

あたらしいを、あたりまえに

J:COM

## News Release

2022年1月4日  
JCOM 株式会社

### 2022年 年頭所感

(本資料は、J:COM 代表取締役社長:石川 雄三の社員向け年頭挨拶の抜粋です。)

あけましておめでとうございます。2022年の年頭所感を申し上げます。

#### <2021年の振り返り>

2021年もウィズコロナの年でありました。年始の緊急事態宣言からはじまり、収束傾向と再拡大をくりかえす中、流動的な状況に対応するために大変なご苦労があったかと思えます。

この難しい環境の中ですが、大規模クラスターの発生などの大きなトラブルなく1年を終えることができました。改めて、皆様のご努力に感謝を申し上げます。ありがとうございました。

東京2020オリンピック・パラリンピックについては、当社初のパラリンピックの放送も含め合計で約120時間の放送を成功裏に実現することができました。また、女子ボクシングの入江選手が金メダルを獲得する瞬間を放送するなど、これまで以上に量・質ともに高品質なものをお客さまにお届けできたと思えます。

昨年はコロナの影響もあり価値観やビジネス環境は大きく変化しました。

その変化に対応し持続的な成長を実現すべく、当社は2つの大きな変革を行いました。

まず、1つ目が社名変更とブランドメッセージの変更です。新ブランドメッセージ「あたらしいを、あたりまえに」には先進的で便利なサービスを全てのお客さまが簡単にご利用できるようにお手伝いをしてワクワクする日常をお届けしたいという思いが込められています。

2つ目が人事制度の刷新です。

事業環境や働き方が大きく変化する中、多様な働き方や自律的なキャリア形成を実現しつつ、社員一人ひとりが専門性を伸ばし、十分に能力を発揮していただきたいと考え、このタイミングで大きな制度改革を実施しました。制度の本格運用とともにリスキル研修やリカレント教育も開始して皆さんの能力開発を強力に支援していきます。

これらの大きな変革に戸惑う方もいらっしゃるかと思いますが、この二つの変革は当社が新しい時代に適応し、10年、20年先にも成長し続けるためにも不可欠なものだと考えています。是非とも皆様のご理解をお願いします。

#### <2022年について>

新しいブランドメッセージに込められたお客さまとの約束を実現するうえで、非常に重要な要素となるのが、CXの向上とそれを支えるDXの進化です。

今年はこの点にさらに注力していきたいと考えています。

(CX を徹底的に追求)

最近、各部門の取り組みにより、リレーショナル NPS、トランザクション NPS とともに少しずつ上がってきており改善傾向が見えてきています。

通信品質の向上や、AI によるレコメンドツールの投入、コールセンターの受電率の改善など各部門で NPS 向上に向けた対策を進めていただいています。今のままのペースでは劇的な改善は見込めません。

しかし、さまざまな切り口からの分析により課題は見えてきています。

一人ひとりが“本当にお客さまが望むものは何か”を真剣に考え、従来のルールや部門の枠にとらわれない対応を徹底することで、お客さまに一番愛される会社を目指していきましょう。

(DX を全社で推進)

昨年は DX の取り組みが本格化した年だと思います。

ケーブル・プラットフォーム事業部門では、スーパーアプリ MY J:COM や新規顧客データツールの活用を力を入れていただき、営業機会の創出や成約率向上に成果を上げています。ビジネスイノベーション部門では個人プロフィール技術を活用したレコメンド機能の高度化や、視聴データの活用による CS 広告枠の価値の再評価などが進められています。またメディア・エンタテインメント事業部門ではオンラインとオフラインを融合させてより高い広告価値を提供する取り組みも進んでいます。

情報システム部門では、世帯から個人 ID 管理に対応する基盤システムの整備やアジャイル開発の強化、技術部門ではセルフインストールの導入や AI による流合雑音の予測ツールの開発など各部門での取り組みは着実に進展しています。

当社は営業、サービスエンジニア、アフターサポートなどより良いカスタマージャーニーを地域密着で実現する充実した体制を持っています。これら今まで培ってきた強力なフィジカルの力と、現在取り組んでいる DX のシナジーを実現することにより、お客さまに一番愛される会社になれるのだと思います。

この真実を理解してさらに DX の取り組みを加速していきましょう。

最後に、改めて新ブランドメッセージの共有をお願いしたいと思います。

「あたらしいを、あたりまえに」の「あたらしい」の実現だけでは不十分です。

先進のサービスをお客さまが「あたりまえに」に使っていただくこと。

お客さまが「手間をかけずに」サービスそのものの持つ価値をフルに享受できること。

そこに J:COM ならではの最高の提供価値があると考えます。

今一度、一人ひとりがこのブランドメッセージに込められた崇高な理念を理解し、日々の業務で自ら体現していきましょう。

今年も価値観や競争環境は大きく変化すると思います。

それに惑わされるのではなく、その変化を先取りし、さらには我々が変化を巻き起こす側に回り、あたらしい時代をともに創り上げていきましょう。

**JCOM 株式会社について** [www.jcom.co.jp/](http://www.jcom.co.jp/)

JCOM 株式会社(ブランド名 J:COM、本社:東京都千代田区)は、1995 年に設立された国内最大手のケーブルテレビ事業・番組供給事業統括運営会社です。ケーブルテレビ事業は、札幌、仙台、関東、関西、九州・山口エリアの 11 社 66 局を通じて約 559 万世帯のお客さまにケーブルテレビ、高速インターネット接続、電話、モバイル、電力、ホーム IoT 等のサービスを提供しています。ホームパス世帯(敷設工事が済み、いつでも加入いただける世帯)は約 2,197 万世帯です。番組供給事業においては、14 の専門チャンネルに出資及び運営を行い、ケーブルテレビ、衛星放送、IP マルチキャスト放送等への番組供給を中心としたコンテンツ事業を統括しています。 ※世帯数は 2021 年 9 月末現在の数字です。