

消費者課題

サービスご利用のお客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、お客さまご満足の向上に努めています。

<p>〈重要課題1〉 安心・安全な情報通信社会の実現</p>  <p>安心・安全で豊かな情報通信社会の実現を目指したさまざまな取り組みを進めています。</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 安心・安全のために▶ 誰もが安心なサービス・製品の提供▶ 安心・安全に向けた社会とのコミュニケーション	<p>〈重要課題2〉 安定した情報通信サービスの提供</p>  <p>社会基盤を支える通信事業者として、お客さまに高品質で安定したサービスを提供し続けます。</p> <ul style="list-style-type: none">▶ サービス品質の管理▶ 通信品質向上のための技術開発▶ 災害時に備えた取り組み
<p>お客さまのために</p>  <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 常にお客さまとともに▶ お客さまとのコミュニケーション強化▶ 分かりやすい広告表示▶ デジタルデバイド解消への取り組み	

〈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。

<p>安心・安全のために</p> <p>青少年がトラブルに巻き込まれることなく、安心・安全に情報通信で円滑なコミュニケーションを実現できるよう、さまざまな取り組みを行っています。</p>	<p>誰もが安心なサービス・製品の提供</p> <p>すべてのお客さまが、より快適に情報通信をご利用いただくためのサービス・製品の提供に努めています。</p>
<p>安心・安全に向けた社会とのコミュニケーション</p> <p>政府、産業界、教育関係者などとの連携によって、安心・安全に携帯電話、インターネットが利用できる環境の整備、情報リテラシー向上のための啓発活動を行っています。</p>	

安心・安全のために

安心・安全に向けた取り組み

安心・安全に関する基本方針

KDDI 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 の基本指針

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、沖縄セルラー電話および KDDI グループ共済会（注1）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」安心・安全講座を 2005 年度から全国で実施しています。



「KDDI ケータイ教室」安心・安全講座の様子

小学生、中学生・高校生、保護者・教職員の方向けに積極的に実施した結果、2013 年度は、前年度比約 62% 増の計 3,186 回の実施、約 55 万人の方にご参加いただきました。これにより、2005 年度から 2013 年度末までの実施回数は累計 9,650 回、受講者数は累計約 176 万人に達しました。受講された参加者の皆さまからは、「事件やトラブル、その対処がわかりやすく説明されていた」、「使い方やルールを考えるきっかけになった」という声をいただいています。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年々、高度化・多様化しておりますが、皆さまからのご要望に適切な対応を行うため、プログラムは毎年見直しを行い講座の充実も図っています。2014 年度は、よりわかりやすい講座を目指し、質の向上に取り組んでいきます。

注1) KDDI グループ共済会は小学校向け講座を共催しています。

□ [「KDDI ケータイ教室」安心・安全講座](#)

〈TOPICS〉「アオイゼミ」

KDDI は、2014 年 1 月 31 日、KDDI ∞ Labo 第 5 期生でインターネットを利用したオンライン学習塾「アオイゼミ」を提供する株式会社葵（以下、「葵」）と共同で「KDDI ケータイ教室」特別講座を実施しました。これは、これまで日本全国の学校で実施した「KDDI ケータイ教室」のノウハウと、葵のオンライン学習塾のノウハウを融合し、ケータイの安心・安全な利用について初のインターネット授業にトライしたものです。

参加した中学生からは、「この授業も大変勉強になりました!」「身近で重要な授業だった」「自分で考えるのも必要だね」などの感想が寄せられました。KDDI は今後も、安心・安全な情報通信社会の実現ならびにコミュニティの発展に努めていきます。

「KDDI ケータイ教室」シニア向け講座の実施

KDDI は、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も使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」・「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、自治体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いただくものです。2013 年度は 202 回実施し、約 4,300 人の方にご参加いただきました。

受講された参加者の皆さまからは、「さらに詳しい使い方や活用方法を知りたい」というご要望を受け、プログラムの見直しも行っています。

今後もシニアの皆さまが楽しく、かつ安心・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、皆さまの声に耳を傾けながら継続的にサポートしていきます。



「KDDI ケータイ教室」シニア向け講座の様子

□ 「KDDI ケータイ教室」シニア向け講座

〈TOPICS〉「情報アクセシビリティフォーラム」と「耳の日記念文化祭」に出展

KDDI は「第 1 回情報アクセシビリティフォーラム」(2013 年 11 月 23、24 日開催)と「第 43 回耳の日記念文化祭」(2014 年 3 月 2 日開催)に出展しました。「情報アクセシビリティフォーラム」は、財団法人全日本ろうあ連盟が聴覚障がい者のバリア解消を目的に、「耳の日記念文化祭」は、公益社団法人東京聴覚障害者総合支援機構 東京都聴覚障害者連盟が総合的な聴覚障害者支援のため毎年 3 月 3 日の耳の日にあわせて開催しているイベントです。

KDDI のブースでは、京セラ株式会社と共同開発した聞こえやすくする機能を持つスマートソニックレシーバー®搭載の携帯電話やスマートフォン、また試作品とした「音量強化ハンドセット」「音量強化簡単ケータイ」「集音アプリ」などを、ご来場者に体験していただきました。スマートソニックレシーバー®搭載のスマートフォン URBANO (アルバーノ) を試用された人工内耳装用の方が、「携帯電話で声を聴くことができた」と喜ばれる一幕もありました。また、「手話サポートでもっと詳しい説明を聞きたい」などの期待の声も多数寄せられました。



賑いを見せる KDDI ブース (「第 1 回情報アクセシビリティフォーラム」)



手話や筆談で説明する KDDI 社員 (「第 43 回耳の日記念文化祭」)

子どもたちを危険から守るために

子どもたちを取り巻く社会的課題

子どもたちの日々の安全を守りたい一方で、使いすぎやインターネット上で発生する可能性のあるトラブルへの懸念から、保護者の多くが携帯電話を持たせるかどうか戸惑いを持っています。

お子さま向け au 携帯電話「mamorino3」

au 携帯電話では、小学校低学年を対象としたお守りツール「mamorino (マモリーノ)」の販売を行っています。2011 年 3 月には「mamorino2」を、そして 2013 年 1 月には「mamorino3」の販売を開始しました。「mamorino」は、「社団法人日本 PTA 全国協議会」や「全国子ども会連合会」(注 2) の推奨商品に認定されるなど、多くの保護者の方のご支持をいただいている機種です。

