

# **消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第30回) ご説明資料**

**2021年 5月28日  
ソフトバンク株式会社**

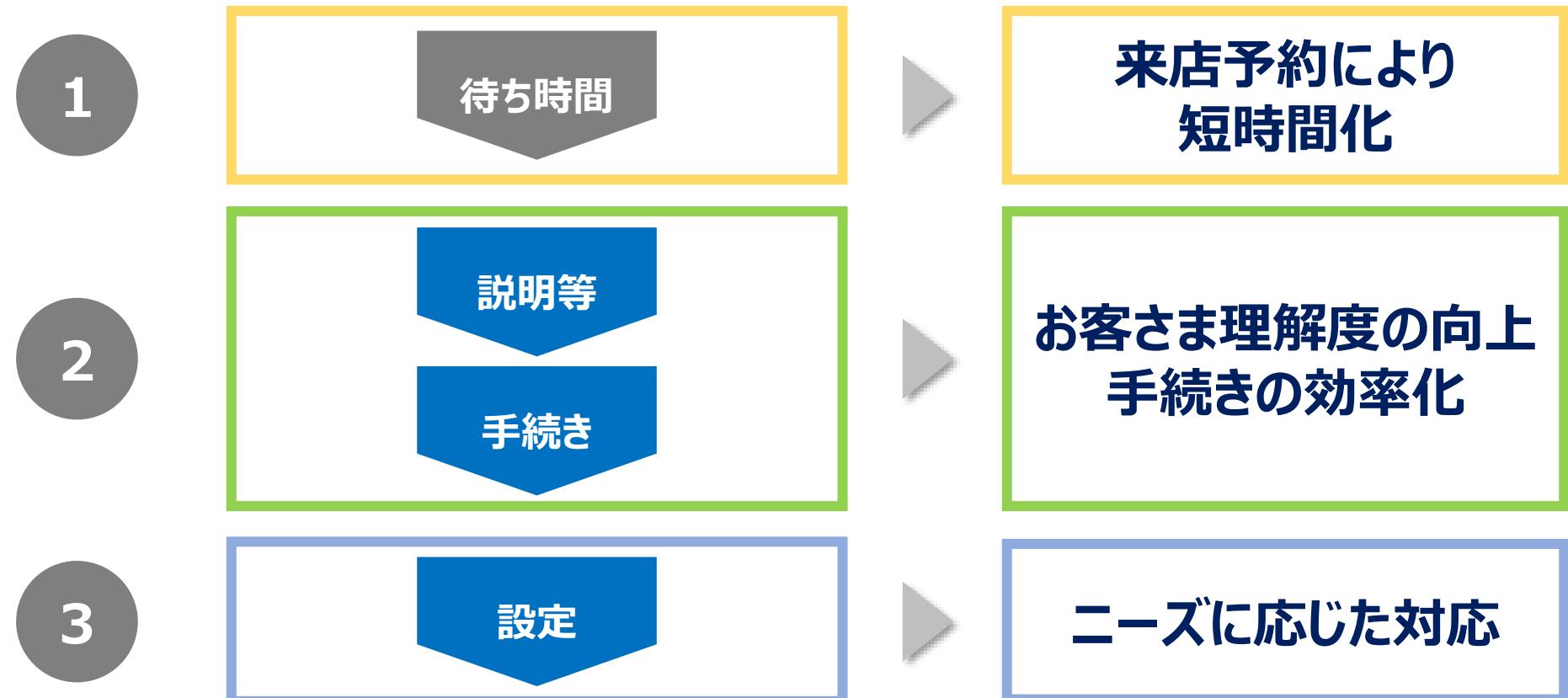
1. ショップでの手続きについて
2. 5Gエリア利用者への訴求について

1. ショップでの手続きについて

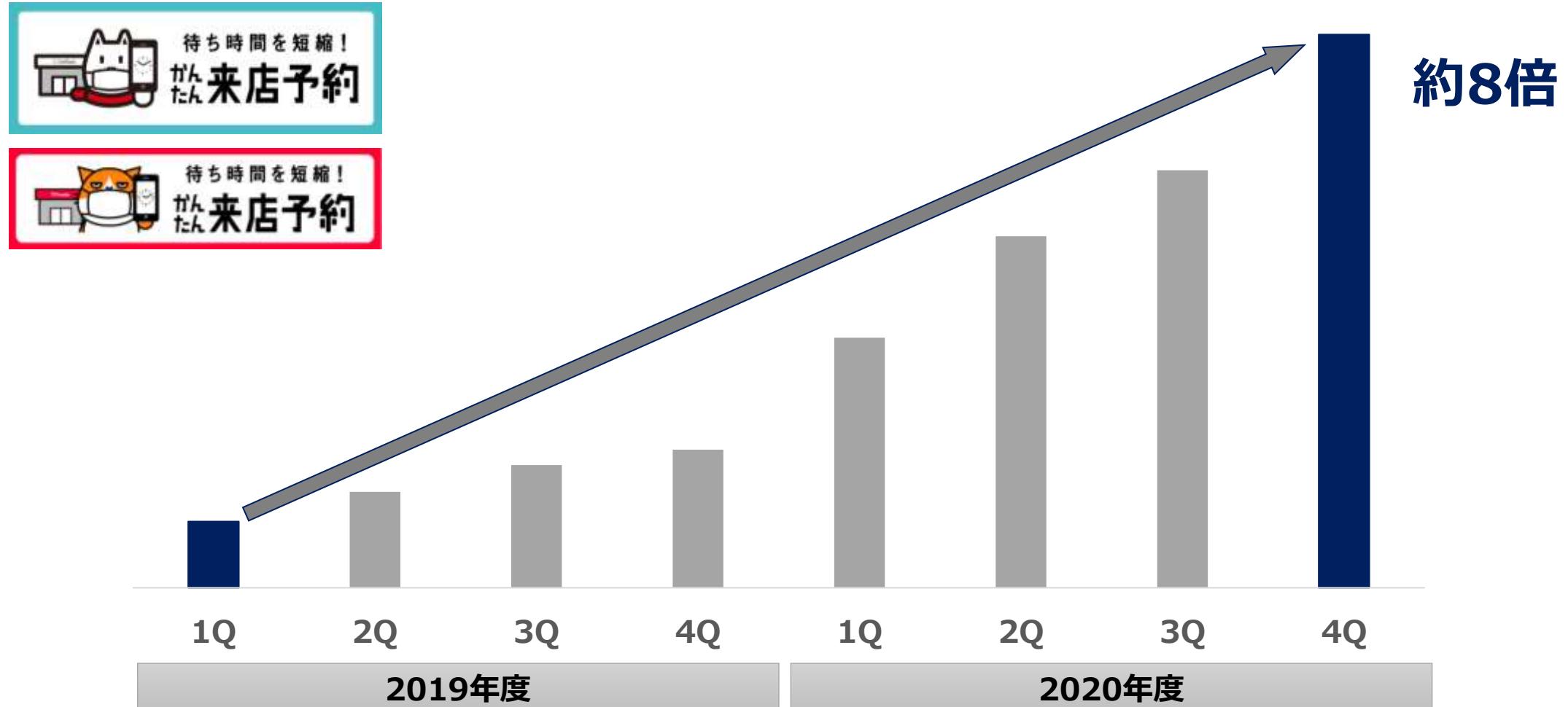
2. 5Gエリア利用者への訴求について

# 1. ショップでの手続きについて

「店頭滞在時間」の長時間化については、手続きを3つのカテゴリーに分類  
各カテゴリーごとの取り組みを推進・継続中



## 来店予約も浸透し、利用も増加



## 「説明動画」を活用し、店舗での手続き時間を短縮

- (1) 店舗来店前の来店予約時に確認
- (2) 来店前に確認されない場合も、手続きの隙間時間に確認



