

# 中期ビジョン2015

～スマートライフの実現に向けて～

2011年11月2日  
株式会社NTTドコモ

本資料に記載されている、将来に関する記述を含む歴史的事実以外のすべての記述は、当社グループが現在入手している情報に基づく、現時点における予測、期待、想定、計画、認識、評価等を基礎として記載されているに過ぎません。また、予想数値を算定するためには、過去に確定し正確に認識された事実以外に、予想を行うために不可欠となる一定の前提(仮定)を用いています。これらの記述ないし事実または前提(仮定)は、客観的には不正確であったり将来実現しない可能性があります。その原因となる潜在的リスクや不確定要因としては以下の事項があり、これらはいずれも当社グループの事業、業績または財政状態に悪影響を及ぼす可能性があります。また潜在的リスクや不確定要因はこれらに限られるものではありませんのでご留意下さい。

1. 携帯電話の番号ポータビリティ、新規事業者の参入など、通信業界における他の事業者等及び他の技術等との競争の激化や競争レイヤーの広がりをはじめとする市場環境の変化に関連して、当社グループが獲得・維持できる契約数が抑制されたり、ARPUの水準が逡減し続けたり、コストが増大する可能性があること
2. 当社グループが提供している、あるいは新たに導入・提案するサービス・利用形態・販売方式が十分に展開できない場合、当社グループの財務に影響を与えたり、成長が制約される可能性があること
3. 種々の法令・規制・制度の導入や変更または当社グループへの適用により、当社グループの事業運営に制約が課されるなど悪影響が発生し得ること
4. 当社グループが使用可能な周波数及び設備に対する制約に関連して、サービスの質の維持・増進や、顧客満足 of 継続的獲得・維持に悪影響が発生し得ること
5. 当社グループが採用する移動通信システムに関する技術と互換性のある技術を他の移動通信事業者が採用し続ける保証がなく、当社グループの国際サービスを十分に提供できない可能性があること
6. 当社グループの国内外の投資、提携及び協力関係や、新たな事業分野への出資等が適正な収益や機会をもたらす保証がないこと
7. 当社グループの携帯電話端末に決済機能を含む様々な機能が搭載され、当社グループ外の多数の事業者等のサービスが携帯電話端末上で提供されるなかで、端末の故障・欠陥・紛失等や他の事業者等のサービスの不完全性等に起因して問題が発生し得ること
8. 当社グループの提供する製品・サービスの不適切な使用により、当社グループの信頼性・企業イメージに悪影響を与える社会的問題が発生し得ること
9. 当社グループまたは業務委託先等における個人情報を含む業務上の機密情報の不適切な取り扱い等により、当社グループの信頼性・企業イメージの低下等が発生し得ること
10. 当社グループが事業遂行上必要とする知的財産権等の権利につき当該権利の保有者よりライセンス等を受けられず、その結果、特定の技術、商品またはサービスの提供ができなくなる可能性があること、また、当社グループが他者の知的財産権等の権利の侵害を理由に損害賠償責任等を負う可能性があること
11. 自然災害、電力不足等の社会インフラの麻痺、有害物質の拡散、テロ等の災害・事象・事件、及び機器の不具合等やソフトウェアのバグ、ウィルス、ハッキング、不正なアクセス、サイバーアタック等の人為的な要因により、当社グループのサービス提供に必要なネットワークや販売網等の事業への障害が発生し、当社グループの信頼性・企業イメージが低下したり、収入が減少したり、コストが増大する可能性があること
12. 無線通信による健康への悪影響に対する懸念が広まることあり得ること
13. 当社の親会社である日本電信電話株式会社が、当社の他の株主の利益に反する影響力を行使することがあり得ること

# 中期ビジョン2015（要旨）

2020年ビジョン「HEART～スマートイノベーションへの挑戦～」に向けた確実なステップとして、「中期ビジョン2015～スマートライフの実現に向けて～」を策定した。

- ・ スマートフォンを中心とした多彩なデバイスにおいて、オープンな環境のもと自由で広がりのあるサービス・コンテンツや快適な操作性の進化に取り組み、お客様の更なる楽しさや便利さを追求する。
- ・ 「モバイルを核とする総合サービス企業(Integrated Service Company)」を目指し、アライアンス企業との協業により、様々な産業・サービスとモバイルとの融合を通じたイノベーションに取り組み、新たな価値を創造し、新しい市場を創出する。
- ・ これらサービスの進化と産業・サービスの融合の取り組みを「ドコモのクラウド」で加速させ、暮らしやビジネスがより安心・安全で便利・効率的になることにより、より充実したスマートライフの実現を目指す。

# 目次

## I. はじめに

1. 「中期ビジョン2015」の位置付け
2. スマートライフの実現に向けて

## II. モバイルのサービス進化に向けた取り組み

3. サービス・端末の進化
4. スマートフォンでのサービス展開
5. 端末ラインナップ展開
6. サービスのさらなる進化
7. サービスの進化にあわせた安心・安全の取り組み
8. 新たな技術によるデバイスの進化
9. スマートフォン・「Xi」(クロツシィ)契約数
10. パケット収入の向上に向けて
11. 増大するトラフィックへの対応
12. 「Xi」(クロツシィ)のエリア展開
13. ドコモの進化を支えるR&Dの取り組み

## III. 産業・サービスの融合による新たな価値創造

～モバイルを核とする総合サービス企業への挑戦～

14. 2020年ビジョン“HEART”  
～スマートイノベーションへの挑戦～
15. 様々な産業・サービスの融合

16. 総合サービス企業に向けたこれまでの取り組み(1)
17. 総合サービス企業に向けたこれまでの取り組み(2)
18. 新しい市場の創出に向けて
19. 総合サービス企業としての新たな価値創造に向けて
20. 新しい市場の創出に向けた主な取り組み
21. グローバル展開(1)
22. グローバル展開(2)
23. 新領域における収益拡大に向けて

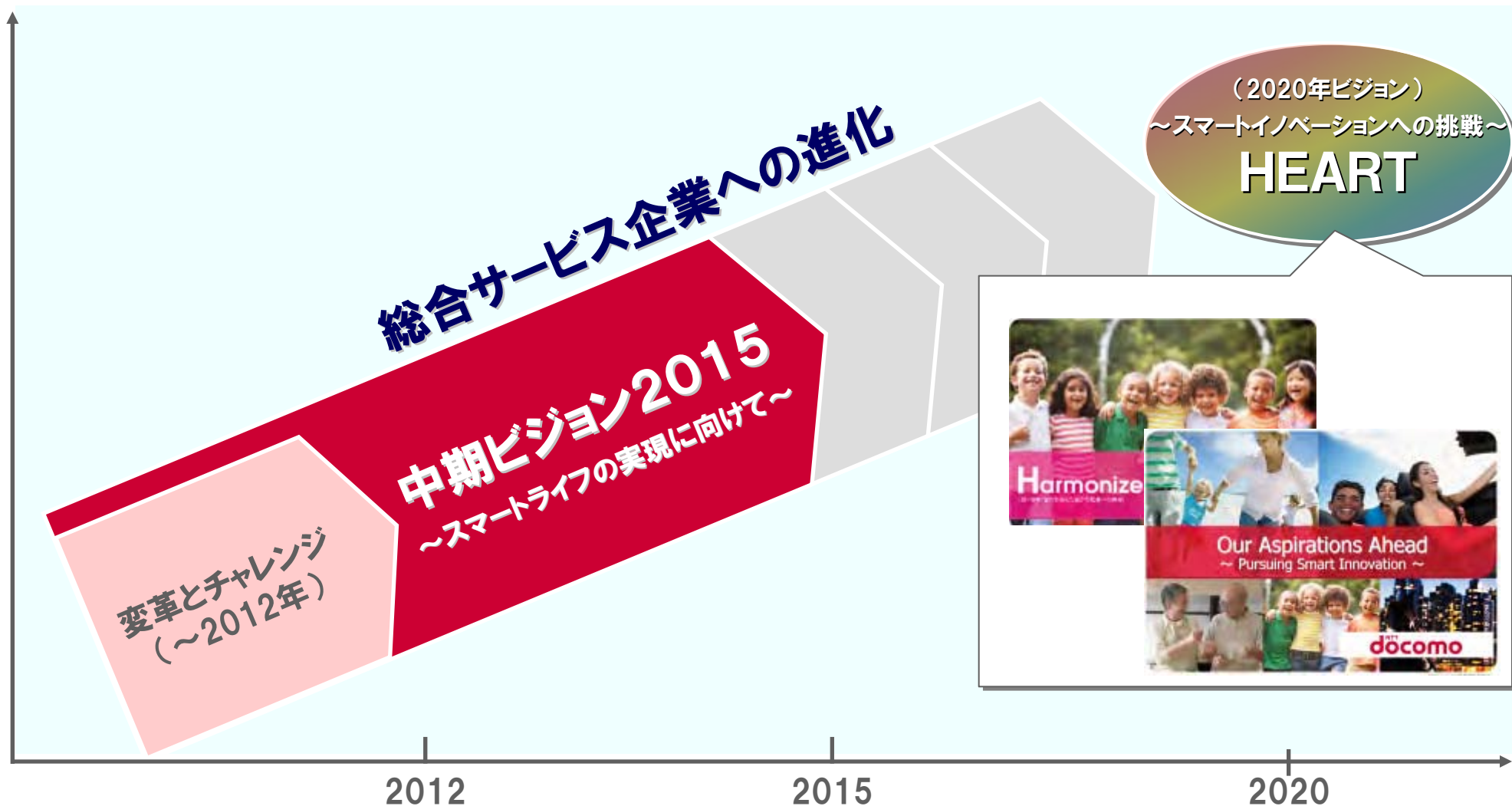
## IV. クラウドの活用と安心・信頼に向けた取り組み

24. ドコモのクラウド
25. 「パーソナル」クラウドで目指す新たな価値創造
26. 「ビジネス」クラウドで実現する新しいビジネススタイル
27. ネットワーククラウドで実現する  
新たなコミュニケーションスタイル
28. 安心・信頼に向けた取り組み(お客様サポートの充実)
29. CSRの推進
30. 新たな災害対策の取り組み
31. さらなるお客様満足度向上に向けて

# I. はじめに

# 1. 「中期ビジョン2015」の位置付け

2020年ビジョン「HEART～スマートイノベーションへの挑戦～」の実現を目指して、2015年に向けたドコモの取り組みを「中期ビジョン2015～スマートライフの実現に向けて～」として取りまとめた。



