



米携帯4社の販売競争と成果（第1回）

執筆者

KDDI総研 特別研究員 高橋陽一

🕒 記事のポイント

サマリー

2013年の米国無線通信市場は、T-Mobile US (T-Mobile) が「アンキャリア」を発表し、次々と新施策を打ち出して市場を翻弄した年だったと言える。競合他社もこれに追随または対抗措置を取ることを迫られながら、それぞれの戦略に基づいて販売施策を展開し、激しい販売競争を繰り広げた。

2014年第2四半期の決算では各社ごとにその競争戦略の特徴や成果が表れているようで面白い。どのような施策がどのような形で業績に反映されているのかは興味深いばかりでなく、今後の効果的な販売施策を考える上でも参考になるものと思われる。

本稿では2回に分けて、2013年から2014年上半期にかけての米携帯4社の顧客獲得活動を振り返り、それが各社の業績にどのような形でどの程度反映されているのかを検証する。

第1回となる今回は、T-Mobileのアンキャリア施策を中心に、競合他社の対応策等にも触れながら、各社の販売活動を概観し、その競争戦略や特徴について考察する。

主な登場者 T-Mobile Verizon AT&T Sprint

キーワード アンキャリア 料金プラン 決算 スマホ タブレット

地域 米国

Title	Competition and Achievements in the US Wireless Market (Part 1)
Author	TAKAHASHI, Yoichi Research Fellow, KDDI Research Institute
Abstract	<p>2013 was the year when T-Mobile bombarded the US wireless market with its “Un-carrier” strategy, implementing a succession of measures to increase its customer base. Competitors also carried out their respective marketing strategies, being forced to follow or counteract the Un-carrier strategy, resulting in severe competition within the industry.</p> <p>It is interesting to reflect upon the results of the 2nd quarter of 2014 for each company’s grade report, as they may reflect characteristics and achievements of their strategies. Analysis of these reports would also be interesting and even useful for developing effective marketing strategies to know what measures are related, if any, to which aspects of the respective company’s performance.</p> <p>This report consists of two parts: an overview of marketing activities conducted by the four major US wireless carriers during 2013 to mid-2014; and an analysis of what measures impacted which aspects of the results of each carrier’s quarterly performance.</p> <p>The first part of the report primarily focuses on T-Mobile’s marketing activities under the Un-carrier strategy, but also touches upon the reactions and countermeasures by other carriers in order to identify the characteristics of each company’s marketing strategy.</p>
Key Players	T-Mobile Verizon AT&T Sprint
Keywords	Un-carrier wireless plans financial results smartphones tablets
Region	U.S.

1 はじめに

米携帯4社の2014年第2四半期の決算が7月中に相次いで発表されたが、その内容を見ると各社の販売戦略の特徴が現れているようで面白い。米国の無線通信市場では料金競争を始めとする激しい顧客獲得競争が繰り広げられているが、決算はその各社の現時点における成績表とも言える。

特に2013年はT-Mobile US（以下「T-Mobile」）が「アンキャリア（Un-carrier）」という戦略を打ち出し、次々と新施策を展開した年だ。他社もそれに追随あるいは対抗措置をとることを迫られながら、それぞれの販促活動を活発に展開した。

その成果が決算値にどの程度反映されているのか、今の時点での成績優秀者は誰なのか、そんなことを考えながら、2013年初めから2014年上半期にかけての各社の販売施策と業績を振り返ってみた。

2 2014年第2四半期の業績概況

2014年第2四半期の連結ベースの収益では、T-Mobileが増収増益、VerizonとAT&Tが増収減益、Sprintは減収増益という結果となったが、各社ともいろいろな面で一定の成果を出した四半期だった。

T-Mobileは純利益が3.9億ドルで、4四半期連続赤字から脱却した。EBITDAでは前年同期比33.4%増の14.5億ドルで業界最大の伸び率を記録し、顧客純増数も147万件と4社中トップで、5四半期連続で100万件超えを達成した。【図表1】

【図表1】 T-Mobileの業績を伝えるニュース報道



（出典）2014年7月31日付けBloomberg TVより

Verizonは営業利益が前年同期比17.2%増の77億ドルで、6四半期連続で2桁の伸び率を達成した。ポストペイドの顧客純増数も同53.1%増の144万件と好調。利益率は

50%以上を確保しており、4社中最高を誇る。

AT&Tはポストペイドの解約率が0.86%と、前四半期の1.07%から大幅に改善し、4社中トップかつ同社としても過去最良となった。またポストペイドの顧客純増数も同社としては過去約5年間で最多となる100万件超えを達成した。

Sprintは純利益が2,300万ドルで、2四半期連続赤字からの回復を見せるとともに、営業利益が5.2億ドルと、同社としては過去7年間で最高となった。

これだけいいところばかりを見せられると、米国の通信事業者はずいぶん好調なのではないかと思えてしまうが、実情はどうなのだろうか。その他の経営指標なども参照しながら冷静に見ることが大切だ。

一方で、2013年初めから2014年上半期にかけては激しい料金競争が繰り広げられ、各社が顧客獲得活動を積極的に展開しているので、その成果が多かれ少なかれ決算値のどこかに反映されていてもおかしくはない。

その考察に資するため、まずは米携帯4社がどのような販売競争を繰り広げたのかを振り返ってみたい。

3 各社の販売活動

2013年1月、T-Mobileは「アンキャリア」を発表した。顧客獲得競争の新たな局面だ。すべてはここから始まった、と言っても過言ではない。T-Mobileに言わせれば、これまで米国の通信キャリアが行ってきた施策や慣行は「全然クールじゃない」。T-Mobileは通信業界の悪習を断ち切り、顧客のフラストレーションや問題を解消することで差別化を図る、という戦略を打ち出した。

これに基づいてT-Mobileが実施した施策は2014年上半期時点で【図表2】のとおり多岐にわたる。

【図表2】 T-Mobileのアンキャリア施策一覧

No.	開始時期	名称	概要
1.0	2013年3月	Simple Choice	2年契約と端末補助金を廃止、料金プランを「契約なし」に一本化・簡素化
2.0	2013年7月	JUMP!	端末早期買換オプション
3.0	2013年10月	Simple Global	海外データローミングを無料化
(3.5)	2013年10月	Tablets Un-leashed	タブレットのデータを毎月200MBまで恒久的に無料提供
4.0	2014年1月	Contract Freedom	他社から乗換時の他社の早期解約料を

			350ドルまで負担
(4.5)	2014年4月	Tablet Freedom	タブレットの本体価格値下げと1GBプランの年内無料化
	2014年4月	Simple Starter	無制限音声・テキストと500MBのデータで月40ドルの低料金プラン
	2014年5月	No Overage	旧プランを含むすべてのプランの上限超過料金を廃止
5.0	2014年6月	Test Drive	iPhone 5sを7日間無償貸与
6.0		Music Freedom	特定の音楽ストリーミングサービスのデータ使用を無料化

(T-Mobileの発表資料をもとにKDDI総研で作成)

以下に、T-Mobileのアンキャリア施策の展開を中心として、他社の対抗策等にも触れながら、2013年から2014年上半期にかけての各社の販売活動を概観する。

3-1 Un-carrier 1.0 - T-Mobileが2年契約と端末補助金を廃止

T-Mobileのアンキャリア戦略に基づく具体的施策の第1弾は2013年3月26日に開始したSimple Choice Planだ^(脚注)。2年契約を廃止し、料金プランを「契約なし」に一本化して簡素化した。

「顧客を契約で縛るのはクールじゃない。高い料金と複雑なプランも顧客にとってはフラストレーションだ。」T-Mobileに言わせれば、これまでの通信業界は非常識の世界。T-Mobileは通信業界に常識をもたらす、と新プランを大々的にぶち上げた。

【図表3】 T-Mobileの「Simple Choice Plan」

A wireless plan has never been such a Simple Choice
Introducing the best value in wireless with no restrictions.

