



ドコモ・ハーティスタイルについて

2017年12月11日
株式会社NTTドコモ
CSR部

1. ドコモのCSRの考え方
2. 「ドコモ・ハーティストایل」の考え方
3. 「ドコモ・ハーティストایل」の3つの柱
4. 「ドコモ・ハーティストایل」の推進体制
5. 製品・サービスの取り組み事例
6. お客様窓口の取り組み事例
7. 安心安全で便利な使い方の取り組み事例
8. 今後の課題



1. 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。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、ドコモは日々取組みます。

Innovative
docomo

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



Responsible
docomo

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



Innovative + **R**esponsible = **S**ustainable

2. 「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

すべてのお客さま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。



3. 「ドコモ・ハーティスタイル」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への運営
- 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

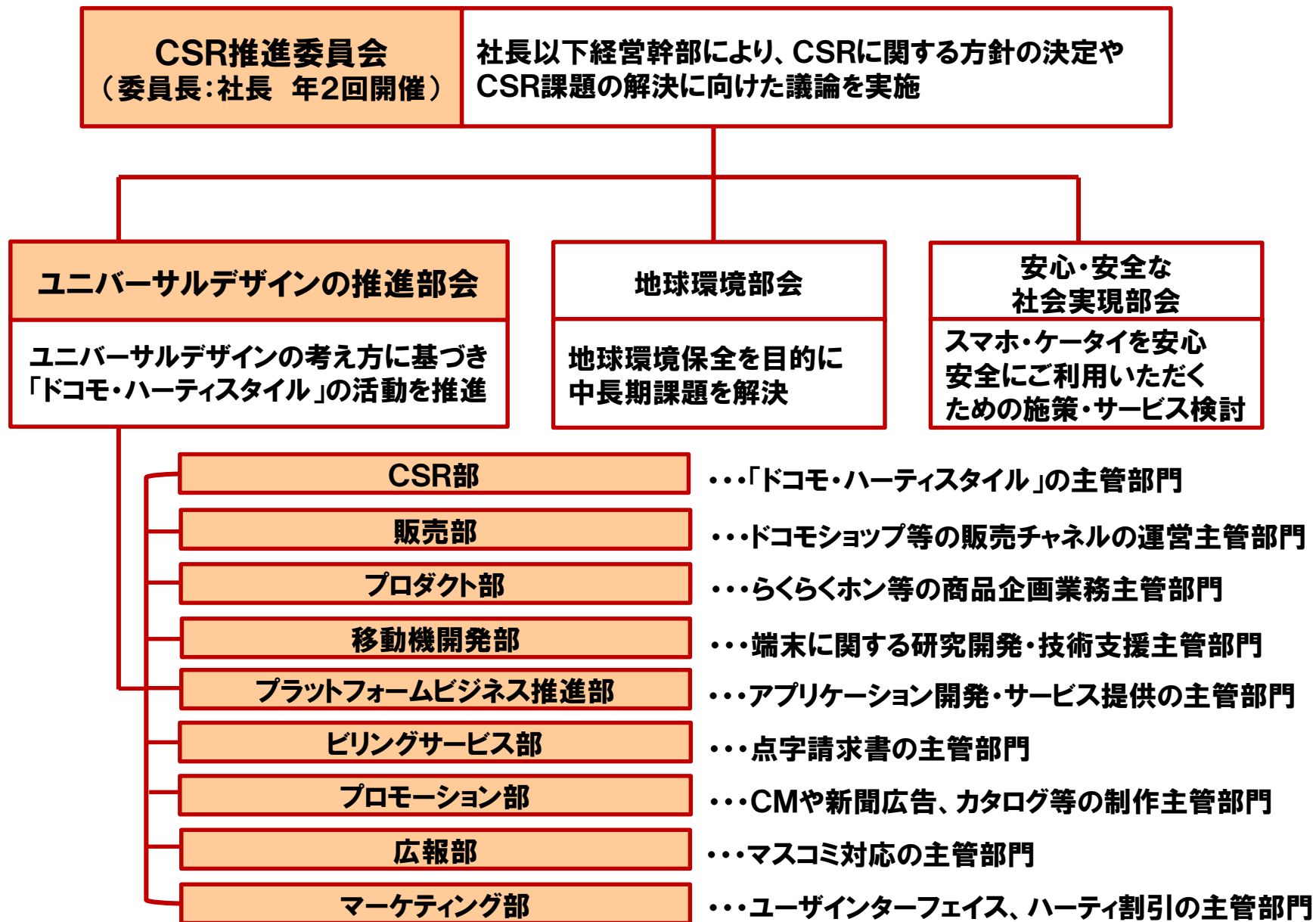


安心安全で便利な使い方

- 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)



