

## 組織統治

すべてのステークホルダーをお客さまととらえ、お客さまとのさまざまな対話を通じて、社会の持続的発展に貢献し、社会から信頼され続ける企業を目指しています。



### KDDIのCSRの考え方

携帯電話やインターネットをはじめとするICT（情報通信技術）が果たす役割は日々変化しています。総合通信事業者として社会基盤の一端を担うKDDIが社会の発展に貢献し、持続的成長を実現するためには、私たちの事業が社会へ与える影響の大きさを自覚し、安定した情報通信サービスの提供によって社会から信頼される企業であり続けなければなりません。

KDDIは2000年の発足以来、当社の存在意義、使命を示し、私たちの目指す姿を記した「KDDIフィロソフィ」（P.78参照）を掲げ、全社員でその理念を共有しています。

2003年には「KDDIフィロソフィ」を根幹とし、サービス

ご利用者、取引先、社員、株主、投資家、NPO、行政機関など当社が関わるすべてのステークホルダーを「お客さま」ととらえ、お客さまのご満足を追求する「TCS（Total Customer Satisfaction：トータル・カスタマー・サティスファクション）」を事業活動の基盤と位置付け、以来、全社で推進しています。TCSは、さまざまな対話を通じて、すべてのステークホルダーのご満足向上を目指していくことであり、その実践こそがKDDIのCSRと考えています。

TCS推進にあたっては、社長を委員長とする「TCS委員会」が、お客さまの声にもとづいて課題を討議・解決する部門横断的組織として、重要な機能を持ち、マネジメントサイクルのもと、全社一丸となって、お客さまのご満足の向上に努めています。

#### KDDIフィロソフィを基盤とした、TCSの実践がCSR

##### TCSの実践

###### 経済

- 適切な情報開示
- 高収益・高配当
- 公正・公平な取引
- 高品質なサービス、商品の供給

###### 社会

- お客さま満足向上
- 安心・安全なICT社会の実現
- ダイバーシティ推進
- 人財育成・活躍
- 社会貢献

###### 環境

- グリーンICT
- リサイクル推進
- 森林保全活動
- 廃棄物削減
- 環境会計
- 生物多様性

##### 経営基盤の充実

- コーポレート・ガバナンス
- 内部統制
- コンプライアンス
- リスクマネジメント
- 情報セキュリティ

#### KDDIフィロソフィ

## CSRの推進

### 推進体制

2005年10月に総務部内にCSR推進室（現：CSR・環境推進室）を設置し、客観的な視点でCSR活動を推進するとともに、社内研修、社内報やイントラネットなどを通じた社内啓発に取り組んでいます。また、社員がボランティア活動に参加しやすい環境を整えるなど社会貢献活動も推進しています。

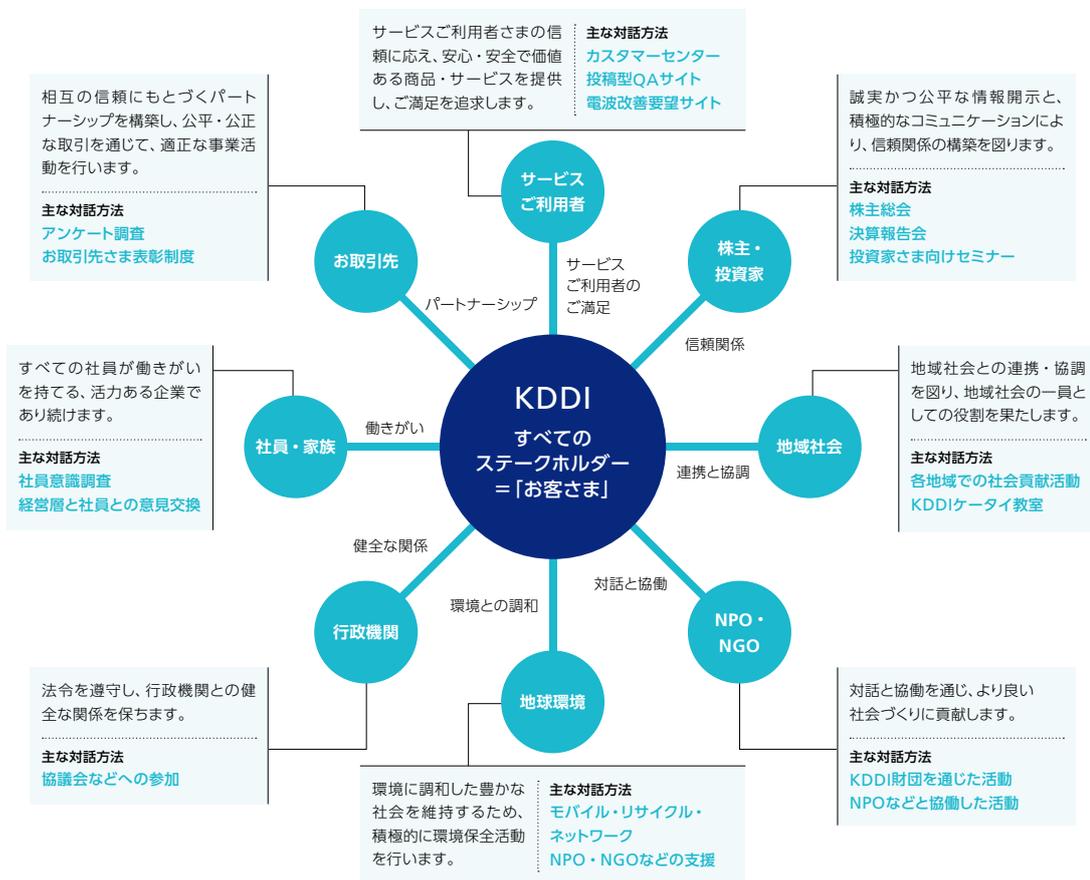
さらに、2008年度には「KDDI環境委員会」を「KDDI CSR・環境委員会」に改訂し、KDDIおよびグループ会社の環境保全活動に加え、CSR活動に関わる方針ならびに計画などに関する事項について、推進体制を拡充しました。KDDIのCSRの取り組みは、段階的に見直しを加えながら体制整備・拡充を図りながら推進しています。

