

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。

■ 安心・安全のために

安心・安全に関する基本方針

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」安心・安全講座の実施

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。

2012年度は、合計1,965回実施、約335,000人の方にご参加いただき、2005年度からの実施回数は累計約6,700回、受講者数は120万人に達しました。携帯電話やスマートフォン、インターネットを利用した子どもたちのコミュニケーション方法は高度化・多様化しており、それに伴う学校側からのご要望は細分化しています。皆さまからのご要望に適切な対応を行

うため、2012年度はプログラムを全面的に見直しました。クイズセッションやワークショップを織り交ぜ、映像教材を有効に使いながら、子どもたちが自ら考え、より理解を深める内容に改定しています。また、スマートフォンの安全な使い方など、学校側の要望に一層細かく応じられるプログラムもご用意しました。



「KDDIケータイ教室」安心・安全講座の様子

講座は、小学校向け、中学校向け、高校向け、保護者向けに加え、障がいを持つ方々に向けても実施するなど、誰もが安心・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。

2012年度「KDDIケータイ教室」実施先でのアンケート結果

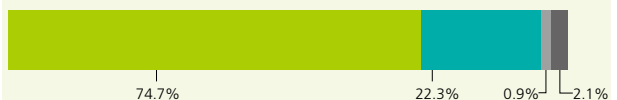
学習効果の評価（児童/生徒向けの講座）

携帯電話／インターネットをより安全に利用するために必要な知識、能力を身に付けるのに役立ったと思いますか？



学習効果の評価（保護者向けの講座）

子どもたちの携帯電話／インターネット事情を把握し、理解するのに役立ったと思いますか？



■ 強く思う ■ 思う ■ あまり思わない ■ 回答なし

「KDDIケータイ教室」シニア向け講座の実施

KDDIでは、おおむね65歳以上の方を対象に、シニア向け講座も実施しています。携帯電話をまだ持っていない方や持っているが使



「KDDIケータイ教室」シニア向け講座の様子

い方がよく分からない方への「シニア向け携帯電話コース」と、これからスマートフォンを購入しようとお考えの方に向けた「シニア向けスマートフォンコース」をご用意しています。

この講座は、KDDI社員が講師となり、行政との連携により地域の施設にお伺いし、映像機材の活用とauの簡単ケータイまたはスマートフォンを各受講者に1台ずつ貸し出して、携帯電話やスマートフォンの基本的な操作方法やメール、インターネットの使い方などを体験していただくものです。2012年度は59回実施し、約1,100人の方々にご参加いただきました。

今後もシニアの皆さまが楽しく安心・安全に携帯電話やスマートフォンを有効活用できるよう、そのサポートを継続していきます。

中高生の科学技術発表のイベント 「つくば Science Edge 2013」に参加

KDDIは、2013年3月、茨城県つくば市で行われた「つくば Science Edge 2013」（主催：つくば Science Edge 2013 実行委員会）に協賛し、企業による「サイエンス



KDDI社員の説明に聞き入る生徒たち

ワークショップ」に参加しました。同イベントは、中高生が科学に関する授業やクラブ活動で取り組んだ研究発表のコンテストや企業の最新技術や先端技術を体験し、未来の科学者を発掘し育てることを目的として行われたものです。ワークショップでは、雑踏の中でも正確に音声を伝える先端技術「スマートソニックレシーバー」と「ガンジスカワイルカの水中行動観測プロジェクトによる音響技術」を紹介し、その技術を体感してもらいました。

