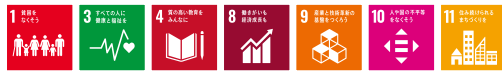


人・情報をつなぎ 新しい感動を創出

～高度な通信・ICTによるライフスタイルの向上～



当社は、より多くの人々を便利で豊かな新しいライフスタイルへ導くため、スマホやタブレットなどスマートデバイスの普及を目指すだけでなく、あらゆる状況においてコミュニケーションや情報の入手、生活に必要なアクションを取れるような高度な通信・ICTを提供し、新しい情報の体験や魅力ある価値の提供を目指します。

最新の5Gによる高速大容量低遅延の通信の実現、クラウド技術の向上によるコンピューティングパワーの効率化、AIによるユーザーインターフェースや現実世界の認識精度向上によるユーザー体験の進化により、VR (Virtual Reality: 仮想現実) やAR (Augmented Reality: 拡張現実) をはじめとした、高速・大容量を必要とするサービス・コンテンツの利用が可能となっています。その他にも、メタバース事業やNFT (非代替性トークン)の今後の普及は、これまでにない新しいサービス体験が可能になるなど、私たちのライフスタイルやコミュニケーションツールにも変化をもたらすことが考えられます。

当社は、モバイル通信事業において、魅力的で最先端の体験をより多くのお客さまにご

利用いただくため、また、昨今の多様化するユーザーニーズに対応するため、「ソフトバンク」「ワイモバイル」「LINEMO」の3ブランドによる「マルチブランド戦略」によって幅広いご要望に 대응しています。

さらには、当社グループにLINEが加わったことで、強みであるグループシナジーが強化され、より魅力的でユーザービリティに富んだニューノーマルな顧客体験を構築しています。従来の通信サービスに加え、ヤフーを中心としたeコマース事業やLINEの豊富なサービスラインアップ、PayPayのフィンテック領域との連携によって、お客さまそれぞれのライフスタイルに合わせた総合的ご提案が可能となっています。より便利なインターネットサービスを提供し、新たな価値を創出し続けることで、スマート／エコな経済活動を促進します。さらに、年齢や身体的な条件、貧富の差などにかかわらず、全ての人がスマートデバイスやインターネットによる利便性や価値を安心して享受できるよう、情報格差(デジタルデバイド)などの社会課題の解決も目指します。

社会課題

- スマートデバイスの普及と活用による豊かな日常生活の実現
- 情報格差の解消、情報やサービスへの需要者と供給者のマッチング

創出価値

- (1) スマートデバイス普及を通じた魅力的な顧客価値の実現
- (2) 誰もが情報へアクセスできる環境の提供
- (3) ICT活用による新たなライフスタイルと生活基盤の高度化

リスクと機会

- リスク**
- 既存通信サービスのコモディティ化とそれに伴う価格競争、収益性の低下
 - eコマースや金融・決済ビジネスの競争激化や顧客ニーズとのミスマッチによる収益性の低下
- 機会**
- スマートフォン契約者数拡大と大容量データ使用ユーザーの増加
 - 金融・決済サービスをはじめとする非通信領域へのビジネス拡大
 - データドリブンマーケティング深化による収益機会拡大

KPI

- (1) ● スマホ累計契約数：3,000万件 (2023年度)
 - お客さまの声の把握／NPS^{*1}向上推進：アンケート回収数
 - (2) ● Yahoo!ニュースDAU数^{*2}：4,500万件
 - 世界中のインターネット通信拡大に向けたHAPS (成層圏通信プラットフォーム) アライアンスの推進：取り組み推進
 - スマホ教室開催数：90万回
 - (3) ● PayPay登録ユーザー数：6,000万人^{*3}
 - eコマース取扱高 (物販・国内)：3.11兆円 (2023年度)
- ※1 NPS (Net Promoter Score): 顧客ロイヤルティを測る指標
 ※2 DAU数: デイリーアクティブユーザー数
 ※3 PayPay (株)のみが対象
 (注) 記載の事業には当社とグループ企業の取り組みが含まれています。

主な事業・取り組み

- スマートデバイスの普及やマルチブランドによる幅広い価値、料金プラン、サービスの提供
- 5Gを活用した新たな体験の提供 (VR、スポーツ観戦など)
- [Yahoo! JAPAN] などでのニュースや情報の提供およびアクセスシビリティの向上、コミュニケーションアプリ [LINE] などによるサービスの提供
- 全国のショップでのスマホ教室の開催
- ICTを活用した教育・医療・金融への貢献 ([Yahoo! JAPAN] [PayPay] [LINE] [LOHACO] [HELPO] など)
- 新たなBtoC、CtoCによる流通進化 ([Yahoo! ショッピング] [ZOZOTOWN] [ASKUL] など)

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

Key Person Interview



代表取締役 副社長執行役員 兼 COO

榛葉 淳

マルチブランド戦略とグループシナジーを生かしたサービス提供

当社は、スマホの普及を通じて多くの人々が便利で豊かな生活を実現することを使命の一つと考え、全てのお客さまのライフスタイルや利用ニーズに合わせた「マルチブランド戦略」を展開しています。大容量プランの“ソフトバンク”をはじめ、小容量低価格の“ワイモバイル”、そしてオンライン専用の“LINEMO（ラインモ）”といった特長の異なる複数のブランドを提供することで、お客さまのライフスタイルに適した形でブランドを選択していただけます。また、ご契約後も安心してスマホをお使いいただくためのアフターサービスを展開し、お客さまによりご満足

いただけるよう努めています。さらに、高品質な通信ネットワークを活用しながら、「Yahoo! JAPAN」「PayPay」「LINE」を中心としたソフトバンクのグループサービスと協業し、エンターテインメント、オンラインショッピング、SNS、決済・金融、それぞれの分野で、お客さまに新しい便利さや喜びを提供していきます。今後もさらなる事業の成長を目指し、常にお客さまの声に耳を傾けながらご満足いただけるサービスを提供し続けていきます。

デジタルデバイド解消に向けた取り組み

当社は、デジタルデバイド（情報格差）の解消に向けて、初めてスマホをお使いのお客さまやスマホに不慣れなお客さまが安心かつ快適に利用できるよう、お客さま一人一人に寄り添った取り組みを推進しています。全国のソフトバンクショップやワイモバイルショップでは、当社が認定した約1,200名の「スマホアドバイザー」が、お客さまのご要望に合わせて最適なプランや機種のご案内、購入後の初期設定、定期点検など幅広くサポートしています。また、全国各地で「スマホ教室」を開催し、スマホの基本的な使い方だけでなく、スマホ決済の使い方や災害の備えといった日常生活での活用方法もお伝えしています。2022年度は全国で約95万回のスマホ教室を開催しました。また、自治体や団体・企業からの要望を受け、当社から講師を派遣したスマホセミナーや個別説明会も開催しています。ご利用の機種や契約している通信キャリアに関係なく参加が可能で、購入する前にスマホを体験できたり、デジタル機器の基本的な操作や各種サービスの利用方法などについ

て習得できる内容となっており、2021、2022年度で約1万5千回開催しています。今後も地域や団体と連携しながら、お客さまが安心してスマホをご利用いただけるよう、さまざまな形でサポートを行ってまいります。

持続可能な社会づくりに向けて

これからも魅力的な顧客価値の実現を目指し、「マルチブランド戦略」によるスマホの普及や高品質な通信ネットワークの構築、「Yahoo! JAPAN」「PayPay」「LINE」などのグループ会社とのシナジーを強化していきます。そして、ショップ運営やスマホ教室の推進によってお客さまの不安を取り除き、誰一人取り残さないデジタル化を通じて持続可能な社会の実現に貢献したいと考えています。

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ①

スマートデバイス普及を通じた魅力的な顧客価値の実現

ICTやテクノロジーの力を最大限活用した最新デバイスの提供やサービス展開、情報やコンテンツの提供を通じて、人と情報が豊かにつながる価値の創出を目指します。近年多様化する顧客ニーズを把握するためには、顧客の暮らす土地の特性や習慣などを含めた生活背景の理解が不可欠です。テクノロジーのチカラを効率化やコスト削減のためだけに使うのではなく、新しい感動や価値を創造するためのマルチデバイスツールとしての活用を推進します。また、顧客のニーズに合致した最適なサービスを提供するために、グループ企業のサービス群を多様なタッチポイントとして有効活用し、最先端テクノロジーを駆使し、個々のニーズ、状況に応じた魅力ある価値を提供できるようこれからも努力し続けます。それにより、「これまでにない新しい体験や感動」「質の高い豊かな暮らし」を全ての人が享受できる社会の実現が可能と考えます。

スマホ累計契約数 3,000 万件に向けて

当社では、スマホ累計契約数 3,000 万件を達成するために「マルチブランド戦略」と「グループアセットによる差別化」に取り組んでいます。

「マルチブランド戦略」は、多様化するお客さまのニーズに応え、アクティブにスマホを活用するユーザー向けの「ソフト




バンク」ブランド、ライトユーザー向けの「ワイモバイル」ブランド、デジタルネイティブ世代のユーザーや、生活シーンの変化などによりオンラインで完結するサービスへのニーズが高まったことに対応したオンライン専用ブランド「LINEMO」の3つのブランドを用意しています。

また、ブランド間ののりかえについては各種手数料が無料で、いつでも気軽にのりかえることが可能となっており、お客さまは、ライフステージに合ったプランを自由に選択できます。当社の事業基盤であるスマホと 5G を軸としたモバイルサービスに、当社グループのサービスである Yahoo! JAPAN、LINE、PayPay、ZOZOTOWN などの「グループアセットによる差別化」によって、お客さまとの結びつきを強化し、より便利でお得なサービスを提供しています。今後もグループシナジーを生かしたサービスによって顧客基盤のさらなる拡大を図ります。