### 推進活動

CSR推進の専門部署設立から6年が経過した2011年度は、KDDIのCSR活動を客観的な視点で評価し、改善することを目的に、社会的責任に関する国際規格ISO26000の7つの中核主題に掲げられている約250項目について自己評価をし、当社のCSR活動の現状分析を行いました。2012年度はこの結果をもとに、ステークホルダーとの対話を交えて、重要課題の見直しやその他の改善に積極的に取り組む計画です。P.74に掲載した社会貢献方針はこのプロセスを経て策定したものです。



### KDDIのステークホルダーと主な対話方法



## 重要課題の設定

KDDIは、事業活動に関わるさまざまな課題のなかから、社会的関心が高く、かつKDDIが社会とともに持続的成長を目指すために特に注力すべきテーマ「4つのCSR重要課題」を2008年度に選定し、「KDDI CSR・環境委員会」において、課題解決に向けた取り組みとその報告を行っています。

### 重要課題 1 安心・安全な情報通信社会の実現

子どもたちが携帯電話やインターネットをきっかけに、トラブルに巻き込まれることが社会問題化しています。KDDIは、子どもたちの「情報リテラシー」を向上させる活動「KDDIケータイ教室」の実施や有害情報を遮断するフィルタリングの普及を行うなど、安心・安全な情報通信社会の実現を目指し、さまざまな取り組みを展開しています。

