

信頼をつなぐ。  
挑戦がかえる。

RECRUITMENT GUIDE

  
株式会社ドコモCS関西

新卒採用サイト



<https://www.docomo-cs-kansai.co.jp/rc/>



  
株式会社ドコモCS関西

# 信頼をつなぐ。 挑戦がかえる。

日常のあたりまえを守りながら、その先にある新しい価値を生みだしていく。

私たちドコモCS関西は、**ドコモグループの最前線**で、**お客様**に寄り添い、  
確かな品質と誠実さで**信頼**を築いてきました。

ひとりではできない**挑戦**も、**お客様**や**仲間**を**信頼**し支え合うからこそ形にすることができます。

地域に根ざし、社会をより良く変えていくために、

小さな改善から大きな変革まで、私たちの**挑戦**はつづきます。

あなたの想いと行動が、日々のつながりをもっと豊かにし、未来を変えていく力になる。

さあ、ともに歩こう。

確かな信頼をつないで、次の挑戦へ。

## INDEX

目次

P1-P2

メッセージ

P3-P4

ドコモCS関西について

P5-P6

仕事紹介

P7

キャリア・制度

P8

ダイバーシティの推進

P9

先輩社員インタビュー

P10

採用情報

# ABOUT

ドコモCS関西について

## 企業コンセプト

### Customer Satisfaction

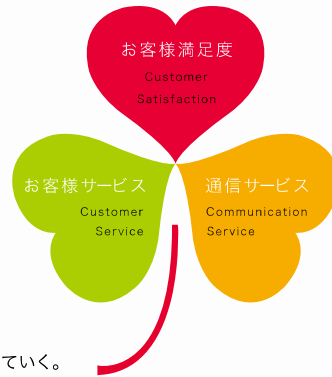
お客様に心からご満足いただく

### Communication Service

安心と信頼の通信サービス

### Customer Service

心のもったお客様サービス



一つひとつのハートが結びつき、大きな絆を作っていく。  
 三つ葉のクローバーは、そんな希望の象徴。  
 その先にある幸せ(Happy)を掴むため、幸せの四つ葉のクローバーにするための、  
 もう一つの葉は、社員一人ひとりの取り組みによって見つかることでしょう。

## ドコモCS関西の役割

NTTドコモはコアビジネスを円滑に推進するために、日本全国で9つのエリアごとに機能分担会社を展開しています。なかでも私たちドコモCS関西は近畿2府4県を担い、ドコモグループの関西のお客様を支えています。

NTTドコモが事業を企画し、ドコモCS関西がその想いをカタチにし、サービスとしてお客様のもとへと届けていく。お客様と距離が近いからこそ得られる信頼をつなぎ、新しい付加価値創出に向け挑戦し続けています。



グループ一体でより良いサービスを提供



- 事業や営業方針策定
- 通信インフラの方針策定



- お客様とドコモをつなぐフロント事業
- 通信インフラを支える最前線

## 会社概要

商号	株式会社ドコモCS関西
本店所在地	大阪市北区梅田一丁目10番1号 梅田DTタワー
代表取締役社長	根本 浩二
設立年月日	1993年4月1日(事業開始)
資本金	5,000万円
株主	株式会社NTTドコモ(100%出資)

## 数字で知るドコモCS関西

従業員数

1,792<sup>※1</sup>名

社員平均年齢

46.0<sup>※1</sup>歳

年間休日数  
(土日・夜・年末年始)

120日以上

有給休暇活用率

100<sup>※2</sup>%

平均有給休暇取得日数

22.2<sup>※2</sup>日/年

育休復帰率

100<sup>※2</sup>%

男性育休取得率

70.6<sup>※2</sup>%

新入社員の  
3年以内離職率

0.7<sup>※3</sup>%

※1 2025年6月1日時点 / ※2 2024年度実績 / ※3 2023~2025年入社実績

# WORK

仕事紹介

ドコモCS関西には、大きく分けて3つの職種があります。それぞれの職種の仕事内容ややりがいをご紹介します。

## パートナーコンサルティング



### チャネル営業 ※1

関西のドコモショップや量販店の運営代理店などに対し、地域・店舗に合わせた運営コンサルティングや販売促進施策の企画・実行・イベント支援、ドコモショップのサポートなどを行い、ドコモグループの代表として店舗・運営代理店関係者と信頼関係を築き、協力し合いながら顧客対応力・販売力の向上をめざしています。

また、ドコモショップスタッフに対し、お客様に最高のサービス・応対を提供できるよう接客スキルや商品知識向上の研修を行ったり、お客様からのレギュラーな問い合わせに対するスタッフ向けのサポートを行っています。



