

JCOM株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-8-1 丸の内トラストタワーN館  
www.jcom.co.jp/corporate/  
2023年7月発行



あたらしいを  
あたりまえに

J:COM

CORPORATE GUIDE



# “あたらしいを、あたりまえに”の実現により

## お客さま・地域社会が豊かでありつづける未来をつくる



代表取締役会長  
芳賀 敏

代表取締役社長  
岩木 陽一

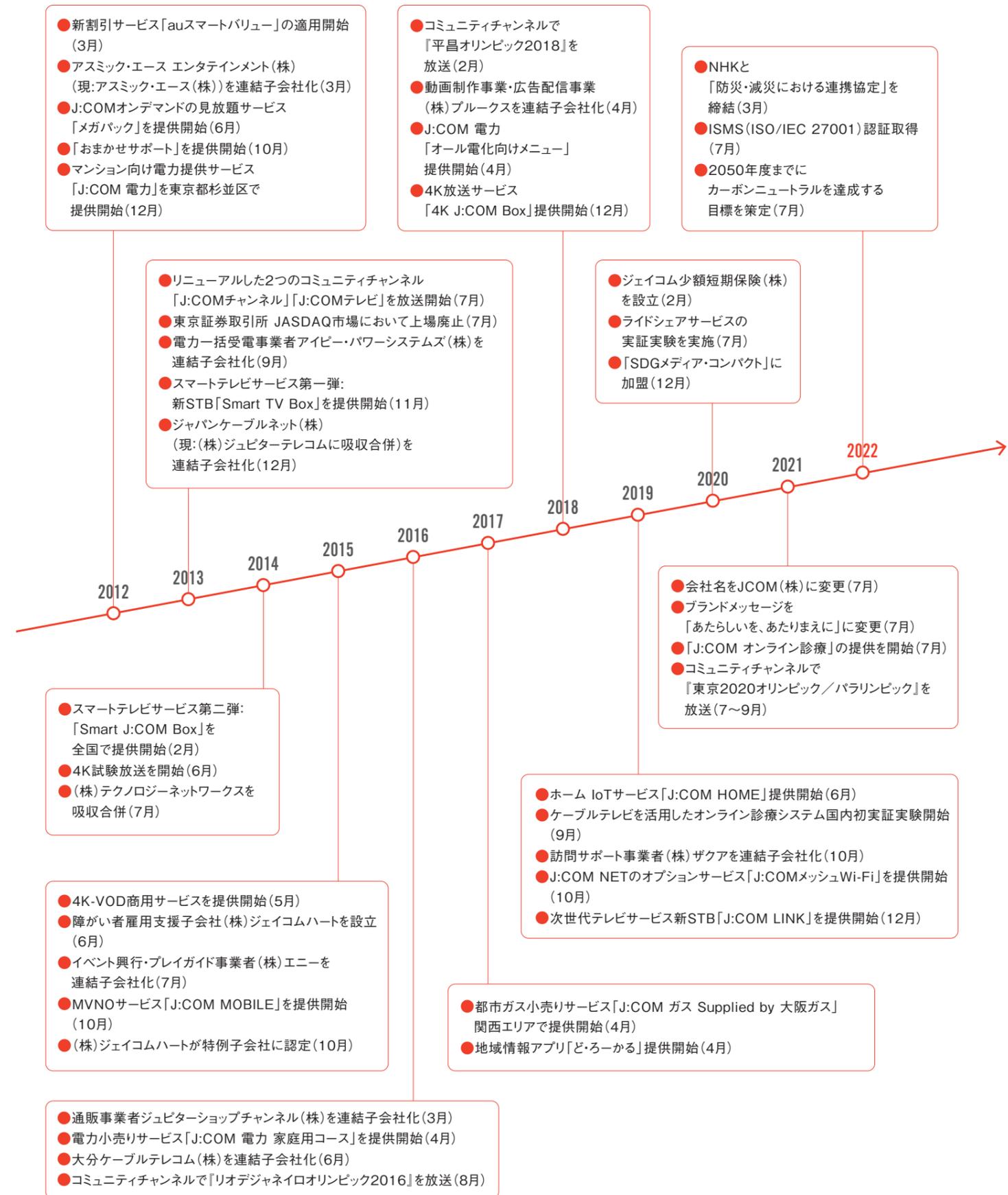
J:COMは、「もっと、心に響かせよう。もっと、暮らしを支えよう。明日を、未来を、拓いていこう。」という企業理念のもと、1995年の創業から地域密着型の放送・通信事業者として、ケーブルテレビ、インターネット、固定電話、モバイルなどの暮らしを支えるサービスを展開してきました。また、映画・番組の制作、配信などの映像エンタテインメント事業を通じ、国内外の多様な映像コンテンツをお届けしています。

