



市営ケーブルTVに乗り換えてみたら

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

AT&T U-verseのTVとインターネットを使い始めてから1年が経過し、料金が大幅に値上げされることになったため、この機に他社に乗り換えることにした。他に魅力的な料金やサービスを宣伝していた事業者はいくつかあったが、あいにく現在の住環境では、San Bruno Municipal Cable TVという市営サービスしか選択肢がなかった。

ところがこの市営サービスはインターネットが遅いとか、よく中断するとか、とにかくあまり良くない評判が多かった。加入者数も少ない。割引料金もない。サービスを積極的に販売しようとしている気配もない。質素なホームページや呑気な電話対応も不安を感じさせた。このようなサービスに乗り換えることには大きなリスクがあった。果たしてその結果やいかに。

本稿ではAT&T U-verseから市営サービスに乗り換えてみた顛末を報告するとともに、当地のケーブルTV・インターネットサービス事情についてもできる限り紹介する。

主な登場者 San Bruno Municipal Cable TV AT&T Comcast Dish Network DirecTV

キーワード ケーブルTV U-verse インターネット

地域 米国

Title	How About Changing to a Local Municipal Cable TV?
Author	TAKAHASHI, Yoichi Research Fellow, KDDI Research Institute
Abstract	<p>After using “AT&T U-verse” TV and Internet for one year, the author decided to change to another provider because AT&T was poised to introduce a significant price hike for its services. Several alternative providers were aggressively promoting their services with attractive pricing and features, but none of them could have access to the author’s home, with the exception of one municipal service, San Bruno Municipal Cable TV.</p> <p>With a slow connection and frequent interruptions to their Internet services, the municipal service had a considerably bad reputation. They had small number of subscribers, no discount, no promotions and no intention of launching any promotions. It was also discouraging to see their humble website home pages and their slow responses on the phone. It seemed to be a significant risk to change to their service.</p> <p>This report provides the author’s experience in changing TV and Internet services from AT&T U-verse to the municipal service, as well as introduces the market and competition for cable TV and Internet services in the area.</p>
Key Players	San Bruno Municipal Cable TV AT&T Comcast Dish Network DirecTV
Keywords	cable TV U-verse Internet
Region	U.S.

1 はじめに

わが家の冷蔵庫のドアには「2014.10.15 AT&T値上げ」というメモが貼ってある。これはAT&T U-verseを契約したときに、1年後には料金が値上がりするので他のサービスに切り替えるのを忘れないように、との用心のために貼ったものだ。

2013年10月16日、AT&T U-verseのTVとインターネットを使い始めた。当初1年間は割引が適用されるのだが、1年経過後は馬鹿高い定価に戻ってしまう。AT&Tは値上げではなくて割引の終了だと言うだろうが、ユーザから見れば値上げだ。

現在の住環境においてはこれに代わるサービスとしては、「San Bruno Municipal Cable TV (以下、「SB」)」という市営ケーブルTVしかなかった。「市営」という言葉は信頼できそうでもあり、信頼できなさそうでもあり、外見からは判断が難しい。

ネットで調べてみたら案の定、評判はあまり良くない。インターネットが遅いし、よく中断するようだ。乗り換えるのは大ききリスクだ。が、他に選択肢はない。清水の舞台から飛び降りるつもりでSBを使ってみることにした。その結果やいかに。

本稿では、AT&T U-verseからSBのケーブルTVとインターネットサービスに乗り換えてみた顛末を報告するとともに、当地のケーブルTV・インターネットサービス事情についてもできるだけ詳しく紹介することにしたい。

2 AT&T U-verseを使ってみて

2013年秋にサンフランシスコからサンブルーノに引っ越した。サンフランシスコのダウンタウンの中心部から南に20kmほどのところにある人口4万ちょっとの小さな町だ。サンフランシスコ国際空港までは車で10分もかからない。

この地域は電話会社としてはAT&Tの縄張りだ。ケーブルTVはSBの他にComcastもあるが、実際に利用できるかどうかは個々の場所や住居によって異なる。Comcastのホームページでわが家の住所を入力すると、今のところ提供地域外と表示される。

他にDish NetworkやDirecTVなどの衛星TVサービスもほとんどの家庭で使えるはずだが、わが家の所在するアパートの方針で認められていなかった。よって、わが家で利用できる有料TVとインターネットサービスはAT&TかSBに限られた。

話は横道にそれるが、このアパートは外見を非常に気にしている。ベランダにはベランダ専用のテーブルセットと観葉植物以外は置いてはいけない。物品をベランダに直接置くのはもちろん、物品を収納するための物置を置くのも禁止されている。

最初は観葉植物さえ認められていなかったが、さすがにそれはやりすぎだとの声が上がったらしく、後日緩和された。しかしそれ以外のものを置いてはならないとのルールは厳然と存在し、衛星TV用アンテナも例外ではなかった。

よって、このアパートに入居する際には、TVとインターネットはAT&TにするかSBにするかの選択を迫られたわけだが、そのときは迷わずAT&Tに決めた。知名度も高く、ワイヤレスレシーバなど機能も充実しており、料金も安かったからだ。

選んだAT&T U-verseはTVとインターネットのダブルプレイで、当初は割引が適用されて月55ドルで利用できた。ただしそれは最初の1年間だけで、1年を経過すると月111ドルになる。何と100%以上の値上げだ。

参考までにプランの内容と料金の詳細も記しておきたい。TVは「U-family」という140チャンネルの最安プランを選択した。単体の定価は月59ドル。インターネットとセットにすることで当初1年間は40ドル割引されて月19ドルになる。

インターネットは「Elite」という下り最大6Mbps、上り最大1Mbpsのサービスを選択した。単体の定価が月46ドル。TVとセットにすることで当初1年間は16ドル割引されて月30ドル。機器代（モデムのレンタル代）が別途月6ドルかかる。

その他に設置一時金が本来177ドルのところ、29ドルに値引きされていた。そもそもこの本来の料金が異常に高いが、その内訳はU-verseアクティベーション料が49ドル、インターネット設置料が99ドル、TV設置料が29ドルとなっていた。

このうち、U-verseアクティベーション料とインターネット設置料が免除されていた。これもAT&Tは大幅な割引などと言うかもしれないが、元の料金が高過ぎるだけだ。何とかして割安感を演出しようとしているだけではないかと勘ぐりたくなる。

【図表1】 AT&T U-verseの料金内訳

U-verse TV	
Monthly Charges:	
Plan Details: U-verse TV U-family	\$59.00
Services/Products:	\$0.00
Equipment Lease Charges:	
DVR/RECEIVERS/XBOX	\$0.00
Subtotal	\$59.00
Discounts:	-\$40.00
Total Charges	\$19.00
U-verse High Speed Internet	
Monthly Charges:	
Plan Details: U-verse High Speed Internet	
Elite	\$46.00
High Speed Internet Equipment Fee	\$6.00
Subtotal	\$52.00
Discounts:	-\$16.00
Total Charges	\$36.00
Total Monthly U-verse Charges	\$55.00

