

Customer and Community Engagement

お客さま・地域との エンゲージメント

ドコモは、地域や世代を問わず、人々があんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会の構築をめざしています。

これを実現するため、さまざまなステークホルダーとエンゲージメントを高め、製品・サービスの改善および社会貢献活動に取り組んでいきます。

製品・サービスへの責任 →

子ども、シニア、障がいのある方への配慮 →

お客さま満足 →

お客さまへの働きかけ →

社会貢献の取組み →

ドコモの被災地支援 →

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF) →



製品・サービスへの責任

基本的な考え方

ドコモでは、製品について設計から発売後のアフターサービスまで、安全性に配慮し徹底した品質管理を行っています。

また、子どもやシニア、障がいのある方や外国籍の方を含め、誰でも安心してお使いいただけるよう、ユニバーサルデザインの原則に基づいた製品・サービスの提供に努めています。携帯電話利用に関する社会問題(犯罪、依存症、非倫理的問題など)については、総務省や業界団体と協調し、企業の社会的責任の一つとして誠実に対応しています。

製品・品質管理

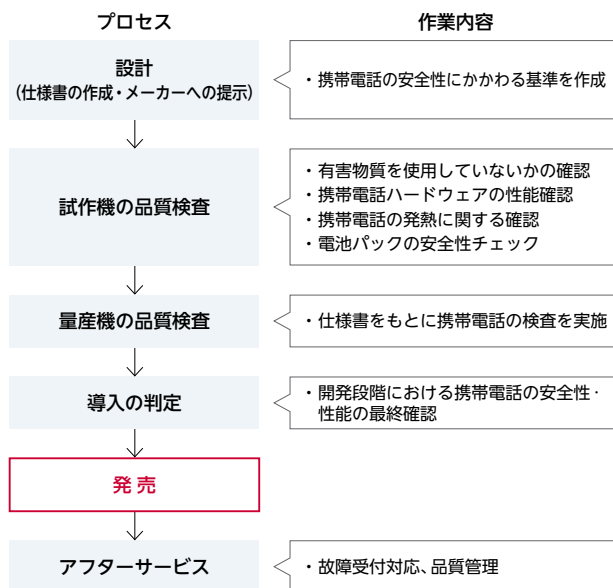
お客様が常にあんしん・安全・便利に製品をご使用いただけるよう、徹底した製品管理を行っています。携帯電話の安全性においては設計段階から基準を作成し、携帯電話メーカーとともに安全性に配慮した製品開発に努めています。試作機の品質検査での安全性確認、導入判定時における安全性の最終確認など、製品発売までの各プロセスにおいて、厳しい評価基準に基づいて安全性を十分に確認しています。加えて、出荷・納品時には関連規制で定められたラベリングを実施し、グリーン調達の基準に基づく梱包材を使用するなど、基準を完全にクリアし、あんしんで安全な製品と断言できる状態になってはじめて、お客様の御手にお届けしています。

また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として、故障受付拠点を全国に配置するとともに、オンライ

ンでの修理受付体制も整備しています。お客様からいただいたご指摘に対しては速やかに原因を究明し、さまざまな角度から品質の向上を検討の上、改善につなげています。重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催し、不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を決定し、お客様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、法人事業を担うコミュニケーションズ、コムウェアでは、業務上必要と判断する組織にて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。

携帯電話における標準的な品質管理フロー

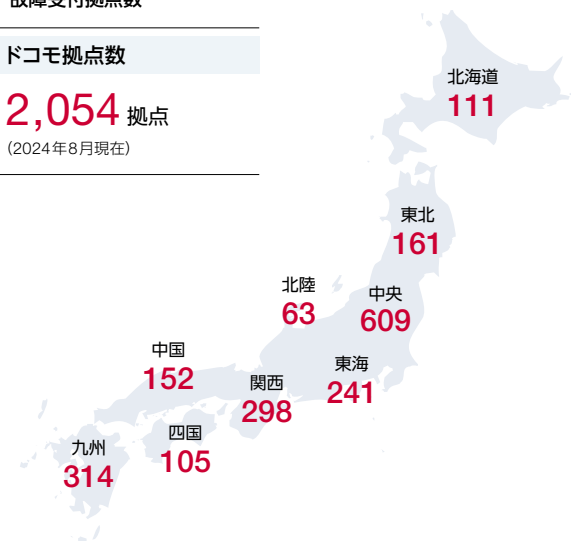


故障受付拠点数

ドコモ拠点数

2,054 拠点

(2024年8月現在)



取組み ドコモショップでの修理受付

・預かり修理(データあり)

ドコモショップではお預かりした際に機種へ保存されていたデータ・設定を残した状態で修理を実施し、お客様へ修理済み機種を返却するサービスを、対象機種に提供しています。

・店頭即時修理

ドコモショップ併設のリペアコーナー(一部店舗)にて修理を実施し、その場でお客様に修理済み機種を返却するサービスを、対象機種に提供しています。データや設定を残し、最短60分で修理し、お客様に返却しています。

・スマホ修理(出張修理)

お客様が「画面割れ」もしくは「バッテリー不良」のトラブルに遭った際に、ご自宅・オフィス・カフェなどのご希望の場所にスマホ出張修理カーが伺い、近くの駐車場などで

修理を行い、最短60分で即時に修理するサービスを、一部エリア、一部機種で提供しています。

ソフトウェアを通じた製品安全の確保

ドコモの製品をより安全かつ快適に使用していただくため、ソフトウェアに起因する不具合の改善、操作性向上、セキュリティパッチの最新化などを目的としたソフトウェア更新(バージョンアップ)を随時行っています。ソフトウェア更新はオンライン通信により実施できるため、お客様が使用中の端末をお客様自身で更新有無を確認し、速やかに更新いただけます。

なお、不具合の改善やセキュリティパッチの更新に関するアップデートが利用可能になると、夜間端末が充電中のときに、自動でアップデートがダウンロードされインストールされるため、お客様の操作は必要ありません。

