

 **MX MOBILING**



# ミライを あかるく する仕事

MXモバイリングには

お客さまの暮らしや人生、ビジネスのミライをあかるくする仕事がたくさんあります。

さらに、もっと挑戦できる会社へ。ずっと安心できる会社へ。

何年経っても働きがい、生きがいを感じられるキャリアとサポートを用意し、

社員一人ひとりのミライもあかるく照らし続けます。



# BUSINESS FIELD

## MXモバイルリングの事業

MXモバイルリングは、時代や社会の変化と共に、成長し続けてきました。

そんな当社の事業の軸となるのが、モバイルセールス事業と法人ソリューション事業。

加えて、世の中のニーズに応じて領域を拡大しつつある新規事業があります。

そしてそれらの事業を組織的に支えているのが、管理・企画部門です。

### モバイルセールス事業

ドコモショップから  
お客さまの暮らしを豊かに!



### お客さま一人ひとりに寄り添いながら生活インフラを支えていく

NTTドコモの一次代理店として、ドコモショップを中心とした携帯電話販売網を全国展開しています。携帯電話や関連商品の販売に加え、各種サービスの新規受付や変更手続き、修理の受け付け、利用代金の収納などの加入者維持に係る事業を行うとともに、家電量販店や携帯電話販売店向けのサポートを行っております。

携帯電話が生活のインフラとなっている一方で、お客さまの中には、携帯電話の操作が難しく使いこなすことができない方も。一人ひとりのよりよい暮らしをサポートすることにもつながっている、モバイルセールス部門の仕事。私たちはお客さま一人ひとりと向き合うことで、生活インフラを支えています。

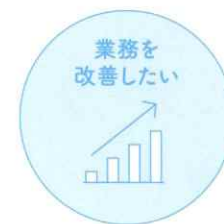
詳しくは、P09「店舗販売のミライ」へ!

生活インフラに  
欠かせない存在です。



### 法人ソリューション事業

企業のお悩みを解決してもっと働きやすく!



企業をトータルで  
サポート!



スマートデバイスの導入、運用、廃棄までライフサイクル全体をトータルサポート

携帯電話販売代理店として、モバイル端末・回線の導入、通信費管理、企業内システムとの連携、セキュリティ対策など、モバイル端末のライフサイクル全てに関わるご提案を行っています。モバイルテクノロジーの進化は、新しい働き方をもちらし、競争のルールをも書き換える大きな力となっています。さらに、ICTの先進的なテクノロジーをいち早く取り入れ、新たな価値を創造するソリューションを提供。法人企業に向けてご提案することで、心豊かなミライの実現を目指しています。

詳しくは、P13「法人事業のミライ」へ!

### 新規事業

店舗販売の  
実績を活かし  
新たな価値を創造!



### 住宅ローン販売にも挑戦

長年培ってきた店舗業務のノウハウを活かし、新規事業開発を行っています。そのひとつとして力を入れているのが、住宅ローン販売の分野でリアル店舗を2店舗運営。これからも通信事業者に依存しないビジネスモデルの確立を目指し、新たな挑戦を進めていきます。

### 管理・企画部門

社員のミライが  
会社のミライ!




### 人財育成や働き方改革に積極的に取り組み 事業を支えていく

全国で、店舗業務や法人営業業務にあたっている社員がいる当社。さまざまな立場の社員の働き方や人財育成制度などの支援をしているのが、管理・企画部門です。社員一人ひとりのミライをサポートすることはもちろん、当社の事業の成長を支えています。

詳しくは、P17「採用・教育のミライ」へ!

詳しくは、P21「働く環境のミライ」へ!



 MX MOBILING

## MX モバイリングのミライ

これまでも、これからも、  
明るい未来を  
つくるお手伝いを。

取締役社長 小林 圭史

KEIJI KOBAYASHI

暮らしを、ビジネスを、  
より便利に、面白く、豊かにしていく。

IoTやAIの飛躍的な発達により、あらゆるものがつながり、その膨大な情報を瞬時に処理できる時代がもうそこまで来ています。たとえば、AI住宅やスマートハウスと呼ばれる最先端の住まいでは、空調や照明、AV機器などの家電の操作から防犯対策、健康管理まで、その建物に暮らす人たちの情報と連携し、常に最適な環境を生み出すことができます。また、昨今の新型コロナ禍をきっかけにリモートワークが急速に普及し、大企業だけでなく、中小企業においてもネットワーク環境の充実やサイバーセキュリティの対策が欠かせないものとなりました。さらに、国が推し進めるマイナンバー制度など、暮らしやビジネスのデジタル化は、今後ますます未来を便利に、面白く、豊かなものに変えていくことでしょう。そして、こうした明るい未来のハブ(中継点)となり、手元で簡単に操作できるリモコンのような存在と

なるのが、私たちMXモバイリングの取り扱っているスマートフォンやタブレットといった端末機器です。だからこそ、私は現場でお客さまと接する社員の皆さんによく、「あなた方は単に端末を販売しているのではありません。お客さま一人ひとりの明るい未来をつくるお手伝いをしているのですよ」といった話をします。また同時に、「常に進化し続ける先端機器の情報をキャッチアップし、お客さま一人ひとりの異なる要望に応える仕事は決して簡単じゃない。みんなは高いスキルを持ち、社会にとっても大きな価値のある仕事をしているのです」とも声をかけます。実際、私自身が現場を経験し、お客さまと向き合ってきたからこそ、心からそう思っています。



# MESSAGE FROM PRESIDENT



## 店長として、キャリアショップに立って気づいた大きな喜び。

今から約30年前。私も皆さんと同じように就職活動に取り組み、MXモバイリングの前身となる会社に就職しました。学生時代、私は父親の仕事の関係で香港によく行くこ

とが多く、そこで日本よりも先に携帯電話が普及し、人々の暮らしが大きく変わっていく様子を目の当たりにしていたのですが、こうした時代の変化を肌で直接感じていたことも、この会社を選ぶ大きな動機となりましたね。入社後はまず総務部に配属となり、会社の仕組みを学ぶことに。次に設備や不動産を担当する仕事に就き、当時、全国で

次々と出店していたキャリアショップの立ち上げを手伝いました。その後は再び総務部に戻り、今度は採用の仕事を担当。技術職の採用では、彼らと話ができるよう私自身も専門知識の勉強に励みました。いま振り返ると、大変なこともありましたが、とても充実していた時期でした。ただ、当時の私はどうしても自分自身がキャリアショップで業務

