

お客様との関わり

ゲーム開発における配慮

ゲームにおける課金要素について

日本のゲーム市場では、数年前からモバイルゲームを中心に「ガチャ」に伴う課金問題が議論されており、海外市場においても、同様の「ルートボックス」について一部で禁止されるなどの措置がとられています。

当社は「遊文化」を創造する会社として、ゲームはくじ引きのような射幸心を満たすものではなく、あくまで遊んで楽しむものだと考えています。本来、遊んで幸せになっていただくためのゲームで過度な課金により、かえって不幸になってしまうのは当社の望むところではありません。そのため、当社が開発するモバイルゲームでは原則的にガチャ要素は控え、家庭用ゲームにおいても少額の追加要素は配信しつつも、ゲーム本編を楽しむうえで必須となるようなコンテンツは無料で配信するなど、全てのユーザーに平等で安全に楽しんでいただけるよう努めています。

販売地域に合わせた調整（ローカライズ／カルチャライズ）

2020年3月期における家庭用ゲームの海外販売本数比率は84.1%と、カプコンのゲームはグローバルで楽しまれています。世界中のユーザーにゲームを楽しんでいただくためには、日本語で開発したゲームを各地域に合わせて翻訳（ローカライズ）する必要がありますが、ゲーム機の性能向上、オンラインへの対応、ユーザーのグローバル化に伴う多言語化などにより、ローカライズの物量・重要性は年々高まっています。そこで、カプコンのローカライズスタッフは初期段階から開発チームに入り、従来日本語版の開発後に行っていたローカライズを開発と同時進行にすることで、グローバルでの同日発売を実現しています。また、国によって歴史や宗教、慣習が異なるため、日本の常識で開発したゲームを単に翻訳しただけでは、思わぬところでユーザーの楽しみを

損ないかねません。

そこで、あらゆる地域で平等にゲームを楽しんでいただけるよう、ネイティブスタッフによる調整（カルチャライズ）にも注力しています。

エンターテインメントの健全な発展のために

CEROレーティング制度の遵守、ガイドラインへの賛同

日本では、ゲームソフトの年齢別レーティングを実施する特定非営利活動法人コンピュータエンターテインメントレーティング機構が組織されており、当社はその会員としてレーティング制度のルールを遵守しています。

レーティング制度とは、青少年の健全な育成を目的として、性的、暴力的な表現などを含む家庭用ゲームソフトが、相応しくない年齢の青少年の手に渡らないよう、ゲームの内容や販売方法について自主規制する取り組みです。

また、近年の家庭用ゲーム機では、レーティングに対応したゲームの使用やオンライン購入を保護者が制限できるペアレンタルコントロール機能が搭載されています。

一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会のガイドライン

| ガイドライン名 | 施行日 |
|------------------------------------|---------------------------|
| リアルマネートレード対策ガイドライン | 2017/4/26 |
| 未成年の保護についてのガイドライン | 2016/12/21 2019/3/27改定 |
| ネットワークゲームにおけるランダム型アイテム提供方式運営ガイドライン | 2016/4/27 |
| 「18才以上のみ対象」家庭用ゲームソフトの広告等ガイドライン | 2008/4/1 2012/6/20改訂 |
| コンピュータエンターテインメントソフトウェア倫理規定・第二改訂版 | 2002/10/1 |

注）各ガイドラインの内容については、以下ホームページをご覧ください。
<https://www.cesa.or.jp/guideline/>

WHOによる精神疾患認定への対応

2019年5月、世界保健機関（WHO）は、極端にゲームにのめりこみ、健康や社会生活に悪影響が出るとされる「ゲーム障害」を新たな疾病として位置づけました。当社も本問題に対する社会的要請への対応として、一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会などの業界団体と協力し、当該問題への意識を高め、適時適切な取り組みを行っていきます。当社単体では、引き続き、主に小中学生を対象とした教育支援を通じ、ゲームとの適切な付き合い方を提案していきます。

