メッシュ **Wi-Fi** で顧客満足度 **UP** へ！
ISP で人気の「**Deco**」レンタルサービス

関西一円でインターネット接続サービスの「eo 光ネット」を展開する株式会社オプテージ（大阪市）。オプションサービスの一環として、TP-Link のメッシュ Wi-Fi ルーター「Deco X20」のレンタルサービスを開始したところ、わずか 1 年で計 6 万台の提供を達成し、顧客満足度のさらなる向上に繋げています。

概要と課題

オプテージでは独自の光ファイバーネットワークによる高速・高品質な情報通信サービス等を展開しており、個人向けサービスの 1 つとして「eo 光ネット」を提供しています。IoT 機器やテレワークの普及によってインターネット接続の需要が高まったことで、回線利用者からは「Wi-Fi が繋がりにくい」等という問い合わせも増加していました。

そんな中、顧客の利便性向上の一手として、シームレスなネット環境を構築できるメッシュ Wi-Fi に着目。オプションサービスの一環としてメッシュ Wi-Fi 機器のレンタルサービスを 2020 年 10 月に開始し、その貸与機器として TP-Link のメッシュ Wi-Fi ルーター「Deco X20」を採用されました。

導入製品

Deco X20

今回の導入に当たり、オプテージでは複数のメーカーを検討。それぞれの代表的な機種で実際に検証を行い、総合的に高い評価だった TP-Link の「Deco X20」の採用を決定されました。

主な決め手は先進性・性能・使いやすさの 3 点。

「Deco X20」は最新規格の Wi-Fi 6 テクノロジーに対応しており、最大で合計 1800Mbps（1201+574Mbps）の高速接続を実現します。また、最大で 150 台の端末が接続可能となっており、同社では実際に 70～80 台の端末を Deco の Wi-Fi に繋ぎ、同時に YouTube を視聴可能なことを確認。さらに、社員宅でも実際に試用されながらその安定性や実用性を検証いただきました。

使いやすさでは専用アプリ「Deco」を高く評価いただきました。グローバル企業の製品でありながら、日本語にしっかり対応しているだけでなく、直感的な画面表示の通りに進めば、誰でもかんたんに操作・設定できる点は、顧客の利便性を重要視している同社にとって大きなポイントでした。

導入効果・お客様の声

オプテージの「Deco X20」のレンタルサービスは 2020 年 10 月 1 日に開始。約 1 年で 6 万台以上が提供され、当初計画を大幅に上回る数で大変好調に推移されています。
また、顧客からも「通信速度が改善された」「電波が届くようになった」「使いやすい」という声が寄せられており、使用方法等に関する問い合わせの少なさからも、その利便性が伺えます。

株式会社オプテージ　コンシューマ事業推進本部
サービス開発部コンシューマプロダクトチーム 寺尾 怜史 氏
「スマートフォン・タブレット・IoT 機器等の利用に伴い、Wi-Fi 環境の改善を検討されているお客さまが増えています。従来の無線 LAN 中継器では『速度が遅い』『電波が自動で切り替わらない』とのお声を受け、メッシュ Wi-Fi サービスを開始しました。Deco X20 は最新の Wi-Fi 6 対応・ローミング機能を備え、中継器以上に快適な通信環境を構築できます。私も自宅で利用していますが、高速通信はもちろん専用アプリのユーザビリティにも満足しています」

さいごに

どんなに優れたインターネット回線を契約していたとしても、それを活用するための機器（ルーター等）の性能が十分でなければ、せっかくの高速回線も生かすことはできません。オプテージでは今回、自社のサービスをより快適に利用してもらうためのオプションとして「Deco X20」を採用され、顧客の満足度向上に繋げていただきました。また、満足度向上＝問い合わせ件数の減少にも寄与できたため、社内リソースの負担軽減や削減にも期待をお持ちいただいています。

家庭でもインターネット接続機器や機会がますます増えていく中、家じゅうで快適な Wi-Fi 環境を構築できるメッシュ Wi-Fi は、企業から個人まで、大きな注目を集めています。ISP 事業者の皆様も、自社サービスをより高める付加価値の 1 つとして、TP-Link のメッシュ Wi-Fi 製品の導入をご検討されてみてはいかがでしょうか。

【TP-Link×オプテージ】インタビュー記事＞＞
Deco シリーズ一覧＞＞
「eo メッシュ Wi-Fi レンタルサービス」に関する詳細＞＞