



お客さま・地域とのエンゲージメント

Customer and Community Engagement

74 製品・サービスへの責任

76 子ども、シニア、障がいのある方への配慮

78 お客さま満足

80 お客さまへの働きかけ

81 社会貢献

81 子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

83 地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

84 NTTドコモの被災地支援

85 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)





マテリアリティ

お客さま・地域とのエンゲージメント

めざすゴール

地域や世代を問わず、すべての人が豊かで幸せな社会の実現に貢献します。

サステナビリティ課題

- ・コミュニティ参画・社会貢献
- ・顧客満足
- ・ステークホルダーエンゲージメント

戦略

テクノロジーと人間力で、各事業の強みをつなぎ掛け合わせ、パートナーのみなさまとともに新しい価値を生み出し、さまざまなお客さまやコミュニティに届けることで、CX(顧客体験価値)を高めます。

リスク

お客さまニーズへの不適合や、変化に対する対応が遅れた場合、顧客獲得の機会喪失につながる可能性があります。

機会

NTTドコモグループの強みである全国地域とのネットワークを最大限に活かし、お客さま理解を深化し、お客さま起点の事業運営を推進することで、お客さま・地域とのエンゲージメントを高め、最高のCXの実現につながります。

2025年度の取組み

- ・「最高のCX」実現に向けて「顧客起点のマーケティング」へと転換し、顧客エンゲージメントを指標に設定しています。お客さまの声に耳を傾け、サービスの磨き上げ・改善を続けています。
- ・「お客様の声」を年間約377万件、スタッフからの「気づきの声」を約1.4万件収集しました。ほぼリアルタイムで社内共有してサービス改善・応対品質の向上を図っています。
- ・デジタルデバйд解消に向けたスマホ教室を開催しており、累計受講者数は2,100万人を超えました。96%のお客さまが満足しています。
- ・スマホ・ネット安全教室は22年間で約110,700回、約1,730万人が受講し、こどもの居場所では37拠点・258回開催、延べ1,721名が参加しています。
- ・地元応援プロジェクトを全国各地で実施。文化保護やスポーツ振興など、それぞれの地域課題に応じた支援を推進しています。
- ・被災地支援募金チャリティサイトでは、dポイント・d払いを活用した寄付をお客さまから受け付け、2025年は総計約2.56億円の寄付を実施しました。また、社員募金は累計約7億5,600万円となりました。

主な2025年度実績

顧客エンゲージメント率
(NPI: 継続利用意向)

64.7%

顧客エンゲージメント率
(NPS: 顧客ロイヤリティ)

-29.2

キャッシュレス社会に向けた
金融決済取扱高

17兆1,100億円

P.25 指標と目標



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

子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

NTT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

NTTドコモは、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、誰でもあんしん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・サービスの設計・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

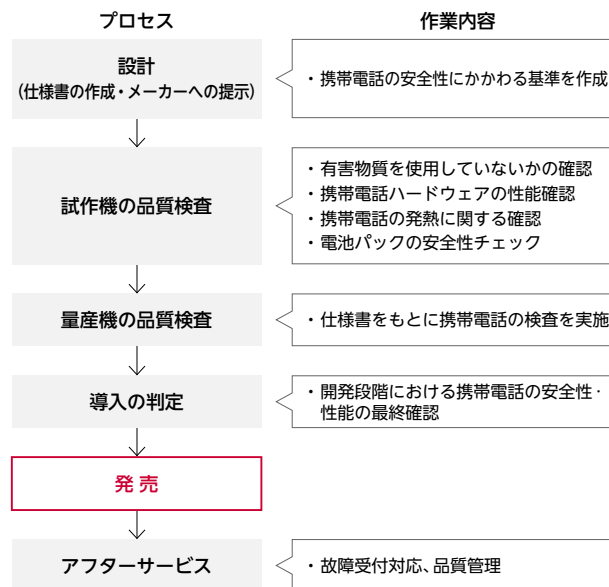
NTTドコモは、お客さまに常にあんしん・安全・便利に製品を使用していただけるよう、徹底した製品管理を行っています。携帯電話の安全性については設計段階から基準を作成し、携帯電話メーカーとともに安全性に配慮した製品開発に努めています。試作機の品質検査での安全性確認、導入判定時における安全性の最終確認など、製品発売までの各プロセスにおいて、厳しい評価基準に基づいて安全性を十分に確認しています。加えて、出荷・納品時には関連規制で定められたラベリングを実施し、グリーン調達基準に基づく梱包材を使用するなど、基準を完全にクリアし、あんしんで安全な製品と断言できる状態にしてからお客さまにお届けしています。