→詳細はP54参照

カルチャライズの実例



日本では「バイオハザード」だが、海外では異なる名前で見られている

パチンコ・パチスロ依存症への対応

パチンコ・パチスロは社会に根付くエンターテインメントである一方、「のめり込み」が懸念されています。そこで、2006年に業界団体の支援により、ぱちんこ依存問題相談機関「リカバリーサポート・ネットワーク(RSN)」が設立され電話での無料相談を開始したことを皮切りに、業界では、全国各店舗でRSNを周知するポスターの掲示や、遊技客に対して依存問題への適切な案内ができる担当者を各店舗に配置する「安心パチンコ・パチスロアドバイザー」制度の運用、「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドライン」の作成等、様々な依存予防対策が講じられています。また、2017年には、遊技産業14団体からなるパチンコ・パチスロ産業21世紀会が、パチンコ・パチスロ依存(のめり込み)問題対策を強化し、最優先課題として取り組む表明として、「パチンコ・パチスロ依存(のめりこみ)問題に対する声明」を発表しました。

更に2019年度には、ギャンブル等依存症対策推進基本計画の閣議決定に基づき、「パチンコ依存問題対策基本要綱」と「パチンコ・パチスロ産業依存問題対策要綱」が策定されました。

当社も、業界の健全な発展に寄与すべく、これらの取り組みに賛同・協力しています。

シニア世代のコミュニティづくり支援

定期的にゲームセンター体験ツアーを実施

現在、アミューズメント施設は、シニア世代の方々にとって、仲間や店舗スタッフとコミュニケーションが取れる場所として人気を集めています。当社では、より多くの方々に施設を活用していただけるように、2012年より大型連休や敬老の日などに、メダルゲームやクレーンゲームなどを体験できるシニア向けのゲームセンター無料体験ツアーを実施しています。

また、安心して過ごせる店舗づくりの一環として、2012年よりサービス介助士の資格取得を推進し、現在では24名のスタッフが資格を取得しています。

シニアツアー累計参加人数

2,582名



お客様サポートの充実

ユーザーサポートとご意見の活用

カプコンでは、購入いただいたサービスを不自由なくお楽しみいただけるよう、商材ごとにサポート窓口を開設しています。また、WEB上にFAQを掲載し、お客様の疑問に迅速に対応できるよう努めるとともに、各担当者はお客様の満足度向上のため、定期的に情報交換を行い、窓口間の連携を高めています。なお、ゲームサポート宛にいただいた質問や意見に関しては、集約し分析する事で新たな製品開発に活用しています。

▶各種お問い合わせ窓口

http://www.capcom.co.jp/support/index_game.html

お客様の個人情報保護

当社では、会員サイトの顧客情報やキャンペーン賞品の発送先、商品購入履歴のある顧客情報など、約1,000万件強の個人情報を保有しています。一方、国内では、2015年に「個人情報保護法」が改正され、2017年5月30日より全面施行、海外では2018年5月、「EU一般データ保護規則(GDPR)」が施行されゲームユーザーのデータが個人情報として該当するなど、年々対応範囲が拡大しています。

このような状況において、2019年4月、情報管理体制の強化を目的に、国内の個人情報保護、GDPRなどへの対応機能を持つ「情報管理部」を新たに設置しました。同部門を中心に、法律に則った行動指針、運用統制、監査の仕組みを構築することで個人情報の流出リスクへ対応しています。

お客様のゲーム体験機会の拡大(eスポーツ)

近年では、「遊文化」創出の一環として、eスポーツの振興に注力しています。

これまで、ユーザーが自主的に行っていたゲーム大会を、メーカーが主体的に企画・運営することで、競技者およびファンの皆様に楽しんでいただける環境を拡充していきます。

2013年より、世界NO.1を決める「カプコンカップ」を毎年開催しているほか、2019年6月にはアマチュアプレイヤーにも活躍の機会を設けるべく、学生を対象とした「ストリートファイターリーグ: College-JP 2019」リーグを新たに立ち上げるなど、お客様とのタッチポイントの増加や満足度の向上に努めています。なお2020年度は、完全オンライン大会、「CAPCOM Pro Tour Online 2020」を世界10地域にて実施予定です。