(出典) 契約後にAT&Tから送られてきた契約確認書類より

【図表2】 AT&T U-verseの設置一時金

U-verse Activation Fee What's this?	\$49.00
Online Activation Fee Waiver	-\$49.00
Internet Installation Fee What's this?	\$99.00
TV Installation Fee What's this?	\$29.00
Multi-service Installation Discount	-\$99.00
One-Time Charges TOTAL*	\$29.00

(出典) オンラインでの契約直後に画面表示された契約内容のサマリーより

引越したのは2013年10月1日で、U-verseの申込みをしたのは9月27日。申込みの時点で最短の工事日が10月16日だった。申込みから開通まで20日近くもかかるとは想定外だった。2週間以上TVもインターネットもない生活を送るはめになった。

U-verseの申込みをオンラインで完了すると、AT&Tからメールが5通も来た。1通目は申込受付の確認。2通目は工事日の確認。3-4通目はオンラインでアカウントにアクセスする方法の説明が同じ内容で2通。5通目はペーパーレス請求書の受付確認。

さらに工事日の2日前には、リマインダのメールが来た。工事日当日には18才以上の人が立ち会わないといけないことなど、いくつか注意事項が記されていた。作業時間は平均で2時間から4時間かかるとも書いてあった。

そして工事日当日、午後1時から3時の間に担当者が来るとのことだったが、なかなか来ないまま3時近くになった。もう時間内には来ないのかと思ったら、3時ちょうどに来た。設置作業は特に問題なく進み、作業時間は2時間で、5時に完了した。

米国では予定どおりに事が進むことはまれで、約束の時間に遅れたり作業時間が予定より大幅に長引いたりすることは日常茶飯事だ。今回もそれほど期待はしなかったが、一応予定の時間内に来て、平均時間内に作業を完了したのは上出来だ。

U-verseの使い勝手は悪くなかった。たまにTVが「No Signal」と表示されて映らなくなることがあったが、リモコンの「OK」ボタンを押すように、などのメッセージが画面に表示され、そのとおり操作すると復旧したのでそれほど支障はなかった。

インターネットも障害で中断するようなことはなかった。速度は公称で下り最大6Mbpsとされていたので、試しに実際に測定してみたら、確かに6Mbps前後で、時には7Mbps台が出ることもあった。品質的には特に問題はなく、安定していた。

料金的には不満な点がいくつかあった。まず、月額料金は55ドルのはずが、実際には税金や規制料やサーチャージなどが7ドル位加算された。これはWebサイトなどでは明示されていなかったが、どのキャリアでも同じだろうから仕方がない。

また、当初月6ドルだったインターネットの機器代がいつのまにか7ドルになっていた。TVサービスの定価も3ドル値上がりして62ドルになっていた。それに応じて割引額も調整されて請求額はそれほど変わらなかったが、何だか気分は良くない。

さらに、最初はなかったサーチャージが突然新設されたのが忌々しい。2014年6月利用分から「Regulatory Video Cost Recovery Charge」という項目が増えていた。金額は月0.24ドルと小さいが、僅かでも突然の一方的な値上げは腹立たしい。

【図表3】 U-verse TVの請求額の内訳

U-verse TV	
Monthly Charges - Sep 17 thru Oct 16	
1. AT&T U-verse TV U-family	62.00
2. AT&T U-verse TV U-family (Bundle Discount) (Expires 10/16/2014) <i>This promotional offer is a \$44.00 discount per month. This promotion expires on 10/16. You are credited the discount amount from 09/17 - 10/15.</i>	42.53CR
Surcharges and Other Fees	
3. Broadcast TV Surcharge	2.99
4. CA Local Video Facilities Fee	1.25
5. CA Local Video Service Franchise Fee	1.31
6. Regulatory Video Cost Recovery Charge	0.24
Total Surcharges and Other Fees	5.79
Government Fees and Taxes	
7. CA County District Sales Tax	0.05
8. CA County Sales Tax	0.03
9. CA State Sales Tax	0.21
Total Government Fees and Taxes	0.29
Total Other Charges & Credits	36.45CR
Total U-verse TV	25.55

(出典) AT&Tの請求書より

ところで、この「Regulatory Video Cost Recovery Charge」というサーチャージはいったい何だろうと調べてみたら、「Stop the Cap! ^(注)」というサイトにその情報が掲載されていた。IPTV事業者に課される規制料を賄うためのものだそうだ。

U-verse TVの加入者1件あたり月0.24ドル、1年間で2.88ドル。これを全加入者（9月末時点で約600万件）から徴収するので1年間では1,730万ドルほどになる。結構大きな金額だが、これはほとんどが規制料として政府に支払われるものだろう。

ところが、同サイトによれば、AT&TがFCCに支払う当該規制料は加入者1件当たり年間1.02ドルだそうだ。差額の1.86ドルはAT&Tの懐に入のお金ということになる。1年間で1,120万ドル程度の収入だ。政府に支払う金額より多いではないか。

これは規制料という名目で、隠れて料金値上げを行っているにすぎない。AT&Tは同様の趣旨でさまざまな名目のサーチャージを取っているが、そのほとんどはAT&Tのポケットマネーになっていると同サイトは批判している。

これはおそらくAT&Tだけでなく、米国の全キャリア共通の慣行だろうと推察される。そういう制度なのだから仕方がないと今までは諦めの境地で眺めていたが、利用者としてはもっと問題視して声を上げるべきだったのかもしれないと反省した。

料金の支払でも一度、忌々しい事態が発生した。毎月の料金は基本的にはクレジットカードからの自動引き落としにしていたが、一時、カードが切り替わったために自動引き落としが不能になってしまったことがあった。

新しいカードを登録し直したが、登録が有効になるまで少し時間がかかり、それまでは手動で支払をしないといけないことになっていた。それをつい忘れて支払期限を過ぎてしまい、9ドルの遅延利息を取られた。これは今でも大変悔やまれる。

アパートの家賃などでも同様だが、米国では大抵の場合、遅延利息が厳格に適用される。支払期限を1日でも過ぎると、警告なしに適用される。せめて事前に一度、リマインダをくれてもよさそうなものだが、そんな親切なことはしてくれない。

サービス申込み後は5通もメールをくれた上に工事日の前日にはリマインダまでくれたくせに、遅延利息がかかるような事態に関しては極めて不親切だ。まるで遅延利息という「落とし穴」に落ちるのを楽しみにしているかのようだ。