## 2. スマートライフの実現に向けて

モバイルのサービス進化と、産業・サービスの融合による新たな価値創造の取り組みをドコモのクラウドにより加速させ、スマートライフの実現を目指す。

### 一人ひとりのスマートライフの実現

《 パーソナルライフエージェント 》

便利・充実・効率的

安心・安全

楽しみ・喜び

ドコモのクラウド

「パーソナル」  
クラウド

「ビジネス」  
クラウド

ネットワーククラウド

モバイルのサービス進化  
に向けた取り組み

産業・サービスの融合による  
新たな価値創造の取り組み

お客様満足度向上に向けた取り組み

#### ドコモのクラウド

##### 「パーソナル」クラウド

コンシューマ向けに  
幅広いサービスを  
支える基盤

##### 「ビジネス」クラウド

新しいビジネススタイルを  
提供するソリューション  
基盤

##### ネットワーククラウド

ネットワークでの高度な  
情報処理・通信処理により  
付加価値を提供する基盤

## II. モバイルのサービス進化に向けた取り組み



### 3. サービス・端末の進化

スマートフォンを中心とした多彩なデバイスにおいて、オープンな環境のもと自由で広がりのあるサービス・コンテンツや快適な操作性の進化に取り組み、お客様の更なる楽しさや便利さを追求する。



## 4. スマートフォンでのサービス展開

幅広いお客様がスマートフォンを楽しく便利にお使いいただけるよう、ドコモならではのサービスやエコシステムをこれからも進化させていく。

### ドコモ独自のコンテンツポータル

スマートフォンの表現力・操作性を活かしたサイト・コンテンツを充実させていく。



コンテンツプロバイダ・サイト数

約3,600サイト  
(約700社)

2011年度

約20,000サイト  
(約3,000社)

2015年度

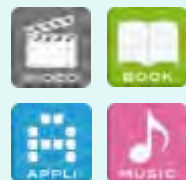


### ドコモ直営のコンテンツマーケット

マーケットにおける商品のジャンル・ラインナップを拡充することにより、利用者数増を目指す。



dmarket



マーケット利用者数(月間延べ)

約150万人

2011年度

約2,000万人

2015年度

### ドコモの多彩なサービス

スマートフォンでのサービスラインナップを充実。



クーポンデータお預かり

# 5. 端末ラインナップ展開

自由で広がりのある環境のもとで魅力的な機能を搭載し、一人ひとりのお客様にフィットする端末ラインナップを展開する。

## 端末シリーズラインナップ

### 新たなスマートフォンシリーズ



親しみやすく  
毎日の楽しさが広がる

先進的で  
自分の可能性が広がる



※2011年冬春モデル

### ドコモ タブレット



### フィーチャーフォン



※2011年冬春モデル

## 魅力的な機能の搭載

### お客様ニーズの高い機能

防水



おサイフケータイ



ワンセグ



赤外線通信



### 新機能・新サービスの搭載

超高速通信対応



新たなメディア



おくだけ充電



### 安心・快適をサポート

緊急地震速報



docomo Palette UI



ウィルス対策

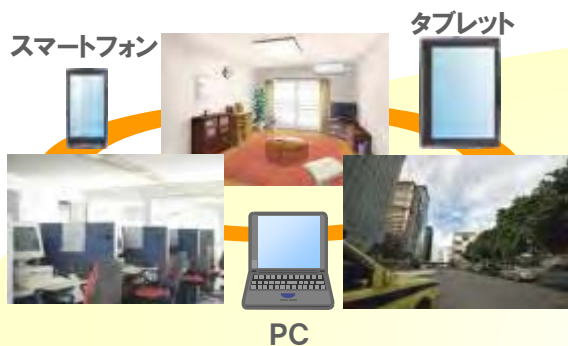
ドコモ あんしんスキャン  
powered by McAfee

## 6. サービスのさらなる進化

様々なサービスを更に進化させ、これまでにない楽しさや便利さを追求していく。

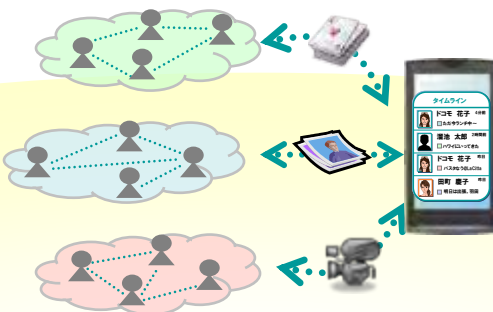
### マルチデバイス

1つのIDで複数のデバイス利用



### 電話帳の進化

電話帳とSNSの連携



### お預かりの進化

生活関連情報の「ネット貸金庫」



## サービスのさらなる進化

### マーケットの進化

商品バリエーションの拡充



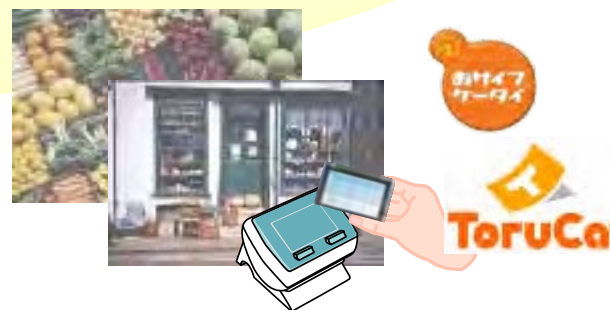
### サービス連携の進化

幅広いサービス・コンテンツとの融合



### リアル連携の進化

生活での認証基盤としての利用拡大



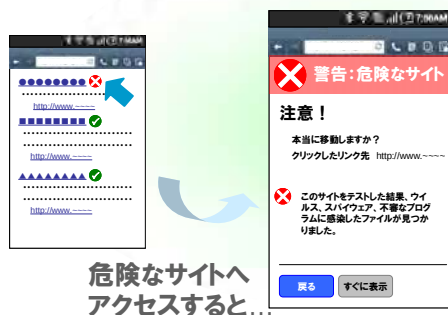


# 7. サービスの進化にあわせた安心・安全の取り組み

サービスの進化にあわせて、お客様にスマートフォン等を安心してご利用いただくためのセキュリティ環境やサポート体制を拡充させる。

## フィッシング対策

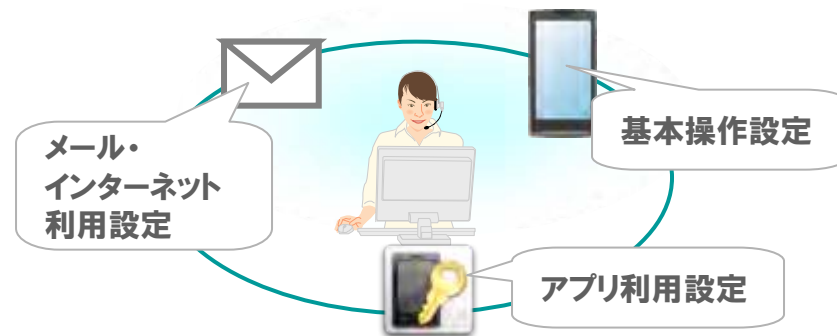
より安全にスマートフォンをご利用いただける環境提供に向け  
ウイルス対策に加えてフィッシング詐欺対策機能を追加



危険なサイトへ  
アクセスすると...

## リモートサポート

オペレータによるお客様のスマートフォンの遠隔サポート



## あんしんモード (スマートフォン機能制限)

青少年のスマートフォンご利用にあたって  
保護者の設定により一部機能を制限可能



## 高機能な迷惑メールフィルタ

お客様による設定を必要としない高機能な迷惑メールフィルタ



## 8. 新たな技術によるデバイスの進化

新たな技術とデバイスとの融合により、快適な操作性や利便性を追求していく。

### センサ技術

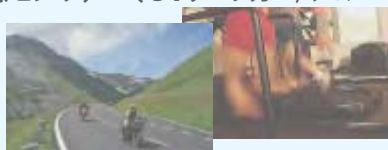
#### センサジャケット



災害対策  
センサジャケット  
(放射線センサ)



女性向け  
センサジャケット  
(UVチェッカー/アルコール/口臭)



### レコメンド技術

#### コンシェルジュ機能の進化

自動チケット予約



音声認識  
議事録作成



各センサを活用した  
レコメンド



自動スケジュール調整

### 新たな技術との融合

### メディア連携

#### 直感データ転送



### バッテリー技術

#### 超高速充電・長時間バッテリー



フル充電時間  
**10分**

超速充電  
バッテリージャケット

### ユーザーインターフェース

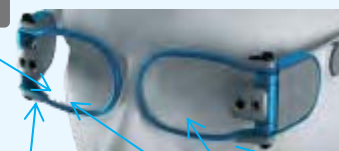
#### 直感に響く情報提供UI



### ウェアラブル技術

#### アイウェア型デバイス

視線で操作



周辺環境を認識

大画面表示

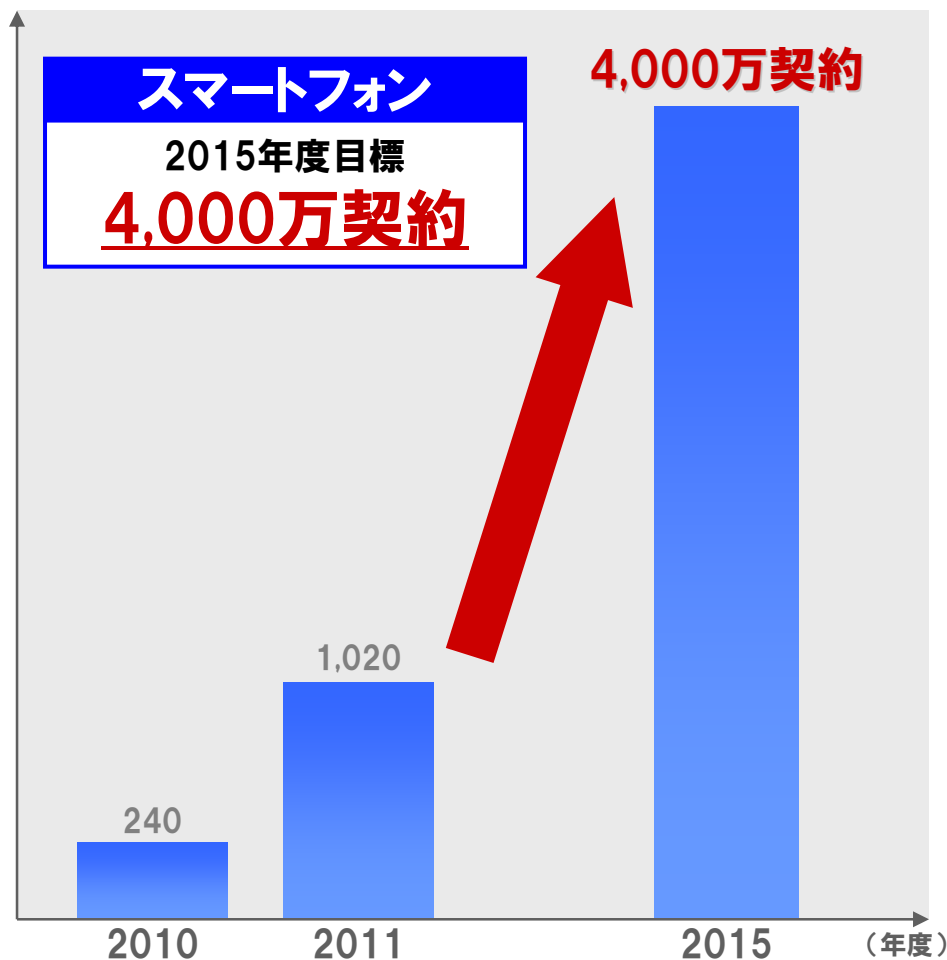
体温を測定

## 9. スマートフォン・「Xi」(クロッシィ)契約数

スマートフォン・Xiの更なる普及拡大に向けた取り組みを推進することにより、2015年度においてスマートフォン契約数4,000万契約・Xi契約数3,000万契約を目指す。

