

3 オンライン相談

中小企業のお客さまに寄り添い、モバイルソリューションをオンラインでサポート

2023年7月、NTTコミュニケーションズ株式会社（以下、NTT Com）は、「ドコモビジネスオンラインショップ」（以下、本ショップ）をオープンした。本ショップでは、ドコモグループの法人事業ブランド「ドコモビジネス」の中小企業向けのサービスを取り扱う。本稿では、その概要について紹介する。

これまでになかった法人向けECサイト

本ショップは、まずは中小企業向けのモバイルサービスから展開を図る。これまで中小企業のお客さまがビジネス用のモバイル機器を購入する際には、店頭に来て足を運ばなければならない、時間や労力の面で負荷がかかっていた。

本ショップは、こうしたお客さまの“手間”を払拭するこれまでになかった新しいECサイトだ。これまで中小企業向けに特化したモバイルサービスを取り扱うECサイトは存在していないことから、NTT Comは本ショップのオープンを新しいチャレンジと捉え、中小企業のお客さまに寄り添いながら順次サービスの拡張を図る意向だ。

パッケージ化とオンライン相談でお客さまの課題を解決

本ショップは以下の2つの特長でお客さまの課題を解決する。

■ビジネススマホパック

モバイルサービス購入時に、“社員にとってどのようなセキュリティ対策が必要なのか”“自社にはどの



NTTコミュニケーションズ株式会社
ソリューション&マーケティング本部 デジタルマーケティング部
(左) 盛重 七海氏 (右) 森野 さゆり氏

料金プランが合っているのか”といった疑問を抱かれる中小企業のお客さまは多い。そうしたお客さまに向けて、予めスマートフォン、セキュリティ、端末レスキュー、ドコモビジネスポイントをパッケージ化した「ビジネススマホパック」を用意し、

シンプルでわかりやすいモバイルサービスを提供する（図1）（本特集④章参照）。

また、「着信が多い」「データ通信も必要」といった利用状況に適したお得な新料金プラン「irumo」「eximo」も取り扱う。

図1 ビジネススマホパック



図2 ドコモビジネスオンライン相談

■ドコモビジネスオンライン相談

お客さまが十分な理解と納得をしたうえで安心して商品を購入できるよう「ドコモビジネスオンライン相談」を設置（図2）。ドコモビジネスオンライン相談は、専門オペレーターが画面に顔が見える状態で資料を投影しながら案内する（図3）。そのため、お客さまは店頭と同様に安心してオペレーターに質問や相談ができる。

「オペレーター側からもお客さまの表情を見ることができまので、ショップでの販売と同じように、ご理解度やご満足度を把握しながらお話を進められます。ご希望やご質問もどうぞお気軽にお聞かせください」（森野氏）。

実際に法人がモバイルサービスを購入するとなると、必要書類の準備や記入に手間がかかる場合があるが、ドコモビジネスオンライン相談ではプランの選択から申し込み手続き完了までを専門オペレーターが一貫してサポートするため、スムーズにどこからでも商品を購入できる。

■お客さまのご都合に応じた相談・問い合わせ方法

ドコモビジネスオンライン相談は、お客さまのご都合に応じて数種の問い合わせ方法を用意している。

■今すぐ相談

ウェブサイトから相談依頼登録を完了した時点で、案内可能な専門オペレーターにつながる。不明点や、すぐに確認したい内容がある場合に有効。予約は不要で、相談の目安時間は約15分。相談受付時間は10:00～17:00（土・日・祝日/年末年始を除く）。

■予約して相談

お客さまが都合のよい日時を予約して相談。相談時間の目安は約60分。

希望日程は、相談依頼登録後5営業日（土・日・祝日/年末年始を除く）以降をから選択。原則1か月後まで。相談受付時間10:00～17:00（土・日・祝日/年末年始を除く）。

申し込み完了後4営業日（土・日・祝日/年末年始を除く）以内に希望日程でのご案内可否等についてメールにて連絡。

その他、電話・お問い合わせフォーム・チャットからの選択が可能。

今後の展望

本ショップについては既に市中のビジネスパーソンからも期待の聲が寄せられている。

そうした声に対し、両氏は次のように想いを語る。「机上の議論に留まらず、現場のニーズを的確に捉えてサービスの拡充や対応に活かしていきたいと思います」（森野氏）。

「サービスがスタートしてまだ間がないですが、多くのお客さまに認知していただけるよう積極的に働きかけていきたいと思います」（盛重氏）。

今後NTT Comは、オンラインショップで扱うサービスラインナップのさらなる充実を図り、中小企業のお客さまが抱える課題の解決に貢献していくとしている。



図3 ドコモビジネスオンライン相談 画面イメージ