

# お客様対応体制及び検討アジェンダについて

イー・アクセス株式会社

イー・モバイル株式会社

平成20年8月28日



## イー・アクセス株式会社

設立：平成11年11月1日

### ネットワーク事業

ADSL  
事業

ISP  
事業

MVNO  
事業



持分法適用  
関連会社  
<37.6%>

## イー・モバイル株式会社

### モバイル事業

設立：平成17年1月5日

資本金及び資本準備金： 1,432億円

従業員： 約460名



(平成20年3月末時点)

第4回までのご議論及びパブリックコメント等の結果を踏まえ、イー・モバイル株式会社のサービスに焦点を当て、ご説明させていただきます。

## (目次)

1. イー・モバイル株式会社について	P4
2. 料金プランについて	P5
3. お客様対応体制について	P7
4. サービス向上に向けた取り組み	P8
5. お客様の声について	P9
(1)平成20年7月におけるお問い合わせ状況	
(2)主なご指摘への対応	
(3)水濡れ対応について	
6. 消費者団体との交流等について	P14
7. 検討アジェンダに関するご提案	P15

## 提供サービス



データ通信サービス  
(データ通信)

平成19年3月提供開始



携帯電話サービス  
(音声+データ通信)

平成20年3月提供開始

現在は、データ通信サービスの需要が主流。

## 販売体制

- 大型量販店、弊社ホームページからのお申込みが中心。
- 直営ショップは、現在設けていない。

## サポート体制

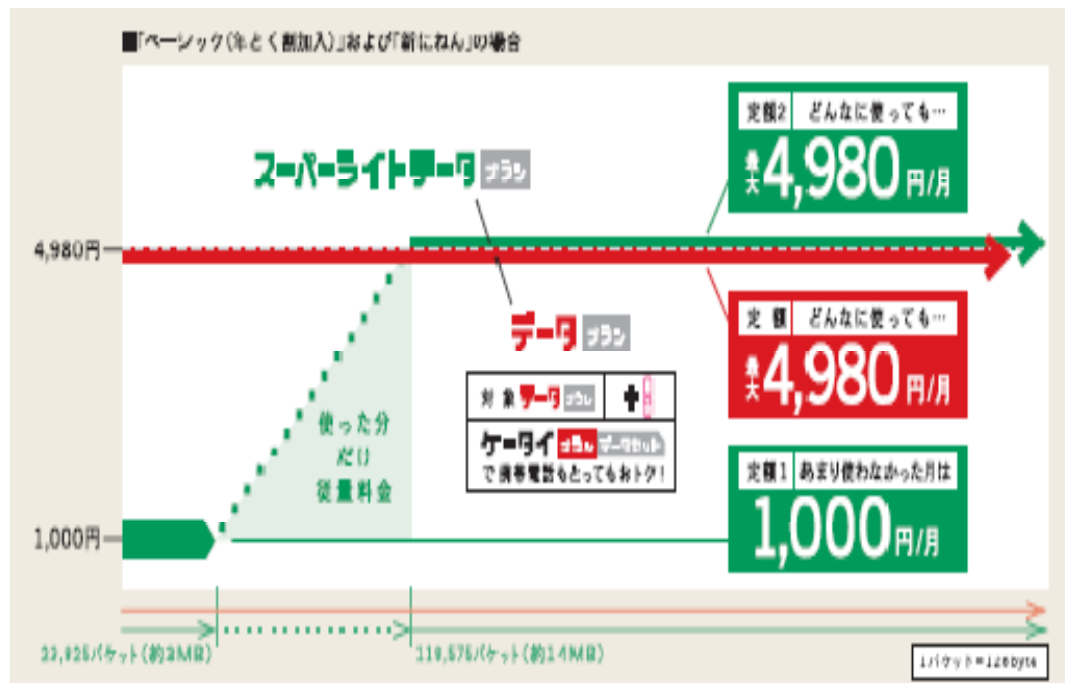
カスタマーセンターへのご連絡(電話、**WEB**)にて対応。

### データ通信サービス



**請求上限額を設定した定額制！**

【スーパーライトデータプランの料金イメージ】



※平成20年8月カタログより抜粋。

### プランのラインナップ

- 完全定額**
    - データプラン (標準プラン)
  - 2段階定額**
    - スーパーライトデータプラン
    - ライトデータプラン  
1,980円～5,480円
    - ギガデータプラン  
3,980円～9,980円
- お客様のご利用意向に応じ、  
選択可能。

