

スマホユーザーにこれまでとは違う行動を起こしてもらうには、考え方を少し変える必要がありま す。近年、端末を長く使うユーザーによってスマホの売上は世界的に落ち込んでおり、昨年の 出荷台数は前年比4.9%の減少、5年連続の下落となりました1。専門家は、その理由として、 イノベーションの欠如、機種や機能の差別化が少ない、アップグレードの費用が高い、期待でき る補助制度がない、等を挙げています。

賢い携帯電話通信事業者は こうした行き詰った市場においても、新たに収益を得る機会 を掴んでいます。一体どういうことなのでしょうか?ユーザーにアピールできる付加価値サービ スなどの包括的な端末管理ソリューションを提供するパートナーと組めば、収益を増やすこと が可能なのです。

1 IDC, "Smartphone Woes Continue with Worldwide Shipments Down," January 30, 2019



SMARTER THINKING FOR MOBILE DEVICE MANAGEMENT



### 携帯端末のライフサイクルパートナー に求めること

パートナーがいれば、スマホの新規販売からシフトし、下取りプログラムによる収益の最大化を図ることができます。とはいえ、相手方のビジネスを理解し、そのプログラムを実行する能力や柔軟性を持つパートナーを探すことは、簡単なことではありません。携帯・スマホのバリューチェーンの主要サービスをシームレスに統合した包括的な端末ライフサイクル管理を提供するプロバイダーはごくわずかです。

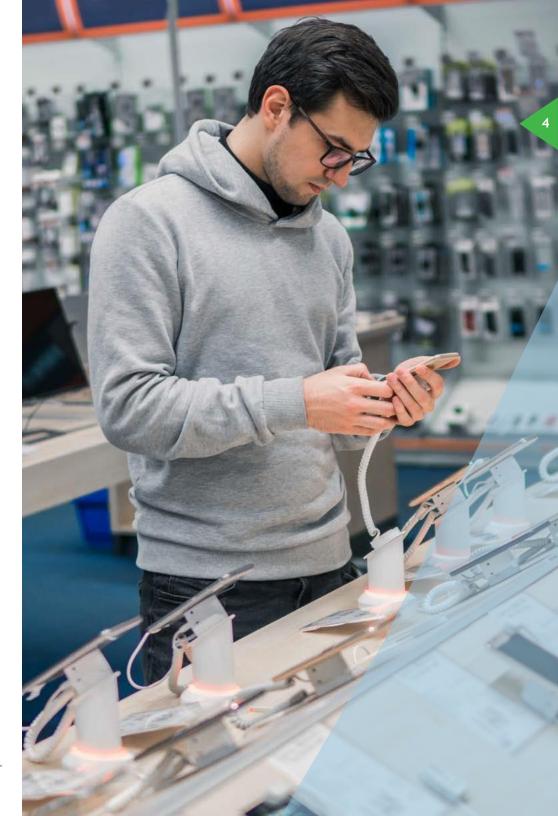
端末ライフサイクルを包括的にサポートできる、或いは、カスタム化されたソリューションを組み込めるパートナーを探す際に、評価すべきポイントは;

- 端末のファイナンスプログラムがある
- 戦略的な下取りプログラムを扱っている
- 端末プロテクションソリューションが革新的
- プレミアムな技術サポートを提供している
- 迅速、請求手続きが容易である
- 強固な端末資産ディスポジションプログラムがある

この全てにおいてエンド・ツー・エンドのソリューションを実行、或いは、必要な機能をカスタム化し、顧客満足度(CX)も向上しつつ、収益の最大化に貢献できるパートナー企業を見つけることが重要です。

## 端末のファイナンス プログラム

新規ユーザーの獲得や既存ユーザーの乗り換え防止には、柔軟なファイナンスプログラムを提供するパートナーの存在がカギとなります。適切な選択肢があれば、手の届きにくい高価な端末の購入やリースが可能となり、ユーザーには得難い体験を、事業者には収益の拡大をもたらします。Assurantは、割賦ローン、残債ベースのリースプラン、プリペイドユーザー向け金利ベースのローン等、携帯電話通信事業者が市場で優位に立てるサービスを提供しています。







#### 成果をあげられる下取りプログラムとは

下取りプログラムの成功には信頼できるパートナーが必要です。下取りやアップグレードでユーザーに提供できる価値を最大化し、同時に事業者がディスポジションで得られる価値を高めるためには正確な価格設定がカギとなります。例えば、Assurantでは、特許出願中のGHOST (Global Handset Offer and Sales Tool) というソフトを使って、事業者を支援し、500万人以上のユーザーを留めたり、800万人以上の新規ユーザーの取り込みに貢献しています。GHOST は機械学習やデータ分析を用い、過去のデータをブランド、機能、状態、需要といった要素に照らし合わせて、最適なオファー価格を算出します。当て推量を排除し、事業者とユーザーに最大の価値を提供できるのです。



