



重要課題(社会)

安心・安全な情報通信社会の実現

KDDIのアプローチ

社会課題の認識

スマートフォンや携帯電話などICTの急速な普及にともない、社会の利便性が高まる一方、それらを通じて子どもたちがトラブルに巻き込まれたり、高齢者のデジタルデバイド(情報格差)が拡大するなど、課題が存続しています。また、小・中学校の新学習指導要領(文部科学省)において、情報モラルを身に付けることが新たに明記されるなど、情報モラル教育へのニーズが高まっています。

KDDIのリスクと機会

- ・ KDDIが提供するサービスや製品を通じ、幅広いお客さまが、スマートフォンや携帯電話、インターネットを介しての犯罪やトラブルに巻き込まれるといった、社会的・経済的リスクが想定されます。
- ・ 特に社会的弱者である子どもたちや高齢者の方々が安心・安全に、快適にスマートフォンを利用できるよう、さまざまな機能を搭載した端末やサービスを提供することで、新たな需要を創出しています。

KDDIのマネジメント

- ・ KDDIは、子どもたちが安心・安全にコミュニケーションを図れるよう「青少年の安心・安全に関するKDDIの基本方針」を策定。「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」の活動を通じて、子どもたちや高齢者が安心・安全にスマートフォンや携帯電話を利用いただけるよう、リテラシーを高めてもらうための啓発活動を実施しています。受講者の満足度、理解度を主要指標として、目標をそれぞれ90点、83%に設定し、講座品質の向上に努めています。
- ・ KDDIの事業活動における顧客情報保護に関しては、「プライバシーポリシー」を施行し運用しています。

方針



主要指標(KPI)

KDDIスマホ・ケータイ安全教室	2015年度目標	2015年度実績
ジュニア向け講座満足度	90点	93.5点
シニア向け講座理解度	83%	83.1%

2015年度活動ハイライト

2015年度は、子どもから高齢者の方まで幅広いお客さまに安心・安全にスマートフォン・携帯電話をご利用いただくため、最新の動向やステークホルダーの声を反映し、「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」のプログラムのリニューアルやコースの新設などを行いました。

製品においては、国内初の通話可能な腕時計型キッズケータイ「mamorino Watch」(マモリーノウォッチ)を発売しました。居場所確認や迷子防止など、防犯機能を充実させ、お子さまとその保護者が気軽に安心して利用できる製品の提供に努めました。

サービスにおいては、インターネットを安心・安全に利用するための知識習得、環境整備の一助となるため、お子さまのインターネットリテラシーを判定し、結果に応じた対策方法をご紹介します「ネットスキル診断」の提供を開始しました。



「mamorino Watch」(マモリーノウォッチ)

今後の課題

- ・ 子ども、シニア、外国人、障がい者など、幅広いお客さまニーズへの対応
- ・ トラブルの多様化にともなう「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」プログラムの充実
- ・ プライバシー保護、データセキュリティを最優先した製品やサービスの提供



重要課題(社会)

多様な人財の育成による活力ある企業の実現

KDDIのアプローチ

社会課題の認識

世界的にみれば、女性の政治や労働への進出は大幅に進んでおり、男女間の格差は確実に縮まっています。このような世界的な動向を受け、日本でも2016年4月に「女性活躍推進法」が施行されました。企業においては、女性の活躍推進を一層加速させることが求められています。

また、欧米では「同一労働同一賃金」が一般的であり、雇用形態による賃金差別を禁止する原則が浸透しています。一方、日本では賃金や雇用の安定性など、多くの側面で正規雇用者と非正規雇用者の間で格差が生じ、「均衡待遇」「均等待遇」への取り組みが課題となっています。

KDDIのリスクと機会

- 女性の社会進出に関し、国内水準による考え方に依拠するだけでは、グローバルに事業を展開し、持続的に成長していく上で、機会均等やダイバーシティワークなどの労働慣行の側面、社会からの評価においてリスクが高まります。
- KDDIは、女性の経営参加を持続可能な企業の要件、経営戦略のひとつとしてとらえ直し、世界を視野に入れたダイバーシティの推進を加速させます。また、社内における女性の活躍によって異なる価値観が有機的に機能し、多様な働き方の浸透、障がい者社員の活躍といった広がりをもせる組織づくりを進めます。

KDDIのマネジメント

- KDDIは、新たな中期目標(2016~2018年度)で目指す「ライフデザイン企業への変革」の実現に向け、4つの骨子を設けました。そのひとつに「社員力の向上」を置き、このなかの「多様な人財の活用」において、当社が目指す女性活躍推進の目標を掲げています。

社員力の向上	タレントマネジメントの導入
	戦略的強化部門への要員シフト
	グローバル人財の育成
	多様な人財の活用

- KDDIは、「KDDIフィロソフィ」の「目指す姿」として「ダイバーシティが基本」と謳っています。2008年には「ダイバーシティ推進室」を設置、2015年度には女性ライン長90名登用(女性ライン長比率7%)という目標を達成しました。2016年度以降の新たな目標として、2020年度までに女性ライン長を200名登用するという目標を設定しています。
- KDDIは、女性活躍推進法の行動計画において、2020年度の達成を目標に以下の項目を掲げています。
 - 女性ライン長の登用 200名
 - 社員の有給休暇取得率 70%
 - 新卒女性採用比率 30%

方針



主要指標(KPI)

	2015年度目標	2015年度実績
女性ライン長	90名 (7%)	94名 (7.1%)

2015年度活動ハイライト

女性の活躍を積極的に推進する取り組みが評価され、2016年3月に「なでしこ銘柄」に選定されました。2012年度から4年連続での選定となります。同時に、経済産業省が実施する「新・ダイバーシティ経営企業100選」にも選定され、KDDIとして初となる「なでしこ銘柄」とのダブル受賞を実現しています。

また、2015年度に女性ライン長を90名(女性ライン長比率7%)にするという目標を掲げて女性の活躍を推進した結果、2016年3月末時点での女性ライン長は94名、比率は7.1%となり、目標を達成しました。



今後の課題

- KPI 女性ライン長200名の達成
- 障がい者の雇用拡充

安心・安全な社会づくり

方針

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。

活動・実績

安心・安全の啓発活動の実績

■ ジュニア向け安心・安全講座の実施「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」

KDDI、沖縄セルラー電話、KDDIグループ共済会^(注)は、子どもたちがスマートフォンや携帯電話を安心・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スマホ・ケータイ安全教室」を2005年度から全国で実施しています。

小学生、中学生、高校生、保護者・教職員の方々向けに2015年度は前年度比約17%増の計3,834回実施、約68万人の方にご参加いただきました。これにより、2005年度から2015年度末までの実施回数は



「産官学連携ケータイ教室」の様子

累計17,013回、受講者数は累計約305万人に達しました。また、2015年度は一般社団法人ソーシャルメディア研究会、兵庫県警察、兵庫県内4市(相生市、たつの市、三木市、養父市)の教育委員会と連携し、地域一体での産官学連携講座を実施しました。講座に地域の状況を反映することで、子どもたちの情報リテラシーと、地域の安心・安全の向上に貢献することを目指したものです。

講座実施前後に情報リテラシーに関するアンケート(計7問)を行い、講座受講によるトラブル回避傾向の変化について効果測定を行ったところ、全項目で改善が見られました。これを受け、2016年度もさらに規模を拡大して、産官学連携講座を開催していきます。スマートフォンや携帯電話による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・多様化しているため、動画による説明や題材の更新など毎年プログラムを見直し、子どもたちの意識をさらに喚起する教材の導入に努めています。

注 2015年度、KDDI株式会社、沖縄セルラー電話株式会社はKDDIグループ共済会と小中学校向け講座を共催しています。



■ シニア向け講座の実施「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」

KDDIは、概ね70歳以下のシニアで、スマートフォンをまだ持っていない方や持っていて使い方がよく分からない方へ「シニア向けスマートフォンコース」「シニア向けタブレットコース」の講座を実施しています。この講座では自治体と連携し、KDDI社員が講師として地域の施設にうかがいます。auのスマートフォンやタブレットを各受講者に1台ずつ貸し出し、実際の操作を投影した画面をご覧いただきながら、スマートフォン・タブレットの基本的な操作や、メール、インターネットの使い方などを体験いただきます。

2015年度は202回実施し、約3,200名の方にご参加いただきました。参加者の皆さまからのご要望を受け、2016年度からは「防災対策を学ぶコース」を新設します。

今後もシニアの皆さまが楽しく、かつ安心・安全にスマートフォンや携帯電話を有効活用できるよう、皆さまの声を傾けながら継続的にサポートしていきます。



「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」シニア向け講座の様子

■ スマートフォンを用いた情報モラル教育

2016年3月、KDDIとKDDI研究所は「INAGAWA スマホサミット2016」にて、兵庫県猪名川町の高校生らとのコラボアプリ「勉強うながしホーム(猪名川町青少年健全育成推進会議コラボ版)」を発表しました。スマートフォンのホーム画面を「勉強モード」に切り替えることで勉強に集中できるようサポートするアプリで、青少年のスマートフォン長時間利用の問題に対し、フィルタリングや利用時間制限のような「制限」ではなく、青少年の自律的な行動を促すという新しいアプローチを採用しました。今後は、このアプローチの有効性を評価していきます。



アプリについて検討する高校生



安心・安全な製品・サービスの提供

方針

製品・サービスへの責任

KDDIは、すべての製品の設計からアフターサービスにいたるまで、一貫した品質管理を行っています。

製品がお客さまの安全に与える影響については、携帯電話メーカーとともに十分に配慮し、メーカーの基準のほか、耐久性や安全性などに関するKDDIの基準をメーカーに提示して確認しています。出荷時は、ハードウェアやソフトウェアの品質や、関連規制に必要な表示を確認の上、納品しています。

また、発売後に故障や品質問題が発生した場合は、原因を速やかに究明し、品質向上できるものについては、ハードウェアとソフトウェアの両面から改善を図っています。重大な不具合発生時には、社長を議長とする「市場対応判定会議」のもと方針を決定、迅速に対応していく体制を整えています。

活動・実績

安心・安全な製品の提供

スマートフォンや携帯電話の普及により、インターネットは生活に欠かせないものとなりました。一方で、その利活用には個人の能力に負う部分も大きく、特にお子さまやシニアの方が犯罪やトラブルに巻き込まれるケースも増えています。

KDDIは、個人の情報リテラシーにかかわらず、安心・安全にご利用いただける製品を目指して、子どもにとって必要なものだけに絞った限定機能や、登録先にしかつながらない発着信・送受信制限など、日々拡大する安全課題を把握し、製品の機能面に生かしています。また、常に持ち歩くというスマートフォン・携帯電話の特性を生かし、防犯ブザーや持ち主の居場所が分かる「安心ナビ」および「居場所通知」など、日常生活で役立つ防犯機能も拡充しています。

また、すべてのお客さまに快適にご利用いただくために、ユニバーサルデザインをもとに、デザイン性や楽しさにこだわった「フレンドリーデザイン」を推進しています。

■ 製品① 国内初の通話可能な腕時計型キッズケータイ 「mamorino Watch」

KDDIは、保護者の方と離れて行動する機会が増えてきた小学校入学を控えた幼児や小学校低学年を対象に、気軽に身に着けて簡単に操作できる、防水・防塵・耐衝撃対応のタッチパネル式腕時計型ケータイ「mamorino Watch」(マモリーノウォッチ)を発売しました。



「mamorino Watch」

保護者をはじめとするステークホルダーの皆さまの「ケータイを置いたまま遊んでいて子どもが電話に気づかない」といった声を受け、忘れてたり、失くしたりする心配が少ない腕時計型を採用。さらに、同じくご要望の多かった音声通話機能も、キッズウォッチ商品として国内で初めて^(注)搭載しました。従来販売しているGPS防犯ブザー「mamorino3」で好評の、GPSやSMSなどの機能も備えています。また、お子さまとの通話やメール頻度を気にせず利用できるよう、家族国内通話やSMSが無料の専用プラン「mamorino Watchプラン」を併せて提供しています。

mamorino Watchの特徴

- ◇ 腕時計とペンダント、身に着け方が2つのカタチから選べる
- ◇ お子さまの居場所確認や迷子防止機能を搭載
- ◇ 声とタッチで通話もSMS(メッセージ)も簡単操作

注 VolTE通話ができるキッズ向け腕時計型通信端末として。2016年2月4日現在。ZTE調べ。

■ 製品② au初のシニア向けスマートフォン「BASIO」

KDDIは、スマートフォンが初めてでも安心してお使いいただけるシニア向けスマートフォン「BASIO」(ベイシオ)を提供しています。「BASIO」は視認性を確保したホーム画面や電話・メール専用のハードボタンを搭載したほか、操作方法などお困りのときにauお客さまセンターに簡単に接続できるショートカットアイコンの配置など、初めてスマートフォンをご利用されるシニアの方でも、使いこなしやすい操作性と視認性を追求。音の聞きやすさに配慮した機能も搭載しています。



「BASIO」

■ 製品③ ジュニア向けスマートフォン「miraie」

「miraie」(ミライエ)は、耐衝撃設計を備えた、au初のジュニア向けスマートフォンです。メールやブラウザなどへの文字入力時に、他人を傷つける言葉や不適切な言葉が入力されると注意が表示される「あんしん文字入力」機能をはじめ、お子さまが安心・安全にお使いいただける機能を多数搭載しています。

「miraie」は、この「あんしん文字入力」機能が評価され、2015年7月、「第9回 キッズデザイン賞」(主催:特定非営利活動法人キッズデザイン協議会)を受賞しました。



「miraie」

安心・安全な製品・サービスの提供

活動・実績

安心・安全なサービスの提供

■ 「歩きスマホ注意アプリ」の提供

KDDIは、歩きスマホ（スマートフォンの画面を見つめながらの歩行）による事故防止とマナー向上の取り組みとして、「歩きスマホ注意アプリ」を提供しています。

本アプリは、スマートフォンの画面を見ながら歩行すると、立ち止まるまで警告画面を表示し続けるものです。車や電車の揺れや端末自体の揺れだけでは反応せず、歩きスマホ中の特徴的な姿勢と動作のみを高精度に検知します。なお、警告画面が表示されている状態であっても画面操作はできるため、作成中のメールやゲームデータの保存は可能です。



警告画面表示例

■ 「年齢確認サービス」の提供

KDDIは、「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ご利用の際、お客さまの同意のもと、年齢情報^(注1)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2)サービスを利用する青少年の保護対策の一環として、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。本サービスの導入により、お客さまがより一層安心・安全にご利用いただけると考えています。

注1 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滿であるかの情報(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2 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の普及啓発

KDDIは、春の卒業・進学・新入学の時期にあわせ、総務省などによる「春のあんしんネット・新学期一斉行動」と連動し、青少年の安心・安全なネット利用を推進しています。