を経験していないことが心に引っかかっており、上司に直訴して店舗での仕事に就かせてもらったのです。本社業務とはまったく異なる世界。お客さまに叱られることもありましたが、逆にお客さまが笑顔で帰っていく様子を見るのが楽しかったですね。そして何より、一緒に働く販売職のスタッフの成長を実感できる喜びが、私の仕事の価値観を変えました。この仕事は、人財が何より重要な仕事。その人財をしっかり育てることが会社の仕事。その考えは、法人事業に携わった時も、今回、社長に就任した時も変わらず持ち続けています。

## 販売職も、法人営業職も、大切なのは信頼関係を築く力。

では、MXモバイリングの人財には、どのような力が必要なのでしょう。最も大切なのは、お客さまと信頼関係を築く力です。キャ

リアショップの販売職でも、お客さまはスマートフォンを購入するだけなら、来店しなくても購入できる時代です。その中であえて来店される方はスタッフとのコミュニケーションを求め、「納得して購入したい」「自分では気づけない提案をしてほしい」と思われている方々です。また、法人営業職においても、私たちのメインとなるお客さまは中小規模の企業の方々。ICTやDXに関して専門知識・技術を持たない方も少なくありません。そうしたお客さまに対し、どれだけ寄り添い、信頼関係を築くことができるか、どうか。MXモバイリングの企業価値は、そうした部分にあるのだと思います。とはいえ、入社する時点からこのような力を持っておく必要はありません。たとえば、現在は人とのコミュニケーションに自信がなくても、その苦手を克服するために接客のアルバイトに挑戦するなど、自ら一步を踏み出そうとしている方は大歓迎です。もちろん、人と話をす

るのが好き、最新のスマートフォンなど、新しいものが好きといった学生の皆さんには最適な仕事だと思います。これからも時代の変化のスピードはより一層、速いものとなることでしょう。私たちMXモバイリングはその最前線を走る会社の一つ。あらゆるお客さまと最先端の機器をつなぎ、一人ひとりの暮らしを未来へ連れていくのは、皆さん自身です。そして今後、私達MXモバイリング自体の仕事も組織も、よりフレキシブルに変化し続けていくと思います。お客さまの明るい未来をつくるために。そして、自分たち自身の明るい未来をつくるために。ぜひ、私たちと一緒に成長し続けましょう。



## コーポレート・スローガン

私たちは、“想像力と創造力”、そして“卓越した現場力”を活かし、先進的なコミュニケーションスタイルの提案を通じて、すべての人々の心豊かな未来の実現を目指します。

## 私たちが大切にしているもの

- |              |     |             |              |     |              |
|--------------|-----|-------------|--------------|-----|--------------|
| Challenge    | ——— | 新たな世界を切り拓く  | Diversity    | ——— | 違いを尊重し革新を生む  |
| Speed        | ——— | 先を読み期待を超える  | Happiness    | ——— | 感謝を忘れず笑顔を広げる |
| Independence | ——— | 自ら考え、動き、楽しむ | Professional | ——— | 誇り高く正義を貫く    |



## MOBILE SALES

### 店舗販売のミライ

# 社会を支え、 時代を拓く先駆者に。

MXモバイルの事業の中でも最大の売り上げを誇るモバイルセールス事業。

今回は、その責任者を務める保田洋グループマネージャーに、  
これからのドコモショップの役割やそこで働くスタッフのミライ、  
新しく入ってくるメンバーへの期待などを語っていただきました。

ミライを語ってくれた人



保田 洋

HIROSHI YASUDA

モバイル事業戦略本部  
モバイル統括部グループマネージャー  
兼モバイル事業本部グループマネージャー  
※所属は取材当時のものです

2001年2月、MXモバイルの前身の一つであるNECのグループ会社に入社。2003年のドコモショップ鶴見安田店での勤務を皮切りに、近畿地方のドコモショップでスタッフとして、店舗責任者として豊富な現場経験を積む。2010年にドコモショップ蒲田店の店長として上京。2014年からエリア長を兼務するようになり、2017年4月よりモバイル統括部に異動。現職に至る。

お客さまとのリアルな接点は  
ますます重要になってくる。

通信業界の進化は止まることを知りません。約20年前に私たちが販売していた携帯電話はスマートフォンへと姿を変え、その性能だけでなく、サービスや使い方も大きく

進化しました。加えて、最近では販売手法も多様化が進み、オンラインでの販売も始まりました。では、オンライン化が進むと、ドコモショップは必要なくなるのでしょうか。いえ、そうではありません。スマートフォンなどのモバイル端末が進化すればするほど、また、新しいサービスが誕生すればするほど、お客さまは個々に困りごとや要望が出てくるため、私たちのようなプロフェッショナルが介在することが重要になってくるのです。たとえば、スマートフォンの初期設定や操作方法のサポート。お客さまは新たな機種を購入するたびに設定し直し、新たな操作方法を覚えなくてはなりません。最近では高齢の方々もスマートフォンへの切り替えが進んでいるため、なおいっそうのサポートが求められます。そこで、私たちが開催している「スマホ教室」<sup>※1</sup>のような場所へのニーズがますます高まっているのです。さらに、お客さまに新たな便利を提供し、新たな世界への扉を開いて差し上げるのも私たちの役目。サービスやインターネットを利用する際のリスクなどもきちんと説明しながら、一人ひとりのお客さまに最適な提案を行うためには、やはり、直接お会いしてじっくりと耳を傾け、信頼関係を築いていけるリアルな場所が必要となるのです。

最適なライフプランの提案や、  
社会インフラの役割も。

また、ここ数年の間にドコモショップにおけ

るスタッフの業務スタイルも大きく変わってきました。これまでは店舗に来店してくださったお客さまへの対応がほぼすべてでしたが、現在では大型ショッピングモールをはじめ、様々な場所での出張販売も増えています。これには、店舗に来店される機会の無いたくさんのお客さまとの新たな接点<sup>※2</sup>を持つことで、お客さまも気付いていなかった困りごとやご不便を解消し、ドコモショップの存在をより身近なものに感じてほしい、もっと便利な場所にしていきたいという思いもあります。スマートフォンなどのモバイル端末はすでにコミュニケーションの道具といった枠を超え、人々の暮らしに欠かせないプラットフォームへと進化しています。金融サービスや就職活動、住まい探しの情報収集など、様々な業界のサービスが、この端末を通して受けられる時代。私たちはお客さま一人ひとりの人生に寄り添ってライフプランを提案<sup>※3</sup>できる相談パートナーのような存在になっていけようし、自治体のデジタル化に応じて社会のインフラとしての役割も求められることになると思います。皆さんの中には「ドコモショップ削減」のニュースを目にした方もいるかもしれませんが、当社はほぼ影響ありません。むしろ、当社はその時代にあった形態に常に進化させていくことで、継続的に地域社会に貢献していきたいと考えています。