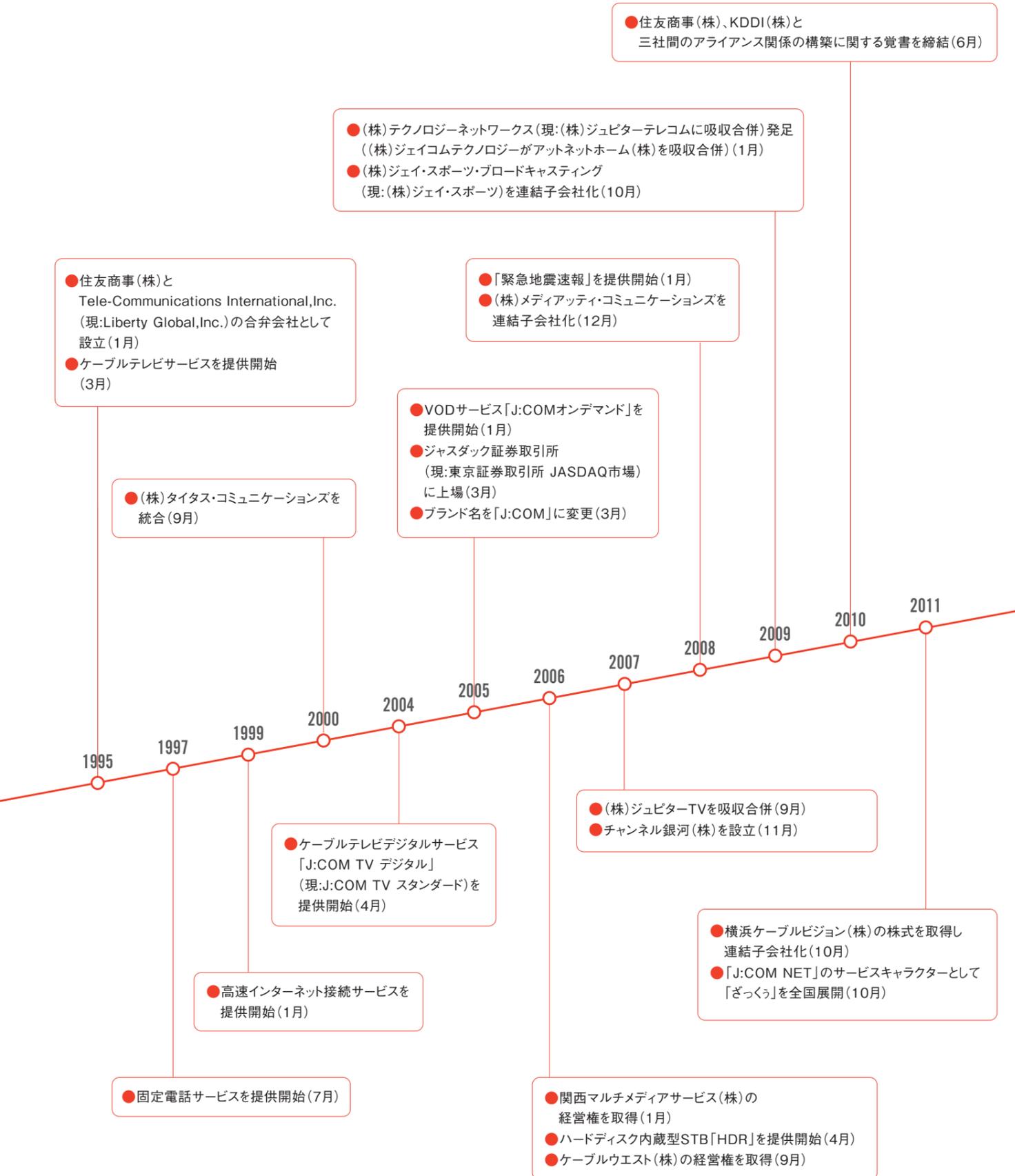
これらの事業を通じて、日々小さな改善と独創的・創造的な取り組みを続けることで、お客さまへの提供価値を高め、より良い社会、未来を創っていくことが当社の使命であると考えています。

私たちを取り巻く環境が大きく変化するなか、より一層スピード感をもって事業を通じた地域の課題解決と発展に貢献し、地域社会とともに成長する企業を目指すため、ブランドメッセージ「あたらしいを、あたりまえに」の実現に向けた挑戦を、グループ一丸となって続けてまいります。

今後ともJ:COMグループへの一層のご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

代表取締役会長 芳賀 敏 代表取締役社長 岩木 陽一





J:COMは、「企業理念」の実現を目指して「経営方針」と、行動指針(J:COM WAY)を定めています。ブランドメッセージは、当社がお客さまと社会に「お約束」する価値です。私たちJ:COMは、これらを実践するための努力を惜しまず、サービスを通じて豊かな社会の実現を目指してまいります。

企業理念

もっと、心に響かせよう。  
もっと、暮らしを支えよう。  
明日を、未来を、拓いていこう。

経営方針

- I お客さまと地域・社会  
健全な事業活動を通じて、お客さまの暮らしに新たな価値を創造し、夢と感動をお届けするとともに、豊かな地域・社会の実現に寄与する。
- II 持続的成長と企業倫理  
常に高い倫理観と社会的良識を持ち、コンプライアンスを堅持すると同時に、持続的成長を遂げ社会に必要な不可欠な存在を目指す。
- III 従業員と家族の幸福  
互いに尊敬しあう企業風土と、各人の能力を發揮できる職場環境を創造し、従業員と家族の物心の幸福を実現する。
- IV 社会的責任  
放送・通信業界の一翼を担う事業者として社会的責任を自覚し、真に自立した経営を実践するとともに、業界の発展に貢献する。
- V 基本姿勢  
CHANGE(変革) CHALLENGE(挑戦) CREATE(創造)