### 革新的な端末プロテクションソリューションとは

2026年には端末プロテクションの市場評価額は510億ドル以上になると予測されています2。

今や、携帯端末は人々の暮らしに欠かすことはできない機器となりました。それゆえに、端末保証等のプロテクションにも革新的なソリューションが求められています。例えば、AssurantのAssureConnection™なら端末本体のプロテクションを選択することができ、店舗での販売時に柔軟性をもたらしています。さらに、市場初のユニークなサービスとして、通信事業者のプロテクションプログラムにメーカー保証を組み込み、顧客満足度やプログラムの付帯率を高めています。

2 MarketWatch, "Mobile Handset Protection Market valuation higher than US\$51 Bn by 2026," August 28, 2018



# プレミアムテクニカル サポート

技術的な問題の迅速な解決はユーザーにとって必須の課題です。

まずは、高いスキルを持つ技術者を擁し、事業者のプロテクションプログラムに完全に組み込める総合的なテクニカルサポートを提供できるパートナーを探してください。加えて、オムニチャネルによるコミュニケーションを活用すれば、ユーザーの望む手段や方法でサポートを提供することができます。

設備投資は機能拡大や能力強化に対する企業のコミットメントを示す 指標です。Assurantは近年、220万ドルを投じて、端末診断、セルフ サービスツール、端末の同時ブラウジングなど、業界トップの技術リソース を備えた新たなテックサポートセンターをAtlantaに開設しました。これに より、ユーザーから高い顧客満足度や迅速な問題解決の高評価が報 告されています。





#### 早くて簡単な請求プロセス

品質の良い携帯端末を迅速にお届けするこことは、間違いなく、競争力の強化につながります。

端末保証プログラムにアセットディスポジションプログラムがセットになっていれば、高品質の再生端末の在庫を活用した交換端末の提供が可能になります。また、求償向けの高額な新機種の確保が不要となり、さらなるコスト削減につながります。こうした理由から、Assurantは、メーカー認定の同一ユニット修理、再生品または新品の端末を提供する、手間いらずで高い顧客満足度が得られる請求処理をプロセスを開発しました。

スマホの紛失や故障は、それだけでも十分戸惑いますが、保証請求が複雑だったり、処理が遅いとさらに厄介です。より早く、簡単に請求プロセスを実行するためには、常により良い方法を模索しているパートナーが欠かせません。

検討中の端末管理パートナー候補がいたら、請求をスムーズに処理し、高い顧客満足度を得るために、テクノロジーをどう活用しているか尋ねてみてください。Assurantは、潜在的な不正をほぼ瞬時に特定するアルゴリズムを導入した高度な請求管理プロセスを用い、大量の請求を素早く承認するとともに、不正リスクを低減しています。

また、米国やカナダの保険会社では、保険金請求コストの5~10%3を不正請求が占めており、不正防止は事業者と保証プログラムの利用 者両方にとってコストの削減になるといえます。

3 Coalition Against Insurance Fraud, By the numbers: fraud statistics



#### 堅牢なアセットディスポジション

国連の環境プログラムによると、電子廃棄物の年間総量は2021年までに5,200万トンを超えると予想されており、今後も年率3~4%4で増加すると推定されています。これらの廃棄物のほとんどは、世界の埋立地となっている第三国に廃棄されているのが現状です。適切なリバース・ロジスティクスとアセットディスポジションを活用すれば、端末や機器の寿命は約3倍に延び、電子廃棄物の削減に貢献できます。このことからも事業者には真の価値を提供できるグローバルパートナーが不可欠であるといえます。

適切なパートナーと組んでエンド・ツー・エンドのアセットディスポジションを効果的に運用している事業者もいます。そうした事業者のパートナーには、強固なテクノロジーを基盤とし、価格設定の予測モデルやグローバルチャネルを有する、という特徴があります。両者は協力して、収益拡大、コスト削減、収益性やブランドロイヤルティの向上に結果を出しています。

寿命を迎えた端末の処分を、責任を持って実行するパートナーとサステナビリティに取り組みませんか。Assurantは環境パフォーマンスの継続改善や米国環境保護庁の持続可能な電子機器管理および電子廃棄物に関するガイドラインの順守にコミットしており、事業者からの中古端末が埋立地に廃棄されることはありません。

4 The Global E-Waste Monitor 2017



