

## **平成29年度事業報告書**

平成29年 4月1日から

平成30年 3月31日まで

### **I. 法人の現況に関する事項**

#### 1. 事業を取り巻く環境の変遷

今や、携帯電話は我々が生活をしていく上で、なくてはならない生活必需品であり、日常生活における重要なコミュニケーションインフラとなっております。とりわけ、スマートフォン(スマホ)が急速に普及してきており、既に平成28年度にはスマホは国民の56.8%が保有しており(スマホを含むすべての携帯電話の保有率は83.6%)。今後更にスマホの保有率が高まってゆくものとみられます。その意味で我々販売代理店のサービスや機能はますますスマホ環境に適切に対応してゆくことが求められます。

現在の販売代理店業界の状況を簡単に整理してみますと、全国に携帯ショップ(キャリアショップ)は、8,264店舗あるなかで(平成30年4月1日現在)当協会の会員の傘下にある店舗は、6,794店舗であり、全体に占める比率は約82.2%となっております。販売代理店業界における我々協会の役割は高まっており、身を引き締めて業界の発展に向けた諸施策に取り組まねばなりません。

さて、今事業年度(平成29年度)において、我々携帯電話販売代理店業界にとって厳しい評価を受けることになってしまった事がありました。前年度の電気通信事業法の改正及びその改正ガイドラインの順守状況について、総務省による実態調査(モニタリング)が行われ、その結果、ガイドラインに謳われている、消費者保護のためのルールとして規定されている主な項目、例えば、重要事項説明の義務、書面交付の義務、また「適合性原則」に即した顧客対応などについて、店頭での顧客対応に対して、十分な対応をしていないという調査報告がだされ、それを受けて、業界に対し、厳しい評価を下した報告がだされました。

昨年の改正ガイドラインの施行以降、キャリアショップの運営について、キャリアより様々な指示、指導がだされ、その対応のために、ショップでは説明時間の長時間化、それによる待ち時間の増大などが発生しておりました。そのような環境の中で行われたこの実態調査(モニタリング)の結果については、一概にショップ側のみに原因を求めることのできないのも事実です。また、調査の手法が相応しいものであったのかについても、当協会としては、総務省に対してその検証を求め、今後に生かすように申し入れました。

一方、昨年度に事業報告書でも少し触れましたが、ガイドラインに則ったルールは消費者保護のためとは言え、お客様の負担を増やしてしまった側面があることは否めません。そこで、当協会として、総務省のモニタリング会合などを通じて、店頭におけるスタッフ、お客様双方の負担軽減につながる提案をしてきました。具体的には、

- ① 説明前の問診票の導入提案
- ② 契約前の料金シミュレーションの導入提案
- ③ 高齢者対応の見直し提案
- ④ 録音による対応品質向上提案

の4つの提案です。これらの提案については、各キャリアに対しても、全携協と各社で継続してとり進めている苦情縮減分科会の活動などを通じ、その実現に向けて強気に働きかけてまいりました。

その結果、NTT ドコモ、KDDI、ソフトバンクの各キャリアによる積極的な取り組みを促すことができ、それぞれ形は少しずつ違ってはいるものの、問診票の導入や料金シミュレーションの導入については今事業年度にその実現を果たすことができました。各キャリアの取り組みにより、お客様にもわかりやすく、スタッフも説明がしやすいと双方にメリットのある環境が実現できたことは、全携協の取り組みの成果と言えると思います。

今後も、中にはすぐに実現が難しいものもありますが、残りの提案内容の具体的実現に向けて地道に取り組んでまいりたいと考えております。また、これらの取り組みを通して、各キャリアとの協議の場が増え、活発に議論することができはじめ、双方の意思疎通、情報共有等が大きく前進しました。

また、今事業年度の全携協としての大きな取り組みとして、日本全国各地における e-ネットキヤラバン活動への会員の積極的な参画を掲げることができると思います。詳細は下記に記しますが、ショップスタッフが講師として学校に赴いた後、スタッフのモチベーションが非常に上がったという話もお聞きました。我々販売代理店として、地域に貢献する貴重なCSRの機会ともいえると思います。更に当協会として、今後も引き続き積極的な取り組みを進めてまいりたいと考えております。

