

事業を通じたCSR

(KDDIの製品・サービス)

KDDIの事業は、サービスのご利用者の皆さまだけでなく、
社会全体にも大きな影響を与えています。

KDDIは、国や地域をつなぐ、世の中に不可欠な通信事業を提供しているからこそ、
世界中のすべての人々がステークホルダーだと認識し、
安心・安全で快適な通信サービスや機器・端末を提供することはもちろん、
利活用の方法について丁寧にお伝えする姿勢も大切にしています。

▶ ネットワーク品質の管理・向上	P26
▶ 製品・サービスへの責任	P29
▶ カスタマーリレーションシップマネジメント	P32
▶ ブランド管理	P36
▶ イノベーションマネジメント	P37
▶ 成長市場での取り組みについて	P41

ネットワーク品質の管理・向上

方針

KDDIグループ

KDDIのアプローチ(ネットワーク品質の管理・向上)

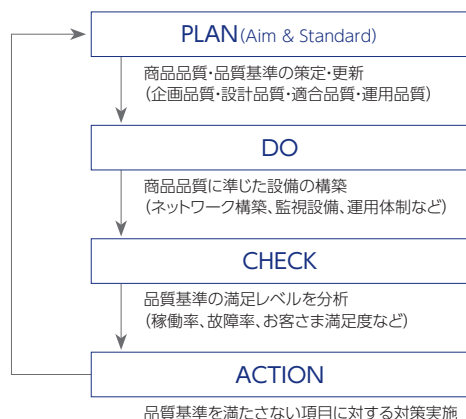
いつでも、どこでも、快適に携帯電話・スマートフォンをご利用いただける通信環境を提供することは通信事業者の使命です。携帯電話の基地局や固定電話の交換機といった通信インフラの品質管理・向上から次世代ネットワークの構築など、一つひとつ真摯に取り組むことで安心・安全な通信サービスを提供していきます。

体制

KDDI

ネットワークサービス品質管理体制

KDDIは、光ケーブルや携帯電話基地局などの通信設備を多数保有し、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。全国の通信状況は各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、全国の保守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。

■ ネットワークサービス改善プロジェクト

KDDIは、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」を推進しています。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。

体制

KDDI

ネットワーク中断状況の頻度と期間

KDDIは、ネットワーク障害やメンテナンスなどにより、お客さまにご不便をおかけする通信・回線状況が発生した場合には、ホームページの「障害・メンテナンス情報」ページにてお知らせしています。

[Link Website](#) 障害・メンテナンス情報(個人のお客さま)

[Link Website](#) 障害・メンテナンス情報(法人のお客さま)

方針

KDDI

サービスエリアの拡大(基地局の整備)

KDDIは、24時間365日、安定した通信・通話環境の提供を使命としています。auの4G LTE通信網(800MHzプラチナバンド)は人口カバー率99%を超えていますが、電波がつかない・つかずとされる、繁華街や地下鉄、過疎地域などにおいても「つながる」状況を目指し、基地局の整備をはじめ、さまざまな取り組みを進めています。

体制

KDDI

「4G LTE」エリアの拡大

KDDI、沖縄セルラー電話は、通信品質のさらなる向上のため、「4G LTE」を採用しています。現在、4G LTE(800MHzプラチナバンド)(受信時最大75Mbps)の人口カバー率は99%を超えており、離島や山間部でもサービスを快適にご利用いただけます。

さらに高速の受信時最大150Mbps対応基地局も3万局以上設置しており、2017年3月時点での人口カバー率は約90%に達しています。

体制

KDDI

基地局設置と地域の皆さまへの対応

KDDIは、携帯電話をご利用のお客さまへ安定した通話・通信環境を提供し、豊かで安全、便利な暮らしの一助のために、エリア品質改善や新しいサービスへの対応に必要な携帯電話基地局の設置を全国各地で行っています。安全で確かな設計と施工を行うために、携帯電話基地局設置の際には、電波法、建築基準法など、各種関連法令ならびに各自治体の条例、指導要綱などを遵守しています。設置工事は、十分な実績を持つ指定工事会社によって、万全の安全管理体制を確立して実施しています。また、設置工事の際、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、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設置工事の内容などに関するご説明を行い、携帯電話基地局の設置に、ご理解とご協力をいただけるよう努めています。

体制

KDDI

基地局機器の製造工場監査

基地局に設置されている機器に異常があると、エリア一帯におよぶ通信障害

ネットワーク品質の管理・向上

につながることから、KDDIは基地局内で使用される機器に対しても品質管理を徹底し、機器の製造工場への監査を実施しています。工場監査では、製造工程や製造環境を厳しくチェックし、問題がある場合には製造工場へ指摘を行い、設備故障の未然防止を徹底しています。

〈監査内容の具体的な事例〉

- ・ 5S(整理・整頓・清潔・清掃・躰)管理されているか
- ・ 静電気保護エリア内が規定値内で管理されているか
- ・ 部品保管室内の温湿度管理が適正にされているか
- ・ 組立手順ならびに外観検査内容が明確で、適正に対応されているか

方針・体制

KDDI

電波の安全性について

■ KDDIのアプローチ(方針)

KDDIは、日本国内で提供する携帯電話端末および携帯電話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波レベルで運用しています。

■ 体制

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・点検を定期的を実施して、携帯電話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。また、地域住民の皆さまには、携帯電話基地局設備から

送信される電波は、日本の電波防護指針で定められている電波防護基準値を遵守していることをご説明しています。

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おり、ホームページ上で情報を開示しています。

 [au電話の比吸収率について\(SAR\)](#)


■ 電波の安全性を確保するための研究について

KDDIは、2002年11月より株式会社NTTドコモ、ソフトバンク株式会社と共同で、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ぼす影響に関し、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が所属および研究に協力している団体

所属	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
所属	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
研究協力	mobi-kids Japan(携帯電話の健康影響調査研究)  mobi-kids

活動

KDDI

快適なご利用環境の提供

KDDIは、お客さま一人ひとりへのきめ細やかな品質改善の取り組みとして、au携帯電話をご利用しているすべてのお客さまを対象として、「電波サポート24」という、電波問題に関してのアフターサポートサービスを提供しています。このサービスは、お客さまからご自宅の電波改善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へ電波調査にお出かけし、「auフェムトセル」、「auレピータ」を用いて電波環境の改善を行うサポートサービスです。「ご自宅」だけでなく、「屋外」や「オフィス・飲食店」などの改善要望も受け付けています。2016年度の電波状況の改善策のご提案件数は約4万件でした。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。

 [電波サポート24](#)

方針

KDDIグループ

次世代・高速通信に向けての考え方

スマートフォン・携帯電話等の通信を支えるモバイルネットワークは、時代やライフスタイルの変化にあわせ、第一世代(1G)から第四世代(4G)まで進化してきました。お客さまに、いまよりもさらに高速で安定した通信サービスを提供し、ICTネットワーク・インフラストラクチャの変革を飛躍的に進展させるため、KDDIは次世代移動通信システムの研究開発に取り組んでいます。

