

お客様・ 地域との エンゲージメント

Customer
and Community Engagement

製品・サービスへの責任	76	社会貢献	84
子ども、シニア、障がいのある方への配慮	78	NTTドコモの被災地支援	86
お客様満足	81	NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)	87
お客様への働きかけ	83		

NTTドコモは、地域や世代を問わず、人々があんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会の構築をめざしています。

これを実現するため、さまざまなステークホルダーとエンゲージメントを高め、製品・サービスの改善および社会貢献活動に取り組んでいきます。



マテリアリティ

お客様・地域とのエンゲージメント

めざすゴール 地域や世代を問わず、すべての人が豊かで幸せな社会の実現に貢献します。

▶ サステナビリティ課題

- コミュニティ参画・社会貢献
- 顧客満足
- ステークホルダーエンゲージメント

▶ 戦略

テクノロジーと人間力で、各事業の強みをつなぎ掛け合わせ、パートナーのみならずとも新しい価値を生み出し、さまざまなお客様やコミュニティに届けることで、CX(顧客体験価値)を高めま

▶ リスク

お客様ニーズへの不適合や、変化に対する対応が遅れた場合、顧客獲得の機会喪失につながる可能性があります。

▶ 機会

NTTドコモグループの強みである全国地域とのネットワークを最大限に活かし、お客様理解を深化し、お客様起点の事業運営を推進することで、お客様・地域とのエンゲージメントを高め、最高のCXの実現につながります。

▶ 2024年度の取組み

- 「最高のCX」実現に向けて「顧客起点のマーケティング」へと転換し、顧客エンゲージメントを指標に設定しています。お客様の声に耳を傾け、サービスの磨き上げ・改善を続けています。
- 「お客様の声」を年間約376万件、スタッフからの「気づきの声」を約2.2万件収集しました。ほぼリアルタイムで社内共有してサービス改善・対応の向上を図っています。
- デジタルデバインド解消に向けたスマホ教室を開催しており、累計受講者数は1900万人を超えました。97%のお客様が満足しています。
- dポイントクラブの社会貢献活動として、全国の子ども食堂を支援し、193団体への寄付を実施しました。
- 社員ボランティアによる能登半島復興支援では、社員約400名が現地の復旧作業に参加しました。
- キャッシュレス社会の実現に向けて、決済サービスとdポイントの一体的利用を進めました。



▶ 主な2024年度実績 ■ P.23 指標と目標

顧客エンゲージメント率
(継続利用意向)



65.8%

顧客エンゲージメント率
(顧客ロイヤリティ)



-28.6

キャッシュレス社会に向けた
金融決済取扱高



14兆9,800億円

製品・サービスへの責任

基本的な考え方

NTTドコモは、製品について設計から発売後のアフターサービスまで、安全性に配慮し徹底した品質管理を行っています。

また、子どもやシニア、障がいのある方や外国籍の方を含め、誰でもあんしんしてお使いいただけるよう、ユニバーサルデザインの原則に基づいた製品・サービスの設計・提供に努めています。携帯電話利用に関する社会問題(犯罪、依存症、非倫理的問題など)については、総務省や業界団体と協働し、企業の社会的責任の一つとして誠実に対応しています。

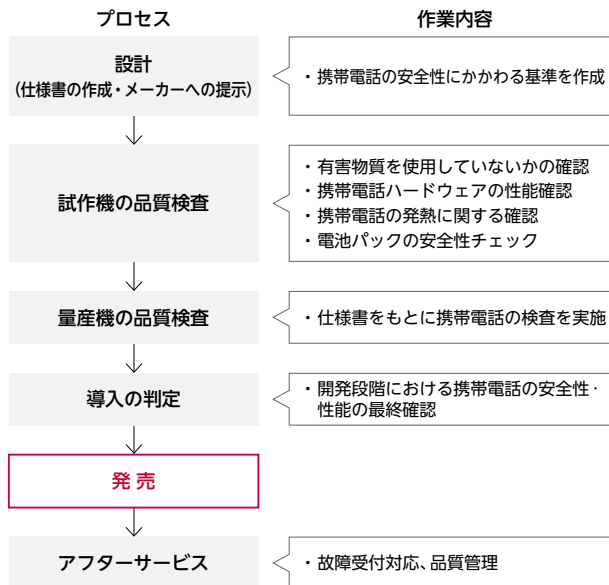
製品・品質管理

NTTドコモは、お客様に常にあんしん・安全・便利に製品を使用していただけるよう、徹底した製品管理を行っています。携帯電話の安全性については設計段階から基準を作成し、携帯電話メーカーとともに安全性に配慮した製品開発に努めています。試作機の品質検査での安全性確認、導入判定時における安全性の最終確認など、製品発売までの各プロセスにおいて、厳しい評価基準に基づいて安全性を十分に確認しています。加えて、出荷・納品時には関連規制で定められたラベリングを実施し、グリーン調達の基準に基づく梱包材を使用するなど、基準を完全にクリアし、あんしんで安全な製品と断言できる状態にしてからお客様にお届けしています。

また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として、故障受付拠点を全国に配置するとともに、オンラインでの修理受付体制も整備しています。お客様からのご指摘に対しては速やかに原因を究明し、さまざまな角度から品質について検討の上、改善につなげています。重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催し、不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を決定し、お客様に迅速に対応するための社内体制や周知方法を確立しています。

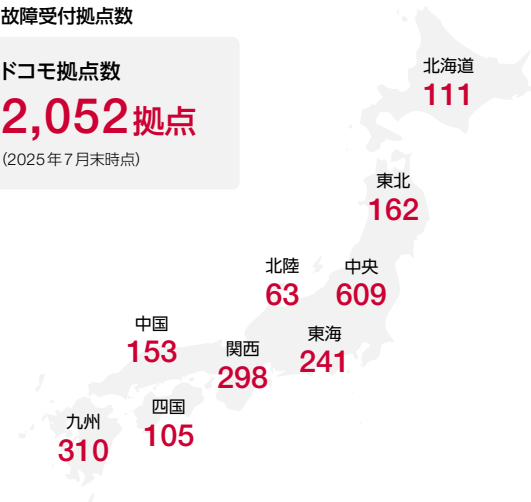
なお、法人事業を担うNTTドコモビジネス、NTTドコモソリューションズでは、業務上必要と判断する組織にてISO9001の認証を取得し、認証に基づく品質マネジメントシステムを構築しています。

▶ 携帯電話における標準的な品質管理フロー



▶ 故障受付拠点数

ドコモ拠点数
2,052 拠点
(2025年7月末時点)