### PICK UP KEYWORD

#### 1. スマホ教室



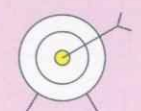
ドコモショップの店内外で定期的開催。スマートフォンの操作方法だけでなく、楽しみ方も提案。お客さまの人生をより便利に、より豊かにする役割を担っている。

#### 2. お客さまとの新たな接点



現在、MXモバイルでは店舗内だけでなく、出張して販売提案を行う出張販売などにも力を入れ、新たなお客さまとの接点づくりに力を入れている。

#### 3. ライフプランを提案



金融サービスや住まい情報の提供など、スマートフォンが様々なサービスの入口となっていくなか、ドコモショップの窓口での提案内容もより多様化している。



**人の役に立つため、一生懸命、成長し続けられる人に。**

ここまでドコモショップの未来について話してきましたが、店舗やサービスが進化し続けるには、そこで働くスタッフ自身も成長し、進化し続けていく必要があります。常に新しい情報をキャッチして学び続けていく力もこれまで以上に求められることでしょう。しかし、これは逆を言えば、若いうちから様々なチャンスが巡ってくるということ。変化のない業界では年次の高い先輩を差し置いて若手がアイデアを出したり、リーダーを務めたりする機会はなかなか回ってこないと思いますが、この業界であれば新しい機種やサービスが登場するたびに、全員で一斉に学び、年次に関係なく手を挙げて主体的に取り組むことができる**若手のうちから活躍できる**<sup>※4</sup>環境があるのです。そしてもう一つ、成長の観点でお話すると、MXモバイルリングの社員には人としても成長してほしいと考えています。先ほど、これからの時代はスマートフォンやドコモショップが様々な機能やサービスをつなぐハブのよう

な存在になるという話をしました。つまり、その中心に立つショップスタッフは、幅広い知識を持ち、誰よりも相談しやすく、信頼できる存在になることが求められるのです。だからこそ、「誰かの役に立ちたい」「人のために働きたい」といった思いを持って働きたい人には合っている職場だと思います。常にお客さまの立場になって考え、**社会を支える存在**<sup>※5</sup>として、何事にも一生懸命に取り組むことができる人。そういう仲間と一緒に働くことができたらうれしいですね。

**時代の最先端に立ち、若いアイデア、パワーを発揮してほしい。**

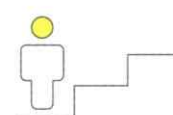
最後に、私自身はドコモショップのスタッフは常に時代の最先端に立ち、次々と生まれてくる新しいサービスを世の中に広げていく存在だと思っています。たとえばキャッシュレス決済。日本では数年前まであまり普及が進んでいませんでしたが、スマートフォンのキャッシュレス機能の広がりとともに、今では多くの人が当たり前のように利用しています。そして、こうした機能の設定やお客さまへの利用促進、サポートを行っ

ているのも私たち。そう思うと、MXモバイルリングの社員は、時代を切り開き、新しい社会をつくっていく先駆者の一人とも言えるのではないのでしょうか。お客さまが新たな便利や新たな世界を探そうとすると、ドコモショップが最初に訪れる場所となり、そこでお客さまに提案を行ったり、サポートを行ったりするあなた自身がお客さまの頭の中にいちばん最初に思い浮かぶ顔になる。もちろん、そのためには常に世の中の移り変わりに対応し、**リアルとデジタルの融合**<sup>※6</sup>をするなど、私たち自身も進化し続けていかなければなりません。でも、そのぶん成長もやりがいも大きい仕事です。ぜひ、皆さんの若々しいアイデア、パワーを私たちに貸してください。ミライを一緒につくっていきましょう。



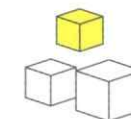
**PICK UP KEYWORD**

**4. 若いうちから活躍できる**



ドコモショップでは、窓口業務だけでなく、販促活動やアクセサリ販売など、様々な業務があり、若いうちからそれらの担当として裁量を持って活躍できる。

**5. 社会を支える存在**



社会全体のデジタル化が進むなか、日本全国の街々に密着するドコモショップの存在は、より地域の暮らしを支えるプラットフォームの役割も求められるように。

**6. リアルとデジタルの融合**



デジタルを活用した遠隔接客など、リアルとデジタルが融合した新しいドコモショップのあり方も模索中。

## 法人事業のミライ

# 変化を読み取り、 変化に答える。

ここ数年、MXモバイルの社内でも一際存在感を増しているのが  
法人事業本部です。

時代の変化とともに事業内容も大きく変化させながら、

まさに時代の最先端を走り続ける法人事業本部。

今回はその現状とミライを、

西田孝志部長と坪江由晴室長の二人の責任者に語り合ってもらいました。

ミライを語ってくれた人



PROFILE

西田 孝志

TAKASHI NISHIDA

法人事業本部  
法人ソリューション事業部  
営業第1部 部長  
※所属は取材当時のものです

1988年、NECのグループ会社に入社。2003年にNECモバイルに転籍し、翌年からマネージャーとして九州支店に異動。2011年、東京・八重洲の法人営業部にマネージャーとして異動となり、その後はグループマネージャーや法人事業本部長補佐、統括室室長などを経験し、2021年10月、現在の法人事業本部営業第1部部長としての職に就く。

ミライを語ってくれた人



PROFILE

坪江 由晴

YOSHIHARU TSUBOE

法人事業本部  
法人ソリューション事業部  
支援室 室長  
※所属は取材当時のものです

1990年、NECに入社し、通く電子機器の回路基板設計などに携わった後、2004年にMXモバイルの前身の会社へ出向。ドコモショップ二子玉川店で法人営業としてのキャリアをスタートさせ、法人営業分野で様々な職務を経験する。MXモバイル誕生後は、法人ソリューション営業部などでマネージャーを務め、2021年より現在の支援室室長となる。

