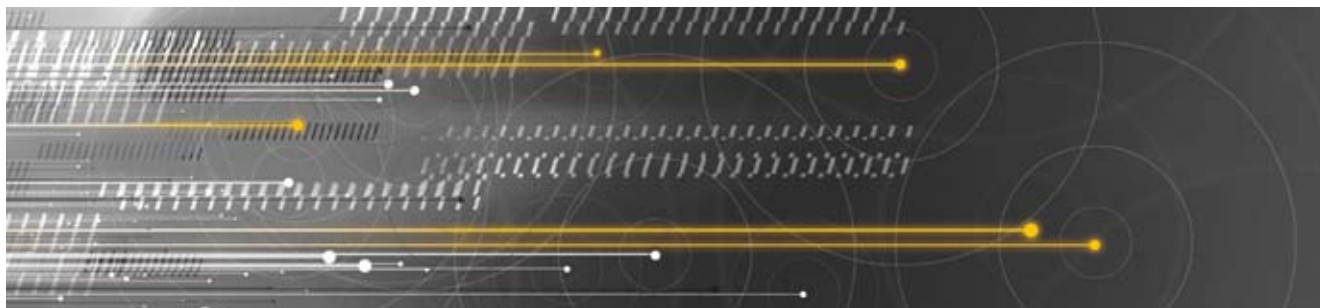


第4回電気通信サービス利用者懇談会 プレゼンテーション資料

お客様対応の体制及び取組み状況について



平成20年8月1日
ソフトバンクモバイル株式会社
ソフトバンクテレコム株式会社

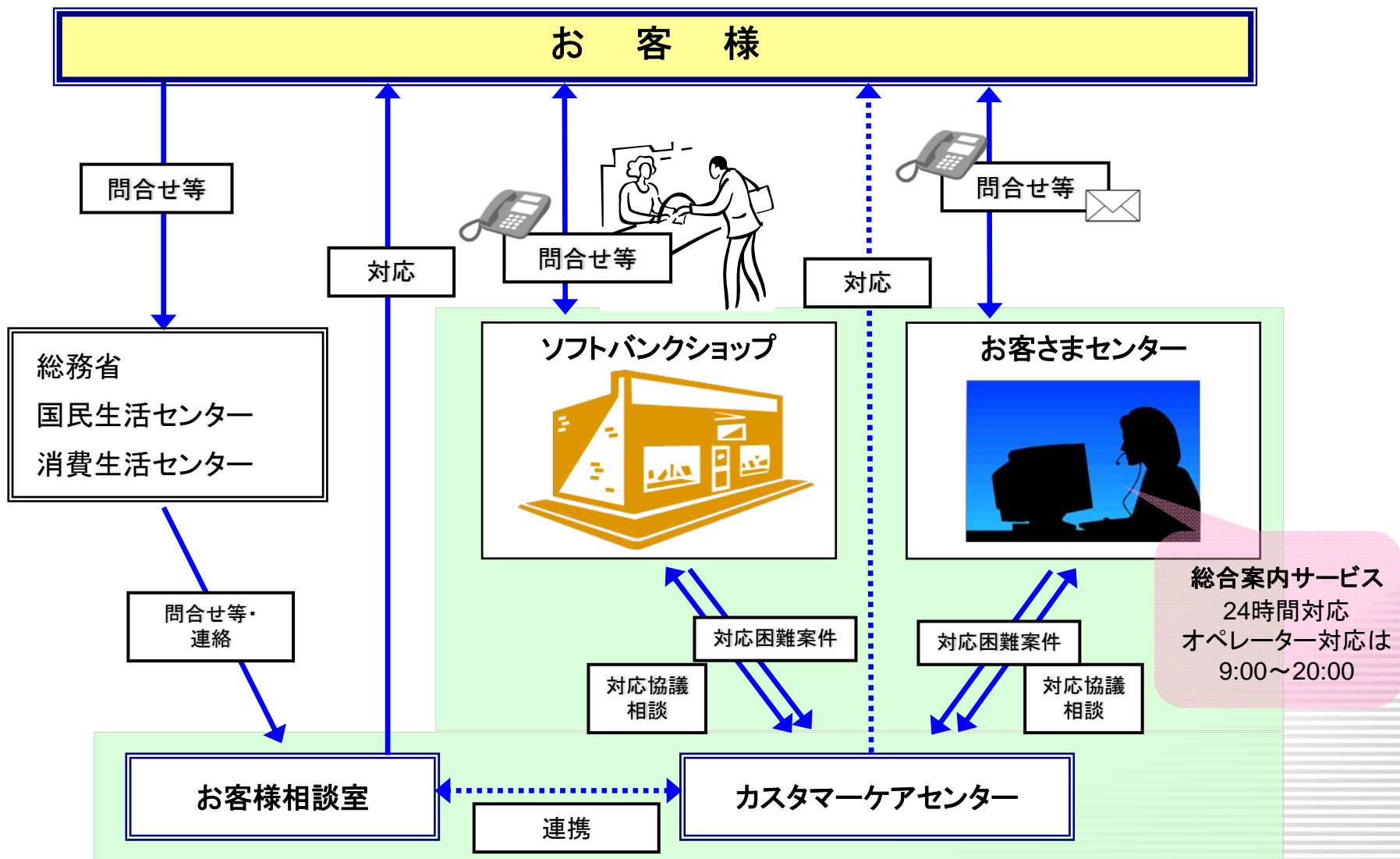
第3回までの議論、パブリックコメント等の結果を踏まえ、ソフトバンクモバイルの「**携帯電話サービス**」及びソフトバンクテレコムの「**インターネットサービス(ODN)**」に焦点をあて、以下の点について説明を行う。