「mamorino3」では、通話やメールのやりとりができるのは登録した相手 (最大 10 件) のみで、知らない人からの電話やメールを受け付けられない機能や、GPS で測位した居場所を指定時間に自動通知できるほか、保護者がいつでも居場所を確認できる「安心ナビ」や緊急速報メール、災害伝言板、災害用伝言ダイヤルにも対応しています。さらに防犯ブザーを鳴らすと、自動でセコム株式会社に通報し、緊急対応員が現場に急行するサービスも備えています。(別途契約が必要)

また、インターネットにアクセスができないため、「ネットいじめ」などに巻き込まれる心配がありません。KDDI は、子どもたちの安心・安全という社会的課題の解決に貢献する製品・サービスの提供を引き続き推進していきます。



mamorino3

注 2) 認証番号 KSM-P001

[□mamorino3](#)

[□ティーンズモード](#)

[□TIME & SPACE ONLINE KDDI ママ社員による「mamorino3」の批評座談会](#)

「年齢確認サービス」の提供

KDDI は、2011 年 1 月から「年齢確認サービス」を提供しています。このサービスは、SNS やブログなどのコミュニティサイトを、より安心・安全にご利用いただくために、年齢確認に対応しているコミュニティサイトをご利用する際に、お客さまの同意のもと、年齢情報（注 3）を KDDI からサイト提供会社に通知するものです。

これは CGM（注 4）サービスを利用する青少年の保護対策の一環として、CGM コンテンツ提供会社に年齢認証の確実化が、強く求められているためです。

また、KDDI がグリー株式会社と共同運営する SNS「GREE」（au 向け）では、青少年の保護・健全育成を目的として、これまでにサイトパトロール体制の拡充や、年齢別の機能制限の設定、サイト内外での啓発活動など、対策を順次強化しています。本サービスの導入によって、お客さまがより一層安心・安全にご利用いただくことができると考えています。

注 3) 年齢情報: お客さまが au 携帯電話契約時に申し込まれた生年月日もしくは利用者登録時に登録した利用者の生年月日をもとに、コンテンツ提供会社が指定した年齢以上であるか未満であるかの情報（生年月日・満年齢は通知されない）。利用者登録をされている場合は、利用者の年齢情報の通知となる。

注 4) CGM (Consumer Generated Media): ソーシャルネットワーキングサービス (SNS)、ブログ、クチコミサイトなど、消費者が自ら情報を発信していくメディアの総称。

フィルタリングサービス

KDDI は、青少年の皆さまが有害なサイトにアクセスしトラブルに巻き込まれないよう、フィルタリングサービスの普及を促進しています。お子さまの年代やご利用される端末に応じた適切なフィルタリングサービスをご用意し、未成年のお客さまには、保護者の方から不要とお申し出がない限り、ご契約時に原則フィルタリングサービスにご加入いただいています。

2012 年 11 月には、Android™スマートフォン向けとして、国内初のアプリフィルタリング機能を搭載し、Wi-Fi 通信にも対応したブラウザアプリ型フィルタリングサービス「安心アクセスサービス for Android™」を日本で初めて提供しました。

また、2013 年 6 月には、iPhone、iPad 向けとして「安心アクセス for iOS（注 5）」の提供と、夜間利用や低学年のお子さまの利用に不安を感じる保護者の声にお応えして、「安心アクセス for Android™」に利用時間帯制限と通話相手先制限の機能を追加するなど、お子さまが au 携帯電話と同様にスマートフォンを安心・安全にご利用いただけるようサービスの向上に努めています。



設定 & サービスガイドブックを店頭で配布

注 5) 「安心アクセス for iOS」はアプリフィルタリング機能は非対応です。iPhone、iPad 本体の「機能制限」を併せてご利用いただくことで年齢に応じたアプリのフィルタリングが可能です。

- 安心アクセスサービス
- 安心アクセスサービス for Android™
- 安心アクセスサービス for iOS

スマートフォン向け「安心セキュリティパック」サービス

KDDI は、スマートフォンをより安心してご利用いただくために、「安心セキュリティパック」サービスを行っています。

「安心セキュリティパック」は、au スマートフォンの紛失時にリモートロックと位置検索が可能な Good Technology 社（注 6）のセキュアプラットフォーム、ワンクリック詐欺などの不正なサイトや青少年に有害なサイトおよび危険なアプリケーションから端末を守るトレンドマイクロ社の「ウイルスバスター for au」、オペレータが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（注 7）のリモートサポートをパッケージ化し、すでに au スマートフォンをお使いの方だけでなく初めてお使いになる方も、より安心・安全に au スマートフォンをご利用いただけるサービスです。

注 6) 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。

注 7) IT サポートトータルソリューションを提供する企業。

□ 安心セキュリティパック

コンテンツの巡回パトロール

KDDI は、魅力あるコンテンツの安全性を保つために、業務委託先と連携しながら、EZweb の公式サイトをはじめとして、各種コンテンツの巡回パトロールを行っています。

専用のパトロールシステムや人の目を駆使することで不適切な内容の掲載を探索しており、発見したものは、コンテンツプロバイダさまに是正を働きかけていくことで、常にコンテンツのクオリティ維持・向上と、ご利用される方の安心・安全を守れるよう活動を行っています。



パトロールする事務局のメンバー

誰もが安心なサービス・製品の提供

安心な製品の提供

遠隔操作でいつでも位置情報を確認できる「あんしんGPS」

KDDI は、あらかじめ登録された au スマートフォンから、遠隔操作でいつでも位置情報の確認などを行える「あんしんGPS」を提供しています。

2013年12月から発売している「あんしんGPS」は、自動車、バイク、鞆など、さまざまなものに取付可能な小型・軽量設計となっており、盗難や置き忘れの際にすぐに現在地を確認できます。指定エリアへ出入りした際や、あらかじめ設定した時間の現在地を通知する機能は、お子さまの安全確認にもご利用可能です。また、緊急ブザーを押すと、あらかじめ登録された au スマートフォンに通知が届くサービスや、自動で