☐ ソフトウェアアップデート

製品・サービスの情報開示

ドコモでは、お客様に製品・サービスを安全かつ快適にご利用いただくために、全国のドコモショップやドコモのホームページなどを通じて適宜情報を発信することに努めています。ドコモショップでは、外国語や手話で会話されるお客様にもドコモの情報を入手していただけるよう、電話による外国語のサポートや、「手話サポートテレビ電話システム」を一部店舗へ設置しています。

ドコモ公式ホームページの「お客様サポート」では、操作方法や初期設定・アフターサービスなど製品に関するサポート情報、料金・割引に関する情報、通信・エリアに関する情

報などを掲載しています。また、「ドコモオンライン手続き」では、料金プランや各種申込み、オンラインでの修理受付や紛失・盗難時の手続きなどが行えます。ホームページ以外にもメールや電話の窓口を設置しており、各種申込みや問い合わせを受付けています。さらに、故障診断チャットロボット(おたすけロボット)では、スマートフォンなどの故障やトラブルを24時間自動回答するチャット形式で受付けています。また、スマホ診断アプリ(スマホ診断 online)では、ドコモショップにご来店いただくとも、お客様ご自身で簡単にスマートフォンの故障診断ができ、診断結果に基づいた改善提案やお手続き方法をご案内します。

ドコモショップがお近くにない方やさまざまな理由で外出が困難な方には、「ドコモオンラインショップ」サイトでスマートフォンや充電機器などをご購入いただけます。

☐ 外国語によるお問い合わせ

☐ テレビ電話による応対サポート

☐ ドコモオンライン手続き(My docomo)

☐ オンラインショップ

☐ 故障診断チャットロボット

端末のセキュリティに関するサービス

セキュリティ対策サービスの提供

近年、迷惑メール、ウイルスや危険なアプリ・Webサイトへの誘導などに加えて、新たな政策・制度やそのときどきの社会の出来事に便乗した振り込め詐欺など、携帯電話・スマートフォンを利用した脅威が拡大しており、被害も増加傾向にあります。ドコモでは、パスワードの代わりにスマートフォンの生体認証や画面ロックを使った「パスキー認証」を

はじめとする、お客様があんしんかつ便利にサービスをご利用できる機能を提供し、これらの対策に積極的に取り組んでいます。

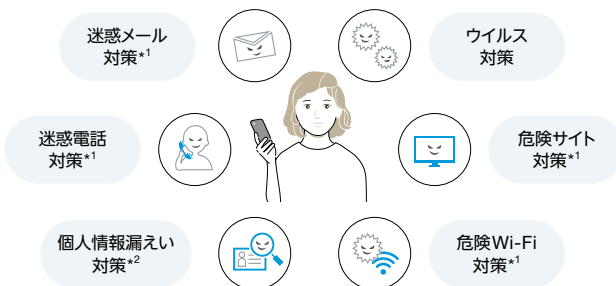
ドコモメールでの対策としてフィッシング詐欺などの危険な送信元からのメールや危険なURLが含まれるメール、ウイルスが検出されたメールを拒否する機能(詐欺/ウイルスメール拒否設定)、ドコモおよびお申込み企業さま・団体さまの公式アカウントから送信されたメールに、ドコモメール上で公式アカウントのマークを表示する機能(ドコモメール公式アカウント)を無料で提供しています。また、ドコモメールに送信ドメイン認証の標準技術である「DMARC」[DKIM]を導入することでなりすましメールの判別精度を向上させ、フィッシング詐欺への対策を強化しています。

「あんしんセキュリティ」では、ウイルス検知や危険サイトのブロック、迷惑メール対策、不審な電話の着信通知に加え、危険なWi-Fiスポットへ接続した際に警告画面を表示する機能など、スマートフォンをさまざまな脅威から守るセキュリティ機能をまとめて提供しています。

さらに、「あんしんセキュリティ(プライバシー)」では、お客様の個人情報インターネットへ不正に流出していないかをモニタリングし、流出を検知した場合はお客様に通知し、対処方法をアドバイスすることで、お客様の個人情報が悪用されるリスクを低減します。

加えて「あんしんセキュリティ(迷惑SMS対策)」では、メッセージアプリで受信したメッセージを自動判定し、通常のフォルダまたは迷惑メッセージフォルダへ振り分けられる「SMSフィルタリング機能」をご利用いただけます。自動判定には日々アップデートされるデータベースを活用するため、巧妙化する迷惑メッセージに備えることができます。

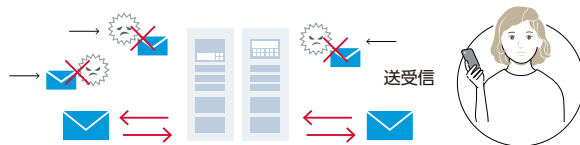
あんしんセキュリティ／あんしんセキュリティ(プライバシー)



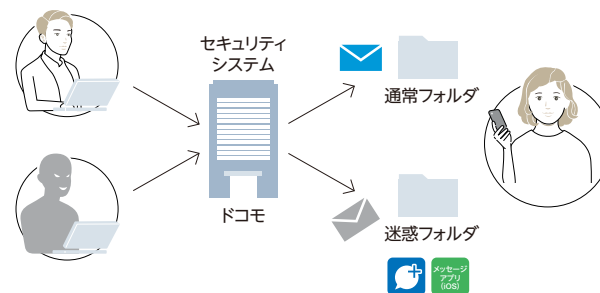
*1 ご利用にはあんしんセキュリティの契約が必要です

*2 ご利用にはあんしんセキュリティ(プライバシー)の契約が必要です

詐欺／ウイルスメール拒否設定



あんしんセキュリティ(迷惑SMS対策)*



*ご利用にはあんしんセキュリティ(迷惑SMS対策)の契約が必要です

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

子どもたちへの配慮

有害不適切なサイトやアプリからお子さまを守る「フィルタリングサービス」を提供

インターネットの利用は、子どもの健全な成長に悪影響をおよぼす有害・不適切な情報に触れるリスクや、有害・不適切なサイトやアプリの利用を通じて犯罪に巻き込まれるリスクを伴います。警察庁の調査*1では、2023年にSNSなどのコミュニティサイトを通じて犯罪の被害を受けた子どもの約8割がフィルタリングを利用していませんでした。