Start with UNLIMITED Talk + Text + Web, with up to 500 MB of high-speed data.
All data plans are unlimited while on T-Mobile's network.

Prices reflect monthly recurring charges. For family plans there is a two-line minimum. Taxes and fees additional.

Need even more? Add up to 12 GB (\$10 per month each additional 2 GB per line), see store for details.

(出典) T-Mobileのホームページより

基本料金は高速データ500MB付きで1回線目が月50ドル、2回線目は月30ドル、3



(脚注) <http://newsroom.t-mobile.com/news/t-mobile-makes-bold-un-carrier-moves.htm>

回線目以降は1回線につき月10ドルで、最大5回線まで同一アカウントに登録できる。同一アカウント内の回線間でのデータのシェアはできない。高速データを2GB追加（トータルで2.5GB使用可能）すると基本料金に月10ドルプラス、高速データを無制限にすると月20ドルプラスとなる。いずれも音声とテキスト（SMS）は無制限。

またT-Mobileは2年契約の廃止とともに端末補助金も廃止した。プランの料金から端末代金部分を除き、サービス利用料金と端末代金を別建てにした。新規に端末を購入する顧客には、定価で買うか頭金プラス24回の分割払いで買うかを選ぶことができる。

さらにタブレット、パーソナルWi-Fiホットスポット、USBモデム等の料金プランも簡素化した。単体で契約すると500MBで月20ドル。既存のスマートフォン（以下「スマホ」）のアカウントに追加した場合は月10ドル割り引くことにした。これによりタブレットなどを月10ドルで追加できるようになった。

これに対する競合他社の反応は冷ややかだった。2年契約の縛りのないプランは他社も既に提供していて特に目新しくはなかった。顧客が端末を定価で購入すれば「契約なし」にできた。それに加えて、2年契約のオプションもあれば選択肢が増えて、顧客にとってはメリットが大きい。T-Mobileの新施策は大きなインパクトはなく、それほど脅威ではないと他社は受け止めたようだった。

ただしVerizonはこの時期、控えめながらT-Mobileに追随している。それまでVerizonは2年契約の顧客に対し、20か月経過後に新端末に買い換えて契約を更新することを許容していたが、4月12日にはこの措置を廃止し、きちんと24か月経過した後でないと買換えができないようにした。

その代わりにVerizonはT-Mobileにならって端末代金の分割払い制度を4月21日に導入した。定価の端末代金が349.99ドル以上のスマホについて、端末代金を12回の分割払いとし、分割払い手数料を月2ドル徴収するというもの。これは追加料金がかかるものの2年契約の縛りはなく、1年経過後に端末を買い換えたい場合には好都合なオプションだった。後述の端末早期買換オプションの走りと言える。

一方、T-Mobileは4月12日からiPhoneの取扱いを開始した。それまで4社の中でiPhoneを取り扱っていなかったのはT-Mobileだけだった。開始キャンペーンとしてiPhone 5を頭金99ドル（16GBモデルの場合）、残債は月20ドルの24回払いで提供した。他社は2年契約の場合、199.99ドルで販売していたので、その半額で買えると印象づけた。

「契約なし」、「制約なし」などが強調されたため、購入してすぐに解約すれば99ドルでiPhone 5が入手できるような印象も与えた。早期に解約すると残債の全額を支払わなければならないという点が、広告等には何の注記もないか非常にわかりにくくなっていた。

ちなみに、「契約なし」と謳っておきながら早期に解約すると違約金と同等の負担が発生することについては、ワシントン州の検事総長が調査の末「虚偽表示」であると断定した。4月25日にT-Mobileは、今後誤解を招くような営業活動をしないこと

に同意している^④(脚注1)。T-Mobileとしては納得したわけではないが、自発的に同意したとしている。

途中で解約すると端末代金の残債を全額支払わなければならないのであれば、従来の2年契約と実質的には変わらないとの理解も広がった。ただし、従来の2年契約では契約期間の満了後もそのまま使い続けると月々の料金はそれまでと同じ金額が適用されるのに対し、分割払いでは完済後は端末代金に関する月々の支払いがなくなるので、その分月々の負担は軽くなるという違いがある。その違いに対する理解も徐々に消費者に浸透した。

3-2 Un-carrier 2.0 - 端末早期買換オプションの登場

3-2-1 T-Mobileが「JUMP!」を発表

2013年7月10日、ニューヨークで開催されたイベントでT-Mobileは端末早期買換オプションの「JUMP!」を発表した^④(脚注2)。端末代金を24回の分割払いとし、さらに月々10ドルを支払うことで端末を6か月経過後の好きなときに買い換えることを可能にするもの。買換えの際に既存端末を下取りに出さなければならないが、既存端末の残債の支払いは免除される。

これは端末が破損、紛失、盗難等に遭ったりしたときに代替機が提供されたり紛失・盗難時の追跡サービスなども含まれており、保険としての意味合いもあった。同様の保険やサービスは他のキャリアも有料で提供していたため、月10ドルの追加料金がかかることにはそれほど抵抗感はなかった。

T-Mobileはさらに頭金ゼロの分割払いを開始した。iPhone 5の分割払い価格は5月13日に値上げされた(T-Mobileによればプロモーションが終了した)ため、16GBモデルは頭金が145.99ドル、月々21ドルの24回払いで販売されていた。

これを7月27日からは頭金ゼロで月々27ドルの24回払いで購入できるようにした。iPhoneだけでなくスマホの全機種が頭金なしで購入できるようにした。トータルの支払額はほとんど変わらないが、「0ドル」で購入できると盛んに宣伝し、端末が無料で入手できるようなイメージを広めた。



^④(脚注1) http://www.atg.wa.gov/pressrelease.aspx?id=31166#.U_ryQbxdU2Z

^④(脚注2)

<http://newsroom.t-mobile.com/news/t-mobile-announces-boldest-moves-yet-as-americas-un-carrier.htm>

3-2-2 Sprintが「無制限」で対抗

これに対して真っ先に反応したのはSprintだった。同社は7月11日、「Unlimited Guarantee」を発表し、新たな料金プランとしてファミリープランの「Unlimited, My Way」と個人プランの「My All-In」を翌12日から開始した^④（脚注）。

【図表4】 Sprintの「Unlimited Guarantee」と新料金プラン

Plans with The Sprint Unlimited GuaranteeSM
Check out plans featuring unlimited talk, text & data – guaranteed for life while on the Sprint network.

Unlimited, My WaySM
Flexible plans. Outstanding value.

- Unlimited talk & text
- Unlimited data or choose a flexible option for each phone
- Add up to 10 phones

My All InSM
Go all in with an all-inclusive packaged plan option for individual smartphone lines of service.

- Unlimited talk, text & data
- 5GB hotspot data included

Get started
First, you'll pick a phone. Then, you'll choose your plan.

