

株式会社 キャッチネットワーク 様



最新規格Wi-Fi 6ルーターの採用で
新規加入者の獲得活動をフォロー

目的・課題

商品・サービス
品質向上

業種

情報/通信

導入商品

Wi-Fi
(無線LAN)

加入者貸与機器を「EasyMesh」対応Wi-Fi 6(11ax)へ更新。
高速インターネットプラン契約数が増加し、新規加入者獲得や加入継続を後押し



導入先プロフィール (2022年6月現在)

法人名 株式会社キャッチネットワーク
所在地 〒448-0803 愛知県刈谷市野田町大ヒゴ1
URL <https://www.katchi.co.jp/>

インターネット・テレビ・電話の事業を展開する株式会社キャッチネットワークは、愛知県刈谷市、安城市、高浜市、知立市、碧南市、西尾市の6市にサービスを提供。光ファイバーネットワークにより地域の通信インフラを支える同社では、カスタマーセンターの受電率95%以上、加入者宅への駆けつけ2時間以内を目標にするなど、手厚いサポートを大切にしています。自宅でWi-Fiを利用する世帯が増加し、加入者の関心が最新規格のWi-Fi6(11ax)に向きはじめてきたこともあり、貸与Wi-Fiルーターの変更を検討。「WSR-1800AX4-KH」の採用で高速で安定したWi-Fiを提供し、ネットトラブルの回避を図っています。

課題

最新規格Wi-Fi 6を望む
加入者の声に応えたい

Wi-Fi関連の相談が増加 ▶ 貸与機器の見直しを検討

最新規格機器を望む声 ▶ Wi-Fi 6ルーターが必要

対策

Wi-Fi 6(11ax)対応ルーターを貸与機器に採用
「EasyMesh」で加入者の住宅環境に応じてWi-Fiを整備

効果

Wi-Fi 6の性能を生かせる
高速プランの契約数が増加

高速で安定したWi-Fi ▶ 高速プラン加入数が増加

メッシュWi-Fiを構築可能 ▶ 広い家屋でもつながるWi-Fiに

選定の ポイント

「WSR-1800AX4-KH」はWi-Fi 6の高速通信を提供できる
「EasyMesh」であらゆる住宅に快適なWi-Fi環境を構築可能

お客様インタビュー

株式会社キャッチネットワーク
技術本部
お客様サービス課

(左)村井 尊則氏

株式会社キャッチネットワーク
お客様満足創造本部
お客様ふれあい室
つながり課 チームリーダー

(右)阪野 暢之氏



加入者への貸与Wi-Fiルーターを最新規格Wi-Fi 6(11ax)対応モデルに変更。 お客様の満足度がアップし、高速プランへの契約変更数は約50%増加

概要

- ・各家庭内でWi-Fi利用が増加
- ・あらゆる家に適したWi-Fi環境を構築

Wi-Fi利用増加に伴い最新規格対応機器を採用

株式会社キャッチネットワークは、刈谷市、安城市、高浜市、知立市、碧南市、西尾市の6市にインターネット・テレビ・電話のサービスを提供。現在、エリア内60%以上の世帯が加入、うち約10万世帯がインターネット契約を結んでいます*。家庭内でWi-Fiを利用する加入者が増え、貸与Wi-Fiルーターを「Wi-Fi 6(11ax)」や「EasyMesh」対応の製品に変更することを検討し、バッファロー製品を採用しました。

家のすみずみまでカバーするWi-Fiエリアを構築

コロナ禍以降、2台目のWi-Fiルーターを設置する加入者世帯数は月平均3件から70件へと大幅に増加。パソコンだけでなくスマホやゲーム機など、家庭内のさまざまな場所でWi-Fi接続する機会が増えたことの証です。採用機器は「EasyMesh」に対応しており、同規格対応機器を複数用いて家庭内のどの場所にも届くWi-Fiを構築できます。

※2022年7月現在

目標・課題

- ・Wi-Fiに関するトラブル相談が増加
- ・最新規格Wi-Fiルーター貸与の要望

家庭内Wi-Fiの普及により利用シーンが多様化

コロナ禍で自宅でのリモートワークやオンライン学習の機会が増えたことにより、家庭内Wi-Fiの普及が進んでいます。それに伴い加入者からWi-Fi関連のトラブル相談が20%ほど増加しました。以前は主にリビングで使用していたWi-Fiを寝室や子供部屋など他の部屋でも使うようになり、電波が繋がりにくい状況が発生。同時接続する端末の増加により通信が混雑する状況が多くなっています。

