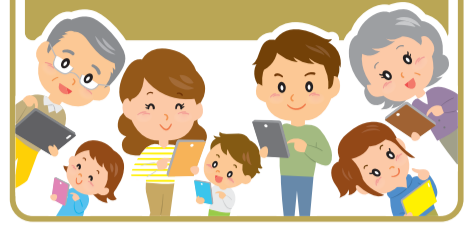


豊かなICT社会実現のために ● 協会の皆さまとつながる全携協(NAMD)の会報誌



# はばたき

## 第9号



一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会 正会員138社・準会員334社・賛助会員11社 (2021年3月1日現在)  
http://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 2020

### 結果発表 & 表彰式



2回目を迎えた「あんしんショップ大賞」。昨年の約1.5倍となる809件の取り組み事例を応募いただきました。予想以上の件数に主催者、審査員とも嬉しい悲鳴でした。しかも粒揃いの優良事例ばかりで「あんしん」の取り組みがこの1年間で数多くのショップにおいて着実に根づき、そして広がっていることに確かな手応えを感じることができました。さて、今回はコロナ禍の下、オンラインによる表彰式となりました。リアル開催のあの驚きと感動を受賞者、視聴者の皆さまとまぐ共有できるだろうか…。そんな心配も杞憂に終わったことは本特集の記事や写真をご覧いただければ一目瞭然ですね。さあ、パワーアップした「あんしんショップ大賞」、どうぞご覧ください！

総務大臣政務官 古川様のご挨拶

全携協 金治会長の挨拶と御礼

## あんしんショップ大賞2020 総務大臣賞

### ソフトバンク四日市生桑



店長 西田 朱里さん

高度化するデジタル商品と複雑な契約内容をより分かり易く消費者に伝える  
受付カウンターにモニターとスマートスピーカーを設置。スピーカーに話しかけることで契約時の重要事項やフィルタリングなどを動画により視覚的に説明できる仕組みを構築。50種類を超える動画を用意した結果、担当スタッフのスキルに依存しない均質な品質の説明が可能となり、お客さまの理解や認識の相違が大幅に減少！

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に存じます。私たちは、お客さまにわかりやすく伝えるため、店頭説明に加え利用シーンを動画視聴していただく取り組みを行いました。今後も全てのお客さまにわかりやすい説明を心がけ、お客さまに喜ばれるあんしんショップを目指してまいります。

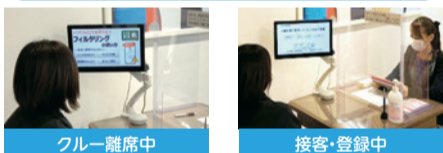
### クルーの説明とお客さまの理解が乖離

私が店長になって2年が経った2018年、日々接客に頑張ってくれているクルーたち全体を見る立場になって気づいたのが、クルーの説明とお客さまのご理解との乖離でした。一人ひとりのクルーはお客さまにご理解いただくこと自分なりの言葉で一生懸命伝えていたが、お客さまのご理解は必ずしも一定ではありません。それに、毎日同じ説明を繰り返しているという早い早口になったり、自分たちのペースで話していたり。新人クルーもベテランクルーも誰が接客しても同じように「理解、ご納得いただくためにはどうすればいいだろうか」と考えたのが動画による説明でした。本社に提示し、いくつかのカウンターにモニターを設置していただき、フィルタリングの説明や重要事項説明からトライしてみることになりました。

### お客さまの「わかりやすい」の手に手応え

開始直後は、これまで各人各様で行っていた接客の流れが変わることに戸惑いの声もありました。でも、そんな不安もすぐに解消。「正しく伝えることができない」というクルーの感想だけでなく、「聞き取りやすい」「わかりやすい」というお客さまからの声をいただくことができました。手応えあり！です。動画のメニューを次々に増やしていきました。

### 接客時のモニター活用場面



### 期待効果 (実施店舗テスト結果より)



### モニター×Chromecast



スマートスピーカー (Google Home) 設定・接続

もくじ

- 1 あんしんショップ大賞2020 結果発表 & 表彰式  
● 総務大臣賞  
取り組み紹介
- 2 優秀賞・審査員特別賞・奨励賞  
取り組み紹介  
【審査委員講評】
- 4 店頭販売サービス向上委員会  
キャリア分科会メンバー  
リモート座談会  
● ドコモ分科会 堀田 隆様  
● KDDI分科会 佐野 豊仁様  
● ソフトバンク分科会 福田 美由紀様  
● 楽天モバイル分科会 串田 文香様
- 6 総務省 Watch  
国が推進する新たな取り組みレポート  
総務省が進める  
“デジタル活用支援員 & スマホ乗換え相談所”
- 7 「全携協活動Pickup」  
● 企画推進委員会  
2020年度の活動  
・視聴者からの声  
・セミナーのオンライン開催  
についての意見
- 8 コラム「コンプラ通信voice」  
桐蔭法科大学院長 蒲俊郎  
真の利益と偽りの利益  
「全携協からのお知らせ」  
読者プレゼント／編集後記



配信センターの様子