販売店では、未成年者がau携帯電話を新規にご契約・ご利用される際に、安心アクセスfor Android™/iOS、安心アクセスサービスのフィルタリングサービスをご説明し、設定のサポートをしています。また、お子さまのインターネットリテラシーを判定し、年代、ご利用機種に応じた対策方法をご紹介します「ネットスキル診断」をホームページで提供開始しました。クイズ形式の設問に答えることで、お子さまがインターネットを安心・安全に利用するための知識を深めることができます。

TCA(一般社団法人 電気通信事業者協会)においても、ネットリテラシー向上のためのイベントや店舗などで広く活用できる動画コンテンツや全国販売店向けポスターを作成し、フィルタリングの普及・啓発の取り組みを進めています。



■ 振り込め詐欺対策

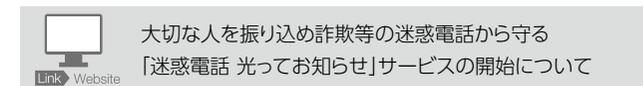
振り込め詐欺の被害が再び増加し、社会問題化していることを踏まえ、KDDIは、TCA(一般社団法人 電気通信事業者協会)を通じて、携帯電話・PHSの不正契約の防止に取り組んでいます。

個人契約においては、支払い方法を制限することにより本人確認を強化する、契約回線数を制限することで大量不正契約を防止する、本人確認が行えない回線の契約者情報を携帯・PHS事業者間で共有し審査を強化する、などの取り組みを行っています。

また、固定電話向け対策として、着信した電話の危険度を専用機器のランプの色で通知し、迷惑電話(詐欺電話・勧誘電話など)の可能性が高い電話は、あらかじめ自動拒否する「迷惑電話 光ってお知らせ」サービスを2015年より開始しました。

迷惑電話の判定に用いるデータベースは、警察・自治体などから提供を受けた迷惑電話番号情報を活用して構築しています。

KDDIは、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。



サービスイメージ図



※別途、発信者番号表示サービスのご契約が必要です。

安心・安全な製品・サービスの提供

方針・体制・浸透

責任を持った宣伝とマーケティング

KDDIの広告は、お客さまの自主的かつ合理的な選択を不当な誘引で阻害することのないよう、「不当景品類及び不当表示防止法」および「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の規定・内容にもとづき制作しています。

広告制作にあたっては、広告の目的や製品・サービスの内容について詳細な情報共有を行った上で、各部門でそれぞれ検査を行います。検査後、審査部門による最終審査を行い、合格しなければ広告を表示できないことをルールとして、2013年より運用しています。

審査部門では2015年度に5,188件の審査を行いました。

また、適正な広告表示を徹底するために、定期的に全従業員を対象とした啓発活動を行っています。2015年度は、2014年12月から施行された「改正景品表示法」の内容を織り込んだeラーニング「不当表示防止(景品表示法)について学ぶ」を実施しました。

今後もお客さまに安心して選択していただけるサービスを提供するべく関係法令や業界自主基準ガイドラインを遵守するとともに、引き続き社内体制の整備および従業員の教育研修に注力し、電気通信サービスにかかる広告表示の適正化の確保に努めていきます。

なお、2015年度はマーケティング・コミュニケーションに関する法令(景品表示法)の違反はありませんでした。

方針・体制

電波の安全性について

■ 方針

KDDIは、日本国内で提供する携帯電話および全基地局に関する電波の安全基準として、電波法令の規定を遵守し、電波防護指針を下回る電磁レベルで運用しています。

■ 現状認識と体制

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とともない、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を導入しています。この電波防護指針は、世界保健機関(WHO)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性が確保されるというのが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指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もと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、細心の注意を払って運用しています。携帯電話端末においても、電波法令に定められた電波の強度および電波の人体吸収量に対する許容値を遵守したものを提供しています。

KDDIは、2002年11月より株式会社NTTドコモ、ソフトバンクモバイル株式会社と共同で、携帯電話の電波が生体に与える影響を評価するため、ヒト由来の細胞を用いて実験を行いました。2005年には一部の実験結果について中間報告を行い、2007年に「細胞レベルおよび遺伝子レベルでの電波の生体への影響は確認されなかった」という最終報告を行いました。この研究は、電波が細胞構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠のひとつになるもので、携帯電話基地局からの電波の安全性についてあらためて検証できたといえます。

今後も、携帯電話の電波が人体や医療機器などへおよびず影響に関し、関連団体などで実施される研究・調査・実験に積極的に関わっていくとともに、電波の安全性に関する国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します。

また、携帯電話端末の電波の安全性については、引き続きホームページなどで関連の情報を提供するとともに、携帯電話基地局の建設に際し地域の皆さまから電波の安全性などに関するお問い合わせをいただいた場合には十分な説明を行い、ご理解とご協力をいただけるよう努めています。

KDDIが所属している団体:

・一般社団法人 電波産業会 電波環境委員会および電波環境協議会
・国立研究開発法人 情報通信研究機構 NICT/EMC-net 人体の電磁界ばく露評価研究所
など

誰もが参加できる情報通信社会づくり

方針

デジタルインクルージョンの考え方

2009年に政府が掲げた「i-Japan戦略2015」において、デジタルインクルージョンは「デジタル技術が空気や水のように抵抗なく受け入れられて経済社会全体を包摂することと定義されています。

KDDIは、この考え方に則り、ICTが自然に社会に溶け込み、利用者が意識せずに安心・安全で快適な生活を実現するための一翼を担えるよう、次の3点を軸に活動を行っています。

1. 簡単に使える製品・サービスの開発
障がいのある方や高齢者も容易に利用できる製品・サービスの提供を目指します。
2. 安心・安全に利用できる環境の整備
通信環境の整備と併せて、利用しやすい仕組み・料金プランについても検討します。
3. ICTを抵抗なく受け入れられる技術の習得
消費者の情報リテラシー向上に貢献するような、IT教育や啓発活動を実施します。

活動・実績

障がいのある方への取り組み

■ 点字請求サービス

KDDIは、視覚障がいのある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)を点字にてご確認くださいのものです。



点字請求サービス

Link Website

■ 手話サポートサービス

KDDIは、聴覚に障がいのあるお客さまにも安心してご来店いただけるよう、手話サポートに取り組んでいます。

「au SHINJUKU」「au NAGOYA」「au OSAKA」では、専門の手話スタッフが、購入や使用方法の説明・修理などのサポートを行っています。KDDI直営店では、手話スタッフ育成に向けた取り組みを行い、ダイバーシティに対応できる店舗を目指していきます。「au FUKUOKA」「au HAKATA」および首都圏・関東地区、中部地区の一部auショップでは、ご来店されたお客さまに、タブレット端末のテレビ電話機能を使用して、遠隔で手話での接客を行うサービスも実施しています。



その他にも手話スタッフによる各種セミナーなど開催しています。



手話接客対応店舗／遠隔手話接客対応店舗

Link Website

■ 聴覚障がい者向けIT教室を開催

KDDIは、聴覚障がい者向けIT教室を開催しています。2015年度は、聴覚障がいのある小・中学生11名を対象に、3日間のキャンプ学習で「陸上スターアプリ」の開発授業を行いました。

このアプリは、陸上競技でのスタート時、ピストルの音が聞こえにくい聴覚障がい者のために、スマートフォンの光でスタートの合図をお知らせするも



開発授業の様子



KDDIが改良し、リリースしたアプリ

のです。「光の合図」は聴覚障がい者の総合スポーツ競技大会でも採用されましたが、国内では設備が整わず、実践的な練習ができないことが課題となっていました。

KDDIは、障がい者へのIT教育を通じ、彼らの職種の幅を広げる活動や、彼ら自身の方で課題を解決するための支援を今後も実施していきます。なお、開発したアプリは、KDDIが新たな機能等を加える形で改良し、2016年3月、無料アプリとして全世界にリリースしました。

■ 視覚障がい者対応「簡単ケータイ K012」を提供

KDDIは、視覚障がいのあるお客さまにも使いやすい携帯電話、「簡単ケータイ K012」を提供しています。

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」や、電話帳の呼び出しやアプリの起動などを声で操作できる「音声認識機能」などを搭載し、安心してご利用いただけるよう配慮しました。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、利便性の向上も図っています。

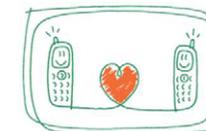


「簡単ケータイ K012」

■ スマイルハート割引

障がいのある方にau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。

2016年3月現在、身体障がい者手帳、療育手帳、精神障がい者保健福祉手帳、特定疾患医療受給者証、特定疾患登録者証、特定医療費(指定難病)受給者証をお持ちの方を対象としています。



スマイルハート割引

Link Website

誰もが参加できる情報通信社会づくり

活動・実績

低料金プランの提供

■ シニア向け低料金プラン「シニアプラン(V)」

KDDIは、スマートフォンを必要としているにもかかわらず、利用料金に対する不安から使用していないというシニアのお客さまが多いことを受け、気軽にスマートフォンへ移行していただけるような料金プランを提供しています。

「シニアプラン(V)」は、満55歳以上で、シニア向けスマートフォン「BASIO」をご購入いただいた方を対象とした専用プランです。通常の設定額プランに比べ、使用可能な月間データ容量を減らすことで、利用料金を抑えています。

活動・実績

デジタルデバインド(情報格差)解消への取り組み

■ オペレータによるスマートフォンの使い方サポート

スマートフォンの普及にとまいない、お客さまセンターには「買ったけど使いこなせない」「買いたいけど使えるか不安」といった声が多く寄せられるようになりました。KDDIではすべてのお客さまに安心してスマートフォンをお使いいただくため、2011年度より、Android™端末を対象に、オペレータによる遠隔サポートサービス「リモートサポート」の提供を他社に先駆けて開始しました。設定・操作方法が分からない場合などに、遠隔でお客さまのスマートフォン画面を共有し、快適にご利用をサポートしています。2015年度には「見ながらサポート」の提供によりiPhone・iPad向けにも対象を拡大、現在まで多くのお客さまにご利用・ご好評をいただいています。

■ オペレータによるスマートフォンの位置検索代行

スマートフォンには、モバイルバンキングやクレジットカードなどの決済情

報、メールなどの重要な情報が多く保管されており、その紛失はお客さまにとって大きな脅威となっています。

KDDIでは、「紛失時に簡単に探せるサービスをすべての端末に」というお客さまの声を受け、2014年度に「Lookout for au^(注)」の提供を開始し、Android™端末に加え、世界で初めてiPhone・iPadでもオペレータによる位置検索代行サービスをお使いいただけるようにしました。お客さまセンターにお電話いただくことで、オペレータがお客さまに代わって紛失したスマートフォンの位置をお探しています。

注 ご利用にあたっては、auスマートサポートまたはauスマートパスへの加入が必要です。

活動・実績

途上国での通信環境の整備

KDDIは、住友商事株式会社およびミャンマー国営郵便・電気通信事業者(Myanmar Posts & Telecommunications)との共同事業で、通信インフラ整備の改善が急務であったミャンマーにおいて、快適に通信サービスをご利用いただける環境を整備しています。

2015年12月末現在、共同事業開始前は13%であった携帯電話普及率は約78%^(注)に達していますが、さらに全国各地でも携帯電話がご利用いただけるように通信インフラ整備を加速しています。

注 ミャンマー政府推計値

活動・実績

KDDI財団の途上国での取り組み

■ 海外ODA技術コンサルティングの提供

KDDI財団では、政府開発援助(ODA)にもとづく海外通信インフラ整備プ

ロジェクト「カンボジア国メコン地域基幹ネットワーク整備計画(CP-P5)」および「イラク国主要都市通信網整備事業(円借款)(IQ-P17)」の2件において、技術コンサルティング業務を提供しています。

■ モンゴルでの取り組み

モンゴルではファイバーネットワークの構築が進められており、基幹網の33,000kmについては敷設が完了しています。しかし、基幹網の接続ポイントから離れている集落では広帯域インターネットが実現しておらず、さらに30以上の集落ではインターネット接続自体が困難な状況です。

2015年、KDDI財団はモンゴル国郵政情報通信庁と協力し、国境沿いの3集落を対象に、衛星による広帯域インターネット接続をパイロット導入しました。ネットワーク構築後は、集落にある役所・病院・学校と中央の関係機関との情報共有が飛躍的に早くなったことから集落の生活の維持向上の一助になっており、今後の拡充・展開も検討されています。



北部Tsagaannuur村での開通式典の様子

■ ベトナムでの取り組み

ベトナム・ハノイで交通渋滞は社会的な問題となっており、公共交通機関であるバスの利便性向上が急務となっています。KDDI財団はベトナム情報通信戦略機構と共同で、バス運行情報をリアルタイムに地図に表示するシステムを開発し、パイロット的に導入しました。到着予定時間表示などにより利用者の利便性が向上した点が評価され、今後は道路渋滞状況表示を渋滞緩和対策に利用することなどが検討されています。

お客さま満足の上

方針

お客さまご満足の最大化に向けて

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、経営トップから従業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。

方針

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

KDDIは、最適な情報交流環境の構築を通じて、お客さまと止むことのない進歩を続けるべく、日々変化するお客さまを見つめ、妨げとなる意識を変革し、自らの能力・知識を最大限活用して、お客さまのお役に立とうという強い意志をもって、ここに定める七つのポリシーを体现する。

(ご満足の実現)

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

(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。

(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。

(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。

(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。

(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、さらなるご満足以に還元する。

(最善への賞賛)

KDDIは、一人一人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。

体制

お客さま満足の推進体制

2015年度より、お客さま体験価値(Customer Experience)を向上させることを目的に、コンシューマ事業本部内にコンシューマエクスペリエンス推進部を設置し、徹底したお客さま視点によるお客さま体験価値向上への取り組みを実施しています。具体的には、お客さまが当社と接するすべての接点(店頭、CSなど)をカスタマージャーニーとして洗い出し、お客さまにとって不満となっている箇所(ペインポイント)を特定。そのペインポイント解消に向けた改善策の立案と実行を行い、お客さまに価値のある体験をご提供しています。さらに、より良い商品・サービス・お客さま体験価値をご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委員会でも解決を図ります。改善したサービスや品質向上の取り組みについては、随時ホームページでご紹介します。

■ サービス向上活動「Action!」

KDDIは、お客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速に行動し、常にサービスや品質を磨き上げていくことが大切だと考え、サービス向上活動「Action!」に取り組んでいます。

お客さまのご意見・ご要望は、毎日内容が更新される社内システムを通して全従業員で共有し、分析を行った上で、問題点を明確にしています。迅速な判断が求められる課題は、社長を筆頭とした経営幹部はじめ、商品開発・サービス企画・カスタマーサービス・営業などの責任者が出席する会議で議論を行い、全社で問題の解決に取り組んでいます。

