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

はばたき

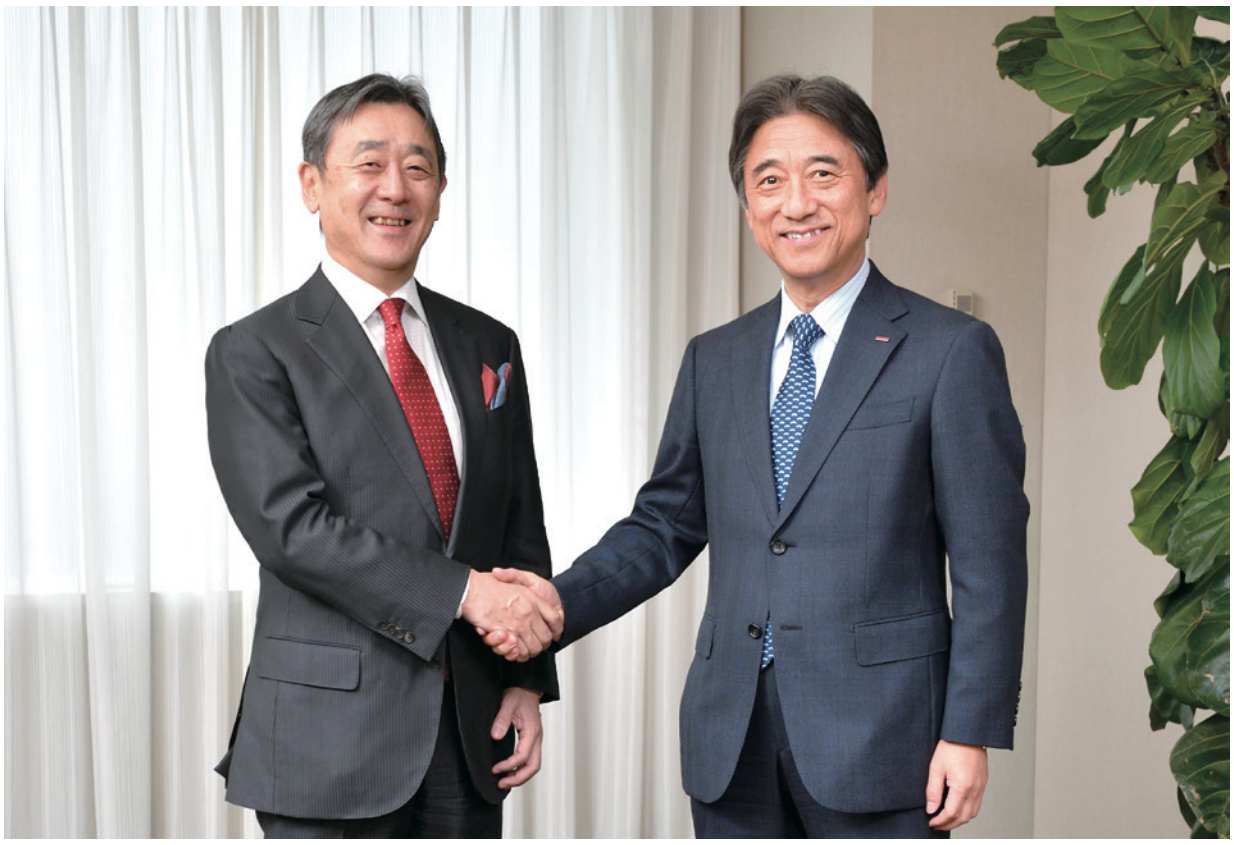
第２号

一般社団法人　全国携帯電話販売代理店協会　　正会員149社・準会員379社・賛助会員8社（2019年3月1日現在）
http://keitai.or.jp/　　お問い合わせ　E-mail ●https://keitai-orjp.sslwww.jp/contact

株式会社NTTドコモ **吉澤 和弘氏** × 全携協 **澁谷 年史 特別対談**

デジタル変革の時代を迎えて 携帯電話業界の進化を考える

全携協会報誌『はばたき』第2号のトップインタビュー。第2回は業界をリードする株式会社NTTドコモの吉澤和弘代表取締役社長と澁谷年史全携協会長による特別対談です。第5世代移動通信システム（5G）商用化を来年に控え、この業界の現状と展望について、お二人に忌憚なく語っていただきました。



澁谷会長（左）×吉澤社長
2019年2月6日　NTTドコモ本社役員応接室にて

キャリアと全携協の協調が支える施策の実現

澁谷　２０１４年7月に総務省の有識者会議から、携帯電話店頭販売に対してクーリングオフ制度の導入が提言されました。それからわずか5カ月で全携協を発足できたのは、やはりドコモ様のご協力と総務省様の後押しが大きかったですね。

