

いつか、あたりまえになることを。

^{NTT}
docomo



ドコモ・ハーティスタイルについて

2016年1月16日

(株)NTTドコモ

CSR部

1. 会社概要
2. 主な事業内容
3. ドコモのCSRの考え方
4. 「ドコモ・ハーティスタイル」の考え方
5. 「ドコモ・ハーティスタイル」の3つの柱
6. 「ドコモ・ハーティスタイル」の推進体制
7. 製品・サービスの取り組み事例
8. お客様窓口の取り組み事例
9. 安心安全で便利な使い方の取り組み事例
10. 今後の取り組み



1. 会社概要



社 名：株式会社NTTドコモ

設 立：1991年8月

本 社 所 在 地：東京都千代田区永田町二丁目11番1号

資 本 金：9,496億8,000万円

従 業 員 数：7,344名（連結25,680名）

グループ会社数：216社（業務委託型子会社12社、
その他子会社173社、関連会社31社）

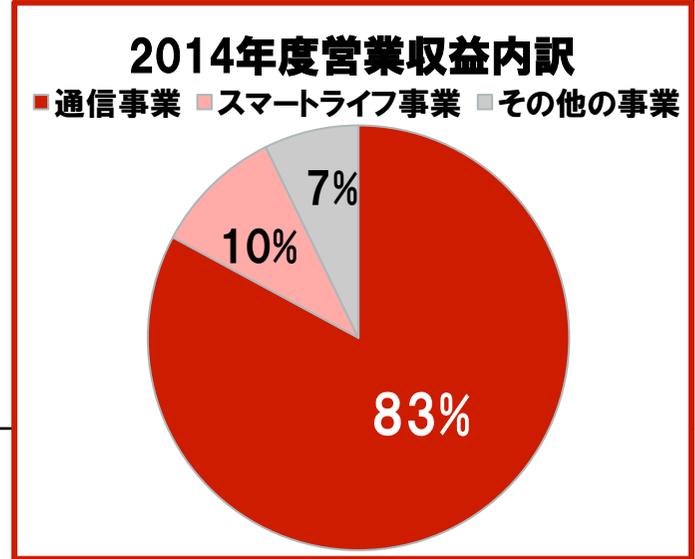
営 業 収 益：42,855億円

ドコモショップ店舗数：2,400店舗

※資本金・従業員数・グループ会社数・営業収益・ドコモショップ店舗数は2015年3月末時点

2. 主な事業内容

<p>通信事業</p>	<p>■モバイル通信サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LTEサービス ・国際サービス ・端末機器販売 ・FOMAサービス <p>■光通信サービス及びその他の通信サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・光通信サービス ・衛星電話サービス ・海外ケーブルテレビサービス 等 <p>速い、つながりやすい フルLTE™</p> <p>ドコモ光</p>
<p>スマートライフ事業</p>	<p>■dマーケット</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動画配信サービス ・音楽配信サービス ・電子書籍サービス ・オンラインショッピングサービス 等 <p>■金融・決済サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クレジットサービス ・料金回収代行 等 <p>■ショッピングサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通信販売 ・音楽ソフト販売 ・食品宅配 等 <p>■生活関連サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理教室 ・健康管理 ・メディカルデータベース 等 <p>     </p> <p>     </p>



その他の事業: ケータイ補償サービス並びに、システムの開発、販売及び保守受託など

3. ドコモのCSRの考え方

社会とドコモ よりよい明日へ

国や地域、世代を超えて、人々がより安心・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会。それが、私たちドコモのめざす未来。よりよい明日に向け、より革新的に、より使命感をもち、ドコモは日々取り組みます。

