

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第30回）ご説明資料

～携帯電話ショップでの手続き時間等の長さへの対応、5Gエリアの利用者への訴求～

KDDI株式会社

2021年 5月28日



目次

1**携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応****2****5Gエリアの利用者への訴求**

1

携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応

2

5Gエリアの利用者への訴求

新たな取組みのご紹介

お客さま一人一人の理解度に合わせて、
それぞれのお客さまにとって最適な手続時間となるよう、新たな取組みを開始

これまでの取組み

(2020年6月18日 TCAプレゼン)

- ✓ 来店予約システムの積極活用、刷新
- ✓ 料金収納システム導入などの
オフロード施策
- ✓ 設定サポートツール、効率的な提案
活動
- ✓ 待ち時間での重要事項説明の確認

新たな取組み

(今回ご紹介)

- ① セルフ手続に係る取組み
- ② 待ち時間での重要事項説明を動画化
- ③ 「店頭設定サポート」サービス

これまでの取組み

消費者保護ルールの検証に関するWG（第21回） TCAプレゼン資料より (2020年6月18日)

3-1.各社の取組み (KDDI)

TCA

店頭滞在時間において、占める割合が大きい「待ち時間」を中心に対策。提案・設定については、お客様のニーズやITリテラシーに合わせ、理解度に配慮しながら時間短縮を図っている

来店予約システムの積極活用、刷新

- auショップ全店で対応、DMに記載して認知度を向上
- システムの刷新を図り、利便性を向上



料金収納システム導入などのオフロード施策

- auSaKuTTOを導入し、店頭業務の2割弱を待ち時間なく対応
- オンラインショップ・My auなどにより、店頭業務をオフロード化



設定サポートツール、効率的な提案活動

- 高リテラシーのお客様には、ツールを提供することで説明省略
- お客様の同意を得た上で、システムを用いて、契約状況や利用状況に応じたご提案



（新たな取組み）待ち時間での重要事項説明の確認

- カウンター接客時に行っていた重説の確認を、待ち時間の中でお客様自身がタブレットにて実施することにより、体感待ち時間軽減および接客時間を削減



時間をかけるべき方には丁寧に、不要な方には柔軟な対応をおこないつつ、
一つ一つの取組みを積み重ねていく

※左記の他、緊急事態宣言時（1回目）における
オフロード施策のオンライン誘導をご紹介

3-2.各社の取組み (KDDI)

TCA

オフロード施策について、緊急事態宣言時においては、お客様とショップスタッフのコロナ感染防止および店頭の混雑を緩和するため、様々な形でオンライン誘導を推進。（一部においては、継続して実施中）