### 店舗での対応

説明動画で理解された  
お客様



説明不要！

説明を省略

更に詳しい説明を求める  
お客様



もっと詳しく！

不明点をご説明

## 店頭セルフオペレーションについて、2020年10月より本格導入 (対象手続は機種変更)



**短縮効果**

**約15分**

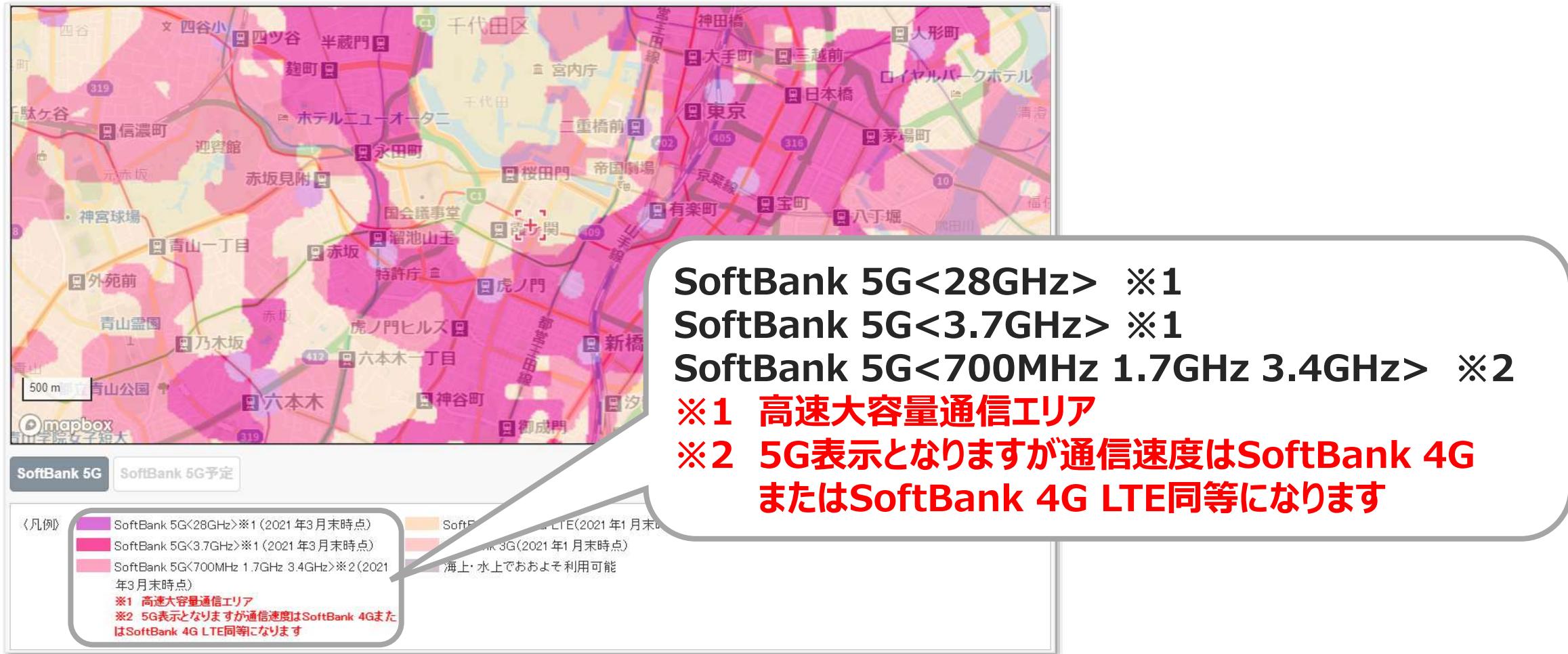
一般的な機種変更時に必要な時間50分程度から35分へ短縮

## サポート選任スタッフ「スマホアドバイザー」の有効活用 端末設定等、役割分担して効率化



1. ショップでの手続きについて
2. 5Gエリア利用者への訴求について

## 新規割当周波数と既存周波数(転用)を、色分けをしてご案内



## 2. 5Gエリア利用者への訴求について

### TVCM/web等において限定エリアで提供している旨を明示

TVCM



web

SoftBank

スマートフォン・携帯電話