加えて、詳細は後述しますが、今事業年度から、店舗スタッフが生き生きと働ける環境づくりの支援策として、店舗スタッフ向けの「新人スタッフ研修」やスタッフの教育担当者向けの「教育担当者研修」を実施しました。この取り組みについては、研修を受講した会員から高い評価を得ており、内容の充実を図りながら、今後も鋭意継続してゆく予定です。

最後になりますが、消費者苦情の縮減という大命題に向かっては引き続き気を緩めることなく取り組んでいくことについては論を俟たないところですが、今年度の中頃あたりから、総務省が全国で展開する消費者支援連絡会などにおいて「消費者教育」という言葉が語られるようになってきております。団塊の世代の高齢化が進む中、消費者もケータイ、スマホユーザーとしてある程度の知識をもって使うことが求められ始めた、と言えるかもしれません。また、そうなることが、苦情の縮減にも直結すると見込まれます。各キャリアもこの点に注目して、「スマホ教室」や安心サポートなどの取り組みを強化し始めました。後から振り返ると、今年度が「消費者教育」元年となるかもしれません。我々販売代理店としても、高齢者を含む消費者の皆さまが安心・安全にお使いいただくために、これらの活動には積極的に協力してゆくことが肝要になってくると申せましょう。

## 2. 加盟会員数の推移

加盟会員数（正会員、準会員、賛助会員数の合計）は、平成 30 年 4 月 1 日には、554 社となりました。

### 平成 29 年 4 月 1 日の会員数

正会員	149 社
準会員	404 社
賛助会員	3 社
合計	556 社

### 平成 30 年 4 月 1 日の会員数

正会員	150 社
準会員	396 社
賛助会員	8 社
合計	554 社

## 3. 地域活動の強化

平成 26 年 12 月に 12 社（うち 9 社の本社が東京都に所在）で設立された当協会ですが、平成 30 年 4 月 1 日現在の会員である 554 社の本社所在地区は下記の通りになります。

	正会員	準会員	賛助会員	合計
北海道	15	26	0	41
東北	13	45	0	58
関東	40	97	8	145
信越	2	4	0	6
東海	10	41	0	51

北陸	8	9	0	17
近畿	21	82	0	103
中国	10	25	0	35
四国	7	20	0	27
九州	15	41	0	56
沖縄	9	6	0	15
合計	150	396	8	554

会員の当社が全国各地に所在していることから、官庁、とりわけ やはり全国に総合通信局を展開している総務省からは、全国での地域 I C T 振興の旗手として注目されていることもあり、次に述べる e-ネットキャラバンをはじめとする地域活動への積極的な参画が期待されております。

#### 4. e-ネットキャラバンへの取り組み

全国で e-ネットキャラバンを展開している一般財団法人マルチメディア振興センター（略称：F M M C）からは、全国の隅々まで傘下ショップを持っている当協会に対して、会員のスタッフが e-ネット安心講座を実施する講師として e-ネットキャラバンに参画することを大いに期待されております。



全携協は、地域における社会貢献の好事例として平成 28 年度から会員に対して e-ネットキャラバンへの積極的な参画を奨励し、e-ネット安心講師の認定講習会の実施など活動を支援してまいりました。



平成 30 年 4 月現在 F M M C により認定されている全携協会員傘下の e-ネット安心講師数は 1,134 名に達し、また講師の分布も全国津々浦々に至る状況になっております。

平成 29 年 8 月～10 月に発生した座間事件の再発防止策として、e-ネットキャラバンは脚光を浴びており、携帯電話販売代理店の e-ネットキャラバンへの積極的な参画は必要不可欠なものとなっており、全携協は引き続き会員の参画を奨励し、活動を支援してゆきます。

#### 平成 28 年度（前年度）の全携協会員による e-ネット安心講座実施実績（実施会場数）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
0件	1件	7件	14件	3件	3件	4件	11件	20件	4件	12件	14件	93件