あんしんGPS

セコム株式会社に通報し、緊急対応員が現場に急行するサービスも備えています。（別途契約が必要）

さらに、歩数やカロリー計測機能も搭載していますので、日常の健康管理にも活用できます。

「スマートソニックレシーバー®」搭載 au 携帯電話が累計販売台数 100 万台を突破

音と振動で相手の声を伝える「スマートソニックレシーバー®」を搭載した au 携帯電話が、2013年6月に累計販売台数 100 万台を突破しました。

「スマートソニックレシーバー®」は、KDDI と京セラが共同開発し、ディスプレイ部を振動させることで、従来よりも相手の声が聞き取りやすくなる機能です。

2012年5月に発売した「URBANO PROGRESSO」以降、最新の「URBANO L2」まで幅広いラインナップで提供しています。

※2014年夏モデル「URBANO L3」（2014年6月28日発売）



URBANO L2

高齢・難聴の方にも通話が可能な「補聴機能強化ケータイ」

KDDI は、2011 年の CEATEC で発表した「新聴覚スマートフォン」の“音と振動で相手の声を伝える”という「スマートソニックレシーバー」技術の開発を重ね、新たに補聴のための機能を搭載した携帯電話「補聴機能強化ケータイ」の試作を行いました。

「補聴機能強化ケータイ」は、簡単ケータイ K012 をベースに、高齢・難聴など、音が聞こえづらい方のために受話音量をさらに上げ、お客さまの聴力に合わせた音の高さに調整する「周波数イコライジング機能」や、相手の声が小さくても大きな音量で聞こえる「ダイナミックレンジ圧縮機能」を搭載しており、いろいろな聴力に合わせて調整することができます。また、「スマートソニックレシーバー」の特徴として、受話部の広い範囲で聞くことができ、耳に当てる位置を多少ずらしても音量が急激に変化しないため、耳を当てる位置で急に音が大きくなりやすくなり安心して使えます。

KDDI は、すべてのお客さまに安心して携帯電話サービスをご利用いただけるよう、今後も新商品の開発を進めていきます。



補聴機能強化ケータイ

誰もが使いやすい携帯電話を目指した「簡単ケータイ K012」

KDDI は、幅広い年代のお客さまが使いやすい携帯電話を目指して、登録した相手へワンタッチで発信できる機能や、誰にでも見やすい画面表示、シンプルな操作で利用できるデザインなどを備えた携帯電話「簡単ケータイ」シリーズを提供しています。

2012 年夏モデルとして発売された「簡単ケータイ K012」は、高齢者だけでなく、視覚障がいのある方にも配慮して開発した商品です。視覚障がいをお持ちの方に配慮した機能・サービスとして、操作方法やメールの内容などを「声」で知らせてくれる「音声読み上げ機能」が新たにマナーモード設定時でも利用可能となったほか、さらに操作しやすく改善された使いやすいキーデザインを採用しています。また、au ホームページに掲載している PDF 版取扱説明書を、パソコンの音声読み上げソフト対応とするなど、利便性の向上を図っています。



簡単ケータイ K012

□簡単ケータイ

Android™端末向け「au スマートパス セキュアアプリ検証」

KDDI は、au の Android™端末向けサービス「au スマートパス」で提供されるアプリケーションについて、「au スマートパス セキュアアプリ検証」を行っています。これは、KDDI 研究所が開発したセキュリティチェックツールを使い、既知の悪性アプリケーションはもちろん、未知の悪性アプリケーションを静的・動的解析により検知するものです。KDDI は、お客さまに安心・安全なアプリケーションを使っていただくための取り組みを今後も実施していきます。

安心なサービスの提供

スマートフォンアプリ用プライバシーポリシー作成支援ツールを無償公開

KDDI と KDDI 研究所は、2013 年 9 月から、スマートフォンアプリを安心・安全かつ分かりやすくご利用いただくために、プライバシーポリシー作成を支援するツールの無償公開を始めました。スマートフォンの普及にともない、利用者の承諾なく利用者情報を外部に送信するアプリの存在がプライバシー保護の観点から懸念されています。本ツールは、総務省でも普及活動が行われ、欧米政府機関に日本の取り組みの一例として紹介されています。

点字請求サービス

KDDI は、視覚障がいをお持ちのお客さまに向けた点字請求サービスの提供を行っています。本サービスは、月々のご利用料金請求書の情報（ご請求金額・内訳情報など）を点字にてご確認いただけるものです。

□点字請求サービス

スマイルハート割引

au 携帯電話では、障がいをお持ちの方に、日々の生活に欠かせない携帯電話をより手軽にご利用いただくために、「スマイルハート割引」を導入し、ご利用料金の割引を行っています。



□スマイルハート割引

手話サポートサービス

KDDI では、耳や言葉の不自由なお客さまへの対応として、全国の au ショップへの簡易筆談器の設置に加え、「au NAGOYA」や首都圏を中心とした au ショップで、手話対応可能なスタッフが、購入や使用方法の説明・修理などをサポートしています。



□手話サポートサービス

- ▶ タブレット端末を利用した「手話サポートシステム」を導入

電波の安全性について

近年、携帯電話をはじめとするさまざまな無線システムが日常生活のなかで使用されています。このように電波を発射する機器が身近なところで利用される機会が増大していることにもない、電波の人体や医療機器への影響について関心が高まりつつあります。

総務省では、より安全に電波を利用するために、「電波防護指針」を策定し、この指針にもとづく規制が導入されています。この電波防護指針は、WHO（世界保健機関）が支持している国際的なガイドラインと同等であり、世界各国の研究結果により安全な範囲とされる数値をもとに十分な安全率を見込んで定められたものです。この指針値を満たせば安全上の問題はないというのがWHOなどの国際機関における専門家の共通認識となっています。

KDDI は、電波法に定められた電波防護方針や建築基準法など、各種関係法令ならびに各自治体の条例に基づく手続きを遵守して携帯電話基地局を設計・施工するとともに、設備の保守・点検を定期的を実施して、基地局から発射される電波の安全性に懸念が生じないように、細心の注意を払って運用しています。

今後も携帯電話の電波が人体・医療機器への影響に関して実施される関連団体の研究・調査・実験に積極的に参加するとともに、電波の安全性に関する内外の研究動向の把握に努め、的確な情報を皆さまにご提供できるよう、努力していきます。

振り込め詐欺対策

振り込め詐欺の被害が再び増加し、社会問題化していることを踏まえ、KDDI では、社団法人電気通信事業者協会を通じて、携帯電話・PHSの不正契約の防止のため、以下のとおり取り組んでいます。