地域社会との関わり

地方創生への貢献

人気ゲームの集客力・認知度を活用した社会貢献活動

2016年に行われたリオデジャネイロオリンピックの閉会式では、ゲームキャラクターに扮した日本の首相が東京オリンピックをアピールするなど、ゲームコンテンツの求心力は世界中で認められています。同様に、カプコンのゲームコンテンツも、「ワンコンテツ・マルチユース戦略」のもと、ゲームに限らず幅広い分野に展開することで、老若男女を問わず高い知名度や人気を誇ります。

当社ではゲームを通じて人を幸せにするという企業理念のもと、ゲームコンテンツが持つ人を引き付ける力を活用し、2000年代後半より、本社のある大阪に限らず、全国各地での①観光産業の振興を支援する経済振興、②郷土の歴史・文化の啓蒙を支援する文化啓蒙、③警察との連携による防犯啓発、④選挙管理委員会と連携した選挙の投票啓発の4つの地方創生活動を行っています。

また、今後は日本各地でのeスポーツ活動を支援し、ゲームで遊ぶことそのものを通じた地域活性化も視野に入れた活動を検討しています。

利用者の声



大阪府警察本部
サイバー犯罪対策課長
辰谷 裕司 氏

大阪府警察本部にほど近い中央区内平野町では、大阪が生んだグローバル企業「カプコン」の本社ビル、そして研究棟のビル群がその偉容を放っています。

今時の若者ならば誰もが知る、カプコンキャラクターの知名度は絶大であり、特に若年層をターゲットとして様々な防犯・広報啓発活動を行う当府警においては、ご近所のよしみでカプコン様には以前からご協力をいただいております、心より感謝を申し上げます。

今までにサイバーセキュリティに関する広報啓発活動においては、「ロックマン」や「アイルー」に活躍いただいておりますほか、当府警察サイバー捜査官の募集ポスターには、強く逞しい「ストリートファイター」から「リュウ」、「春麗」に出動をお願いしています。さすがに反響も大きく、極めて優秀な人材を確保することもできました。

地域貢献を重視されるカプコン様の経営姿勢に敬服致しますとともに引き続き大阪のため、当府警察との防犯コラボレーションをお願いしたいと思います。

地方創生 ゲームコンテンツの求心力を生かし地方創生を支援

日本各地での取り組み

- 経 経済振興
- 文 文化啓蒙
- 防 防犯啓発
- 選 選挙投票啓発

- 宮城県 知事選挙のイメージキャラクター
- 茨城県 博物館で特別展を共催
- 埼玉県 博物館で特別展を共催
- 山梨県甲府市 包括連携協定を締結
- 長野県上田市 観光イベントの支援