ソフトバンクのモバイル戦略 LINEのアセットを加え戦略はさらに進化

マルチブランド戦略

LINEMOを加え3ブランド展開

	大容量 リーズナブル
	小中容量 低価格
	小中容量 オンライン専用

グループアセットによる差別化

国内有数の有力サービス群



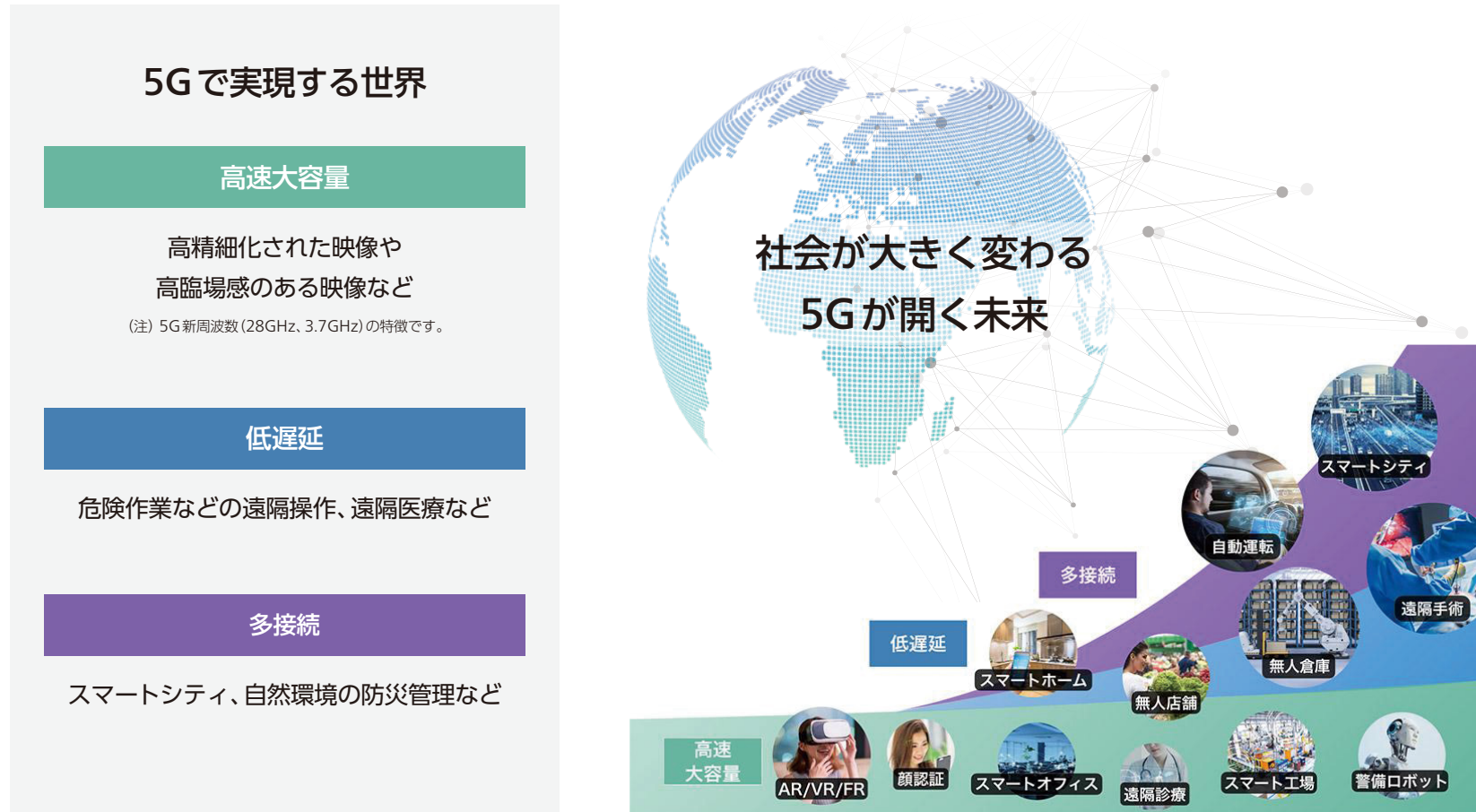
人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ① スマートデバイス普及を通じた魅力的な顧客価値の実現

5G サービスについて

「5G」は、従来の4Gと比べ通信スピードが速く、より多くの機器とほとんど遅延なく通信ができるという特長を持っています。

高速大容量によって、これまでダウンロードに時間がかかっていた高解像度の映像をストレスなく楽しむことに注目されることが多いのですが、そればかりでなく、遠隔地においてもロボットなどの操作をスムーズに行うことで、これまで実現することの難しかった遠隔医療などを行うことができたり、家電や車などの身の回りのあらゆる機器（モノ）がインターネットに接続して生活がより便利になったりと、社会発展の基盤としても大きく期待されています。



人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ① スマートデバイス普及を通じた魅力的な顧客価値の実現

5G サービスについて

料金

魅力的で最先端の体験をより多くのお客さまにご利用いただき、また、お客さまのライフステージの変化に合わせたサービスをご利用いただくために「ソフトバンク」と「ワイモバイル」および「LINEMO」の3ブランドで幅広いご要望にお応えしています。

■ 大容量の通信をする方向けメリハリ無制限



■ スマホを初めて購入する方向けスマホデビュープラン



■ ワイモバイルの料金プラン

月額基本使用料がずーっとおトク!

	シンプルS	シンプルM	シンプルL
月額基本使用料	2,178円	3,278円	4,158円
	家族で入ると2回線目以降 1,188円/月割引 (家族割引サービス適用時)		
	990円	2,090円	2,970円
月額データ容量 (規定容量)	3GB	15GB	25GB

※【家族割引サービス】「おうち割 光セット(A)」との併用不可。【通話料】通話従量制のサービスです。国内通話は30秒につき22円がかかります。

(注1) 別途通話料、端末代が必要です。

(注2) 記載の金額は税込です。

■ LINEMOの料金プラン



5G時代ならではの臨場感あふれる視聴体験を実現するコンテンツ配信サービス「5G LAB」

2020年3月27日より、5G時代ならではの臨場感あふれる視聴体験を実現するコンテンツ配信プラットフォーム「5G LAB」を提供しています。「5G LAB」は、AR(拡張現実)、VR(仮想現実)といったXRサービスをはじめ、メタバースやNFT、スポーツストリーミングなどスマホで手軽に楽しめるさまざまなサービスをキャリアを問わず提供しています。



ネットワーク

当社は、5G基地局の整備を加速して進めており、5Gの基地局を開設する際に、独自開発したシステムを活用することで、基地局の各種設定や通信試験、電波発射準備などのインテグレーション業務を自動化・効率化することで、工数を削減し、

5Gネットワークの早期展開を実現しています。さらに5G基地局の整備を加速させるとともに、都市と地方での一体的な整備を進めます。

→ 5Gネットワークの早期展開に向けた取り組み P. 119

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ① スマートデバイス普及を通じた魅力的な顧客価値の実現

5G サービスについて

メタバース関連サービスへの進出

ソフトバンクショップ in ZEPETO

世界で4億ユーザーが参加するアジア最大規模のメタバースプラットフォーム「ZEPETO」(運営:NAVER Z Corporation)に、アバターのショップクルーが接客するバーチャル携帯キャリアショップ「ソフトバンクショップ in ZEPETO」を2022年6月23日にオープンしました。

「ZEPETO」アプリをスマートフォンなどにダウンロードすると、誰でも無料で3Dアバターを簡単かつおしゃれに作ることができ、作成したアバターで「ソフトバンクショップ in ZEPETO」にご来店いただけます。

「ソフトバンクショップ in ZEPETO」の主な特長

- ソフトバンククルーアバターによるチャットボットが登場、24時間365日お問合わせが可能。
- 限定フォトゾーンと限定アイテム。
- オンラインショップとの連携で契約・購入可能。



2Dメタバースプラットフォーム「ZEP」

「ZEP」は、韓国において10カ月で300万ユーザーを達成した2Dメタバースプラットフォームです。ビデオ通話やチャット機能、NFTとの連携など多彩な機能を搭載したメタバースの構築が可能です。

当社は、「イベント」「観光」「接客」の3つの方向性で活用を予定しており、「イベント」モデルとして、アイドルグループ「なにわ男子」の世界観を表現したスペース「なにわ男子HOUSE in ZEP」をオープンしました。また、「観光」モデルとしては、福岡PayPayドームをモチーフとしたスペース「PayPayドーム in ZEP」を展開している他、「接客」モデルでは、「ソフトバンクショップ in ZEP」をオープンしています。



ZEP内に構築された福岡PayPayドーム周辺エリア

メタバースモールアプリ「メタパ®」

当社は、メタバースモールアプリ「メタパ®」(運営:凸版印刷株式会社)に、アバターのショップクルーが接客するバーチャル携帯キャリアショップ「ソフトバンクショップ in Metapa」を2022年7月1日にオープンしました。



「メタパ®」アプリをスマートフォン(スマホ)などにダウンロード*1していただくと、どなたでも無料*2で、3Dアバターで「ソフトバンクショップ in Metapa」にご来店いただけます。「ソフトバンクショップ in Metapa」では、展示機種を3Dでゆっくりご覧いただける他、壁にあるPOPをタップすると、サービス紹介のページに遷移できます。また、特定の時間であればクルーとのコンタクトも可能で、自宅でお店に来たような感覚を体験できます。

*1 2023年6月9日現在、パソコンよりブラウザ版もご利用いただけます。
*2 アプリのダウンロードおよびご利用には通信料が発生します。

「ソフトバンクショップ in Metapa」の概要

- スマホを3D化して展示。AR(拡張現実)表示で実際のサイズ感を体験。
- お客さま同士やアバターのショップクルーとのコミュニケーションが可能。
- ショップに掲示されているPOPからさまざまなサービスの体験や契約が可能。

