

# カスタマーリレーションシップマネジメント

## 方針

## KDDI

### KDDIのアプローチ(カスタマーリレーションシップマネジメント)

KDDIは、すべてのステークホルダーを「お客さま」ととらえ、満足度向上に取り組んでいます。お客さまのために最善を尽くすというビジネスの原点に立ち、長期にわたる安定的な信頼関係を確かなものとするため、経営トップから従業員一人ひとりにいたるまで一体となってお客さまのご満足向上に取り組むTCS(Total Customer Satisfaction)を全社活動として展開しており、その実現に向けた従業員の行動・判断の指針として「KDDI CSポリシー」を定めています。

[Link Website](#) KDDI CSポリシー

## 体制

## KDDI

### お客さまのご満足の推進体制

KDDIは、2016年度からの事業運営方針として「お客さま体験価値を提供するビジネスへの変革」を掲げ、お客さまの期待を超える「お客さま体験価値」(Customer Experience)を提供するビジネスへ変革することで、決済・物販・エネルギー・金融などの通信以外のサービスも総合的に提供する「ライフデザイン企業」を目指しています。コンシューマエクスペリエンス推進部では、徹底したお客さま視点によるお客さま体験価値向上に取り組んでおり、お客さまとKDDIとのすべての接点をカスタマージャーニーにより洗い出し、お客さまにとって不満となっている「ペインポイント」を特定、解消に向けて取り組むことで、お客さまに価値のある体験を提供しようと活動しています。より良い商品・サービス・お客さま体験を提供するための課題は、社長をはじめとした経営幹部が出席する各委員会で解決を図っており、改善したサービスや品質向上の取り組みについては、随時ホームページで紹介しています。

## 体制

## KDDI

### お客さまの声の収集

KDDIは、お客さまからいただいた貴重なご意見に対して、真摯に耳を傾け、迅速に行動し、常にサービスや品質を磨き上げていくことがお客さま対応の基本と考えます。お客さまのご意見・ご要望は、毎日内容が更新される社内システムを通して、課題の分析、問題点を明確にしています。迅速な判断が求められる課題は、経営幹部をはじめ、関連事業部の責任者が出席する会議で議論を行い、全社で問題の解決に努めています。また、お客さまの声を全社共有するため、お客さまの個人情報を除いた声の内容を、イントラネットを通じて全従業員に公開しています。

## 活動

## KDDI

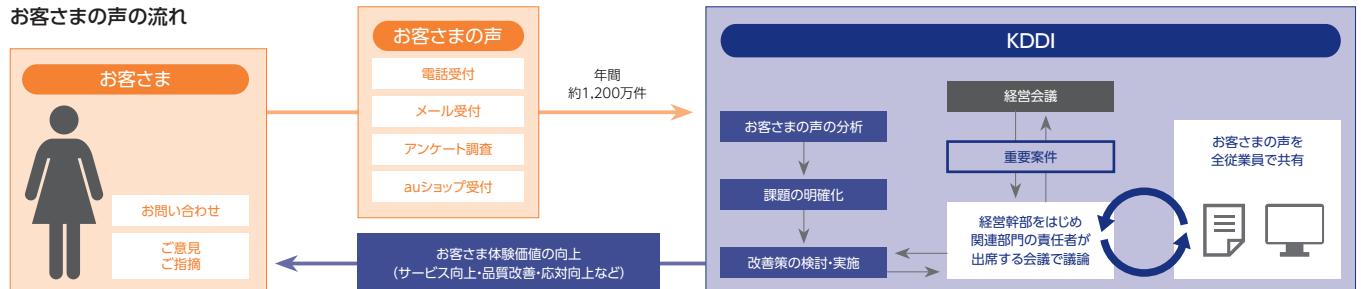
### お客さまの声を通じて改善された主なサービス・商品

KDDIは、au公式アクセサリー「au +1 collection」の2016年夏モデルにおいて、お客さまの声を開発に生かした商品を提供しました。

### お客さまの声が開発に生かされた例(抜粋)

お客さまの声	改善されたアイテム	
スマートフォンやタブレットが手から滑り落ちてしまう	落下防止リング・バンド、ストラップ付のスマートフォンケースやタブレットケース	
折り畳み携帯電話も傷がつかないように綺麗に持ちたい	専用のハードカバーや、マルチポーチ、マルチロングストラップ	
ケースを閉じたまま端末を操作したり、着信やSNSを確認したい	窓付きのブックタイプケース(スマートフォン全機種に対応)	
もっと簡単に差し込めるUSBケーブルが欲しい	両面USBケーブル	

