

DON go / SALES ENABLEMENT

通信業界 クローズ研修

最終評価資料 | ヒアリングの深さ × ボトルネックの特定 × 成約までの設計

ゴール：「説明できる」ではなく「お客様が判断できる状態をつくる」

本研修の到達基準

深く聞ける ①

現在の契約だけでなく、利用実態・不満・意思決定条件まで把握する

詰まりを見抜く ②

成約しない理由を「価格・価値・不安・手間・時期」に分けて特定する

納得して決めてもらう ③

比較・リスク説明・合意確認を行う。い、押し売りなしで次の一步へ

評価の基本式

ヒアリング精度 × 課題との一致 × 不安解消 = 成約の再現性

クロージングは「最後の一押し」ではない



。成約率を変えるのは、提案前の「深掘り」の質

。お客様の発言を、そのまま理由だと決めつけない

ヒアリング深度：どこまで聞けているか

LEVEL 1

事実

契約会社／料金／端末／データ量／自宅回線

LEVEL 2

利用実態

実際のGB／通話／ Wi-Fi／支払い方法／購入経路

LEVEL 3

不満・潜在課題

高いと感じる理由／通信品質／返却時期／手間

LEVEL 4

優先順位

安さ・端末・電波・サポート・手続きの何を重視するか

LEVEL 5

意思決定

誰が決めるか／何が解消すれば進めるか／いつ動けるか

合格目安：提案前に LEVEL 4 以上、申込前に LEVEL 5 を確認

ヒアリングの質問設計：事実 → 理由 → 条件

事実を取る

毎月、携帯代は大体いくらです」
「？か
月のデータ使用量は何GBくらい」
「？ですか
端末は購入・返却、どちらの契約」
「？ですか

理由を取る

「？その金額は高いと感じますか」
「変えていないのは、何か理由があ」
「？りますか
今の契約で困る場面はありますか」
「？か

条件を取る

「変えるなら何を一番重視します」
「？か
料金が下がっても、何が心配です」
「？か
その心配が解消すれば検討できま」
「？すか

。聞き方の原則：一問一答で止めず、「なぜですか？」ではなく「どの点が気になりますか？」で広げる

の先を聞く「必要ない」「最近変えた」

最近変えた

「？最近なら、今のプランは使い方に合っていますか」

解約・変更を勧めず、現契約の見直し余地を確認

今は困っていない

「？良いですね。料金・電波・端末で一番満足なのは」

現状肯定から価値観を確認

家に書類がある

「？大丈夫です。今分かる範囲で、月額だけ確認しますか」

無理に情報取得しない

Appleで買った

「？端末はそのまま、回線だけ見直す考えはありますか」

端末販売以外の選択肢を確認

NG：断りを無視して質問を続ける／不安をあおる／事実未確認の料金差を断定する

ボトルネックを5分類して切り分ける

価格

安くならない／総額不明

料金内訳・割引条件・端末残債を整理

価値

変えるメリットが見えない

本人の優先順位に沿って差分を提示

不安

電波／データ移行／返却が心配

不安を一つずつ検証し条件を説明

手間

面倒・時間がない

所要時間と必要物を明示し次回案内

時期

家族相談・更新時期待ち

決裁者と具体的な再検討条件を確認

断り文句は「解消していない論点」のサイン

「高いから無理」

総支払額・初期費用のどこが負担かを確認 →

「家族に聞かないと」

誰が・何を判断する必要があるかを確認 →

「乗り換えは面倒」

移行・手続き・来店時間のうち負担点を確認 →

「電波が不安」

生活圏・利用場所とエリア情報を確認 →

「また今度」

今は不要なのか、条件未達なのか確認 →

深追いしない基準：明確な拒否／急いでいる／同意がない場合は会話を終了

提案の型：現状 → 差分 → 注意点 → 意思確認

現状を復唱 1

「今は月〇円・〇 GBで、重視するのは〇〇ですね」

差分を提示 2

「今回の案なら月額は概算〇円。変わる点は〇〇です」

条件を説明 3

「割引適用条件・期間・初期費用・残債・返却条件はこちらです」

不安を確認 4

「？ご不明点や、まだ迷っているところがありますか」

自由意思を確認 5

「条件に納得できれば進めますか？今日は見送りでも問題ありません」

ロールプレイ：端末2年返却型の相談

お客様の設定

- 端末を約2年前に契約
- 毎月の支払額は把握していない
- と発言「特に困っていない」
- 返却時期や手数料は不明
- 今日は買い物中で長時間は難しい

研修者への課題

最初の30秒で会話の許可を取る .1

端末契約と回線契約を分けて聞く .2

返却期日・残債・追加費用は未確認と明示 .3

本日の確認範囲に合意を取る .4

申込なしでも次のアクションを作る .5

基本ヒアリング | 必ず確認する5項目

01 現在の料金

月額・端末代・オプション・割引を分けて把握する

02 実際の使用GB数

過去6ヶ月の月別利用量を確認。最大値・平均・変動を見る

03 自宅のインターネット

備え付け／個別契約／回線名／月額／セット割を確認

04 キャンペーン・割引

適用中の特典、終了時期、終了後料金の変化を確認

05 家族の利用状況

家族のキャリア・料金・データ量・名義・割引を確認

評価軸：質問しただけでは未達。料金内訳・
。か

6ヶ月分の実績など、判断に使える情報を把握できた

契約前確認 | 申込に進める状態かを見極める

現在の契約名義 ①

現契約の名義人は誰か

新しい契約名義 ②

今回契約する名義人は誰か／変更が必要か

本人確認書類 ③

対象書類の有無・期限・現住所・記載内容を確認

引っ越し予定 ④

直近の転居予定と、申込住所との整合を確認

支払者 ⑤

今回の支払者は本人か家族か／名義は一致するか

家族不在時の対応 ⑥

家族が同席しない場合に本人名義・支払いで申込可能か

支払い手段 ⑦

カード等の持参・名義・利用可能な手段を確認

。書類・住所・家族名義・支払手段の可否は、当日の各キャリア公式ルールと申込方法で必ず確認※

契約前確認 | 購入形態とデータ移行

契約の可否だけでなく、当日どこまで完了できるかを事前に確認する

端末購入 or SIMのみ ⑧

今回は新しい端末を購入するか □
現在の端末を継続利用するか □
SIM/eSIMの対応・動作確認は必要か □

端末代・残債・返却条件・対応機種を事前に確認

データ移行の有無 ⑨

データ移行が必要か □
移行対象：写真・連絡先・アプリ等 □
バックアップ・ ID/PW・認証手段の □
準備

所要時間・追加費用・移行できないデータを説明

判定ポイント：購入形態・移行要否・必要な準備を説明し、当日の手続き範囲を合意できるか

端末購入時 | ストレージ容量の適合確認 ⑩

を端末設定画面で確認し、新端末の容量を提案する「現在何GBを使っているか」

現端末で確認すること

本体の総容量（例：128GB） □
実際の使用済み容量（例：112GB） □
写真・動画・アプリ等の内訳 □
今後の保存量／増加見込み □

新端末で判断すること

希望機種の容量ラインアップ □
現在のデータが収まるか □
空き容量に余裕があるか □
容量別の価格差と予算への適合 □

合格基準 | 確認画面を見て根拠を示し、容量の選択理由をお客様に説明できる

クラウド活用 | 端末容量を減らせるか ⑪

端末の空き不足に対し、写真・動画の保管方法を確認して容量選択肢を広げる

提案前に確認すること

Googleフォト／ iCloud写真の利用有 □
無
クラウドの空き容量・月額費用 □
バックアップ／同期の完了状態 □
オフライン閲覧や画質の希望 □

お客様に説明すること

クラウドで本体容量を節約できる場合あり □
Googleフォトはバックアップ後に端末の □
空きを増やす機能
iCloud写真は「ストレージを最適化」を □
使用
通信環境・継続費用・残る本体容量に注 □
意

合格基準 | 設定と保存状態を確認し、容量削減の可否・費用・注意点まで話せる

クラウド提案 | 「容量を移す」だけで終わらない

本体容量とクラウド容量は別物。安全な運用を説明し、本人の意思を確認する

推奨トーク例

。写真や動画が多いですね」
GoogleフォトやiCloud写真で保存方法を見直すと、本体の空きを増やせる場合があります
設定状況と一緒に確認してもいいですか

実技で確認すること

端末使用量とクラウド空き容量の確認 □
同期・バックアップ完了の確認 □
設定変更・削除の影響を説明 □
顧客同意なしにデータ操作しない □

判断例 |
較

128GB中110GB使用 → クラウド整理後の見込み容量と将来の増加を踏まえ128/256GBを比

SWOT分析 | 契約成立を左右する現場要因

S 強み (Strengths)

