



## 社会課題解決

top > 価値創造のしくみ > 社会課題解決

情報技術で人々や社会の課題を解決することが私たちの使命です。Zホールディングスの社会課題解決事例を下記で紹介しています。


- [1.基本姿勢](#) ▾
- [2.環境](#) ▾
- [3.防災減災への取り組み](#) ▾
- [4.自治体DX化](#) ▾
- [5.プライバシー／セキュリティの確保](#) ▾
- [6.教育、次世代への支援](#) ▾
- [7.ヘルスケア](#) ▾
- [8.その他](#) ▾

## ■ 基本姿勢

### 情報技術のチカラで

### サステナブルな世界をつくる。

情報技術のチカラで、すべての人に無限の可能性を——。Zホールディングスグループの掲げるこの理念に沿って、真面目に誠実に事業を推し進めていくことで、社会課題の解決に必ず貢献していけると私たちは信じています。技術力で未来を切り拓き、継続して社会課題を解決することで、サステナブルな社会を実現していきます。

> すべてのステークホルダーの皆様へ 



## 環境

情報技術は世の中を豊かで便利にしていく一方で、電力を中心としたエネルギー消費に伴うCO2排出という形で環境負荷を与えており、産業全体の拡大とともにその負荷も増大しています。私たちは持続可能な社会の実現に向けて、気候変動問題への取り組みを推進するとともに、事業活動にともなう環境負荷の低減、廃棄物対策、生物多様性の保全に取り組んでまいります。

また、気候変動によって激甚化・頻発化していく自然災害の脅威に対応していくため、さまざまな解決手段を準備・強化し、社会の助けとなることを目指します。

### ■ 脱炭素社会の実現

- ・2028年度までに、売上あたりのCO2排出量を2008年度(45,181t-CO2 / 265,754百万円)比で50%減らす
- ・データセンターの100%再生可能エネルギー化へ
- ・ヤフー社「2023年度100%再エネチャレンジ」宣言

## ■自然資本の保全

- ・廃棄物対策の取り組み:ペーパーレス、リユース・リデュースの促進など
- ・生物多様性保全の取り組み:ヤフー社のeコマースでの象牙取引の禁止、サンゴプロジェクト、国立公園や世界自然遺産のカーボン・オフセット支援など
- ・水資源保全の取り組み:世界資源研究所(WRI)のWater Risk Atlasを活用した定期的な水源地の水ストレスチェックの実施など

## ■法令遵守と国際的責任の遂行


- ・TCFD提言への賛同
- ・CDPへの情報開示
- ・SBT策定のコミット(ヤフー)
- ・RE100への対応
- ・気候変動イニシアティブ(JCI)への参加
- ・東京都によるトップレベル事業所(優良特定地球温暖化対策事業所)への認定(Zホールディングス本社)


## ■サービスを通じた社会との連携


- ・気候変動にともなう自然災害に対する自治体との連携
  - ・Yahoo! JAPANトップページやアプリでの災害情報発信
  - ・Yahoo!ネット募金
- ・防災・減災サービス、環境課題への取り組みなどを通じた社会との連携
  - ・緊急災害対応アライアンス「SEMA」
  - ・アスクル フェーズフリー・オフィス:備えない防災のススメ いつものオフィスが非常時にも活躍
  - ・持続可能な社会の実現に向けた循環型サービスの拡充
  - ・エールマーケット、アスクルオリジナル商品の環境対応

## ■未来を創る教育・啓発活動


- ・社内外に向けたサステナビリティ活動の発信


> 脱炭素社会の実現 

> 自然資本の保全 

> 法令遵守と国際的責任の遂行 

> サービスを通じた社会との連携 

> 未来を創る教育・啓発活動 

> 国内インターネット企業初のグリーンボンド導入 



## 防災減災への取り組み

Zホールディングスグループでは事業を通じた社会課題の解決として注力する領域のひとつに「情報技術を活用した防災・減災への取り組み」を掲げており、災害情報の発信、復興支援、防災減災への取り組みに力を入れています。