KDDIでは今後も、子どもたちの科学に対する関心や研究開発への意欲向上に貢献できる取り組みを、積極的に行っていきます。

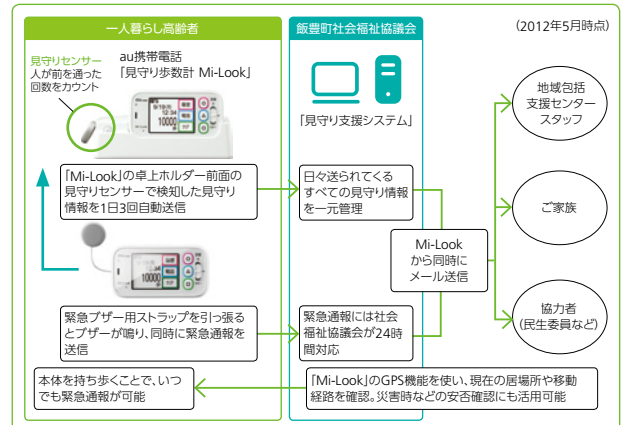
■ 誰もが安心できるサービス・製品の提供

「見守り歩数計 Mi-Look (ミルック)」を使用した自治体への支援

KDDIでは、自治体が抱えている高齢化問題の解決に向け、「見守り歩数計 Mi-Look」を提供することで、支援を行っています。離れて暮らす高齢者を見守りたいという家族のニーズに着目し開発した「見守り歩数計 Mi-Look」は、人の動きを感じるセンサーや歩数計機能を備え、日々のデータを登録先に定期送信する端末です。また現在地を登録先に知らせるGPS機能も備えており、震災時などの安否確認にも活用されることが期待されています。

過疎化が進む山形県飯豊町では、高齢者を見守るためのシステム構築を課題として抱えており、「見守り歩数計 Mi-Look」を町内一人暮らしの高齢者に貸与し、その情報を町で一元管理することで、高齢者サポートと町の課題解決を実現しています。

飯豊町様の「見守り歩数計 Mi-Look」を使った高齢者見守りシステムのご利用イメージ



VOICE ステークホルダーからの声

機器選定の条件は、高齢者が簡単に操作できることでした。「見守り歩数計 Mi-Look」は、もしもの時にストラップを引くだけの緊急ブザーを搭載し、本体を寝室やお風呂場などにも持ち運べるので安心です。さらに、日々の見守り情報が自動送信されることで、新たな見守り支援体制の構築に役立てられると考えたことが採用した理由です。過疎化が進む飯豊町では、行政や地域のつながりを活かした見守り体制だけでなく、日々の見守り情報のメール送信先に離れて暮らすご家族を登録することで、ご家族をも巻き込んだ見守り体制を実現できました。

山形県飯豊町 地域包括支援センター
所長補佐
志田 庸子氏

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。

■ 災害時に備えた取り組み

船上基地局の実証実験を実施

2012年11月に広島県呉市で、総務省中国総合通信局および海上保安庁との協力により船舶(巡視船くろせ)に携帯電話基地局と衛星通信設備を開設し、海上と陸上間での音声通話やデータ通信利用の実証実験を行いました。船上の携帯電話基地局から送信した電波を沿岸部で受信し、音声通話やデータ通信、潮位の変化や船舶の揺れなどによる品質への影響などについて検証を実施しました。

KDDIでは、東日本大震災での教訓を活かし、陸上の被災状況に影響されない海上からの対策も行うことで、より迅速なサービスエリアの復旧を目指していきます。



巡視船くろせの船首部分に衛星アンテナ(円筒カバー内)を設置
出典:災害時における携帯電話基地局の船上開設に向けた調査検討会

■ 通信品質向上のための技術開発

急増するアジア地域の通信需要に対応した大容量光海底ケーブル「SJC」

2012年11月、KDDI千倉海底線中継センターにおいて、急増するアジア地域のデータ通信需要に対応するため、KDDIを含めた10事業者が共同建設する国際海底ケーブル「South-East Asia Japan Cable (SJC)」を陸揚げし、作業を行いました。この「SJC」は、日本とシンガポールを直接接続す

ると同時に、日米間を結ぶ光海底ケーブル「Unity」とも接続します。これにより、東南アジアと米国とをほぼ最短距離で結ぶものになります。



「SJC」の陸揚げの様子

KDDIでは、2013年度中の運用開始を目指し、日本と東南アジア、そして米国を一直線上に結ぶことのできる国際海底ケーブルの“ハブ”として確実に役割を果たしていきます。

