

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4号



一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会 正会員145社・準会員370社・賛助会員11社 (2019年8月31日現在)
http://keitai.or.jp/ お問い合わせ E-mail ●https://keitai-or.jp.sslwww.jp/contact

KDDI株式会社
高橋 誠氏 × 全携協
澁谷 年史
特別対談

通信とライフデザインの融合により、5Gスマートフォン新時代に挑む

『はばたき』第4号の巻頭を飾るのは、キャリアトップをお迎えする特別対談の第3弾。KDDI株式会社の代表取締役社長 高橋誠氏と澁谷年史全携協会長のお二人に、5Gという新たなデジタルトランスフォーメーションの時代を迎える携帯電話業界の現状と今後について、旧知ならではの忌憚のない意見交換を行っていただきました。

KDDIの付加価値サービス事業の特徴と取り組み

澁谷 以前住友商事にいた時、ジェイコムを担当していました。高橋社長もその頃KDDIの専務として関わっておられ

て、ジェイコムの運営や資本政策などに関して、非常に濃密なやり取りをさせていただきました。その後いろいろな時期を経て、今はお互い全携協とキャリアの代表としてお会いしていますが、長い付き合いになりました(笑)。



澁谷会長(左)×高橋社長 2019年6月12日KDDI本社にて

高橋 そうですね(笑)。
澁谷 高橋社長は京セラからキャリアをスタートされていますね。
高橋 はい。1984年に京セラに入社して、すぐに第二電電企画が立ち上がりまして、その後DDI、KDD、IDOが統合され、各地のセルラーグループ7社が合併したauを加えて今のKDDIが誕生したわけですが、auは元々access to youの意味ですので、お客さまといかに身近にお付き合いさせていただくかというのが弊社のブランドベースになっています。

澁谷 非通信サービスを早くから手がけられていましたね。
高橋 携帯電話にインターネットが入った第3世代の頃から、通信に付加価値サービスを加えていかないと差別化が難しくなる時代が来ると考えていましたので、2000年頃からコンテンツサービスに力を入れ始めました。現在の第4世代ではスマートフォンが主役となり、通信とライフデザインの融合を合言葉に、スマートフォンをセンターに置いてお客さまがワクワクするようなライフデザイン事業をさらに拡大していこうとしているところです。

澁谷 この『はばたき』では、毎号各地域の販売代理店の代表にお集まりいただいてお話を伺っているのですが、その中で必ずと言ってよいほどauショップを運営されている方から「顧客体験価値」という言葉が出てきます。
高橋 auと付き合っただけで、auを他にも勧めたいというお客さまの気持ちをいかに高めるかという、ネットプロモータースコアをベースとした活動に2017年あたりからかなり力を入れています。

澁谷 元来携帯キャリアショップというのは非常にユニークな存在で、単にモノを売って終わりではなく、お客さまと長くお付き合いさせていただく中で、満足していただき、リピートにつなげるというビジネスモデルです。ですからKDDIのお考えと私たちのベクトルは同じですね。

高橋 2014年の総務省によるクーリングオフ導入検討の時、いち早く代理店様を中心となって全携協さんを作られた。
澁谷 その頃は私たちが顧客体験価値を最優先に考えていたもので、お客さまのご意見を直接伝えていただけると全携協さんの存在は大変ありがたいと思っていました。
澁谷 最近会員の方々とお話をしていると、一様にリクルートが非常に大変だと。そして定着率もなかなか上がらないという悩みを抱えておられます。やはり働くスタッフがハッピーでなければ、ハッピーな顧客は生まれません。どうESを向上させていくかという問題ですが、一つは休日対策です。携帯電話のインフラを担う重責もさることながら、従業員の幸福度とのバランスをやはり考えなくてはならない。月1定休、営業時間の短縮、年末年始の休みといったものを少しずつですが実現してきました。

高橋 おっしゃる通り顧客体験価値の向上は、現場のスタッフの皆さんの満足度が上がらない限り実現しません。私は昨年の4月に社長に就き、就任後1年のうちに全国の拠点を回りましたが、やはり最重要課題はスタッフのモチベーションアップでした。全携協さんのおかげで私たちがさらに積極的に取り組むようになりました。例えば、「a-1 for you」コロンつながる、瞬間」というショップスタッフ向けの小冊子を作っており、今3巻まで発行しています。お客さまからいただいた言葉によって、こんな感動が生まれたというような実際のエピソードを集めたものです。
澁谷 一部映像化しているものもあります。すよね。あれは見ていて涙が出ました。
高橋 ありがとうございます。現場の苦労や喜びが感動秘話になっていきますので、こういった内容もスタッフの方々と共有して、ESの向上につなげていきたいと思っています。

澁谷 いろいろな体験を共有するというのは重要なことで、それ自体が素晴らしい教材だと思いますが、全携協では研修にも力を入れています。コスト的に対応が難しいという会員を対象に、私たちは独自に安価で質の高い新人研修、店長初期研修さらには教育担当者研修などを用意して、会員の皆さまに提供しています。
高橋 スタッフの基礎的なスキルを上げるといことは、スタッフ個人の将来に向けても非常に重要な意味を持ちますね。それがキャリアを超えて横に伝播できるような研修体験であることが重要だと思います。

もくじ

1 「特別対談」トップインタビュー
第4号ゲスト
KDDI株式会社
代表取締役社長

高橋 誠氏
通信とライフデザインの融合により、5Gスマートフォン
新時代に挑む

3 「特別企画」
電気通信事業法改正に対する
全携協の取り組み

4 「地域リレー座談会・北海道編」
(株)ハスコモバイル
佐々木 正人様
北海道システム通信(有)
田中 博様
北海道テレコムコンサルタント(株)
小川 克弘様
全携協理事(北海道担当)
佐藤 正嗣

6 「特別企画」
上海視察ツアー
MWC上海2019&
中国携帯事情レポート

7 第5回社員総会・懇親会を
開催しました

8 コラム「コンプラ通信vol.4」
桐蔭法科大学院長 蒲俊郎
内部通報制度確立の妙案
シリーズ「5Gってなんだろう」
日本大学生産工学部 講師(非常勤)
杉沼 浩司
第2回「ミリ波」投入！

「全携協からのお知らせ」
各種イベント・研修のご案内