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ① スマートデバイス普及を通じた魅力的な顧客価値の実現

5G サービスについて

XR コンテンツをメインとした NFT マーケット

「NFT LAB」を提供開始

当社は、「使える・遊べる NFT」をコンセプトに、XR*1 コンテンツが楽しめる NFT (Non-Fungible Token、非代替性トークン) の取り扱いをメインとした NFT 総合マーケット「NFT LAB」の提供を 2023 年 3 月 7 日に開始しました。



「NFT LAB」では、「5G LAB」との連携により、XR コンテンツが楽しめる NFT を数多く取り扱っています。

また、LINE の暗号資産事業およびブロックチェーン関連事業を展開する LINE Xenesis 株式会社のプラットフォームとの連携により、LINE アカウントのログインで手軽に NFT を購入することができる他、購入した NFT は、NFT 総合マーケットプレイス「LINE NFT」*2 で出品・売買 (二次流通)*3 することも可能です。

*1 XR = Extended Reality: VR = Virtual Reality (仮想現実)、AR = Augmented Reality (拡張現実)、MR = Mixed Reality (複合現実) などの先端技術の総称。
 *2 「LINE NFT」: 簡単な操作・決済方法で NFT の購入および取引が可能な LINE の NFT 総合マーケットプレイスです。
 *3 「LINE NFT」で出品・売買 (二次流通) する際の価格はコンテンツごとに異なりますので、「LINE NFT」でご確認ください。また、「NFT LAB」で購入した NFT の一部には二次流通できないものがあります。

「NFT LAB」が提供する体験価値

- XR コンテンツ体験
AR や VR などの XR コンテンツをお楽しみいただけます。
- メタバースでの体験
NFT 保有者のみがアクセスできるメタバース空間で遊べます。
- 現実世界での体験
スポーツやエンタメのイベントや企画に参加できます。

メタバース時代の新しいファッションテックサービス「FASHION TECH TOKYO」を提供

株式会社 KINGBEAT と当社のグループ会社であるリアライズ・イノベーションズ株式会社は、メタバース時代の新しいファッションテックの創出を目的に業務提携し、「ボリュメトリックビデオ (3D ホログラム) × デジタルファッション」を活用し、VR*1 や AR*1、メタバース向けの 3D デジタルファッションの制作や 3D ファッションショーの実施など、新しいファッションを表現できる革新的なファッションテックサービス「FASHION TECH TOKYO (ファッション・テック・トウキョウ)」の提供を 2023 年 1 月 27 日に開始しました。



ボリュメトリックビデオは、人物や物の動きを含めた空間全体を 3D データ化することで、3D 映像を生成できる技術です。生成した 3D 映像は、XR 技術やメタバースと組み合わせることで、エンターテインメントやスポーツ、教育などさまざまな領域で新たな視聴体験を提供できます。

今後は、既存ブランドとのコラボレーションや、オリジナル作品の制作、若手クリエイターや学生の参加によるデジタルファッション・コンテストの開催など、「FASHION TECH TOKYO」をベースとしたファッションテック・ビジネスを推進していきます。

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ① スマートデバイス普及を通じた魅力的な顧客価値の実現

お客さま満足度向上に向けた取り組み

当社は、お客さまにご満足いただけるサービスの提供やネットワーク環境の構築を目指し、日々取り組んでいます。ショップやコールセンターでの受け付け時やお客さまアンケートなどで寄せられるお客さまのご要望の中にある潜在的な課題を発掘し、真摯に業務に反映し解決することで安全・安心をお届けしています。お客さまの声を見える化してPDCAを回すことでスピード感を持って改善に取り組むとともに、最前線でお客さまに対する販売スタッフ（以下「クルー」）への教育を徹底し、お客さま満足度の向上に努めています。また、定期的に経営層へ報告し、お客さまの期待に応えるためのより良いサービスを目指しています。

スタッフからの気づきを集める取り組み／ コンタクトセンターの品質向上への取り組み

働いているスタッフがお客さまとのやりとりの中で受けた要望や気づきを集めることで満足度向上に向けた取り組みにつなげる活動を実施しています。店舗で働くクルーがお客さまとのやりとりの中で気づいた改善点や課題をクルーアンケートという形で集約しています。また、当社が提供するサービスのコンタクトセンターでは、それぞれのお問い合わせに対応するオペレーターのスキルやサービス品質向上に生かすため、お問い合わせをいただいたお客さまに対して、満足度調査へのご協力をお願いしています。オペレーター一人一人のフィードバックはもちろん、社内研修の場でもその仕組みを活用しています。お客さま満足度調査の結果は、現場責任者、担当役員をはじめ経営陣も確認し、コンタクトセンターの品質向上に努めています。コンタクトセンターに寄せられたお客さまからのご意見・ご要望は、より良いサービスの提供や業

お客さま、スタッフの見える化の取り組み



務の改善に生かすため、社内の関連部署と共有し、事業施策に反映しています。

お客さまアンケートによる取り組み

お客さまのご意見やご要望をくみ上げるために、ショップへ来店されたお客さまに対し、アンケート調査を実施しています。来店店舗へのNPS (Net Promoter Score) *やその理由、対応したクルーの評価を聴取しています。

アンケート内容は、専用のシステムで視覚的に表示し、店舗ミーティング等でその内容を共有することで店舗ごとに効率的にPDCAを回して改善活動を行っています。また、契約中のお客さまの中からランダムで満足度調査を実施しています。アンケートを通じて集めたお客さまのご意見やコメントは、経営会議等にも課題や対策を報告しています。

* NPS (Net Promoter Score) : 顧客ロイヤルティを測る指標

クルー教育の取り組み

当社では、店頭でお客さまに接するクルーに対して、ソフトバンクショップ、ワイモバイルショップなどに来店されるお

客さまに一層喜んでいただけるお店づくりを目指し、高い意識とスキルを兼ね備えたクルーの育成に取り組んでいます。

全クルーを対象に、当社の志の共有・接客マナー・商品知識などを、それぞれのレベル・目的・役割に応じて集合研修やeラーニング、動画コンテンツなどで提供し、クルーごとに管理、習得状況の見える化を行っています。

また、クルーの新たな学習機会創出を目的に、店舗にいなから集合研修と同等の学習ができるLIVE研修を導入しています。

本研修は、新機種発売や新サービスのリリースに合わせてタイムリーに実施することで、セールスポイントやお客さま対応時の留意事項などを全国のクルーと直接共有することができます。

日常業務と研修で培った知識と接客対応技術は「資格認定試験」で評価し、認定されたクルーは認定資格を表すバッジを着用し、それぞれの店舗でお客さま対応の向上に努めています。

さらに、ソフトバンクショップやワイモバイルショップ、量販店で接客を行うクルーを対象に、ロールプレイング方式で、全国各地から勝ち上がった最優秀接客クルーを選定・表彰している「接客No.1グランプリ」を開催しています。その様子は全国の販売店に映像配信し、お客さまへのより良い接客事例を共有する場として、優秀なクルーの表彰はもとより、顧客満足度向上にもつながっています。

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ②

誰もが情報へアクセスできる環境の提供

情報化社会の広がりによるデジタルデバイド（情報格差）解消のために、全ての人々がリアルタイムに必要な情報を入手でき、人と情報をつなぎ魅力的なプラットフォームを提供することで「誰もが平等で不自由なく最新の情報を得ることができる社会」の実現に貢献します。

eコマースを含むライフスタイル分野のサービスの利便性は日増しに向上しています。ヤフーやZOZOTOWNなどeコマース領域での実績やノウハウ、顧客基盤をベースに、当社グループ各社のサービスが、相互に連携しシナジーを図ることにより、グローバルで新しい価値を創出し、全ての人に便利で安全にご利用いただけるサービスを提供しています。

また、インターネットを活用してお客さまが必要な情報を容易、かつ安心、快適に利用できるように日々改善を図っています。インターネットの即時性を生かし、ニュースや災害情報など緊急性の高い情報はもちろんのこと、スポーツやエンターテインメントなどあらゆる分野において、必要な情報をタイムリーに入手できるサービス・コンテンツの提供に努め、情報へのアクセシビリティを高めるために必要な基盤の構築・向上に努めています。

インターネットにおける情報へのアクセシビリティ向上

ヤフーを中心とした情報・メディアサービス



人と情報をつなぎ日本国内最大のインターネットプラットフォーム「Yahoo! JAPAN」において、生活に欠かせない情報へ誰もが容易にアクセスできる、高度なアクセシビリティを実現しています。ヤフー株式会社は、月間で約8,500万人*の利用者を持つ日本国内最大級のインターネットカンパニーとして、メディア事業を事業領域の主軸の一つにしています。

ヤフーでは、インターネットの即時性や速報性を生かし、ニュースや災害情報など誰もが必要とする緊急性の高い情報に加え、ファイナンス情報、地図や乗換案内、スポーツなど多様な情報を提供しています。

主要コンテンツの一つである「Yahoo!ニュース」は、1996年7月にサービスを開始し、新聞・通信社・TV局など多様なパートナーが配信する記事や映像をユーザーに届けています。

Yahoo!ニューストピックスでは、「公共性」と「社会的関心」に答えることを編集方針に掲げ、防災情報や重大ニュースなどをいち早く通知することで、ユーザーが速報を逃さずチェックできるようにしています。

「Yahoo!ニュース」は、幅広い年齢層から支持されており、日本最大級のニュースサイトです。

* ニールセン「TOPS OF 2022: DIGITAL IN JAPAN 日本におけるトータルデジタルリーチTOP10」。2022年1月～10月の月平均利用者数。スマートフォンとパソコンのユーザー重複を含まない。

