



株式会社上田ケーブルビジョン様におけるACAS事例

2019年3月に当社のACAS向け配信サービス（以下、ACAS配信）を開始してから現在までの約5年間、本誌を通じて各ケーブル事業者様のACAS配信に関連する取り組み状況を取り上げてきた。

当社のACAS配信は、2024年2月末現在47事業者にご利用いただいている。ACAS化を進める中で、加入者様宅STBの訪問交換が必須となるため、加入者様への訴求方法が肝となる。

今月号では、ACAS対応STB交換時の顧客接触機会を活かし、マイグレーションだけでなく加入者様へのサービス訴求を進めている株式会社上田ケーブルビジョン(以下、UCV)様のACAS配信開始後の状況を紹介する。

UCV様のACAS配信採用背景

UCV様でのACAS配信開始後の現状や営業手法について、常務取締役 土屋様にお話を伺った。

UCV様では、2022年4月からACAS配信を開始した。開始の主な理由はACAS対応STBへの早期マイグレーションとC-CAS設備更新による投資を抑制するためである。

2022年3月末時点で2K-STBは約25,000台設置しており、2030年までに完全移行を目指し、完了するためには月300台交換が必要になる。

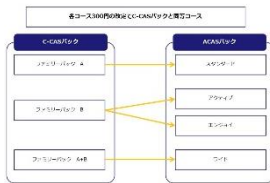
そのため、加入者様のスムーズな移行を実現できるよう以下の取り組みに至った。

ACAS配信サービスの提供状況について

UCV様ではACAS配信導入にあたり、CS多チャンネルコース(以下、多CHコース)とSTBの高機能化を軸とした商品構成及び料金の見直しを行った。

多CHコース構成

C-CAS制御の多CHパック(以下、C-CASパック)を売り止めし、ACAS配信のチャンネルのみで構成された多CHコース(以下、ACASパック)を用意。



【クリックで拡大できます】

ACASパックでは、フルHD化だけでなく、新チャンネル追加、加えてC-CASパックより自由度が高い4コース構成とすることで、加入者様の利用状況に合わせた提案ができる、サービスラインナップとした。

また、C-CASパックではTV基本サービス加入者に1加入1台の2K-STBの無償レンタルを実施してきた経緯があり、ACASにおいても同様にSTB無償レンタルを継続した。なお、C-CASパックのSTB無償レンタルはエントリーモデルのみであったが、サービス向上・TVサービス利用促進の観点から、新たにACASパック利用者には複数チューナー内蔵かつ動画配信サービス等を利用できる高機能なスタンダードモデルも無償レンタル機種に加えた。

上記に加え、TV基本サービス加入者の多CHコースへのアップセル策としてACASパックの1年間継続利用を条件にスタンダードモデルを無償で設置する販促施策により、成果を上げている。

料金設定

フルHD化により値上げが避けられないが、チャンネル追加やSTB機能向上による商品力強化を行い、新しいサービスとして展開。加入者様にとって魅力のある内容になっていることから移行しやすくなっている。

一方で、値上げをしてしまうと解約のリスクがあるため、売上維持のできるC-CASパックの料金に300円増額の料金を設定した。

更に、本金額は、ホームターミナルからSTBへの移行時に月額200円増額をしたが大きな解約は発生しなかった過去の経験と、C-CASパックの料金を考慮して設定された。

なお、STBレンタル料は月額600円のスタンダードモデルを無償にしており、加入者に対しては“300円もお得”という説明もしている。

加入者様向けアプローチ方法

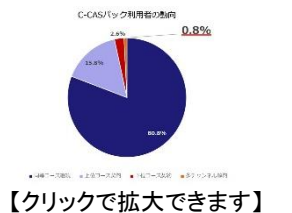
多CHコース既加入者様に対しては、DMを用いて新商品としてアプローチし、地上波再放送中心の基本チャンネル加入者様に対してはSTB更新を機会に多CH販促施策を実施するアプローチを行っている。

