
「消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第30回）」 事業者ヒアリング資料

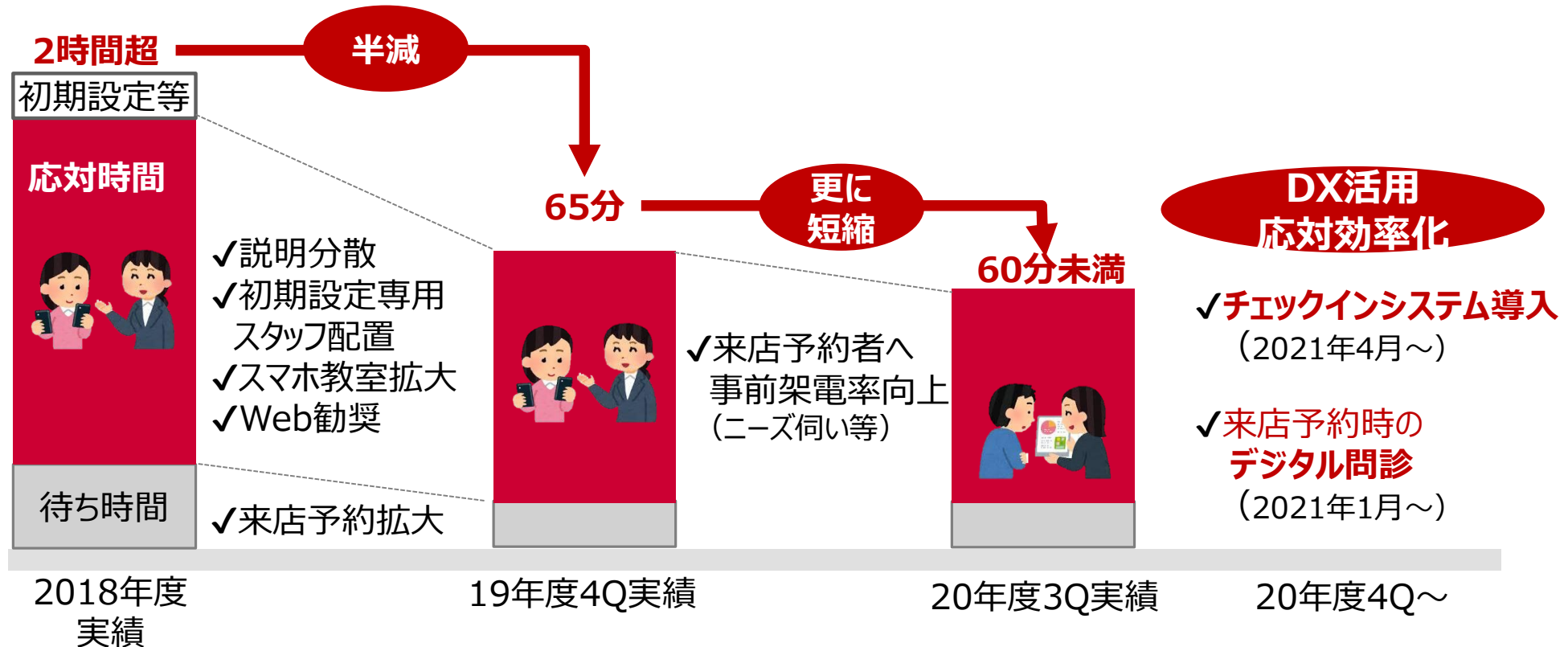
2021年5月28日
株式会社NTTドコモ

(1) 手続き時間等の短縮への取組み

(2) 5 Gエリアの利用者への訴求

1-1. 応対時間短縮の取組み

- 待ち時間 + 応対時間は、「早期に60分未満」の目標を2020年度3Qに達成
- 今後もDX活用等による効率化を進める



- 来店予約から来店時受付、応対完了まで一元的にデータ管理するチェックインシステムを導入
(2021年4月より本格運用開始、全店へ順次拡大予定)

チェックインシステムでできること

- 来店受付と顧客管理システムを連携により、応対開始前にお客様情報、用件等把握

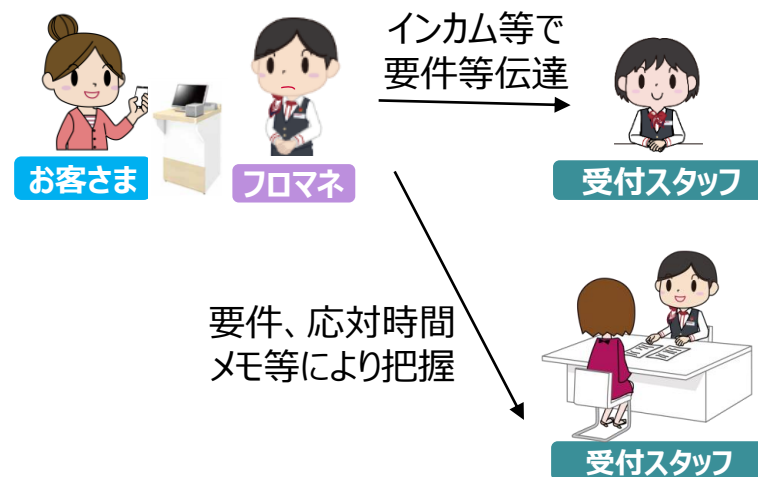


- お客様応対状況をシステムで確認し、効率的な接客カウンター調整



参考 (これまで)