行動指針 / J:COM WAY

1. すべての人を大切にする  
● お客さま、取引先、協力・関連会社の皆さま、従業員、関わるすべての人々を尊重します。  
● 誠実かつ謙虚に振舞い、すべての人々と自らの幸福を実現します。
2. お客さまに寄り添う  
● すべての業務の向こう側にお客さまがいます。感謝の気持ちを忘れず、迅速に対応します。  
● お客さまの声に耳を傾け、ニーズを深く理解した上で、さらに一歩先を行く価値をお届けします。
3. コミュニティをつなぐ  
● 地域はもちろん、さまざまなコミュニティを通して、人と人をつなぎます。  
● コミュニティを創造し、育てることで新たな価値を生み出します。
4. 社会の期待に応える  
● 365日安定したサービスの提供に努め、社会に安心・安全を約束します。  
● 豊かなコンテンツを創造し、社会に感動と彩りをもたらします。
5. J:COMプライド/一人ひとりの誇りと責任  
● J:COMのプロフェッショナルとして、誇りと責任を持ち、自己研鑽に励みます。  
● 会社の代表であることを自覚し、法律規則を遵守するとともに、高い倫理観を持って行動します。
6. ワンチームスピリット  
● 一人ひとりの個性を尊重し、全員が同じ目標に向かって行動します。  
● 互いに支えあい、力を引き出しあうことでチームとして成長します。
7. 革新を生む、明日への挑戦  
● 日々小さな改善を積み重ねます。また、飛躍的イノベーションを起こし、無限の可能性を追求します。  
● 新しい価値を創り出すために、変化を恐れず、まずやってみるから始めます。

ブランドメッセージ

あたらしい技術やサービスは、未来をすこし先に進めてくれる。  
そして、そのあたらしい未来がみんなのあたりまえになったとき、世界はすこしあわせになれる。  
と、J:COMは思うのです。だから、つくりたい。  
テレビもネットも関係なく、だれでも自由に見たい映像と出会えるプラットフォームを。  
デジタル時代の安心と快適を支えるライフサービスを。  
あたらしいことが、むずかしいことではなくなる未来を。  
それは、テレビ、通信、電力、ガスなどの生活サポートで、お客さま一人ひとりのつながりを大切にしてきた、わたしたちができることだと信じているから。  
J:COMは、あたらしいワクワクやしあわせを、みんなの日常にしていけます。

あたらしいを、あたりまえに

## 多彩なサービスで、お客さまの暮らしに快適と安心を

テレビ、ネット、スマホ、固定電話、保険、ホーム IoT、オンライン診療、電気やガスなどあたらしい技術を誰もが使いやすいサービスとしてお届けし、地域社会とお客さまの暮らしをサポートしています。

### 放送・配信サービス



豊富なチャンネルとネット動画サービスを融合させ、あたらしい視聴体験を提供する「J:COM TV」。音声での操作や検索、視聴傾向にあわせたレコメンド、スマホやタブレット視聴に加え、ネット動画がテレビの大画面で楽しめるなど、ワクワクするエンタテインメントでお客さまの「見たい」に応えます。

J:COM TV

### 通信サービス



次世代 AI Wi-Fiにより、リモートワークや動画視聴、音楽のダウンロードなど家じゅう快適で、セキュリティも無料の「J:COM NET」、5G対応で余ったデータも繰り越し可能、サポート充実の「J:COM MOBILE」、迷惑電話ブロックなどの便利な機能を備えた「J:COM PHONE」により、お客さまの暮らしを支えます。

J:COM NET      J:COM MOBILE  
 J:COM PHONE

### 生活安心サービス



もしものトラブルに備える保険サービスや、ご自宅のテレビで診療を受けられる「J:COM オンライン診療」など、お客さまの生活に「安心」をお届けします。

J:COM ほけん      J:COM HOME  
 J:COM オンライン診療

### エネルギーサービス



基本メニューと、環境に貢献できるグリーンメニューから選べる「J:COM 電力」など、品質はそのままに、安心・安全なエネルギーを提供します。

J:COM 電力      J:COM ガス

放送・通信事業者として、お客さまに寄り添い、お客さまの生活に関わるさまざまなサービスと安心・安全をお届けしています。つづき、サステナブルであるためにさまざまな社会課題に向き合い、事業活動を通じてその解決に積極的に取り組んでいます。

わたしたちの街が輝きつづけるために行動します。

11 持続可能な経済      17 持続可能な都市とコミュニティ      8 持続可能な産業と消費      3 持続可能な気候      4 持続可能な社会

### 重要課題 持続的地域発展への貢献

お客さまに放送・通信・生活関連サービスをお届けする事業活動を通じて、地域と地域、コミュニティとコミュニティ、そして人と人をつないでいきます。安心・安全で輝きつづける地域づくり、コミュニティづくり、また、その課題解決に積極的に貢献し、私たちの地域社会がサステナブルでありつづけられるよう、皆さまとともに未来を拓いてまいります。

