

「ドコモ スマホ教室」の取組みについて



2021年3月23日

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

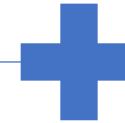
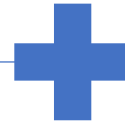
スマホ普及率

お客さまニーズ

スマホ教室の取り組み

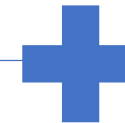
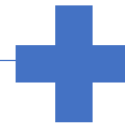
黎明期
(2018年)

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

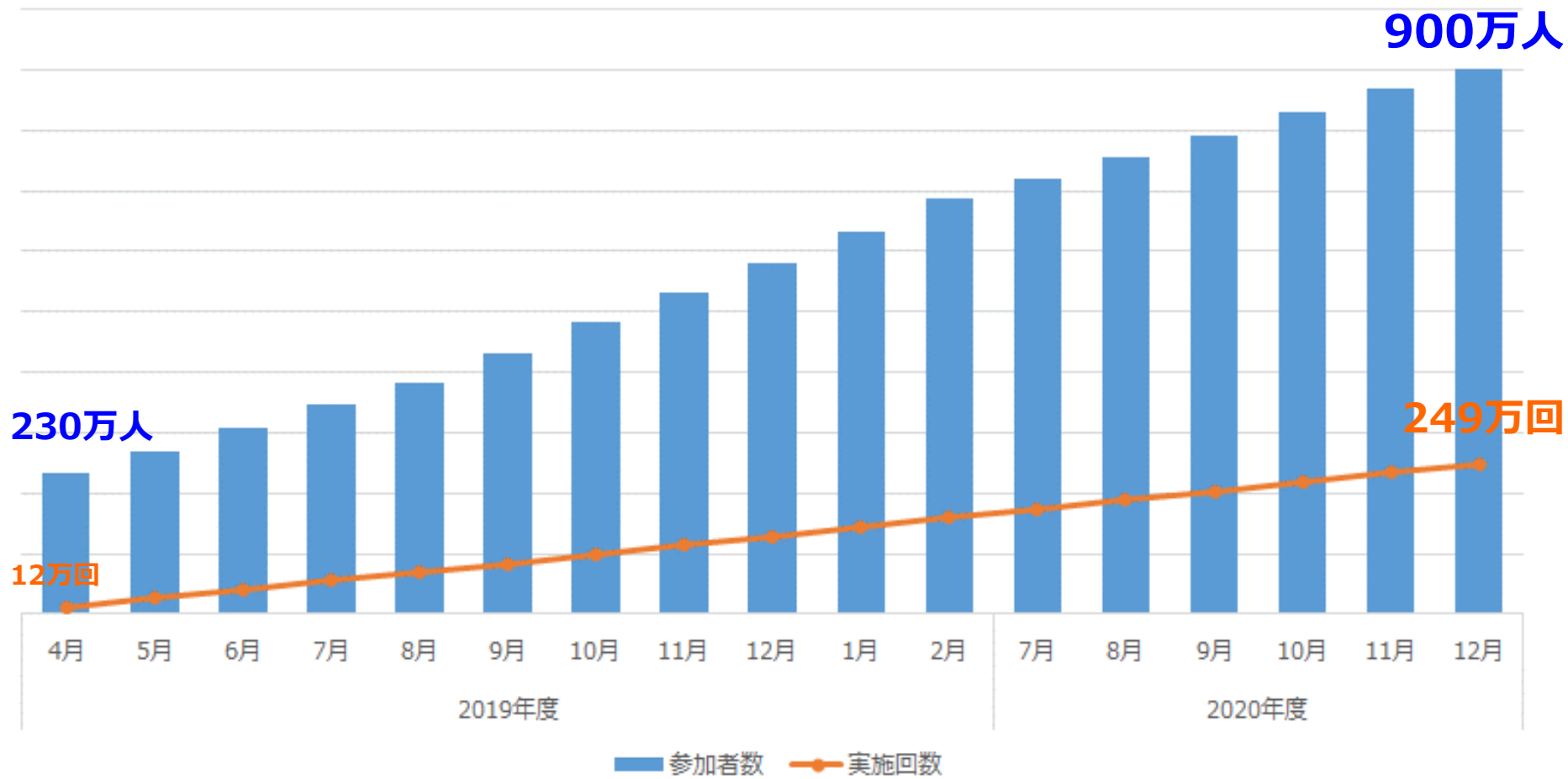
※モバイル社会研究所「モバイル社会白書2020年版」より引用

(参考) ドコモ スマホ教室 開催実績

開催数/参加者数 (累計)

