

デジタル活用支援における ドコモの取組みについて

NTT
docomo

2021年2月26日

1. 「ドコモ スマホ教室」について

ドコモ スマホ教室の概要

サービス開始

2018年1月

実施店舗
スタッフ

全国のドコモショップ（約2,300店舗）
スマホ教室講師（約11,000人）

頻度・時間

概ね2～3回/日 開催（1時間/回）

対象者

ドコモのご契約者（スマホ以外も可）
ドコモ以外のご契約者（ 〃 ）

内容等

文字の打ち方からサービスの使い方まで
お客さまのスキルに合った40講座を無料でご用意

受講者数

累計900万人超
（60代以上の受講者が約9割）



ドコモ スマホ教室の歩み

お客さまのニーズとともにスマホ教室の規模・取り組みを拡大

スマホ普及率

お客さまニーズ

スマホ教室の取り組み

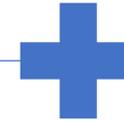
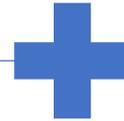


黎明期
(2018年)

約75%※

スマホ乗換えへの不安解消
スマホ乗換え後の不満解消

基本メニューの充実
全国のドコモショップでの展開

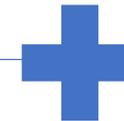
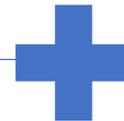


発展期
(~2020年)

約90%※

多様なサービスの使いこなし

応用編メニューの充実
講師スタッフのスキル向上



成熟期
(2021年~)

