



Personal Services Segment

パーソナルセグメント

「つながる」快適をご自宅でも外出先でも

The Convenience of Connectedness, Whether at Home or Out and About

スマートフォンやタブレット、パソコンやテレビ。auなら、そんな違いを意識せずに、ご自宅でも外出先でも高速で快適なインターネットを、安心・安全、お得にお楽しみいただけます。

We erase the boundaries, allowing customers to chart their own courses, whether they are at home or on the road, or using a smartphone, tablet, PC, or television—all the while enjoying fast and convenient Internet access that is safe and secure.

いつでも、どこでも、快適に

auは、これまで、住宅街や鉄道、商業施設、大学など、お客様の生活動線はもとより、新幹線や高速道路、観光地などでも快適に高速データ通信が可能となるようエリアを拡大してきました。そして、2014年3月14日、プラチナバンド800MHz帯による「au 4G LTE」サービスの実人口カバー率99%*を達成しました。2014年5月には、国内初導入となるLTE規格「LTE-Advanced」の代表的な技術である受信最大150Mbpsの「キャリアアグリゲーション(CA)」と、受信最大110Mbpsの「WiMAX 2+」の両方に対応するスマートフォンを発表しました。auは、これからも「つながりやすさ」を追求し、いつでも、どこでも、快適なLTEサービスをご利用いただけるよう、エリア拡充と品質向上に努めていきます。

*総務省の作成する「広帯域移動無線アクセスシステムの高度化のための特定基地局の開設計画の認定申請マニュアル(平成25年5月)」に記載されている人口カバー率の算出方法(メッシュ方式)に基づいて算出

Convenience at All Times, Everywhere

For some time, au has offered connectivity at locations where customers spend much of their time, such as in residential areas, on trains, in commercial facilities, and at universities. We have now expanded our service area so that customers can enjoy convenient high-speed data communications when aboard *shinkansen* trains, expressways, and at tourist destinations. On March 14, 2014, we reached an actual population coverage ratio of 99%* for “au 4G LTE” service over the 800MHz “platinum band.” Also in May, we became the first company in Japan to introduce a smartphone that handles carrier aggregation (CA), a key technology under the “LTE-Advanced” standard with downlink speeds of up to 150Mbps, in addition to “WiMAX 2+,” which offers maximum downlink speeds of 110Mbps. au will continue working to provide better connectivity, expanding its service area and enhancing quality so that customers can use LTE services conveniently, anytime and anywhere.

* Calculated using the population coverage ratio calculation method (the mesh method) provided in the Manual on Applying for Permission to Plan and Establish Specific Base Stations to Enhance Broad-Spectrum Mobile Wireless Access Systems (May 2013), prepared by the Ministry of Internal Affairs and Communications.

インターネットライフを丸ごとauで

auスマートフォンとご家庭の固定通信サービスをセットでご加入いただくと、毎月のauスマートフォンのご利用料金が割引になる「auスマートバリュー」は、多くのお客さまにご利用いただき、2014年3月末時点で、au契約数が705万、世帯数は358万になりました。「auスマートバリュー」は、「auひかり」をはじめ、携帯光通信サービスや、全国の携帯ケーブルテレビ128社218局*から、お住まいのエリアに合わせてお選びいただけます。2013年12月からは、単身世帯のお客さま向けに、auスマートフォンとWiMAX 2+対応ルータとのセット契約でお得にご利用いただける、「auスマートバリュー mine」の提供を開始しました。

*2014年6月1日現在

auとお客さまをつなぐ「auスマートサポート」

「買ったけど使いこなせない」「使えるか不安」といったスマートフォン初心者のお客さまにも安心してauをご利用いただけるよう、「auスマートサポート」では、ご購入前からご購入後まで、きめ細かく丁寧サポートします。アドバイザーがさまざまなお問い合わせに24時間体制で対応する「auスマートサポートセンター」や、専門スタッフが直接ご自宅に伺い、使い方を丁寧に説明する「スマホ訪問サポート」、購入前にauスマートフォンを試しいただける「スマホお試しレンタル」のほか、日本各地で、観光地巡りやお花見などのイベント参加型スマホ教室を開催し、生活シーンの中で、気軽にスマートフォンをお楽しみいただけるサポートを行っています。

Making the Most of an Internet Lifestyle with au

Customers who subscribe to “au Smart Value” access au smartphone and residential fixed-line communications services at a discount. Many of our customers enjoy this service, and as of March 31, 2014, au subscriptions totaled 7.05 million, numbering 3.58 million households. “au Smart Value” provides bundled access to “au HIKARI” and other allied optical communications services, as well as services offered by allied CATV providers—totaling 128 companies and 218 stations*—according to residential area. In December 2013, we introduced “au Smart Value mine,” which provides customers living alone with a paired au smartphone and “WiMAX 2+”-compatible router.

* As of June 1, 2014

Connecting au with Customers via “au Smart Support”

“au Smart Support” provides thoughtfully detailed support services both before and after purchasing a smartphone. The service is designed to help customers who have purchased smartphones but not mastered them as well as those who would like to buy smartphones but are uncertain about using them. Dedicated staff at the “au Smart Support Center”—open 24 hours a day, 365 days a year—respond courteously to customers’ questions. We also offer “SmartPhone onsite support” for customers who are uncomfortable with telephone support, and “SmartPhone rental and trial” prior to making an au smartphone purchase. In addition, we offer event-style smartphone classes that tour Japan and include cherry blossom viewing and other events. Services like these aim to show new customers how they can enjoy making smartphones a part of their lives.

お客さまが、よりご利用しやすい店舗を目指して

KDDI直営店舗として、2014年2月に「au FUKUOKA」(福岡市中央区)をオープンしました。これにより、「KDDIデザインスタジオ」(東京都渋谷区)、「au NAGOYA」(名古屋市中区)、「au OSAKA」(大阪市北区)と合わせ、直営店舗は4店舗になりました。各直営店舗では、商品購入のご相談から、ご契約、修理などのアフターサービスを承るカウンターに加え、最新の商品やサービスをご体験いた

だけのショールームをご用意し、トータルでお客さまをサポートしています。また、KDDI研究所で開発した人の動きなどを分析する技術を活用し、直営店舗でのレイアウト改善にもつなげています。KDDIは、お客さまが、よりご利用しやすい店舗づくりに役立てるために、さまざまな視点で改善に取り組んでまいります。

Making Our Shops Easier for Customers to Use

In February 2014, KDDI opened the directly operated shop “au FUKUOKA” in Chuo-ku, Fukuoka. This new shop brought the number of directly operated shops to four, including the “KDDI Designing Studio” (Shibuya-ku, Tokyo), “au NAGOYA” (Naka-ku, Nagoya), and “au OSAKA” (Kita-ku, Osaka). At these shops, we offer total customer support, with reception counters for providing consultations on product purchases, entering into agreements, and performing repairs and other after-sales services, as well as providing showrooms where customers can experience our new offerings. We also utilize technologies that KDDI R&D Laboratories has developed to analyze people’s movements to improve the layouts of directly operated shops. KDDI is undertaking initiatives from a variety of perspectives in its attempts to create shops that are easier for customers to use.



「au FUKUOKA」2階のコミュニケーションフロア
The communications floor on level two of “au FUKUOKA”