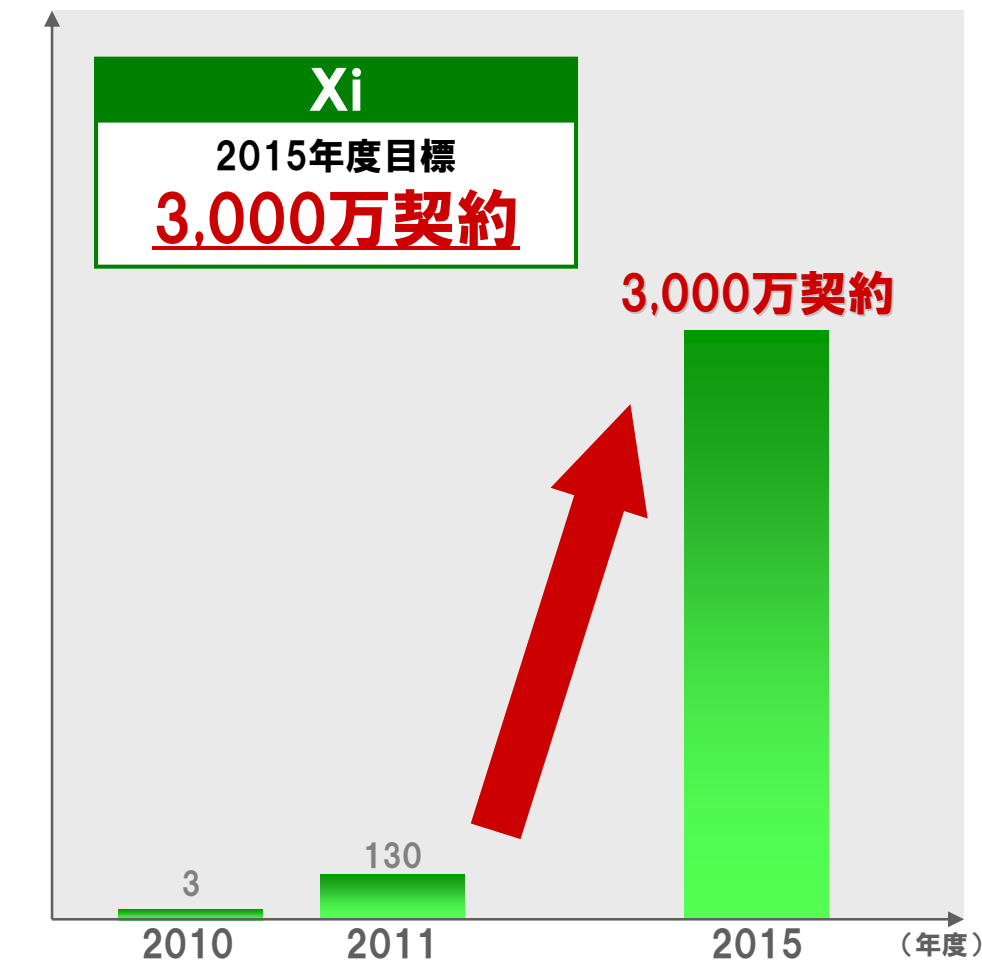
スマートフォン契約数※1

(万契約)



Xi契約数※2

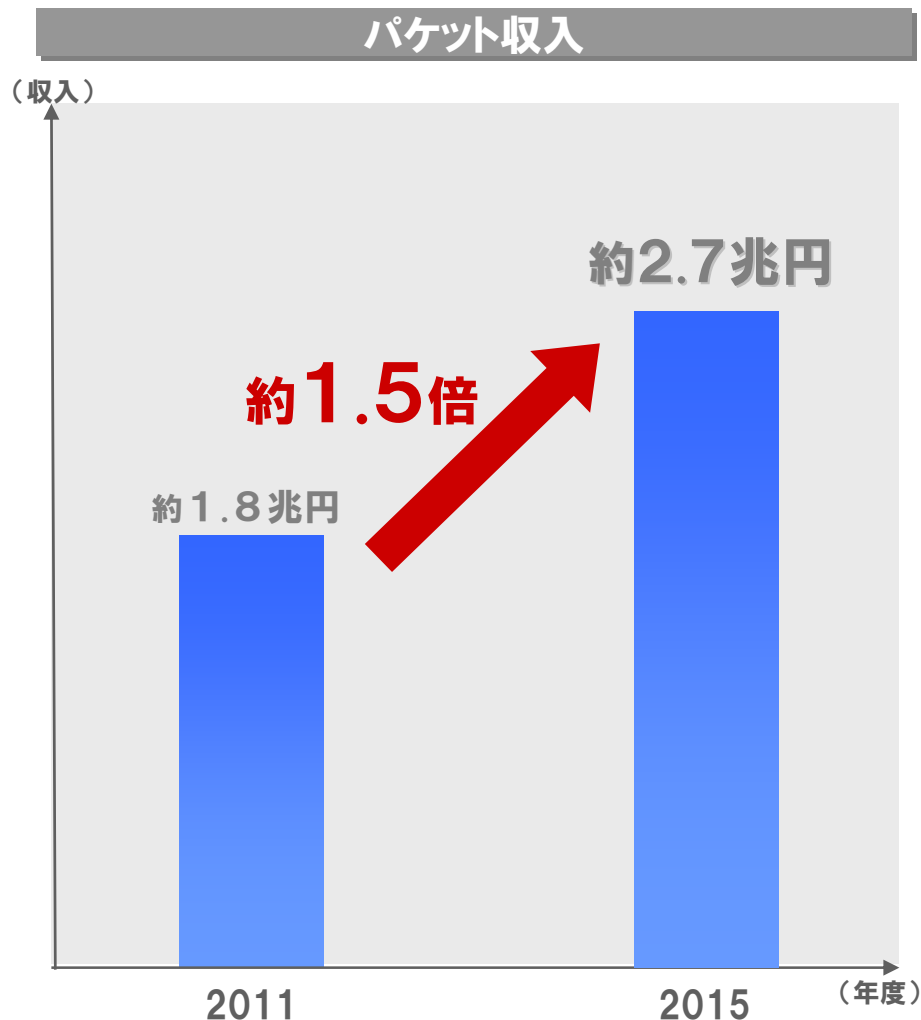
(万契約)



※1 スマートフォン契約数はタブレット端末含む。 ※2 Xi契約数はデータ通信・Wi-Fi・タブレット端末含む。 14

# 10. パケット収入向上に向けて

スマートフォンを中心としたサービスの進化、Xiの普及拡大、パケット収入向上に向けた取り組みを推進することにより、2015年度において2011年度比約1.5倍のパケット収入を目指す。



## スマートフォン・Xiへの移行促進・新規獲得

- ・ Xi対応機種拡大など多彩な端末ラインナップの展開
- ・ 初めてでも簡単にご利用いただける操作性の提供
- ・ 安心してご利用いただくためのセキュリティやサポート体制の拡充

## 新たなサービスの利用促進

- ・ dメニュー・dマーケットのコンテンツラインナップの更なる充実
- ・ SNS連携やインターネットサービス連携など新しいサービスの提供
- ・ FeliCa・NFCなどを活用したリアル店舗での利用シーンの拡大

## タブレットなど2台目需要の獲得

- ・ タブレットならではのコンテンツ・アプリラインナップの充実
- ・ 1つのIDで複数のデバイスを利用するマルチデバイス環境の整備
- ・ タブレット等の法人向け利用シーンの提案による需要獲得
- ・ データカード・Wi-Fiルータなど様々なデバイスの提供



# 11. 増大するトラフィックへの対応

増大するトラフィックに対して、Xiを中心としたネットワークの最適化により、お客様に安定した通信品質を提供する。

トラフィックの推移(予想)

(トラフィック量)



対応方針

## 【無線アクセス容量対策】

ネットワーク容量の拡大

Xiへのマイグレーション促進  
新周波数の活用  
小ゾーン化・セクタ細分化

トラフィックコントロール

ヘビーユーザに対する  
通信速度制御

ネットワーク負荷の軽減  
(データオフロード)

Mzone(公衆無線LANサービス)の  
活用(3万~10万スポットへ拡大)  
フェムトセル・Wi-Fiの活用(宅内)

