在)

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント**
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● **具体的なセキュリティ対策**

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。

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

(1) 組織的セキュリティ

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

(2) 人的セキュリティ

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

(3) 物理的セキュリティ

1. 情報管理端末の台数制限、設置場所および権限付与者の継続的適正化
2. 可搬型機器の貸与、持ち出し管理の徹底

3. 大量顧客データ抽出端末の集約化と特別監視
4. お客さま申込書など帳票類のペーパーレス化
5. 情報を取扱う場所への入退室管理

(4) 技術的セキュリティ

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

■ **情報セキュリティポリシー**

URL <https://www.nttdocomo.co.jp/utility/security/>

● **2017年度の主な取組み**

近年、企業の機密情報を対象としたサイバー攻撃は複雑化、深刻化しています。ドコモにとって、情報セキュリティに関するリスクは、レピュテーションやブランドのき損につながり、また事業の根幹にもかかわるため、事象が発生した場合に業績にも大きく影響します。

そこでNTTグループ全体としての情報セキュリティ戦略を実施しており、情報セキュリティ人材を育成するとともに、社員の情報セキュリティ意識の向上を図っています。

2017年度の情報セキュリティ強化月間は、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、社内イントラサイトへ特設ページを開設し、具体的な事例の紹介や確認テストを通じて情報セキュリティに関する知識の確認と定着を図りました。併せて、近年特定の個人や組織を狙う「標的型攻撃メール」が巧妙化していることから、機密情報を盗み取られるリスクを回避するために、ドコモグループの全社員を対象とした「標的型攻撃メール」の

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント**
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

受信を想定した訓練を2017年10月～11月にかけて実施しました。こうした取組みにより、社員の標的型攻撃に対する警戒心の維持や攻撃メールを見抜く知識の習得を図るとともに、今後の注意喚起に必要な基礎データを収集し、ドコモグループ全体の情報セキュリティを強化しています。

サイバー攻撃に関する対策については、2017年7月にWebサービスを対象とした、サイバー攻撃の対応演習を実施し、システムセキュリティ管理者やシステム担当者への対応力向上と体制の強化を図っています。

また、2017年5月に改正個人情報保護法が施行されたことを受け、個人情報の漏えいを未然に防止するため、また法令の改正ポイントや当社における情報の取扱い方法を学習するため、2018年1月に全社員を対象としたeラーニングを実施しました。

データプライバシーの保護

●個人情報保護方針と体制の整備

ドコモは、事業を運営していく上で、個人情報の重要性を認識し、その保護の徹底を図ることが最大の責務と考えています。お客さまへあんしん・信頼を提供するための方針を明文化した「プライバシーポリシー」を策定・公表し、グループ全社にこの方針を適用することで個人情報の保護に努めています。2017年5月に施行された改正個人情報保護法にも厳格に対応し、改正法で定められた内容はすべて順守しています。

個人情報の取得、利用・提供、匿名化した情報の取扱いについては、個人情報保護法などの法令の順守および改正への対応を速やかに行い、個人情報保護のための管理体制を確立するとともに、社内規程などに従い適切かつ慎重に取扱っています。お客さまに対しては、ドコモグループで取扱う個人情報の内容、情報の利用に関するお客さまの同意に関する事項、第三者提供などについて、プライバシーポリシーにて公表しています。またドコモショップにおけるお客さま情報の収集に際しては、電気通信事業の契約に必要な情報および利用目的を明示してお客さまに同意を得た範囲の情報のみを収集・保有しています。第三者への情報提供についても、必ずお客さまから同意を得た範囲の情報に限定しています。

また、EUの新たな個人情報の枠組みとして個人データに関するルールを定めたEU

一般データ保護規則(以下、GDPR)に関しては、2018年5月の施行にあわせて、規制対象となるサービスを特定し適切な対応を行っています。今後は社員への意識徹底のため、GDPRをテーマに各種研修を実施するほか、社内体制強化の観点から「GDPR対応マニュアル」を制定する予定です。

2017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洩・苦情などはありませんでした。

個人情報の漏えいやデータの盗難・紛失の件数については、以下のとおりでした。個人情報の漏えいやデータの盗難・紛失が発生した場合には、ドコモのホームページでお知らせしています。

プライバシー保護	指標	実績			
		2014年	2015年	2016年	2017年
	個人情報の漏えい・データの盗難・紛失件数	1	0	1	0

プライバシーポリシー

URL <https://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/>

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

● **パーソナルデータに対する対応について**

人工知能(AI)やIoTの進展により、ビッグデータを活用した多様な製品・サービスが生み出され、これまでにない新しい価値の創出に向けた取組みが社会全体で加速しています。ドコモにおいても、「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」という企業理念のもと、これまでにない豊かな未来の実現をめざして、イノベーションの創出に挑戦し続けています。今後も、お客様のパーソナルデータ、あらゆるモノやコトのデータ、そのデータからさまざまな知恵を生み出す人工知能などの技術を活用することにより、データから新しい価値を生み出し、お客様や社会に還元していくことをめざしています。

一方で、お客様の大切なパーソナルデータの活用にあたっては、法令を順守することはもちろん、お客様のプライバシーを保護し、お客様への配慮を実践することも重要な使命と考えています。ドコモでは、これまでと変わらずこれからも、お客様の信頼にこたえ続けるという強い信念のもと、責任をもってパーソナルデータを取扱います。

ドコモでは、「データ活用によるお客様や社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客様にとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、社内体制の整備を進めています。

● **個人情報の管理と社員に対する教育・啓発**

お客様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。

* 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。

● **ドコモショップや業務委託先におけるセキュリティ対策**

ドコモショップに対しては、情報セキュリティに特化した研修を年1回以上実施するとともに店頭で起こりやすいセキュリティ事例をまとめた「セキュリティNews」を発行して啓発活動を支援しています。また、販売現場が最も情報漏洩のリスクが高いことから、毎月の自主点検に加えて3カ月に1度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、再委託の条件その他の個人情報の取扱いに関する事項について適正に定め、必要かつ適切な監督を実施しています。

● **+dパートナーにおけるセキュリティ対策**

+dのパートナー企業に対しては、個人情報保護法令および各省庁や公的機関の定めるガイドラインの遵守を要求するなど、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、お客様の同意を取得したうえで提供するなど、個人情報保護に取組んでいます。

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス**
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

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報告努力義務、相談者・通報者のプライバシーの保護、相談・通報をしたことを理由に不利益な扱いを受けないことを規程として定め、通報しやすい環境づくりを行い、社内外における相談窓口の設置、各組織へのコンプライアンス推進責任者の配置、全社員に対する倫理・法令順守のための教育・研修など、コンプライアンスに係るさまざまな取組みを実施しています。また、全社員を対象としたコンプライアンスおよび人権に関する意識調査を実施し、その結果を各種施策へ反映させるなど、倫理観のさらなる醸成に取り組んでいます。

2017年10月にはコンプライアンスの徹底について社長から改めて社員に周知しており、利益追求と企業倫理が衝突した時には企業倫理を優先することを原則としています。「beyond宣言」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」の強化を社長講話や社内イントラネットで発信し、お客さまサービスの向上と企業の持続的発展の両立に取り組んでいます。

NTTドコモグループ倫理方針

ドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス（法令や倫理の順守）の基本をグループ全体で共有し、意識を徹底するために、法令や倫理の順守、情報開示による経営の透明性確保、公正・透明・自由な競争と取引の推進、社員の人権の尊重など10か条を定め、倫理観の醸成に積極的に取り組んでいます。この倫理方針は、グローバルに共有すべきものとして、英語でも作成しています。

NTT ドコモグループ倫理方針

URL https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/about/group_ethic/index.html

コンプライアンス管理規程

コンプライアンス管理規程は、ドコモが企業の社会的責任としての視点から取り組む、法令順守や企業倫理確立のための活動を推進するうえで基準となる事項について定めたものです。この規程は、役員を含むすべての社員（派遣社員含む）に適用されます。