料金・利用実態・家族状況を可視化
お客様に合う提案ができる →

W 弱み (Weaknesses)

名義・書類・支払い確認の漏れ
契約直前に手続きが止まる →

O 機会 (Opportunities)

割引終了・ GB過不足・家族回線
見直し余地を発見できる →

T 脅威 (Threats)

書類不備・家族不在・転居予定
当日契約できない可能性 →

。対策： S×Oで提案精度を高め、

W×Tを契約前チェックで先回りして解消する

データ移行の説明力 | 方法を選ぶか ⑫

端末を売る前に「何を、どの方法で、どこまで移せるか」を説明する

iPhone → iPhone

クイックスタート／ iCloud／PCバックアップ
Wi-Fi・Bluetooth・Apple Account・容量・時間

Android → Android

初期設定時のデータコピー／ケーブル・無線
移行元端末、 Googleアカウント、復元範囲

iPhone / Android → Pixel

クイックスイッチアダプター（必要時）
ケーブル接続・データ選択・移せない項目

iPhone / Android → Galaxy

Samsung Smart Switch（有線／無線）
端末条件・対象データ・ LINEの対応条件

データ移行 | 手順を口頭説明・実演できるか

ではなく、移行の準備・操作・検証まで評価「やったことがある」

移行前 | 確認

現旧端末の機種・ OS・ロック解除 □

新端末のストレージ空き容量 □

Wi-Fi・電源・対応ケーブル □

Apple / Googleアカウントのログイン □

バックアップとアプリ個別移行の可否 □

移行時～移行後 | 説明

iPhoneクイックスタートの起動条件 □

Pixelアダプターが必要な機種例 □

Smart Switchの接続方法と限界 □

転送完了後、写真・連絡先を照合 □

銀行・認証・電子マネー等は個別確認 □

NG：移行先で確認する前に旧端末を初期化する／「全部必ず移る」と断言する

LINE引き継ぎ | 「アカウント」と「履歴」を分けて説明

機種変更のOS・バックアップ方法・アプリ版で移行可否が変わる

同じOS (iPhone→iPhone等)

- 登録情報・本人のログイン方法を確認 ①
- LINEを更新、履歴のバックアップ確認 ②
- QRコード等でアカウントを引き継ぐ ③
- 新端末でトーク・友だちを確認 ④
- 標準バックアップと完全移行は別 ※

異なるOS (iPhone↔Android)

- 原則、標準方法では直近14日分が中心 ①
- 15日以上前の履歴は引継ぎ制約あり ②
- プレミアムバックアップ等の条件を確認 ③
- Galaxy Smart SwitchのLINE対応は別途条件確認 ④
- 方式ごとの移行可能範囲を事前説明 ※

。重要：新端末での**LINE**ログイン前に移行方法を確定。パスワードをスタッフが控えない

実技試験 | データ移行をお客様に案内できるか

ロープレは「方法選択 → 手順説明 → 制約説明 → 完了確認」を一連で評価

実技ケース A | iPhone買い替え

旧iPhone 128GB／使用110GB → 新iPhone 128GB

容量不足リスクを指摘できるか・

クイックスタートの条件と手順・

写真クラウドと本体容量の違い・

LINEと個別アプリの確認・

実技ケース B | OS変更

iPhone → Galaxy または Android → Pixel

Smart Switch／アダプターの選択・

ケーブル／アカウント等の準備・

LINEの履歴制限を説明・

旧端末初期化前の検証方法・

合格：手順を説明できる + 制約を誤案内しない + データ消失を防ぐ確認ができる

最終実技 | 17項目を「把握・検証・判断」する

A | 利用状況ヒアリング（5項
目）
現在の料金（内訳を含む） □
過去6ヶ月の月別GB使用量 □
自宅回線（備え付け／個別契約） □
キャンペーン・割引終了予定 □
家族の利用状況 □

B | 契約前・端末関連（12項目）
現契約者・新契約者 □
本人確認書類（期限・住所）／転居予定 □
支払者・家族不在時の可否 □
支払い手段（持参・名義） □
端末購入 or SIMのみ □
データ移行の要否・方法 □
端末購入時の使用済み容量と新容量 □
写真のクラウド保管・端末容量削減の安全 □
な提案

採点の考え方 聞けたか → 条件が確認できたか → 契約不可の理由を事前に発見できたか

ロープレ採点表： 100点満点

導入・同意	10	声掛けの目的／時間の確認／拒否尊重
事実の把握	20	契約・支払・端末・使い方の確認
深掘り	25	不満・優先順位・意思決定条件の確認
ボトルネック特定	20	断りを5分類し、原因に合う質問
提案と説明	15	現状との比較・デメリット・条件の透明性
クロージング	10	不安確認・自由意思・次の行動の合意

