

全携協新会長インタビュー

業界環境の変化が激しい この時だからこそ、 協会設立時の初心に 立ち返るべき

改正電気通信事業法施行から間もなく1年を迎えます。事業環境に大きな変化がもたらされる中、今春には新型コロナウイルス感染症で緊急事態宣言が発出され、世界中の人々の生活が新たな時代に入っています。本年6月、全携協社員総会で就任が決まった金治伸隆新会長に、業界の課題と進むべき道について、総務委員会広報ワーキンググループメンバーが聞きました。



Q はじめに金治新会長のご経歴を教えてください。

A 大学卒業後総合商社に入社し、自動車の輸出業務に携わりました。その後、サウジアラビアに駐在し、自動車販売代理店に出向していました。携帯電話の端末が自由化された1994年頃には、現在のティーガイアの前身の一部である住商テレメイという会社の設立準備に主導的な立場で関わっていました。当時はティーガイアの社長をやるなどとは露程にも思いませんでしたが、振り返ればこの業界とは運命的な糸でつながっていたのかも知れません。

自動車の販売店業界と、携帯電話の販売代理店業界は非常に似ていると感じています。世界大恐慌による経済の冷え込みで「自動車業界は終わった」と言われましたが、技術の進化とコモディティ化した影響で底堅く、苦境はあれども販売網はなくなっていない。携帯電話業界もインターネット接続やスマートフォン登場でヒットを重ね、途中、法改正などの波が幾度かありましたが、技術革新とコモディティ化に支えられ、必要な業界としてこれからも大きく世の中に存在し続けるでしょう。

Q 新型コロナウイルス感染拡大は、携帯電話販売代理店にとって、特に厳しい戦いとなっているのではないのでしょうか。また、ニューノーマルといわれる新たな生活様式でのショップの役割をどのように考えていらっしゃいますか。

A 会員各社のショップスタッフ・クルーの皆さまには、インフラを維持するという高い使命感をもって最前線で頑張っていたことに心から敬意を表します。感染症からお客さまと同時にスタッフも守らなければいけないという思いで、全携協としてもTCA（一般社団法人電気通信事業者協会）と4キャリアで多い時には週2回のペースでWeb会議を行っています。その中で衛生用品の配備や、スタッフ・クルーのメンタル面への配慮等を協議し要請してきました。ショップスタッフ・クルーの皆さまには店頭での感染防止対策に加え、私生活においても自制して感染防

止に努めていただいていることに改めて感謝申し上げます。

また、コロナ禍で販売台数は落ちWeb誘導も進む中で、キャリアショップの存在意義について深刻な事態が来るのかと危惧していましたが、特に高齢者の方々からは、店舗で直接相談したいと来られる方や、Web操作のご相談に來られる方など、こんな時だからこそ相対で対応するキャリアショップの役割を認めていただいているように感じました。今後ショップの存在価値が時代とともに変化しても、根本的な地域のICT拠点としての必要性は不変であることを改めて実感できました。

Q 改正電気通信事業法施行から間もなく1年が経ちますが、改めてこの改正法が業界に与えた影響についてお聞かせください。

A 改正法施行直後の初期において、値引き上限規制違反が発生し多くの代理店が行政指導を受けました。この点は全携協としても反省すべきことだと捉えています。再発防止

への取り組みとしては、改正法への対応研修を強化・継続し、社内ルールやチェック体制の見直し等に個社ごとに取り組んでいただきました。現状において値引き上限規制違反はなく

なっていますし、店頭表示についても改善傾向にあると感じています。総じて言うなら、端末販売数は減少し、業界としての影響は少なからずあったものの、代理店各社は改正法への対応について懸命にやれることをやってきた

といえるのではないのでしょうか。今後我々としては、改正法の狙いである、キャリア間競争の促進や、これをもたらす利用料金の低廉化の浸透を注意深く見守りたいと思っています。

Q 最後に、全携協の今年度の活動や優先課題についてどのようにお考えかお聞かせください。

A 業界環境の変化が激しい時ですが、こんな時こそ協会設立時の初心に返るべきだと思います。協会は大きな二つの目的を以て設立されています。一つは消費者苦情の低減です。協会の中核的委員会のサービス向上委員会では、設立当初より消費者クレームの収集・分析を続けています。毎月キャリア各社と分科会を組織して改善提案も話し合っています。もう一つはES向上です。ショップで働く人たちの幸せ度合いを少しでも上げられたらと考えています。

近年さまざまな小売業界において、お客さまによるハラスメントをカスタマーハラスメントと称し対策に乗り出している例があります。全携協では昨年11月にショップスタッフ・クルーに向けてカスタマーハラスメントに関するアンケート調査を行いました。結果

このほかにも何か全携協の働きで具体的にできることがないか、いま検討を進めているところです。

最後になりましたが、今回の特別企画に多数の会員の皆さまよりご寄稿賜りましたこと心より御礼申し上げます。



金治 伸隆

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会 会長
1983年4月住友商事株式会社入社。2008年10月同社モバイル・インターネット事業部長、2013年6月株式会社ティーガイア社外取締役、2017年4月より同社代表取締役社長 執行役員（現任）。2020年6月より一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会 代表理事会長（現任）。