取組み ▶ ドコモショップでの修理受付

● 預かり修理(データあり)

ドコモショップではお預かりした際に端末に保存されていたデータ・設定を残した状態で修理を実施し、修理済み端末をお客様へ返却するサービスを、対象機種で提供しています。

● 店頭即時修理

ドコモショップ併設のリペアコーナー(一部店舗)にて修理を実施し、その場でお客様に修理済み端末を返却するサービスを、対象機種で提供しています。データや設定を残し、最短60分で修理し、お客様に返却しています。

● スマホ修理(出張修理)

お客様が「画面割れ」もしくは「バッテリー不良」のトラブルに遭った際に、ご自宅・オフィス・カフェなどのご希望の場所にスマホ出張修理カーが伺い、近くの駐車場などで修理を行い、最短60分で即時に修理するサービスを、一部エリア、一部機種で提供しています。

[製品・サービスへの責任](#)[子ども、シニア、障がいのある方への配慮](#)[お客様満足](#)[お客様への働きかけ](#)[社会貢献](#)[NTTドコモの被災地支援](#)[NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド\(MCF\)](#)

ソフトウェアを通じた製品安全の確保

NTTドコモは製品をより安全かつ快適に使用していただくため、ソフトウェアに起因する不具合の改善、操作性向上、セキュリティパッチの最新化などを目的としたソフトウェア更新(バージョンアップ)を随時行っています。ソフトウェア更新はオンライン通信により実施できるため、更新有無について、使用中の端末をお客さまがご自身で確認し、速やかに更新していただくことが可能です。

なお、ソフトウェア更新が可能になると、Android™ 端末では、夜間に自動で更新を実行させることも可能です。

[ソフトウェアアップデート](#)

製品・サービスに関する情報発信とサポート

NTTドコモは、お客様に製品・サービスを安全かつ快適にご利用いただくために、全国のドコモショップやNTTドコモのホームページなどを通じて適宜情報を発信しています。ドコモショップでは、外国語や手話で会話されるお客様にもNTTドコモの情報を入手していただけるよう、電話による外国語のサポートや、「手話サポートテレビ電話システム」を一部店舗に設置しています。

NTTドコモ公式ホームページの「お客様サポート」では、操作方法や初期設定・アフターサービスなど製品に関するサポート情報、料金・割引に関する情報、通信・エリアに関する情報などを掲載しています。また、「ドコモオンライン手続き」では、料金プランや各種申込み、オンラインでの修理受付や紛失・盗難時の手続きなどが行えます。ホームページ以外でもメールや電話の窓口を設置しており、各種

申込みや問い合わせを受けています。さらに、故障診断チャットロボット(おたすけロボット)では、スマートフォンなどの故障やトラブルを24時間自動回答するチャット形式で受付けています。また、スマホ診断アプリ(スマホ診断online)では、ドコモショップにご来店いただかずとも、お客様ご自身で簡単にスマートフォンの故障診断ができ、診断結果に基づいた改善提案やお手続き方法をご案内します。

ドコモショップがお近くにない方やさまざまな理由で外出が困難な方は、「ドコモオンラインショップ」サイトでスマートフォンや充電機器などをご購入いただけます。

[外国語によるお問い合わせ](#)[テレビ電話による応対サポート](#)[ドコモオンライン手続き\(My docomo\)](#)[オンラインショップ](#)[故障診断チャットロボット](#)

端末のセキュリティに関するサービス

セキュリティ対策サービスの提供

近年、迷惑メール、ウイルスや危険なアプリ・Webサイトへの誘導などに加えて、新たな政策・制度や社会の出来事に便乗した振り込め詐欺など、携帯電話・スマートフォンを利用した脅威が拡大しており、被害も増加傾向にあります。NTTドコモは、パスワードの代わりにスマートフォンの生体認証や画面ロックを使った「パスキー認証」をはじめとする、お客様があんしんかつ便利にサービスをご利用できる機能を提供するなど、積極的に対策を講じています。

ドコモメールでの対策として、フィッシング詐欺などの

危険な送信元からのメールや危険なURLが含まれるメール、ウイルスが検出されたメールを拒否する機能(詐欺/ウイルスメール拒否設定)を無料で提供しています。本機能は詐欺メールの特徴のひとつである「なりすましメール」の対策に有用な標準技術「DMARC」にも対応しており、グローバルなセキュリティ基準によって危険なメールを迷惑メールフォルダに隔離、または破棄し、お客様にあんしん・安全なメール環境を提供します。また、安全なメールをあんしんしてお客さまにご覧いただくことを目的に、NTTドコモおよびお申込み企業さま・団体さまの公式アカウントから送信されたメールに、ドコモメール上で公式アカウントのマークを表示する機能(ドコモメール公式アカウント)を無料で提供しています。

「あんしんセキュリティ」では、ウイルス検知や危険サイトのブロック、迷惑メール対策、不審な電話の着信通知に加え、危険なWi-Fiスポットへ接続した際に警告画面を表示する機能など、スマートフォンをさまざまな脅威から守るセキュリティ機能をまとめて提供しています。

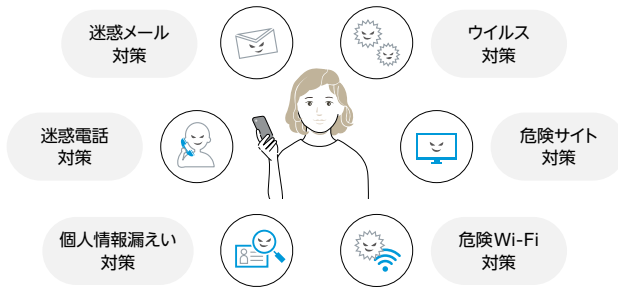
2024年12月からは、あんしんセキュリティ(スタンダードプラン)、あんしんセキュリティ(トータルプラン)の提供を開始しています。

