

# 年頭にあたって



株式会社NTTドコモ 代表取締役社長 吉澤 和弘

謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年は、水害など度重なる自然災害に対する迅速な復旧活動や、増大する通信トラフィックに対する設備増強への対応など、協会会員各社の皆様には、多大なご支援ご協力を賜り、誠にありがとうございます。改めて感謝申し上げます。

昨年2019年は、「更なる成長に向けた変革の年」として、外部環境の大きな変化に対応して様々な取り組みを実行しました。

6月には、競争環境の変化に先んじて「ギガホ・ギガライト」や「スマホおかえしプログラム」を導入しました。さらに消費増税を機とした社会のキャッシュレス化に合わせて「dカード」「d払い」の拡大にも力を入れました。9月には5Gプレサービスを開始し、今年春の商用開始を前に実質的なスタートを切りました。

2019年度の業績については厳しい計画を立てている中ではありますが、年間業績予想に対して順調に進捗しています。

さて、いよいよ2020年が始まります。

「2020年代」という新たな時代の幕開けでもあり、夏には東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会が開催される記念すべき年であります。ドコモにとっても「5G商用サービススタート」という大きな節目であると同時に、中期的な利益回復に向けたチャ

レンジの年になります。

私は、この2020年を「新時代の成長に向けたスタートの年」として位置付けています。まさに、新時代の持続的成長を確かなものとするスタートの年として、大きく2つの方向性で各種施策を確実に実行していきます。すなわち、「顧客基盤のさらなる強化」と「将来の成長に向けた取り組み」の2つです。

## ① 顧客基盤のさらなる強化

魅力あるサービスとの連携などで「ギガホ・ギガライト」をさらに磨き上げるとともに、デジタルマーケティングを活用したお客さま接点の進化により、提供価値の向上を図ります。

3Gフィーチャーフォンをご利用いただいているお客さまには、スマホ教室や端末設定サービスなどを通じて、4Gスマートフォンを安心してご利用いただけるようサポートしていきます。

また、dポイントやdカード、d払いなどと組み合わせ、会員の皆さまがより「おトク・便利」に、そして「継続的」にドコモのサービスをご利用いただけるよう環境を構築していきます。

## ② 将来の成長に向けた取り組み

春に商用サービスを開始する5Gでは、個人のお客さま向けには映像系を中心としたサービスを、法人のお客さまには事業や社会の課題解決につながるソリューションを、それぞれ優れたアセットを持つパートナーとの「協創」で提供していきます。

また、マーケティングソリューションの分野では、昨年発表した「パーソナルデータ憲章」に基づき、プライバシーを大切にしながらデータ活用により、マーケティング支援やパートナーとの共同ビジネスを推進していきます。

さて、東京2020オリンピック聖火リレーのスタートまで80日、東京2020オリンピックの開会式まで200日となりました（1月6日現在）。この世界的なビッグイベントに際して、「安心・安全で快適な通信サービ

スを提供する」という通信事業者の使命をしっかりと果たし、大会運営に貢献してまいります。

2020年が、皆さんにとって、素晴らしい1年となりますよう祈念して年頭の挨拶といたします。

※NTTドコモは、東京2020ゴールドパートナー（通信サービス）および、東京2020オリンピック聖火リレープレゼンティングパートナーです。