生体認証の利用で利便性・安全性を向上

Yahoo! JAPANは、フィッシング詐欺やパスワードリスト型攻撃の被害防止に対応するため、2017年からSMSを使用したパスワードを使わないログイン方法の提供を開始しました。

その後、AndroidやiOSのスマートフォンアプリやブラウザからの利用においては生体認証に対応するなどして、現在ではアクティブユーザーの7割以上が、パスワードを使わない認証方法(SMS、生体認証)を利用しています。

2022年9月からはYahoo! JAPAN IDの認証において、より安全性・利便性が高いパスワードレス認証技術「パスキー」にインターネットサービス事業者としていち早く対応を開始しました。これにより、複数端末での利用や端末買い換え時も再設定することなく安全なパスワードレス認証が利用可能になりました。

今後も、ユーザーの安心・安全のための研究開発とサービス提供を進めていきます。

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ② 誰もが情報へアクセスできる環境の提供

インターネットにおける情報へのアクセシビリティ向上

「Yahoo!ニュース」におけるコメント欄の多様化・健全化に向けた取り組み

「Yahoo!ニュース」では、インターネットが持つ双方向性という特性を生かし、媒体各社の記事による良質な情報発信に加えて、ユーザー一人にも発信の場を提供することで、さらなる情報価値の創造を目指しています。2007年から提供しているコメント欄は、提供に当たって、ユーザーが安心して利用できることが何より重要であると考えています。人権侵害や差別に当たり得る投稿は一切許容しておらず、ユーザー一人一人の多様な意見を尊重しながら、健全な言論空間を構築するためにさまざまな取り組みを行っています。言論の健全化をより一層目指すことを目的として、以下をはじめとした取り組みを強化しています。

■ 多様な意見が上位表示されやすくなる独自AI「コメント多様化モデル」の導入

「コメント多様化モデル」は、一定数以上のコメントが投稿された記事に対して、投稿された各コメントの内容の類似度によってグループ分けし、各グループから抽出した代表的なコメントをコメント欄の上位に表示する仕組みです。

本モデルの導入により、多くの人が共感している意見だけでなく、異なる視点の意見など多様な意見を知るきっかけとなることを目指しています。また、似た内容のコメントが多数派で正しい意見であるかのような印象をもたらし、他のユーザーからも同様の投稿やさらに過激化した投稿が過度に集中してしまう、いわゆるエコーチェンバー現象の軽減効果も期待されます。

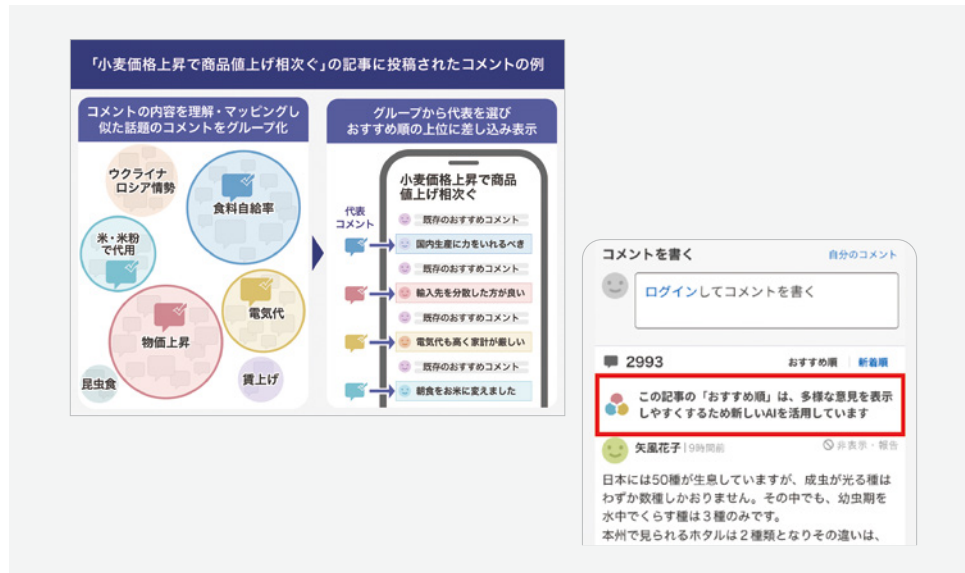
■ コメント投稿における携帯電話番号の設定を必須化

「Yahoo!ニュース」では、誹謗中傷などの不適切なコメント投稿の抑止に取り組む他、24時間体制の専門チームによる人的なパトロールやAIを駆使して、不適切なコメントを投稿したアカウントについて投稿ができなくなる「投稿停止措置」を行うなどの対策にも注力しています。

2022年11月からはコメント欄への投稿に当たって携帯電話番号の設定を必須化し、複数IDを用いて不適切な投稿を繰り返すユーザーへの対策を強化した結果、新たに「投稿停止措置」を受けるID数が56%減少*し、悪質なユーザーや不適切なコメントの減少を確認できました。

「Yahoo!ニュース」は今後も、コメントで投稿される多様な考えや意見によって、ユーザーがニュースに対する興味や多角的な視点を持つきっかけを提供するとともに、健全な言論空間を構築するために努めていきます。

* 数値はいずれも必須化前の10月と必須化後の12～1月平均の比較



人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値② 誰もが情報へアクセスできる環境の提供

インターネットにおける情報へのアクセシビリティ向上

頭を動かさず天気予報や道案内などが音声で確認できる「あたまリモコン」機能を提供開始

「Yahoo! マップ」は、ユーザーが、車や電車、徒歩、飛行機など、あらゆる場面の移動をスムーズにできるよう、進行方向を音声で案内する機能を追加するなど機能拡充を進めています。2023年4月から提供を開始した「あたまリモコン」機能はAirPods Pro*1に搭載されているジャイロセンサーを利用し、上を向く動作で天気予報を、下を向く動作では、目的地までのルート進捗率や到着までの時間などを確認できます。これにより、スマートフォンの画面を見る頻度が減るため、歩きスマホの抑制にもつながります。

「Yahoo! マップ」は、今後も移動に関する情報を正しく、分かりやすく、迅速にお知らせしていくために、機能拡充や改善により、ユーザーの利便性向上に努めていきます。



*1 「AirPods Pro」は米国およびその他の国で登録されたApple社の商標です。

環境に優しいルートが選択できる機能を提供開始

「Yahoo! マップ」「Yahoo! カーナビ」「Yahoo! 乗換案内」は検索したルートのCO₂排出量を確認し、環境に優しいルートが選択できる機能を拡充しました。

本機能は、多くのユーザーが利用する移動手段にCO₂排出量を表示することで、ユーザーのCO₂排出に対する意識を醸成したいという思いから提供を開始しました。

「Yahoo! マップ」「Yahoo! カーナビ」では、自動車での移動ルートを検索するとルートの距離などの情報をもとに計算されたCO₂排出量を確認できます*1。これにより、日ごろからCO₂排出量を意識でき、「今日は急いでいないから環境に優しいルートで移動する」など、実際にCO₂排出量が少ないルートでの移動が可能です。

「Yahoo! 乗換案内」では、表示される各経路のCO₂排出量に加えて、同じ経路を自動車で移動した場合の排出量との差分も併せて表示され「電車で移動したことでどれくらいCO₂排出量の削減に貢献できたか」を確認できます*2。また、最もCO₂の排出量が少ないルートには「ECOマーク」が表示されるため、ユーザーは環境に優しい経路をひと目で確認でき、日ごろからCO₂排出量を意識できます。

Yahoo! JAPANは、地球温暖化対策を目的とした気候変動問題への取り組みを推進するとともに、移動にまつわる3サービスを通じて、ユーザーに対してCO₂排出量の削減意識の向上に取り組んでいきます。

*1 住友電工システムソリューション(株)の技術提供を受け、ルートの距離や勾配などの情報をもとに計算された参考値です。

*2 (株)ヴァル研究所の技術提供を受け、各輸送機関から排出される二酸化炭素の排出量や輸送量などの情報をもとに計算された参考値です。各輸送機関から排出されるCO₂排出量は国土交通省の公開情報に基づいており、再生可能エネルギー由来の電力等を使用している交通機関は考慮されていません。



※画像はイメージです。実在する施設ではありません。

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ② 誰もが情報へアクセスできる環境の提供

デジタルデバイド解消の取り組み

インターネットの普及によって生活は大きく変わり、ますますデジタル社会が加速している一方で、今でも世界の約半数の人々がインターネットにアクセスできずにいます。

私たちは、より多くの人々に便利で豊かなライフスタイルを提供するため、情報へのアクセシビリティ向上を目指し、「誰もが平等で不自由なく、ほしい情報を得ることができる社会」に取り組んでいます。

スマホアドバイザー® 制度・スマホ教室の開催

当社のショップでは、スマホのプロである当社認定のスマホアドバイザー®*がご利用状況をお伺いし、お客さまに最適な料金プランのご案内や機種選びから、フィルタリングなどの初期設定、修理相談までしっかりとサポートしています。

スマホアドバイザー®をはじめ、ソフトバンクが独自に資格認定するスマホのスペシャリストが開催するスマホ教室は、当社のお客さまも、他社のお客さまも利用可能で、スマートフォンやタブレットをご検討中のお客さまやすでにご利用中のお客さまにスマホの便利さ、楽しさを分かりやすくご案内しています。

また、店舗で開催しているスマホ教室を動画でもご紹介しています。



* スマホアドバイザー®：当社が資格を認定するサポート専門のショップスタッフで、スマホ教室の開催やスマホの操作案内などを担当しています。スマホアドバイザー®はソフトバンク(株)の登録商標です。