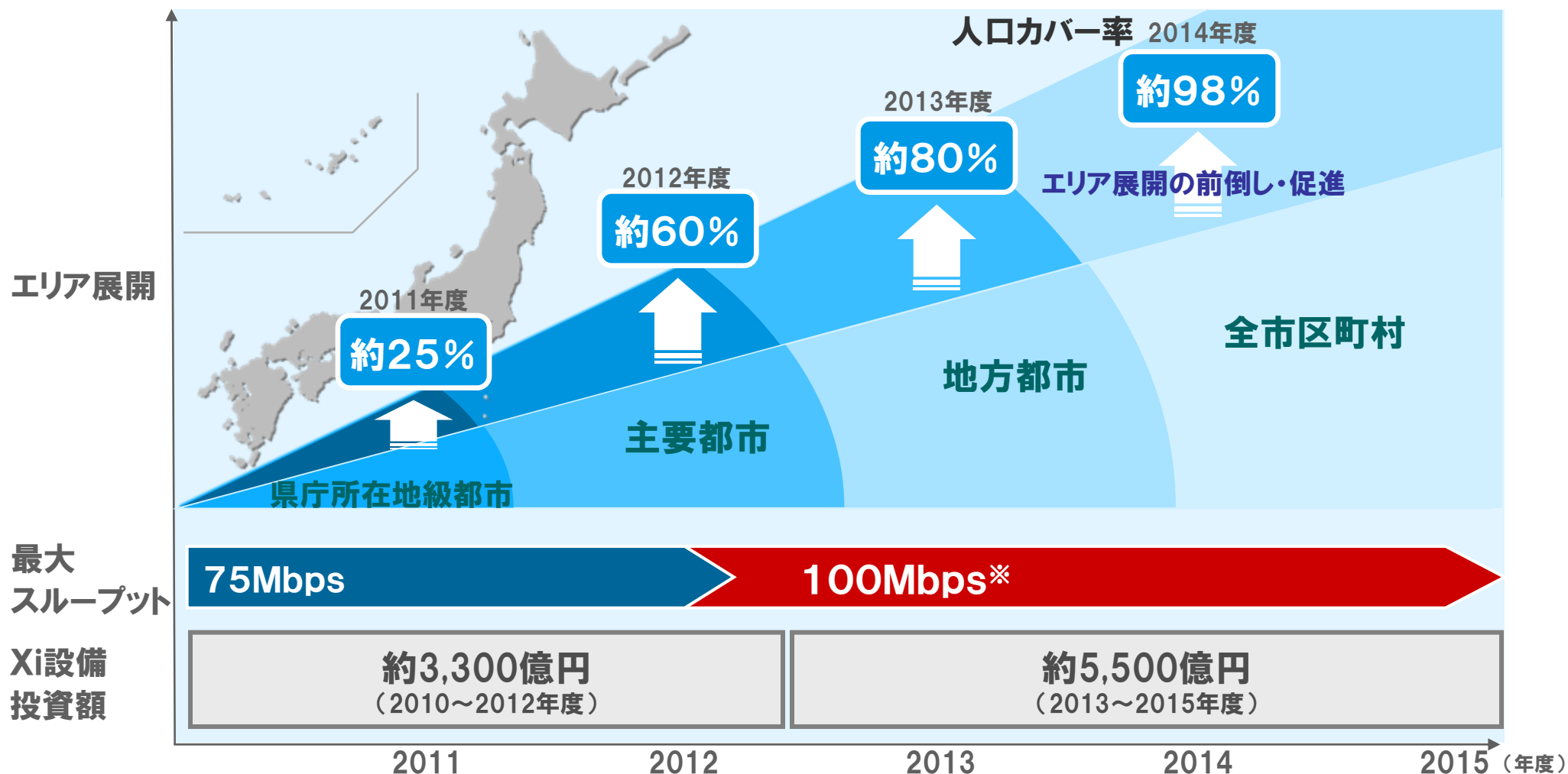
## 【Xi新料金プランの導入(2012年10月より)】

新料金プラン

速度制限、  
階段型料金プランの導入

## 12.「Xi」(クロッシィ)のエリア展開

2014年度に全国人口カバー率約98%を目指してエリア展開を促進するとともに、高速通信環境（最大スループット 100Mbps）の早期実現を目指す。



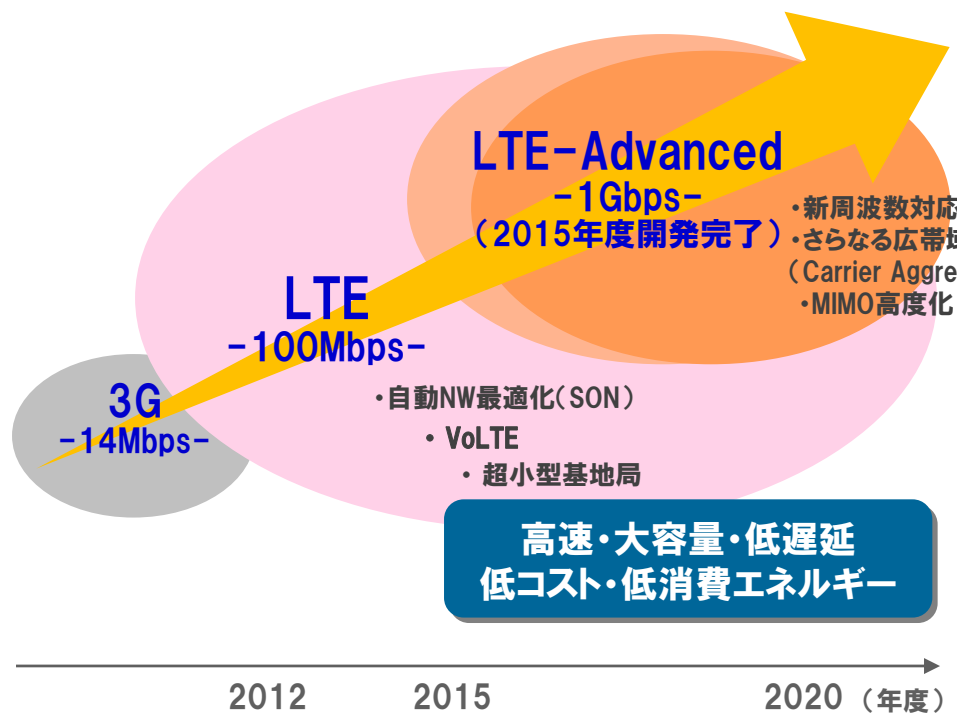
※ 2014年度以降全国対応。17

# 13. ドコモの進化を支えるR&Dの取り組み

モバイルネットワークの進化を一層加速させるとともに、オープンイノベーションの推進により市場変化への素早い対応とグローバル市場への展開を実現する。

## モバイルネットワークの進化

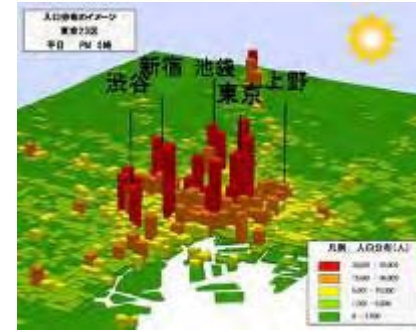
快適なサービスを提供する高速・大容量ネットワーク  
ネットワークの高効率化と災害耐久力の向上



## サービスの進化

先進的で多彩なサービスプラットフォーム

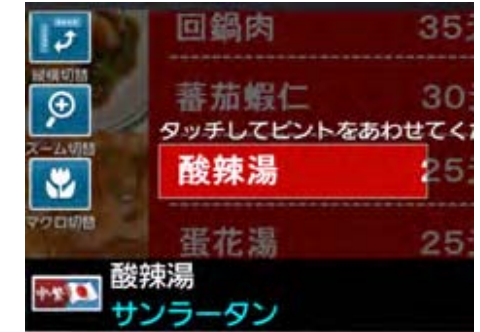
### モバイル空間統計



実証実験中

### 文字認識API

(例: 料理メニュー翻訳)



2011年9月トライアル開始

## オープンイノベーション推進

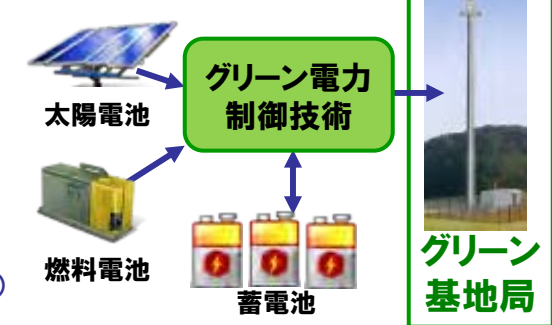
技術系ベンチャー等との協業



DCOMO Innovations, Inc.  
(2011年8月米国シリコンバレーにて設立)

## 環境配慮への取り組み

グリーン基地局構想



2012年度商用局導入予定

# III. 産業・サービスの融合による新たな価値創造

～モバイルを核とする総合サービス企業への挑戦～

# 14. 2020年ビジョン “HEART” ～スマートイノベーションへの挑戦～

これまでの10年は  
モバイルの可能性を追求してきた



これからの10年は、モバイルを核とする  
「**総合サービス企業**」へ進化  
(Integrated Service Company)

MAGIC

Mobile Multimedia

Anytime, Anywhere, Anyone

Global Mobility Support

Integrated Wireless Solution

Customized Personal Service

“モバイルキャリア”  
2000年～2010年

■ 2020年ビジョン  
～スマート イノベーションへの挑戦～

HEART

H  
armonize [国・地域・世代を超えた  
豊かな社会への貢献]

E  
volve [サービス・ネットワークの進化]

A  
dvance [サービスの融合による産業の発展]

R  
elate [つながりによる喜びの創出]

T  
rust [安心・安全で心地よい暮らしの支援]

“パーソナルライフエージェント”  
2011年～2020年

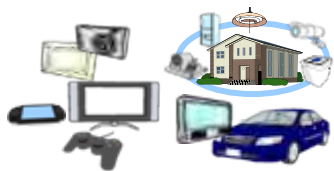
# 15. 様々な産業・サービスの融合

モバイルを中心とした技術の進化により、様々な事業領域において産業やサービスの融合によるイノベーションを起こし、新たな価値を創出していく。

## 産業・サービスの融合

### 各種機器とICTの融合

情報家電・カーナビ 等



### メディカル・ヘルスケアとICTの融合

モバイルによる遠隔医療 等



### メディア・コンテンツとICTの融合

音楽/動画配信・電子書籍 等



### 放送と通信の融合

次世代放送



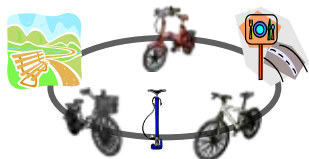
### エネルギーとICTの融合

スマートグリッド



### エコロジーとICTの融合

サイクルシェアリング 等



## 新たな価値

### 便利・充実・効率的

- ・面倒な手続きもラクラク
- ・いつでも専門家のアドバイス
- ・資源・エネルギーの節約 等



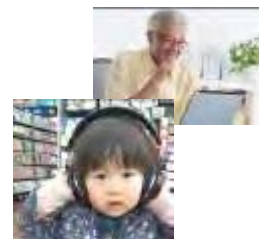
### 安心・安全

- ・いつでも健康サポート
- ・大切な人を24時間見守り
- ・大事な情報を安全に保管 等



### 楽しみ・喜び

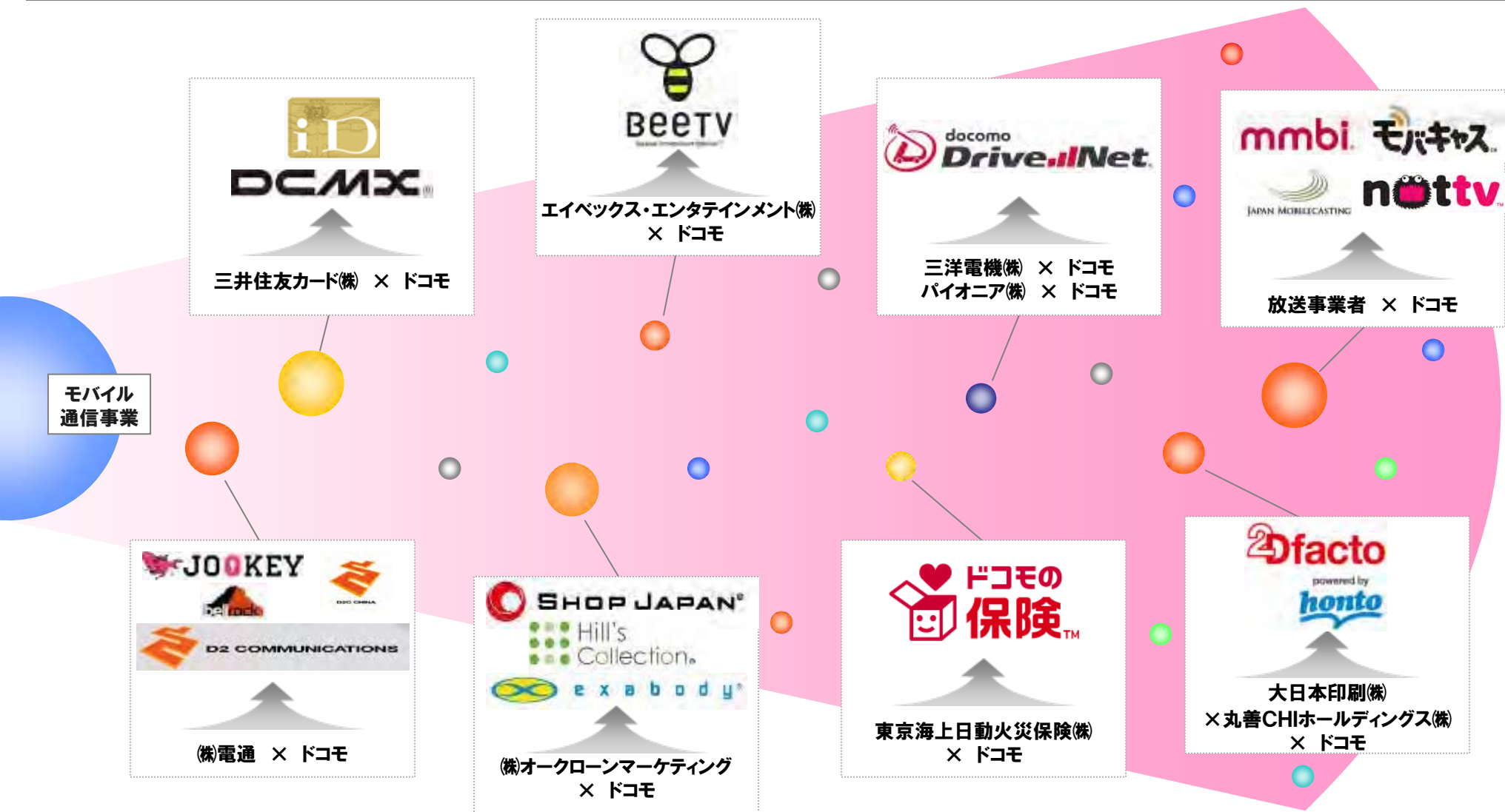
- ・思い出をいつでも引き出し
- ・離れていても一緒に楽しめる
- ・国・地域を越えた友人作り 等