例えば、「子どものスマートフォン依存が心配」というご意見をもとに、スマホ利用のルールづくりをサポートするアプリを提供したり、「迷惑メールの拒否設定で必要なメールまで届かなくなるか不安」というご意見から、迷惑メールフィルターの設定画面を見直すなど、お客さまの貴重な声から、多くのサービス・品質の向上が実現しています。KDDIは、すべてのお客さまとともに、さらなるサービス向上に努めていきます。

お客さま満足の上

■「auスマートサポート」の提供

KDDIは、スマートフォン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有料サポートサービス「auスマートサポート」を提供しています。

お客さまのための専任チームが、24時間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」や、お客さまのご自宅に直接うかがい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」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。

浸透

「au CS AWARD」の開催

お客さまに一層ご満足いただける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接客コンテスト「au CS AWARD」を毎年全国各地で開催しています。本大会は、スタッフの接客力向上を目標として2004年に始まりました。

2015年度の大会は、「過去最高の接客体験の披露」をテーマに実施しました。接客好事例を波及させることを目的に、優秀なauショップスタッフが日常行っている接客の工夫やアイデアを披露し、会場全体を「学び合いの場」とすることでさらなるお客さま満足の最大化につなげています。

なお、2016年度のテーマは、「一人ひとりのお客さまにとって最高の購入体験につながる実践的接客スキルの披露と学び合い」を予定しています。



接客スキルを披露するauショップスタッフ

活動・実績

法人のお客さまとの取り組み

KDDI法人ユーザー会(KUG:KDDI ENTERPRISE USERS' GROUP)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。

2015年度は、KUGとしての活動を計9回行いました。その一例として、KDDI新宿ビル内にある「モバイルオペレーションセンター」や「テクニカルサービスセンター」、「車載型基地局」の見学会を通して、KDDIの災害対策やサービス品質の維持に取り組む様子をご紹介しました。またセミナーでは、「クラウド」「IoT/M2M」「アジャイル開発」といった法人のお客さまにとって関心の高いキーワードをテーマとして取り上げ、社外講師による講演も行うなどして、参加者の皆さまとICTに関わる最新事情を共有しました。

KDDI法人ユーザー会では、この場では体験できない見学会やセミナーを通して、会員の皆さまとのコミュニケーションの活性化を図っています。



活動・実績

顧客満足度調査

KDDIは、「お客さま満足度No.1」に向け、株式会社J.D.パワーアジア・パシフィックや株式会社日経BPコンサルティングなどの外部の顧客満足度調査結果を分析し、改善に役立てています。

2015年度は、J.D.パワーアジア・パシフィックによる「2015年度日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM」では第2位となり、第1位を受賞した

2012年・2013年にはおよびませんでした。法人向け音声サービスでは、「2015年度日本法人向けIP電話・直取電話サービス顧客満足度調査」において、3年連続で1位を受賞することができました。

方針

ブランドマネジメント

通信業界では同質化が進み、商品やサービスの機能や性能、料金での差別化が困難な状況です。このような厳しい状況下で、お客さまに選んでいただける企業となるためには、徹底的にお客さま視点に立ち、お客さま満足度を高める活動を継続して実施することが求められ、その結果としてブランドが確立されると考えています。

KDDIは、「お客さま体験価値」の向上を全社で推進し、強いブランドを確立することを重要課題として掲げ、従業員に対し、座学研修やeラーニング等を活用しお客さま視点の重要性の理解促進と実践を行っています。

活動・実績

TVCM好感度向上に向けて

KDDIは、CM総合研究所の「2015年度 企業別CM好感度ランキング」において、歴代最高スコアを獲得し、2年連続でCM好感度No.1企業として「ベスト・アドバイザー」を受賞しました。



オンラインを通じた利便性の提供

方針

オンラインの利用の考え方

KDDIは、従来の通信サービスにおいて、約4,591万(2016年3月末現在)のau携帯電話契約数を保持しています。

2013年度から2015年度は、マルチデバイス(複数台利用の促進)、マルチユース(au経済圏の拡大)、マルチネットワーク(シームレスな通信環境)の「3M戦略」の推進を掲げ、auサービスをご利用になるための専用のID、「au ID」を基盤に、各種決済や手続きも便利でお得になるオンライン戦略を展開しました。特にau経済圏の拡大に向け、「au WALLET」および「au WALLET Market」、「auスマートパス」による、通信以外の商品・サービスの提供に注力しています。

サービスの高度化が進むなか、ホームページでは分かりやすい説明を行うとともに、適切な広告活動に努めています。また、サービスご利用者さまには「auお客さまサポート」などを通じ、オンラインでの手続きや情報提供の充実など、お客さま満足の向上に努めています。こうした活動にも支えられ、2015年度のau純増数は243万、au解約率は0.88%となりました。

2016年度から2018年度は、ライフステージに応じサービスを進化させ、お客さま体験価値を提供する「ライフデザイン企業」への変革を目指して、2016年4月から「auでんき」「auのほけん・ローン」のサービスを開始しました。

今後も、オンラインの「利便性」と、全国約2,500のauショップでの対面接客での「安心感」という利点によって、さらなる顧客基盤の拡大を図ります。

活動・実績

オンラインを生かしたライフスタイル提案

■ 「au WALLET プリペイドカード」「au WALLET クレジットカード」の提供

au経済圏では、通信サービスでのお客さま基盤をもとに、さまざまなauブランドの商品・サービスを提供することで、お客さまのライフスタイル提案を行います。ここで核となるのが、新たな決済プラットフォーム、「au WALLET プリペイドカード」^(注)や「au WALLET クレジットカード」です。KDDIは従来、通信サービスでの契約者数や料金を指標として売上拡大に取り組んできましたが、今後は、こうした決済プラットフォームを利用した、通信以外の付加価値売上の拡大に取り組んでいきます。

2016年3月現在、「au WALLET」両カードの有効発行枚数は1,790万枚です。

今後、au経済圏流通総額は、2017年3月期までに1兆円超、また2019年3月期までに向けた中期目標として、2兆円超への拡大を目指します。

注 「au WALLET プリペイドカード」は、世界中のMasterCard®が使えるお店でご利用いただける決済サービスです(一部ご利用いただけない店舗・サービスがございます)。

■ エネルギー、金融サービスの提供

KDDIは、2016年度より「auでんき」「auのほけん・ローン」の提供を開始しました。いずれも、au携帯電話・スマートフォンを併せてご利用いただくと特典が受けられるのが特徴です。

KDDIはこれまで、通信サービスの提供を通じてお客さまの生活を支えてきましたが、今後は、エネルギー・金融サービスなど通信以外の分野でも、お客さまの日々の暮らしや人生設計について、より生活に密着したご提案をしていきます。

活動・実績

オンラインを通じたサポート

■ 「安心トータルサポート」の提供

KDDI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、9時から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」を有料で提供しています。

「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・設定や使用方法などの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こたえし、快適なインターネット環境を提供しています。



■ 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お困りのことやご不満などが「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ショップ窓口への来店を待つだけでなく、SNSのなかでも伝播力の強いTwitter®を使い、お客さまのお困りのこと、ご不満を能動的に探してアプローチする「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「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が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がっています。SNSというオープンな場でおこたえすることで、同時にその先にいる多くのお客さまのお困りのこと、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。

イノベーションによる価値創造

方針

研究開発の考え方

昨今のICT分野における技術進化・グローバル化のスピードはますます加速し、技術トレンドも以前とは比較にならないほどめまぐるしく変化しています。

このような状況下でKDDIは、ネットワークインフラ、プラットフォーム、端末・アプリケーションの各重点技術分野において、「実用的な研究開発」と「先端的・長期的な研究開発」の両面に取り組んでいます。また、基礎研究だけでなく、世の中の技術・サービス動向を見つつ、オープンイノベーション技術も取り入れながら、応用研究・開発についても実用化を視野に取り組んでいます。

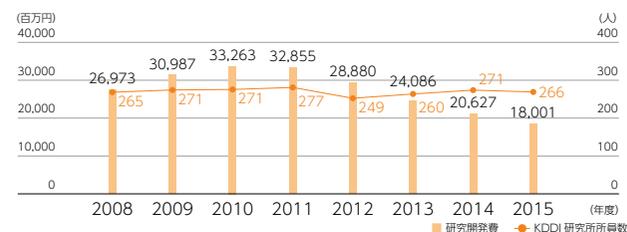
体制

研究開発推進体制

研究での成果が実用化されるまでには、情報収集からはじまり、個別技術の開発、評価、設計などさまざまなプロセスが必要となります。特に情報収集では、各国地域ごと、テーマ別に専門の調査スタッフを配置し、併せてKDDIグループの海外拠点、外部調査機関などとの連携により、常時、海外の最新情報の収集、分析を実施しています。

またオープンイノベーション技術活用の観点から多くのステークホルダーとの協業・共創を視野に「KDDI Open Innovation Fund」や「KDDI∞Labo」の取り組みも積極的に行っています。

■ 研究開発費とKDDI研究所所員数の推移



活動・実績

オープンイノベーションの推進

■ KDDI Open Innovation Fund

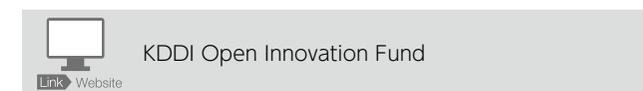
「KDDI Open Innovation Fund」は、KDDIとグローバル・ブレイン株式会社により、国内外の有望なスタートアップ企業に出資を行うコーポレート・ベンチャーファンドです。KDDIの持つ多くの企業との幅広いネットワーク、マーケティングスキル、「auスマートパス」をはじめとする各種サービスとの連携により、投資先企業の成長を強力に支援しています。

また、米国においてはサンフランシスコを拠点とし、最新の技術や斬新なビジネスモデルを持つスタートアップ企業に対して出資検討を行っています。出資した企業が日本へ進出検討を行う際には、ビジネス開発、マーケティング、ローカライズなどの幅広い支援を行っています。

2015年度は、スマホ学習塾「アオイゼミ」を運営する株式会社葵（以下、アオイゼミ）へ出資を行いました。アオイゼミは、スマートフォンやタブレット・パソコンがあれば利用できる中学生・高校生向けのオンライン学習塾で、場所の制約を受けず、高品質な講義を無料で提供しています。

今回の資本提携をはじめとして、同社に対する「auスマートパス」上でのアオイゼミアプリ掲載などの営業支援や、ビジネス開発支援を行っていくとともに、今後も有望なスタートアップ企業への出資を通じて、新たな価値をお客さまに提供していきます。

なお、アオイゼミはKDDIのスタートアップインキュベーションプログラム「KDDI∞Labo」の第5期プログラムに参加しており、「KDDI Open Innovation Fund」から「KDDI∞Labo」卒業生への出資は4社目となります。



■ KDDI∞Labo(ムゲンラボ)ベンチャー企業の成長支援

KDDIは、グローバルに通用する革新的なインターネットサービスをつくり出す意欲を持った若いエンジニアを支援するプログラム「KDDI∞Labo」を2011年に開始しました。同プログラムでは、公募で選ばれたチームに対し、通信事業者の立場からサービス開発サポート、起業の際の経営サポート、プロモーションにいたるまで一貫して支援し、KDDI事務所内のコミュニケーションスペースの提供やサービス開発に必要な端末の無償貸与など、さまざまな側面で支援を行っています。また、2014年度より開始した「パートナー連合プログラム」は、スタートアップ企業の持つ革新的なアイデアや開発スピードに、既存企業の持つ開発環境や情報などのリソースを掛け合わせるによりイノベーションの創出を目指す新たな取り組みで、本趣旨に賛同する多種多様な企業が既存企業として参加し、スタートアップ企業を支援しています。

2015年10月からの第9期では初めてハードウェアプログラムを開始し、計6チームがKDDIや既存企業全18社の支援を受けて、アイデアを具現化しました。9期にわたるプログラムにより、合計45チームが「KDDI∞Labo」の支援を受け、現在は、第10期(9社)の支援を行っています。

第10期からは、外部公表前の新たなアイデアを対象としてきた、従来の「インキュベーションプログラム」から、外部公表済みのサービス・プロダクトも対象とし、事業成長の加速を支援する「アクセラレータプログラム」へ運営方針を変更しました。30社に拡大した多種多様な参画企業とKDDIのアセットやノウハウを活用して、スタートアップを支援していきます。

イノベーションによる価値創造

なお、2015年度より開始した「地方連携構想」では、スタートアップ企業の支援を4つの自治体(大阪市、石巻市、広島県、福岡市)で実施しています。



活動・実績

社会の持続可能な発展を目指した研究開発

■ 「勉強うながしホーム」の開発

近年、青少年のスマートフォンの長時間利用が問題となっています。そこでKDDIは、アメリカの経済学者セイラー氏らが提唱している「Nudge」理論(心理学的なアプローチで行動を促す)をベースに、スマートフォンの利用を物理的に制限することなく、利用者自身が適切にスマートフォンを利用することを支援するホームアプリ「勉強うながしホーム」を開発しました。本アプリはホーム画面として「通常モード」と「勉強モード」の2つのモードを持つことが特徴です。「通常モード」ではポップアップメッセージ、スマホ利用時間表示などのうながしコンテンツにより適切な利用への気づきを与え、過度な利用を自ら控えるようにうながし、「勉強モード」では、勉強に役立つア

ホームアプリ 「勉強うながしホーム」の画面例



プリのみを登録しておくことで、スマートフォンが手元にあっても勉強に集中することができるようになります。

■ HEMS実証実験の取り組み

KDDIと桑名市は、2015年5月より、全国約1万4千世帯のモニターから得られる電力ビッグデータを活用して、「電力の見える化」や「節電アドバイス」のほか、「高齢者の見守りサービス」など、暮らしを便利で豊かにする生活支援サービスを、各サービス提供事業者を通じて提供しました。

また、KDDI研究所は、安心して本サービスをご利用いただくため、電力データの提供を制御する機能「プライバシーポリシーマネージャ」を提供しました。ご利用される方が各自でプライバシーポリシーを設定し、その内容に従って電力データの提供を制御するシステムで、利用者のプライバシーを保護することが可能となります。

■ 海底ケーブル保守の音響技術を活用したイルカの観測

KDDIが保有する海底ケーブル点検用に開発した水中ロボットの音波・音響技術を用いて、インド・ガンジス河に生息する絶滅危惧種「野生のカワイルカ」の生態調査を東京大学、九州工業大学と共同で実施しました。その生態を明らかにすることにより生物多様性保全に貢献するとともに、社会貢献活動の一環として、関係者が自立して調査ができるように教育活動も同時に行っています。