第6回（12月1日）

第7回（1月25日）

第8回（3月8日）

### 3. 運営会議

運営会議は正・副会長、4 委員会委員長の 9 名で構成され、理事会に先立ち当協会運営に係る事項につき協議、決議を行います。

平成 29 年度は下記の通り 11 回の運営会議を開催しました。

4 月度（4 月 19 日）

5 月度（5 月 10 日）

6 月度（6 月 1 日）

7 月度（7 月 20 日）

8 月度（8 月 29 日）

9 月度（9 月 21 日）

10 月度（10 月 18 日）

11 月度（11 月 30 日）

1 月度（1 月 24 日）

2 月度（2 月 15 日）

3 月度（3 月 7 日）

## Ⅲ. 委員会の設置

協会活動の重要な機能を実行するために、現在以下の通り各委員会を設置しております。

### 1. 携帯電話店頭販売サービス向上委員会

目的：消費者からの苦情・相談件数低減に向けた各種取り組みを行います。

- ① 会員企業からの苦情収集・分析
- ② 苦情縮減策の検討・実施
- ③ 官公庁、各種政府機関、消費者団体、電気通信事業者協会、各キャリアと連携して苦情縮減策を展開

### 2. 入会審査委員会

目的：入会申し込み企業の事業運営体制や業界内での評価等、書類審査以外の項目も加味した総合的な審査を行い、理事会での承認もしくは不承認の答申を行います。

### 3. 総務委員会

目的：新規会員獲得、会員区分、会費体系など当協会の会員のための必要な施策の検討、策定を行い、理事会へ具体的な提案を行います。

### 4. 企画推進委員会

目的：当協会の既存会員向けの情報発信、情報共有施策の企画・立案を行い、そのための主要な催事、イベント、行事などの具体的な企画、立案及び執行を推進します。

#### 5. 定着率向上委員会

目的：ショップスタッフの定着率向上は ES 向上施策の極めて重要な事項であり、また喫緊の課題であることから、代理店の共通の問題点を掘り起こし、解決策の検討、策定を行います。

#### 6. 倫理委員会

目的：協会、すべての会員企業、および協会の役職員が、関連法令及び本協会の定款、倫理綱領その他の内規を厳格に順守し、社会的規範にもとることなく、適正に事業を運営している状況を常に確認し、不適正な状況が発生した際に必要な懲戒処置を行うため、理事会への答申を行います。

### IV. 各委員会の活動

#### 1. 携帯電話店頭販売サービス向上委員会

携帯電話店頭販売サービス向上委員会は、消費者の苦情縮減を目的に、協会店舗より苦情を収集・分析・縮減対策を企画・実施するチームと業界情報の収集や全携協活動に理解・協力いただくことを目的に、総務省関係者・消費者団体・各キャリアと密接に連携を深めるチームを組織化し、下記活動を積極的に行ってきました。

- ・会員企業からの苦情収集・分析・キャリアへの改善提案の作成
- ・各キャリアとの苦情削減定例会（毎月）での改善提案と回答要求
- ・会員企業への苦情情報分析結果のフィードバック強化
- ・総務省諮問会議への参加及び会議でのプレゼンテーションの実施
- ・国民生活センターなどの消費者団体との情報交換

(1) 担当理事委員長：大谷理事

副委員長：西川副会長

副委員長：浅見理事

副委員長：澁谷副会長

(2) 平成 29 年度の活動内容

① 委員会の開催全委員・構成員を集め毎月開催しました。

4 月度 (4 月 24 日)      5 月度 (5 月 23 日)

6 月度 (6 月 22 日)      7 月度 (7 月 24 日)

8 月度 (8 月 28 日)	9 月度 (9 月 25 日)
10 月度 (10 月 23 日)	11 月度 (11 月 27 日)
12 月度 (12 月 25 日)	1 月度 (1 月 23 日)
2 月度 (2 月 22 日)	3 月度 (3 月 26 日)

② 苦情縮減対策ワーキンググループ (WG)

収集した苦情分析結果より、キャリア毎の定例会(毎月)にて、改善事項を提言し、キャリアと一体となって改善縮減活動を継続推進してきました。

また、苦情収集システムのタイムリーな改修を実施し、収集店舗での負荷軽減や分析結果のフィードバックを実現し、日々発生する苦情の変化に対応してきました。

③ 消費者保護連携ワーキンググループ(WG)

国民生活センターとの情報交換をはじめ、全国消費生活相談員協会(全相協)との情報交換会や日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (N A C S) との情報交換を実施し、相互理解を深めております。

- ・支援連絡会等消費者団体、相談員との会合への参加 (首都圏地区)
  - 第 17 回関東電気通信消費者支援連絡会 (7 月 28 日、東京)
  - 第 18 回関東電気通信消費者支援連絡会 (2 月 9 日、東京)
  - 消費生活センター等と携帯電話事業者との懇談会 (11 月 21 日、神奈川)
  - 消費生活支援センター情報交換会 (3 月 9 日、埼玉)