4. 「ドコモ・ハーティスタイル」の推進体制



5. 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。



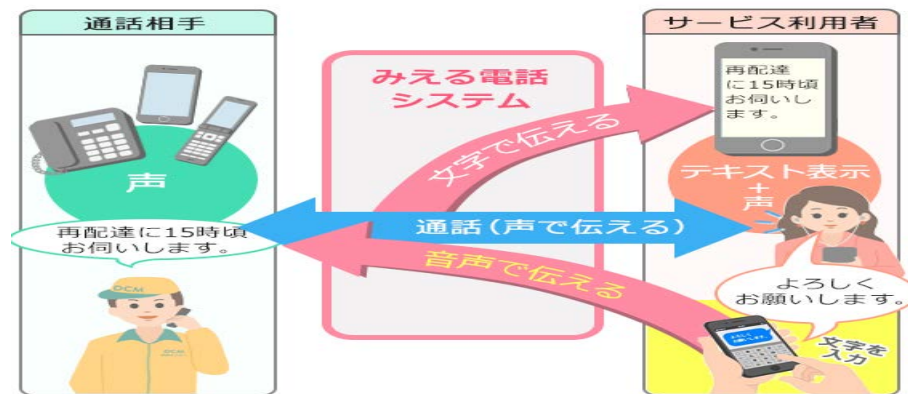
◆Move & Flick

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。



◆みえる電話(トライアルサービス)

通話相手の発信内容をリアルタイムに文字変換し、スマートフォンの画面に表示することで、難聴者の通話コミュニケーションを支援するサービス。



通話相手の音声をリアルタイムに文字表示



みえる電話



やめましょう、
歩きスマホ。



6. お客様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95%
②障がい者用駐車スペース	約81%
③車いす対応トイレ	約87%

※ドコモショップ店舗数約2,400店舗(2017年3月末時点)

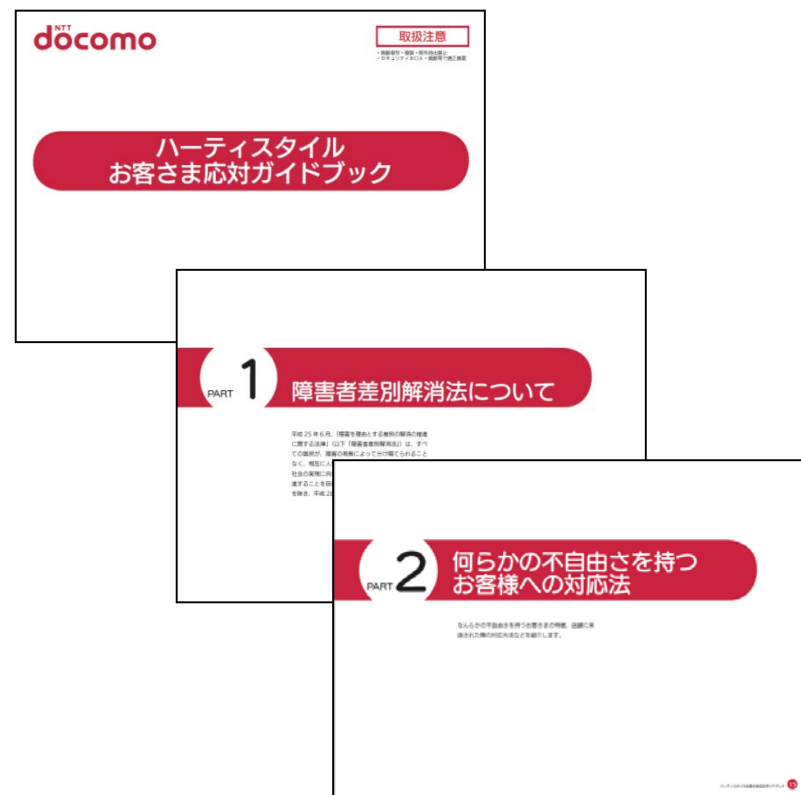
◆手話サポートテレビ電話の設置

647店舗(2017年8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の作成及び研修の実施

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たマニュアルを作成すると共に、全国のドコモショップスタッフ向け研修を実施しています。



7-1. 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、高等学校の生徒、保護者・教員の方々の他、
特別支援学校の生徒やシニア層の方々にも、スマートフォンや携帯電話の利用にかかる
 犯罪やトラブルを未然に防ぐ方法などを啓発しています。