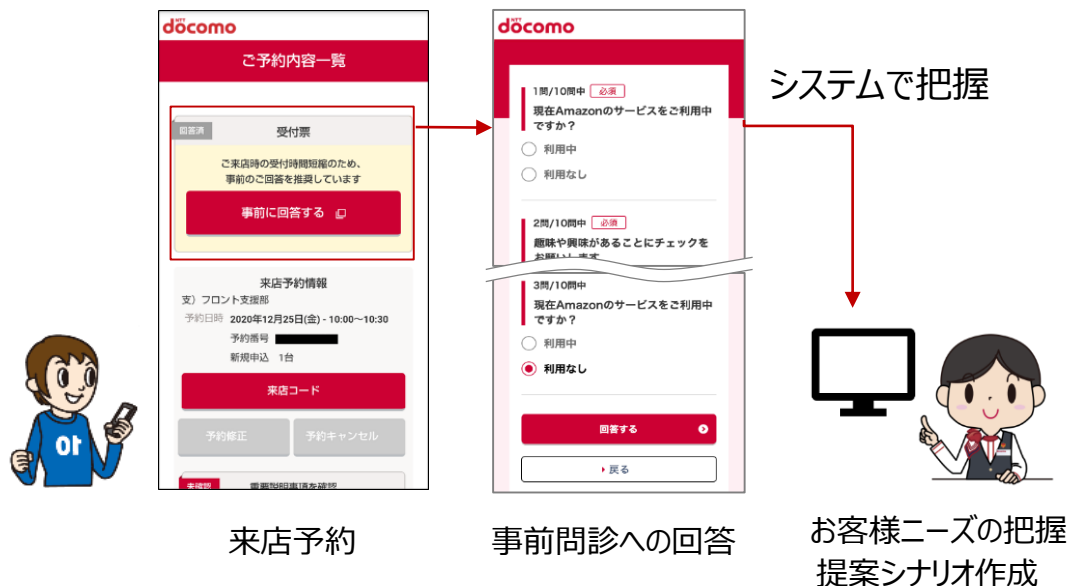
- お客様ご用件をフロアマネージャーから対応スタッフへの伝達、お客様対応状況の把握、接客カウンター調整はインカムやメモで対応しており煩雑



- 来店予約されたお客様を対象に、来店前に「デジタル問診」にご回答いただき、事前にニーズを把握しご提案シナリオを作成する取り組みを開始（2021年1月開始）
- 来店時や事前架電による口頭でのニーズ把握からシステムでの事前把握による提案効率化

