

第21回 消費者保護ルールの検証に関するWG

# キャリアショップでの手続き時間等の短縮への取組み

2020年6月18日  
一般社団法人 電気通信事業者協会

# 1.各社の主な取り組み

## NTTドコモ

- 来店予約の拡大、利用促進
- 来店予約時、待ち時間での説明事項の事前確認による説明分散
- 初期設定の専用スタッフ配置
- 店頭混雑緩和のためのWEBお手続きの勧奨

## KDDI

- 来店予約システムの積極活用、刷新
- 料金収納システム導入などのオフロード施策
- 設定サポートツール、効率的な提案活動
- （新たな取り組み）待ち時間での重要事項説明の確認

## SoftBank

- 来店予約の拡大、利用促進
- （新たな取り組み）来店予約時の説明事項の事前確認
- 来店時の隙間時間活用
- 専用スタッフ「スマホアドバイザー」の配置

## 2-1.各社の取組み（NTTドコモ）

■これまでの取組み継続に加え、WEBでの購入、お手続きの利便性を訴求し、店頭混雑緩和

### 取組①来店予約の拡大（2018年10月～）

- 事前予約可能枠を拡大(平均80%)
- 予約利用者を全体の**8割**程度へ



### 取組②説明分散（2018年11月～）

- お客様に事前に説明事項を確認いただいた際は、スタッフによる再説明を不要
- 来店予約との連携を全店で実施（2019年10月～）

#### 来店予約時

- ・説明事項を動画等で確認
- ・再説明要否を登録



#### 店頭

- ・再説明要否に応じ説明



### 取組③初期設定の専用スタッフ配置（2018年10月～）

- 初期設定等は手続きの後に、必要とされるお客様へ実施

提案・説明・手続き



設定コーナー



専門スタッフによる設定

### 取組④ドコモスマホ教室の拡大（2018年1月～）

- ドコモスマホ教室でスマホの使い方サポートを実施し、応対効率化（2019年3月からコロナ禍のため休止中）



## 2-2.各社の取組み (NTTドコモ)

■ WEBお手続きの勧奨について、コロナの影響を踏まえ、ドコモショップの受付内容制限やインフォメーションセンターの出勤人数抑制等の影響を緩和するため、様々な媒体を用いて訴求を強化（一部においては、継続実施中）

### ◆ テレビコマーシャル

コールセンターは現在、大変混み合っております

Webならばほぼ全ての  
手続きが24時間可能

☑ 回線のご解約などはWebでは受付できません  
☑ ご購入いただいた商品の配送遅延が発生する場合がございます

### ◆ WEBバナー

docomo  
新型コロナウイルス感染拡大予防に関する取り組み

各種お手続きは、Webのご利用をお願いいたします

故障修理・新規ご契約など  
ドコモショップの受付は一部に制限

16:00までの営業  
○来店予約が必要 ○一部臨時休業

#STAYHOME

### ◆ 新聞

新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえた取り組みについて docomo

Webならばほぼ全てのお手続きが可能です。

☑ My docomo ☑ ドコモオンラインショップ ☑ オンライン修理受付サービス  
☑ ドコモスマホ教室オンライン版

全国ドコモショップの受付は  
故障修理・新規ご契約など  
一部に制限しております。

お客様支援  
なども行なっております

詳しくはホームページをご確認ください

### ◆ ホームページ

ドコモショップの受付業務の縮小に伴う  
Web手続きご利用のお願い

— お客さま各位 —

新型コロナウイルス感染拡大防止にかかわる取組み強化として、全国のドコモショップにおいて、営業時間短縮および店舗で受付する業務内容を縮小させていただきます。

ドコモショップ店頭においては、通信サービス利用に必要な一部業務に限定し、それ以外の手続きなどについては、原則ウェブサイトでのご受付とします。

ドコモは、通信サービスを安定的に提供し通信事業者としての義務を果たすとともに、お客さまや販売スタッフの安全を最優先とし、新型コロナウイルスの感染拡大の防止に努めてまいります。

お客さまにはご迷惑をおかけしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

### ◆ SNS

NTTドコモ @docom... 4月3日  
新型コロナウイルス感染拡大防止を踏まえ、全国のドコモショップにおいて、営業時間短縮および店舗で受付する業務内容を縮小させていただきます。