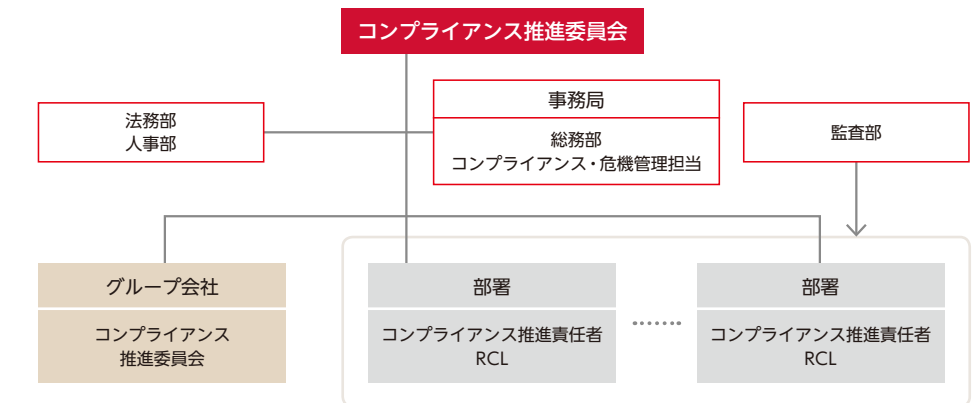
コンプライアンス推進体制

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

ドコモ本社のコンプライアンス推進委員会は、社長を委員長とし、委員は、代表取締役、常務執行役員、支社長、関連部各部長、監査役のほか、委員長が必要に応じて指名するもので構成されます。

コンプライアンス推進委員会では、前年度の取組み結果、当年度の取組み内容や前年度の通報状況・傾向分析などについて審議されており、このような重要事項は、取締役会に報告されています。

コンプライアンス推進体制



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス**
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

各組織に配置されるコンプライアンス推進責任者は、倫理法令順守のために自組織で取組む実施計画を作成するとともに、自組織の順守状況についてモニタリングを行い、結果を企業倫理担当役員（支社においては支社長）へ報告します。

実施計画については、各組織におけるコンプライアンスリスクの把握や人権尊重の理解を深めるための取組み、組織内モニタリングにおいて確認された不適切事項に関する改善のための取組み事項などが盛り込まれ、この計画をもとにして、PDCAサイクルを実行します。

コンプライアンス推進責任者は、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・推進リーダーとなる者を「リスク・コンプライアンスリーダー（RCL）」として任命し、RCLは、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行っています。

また、企業倫理担当役員は、コンプライアンス推進責任者より報告された計画書などについて内容を精査し、必要な助言・指導を行うとともに、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、全社的なコンプライアンス、人権啓発の推進はもとより、各RCLとも連携を図り個別課題への対応や各種情報交換を行うなど、組織全体でコンプライアンスおよび人権啓発に関するPDCAサイクルを効果的に実行しています。

相談・通報制度

コンプライアンスや人権にかかわるリスクの未然防止や早期発見を図るために、「コンプライアンス・人権にかかわる相談窓口」を社内外に設けています。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。ドコモグループ社員とドコモショップ店員のほか、お取引先の方からの相談も受付けています（メール・手紙・FAX）。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ています。相談・通報され

た事案に対してコンプライアンス推進委員会事務局および人権啓発推進委員会事務局は、コンプライアンス推進責任者（組織長）およびRCLと連携の上、必要に応じ調査を行い、不正や不祥事などが明らかになった場合は、速やかに企業倫理担当役員をはじめとする経営幹部および監査役に報告し、必要な措置や再発防止策を講じています。

また相談事案を毎年分析し、事案の傾向を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。

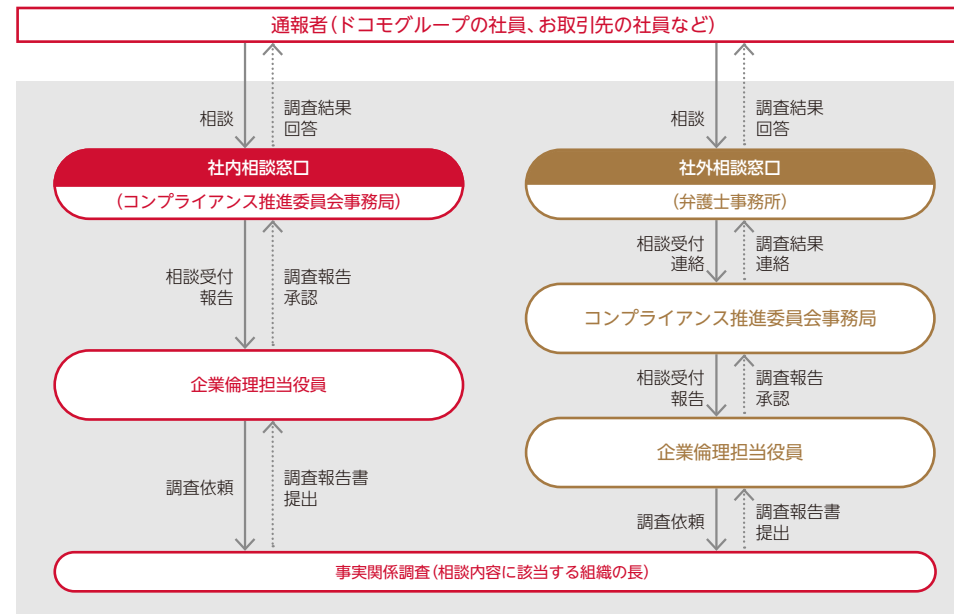
2017年度は前年度と同じ111件の相談が寄せられました。特に、ドコモショップを管轄する営業部門に対しては、事務処理違反を具体化した形で周知徹底したことから、ドコモショップ内で個々の認識度が高まり、事務処理違反に関する通報件数が増加しています。一方、ハラスメントが認定された件数や、通勤費など規程に反した経費などの不正使用件数は減少しています。

過去4年間のコンプライアンス相談件数の推移

	2014年	2015年	2016年	2017年
コンプライアンス相談件数	94件	83件	111件	111件
コンプライアンス違反件数	55件	39件	50件	57件
経費などの不正使用	7件	2件	9件	5件
ハラスメント	19件	26件	18件	17件
その他のコンプライアンス違反	29件	11件	23件	35件
違反なし	39件	44件	61件	54件

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

12. コーポレート・ガバナンス > コンプライアンス



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、コンプライアンス研修を毎年実施しています。また、各組織のコンプライアンス活動の推進役となるRCLを対象に、リーダーが果たすべき役割などについての認識や情報の共有を図る研修や、トップ層のセミナーも開催しています。

支社・グループ会社（連結対象のうち20社）を含むグループ社員全員を受講対象としたWeb研修では、研修を受けた後に社員同士のディスカッションを開催し、コンプライアンスや人権に関する各自の認識を共有し合うなど、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、前年度の集合型研修を受講した管理者を対象に、コンプライアンスや人権啓発

に関する意識の定着状況を測る目的で外部講師からアンケートメールを配信し、受講一年後の研修成果をセルフチェックできる試みを実施しました。

2017年度は、新任課長を対象としたパワーハラスメント防止のための研修や主査クラスを対象にした職場コミュニケーションを推進するための研修、子会社やグループ会社への出向者を対象にしたコンプライアンス研修を実施しました。これらの研修では、新たに管理者になったり、企業文化などが異なる会社へ出向した際に起こしやすい不祥事や法令違反、あるいは社内と外部の常識の違いや意識のギャップなどについて学ぶことで、パワーハラスメントにつながりやすい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度、グループ全体のコンプライアンスおよび人権啓発の取組み状況を取りまとめた「コンプライアンス・レポート」を作成し、定例会議にて実際に発生した違反件数や内容を報告し、グループの各組織に向けた予防策や再発防止策に向けた取組みを依頼するとともに、全グループ社員にも共有することでコンプライアンスおよび人権啓発の意識浸透に役立てています。

