

つながろう。驚きを。幸せを。



トピックス

2025年2月27日  
株式会社 NTT ドコモ

## ドコモショップ対応コンテスト 2024 の全国 No.1 決定

～ドコモショップ川西店が 2,050 店舗の頂点に～

株式会社 NTT ドコモ（以下、ドコモ）は、全国の各地域を代表するドコモショップスタッフによる「ドコモショップ対応コンテスト 2024 全国大会」（以下、本コンテスト）を 2025 年 2 月 27 日（木）に開催し、ドコモショップ川西店（植田 萌さん、岡 健太さん）がグランプリに輝きました。

本コンテストは、ドコモショップ店頭での最高のブランド体験の提供をめざし、お客さまのご要望に対する日頃の応対力を競い合って学びあうコンテストです。

2009 年度より全国規模で開始し、今大会は 5 年ぶりの 12 回目の開催となりました。

過去の開催では、スタッフとお客さま 1 対 1 での対応によってトークスキルを評価する形式でしたが、今年度はスタッフ 2 名のチーム制で複数のお客さま対応を披露する形式に刷新し、評価項目についても、トークスキルのみではなく、ホスピタリティやチームワークを加え、総合的な応対力を評価する内容に変更しました。

審査員についても、ドコモ社内の価値観だけでなく、社外の視点での評価をいただくため、本コンテストには社外審査員としてパートナー様である株式会社オリエンタルランド 代表取締役社長（兼）COO 吉田謙次氏、グーグル合同会社 Android 事業本部 Japan Go To Market Head 金田英志氏をお迎えし、お客さまへのホスピタリティ、サービス提供におけるプロフェッショナルな視点での審査をいただきました。

ドコモショップスタッフが着用するユニフォームについて、2025 年 4 月から新たなデザインへの変更を予定しており、本コンテストにて新たなデザインを初公開し、参加したスタッフは新しいユニフォームに身を包み対応を披露しました。

ドコモは今後も本コンテストなどのさまざまな取り組みを通じて、お客さま接点の最前線であるドコモショップにおけるお客さま満足度向上、およびドコモショップで働くスタッフひとりひとりにフォーカスを当てる機会を創出し、モチベーション向上につなげてまいります。

本件に関するお問い合わせ先

【報道機関】

株式会社 NTT ドコモ 広報担当

dcmpr@nttdocomo.com

## 「ドコモショップ対応コンテスト 2024」概要

### 1. 概要

本コンテストは、ドコモショップ店頭での最高のブランド体験の提供をめざし、お客さまのご要望に対する日頃の応対力を競い合って学びあうコンテストです。

2009 年度より全国規模で開始し、今大会は 5 年ぶりの 12 回目の開催となりました。

過去の開催では、スタッフとお客さま 1 対 1 での応対によってトークスキルを評価する形式でしたが、今年度はスタッフ 2 名のチーム制で複数のお客さま応対を披露する形式に刷新し、評価項目についても、トークスキルのみではなく、ホスピタリティやチームワークを加え、総合的な応対力を評価する内容に変更しました。

審査員についても、ドコモ社内の価値観だけでなく、社外の視点での評価をいただくため、本コンテストには社外審査員としてパートナー様である株式会社オリエンタルランド 代表取締役社長（兼）COO 吉田謙次氏、グーグル合同会社 Android 事業本部 Japan Go To Market Head 金田英志氏をお迎えし、お客さまへのホスピタリティ、サービス提供におけるプロフェッショナルな視点での審査をいただきました。

ドコモは今後も本コンテストなどのさまざまな取り組みを通じて、お客さま接点の最前線であるドコモショップにおけるお客さま満足度向上、およびドコモショップで働くスタッフひとりひとりにフォーカスを当てる機会を創出し、モチベーション向上につなげてまいります。

### 2. ドコモショップ店舗数とスタッフ数（2025 年 1 月末時点）

ドコモショップ店舗数 : 2,050 店舗

### 3. 実施スケジュール

2024 年 11～12 月	各支社予選大会
2025 年 1 月	各支社大会
2025 年 2 月	全国大会

#### 4. 「ドコモショップ対応コンテスト 2024 全国大会」出場店舗

各支社大会を勝ち抜いた 10 店舗が、全国大会に参加しました。

管轄支社	管轄支店／組織	店舗名
北海道支社	北海道北支店	ドコモショップ旭川中央店
東北支社	青森支店	ドコモショップ青森西店
首都圏支社	神奈川支店	ドコモショップ横浜馬車道店
関信越支社	埼玉エリア	ドコモショップ本庄店
東海支社	愛知営業部	ドコモショップ甚目寺店
北陸支社	福井支店	ドコモショップ金津店
関西支社	チャネル営業室 第一営業担当	ドコモショップ川西店
中国支社	島根支店	ドコモショップ松江田和山店
四国支社	香川営業部	ドコモショップ観音寺店
九州支社	沖縄支店	ドコモショップ北谷店

#### 5. コンテスト結果

賞	店舗名（支社）
グランプリ	ドコモショップ川西店（関西支社代表）
準グランプリ	ドコモショップ北谷（ちゃたん）店（九州支社代表）
3位	ドコモショップ青森西店（東北支社代表）

## 6. グランプリ入賞店舗コメント（ドコモショップ川西店 植田 萌さん、岡 健太さん）

### ■ 植田 萌さん

最高に幸せです。一生記憶に残る思い出ができました。

今回披露した対応は、既に自身の店舗でも展開していますが、今後は優良事例として全国 2,050 店舗にも広がると嬉しいです。

### ■ 岡 健太さん

素晴らしい仲間に出会えたことなど、恵まれた環境にあったことに感謝しています。対応はお客さまから学ぶことが多いですが、ドコモショップに来店いただくお客さまの世代やニーズにあわせ、お客さまにご満足いただけるサービスの提供をめざし、今後も引き続き対応力を磨いていきたいと思いをします。



## 新ドコモショップスタッフユニフォーム

### 1. 導入時期

全国のドコモショップスタッフを対象に 2025 年 4 月 1 日から導入

### 2. デザイン・コンセプト

新たなユニフォームは、「やさしさと気品、そして多様性の尊重」をコンセプトにデザイン変更することで、ドコモショップへご来店されるお客さまに信頼を感じていただき、安心してお過ごしいただけることを意識しました。

多様性の尊重を意図し、ジャケットボタンは左右どちらでも取り付け可能、男女問わずスカーフ・チーフを任意で選んで着用できるようにしております。動きやすくメンテナンス性の高い素材を採用しつつ、ジャケットは 2 色展開（ネイビー・グレー）、シャツはタックイン・タックアウトどちらでも着こなせる仕様とする等コーディネートを楽しめるようにすることで、スタッフの働きやすさ向上をめざします。

本デザインは、ユニフォーム全般の企画、製造、販売を行う株式会社ユニコ<sup>※</sup>の監修のもと制作を進めました。

※株式会社ユニコ：<https://www.uniform.co.jp/>

### 3. 着用イメージ



<ドコモショップユニフォームの組み合わせ例>