

新たな様式にてお客様・社員全員が安心できる環境作りを目指して～各局取り組み事例～

全国のケーブルテレビ事業者様においては、引き続き新型コロナウイルス感染防止を意識した取り組みや、加入者様への様々な対応に工夫を凝らしておられることと存じます。

今月号では緊急事態宣言発出対象地域を営業エリアとしているイツ・コミュニケーションズ株式会社（以下、イツコム）様と、オンライン商談ツールの導入を検討されている東京ケーブルネットワーク株式会社（以下、TCN）様にお話しを伺い、長期化しているコロナ禍の中でお客様と、勤務するスタッフの安全にも配慮した取り組みについて紹介します。

イツ・コミュニケーションズ株式会社様の取り組みについて

今回はカスタマー本部 スマートライフ推進部 サービス・アドバイザーグループ 課長補佐の辛島様にお話しを伺った。



辛島様

イツコム様では「**濃厚接触者を作らない、濃厚接触者にならない**」というスローガンのもと、お客様も営業スタッフもお互いが安心できる環境作りを心がけている。

イツコムにおける感染対策の基本的な取り組み

①	マスクの着用（正しい着用方法、不織布マスクへの統一）
②	訪問入退出時および事務所でのアルコール消毒の徹底（非接触タイプを使用）
③	非接触タイプの検温器を設置。
④	訪問入室時は使い捨てのスリッパを着用
⑤	タブレット利用時は端末消毒、個包装の消毒シートを提供。

訪問予定のお客様に対しては、事前に口頭にて感染対策の取り組みについて丁寧にご案内を行うこと、エリア内の住戸に**感染対策の取り組みについて詳細に記したチラシのポスティング**を実施することによって、接触前からお客様にご安心頂ける環境を作っている。

●感染対策のチラシについて

イツコム様で様々な企業の取り組みを情報収集していたところ、コロナ禍でも売上を伸ばしているという株式会社ジャパネットたかたの取り組み方が目を惹いた。

「お客様に商業施設に出向いて頂くよりも、感染対策を万全にした経験豊富なスタッフがお客様宅へ出向いて手続きをするので安心」という事を前面に打ち出しているのを見て、Face to Faceの営業であるケーブル事業者と親和性が高いと思い、自社のチラシにも採り入れた。

↑画像クリックで拡大できます

●オンラインの契約フォームによる取り組みについて

本来の導入目的は以下2点であった。

- ①訪問提案を行い保留になったお客様に対して、再訪ではなくオンラインで簡単に手続きして頂く
- ②現場調査の必要がない集合住宅での一括契約の際に、訪問ができなかったお客様に対してオンラインにて申し込みして頂く

しかし昨今の状況を鑑み、昨年5月頃から接触を減らして申込を行えるシステムとして導入。課題はお客様にストレスなく申込手続きをして頂くことであったが、導入済み企業の画面遷移等について分析を重ね、課題解決に漕ぎ着けた。

↑画像クリックで拡大できます

昨年5月に導入し、12月時点で**導入当初の5倍程度のお客様が申し込み完了**しており、対面営業と比較して獲得サービス数は少し落ちたものの、契約後にアップセルを推進する計画で、当初目的である**今までリーチできなかった層への接触と獲得**もできている状況になっている。

●工事スタッフのマルチスキル化

イツコム様では**工事スタッフが営業活動も行っている**。営業活動から機器設置まで1人のスタッフが行うことにより、コロナ禍における接触機会の低減にもつながり、**よりお客様に安心して頂ける環境を提供できることや、スタッフの能力向上および従来振り分けていた業務を集約することにより費用削減もできる**からだ。

従来、工事スタッフが営業提案も行うのはハードルが高いように考えられていた。しかし**営業・技術間のコミュニケーションがとりやすい関係を作ることや、事前研修を行うこと**によって手厚くスタッフをサポートできる環境が整ってきた。

現在工事スタッフ170名中10名が担当しており、今後もマルチスキルを持つ人材を増やしていく計画とのことだ。

オンライン商談ツール導入を検討している事業者様の例

TCN様では現在ベルフェイス株式会社様のシステム導入、検証を進めている。検討に至る経緯や今後の計画について、コミュニティ事業部 営業グループ長 合力様、チームリーダー神崎様、担当大崎様にお話しを伺った。