ネットワーク品質の管理・向上

活動・実績

KDDIグループ

5Gに向けた実証実験

デバイスの進化、IoTの普及などにより、モバイルネットワークにはこれまでの想定を大きく超える性能が要求されています。KDDIは、高速・大容量の上、多接続・低遅延が可能になる次世代移動通信システム「5G」(以下、5G)の2020年頃の商用化を目指し、実証実験に取り組んでいます。5Gでは、高速・大容量化のために28GHz帯を含む高周波数帯の活用が検討され、世界各国で研究が進められています。

2017年5月には、日本放送協会とともに5G技術を用いた移動車両からの8K映像リアルタイム伝送の実証実験を実施し、国内で初めて成功しました。また、同じく5月に、セコム株式会社と共同で実施していた、5Gを利用したIoT時代における高度なセキュリティシステムの実証実験において、マルチユーザMIMO^(注)による複数の5G端末から映像を伝送することに国内で初めて成功しました。

注 基地局の複数のアンテナを活用して、複数のユーザーが同時に高速・大容量なデータ送受信を行えるようにする技術

5G実証実験に関するその他の取り組み

[Link Website](#) 総務省の技術試験事務における5G実証実験プロジェクトの推進について

[Link Website](#) KDDI・大林組・NEC、5Gを活用した建設機械による遠隔施工の実証実験を実施

活動・実績

KDDI

遠隔地での取り組み

KDDIは、過疎地・遠隔地においても、スマートフォンや携帯電話がいつでもつながる状態を目指し、取り組みを進めています。KDDIの4G LTE(800MHzプラチナバンド)は人口カバー率99%に達しており、2017年度も人口カバー率のみならず、季節ごとに利用されるお客さまが増える観光地などの対策も並行し、さらなる拡大に取り組んでいます。また遠隔地対策の一例で、富士山での安心で快適な登山をサポートする取り組みのひとつとして、KDDIでは毎年(2009年度以降)、山開き時期にあわせて富士山頂のエリア化を行っています。なお、登山口および登山道は、1年を通じて4G LTE通信をご利用いただけます。

活動・実績

KDDI

海外での取り組み

KDDIは、世界各地をつなぐグローバルネットワークや、データセンター「TELEHOUSE」などを基盤に、世界各国で高品質で信頼性の高いサービスの提供に努めています。また、日本国内のスマートフォン・携帯電話ご契約者さまが海外でも安心して快適にサービスをご利用いただけるよう、60年以上の国際電話サービスで培った海外通信事業者とのパートナーシップを生かし、au携帯電話を海外でもご利用いただける「au世界サービス」においても広いカバレッジを実現しています。2016年7月には、対象の国・地域で日本と同じようにデータ通信が24時間定額で使える「世界データ定額」を開始しました。

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。海底ケーブルは、日本の国際トラフィックの99%^(注)を収容する重要な社会インフラで、今後ますます増加が予想されるアジア、太平洋地域の通信需要に対応し、これまで以上に信頼性の高い通信サービスを提供していきます。さらにインマルサット社やインテルサット社などと提携し、衛星通信を利用するサービスを提供しており、海洋上の船舶や飛行機、ケーブルの届かない島嶼や僻地・南極など、世界中のさまざまな地域で通話・データ通信を可能にしています。

注 当社調べ

[Link Website](#) 「TELEHOUSE LONDON Docklands North Two」全面開業

[Link Website](#) 1日980円で日本と同じように使える「世界データ定額」を開始

[Link Website](#) インマルサットサービス

製品・サービスへの責任

方針

KDDI

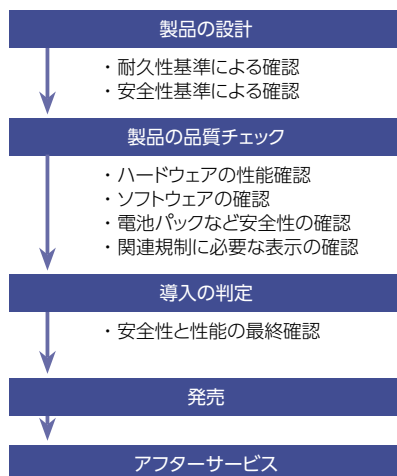
KDDIのアプローチ(製品・サービスへの責任)

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、製造メーカーとともに十分に配慮し、メーカーの基準のほか、安全性や耐久性などに関するKDDIの基準も定めています。安全性や耐久性、ハードウェアやソフトウェア、関連規制に必要な表示など、製品の品質をチェックし、出荷しています。

また、発売後に故障や品質問題が発生した場合は、ホームページや電話、auショップなどのau取扱店にて受け付け、原因を速やかに究明し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。

2016年度は、お客さまがご利用中のau携帯電話に何らかのトラブルが発生した場合、お客さまのお手元に同一機種・同一色のau携帯電話(リフレッシュ品)をより早くお届けできるよう、「交換用携帯電話お届けサービス」の当

品質管理フロー図



日配送エリアの関西地域への拡大や受取指定先拡充を行いました。さらに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」のもと方針を決定し迅速に対応する体制を整えています。



方針・活動・実績

KDDI

製品・サービスを通じた安全な利用の啓発

スマートフォンや携帯電話、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製品やサービスを安全にご利用いただくため、使用時の注意事項やマナーなどをお伝えする製品・サービスの提供や、意識啓発などの取り組みを行っています。

■ ながらスマホ運転防止プロジェクト「Driving BARISTA」

KDDIは、トヨタ自動車株式会社、株式会社コメダと協力し、国内で交通事故死亡者をもっとも多い愛知県において、スマートフォンアプリ「Driving BARISTA」を活用した「ながらスマホ運転」^(注)事故防止プロジェクトを実施しました。このプロジェクトは、「ながらスマホ運転」をしないで一定距離走行するとコーヒー無料券と交換ができるもので、期間中の17日間に蓄積された走行距離は約260万kmになりました。楽しみながら「ながらスマホ運転」防止の取り組みに参加できるというアイデアが多くメディアにも取り上げられ、愛知県内外の皆さまに「ながらスマホ運転」の防止についてご認識いただくことができました。



注 スマートフォンを操作しながら自動車を運転すること

■ 安全な利用を促す取り組み

施策	内容
「歩きスマホ注意アプリ」の提供	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を促すアプリを提供
振り込め詐欺対策	・ 個人契約:支払い方法の制限による本人確認強化、契約回線数の制限による大量不正契約防止、本人確認が行えない回線の契約者情報の携帯・PHS事業者間での共有・審査の強化などを実施 ・ 固定電話向け対策:「迷惑電話 光ってお知らせ」サービスを提供

製品・サービスへの責任

方針

KDDIグループ

KDDIのアプローチ(アクセシビリティの向上)


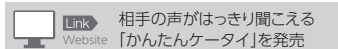
生活のあらゆるシーンにおいてICTが活用されるなか、すべての人がICTのメリットを享受できる社会をつくる「デジタルインクルージョン」という考え方が注目されています。KDDIは、「お客さま体験価値向上」の取り組みのなかで、すべてのお客さまに今までよりも、もっとコミュニケーションの喜びを感じていただける製品・サービスの提供が重要だと考えています。

世界中の大人や子ども、高齢者、障がいのある方等、さまざまな人ができるだけ格差なく、さまざまな製品・サービスを享受できる、ICTアクセシビリティの高い社会にしていけるために、徹底したお客さま目線で製品やサービスを提供しています。