NTTドコモ @docom... 4月2日  
【お客様へのご案内】ドコモの通信サービス、各種の中心業務はWebでの手続きが可能です。

### ◆ メッセージ送信

ドコモからの重要なお知らせ

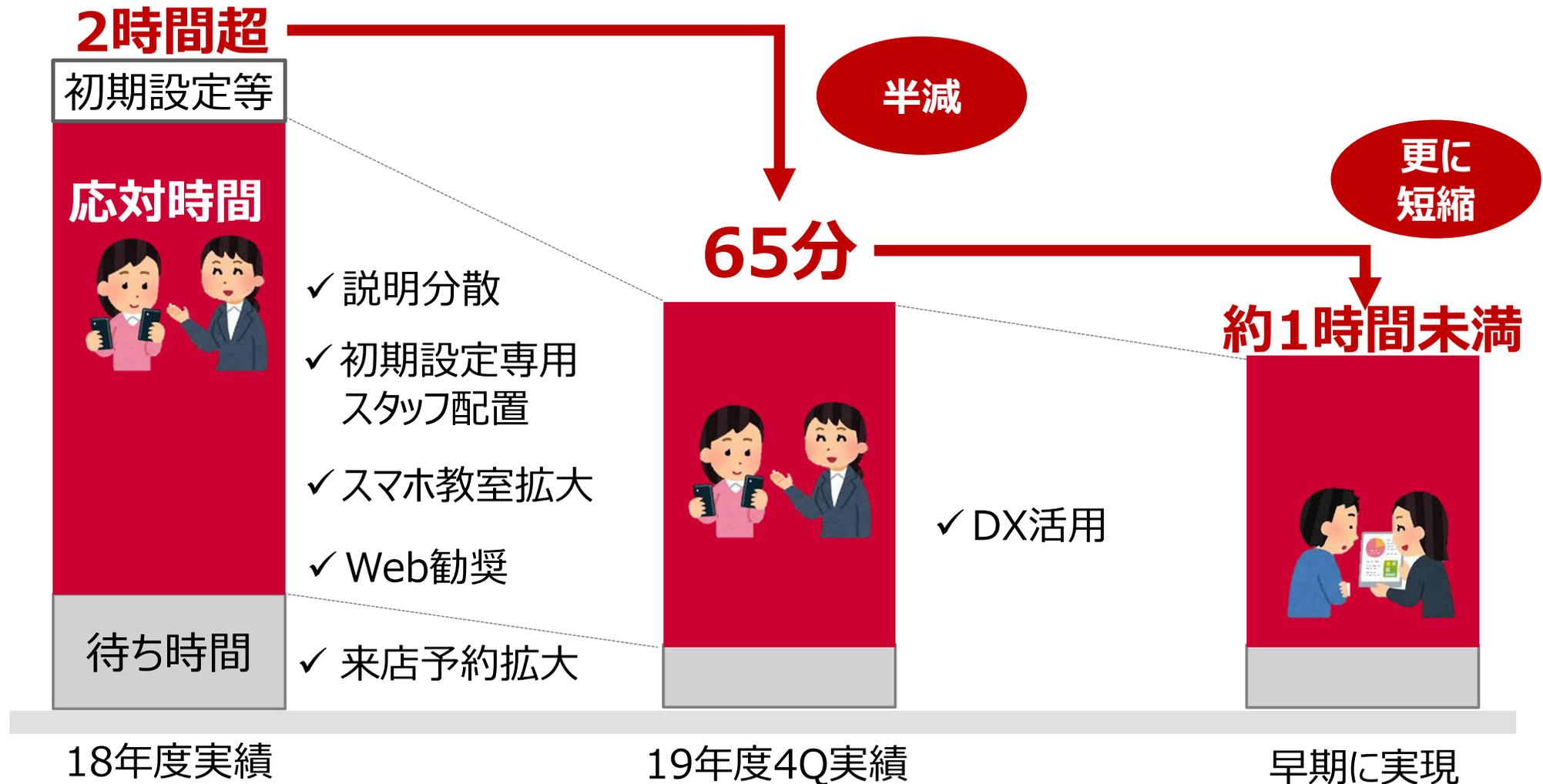
My インフォメール  
from ドコモマイショップ

平素はNTTドコモのサービス、商品をご利用いただき、誠にありがとうございます。

現在、各自治体等からの外出自粛要請を受け、該当エリアのドコモショップの営業時間を短縮し、スタッフ出勤数を減らして運営しております。また、当社コールセンターにおいても、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、時差出勤、出勤社員の制限による顧客応酬の拡大などの対策を実施しております。