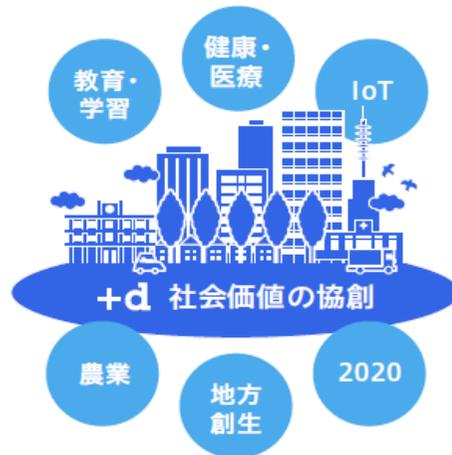
私たちは、全ての事業を通じ、新たな価値を創造します

Target

「6つの価値創造領域」における社会的課題の解決

Action

パートナーとの協創・ドコモのICTを活用したサービスの提供



私たちは、全ての企業活動を通じ、誠実な行動を徹底します

Target

お客様に信頼される企業体質の確立

Action

「7つの中核主題」に即した事業活動の推進



$$\begin{matrix} \text{Innovative} \\ \text{I} \end{matrix} + \begin{matrix} \text{Responsible} \\ \text{R} \end{matrix} = \begin{matrix} \text{Sustainable} \\ \text{S} \end{matrix}$$

4. 「ドコモ・ハーティストایل」の考え方

◆「ドコモ・ハーティストایل」とは

すべての人が使いやすい製品・サービスを追求していくというユニバーサルデザインの考え方に基づき、お客さまと私たちドコモのつながりを、もっとぬくもりのあるものにする活動です。