- ・ 個人契約の利用料金の支払い方法の制限による本人確認の強化。
- ・ 本人確認が行えない回線の契約者情報を携帯・PHS事業者間で共有することによる審査強化。
- ・ 個人契約時の契約回線数の制限による大量不正契約の防止。

今後も、不正契約の防止および振り込め詐欺などの注意喚起に努め、犯罪の撲滅に向けた取り組みを強化していきます。

□振り込め詐欺の被害防止対策の取り組みについて

安心・安全に向けた社会とのコミュニケーション

一般社団法人日本スマートフォンセキュリティ協会を通じた啓発活動

通信キャリア・機器メーカー・アプリケーション開発メーカー・システムインテグレーター・関係団体など 157 の会員（2014 年 3 月末現在）が協調し、スマートフォンを安全にご利用いただく環境整備活動を行っている一般社団法人日本スマートフォンセキュリティ協会に、KDDI は 2011 年 2 月の準備会では発起人として、また現在では幹事会員として参加しております。KDDI では引き続き同協会を通じ、スマートフォンのアプリやサービス提供者や利用者に対し、セキュリティ向上に向けたガイドラインの整備や啓発活動を行っていきます。

一般社団法人日本スマートフォンセキュリティ協会

安心ネットづくり促進協議会への参画

KDDI は、安心・安全なインターネット利用環境の整備を目的として、利用者、産業界、教育関係者などで組織する「安心ネットづくり促進協議会」に参画しています。同協議会では、インターネットの有害情報から子どもたちを守り、誰もが安心してネットを利用できる国民運動 1 億人のネット宣言「もっとグッドネット」をテーマに掲げ、全国各地での普及啓発イベントの開催のほか、スマートフォンなどに関する課題を検討し提言を行っています。KDDI は同協議会に参画することで、青少年が安心・安全にインターネットを利用できる環境の整備、総合的なメディアリテラシーの向上を図っています。



安心ネットづくり促進協議会

安心ネットづくり促進協議会

- 「安心ネットづくり促進協議会」提供 家族でケータイルールが学べるサイト「ケータイ家族もばみ」

e-ネットキャラバンへの参画

家庭や教育現場におけるインターネット利用が急速に拡大し、青少年がインターネットに触れる機会が増えてきています。その一方で、青少年がトラブルに巻き込まれるケースも多発しています。インターネットのトラブルから青少年を守るため、保護者や教職員の方々に対してもインターネットの安全利用に関する理解の促進が求められています。

KDDI では、総務省と文部科学省、各種関連企業・団体が取り組む「e-ネットキャラバン」に参画し、保護者・教職員に向けた「e-ネット安心講座」に継続的に講師を派遣しています。KDDI および KDDI グループ会社の社員が講師に登録し、安心・安全なインターネット利用の啓発活動を積極的に推進しています。



e-ネットキャラバン

- 「e-ネットキャラバン」公式 WEB サイト

〈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。

<p>サービス品質の管理</p> <p>社会の基盤を支える総合通信事業者として、お客さまに高品質で安定したサービスを提供し続けるため、サービス品質の管理や通信ネットワークの監視・制御を行っています。</p>	<p>通信品質向上のための技術開発</p> <p>高品質で安定した情報通信サービスを提供するための技術開発、お客さま一人ひとりにあった快適な通信環境の整備・改善に努めています。</p>
<p>災害時に備えた取り組み</p> <p>災害時においても安定した情報通信サービスを継続して提供できるよう、災害対策に取り組んでいます。</p>	

サービス品質の管理

サービス品質管理の取り組み

安定した通信サービスの提供に向けた取り組み



KDDI は、光ケーブルや携帯電話基地局をはじめ、多くの通信設備を保有しており、全国に設置したテクニカルセンターなどの運用部門で保守・管理を行っています。また、全国の通信状況はオペレーションセンターにおいて 24 時間 365 日体制で集中監視しており、障害が発生した際には適切な通信制御を行うとともに、全国の運用部門と連携して復旧を行います。サービス品質に関しては、マネジメント体制のもとで、独自に定めた厳しい基準に従って設備運用体制を構築・分析・改善することで、常に高品質で安定した通信サービスの提供に努めています。

ネットワーク改善プロジェクト

通信ネットワークサービスの提供を通じて頂戴するお客さまの声をもとに課題を整理し、早期改善を目指す「ネットワークサービス改善プロジェクト」を実施しています。このプロジェクトでは、「営業」「運用」「商品」「技術・設備」などの関連部門を横断した体制で迅速な問題解決に取り組んでいます。

グローバルネットワークの維持・運用

KDDI は、世界の通信事業者とネットワークを相互に接続し、各社と協力して世界各地を結ぶグローバルなネットワークを維持・運用しています。また、KDDI の国際通信サービスでは、信頼性に優れた光海底ケーブルを基幹ネットワークとして利用し、高品質なサービスを提供するとともに、IP サービスを中心とする新技術を駆使したサービスの提供に努めています。このほかにも、インマルサット社（本社：ロンドン）と直接提携し、衛星通信を利用する「インマルサットサービス」を提供しており、北極と南極を除く世界中すべての地域で通話・データ通信を可能にしています。

□インマルサットサービス

監視・制御する各種オペレーションセンター

KDDI は、さまざまな情報通信サービスをお客さまに安心してご利用いただくため、au 携帯電話ネットワークを監視するモバイルオペレーションセンター、サーバー設備を監視するサーバーオペレーションセンター、固定系の基幹回線を監視するネットワークオペレーションセンター、法人のお客さま向け専用線、VPN 回線を監視するテクニカルサービスセンター、個別ソリューション設備の監視、データセンター運用を行う IT アウトソースセンター、サイバー攻撃の検知・分析、防御を行うセキュリティオペレーションセンター、そして国際回線を一括監視するグローバルネットワーク・オペレーションセンターの 7 センターが、24 時間 365 日体制で通信状況を把握しています。万一の障害が発生した際などには、各地の関連部門と連携し、迅速かつ的確な対応に努めています。

製品事故や基地局建設への対応

製品事故・不具合発生時の対応

KDDI は、当社製品事故や不具合が発生した際、各部門の事故対応窓口に報告し、社長を委員長とする「調査委員会」に諮って対応方針を迅速に決定しています。また、重大製品事故の場合には、直ちにお客さまにお知らせし、所管官庁に報告することを徹底しています。

