

# ドコモのビジョン

## DOCOMO's Vision

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

023 ドコモの企業理念

023 ドコモの戦略

## / ドコモの企業理念

### 企業理念

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



### ● 新しいコミュニケーション文化の世界

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

### ● お客様の満足

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

### ● 個人の能力を活かす

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

## / ドコモの戦略

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

**あなたと  
世界を  
変えていく。**

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

## 通信事業の進化

### ● 多様なお客さまニーズへの対応

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

#### ① プレミア

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

#### ② ahamo

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

#### ③ エコノミー

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

### ● 期待を上回る顧客体験の実現

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

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

### ● 5Gエリアの早期拡大と効率化

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

\* 新周波数による人口カバー率

## スマートライフ事業の成長

### ● 既存領域の強化

#### [金融・決済]

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

#### [映像・エンタメ]

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

### ● 新規領域の拡大

#### [電力]

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

#### [メディカル]

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

#### [XR]

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

## 法人ビジネスの拡大

### ● 5Gサービス・ソリューションの提供

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

### ● 中小企業のDX推進支援

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

## サービス創出力・データ活用強化

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

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