◆ハーティストایلの3つの柱

①製品・サービス開発の推進

ユニバーサルデザインを意識した製品、アプリの開発・提供

②お客さま窓口の充実

すべてのお客様がご利用しやすいお客さま窓口の整備や対応サービスの向上

③安心安全で便利な使い方の普及

障がいのある方を対象にしたスマホ等の活用講座の実施

◆ロゴマーク

幸せを運ぶ青い鳥をイメージし、ぬくもりのあるコミュニケーションを表現しています。



5. 「ドコモ・ハーティストایل」の3つの柱

製品・サービス

- ①らくらくホンシリーズの提供
- ②サウンドリーフの提供
- ③各種アプリケーションの提供
- ④ハーティ割引の提供
- ⑤点字請求案内書の発行



お客さま窓口

- ①ドコモショップのバリアフリー化
- ②ハーティプラザ丸の内の運営
- ③手話サポートテレビ電話の設置
- ④ドコモショップスタッフ向け研修の実施

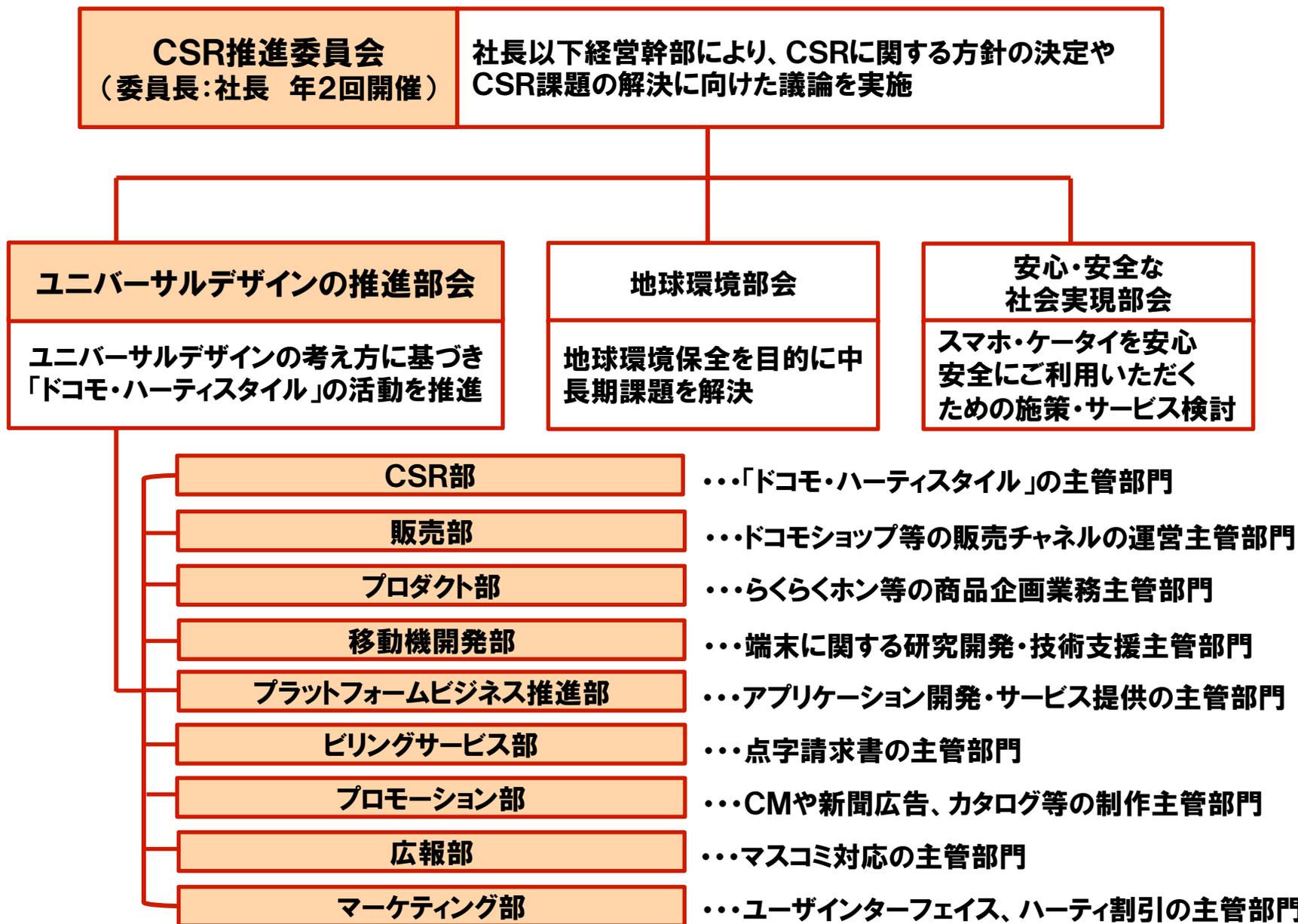


安心安全で便利な使い方

- ①障がい者向け展示会出展
- ②障がい者団体へのハーティ講座
- ③スマホ・ケータイ安全教室
(特別支援学校編)



6. 「ドコモ・ハーティスタイル」の推進体制



7. 製品・サービスの取り組み事例

◆らくらくホンシリーズ

らくらくホンシリーズは、高齢の方や視覚障がいの方がご利用しやすいよう、「押しやすく大きいボタン」「音声読上げ機能搭載」などの工夫をしています。



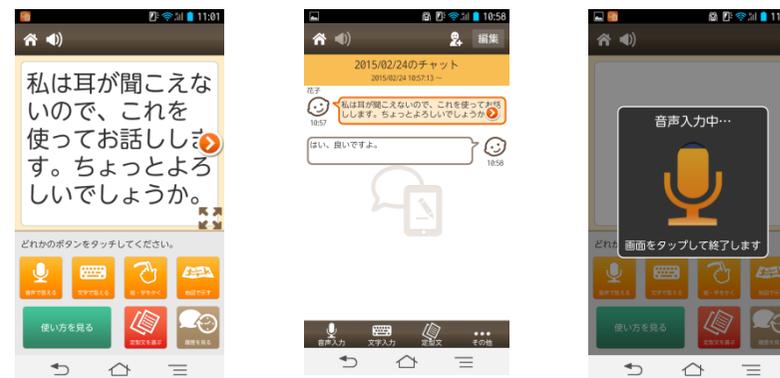
◆Move & Flick

視覚障がい者の方のスマホの文字入力をサポートするアプリ(iOS対象)で、入力スペースのどこからでも文字入力を開始することができます。



◆こえとら

聴覚障がい者のコミュニケーションをサポートするアプリ(iOS、Android対象)で、文字と音声を互いに変換することができます。



8. お客さま窓口の取り組み事例

◆ドコモショップのバリアフリー化

約9割のドコモショップで、以下の項目のいずれかに対応しています。
また、ドコモショップを新設・改装する場合の店舗づくりマニュアルに、バリアフリー対応も記載しています。