- 京都府 車上ねらい防止啓発キャラクター
- 兵庫県 車上ねらい防止啓発キャラクター



2019年 高知県
参議院議員選挙のイメージキャラクター
新聞広告、ラッピングトレイン、テレビ・ラジオCMなど

- 高知県 知事選挙のイメージキャラクター
- 岡山県 博物館で特別展を共催
- 和歌山県 誘客キャンペーンの支援



2019年 大阪府
サイバー犯罪防止啓発キャラクター
ポスターなどの制作に加え、オリジナルのコラボ動画を駅のデジタルサイネージで放映



2019年 山梨県甲府市
スタンプラリー

- 静岡県浜松市 観光誘致の支援
- 愛知県岡崎市 観光誘致の支援
- 大阪府 車上ねらい被害防犯啓発キャラクター
サイバー犯罪捜査官の募集広告への起用

従業員との関わり

健全なゲーム文化の普及

子供達を対象にした「出前授業」を10年以上に渡って実施

ゲームは比較的新しい文化であり学術的研究の歴史も浅いため、一般社会では教育的側面よりも悪影響論が根強く喧伝されています。また、近年ではWHOによる疾病認定や、「香川県ネット・ゲーム依存症対策条例」の制定が議論を呼んでいます。しかしながら、ゲームクリエイターという職種は「将来なりたい職業」として子供達に高い人気を誇っていることや、2020年より小学校でプログラミング教育が必修化され、子供向けのプログラミング教室など様々な取り組みが実施されつつある昨今、ゲームクリエイターを志す子供は今後益々増加すると考えられます。また、小学生で49.8%、中学生では75.2%と、スマートフォン利用率が年々増加する中、スマートフォン向けのゲームアプリも人気を博しており、ゲームと子供達との距離はより近づいています。

このような状況下、当社は持続可能な経済成長および社会形成の一助となるべく、ゲームに対する社会的理解を促したいとの考えから、小中学生を中心に企業訪問の受け入れや出前授業を積極的に実施しています。そこでは、ゲームソフト会社の仕事内容とそのやりがいや難しさを紹介する「キャリア教育支援」、自分の判断でゲームと上手に付き合えるようになるための「ゲームリテラシー教育支援」を行うプログラムを展開し、教育現場から一定の評価を獲得しています。また、教育現場からの要望に応え2011年度からは、授業テーマを「キャリア教育支援」に絞ったプログラム、2013年度からは子供の数学離れを防ぐ一助となるべく、小中学生を対象とした「カプコンお仕事×算数・数学授業」のプログラムを新たに開始するなど、改善にも取り組んでいます。

これらの結果、これまでに企業訪問として402件、3,337名(2020年3月末現在)を受け入れるとともに、出前授業として2019年7月に実施した新潟大学教育学部附属新潟小学校をはじめ、累計161件、14,927名(2020年3月末現在)を対象に開催しました。

出前授業の感想紹介(当期の一部を抜粋)

- 最近是一日中スマホを触っていたから、これを聞いて今日から少しずつスマホを触る時間を減らそうと思った。(小学生)
- 普段イヤイヤな算数を楽しそうにできてびっくりでした。興味深く聞いているのもよくなりました。(小学校教師)
- 普段の授業が社会に出て必要であるということ話を話してもらえて良かったです。話し合いなどさせてあげると、より様々な意見が出たかもしれません。(中学校教師)

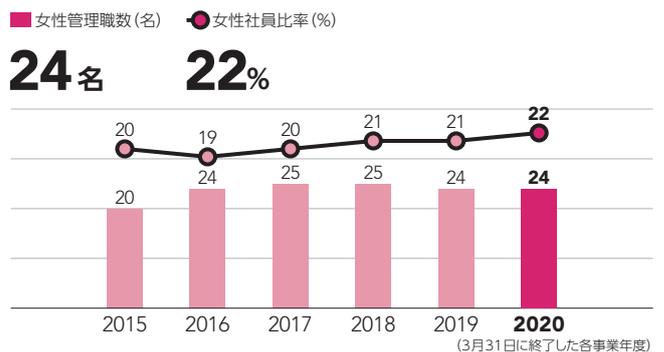
ダイバーシティの推進

女性の活躍する環境整備の推進、外国人の積極採用などの取り組み

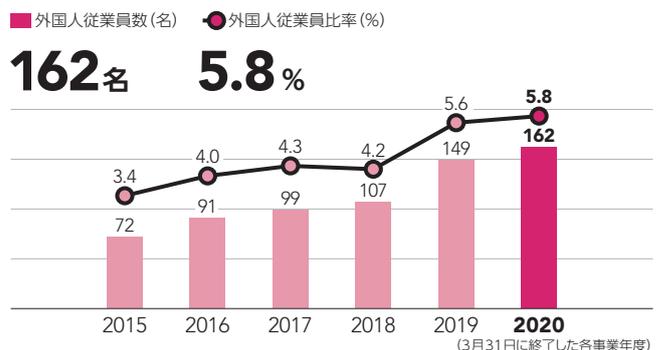
当社では現在、女性の活躍する環境整備の推進、外国人の積極採用に取り組んでいます。

