

ドコモのCSR活動および 高齢者サポートの取り組みについて

株式会社ドコモCS 埼玉支店



1. NTTドコモ概要

2. ドコモのCSR活動について

3. 地域との連携事例

NTTドコモ 概要

株式会社NTTドコモのご紹介



主要な事業内容

通信事業

- ・携帯電話
- ・光ブロードバンド 等



スマートライフ事業

- ・動画／音楽配信等のサービス
- ・金融／決済サービス
- ・生活支援サービス 等



その他の事業

- ・ケータイ補償サービス
- ・法人 システム販売・開発等

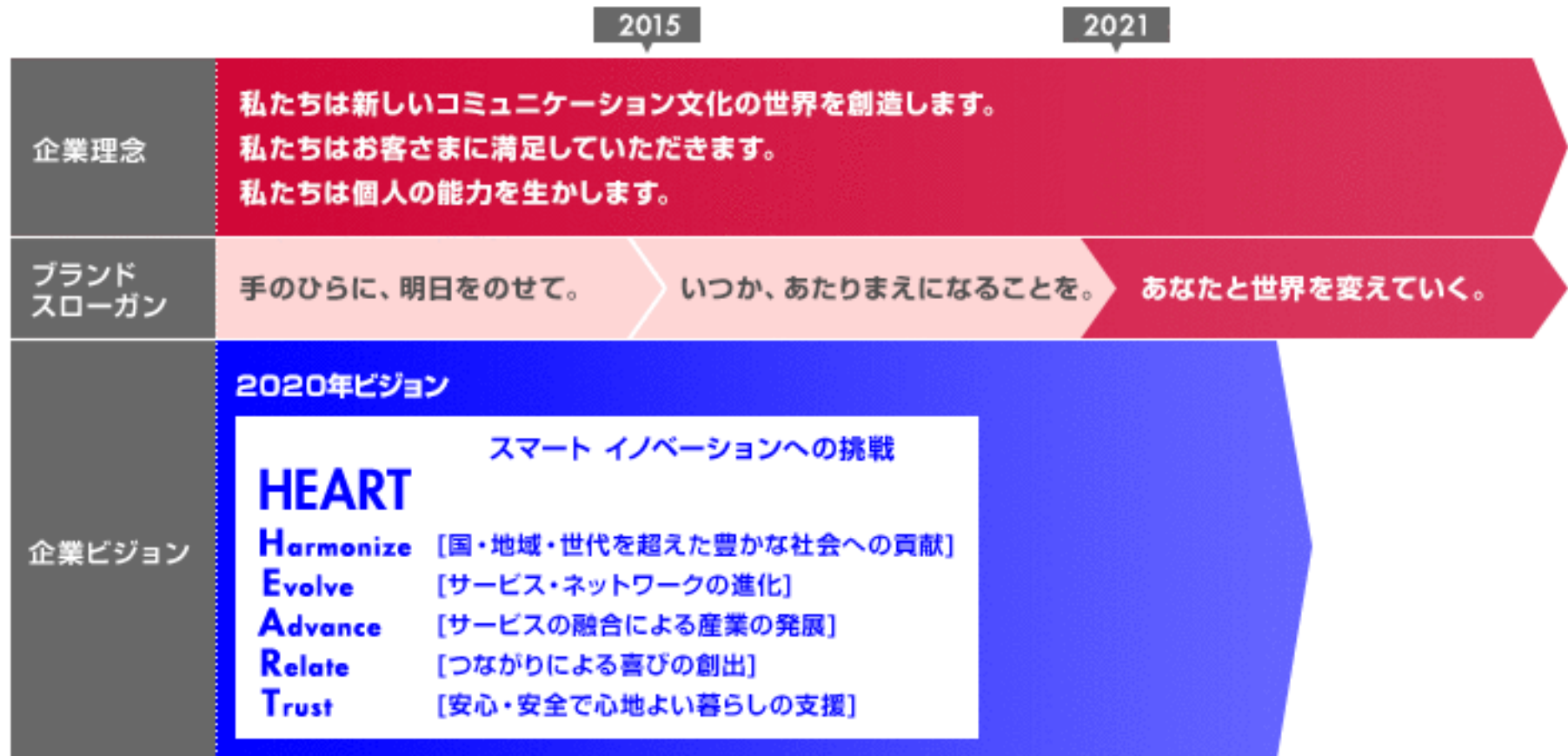
社名	株式会社NTTドコモ
本社所在地	東京都千代田区永田町
資本金	949,679（百万円） （2020年3月31日現在）
営業開始日	1992年7月1日
従業員数	8,433名 （当社グループ28,113名） （2021年3月31日現在）

