

全携協の取組みについて

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

National Association of Mobile-phone Distributors

東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号

第6伊藤ビル3F

TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

副会長 西川 猛（株式会社ベルパーク 代表取締役社長）

苦情の縮減に向けて キャリアに対する改善提案（累計1,205件提案）

各キャリアとの毎月の
苦情対策会議
(2015年8月～2018年3月)

docomo 22回
KDDI 24回
SoftBank 24回

改善提案

キャリアと定期的に縮減対策
会議を実施。(2015年8月～)

収集

約3千店舗から、苦情と
改善提案を毎日回収。



PDCAを毎月1回転！

対策会議

代理店横断の「店長会議」で
対策を議論。(2015年8月～)

全携協からの改善提案
(2015年8月～2018年3月)
3キャリア合計 1,205件

キャリアからの回答入手
(2015年8月～2018年3月)
3キャリア合計 1,119件

分析

- ・定量データでの傾向分析。
- ・定性データでの内容分析。

4つの改善提案（振り返り）

- ・ モニタリング定期会合（第2回・2017年2月3日）において、全携協から提案。
- ・ モニタリング定期会合（第4回・2018年2月16日）において、取組みの進捗を報告。

1. 説明前の問診票の導入

まずは「**全説明**」できるよう、説明義務（法第26条）のある項目の一覧化を提案。
適合性の原則に合致した**口頭説明省略・接客時間短縮は2018年度中に検討**。

2. 契約前の料金シミュレーション

苦情になるのは料金関係。初期費用、月額、値引き額、オプション等、契約内容と総額がいくらなのかを図示や1～2枚で書面交付できるようキャリアと連携。（**改善済**）

3. 高齢者対応の見直し

他業界を参考に、苦情の発生状況も踏まえた年齢基準の設定と、**契約意思確認方法を強化**することを提案。並行して「**設定・使い方**」でお困りの高齢者のために、使い方説明等のアフターフォローをキャリアと連携して推進中。

4. 録音による対応品質の向上

個人情報安全管理や、お客様の承諾の取り方等、中長期に向けて検討。

お客様に よりご理解いただけるように



私たち全携協は これからもショップスタッフの育成・応対品質の向上に努め、
4つの改善提案以外にも、キャリア様といっしょに改善に取り組んで参ります。