

重要課題② 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、課題が山積しています。こうした問題を受け、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。

また、2016年4月に施行された「障害者差別解消法」では、企業に対し、製品・サービスにおいて、障がいのある方々へ配慮することが求められています。

KDDIのリスクと機会

- ・ KDDIが提供する商品・サービスを通じ、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、障がいのある方が安心・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していただけよう、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、理解度などを主要指標とした目標を設定し、講座品質の向上に努めています。

- ・ 製品・サービスにおいては、年齢、障がいの有無、国籍などにかかわらず、すべての方に快適に、楽しくご利用いただく「フレンドリーデザイン」を推進しています。
- ・ 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

[Link](#) [Page_20](#) 青少年の安心・安全に関するKDDIの基本方針

[Link](#) [Website](#) プライバシーポリシー

主要指標(KPI)

KDDIスマホ・ケータイ安全教室	2016年度目標	2016年度実績
ジュニア向け講座満足度	90点	93.7点
シニア向け講座理解度	83%	82%

■ 2017年度目標

- ・ ジュニア向け講座 講師満足度：94%
教材満足度：94%
再申込意向度：92%
- ・ シニア向け講座 理解度：83%
活用度：85%

対象となる主なステークホルダーと課題



【課題】

- ・ 製品・サービスの安心・安全な利用
- ・ 幅広いお客さまニーズへの対応

今後の課題

- ・ 子ども、シニア、外国人、障がいのある方など、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

本重要課題に関する取り組み

[Link](#) [Page_20](#) ICTサービス利用の啓発活動

[Link](#) [Page_29](#) 製品・サービスへの責任

重要課題 ② 安心・安全な情報通信社会の実現

ハイライト ICTサービス利用の啓発活動

方針

KDDI

KDDIのアプローチ (ICTサービス利用の啓発活動)

ひとり1台を超えるほど普及した携帯電話やスマートフォンは、人々が社会生活を送る上で欠かすことのできない重要なツールとなっている一方、利用による事故やトラブルは深刻な社会問題になっています。KDDIは、お客さまがトラブルに巻き込まれることなく通信サービスを安心・安全に利活用いただけるよう、さまざまな取り組みを行っています。

方針

KDDI

安心・安全に関する基本方針と戦略

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。この方針に従い、KDDIは、子どもたちが情報通信サービスを安心・安全に利用できるよう、教育・啓発活動を積極的に展開し、子どもたちの情報リテラシー向上に寄与していくことを目指しています。

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

KDDI

安心・安全の啓発活動

■ 「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」(ジュニア向け講座)

KDDI、沖縄セルラー電話、KDDIグループ共済会は、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。

ジュニア向け講座は小学生、中学生、高校生、保護者・教職員の方々を対象で、2016年度は計3,806回実施し、約68万名の方にご参加いただきました。これにより、2005年度から2016年度末までの実施回数は累計2万回超、受講者数は累計約370万名に達しています。

講座が受講者に与える影響については、2015年度に実施した産官学連携講座において、講座実施前後のアンケートで測定しており、受講後は全7項目でトラブル回避傾向に改善が見られています。また、講座内容をまとめた貸出し用DVD教材は公益財団法人 消費者教育支援センター主催の「消費者教育教材資料表彰2017」で優秀賞を受賞しています。

講座プログラムは毎年見直しており、動画による説明や題材の更新など、今後も子どもたちの意識をさらに喚起する教材の導入に努めます。



■ 「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」(シニア向け講座)

KDDIは、自治体と連携し、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も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。KDDI社員が講師として地域の施設を訪問。受講者は、講師の操作を投影した画面を見ながら、1人1台ずつ貸し出されるauのスマートフォンやタブレットを使って基本的な操作や、メール、インターネットの使い方などを体験します。

2016年度は215回実施し、約3,900名の方にご参加いただきました。また2016年度から、災害時のスマートフォンの有効活用についても併せて学ぶ「防災対策を学ぶコース」を新設しました。防災対策に役立つアプリや、災害用伝言板サービスなどによる緊急時の安否確認や連絡手段についても学びます。スマートフォン、タブレットなどを活用することで、シニアの方々が暮らしをもっと便利に快適に過ごせるよう、今後もプログラムの改善に取り組んでいきます。

■ 聴覚障がい者向けIT教室の実施

障がいのある学生の就労支援を目的に、KDDIのIT技術を生かし、聴覚障がいのある方が日常生活で抱える課題を解決するIT教室を2014年度から継続実施しています。2016年度は、自動車運転中に緊急車両のサイレン音に気がつかないという不便を解消するため、ろう学校の生徒に対し、救急車の音をスマートフォンのバイブレーション等でお知らせするアプリケーションを試作開発する授業を実施しました。

年度	取り組み内容	参加人数
2014年度	・聴覚障がい者向けIT教室の開催	60名
2015年度	・聴覚障がい者用陸上スターターアプリ開発授業の実施	11名
2016年度	・聴覚障がい者向け「救急車お知らせアプリ」試作開発授業の実施	10名

〈実績〉

- ・「平成28年度 青少年の体験活動推進企業表彰」(文部科学省主催)「審査委員会特別賞(大企業部門)」受賞
- ・KDDIのIT教室への参加が契機となり、参加生徒1名が大学の情報学部に進学

[Link](#) Page_30 KDDIのアプローチ (アクセシビリティの向上)

重要課題③ 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。こうした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、「均衡考慮」「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、機会均等やディーセント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、障がいのある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、KDDI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。2016年度以降の目標として、2020年度までに女性ライン長(注)を200名登用するという目標を設定しています。

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

方針

[Link Website](#) KDDIフィロソフィ

[Link Website](#) KDDI行動指針(基本原則)

主要指標(KPI)

2016年度~2020年度目標

- 女性ライン長の登用：2020年度までに200名
- 社員の有給休暇取得率：70%

(3)新卒女性採用比率：30%

登用実績

	2016年4月1日	2017年4月1日
女性ライン長	109名	111名

対象となる主なステークホルダーと課題



【課題】

- 女性が活躍できる職場づくり
- 障がいのある方の雇用推進
- グローバルリーダーの育成

今後の課題

- 主要3指標の達成
- 障がいのある方の雇用拡充

本重要課題に関する取り組み

[Link Page_22](#) 女性の活躍推進

[Link Page_61](#) 労働慣行

重要課題 ③ 多様な人材の育成による活力ある企業の実現

ハイライト 女性の活躍推進

方針

KDDI

KDDIのアプローチ(女性の活躍推進)

ジェンダーの平等と女性のエンパワメントを推進することは、女性の人権への理解を深めるばかりでなく、国際社会の課題解決や企業の持続的な発展につながります。

KDDIは、女性が出産・育児などのライフイベントを迎えてもキャリア意識をもって活躍し続けられるよう、「女性リーダーの育成」「管理職の意識啓発・行動変革」「労働環境の整備」を中心に、多様な人材が能力を生かし、高いパフォーマンスを発揮するための環境整備、風土醸成を図っています。

方針

KDDI

女性活躍推進法にもとづく行動計画

KDDIは、2016年4月の女性活躍推進法施行にともない、2016年4月1日から2021年3月31日までの5年間の取り組み目標として、以下の項目を掲げています。

〈目標〉

1. 女性ライン長の登用 200名
2. 社員の有給休暇取得率 70%
3. 新卒女性採用比率 30%

なお、新卒女性採用比率30%を達成すると正社員の女性比率は2020年度に24%になります。

〈主な取り組み内容〉

- ・女性ライン長プログラム(JLP)による一貫したリーダー育成
- ・有給休暇の取得計画作成、部門ごとの取得促進日の設定など休暇取得促進施策の推進

方針

KDDI

女性リーダーの育成・登用

KDDIは、会社の意思決定に女性を参画させることが企業力強化につながる考え、女性リーダーの育成に注力しており、2020年度までの数値目標として、組織のリーダー職で人事評価権限を持つ「ライン長」に女性を200名登用することを掲げ、経営層が出席する会議にて半年ごとに進捗状況を報告しています。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います。

(2017年3月末)

女性管理職数	270名
女性ライン長数	108名
女性役員数(理事)	1名
女性役員数(社外取締役)	1名

体制・活動

KDDI

女性ライン長プログラム(JLP)

KDDIは2016年度より、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までを対象とした「女性ライン長プログラム(JLP)」を開始しました。このプログラムは女性役員およびライン長の育成・登用を見据えた女性リーダー輩出プログラムです。各部門と連携して選出した候補者の個別管理による計画的な育成のため、2016年度は女性ライン長候補者約200名を対象にD&I推進室が一人ひとりと面談を実施しました。また候補者層の拡大を目的とした若手女性社員対象のキャリアデザインセミナーや、男性も含めた全管理職に向けて、女性管理職育成の必要性および育成方法への理解浸透を図るeラーニングを実施しました。

2017年度は上司自らが変わるためのeラーニングコンテンツをリリースし、

継続して社内の意識改革に取り組む予定です。

活動・実績

KDDI

新世代エイジヨカレッジ

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「新世代エイジヨカレッジ～異業種女性営業活躍推進プロジェクト～」に2016年度も参画しました。2016年度は参加企業を増やし、20社・200名が7月に行われたフォーラムに参加。KDDIからは9名が参加しました。異業種の営業女性社員との交流を通じて刺激を受け、視野が広がったことで、自身のキャリア意識やスキルを見直す機会となりました。これらの成果は、エイジヨカレッジ経験者17名のうちこれまでに2名が管理職に昇格したことに表れています。2017年度は、次世代型営業モデルの創出をテーマとした活動を行う予定です。