これらを未然に防ぐために「フィルタリングサービス*2」を提供し、18歳未満の契約者または利用者がスマートフォンや携帯電話を利用する場合には、原則として「フィルタリングサービス」へご加入いただいています*3。

また、「あんしんフィルター for docomo*4」では、学齢や利用状況にあわせて、サイト・アプリごとの利用許可・制限や、アプリの使用を時間帯で制限できる機能を付加しています。

*1 警察庁「令和5年における少年非行及び子供の性被害の状況」

*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

*3 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の定めによるもの(2018年2月1日付け改正)

*4 「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

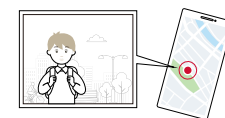
□ フィルタリングサービス

遠くにおいても子どもを見守る「イマドコサーチ」

子どもを標的とした事件・犯罪から子どもを守るため、家族(保護者)が遠くにおいても子どもの居場所を確認し、見守ることができる「イマドコサーチ」を提供しています。キッズケータイやスマートフォンなどのGPS機能を使用して、家族が地図上で子どもの居場所を確認できるほか、子どもに危険が迫ったときにブザーを鳴らしたり、電源が切られた際に家族に居場所を自動で通知したりできます。また、離れて暮らすシニアの見守り用としても活用できます。

» 「イマドコサーチ」の機能

- 気になるときに地図で子どもの居場所を表示
- 地図で子どもの移動経路を表示
- 防犯ブザーを鳴らしたとき、電源が切られたときに家族に居場所を通知
- 近くで発生した事件情報を提供
41都道府県／2024年7月現在
- 電池の残量が少なくなったら、家族に居場所を通知
- 定期的な位置測位で端末トラブル時でも、直近の居場所を確認可能



□ イマドコサーチ

子育て応援プログラム・子育てサポート割引

ドコモは、子育て世代の家族に寄り添い、必要とされるサービスを提供しています。家族とともに子どもの成長を育

むブランド「comotto(コモット)」では、さまざまな業界のパートナーとドコモの協創によって、子どもとその家族に学びや楽しさを提供しています。

また、シングルファーザー・シングルマザーなどひとり親世帯のお客さまには「子育てサポート割引*」を通じて経済的支援も行っています。

* 子育てサポート割引：登録したお子さまが18歳となって最初の3月31日を迎えるまで料金プランF月額料金や音声オプションの月額料金を割引します



comotto

シニア・障がいのある方への配慮 (ドコモ・ハーティスタイル)

お客さまの声をもとに 「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

「ドコモ・ハーティスタイル」とは、「文化・言語・国籍や年齢・性別などの違い、障がいの有無や能力差などを問わず、すべての人が使いやすい製品・サービスを追求する」ユニバーサルデザインの考え方に基づき、一人ひとりのお客

さまにご満足いただけるよう、どなたにも使いやすい製品・サービスを推進する活動です。表の3つを活動の柱として、さまざまな取組みを進めています。

» 「ドコモ・ハーティスタイル」の3つの柱

活動の柱	取組み
製品・サービス開発の推進	<p>すべてのお客さまにとって使いやすい製品やサービスの開発・提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ユニバーサルデザインに配慮した製品の提供 P.68 2. 「ハーティ割引」の提供 P.69 3. 「点字請求サービス」の提供 P.69
お客さま窓口の充実	<p>すべてのお客さまがご利用しやすい窓口の環境整備、対応サービスの向上</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ドコモショップのバリアフリー化 P.135 2. ドコモ・ハーティプラザ丸の内の運営 P.135 3. 手話サポートテレビ電話の設置 P.135 4. ドコモショップスタッフ向け研修の実施 P.135 5. 電話リレーサービスの実施 P.69 6. どなたでも使いやすいコーポレートサイトの提供 P.69
あんしん・安全で便利な使い方の普及	<p>すべてのお客さまにスマートフォンなどをあんしん・安全で便利に使っていただく機会の提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 障がい者団体向け「ドコモ・ハーティ講座」の開催 P.69 2. 全国の特別支援学校での「スマホ・ネット安全教室」の開催 P.74 3. 障がいのある方を対象としたイベントや展示会への出展

ユニバーサルデザインに配慮した製品の開発

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

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

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

点字・音声・テキストによる取扱説明書

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

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

らくらくスマートフォン F-52B

※ 上記はF-52B対応機能の一部です。詳細はドコモ公式ホームページでご確認ください

ドコモらくらくホン・あんしんスマホ

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

ハートィ割引

「ハートィ割引」では、身体障害者手帳や療育手帳、特定疾患医療受給者証などの交付を受けて、利用者として登録されているお客さまを対象に携帯料金の基本使用料・各種サービスなどの月額使用料の割引や、一部の手続きの手数料が無料になります。

割引内容*1

1. 毎月の携帯電話の基本使用料が割引
2. 留守番電話など対象サービスの月額使用料が60%割引
3. 「新規契約*2」「名義変更*2」「機種変更」「契約変更」の各種お手続きの手数料が無料
4. スマートフォンなどの初期設定をドコモショップスタッフがサポートする「初期設定サポート」が無料
5. 電話番号案内「104」への通話料・番号案内料が無料

*1 一部対象外の料金プランがあります

*2 「ハートィ割引」のお申込みと同時に手続きをされた場合のみ

☐ ハートィ割引

点字請求案内書の発行

視覚に障がいのあるお客さま向けに、無料で点字請求案内書を発行しています。点字請求案内書では、月々のご請求金

額やご請求内訳、料金明細などを点字でご確認いただけます。2023年度は28,906通を発行しました。

電話リレーサービスを介した申込み受付

インフォメーションセンターなどの電話受付部門では、(一財)日本財団電話リレーサービスが提供する「電話リレーサービス*」を介した申込み受付けています。

* 電話リレーサービス：聴覚や発話に困難がある方とそれ以外の方(個人だけでなく企業や自治体、医療機関、緊急通報受理機関などを含みます)を、通訳オペレーターが手話・文字と音声とを通訳することにより、24時間365日、電話で双方向につながるサービスです。「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」(令和2年法律第53号)により、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが、電話リレーサービス提供機関として指定され、サービス提供を開始しています