Shop for phones

\$50 + data 1st Phone

\$40 + data 2nd Phone

\$30 + data 3rd Phone

\$20 each + data Phones 4-10

\$110

GUARANTEED UNLIMITED FOR LIFE

** 10 phones (smartphones and basic phones combined) maximum per account

（出典） Sprintのホームページより

「Unlimited, My Way」は端末ごとの月額料金が1回線目は50ドル、2回線目は40ドル、3回線目は30ドル、4回線目以降は1回線につき20ドルで、最大10回線まで同一アカウントに登録できる。回線ごとに1GB（月20ドル）または無制限（月30ドル）のデータを選択できる。データのシェアはできない。

「My All-In」は音声、テキスト、データがすべて無制限、それに5GBのモバイルホットスポット（テザリング）が付いて月110ドル。

「Unlimited Guarantee」は上記のいずれかの新料金プランを契約した顧客に対して、音声、テキスト、データの生涯無制限を保証（データに関してはデータ無制限プランを契約した顧客が対象）するものだ。Sprintの差別化要素はこれまで「無制限」で通してきたが、これからもそれを徹底する方針を明らかにしたことになる。



^④（脚注）

<http://newsroom.sprint.com/news-releases/sprint-launches-unlimited-guarantee-and-new-unlimited-my-way-plan.htm>

3-2-3 AT&TとVerizonが「JUMP!」に追随

T-Mobileの端末早期買換オプション「JUMP!」にいち早く追随したのがAT&Tだった。AT&Tは7月16日、同様のオプション「Next」を発表した^(脚注1)。端末を頭金なしの20回分割払いとし、12回目を払い終わると既存端末を下取りに出し、残債を支払うことなく新しい端末に買い換えることができるというもの。

T-Mobileと違ってAT&Tの「Next」では月々の追加料金はかからないが、端末補助金を利用しないにもかかわらず、プランの月額料金は当初、端末補助金を利用した場合と同じ金額だったため、結果的に端末代金を二重に支払う形となり、アナリストなどから「ぼったくり」だと酷評された。

次いでVerizonも7月18日に同様のオプション「Edge」を発表した。端末代金を頭金なしの24回分割払いとし、定価の50%を支払えば6か月毎に新端末に買換えできるようにした。買換えの際に既存端末を下取りに出すのと残債の支払いが免除されるのは先行2社と同じだ。

これもAT&Tと同様、端末補助金を利用しないにもかかわらず補助金を利用した場合と同額のプラン料金が当初適用されたため、「Next」と同じように評判は極めて悪かった^(脚注2)。

なお、AT&Tは2013年12月に、Verizonは2014年2月に、それぞれ端末早期買換オプションを選択した顧客に対してプランの月額料金を10ドルから20ドル引きすることとしたため、どちらも割高感は多少緩和されている。

3-2-4 AT&Tが「Mobile Share Plan」を拡充

AT&Tはさらに7月26日、データシェアプラン「Mobile Share Plan」を拡充し、300MBと2GBのメニューを追加した^(脚注3)。それまでのプランでは最低が1GBでその次は4GBだったというのが、今から思えばおおざっぱ過ぎた。

データ部分の月額料金は300MBが月20ドル、2GBは月50ドルに設定された。この他に端末ごとにかかる料金がデータ量に応じて設定されており、トータルの月額料



^(脚注1)

<http://www.att.com/gen/press-room?pid=24538&cdvn=news&newsarticleid=36749&mapcode=>

^(脚注2)

<http://www.theverge.com/2013/7/18/4535068/verizons-edge-phone-upgrade-plan-same-bad-ripoff-as-att-next>

^(脚注3)

<http://www.att.com/gen/press-room?pid=24546&cdvn=news&newsarticleid=36754>

金は300MBで70ドル、2GBで95ドルとなった。

【図表5】メニュー追加後のMobile Share Plan

AT&T Mobile Share with Unlimited Talk & Text									
	300MB	1GB	2GB	4GB	6GB	10GB	15GB	20GB	30GB
Monthly Cost	\$20	\$40	\$50	\$70	\$90	\$120	\$160	\$200	\$300
Cost per Smartphone*	+\$50	+\$45	+\$40	+\$35				+\$30	

300MB and 2GB data sizes will be available for purchase beginning July 26, 2013.

(出典) AT&Tのホームページより一部抜粋

3-2-5 Verizonが「Share Everything Plan」を拡充

Verizonも8月1日、これまで1GBが最低レベルだったデータシェアプラン「Share Everything Plan」に500MBのメニューを追加した。データ部分の料金はアカウントごとに月40ドル。これに端末ごとの料金（たとえばスマホなら月40ドル、タブレットなら月10ドル）が加算される。

これにより、スマホ1台の場合のトータルの月額料金は、500MBで80ドル、2GBで100ドルとなった。いずれも無制限の音声とテキストが含まれる。AT&Tよりもやや高いという positioning を維持しており、まだ料金競争に参入したわけではない。

【図表6】メニュー追加後のShare Everything Plan

Phones (Line Access Per Device)		Internet Devices (Line Access Per Device)		
				
Smartphones	Basic Phones	4G LTE Router, Jetpacks, USB Modems, HomeFusion Broadband	Tablets	Connected Devices
\$40/month	\$30/month	\$20/month	\$10/month	\$5/month
PLUS Shareable Data (For All Devices)				
500 MB Shared Data Unlimited Talk & Text	1 GB Shared Data Unlimited Talk & Text	2 GB Shared Data Unlimited Talk & Text	4 GB Shared Data Unlimited Talk & Text	6 GB Shared Data Unlimited Talk & Text
\$40/month	\$50/month	\$60/month	\$70/month	\$80/month

(出典) Verizonのホームページより一部抜粋

3-2-6 Sprintが「One Up」でおそまきながら「JUMP!」に追随

Sprintも他の3社より2か月遅れの9月20日に端末早期買換オプション「One Up」を導入した。端末代金を頭金なしの24回払いにして、1年経過後は既存端末を下取りに出して残債を支払うことなく新しい端末に買い換えられるという、ほぼ他社と同様の内容だ。

「One Up」の利用には追加料金はかからず、かつ利用者にはプランの月額料金を15ドル引きすることにした。他社と比較しても十分競争力のある内容で、他社ほど「ぼったくり」ではないと好意的に受け止められた。

ところがSprintはこの「One Up」を開始から4か月後の2014年1月9日に、明確な説明もなく突然廃止してしまった。端末を早期に買換えることのできるオプションはなくなってしまったかと思われたが、それは1月16日に後述の「Easy Pay」に引き継がれることになった。

3-3 Un-carrier 3.0 - 国際データローミングの無料化とタブレット施策

3-3-1 T-Mobileが「Simple Global」を発表

2013年10月9日、ニューヨークで開催されたコンサートイベントで、T-Mobileはアンキャリア施策の第3弾となる「Simple Global」を発表した^(脚注)。海外100か国以上（現状では122か国）でデータローミングを無料で使えるようにしたものの。

最近のケータイは特に設定や手続きをしなくても海外でも使えるようになっているが、うっかり利用すると法外な料金が請求される。1日で1,000ドル以上の料金になることも珍しくない。帰国して請求書を見てびっくりすることになる。

このため、40%以上のユーザはデータローミングの機能をオフにしており、さらに20%のユーザはその機能をオフにするやり方を知らなかった、知っていたらオフにしていたと答えているようだ。