企業のニーズに応え、ますます  
飛躍が期待される法人事業。

西田: 社会におけるデジタル化が急速に進む中、企業でもIoTやDXなど、最先端のデジタル技術を自社ビジネスの変革に活用する動きが活発になっています。さらに、今回のコロナ禍によってテレワークに代表されるように働き方にも大きな変化が起こり、当社が扱うモバイル端末やキッティング(設定サービス)、LCM(ライフサイクルマネジメント)<sup>※1</sup>、ソリューションなどに対するニーズも一気に高まりました。また、世の中のニーズの高まりと呼応するように、社内における法人事業のプレゼンス<sup>※2</sup>も、これまでには会社全体の売上高の10%程度のシェアだったものが、現在は約30%近い数字に。今後ますますの飛躍が期待されます。

坪江: とくに、一番伸びているサービスが、LCM。わかりやすく説明すると、企業が必要とするモバイル端末の調達から社員への配布、日々の運用サポート、端末の入れ替え時などのデータ消去、最終的な売却まで

の一連のサイクルを、企業に変わって代行するというサービスです。大手企業の場合、何千台といったモバイル端末が必要となるため、お客さま内の情報システム部の社員だけでは運用に限界があり、私たちMXモバイルが各社の情報システム部と連携しながらサポートしていくのです。

コンサルティング業務をはじめ、  
変化し続けるサービス。

坪江: かつては、法人事業でもモバイル端末の調達や設定といった企業向けの販売業務が中心でしたが、現在はモバイル端末をどのように使うかといったコンサルティング業務(MDM)<sup>※3</sup>や、企業ごとにシステムをカスタマイズしていくエンジニア業務が増えています。たとえば、社員が持つモバイル端末のセキュリティはどういう仕組みで、どのように運用すべきかといったルールづくりから関わることもありますし、クライアントから「基幹システムとの連携を図ってほしい」といった要望があれば社内の技術チームがそれぞれのお客さまごとに対応していきます。

### PICK UP KEYWORD

#### 1. LCM



ライフサイクルマネジメントの略。モバイル端末の調達から売却までを“一生(ライフサイクル)”にたとえ、それぞれのポイントで必要となるサポートを行っていくサービス。

#### 2. 法人事業のプレゼンス



法人事業は2004年の立ち上げ以来、売り上げを少しずつ増やしていき、ここ数年は全売上の約30%近いシェアを誇るように。社内におけるプレゼンスも高まっている。

#### 3. MDM



モバイルデバイスマネジメントの略。各社ごとのニーズに合わせて、運用ルールからセキュリティ対策、システムとの連動まで、コンサルティングしていく当社のサービス。



西田:また、業務内容に加え、法人事業本部の場合、お客さまとなる企業の業種や事業規模が幅広いことも大きな特長です。とくに、様々な現場での仕事が多い建設業界や、広大な工場内で作業を行う製造業界、緊急の連絡を取り合うことも多い医療業界など、モバイル端末は日々様々な場所で動きながら仕事をしている“現場”との相性がよく、こうした業界のお客さまからの相談や依頼も多いです。

**最先端テクノロジーを活用した新規事業をもっと生み出していきたい。**

坪江:次に法人事業の未来の話をする、先ほどお話ししたLCMサービスはさらなる進化を遂げる可能性が大いにあります。たとえば、現在はそれぞれの企業ごとの要望の一つひとつに対応していますが、当社でプラットフォームとなる仕組みを立ち上げ、その基盤の上に各種サービスを乗せ、お客さま側は月額の利用料を払えば、いつでも必

要なサービスを受けることができるサブスクリプションのような形も考えられると思います。また、IoTを活用したビジネスにも可能性を感じていて、当社のノウハウと最先端テクノロジーを組み合わせることで、これまでアプローチできていなかった業種やニーズにも応えられるのではと思っています。

西田:そもそもMXモバイリングの法人事業は、これを売らなければいけないといった制約の少ない事業です。さらに、会社の体質自体が新しいことに挑戦することが好き

だし、社員にも日々アイデアを求めています。すでに新規サービスとして営業しているものの中には、VR技術を活用した企業の防災対策の支援ツールや、屋外のデジタルサイネージとモバイル端末のアプリを組み合わせた新たな広告ツールがあります。日々、新しいアイデアが事業になっていっていると思います。

**新しいことに挑戦でき、お客さまと信頼関係を構築する面白さがある。**

西田:だからこそ、新しいものへの好奇心が強い人に向いている仕事だと思います。また、通信業界の仕事は毎年のように商材が変わり、その度に勉強することも出てきます。そうした新しい知識やスキルの習得を楽しみながらできる人なら、MXモバイリングは最適な職場だと思います。毎年のように商材が変わるということは、入社の子に関係なく、若い人にも早くからチャンスが回ってくるということです。「こういう商材も

扱いたい」「こういうビジネスも挑戦してみたい」と主張すれば、すぐ検討してくれる風土もある。新規事業への挑戦<sup>※4</sup>も大歓迎です。自分次第で仕事を面白くも、つまらなくもできる会社だと思います。

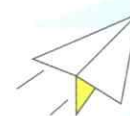
坪江:さらにお客さまとの信頼関係を自ら構築していく面白さもあります。モバイル端末は今や、企業のビジネスにとっても欠かせないプラットフォーム。そのため、BPO対策サポート<sup>※5</sup>にも力を入れています。そして私たちが向き合うお客さまの部署も情報シ

ステム部だけでなく、総務部、営業部、経営企画部など、会社の様々な部署の担当者が対象となります。そうしたお客さまたちに対し、自分なりに戦略を立て、ときにお客さま同士をつないだりしながら、様々なお客さまと信頼関係を構築していく醍醐味は、この部署ならではのものではないでしょうか。本当に社員一人ひとりの自由度が高い職場<sup>※6</sup>です。若い人たちとは、今後の法人事業の方向性も一緒に考えてみたいです。