活動・実績

KDDI

製品を通じた取り組み

製品	対象	特徴
miraie f (ミライエフォルテ)	子ども	ネットの危険や使いすぎを防止する機能を搭載したジュニア向けスマートフォン。防犯ブザー、居場所確認機能を搭載 
BASIO2	シニア	電話やメール、カメラの「使いやすさ」を追求。文字入力のコツを画面に表示する「文字入力アシスト機能」を搭載
かんたんケータイ KYF32	シニア	高音質通話機能、シンプルなメニュー画面、大きいキーで、使いやすさを追求 
簡単ケータイ K012	視覚障がいのある方	操作方法やメールの内容などを声で知らせる「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」を搭載

活動・実績

KDDI

サービスを通じた取り組み


■ 「年齢確認サービス」の提供

KDDIは、SNSなどのCGMサービス^(注)をご利用の際、お客さま同意のもと、年齢情報(コンテンツ提供会社が指定した年齢以上か未満であるかの情報)をKDDIからサイト提供会社に通知する「年齢確認サービス」を提供しています。これはCGM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。本サービスにより、お客さまがより一層安心・安全にご利用いただけたと考えています。

注 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


■ 点字請求サービスの提供

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)を点字にてご確認いただけるものです。

 点字請求サービス

製品・サービスへの責任

■ その他の取り組み

取り組み	対象	内容
「フィルタリングサービス」の普及啓発	子ども	青少年の安心・安全なネット利用を推進する目的で、フィルタリングサービスの設定サポート等を実施
啓発サイト「子どもとケータイファミリーガイド on WEB」の提供	子ども保護者	スマホ・ケータイを使うときの注意点やルールについて、親子で楽しく学べるウェブサイト
手話サポートサービス	聴覚障がいのある方	KDDI直営店 (au SHINJUKU、au NAGOYA) では手話スタッフがご契約のサポートを実施。また首都圏、関東、中部の一部の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TV電話機能にて、遠隔で手話接客を行うサービスも実施  手話接客対応店舗 / 遠隔手話接客対応店舗

体制

KDDI

低料金プラン

■ 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。

2017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。



■ 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・BASIO2」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。

■ MVNOを通じた取り組み

総務省では、モバイルビジネス市場の一層の活性化を実現することにより、利用者利益の向上等を図る観点から、MVNOの新規参入の促進に向けた各種施策を展開しています。KDDIの連結子会社であるUQコミュニケーションズ株式会社、株式会社ジュピターテレコム、ビッグロブ株式会社が、お客さまの料金負担を軽減する低価格帯の通信サービスを提供することで、KDDIグループ全体としてのお客さまの獲得、売上の最大化を図っています。

カスタマーリレーションシップマネジメント

方針

KDDI

KDDIのアプローチ(カスタマーリレーションシップマネジメント)

KDDIは、すべてのステークホルダーを「お客さま」ととらえ、満足度向上に取り組んでいます。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、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一体となってお客さまのご満足向上に取り組むTCS(Total Customer Satisfaction)を全社活動として展開しており、その実現に向けた従業員の行動・判断の指針として「KDDI CSポリシー」を定めています。

[Link Website](#) KDDI CSポリシー

体制

KDDI

お客さまのご満足の推進体制

KDDIは、2016年度からの事業運営方針として「お客さま体験価値を提供するビジネスへの変革」を掲げ、お客さまの期待を超える「お客さま体験価値」(Customer Experience)を提供するビジネスへ変革することで、決済・物販・エネルギー・金融などの通信以外のサービスも総合的に提供する「ライフデザイン企業」を目指しています。コンシューマエクスペリエンス推進部では、徹底したお客さま視点によるお客さま体験価値向上に取り組んでおり、お客さまとKDDIとのすべての接点をカスタマージャーニーにより洗い出し、お客さまにとって不満となっている「ペインポイント」を特定、解消に向けて取り組むことで、お客さまに価値のある体験を提供しようと活動しています。より良い商品・サービス・お客さま体験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各委員会で解決を図っており、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紹介しています。

体制

KDDI

お客さまの声の収集

KDDIは、お客さまからいただいた貴重なご意見に対して、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お客さま対応の基本と考えます。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、課題の分析、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、経営幹部をはじめ、関連事業部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努めています。また、お客さまの声を全社共有するため、お客さまの個人情報を除いた声の内容を、イントラネットを通じて全従業員に公開しています。

活動

KDDI

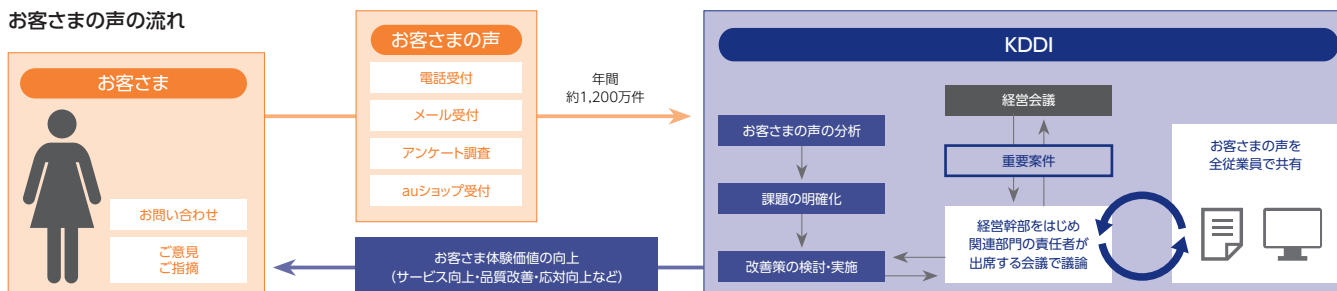
お客さまの声を通じて改善された主なサービス・商品

KDDIは、au公式アクセサリー「au +1 collection」の2016年夏モデルにおいて、お客さまの声を開発に生かした商品を提供しました。

お客さまの声が開発に生かされた例(抜粋)

お客さまの声	改善されたアイテム	
スマートフォンやタブレットが手から滑り落ちてしまう	落下防止リング・バンド、ストラップ付のスマートフォンケースやタブレットケース	
折り畳み携帯電話も傷がつかないように綺麗に持ちたい	専用のハードカバーや、マルチポーチ、マルチロングストラップ	
ケースを閉じたまま端末を操作したり、着信やSNSを確認したい	窓付きのブックタイプケース(スマートフォン全機種に対応)	
もっと簡単に差し込めるUSBケーブルが欲しい	両面USBケーブル	

お客さまの声の流れ



カスタマーリレーションシップマネジメント

体制・活動

KDDI

お客さまのご満足に向けた取り組み

■ auショップ店頭でのお客さま体験価値向上の取り組み

KDDIは、お客さまが実際にauと対面する場である全国約2,500店^(注)のauショップを最優先にお客さま体験価値向上に取り組んでいます。


auショップにおけるお客さま視点でのペインポイントの一例として、待ち時間が長いとのご申告をいただいていた。これを受け、2016年より開始した定額料不要の会員制プログラム「au STAR」にauショップの来店予約が可能になる特典（au STAR パスポート）を組み込み、待ち時間の解消を図っています。また、店舗施設や設備の面でも、通信とライフスタイルを融合させ、通信サービス以外の商品をご覧になるお客さまも立ち寄りやすい店舗デザインや、落ち着いてゆっくりとご相談いただけるレイアウト環境など、お客さまが過ごしやすい空間づくりを進めています。