④ 総務省 ICT サービスあんしん安全研究会への参加・発表

- ・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合
  - 第 3 回 (6 月 22 日)
  - 第 4 回 (2 月 16 日)

## 2. 総務委員会

総務委員会は当協会活動にとって、重要な事項の策定とその執行に必要な手続きを行う極めて大きな役割を担っている委員会です。平成 29 年度は、以下の項目に関し精力的に取り組みました。

- ・会費体系 (事業者係数) の見直し
- ・規程等見直し改訂
- ・決裁権限等見直し
- ・会員専用サイト構築
- ・会員向け「全携協メールニュース」配信



- ・広報・CSR部(仮)設置に向けたWG立ち上げ
- ・協会事務局体制と機能検討

(1) 担当理事委員長 : 荻原理事 (10月より阿部理事)

副委員長 : 三上理事

副委員長 : 阿部理事

副委員長 : 浦川理事

(2) 平成29年度の活動内容

○第1回 (4月26日)

1. 情報管理規程の改訂について
2. 平成29年度(2017年度)会費収入見通しについて
3. 会員資格の移行について
4. 会費規程第9条に基づく一時的な会費(役付加算)の変更について
5. 研修の業務委託基本契約締結について
6. 決裁権限規程の改訂について
7. 旅費交通費の一部全携協事務局負担について

○第2回 (5月17日)

1. 会員限定HPの進捗状況について
2. 平成29年度(2017年度)社員総会について
3. 各種申込書フォーマットの変更について
  - ・正会員/準会員/賛助会員 申込書
  - ・変更届
  - ・退会届
4. 「電気通信個人情報保護推進センター」への参加について
5. 委員会活動に伴う経費支出(旅費交通費)のあり方について
6. 常勤役員の機能と報酬について

○第3回 (6月23日)

1. 会員限定HPの進捗状況について(継続審議)
2. 各委員長の決裁権限について
3. 委員会活動に伴う経費支出(旅費交通費)のあり方について(継続審議)
4. 今後の賛助会員と特別会員の勧誘について
5. やまなし社会環境健全化推進キャンペーン協力依頼について
6. 常勤役員の機能と報酬について(継続審議)

○第4回 (7月13日)

1. 会員限定HPの進捗状況について(継続審議)

2. 各委員長の決裁権限について（継続審議）
3. 委員会活動に伴う経費支出（旅費交通費）のあり方について（継続審議）
4. 全携協ロゴ規程と全携協 HP リンク貼り付けのお願いについて
5. 準会員入会キャンペーンの終了について
6. 今後の賛助会員と特別会員の勧誘について（継続審議）
8. 常勤役員の機能と報酬について（継続審議）

○第5回（8月25日）

1. 各委員会議事録の共有の仕方について
2. 各委員長の決裁権限について（継続審議）
3. 今後の賛助会員と特別会員の勧誘について（継続審議）
4. 退会届の修正について
5. テレサ協との賛助会員相互入会について
6. 竹岡会長との委任契約書の一部変更について
7. 入会審査委員会／入会審査細則改定について
8. 常勤役員の機能と報酬について（継続審議）

○第6回（9月14日）

1. 各委員会議事録の共有の仕方について（継続審議）
2. 各委員長の決裁権限について（継続審議）
3. テレサ協との賛助会員相互入会について（継続審議）
4. 入会審査委員会／入会審査細則改定について（継続審議）
5. 常勤役員の機能と報酬について（継続審議）
6. 会員向け HP の利用状況について
7. 来期社員総会の開催場所について
8. 下期の総務委員会について

○第7回（10月18日）

1. 各委員長の決裁権限について（継続審議）
2. 常勤役員の機能と報酬について（継続審議）
3. 会員の来期会費について
4. 全携協メールニュース(案)について
5. 全携協管理システム導入について

○第8回（11月29日）

1. 会員の来期会費について（継続審議）
2. 常勤役員候補者選任 WG ついて
3. 全携協メールニュース(案) 運営会議上程について
4. 全携協管理システム導入 運営会議・理事会上程について
5. 賛助会員について