・お客様専用のオンラインサポートサイト(My EMOBILE)にて、ご利用料金・パケット数の確認及び料金プランの変更等が可能。

### 携帯電話サービス



**ケータイサイトの閲覧も、PCと接続したモデム利用も、定額制！**

#### 定額制部分

##### データ通信料(弊社エリア内)

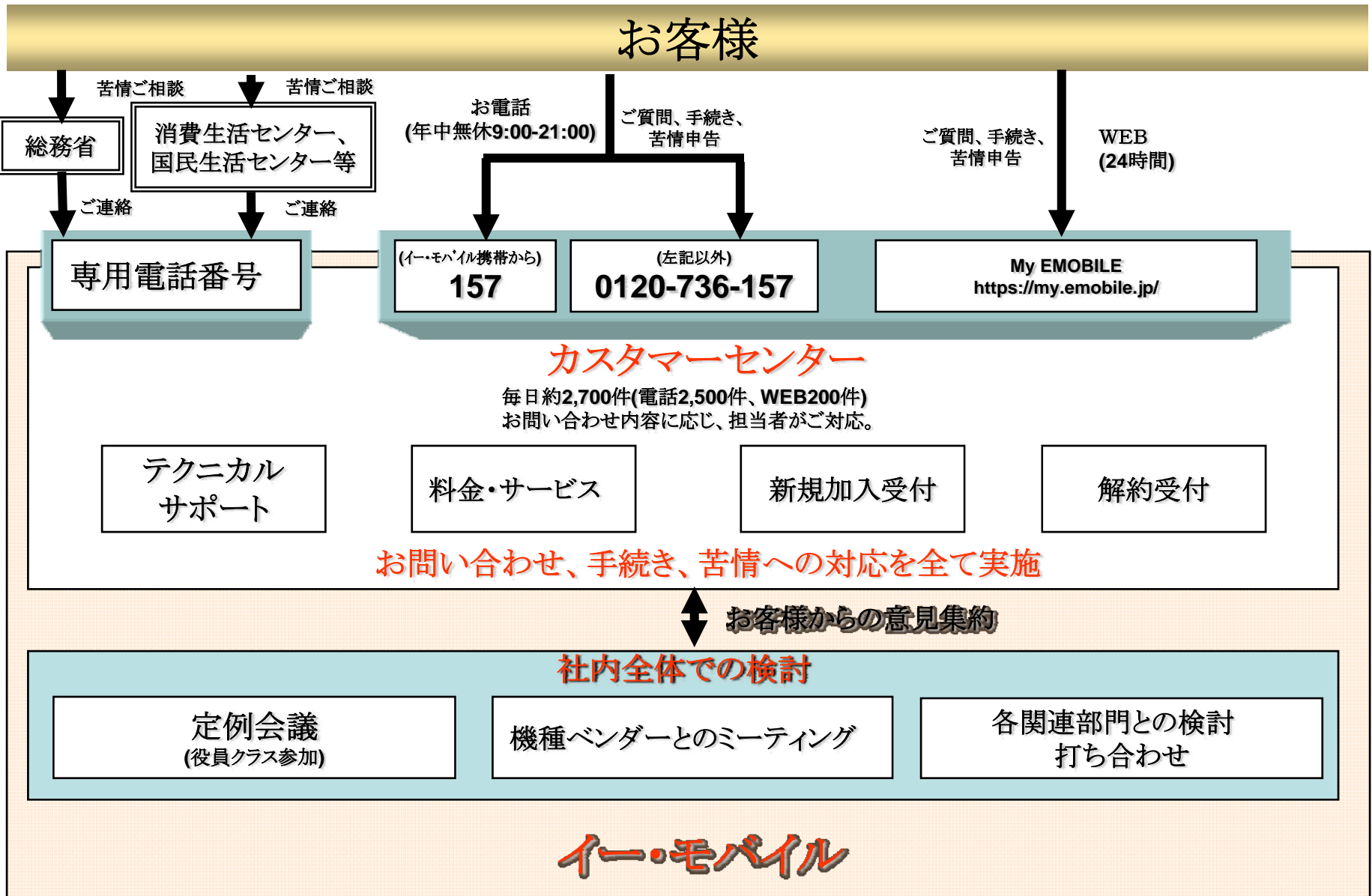
- データ通信サービスと同様、請求上限額を設定した定額制(4,980円)
- 携帯電話端末とパソコンをつないだデータ通信についても、上記定額制を適用。