■ ロンドンのデータセンターに新環境技術を導入

KDDIの欧州現地法人、TELEHOUSE Europeは、2016年夏に開業予定の「TELEHOUSE LONDON Docklands North Two」に、ビル外壁に設置した設備から取り込む外気を活用する間接外気空調システムを導入します。加えて、ラックを冷却する冷気と機器からの排熱通路を物理的に分離する気流制御を行います。これらの新環境技術の導入により、空調設備の消費電力が大幅に低減し、電力利用効率が大幅に改善します。

■ トライブリッド基地局のインドネシアへの導入

KDDIは、通常の商用電力に加え、太陽光発電と蓄電池の「3つの電力」を効率的に活用する携帯電話基地局「トライブリッド基地局^(注1)」を2009年に国内で初めて設置し、運用しています。2014年6月には、経済産業省が二国間クレジット制度(Joint Crediting Mechanism)^(注2)の実現に向けて公募した「地球温暖化対策技術普及推進事業」において、KDDIが提案した、インドネシアにおける、トライブリッド基地局の普及による温室効果ガスの削減を目指す調査案が採択されました。2014年11月には、インドネシアより通信関係者ならびに工事関係者を招致し、トライブリッド技術に対する理解を深めるため、セミナーおよびトライブリッド基地局の視察を実施しました。KDDIは、今後もグローバル企業としての重要な責務である地球環境保護に貢献するべく、最新技術を活用しながら、環境に配慮した取り組みを進めていきます。

注1 トライブリッド基地局は、商用電力に加え、太陽光パネルによる発電、深夜電力により蓄電池に充電された電力を時間帯や天候に応じて効率的に活用する携帯電話基地局で、商用電力のみを使った基地局と比較し、最大約30%のCO₂排出量の削減が見込めます。KDDIは、2009年12月に国内初のトライブリッド基地局を設置し、2016年3月末には日本全国100か所まで拡大しています。

注2 二国間合意によって、我が国の低炭素技術や製品、インフラ等の普及や移転による温室効果ガス排出削減・吸収への貢献を、日本の貢献分として評価する仕組み。

イノベーションによる価値創造

■ 国際連携によるサイバー攻撃の予知技術の研究開発

KDDIは、総務省の研究開発公募案件「国際連携によるサイバー攻撃の予知技術の研究開発」に、6法人・団体からなる研究機関の代表として協力しています。

近年、不正侵入や情報詐取などのサイバー攻撃がより大規模化、巧妙化しており、社会・経済活動に与える影響を無視できない状況です。総務省では、本プロジェクトを通じ、サイバー攻撃に関する情報収集ネットワークおよび国際的連携を強化し、ISP(インターネット・サービス・プロバイダ)や大学などと協力してサイバー攻撃に対抗するための研究開発を推進しています。

本プロジェクトは2011年度から2015年度にかけて実施され、KDDIは、本プロジェクトの一環として、複数の海外拠点にサイバー攻撃を観測するためのセンサーを設置するとともに、KDDI研究所、財団法人九州先端科学技術研究所、株式会社セキュアブレイン、横浜国立大学、ジャパンデータコム株式会社と共同で、国際連携によるサイバー攻撃の早期把握・予知技術に関する最先端の研究開発を進めてきました。本プロジェクトの成果は、非営利組織であるテレコムアイザック推進会議(Telecom-ISAC Japan)や情報通信研究機構(NICT)に引き継がれ、国民生活や国内におけるビジネス基盤にとって重要なネットワークインフラの安全性確保に役立てられます。

人権の尊重

方針

人権に対する考え方

KDDIは、「国際人権章典」および国際労働機関（ILO）「労働の基本原則および権利に関する宣言」を、人権に関するもっとも基本的な方針として理解しています。この基本的な考えにもとづき、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」などを参照し、人権尊重の責任を果たすよう取り組んでいます。

役員・従業員の行動の規範となる「KDDI行動指針」では、すべての事業活動における人権と個性の尊重を基本原則として定めています。

2016年3月には新たに「KDDIグループ人権方針」を策定しました。本方針は行動指針を補完するもので、全グループ会社を対象とし、世界人権宣言などの国際的な基準の尊重、人権への負の影響の回避・低減、人権啓発活動の推進などの取り組みを行うことを定めています。

また、同じく2016年3月に策定した「KDDIサプライチェーンCSR推進ガイドライン」では、「人権・労働」の項目で強制的な労働の禁止、非人道的な扱いの禁止、児童労働の禁止、差別の禁止などを明示し、お取引先さまへ理解と実践をお願いしています。



「KDDI行動指針ハンドブック」



KDDI行動指針(基本原則)

Link Website



KDDIグループ人権方針

Link Website



KDDIサプライチェーンCSR推進ガイドライン

Link Website

役員メッセージ

近年、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」の公表と「指導原則報告フレームワーク」の策定など、企業に対して国際的な規範に則って人権課題に対応することが求められています。「KDDIグループ人権方針」の策定は、こうした社会の要請を受けて、グループ全体、ひいてはお取引先さま全体で人権への取り組みを強化していくことを明文化したものです。

私たちが属するICT分野では、プライバシー権や表現の自由、政府などからの合法的な取り締まり目的のための顧客情報の提供要請など、人権に関わるさまざまな課題が考えられます。

KDDIは、本方針のもと、従業員への啓発活動を積極的に展開し、事業活動における人権課題の把握に努め、解決に取り組んでまいります。



CSR・環境担当役員
総務・人事部長
土橋 明

浸透

従業員への啓発活動

KDDIは、基本理念である「KDDIフィロソフィ」および「KDDI行動指針」をもとに国内グループ会社においても行動指針を策定し、グループ全体で考え方を共有し、啓発活動を行っています。

2015年度は、セクシュアルハラスメントとパワーハラスメントをテーマに、全従業員を対象としたeラーニングを前年度に引き続き実施しました。

また、セクシュアルハラスメントをはじめとする各種ハラスメントの防止についても「ハラスメント防止ガイドブック」をイントラネットに公開するなど、啓発に努めています。相談窓口として、社外の専門カウンセラーによる「ハラ

メント相談窓口」、社内カウンセラーによる「社員相談センター」を人事部に設置しています。なお、相談者・申告者については、すべてのステークホルダーを対象とし、また申告者本人に不利益となることがないよう、守秘義務を徹底しています。



内部通報処理規程(企業倫理ヘルプライン)

Link Page_30

活動・実績

ビジネスと人権に関する国際会議への参加

KDDIは、2013年度より、「経済人コーポレート会議日本委員会」と国際連合「人権と多国籍企業及びその他の企業の問題」に関するワーキンググループが主催する「ビジネスと人権に関する国際会議」(旧名称:CSRリスクマネジメントに関する国際会議)に参加しています。

2015年度は、世界のルールが変化していくなかで、ステークホルダーを巻き込んで、グローバルに人権に取り組んでいくことの重要性を、ワークショップを通じて学びました。また、世界各国で「ビジネスと人権」について、先導的に活躍されている方々から、最新動向や活動事例などについてご紹介いただきました。

ダイバーシティ&インクルージョン

方針

ダイバーシティの考え方

KDDIは、「KDDIフィロソフィ」第1章目指す姿の1項に「ダイバーシティが基本」を掲げ、性別・年齢・国籍・障がいの有無・信仰など、多種多様な個性や価値観をお互いが尊重し、理解しあうことが、会社の持続的な成長に不可欠であると明記し、全社でダイバーシティ&インクルージョンを推進しています。



Diversity & Inclusion

社内公募したダイバーシティのシンボルマーク

■ 役員メッセージ

グローバル化の加速など企業を取り巻く環境は急激に変化しています。こうした社会環境のなかでKDDIが変化に柔軟に対応し、持続的に成長するためには、多様な人財が活躍する企業でありたいと考えています。一人ひとりも個性やこれまでに培ってきた経験、発想をぶつけ合うことで創造性が高まり、新しい価値観を生み出し、お客さまに感動を与えるサービス、商品をご提供できると思います。また、女性、シニア、障がいのある方など、従来はマイノリティ層とされていた方々が活躍できる環境を提供し、すべての従業員が自立し、成果が出せる人財の育成登用を促進することがKDDIの社会的責務ととらえています。



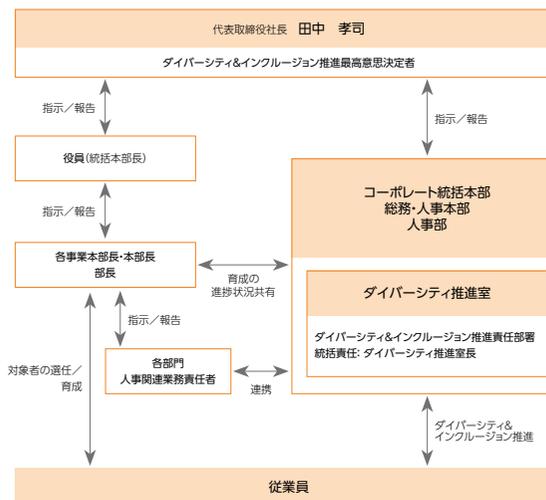
代表取締役執行役員
副社長
両角 寛文

体制

ダイバーシティの推進体制

KDDIは、2008年4月に人事部内にダイバーシティ推進室を設置し、社長を推進の最高意思決定者として、女性活躍、多様な働き方、障がいのある従業員の活躍など全社的に取り組んでいます。また、役員およびライン長の評価項目に、女性活躍推進をはじめとした人財育成、指導への取り組みを加え、ダイバーシティ推進を経営課題と明確に位置付けています。2015年度は、各種セミナーの開催や全従業員へのeラーニング実施などの社内啓発にも努めました。また、2016年度のeラーニングでは、全管理職を対象に、女性社員の育成の必要性、女性の考え方の理解とモチベーションを引き出す育成方法を学んでいただきます。

KDDIのダイバーシティ&インクルージョン推進体制



〈2015年度の外部評価〉

なでしこ銘柄(4年連続選定)
Link Page_14



新・ダイバーシティ経営企業100選
Link Page_14



テレワーク先駆者百選
Link Page_15



ダイバーシティ&インクルージョン

方針

女性リーダーの育成・登用

KDDIは、女性が会社の意思決定の場に参画することで企業力の強化を図ることを目的に、2012年度から女性リーダーの育成に注力しています。具体的な数値目標として、2015年度に組織のリーダー職で人事評価権限を持つライン長^(注)に女性を90名(女性ライン長比率7%)登用することを掲げ、2012年度から2015年度までの期間「女性ライン長登用プログラム(LIP)」を実施しました。職場育成、集合研修、勉強会、ロールモデルとのコミュニケーションなどのプログラムを展開し、集合研修では、社長をはじめとした経営層が参加し、受講者のプレゼンテーションに対する講評を行いました。その結果、2016年3月末時点の女性ライン長は94名(女性ライン長比率7.1%)と、KPIを達成しました。今後の新たな目標として「2020年度までに女性ライン長に200名登用」を設定しています。

また、女性リーダー育成の基盤となる女性管理職育成の拡充にも努めており、2016年3月末の女性管理職数は251名と、10年連続で増加しました。2016年度からは、キャリアのパイプライン構築を目的に若手から部長職登用候補を対象とした「女性ライン長プログラム(JLP)」を開始、女性幹部・リーダーの育成・登用を見据えた女性リーダー輩出プログラムを推進していきます。なお、本プログラムでは全ライン長向けに女性活躍推進に関するeラーニングを実施し、社内啓発にも注力していきます。

(2016年3月末)

女性管理職数	251名(出向者含む)
女性ライン長数	94名
女性役員数(理事)	1名
女性役員数(社外取締役)	1名

注 組織のリーダー職で、人事評価の権限を持つ管理職のこと。

活動・実績

女性社員の活躍推進プロジェクト「Win-K」

KDDIは、「個人の持てる力や個性を十分に発揮できる職場環境の実現」を目的として2007年に、女性社員の活躍を推進する社長直轄の社内横断プロジェクト「Win-K(ウィンク)」を発足しました。2015年度は、女性ライン長6名がメンバーとなり、管理職候補者やライン長登用後の女性社員のアドバイザーを担ったほか、女性ライン長のさらなる視野・視座の向上を目指す「Win-K道場」を企画、社内外のエグゼクティブによる講話や経営幹部によるメンター制などの育成プログラムを実施しました。

活動・実績

「新世代エイジカレッジ」

営業職に女性が少ないゆえリーダーも生まれにくいという共通の課題を抱える異業種7企業(リクルート、日産自動車、日本IBM、キリン、三井住友銀行、サントリー、KDDI)の女性営業職が一堂に集い、2014年6月より開始した「新世代エイジカレッジ～異業種女性営業活躍推進プロジェクト～」に2015年度も参画しました。前年度同様、「営業職で女性がさらに活躍するための提言」をまとめ、同年9月に各企業の営業、人事などの各部門の役員クラスに向けたプレゼンテーションによる最終報告を行い、長時間労働の解決策として、自身の時間管理による労働生産性の向上を目的とした「エイジジョタイマー」の活用が提言されました。2016年度は、エイジカレッジ参加企業の拡大と社会に対するムーブメントに向けた活動を行う予定です。

活動・実績

LGBTへの対応

日本国内では性同一性障がい者の性別変更に関する法律があり、また海外では同性婚が認められる国や地域が増加するなどの動きが見られる一方、人権に対する企業内での理解浸透や対応はまだ十分とはいえません。こうした実態を社員に知ってもらうため、KDDIは2013年度からLGBT^(注)に関わる社内啓発を行っています。

2015年度は2014年度に続き、全従業員を対象としたeラーニングを実施し、基礎知識から行動につながる知識の習得に努めました。また、2015年度からは新卒採用時のエントリーシートにおいて性別の記載をなくす配慮も行っています。これは、KDDIのダイバーシティ施策を「採用」の段階にまで発展させ、「性別は重要ではない」という意思表示を行うことで、より優秀な人材を幅広く募集するために実施したものです。

さらに、東京都渋谷区などのパートナーシップ条例成立にともない、証明書の提示をいただければ、同性パートナーの方にau家族割を適用しています。

注 LGBT: L=レズビアン、G=ゲイ、B=バイセクシャル、T=トランスジェンダーの総称

ダイバーシティ&インクルージョン

方針・体制

障がい者雇用の促進

KDDIは、障がいのある方の雇用機会の拡大を目的として、2008年にKDDIチャレンジドを設立しました。同社は、障がいのある従業員各々の「できる」に着目し、それぞれの状況に適した労働環境を整備することで、一人ひとりが活躍できる業務・職域の拡大・創出を目指しています。

KDDIチャレンジドでは、2016年3月末現在、73名の障がいのある従業員が、KDDIグループから受託した携帯電話端末の手分解作業、業務用携帯電話の保守業務、経理業務、PCキitting^(注)業務、施設管理業務、リフレッシュルームの運営業務などを行っています。

