

第4回電気通信サービス利用者懇談会資料

# お客様満足度の向上に向けた 取組みについて

平成20年8月1日  
株式会社NTTドコモ

手のひらに、明日をのせて。

## ■「お客様の声」収集体制

### ○受付体制

- ・チャンネル別受付体制、収集から改善までの流れ

### ○お客様のご意見・ご要望をもとにした改善事例

### ○各チャンネルのスキルアップの取組とその活用

### ○消費者行政機関(消費生活センター)等との連携について

### ○消費者行政／消費者団体からの照会窓口一覧

## ■安心してご利用いただくための取り組み

### ○パケット通信料金の高額利用防止の取組み

### ○海外で安心してご利用いただくための取組み

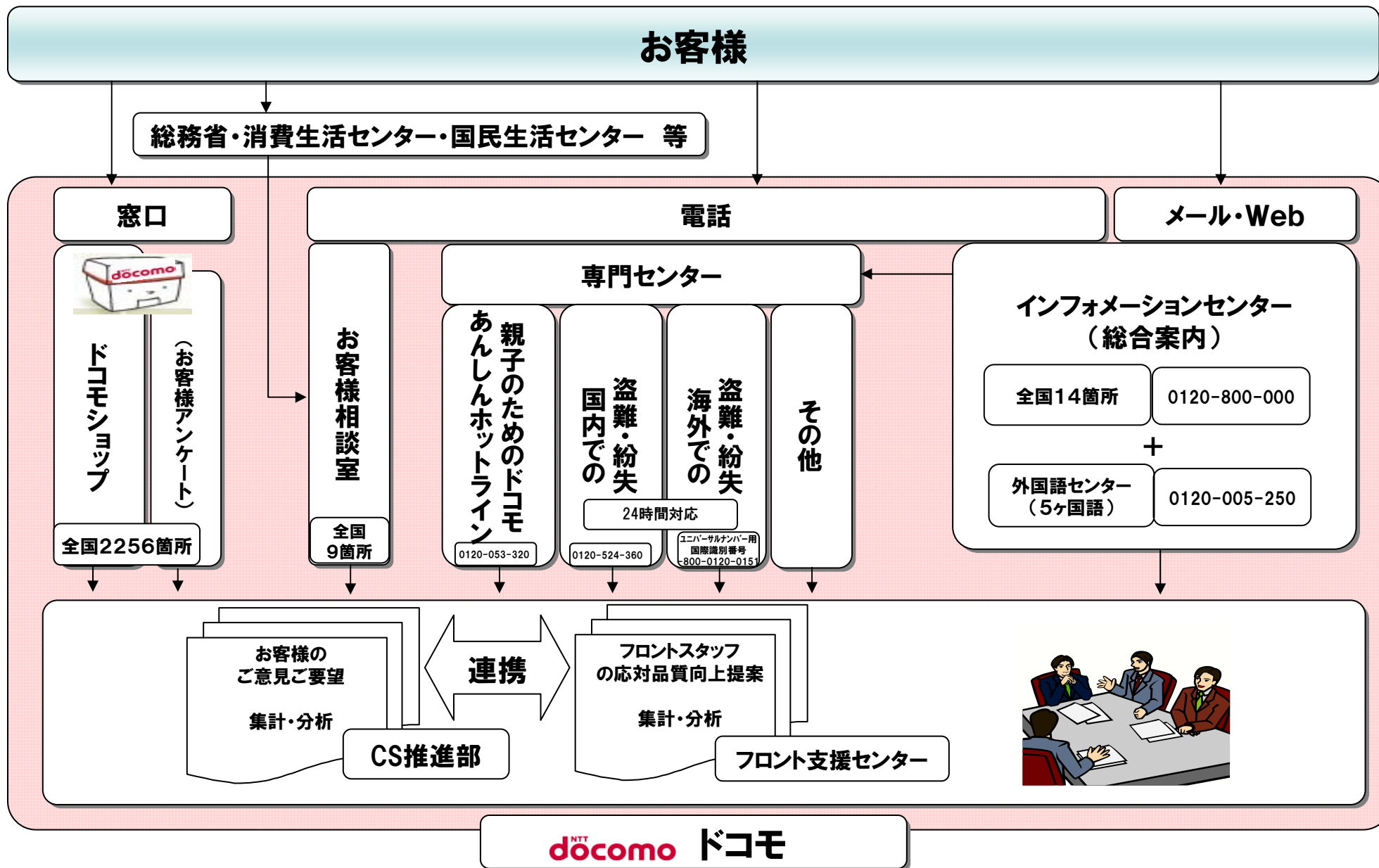
### ○ケータイ安全教室の開催

### ○広告表示の適正化に向けた取組み

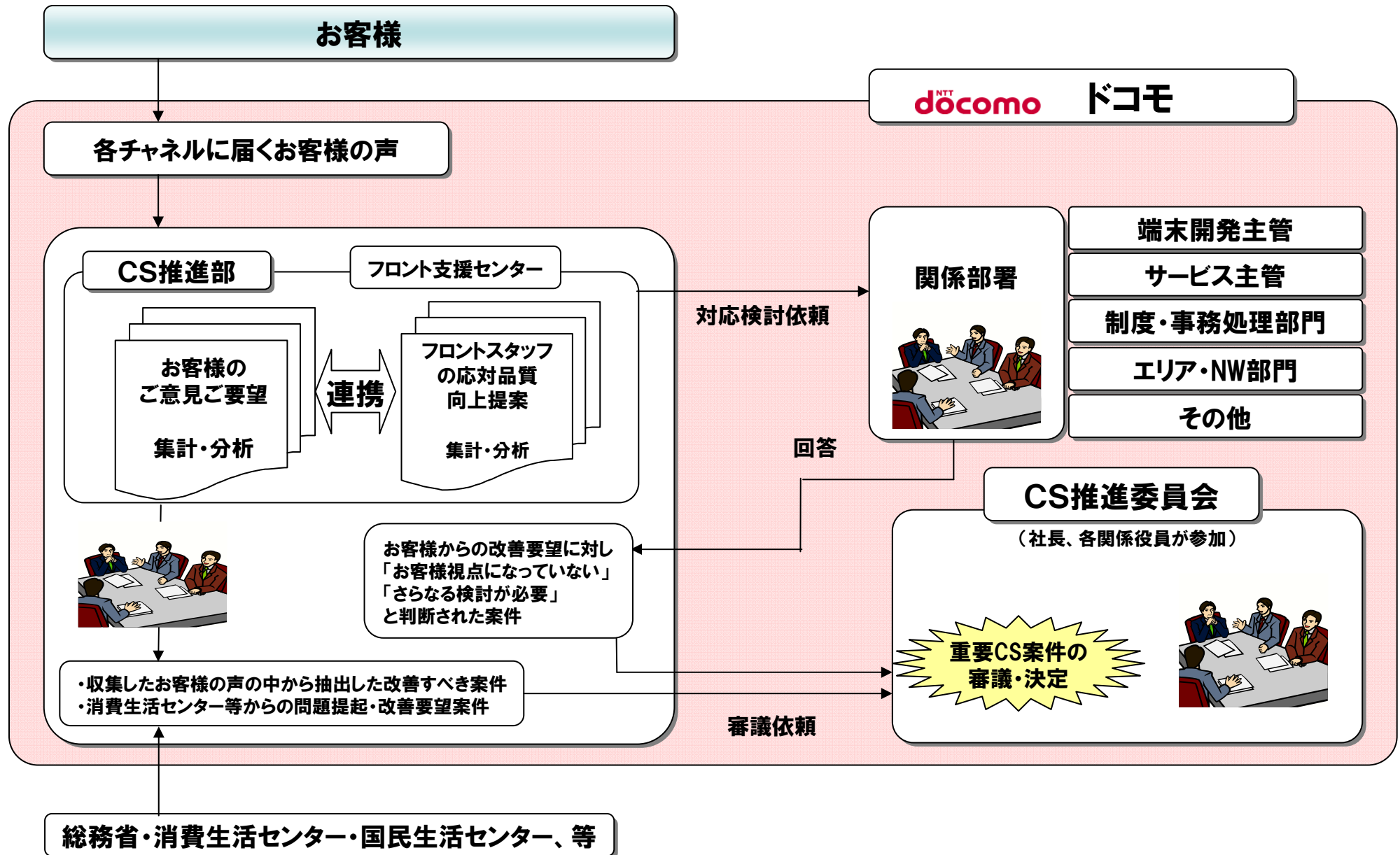
## ■今後の課題

# 「お客様の声」収集体制

## 受付体制（チャネル別受付体制）



# 受付体制（収集から改善までの流れ）



## 携帯電話をもっと聞き取りやすくしたい

### 改善内容



サウンドリーフは、電話の基本機能である「聞く・話す」を原点に、一人でも多くの方が様々な環境において、快適な通話が可能であることを目的として開発した商品です。今回新たに、サウンドリーフプラス（2008年3月25日発売）としてBluetooth®によるFOMAとのワイヤレス接続や各機能の向上を図りました。