どなたでも使いやすいコーポレートサイトの提供

視覚・動作・認識でお困りの症状などをお持ちの方に、より快適にWebサイトをご覧いただくための無料のアクセシビリティ支援ツールをドコモのホームページでご利用いただけます。わずか数クリックで、閲覧者のみなさまそれぞれに合うよう、Webサイトの表示を最適化します。

☐ 見やすさ・使いやすさの調整方法

ドコモ・ハートィ講座

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

障がい者団体からのお申込みを受けて開催し、お客さまのニーズにあわせ、障がいの種別ごとにプログラムをご用意しています。開催内容は電話を受ける・かけるなどの基本操

作、便利なアプリのご紹介、災害時の活用などがあります。

2006年から開始し、2023年度までに1,054回開催、延べ13,292名の方に受講していただきました。また、障がいのある方を対象としたイベント・展示会への出展も行っています。

☐ ドコモ・ハートィ講座のご案内

あんしん遠隔サポート

スマートフォンなどの操作や設定に慣れていないお客さま向けに、専門のオペレーターが遠隔でお客さまの端末画面を共有しながらサポートを行うサービスです。ドコモの端末やアプリの操作・設定はもちろん、ドコモ以外が提供するアプリ(LINE、Facebook、X、Instagramなど)の使い方や、スマートフォンとルーターやヘッドフォンなど周辺機器との接続もサポートします。

オペレーターがお客さまに代わって操作を行うなど、対面しているかのような細やかなサポートを評価いただき、当サポートは2024年3月現在で2,080万契約となっています。

☐ あんしん遠隔サポート

デジタルデバйд解消に向けた取組み

ドコモではドコモショップを「くらしの頼れるパートナー」と位置付け、スマートフォンの初期設定から、お客さまの生活を豊かにするための講座として「ドコモスマホ教室」を提供しています。一部を除いて無料提供、ドコモ回線契約がなくても参加可能で、地域のみなさまのデジタル格差の解消を図っています。

▶ 「ドコモスマホ教室」の提供数および受講者数

項目	内容
実施店舗数	全国ドコモショップ2,055店舗
講座数	全49講座
受講者数累計	1,700万人突破 95%のお客さまが満足(2024年5月現在)

また、総務省が推進する「利用者向けデジタル活用支援推進事業」の事業実施団体に4年連続で採択され、行政手続きなどに関するスマホ教室を、全国のドコモショップで開催しています。マイナンバーカードの申請方法やオンライン診療の利用方法をはじめとした8種の対象講座を、2023年度までに約23万回実施し、延べ約38万人のお客さまに受講していただきました。2024年度は2,054店舗にて一部講座内容見直しを実施のうえ、全8講座を無料で開催しています。

ドコモ・ハーティスタイル推進に向けた研修

視覚・聴覚・肢体の障がいのある方が感じる障壁を実際に体験する研修、ウェブアクセシビリティ研修、合理的配慮の提供に向けた環境整備の進め方に関する研修などを行い、「障がいのある方への配慮」に関する社員の意識醸成を実施しました。ドコモはこれからも社員の「ドコモ・ハーティスタイル」への意識を高める活動を推進していきます。

お客さま満足

基本的な考え方

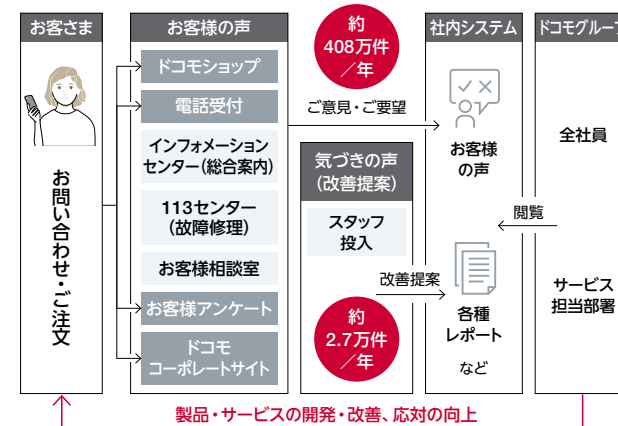
通信・ICTは、日進月歩で新しい技術やサービスが生まれる業界であり、スマートフォンなど端末機器は日々進化し、新たなサービスが次々と生まれています。こうした技術やサービスの進化に伴い、機器の不具合や各種料金・サービスの不明点など、お客さまからのさまざまなご確認やお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただく機会が増えており、ドコモショップやお客様相談室、ドコモコーポレートサイトなどに寄せられる「お客様の声」は年間約408万件に上ります。また、お客さまと日々触れ合っているスタッフから「気づきの声」として年間約2.7万件の改善提案も行われています。ドコモはカスタマーファーストを追求し、お客さまの期待を上回る新たな価値の提供をめざしています。いただいた「お客様の声」をさまざまな研究開発やサービス改善に活かすことで、お客さまにとっての利便性を高めるのはもちろんのこと、お客さま満足度の向上につなげていきます。

お客さま満足度向上への取組み

ドコモでは、「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。いただいた「お客様の声」と「気づきの声」は、ドコモグループ全社員に対して社内システムを通じてほぼリアルタイムに情報発信され、常時確認できる状態にしており、ドコモの製品・サービスの中心にお客さまがいるという意識を持ってお客さま

満足度の向上を追求し、日々さまざまな取組みを推進しています。

▶ 「お客様の声」「気づきの声」によるサービス改善・対応の向上



「お客様の声」を用いたお客さま満足度の向上

「お客様の声」は、ドコモショップ店頭、インフォメーションセンターやお客様相談室などの電話受付、ドコモコーポレートサイトの「お客様サポート」などで収集し、社内システムに即時反映しているほか、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、製品やサービスへ寄せられたお客さまのご意見・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直接寄せられた声だけでなく、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組んでいます。