来店前（来店予約時）

- 来店予約時に事前問診登録をお客様へご案内
- 事前問診登録からニーズを把握し、来店前に提案シナリオ作成



来店時

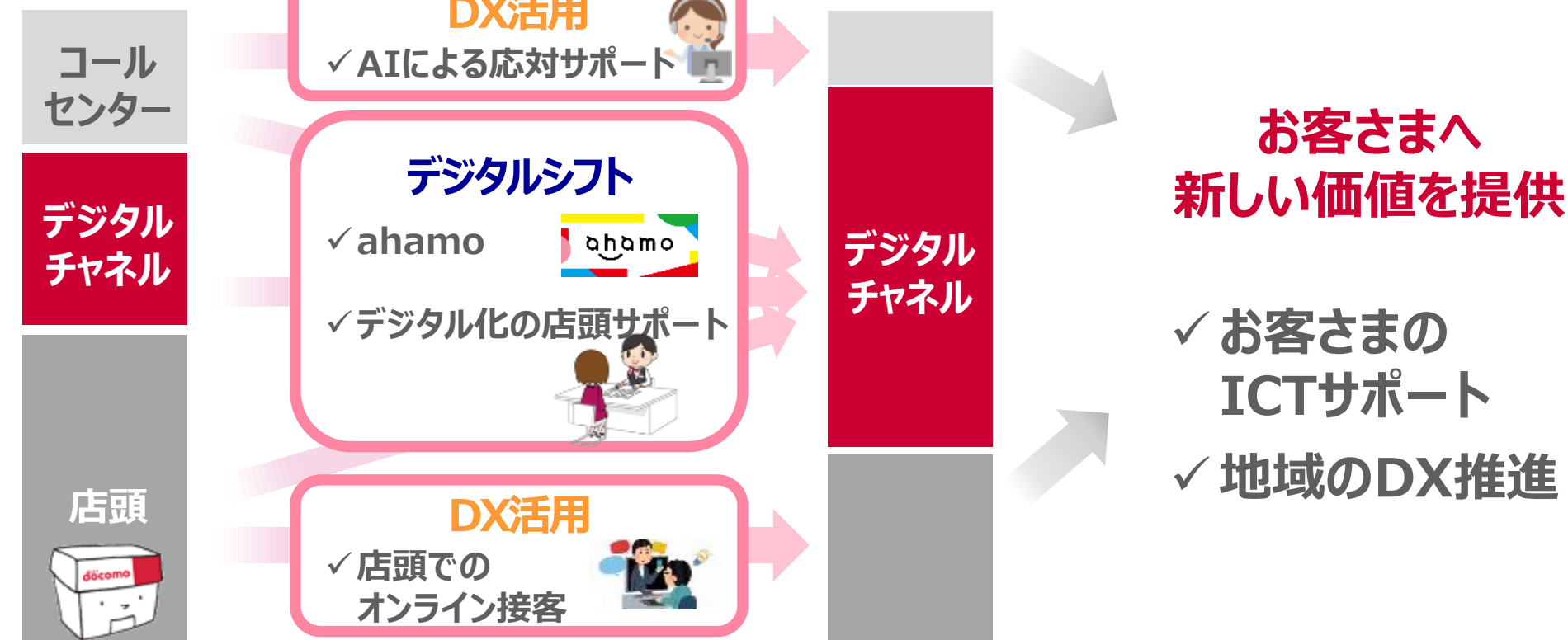
- 事前作成した提案シナリオに基づき効率的な提案実施



提案シナリオに基づき提案

- 社会のニーズに対応するためデジタルシフトを推進し、ドコモショップやコールセンターのDX活用を加速
- ドコモショップの新たな役割として、お客さまのICTサポートや地域のDX推進などに取り組み、お客さまの期待を上回るカスタマーエクスペリエンスを提供

