

新たな成長に向けた ドコモの取り組み



2012年2月9日

株式会社NTTドコモ

代表取締役社長 山田 隆持

事業等のリスク

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き、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があり得ること
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

1. 東日本大震災からの復旧と新たな災害対策

(1) 被災状況

(2) 東日本大震災からの復旧

(3) 新たな災害対策

2. 新たな成長に向けたドコモの取り組み

(1) ドコモの変革の取り組み

(2) 中期ビジョン2015

① 全体像

② モバイルのサービス進化に向けた取り組み

③ 産業・サービスの融合による新たな価値創造

④ クラウドの活用と安心・信頼に向けた取り組み

3. 財務の状況

1. 東日本大震災からの復旧と 新たな災害対策

(1) 被災状況

東日本大震災の被災状況

- ドコモの通信設備・ドコモショップなども大きな被害を受けた



①基地局設備(宮城県 松島野蒜)



②基地局設備(宮城県 石巻緑町)



③伝送設備(岩手県 野田村)



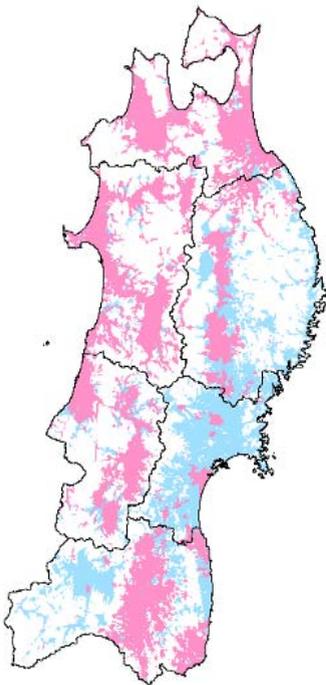
④ドコモショップ(宮城県 石巻東店)

(2) 東日本大震災からの復旧

サービスエリアの復旧状況

- 4月30日時点で震災前のサービスエリアにほぼ復旧

3月12日時点



4,900局がサービス中断

主なサービス中断要因

地震・津波による
直接被害
(損壊・水没など)

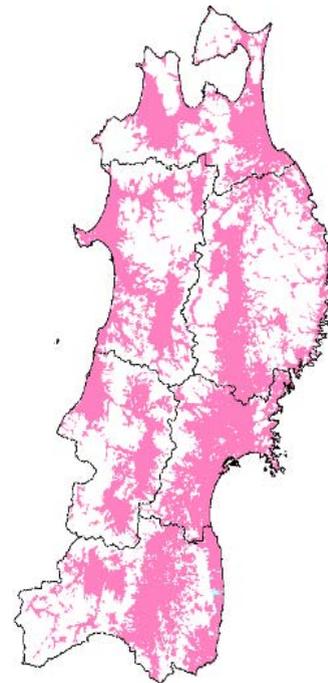
地震による伝送路断
(光ファイバなど)

長時間停電による
バッテリーの枯渇

使用可能エリア

使用不可エリア

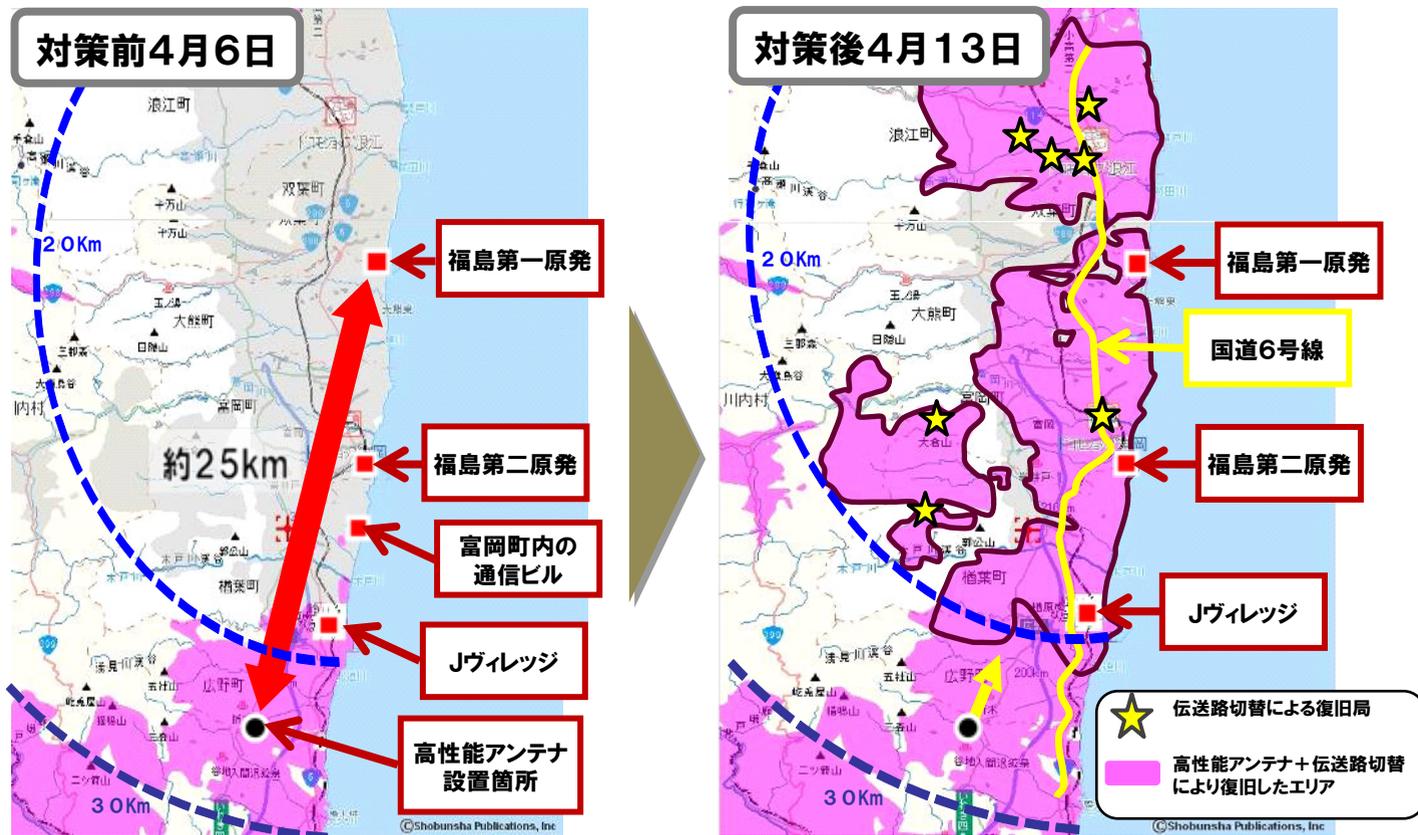
4月30日時点



震災前のエリアにほぼ復旧

福島原発20km圏内のエリア化

- 福島原発20km圏内および国道6号線(福島原発へのアクセスルート)沿線のエリアが復旧



高性能アンテナの設置



福島県いわき市: 福島第一原発から25Kmの距離

高性能アンテナから見た原発方面の様子



復旧エリアマップの提供・被災地支援

- ・ 通信復旧状況がひと目でわかるように、復旧エリアマップを提供
- ・ 被災地での通話・通信環境整備のために、無料端末の貸出等を実施

■ 復旧エリアマップの提供

サービスエリアとサービス中断エリアの復旧予定を、色分けて判りやすく表示



■ 無料端末等貸出支援

- ・ 無料衛星携帯電話の貸出(900台)



- ・ 無料充電コーナーの設置(410ヶ所)



(3) 新たな災害対策

新たな災害対策

①重要エリアにおける 通信の確保

人口密集地及び行政機関の
通信を確保

- 1 大ゾーン方式基地局を全国に設置(約100ヶ所)
- 2 基地局の無停電化、バッテリーの24時間化を推進(約1,900局)

②被災エリアへの 迅速な対応

- 3 衛星携帯電話の即時提供(3,000台)
- 4 衛星システムを活用したエリアの早期構築
- 5 マイクロエントランス回線を活用した機動的なエリア構築(100区間)

③災害時における お客様の更なる 利便性向上

- 6 災害用音声ファイル型メッセージサービスの開発
- 7 復旧エリアマップの拡充
- 8 操作性向上のための災害伝言板サービスの音声ガイダンス対応
- 9 エリアメールの更なる活用
- 10 SNS等との連携によるICT活用の更なる推進

新たな災害対策の進捗状況

- 新たな災害対策は、1月末で「大ゾーン基地局の設置」、「基地局のバッテリー24時間化」、「衛星システムの充実」、「復旧エリアマップの拡充」が概ね完了し、着実に実施している

取り組み施策	進捗状況				
	4月	6月末	9月末	12月末	3月末
概ね完了 大ゾーン基地局の設置	 <p>東京及び東海は優先的に対応し、1月末で104局中100局を完了(2月に全て完了予定)</p>				
完了 基地局の無停電化	 <p>約700局が完了。</p>				
概ね完了 基地局のバッテリー24時間化	 <p>約1,000局完了し、概ね完了/東海は優先的に対応</p>				
衛星携帯電話の即時提供	 <p>全3,000台の早期配備完了に向けて取り組む</p>				
完了 衛星システムの充実	  <p>可搬型は全24台を配備完了。1月末で車載型は全9台が配備完了</p>				
完了 非常用マイクロエントランス回線設備の充実	 <p>全100区間の配備が完了。</p>				
災害用音声お届けサービス	 <p>2011年度内の提供開始を予定。スマートフォンからの対応を予定。</p>				
完了 復旧エリアマップの拡充	  <p>HP提供の迅速化</p> <p>更なる迅速化・視認性向上</p>				
完了 エリアメールの更なる活用	<p>▲ 国や地方公共団体が配信する際の利用料金の無料化(7月1日～)</p>				

大ゾーン基地局の設置 ②

- 大ゾーン基地局は1月末時点で100局を設置完了し、概ね完了

1月末実施済み(100局)

【関東甲信越地区 24局】



(渋谷区)



(千代田区)



(横浜市)

【東海地区 10局】



(名古屋市)



(静岡市)



(津市)



(岐阜市)

【中国地区 10局】



(広島市)



(鳥取市)



(さいたま市)



(長野市)



(新潟市)

【関西地区 14局】



(大阪市)



(神戸市)



(和歌山市)



(金沢市)

【四国地区 8局】



(高松市)



(高知市)

【北海道地区 3局】



(旭川市)



(釧路市)

【東北地区 9局】



(仙台市)



(秋田市)

【北陸地区 6局】



(金沢市)



(富山市)

【九州地区 16局】



(鹿児島市)



(沖縄市)

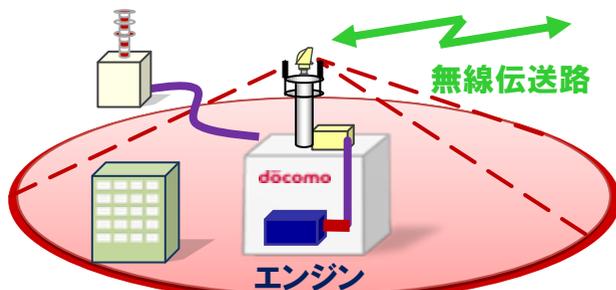
無停電化、バッテリー24時間化

都道府県庁、市区町村役場等の重要エリアの通信を確保する対策は1月末で概ね完了

- ・エンジンによる無停電化は6月末で対策を完了(対策完了局:約700局、完了率:約99%)
- ・バッテリー24時間化は1月末で概ね対策を完了(対策完了局:約1,000局、完了率:約84%)