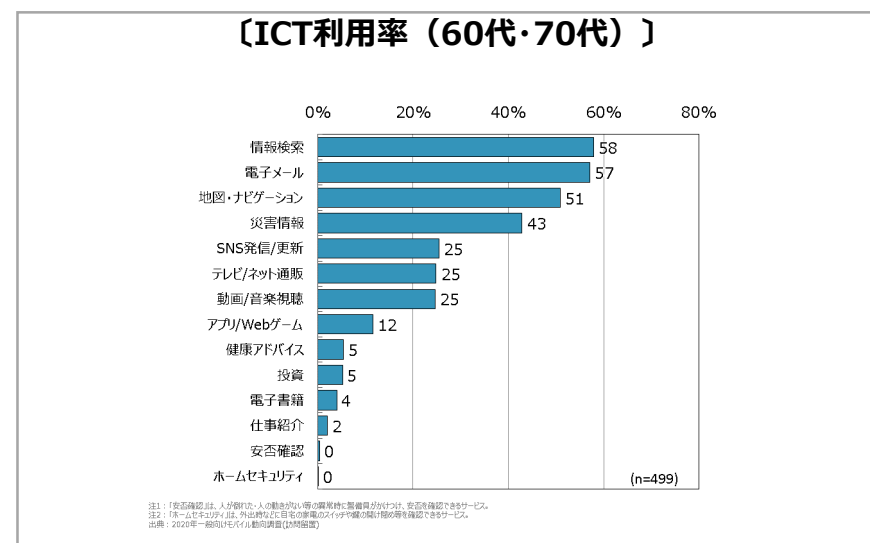
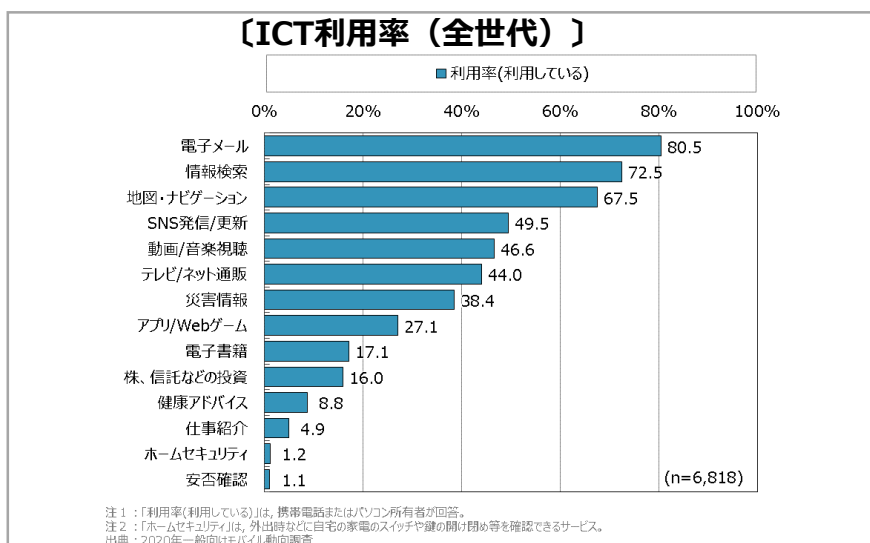
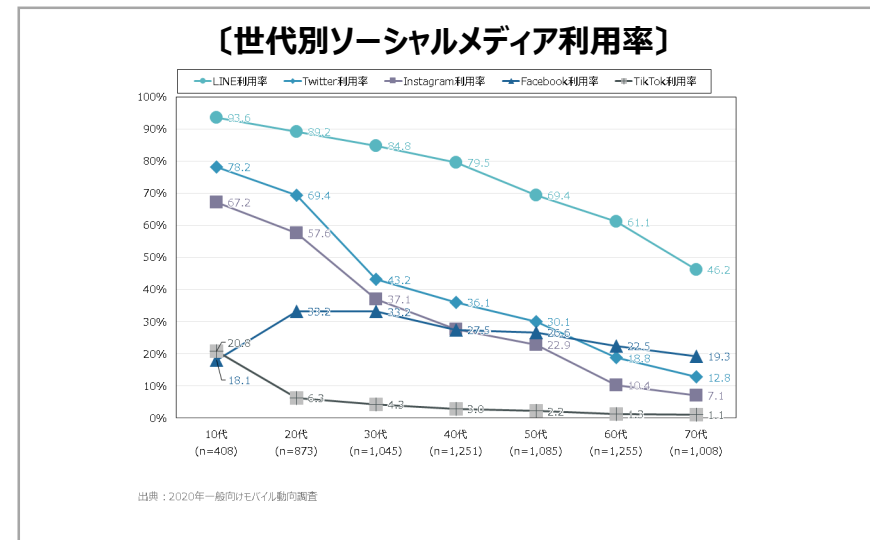
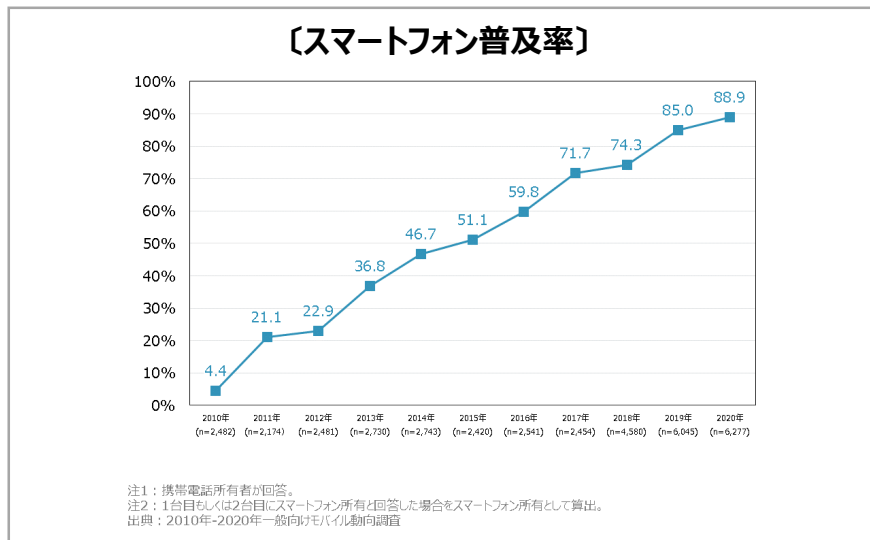
2019年4月～2020年12月

