



Ubiquitous Solution Company

KDDI 株式会社

KDDIの事業概要と取り組みについて

2010年3月10日(水)

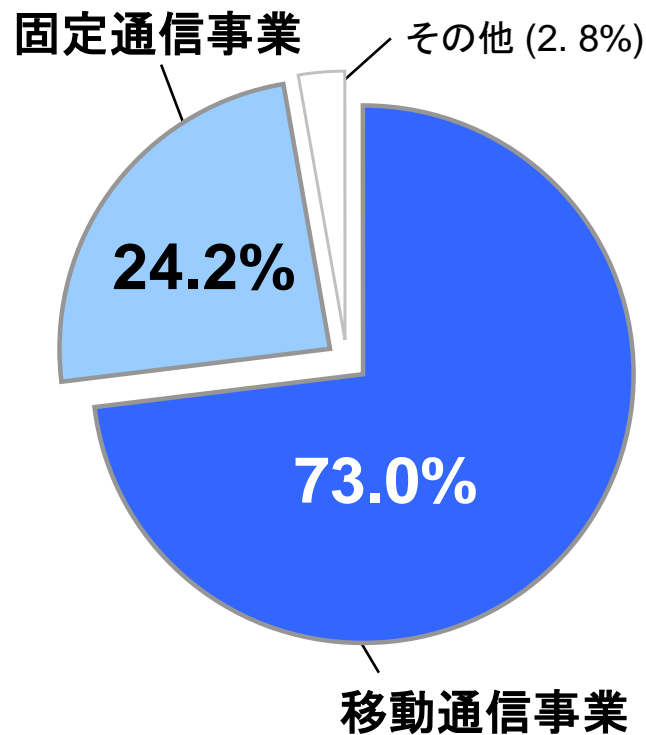
会社概要

- KDDIはDDI・KDDI・IDOの3電気通信事業者が合併して発足。
- 移動通信事業(携帯電話)と固定通信事業が中心。特に移動通信事業を軸としている。

会社概要	
社名	KDDI株式会社
設立	1984年6月 (2000年10月、3社合併 (DDI、KDD、IDO)によりKDDI誕生)
代表者	代表取締役社長兼会長 小野寺 正
資本金	141,851百万円 (2009年12月末時点)
従業員数	18,062人 (2009年12月末時点)

事業別の営業収益

10.3期(予)



