

販売代理店の在り方について

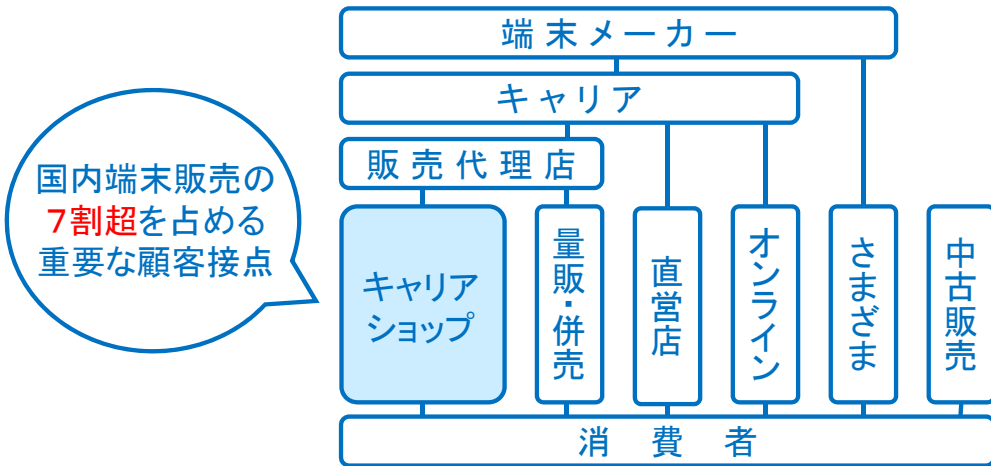
全携協のこれまでの取組と、今後のありたい姿に向けて

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

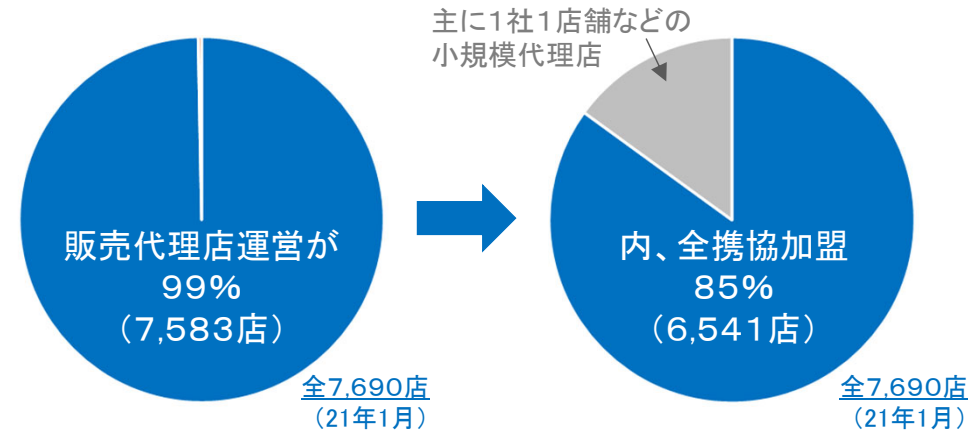
東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号
第6伊藤ビル3F
TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

全携協の位置づけ

1 キャリアショップは端末流通の7割超を占める顧客接点



2 キャリアショップの99%はFC、内85%が全携協会員



3 全携協は苦情縮減とES向上を目的とした団体



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

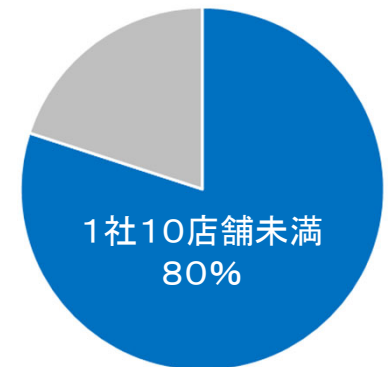
設立: 2014年12月
会員: 474社 (21年1月)



4 販売代理店の多くは1社10店舗未満の地場企業



キャリアショップは営業自粛要請下でも指定公共機関の委託先として継続運営を求められる重要な社会インフラだが、1社3店舗未満の運営が6割、10店舗未満が8割の中小地場企業の集まり。



全携協の主な取組

苦情縮減のPDCAサイクル

6年間

苦情収集 181,336件
現場からの改善提案 51,204件
キャリアと行った改善 1,565件
(2015年4月～2020年9月)

収集 → 分析 → 提案 → 改善

あんしんショップ認定制度 官民協同

全従業員(派遣社員含む)が毎年消費者保護のeラーニングを受講して認定。



あんしんショップ大賞

消費者保護等の優良事例を表彰・ヨコ展開

(共催:総務省・TCA)