また、年2回、取締役からグループ全社員に対し、飲酒に伴う不適切な行為は一切行わないこと、「歩きスマホ」などはドコモグループ社員として絶対に行わないことなどプライベートも含め法令等ルール、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統一的な社員意識調査を年に2回実施しています。

まず、毎年8月頃にグループ全社員（派遣社員を含む）約39,500名を対象にコンプライアンス・人権意識の把握を目的としたアンケート調査を実施しています。アンケート

調査の回答を分析した結果、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。

次に、2016年度・2017年度は「課題探索型意識調査」を実施しました。「課題探索型意識調査」は、各組織で発生し得るコンプライアンスや人権の課題を把握し、実際に問題が起こる前に防ぐことを目的としており、2017年11月の調査では、組織ごとに回答傾向が異なるだけでなく役職による影響の違いもあることが把握できました。

2018年度は、調査時期を変更し調査についても一本化することでより実効性の高い社員意識調査を実施するほか、引き続き、部下から上司へ声をかけやすい環境の醸成、上司の「聴ける化」のさらなる強化に向けた取組みやコンプライアンス・人権に関する継続的な情報発信に注力することにより、社員一人ひとりの倫理観の醸成を徹底していきます。

社員意識調査の結果

■ (前回)2016年8月 ■ (今回)2017年8月 (%)

区分	設備	0.0	25.0	50.0	75.0	100.0	
コミュニケーション	自身	① 自身は、自ら同僚に話しかけるなど、同僚とコミュニケーションを取っている	96.3				96.2
		② 自身は、自ら上司に話しかけるなど、上司とコミュニケーションを取っている	91.7				92.1
	上司	③ 上司は、自ら声掛けするなど、部下とコミュニケーションを取っている	93.8				94.2
		④ 組織長は、自ら声掛けするなど、部下とコミュニケーションを取っている	91.6				91.6

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

● 賄賂防止の取組み

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

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

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

| NTTグループ贈収賄防止ハンドブック

URL <http://www.ntt.co.jp/csr/governance/pdf/Anti-BriberyHandbook.pdf>

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

はじめに 一外国公務員等への贈賄行為の禁止一

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

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス**
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

国内外の贈収賄に関する報告は、各事業会社の主管部署がその役割を担っています。海外合併会社の場合は、合併会社の持株会社とドコモ本社の間で報告ラインが構築されており、贈収賄の情報が管理・共有されています。2015年度から、NTTグループ全体において贈収賄は内部監査の監査対象となっています。

2017年度に贈収賄およびファシリテーションペイメントにより法的措置・摘発を受けた事例はありません。

また、年2回のお中元・お歳暮の時期を捉え取締役からグループ全社員に対し、公務員などに対する不適切な費用の支出は一切行わないことや、お中元などの贈答品に関する取扱い等倫理の保持と法令順守に関する注意喚起、特に公務員などに対する支出については、国家公務員倫理法や不正競争防止法、海外腐敗行為防止法等に抵触することがないように注意喚起を実施しています。

また、政治献金に関しては「NTTドコモグループ倫理方針」「NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン」に基づいて行うとともに、国内では政治資金規正法の順守を徹底しています。なお2017年度の日本における政治献金額は、700万円でした。

贈収賄およびファシリテーションペイメントにより法的措置・摘発を受けた件数(国内・海外含む)

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
件数	0	0	0	0

政治献金の実績

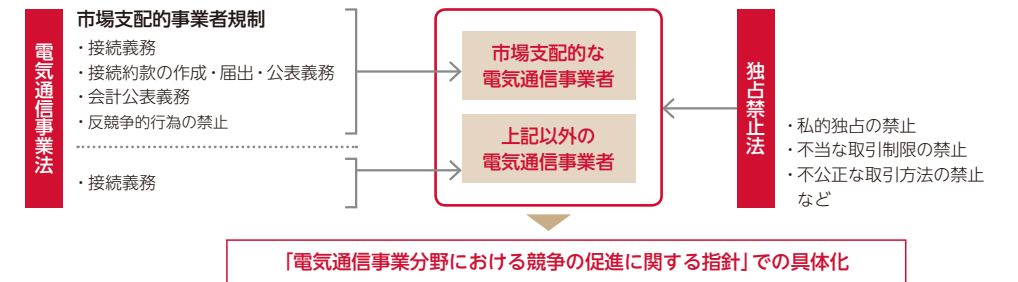
政治献金額 (通信行政)	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
	700万円	700万円	700万円	700万円	700万円

● 公正競争に対する取組み

ドコモは競争の一般的ルールである独占禁止法に加え、電気通信事業法において電気通信事業分野の特殊性を前提とした公正競争促進のための各種規定の適用を受けています。公正取引委員会と総務省は、独占禁止法と電気通信事業法の適用関係などの考え方を示す「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」などを策定し、新規参入の促進、公正で自由な競争環境の整備を図っています。

電気通信事業にかかると法規制

問題のある行為を具体的に示しています。



ドコモグループでは、これらの関連法令順守のために、本社全社員と一部の法人営業および代理店ルート営業を担う機能分担子会社の社員を対象に、公正競争に関するWeb研修などを継続的に実施しています。直近の研修は約27,000名が受講しました。

そのほか、社内における新規サービス検討にあたっては、電気通信事業法に抵触していないか経営企画部が確認し、法令順守を徹底しています。

また、2017年12月から総務省による「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」が開催され、2年定期契約の更新方法の適正化などにより、MVNOを含む携帯電話市場における公正競争の促進が求められています。

公正取引委員会は、2016年8月に、携帯電話市場における競争施策上の課題についての考えを示し、独占禁止法上の問題となり得るものについて見直しを促していました。

が、2018年6月にも報告書を公表し、通信役務提供と端末販売を一体とした販売方法、期間拘束・自動更新付契約、将来的な端末の下取りや同じプログラムへの加入などを前提としたプログラム、SIMロック、中古端末の流通などにつき独占禁止法上問題となるおそれがあると指摘しています。

これらの動向をふまえ、ドコモグループは、これまでと同様に法令・ガイドラインを順守した料金・サービスの提供を通して、電気通信市場における自由、公正な競争の維持、促進に努めていきます。

― 利益相反の回避

利益相反行為は取引の公平性を担保する観点から各国で法律により規制されています。ドコモでは利益相反の回避について日本の会社法などに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

ドコモでは、従来より「反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針」を定め、反社会的勢力との関係遮断に取り組んでいます。

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

● 知的財産への取組み

ドコモでは、企業としてのコンプライアンスの観点からも他社の知的財産にかかわる権利を尊重しつつ、自社の事業を保護・推進するために知的財産管理の強化を行っています。

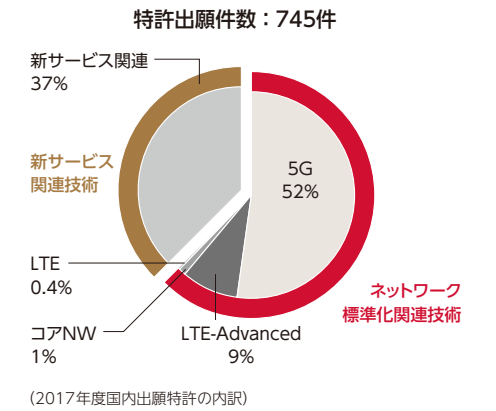
たとえば、より高度で快適なモバイル通信環境を実現するため、これまでW-CDMA、LTE、LTE-Advancedや5Gなどのネットワーク高度化関連技術、新サービス関連技術などの研究開発を推進し、特許出願を促進してきました。ドコモは、国内だけでなく外国でも多くの特許を取得しており、2018年3月末時点で国内約5,500件、海外約9,300件の特許を保有しています。