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。お客さまからの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について検討の上、改善につなげています。重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催し、不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を決定し、お客さまに迅速に対応するための社内体制や周知方法を確立しています。

なお、法人事業を担うNTTドコモビジネス、NTTドコモソリューションズでは、業務上必要と判断する組織にてISO9001の認証を取得し、認証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

2,048拠点

(2026年7月時点)



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)

ドコモショップでお預かりした際、対象メーカー・対象機種でデータに関する部品の故障が認められなかった場合、端末に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、保存されていたデータを救済するサービスを提供しています。

・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)や提携する即時修理拠点にて修理を実施し、当日中その場でお客さまに修理済み端末を返却するサービスを、一部機種で提供しています。データや設定を残し、最短60分で修理し、お客さまに返却しています。

・スマホ修理(出張修理)

お客さまが「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。

**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

子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

NTT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)

ソフトウェアを通じた製品安全の確保

NTTドコモは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、更新有無について、使用中の端末をお客さまがご自身で確認し、速やかに更新していただくことが可能です。

なお、ソフトウェア更新が可能になると、Android™端末では、夜間に自動で更新を実行させることも可能です。

□ ソフトウェアアップデート**製品・サービスに関する情報発信とサポート**

NTTドコモは、お客さまに製品・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NTTドコモのホームページなどを通じて適宜情報を発信しています。ドコモショップでは、外国語や手話で会話されるお客さまにもNTT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」を一部店舗に設置しています。

NTTドコモ公式ホームページの「お客さまサポート」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。ホームページ以外でもメールや電話の窓口を設置しており、各種

申込みや問い合わせを受付けています。さらに、故障診断チャットロボット(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かずとも、お客さま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。

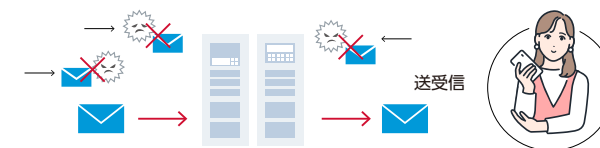
ドコモショップがお近くにない方やさまざまな理由で外出が困難な方は、「ドコモオンラインショップ」サイトでスマートフォンや充電機器などをご購入いただけます。

- [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**

NTTドコモは、フィッシング詐欺やウイルスの脅威から守るための対策を講じています。ドコモメールにおいては、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)を無料で提供しています。また、スマートフォンを取り巻くセキュリティ脅威(ウイルスや危険サイトへのアクセス、迷惑電話)からお客さまをお守りする有料のセキュリティサービス「あんしんセキュリティ」を提供しています。あんしんセキュリティは、お客さまに合わせて対策を選択できるように、複数のプランを用意しています。

あんしんセキュリティの提供プランは下記サイトをご確認ください。

□ [あんしんセキュリティサービスサイト](#)**| あんしんセキュリティで提供する機能の一例****詐欺/ウイルスメール拒否設定****デジタルデバйд解消に向けた取組み**

NTTドコモ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、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」を開催しています。一部を除く



て無料提供、ドコモ回線契約がなくても受講可能で、地域のみなさまのデジタル格差の解消を図っています。

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5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きました。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9種類の講座を、2025年度は約5万回開催し、延べ約10万人のお客さまに受講していただきました。

「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2,048店舗(2026年7月現在)
講座数	全37講座(2026年6月現在)
受講者数累計	2100万人突破 96%のお客さまが満足(2025年度実績)

■ 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を提供しています。

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していただき、当サポートは2026年3月現在で約1,800万契約となっています。

*代行操作はAndroid™ OS搭載機種に限ります

□ あんしん遠隔サポート

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

NTTドコモは、子どもたちが安心・安全にインターネットを利用できるよう、利用環境の整備やリテラシー向上に取り組んでいます。

P.81 スマホ・ネット安全教室

■ フィルタリングサービスの提供

有害・不適切な情報に触れるリスク、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未然に防ぐため、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*1」に加入していただいています*2。また、「あんしんフィルター for docomo*3」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「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