事業の分野の拡大

- 従来の通信事業の枠にとどまらず、「お客さまの生活、ビジネス、コミュニケーションをより豊かに」すべく、新たな事業領域へ拡大。



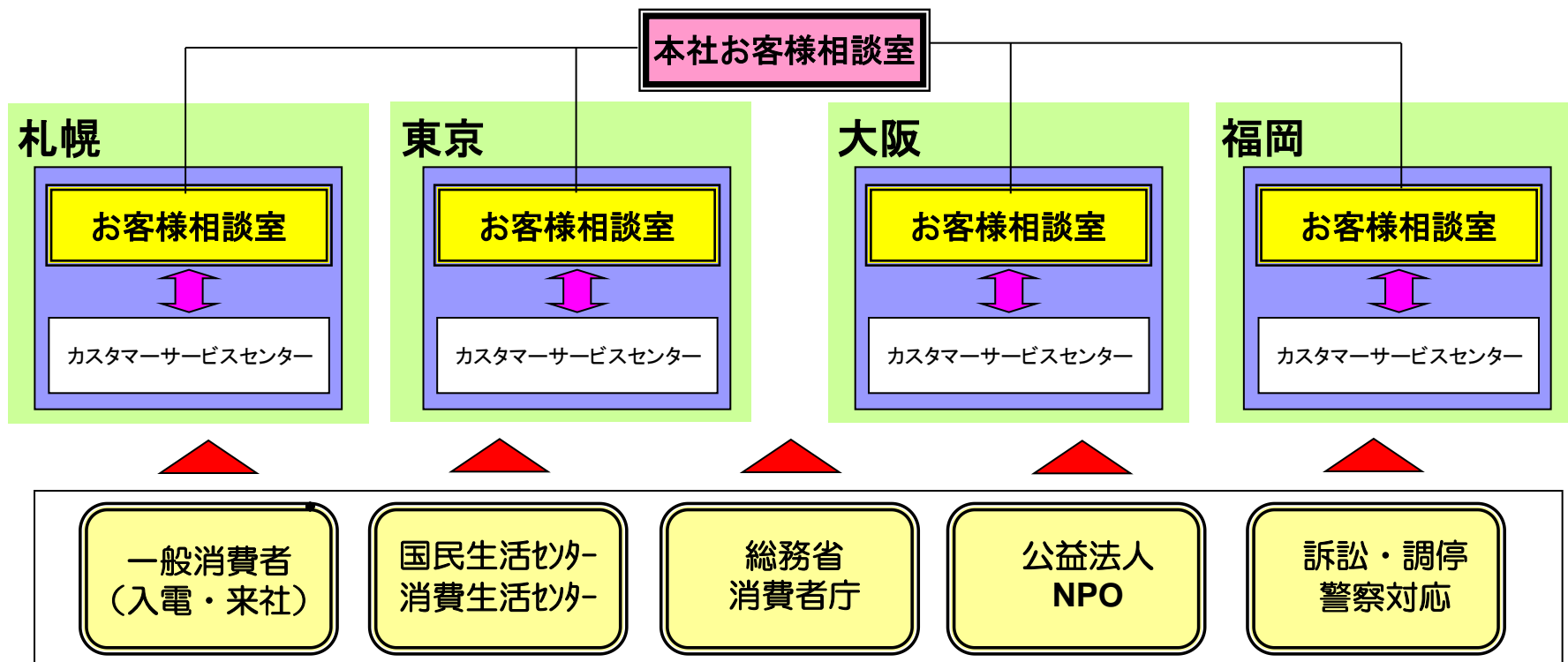
(注) 2010年1月より「ひかりone」は「auひかり」へ名称変更いたしました。

苦情処理体制(1)

○ 受付体制【移動体サービス】

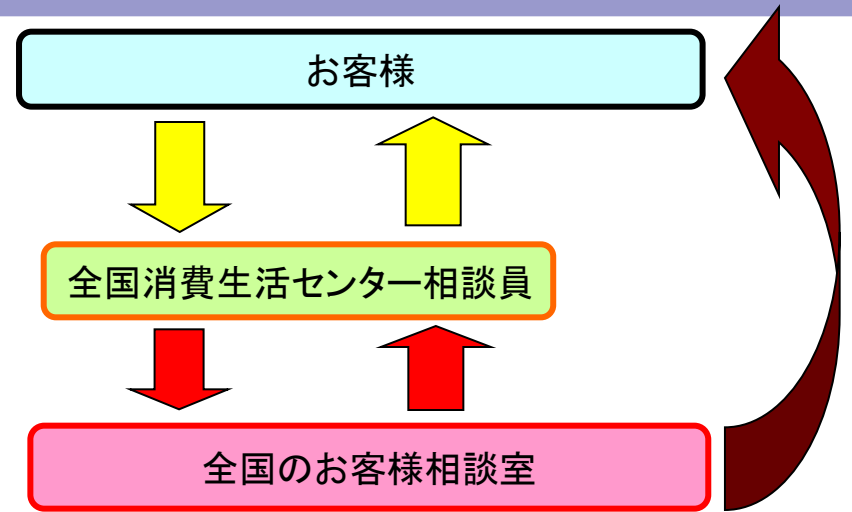
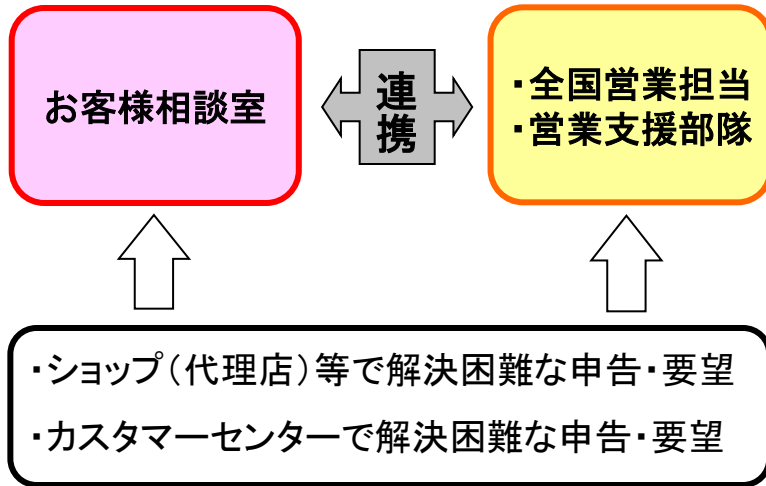
- ・全国コールセンター : 全国4ヶ所(東京・大阪・福岡・札幌)に設置。
- ・全国auショップ・PiPit・auスクエア・併売店 : 全て代理店(約5,300箇所)
- ・総務省・消費者対応機関 : 渉外部・お客様相談室・個人情報開示相談窓口にて対応