また「お客様の声」を実際に活かした取組みは、ドコモ

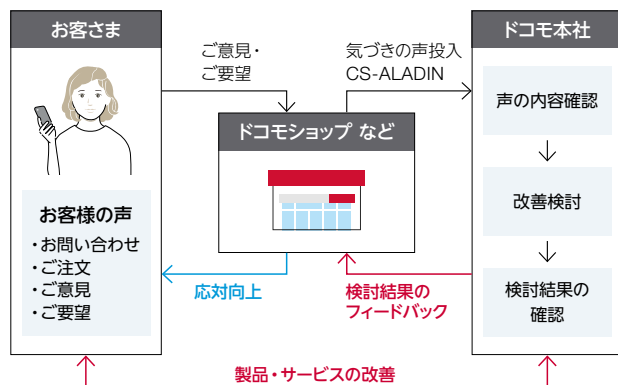
コーポレートサイトで適宜公開しています。

☐ お客様の声を活かした取組み

「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・社員がお客様へ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」を、社内システムを通じて直接本社担当部署に届け、製品・サービスや事務処理などの改善に役立てています。

» 「気づきの声」の流れ



事例

2023年度における、お客様とドコモ社員・スタッフとのかかわりを通じて改善・提供された主な事例は以下のとおりです。

・「ケータイお探しサービス」「おまかせロック」「遠隔初期化」が料金プラン「ahamo」に対応

2023年4月19日より、「ahamo」をご契約のお客様においても、スマートフォンの紛失に備えたサービスとして「ケータイお探しサービス」「おまかせロック」「遠隔初期化」をご利用いただけるようになりました。

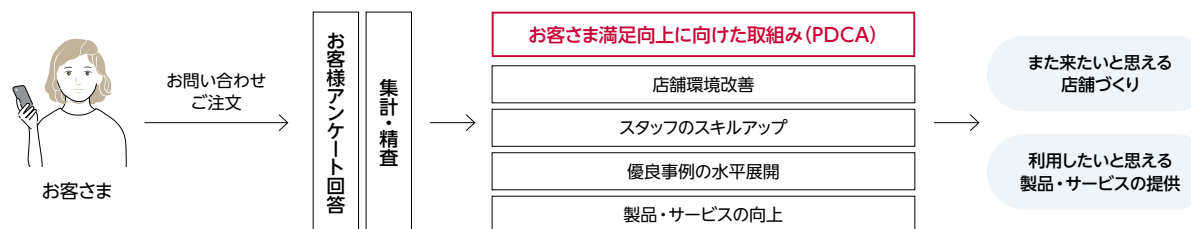
・「comottoウォレット」の提供開始

2023年8月24日より、親子でお金の役割を学ぶことができる無料サービス「comottoウォレット」を提供開始しました。

・dポイント(期間・用途限定)の利用対象を拡大

2024年1月10日より、期間・用途限定のdポイントを無駄なく利用いただけるように、ケータイ料金のお支払いやデータ量の追加・チャージにも利用可能となりました。

» お客様アンケートの流れ



お客様アンケートによる取組み

お客様アンケートは、ドコモショップや販売店で各種手続きをされたお客様、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様に対して実施しています。2023年度は、年間約250万件(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。

お客様へ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、さらなるお客様へ対応力の向上に活用しています。

電波状況の改善に向けた取組み

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

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

☐ 電波のお困りごと窓口

消費生活アドバイザーによる お客さま視点にたった広告やサービスの提供

ドコモでは、「お客さま重視の経営」を促進するため、社内で消費生活アドバイザー*有資格者による活動に取り組んでいます。お客様相談室のオペレーター、販促ツール作成にかかわる社員などを中心に、その知見をお客様相談室での応対やお客さまへ情報発信するツールの作成、広告やパンフレットなどの表現、商品・サービスなどをお客さま目線でチェックする際に役に立っています。

*消費生活アドバイザー：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 NPSの向上

「気づきの声」やお客様アンケートに加え、dポイントクラブ会員(約10,115万名2024年年6月末現在)のお客さまに対してdポイントクラブアンケートを用いたNPS調査を実施しています。

dポイントクラブアンケートの特徴として、回線や各種サービスの契約状況や利用状況などを踏まえたセグメント分析が可能であり、各調査項目の満足度がドコモが提供している各種サービスのNPSに与える影響度も把握できます。

今後も、NPSの定点観測の手段としてdポイントクラブアンケートを活用し、契約を継続していただくにあたっての製品・サービス各側面の重要度や、満足度と継続利用意向との相関性などを分析し、NPSの向上に努めていきます。

お客さまへの働きかけ

携帯電話利用のマナーおよび安全充電の啓発

携帯電話の利用を控えたいときの マナー対策機能・サービス

利用を禁じられている場所での対応などのために、発信者へガイダンスを流して通話を終了する「公共モード」(ドライブモード)*と、電源を切ることが求められる飛行機や病院の中にいる際に、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する「公共モード」(電源OFF)機能を用意しています。

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

歩きスマホの防止

社会問題となっている「歩きスマホ」は、マナーに反するだけでなく、大きな事故などにつながることもある大変危険な行為です。お客さま自身だけでなく、周囲の方も危険に巻き込むおそれがあることから、ドコモとして取り組むべき課題としてさまざまな啓発活動を行っています。スマホマナーマークを各種広告物や店舗ツールに掲載、「あんしんフィルター for docomo」アプリによる歩行中の端末操作不可機能の提供、CMやポスター、ドコモ公式ホームページを通じて注意喚起を行っています。また、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、ホームページ、携帯電話のシール表示などにより、正しく、安全に充電していただくための注意喚起を行っています。

さらに、MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)を中心として業界全体で正しい利用を訴求するため、動画や下記のロゴマークを活用して注意喚起のメッセージを発信しています。