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

*3「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

■ 遠くにも家族を見守る「イマドコサーチ」

子どもの安全確保を目的に、キッズケータイやスマートフォンなどのGPS機能を活用して、家族(保護者)が居場所を確認できる見守りサービス「イマドコサーチ」を提供して

います。緊急時のブザー機能や、電源が切れた際の自動通知機能も備えています。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

■ comotto 子育て応援プログラム・子育てサポート割引

0～15歳のお子さまがいるご家族におトクな特典を提供する「comotto 子育て応援プログラム」とともに、ひとり親世帯のお客さまには「子育てサポート割引*」による支援を行っています。

* 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および音声オプションの月額料金を割引します

□ comotto 子育て応援プログラム

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)

「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、次の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。



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

子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

NTT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)

活動の柱

●製品・サービス開発の推進

すべてのお客さまにとって使いやすい製品やサービスの開発・提供

●お客さま窓口の充実

すべてのお客さまがご利用しやすい窓口の環境整備、対応サービスの向上

●あんしん・安全で便利な使い方の普及

すべてのお客さまにスマートフォンなどをあんしん・安全で便利に使っていただく機会の提供

■製品・サービス開発の推進

—ユニバーサルデザインに配慮した製品開発

ご高齢の方や障がいのある方もあんしん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。一部機種においてはスクリーンリーダー(画面読み上げソフト)で音声読み上げができるテキストデータの取扱説明書をご用意しています。

「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。

□ ドコモらくらくホン

—ハートィ割引の提供

身体障がい者手帳や療育手帳、特定疾患医療受給者証などの交付を受けて、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。

□ 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。2025年度は26,747通を発行しました。

■お客さま窓口の充実

—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*」を介した申込みを受付けています。

* 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、(一財)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NTTドコモのホームページで提供しています。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

—ドコモショップの環境整備

ドコモショップでは、すべてのお客さまが利用しやすい環境の実現に向け、店舗のバリアフリー化を推進し、ユニバーサルデザインの考え方に基づく「ドコモ・ハートィプラザ丸の内」を開設しているほか、一部店舗への手話サポートテレビ電話の設置を行っています。

P.147 ドコモ・ハートィスタイルに基づく「お客さま窓口の充実」

■あんしん・安全で便利な使い方の普及

—ドコモ・ハートィ講座の開催

「ドコモ・ハートィ講座」は、障がいのある方を対象に、スマートフォンやタブレットの基本操作や活用方法を紹介する無料の出張型講座です。障がい者団体からの申込みを受けて開催し、障がいの種別やニーズに応じたプログラムを提供しています。2006年から開始し、2025年度までに1,122回開催、延べ13,961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・展示会への出展や、全国の特別支援学校での「スマホ・ネット安全教室」も開催しています。

□ ドコモ・ハートィ講座のご案内

P.81 スマホ・ネット安全教室



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、新たなサービスも次々と生まれています。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さま相談室、NTT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377万件に上ります。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1.4万件の改善提案も行われています。NTT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。さらには、2024年度よりお客さま理解をいっそう深化させ、お客さまを起点とする事業運営を推進し、「最高のCX(顧客体験価値)」の実現を追求していきます。

全体方針

最高のCXを徹底的に実現するために、顧客アプローチを変革。パートナー成長・地域課題を解決するとともに、NTTドコモのブランド力を向上しFANを増やしていく。

- 「最高のCX」を社員一人ひとりが当事者意識をもち、徹底的に磨き上げる。
- NPS^{*1}・LTV^{*2}・ブランド力向上・収益利益は、その結果として必ずついてくる。

^{*1} NPS: Net Promoter Score (顧客ロイヤリティを測る指標)

^{*2} LTV: Life Time Value (顧客生涯価値)

「最高のCX」実現のためのアプローチ

2024年度から取り組みをスタートさせた「最高のCX」の実現は、これまでの「企業目線のマーケティング」から、「“個”客起点のマーケティング」にアプローチ方法を変革することが特長です。「最高のCX」実現のため、ご利用状況や満足度を評価する指標を設定し、お客さまの声に耳を傾け、サービスの磨き上げ・改善を続けていきます。