#### 従量制部分

- 通話料(弊社サービスエリア内でのイー・モバイル端末同士かけ放題のプランもあり)
- 国際ローミングサービスに係るご利用料
- NTTドコモ様ローミングサービスのご利用料

⇒通話料、ご利用料の合計が3万円を超えた場合、お客様にお電話で注意喚起のご連絡を実施。

- お客様専用のオンラインサポートサイト(My EMOBILE)にて、ご利用料金・パケット数の確認及び料金プランの変更等が可能。



### カスタマーセンターに品質管理担当者を設置

- 各受付セクションごとに、品質管理担当者を設置。
- オペレータの管理を実施する他、お客様対応を随時チェックし、お客様対応上のアドバイスに向けた教育を、品質管理担当者より適宜実施。



### 端末ベンダーとの定期的なミーティングの実施

- 毎月1回、定期的に実施。
- 商品企画部門、端末品質管理部門、カスタマーセンター、端末修理部門、営業企画部門の者が参加。
- 端末に関する苦情・要望を伝え、改善策を検討、関係部門にフィードバック。

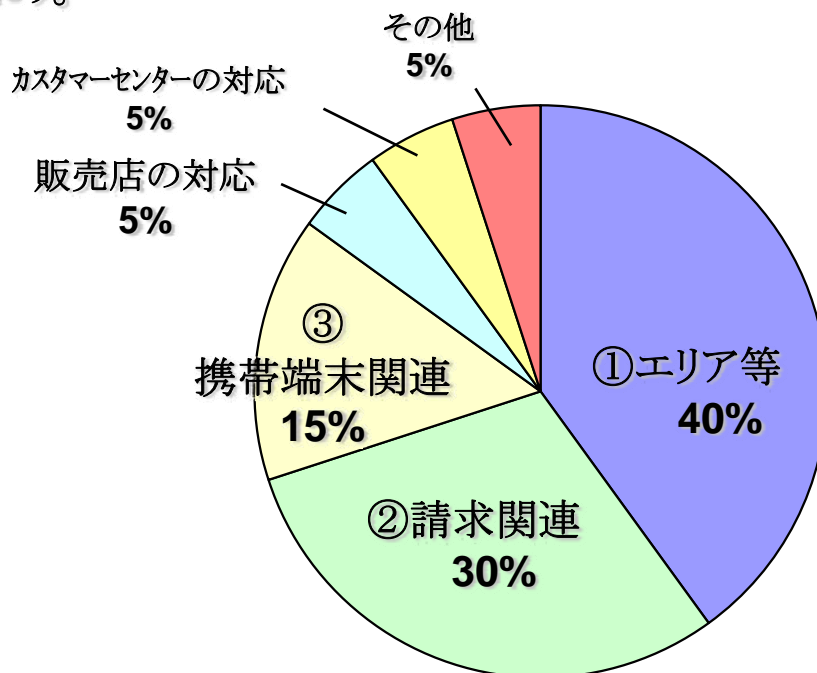


(また別途、社内でも、2週間に1回程度、端末操作方法の確認などを含めてミーティングを実施し、端末関連の理解を深めている。)



### (1)平成20年7月におけるお問い合わせ状況

- ・カスタマーセンターへのお問い合わせ件数は、1日約2,700件。
- ・そのうち、特にサービス内容についてご指摘いただくお問い合わせの件数は全体の約2%。
- ・内訳は以下のとおり。



- ①エリアの展開状況に関連するものなど。  
 ②請求料金に関連するものなど。  
 ③初期不良と疑われるもの、機種の不具合に関するものなど。

⇒各項目の具体的な内容は次ページ以降。

### (2)主なご指摘への対応

#### ①エリア等

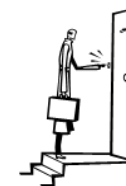
- ・自宅では問題無く使えるのに、会社だと電波が入りづらい。
- ・〇〇によく行くが、サービスエリアにして欲しい。

#### (考えられる状況)

- サービスエリアについては、より快適にご利用いただけるよう、順次拡大している段階。
- 同様にサービスエリア内であっても、商業施設、地下街等については、順次充実させている段階。

#### (弊社での対応)

- ・新規に加入されるお客様について、ご利用されたいエリアの弊社サービス利用可否の確認を実施。
- ・既に利用されているお客様からの、サービスエリア内での電波状況に関する苦情については、弊社担当者が実際に現地に訪問の上、電波状況を調査、改善方法を検討し、お客様にご報告。
- ・お客様のご要望などをふまえて、申し込みキャンセル等の対応を実施。