啓発セミナー、会報誌の発行

従来は全国11地域で開催していた啓発セミナーを、現在はオンラインで開催。



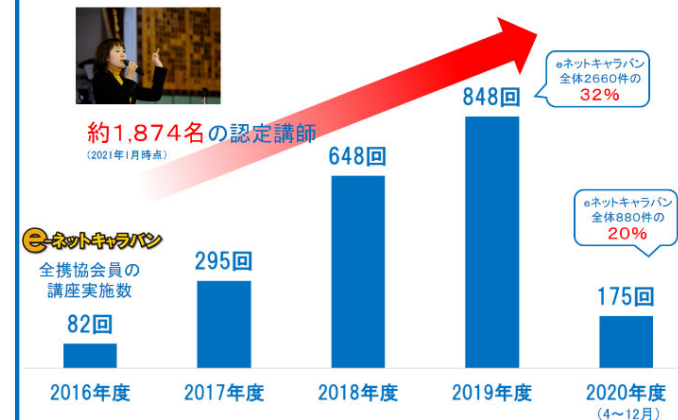
研修による接客品質向上

コロナ禍で集合研修は難しくなったものの、オンライン研修としてますます活性化。

- ・新人研修
- ・教育担当者研修
- ・マネージャー研修
- ・クレーム対応研修
- ・外国人スタッフ向け研修
- ・メンタルヘルス研修、他



eネットキャラバン 総務省・文部科学省・FMMC



追加の検討テーマ③：販売代理店の在り方について

16

- 携帯電話のキャリアショップをはじめとする販売代理店は、電気通信事業者と利用者をつなぐ身近な窓口として機能している。このため、利用者が、自らの使い方に合ったプランを選択したり、利用に当たってのサポートを受けたりする上で、販売代理店の果たす役割は大きいと考えられる。
- 一方、携帯電話をめぐる環境の変化や新型コロナウイルス感染症の流行などにより、販売代理店を取り巻く環境は近年大きく変化している。

主な論点

- 販売代理店を取り巻く環境が変化する中で、適合性の原則を担保する観点から課題はないか。
- 販売代理店が、持続的に事業を展開していく上で、解決すべき課題はないか。

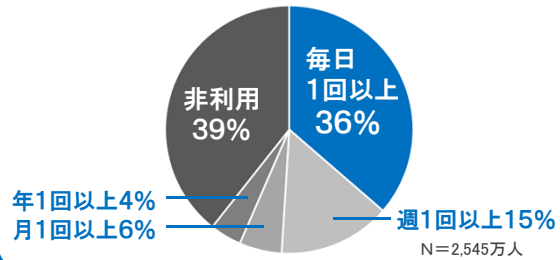
進め方(案)

まずは、販売代理店やMNO4社に対するヒアリングその他の方法により、課題を把握することからはじめてはどうか。

私たちの考える在りたい姿 (誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化)

65歳以上のネット利用状況

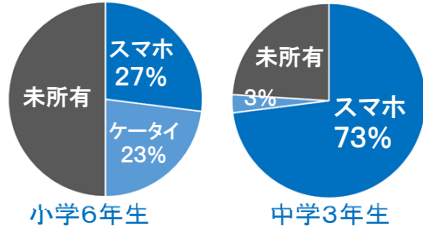
依然として深刻なデジタル活用障壁



出典: 総務省「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する懇談会

青少年の自分専用端末保有状況

小中学校の8割が校内持ち込み制限あり
⇒ 青少年保護は保護者のリテラシー次第?



出典: モバイル社会研究所「モバイル利用トレンド2020-2021」

今後進展していく行政DX化

マイナンバーカードが2022年にスマホ搭載
⇒ スマホによる各種行政手続きオンライン化



テレワークで困ってる

スマートウォッチで心電図?

給与のデジタル払い? スマホ決済?

誰かに聞きたい!

変なメールがきた... YouTube

NETFLIXのこと LINEのこと

マイナポイント登録?

Career Shop

リアルショップの存在意義

土日祝含め
19~20時まで

全市区町村
の一等地

あんしんな
対面接客拠点

使い方のこと、何でも

電話
教室

出張
教室

アプリ
設定

eネット
キャラバン

契約のこと、何でも!

料金
コンサル

丁寧な
説明

厳格な
本人確認

FTTH
電気ガス

端末のこと、何でも!

端末
えらび

初期
設定

フィルタ
リング

故障
対応

あんしん
下取り

スタッフ全員が、各キャリアの
知識・技能講習や資格試験を
修了した有資格者です。

地域のICT拠点・高齢者の駆け込み寺、そしてお客様に最適な提案を行える身近で安心な拠点に

私たちの考える在りたい姿 (誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化)

最近、オンライン販路が話題を集めていますが…

withコロナにおける
WEB手続きニーズ

料金値下げのための
オンライン限定プラン

自分で選択・設定できる
ハイリテラシー層
(説明・手続き時間短縮)



日本は高齢化率世界一
2020年現在・29%

社会全体のDX化を
支える人材が必要

5G・6G時代における
新サービス体験・普及

5G・6G時代に向けて、キャリアショップが社会全体のDX化に貢献できると思います！