
「モバイル市場の競争環境に関する研究会」
ヒアリング資料

2018年11月14日
株式会社NTTドコモ

1. お客様還元の実施
2. 定期契約に係る実施
3. 今後の料金プランの見直し

●ベーシックシェアパック、ベーシックパック、
シンプルプランを全てのポケットパックに適用

18年5月25日 開始

●ウェルカムスマホ割

18年11月1日 開始

●ずっとドコモ割プラス

18年5月1日 開始

ご利用の少ない
お客さま

はじめて
スマホを
ご利用される
お客さま

長くご利用
たくさんご利用の
お客さま

●ウルトラシェアパック30 17年5月24日 開始

ご利用の多い
お客さま

通話利用の
少ないお客さま

●シンプルプラン 17年5月24日 開始

●ポケットパック
海外オプション

18年3月15日 開始

海外に
渡航される
お客さま

端末を
長くご利用の
お客さま

●docomo with

17年6月1日 開始

18年9月1日 「docomo with」端末に
iPhone 6s (32GB) を追加

18年9月3日 300万契約突破

●ウルトラパックの
ドコモ光セット割の
割引額拡大

18年2月1日 開始

家の中でも
ご利用の多い
お客さま

端末を
ご購入の
お客さま

●ケータイ補償の値下げ

学生と
その家族の
お客さま

●ドコモの学割

ご利用状況に応じた選択肢を充実

2011年11月

2014年6月

現在 (2018年5月以降)

通話

Xiトーク24
1,410円～
ドコモ内通話定額※

カケホーダイプラン
2,700円
国内通話無料※

カケホーダイプラン
2,700円
国内通話無料※

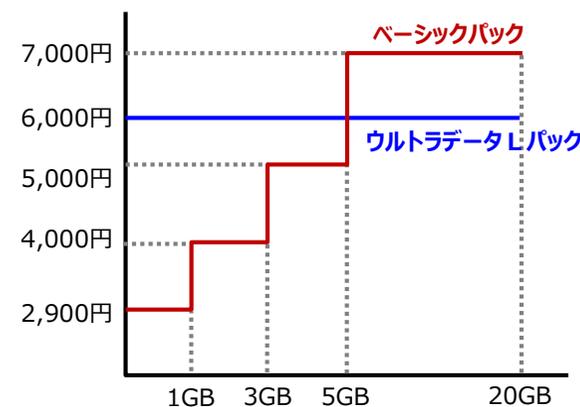
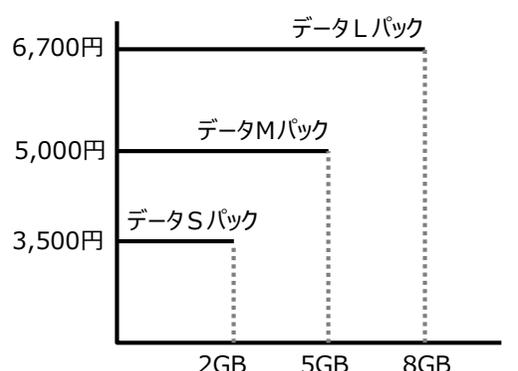
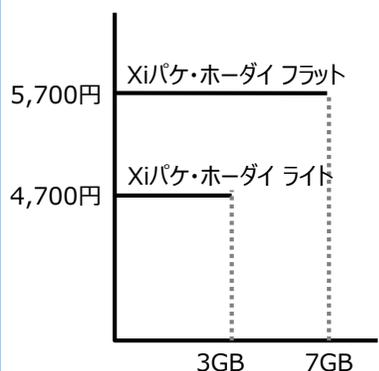
カケホーダイライトプラン
1,700円～
5分以内無料※

シンプルプラン
980円～
家族通話無料※

タイプXiにねん
743円～

利用が多い
↑
利用が少ない
↓

データ



組み合わせ自由

※定額対象外の通話は、30秒あたり20円
無料通信分なし

*シェアパックも提供

*シェアパックも提供

契約後26か月間のお支払額をグラフでご説明

(2018年8月～)



料金総額・
推移を
グラフ表示

*シンプルプラン、ベーシックパック、spモード、「docomo with」を新規契約し、arrows Be (F-04K) を24回分割払いで購入した場合の例

利用データ量を容易に確認いただけるようご案内

(2018年3月～)

◆ご利用額確定の通知

■ご利用額確定のお知らせ■

※(株)NTTドコモから通信料無料で配信しています。

日頃、ドコモをご利用いただきありがとうございます。
お客様に安心、快適にドコモのサービスをご利用いただけるよう、
2018年2月請求(1月ご利用分)より、ご利用額が確定した
ことのお知らせする「ご利用額確定のお知らせ」を配信させていた
できます。