### (2)主なご指摘への対応

#### ②請求関連

- ・契約解除料について、認識していなかった。
- ・料金について、考えていたものよりも高い。

##### (考えられる状況)

- 販売員の説明の仕方によって、お客様との間の認識相違。

##### (弊社での対応)

##### 新規加入時における、お客様によるチェックの実施

契約での重要な要素と思われる事項についてチェック表をお客様にお渡しし、お客様にて確認の上、チェックを実施。



##### 分かりやすいプラン名の実施

「いちねん」「にねん」といったプラン名称とすることで、お客様にて契約期間を意識しやすいよう工夫。



### (2)主なご指摘への対応

#### ③携帯端末関連

- ・携帯端末が熱を持っている。このまま利用して大丈夫か。
- ・外観上のお問い合わせ(ヒビ、ぐらつき等)。
- ・修理代金に不満がある。

##### (考えられる状況)

- 原因はさまざまであり、実際に機種を確認させていただく必要がある。  
(一旦は送って頂くが、故障でないケースが多い。)

##### (弊社での対応)

#### 1.確認の流れについて

- ・直営ショップを持っていないため、まずはカスタマーセンターあてにご連絡(電話・WEB)をいただき、一次切り分けを実施。
- ・弊社指定運送業者にて、携帯端末を回収。



- ・メーカーに携帯端末を回送、故障の調査を依頼し、原因を明確化。
- ・故障内容の詳細なご報告は、修理後にご送付する『修理報告書』にて実施。



#### 2.修理の料金について

- ・お客様に起因する故障については、修理代金はおお客様のご負担。
- ・修理代金ご負担を最大**10,500円**とする『故障安心サービス』を実施(月額**315円**)。



### (3)水濡れ対応について

-現状、データカードのお客様が多い状況もあつてか、水濡れに関するお問い合わせ・苦情ご申告件数は比較的少ない。

-取扱説明書において、水濡れに関する注意事項を掲載。

#### 携帯電話 (H11Tの場合)



水ぬれ禁止

電話機・電池パック・充電用機器・イヤホンマイクを水、汗、海水などの液体でぬらさないこと  
 屋外や浴室など水などがかかる場所に置かないこと  
 また、周りにコップや花瓶など、液体の入った容器を置かないこと  
 発熱・破裂・発火・感電・故障の原因となります。誤って水などの中に落としたときは、すぐに電源を切り、電池パックを外してください。また、充電中、水などの液体がかかってしまった場合は、直ちに電源プラグを抜いてください。ぬれた電池パックは充電しないでください。「お問い合わせ先」(17-23ページ)までご連絡ください。

#### データカード (D11LCの場合)



水濡れさせないでください。

本製品は防水仕様ではありません。浴室や加湿器のそばといった多湿環境や、雨が降りかかる環境下では使用しないでください。また洗濯機で洗わないでください。故障の原因が水濡れであると判明した場合、保証の対象外となります。

-『故障安心サービス』(P12)について、水濡れも対象。

### お問い合わせへの対応

- カスタマーセンター(本社:東京都)の者が担当。
- 全国各地の消費者生活センターからのお問い合わせに対応。  
また頂戴した苦情・要望内容については、弊社にて関係部署もふくめ迅速に周知や対応策の検討を実施。

### ご訪問の状況

- 東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県の消費者生活センターについては、2～3か月ごとに各センターを訪問、意見交換を実施。
- 国民生活センターにも定期的に訪問。意見交換のほか、上記1都3県以外の情報収集、情報交換を実施。
- 全国各地の消費者生活センターへの訪問については、お客様数の増加・販売拠点の増強もふまえ今後検討。

## 今後の動き

◆消費者行政の一元化の動き。

◆通信と放送の融合法制の検討。

## サービスの動向

◆技術、サービスモデルの進展による通信サービスの提供形態の多様化

- NGN
- モバイル高速化
- MVNO
- 端末の割賦販売  
など

◆通信サービスと組み合わせる複合的なサービスの多様化

- コンテンツ配信
- 電子マネー
- SAASなどのソフトウェア機能の提供  
など

◆適用の対象となる一般法  
法制がさらに拡大。

例えば、相互関連する法制度について、体系的、もしくは運用的な整理(ガイドライン化)といった形で、利用者及び通信事業者それぞれに理解しやすい、あるいはサービス開発に資する環境を作り上げていく検討も必要ではないか。