### ■防災減災・災害支援への取り組み、寄付・協賛の実績

- ・LINE社の防災・減災への取り組み
- ・ヤフー「災害支援推進室を設置」
- ・東日本大震災におけるヤフーの取り組み

### ■新型コロナウイルス感染症に対するZホールディングスグループの取り組み

- ・新型コロナウイルスに関する施策をまとめたLINE特設サイトを公開
- ・Yahoo! JAPANの「新型コロナワクチン情報まとめ」ページに関連情報を掲出
- ・Yahoo!基金で「新型コロナウイルス感染症『医療崩壊』防止活動支援募金」を実施
- ・厚生労働省に協力しLINEでの「新型コロナ対策のための全国調査」を実施

### ■募金サービスの提供

### ■「Yahoo!基金」を通じた寄付実績

### ■社会課題解決×LODGEのコラボレーション企画

■非営利セクターとの積極的な連携

■技術・開発イベントへの協賛

- > Zホールディングスグループの防災減災・災害支援への取り組み、寄付・協賛の実績 [☞](#)
- > LINE社の防災・減災への取り組み [☞](#)
- > ヤフー「災害支援推進室を設置」 [☞](#)
- > 東日本大震災におけるヤフーの取り組み [☞](#)
- > 新型コロナウイルスに関する施策をまとめたLINE特設サイトを公開 [☞](#)
- > Yahoo! JAPANの「新型コロナワクチン情報まとめ」ページ [☞](#)
- > 「Yahoo!基金」を通じた寄付実績 [☞](#)
- > ステークホルダーダイアログ: 東北の復興 [☞](#)
- > ステークホルダーダイアログ: 日本を災害大国から「防災大国」へ [☞](#)

## 自治体DX化

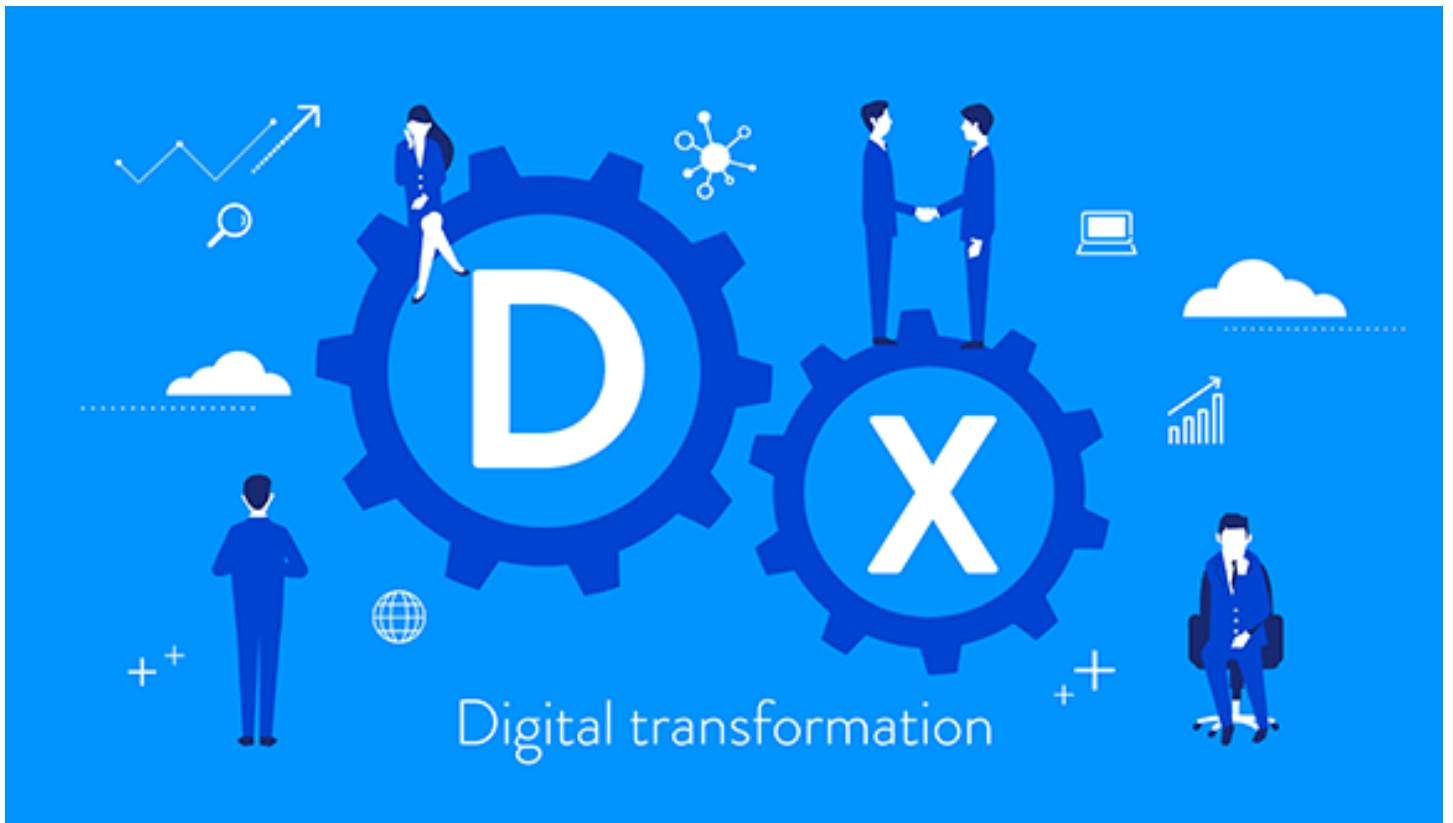
Zホールディングスは2021年3月のLINEとの経営統合に当たり、特に課題が大きくインターネットでその解決が見込める領域のひとつである「社会」において、官民連携を活かした日本のデジタルトランスフォーメーション(DX)、ひいては社会課題の解決への取り組みに集中的に取り組んでいくことを表明しました。