■2004年7月からの累計で、約1,673万人の方に受講いただいています。

特別支援学校編 (2011年～)

開催数: 約1,600回 受講者数: 約81,100人

保護者・教員編 (2007年～)

開催数: 約15,000回 受講者数: 約1,673,500人

入門編

(2004年～)

開催数: 約21,400回
 受講者数: 約1,914,100人



応用編

(2004年～)

開催数: 約24,700回
 受講者数: 約6,572,500人



シニア編

(2009年～)

開催数: 約5,500回
 受講者数:
 約119,600人



年齢層

小学生

中学生

高校生

シニア層

※開催数、受講者数は2017年10月までの累計

7-2. 安心安全で便利な使い方の取り組み事例

◆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。

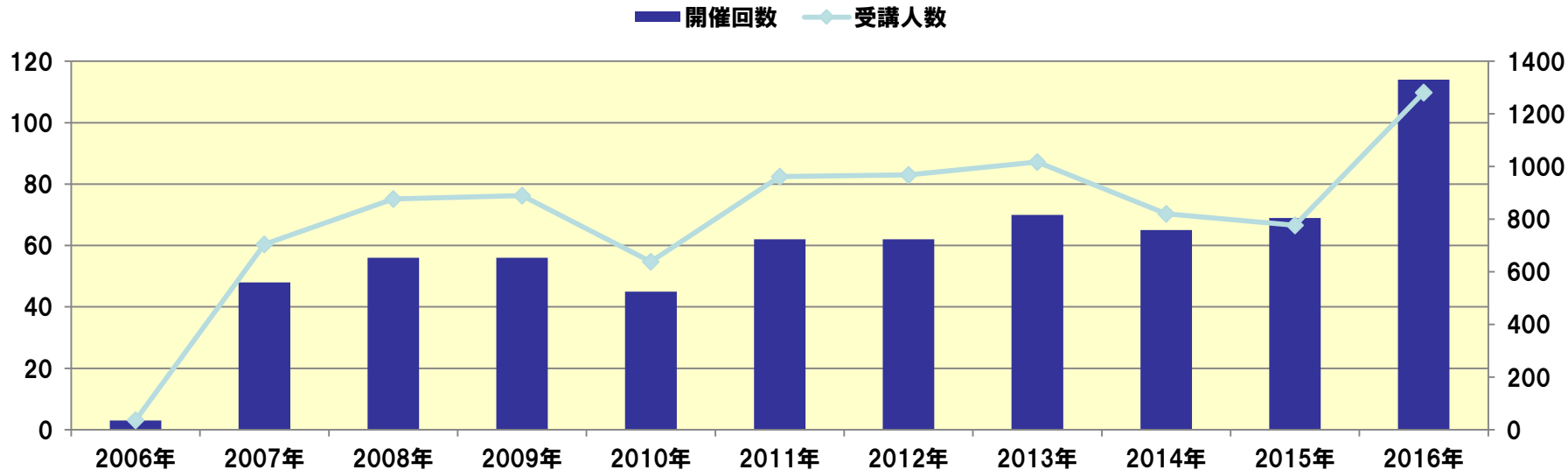
【カリキュラム】

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

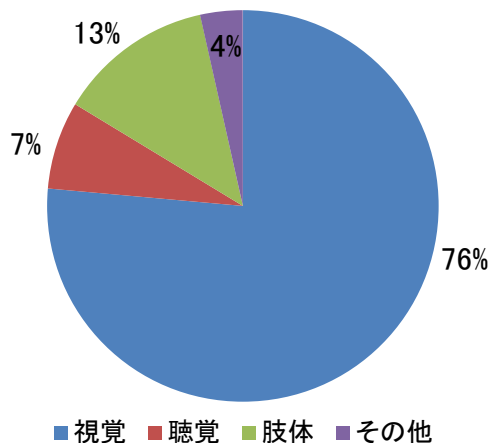


7-3. 安心安全で便利な使い方の取り組み事例

◆ドコモ・ハーティ講座実施概要



障がい種別毎の開催状況(2016年度)



- 2016年度からiPhone版講座を開始
- 2016年度は114回開催、約1,300名が参加
- 視覚障がい者向けが約8割

- **スマートフォンやサービスの操作方法に関するサポート体制の充実**
- **収益性が低く事業化が困難**
- **スマートフォンの普及促進**
- **手話通訳士の養成**

いつか、あたりまえになることを。

NTT
docomo