「これはまったくクールじゃない」、「これまでのデータローミングの料金は高過ぎた。さらにそれに対して文句を言う人がいなかったというのも驚きだ」というわけで、T-Mobileはこの慣行を打ち破り、海外でもデータが無料で使えるようにした。



(脚注)

<http://multimediacapsule.thomsonone.com/t-mobileusa/t-mobile's-un-carrier-3-event>

3-3-2 T-Mobileがタブレットを解放

さらにこの「Un-carrier 3.0」にはパート2があった。「Un-carrier 3.5」とも言われる。パート1の発表から2週間後の10月23日、T-Mobileは「Tablets Un-leashed」を発表した。タブレットのデータを毎月200MBまで恒久的に無料で使えるようにした^(脚注1)。

T-Mobileによれば、通信キャリアは以前からタブレットのデータが儲かることに目をつけ、タブレット顧客を契約で縛り、高額なデータ利用料をふっかけ続けてきた。その結果どうなったかという、タブレットの90%がWi-Fiオンリー版となり、セルラー版のタブレットを持っているユーザもなるべくWi-Fiのあるところでだけネットに接続し、セルラー回線を使うのを極力避けるようになってしまった。

これは本来のタブレットの使われ方ではない。こんな実態になってしまったのはキャリアの料金プランが悪いせいだ。そこで、アンキャリアのT-Mobileがその悪習をやめられるようにした。まずはタブレットユーザ向けに毎月200MBのデータを無料で提供することにした。

もっとデータを使いたいというユーザ向けには、月10ドルで無制限にデータを利用できるプランを用意した。ただし無制限と謳ってはいるが、4G LTEの高速データは500MBまでの上限があり、それを超えると速度が最大128kbpsになってしまう。さらに月10ドルを追加すると高速データを2GBまで使えるようにもした。

また1か月も使う必要がないというユーザ向けに、1日単位の「デイリーパス」と1週間単位の「ウイークリーパス」も用意した。デイリーパスは5ドルで高速データが1日で500MBまで使え、ウイークリーパスは10ドルで高速データが1週間で1GBまで使えるという内容だ。

11月1日にはiPad Airの販売が開始されたが、T-Mobileはこれに合わせてタブレットの下取りも開始した。T-Mobileから新しいタブレットを購入することが条件だ。Wi-Fiオンリー版タブレットでも下取りしてくれることとなった。

3-3-3 Verizonが独自タブレット「Ellipsis 7」を販売開始

T-Mobileのタブレット施策に対して真っ先に手を打ったのはVerizonだった。同社は11月7日、独自ブランド「Ellipsis」シリーズの初めての製品となるタブレット「Ellipsis 7」の販売を開始した^(脚注2)。スペックはそれほどハイエンドではないが、GoogleのNexus 7に対抗できる7インチのAndroidタブレットだ。



^(脚注1) <http://multimediacapsule.thomsonone.com/t-mobileusa/un-carrier-3-part-ii>

^(脚注2) <http://www.verizonwireless.com/news/article/2013/11/ellipsis-7-tablet.html>

特徴は使えるネットワークをLTEに限定して本体価格を低額に抑えたこと。Nexus 7よりも100ドル安い249.99ドルで、契約なしで購入できるようにした。さらに新規に2年契約すればどのタブレットも100ドル引きにするプロモーションを行ったことで、Ellipsis 7が2年契約の場合、149.99ドルで購入できることになった。

その年の年末商戦では特定の代理店を通じて、Ellipsis 7を2年契約すると50ドルを返金する、すなわち99.99ドルで購入できるプロモーションも展開した。

【図表7】 Verizonの代理店によるEllipsis 7の年末セール

Save \$50 on the Verizon Wireless Ellipsis 7



5 DAY SALE
12/5/13 - 12/9/13
\$50 OFF THE ELLIPSIS 7

Verizon Ellipsis™ 7 will quickly become your go-to tablet for entertainment and productivity. Perfectly designed to grab and go, it features a 7-inch HD display, ample battery life and a powerful processor that lets you easily switch from e-books to games to email. It's exclusive to Verizon and its fast 4G LTE network. Check out my [Ellipsis 7 review here](#)

WAS \$149.99
NOW ONLY \$99.99

\$149.99 2-yr price - \$50 mail-in rebate debit card with new 2-yr activation.

No coupon necessary! Get to your local TCC, Verizon Premium Wireless Retailer before Monday, December 9, 2013, to take advantage of this TCC-exclusive offer!

(出典) TCCブログ^(脚注) より



(脚注) <http://blog.ecellularconnection.com/save-50-verizon-wireless-ellipsis-7/>

3-3-4 AT&Tが「Mobile Share Value Plan」を発表

AT&Tは12月8日に「契約なし」のオプションが付いたMobile Share Value Planを導入した^④（脚注）。

これまでのMobile Share Planと同様、データ上限は300MBから50GBまでのメニューの中から選べ、それに応じたプラン料金を支払うとともに、スマホ1台ごとにアクセス料金を支払うというもの。

プラン料金は一部（1GBおよび2GB）値上げとなったものもあるが高速メニューを中心に値下げされ、アクセス料金を含めたトータルの金額では今までと同じか値下げになるよう設定された。特に20GB以上のメニューの値下げ額が大きくなっている。また、今までのプランにはなかった8GBのメニューが追加された。

アクセス料金は、それまでのプランではスマホ1台につき月30ドルから50ドルの範囲で、データ量に応じて何段階かあったのを、2年契約の場合はスマホ1台につき月40ドルに統一した。「契約なし」、すなわち「Next」を利用して端末代金を分割払いするか、既存の手持ちの端末を持ち込むか、端末を定価で購入した場合は、アクセス料金をスマホ1台につき月25ドルに値下げした。

【図表8】 Mobile Share Value Planの旧プランとの比較表

新プラン	契約	300MB	1GB	2GB	4GB	6GB	8GB	10GB	15GB	20GB	30GB	40GB	50GB
プラン料		\$20	\$45	\$55	\$70	\$80	\$90	\$100	\$130	\$160	\$225	\$300	\$375
アクセス料	2年	\$40											
	なし	\$25											
旧プラン	契約	300MB	1GB	2GB	4GB	6GB	-	10GB	15GB	20GB	30GB	40GB	50GB
プラン料		\$20	\$40	\$50	\$70	\$90	-	\$120	\$160	\$200	\$300	\$400	\$500
アクセス料	2年	\$50	\$45	\$40	\$35	-	\$30						

プラン料は1アカウントごと、アクセス料はスマホ1台ごとの料金

（出典）AT&Tの料金表をもとにKDDI総研にて作成

たとえばスマホ1台で300MBプランを利用する場合、旧プランでは2年契約で月70ドルだったのが、新プランでは月60ドルとなり、「契約なし」では月45ドルとなった。1GBから4GBまでの2年契約のトータル料金は据え置かれた。

なお、これまでのMobile Share Planと同様、タブレットやゲーム機は月10ドルで、USBモデムやモバイルホットスポットなどは月20ドルでアカウントに追加でき、スマホとデータをシェアすることができる。

AT&Tはさらに「Next」を手直した。これまでは20回の分割払いで12回目を払



^④（脚注）

<http://www.att.com/gen/press-room?pid=25145&cdvn=news&newsarticleid=37330&mapcode=corporate>

い終わると新しい端末に買い換えられるというものだったが、これに26回の分割払いで18回目を払い終わると買換えができるオプションも追加した。前者を「Next 12」、後者を「Next 18」と命名した。