体制

KDDI

出産・育児を支援する企業風土の醸成

KDDIは、出産・育児を迎えた社員が心身ともに快適に過ごせるよう、「マタニティハラスメントの禁止」を就業規則に定めるとともに、支援制度の充実を図っています。

Link
Page_63

仕事と育児・介護の両立支援制度

製品・サービスへの責任

方針

KDDI

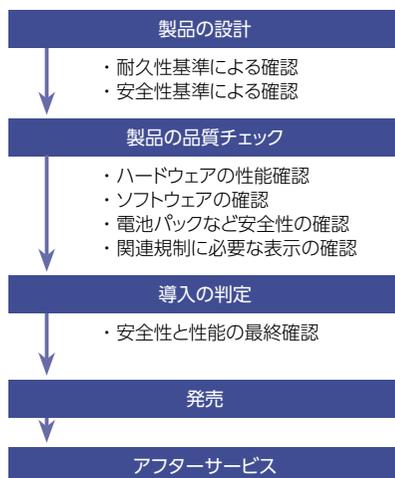
KDDIのアプローチ(製品・サービスへの責任)

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が増える愛知県において、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)

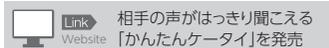
生活のあらゆるシーンにおいてICTが活用されるなか、すべての人がICTのメリットを享受できる社会をつくる「デジタルインクルージョン」という考え方が注目されています。KDDIは、「お客さま体験価値向上」の取り組みのなかで、すべてのお客さまに今までよりも、もっとコミュニケーションの喜びを感じていただける製品・サービスの提供が重要だと考えています。

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、ビックローブ株式会社が、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

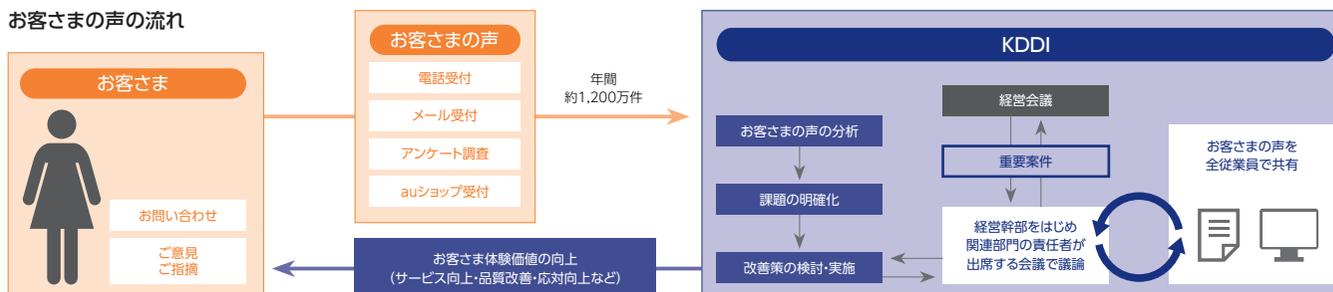
お客さまの声を通じて改善された主なサービス・商品

KDDIは、au公式アクセサリ「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

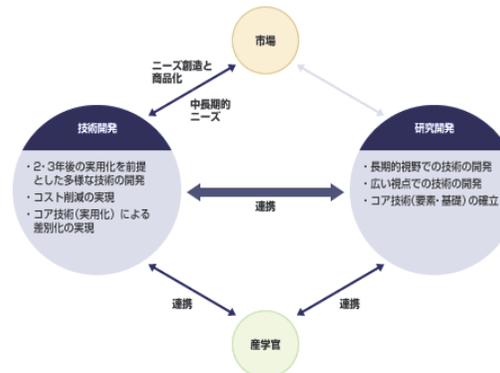
研究開発推進体制

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。

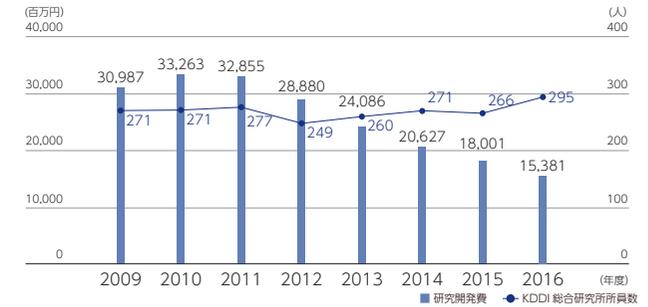
研究での成果が実用化されるまでには、情報収集からはじまり、個別技術の開発、評価、設計などさまざまなプロセスが必要となります。特に情報収集では、国や地域ごと、テーマ別に専門の調査スタッフを配置し、併せてKDDIグループの海外拠点、外部調査機関などとの連携により、常時、海外の最新情報の収集、分析を実施しています。

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。

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。

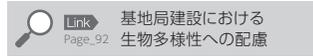
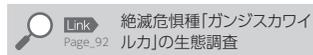
■ 環境イノベーション事例：バーチャルパワープラント構築実証事業

KDDIと京セラ株式会社的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で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

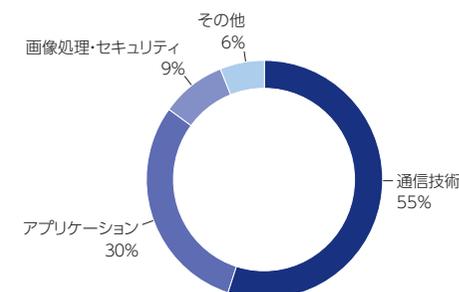
知的財産の保護

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

人権

方針

KDDIグループ

KDDIのアプローチ(人権)

バリューチェーンが世界規模で拡大するなか、国際社会において、人権尊重および事業が人権に与える影響について関心が高まっています。KDDIは、人種・信条・性別・社会的身分・宗教・国籍・年齢・性的指向・心身の障がいなどにもとづく差別をしないことや、強制労働、児童労働など人権を侵害する労働慣行の是正や根絶に取り組んでいきます。近年、ICT産業に特徴的な人権リスクとして取り上げられている「個人情報保護」や「プライバシーに対する侵害」ならびに「ICT業界が課題の解決に向け期待されている役割」についても認識し、企業の社会的責務を果たしていきます。

体制

KDDIグループ

人権に対する取り組み

KDDIグループは、「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。役員・従業員の行動の規範となる「KDDI行動指針」に、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、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」などを参照しながら取り組みを進めています。2016年に策定した「KDDIグループ人権方針」は、全グループ会社を対象に、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に取り組むことを定めています。また、お取引先さまに対しても「KDDIサプライチェーンCSR推進ガイドライン」において、強制労働や非人道的な扱い、児童労働、差別の禁止等を明示して理解を促し、実践をお願いしています。

[Link Page_09](#) 人権部会

[Link Website](#) 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

■ 役員メッセージ

国連「ビジネスと人権に関する指導原則」の策定に続き、世界の変革を宣言した「持続可能な開発目標(SDGs)」では人権に関する格差解消等が掲げられ、企業の人権対応への注目が高まっています。

KDDIグループはこうした社会動向を認識し、「KDDIグループ人権方針」に則り、グループ全体、ひいてはお取引先さま全体への人権の取り組みを推進しています。また、女性の活躍推進をはじめ、LGBTに対する社内外での環境整備を進める等、従業員一人ひとりのエンパワメントを高めるための取り組みを行っています。

さらに、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。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

ガイドブック]のイントラネット公開などの啓発活動を実施しました。相談窓口として、社外の専門カウンセラーによる「ハラスメント相談窓口」、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。すべてのステークホルダーが相談・申告でき、申告者本人に不利益となることのないよう、守秘義務を徹底し、相談者・申告者の保護に努めています。2016年度、人事部で受けたハラスメント報告件数は11件でした。

[Link Page_61](#) LGBTへの対応

[Link Page_51](#) 内部通報処理規程(企業倫理ヘルプライン)

活動

KDDI

ビジネスと人権に関するさらなる取り組みの強化

KDDIは、グローバル企業に求められる人権デュー・ディリジェンスなどの取り組みについて、社会の期待にさらに応えていくため、さまざまな取り組みに参加し、KDDIが対応を求められている人権課題を明確化し、取り組みの見直しや施策の検討に反映させています。

■ ビジネスと人権に関する国際会議

KDDIは2016年9月「経済人コーポラティブ日本委員会」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」に参加しました。

■ BSR(Business for Social Responsibility)

KDDIは2014年からBSRの会員企業となり、同団体が主催する、人権などのサステナビリティ課題に関するカンファレンスに参加し、多種多様な企業・団体との意見交換を通じて得たことを自社の取り組み推進に生かしています。

活動

KDDIグループ

従業員への啓発活動

KDDIおよび国内グループ各社は、「KDDI行動指針」にもとづき人権への意識啓発を行っています。2016年度は、LGBTへの対応に関するeラーニング(全従業員対象)、行動指針メールマガジン配信のほか、「ハラスメント防止

サプライチェーンマネジメント

方針

KDDI

KDDIのアプローチ(サプライチェーンマネジメント)

グローバル化が進んだ現代の企業活動では、世界各国の社会的な問題が調達活動にも影響をおよぼすようになってきています。

KDDIは、自社のみならず、サプライチェーンも含めてCSRの取り組みを強化していくことが、より持続可能な事業活動に結びつくと考えています。このような考えから、KDDIは、お取引先さまにおいても、人権や安全衛生の労働上の問題等が起らないパートナーシップ体制の構築を目指し、お取引先さまと協働・協力しながら、CSR調達水準のさらなる向上を目指しています。

方針

KDDI

KDDI CSR調達方針

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ます。なお、KDDIは、新たにビジネスを開始するパートナーに対しては、取引先の規模、過去の経歴、信用状況、営業状況、財務状況等を精査し、一定の基準を満たす場合に、取引を行います。

 [KDDI CSR調達方針](#)

体制

KDDI

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、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、ホームページにて公開しています(日本語・英語)。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(以下、「JEITA」)の「サプライチェーンCSR推進ガイドブック」を参考に取組むべき項目をまとめ、お取引先さまや調達品選定の際は、品質・価格・納期・安定供給に加え、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。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。