### カスタマーサクセス ※1

関西のdポイント生活圏の拡大に向けd払い/dポイント加盟店の拡大/利用促進施策の企画・実行を行います。ドコモのアセットを活用し、各自治体や様々な地域企業と連携し、デジタルデバイスやDX推進における地域課題解決にむけた新たなビジネス創出に貢献しています。



### コールセンター運営

全国のドコモサービスを利用するお客様との接点であるコールセンターを通して、利用者の方の満足度向上に向けたオペレーター育成や応対品質改善に向けたデータ分析やオペレーターのマネジメント業務などを行っています。また、コールセンターへお問い合わせいただくお客様に対してプラスαの価値提供にむけたご提案の取り組みも行っていきます。



### 企画 ※1※2

東海・北陸・関西の通信やカスタマーサクセス事業に関する販売・マーケティング戦略の立案、それに基づく販売施策・プロモーションなどを企画・実行します。\*ドコモが今後、どのような戦略で事業を行うのか、お客様に対しどのようなサービスを届けたいのか\*を戦略・方針を考え、メッセージとして営業担当や店舗・代理店などの関係者に発信し、伝えていきます。東海・北陸・関西エリアのドコモのグループ戦略を担う重要な業務です。

## ネットワークデザイン



### 建設

通信サービスをお客様が快適にご利用いただけるようモバイルネットワークの設計、建設を行います。高品質で安定したモバイルネットワーク提供を目的に、基地局設備・伝送路設備・交換機設備の設計やメーカー発注・工事会社調整など設備構築に関わる業務を多岐にわたって行います。今後の社会全体を支えるインフラを整備していく、ネットワークの最前線で活躍できる業務です。



### 運営

高品質で安定した通信が提供できるようネットワークを支える仕事をしています。通信品質改善のための現地調査やアンテナ調整などを始め、安定したサービス提供のための設備点検、災害時の故障復旧対応なども行っています。また、西日本全体のネットワークを24時間365日監視するオペレーションセンターもあり、お客様が快適に使えるネットワークの提供に向け最前線で活躍できる業務です。



### 企画 ※1※2

お客様に選ばれるモバイルネットワークの構築・運営に向けて企画・計画を行います。5Gをはじめとするモバイルネットワークを、いつ、どこに、どのように広げていくかなど数年先のエリア展開計画を策定したり、災害に備えた訓練・設備増強などを検討します。設備投資コストや人員など様々なリソースを考え、全部門と調整してネットワークの方針を策定する重要な業務です。

## DXコンサルティング



### DXコンサルティング

DX(AIやデータ分析などのデジタル技術)を駆使し、社内組織向けに事業/業務変革のためのコンサル・支援を行います。AIなどによる意思決定・業務プロセスの最適化やデータ分析を通じた新たな付加価値創造や業務課題解決など、コンサル・分析・支援・システム開発/運用など多岐にわたってサポートを行います。DXスキルの醸成に向けた社員育成の実施も行っています。

※1 一部、NTTドコモへの出向となる業務もございます。/ ※2 初期配属はございません。(セカンドキャリア以降)

## 仕事のやりがいについて聞きました



M.S.

パートナー  
コンサルティング  
(チャネル営業)

ドコモショップの店長と一丸となって実績向上を達成したり、悩みや課題を解決できたときにやりがいを感じます。そのためには信頼関係の構築が不可欠で、何度も店舗を訪れて丁寧に想いや悩みを聞き、改善策を共に考えます。施策の実行時には不安を解消し、「やってみよう」と前向きになってもらうことをめざします。一方的な押し付けを避け、依頼には迅速に対応し必要な情報を提供することで、信頼を積み重ねています。その結果、店舗運営の好転を実感できる瞬間に立ち会えることに喜びを感じています。



K.M.

パートナー  
コンサルティング  
(カスタマーサクセス)

奈良県の小学生向け遠隔社会見学・新聞記事づくりイベントを、初めて企画から運営まで担当しました。自治体や教育委員会、新聞社への提案など苦労もありましたが、学校から高評価を得て学びの機会を提供できたことに達成感を感じました。今後も商材領域を広げ、地域のお客様や企業の期待を越えた満足につながるよう、力を尽くしていきたいと思っています。



T.G.

ネットワークデザイン  
(建設)

電車内や街中で携帯電話を使う人々を見るたびに、自分の仕事が多くの人を支えていることを実感し、大きなやりがいを感じます。社会をより豊かにするため、新しいことに挑戦し続けられる環境の中で、社会に貢献している誇りを持って働ける点も魅力です。今後は5Gエリア拡大に伴う基地局増設に向け、業務効率を高め、快適な通信環境をより確実に届けていきたいと考えています。



T.K.