▼ご利用料金の確認はこちらから

<https://payment2.smt.docomo.ne.jp/spguide/ebilling/gkfap001.srv>

▼配信停止は下記サイトでお手続きください。

<https://payment2.smt.docomo.ne.jp/spguide/ebilling/gkfep001.srv>

※サイトへの通信は、一部有料となります。

※本メールへの返信は出来ません。

■お問合せ先：ドコモ料金センター

電話番号：0800-000-1800(無料)

受付時間：午前9時～午後8時

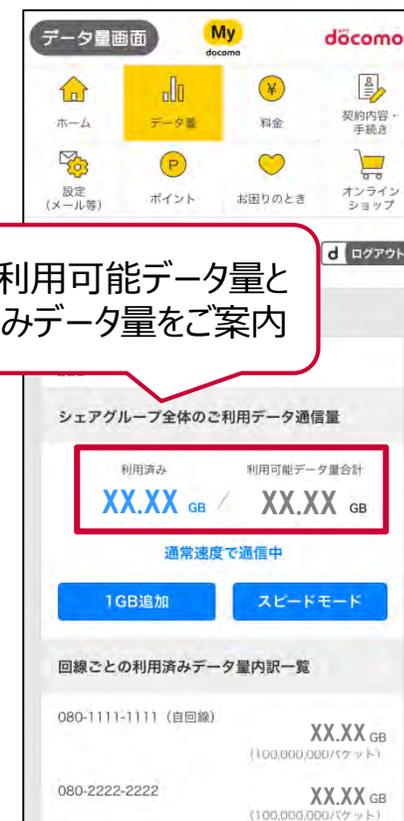
◆ご利用料金の確認



当月の利用可能データ量と
利用済みデータ量をご案内

データ通信量の確認が可能

◆利用データ量の確認



*当月・前月のデータ量を確認可能

お客様の利用実態に基づく適切なプランをご案内

(2018年9月～)

◆コーポレートサイト



<参考> 拡大したイメージ

My docomo ●●●様のご利用状況分析結果

過去3か月のデータ量ご利用状況から判断すると、**ベーシックシェアパック**への変更がおすすめです。

今よりお得に同じデータ量をご利用いただけます。

最近のご利用状況をご確認の上、ぜひご検討ください。

データ量を確認する (Mydocomo)

◆利用データ量の確認



*当月・前月のデータ量を確認可能

*dアカウントによるログインが必要

全国のドコモショップ店頭にて「料金相談フェア」を実施 今年度のご相談は10月末時点で約150万人

(2018年5~7月、9月~)



全国のドコモショップにて無料で「スマホ教室」を実施 11月上旬までにのべ約100万人が参加

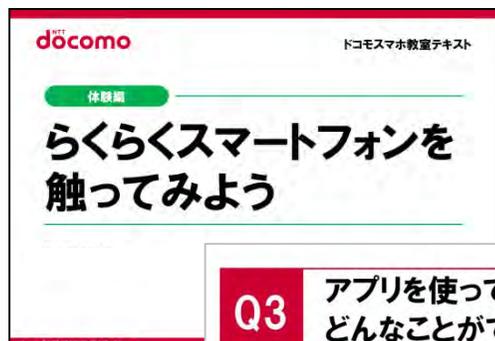
(2018年1月～)



ドコモスマホ教室

- 直近では9割以上の店舗が週3日開催
- 端末やアプリの利用方法等をご説明

教室用テキスト



- お客様の習熟度に応じた多彩なカリキュラムをご用意

初心者

<カリキュラム>

<主な内容>

はじめての方	スマホ概要
入門編	インターネット
基本編	電話・メール・写真
応用編	アプリ概要・地図・LINE
活用編	買い物・本・雑誌・動画
上級編	dマガジン・dTV 等