1. 各サービスの問合せ・苦情処理体制
 - ・ 問合せ・苦情処理フロー
 - ・ 問合せ・苦情処理の状況
2. 苦情内容とその解消のための取組み
 - ・ 販売店等の対応に関して
 - ・ 請求異議に関して
 - ・ 携帯電話機故障に関して
 - ・ ODNの主な苦情について
3. まとめに代えて(今後の検討課題の提案)

1. 各サービスの問合せ・苦情処理体制

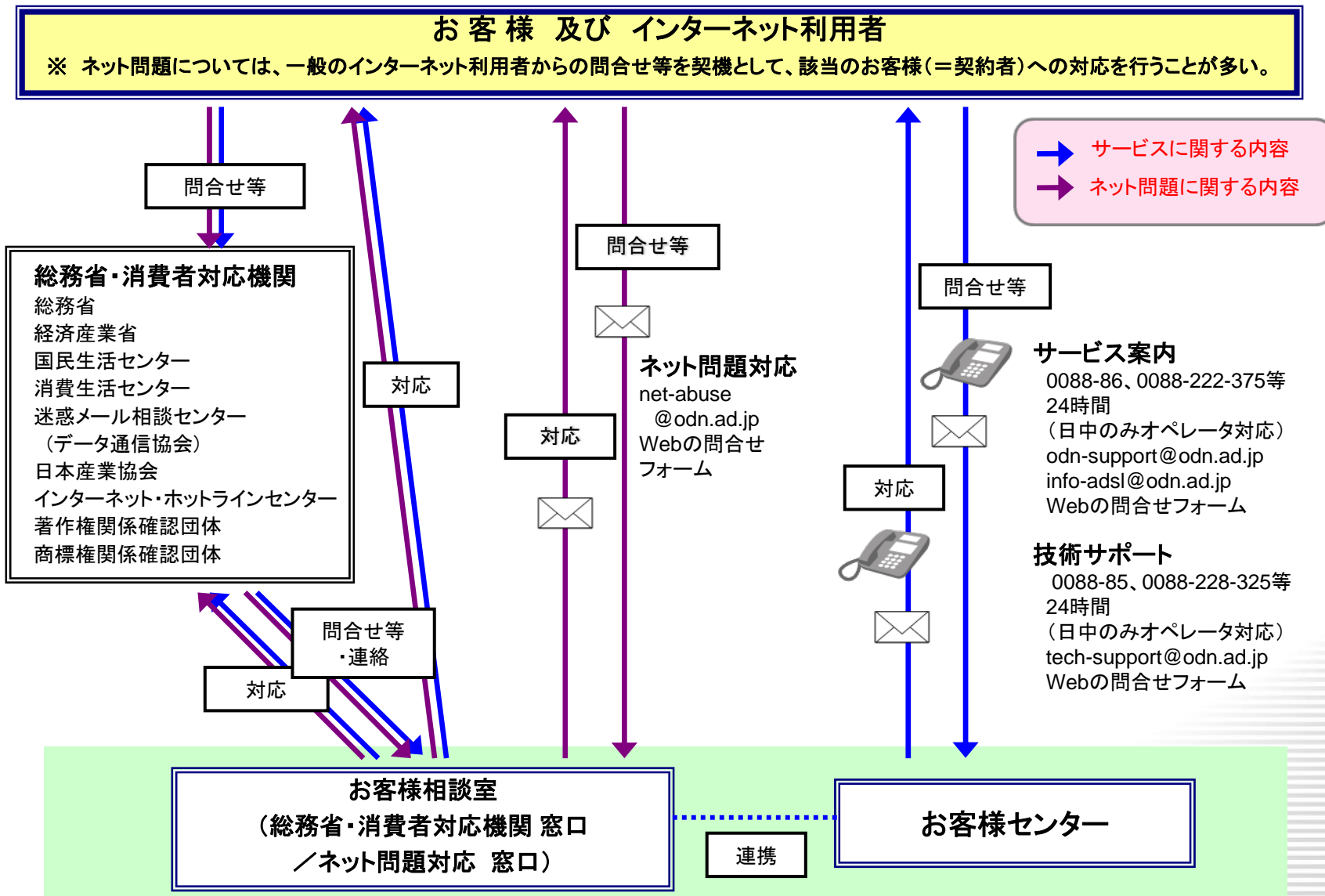
- お客様からの問合せ・苦情は「ソフトバンクショップ」と「お客さまセンター」で対応している。
- 「ソフトバンクショップ」と「お客さまセンター」へ入った問合せ・苦情が適切に対応出来るよう、両者を統括する「カスタマーケアセンター」を設置。
- 総務省、消費者対応機関等については、「お客様相談室」で対応している。
 - お客さまセンターやカスタマーケアセンターで対応中の問合せ・苦情案件に対応することもあるため、その場合は連携して対応を実施。

