

お客様満足度向上を目指す取組み

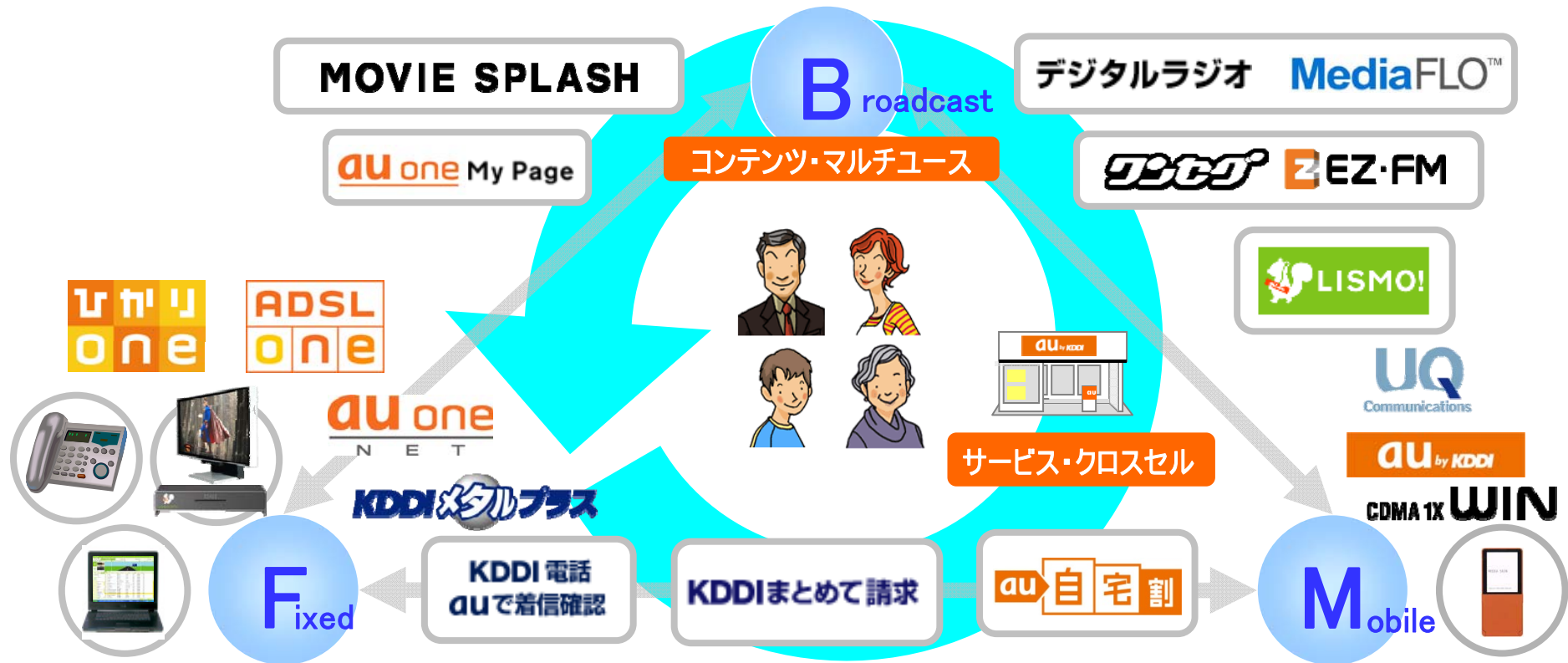


平成20年 8月 1日
K D D I 株 式 会 社

1. KDDIの事業概要	P. 2
2. お客様満足度の最大化に向けて	P. 3
3. KDDIのお客様サポート体制	P. 4
4. 高額パケット問題への取組み	P. 7
5. 水濡れ問題への取組み	P. 10
6. 緊急時の情報発信	P. 14
7. サービス終了時のお客様対応	P. 15
8. お客様満足度向上を目指した連携	P. 16