# 16. 総合サービス企業に向けたこれまでの取り組み(1)

これまでも様々な企業とのアライアンスを通じて、産業の垣根を越えた新たな価値創造に取り組んできた。

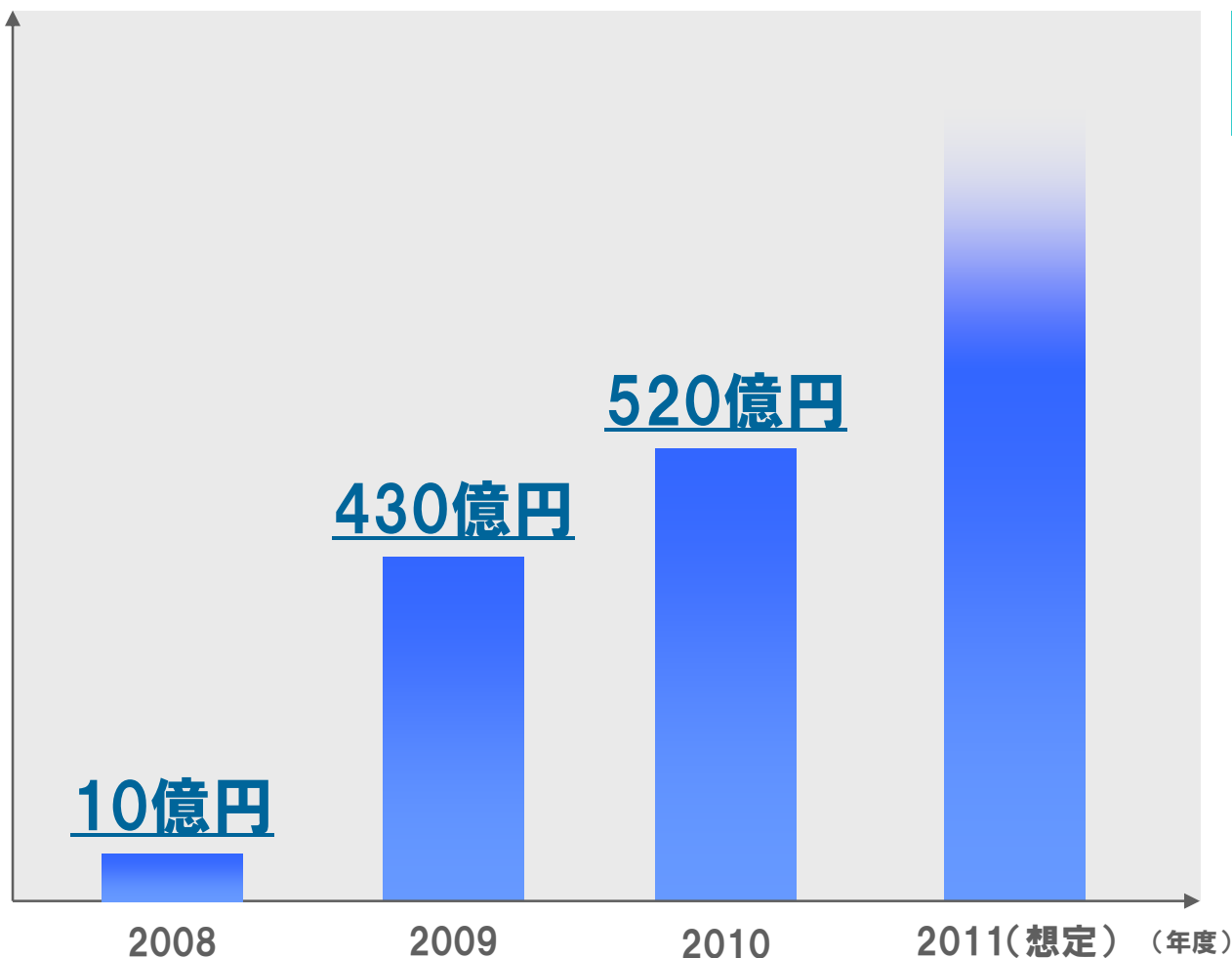


# 17. 総合サービス企業に向けたこれまでの取り組み(2)

2008年度からのマジョリティ出資の累計については、以下のとおり。

マジョリティ出資の累計(2008年度～)

(出資額)



## 2008年度からの 主なマジョリティ出資企業

- (株)オークローンマーケティング  
テレビ・インターネット通信販売事業
- (株)mmbi  
モバイル向けの新たな放送事業
- net mobile AG  
コンテンツ配信プラットフォーム事業
- (株)ディーツーコミュニケーションズ  
モバイルインターネット向け広告事業
- (株)インテージ様との合併会社  
モバイルリサーチ&マーケティング事業

## 18. 新しい市場の創出に向けて

モバイルとシナジー効果の高い事業領域において、アライアンス企業との協業により様々な産業・サービスとの融合を通じたイノベーションを起こし、新しい市場を創出する。

### 新しい市場の創出

アライアンス企業との協業により、  
新たな価値を創造し、新しい市場を創出する

イノベーションによる  
新たな価値創造

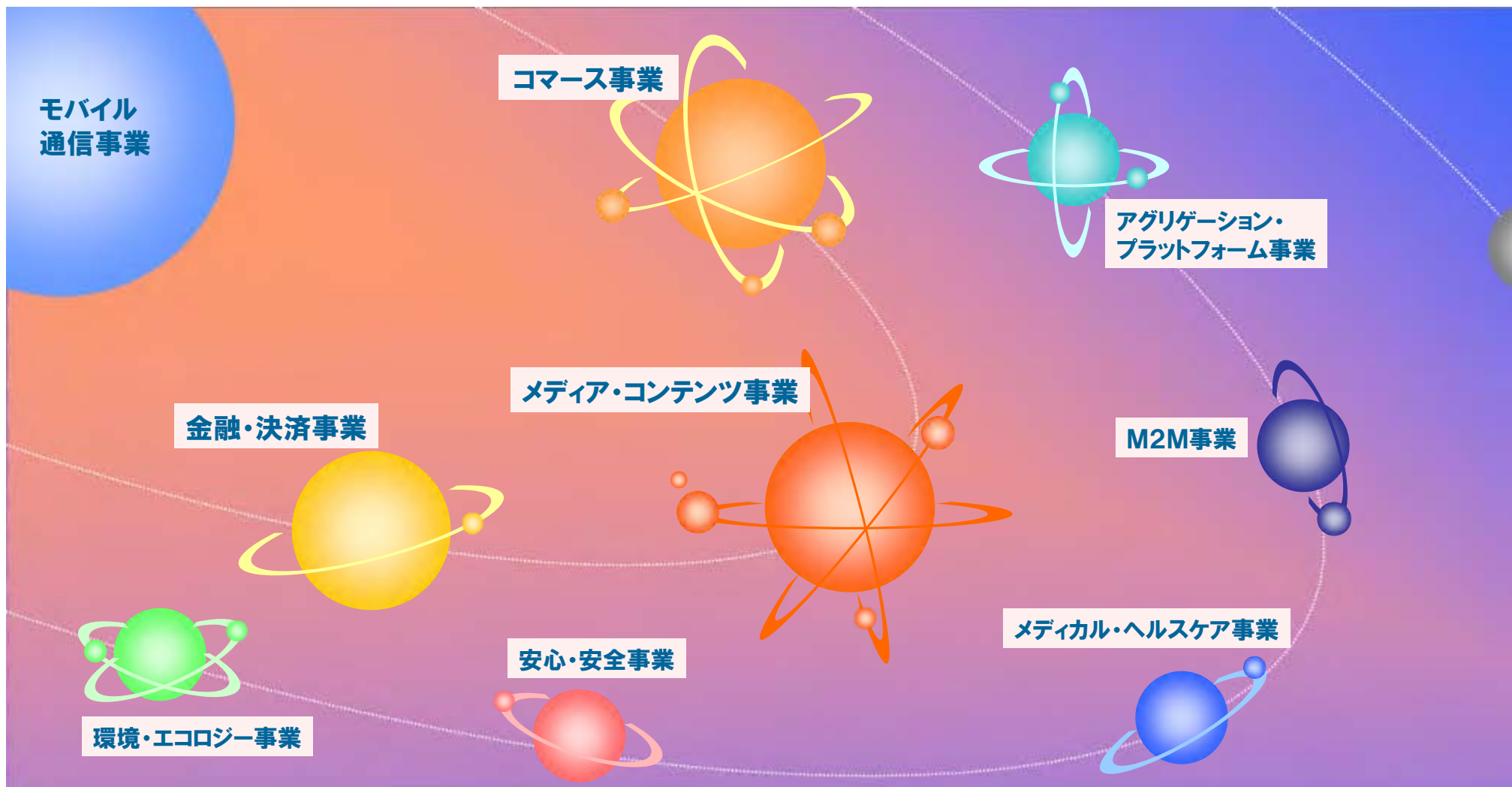
様々な  
産業・サービス

×

モバイル

# 19. 総合サービス企業としての新たな価値創造に向けて

これからは総合サービス企業として、モバイルとのシナジー効果が高い様々な事業領域において新たな価値創造に向けた取り組みを更に推進していく。





# 20-1. 新しい市場の創出に向けた主な取り組み

モバイルと産業・サービスとの融合による新たな価値創造を目指して、アライアンス企業との協業により様々な取り組みを推進する。

## メディア・コンテンツ事業

様々なメディア・コンテンツとモバイルとの融合に関する事業

「mmbi」「D2C」  
「映像(放送)/音楽/書籍/ゲーム/  
情報コンテンツの提供」等



## 金融・決済事業

モバイルの特性やクレジット機能などを活用した金融・決済関連事業

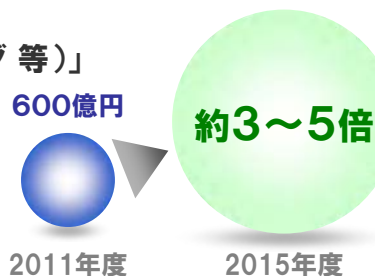
「クレジット(iD/DCMX)」 「ワンタイム保険」  
「ケータイ払い/ケータイ送金/ドコモ口座」 1,800億円  
「グローバル決済アグリゲーション」  
「ケータイ補償お届けサービス」等