### ■社会におけるDX推進

- ・「DX認定取得事業者」に認定
- ・日本IT団体連盟に加盟し、IT産業の健全な発展や世界最高水準のIT社会の構築を目指すため、政府との双方向のコミュニケーションを実現しながら積極的に提言しています。
- ・事業者向けデータソリューションサービスを官公庁向けにプラン展開
- ・自治体の多様性に合わせたDX支援を目的としたオンラインセミナーの開催
- ・省庁・自治体に対する公式アカウント無償提供
- ・LINEスマートシティ推進パートナープログラム
- ・子育てAIチャットボットのオープンデータ化

### ■地方自治体のDX推進をLODGEがサポート

- > 社会におけるDX推進 
- > 「DX認定取得事業者」に認定 
- > 地方自治体のDX推進をLODGEがサポート 



## プライバシー／セキュリティの確保

Zホールディングスグループでは、安心して安全に利用できるサービスをお客さまに提供し続けるため、グループ全社を挙げて中長期的な視点で情報セキュリティに取り組んでいます。また、サイバーセキュリティ基本方針を策定するとともに、サイバーセキュリティ体制を構築し、サービスをご利用いただくユーザーの皆様をはじめ、社会、国家、国際社会からの信用、信頼を得ながら、引き続き、人々や社会の課題を解決し続けられるよう努めてまいります。

### ■プライバシー・セキュリティ

- ・プライバシーに対する取り組み
- ・情報セキュリティに関する基本的な考え方
- ・特別委員会の設置
- ・情報セキュリティマネジメント体制
- ・第三者認証の取得
- ・情報セキュリティを担保するための取り組み

### ■サイバーセキュリティ基本方針

- > プライバシー・セキュリティ [🔗](#)
- > PayPayのセキュリティに対する取り組み [🔗](#)
- > PayPayの安全への取り組み [🔗](#)
- > 迷惑メール対策(ヤフー) [🔗](#)
- > サイバーセキュリティ基本方針 [🔗](#)



## 教育、次世代への支援

ヤフー、LINEでは、子どもたちがインターネットを安心・安全に利用できるよう、「Yahoo!きっず」の提供や情報リテラシー教育などさまざまな取り組みを行っています。