1. KDDIの事業概要

KDDIは、固定通信から移動通信までの幅広い情報通信サービスを1社で提供する総合通信事業者として、人と人とのコミュニケーションやさまざまな社会経済活動を支える事業を営んでいます。



au by KDDI KDDIの携帯電話サービス 契約数：約3000万台（業界内シェア：約29.3%）※

au one KDDIのFTTHサービス 契約数：約71万件※
KDDI & au プラス KDDIの固定電話サービス 契約数：約300万件※

※平成20年3月末現在

2. お客様満足度の最大化に向けて

OKDDI CSポリシー

【ご満足の実現】

KDDIは、お客様の気持ちを深くとらえ、お客様にご納得いただけるご満足を実現する。

【お客様起点の発想・行動】

KDDIは、トップから社員までの全員がお客様を起点に発想し、Quick & Qualityで自ら行動する。

【お客様との共創】

KDDIは、より良いサービス・事業をお客様と共に創り出す。

【お客様の評価】

KDDIは、ご期待の裏返しであるお客様の厳しい声に感謝し、ご満足実現の好機とする。

【お客様の信頼】

KDDIは、常にお客様との約束を守り、ご納得いただける説明を行い、公正な関係でお客様の信頼を確かなものとする。





【ご満足の集積・還元】

KDDIは、お客様のご満足の積み重ねから売上をいただき、コストの最小化から利益を高め、さらなるご満度に還元する。

【最善への賞賛】

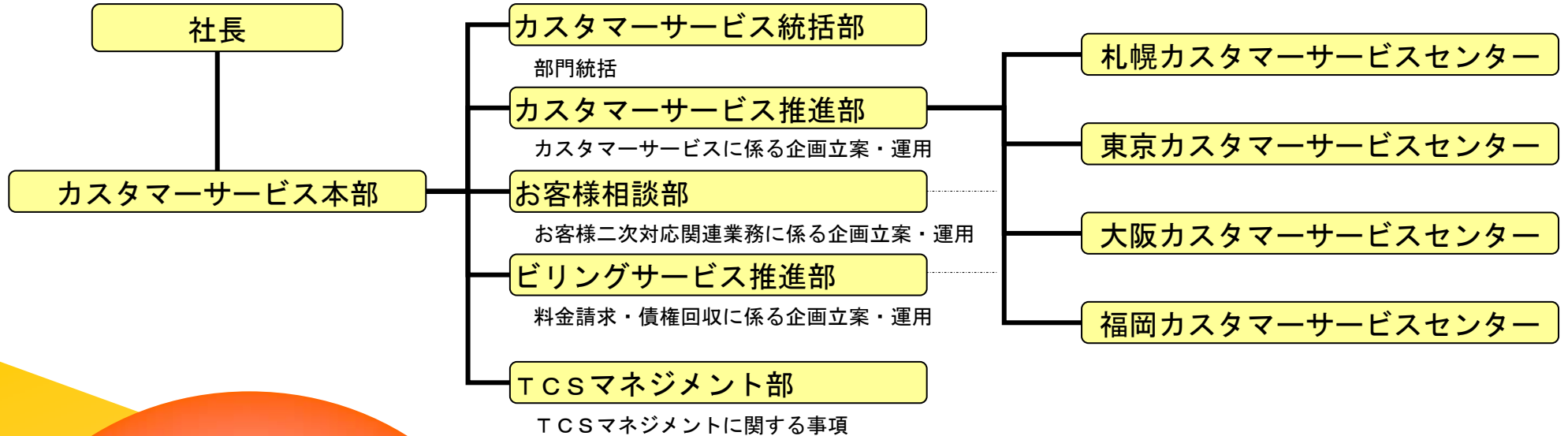
KDDIは、一人一人がお客様のために最善を尽くして判断・行動することができ、互いに賞賛される社内環境を築く。

○「お客様との共創」の例

ご意見・ご要望	対応内容
安心して使える子供向けコンテンツを充実してほしい。	 子供・保護者・先生向け無料学習コンテンツ 
毎日使うケータイだし、自分好みにカスタマイズしたい。	 外装や画面デザイン等を自由に変更可能な 「フルチェンケータイre」
インターネットやメールの設定などのトラブルの解決をもっと簡単にしてほしい。	 パソコン設定の自己診断・修復ができる無償ソフト 「au one netおまかせサポート」