注 沖縄セルラー電話を含めたauショップ数

■ auショップにおける多言語対応の強化

KDDIは、外国人のお客さまの増加にともない、店頭ご利用後のアンケートを多言語化しました。アンケート結果をもとに、在留外国人のお客さまの体験価値向上を目指して、各支社・支店およびauショップでの外国語対応を強化しています。これらの活動により、auを選んでもくださるお客さまがさらに増えてきています。

取り組み	内容
外国語対応環境の整備	全国1,300以上のauショップにて多言語対応できるように、環境整備を実施(2017年6月末時点)
TV電話による通訳システムの導入	計12カ国語(英語、中国語、ポルトガル語、韓国語、ベトナム語、タガログ語、スペイン語、フランス語、タイ語、ネパール語、ヒンディー語、ロシア語)に対応するTV電話による「通訳システム」導入を推進
各種ツール類の翻訳	お客さま向けの帳票やご案内、カタログ、チラシ等を最大9カ国語に翻訳
多言語au動画ガイドの制作	auサービスのご紹介やよくあるお問い合わせ内容を解説した動画を最大4カ国語(英語、中国語、ポルトガル語、ベトナム語)に翻訳

 [Link](#)
Page_31 手話サポートサービス

 [Link](#)
Website auショップでの多言語対応(英語)

■ au国際サービスの改善

KDDI、沖縄セルラー電話は、渡航先でもお客さまが安心して、もっと快適に、便利に通信サービスをご利用いただけるよう、国際サービスの改善に取り組んでいます。

海外でのデータ通信利用において「利用料金や設定方法に不安を感じる」というお客さまのご意見に対応し、2016年7月から「世界データ定額」の提供を開始しました。海外32の国と地域において、通常の国際ローミングサービス「海外ダブル定額」と比較して1日あたりの料金が3分の1以下でご利用いただけます。





通話品質については、2016年6月より国内の通信事業者で初めて^(注)、日米間で高音質な音声通話サービス「VoLTE (Voice over LTE)」の提供を開始、長距離でもクリアな音声通話が可能になりました。

注 2016年6月6日現在、KDDI調べ

活動

KDDI

お客さまのご満足に向けた実績・取り組み

名称	取り組み概要
Action! (サービス向上活動)	お客さまの声を起点にサービス向上・品質改善につなげるサービス向上活動に取り組んでいます  Link Website Action!~お客さまの声を生かして~
au CX AWARD	auショップスタッフの接客力向上を目的にした接客コンテストを毎年全国各地で開催しています
au 動画ガイド	スマートフォンの操作や人気のアプリの使い方などを動画を説明しています  Link Website au動画ガイド
auおせっかい部	さまざまなライフスタイルにあわせて、スマートフォンの活用方法を紹介しています  Link Website auおせっかい部
au スマートサポート	スマートフォンの利用に際し、お客さまの状況に応じて最適なサポートを提供する会員制サポートサービスを提供しています  Link Website au スマートサポート

カスタマーリレーションシップマネジメント

方針

KDDI

KDDIのアプローチ(法人のお客さまのご満足に向けた考え方)

変化を続ける市場環境において、お客さまのニーズは多様化・高度化しています。KDDIは「お客さま体験価値を提供するビジネスへの変革」を事業運営方針に掲げ、徹底的なお客さま視点とお客さまとのきめ細やかなコミュニケーションを通じ、お客さまのビジネスに貢献していきます。

活動

KDDI

法人のお客さまのご満足に向けた取り組み

KDDIは、お客さまの課題を解決し、お客さまに選ばれるビジネスパートナーとなるために、人材育成をはじめとしたさまざまな取り組みを行っています。具体的には、ワークショップの実施や社内コンテストの実施、お客さまの本業に貢献したグッドプラクティスの共有等を行っています。

■ KDDI法人ユーザー会

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、KDDIが事務局として支援しています。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。

KDDI法人ユーザー会では、この場でしか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。

2016年度活動実績	11回
取り組み事例	<ul style="list-style-type: none"> ・KDDI新宿ビルやKDDIオーシャンリンクの見学を通じた災害対策およびサービス品質維持の取り組み紹介 ・IoTやICTソリューションに関わる最新事情を共有するセミナーの開催

成果・分析

KDDI

顧客満足度調査

■ コンシューマ市場におけるauサービスに対する評価

調査名称	評価
J.D. パワー「2016年日本携帯電話サービス顧客満足度調査」	総合満足度第1位
J.D. パワー「2016年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査」	総合満足度第1位

■ 法人市場におけるKDDIサービスに対する評価

調査名称	評価
J.D. パワー「2016年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査」<大企業市場セグメント>	総合満足度第1位
J.D. パワー「2016年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査」<大企業・中堅企業市場セグメント>	総合満足度第1位
J.D. パワー「2016年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査」	総合満足度第1位 (4年連続)

方針

KDDI

KDDIのアプローチ(オンラインを通じた利便性の提供)

国内通信市場の成熟化により、お客さま数の大幅増加は困難と想定されず。このような社会情勢においても持続的な成長と企業価値の向上を実現していくために、KDDIはお客さまのライフスタイルに応じてサービスをご提案し、お客さまの期待を超える体験価値をご提供していく「ライフデザイン企業」への変革を目指しています。決済・物販・エネルギー・金融サービスなどの通信以外のサービスを、全国に約2,500店舗あるauショップによるオフラインサービスと決済プラットフォーム等のオンラインサービスの両側面から推し進めていきます。

方針

KDDI

オンライン利用の考え方

KDDIは、auのお客さま基盤と決済プラットフォームをベースに、各種決済や手続きが便利でお得になるオンライン戦略を展開しています。2017年3月末現在、従来からの通信サービスにおいては約4,854万のau携帯電話契約数を保持しています。また2016年度からは「ライフデザイン企業」を目指し、通信以外の商品・サービスを総合的に提供しています。KDDIは、これらのお客さま基盤と決済プラットフォームをベースに、「auスマートパス」などによるオンラインサービスと実店舗であるauショップによるオフラインサービスの連携を強めるオムニチャネル化を進めています。

サービスの高度化・複雑化に対応し、ホームページの「お客さまサポート」を操作性、サービス説明等が分かりやすいプラットフォームにリニューアルしました。2016年度のau純増数は263万、au解約率は0.83%^(注)となりました。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、さらなるお客さま基盤の拡大を図ります。

注 パーソナルセグメントにおける一般端末(スマートフォン、プリペイドを含むフィーチャーフォン)ベース

カスタマーリレーションシップマネジメント

活動

KDDI

オンラインを生かしたライフスタイルの提案

KDDIは、au経済圏の拡大を目指し、1,522万名の「auスマートパス」会員さま(2017年3月末)や570万名のKDDIのネットショッピングサービス「au WALLEET Market」へご登録のお客さま(2017年6月時点)に対して、さまざまなauブランドの商品・サービスをご提供することで、お客さまにあったライフスタイルのご提案を行います。ここで核となるのが、決済プラットフォームの「au WALLEET プリペイドカード」^(注)や「au WALLEET 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ご利用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による通信サービス以外の付加価値売上の拡大に取り組んでいきます。