将来的に
100%へ

デジタルライフの日常化

自治体・企業との連携拡大

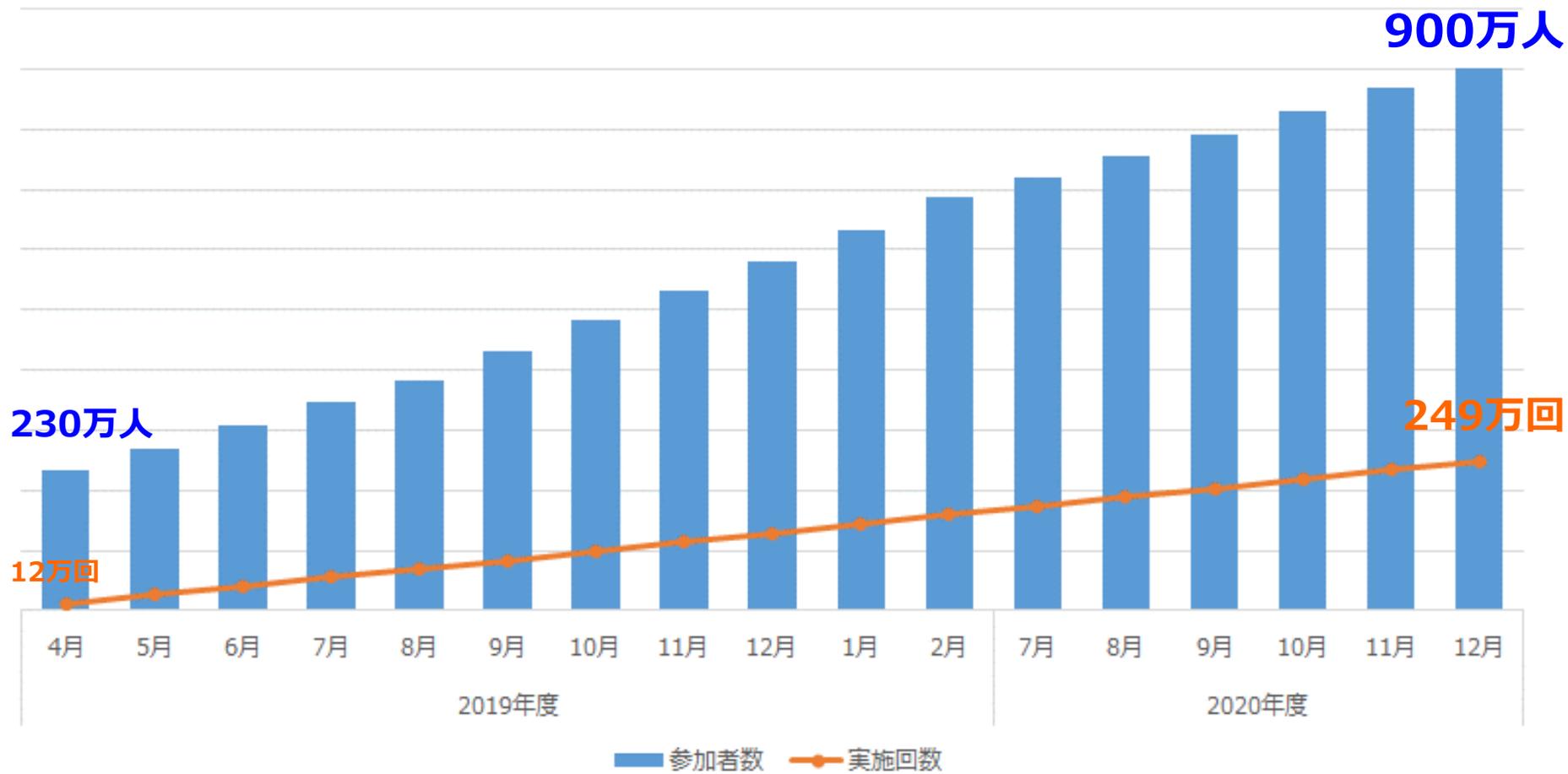
※モバイル社会研究所「モバイル社会白書2020年版」より引用

(参考) ドコモ スマホ教室 開催実績

開催数/参加者数 (累計)