また、事業を継続していくためには、ITを理解し活用していける人材の育成が必要であると考えています。

「Hack U」などの技術イベントを通じ、ITを積極的に活用していける人材の育成を支援しています。

### ■子どもたちがインターネットを安全に楽しく利用するために

- ・子ども向けポータルサイト「Yahoo!きっず」の提供
- ・小学生に向けたプログラミング体験機会の提供
- ・小学生向け検索講座の提供
- ・子どもを守るインターネットセーフティ講座の提供
- ・横浜家庭裁判所におけるインターネット講習への講師派遣
- ・未来世代がデジタル社会を生きていくための気付きと選択肢を「IT人財育成プロジェクト」を通して提供

### ■学生向けイベント「Hack U」の開催

### ■会社見学の機会を提供

### ■九州大学でセキュリティ講座実施

### ■Yahoo!基金「インターネットみらい募金」へのマッチング寄付

### ■SDGs for Schoolへの協賛

### ■子供たちの保護

- ・子どもたちのプライバシー保護の掲載
- ・日本ユニセフ協会と連携した「子どもパブコメ」の実施
- ・文部科学省と連携した「いじめ」に対する取り組み
- ・子ども向け画像検索機能を日本で初めて提供開始
- ・文部科学省と連携し、LINEを活用した相談窓口提供時のLINE公式アカウントの無償提供

### ■一般財団法人LINEみらい財団(子どもたちのデジタルリテラシー向上のため、AIやICTに関連した教育・研究・普及啓発活動を実施)

- ・プログラミング教育、情報モラル教育、金融・情報リテラシー教育、情報防災教育等の提供
- ・青少年のネット利用状況やプログラミング教育必修化等に関する調査

> LINEみらい財団 [📄](#)

> Yahoo! きっず [📄](#)

> 子どもたちの保護 [📄](#)

> LINE相談 [📄](#)

> 次世代への支援 [📄](#)





## ヘルスケア

LINEヘルスケアですでに着手しているオンライン診療サービスの拡大など、様々な組織・団体との連携や協働によって、グループ全体でサステナブルな社会の実現に貢献していきます。

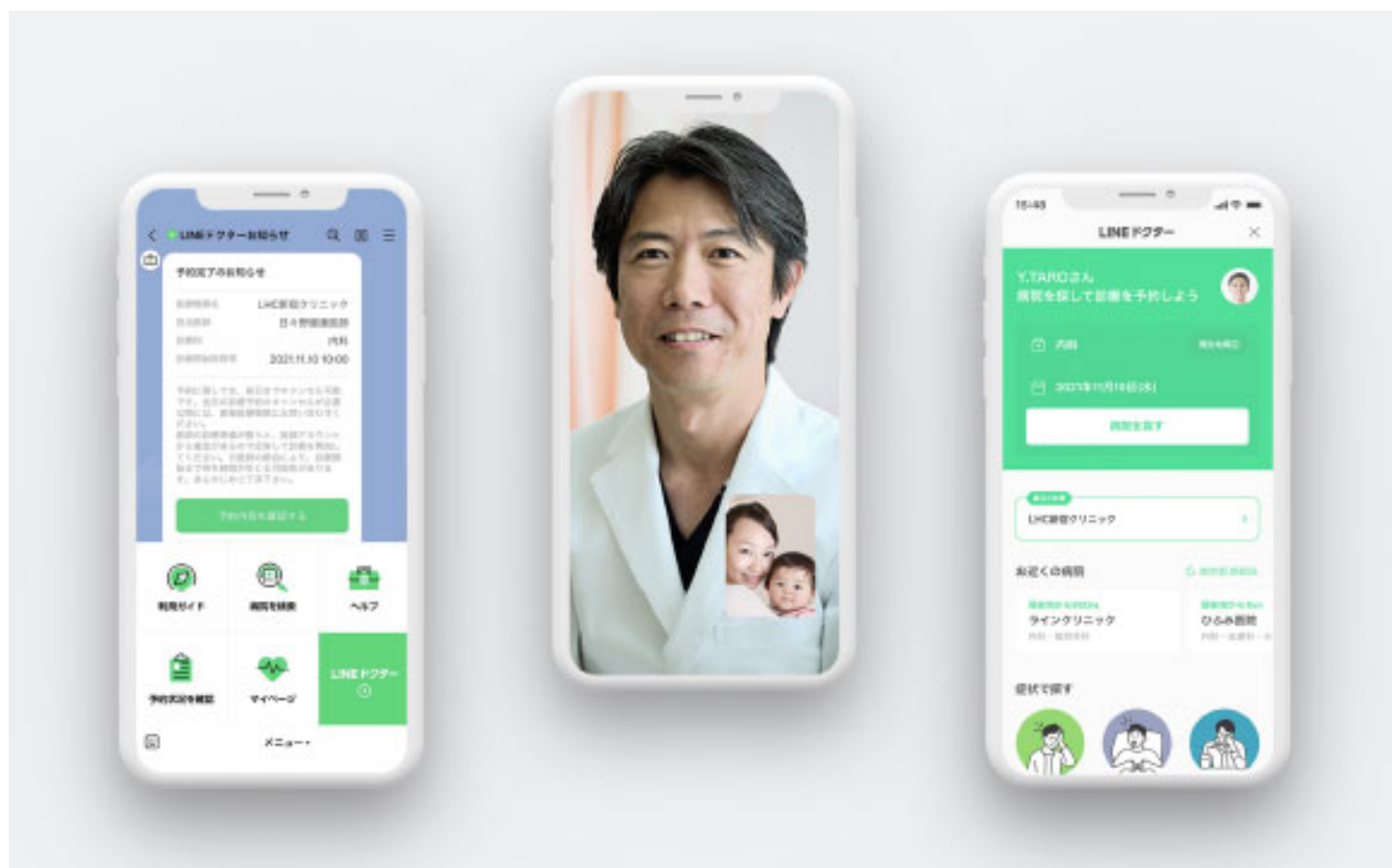
### ■オンライン診療サービス「LINEドクター」を2020年12月に提供開始