複数回受講



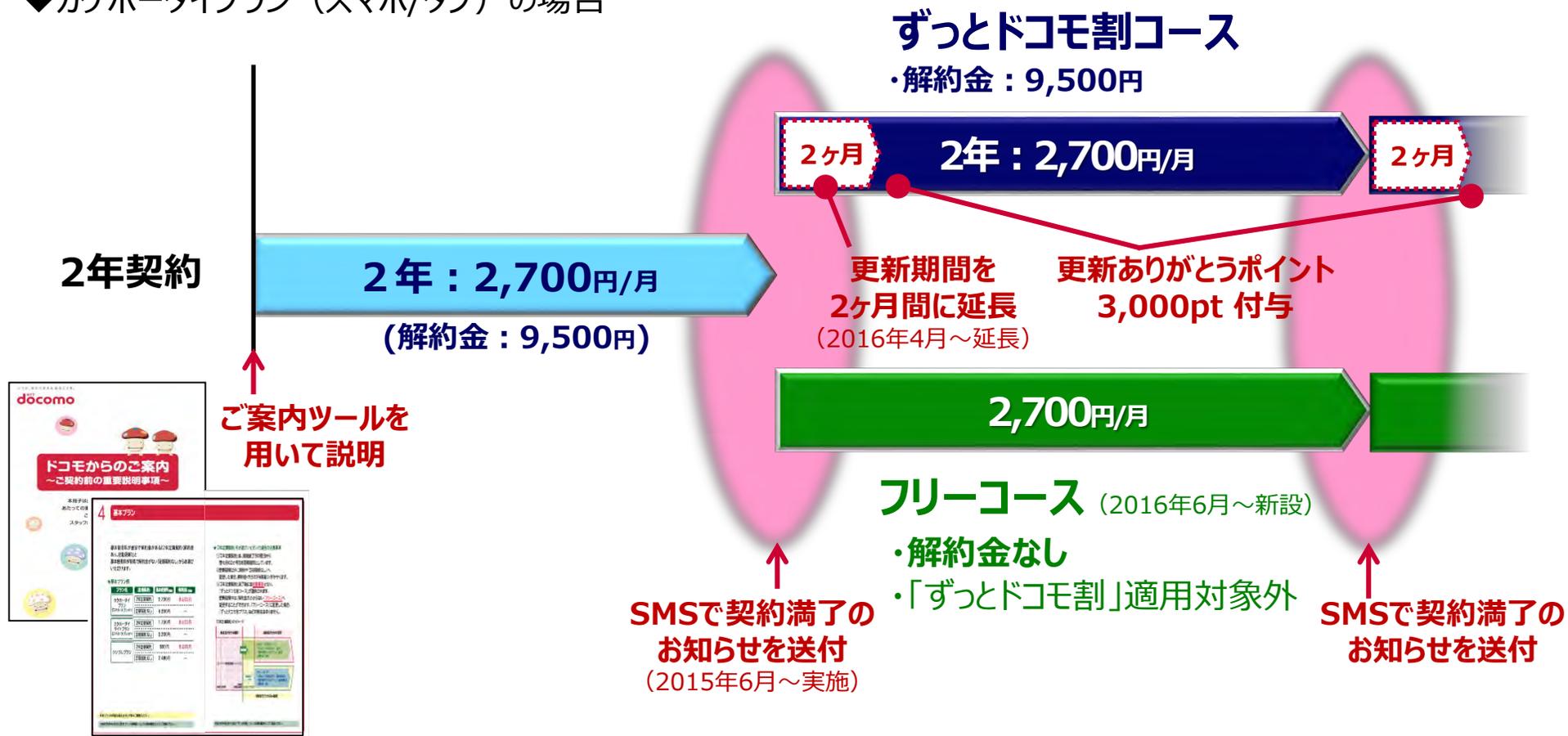
1. お客様還元の実施

2. 定期契約に関する実施

3. 今後の料金プランの見直し

ツールやSMS等によるご案内等、取組みを強化 更新期間延長や解約金のかからない「フリーコース」も新設

◆カケホーダイプラン（スマホ/タブ）の場合



ずっとドコモ割コース
・解約金：9,500円



更新期間を2ヶ月間に延長 (2016年4月～延長)
更新ありがとうポイント 3,000pt 付与



フリーコース (2016年6月～新設)
・解約金なし
・「ずっとドコモ割」適用対象外

SMSで契約満了のお知らせを送付 (2015年6月～実施)