- 第9回（12月20日）
  - 1.賛助会員の考え方について（継続審議）
  - 2.平成30年度（2018年度）総務委員会予算案について
  - 3.平成30年度（2018年度）社員総会記念講演について
  - 4.常勤役員候補者選任WGについて（継続審議）
- 第10回（1月24日）
  - 1.賛助会員の考え方について（継続審議）
  - 2.平成30年度（2018年度）総務委員会予算案について（継続審議）
  - 3.全携協メールニュース（素案）配信について
  - 4.平成30年度（2018年度）事務局体制について
- 第11回（2月23日）
  - 1.賛助会員の考え方について（継続審議）
  - 2.平成30年度（2018年度）広報・CSR部門(案)立ち上げについて
- 第12回（3月19日）
  - 1.社員総会向け準備事項について
    - ・社員総会次第(案)
    - ・機関決議日程（案）
    - ・記念講演 講師：村田裕之氏 最終スケジュール調整
    - ・懸案事項（会場誘導・懇親会内容等）
  - 2.広報・CSRWG活動について（継続審議）
  - 3.賛助会員営業行為の制限について
  - 4.その他
    - ・会議資料等ペーパーレス化検討について
    - ・平成30年度（2018年度）総務委員会 開催日程表

### 3. 企画推進委員会

企画推進委員会は、平成29年度は3回の全国セミナーを開催しました。第2回については東京と大阪で同内容のセミナーを開催し、第3回については、全携協設立三周年を記念して『トップマネジメントセミナー』として開催しました。また第2回及び第3回では、Web配信を行うなど地域の会員にも参加しやすい新たな開催方法で実施いたしました。

また、地域活動ワーキンググループ（以下、WG）が平成29年度は総務委員会から企画推進委員会に変更となり、地域セミナー・交流会を全国の全地域で10回開催し合計519名の方にご参加いただきました。

1月19日には新年賀詞交歓会を開催し、会員のみならず総務省、各キャリアのトップ、有識者の皆様にもご参加いただきました。

平成 30 年度におきましても、内容の見直し・充実をはかり、会員にとって更に有意義なセミナーを積極的に開催していきたいと考えております。

(1) 担当理事委員長 : 浅見理事

副委員長 : 池崎理事 (兼 地域活動WG主査)

副委員長 : 富原理事

副委員長 : 佐藤理事

副委員長 : 渋谷理事

○地域活動WG 地域担当理事

北海道 : 佐藤理事

東北 : 渋谷理事

信越 : 和田理事

北陸 : 池崎理事

東海 : 平野理事

近畿 : 藤井理事

中国 : 浅見理事

四国 : 所谷理事

九州 : 浦川理事

沖縄 : 富原理事

(2) 平成 29 年度の活動内容

① 委員会の開催

第 1 回 (4 月 19 日)

- ・委員会構成の検討
- ・地域活動の移管 (総務委員会より)
- ・第 1 回全国セミナーの開催準備
- ・全国セミナー年間スケジュールの検討

第 2 回 (5 月 11 日)

- ・地域活動WGの検討
- ・第 1 回全国セミナーの開催準備
- ・セミナー・地域交流会年間スケジュールの検討

第 3 回 (6 月 1 日)

- ・地域活動WGの地域理事への展開依頼
- ・近畿・九州セミナーの結果報告
- ・第 1 回全国セミナーの開催準備

・セミナー・地域交流会年間スケジュールの検討

第4回（7月20日）

- ・委員会構成の再検討
- ・第1回全国セミナーの開催準備
- ・地域活動WG推進状況の報告
- ・e-ネットキャラバン取組状況の確認
- ・全国セミナー年間スケジュールの検討

第5回（9月21日）

- ・上期活動状況の報告と下期活動計画の検討
- ・第2回全国セミナー（東京会場・大阪会場）の開催準備
- ・第3回全国セミナー（トップマネジメントセミナー）の検討
- ・平成30年新年賀詞交換会の検討
- ・2018年度年間スケジュール策定の考え方の整理

第6回（12月1日）

- ・2017年度活動報告と予実報告
- ・第1回全国セミナーアンケート結果の報告
- ・2018年度年間スケジュールの策定

第7回（1月25日）

- ・2017年度活動報告と予実報告
- ・2018年度年間スケジュールの検討
- ・2018年度予算案の策定

第8回（3月8日）

- ・2017年度活動報告と予実報告の承認
- ・2018年度年間スケジュールの承認
- ・2018年度予算案の承認
- ・トップマネジメントセミナーアンケート結果の報告
- ・平成30年新年賀詞交換会アンケート結果の報告
- ・地域セミナー等のアンケート結果の報告