3. KDDIのお客様サポート体制（1）

【組織体制図】

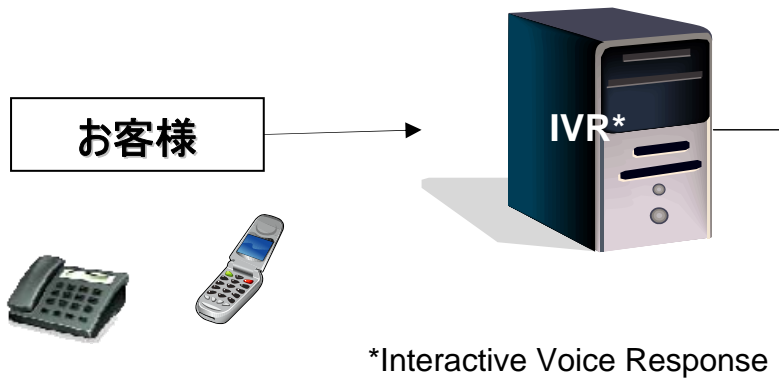


改善要望等を「お客様の声」として取りまとめ。（⇒P.6）

3. KDDIのお客様サポート体制（2）

○ コミュニケーター対応以外のお客様サポート

(1) IVR（自動音声応答装置）



故障・盗難・紛失等の緊急のご連絡

★24時間対応

コミュニケーター
対応

お客様がオペレーターご希望の場合

★9時～20時

自動音声での各種紹介

自動音声対応

自動音声での手続き・案内

★24時間対応

入電状況等にあわせて音声メニューの内容・順位を
こまめに見直し、ご利用しやすいように配慮

(2) インターネット経由

インターネット／ケータイのネット接続の普及

⇒ インターネット経由の問い合わせの増加

- メール・HPからのお問い合わせ窓口の設置
- ホームページ等のQ & Aの充実
- お客様ポータルサイトの充実
- お客様相互間のコミュニケーションサイトの設置