不正利用への対処

振り込め詐欺などの特殊詐欺の認知件数は、高水準で推移*しています。

特殊詐欺には、携帯電話などの通信手段が利用されることが多いという背景から、ドコモは行政やほかの携帯電話事業者とともに特殊詐欺の防止対策を推進しています。

*特殊詐欺の被害状況(警察庁HP)より

▶ 主な振り込み詐欺防止対策

対策概要	対策詳細
受付審査の強化	個人契約の利用料金のお支払い方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認
	<ul style="list-style-type: none"> ドコモショップなどの店頭における新規契約時の本人確認は、本人確認書類の原本による確認を実施。また、ドコモショップ、一部量販店では機器を用いた確認も実施 ドコモオンラインショップやahamo、irumoなどのWebサイトにおける新規契約時の本人確認に、オンライン本人確認(eKYC)を導入
	警察から本人確認の求めのあった回線で本人確認に応じていただけず、利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用
警察との連携	同一名義での大量不正契約を防止するため、原則として、ドコモが定める回線種別ごとに同一個人名義での契約回線数の上限を設定。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
	運転免許証などの本人確認書類に偽造などの疑いがある場合はその情報を警察に提供
「ネットワーク利用制限」の実施	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
	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

*ネットワーク利用制限：携帯電話機の固有番号(製造番号)をドコモのシステムに登録することにより、その携帯電話機を使用した通話(着信含む)・通信の利用ができなくなるよう、ネットワーク側で制限する機能

社会貢献の取組み

基本的な考え方

持続可能な社会の実現に貢献していくことを示した「NTTドコモ サステナビリティ方針」に則り、「環境」「社会」「人材」「公正」に関連する具体的な活動計画と、社会貢献活動を推進しています。公私における地域社会との交流や、急速に発展するICTの普及がもたらす「負の側面」の払拭など、快適で豊かな地域社会の実現に向けて積極的に行動します。

マネジメント体制

ドコモ本社が活動の大きな方向性を示し、グループ各社で任命されたサステナビリティ担当者が自社の事業や地域性にあわせて独自の活動を展開する推進体制を構築しています。

各社サステナビリティ担当者は地域ごとの課題・ニーズにあわせた活動を展開しつつ、グループ全体の活動実績および当該年度活動計画を把握するため定期的に情報交換を行い、より効果的な社会貢献活動の実現をめざしています。

社会貢献活動の指針は、「1%クラブ*」が提唱する「経常利益や可処分所得の1%相当額以上を自主的に社会貢献活動に支出」という考え方に賛同し取組んでいます。

2023年度は、約61億円を社会貢献活動費用として支出しました。能登半島地震や台風第2号等グアム島大雨災害支援に対する寄付の実施、子どもたちの学びをサポートする教育プログラム(ドコモサステナスクール)の提供、スポーツを通じた協賛など、幅広い分野で地域に根ざした取組みになるよう、毎年見直しを図っています。

*1%クラブ：一般社団法人日本経済団体連合会(経団連)が設立し、社会活動を推進する企業や個人が参加。当社も会員に名を連ねる

主な社会貢献活動の取組み

2023年度の社会貢献活動費用は総額で約61.9億円*となります。

主な取組みは、子どもたちの学びをサポートするドコモサステナスクールの提供、被災地支援(能登地震チャリティサイトや社員募金)、ドコモの森活動、スポーツ振興(大宮アルディージャ・大宮アルディージャVENTUS、大阪レッドハリケーンズなど)があります。

*対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

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。2023年度はドコモと機能分担子会社11社で11,183名の社員が活動しました。「NTTドコモグループ記念日」では、ほかの社員の模範となる社会貢献活動を継続して実施している社員に対して「社会貢献活動表彰」を授与しています。

▶ 「社会貢献活動表彰」の授賞状況

年度	テーマ
2019	・東日本大震災などの被災地におけるボランティア活動、ほか
2020	・地元地域(東京日本橋)での防災対策活動、ほか
2021	・防犯パトロールを主とした安全啓発と青少年育成活動、ほか
2022	・電話相談による青少年支援活動を通じた社会福祉貢献、ほか
2023	・社会的養護を必要とする子供・家庭への活動を通じた社会福祉貢献、ほか

ボランティア活動を行いやすくするため、年次有給休暇とは別に「ライフプラン休暇(ボランティア)」を設けています。2023年度はドコモと機能分担子会社11社で40名の社員が取得しました。

長期的な支援が必要となる東日本大震災の被災地に対しては、一時的なボランティアや寄付にとどまらない継続支援を実践するために、「東北復興新生支援室」を設立(2011年)し、復興につながるさまざまな活動を続けています [\[P.76\]](#)。

NPO団体との連携

「サステナブルな社会創造に向けて、自社の強みであるICT技術や多様な人材の活用を通じて、社会課題及びNPO団体の課題を解決するボランティア施策」としてプロボノ活動を実施しました。2023年度はNPOの課題解決を目的としたプロボノを研修化することで、事業を通じたサステナ人材育成研修と社会課題解決の連動施策を実施し、66名の社員が参加しました。

「ドコモサステナスクール」の開始

より豊かでサステナブルな社会を創造するために、2024年1月より「ドコモサステナスクール」を開始しました。ICTを軸とした「情報活用」「SDGs」「キャリア」の3つの観点での無料のプログラム・コンテンツの提供により、子どもたち、学校、保護者のみなさまが一体となった学びの創出に取り組んでいます。

「ドコモサステナスクール」

情報活用(スマホ・ネット安全教室)

2004年から20年にわたり実施してきた「スマホ・ケータイ安全教室」をリニューアルし、子どもたちの情報を活用して積極的に社会に参画する能力を育成することを目的とした、学校向けオンラインプログラム「スマホ・ネット安全教室」として2024年1月にリスタートさせました。対象者に合わせて「入門編」「ベーシック編」「スタンダード編」「アドバンス編」「保護者編」「特別支援学校編」と複数のカリキュラムを用意しており、全国の学校にて受講いただいています。

また、ご家庭向けには「スマホ・ネット安全教室 for Family」を提供し、スマートフォン・インターネットの上手な活用、リスクへの適切な対処について親子で一緒に考える学習コンテンツや、「長時間利用」「高額課金」などお悩み別に指導のポイントを掲載し、ご家庭で活用いただいています。

スマホ・ネット安全教室*

2004年7月から20年間の累計(2024年3月末現在)

約 **103,600**回 / 約 **1,633**万名

* 前身の「スマホ・ケータイ安全教室」を含む

SDGs教室・SDGsフィールドワーク

社会や環境に対する関心・意識の醸成を目的として、学校向けの学習コンテンツ「SDGs教室」を提供しています。SDGsの基本的な概念や目標をわかりやすく解説し、具体的な例や図解を交えながらSDGsの重要性や意義について理解を促します。

