

地域密着型インターネットサービスプロバイダ向け

ISP各社共通の喫緊課題

解約抑制策検討へのご提案

平成16年2月

当資料において、本件の整理および、弊社が提供可能な「サービス案」を提示させていただきます。
今後、具体的に進めるべき「サービス」の検討とお打ち合わせの上、見積を含めた次回資料を作成し
サービス立ち上げ・試行実施への具体化へと進めさせていただきます。

SANKUNET
Efficient Networking Solutions

株式会社 サंकネット

www.sanku.net

「便利」「安心」「ローコスト」

TEL 0120-039-564

E-Mail info@sanku.net

東京・大阪・名古屋・埼玉

《ISP各社の問題点》

契約拘束期間後の解約発生

【契約拘束期間】

例えば「6ヶ月」、「1年」など、契約後の一定期間以上の継続を約束し、違約行為が発生した場合の手続きなどを定めた取り決めによる契約のその期間をさします。

原因

別検討

キャリアシフトによる解約 : 他社へのリブレース

本提案

不使用による解約 : インターネットそのものを利用しないことによる解約

契約者側

契約拘束期間後、
期間経過を待つ解約

本人が使えると思い込んでの申込み
営業の無理やりの勧誘

ISP側

新規加入獲得重視で、
継続への対応がなざり

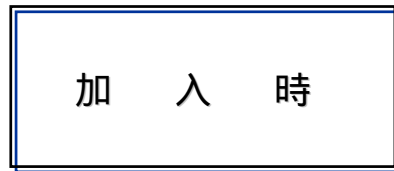
喫緊の課題

- ・契約継続をしたくなるような『インターネットの楽しさ』を実感してもらう策
- ・(消極的には)実際はインターネットを使わなくても、敢えて、「解約申込み」するほどの気持ちにさせない策

本来のアプローチ
(弊社の考え)

ISPとしての収支バランスを考慮し、部門横断で抑制策を実施すること

《本提案の範囲》



(営業部門)

顧客納得の上での契約
契約縛り期間と営業インセンティブ

獲得インセンティブ > 解約までの収入

- 価格低下、コスト増により利幅は縮小
- 従来損益分岐点の移動

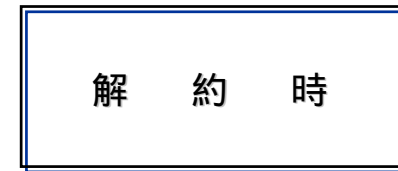


(サポート部門)

「楽しさ」あるいは「ありがたさ」を
実感させるサポート

契約者 利用者

- IP電話・放送サービスなど兼用ユーザー (富裕層)
- 利用像はファミリー



(企画部門)

「解約原因」と「コスト構造」の分析と
そのフィードバック

価格以外の要因の排除

- 地元密着を優位性の源泉
- 「早い」「安い」ではなく、「楽しい」「ありがたい」

提案の基本

- ・「契約者およびその契約に基づく利用者」のシーンを想定して「利用時」に限定したサポート策を提案すること
- ・弊社サンクネットの強みである【コールセンター力】【オンサイト力】【事務処理力】そして【企画力】を生かした提案をすること

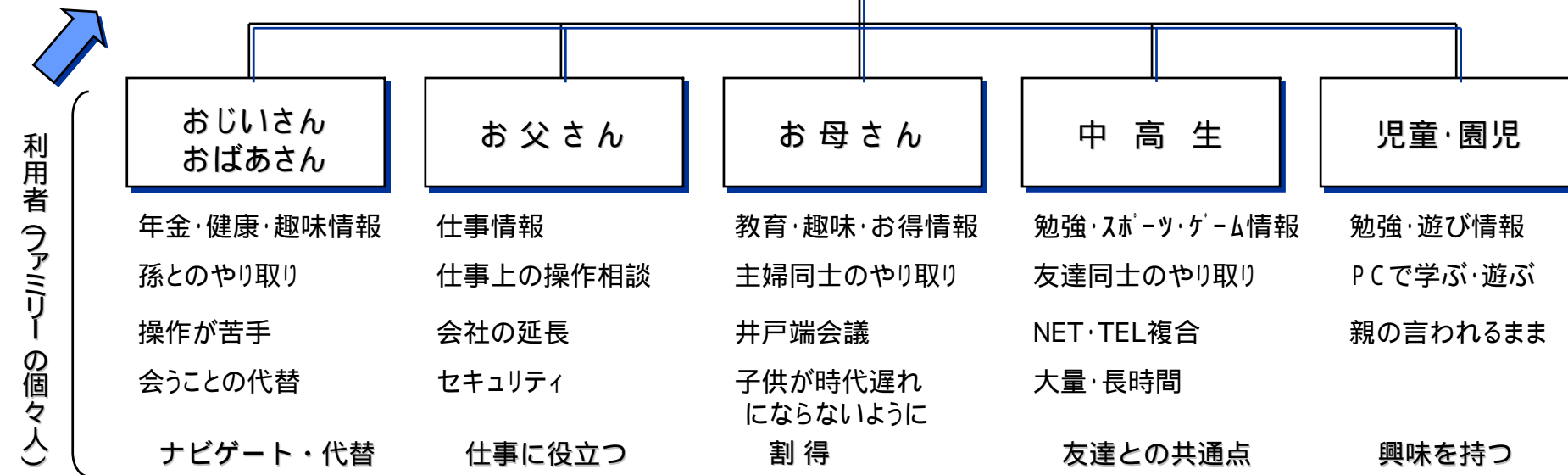
サポート対象者
(想定)

契約者だけではなく、ファミリーの誰か一人でも「楽しさ」「ありがたみ」を実感

《お金を払う人 = 最終意思決定する人》

契約者

誰に決定権があるかは多様



サポート要素

- 【触る】 : まずは触ることからスタート
- 【オフ会】 : 地元密着の特性生かしたもの
- 【ナビ】 : ITサポートではなく、「代わりに探す・見つける」
- 【教育】 : 子供(孫)に役立つものは家族の最優先事項

サポートシフト

- ステップアップ(育成)できるサポート
使える状態にする
- 触れる機会を与える
- 期待感を持たせる
- 「楽しさ」「ありがたさ」を直に感じる