エンジンによる無停電化

6月末で対策を完了
(約700局、約99%)



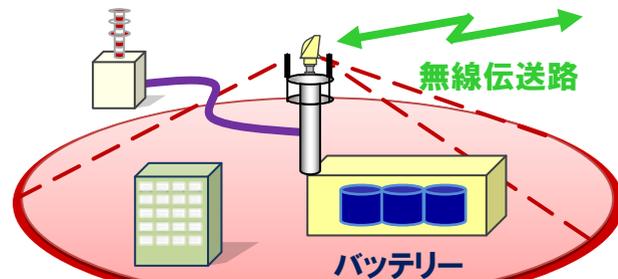
都道府県庁
市区町村役場等



(エンジン)

バッテリー24時間化

1月末で概ね対策を完了
(約1,000局、約84%)



都道府県庁
市区町村役場等



(バッテリー収容箱)



(バッテリー)

災害用音声お届けサービス

- ・ 災害により音声がつながりにくい時にデータ化した音声を届ける
- ・ 携帯事業者間で相互接続するため仕様を共通化

2012年3月提供予定



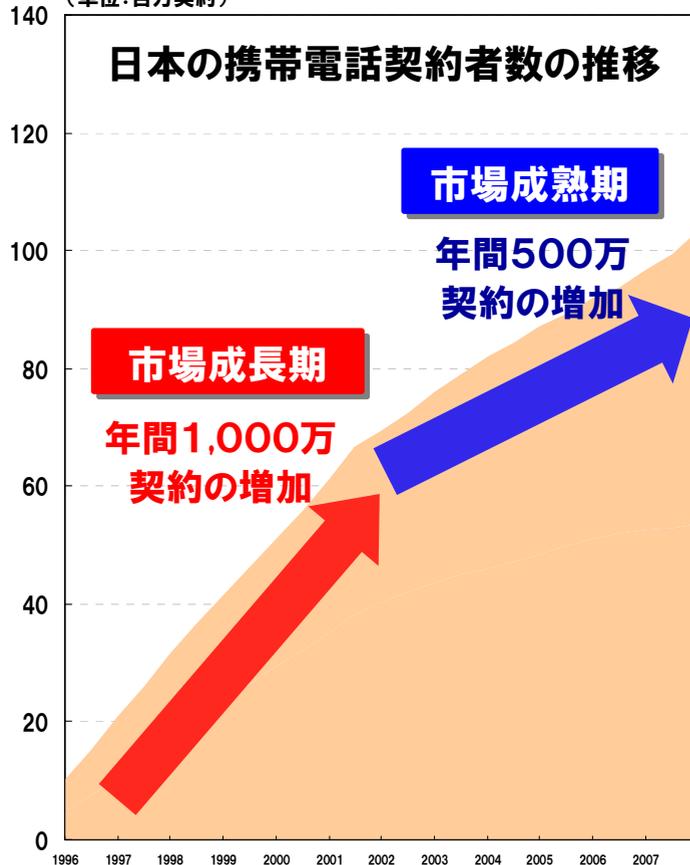
2. 新たな成長に向けた ドコモの取り組み

(1) ドコモの変革の取り組み

成熟期への移行に応じた方針転換

市場環境の変化

(単位:百万契約)



ユーザーニーズを重視する企業への転換

市場成長期

- ▶ 新規獲得重視
- ▶ キャリア主導 (Push型)
- ▶ 技術・機能主導



市場成熟期

- ▶ 既存顧客重視 (ロイヤリティ構築)
- ▶ お客様主導 (Pull型)
- ▶ サービス・パフォーマンス主導

ドコモの原点への立ち返り

- お客様にベストサービスを提供してご満足いただく
⇒ お客様視点での**変革**が必要
- 社員が夢を持ち明るく元気に働ける活気のある職場を作る
⇒ 全社一丸となり同じ目標に向かい**結束**する時、社員の活力も向上
- 社会の神経網である通信インフラをしっかりと構築・維持し、
新しいコミュニケーション文化の創造に取り組む
⇒ イノベーションにより先進性を発揮するため**チャレンジ**していくことが必要

ドコモの企業理念

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。



ドコモの変革の取り組み

- 全業務について見直しを図り、ドコモグループ全社が一丸となって変革を実行

端末

docomo
with
series

docomo
NEXT
series



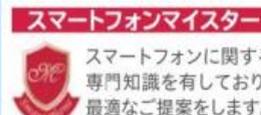
アフター・顧客対応力



診断ツールアプリ



通常起動 セーフモード起動



スマートフォンマイスター
スマートフォンに関する
専門知識を有しており、
最適なご提案をします。

サービス



dmenu



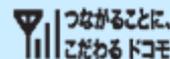
dmarket



エリア・品質



屋外75Mbps化
スループット対策など



48時間以内の訪問対応

プロモーション 「walk with you」



料金

スマートフォン定額通信サービス(1GB)通信定額料	5,460円/月
モバイルクラウドサービス(1.2GB)通信料(上限)	5,985円/月
NEW ペイジー定額サービス(10GB)通信料(上限)	10,395円/月 → 8,190円/月

2年契約でおトクなプラン
タイプXi にねん 780円/月

Xiトーク24
1,480円/月

通話がおトクに、かけ放題
Xiかかホーダイ 定額制 700円/月

ドコモグループ一丸となったあらゆる面でのお客さま満足度向上に向けた改革

変革の取り組み例①（現場原点主義）

- ・ 事業の原点は、お客さまとの接点である現場にある
現場の意見を尊重し、本社の人間、特に役員自ら現場に足を運ぶことが重要

社長就任から約**430拠点**を訪問（2008.7.14から2012.1.19まで）

申し訳ございませんが
肖像権の都合上、
写真を削除させて頂きました

新宿支店・丸の内支店・渋谷支店
（1月13日）

申し訳ございませんが、
肖像権の都合上、
写真を削除させて頂きました

ドコモショップ四ツ谷店
（1月13日）

申し訳ございませんが
肖像権の都合上、
写真を削除させて頂きました

長崎支店・佐賀支店
（12月2日）

申し訳ございませんが
肖像権の都合上、
写真を削除させて頂きました

ドコモショップ大村中央店
（12月3日）

申し訳ございませんが
肖像権の都合上、
写真を削除させて頂きました

北九州支店・大分支店
（11月11日）

申し訳ございませんが、
肖像権の都合上、
写真を削除させて頂きました

ドコモショップ戸畑店
（11月11日）

申し訳ございませんが
肖像権の都合上、
写真を削除させて頂きました

ドコモショップ天童店
（8月22日）

申し訳ございませんが
肖像権の都合上、
写真を削除させて頂きました

山形支店・福島支店
（8月21日）

変革の取り組み例②（新しい端末シリーズ）

- ・「ドコモ スマートフォン」の中に「docomo with series」と「docomo NEXT series」の2つのシリーズを新設

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

豊富なカラー、選べるデザイン
形状バリエーション
コラボレーションモデル
充実した機能(防水・おサイフケータイ等)

docomo
with
series

docomo
NEXT
series

先進的で 自分の可能性が広がる

使い応えのあるスペック
先進感のあるデザイン・機能
ビジネスに役立つ機能



※2011年度冬春モデル

最近のトピックス

新たなスマートフォンブランド
「Disney Mobile on docomo」を発表



F-08D
2月下旬
発売予定



P-05D
3月
発売予定

変革の取り組み例③（48時間以内の訪問対応）

- ・ エリアに対するお客様の声に原則48時間以内に訪問調査対応

訪問対応の流れ

お客様からの
お問い合わせ

アポイントメント



訪問・調査



つながることに、
こだわるドコモ

FOMAレピータの設置



室内用補助アンテナの設置



FOMAフェムトセルの提案



アンテナなどの設備調整



継続検討

取組み実績

【訪問実績数(累計)】

142,000件

※運用開始から2011年度上期まで

【訪問したお客様満足度】

95%

※2011年度上期実績

変革の成果①（お客様満足度の向上）

- ・ J.D. パワー アジア・パシフィック、日経BPコンサルティングによる携帯電話サービスのお客様満足度の各種調査で第1位を受賞

《個人部門》

2011年11月の調査結果において
顧客満足度第1位を受賞(11月24日)※1
「2010年-2011年 2年連続第1位」

総合満足度 第1位



2年連続受賞

- 電話機
- 通信品質・エリア
- 提供サービス
- 各種費用
- 電話購入経験
- アフターサービス対応

《法人部門》

2011年6月の調査結果において
法人顧客満足度第1位を受賞(9月15日)※2
「2009年-2011年 3年連続第1位」

総合満足度 第1位

3年連続受賞



- 営業窓口の対応
- サービス内容
- サービス品質
- コスト

《データ通信》

2011年3月の調査結果において
お客様満足度第1位を受賞(5月16日)※3
「2009年-2011年 3年連続第1位」



2011年「総合満足度」を含め
15項目中8項目で満足度1位

3年連続受賞

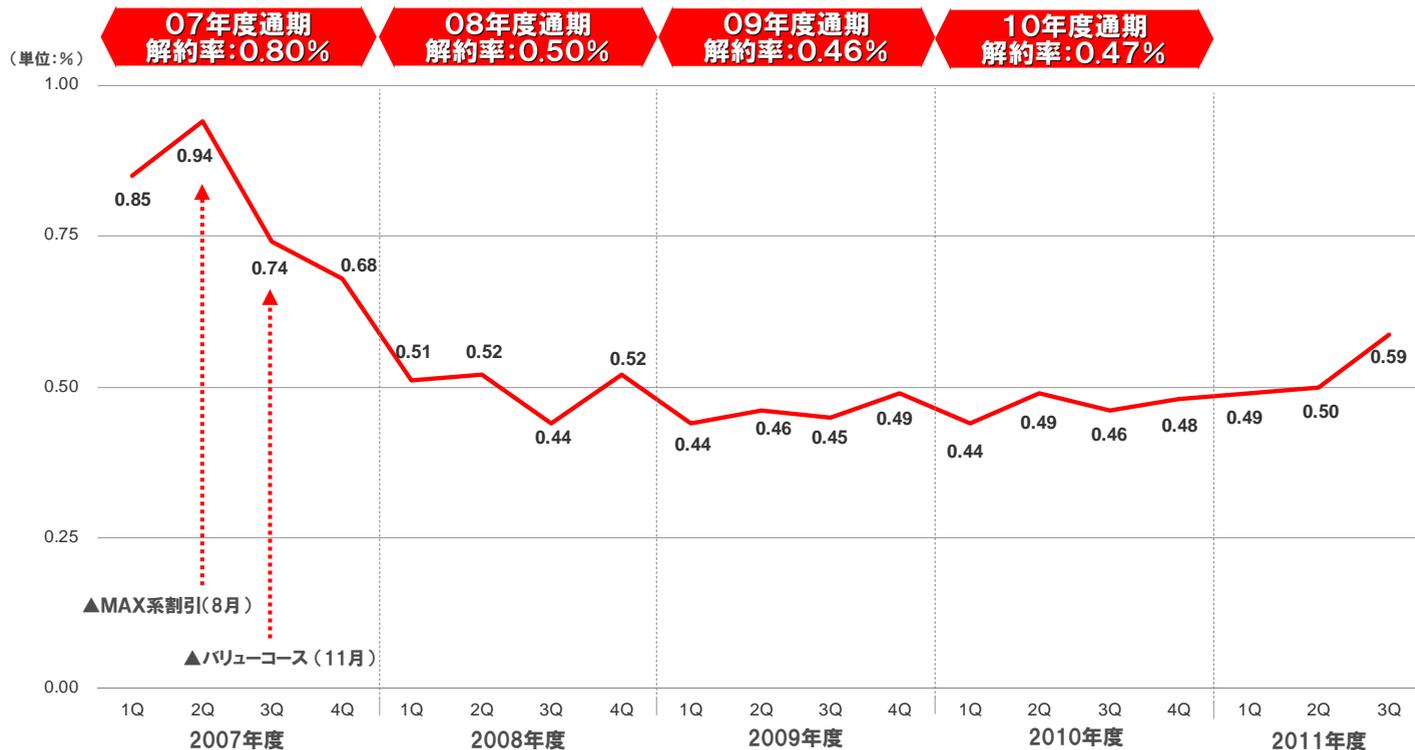
※1 出典：J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM。
2011年8月、日本国内在住の携帯電話利用者 計31,200名からの回答による。www.jdpower.co.jp