バリアフリー化項目	設置率
①入口段差なし	約90%
②障がい者用駐車スペース	約80%
③車いす対応トイレ	約80%

※ドコモショップ店舗総数は、2,400店舗(2015年3月末時点)

◆手話サポートテレビ電話の設置

629店舗(2015年9月時点)のドコモショップに、手話サポートテレビ電話を設置し、聴覚障がい者の方の受付等をサポートしています。
※簡易筆談器は全店舗に設置しています。



◆スタッフ向けマニュアル

障がいをお持ちのお客さまが来店された場合の対応のポイントを解説しています。



ハーティスタイル実行のための【接客の6つのポイント】

ハーティスタイルの基本は、私が「お客さま」だったら、何ができるのかを考えること。お客さまの個性や違いを尊重し、同じ目線や立場でものを考えることが大切です。心の態度を高くして、お客さまが感じている「不慣れ」をキャッチし、寛待たれたことから積極的に取り組んでいきましょう。

1 先回して声をかける

お客様の目線と同じ高さにお客さまに気づいたら、まずは自分から積極的に声をかけましょう。介助が必要な場合は、身体に触れる前に、必ず声をかけてお客さまを驚かせないように配慮します。次の動作を予想して、手助けすることが大切です。



4 あせらずお客さまのペースで

会話や動作に時間がかかるお客さまもいらっしゃいます。急ぎ時でもあせって話を切り上げず、相手のペースに合わせてゆっくりとした接客をしましょう。お客さまが周囲を気にしないよう安心していただく配慮も必要です。



2 まずはお客さまに聞くこと

私たちは身体が不自由な方のサポートに不慣れな場合があります。お客さまはサポートされることに慣れていません。わからないことは素直に聞きましょう。お客様のよいサポート方法は人によって千差万別です。自分の知っている方法を押しつせず、その態度が客へ自身に伝達されます。



5 お客さま本人と会話することを心がける

介助者が付き添っている場合でも、介助者ではなく直接ご本人と会話しましょう。喋りすぎのお客さまと話をする時などは、威圧感を感じさせないように、お客さまの目の高さに合わせてみましょう。



3 失敗を、おそれない

私たちが間違をすると、お客さまも迷惑してしまいます。いつも通りの接客も心がけましょう。失敗しても、お客さまを尊重する気持ちがあることが大切です。サポートを好まないお客さまもいらっしゃるのです。常に態度を確認しながらサポートしましょう。



6 がんばりすぎない

自分の手に負えない時は、周囲に助けを求めることが大切です。何よりもお客さまの安全と安心を優先させましょう。「自分一人ですらなければ」ではなく、お客さまと一緒に考えながら必要に応じてサポートすることを基本姿勢にしましょう。