スタンダードプランは、「あんしんセキュリティ」の機能に加え、個人情報漏洩対策や迷惑SMSも入ったスマートフォン向けの基本プランとなっています。

トータルプランはPC向けのセキュリティ対策やマルチアカウント機能*を搭載した家族向けのセキュリティ対策プランとなっています。

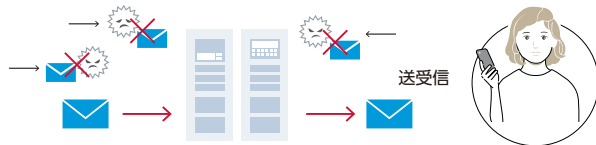
*ドコモ回線をお持ちの最大2名が無料でセキュリティ機能ができる仕組み

あんしんセキュリティ
あんしんセキュリティスタンダードプラン
あんしんセキュリティトータルプラン



※ご契約いただくプランやご利用端末のOSによって、利用できる機能が異なります。

詐欺／ウイルスメール拒否設定



デジタルデバйд解消に向けた取組み

NTTドコモはドコモショップを「くらしの頼れるパートナー」と位置付け、お客さまの生活を豊かにするための講座として「ドコモスマホ教室」を開催しています。一部を除いて無料提供、ドコモ回線契約がなくても受講可能で、地域のみなさまのデジタル格差の解消を図っています。

▶ 「ドコモスマホ教室」の提供数および受講者数

項目	内容
実施店舗数	全国ドコモショップ2,048店舗
講座数	全49講座
受講者数累計	1,900万人突破 97%のお客さまが満足(2025年5月現在)

また、総務省が推進する「利用者向けデジタル活用支援推進事業」の事業実施団体に5年連続で採択され、行政手続きなどに関するスマホ教室を、全国のドコモショップで開催しています。マイナンバーカードの申請方法やオンライン診療の利用方法をはじめとした8種の対象講座を、2024年度までに約6万回実施し、延べ約10万人のお客さまに受講していただきました。2025年度は2,046店舗にて一部講座内容の見直しを実施のうえ、全9講座を無料で開催しました。

あんしん遠隔サポート

スマートフォンなどの操作や設定に慣れていないお客さま向けに、専門のオペレーターが遠隔でお客さまの端末画面を共有しながらサポートを行うサービスです。NTTドコモの端末やアプリの操作・設定はもちろん、NTTドコモ以外が提供するアプリ(LINE、Facebook、X、Instagramなど)の使い方や、スマートフォンとルーターやヘッドフォンなどの周辺機器との接続もサポートします。

オペレーターがお客さまに代わって操作を行うなど、対面しているかのような細やかなサポートを評価いただき、当サポートは2025年3月現在で約2,000万契約となっています。

[あんしん遠隔サポート](#)

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

子どもたちへの配慮

フィルタリングサービスの提供

インターネットの利用は、子どもの健全な成長に悪影響をおよぼす有害・不適切な情報に触れるリスク、有害・不適切なサイトやアプリの利用を通じて犯罪に巻き込まれるリスクを伴います。警察庁の調査*1によると、2024年にSNSなどのコミュニティサイトを通じて犯罪の被害を受けた子どもの約9割がフィルタリングを利用していませんでした。

被害を未然に防ぐために「フィルタリングサービス*2」を提供し、18歳未満の契約者または利用者がスマートフォンや携帯電話を利用する場合には、原則として「フィルタリングサービス」に加入していただいています*3。

また、「あんしんフィルター for docomo*4」では、学齢や利用状況にあわせて、サイト・アプリごとの利用許可・制限や、アプリの使用を時間帯で制限できる機能を付加しています。

*1 警察庁「令和6年における少年非行及び子供の性被害の状況」

*2 「フィルタリングサービス」は機種によって必要なサービスが異なります

*3 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の定めによるもの(2018年2月1日付け改正)

*4 「あんしんフィルター for docomo」はOSによってご利用いただける機能が異なります

[フィルタリングサービス](#)



製品・サービスへの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献

NTTドコモの被災地支援

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド (MCF)

遠くにも子どもを見守る「イマドコサーチ」

子どもを標的とした事件・犯罪から子どもを守るため、家族（保護者）が遠くにも子どもの居場所を確認し、見守ることができる「イマドコサーチ」を提供しています。キッズケータイやスマートフォンなどのGPS機能を使用して、家族が地図上で子どもの居場所を確認できるほか、子どもに危険が迫ったときにブザーを鳴らしたり、電源が切られた際に家族に居場所を自動で通知したりできます。また、離れて暮らすシニアの見守り用としても活用できます。

[□ イマドコサーチ](#)

子育て応援プログラム・子育てサポート割引

NTTドコモは、子育て世代の家族に寄り添い、必要なサービスを提供しています。家族とともに子どもの成長を育むブランド「comotto (コモット)」では、さまざまな業界のパートナーとの協創によって、子どもとその家族に学びや楽しさを提供しています。

また、シングルファーザー・シングルマザーなどひとり親世帯のお客さまには「子育てサポート割引*」を通じて経済的支援も行っています。

*子育てサポート割引：登録したお子さまが18歳となって最初の3月31日を迎えるまで料金プランF月額料金や音声オプションの月額料金を割引します



[□ comotto](#)

シニア・障がいのある方への配慮 (ドコモ・ハーティスタイル)

「ドコモ・ハーティスタイル」とは、「文化・言語・国籍や年齢・性別などの違い、障がいの有無や能力差などを問わず、すべての人が使いやすい製品・サービスを追求する」ユニバーサルデザインの考えに基づき、一人ひとりのお客さまにご満足いただけるよう、どなたにも使いやすい製品・サービスを推進する活動です。表の3つを活動の柱として、さまざまな取組みを進めています。

▶ 「ドコモ・ハーティスタイル」の3つの柱

活動の柱	取組み
製品・サービス開発の推進	<p>すべてのお客さまにとって使いやすい製品やサービスの開発・提供</p> <ol style="list-style-type: none"> ユニバーサルデザインに配慮した製品の提供 □ P. 79 「ハーティ割引」の提供 □ P. 80 「点字請求サービス」の提供 □ P. 80
お客さま窓口の充実	<p>すべてのお客さまがご利用しやすい窓口の環境整備、対応サービスの向上</p> <ol style="list-style-type: none"> ドコモショップのバリアフリー化 □ P. 147 ドコモ・ハーティプラザ 丸の内運営 □ P. 148 手話サポートテレビ電話の設置 □ P. 147 ドコモショップスタッフ向け研修の実施 □ P. 147 電話リレーサービスの実施 □ P. 80 どなたでも使いやすいコーポレートサイトの提供 □ P. 80
あんしん・安全で便利な使い方の普及	<p>すべてのお客さまにスマートフォンなどをあんしん・安全で便利に使っていただく機会の提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 障がい者団体向け「ドコモ・ハーティ講座」の開催 □ P. 80 全国の特別支援学校での「スマホ・ネット安全教室」の開催 □ P. 84 障がいのある方を対象としたイベントや展示会への出展