2017年3月現在、「au WALLEETカード」の有効発行枚数は2,080万枚です。「au WALLEETカード」や「auかんたん決済」等によるau経済圏の流通総額は、2019年3月期までに2兆円超への拡大を目指します。

注 「au WALLEET 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(一部ご利用いただけない店舗・サービスあり)

体制

KDDI

オンラインプラットフォームの改善

KDDI、沖縄セルラー電話は、ライフデザイン企業への変革を目指す上での施策のひとつとして、2016年にauのオフィシャルサイトをリニューアルし、お客さまサポートに関するプラットフォームを新たに「My au」(マイエユー)として提供しています。

「My au」では、契約中の携帯電話の情報だけでなく、ポイントやお知らせ、au経済圏の全サービスの契約内容や請求情報をまとめてご確認いただけます。


体制

KDDI

オンラインを通じたサポート体制

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。KDDI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。

 [Link Website](#) 安心トータルサポート

方針

KDDIグループ

パーソナルデータ利活用の考え方

2015年の個人情報保護法の改正において、個人情報に匿名化を施すことにより、新たなサービスなどに活用できるようになりました。KDDIは、お客さまの個人情報の取扱いにおいて、関係法令にもとづく社内規程を整備、運用し、プライバシーポリシーに則り適切な利用を行っています。

ブランド管理

方針

KDDI

KDDIのアプローチ(ブランド管理)

通信業界では同質化が進み、製品の機能や性能、サービスや料金での差別化が難しい局面を迎えています。このような厳しい状況下、今後も継続してお客さまに選んでいただける企業になるためには、徹底的にお客さま視点に立ち、お客さまの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、こうした「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ています。

また、商標の無断使用や第三者による不適切なロゴ使用などによって、お客さまや社会に不利益をもたらすことがないよう、従業員に対する意識啓発にも努めています。

体制

KDDI

ブランド管理促進体制

KDDIは、ブランド管理を強化するため、従業員の理解と実践を促す取り組みを行っています。

■ 2016年度の主な取り組み

- ・ 座学研修
- ・ 全従業員を対象としたeラーニングの配信
- ・ 社内意識調査
- ・ 社内イントラネットを通じた関連情報発信

方針

KDDI

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しないことをルールとして、2013年より運用しています。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。

今後も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浸透を図り、電気通信サービス等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、2016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。

	2016年度実績
審査部門による広告審査実数	5,550件
審査結果	法令違反のおそれがあったものはすべて適正化実施済み
社内浸透施策の実施	全従業員対象のeラーニングを実施(テーマ: 景表法について、受講率81.5%)

活動

KDDI

TVCM三太郎シリーズの好感度維持およびスポンサー契約を通じたブランド価値向上

KDDIは、auのブランドスローガン「あたらしい自由。」のブランドイメージ浸

透に向けて、TVCM三太郎シリーズを2015年1月より展開していますが、2017年度も継続して本シリーズを展開し、さらなる好感度の向上を目指しています。

さらに、ブランド価値向上の取り組みのひとつとして新たにスポーツ競技や団体などとスポンサー契約を締結しています。KDDIはこの支援を通じ、ともに新たな価値を創造できればと考えています。

HAKUTO(ハクト)	ロボット月面探査レース「Google Lunar XPRIZE」に日本で唯一チャレンジする民間初の月面探査チーム「HAKUTO(ハクト)」を通信技術でサポート
サッカー日本代表チーム	公益財団法人日本サッカー協会と、サッカー日本代表チームのサポーティングカンパニー契約を締結
スポーツクライミング	公益社団法人日本山岳協会に属するスポーツクライミングカテゴリーのオフィシャルスポンサー契約を締結。スポーツクライミング選手4名と「TEAM au」を結成

活動・実績

KDDI

外部からの評価(対象: TVCM三太郎シリーズ)

名称	評価
CM総合研究所 「2016年度 企業別CM好感度ランキング」 「2016年度 銘柄別CM好感度ランキング」	1位
2016 56th ACC CM FESTIVAL 「フィルム部門 Aカテゴリー」	総務大臣賞/ ACCグランプリ
日テレCM大賞2016	日テレCM大賞
第46回 フジサンケイグループ広告大賞 「メディアミックス部門」「メディア部門 テレビ」 「パブリック部門」	優秀賞
第54回ギャラクシー賞 「CM部門」	優秀賞

イノベーションマネジメント

方針

KDDIグループ

KDDIのアプローチ(イノベーションマネジメント)

コミュニケーションの進化を通じて、時間や場所にとらわれない新しいビジネスや生活スタイルを可能にするユビキタス・ネットワーク社会。その到来に向け、KDDIの研究開発(R&D)は世界トップレベルの最先端技術で情報通信の未来に挑み、社会に貢献します。

方針

KDDIグループ

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、KDDIは「お客さま視点」と「革新」を重視したお客さま体験価値の提供を目指し、ネットワークインフラ、プラットフォーム、端末・アプリ

研究開発分野

リサーチ	フューチャーデザイン	イノベーションセンター
インフラ	ネットワークアーキテクチャ	
	次世代アクセスネットワーク	
	コネクティッド・ネットワーク	
プラットフォーム	データインテリジェンス	
	セキュリティ	
アプリ	メディアICT	
	ヒューマンコミュニケーション	
プロモーション	研究プロモーション	

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

KDDIグループ

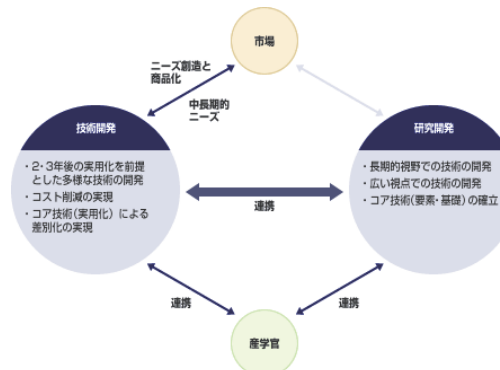
研究開発推進体制

KDDIは、技術革新のスピードに対応できる研究開発体制を組織的に運営するため本社内での技術部門とは別にKDDI総合研究所を設立し、基礎研究から応用研究まで幅広い活動を行っています。

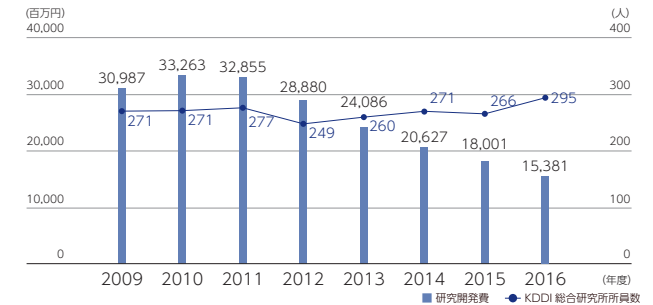
研究での成果が実用化されるまでには、情報収集からはじまり、個別技術の開発、評価、設計などさまざまなプロセスが必要となります。特に情報収集では、国や地域ごと、テーマ別に専門の調査スタッフを配置し、併せてKDDIグループの海外拠点、外部調査機関などとの連携により、常時、海外の最新情報の収集、分析を実施しています。