なお、KDDIは反社会的勢力との取引には、一切応じません。

 [KDDIサプライチェーンCSR推進ガイドライン](#)

 [グリーン調達の推進](#)

活動

KDDI

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。

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

活動

KDDI

CSR調達の推進

■ お取引先さまへのCSR調達アンケートの実施

KDDIは、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、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が独自に必要なと判断した項目を加えた130設問としています。2016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。

お取引先さまに確認が必要な場合は個別に詳細ヒアリングを実施し、2016年度は問題がないことを確認しました。上記のCSR調達アンケートの回答結果とは別に、CSR調達に関する意見交換と協力関係を深めることを目的に2社に対して訪問ヒアリングを実施しました。

サプライチェーンマネジメント

■ 産業廃棄物処理委託会社への監査の実施

KDDIは産業廃棄物処理委託契約を締結している産業廃棄物処理会社に対して、KDDI産業廃棄物処理管理ガイドラインに従い、定期的に委託先監査を実施しています。調査内容は、財務情報、体制、作業状況確認などで、2017年度は、CSR調達アンケートも併せて実施する予定です。監査終了後は、改善事項等を含めて結果をフィードバックし、是正が必要な場合には、アクションプランを作成し対応するよう依頼しています。

■ 携帯電話手分解作業委託会社への監査の実施

携帯電話手分解作業を委託しているリサイクル会社に対しては、年1回、現地確認を実施しています。2016年度については、東京、神奈川、大阪の各作業場所5箇所を対象に、作業所、保管場所のセキュリティを中心に監査を実施しました。監査結果は各委託会社にフィードバックし、是正が必要な場合には、アクションプランを作成し対応を依頼、一緒に改善の方法を検討する姿勢で臨んでいます。

方針・体制

KDDI

キャパシティビルディング

■ 従業員の調達・購買スキル向上

KDDIは、公正な取引と持続可能な調達の実現のため、さまざまな調達・購買スキル向上の取り組みを進めています。

対象	取り組み内容
全社員	下請法遵守や各種コンプライアンスの遵守の啓発活動の実施
購買担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新任購買担当者向け教育プログラム ・ 購買担当者向けコンプライアンス研修 ・ 調達プロフェッショナル認定者(CPP)・B級の取得推奨

■ auショップへの支援

auショップなどの販売代理店は、お客さまが実際にauと対面する場です。KDDIは、お客さま体験価値を提供し、お客さま満足度を最大化するためには、こうした販売代理店、なかでも専門店舗であるauショップのサービスレベル向上がもっとも重要だと考え、能力向上に向けた支援を行っています。店舗全体でのサービス向上においてはauショップスタッフの育成が欠かせないと考え、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うとともに、接客コンテスト「au CX AWARD」を毎年全国各地で開催し、優秀者の表彰と接客好事例の共有を図っています。auショップおよびスタッフのサービス水準については、本社専門部隊による店舗業務の改善、監査および監査結果にもとづくフィードバックの実施等を徹底し、一定水準以上の基準を担保するサービス管理体制を整えています。

体制

KDDI

インセンティブの付与

KDDIは、主要な販売代理店へのインセンティブとして、店舗の新設・移転時でのauショップ開設支援や、店舗運営に関する人員体制支援、各種研修や資格取得サポートなどを通じた販売スタッフの育成支援など、さまざまな営業活動支援を行っています。

非財務面においては、スタッフのモチベーション維持・向上に寄与する、接客コンテスト「au CX AWARD」や成績優良スタッフへの表彰、長期勤続表彰などを行っています。

活動・実績

KDDI

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年度の連絡会には77社をお招きしました。当日はKDDIの置かれている状況の説明、取り組み事例の紹介をふまえて意見交換会を実施し、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、「企業倫理ヘルプライン」を設置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。

労働慣行

方針

KDDI

KDDIのアプローチ(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

変化の激しい事業環境のなかで持続的に成長するためには、同質化した組織から多様な価値観を持つ組織への変化が必要です。KDDIは、中期目標のひとつに「社員力の向上」を掲げ、「多様な人財の活用」を骨子のひとつとしています。2000年代初めから女性活躍推進を開始し、女性リーダーの育成・登用を推進し、また近年は障がいのある方やLGBT(注)に対する社内啓発・環境整備などのダイバーシティ推進施策に取り組んでいます。さらに2016年度からは「働き方変革」を本格的に開始し、誰もが働きやすい環境づくりに挑戦しています。今後も、KDDIフィロソフィの目指す姿「ダイバーシティが基本」の体現に向けて、さまざまな課題解決に取り組み、全従業員が最大限のパフォーマンスを出せる企業へと変革してまいります。



代表取締役執行役員
副社長
両角 寛文

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。
本レポートではLGBTを含めた性的マイノリティ全般を「LGBT」と記載

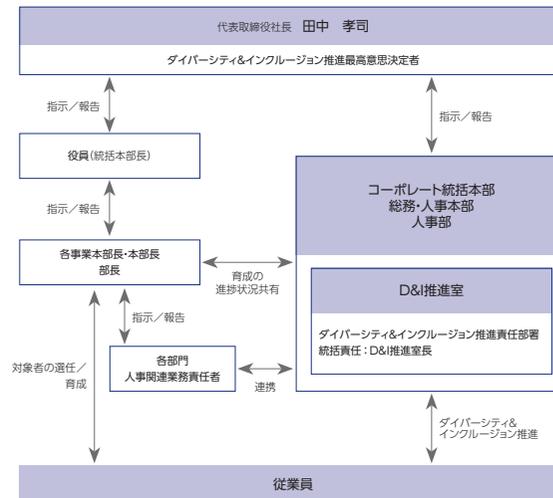
体制

KDDI

ダイバーシティ推進体制

KDDIは、2008年4月に人事部門内にダイバーシティ推進室(現: D&I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やLGBTの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材育成、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。

KDDIのダイバーシティ&インクルージョン推進体制



活動・実績

KDDI

外部からの評価

Link Page_94 「なでしこ銘柄」に5年連続で選定



「新・ダイバーシティ経営企業100選」に選定



Link Page_94 「PRIDE指標」で「ゴールド」に選定



方針

KDDI

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施行され、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。こうした実態を受け、KDDIは2013年度からLGBTに関わる社内啓発を行い、従業員の理解と社内への浸透を促してきました。これらの取り組みを踏まえて、2017年4月1日より、社内規程において同性パートナーも配偶者として取り扱うよう、配偶者の定義を改定しました。これ以降、同性パートナーを持つと会社が認めた社員に対してすべての社内制度(注)において「配偶者あり」として適用されるようになっています。

注 対象となる社内制度: 住宅手当、単身赴任手当、結婚祝金、特別休暇(弔事、結婚、出産、子の看護、家族の介護)、育児休職、社宅の入居基準等

労働慣行

■ LGBTに関する取り組み

取り組み	内容
KDDI行動指針 (基本原則)への規定	性別、年齢、国籍などと併せて性的指向による理由で不当な差別や個人の尊厳を傷つけない旨を定め、広く社内外に周知
理解促進のための 啓発活動の実施	「LGBT」に関する理解向上を目的としたセミナーやeラーニングを2013年度から継続実施
配偶者の定義の変更と 社内規程の適用	同性パートナーを持つと会社が認めた場合、すべての社内制度において「配偶者あり」として取り扱う
就業環境における配慮	トランスジェンダーの従業員に対し、ワーキングネームの使用、健康診断の個別実施、ユニバーサルトイレの利用を推奨
社会におけるLGBTの 理解浸透	・「LGBT」に関連するフォーラムなどに参加し、KDDIの取り組み事例を紹介 ・「LGBT」支援団体への寄付を実施
au「家族割」等の適用	同性とのパートナーシップ関係が公的な証明書により証明される場合に、au「家族割」をはじめとする「家族であること」を利用条件とするサービスを同性パートナーにも適用

方針・体制

KDDI

障がい者雇用および活躍推進

KDDIは、障がいのある方の職業生活における自立と活躍を促すため、雇用機会の拡大に努めています。また、KDDIグループにおいては、ダイバーシティ&インクルージョン推進の一環として、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。2008年に設立したKDDIの特例子会社「KDDIチャレンジド」では、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。2016年度には本社ビル内に「カフェチャレンジド」をオープンし、その運営を行っています。同じく2016年度には障がい者の活躍推進に関する相談窓口をあらためて周知し、障がいのある従業員と会社とがコミュニケーション

ンを取りやすい体制を整備しました。

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發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。なお、KDDIの障がい者雇用率は2.38%^(注)(2017年6月時点)であり、法定雇用率(2.00%)を上回っています。

注 KDDIチャレンジド(特例子会社)、KDDIエンジニアリングを含む

■ 障がいのある従業員の就業状況

就業場所	業務内容
KDDIチャレンジド	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キッティング業務 ^(注) 、施設管理業務、リフレッシュルームの運営、カフェチャレンジドの運営業務など
KDDIチャレンジド 大阪事業所	清掃作業(午前)、携帯電話端末の手分解作業(午後)、カフェチャレンジドの運営業務など

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。

体制

KDDI

障がいのある従業員の支援体制

2016年に施行された「障害者差別解消法」は、事業者に対し、障がいのある方の生活の障壁となる事象をできるだけ取り除く「合理的配慮」を求めています。KDDIは、障がいのある従業員が、障がい特性にあわせて安定的な職業生活を送れるよう、本人への支援に加えて、上司を対象としたガイドブックを発行するなど、就業環境の整備を進めています。

■ 障がいのある従業員への支援事例

施策	内容
アンケート調査の実施	障がいのある従業員全員を対象に、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について調査し、意見を反映
「聴覚障がい社員との コミュニケーションガイド」 の発行	聴覚に障がいのある従業員も参加し、手話通訳などの利用ルールや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た冊子を制作
社外セミナー 「ACEチャレンジド セミナー」への参加	障がいのある社員のキャリア設計等に資する一般社団法人企業アクセシビリティ・コンソーシアム主催の「ACEチャレンジドセミナー」に、該当する従業員および上司が参加
聴覚障がいのある社員向け アプリの導入	聴覚に障がいのある従業員への情報保障を充実させる音声翻訳アプリ「UDトーク」を導入

