

UQコミュニケーションズ様

ACCESS「CosmoSia®」導入事例

使いやすさと実績の

メールアプリ「CosmoSia®」

UQ mobileの全Android端末に標準搭載

KDDIグループのUQコミュニケーションズ様では、UQ mobileの推奨メールアプリにACCESSの「CosmoSia®」を採用、高品質なメールサービスを実現しています。

採用の経緯や導入後の効果について、UQコミュニケーションズ 企画部門 事業開発部 プロダクト企画グループ 課長補佐の望月 崇史様にお伺いしました。

高品質なメールサービスを実現「CosmoSia」採用3つのポイント

10数年の開発実績と高い技術力
使いやすさと安定した動作で
推奨メールアプリに採用

スマートフォン利用の混雑時間帯でも高い通信品質を実現するUQコミュニケーションズ様。高品質なメールサービスを提供するため、ACCESSの「CosmoSia」をAndroid全端末にプリインストールしています。モバイル向けメールアプリで10数年の開発実績と高い技術力、KDDIのキャリアメールや大手インターネットプロバイダーのメールアプリとしての豊富な実績、使いやすさ、安定した動作が採用の決め手でした。

推奨アプリとすることにより
軽微なカスタマイズ費用のみで
高品質なメールサービスを実現

高品質なメールサービス実現のためUQコミュニケーションズ様では、メールアプリの「自社開発」、「CosmoSiaのカスタマイズ」、「推奨メールアプリとして採用」の3案を検討。自社開発には期間・費用と技術力が求められ、Android端末のバージョンアップへの対応も不可欠でした。費用対効果を検討した結果、ACCESSの標準版「CosmoSia」を軽微なカスタマイズのみで推奨メールアプリとして採用。これらの課題をクリアしました。

ACCESSのメーカー専門スタッフが
問い合わせに迅速に対応
カスタマーサポート業務の負荷軽減

「メールアプリの使い方がわからない」など、「CosmoSia」に関する利用者からの問い合わせには、ACCESSのカスタマーサポートの専門スタッフが対応します。メールアプリに精通したスタッフが問い合わせを受け付けるので、利用者からの問い合わせに対する確かつ迅速な対応が可能です。ACCESSが対応することで、UQコミュニケーションズ様のカスタマーサポートの業務負担も軽減。お客様満足度向上と業務負荷軽減にもつながります。

「CosmoSia」の採用で 高品質なサービスと的確なサポートを実現

「UQ mobile」を展開するUQコミュニケーションズ様。同社の課題のひとつが、メールサービスの品質向上でした。端末に標準搭載のメールアプリでは、端末ごとに操作性が異なるほか、Androidのバージョンアップによってはうまく機能しなくなるといったトラブルも。そこで、ACCESSの「CosmoSia」を推奨メールアプリとして、UQ mobileのAndroid全端末にプリインストールして提供しています。高品質なメールサービスを実現したほか、メールアプリへの問い合わせにはACCESSのカスタマーサポートの専門スタッフが対応。高品質なメールサービスと的確・迅速なサポートがお客様満足度向上につながっています。



メールアプリの自社開発やカスタマイズの課題をクリア

当社は、モバイルWi-Fiルーターサービス「UQ WiMAX」と、MVNOサービス「UQ mobile」を展開しています。UQ mobileでは、平日の昼休みや帰宅時間帯などの混雑時間帯でも十分なスループットを確保し、「高品質なサービス」を展開しています。メールサービスについても同様です。スマートフォンに標準搭載のメールアプリでは、端末が頻繁にアップデートされるうちに、「メールアプリが動かない」といったトラ

ブルがカスタマーサポートに寄せられることもありました。そこで、独自のメールアプリを検討しましたが、メールアプリを自社開発するには期間・費用がかかり、高い技術力が求められます。スピードと費用対効果を検討した結果、「CosmoSia」を推奨メールアプリとして、軽微なカスタマイズのみで採用することで、これらの課題をクリア。使いやすさと安定した動作で、利用者の満足度向上にもつながっているようです。



UQコミュニケーションズ株式会社
企画部門 事業開発部 プロダクト企画グループ
課長補佐 望月 崇史 様

使いやすさと充実のサポートで顧客満足度も向上



「CosmoSia」を採用したことで、初期コストを抑えて、使いやすい機能を備えたメールアプリを搭載できました。推奨メールアプリなので、当社が提供する全てのAndroidスマートフォンに「CosmoSia」がプリインストールされます。利用者はメールアプリの使い方がわからないときなど、「CosmoSia」の提供元であるACCESSの窓口に連絡できます。これは利用者にとっては大きなメリットといえるでしょう。当社のカスタマーサポートは、料金プランから各種アプリの使い

方まで、さまざまな問い合わせに対応する必要がありますが、ACCESSのカスタマーサポートには「CosmoSia」の専門スタッフが配置されています。当社のサポート負担軽減だけでなく、専門スタッフによる的確で迅速な対応が可能となり、お客様の満足度向上にもつながります。そのことは、J.D. パワーによる「2018年格安スマートフォンサービス顧客満足度」*1において、当社が総合満足度第1位を受賞したことからもわかりいただけるでしょう。

「CosmoSia」を第一弾に2020年に向けた協業を

通信業界は、今、2020年へ向けて大きく動き出しています。政府が年間4,000万人を目標としている巨大なインバウンド市場に対して、滞在期間中のニーズにどう応えていくか、観光客との新たなタッチポイントの

設置も含め検討しています。今回の「CosmoSia」を第一弾として、Bluetoothなど他の技術も組み合わせたソリューションについても実用化に向けて検討していきたいと考えています。その際の

ポイントは、ユーザーの視点に立ったときにいかに「シンプル」であるかということ。使いやすいことはとても大切です。そんな視点を共有しつつ、ACCESSには当社の新たなチャレンジを支えて欲しいと考えています。

*1: J.D. パワー2018年格安スマートフォン/格安SIMカードサービス顧客満足度調査。契約先の事業者からスマートフォンも一緒に購入してそのスマートフォンを利用している個人利用者計4,000名からの回答による。<http://jdpower-japan.com/ranking/>

**お客様
プロフィール**

UQコミュニケーションズ株式会社
<http://www.uqwimax.jp/>

東京都港区港南2-16-1
品川イーストタワー
設立：2007年8月29日
資本金：1,420億円
社員数：464名
事業概要：電気通信事業



担当営業から

株式会社ACCESS
IoT事業本部 第1営業部 キャリアアカウント課
主任 吉木 政人



UQ mobileの推奨メーカーとして、「CosmoSia」が多くのユーザー様にご利用頂けていることを大変うれしく思います。今回、高品質で使いやすいメール機能をご提供するために最大限の努力をいたしました。今後ともUQコミュニケーションズ様の迅速な新サービス導入やユーザー満足度向上に寄与できるよう努めてまいります。

・ACCESS、ACCESSロゴ、CosmoSia、CosmoSiaロゴは、日本国、米国、およびその他の国における株式会社ACCESSの登録商標または商標です。
・その他、文中に記載されている会社名および商品名は、各社の登録商標または商標です。

お問い合わせ：TEL ▶ 03-6853-9222 <https://www.access-company.com/products/service-solution/cosmosia/>



CONNECT YOUR DREAMS TO THE FUTURE.

ACCESS CASE STUDY 01