

## 消費者課題

サービスご利用者さま一人ひとりの声に誠実に向き合い、安心・安全で質の高い情報通信サービスの提供を行うことで、お客さま満足の上昇に努めています。



### 重要課題 1 安心・安全な情報通信社会の実現

KDDIは、子どもたちや高齢者が携帯電話を有益な道具として活用できるよう、情報リテラシー向上の支援や使いやすさを追求した商品の開発など、誰もが安心・安全な情報通信サービスを活用できる社会を目指し、さまざまな取り組みを行っています。

## 子どもたちの安心・安全のために

### 安全・安心に関する基本方針

KDDIでは、情報通信社会において、子どもたちが安心・安全にコミュニケーションを図れることを目的として、「青少年の安心・安全に関するKDDIの基本方針」を策定しています。

#### 青少年の安心・安全に関するKDDIの基本方針

KDDIは、青少年が携帯電話やインターネットなどの通信サービスによるトラブルに巻き込まれることのないよう、さまざまな活動を行っています。

これからも、青少年が円滑なコミュニケーションを築きながら、安心・安全を実感できる社会の実現に取り組んでまいります。

### 「KDDIケータイ教室」の実施

KDDIでは、子どもたちが携帯電話やインターネットを安心・安全に利用するために必要なルールやマナーを理解し、自らの判断でトラブルに対処する能力を身に付けるために「KDDIケータイ教室」を2005年度から全国で実施しています。

2011年度は、合計1,209回実施、約237,000人の方に参加いただき、2005年度からの実施回数は累計4,700回、受講者数は90万人を突破しました。この間、携帯電話やインターネットは目覚ましく進化し、子どもたちを取り巻く環境も高度化・多様化しています。このような状況を踏まえて、2012年4月から、学校側の要望に一層細かく対応できるよう、従来のプログラムを全面的に見直しました。基本プログラムに加え、スマートフォンの安全な使い方など開催校の

ご要望に応じられるオプションプログラムも用意し、映像教材のリニューアルや講師のスキルアップ研修の実施など、子どもたちが安心・安全に携帯電話やインターネットを利用できるよう、講座の充実を図っています。



「KDDIケータイ教室」の様子

### VOICE ステークホルダーからの声



山形大学基盤教育院  
准教授

加納 寛子様

インターネットや携帯電話が普及し始めて20年近くがたち、用語の検索、メールの送信、つぶやきやブログの更新、電子書籍や電子版新聞を読む光景は、ごく当たり前に見られるようになりました。

子どもも大人と同じ世界に住み、同じ光景を目のあたりにしています。子どもは目で見た操作はすぐにまねをしますが、大人がどのように情報の信憑性を判断しているか、スパムやなりすましメール、フィッシングサイト等をどう回避し、やり過ごしているかは子どもの目に見えません。そのため、情報の信憑性を見極め方やネット・コミュニケーションの適切な取り方などは、子どもが携帯電話を手にする前に教えなければなりません。KDDIケータイ教室がその一助となることを期待いたします。

## 「みんなのケータイサミット」の開催

2011年11月、各分野の有識者と携帯電話を利用する子どもたちによる「シンポジウム2011 みんなのケータイサミット」を開催しました。3回目の今



「みんなのケータイサミット」に参加した高校生

回は、高校生もプログラムの企画に参加し、携帯電話やインターネットの利用実態や安全・安心に関する条例や教育などについて、異なる立場からの意見交換により、互いの理解を深めることを目指しました。

高校生たちが携帯電話との付き合い方や考え方を語り合うディスカッションでは、幼いころから携帯電話やインターネットに慣れ親しんでいる彼らの中には、ネットでのマナーを身に付け、ブログや複数のソーシャルネットワークサービスを使い分けるなど、高度な情報リテラシーが備わっている高校生が少なくないことが分かりました。