基地局機器の製造工場監査

KDDI は、お客さまに安定した通信環境を提供するため、携帯電話基地局で使われる機器に対しても徹底した品質管理を行っています。基地局に設置されている機器に異常があれば、エリア一帯に及ぶ通信障害につながってしまうことから、KDDI 基地局内で使用される機器を製造している工場に対する監査を実施しています。

工場監査では、故障や不具合が起きるさまざまな原因を調査し、製造工程や製造環境への厳しいチェックを行っています。問題がある場合には、製造工場への指摘も行き、設備故障の未然防止を徹底しています。

お客さまに安心して携帯電話やスマートフォンをお使いいただくために、今後も製造メーカーの皆さまにも KDDI の品質管理の考え方をご理解いただき、製造工場と一体となり、機器故障の件数削減に取り組んでいきます。

au 携帯電話基地局の設置と近隣の皆さまへの対応

KDDI は、au 携帯電話をご利用のお客さまへ安定した通信環境をご提供し、安心してご利用いただけるよう、エリアの品質改善や新しいサービスへの対応に必要な au 携帯電話基地局の設置を全国各地で行っています。au 携帯電話基地局設置の際には、電波法、建築基準法など各種関係法令ならびに各自治体の条例、指導要綱などを遵守し、設計・施工を行っています。また、建設工事の際、近隣の皆さまへ工事車両の通行や騒音などによるご迷惑をおかけすると思われる場合や、au 携帯電話基地局に関するお問い合わせなどをいただいた場合には、当該基地局の概要や建設工事の内容などに関する説明を行い、au 携帯電話基地局建設にご理解とご協力をいただけるよう努めています。

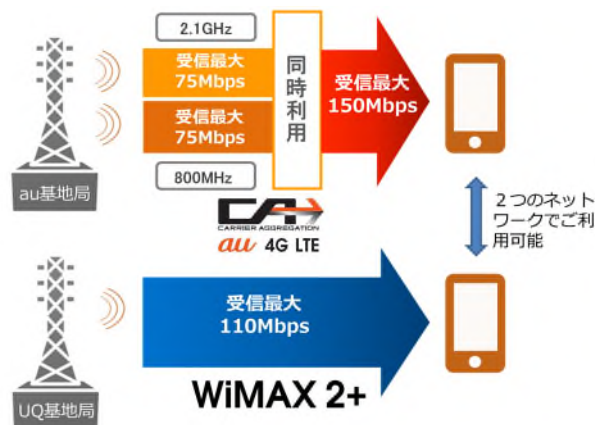
通信品質向上のための技術開発

「LTE-Advanced (CA)」および「WiMAX 2+」技術によって高速通信が可能に

KDDI では、LTE の次世代高速通信規格 LTE-Advanced の技術である「キャリアアグリゲーション」と「WiMAX 2+」の 2 つの次世代通信ネットワークに対応したスマートフォン、タブレットの発売を 2014 年度に開始します。お客さまのご利用環境に応じたネットワークが自動的に選択されることで、より快適に高速データ通信をお楽しみいただけるようになります。(注 1)

「キャリアアグリゲーション」は、複数の周波数帯で同時に LTE のデータ通信を可能とする技術です。周波数毎に受信したデータを足し合わせることで、最大で 150Mbps の通信速度を実現します。

※「WiMAX 2+」は、UQ コミュニケーションズ株式会社の提供する受信最大 110Mbps の超高速通信サービスです。



注 1) 回線の混雑状況などに応じ、より混雑が少ないと当社が判断したネットワークに接続します。

快適なご利用環境の提供

4G LTE スマートフォン (Android™) 向け「エリア品質情報送信機能」提供開始

KDDI は、これまで au 携帯電話に搭載していた「エリア品質情報送信機能」を 4G LTE スマートフォン (Android™) にも提供し 2013 年 3 月より開始 (注 2) しました。

「エリア品質情報送信機能」は、au サービスエリアのさらなる品質向上を目的に、音声通話やデータ通信時における品質、電波状況、発生場所を検知・収集し、KDDI に自動送信する機能です。KDDI に送信されたエリア品質情報は、統計的に分析を行い、通信エラーや通信速度が遅いといった体験をされた場所の電波状況の改善に役立てています。

注 2) 事前にご同意いただいたお客さまのみを対象としており、個人情報を取り扱いません。また、自動検知した情報を自動送信する際の通信料は発生しません。

社員でつこう！ au エリア ～周波数再編に向けた全社をあげた取り組み～

携帯電話の周波数再編にともない、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「社員でつこう！ 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、不具合個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なかで、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。

高品質国際映像の提供

2014 年 2 月 7 日から 2 月 23 日、ロシアのソチで開催された「第 22 回オリンピック冬季競技大会」において、KDDI は、NHK と民放放送局で構成される「ジャパンコンソーシアム」および NHK と在京放送局からソチ五輪関連の国際伝送業務を一括して受注しました。ソチで繰り広げられた競技映像は、障害時にも途切れることなく日本に届けるため、英・米国を経由する「西回りルート」と、ロシア国内を横断しナホトカと直江津を結ぶ光海底ケーブル「RJCN」を経由する「東回りルート」からなる「世界一周リング」で伝送されました。五輪開催期間中、ソチ市内に設けられた国際放送センターでは、総勢 10 人が 24 時間体制で対応したほか、「オール KDDI」による万全のサポート体制により感動の映像を日本にお届けしました。



24 時間体制で対応する KDDI 社員(ソチの国際放送センターにて)