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・共創についても積極的に取り組んでいます。

研究開発のプロセス



研究開発費とKDDI総合研究所所員数の推移



方針・体制

KDDIグループ

オープンイノベーションの推進

あらゆるものがインターネットにつながるIoT^(注)時代においてお客さまに価値を感じていただける商品・サービスを生み出すには、国内外の研究機関や大学、企業などとの連携が必要です。KDDIは、社内外における技術の革新や人材の育成・成長という観点などから、オープンイノベーションを推進しています。

注 Internet of Things(モノのインターネット)


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、米国サンフランシスコと韓国ソウルに専属の人員を配置し、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。

イノベーションマネジメント

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。

 [KDDI Open Innovation Fund](#)

■ KDDI∞Labo(ムゲンラボ)

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、公募で選抜されたチームに対し、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。

2014年以降、大学の研究技術の商用化を目指す産学連携の取り組みや、本趣旨に賛同する多種多様な企業（KDDIを含むパートナー企業計36社）とスタートアップ企業が連携して事業共創を目指す取り組みを行っています。

 [KDDI∞Labo](#)

■ オープンイノベーションを支える次世代人材開発

〈CHIRIMEN Open Hardware〉

KDDIはIoTをWebブラウザ技術のみで実現することを目的としたオープンソースコミュニティ「CHIRIMEN Open Hardware」に参加しています。CHIRIMEN Open Hardwareでは、学生や専門家らとともに上記を実現するボードコンピュータとその上で動作するソフトウェアを含む開発環境「CHIRIMEN」の開発に取り組み、そのプロセスのなかで、気づきや学びを得て、イノベーションの種をつくっています。

 [CHIRIMEN Open Hardware](#)

〈「ミライツツクル」プロジェクト〉

「ミライツツクル」プロジェクトは、イノベーションを起こすことができ得る人材の育成およびチャレンジングな風土の醸成を目的に、2015年5月にKDDI総合研究所で発足しました。組織横断的に人材を集めるため、研究員が自ら手をあげて参画し活動しています。同プロジェクトにおいて開発されたスマートフォンを自動探索・充電するIoTガジェット「充電ロボ」は「Android Experiments OBJECT (Google主催)」において特別賞を受賞しました。

〈au×HAKUTO MOON CHALLENGE〉

KDDI と民間初の月面探査チーム「HAKUTO (ハクト)」はオフィシャルパートナー契約を締結し、ロボット月面探査レース「Google Lunar XPRIZE (グーグル・ルナ・エクスプライズ)」にチャレンジしています。

月面におけるミッションの遂行は、地球からの遠隔操作で進められており、「通信」技術が月面探査の重要な役割を担っています。HAKUTOは月面における通信に、地上のモバイルデータ通信に使われている周波数帯を採用することを検討しています。これは世界でも初めての試みであり、地上で培われてきた民生技術を宇宙探査へと展開する大きな一歩といえます。この世界初となるHAKUTOの試みを、KDDIは技術などでサポートしています。

 [HAKUTOのプロジェクトにおけるKDDIの使命](#)

方針・活動

KDDIグループ

社会の持続可能な発展を目指した研究開発

■ プロダクトイノベーションの考え方

グローバル市場の多極化が進むなか、お客さまに選ばれ続けるためには、市場のニーズを満たした製品・サービスを開発し、競合他社との差別化を図っていかなければなりません。KDDIは「IoT」を軸に、さまざまな製品やサービス、プロセスの変革に取り組み、新たな価値を提供していきます。

■ プロダクトイノベーション事例：SIMを活用したIoTセキュリティ技術

IoTには、不正遠隔操作やなりすまし、データの盗聴など、セキュリティ面での課題があります。IoT機器をより安全に利活用するため、KDDIとKDDI総合研究所はSIMの高いセキュリティ耐性に着目し、IoT機器の通信にSIMの高いセキュリティ耐性を持たせる暗号鍵^(注1)管理技術を開発しました。この技術により、SIMの特徴を生かした遠隔保守も可能になります。なお、SIMを活用したIoT機器の通信向け暗号鍵管理技術の開発と遠隔保守の実証は世界初^(注2)です。

注1 第三者にデータを読み取られないように、暗号化するために用いる値。暗号には、共通鍵暗号方式と公開鍵暗号方式がある

注2 2016年10月20日時点。KDDI調べ

イノベーションマネジメント

■ その他のプロダクトイノベーション事例

取り組み	開発組織	内容
加速度センサーの 個体差による 固有ID生成技術	KDDI総合研究所	ウェアラブル端末などに 搭載の加速度センサー の個体差により固有ID を生成する技術の世界 で初めて ^(注) 開発
「KDDI IoTクラウド～ データマーケット～」	KDDI	法人顧客保有のIoT業 務データと多様なデー タを総合的に分析し、課 題やビジネスチャンスの 発見、サービス品質向上 に寄与するサービス
IoTを活用した マンゴー栽培の 実証実験	KDDI、 沖縄セルラー電話、 株式会社スカイディスク、 国立大学法人琉球大学	IoTを活用し、マンゴーハ ウス内の栽培状況を監 視する実証実験に参加

注 2016年10月12日現在、KDDI総合研究所調べ

■ プロセスイノベーションの考え方と取り組み

急速に変化する市場に対応する開発手法として、製品やサービスを提供する業務プロセスを根本的に刷新するプロセスイノベーションが着目されています。KDDIは、2013年から自社でアジャイル開発の取り組みを始めており、「KDDI Business ID」や「auでんきアプリ」といった、アジャイル開発を用いたサービスを提供しています。2016年10月には、社内横断で開発スピードを加速させていくことを目的にアジャイル開発センターを設立、製品・サービスの提供スピードや価値を高めています。

■ その他のプロセスイノベーションの取り組み事例

取り組み	内容
アジャイル開発教育 プログラムの提供	IoTビジネスなどを素早くスタートできる「スクラム」 ^(注) の手法に準拠したアジャイル開発教育プログラム
「KDDI IoTクラウド Creator」	アジャイル開発手法を用い、IoTビジネスにおける開発から構築、運用開始から作業までを徹底的にサポートするサービス

注 Scrum Inc.社のDr. Jeff Sutherlandが提唱したアジャイル開発の手法のひとつ

■ 環境イノベーションの考え方

SDGsやCOP21パリ協定の採択・発効をはじめ、企業が持続可能な社会の実現において果たすべき役割に期待が集まっています。グローバル企業としての重要な責務として、KDDIは、環境負荷低減型製品の開発やサービスの提供を通じ、環境課題の解決に努めています。

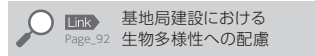
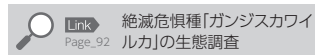
■ 環境イノベーション事例：バーチャルパワープラント構築実証事業

KDDIと京セラ株式会社の一般家庭向け蓄電池とIoTを活用した電力需給マネジメントの取り組みが、経済産業省の「バーチャルパワープラント構築実証事業」に採択されました。本事業は、ネガワット取引^(注1)の対象が一般家庭まで拡大することを受け、一般家庭向け蓄電池の充放電により得られるエネルギーや、太陽光発電などの再生可能エネルギーを複数の家庭間で統合的に制御し、ひとつの発電所のように機能させる「バーチャルパワープラント(以下、VPP)」の構築と技術開発、関連するビジネスモデルの確立を目指すものです。一般家庭向け蓄電池やHEMS^(注2)の提供を通じて幹事企業である株式会社エナリスとVPPを構築し、蓄電池の充放電電力の制御、ネガワット取引量、インセンティブ効果、サービス料金体系を検証します。本事業を通じて、電力エネルギーの負荷平準化を図り、さらなる省エネルギーの推進と再生可能エネルギーの市場拡大を目指していきます。