※2 出典：J.D. パワー アジア・パシフィック2009-2011年日本人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM。携帯電話・PHSサービスを提供する事業者に関して従業員100名以上の企業2,466社からの3,214件の回答を得た2011年調査結果による(1社につき最大2携帯電話・PHS事業者の評価を取得)。www.jdpower.co.jp
※3 日経BPコンサルティングの実施するモバイルデータ通信事業者の提供サービス(LTE、3G、WiMAX等)に関する利用者の総合満足度調査(第3回モバイルデータ通信顧客満足度調査(2011年3月実施))のうち、右記項目による。「総合満足度項目、通信エリアの広さ(屋外)・通信エリアの広さ(屋内)項目、通信品質(接続までの時間)項目、通信品質(通信中の切断)項目、端末の性能/機能/使いやすさ項目、販売店・ショップ店員の対応項目、アフターサービス・サポート項目」

変革の成果②（解約率の低下）

- 新たなビジネスモデル導入以降、解約率は大幅に改善

■携帯電話（Xi+FOMA+mova）解約率



(2) 中期ビジョン2015

～スマートライフの実現に向けて～

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

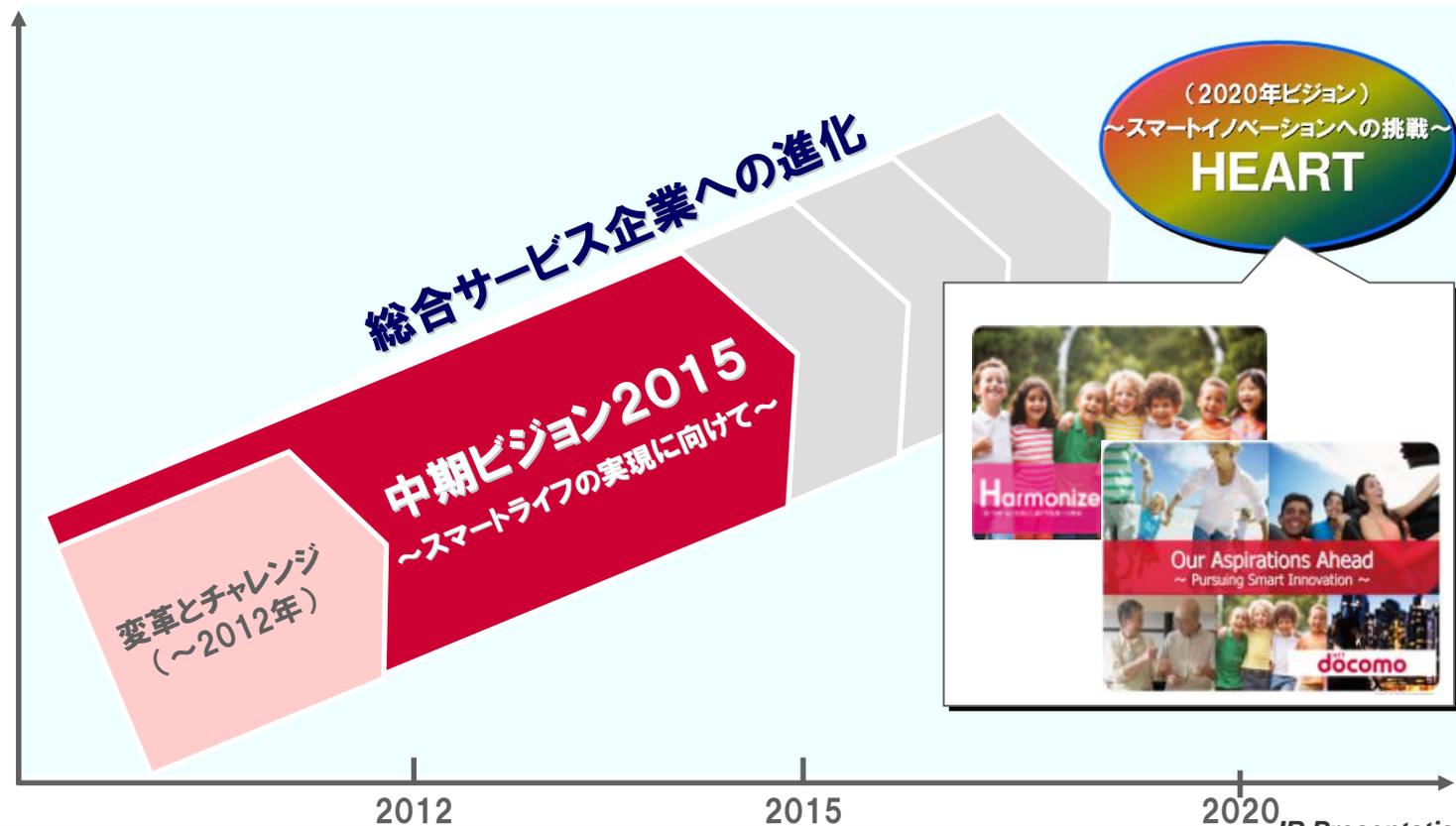
- ・ スマートフォンを中心とした多彩なデバイスにおいて、オープンな環境のもと自由で広がりのあるサービス・コンテンツや快適な操作性の進化に取り組み、お客様の更なる楽しさや便利さを追求する。
- ・ 「モバイルを核とする総合サービス企業(Integrated Service Company)」を目指し、アライアンス企業との協業により、様々な産業・サービスとモバイルとの融合を通じたイノベーションに取り組み、新たな価値を創造し、新しい市場を創出する。
- ・ これらサービスの進化と産業・サービスの融合の取り組みを「ドコモのクラウド」で加速させ、暮らしやビジネスがより安心・安全で便利・効率的になること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

「中期ビジョン2015」

① 全体像

「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、2015年に向けた取り組みを「中期ビジョン2015」として策定



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

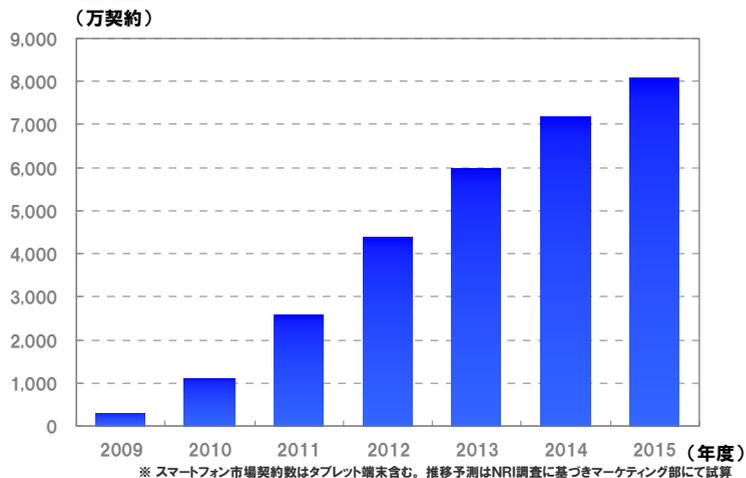
「中期ビジョン2015」

② モバイルのサービス進化
に向けた取り組み

世界のスマートフォン市場の急成長

- 今後スマートフォン市場は急拡大、それに伴いAndroid OSの普及が見込まれる

スマートフォン市場契約数 推移予測*



Android OS・iOSの特徴

Android OS

自由にキャリア・メーカーにて利用可能

- OSはどのキャリア・メーカーでも改変可能。
- 端末はどのメーカーでも企画・製造可能。
- アプリの提供は自由に可能。

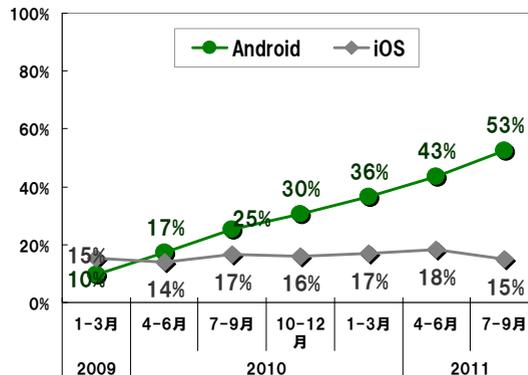
iOS (iPhone)

Appleが一社ですべてをコントロール

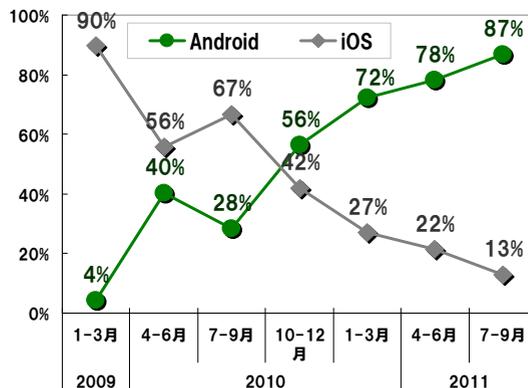
- OSを開発できるのはAppleのみ。
- 端末を企画・製造できるのはAppleのみ。
- アプリの提供は、すべてAppleの審査が必要。

スマートフォンOS 普及動向(販売シェア)