「聞く」機能では、音の振動を骨（頭部）から聴覚神経に伝える骨伝導機能とテレホンコイル機能の受話出力をアップし、より一層ご利用しやすくなりました。また、「話す」機能では、激しい騒音環境でも周囲の騒音を低減させるための指向性マイクを搭載したことにより、通話している相手にも声を伝えやすくしています。

## 「ドコモプレミアクラブ」のポイントプログラムで継続利用期間もステージ決定条件にして欲しい

### 改善内容



2008年4月1日より、「ドコモプレミアクラブ」のポイントプログラムを変更し、ドコモの携帯電話を長くご利用いただいているご契約者のポイントがたまりやすくなりました。

これまで携帯電話などの年間ご利用額に応じ、ステージを決定しておりましたが、ステージ決定の条件に「ご利用期間」を追加いたしました。

これにより、ドコモの携帯電話を5年以上ご利用されているお客様については、ご利用期間によるステージアップによりポイント獲得率がアップします。

## WORLD WINGの利用停止目安額に近づいた時や停止した時にドコモから知らせてほしい

### 改善内容



WORLD WINGでは、月間利用額の累積額が一定額以上となったときに、本サービスを停止することとなる目安の額（利用停止目安額）を設定しています。

2007年11月20日より、お客様の月間利用累積額が、利用停止目安額に近付いたことを確認したときおよび利用停止目安額を超えたことを確認したときに、それぞれショートメッセージサービス(SMS)でお客様にご連絡させていただくようになりました。（本お知らせの受信料は無料です）

## ①全体施策

- ・「消費生活アドバイザー資格取得推進」…合格を目指した研修（今年で3年目）
- ・資格保有者(現在109名)による各種活動…アドバイザーとしての社内への提言

## ②チャネル別施策

### ・ドコモショップ窓口

- 「新人スタッフ育成研修」…窓口におけるお客様対応の基本的な内容を学ぶ
- 「窓口対応研修(基礎・応用)」…お客様へのコンサルティングやご指摘対応方法を学ぶ
- 「スキル資格認定制度」…代理店社員スキルをA・B・Cに認定
- 「お客様対応コンテスト」…モチベーション向上を目的に、全国各支社にて年一回開催

### ・電話受付(総合)インフォメーションセンター

- 「新人コミュニケーター研修」…電話受付におけるお客様対応の基本的な内容を学ぶ
- 「お客様対応研修」…ご指摘対応スキル、CSマインド向上を目指す
- 「モニタリング・コーチング」…品質管理担当者がコミュニケーターの日々の対応をモニタリングし、コーチングによる内容の振り返りや修正点の指摘を行う。