○ 相談窓口体制イメージ

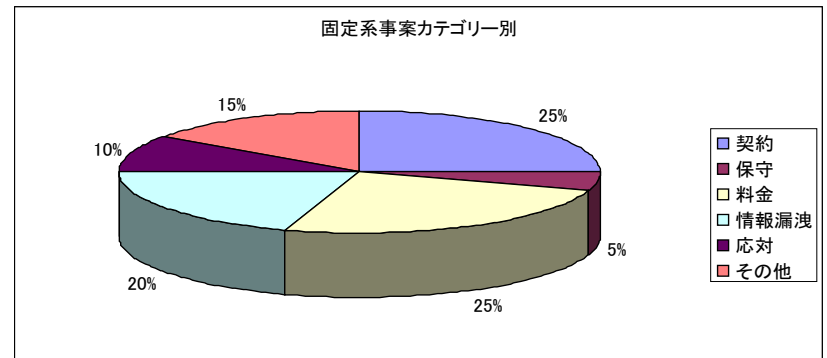
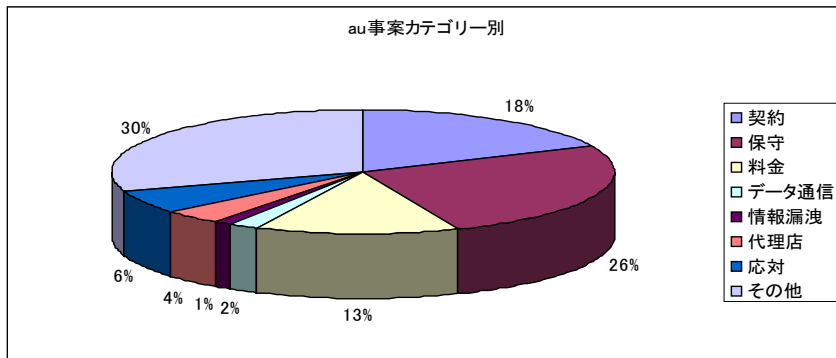


苦情処理体制(2)

○ 体制(詳細)



○ 移動体・固定系の苦情申告状況の分析



お客様の声を受けてのサービス改善事例①

ダブル定額 **スーパーライト**

ご意見・ご要望

もっと気軽に、EZwebやEメールを使いたい。「ダブル定額ライト」や「ダブル定額」より安いサービスはないの？

改善内容

2009年8月10日より、月額390円(税込)から始まるパケット通信料定額サービス「ダブル定額スーパーライト」を受付開始します。「ダブル定額スーパーライト」は、月額定額料390円(税込)から始まり、EZwebやEメールをたくさん使ったときの上限額はダブル定額ライトと同じ月額4,410円(税込)です。PCサイトビューアーを含めてどんなに使っても月額5,985円(税込)、さらにモバイルデータ通信を含めてどんなに使っても月額13,650円(税込)(注)でご利用いただけるパケット通信料定額サービスです。

•注) 対象機種に限りです。

すでにご好評いただいている、1,050円(税込)から始まる「ダブル定額ライト」、2,100円(税込)から始まる「ダブル定額」に加え、より少ない負担でご利用いただける「ダブル定額スーパーライト」を提供開始することにより、普段のパケット通信の利用が少ないお客さまにもEZwebやEメールなどのパケットサービスを安心してご利用いただけるようになります。