方針・体制・活動

KDDI

シニア人財の活躍促進

KDDIは、定年後も働く意欲のある人財に一層活躍してもらえるよう、60歳で定年を迎える従業員のうち一定の基準を満たした社員全員が、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。

労働慣行

方針・体制

KDDI

外国籍社員の活躍推進

KDDIは、外国籍社員が日本においても快適に就業し、能力を存分に発揮できるよう、永住権の取得や扶養家族、厚生年金などの制度に関する情報提供を行っています。2016年度は、外国籍社員による意見交換会を行い、KDDIのグローバル化推進に向けた職場環境の改善に役立てています。

方針

KDDI

KDDIのアプローチ (多様な働き方)

生産年齢人口の減少や労働力不足といった社会的課題に対応するため、労働制度の根本的な見直しや多様な働き方を実践する動きが官民で広がっています。タイムマネジメントを意識した働き方を実践することは、生産性の向上だけでなく、従業員の健康確保にもつながります。また創出された時間を多様な従業員一人ひとりが経験機会の獲得に有効活用していくことが、会社・従業員双方の成長につながると考えます。KDDIでは、従業員一人ひとりが自ら業務効率化と生産性の向上を考え、仕事とプライベートをマネジメントする「ワークライフマネジメント」を推進しています。

体制

KDDI

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、法定基準を上回る制度を導入し、社員をサポートしています。

また、育児休職中にも不安なく過ごせるよう、上司への連絡やeラーニングの受講ができる専用ウェブサイトも導入しています。復職後は、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従業員は、99%以上の高水準で(男性100%、女性99.0%)復職しており、復職後12ヵ月での定着率は96.8%です。

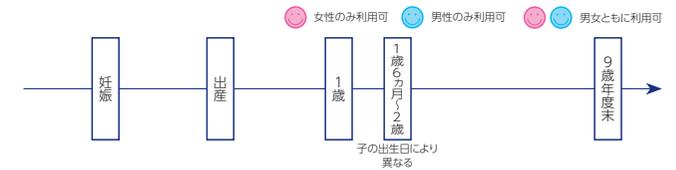
また、出産や介護などを理由に退職した社員の再雇用制度も整えています。2009年にはこれらの仕事と家庭の両立支援のための取り組みが評価され、「次世代育成支援認定マーク(愛称:くるみん)」を取得しました。

〈KDDIの取り組み事項〉

1. 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
2. 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

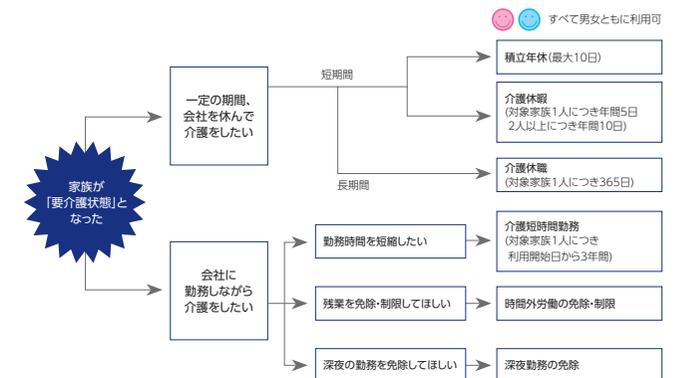
なお、KDDIは2016年度よりマタニティハラスメント行為を就業規則における禁止事項と定め、相談窓口を設置するとともに、研修を実施し、社内への浸透を図っています。

仕事と育児 両立のための制度



妊娠中の支援	通勤緩和 妊産婦通院時間	妊産婦通院時間 妊産婦通院時間 (医師の指示があった場合のみ)	
出産前後の支援	産前産後休暇 出産休暇		
休職中の支援	育児休職 育児休職者復職支援サービス "wiwiw"		
両立のための支援	育児時間 育児短時間勤務 始業時間繰上げ・繰下げ 子の看護休暇 時間外労働の免除 時間外労働の制限 深夜勤務の免除		

仕事と介護 両立のための制度



労働慣行

活動・実績

KDDI

実績

育児・介護支援の取り組み(一部抜粋)

施策	対象	内容
育児休職からの 復職サポート	育児休職 予定者	育児休職期間中の過ごし方に関するセ ミナーを開催
	復職予定者	復職後の意識向上や円滑な業務推進に 関するセミナーを開催
	復職予定者 の上司	ワーキングマザーのキャリア形成のた めに必要な情報を共有
男性社員の 育児参加支援	配偶者が 出産予定の 男性社員	出産予定日または出産後1ヵ月前後に 有給の出産休暇を付与(1日単位、3日 を限度) ・2016年度実績279名(対象となる男 性社員の63%)
仕事と介護の 両立支援	全社員	仕事と介護の両立について啓発する講 座や、社内制度をまとめた冊子を提供
育児短時間勤務 者等の活躍促進	育児短時間 勤務者等の 上司	対象の社員の活躍促進施策に関するガ イドブックを作成し、社内のイントラネッ トに掲載

注 法定基準を上回る制度のみ一例として記載

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	2016年度
育児	産前・産後休暇	女性	157	168	190	185	181
		男性	280	283	328	269	279
	育児休職	男性	5	15	11	14	16
		女性	268	270	275	281	276
	育児休職復職率 ^(注1)	男性	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		女性	95.7%	95.0%	96.5%	96.6%	99.0%
	育児休職定着率 ^(注2)	男性	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-
		女性	99.1%	98.2%	100.0%	96.5%	-
	育児短時間勤務	男性	2	2	1	2	1
		女性	356	378	394	417	440
子の看護休暇	男性	638	520	320	290	344	
	女性	370	362	316	344	445	
介護	介護休職	男性	4	6	6	7	8
		女性	2	1	5	6	5
	介護休暇	男性	112	117	80	90	107
		女性	24	44	50	63	87
	介護短時間勤務	男性	1	2	1	4	1
		女性	1	0	1	2	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

労働慣行

方針・体制

KDDI

「働き方変革」の実行

KDDIは、従来の働き方からの抜本的な意識・行動変革を促し、生産性の高い働き方にシフトするために2017年1月より「働き方変革」の取り組みを本格的に開始しました。

〈「働き方変革」の目的〉

- (1) 社員の健康確保
- (2) 労働関連法令の遵守
- (3) 社員力向上のための時間創出
- (4) 人財の継続確保

従業員に対する本取り組みへの理解と一層の協力を得るべく、2017年の夏季賞与では、従業員(非管理職)に対し「働き方変革支援金」を支給しました。

■ 年次有給休暇取得率

	2016年度目標	2016年度実績
年次有給休暇取得率	70.0%	65.1%

方針

KDDI

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」「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。

方針

KDDI

労働安全衛生に関する重点施策

KDDIは、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という基本方針のもと、「長時間労働の撲滅」と「メンタルヘルス不調による休業者数の削減」に向けてさまざまな施策に取り組んでいます。この取り組みは、「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。

■ 多様な働き方を支える制度

制度	内容
テレワーク勤務制度 (在宅勤務)	柔軟な働き方の実現および業務効率の向上を目的に、全従業員を対象にテレワーク勤務制度を導入。常時育児または常時介護の必要がある社員支援のため、最少で月1回のみ出社勤務とする「支援コース」も設置 ※2016年4月に総務省認定の「テレワーク先駆者百選」に選定
変形労働時間制	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。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可能
裁量労働制	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。2017年3月末現在、対象となる部門の課長補佐クラス1,950名のうち、約56.6%の社員が活用
勤務間インターバル制度	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」の休憩時間を確保する制度。全社に適用
配偶者同行休職制度	長期的視点での仕事と家庭の両立支援のため、2017年4月に新設。社員の配偶者が海外勤務となり、現地に同行して共に生活する場合に、最長3年間の休職を認める制度。配偶者がKDDI社員以外でも適用される
勤務地域エリア限定 総合職(Lコース)	家庭環境の変化などで転勤が難しくなった総合職社員の雇用を継続するため、勤務地域エリアを限定し、本人の同意なく地域エリア外への転勤を行わない総合職(Lコース)を2016年に新設。通常の全域型総合職からも移行可能

活動・実績

KDDIグループ

多様なワークスタイル

KDDIグループは、労働生産性の向上、質の高い成果を生み出し、新たな価値創造につなげることを目的に、多様な従業員一人ひとりの能力が発揮できるよう、さまざまな「働き方変革」の取り組みを実施しています。

活動

KDDI

「働き方変革」実践に向けた取り組み

KDDIは、働き方変革の第一歩として、2017年1月より労働時間に関する指標を設定しました。その指標を達成するために「20時までの退社」を全社で実行しています。また、組織として働き方変革を推進するために各部門のトップで構成される「働き方変革推進委員会」を発足させました。2017年度からは生産性向上に向けての取り組み強化のため、複数の部門横断ワーキンググループを立

労働慣行

ち上げるとともに、年次有給休暇の計画的な取得促進などを実施しています。また、従来実施していた「ノー残業デー」の徹底や、残業を行う場合の事前申請許可のルール化、さらに、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するなどの取り組みにより、2017年1月～3月における非管理職の平均所定外労働時間は前年同期間より約30%減少しました。

活動・実績

KDDI

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、各階層別のeラーニングや研修、セミナーなどを行い、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、2016年度にはすべての正社員および契約社員を対象に、ストレスチェックを実施し、受検率は80%を超えました。ストレスチェックの分析結果は職場にフィードバックし、課題の共有と改善策の検討を行いました。