## 2-3.各社の取組み（NTTドコモ）

- 平均2時間超（2018年度実績）であったドコモショップの待ち時間・応対時間は、2019年度に平均65分になり、目標であった「2018年度の約半分」を達成した。DX活用等により、更なる時間短縮に取り組む



### 3-1.各社の取組み (KDDI)

店頭滞在時間において、占める割合が大きい「待ち時間」を中心に対策。提案・設定については、お客様のニーズやITリテラシーに合わせ、理解度に配慮しながら時間短縮を図っている

#### 来店予約システムの積極活用、刷新

- auショップ全店で対応、DMに記載して認知度を向上
- システムの刷新を図り、利便性を向上



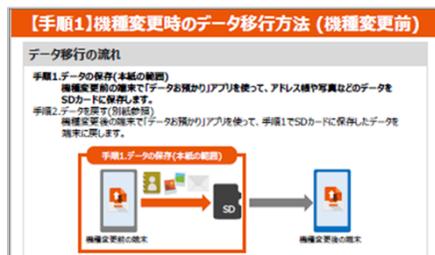
#### 料金収納システム導入などのオフロード施策

- auSaKuTTOを導入し、店頭業務の2割弱を待ち時間なく対応
- オンラインショップ・My auなどにより、店頭業務をオフロード化



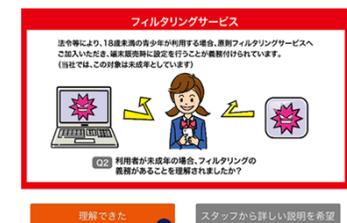
#### 設定サポートツール、効率的な提案活動

- 高リテラシーのお客様には、ツールを提供することで説明省略
- お客様の同意を得た上で、システムを用いて、契約状況や利用状況に応じたご提案



#### (新たな取組み) 待ち時間での重要事項説明の確認

- カウンター接客時に行っていた重説の確認を、待ち時間の中でお客様自身がタブレットにて実施することにより、体感待ち時間軽減および接客時間を削減



時間をかけるべき方には丁寧に、不要な方には柔軟な対応をおこないつつ、一つ一つの取組みを積み重ねていく

## 3-2.各社の取組み (KDDI)

オフロード施策について、緊急事態宣言時においては、お客様とショップスタッフのコロナ感染防止および店頭での混雑を緩和するため、様々な形でオンライン誘導を推進。(一部においては、継続して実施中)

### ◆ テレビコマーシャル



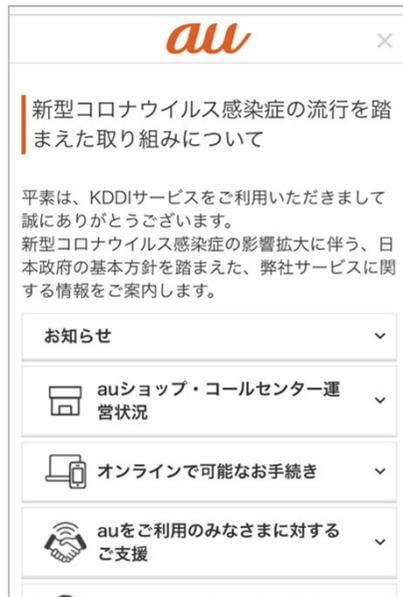
### ◆ WEBバナー



### ◆ 新聞



### ◆ ホームページ



### ◆ SNS



### ◆ メッセージ送信



# 4-1.各社の取組み（ソフトバンク）

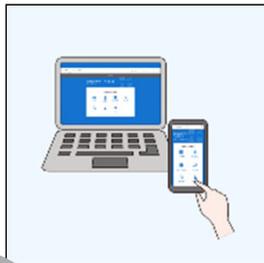
- 来店予約を推奨し待ち時間を解消するとともに、今後も促進を図る
- 各種取組みにより店頭滞在時間の短縮を図る一方、お客様に沿った丁寧な説明・設定を実施