**PICK UP KEYWORD**

**4. 新規事業への挑戦**



法人事業本部内にはソリューション推進部といった新規事業の開発を主目的とした部署もあり、VRをはじめ新しい技術と絡めたビジネスの可能性に挑戦している。

**5. BPO対策サポート**



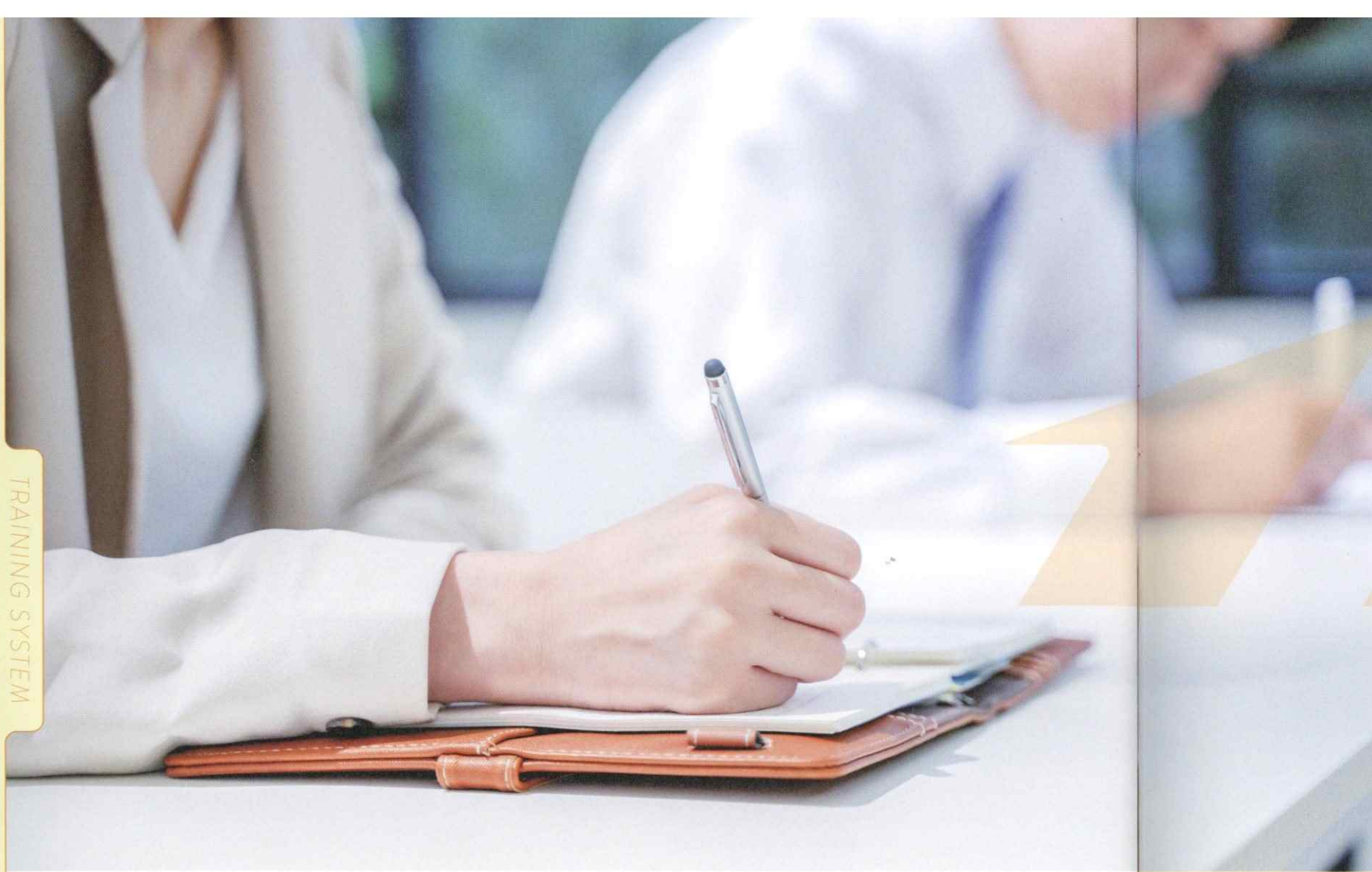
企業の多くは万一の災害に備えて、社内や工場内の様々な場所に予備のモバイル端末を設置している。これらの対策がしっかり機能するか定期点検を行うサービス。

**6. 自由度が高い職場**



若いうちから裁量権を与える当社の中でも、法人営業の仕事はアプローチするお客さまも商材も自ら組み立て、提案を行うことも多い。





# TRAINING SYSTEM

## 採用・教育のミライ

# 究極は、採用や教育をなくすこと。

MXモバイリングの最大の資産は、人。社員一人ひとりの力と成長に他なりません。

そして、こうした当社の人財育成を支えるのが採用・教育部です。

今回はこの部署の立ち上げから携わっている白石知子部長に

採用や教育に関する当社の現在の取り組みや課題、

今後の目標などについて語ってもらいました。

ミライを語ってくれた人



PROFILE

白石 知子

TOMOKO SHIRAIISHI

コーポレート第2本部 採用・教育部 部長  
※所属は取材当時のものです

1994年4月、ドコモショップ福生駅前店オープニングスタッフとして採用される。その後、国分寺店長、町田店長を務め、2008年より本社勤務。販売事業部サポートセンターの立ち上げに携わり、MXモバイリングの運営する全国のショップに業務管理の説明や運営指導に回る。2011年には、モバイルセールス事業本部事業支援部のマネージャーに就任。採用と連動した新人研修・育成トレーナーの体系構築と本格運用に取り掛かり、2015年10月から全社の教育体系の構築に着手。2016年からコーポレート総括本部の採用・教育グループ(現在の採用・教育部)でグループマネージャー(部長)に就任し、現在に到る。

い」と私たちの会社の扉を叩いてくれるような会社になれば、採用活動をしなくてもいいわけです。教育も同様に、現場で社員が自ら学び続けるようになれば、わざわざ集合研修の場などを設ける必要もありません。そして、そうした成長続ける先輩たちの姿を見て、「この会社で働きたい」という新卒社員が増える循環が生まれる。これが、私の究極の目標です。そのためにもこの部署では現在、採用や教育の土台づくりに力を入れています。たとえば、採用では、事業や業務の多様化に合わせて、求められる専門スキルや人材要件も多様化しているため、すべての業務部の現場とのコミュニケーションを図りながら、**ジョブスクリプト**<sup>※1</sup>の整理を行っているところです。次に教育に関しては、自己研鑽プログラムの拡充やマルチスタッフの早期の育成、働き方の多様化に対応できるキャリア・教育の仕組みづくりなどにも挑戦しています。