※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



(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

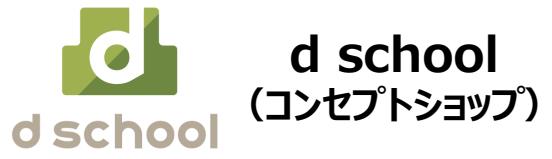
資格制度 (2021年度より導入)

多様なニーズに応えられる人材の育成へ



(参考) ドコモ スマホ教室の実施風景

ソーシャルディスタンスへの配慮



リモートスマホ教室トライアル (分身ロボット「OriHime」を活用)



ロボットを遠隔で操作し、遠隔地の講師によるスマホ教室を実施 (オリイ研究所と連携)

(参考) ドコモ スマホ教室を活用した自治体・企業との連携

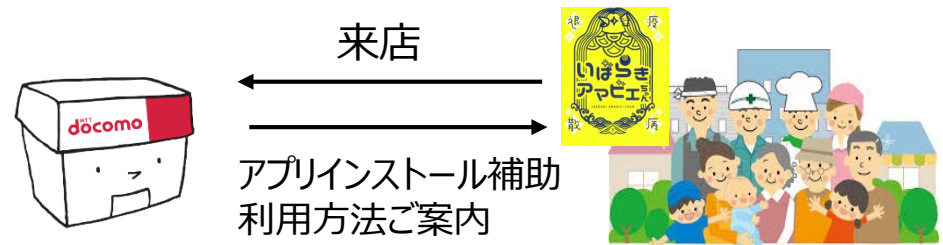
前橋市との連携 2020年8月～9月

前橋市役所内ブースでのマイナポイント×d払い設定



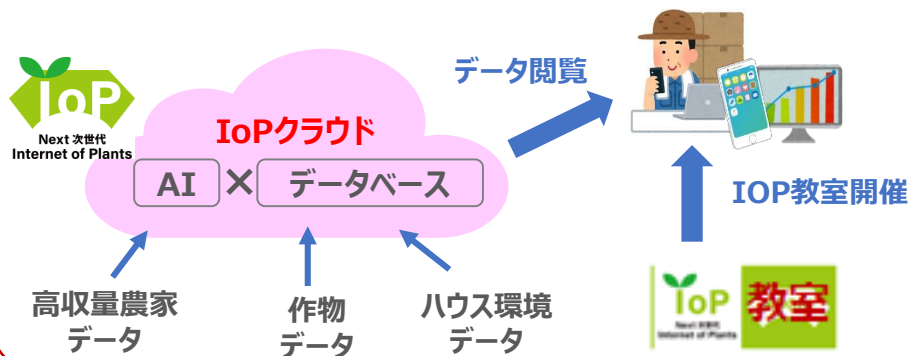
茨城県との連携 2020年10月～

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



NTT
docomo