### ・お客様相談室

- 「お客様対応研修」…相談員の対応スキルの向上を目指す(エキスパート向け)
- 「ACAP消費者対応部門研修」…各企業のお客様相談室向けの勉強会  
(「ACAP」とは:社団法人消費者関連専門家会議)

## 基本スタンス

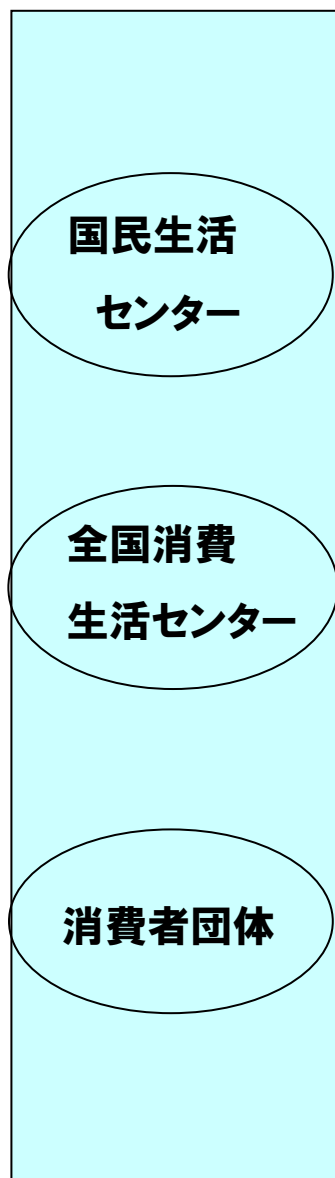
- ①弊社に関わる消費者からの相談内容について情報交換・意見交換を行い、相談員の説明等におけるサポートや商品・サービス等の情報提供を行なうことで密接な連携を図る。
- ②消費者行政機関等からの意見・要望を迅速・確実に社内に反映し、弊社のお客様サービスの向上と共に、各種問題に対する未然防止・早期改善を図る。

## 定期的な意見交換の実施

- 本 社 国民生活センター・東京都消費生活センターの訪問〔原則年度2回(上期・下期)〕
  - 支社・支店 各地域の主要な消費生活センターの訪問 〔原則年度2回(上期・下期)〕
- 補足1)複数の支社では総務省総合通信局および消費者協会等の団体と定例の意見交換を実施している。
- 補足2)本社・支社・支店を問わず、定期的な訪問以外にも随時コミュニケーションを図っている。

## 弊社からご提供している支援ツール(資料)等

- ・ケータイQ&A集 (主に消費生活センター相談員の方々への補助資料)
- ・総合カタログ・ご利用ガイドブック (ご利用上のポイントやご注意点をまとめた冊子)
- ・安心・安全サポートBOOK (迷惑メール等のトラブル対応を中心とした専門冊子)
- ・その他ツール・資料類



|                | 連絡窓口名                     | 連絡先電話番号      |
|----------------|---------------------------|--------------|
| 北海道            | (株)NTTドコモ 北海道支社<br>お客様相談室 | 011-242-2947 |
| 東北             | (株)NTTドコモ 東北支社<br>お客様相談室  | 022-752-5338 |
| 関東・甲信越<br>及び全国 | (株)NTTドコモ本社<br>お客様相談室     | 03-5156-3030 |
| 東海             | (株)NTTドコモ 東海支社<br>お客様相談室  | 052-953-5454 |
| 北陸             | (株)NTTドコモ 北陸支社<br>お客様相談室  | 076-225-2288 |
| 関西             | (株)NTTドコモ 関西支社<br>お客様相談室  | 06-6457-8989 |
| 中国             | (株)NTTドコモ 中国支社<br>お客様相談室  | 082-544-2068 |
| 四国             | (株)NTTドコモ 四国支社<br>お客様相談室  | 087-825-5454 |
| 九州             | (株)NTTドコモ 九州支社<br>お客様相談室  | 092-717-5728 |