auお客さまサポート

1つのIDで、KDDIに対するあらゆるご連絡を
PC・ケータイ問わず可能にするポータルサイト

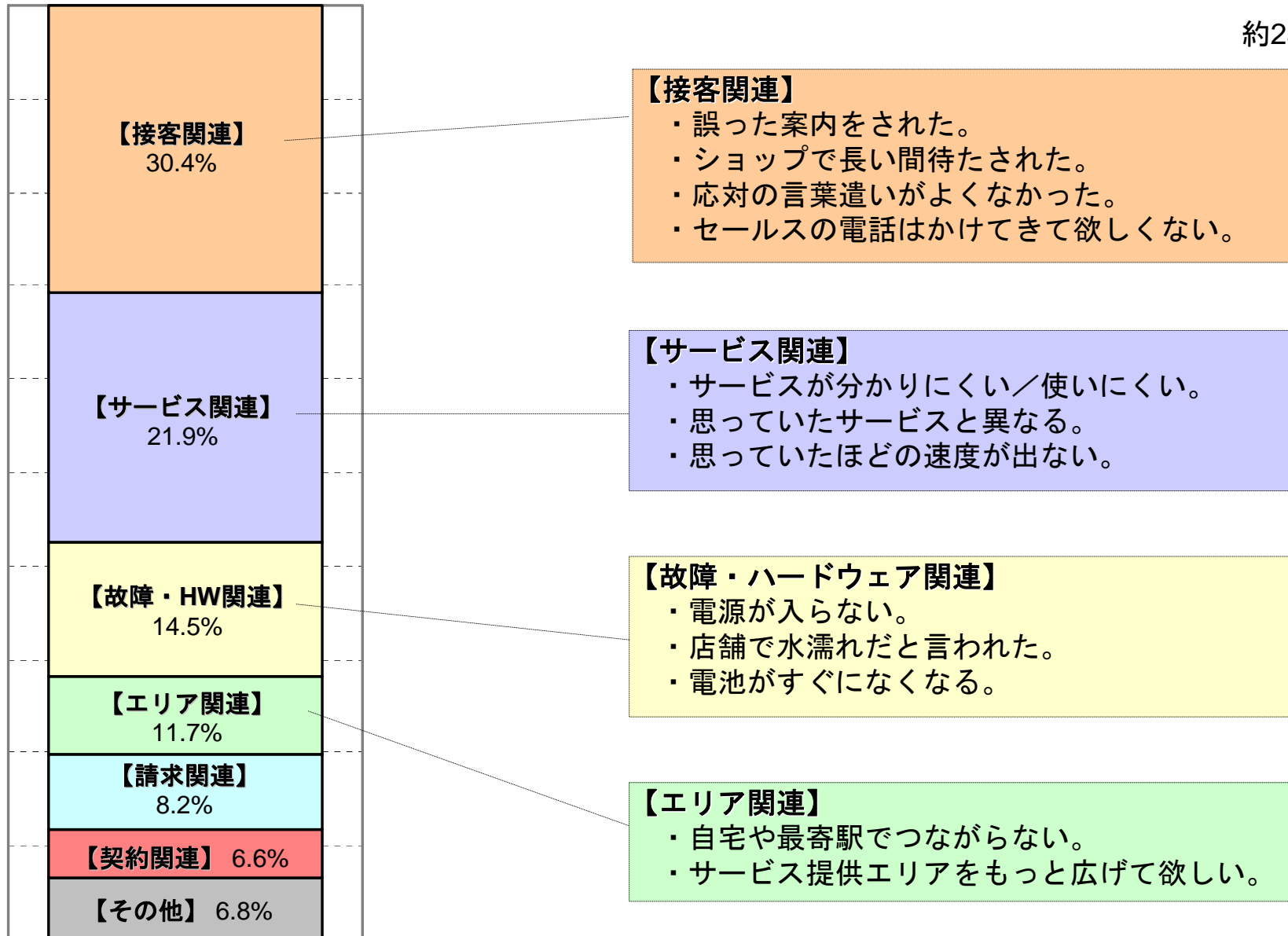
（2003年11月～／2008年4月リニューアル）

- ・各種サービスのご利用状況・契約内容の確認
- ・請求書情報・ポイント等の確認
- ・契約内容の変更
- ・盗難紛失・障害時のご連絡

【参考①】 「お客様の声」

(2008年6月)

約25,000件/月



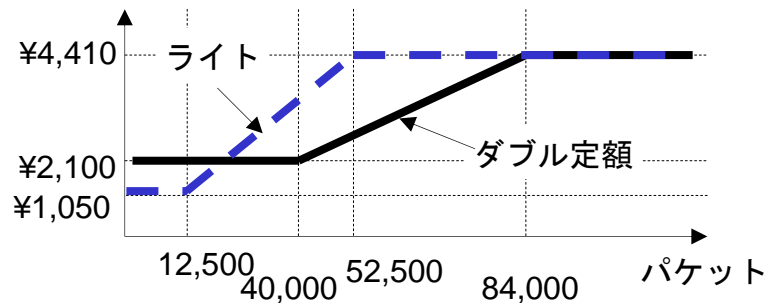
4. 高額パケット問題に対する取組み（1）

1. 定額プラン(*1)への加入の推奨

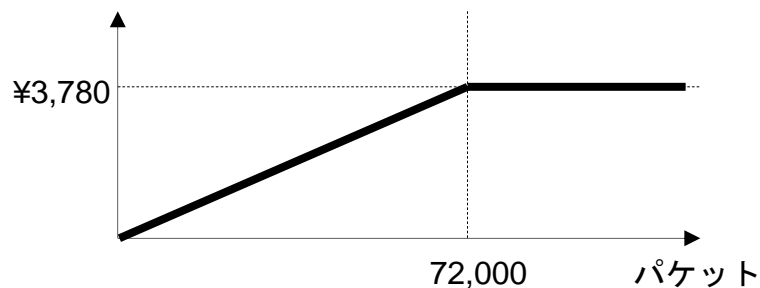
- ・ 新規契約時、ご利用方法を確認した上で定額プランを説明し、定額プランへの加入を推奨
- ・ 契約申込書にパケット割引の説明の有無をチェックする欄(*2)を設置し、お客様説明が確実に行われていることを確認
(チェックが無い場合は、契約は受け付けない。)
- ・ PC・PDA接続によるデータ通信を希望される方には、通信料が定額の対象外である旨を説明し、定額プランの加入が可能なカード型端末(W05K(*3))を推奨