個人宅訪問による通信環境の改善

au 携帯電話の通信環境を改善する取り組みとして、全国のお客さまを対象とした「電波サポート 24」のサービスを行っています。このサービスは、お客さまから調査依頼のお申し込みをいただいてから 24 時間以内に訪問調査のご連絡を行い、後日、電波サポーターがお客さまのご自宅を訪問、電波調査を行います。この調査結果をもとに、「au レピータ」、「au フェムトセル」を用いてお客さまの電波状況の改善を行うものです。そのほか、au スマートフォンをご利用のお客さまには、Wi-Fi ルーターのご提案、設置も行っています。「ご自宅」だけでなく、「屋外」や「オフィス・飲食店」などのご申告も受け付けています。今後もお客さまへの快適な通信環境の提供と通信エリアの改善に努めていきます。



au レピータ



電波状況を調査し通信エリア改善を行う個人宅訪問サービス

□電波サポート 24

公衆無線 LAN サービス「au Wi-Fi SPOT」

KDDI では、au スマートフォンによる快適なインターネット通信を目指し、どこでも誰でも簡単に楽しめる公衆無線 LAN 「au Wi-Fi SPOT」のサービスを行っています。専用アプリケーション「au Wi-Fi 接続ツール」を利用することで、誰でも簡単に「au Wi-Fi SPOT」へ接続できます。また、電波強度に応じて 4G と Wi-Fi を自動的に切り替えるため、快適にインターネット通信が利用できます。au スマートフォンご利用の皆さまに快適な通信をご提供するため、「au Wi-Fi SPOT」のネットワーク構築と利用可能スポットの拡充に努めます。



ご利用可能な場所をお知らせするステッカー

[au Wi-Fi SPOT](#)

災害時に備えた取り組み

社会インフラを担う通信事業者として、災害発生時などいかなる状況であっても、安定したサービスを提供することが社会的使命であると考えています。KDDI は、東日本大震災の体験を教訓とした災害に強いネットワークの構築や災害時におけるお客さまの利便性向上に向けたさまざまな取り組みを行っています。

▶ ハイライト 8 Security

□ 災害対策への取り組み（au ホームページ）

4G LTE に対応した「災害用大ゾーン基地局」の導入

首都圏直下型地震への備えとして、KDDI はさまざまな視点で対策を検討しており、被災から復旧するまでのバックアップ手段として「災害用大ゾーン基地局」を導入しました。2013年4月より設置開始、2014年2月26日に設置が完了し、運用を開始しました。この基地局では、首都圏直下型地震が発生した際にも、音声通話やデータ通信といった携帯電話サービスの提供ができるよう、音声通信(1x)、3G通信(EVDO)、さらにLTE通信(4G LTE)にも対応しております。4G LTEに対応した災害用大ゾーン基地局は日本初になります。

今回、10局の基地局を建設し、東は千葉県千葉市、北は埼玉県川口市、西は東京都立川市から神奈川県川崎市近辺までをカバーしました。また東日本大震災をふまえ、大ゾーン基地局のバックホール回線（コアネットワークへの接続）は、マイクロ波無線と光ケーブルで二重化しています。この大ゾーン基地局は、首都圏のみならず今後も地域ごとに災害時の被災想定をふまえて検討していきます。



KDDI 新宿ビル屋上に設置された大ゾーン基地局アンテナのひとつ



無線伝送路中継局

津波の影響を受けない「千倉第二海底線中継所」

KDDI では、内閣府が進める国土強靱化基本法案にもとづくBCP施策の関連事業として、津波の影響を受けない海底線中継所を、新たに千葉県南房総市に開設しました。国内で10番目となるこの「千倉第二海底線中継所」は、国が公表している同千倉エリアの最大津波を想定した海拔約28メートルに設置しており、津波発生時にも影響を受けない高台局となっています。

国際通信網のBCP対策として、米国・アジア向けの光海底ケーブルのほか、ロシアを經由して欧州にいたるケーブルルートや衛星ネットワークを活用します。これにより、災害などにおける国際通信の継続性確保を図ることで、引き続き安心・安全な通信サービスの提供に努めます。

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。現在、外洋に面した高台の避難所に対する実用性の確認と通信システム（周波数、アンテナなど）の違いによる効果検証を計画しています。KDDI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

au 災害復旧支援システムの導入

KDDIは、大規模災害発生時に被害状況の早期把握と的確な復旧プランを策定するため、「au 災害復旧支援システム」を全国10カ所のテクニカルセンターに導入しています。

「au 災害復旧支援システム」は、(1) 設備の故障情報によるエリアの被害状況、(2) 通信量の把握による重要拠点の状況、(3) 避難所や避難ルートの情報、を一元管理するとともに、それらを地図上にプロットすることによって、リアルタイムかつ視覚的に復旧優先エリアの把握ができるのが特長です。これにより、大規模災害が発生し被害が広範囲にわたった場合でも効果的な復旧対応が可能になるほか、行政機関や社内営業部門との情報共有手段として利用することで、通信インフラの復旧にとどまらず災害支援に役立つツールとしても利用可能です。

KDDIは、災害などで通信障害が発生しているサービスエリアを早期に復旧させるため、車載型基地局、可搬型基地局、無線エントランス回線（注1）の増強などハード面の強化を行っており、これらの機器を有効に利用するためソフト面の強化についても、引き続き行っていきます。



注1) 携帯電話基地局と交換局との回線が切断した場合に、無線回線を利用して接続する設備

全国各地で「防災訓練」に参加

KDDI では、災害対策基本法に規定される「指定公共機関」として、国や地方自治体が実施する総合防災訓練に参加し、情報通信インフラの担い手として、迅速かつ適切な復旧活動が行われるよう、関係機関との連携を図っています。

2013年9月1日の「防災の日」を含む前後1週間の「防災週間」には、全国で防災意識の高揚、防災知識の啓発を図るために地方自治体などが主催する各地域の防災訓練に積極的に参加しました。



富山県総合防災訓練の様子



奈良県総合防災訓練の様子



九州で自衛隊と行った「可搬型
基地局運搬訓練」の様子



岩手県久慈市との防災総合訓練
の様子

ネットワークの再構築と早期復旧のための設備増強

KDDI は、今後発生が懸念される首都直下型地震、南海トラフ（東海・東南海・南海）巨大地震などの大規模災害に備え、ネットワークの信頼性向上を目指し、さまざまな対策に取り組んでいます。

災害に強いネットワークの構築として、基幹ネットワークを3ルートから4ルートに増強、さらに関西に設備監視体制を新設し、監視機能の分散化を図っています。

また、被災地エリアの早期復旧に備えた設備対策として、被災地エリアの通信設備に迅速な電源供給が可能となるよう、移動電源車・非常用発電機の配備を増強しています。さらに、被災地エリアの通信サービス確保のために、非常用無線エントランス（注2）の増強や車載型基地局・可搬型基地局の増強、約2,000の携帯電話基地局に24時間以上稼働可能なバッテリーを装備するなど、さまざまな対応を行っています。