◆ テレビコマース



◆ WEB/パナ



◆ 新聞



◆ ホームページ



◆ SNS

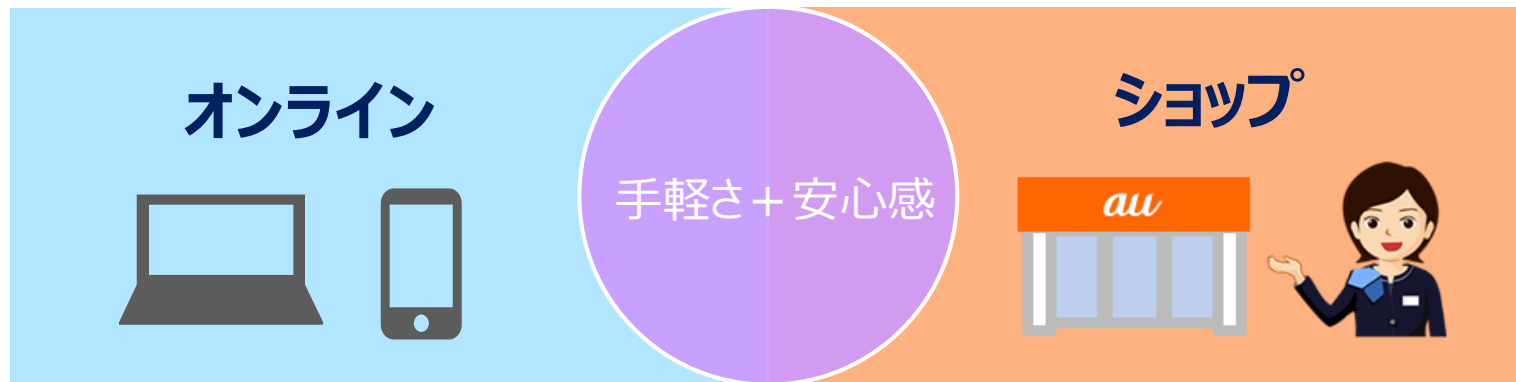


◆ メッセージ送信



① セルフ手続きに係る取組み 1/2

デジタル活用により、**オンラインの手軽さ**と**ショップの丁寧な接客**による**安心感**
という**双方の良さ**をあわせ持った新たな**ショップ**を実現



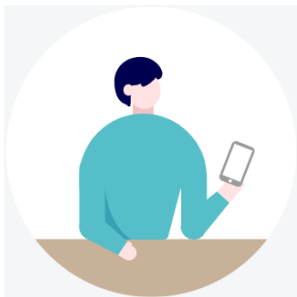
2020年8月26日、auみなとみらいにてトライアルを開始
現在、全国19店舗（近日中に25店舗へ拡大）

① セルフ手続きに係る取組み 2/2

ご来店前に事前準備していただくことにより、**店内での手続きを最小限に**

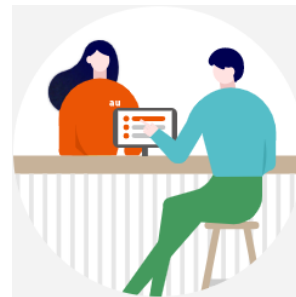
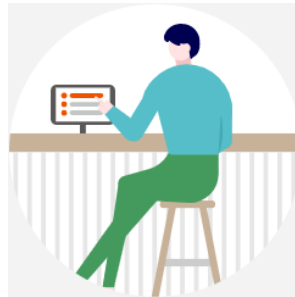
手軽さ（オンライン）

来店前



安心感（ショップ）

来店中



来店前に、オンラインで以下の事前準備

- 端末や料金プラン等のシミュレーション
- 重要事項の確認
- 来店時の相談事項をメモ

- 来店前のシミュレーション内容に基づいて、お客さま主導で手続きを実施
- ショップスタッフには、聞きたいことだけを相談

対象手続：機種変更

対象年齢：20歳以上65歳未満

前回ご紹介した待ち時間での重要事項説明を動画化、 また「店頭設定サポート」サービスを開始

②待ち時間での重要事項説明を動画化

お客さまのより一層の理解促進



③「店頭設定サポート」サービス

ご自身での設定が困難なお客さまへのサポート強化



主なメニュー、料金（1台当たり）

- 基本セット：3,650円（税込4,015円）
（データ移行、Googleアカウント設定、Apple ID設定、LINE設定）
- 保護シート貼り：1,000円（税込1,100円）