(*1) 定額プラン

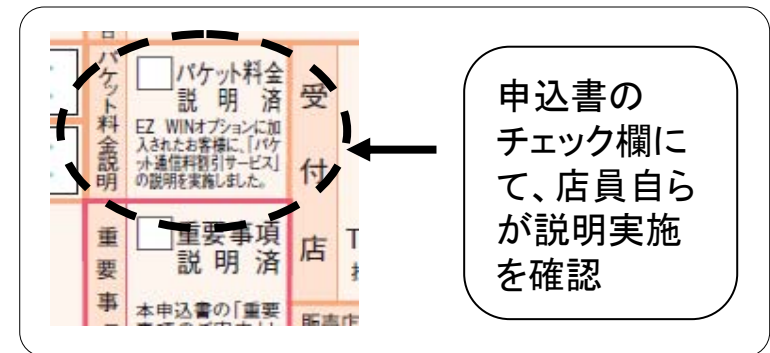
- ①ダブル定額 (2004年8月～)
- ／ダブル定額ライト (2005年11月～)



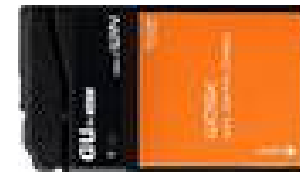
- ②WINシングル定額 (2007年12月～)



(*2) 契約申込書のチェック欄(2005年9月～)



(*3) W05K 定額制サービス「WINシングル定額」



4. 高額パケット問題に対する取組み（2）

2. お客様への注意喚起

- ・ 契約時の説明の他、様々な方法で注意喚起を実施

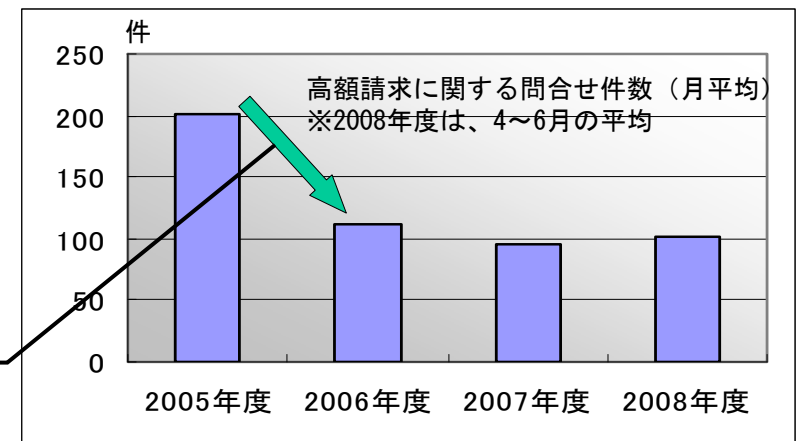
	内 容	時 期
I. 料金安心サービス	予め設定した料金に達すると、 お知らせコース： メールでお知らせ（無料）	2004年3月～
	ご利用停止コース： 通話・パケット通信の発信規制（月105円）	2005年8月～
II. HP等での周知	ホームページ、総合カタログの改訂 （TCAのホームページでも実施）	2005年12月～
III. 警告表示	PC接続に必要なドライバのインストール時、定額対象外であるとの警告を表示	2006年9月～
IV. パケットカウンター	PC接続時の月間の累積パケット数と概算料金を表示し、予め設定したパケット数に達すると警告を表示するソフトを無償提供	2008年2月～

※ KDDI の料金照会・設定確認のサイト等にのみアクセスを可能とする「EZweb利用制限」（2003年11月～）も用意。

3. 高額となったお客様への対応

- ・ 一定額を超えたお客様には、
メール／電話等で個別に連絡し、注意喚起。
- ・ それでも連絡がつかない場合は、お客様保護の観点から、ご利用を一時停止する場合も。

高額利用者を対象とした利用停止対応（2005年7月～）等の対策により、2006年度以降、お客様からの問い合わせは減少。



【参考②】高額パケットに関する警告例

◆USBドライバ インストール時

■USBドライバ

「USBドライバ」は、W64SAとパソコンを同梱のUSBケーブルを使用して接続し、インターネット通信を行うためのドライバです。また、ドライバのインストールにより、本CD-ROMに収録されている「USMD Port」、「パケットカウンター」、「パケット通信最適化ツール」もご利用いただけます。

▶インストール

▶最新版ダウンロード

注)USBドライバ/同梱のUSBケーブルを使用しての通信料は、パケット通信割引サービスの上限額の対象とはなりません。

ソフトウェアに関するお問い合わせはこちら

■パケットカウンター

「パケットカウンター」とは、データ通信を行うパソコンにインストールしておき、リアルタイムにPacketWINのデータ通信量およびデータ通信料金を確認することができるツールです。