### パケット通信料金の高額利用防止の取組み（1）

お客様に安心してパケット通信をご利用いただくため、ご利用スタイルに合わせた料金プランの提案や各種料金案内サービス等の提供等、以下の取組みを実施している。

#### ◆利用実態に合わせた料金プランの提案

- 新規契約受付時に、お客様のご利用方法をお伺いし、最適な料金プランを提案  
iモードサービスを利用して音楽・ゲーム・動画のダウンロードなどパケット通信料が高額になるサービスのご利用意思があるお客様には、「パケ・ホーダイ」等の定額サービスのご契約を勧奨

#### ◆ツール類による注意喚起等

- 総合カタログ・ホームページ等において、定額制対象外の通信を注意喚起（赤字明記）
- パケット通信料の概算表示  
iモードメニュー内の各コンテンツサイトに通信料の目安をご案内

### ◆ご利用金額のご確認

#### □ドコモ料金案内サービス

日々のご利用料金をiモードや「My docomo」で確認できるサービス [無料]

#### □iモードアクセス履歴検索サービス

iモードのご利用内容(アクセス履歴)を「My docomo」で確認できるサービス

- ・前日～最大93日前のアクセス履歴を閲覧可能
- ・申込み後、即閲覧可能

[お申込要／無料]

#### □FOMAパケットバイトカウンタ

FOMAの通信による送受信バイト数や料金プランに合わせて、利用料金の目安をチェックできるパソコン用のソフトウェア

(通信料金が設定額に到達するとアラームでお知らせする機能あり)

※「My docomo」: インターネット上でご利用料金の確認・お支払い、各種手続き等をご利用いただけるドコモユーザーのための総合ポータルサイト

## ◆ご利用金額のご案内

### □一定額到達通知サービス

お客様の通話・通信料、iモード情報料等の合計額があらかじめ設定した金額（5,000円以上、1,000円単位）を超えた場合、お客様が指定したメールアドレスへ通知

[お申込要／無料]

### □早期案内

ご利用額が3万円以上かつ前月利用額の2倍以上となった時点で、お客様にお知らせ文等を送付

## ◆ご利用金額の制限

### □リミット機能

お客様が設定した上限額を超えた場合、一部機能（着信・緊急通報発信等）を除き、利用を停止

「iモードアクセス履歴検索サービス」と「Web料金明細サービス」を組み合わせご利用いただくことにより、iモードのアクセス先の履歴とセッションごとに、1時間単位で集計したデータ量をご確認いただくことができます。

※2007年9月版以降の総合カタログにおいて、「iモードアクセス履歴検索サービス」と「Web料金明細サービス」を組み合わせご利用をお勧めする旨を明記。

## 《iモードアクセス履歴検索サービス》

| 日付                 | アドレス                | 備考       |
|--------------------|---------------------|----------|
| 2007/3/20 00:10:00 | http://docomone.jp/ |          |
| 2007/3/20 00:12:10 | http://docomone.jp  | SSL通信    |
| 2007/3/22 16:00:00 | http://docomone.jp/ | 海外利用(香港) |
| 2007/3/22 16:10:11 | http://docomone.jp/ | 海外利用(香港) |

※画面はイメージです。

Webアクセス・メール送信・メール受信・フルブラウザアクセスの種別ごとにリストアップすることができます。

|              |      |         |
|--------------|------|---------|
| Webアクセス履歴    | 利用日時 | アクセス先   |
| メール受信履歴      | 利用日時 | 送信者アドレス |
| メール送信履歴      | 利用日時 | 宛先アドレス  |
| フルブラウザアクセス履歴 | 利用日時 | アクセス先   |

