

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」について一部において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）

2019年3月期における家庭用ゲームの海外販売本数比率は85.4%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

開発社員の声

2007年入社
CS制作統括 グローバルプロダクション室
室長

ミゲル・コーティ



私は2007年よりカプコンのローカライズに携わっていますが、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。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、演出や仕様について積極的に意見を出します。ゲーム開発とローカライズを同時進行することで、世界同日発売を可能にしています。また、単に翻訳するだけでなく、カルチャライズも重要な役割です。例えば「モンスターハンター」では、クエスト達成後に、クリアを示す赤いロゴが表示されますが、国によって赤は落第・失敗を想起させるため、一部の国では色を金色にするなど、ユーザーの達成感を削がない工夫をしています。

必要がありますが、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）を行っています。

青少年の健全な育成のために

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（略称CERO）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、適宜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、ゲームとの適切なつきあい方を提案していきます。

➡詳細はP50参照

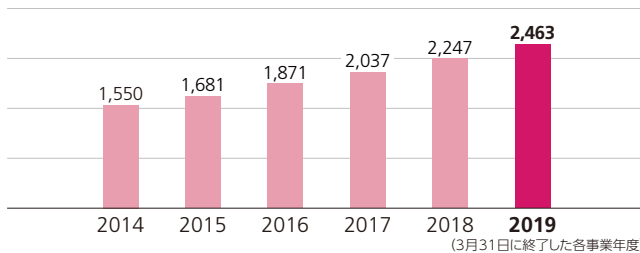
シニア世代のコミュニティづくり支援

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26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

2,463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、欧州一般データ保護規則(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失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、ソフトメーカーとして主体的に企画・運営することで、競技者およびファンの皆様にプレイを楽しんでいただける環境を拡充していきます。

2018年には自社のアミューズメント施設に、コミュニケーションスペース「カプコンeスポーツクラブ」を設置し、無料でゲームを体験できる場を提供したほか、2019年2月にはプロプレイヤーが定期的に活躍できる場として新たなチーム戦によるリーグを立ち上げました。更に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」を立ち上げるなど、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。

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2020年に開催される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、「ワンコンテンツ・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振興、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

堺市役所 文化観光局
観光部 観光推進課
環境整備係長

秋田 昌紀



堺市は、天下一の茶人「千利休」を生んだまちであり、織田信長・豊臣秀吉・徳川家康などの天下人とのゆかりも深く、今も歴史文化資源が数多く残るまちです。しかしながら、こういった資源は特に若年層に興味を持ってもらうことが難しいコンテンツです。

堺市では、これまでも若年層への訴求力の高いアニメ・ゲームとのコラボレーション事業を展開してまいりました。今回のカプコン様との取り組みでは、豊臣秀吉ゆかりの黄金の茶室の特別展示を、「戦国BASARA」のキャラクターである「豊臣秀吉」から告知させていただくことで、幅広い層へ本市の歴史文化の魅力をPRすることができました。

今後も、カプコン様の様々な要素を備えた豊富なコンテンツと堺市の歴史や伝統産業などを関連づけた事業を展開していければと考えております。

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 文化振興
- 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 大阪府堺市 歴史企画展の支援
キャラクターパネル設置に加え、ポストカードの配布やコラボレーションポスターを掲示



2018年 山梨県甲府市
スタンプラリー

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

古くは「ゲーム脳」のように、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による精神疾患への認定も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年には小学校でのプログラミング教育の必修化が決定され、子供向けのプログラミング教室など、民間でも様々な取り組みが実施されつつある昨今の情勢を鑑みると、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45.9%、中学生では70.6%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380件、3,095名(2019年3月末現在)を受け入れるとともに、出前授業として2018年11月に実施した札幌市立北野台小学校をはじめ、累計151件、14,107名(2019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)

- 仕事ではコミュニケーションが大事と知り、これからの部活やグループ活動では、しっかりコミュニケーションをとって協力することを心掛けたいと思いました。(中学生)
- とても意欲的に活動できていました。ゲームに詳しい子が活躍する場面もあってよかったです。(小学校教師)
- 真剣に聞き入っている生徒が多く見受けられました。数学だけでなく、様々な知識が重要であることが伝わりました。(中学校教師)

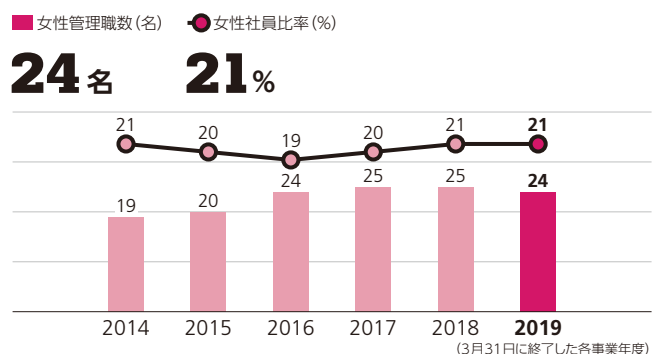
ダイバーシティの推進

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

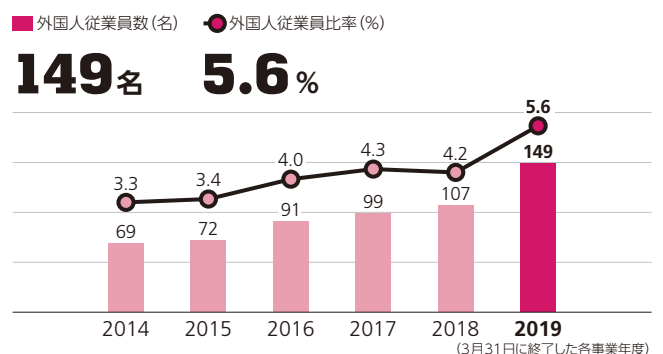
当社では現在、女性の活躍する環境整備の推進、外国人の積極採用に取り組んでいます。

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。2018年度の育児休暇取得者は33名、うち男性が12名、女性の取得率は100%です(2017年度は25名、うち男性は6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32名が復帰し、継続中を除けば96%と前期と同水準(2017年度は25名復帰、復帰率96.0%)で推移しています。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、当社は社員の約21%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9.4%)となっています。なお、2016年には女性活躍推進法の施行に基づき、2021年度末までに①定期採用者に占める女性比率20%以上、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年以來、厚生労働省から「子育てサポート企業」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。

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)



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、海外展開力の強化を図るため注力しており、現在、外国人従業員は149名(当社従業員に占める割合5.6%)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。

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」をクリエイトするには、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しています。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。

▶詳細は下記または統合報告書2018・P54参照

従業員の健康管理を支援

2016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、従業員の健康維持を支援しています。



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、開発者の最大のモチベーションは、自分の作りたいものが作れる環境にあるかどうかです。カプコンでは3Dスキャンやモーションキャプチャースタジオ、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、クリエイターの自己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2017年4月に開所しました。「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んでいます。現在月極で25人の未就学児(2019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。将来的には、社員の更なる働きやすさ向上のため、近隣小学校に通う児童の放課後受け入れを行う予定です。なお、春や夏の学休期間には、社員講師が授業を行う「スプリングスクール」や「サマースクール」を実施しています。2019年3月に実施した「スプリングスクール」

では、社員講師による、人間の動きをゲーム内に取り込みアニメーションを作成する「モーションキャプチャー」やプログラミングの体験教室を実施したほか、外部講師を招いた絵画教室、英語教室などを実施しました。更にお昼には社員である親が普段利用している社員食堂で一緒に昼食を楽しむなど、親子のコミュニケーションを促進する機会ともなりました。

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。