合格基準： 80点以上 + 必須ヒアリング17項目の確認 + データ移行の重大誤案内なし

即時不合格の重大NG／必須遵守事項

重大NG ① 誤認を招く案内

実質負担だけを強調し、返却条件・残債・手数料・割引期間を隠す

重大NG ② 事実確認なしの断定

料金・電波・審査・キャンペーン適用可否を未確認で保証する

重大NG ③ 意向を無視した申込

明確な拒否後の追及、同意のない手続き、不要なオプション加入

重大NG ④ 個人情報の不適切な取扱い

。必要性のない聴取・記録、無許可撮影や第三者への共有

。最重要：料金・適用条件は必ず当日の公式資料とシステムで確認する

現場での改善：どこで失注したかを記録

導入NG

声掛け／立ち位置／一言目

ヒアリングNG

LEVEL 1～5の到達点

提案NG

優先順位と提案が一致したか

合意NG

解消できなかった論点と次回条件

。で終わらず、「どの工程で何が未確認だったか」を残す「お客様に断られた」

研修後の運用：改善サイクルを回す

毎商談

ヒアリング深度と失注理由を記録

毎日

各自1件の商談を振り返る

毎週

ロープレ1回＋弱点を1つ改善

月次

項目別スコアと成約率を照合

管理指標：接触数／有効ヒアリング率／

／失注理由

LEVEL 4到達率／提案率／成約率

。成約数だけでなく、プロセスを改善する※

FINAL CHECK

あなたは、お客様の
を「決められない理由」
？説明できますか

聞く → 整理する → 比較する → 不安を解く → 合意を取る

データ移行：端末の組み合わせ別に選択

。現場では「旧端末 → 新端末」を最初に確認。各手順の公式ページに遷移できます

iPhone → iPhone

クイックスタート の公式手順・図解



Android → iPhone

iOSに移行 の公式手順・図解



iPhone / Android → Pixel

Google Pixel データ転送 の公式手順・図解



iPhone / Android → Galaxy

Samsung Smart Switch の公式手順・図解



。合格基準： 4パターンの移行方法と、各方法で移せないデータを説明できる ■

iPhone・Android・Pixel：図解で教える

。QRコードは公式ヘルプの図解ページへ。スタッフ自身が説明しながら操作する実技形式

iPhone クイックスタート

Wi-Fi / Bluetooth → 端末を近づける → 転送選択 → 完了確認



Android → iPhone

移行元の準備 → iOSに移行 → コード入力 → 転送確認



Google Pixel

ケーブル / 無線 → 転送項目選択 → コピー → アプリ再確認



Galaxy Smart Switch：動画教材を活用

。Samsung公式サイトには操作解説動画があります。研修では視聴後に実機で再現

公式 Smart Switch

動画・イラスト・手順を収録 / iOS端末からの移行も紹介



動画を視聴して手順を口頭説明 01

ケーブル / 無線の選び方を説明 02

移行対象と非対象を説明 03

移行後の電話・写真・アプリを確認 04

LINE引き継ぎ： QRコードとトーク履歴

。アカウント引き継ぎとトーク履歴の復元は別。

OS・バックアップ条件を必ず確認

LINE公式：あんぜん引き継ぎ

画面つき手順 / かんたん引き継ぎQRコード



LINE公式：トーク履歴

同一OS・異OS・バックアップの違い



実技で必ず聞くこと

？今使っているLINEにログインできる？

？バックアップは完了している？

② 電話番号は変わる ①

④ 移行先は同じOS？ ⑤ トーク履歴はどこまで必要 ③

。注意：異なるOS間の標準的な引き継ぎでは、過去の全履歴が移るとは約束しない

写真をクラウドに：容量提案の根拠

。は必ずバックアップ・同期方式を理解してから説明する「本体から消せる」

Google フォト：空き容量を増やす

バックアップ確認 → デバイスから削除 / iPhoneは削除操作にも注意



iCloud写真：ストレージを最適化

原本をiCloudに保存して端末容量を節約 / 同期削除に注意



。提案トーク：「写真は残したまま本体容量を抑えられる可能性があります
「。まず同期・バックアップ状況と一緒に確認して、適切な本体容量を選びましょう

禁止トーク：「 Googleフォト / iCloudにあるので、写真アプリから全部消して大丈夫です」

データ移行：実技試験チェックシート

。画面操作だけでなく、事前確認・リスク説明・移行後の動作確認まで評価

旧端末 / 新端末とOSを確認できる 01 □

移行方法を正しく選択し理由を説明できる 02 □

バックアップ・アカウント・容量を事前確認できる 03 □

LINEの引き継ぎ・トーク制限を説明できる 04 □

金融・認証アプリ等の個別引き継ぎを案内できる 05 □

移行後の電話・写真・連絡先・
LINE動作確認ができる 06 □

。採点例：各項目 0 / 1 / 2点。必須項目の漏れやデータ消失につながる誤案内は再試験

乗り換え前に「残るもの・変わるもの」を説明できるか

基本的に継続

MNPする電話番号・
※LINE等のアカウント・
※QR決済アプリのアカウント・
※各社ポイントの保有分・
認証や利用条件の確認が必要※

要設定変更

キャリア決済での支払い・
QR決済へのチャージ方法・
継続課金・サブスク・
キャリアメールの持ち運び・
SMS/2段階認証・ ID連携・

失効・変更の可能性

家族割 / 光セット割・
回線限定の特典・還元・
キャリア決済枠・
一部オプション・契約者特典・
旧回線の割引やプログラム条
件

。指導ポイント：「使えるか」と「今と同じ方法で支払えるか」は別。決済残高＝回線解約で消滅、とは案内しない

QR決済は継続可能でも「通信料金合算チャージ」が変わる

アプリ	他社へMNP後の利用	従来の通信料金合算チャージ
PayPay	アカウントは原則利用可能	SB / Y!mobile / LINEMO回線を離れると利用不可
au PAY	au IDで原則利用可能	au / UQ等の対象回線を離れると利用不可
d払い	dアカウントで継続可能	ドコモ回線を離れると電話料金合算払い不可
楽天ペイ	楽天IDで原則利用可能	楽天ペイ残高のチャージ方法は別途確認

。注意： povo2.0などブランド間移行は例外あり。各社の最新条件・支払設定を個別確認

／ 公式確認： PayPay / au PAY / d払い

クロージング中に聞くべき「乗り換えリスク」7項目

使用中サービスの特定

- ? PayPay・au PAY・d払い・楽天ペイを使う ①
- ? チャージは口座・カード・携帯料金合算のどれ ②
- ? 携帯料金と一緒に払うサブスクはある ③
- ? キャリアメールでログインしていない ④

継続条件の確認

- ? ポイント・残高・特典の扱いは ⑤
 - ? MNP前に決済方法や認証先の変更が必要 ⑥
 - ? 端末残債・返却期限・割引終了は確認済み ⑦
- 。影響を説明してお客様の同意を得る →

。はNG。サービス自体と、チャージ／請求方法を分けて説明する「全部そのままです」

実践トーク | お客様

PayPayを携帯料金でチャージしているお

聞き出しトーク

「？PayPayは使われていますか？ チャージする時は銀行口座ですか、それとも携帯料金と一緒に支払いですか」

説明・代替提案

PayPay自体は乗り換え後も原則使えます。ただ、ソフトバンク・ワイモバイル・
「。LINEMOのまとめて支払いチャージは使えなくなるため、事前に別のチャージ方法を確認しましょう

評価：①利用有無を聞いた ②チャージ源を特定 ③変化を正しく説明 ④代替策の確認を案内

研修テスト | 乗り換え未経験者への説明ロールプレイ

ケース設定

現在：ソフトバンク契約・

PayPay：まとめて支払いでチャージ・

Appleの月額課金：携帯料金合算・

家族割 / 光セット割：適用中・

MNPでドコモに移るか検討中・

課題：失われる条件と継続可能なサービスを整理して説明。

評価基準（各20点）

決済アプリと支払い方法を分けた □

キャリア決済の継続課金を確認 □

割引・特典の消滅を確認 □

変更方法と注意点を正しく説明 □

不明点を公式資料で検証した □

合格： 80点以上+「残高は消える」「すべて引き継げる」などの誤説明がないこと

確認用 | 公式資料リンク（研修時点： 2026年10月）

➤ PayPay | まとめて支払いでのチャージ

➤ au PAY | 通信料金合算チャージ

➤ au PAY | 通信ブランド変更時の扱い

➤ d払い | ドコモ解約後の継続利用

➤ d払い | 電話料金合算払いの条件

➤ SoftBank | MNP・解約時の注意点

。リンクをクリックして最新の条件を確認。担当者は資料を更新し、ブランドごとの例外を追記する

家族割 | 1回線のMNPが「残る家族」に及ぼす影響

乗り換え前に把握すること

- 家族割グループの対象回線数 ①
- 各回線の料金プラン・割引額 ②
- MNP後に対象回線が何回線残るか ③
- 残る家族の割引額が変化するか ④
- 誰が影響を受けるか・説明済みか ⑤

人数ではなく「対象回線数」で判定

- グループ内に家族が3人いても、全回線がカウント対・
。象とは限らない
- 転出する本人だけでなく、残留する家族の月額料金を・
。再計算する
- 割引の条件・金額はブランド、プラン、制度ごとに異・
。なる

。合格基準： MNP後の家族全体の通信費を計算し、影響を受ける家族への説明を実施できる

? SoftBank 光 | 携帯を全回線移すと、光のオプション料金は

誤案内に注意

- 「ソフトバンク光そのものが解約になる」×
- 「オプションが自動で全部解約される」×
- 。光回線契約は継続可能○
- 。うち割の適用がなくなると、指定オプションのセッ○
- 。ト割価格が終了し、通常料金に戻る場合がある

公式掲載の一例（1ギガ等）

指定オプション（光BBユニット＋ ク＋ホワイト光電話 基本プラン）	Wi-Fiマルチパッ
割引適用中 550円／月	
割引解除後 2,115円／月	
差額 +1,565円／月	

これは公式の一例。契約オプション・電話サービス・光の種別（
。が変わる。必ずMy SoftBankで実契約を確認

10ギガ等）で金額※

固定回線セット割 | 契約前の必須ヒアリング

現在の固定回線を特定

- ? SoftBank 光 / Air / その他の回線 ①
- ? 契約者は誰? 携帯と同一世帯 ②
- ? 光回線の月額基本料は ③
- ? 指定オプションの種類・料金は ④
- ? おうち割が付いている携帯は何回線 ⑤
- ? MNP後も対象携帯回線が残る ⑥

説明・提案に落とし込む

- 携帯側の割引消失を確認 ①
- 光のオプションセット割への影響を確認 ②
- 不要なオプション整理の可否を確認 ③
- 光回線を継続/変更する場合の費用も比較 ④
- 家族全体の「変更前→変更後」を提示 ⑤
- お客様の理解を確認してから進める ⑥

実践トーク | 家族割と光の値上がりを伝えられるか

確認トーク

いまソフトバンクをご家族で何回線ご利用ですか？ 今回1回線お乗り換えすると、残るご家族の割引額が変わる可能性があります。対象の回線と金額を一緒に確認させてください。ださい

また、ご自宅がSoftBank 光なら、携帯側のおうち割がなくなることで光のオプション料金が上がる場合があります。携帯だけでなく、ご家族とご自宅の合計で比較しますね

。禁止：料金変動の確認前に「必ず安くなる」と断定すること

最終ロースレ | 家族割・固定回線の見落とし防止

お客様設定

父／母／本人の3回線を同一グループで契約・
本人だけ他社へMNPを検討・
自宅はSoftBank 光を契約・
指定オプション550円のセット割を利用中・
転出により対象携帯が0回線になる場合も想定・
課題：家族と光を含む月額変動を説明する

評価項目（各20点）

割引対象回線を数えられる □
残留家族の割引再計算ができる □
光セット割の解除条件を確認できる □
指定オプションの通常料金を確認できる □
月額差額・代替案を説明し理解確認できる □
合計： 100点 / 80点以上を合格の目安