また、大阪事業所では、午前中を清掃作業、午後を携帯電話端末の手分解作業とすることで、フルタイムの勤務を実現しています。

2018年度に雇用が義務付けられる精神障がい者の雇用拡充に向けては、採用前の実習などを通して特性を理解し、それぞれの得意分野で能力を発揮し活躍できるよう、多様な業務の開発に注力し職域の拡大を続けています。

KDDIグループにおいては、新入社員研修でKDDIチャレンジドでの職場体験を通じて、障がいのある従業員とともに働く機会を設けています。



携帯電話端末の手分解作業の様子

注 PCのOSセットアップやアプリケーションのインストール作業などを行うこと。

活動・実績

障がいのある従業員の支援

KDDIは、2015年度、会社生活で不便を感じていることや障がいの状況の変化などを把握するため、障がいのある従業員全員を対象にアンケート調査を行いました。ここで出された意見を障がいのある従業員の支援に役立てています。

また、聴覚障がいのある従業員への支援を改善するため、「聴覚障がい社員とのコミュニケーションガイド」を発行しています。これは、聴覚に障がいのある従業員も参加したプロジェクトチームが制作したもので、手話通訳などの利用ルールを明確化し、職場での要約筆記のサポート方法などを分かりやすく解説しています。

活動・実績

ACEチャレンジドセミナーに参画

2015年7月、会員企業の身体に障がいのある従業員および上司を対象とした「ACEチャレンジドセミナー」が開催され、KDDIから対象となる従業員が参加し、業務を行う上での自身の「強み」を発見しながら、社外の障がい者との交流を深めました。

本セミナーは、KDDIが会員企業として参加している一般社団法人企業アクセシビリティ・コンソーシアム(Accessibility Consortium of Enterprises (ACE))が主催したもので、企業で働く障がいのある従業員とのコミュニケーションの場を提供し、各従業員の将来のキャリアを考える一助とすることを目的としています。

方針・体制

シニア人材の活躍促進

KDDIは、60歳で定年を迎えた社員が、最長65歳まで嘱託社員として働ける「定年再雇用」制度を設けています。この制度では、職種・業務を本人の意思で選択できるよう公募形式を採用しており、OB・OGがさまざまな職場で自身の経験や能力を生かせる仕組みを取り入れています。

また、定年前に60歳以降の生き方・働き方について考えるきっかけとなるセミナーも開催しています。

多様な働き方の推進

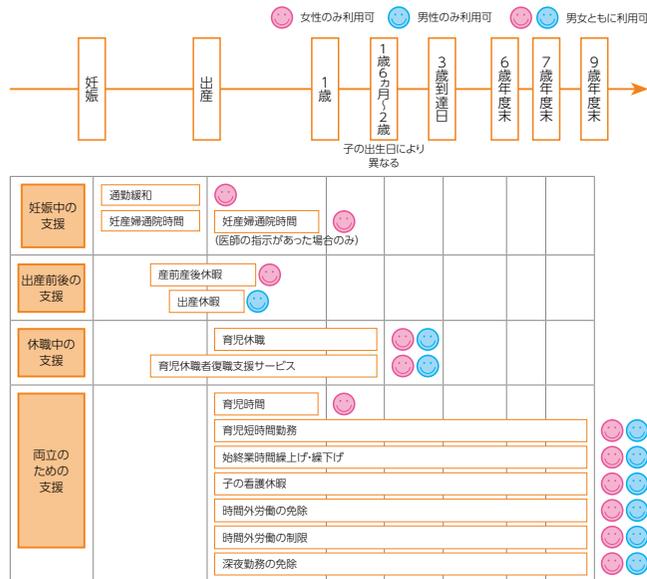
方針

多様な働き方の考え方

KDDIは、従業員自らが考え、仕事とプライベートのマネジメントが実現できるよう業務効率化や労働生産性の向上の取り組みなどワークライフマネジメントを推進しています。また、時間の経過とともに変化するライフステージのなかでもそれぞれの持てる力を十分発揮できるように育児や介護との両立支援制度の充実など、柔軟な働き方を追求しています。

さらに、年休取得促進日、年休取得奨励日および記念日休暇などを設定し、有給休暇取得率70%の達成を目標としています。

仕事と育児 両立のための制度



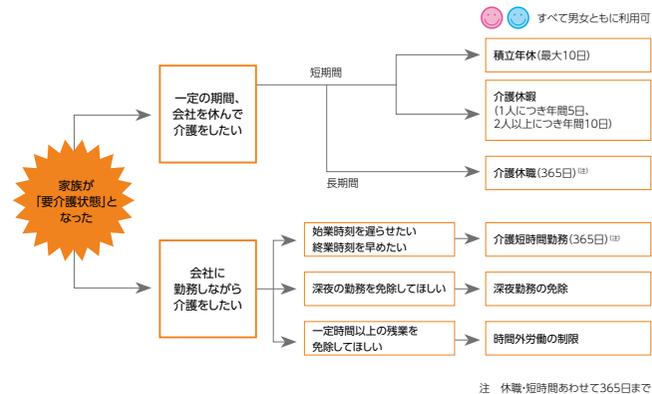
体制

仕事と育児・介護の両立支援制度

KDDIは、出産、育児、介護などの状況におかれても仕事との両立ができるよう、産前産後休暇、育児休職、育児短時間勤務、子の看護休暇をはじめ、介護休職、介護休暇や介護短時間勤務などの育児・介護と仕事の両立支援に向けた幅広い制度を導入しています。

また、育児休職中の社員については、休職期間専用のウェブサイトを利用し、上司との連絡やeラーニング受講など休職中も不安なく過ごすことができるシステムも導入しています。

仕事と介護 両立のための制度



さらに、変形労働時間制を活用し、限られた就業時間内で状況にあわせた柔軟な働き方ができる環境も整えています。これらの制度を活用することで、育児休職を取得した社員は、95%以上の高水準で(男性100%、女性96.6%)復職しており、復職後12カ月での定着率は100%です。また、出産や介護などを理由に退職した社員の再雇用制度も整えています。

活動・実績

育児・介護支援の取り組み

■ 育児休職からの復職サポート

KDDIは、仕事と育児を両立しながら業務成果をあげ、復職後のキャリアアップにも資するよう、育児中の過ごし方や、復職後の意識向上や円滑な業務推進の支援を目的とした産前休暇前と育児休職復職後のセミナーを開催しています。



復職者向けフォーラムの様子

また、2012年度からは復職予定者の上司に対するセミナーも実施し、仕事と育児を両立しながら業務成果を出している社員のヒアリング結果の紹介や、すでに復職者を部下に持つ上司によるディスカッションなど、ワーキングマザーがキャリア形成をしていくために必要な情報を共有する機会を設け、啓発を継続しています。

多様な働き方の推進

■ 男性社員の育児参加支援

男性が配偶者の出産予定日または出産後の1ヵ月前後に3日間を限度とする出産休暇を1日単位で有給で付与し、男性社員の育児参加のサポートを行っています。なお、2015年度は269名が取得し、取得率は63%でした。

■ 仕事と介護の両立支援

介護問題に対して従業員の意識を高め、仕事との両立について考え、備える場として「仕事と介護の両立講座」を、2012年度から継続して実施しています。

2015年度は、100名を超える従業員が参加し、介護に備える基礎知識をはじめとした介護に関する理解を深めました。また、介護に直面した際や将来の備えとして利用できる社内制度を分かりやすく示し、制度の有効な活用推進を図るために発行している「仕事と介護の両立支援ガイドブック」を法改正にあわせて更新し、社内のイントラネットに掲載しています。

■ 次世代育成支援認定マーク「くるみん」の取得

KDDIは、2009年7月、次世代育成支援対策に取り組んでいる企業として、厚生労働省より認定を受け、「次世代育成支援認定マーク(愛称:くるみん)」を取得しました。社員に対する仕事と家庭の両立支援のための取り組みを計画・実行した結果、育児に関する制度の拡充や、テレワーク勤務制度の導入などの成果が評価され、認定マークの取得にいたしました。今後も、両立支援に加え、一人ひとりがイキイキと働くことができる環境づくりを進めていきます。



取得した「くるみん」マーク。
赤ちゃんが大事に包まれる「おくるみ」と、「職場ぐるみ・会社ぐるみ」で子どもの育成に取り組もうという意味が込められています。

〈KDDIの取り組み事項〉

- 子育てを行う労働者などの職業生活と家庭生活との両立を支援するための雇用環境の整備
 - (1) 男性の育児休業取得を促進するための措置の実施
 - (2) 子どもを育てる労働者が子育てのためのサービスを利用する際に要する費用の援助の措置の実施
- 働き方の見直しに資する多様な労働条件の整備
 - (1) 所定外労働の削減のための措置の実施

活動・実績

多様なワークスタイル

■ テレワーク勤務制度(在宅勤務)

KDDIは、柔軟な働き方の実現および業務効率の向上を目的としたテレワーク勤務制度を導入しています。2011年6月からは、災害発生時やそのほかの都合で出社制限が必要な場合でも業務が維持できるよう、ネットワーク設備を拡充し、全社員が柔軟に利用できるように制度に改定しました。なお、利用可能な社員のうち、毎月約60%の社員が活用しています。また、常時育児または常時介護の必要がある社員の支援を目的とし、最少月々に1回のみ出社勤務とする「支援コース」も設けています。



テレワーク勤務制度の利用

■ 変形労働時間制

労働時間の有効活用を図るとともに、生産性の向上と長時間労働の防止を実現するため、業務量に応じて1ヵ月および3ヵ月単位の所定労働時間を変更できる「変形労働時間制」を導入しています。2011年5月には、育児・介護の短時間勤務者にも1ヵ月単位の本制度が適用され、柔軟な働き方が選択できるようになりました。

■ 裁量労働制

KDDIは、2012年10月1日に裁量労働制を導入しました。裁量労働制の導入については、労働基準法の趣旨に則り、労使間にて職種単位で導入可否を協議し決定し、2016年3月末現在、対象となる課長補佐クラス1,106名、約57%の社員が活用しています。

■ 勤務間インターバル制度

KDDIは2015年度より、健康管理、長時間労働の抑制、ワークライフマネジメント等に対する意識向上を目的に、時間外労働を含む勤務終了時刻から次の勤務開始時刻までに最低「8時間」の休息時間を確保できるよう、「勤務間インターバル」を全社に適用しました。

公正な人事評価と人財育成

方針

人事評価の考え方

KDDIは、公正で透明性のある人事評価・報酬を実現するために、会社が求める能力や要件を共通化した基準やグレードを設定するとともに、個人の目標設定にもとづく人事評価を行っています。人事評価は、上司との面談形式で年2回実施しています。報酬については、前年度の会社業績などを反映し賞与水準を決定する、業績連動型の賞与制度を採用しています。また、個人の賞与は、業務における前年度の個人の実績を反映し決定します。

体制

長期インセンティブの提供

KDDIは、2015年度より、管理職向けのインセンティブ・プランとして業績連動型の「株式付与制度」を導入しました。本制度は、KDDIの管理職を対象とし、あらかじめ会社が定めた株式交付規程にもとづいて、一定の要件を満たした場合に当社株式を交付する仕組みです。インセンティブを付与することにより、管理職の業績や株価への意識を高め、業績向上を目指した業務遂行を一層促進するとともに、中長期的な企業価値向上を図ることを目的としています。

方針

人財育成の考え方

KDDIが事業ビジョンと目指すべき世界を実現するためには、事業基盤の強化に加えて、情報通信を核としたKDDIならではの新たな価値創造へのチャレンジが不可欠です。

そこでKDDIは人財育成について、受け身ではなく「自らを成長させ、変革の担い手になりたい」という強い思いを持った人が、より自身を伸ばしていくものであると考え、従業員の成長の場として各研修プログラムを用意しています。

なお、新卒入社から3年目までは社会人・KDDIパーソンとしての基礎づくりの期間と考えており、年1回の研修受講を必須としています。入社時研修で社会人・KDDIパーソンとしての基礎を学び、配属後の2年目研修では仕事の進め方・思考の基礎である「論理的思考」を中心に身に付け、さらに3年目研修では、行動力をとものった、より実践的なスキルを高めていきます。

体制

各種制度の充実

■ ミッショングレード制度

KDDIは、2013年度より管理職を対象にミッショングレード制度を導入しました。ライン長が属するマネジメント役割と、非ライン職の属するプロフェッショナル役割を明確にし、その大きさに応じて等級を設定しています。過去の実績の積み上げによる評価ではなく、現在担当している職務遂行上の責任・権限・成果の影響度合いなどの役割の大きさと等級を決定する仕組みであり、会社貢献度の大きい社員ほど報われる報酬体系となっています。

■ 目標管理制度

KDDIは、非管理職を対象に目標管理制度を導入しています。会社・組織の目標と個人の目標を統合し、社員一人ひとりが自己の成長と能力向上にあわせた「個人目標」を上司との面談を通じて設定しチャレンジする制度で、人事評価とも連動しています。また、目標達成のためのプロセスも評価の対象とし、より公平で透明性の高い人事評価を推進しています。

■ 役員「補佐」職位の設置

KDDIは、会社の経営手法を学ぶため、取締役の補佐役として業務を行う職位を2011年度に新設しました。取締役が出席する会議などにはすべて出席し、経営者の考え方を間近で学ぶものです。2015年度は、11名が補佐職に就き、2016年3月末現在で43名の補佐職経験者を輩出しました。補佐職経験後は、ライン長として各部門での業務にあたっています。KDDIの経営手法を直接取締役から学ぶ機会を与えることで、明日のKDDIを担う人財を育成しています。

なお、役員「補佐」職位へは、毎年、女性も登用しています。補佐職経験後、女性5名が部長級職へ昇格（2016年9月末現在）しており、女性活躍推進のロールモデルとして期待されています。

■ ジョブローテーション制度

KDDIは、複数の業務、部門を経験することにより、社員個々人の職域の拡大と適合を探求する「チャレンジローテーション」と、個々の専門性を深掘りし、さらにそれを伸ばすことにより会社に一層貢献することを狙いとする「プロフェッショナルローテーション」を設けています。

■ セルフキャリアプロデュース (SCAP)

KDDIは、2008年度から、社員のやる気およびチャレンジ精神喚起のため、自らの意思で異動をプロデュースできる制度「セルフキャリアプロデュース (SCAP)」を導入しています。これは、現所属で一定の業務経験を積み、評価を得た社員は選考の上、希望する部署へ異動できる制度です。