世界



日本



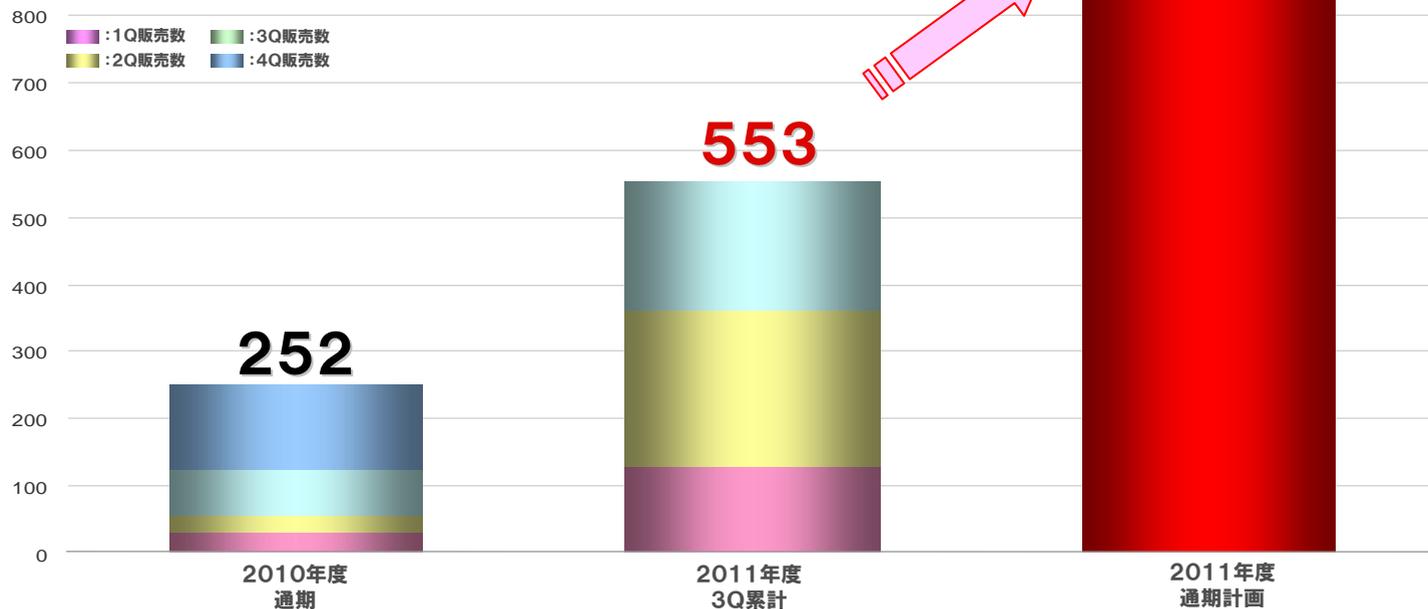
出展 販売実績を基に推計された市場規模データ(GfK Japan調べ)

スマートフォン（販売数）

- ・ 2011年度3Q累計のスマートフォン販売数は553万台

スマートフォン販売数

(単位:万台)



スマートフォン（端末ラインナップ）

- ・1月末時点で、冬春モデルスマートフォンはXi対応の3機種を含む14機種を発売

2011年冬春モデルスマートフォン



2011年度 3Q						2011年度 4Q			
GALAXY S II LTE SC-03D	OPTIMUS LTE L-01D	ARROWS X LTE F-05D	Xperia PLAY SO-01D	GALAXY NEXUS SC-04D	MEDIAS PP N-01D	ARROWS μ F-07D	MEDIAS LTE N-04D	BlackBerry Bold 9900	Xperia NX SO-02D
11月24日 発売	12月15日 発売	12月17日 発売	10月26日 発売	11月29日 発売	12月9日 発売	1月20日 発売	2月 発売予定	2月～3月 発売予定	2月 発売予定



P-01D	REGZA Phone T-01D	ARROWS kiss F-03D	AQUOS PHONE SH-01D	AQUOS PHONE slider SH-02D	LUMIX PHONE P-02D	PRADA phone by LG L-02D	Q-pot. Phone SH-04D	Xperia acro HD SO-03D	MEDIAS ES N-05D	Disney Mobile on docomo F-08D	Disney Mobile on docomo P-05D
11月10日 発売	11月18日 発売	11月25日 発売	12月2日 発売	12月7日 発売	12月23日 発売	1月26日 発売	2月 発売予定	3月 発売予定	2月～3月 発売予定	2月下旬 発売予定	3月 発売予定

春得スマホキャンペーン

2012年2月1日～2012年3月31日

新たなスマートフォンブランド
「Disney Mobile on docomo」を発売

ドコモ スマートフォン
購入時

月々サポートを増額し、
実質ご負担額を

5,040円引

端末購入サポート
対象機種から
Xiへの機種変更時

端末購入サポート
解除料と同額を

キャッシュバック

38 スマートフォン向け新サービス①（dメニュー、dマーケット）

- ・ スマートフォンにおける新しいチャレンジとして、新しいポータルサイト「dメニュー」を開始
- ・ iモードの課金認証の仕組みをスマートフォンにも導入
- ・ 新たに、スマートフォン向けのドコモ直営コンテンツマーケット「dマーケット」を開始

dメニュー

2011年11月提供開始



これまでのスマートフォンにはない
新しいポータルサイト

iモードの人気コンテンツや
スマートフォンならではのコンテンツも充実

CPは約900社、約3,900サイト
※2011年12月末時点 今後拡大予定



dマーケット

2011年11月提供開始



新しい「楽しみ」が見つかる
ドコモ直営のコンテンツマーケット



約5,000タイトル



約100万楽曲



約35,000タイトル



Androidマーケットから
ドコモが厳選

※画像はイメージです

■訪問者数(11月18日~12月31日累計)

対応端末利用者のうち dマーケット訪問率 **約80%**

39 スマートフォン向け新サービス② (iコンシェル、ケータイデータお預かり)

- ・iモードでもご好評をいただいている「iコンシェル」、「ケータイデータお預かりサービス」を、3月よりスマートフォン上で提供予定

iコンシェル

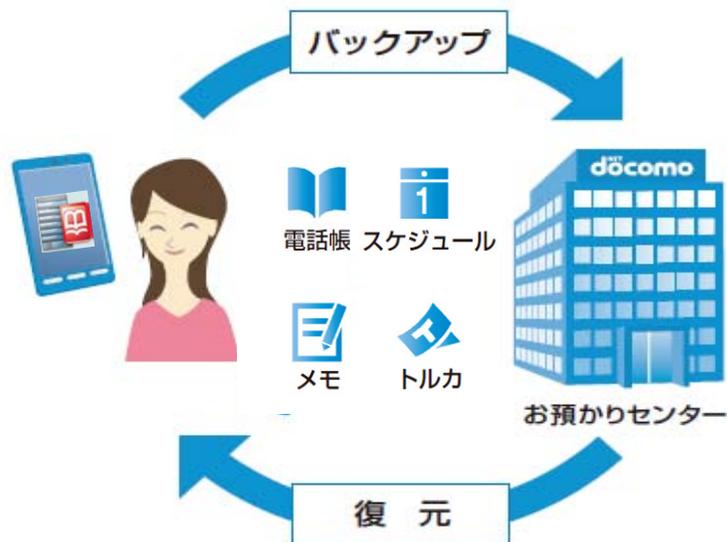


iコンシェルがスマートフォンにも対応。アプリケーション連携やタッチパネル操作が可能となり、よりパワーアップして皆様の毎日をサポート。



ケータイデータお預かり

スマートフォンに保存されている電話帳・スケジュールなどを、お預かりセンターに定期的にバックアップし、万が一の紛失・盗難時などにデータを復元することができる。



1月25日に発生したネットワーク障害の概要

【発生日時】

2012年1月25日(水) 08:26

【回復日時】

2012年1月25日(水) 13:08

【サービス影響時間】

約4時間40分

【サービス影響内容】

- ・FOMA音声及びパケット通信で発着信しづらい
- ・位置登録しづらい(圏外表示)

【影響人数】

最大約252万人

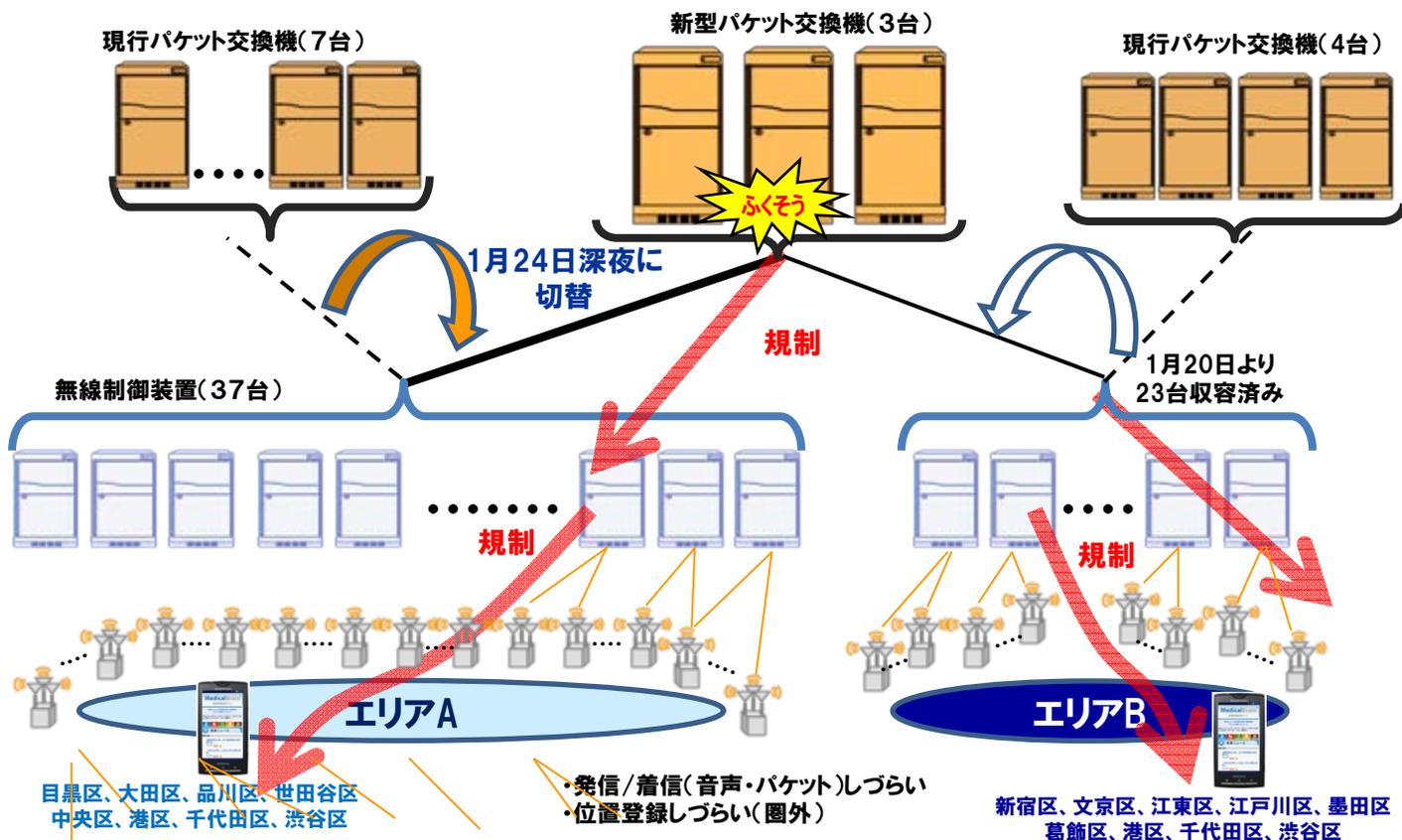
【申告件数】

252件

申し訳ございませんが、
著作権の都合上、地図データを
削除させていただきました。

新型パケット交換機への切替と事象原因

- スマートフォンの急増に対応するため新型パケット交換機への切替作業を行ったが、アプリケーション(VoIPなど)の急激な普及に伴い増加した制御信号を処理しきれず、ふくそうが発生し、FOMAサービスの音声通話とパケット通信が利用しづらい状況となった

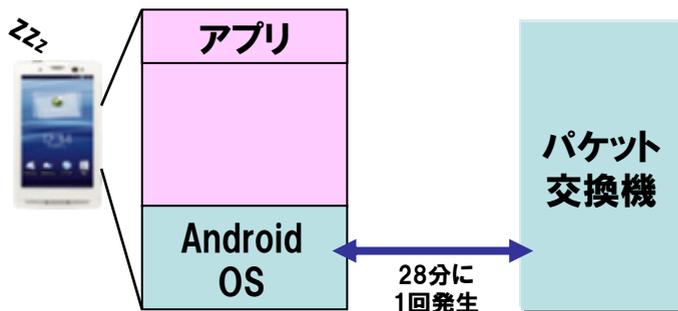


制御信号増加の要因

- ・ 移動通信では、通信を行っていない場合、周波数有効利用のために無線リソースを解放するが、コミュニケーションアプリ(VoIPやChatなど)の普及により、端末がデータ送受信することによる、端末～交換機間で接続・解放のための制御信号が急増している。

