

## 第2回 ICT地域コミュニティ創造部会資料

# 安心してお使いいただくシニア向けスマホサポートについてのご紹介

1. 富士通の取組み
2. 京セラの取組み

2019年 1月18日

一般社団法人 情報通信ネットワーク産業協会  
(CIAJ)

# 1. 富士通の取組み

## 1 - 1 1らくらくスマートフォン体験会について (1)

### らくらくスマートフォン体験会 (略称：らくスマ体験会) とは ドコモショップ等で開催するスマートフォン教室です。

スマートフォンをご検討中のお客様やご利用中のお客様を対象に、「らくらくスマートフォンme」を使った体験会となります。本体験会を通じ、スマートフォンの“楽しさ”“便利さ”を参加者へ体感してもらうことで、スマートへの不安を解消してもらう機会となります。

全国のドコモショップで展開するほか、自治体や異業種との連携も行っています。

\* ドコモをご使用のお客様に限らず、他キャリアのお客様 (ドコモ外をご使用のお客様) も自由にご参加頂けます。

らくらくスマートフォンme  
(F-03K)



## らくスマ教室 お客様のメリット

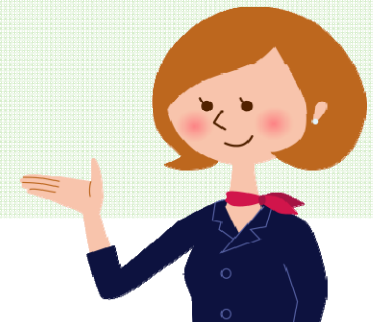
スマートフォンに興味はあるものの、

「スマホって難しそう・・・」「絶対に自分には使いこなせない・・・」

このような不安が先行し、購入に踏み切れないお客様はいらっしゃいます。  
このようなお客様に、らくらくスマートフォンの基本機能を体験して頂くことで、  
スマホを使用する自信をもってもらうことが目的です。

### お客様のメリット

- 1** 無料で参加できます。
- 2** スマートフォンを使えるか分からないという不安を解消した上で、スマートフォンを持つこと（購入）ができます。
- 3** スマートフォンの便利な使いかたが習得できます。



## らくスマ教室 種別

らくスマ教室



**ドコモショップ開催**

(全国のドコモショップ (約2,400店舗) で開催)

**購入検討者向け**

(らくらくホンユーザー含むFPユーザー中心)

**購入者向け**

(らくらくスマートフォン利用者)

**出張 (外部) 開催**

(ドコモショップ以外で開催)

**異業種連携**

(証券会社、鉄道会社等)

**地方自治体連携**

## らくスマ体験会 開催までの流れ

STEP1

計画

4週間前

STEP2

募集

2~3週間前

STEP3

準備

1~2日前

STEP4

進行

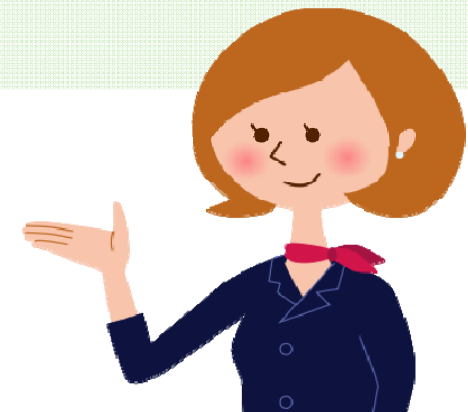
当日

STEP5

クロー  
ジング

当日

集客等事前準備に時間かかるため  
1店舗あたり 1回/1~2カ月の頻度で開催



# 1 - 1らくらくスマートフォン体験会について (5)

## らくスマ体験会 タイムスケジュール

(例)

項番	内容	時間	担当
①	開催のご挨拶／スマートフォンとは	2分	講師
②	電話・メールの使いかた ※迷惑電話対策機能の使いかた	15分	
③	カメラ・ビデオの使いかた	10分	
④	Google音声検索	10分	
⑤	DLアプリ（ゲーム）の体験	8分	
⑥	d系サービス紹介（マガジン・dフォト）	8分	
⑦	らくらくホンセンターのご紹介	2分	
⑧	料金・サービスについて	5分	ショップ スタッフ
体験会のトータル時間		60分	-