「最高のCX」実現のためのアプローチ

顧客接点の強化

ドコモショップ、量販店、コンタクトセンター、オンラインをはじめあらゆる顧客接点で、お客さまの声を聴き、声に応え、お客さまに伝える取り組みを強化していきます。

顧客理解の進化

顧客接点で得たお客さまの声に対し、シームレスなコミュニケーションや分析・データ活用的高度化によりお客さま理解を深化し、最適なタイミングで最適な提案を届けていきます。

サービスの磨き込み

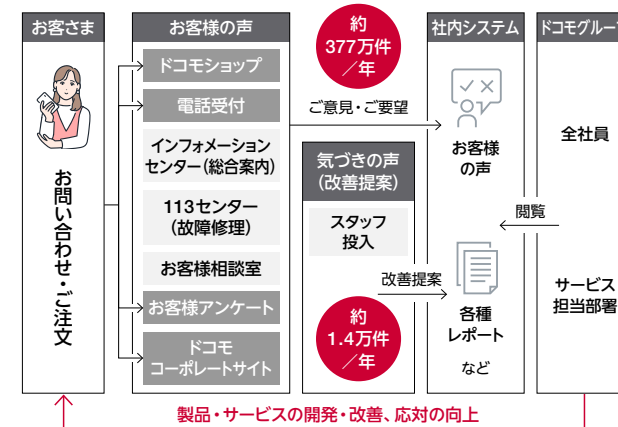
顧客理解の深化をベースに相関性の高いサービスを理解し、サービスの相互作用を生み出し磨き上げることで、「最高のお客さま体験」を実現していきます。

お客さま満足度向上の実践

NTTドコモは、「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応対力の向上など、社内外に向けさまざまな用途で活用しています。いた

いた「お客様の声」と「気づきの声」を、NTT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で情報発信し、常時確認できる状態にするなど、NTT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つつ、日々さまざまな取り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

NTTドコモは「お客様の声」を、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さま相談室などの電話受付、NTTドコモコーポレートサイトの「お客さまサポート」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。製品やサービスへ寄せられたお客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品・サービスの開発・改善、応対力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



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

子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

NTT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)

を深掘りし、総合的な満足度の向上に取り組んでいます。

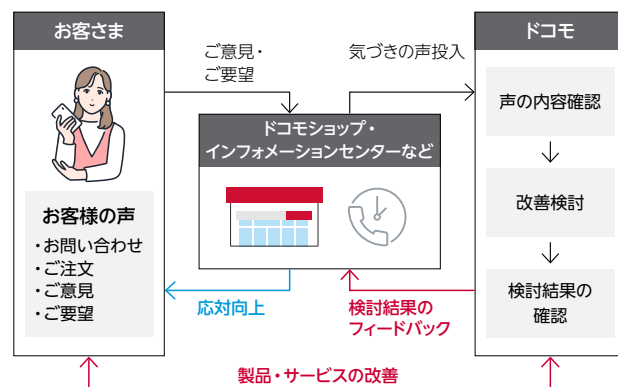
また「お客様の声」を実際に活かした取り組みは、NTTドコモコーポレートサイトで適宜公開しています。

□ お客さまの声を活かした取り組み

■ 「気づきの声」を用いたお客さま満足度の向上

NTTドコモはお客さま満足度のさらなる向上を目的に、「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、NTT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」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 1