1-(2) 携帯電話サービスの問合せ・苦情処理フロー図 SoftBank ■ SoftBank Telecom



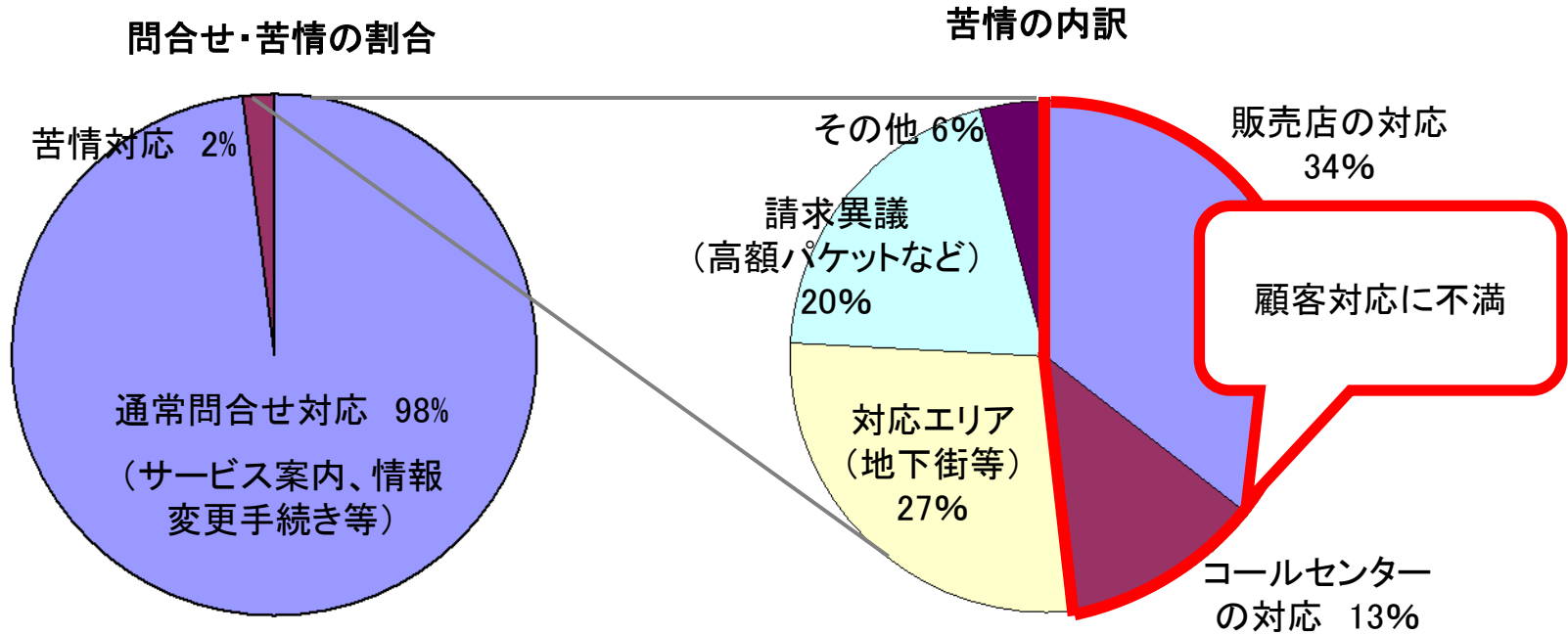
- お客様からの問合せ・苦情は「**お客様センター**」で対応している。
- 総務省・消費者対応機関等については、「**お客様相談室**」で対応している。
 - お客様センターで対応中の問合せ・苦情案件を対応することもあるため、その場合は連携して対応を実施。
- ネット問題に関する問合せ・苦情は、お客様相談室内に専用窓口を設けている。
 - ネット問題に関する対応機関等の種類は、経産省はじめ多岐にわたる。