女性の活躍する環境については、産前産後休暇・育児休暇や時短勤務制度を導入するだけでなく、その取得促進に取り組んでいます。2019年度の育児休暇取得者は23名、うち男性が10名、女性の取得率は100%です(2018年度は33名。うち男性は12名、女性取得率100%)。また育児休暇後の女性の復帰率も高く、2018年度は27名が復帰し、継続中を除けば100%と前期で上昇しています(2018年度は32名復帰。復帰率96.0%)。これらの結果、一般的に「男性社会」と言われる日本のゲーム業界において、当社は社員の22%を女性が占め、女性の管理職は24名(当社管理職に占める割合は9.3%)となっています。なお、2019年には「次世代育成支援対策推進法」および「女性活躍推進法」に基づき、2024年度末までに①働き方の多様性に資する人事制度の構築、②女性の管理職率15%以上を目指す「一般事業主行動計画」を策定しています。女性の就業環境改善へのこうした取り組みが評価され、カプコンでは、2014年以来、厚生労働省から「子育てサポート企業」

女性管理職数・女性社員比率(単体)



外国人従業員数・比率(単体)



であることを示す「くるみん」マークの使用を認められています。

外国人の積極採用については、英語版の採用ホームページを作るなど、海外展開力の強化に向け注力しており、現在、外国人従業員は162名(当社従業員に占める割合5.8%)となっています。今後も、キャリアアップ支援や管理職への登用など、モチベーションを向上させる体制整備を推進し、外国人比率の向上を図ります。

女性社員の声



知的財産部 商標著作権室 室長
保田 祐子

商標著作権室では、グローバルでの円滑な商品展開をサポートするべく、各国や地域での商標出願をはじめとした、知財管理業務を行っています。

日々重要性を増す、グローバルでの戦略的な商標出願に加え、商品のネーミングやゲーム内の知財チェックなど、ゲーム開発を側面から支援する業務も多く、やりがいを感じます。

また管理職としては、知財管理業務の重要性や必要性を全社へ浸透させながら、部門スタッフが働きやすい環境の構築にも腐心しています。

家庭では2児の母ですが、産休・育休や事業所内保育所「カプコン塾」などの社内制度を活用しつつ、育児と業務の両立を図っています。

働きやすい職場づくり

ワークライフバランスの推進

「遊文化」をクワイエットするには、クリエイター自らが遊びに触れる時間を確保しなければなりません。

カプコンでは有給取得推進日を設定し、年末年始や5月の大型連休時にはリフレッシュやインプットのための長期休暇の取得を推奨しています。また、通勤時間の短縮を目指し、開発拠点の隣接地に4階建ての駐輪場を設置、従業員には周囲5キロメートル圏内への居住を推奨しています。これにより時間や生活のコストを節約し、クリエイティブな仕事に欠かせない発想力や想像力を養う時間を確保を図っています。加えて、クリエイターの安定した就業環境を整えるため、2017年4月に自社保育施設の「カプコン塾」を開設しました。勤務地から近いこともあり、結婚・出産後も安心して勤務できると利用者から好評を博しています。

→詳細は右記または統合報告書2018・P54参照

従業員の健康管理を支援

2015年の新開発拠点の竣工に合わせ社員食堂を一新。朝昼晩と健康的な食事を提供しています。また、国家資格を取得したマッサージ師が常駐するマッサージ室を東阪それぞれの拠点に設置し、従業員の健康管理を支援しています。

自己実現を可能にする最先端の設備

クリエイティブなゲーム開発において、開発者のモチベーションを決める最大のポイントは、自分の作りたいものが作れる環境が整備されているかどうかです。カプコンでは3Dスキャンやモーションキャプチャスタジオ、ダイナミックミキシングステージ、フォーリーステージのように、常に最先端の開発環境を整備し、クリエイターのビジョンの実現をサポートしています。