ユニバーサルデザインに配慮した製品開発

ご高齢の方や障がいのある方もあんしんして利用できるように、らくらくホンシリーズをはじめとした、見やすさや使いやすさに配慮した製品をご用意しています。

らくらくスマートフォンF-53Eは目の不自由な方にご利用いただけるよう、スクリーンリーダー（画面読み上げソフト）で音声読み上げができるテキストデータの取扱説明書をご用意しています。

ユニバーサルデザインフォント
見やすさ、読みやすさに配慮したユニバーサルデザインフォントを採用しています。

大きな文字で見やすい画面
電話やインターネットなどの基本機能はもちろん、ダウンロードしたアプリの文字も拡大できます。

点字・音声・テキストによる取扱説明書

音声読み上げ機能
画面を3本指でたたくと表示画面を読み上げます。また、画面を2本指でなぞると音の変化で画面の位置がわかります。

らくらくスマートフォン F-53E

らくらくタッチパネル
「触れる」と「押す」の違いを区別できるタッチパネルを採用し、ボタンを押す感覚で入力できます。

※上記はF-53E対応機能の一部です。詳細はドコモ公式ホームページでご確認ください

[□ ドコモらくらくホン](#)



製品・サービスへの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客様満足

お客様への働きかけ

社会貢献

NTTドコモの被災地支援

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド (MCF)

「らくらくホンシリーズ」以外の機種にも、文字サイズの拡大機能や「シンプルメニュー」を搭載するなど、お客様の多様化する志向に応える製品づくりを進めています。

ハートイ割引

「ハートイ割引」では、身体障害者手帳や療育手帳、特定疾患医療受給者証などの交付を受けて、利用者として登録されているお客様を対象に携帯料金の基本使用料・各種サービスなどの月額使用料の割引や、一部の手続きの手数料が無料になります。

割引内容*1

1. 毎月の携帯電話の基本使用料が割引
2. 留守番電話など対象サービスの月額使用料が60%割引
3. 「新規契約*2」「名義変更*2」「機種変更」「契約変更」の各種お手続きの手数料が無料
4. スマートフォンなどの初期設定をドコモショップスタッフがサポートする「初期設定サポート」が無料
5. 電話番号案内「104」への通話料・番号案内料が無料

*1 一部対象外の料金プランがあります

*2 「ハートイ割引」のお申込みと同時に手続きをされた場合のみ

[ハートイ割引](#)

点字請求案内書の発行

視覚に障がいのあるお客様向けに、無料で点字請求案内書を発行しています。点字請求案内書では、月々のご請求金額やご請求内訳、料金明細などを点字でご確認いただけます。2024年度は27,844通を発行しました。

電話リレーサービスを介した申込み受付

インフォメーションセンターなどの電話受付部門では、(一財)日本財団電話リレーサービスが提供する「電話リレーサービス*」を介した申込みを付けています。

* 電話リレーサービス：聴覚や発話に困難がある方とそれ以外の方(個人だけでなく企業や自治体、医療機関、緊急通報受理機関などを含みます)を、通訳オペレーターが手話・文字と音声とを通訳することにより、24時間365日、電話で双方向につながるサービスです。「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」(令和2年法律第53号)により、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが、電話リレーサービス提供機関として指定され、サービス提供を開始しています

どなたでも使いやすいコーポレートサイトの提供

視覚・動作・認識でお困りの症状などをお持ちの方に、より快適にWebサイトをご覧いただくための無料のアクセシビリティ支援ツールをNTTドコモのホームページで提供しています。わずか数クリックで、閲覧者のみなさまそれぞれに合うよう、Webサイトの表示を最適化します。

[見やすさ・使いやすさの調整方法](#)

ドコモ・ハートイ講座

「ドコモ・ハートイ講座」は、障がいのある方向けに、スマートフォン・タブレットの基本的な操作方法や活用方法を紹介する、出張型の使い方教室です。(無料)

障がい者団体からのお申込みを受けて開催し、お客様のニーズにあわせ、障がいの種別ごとにプログラムをご用意しています。開催内容は電話を受ける・かけるなどの基本操作、便利なアプリのご紹介、災害時の活用などがあります。

2006年から開始し、2024年度までに1,091回開催、延べ13,660名の方に受講していただきました。また、障がいのある方を対象としたイベント・展示会への出展も行っています。

[ドコモ・ハートイ講座のご案内](#)

ドコモ・ハートイスタイル推進に向けた研修

視覚・聴覚・肢体の障がいのある方が感じる障壁を実際に体験する研修、ウェブアクセシビリティ研修、合理的配慮の提供に向けた環境整備の進め方に関する研修などを行い、「障がいのある方への配慮」に関する社員の意識醸成を図りました。NTTドコモはこれからも社員の「ドコモ・ハートイスタイル」への意識を高める活動を推進していきます。



お客さま満足

基本的な考え方

通信・ICTは、日進月歩で新しい技術が生まれる業界であり、スマートフォンなど端末機器は日々進化し、新たなサービスも次々と生まれています。技術やサービスの進化に伴い、機器の不具合や各種料金・サービスの不明点など、お客さまからさまざまなご確認やお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただく機会が増えており、ドコモショップやお客様相談室、NTTドコモコーポレートサイトなどに寄せられる「お客様の声」は年間約376万件に上ります。また、お客さまと日々触れ合っているスタッフから「気づきの声」として年間約2.2万件の改善提案も行われています。NTTドコモはカスタマーファーストを追求し、お客さまの期待を上回る新たな価値の提供をめざしています。さらには、2024年度よりお客さま理解をいっそう深化させ、お客さまを起点とする事業運営を推進し、「最高のCX(顧客体験価値)」の実現を追求していきます。

全体方針

最高のCXを徹底的に実現するために、顧客アプローチを変革。パートナー成長・地域課題を解決するとともに、NTTドコモのブランド力を向上しFANを増やしていく。

- 「最高のCX」を社員一人ひとりが当事者意識をもち、徹底的に磨き上げる。
- NPS*1・LTV*2・ブランド力向上・収益利益は、その結果として必ずついてくる。

*1 NPS: Net Promoter Score(顧客ロイヤリティを測る指標)

*2 LTV: Life Time Value(顧客生涯価値)

「最高のCX」実現のためのアプローチ

2024年度から取り組みをスタートさせた「最高のCX」の実現は、これまでの「企業目線のマーケティング」から、「“個”客起点のマーケティング」にアプローチ方法を変革することが特長です。「最高のCX」実現のため、ご利用状況や満足度を評価する指標を設定し、お客さまの声に耳を傾け、サービスの磨き上げ・改善を続けていきます。

