

「irumo」と「eximo」～生活様式の変化に対応

2023年7月には、「ahamo」に続く形で「irumo」と「eximo」が導入された。「irumo」は、月額500円(税抜)から利用できる低価格プランで、データ使用量が少ないユーザーに向けて設計された。「eximo」は、月間のデータ利用量に応じて3段階に月額料金が変わる、小容量から無制限のデータ利用まで幅広いニーズに対応するプランであり、従来の「ギガホプレミア」などを置き換える形で提供された。

これらのプランは、ユーザーが利用状況に応じて最適な選択ができるよう設計されている。また、家族割引や「ドコモ光セット割」などの制度を活用することで、更なるコスト削減も可能である。ドコモはこれにより、通信費削減を求める顧客のニーズに応えつつ、サービスの柔軟性を高めた。

エコノミーMVNOの登場～低価格市場への対応

同時に、NTTドコモはエコノミーMVNOを展開し、更なる低廉な料金プランを実現した。この取り組みは、2021年10月に始まり、NTTコミュニケーションズの「OCNモバイルONE」とフリービットの「トーンモバイル」が中核を担った。これにより、小容量データ通信を希望する顧客層に新たな選択肢を提供した。

特に注目すべきは、エコノミーMVNOの料金プランがドコモショップで契約可能な点である。インターネット手続きに不安を抱えるユーザーに対して、対面でのサポートを提供することで、利便性を向上させた。また、dポイントの活用やドコモのネットワーク品質を生かしたサービス提供により、低価格帯でも高い満足度を実現している。

2023年6月には「OCNモバイルONE」の取り扱いが終了し、その役割は「irumo」に引き継がれた。この再編により、サービスの統一性が向上し、顧客にとってより明確で選びやすい料金体系が実現された。

(4) 主要料金ブランドの再編と最新プラン

2025年春、NTTドコモはフラッグシップ無制限プラン「ドコモMAX」を投入し、従来のeximoを置き換える形で料金体系の最上段を刷新した。ドコモMAXは利用量に応じた3段階の段階制を採用し、データ量が1GB以下なら5,698円、3GB以下で6,798円、3GB超は上限なく8,448円という構成である。ファミリー割やdカード割、光回線セット割など最大級の割引をフルに適用すると、最も多く使う層でも実質5,148円にまで下げられる。加えて「Amazon Prime」6カ月間無料、「DAZN for docomo」見放題、海外ローミング30GBまで無料といった特典が束ねられ、通信だけでなくエンターテインメントや国際ローミングも含め「ドコモバリューの全部乗せ」

を打ち出したプランになっている。

その下位にはオンライン専用のahamoが引き続き位置付けられる。価格は2,970円のまま、2024年の改定で基本容量が20GBから30GBへ増量され、動画・SNSのヘビーユーザーが追加課金なしで使い切れる設計となった。ポイント還元の特化した「ahamo ポイ活」や80GBを加える大盛りオプションも利用でき、オンライン手続きに抵抗のない若年・都市部ユーザーに効果的に訴求している。

店舗サポート付きの小～中容量ユーザーに向けては、従来のirumoを改良して2025年6月に「ドコモmini」が提供開始された。4GB 2,750円と10GB 3,850円の2区分で、ファミリー割や光セット割などeximoと同等の割引がそのまま使えるため、「対面で相談しながら安く契約したい」というニーズを取り込む位置付けである。同時にirumoは新規受付を停止しており、利用を検討していたユーザーについては順次ドコモminiへ誘導していく。

さらに価格を最優先する超小容量ユーザー向けには、OCNモバイルONEやLIBMOなどと提携したエコノミーMVNOを用意した。0.5GB 550円といった数百円級の料金を維持しつつ、ドコモショップでの契約やdポイント連携を可能にすることで、競合MVNOへの流出を抑えながらグループ内経済圏に囲い込む狙いである。

こうしてドコモは①ドコモMAX＝店舗サポート付き容量無制限、②ahamo＝オンライン専用・30GB、③ドコモmini＝店舗サポート付き小～中容量、④エコノミーMVNO＝超低容量・最安値という四層構造で料金体系を再整備した。フルスペックのドコモMAXでブランド価値を訴求しつつ、利用実態に合わせた多様な受け皿を用意することで、ARPUを確保しながら他社やMVNOへの転出リスクを最小化する戦略である。

3-5. 通信品質問題「パケ詰まり」への対応

料金再編と並んでこの1～2年で最も深刻だった課題が、首都圏・近畿圏を中心に顕在化した「パケ詰まり」である。2023年初頭、端末のアンテナ表示は正常であるにもかかわらず通信速度が極端に落ち込む現象が続出し、動画視聴やキャッシュレス決済、テレワークに支障が生じた。SNSにはクレームが殺到し、総務省への相談件数は前年同期の2倍に達した。

NTTドコモは同年4月の説明会で公式に不具合を認め、原因として①5G立ち上げ期のセル設計及びエリアチューニングの最適化不足、②5Gエリア整備の遅れに伴う4G帯域への過度なトラフィック集中、③基地局パラメーターの調整遅延——の3点を挙げた。

これを受けて、同社は約300億円を追加投資し、年内に2,000局の基地局を増設するとともに2.1GHz帯の一部を5Gにリファーム。さらにCTO直轄の「ネットワーク