# 1 - 1らくらくスマートフォン体験会について (6)

## (ご参考) らくスマ体験会 実施例



直近では、1~3名/回の参加率



# 1 - 1らくらくスマートフォン体験会について (7)

## ■らくスマ体験会 開催実績 (18年度上期)

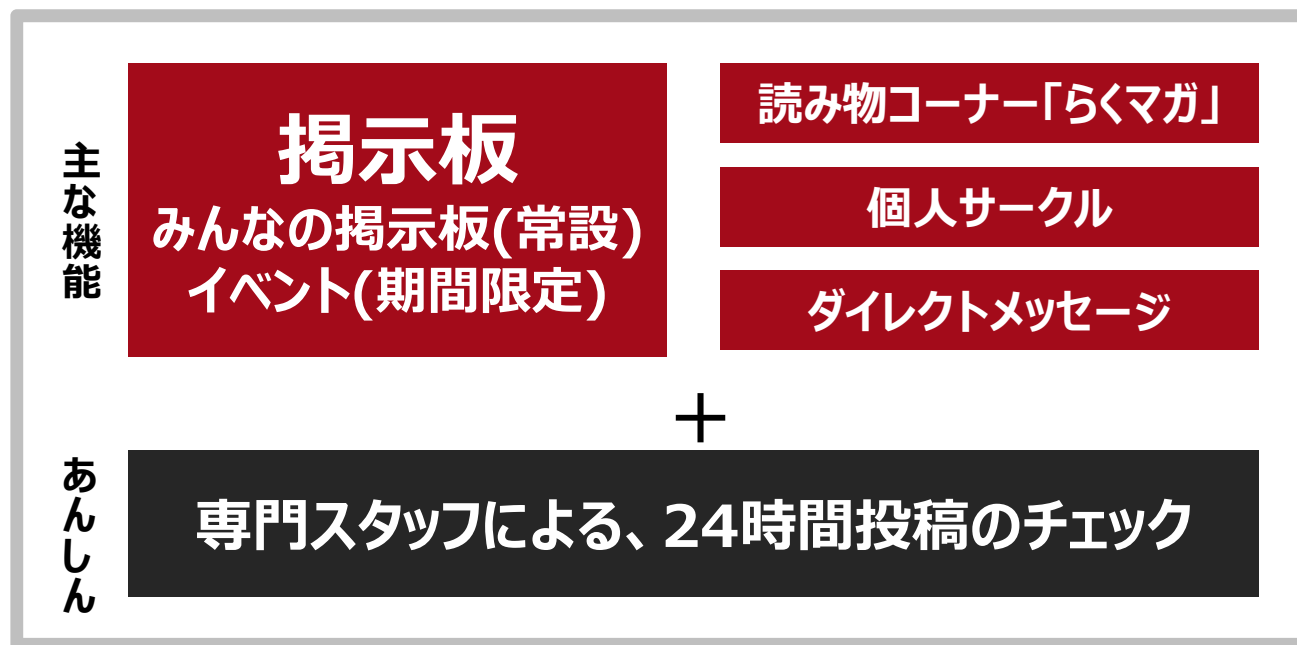
地区	実施店舗数	参加者数		販売台数		成約率
全国	3,937店舗	19,304名	(4.9名)	9,304台	(2.4台)	48.2%
(月別)						
4月	512店舗	2,971名	(5.8名)	1,248台	(2.4台)	42.0%
5月	702店舗	3,630名	(5.2名)	1,517台	(2.2台)	41.8%
6月	700店舗	3,240名	(4.6名)	1,604台	(2.3台)	49.5%
7月	671店舗	2,952名	(4.4名)	1,438台	(2.1台)	48.7%
8月	770店舗	3,807名	(4.9名)	1,978台	(2.6台)	52.0%
9月	582店舗	2,704名	(4.6名)	1,519台	(2.6台)	56.1%



# 1 - 2らくらくコミュニティについて (1)

## らくらくコミュニティについて

シニアユーザが安心して“趣味と仲間作り”を楽しめるSNSとして、2012年に、らくらくスマートフォン向けに開始し、2013年より現在のサービス内容にて提供中です。らくらくスマートフォン向けだけでなく、PCや他のスマートフォンでもご利用いただけます。



シニアが“スマートフォンの楽しみ方”を広げるサービスに！

## らくらくコミュニティ特長

### 専門スタッフによる 24時間の投稿チェック



- 個人情報漏えい防止  
(氏名・電話・住所・メールアドレスなど)
- 誹謗中傷などの禁止  
(ユーザー間のトラブル発生を防ぐ)
- ユーザーが知らずに起こす犯罪防止  
(著作権・肖像権などの侵害を防ぐ)  
(紙幣画像などの投稿を防ぐ)
- ユーザによる広告・セールスの防止