公正な人事評価と人財育成

■ 自己申告制度

KDDIは、社員一人ひとりがキャリアの棚卸しや個人の状況を申告する自己申告制度を導入し、毎年実施しています。所属長は、自己申告をもとに部下と面談を行い、コミュニケーション強化を図るとともに、キャリアプラン開発に活用しています。

■ 資格取得支援

KDDIは、従業員の知識や技術力を向上させ、業務品質を高めるため、会社が必要とし指定する資格を取得した従業員に対し、受験料などの取得費用を支給し支援しています。

2015年度は、申請があった対象社員延べ1,127名に、総額2,416万円を支給しました。

■ 従業員の研修

KDDIは、全従業員を対象に、職位や資格に応じ、業務遂行に必要な知識やスキルを習得する集合研修を実施し、従業員の生産性を高めています。また、全従業員が必要な業務知識をもれなく習得できるよう、共通のeラーニングシステムを構築・運営しています。

2015年度は、従業員一人あたり7.2時間(総時間94,684時間)の研修およびeラーニングを実施しました。なお、研修およびeラーニングにかかる費用は従業員一人あたり97,000円です。

そのほかに各事業部門単位でも独自に研修を行い、人財育成を進めています。

活動・実績

グローバルな人財の育成

■ 現地採用社員の人財育成(グローバル人財交流プログラム)

KDDIグループは、グローバルな人財育成の一環として、海外の現地採用社員を本社で受け入れる「グローバル人財交流プログラム」を推進しています。

本社へ派遣された海外採用社員は、実業務を通して日本の商習慣の習得、本社業務やKDDIフィロソフィの習得、お客さまの在日拠点との連携強化を行っています。

本プログラムでの本社への派遣期間は最長2年間です。2012年度以降、10名を超える海外拠点の社員が本社との交流を行っています。

■ 経営幹部・次世代経営幹部のグローバル育成

2015年度下期より、経営幹部グローバルトレーニング(Global Intensive Program(以下、GIP)、Global Intensive Program Junior(以下、GIPJr.)を開始しました。本プログラムでは、グローバル事業・グローバル拠点をマネジメントできるレベルの経営幹部の育成を目指しています。

GIPでは対象者は半年間業務を離れて海外および国内でトレーニングを受講し、トレーニング終了後は新しい部門・業務へ赴きます。GIPJr.では対象者の研修は日本で業務と並行して行われるため、トレーニングの受講に際しては厳しいタイムマネジメント力が求められています。

2015年度はGIP5名、GIPJr.10名の計15名がトレーニングに参加し、グローバル人財としての実力を身に付けました。この結果を受け、2016年度は対象者を倍増し、トレーニング期間や準備期間も拡大しています。

■ 海外留学制度(大学派遣・インターンシップ派遣)

中堅層におけるグローバル人財の発掘と育成を目的として、「海外ビジネス留学」と「海外専門留学」の2コースの海外留学制度を実施しています。対象者は「勤続5年以上、35歳以下」、やる気のある人財が積極的に立候補する仕組みです。

「海外ビジネス留学」では、半年の派遣前トレーニングの後、海外の大学やNPOに1~4ヵ月在籍し、世界中のビジネスパーソンと交流を行い、グローバルスタンダードなビジネス理論やフレームワーク、ビジネスの進め方を学びます。また、海外企業でのインターンシッププログラムで、リアルビジネスを通してビジネス実践力を養います。

「海外専門留学」では、海外の大学・専門機関などに約1年間在籍し、高度な専門知識修得、関係者との人的ネットワークを深めることを目的としています。

- ・ 2000~2015年度海外留学制度派遣実績
「ビジネス留学」: 35名
「専門留学」: 22名

■ 海外トレーニー制度

若手層を対象に、海外拠点での営業・技術支援、コーポレートなどの実務経験を通じて、多様な価値観や異なるビジネス習慣のなかでも円滑に業務を遂行できる、グローバル感覚に優れた人財の育成を目的としています。2001年度にスタートした海外トレーニー制度は、数度の改訂を経て2008年度より現在の形で実施しています。

やる気のある若手を発掘・育成するプログラムのため、上長推薦不要の完全公募としています。応募条件は「入社4~8年目の社員」「TOEIC500点以上」で、毎年10名程度が原則2年間、世界各地の拠点へ派遣されています。派遣期間中の業務は派遣先拠点の体制や本人の適性により決定し、派遣終了後はトレーニー経験を生かせる部署へ配属します。

- ・ 2002~2015年度トレーニー派遣実績:120名

公正な人事評価と人材育成

■ 英語サークル活動支援

社員の英語自己学習を支援する目的で、2015年度より英語サークルの活動支援を開始しました。

サークル活動では週1回1時間、ネイティブ講師の指導を受けて英語のトレーニングを行います。人事部では講師派遣や活動費支援を行いますが、内容は各サークルの自主性に任せており、就業前、就業後、昼休みなどの業務時間外に活動しています。

2015年度はトライアルで実施し、6サークル32名が3ヵ月間活動しました。2016年度は21サークル127名もの応募があり、活動期間も2015年度より延長し7月から12月までの6ヵ月間となっています。

職位・資格と研修の相関

職位・資格	階層別研修	テーマ別研修				部門別研修
		スキル・知識取得	資格取得支援	自立支援	グローバル人材	業務固有スキル
役員	役員研修					
ライン長	ライン長研修				GIP GIP Jr.	
管理職	管理職研修					各部門で実施する研修等
課長補佐	課長補佐研修	ICT研修	共通業務知識(eラーニング)	コーチング研修	資格取得支援	
主任	キャリアアップ研修					OJT研修
社員	新卒3年目研修					
	新卒2年目研修					
	入社時/フォローアップ研修					

労使関係と働きやすい職場づくり

方針

健全な労使関係の構築

■「ユニオン・ショップ協定」の締結

KDDIは、結社の自由と団体交渉権を保障しています。

国内では、2012年1月より管理職・嘱託社員を除くすべての社員がKDDI労働組合に加入することを義務付ける「ユニオン・ショップ制」を採用し、KDDI労働組合と「労使関係に関する協約」「組合活動に関する協約」「団体交渉に関する協約」などを締結しています。労使間では、労働環境の改善などのさまざまな課題について定期的に協議を行っています。2016年3月末時点での組合員の割合は、組合加入資格を有する社員の98.1% (11,412名)です。

また、「社員の配置転換等の取り扱いに関する協約」にもとづき、発令すべき日の5日前までに配置転換等を通知することを労働協約に定めるとともに、通知を受けた本人から苦情の申し立てを受け付ける体制も整えています。

■ 労使基本協定（一部抜粋、簡略化）

（基本的合意事項）

- ・雇用の安定・確保が労使の重要課題であることを認識し、組合員を解雇するような事態を招来しないよう、双方協力し最善を尽くす。
- ・相互の自主性と権利を尊重し、信頼と協調関係の維持強化を図り、話し合いを基本とした相互理解と相互責任に基づき、課題の円満な解決に努める。

活動・実績

労使協議

2015年度の労使協議は、計20回実施し、労使間の意思疎通を図っています。労使協議などの開催状況については、随時、KDDI労働組合から組合員に情報が開示されています。

体制

年金制度

KDDIは、独自の退職金・年金制度を導入しており、別組織である「KDDI企業年金基金」が運営にあたっています。KDDI企業年金制度は「確定給付企業年金」で、会社が100%拠出した掛金を年金資産（2016年3月末現在資産額：361,423,699,083円^(注)）として、KDDI企業年金基金が将来の給付に見合った額となるよう運用しています。

基金の加入者、受給者が将来にわたって安定した生活を過ごせるよう公正かつ厳格な基金運営に努めています。

注 KDDIグループ（基金に加盟する各社含む）全体の資産額です。

活動・実績

従業員意識調査

KDDIは、毎年、全社員・契約社員を対象とした意識調査「KDDI解体新書」を実施しています。2015年度は「社外、異業種、各部門などから学ぶ姿勢や、指示されたこと以外の成果を貪欲に追求する『熱意』と『行動力』がさらに必要であり、一段上のレベルの行動を意識的に行う努力が望まれる」などの課題があげられました。

この調査結果は、イントラネットや社内報で全従業員へ公開し、各階層別研修の課題として取り上げると同時に、全社でのコミュニケーション推進施策の実施や、各職場単位での課題とあわせた施策の実施などで改善を図っています。

活動・実績

社員への表彰制度

KDDIは、社員を対象とした表彰制度を導入し、社員のモチベーションアップ、連帯感の向上を図っています。

2015年7月には、2014年度の活動を対象とした表彰式を開催し、「社長賞」5件、「貢献賞」1件、「ナイストライ賞」1件、個人に贈られる「MVP賞」3件、「業務品質向上賞」1件の表彰を行いました。

体制

正社員登用制度

KDDIは、量販店などの店頭でスマートフォンやauひかりといったKDDI商材を販売いただく方をセールスアドバイザーとして直接雇用しています。実際に店頭でお客さまと接するセールスアドバイザーはKDDIにとって非常に重要な存在であり、各種研修制度や資格制度を充実させ、キャリア形成支援や働き甲斐のある職場環境を構築しています。

そのなかで、将来の活躍の場を広げてもらうため正社員登用制度を設けており、2015年度実績では、合計83名が正社員となりました。

労働安全衛生

方針

KDDIの安全衛生に関する基本方針

KDDIは、企業理念である「KDDIグループは、全従業員の物心両面の幸福を追求する」にもとづき、「人命を尊び、常に職場における社員の安全確保と心身の健康保持増進を図るとともに、快適な作業環境を維持する」ことを全社的な方針として掲げ、従業員の安全確保や健康面を最優先する各種施策を実施しています。同方針は、KDDIグループ全体の各社規程に取り入れられ、労働環境の安全衛生に関するマネジメントを実施しています。

体制

安全衛生管理体制

KDDIは労働安全衛生法に則り、事業所には総括安全衛生管理者、安全管理者、衛生管理者、安全衛生推進者、衛生推進者および産業医を置き、安全衛生管理体制を整えています。また、労使で企画・運営する「安全衛生委員会」を設置し、「労働安全」「防火・防災」「メンタルヘルス」「長時間労働」「健康管理」「交通安全」「産業医講話」などをテーマに意見交換を行い、従業員の健康管理・維持と労働災害未然防止に努めています。同委員会は、労働者数が50名以上の事業所ごとに設置され、毎月1回開催しています。各事業所で行った委員会の議事録は事業所間で情報共有を行っており、安全衛生に関する施策を共有することで事故の未然防止にも役立てています。また安全衛生に関する重大な事項については、CSR・環境担当役員(総務・人事本部長)に報告する体制を整えています。



Link Page_66

労働災害の状況
(労働災害度数率、労働災害強度率、LTIFR)

※KDDIは、発足以来、労災による死亡事故はありません。

※KDDIは、OHSAS18001は取得していません。

方針・体制

労働安全衛生に関する重点施策

KDDIは、「長時間労働の削減」と「メンタルヘルス不調による休業者数の削減」を主要なKPIとして掲げ、これらの削減に向けてさまざまな施策に取り組んでいます。これは、企業理念および安全衛生に関する基本方針にもとづくもので、「健康不調で働けない人をなくす」ことを最終目的にしており、経営層に報告する仕組みを整えています。

■ 長時間労働の改善のための取り組み

KDDIは、長時間労働の削減策のひとつとして「ノー残業デー」の促進に注力し、毎週水曜日をノー残業デーと設定したり、残業を行う場合は事前申請をルール化したり、事業所によっては長時間労働削減強化月間を取り入れたりしています。

また、勤務時間の終了時刻から次の勤務開始時間との間隔を8時間以上空けることを就業規則で規定化しています。

■ メンタルヘルスケアの推進

KDDIは、メンタルヘルス不調により休業することがないよう、特に「新規発症防止策」および「再発防止策」に力を入れて取り組んでいます。新規発症防止策としては、管理職向けのeラーニング、全従業員向けのeラーニング、新任ライン長向けのeラーニングと集合研修、精神科専門医の産業医によるメンタルヘルスセミナー、新入社員に対しては3年間にわたり面談やチェックシートによるストレスチェックなどを行い、セルフケアやラインケアを積極的に推進しています。2015年12月の労働安全衛生法の改定を受け、法令で定めるすべての正社員および契約社員を対象に、より充実した内容のストレスチェックを2016年度に導入しました。

また、一定時間以上の所定外労働を行った社員に対しては、問診票の提出を求め、産業医の面談を実施したり、産業保健スタッフが個別フォローを行ったりするなど、メンタルヘルス不調の予防に積極的に取り組んでいます。さらに、産業カウンセラーによる社員相談センターやヘルスケアルームを設けて、会社生活での相談だけでなく、プライベートの相談ごとにもカウンセリングを行っています。

再発防止策としては、メンタルヘルス不調による休業者が復職する際は、産業医が復職者および復職者の上司との面談を必ず行っており、復職者が心身の負担を軽減してスムーズに職場に復帰するため、復職前のトレーニングや復職後の短時間勤務を導入しています。また、職場環境面においては、上司が復職者をサポートし、本人・職場同僚・上司・産業医・産業保健スタッフが連携できる円滑な職場復帰活動を行っています。

労働安全衛生

方針・体制

従業員の健康管理の充実

■ 法定項目以上の健康診断の実施

KDDIは、法定項目以上に詳細な検査項目の健康診断を行っています。また、定期健康診断における「有所見者」への産業医による健康指導や、「特定健康診査・特定保健指導」にも対応し、生活習慣病予防を強化しています。さらに、健康保険組合と連携して、疾病の重症化予防のための施策（データヘルス計画）を推進しています。

また、社員の福利厚生として「出産・育児」「介護・福祉」「健康維持」「自己啓発」「家事手伝い」などに対して、KDDIグループ共済会が補助金を拠出しており、活動内容は社員が自由に選択できます。

さらに従業員の健康維持・回復のために、ヘルスケアルームやリフレッシュルームを開設しています。ヘルスケアルームでは、体調不良時の一時的な休養や応急処置、健康相談などを行っています。リフレッシュルームでは、国家資格を持つマッサージ師などにより、疲労回復や腰痛・首肩のこり・目の疲れなどを改善し、社員のみならず派遣社員・契約社員の健康促進を支援しています。



リフレッシュルームの様子

■ 途上国に赴任する従業員・帯同家族への安全衛生管理

KDDIは、途上国を中心に全従業員およびその家族のための労働安全衛生に対するサポート体制を整えています。

特に、ミャンマー・インド・カンボジア・モンゴル・ベトナムといったアジア地域での医療は、日本に比較し低い水準にあり、また言葉や文化の問題、日本にはほとんどない感染症が存在するなどの高いリスクがある上、日本と同等の医療サービスを受けることが困難な状況にあるためです。