なお、車載型基地局は、災害時以外にも、花火大会や野外イベントなどお客さまが集中するエリアにおけるトラフィック対策としても利用しています。2013年7月には、これまで以上に高速通信をご利用いただけるよう、保有する車載型基地局を次世代高速データ通信「4G LTE」対応に改良しました。



車載型基地局

▶ ハイライト1 KAIZEN

注2) 災害などで携帯電話基地局と交換局との回線が切断した場合に、無線回線を利用して接続する設備

災害時に役立つサービス

災害発生時は多くの方が一斉に携帯電話を利用するため、音声通話がつながりにくい状況が発生してしまいます。このためKDDIでは、災害発生時でもお客さまが安否確認や連絡手段を確保できるよう、さまざまなサービスの提供を行っています。また、緊急速報メールの機能を充実させ、津波警報など、災害時に役立つ情報の配信も行っています。

いざというときにご利用いただけるようにするため、現在発売している au スマートフォン（Android™）には、「au 災害対策アプリ」がプリセットされています。iPhone 版も App Store で提供しています。

この「au 災害対策アプリ」は、災害が発生したときにご利用いただけるさまざまなサービスがひとつのアプリでご利用いただけます。災害時の安否を登録・確認を行うことが可能な

「災害用伝言板サービス」や、緊急地震速報、津波警報、災害・避難情報（注 3）といった災害関連情報をダイレクトに配信する「緊急速報メール」、また、災害時にパケット通信網を活用し、相手に安否情報を「音声」でお伝えできる「災害用音声お届けサービス」です。また、あらかじめ初期設定を行っておくことで、Wi-Fi からも安否情報の登録や音声ファイルの送信が可能となっており、携帯電話のデータ通信回線が不通のときも、ご利用いただけます。

さらに、「災害用伝言板」「災害用音声お届けサービス」は、事業者の垣根を越えて、すべての携帯電話事業者間で利用できるよう、相互利用も開始しています。



「au 災害対策アプリ」

注 3) 国や地方公共団体から避難勧告や避難指示、各種警報などの住民の安全にかかわる情報を、対象エリアの au 携帯電話に一斉にお知らせするサービスです。

大規模自然災害事業継続計画（BCP）

KDDI は、2011 年 3 月に発生した東日本大震災の経験をふまえて、全部門横断型の「災害対策プロジェクト」を立ち上げ、2011 年 10 月に「大規模自然災害事業継続計画（BCP）」を策定しました。同計画は、「社員とその家族の安全確保」および「指定公共機関として通信サービス継続の責務を果たす」ため、さまざまな施策を講じています。具体的には、災害発生時の初動から本格復旧までの各フェーズの対応を詳細にルール化するとともに、固定・移動回線の全面停止に備えて全国の主要拠点を結ぶ衛星ネットワークを構築しています。また、災害発生時に迅速に避難所への支援ができるよう、あらかじめ派遣要員を選任し、必要品を備蓄することなどを定めています。こうした体制強化に加え、災害時における初動対応に重点を置いた「災害対策訓練」を全国各地で積極的に展開しています。



全国の総支社を通信機器で結んで行われた災害対策訓練

2014 年 2 月には、災害対策本部を中心とした各対策室をはじめ、全国の各総支社を通信機器で結び、首都圏直下型地震を想定した「災害対策訓練」を実施しました。訓練では、被災想定を訓練開始まで一切開示しない「完全ブラインド方式」を採用するとともに、被災直後の通信全断を想定し、衛星ネットワークのみの通信環境下で災害対策会議を行う訓練を実施しました。訓練対象となる非常時参集メンバー約 260 名の参加者は、訓練開始と同時に提示された被災想定を読み解くとともに、時間経過に合わせて開示される新たな被災想定も考慮しながら対応にあたる、より実践型の訓練を行いました。

本訓練を通じて明確となった課題や改善点は、今後の大規模自然災害事業継続計画（BCP）に反映し、より強固な災害対策の基盤構築に役立てていきます。

また、「新型インフルエンザ対策ガイドライン」（2009 年 2 月新型インフルエンザおよび鳥インフルエンザに関する関係者対策会議）にもとづき、新型インフルエンザの大流行時においても、お客さまに情報通信サービスを継続してご提供するために、社員の健康にも万全を期し、的確な対応を図るための「新型インフルエンザ発生時の全社事業継続計画」を策定しています。

〈VOICE〉 すべてのお客さまに1秒でも早い安心をお届けするために

東日本大震災の経験から、私たちはライフラインを支える通信会社の社員としての使命および災害時にはすべてのお客さまに1秒でも早く通信を通じた「安心」と「喜び」をお届けしたいという強い思いを社員一人ひとりが持っています。この思いから運用部門では、災害時におけるサービスの早期復旧を迅速に行うため、日々の業務内での対応を強化し、2種類の訓練を継続して実施しています。また、これらの訓練内容や訓練を通じて得られた課題や改善点は、多くの期間をかけ、検証・検討を行っています。

今後は、道路寸断などによる孤立エリアを想定した訓練をはじめとし、どのような災害時でも対応できる体制を整えていきたいと思っています。



運用本部 運用品質管理部
特別通信対策室 室長
木佐貴 啓

訓練内容

1. 社内訓練

サービスの早期復旧のため、災害発生時から復旧までにかかる時間を意識しながら、さまざまな状況を想定し、数日間かけて実施する訓練。

2. 公開訓練

国や都などの防災拠点において、車載型基地局の設営を行い、災害時のサービス復旧活動をより多くの方にご理解いただく訓練。



公開訓練の様子

お客さまのために

KDDI 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至るまでお客さまご満足の向上に取り組んでいます。

<p>常にお客さまとともに</p> <p>「KDDI CS ポリシー」のもと、お客さまの声を生かしたサービスの改善を通じ、お客さまご満足の最大化に向けた全社活動を展開しています。</p>	<p>お客さまとのコミュニケーション強化</p> <p>お客さまからいただくご意見ご要望は、サービス改善、品質向上、商品開発などに積極的に生かしています。</p>
<p>分かりやすい広告表示</p> <p>広告制作物の作成において、KDDI ではお客さまに可能な限り誤解を与えないよう、広告制作時の留意事項をまとめています。</p>	<p>デジタルデバイド解消への取り組み</p> <p>開発途上国での通信環境の整備をはじめとした、情報格差解消に向けた取り組みを行っています。</p> <p>※デジタルデバイド：PC やインターネットなどの情報通信技術を「持つ者」と「持たざる者」との間に、情報格差が生じる問題。</p>