1-(4) ODNの問合せ・苦情処理フロー図



1-(5) 携帯電話サービスの問合せ・苦情の状況

【携帯電話サービスの直近3ヶ月(H20.4~H20.6)の問合せ状況】

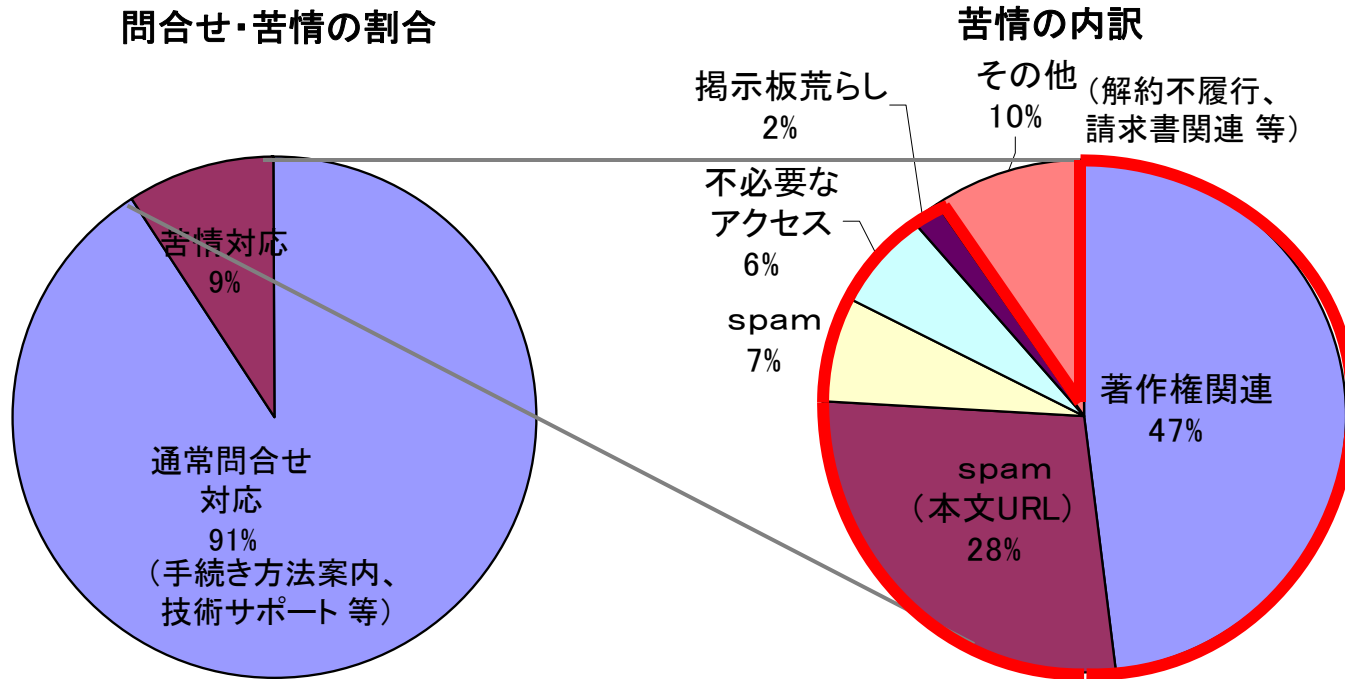


【特徴】

- ✓ 苦情内容としては、販売店(ソフトバンクショップ)やお客さまセンターなどの対応に関する申告が最も多く、次いで対応エリアに関するものが多い。
- ✓ 水濡れ等、携帯電話機故障に関する苦情は「その他」に含まれる。
- ✓ 割賦払い額に関する認識相違による苦情は、導入時点(昨年)との比較して減少している。

1-(6) ODNの問合せ・苦情の状況

【ODNの直近3ヶ月(H20.4~H20.6)の問合せ・苦情の状況】



【特徴】

- ✓ 問合せ・苦情のうち、手続き方法等の問合せが約9割である。
- ✓ 苦情の中では、ネット問題に関するものが9割を占める。
(P2Pによる著作権侵害、次いで迷惑メールに関するものが多い。)

1-(7) その他の社内取組み(防止・改善策)

携帯電話サービス

- 総務省推進の消費者支援施策を情報共有する社内会議の実施
- 個別事案ごとに適宜プロジェクトを立ち上げて対応し、経営層へも報告・相談の枠組みを確保
- 販売店への指導強化策
 - ・ 研修プログラムの導入
 - ・ 販売店マニュアルの配布
 - ・ 販売店について、セキュリティの観点から適正チェックを実施