●導入検討経緯

TCN様では昨年より在宅勤務の機会が増え、働き方改革の一環としてオンライン商談システムについても検討を開始することとなった。

様々なシステムが候補に挙がっていたが、電話回線で接続できることや、4桁の任意接続番号でお客様も簡単に接続できる使い勝手の良さなどベルフェイス社製品が社内でも高評価だった。

●使用感

ベルフェイス社製品は、音声は電話を、画面共有はインターネット回線を利用したオンライン商談システムである。実際にTCN社様で利用した際に使いやすさを感じた点は以下である。

- ・IDやアカウント作成の必要がなくお客様をお待たせしない
- ・資料共有ができ、より解りやすくお客様への説明が可能
- ・共有資料に対して、双方がマーカーを引く機能がある
⇒一方通行の説明にならないため、意思の疎通が行いやすい
- ・画面共有にて端末で表示しているインターネット画面が共有可能
- ・音声は電話回線を利用するため、安定した会話ができる



●課題

社内ロールプレイング等を行いながら実働に向けた準備を進めている。現時点で挙げられている課題は以下の通り。

①商談環境の準備

社内で商談等を行う際はデスクで行うため、商談中の社員への声掛けを防ぐために周囲に商談中という事を周知させることが必要。ベルフェイス社から提供される販促品(のぼり等)の利用を検討しており、商談に集中できる環境を整えることが課題である。

②サービス提供にあたっての現場調査

サービスを提案するにあたっては、お客様環境の宅内でサービス提供が可能か確認が必要な場合がある。訪問すれば直接目視で確認できるがオンライン商談だと目視での確認は難しい。

③共有資料の見せ方

スマホ端末によっては、画角が異なり画面共有がずれることがある。スマホサイズの資料や電子カタログの作成、(リニューアル検討中の)自社HPを利用して案内できるようにするなどの対処法を準備している。

●今後の計画

導入検討の発端は感染症拡大予防対策であったが、**同社スタッフの働き方改革**のほかに、オンライン商談中のデータ保存機能によって商談後に振り返り、営業スキルの標準化を図ることも目的としている。

このような機能の活用により、**アフターコロナにおいても引き続き活用**していく計画である。

みるプラス

3月のおすすめ

今月のみるプラスのおすすめはこの3本！

1) 「浅田家！」(3月17日 配信)

二宮和也主演！家族とは？写真とは？1枚の写真のチカラを信じ「家族」を撮り続けた一人の写真家と、その家族の実話に基づく心温まるオリジナルストーリー。その他ジャニーズ出演作を多数配信中！

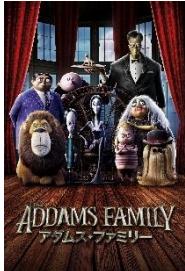
2) 「ワンダーウーマン1984」(3月3日 配信)

全米に先駆け日本で公開されたアクション超大作！すべてを備えた最強戦士ワンダーウーマンを襲う、人類滅亡の脅威とは？！ハラハラドキドキしたい人必見です！

3) 「アダムス・ファミリー (2019)」(3月3日 配信)

長年愛され続けてきた『アダムス・ファミリー』が、CGアニメとなって帰ってきた！子どもから大人まで楽しめる、ホラー・コメディの傑作が今誕生ー！？

今月もみるプラスでお楽しみください！



ケーブルID

ケーブルスマホ マイページアプリ

「ケーブルスマホ マイページアプリ」の主な機能である「当月データ残量」「(直近1週間の)データ利用量」「通話明細」についてご案内します。

当月データ残量

前日までの使用量を反映したデータ残量の確認が可能です



データ利用量

直近1週間のデータ利用量を表示可能です



通話明細

月ごとの発信記録を表示可能です



マイページアプリ

スマホ利用者が“かんたんに”、“わかりやすく”、“べんりに”使える機能を盛り込んだアプリです。また、ケーブル事業者様のHPへのリンクにも対応しています。

ケーブル4K

3月のおすすめ

1) 「ケーブル4K」採用事業者情報について

■2021年3月1日時点：75事業者

2) 「ケーブル4K」3月の編成情報について

①ケーブル4K音楽祭 広瀬香美「Winter Tour 2020 “SING”」



広瀬香美の毎冬恒例ツアーをテレビ初放送！デビュー25周年を超えても尚、成長を続ける力強いハイトーンボイスと、代表作「ロマンスの神様」をはじめとした、名曲達による楽しく“アガれる”ステージをお届けします。