2019年4月～2020年12月

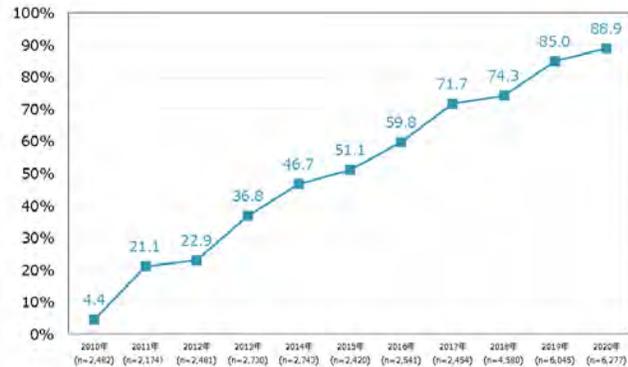
※2020年3～6月はコロナ感染拡大防止のため中断



(参考) スマートフォン普及率・ICT利用率

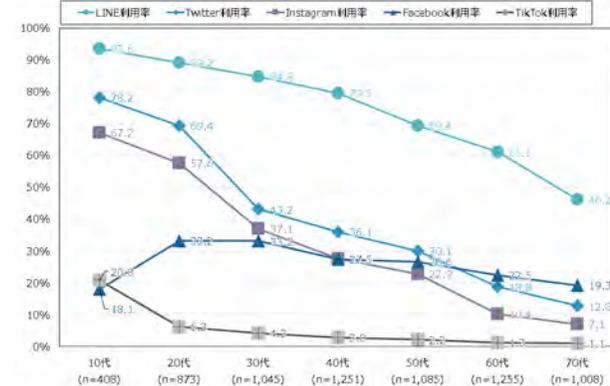
シニア層のICT利活用については向上の余地が大きい

〔スマートフォン普及率〕



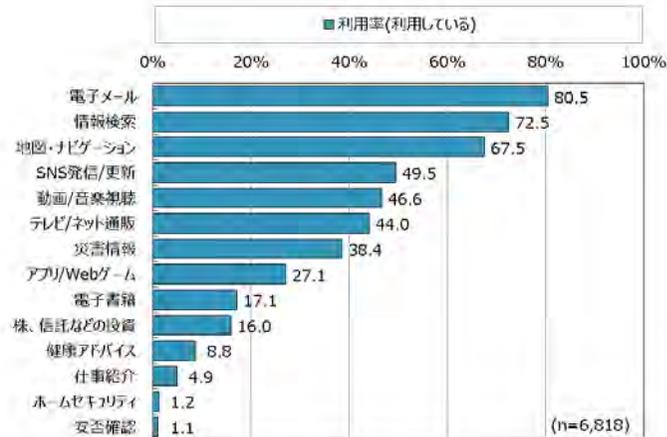
注1：携帯電話所有者が回答。
注2：1台目もしくは2台目にスマートフォン所有と回答した場合もスマートフォンの所有率に算入。
出典：2010年～2020年一億総活躍行動調査

〔世代別ソーシャルメディア利用率〕



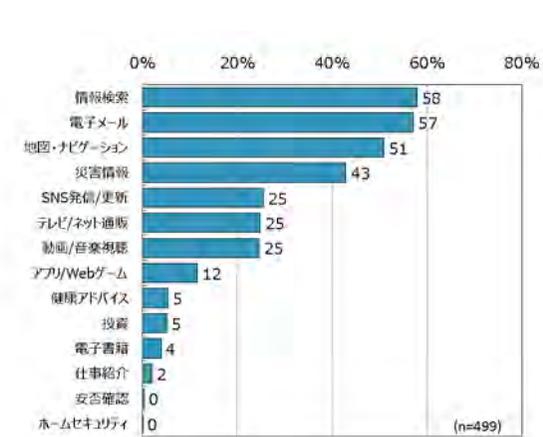
出典：2020年一億総活躍行動調査

〔ICT利用率（全世代）〕



注1：「利用率(利用している)」は、携帯電話およびパソコン所有者が回答。
注2：「ホームセキュリティ」は、外出時などに自宅の警備のサービスや防犯カメラの設置サービス。
出典：2020年一億総活躍行動調査

〔ICT利用率（60代・70代）〕



出典：2020年一億総活躍行動調査

(参考) ドコモ スマホ教室の講座ラインナップ

ポイント

お客様の成長に合わせて、
ステップアップを目指しています



上級編

お客様が契約したサービスのおトクな使い方の説明に伴う利用継続の促進

dTVを使いこなそう
dマガジンを使いこなそう

活用編

サービス体験を通じたお客様の潜在ニーズの引き出しと満足度の向上

動画を楽しもう
翻訳サービスを使おう
キャッシュレスをはじめよう

応用編

学ぶことにより、さらにスマートフォンを便利に楽しく使える機能の紹介

災害に備えよう
マップを使いこなそう

基本編

実生活の具体的な利用場面に基づいた機能の使い方

電話をかけよう
メールをしよう
カメラを使おう

入門編

スマートフォンを購入したら最初に学ぶべき基礎的な知識

はじめてのスマートフォン
文字入力をマスターしよう
あんしん安全に利用するために

体験編

体験と座学を通じた、スマートフォン購入前に対する理解促進と不安解消

スマートフォンを触ってみよう



(参考) 講師スタッフのスキル向上

お客様が安心して受講いただけるよう、講師スタッフの
トレーニング環境を充実

グループ研修

ドコモスマホ教室講師としての
教室運営スキルを
ロールプレイングを中心に習得

eラーニング

ドコモスマホ教室講師としての
知識習得、苦手分野の克服

フォロー研修

店舗別の個別学習による
店舗講師力の磨きこみ、実態調査

資格制度 (2021年度より導入)