インターネットサービス(ODN)

- 総務省推進の消費者支援施策を情報共有する社内会議の実施
- 経営陣を交え、社内関係部署で構成するCS対策会議の実施(隔週)
 - ・ クレーム状況の共有、対策の検討・実施、関係部門への注意喚起
- 代理店管理アクションアイテム
 - ・ 代理店スターターキットの配布及び当社担当者による指導
 - ・ 新規代理店立ち上げ時のトークチェックや同行営業によるチェック
 - ・ 代理店クレーム状況のチェック(月次)。要改善代理店には指導徹底

2. 苦情内容とその解消のための取組み

販売店やお客さまセンターの対応に関して

お客様からいただくクレーム例

- サービス内容説明が不足している
- たらい回しにされる など



クレーム事例からわかる原因

- 販売店、お客さまセンターの社内連携が不足
- 販売員やオペレーターのススキルが不足



ソフトバンクモバイルの対策

販売店での対策

- ソフトバンクモバイル資格認定制度の導入
- 説明ツールを使用したサービス説明
- 販売システムによるオペレーションサポート、対応の均一化
- 「カスタマーケアセンター」を設置し、対応をサポート

お客さまセンターでの対策

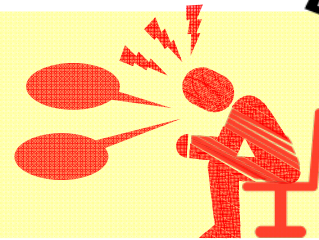
- 顧客対応満足度アンケートを実施
- システムでのマニュアル構築による対応の均一化、スキル向上
- 「カスタマーケアセンター」を設置し、対応をサポート