▶ 最高のCX実現のためのアプローチ

顧客接点の強化

ドコモショップ、量販店、コンタクトセンター、オンラインをはじめあらゆる顧客接点で、お客さまの声を聴き、声に応え、お客さまに伝える取り組みを強化していきます。

顧客理解の進化

顧客接点で得たお客さまの声に対し、シームレスなコミュニケーションや分析・データ活用的高度化によりお客さま理解を深化し、最適なタイミングで最適な提案を届けていきます。

サービスの磨き込み

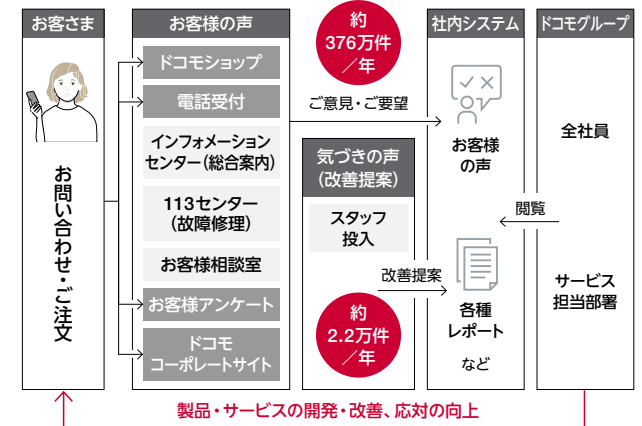
顧客理解の深化をベースに相関性の高いサービスを理解し、サービスの相互作用を生み出し磨き上げることで、「最高のお客さま体験」を実現していきます。

お客さま満足度向上の実践

NTTドコモは、「お客様の声」を製品・サービスの改善や社員およびドコモショップスタッフなどの応対力の向上な

ど、社内外に向けさまざまな用途で活用しています。いただいた「お客様の声」と「気づきの声」を、NTTドコモグループ全社員に対して社内システムを通じてほぼリアルタイムで情報発信し、常時確認できる状態にするなど、NTTドコモの製品・サービスの中心にお客さまがいるという意識を持ってお客さま満足度の向上を追求しつつ、日々さまざまな取り組みを推進しています。

▶ 「お客様の声」「気づきの声」によるサービス改善・対応の向上



「お客様の声」を用いたお客さま満足度の向上

NTTドコモは「お客様の声」を、ドコモショップ店頭、インフォメーションセンターやお客様相談室などの電話受付、NTTドコモコーポレートサイトの「お客さまサポート」などで収集し、社内システムに即時反映しているほか、CS推進部でレポート化し、社内への情報発信を行っています。製品やサービスへ寄せられたお客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品・サービスの開発・改善、応対力の

向上に努めています。また、お客さまとの接点を通じて直接寄せられた声だけでなく、定量調査、定性調査を含めて課題を深掘りし、総合的な満足度の向上に取り組んでいます。

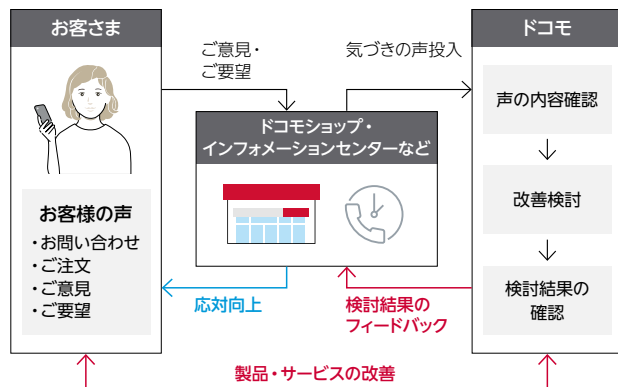
また「お客様の声」を実際に活かした取り組みは、NTTドコモコーポレートサイトで適宜公開しています。

□ お客様の声を活かした取り組み

「気づきの声」を用いたお客さま満足度の向上

NTTドコモはお客さま満足度のさらなる向上を目的に、「気づきの声」を用いた改善を推進しています。「気づきの声」とは、ドコモショップやインフォメーションセンターなどの電話受付部門、NTTドコモにかかわるすべてのスタッフ・社員がお客さま対応などを通じて気づいた製品・サービス改善、業務遂行上の改善要望の総称です。「気づきの声」を、社内システムを通じて直接本社担当部署に届け、製品・サービスや事務処理などの改善に役立てています。

▶ 「気づきの声」の流れ



事例 1

2024年度における、お客さまとNTTドコモ社員・スタッフとのかかわりを通じて改善・提供された主な事例は以下のとおりです。

• ネットワークに接続していなくてもd払いの支払いが可能に

地下などの電波が届きにくい場所や混雑している場所でも、d払いアプリに表示されるバーコードを使って支払うことが可能になりました

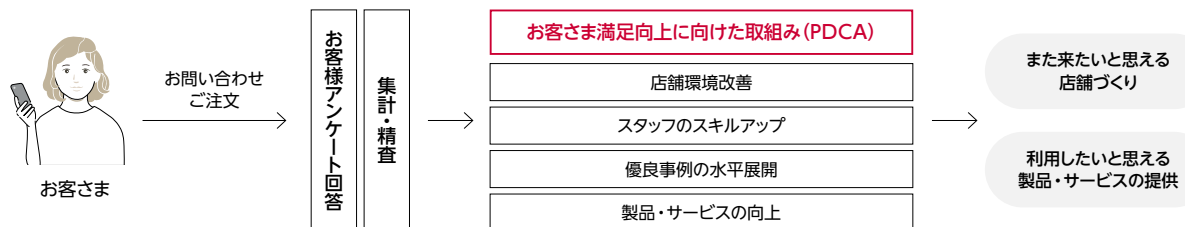
• docomo select スマホケースのパッケージの改善

docomo select のスマホケースのパッケージを中身の見えるデザインへ変更し、商品の色や厚み、形状が確認しやすくなりました

• 「あんしん店頭サポート」の提供開始

スマホの操作でお困りの方へ、ドコモショップスタッフが対面でじっくり30分、お客さまのペースでスマホの操作方法・NTTドコモ以外のアプリ設定もサポートできるサービスを開始しました

▶ お客様アンケートの流れ



お客様アンケートによる改善

NTTドコモはお客様アンケートを、ドコモショップや販売店で各種手続きをされたお客さま、インフォメーションセンターなどにお問い合わせいただいたお客さまに対して実施しています。2024年度は、年間約260万件(全国)のご回答をいただいております。評価結果やコメントをすべてのドコモショップや販売店、インフォメーションセンターなどへタイムリーにフィードバックしています。