まとめ

**時間をかけるべき方には丁寧に、
不要な方には柔軟な対応をおこないつつ、
一つ一つの取組みを積み重ね、
お客さまの理解度向上とショップでの手続時間短縮を図れるよう
引き続き努めてまいります**

1

携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応

2

5Gエリアの利用者への訴求

各種媒体での広告表示

お客さまに正しくご理解いただけるよう、
訴求時には「5Gは一部エリアで提供」であることを明記

インターネット動画広告



5Gは一部エリアで提供
詳しくは店頭・Webへ

自社WEBサイト



5Gは一部
エリアで提供

<https://www.au.com/5g/>

エリアマップの改善

5G周波数についてご理解いただくため、
NR化※を明記した上で、専門用語については解説ページへのリンクを追加

※NR化：4G LTEの既存周波数を5Gに転用

au サービスエリアマップ	
サービスエリアの凡例	閉じる <
■ 対応機種 5G通信(sub6、sub6/ミリ波)対応機種	
5Gエリア ミリ波 ※1	
5Gエリア ミリ波 春以降の予定 ※1	
5Gエリア sub6 ※1	
5Gエリア sub6 春以降の予定 ※1	
5Gエリア<ミリ波・sub6>以外の周波数 ※1	
5Gエリア<ミリ波・sub6>以外の周波数 春以降の予定 ※1	
4G LTEエリア ※2	
海上で4G LTEがおおよそ利用可能なエリア	
※1:2021年1月末時点 ※2:2020年12月末時点	

au サービスエリアマップ	
サービスエリアの凡例	閉じる <
■ 対応機種 5G通信対応機種	
5G <ミリ波>	
5G <sub6>	
5G <NR化>	
5G <ミリ波> 春以降の予定	
5G <sub6> 春以降の予定	
5G <NR化> 春以降の予定	
4G LTE	
海上で4G LTEがおおよそ利用可能なエリア	
ミリ波、sub6、NR化 等の説明は こちら	

NR化を明記するなどの見直し

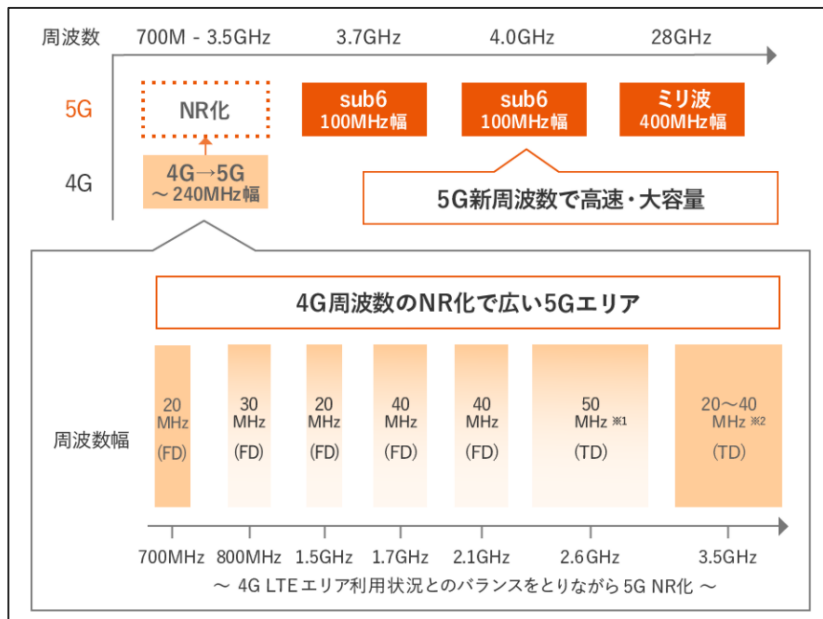
周波数説明ページへのリンクを追加
(次ページの画面に遷移)

<https://www13.info-mapping.com/au/map/index.aspx> より抜粋

5G周波数の特性説明

5G新周波数の高速大容量メリット及び 4G転用周波数のエリア優位性といった、周波数毎の特性などを説明

au ホームページ



改善内容

- ① ミリ波・sub6・NR化の解説を追加
- ② 電波特性に関する説明を詳細化
- ③ 4Gと5Gの帯域の違いについて図示
- ④ 「低遅延」「多接続」を実現する技術の説明を追加 など