カプコン塾

「保育」と「教育」を兼ね備えた、充実した子育て環境を提供

保育所の不足に伴う待機児童問題の早期改善が望まれる中、当社は将来を見据えて、社員が安心して子育てをしながら長く働くことができる環境を提供したいという経営トップの考えのもと、通常の保育に加え、自ら学び自ら成長できる子供の育成を目的とした、「カプコン塾」を運営しています。

「カプコン塾」では、乳児や幼児の保育だけでなく、幼稚園児・小学生のアフタースクールまで幅広く受け入れることで、社員が子供の預け先に困ることのないよう支援しています。加えて、教育サポートとして、英語・リトミック・算数・科学などの「学びの場」を提供することで、働く社員と一体となって子供の成長を育てています。現在月極で25人の子供(2020年3月末時点)を預かっており、ひと月当たりのべ25人ほどの一時利用も引き受けています。

今後も当社は、「カプコン塾」にて、子供の好奇心を刺激し興味を広げていく学習環境を構築するほか、社員と家族が充実した日々を送れるよう、安心して働き続けられる環境づくりに努めていきます。



英語教室の様子

オンラインでのeスポーツ大会
プレイヤー、実況者は自宅から参加



新型コロナウイルス感染症対策

お客様のために

バーチャル株主総会の導入

2020年6月に実施した第41期定時株主総会は、株主の皆様への安全と健康を考慮し来場自粛をお願いした一方、インターネットを用いて遠隔地などから株主総会への参加が可能な「ハイブリッド参加型バーチャル株主総会」を導入しました。この結果、オンラインを含めた参加者の合計は前年並みでしたが、実地への来場者は53名(昨年139名)と、密を回避しています。

感染拡大リスクの低減

当社は「ストリートファイター」の年間ツアー大会である「CAPCOM Pro Tour」を2014年より毎年実施していましたが、2020年は新型コロナウイルスの感染拡大抑止のため、選手や実況者ともに自宅から参加する完全オンライン大会として実施します。また、大会の様子は専用チャンネルを介してオンライン配信することで、どこでも誰でも観戦が可能となります。

また、当社アミューズメント施設では、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、2020年3月より段階的に時短営業や臨時休業を行いました。5月の緊急事態宣言解除を受け、順次営業を再開していますが、店舗では従業員の体調管理の徹底、ソーシャルディスタンスの確保等、感染拡大防止に努めています。



アミューズメント施設での既出ポスター
(2020年6月中旬時点)

在宅時間での楽しみを提供

2020年5月、在宅時間での楽しみを提供するべく、当社人気キャラクターの塗り絵やオンライン会議用バーチャル背景の配布、ゲームに登場する食事を模したレシピ動画の公開など、「おうちで過ごそうキャンペーン」を実施しました。



当社人気キャラクターの塗り絵

従業員のために

コロナ禍での就業体制

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、当社では2020年1月末より、予防措置として下記の対策を行っています。

| 施策 | 施策開始日 |
|---|-----------|
| 1日1枚のマスクを配布、着用の徹底 | 2020/1/30 |
| 「新型コロナウイルス感染症対策本部」を設置 | 2020/1/31 |
| <ul style="list-style-type: none"> 原則として国内・海外の出張を禁止(やむを得ない事情で渡航した場合、帰国後14日の自宅待機) ※ 中国への出張の原則禁止は1月27日より施行 混雑を避けるため時差出勤の実施 外部取引先との会食、社内懇親会、歡送迎会等の自粛 手洗い、うがい、手指消毒の励行 ※ 消毒液は感染拡大以前より、恒常的にフロアに設置 | 2020/3/2 |
| 全従業員へ原則として在宅勤務および自宅待機を推進 | 2020/4/13 |
| 入館時、検温器による検温およびマスクの着用確認を開始 | 2020/7/13 |

2020年5月末時点では、緊急事態宣言が解除された地域においては、通常稼働に向け当該対応を緩和し、時差勤務およびオフィス内のソーシャルディスタンスを確保しつつ業務を再開していますが、シフト制や在宅勤務の併用により、引き続き感染拡大の抑止に努めています。