### 地域社会のDX化

地域社会の持続的な成長のために、地域の自治体・パートナーとともに、交通・医療・教育などの地域における固有の課題をDX化を通じて解決してまいります。



### 情報発信で支える地域貢献

地域に根差した情報網を活用し自治体・企業・団体などの情報を発信するとともに、地域に寄り添う視点と全国ネットワークの視点で地域活性的な企画提案から運営まで実施しています。



### 防災・減災への取り組み

地域の自治体・パートナーと連携し、災害から地域を守る活動を行っています。災害発生前の日ごろの備え、発生時の災害情報発信、発生後の復興支援まで地域社会を支えています。



### 犯罪防止・交通安全への取り組み

地域安全協定や見守り事業協定などを締結し、各種犯罪の被害防止に関する活動を推進するほか、犯罪防止に向けた情報発信を通して安心・安全なまちづくりを支援してまいります。



### 教育支援

「GIGAスクール構想」に則り、対象児童がいる家庭に学習用端末利用を支援、また、スマホ教室ではSNS利用やセキュリティの大切さを伝え、情報リテラシーの向上に取り組んでいます。



### 文化・スポーツを通じた挑戦を支援

基本姿勢に「CHALLENGE(挑戦)」を掲げる企業として、次世代を担う若者たちの文化・スポーツ活動に対する「CHALLENGE」への支援を行っています。



社員全員がいきいきと働ける会社を目指します。

### 重要課題 健康的にいきいきと働ける職場環境づくり

すべての人を大切に、すべての人が自分らしく輝きつづけることができる社会であるために、いきいきと働ける職場づくりを推進します。あらゆる世代、性別、国籍などに関係なく、さまざまな個性や価値観を尊重し、すべての人が持つ能力を発揮していくことで、新たな価値を創造し、お客さま、そして地域社会が発展しつづける未来を拓いてまいります。



### 健康経営宣言

J:COMグループは、互いに尊敬しあう企業風土と各人の能力を発揮できる職場環境を創造し、従業員と家族の物心の幸福を実現することを経営方針に掲げています。ミッション実現のためにも従業員一人ひとりの「健康」は欠かせない要素です。会社と従業員、そして家族が一体となった「健康づくり」と心身ともに元気で活力のある「職場環境づくり」を推進し豊かな地域・社会の実現に寄与していくことをここに宣言します。



### ダイバーシティ&インクルージョン

「すべての人を大切にする」という行動指針のもと、多様な個性や価値観を尊重し、さまざまな人材が能力を十分に発揮できる環境を目指します。多様な人材が能力を発揮することで、幅広いお客さまのニーズや環境の変化に柔軟に対応し、企業の成長と従業員個人の幸福の実現が可能になると考え、ダイバーシティ&インクルージョンに取り組んでいます。



その資源と創造的才能をSDGs達成のために活用すべく、2018年9月に「SDGメディア・コンパクト」を設立しました。ともに、メディア企業として、その必要性や社内外の取り組みを発信し、SDGsの認知向上や、具体的な取り組みへの参画を呼びかけています。

# サステナビリティ

J:COMは、「もっと、心に響かせよう。もっと、暮らしを支えよう。明日を、未来を、拓いていこう。」という企業理念に基づき、地域社会に根差した2018年には企業理念とSDGsから重要課題(マテリアリティ)に対して「4つの約束」を定め、お客さまと地域社会が将来にわたって豊かであり

**地球に優しく緑ある未来を実現します。**

**重要課題 環境保全への貢献**

地球環境問題の解決は、地球上のすべての人にとって共通の課題です。私たちの地球、すべての人がサステナブルでありつづける未来のために、J:COMも企業市民としての役割を果たします。事業活動を通じて地球環境問題に関わるさまざまな活動に積極的に取り組み、皆さまとともに地球に優しく緑ある未来を実現してまいります。

**カーボンニュートラル達成目標**

脱炭素社会の実現を目指して、当社グループの事業活動によるCO<sub>2</sub>の排出量を、2030年度までに50%削減し、2050年度までに実質ゼロとすることを目標として設定しています。  
※2020年度比

**循環型社会への貢献**

お客さまに利用いただく放送・通信端末のリユース(再利用)・リサイクル(再生利用)を通じて資源を有効活用し、廃棄物をリデュース(減少)しています。

**陸や海の清掃・美化**

お客さまや各地域コミュニティとの関係を大切に育み、清掃・美化活動を通じてお客さまに豊かな生活を実感していただくことが重要な使命の一つであると考えています。

**U25 環境を考えるプロジェクト**

未来を担うU25世代とともに、「地球環境のために、私たちができること。」をテーマに、地球環境へのメッセージやアクションを一緒に考え、アニメーションCMを制作・発信するプロジェクトを実施しています。