また、高校生の意見を受けて行われた有識者によるディスカッションでは、スマートフォンの子どもの利用状況やフィルタリングの在り方などについて議論が交わされました。

## 誰もが安心できるサービス・製品の提供

### 高齢者の見守りに特化した携帯電話端末

#### 「見守り歩数計 Mi-Look (ミルック)」

夫婦や単身で暮らす高齢者が増加し、離れて暮らす高齢者の家族を見守りたいというニーズの高まりに着目し、2011年9月に高齢者の見守りに特化した「見守り歩数計Mi-Look (ミルック)」を発売しました。

「Mi-Look (ミルック)」は、歩数計機能で高齢者の歩数をカウントし、設定した時間帯に登録した相手へ自動的にメールで通知するほか、ストラップを引くだけで鳴らせる緊急ブザーを搭載し、緊急時に大音量で周囲に知らせると同時に、登録した相手に位置情報がメール送信されます。また、見守りセンサー付きの卓上ホルダーにMi-Lookを置くことにより、高齢者がセンサーの前を通った回数を記録し、設定した時間帯に登録した相手にメールで通知する機能を備えるなど、緊急時だけではなく日常生活の情報

も知らせることで、離れて暮らす高齢者がいる家族に安心を届けることができます。



「見守り歩数計 Mi-Look (ミルック)」

## 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」

KDDIでは、急速に普及が進むスマートフォンをより安心・安全にご利用いただけるようAndroid™搭載auスマートフォン向けに「安心セキュリティパック」サービスを提供しています。

同サービスは、auスマートフォンを紛失した時にリモートでスマートフォンのロック、解除および位置を検索できる3LM社\*1のセキュアプラットフォーム「3LM Security」と、Android™向けのウィルスを検知し、侵入をブロックすることで、ワンクリック詐欺など不正なサイトや危険なアプリケーションからスマートフォンを守る「ウイルスバスター™モバイルfor au」、そしてオペレーターがお客さまに代わって遠隔でスマートフォンの設定や操作を行うオプティム社\*2の「リモートサポート」の3つをパッケージ化し、auスマートフォンを初めてお使いになる方でもより安心・安全・簡単にご利用いただけるサービスです。

また、お客さまでも安心してスマートフォンを楽しめるよう任意で保護者がアプリや機能を制限できる「安心アプリ制限」サービスも提供しています。

\*1 Android™搭載デバイス向けセキュアプラットフォームを提供する企業

\*2 ITサポートータルソリューションを提供する企業

### TOPICS KDDI独自基準審査・検証による アプリケーションの提供



新規ビジネス推進本部  
オープンプラットフォーム  
ビジネス部  
スマートパス推進G  
グループリーダー

天野 圭

スマートフォンは、自分好みのアプリを追加し特定の機能を強化するなど、自由にカスタマイズできるのが魅力のひとつである一方、アプリのセキュリティが課題となっていました。そこでお客さまがアプリを安心してご利用いただけるよう、私たちは独自の技術開発・セキュリティ基準の設定により、その安全性を検証する「セキュアアプリ検証」を導入しました。2012年3月1日にサービスを開始したauスマートパス「アプリ取り放題」で提供しているアプリはすべて、この検証基準を満たしたものを掲載し、安全性を高めています。

スマートフォンのアプリは日々進化しています。私たちは、KDDI研究所や開発部門、アプリ制作会社とともに、進化するアプリをより安全で高品質にお客さまへ提供できるよう、努めてまいります。

重要課題 2 安定した情報通信サービスの提供

KDDIは、社会基盤を支える通信事業者として、お客さまに常に品質の高いサービスを安定的に提供し続けることが最大の責務であると認識し、その実現に向けたさまざまな取り組みを行っています。

通信品質向上のための技術開発

Android™端末用リアルタイムHD伝送の実証実験

KDDI研究所では、2011年8月に開催された「長岡まつり」(新潟県長岡市)の花火大会の様子を「Android™携帯用小型リアルタイムHD伝送装置」の試作機とUQ WiMAXを用いて、インターネット経由でライブ中継する実証実験を行いました。この実証実験により、大規模な放送設備を用意することなく、手のひらサイズの機器のみでフルHD(高精細)の映像がライブ中継できることを確認し、機動性と高画質を兼ね