## ② 全国セミナーの開催

○第1回全携協全国セミナー（7月27日）

セミナー：124名 懇親会：45名

- ・中村 邦明様（株）情報通信総合研究 ICT 基盤研究部主任研究員  
演題「5Gの標準化動向と新たなサービスの可能性」
- ・徳光 歩様 総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課長  
演題「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等」
- ・定着率向上委員会 活動報告

演題「スタッフ定着率向上の取り組み～新人ショップスタッフ研修～」

○第2回全携協全国セミナー（大阪会場）（11月14日）

〃（東京会場）（11月20日）

（大阪）セミナー：48名

（東京）セミナー：会場96名+Web視聴：18ヶ所

・杉沼 浩司 様 日本大学 非常勤講師/映像新聞 論説委員

Mobile World Congress ツアー同行スペシャリスト/

演題「5Gが拓く新たな社会とサービス」

・澁谷 年史 全携協副会長

携帯電話販売サービス向上委員会副委員長(大阪)

・大谷 信雄 全携協理事

携帯電話販売サービス向上委員会 委員長(東京)

演題「携帯電話店頭販売サービス向上委員会 活動報告

店頭における苦情の最新状況と、全携協の取り組み」

・治良 博史 全携協理事/事務局長

演題「全携協からのお知らせ」

○全携協設立三周年記念セミナー（2月9日）

セミナー：会場109名+Web視聴：31ヶ所 懇親会：46名

・新 将命 様 株式会社国際ビジネスブレイン 代表取締役

株式会社ティーガイア 社外取締役

演題「勝ち残る企業創りの条件」

・蒲 俊郎 様 桐蔭法科大学院長・教授

城山タワー法律事務所 代表弁護士

全携協倫理委員会委員長

演題「企業経営におけるコンプライアンスの位置付け」

・坂本 光司 様 法政大学 静岡サテライトキャンパス長

同大学院政策創造研究科 教授

「人を大切にする経営学会」会長

NPO 法人 SOHO・アット・しずおか理事長

演題「日本でいちばん大切にしたい会社」

③ 地域セミナー・交流会の開催

近畿地域セミナー（5月16日）

セミナー：106名

懇親会：63名

九州地域セミナー（5月26日）

セミナー：68名

懇親会：46名

北陸・信越キックオフ（7月19日）	セミナー：32名	懇親会：22名
沖縄地域交流会（8月22日）	セミナー：28名	懇親会：28名
中国地域交流会（山口）（9月7日）	セミナー：23名	懇親会：23名
四国地域交流会（9月15日）	セミナー：20名	懇親会：19名
北海道地域交流会（10月26日）	セミナー：51名	懇親会：49名
東北地域交流会（11月7日）	セミナー：49名	懇親会：49名
東海地域セミナー（11月28日）	セミナー：109名	懇親会：90名
中国地域交流会（広島）（2月7日）	セミナー：28名	懇親会：27名