最新規格Wi-Fi 6(11ax)を望む加入者の声

株式会社キャッチネットワーク 技術本部 お客様サービス課 村井 尊則氏は「以前の貸与機器はWi-Fi 6(11ax)に対応しておらず、営業やサポート担当者から『説明時に案内する貸与機器が最新規格に対応しないものではお客様の反応がよくない』と報告を受けていました。」と話します。

解決策

- ・Wi-Fi 6(11ax)対応ルーターを採用
- ・「EasyMesh」で広範囲をWi-Fiカバー

最新通信規格のWi-Fiルーターを加入者へ貸与

貸与機器に、最新規格Wi-Fi 6(11ax)対応モデルのISP・CATV事業者様向けWi-Fiルーター「WSR-1800AX4-KH」を採用。新規加入者だけでなく、貸与機器を使用する継続加入者へも無償で機器交換をしています。「WSR-1800AX4-KH」の貸与数は月平均1,500台で、うち900台は以前の貸与品との交換です。交換を終えた加入者からは「Wi-Fiが繋がりがやすい」という声が届いています。

複雑な構造の家屋でも広範囲でWi-Fiを構築

「WSR-1800AX4-KH」は「EasyMesh」対応のため複数設置することで網目状の「メッシュネットワーク」を構築でき、広い家や複雑な構造など、あらゆる加入者宅で快適なWi-Fiを提供可能です。2台目を希望する場合は有償貸与、また加入者自身で用意した「EasyMesh」対応のWi-Fiルーター・中継機をエー ジェントに追加することもできます。

効果

- ・営業担当者から不満報告が減少
- ・高速プランの契約が約50%増加

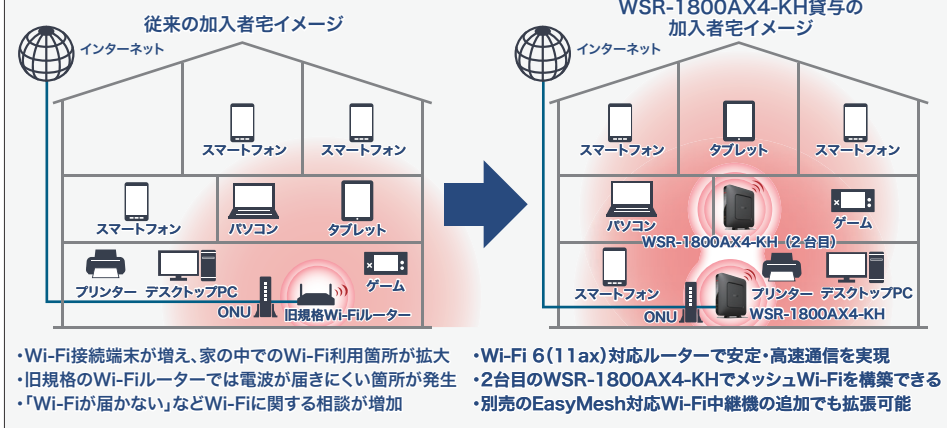
加入者満足度アップで新規加入にも好影響

Wi-Fiルーターを交換した加入者から「快適に繋がる」と評価されるようになり、営業担当者から貸与機器への不満報告は減少しました。あわせてプラン変更するケースも増え、貸与機器変更前と比較すると、高速インターネット(1Gbps)のセットプラン加入者数が約50%増加しました。

遠隔サポート導入も視野に入れた機器選定

株式会社キャッチネットワーク お客様満足創造本部 お客様ふれあい室 つながり課 チームリーダー 阪野 暢之氏は、「クラウド管理サービス『キキNavi (for Support)』に対応できる点も魅力でした。現段階では利用に至っていませんがリモートによる再起動やログの取得機能を活かすことでサポート対応時間・工数削減ができ、訪問が必要なケースを判別できます。」と話してくれました。

イメージ図



Wi-Fi 6(11ax)対応の「WSR-1800AX4-KH」により、従来よりも安定・高速通信が可能に。「EasyMesh」に対応しているため、2台以上の「WSR-1800AX4-KH」でメッシュWi-Fiを構築することによりWi-Fi接続端末の台数が増えても安定通信を維持したまま広範囲をカバーできる。(2台目以降の「WSR-1800AX4-KH」は有償貸与)

採用商品



Wi-Fi 6(11ax)対応
「Wi-Fi EasyMesh™」認定取得
ISP・CATV事業者様向けWi-Fiルーター

WSR-1800AX4-KH