

ドコモの価値創造アクション

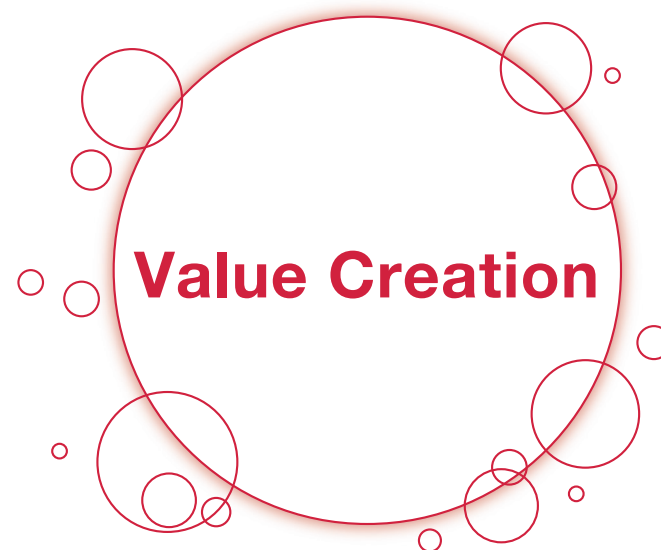
年間トピックス P.18

お客さまへの価値・感動

特集1 デジタルマーケティングを活用した 会員基盤およびパートナービジネス の拡大	P.22
お得・便利が見えるマーケットリーダーへ	
dポイントを起点とした金融・決済ビジネス	P.24
パートナーとの協創	P.27
一人ひとりの豊かなスタイル革新	
研究開発とイノベーション	P.28
ライフスタイルイノベーション	P.30
体感革新	P.32
いつでも身近なあんしん・快適サポート	
ネットワークサービスの提供	P.33
お客さま満足の向上	P.36
お客さまへの啓発・お客さまの保護	P.38

パートナーとの価値・協創 +d

特集2 先進技術を活用した地方創生と 新ビジネス創出	P.41
5Gとともに革新する産業創出	
5Gの特性を活かした実証実験の事例	P.45
座談会「トップガン」の現場から	P.46
ビジネスプラットフォームによるパートナー商流拡大	
社会課題解決の事例	P.48
パートナービジネスの拡大	P.49



年間トピックス

2018 ▶ 2019

ドコモは、経営そのものをESGと捉え、「beyond宣言」の実行により2020年代の持続的成長を実現し、「CSR重点課題」の目標達成により社会の持続的発展をめざします。年間トピックスでは、「beyond宣言」の実行と「CSR重点課題」の目標達成に向けた、この1年間の主な取組みを紹介いたします。

中期戦略2020「beyond宣言」実現に向けた 2018年度の主な取組み

			1Q 2018年4月～6月	2Q 7月～9月	3Q 10月～12月	4Q 2019年1月～3月	
beyond宣言	お客様さまへの価値・感動	お得・便利	宣言1 お得・便利が見える マーケットリーダー宣言	<ul style="list-style-type: none"> ●ベーシックパック/ ベーシックシェアパック 	<ul style="list-style-type: none"> ●ドコモ光更新 ありがとうポイント 	<ul style="list-style-type: none"> ●ウェルカム スマホ割 	<ul style="list-style-type: none"> ●Disney DELUXE ●ポケットパック海外オプション 国・地域限定プラン正式提供 P.34 ●60歳からのスマホプログラム
		楽しさ・驚き	宣言2 一人ひとりの豊かな スタイル革新宣言	<ul style="list-style-type: none"> ●my daiz ●d払い P.24 	<ul style="list-style-type: none"> ●ひかりTV for docomo 		<ul style="list-style-type: none"> ●AI運行バス (2019年4月1日提供開始) P.44 ●新体感ライブ P.32
		満足・あんしん	宣言3 いつでも身近な 安心快適サポート宣言		<ul style="list-style-type: none"> ●オンラインショップ サービス充実化 	<ul style="list-style-type: none"> ●来店予約本格実施 ●ケータイ補償サービスの 修理代金上限額値下げ 	<ul style="list-style-type: none"> ●みえる電話 P.30
	パートナーとの価値・協創+d	産業への貢献	宣言4 5Gとともに革新する 産業創出宣言	<ul style="list-style-type: none"> ●5Gオープンラボ YOTSUYA P.42 ●PLAY5G 	<ul style="list-style-type: none"> ●5Gオープンラボ OSAKA P.42 ●ドコモ5Gオープンクラウド P.42 		<ul style="list-style-type: none"> ●5Gオープンラボ OKINAWA P.42 ●5Gオープンラボ GUAM P.42
		社会課題解決・地方創生	宣言5 社会課題を解決する ソリューション協創宣言			<ul style="list-style-type: none"> ●LTE-M ●窓の基地局化 P.34 ●DOCOMO Open House P.29 	<ul style="list-style-type: none"> ●株式会社empheal設立
		商流拡大	宣言6 ビジネスプラットフォーム によるパートナー商流拡大宣言		<ul style="list-style-type: none"> ●Globiot 	<ul style="list-style-type: none"> ●アドWi-Fi 	

