

# KDDIのCSR

情報通信サービスの提供によって、あらゆる社会活動を支えていくことが、私たちのCSRであると考えています。

## ■ 基本理念

多様な価値観、多様な企業風土を持った企業体の合併・統合により生まれたKDDIは、良き企業文化を融合して事業を推進するという共通の意識のもと、KDDIのあるべき姿を基本理念として掲げ、その実現に努めています。

### KDDIの基本理念

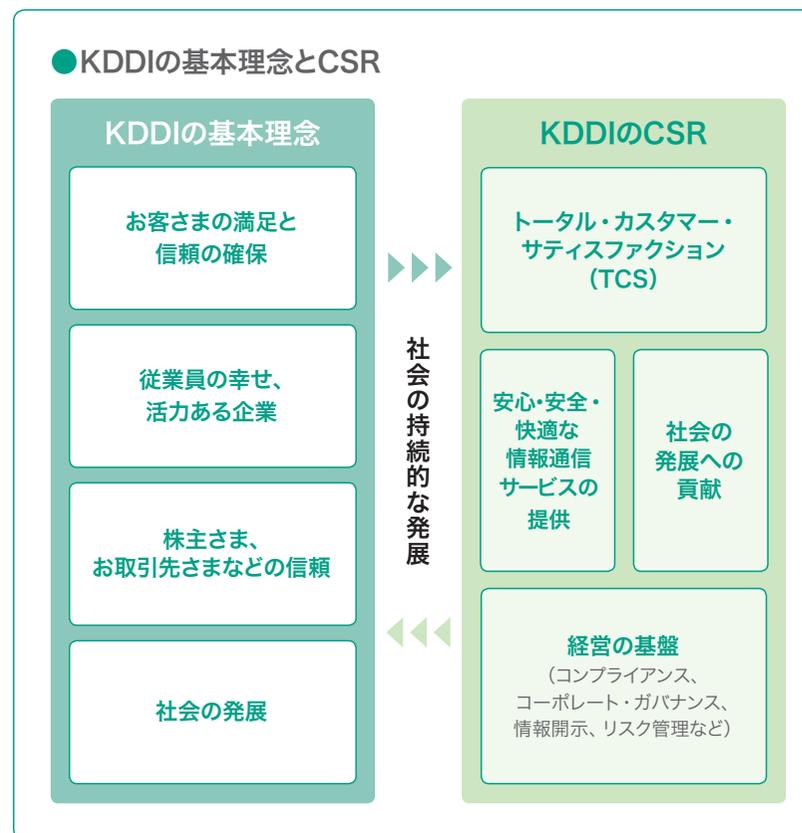
- **お客さまの満足と信頼の確保**  
お客さまの期待に応える価値あるサービスを提供します。
- **従業員の幸せ、活力ある企業**  
すべての従業員が働きがいを持てる活力ある企業であり続けます。
- **株主さま、お取引先さまなどの信頼**  
株主さま、お取引先さまなど、関係するすべての方々への信頼に応えます。
- **社会の発展**  
豊かなコミュニケーションによる国際社会の発展に貢献します。

## ■ KDDIのCSRの考え方

情報通信サービスは、現代社会においては、なくてはならない社会基盤です。一方、子どもたちが携帯電話やインターネットをきっかけとしたトラブルに巻き込まれるなどの社会問題や、地球環境問題など、私たちの事業の周辺には、さまざまな社会的課題が存在します。今後、情報通信サービスの発展と活用により、ますます大きな影響を社会に与える可能性があります。

KDDIは、私たちの事業が社会へ与える影響の大きさを自覚し、情報通信サービスの提供によって、あらゆる社会活動を支えていくことこそが、私たち

のCSR（企業の社会的責任）であると考えています。それは、一人ひとりの従業員が情報通信という事業の社会性の高さを意識しながら、日々の業務のなかで、基本理念を着実に実践するという企業活動そのものです。



## CSR活動の基盤となる「TCS」

KDDIは、私たちのサービスのご利用者だけでなく、お取引先、従業員、株主、投資家、行政機関など、すべてのステークホルダーを「お客さま」ととらえています。そして、お客さまのために最善をつくすというビジネスの原点に立ち、お客さまとの長期にわたる安定的な信頼関係を確かなものとするため、経営トップから従業員一人ひとりに至る全員が、お客さまのご満足を追求するTCS (Total Customer Satisfaction: トータル・カスタマー・サティスファクション) を事業活動の基盤と位置付け、推進しています。

このTCSの考え方に基づいて、すべてのステークホルダーのご満足を高めていくことが、KDDIが社会の期待に応え、社会的責任を果たすCSR活動につながると考えています。

### TCS基本「マインド」

お客さまのご満足を最大化するため  
あらゆる業務を商品・サービスに連なるものにとらえ  
すべてのプロセスをお客さまの視点から見直し  
すべてのステークホルダーを対象に  
経営トップから社員まで一人一人が自らの課題として  
全社をあげてお客さま満足の実現を追求する

## TCSの推進体制

TCSを推進し、真にお客さま重視の企業へ成長するための基本方針として「KDDI CSポリシー」を2003年に制定しました。これはお客さまのご満足を高めるために果たすべき使命や役割を明文化した方針であり、すべての役員、従業員が共有する判断・行動の指針ともなっています。

また、お客さまの声に基づいて課題を討議・解決する部門横断的組織として社長を委員長とする「TCS委員会」を設置し、計画・実行・検証・改善を行うマネジメントサイクルのもとで、お客さまのご満足の向上に努めています。

## KDDIのステークホルダー



## CSR推進への取り組み

2005年10月、総務部内にCSR推進室(現:CSR・環境推進室)を設置し、CSR活動を推進するとともに、社内研修、公募参加型セミナー、社内報やイントラネットによる情報提供、eラーニングなどを通じて、従業員のCSR意識の啓発に積極的に取り組んでいます。

また、2008年度は「KDDI環境委員会」を「KDDI CSR・環境委員会」に変更し、KDDIおよびグループ会社・関連会社の環境保全活動に加え、CSR活動に関わる方針、ならびに計画などに関する事項について、検討および推進を図る体制を整えました。



子どもたちの携帯電話に関わるトラブルの事例を学ぶ公募型セミナー