デジタルデバイドの解消に向けて東京都港区の高齢者最大500人にスマホの無償貸与やスマホ活用講習会を実施

当社は、東京都港区が実施する「高齢者デジタルデバイス解消事業」を受託しました。今回受託した「高齢者デジタルデバイス解消事業」のうち「高齢者スマートフォン普及体験事業」では、65歳以上のスマートフォンを所有していない区民を対象に、最大500人に港区からスマホを6カ月間無償で貸与するとともに、スマホの基本的な操作を学べるスマホ活用講習会を、2022年8月1日から2023年6月30日まで開催しました。この取り組みで、高齢者、障がいのある方および町会・自治会が、スマホやタブレットを使いこなせるよう継続的にサポートを実施することで、スマホに触れていただく機会の増加や、町会・自治会のデジタル化、障がい者の情報バリアフリー化を推進していきます。



高齢者のスマホ相談窓口/町会・自治会の情報発信講座

スマホなんでもサポート号

高齢者のデジタルデバイス解消を目的に、全国の自治体と連携してMONET Technologies株式会社(以下「MONET」)の協力の下、2022年4月4日より移動型スマホ教室のための車両「スマホなんでもサポート号」を全国で展開しています。



中山間地域などにおいては、流通機能や交通機能の弱体化により交通弱者や買い物弱者が社会課題となっています。これまでのスマホ教室は、自治体からの要望を受け、自治体の施設や公民館などで開催してきましたが、高齢者がスマホ教室などの開催場所に集まることが困難なケースが多くありました。この課題を解決するために、車内のレイアウトを柔軟に変更してさまざまな用途で利用可能な「マルチタスク車両」*1と、その車両を利用した「スマホなんでもサポート号」を企画しました。「スマホなんでもサポート号」には、モニターやタブレットを搭載しており、オンラインでスマホアドバイザー®やカスタマーサポートのオペレーターとコミュニケーションを取れるため、公共交通が不便な地域では受講者の近くまで出向いてスマホ教室などの開催が可能です(開催回数：54自治体*2)。



*1 マルチタスク車両はMONETが開発
*2 2023年1月現在

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ② 誰もが情報へアクセスできる環境の提供

デジタルデバйд解消の取り組み

総務省「利用者向けデジタル活用支援推進事業」受託

当社は、2021年より総務省の「利用者向けデジタル活用支援推進事業」の「全国展開型」の事業実施団体として採択されています。「全国展開型」は、全国のソフトバンクショップに在籍する「スマホアドバイザー®」および「スマホ教室認定講師」がスマホ教室で「行政サービス講座」を開催します。全国のソフトバンクショップ2,004店舗で実施しています。

行政手続きに関するサポート「行政サービス講座」では、マイナンバーカードの申請方法やマイナポータル活用方法、マイナンバーカードを健康保険証として利用するための手順方法等について、講師が分かりやすく説明し、住民サービスをより身近で容易に受けられるようにサポートしています。



シニア世代を対象に、石垣島を観光しながらスマホの使い方を体験する「デジタル体験バスツアー」を開催

「沖縄県地域デジタル活用支援モデル事業」の一環として沖縄県と石垣市、広告代理店である株式会社ブレン沖縄と当社で、シニア世代向けのイベントを開催しました。

バスツアー前日に、石垣市役所で「スマホの入門講座」を開催し、電源の入れ方や基本的な操作方法、ツアー当日に使用するアプリの説明を行い、石垣島を観光しながらスマホの使い方を体験していただきました。



シニア・子ども向けの商品開発

子どもからシニアの方まで、誰でも利用しやすい端末やプランを提供しています。シニアの方向けに簡単に操作ができる「シンプルスマホ6」や「かんたんスマホ3」、ジュニア・子ども向けに「キッズフォン3」を取り扱っている他、ワイモバイルでは満60歳以上のお客さま向けのプランを提供しています。

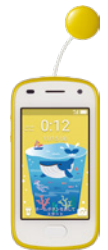
シンプルスマホ6・かんたんスマホ3

文字やアイコン、キーボードが大きく見やすく、スマホが初めての方やシニアの方でも操作がしやすいスマホです。



キッズフォン3

知らない人からの連絡をブロックする機能やお子さまの居場所が分かる「位置ナビ」など、多彩な見守り機能を搭載しています。



人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ② 誰もが情報へアクセスできる環境の提供

デジタルデバインド解消の取り組み

情報格差のない世界の実現を目指して (HAPSアライアンスの推進)

HAPSアライアンスは、高高度飛行体を活用したインターネット通信の提供を促すため、テレコミュニケーションやテクノロジー、航空業界における世界のリーディングカンパニーや政府、大学・研究機関などさまざまな企業が加盟し設立された業界団体です。加盟企業は世界の情報格差を解消することを目指し、HAPSの利用促進に向けて協力しています。

各国の規制当局などに対する働きかけやHAPS向け製品の仕様の定義、HAPS技術の相互運用に向けた標準化活動、航空関連の運用制度の整備などを通して、高高度通信ネットワークやその飛行体の活用によって世界中にインターネット接続環境を構築し、多様な社会課題を解決することを目指しています。

→ NTNソリューションの展開 P. 122

→ 成層圏通信プラットフォーム「HAPS」 P. 77

障がいのある方の課題解決に向けた取り組み

聴覚障がい者と健聴者を結ぶ「SureTalk」

国立大学法人電気通信大学と当社が共同開発した「SureTalk」は、AIを使用した手話ユーザーと音声ユーザーのコミュニケーションをより円滑にするサービスです。手話と音声をリアルタイムでテキストに変換し、画面を通して会話ができます。手話認識は、たくさんの手話動画データを必要としますが、人それぞれの手話動作の特徴を抽出し、そのデータを数値化してAIに学習させることで、一つの手話として認識が可能になります。

「SureTalk」の活用を通して、聴覚に障がいのある方があらゆる場面で自由にコミュニケーションができる社会基盤の構築を目指しています。



※使用可能な端末は順次拡大していきます。

手話カウンター、遠隔手話窓口の設置

ソフトバンク渋谷店では、聴覚に障がいのあるお客さまが、安心して契約や相談などの手続きをしていただけるよう、手話カウンターを併設しています。また、一部のソフトバンクショップでは、iPhoneやiPadのFaceTime機能を使って、手話スタッフが常駐しているソフトバンク渋谷の手話カウンターと画面を通じて手話での問い合わせに対応しています。



聞こえない人と聞こえる人を結ぶ新たな社会基盤の構築のために「一般社団法人手話言語等の多文化共生社会協議会」を設立

国立大学法人電気通信大学、国立大学法人筑波技術大学、国立大学法人九州工業大学、国立大学法人名古屋工業大学と当社は、聞こえない人と聞こえる人がより円滑なコミュニケーションを実現する新たな社会基盤の構築に向けて、「一般社団法人手話言語等の多文化共生社会協議会」を2022年10月26日に設立しました。

今後、一般財団法人全日本ろうあ連盟に協力いただきながら、大学、研究機関、企業、自治体、団体など関係機関に広く参加を呼びかけ、手話言語等の多文化共生社会の実現を目指します。

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ② 誰もが情報へアクセスできる環境の提供

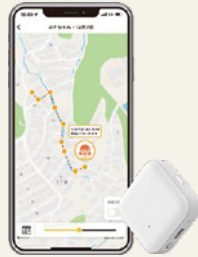
デジタルデバイド解消の取り組み

子どもや高齢者、大切な物の位置情報をスマホで確認できる「どこかなGPS2」

2022年12月7日に提供を開始した「どこかなGPS2」は、衛星測位システムの信号を受信する機能（GPS機能）を搭載した、正方形の小型のデバイスで現在地や移動履歴の表示、目的地や自宅の到着通知など、豊富な見守り機能を搭載しており、お子さまの行動をスマホで見守ることが可能です。

豊富な見守り機能

- 「今どこにいるか」が分かる
- 「どこに行ったのか」移動履歴が見られる
- 登録した場所への出入りを自動で検知し、メールでお知らせ
- どこかなGPSのボタンを押せば、スマホにメールが届く



安心・安全の配慮

情報通信を担う責任として、誰もが安心・安全にスマートフォンやインターネットを使用できるように子どもたちに適切な使用を促すための啓発活動や、お客さまが犯罪に巻き込まれないためのサービス提供などに取り組んでいます。

→ 安心安全への配慮

国外のデジタルデバイド解消の取り組み

アフリカの通信環境の整備

当社は、2020年10月から Smart Africa Secretariat (以下「Smart Africa」) に加盟 (2022年にプラチナメンバー、ボードメンバーとなる) しており、当社の子会社である HAPS モバイル株式会社は、ルワンダ共和国の情報通信技術革新省と、ルワンダ国内における、成層圏通信プラットフォーム (HAPS) を活用したモバイル通信の共同研究に関する MoU (覚書) を 2020年7月に締結しています。

Smart Africa は、アフリカのデジタル課題に取り組む 38 のアフリカ諸国、国際機関、グローバルの民間企業によって構成されるアライアンスです。当社は、Smart Africa と協業してアフリカの通信環境が整っていない地域に、低廉な価格で利用できるインターネット接続環境の構築を目的とする “Bulk Capacity Purchase Project” に参画しており、本プロジェクトを通してデジタルデバイドを解消する取り組みを進めています。

ルワンダの学校に質の高い教育を提供「EdTech Project」

当社は、質の高い教育を提供することを目的に 2022 年度より実証実験「EdTech Project」を実施しており、2023 年秋以降からは学校数を拡大してサービスを提供します。

アフリカでは、さまざまな社会課題に加え、教員不足や教育水準の格差などの教育課題があります。「EdTech Project」では、ルワンダの通信環境が整っていない地域の学校に衛星通