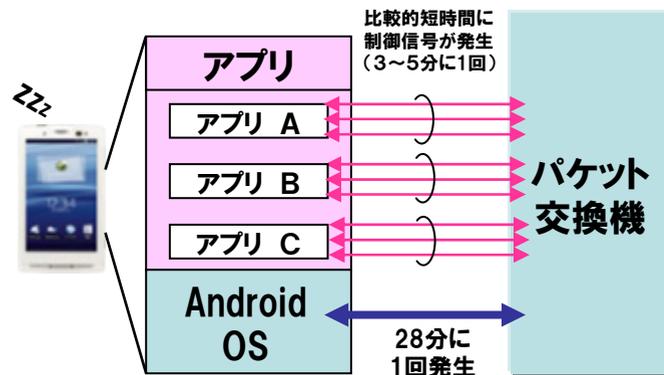
コミュニケーションアプリをご利用されていない場合

端末を操作していない状態でも、Android OS機能により28分毎に制御信号が発生



コミュニケーションアプリをご利用されている場合

OS機能に加えてアプリケーション毎に断続的に制御信号が発生



↔ OSによる制御信号
↔ アプリによる制御信号

パケット交換機障害の対策および課題について

対策	概要	完了予定 時期	投資額
全国のパケット交換機の処理能力の一斉総点検	パケット交換機に新たに具備する信号量測定機能により、全国約200ユニットの交換機の処理能力を一斉総点検する	2月中旬	—
パケット交換機の更なる処理能力向上	パケット交換機のリソース配分の最適化を行い、処理可能な信号処理数を向上する	8月中旬	20億円
制御信号の増加に対応した設備増設	再点検の結果を踏まえ、必要に応じて速やかにパケット交換機の増設を行い、現行パケット交換機と新型パケット交換機を併用することで十分な設備容量を確保する	2月中旬以降 速やかに 実施	1,200 億円
課題			
世界のキャリアと協調し、アプリケーションが送信する制御信号の抑制などの対策に取り組む (GSMA※においても課題認識されており、対策を議論中)			

※ GSMA(GSM Association): 携帯通信事業者の業界団体。通信方式「GSM」の普及を目的として1995年に設立され800社以上の携帯電話事業者を中心に、219カ国から1000社以上が参加している業界最大の団体。

ドコモの最近の通信障害

発生時期	障害内容	対象地域	障害発生原因
2011年6月6日	従来型の携帯電話も含め、音声通話やメールの送受信、インターネットへの接続がしづらくなる	関東 甲信越	サービス制御装置の一部パッケージ(ハードウェア)が故障。 バックアップへの切り替えにおいても不具合が発生
2011年8月16日	spモードのメールの送受信、インターネットへの接続がしづらくなる	全国	ドコモの通信設備の故障により、大量の再接続が発生し、 ネットワーク認証装置の処理能力がオーバー
2011年12月20日	spモードのメールアドレスが別の利用者のもものと置き換わる	関西	spモードサーバでのふくそうに起因して、spモードサーバ における電話番号とIPアドレスの関連付けにアンマッチが発生
2012年1月1日	spモードのメール送受信がしづらくなり、 不達メッセージをお届けできない	全国	spモードメールが集中し、メール情報サーバがスローダウン
2012年1月25日	従来型の携帯電話も含め、音声通話やメールの送受信、 インターネットへの接続がしづらくなる	東京都内	新型パケット交換機への切り替えを実施したところ、 制御信号がパケット交換機の処理能力をオーバー

ネットワーク基盤高度化対策本部の設置

- ・スマートフォンの利用者急増に対応したネットワークの高度化を実現するため、社長を本部長とした「ネットワーク基盤高度化対策本部」を設置し、対策を検討する。

ネットワーク基盤高度化対策本部

審議案件

取締役会
経営会議

<本部長>

代表取締役社長 山田隆持

<副本部長>

代表取締役副社長 辻村清行

<凡例>

- ★ 事務局
- ・ 構成メンバー

※ 検討に応じて適宜追加

※ 設置時期：2011年12月25日(日)

<検討メンバー>

- ・取締役常務執行役員以上
- ・研究開発推進部
- ・移動機開発部
- ・ネットワーク開発部
- ・無線アクセス開発部
- ・マーケティング部
- ・CS推進部
- ・プロダクト部
- ・スマートコミュニケーションサービス部
- ・ボランティアサービス部
- ・ユビキタスサービス部
- ・サービスプラットフォーム部
- ・無線アクセスネットワーク部
- ・コアネットワーク部
- ・サービス運営部
- ・端末サービス部
- ・販売部
- ・フロント支援センター
- ・お客様サービス部
- ・法人ビジネス戦略部
- ・クレジット事業部
- ・情報システム部
- ・総務部
- ・法務部
- ・情報セキュリティ部
- ・広報部
- ★経営企画部
- ★ネットワーク部

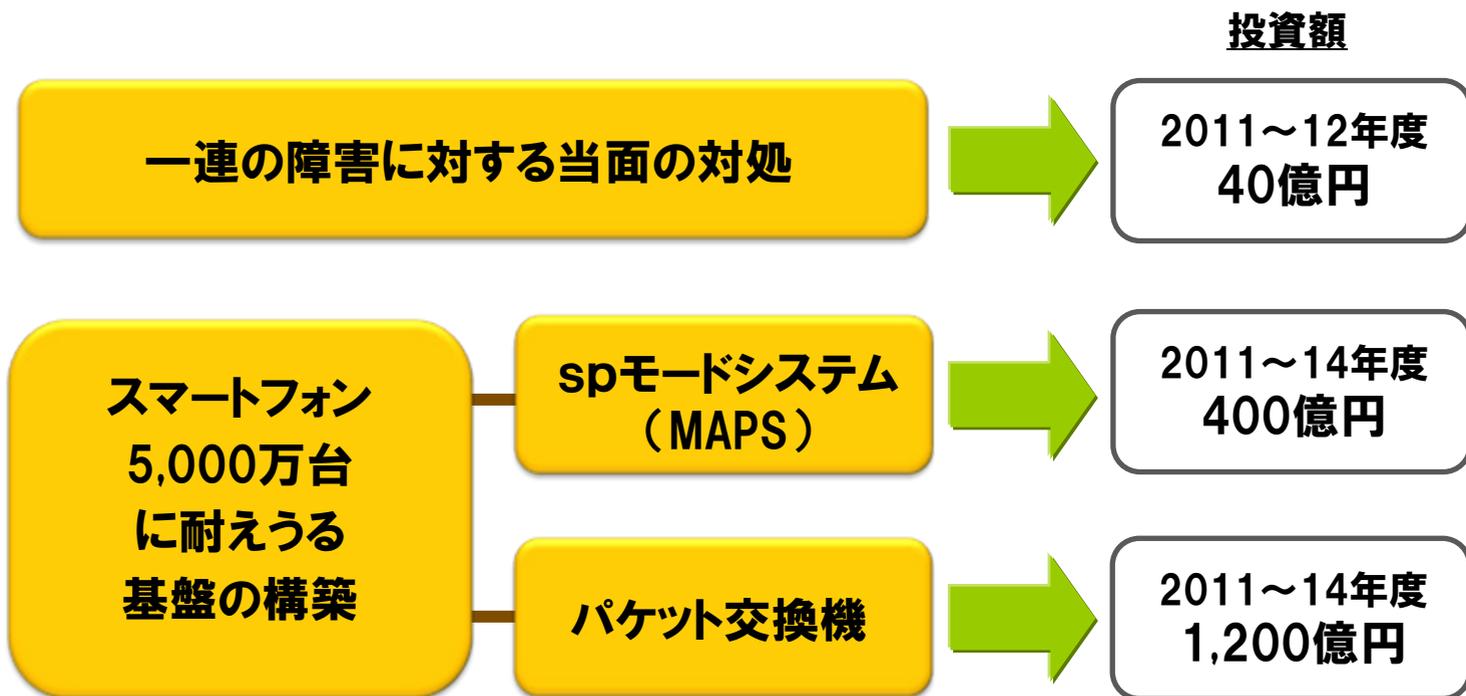
■対策のポイント

- ① スマートフォン増大に伴うトラフィック増への対応
- ② 異常時のバーストラフィックへの対処
- ③ 情報セキュリティの更なる強化
- ④ 不具合発生時のお客様対応のあり方

※ 案件の重要性に応じて、副本部長を主査とし、検討メンバーは適宜事務局にて調整する

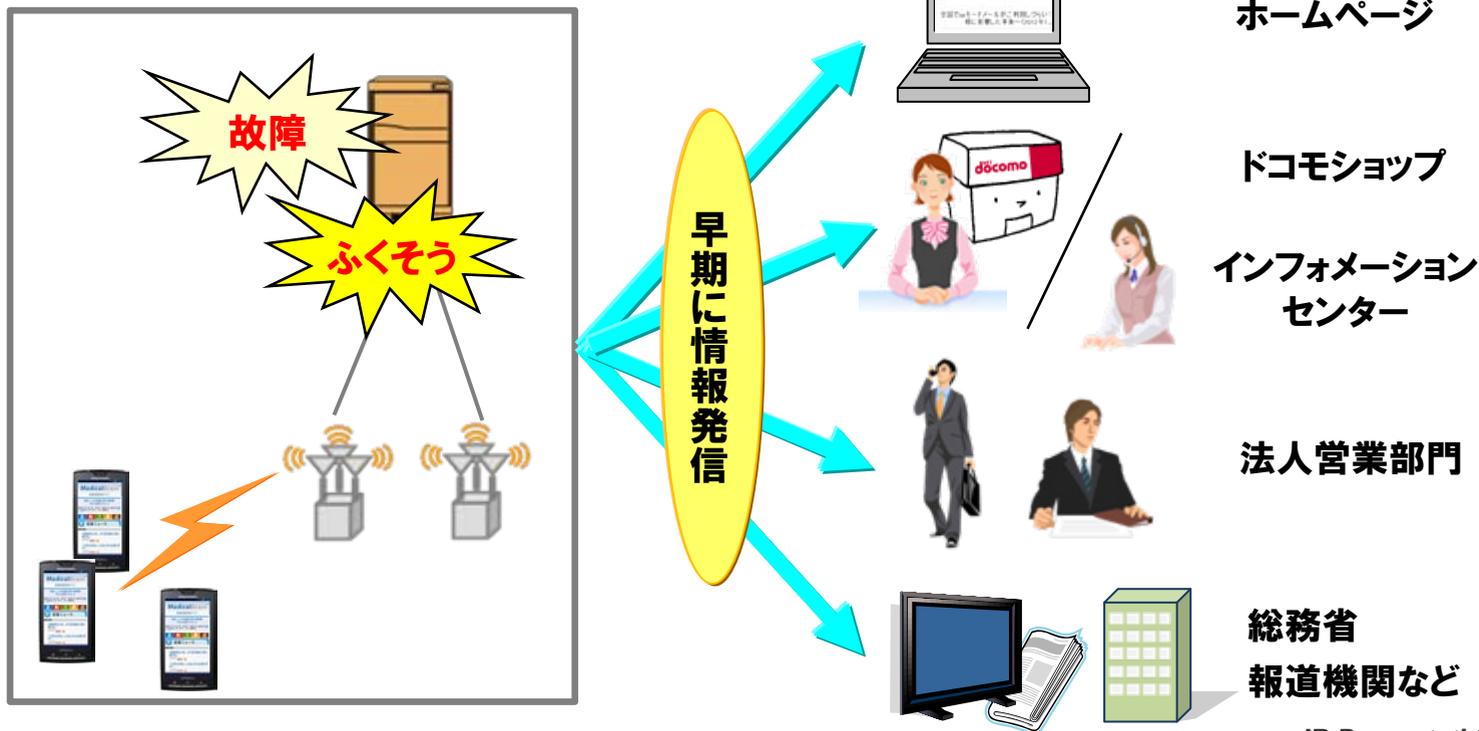
ネットワーク基盤高度化に向けた対処策

- ・スマートフォン利用者急増に伴い発生する障害発生に対しては、当面の対処を行う
- ・ネットワークの信頼性向上に向けた抜本対策(ネットワークの安定的運用・処理能力の更なる向上等)の実行により、スマートフォン5,000万台にも耐えうるネットワーク基盤高度化を実現する。