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、問診票の提出を義務付け、産業医面談の実施や、産業保健スタッフが個別フォローを行うなど、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社外の相談窓口を設けて、会社生活での相談事だけでなく、プライベートの相談事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

労働災害の状況(単体)

		2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
労働災害による負傷・疾病	単位：人	20	14	14	19	21
労働災害による死亡	単位：人	0	0	0	0	0
(計)	単位：人	20	14	14	19	21
労働災害発症率 ^(注1)		0.82	0.48	0.52	0.62	0.78
労働災害強度率 ^(注1)		0.0032	0.0037	0.0078	0.0024	0.0102
Lost time injury frequency rates ^(注2)		0.20	0.14	0.15	0.20	0.19

注1 厚生労働省「労働災害動向調査」の算出方法にもとづく

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

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	2016年度
平均残業時間 ^(注1)	単位：時間/月	28.6	29.6	29.2	29.9	27.5
平均残業手当 ^(注1)	単位：円/月	-	-	101,218	100,197	96,395
年間総実労働時間 ^(注1)	単位：時間	-	-	1,944.6	1,941.6	1,919.2
年次有給休暇取得率	単位：付与日数	20.0	19.8	19.8	19.8	19.7
	単位：取得日数	13.8	11.8	13.1	13.1	12.8
平均年間給与 ^(注2)	単位：%	69.3	59.5	66.4	66.3	65.1
	単位：円	9,067,548	9,396,971	9,763,079	9,510,045	9,532,136

注1 KDDI在籍の正社員のうち、非管理職を対象

注2 「平均年間給与」は、賞与および基準外賃金を含む

■ 主な新規発症防止策

施策	対象	内容
eラーニング	全従業員	セルフケアの知識の習得
	管理職	ラインケアの知識の習得
	新任管理職	ラインケアの基本的理解
	新任ライン長	ラインケアの基本的理解
集合研修	人事異動した社員	異動者向けのセルフケアの習得
	新任ライン長	ラインケアの事例学習
	管理職	精神科産業医によるラインケアセミナー
	ライン長	・保健師、看護師によるメンタルヘルスセミナー ・メンタルヘルスマネジメントセミナー
ストレスチェック	全従業員	チェックシートによるストレスチェックと結果にもとづく面談
	新入社員	保健師による健康管理セミナー
個別面談	入社3年目までの社員	一定時間以上の所定外労働を行っている社員に対しての健康確認
	復職3ヵ月経過社員	上司による面談と面談結果の産業医への報告

労働慣行

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、復職者が自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(リワークプログラムへの参加推奨)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。

■ メンタル不調による休業者数の推移(単体)(年度末時点で休業している社員数)

2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
102名	103名	87名	100名

方針・体制

KDDI

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、従業員が健康を維持して生き生きと働けるよう、健康経営に向けた取り組みを進めています。特に定期健康診断は、法定項目以上に詳細な検査項目で実施し、2010年度より、受診率100%を維持しています。事後フォローとしては、重症度の高い「有所見者」に対して医療機関の早急な受診を勧める「緊急受診勧告」を行い、2016年度では100%受診させています。なかでも、経年で改善が見られない社員には、改善するまで、職場の上司を交えて産業医面談や保健指導を行っています。また、2017年度より、人間ドック、乳がん検診への会社補助制度を導入しました。

さらに、KDDI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(データヘルズ計画)を2014年度よりトライアル実施、2015年度より本格稼働させています。また、KDDI健康保険組合でも健康増進に向けた施策として生活習慣病予防のためのeラーニングやウォーキング、シェイプアップ等の健康セミナーを実施しています。

■ その他の健康管理施策

施策	対象	内容
ヘルスケア ルーム	社員、契約社員、 派遣社員	体調不良時の一時的な休養や応急処 置、健康相談などを実施
リフレッシュ ルーム	社員、契約社員、 派遣社員	国家資格を持つマッサージ師、はり師に よる施術を実施
福利厚生	社員	・「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 (社員の自由選択) ・KDDI健康保険組合によるスポーツウ ェア優待利用制度の実施

体制

KDDI

海外に赴任する従業員・帯同家族への安全衛生管理

KDDIは、海外で働く社員の健康と安全を確保するためにさまざまな取り組みを行っています。赴任前の社員に対しての産業医面談、帰任後の社員に対しての医療スタッフによる全員面談、赴任中社員に対しては医療スタッフによる定期健康診断の結果のフォローを行っています。2015年度より産業医、保健師、看護師が海外事務所の巡回を行い、現地視察と面談を実施しています。また、2015年度より海外赴任中の社員に対してもストレスチェックを実施し、フォローしています。

さらに、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、日本と比較し一般的に低い水準にあり、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」を定めて対応しています。

また、本人や家族の傷病により、産業医が日本での治療が必要と判断した場合、傷病者の帰国費用を負担する「治療帰国」の制度を2017年度より導入しました。さらに、緊急時の備えとして、途上国の海外赴任者に対して、緊急国外退避サービスと緊急医療搬送サービスを利用できる制度について、2017年度からの対象者を全海外出張者・全海外赴任者として、対象エリアも世界全域に拡大して充実を図りました。

労働慣行

方針

KDDI

KDDIのアプローチ (健全な労使関係)

KDDIは、従業員一人ひとりのディーセント・ワークが実現されることを目指し、社員の代表と誠実に対話、協議するなど、労使関係の維持・向上に努めています。

方針

KDDI

健全な労使関係の構築

■ 「ユニオン・ショップ協定」の締結と労使協議

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。

2017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% (11,150名)です。

組織改編や人事関連諸制度改定などの従業員の処遇に大きく影響する事項については、KDDI労働組合と事前に協議し、合意を得た上で実施しています。また労働環境の改善などのさまざまな課題についても、労使間の「労使協議」の場で定期的に協議を行っており、2016年度は、計39回実施しました。なお、労使協議などの交渉内容については、KDDI労働組合から組合員に情報が開示されています。

また、「社員の配置転換等の取り扱いに関する協約」では、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等も整えています。

実績

組合員の状況^(注) (単体) (2016年度)

		2016年度
組合員数	単位：人	11,150
組合加入率 (労働協約の対象となる従業員の割合)	単位：%	98.4

注 「組合員数」は、KDDI在職中の正社員、契約社員に加え、社外出向社員を含む

体制

KDDIグループ

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(2017年3月末現在資産額: 374,915百万円^(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

人財確保・人財育成

方針

KDDI

KDDIのアプローチ(人財確保・人財育成)

日本では少子化高齢化が進み、生産年齢人口が減少し続ければ、日本の経済成長自体が鈍化するといわれています。KDDIが競争力を維持・強化していくためには、性別・年齢関係なく働く意欲ある人財が自分の強みを生き生きと発揮できる環境をつくることが重要です。

KDDIはKDDIフィロソフィの「ダイバーシティが基本」を軸に、従業員の性別・年齢・国籍・障がいの有無・信仰、性的指向等、多種多様な価値観をお互いに尊重しあい、一人ひとりの能力が存分に発揮される環境の整備を進めています。

方針

KDDI

人財確保の考え方

KDDIの企業理念にあるように、従業員はもっとも重要なステークホルダーのひとつであり、重要な資産であると考えています。近年の情報通信分野における市場環境は、技術革新やグローバル規模での競争の激化、多様な事業者の参入などを受け、急速な勢いで変化しています。この変化に迅速に対応し、継続的に成長していくために、性別や年齢、国籍、障がいの有無にかかわらず、多様な人財の採用と活躍支援に力を入れています。

なお、児童労働や強制労働の禁止、最低賃金の遵守については、法律にもとづき取り組んでいます。

■ 取り組み事例

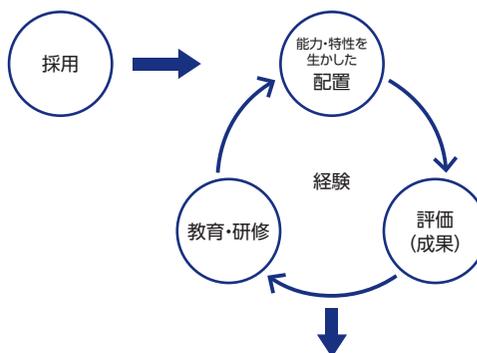
- ・ 2016年度 外国籍の新卒採用者数…6名
- ・ 2016年度 新卒採用の女性比率…28%
- ・ 採用活動におけるエントリーシート内の性別記載欄廃止

方針

KDDI

人財育成の考え方

「ライフデザイン企業への変革」の実現のためには、社員力の向上は最重要課題のひとつと認識しています。KDDIは人財価値の最大化・人財の適材適所を実現することを目的とした採用・育成・活用・登用を戦略的に行う「タレントマネジメントプロセス」の仕組みを構築しています。これにより従業員一人ひとりの成長と組織パフォーマンスの最大化を両立していきます。



社員の成長と組織パフォーマンス最大化の両立を実現

体制

KDDI

人財育成マネジメント

従業員育成施策においては、On the Job Training(OJT:職場での実務を通じた育成)とさまざまな研修などのOff the Job Training(OFF-JT:職場以外での育成)により、効果的な育成が図れるようさまざまな施策を実施しています。また、従業員一人ひとりへの適切な評価・フィードバックによって従業員の成長意欲を醸成、自己啓発を促すとともに、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財に対し、より自身を伸ばしていける成長の場として、各種プログラムを用意しています。会社が必要と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。

従業員の研修	2016年度実績
従業員ひとりあたりの研修費用(円/人)	93,802円
従業員ひとりあたりの研修時間(時間/人)	6.5時間(総時間86,405時間)