実証実験の様子

備えた映像伝送が実現しました。

今後モトリアルを継続し、この試作品をベースとした商品化に向け取り組んでいきます。

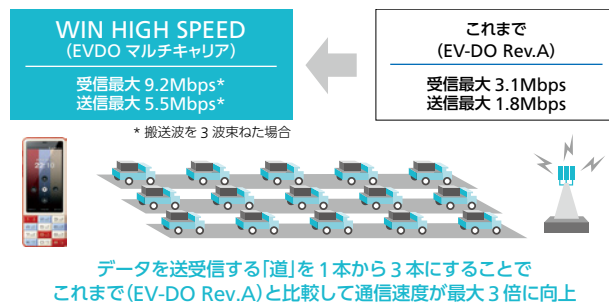
快適なご利用環境の提供

「EVDOマルチキャリア」技術を利用した通信速度向上

KDDIでは、au携帯電話のデータ通信インフラとして、2006年に導入した「EV-DO Rev.A」の機能拡張版である「EVDOマルチキャリア」技術を導入し、受信速度が最大9.2Mbps、送信速度が最大5.5Mbpsの高速データ通信サービス「WIN HIGH SPEED」を提供しています。

同技術は、「EV-DO Rev.A」のキャリア(搬送波)を2または3本束ねて、データ通信の高速化を実現する技術です。1台の携帯電話が複数キャリアを同時に利用することによって、データ送受信をさらに効率化できるため、現行の「EV-DO Rev.A」と比較して、通信速度が最大3倍に向上します。

WIN HIGH SPEEDのサービスイメージ



「EV-DO Advanced」技術でデータ通信混雑を緩和

KDDIは、携帯電話基地局の混雑度合いをリアルタイムで確認し、混雑している携帯電話基地局配下のau携帯電話を混雑していない近隣の携帯電話基地局に接続させ、ネットワーク全体の混雑を緩和する技術「EV-DO Advanced」を開発し、2012年4月よりサービスを開始しました。同技術の導入により、従来の約1.5倍のデータトラフィックを収容可能になり、混雑する場所での実効通信速度は平均2倍\*に向上します。

お客さまがご利用するすべてのエリアで、スムーズかつ快適なデータ通信環境を整備していきます。

\* 当社の携帯電話基地局混雑度合いやお客さまのご利用状況をシミュレーションした結果による。

総務省からの行政指導への対応

KDDIは、2011年4月から2012年2月までにau携帯電話サービス、固定通信サービス、法人系サービスにおいて5件の通信障害などの重大事故が発生し、総務省より、再発防止策を含む十全な対策を早急に講じ、その実施結果および今後の取り組みについて報告するよう指導を受けました。また、2012年2月22日、総務省開催の携帯電話通信障害対策連絡会においても、通信障害の再発防止に向けた総点検の実施と結果の報告が求められました。

KDDIでは、社長を委員長とする「調査委員会」を2012年2月14日に設置し、再発防止に向け、総務省の指導および携帯電話通信障害対策連絡会での要請事項に応じた各種総点検を実施し、改善策の策定とその実施に取り組み、結果を総務省に報告しました。

一連の重大事故により、お客さまや関係各位にご迷惑・ご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げますとともに、お客さまに快適な通信環境を提供するため、今後もさらなる信頼性向上のための対策を実施していきます。

## お客さまご満足の向上

KDDIでは、お客さまのために最善を尽くすというビジネスの原点に立ち、お客さまとの信頼関係を確かなものとするため、経営トップから社員一人ひとりにいたるまでお客さまご満足の向上に取り組んでいます。