### お客さまの声の流れ



# カスタマーリレーションシップマネジメント

## 体制・活動

## KDDI

### お客さまのご満足に向けた取り組み

#### ■ auショップ店頭でのお客さま体験価値向上の取り組み

KDDIは、お客さまが実際にauと対面する場である全国約2,500店<sup>(注)</sup>のauショップを最優先にお客さま体験価値向上に取り組んでいます。


auショップにおけるお客さま視点でのペインポイントの一例として、待ち時間が長いとのご申告をいただいていた。これを受け、2016年より開始した定額料不要の会員制プログラム「au STAR」にauショップの来店予約が可能になる特典（au STAR パスポート）を組み込み、待ち時間の解消を図っています。また、店舗施設や設備の面でも、通信とライフスタイルを融合させ、通信サービス以外の商品をご覧になるお客さまも立ち寄りやすい店舗デザインや、落ち着いてゆっくりとご相談いただけるレイアウト環境など、お客さまが過ごしやすい空間づくりを進めています。


注 沖縄セルラー電話を含めたauショップ数

#### ■ auショップにおける多言語対応の強化

KDDIは、外国人のお客さまの増加にとまじり、店頭ご利用後のアンケートを多言語化しました。アンケート結果をもとに、在留外国人のお客さまの体験価値向上を目指して、各支社・支店およびauショップでの外国語対応を強化しています。これらの活動により、auを選んでもくださるお客さまがさらに増えてきています。

取り組み	内容
外国語対応環境の整備	全国1,300以上のauショップにて多言語対応できるように、環境整備を実施(2017年6月末時点)
TV電話による通訳システムの導入	計12カ国語(英語、中国語、ポルトガル語、韓国語、ベトナム語、タガログ語、スペイン語、フランス語、タイ語、ネパール語、ヒンディー語、ロシア語)に対応するTV電話による「通訳システム」導入を推進
各種ツール類の翻訳	お客さま向けの帳票やご案内、カタログ、チラシ等を最大9カ国語に翻訳
多言語au動画ガイドの制作	auサービスのご紹介やよくあるお問い合わせ内容を解説した動画を最大4カ国語(英語、中国語、ポルトガル語、ベトナム語)に翻訳

 [Link](#)  
Page\_31 手話サポートサービス

 [Link](#)  
Website auショップでの多言語対応(英語)

#### ■ au国際サービスの改善

KDDI、沖縄セルラー電話は、渡航先でもお客さまが安心して、もっと快適に、便利に通信サービスをご利用いただけるよう、国際サービスの改善に取り組んでいます。

海外でのデータ通信利用において「利用料金や設定方法に不安を感じる」というお客さまのご意見に対応し、2016年7月から「世界データ定額」の提供を開始しました。海外32の国と地域において、通常の国際ローミングサービス「海外ダブル定額」と比較して1日あたりの料金が3分の1以下でご利用いただけます。





通話品質については、2016年6月より国内の通信事業者で初めて<sup>(注)</sup>、日米間で高音質な音声通話サービス「VoLTE (Voice over LTE)」の提供を開始、長距離でもクリアな音声通話が可能になりました。

注 2016年6月6日現在、KDDI調べ

## 活動

## KDDI

### お客さまのご満足に向けた実績・取り組み

名称	取り組み概要
Action! (サービス向上活動)	お客さまの声を起点にサービス向上・品質改善につなげるサービス向上活動に取り組んでいます  <a href="#">Link</a> Website Action!~お客さまの声を生かして~
au CX AWARD	auショップスタッフの接客力向上を目的にした接客コンテストを毎年全国各地で開催しています
au 動画ガイド	スマートフォンの操作や人気のアプリの使い方などを動画を説明しています  <a href="#">Link</a> Website au動画ガイド
auおせっかい部	さまざまなライフスタイルにあわせて、スマートフォンの活用方法を紹介しています  <a href="#">Link</a> Website auおせっかい部
au スマートサポート	スマートフォンの利用に際し、お客さまの状況に応じて最適なサポートを提供する会員制サポートサービスを提供しています  <a href="#">Link</a> Website au スマートサポート

## カスタマーリレーションシップマネジメント

### 方針

KDDI

#### KDDIのアプローチ(法人のお客さまのご満足に向けた考え方)

変化を続ける市場環境において、お客さまのニーズは多様化・高度化しています。KDDIは「お客さま体験価値を提供するビジネスへの変革」を事業運営方針に掲げ、徹底的なお客さま視点とお客さまとのきめ細やかなコミュニケーションを通じ、お客さまのビジネスに貢献していきます。

### 活動

KDDI

#### 法人のお客さまのご満足に向けた取り組み

KDDIは、お客さまの課題を解決し、お客さまに選ばれるビジネスパートナーとなるために、人材育成をはじめとしたさまざまな取り組みを行っています。具体的には、ワークショップの実施や社内コンテストの実施、お客さまの本業に貢献したグッドプラクティスの共有等を行っています。

#### ■ KDDI法人ユーザー会

KDDI法人ユーザー会(KUG:KDDI ENTERPRISE USERS' GROUP)は、KDDIのサービスをご利用いただいている法人企業の皆さまによって運営される組織で、KDDIが事務局として支援しています。異なる業種の会員企業が集い、セミナー、見学会やワークショップなどを開催し、交流・研鑽・親睦を図るとともに、KDDIのサービス改善や新商品開発に皆さまの声を反映させるべく、さまざまな活動を行っています。