9-1. 安心安全で便利な使い方の取り組み事例

◆スマホ・ケータイ安全教室

■小学校、中学校、高校、特別支援学校の生徒、保護者、教員向けに、スマートフォンやケータイの利用に際してのトラブルを未然に防ぐ方法を啓発しています。

■累計約800万人の方にご参加していただいています。

特別支援学校編 (2011年～)
実施:約950回 受講者:約4.8万人

保護者・教員編 (2007年～)
実施:約12,350回実施 受講者数:約124万人

入門編
(2004年～)
実施:約14,950回
受講者:約131万人



応用編
(2004年～)
実施:約18,950回
受講者:約500万人



シニア編
(2009年～)
実施:約4,730回
受講者:約10万人



年齢層

小学生

中学生

高校生

シニア層

※実施回数、受講者数は2015年9月までの累計

◆ドコモ・ハーティ講座

■障がいのある方を対象に、携帯電話やスマートフォンの便利な使い方や操作を体験していただきます。

■全国の社会福祉協議会、障がい者団体等を対象に実施しています。

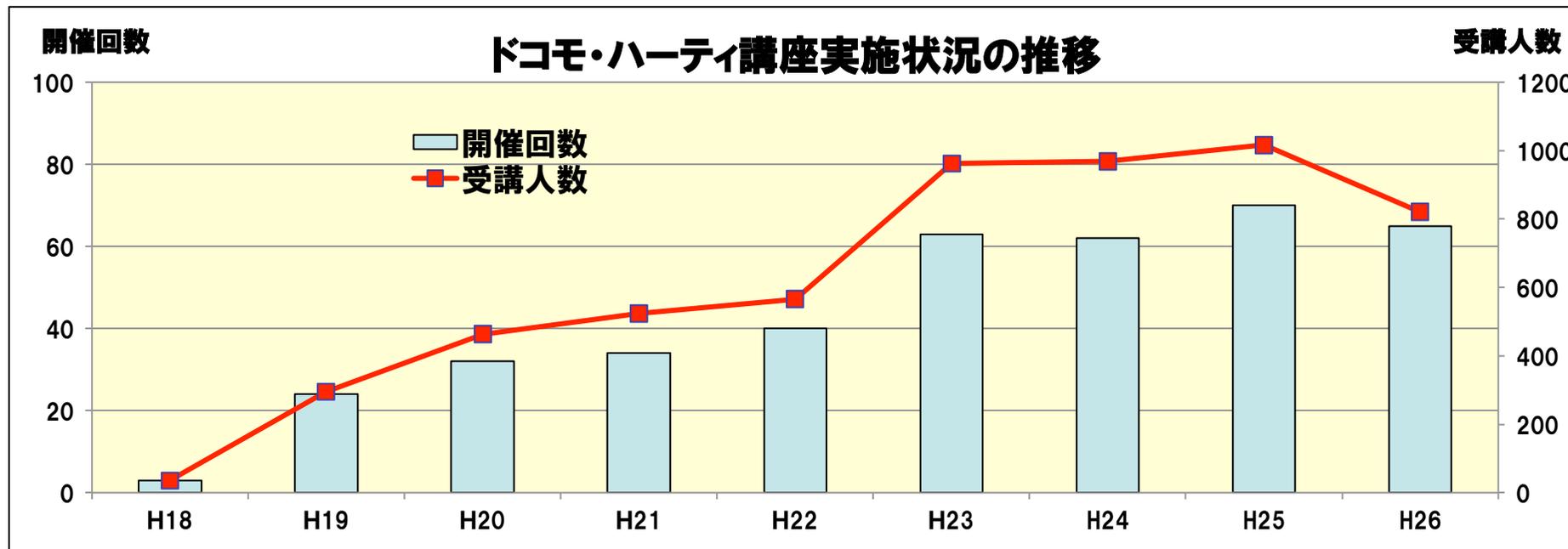
■視覚、聴覚、肢体など障がい種別毎にカリキュラムを用意しています。

【カリキュラム】

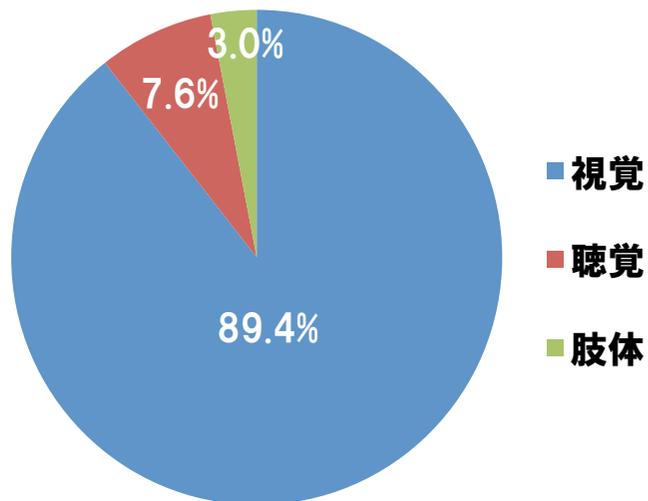
基本編(通話、メール、文字入力等)、便利機能活用編(スケジュール、GPS、録音図書等)、メール基本編(文字入力、送受信、絵文字等)、メール応用編(文字入力応用、同報等)、災害時活用編、サポーター(障がい者を支援する健常者)編