真面目で几帳面な日本人でさえこの「落とし穴」に落ちるのだから、まして大雑把なアメリカ人が落ちないわけがない。これはAT&Tを始め米国のサービス事業者にとってはさぞ大きな収入源になっていることだろうと推察される。



(注)

<http://stopthecap.com/2014/06/12/att-piles-on-u-verse-junk-fees-say-hello-to-the-24%C2%A2-regulatory-video-cost-recovery-charge/>

それ以外、特に料金関係のトラブルなどはなかった。上記のように若干不満はあったものの、取り立てて苦情を言うほどではなく、AT&Tを利用していた間にカスタマーサービスに連絡しなければいけないようなことは一度もなかった。

プランの内容に関しては少々不満があった。選択した「U-family」というプランは小さい子供のいるファミリー向けだったようで、子供向けの番組は充実しているのだが、大人向けの番組はもの足りなかった。

特にCNNのニュースやESPNのスポーツ番組などが入っていなかったのが残念。140チャンネルもあれば十分だろうと安心し、特に中味を確認しなかったのが間違いだった。次に選ぶときには少なくともCNNが含まれるプランにしようと決意した。

3 SBIにサービスを申し込む

2014年10月、AT&Tの「値上げ」が近づいてきたため、SBのサービス内容や料金などを確認しておくことにした。SBのホームページが驚きだった。非常に質素な作りだったからだ。これが正式なホームページなのかと不安になるほどだった。

【図表4】SBのホームページ

SAN BRUNO MUNICIPAL CableTV
Serving you since 1971

HOME CABLE TV INTERNET DIGITAL PHONE COMMERCIAL SERVICES ONLINE CONTENT ADVERTISING CHANNEL 1

NFL RedZone is now available! Call (650) 616-3100 to order!

Bundle & Save! ONE low price, ONE bill!

Digital Cable High-Speed Internet Digital Phone

Call Today 650-616-3100

DIGITAL CABLE

- 24 broadcast & local channels
- 120 digital cable channels
- 65 HD channels
- 38 digital music channels
- Interactive guide
- Video on demand
- PPV Movies on Demand

HIGH SPEED INTERNET

- Download up to 50 Mbps*
- Up to 5 Mbps upload
- 5 email addresses
- Static IPs available
- 4 levels of service
- 24/7 tech support

DIGITAL PHONE

- Unlimited local calling
- Unlimited long distance in US
- Unlimited to 20+ International Countries
- Low rates to other countries
- Extensive list of calling features

*The Cable modem is not a wireless device. A wireless router or access point is required to provide wireless service to your network. Network configuration and maintenance is the responsibility of the user. Consult your wireless device manual for installation instructions. It is strongly recommended that the wireless device be secure. This can be done by password protecting the device to prevent unauthorized use on your network.

San Bruno Cable TV - 398 El Camino Real, San Bruno, CA 94066 - (650) 616-3100
© Copyright 1998-2010 - City of San Bruno. All rights reserved. Website Privacy Agreement and Subscriber Privacy Notice.

(出典) <http://www.sanbrunocable.com/>

さらに驚いたことに、トップページに「About Us」がない。右側の「Press Releases」をクリックすると、最新のプレスリリースが2012年4月だ。ここでかろうじて右に「About Us」が出てきたが、その内容は「History」のみだった。

その中に「現在15,500世帯をカバーし、加入者数はBasic Cableが9,900件、Digital Cableが3,000件、高速インターネットが4,800件」とあった^④（脚注）。加入者数はずいぶん少なくて心細い。この「現在」というのはいつのことなのかもわからない。

TVサービスの料金はいくつかのページに記載されていたが、どれも見にくかった。画面の上のメニューで「CABLE TV」を、右のメニューで「Cable TV Options」を選ぶと、比較の見やすい料金表（【図表5】）が出てきた。

【図表5】SBのTVサービス料金表

BASIC CABLE SERVICE: (see listings)	
\$20.55	Limited (Channels 2-26)
\$63.86	Expanded (Channels 2-99)
\$85.03	DIGISTAR (Channels 2-199)
\$15.46	Low Income Rate - Limited Service (Channels 2-26)
\$58.77	Low Income Rate - Expanded Service (Channels 2-99)
(NOTE: All pricing includes 5% Franchise Fee and .19 copyright fee)	

（出典）SBのホームページより

一番安い「Limited」は26チャンネルまでであるが、内容は地上波放送の再送信のみのものであった。CNNはもちろん含まれていない。「Limited」には希少価値のある「限定版」の意味もあるが、ここでは文字通り「限定的」の意味だ。

次に安いのは「Expanded」で、99チャンネルまでに拡大されている。地上波再送信の他、CNNやESPNといったポピュラーなケーブルチャンネルも含まれていた。これがいわゆる「ケーブルTV」としては一般的なプランのようだ。

一番高い「DIGISTAR」は高精彩なHDチャンネルも含まれて、さらにチャンネル数が多くなり、ビデオ・オン・デマンドや番組検索など便利なサービスや機能も利用できるようだが、今回はそこまでは求めていない。

なお、すべてのプランでチャンネルは2からとなっているが、チャンネル1はサンブルーノ市の市議会の模様やイベント情報など、地域住民向けの番組が放送される。住民と市政府や住民同士の情報共有に役立つ地域ケーブルTVならではの特色だ。

それにしても、このWebサイトや料金表の飾り気のなさ、商売気のなさは何だろ



^④（脚注） <http://www.sanbrunocable.com/history.html>

う。まるで時代の流れに取り残されているか、敢えて逆らっているかのようだ。流行に左右されないとの確固たる決意があるなら、それはそれでいいかもしれないが。

片や外界では他社が激しい価格競争を繰り広げている。今は「月19ドル」というのがトレンドのようだ。衛星TVではDirecTVがCNNを含む130チャンネルのプランで、最初の1年間は通常は29.99ドルのところ今なら月19.99ドルと盛んに宣伝している。

【図表6】 DirecTVの19.99ドルプランの広告



(出典) DirecTVのホームページより

Dish Networkも55チャンネルで月19.99ドルを最低プランとして用意しているが、これにはCNNが含まれていない。CNNが観たければ月29.99ドルからとなるが、「今なら100ドルのギフトカード進呈」などのプロモーションを頻繁に実施している。

【図表7】 Dish Networkのサイバーマンデーセール



(出典) Dish Networksのホームページより

市営ケーブルTVに乗り換えてみたら

AT&Tも「月19ドル」の宣伝をしている。たとえば【図表8】は「U-family」が1年契約で月19ドル。おまけに100ドルのギフトカードを進呈。オンラインでオーダーするとさらに100ドルのギフトカードがもらえるのでトータルで200ドルになる。

【図表8】 AT&T U-verseの「19ドル」の宣伝

AT&T U-verse®

**Enjoy U-verse
all through the house.**
Rewards for everyone, inside!

- AT&T U-verse TV
- AT&T U-verse High Speed Internet
- AT&T U-verse Voice

Get U-verse TV for **\$19** a month
for 24 months with a one-year term. See details when you order qualifying services.