④ 総務省の地域総合通信局主催の消費者支援連絡会への参加

・北海道総合通信局

第17回北海道電気通信消費者支援連絡会（8月1日、札幌）

第18回北海道電気通信消費者支援連絡会（2月19日、札幌）

・東北総合通信局

平成29年度第1回東北電気通信消費者支援連絡会（7月11日、仙台）

平成29年度第2回東北電気通信消費者支援連絡会（3月6日、盛岡）

・関東総合通信局

第17回関東電気通信消費者支援連絡会（7月28日、東京）

第18回関東電気通信消費者支援連絡会（2月9日、東京）

・信越総合通信局

第17回信越電気通信消費者支援連絡会（7月27日、新潟）

第18回信越電気通信消費者支援連絡会（2月15日、長野）

・東海総合通信局

平成29年度第1回東海電気通信消費者支援連絡会（8月25日、名古屋）

平成29年度第2回東海電気通信消費者支援連絡会（1月26日、名古屋）

・北陸総合通信局

第17回北陸電気通信消費者支援連絡会（9月19日、金沢）

第18回北陸電気通信消費者支援連絡会（2月16日、金沢）

・近畿総合通信局

第18回近畿電気通信消費者支援連絡会（9月20日、大阪）

第19回近畿電気通信消費者支援連絡会（3月2日、大阪）

・中国総合通信局

第17回中国地方電気通信消費者支援連絡会（9月7日、山口）

第18回中国地方電気通信消費者支援連絡会（2月7日、広島）

・四国総合通信局

- 平成 29 年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会（9 月 14 日、徳島）
- 平成 29 年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（2 月 6 日、松山）
- ・九州総合通信局
  - 平成 29 年度上期九州電気通信消費者支援連絡会（9 月 29 日、熊本）
  - 平成 29 年度下期九州電気通信消費者支援連絡会（2 月 28 日、熊本）
- ・沖縄総合通信事務所
  - 第 16 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（8 月 22 日、那覇）
  - 第 17 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（2 月 22 日、那覇）

⑤ 新年賀詞交歓会の開催

平成 30 年新年賀詞交歓会（1 月 19 日 グランドプリンスホテル高輪）

・来賓ご挨拶

総務省 総務審議官 鈴木 茂樹 様

明治大学法学部 教授 新美 育文 様

株式会社 NTT ドコモ 代表取締役副社長 阿佐美 弘恭 様

KDDI 株式会社 代表取締役社長 田中 孝司 様

ソフトバンク株式会社 代表取締役社長兼 CEO 宮内 謙 様

（一般社団法人 電気通信事業者協会 会長）

・乾杯のご発声

一般社団法人テレコムサービス協会 会長 鈴木 幸一 様

（株式会社インターネットイニシアティブ 代表取締役会長）

4. 定着率向上委員会

本年度は、働き方改革の継続、会員向け研修の定例化に加えて、定着率動向調査を実施し、委員会としての活動が形として見えてきた年であると同時に、更なる課題を認識する年でもありました。

来年度については、現状の活動を更に発展させ、働き方改革や研修以外の形でも会員に役立つ情報提供等を行えるように進めていく所存です。

（1）担当理事委員長：藤井理事

副委員長：和田理事

副委員長：所谷理事

副委員長：平野理事

副委員長：上村委員（※委員からの選任）

（2）活動内容



## ○各ワーキンググループの活動

定着率向上委員会では、主な活動について3つのワーキンググループ（以下、WG）を設けて推進しています。各WGの活動内容は以下となります。

### ① 情報発信 WG

- ・ 定着率向上に資するセミナーの講師として、法政大学大学院 坂本教授を株式会社野村総合研究所 北プリンシパルよりご推薦いただき、企画推進委員会と協議の上、全携協設立三周年記念トップマネジメントセミナーにて講師をお願いし、ご登壇いただきました。
- ・ 業界全体の定着率動向を把握するため、毎年実施する形で、定着率動向調査を企画・実施し、約260社の会員から回答を得ました。

### ② 改善提案 WG

- ・ 昨年度に推進した、時短・定休日の状況及びその影響を調査しました。
- ・ 正月休業についての働きかけを、キャリア各社に行いました。
- ・ ショップスタッフの安全安心を推進すべく、スタッフの心のケアやハードクレマーへの対処についての検討を開始しました。

### ③ 協会研修 WG

- ・ 新人ショップスタッフ研修の定例化・地域開催と教育担当者研修の開催を行いました。新人ショップスタッフ研修（8都市15回開催）は200名の方に、教育担当者研修（2都市3回開催）は53名の方に受講いただきました。
- ・ 要望を受け、沖縄・米子の両地域にて研修を追加開催致しました。
- ・ 来期に向けて、店長向けの研修など、更なる定着率向上に資する研修の企画検討を行いました。

## ○委員会の開催

全委員・構成員を集め、概ね隔月開催。

- 第1回（5月9日） 定着率向上に関するセミナーの企画（情報発信WG）  
本年度研修スケジュール（協会研修WG）  
研修受講者追跡アンケートの企画（協会研修WG）
- 第2回（7月19日） 定着率向上に関するセミナーの企画（情報発信WG）  
時短営業の効果検証（改善提案WG）  
教育担当者研修の企画検討（協会研修WG）  
研修受講者追跡アンケートの内容検討（協会研修WG）
- 第3回（9月20日） 定着率向上に関するセミナーの状況報告（情報発信WG）  
時短・定休日の導入状況報告（改善提案WG）  
教育担当者研修の実施結果と今後の予定（協会研修WG）
- 第4回（11月22日） トップマネジメントセミナーでの実施報告（情報発信WG）