注1 節電量に応じてインセンティブ取引するビジネス

注2 Home Energy Management System(ホーム エネルギー マネジメント システム)。家庭で使うエネルギーを節約するための管理システム

■ その他の環境イノベーション事例

取り組み	開発組織	内容
「KDDI IoTクラウド ～トイレ節水管理～」	KDDI	IoTを活用しトイレ各個室の水量データを監視し、従来比40～50% ^(注) の節水につなげるサービスを開発
トライブリッド基地局	KDDI	商用電力、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ごとに効率よく供給する電力制御技術を開発 
ガンジスカワイルカの 生態調査	KDDI	海底ケーブル点検用に開発した水中ロボットの音波・音響技術により、ガンジス河に生息する絶滅危惧種「野生のカワイルカ」の生態調査を実施 

注 バルブメーカーの実績値をもとに算出した想定値

■ 社会イノベーションの考え方

社会課題が多様化・複雑化するなか、KDDIは事業を通じた社会課題の解決へ貢献していくため、KDDIのノウハウを生かしながら、さまざまなステークホルダーと協働で取り組みを進めています。

■ 社会イノベーション事例①：スマートブイによるスマート漁業実証実験

KDDI総合研究所は、一般社団法人東松島みらいとし機構(以下、HOPE)と協働で、定置網漁業の安定化・効率化を目的としたスマート漁業実証実験を行いました。本実験ではスマートブイ^(注1)を海上に設置し、その長期運用性や得られるデータの有用性を評価しました。高齢化が進む第一次産業である漁業における若年就労者層の増加と地元企業の参画による新しいIoTデバイス関連産業の創出を試みるものです。

本実験は総務省・身近なIoTプロジェクト「海洋ビッグデータを活用したスマート漁業モデル事業」のスマートブイ開発の一環として実施しており、今後は、スマート漁業モデル推進コンソーシアムの参加メンバー^(注2)とともに、本

イノベーションマネジメント

実験で得られたデータを用いて、漁業者の出航計画の策定、各種データの関係性の予測、産地直送小売モデルなどの検証を行います。

注1 HOPE、大野電子開発株式会社と共同で設計・開発

注2 スマート漁業モデル推進コンソーシアム：一般社団法人東松島みらいとし機構【代表幹事】、宮城県東松島市、大友水産株式会社、大野電子開発株式会社、東北大学、岩手県立大学、早稲田大学、株式会社KDDI総合研究所

■ 社会イノベーション事例②：多言語音声翻訳システムの社会実証

KDDIとKDDI総合研究所は、タクシー運転手と訪日外国人の車内コミュニケーションの円滑化を目指し、2015年11月から鳥取県の訪日外国人向け観光タクシーにおいて、多言語音声翻訳システムを活用した社会実証を行っており、2016年12月からは東京都での「東京観光タクシー」^(注)において多言語音声翻訳システムを活用した訪日外国人向け社会実証を開始しました。この取り組みは、従来課題となっていたタクシー運転手と訪日外国人のタクシー内のコミュニケーションを実現させることで、言葉の壁に起因する社会サービスの差を克服することを目指しています。

注 東京の観光地をタクシーで巡るサービス。移動中も「東京観光タクシードライバー認定資格」を持った乗務員が東京の新しい魅力を案内

■ 社会イノベーション事例③：国土交通省主催「津波防災訓練」への技術支援
KDDI、KDDI総合研究所、KDDIまとめてオフィス西日本株式会社九州支社は、「津波防災訓練」（主催：国土交通省、チリ国際緊急対策室）にネットワークインフラと技術支援で参加しました。

本訓練は、2015年に第70回国連総会本会議で制定された「世界津波の日」にちなみ、津波災害への備えと迅速な対応を可能にするために、日本の宮崎県日向市とチリ共和国のバルパライソ市との合同で開催されたもので、KDDIグループ3社は災害訓練場所（宮崎県）と災害対策本部（福岡県）をつなぐため、インフラシステムとKDDI総合研究所が開発した遠隔作業支援システム「VistaFinder Mx」^(注)の貸与と技術サポートを行いました。

注 VistaFinder Mx：遠隔の作業現場からスマートフォン、タブレット、モバイルパソコンなどで撮影した映像を、あらゆるネットワーク回線を使い、簡単、安全、高品質に生中継する遠隔作業支援システム

■ その他の社会イノベーション事例

取り組み	開発組織	内容
「KDDI AI翻訳」	KDDI	音声入力または文字入力により英語、中国語、韓国語の翻訳が可能なアプリケーションサービスを開発
「KDDI TV通訳」	KDDI	オペレータがタブレット画面越しに、接客者と訪日外国人との間の会話を通訳する三者間通訳サービスを開発 ^(注)
訪日外国人向け実証実験「プロジェクト池袋」	KDDI、株式会社Liquid	ホテルに宿泊する訪日外国人向けに、指紋生体認証によりパスポートの提示なしでチェックイン時の本人確認を可能とする実証実験を開始

注 英語、中国語、韓国語、フィリピン語、フランス語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語、スペイン語、ネパール語、ヒンディー語、ロシア語の12カ国語に対応

活動・実績

KDDI

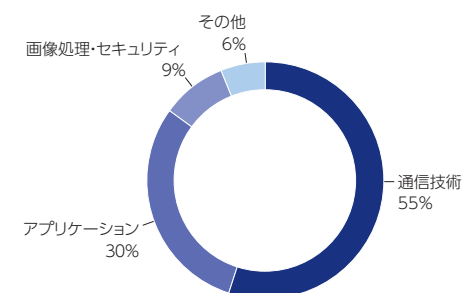
知的財産の保護

KDDIは、「KDDI行動指針」の基本原則のひとつとして、会社の知的財産の創造、保護、他者の知的財産の尊重を定めています。KDDIが保有する発明・商標等の産業財産権、ソフトウェアなどの著作権、技術ノウハウなどの不正競争防止法で保護される権利については、その適切な管理および活用を図ることを目的に「知的財産取扱規程」を策定しています。また、知的財産の重要性や権利侵害リスクとその予防に関する従業員の理解を深めるため、毎年、集合研修やeラーニングにより教育活動を実施しています。

KDDIは、通信・IoTサービスやコンテンツ・決済・エネルギー・金融サービスの企画・開発、LTEや5Gなどの通信技術やプライバシー保護等のセキュリティ技術などの研究開発を行っており、これらの成果として2017年6月末現在で、国内約2,000件、海外約200件の特許を保有しています。また、特許法に基づき、発明者のインセンティブを確保する目的で「発明報酬制度」を設けています。

今後も知的財産の取り組みを強化し、国内外での競争力を高めていきます。

保有特許の内訳（2017年6月末現在）



成長市場での取り組みについて

方針

KDDIグループ

KDDIのアプローチ (成長市場での取り組みについて)