[Link](#)
Page_71 各種評価制度の充実

[Link](#)
Page_70 KDDIの人財育成施策

[Link](#)
Page_72 退職率

人財確保・人財育成

活動

KDDI

KDDIの人財育成施策

主な制度	主な内容
階層別研修	職位や資格に応じて業務遂行に必要な知識やスキルを習得する
共通スキル研修	KDDI社員として全事業に共通して必要とされる各種ビジネススキルを習得する
資格取得支援	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
経営幹部 グローバルトレーニング (GIP, GIP Jr)	海外および国内でのトレーニングを通じ、グローバル事業・グローバル拠点を管理できる経営幹部を育成する
海外ビジネス留学	海外の大学やNPOでのビジネスパーソンとの交流やインターンシップを通じ、ビジネスのグローバルスタンダードを習得する
海外専門留学	海外の大学・専門機関などに在籍し、高度な専門知識の修得と関係者との人的ネットワークの深化を図る
海外トレーニー制度	希望者を海外拠点に一定期間派遣し、ビジネス実務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業務を遂行できる人財を育成する
英語サークル支援	職場単位でのサークル活動による英語自己学習を講師の派遣や活動費拠出により支援する
グローバル 人財交流プログラム	海外現地採用社員を本社に招き、業務を通じて日本の商習慣・業務・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図る

方針

KDDI

公正な人事評価

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。評価に不満がある場合は、申請書を提出の上、人事部に苦情の申し立てを行うことができます。

職位別研修体系

職位	KDDIフィロソフィ	階層別研修		共通スキル 研修	グローバル人財	部門別
		新任	既任			業務別スキル
役員・理事	本部長勉強会		関連会社 役員研修			
所属長	本部長勉強会	新任所属長研修	所属長研修		GIP	
GL	GL勉強会	新任GL研修	GL研修		GIP Jr	
マネージャー (非ライン)		新任管理職研修				各部門で実施する研修等
課長補佐			リーダーシップ 強化研修	共通スキル研修	海外トレーニー 海外留学	
主任			キャリアアップ研修			
社員			入社3年目研修 入社2年目研修 新入社員研修			

人財確保・人財育成

体制

KDDI

各種評価制度の充実

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。

管理職に対しては、過去の実績の積み上げによる評価ではなく、現在担っ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を等級を決定する「ミッショングレード制度」を導入し、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。ミッショングレード制度は、会社貢献度の大きい社員ほど報われる報酬体系です。

体制

KDDI

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商材を販売するセールスアドバイザー、各部門において一般事務・庶務業務を行う事務契約社員を契約社員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の充実を図っています。また、事務契約社員については、通常業務に加え、業務改善のプロジェクトへの参加などキャリア形成支援や働きがい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、2016年度実績では合計122名が正社員となりました。

体制

KDDI

KDDIの人財育成制度

制度	内容	
役員「補佐」職位	取締役の補佐役として業務を行う職位に就き、経営者の考え方を間近で学ぶ	
ジョブローテーション制度	チャレンジローテーション	複数の業務、部門を経験し、職域の拡大と適合を探索する
	プロフェッショナルローテーション	個々の専門性を深掘りし、伸ばすことで会社に貢献する
セルフキャリアプロデュース(SCAP)	現所属で一定の業務経験を積み評価を得た社員を選考の上、希望する部署へ異動させる	
公募制度	新規事業立ち上げ・拡大領域部門に意欲ある社員を、選考の上該当部署へ異動させる	
自己申告制度	社員が自分自身のキャリアの棚卸しや個人の状況を所属長に申告し、今後のキャリアプラン等を相談する制度	

活動・実績

KDDI

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。2016年度は「変革行動の実践度合い」「KDDIフィロソフィの浸透度合い」をテーマに調査を行った結果、「変革の必要性は理解しているものの、社員力向上に向けての自発的な取り組みなど、具体的な行動が十分ではない」などの課題がわかりました。

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。

(回答者数:10,812名(91.9%))

体制

KDDI

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KDDIの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。

活動・実績

KDDI

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。

2016年社長表彰受賞結果(対象期間:2015年4月1日~2016年3月31日)

賞	受賞件数
社長賞	4件
貢献賞	3件
ナイストライ賞	1件
個人に贈られる「MVP賞」	3件

Link Page_54 業務品質向上活動

人財確保・人財育成

実績

雇用の状況

		性別	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
社員数 ^(注1)	単位：人	男性(単体)	9,034	8,648	8,588	8,649	8,718
		女性(単体)	2,197	2,091	2,083	2,126	2,198
		合計(男女計)	11,231	10,739	10,671	10,775	10,916
		連結従業員数	20,238	27,073	28,172	31,834	35,032
平均年齢 (単体)	単位：歳	男性	41.8	42.1	41.8	42.7	42.9
		女性	38.2	38.6	38.2	39.2	39.3
		合計(男女計)	41.1	41.4	41.1	42.0	42.2
平均勤続 年数 (単体)	単位：年	男性	16.8	17.1	17.3	17.6	17.7
		女性	15.3	15.6	15.9	16.0	16.0
		合計(男女計)	16.5	16.8	17.0	17.3	17.4
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	(合計)1.11 (男性)0.95 (女性)1.79	

注1 「社員数」は、KDDI在籍中の正社員に加え、受入出向社員を含む。ただし社外出向者は含まず

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

単位：人

		早期	自己	会社	転籍	他	合計
2016年度 離職者	男性	0	101	17	4	11	133
	女性	0	45	3	0	3	51
	合計	0	146	20	4	14	184

注 定年退職者は除く

		2013年6月	2014年6月	2015年6月	2016年6月	2017年6月
障がい者雇用実人数	単位：人	300	334	350	372	403
障がい者雇用率	単位：%	2.02	2.02	2.11	2.19	2.38

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

外国人従業員

単位：人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
外国人従業員数(単体)	53	85	103	105	101
新入社員に占める外国人の割合(単体)	11.3%	15.1%	8.3%	5.2%	2.0%
外国人の管理職数(単体)	5	6	6	7	10
連結外国人従業員数	-	2,630	2,624	4,380	4,423

非正規雇用社員(単体)(臨時雇用者数)

単位：人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
派遣社員(単体)	5,128	4,197	3,848	3,512	3,940
契約社員(単体)	1,686	2,850	3,416	3,317	3,101
計	6,814	7,047	7,264	6,829	7,041

従業員年齢の状況(単体)(2017年3月末現在)

単位：人

	合計	男性	女性
30歳未満	1,303	896	407
30～39歳	2,616	1,977	639
40～49歳	4,461	3,561	900
50～60歳	2,534	2,282	252
61歳以上	2	2	0
合計	10,916	8,718	2,198

人財確保・人財育成

採用の状況(単体)

単位：人

	性別	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
新卒	男性	171	189	170	203	217
	大卒	171	189	170	203	217
	女性	69	62	84	83	85
	大卒	69	62	84	83	85
	短・専門	0	0	0	0	0
	高卒・他	0	0	0	0	0
	(計)	240	251	254	286	302
キャリア採用	男性	20	29	38	46	46
	大卒	20	28	37	45	45
	他	0	1	1	1	1
	女性	3	2	7	4	9
	大卒	3	2	7	4	9
	他	0	0	0	0	0
(計)	23	31	45	50	55	
定年再雇用	男性	75	68	100	126	143
	女性	6	6	10	13	17
	(計)	81	74	110	139	160
非正規雇用社員から 正規雇用社員の数		-	23	33	82	122

注 2017年4月の新卒採用数は307名(うち、女性96名)、キャリア採用数は4名(うち、女性0名)

管理職(単体)

単位：人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
男性管理職	3,609	3,785	3,961	4,115	4,155
部長クラス以上	356	367	408	411	465
課長クラス	3,253	3,418	3,553	3,674	3,690
女性管理職	124	140	177	251	270
部長クラス以上	5	11	9	11	12
課長クラス	119	129	168	240	258
部長クラス以上女性比率	1.4%	2.9%	2.2%	2.4%	2.5%
課長クラス女性比率	3.5%	3.6%	4.5%	6.1%	6.5%
新規管理職登用数	293	330	370	390	195
男性	278	312	330	309	169
女性	15	18	40	81	26

注1 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む

注2 2013年度から2015年度の男性管理職数を修正

新卒入社者の定着状況(単体)

単位：人

	男性	女性
2014年4月新卒入社者	170	84
2017年4月在籍者	161	77

コミュニティ参画・発展

方針

KDDIグループ

KDDIのアプローチ(コミュニティ参画・発展)

KDDIグループは「豊かなコミュニケーション社会の実現」のため、事業を展開している国や地域が抱える社会・環境問題の解決に向けた取り組みを進めています。社会貢献活動は各地域の事業所が中心で実施しており、地域コミュニティ、行政、大学、NGO・NPOなど多様なステークホルダーの方々との対話および連携を重視し、推進しています。

方針

KDDIグループ

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、良き企業市民として、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。

活動の選定・実施にあたっては、「持続可能な開発目標(SDGs)」などの国際社会で共通の課題を考慮し、方針や手法などを検討しています。

[Link](#) Page_16 KDDIの事業・CSRとSDGsの関連性

方針

KDDIグループ

5つの社会貢献分野

KDDIは、社会貢献方針に掲げる「①デジタルデバイドの解消」「②健全な青少年の育成支援」「③環境保全」「④社会・文化支援」「⑤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。

[Link](#) Page_41 成長市場での取り組みについて

実績

KDDIグループ

取り組み状況

① デジタルデバイドの解消(関連するSDGs:)

目標	2016年度の成果・進捗
シニア層のICTリテラシーを向上する	<ul style="list-style-type: none"> 「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」シニア向け講座を開催(215回、3,900名、講座理解度82%) <p>Link Page_20 ICTサービス利用の啓発活動</p>
途上国におけるデジタルデバイドを解消する	<ul style="list-style-type: none"> ミャンマーの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-Fiルータを寄贈し、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CSRプログラム「Digital Skills to Go Forward」を2016年9月より開始(MPT) カンボジア、イラク、ブータンでのネットワーク構築事業を支援(KDDI財団) <p>Link Page_41 成長市場での取り組みについて</p>

