

米国での端末修理再生事業の概要および
日本における今後の弊社事業展望と
電波の有効利用促進に向けた意見要旨

2012年6月5日 アシュリオン・ジャパン株式会社

本日のアジェンダ

- 米国における携帯端末修理事業の概要について
- 日本における今後の弊社事業展望について
- 【ご参考】 Asurion社、NEW社の事業内容ご紹介

米国における携帯端末修理再生事業の概要

メーカー保証内修理 (一年以内の自然故障)

メーカー保証外修理・再生

年間台数 (推定)	1,000~1,300万台	1,100~1,400万台
平均修理費 (推定)	50~60USD	120USD : スマホにより上昇傾向
金額規模 (推定)	400~640億円	1,000~1,400億円
主要プレイヤー	<ul style="list-style-type: none"> 殆どの場合はメーカー自身による修理ではなく、メーカーが独自基準に依り認定した外部の修理事業者が実施 	<ul style="list-style-type: none"> 全てをメーカーではない外部の修理事業者が自主事業として実施
メーカーとの契約形態	<ul style="list-style-type: none"> メーカーに依る独自認定は無償保証期間内の端末修理を提供する修理事業者にのみ付与 修理作業はメーカー無償保証期間内の端末のみを対象に実施 修理委託契約で以下の様な条件を規定 <ul style="list-style-type: none"> -部材の供給 (一般的には預託部材) -技術情報、ソフトウェア、治具の提供 -品質基準 (技術基準、技術使用など) -修理で使用される部材のトラッキング 	<ul style="list-style-type: none"> 技術情報・ソフトウェアはメーカーまたはキャリアから供給を受ける 複数の部材の調達経路が存在する <ul style="list-style-type: none"> -メーカー -キャリア -メーカーに部材を納入するベンダー 純正部品の調達に際しては、部材再販売や使用地域などの制限がある