3-4 Un-carrier 4.0 - 顧客の奪い合い

3-4-1 T-Mobileが「Contract Freedom」を発表

2014年1月8日、ラスベガスで開催されていたCESの場で、T-Mobileはアンキャリア施策の第4弾となる「Contract Freedom」を発表した^①（脚注1）。これは他社の2年契約に縛られている消費者を解放して自由にあげようというもの。

モノポリーゲームになぞらえて、T-Mobileは「Get Out of Jail Free（刑務所から釈放）」カードを各家庭に配ると宣伝した。他社の2年契約に縛られている消費者は刑務所に入っている囚人のようなものというわけだ。

具体的には他社からT-Mobileに乗り換えた顧客に対し、他社が早期解約料を徴収した場合には1回線につき最大350ドルまで、1家庭につき最大5回線分までT-Mobileが負担するというもの。これにより、他社の契約に縛られているユーザは2年の「刑期」を待たずにいつでもT-Mobileに乗り換えることができるようになった。

この特典を利用してT-Mobileに乗り換える際には既存の端末を下取りに出して新端末を購入し、電話番号をT-Mobileにポートインすることが条件となる。なお既存端末を下取りに出すことにより1台につき最大300ドルが返金されるので、早期解約料と合わせて最大650ドルの優遇措置となる。

3-4-2 AT&Tがすぐさま対抗

これに対するAT&Tの反応は素早かった。T-Mobileが他社の早期解約料を負担するとの噂が流れていた段階の2014年1月3日、AT&TはT-Mobileの顧客がAT&Tに乗り換えて端末を下取りに出した場合、最大450ドルを返金すると発表した^②（脚注2）。

450ドルの内訳は、下取りに出した端末の買取代金が250ドル。これはAT&Tのサービスや商品の購入に使えるプロモーションカードの形で返金される。それに加え

^①（脚注1） <http://multimediacapsule.thomsonone.com/t-mobileusa/t-mobile-uncarrier-4>

^②（脚注2） <http://www.att.com/gen/press-room?pid=25181&cdvn=news&newsarticleid=37365&mapcode=consumer|mobile-devices>

てT-Mobileから乗り換えた顧客だけの特別プロモーションとして1回線につき200ドルを返金するというもの。

T-Mobileの650ドルに比べるとAT&Tの返金額は見劣りするが、T-Mobileの顧客はいつ解約しても早期解約料を取られることはないので、AT&Tへの乗換で返金された金額はそのまま顧客が使えるお金だというのがメリットだ。AT&TによるT-Mobileの顧客だけをターゲットにした珍しいプロモーションだ。

AT&Tの最大450ドル返金プロモーションに対して、T-Mobileは、AT&Tが「アンキヤリア革命」に参加してくれたと、歓迎の意を表明した^④(脚注1)。単にAT&TがT-Mobileに追随したことを歓迎しただけでなく、AT&TのプロモーションのおかげでT-Mobileへの乗換えが促進されているとして、その功績を称えた。

そのココロは、AT&TのプロモーションはAT&TからT-Mobileに乗り換えた顧客がいつでもAT&Tに戻って来られるように配慮されており、そのおかげでAT&Tの既存顧客や社員の家族までもが安心してT-Mobileに乗り換えているというわけだ。

このプロモーションは1か月間で終了したが、AT&Tは1月29日、今度はT-Mobileからの乗換顧客に限らず、新規または回線追加の顧客に対し、1回線につき100ドルを返金するプロモーションを開始した。これは3月31日までの期間限定だ^④(脚注2)。

AT&Tはさらに2月2日、「Next」利用者のMobile Share Value Planについて、10GB以上のプランの月額料金を値下げした。「Next」利用者のスマホ1台ごとにかかるアクセス料はそれまでは一律に月25ドルだったのを、10GB以上のプランについては月15ドルに値下げした。後述のVerizonと同様、この値下げ幅には重要な意味がある。

3-4-3 Verizonの「Share Everything」は「MORE Everything」に進化

T-MobileとAT&Tの泥沼的な闘いを横目に見ながら、Verizonは1月22日にデータシェアプラン「Share Everything」に250MBのプランを追加した。データをあまり使わないユーザ向けには、それまでは500MBが最低限のプランだった。

250MBプランはデータ使用料にあたるアカウントアクセス料が月20ドル、これに基本料金にあたる回線アクセス料がスマホ1台につき40ドルかかり、1回線の場合のトータル料金は月60ドルとなった。



^④(脚注1)

<http://multimediacapsule.thomsonone.com/t-mobileusa/t-mobile-and-americans-everywhere-celebrating->

^④(脚注2)

<http://www.fiercewireless.com/story/att-ends-450-promotion-aimed-wooing-t-mobile-customers-cuts-aio-prices/2014-02-04>

T-Mobileの500MBで月50ドルというプランに比べると、データ量も料金も勝っておらず、それほどアグレッシブな料金設定ではない。単にメニューの幅を広げただけで低額利用顧客を積極的に取り込もうという姿勢には見受けられない。

さらにVerizonは2月13日に、これまでのデータシェアプラン「Share Everything」を手直した「MORE Everything」プランを開始した。データ量を増やしたり料金を下げるなどして競争力を高めた。

VerizonとしてはT-Mobileが「アンキャリア」をスタートしてから初めての大幅な料金値下げとなる。これが料金競争への参入と位置づけられる。FireceWirelessなどからは、「ナンバーワンキャリアのVerizonといえども、料金競争の波には逆らえないことを示すもの」と評された^④（脚注1）。

具体的にはこれまでのShare Everythingの500MB（月40ドル）、1GB（月50ドル）、2GB（月60ドル）プランをそれぞれ同額のままデータ量を増やして1GB、2GB、3GBプランにした。また500MB（月40ドルから月30ドルへ）と250MB（月20ドルから月15ドルへ）のプランを値下げした。

【図表9】 VerizonのMore Everything Plan

Shared Minutes/Messages	Shared Data	Monthly Account Access
Unlimited	250 MB ¹	\$15 NEW!
Unlimited	500 MB ²	\$30 NEW!
Unlimited	1 GB 500 MB	\$40
Unlimited	2 GB 1 GB	\$50
Unlimited	3 GB 2 GB	\$60
Unlimited	4 GB	\$70
Unlimited	6 GB	\$80
Unlimited	8 GB	\$90
Unlimited	10 GB	\$100

（出典）PCMag^④（脚注2）

さらに「Edge」の利用者に対してはプランの月額料金から、8GBまでのプランでは10ドルを、10GB以上のプランでは20ドルを割引きすることにした。これは前述



^④（脚注1）

<http://www.fiercewireless.com/story/analysts-verizons-more-everything-plans-show-no-1-carrier-isnt-immune-price/2014-02-13>

^④（脚注2）

<http://www.pcmag.com/article2/0,2817,2453318,00.asp>

のAT&Tと同様の料金設定となるが、この8GB以下と10GB以上の料金差には大きな意味がある。

端末補助金制度では、端末代金を割引販売する代わりに月々のプラン料金から端末代金の残額分を回収する形となるが、その回収金額は2年間のトータルで最大で450ドルと言われている。月々に直すと18.75ドル。ちょうど上記の2つの割引額の間（かなり20ドル寄りではあるが）に入る。