お客さま対応を行う拠点の対応力を図るツールとして、よい点は伸ばし、ご指摘をいただいた点は改善を図るなど、さらなるお客さま対応力の向上に活用しています。

電波状況の改善

NTTドコモはネットワークの通信状況について定期的な調査を行い、通信品質の向上に取り組んでいます。「電波が弱くてつながりにくい」「通信速度が遅い場所がある」といったお客さまからのご意見については、NTTドコモコーポレートサイトの「電波のお困りごと窓口」にお寄せいただき、改善につなげています。

また、屋内の電波を改善する装置の貸出や、エリア改善の予定、ご利用いただけるエリアの範囲などについてご案内しています。

□ 電波のお困りごと窓口



製品・サービスへの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献

NTTドコモの被災地支援

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド (MCF)

dポイントクラブアンケートを用いたNPSの向上

NTTドコモは「気づきの声」やお客様アンケートに加え、dポイントクラブ会員（約10,603万名2025年6月末現在）のお客さまに対してdポイントクラブアンケートを用いたNPS調査を実施しています。

今後も、NPSの定点観測の手段としてdポイントクラブアンケートを活用し、契約を継続していただくにあたっての製品・サービス各側面の重要度や、満足度と継続利用意向との相関性などを分析し、NPSの向上に努めていきます。

[P.110 顧客エンゲージメント率](#)

キャッシュレス社会の実現に向けた取組み

NTTドコモは、キャッシュレス社会の推進に向けて、「d払い」「iD」「dカード」などの決済サービスと「dポイント」の連携を強化しました。決済・ポイントが利用可能な全国682万箇所にて、日常の買い物から公共料金の支払いまで、スマートフォンひとつで完結する利便性の高い決済体験を提供しました。また、dポイントの利用範囲拡大やdポイントクラブ会員ステージの見直しにより、ユーザーの満足度向上と利用促進を図るとともに、地域経済の活性化にも貢献しました。

今後は、さらなる加盟店の拡大や、AI・データ分析を活用したパーソナライズ施策の強化を通じて、より多様なライフスタイルに対応したキャッシュレス体験の提供をめざします。

お客さまへの働きかけ

携帯電話利用のマナーおよび安全充電の啓発

マナー対策機能・サービス

NTTドコモは電源を切ることが求められる飛行機や病院の中にいる際に、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了する「公共モード」（電源OFF）機能を用意しています。

*スマートフォン（一部端末を除く）では、公共モード（ドライブモード）は設定できません

歩きスマホの防止

社会問題となっている「歩きスマホ」は、マナーに反するだけでなく、大きな事故などを招きかねない大変危険な行為です。本人だけでなく、周囲の方も危険に巻き込むおそれがあるため、NTTドコモはサービス提供者として取組まなければならない課題と捉え、さまざまな啓発活動を行っています。スマホマナーマークを各種広告物や店舗ツールに掲載しているほか、「あんしんフィルター for docomo」アプリによる歩行中の警告表示機能*の提供、CMやポスター、NTTドコモ公式ホームページを通じた注意喚起を行っています。また、あんしんしてスマートフォンをご利用いただけるような取組みにも尽力していきます。

*一部端末にのみ提供しています



危険です、歩きスマホ。

安全充電のための啓発

スマートフォンの充電端子が水に濡れるなど、異物が付着した状態で充電すると、充電端子が異常発熱することがあるため、取扱説明書、ホームページ、携帯電話のシール表示などにより、正しく、安全に充電していただくための注意喚起を行っています。

さらに、MCPC（モバイルコンピューティング推進コンソーシアム）を中心として業界全体で正しい利用を訴求するため、動画や下記のロゴマークを活用して注意喚起のメッセージを発信しています。



不正利用への対処

振り込め詐欺などの特殊詐欺の認知件数は、高水準で推移*しています。

特殊詐欺には、携帯電話などの通信手段が利用される事例が多いという背景から、NTTドコモは、受付審査の強化、警察との連携、「ネットワーク利用制限」の実施などの防止対策を講じています。このほか、行政や他の携帯電話事業者とともに特殊詐欺の防止対策を推進しています。

*特殊詐欺の被害状況（警察庁HP）より



社会貢献

基本的な考え方

持続可能な社会の実現に貢献していくことを示した「NTTドコモ サステナビリティ方針」に則り、「環境」「社会」「人材」「公正」に関連する具体的な活動計画と、社会貢献活動を推進しています。公私における地域社会との交流や、急速に発展するICTの普及がもたらす「負の側面」の払拭など、快適で豊かな地域社会の実現に向けて積極的に行動します。

マネジメント体制

NTTドコモ本社が活動の大きな方向性を示し、グループ各社で任命されたサステナビリティ担当者が自社の事業や地域性にあわせて独自の活動を展開する推進体制を構築しています。

各社サステナビリティ担当者は地域ごとの課題・ニーズにあわせた活動を展開しつつ、グループ全体の活動実績および当該年度活動計画を把握するため定期的に情報交換を行い、より効果的な社会貢献活動の実現をめざしています。

社会貢献活動の指針は、「1%クラブ*」が提唱する「経常利益や可処分所得の1%相当額以上を自主的に社会貢献活動に支出」という考え方に賛同し取り組んでいます。2024年度は、約60億円を社会貢献活動費用として支出しました。能登半島や東北の大雨災害や台湾地震災害支援に対する寄付の実施、お客さまや地域のみなさんと一緒に実施し

て生物多様性保全を学ぶイベント実施、スポーツを通じた協賛など、幅広い分野で地域に根ざした取り組みになるよう、毎年見直しを図っています。

* 1%クラブ：一般社団法人日本経済団体連合会(経団連)が設立し、社会活動を推進する企業や個人が参加。当社も会員に名を連ねる
* 対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

社員のボランティア活動支援体制

NTTドコモは、社員のボランティア活動を推奨しています。2024年度はNTTドコモと機能分担子会社11社で10,563名の社員が活動しました。2024年度からは表彰制度の枠組みを見直し、事業と一体となった取り組みを評価する「ドコモグループサステナビリティ表彰」へと変更しました。

ボランティア活動を行いやすくするため、年次有給休暇とは別に「ライフプラン休暇(ボランティア)」を設けています。2024年度はNTTドコモと機能分担子会社11社で106名の社員が取得しました。