今後も継続して知的財産を正しく保護・活用することにより、国内外における競争力を高めていきます。

― 知的財産に関する社員への取組み

ドコモでは、知的財産の重要性の高まりを受け、社員と知的財産とのかかわりや業務のなかでどのように取扱うべきかについて社員の理解を深めるために、毎年継続的に、Webサイトを活用した研修や集合型研修など、知的財産に関する研修を実施しています。また、知的財産ハンドブックを策定し、ドコモの社員に社内イントラネットを通じて公開しています。これは、知的財産の取扱いについて、実際の業務に即した内容をテーマにQ&A形式で学べる内容となっており、社員の知的財産への意識向上に役立っています。

特許出願状況



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス**
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

税務戦略

税務方針

ドコモグループのすべての役員および社員は、国内外を問わず、法令、社会的規範および社内規則を順守することはもとより、公私を問わず高い倫理観を持って行動するという基本的な考え方にに基づき、税務実務においても、社内規程を整備し、社員に対する啓発などを通じて、コンプライアンスの維持・向上に努めています。

「ドコモグループ税務方針 (docomo Group Tax Policy)」を定め、ドコモグループすべて (連結子会社) において関連法令などを順守し、適切な納税義務を履行するため、社員の教育、指導および業務改善により税務コンプライアンスの維持・向上に努めています。優遇税制などの適用においては、関連法令などが前提としない脱法的な解釈、適用、節税を行わないこととし、研究開発減税などの税負担の軽減措置を適切かつ効果的に利用し、税負担の適正化に努めるほか、税務リスクが高いと想定される取引については、十分な事前検討を行う体制を整備し、税務リスクの低減に努めています。

また、ドコモグループのグローバル化や国際取引の増加、ならびに各国税務当局の課税強化により、リスク管理の重要性が高まっている移転価格税制、タックスヘイブン対策税制などについては、以下のように定め、適切に対応することとしています。

① 移転価格税制

- ドコモグループの国外関連取引に適用する取引価格は、各国・地域の法令や、OECDが公表している移転価格ガイドラインに基づき、独立企業原則に従って算定する。
- 価格算定方法について、各国・地域の法令などにおいて文書化の作成義務のある場合や、取引規模や税務リスクなどから必要な場合には、適切に文書化を行う。

② タックスヘイブン対策税制

- 軽課税国で投資する場合や、所在する国・地域の税率引下げにより新たに軽課税国に該当する場合には、各国・地域の法令などの定めるところにより、タックスヘイブン対策税制の適用有無を判定し、適用となる場合には、対象会社の所得を親会社

の所得に合算して適切に申告納税し、適用除外となる場合には、適用除外の判定プロセスを整理し保存する。

この指針はすべてのドコモグループ連結子会社に展開しています。

また上記に加え、長期的な税負担の適正化を図るため、経済界全体とも協調し、日本企業の持続的成長・国際競争力の強化に資する税制改正要望にも取り組んでいます。

税務当局との関係

ドコモグループは税務当局とのコミュニケーションを通じて、当局と良好な関係を維持するよう努め、誠意を持って真摯かつ事実に基づく説明・対応を行っています。

問題点の指摘などを受けた場合には、税務当局の措置・見解に対する異議申し立て・訴訟などを行う場合を除き、直ちに問題点の原因を解明し、適切な是正および改善措置を講じ、再発を防止しています。

納税実績および報告

ドコモグループは、事業運営に関連した諸税について、関連法規を順守し、適切に納税しています。2017年度 (会計年度) の調整後法人税額等は、337,775百万円で税引前利益に対する税負担率は30.8%でした。

政策保有株について

ドコモは、中期戦略2020「beyond宣言」の実現に向けて、パートナーとの新しい価値の協創に取り組んでおり、企業価値の向上を図る観点から必要と考える株式を取得しています。

主要な政策保有株式については、投資先企業の業績および出資目的とその達成状況などを定期的に取締役会に報告するとともに、保有継続の可否判断を実施しています。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

税務戦略

政策保有株について

ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ブランド管理

コーポレートアイデンティティ

● 社名の由来

Do Communications Over The Mobile Network (移動通信網で実現する、積極的で豊かなコミュニケーション) の、頭文字を綴ったものとしました。あらゆる場所・場面でお客さまに満足していただきたいという全社員の願いと決意が込められています。

● コーポレートロゴマーク

ロゴマークは、小文字で「docomo」と表記するとともに、特別色である「ドコモレッド」を採用しました。本ロゴマークは、お客さまに新しいドコモのブランドイメージである「ヒューマンタッチ」、「未来感・明日」、「安心・信頼」と、これまで以上に親しみやすいブランドであることを感じ取っていただくとともに、これから変革していくドコモへの期待感を抱いていただきたい、という想いを込めたものです。

またカラーについては、ダイナミックさや躍動感を感じさせる「赤」と設定し、変革する企業スタンスを強く打ち出したいと考えました。



ブランドスローガン・ブランドステートメント

私たちドコモは、ブランドビジョンとして、「いつか、あたりまえになることを。」を掲げています。すべてのお客さまにより便利で快適な生活をご提供するために、これからもさらなるイノベーションに挑んでいくという想いをこのスローガンに込めています。

● ブランドスローガン

いつか、あたりまえになることを。

● ブランドステートメント

ドコモは、いま、あたらしいことに挑んでいます。それは、生活にかかわるあらゆるモノやコトをつないで、いままでになかった快適や感動をかなえていくこと。私たちは、これを「スマートイノベーション」と呼んでいます。安心や安全、健康、学び、そして暮らしの中のさまざまな楽しみまで。一人ひとりの、いわば「生きる」とつながって、最適な情報と一歩先の喜びを提供する。それを実現するさまざまなビジネスの革新を支える。さらに、社会課題の解決を導くあらたな仕組みづくりにも、かかわっていきます。ドコモは、これまでもあたらしいことに挑んできました。ただ、私たちが生み出したものは、そのときあたらしいだけでなく、気がつくと、日本中のみんながふつうに使いこなすものになっていました。「スマートイノベーション」がかなえるライフスタイルも、きっといつか、スタンダードになる。そう信じています。ドコモがめざすのは、あたらしいことが、みんなのあたりまえになる日。その日に向かって、私たちは、すべてに取組んでいきます。

1. トップコミットメント

2. ドコモのビジョン

3. ドコモのCSR

4. 環境

5. イノベーション

6. お客さまサービス

7. 人材

8. 労働慣行

9. 人権

10. サプライチェーン

11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

税務戦略

政策保有株について

ブランド管理

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ブランド体系

NTTドコモコーポレートブランド(キャリアブランド)



サービスブランド

〈ネットワークサービス〉

PREMIUM 4G、Xi、FOMA、ドコモ光など

〈通信関連/新領域サービス(自社サービス)〉

あんしん遠隔サポート、イマドコサーチ、おサイフケータイ、DAZN for docomo、THEO+docomo、dアニメストア、dアプリ&レビュー、dエンジョイパス、dカーシェア、dカード、dキッズ、dグルメ、dゲーム、dショッピング、dジョブ、dTV、dTVチャンネル、dデリバリー、dトラベル、d fashion、d払い、dヒッツ、dフォト、dブック、dヘルスケア、dマガジン、dミュージック、dリビング、ドコモ地図ナビ、はなして翻訳、+メッセージ、my daizなど