信の整備や eラーニングプラットフォーム「Cloud Campus*」を活用したり、デジタル動画コンテンツを用いた授業の提供やルワンダで指導力に定評のある先生の授業動画を投影するなど、オンライン商材と現地のリソースを組み合わせた学習を行っています。「EdTech Project」は衛星通信から教育コンテンツの作成や活用方法のトレーニングなどの現地サポートまでパッケージで提供する初めてのプロジェクトとしてルワンダの教育大臣に評価頂き、ルワンダ内 20 校への導入に向けて準備を進めています。

当社は、ルワンダの教育格差の解消を目指しデバイスや電力供給等においても環境を整え、遠隔教育を実現できる環境の構築に向けて取り組んでいきます。

今後は HAPS の活用の一例として、地方の学校のデジタル化を目的に通信が届かない地域の学校に対して、EdTech サービスへの HAPS の活用も検討していきます。

* Cloud Campus: ソフトバンクグループ傘下の (株) サイバー大学が開発・運営するオンライン教育プラットフォーム



人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ② 誰もが情報へアクセスできる環境の提供

デジタルデバインド解消の取り組み

困りごとを抱えている方の活躍の場を広げるアプリ 「アシストガイド」

アシストガイドは、日常生活の「やること」や「やりかた」を視覚的に並べられるアプリで、一つ一つの活動をスマホやタブレットのカメラで写真にして、それに解説を付けて順番に並べることで、活動の全体像を把握することができます。

「アシストガイド」をお子さまや高齢者の方、日常生活に困りごとを抱えている方（知的障がい者や発達障がい者など）が使用することで、日常生活における活動の場を広げることが可能です。

2021年11月、2022年7月には、国立大学法人香川大学と香川県高松市で鉄道とバス乗車の実証実験を実施しました。A地点からB地点までの行き方をアシストガイドを使って写真の手順にすることで、これまで電車やバスに乗ることが難しかった知的障がいや発達障がいのある方が一人で移動することができました。今後もアシストガイドを通じて社会の障壁を無くし、その人本来の能力が発揮できる環境づくりを推進していきます。



アシスト画面アプリイメージ

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ③

ICT活用による新たなライフスタイルと生活基盤の高度化

高度な通信技術とICTの活用により、金融・教育・医療など人々の生活に密着したサービスの利便性向上と利用拡大に対する取り組みを通じて、ライフスタイルの向上と生活基盤の高度化を目指します。

ICTは、高度な通信技術の発展によって食品や衣類、雑貨の購入など私たちの生活になくはならないものになりました。

さらにICTは、金融・教育・医療などの分野においても、利便性向上と利用拡大に対する取り組みが期待されています。これらの分野でのテクノロジーのさらなる進化・成長を促す取り組みを推進し、より革新的で利便性の高いサービスの提供を実現していきます。

eコマース国内No.1に向けた取り組み

世界規模でeコマース需要は非常に高まっており、日本市場においても、2022年には日本国内のeコマース市場は20兆円を超えました。

当社グループにおいても、ヤフーを中心としたeコマースの取扱高は年々右肩上がり形で推移しており、2022年度は4.1兆円となりました。Zホールディングス株式会社のeコマース事業においては「Yahoo!ショッピング」「ZOZOTOWN」「ASKUL」「LOHACO」「LINEギフト」などのショッピング事

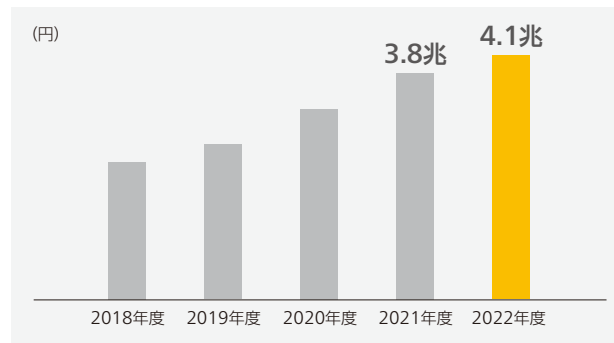
業関連eコマースサービスの他、「ヤフオク!」「PayPayフリマ」などのリユース事業関連eコマースサービスなどがあり、いずれも幅広い年齢層の方々にご利用いただいています。

当社グループの強みであるグループシナジーを生かし、ソフトバンクやワイモバイル、LINE、PayPay、Yahoo! JAPANなどの豊富なサービスからのユーザータッチポイントを活用し、多くの利用者があるeコマースサービス間で相互送客することで、よりお得で便利なサービスを提供できるよう努めます。さ

らに、インターネットショッピング上の利便性に加え、受注から出荷・配送業務等の配送品質の向上にも取り組み、eコマースを取り巻くあらゆる環境における連携の強化を目指します。

今後も、全ての人に安心・安全で手軽にご利用いただけるネットショッピング体験の満足度向上を図り、eコマース国内No.1に向けてさまざまなサービスを展開します。

▼ eコマース取扱高(物販、サービス・デジタル)



※1 モバイル累計契約数(主要回線)(2023年6月末時点)
 ※2 ヤフー: ニールセン [TOPS OF 2022: DIGITAL IN JAPAN 日本におけるトータルデジタルリーチTOP10]。
 2022年1月～10月の月平均利用者数。スマートフォンとパソコンのユーザー重複を含まない。
 ※3 PayPay: 登録ユーザー数(2023年6月時点)
 ※4 4週間アクティブユーザー数(MAU)(2023年6月時点)

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ③ ICT活用による新たなライフスタイルと生活基盤の高度化

金融分野でのテクノロジー活用

PayPayを中心とする金融サービスへの取り組み

スマホアプリを介してシームレスに支払いができるキャッシュレス決済サービス「PayPay」は2018年のサービス開始以降、ユーザー数・加盟店数を伸ばし続け、登録ユーザー数5,800万人(2023年6月時点)、累計登録箇所数は410万カ所を突破しました(2023年3月時点)。決済回数は、2022年度1年間で51億回を突破し、前年度と比較して約1.4倍になりました。また、2022年10月にPayPayカード株式会社はPayPay株式会社の完全子会社となり、PayPayとの連携をさらに強化していますが、「PayPayカード」および「PayPayカード ゴールド」の有効会員数は1,000万人を突破しました(2023年3月末時点)。PayPayの浸透により、スマートフォンを使った決済やコード決済を使い始めた人が多くいるように、PayPayが金融サービスを提供することによって、金融サービスを利用していたユーザーはもちろん、金融サービスを使ったことがないユーザーにも簡単、かつ安全・安心に利用いただくことが可能です。

ユーザー視点での便利さを追及

PayPayは、常にユーザー目線での使いやすさを追及し、ユーザーのニーズやあらゆる課題解決をPayPayアプリで完結できるように機能の拡充に努めています。



QRコードをスキャンして支払い

PayPayは、ソフトバンクや「Yahoo!ウォレット」の顧客基盤を活用し「オフライン決済」だけでなく「オンライン決済」「公共料金の決済(請求書払い)」「個人間送金」など、サービスを拡大しています。Yahoo!ショッピング、PayPayフリマなどのeコマースサービスや他のモバイルサービスとの連携、PayPayアプリからのデリバリー注文やクーポンの取得など、

お客さまにより便利かつお得にお使いいただけるサービスを今後も展開していきます。PayPayはこれからも、キャッシュレス決済の利便性を提供し、日本全国どこでも安心してキャッシュレスで買い物ができる世界の実現を目指します。さらに、ユーザーの生活をより豊かで便利にする「スーパーアプリ」へと進化させて、「いつでも、どこでもPayPayで」という世界観を醸成していきます。

2022年度の主な取り組み

- 金融サービスのミニアプリ「PayPay資産運用」「PayPay銀行」提供開始
- 「PayPayほけん」にて保険業界初の「熱中症お見舞い金」や「インフルエンザお見舞い金」を提供開始
- 初の海外開発拠点をインドに設立し、開発スピードやプロダクト品質のさらなる向上を目指す
- マイレージ型の販促サービス「LYPマイレージ」提供開始
- 新たな支払い方法「PayPay商品券」提供開始

▼ 登録者数、決済回数、PayPayカード会員数、決済取扱高の推移



いつでも、どこでもPayPayで

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ③

ICT活用による新たなライフスタイルと生活基盤の高度化

金融分野でのテクノロジー活用

キャッシュカード不要で利用可能「PayPay銀行」

PayPay銀行は、Zホールディングス株式会社傘下のZフィナンシャル株式会社と株式会社三井住友銀行とのグループ会社で、2021年4月に社名をPayPay銀行に変更しました(旧社名:ジャパンネット銀行)。スマホだけで口座申し込みから、振り込み、外貨預金、投信など、PayPay銀行が提供する全ての銀行サービスの利用が可能です。PayPayをはじめ各種キャッシュレス決済でチャージができる他、キャッシュカードがなくてもPayPay銀行アプリを利用し、セブン銀行、ローソン銀行のATMを使うことが可能です。また、お問い合わせはLINEで24時間対応しており、スマホ1台で安心して全ての銀行サービスをご利用いただけます。

PayPayが複数の機能を兼ね備えた「スーパーアプリ」へと進化していく中、今後は法人向けにも、PayPayの加盟店利用サイト経由でサービス提供する体制を整えるなど、ICT×金融サービスをより加速させ、フィンテックの革新を展開していきます。



資産運用をより身近にするサービスを提供「PayPay証券」

PayPay証券は、日本初のスマホ証券として、株式投資が初めての方でも気軽に始められるよう「3タップで簡単に」「1,000円単位で日米の有名企業に投資ができる」という、今までにない金融サービスを提供しています。

2022年8月から提供している「PayPay資産運用」は、PayPayアプリ上で100円から米国株・ETF・投資信託が購入

できるサービスです。2023年4月からは、PayPayマネーだけでなく、PayPayポイントを使って有価証券の購入や投資信託の積み立てが実施できるようになりました。政府の「資産所得倍増プラン」の目標である投資経験者の増加に向け、貯まったポイントや少額の金額から始めることで、資産運用に対するハードルを下げることに寄与していきます。