来店前

## 来店予約の推奨



## 予約時の事前説明('20年4月～)



- ✓ WEBで来店予約の際、説明事項を動画で確認
- ✓ 来店時、再説明要否を確認

来店時の待ち時間短縮

来店時の説明時間短縮

# 総合的な効果で 店頭滞在時間削減

来店時

隙間時間の有効活用

接客効率の向上



## 動画による重要事項説明



- ✓ 専門性の高いスタッフを配置
- ✓ 端末の設定業務に対応
- ✓ 役割分担、人員増により接客効率が向上

## スマホアドバイザー配置

## 4-2.各社の取組み（ソフトバンク）

■ 緊急事態宣言時は、店頭混雑を回避すべくオンラインへの誘導を各種媒体にて実施

### テレビコマーシャル

コールセンターは現在、大変混み合っております

WEBでは

受付業務  
✓修理 ✓機種変更 ✓新規契約

「かんたん来店予約」をご利用ください

SoftBank Y!mobile

ソフトバンク、ワイモバイル  
からのお知らせ

### 新聞掲載

**新型コロナウイルス感染拡大防止への取り組みについて**

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、全国のソフトバンク・ワイモバイルショップでは、原則午後4時までの時間短縮営業および店舗で受付する業務内容を縮小しています。お客さまにご不便をおかけしますが、更なる感染拡大防止のため、WEBでのお手続きの積極的なご利用をお願い申し上げます。

**店舗対応の変更**

**営業時間の短縮**  
午後4時までの時間短縮営業  
一部実施している店舗がございます。ショップの営業時間またはホームページでご確認ください。

**業務内容の縮小**  
修理/機種変更/新規契約のみ  
ご来店される際は、マスクの着用のご協力と、店舗の混雑緩和のため「かんたん来店予約」のご利用をお願いします。

**WEBお手続きのご案内**

お客さまご自身によるWEBでのお手続きについて、積極的なご利用をお願い申し上げます

各種お手続きが  
**WEBで**

【キャンペーン実施中】オンラインショップで自宅受け取りを選択しご契約済みの場合、新規契約手数料・機種変更手数料相当額(3,000円税別)を割引いたします。

SoftBank Y!mobile

4/29 (水) 朝日新聞、読売新聞、日経新聞等 全8紙

### ホームページ

**かんたん来店予約**

スマホ・パソコンから  
**24時間予約可能**

事前予約で**優先案内**

店頭での**待ち時間短縮**

翌日以降の予約が可能！  
インターネットでかんたん完了！

予約いただいたお客さまを  
優先的にご案内いたします！

混雑を気にせず  
予約の時間にご来店ください！

### SNS等

SoftBank @SoftBank

ソフトバンクユーザーの皆さんは、会員専用サイト「My SoftBank」などでのオンラインでの手続きをぜひご利用ください。

#SoftBank #お家にいよう #StayHome #StayAtHome

ソフトバンクニュース @sbg\_news · 4月10日  
お店に行く前に、自宅からできる「スマホの手続き」をまとめてみました。  
softbank.jp/sbnews/entry/2...

#ソフトバンクニュース #お家にいよう #StayHome #StayAtHome

午前11:45 · 2020年4月10日 · Twitter Web App

### 3. 待ち時間・応対時間の現状

TCA

- MNO3社で集約した結果、新規契約は90～140分程度であり、傾向に大きな違いはない
- 各社それぞれ対策を講じていることから、各社パートにてご説明を行う

	所要時間	対応内容
待ち時間	10～40分	
提案	20～30分	・料金、割引サービス ・端末 ・オプションサービス等
説明	20分	・重要事項説明
手続き	20分	・システム投入
設定	20～30分	・端末、主要アプリ初期設定 ・データ移行
合計	90～140分	

※所要時間は、すべておおよその数値  
※各社の調査方法等は、次ページ参照