## コマース事業

モバイルの特性を活用したコマース関連事業

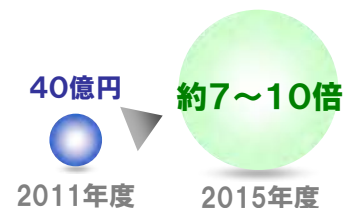
「ネットショッピングサービス」  
「通信販売(オークローンマーケティング等)」  
「リアル店舗への新送客サービス」  
「ターゲティング広告」等



## メディカル・ヘルスケア事業

モバイルを活用した健康・医療に関する事業

「健康管理・予防支援サービス」  
「健保・福利厚生連携サービス」  
「受診・治療支援サービス」等



## 20-2. 新しい市場の創出に向けた主な取り組み

### M2M事業

#### 様々な機器とモバイルとの融合に関する事業

「グローバルM2Mプラットフォーム」  
「ゲーム機/電子書籍/カメラ/  
ヘルスケア機器/自動車/カーナビ/  
建設機器」等

100億円



2011年度

約7~10倍



2015年度

### アグリゲーション・プラットフォーム事業

#### グローバル展開を中心とした各種サービス・ アグリゲーション関連事業

「net mobile(独)」  
「コンテンツ・アグリゲーション」  
「ポータル・アグリゲーション」等

100億円



2011年度

約7~10倍



2015年度

### 環境・エコロジー事業

#### モバイルを活用した様々なエネルギー・エコロジー に関する事業

「エネルギー使用ログを活用したサービス」  
「グリーン基地局」「園芸サポート」  
「サイクルシェアリング」等

30億円



2011年度

約10~20倍



2015年度

### 安心・安全事業

#### モバイルを活用した安心・安全に関する事業

「セキュリティ関連サービス」  
「お預かり関連サービス」  
「見守り関連サービス」等

150億円



2011年度

約3~5倍



2015年度



# 21. グローバル展開(1)

海外キャリアへの出資・提携の推進に加え、今後は総合サービス企業としてのグローバル展開に向けたプラットフォーム構築等にも注力していく。

これまで

今後

プラットフォーム・サービス

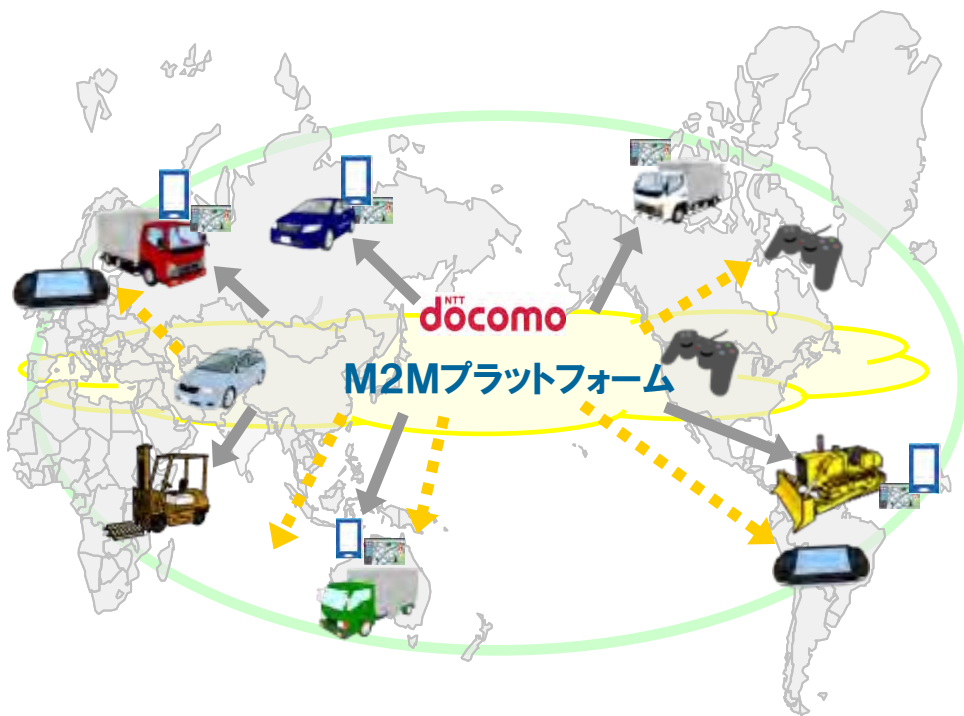
キャリア



## 22. グローバル展開(2)

M2M等のグローバルなプラットフォームサービスや、金融・決済等の地域性に応じたサービスによりグローバルでの産業・サービスの融合を目指す。

### M2Mサービス



国内外一体でグローバルにサービス展開

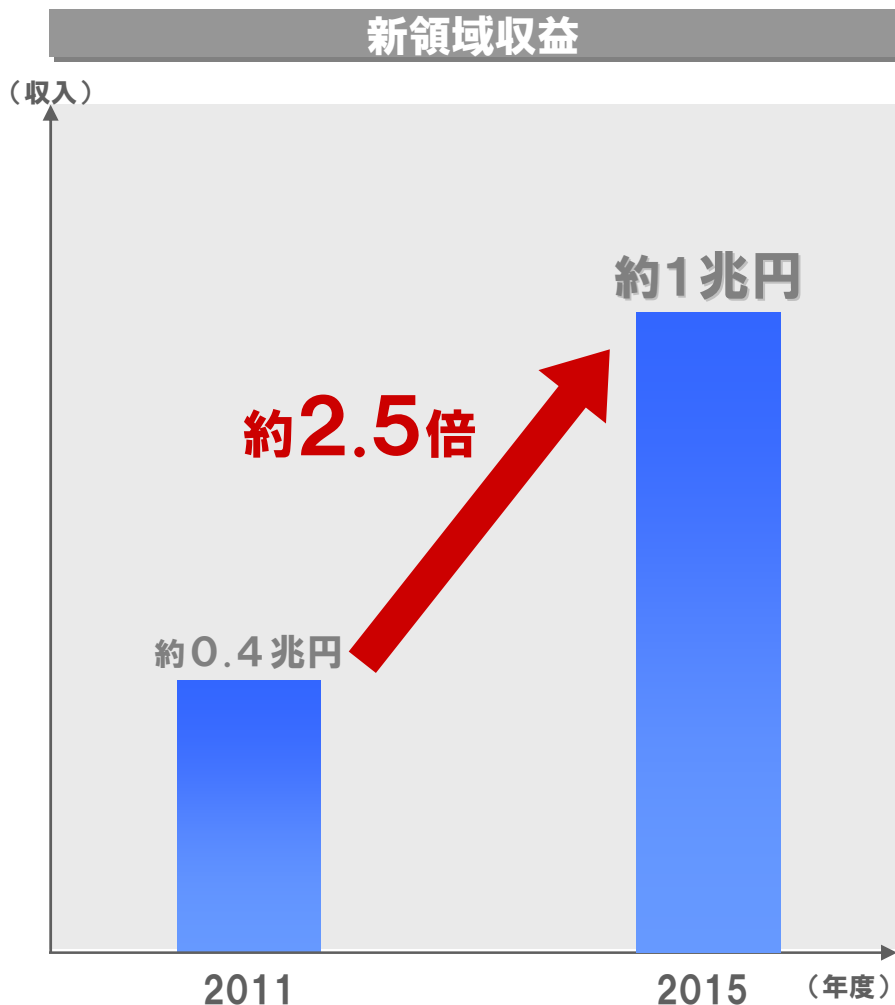
### 金融・決済サービス



国、地域ごとにサービスを展開

## 23. 新領域における収益拡大に向けて

「モバイルを核とする総合サービス企業」を目指して、新領域における収益については2015年度に2011年度比約2.5倍の約1兆円を目指す。



### 市場創出に向けた取り組み

マジョリティ出資を基本とした合併会社の設立など、アライアンス企業との協業により、様々な産業・サービスとの融合を通じたイノベーションを起こし、新しい市場を創出する。

グローバルについてはプラットフォーム事業を積極的に展開していく。

### 主な取り組み分野

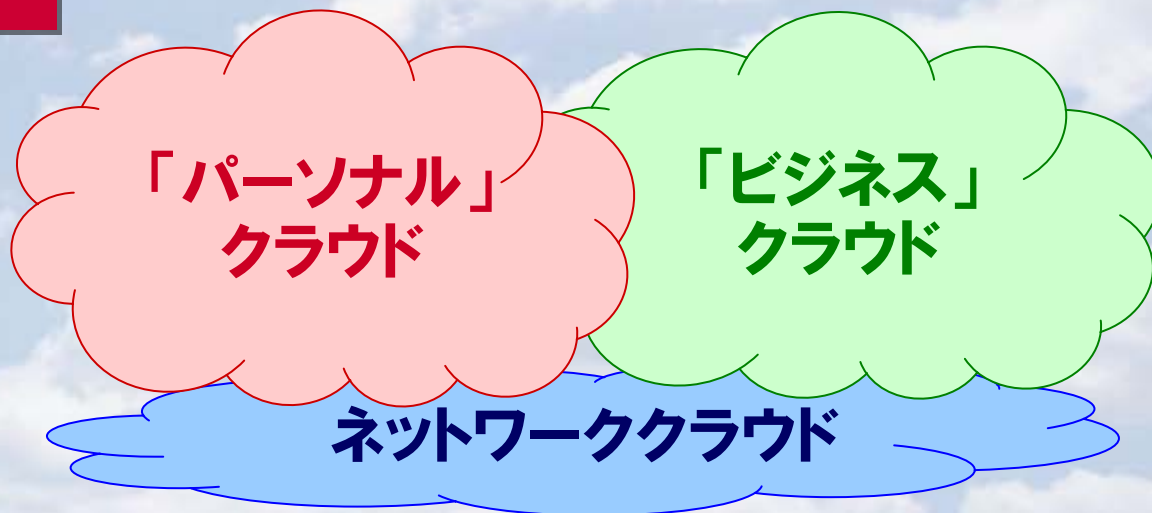
- ・ メディア・コンテンツ事業
- ・ コマース事業
- ・ 金融・決済事業
- ・ メディカル・ヘルスケア事業
- ・ 環境・エコロジー事業
- ・ M2M事業
- ・ アグリゲーション・プラットフォーム事業
- ・ 安心・安全事業
- など