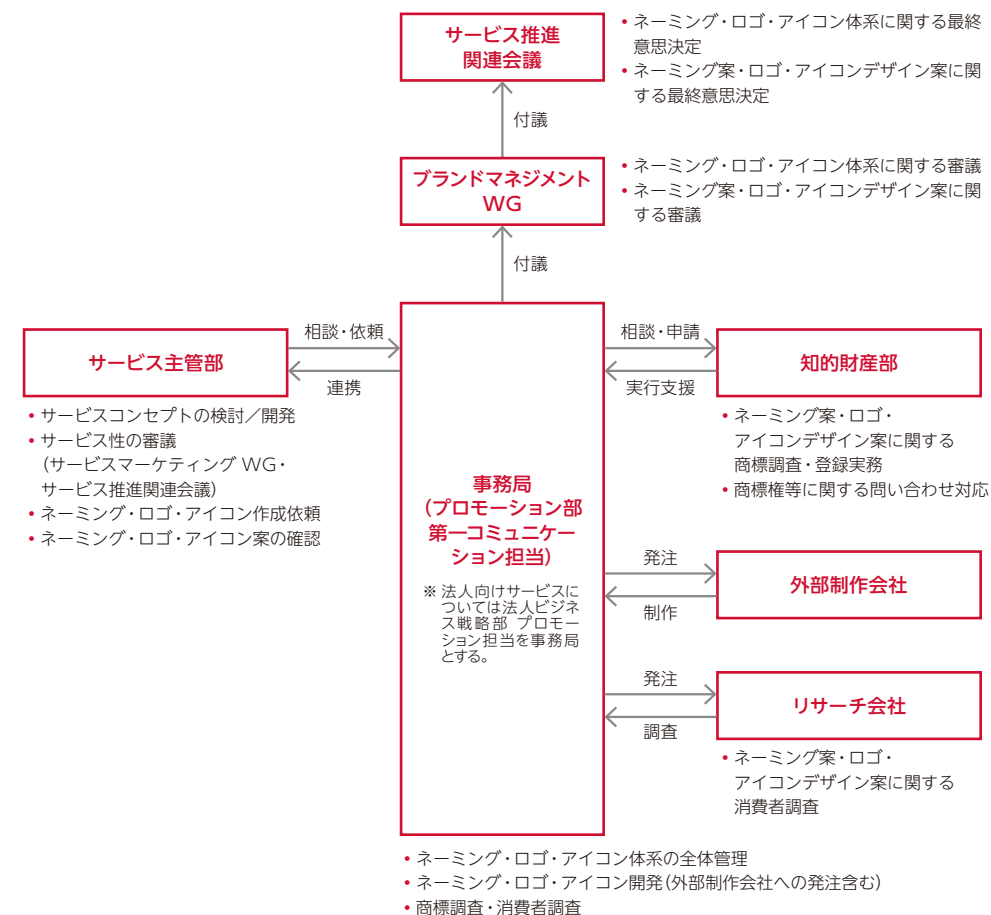
〈新領域サービス(子会社サービス)〉

ABCクッキング、からだの時計 WM、カラダのキモチ、ショップジャパン、タワーレコード、マガシーク、ModuleAppsなど

ネーミング・ロゴ・アイコンの管理

ドコモが提供する各種サービスのネーミング・ロゴ・アイコンを体系的にマネジメントするため、「ネーミング・ロゴ・アイコン作成ガイドライン」を策定し、その運用状況をブランドマネジメントWG および事務局が中心となって確認しています。

ネーミング・ロゴ・アイコン管理体制



1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客様サービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理**

13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

ブランド管理指標

企業ブランドとしては総合指標としての東洋経済新報社の「CSR企業ランキング」(2017年度：1位)、人事関連として「健康経営優良法人(ホワイト500)」、IRやCSRとしてDJSI (Dow Jones Sustainability Indices) をはじめとするSRI 指標を注視しています。

ブランドの認知・評価状況

ドコモブランドは日本国内において高く評価していただいています。

日本の国内ブランドTOP 5

2018年 ランキング	2017年 ランキング	ブランド	セクター	ブランド価値 (US\$ million)
1	1	NTT DOCOMO	Telecommunication	9,823
2	2	SoftBank	Telecommunication	5,901
3	3	au	Telecommunication	4,575
4	5	Recruit	Media	3,398
5	6	Rakuten	Internet Service	2,848

出典：株式会社インターブランドジャパン(Japan's best domestic brands 2018)

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、以下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

- 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。
- 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

- 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。
- 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。
- わかりやすい表現を使用します。
- 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。
- プライバシーに十分配慮します。
- 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。その時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。

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画

12. コーポレート・ガバナンス

- コーポレート・ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 税務戦略
- 政策保有株について
- ブランド管理**

13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

編集方針・ 組織プロフィール

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール**
- 14. 付表

編集方針	168
ドコモの概要	169
外部からの評価	171



1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表

編集方針

ドコモの概要
外部からの評価

編集方針**■ 編集にあたって**

NTTドコモグループでは、ステークホルダーのみなさまとの対話を深めるために、CSR（企業の社会的責任）の考えや取組みをまとめたCSR報告書を毎年発行してきました。2014年度にこれまでの内容を情報開示の面から再検討し、当社の将来にわたる価値創造の可能性をより詳しく理解していただくために見直しを行い、「サステナビリティレポート2014」を発行し、この「サステナビリティレポート2018」で5年目を迎えています。主要な通信事業にかかわるバウンダリーを前提に各種データを集約したうえで、国際的な報告ガイドラインであるGRIスタンダードを参考に、当社のCSRに関する考え方やさまざまな取組みを網羅的に報告しています。

※ 人名・会社名・団体名・公共機関名等は原則として敬称を略しています。

なお、本PDFに掲載していない詳細な取組み内容やデータなどは、当社Webサイトで報告しており、当社CSRの取組みをわかりやすくお伝えするため、「For ONEs」というCSRサイトも開設しています。

お客さまに対しては、当社が特にお伝えしたい事項をよりわかりやすくコンパクトにまとめた冊子「NTTドコモグループ CSRコミュニケーションブック」も発行しています。

なお、当社の事業戦略や事業活動についての詳細な情報は、「統合報告書」をご参照ください。

| 統合報告書

URL <https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/library/annual/index.html>

■ 報告対象期間

原則として2017年度（2017年4月1日～2018年3月31日）
一部は2017年度以前・以降の報告を含んでいます。

■ 報告対象組織

（株）NTTドコモおよび機能分担子会社12社を含む「ドコモグループ」
この原則と異なる場合は対象企業名を明示し、「ドコモ」は（株）NTTドコモを表しています。

※ 機能分担子会社12社（2018年3月31日現在）

（株）ドコモCS、（株）ドコモCS北海道、（株）ドコモCS東北、
（株）ドコモCS東海、（株）ドコモCS北陸、（株）ドコモCS関西、
（株）ドコモCS中国、（株）ドコモCS四国、（株）ドコモCS九州、
ドコモ・サポート（株）、ドコモ・システムズ（株）、ドコモ・テクノロジー（株）

■ 参考にしたガイドライン

GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード2016
環境省「環境報告ガイドライン（2012年版）」
ISO26000（社会的責任に関する手引き）

■ 発行時期

2018年9月（前回2017年9月発行、次回2019年9月予定）

■ お問い合わせ先

株式会社NTTドコモ CSR部
〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
TEL：03-5156-1111
csr@nttdocomo.com
（クリックするとメールソフトが起動します）
掲載している会社名、製品名、サービス名は、（株）NTTドコモあるいは各社の商標または登録商標です。

株式会社NTTドコモ (NTT DOCOMO, INC. 監査役設置会社) は、日本電信電話株式会社 (NTT) を親会社とするNTTグループに属して、主に移動通信事業を営んでいます。

ドコモの概要

■ 会社概要

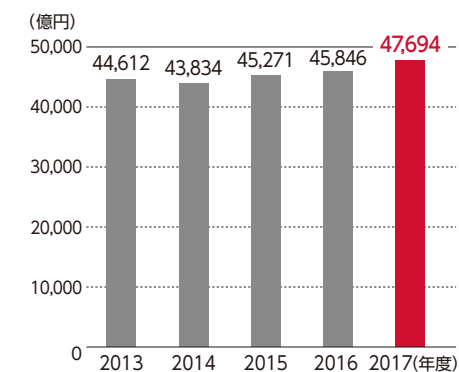
社名 株式会社NTTドコモ
 所在地 〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
 資本金 9,496億7,950万円 (2018年3月31日現在)
 営業開始日 1992年7月1日
 株式上市市場 東京証券取引所
※2018年4月に当社はニューヨーク証券取引所の上場を廃止しました。
 社員数(連結) 27,464名 (2018年3月31日現在)
 子会社・関連会社 130社 (2018年3月31日現在)