2025年度における、お客さまとNTT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。

• d払いの利用履歴や明細の見やすさ改善

d払い上で、d払い・dポイント・dカードの利用履歴をまとめて確認できるようになりました。あわせて、各履歴の詳細情報を見直し、より見やすい表示に改善しました。

• ドコモMAXのDAZN以外のサービスの特典追加への要望

DAZNに加えて、NBAdocomo、dアニメストア、Leminoから特典を2つ選択できるようにしました。

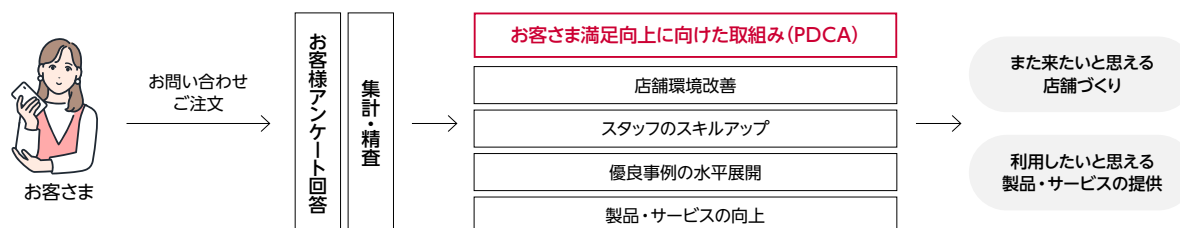
• LeminoのPPV購入導線の改善

PPVの購入バナーの位置や遷移先のページの記載内容を見直し、スムーズに購入ができるように改善しました。

■ お客様アンケートによる改善

NTTドコモはお客様アンケートを、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

お客様アンケートの流れ



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。2025年度は、年間約257万件(全国)のご回答をいただいております。評価結果やコメントをすべてのドコモショップや販売店、インフォメーションセンターなどへタイムリーにフィードバックしています。

お客さま対応を行う拠点の応対力を図るツールとして、よい点は伸ばし、ご指摘をいただいた点は改善を図るなど、さらなるお客さま応対力の向上に活用しています。

■ 電波状況の改善

NTTドコモは、定期的な調査やユーザー数・スループットなどの監視に加え、SNSのお客様の声やアプリ利用データを活用することで通信状況を把握し、通信品質の向上に取り組んでいます。「電波が弱くてつながりにくい」「通信速度が遅い場所がある」といったお客さまからのご意見については、NTT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



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

子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

NTT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)

■ dポイントクラブアンケートを用いたNPSの向上

NTTドコモは「気づきの声」やお客さまアンケートに加え、dポイントクラブ会員(約1億986万名 2026年3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。

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。

P.109 顧客エンゲージメント率**■ キャッシュレス社会の実現に向けた取組み**

NTTドコモは、キャッシュレス社会の推進に向けて、「d払い」「iD」「dカード」などの決済サービスと「dポイント」の連携を強化しました。決済・ポイントが利用可能な全国744万か所にて、日常の買い物から公共料金の支払いまで、スマートフォンひとつで完結する利便性の高い決済体験を提供しました。また、dポイントの利用範囲拡大やdポイントクラブ会員ステージの見直しにより、ユーザーの満足度向上と利用促進を図るとともに、地域経済の活性化にも貢献しました。

今後は、さらなる加盟店の拡大や、AI・データ分析を活用したパーソナライズ施策の強化を通じて、より多様なライフスタイルに対応したキャッシュレス体験の提供をめざします。

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****■ マナー対策機能・サービス**

NTTドコモは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。

■ 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、大きな事故などを招きかねない大変危険な行為です。本人だけでなく、周囲の方も危険に巻き込むおそれがあるため、NTTドコモはサービス提供者として取組まなければならない課題と捉え、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しているほか、「あんしんフィルター for docomo」アプリによる歩行中の警告表示機能*の提供、CMやポスター、NTTドコモ公式ホームページを通じた注意喚起を行っています。また、あんしん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。

*一部機種にのみ提供しています

**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事例が多いという背景から、NTTドコモは、受付審査の強化、警察との連携、「ネットワーク利用制限」の実施などの防止対策を講じています。このほか、行政や他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



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**子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)**

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

NTT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)

社会貢献

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、快速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

NTT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。2025年度は、約51億円を社会貢献活動費用として支出しました。今治市林野火災やミャンマー地震災害支援に対する寄付の実施、「こどもの居場所」での体験機会提供、お客さまや地域のみなさんと一緒に実施して生物多様性保全を学ぶイベント実施、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

* 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

NTTドコモは、社員のボランティア活動を推奨しています。2025年度はNTTドコモと機能分担子会社 11 社で10,504名の社員が活動しました。

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。2025年度はNTTドコモと機能分担子会社 11 社で37名の社員が取得しました。

子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

基本的な考え方

NTTドコモは、次世代を担う子どもたちの健やかな成長と可能性の拡大が、持続可能な社会の基盤になると考えています。子ども向けサービス・取組みを「ドコモ未来プロジェクト」として統合し、子どもたちが安全な社会の中であんしんを感じ、自らの興味や才能を育みながら未来への一歩を踏み出すことを応援するためのさまざまな機会を提供しています。