Plus a \$100 AT&T Visa® Reward Card!
Order online and get an additional \$100 Reward Card - \$200 in total!

Reply by 9/20/14!
call 855.874.5642 click att.com/uverse08094 visit your local AT&T store

(出典) AT&Tのチラシより

ただし、詳細をよく読むと、「一定のサービスをオーダーした場合」との注意書きがある。U-verse インターネットの「Elite」も契約するという条件付だ。結局はギフトカード以外は筆者がこれまで使っていたダブルプレイプランと同じものだった。

DirecTVやDish Networkなどは2年契約で縛り、最初の12か月だけ安くしている。一見安そうに見えても実は制約が付いていて、そんなに安くはなかったということはあることだが、それは各事業者にとって激しい競争下で生き抜く知恵だ。

ところがSBの場合はそのような詳細条件もなければ、一見安そうに見える料金すらない。宣伝をしているのを見かけることもないし、宣伝すべき魅力的な材料もなさそうだ。競争に参加している気配はない。本当に顧客がいるのか心配になる。

SBのインターネットサービスの料金はどうなっているのだろうか。SBのホームページの上のメニューで「Internet」を選び、右のメニューで「Internet Options」を選ぶと、単体やオプションの料金が載っている表（【図表9】）が出てきた。

一番安い「Basic」は月19.95ドルだが下り最大1.5Mbpsはちょっと不十分だ。次に安い「Level 1」は下り最大16Mbpsで月41.95ドル。それより高速になると下り最

大25Mbpsから100Mbpsまでであるが料金は非常に高い。「Level 1」くらいが手頃だ。

【図表9】SBのインターネットサービス料金表

High Speed Internet Service	
Installation	\$ 50.00
DOCSIS 3.0 Modem Rental	\$ 4.95/mo
Additional Static IPs, each monthly	\$ 6.95
Service	
Basic Internet <i>max up to 1.5 Mbps down/256 Kbps up/25Gb</i>	\$ 19.95
Level I <i>max up to 16 Mbps down/3 MKbps up/350Gb</i>	\$ 41.95
D3 Super <i>max up to 25/5 500 Gb</i>	\$ 99.95
D3 Extreme <i>max up to 50/5 500 Gb</i>	\$124.95
D3 Ultra <i>max up to 100/5 500 Gb</i>	\$149.95
Bandwidth Surcharge per Gigabyte	\$ 0.25

(出典) SBのホームページより

それにしても、項目の表記も一貫性がないし、料金設定も荒々しい。25Mbpsの料金が16Mbpsの料金の2倍以上というのは尋常ではないし、高速メニューは昔の料金が更新されずにそのまま残ってしまっているのではないかとさえ感じさせる。

参考までに他社の料金を見てみると、たとえばAT&T U-verseのインターネットの最新料金では、下り最大45Mbpsで月64.95ドル。ただしこれは当初1年間のみで、1年経過後は通常料金（金額は明示されていない）に戻るとの説明がある。

【図表10】AT&T U-verse Internetのプラン比較表



(出典) AT&Tのホームページより

市営ケーブルTVに乗り換えてみたら

ComcastのXfinityインターネットサービスでは、50Mbpsのサービスが当初12か月は39.99ドル（その後12か月は59.99ドル、それ以降は定価で約65ドル前後）となっている。105MbpsにTVとHBOチャンネルを付けて49.99ドルというプランもある。

【図表11】 ComcastのXfinityインターネット料金

The screenshot displays three Comcast Xfinity internet service plans. The first plan, 'Performance Starter', costs \$29.99 per month for 12 months with no term agreement, offering up to 6 Mbps internet. The second plan, 'Performance Internet', costs \$39.99 per month for 12 months with no term agreement, offering up to 50 Mbps internet. The third plan, 'Internet Plus with Blast!', costs \$49.99 per month for 12 months with no term agreement, offering up to 105 Mbps internet and local channels. A red banner above the third plan states 'ADD TV & HBO FOR JUST \$10 MORE'. Each plan includes an 'Add to Cart' button and a link to 'Pricing & Other Info.'.

(出典) Comcastのホームページより

それに比べるとSBの25Mbps以上の料金の高さは並外れている。SBの担当者は他社の料金表を見たことがあるのだろうか。せめて他社と横並びの料金にしようとか、せめて料金表をもっと見栄え良くしようなどとは思わないのだろうか。

ただし、料金レベルに関しては、AT&Tの工事費のように、定価は高くても実際には値引きしているという可能性はある。また複数のサービスをセットにすると単品の合計より安くなるはずだ。そこでSBのダブルプレイ料金も調べてみた。

【図表12】 SBのTV+インターネットのダブルプレイパッケージ料金表

Cable and Internet Double Play Packages (Rates do not include taxes and fees.)	
Limited + Internet 1	\$ 49.07
Expanded + Internet 1	82.07
Digital Basic + Internet 1	98.20
Encore + Internet 1	102.05

(出典) SBのホームページより

ダブルプレイパッケージ料金表の「Internet 1」はおそらくインターネットの料金表の「Level 1」のことだろう。他の速度のインターネットが記載されていないところを見ると、おそらく「Internet 1」以外を使う人はほとんどいないのだろう。

他のオプションや機能等についても大した情報はない。とにかくTVの「Expanded」が単体で63.86ドル、インターネットの「Level 1」は単体で41.95ド

ル、両者をセットにすると**82.07ドル**になる、という基本的な情報は確認できた。

それにしても、このダブルプレイパッケージの料金表も実に飾り気がない。これに比べたら他社の料金比較表がとてもしゃ落して洗練されているように感じられる。たとえばAT&TのWebサイトでは【図表13】のような素敵な一覧表を掲載している。

【図表13】 AT&T U-verseのTV+インターネットパッケージ料金比較表

| TV & Internet |
|--|--|--|--|---|
| \$39/month
for 12 months
See offer details
Get Started | \$59/month
for 12 months
See offer details
Get Started | \$74/month
for 12 months
See offer details
Get Started | \$89/month
for 12 months
See offer details
Get Started | \$109/month
for 12 months
See offer details
Get Started |
| U-basic | U-family | U200 | U300 | U450 |
| Max Plus
18 Mbps
Downstream speeds up to 18Mbps | Elite
6 Mbps
Downstream speeds up to 6Mbps | Elite
6 Mbps
Downstream speeds up to 6Mbps | Max Plus
18 Mbps
Downstream speeds up to 18Mbps | Max Plus
18 Mbps
Downstream speeds up to 18Mbps |

