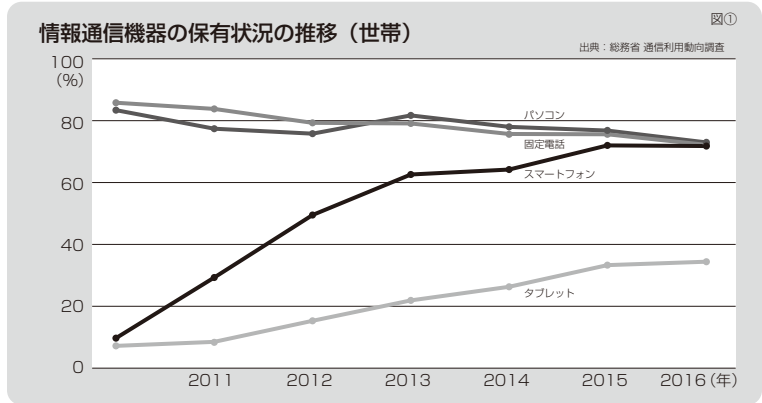


DATA

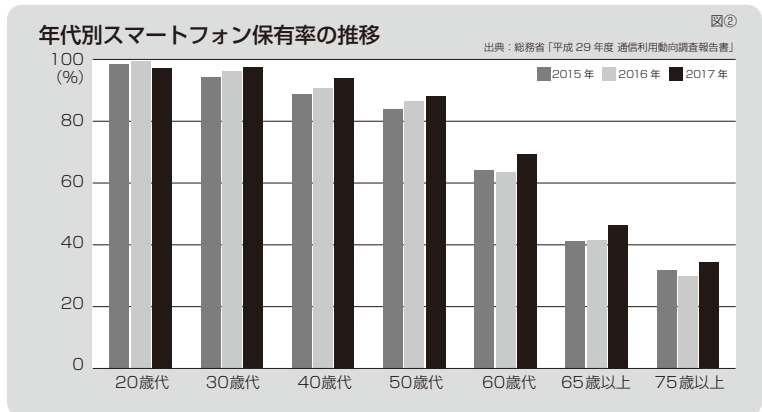
1. スマートフォンの普及状況

2007年にアメリカでiPhoneが発売されてから10年以上が経過した。以来、スマートフォンは1人1台持つ情報端末として急速に普及している。2011年に14.6%であった普及率が、2016年には56.8%と5年間で4倍に上昇。パソコンと固定電話を上回る状態となっている。(図①)一方、年代別のスマートフォンの保有率(図②)を見ると20代から50代は、90%近くまで普及し飽和状態と言える。それに対して60歳以上の普及率はまだまだ低く、スマートフォン販売事業者にとっては、シニア世代へのスマートフォンの普及が成長のカギと言えそうだ。



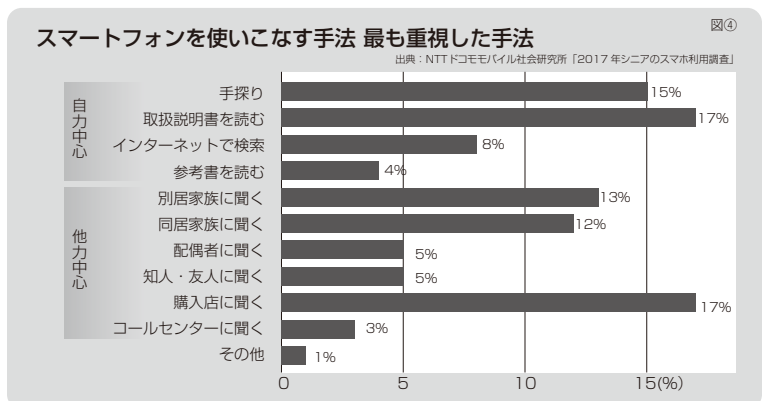
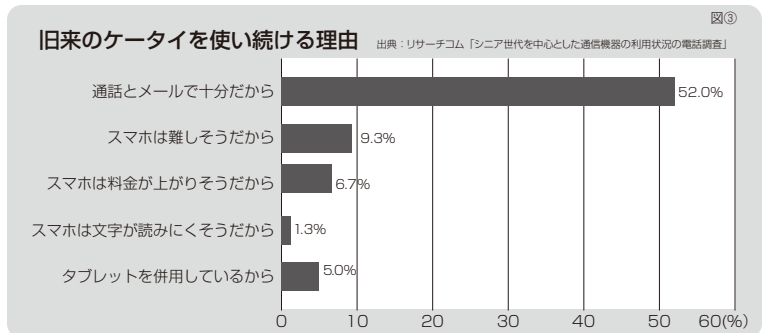
2. シニア世代のスマートフォンに対する意識

