# 携帯電話の乗換え等サポートWG\_御説明資料①

# 令和3年6月18日 株式会社SUPLUS

# ■乗換えに関する相談・説明・提案 全体像

1)来店

②相談(契約前)

③利用希望(契約時)

④退店(契約後)

ブース設置

相談所スタッフ対応

公式オンライン ショップサイト活用

再来店

店舗候補

- ●ショッピングモール
- ●小売店
- ●商店街やスーパー

集客属性を見て3拠点目 は1カ月ごと程度で場所 を移動 ●窓口の趣旨説明

- ●ご要望ヒアリング
- ●プランのご提案
- ●その他スマホに関す る質問を柔軟に受付

MNP

- ●プラン変更
- ●機種変更
- ●新規
- SIMのみ

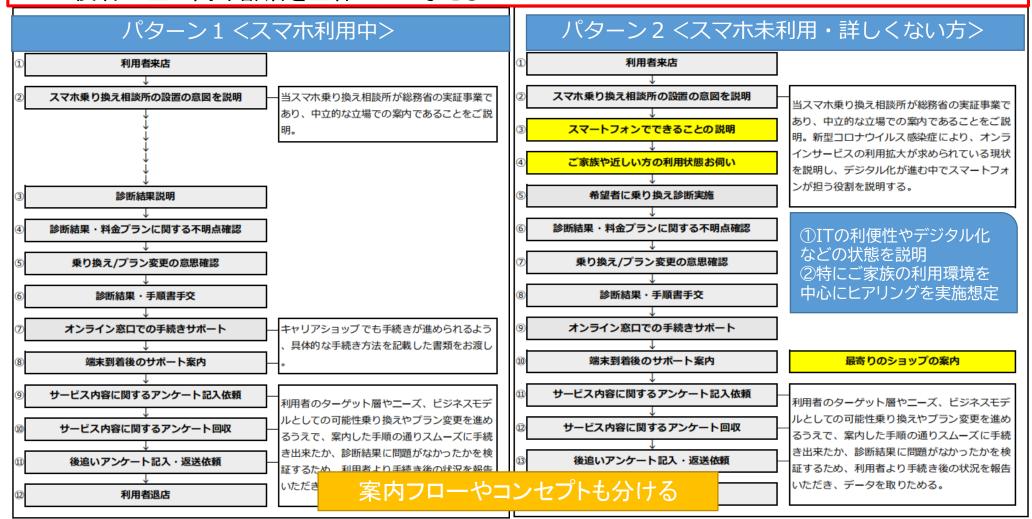
お客様自身でキャリア ショップへ申し込み ⇒円滑に情報連携が出来 るサポートも実施

- ●使い方サポート
- ●電話帳の移行
- ●各種アプリ設定
- ●付属品のご案内
- WiFi設定
- ●契約状況の確認
- ●ショップ予約..etc

- ●キャリアショップ、デジタル活用支援推進事業との連携等の検討が必要。
- ●実証事業後の継続的なサポート、お店をまたいだサポートのあり方の検討が必要。

### ■実施パターンと案内フロー

- ■どのような案内フローが適切か大きく2つのパターンを想定し検証。
  - ①全年齢層を、自分は**どのプランが適切なのか**判断が難しいと考えている層向け。
  - ②ガラケーからスマホへ乗換や、現在スマホを利用しているが**活用出来ていない**層向け。
  - ⇒後者は主に高年齢層を主体として考える



# ■想定セグメント

#### パターン1〈スマホ利用中〉

年齢層	20~70代
利用状況	スマホMNO利用中/ スマホMVNO利用中
家族構成と家族利用状態	家族利用あり
スマホ利用意向	積極的に活用したい
相談所利用理由	安くしたい プランが多すぎる
サポート体制	万が一の時は 直接聞きたい
その他	今が適切かどうか 格安は不安だ

## パターン2〈スマホ未利用・詳しくない方〉

年齢層	50~90代
利用状況	未利用/ガラケー
家族構成と家族利用状態	家族利用なし わからない
スマホ利用意向	必要性を感じない 必要と感じるが利用用途 がイメージできない
相談所利用理由	必要性の相談 利用料金の不安
サポート体制	いつでも不安な時は気軽 に相談したい
その他	使いこなせるか わからない

- ■パターン1は「安くしたい」「適切かわからない」というペインが主と考える
- ■パターン2は「必要性を感じない」「利用用途がイメージできない」というニーズが中心。 現在ガラケーの方は家族や近しい人にも相談相手がいないという事が考えられる。

メモ

# ■ご提案書のお渡しと目的

- 書面を見ながら通信事業者が提供しているオンラインショップサイトのお申込みお手伝い
- 書面で持ち帰れるようにして家族や知り合いに相談もでき、 より納得感を持って判断できる
- 3~5パターンのプランを提示してお客様自身に選択の余地を残しておき、各キャリアの特性をデータベースを通じて可 視化し、公平な提案を行う(お客様の判断のお手伝い)

#### ●留意

┗個人を特定できる情報は書面に残さない様にする ┗店舗によって端末価格に差がでる可能性があり、その旨を本文 に記載し端末の**最終的な価格は公式サイトの内容で確認**頂く