お客様への早期の情報提供

- 故障などの確認後、速やかに(30分程度)お客様に状況をお知らせできるよう、ホームページへの掲載、お客様窓口(ドコモショップ、インフォメーションセンター、法人部門など)および関係機関(総務省、報道機関など)への情報提供を行う

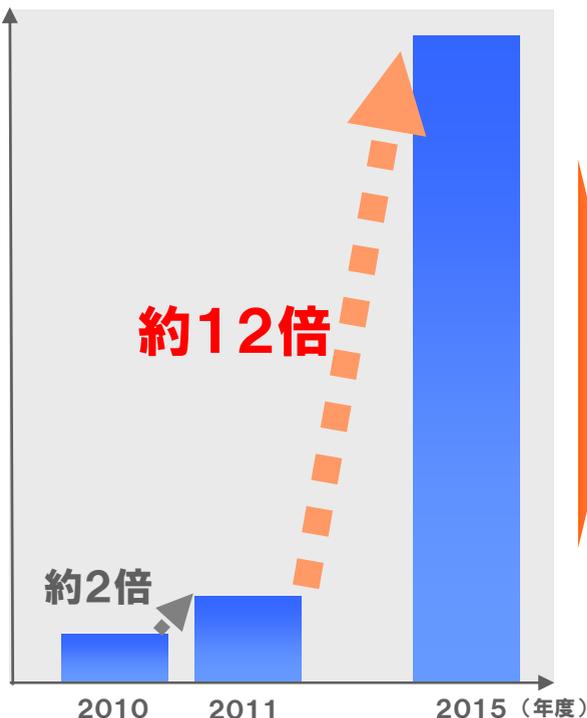


増大するトラフィックへの対応

- 増大するトラフィックに対しては、Xiを中心としたネットワークの最適化を図ることによってお客様に安定した通信品質を提供

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】

新料金プラン

速度制限、
階段型料金プランの導入

LTE「Xi」(クロッシィ)の開始

- ・ 2010年12月24日 にサービス開始
- ・ LTEの特長である「高速」「大容量」「低遅延」を活用し、これまでにない新しいサービスを提供していく

■ LTEの特長

高速

通信速度

約**10倍**※

大容量

周波数利用効率

約**3倍**

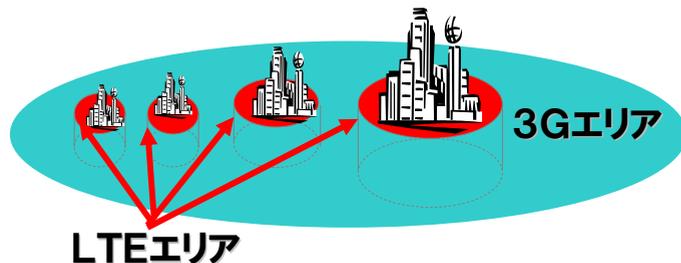
低遅延

伝送遅延(最大効果)

約**1/4**

(FOMAサービス(HSPA)との比較)

3Gにオーバーレイしながらエリア拡充



※ HSPA下り最大7.2Mbpsと、LTE下り最大75Mbpsとの比較

■ サービスブランド名・ブランドロゴ



Xi (クロッシィ)

■ 端末

▶ 受信最大75Mbps



PCデータカード



タブレット端末



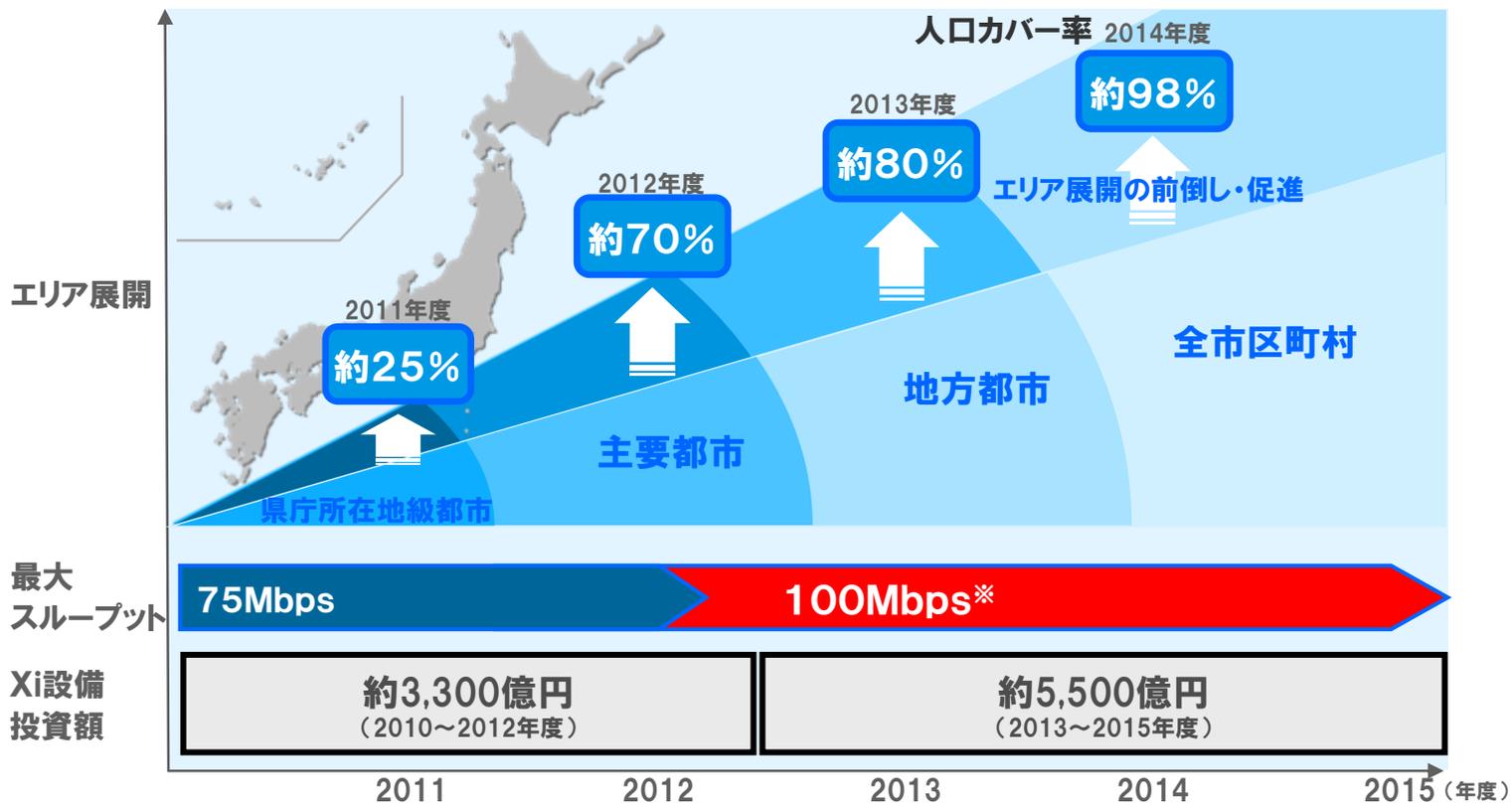
モバイル
Wi-Fiルーター



スマートフォン

「Xi」(クワットシ)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



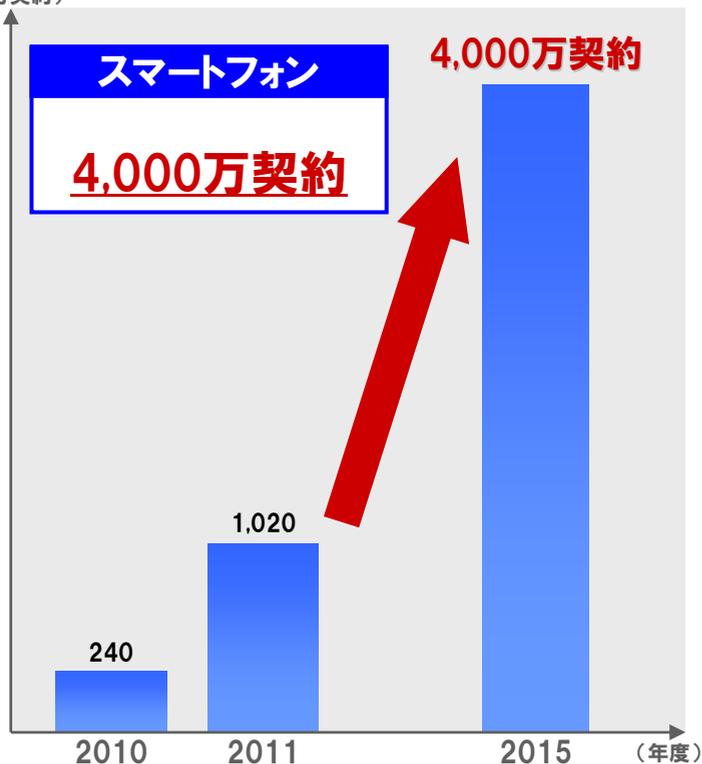
※ 2014年度以降全国対応

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の推進により、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

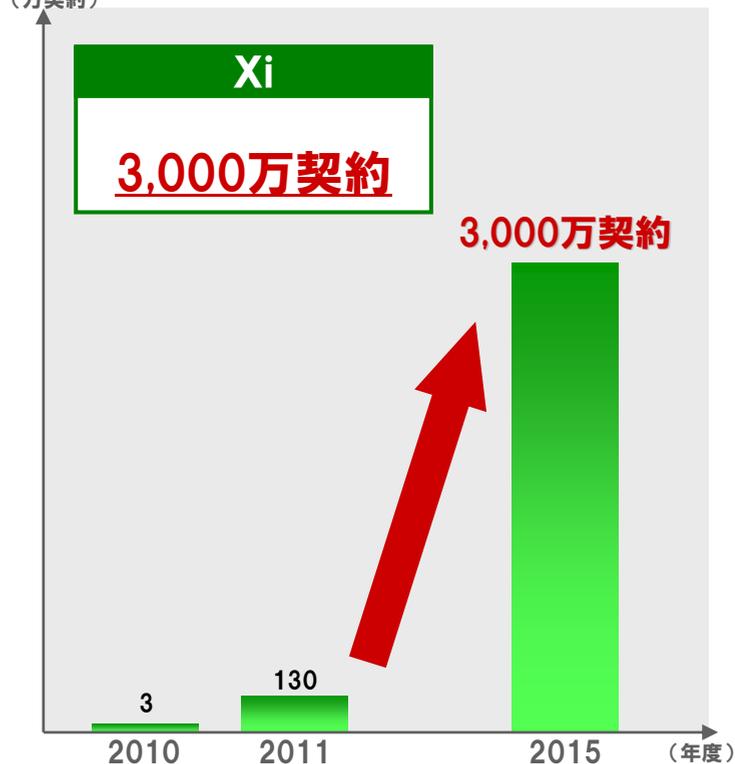
スマートフォン契約数※1

(万契約)



