

プレミアムサービスメンバーシップの基本的考え方

はじめに

当社はプレミアムメンバーサービスの品質に対し、不足を認識した上で真摯に受け止め、品質の向上に取り組んでまいりました。プレミアムサービスメンバーシップのプラン構成や説明資料の分かりやすさ、品質管理部の設置など、ガバナンス機能等を顧客本位に基づきあらためて点検し、より一層の品質向上を計りました。

その重要な役割として、外部の有識者の方にご参画いただいたアドバイザリーボードを2016年12月に設置しました。本ボードは顧客本位でのサービス開発・提供を継続していくための自主規制ガイドライン固めを目的とし、広義にわたり、その独立性・中立性・専門性を活かした、ご意見や助言に基づき課題対策討議を行ってきました。メンバー構成は野島隆久（代表取締役）、田中伸幸（取締役）、外部有識者として、阿南久氏・丸山進氏・唯根妙子氏、大林厚臣氏（社外取締役）で構成いたしました。

このたび、アドバイザリーボード発足から1年が経過し、全10回に及ぶ検討結果を反映し、当社のプレミアムサービスメンバーシップに対する方針を「プリンシプル」として定義いたしました。

一つ目の【行動指針】については、当社CSR・カンパニービジョンに基づいた、設立当初からの「不変」の思いを宣言しております。二つ目の【具体的な取組み】に関しては、この1年間の検討の成果として、具体的な変化点をまとめました。三つ目の【今後の方針】においては、本プリンシプルに沿った一層の企業努力をお約束するものです。当社のプリンシプルとして、今後もしっかりと実行・継続してまいります。

プレミアムサービスメンバーシップ プリンシプル

第1【行動指針】

私たちは、当社 CSR の基本方針である、「年齢・性別・所得・教育・居住地域等により発生する情報社会における格差（デジタルデバインド）を、店舗を通して解消すること」で、公平で豊かな生活の実現に貢献します。

私たちは、当社「顧客本位」の、CSR・カンパニービジョンに基づき、メンバーシップサービスを向上させます。従来からの方針である、全てのメンバー様は店頭での加入、設定、使用方法説明など基準に沿ってご加入いただきます。その上で「お困りごとの解決」に取り組むことで、メンバー様のメリットとなり、安心してご利用いただけるよう、品質向上に努めます。

私たちは、社員要綱に則り、メンバー様の「やってみたいのにわからない」「使えなくなると不安」など、今後のスマート IT ライフを全てお任せいただけるよう、技術・経験・知識を向上させ、「人として」成長し信頼関係の醸成を図ります。

私たちは、商品・修理・インターネットサポートを通してメンバー様に寄り添い、長いお付き合い（店舗へ“ふらっと”立ち寄れるお馴染み様）関係の形成を図ります。

私たちは、メンバー様のデジタルエクササイズ（機器が使えること、そして楽しいこと、費用面では通信・通話・視聴等に関わる料金でメリットを発揮すること）で、経済的かつ利用価値向上に貢献します。

■要綱に則り、上記「行動指針」のもと、メンバー様により良いサービス提供をするために以下の「具体的な取組み」を実施・継続します。

第2【具体的な取組み】

1 業務運営方針の明確化と顧客本位の徹底

- (1) 外部機関・外部有識者の助言・指導を元に策定したガイドライン・マニュアルに沿って運営を行っています。
- (2) メンバー様には従来からの加入時お渡しするファイル (SPF・PMA) [*]等に加え、サポート紹介パンフレットをお渡しするなど、サポートご利用促進や「お困りご

との早期相談」に努めています。

【*】加入申込書や説明内容、取扱い説明書などを保管・持ち運ぶメンバー様専用ファイル

- (3) 品質管理部を 2016 年 11 月に設置し、プレミアムサービス加入時などご利用にあたり、品質向上を目的にした販売に直接従事しないスタッフを配置して、確認やサービス向上に努めています。
- (4) 入会時、退会時等、高齢者（70 歳以上）の方にはご家族確認等顧客に配慮したガイドラインを設け対応を行っています。

2 社員教育・人事評価制度による品質向上

- (1) スタッフ考課の同僚評価の比率を高めるなど、バランスを見直しています。
- (2) 内部資格としてのスキルチェックシートに、プレミアムサービスの品質向上に関わる項目を強化しています。
- (3) CSR 理念の徹底をはじめ、品質向上を目的とした研修を行っています。

3 サービス契約内容の分かりやすさの徹底

- (1) プレミアムサービスプランを改廃し、ベースプランを集約するなど、分かりやすくしています。
- (2) 退会（解約）時に必要な料金は経過月ごとに分かる表などで、加入申込書に明記しています。
- (3) 店頭 POP や申込書等関連書類に写真挿入、また基本文字サイズを 8 ポイント以上とするなど、見やすさを徹底しています。
- (4) サービス一体型商品をはじめとする当社独自の商品の取扱いについては、分かりやすさに加え、コンプライアンスをより一層強化し、プレミアムメンバー会員規約（メンバーシップガイドライン）2017 年 9 月更新版にて明記しています。

第 3 【今後の方針】

IoT の拡大が進む日本社会において、IT 関連サポートならびにそれを取り巻く社会情勢、関係法令、製品の変化の中で、顧客本位の必要とされる対応の移り変わりを踏まえ、業務のあり方を本プリンシプルに沿って絶えず改善、向上させていきます。

顧客本位を貫き、顧客に支持される店舗運営を推進します。そして今後も、商品・サービス・メンバー様向けサポートを融合した独自のビジネスモデルで「ふらっと立ち寄れる、身近な存在の店舗」として、地域社会に貢献しながらソリューションストアとして成長を目指してまいります。

以上