社会貢献方針

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

- 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。
- 「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。
- 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。
- 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

■ ②健全な青少年の育成支援(関連するSDGs:)

目標	2016年度の成果・進捗
青少年のICTリテラシーを向上する	<ul style="list-style-type: none"> 「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」青少年向け講座を開催(3,806回、約68万名、講座満足度93.7点) 聴覚障がいのある中学生・高校生対象の「IT教室(アプリ試作開発)」実施 <p> ICTサービス利用の啓発活動 Page_20</p>
次世代のキャリア設計に貢献する	<ul style="list-style-type: none"> 中学生・高校生対象の「キャリア教育」を実施 理工系分野に興味がある女子中高生・女子学生の進路選択を応援する内閣府「理工チャレンジ」に賛同し、夏休みに体験型のリケジョ応援イベントを実施 大学が開催する「サマースクール(理科教室)」に協賛(KDDI財団) WoT×IoT メイカーズハッカソンの実施(KDDI財団)

■ ③環境保全(関連するSDGs:)

目標	2016年度の成果・進捗
ステークホルダーと連携した生物多様性保全を展開する	<ul style="list-style-type: none"> 「神奈川県真鶴町魚つき保安林調査ボランティア」に参加 従業員とその家族による環境保全活動を実施(全国で計122回) <p> お客さま・社員とGreen Page_92</p>

■ ④社会・文化支援(関連するSDGs:)

目標	2016年度の成果・進捗
地域社会の発展に寄与する	<ul style="list-style-type: none"> 社会貢献サイト「キボウのカケハシ」によるNPO活動支援、募金活動を実施 <p> キボウのカケハシ Website</p>
成長地域の文化的発展を促す(KDDI財団)	<ul style="list-style-type: none"> 途上国教育支援のためのチャリティーコンサートを開催 カンボジア、ミャンマーで美術教室を開催 カンボジアで音楽教室を開催 ミャンマーでの現地スクール支援(英語、ミャンマー語、美術)
伝統文化の承継を支える(KDDI財団)	<ul style="list-style-type: none"> 伝統芸能「スバエクトム」(大型影絵芝居)を継承するTy Chean一座への支援

■ ⑤災害時支援(関連するSDGs:)

目標	2016年度の成果・進捗
被災地域の早期復興を支援する	<ul style="list-style-type: none"> 社会貢献サイト「キボウのカケハシ」での募金を実施 被災地域のインターネット接続環境を支援 被災地支援ボランティア活動の実施(熊本) <p> キボウのカケハシ Website</p>

方針

KDDI

社会貢献活動のKPI

カテゴリ	KPI	重要課題	関連するSDGs
大規模災害対策の強化	<ul style="list-style-type: none"> 全社訓練を年2回実施 全国を10地域にわけ、各地域を管轄する総支社が中心となり、地域ごとに独自防災訓練を年1回実施 	ガバナンス	
健全な青少年の育成支援/デジタルデバイドの解消/ICTリテラシーの向上	<ul style="list-style-type: none"> 「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」青少年向け講座実施: <ul style="list-style-type: none"> 講師満足度: 94% 教材満足度: 94% 再申込意向: 92% 「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」シニア向け講座: <ul style="list-style-type: none"> 理解度83% 活用度85% 	社会	 
地方創生を目的とした施策実施	<ul style="list-style-type: none"> 「しまものプロジェクト(しまものラボ)」の実施: 年間1エリア以上 	社会	
生物多様性保全の推進	<ul style="list-style-type: none"> 全国各地における環境保全活動の実施: 年間80回以上実施 	環境	 

コミュニティ参画・発展

方針・実績

KDDI

地域連携の取り組み

■ 考え方

現在の日本は、人口減少、大都市圏への人口集中による地方経済の活力低下など、さまざまな問題に直面しています。

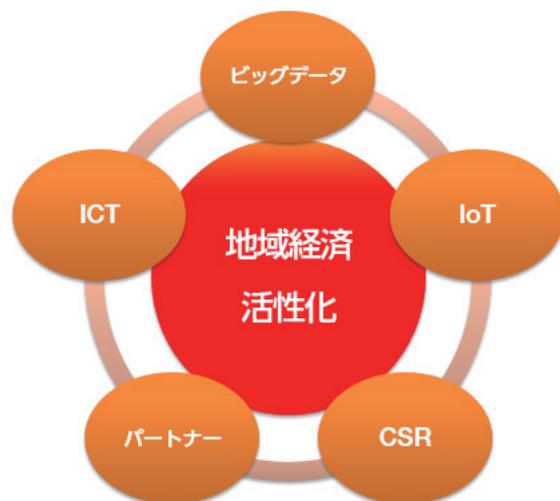
安定的な通信インフラの構築を通じ、日本社会の発展に貢献してきたKDDIにとって、地方都市の人口減少や産業の衰退は重要課題と認識しています。

■ 地域連携へのアプローチ

KDDIは2つの視点から、地域連携の取り組みを推進しています。

〈地域経済の担い手として〉

KDDIが持つさまざまな先進技術やパートナー企業のノウハウを活用し、地方自治体や地元企業、NPO法人や地域住民の方々など、多くのステークホ



ルダーの皆さまとともに、各地の特色にあったユニークな取り組みを支援しています。

〈お客さまに寄り添うライフデザイン企業として〉

ビッグデータやICT、IoTなどの先進技術を活用し、全国各地の商品やサービスなどの魅力をお客さまに伝え、パートナー企業などとともに全国のヒト・モノの流れを活性化させることで、地域経済の活性化を目指します。

■ 事例：離島地域の活性化を目指す「しまものプロジェクト」

日本には、約420の有人離島と呼ばれる島があり、「若年層の島離れや人口減少」、「島の魅力発信や価値創造」、「流通販売活動における対策」など、さまざまな課題を抱えています。

KDDIは、離島地域を応援するため、KDDIが持つリソースを活用し、離島地域の情報発信や事業者の販売サポートを行う「しまものプロジェクト」を2015年度から実施しています。

しまものプロジェクト開始後、au WALLEt Marketに出品している離島事業者の売上が約10%向上する事例があるなど、離島事業者と地域活性化貢献への一助につながっています。また2016年度から、販路拡大や商品PRに課題を抱える離島事業者の支援を目的にオンライン講座で販売の基礎を学ぶ「しまものラボ」を実施しています。



しまものラボ

■ しまものプロジェクト

開始年度	取り組み名	取り組み内容	実績
2015年	しまものマルシェ	・離島事業者の産品を「au WALLEt Market」で販売	19島24商品 (2017年6月時点までの取扱い実績)
2016年	しまものラボ	・販路拡大や商品PRに課題を抱える離島事業者を対象に「auスマートパス」の「商品モニタリング分析などを行うオンライン講座実施」 ・「au WALLEt Market」に出品するための販売教育支援	2016年度 鹿児島県喜界島 ・しまものラボ参加： (6事業者12名) ・うちau WALLEt Market出品： 3事業者

■ 地域連携の主な取り組み(実績)

自治体名	取り組み内容
兵庫県豊岡市	・ビッグデータを活用した観光マーケティングの推進 ・「au WALLEt Market」を活用した特産品の販売
岐阜県白川村	インバウンド需要に対応した通信環境の整備や「auスマートパス」のクーポンを活用した送客の仕組みを確立
宮城県東松島市	スマート漁業モデル事業を開始。水中カメラやスマートブイでデータを収集し、漁業の安定・効率化を実現 Link Website スマート漁業実証実験
神奈川県真鶴町	KDDIのタブレットやソリューションサービスを活用し「魚つき保安林」の植生調査を実施

コミュニティ参画・発展

方針・実績

KDDI

地域に根ざした取り組み

■ 考え方

KDDIは企業市民として、事業を展開する地域特有のニーズにあわせた社会貢献活動に取り組んでいます。

■ 体制

KDDIは、全国の各総支社に地域社会とのコミュニケーションを推進する部署・担当者を配置し、地域の皆さまと相互交流を図る場を設けています。地域住民の皆さまから寄せられたご意見は、内容に応じて本社の関係部門と協議の上、誠実に対応しています。

また、各地域の取り組みは社内イントラネットでの公開等、情報共有体制を整えています。

■ 活動：KDDI小山ネットワークセンター構内開放

KDDIは、近隣住民の皆さまをはじめとしたお客さまへの感謝を込めて、ネットワークセンターの構内を一般開放しています。

2017年度はKDDIの取り組みを地域住民の方々により深くご理解いただけるよう、センター内の設備見学ツアーやドローンの展示等を実施しました。

・来場者数：3,900名

・満足度：94%

■ 地域に根ざした取り組み

[Link](#)
Page_20 KDDIスマホ・ケータイ安全教室の実施

[Link](#)
Page_93 従業員が参加する主な環境保全活動

活動・実績

KDDI

復興支援への取り組み

■ 熊本地震被災地域への支援

(1) 支援物資の提供	・ 飲料水の提供：500ml×24,768本 ・ ブルーシートの提供：700枚 ・ 消毒液の提供：1ℓ×10本
(2) 被災地域でのボランティア活動	・ 2016年度実績：KDDI社員のべ100名参加
(3) その他の支援活動	・ 復興支援マルシェの実施 ・ 熊本被災地小学生親子を山口技術保守センターへ招待(のべ28組64名)

■ 東日本大震災被災地域への支援

被災自治体出向による取り組み	東北出身者を中心に構成された復興支援室(現：地方創生支援室)は、復興庁や各被災自治体に出向し、KDDIが持つ豊富なICTのノウハウを生かし、自治体や地域の皆さまと一体となり、新しい街づくりを進めました
被災地での復興支援活動	・ 復興コンサートへの特別協賛(宮城県仙台市) Link Website 「~つながる心つながるカ~ みんなでつくる復興コンサート」 ・ IoTを活用した漁業支援(宮城県東松島市) Link Website 勤や経験だけに頼らない! 海洋ビッグデータを活用した「スマート漁業」始まる ・ 地域活性化に向けた包括連携協定締結(福島県) Link Website 福島県とKDDIとの包括的な連携に関する協定について