事業セグメント	主要な事業内容
通信事業	携帯電話サービス (LTE (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・音楽・電子書籍等の配信サービス、金融・決済サービス、ショッピングサービス、生活関連サービスなど
その他の事業	ケータイ補償サービス、システムの開発・販売・保守受託など

主要データ

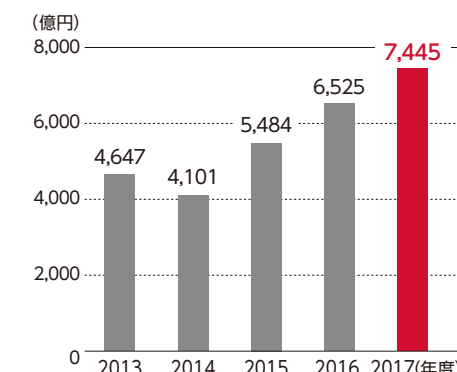
■ 財務・非財務データ

| 営業収益 (売上高)

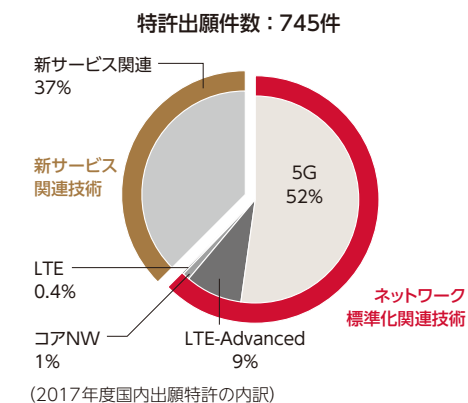


※ドコモの連結決算は、米国会計基準に基づいて作成しています。

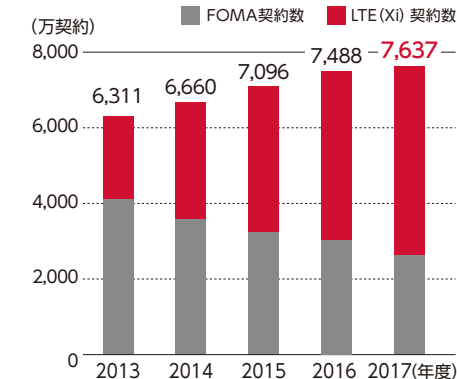
| 当社に帰属する当期純利益



| 特許出願状況



| 携帯電話契約数



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

- 編集方針
- ドコモの概要**
- 外部からの評価

14. 付表

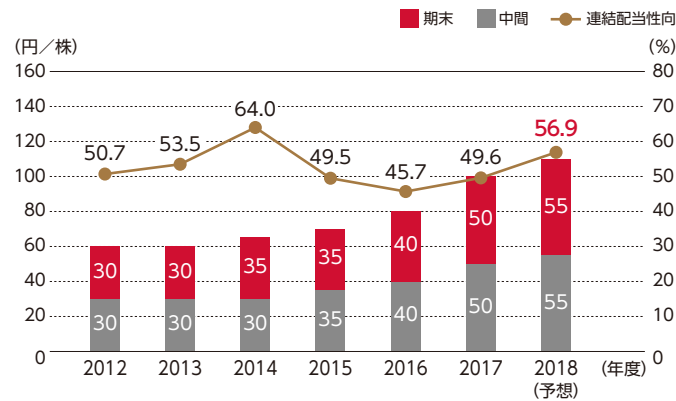
利益配分

● **安定性・継続性を考慮した配当によって株主のみなさまへ利益を還元**

ドコモは、事業の成長・拡大により企業価値を高めつつ、株主のみなさまへ利益還元していくことを経営の重要課題の一つと位置付けています。配当については、連結ベースの業績、財務状況および配当性向に配慮しながら、安定性・継続性を考慮して行いきます。また、自己株式の取得についても、弾力的な実施を引き続き検討して行いきます。取得した自己株式の保有については、原則として発行済株式総数の5%程度を目安とし、それを超える部分は年度末などに一括して消却することを検討して行いきます。

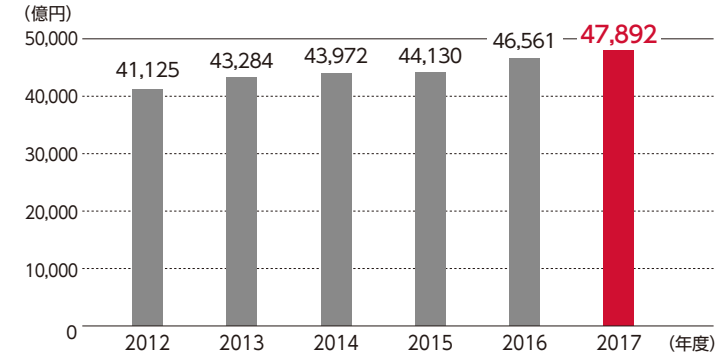
内部留保資金については、革新的技術の創出、魅力的な新サービスの提供、事業領域の拡大などを目的とした研究開発、設備投資、戦略的投資などに充当して行いきます。

配当金および連結配当性向の推移

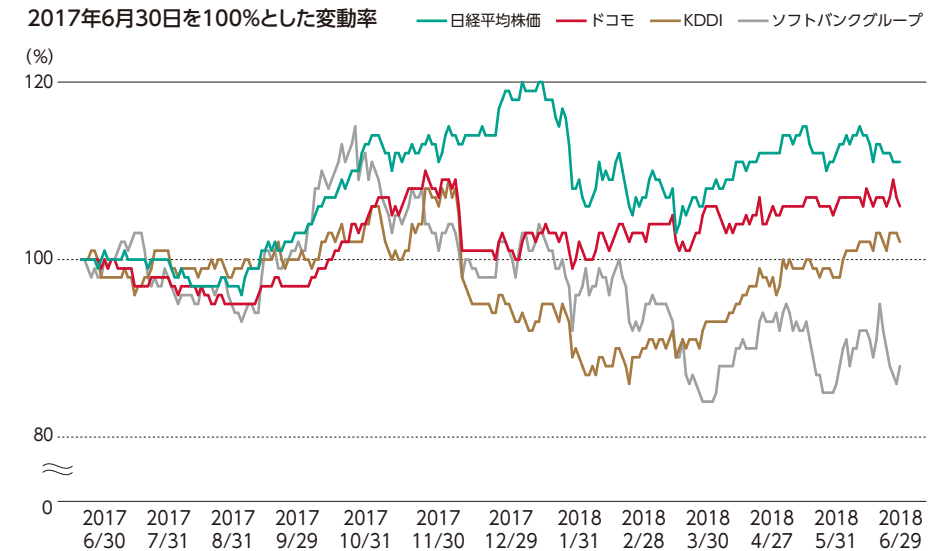


※ 上記配当金は、2013年10月1日の株式分割(1:100)の影響を考慮した金額。

内部留保資金(連結利益剰余金)の推移



株価の推移(2017年6月~2018年6月)



出典：東京証券取引所

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス

13. 編集方針・組織プロフィール

- 編集方針
- ドコモの概要
- 外部からの評価

14. 付表

外部からの評価

ドコモのCSR・ESGの取り組みは、国内外の調査機関などから高い評価をいただいています。



Dow Jones Sustainability Indices (以下DJSI) は、米国のS&P Dow Jones Indices社とスイスのRobecoSAM社が提携して開発した経済・環境・社会の3つの側面から企業の持続可能性を評価するインデックスで、ドコモはDJSI Worldに2年連続で組み入れられています。



RobecoSAM社が産業セクターごとに持続可能な取り組みを行っている優秀企業を表彰する「RobecoSAM Sustainability Award 2018」においてSilver Classを受賞しました。



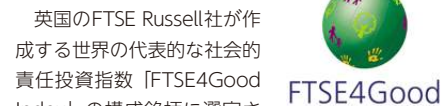
米国のMSCI社が作成する、世界的に著名なMSCI ESG Leaders Indexesの構成銘柄に選定されています。