▶インストール

▶最新版ダウンロード

ソフトウェアに関するお問い合わせはこちら

注) USBドライバ/同梱のUSBケーブルを使用しての通信料は、パケット通信割引サービスの上限額の対象とはなりません。

◆パケットカウンターのインストール時



パケット通信サービスは、短時間でデータサイズの大きなwebページの閲覧やダウンロードが可能となるため、パケット通信料が高額となる場合があります。ご利用の際はパケット通信割引サービス（パケット割WINスーパー/WINミドル、PacketOne割引サービス）のご加入をお勧めします。

◆パケットカウンターによる警告



<設定値の90%になった場合>



<設定値に到達した場合>

5. 水濡れ問題に対する取組み

本年5月8日付けで国民生活センターから（TCA宛）頂いたご要望に関して、KDDIでは以下の通り取り組んでいます。

【ご要望①】消費者への周知徹底を要望する

（KDDIの対応）

- ・取扱説明書の記載事項・表現等（⇒【参考③】）を見直し。
- ・当社のホームページ、請求書同封物等において、水濡れによる故障につながり易い状況（濡れた手での使用等）を具体的に示した上で注意喚起を実施予定。（⇒【参考④】）

【ご要望②】「日常生活防水」のような機能を多くの機種で確保するなどして、日常の中での軽微な水濡れで不具合が生じないように改善を要望する

（KDDIの対応）

- ・防水性能を備えた携帯電話のラインアップを拡充。（累計12機種、計200万台）
- ・現在、今夏モデル1機種（W62CA）を含む、以下5機種を販売中。

機種名	G'zOne W62CA	W61CA	W62SA	ビジネスケータイ E03CA	ジュニアケータイ A5525SA
防水性能	IPX5(*1)及びIPX7(*2)相当				IPX4(*3)相当

(*1) あらゆる方向からの噴流水による有害な影響がない。

(*2) 一定条件の下、一時的に水没しても本体内部に浸水しない。

(*3) あらゆる方向からの飛沫による有害な影響がない。

【ご要望③】水濡れに関する故障の場合、消費者に一方的な負担をさせないことを要望する

（KDDIの対応）

- ・水濡れを含むあらゆる修理について、お客様のご負担は最大10,500円。
- ・有料会員サービス「**安心ケータイサポート**」（2007年11月提供開始。月額315円）にご加入頂くと、お客様のご負担は最大5,250円に。

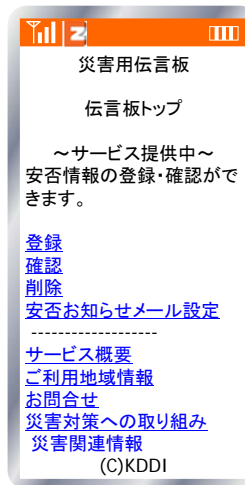
《参考》 携帯電話端末購入時の「**安心ケータイサポート**」ご加入率は約85%。本年6月末のご加入件数は約726万件。

6. 緊急時の情報発信

大地震等の災害時や、販売またはレンタルする通信機器に製品事故等が発生した場合には、お客様の安心・安全の確保のために、迅速な対応、情報発信を行っています。

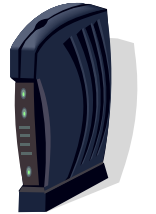
災害発生時

- 通信網の復旧・確保対策を実施。
 - ・通信規制実施によるトラフィック輻輳回避
 - ・車載基地局、移動電源車の出動
 - ・災害用伝言板の立上げ
- 迅速、正確な情報提供
 - ・報道機関対応
(第一報) NW障害／復旧状況、災害用伝言板の立上げについて
その後の状況について、適宜情報提供
 - ・関係官庁対応
総務省、警察庁、その他関係官庁等にNW障害／復旧の状況を報告
 - ・お客様対応
報道機関対応にあわせ、HP等で告知
- 被災地支援
 - ・携帯電話端末・充電器の貸出し
 - ・通話停止措置の延期
 - ・料金措置等