### 重要課題 2 安定した情報通信サービスの提供

ICTは、社会にとって欠くことのできないライフラインです。KDDIの事業を通じた最大の責務は、お客さまに情報通信サービスを安定的に提供することと認識しています。

そのため、自然災害や設備故障によるネットワーク障害を可能な限り回避し、常に品質の高い情報通信サービスを提供できるよう努めています。

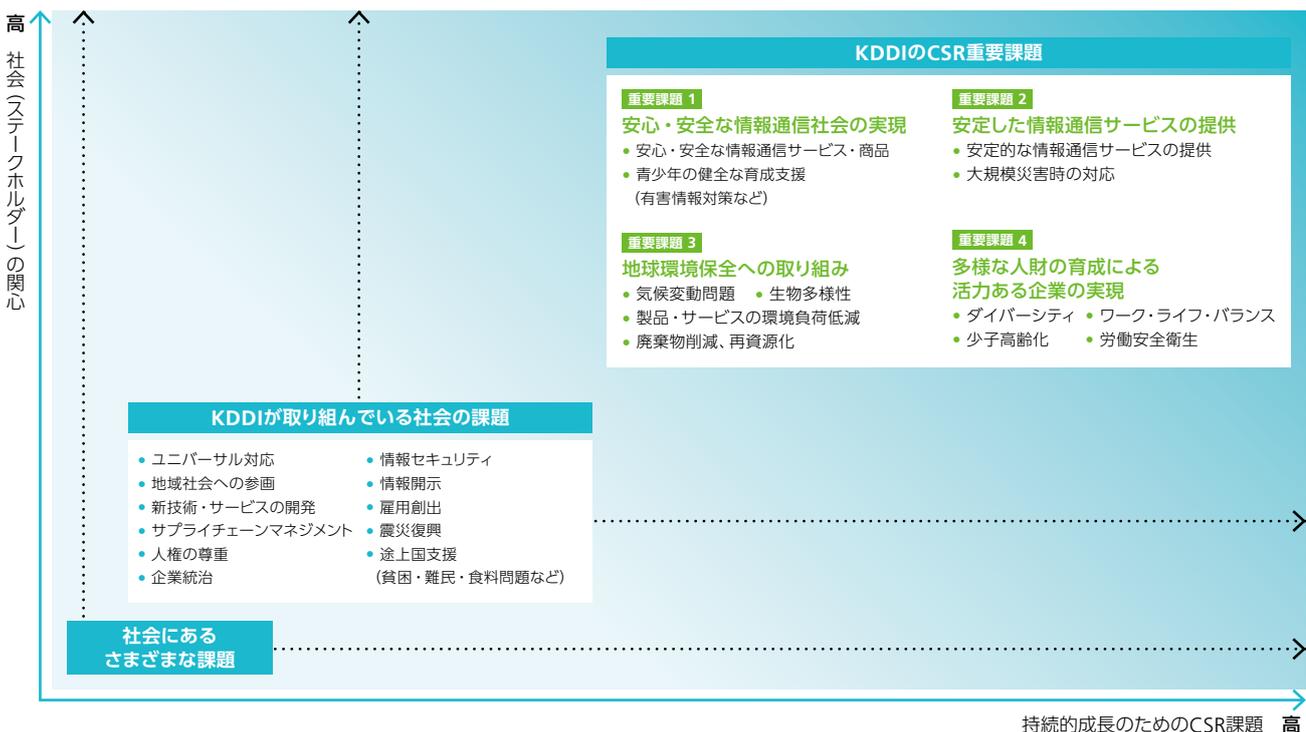
### 重要課題 3 地球環境保全への取り組み

地球環境保全は人類共通の課題であり、長期的に取り組んでいくことが必要です。KDDIでは5ヵ年ごとに中期環境保全計画を策定し「低炭素社会」「循環型社会」「生物多様性」に向けて取り組んでいます。これらを実現するため、自社の環境負荷低減のほか、社会の環境負荷低減に寄与するICTサービスの提供、お客さま・社員と取り組むさまざまな環境保全活動を推進しています。

### 重要課題 4 多様な人材の育成による活力ある企業の実現

KDDIでは、ダイバーシティ推進を持続的な企業成長のための経営戦略のひとつとらえています。社員の個性を尊重し、画一的な「型」にはまることを強要せず、外的な違い、内面の違い、会社組織における違いなどを生かし、個人の能力を発揮できる組織・環境づくりを目指しています。ダイバーシティ推進は、「KDDIフィロソフィ」の基本理念のひとつである「従業員の幸せ、活力ある企業」の原点に立ち返ることです。

