

モバイルフォーラム2018

MVNOが更に成長するために必要な差別化戦略について

2018年3月23日

イオンリテール株式会社
イオンモバイル事業部長

橋本 昌一

これからのMVNO市場は、「お客さまが変わる！」

これからの1,000万回線と今後の1,000万回線は、市場が変化する。

MVNO契約推移※（単位：万回線）

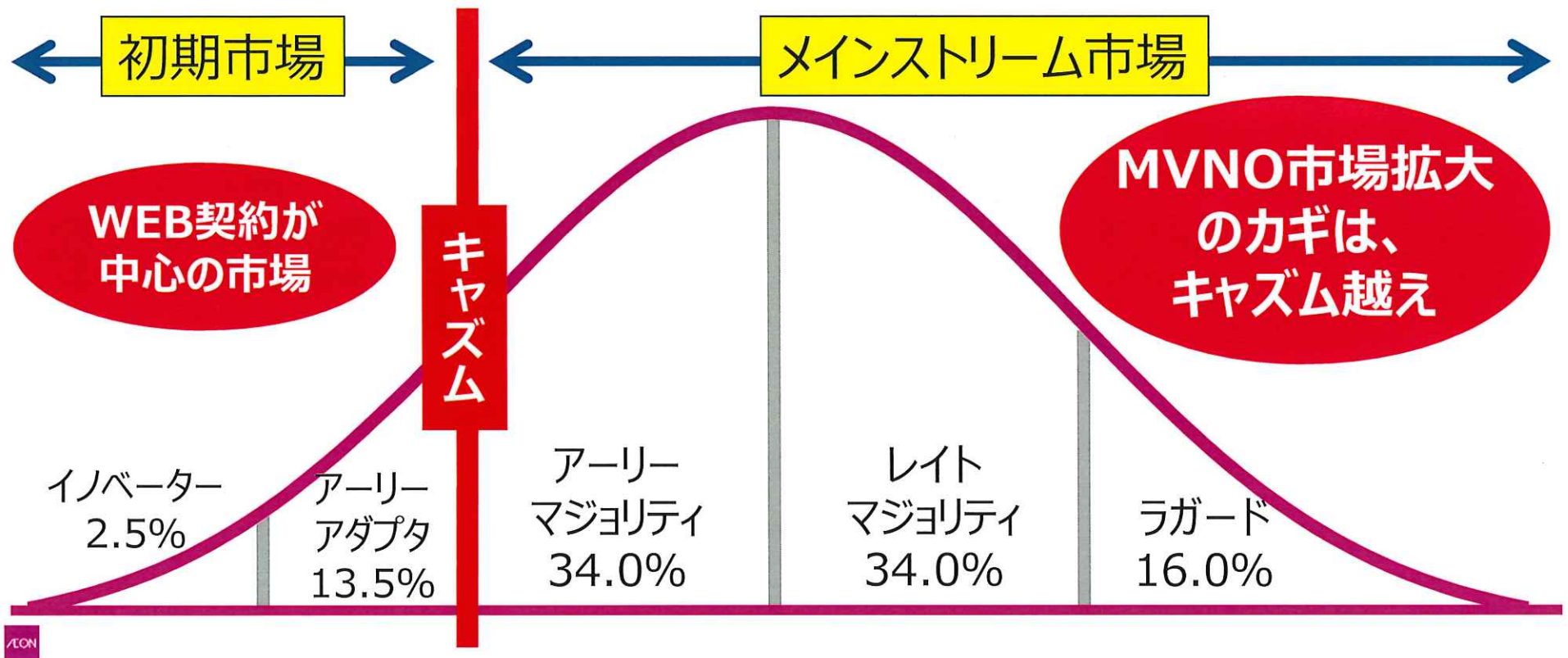


※MM総研開示資料に拠る

これからのMVNO市場は、「お客さまが変わる！」
アダプタ層⇒マジョリティ層へ

お客さまの購買ファクターは

「新しさ」⇒「安心感」へ変化



イオンモバイルの差別化戦略とは、
イオンの**基本理念**のもと、通信サービ
スにおいても、「**お客さま第一**」を実
践していくことです。○平和



イオンモバイルのコンセプト

安心・安全で価値ある通信サービスを
低価格の通信料金で提供。

また、最大の強みである**店舗網**を活用し、充実の**アフターサービス**を、
その場で提供します。



理念とコンセプトに基づき、サービスを設計する

理念及びコンセプトの徹底により

オリコン日本顧客満足度調査
格安スマホ 第1位を獲得！



＜評価項目別＞

「加入手続き」	第1位
「通信速度・安定性」	第1位
「料金プラン」	第1位
「初期設定のしやすさ」	第2位
「保証サービス」	第1位
「付帯サービス」	第2位
「サポートサービス」	第2位
「コストパフォーマンス」	第2位
「端末のラインナップ」	第3位