「この会社で働きたい」という人が循環する土台をつくる。

採用・教育部の究極の目標は、この会社から「採用」や「教育」という言葉をなくすこと。採用活動をしなくても、たくさんの学生や求職者が毎年、「MXモバイリングに入りた

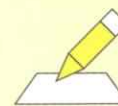
が、今後はより独自のコンテンツ開発も手掛けていきたいですね。たとえば、当社の役員が日々読んでいる本を全社員で共有できる「**役員図書館**」<sup>※2</sup>のようなコンテンツがあっても面白いですし、現場の社員同士が教え合い、学び合えるような仕組みが構築できても面白いと思っています。続いて、マルチスタッフの早期育成に関してですが、これは当社の事業や業務の多様化への対応にも関連している取り組みです。従来、店舗で働くスタッフはお客さまにモバイル端末を販売するカウンター業務がほとんどでしたが、今ではスマホ教室の講師、出張販売といった新たな業務も増え続けています。こうした様々な業務に対応できるマルチスタッフの育成が欠かせなくなってきています。そして、働き方の多様化に対応できるキャリア・教育の仕組みづくり。当社では、**女性社員が数多く働いています**<sup>※3</sup>、女性の場合、結婚や出産といったライフステージの変化によって、せっかく積み重ねてきたキャリアやスキルが中断してしまう可能性があります。そこで育休復帰事前準備期間を設け、自宅でも新しい知識やスキルを学べる環境提供や、子供を育てながら、自分自身のキャリアやスキルも高められる会社にできればと考えているところです。

新しい学び方、新しい働き方を、もっと増やしていきたい。

自己研鑽プログラムは文字通り、当社の社員が自ら主体的に勉強できるプログラムのことを指します。現在はe-learningを中心に社外の既存コンテンツを活用しています

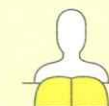
## PICK UP KEYWORD

### 1. ジョブスクリプト



担当する業務内容や範囲、難易度、必要なスキルなどがまとめられた書類。明文化することで、会社と社員の間でギャップを生みず働くことができる。

### 2. 役員図書館



社員の自己研鑽向けのコンテンツを日々考えていて、現在は、会社の未来を覗くように、役員の本棚や頭の中を覗くことができる講座も開発できたらと妄想中。

### 3. MXモバイリングの女性社員比率



現在の全社員における女性比率は53%。これまでも、これからも男女関係なく長くやりがいを持って働くことができる環境づくりを目指している。



**知識やスキルだけでなく、  
人間力を磨いてほしい**

会社としては、目まぐるしく変化する通信業界の中で、当社の最大の資産である人の価値をもっと高めていきたいという狙いがあります。加えて、私個人の思いをお話すると、毎年入社してくる社員の皆さんが自分の子供のように感じるのです。だから、親が子供に対して無償の愛情を注ぎ、幸せになってほしいと育てるように、私も社員一人ひとりに幸せになってほしいという想いで取り組んでいます。もっと言うと、「MXモバイリングの母」<sup>※4</sup>になりたい(笑)。だからこそMXモバイリングでは、知識やスキルの育成だけでなく、人間力や学ぼうとする意欲、挑戦心といった目に見えない力も一緒に向上させてほしいと考えています。人は単にお金を稼ぐだけでは幸せになれず、人間として成長していくことで初めて幸せを実感する生き物です。また、人として成長することができれば、自らの周囲にいる人たちも

幸せにする力を得ることができ、より自分自身も幸せを感じることができるようになる。こうした幸せの連鎖を生み出す会社にしていきたくと考えているのです。

**好奇心と想像力。  
挑戦し、成長し続けられる会社に。**

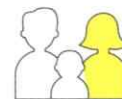
先ほどもお話ししましたが、通信業界は日々変化し続けています。そういう意味では、ある程度、新しいものに対する興味や関心のアンテナが高い人に来てほしいですね。あとは、ドラえものの秘密のポケットの存在を信じているような人!つまり、想像力の豊かな人です。店舗販売の仕事でも、法人営業の仕事にしても、「もっと、こういうものもあつたらいいな」「こういうことはできないだろうか」と想像を働かせ、行動できる人は当社に向いていると思います。私たちが取り扱っているモバイル端末でできることはこれからもどんどん増えていくでしょうし、MXモバイリングという会社そのものが、新しいことにどんどん**挑戦する社風**<sup>※5</sup>があ

ります。そもそも、現在、当社で行っているサービスや仕組みも社員の想像力から生まれてきたものがほとんどですし、私自身のキャリアを振り返っても、常に「こういうものがあつたらいいな」と始めたり、「それ、やってみたい!」と手を挙げて責任者をやらせてもらったりの連続でした。もちろん学生の皆さんはまだやりたいことが決まっていなくても問題ありません。自分自身の好きなことや得意なことを見つけながら、会社に入っても**自分らしさは伸ばしながら**<sup>※6</sup>、これから先の長く続く自分探しの旅を続けていってほしいと思います。入社したら、一つずつ着実に育っていく仕組みや環境は用意しています。みんなと一緒に楽しく成長していきましょう。



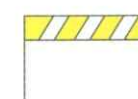
**PICK UP KEYWORD**

**4. MXモバイリングの母**



若手社員の前でよく「私は、MXモバイリングの母になる!ケータイの母になる!」と宣言するほど、社員の採用・教育に情熱を注いでいる。

**5. 挑戦する社風**



MXモバイリングの提供するサービスも仕組みも、そのほとんどは社員の想像力と挑戦から形になっていった。また、手を挙げた人に担当してもらった風土が昔からある。

**6. 自分らしさを伸ばす**



業務が多様化し、様々な能力を身につけていってほしい一方で、「これだけは負けない」「これやりたい」といった自分らしさを持った社員を育てている。

## 働く環境のミライ

# 現場の働きやすさを常に考える。

社長自らも先頭に立ち、

全社一丸となって「人財で勝てる会社」を目指しているMXモバイリング。

その人財づくりの中核を担うのが人事部です。

今回は採用方針から育成、

福利厚生制度も含めた日々の働き方改革までを担っている平岩良教本部長に、

当社における「働く環境」のミライを語ってもらいました。

ミライを語ってくれた人



PROFILE

平岩 良教

YOSHINORI HIRAIWA

コーポレート第2本部 本部長 兼  
人事部 部長  
※所属は取材当時のものです

1997年入社。新人研修を経て販売部門（現モバイル事業本部）に配属。翌年からショップ販売職としてドコモショップへ異動し、店頭業務に従事。数店舗での販売経験を積み重ねたのち、副店長や店長といったマネジメント職を経験。2008年にエリア長昇格。2011年には部長職に昇格し、ドコモショップ事業の全国統括業務を行う。2018年からはコーポレート部門に異動し、人事部長に就任。2021年から現職に至る。