**穏やかで安心できる暮らしを創造します。**

**重要課題 穏やかで安心できる生活環境の提供**

お客さまとともに、心豊かな暮らしをつくりたいという、私たちの思いに基づき、お客さまの目線から未来を拓き、革新を生む明日への挑戦をつづけています。いつも、そして将来にわたって、安心・安全、そして、すべての人がわかりやすくお使いいただけるあたたかいサービスや、感動のあるエンタテインメントをお届けすることで、お客さまが穏やかで豊かに暮らしていただけるよう、努めてまいります。

**暮らしを支える多彩なサービス**

テレビやインターネット、モバイル、電力やオンライン診療などを通じて、あたたかい技術を誰もが使い、快適で安心な生活ができる社会の実現を目指します。

**豊かなエンタテインメント**

専門チャンネルを通じて、多彩なコンテンツをお届けするほか、劇場映画、テレビアニメの企画・制作など、映像・エンタテインメントを通じた豊かな体験をご提供します。

**CXのさらなる深化**

デジタルツールを活用し、お客さま接点の高度化を図るとともに、サービスをより快適にご利用いただくため、お客さまの声を分析し、全社一丸で改善活動を進めています。

**サービスを支える技術**

安心・安全にサービスをお使いいただけるよう、ネットワークの監視から設備の保守まで、24時間365日体制で品質維持に努めています。

**心おどる通販事業**

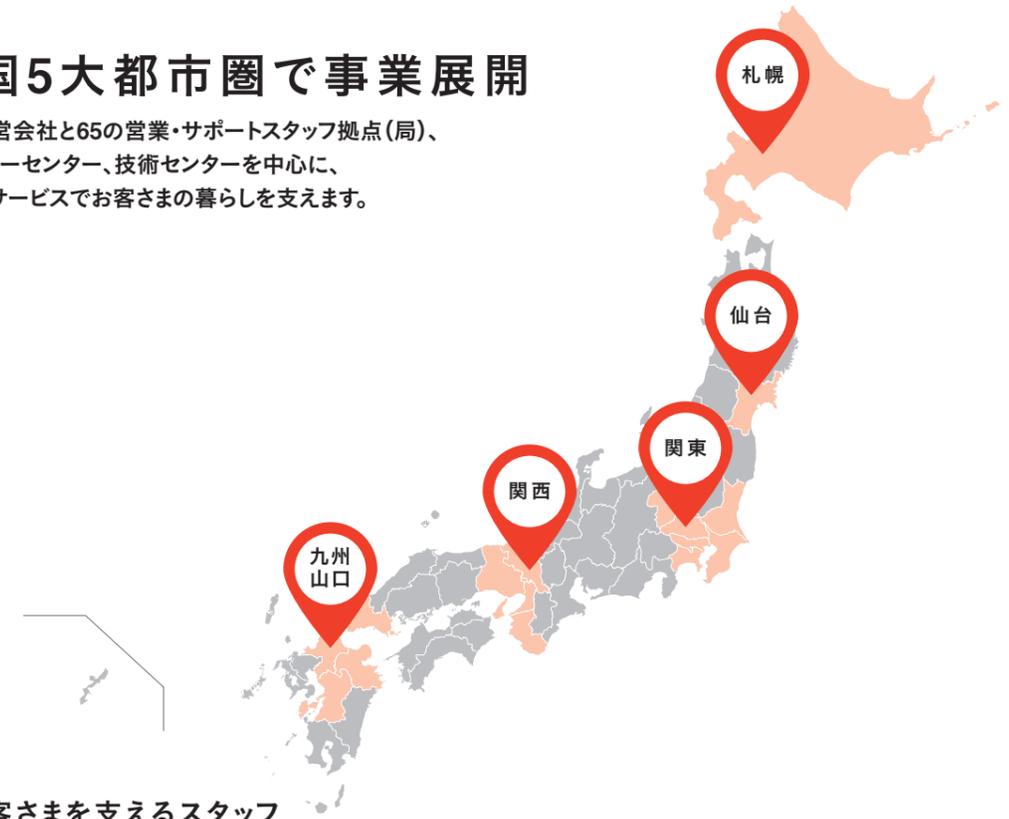
ショッピングチャンネルに関わるすべての人、モノ、環境が豊かに元気でいられる未来を目指して、事業活動を通じてお客さまや社会が抱える課題の解決に取り組んでいます。

**SDGメディア・コンパクト加盟社としての活動**

国連は世界各国の報道機関とエンタテインメント企業が、J:COMもその考えに賛同し、2020年12月に加盟すると

## 全国5大都市圏で事業展開

11の運営会社と65の営業・サポートスタッフ拠点(局)、カスタマーセンター、技術センターを中心に、幅広いサービスでお客さまの暮らしを支えます。



### お客さまを支えるスタッフ



お客さまに快適な環境でサービスをお使いいただけるよう、電話やチャットなどで365日対応。全国のカスタマーセンターオペレーター、ジェイコムショップ、営業スタッフ、アフターサポートスタッフがお客さまのお困りごとやお手続きに丁寧に対応しています。

### 自治体や地域のステークホルダーと協働した地域活性化



サービスエリア毎に地域プロデューサーを配置し、行政や教育機関、地域振興機関をはじめとするステークホルダーの皆さまと連携し、地域に根差したイベントの開催、学習環境の整備や登下校の見守り活動、地元の魅力を届ける情報発信など、地域課題の解決と地域の発展に貢献しています。