サービス開始後の現状

多CHコース加入者様のSTB交換時の解約率は当初想定を下回る0.8%となっており、ほとんどの加入者様が既存コースと同等のACASパックのコースを継続して利用している。

なお、多CHコース加入者数はACASパック導入を機に現在段階では増加している。

ただし、マイグレーションの進展に伴い、対象加入者様へのアプローチの難易度は高まると考えており、今後の検討課題だと捉えている。



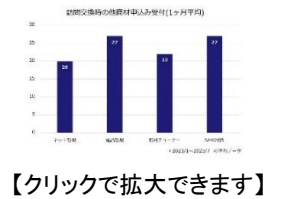
営業・サポート体制について

UCV様は加入者向け営業活動を行う上で以下4点を意識している。

- ①お困りごとを解決する
 - ②加入の無理強いはいしない
 - ③継続利用していただくこと
 - ④安心安全な環境を提供・サポート
- ※問い合わせの9割以上を翌日までに対応

また、ACAS対応STBの交換については、「全加入者様と接触できる機会」と考えており、積極的な営業活動を実施している。

ACASパックの営業時に他商材の加入に繋がっており、特にインターネット加入獲得についてはマイグレーションを機会とした加入獲得が月間インターネット新規加入数の3分の1を占めている。



一般的には加入者様の理解を得ながらのSTB交換は時間を要するため非常にボトルネックに感じられやすいが、UCV様では営業機会と捉え、さらなる自社サービス訴求につながるための営業を今後も続けていくことが重要と捉えている。

今後の展望

UCV様は、2022年から2027年の5年間をかけ、全加入者様へACASパックの訪問営業を実施。その上で、2028年からはACASパックへの強制移行を予定しており、2030年までにACAS化完全移行を目指している。

ACAS対応STBへのマイグレーションは進んでいるものの、一部加入者様に購入していただいた2K-STBのマイグレーションは課題となっている。

おわりに

UCV様では、ACAS化を加入者様への営業機会と捉え、HD化、新チャンネル追加、新パッケージ、高機能STBを活用した新商品を投入することで、加入者様から納得感の得ながらマイグレーションを促進すると同時にARPUの向上及びRGUの獲得増を実現していることが分かりました。

今回のUCV様の取り組み事例が皆様の今後の事業の一助になれば幸いです。

その他事例については当社営業担当者までお問い合わせください。

みるプラス
3月のおすすめ

- 今月のみるプラスのおすすめはこの5本！
- 1)「**ミステリと言う勿れ**」(3月8日 配信)
- 田村由美の人気漫画を菅田将暉主演で実写化した連続テレビドラマ「ミステリと言う勿れ」の劇場版。原作で人気のエピソード「広島編」をもとに、広島の名家・狩集家をめぐる遺産相続事件の顛末を描く！
- 2)「**岸辺露伴ルーヴルへ行く**」(3月22日 配信)
- 荒木飛呂彦の大人気コミック「ジョジョの奇妙な冒険」のスピノフ作品で、高橋一生の主演でテレビドラマ化されて2020年にNHKで放送された「岸辺露伴は動かない」の劇場版！
- 3)「**アクアマン／失われた王国**」(先行レンタル配信中)
- DCコミックスのヒーロー・アクアマンを主人公に描き大ヒットを記録した2018年製作のアクション大作「アクアマン」の続編。「ワイスピ」の監督が放つ、完全未体験の海中アクション・エンターテインメントは必見です！
- 4)「**アナログ**」(3月27日 配信)
- ビートたけしが初めて書きあげた恋愛小説映画化！二宮和也が主演、波瑠がヒロインを務めたラブストーリー。—いつの時代も変わらない“アナログ”な想いを描いた本作をお見逃しなく！
- 5)「**極限境界線～救出までの18日間～**」(3月20日 配信)
- ファン・ジョンミンとヒョンビンが初共演！タリバンの人質となった韓国人を救出するためアフガニスタンへ飛んだ外交官と現地のスタッフが繰り広げる決死の交渉作戦の行方を、実在の事件をもとに描いたサスペンスドラマ。
- 今月もみるプラスでお楽しみください！