KDDI法人ユーザー会では、この場でしか体験できない見学会やセミナーを通して、会員の皆さまとのコミュニケーションの活性化を図っています。

2016年度活動実績	11回
取り組み事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・KDDI新宿ビルやKDDIオーシャンリンクの見学を通じた災害対策およびサービス品質維持の取り組み紹介</li> <li>・IoTやICTソリューションに関わる最新事情を共有するセミナーの開催</li> </ul>

### 成果・分析

KDDI

#### 顧客満足度調査

##### ■ コンシューマ市場におけるauサービスに対する評価

調査名称	評価
J.D. パワー「2016年日本携帯電話サービス顧客満足度調査」	総合満足度第1位
J.D. パワー「2016年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査」	総合満足度第1位

##### ■ 法人市場におけるKDDIサービスに対する評価

調査名称	評価
J.D. パワー「2016年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査」<大企業市場セグメント>	総合満足度第1位
J.D. パワー「2016年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査」<大企業・中堅企業市場セグメント>	総合満足度第1位
J.D. パワー「2016年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査」	総合満足度第1位 (4年連続)

### 方針

KDDI

#### KDDIのアプローチ(オンラインを通じた利便性の提供)

国内通信市場の成熟化により、お客さま数の大幅増加は困難と想定されず。このような社会情勢においても持続的な成長と企業価値の向上を実現していくために、KDDIはお客さまのライフスタイルに応じてサービスをご提案し、お客さまの期待を超える体験価値をご提供していく「ライフデザイン企業」への変革を目指しています。決済・物販・エネルギー・金融サービスなどの通信以外のサービスを、全国に約2,500店舗あるauショップによるオフラインサービスと決済プラットフォーム等のオンラインサービスの両側面から推し進めていきます。

### 方針

KDDI

#### オンライン利用の考え方

KDDIは、auのお客さま基盤と決済プラットフォームをベースに、各種決済や手続きが便利でお得になるオンライン戦略を展開しています。2017年3月末現在、従来からの通信サービスにおいては約4,854万のau携帯電話契約数を保持しています。また2016年度からは「ライフデザイン企業」を目指し、通信以外の商品・サービスを総合的に提供しています。KDDIは、これらのお客さま基盤と決済プラットフォームをベースに、「auスマートパス」などによるオンラインサービスと実店舗であるauショップによるオフラインサービスの連携を強めるオムニチャネル化を進めています。

サービスの高度化・複雑化に対応し、ホームページの「お客さまサポート」を操作性、サービス説明等が分かりやすいプラットフォームにリニューアルしました。2016年度のau純増数は263万、au解約率は0.83%<sup>(注)</sup>となりました。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、さらなるお客さま基盤の拡大を図ります。

注 パーソナルセグメントにおける一般端末(スマートフォン、プリペイドを含むフィーチャーフォン)ベース

## カスタマーリレーションシップマネジメント

### 活動

### KDDI

#### オンラインを生かしたライフスタイルの提案

KDDIは、au経済圏の拡大を目指し、1,522万名の「auスマートパス」会員さま(2017年3月末)や570万名のKDDIのネットショッピングサービス「au WALLEET Market」へご登録のお客さま(2017年6月時点)に対して、さまざまなauブランドの商品・サービスをご提供することで、お客さまにあったライフスタイルのご提案を行います。ここで核となるのが、決済プラットフォームの「au WALLEET プリペイドカード」<sup>(注)</sup>や「au WALLEET 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ご利用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による通信サービス以外の付加価値売上の拡大に取り組んでいきます。

2017年3月現在、「au WALLEETカード」の有効発行枚数は2,080万枚です。「au WALLEETカード」や「auかんたん決済」等によるau経済圏の流通総額は、2019年3月期までに2兆円超への拡大を目指します。

注 「au WALLEET プリペイドカード」は、世界中のMasterCard<sup>®</sup>が使えるお店でご利用いただける決済サービス(一部ご利用いただけない店舗・サービスあり)

### 体制

### KDDI

#### オンラインプラットフォームの改善

KDDI、沖縄セルラー電話は、ライフデザイン企業への変革を目指す上での施策のひとつとして、2016年にauのオフィシャルサイトをリニューアルし、お客さまサポートに関するプラットフォームを新たに「My au」(マイエユー)として提供しています。

「My au」では、契約中の携帯電話の情報だけでなく、ポイントやお知らせ、au経済圏の全サービスの契約内容や請求情報をまとめてご確認いただけます。


### 体制

### KDDI

#### オンラインを通じたサポート体制

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。KDDI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。

 [Link Website](#) 安心トータルサポート

### 方針

### KDDIグループ

#### パーソナルデータ利活用の考え方

2015年の個人情報保護法の改正において、個人情報に匿名化を施すことにより、新たなサービスなどに活用できるようになりました。KDDIは、お客さまの個人情報の取扱いにおいて、関係法令にもとづく社内規程を整備、運用し、プライバシーポリシーに則り適切な利用を行っています。