また、「SDGsフィールドワーク」では、自然と共生する未来の実現に向け、森林や川・海での体験を通じた学びの創出にも取り組んでいます。「八王子市上川の里」での里山の生き物観察イベントや「ドコモ君津の森」での植樹体験などのイベントを通して、子どもたちに自然との共生の大切さの学びを伝えました。

キャリア教室

中学校向けに実施しているドコモグループ社員によるオンライン授業プログラム「キャリア教室」では、企業や仕事の社会的役割と社員自身の取組みについての講義・グループワークを通して、中学生の将来のキャリアを考えるきっかけを提供しています。

また、全国の中学生・高校生の企業訪問の受け入れも行っており、ショールームでの先進技術の見学によりICTが実現する未来の社会を学び、仕事や企業の社会的役割を知り、子どもたちのキャリア観を育むことに取り組んでいます。

ドコモショップにおける地域との連携

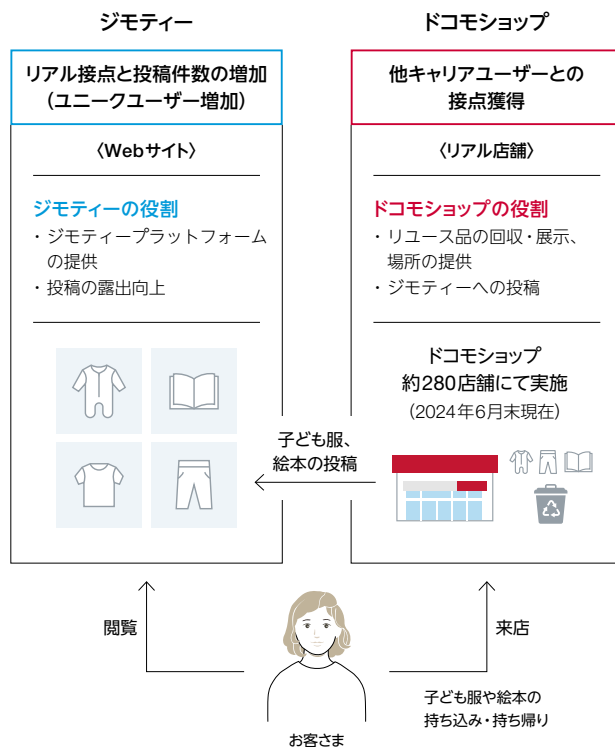
「ジモティーすくすくバトン」の取組み

「つながる、つづける。」をコンセプトに地域情報サイト「ジモティー」と連携し、子育て世代とのお子さまを応援する地域循環サービス「ジモティーすくすくバトン」を北海道、東北6県、神奈川県で展開しています。回収BOXが設置されたドコモショップなどに持ち込んでいただいた不要になった子ども服や絵本を必要な方にお譲りし、一部の子ども服は児童福祉施設などに寄付しています。本取組みで廃棄物

削減に寄与するほか、ドコモショップ店内でリユース品の回収・受け渡しを行うことで梱包材などの使用量削減と、それに伴うCO₂発生の抑止にもつなげています。

今後、導入する店舗数を拡大し、地域コミュニティの活性化に貢献していきます。

▶ ジモティー&ドコモショップ「すくすくバトン」の取組み



芸術・文化・スポーツ

創作絵画コンクール 「第22回ドコモ未来ミュージアム」

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

22回目の開催となった2023年度は絵画部門およびデジタル絵画部門に総計96,547作品の応募があり、累計応募作品数は209万点を超えました。ドコモはこれからも子どもたちの夢や未来を応援し続けます。



「戦争のない地球」
第22回 文部科学大臣賞
ドコモ未来大賞ゴールド
絵画部門 小学校3～4年生の部 受賞作品



「みんな同じでみんな違う」
第22回 ドコモ未来大賞ゴールド
デジタル絵画部門 未就学児の部 受賞作品

大宮アルディージャ・大宮アルディージャ VENTUS、レッドハリケーンズ大阪の活動支援

ドコモは明治安田J3リーグ「大宮アルディージャ」および女子プロサッカーSOMPO WEリーグ「大宮アルディージャVENTUS(ベントス)」の活動をサポートしています。活動はイベントの運営サポートや試合会場でのブース運営な

ど多岐にわたり、大宮アルディージャおよび大宮アルディージャVENTUSで1度ずつ開催した「ドコモプレゼンツマッチ」では来場者へのノベルティ配布、ブース運営、ピッチ挨拶などで会場を盛り上げました。障がい者スポーツの普及促進にも尽力しており、2015年(第8回)から大宮アルディージャが開催する埼玉県知的障がい者サッカー大会「大宮アルディージャORANGE! HAPPY!! SMILE CUP!!!」に協賛しています。

また、オーナー企業として運営に携わるNTTジャパンラグビーリーグワン「NTTドコモレッドハリケーンズ大阪」の活動を通じた社会貢献にも注力しています。認定NPO法人Being ALIVE Japan (BAJ) が運営する「TEAMMATES」事業への参画はその一例で、長期療養中の児童にチーム入団の上練習や試合などの活動に参加してもらう同事業を通して、長期治療を必要とする子どもの自立と彼らを取り巻くコミュニティの創出をサポートしています。BAJへの支援も継続的に実施しており、お客さまにお持ちのdポイントを寄付していただき1ポイント=1円として当社が支援金を拠出する「dポイント寄付」を活用しています。今後もスポーツの活動支援を通じて地域の活性化などに貢献していきます。

ドコモの被災地支援

被災地支援募金の実施について

災害時に被災者の生活や被災地の復興を支援する目的で、適宜被災地支援募金チャリティサイトを開設し、お客さまに募金を呼び掛けています。チャリティサイトでは、dポイントやd払いなどを活用した寄付を受け、多くの方に寄付していただける仕組みを設けています。2023年度は6つの募金受付(地震災害支援2件、大雨災害支援3件、火災支援1件)を実施しました。台風第2号等大雨災害支援募金では静岡県、茨城県、埼玉県、和歌山県などの被災者支援募金受付と同時に著しい被害のあったグアム島の救援支援を行う団体にも寄付を行いました。ハワイ・マウイ島火災支援募金受付も実施し、現地で被害を受けた方々を支援するNGO団体などへの寄付を行いました。