すなわち、「Edge」を利用するユーザは10GB以上のプランを選択すれば、これまでの端末補助金を利用するよりも有利になるということだ。今後「Edge」の利用が増えてくるにしたいが、10GB以上のプランを選択されやすくするとともに、データ使用量の多いユーザが「Edge」を利用しやすくなる仕組みになっていると言える。

なおVerizonはこの時期に、「Edge」の提供条件についても若干の変更をしている。「Edge」を利用して新端末に買換えができる時期を、それまでは「6か月経過後」としていたのを「30日経過後」に変更した。いずれにしても端末代金の50%を支払っていることが条件だ。

さらにVerizonは、この2月頃を中心に、代理店単位での100ドル返金プロモーションを盛んに実施している^④(脚注)。新たに2年契約でスマホを購入した顧客に対して100ドルを返金するほか、35ドルのアクティベーション料も免除するというもの。VerizonによればこのようなプロモーションはVerizonとしてではなく代理店の判断で実施しているとしている。

3-4-4 Sprintが「Framily Plan」を発表

Sprintもこの時期、新たな料金施策を大々的に打ち出した。1月7日、新たなファミリープラン「Framily Plan」を発表した。「Framily」とは「Friend」と「Family」が合体したもの。1つのアカウントに最大10回線まで登録でき、家族だけでなく友人や他人でもグループに組み込めるのが特徴だ。ただしデータのシェアはできない。

無制限の音声・テキストと1回線あたり1GBのデータが付いて、1回線の場合は月55ドル。回線が増えるごとに1回線あたりの料金が安くなり、7回線以上になると1回線あたり月25ドルとなる。

1回線あたり月10ドルを追加するとデータが最大3GBまで使え、20ドルを追加すると無制限に使える。



^④ (脚注)

<http://www.fiercewireless.com/story/rumor-mill-verizon-smartphone-customers-get-100-credit-new-line-service/2014-02-07>

【図表10】 SprintのFamily Plan



(出典) Sprintのホームページより

この斬新なプランは、CNET[®] (脚注1) などが「大幅に節約できる」として歓迎。Forbes[®] (脚注2) などからも「名称は悪いが料金競争への参入の仕方としては素晴らしい」などと概ね好評価を受けた。

Sprintはさらに1月16日、その1週間前に廃止した端末早期買換オプション「One Up」の代わりに、それまで提供していた分割払い制度「Easy Pay」の中で早期買換えが可能になったと発表した。

「Easy Pay」は端末代金を24回の分割払いにすることを可能にするものだが、それを利用中の顧客はいつでも新端末に買換えができるというもの。ただしその場合は残債を全額支払わなければならないとされている。その代わりに、他社の同種のオプションと違い、既存端末を下取りに出す必要はない。もちろん下取りに出したければ出してもいい。Sprintでは既存端末を最大300ドルで買い取ってくれる。

中古端末買取業者の買取価格を調べて、高く買い取ってくれるところに買い取ってもらうということも可能だ。要するに端末の残債を全額支払ったのだから端末は顧客のもの。その端末をどうしようと顧客の自由だ。

これは当然の取扱いのようにも見え、とても特別なサービスのように思えないのだが、Sprintはこの「Easy Pay」の中でいつでも新端末に買換えができる措置を期間限定で実施すると発表した。ただし特にいつまでとの期限は明示していない。

3-4-5 T-Mobileは「JUMP!」の「改悪」と値上げの動き

一方、T-Mobileは2月23日に「JUMP!」の内容を改定し、買換えができるタイミン



^① (脚注1) <http://www.cnet.com/news/sprints-new-family-plans-offers-big-savings/>

^② (脚注2)

<http://www.forbes.com/sites/markrogowsky/2014/01/08/sprint-new-family-plan-ugly-name-but-a-beautiful-entrant-into-the-mobile-price-war/>

グがそれまでは「半年経過後」だったのを、いつでもできるようにした^④（脚注1）。ただし残債についてはT-Mobileが最大50%負担することにした。すなわち、顧客はトータル端末代金の50%を支払うことにより、いつでも何度でも新端末に買換えができるようになった。さらにタブレットも「JUMP!」を利用して分割払いと早期買換えができるようになった。

今までの「半年経過後」と今回の「50%支払えばいつでも」とを比較すると、24回分割払いで半年経過すると25%支払い済みとなるので、今までは25%支払えば新しい端末に買い換えられたところ、これからは50%支払わないと買換えができないこととなり、今までより条件が悪くなったとして、概して評判は良くなかった。

T-Mobileはまた3月7日、Simple Choice Planを手直しすると発表した^④（脚注2）。それまでのSimple Choiceは月50ドル（音声とテキストが無制限、高速データは500MB）、60ドル（同2.5GB）、70ドル（同無制限）の3プランだった。これを月50ドル（同1GB）、60ドル（同3GB）、70ドル（同5GB）、80ドル（同無制限）の4プランに変更した。

【図表11】 Simple Choice Planの変更内容

	First Line	Additional 4G LTE Per Line		
Second Line	\$50			
Lines 3-5	\$30	+\$10/mo	+20/mo	+\$30/mo NEW!
Talk	Unlimited			
Text	Unlimited			
2G Data	Unlimited			
4G LTE Data*	500MB 1GB	2.5GB 3GB	Unlimited 5GB	Unlimited
High-Speed Tethering	500MB 1GB	2.5GB 3GB	2.5GB 5GB	5GB
Global Data & Text	Unlimited in 115 Countries / Destinations Unlimited in 122 Countries / Destinations			
Stateside International Texting	Pay Per Use Unlimited			

NEW!

* 4G LTE data allotment includes high-speed tethering (Smartphone Mobile HotSpot) with the exception being the Unlimited 4G LTE data plan which includes 5GB of tethering (up from 2.5GB previously)

（出典） T-Mobileのニュースリリースより

^④（脚注1）
<http://www.fiercewireless.com/story/confirmed-t-mobile-let-jump-customers-upgrade-more-often-add-tablets-progra/2014-02-14>

^④（脚注2）
<http://newsroom.t-mobile.com/news/t-mobile-doubles-down-on-flagship-simple-choice-plan-with-more-4g-lte-data-tethering--and-unlimited-international-texting.htm>

すなわち、これまでの50ドルと60ドルのプランは高速データの上限が引き上げられたので実質値下げとなったが、高速データが無制限に使えるプランはそれまでの70ドルから80ドルに値上げされてしまったことになる。今どき値上げとは珍しい。実施日は3月23日。

T-Mobileの値上げの動きはこれに留まらなかった。3月31日には企業の従業員割引を廃止した^(脚注1)。これまでは大企業の従業員向けにプランの月額料金を15ドル引きする制度があったのだが、これを廃止してしまった。廃止の理由としては、大企業の従業員だけを特別扱いするのはやめて、すべての顧客に最大限の割引を提供するため、と説明している。

3-4-6 AT&Tが2GBプランを値下げ

3月9日、今度はAT&TがMobile Share Value Planの2GBプランを値下げした。データ使用料にあたるプラン料金が2GBの場合は今まで月55ドルだったのを40ドルに、15ドルも値下げした。他に回線ごとのアクセス料が2年契約の場合で40ドル、Nextの利用など契約なしの場合で25ドルかかるので、最安の場合、2GBのプランが月65ドルで使えるようになった。

注目すべきは既存の2年契約の顧客も契約満了を待たずに「Next」利用者と同じ契約なしの2GBプランに移行できるようにしたこと。すなわち、これまで2GBプランを契約していた既存顧客は新たな2GBプランに移行することで、即日から月30ドルの節約ができることになった。