④ ドコモ未来プロジェクト

P.76 子どもたちへの配慮

具体的な取組み

■ スマホ・ネット安全教室

2004年から20年以上にわたり実施してきた「スマホ・ケータイ安全教室」を前身とする「スマホ・ネット安全教室」は、子どもたちの育成に主眼を置いた学校向けオンラインプログラムです。情報を活用して積極的に社会に参画していく能力を養えるよう、「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」と対象者に合わせた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していただいています。

また、ご家庭向けに「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、ご家庭で活用していただいています。

スマホ・ネット安全教室*

2004年7月から22年間の累計(2026年3月末現在)

約 **110,700** 回 / 約 **1,730** 万名

* 前身の「スマホ・ケータイ安全教室」を含む

■ ドコモグループ社員による「こどもの居場所」での体験プログラム

2025年5月より、全国のこども食堂や児童館、地域のイベントなど「こどもの居場所」へドコモグループ社員が直接出向き、ドコモならではの体験プログラムを実施しています。



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

子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

NTT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)

2025年度実績

37拠点で258回開催

延べ1,721名参加

実施コンテンツ一覧

デジタルアート	プログラミング	AR体験
		
タブレットを活用した おえかき体験	段ボールを活用した工 作とプログラミングの 体験	タブレットで立体的な 世界を楽しむAR体験
AI絵本・ぬりえ	スマホ分解	災害対策ミッションゲーム
		
プロンプトを入力し て、自分だけのオリジ ナル絵本やぬりえを作 る体験	使用しなくなったス マートフォンを分解し 資源循環について学 ぶ体験	災害時のつながる大 切さをゲーム・クイ ズ・動画を通して学べ る体験
カードゲーム	お金の使い方	
		
遊びながら学べる通 信に関する神経衰弱 カードゲーム	ワークショップを通じ て計画的なお金の使 い方を学ぶ体験	

■環境フィールドワーク

NTTドコモは、自然と共生する未来の実現に貢献するべく、森林をはじめとするフィールドでの体験を通して、子どもたちやその家族に自然とのかかわりについて学んでいただく参加型イベント「環境フィールドワーク」を開催しています。2025年度は、これまで実施してきた八王子上川の里での山あそび体験やドコモ君津の森での植樹体験に加え、新たに富良野市でも森や木に親しむイベントを開催しました。

■キャリア教室企業訪問

NTTドコモは、全国の中学生・高校生の企業訪問の受け入れを行っています。訪れた生徒には、ショールームでの先進技術の見学やネットワークオペレーションセンターでの24時間365日通信を守る取組みの見学を通して、ICTが実現する未来の社会について、仕事や企業の社会的役割を学び、知ってもらうことで、自身のキャリア観を育てる機会を提供しています。

■創作絵画コンクール「第24回ドコモ未来ミュージアム」

NTTドコモは2002年から未来を担う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。

24回目の開催となった2025年度は、絵画部門およびデジタル絵画部門に総計63,815作品の応募があり、累計応募作品数は226万点を超えました。NTT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。



「オムライスのうえでピクニック」
第24回 文部科学大臣賞
ドコモ未来大賞ゴールド
デジタル絵画部門 小学校1～2年生の部 受賞作品



「ぼくたちの夏休み旅行」
第24回 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

□ドコモ未来ミュージアム

■ドコモ未来ラボ

NTTドコモは、2023年から、「はじめてだって楽しめる！」をコンセプトに、3歳から中学生を対象としたプログラミングコンテスト「ドコモ未来ラボ」を開催しています。

テーマは「未来の新発明」。子どもたちが自由に未来を想像し、自分のアイデアをプログラミングで表現し、形にする力を育むことをめざしています。2025年度は、2,364作品の応募があり、グランプリ1点を含む計39作品が入賞しました。

□ドコモ未来ラボ

■ドコモ未来フィールド

NTTドコモは、未来を担う子どもたちの夢を応援するため、2023年6月より「ドコモ未来フィールド」を実施しています。「プロのセカイ」に触れる体験を提供することで、子どもたちが自身の夢や将来について考えるきっかけを創出する取組みです。

