

豊かなICT社会実現のために ● 協会の皆さまとつながる全携協(NAMD)の会報誌



# はばたき

## 第12号



一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会 正会員133社・準会員324社・賛助会員11社 (2022年3月1日現在)  
https://keitai.or.jp/ お問い合わせ E-mail・info@keitai.or.jp



## あんしんショップ大賞 2021

### 結果発表 & 表彰式



年を追うごとに盛り上がりを見せる「あんしんショップ大賞」。第3回となる今回は1086件の優良事例をご応募いただきました。初応募のショップも数多く、このイベントの広がりを実感するともに、初回より3年連続でご応募いただいたショップも74店舗を数えるなど、あんしんショップの皆さまにしっかりと根づいていることも確認でき、主催者、審査員とも大きな手応えを感じたところです。テーマ設定では政府のDX化推進を受け、デジタルடைド解消に向けた創意工夫が数多くみられたのも今回の特徴ではなかったかと思えます。また、昨年に続くオンライン開催の表彰式もさらにパワーアップし、多くのショップの皆さまに感動とリアリティをお届けできたのではないのでしょうか。

さて、長い前置きは無用ですね。全国のあんしんショップの底力をとくとご覧ください！

(あんしんショップ大賞 事務局)



小田原市役所での調印式の様子



2021年12月の「スマホ教室開催」チラシ



### 自治体のニーズと合致

住宅街に位置する当店のお客さまの多くが高齢者です。「もう一回言って」となかなか言い出せないお客さまへの対応は「聞きやすい言葉」「メモをとってお渡し」とのルールを店舗で統一し、実践しています。お客さまからよく耳にする話が「家族が面倒がつて教えてくれない」「高齢の夫婦だけなので聞くに聞けない」というスマホ操作に関するお悩みでした。また、わからないことがあっても誰もが店舗にお越しになれるわけではないという当たり前の事実にも気づきました。

そんな時です。小田原市役所からお話を伺っていただいたのは、新型コロナワクチンの接種予約に際し予約方法がわからないとの相談が数多く寄せられ、対応に悩んでおられた市役所のニーズと私たちが取り組んできたスマホ教室がピッタリと一致しました。

高齢者が気軽に立ち寄れる場所、ご利用のキャリアを分け隔てなく対応させていただく、これが市役所とタッグを組んだ出張スマホ教室のコンセプトです。

### キャリアの分け隔てなく

市内で他キャリアショップを運営する代理店と市役所で調印式を実施。3キャリアのショップスタッフが交代で講師を務めます。もちろん、他キャリアのスマホをご利用の方にもアプリの利用方法などしっかりと伝えます。キャリアには行政サービス編としてマイナンバーカード申請サポートも組み入れました。スマホによる申請には写真撮影も必要です。きれいな背景で写真を撮って差し上げると受講者も大喜び。とはいえ、実は最初の教室の受講者はたった一人でした。そこで全キャリアのスマホ操作に対応し、と告知で打ち出したところ、みるみる受講者が増えました！

普段、特定のキャリアショップで接客しているだけでは知り得ない他社のサービスはHPで調べるなど苦労もありますが、お客さまが笑顔でありがごとくおしゃやっていたら、それを励みにスタッフ一同頑張っています。

## あんしんショップ大賞 2021 総務大臣賞



店長 和田 謙さん

### au Style 小田原富水

### 複数キャリアが合同で自治体と連携!

「スマホの使い方を教えて欲しい」というご年配のお客さまが多い中、わからないからといって誰も店舗へ来られるわけはありません。市役所への相談件数をもとに不定期ではあるけれど、気軽に参加できる環境を作ろうと他事業者、市役所と協定。店舗から一歩外へ、そして地域一丸で、これからの私たちの大きな役割です！

この度は、総務大臣賞という栄誉ある賞をいただき、大変光栄でございます。小田原市が先頭に立ち始めたこの取り組みが、この賞をきっかけに全国に広まってくれたらとてもうれしく思います。

国を挙げてのデジタル推進が、年代問わず広まるためには私たちの力が必要と考えています。キャリアを気にせず連携を継続し、今後も地域の皆さまに信頼されるお店になれるよう日々精進していきます。ありがとうございました。



### もくじ

- あんしんショップ大賞2021 結果発表 & 表彰式
  - 総務大臣賞
  - 優秀賞 ● 審査員特別賞 ● 奨励賞
  - 【審査委員講評】
- あんしんショップをさらに磨き上げよう
  - 2021年度認定更新研修について
  - 総務省 Watch
  - 「デジタル活用支援推進事業」担当特別寄稿 情報流通高度化推進室長 平松寛代様
  - デジタル活用支援のさらなる拡大と携帯ショップへの期待の高まり
  - 悪質クレームを二掃し、誇りをもって楽しく働ける職場に
  - キャリアとともに取り組む全携協の対策
- 【全携協活動Pick up】
  - 定着率向上委員会
  - 「定着率アンケート2021」実施概要
  - 2019年度、2020年度の離職率推移
  - 通期の離職率推移(全職種)
  - コラム「コンプラ通信vol.12」
  - 桐蔭法務研究支援センター長 蒲俊郎
  - 誇りある社員は不正をしない
- 【特別寄稿】
  - 日本大学生産工学部講師(非常勤) 杉沼浩司
  - MWC 2022 ～3年ぶりに2月開催～
  - 【全携協からのお知らせ】
  - 読者プレゼント/編集後記



オンライン表彰式の配信センターの様子