参考：スライド13～16

① ミリ波・sub6・NR化の解説を追加

au 5G利用周波数と帯域幅

5Gでは、ミリ波・sub6・NR化の3種類の周波数を活用してエリアをつくれます。

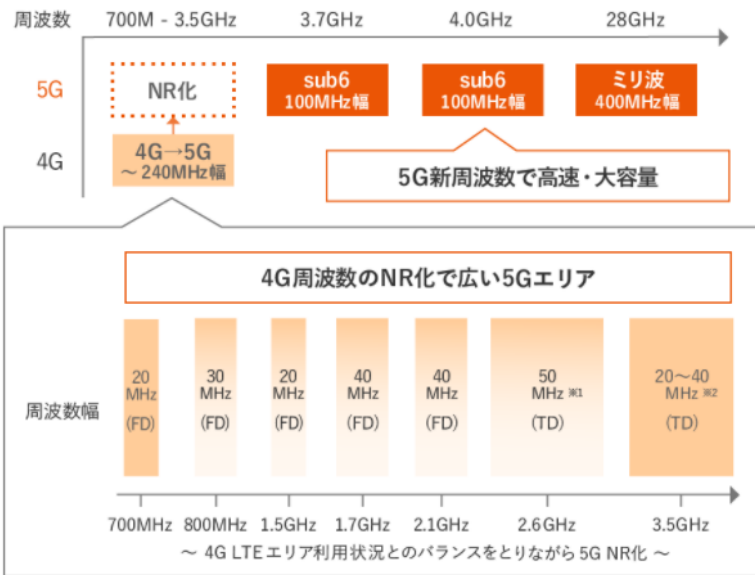
ミリ波 28GHz帯の周波数。400MHzの帯域幅で高速・大容量通信が可能。

sub6 3.7/4GHz帯の周波数。それぞれ100MHzの帯域幅で高速・大容量通信が可能。

NR化 4G LTEの周波数。NR規格を適用して5Gに利用。既存の基地局設備を活用することで、より早く5Gエリア化が可能。

NR : New Radioの略称。第五世代移動通信システム向けに3GPP : 3rd Generation Partnership Project (移動通信標準化プロジェクト) にて定められた携帯電話通信規格標準。

② 電波特性に関する説明を詳細化



利用する周波数の帯域幅が広いほど通信速度が上がり、混雑しにくい為、ミリ波とsub6の周波数を利用することで、高速・大容量の通信エリアをつくることができます。その一方で、3.7GHz以上の高い周波数は、遠くに飛びにくい特性がある為、広い通信エリアをつくるために数多くの基地局が必要となります。

そこでauでは、全国で広くエリアをカバーしている4G周波数にNR規格を適用し、5Gとして高度化することで、5Gエリアを早期に拡大できるようにしています。

NR化周波数の帯域幅は、それぞれ20~50MHzとミリ波・sub6に比べて狭い為、人が多く集まるようなエリアなどでは、複数の周波数を束ねる技術を活用することで通信速度を向上できるように取り組んでいます。

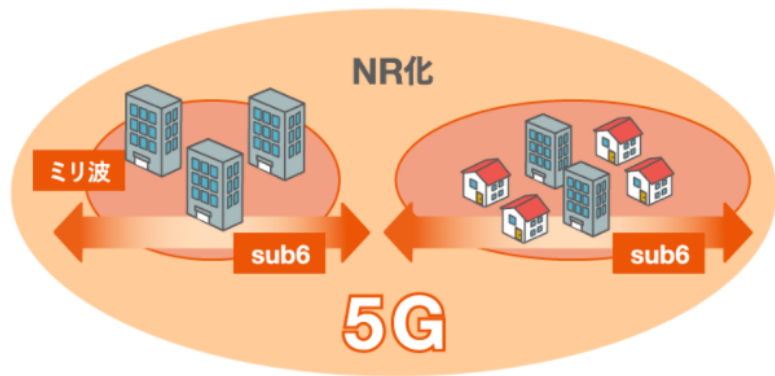
なお、現在4G LTEで利用している周波数帯は、LTEサービスの品質を低下させないように、段階的なNR化を予定しています。