■ 2016年度支援活動実績

- ・ 4月15日：2016年熊本地震における被害への支援
- ・ 8月31日：台風10号による被害(北海道、岩手県)にともなう支援
- ・ 10月21日：2016年鳥取県中部地震における被害への支援
- ・ 12月22日：2016年新潟県糸魚川市の大規模火災における被害への支援

実績

KDDI

社会貢献活動の状況

KDDIは、一般社団法人日本経済団体連合会により設立された「1%クラブ」の会員企業です。2016年度の活動状況は以下の通りです。

単位：万円

活動分野	支出
① デジタルデバイドの解消	46,016
② 健全な青少年の育成支援	
③ 環境保全	11,897
④ 社会・文化支援	9,145
⑤ 災害時支援	15,803
その他	14,512

注1 社会貢献目的であっても費目が「広告宣伝費」や「会費」等であるものは除外、また社会貢献活動支出額総額に「政治献金」は含まず

注2 社会貢献活動支出額総額に「店頭募金」および「社員の寄付金」は含まず

注3 活動分野①②は該当する活動が重なるため、合算

分野	割合	取り組み事例
慈善活動	32%	・ KDDI社会貢献サイト「キボウのカケハシ」を通じた被災地域支援金 ・ 熊本地震復興支援の取り組み ・ 東北被災地復興支援の取り組み
地域社会への投資	68%	・ 「KDDIスマホ・ケータイ安全教室」の開催 ・ 離島地域の活性化を目指す「しまものプロジェクト」の実施

注1 社会貢献目的であっても費目が「広告宣伝費」や「会費」等であるものは除外、また社会貢献活動支出額総額に「政治献金」は含まず

注2 社会貢献活動支出額総額に「店頭募金」および「社員の寄付金」は含まず

コミュニティ参画・発展

実績

KDDI

実績

災害支援金(2016年度)

募集先: KDDI社会貢献サイト「キボウのカケハシ」

■ 国内

	寄付金額	寄付先
熊本地震被害	60,042,200円	日本赤十字社 中央共同募金会
台風10号等被害	2,117,500円	日本赤十字社 中央共同募金会

注 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

■ 海外

	寄付金額	寄付先
南米エクアドル 地震被害	3,591,700円	日本赤十字社
ハイチハリケーン 被害	1,362,000円	日本赤十字社

注 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

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	2016年度
ボランティア休暇	単位:制度取得人数	23	8	31	16	20
JICAボランティア ^(注)	単位:派遣人数	1	2	2	2	1

注 JICAボランティア(青年海外協力隊参加制度)の人数は、各年度単位でKDDI社員がJICAに派遣されている人数

データ集

環境に関するデータはこちら

Link
Page_84 環境会計Link
Page_86 環境パフォーマンス

雇用の状況

		性別	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
社員数 ^(注1)	単位：人	男性(単体)	9,034	8,648	8,588	8,649	8,718
		女性(単体)	2,197	2,091	2,083	2,126	2,198
		合計(男女計)	11,231	10,739	10,671	10,775	10,916
		連結従業員数	20,238	27,073	28,172	31,834	35,032
平均年齢 (単体)	単位：歳	男性	41.8	42.1	41.8	42.7	42.9
		女性	38.2	38.6	38.2	39.2	39.3
		合計(男女計)	41.1	41.4	41.1	42.0	42.2
平均勤続 年数 (単体)	単位：年	男性	16.8	17.1	17.3	17.6	17.7
		女性	15.3	15.6	15.9	16.0	16.0
		合計(男女計)	16.5	16.8	17.0	17.3	17.4
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	(合計)1.11 (男性)0.95 (女性)1.79	

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

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

単位：人

		早期	自己	会社	転籍	他	合計
2016年度 離職者	男性	0	101	17	4	11	133
	女性	0	45	3	0	3	51
	合計	0	146	20	4	14	184

注 定年退職者は除く

		2013年6月	2014年6月	2015年6月	2016年6月	2017年6月
障がい者雇用実人数	単位：人	300	334	350	372	403
障がい者雇用率	単位：%	2.02	2.02	2.11	2.19	2.38

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

外国人従業員

単位：人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
外国人従業員数(単体)	53	85	103	105	101
新入社員に占める外国人の割合(単体)	11.3%	15.1%	8.3%	5.2%	2.0%
外国人の管理職数(単体)	5	6	6	7	10
連結外国人従業員数	-	2,630	2,624	4,380	4,423

非正規雇用社員(単体)(臨時雇用者数)

単位：人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
派遣社員(単体)	5,128	4,197	3,848	3,512	3,940
契約社員(単体)	1,686	2,850	3,416	3,317	3,101
計	6,814	7,047	7,264	6,829	7,041

従業員年齢の状況(単体)(2017年3月末現在)

単位：人

	合計	男性	女性
30歳未満	1,303	896	407
30~39歳	2,616	1,977	639
40~49歳	4,461	3,561	900
50~60歳	2,534	2,282	252
61歳以上	2	2	0
合計	10,916	8,718	2,198

データ集

採用の状況 (単体)

単位：人

	性別	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
新卒	男性	171	189	170	203	217
	大卒	171	189	170	203	217
	女性	69	62	84	83	85
	大卒	69	62	84	83	85
	短・専門	0	0	0	0	0
	高卒・他	0	0	0	0	0
	(計)	240	251	254	286	302
キャリア採用	男性	20	29	38	46	46
	大卒	20	28	37	45	45
	他	0	1	1	1	1
	女性	3	2	7	4	9
	大卒	3	2	7	4	9
	他	0	0	0	0	0
	(計)	23	31	45	50	55
定年再雇用	男性	75	68	100	126	143
	女性	6	6	10	13	17
	(計)	81	74	110	139	160
非正規雇用社員から 正規雇用社員の数		-	23	33	82	122

注 2017年4月の新卒採用数は307名(うち、女性96名)、キャリア採用数は4名(うち、女性0名)

新卒入社者の定着状況(単体)

単位：人

	男性	女性
2014年4月新卒入社者	170	84
2017年4月在籍者	161	77

採用の状況 (単体)

単位：人

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
男性管理職	3,609	3,785	3,961	4,115	4,155
部長クラス以上	356	367	408	411	465
課長クラス	3,253	3,418	3,553	3,674	3,690
女性管理職	124	140	177	251	270
部長クラス以上	5	11	9	11	12
課長クラス	119	129	168	240	258
部長クラス以上女性比率	1.4%	2.9%	2.2%	2.4%	2.5%
課長クラス女性比率	3.5%	3.6%	4.5%	6.1%	6.5%
新規管理職登用数	293	330	370	390	195
男性	278	312	330	309	169
女性	15	18	40	81	26

注1 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む

注2 2013年度から2015年度の男性管理職数を修正

組合員の状況^(注)(単体) (2016年度)

		2016年度
組合員数	単位：人	11,150
組合加入率 (労働協約の対象となる従業員の割合)	単位：%	98.4

注 「組合員数」は、KDDI在職中の正社員、契約社員に加え、社外出向社員を含む

データ集

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	2016年度
育児	産前・産後休暇	女性	157	168	190	185	181
	出産休暇	男性	280	283	328	269	279
	育児休職	男性	5	15	11	14	16
		女性	268	270	275	281	276
	育児休職復職率 ^(注1)	男性	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		女性	95.7%	95.0%	96.5%	96.6%	99.0%
	育児休職定着率 ^(注2)	男性	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-
		女性	99.1%	98.2%	100.0%	96.5%	-
	育児短時間勤務	男性	2	2	1	2	1
		女性	356	378	394	417	440
子の看護休暇	男性	638	520	320	290	344	
	女性	370	362	316	344	445	
介護	介護休職	男性	4	6	6	7	8
		女性	2	1	5	6	5
	介護休暇	男性	112	117	80	90	107
		女性	24	44	50	63	87
	介護短時間勤務	男性	1	2	1	4	1
		女性	1	0	1	2	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カ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

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	2016年度
ボランティア休暇	単位:制度取得人数	23	8	31	16	20
JICAボランティア ^(注)	単位:派遣人数	1	2	2	2	1

注 JICAボランティア(青年海外協力隊参加制度)の人数は、各年度単位でKDDI社員がJICAに派遣されている人数

データ集

労働災害の状況(単体)

		2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
労働災害による負傷・疾病	単位：人	20	14	14	19	21
労働災害による死亡	単位：人	0	0	0	0	0
(計)	単位：人	20	14	14	19	21
労働災害度数率 ^(注1)		0.82	0.48	0.52	0.62	0.78
労働災害強度率 ^(注1)		0.0032	0.0037	0.0078	0.0024	0.0102
Lost time injury frequency rates ^(注2)		0.20	0.14	0.15	0.20	0.19

注1 厚生労働省「労働災害動向調査」の算出方法にもとづく

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

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	2016年度
平均残業時間 ^(注1)	単位：時間/月	28.6	29.6	29.2	29.9	27.5
平均残業手当 ^(注1)	単位：円/月	-	-	101,218	100,197	96,395
年間総実労働時間 ^(注1)	単位：時間	-	-	1,944.6	1,941.6	1,919.2
年次有給休暇取得率	単位：付与日数	20.0	19.8	19.8	19.8	19.7
	単位：取得日数	13.8	11.8	13.1	13.1	12.8
	単位：%	69.3	59.5	66.4	66.3	65.1
平均年間給与 ^(注2)	単位：円	9,067,548	9,396,971	9,763,079	9,510,045	9,532,136

注1 KDDI在籍の正社員のうち、非管理職を対象

注2 「平均年間給与」は、賞与および基準外賃金を含む