PayPay証券は、多くのお客さまが資産運用を体験しやすくなるよう、今後も「何よりも簡単で」「最も使いやすく」「今までにない金融サービス」を提供していきます。



PayPayポイントを使って有価証券買付が可能

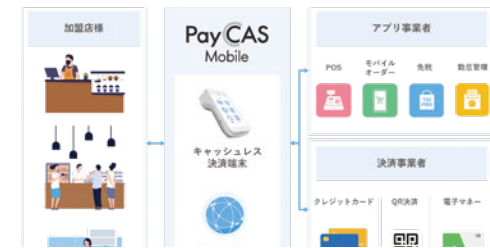
幅広い事業領域における総合提案「SBペイメントサービス」

SBペイメントサービスは、ECやネットショップに欠かすことのできないクレジットカード決済やキャリア決済、コンビニ決済、後払い決済、PayPay(オンライン決済)、LINE Pay、楽天ペイ(オンライン決済)などの40種類以上のブランドの決済手段を取りそろえた「オンライン決済サービス」に加え、店舗などの対面取引でクレジットカード決済、QRコード決済、電子マネー決済などの決済手段に対応しており、多様な決済手段や決済システムを提供することで事業者さまのOMO(Online Merges with Offline: オンラインとオフラインの融合)ニーズにも積極的に対応しています。

また、近年増えているECの不正取引から事業者さまを守るAIを活用した不正検知サービスもSBペイメントサービスの同一基盤で提供することで、ワンストップで総合的な決済サービスを提供しています。

キャッシュレス決済に関する手続きやサービスをワンストップで実現「PayCAS Mobile」

SB C&S株式会社が提供する「PayCAS Mobile」は、ソフトバンクのSIMを搭載し、持ち運びに便利な片手サイズでどこでもキャッシュレス決済を実現するモバイル型オールインワン決済端末です。



「PayCAS Mobile」では、クレジットカード・電子マネー・QRコード決済などさまざまな決済方法に端末1台で対応し、お客さまの多様な決済ニーズに応えることができます。また、店舗と決済事業者との連携などの手続きが不要な上、光回線などのネットワーク環境を準備しなくても簡単にキャッシュレス決済を導入できます。さらに「PayCAS DX Store」を通してPOSや勤怠管理などの運営に役立つアプリケーションも利用でき、端末1台で店舗運営におけるさまざまな課題を解決します。今後も「店舗運営をもっと楽に、もっと便利に」を目指してキャッシュレス決済のワンストップなサービスに取り組んでいきます。

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

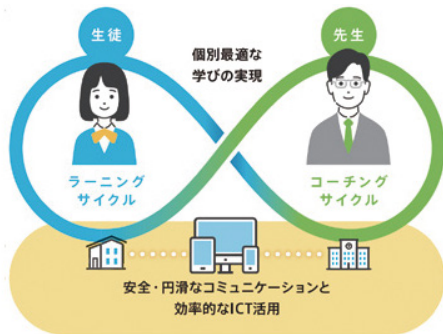
創出価値 ③ ICT活用による新たなライフスタイルと生活基盤の高度化

教育分野でのテクノロジー活用

学校のICT化を多目的にサポートする教育プラットフォーム「Classi」

「Classi(クラッシー)」は、株式会社ベネッセホールディングスと当社の合併会社であるClassi株式会社が運営する教育プラットフォームです。当社は「Classi」をより有効活用いただくために、株式会社ベネッセコーポレーションから紹介された学校に対して、タブレットを安価にかつ安心して導入いただけるよう支援しています。

「Classi」は、スマートフォン・タブレット・パソコンなどのデバイスを問わず、クラウド経由で利用が可能です。「学習動画」や「学習トレーニング」などの生徒のラーニングを後押しする機能や生徒の学びに関するあらゆるデータを一つにまとめ先生のコーチングを支える機能、学校・保護者が円滑につながりICTを活用するためのコミュニケーション機能の3つを主軸に、先生とともに学校ICT化を多角的にサポートすることで、生徒一人一人の「個別最適な学び」を実現します。



小中学校向け保護者連絡サービス「tetoru」

「tetoru」は、Classi株式会社と株式会社EDUCOMが共同開発した小中学生の保護者と学校をつなぐコミュニケーションサービスです。これまで先生と保護者の間で行われていた電話やメールなどによるコミュニケーションをデジタル化し、学校からの連絡配信や保護者からの欠席連絡をオンラインで一元管理することで、先生の業務削減と保護者の学校理解の推進を支援します。2023年5月時点で全国約2,000校で採択されています。また、シンプルで使いやすいデザインが評価され「2022年度グッドデザイン賞」を受賞しました。

「tetoru」は、今後も学校と保護者間の円滑なコミュニケーションにより信頼関係を構築し、学校のICT化に貢献していきます。



オンラインプログラミングスクール「Yahoo! テックアカデミー」

ヤフー株式会社(以下「Yahoo! JAPAN」)は、ユニテッド株式会社の連結子会社でデジタル教育事業を展開するキラ

メックス株式会社と業務提携し、有料のオンラインプログラミングスクール「Yahoo! テックアカデミー」を2022年11月30日に開設しました。

「Yahoo! テックアカデミー」では、Yahoo! JAPANで新卒エンジニアの育成を行っている社員と受講実績3万名を超えるプログラミングスクール「テックアカデミー」を展開するキラメックスが共同で企画し、プログラミング未経験者が事業会社でウェブエンジニアとして働くために必要な実践的スキルを習得できるカリキュラムを用意しています。また、Yahoo! JAPANのエンジニアとの「1on1」によるキャリア相談や、コマースCTO(チーフ・テクノロジー・オフィサー:最高技術責任者)などのプロフェッショナルエンジニアによる講義^{*1}など質の高いカリキュラムを通じて、プログラミング未経験者からエンジニアへのリスクリング(学びなおし)および転職活動をサポート^{*2}します。

経済産業省の調査によると、若年層の人口減少に伴い、IT関連産業への入職者は2019年をピークに退職者を下回り、2030年には最大で79万人のIT人材が不足する可能性がある^{*3}とされており、IT人材の育成が急務です。Yahoo! JAPANでは、これまで培ってきたノウハウを社外にも活用することで、日本のIT人材不足という課題の解決に努めていきます。

^{*1} プロフェッショナルエンジニアの講義は受講期間のうち2回の開催予定です。なお、コマースCTOによる講義は、1月に開始するプログラムでの内容であり、以降、変更となる可能性があります。

^{*2} 転職支援や求人紹介などの職業紹介事業はキラメックスが行います。

^{*3} [経済産業省 IT人材育成の状況等について](#)

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ③ ICT活用による新たなライフスタイルと生活基盤の高度化

教育分野でのテクノロジー活用

障がいのある子どもたちをテクノロジーの活用で支援「魔法のプロジェクト」

東京大学先端科学技術研究センターとの実証研究プロジェクト「魔法のプロジェクト」は、学ぶ意欲があっても、さまざまな理由により通常的手段では学ぶことが難しい子どもたちをテクノロジーで補い支える実践研究で支援しています。

魔法のプロジェクト

実践研究では、日本全国の特別支援学校などにタブレットや人型ロボット「Pepper」を一定期間無償で貸し出し、学習や生活の場で活用してもらうことで、子どもたちの社会参加の機会を増やすことを目的としており、2009年からこれまで延べ約700校以上に実践研究のご協力をいただいています。

また、実践事例を広く公開することで、自分の力だけでは学ぶことが難しいが、テクノロジー支援で学べる子どもがいることを文部科学省へ提言する機会にもつながっており、2023年度実践研究においても文部科学省の後援事業として承認されています。

2023年度からは、子どもたち一人一人を対象とした従来の実践研究に加えて、障がいのある子どもたちが将来自立して社会参加できるように、「インクルーシブ教育」をメインテーマに据え、同世代の子どもたちと共に学ぶ際にどのようにICTを活用するかの実践研究に取り組む予定です。

「魔法のプロジェクト」では、多様性のある社会を構築する上で、教育現場におけるインクルーシブな環境にICTを活用して、障がいのある子どもの能力や可能性を最大限に引き出し、生活の基盤を盤石にしていくことをこれからも目指します。

スポーツ支援サービス「AIスマートコーチ」

「AIスマートコーチ」は、国立大学法人筑波大学と、学校スポーツ（部活動）やアマチュアアスリートに向けて共同開発した「学ぶ」「比較する」「振り返る」を通してスポーツのスキル向上をサポートするサービスです。

AI骨格解析やマーカー機能によるフォームのチェック、活動記録の入力などの機能を特長としています。また、オンラインレッスンサービス「スマートコーチ」との連携で、元アスリートや専門コーチによる遠隔指導を受けることができます。

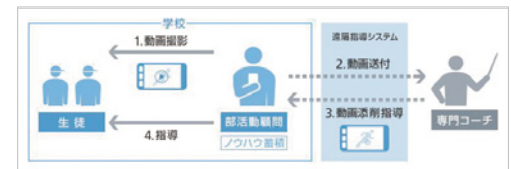
近年、学校スポーツにおけるさまざまな課題が顕在化しており、小学校では、一人の教員が全教科を担当しているケースが多く、体育の授業で専門指導者のような適切な指導を行えないことが、スポーツに苦手意識を持つ児童を生み出す原因の一つともいわれています。

また、中学校や高校の部活動において、競技経験がないにもかかわらず部活動の顧問をせざるを得ない教員がいる他、部活動に代わって、専門指導者がいる民間スポーツチームなどへのニーズが高まっているものの、身近に民間スポーツチームがないといった地域格差や、大会出場権がない民間スポーツチームもあるといった各種規定が課題になっています。これらの背景を踏まえ、学校スポーツのさらなる発展のために、地域の住民・企業が競技指導や資金面で支援できる体制の構築など、学校を拠点とした地域コミュニティの創生を目指しています。