SMSで契約満了のお知らせを送付

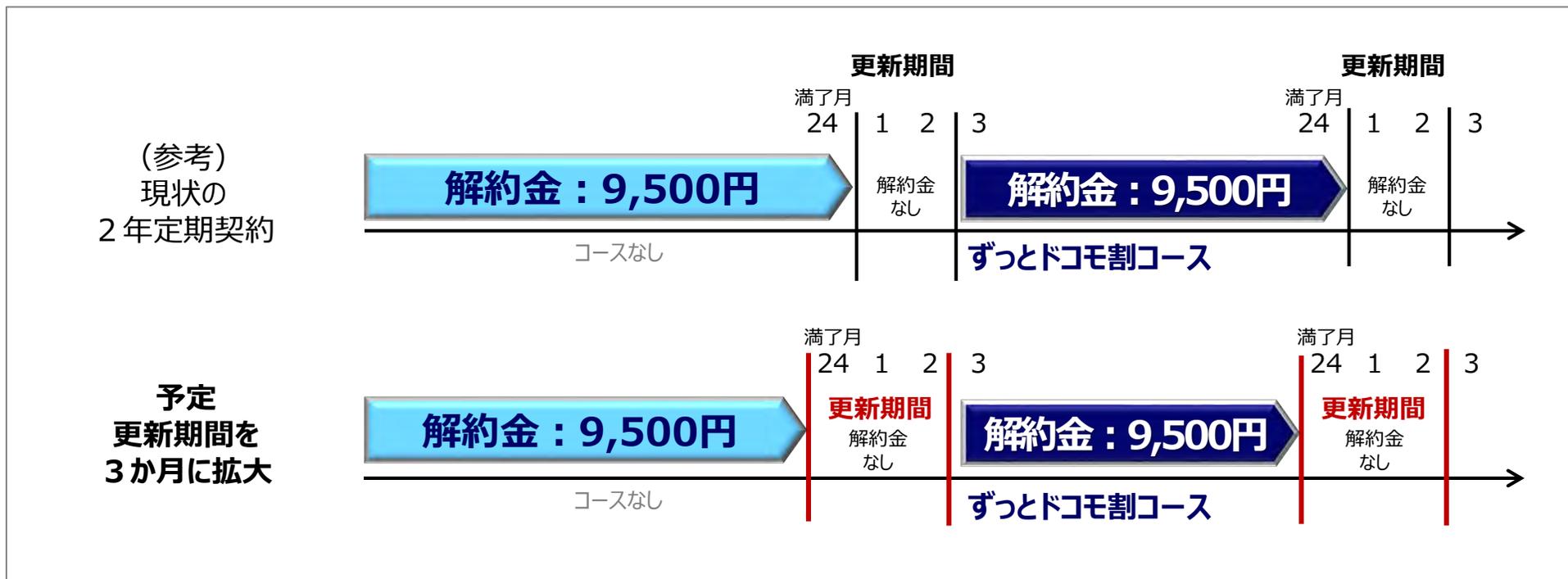


ご案内ツールを用いて説明

*2年定期契約・定期契約なしの基本プラン例を記載

解約金が不要となる更新期間を 24～26か月目（3か月間）に拡大予定

◆更新期間の拡大イメージ



*総務省「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書に基づく2018年6月6日付 行政指導を踏まえた対応を2019年3月末までに実施予定

1. お客様還元の実施
2. 定期契約に係る実施
3. 今後の料金プランの見直し

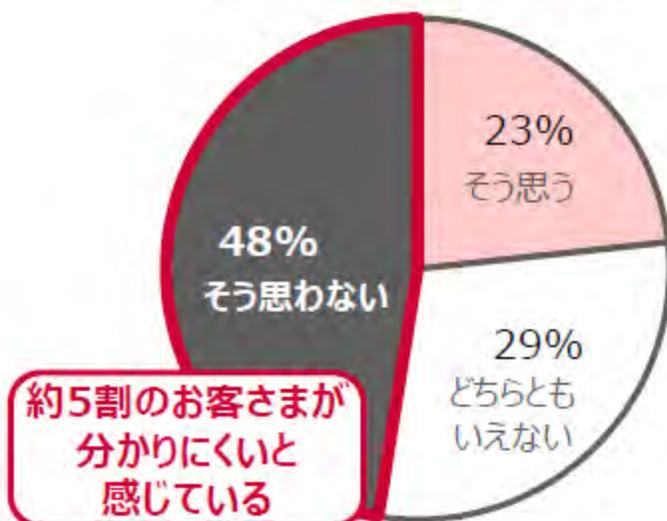
おトクでシンプルな料金プランへ

NTT docomo

お客さまの分かりやすさを追求

ドコモの料金プランについて

Q：料金プランが分かりやすい



◆ 料金に関するドコモ独自調査（調査時期：2018年6月、回答者数：6,618）

お客さまの声

料金プランなど**もっとシンプル**にして欲しい。
分かりづらい。

料金プラン等の**仕組みが複雑**で、
ホームページ等を見ても**理解しきれない。**

料金プランなど、普段使っているだけでは、
よく分かりません。
利用者側には、**お得感が感じられない。**

* 出典：「中期経営戦略」（2018年10月31日 NTTドコモ2018年度第2四半期決算説明会）

大胆な料金プランの見直し

NTT docomo

2019年度第1四半期に
発表・提供開始予定

低廉な料金プラン

2～4割程度
値下げ

お客さま還元（1年あたり）

最大
4,000億円
規模

◆ お客さまのご利用状況によっては記載の値下げ水準とならない場合があります

* 出典：「中期経営戦略」（2018年10月31日 NTTドコモ2018年度第2四半期決算説明会）