持ち帰れるように書面



公式オンラインショップでの 申し込みサポート

#### ご提案候補

候補1

・おすすめ理由

候補2

※実際は複数枚(4~5枚)を想定

# ■契約時サポートの具体的な内容

#### ■契約時の具体的なサポート内容

- 店頭パソコンにてお客様自身でオンライン窓口の手続き
  ►サイト誘導 ┗正しいウェブページのボタンや進め方のお手伝い
  ┗掲載文言や用語の説明 ┗支払いイメージの租借など ┗MNP予約番号の取得…etc
- 付属品のご説明
- 必要に応じて公式サポートセンターへ誘導
  - ※一定の免責事項などを署名いただき、相談所で保管などが必要
  - ※ご要望に応じてサポートメニューを適宜追加検討していく

#### ■キャリアショップや代理店との違い

・通信事業者より許可をされ登録されているスタッフが個人情報をヒアリングし受け付け・本人性確認書類の一定の 判別・重要事項説明、個別あっせん契約説明と承諾・契約書の記入(もしくはキャリア指定の端末へ入力)・開通処理 センターへの連携・契約審査・端末の開通作業・端末お受渡しの手続き・その他付属品の案内

#### ⇒上記手続き等、代行できないことの弊害を探る事が本実証で重要

どういったケースなら当窓口で対応完了させるべきか、あるいはキャリアショップや公式コールセンターなどを案内するべきか、実証期間中は各通信キャリア様と適宜連携を取らせていただきたい

- ●NW暗証番号がわからない ●マイページのIDPWがわからない ●審査NGなどで開通できない
- ●今すぐ端末がほしい●故障修理相談などが予想される。

# ■契約後サポートの具体的な内容

- ■契約後のサポート内容 ※端末やSIMがご自宅に届いた後~ ※eSIMは即時
- ●操作説明全般 ●電話帳移行 ●アプリ移行 ●appleID、googleアカウントの設定
- ●LINE、Twitter、Instagram、の初期設定 ●電話のかけ方、検索方法、写真の撮り方と確認方法各種レクチャー(15分程度) ●メール設定 ●Bluetooth設定 ●保護フィルム貼り ●eSiMやSIM差し替えなどの通信設定 ●Wi-Fi設定 など
  - ●どういったサポートのご要望があったのか集計を行い、メニュー化出来るか適宜検討
- ■留意事項
- ①本実証に限り、全てのサポートを無償で行う
- ②民間事業として展開したケースを想定し、支払意思額をアンケートより調査 (対価としていくらまでならお支払いしてもいいか)
- ③「ちょっと聞きたいだけ」などもメニュー化してしまうと利便性が損なわれてしまい意義が薄れるのである程度柔軟なルール設計が必要
- ④特に高年齢層のサポート、いかに「寄り添って」「安心して」今後**ITを活用していく事ができるかど**

**うか**の入口の1つとなる為、事業理念などの設計も考慮すべきか

家族に教えてもらいながら徐々に慣れ ていく、そういった拠り所的な場所が あれば安心して利用できる



# ■検証項目と検証方法

【検証項目】	【検証方法】	
▼民間事業者が事業展開する際の事業の在り方		
・中立的か・安心して相談できるか	ユーザーの申し出に沿った案内かをアンケートを元に収集(履行の際は中立の定義についてご相談させてください)	
▼ターゲット層とニーズ		
・年齢、性別、地域(店舗形態の差含む)、家族構成、職業、ライフステージ、携帯利用嗜好性	店頭端末の入力内容を元に統計化	
・当該サービスを通じて利用者が「納得できる料金」を実現できたか	ユーザーの申し出に沿った案内か、再利用するかをアンケート	
▼携帯電話事業者、利用者その他の関係主体との契約関係その他の関係性の在り方		
・通信事業者からの折衝や要望	発生に応じ報告書の作成	
・事業運営上での圧力	発生に応じ報告書の作成	
▼ビジネスモデル(収入・費用・収益、料金体系等)		
·売上(売上構成比)	実際に民間のみで運用した予算を仮想上で作成し収支管理を行う	
・費用(人件費、設備費、システム保守費、広告費等)	また仮想予算で収益化が難しい場合は、月次毎に改善アクションを提示しそれを履行する	
▼業務内容(携帯電話サービスの説明及び比較の範囲、業務用のデータベース・システムの在り方、来店時間枠、免責事項等)		
・相談数と後の乗換え数・満足度・来店時刻		
・システムの改修頻度、習熟までの期間		
・接客時間(待ち時間、契約時間、初期設定時間、etc)	店頭端末の操作時間を検収出来る状態にし、統計分析を行う。	
・苦情数と分類(利用者)	結果を元に左記項目を数値化し、問題点などを可視化します。	
▼スマホ乗換え相談所に求められる要件		
・サポート要望の数・苦情数と分類(通信事業者)		
▼従業員に求められる要件や求められるリテラシーや能力		
・業務習熟度の質と期間	店頭スタッフ実績管理やストレスチェックを行い店舗毎に競争環境を設置、スタッフ単位での顧客満足度を可視	
・業務の難易度	化	
▼公正中立な提案に必要な業務システムや相談業務等の在り方		
・公開している情報を元に ※この提案の仕方が公正と定義しますの検証	公正中立の定義を設定後、実務システムやアンケート結果から検証	
▼個人情報保護法令等の関係法令等遵守のための要件や組織ガバナンスの在り方		
・運営の中で法令に関わるリスクが発生したか	各項にて規定したルールに沿ってし、発生に応じ報告書の作成	
▼ 政府等がとるべき課題解決策		
・事業を継続する上で外的要因で達成できなかった事柄があるか	発生に応じ報告書の作成 7	
・中立を厳守する上で外的要因による影響があったか	発生に応じ報告書の作成	

### ■実証期間