DXコンサルティング

セールス部門向けアプリを開発し、会社全体の業務効率化に貢献できたことに大きなやりがいを感じました。また、組織横断プロジェクトで、膨大な会員データを活用し、誰でも必要な情報を高精度に抽出できる仕組みを実現。未経験領域でも粘り強く取り組み、施策実行までの時間を大幅に短縮し、生産性向上とデータ活用促進につながり、社員に喜ばれた経験が励みです。今後も課題解決と価値創出に挑戦したいです。

詳細は新卒採用ホームページをご確認ください。

# CAREER

キャリア・制度

ドコモグループでは、社員一人ひとりが、自らキャリアを描き、挑戦し続けられる状態をめざします。その実現に向けて、面談・研修・資格支援や社内での挑戦できる仕組みを整え、成長を後押しします。

## 方針



### 自律的なキャリア形成

社員一人ひとりがキャリアオーナーシップを発揮し、自ら目標を設定し、それに向かって自分を磨き続けることで、最大限の能力の発揮につながります。



### 越境促進 (枠を越えた挑戦機会)

社員一人ひとりが自らの可能性を広げるため、他組織や他社の業務を経験する機会(越境)に挑戦し、その経験で得た価値観やスキルを還元することで個人・企業の成長を同時に実現します。



### 継続的なスキルアップ

変化の激しい時代にもお客様に選ばれ続けるための新たな価値創造に向け、社員一人ひとりが高い専門性やスキルを得られる学びの環境を提供します。

## キャリアオーナーシップ発揮への支援

ドコモグループでは多様な研修制度や学びの機会を提供することで、社員の成長を支援しています。



### キャリアを知る・考える

- キャリア面談
- ふらっと1on1
- キャリア相談
- 社内インターン
- キャリアデザイン研修



### 自分を磨く

- 選択型研修
- 資格挑戦支援
- 語学スキルチェック
- 語学スクール支援
- docomo academy



### キャリアに挑戦

- 社内ダブルワーク
- 社外ダブルワーク
- JobBoard
- docomo STARTUP

## 若手育成期間

ドコモグループでは入社2年間を若手育成期間とし、研修やOJTを通じて知識・スキル・マインドを身につけ、お客様への新たな価値創造ができる人材の育成を行っています。

各種研修	実施内容	報告会
全国/関西導入研修	ビジネススキル/お客様理解/ドコモGr理解	1年目業務報告会
SDP (self development program)	基礎スキル	2年目成果報告会
コース別現場研修	ドコモショップ研修	
	ジョブローテーション研修	
キャリアデザイン研修 (1,2年目)	キャリアデザイン理解	



メンター・トレーナー制度  
※OJTによる先輩社員サポート

# DIVERSITY

ダイバーシティの推進

多種多様な価値観や個々の働き方を尊重し、さらに能力を発揮できる職場づくりをめざしています。



## 仕事と育児・介護の両立支援

ライフイベントと仕事の両立を支援するため、一人ひとりが自分らしく働きながらキャリアを継続できる制度を整えています。

仕事の両立に向けたセミナー開催や相談会などを実施しています。

妊娠・出産・育児・介護に関する  
様々な休暇制度

育児/介護休暇

短時間勤務

スーパーフレックス



## LGBTQに関する取り組み

社会的に夫婦と同様と認められる同性パートナーについて、特別休暇(結婚/忌引き)や結婚祝い/弔慰料の贈与などの制度において、配偶者と同様に取り扱うこととしています。性的マイノリティに関する基礎知識を社内イントラネットに掲載したり、eラーニングを実践する事で理解促進を図っています。



「PRIDE指標」を導入し、  
2018年度より連続しゴールドの認定を受けています。

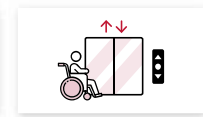


## 障がいを持っている社員への配慮

誰もが自分らしく働けるように、必要な配慮や環境の整備を進めています。



誰でもトイレの設置



全拠点エレベーター設置



当事者の方に合わせた配慮



## 女性のキャリア支援

性別にかかわらず、働く男女が共に能力や個性を十分に発揮できる環境づくりを推進しています。働き方やキャリアの選択肢を広げ、誰もが自分らしく働き続けられる環境を整えることは、組織の成長にもつながると考えています。



厚生労働省「えるぼし」



男女いきいき・元氣宣言



大阪市女性活躍  
リーディングカンパニー

# 先輩社員インタビュー

キャリアに挑戦(社外ダブルワークを経験)

## 挑戦で得た経験が成長につながっていると実感



— 社外ダブルワークについて教えてください。

スキル開発や視野の拡大、社会貢献意識の醸成を目的に、会社(ドコモ)の枠を越えて地域の企業や自治体の課題解決に参画できる制度です。社外のコミュニティへ参加し、ドコモでは経験できない世界を知ることで、個人のスキルアップにつながり、得たものを社内にも還元できると考えています。