satonoka

3月のおすすめ

- satonokaの3月のおすすめ番組はこの2本！！
- 1)【**特集**】北陸新幹線 敦賀延伸記念 ～福井特集～
- 北陸新幹線「金沢駅－敦賀駅」が延伸開業することを記念し、『【特集】北陸新幹線 敦賀延伸記念 ～福井毎回テーマを変えてふるさと福井の魅力を紹介する『ふくい散策』など、福井県の魅力をたっぷりお伝えします！
- 放送日：3月16日(土) 19：00～
- 2)【**特集**】satonoka映画館
- 日露戦争時代、全国で初めて収容所が設けられた松山市を舞台に、運命的に出逢ってしまった日本人看護師とロシア将校の二人を中心に、歴史に翻弄された人々を描いた心揺さぶる感動の作品『ソローキンの見た桜』を始め、心あたまる素敵な作品をお届けします。
- 放送日：毎週土・日曜日 22:00～
- 3月のオススメ動画はこちら↓
<https://youtu.be/bQsZ6i1w0BA?si=Du4CGhm6Jn9OyQAC>

ライブビューイング事業
2月の実施興行

- 先月2月12日(月・振休)に『松平健・コロッケ★エンタメ魂!!バレンタインSpecialショー』を実施しました。
- ◆**ディナーショー形式での実施**
- 今回初の試みとして、ディナーショー形式にて実施しました。ホテル宴会場やレストランのコース料理を堪能いただいた後、松平健さんとコロッケさんの歌とトークを交えたSpecialショーを楽しんでいただく、二部構成としました。
- 終演後のアンケートでは、ホテルのコース料理に大変ご満足だったというお声を複数いただきました。
- また、同じテーブルのお客様同士で交流されている様子も見受けられ、ライブビューイングの良さである『集う』ことによる、ファン同士の交流を目的に、ディナーショー形式でライブビューイングを実施することの可能性を実感いたしました。

◆**会場間コミュニケーションの実施**

- トークコーナーでは、ライブビューイング会場を本会場に映し出し、ライブビューイング会場のお客様から松平健さん、コロッケさんへの質問コーナーを実施しました。
- ライブビューイング会場を撮影するカメラは、松平健さんとコロッケさん自身が本会場から遠隔で操作され、お客様とのリアルタイムでコミュニケーションを取りました。
- 松平健さん、コロッケさんも、この取組に大変興味をお持ち下さり、実際にお2人とお話をされたお客さまも楽しまれており、とても満足いただけている様子でした。

◆**全体を通して**

- 終演後アンケートでは、6割が『満足』、3割が『とても満足』と回答しており、9割を超える方にご満足いただける結果となりました。
- また、アンケート回答者の6割が『60代以上』となっており、シニア層におけるライブビューイングの需要を計ることができました。

本会場	ライブビューイング会場	
セルリアンタワー東急ホテル	京都東急ホテル	名古屋東急ホテル

物販

Brother モバイル感熱プリンター

- 今回はBrother製モバイル感熱プリンター現行モデルをご案内させていただきます。
- ご契約時の書類作成にてお困りの際はぜひご検討ください。

**タブレットとBrotherの感熱プリンターさえあれば
提案資料や見積書の作成・発行も外出先でスマートに実現できます！**

- ここがスゴイ① さまざまなソフトウェアに対応可能**
- プリント用アプリケーションのBrother iPrint&Scan、Brotherプリントサービスプラグインをはじめ、AirPrint、Mopria®にも対応。
- システム開発しなくても、お手持ちのモバイル端末から手軽に出力可能。
- ※帳票データについてはお客様にてご用意いただく必要がございます。 PJ-883
- ここがスゴイ② 情報端末との繋がりやすさ**
- Bluetooth5.2やWi-Fi®の5GHz帯(IEEE 802.11a/n/I,WPS2.0)、NFC通信※にも対応。
- 情報端末や使用環境に適した通信手段でご利用いただけます。
- ※ NFCを搭載したAndroid端末とのペアリング用途のみ。