

誰もが参加できる情報通信社会づくり

方針

デジタルインクルージョンの考え方

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

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

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

活動・実績

障がいのある方への取り組み

■ 点字請求サービス

KDDIは、視覚障がいのあるお客さまに向けた点字請求サービスの提供を行っています。本サービスは、月々のご利用料金請求書の情報(ご請求金額・内訳情報など)を点字にてご確認くださいのものです。



点字請求サービス

Link Website

■ 手話サポートサービス

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

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



他にも手話スタッフによる各種セミナーなど開催しています。



手話接客対応店舗／遠隔手話接客対応店舗

Link Website

■ 聴覚障がい者向けIT教室を開催

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

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



開発授業の様子



KDDIが改良し、リリースしたアプリ

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

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

■ 視覚障がい者対応「簡単ケータイ K012」を提供

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

操作方法やメールの内容などを声で知らせてくれる「音声読み上げ機能」や、電話帳の呼び出しやアプリの起動などを声で操作できる「音声認識機能」などを搭載し、安心してご利用いただけるよう配慮しました。また、auホームページに掲載しているPDF版取扱説明書を、パソコンの音声読み上げソフト対応とするなど、利便性の向上も図っています。

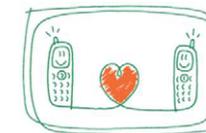


「簡単ケータイ K012」

■ スマイルハート割引

障がいのある方にau携帯電話をより手軽にご利用いただくために、「スマイルハート割引」を導入し、ご利用料金の割引を行っています。

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



スマイルハート割引

Link Website

誰もが参加できる情報通信社会づくり

活動・実績

低料金プランの提供

■ シニア向け低料金プラン「シニアプラン(V)」

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

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

活動・実績

デジタルデバインド(情報格差)解消への取り組み

■ オペレータによるスマートフォンの使い方サポート

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

■ オペレータによるスマートフォンの位置検索代行

スマートフォンには、モバイルバンキングやクレジットカードなどの決済情

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

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

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

活動・実績

途上国での通信環境の整備

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

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

注 ミャンマー政府推計値

活動・実績

KDDI財団の途上国での取り組み

■ 海外ODA技術コンサルティングの提供

KDDI財団では、政府開発援助(ODA)にもとづく海外通信インフラ整備プ

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

■ モンゴルでの取り組み

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

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



北部Tsagaannuur村での開通式典の様子

■ ベトナムでの取り組み

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