判断基準は定期的に見直しを行い、  
利用者の満足度とあんしんの提供の  
バランスを保っています。

### らくらくスマートフォンからの簡単利用開始


らくらくスマートフォンのホーム画面にある「らくらくコミュニティ」を起動して「登録」を押すだけ。入力なしで簡単に利用を開始できます。



### シニアの嗜好を捉えた身近なテーマの掲示板

シニアに身近なテーマの掲示板で投稿しやすく、見るだけでも楽しめます。

### フォトコンテストイベント・スタンプ毎月更新

 毎月開催、フォトコンテスト  
テーマに沿った写真を投稿!

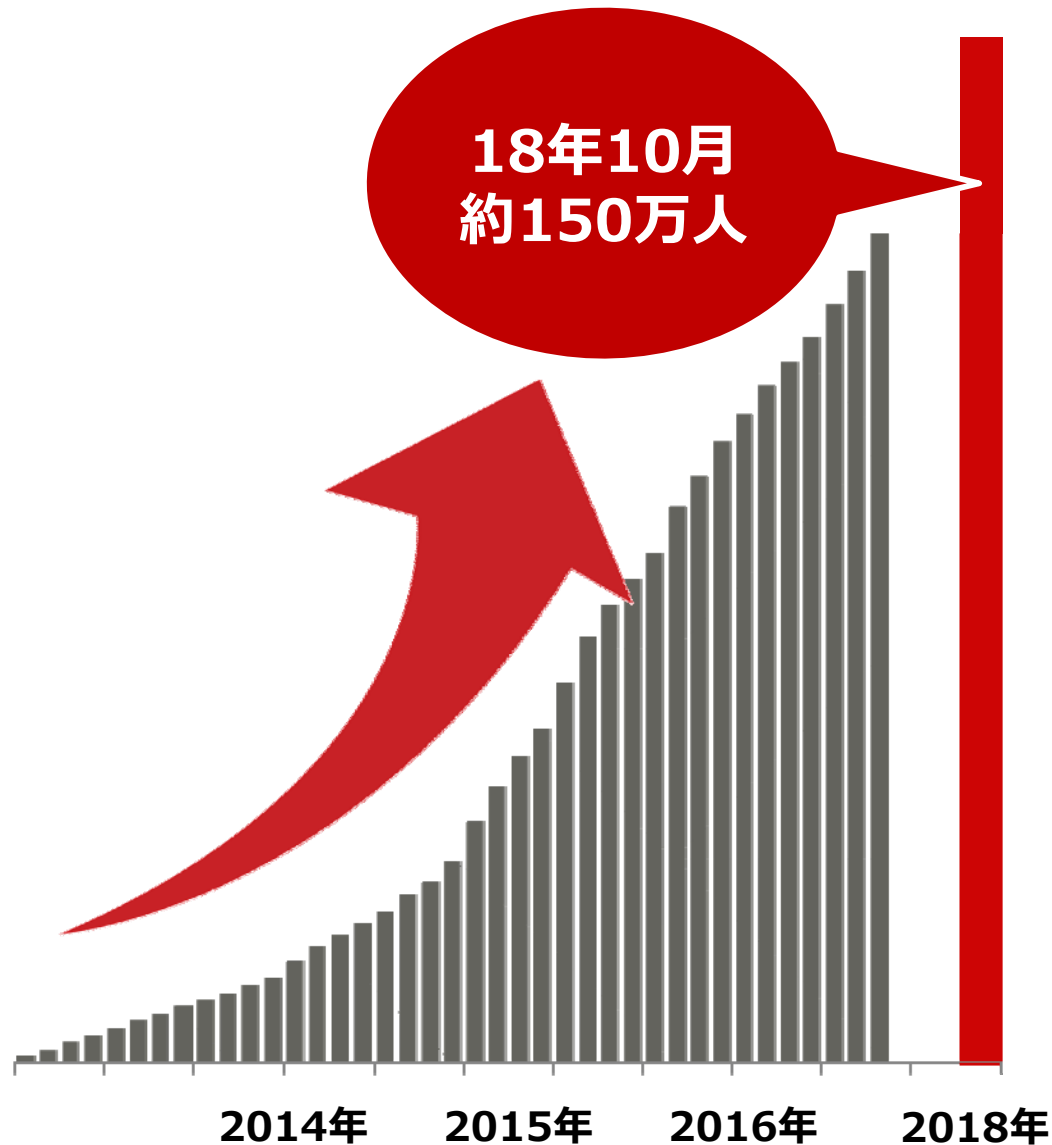
プロの写真家も  
審査員として参加。

自由な発想、ユニークな視点の写真が  
毎回多く投稿されています。



# 1 - 2 徐々にコミュニティについて (3)

## 順調に推移する会員者数



2018年10月末時点

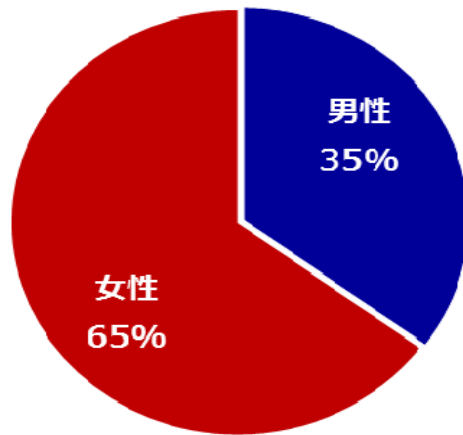
- 登録者数  
約150万人
- 投稿・コメント数  
1日1万件~
- 月間アクセス数  
約3,000万PV