多様なニーズに応えられる人材の育成へ



(参考) ドコモ スマホ教室を活用した自治体・企業との連携

前橋市との連携 2020年8月～9月

前橋市役所内ブースでのマイナポイント×d払い設定



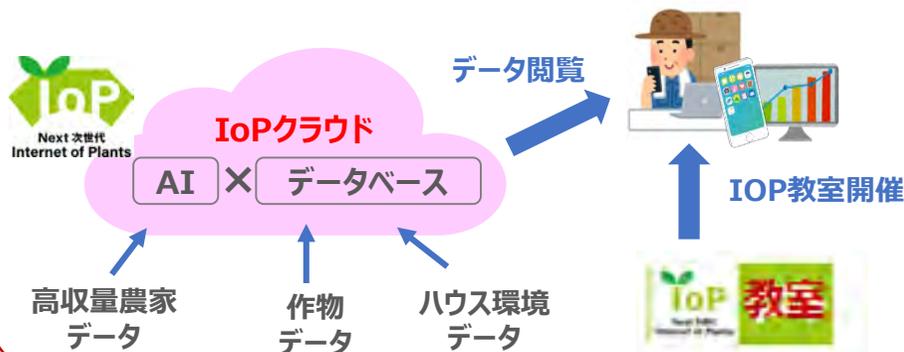
茨城県との連携 2020年10月～

いばらきアマビエちゃん（新型コロナウイルス感染対策アプリ）の登録・利用促進のサポート



高知県との連携 2021年3月～

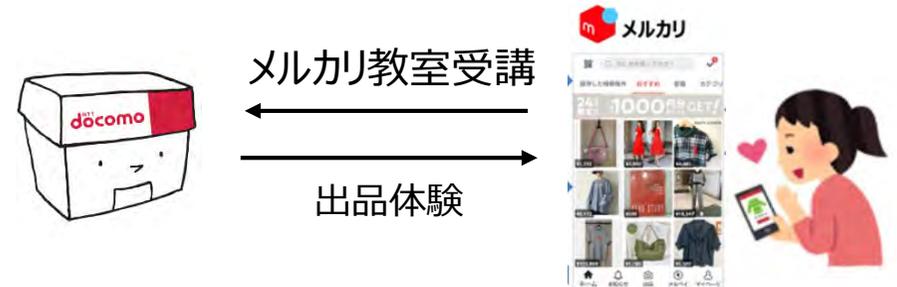
生産者向けに「IoPクラウド」(農業に関する品質及び出荷量等のデータベース)の教室を開催