公式確認資料 | 家族割・

SoftBank 光の条件

↗ | 新みんな家族割（回線数と割引条件）

↗ | 携帯解約後のSoftBank 光料金・具体例

↗ | おうち割 光セットが解除される条件

↗ | おうち割 光セット（A）の解除条件

。金額・適用条件は変更されるため、研修時と申込直前に公式条件を再確認※

SoftBank 光 | 割引解除後の増額は「契約内容」で変わる

。固定電話を使っていない場合も、

BBフォン等の契約状況によって料金は異なる

例： BBフォン構成（公式例）

おうち割適用時 550円/月
解除後 1,602円/月
差額 +1,052円/月

現場での確認

と一律「固定電話がないから＋ 1,097円」
。断定しない
契約オプション明細・光BBユニット・ Wi-Fiマルチ
。パック・電話系オプションを確認

確認先： SoftBank公式FAQ <https://www.softbank.jp/support/faq/view/20658>

乗り換え経路の設計 | 直接移行と他社経由を比較する

。だけでなく、特典・実費・手間・失う割引まで含めた提案力を評価「安くする」

A | 直接移行

SoftBank → Y!mobile

au → UQ mobile

- 。同一系列の番号移行
- 。特典は独自条件になる場合がある

B | 他社を経由する選択肢

例： SoftBank → 他社 → Y!mobile

例： au → 他社 → UQ mobile

- 。各契約が独立した意思決定
- 。将来の特典獲得は保証しない

。原則：お客様が経由先のサービスを実際に利用する必要があり、短期転出前提の特典獲得誘導はしない

の提案前に確認する7つの条件「一度他社へ」

適用条件の確認

移行元・過去契約・対象プラン ①
対象店舗・申込経路・端末条件 ②
特典の付与時期・受取方法 ③
過去利用・再契約・短期転出の制限 ④

お客様の不利益の確認

契約事務手数料・請求重複・端末残債 ⑤
家族割・光セット割・メール等の終了 ⑥
開通・SIM変更・設定の手間、電波品質 ⑦
。特典だけを取り出して比較しない

。特典条件に合わない契約・虚偽申告・付与を目的とした短期解約は勧めない

ロープレ | キャッシュバックではなく「実質総額」で判断

。以下は試算用の仮定であり、実在するキャンペーンの金額ではありません

直接移行案（仮）

月額3,000円 × 12か月 = 36,000円

初期費用 4,000円

特典 0円

12か月実質負担： 40,000円

他社経由案（仮）

経由中・移行後の月額合計 40,000円

初期費用 8,000円

特典 10,000円（適用確定時のみ）

12か月実質負担： 38,000円

。判定： **2,000円**の差に対して、手続き負担・特典不確実性・割引消失をお客様が許容できるか

接客トーク | 経路を「選択肢」として伝えられるか

推奨トーク

- 。ソフトバンクからワイモバイルへ直接変更する方法があります」
- 、一方、他社サービスを利用したうえで将来別の会社へ移る選択肢もありますが
- 。特典はその時点の条件次第で、必ず受け取れるわけではありません
- 「？契約費用や家族割、光回線への影響も含めて比較してよろしいですか

。NG：「いったん他社に入れば必ずCBがもらえる」「すぐ戻せば必ず得」と断定する

最終実技 | 経路設計・家族影響・適合性の評価

課題ケース

お客様： SoftBank・家族3回線
自宅： SoftBank 光
希望： Y!mobileへ変更して節約
質問： 「他社を挟むとCBが出る？」
。直接移行／経由案を比較する

採点（ 100点）

現状・家族・固定回線の確認：	25点
直接移行の仕組みを説明：	15点
他社経由の条件と不確実性：	25点
実質総費用と付帯影響の比較：	25点
本人の納得・選択の確認：	10点

即時NG：特典保証／短期転出の誘導／割引喪失を隠す／本人意思を無視した契約

公式リンク | 現場で必ず適用条件を確認

SoftBank 光 | おうち割終了時のオプション料金

<https://www.softbank.jp/support/faq/view/20658>

Y!mobile | **MNP**・番号移行の区分

<https://www.ymobile.jp/support/process/portability/>

Y!mobile | 他社**MNP**特典の条件例

<https://www.ymobile.jp/store/sp/tsuika/>

UQ mobile | 他社**MNP**特典の条件例

<https://www.uqwimax.jp/mobile/cp/otoku/>

追加研修 | メールアドレスの継続は「費用＋決済＋期限」

ドコモメール

1アドレス 月額330円

他社MNP：原則クレジットカード決済

ahamoへの変更：回線料金と合算可

auメール

1アドレス 月額330円

他社MNP：原則クレジットカード決済

UQ mobile / povo：条件付きで通信料金合算可

SoftBank / Y!mobile

1アドレス 月額330円（年額3,300円も）

メールアドレス持ち運びの支払いは

クレジットカード払い（同系列移行も確認）

。研修基準：他社**MNP**では原則クレカを確認。例外はドコモ→**ahamo**、au→**UQ/povo**等。 **SoftBank**系のメール持ち運びはクレカ払い

メールヒアリング | 「使っていますか？」で終わらせない

必須確認

- ① 現在使うメール：キャリア／Gmail／プロバイダー
- ② 連絡先・会員ID・認証コードの受信先か
- ③ 継続希望／新しいアドレスへ変更希望か
- ④ 申込期限・支払方法・再設定の準備

実際の接客トーク

「？普段、メールは何をお使いですか」
通販や銀行、学校などの登録にも使っています」
「？か
そのまま使う方法と、無料メールへ変更する方法」
「を比べてご案内します」

契約後にメールが使えなくなり、ログイン・認証に困る失注後トラブルを防ぐ

固定回線 | プロバイダーメールも解約前に確認

確認すること

プロバイダー名 のメールを使っているか@・
家族・仕事・ネット通販・各種会員登録に利用し・
ているか
解約してもメールだけ残せる有料プランがあるか・
切替前の登録先変更が必要か・

ケース：プロバイダ変更

光回線を変えても、今のメールをそのまま使えま
「？すか

メール提供元・契約プランを特定 →
継続可否・維持費・申込期限を確認 →
廃止される場合は事前に重要サービスを変更 →

Gmail等の独立サービスと、契約プロバイダー提供メールを区別する

光回線の変更 | 「事業者変更」と「新規工事」を区別

A | 光コラボ → 光コラボ

事業者変更の手続きを利用
同一の光アクセス設備を引継ぐのが基本
旧光コラボ回線は切替時に移行・解約扱い
通常は旧回線を別途解約する必要なし
別契約のISP・メール・オプションは確認※

B | BBIQ・J:COM等 → 別設備

設備が異なる場合は新規開通工事が必要
回線を二重に用意する「並行利用」で不通期間を回避
新回線が使えることを確認してから旧回線を解約
J:COM等も契約方式で取扱いが変わる※

絶対に「すべて工事不要」「旧プロバイダーも自動解約」と決めつけない

開通と解約の順番 | ネットを使えない日を作らない

01

契約内容の確認

回線種類・メール・電話
工事条件・解約費用

02

新回線の申込

開通予定日・工事有無
設備条件を確認

03

新回線の利用確認

Wi-Fi／有線／電話等
必要サービスをテスト

04

旧回線を解約

希望解約日を伝える
撤去・返却・請求確認

。新回線の開通予定日が確定したら、旧回線の解約受付期限を確認。工事延期時の対応も準備

不通期間を避けるため並行利用する場合、二重請求の可能性も事前に説明

解約日＝電話した日ではない | 受付と撤去を確認

15日前は「目安」～10

解約希望日の10～15日前を目安に早めに連絡すると。案内する。ただし統一ルールではない

事業者ごとの受付締切・

撤去工事の予約状況・

料金の日割り／月末課金・

違約金、機器返却を個別確認・

お客様への説明

新しいインターネットが使えることを確認してか」「ら、今の会社の解約を進めましょう

電話した日に止まるとは限らないので、希望日と」「工事の有無を一緒に確認します

BBIQ等は撤去工事の日程調整が必要な場合あり。余裕を持って依頼する

線残し（設備残置） | できる場合・できない場合

設備を残せる場合

- 撤去せず配線等を残せるかは、事業者・建物・契約・設備所有者の判断次第
- 。大家／管理会社の原状回復条件も確認
- 。再契約時の工事が必ず不要になるわけではない

確認トーク

解約時に配線を残せる場合もあります。次回の開通が楽になることもあるので、撤去義務と残置可否「を確認しましょう」

撤去費用／残置工事費／機器返却も確認※

禁止表現：「線を残せば次は工事不要です」と保証しない

ロールプレイ | 固定回線・メールのクロージング試験

シナリオ

お客様： SoftBank 光＋携帯1回線
。家族は別キャリア。自宅は固定電話なし
。プロバイダーメールをネット通販に登録
。転居予定なし。 BBIQへの切替を検討中
「？いつ解約すればいい？線は残せる」

評価（ 100点）

メール種別・継続可否：	20点
変更種別・設備確認：	20点
新回線開通／旧回線解約の順序：	20点
受付期限・費用・撤去：	20点
条件説明・不確実性の伝達：	20点