### 全国のCATV事業者様を通じたサービス提供



J:COMが提供するISPサービスを通して、これまで培ってきたさまざまなアセットとノウハウを全国のCATV事業者様へ提供。各事業者様のサービスエリアの特性にあわせた、安心・安全・快適・便利なサービスを、多くのお客さまへ届けています。

## 魅力あふれるエンタテインメント事業

心に響くコンテンツで、生活をより豊かに

専門チャンネルの運営・映像配信、映画・アニメの企画・製作・配給・ライセンスビジネス、ソリューション提案営業、地域メディア（コミュニティチャンネル）の4つの事業領域を軸に、多角的な事業展開で、J:COMならではの付加価値を提供しています。

### 放送・配信

テレビ、デジタルメディアを通じて魅力あふれるコンテンツをお届け

スポーツ、ドラマなどのBS/CS専門チャンネルを運営。放送コンテンツを活かし、スポーツの映像配信、ファンコミュニティ形成、ECなど、デジタルメディアを多角的に展開しています。



【J SPORTS】Photo by Yuuri Tanimoto



#### J SPORTS

野球、ラグビー、サイクルロードレース、モータースポーツなど多彩なスポーツを放送するスポーツテレビ局。



#### J SPORTS オンデマンド

J SPORTSの多彩なコンテンツをマルチデバイスでお届け。



#### ゴルフネットワーク

日本唯一のゴルフ専門チャンネル。国内外のツアー、レッスン番組などを放送。



#### ゴルフネットワークプラス

ゴルフネットワークの番組配信、スコア管理アプリ、ゴルフEC事業を展開。



#### ムービープラス

ハリウッドの大作、世界の名作など、映画ファン納得のコンテンツを放送。



女性チャンネル♪

#### 女性チャンネル♪LaLa TV

世界のドラマからライフスタイル番組まで、女性が観たいコンテンツを厳選。



#### チャンネル銀河 歴史ドラマ・サスペンス・日本のうた

世界の歴史ドラマ、本格サスペンス、歌謡番組など大人世代の番組を厳選して放送。



【ゴルフネットワーク】©Getty images



【チャンネル銀河 歴史ドラマ・サスペンス・日本のうた】  
「連続テレビ小説 スカーレット」  
©NHK  
好評放送中

### 映画・ライセンスビジネス

映画、アニメを軸に事業領域を拡大

アスミック・エースを通じて劇場映画やアニメの製作から、配給・放送・配信・海外へのライセンス販売など、映像を中心としたライセンスビジネスをグローバルに展開しています。



©2023「アナログ」製作委員会  
©T.N GON Co., Ltd.



#### アスミック・エース

骨太でエンタテインメント性の高い劇場映画、テレビアニメや劇場アニメなど、多彩なコンテンツを展開。

## 多様な人財が活躍できる環境と成長できる機会を拡充

「すべての人を大切にする」という行動指針のもと、多様な人財が活躍できる環境の整備、成長できる機会の拡充を進めています。従業員一人ひとりの能力の最大化こそが、J:COMが目指す豊かな社会の実現の原動力となるという考えのもと、より良い人財施策、人事制度の実現に取り組んでいます。

### 専門性重視、成果志向に基づく人財登用

ビジネスの高度化、新規事業や、DXへの対応などを担うプロフェッショナル人財が、早期活躍できる制度・環境を整備し、戦略的な配置・登用で各人の能力発揮・業績貢献を支援します。

### 成長できる職場環境



#### 企業内大学「J:COM ユニバーシティ」

社内外の講師から社内のナレッジや専門分野のスキルなど多様な知見を学ぶことができる教育・研修制度を設け、年間約500回の講座を開設しています。

#### キャリア形成支援

拠点にキャリアアドバイザーを配置し、身近な相談役として悩みや不安の解消をサポートしています。また、20代、30代向けのキャリア研修、中堅層のリスキル研修など、自律的なキャリア形成の支援を行っています。

### 安心して働ける職場環境



#### 健康経営

会社と従業員、その家族が一体となった「健康づくり」と、心身ともに元気で活力のある「職場環境づくり」を推進し、豊かな地域・社会の実現に寄与するため取り組んでいます。経済産業省と日本健康会議が共同で選定する「健康経営優良法人」には、2019年から5年連続で認定されました。

#### ダイバーシティ&インクルージョン

性別・年齢・国籍・経験・技能・ライフスタイルなど、多様な個性や価値観を尊重し、さまざまな人財が持つ能力を十分に発揮できる環境を目指します。



#### 女性活躍推進

女性従業員の出産・育児などのライフイベントとキャリアの両立を支援するだけでなく、男性従業員の育児休業取得推進にも取り組んでいます。

#### 障がい者雇用

「誰もが活躍できる職場の創造」をコンセプトに、「株式会社ジェイコムハート」を設立。障がい者の雇用促進・活躍推進に積極的に取り組んでいます。

#### LGBTQ

「性的指向」「性自認」にかかわらず誰もが安心して働ける環境を目指し、研修や情報発信による理解促進、相談窓口の設置、能力が発揮できる職場づくりに取り組んでいます。

(株)ジェイコムハート関西事業所で働く従業員

### サービスを支えるJ:COMの技術

J:COMは、お客さまの生活に欠かせないテレビ・インターネット・固定電話などのサービスを、ネットワークの監視から設備保守まで、最新技術と24時間365日体制で安心・安全に提供できるよう努めています。