シニア世代へのスマートフォンの保有率が低い要因は、スマートフォンを購入しても「使いこなすことができないのではないか」という不安があることが想定される。旧来のケータイを使い続ける理由(図③)を見ても「スマホは難しそうだから」という回答が上位に位置する。最も多いのは「通話とメールで十分だから」というもの。しかし、スマートフォンを利用しているシニア世代からは「孫からの写真入りメールや動画が見やすくなった」「アプリが使えるようになり連絡や写真のやりとりが簡単になった」という声もあり、スマートフォンの利便性や楽しさを知らない人が多いことが伺える。シニア世代へスマートフォンを普及させていくためには、スマートフォンの魅力を伝えること、使いこなせるようしっかりサポートすることが重要と言える。



3. シニア世代がスマートフォンを使いこなすための手法

パソコンへの馴染みも少ないシニア世代にとってスマートフォンを使いこなすことに対するハードルは高い。子供世帯とは別居している人が多いため、気軽に家族に聞くことも難しく、家族が近くにいたとしても、教えることを嫌がられるケースも少なくない。そこで購入店で聞くケースが最も多いが、一人ひとりに教えると時間がかかってしまうため、最近はアフターサービスとして、スマートフォン教室を開催する販売店が増えている。(図④)



4. コネクシオ株式会社の概要

【会社概要】

1997年に伊藤忠商事株式会社の100%出資子会社として設立。「人をつなぐ、価値をつなぐ」という理念ステートメントを掲げ、ドコモショップなどのキャリア認定ショップ436店舗を全国に展開（2019年6月末現在）、また携帯電話の大手家電量販店等への卸販売、法人に向けた携帯電話の販売や様々なソリューションサービスを提供している。お客様には期待を超えるサービスを提供すること、従業員には多様な個性を尊重し一人ひとりが能力を発揮できる職場づくりを推進している。

【スマホ教室】

コネクシオでは、「スマホを使いこなせるようになりたい」「わかりやすく教えて欲しい」というお客様のニーズに応えるため、他社に先駆けてスマホ教室を始めた。現在も、お客様への重要なアフターサービスと位置づけ、全国の直営店に展開するとともに、専任講師の配置を進めている。また、お客様のご要望に合わせて多彩なカリキュラムを用意。各ショップでは、快適に教室が受けられるよう、開催する環境にもこだわっている。

スマホ教室を充実させていくことで、お客様の満足が高まり、口コミや紹介でお客様が広がっている。2018年度はコネクシオ全体で約39万人が参加している。

【理念】

人をつなぐ、価値をつなぐ

■私たちが目指すこと（存在意義）

私たちは、一人ひとりの想いを大切に、お客様の感動を生み出し
安心で快適な暮らしと社会の実現に貢献します

■私たちが大切にすること（経営姿勢）

一人ひとりが主役

私たちは、自主・自律する一人ひとりが互いを尊重し合う環境を育みます

つなぐよるこび

私たちは、自らの成長を原動力に、つながるすべての人々へよるこびの輪をひろげ、信頼の絆を深めます

社会を担う責任と誇り

私たちは、暮らしとビジネスのライフラインを担う責任を深く自覚し、誇りとしています

■私たちの判断や行動のよりどころ（行動指針）

私たちはお客様のために

主体的に 自ら考え、自律的に行動し、新しいことに挑戦します

フェアに 高い倫理観をもって公正に行動します

誠実に 感謝を心に刻み、素直な心で行動します

チームワークのもとに 多様性を活かし、高い成果を生み出します

現場を起点に お客様接点である現場を大切に、発想し行動します

考え、行動します



5. 神崎ひとみさんプロフィール

ドコモショップ藤井寺店で、スマホ教室の講師として活躍する神崎ひとみさんは、ドコモの販売代理店であるコネクシオ株式会社に在籍している。10数年前にはドコモのショップスタッフとして忙しくもやりがいを持って働いていた。数年間働いていたが、結婚を機に退職し子育てに専念していた。そんな折、お母さんが癌に侵されていることが発覚。余命10ヶ月と告げられた。

お母さんは、神崎さんが小さい頃から、共働きで仕事を一生懸命こなし、仕事そのものを楽しむ人だった。口癖は「一度きりの人生を楽しまないダメだ」というもの。お母さんはまさにそんな生き方をしていた。夜遅く帰宅することも度々あったが、楽しそうに働くお母さんに大きな影響を受けた。

そのお母さんの突然の余命宣告。仕事から離れていた神崎さんが介護をすることになった。残された時間を楽しい時間にしてあげたいと、一生懸命介護を行い、家族旅行も企画した。そしてお母さんの最後の時を家族全員で見送った。

その後、神崎さんはシニア向けのスマホ教室の講師の求人を見つける。母の介護、そしてドコモショップスタッフの経験もあったため、「私にしかできない仕事」だと思い働き始める。藤井寺店にとっても初めてのスマホ教室だったため、最初は試行錯誤の連続だった。それでも神崎さんは、一生懸命お客様に向き合い、スマートフォンの使い方を丁寧に教えた。神崎さんには、他界したお母さんとお客様とが重なって見えていた。「スマートフォンが使えるようになることで、お客様の人生がより豊かに楽しいものになれば」という思いで教室を行った。そんな神崎さんの想いはお客様にしっかりと届き、神崎さんのファンが増えていった。お客様に役に立つ喜びを感じながら、一度きりの人生を楽しもうと、全力で仕事に取り組む姿を追った。