合格ライン80点／「絶対に使える・工事不要・自動解約」と断定した場合は要再指導

公式資料リンク | 実務では必ず最新条件を確認

[公式サイト](#) / [メール持ち運び](#)

[公式サイト](#) / [メール持ち運び](#)

[公式サイト](#) / [ドコモメール持ち運び](#)

[公式サイト](#) / [光コラボ 事業者変更の概要](#)

[公式サイト](#) / [解約のお手続き](#)

[公式サイト](#) / [ネット乗り換えFAQ](#)

。教材に記載の月額・決済手段・受付日数は、キャンペーンや契約種別の変更に伴い変わる場合があります※

当日カードがない場合 |

31日以内の後日受付

当日の正しい説明

キャリアメールを残したいが
、クレジットカードを持参していない場合も
対応サービスでは解約後31日以内に
。後日申込みが可能
。受付起算日・例外は各社で確認※

必ず伝える注意点

乗換え当日に申込みなくても期限内に手続き ①
期限超過はメール継続不可となるおそれ ②
申込み完了まで送受信できない場合あり ③
カード・ ID・パスワードを準備してもらう ④

。 **要注意：ドコモ → ahamoのプラン変更は「変更と同時の申込み」が必要。後日31日受付と混同しない**

接客トーク＋後日フォロー | 実技評価

接客トーク例

メールはそのままお使いいただけるサービスがあります。今日クレジットカードをお持ちでなければ、対象の乗り換えでは解約後31日以内に申し込めます。ただ、完了まではメールが届かない期間が生じる場合があるので、「。期限を一緒に確認しましょう

最終試験の合格チェック

当日のカード有無確認 ☐ 申込み期限と起算日の確認 ☐ 申込先・必要ID案内 □
未申込期間のメール不達リスク説明 ☐ お客様自身での後日手続き・確認方法の案内 □

公式参照 | メール持ち運びの期限

/ドコモ | https://www.docomo.ne.jp/service/docomo_mail_portability

/au | https://www.au.com/mobile/service/aumail_portability

/SoftBank | <https://www.softbank.jp/mobile/service/mail-address-portability>

/Y!mobile | <https://www.softbank.jp/mobile/service/mail-address-portability/ymobile>

。起算日・サブブランド移行の例外・決済方法は最新の公式条件を参照※

乗り換え前に「携帯料金合算払い」を確認する

必須ヒアリング

携帯料金と合算で払っているサービス ①
？は

動画・音楽・ゲーム課金・アプリ購入 ②
？は

？Apple / Googleの支払方法は ③

？継続したいサービスとログインIDは ④

？クレジットカード等の代替手段は ⑤

クローザーが説明すること

乗り換えにより、旧キャリアの通信料金合算払いが利用できなくなることがある

継続利用するサービスは、契約先・請求元を確認し、必要なら支払い方法を変更

変更完了・次回請求・二重請求の有無まで確認する

提案力 | キャリアに依存しない支払い方法へ

接客トーク例

Netflixや音楽アプリなどを携帯料金と一緒に支払っていませんか？ 今後また携帯会社を変える場合も、カード払いなどに整理しておくと、再設定の手間を減らせることがあります。一緒に確認しましょう

メリット

- ・ 次回のMNP時に設定変更が減る
- ・ 支払い元を把握しやすくなる
- ・ 旧回線解約後の決済エラーを防ぐ

注意点

- ・ クレジットカード払いは「選択肢」
- ・ セット割／特典消滅や二重請求に注意
- ・ サービスごとに変更可否と手順が異なる

auのNetflixセットプラン | 移行後の継続対応

必ず「Netflixをいつ・どの経路で登録したか」確認

A | セットプラン加入前からNetflixを利用

。au回線解約後も継続し、Netflix直接請求へ移るケースがある

B | セットプラン加入時にNetflix利用開始

au回線の解約時に自動退会となるケースがある。継続希望ならNetflixからの案内に沿って直接契約・決済登録を実施

重要： auのNetflixセットプランは移行経緯により扱いが異なる。「解約後すぐWebから変えれば必ず継続」と断言しない

NetflixのWeb手続き | 案内トークと確認手順

基本の案内

- 契約状況・ auのセット特典を確認 ①
- 乗り換え後のNetflixからの案内を確認 ②
- ブラウザでNetflix公式サイトへログイン ③
- 「お支払い方法の設定」 → 「アカウント」 ④
- 変更可能な場合は新しい決済方法を登録 ⑤
- 継続可否・次回請求日・請求元を確認 ⑥

接客トーク

Netflixの支払い変更は、アプリではなくWebのアカウント画面で確認できます。ただし、auのセット契約中はNetflix側で直接変更できない場合もあるので、現在の契約状態を確認して「。からご案内します

最終実技試験 | キャリア決済の変更を提案できるか

ロールプレイ設定

お客様： auのNetflixセットプランを利用中。ほかにAppleのアプリ課金をauかんたん決済で支払う。今回は他社MNPを希望

評価チェック（各20点 / 100点）

- 合算払い・請求元を漏れなくヒアリング ☐
- MNP後の決済方法変更の必要性を説明 ☐
- Netflixのセット契約・利用開始経緯を確認 ☐
- Webでの確認手順を正確に案内 ☐
- 料金・特典喪失・二重請求リスクを説明 ☐

公式確認先 | Netflixとキャリア決済

Netflix公式 | 支払い方法の変更・追加

<https://help.netflix.com/ja/node/134233>

au公式 | Netflixセットプランの解約・変更時の扱い

[/https://www.au.com/support/faq/details/00/0000/000001/pg00000153](https://www.au.com/support/faq/details/00/0000/000001/pg00000153)

au公式 | Netflixの利用開始登録とプラン変更

[/https://www.au.com/entertainment/netflix/procedure](https://www.au.com/entertainment/netflix/procedure)

。研修時は現行規約・支払い条件を確認すること

ファンクラブ・有料会員サービスの継続確認

乗り換え前の確認で、契約後のトラブルを防ぐ

必須ヒアリング

「？推し活のファンクラブや有料サイトは使われていますか？ 月額料金は携帯料金にまとめていますか」

支払い方法によって結論が変わる

クレジットカード等の独立決済なら、回線変更後も継続できる場合が多い。キャリア決済はMNPに伴い利用終了・自動退会になる場合がある

一律に「退会・再加入必須」と言わない

サービスごとに支払い変更方法と会員情報の保持期限が違う。会員番号・チケット権利・入会日・継続特典への影響を公式で確認

具体例 | FAMILY CLUB web (旧ジャニーズWeb)