Xi契約数※2

(万契約)

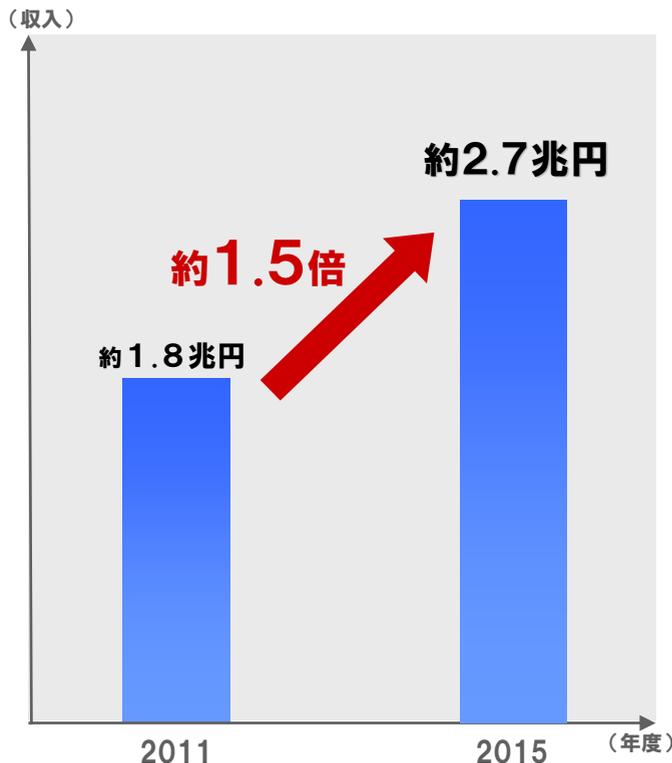


※1 スマートフォン契約数はタブレット端末含む。 ※2 Xi契約数はデータ通信・Wi-Fi・タブレット端末含む。

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の推進により、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

パケット収入



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ルーターなど様々なデバイスの提供

「中期ビジョン2015」

③ 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～

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

M Mobile Multimedia

A Anytime, Anywhere, Anyone

G Global Mobility Support

I Integrated Wireless Solution

C 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 Harmonize [国・地域・世代を超えた
豊かな社会への貢献]

E Evolve [サービス・ネットワークの進化]

A Advance [サービスの融合による産業の発展]

R Relate [つながりによる喜びの創出]

T Trust [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

様々な産業・サービスとの融合

- ・ 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



新たな市場創出に向けて

- ・ 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

新たな市場の創出

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

新たな市場創出に向けた主な取り組み ①

- 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

700億円



2011年度

成長規模*

約3~5倍



2015年度

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



2011年度

約1.5倍



2015年度

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

600億円



2011年度

約3~5倍



2015年度

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

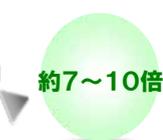
「健康管理・予防支援サービス」
「健保・福利厚生連携サービス」
「受診・治療支援サービス」等

40億円



2011年度

約7~10倍



2015年度

※ 売上高 2015年度/2011年度(見込み)比

新たな市場創出に向けた主な取り組み ②

M2M事業

様々な機器とモバイルとの融合に関する事業

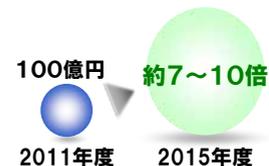
「グローバルM2Mプラットフォーム」
「ゲーム機/電子書籍/カメラ/
ヘルスケア機器/自動車/カーナビ/
建設機器」等



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

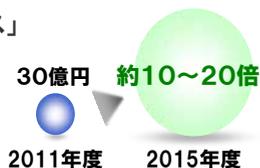
「net mobile(独)」
「コンテンツ・アグリゲーション」
「ポータル・アグリゲーション」等



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

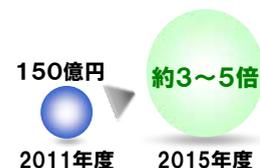
「エネルギー使用ログを活用したサービス」
「グリーン基地局」「園芸サポート」
「サイクルシェアリング」等



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



新たな市場創出に向けた主な取り組み ③

- 新たな価値創造・市場創出に向け、企業や自治体との資本・業務提携を推進
- モバイル特性を活かした協業により、各事業への本格参入を目指す

メディア・コンテンツ事業

- 2012年 日本初のスマホ向け放送「NOTTV(ノッティービー)」
4月サービス開始予定
資本金497億円(2011年11月増資)
テレビ各局と連携
- 2000年 電通等と共同出資による
モバイル広告事業「D2C」社設立



金融・決済事業

- 2005年 三井住友カードに34%出資、おサイフケータイ「iD」提供
2006年 クレジットサービス「DCMX」提供
- 2011年 「ドコモ医療保険」提供
(東京海上日動火災保険と提携)



コマース事業

- 2009年 テレビ通信販売事業
「オークローンマーケティング」社に51%出資
- 2012年 食品宅配事業
「らでいっしゅぼーや」社と資本提携合意



メディカル・ヘルスケア事業

- 2011年 健康管理サポートサービス「docomo Healthcare」提供
- 2011年 「オムロンヘルスケア」社と健康・医療ビジネスの
新会社設立で合意



アグリケーション・プラットフォーム事業

- 2009年 ドイツの「ネット・モバイル」社に約87%出資
モバイルコンテンツ配信プラットフォーム事業推進
- 2011年 「ネット・モバイル」社を通じて、
ドイツの商業銀行「Bankverein Werther AG」に約95%出資



M2M事業

- 2010年 日産の電気自動車「リーフ」に通信モジュール搭載
通信と車の融合サービス提供
- 2010年 カーナビへの情報提供サービス「ドライブネット」提供
(パイオニアと提携)
- 2011年 ソニーの携帯型ゲーム機
「PlayStation®Vita」向けに
データ通信専用ブレイドプラン提供



環境・エコロジー事業

- 2010年 自転車共同利用サービス「サイクルシェアリング」
自治体との共同運営実施(札幌市・横浜市・藤沢市)
- 2011年 「次世代グリーン基地局」の取り組み推進



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



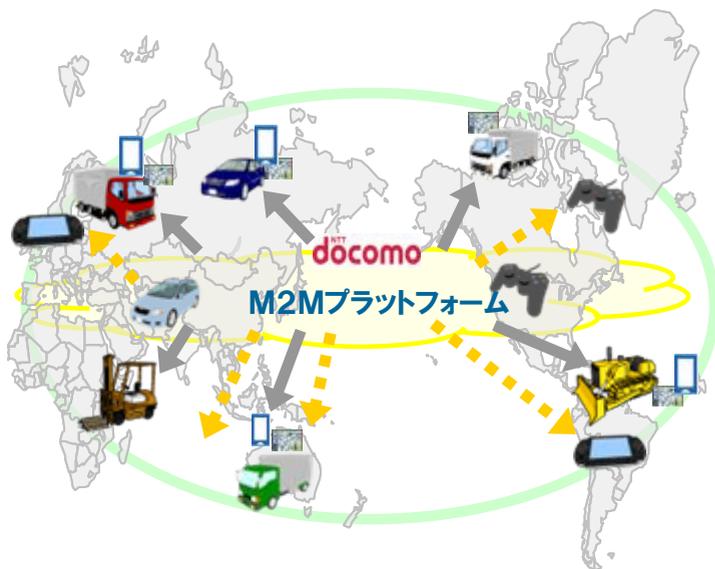
キャリア



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

日本



キャリア主導

例)おサイフケータイ・DCMX



欧州



プラットフォーム主導

例)ネットモバイルによる決済業務サービス拡充



新興国(アフリカ等)



携帯チャージが銀行代わり(プリペイド)

例)プリペイドバンキングの普及

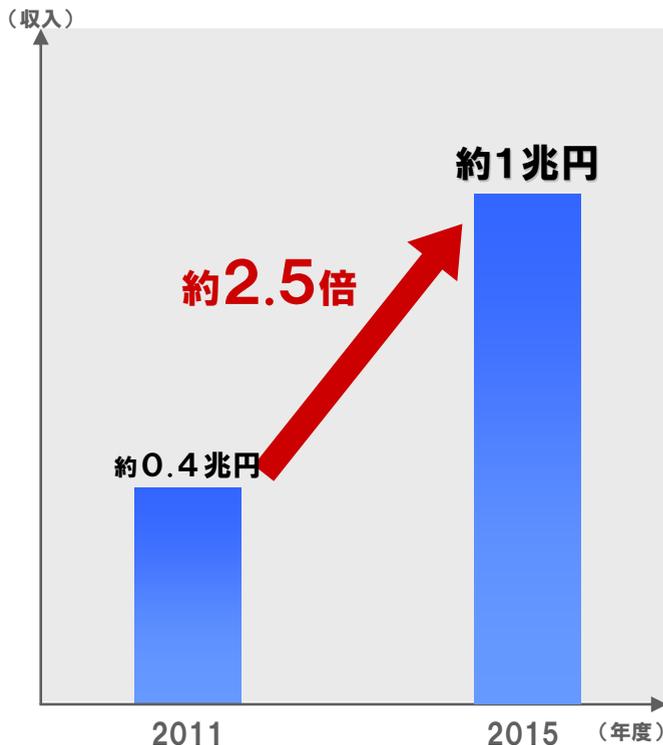


国、地域ごとにサービスを展開

新領域における収益拡大

- ・ 新領域における収益は、2015年度に2011年度比約2.5倍の約1兆円を目指す

新領域収益



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

「中期ビジョン2015」

④ クラウドの活用と安心・信頼
に向けた取り組み

クラウドサービスとは

- クラウドサービスとは、インターネット上に置いたIT機器やデータ、ソフトウェアを通信回線を通じて利用できるサービス

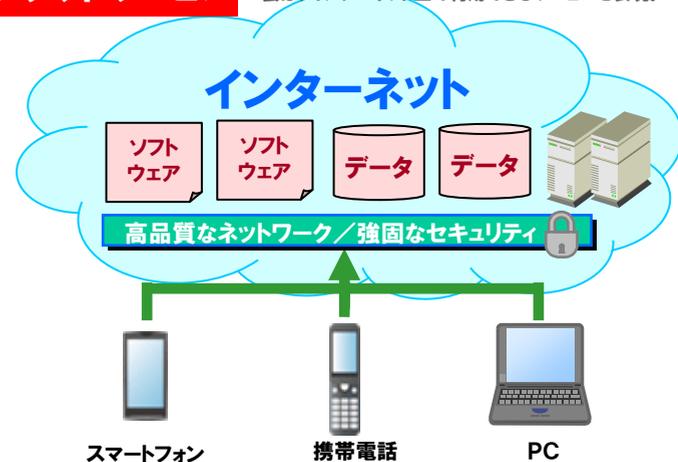
従来



- ・利用端末の中にデータやソフトウェアを保管
- ・利用端末の中のデータやソフトウェアしか使えない

クラウドサービス

※クラウド(cloud)とは、「雲」のこと。
雲は、インターネット上で利用できるサービスを表現。



- ・利用端末の中にデータやソフトウェアを保管する必要なし
- ・インターネット経由で、様々なデータやソフトウェアが使える

クラウドサービスのメリット

- ・利用端末の中に、データやソフトウェアを保管する必要がない
- ・利用端末の性能に左右されず、様々なデータやソフトウェアが利用できる。
- ・利用者が、どの端末を使っても、同一のデータやソフトウェアを利用できる。
- ・機器が故障しても、保管したデータを失わなかったり、認証により個人情報等が保たれる（セキュリティ強化）