ご意見・ご要望

親が了解したHP(塾の掲示板サイト、友人のブログ)は、指定して閲覧できるようにしてほしい。深夜に子どもがサイトへアクセスしないような設定ができるようにしてほしい。

EZ安心アクセスサービス

改善内容

au携帯電話をより安心して、安全にご利用いただけるよう「EZ安心アクセスサービス」(フィルタリングサービス)を拡充し、2009年6月16日(火)より、「EZ安心アクセスサービス カスタマイズコース」を提供開始しました。

「EZ安心アクセス カスタマイズコース」は、個別のサイトの閲覧可否、規制カテゴリの選択、WEB利用時間帯の設定など、お客さまがご自身で自由にフィルタリングルールを設定できるサービスです。

各種設定の変更は、管理者パスワードにより、コースご加入のau携帯電話だけでなく、パソコンやほかの携帯電話機(注)からも行えます。親権者が管理者パスワードを管理することで、お子さまの年齢やインターネットの知識などに応じて安心・安全に、きめ細かなフィルタリングの設定が可能です。

•注) ご利用のパソコンのブラウザ(Internet Explorer 6.0推奨)、または、携帯電話の機種によっては、ご利用いただけない場合がございます。

ご意見・ご要望

簡単ケータイを使っているが、「着歴」「発歴」のボタンがつながっていると、ボタンを押し間違えてしまう。

改善内容

従来のカーソルキーでは、押し間違いが多いというお客さまの声をもとに、09年夏に発売予定の『簡単ケータイ K003』では、誤操作防止の観点から、以下の対応を実施しました。

•すべてのキーを独立タイプに変更

•電源ボタンについて、従来の終話キー長押しから、操作しやすいスライドタイプとして独立

今後も、お客さまからいただいた声をもとに、「見やすさ」「聞きやすさ」「押しやすさ」「楽しさ」にこだわり、改善を実施致します。



お客様の声を受けてのサービス改善事例②

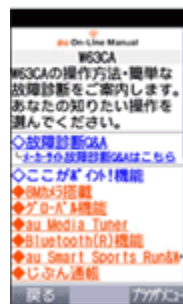
ご意見・ご要望

使い方が分からない時、取扱説明書を探すのは面倒。
携帯を利用して困った時、いつでもどこでも調べたい。

改善内容

お使いのau電話から、操作方法を確認することができます
(「メニュー」+「#」→「auオンラインマニュアル」を選択)。
「auオンラインマニュアル」へ簡単にアクセスしていただけるように、
2009年春以降に発売された機種から、au電話のセット箱にアクセス
用のQRコードを表記しています。取扱説明書がお手元にない場合
でも、「auオンラインマニュアル」をご覧いただければ操作方法を確
認することができます。
また、パソコンで確認できるオンラインマニュアルも併せてご利用く
ださい。

【ケータイ版】



【箱へのQRコード記載】



【パソコン版】



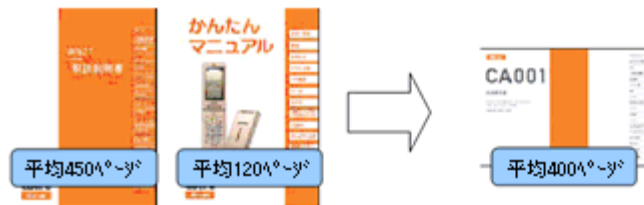
ご意見・ご要望

分厚い説明書は読みたくない。説明書のページ数が多すぎる。

改善内容

2009年春以降に発売された機種から、同梱される取扱説明書の冊子数・
サイズなどを大幅に見直し、小型化しました。これにより、取扱説明書に
おける紙の全体使用量を、約5割削減しております。携帯電話の多機能
化に伴い増加傾向にあった取扱説明書のページ数を、内容の見直しな
どにより削減し、また、別冊として同梱していた「かんたんマニュアル」の
内容を、取扱説明書の巻頭に集約し、マンガ・イラストページを追加す
ることで、より読みやすい内容へと改訂しました。
内容の見直しにともない、メーカーごとに少しずつ異なっていた取扱説明
書の記載順序やフォーマットを統一したことで、auで機種変更をされた場
合に、どの機種でも同じ感覚でお調べいただくことができるようになります。

【サイズのスリム化】



【わかりやすさを追究】