新興国において、情報通信サービスの普及は、さまざまな社会課題の解決につながります。KDDIは事業戦略のひとつとして「グローバル事業の積極展開」を掲げていますが、これはKDDIが国内外で培った通信サービスの経験やノウハウ、技術力を新興国に供給し、安定した通信品質をお届けした結果、国民の皆さまの生活の質の向上と経済発展を同時に目指すものです。また事業を展開していない途上国においても、KDDI財団を中心に通信インフラ環境の整備などを支援しています。

活動

KDDI

ミャンマーにおける事業展開およびCSR活動について

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、KDDIは、住友商事株式会社およびミャンマー国営郵便・電気通信事業体 (Myanmar Posts & Telecommunications、以下、MPT) との共同事業で、快適に通信サービスをご利用いただける環境整備を進めています。共同事業開始前は13%であった携帯電話普及率は約101%^(注)に達し、MPTモバイル累計加入数は2017年6月には約2,300万人に達しました。2017年5月には、ヤンゴン、マンダレー、ネピドーでLTEを開始し、2017年9月末までに全国約30都市まで拡大していきます。

	共同事業開始前	2017年3月時点
ミャンマーにおける携帯電話普及率	13%	101% ^(注)

注 人口はミャンマー入国管理・人口省発表値(2014年9月)。携帯電話加入者数は各社公表値で算出

■ Digital Skills to Go Forward

MPTは、ミャンマーのヤンゴン、モン州において、NLD Education

Network傘下の職業訓練校に対して、ノートパソコン200台とMPTのWi-Fillータを寄贈し、トレーナーを派遣して、ミャンマーの若者たちのデジタルスキル向上を目指す「Digital Skills to Go Forward」を開始しています。また、MPTでは、「Digital Skills to Go Forward」プログラムに関するプロモーション動画を制作しており、本動画を通じて、プログラムの認知向上を図るとともに、未来ある若者の雇用機会の創出と、地方のデジタル・デバイス改善を目指していきます。

■ MPTがミャンマー初の寄付サイトを開設

MPTは、ミャンマーで初となる寄付サイト「LoTaYa Helping Hands」を開設しました。仏教が多数を占めるミャンマーは、世界でもっとも寄付活動が活発な国といわれており、今回MPTが開設した寄付サイト「LoTaYa Helping Hands」により、MPTユーザーが携帯電話のプリペイド残高を通じて、手軽に、かつ安全に寄付できるようになりました。「LoTaYa Helping Hands」は無料で利用することができ、お客さまからお預かりした寄付金は全額、お客さまが指定した慈善団体へ寄付され、それぞれの慈善活動に活用されます。

■ ミャンマーの僧院学校にソーラーランタンを寄付

ミャンマー内632の僧院学校に2,000個のソーラーランタンを寄付しました。ミャンマーでは電気が通っていない地域が多く、そのような地域では、ろうそくの灯を頼りに勉強せざるを得ないという学習環境の悪さが問題になっています。今回の寄付により、約58,000名の生徒が夜間でも電気の下で勉強できるようになりました。

活動

KDDIグループ

モンゴルにおける事業展開およびCSR活動について

KDDIの連結子会社であるMobiCom Corporation LLC (以下、モビコム) は、2016年5月、モンゴル内に高速通信サービス4G LTEを導入しました。これを機に、現地における通信環境のさらなる発展に貢献するとともに、事業の成長を目指しています。

■ W.A.S.H Project

モンゴルでは、安心で清潔な水の確保が困難で、利用できる割合は、人口わずか35%とされているなか、モビコムは、自治体、国際協力NGO World Vision Mongoliaと協力し、小学校への清潔な水道設備やトイレ設備などの建設を行っており、これまでに12県35村の小学校で、約35,000人の子どもの公衆衛生の向上に貢献してきました。「W.A.S.H Project」はモンゴルのBest CSR Projectにも選出されたほか、モンゴルの政策形成にも影響を与え、保健大臣、教育・文化・科学・スポーツ大臣、建設・都市計画大臣と共同で、幼稚園、中学校へ清潔な水道設備やトイレが建設されることになりました。

■ Child Helpline 108

モビコムは、2014年からモンゴルにおける「Child Helpline 108」に参画し、児童、両親、教師、社会福祉士などから24時間365日接続できるフリーコールを無償提供しています。現在までに、5,000件を超える通報を受け付け、児童虐待被害などの問題解決に貢献しています。

活動

KDDIグループ

KDDI財団の取り組み

■ タイにおける救急搬送システムのデータ標準化

KDDI財団は、タイでの年間6万名にのぼる救急搬送中の死亡者数を削減するため、緊急搬送関連情報の標準化とそれを活用したプロトタイプの救急搬送システムを構築し、ウボンラチャナー州で共同研究を実施しました。今後、本格運用に向け、共同研究をさらに継続していきます。

■ バングラデシュにおける農業モバイルアプリの開発と実証試験

バングラデシュでは国民の約半数が農業に従事しており、農業分野でのICT活用が期待されています。KDDI財団は、現地の通信省や農業省などとの協力体制を確立し、農家支援のためのモバイルアプリを開発、2017年4月には完成式を実施しました。

成長市場での取り組みについて

■ ミャンマーでのコンピューター系大学ネットワーク化によるクラウドサーバー活用
クラウドサーバーを情報技術大学 (Universtiy of Information Technology) に設置し、ヤンゴン、マンダレー、タウンジー、ダウエーにある6つのコンピューター系大学をネットワークで結ぶことで、大学間の高等教育用アプリケーションの共有や、仮想サーバ技術の実習が可能となりました。さらに多くの大学とのネットワーク化を進めています。

■ APT^(注)加盟国技術者向け海外研修の実施

APT加盟国技術者を対象に、サイバーセキュリティやルーラル地域での通信技術に関する技術研修を行いました。

注 アジア・太平洋電気通信共同体

■ 海外ODA技術コンサルティングの提供

プロジェクト	業務内容および規模
カンボジア国メコン地域 通信基幹ネットワーク整備計画 (CP-P5)	メコン地域の通信基幹ネットワークの整備 事業に関わるコンサルティング業務契約
	実施期間 2007年12月～2017年10月(完成見込み)
	円借款額 30億2,900万円
イラク国主要都市通信網整備事 業(IQ-P17)に関わるコンサルテ ィング業務への応援 要員派遣	IP関連装置のIMS-コア設備、Edge- routerおよびPON等の増設に関わるコン サルティング業務
	実施期間 2013年12月～2017年5月(完了)
	円借款額 116億7,400万円
ブータン国緊急時通信体制 整備計画準備調査	災害に対してより強固な携帯電話の通信 設備の整備を主な内容とする準備調査
	実施期間 2016年12月～2017年12月(予定)
	円借款額 なし(無償)

実績

KDDIグループ

成長市場での取り組みに対する評価

評価	対象
モンゴル商工会議所主催 2016年「TOP10 Entrepreneur award」第1位 働きやすい職場環境の整備が評価され、モンゴル初の「Best Employer of Mongolia」を受賞	MobiCom
英国広告会社WPPグループと傘下の調査会社 ミルウォード・ブラウン社によるブランドランキング 「BrandZ Spotlight」においてミャンマーで 「The Most Loved Brand(もっとも愛されるブランド)」 に選出	MPT