こうした状況から、同地域を含めた海外に赴任または出張する従業員の健康管理、安全配慮の観点から、「海外への赴任者・出張者に対する予防接種・健康状況報告ガイドライン」を定めています。海外への赴任者・出張者には、同ガイドラインにもとづき、望ましいとされる予防接種を受けることを推奨しています。併せて、ハードシップ地域への赴任予定者に対しては、赴任前の産業医との面談を必須とし、健康についての情報提供を行っています。

また、デング熱・腸チフスなど、35の「感染症」に対する「原因菌・ウイルス」「感染経路」「潜伏期間」「症状」「病態／重症化」「予後」「治療」「ワクチンの有無」「予防接種」「予防策」情報を一元化し社内イントラネットでの閲覧を可能とし、一定の要件に該当する場合には、全社員に「健康状況報告書」の提出を義務付けています。また、万一発症した場合には、産業医が現地での受診の状況や回復状況を査定、日本の感染症専門医の意見を聴取し、必要に応じ一時帰国させ日本で治療させるなどきめ細かな対応を行っています。さらにミャンマーに関しては、現地事情に詳しい医療アシスタンス会社とアライアンスを組み、リスク調査も実施しました。

KDDIでは、「交通事故」が同国における最大のリスクと位置付け、同国に赴任している従業員と帯同家族を対象に以下の対応を実施しています。

- ・搬送先病院の指定（同国で最新の医療設備が整っている病院や専門医師がいる病院）
- ・搬送先病院への送迎（従業員による運転の回避）
- ・ミャンマー語、日本語、英語による医療サポート（ミャンマーのドクターが対応）
- ・ミャンマー人スタッフによる日常生活の支援、セミナーの開催
- ・マンスリー単位での報告（PDCAの実施）など

今後は、モンゴルにも同様の医療サポートを導入できるよう検討していきます。

■ 安全運転講習会の実施および「車両運行管理システム」の導入

KDDIは、業務で車両を使用する社員を対象に「安全運転講習会」を全国で行っています。

2014年度から、全社用車に「車両運行管理システム」を導入しました。同システムにて、社用車の運行状況やドライバーの運転状況のデータを記録し、運転者に注意喚起することで、安全運転の励行、交通事故防止に効果を上げるとともに適切な車両運行管理を実施しています。

雇用データ

データ

雇用の状況

		性別	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
社員数 ^(注1)	単位:人	男性(単体)	9,034	8,648	8,588	8,649
		女性(単体)	2,197	2,091	2,083	2,126
		合計(男女計)	11,231	10,739	10,671	10,775
		連結従業員数	20,238	27,073	28,172	31,834
平均年齢(単体)	単位:歳	男性	41.8	42.1	41.8	42.7
		女性	38.2	38.6	38.2	39.2
		合計(男女計)	41.1	41.4	41.1	42.0
平均勤続年数(単体)	単位:年	男性	16.8	17.1	17.3	17.6
		女性	15.3	15.6	15.9	16.0
		合計(男女計)	16.5	16.8	17.0	17.3
退職率(単体) ^(注2)	単位:%	(合計)0.84 (男性)0.58 (女性)2.06	(合計)0.94 (男性)0.72 (女性)1.92	(合計)0.89 (男性)0.68 (女性)1.78	(合計)0.92 (男性)0.68 (女性)1.99	

注1 「社員数」は、KDDI在籍中の正社員に加え、受入出向社員を含めています。ただし社外出向者は含めていません。

注2 「退職率」は、当該年度初月の正社員数における「当該年度の自然退職者数(定年退職者を除く依願退職者)」の割合を算出したものです。

		2013年6月	2014年6月	2015年6月	2016年6月
障がい者雇用実人数	単位:人	300	334	350	372
障がい者雇用率	単位:%	2.02	2.02	2.11	2.19

注 KDDI本体および認定を受けたKDDIチャレンジド、KDDIエンジニアリングで雇用されている障がい者を対象としています。

雇用データ

データ

外国人従業員

単位:人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
外国人従業員数(単体)	53	85	103	105
新入社員に占める外国人の割合(単体)	11.3%	15.1%	8.3%	5.2%
外国人の管理職数(単体)	5	6	6	7
連結外国人従業員数	-	2,630	2,624	4,380

データ

従業員年齢の状況(単体) (2016年3月末現在)

単位:人

	合計	男性	女性
30歳未満	1,256	878	378
30~39歳	2,737	2,037	700
40~49歳	4,411	3,598	813
50~60歳	2,368	2,133	235
61歳以上	3	3	0
合計	10,775	8,649	2,126

データ

非正規雇用社員(臨時雇用者数)

単位:人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
派遣社員(単体)	5,128	4,197	3,848	3,512
契約社員(単体)	1,686	2,850	3,416	3,317
計	6,814	7,047	7,264	6,829

データ

管理職(単体)

単位:人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
男性管理職	3,609	3,752	3,921	4,074
部長クラス	356	334	368	400
課長クラス	3,253	3,418	3,553	3,674
女性管理職	124	140	177	251
部長クラス	5	11	9	11
課長クラス	119	129	168	240
部長クラス女性比率	1.4%	3.2%	2.4%	2.7%
課長クラス女性比率	3.5%	3.6%	4.5%	6.1%
新規管理職登用数	293	330	370	390
男性	278	312	330	309
女性	15	18	40	81

注 管理職には、KDDI在職中の正社員に加え、KDDI社外へ出向している正社員を含めています。

雇用データ

データ

採用の状況(単体)

単位:人

	性別	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
新卒	男性	171	189	170	203
	女性	69	62	84	83
	(計)	240	251	254	286
キャリア採用	男性	20	29	38	46
	女性	3	2	7	4
	(計)	23	31	45	50
定年再雇用	男性	75	68	100	126
	女性	6	6	10	13
	(計)	81	74	110	139
非正規雇用社員から 正規雇用社員への人数		-	23	33	82

データ

新卒採用者(単体)

単位:人

	2013年4月入社	2014年4月入社	2015年4月入社	2016年4月入社
大卒計	251	254	286	302
大卒男	189	170	203	217
大卒女	62	84	83	85
短・専門	0	0	0	0
高卒・他	0	0	0	0

データ

キャリア採用者(単体)

単位:人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
合計	23	31	45	50
大卒計	23	30	44	49
大卒男	20	28	37	45
大卒女	3	2	7	4
他男	0	1	1	1
他女	0	0	0	0

データ

新卒入社者の定着状況(単体)

単位:人

	男性	女性
2013年4月新卒入社者	189	62
2016年4月在籍者	178	55

データ

離職者(単体)(2015年度)

単位:人

	早期	自己	会社	転籍	他	合計
男性	0	72	12	5	9	98
女性	0	49	4	0	3	56
合計	0	121	16	5	12	154

データ

組合員の状況(単体)^(注)(2015年度)

		2015年度
組合員数	単位:人	11,412
組合加入率 (労働協約の対象となる従業員の割合)	単位:%	98.1

注 「組合員数」は、KDDI在職中の正社員、契約社員に加え、社外出向社員を含めています。

雇用データ

データ

育児・介護支援制度の利用状況(単体)

単位:人

制度		性別	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
育児	産前・産後休暇	女性	157	169	190	185
	出産休暇	男性	280	283	328	269
	育児休職	男性	5	15	12	14
		女性	268	270	275	281
	育児休職復職率 ^(注1)	男性	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		女性	95.7%	95.0%	96.5%	96.6%
	育児休職定着率 ^(注2)	男性	100.0%	100.0%	100.0%	-
		女性	99.1%	98.2%	100.0%	-
育児短時間勤務	男性	2	2	1	2	
	女性	357	378	394	417	
子の看護休暇	男性	638	520	320	290	
	女性	370	362	316	344	
介護	介護休職	男性	4	6	6	7
		女性	2	1	5	6
	介護休暇	男性	112	117	80	90
		女性	24	44	50	63
	介護短時間勤務	男性	1	2	1	4
		女性	1	0	1	2

注1 (当年度育児休職から復職した正社員数) ÷ (当年度育児休職から復職予定の正社員数) × 100

注2 (当年度育児休職から復職した正社員のうち、12ヵ月経過しても在籍している正社員数) ÷ (当年度育児休職から復職した正社員数) × 100

データ

ボランティア休暇、JICAボランティアの利用状況(単体)

		2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
ボランティア休暇	単位:制度取得人数	23	8	31	16
JICAボランティア	単位:派遣人数	1	2	2	2

雇用データ

データ

平均残業時間・有給取得率・平均年間給与など(単体)

		2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
平均残業時間 ^(注1)	単位:時間/月	28.6	29.6	29.2	29.9
平均残業手当 ^(注1)	単位:円/月	-	-	101,218	100,197
年間総実労働時間 ^(注1)	単位:時間	-	-	1,944.6	1,941.6
有給取得率	単位:付与日数	20.0	19.8	19.8	19.8
	単位:取得日数	13.8	11.8	13.1	13.1
	単位:%	69.3	59.5	66.4	66.3
平均年間給与 ^(注2)	単位:円	9,067,548	9,396,971	9,763,079	9,510,045

注1 KDDI在籍の正社員のうち、非管理職を対象としています。

注2 「平均年間給与」は、賞とおよび基準外賃金を含んでいます。

データ

労働災害の状況(単体)

		2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
労働災害による負傷・疾病	単位:人	20	14	14	19
労働災害による死亡	単位:人	0	0	0	0
(計)	単位:人	20	14	14	19
労働災害度数率 ^(注1)		0.82	0.48	0.52	0.62
労働災害強度率 ^(注1)		0.0032	0.0037	0.0078	0.0024
Lost time injury frequency rates ^(注2)		0.20	0.14	0.15	0.20

注1 厚生労働省「労働災害動向調査」の算出方法にもとづきます。

注2 休業をとらなう労災件数/延実労働時間×1,000,000(休業の定義は1日以上)

サプライチェーンマネジメント

方針

KDDI CSR調達方針

ビジネスのグローバル化にともない、リスクの拡大が懸念されるなか、KDDIが社会インフラを担う総合通信事業者として、より高い水準で社会的責任を果たし、サプライチェーン上の調達リスクをできる限り回避するため、KDDIは、2014年2月、「KDDI CSR調達方針」を施行し、サプライチェーン全体のリスクの把握・マネジメントの強化を開始しました。

この方針では、適切なサプライチェーンマネジメントとして、お取引先さまとの共存共栄、地球環境への配慮、人権・労働環境への配慮、公正・公平な取引、適切な情報管理、品質と安全性の確保および社会との共生の7項目を定めています。

お客さまにご満足いただけるサービスの提供、企業と社会の持続的発展をお取引先さまとともに達成するため、同方針にもとづく要請・支援をKDDIのサプライチェーン全体に拡げていきます。



KDDI CSR調達方針

Link Website

体制

KDDIサプライチェーンCSR推進ガイドラインとCSR調達推進体制

KDDIは2014年からCSR調達を推進する体制を整え、2016年3月に調達方針を遂行するための指針となる「KDDIサプライチェーンCSR推進ガイドライン」を策定し、ホームページに公開しました。ガイドライン策定にあたっては、EICC(Electronic Industry Citizenship Coalition)の行動規範や一般社団法人電子情報技術産業協会(JEITA)の「サプライチェーンCSR推進ガイドブック」を参考に取り組むべき項目をまとめています。

お取引先さまや調達品の選定にあたっては、品質・価格・納期・安定供給に加えて、環境や社会への配慮を重視した判断基準としています。

また、高い倫理観を持って調達活動を行うため、全従業員を対象に、調達方針および調達ガイドラインや下請法遵守に関する教育をはじめ、各種コンプライアンス研修などを実施しています。

さらに、主要なお取引先さまに対しては説明会やアンケートを行い、CSR調達の重要性をご理解いただけるよう啓発・支援するとともに、課題や取り組み状況の共有をお願いしています。

なお、お取引先さまのコンプライアンス違反に対しては、原因究明と改善を求め、必要に応じて指導・支援を行います。



KDDIサプライチェーンCSR推進ガイドライン

Link Website

活動・実績

CSR調達アンケートの実施

KDDIは、CSR調達を効果的に運用するため、2014年度から主要なお取引先さまに対して「CSR調達チェックシート」によるアンケート調査を実施しています。アンケート内容については、一般社団法人電子情報技術産業協会(JEITA)の「サプライチェーンCSR推進ガイドブック(チェックシート)」を参考に、人権・労働、安全衛生、環境、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティ、社会貢献の7項目に、KDDIが独自に必要なであると判断した項目を加えた86設問としています。

2015年度は、全お取引先さまのうち、発注金額ベースで上位約9割の主要なお取引先さまに対して実施し、ほぼ100%の高い回答を得ました。アンケート結果のフィードバックを兼ねた回答内容の現状確認と双方にとってより良い活動にするための意見交換を目的に2社に対して、訪問ヒアリングを実施しました。

今回の調査結果を受けて、CSR調達方針のさらなる浸透を図るとともに、CSR調達の推進上の課題を整理し、具体的な取り組みへつなげるよう取り組みを進めていきます。

活動・実績

紛争鉱物への対応

米国政府は、米国上場企業に対して、コンゴ民主共和国などの紛争地域で産出される鉱物(以下、「紛争鉱物^(注)」)の製品への使用状況を開示することを義務付けています。

KDDIは、米国上場企業ではありませんが、調達活動における社会的な責任を果たすため、CSR調達アンケートによる調査等を通じて、お取引先さまと連携し、紛争鉱物の不使用に向けた取り組みを推進しています。

2015年度はCSR調達アンケートを行い、紛争鉱物は使用していないとの回答を得ました。

注 紛争鉱物とは、タンタル、スズ、金、タンブステン、そのほか米国国務長官が指定する鉱物のことをいいます。

サプライチェーンマネジメント

活動・実績

お取引先さまとの協働・支援

■ お取引先さまとのリレーションシップ強化

KDDIは、購買活動の取り組み状況をご理解いただくため、お取引先さまへの連絡会を開催しています。2016年2月の連絡会には68社をお招きしました。当日はKDDIの置かれている状況のご説明、取り組み事例のご紹介をふまえて、意見交換会を実施。参加されたお取引先さまからは、「忌憚のない意見交換ができて良かった」との感想をいただきました。

また、KDDIは、グループ内に設置している「企業倫理ヘルプライン」をお取引先さまへも拡大し、企業倫理や法令遵守の面でも、リレーションシップの強化を図っています。

■ auショップスタッフへの教育支援

KDDIは、お客さまのご満足の追求には、auショップスタッフの育成が欠かせないと考えています。そのため、セールストレーニングを学ぶ集合研修、基礎的業務知識や新商品情報を学ぶeラーニングの実施など、auショップスタッフの学習が効率的かつ効果的に進められるよう工夫しています。またスタッフのスキルを評価する資格認定制度を導入しており、よりお客さま満足度の高いセールス力を評価する「auアドバイザー」「auマスター」「auエキスパート」を設け、プロフェッショナル育成を行っています。