乗り換え前の確認で、契約後のトラブルを防ぐ

キャリア決済 → 他社MNP

公式FAQによれば、携帯会社変更でキャリア決済が継続できず自動退会となる。キャリア決済から他決済方式への直接変更は。できず、退会後の再登録が必要

退会後30日以内の再登録が重要

退会時の登録メールアドレス・パスワードでログインし決済方法を登録すると、情報を引き継いで利用再開できる旨の公式案内。がある。 30日経過後は新規登録扱い

注意 | 別サービスのファンクラブ会員権とは区別

FAMILY CLUB web (月額サービス) の案内。コンサート応募などのファンクラブ会員制度に同条件が適用されるとは限らない。

メール持ち運び | 解約前にIDとログインを確認

乗り換え前の確認で、契約後のトラブルを防ぐ

ドコモ： dアカウント

。対象回線に紐づくdアカウントでログインできるか確認。解約前に連絡先メールアドレス・二段階認証を整える

au：au ID

。契約時のau IDが必要。 IDを削除すると申し込み不可。解約前にパスワード・認証先を確認

SoftBank / Y!mobile：SoftBank ID等

持ち運び申込に使う所定のアカウントでログイン可能か確認。
。定・ SMS認証を解約前に済ませる

IDとパスワードの再設

。スタッフがお客様のパスワードをメモ・撮影・保管しない。お客様ご自身の安全な管理方法で控えていただく ⚠

接客トーク | 解約前の最終案内

乗り換え前の確認で、契約後のトラブルを防ぐ

有料サイト・ファンクラブ ①

ファンクラブや月額サイトの支払いが携帯合算になっていませんか？ 乗り換えで自動退会するサービスもあるので、今一緒「。に確認しましょう

メール持ち運び ②

今のメールを残す場合、元の携帯会社のID・パスワードが必要です。解約前にログインできるか確認しましょう。認証先も確「。認しておきます

成約前の合意 ③

「。継続できるもの・再登録が必要なもの・期日があるものを整理します。お手続きはご本人の画面で進めてください」

追加ロールプレイ | 契約前に取りこぼしを防げるか

乗り換え前の確認で、契約後のトラブルを防ぐ

お客様設定

SoftBank契約／ FAMILY CLUB webをまとめて支払い／
。念。今日MNPしたい

@softbank.ne.jpを継続希望／

IDのパスワードを失

評価項目（各20点／ 100点）

有料会員サービスの決済方式確認 ②退会・再登録条件と30日対応の説明①

SoftBank IDのログイン確認 ④メール持ち運びの申込期限の案内③

認証・パスワードの個人情報保護／お客様自身での管理⑤

合格ライン

。80点以上。ただしサービスの継続を根拠なく保証、またはお客様のパスワードをスタッフが収集した場合は再研修

公式参照 | 研修時に手順と条件を確認

乗り換え前の確認で、契約後のトラブルを防ぐ

↗ FAMILY CLUB web | 決済変更・退会后30日以内の再登録

↗ ドコモ | ドコモメール持ち運び

↗ au | auメール持ち運び

↗ SoftBank | メールアドレス持ち運び サポート

↗ ドコモ | 解約前のdアカウント連絡先設定

。注：キャリアメール31日とFAMILY CLUB web再登録30日は別々の期限です。混同しないこと

MNP予約番号 | 大手4キャリア

電話窓口・WEB取得経路・受付時間をすぐ案内できるか

ドコモ

0120-800-000 / (ドコモ携帯) 151
電話 9:00～20:00 | WEB : My docomo

au

電話 9:00～20:00 | 0077-75470
WEB : My au (24時間、メンテナンス除く)

SoftBank

0800-100-5533 / (SB携帯) 5533*
電話 9:00～20:00 | WEB : My SoftBank

楽天モバイル

電話 9:00～17:00 | 050-5434-4653
WEB : my 楽天モバイル (24時間)

サブブランド・オンライン専用

WEB中心の窓口もある。店頭対応前に発行手段を把握する

UQ mobile

電話 9:00～20:00 | 0120-001-659

WEB : My UQ mobile

Y!mobile

電話 9:00～20:00 | 0800-222-8449

WEB : My Y!mobile

ahamo / LINEMO

ahamo : My docomoで手続き

LINEMO : My Menuで手続き

povo2.0

povo公式サイトでの手続きが基本
WEB上の受付状況・利用条件を確認

au・UQ | WEBで発行できない時の切替

セット割・紐づき回線は先に確認。ただし一律「

WEB不可」とは断定しない

事前ヒアリング

auスマートバリュー／自宅セット割、家族割、固定回線、契約名義、ID認証の状況を確認

WEB手続きに進めない場合

画面に表示された制限理由を確認し、電話窓口へ切り替える。
無理な操作を続けない

電話でのご案内

au：0077-75470 / UQ：0120-001-659
いずれも電話 9:00～20:00

研修上の判定ポイント

は公式で一律確認で「組み合わせ契約があると必ず電話のみ」
きない。個別の受付条件を確認する

実技試験 | 予約番号取得を案内できるか

予約番号の取得だけでなく、契約後の影響説明までできること

取得方式を判定 ①

MNPワンストップ対象か、予約番号が必要か、店頭・WEBの取り扱いを切り分ける

電話への切替 ②

au/UQでWEBエラーの場合、理由と名義・セット契約を確認し、正しい窓口と受付時間へ誘導

有効期限と本人確認 ③

予約番号は発行日を含め15日間。転入先の必要残日数／契約名義／ログインを確認

リスク説明 ④

MNP予約番号発行自体は即解約ではない。家族割、光回線セット、メール、キャリア決済への影響を確認

公式参照 | 受付窓口と最新条件

リンクはクリックで公式ガイドへ移動／研修時に更新を確認

↗ **au** | MNP・解約受付

↗ **UQ** | MNPガイド

↗ **ドコモ** | MNP手続き

↗ **Y!mobile** | MNP手続き

↗ **楽天** | MNP受付窓口

↗ **SoftBank** | MNP窓口

ドコモ代表回線 | MNP前の2大確認

代表回線のMNPは「番号を発行する前の紐づき解除・変更」が重要

一括請求グループの代表回線 ①

- 。代表回線の変更、または一括請求グループの廃止が必要
- 。残る回線の請求先・支払い方法が変わる

ドコモ光のペア回線 ②

- 。同一名義の別回線へペア変更、またはペア解除が必要
- 。光だけ残す場合は光の請求・管理方法も再確認

最初のヒアリング：本人が「一括請求の代表」「ドコモ光のペア回線」かを確認。両方。該当なら両方対応

一括請求 | 代表回線の変更と全廃止

と「代表回線変更」を分けて案内できるか「全廃止」

グループ全廃止

- 。翌月以降は各回線が個別請求に請求書払いへ切り替わるため、残る回線ごとに口座振替・カード払いを再設定

代表回線を別回線へ変更

- 一括請求は継続できるが、変更後の支払いが請求書払いになる
- 。新代表回線の契約者による支払い再登録が必要

接客注意：請求書発行・取扱手数料が発生する場合あり。最終請求の分かれ方・反映月は請求サイクルで確認する

ドコモ光 | ペア回線を解除する場合

でも、請求・ログイン・割引に変更が生じる「光回線の契約は継続」

支払い情報を再設定

- 。ペア解除後はドコモ光の支払方法の再設定が必要
- その場で手続きするか、送付書類・別途申込の案内を確認する

携帯側の情報確認が変わる

- 携帯のdアカウントから従来どおりに管理できない場合あり
- と光契約IDの登録などを確「ケータイなしdアカウント」
- 。認

ドコモ光だけ残す

- 。光の契約者・支払方法・請求先・契約IDを確認
- 。店頭手続きが必要な契約なら来店予定も案内

割引への影響

- 。ペア解除で「ドコモ光セット割」は対象外に
- 。残る家族の料金も事前に再試算する

ロープレ | 請求変更の不利益を説明できるか

ケース：父のドコモ回線をMNP。母・子ども2回線とドコモ光を残す

質問① 契約と紐づき

？父は一括請求代表？ 光ペア回線？ 光の契約者は誰
？家族割・セット割適用回線は

質問② MNP前の手続き

一括請求の代表変更／全廃止、光ペア変更／解除を判
断
。必要な名義・同意・受付窓口を確認

説明③ 残る家族への影響

請求書払いへの変更と再設定、発行手数料、割引変動を
伝える

説明④ 光だけ残す場合

支払い再設定、光契約ID保管、 dアカウント管理方法
。を説明

お客様への説明 | 言い忘れ防止トーク

で完了ではなく、残る契約の請求を守る「番号取得できた」

。今回の番号が、ご家族の料金をまとめている代表回線か確認させてください」
代表回線のままではお乗り換え手続きを進められないことがあるため、先に代表変更か一括請求の解除を行います
一括請求を解除すると、ご家族の回線は個別の請求書払いに切り替わります。残る回線のお支払い方法を後日それぞれ設定いただく必要があります
ドコモ光が紐づいている場合は、光側の支払いと契約情報の確認方法も変わるため、あわせて「。ご案内します

公式資料 | 手続きと案内の根拠

研修時にリンクを開き、最新の対象条件・受付方法を確認

↗ ドコモ | MNP予約番号発行・代表回線・ペア回線の注意

↗ ドコモ | 一括請求サービス ご注意事項

↗ ドコモ | 一括請求グループを分けたい場合

↗ ドコモ | ドコモ光 契約・ペア回線に関する注意事項

↗ ドコモ | 一括請求代表回線の変更

親回線が抜けるとき | 家族割の再設定確認

他社MNP前に、残る家族の割引を守るための必須ヒアリング

01

親回線・主回線の特定

？誰がグループの主回線か？ 乗り換えるのはその番号か

02

残存回線の確認

？家族のうち何回線が残るか？ プランごとの割引対象は

03

変更・再申込の案内

主回線が抜ける場合、再設定が必要か公式条件を確認し手続きする

。合格基準：本人の料金だけでなく、残る家族の割引影響まで説明できること

Y!mobile | 主回線の解除と再申込

主回線のMNPにより家族割引サービスは解約当月に解除される

現在の主回線と副回線を確認 ①

主回線が他社MNPする場合、残る家族の割引終了を説明 ②

別の回線を主回線にするには、現行家族割を解除し再申込 ③

主回線の解約当月に解除・再申込の対応を案内 ④

接客トーク：「残るご家族の家族割が外れないよう、新しい主回線の再登録まで確認します。」

公式FAQ：ymobile.jp/support/faq/view/23340 / ymobile.jp/support/faq/view/60288

UQ mobile | 家族割の種類を確認

旧「UQ家族割」と現行「家族セット割」は区別して確認

利用中の割引名（旧UQ家族割／家族セット割／自宅セット割）を確認 ①

旧「UQ家族割」は親回線解約前に子回線への親回線変更が必要 ②

現行「家族セット割」はグループ・残存回線・適用状況を確認し必要な変更／再申込を案内 ③

再設定時は適用月・プラン条件・対象回線数を確認 ④

。注意：現行家族セット割で「親回線の解約＝全員自動解除」とは一律に断定しない

公式： uqwimax.jp/mobile/support/contract/guide/kazoku/ | uqwimax.jp/mobile/files/terms/jyuyou.pdf

