

パーソナルセグメント

個人向け通信サービスなどの提供

個人のお客さまを対象に、モバイル・固定通信サービスなどを提供しています。モバイルでは、主力の「au」ブランドのサービスと、連結子会社のUQコミュニケーションズ株式会社などが提供するMVNOサービス、固定通信では、「auひかり」ブランドのFTTHサービス、CATVサービスなどを展開しています。また、通信以外のサービスとして、auショップを活用した物販サービス「au WALLEt Market」や、「auでんき」などのエネルギーサービスを提供しています。

主要な取り組み

「お客さま体験価値」の提供に向けて

KDDIは、お客さまに「au」を長期的にご利用いただくことを目指し、auのご利用年数と対象料金プランの定額料に応じてWALLEtポイントを毎月プレゼントする「au STARロイヤル」、auショップの優先予約が可能になる「au STARパスポート」、ご登録いただいたお客さま全員がご利用できる「au STARギフト」といった、3つの特典を用意した無料の会員制プログラム「au STAR*」を開始し、2016年8月より順次拡充してきました。

au STAR★



また、2016年12月には、当社直営店で最大規模となる「au SENDAI」をオープンしました。本店舗は、店舗面積を活かし、カフェ「BLUE LEAF CAFÉ」を併設するほか、イベントワークショップの開催、東北復興支援の取り組みの展示など、通信とライフスタイルが融合した新しいお店のかたちを体現しています。

* auスマートフォン、auケータイをご利用の個人のお客さま対象。ご利用には会員登録（無料）が必要です



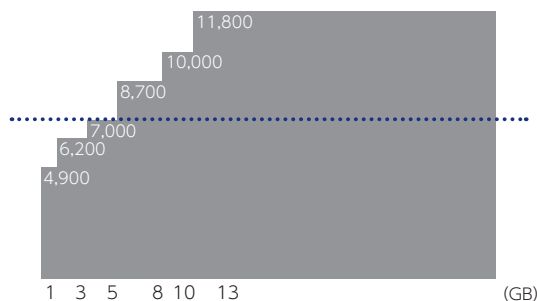
「au SENDAI」の店内の様子

料金プランの拡充

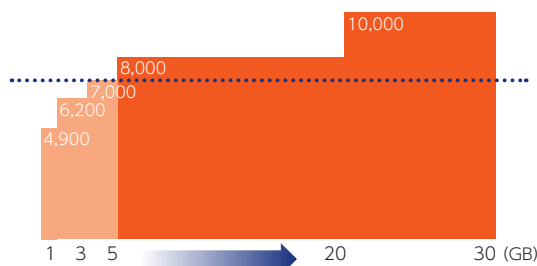
2016年9月より、auスマートフォンで大容量データをご利用されるお客さま向けに、データ容量の上限を20GB/30GBへ拡大した大容量データ定額サービス「スーパーデジラ」を提供しています。

3GBの増容量（5GBから8GB）で1,700円の追加料金となる従来サービスに対し、新サービス「スーパーデジラ」は、1,000円の追加で4倍（5GBから20GB）のデータ利用が可能となることから、20GBプランを中心に契約者は順調に拡大しています。

従来サービス



新サービス「スーパーデジラ」



(注) 表記の金額はすべて税抜。基本料（誰でも割適用時）+データ定額料+インターネット接続料の合計額

基本料は5分以内の国内通話がかけ放題。1回の通話が5分を超えた場合、5分超過分につき30秒ごとに20円の通話料が別途必要

売上高

36,330億円

営業利益

7,111億円

EBITDA

12,412億円

「auでんき」によるエネルギービジネスへの参入

2016年4月より、全国*1で「auでんき」の提供を開始しました。auケータイ・スマートフォンとあわせてご利用いただくことで、毎月の「auでんき」ご利用料金に応じて最大5%相当分のWALLETポイントを還元*2します。また、電力使用量や電気料金が一目で分かる「auでんきアプリ」を提供し、お客様のライフスタイルにあわせた省エネのアドバイスなど、お得な生活をサポートしています。