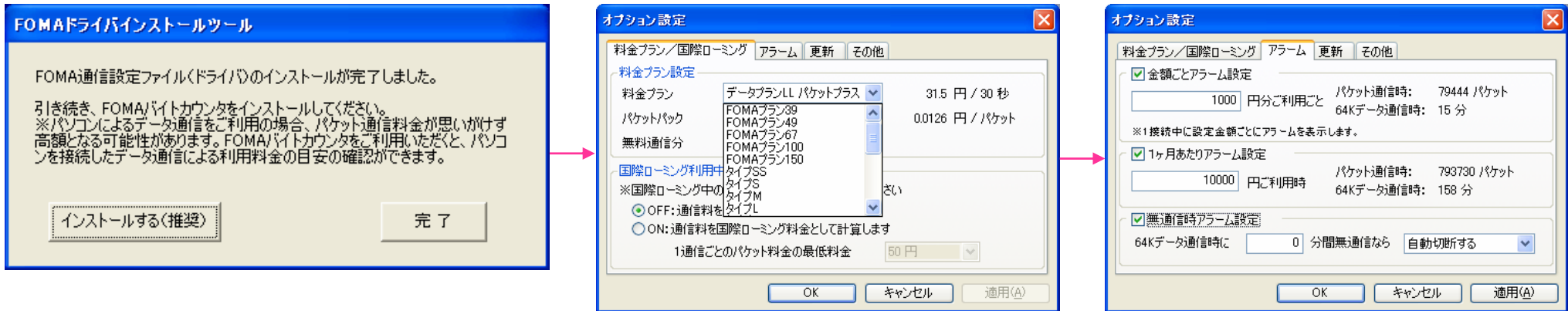
## 《Web料金明細サービス》

### ご確認いただける内容(FOMAの場合)

- (1)音声通話明細(利用時間、相手先、通話料金)
- (2)パケット通信明細(利用時間、接続先\*、通信データ量(バイト量))  
\*iモードをご利用の場合、接続先は「iモード」と表示
- (3)ワールドウィング
- (4)ワールドコール
- (5)無線LAN

# (参考)FOMAバイトカウンタ

## ■ インストールイメージ



## ■ 利用イメージ

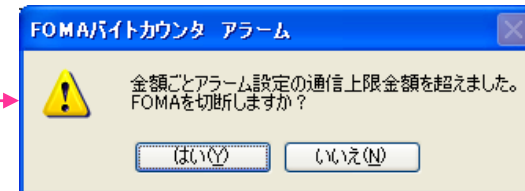


インストール完了後、初期設定状態では、Windows起動時にFOMAバイトカウンタも起動  
※常駐してダイヤルアップを監視

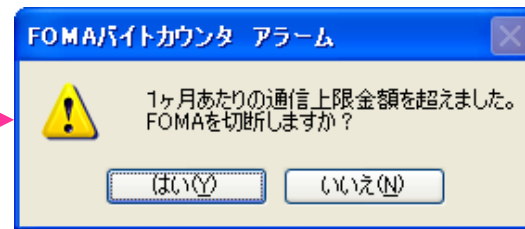


インターネットで通信中にアラーム設定額を超えた場合

警告画面表示



1回の接続あたりのアラーム設定料金を越えた場合の警告 (※初期設定額1000円)



1ヶ月あたりのアラーム設定料金を越えた場合の警告 (※初期設定額10000円)

## ◆海外で安心してご利用いただくための注意喚起

### (ガイドブック等各種ツール類)

- WORLD WINGの通話・通信料は「パケ・ホーダイ」等、各種割引サービスの適用対象外である旨の注意喚起
- 海外で携帯電話が紛失・盗難にあった際に、不正利用されることを防ぐため、FOMAカード専用の暗証番号である「PIN1コード」を設定勧奨

## ◆利用停止目安額の設定

WORLD WINGにおいて、月間の累積利用額が一定以上となった場合、サービスを停止することができる。

累積利用額が利用停止目安額へ近づく又は目安額を超えた場合、SMSにてお知らせ

- インターネットや携帯電話を使った事件が多発し、特に青少年が犯罪やトラブルに巻き込まれるケースの増加
- 学校や家庭で「安心・安全」「モラル・マナー」に対する関心の高まり