年間トピックス

▶▶▶▶ 2020

CSR重点課題の目標達成に向けた 2018年度の主な取組み

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI		2018年度の主な実績	評価	SDGsとの関連
①ICT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	—*1	*2
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、お客さまの情報資産を保護する	A：情報セキュリティ事故件数	0件	0件	★★★★	
		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回数：42回(2017年度：39回*3)	★★★★	
		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：92.2% 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：114件 違反件数：56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	99.8%(2017年度：99.8%)		
		D：大ゾーン基地局県庁所在地カバー率	100%	100%		

*1 事例把握のため評価対象外

*2 17のゴールすべてに関連

*3 算定方法見直しのため2017年度は数値を修正

★★★★：目標達成。成果を出している。★★★：目標達成に向け取組み中。一定の成果がある。★★：目標達成に向け取組み中だが、成果に至っていない。

年間トピックス



重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI		2018年度の主な実績	評価	SDGsとの関連
⑤お客さま満足の向上と青少年の保護	お客さま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：お客さま満足度、お客さま応対品質調査の実施	実績把握*1	「お客様の声」の収集件数:約510万件 「気づきの声」を契機としたサービス改善完了件数:約300件	★★★★	
		B：スマホ・ケータイ安全教室受講者数	130万人	約139万人		
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：社員満足度の向上*2	目標7.7点	働きがい7.2点	★★	
		B：年間総労働時間	1,800時間台	1,827.9時間		
		C：工事に伴う人身事故件数(重篤・重傷)	0件	3件		
		D：特定保健指導完了率	60%⇒37%*3	28.4%		
		E：ストレスチェック受検率	95%	97.0%		
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%	5.9%	★★	
		B：障がい者雇用率	2.2%	2.38%*4		
		C：人権に関する違反件数管理	実績把握	15件		
		D：人権に関する研修受講率管理	実績把握	88.7%		
⑧気候変動への対応と資源の有効利用	Green Action Plan 2030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	3,900万t	3,840万t	★★	
		B：通信事業の電力効率	7倍	7.9倍		
		C：廃棄物の最終処分率	1.4%以下	1.6%		
		D：使用済携帯電話回収台数	1,600万台(2017~2020年度累計)	1,056万台(2017~2018年度累計)		

*1 「お客様の声」の収集・分析、商品・サービスの開発や改善、対応品質の向上に活用

*2 全社員向けに社員意識(働きがい)や職場環境(働きやすさ)などを調査

*3 厚生労働省の目標値変更に伴い2019年度からKPI(2020年度)を変更

*4 2019年6月1日現在

★★★★：目標達成。成果を出している。★★★：目標達成に向け取組み中。一定の成果がある。★★：目標達成に向け取組み中だが、成果に至っていない。

年間トピックス

▶▶▶ 2020

重点課題	中期目標	2020年度に向けたKPI		2018年度の主な実績	評価	SDGsとの関連
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「スマートワーク経営」調査5つ星獲得	★★	
		B: 社会貢献費用	利益の1%	0.87%(約88.3億円)		
		C: ボランティア参加人数	前年以上	31,493名 (2017年度:34,944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 ・FTSE4Good Index Series ・MSCI ESG Leaders Indexes ・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 ・S&P/JPXカーボン・エフィシエント指数	★★★	

* 最近のESG投資動向を踏まえ、国内外のインデックスを集約

★★★: 目標達成。成果を出している。★★: 目標達成に向け取組み中。一定の成果がある。★: 目標達成に向け取組み中だが、成果に至っていない。