■ 快適なご利用環境の提供

社員でつくろう! au エリア

～周波数再編に向けて全社をあげた取り組み～

携帯電話の周波数再編に伴い、KDDIでは、2012年4月から再編後の電波エリア向上を目指し、劣化ポイントの改善を図る「社員でつくろう! au エリア」の取り組みを開始しました。この取り組みでは、社員が専用端末とアプリを使い、新しい周波数帯では利用できないポイントを検索し、不具合箇所の申告が簡単にできる社内スキームを整え、改善までの進捗状況をポータルサイトに公開しました。全社一丸となり取り組みを進めた結果、周波数再編前と同等以上の電波品質に向上させることができました。

また周波数再編後には、超高速データ通信「4G LTE」やWi-Fiの品質向上策としても活用し、絶えず変化する電波環境の中で、社員自らが自社サービスエリアの品質向上に貢献するスキームとして、全社で継続しています。

通信障害についてのお詫びと報告

2012年12月31日と2013年1月2日の2度にわたり、携帯電話向け的高速通信「LTE サービス」が一部の端末で利用できなくなる通信障害が発生しました。

2012年12月31日の通信障害は、LTE端末の瞬間的なアクセスが通常の約7倍に達し、データ処理時間の設定ミスにより発生しました。2013年1月2日の通信障害は、通信関連のソフトウェアの不具合により異常が発生し、その復旧作業中に誤って制御装置を停止させたことにより発生しました。

KDDIでは、再発防止に向けた対策として、2013年1月末までにデータを処理するサーバーの増設やLTE関連システムの総点検、復旧マニュアルの再整備などを行いました。

その後も4、5月と通信障害が発生しており、一連の障害により、皆さまにご迷惑・ご心配をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。このような過ちを繰り返さないよう、お客さまに快適な通信環境を提供することを目指し、信頼回復に全力で取り組んでいきます。

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。

■ お客さまご満足の最大化に向けて

KDDI CS ポリシー

KDDIは、「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。

Twitter® を利用したアクティブサポート

スマートフォンの普及やSNSの利用者急増により、これまでは見えなかったお客さまのご不満などが“つぶやき”という形で可視化され、拡散するようになりました。

お客さまからの電話での問い合わせやau ショップ窓口への相談などを待って対応する方法では、お客さまにご満足いただけるサポートは難しくなっていると感じ、SNSの中でも伝播力の強いTwitterを使い、お客さまのお困りのことを能動的に探す「アクティブサポート」を開始しました。問い合わせを目的としない何気ないお客さまの“つぶやき”に対して「ツイートを拝見しました。お力になれるかもしれませんので詳しくお聞かせください。」などとツイートすることにより、解決の

お手伝いを行っています。SNSというオープンな場でのお困りのことに応えることで、同時にその先にいる多くのお客さまのご不便、ご不満を解消できるサービスとして、社外からも高い評価をいただいています。

質の高い接客を目指す「au CS AWARDS」の開催

KDDIでは、よりご満足いただけるau ショップを目指して、au ショップスタッフの接客力向上を目的に「au CS AWARDS」を毎年全国各地で開催しています。



接客スキルを披露するau ショップスタッフ

9回目となる2012年度の大会では、「お客さまの期待を超える。あたらしい私へ。」をテーマに各地域の予選を勝ち抜いたスタッフが接客マナー、おもてなしなどの基本的な接客スキルに加え、3M戦略に基づいた「クロスセル*接客」など、総合的な販売力を審査のポイントに日頃の業務を通じて培われた接客スキルを競い合いました。また、コンテストには代理店さま、au ショップスタッフも出席し、見本となる接客スキルを共有しました。本大会で披露された接客を今後各店頭でも活用し、お客さまご満足の最大化につなげていきます。

*関連する商品やサービスを組み合わせて提案する手法のこと

「フロントスキルコンテスト」の開催

KDDIでは、法人のお客さまを対象とした技術的なサポート業務に携わる社員のスキル向上に力を入れています。その取り組みの一つとして、故障受付時のお客



コンテストで最優秀者に選ばれた業務担当者

さま対応スキル向上を目指した「フロントスキルコンテスト」を開催しています。コンテストには全国の技術的なサポート業務を担当する部門から代表を選抜し、お客さま対応に関する説明の適切さやコミュニケーションスキルなどを社内審査しました。本コンテストを定期的に開催し、さらなるスキルアップを目指していきます。