9-3. 安心安全で便利な使い方の取り組み事例



障がい種別毎の開催状況(平成27年度)

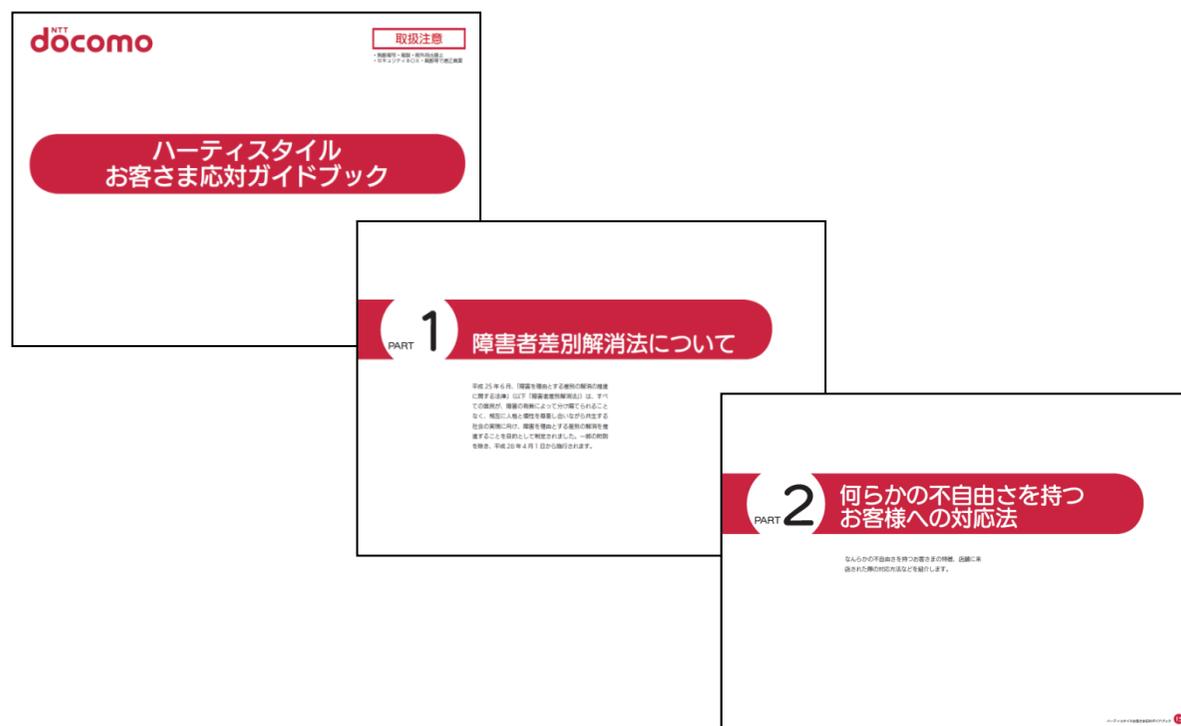


- 年間65回程度開催し、800名程度が参加
- 視覚障がい者向けが約9割
- 平成28年度は講師を増やすとともにiPhone講座を本格運用させ100回開催予定
今後、実施回数の更なる拡大を検討

10. 今後の取り組み

障害者差別解消法の施行や東京パラリンピックに向けて、「ドコモ・ハーティストایل」の取り組みを更に強化していきます。

当面は、来年度の障害者差別解消法施行を踏まえ、社員・ドコモショップスタッフ向けのEラーニングと、お客さま対応ガイドブックの改訂を年度内に実施する予定です。



いつか、あたりまえになることを。

NTT
docomo