2GBという一番利用の多いプランで競争力を高め、他社への顧客流出を防ごうという施策だ。それにしても1回線あたり月30ドルの料金値下げというのは大きい。AT&Tにとっては大きなリスクだ。ARPUを下げてでも顧客を確保しようとの戦略がうかがえる。

3-4-7 T-Mobileがタブレット施策を強化

2014年4月10日、T-Mobileは「Un-carrier 4.5」の3部作の第1弾として、「Tablet Freedom」作戦を開始した^(脚注2)。これはタブレットの本体価格を値下げし、無料



^(脚注1)

<http://www.tmonews.com/2014/03/t-mobile-advantage-discount-is-disappearing-full-details-on-upcoming-changes/>

^(脚注2)

<http://newsroom.t-mobile.com/news/day-2-of-3-t-mobile-unleashes-you-to-experience-tablets-beyond-the-wi-fi-zone-br-for-free.htm>

で提供するデータも増量してタブレット顧客を取り込もうというもの。

タブレットを購入した消費者の90%近くは、価格の安さもあってWi-Fiオンリー版を購入している^④(脚注)というが、これだとWi-Fiゾーンを出るとネットワークにつながらなくなる。これでは消費者が不便だ。この弊害を取り除くため、T-Mobileはセルラー版タブレットの本体価格をWi-Fiオンリー版タブレットと同額にした。消費者はもうWi-Fiオンリー版を選ぶ必要がなくなった。

またセルラー版のタブレットが敬遠されるもう1つの理由に、プランのデータ料金が高いことがある。そこでT-MobileはSimple Choiceを契約している顧客がタブレットを追加した場合、1GBのタブレット用データプランを2014年中は無料にした。これまでもタブレットについては200MBのデータを無料で提供していたので、2014年中は毎月1.2GBのデータが無料で使えることになった。

3-4-8 Verizonがタブレット1GB無料化で迅速に対抗

これに対してはVerizonがすぐさま反応した。4月10日、Verizonは1GB以上のMORE Everythingプランの顧客がタブレットを追加すると、タブレットがアカウントに登録されている限り恒久的に追加で1GBのデータが無料で使えるようにした。

ほぼT-Mobileに追随した格好だが、タブレットがアカウントにある限りずっと適用されるというところはT-Mobileよりもアグレッシブだ。アカウント内でデータがシェアできるという点もT-Mobileより有利な点だ。タブレットだけは奪われるのを阻止しようとの戦略がうかがえる。

3-4-9 T-Mobileが「Simple Starter」を開始

T-Mobileはまた4月12日、「Un-carrier 4.5」の3部作の2つ目として、低料金プラン「Simple Starter」を開始した。音声とテキストが無制限、データが500MBで月40ドルというエントリーレベルのプランだ。データの使用量が500MBに達すると速度が遅くなるのではなく、データが使えなくなってしまうという特徴がある。あまりデータを使わないユーザやできるだけコストを節約したいというユーザ向けのプランだ。

ここでT-MobileはAT&Tへの対抗意識をむき出しにする。「AT&Tのエントリーレベルプランはデータが上限を超えると20ドル単位で追加料金がかかる。せっかくコ



^④(脚注)

<http://thefonecast.com/News/TabId/62/ArtMID/541/ArticleID/7542/The-number-of-cellular-connected-tablets-rises-as-SIM-enabled-tablet-sales-fall.aspx>

ストを節約するために低料金プランを選んだ顧客に対して、AT&Tは44%値上げなどということをやったのける」、「こんなやり方は間違っている。こんな実態をこの業界から追放すべきだ」とT-MobileはAT&Tを批判する。

実はそう言うT-Mobileもこのやり方をやっていた。Simple Choice Planでは音声とテキストは無制限、データは上限付きの場合には上限超過時に速度制限がかかるのみで、超過料金はかからないようになっていた。ところがSimple Choice登場以前の旧プランに加入している顧客はまだ音声、テキスト、データにそれぞれ上限があり、それを超えると超過料金を支払わされていた。

2014年5月1日、T-Mobileは旧プランのすべての超過料金を廃止した。これが「Un-carrier 4.5」の3部作のうちの3つ目となる「No Overage」だ。旧プランの音声とテキストをすべて無制限にし、データは上限を超えると速度制限がかかるようにした。つまりSimple Choice Planそのものだ。旧プランの顧客をすべてSimple Choiceに強制的に移行してしまったことになる。

3-4-10 Verizonは「MORE Everything」を手直し

2014年4月17日、Verizonは「MORE Everything」をいくつか手直しして顧客のメリットを拡大した^④（脚注）。

端末ごとにかかる回線アクセス料がスマホの場合はこれまで月40ドル、「Edge」を利用している顧客については少し引きし、8GB以下のプランの場合は10ドル引きの月30ドル、10GB以上のプランでは20ドル引きの月20ドルだった。これを、10GB以上のプランについては25ドル引きとなる月15ドルに値下げした。

この回線アクセス料の割引はそれまでは新規に端末を「Edge」で分割払いした顧客だけに適用されていたが、これを新規顧客が今まで持っていた端末を持ち込んだ場合にも適用するようにした。すなわち端末持ち込みでもMORE Everythingに加入して、回線アクセス料の割引を受けることが可能になった。

さらに端末を定価で買った顧客にも「Edge」を利用した顧客と同じように割引が適用されるようになった。それまで端末を定価で買っても割引が受けられなかったことの方が不合理だったので、これを是正した。

また既存の月極契約の顧客も「MORE Everything」に移行して「Edge」を利用した顧客と同じような割引を受けられるようにもした。既存の月極顧客というのは、端末を定価で購入した顧客や2年契約を満了してなお機種変更せずにそのまま使い



④（脚注）

<http://www.verizonwireless.com/news/article/2014/04/more-everything-savings-coming.html>

続けているような顧客だ。

Verizonはさらに「Edge」も手直しした。これまでは「24回払いで50%」を支払えば早期買換えができるというものだったが、これを6月1日付けで「20回払いで60%」に変更した。いずれにしても12回目を払い終わると新端末に買換えができることには変わりはないが、端末代金に対する支払率はそれまでは50%だったのを60%に引き上げることとなり、ユーザから見ればサービスの改悪となった。AT&Tの「Next 12」も支払率は60%なので、それと横並びになった。

3-5 Un-carrier 5.0 - 端末の「試乗」サービス

3-5-1 T-Mobileが「Test Drive」を実施

2014年6月18日、T-Mobileはシアトルでイベントを開催し、2つのアンキャリア施策を発表した。その1つが「Test Drive（試乗）」だ。

これはiPhone 5sを7日間無償で貸し出すというもの。申込みはオンラインで行う。申込み後2日から1週間程度でiPhone 5sが配達される。返却は最寄りのT-Mobileの直営ショップに持参する。7日以内に返却すれば費用等は一切かからない。

T-Mobileへの乗換えを考えているユーザにとっては、決断する前にT-Mobileのネットワークの状態を確認できるというメリットがある。特に乗換えを考えていなくても、最新のiPhoneが7日間無料で使えるというのはありがたい措置だ。

筆者も実際に「Test Drive」を申し込んでみた。申込みから2日後にシルバーのiPhone 5sの32GBモデルが届いた。早速試してみた。T-Mobileのネットワークが予想以上に良かったのには驚いた。