米国のMSCI社が業種ごとにESGの取り組みが優れている企業を選定している「MSCIジャパンESGセレクト・リーダーズ指数」に組み入れられています。



米国のMSCI社が、女性の参加と昇進、多様性の推進において、従業員のジェンダーの多様性を促進し、業界をリードしている日本企業を選定するMSCI日本株女性活躍指数の構成銘柄に選定されています。



英国のFTSE Russell社が作成する世界の代表的な社会的責任投資指数「FTSE4Good Index」の構成銘柄に選定されています。

英国のFTSE Russell社がESGの対応に優れた日本企業を選定するFTSE Blossom Japanに選定されています。



2017年度、世界の主要な企業・都市の環境評価を実施する国際的な非営利団体CDP(本部:イギリス ロンドン)から、気候変動で「A-」スコアの評価を受けています。



ドイツのISS oekom社による企業責任の格付けで、Telecommunications業界リーダーの社として「Prime」に選定されています。



Bloomberg社が開発した、男女平等の職場環境の構築に積極的に取り組み、情報開示や実績、方針などに優れた企業を選定するBloomberg Gender-Equality Indexの構成銘柄に採用されています。



スイスに拠点を置く世界有数のインデックス開発・提供会社で、ドイツ証券取引所の子会社であるSTOXX社のSTOXX Global ESG Leaders Indexの構成銘柄に、組み入れられています。



ベルギーに拠点を置くエティベル社の社会的責任投資「ETHIBEL PIONEER」ならびに「ETHIBEL EXCELLENCE」の構成銘柄に選定されています。



損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント社(SNAM)が、独自に設定する「SNAMサステナビリティ・インデックス」の構成銘柄に採用されています。同インデックスは、同社の「SNAMサステナブル運用」に活用されます。



1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
編集方針
ドコモの概要
外部からの評価
14. 付表

● **2017年度、東洋経済新報社の「CSR企業ランキング」で総合1位の評価を獲得**
 東洋経済新報社による2017年度「CSR企業ランキング」において、総合1位を獲得しました。
 このランキングは人材活用、環境、企業統治、社会性の4つの観点と財務面から企業を評価するランキングです。

● **2017年度、日経Smart Work経営調査において5つ星を獲得・日経Smart Work大賞2018 イノベーション力部門を受賞**
 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Smart Work経営調査にて、最上位グループである5つ星を獲得いたしました。



また働き方改革を通じて生産性革命に挑む先進企業を選定する日経Smart Work大賞2018において、イノベーション力部門賞を受賞しました。



● **2017年、大和IR「インターネットIR表彰」で最優秀賞を獲得**
 大和インベスター・リレーションズ社が情報開示ならびにコミュニケーション活動でIRサイトを有効に活用している上場企業を表彰する2017年「インターネットIR表彰」において、最優秀賞をいただきました。



● **「えるぼし(認定段階2)」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2)」を受けました。

URL <http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000123991.html>



● **プラチナくるみに認定**
 厚生労働省が「くるみん認定を既に受け、相当程度両立支援の制度の導入や利用が進み、高い水準の取組みを行っている企業」を評価する「プラチナくるみん」の認定を受けました。



URL http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/shokuba_kosodate/kurumin/

● **2017年度、「テレワーク先駆者百選」に認定**
 総務省が「テレワークの普及促進を目的として、テレワークの導入・活用を進めている企業・団体等を募集し、特に積極的に取り組んでいる団体」を公表する「テレワーク先駆者百選」に認定されました。



URL http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01ryutsu02_02000151.html

● **2017年度、「PRIDE指標 ゴールド」に認定**
 任意団体work with Prideが「LGBTが働きやすい職場づくりを実現することを目的に、LGBTに取組む企業等」を表彰する「PRIDE指標 ゴールド」を受賞しました。



URL <http://www.workwithpride.jp/pride.html>

● **2018年度、「健康経営優良法人2018」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2018」大規模法人部門(ホワイト500)に認定されました。



URL http://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/healthcare/kenkoukeiei_yuryouhouzin.html

付表

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表**

ESG方針一覧	174
独立第三者の保証報告書	175
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	176



- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客さまサービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ESG方針一覧

独立第三者の保証報告書

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 ■ 環境 (E) ■ 社会 (S) ■ ガバナンス (G)

分類	項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ数/リンク先
CSR/ESG	CSR/ESG 全般	NTTドコモグループCSR方針	18
環境	環境全般	ドコモグループ地球環境憲章	34, 35
		ドコモグループ環境宣言	34, 35
		Green Action Plan 2030	34, 36, 37
	低炭素社会	低炭素社会の実現 基本的な考え方	44
		NTTグループ省エネ性能ガイドライン	http://www.ntt.co.jp/kankyo/management/img/energy/guidelinever8.pdf
		循環型社会の形成 基本的な考え方	46
生物多様性 グリーン調達	建物グリーン設計ガイドライン(NTTドコモ解説版)	https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/enviro_n_management/guideline/guideline.pdf	
	生物多様性の保全 基本的な考え方	50	
社会	イノベーション	NTTドコモグリーン調達ガイドライン	https://www.nttdocomo.co.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/enviro_n_management/guideline/green.pdf
		研究開発とイノベーションの推進	55
	お客さま	ネットワークサービスの提供 基本方針・考え方	76
		電波の安全性について	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/csr/network/radio/index.html
	人材	ドコモの製品・サービスの責任 基本方針・考え方	84
		お客さま満足 基本方針・考え方	90
		人材育成 基本方針・考え方	97
		ドコモの「働き方改革」 基本方針・考え方	102
		ダイバーシティ経営の推進 基本方針・考え方	103
		ワークスタイルの選択 基本方針・考え方	106
	労働慣行	人材の雇用・処遇 基本方針・考え方	112
		健康経営(労働安全衛生・ヘルスケア) 基本方針・考え方	115
人権	NTTグループ人権憲章	120	
	NTTドコモグループ人権に関する基本方針	121	
サプライチェーン	調達基本方針	126	
	NTTドコモサプライチェーンCSR推進ガイドライン	127	
	NTTドコモグリーン調達ガイドライン	127	
	販売代理店とのかかわり	129	
コミュニティ	社会貢献活動方針	134	
	ステークホルダー・エンゲージメントの考え方	30	
ガバナンス	コーポレート・ガバナンス	NTTドコモ コーポレート・ガバナンス基本方針	https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/ir/binary/pdf/management/governance/governance_rule_151030.pdf
		ドコモの定める独立性判断基準	146
	リスクマネジメント	役員報酬に関する方針	146
		リスクマネジメント 基本方針・考え方	149
	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	https://www.nttdocomo.co.jp/utility/security/index.html
		プライバシーポリシー	https://www.nttdocomo.co.jp/utility/privacy/
	コンプライアンス	NTTドコモグループ倫理方針	156
		コンプライアンスに対する基本方針・考え方	156
税務	外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン	160	
	税務方針	163	

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール

14. 付表

ESG方針一覧

独立第三者の保証報告書

GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引



独立第三者の保証報告書

2018年9月25日

株式会社 NTT ドコモ
代表取締役社長 吉澤 和弘 殿

株式会社サステナビリティ会計事務所
代表取締役 福島隆史



1. 目的

当社は、株式会社 NTT ドコモ（以下、「会社」という）からの委嘱に基づき、「サステナビリティレポート 2018」掲載の 2017 年度における、一人あたりの研修費用 103 千円および研修時間 37 時間、課長以上に占める女性の割合 5.3%、障がい者雇用率(2018年6月1日時点)2.32%、CO₂排出量（スコープ 1,2,3）3,748 千 t-CO₂、太陽光・風力発電量 779 千 kWh、廃棄物排出量 39 千 t、水使用量 1,508 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
- ・現地往査
- ・算定方針に従ってパフォーマンス指標が算定されているか、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施