(出典) AT&Tのホームページより一部抜粋

Comcastのホームページで「Xfinity Double Play」を選ぶと【図表14】が表示される。TVとインターネットの代表的なダブルプレイを2つ並べ、さらに10ドルを追加すれば電話を加えたトリプルプレイが利用できるという見せ方をしている。

【図表14】 ComcastのTV+インターネットパッケージ料金比較表

Starter Double Play	Starter X1 Double Play	Starter X1 Triple Play
\$59⁹⁹ per month for 12 mo. With 2-year agreement	\$79⁹⁹ per month for 12 mo. With 2-year agreement	\$89⁹⁹ per month for 12 mo. With 2-year agreement
Internet up to 25 Mbps	Internet up to 50 Mbps	Internet up to 50 Mbps
TV 140 Channels	TV 140 Channels	TV 140 Channels
		Voice Nationwide Calling
Add to Cart	Add to Cart	Add to Cart
<ul style="list-style-type: none"> Fastest, most reliable in-home WiFi Top 100 shows preloaded & ready to watch 	<ul style="list-style-type: none"> X1 Entertainment Operating System* Top 100 shows preloaded & ready to watch 24/7 sports coverage on all major networks 	<ul style="list-style-type: none"> X1 Entertainment Operating System* Top 100 shows preloaded & ready to watch 24/7 sports coverage on all major networks HBO® & Streamix® included for 24 months
Pricing & Other Info.	Pricing & Other Info.	Pricing & Other Info.

(出典) Comcastのホームページより一部抜粋

他社のプラン料金比較表ではキャンペーン料金を強調し、定価やそれ以外にかかるサーチャージなどの情報をあまり見せないようにするという作戦もうかがえる。また、料金比較表からすぐにサービス申込みの画面にも進めるようになっている。

そう言えば、SBのホームページには「申込み」や「カートに入れる」などのボタンがない。ネットからの申込みはできないようだ。「Service Application」の項目があるが、それをクリックすると、サービスの申込書がダウンロードできるだけだ。

申込書をダウンロードして、手書きで記入して、オフィスに直接持参するかFAXで送付する必要があるようだ。こんなやり方をしているところからすると、システムは数十年も前の古いものではないかという不安を感じさせる。

オーダー受付用の電話番号というのが1つあった。問合せ受付用と同じ番号だ。トールフリーではない。サービスに問題がある場合はこの番号かメールで連絡するようにとあるので、障害対応用にも使っている電話番号のようだ。

他社では最近ではメールでの問合せ受付がない代わりにチャットが主流になっている。情報収集のためにホームページを閲覧していると、チャット画面が開いて「My I help you?」などと聞いてきたりするので、便利でもあるが煩わしくもある。

SBではチャットがない代わりにメールが健在だ[☞](脚注)。とりあえず情報収集のためにオーダー受付用の電話番号に電話してみた。すべてのオペレータが話中なのでそのまま待つようにとのアナウンスが流れ、5分ほど待たされてオペレータが出た。

筆者「ケーブルTVとインターネットを新規で申込みたい。どんなオプションがあるのか知りたい」

SB「Webサイトを見ることをお勧めする」

(Webサイトは既にチェック済みだ。こういうプランがお勧めですか、今ならこういうプロモーションをしていますとか、そんな情報がないのか。)

筆者「Webサイトはもう見たし、今も見ている。TVは『Expanded』プランを希望する」

SB「『Expanded』プランとインターネットのセットで月82ドル。これにはモデム代は含まれるが、Wi-Fiルータは含まれない。希望なら追加できる」

(Webサイトの情報どおりだ。モデム代が込みとは良心的だ。特別なプロモーションなどはないらしい。)

筆者「Wi-Fiルータは持っているからいらない」

SB「オーダーはWebサイトで申込用紙をダウンロードして、オフィスに持参するか、郵送かFAXで送るように」



[☞](脚注) インターネットの技術サポートは外部に委託しているようで、そこだけはチャットも可能なようだ。

(電話でもオーダーができないようだ。しかし「オーダー用の電話番号」と書いてあったではないか。しかも今時FAXとは。)

筆者「申込書をメールで送ってもいいか」

SB「オーケー。送り先のメールアドレスはinfo@sanbrunocable.comだ」

(infoのアドレスで申込みまで受け付けるとは。担当者が1人で何でもやっているイメージが目に見えかぶ。)

筆者「最短でいつ開通できるのか知りたい」

SB「申込書が届いてから2-3日で可能だ」

意外とリードタイムが短いには驚いた。AT&Tの場合は開通までに20日程度を要して、しばらくTVもインターネットもない生活を強いられた。2-3日くらいのリードタイムならありがたい。申込書の準備ができたなら送ることにして電話を切った。

次にAT&Tに解約の連絡をする必要がある。解約時には何日前に通知しないといけないなどのきまりはないので、今すぐに解約の連絡をすることもないが、とりあえず現契約が切れる最終日を確認しておくことにした。

それに、もしかしたら顧客流出をくい止めるためのプロモーションなどをやっているかもしれない。できればAT&Tのサービスのまま、それほど高くない料金で使い続けられればそれに越したことはない。

AT&Tのホームページで問合せ先を確認した。問合せは電話かチャットで受け付けている。電話はオペレータにつながるまで待たされることが多いのでチャットの方が使いやすいが、今回は対応の様子を確認するために電話してみることにした。

電話すると音声案内につながった。最初に用件や電話番号など、いろいろな質問に答えないとオペレータとの通話の待ち行列に並ばせてくれない。これが煩わしい。質問に対しては音声で答えてもいいが、数字をダイヤルしてもいい。

AT&Tに登録している電話番号を入れる場面。それがないうちは「I don't have one.」と音声で答える。正しく発声しているつもりがなかなか聞き取ってもらえない。「電話番号をどうぞ」との案内が繰り返され、なかなか先へ進めない。

何回かトライした後、何とか通じてやっとオペレータにつなぐとのアナウンスにたどり着いた。それからすぐにオペレータが出てきた。

筆者「今使っているU-verse TVとインターネットの契約の最終日を知りたい」

AT&T「どういうことか意味がわからない。契約期間は特にない」

筆者「現在の割引料金は1年間だけのはずだ。それがいつまでなのを知りたい」

AT&T「チェックする。10月15日だ」

筆者「10月15日までということは、15日は使えるのか、それとも14日までしか使えないのか」

AT&T「言っている意味がわからない」

(確かにこちらの質問の仕方が悪かった。15日も使えることは使えるだろう。割引が適用されるかどうかの問題だ。それにしても、この担当者は「意味が分からない」と言うのが口癖のようだ。)