実技試験 | 親回線MNPの説明

本人の乗り換え後、残る家族が困らない説明ができるか

ケース A | Y!mobile

家族3回線。父が主回線でMNP、母と子が残る

質問：主回線の解除、家族割再申込の時期と案内を説明

ケース B | UQ mobile

。家族3回線。親回線がMNP、2回線残る

質問：割引制度を特定し、必要な変更と割引継続可否を確認

。判定： ①割引名 ②親回線 ③残る家族 ④再設定 ⑤適用月 の5項目を確認

SoftBank | MNP予約番号と家族割グループ

と「家族割の解除」は分けて確認する「予約番号発行」

予約番号を発行しただけの場合 ①

MNPが成立しなければ契約は継続。予約番号は15日で失効し、発行だけで家族割が必ず解除されるという公式根拠は確認できない

予約番号取得時に家族割の解除・変更も行った場合 ②

MNPを取りやめても、解除した家族割が自動復旧するとは限らない。グループの状態を確認し、必要に応じて再申し込みする

実際に代表回線がMNP完了した場合 ③

残り2回線以上なら、SoftBankが残存回線から代表を選定。残り1回線なら家族割は自動解除。人数・割引額を再確認する

現場対応 | 予約番号を使わなかったお客様

家族グループの再設定漏れ・割引消失を防ぐチェック

発行前に確認

家族割の代表回線か／残る回線数は何回線か／
内されていないか

MNP予約に伴って家族割の解除・変更を案

乗り換えを見送った場合

。My SoftBankや窓口で家族割グループへの加入状態・割引適用状況を確認。解除済みなら再申し込みの可否を確認

担当者の報告基準

だけで完了扱いにしない。家族割の状態、再手続きの必要性、残る家族への料金影響を説明でき「予約番号発行済み」。
。たか記録

。注：解除や再申込の可否は実際の手続き内容・残存回線数・適用中の割引制度で変わる

確認質問・適切な説明・再手続きの判断を評価する

父が**SoftBank**家族割の代表回線。予約番号を発行したが、他社契約はせず【ケース】。**SoftBank**を継続。家族は3回線

評価① 状況確認（40点）

予約番号の失効／家族割の解除・変更手続きの有無／現時点の家族グループ加入状況を確認できるか

評価② 正確な案内（60点）

発行だけで割引解除と断定しない／実際に解除済みなら再加入を案内／家族の請求額への影響と確認手順を説明できるか

追加研修 | MNP前に有料サポート・保証を確認

予約番号発行前に「外すもの／残すもの」をお客様と合意する

対象となるサービス

au／UQ：au店頭サポート定額・故障紛失サポート等

SoftBank／Y!mobile：店頭スマホサポート定額・あんしん保証パック／故障安心パック等

最初の質問

「？毎月の料金に、店頭サポートや端末の故障保証は入っていますか」

「？携帯会社を変えた後も、今の端末の保証は必要ですか」

必須確認

加入サービスの正式名称／月額／加入日／端末との紐づき／
MNP後の継続可否／解除窓口

案内の原則

。予約番号を発行したら一律に解除できない、とは断定しない

発行中の手続き制限がある場合は、予約取消し・回線解約後の手続きも含め公式窓口
に確認

。重要：端末補償を外すと再加入できない商品や、購入特典が失効する商品もある

au・UQ | 店頭サポート定額の扱い

MNP後も自動退会しない。不要なら別途手続きが必要

確認すること

に加入しているか／今後も利用するか／加入して何カ月か「au店頭サポート定額」

解除方法

My au／My UQ mobile（Web）から退会可能。解約後も自動退会しないため確認が必要

料金注意

月途中の退会は月額満額。加入月を含む4カ月以内の退会には退会料が発生する場合があります

接客トーク

このサポートは携帯を乗り換えても続くことがあります。必要なければ別途退会が必要なので、加入状況と費用を確認しましょう

。予約番号の発行とサポートの解約は別手続き。先に継続意思を確認する

SoftBank・Y!mobile | 店頭スマホサポート

サービスの種類によって自動継続・自動解除が異なる

定額／他社端末向け

MNP／回線解約後も自動継続する商品がある。解除希望ならショップまたは会員サポート等で別途手続き

定額S

公式FAQでは、MNP／回線解約時に自動解除となる扱い。サービス名の見極めが必須

請求の確認

継続商品の請求先・登録メールアドレス・SoftBank IDを確認。回線がなくても支払いが続く場合がある

接客トーク

携帯を変えたらサポートも全部止まるとは限りません。今のプラン名を確認して、残「。すか外すか決めましょう

。同じ「店頭スマホサポート」でも商品ごとに扱いが違う

端末保証 | 解約・継続と再加入不可のリスク

月額費用だけではなく端末の保証価値と購入特典を確認

au・UQの故障紛失

MNP後も継続し得る。退会はMy au／My UQ等で可能な商品がある。退会後は原則次。回端末購入まで再加入不可

SB・YMの端末保証

加入時期・保証商品によりMNP後も継続する場合がある。放置すれば月額請求が続く。ことも

端末返却特典との関係

SoftBankの一部「新トクするサポート」では保証の解除が特典適用に影響。解除前に購入プログラムの条件を照合

クラウド特典との関係

故障紛失サポート with Cloud／AppleCare関連商品ではクラウド容量・保管データへの影響も確認

。でなく、継続メリット・解除後の不利益を比較して本人の判断を支援「不要ならすぐ外す」

予約番号発行後のオプション解除 | 対応フロー

とは案内しない「予約番号があるから絶対に解除不可」

STEP 1

予約番号の発行状況を確認：発行済み・予約有効期間・MNP成立前／成立後

STEP 2

加入中の有料サポートと端末保証を照会。自動継続か自動解除か商品別に確認

STEP 3

会員サイト・店舗・電話で解除可能か確認。手続き制限があれば公式窓口に連携

STEP 4

継続した請求／退会料／保障終了／再加入不可／購入プログラムへの影響を説明

STEP 5

お客様が選択した継続・解除を記録し、受付完了画面・受付番号で完了確認

。MNP予約番号そのものの発行・キャンセルと、有料オプション解除は別管理

最終ロールプレイ | 有料オプション取り残し防止

100点評価：契約後に不要な月額請求や保証喪失を起こさない

お客様設定

UQ mobileからMNP。au店頭サポート定額と故障紛失サポート加入中。
。MNP予約番号は取得済み

評価① 状況把握 30点

サービス正式名称・加入時期・保証対象端末・予約番号の状態を確認

評価② 影響説明 30点

継続請求・退会料・再加入不可・クラウド／特典への影響を説明

評価③ 実行判断 25点

継続か解除か本人意思を確認し、正しい解除窓口・手続き順序を案内

評価④ 完了確認 15点

受付結果と請求最終月の確認方法を案内。自動停止と決めつけない

。合格目安： 80点以上／「一律解除不可」「絶対自動解約」等の断定は重大減点

BIGLOBE光 | 事業者変更承諾番号

即日取得を前提にしない。折り返し電話の予約と店舗への報告まで案内する

受付方法	会員ページから電話受付枠を予約。 。に確認 BIGLOBE ID・パスワードを事前
発行タイミング	予約した時間帯の折り返し電話で本人確認・手続き後、受付当日中に登録メールへ通知。 。予約枠によっては後日の取得となる
店舗フォロー	と説明。番号の有効「番号がメールで届いたら、申込店舗へ必ず電話でご連絡ください」 。期間は発行日を含め15日間
クロージング	。予約日・時間帯・連絡先・番号通知先・店舗連絡の約束を記録

MVNO | MNP予約番号発行リードタイム (1)

。経験則と公式確認事項を区別。回線種別だけで即日を保証しない

J:COM MOBILE

au系ならID・パスワードで即日取得できた現場事例あり。ただし現行公式ページで回線種別ごとの発行日数は確認できず、当日発行は保証しない

IJmio

公式：会員専用ページから申し込み。発行完了は最短翌日23時以降～最大4日程度。
。au回線でも「当日発行可」と案内しない

OCN モバイル ONE

現場情報では当日取得できる事例あり。公式はMNP転出・ワンストップの手順を公開。番号通知の当日確約はせず受付画面で確認

MVNO | MNP予約番号発行リードタイム (2)