■ コンテンツプロバイダさまへの支援

KDDIは、ビジネスパートナーであるコンテンツプロバイダさまとともに、お客さまにとって魅力的で新しい価値の提案に努めています。コンテンツプロバイダさまへの支援として、対面型相談窓口の「カウンターデスク」とウェブサイト相談窓口の「ヘルプデスク」を開設し、技術から運用面まで、直接ご相談を受ける体制を整えています。

■ 物流効率向上への取り組み

KDDIは、ヤマトホールディングス株式会社傘下のヤマトロジスティクス株式会社が提供するクラウド型のピッキングシステム「フラップス (FRAPS: Free Rack Auto Pick System)」を、新大型物流拠点「KDDI東日本物流センター」に導入し、2016年1月より運用を開始しました。

KDDIでは、auスマートフォンのアクセサリーを含む周辺商材の取扱量の増加や、「au WALLET Market」の全国展開などにより、今後を見据えて、物流業務の効率化と輸送能力の向上に取り組む必要がありました。

そこで大型物流センターを新設し、ヤマトグループが持つ「フラップス」と小口多頻度輸送が可能な「スピード輸送ネットワーク」を導入しました。これにより、同一店舗向けの複数の注文をまとめて発送することが可能となり、商品やサービスの物流における「作業効率の向上」「輸送能力の向上」「物流拠点の統合」などの課題を解決。またこれまで以上に、商品配送も迅速になりました。

今後も、お客さまに商品をいち早くお届けすることに加え、利便性をさらに向上させる物流の改革を進めていきます。

■ 中小企業へのIT活用支援

KDDI、株式会社プロジェクトニッポン、株式会社KDDI ウェブコミュニケーションズは、中小企業のIT活用を促進しビジネスを支援する「はじめてWEBプロジェクト」に取り組んでおり、株式会社日本政策金融公庫 国民生活事業本部がパートナー企業として参画しています。

現在、国内の中小企業数は1986年の約533万社から減少を続け、約381万社となっています^(注1)。しかし、中小企業の約80%^(注2)が販売力強化や新規顧客の増加を重要な経営課題と認識している一方で、ビジネス拡大が期待できる自社ホームページを開設している小規模事業者は約46%^(注3)に留まっています。これらの中小企業が抱える課題の解決に寄与するため、4社は、本プロジェクトを通じ、中小企業のホームページ導入から効果的な利活用までを一貫して支援しています。

さらに、KDDIは、2014年12月より、中小企業支援の領域拡大に向けて、ク

ラウドソーシング最大手のランサーズ株式会社(以下、ランサーズ)と資本業務提携しました。これにより、KDDIはランサーズの唯一の通信事業パートナーとなり、提携以降、中小企業のIT人材不足を解決するためのクラウドソーシングサービス^(注4)の展開に注力しています。

両社は、「時間と場所にとらわれず」「多様で柔軟な働き方」を全国の個人に普及していくことで、元気で豊かな地方の創生をサポートするとともに、経済的な負担を抑えたIT活用を促進し、継続的に中小企業のビジネス機会創出および企業成長を支援していきます。

注1 2014年7月時点。経済産業省中小企業庁「2016年版中小企業白書」

注2 日本商工会議所「中小企業のIT活用に関する実態調査 調査報告書等(平成24年9月)」

注3 創業前および創業後1年以内の中小企業

注4 クラウドソーシングサービス:仕事を依頼したい企業と仕事を受けた個人をオンライン上でマッチングするウェブサービス

活動・実績

ステークホルダーダイアログ: **KDDIにおけるCSR調達・グリーン調達の深化について**

KDDIでは2014年2月に「KDDI CSR調達方針」を策定し、主要取引先さまを対象としたCSR調達アンケートを毎年継続して実施しています。今回のステークホルダーダイアログでは、CSR調達に詳しい有識者と企業の方をお招きし、CSR調達およびグリーン調達の深化をテーマに対話を行いました。

お招きした有識者

足立 直樹氏 (株式会社レスポンスアビリティ 代表取締役)

金丸 治子氏 (イオン株式会社 グループ環境・社会貢献部 部長)

主なご意見

足立氏

- ・ 持続可能なビジネスという観点で一番重要なのはサプライチェーン。KDDIは東南アジアで事業を展開しているが、児童労働が非常に多い地域。現地の業者に対する教育が必要だろう。
- ・ CSR調達アンケートは問題発見のプロセスにすぎず、大切なのはそこで可視化された課題にどう対応するか。サプライヤーに本気で取り組んでもらうために、必要なリソースをきちんと算出し、経営者レベルで検討してほしい。
- ・ CSR調達に製造プロセスの見直しという視点で取り組んでいるのは正しい。実際にCSR調達を行うことで「生産効率が上がった」「工場でのラインストップが減った」という調査結果も出ており、競争力向上にもつながっている例も報告されている。
- ・ グリーン調達の推進はサプライヤーが技術開発に着手するきっかけになり、新たなイノベーション、競争力強化にもつながりうる。環境配慮型製品の導入にはコストがかかることもあるが、ぜひ積極的に取り組んでほしい。
- ・ CSR調達はお客さまからの信頼を得るための土台になる、一番重要な部分。困難はあると思うが、さらに取り組みを進めてほしい。



金丸氏

- ・ CSR調達アンケートでは、目的や内容をしっかりと理解してもらうことが重要であるため、設問については具体的なものである必要がある。イオンでは初めてのサプライヤーに対して、イオンの基本理念とCSR調達の考え方を伝える説明会を実施している。
- ・ 監査で課題が見つかった場合、サプライヤーと協力して改善していくことが多い。改善を進めるのに必要な信頼関係を構築するためには、実際に足を運んで、現場を見て対応していくことが大切である。
- ・ 社会が変化し、自社の状況も変化するなかで、より実効性を高めていくためには「グリーン調達ガイドライン」を更新していく必要がある。
- ・ 企業経営の視点から、CSR調達にいかにか全社的に取り組んでいくかはどこの企業でも課題となっている。経営層の認識をあわせるには、リスクや競争相手の動向の共有が有効である。全社の経営の方針にCSR調達が盛り込まれていくよう、経営レベルでの議論を深めていくことが大切。CSR調達への取り組みは、企業評価やブランド向上に必ず役立っていくはず。



ダイアログを受けて

- ・ サプライヤー訪問は定期的に行っていますが、リソースが限られるなかで、一次、二次、三次とどこまで確認するかが課題です。まずは一次サプライヤーを優先し、大きなリスクが排除されたことが確認できた状態を目指したいと考えています。
- ・ 監査やそれを受けた課題改善は、サプライヤーとの間に信頼関係を構築し、彼らの意見を聞きながら取り組むべきという点は、従来の購買活動でも重要視してきたところです。引き続き実践していきたいと思います。
- ・ 「KDDIグリーン調達ガイドライン」にもとづき、電源設備と空調設備は省エネ製品の調達ができていますが、通信機器はコストの関係で導入が進みませんでした。ガイドラインの基準を見直し、取り組みを進める必要性を感じています。
- ・ CSR調達を全社的な課題と位置付け、経営で議論を深めることの必要性和、課題ごとに、現地現物で、一歩ずつ取引先さまとともに改善を繰り返していく重要性を確認しました。PDCAをしっかりと回し、着実にひとつずつ問題を解決しながら、取り組みを進めていきたいと思っています。



ダイアログ・アーカイブ

Link Website

コミュニティ参画・発展

方針

社会貢献方針

KDDIグループは、2012年に社会貢献方針を策定し、よき企業市民として、社会の要請と信頼にこたえ、国内外において自社の技術や人財を生かした社会貢献活動を推進しています。

活動・実績

社会貢献活動の状況

KDDIは、「デジタルデバイドの解消」「健全な青少年の育成支援」「環境保全」「社会・文化支援」「災害時支援」の5分野を中心に、社会貢献活動に取り組んでいます。

2008年2月から実施している、従業員が社内外で行った社会貢献活動を

ポイント化し、ポイントに見合った金額をKDDIが慈善団体に寄付する従業員参加型の社会貢献活動「+αプロジェクト」には、2016年3月現在、全国約9,300名がメンバー登録しており、主体的に活動しています。本プロジェクトによる2015年度の寄付金総額は5,574,800円となりました。

活動・実績

5分野の取り組み

■ ① デジタルデバイドの解消

KDDIは、途上国におけるデジタルデバイドの解消について、情報通信事業を提供する企業として積極的に取り組むべき社会的課題と認識し、継続してこの課題の解決に向け取り組んでいます。

KDDIは、2012年よりシニアの方の情報リテラシー向上を目的として、スマートフォンやタブレットの操作方法を体験いただく「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」シニア向け講座を開催しています。

また、KDDI財団では、2002年度から継続してこの課題に取り組んでおり、2015年度はモンゴルでの広帯域インターネット接続のパイロットプロジェクトや、ベトナムにおける都市交通改善に向けたバス運行情報システムの共同研究などに取り組みました。



シニア向け講座の実施
「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」



途上国での通信環境の整備



KDDI財団の途上国での取り組み

■ ② 健全な青少年の育成支援

KDDIは、未来を担う子どもたちが自身の望むライフプランやキャリアプランを実現できるよう、ICTをはじめとする知識や技術を伝える活動を積極的に行っています。

全国で実施している「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」では、小学生、中学生、高校生などにスマートフォンや携帯電話の安心・安全な利用について啓発しています。

また、中学生・高校生を対象に、KDDI社員と対話することで将来の自分の進路を考えてもらう「キャリア教育」や、アプリ開発教室を通じて地域や自分たち自身の抱える課題解決への取り組みを支援する「IT教室」も開催しています。

KDDI財団では、子どもたちが自ら考え、自律的に行動する力を養うための支援を、国内外で行っています。

国内では、子どもたちにユニークな実験を通じて科学への親しみと面白さを感じ取ってほしいとの願いから、毎年、東北大学、名古屋大学、九州大学が各地で開催する「サマースクール(理科教室)」に協賛しています。海外で

基本理念

KDDIグループは、「KDDIフィロソフィ」にもとづき、当社が関わるすべてのステークホルダーのご満足を追求することで、持続的に世界中の人々が豊かで幸せな生活を送れる、笑顔あふれる社会の実現に貢献します。

行動指針

1. ICT（情報通信技術）の活用による社会課題の解決が、情報通信事業者としての社会的責任であると考え、すべての人々に安心・安全で快適なコミュニケーション環境をお届けすることを目指します。
2. 「デジタルデバイド^(注)の解消」「健全な青少年の育成支援」「環境保全」「社会・文化支援」「災害時支援」の5分野を社会貢献活動の中期的テーマと定め、ネットワーク、商品・サービスなど持てる資源を最大限に活用し、KDDIらしいICTを活用した社会貢献活動を実践します。
3. ステークホルダーとのコミュニケーションを通じて、活動内容の継続的改善と開示・共有を図り、社会の発展に寄与します。
4. KDDIグループ社員は、社会貢献活動方針を共有し、よき企業市民として主体的な活動を行うことで、社会とともに持続的に成長することを目指します。

注 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。

コミュニティ参画・発展

は情操教育を通じて心を豊かにしてほしいとの思いから、カンボジアとミャンマーで美術教室を実施しています。さらに、2015年度はカンボジアのボム・オ小学校で、初の音楽教室を開催しました。



ジュニア向け安心・安全講座の実施
「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」

Link Page_37



聴覚障がい者向けIT教室を開催

Link Page_41



スマートフォンを用いた情報モラル教育

Link Page_37

③環境保全

KDDIは、2012年度より「Green Road Project」として、お客さま参加型の環境保全活動や、従業員が行う環境保全活動を推進しています。



従業員の環境保全活動

Link Page_88

④社会・文化支援

KDDIは、2014年に社会貢献サイト「キボウのカケハシ」を開設し、NPOの活動支援や大規模災害などの際の募金活動を行っています。

また、「KDDI財団」を国際協力の主要な実施機関として、社会の健全な発展に寄与するための活動を幅広く行っています。

カンボジアでは、2005年より、毎年チャリティーコンサートを開催して、売上金をベースに「KDDIスクール」を建設し、美術教室や音楽教室を開催しています。伝統芸能「スバエクトム」(大型影絵芝居)を継承する芝居一座への文化支援も行っています。2014年より支援を開始したミャンマーでは、大人も対象の英語、美術、ミャンマー語のクラスを提供する現地スクールを

サポートしています。

そのほか、NPOなどの社会的・文化的諸活動、外国人留学生、日本人海外留学生への助成金支援、特に優秀な成果を挙げた研究に対するKDDI財団賞の授与など、毎年総額約7,000万円の助成事業を行っています。



キボウのカケハシ

Link Website

⑤災害時支援

国内外で発生した大規模災害に際しては、発生直後に社会貢献サイト「キボウのカケハシ」での募金受付を開始し、被災地域のインターネット接続環境支援を行っています。

また、被災地復興の一助となるよう、さまざまな活動を継続して実施しています。



平成28年熊本地震における被害への支援について

Link Website

〈東日本大震災における復興支援〉

KDDIは東日本大震災・復興支援活動の一層の強化を目的に、2012年7月より「復興支援室」を社長直轄組織として立ち上げました。東北出身者を中心に構成されたメンバーは、これまで復興庁や各被災自治体(岩手県釜石市、宮城県気仙沼市、東松島市、仙台市、福島県庁)に出向し、自治体や地域の皆さまと一体となって、KDDIが持つ豊富なICTのノウハウを生かした新しい街づくりを進めています。



東北復興支援の取り組み

Link Website

■ 2015年度 主な災害支援(寄付)

国内

	寄付金額	募集先	寄付先
台風18号被害	5,159,900円	KDDI社会貢献サイト「キボウのカケハシ」	中央共同募金会

海外

	寄付金額	募集先	寄付先
バヌアツ サイクロン被害	3,064,800円	KDDI社会貢献サイト「キボウのカケハシ」	日本赤十字社
ネパール地震被害	6,408,500円	同上	日本赤十字社／ ジャパン・プラットフォーム
ミャンマー洪水被害	5,296,500円	同上	ミャンマー連邦大使館
アフガニスタン・パキスタン地震被害	2,570,400円	同上	ジャパン・プラットフォーム
台湾地震被害	6,614,500円	同上	日本赤十字社

※お客さまとKDDIグループ従業員の募金にKDDIがマッチングし寄付を実施しています。

■ 2015年度 支援活動実績

5月29日 □永良部島噴火の被害(鹿児島県)にともなう支援

9月10日 台風18号の被害(茨城県、栃木県、宮城県)にともなう支援

10月1日 台風21号の被害(沖縄県)にともなう支援