- 定着率動向調査の企画（情報発信 WG）
- 正月休業の拡大状況（改善提案 WG）
- 新人ショップスタッフ研修説明会の実施（協会研修 WG）
- 要望に応じた個別地域での研修開催（協会研修 WG）
- 研修受講者追跡アンケート結果報告（協会研修 WG）
- 第 5 回（1 月 24 日） 来期予算の検討
  - 定着率動向調査の実施（情報発信 WG）
  - スタッフの安心安全の取り組み（改善提案 WG）
  - 今期研修実績と来期研修計画（協会研修 WG）
- 第 6 回（3 月 20 日） 定着率動向調査中間報告（情報発信 WG）
  - 会員向け業界イメージ向上資料の提供（情報発信 WG）
  - スタッフの心のケア（改善提案 WG）
  - キャリア各社の働き方改革の状況（改善提案 WG）
  - 来期研修計画（上期）の確定と案内（協会研修 WG）

○活動報告

7 月 27 日の会員向けセミナーにて、委員会活動報告を実施致しました。

○講演

11 月 10 日に開催されたリックテレコム主催の第 7 回スマートフォン／ケータイショップフォーラムにて、「全携協が取り組む E S 向上施策～スタッフの定着率向上をめざして～」と題し、藤井委員長より基調講演を行いました。

## V. あんしんショップ認定協議会の活動

### 1. あんしんショップ認定制度／認定状況

一昨年の平成 28 年 10 月 1 日より認定申請の受付を開始し、平成 29 年 1 月 1 日の店頭での掲出をスタートして以降、会員の制度への理解が高まり、またお客様への熱い思いの結果、今事業年度においては以下のような進捗を見ることができました。

<u>認定時期</u>	<u>ショップ数</u>
1 月 1 日（平成 28 年度）	4,484 店舗
2 月 1 日（平成 28 年度）	5,061 店舗
3 月 31 日（平成 28 年度）	5,222 店舗
4 月 5 日	5,328 店舗
5 月 29 日	5,403 店舗

6月28日	5,406 店舗
7月26日	5,455 店舗
9月4日	5,576 店舗
9月27日	5,655 店舗
10月30日	5,671 店舗
12月20日	5,675 店舗
2月27日	5,660 店舗
3月22日	5,625 店舗
3月31日	5,478 店舗

## 2. 「お客様への誓い研修」実施

あんしんショップ認定制度の概要と意義について、ショップスタッフ全員にご理解いただく機会として、2017年8月8日から6項目からなる研修を、店舗スタッフ全員を対象に実施しました。この研修はキャリアの協力も得て、キャリアのEラーニングシステムの中でも展開していただき、今事業年度末には、翌年度の年度更新を行った代理店においては、全て研修受講の完了報告を提出していただきました。

## 3. あんしんショップの検索機能追加

全国のあんしんショップについては、あんしんショップ協議会 HP に掲載されている検索機能によって、Google マップ上で店舗名、住所が検索できる機能を追加しました。これによって店舗の検索が非常に簡単にできることになりました。

<http://keitai.or.jp/anshinshop/shop.html>

赤 = ドコモ、オレンジ = au、灰色 = ソフトバンク、白 = ワイモバイルで示しています。

## 4. 全国高等学校 PTA 連合会へのアピール

2017年8月の同連合会の全国大会（@静岡）において、パネルディスカッションに参加した総務省消費者行政第一課徳光課長からそのご講演の中であんしんショップ認定協議会の活動についてご披露いただくと共に、会場にブースを設置し、総務省、あんしんショップ、e-net キャラバンのチラシ配布を実施、本協議会のアピールを致しました。



## 5. 東京都消費者月間暮らしフェスタに参加

また、2017年10月には東京都消費者月間の活動に参加して新宿西口広場で行われた「暮らしフェスタ」のイベントにおいて、協議会ブースを設置し、簡単なクイズに回答した来訪者にチラシ及び各キャリア協賛の販促グッズの配布等を行い、消費者の皆さまへのあんしんショップのアピールを行いました。



## VI. その他の活動

### 1. 春のあんしんネット・新学期一斉行動

関係団体として各地の総務省総合通信局と連携して活動。

### 2. 高校生ICT Conference後援

以上