重大製品事故・不具合発生時

お客様保護の観点を最重視し、安全サイドにたった考えに基づいて対応します。



- 製品事故・不具合の発生の第一報
 - ・直ちに関係メーカー等と連携して、原因等の調査を実施
 - ・関係官庁対応
- メーカー調査結果、お客様における人的・物的損害の発生の有無等を踏まえ、対応を判定
 - ・リコール
 - ・安全確保の観点から注意喚起
 - ・継続経過観察
- リコール判定となった場合には以下の対応を実施
 - ・お客様へのご案内
 - ・報道発表
 - ・事故製品の回収と代替品の提供



7. サービス終了時のお客様対応

事業の休廃止に係る周知の時期・方法について

～総務省：「電気通信事業法の消費者保護ルールの概要」説明資料より

【周知させる時期】

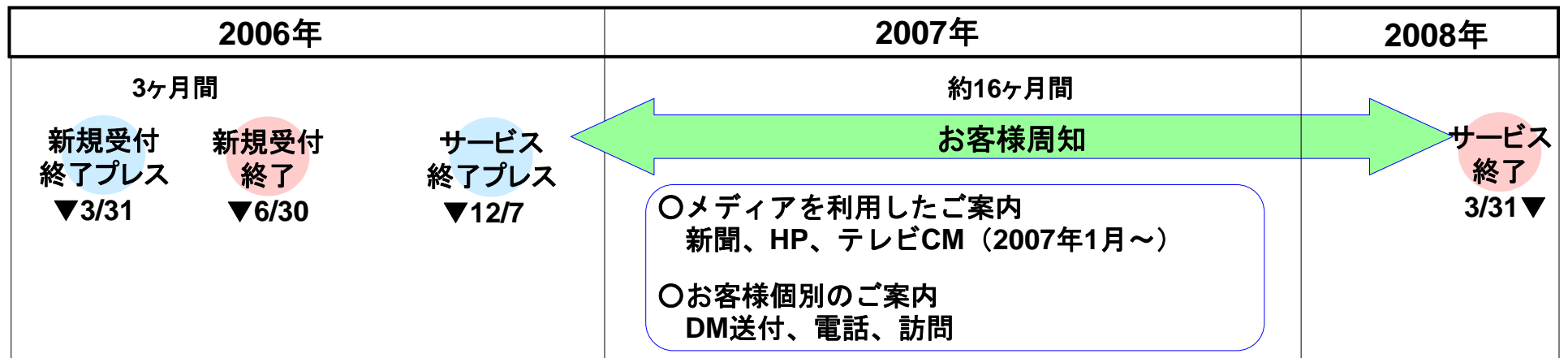
- ・ 利用者が代替的なサービスを選択し、移行するために必要な期間を確保できるよう、「あらかじめ相当な期間を置いて」周知させなければならない。
- ・ 具体的な時期としては、少なくとも1ヶ月前を目途として周知させることが必要。
- ・ また、利用者が代替サービスに移行するために必要な手続等を勘案して、必要に応じて、より早く周知させることが必要。

【周知させるための方法】

次のいずれかの方法により、適切に周知させなければならない。

1. 訪問
2. 電話
3. 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付
4. 電子メールの送信
5. サービス提供を受ける際に表示されるポータルサイト等の画面上での表示

(例) ツーカーサービス終了時のお客様へのご案内

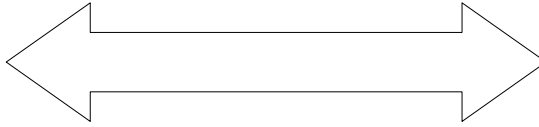


8. お客様満足度向上を目指した連携

KDDIの窓口
お客様相談室（全国4箇所）

国民生活センター

全国各地の消費者センター



事業者側の「課題」

消費者センター等の「課題」

課題

- サービスの高度化や個人情報保護法への対応等、お客様へ説明すべき事項が増えている。新サービスの投入に伴い、お客様へのご案内資料を頻繁に修正する必要がある。
- 特に携帯電話には様々な機能が盛り込まれ、「1人1台」にまで普及したことから、従来事業者が想定していなかった方法で利用されるようになった。

- 電気通信サービス以外の対応にも忙殺されるなか、新サービスが頻繁に登場する電気通信サービスの知識を深めることは難しいのではないか。
- 事業者窓口連絡先を把握できないこともあるのではないか。

お客様・ご相談者様の満足度向上を目指した連携

- (例) 重要な情報の共有
事業者からのタイムリーな情報提供
定期的な情報交換 etc.