#### すべてはお客さまの安心・安全のために

ケーブルテレビの伝送路において避けることのできない流合雑音や、火災などによる光ファイバーの損傷などが起因の障害が発生した場合でも、速やかに復旧できる設備の構築に努めています。

また、高度な専門知識を持ったエンジニアが東京・大阪の2拠点で24時間365日、全国のサービスを監視。さらに全国に配置されたエンジニアがいつでも迅速に対応できる体制で、高品質なサービスの提供をお約束しています。



#### 品質向上へのさらなる取り組み

「ずっと安心・安全」なサービスの提供を使命として、モニタリングシステムを活用し、障害兆候を事前に検知する“一歩先を見据えた監視”やサイバー攻撃対策など、サービスへの影響を未然に防止する対策にも力を入れています。



#### 未来を支える技術

##### ネットワークの高度化への取り組み

動画視聴や家庭内機器のIoT化などによる通信環境の変化にあわせ、ネットワークの向上に取り組んでいます。2018年には日本初のDOCSIS\*3.1導入を行い、同軸ケーブルで1Gサービスの提供を開始、また並行して光ファイバーによる10Gサービスも提供し、高速で安定したネットワークの構築に継続的に取り組んでいます。

今後さらなる通信環境の変化に対応できるよう、ローカル5Gなどの「新無線技術」の実証実験などを進め、お客さま・社会の多様なニーズに沿ったソリューション提供の実現を目指しています。

※DOCSIS:同軸回線を利用して高速なデータ通信を行うための規格

##### Web3に向けた取り組み

インターネット環境の変革を捉え、メタバース・NFT(非代替性トークン)といった先進技術を生かし、これまでの概念に縛られない新たなコミュニティの機会創出につなげるため、J:COMならではの発想・知見を生かした検討を開始しています。



#### 広告・ソリューション

##### デジタルメディア広告からイベントまで、多様なクライアントニーズに対応

J:COMグループのアセットを活用し、自社媒体広告やイベント企画、デジタルメディア向け動画制作などを含むソリューションを、グループ会社のエニー、ブルークスを含めた体制で提供しています。



**ANY**  
J:COM GROUP

**エニー**  
イベントの企画・運営、プレイガイド、出版をはじめとするエンタテインメント事業を展開。

**PROOX**

**ブルークス**  
マーケティング戦略立案から動画制作・運用までをワンストップで提供。制作だけでなく動画を活用したマーケティング全般や企業のDX推進を支援しています。

#### 地域メディア

##### 地域にあわせた情報の収集・発信に注力

全国のJ:COMエリアにて視聴可能なJ:COMチャンネルとJ:COMテレビを運営。また、「ど・ろーかる」アプリで地域情報を発信。



**J:COM**  
チャンネル

**J:COMチャンネル**  
70の地域編成で情報番組を企画・制作し、徹底的に地元目線で視聴者にお届け。

**J:TEL**

**J:COMテレビ**  
“地域発”の独自コンテンツ・映画・ドラマ・旅行・グルメ・音楽・アニメなど、バラエティ豊かな番組を全国約1,400万世帯にお届け。

**ど・ろーかる**  
地域情報アプリ

**ど・ろーかる**  
地域のニュースから防災関連の情報まで、地域の最新情報をアプリで発信。

## 通販事業

### 心おどる通販事業

お客さまに寄り添い、心おどる瞬間をお届け



**SHOP**  
CHANNEL

**ジュビターショップチャンネル**  
日本初のショッピング専門チャンネルとして1996年にスタート。ファッション、ビューティー、ホームグッズ、グルメなど、バイヤーが厳選した商品を24時間ご紹介しています。世界中の逸品に出会う喜びを生放送ならではの臨場感と一緒に楽しみいただけます。

## 新たな提供価値の創造に向けて

放送・通信事業を軸に、エンタテインメント事業、生活支援事業、さらに広告、データビジネスへと事業領域を拡張し、提供価値の最大化を図るとともに、事業を通じ地域・社会の発展に貢献し、事業も従業員も成長できる企業を目指します。

### J:COMの成長ビジョン

事業活動を通じ、お客さま、地域の課題を解決し、ともに発展していくことを成長戦略の基盤に据え、ブランドメッセージ「あたらしいを、あたりまえに」の実現に向け取り組みます。さらに、「地球環境保全への貢献」「持続的・地域発展への貢献」「穏やかで安心できる生活環境の提供」「健康的にいきいきと働ける職場環境づくり」を重要課題と位置づけ、サステナビリティ経営を推進しています。



#### 「あたらしいを、あたりまえに」の実現に向けた取り組み

次世代のテレビ視聴体験を可能にした「J:COM LINK」を通じ、スマートテレビが中心にある暮らしを提案。また、お客さまの暮らしをさらに快適にするため、インターネットをはじめとする通信サービスの品質向上に取り組んでいます。

