

# 選別期の携帯電話ショップ 顧客視点に立ち戻る時

純増数の頭打ち傾向が見られ、成熟期に至った市場で、最前線に立つ携帯電話ショップは変革の波にさらされている。ショップ3店長に店舗運営戦略を語っていただいた。

2003年度を振り返ると、ついに8000万加入を数えた携帯電話。成長時代が終焉し、成熟市場への変化がいよいよ現実のものとなってきた。一方、純増数でKDDI/auがNTTドコモを上回るなど、キャリア間の競争が激化の度を増した年でもあった。急激な加入者増を背景にiモードや写メールといったキラーサービスが市場を牽引する従来型の市場構造から、いかに端末機能、サービスを訴求し買い換え需要を喚起するかが競争の焦点になってきた。

携帯電話ショップにも変革を促す波が訪れている。大きなトピックは、新規加入の鈍化に基づき、急成長の時代には携帯電話ショップにとって大

きな収益源だった販売奨励金に代わるビジネスを模索する必要が出てきたこと。実際、法人営業に注力したり、異業種とコラボレーションすることで新たな収益を得る動きも出ている。また、これまで低価格を武器に、大量にユーザーへ販売していた状況にも変化が出てきた。通信キャリアは、低価格を支えていた端末インセンティブをする方向を打ち出してお

## 携帯電話ショップ店長 特別座談会

まず、皆さんが担当されている店舗を紹介していただけませんか。

鈴木 茨城県の守谷、境、東京都の神田小川町のauショップ3店舗で統括店長をしております。守谷と境は茨

り、携帯電話ショップでは価格以外の魅力をユーザーに訴求し販売する必要に迫られているのだ。

携帯電話ショップが現在置かれている状況について、高い店舗オペレーション能力が評価されている清水秀彦氏、鈴木好美氏、中西亜希氏の3店長に分析していただき、未来に向けた店舗運営戦略を語り合っていた。

城県にあるベッドタウンで、店舗も典型的な郊外型店といえます。守谷は最近市に昇格しまして、当社では他キャリアの店舗も運営しています。神田小川町店の方は都心部のビジネス



出席者(50音順)  
丸紅テレコム  
ドコモショップ松崎店長 清水秀彦氏  
(写真左)  
コムテック  
auショップ守谷、境、  
神田小川町統括店長 鈴木好美氏  
(写真中)  
テレコムサービス  
ボーダフォン一番町南通り  
店長 中西亜希氏  
(写真右)  
(司会 編集部 吉沢一弘)

街に立地しています。来店者はビジネスマンが大半を占めています。

中西 私が任されていますボーダフォン一番町南町通りも、ビジネス街にある店舗です。仙台駅に近い立地ですが、メインの通りから1本外れた位置にあります。そのため、ビジネスマンを中心にウィークデイの来店者数が多いですね。

清水 福岡県東区にあるドコモショップ松崎店を担当しています。私どもの店舗は、典型的な郊外型店で、来店者はファミリー層が多いです。ですから、来店数のピークは週末になります。

まず、終わったばかりの2003年度を振り返りますと、年度での純増数1位を初めて獲得するなどKDDI/auの強さが目立っていましたね。

清水 確かに、解約にいらっしゃるお客様のほとんどがKDDI/auに移行されていました。九州でもauの強

さは感じています。当店は上期は予想以上に好調だったのですが、10月以降の落ち込みが大きかったです。

中西 仙台でもKDDI/auの好調は感じました。私どもボーダフォンも2003年度下期は苦戦しましたね。ようやく3月の売り上げでは明るさが見えてきましたので、ほっと一息ついたところですよ。

鈴木 KDDI/auは長い苦労の時期を経て、やっと日の目を見たところです。といいましても、この夏商戦に向けてもう1つ新サービスなどを投入していただかないと、折角の好調を維持できないのではと危惧しています。

## 3Gならではのサービスを

昨年来のKDDI/auの販売好調は3G「CDMA2000 1x」による「着うた」などの新サービスが与える影響が大きかったのでしょうか。

鈴木 微妙なところだと思います。着うたなどの機能に注目されて端末を購入される方も多いですが、一方で依然として電話とメールが使えればよいというお客様も多くいらっしゃいます。

KDDI/auでは、例えば今のような入学シーズンに学生割引料金のターゲットに昨年11月からはじまった定額制サービス「WIN」を訴求するといった手法を講じており、サービスに合わせたターゲットを絞り込むことが上手なのかもしれませんね。

中西 私も3Gのサービス自体がユーザーに浸透しているようには思えません。ボーダフォンの「Vodafone Global Standard (VGS)」の場合、ビジネスマンの方が海外でカメラ付き端末を使いたいというニーズが多いですね。3Gならではのサービスや端末の魅力の向上があって初めてユーザーの購入の動機付けになるのではな

WIN  
CDMA2000 1x WIN。KDDI/auが2003年11月からスタートしたデータ通信サービス。米クアルコム社の開発したCDMA2000 1x EV-DO方式を採用し、下り最大2.4Mbpsの高速通信が可能になっている



VGS  
Vodafone Global Standard。ボーダフォングループが提供する3G携帯電話サービスの世界統一ブランド。NTTドコモと同じW-CDMA方式を採用しており、最大384kbpsのデータ通信が可能になっている