VR・AR、ドローン、自動運転、  
遠隔医療、IoT、

世界を変える新技術の数々を  
もっと身近に。当たり前に。

次世代通信規格5Gで、  
未来はついに現実へ。

高速大容量5G（新周波数）は限定エリアで提供  
詳しくはエリアマップへ

PRODUCTS

PRICE PLAN

AREA

TECHNOLOGY

メリハリ無制限

## 5Gサービスについて誤認を与えないよう、店頭スタッフへの指導を徹底 お客様への適切なご案内を継続実施

### 3. 重要事項の説明【お客様向け】

8

契約時に重要事項\*を動画にて説明

#### ※エリア、速度、ピクト表示

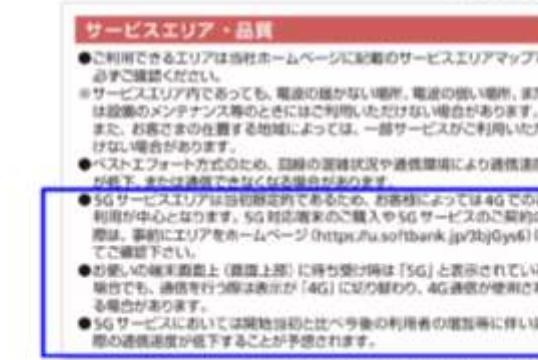


### 3. 重要事項の説明【お客様向け】

9

### 重要事項※を書面で交付

### ※エリア、速度、ピクト表



### 3. 重要事項の説明【店頭スタッフ向け】 10

お客様へ確実に説明を行うよう、指導を徹底