ICTを活用したスポーツ遠隔指導「ICT部活動支援」

「ICT部活動支援」は、スマートフォンやタブレットなどを活用して、知識や経験が豊富なコーチによる遠隔指導を提供し、小中学校、高等学校の部活動指導や体育の授業をサポートします。学校のスポーツ指導において、不安を抱えている部活動の顧問や体育の先生の課題を解決するため、専門のコーチから遠隔指導を受けることで指導力の補完が可能となります。また、部活動を行う上で、距離や時間的な制約を受けやすい地域面での格差を解消する他、先生の労働時間減少などの負担軽減に取り組んでいます。



ICTを活用したスポーツ遠隔指導の体制図

現在、部活動指導や体育授業等において「学校スポーツ」の場面を想定した「AIスマートコーチ」の活用を推進しています。専門指導者に監修いただき、15種目に及ぶ競技のお手本動画を視聴、自身と比較することができます。また、先生・上手なチームメイトの動画とスマートフォンで撮影した自身の動画を比較することもでき、子どもたちの主体的な学びのきっかけやスキル向上をサポートします。アプリを活用することで子どもたち同士がお互いの動画について意見を出し合ったり、動画として記録を残すことで、自らの成長を容易に振り返ることも可能となり、教育的側面でも寄与することを目指します。

人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ③ ICT活用による新たなライフスタイルと生活基盤の高度化

教育分野でのテクノロジー活用

AI活用人材を育成「AIチャレンジ」

当社では、2022年4月から
 中高校生を対象に、探究学習を
 通じてAI活用人材を育成する実践的な教材「AIチャレンジ」
 の提供を開始し、全国の「総合的な活動／探究の時間」の授業
 などで取り組まれています。



「AIチャレンジ」は、AIの基本的な仕組みを学び、多様な発
 想力で生み出したアイデアを、AI構築環境を使いこなし、機械
 学習でAIを試行錯誤してつくる体験を提供します。その後、
 実際に役立つAI活用システムの要件定義から設計・開発・評
 価までを行い、実装力を身に付けます。このような一連の体験
 を通じて、これからのAI社会をけん引する「AI活用人材」に
 必要な資質・能力を育成することを目的としています。

受講生徒数 約12,000人 (2023年2月末現在)

富山県立氷見高等学校での導入

富山県立氷見高等学校では、1年生の総合的な探究の時
 間で、AIチャレンジを活用しています。授業では、AIの基
 礎的な知識やAIの活用による社会の変化やAI構築につ
 いても体験しました。

グループ実習では、AIツールを使って画像識別を実施。
 パソコン内蔵のカメラで画像を取り込み、生徒たちの顔を
 認識させたり、駐車場の満空車状況を識別させたりなど、
 グループごとに活用方法をディスカッションしました。

授業を受けた生徒からは
 「飲食店の空席確認でもAIが
 使えそう」「この経験を生かして将来AI関係の仕事がしたい」
 といった声が上がりました。



AIを手軽に「学べる・作れる・試せる」クラウド型 AIプラットフォーム「AIMINA」

SB C&S株式会社が提供するAIプラットフォーム「AIMINA
 (アイミナ)」は、AIに関する情報収集からモデル開発、モデル
 評価までをワンストップで提供するクラウドサービスです。専
 門知識がなくても手軽にAIを試すことができ、AI全般につ
 いて初歩から学んだり、持っているデータを使ってすぐに試した
 りなど、一人一人に合った使い方を見つけることができます。

SB C&Sは、大分県内でAIテクノロジーの利活用促進に取
 り組むおおいたAIテクノロジーセンターと大分県内のAI利
 活用推進、AIビジネス創出のための協業を開始しており、
 2022年11月16日に大分県立大分東高等学校園芸ビジネス
 科の生徒約30名を対象に、AIを手軽に「学べる・作れる・試
 せる」クラウド型AIプラットフォーム「AIMINA」を活用した
 授業を実施しました。

授業では、プログラミングスキルを持たない生徒も積極的
 にAIを活用できる環境を目指すため、ハンズオン教育とし
 て、実際に生徒が「AIMINA」を利用し、サンプルの果実画像
 を使った画像分類のAI手法の作成や精度確認方法を実践形
 式で紹介しました。



医療・ヘルスケア・福祉の分野でのテクノロジー活用

ヘルスケアアプリ「HELPO」

「HELPO」は、当社の子会社であるヘルスケアテクノロジー
 ズ株式会社が提供しているヘルスケアアプリで、未病と呼ば
 れる体調が悪くなり始めたときや、ちょっとした身体の不安
 を24時間365日いつでもチャット形式で医師、看護師、薬剤
 師の医療専門チームに相談できます。これまで法人企業・自
 治体向けに提供してきましたが、2022年12月1日より個人
 向けサービスの提供を開始しました。より多くのお客さまに
 「HELPO」を提供することで、健康医療相談やオンライン診療
 をご活用いただき、心や身体の「困った」に悩まない社会の実
 現を目指しています。

→ ヘルスケアDXの推進「HELPO」 P. 39

→ ヘルスケア分野の社会課題を解決 ヘルスケアテクノロジーズ株式会社 P. 81



人・情報をつなぎ新しい感動を創出

創出価値 ③ ICT活用による新たなライフスタイルと生活基盤の高度化

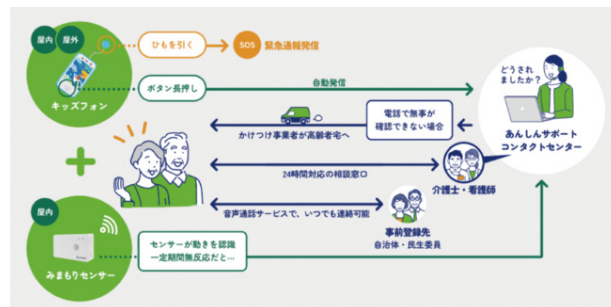
医療・ヘルスケア・福祉の分野でのテクノロジー活用

IoT 機器を駆使した新たな高齢者みまもりサービス「みまもりプラス-24」

「みまもりプラス-24」*は、独居高齢者の見守りサービスとして、2022年4月1日より全国の自治体などに向けてサービスを開始しました。

従来の「緊急通報サービス」は、固定電話回線の設置が必要なことや屋外では利用できないなど多くの課題がありました。が「みまもりプラス-24」は、当社が提供する「キッズフォン」を使用した緊急通報システム、SB C&S株式会社が提供するIoTセンサーによる動作確認、株式会社あんしんサポートが運営するコンタクトセンターの組み合わせにより、高齢者の安全をもれなく見守ることが可能となりました。

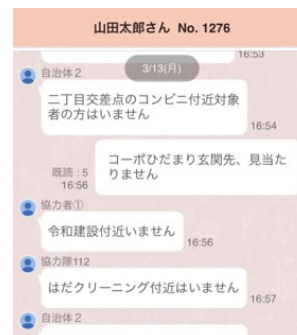
* 本サービスは、あんしんサポートおよび社会貢献活動、IoT機器・回線を提供する当社、IoT機器（センサー）の法人向け商材・サービスを提供するSB C&Sが事業連携し提供しています。



高齢者みまもりサービス「みまもりプラス-24」のサポート体制図

高齢者の見守り支援「オレンジセーフティネット」

当社は、スマホアプリを使って行方不明となった認知症高齢者の方を地域全体で早期発見するサービス「オレンジセーフティネット」を自治体向けに提供しています。自治体と捜索協力者が一体となってリアルタイムに捜索状況などの情報共有を行うことで、行方不明者の早期発見を支援します。個人情報保護の観点から、家族などからの捜索協力依頼は、事前に自治体に承認された協力者がアプリ上で捜索に同意した際に初めて閲覧でき、捜索終了後は閲覧を自動で制限することで、必要な人が必要なときにのみ閲覧できるようになっています。2023年3月末時点で、7自治体で導入されています。高齢化率が約48%の愛媛県久万高原町では2019年6月から利用を開始しており、実際の捜索活動ではスムーズな情報交換により、捜索開始から約10分～15分で行方不明者の発見につながった例も報告されています。



初期で未発見場所を共有



早期に搜索場所の絞り込みが可能

ウォーキングの習慣化を応援するフレイル対策サポート「うごくま」

当社は、高齢者の健康増進を目的にテクノロジーを活用したフレイル対策の取り組みを始めました。

フレイルとは、要介護状態と健康の間に位置し、身体や認知機能が低下した虚弱状態のことで、埼玉県のみじみ野市と鳥取県の江府町と連携し、2022年6月からウォーキングの習慣化を応援するスマホ向けの新アプリ「うごくま」を活用した実証実験を実施しました。

この実証実験は、みじみ野市と江府町と共に開催するスマホ教室を通して実施され、参加者には「うごくま」を一定期間利用いただき、アプリから集計した歩数データやフレイルチェック機能で判定したデータや参加者への健康意識に関するアンケートを基に効果を検証しました。

開発したフレイル対策サポートアプリ「うごくま」は、キャラクター「うごくま」との会話機能を実装しており、「うごくま」が利用者を褒めたり励ましたり、相互にコミュニケーションを取ることで、ウォーキングの習慣化につながる励みを醸成します。実証実験では、スマホ教室で「うごくま」の使い方を説明するとともに、スマホの基本的な操作を学べる講座を開催し、安心して「うごくま」を利用いただけるようにサポートしました。さらに、江府町では、学んだ後の実践の場として、無理なく楽しむことができるウォーキングイベントを開催しました。実証実験を経て、2023年3月発売の「かんたんスマホ3」に「うごくま」を搭載し、お客さまのフレイル対策をサポートしています。