※1 WiMAX 2+利用

※2 地域によってNR化帯域幅は変動（20MHz利用時はNRと4G LTEを両方提供）

③ 4Gと5Gの帯域の違いについて図示

周波数の特性を活かした5Gエリアの構築

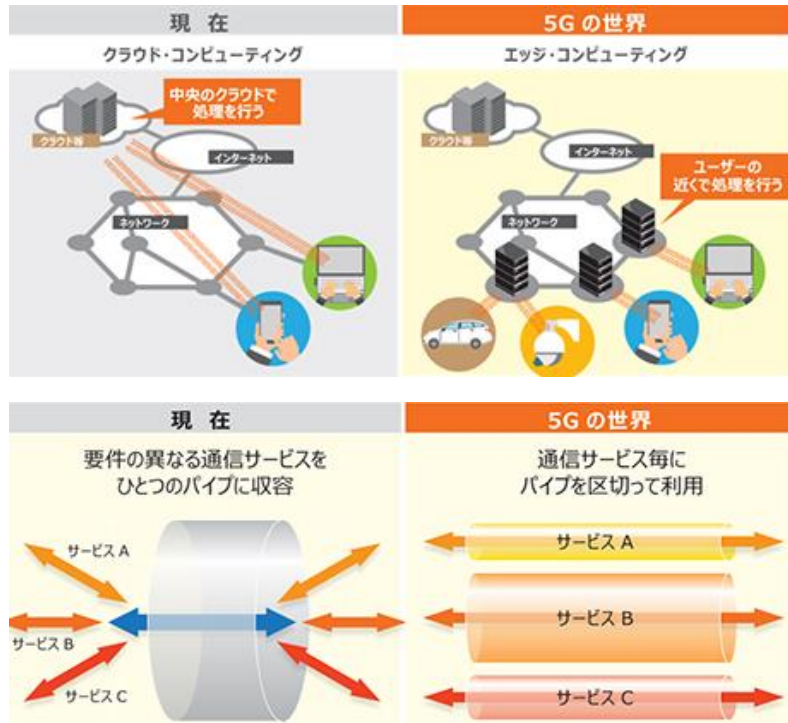


auでは、ミリ波・sub6・NR化それぞれの周波数特性を活かし、5G対応端末ならではのサービスを受けられるエリアの構築を行います。

全国で早期にNR化周波数による5Gエリアを構築したうえで、多くの人が集まる場所では、ミリ波とsub6を用いて高速・大容量の通信環境を拡大していきます。

5Gエリアでは、従来の4Gと比べて高い品質基準を設けており、au 5Gエクスペリエンス（後述）の提供を可能としております。

④ 「低遅延」「多接続」を実現する技術の説明を追加



低遅延 –素早く通信する–

低遅延の実現のためには、「エッジ・コンピューティング」を利用します。現在広く使われている「クラウド・コンピューティング」は、インターネットの光にクラウドサーバを設置し、多くの処理をクラウドサーバで行います。そのため、処理が集約できるメリットはあるもののクラウドとサーバとユーザーのデバイス間の通信にかかる時間が長くなるという弱点があります。5Gでは、「クラウド・コンピューティング」に加え、ネットワーク上のユーザーに近い部分にエッジサーバを設置します。サーバからの素早いレスポンスが要求されるサービスは、「エッジ・コンピューティング」で処理します。

多接続 –多種多様なデバイスをつなぐ–

5Gでは様々な種類のデバイスを接続し、快適にご利用いただくために、「ネットワークスライシング」という技術を活用します。図にあるように、現在のネットワークでは複数のサービスを区別なく一つのパイプ（データが流れる道）でまとめて送っていましたが、あるサービスが混雑すると、同じパイプを利用しているほかのサービスも使いづらくなることがありました。5Gでは、サービスごと・用途ごとにネットワークをオーダーメイドで提供。論理的に専用のパイプを区切って利用することで、互いのサービスが影響しあわず多種多様なデバイスに同時にサービスを提供することが可能です。

**5Gをお客さまに正しくご理解いただくため、
広告物やエリアマップにおいて
周波数特性などをわかりやすく表示するよう、
引き続き努めてまいります**

au

UQ
mobile

povo