## 携帯電話事業者の社会的責任として 「ケータイ安全教室」を実施

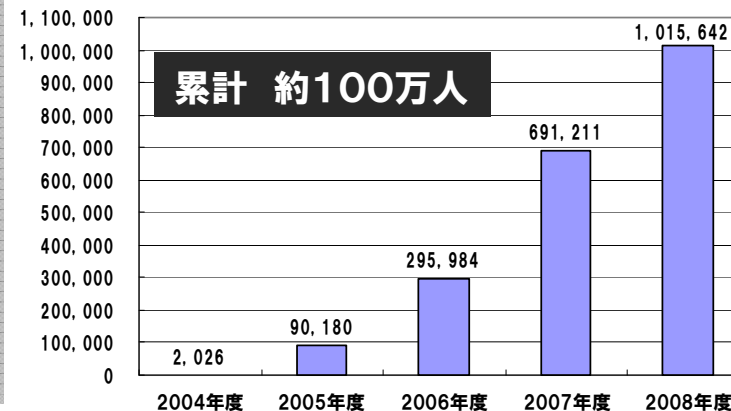
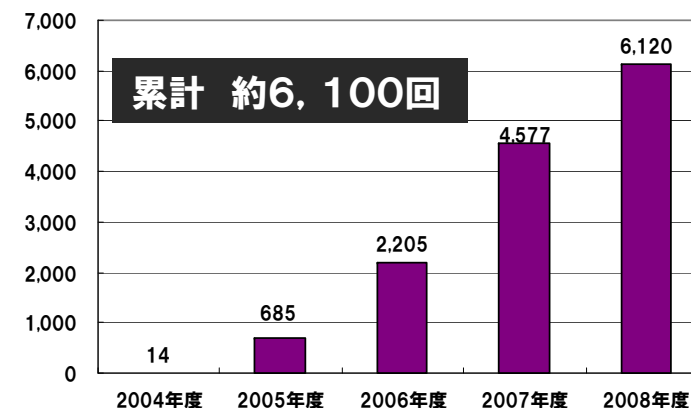


### 【2008年度 実施概要】

**実施対象** 1. 小学生、中学生、高校生  
2. 子どもたちを教育する立場にある保護者や先生、地域コミュニティ

**授業内容** 1. 基本的なルールやマナー  
2. アクセス制限サービス、迷惑メールの対処方法  
3. ブログ・プロフの対処法及び個人情報保護

**新規施策** 教室用映像教材(DVD・VHS)の無料配布  
(学校等が実施する場合の教材として活用)  
-「小学生向け」「中学生・高校生向け」「保護者・教員向け」の3種類



※2008年度は7月末時点の数字

## ◆「広告表示改善プロジェクトチーム」の設置

広告及び販売促進ツール作成に関連する部門による「広告表示改善プロジェクトチーム」を立ち上げ、広告表示の適正化に向けた推進体制を構築

## ◆広告表示のチェック体制の強化

商品・サービス主管部で作成する広告について、自部門のみならず、①CS推進部によるお客様目線でのチェック、法務部によるチェックなど、複数の視点でのチェックを行う体制を構築し、運用

## ◆社内啓発の充実

お客様に誤認を与えることのない分かりやすい広告表示を行うことを目的として、関係法令等（景品表示法、『電気通信サービスの広告に関する自主基準及びガイドライン』等）やこれまでの指摘事項等を踏まえた社内ルールを作成し、販売店への指導を含めた社内啓発を実施



## ◎各受付チャネルにおけるお客様対応品質の更なる向上

各受付チャネルにおける対応品質レベルの統一(各店舗間等)及び更なる品質の向上

## ◎各受付チャネルに対するサポート体制の強化

上記対応品質向上に向けた各受付チャネルへのサポート体制の強化

ドコモは、お客様に信頼される企業であるために、『お客様第一』の考え方のもと、お客様からのご意見、ご要望を真摯に受け止め、お客様により満足いただけるよう、サービスレベルの一層の向上に取り組めます。