#### サステナビリティ経営の推進

地域社会に根差した放送・通信事業者として、お客さまと地域社会が将来にわたり豊かでありつづけられるよう、さまざまな課題に向き合い、事業活動を通じ解決に積極的に取り組む、サステナビリティ経営を推進しています。

### DXの推進

データ活用・分析を専門とした組織を設け、CXの向上、サービス開発、放送・通信インフラの品質改善、業務改善など幅広い領域でDXを推進しています。さらに、事業部門では各組織で中心的にデータ活用を推進する人材の育成を進め、DX(デジタルトランスフォーメーション)による環境変化へのスピーディーな対応を図っています。

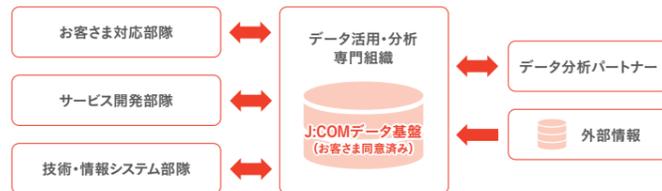
#### お客さまを深く理解するためのデータ基盤

生活に密着したサービスを提供する事業者として、お客さまに同意いただき取得しているテレビ視聴データやご利用のサービス利用状況をもとに、お客さまのお困りごとやご興味などを理解し、お客さまの日々の生活がより豊かになるサービスの提供につなげています。



#### DX推進体制

データ活用・分析の高度化を推進するデータサイエンティストを中心とした専門組織を2016年より整えてきました。また、高度な分析技術を持つ外部パートナーとも積極的に連携することで、お客さまや社会の課題を解決するためのデータ活用能力の向上に取り組んでいます。



#### 提供サービスのさらなるバリューアップ

サービスの利用データを活用・分析することにより、お客さま毎に最適化したきめ細かいサポートを提供し、J:COM体験価値の向上を目指しています。

#### カスタマーセンターのお客さま対応品質向上

音声認識システムを活用し、カスタマーセンターのオペレーターの対応を可視化・分析。トークスクリプトの改善や対応スキル向上を図り、お客さまのお困りごとのスムーズな解決を目指しています。

#### データを活用したテレビ広告

専門チャンネルの広告枠をネットワーク化したテレビ広告サービス「J:COM PMP (Private Market Place)」を提供。視聴データの活用により、広告主の望むターゲットへ効率的にテレビ広告を届けるデータドリブンな広告を実現しています。

### イノベーションへの取り組み

既存の事業にとらわれない自由なアイデアに基づき、お客さまの生活をより便利に、豊かにする新規事業創出に向け2018年に社内ベンチャー制度を導入。また、米国のベンチャーキャピタルに従業員を継続的に派遣、グローバルな観点で先端技術・ビジネスモデルの情報を収集しJ:COMとの事業シナジー創出に向けた検討を行っています。



#### 社内ベンチャー制度 JIP (J:COM Innovation Program)

新規事業の創出や社員育成を目的に、2018年度より社内ベンチャー制度JIPを導入しています。第1期採択案件の遠隔医療事業を、「J:COM オンライン診療」として提供しています。

#### 米国を起点としたトレンド収集、次世代ビジネス検討

米国シリコンバレーのコーポレートベンチャーキャピタルへ社員を継続的に派遣。さまざまな事業領域でのスタートアップ投資検討や最新トレンド調査を通じ、新たなビジネス創出活動を行っています。

#### 未来共創プロジェクト

新規事業・新サービスなどに関する社員の自由な意見交換の場「未来共創スペースJ:COM Lounge」を開設。また、「未来共創ワークショップ」では、1,000名以上の社員が、共創やデザイン思考など新たなアプローチを学んでいます。

### CX向上への取り組み

「健全な事業活動を通じて、お客さまの暮らしに新たな価値を創造する」という経営方針のもと、全社が一気通貫した対応で、CX®向上に取り組んでいます。お客さまのご利用状況からお客さまを深く理解し、お客さま一人ひとりに最適な提案やタイムリーな情報を提供できるよう努めます。

※CX(カスタマー・エクスペリエンス)＝お客さま体験



#### サービスの品質、ストレスのない操作性の追求

AIを搭載したWi-Fiモデムの展開などインターネットの通信品質向上に努めています。また、TVサービスでは、わかりやすくストレスの少ないリモコン設計やTV画面の構成を追求しています。

#### 日常のつながりの強化

デジタルサポートチャネルなど、お客さまにお気軽にお問合せいただける環境を整備するとともに、能動的なコミュニケーションでお客さまとのつながりを強化しています。

#### タッチポイントの磨き上げ、対応品質を強化

営業スタッフ、カスタマーセンターオペレーター、サービスエンジニアをはじめ、あらゆる接点で、お客さまの対応履歴を共有し、対応品質の強化と最適なご提案を目指します。



#### お客さまの声を起点とした改善活動

お客さまから寄せられる「お褒め」「お叱り」「お困りごと・ご要望」をもとに改善活動を展開、各拠点にCX責任者を配置し、組織横断での改善活動を進めます。