筆者「では別の言い方をしよう。15日の利用分は割引料金が適用されるのか」

AT&T「適用される」

筆者「15日にサービスの終了を申込みと、15日一杯は使えるのか、それとも15日の途中から使えなくなるのか」

AT&T「途中から使えなくなる。もし15日一杯サービスを使いたいのなら、終了日は16日にした方がいい」

筆者「では16日にサービスを終了するように申込みことにする」

AT&T「ところで、なぜサービスをやめるのか」

筆者「割引がなくなって料金が高くなるから」

AT&T「それなら役に立てるかもしれない」

(そら来た。顧客つなぎ止めのオファーが出てくるぞ。)

AT&T「今使っている携帯電話会社はどこだ」

(ケータイとU-verseのセット割引のオファーか。)

筆者「Verizonだ」

AT&T「月々いくら払っているのか」

筆者「3回線で180ドルくらいだ」

AT&T「データは月にどのくらい使っているのか」

筆者「3回線で2GBをシェアしている」

AT&T「2GBで180ドルは高すぎる。AT&Tに変えれば月10ドルプラスするだけで2倍の4GBも使えるがどうだ」

筆者「今よりも高くなるではないか」

AT&T「では、特別に2GBで160ドルでどうだ。月20ドルの節約になる」

(「特別に」と言うが、料金表どおりではないか。)

筆者「今のVerizonの契約はまだ1年残っているので、今は解約できない」

AT&T「AT&Tに変えると1年間で240ドルも節約になるが」

筆者「でもVerizonの早期解約料がかかるので節約にならない」

(そろそろ解約料を負担するとのオファーが出てもいい頃だ。)

AT&T「では、特別にベーシックフォン3台を無料で提供した上で、2GBで月100ドルでどうだ」

(また「特別に」と言っているが料金表どおりでもそのくらいではないのか。それにベーシックフォンには興味はない。)

筆者「今はケータイを変更することは考えていない。検討するにはもう少し時間が必要だ」

内心、もっと魅力的なオファーが出てくることを期待したが、そうではなかった。担当者はそこであきらめてしまったようだ。それにしても、U-verseのオファーではなくケータイのオファーを出してきたこの担当者、「意味がわからない」。

U-verseの顧客をつなぎとめることよりもケータイの新規契約をとることの方が営業成績上はプラスになるということなのか。いずれにしてもこの担当者のおかげでAT&Tと決別する決意ができた。AT&TはU-verseの顧客を1件失うことになった。

SBのサイトでダウンロードしたサービス申込書に記入して、スキャンして、10月10日にメールに添付して送付した。サービス開始希望日を10月16日に指定した。6日も余裕があれば大丈夫だろう。SBからは特に受け取ったなどの連絡はなかった。

翌11日になっても、SBからは何の連絡もなかった。せめてメールが届いたとか申込書を受け取ったとかの確認だけでもほしいところだが、土曜日だから仕方がないのかもしれない。翌12日も何も進展なし。日曜日だから仕方がないのだろう。

翌13日の月曜日。今日こそは何か返事が来ると期待したが、午後になっても何もない。そう言えば10月13日はコロンバスデーで祝日だ。オフィスは休みなのだろう。14日から平常業務とすれば、開通希望日まで2日しかないが大丈夫だろうか。

10月14日、SBから何か連絡があるだろうと朝からそわそわしていたが、午後になっても何もない。仕方がないので、こちらから電話してみた。留守電になった。待っていればつながるという状況ではなく、メッセージを残すように促された。

面倒なのでメッセージは残さず、一旦電話を切り、メールで状況を問い合わせることにした。申込書を送った際のアドレス宛にメールを送り、申込書をメールで送ったが届いたかと聞いてみた。

2時間ほどしてから返信のメールが来た。身分証明書の提示がないと処理ができな

いと書いてあった。それならそうと、なぜ早く言ってくれないのか。身分証明書の提示方法についても、どうすればいいのか何も指示がない。

こちらから、またメールで、身分証明書はスキャンしてメールで送ってもいいのか、それともオフィスに持参しないといけないのかと聞いてみた。この返事はその日のうちには来なかった。

翌10月15日、開通希望日の前日になってしまった。SBからメールで、身分証明書はメールで送ってくれてもいいとの返事が来た。急いで運転免許証をスキャンしてメールに添付して送付した。やはり、受け取ったとの返事はない。

その翌日の16日、とうとう開通希望日の当日になってしまった。とにかくAT&Tのサービスを解約しないと高い料金が請求されてしまう。しかし、SBの開通の目処はまだ立っていない。今AT&Tのサービスが切れてしまうと困る。

TVはなくても何とか我慢できるが、インターネットが使えなくなると仕事ができなくなるので困る。とりあえずU-verse TVだけ解約して、インターネットは月極めで継続することにする。

AT&Tのカスタマーサービスに電話した。

筆者「U-verse TVを解約したい」

AT&T「その理由は技術的なものか、それとも料金的なものか」

筆者「料金的なものだ」

AT&T「それなら役に立てるかもしれない」

(またケータイのオファーを出してくるのか。)

AT&T「TVとインターネットのセットで月80ドル+TAXでどうだ」

(まともなオファーが出た。これならSBとほぼ同じ料金だ。しかしこんなオファーがあるなら前回電話したときに出してほしかった。もうSBにサービスをオーダーしてしまった。このオーダーをキャンセルするほどいいオファーでもない。)

筆者「今までよりも料金が高くなるのは避けたい」

(内心、もっといいオファーを出してくれるのを期待した。)

AT&T「それなら、インターネットだけのサービスでいいものを探してみる」

(やや期待が外れた。)

AT&T「1年契約で月36ドル+モデム代で、計47ドルでどうだ」

筆者「別のサービスに乗り換えるかもしれないので、1年契約はしたくない」

AT&T「月極契約だと月46ドル+モデム代で、計55ドルだ」

(結局TVを解約してインターネットだけにしても、料金は今までと変わらないことになるのか。)

筆者「それしかないなら仕方がない」

AT&T「では、それで手配する。TVは今切れてしまうがいいか」

筆者「いい」

(観ていた番組が突然切れて、AT&T U-verseのゴロの入った青い画面になった。ちょっと寂しい。)

AT&T「レシーバを返却してもらわないといけない。返却方法は後ほどメールで送る」

というわけで、AT&T U-verseのTVのみ解約が完了した。後はSBの設置工事が完了次第、インターネットを解約する必要がある。それにしてもSBからその後何も連絡がないが大丈夫だろうか。

SBに電話してみた。今度はオペレータがすぐに出たが、先日メールでサービスの申込書と身分証明書のコピーを送ったが状況を知りたいと伝えたら、「ちょっと待て」と言って2-3分待たされた。

SB「申込みが確認できた。インターネットの申込みでいいか」

筆者「いや、インターネットとTVだ」

SB「ああ、TVも書いてあった」

(大丈夫かいな。)