## PICK UP KEYWORD

### 1. 健康経営優良法人



MXモバイリングでは健康経営推進室を立ち上げ、様々な施策を通して2020年に取得。2022年からは、大規模法人部門のなかでも上位法人にのみ贈られる「ホワイト500」に選出されました。

### 2. くるみんマーク認定



厚生労働大臣から「子育てサポート企業」としての基準を満たした証。単に制度を設けるだけでなく、その利用が進み、子育てと仕事の両立ができる会社として認定される。

### 3. えるぼし認定



女性活躍推進法に基づき、女性活躍に取り組む企業に与えられる認定マークを取得。現場から管理職まで女性社員が多く働く会社だからこそ、今後も力を入れていく。

## 働き方改革に力を入れ、年々、より働きやすい会社に。

MXモバイリングは、入社してくる人達を「会社の未来を担う大切な人財」として考え、一人ひとりが成長し長く活躍出来るように、人事/採用/教育に関する様々な制度改定を積極的に行っています。今回、私がミライについてお話しするのは人事部のお話。つまり、これから入社する皆さんの働く環境や働き方の未来です。私達の会社では世の中

の流れ以上に『働き方改革』に力を入れ、より働きやすい会社への変革に着手しています。例えば「店舗の営業体制」。以前はほとんどの店舗が年中無休営業で、年末年始も営業が当たり前。営業時間は10時~20時が大半でしたが、改革後の現在は商業施設内の店舗を除いた7割以上の店舗で月一回の定休日を設定し営業時間は19時までに変更しています。また、以前は営業終了間際に来店されたお客さま対応でスタッフの帰宅時間が遅くなる事が多くありましたが、今では来店予約制度を導入し受付時間の管理や最終受付時間を設定する事でスタッフの「残業時間の削減」を図っています。その結果平均残業時間は直近5年間で半分以下に減り、スタッフの負担軽減につながっています。また、一部企業で社会問題となった「サービス残業への対応」として当社ではピーコンや指紋認証システムを使って在社時間をきちんと把握し、残業手当の支払い漏れが発生しないよう1分単位での管理をしています。さらに「有給休暇の取得促進」にも着手し、直近5年間で全社員の取得日数が1.3倍に増加し取組効果が表れてきました。メリハリある休息や余暇は、社員の生活の充実やリフレッシュになり、良い仕事をする為にも大切な事だと考えています。ご紹介した取組の一つ一つは社員の「働きやすい環境づくり」の一環ですが、これらにはゴールも正解もありません。会社と社員の明るいミライのために常に考え、変化をしていこうと心掛けています。

## 心身ともに健やかに働けるよう、社長自ら健康経営を推進。

ここ数年、当社が力を入れているのが『健康経営』です。当社では2020年よりプロジェクトを立ち上げ、全社員が一丸となって取り組んでいます。具体的な取組事例をいくつか挙げると、社内常駐の保健師を増員し契約産業医の専門分野を2倍に増やす事で、あらゆる相談に対応出来るようにしたり、健康診断やストレスチェックの項目をより充実させたりフォロー体制も拡充しました。ストレスチェックの全社員の実施率は100%です。これらの取り組みが評価され、2020年度には経済産業省から『健康経営優良法人』<sup>※1</sup>の認定を取得しました。また、育児中の社員が活躍し続けるための制度見直しも積極的に行っています。例えば、子供が3歳になるまでしか活用出来なかった「時短勤務制度」の適用期間を小学3年生まで引き上げたり、全国約130カ所の「保育施設と提携」し、急な残業で保育園や学童へのお迎えが遅くなってしまった際の「延長保育料の補助制度」の導入もしました。このように仕事も子育ても頑張っている社員を支援する事で「大切な人財」が活躍しやすい環境が整い、育児時短勤務をしながら活躍している社員数が5年前と比べて男女合わせて2倍になりました。こうした取組は「くるみんマーク認定」<sup>※2</sup>や「えるぼし制度での三ツ星★★★認定」<sup>※3</sup>といった公的評価にもつながっています。



**本社と現場の近さこそ、働く環境づくりの最大の強み。**

ここまで当社の働き方や働く環境に関して、様々な制度や取組を紹介してきました。私が声を大にして言いたいのは、これらの制度や取組のほとんどが現場からの声をきっかけに生まれているということです。人事部メンバーは店舗とのコミュニケーションを密に取り、常に耳を傾ける事を心掛けています。私自身もそうですが、人事部の管理職メン

バーの半数以上がドコモショップの店舗勤務を経験しています。だからこそ販売現場で一緒に働いた仲間達からのリアルな声が伝わってきます。店舗のスタッフが今どんな悩みを抱え、どういう制度改革を求めているかを感じる事で改善しなければいけないポイントが見つかることもあります。制度を作った後で「助かりました」「働きやすくなりました」という喜びや感謝の声は我々の励みになっています。こうした**本社と現場の距離の近さ**<sup>※4</sup>や意識の近さこそ、MXモバイリング

の働く環境づくりの最大の強みだと思っています。そしてこの強みがあるからこそ、「もっとこういう事が出来ないだろうか」というアイデアが出てきますし、当社にはそうした新しいアイデアや意見を取り入れる風土もあります。だから今後も当社の「働き方改革」はまだ続きます。現場の声を受けて改革を続ける事で、当社の社員が生き生きとやりがいを感じて働ける環境を作り、会社と社員の明るいミライを切り開いていけるように人事部としてのチャレンジを続けます。

**ここには、人として成長し続けられる環境もある。**

そしてもう一つ。MXモバイリングは、「安心して長く働き続けられる環境」であると同時に「人として成長し続けられる環境」であることも伝えておきます。当社の研修制度やメンター制度は「業界一」と胸を張って言えるものを用意しています。長年培ってきた人材育成の経験を活かして作り上げてきたカリキュラムなので、研修を受けた多くの先輩達が接客・営業のプロフェッショナルとして見違えるような成長をし、活躍していま

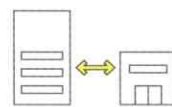
す。さらに研修制度だけではなく、現場での経験も人を育てます。現在、社長を務める小林もキャリアショップで店長を経験し、現場の面白さ、大変さを身をもって知っている一人。『**人財の力**』<sup>※5</sup>を大切にしている当社は、今後ますますその力が磨かれる仕組みを整えていきます。最後に改めて。私は店長の頃からスタッフの入店面接をしています。面接時の知識や優秀さで合否判断をしたことはありません。常に採用基準は「一緒に働きたい人かどうか」ということです。そしてこの採用基準は全社の採用責任者を務める現在も変わりません。最初から即戦力でな