## **IV. クラウドの活用と安心・信頼に向けた取り組み**

## 24. ドコモのクラウド

サービスの進化と融合の取り組みを「ドコモのクラウド」で加速させ、便利・充実・効率的かつ安心・安全なスマートライフの実現を目指す。

### ドコモのクラウド



#### 「パーソナル」クラウド

コンシューマ向けに  
幅広いサービスを支える基盤

#### 「ビジネス」クラウド

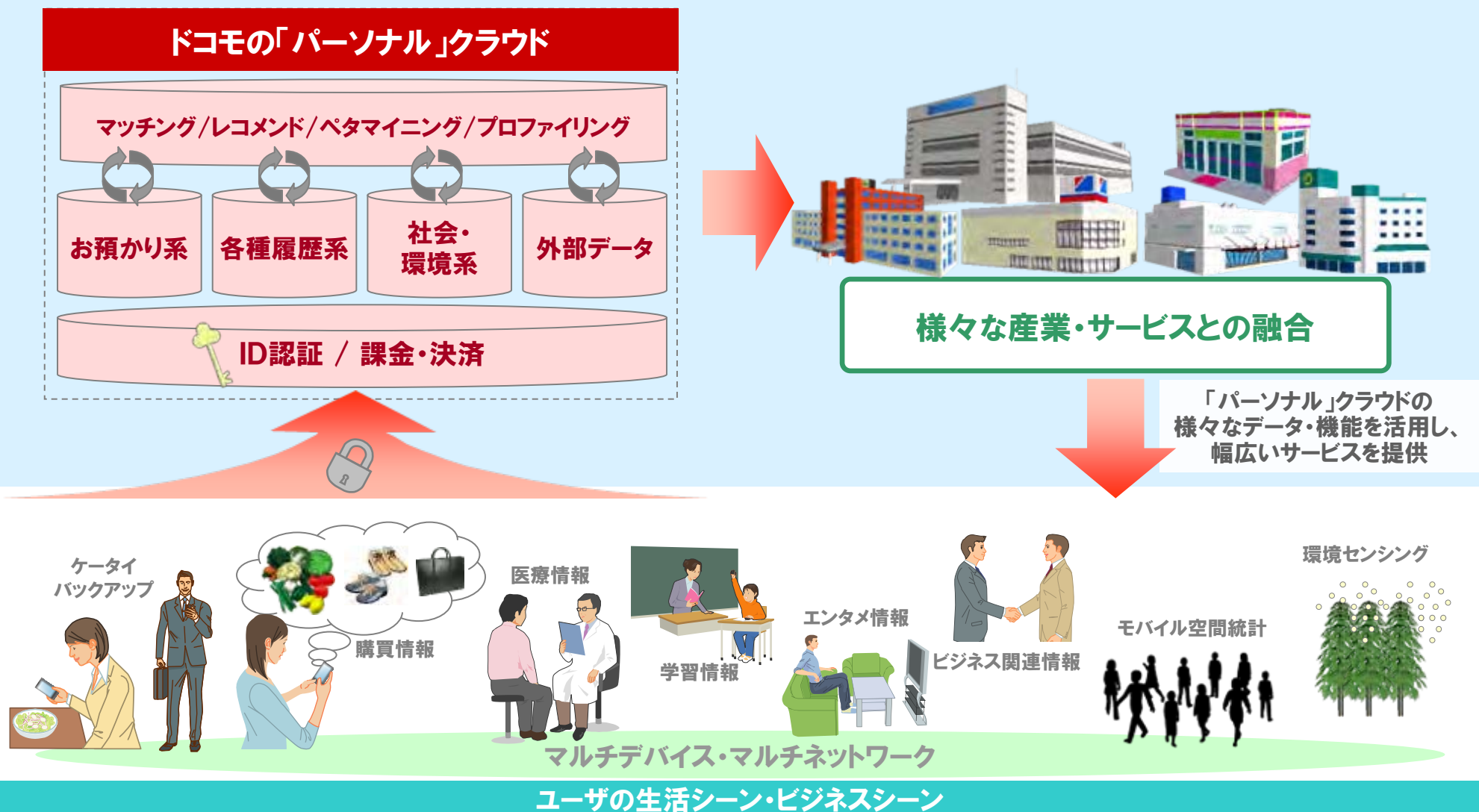
新しいビジネススタイルを  
提供するソリューション基盤

#### ネットワーククラウド

ネットワークでの高度な  
情報処理・通信処理により  
付加価値を提供する基盤

## 25. 「パーソナル」クラウドで目指す新たな価値創造

強固なセキュリティを備えた「パーソナル」クラウドにより、大容量のデータと高度な情報処理技術（ペタマイニング等）を活用し、様々な産業・サービスとの融合を通じて新たな価値を創造していく。

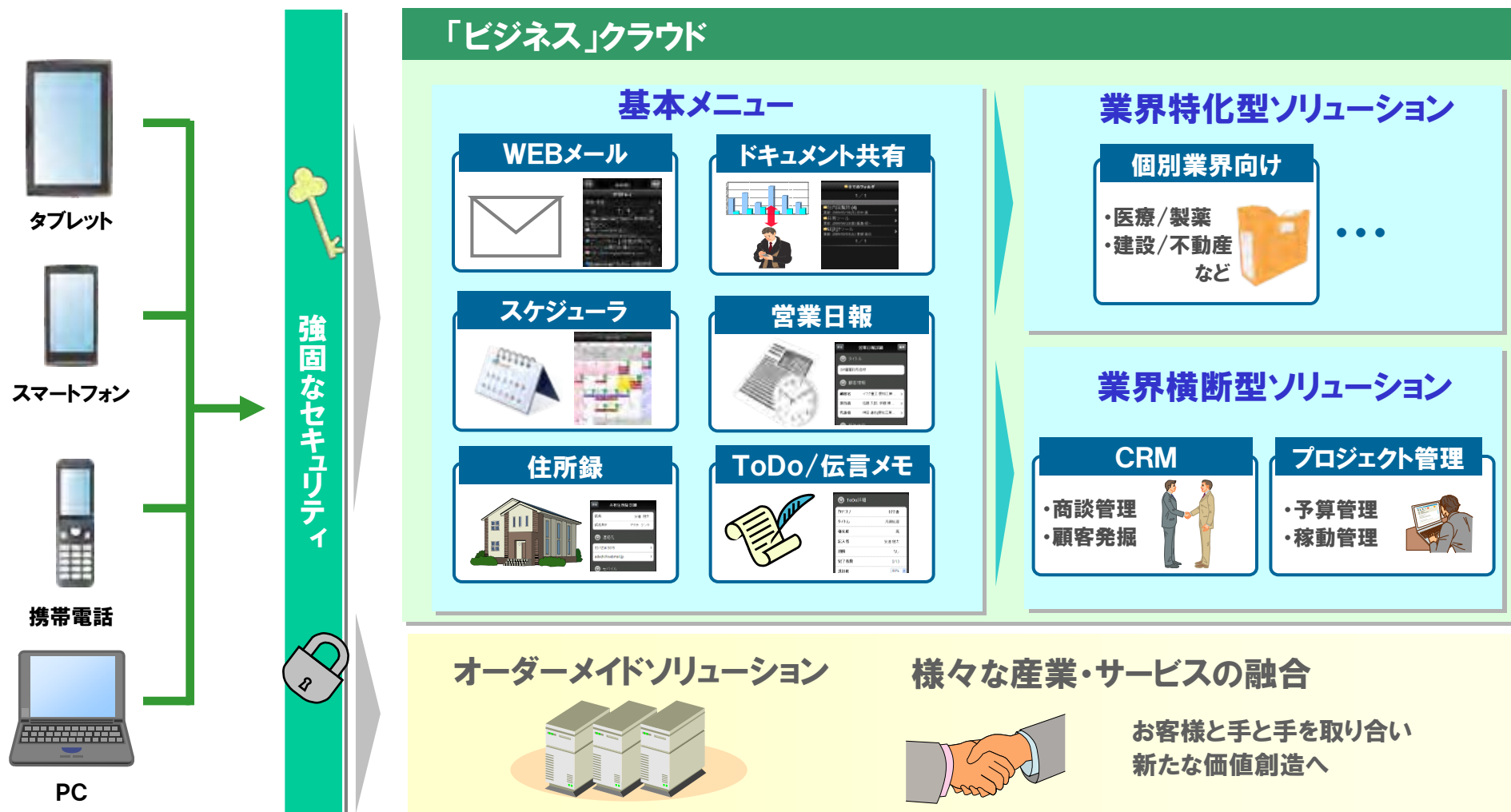




## 26. 「ビジネス」クラウドで実現する新しいビジネススタイル

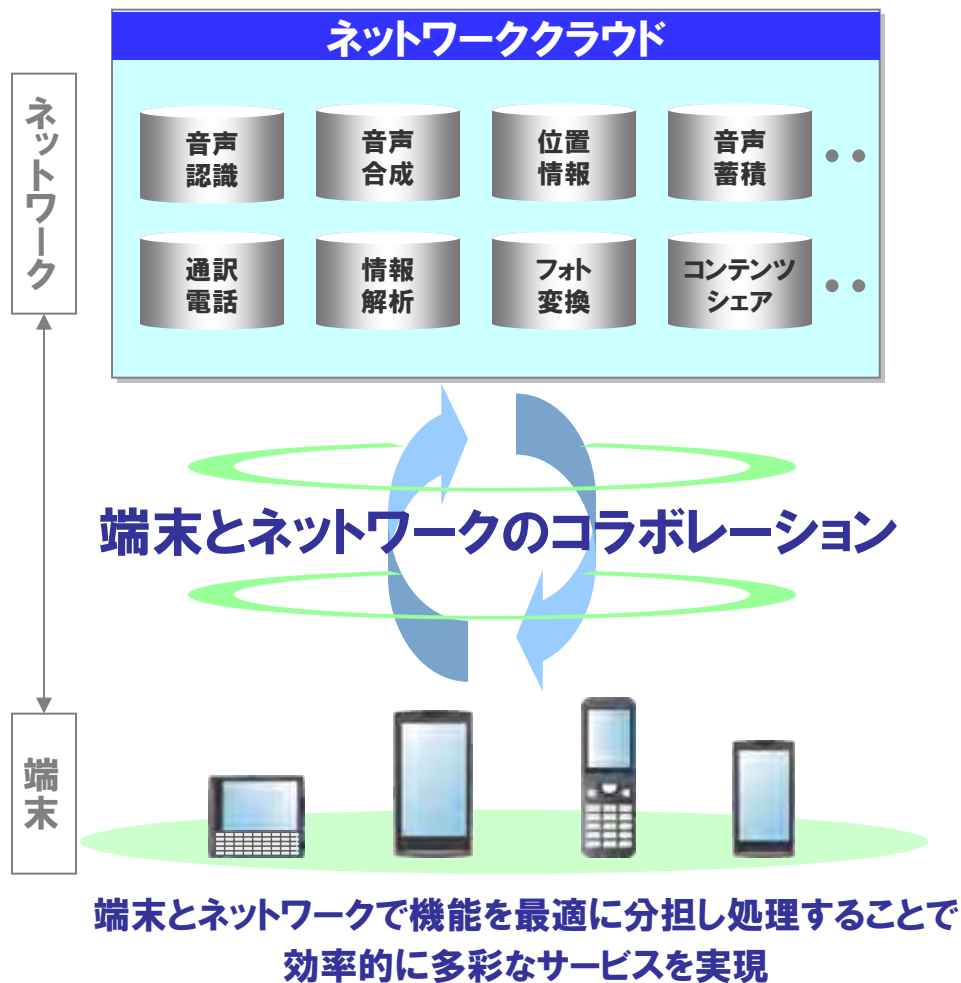
場所・空間にとらわれないあらゆるシーンのビジネススタイルの革新に向けて、マルチデバイスに対応した様々なビジネスソリューションを提供する。