筆者「開通希望日は今日だが大丈夫か」

SB「いや、今日は無理だ」

(そうだろうね。)

筆者「最短でいつならできるのか」

SB「20日の月曜日だ」

(2営業日後か。まあいいか)

筆者「では20日の月曜日でいい」

SB「午前8時から12時までと午後1時から5時までのどちらがいいか」

(4時間のウインドウか。ずいぶん大雑把な区分だ。AT&Tは2時間だった。それに

朝8時とは早過ぎる。)

筆者「午後1時から5時でいい」

SB「オーケー」

これで電話は終わり。オーダー番号とかはないのか。注意事項とか、何もないのか。オーダーの確認メールも来ないのか。本当に工事日に来てくれるのか。不安で一杯になる。

4 SBが設置工事に来た

工事日の10月20日、1時半頃にSBの担当者がやって来た。作業開始早々「TV端子はどこだ」と言う。そう言えば、U-verseは電話用のモジュラージャックを使っていたので、TV端子の存在はすっかり忘れていた。どこにあるのかわからない。

担当者が家具をずらしてみたら、その後ろにあった。家具を少し前に出してTV端子が使えるようにした。それにテスターをつないで信号が来ているかをチェックした。信号は良好のようだった。

既に配線はできていたのだ。TV端子とモデムの間を同軸ケーブルでつないだ。さらにモデムとケーブルTVレシーバの間も同軸ケーブルでつないだ。Wi-Fiルータはあるかというので、持っていたものを出すと、モデムにつないでくれた。

モデムには5個のランプが横に並んでいる。一番左のランプはオレンジ色で点滅している。他の4個のうち3個がグリーンで点灯、1個がオレンジで点灯している。これが正常な状態だという。

【図表15】 設置されたモデム（左）とケーブルTVレシーバ（右）



(筆者撮影)

設置作業は30分で完了した。担当者は帰りがけにチャンネル一覧表のコピーを出して、ここからここまでが観られる番組だとサインペンで印を入れてくれた。その一覧表は何度かコピーにコピーを重ねたものと見え、印刷が薄くなっていた。

そう言えば、AT&Tの設置工事が終わったときはきちんと印刷された立派なチャンネル一覧表と、詳細なリモコン使用説明書をくれたのを思い出した。結局はあまり使わなかったもので、無駄と言えば無駄だが、ここでもサービスの違いを感じた。

そうだ、AT&Tのインターネットを解約しなければ。AT&Tに電話した。また解約の理由を聞かれ、料金的な問題だと答えたら、それなら役に立てるかもしれないというので、もう他社のサービスを申し込んで工事が完了していると伝えた。

そして、もしいいオファーがあるなら最初に電話したときに言ってほしかったと申し添えた。「解約したい」と申し出た時点ではもう遅い。「もうすぐ契約が終了」というタイミングでの確かなオファーを出してくれないと駄目だと言ってやった。

いいタイミングでの確かなオファーを出さなかったのはこの担当者の責任ではないだろうから、「何言ってんだ、このおやじは」と思ったかもしれないが、志ある担当者なら真摯に受け止めて、「お客様の声」として上に挙げてくれることだろう。

5 SBで早くもトラブル発生

SBのサービスを使い始めてからちょうど1週間経った10月27日、朝からインターネットが使えなくなっていた。受信済みのメールの受信時刻を見ると、午前6時台の途中からメールが途絶えていた。

モデムの電源を一旦落としてまた入れてみたが、状況は変わらなかった。一応SBのホームページで障害情報がないかと見てみたが、「ただいま障害発生中」などの情報はなかった。そもそもそんな最新情報が掲載されていそうなコーナーさえない。

8時20分、SBのテクニカルサポートに電話した。すぐにオペレータが出た。モデムのランプの状態はどうなっているかと言うので、一番右は点灯しているが、右から2番目と3番目が点いたり消えたり、4番目と5番目は消えている旨説明した。

モデムの電源を落として、3分くらい待ってから、また電源を入れるよう指示された。そのとおりにやってみたが、状況は変わらなかった。技術者に確認して連絡をくれることになった。チケット番号をくれた。

それから3時間経ち、お昼近くになった。依然としてインターネットは使えないままだ。モデムのランプの状態も変わっていなかった。連絡をくれるはずのSBからは何も音沙汰がない。

11時55分、再度テクニカルサポートに電話してみた。オペレータはすべて話中なので少し待つようにとの音声案内につながった。待っている間、バッハの音楽が流れた。カッカしているお客の気持ちを落ち着かせる効果があるのかもしれない。

2-3分待たされた後に技術者らしきぶっきらぼうな感じの人が出てきて、「まだ作業中だ。作業状況の詳細はオフィスに問い合わせるように」と言う。テクニカルサポートでは作業状況の詳細は教えてくれないのか。オフィスは別のところなのか。

一応オフィスの問合先を教えてもらったら、オーダー受付用の電話番号だった。また担当者が1人で何でもやっているイメージが思い浮かぶ。電話するとまずは音声案内が流れるが、何もダイヤルせずに待っていればオフィスの人が出るそうだ。

12時05分、オフィスに電話してみた。最初に「テクニカルサポートは何番をダイヤル」などの音声案内が流れる。ここでテクニカルサポートの番号をダイヤルしてしまうと、また先ほどの技術者らしき人につながるのかもしれない。

言われたとおりに何もダイヤルせずに待っていると、オフィスの人が出てきた。朝からインターネットが使えないが、詳細状況を知りたいと伝えると、技術者には連絡したのかと言う。それはこっちが聞きたい。

最初テクニカルサポートに電話して、詳細はオフィスに電話するように言われたから電話したと伝えた。状況を調べるからそのまま待つようにと言う。チケット番号も持っていると言ったが、それはいらぬそうだ。

すぐに状況がわかったようだ。それによると、午後に技術者が屋外設備をチェックすることになっている、何時になるかわからない、5時までには行くと思うが、在宅の必要はないとのことだ。

それだけの情報があるなら、こちらから問い合わせなくても教えてくれてもいいだろうに。ただ、何時になるかわからないという情報では、教えてくれてもあまり意味がないかもしれない。それにしてもまったく呑気なものだ。

午後1時10分頃、SBの技術者からもオフィスからも何も連絡がなかったが、突然インターネットが使えるようになった。復旧は夕方になるかもしれないと覚悟していただけに、意外と早く復旧したことで嬉しさとありがたさがこみ上げてきた。

それから1時間くらい経った2時10分頃、SBのオフィスから電話がきた。インターネットが直ったはずだが使えるかとの確認だった。「使える」と言うと、「オーケー、グッド」などと喜んでいて、当然だがお詫びの言葉などは何もない。

こちらでも意外と早く使えるようになって喜んでいたら、特に怒りや文句の言葉は出てこなかった。思わず「早く直してくれてありがとう」と感謝の言葉を口にしてしまった。向こうも「ユーアーウエルカム」と答えてくれた。