*1 沖縄県と一部離島を除く

毎月の電気代の支払いをよりお得に

1ヶ月の電気料金に応じて
WALLETポイントを還元*2

～4,999円

1%

～7,999円

3%

8,000円～

5%

*2 au WALLETプリペイドカードにキャッシュバックする従来の割引サービスは、2017年8月28日をもって終了

サービス改善への取り組み

安心・安全な製品・サービスの提供

KDDIは、子どもから高齢者の方まで幅広いお客様に安心・安全にサービスをご利用いただくため、さまざまな取り組みを行っています。

製品においては、ジュニア向けスマートフォン「miraie f」を発売し、ネットの危険や使いすぎを防止する機能に加え、防犯ブザーや居場所確認機能を搭載するなど、お子さまとその保護者が気軽に安心して利用できる製品の提供に努めました。また、シニア向けスマートフォン「BASIO2」は、電話やメール、カメラの「使いやすさ」を追求し、文字入力のヒントを画面に表示する

auブランド価値向上に向けて

国内通信市場においてサービスなどの同質化が進む中、より多くのお客様にご支持いただくためには、ブランド価値の向上が必要不可欠となります。

KDDIは、商品・サービスはもちろん、広告・接客に至るまで、あらゆるお客様接点の質的向上に向けた取り組みを進めています。中でも、広告では、CM総合研究所の「2016年度 企業別CM好感度ランキング」において、3年連続でCM好感度No.1企業として「ベスト・アドバタイザー」を受賞しました。



「文字入力アシスト機能」を搭載するなど、初めてスマートフォンをご利用されるシニアの方でも使いこなしやすい操作性を追求しています。

サービスにおいては、SNSなどのCGMサービス*3をご利用の際、お客様同意のもと、年齢情報（コンテンツ提供会社が指定した年齢以上か未満であるかの情報）をサイト提供会社に通知する「年齢確認サービス」を提供しています。

*3 CGM (Consumer Generated Media)：ソーシャルネットワーキングサービス (SNS)、ブログ、クチコミサイトなど、消費者が自ら情報を発信していくメディアの総称。

	売上高	営業利益	EBITDA
バリューセグメント	4,511 億円	959 億円	1,173 億円

個人向けコンテンツ・決済サービスなどの提供

個人のお客さまを対象に、オンライン・オフラインの両領域において、コンテンツ・決済などの付加価値サービスを提供しています。「auスマートパス・auスマートパスプレミアム」をはじめとする月額会員制のデジタルコンテンツサービスの魅力化や、「Wowma!」などのコマース事業、保険などの金融事業の強化による「au経済圏の最大化」を進め、通信以外の収益拡大を図っています。

主要な取り組み

「auスマートパスプレミアム」提供開始

2017年1月、KDDIは「auスマートパス」の上位サービスとして「auスマートパスプレミアム」を開始しました。曜日ごとに映画・カラオケの割引、フライドポテトのプレゼントなどがある「auエブリディ」や、端末破損時の「復旧サポート」により、「おトク」「安心」をさらに強化することで、「お客さま体験価値」の向上に努めていきます。

データ分析分野の強化

データ分析の活用による、「お客さま体験価値」の向上とパートナービジネスの推進を目的として、アクセンチュア株式会社との合併を前提に株式会社ARISE analyticsを設立しました。最新のAI技術などを取り入れた次世代型チャットサービスやレコメンドエンジンの開発、当社グループが保有するデータの分析支援などに注力することで、通信サービスやIoTビジネスを含むさまざまな付加価値サービスにおける「お客さま体験価値」の向上に貢献していきます。