▶ 被災地支援募金実績(2023年度)

被災地支援募金名	募金総額	件数
令和5年5月 能登地方地震災害支援募金	36,892,527円	71,423件
令和5年 台風第2号等大雨災害支援募金	24,225,306円	66,837件
令和5年6月・7月 大雨災害支援募金	19,887,188円	48,325件
2023年 ハワイ・マウイ島火災支援募金	42,177,320円	75,842件
令和5年 台風第6号・13号災害支援募金	15,119,051円	42,396件
令和6年 能登半島地震災害支援募金	712,717,546円	686,779件
2023年度計	851,018,938円	991,602件

能登半島への支援

2024年1月に能登半島地震が発生し、迅速な被災地支援を実施するために発生から2日後に被災地支援募金チャリティサイトを立ち上げました。お客さまから多くのご支援をいただき、約2か月で約7.1億円の寄付をいただきました。石川県、富山県、新潟県、福井県で被災された方々の生活復興支援、被災家屋の片づけや避難所などでの炊き出し、物品配布支援、心身のケアなどをするボランティア団体やNPOによる長期的な支援活動に用いられました。

ドコモグループとして約1,500万円、またドコモグループ社員募金として約2,340万円を寄付し、被災自治体の人名救助活動やインフラ復旧などの被災地支援に用いられました。

東北への支援

事業を通じた地域経済と産業復興への貢献

2011年3月に東日本大震災が発生し、その年の12月に被災地域の復興活動に迅速に貢献できる事業運営体制を構築するため「東北復興新生支援室(愛称: チームRAINBOW)」を設立し、岩手・宮城・福島を中心に復興新生支援活動を展開しています。情報通信会社であるドコモの事業資産を活用しながら、被災地に足しげく通い、本当に必要な解決策を「現場思考」で考え、現地の方々と模索しながら活動を継続しているのがチームRAINBOWの特徴です。

東北復興新生担当は現地の方々の声を聴き、一緒に考え、目先の課題解決ばかりにとらわれることなく、事業を通じて支援を行うことで活動の継続性と持続可能性を成り立たせる

など、先々までを考えた復興新生支援を心がけています。

2021年度からは復興を含めた地域課題に密着した現地活動をさらに促進するために東北支社へ体制を移行し、引き継ぎ地域貢献に向けた活動に取り組んでいます。

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。

生きがいづくりと地域コミュニティ再生への貢献

東日本大震災後の被災者の「心のケア」を目的とした地域コミュニティ再生・活性化への貢献に向け、ドコモグループは仮設住宅に隣接する施設や復興住宅などで料理教室を無料開催するなど、被災者同士の交流の場を設けて地域コミュニティ活性の支援を図ってきました。

また東北復興「みちのく★マルシェ」を2014年から実施しており、一般の方も自由にご来場頂ける形式で、被災地域の魅力ある特産品を購入することで被災地域を応援しています。

社員と一体となった取組み

社員募金による全国の自然災害などの被災地支援、社会課題解決活動への貢献

全国各地で発生した自然災害などの被災地復興支援や環境問題、障がい者支援など社員個人が共感する分野を選択してd払いで募金ができる「災害復興等及びサステナ社会応援社員募金」で、ドコモグループ社員と会社一体となり、さまざまな社会貢献寄付活動を継続しています。社員からの募金額と同額を会社から上乘せをして、被災自治体、NPO団体などへ寄付を実施しました。2023年度はドコモグループ社員約6,500名がこの取組みに参加し、これまで累計約7億4,000万円を寄付しました。(2024年3月末現在)

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

2002年7月、NTTドコモ創立10周年記念事業の一環として、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することを目的に、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)を設立しました。NTTドコモグループの一員として、「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」「ドコモ奨学金事業(アジア留学生・社会的養護

出身者)」「ドコモ市民活動団体助成事業」をはじめとする社会貢献活動を全国規模で実施し、21世紀の情報化社会における情報通信・移動通信技術の発展、豊かで健全な社会の実現に貢献しています。

ドコモ・モバイル・サイエンス賞

移動通信を含めた情報通信の発展と若手研究者の育成を目的とし、優れた研究成果・論文・著書の発表などを通じて、産業・社会・文化の発展に貢献し、社会課題の解決などにもつながりうる業績をあげた研究者を表彰しています。

「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います。

22回目となる2023年度も3部門から優秀賞各1件(賞金：600万円 計1,800万円)を表彰しました。MCFが2002年から2023年までの総授賞件数は74件(優秀賞55件 奨励賞19件)となりました。

ドコモ奨学金事業

社会的養護出身者奨学金

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

2023年度は、計40名に支給し、支給額は2,050万円となりました。

アジア留学生奨学金

日本への理解を促しアジア各国との良好な友好関係の構築と維持を目的として、国内大学の修士課程で通信技術などの情報通信分野の研究に取り組むアジア諸国からの私費留学生に対して、奨学金の給付による経済的支援を実施しています。支給額は年間144万円、期間は2年間です。2023年度は、計16名に支給し、支給額は2,304万円となっています。MCFが2002年から2023年までに支援した留学生は延べ361名となりました。

ドコモ市民活動団体助成事業

将来の社会の担い手である子どもたちの健やかな育ちを応援する「子どもの健全な育成を支援する活動」「経済的困難を抱える子どもを支援する活動」に加え、2023年度からは「生物多様性の保全を推進する活動」を追加しました。これらの分野に取り組んでいる全国の市民活動団体を対象に「助成金」による活動支援を実施しています。特に、緊急かつ重要な社会課題である「児童虐待・子どもへの暴力防止活動」は重点的に支援しています。

助成金額は1年間の活動で上限100万円です。2023年度は、52団体に総額4,203万円を助成しました。MCFが2003年から2023年までに助成した助成団体の累計は1,117団体、総額約6.5億円となりました。

□ NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)