

一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会

会員数(2022年8月1日現在)  
正会員123社 準会員321社 賛助会員11社

全携協 HP  お問い合わせ  
E-mail: info@keitai.or.jp



協会の皆さまとつながる全携協(NAMD)の会報誌

# はばたき

第13号



2022年5月31日 楽天モバイル本社応接室にて

トップインタビュー

楽天モバイル株式会社  
矢澤 俊介氏  
×  
全携協  
侯野 通宏

## 成長フェーズに入った 楽天モバイル 後発の強みを活かし 国内ナンバーワンキャリアを目指す

全携協会報誌『はばたき』第13号の巻頭トップインタビューは、楽天モバイル株式会社代表取締役社長の矢澤俊介氏と全携協・侯野通宏専務理事による特別対談です。楽天回線エリアの4G人口カバー率を4年前倒しで達成し、大胆な施策を次々に打ち出す楽天モバイルが目指す方向と、これからの携帯電話業界のあり方についてお二人に語っていただきました。

### 流通総額3兆円の楽天市場を作り上げた実績

**侯野** 本日はお忙しいところお時間をいただきありがとうございます。全携協は2014年の設立以降、苦情縮減とES向上という二つのテーマで活動していますが、楽天モバイルの皆さまもZoomを使って毎月会議を実施させていただいています。楽天モバイルさんには、現場からの提案に真摯に耳を傾けていただき、迅速にご対応いただいております。協会、業界を代表して感謝申し上げます。

**矢澤** こちらこそありがとうございます。  
**侯野** 矢澤社長は2005年に楽天株式

### 楽天モバイルにおける基地局建設へのチャレンジ

**侯野** 2018年に楽天市場と楽天モバイルを兼務されました。

**矢澤** 兼務の指示は前触れなしでした笑。基地局建設が思うように進んでいないということ、ちょっと見てやってくれ、との後総務省からの指導もあり、これはもう基地局建設に100%集中しなければならぬ。三木谷としても社運を賭けているので一緒に進めていこうということで、2019年11月からは楽天モバイルに専念することになりました。

**侯野** eコマース一筋からモバイル事業への転身はいかがでしたか。

**矢澤** 多少戸惑いはありましたが、楽天にとって大きなターニングポイントであることは分かっていました。三木谷とも長い付き合いですし、これはやるしかない、と。常に三木谷と相談しつつ、走りながらどんどん改善していく。意思決定の早さ、コミュニケーションの濃さ、この辺は楽天の企業文化と言えるかもしれません。

**侯野** 私たちの側から見せていただいてもそのスピード感を感じました。楽天モバイルにとって基地局建設は大きなチャレンジだったのですか。

**矢澤** 基地局建設のフェーズは大きく3つあります。土地所有者さまとの調整、基地局のアンテナ設置、そして光ファイバーの敷設です。用地確保に関しては楽天のお取引さまにも非常に協力をお願いいただき、楽天グループ社員の頑張りがあってうまく進んだのですが、肝心の建設のスピードが上がらない。建設をお願いしていた建設会社さまとお話すると、業界スタンダード

会社(現楽天グループ株式会社)に入社されて2012年6月には楽天市場の事業営業統括をされていますが、新聞などで三木谷さんが矢澤さんについて「楽天市場」を作り上げた人物だ、と。矢澤 いやいや、まったくそんなことはありません笑。

### 楽天市場は1997年にスタートしていましたが、その頃はまだまだ明確なルールがありませんでした。自由ではあったのですが反面わかりにくさもありましたので、できるだけ丁寧にお客さまのお声を聞きな

のスピードでは到底間に合わないことがわかりました。そこで1社1社訪問し、どうすれば建設時間を短縮できるのか教えて欲しいとお願いしたのです。仕事の発注・受注の関係というよりもパートナーとしてのご意見ご指導をいただくことができた。その際にお話したのは、楽天モバイルのアンテナを立てるといのは日本の未来を作るといこと、日本の携帯電話業界の民主化につながる、それができるのは建

設会社の皆さまです。また私たちの料金体系発表前でしたし、ahamoもpovoもLINEMOもない頃ですが、対等の立場としてご協力をお願いするこちらの熱意が通じたのか、それからコミュニケーションが一気に進み、お互いの信頼関係を構築できました。「Walk Together」という楽天のスローガンが生きた事例ではないかと考えています。

**侯野** 先ほどの用地確保についてグループ社員の頑張りというお話がありました。そこはやはり楽天グループ全体の力がベースですか。

第13号の記事 (2022年8月25日)

トップインタビュー 1-2

楽天モバイル株式会社 矢澤 俊介氏 × 全携協 侯野 通宏  
成長フェーズに入った楽天モバイル  
後発の強みを活かし国内ナンバーワンキャリアを目指す

第8回 定時社員総会を開催しました! 3

- あんしんショップ認定協議会および各委員会の主な活動内容
- 2022年度理事会社一覽

今なら手軽に!

ケータイショップでマイナンバーカード 4-5

マイナンバーカードに係る申請サポート事業(総務省委託事業)

「あんしんショップ」は、わたしたちショップスタッフの誇りです。 6

全携協活動 Pick up  
企画推進委員会 7

現場インタビュー  
新人スタッフに聞く 8

コンプラ通信 Vol.13 7

インターネット防災訓練  
リーフレットについて 8

読後感想やご意見をお聞かせください

今号の読者プレゼントは、白山市の地酒を使用した大人のゼリーです! アンケートにご回答いただいた方の中から抽選で差し上げます(詳細はP8)