くてもいいのです。世の中に失敗しない人なんていません。**素直さと前向きさ**<sup>※6</sup>を持っていれば、周りには支えてくれる先輩や仲間が沢山います。共に汗を流し、喜び、時に悔しがりながら、一緒に成長していける人とお会いしたいです。



**PICK UP KEYWORD**

**4. 本社と現場の距離の近さ**



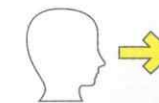
MXモバイリングの人事部メンバーは店舗とのコミュニケーションを密に取り、常に耳を傾ける事を心掛けています。現場からの声をきっかけに多くの制度改定につながっている。

**5. 人財の力**



個人として、チームとして、人財の力こそが当社のすべて。だからこそ、働きやすい環境づくりや成長できる環境づくりに最大の投資を行っている。

**6. 素直さと前向きさ**



採用基準の中でもとくに大切にしている項目。最初は失敗が続いても、素直な気持ちで前向きに頑張っていれば、助けてくれる先輩や仲間達が沢山の会社です。



# HISTORY AND FUTURE

ここまで、MXモバイルのさまざまな事業や役割の目指すミライをお伝えしてきました。  
もう少し広い視野で、社会のなかで会社全体がどんなミライを目指していくか、ご紹介します。

## MX モバイルの目指すミライ

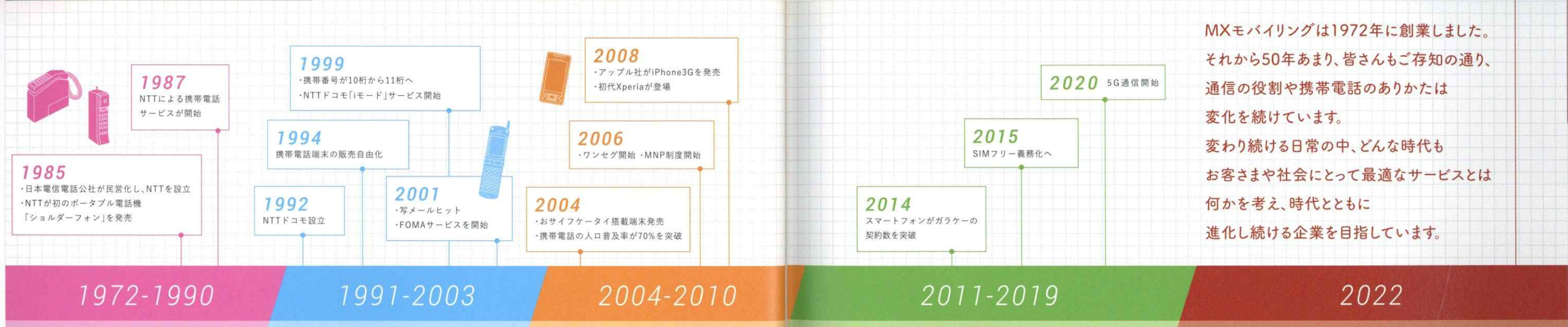
# 時代の変化とともに、

# 進化し続ける企業に。

### MX モバイルと業界のこれまで

### 業界の変遷と、当社のこれまでの

### 挑戦の歴史を紹介します。



MXモバイルは1972年に創業しました。それから50年あまり、皆さんもご存知の通り、通信の役割や携帯電話のありかたは変化を続けています。変わり続ける日常の中、どんな時代もお客さまや社会にとって最適なサービスとは何かを考え、時代とともに進化し続ける企業を目指しています。

**1972年 12月**  
日本電気移動無線サービス株式会社を設立

**1992年 11月**  
東京都豊島区に当社初のドコモショップ西池袋店を開店

**2007年**  
ドコモ中央スタッフ対応コンテストでグランプリを受賞

**2013年 8月** MXモバイル株式会社へ社名を変更  
**2013/16/19年** ドコモ対応コンテスト全国大会優勝

### ポケベル以上に、きめ細やかなサービスを目指して創業

1972年、「日本電気移動無線サービス株式会社」として創業した当社。1968年に日本電信電話公社（現NTT）がポケットベルのサービスを開始し、会員の外出先での連絡手段として普及するなか、よりきめ細やかな対応を目的とする保守サービスの会社として、当社の歴史がスタートしました。以降、通信技術の発達やサービスの拡充により、携帯電話ソフトの開発や基地局システムの設計も担い始めます。

### ショップ事業に進出

2000年代に突入し、携帯電話の普及率は52.6%に。1991年には1.1%だった普及率も、10年間で約50倍になるなど、飛躍的に普及していきました。さらに1994年には携帯電話の販売が自由化。そこで当社でも、ショップ事業に進出しました。その一号店となったのは、ドコモショップ西池袋店。売上高も順調に伸びてゆき、2003年には「NECモバイル」として東証一部へ上場しました。

### 新規事業へ参入

時代の勢いに乗ってショップ事業とソフト開発や端末修理で事業成長しつつも、2005年からは新しい領域のビジネスの可能性を模索し始めます。というのも、スマートフォンの登場により、より消費者のライフスタイルに合わせた総合的なサービス提案力が求められるようになってきたから。修理事業やセット販売の拡大はもちろん、サービスレベルの向上が問われ始めます。

### モバイル業界のトップに

2013年には、現在の「MXモバイル」へ社名を変更。ショップ事業を中核に位置付け積極的にM&Aを行い、総合商社の丸紅グループに加わることに。2014年には同グループの丸紅テレコムからモバイル事業を継承し、モバイル業界のトップに位置付けられるようになりました。この時代には、スマートフォンがガラケーの契約台数を越え、新しい機器をお客様の日常へお届けする役割の重要さも増してきました。

2020年の新型コロナウイルスの感染拡大により、対面のコミュニケーションが大幅に制限されることに。窓口業務の変化やリモートワークの拡充など、私たちの仕事を取り巻く状況も大きく変化し、「新しい日常」に向けた、新しいキャリアショップの形や法人ビジネスの形を想像する時代に突入しました。



MX モバイリング株式会社

〒135-0061

東京都江東区豊洲 3-2-24 豊洲フォレシア 15・16 階（受付）

MX モバイリング株式会社

新卒採用担当

採用サイトでは先輩社員のインタビューや教育研修、  
社内制度についてもご紹介しています。