- ・通院の負担を軽減・待機時間の減少による時間の有効活用・感染症リスクを避ける
- ・クリニックの検索・予約から診察・決済まで、全てLINE上で完結できる
- ・【新型コロナウイルス】自宅療養者支援プロジェクトを実施

> LINEドクター・オンライン診療サービス [📄](#)

> LINEプレスリリース「オンライン診療に参入へ」 [📄](#)

> LINEドクター 新型コロナ感染症への対応 [📄](#)



## その他

Zホールディングスグループは上記以外にも様々な課題解決に取り組んでいます。

### ■コミュニティ投資

Zホールディングスグループの重点課題として掲げている「災害対策支援」「DX推進」「地域社会との関わり」「未来世代への支援」を中心に、地域や社会の課題を解決するため、地域コミュニティ、行政、大学、NGO・NPOなど多様なステークホルダーの方々と連携、協力を図り豊かな社会の実現に向けた取り組みを推進していきます。


#### 【被災地支援の取り組み】


- ・継続的な被災地支援をヤフーとLINEで共同展開「3.11企画」
- ・ヤフー石巻ベースでの取り組み
- ・災害支援募金の立ち上げ
- ・緊急支援募金や復旧・復興支援募金へのマッチング寄付
- ・ツール・ド・東北
- ・災害時に身を守る知識を「ヤフー防災模試」
- ・フィッシャーマン・ジャパン
- ・LINEを活用した災害情報の発信
- ・産官学連携による防災・減災の取り組み
- ・購入が支援活動・社会貢献につながる商品の販売

### ■サービス品質の向上

Zホールディングスグループでは、お客さまから寄せられた疑問点を反映させて随時更新するヘルプページの設置や、メールやチャットによるサポート、不正行為のチェックやサイト監視など、さまざまな取り組みを行っています。これからもお客さまへのサポートのサービス向上や体制の充実に取り組み、お客さま満足度の一層の向上を目指してまいります。

- ・品質保持の取り組み
- ・アクセシビリティ基本方針
- ・サポート体制の構築・お客さまサポートのサービス向上
- ・顧客満足度測定・向上への取り組み
- ・審査、パトロールの実施
- ・広告サービス品質向上の取り組み
- ・コマースサービス品質向上の取り組みなど

> コミュニティ投資 

> サービス品質の向上 



(C) 型色寛 (一般色寛)



(P) 型色寛