ところが、翌日の10月28日、また朝からインターネットが使えなかった。またか。こんな調子で、これから先もたびたびサービスが止まるのか。「ネットがよく中断する」とのユーザ評価を思い出した。嫌な予感。

今度は午前2時40分頃までのメールは受信していたので、その後切れたようだ。モデムのランプの状態は前日の障害時と同じ。念のためモデムの電源を切ってから3分待って入れ直してみたが、状況は変わらなかった。

8時40分にテクニカルサポートに電話した。今度はすぐに人が出た。モデムのランプの状態や電源オフ/オンしても状況は変わらない旨を伝えた。技術者に確認して連絡をくれることになった。チケット番号はと聞くと、前日と同じだという。

9時15分、突然インターネットがつながった。モデムのランプが正常な状態になっている。SBからは何も連絡がなかったが、前日よりも早い復旧に驚くとともにまた嬉しさがこみ上げて来た。つながることのありがたみを身にしみて感じた。

9時30分、喜びも束の間。またインターネットが切れた。その後も復旧と中断を何度か繰り返した。何か作業をしているのかもしれない。10時20分頃にはインターネットだけでなくTVもブラックアウトしてしまった。これはかなり重症なのか。

10時30分、TVとインターネットが復旧した。その後は切れることもなく安定した。しかしSBからは今度は、中間連絡はおろか完了後の連絡もなかった。なぜか憤りの気持ちはあまりなく、前日よりも早く復旧したことに対する喜びの方が大きかった。

10月末にSBから初めての請求書がメールで届いた。一時金として工事費が23.81ドルと、10月分の日割りと11月分を合わせて138.85ドルの請求。工事費は特に割引きされている風でもなかったが、AT&Tの値引き後の工事費(29ドル)より安かった。

【図表16】 SBから初めて来た請求書の内容

PREVIOUS BALANCE		\$0.00
10/20/2014 ACTIVATE EXPANDED SERVICE		\$23.81
10/20/2014 COPYRIGHT FEE	1 10/20..10/31	\$0.07
10/20/2014 BASIC SERVICE (CH. 2 - 2 1	10/20..10/31	\$7.51
10/20/2014 EXPANDED BASIC	1 10/20..10/31	\$15.97
10/20/2014 INTERNET	1 10/20..10/31	\$16.24
10/20/2014 EXPANDED/INTERNET DISCOUN	1 10/20..10/31	(\$9.19)
11/1/2014 COPYRIGHT FEE	11/1..11/30	\$0.19
11/1/2014 EXPANDED/INTERNET DISCOUNT	11/1..11/30	(\$23.74)
11/1/2014 BASIC SERVICE (CH. 2 - 26)	11/1..11/30	\$19.39
11/1/2014 EXPANDED BASIC	11/1..11/30	\$41.25
11/1/2014 INTERNET	11/1..11/30	\$41.95
FRANCHISE FEE		\$5.40
ENDING BALANCE		\$138.85

(出典) SBの請求書より

10月分の日割り分が入っているのでわかりにくいですが、11月分の請求額だけを計算してみると、Basicサービス分が19.39ドル、Expandedサービス分が41.25ドル、インターネットが41.95ドル、セット割引でマイナス23.74ドル、合計で78.85ドル。

契約したときはTVとインターネットで82.07ドルという約束だったが、何とそれよりも安くなっている。その他にTV料金に対してフランチャイズ料が5%とコピーライト料が0.19ドルかかることになっているが、それをトータルすると82.07ドル。

何と、ホームページに表示されていた料金はサーチャージなどを含んだ料金だったようだ。しかし、ダブルプレイパッケージ料金表(【図表12】)には、料金は82.07ドルで、これには税金や諸費用は含まれていないと書いてある。

ということは料金表が間違えているか、請求書が間違えているか、どちらかだろうと思われる。後日、「間違いでした」と訂正された請求書が送られて来るかもしれないので油断はできないが、今のところは良心的な料金に安心している。

6 おわりに

本稿のタイトル、「市営ケーブルTVに乗り換えてみたら」の趣旨は、AT&TからSBに乗り換えてみたらどうだったかという顛末を報告するとともに、SBを使ってみたら意外と良かったので、みんなも「乗り換えてみたら」との提案でもある。

当初、素朴なホームページ、宣伝なし、プロモーション料金なし、「ネットが遅い、よく中断する」との悪評、原始的なオーダー受付や呑気そうな対応と、否定的なところばかりが気になって、市営サービスに対するイメージは大変悪かった。

一方、競合他社は魅力的な料金を前面に押し出して大々的に宣伝している。ホームページや料金表は洗練されており、オーダー手続きもオンラインで簡単にできる。パンフレットや説明書なども立派なものを用意している。

他社を使えるという状況であれば間違いなく他社を使っていたことだろう。SBを使う奇抜な客などまずいないだろうと思われ、SBの存在意義はどこにあるのかとさえ思われた。幸か不幸か、他に選択肢がなかったので仕方なくSBを使い始めた。

ところがいざ使ってみると、そんなに悪くない。最初はネットが立て続けに切れたので、どうなることやらと思ったが、あれ以来インターネットもTVもトラブルはなく、順調に稼働している。

料金も「間違いでした」との訂正はなく、12月分もトータルで82.07ドルの請求書が届いた。結果的にSBの料金は特にプロモーションなどはしていなくても、一番使いやすいプランに関してはAT&Tの割引料金と同程度であることが確認できた。

1年後に値上げされる予定もないので他社への乗換えを強いられることもない。冷蔵庫のドアに余計なメモを貼る必要もない。隠れた料金がなく、ことあるごとにユーザからお金をむしり取ろうという姿勢が見られないところは好感が持てた。

当初、加入者が少ないことも気になったが、考えてみれば人口4万ちょっとの小さな町。世帯数は1万5、6千世帯くらいのものだ。そのほぼすべてをカバーし、その3分の2にあたる1万件近くも加入者がいるとすれば、立派なものだと思い始めた。

こうなると他社のサービスが悪く見え始めるから不思議だ。ホームページや料金表の見栄えがいいということはそれだけお金がかかっているということ。料金は安さが強調されているが、それは1年間だけ。1年ごとに契約の見直しを強いられる。

今回の乗換えを通じて、ユーザにとっていいサービスとは何なのかを考えさせられた。今後何があるか予断は許さないが、少なくともSBのサービスを2か月近く使ってみた感触では、このサービスはお勧めできる。

「市営」ということで民間事業者とは立場や事情が異なるところもあるが、激し

い競争が繰り広げられている中で、公共的な役割を担うサービスがいかにあるべきかということに関して、1つの方向性を指し示しているように思われる。

【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。