出所) アシュリオン調査

携帯端末修理再生：高品質な顧客向けサービスを提供し続ける為、端末修理再生・調達ネットワークを構築しています

日本においては未実施

端末回収・診断

お客様から求償

お客様から求償
端末を回収

診断・
修理再生
可否判断

端末修理再生

アシュリオン修理

回収端末を分解・
再利用部材選定

- 部材レベルまで分解、
再利用可能な部材を
選別

メーカーから
新品部材購入

部材レベルから
端末を組立

- 教育・訓練された
要員により部材
レベルから端末を
組立て
- 測定機器による完成
品端末のRFテスト、
品質確認を実施

外部修理ベンダー修理

+

マーケットから端末を調達

メーカーから新品端末を調達

品質管理

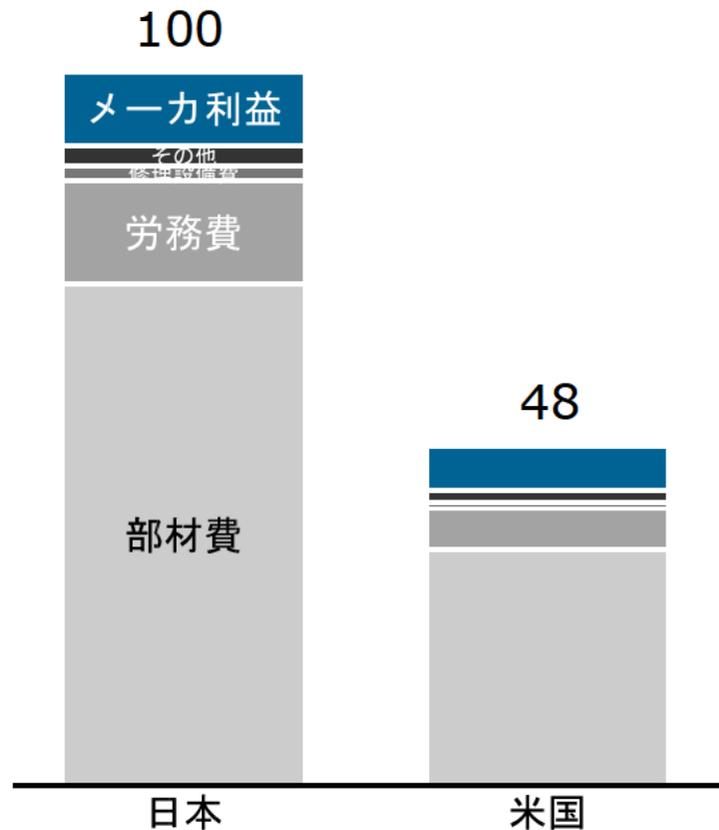
品質管理

- 修理再生端末
はSW初期化後
に再度品質確
認を実施
- 新品端末も
出荷前に品質
確認を実施

米国においてはオープンな競争環境により、低コストでの修理再生が可能となっています

日米における同一機種の修理コスト比較 イメージ（液晶表示部破損の場合）

修理費



（日本を100とした場合）

- メーカーおよびメーカーが独自基準に依り認定した認定修理事業者と非メーカー系修理事業者による**オープンな競争環境**が実現されている
- 一般的には、認定修理事業者は、メーカー保証内修理に限定される
- 新品部材、リサイクル部材の両方が修理に活用されることにより**安価な修理**を実現
- 純正部品は、メーカーおよび部材ベンダーから調達

出所) アシュリオン調査

本日のアジェンダ

- 米国における携帯端末修理事業の概要について
- 日本における今後の弊社事業展望について
- 【ご参考】 Asurion社、NEW社の事業内容ご紹介

日本における事業展開：幅広いプロテクションサービスとそれを支えるバックエンドプロセスを拡張して行きたいと考えています



既に日本で実施中

今後日本での事業展開を検討

顧客向け
プロテクション
サービス

端末補償

データ保護・
テクニカルサポート

延長保証
(通信機器以外)

携帯端末補償
(代替機提供)

データ保護
(バックアップ、復旧等)

メーカー製品の
延長保証

その他機器補償
(ネットブック等)

テクニカル
サポート

小売店取扱商品の
延長保証

高品質な
顧客体験を
提供するための
バックエンド
プロセス

端末修理再生

カスタマーサポート・
サプライチェーンマネジメント

端末修理再生

コールセンター運営

部材リサイクル・部材再生

代替機提供等のロジスティクス

「電波の有効利用の促進に向けた検討課題の意見募集」における弊社提出意見要旨（2012年5月14日付）

- 弊社は、通信事業者に対して携帯端末の補償サービスを提供しており、その付帯事業として北米ではいち早く携帯端末の自社修理再生を手掛けている。
- 日本の現行法制度上、携帯端末については電波法に定める技術基準適合証明を受け、端末を修理した際にもメーカーに技適の合致義務が発生する為、携帯端末の修理再生に際して弊社の様なサードパーティ修理事業者が技適の失効をする事無く修理を行おうとする場合、法制度上の課題をクリアする必要があると認識している。
- 弊社は、北米での修理再生事業に於いて部材の利活用によるエコシステムを確立し、年間数百万台規模の携帯端末の修理再生を行う中で省資源化による社会貢献を推進。今後、日本に於いても米国同様の携帯端末の修理再生を実現する事により、顧客に対して現行修理品質を担保しながら低コストの修理を提供することでベネフィットを提供出来るものと考えている。
- 現行法制度に関する弊社の理解に齟齬が無いかを確認させて頂くと共に、今後高品質かつ経済合理性の高い端末修理再生の実現に向けた協議を移動体通信業界として本格化させて頂きたい。

