

乗換え相談事業におけるビジネス課題等②



■ 会社概要

1. 企業名	イオンリテール株式会社（イオン株式会社100%子会社）
2. 事業内容	総合小売業
3. 企業理念 ※グループ理念	<p>お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する。</p>  <p>私たちの理念の中心は「お客さま」: イオンは、お客さまへの貢献を永遠の使命とし、 最もお客さま志向に徹する企業集団です。</p>

■ イオンリテールにおける通信事業の変遷

1994年	携帯電話代理店「イオンニューコム」として、全国で携帯電話の販売を開始。	運営状況（現時点） ソフトバンク、Yモバイル：1次代理店 ドコモ、au（UQ）：2次代理店
2011年6月	格安SIM「イオンSIM」開始	月額980円
2014年4月	格安スマホ「イオンスマホ」開始	格安スマホの先駆けとして端末込み2,980円のスマホサービスを開始
2016年2月	MVNO「イオンモバイル」開始	2次卸でのMVNOを開始

AEON MOBILE について①

通信業界の常識にとらわれず、**イオンの企業理念に基づいた通信サービス**の提供を目指し、2016年2月よりサービスを開始。

開始当初より、「**期間拘束なし・解約金なし**」の低価格の通信サービスを提供。

料金面

期間拘束・解約金なし

サービス開始時より期間拘束及び解約金はなし

えらべる料金プラン

1GB110円単位で利用者の状況に合わせて選択できる料金プラン。
余った容量は翌月繰り越し。
料金プラン変更も簡単便利。

全員値下げ！

接続料の値下げに伴い、4月及び10月に料金プランの新設ではなく、**既往契約者を含めた料金値下げを実施**。新しいお客さまや料金変更されたお客さまだけが得をするのではなく、全てのお客さまが等しく、接続料の値下げの恩恵を受けられるよう一律で値下げ。

サポート面

対面による接客

全国200店舗以上で、契約手続きだけでなく、契約後のアフターサービスも実施。各種手続きも対面で対応している。

無料貸出サービス

事前に体験いただき納得の上、契約いただけるサービスとして、スマホやSIMカードなど、1週間お試しできる無料貸出サービスを提供

有料設定サポート

2019年7月より、GoogleアカウントやLINE設定などの初期設定有料サポートサービスを開始。
2022年1月時点で3万人以上のお客さまにご利用いただき

消費者問題への対応

参考速度への対応

参考速度ガイドラインに基づき実施。全ての通信サービスの通信の参考速度を公表しているMVNOはイオンモバイルのみ。

LINE年齢認証への対応

2021年3月より、MVNOの課題の一つであったLINE年齢認証に対応。

フィルタリングへの対応

フィルタリングの利用促進に向け、課題であるSNS利用時のフィルタリングを解消したサービスを提供。
また、実際の利用状況の可視化を実現し、有効化を実施されていないお客さまへの個別通知を実施。

AEON MOBILE について②

料金プランの定期的な見直しを促進するための取組み。

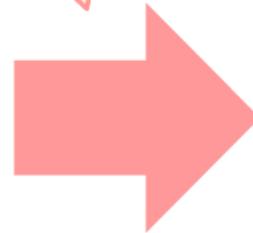
えらべる料金プラン

- 1GB刻みで選べる料金プラン
- 余った容量は翌月繰り越し

さいてきプラン	
容量	音声プラン (月額料金)
0.5GB	本体価格 730円 (税込 803円)
1GB	本体価格 780円 (税込 858円)
2GB	本体価格 880円 (税込 968円)
3GB	本体価格 980円 (税込 1,078円)
4GB	本体価格 1,080円 (税込 1,188円)
5GB	本体価格 1,180円 (税込 1,298円)
6GB	本体価格 1,280円 (税込 1,408円)
7GB	本体価格 1,380円 (税込 1,518円)
8GB	本体価格 1,480円 (税込 1,628円)
9GB	本体価格 1,580円 (税込 1,738円)
10GB	本体価格 1,680円 (税込 1,848円)
さいてきプラン MORIMORI	
容量	音声プラン (月額料金)
12GB	本体価格 1,780円 (税込 1,958円)
14GB	本体価格 1,880円 (税込 2,068円)
20GB	本体価格 1,980円 (税込 2,178円)
30GB	本体価格 3,780円 (税込 4,158円)
40GB	本体価格 4,780円 (税込 5,258円)
50GB	本体価格 5,780円 (税込 6,358円)

あまつたら翌月に繰り越し&毎月の容量変更は何度でも無料

当月の利用状況と翌月繰り越し分を考慮して、1GB単位で料金プランを変更できる。



簡単なお客さまマイページ

- 利用状況を簡単に確認
- 料金プラン変更手続きも簡単



マイページのトップページにプラン変更ボタンを配置
3ステップで変更可能

実証事業実施関係

実証事業の実施における取組内容

実証期間：2021年9月13日～2022年1月31日

実施時間：10時00分～20時00分

相談件数：197件

相談から契約に繋がった件数：約20件 相談件数対比約10%

イオンモバイル船橋店 取組事項

- ・人員配置（イオンモバイルスタッフが兼任 一部応援者の方が対応）
- ・店内及び、従業員食堂等にPOPの掲示
- ・店内放送の実施
- ・食品売場レジで案内券の発券※



課題・改善点

- ・料金サービスのみの診断であり、端末料金の相談ができないことからSIMのみの相談窓口となり、トータルでの相談ができない そのために「スマホ相談窓口」ではなく「SIMカード相談窓口」となってしまう
- ・アンケート通り診断をしても、内容がお客さまの希望ニーズと合わずにキャリア端末で細かい内容を確認し、見積もりを出し直す機会が多い
- ・自宅から簡単に診断ができるシステムにしたら、より相談者が増える
- ・相談コーナーのみの設置だけでは、相談客数が少ない
客数を上げる取組（Webプロモーションやポスター、催事等）が必要
- ・既に、各キャリアで料金相談会を実施しており、「総務省」という看板がないと公平性に欠ける

相談事業を行う場合の想定されるビジネスモデル

1. 携帯電話売場の相談業務併設型

売場内に相談カウンターの設置や告知物等の掲示を行う
相談業務から希望者に契約いただくことで、店舗の契約数増となる
売場での展開及び既存スタッフが相談業務を行うことで、経費増を防ぐ

2. 携帯電話売場外の相談業務展開型

売場外で特設コーナーの設置を行い、相談業務を実施し
契約希望者に対して、近隣店舗の携帯電話店を紹介する
紹介を受けた携帯電話店は成約に繋がった場合に紹介料を支払う

3. インターネットの相談業務店舗誘導型

インターネットで相談業務を行い、取扱い店舗を案内する

共通事項：公平性を保つため認定制度やツールの基準を定める