## 社会の課題と4つのCSR重要課題



## CSR目標・実績・課題

2011年度の主な目標と実績、および2012年度の主な課題を報告します。

	2011年度			2012年度
	目標	主な実績	評価	主な課題
組織統治	自律的な内部統制活動の一層の定着と仕組みや体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内報、メールマガジンによる社員啓発の実施</li> <li>「業務品質向上」の推進</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSR活動推進の改善</li> </ul>
消費者課題	大規模災害を想定した通信設備・サービスの強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害耐性を強化したネットワークの構築</li> <li>「緊急速報メール」に津波警報を追加するなど、災害時に活用できるサービスの拡充</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>「KDDIケータイ教室」の実施数の拡大と品質向上</li> <li>シニア世代にも使いやすい機器の提供と使い方サポート</li> <li>お客さまのご要望に迅速に対応するネットワーク品質の向上と安定したサービスの提供</li> <li>大規模災害対策の確立</li> </ul>
	「KDDIケータイ教室」の品質向上による情報リテラシー強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>2011年度、1,209回の実施</li> <li>学校のニーズに柔軟に対応するプログラムの改訂</li> </ul>	A	
	お客さまが安心・安全に利用できる環境の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>ステークホルダーとの対話「みんなのケータイサミット」の開催</li> <li>スマートフォン向け「安心セキュリティパック」「安心アプリ制限」を導入</li> <li>高齢者の見守りに特化した携帯電話端末「Mi-Look (ミルック)」を発売</li> </ul>	A	
	信頼性の高い通信品質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信障害発生による総務省からの行政指導を受け、重大事故再発防止のための対策・体制整備を実施</li> <li>「EVDO マルチキャリア」技術を利用した通信速度向上</li> <li>「EV-DO Advanced」技術により、データ通信混雑を緩和</li> </ul>	B	
環境	第3期中期環境保全計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>第3期中期環境保全計画「KDDI GREEN PLAN 2012-2016」を策定</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>第3期中期環境保全計画の遂行                             <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; トライブリッド基地局の増設</li> <li>&gt; リサイクルの推進</li> <li>&gt; 森林保全活動の推進</li> </ul> </li> <li>環境コミュニケーションの推進</li> </ul>
	トライブリッド基地局の機能強化などによるGreen of ICTの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>携帯電話基地局への空調不要の無線装置「Type-VII」を導入</li> <li>充電効率10%向上、待機電力約20%削減したスマートフォン共通アダプタの発売</li> </ul>	A+	
	Green by ICTによる社会のCO <sub>2</sub> 削減に向けたサービスの研究開発の促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客さまのパソコンの消費電力を削減する「PC節電管理」の提供</li> </ul>	A	
	環境コミュニケーションのさらなる充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>家庭での節電の取り組みを支援する「節電プロジェクト」の提供</li> <li>「四万十川Walk」「高尾山Walk」の実施</li> </ul>	A	
労働慣行・人権	社員のワーク・ライフ・バランスの支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>育児・介護短時間勤務者に1ヵ月単位の変形労働時間制を適用</li> <li>育児休職からの復職フォーラム開催</li> <li>「仕事と介護の両立講座」の開催</li> <li>テレワーク勤務制度の拡充</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様な人財の育成登用と、関連施策の構築</li> <li>働きがいのある健全な職場風土づくり</li> <li>社内コミュニケーションの強化</li> </ul>
	働きがいのある職場環境整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>社員意識調査の実施</li> <li>経営層と社員の対話の実施</li> </ul>	A	
	社内のコミュニケーション強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>社内情報共有の強化を目的とした社内ストーリーミングやSNSの導入</li> </ul>	A	
	グローバルに活躍できる人財の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>グローバル事業育成特別枠の新設</li> <li>海外留学制度を7名が利用</li> <li>海外トレーニー制度を新たに10名が利用</li> </ul>	A	
公正な事業慣行	お取引さまとのコミュニケーション強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートによる業務品質改善</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内外の株主・投資家さまとのコミュニケーション拡充</li> <li>CSR調達方針の策定</li> <li>情報セキュリティの一層の強化</li> <li>BCPの定着化</li> <li>コンプライアンス事故撲滅に向けた施策の強化・推進</li> </ul>
	auショップでのお客さま満足向上支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>auショップの接客スキルコンテストの開催</li> </ul>	A	
	国内外の株主・投資家さまとのコミュニケーション拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>国内外での個別ミーティングの開催(延べ約800回)</li> <li>テーマ別スモールミーティングの開催(約10回)</li> </ul>	A	
	社内規範・基準、ルールなどの見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>「KDDI行動指針」の改訂</li> </ul>	A	
	法令遵守に向けた取り組み強化 コンプライアンスの意識徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業倫理委員会の定期開催</li> <li>コンプライアンスに関する集合研修・eラーニングの実施</li> </ul>	A	
	リスクマネジメントの一層の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>大規模自然災害事業継続計画(BCP)の改訂</li> </ul>	A	
コミュニティへの参画およびコミュニティの発展	国内外への社会貢献活動の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>東日本大震災被災地支援 社員ボランティア、雇用創出、教育支援など</li> <li>「I+αプロジェクト」の活用による社員の地域社会貢献活動の拡充</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続した被災地支援の実施</li> <li>地域コミュニティとの関係強化</li> <li>ICTを活用した国際社会の持続的発展への貢献</li> </ul>
	ICTを活用した国際社会の発展へのさらなる貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレット端末を利用した教育支援</li> <li>KDDI財団による開発途上国へのデジタルデバイス解消支援、技術力の提供</li> </ul>	A	

【評価基準】 A+: 課題に対し大幅な成果が得られた

B: 取り組みを行ったが、成果を得るにいたらなかった

A: 一定の成果が得られた

C: 成果が得られなかった、または取り組みなかった