②ケーブル4K音楽祭 山崎まさよし「String Quartet “BANQUET”」



昨年デビュー25周年を迎えた山崎まさよしのコンサートを4K初放送。代表曲である「One more time, One more chance」をはじめとした名曲たちを、弦楽四重奏と山崎まさよしによる優雅な晚餐と共にお届けします。

その他オススメ番組や編成情報については、以下HPをご参照ください。

■ケーブル4K公式HP：<http://www.cable4k.jp/>

ケーブル4K

東日本大震災から10年 ～一陽来復を願って～



東日本大震災をテーマにした作品を通じて10年を振り返ります。「～震災から10年 被災ケーブルテレビ局が伝える～ 今、奏でるメッセージ」震災を経験した二人の“うたいびと”が震災の伝承施設を訪ね、今を生きる人々の心をつなぐ歌を作ります。

「一陽来復 Life Goes On」は、東日本大震災から6年目の宮城・岩手・福島の3県で、前を見て生きる人々の姿を追ったドキュメンタリー。忘れない、でも前に進む。復興に立ち向かう日本の力を伝えます。

<放送作品>

- 「一陽来復 Life Goes On」
- 「～震災から10年 被災ケーブルテレビ局が伝える～ 今、奏でるメッセージ」
- 「震災特番 2020 明日へつなぐ声 ～ここから伝える～」
- 「震災特番 2019 とびら～未来へつなげる」

物販

Brother モバイル感熱プリンター

この度、ブラザー製のモバイル感熱プリンターの取扱いを開始しましたので、ご案内させていただきます。

みなさま、ご契約時の書類を手書きで渡していたり、事務所に帰ってから送ったりしていませんか？

**タブレットとbrotherの感熱プリンターさえあれば
提案資料や見積書の作成・発行も外出先でスマートに実現できます！**

ここがスゴイ① バッテリー長持ち

満充電状態から約600枚印刷できる！

ここがスゴイ② 印刷スピードが速い

1分間に約8枚も印刷できる！

ここがスゴイ③ A4対応なのに小型・軽量

A4印刷ができるモバイルプリンターとしては業界最小クラス！

重さも約610gと軽量（600ml入りのペットボトルと同じくらいの重さです）



PJ-773

※受注生産となり、3ヶ月後の納品となります。

■お問合せ先：
当社担当（大橋）もしくは下記へお問い合わせください。
syutoken@jdservice.co.jp

管理システム

利用者の管理は、弊社からケーブル事業者様にご提供する管理システムにスマホの電話番号を入力し、利用可否を選択するだけの利便性の高い仕様です。



※IdPと無線モジュールをご利用のケーブル事業者様にご提供しておりますので、弊社営業担当またはbacklogにてお問い合わせください。

Cable Gate

CableGate採用事業者様へのご案内

CableGateサービスの安定稼働に関してご案内いたします。

CableGate番組表に設定されているチャンネルの採用状況変更、およびチャンネル情報(サービスID/TS-ID)に変更がございましたら、下記お問合せ先アドレスまでご連絡をお願いいたします。



■お問合せ先:

cg-service@jdservice.co.jp

毎年3月になりますと多くの事業者様よりご依頼の連絡をいただくためご依頼日が作業完了ご希望日の2週間前以降の場合、ご希望いただいたスケジュールでの対応が出来かねますことを予めご了承願います。

できる限り作業完了ご希望日に沿えるよう努力いたしますので、ぜひお早めにご連絡くださるようお願いいたします。

その他ご不明点などございましたら、当社営業担当、またはお問合せ先までご連絡ください。