# 1 - 2 くらいコミュニティについて (4)

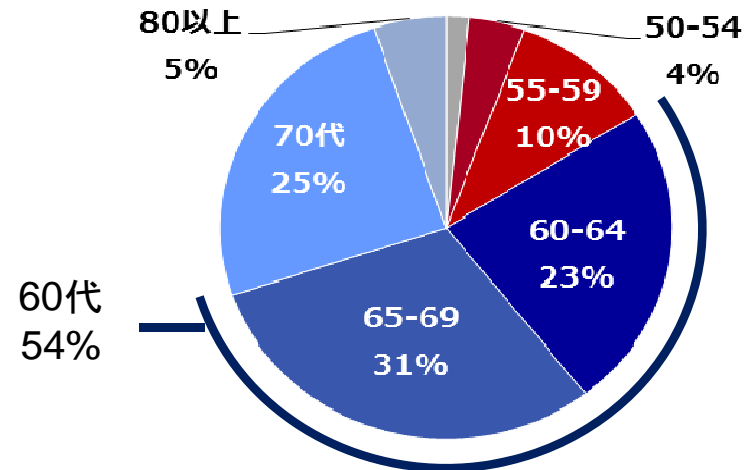
## ユーザの属性

女性がやや多く、60代が5割以上を占める。夫婦、または世帯同居で暮らす方が8割。

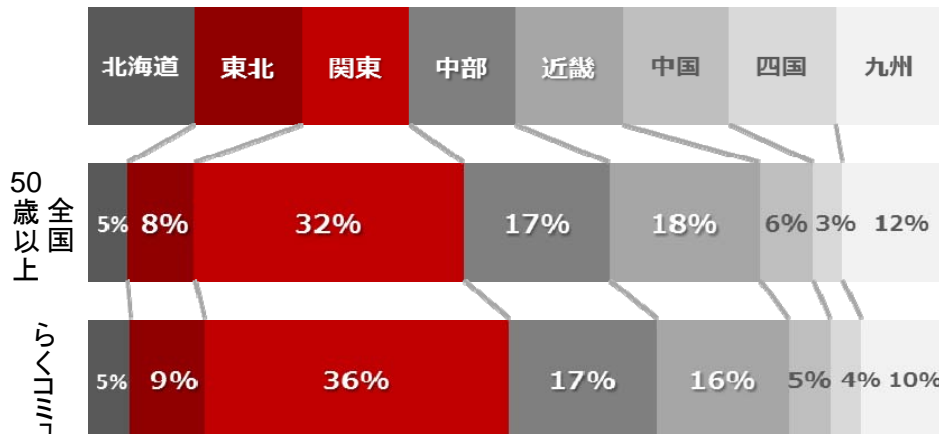
### ■ 性別 女性が多い



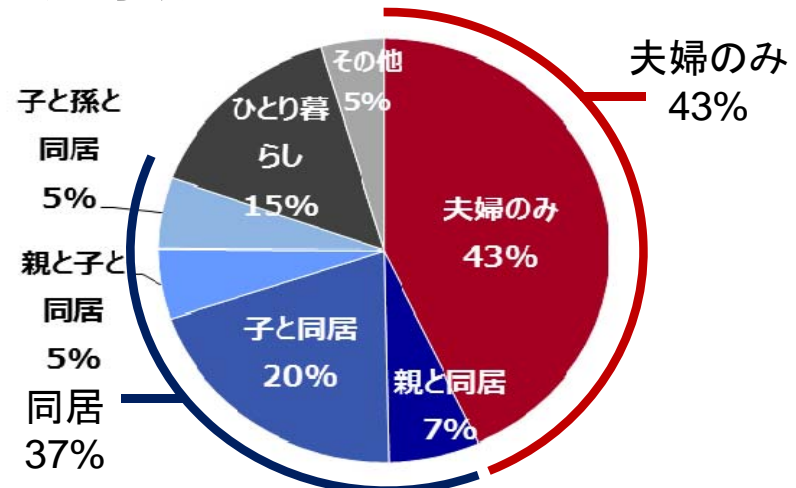
### ■ 年齢 60代が5割



### ■ 居住 東北、関東がやや多い



### ■ 同居家族 夫婦のみ 4割、世帯同居が4割



※全国50歳以上:「人口統計 平成26年10月1日現在人口統計」より



# 1 - 2 らくらくコミュニティについて (5)

## らくらくコミュニティのサービスについて

### みんなの掲示板

身の周りのテーマを中心に26の常設掲示板を設置。スマホやSNSが初めての方でも投稿しやすいテーマから、さまざまな趣味まで、みんなの投稿・コメントが満載です。

### 期間限定イベント

毎月テーマの変わるフォトコンテストや有名企業とのコラボ企画など、楽しいイベントを期間限定で開催しています。

### 読み物コーナー「らくマガ」

シニアユーザの興味の深いジャンルについて、最新の話題や身近で役に立つ情報を提供するコーナーです。ユーザは記事に対してコメントすることもできます。