ドコモグループについて

機能分担 子会社	ドコモのサービスの基盤となる業務を効率的かつ機動的に運営するための地域別の子会社	・ドコモCS ・ドコモ・サポート ・ドコモ・テクノロジー ・ドコモ・システムズ 等
新規事業型 会社	ドコモは新たな事業の創出とコア事業の強化を目的とした出資	・オークローンマーケティング ・マガシーク ・タワーレコード ・ドコモバイクシェア 等
海外	ドコモは新たな成長機会創出のため海外パートナー	・NTT DOCOMO China Co., Ltd. ・DOCOMO Europe Limited ・NTT DOCOMO USA, Inc. 等

株式会社NTTドコモの企業理念・ビジョン

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、お客さま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CSR活動について

ドコモのCSR方針とSDGsへの貢献について

「I」(Innovative)と「R」(Responsible)で、SDGsへの確かな貢献を

ドコモのCSR方針は、「Innovative docomo」と「Responsible docomo」の2つの側面から成り、「お客さまや社会に対し新しい価値を提供し続ける」こと、安定的な通信の提供をはじめとする「企業としての社会的責任を果たす」ことを柱としています。この方針のもと、SDGsの達成と、持続可能な社会の創造に貢献していきます。

NTTドコモグループCSR方針

社会とドコモ  よりよい明日へ

国や地域、世代を超えて、人々がよりあんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会。それが、私たちドコモのめざす未来。よりよい明日に向け、より革新的に、より使命感をもち、ドコモは日々取り組みます。



 +  = 



パートナーとの協創を通じ、社会課題の解決を図る

CSR方針のひとつ「Innovative docomo」では、地方創生や教育、健康・医療などの社会課題に対して、産・学・官・民の幅広いパートナーとの協創「+d」を通じ、解決に導くことをめざしています。

パートナーの強みにドコモの持つアセットである「つなげる技術」を足し合わせ、さまざまな分野でイノベーションの創出を促しています。

また、社会課題の解決とビジネスを結び付けていくには、社員のCSRやSDGsへの理解の深まりが欠かせません。研修や日々の業務を通じた社内文化の醸成は、会社の発展にも寄与すると考えています。

人々の暮らしがより豊かで便利になる未来を見据え、これからもSDGs達成への貢献につながる取組みを進めていきます。



ドコモグループCSR中期計画

ドコモが社会的責任を果たすために取り組むべき「8つの重点課題」を特定し、SDGs を結びつけて、社会課題の解決に向けた取り組みを推進しています。



「ドコモ・ハーティストایل」とは

ドコモではCSRの一環として「ドコモ・ハーティストایل」という活動を実施しています。

ドコモ・ハーティストایلとは「すべての人が使いやすい・製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方にに基づき、お客様と私たちドコモのつながりを、もっとぬくもりのあるものにする活動。」です。3つの柱に基づき様々な製品・サービスを開発・提供しております。

今回はその活動の中でも特に高齢者の皆様向けのサービス・サポートをご紹介します！

◆ハーティ・スタイルの3つの柱

①製品・サービス開発の推進
ユニバーサルデザインを意識した
製品・アプリの開発・提供

②お客様窓口の充実
すべてのお客様がご利用しやすい
お客様窓口の整備や対応
サービスの向上

③安心安全で便利な
使い方の普及
スマートフォン等の活用講座の
実施

取り組み事例①らくらくホンシリーズ

高齢者の方などに配慮した製品「らくらくホン」「らくらくスマートフォン」をご提供しています。らくらくホンをご利用いただいているお客様向けに「らくらくホンセンター」という専用コールセンター（利用料・通話料無料）を設けており、スマートフォンの操作方法や手続きのご案内なども行っております。