コマース事業の強化によるau経済圏の拡大

ネットショッピングサービスである「au WALLET Market」は、2017年3月末に会員数が500万を突破しました。今後も、auをご利用いただいているお客さま向けに、厳選したこだわりの商品ラインナップを拡充することで、お客さまのライフスタイルにあったショッピングサービスを提供していきます。

また、2017年1月に、「auショッピングモール」「DeNAショッピング」のサービスブランドを統合し、一人ひとりの毎日にWOW体験（驚きの体験）をお届けするショッピングモール「Wowma!」の提供を開始しました。「Wowma!」は、人気・話題のファッション・コスメ・グルメ・日用品などが揃った総合ショッピングモールサイトです。「Wowma!」の提供を通じて、auをご利用でないお客さまに対してもお客さま接点を構築することで、コマース事業を一層強化し、au経済圏の拡大に取り組んでいきます。



サービス改善への取り組み

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す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

やりモート操作により、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応えし、快適なインターネット環境を提供しています。

	売上高	営業利益	EBITDA
ビジネスセグメント	6,373 億円	721 億円	1,197 億円

企業向け通信・ソリューション／クラウド型サービスなどの提供

大企業から中小企業まで幅広い法人のお客さまを対象に、スマートフォン・タブレットなどのモバイル端末から、ネットワーク・アプリケーションまでをシームレスにご利用いただけるクラウド型サービスを含む、多様なソリューションサービスを提供するほか、あらゆるモノとインターネットがつながるIoT分野においても、さまざまな取り組みを進めています。

主要な取り組み

「つながるクルマ」の基盤構築を推進

KDDIは、トヨタ自動車株式会社と共同で、「つながるクルマ」に必要な車載通信機とクラウド間の通信に関し、高品質で安定した通信をグローバルで展開するために、グローバル通信プラットフォームの構築を推進していきます。

モノとインターネットがつながるIoT時代の到来を迎え、KDDIグループの総力をあげ、これまでに培ったノウハウを結集し、法人のお客さまの事業成長をグローバル規模でサポートしていきます。

サービス改善への取り組み

法人のお客さまのご満足に向けた取り組み

KDDI法人ユーザー会は、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。

	売上高	営業利益	EBITDA
グローバルセグメント	2,772 億円	242 億円	370 億円

海外での企業／個人向け通信・ソリューション／クラウド型サービスなどの提供

法人のお客さまに対して、データセンター「TELEHOUSE」を核としたICTソリューションをワンストップで提供するほか、ミャンマーやモンゴルなどにおけるコンシューマビジネスにも積極的に取り組んでいます。

主要な取り組み

新興国における通信事業の発展に向けた取り組み

ミャンマー通信事業においては、携帯電話基地局の大都市郊外や地方都市での増設、高速データ通信ネットワークのエリア拡大に加え、エリア最適化による通信品質の向上に取り組んできました。2016年10月には、ヤンゴンとネピドーにおける一部の屋内エリアで2.1GHz帯での4G LTEサービスを開始したほか、新たに取得した1.8GHz帯においても、2017年5月末に「LTE+」を開始しています。

また、モンゴル通信事業においては、国内の携帯電話契約者シェアNo.1のMobiCom Corporation LLCで、2016年5月より、首都ウランバートル市内で4G LTEサービスを提供しています。

サービス改善への取り組み

グローバルネットワークの維持・運用

KDDIは、世界の通信事業者とネットワークを相互に接続し、各社と協力して世界各地を結ぶグローバルなネットワークを維持・運用しています。また、KDDIの国際通信サービスでは、信頼性に優れた光海底ケーブルを基幹ネットワークとして利用し、高品質なサービスを提供するとともに、IPサービスを中心とする新技術を駆使したサービスの提供に努めています。

海底ケーブルは、日本の国際トラフィックの99%（当社調べ）を収容する重要な社会インフラで、今後ますます増加が予想されるアジア、太平洋地域の通信需要に対応し、これまで以上に信頼性の高い通信サービスを提供していきます。