吉澤　事業者団体の中に携帯電話分科会のようなものは以前からあったのですが、どうしてもキャリア寄りになりがちでした。その中で消費者保護という観点からの動きでしたので、すぐに賛同させていただきました。

澁谷　全携協には苦情縮減と店舗スタッフのES向上という二つの大きなテーマがあります。苦情縮減については、店頭販売サービス向上委員会を設置し、毎月1回、キャリア各社とともに苦情への対応策を図るという活動を続けています。ドコモ様をはじめ、キャリアの皆さまには私たちの提言から多くを取り上げていただきました。現場の店長たちも、問題提起をすればきちんと向き合ってもらえることを知った、と大変喜んでいます。

吉澤　私たちもお客さまからの苦情やご相談には個々に応じているのですが、やはり直接入る苦情に対応するだけでは不充分です。できる限り幅広く情報を集めるためにも、全携協様のご協力は欠かせない。月に一度開いていただいている苦情縮減会議（ドコモ分科会）では、全携協様から問題解決のための具体的なご提案をいただけるので、大変助かっています。

澁谷　ありがとうございます。二つ目の店舗スタッフのES向上ですが、私たちは「ESなくしてCSなし」と常日頃から言っています。定着率向上委員会を設置し、様々な施策を講じていますが、中でもキャリアの皆さまのご協力なくしてはできなかったのが、休日の見直しです。

吉澤　ドコモショップスタッフの皆さまが気持ちよく働けて、定着してくださる環境づくりは何よりも重要です。ドコモショップでは、全携協様からのご提言を踏まえ、2017年から昨年末までに約90％の店舗が19時前閉店、月1回定休を実施しており、2018年度末までには、インショップを除く全ショップでの実現を目指しています。年末年始の休業についても、今年度、インショップを除き100％連休取得を実現しました。また託児所の開設についても、積極的に支援させていただいています。

澁谷　ES向上に関わる全携協独自の取り組みとしては、研修制度があります。会員の中にはもちろん自前の研修制度を持つ企業もありますが、そうでないところのために、新人研修プログラムを用意しています。また最近は、店長研修や教育担当者のための研修プログラムも始まりました。

吉澤　やはり店長の士気や意思が、店舗運営にとても反映されますからね。

澁谷　そうですね。またショップ店頭での業務品質の向上とその取り組みを対外的にお示しする、という観点から、「あんしんショップ認定制度」も実施しています。消費者保護、法令遵守の徹底が目的ですが、最終的に審査委員会が審査します。学識経験者や消費者代表の方たちで構成され、できる限り中立性を保つようにしています。中でも重要なのが、システムを支えている「運営委員会」で、ドコモ様をはじめとしたキャリアの皆さまから実務レベルの方たちにご参加いただき、意見を交わしています。

吉澤　事業者と全携協様が一体となって取り組むという、象徴的な制度ですね。ドコモショップではいま、全体の8割ほどがすでに認定店舗です。今後の課題としてはあんしんショップの知名度向上でしょう。とはいえ大々的に広告を打って知らしめるという性質のものでもない。しっかりした応対やサービス、地道な広報活動を通じて認知度を上げていくということになるでしょう。

澁谷　あんしんショップの知名度アップと質の向上は、ドコモ様をはじめとしたキャリアの皆さまのご協力をいただきながら、やはり全携協が先頭に立たなければならないと考えていますので、今後も広報には力を入れていきます。

もくじ

1
［特別対談］トップインタビュー
第2号ゲスト
株式会社NTTドコモ
代表取締役社長
吉澤 和弘 氏
デジタル変革の時代を迎えて 携帯電話業界の進化を考える

3
平成31年 賀詞交歓会を開催しました
コラム［コンプラ通信vol.2］
桐蔭法科大学院長　蒲 俊郎
コンプライアンスの本質とは何か

4
［地域リレー座談会・四国編］
愛媛県・(株)モバイルコム
所谷 直人様
香川県・(株)たかせんテレコム
唐渡 康則様
徳島県・(株)コムニカ
鶴熊 剛様
高知県・(株)田部海運
田部 圭史郎様
全携協理事（四国担当）
所谷 直人

6
［全携協 副会長鼎談］
競争と協調が健全な成長の鍵。様々な利害関係を超えて業界の発展を目指す
全携協副会長・理事
・前田 博史
・井上 裕雄
・西川 猛

8
［全携協活動Pickup］
●定着率向上委員会
［全携協からのお知らせ］
各種イベント・研修のご案内