「ビジネス」クラウドにより提供するサービス



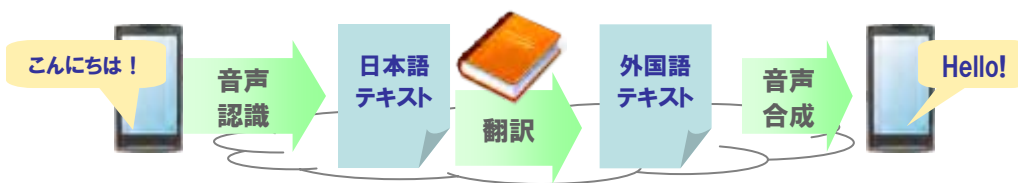
# 27. ネットワーククラウドで実現する新たなコミュニケーションスタイル

ネットワーククラウドにより、高度な情報処理・通信処理を行い様々な付加価値を提供する。



## 同時通訳電話

通話中の自動同時通訳(2011年11月トライアル開始)



## コミュニケーションエージェント

音声通話に対するリアルタイムレコメンド



## 描きコミュニケーション

通話中でのデータコンテンツ共有閲覧・操作



## 28. 安心・信頼に向けた取り組み(お客様サポートの充実)

ドコモグループの強みであるお客様接点でのこれまでの経験・ノウハウを活かし、モバイル領域・新領域において、お客様に安心してサービスをご利用いただくためのサポート体制を充実させていく。

### お客様接点でのサポートの充実

#### ドコモショップ

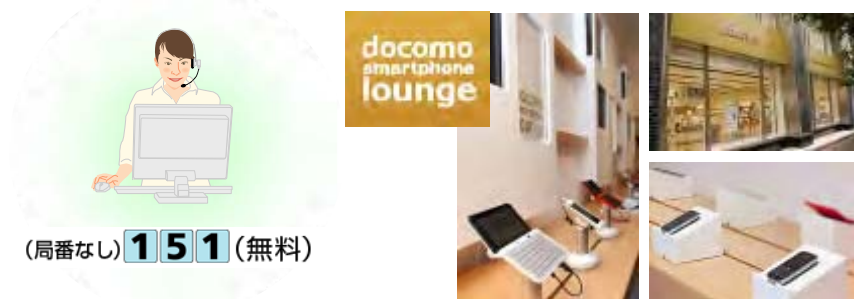
お客様のご要望・ご相談に対応していくとともに  
先進的なサービスや新たな取り組みに関する情報発信を行う。



- ・ 電話教室(スマートフォン等)
- ・ 各種ご利用相談
- ・ 故障等のトラブルサポート
- ・ 各種コンサルティング 等

#### 各種コールセンタ 等

リモートサポートなどの新たな取り組みを拡充し、  
これからもお客様の様々なご要望にお応えしていく。  
スマートフォンラウンジにてタッチ&トライ機会を充実させる。



### アフターサービスの充実

#### 故障・紛失へのサポート

故障・紛失時における各種アフターサービスによりお客様をサポートする。



- ・ ケータイ補償お届けサービス
- ・ 電池パック安心サポート
- ・ 無料故障修理サービス
- ・ おまかせロック 等

#### データバックアップ・復元

お客様の各種データ(電話帳・メール・ブックマーク・画像等)のサポート。



- ・ ケータイデータお預かり
- ・ 水濡れケータイデータ  
復旧サービス

# 29. CSRの推進

安心・安全で持続可能な社会の実現に向けて、CSR活動を積極的に推進する。

ドコモ CSRメッセージ  
人と人、人と社会の絆をふかめ、  
新しい明日への扉をひらきます。

## ユニバーサルデザインの推進



店づくりにおける  
「ユニバーサルデザイン」の推進 等

## ケータイ安全教室



学校 : 約5,200回  
シニア : 約800回  
(2010年度実績)

## フィルタリングサービス



iモードフィルタ  
SPモードフィルタ等

## 低炭素社会の実現



通信設備の省電力化等により  
自社CO<sub>2</sub> 10%以上削減  
(2020年度目標 2008年度比)

## 循環型社会の形成



間伐材を使用した  
「木のケータイ」



端末回収の  
取り組み

## 生物多様性の保存



「ドコモの森」での植林・間伐活動

# 30. 新たな災害対策の取り組み

東日本大震災の教訓を活かし、更なる安心・安全に向けた様々な取り組みを行っていく。

## 東日本大震災への対応

### 通信設備の復旧への迅速な対応

- ・ 移動基地局、衛星回線、大ゾーン方式などによる復旧
- ・ 福島原発20km圏内のエリア化



2011.9末において  
震災前の品質を確保

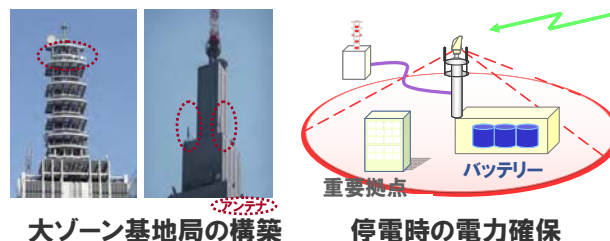
### 被災者支援の取り組み

- ・ 無料電話の貸出
- ・ 無料充電コーナーの設置
- ・ 災害伝言版、復旧エリアマップの提供



## 新たな災害対策

### 重要エリアにおける通信の確保



### 被災エリアへの迅速な対応



衛星電話の即時提供



マイクロエントランス、  
衛星回線の充実

### お客様の更なる利便性向上



復旧エリアマップ、  
エリアメールの拡充

音声ファイル型  
メッセージサービス

音声、SNS  
活用サービスの提供

## 今後の取り組み

### 重要システムの二重化・分散 による信頼性向上

顧客情報管理システムやパケット通信  
プラットフォーム(スマートフォン)の  
首都圏から西日本への分散を含む

### ICTの更なる活用の推進

SNSを利用した災害情報の配信

### 被災地の本格復興に向けた支援

専担組織設置を含めた本格復興支援の促進

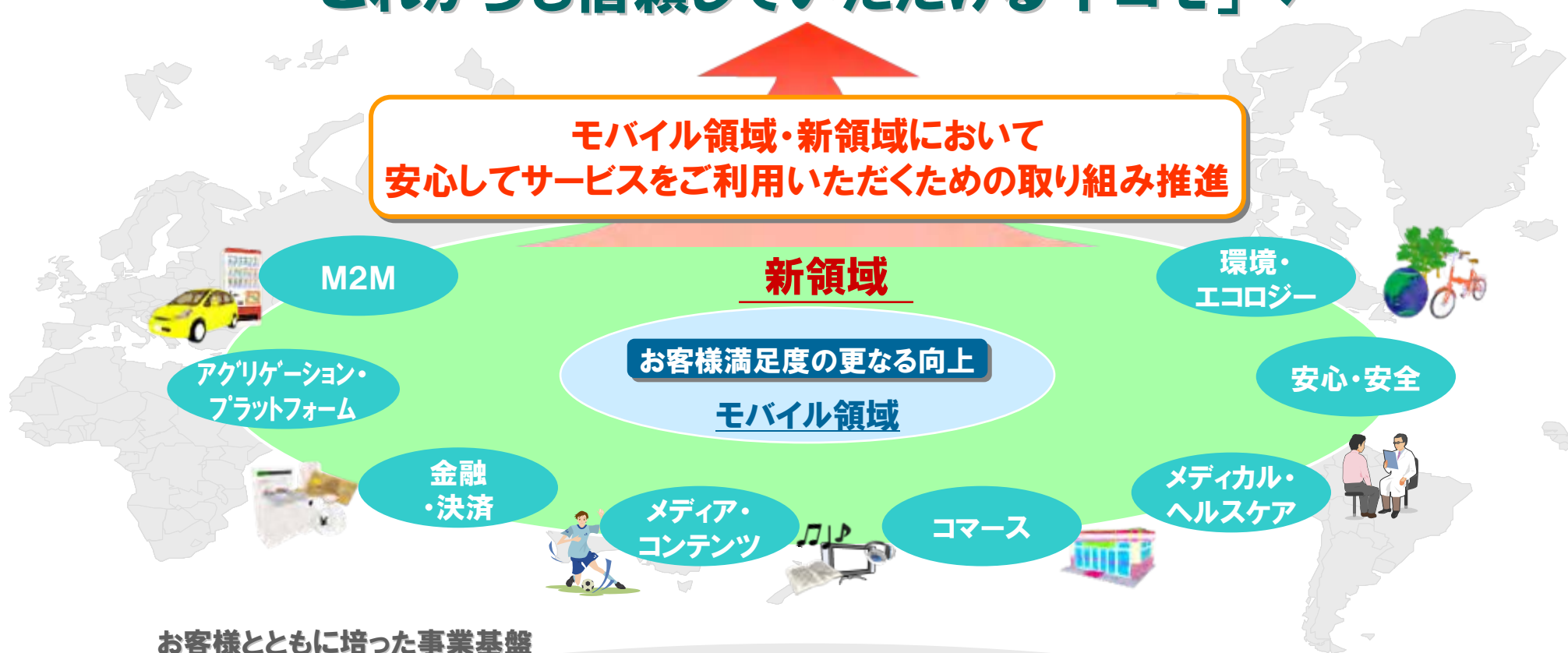


### 31. さらなるお客様満足度向上に向けて

これまでお客様とともに培った事業基盤を強みとし、新たな事業領域においてもお客様の声をしっかりと受け止め、サービスを安心してご利用いただくための取り組みをドコモグループ一丸となって推進し、お客様に信頼していただける企業集団を目指す。

## これからも信頼していただける「ドコモ」へ

モバイル領域・新領域において  
安心してサービスをご利用いただくための取り組み推進



お客様とともに培った事業基盤

「安心・信頼」の取り組み

顧客基盤

リアルのお客様接点

(ドコモショップ・コールセンタ)

デバイスによる顧客接点

安定したネットワーク

サービス基盤 研究開発力



手のひらに、明日をのせて。

**NTT**  
**docomo**