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

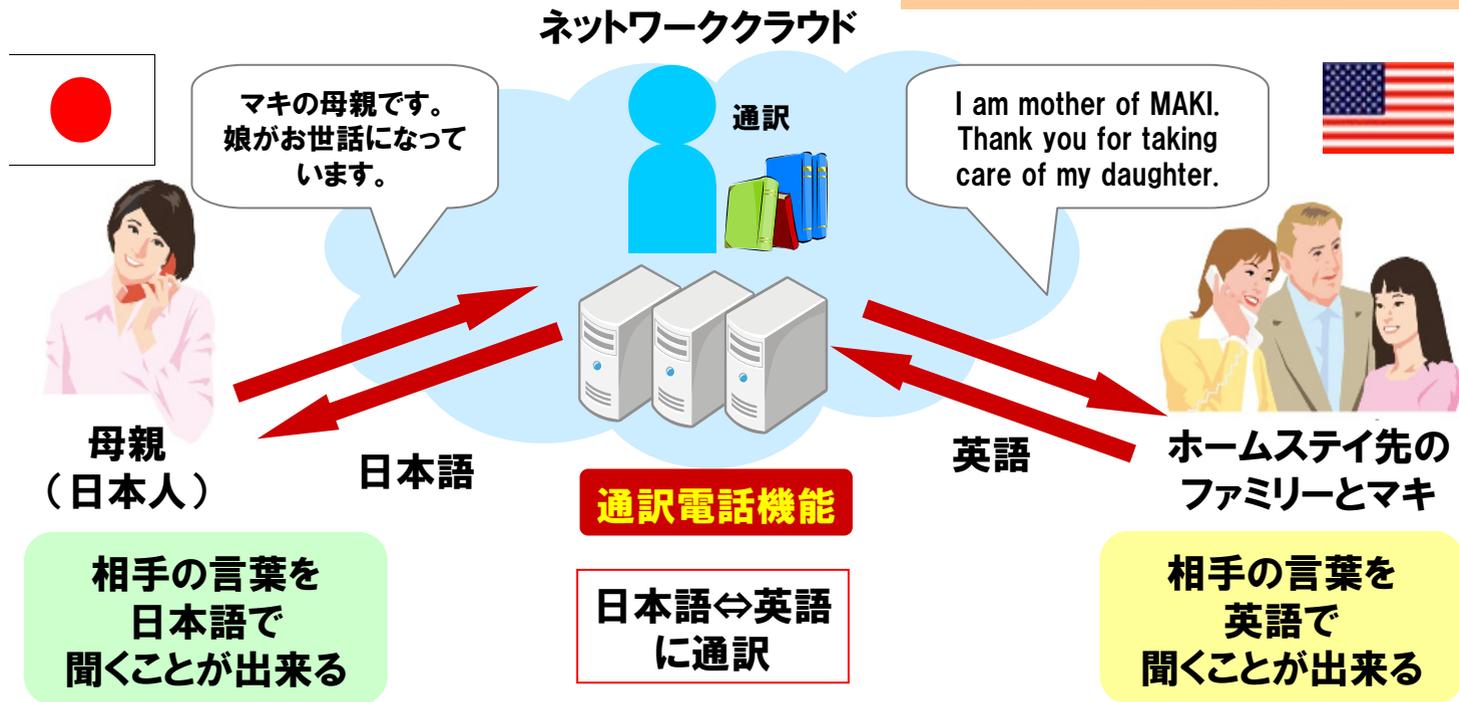
ネットワーククラウド

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

ドコモのクラウドサービス例①（通訳電話サービス）

- 異なる言語での会話において、まるでネットワークにおいて通訳が介在するかのよう、母国語を使った会話が可能

モニターによる試験サービスを実施
（2011年11月開始）



67 ドコモのクラウドサービス例②（音声エージェントサービス）

- ・ユーザーインターフェースの高度化の一環として、音声エージェントサービスの提供を予定している
- ・お客様の音声による指示で、端末機能を直感的に利用・操作することができるようになる

音声認識による操作:メール作成



「Aさんに
メールを送る」

音声指示を認識し、
メールアプリを起動

メール



通話



音楽プレイヤー



「メールの本文は
どうしますか？」

スケジュール



カメラ



...

【音声エージェントサービスの機能概念図】



「Aさんにメールを送る」

音声認識

音声合成

音声認識
エンジン

意図解釈
エンジン

音声合成
エンジン

ネットワーククラウド

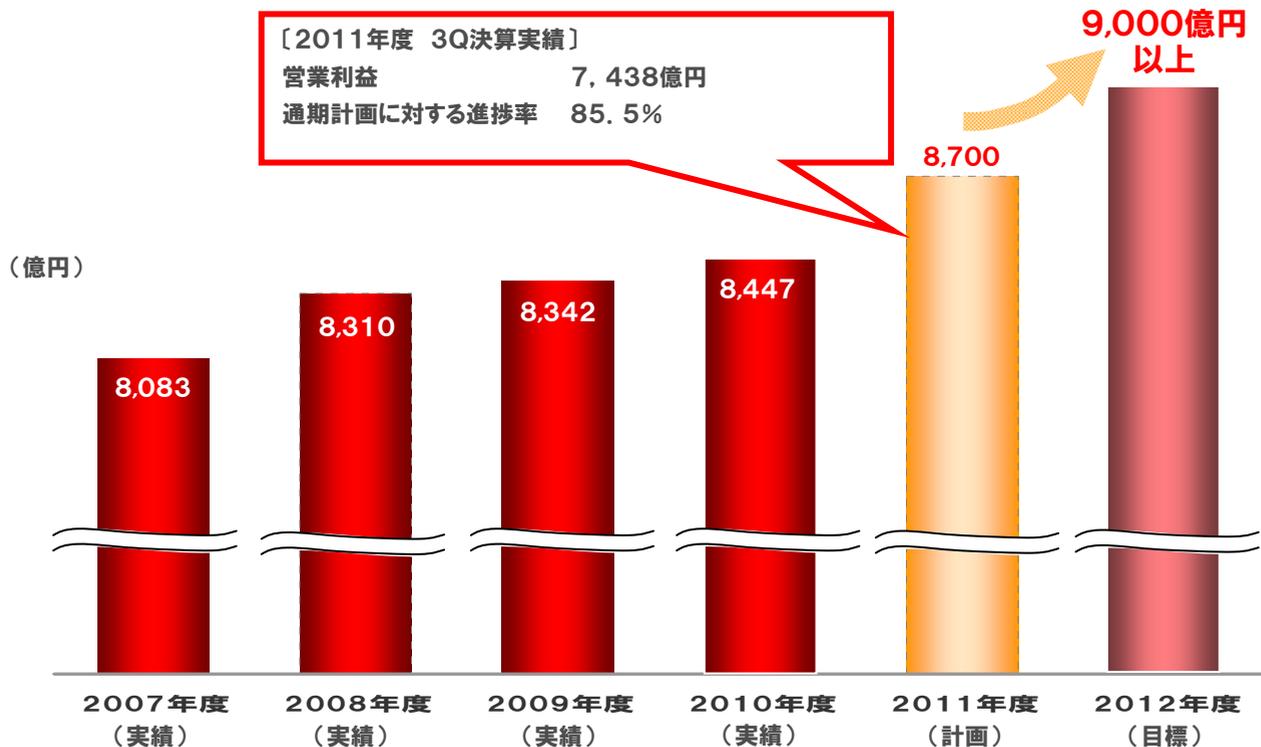
「メールの本文はどうしますか？」

端末とネットワークで機能の分散処理を行いサービスを実現

3. 財務の状況

利益目標

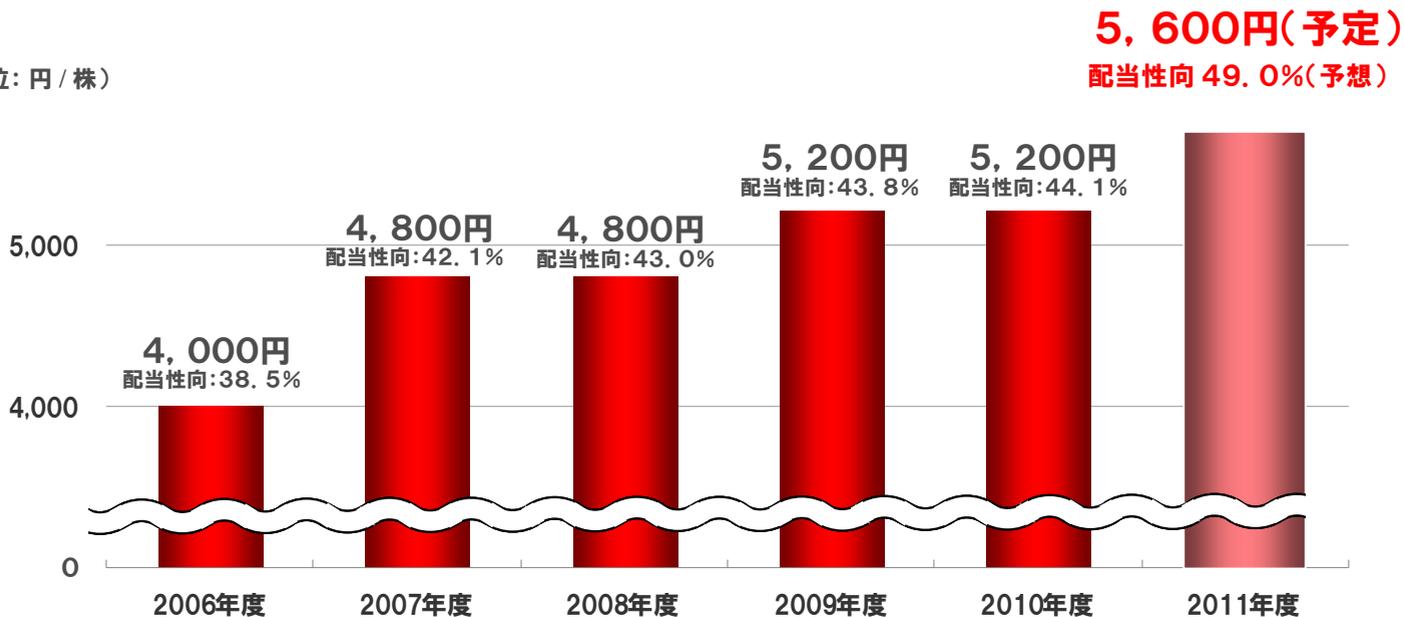
- 2012年度営業利益目標：9,000億円以上
- 2011年度営業利益目標8,700億円に向けて、順調に推移(3Q累計進捗率85.5%)



株主還元

- ・ 国内トップレベルの配当性向を維持
- ・ 2011年度配当金は、一株当たり 5,600円(400円増配)を予定

(単位: 円 / 株)





手のひらに、明日をのせて。

NTT
docomo