2025年度は、スポーツ、文化、エンターテインメントな



ど多様な分野で展開し、Jリーグクラブとの連携をはじめ、全国各地で約30企画の“プロ”に触れる体験機会を提供しました。協賛先や地域と連携することで、子どもたちが普段は触れることのできないプロの現場を体験し、多くの学びや気づきを得る機会となっています。

NTTドコモは今後も、本取組みを通じて子どもたちが夢や目標を見つけるきっかけを提供していきます。

□ ドコモ未来フィールド

■ ドコモショップでのこども向け講座

NTTドコモは、全国のドコモショップにおいて、子どもたちが楽しくワクワクする体験を提供する体験型プログラムを実施しています。デジタルアート講座やあんしん・安全講座、プログラミング教室、お仕事チャレンジ講座などを通じて、デジタル技術に親しみながら創造力や好奇心を育みます。子どもたちが新たな「好き」や興味と出会い、自ら学び挑戦するきっかけを創出するとともに、将来の可能性を広げることがめざしています。2025年度は、2万回開講し、参加者3.2万人でした。

※プログラミング教室、お仕事チャレンジ講座は、2026年9月末までの提供

□ お子さま向け講座

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

基本的な考え方

NTTドコモは、主業である通信事業にとどまらず、地域社会が抱える多様な課題に向き合い、解決する活動を行っています。地域への一人ひとりの想いを起点に、テクノロジーと人の力で人と人、地域と未来を“つなぐ”ことをめざしています。お客さま、地域の関係者、社員が協働し、地域課題に寄り添い、新たな価値創出と持続可能な地域社会の実現をめざす地域を応援する取組みを全国で推進しています。

□ ドコモ 地元応援プロジェクト

具体的な取組み

■ おだわら応援プロジェクト(将来につながる体験機会提供)

2024年より開始した地域のみなさとともに地域課題解決に取組む「おだわら応援プロジェクト」では、2025年8月、大阪・関西万博および西日本オペレーションセンター招待事業を実施しました。小田原市の児童養護施設の高校生をご招待し、初日はNTTパビリオンや各国パビリオンの見学を通じて最先端の技術や世界の広がりに触れ、2日目は西日本オペレーションセンターで暮らしを支える通信の仕組みを学びました。参加した高校生からは「電波が波のように伝わっていることに驚いた」「人の仕事・努力があって成り立つものだ」と痛感した」との声が寄せられ、後日「参加してとても楽しくて、思い出の1ページに残った」との感謝の手紙も届きました。先生方からも、普段なかなかできない体験がで

きたと感謝の言葉を頂戴しています。

また、小田原市内では子どもから高齢者までが最新のデジタル技術に触れる体験イベントを開催しました。夏休みの職業体験プログラムへの出展や、地域のこども食堂でのデジタルアート・VRによるバーチャル万博体験、地域団体主催の交流会でのタブレット体験、さらにカードゲームや防災クイズのイベントなど、多彩なプログラムを地域のみなさと連携してお届けしました。世代を超えて楽しみながら学べる場が生まれ、親子や地域の人々の交流が広がるきっかけにもなりました。今後も地域とともに支援の輪を広げていきます。

■ 地域課題への共創の取組み(地域応援募金)

地域社会が抱える多様な課題に向き合い、地域住民と一緒に募金によって応援する取組みを拡大しています。大阪府ではこどもたちの安心できる居場所と未来を地域で育てるこども食堂応援募金、福岡県では度重なる災害を乗り越え、350年受け継がれてきた小石原焼・高取焼の火を絶やさぬよう文化をつなぐ応援募金、佐賀県ではスポーツ振興(スポーツのチカラ)を活かした人づくり、地域づくりを応援する募金を開始しています。今後も地域への一人ひとりの想いをつなぎ、お客さま、地域の関係者と連携した取組みを推進していきます。

■ NPOとの連携

dポイントクラブの社会貢献活動「#つながるdポイント」において、こども食堂を支援し、お客さまと一緒に社会課題へ取組む活動を実施しています。エントリーしていただいたお客さまの「dポイントクラブ」の会員ランクに応じて応援食事相当数を決定し、認定NPO法人全国こども食堂支援センター・むすびえを通じて、NTTドコモから全国のこども食堂に寄付を実施しています。2025年度は春と夏の2回実施、累