請求異議に関して

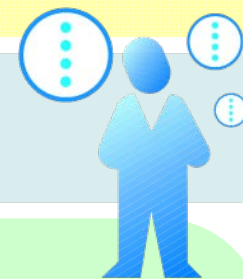
お客様からいただくクレーム例

- 高額パケット請求に対する異議
- 割賦払いであることを認識していなかった など



クレーム事例からわかる原因

- 料金の適用条件についての認識差異



ソフトバンクモバイルの対策

- 告知物の注意喚起表記を変更 ※文字の色・サイズ変更等
- 店頭販売時の説明強化
例 苦情が多い事項は、お客様から説明実施のサインを受ける
- その他の対策
例 高額パケット問題の対策
 - ・ 2008年夏モデルからUSBケーブルの同梱を中止
 - ・ 高額パケット利用者(5万円以上)に対して注意喚起のメール送信



携帯電話機故障に関して

お客様からいただくクレーム例

- ・ 携帯電話を水に濡らした覚えはない
- ・ 日々のちょっとした行為(雨に濡れた、汗で濡れる、等)で壊れた



クレーム事例からわかる原因

- ・ 携帯電話端末取り扱いについての認識差異
- ・ 水に濡れやすい環境(風呂場など)において使用するケースが、予想以上に多い



ソフトバンクモバイルの対策

- ・ あんしん保証パック(498.75円/月)に水濡れ・全損保証サービスを新設
⇒ 買い替えではなく、修理対応(5,250円/回)が可能に
- ・ 防水タイプの携帯電話をラインナップ
- ・ ウェブサイトにおいて、説明専用ページの作成を検討中



2-(4) インターネットサービス(ODN)関連

- ✓ インターネットサービス(ODN)におけるクレームは、概ねネット問題(インターネット上の迷惑行為)。
 - ✓ ネット問題については、契約関係のないインターネット利用者からが多いという点で、通常の間合せ対応と性質が異なる。
 - ✓ 当社のネット問題の内容、具体的対応状況は、次表の通り。
- ※ ネット問題(違法・有害情報/迷惑メール)については、業界として対策を検討・実施中。

分類	内容	対応
1) 著作権侵害	P2Pによる情報流通に関する海外からの申告(違法にファイルやソフトウェアがダウンロードされているので注意喚起してほしい、等)がほとんど。 ウェブサイトや掲示板での無断転載等に関するものは極めて少数。	違法な情報を発信した者への注意喚起
2) spam (本文URL)	迷惑メールの本文中に記載されているURLがODNのものであるため掲載者に掲載をやめさせてほしい	リンク先ページの掲載内容が契約約款や法令に反する情報であれば、契約約款の規定に基づく対応
3) spam	ODNにてインターネットに接続されたパソコン等から迷惑メールが送信されているので送信元に迷惑メールを送るのをやめさせてほしい	送信元への注意喚起等、契約約款の規定に基づく対応 迷惑メール対策フィルタリング機能の推奨
4) 不必要なアクセス	(BOT、ウイルス感染によるとみられる)ODNにてインターネットに接続されたパソコン等からの異常なアクセスがあるのでアクセス元への対応(ウイルス駆除依頼等)をしてほしい	送信元への注意喚起等
5) 掲示板あらし	ODNにてインターネットに接続されたパソコン等から掲示板が荒らされているので、そういった書き込みをやめさせてほしい (※管理者からの申告のみ受け付ける。)	連続投稿、悪質なスクリプトの埋込み、ウイルスサイト誘導、サイトポリシーに反する投稿等、掲示板の運営妨害が認められた場合、約款に基づいた対応を実施。

3. まとめに代えて (今後の検討課題の提案)

利用者の意識

電気通信サービスは「便利」「安心」「安全」「安価」なもの
(特に携帯電話は「必需品」)

- ・いつでもどこでも安心して使える。
- ・簡単にいろいろな人とコミュニケーションできて、情報が手に入る。

事業者の意識

魅力的なサービスを提供し、より多くのお客様にご利用頂きたい！

- ・他社と差別化を図りたい。
- ・色、デザイン、機能など多様なニーズに応えたい。

電気通信サービスは
「高度」で「進化が早い」
という現実

- 利用者(消費者対応機関含め)と事業者ではサービスについての認識や情報量にギャップがある。
- 事業者も説明を果たすよう努力しているが、サービスの進化が早いことから、新たなサービスの登場等によりギャップが埋まらない。