常にお客さまとともに

お客さまご満足の最大化に向けて

お客さまご満足向上活動の展開

KDDI 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、お客さまとの長期にわたる安定的な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む TCS (Total Customer Satisfaction) を全社活動として展開しています。ご利用者であるお客さまのご満足を最大化していくことを目的に、すべての部門の業務はご利用者に提供する商品・サービスに連なるものにとらえ、あらゆるプロセスでお客さまの視点に立った見直しを行い、ご利用者のみならず、すべてのステークホルダーを対象に満足度向上に取り組んでいます。

TCS の基本コンセプト

お客さまのご満足を最大化するため
あらゆる業務を商品・サービスに連なるものにとらえ
すべてのプロセスをお客さまの視点から見直し
すべてのステークホルダーを対象に
経営トップから社員まで一人ひとりが自らの課題として
全社をあげてお客さま満足の実現を追求する

KDDI グループの全員が主役となって果たすべき使命、すべてに求められる基本条件です。

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](#)

お客さまの声を真摯に受け止めて

お客さまの声を真摯に受け止め、改善に努めるべくお客さまからのご意見、ご要望を社内で共有しアクションにつなげていく体制を構築しています。

お客さまからのご意見、ご要望は、毎日システムに登録され、データベース化し、全社員で共有します。そして、担当部署でさまざまな角度から分析し、課題を明確化。より良い商品・サービスを提供するための課題は、社長をはじめとした経営幹部が出席する TCS 委員会で解決を図ります。

改善したサービス・品質向上の取り組みは、随時ホームページでご紹介します。



個人のお客さま

[□Action! ～お客さまの声を生かして～](#)

法人のお客さま

[□いいね! をもっと。KDDI \(お客さま満足度向上の取り組み\)](#)

顧客満足度調査で2年連続総合満足度第1位を受賞

KDDI は、株式会社 J. D. パワー アジア・パシフィックによる「2013 年度日本携帯電話サービス顧客満足度調査(SM)」において、2年連続で総合満足度第1位を受賞しました。

今後もお客さまに一層ご満足いただけるよう、より良い商品・サービスの提供に取り組んでいきます。

[□お客さま満足度 NO.1](#)

お客さまとのコミュニケーション強化

「au スマートサポート」の提供開始

au スマートサポートは、ご加入月に 3,000 円（税別）、4 カ月目以降は月額 380 円（税別）をお支払いいただくことにより、スマホ初心者の方でも、安心して使いこなせるようお客さまの状況に応じて、最適なサポートを提供する総合的な個人向けサポートサービスです。

お客さまのための専任チームが、24 時間（注 1）365 日、au スマートフォンの初期設定方法や新しい使い方までご提案する「au スマートサポートセンター」でのご対応や、お客さまのご自宅に直接伺い au スマートフォンについてご説明する「スマホ訪問サポート（注 2）」のほか、au スマートフォンを購入する前にさまざまな不安を取り除くための「スマホお試しレンタル」など、各種会員特典をご提供しています。

注 1) 23 時～9 時のご利用には事前予約が必要です。

注 2) ご利用にあたっては別途料金がかかります。

「安心トータルサポート」の提供

KDDI では、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 365 日深夜 23 時まで専門オペレータがサポートする「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。

□安心トータルサポート

法人のお客さまとのコミュニケーション

KDDI 法人ユーザー会（KUG: KDDI ENTERPRISE USERS' GROUP）とは、KDDI のサービスをご利用いただいている法人企業の皆さまによって運営される組織です。KDDI が事務局として支援を行い、異なる業種の会員企業が集い、セミナー、見学会やワークショップなどを開催し、交流・研鑽・親睦を図るとともに、KDDI のサービス改善や新商品開発に皆さまの声を反映させるべく、さまざまな活動を行っています。



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（注3）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つ対応する方法では、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 のなかでも伝播力の強い Twitter®を使い、お客さまがお困りのことを能動的に探す「アクティブサポート」を行っています。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「ツイートを見ました。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、解決のお手伝いにつなげています。SNS というオープンな場での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。

注3) Social Networking Service：人と人との交流を目的にしたウェブサービス

質の高い接客を目指す「au CS AWARDS」の開催

KDDI は、お客さまに、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。

10 回目となる 2013 年度の大会では、「価値提案力強化に向けた、実践的スキルの共有」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（注4）商材を総合的に組み合わせ、お客さま一人ひとりに合った価値提案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。



接客スキルを披露する au ショップスタッフ

注4) KDDI は、「マルチユース」「マルチネットワーク」「マルチデバイス」の3つの頭文字からなる「3M 戦略」を推進しています。スマートフォンやタブレット端末などお好みのデバイスで、つながりやすい、最適なネットワークを介し、魅力的で多彩なサービスやコンテンツをシームレスにご利用いただける通信環境をお届けします。

分かりやすい広告表示

広告制作物の作成においては、「不当な顧客誘引の禁止」につながる広告表示とならないよう十分な注意が必要です。KDDI では、「広告表示に関する基本方針」を策定し、「一般消費者の利益の確保」を目的とした景品表示法の趣旨により、お客さまに誤解を与えないよう、広告制作時の留意事項をまとめています。

デジタルデバイド解消への取り組み

■ タブレット端末を利用した「手話サポートシステム」を導入

KDDI では、耳や言葉の不自由なお客さまへの対応として、全国の au ショップへ簡易筆談器を設置し、また直営店の「KDDI デザインスタジオ」と「au NAGOYA」では手話対応スタッフが在籍しており、購入や使用方法の説明・修理などをサポートしています。また、両店舗ではタブレット端末を利用した手話サポートシステムを導入しました。（au NAGOYA は 2013 年 3 月より、KDDI デザインスタジオは同年 5 月より対応）このサービスは両店舗の手話対応スタッフが、首都圏・関東地区（東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県・山梨県の一部店舗）、中部地区（愛知県・岐阜県・三重県・静岡県・長野県の一部店舗）の au ショップにご来店された耳や言葉の不自由なお客さまに、タブレット端末のテレビ電話機能を使用して遠隔で接客を行うものです。



「手話サポートシステム」での接客の様子

□ 手話サポートサービス