手持ちのVerizonのGalaxy S4と同じ場所で電波の受信状態を比較してみたところ、Verizonのネットワークは「4G LTE」か「1X」が表示され、圏外になる場所もところどころあったのに対し、T-Mobileのネットワークは「LTE」、「4G」、「E (EDGE)」のいずれかが表示され、圏外になることはなかった。

速度も明らかにT-Mobileの方が速かった。Verizonでは下り速度は通常は1Mbpsから3Mbps程度、電波状態が良好なときでも7Mbps程度がやっとというレベルだったが、T-Mobileは平均的に10Mbps程度をキープし、20Mbps台もたびたび出るという状況だった。

これならT-Mobileに乗り換えてもいいかな、という気持ちを抱き、1週間後に借りていたiPhoneを返しに最寄りのT-Mobileのショップへ行った。そこでスタッフから申込んだときのオーダーナンバーがないと受け付けられないと言われ、返却を拒否されてしまった。それは控えて来なかった。返却が期限ぎりぎりではなくて良かった。

一旦家に戻り、オーダーナンバーを控えて、今度はT-Mobileの別のショップに返しに行った。ところが、そこではオーダーナンバーも聞かずに返却を受け付けてくれた。この一貫性のない対応のせいで、T-Mobileに乗り換えようかという気持ちは薄れてしまった。

もし最初から後者のショップに行っていたら、T-Mobileに乗り換えていたかもしれない。そんなトラブルのあったユーザばかりでもないだろうから、この機会にT-Mobileに乗り換えたユーザは結構いたのではないかとの印象を受けた。

販売促進のために料金や提供条件上の施策だけでなく、ネットワークもしっかりと整備していたということを実感した次第だ。これで顧客対応が良好なら申し分なかったのだが。

3-5-2 Sprintは30日間の無償試用で対抗

6月27日、SprintはT-Mobileに対抗して、「30日間満足保証」を打ち出した^(脚注1)。これは一応通常どおり契約・購入するが、30日間の試用期間が設定され、その間に満足できなければ端末を返却して契約を解除することができるというもの。それで解約した場合は費用等が一切かからず、支払った料金は返金される。

実は、Sprintに限らず、どのキャリアでも契約後14日間は返品保証があり、理由を問わず無条件に解約ができ、解約料も発生しないことになっている。ただし、これにより14日以内に解約した場合でも、アクティベーション料は返金されず、かつ解約するまでに使ったサービスの料金は日割りで支払わなければならない。

今回Sprintが導入した30日間満足保証は、アクティベーション料も返金され、T-Mobileの「Test Drive」同様、サービスの利用料も一切かからないという点で、これまでの14日間返品保証よりもかなり好条件だ。

ところが、8月14日、Sprintはこの30日間満足保証を何の説明もなく突然終了してしまった^(脚注2)。端末早期買換オプションの「One Up」が突然終了したのと同じような状況だ。「One Up」の場合は「Easy Pay」に引き継がれたが、30日間満足保証は引き継ぎがなく、単なる標準の14日間返品保証に戻ってしまった。



^(脚注1)

<http://newsroom.sprint.com/news-releases/sprint-celebrates-americas-newest-network-with-a-satisfaction-guarantee-offering-wireless-users-a-30-day-riskfree-trial.htm>

^(脚注2)

<http://www.sprint.com/landings/returns/>

3-6 Un-carrier 6.0 - 特定の音楽ストリーミングを無料化

アンキャリア施策の第6弾は第5弾と同じイベントで発表された「Music Freedom[®] (脚注)」。これはSimple Choice加入者が特定の音楽ストリーミングサービスをデータ料がかからずに無制限に利用できるというもの。

対象の音楽サービスとして、当初はPandora、Rhapsody、iHeartRadio、iTunes Radio、Slacker、Spotify、SamsungのMilk Musicの6つでスタートした。さらに8月27日には、Rdio、GoogleのSongza、AccuRadio、Black Planet、Grooveshark、Radio Paradiseの7つが追加された。今後もユーザの声を反映しながら追加していくこととしている。

対象の音楽サービスを利用する場合、データ使用量はカウントされない。スマホ、タブレット、モバイルホットスポット機器などを高速データ上限付きのプランで利用しているユーザは、データが上限に達するのを心配することなく、音楽ストリーミングを楽しむことができる。

T-MobileのCEOのJohn Legere氏は無類の音楽好きだ。音楽好きの顧客から高額な料金を取るという従来のキャリアのやり方には常々憤りを感じていたという。

これは音楽好きのユーザにとってはうれしい施策だが、特定のトラフィックだけを特別扱いすることとなり、ネット中立性のルールに反するとの議論を呼び起こしている。特定のサービスの「えこひいき」でもあり、ユーザの嗜好をキャリアがコントロールすることにもなるとの懸念の声もある。

当のT-Mobileはそんなことを意に介することもなく、さらなる「アンキャリア」の道へと突き進んでいる。

4 各社の顧客獲得活動のまとめ

最後に、以上見てきた範囲でうかがうことのできる各社の顧客獲得活動の特徴を以下に簡単にまとめておきたい。

T-Mobileは、「アンキャリア」の名のもとに顧客獲得に向けての新施策を次々と打ち出し、市場を翻弄した。誇大広告やルール違反とされる余地もあったが、気にかけることなく「行け行け」ムードで推進した。特にAT&Tを比較対象にしたり挑発したりする動きが目立った。2014年に入ってから実質的に料金値上げとなる施策もいくつか打ち出し、利益確保にも努めるよう方針を転換した。

Verizonは、他社の料金値下げの動きに対してはすぐに追従せず、じっくり様子見



[®] (脚注) <http://newsroom.t-mobile.com/news/t-mobile-sets-your-music-free.htm>

て対応した。T-Mobileの煽動に乗って軽々しく安売りはしないとの姿勢を維持した。ただしタブレット施策だけは対応が素早かった。独自ブランドのタブレットも投入し、本体価格の割引やスマホとの抱き合わせ販売を行うなど、積極的にタブレットの販売に注力した。さすがのVerizonも2014年に入ってから料金競争に巻き込まれ、値下げを余儀なくされた。

AT&Tは、T-Mobileの料金値下げや優遇措置に対して積極的に対応した。他社からの顧客奪回施策など、ときにはT-Mobileよりも先行して実施したこともあった。大幅な割引きを迅速に実施するなど、ARPUを下げてでも顧客を維持・奪回しようという姿勢が見られた。

Sprintは、対応の的確性が疑問視される施策が目立った。時折すばやく対抗策を打ったかと思えば、すぐに取りやめるなど、一貫性のない対応も見られた。

顧客獲得活動におけるこのような各社の特徴が、四半期ごとの業績にどのような形で反映されているのかを第2回で考察することとしたい。

【執筆者プロフィール】

氏名：高橋 陽一（たかはし よういち）

経歴：KDD（現KDDI）にて海外通信事情の調査、サービス企画、海外の通信事業者との交渉、法人営業等を担当した後、1995年よりカリフォルニア支社（ロサンゼルス、サンフランシスコ）勤務。1999年より外資系通信事業者の日本オフィスに勤務。2006年より日本のIT企業にて米国現地法人の設立、運営等を担当。2010年4月よりKDDI総研にて特別研究員として、海外の通信市場・政策動向の調査分析に従事。2011年9月よりサンフランシスコ在住。