### 個人サークル

親しいユーザの方とだけで語り合える非公開スペースです。限られた人同士で連絡をとりあう、深く語りあうことなどができます。





# 1 - 2 気軽にコミュニティについて (6)

## 各サービスのご紹介～みんなの掲示板

■ 5カテゴリ、26テーマを常設掲示板として設置

### 気軽に投稿しよう

初心者向けの掲示板。  
写真を撮って投稿するだけでも  
楽しいテーマ



はじめまして



さんぽ写真

### 見てみて！[趣味①]

主に創作系趣味。  
グルメ、ガーデニング、手芸など  
身の周りのヒトコマを楽しむテーマ



グルメ・我が家の味



手芸

### 大好きを語ろう[趣味②]

主にコト系趣味。  
ゲーム、音楽、スポーツ観戦など  
若干男性を意識



ゲームについて  
語ろう



映画・読書

### 教えてください

らくスマの使い方など、  
らくコミだから聞けるテーマも



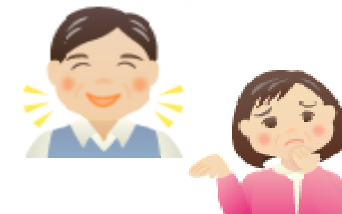
らくスマ  
らくコミ



生活の知恵

### 近況・つぶやき

雑談系掲示板。  
良いことも悪いことも、  
話せばみんな面白い



ちょっと聞いてよ