## お客さまご満足の向上を目指して

### KDDI CSポリシー

KDDIの経営理念である「お客さま第一主義」に徹した企業であり続けるため、社内共通の基本的な指針として、「KDDI CSポリシー」を制定しています。

#### KDDI CSポリシー

##### 1. (ご満足の実現)

KDDIは、お客さまの気持ちを深くとらえ、お客さまに納得いただけるご満足を実現する。

##### 2. (お客さま起点の発想・行動)

KDDIは、トップから社員までの全員がお客さまを起点に発想し、Quick & Qualityで自ら行動する。

##### 3. (お客さまとの共創)

KDDIは、より良いサービス・事業をお客さまと共に創り出す。

##### 4. (お客さまの評価)

KDDIは、ご期待の裏返しであるお客さまの厳しい声に感謝し、ご満足実現の好機とする。

##### 5. (お客さまの信頼)

KDDIは、常にお客さまとの約束を守り、ご納得いただける説明を行い、公正な関係でお客さまの信頼を確かなものとする。

##### 6. (ご満足の集積・還元)

KDDIは、お客さまのご満足の積み重ねから売上をいただき、コストの最小化から利益を高め、さらなるご満度に還元する。

##### 7. (最善への賞賛)

KDDIは、一人ひとりがお客さまのために最善を尽くして判断・行動することができ、互いに賞賛される社内環境を築く。

### 「安心トータルサポート」の提供

KDDIでは、2011年9月より、インターネット接続サービス「au one net」をご利用のお客さま向けに、インターネット利用に関わるさまざまな問題を専門オペレーターがサポートする「安心トータルサポート」を提供しています。

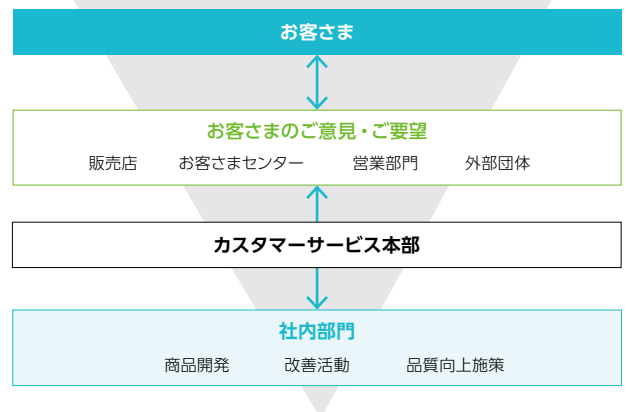
「安心トータルサポート」は、専門オペレーターが電話やリモート操作により、インターネットのネットワーク機器の接続・設定および使用方法などのさまざまなご質問にお答えする「au one net」の付加サービスです。当社が提供する機器に加え、PCの周辺機器やソフトウェアなどの設定をはじめ、お客さまの幅広いニーズにお応えし、快適なインターネット環境を提供しています。

### カスタマーサービス本部でのお客さまの声を起点とした業務改善

KDDIでは、消費者個人のお客さまからのご意見、ご要望や外部団体からいただくご指摘など、さまざまな声に耳を傾け、改善活動に取り組んでいます。

カスタマーサービス本部では、多方面からいただいたご指摘やご相談の迅速な解決だけではなく、上流工程のサービス開発部門、企画部門、また運用部門など関係各部門と連携し、再発防止やお客さま満足度の向上に努めています。

#### 改善活動の流れ



### 「auひかり」の接客コンテスト「H-1グランプリ」の開催

auショップの接客スキル向上を目指す取り組みのひとつとして、「auひかり」の快適な通信環境やメリットの説明、お客さまにご満足いただけるための提案力を競う接客コンテスト「H-1グランプリ」を開催しています。

2012年1月に開催した2回目となるコンテストでは、神奈川県、千葉県、山梨県のauショップ208店舗から選ばれた11名が出場し、日頃の成果を披露しました。同日は、代理店さま、auショップスタッフ約250名が観覧し、優れた接客スキルを共有しました。



入賞したauショップスタッフ