。当日成約できないケースを、後日フォローにつなげる

BIGLOBEモバイル

Webから申し込み、公式案内は手続き完了後「翌日まで」にメール通知。原則として後日
。フォローを組む

QTモバイル

Dタイプ（ドコモ）2～5日程度、 Aタイプ（ au）・Sタイプ（ SB）は翌日以
。降。全タイプ即日取得不可として案内

日本通信SIM

公式：発行まで申し込みから2日かかる場合あり。ワンストップ方式でも手続きに同程度
。かかる場合あり

例外確認

ワンストップ対応か／既存の予約番号有無／アカウントログイン可否／転出先の必要残存
。日数を確認

現場トーク | 後日発行でも取りこぼさない

。予約番号が出ない＝失注ではない。お客様の負担を増やさない後追いを設計

確認する

「？どちらの会社・回線タイプをご利用ですか？ ログインできますか」

期待値を整える

この会社は番号が届くまで日数がかかる場合があります。今日できる準備だけ先に確認」
「。しますね

連絡導線を確保

「。番号が届いたら、こちらの店舗にご連絡ください。期限も一緒に確認します」

記録する

。転出元、予約受付日、通知先、発行見込、フォロー予定日、本人の連絡同意

ロールプレイ | 事業者変更・

MVNO

。合格基準：当日手続きできない理由と次の行動を正確に説明できる

CASE A

。BIGLOBE光 → ドコモ光。電話受付枠が2日後。いつ、誰が、何をするか案内できるか

CASE B

IIJmio au回線 → 他社MNP。当日発行を希望。即日確約せず、公式の発行目安を説明できるか

CASE C

QTモバイル Dタイプ → 他社。後日発行を踏まえて連絡日・有効期限・来店日を調整できるか

評価配点

契約種別20点／公式条件判断30点／顧客説明25点／後日フォロー25点＝ 100点

確認リンク | 必ず最新条件を照合

。公式URL一覧。接客前に最新情報を更新確認

BIGLOBE光

<https://support.biglobe.ne.jp/jimu/keiyaku/kaiyaku/bighikari-kaiyakuchuui.html>

BIGLOBEモバイル

<https://support.biglobe.ne.jp/mobile/kaiyaku/mnp.html>

IIJmio

[/https://help.iijmio.jp/answer/679b0e44c5dfe042a1dd30a6](https://help.iijmio.jp/answer/679b0e44c5dfe042a1dd30a6)

QTモバイル

https://faq.qtmobile.jp/faq_detail.html?id=900409

日本通信SIM

https://www.nihontsushin.com/support/support_mnp_portout.html

? auひかり | 光回線再利用とは

従来の「新規引込・二重引き」と混同せず、利用可否を判断できるか

従来の切替（新設）

、光コラボの回線とは別に
。auひかりの引込設備を新設する方式
回線が並存する期間が生じる場合があ
。る

光回線再利用

光コラボで使用している
引込線～光コンセントの設備を
auひかり ホーム（ S）へ流用す
。る方式

。重要：配線を再利用しても開通工事・立ち合いは必要

適用条件 | 誰でも再利用できるわけではない

申込前に対象回線・建物・エリアを確認する

現在の回線 01

戸建て向けファミリータイプの対象光コラボ

移行先の提供可否 02

auひかりのエリア検索で「ホーム（
S）」が申込可能

住所・設備 03

既存光コラボと同一設置場所。再利用可否は事業者確認

対象外の例 04

マンションタイプやホーム（
S）対象外の回線は不可

。2026年時点の取扱い。 auひかりプラス等は対象タイプ・条件が異なる場合あり ※

申込フロー | 承諾番号の取得が必要

は通常の「事業者変更承諾番号」と区別「光回線再利用承諾番号」



現契約の特定

光コラボ事業者／契約者／設置住所を確認



エリア確認

auひかり ホーム（ S）が提供可能か確認



承諾番号取得

お客様が現契約先から「光回線再利用承諾番号」を取得



auひかり申込

発行日を含む15暦日の有効期限内に申込



開通・切替

旧サービス解約と新規開通を同日に調整。工事立ち合い

。番号失効・切替中止・工事日変更時は、旧事業者への連絡要否も確認

接客トーク | 料金だけでなくリスクも説明

お客様が安心して切り替えられるように、5つの確認を徹底

。今の光回線の配線を一部そのまま使える方法があります」
「。ただし対象エリアの確認と、番号取得・開通工事は必要です

契約前チェック

対象となる光コラボか／ホーム（
光回線再利用承諾番号の発行窓口・
固定電話番号・プロバイダメール・セット割への影響 □
現契約の違約金、工事残債、レンタル機器返却 □
新旧サービスの切替日・停波リスク・立ち合い □
S) エリアか □
15日間の期限 □

最終実技 | 光回線再利用を提案できるか

知識の暗記ではなく、お客様に適用可否と切替順序を説明できること

想定ケース

- 。お客様：戸建てでSoftBank 光を利用中
、auひかりに変更したいが
- 。と質問「？配線を新しく引く必要があるの」
 - ・担当者は、対象確認・番号取得
- 。工事・旧回線の停止時期を説明する

採点基準

適用条件	25点
承諾番号	20点
工事説明	20点
解約・料金	20点
注意点	15点

公式確認先 | auひかり 光回線再利用

最新のエリア条件・工事条件は販売前に公式資料で確認

au公式 | 光回線再利用

概要・対象条件・承諾番号・有効期限

[公式ページを開く](#) ↗



au公式FAQ | 工事と立ち合い

再利用でも開通工事／立ち合いが必要

[公式ページを開く](#) ↗



。社内注記：事業者変更・転用・光回線再利用は制度が異なる。案内時に混同しない

光回線再利用は「双方向」で利用可能

auひかり ホーム（ ） S） ⇔ NTT系の光コラボ | 利用条件を満たす場合

NTT系 光コラボ → auひかり

ドコモ光／ SoftBank 光／ BIGLOBE光 など



auひかり ホーム（ ） S）

現在の光コラボ側で承諾番号を取得

auひかり → NTT系 光コラボ

auひかり ホーム（ ） S）



ドコモ光／ SoftBank 光／ BIGLOBE光 など

現在のauひかり契約先で承諾番号を取得

。対象はホーム（ ） S）等、条件を満たす契約のみ。マンションタイプ・ホーム（ ）

K）は対象外※

転出時の適用判定 |

とは案内しない「auひかりだから回線再利用できる」

auひかり → 光コラボ

必須チェック ① | 契約タイプ

- 現在「 auひかり ホーム（ S）」か □
- 契約住所・設置場所は変わらないか □
- 乗り換え先の事業者が対応しているか □

必須チェック ② | 影響範囲

- 開通工事・立ち合いの要否 □
- 光電話番号の継続可否 □
- プロバイダメール・割引・工事残債 □
- 旧回線契約・解約条件 □

。判定できない場合は、現在の契約先と移行先の双方に確認してから申込を進める

auひかりから転出 | 実務フロー

承諾番号の取得先と新旧切替の段取りを説明できるか

- STEP 1** 現在のauひかりが「ホーム（ S）」か確認
- STEP 2** 現在のauひかり契約先（プロバイダ等）で光回線再利用承諾番号を取得
- STEP 3** 有効期限15日以内に移行先の光コラボへ申し込み
- STEP 4** 移行先の案内に従い工事・切替日・旧契約の処理を確認
- STEP 5** 開通確認と、電話・メール・割引・最終請求を点検

。番号の発行方法・所要日数は契約プロバイダにより異なる。手配前に確認※

接客トーク | auひかり → NTT系光コラボ

と決めつけず、お客様に選択肢を提示「二重引きが必須」

接客トーク例

「現在のauひかりはホーム（S）というタイプでしょうか」
。対象であれば、今の光配線の一部を使って光コラボへ変更できる可能性があります
ただし、工事や切替日の調整が必要ですので、まず契約タイプと光電話などの利用状況を確認させてください。
い

NG：『工事ゼロ』『絶対に使えない期間がない』『解約の連絡は一切不要』と断言しない。
い

最終実技試験＋公式参照先

auひかり → NTT系 光コラボを安全に提案できるか

ロールプレイ | 採点100点

。お客様：戸建てのauひかりを契約中。ドコモ光へ変更したい
契約タイプの確認 25点／番号取得の案内 20点
切替・工事説明 20点／電話・メール・費用 20点
不確実な点の説明 15点

参照元 | 公式サイト

KDDI：光回線再利用 開始案内
BIGLOBE：auひかり 転出手続き
So-net：対象契約の条件
下記リンクをクリックして確認

↗ [KDDI 公式](#)

↗ [BIGLOBE 公式](#)

↗ [So-net 公式](#)