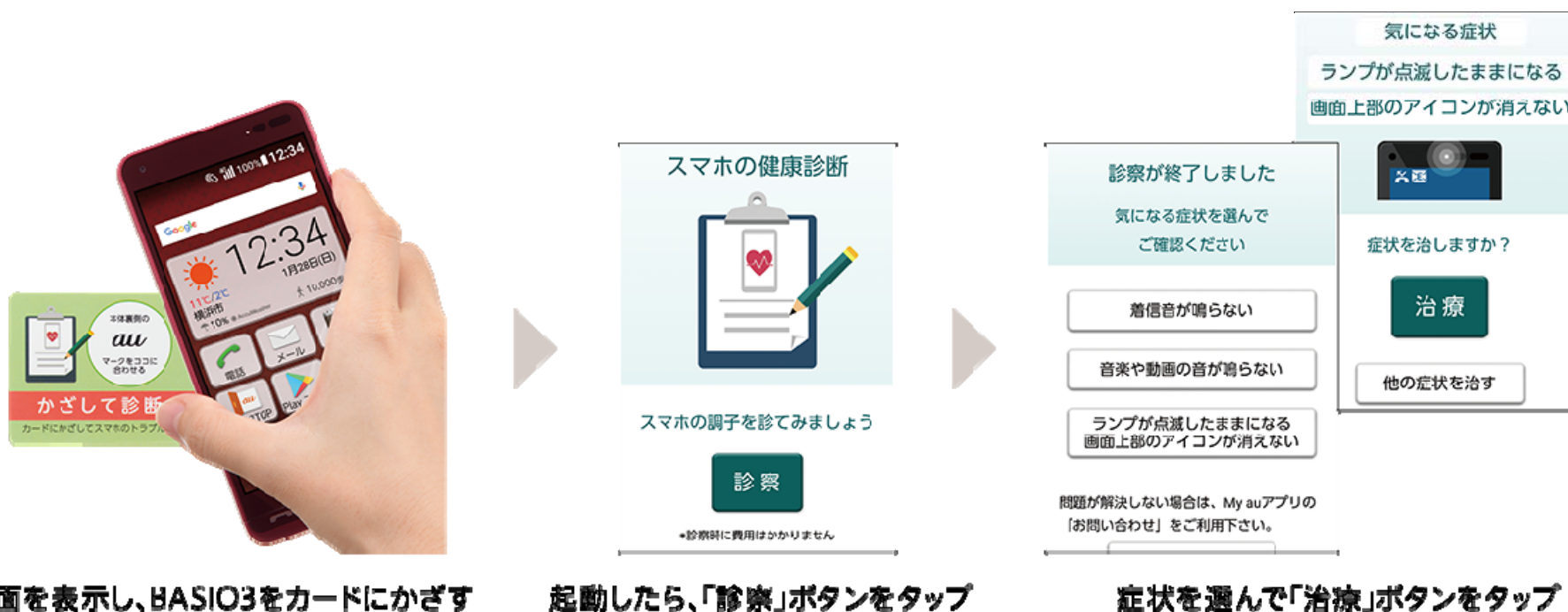
## 2. 京セラの取組み

### 2-1 スマホの健康診断について



#### 専用カードにかざして、困ったことをかんたん診断

「いつも通り使えない・・・」などのスマホトラブルは、「スマホの健康診断」アプリにお任せ。  
製品に同梱されている「かざして診断カード」にBASIO3をかざすと原因を診断できます。

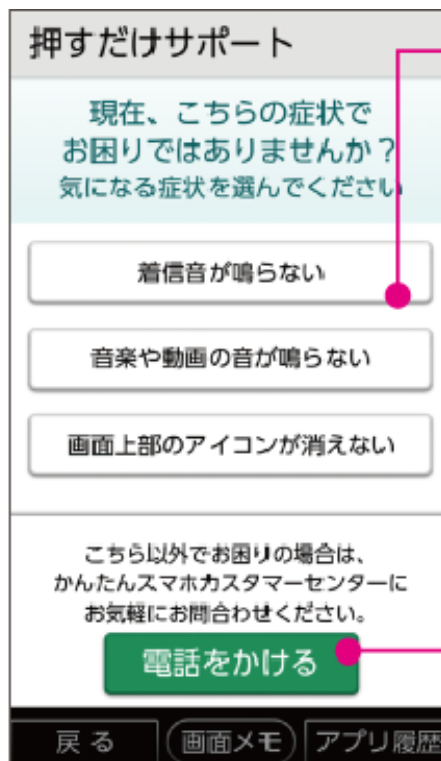


#### 主な診断項目

- インターネットが繋がらない
- ランプが点滅したままになる
- 音楽や動画の音が鳴らない
- 電話がかけられない/かかってこない
- 画面がすぐに消える
- 文字入力の方法が変わっている
- 画面が回転する
- 着信音が鳴らない
- スマホ画面上部のアイコンが消えない

## 2 - 2 押すだけサポートについて

本機の調子がおかしいと感じたら、自動で症状を診断して解決することができる「かんたんスマホ」だけの特別なアプリです。  
また、このアプリからかんたんスマホ カスタマーセンターに電話で相談することもできます。



各症状の解決へ



専用サポート

「電話をかける」ボタンを押すと専用窓口が発信。「通話料無料」なので安心してお問い合わせいただけます。