企業（メルカリ社）との連携 2019年10月～

フリマアプリ「メルカリ」の使い方（購入及び出品体験）に関する教室を開催

※一部店舗では「メルカリポスト（投函用機器）」を店内に設置し、活用支援の環境を整備



(参考) ドコモ スマホ教室受講者の声



「参加の度に新しい発見や気づきがあります。この教室はとても大きな価値があるので、これからも継続して出席したいと思っています。」

「高齢者の一人暮らしでわからない事を子供に聞くこともできずスマホ教室で助けて頂きました。スマホ教室がなかったらガラケーを卒業出来なかったです。」



「とても参考になります。講師の先生も親切で、全部講座を受けたいくらいです。最近、スマホを購入した友人にも、講座を受けることを、勧めました。」

「私には教室が無ければスマホを買い換えなかったと言い切れます。毎回楽しく、分からない事を何度でも教えて下さいます。」

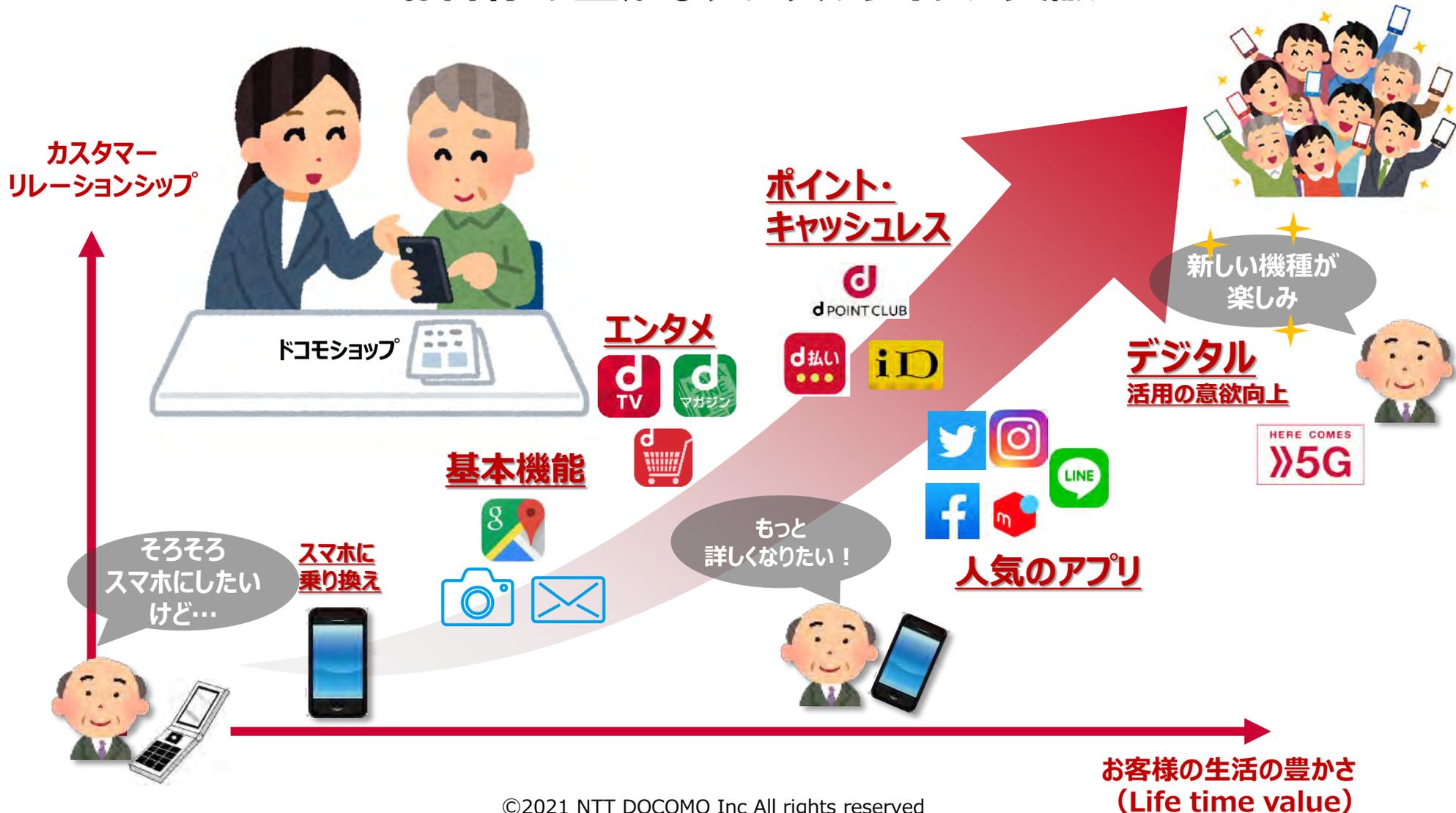


スマホ教室に参加させてもらいました。再開されてほっとしています。感染予防対策もきちんとされていました

2. デジタル活用に向けた当社の考え

デジタル活用支援に対する考え方

当社のお客様接点を通じた継続的なサポートにより、
お客様の豊かなデジタルライフに貢献



今後のデジタル活用支援の推進に向けた課題・展望

デジタル化の進展等、ポスト・コロナ時代のお客さまサービスを見据え、「トータルライフサポート拠点」として地域に根ざしたデジタル活用支援の取り組みを推進する

今後求められるお客さまサービス

オンライン化
リモート化

高付加価値
サポート

様々な生活
関連サービスの
提案

中小事業者
向け
DX支援

当社の取り組み方針

お客さま接点の強化
(Web充実・ショップサービス多様化等)

キャッシュレス・行政手続き等、
地域社会のデジタル化支援

5Gサービス・先進ソリューションの
普及促進

スマホ教室の展開
(予定を含む)

- ・オンライン教室
- ・若年向けメニューの強化 (プログラミング等)
- ・高付加価値メニュー (有料) の新設
- ・自治体向けコンサルティング提案

NTT
docomo