ドコモ サステナスクールの運営

より豊かでサステナブルな社会を創造するために、2024年1月より「ドコモサステナスクール」を運営しています。ICTを軸とした「情報活用」「SDGs」「キャリア」の3つの観点で無料のプログラム・コンテンツを提供し、子どもたち、学校、保護者のみなさまが一体となった学びの創出に取り組んでいます。

[□「ドコモサステナスクール」](#)

情報活用(スマホ・ネット安全教室)

2004年から20年にわたり実施してきた「スマホ・ケータイ安全教室」を前身とする「スマホ・ネット安全教室」は、子どもたちの育成に主眼を置いた学校向けオンラインプログラムです。情報を活用して積極的に社会に参画していく能力を養えるよう、「入門編」「ベーシック編」「スタンダード編」「アドバンス編」「保護者編」「特別支援学校編」と対象者に合わせた複数のカリキュラムを用意しており、全国の学校にて受講していただいています。

また、ご家庭向けに「スマホ・ネット安全教室 for Family」を提供し、スマートフォン・インターネットの上手な活用、リスクへの適切な対処について親子で一緒に考える学習コンテンツや、「長時間利用」「高額課金」など、お悩み別に指導のポイントを掲載し、ご家庭で活用していただいています。

スマホ・ネット安全教室*
2004年7月から21年間の累計(2025年3月末現在)

約 **107,400**回 / 約 **1,683**万名

* 前身の「スマホ・ケータイ安全教室」を含む



製品・サービスへの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献

NTTドコモの被災地支援

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド (MCF)

SDGs教室・SDGsフィールドワーク

NTTドコモは、子どもたちの社会や環境に対する関心・意識の醸成を目的に、学校向けの学習コンテンツ「SDGs教室」を提供しています。SDGsの基本的な概念や目標を、具体的な例や図解を交えながらわかりやすく解説し、SDGsの重要性や意義についての理解を促しています。

また、自然と共生する未来の実現に貢献するべく、森林や川・海での体験を通して子どもたちやその家族に自然とのかかわりについて学んでいただく参加型イベント「SDGsフィールドワーク」を開催しています。2024年度は、「八王子市上川の里」で山あそび体験、「ドコモ君津の森」で植樹体験などのイベントを実施しました。

キャリア教室

NTTドコモは、グループ社員による中学校向けのオンライン授業プログラム「キャリア教室」を実施しています。同教室では、企業や仕事の社会的役割と社員自身の取組みについての講義・グループワークを通して、中学生に将来のキャリアについて考えるきっかけを提供しています。

また、全国の中学生・高校生の企業訪問の受け入れも行っていきます。訪れた生徒には、ショールームでの先進技術の見学を通して、ICTが実現する未来の社会について、仕事や企業の社会的役割についてを学び、知ってもらうことで、自身のキャリア観を育んでもらっています。

ドコモショップにおける地域との連携

「ジモティーすくすくバトン」

NTTドコモは「つながる、つづける。」をコンセプトに地域情報サイト「ジモティー」と連携し、子育て世代とのお子さまを応援する地域循環サービス「ジモティーすくすくバトン」を北海道、東北6県、神奈川県で展開しています。ドコモショップなどに設置している回収BOXに持ち込んでいただいた、不要になった子ども服や絵本を必要な方にお譲りし、一部の子ども服は児童福祉施設などに寄付しています。本取組みを通して廃棄物削減に寄与しているほか、ドコモショップ店内でリユース品の回収・受け渡しを行うことで梱包材などの使用量削減と、梱包・輸送にかかわるCO2排出の抑止にもつなげています。

今後、導入する店舗数を拡大し、地域コミュニティの活性化に貢献していきます。

芸術・文化・スポーツ

創作絵画コンクール「第23回ドコモ未来ミュージアム」

NTTドコモは2002年から未来を担う子どもたちの夢を応援するため、3歳から中学生以下を対象とした創作絵画コンクール「ドコモ未来ミュージアム」を開催しています。

23回目の開催となった2024年度は、絵画部門およびデジタル絵画部門に総計97,777作品の応募があり、累計応募作品数は219万点を超えました。NTTドコモはこれからも子どもたちの夢や未来を応援し続けます。



「未来パーク」
第23回 文部科学大臣賞
ドコモ未来大賞ゴールド
絵画部門 小学校3～4年生の部 受賞作品



「真夜中の地下公園はカーニバル」
第23回 ドコモ未来大賞ゴールド
デジタル絵画部門 未就学児の部 受賞作品

RB大宮アルディージャ・RB大宮アルディージャ WOMEN、レッドハリケーンズ大阪の活動支援

NTTドコモは明治安田J2リーグ「RB大宮アルディージャ」および女子プロサッカーSOMPO WEリーグ「RB大宮アルディージャ WOMEN」の活動をサポートしています。活動内容はイベントの運営サポートや試合会場でのブース運営、サッカー教室やクラブハウス見学などのさまざまな体験をとおして子どもたちに「プロのセカイ」にふれてもらうプレミアムな体験イベント「ドコモ未来フィールド」を開催しました。障がい者スポーツの普及促進にも尽力しており、2015年(第8回)から大宮アルディージャが開催する埼玉県知的障がい者サッカー大会「大宮アルディージャORANGE! HAPPY!! SMILE CUP!!!」に協賛しています。

また、オーナー企業として運営に携わるNTTジャパンラグビーリーグワン「NTTドコモレッドハリケーンズ大阪」の活動を通じた社会貢献にも注力しています。認定NPO法人Being ALIVE Japan (BAJ) が運営する「TEAMMATES」事業への参画はその一例で、長期療養中の児童にチーム入団の上、練習や試合などの活動に参加してもらう同事業を通して、長期治療を必要とする子どもの自立と彼らを取り巻くこ

[製品・サービスへの責任](#)[子ども、シニア、障がいのある方への配慮](#)[お客様満足](#)[お客様への働きかけ](#)[社会貢献](#)[NTTドコモの被災地支援](#)[NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド \(MCF\)](#)

コミュニティの創出をサポートしています。BAJへの支援も継続的に実施しており、お客様にお持ちのdポイントを寄付していただき1ポイント=1円として当社が支援金を拠出する「dポイント寄付」を活用しています。今後もスポーツの活動支援を通じて地域の活性化などに貢献していきます。