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

子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)**NTTドコモの被災地支援**

NPO法人モパイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

計173団体(寄付金額：2,300万円)を支援しました。

また、認定NPO法人全国こども食堂支援センター・むすびえとの協働でこども食堂への物品寄付や体験機会提供を実施しました。子どもたちが楽しみながらNTTドコモの通信を学べる技術神経衰弱カードゲームや遊びながらプログラミングを学べる体験キットを提供、社員が参画した体験会も実施しました。2025年度は合計100団体へ物品寄付(寄付合計：99.9万円)を実施しました。今後もNPOと連携し、新たな価値創出と持続可能な地域社会の実現をめざす地域を応援する取組みを推進していきます。

NTTドコモの被災地支援

被災地支援募金の実施

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。2025年度は6件の募金受付(火災災害支援3件、大雨災害支援2件、地震災害支援1件)を実施しました。令和7年今治市林野火災支援募金や令和7年11月大分県大規模火災支援募金では、愛媛県今治市や大分県大分市に被災地域の復興・生活支援のために寄付を行いました。2025年ミャンマー地震支援募金を実施し、現地での救援・復興支援活動に活用していただきました。

被災地支援募金実績(2025年度寄付実施)

被災地支援募金名	募金総額	件数
令和7年大船渡大規模火災支援募金	91,703,689円	137,724件
令和7年今治市林野火災支援募金	32,798,522円	92,609件
2025年ミャンマー地震支援募金	27,840,288円	60,472件
令和7年8月九州大雨災害支援募金	40,478,729円	84,925件
令和7年9月静岡県台風15号災害支援募金	13,013,907円	31,777件
令和7年11月大分県大規模火災支援募金	49,969,430円	91,233件
2025年総計	255,804,565円	498,740件

■ 能登半島への支援

2024年から開始したお客さまのdポイントやd払いで応援できる「令和6年能登半島地震・豪雨災害復興支援募金」で集まった寄付金をお見舞金(義援金)・支援金として石川県を通じて直接被災したみなさまへ渡され、生活再建に役立てていただきました(寄付総額274万円)。

📄 ドコモ能登復興応援プロジェクト

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寄付先団体を選択して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、NTT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乗せをして、被災自治体、NPO団体などへ寄付を実施しました。2025年度はNTTドコモグループ社員約939名がこの取組みに参加し、これまで累計約7億5,600万円を寄付しました(2026年3月末現在)。

2025年度より被災地支援募金と連動し、社員が寄付できる災害指定枠を新設しました。これにより、お客さまからの寄付と社員からの寄付をとりまとめ、被災自治体へ贈呈する仕組みを構築し、企業として被災地支援の取組みを強化しました。また、社員の社会課題に対する意識醸成を目的として、寄付先団体の活動内容や社会課題について理解を深めるセミナーや体験会を実施しています。これらの取組みを全社的に推進することで、参加者数および募金額の増加につながるとともに、社員の社会課題に対する当事者意識の醸成にも寄与しています。



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

子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)

地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)

NTT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)

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

NTTドコモグループは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。MCFは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(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。

□ NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

MCFの支援事業

支援事業	開始時期	支援内容	2025年度実績	累計
ドコモ・モバイル・サイエンス賞	2002年	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に、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	優秀賞3件 賞金総額：1,800万円	総授賞件数81件 (優秀賞61件、 奨励賞19件、 特別賞1件) 賞金総額： 4億9,000万円
ドコモ奨学金事業 (社会的養護出身者)	2018年	児童養護施設や里親のもと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に、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実施 ・支給額：年額60万円 ・支給期間：大学、短期大学、専門学校の正規の最短修業年限(1～4年)	9期生16名 奨学金年間支給総額 (5期生～8期生 43名)：2,700万円	延べ104名 支給総額： 約1億5,700万円
ドコモ市民活動 団体助成事業	2003年	「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」「生物多様性の保全を推進する活動」「30by30目標達成に貢献する活動」の4分野に取組む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 ※助成金額・助成期間は活動テーマにより異なる	助成団体46団体 (子ども:32団体・ 生物多様性： 10団体・30by30： 4団体) 助成総額：4,600万円	累計1,210団体 助成総額： 約7億3,100万円