

オンラインを通じた利便性の提供

方針

オンラインの利用の考え方

KDDIは、従来の通信サービスにおいて、約4,591万(2016年3月末現在)のau携帯電話契約数を保持しています。

2013年度から2015年度は、マルチデバイス(複数台利用の促進)、マルチユース(au経済圏の拡大)、マルチネットワーク(シームレスな通信環境)の「3M戦略」の推進を掲げ、auサービスをご利用になるための専用のID、「au ID」を基盤に、各種決済や手続きも便利でお得になるオンライン戦略を展開しました。特にau経済圏の拡大に向け、「au WALLET」および「au WALLET Market」、「auスマートパス」による、通信以外の商品・サービスの提供に注力しています。

サービスの高度化が進むなか、ホームページでは分かりやすい説明を行うとともに、適切な広告活動に努めています。また、サービスご利用者さまには「auお客さまサポート」などを通じ、オンラインでの手続きや情報提供の充実など、お客さま満足の向上に努めています。こうした活動にも支えられ、2015年度のau純増数は243万、au解約率は0.88%となりました。

2016年度から2018年度は、ライフステージに応じサービスを進化させ、お客さま体験価値を提供する「ライフデザイン企業」への変革を目指して、2016年4月から「auでんき」「auのほけん・ローン」のサービスを開始しました。

今後も、オンラインの「利便性」と、全国約2,500のauショップでの対面接客での「安心感」という利点によって、さらなる顧客基盤の拡大を図ります。

活動・実績

オンラインを生かしたライフスタイル提案

■ 「au WALLET プリペイドカード」「au WALLET クレジットカード」の提供

au経済圏では、通信サービスでのお客さま基盤をもとに、さまざまなauブランドの商品・サービスを提供することで、お客さまのライフスタイル提案を行います。ここで核となるのが、新たな決済プラットフォーム、「au WALLET プリペイドカード」^(注)や「au WALLET クレジットカード」です。KDDIは従来、通信サービスでの契約者数や料金を指標として売上拡大に取り組んできましたが、今後は、こうした決済プラットフォームを利用した、通信以外の付加価値売上の拡大に取り組んでいきます。

2016年3月現在、「au WALLET」両カードの有効発行枚数は1,790万枚です。

今後、au経済圏流通総額は、2017年3月期までに1兆円超、また2019年3月期までに向けた中期目標として、2兆円超への拡大を目指します。

注 「au WALLET プリペイドカード」は、世界中のMasterCard®が使えるお店でご利用いただける決済サービスです(一部ご利用いただけない店舗・サービスがございます)。

■ エネルギー、金融サービスの提供

KDDIは、2016年度より「auでんき」「auのほけん・ローン」の提供を開始しました。いずれも、au携帯電話・スマートフォンを併せてご利用いただくと特典が受けられるのが特徴です。

KDDIはこれまで、通信サービスの提供を通じてお客さまの生活を支えてきましたが、今後は、エネルギー・金融サービスなど通信以外の分野でも、お客さまの日々の暮らしや人生設計について、より生活に密着したご提案をしていきます。

活動・実績

オンラインを通じたサポート

■ 「安心トータルサポート」の提供

KDDIは、インターネット接続サービス「au one net」をご利用のお客さま向けに、インターネット利用に関わるさまざまな問題を365日、9時から23時まで専門オペレータがサポートする「安心トータルサポート」を有料で提供しています。

「安心トータルサポート」は、専門オペレータが電話やリモート操作により、インターネットのネットワーク機器の接続・設定や使用方法などのご質問にお答えする「au one net」の付加サービスです。当社が提供する機器に加え、PCの周辺機器やソフトウェアなどの設定をはじめ、お客さまの幅広いニーズにおこたえし、快適なインターネット環境を提供しています。



■ Twitter®を利用したアクティブサポート

スマートフォンの普及やSNSの利用者急増により、これまでは見えなかったお客さまのお困りのことやご不満などが“つぶやき”という形で可視化され、拡散するようになりました。

お客さまからの電話での問い合わせやauショップ窓口への来店を待つだけでなく、SNSのなかでも伝播力の強いTwitter®を使い、お客さまのお困りのこと、ご不満を能動的に探してアプローチする「アクティブサポート」を行っています。問い合わせを目的としない“つぶやき”に対して、「ツイートを拝見しました。お力になれるかもしれませんが詳しくお聞かせください。」などとツイートすることにより、解決のお手伝いにつなげています。SNSというオープンな場でおこたえすることで、同時にその先にいる多くのお客さまのお困りのこと、ご不満を解消できるサービスとして、社外からも高い評価をいただいています。