1. はじめに

DVD教材「志GOTO人（シゴトジン）シリーズ」は、様々な業界で、仕事にやりがいを感じ「いきいきと働く人」にスポットを当てたドキュメンタリー映像です。

多くの企業で、働く人の満足や、やりがい・生きがいが重要視されています。この「志GOTO人」を、教育など様々な場面でご活用いただくことで、一人ひとりが、自身の働き方や仕事への向き合い方を見つめ直すきっかけになるものと考えています。

「志GOTO人」は、視聴するだけでも学べる教材ですが、視聴の前後に「対話」の時間を設けることで、さらに学びや気づきが深まっていきます。ここでは、社内の研修や勉強会での活用法についてご紹介します。

2. 映像 × 対話の効果

- 自分が気づいたことを言葉にすることで整理され、気づきが深まります。
- 他の人の意見や感想がヒントになり、一人で見る以上に発想や学びが広がります。
- テーマを設定して対話することで、映像からの学び・気づきが深まります。

3. 活用場面

- 新人・若手スタッフ研修
- アルバイトスタッフ研修
- CS研修・接客研修
- 管理職・リーダー研修
- 店舗内での勉強会・会議
- 大学でのキャリア教育・企業研修
- 個人での自主学習
- 「働き方」の研究資料 等

4. 研修・勉強会の進行例

事前準備

- 研修ご担当者様が事前に本映像を観て、気づいたことや感じたことをノートに書き出す。
- そのノートの中から、参加者に「考えてほしいこと」「気づいてほしいこと」をまとめる。
- 次項の「テーマと問いの例」も参考に対話テーマとプログラムを決める。

進行例

	項目	狙い・目的	
①	事前の説明	参加者に勉強会の目的やねらい・プログラム・今日のテーマ・進め方などを伝え、参加者の安心感・納得感を醸成する	(約5分)
②	アイスブレイク	自己紹介や簡単なゲームで場の雰囲気や和らげる	(約5分)
③	話し合い(問い①)	「テーマに対する意識」を高める	(約10～15分)
④	「志GOTO人」視聴		(約20分)
⑤	話し合い(問い②)	気づき・感想の共有→「意義」や「要因」を探求する	(約10～15分)
⑥	話し合い(問い③)	「どうすれば実現するか」を探求する	(約10～15分)
⑦	気づきの共有	映像、話し合いで個々が気づいたことを発表、参加者で共有する	(約10分)

5. テーマと問いの例

〈テーマ〉 お役立ちの心	問い①	お役立ちの心はどうすれば高まっていくのでしょうか？
	「志GOTO人」視聴	
	問い②	気づき・感想の共有 →お役立ちの心を高め続けるために何が大切なのでしょうか？
	問い③	さらにお役に立つために まず何から取り組んでいきますか？

〈テーマ〉 一度きりの人生に 向き合う	問い①	仕事を通して人生を楽しむとはどういうことでしょうか？
	「志GOTO人」視聴	
	問い②	気づき・感想の共有 →仕事を楽しむために大切なことはなんなのでしょうか？
	問い③	仕事を楽しみ人生を充実させるために、明日から何をしていきますか？

〈テーマ〉 仕事の誇り	問い①	仕事に誇りを持っている人と持っていない人では何がどう違いますか？
	「志GOTO人」視聴	
	問い②	気づき・感想の共有 →どうすれば仕事に誇りを持つことができるのでしょうか？
	問い③	自分の仕事に誇りをもって働くために何を大切にしていきますか？

ご参考：より前向きに映像を視聴していただくために…

参加者に映像を素直に視聴していただくことが、その後の対話を活性化させ、気づきを高めます。上映前に、参加者の皆さんに以下のような説明をしていただくと効果的です。

「今から映像を上映します。映像に登場する人は、私たちの業界とは異なりますが、お客様に向き合う姿勢、仕事への姿勢など、学ぶことは多いと思います。批評的に見るのではなく、ぜひ素晴らしいと思うことに注目してご覧ください。」

●ご活用方法等についてお気軽にお問い合わせください

「志GOTO人」がより有効にご活用いただけるよう、皆様の課題に合わせた、テーマや問いの設定、研修プログラムについてのご相談を承っております。お気軽にお問い合わせください。

また、商品についてのご意見・ご感想・ご要望もぜひお聞かせ下さい。

お問合せ先

 **0120-073-396**
E-mail : info@blocks-net.co.jp


株式会社ブロックス

東 京 / 東京都新宿区愛住町 23-2 ベルックス新宿ビルⅡ9F TEL : 03-5312-1831
大 阪 / 大阪市中央区石町 1-2-9 天満橋シルバービル 6F TEL : 06-4790-7157
名古屋 / 名古屋市中村区名駅 4-3-10 東海ビル 608号 TEL : 052-589-4511