本日のアジェンダ

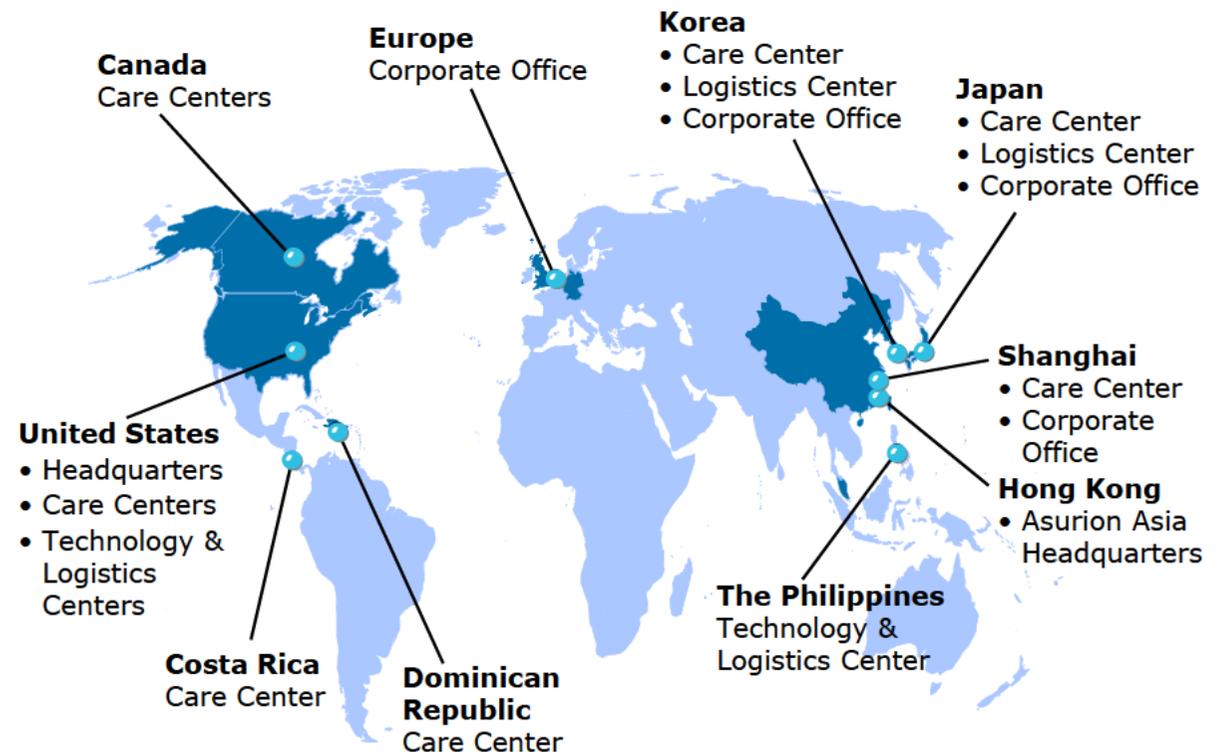
- 米国における携帯端末修理事業の概要について
- 日本における今後の弊社事業展望について
- 【ご参考】 Asurion社、NEW社の事業内容ご紹介

アシュリオン社及びNEW社は通信・小売業界における顧客サポートソリューションプロバイダーです

会社概要

- アシュリオン及びNEWは、**通信・小売業界**の顧客に対し、携帯端末、家電製品の延長保証、拡張補償を提供しております
- 米国テネシー州ナッシュビルに本社を置き、世界各国のお客様にサービスを提供しております
 - 主要マーケットは、アメリカ、カナダ、日本、韓国、中国、フランス
- **各国主要通信事業者様及び小売企業様とパートナーシップ**を結び、これまで**20年**に渡りサービスを提供して参りました
- アシュリオンのサービスは各国のユーザー様の**高い評価及び満足度**を獲得しております

グローバルネットワーク



アシュリオン社・NEW社を合わせると、グローバルでの従業員10,000人、契約件数2億4千万人以上にのびります



会社名:	Asurion Corporation	NEW Customer Service Companies Inc.
設立:	1994年	1983年
本社:	米国テネシー州	米国バージニア州
主な事業内容:	通信機器に対する端末補償サービスの提供	家電・その他製品等に対する延長保証サービスの提供
会社名(日本法人):	アシュリオン・ジャパン株式会社	NEWジャパン株式会社
設立:	2004年	2009年
本社:	東京都港区六本木3-16-33 青葉六本木ビル4階	東京都港区赤坂5-2-20 赤坂パークビル 23階
主要 パートナー企業様:	株式会社NTTドコモ様	<ul style="list-style-type: none"> 西日本電信電話株式会社 株式会社メガスポーツ その他、大手小売会社様等とビジネス立ち上げ中
主要株主:	<ul style="list-style-type: none"> Asurion Asia Pacific Pte. Ltd 伊藤忠商事株式会社 	<ul style="list-style-type: none"> N.E.W. Customer Service Companies, LLC 伊藤忠商事株式会社

携帯端末補償サービス： 携帯端末の故障・破損・盗難時に、 同じ機種 of 代替機を1～2日以内にご提供します

サービス加入者（月額一定額支払い）に対し…

どのような
不具合でも

- 紛失・盗難、全損・破損、水濡れ、故障、全てに対応
- お客様の過失の有無にかかわらず対応

簡単な手続きで

- 求償手続きは、所定の電話番号に電話を一本かけるだけ
- 米国ではWeb求償も実施

すぐに
替りの端末を
お届けします

- 交換端末を1～2日以内にお届け、その後求償端末を返送いただく
- 交換端末は原則同一機種をご提供



日本では 3,000万人以上の契約者