結果的に、苦情を招いている。

苦情を早期に解決し、少なくするためには・・・

サービスに対する認識や情報量の差を埋めていく必要がある

利用者懇談会の検討課題として・・・

行政・消費者対応機関・事業者等による**実務者レベルの全国的なネットワーク作り**を検討できないか？

効果

- ✓ 現場レベルで問題点や対処方法の共有が可能になる。
- ✓ 共有することで、関係者が個々に問題を把握・検討するよりも効率化が図られる。
- ✓ 結果的に利用者への情報提供の質の向上が期待できる。

APPENDIX

- 割賦販売に関して
- ソフトバンクモバイル資格認定制度に関して

店頭にて、販売時説明ツールに記入しながら月々の支払金額をお客様に説明(赤枠部分)

[ご説明メモ] SoftBank携帯電話 割賦販売 & 新スーパーボーナスの仕組
新規/MNP転入用

●本メモは契約の仕組みをご説明するための資料です。●契約条件を記載したものではありません。●割賦販売法上お選りする書面ではありませんのでご注意ください。
 ●割賦販売法上の書面は別途お渡しするお客さま控えとなります。●本メモは以下記載の項目以外の「通話料、通債料、コンテンツ料等」を一切加味していない場合となります。
 ※「通話料等」ご利用頂いた場合には、別途历史の料金が計算されます

【一例】

ご案内1 携帯電話機 お支払方法

機種名	
販売価格	円

SoftBankの分割払いなら
分割手数料 無料/金利0%

分割	分割回数 24回払いの場合
分割	A = 円/月

その他、一括払い・12回払いがございます。

ご案内2 特別割引 & 回線 & 特典

新スーパーボーナス特別割引(上限額)		24回	円/月
オプション	ホワイトプラン	+	980円
	S1ベーシックパック	+	315円
	ポケット放題	+	1,029円
	あんしん保証パック	+	498円
	基本オプションパック	+	498円
		+	円
通話料/通債料/コンテンツ料等		本計算には含んでおりません	
① 小計		=	3,320円
② 特別割引		=	円/月
B (①-②) =			円

ご案内3 ご請求イメージ

A + B =	円
---------	---

実際の請求は通話料など、使用された分が追加され請求されます。

特典

- まるまる1ヶ月無料
- まるまる2ヶ月無料

特別割引の注意事項
特別割引期間中に「次の機種変更や解約などをした場合には前月までの適用」となります。

特別割引の上限
「①小計」を超えて特別割引は適用されません。特別割引額まで利用された方が無駄なくお得です。

ご案内4 月別お支払イメージ

契約月数		1ヶ月目	2ヶ月目	3ヶ月目	4ヶ月目	5ヶ月目	6ヶ月目	7ヶ月目	8ヶ月目	9ヶ月目	10ヶ月目	11ヶ月目	12ヶ月目	22ヶ月目	23ヶ月目	24ヶ月目	25ヶ月目	26ヶ月目	27ヶ月目	
A	端末代金(分割)	+																		
	プラン(基本料)	+																		
	ホワイト	+																		
	ポケット放題	+																		
	あんしん保証パック(/ - / 無料)	+																		
B	基本オプションパック(/ - / 無料)	+																		
	その他(通話料など)	+																		
	特別割引	-																		
請求額イメージ																				

- スタッフ育成を目的とした資格認定制度
- 資格認定者は名札をつけ、お客様にもランクがご認識頂けるようにしている。

資格認定者は3種類です。



CA(チーフアドバイザー)

- 「ソフトバンクモバイル資格認定制度」の最上位資格です。豊富な知識と経験で、お客様にご満足いただけるソフトバンクライフをご提案できるスタッフです。



SA(シニアアドバイザー)

- ソフトバンクに関する豊富な知識を有し、お客様に合った最適な商品やサービスをご提案できるスタッフです。



JA(ジュニアアドバイザー)

- ソフトバンクに関する豊富な知識を有しているスタッフです。