3. 結論

当社が実施した保証手続の結果、パフォーマンス指標が会社の定める算定方針に従って算定されていないと認められる重要な事項は発見されなかった。

会社と当社との間に特別な利害関係はない。

以上

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客さまサービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表
ESG方針一覧
独立第三者の保証報告書
GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引

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2018」は、「GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード2016」の中核(Core)オプションに準拠し、作成されています。掲載ページをクリックすると、該当ページへリンクします。

GRI102：一般開示事項 2016

項目		掲載ページ
1. 組織のプロフィール		
102-1	組織の名称	169
102-2	活動、ブランド、製品、サービス	169
102-3	本社の所在地	169
102-4	事業所の所在地	168-169
102-5	所有形態および法人格	169
102-6	参入市場	169
102-7	組織の規模	169
102-8	従業員およびその他の労働者に関する情報	113, 169
102-9	サプライチェーン	126-132
102-10	組織およびそのサプライチェーンに関する重大な変化	該当なし
102-11	予防原則または予防的アプローチ	149-155
102-12	外部イニシアティブ	32
102-13	団体の会員資格	32
2. 戦略		
102-14	上級意思決定者の声明	7-9
102-15	重要なインパクト、リスク、機会	7-9, 11-15, 19-27, 149-151
3. 倫理と誠実性		
102-16	価値観、理念、行動基準・規範	11-12, 17, 120
102-17	倫理に関する助言および懸念のための制度	157-158
4. ガバナンス		
102-18	ガバナンス構造	28, 37, 123, 143, 152
102-19	権限移譲	28, 143
102-20	経済、環境、社会項目に関する役員レベルの責任	28, 37, 123, 143, 152
102-21	経済、環境、社会項目に関するステークホルダーとの協議	148
102-22	最高ガバナンス機関およびその委員会の構成	142-148
102-23	最高ガバナンス機関の議長	143
102-24	最高ガバナンス機関の指名と選出	145-146
102-25	利益相反	146-147, 162
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	28-29

項目	掲載ページ	
102-27	最高ガバナンス機関の集会的知見	29, 145-147
102-28	最高ガバナンス機関のパフォーマンスの評価	28-29, 145-147
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	28-30
102-30	リスクマネジメント・プロセスの有効性	149-150
102-31	経済、環境、社会項目のレビュー	28, 150
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	28
102-33	重大な懸念事項の伝達	28, 143
102-34	伝達された重大な懸念事項の性質と総数	143
102-35	報酬方針	146-147
102-36	報酬の決定プロセス	146-147
102-37	報酬に関するステークホルダーの関与	146-148
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	30
102-41	団体交渉協定	114
102-42	ステークホルダーの特定および選定	30
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	19-26, 30, 134-140
102-44	提起された重要な項目および懸念	19-26, 30
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	168
102-46	報告書の内容および項目の該当範囲の確定	168
102-47	マテリアルな項目のリスト	23
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	168
102-51	前回発行した報告書の日付	168
102-52	報告サイクル	168
102-53	報告書に関する質問の窓口	168
102-54	GRIスタンダードに準拠した報告であることの主張	168, 176
102-55	内容索引	176-178
102-56	外部保証	175

- 1. トップコミットメント
- 2. ドコモのビジョン
- 3. ドコモのCSR
- 4. 環境
- 5. イノベーション
- 6. お客様サービス
- 7. 人材
- 8. 労働慣行
- 9. 人権
- 10. サプライチェーン
- 11. コミュニティへの参画
- 12. コーポレート・ガバナンス
- 13. 編集方針・組織プロフィール
- 14. 付表

ESG方針一覧
 独立第三者の保証報告書
GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引

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	18-23
103-2	マネジメント手法とその要素	24-26, 28-29, 32, 34-40, 55-56, 76, 83-86, 90-93, 97-103, 106-110, 112, 115, 120-123, 134-135, 142-143, 149, 152-158
103-3	マネジメント手法の評価	24-26, 28-29

GRI200: 経済 2016

項目		掲載ページ
GRI-201: 経済パフォーマンス		
201-1	創出、分配した直接的経済価値	113, 134, 138, 169-170
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	41-43
201-3	確定給付型年金制度の負担、その他の退職金制度	112
201-4	政府から受けた資金援助	—
GRI-202: 地域経済での存在感		
202-1	地域最低賃金に対する標準新人給与の比率(男女別)	113
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		
203-1	インフラ投資および支援サービス	134-140
203-2	著しい間接的な経済的インパクト	27, 31
GRI-204: 調達慣行		
204-1	地元サプライヤーへの支出の割合	集計中
GRI-205: 腐敗防止		
205-1	腐敗に関するリスク評価を行っている事業所	126-128, 160-161
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	25, 160-161
205-3	確定した腐敗事例と実施した措置	25, 161
GRI-206: 反競争的行為		
206-1	反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により受けた法的措置	25, 161-162

GRI300: 環境

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	47-48
301-3	再生利用された製品と梱包材	46-48
GRI-302: エネルギー 2016		
302-1	組織内のエネルギー消費量	44-46
302-2	組織外のエネルギー消費量	45
302-3	エネルギー原単位	—
302-4	エネルギー消費量の削減	45-46
302-5	製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	26, 40
GRI-303: 水および排水 2018		
303-1	共有資源である水との関わり	—
303-2	排水による影響の管理	—
303-3	取水	49
303-4	排水	49-50
303-5	水消費	49-50
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	50
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	該当なし
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)	26, 45-46
305-2	間接的な温室効果ガス(GHG)排出量(スコープ2)	26, 45-46
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)	45
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	26, 45-46
305-6	オゾン層破壊物質(ODS)の排出量	—
305-7	窒素酸化物(NOx)、硫酸酸化物(SOx)、およびその他の重大な大気排出物	—
GRI-306: 排水および廃棄物 2016		
306-1	排水の水質および排出先	—
306-2	種類別および処分方法別の廃棄物	46-47
306-3	重大な漏出	該当なし
306-4	有害廃棄物の輸送	該当なし
306-5	排水や表面流水によって影響を受ける水域	該当なし

14. 付表 > GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引

1. トップコミットメント
2. ドコモのビジョン
3. ドコモのCSR
4. 環境
5. イノベーション
6. お客様サービス
7. 人材
8. 労働慣行
9. 人権
10. サプライチェーン
11. コミュニティへの参画
12. コーポレート・ガバナンス
13. 編集方針・組織プロフィール
14. 付表
ESG方針一覧
独立第三者の保証報告書
GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引

項目	掲載ページ
GRI-307:環境コンプライアンス 2016	
307-1 環境法規制の違反	52
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	127

GRI400:社会

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	113
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	113
401-3 育児休暇	109
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 労働安全衛生管理体制	115
403-2 危険の特定、リスク評価、事故調査	115-116
403-3 労働安全衛生対策	116-118
403-4 労働安全衛生に対する従業員の参加、相談、コミュニケーション	116-118
403-5 労働安全衛生に関する従業員研修	118
403-6 従業員の健康促進	117-118
403-7 事業に直接関わる労働安全衛生への影響の防止と緩和	115-116, 118
403-8 労働安全衛生管理体制の対象となる従業員	115
403-9 労働災害	116
403-10 業務に関する健康問題	116, 118
GRI-404:研修と教育 2016	
404-1 従業員一人あたりの年間平均研修時間	99
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	98-101
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	112
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	26, 102-105, 113
405-2 基本給と報酬総額の男女比	113
GRI-406:非差別 2016	
406-1 差別事例と実施した救済措置	26, 123

項目	掲載ページ
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	114, 122-123, 126-128
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
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	122
412-2 人権方針や手順に関する従業員研修	26, 124
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	25, 30-32, 134-140
413-2 地域コミュニティに著しいマイナスのインパクト(顕在的、潜在的)を及ぼす事業所	該当なし
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	—
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	161
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に対する安全衛生インパクトの評価	84-85
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	84-86, 94-95
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	25, 154
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