NPOとの連携

dポイントクラブの社会貢献活動「#つながるdポイント」において、子ども食堂を支援し、「地域共生社会への実現」に向けた活動を実施しています。エントリーしていただいたお客様の「dポイントクラブ」の会員ランクに応じて応援食事相当数を決定し、認定NPO法人全国子ども食堂支援センター・むすびえを通じて、NTTドコモから全国の子ども食堂に寄付を実施しています。2024年度は春と夏の2回実施、累計193団体(寄付金額：3,000万円)を支援しました。今後もNPOと連携し、頼り合い助け合える地域共生社会の実現に貢献していきます。

[□ エントリーだけで子ども食堂を応援しませんか？ - dポイントクラブ【つながるdポイント】](#)

NTTドコモの被災地支援

被災地支援募金の実施

災害時に被災者の生活や被災地の復興を支援する目的で、適宜被災地支援募金チャリティサイトを開設し、お客様に募金を呼び掛けています。チャリティサイトでは、dポイントやd払いなどを活用した寄付を受け、多くの方に寄付していただける仕組みを設けています。2024年度は3件の募金受付(地震災害支援1件、大雨災害支援2件)を実施しました。令和6年7月東北大雨災害支援募金や令和6年9月能登半島大雨災害支援募金では、岩手県大船渡市や石川県に被災地域の復興・生活支援のために寄付を行いました。2024年度台湾地震災害支援募金を実施し、現地での救援・復興支援活動および防災・減災事業などに活用していただきました。

▶ 被災地支援募金実績(2024年度)

被災地支援募金名	募金総額	件数
2024年度 台湾地震災害支援募金	92,223,651円	115,077件
令和6年 7月東北大雨災害支援募金	32,300,451円	61,157件
令和6年 9月能登半島大雨災害支援募金	143,868,195円	201,783件
2024年度計	268,392,297円	378,017件

被災地復興支援

能登半島への支援

2024年1月の能登半島地震被害、9月の奥能登地域を中心とした豪雨被害からの復興への歩みを支援するため、社員ボランティアを派遣しました。2024年11月・12月にかけて、のべ約400名のグループ社員が石川県輪島市内で住民の方や他のボランティアと一緒に水害により損傷した家財の運搬や、河川から庭・外構へ流れ込んだ泥・土砂をかき出しました。住民の皆さんと一緒に復興していきたいという思いをもって活動しました。

また震災から約1年後にお客様のdポイントやd払いで応援できる「令和6年能登半島地震・豪雨災害復興支援募金」を開始しました。集まった寄付金は、お見舞金(義援金)・支援金として主に石川県を通じて直接被災したみなさまへ渡され、生活再建に役立てていただいています。

[□ ドコモ能登復興応援プロジェクト](#)

社員と一体となった取組み

社員募金による全国の自然災害などの被災地支援、社会課題解決活動への貢献

全国各地で発生した自然災害などの被災地復興支援や環境問題、障がい者支援など社員個人が共感する分野を選択してd払いで募金ができる「災害復興等及びサステナ社会応援社員募金」で、NTTドコモグループ社員と会社一体となり、さまざまな社会貢献寄付活動を継続しています。社員からの



製品・サービスへの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献

NTTドコモの被災地支援

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

募金額と同額を会社から上乗せをして、被災自治体、NPO 団体などへ寄付を実施しました。2024年度はNTTドコモグループ社員約1,600名がこの取組みに参加し、これまで累計約7億4,800万円を寄付しました(2025年3月末現在)。

NPO法人モバイル・ コミュニケーション・ファンド (MCF)

学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

NTTドコモグループは2002年7月、NTTドコモ創立10周年記念事業の一環として、学術・福祉など、幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与することを目的に、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)を設立しました。MCFはNTTドコモグループの一員として、「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」「ドコモ奨学金事業(アジア留学生・社会的養護出身者)」「ドコモ市民活動団体助成事業」をはじめとする社会貢献活動を全国規模で実施し、21世紀の情報化社会における情報通信・移動通信技術の発展、豊かで健全な社会の実現に貢献しています。

ドコモ・モバイル・サイエンス賞

MCFは移動通信を含めた情報通信の発展と若手研究者の育成を目的に、2002年より、優れた研究成果・論文・著書の発表などを通じて、産業・社会・文化の発展に貢献し、社会課題の解決などにもつながりうる業績をあげた研究者を表彰しています。「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設けており、23回目となった2024年度は、3部門から優秀賞各1件(賞金：600万円 計1,800万円)、選考委員特別賞1件(賞金：300万円)を表彰しました。2024年までの総授賞件数は78件(優秀賞58件 奨励賞19件、特別賞1件)です。

ドコモ奨学金事業

社会的養護出身者奨学金

MCFは児童養護施設や里親のもとなどで暮らす社会的養護出身者の、将来の夢の実現と自立支援を目的として、給付型奨学金による経済支援とケースワーカーによる相談支援を2018年度から実施しています。支給額は年額60万円、支給期間は大学、短期大学、専門学校の正規の最短修業年限(1~4年)です。

また、2024年度からは進級時・卒業時に一時金として10万円/人を支給することとしました。

2024年度までに延べ92名に対し、総額約1.3億円を支給しました。

アジア留学生奨学金

MCFは、日本とアジア各国との相互理解の深化および良好な友好関係の構築と維持を目的として、国内大学の修士課程で通信技術などの情報通信分野の研究に取組むアジア諸国からの私費留学生に対して、奨学金の給付による経済的支援を実施しています。2024年度までに延べ337名に対し、総額9.7億円を支給しました。なお、本事業については2023年度をもって新規募集を取りやめました。

ドコモ市民活動団体助成事業

MCFは、将来の社会の担い手である子どもたちの健やかな育ちを応援しており、「子どもの健全な育成を支援する活動」「経済的困難を抱える子どもを支援する活動」「生物多様性の保全を推進する活動」に加え、2024年度からは「30 by 30目標達成に貢献する活動」を追加しました。これら4分野に取組んでいる全国の市民活動団体を対象に助成金による活動支援を実施しており、特に、緊急的かつ重要な社会課題である「児童虐待・子どもへの暴力」を防止する活動を重点的に支援しています。

助成金額は活動テーマにより異なり、「子どもの健全な育成支援」については上限80万円/(単年)、「経済的困難な子どもの支援」「生物多様性の保全推進」については上限110万円/(単年)、「30 by 30目標達成への貢献」は上限300万円/(2年間)です。

2024年度は、46団体に総額4,174万円を助成しました。MCFが2003年から2024年までに助成した助成団体の累計は1,164団体、総額約6.8億円となりました。

[NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド\(MCF\)](#)