手続き件数



出典：2020年度（2022年3月期）決算資料

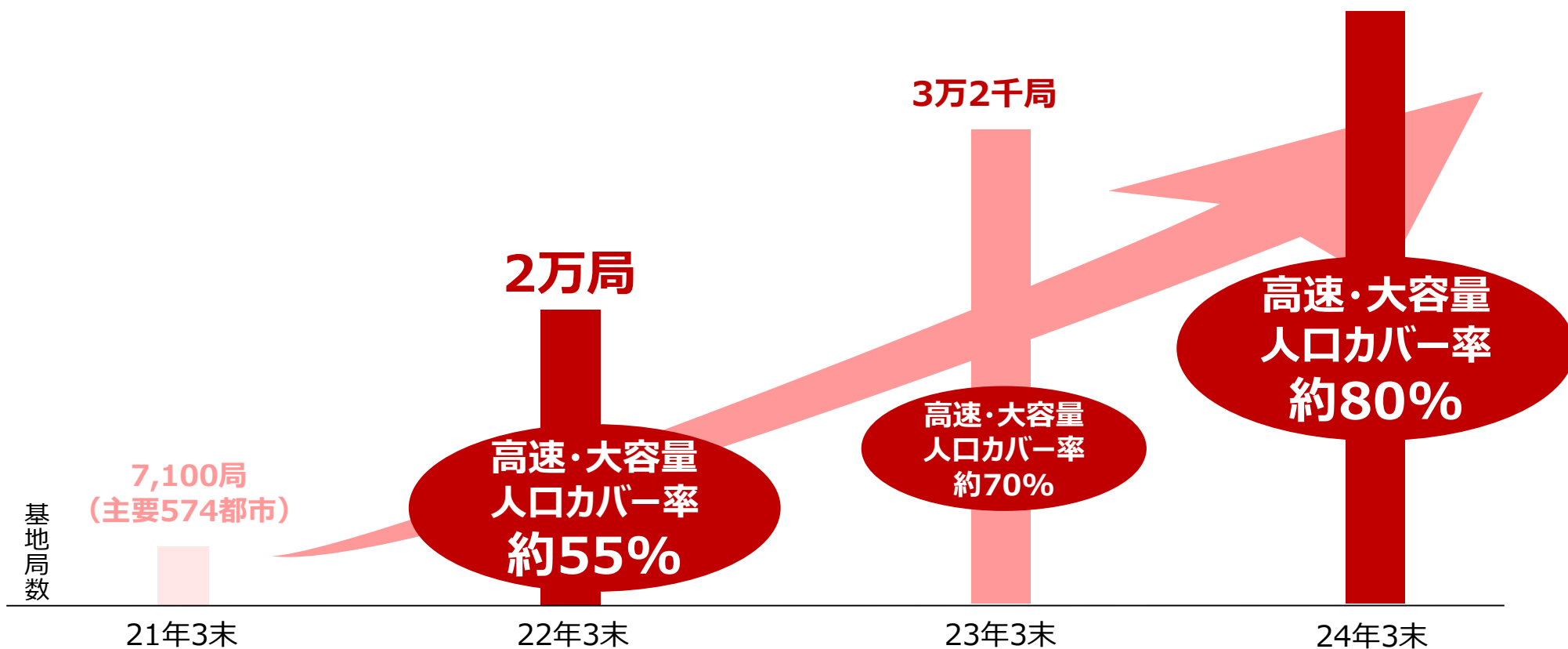
(1) 手続き時間等の短縮への取組み

(2) 5 Gエリアの利用者への訴求

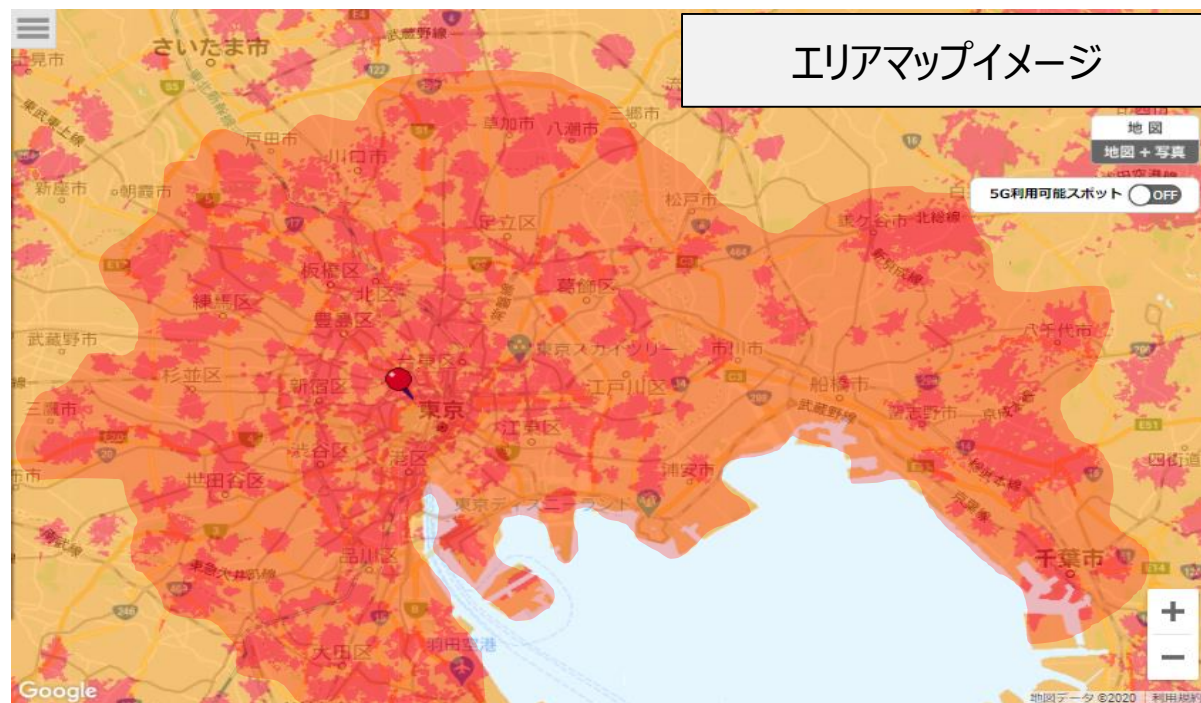
■ ドコモは、高速・大容量を実現できる「**5G用新周波数**」によるエリア展開を積極的に展開

■ 2024年3月末までに高速・大容量の人口カバー率*約80%を実現

*5G用新周波数による人口カバー率



- 「4G周波数による5G」サービスを展開する際は、**「5G用新周波数」と「4G周波数による5Gエリア」を色分けの上、速度の違いが分かるよう表示する方針**



左記エリアマップに加え、

- ・ 施設・スポットエリアはピンで表示
- ・ ミリ波対応エリアはピンのマーク（m）で表示



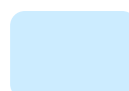
5Gエリア



4G周波数による
5Gエリア



LTEエリア



海上エリア

- 高速・大容量を実現できる**5G用新周波数**を「**瞬速5G**」として訴求し、Webサイト等で周波数帯による性能差分等を説明
- Web動画でSub6の周波数帯による高速・大容量通信のご説明のほか、ドコモショップ店頭ではチラシ等用いて店頭での「瞬速5Gの体験」を積極的にご案内

◇Webサイト（5G特設サイト）



◇Web動画



◇店頭チラシ