※らくらくホン以外の他の機種にもメニューのわかりやすさに配慮した「シンプルメニュー」や、音声で操作できる機能を搭載しております。

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。

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。

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。

らくらくホンセンターでの使い方サポート

点字・音声・テキストによる取扱説明書

らくらくスマートフォン F-01L



やさしい言葉でわかりやすく説明

「らくらくホンセンター」へ繋がるボタンが初めから搭載されているので、簡単に電話できます！

取り組み事例②ドコモショップのバリアフリー化

ドコモショップではバリアフリー化を推進しています。
埼玉県内のドコモショップでは以下のとおり、バリアフリー対応しております。

バリアフリー化項目	設置率※
①入口段差無し	約93.8%
②障がい者用駐車スペース	約83.9%
③車イス対応トイレ	約82.7%

※埼玉県内全81店舗 ※2021年8月末現在

取り組み事例③ドコモショップでのスマホ教室

ドコモではスマートフォンをご検討中のお客さまやご利用中のお客さまの、スマートフォンに対する不安を解消し、スマートフォンの使いこなし方・楽しみ方を身につけていただくため、ドコモスマホ教室をご提供しています。基本の操作方法から便利な使い方までさまざまな講座をご用意しております。

◆講座例◆

※埼玉のドコモショップ全店で実施してます。一部有料の講座もございますので店舗までご確認ください。

体験編



スマートフォンやタブレットを購入したいけど不安というお客様向けに実際にスマホを体験できる講座

入門編・基本編



電源のON／OFFから電話のかけ方・写真の撮り方などの基本操作

応用編・活用編



地図の見方・キャッシュレスの始め方などスマホを便利に使うための講座

上級編



ドコモのサービス（音楽・動画等）やアプリを使いこなすための講座

高齢者向けサービス① あんしん遠隔サポート

ドコモではドコモショップに来店できない場合でも、あんしんしてスマートフォンをご利用いただけるように、スマートフォンの操作や設定をお客様のスマホ画面と一緒に見ながらお電話にて解決できる「あんしん遠隔サポート」をご提供しております。

画面を見ながら会話が出来るので、高齢者のお客でも安心して設定や操作のお問い合わせをいただくことができるサービスとなっております。



お客様



オペレーター

お申込み：必要

月額料金：400円（税抜）

画面共有を利用したご案内イメージ

専用アプリをタップして
起動してください。
※ご利用上の注意事項に同意してください。



アプリから専用フリーダイヤルへ
発信する場合

「電話で問い合わせる」を
タップしてください。



オペレーターがお伝えする
6桁の接続番号を入力してください。



OKをタップしていただくと
画面共有を利用したご案内が開始
されます。



本サービスご利用中は
「遠隔サポート」を必ず
メッセージを常時表示
いたします。

高齢者向けサービス② つながりほっとサポート

ドコモでは「つながりほっとサポート」というケータイやスマートフォンの利用状況（歩数計の歩数や電池残量など）や自身の体調情報をあらかじめ指定した「つながりメンバー」へお伝えできるサービスをご提供しています。

こちらのサービスをご利用いただくことで、離れてお住まいのご家族様がいつも通りの生活をされているか日々確認することができます！



日	体調	歩数	初回利用
2/26(水)	😊	2,240歩	8:36
2/25(火)	😊	1,349歩	8:55
2/24(月)	😊	1,046歩	8:37
2/23(日)	😊	1,480歩	15:35
2/22(土)	😊	648歩	14:19
2/21(金)	😊	1,553歩	7:56
2/20(木)	😊	1,199歩	15:41

地域との連携事例

事例①「健康マイレージ」を活用した高齢者の健康長寿社会の実現

誰もが健康で生き生きと暮らすことができる「健康長寿社会」の実現を目指し、楽しくウォーキングを続けられる「健康マイレージ」を埼玉県に導入いただきました。

県のマスコットの名前をつけて「埼玉県コバトン健康マイレージ」という名称で運営し、参加者数を増やしています。リーグ制のランキングや抽選などのインセンティブが効果を発揮し、ウォーキングが継続できているという参加者の声も多く、高齢者の健康促進につなげています。



事例②AIを活用した地域包括ケアシステムの推進

ドコモと奈良県で連携・協力をし、AIなどを活用することで地域包括ケアシステムのより一層の推進・深化をめざしています。その中の事例として実用化を目指している、AIを活用した電話による高齢者支援システムについてご紹介します。

■ AIを活用した電話による高齢者支援システム

電話発信から電話応対までを自動化し、高齢者の安否確認や健康状態把握の効率化を行うシステムです。