— 実際にどのような経験をされましたか？

私は地域企業の集客施策立案やイベント設計のプロジェクトに参画しました。はじめはドコモでの“当たり前”が通用しない点が多く、戸惑いました。しかし、まずは“知る”ことを重視し、対面コミュニケーションを大切にしました。直接現場へ足を運び細かなニュアンスを確認しながら、進め方を相談して課題に向き合いました。社外での経験を通じて、“スピード感”を持って行動する重要性を改めて実感しました。まずは「やってみる」ことが大切で、結果がなければ次の判断もできません。良い結果でも悪い結果でも試行することで次の判断につながります。このスピード感を意識し、業務にも活かしていきたいと思っています。

— 応募を検討している学生へのメッセージをお願いします。

ドコモCS関西は、“挑戦”が当たり前の会社です。環境や制度はもちろんですが、チャレンジしている社員が多いことも魅力です。皆さんは“理想の自分”をイメージできていますか？私はまだ“理想の自分”を完全には描けていません。引き続き“挑戦”を通じてそれを見つけていきたいと考えています。ドコモCS関西は会社の枠にとらわれず、“挑戦”できる会社です。ご興味を持っていただければ幸いです。

H.K.

パートナーコンサルティング

仕事と育児の両立(育児休業を経験)

## 妻と共に子供の成長を間近で感じる事ができ、親としての意識がより強くなった



— 育児を取得した時のことについて教えてください。

取得前は不安もありましたが、上司や同僚も快く後押ししていただき、休暇中の業務の引継ぎもスムーズに準備が進められました。取得時には書類や申請が思っていたより多くありましたが、社内マニュアルが整備されていたおかげでスムーズに申請を終えることができました。

— 育児を取得してみてどうでしたか？

子供の成長を間近で感じる事ができ、自身の親としての意識がより強くなったと思います。自分も妻も、初めての育児で慣れない中、協力して育児に専念する期間を作れたことは家族としての関係をより強くすることにつながりました。以前から在宅勤務やフレックス勤務制度を活用してもらってましたが、育児を含めこういった仕事と家庭を両立するための制度がしっかりしているというのは改めてありがたいと感じました。

— 復帰後の働き方について教えてください。

大きな変化は無かったかと思えます。よりメリハリある働き方を意識するようになりました。オンとオフを意識することで、仕事も家庭も充実した日々を送っています。

— 応募を検討している学生へのメッセージをお願いします。

自分がどんなライフステージを描きたいかを、就活をきっかけに考えてみてください。ドコモCS関西では福利厚生が手厚く、仕事とプライベートをうまく両立している方がたくさんいます。じっくり自分と向き合う時間を大切にしながら、焦らず頑張ってください！

S.S.

ネットワークデザイン

# RECRUIT

採用情報

## 求める人物像



## 働く環境 ※一部抜粋



### スーパーフレックス制・リモートワークの導入

社員が時間や場所にとらわれず、自律的に働くことができる環境整備に取り組んでいます。始業・終業時刻を柔軟に選択できるスーパーフレックス制や自宅や別拠点での勤務などのリモートワークも推進しています。多様な働き方の推進により、社員一人ひとりのライフスタイルや業務に応じた柔軟な働き方を推進し、生産性や業務効率の向上、および新たな価値提供やイノベーションの創出につなげていきます。



### 健康経営への取り組み

弊社では社員が心身ともに健やかであることは、企業としての価値を高め生産性向上にも重要と考え、様々な取り組みを行っています。社内サークル活動や、全社通しての運動促進企画を通じた取り組みや、メンタルヘルスケアの為の異動者向けのセミナー実施や研修を含めた情報発信を行っております。

## 福利厚生 ※一部抜粋

休日休暇	年間休日数120日以上、週休日、年次有給休暇、ライフプラン休暇など
社会保険	健康保険、厚生年金保険、雇用保険、労災保険など
健康管理	定期健康診断の実施、ストレスチェックの実施、人間ドック、部外カウンセリング窓口の開設など
福利厚生	慶弔金、財形貯蓄制度、家賃補助制度、社員持ち株会、子育て・介護手当、リモートワーク手当など

## 各種イベント情報・選考情報



### ドコモCS関西マイページのご案内 (採用HPからもアクセス可能)

ドコモCS関西の各種イベントや選考に関する情報などはマイページにて随時発信しております。

マイページ  
登録手順

- QRコードを読み取り、画面に沿って登録をお願いします。
- ご登録完了後、ID・パスワードが発行されます。
- 発行されたID・パスワードにてログインが可能となります。