

2008年3月4日

報道関係各位

株式会社スカイパーフェクト・コミュニケーションズ

スカパー！及びe2 by スカパー！の解約手続きの変更について

株式会社スカイパーフェクト・コミュニケーションズ（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長：仁藤 雅夫、以下スカイパーフェクト TV）は、2008年2月13日よりスカパー！及びe2 by スカパー！の解約手続きの受付方法を変更しましたのでお知らせします。

記

これまで、スカイパーフェクト TV は、視聴契約サービスのご解約の際には書面（解約申込書）での手続きの完了をもって解約と定義しておりました。この理由は、契約関係の開始、終了については明確な書面手続きが合理的であるという判断に基づいていたためですが、これにより、解約のお申し込みのお電話をいただく時期が月末になる場合には、当該書面のやりとりが月をまたがってしまうため、電話でのお申し込みの翌月が解約月となるお客様がいらっしゃいました。

この度、カスタマーセンターに入るお客様のお声を総合的に見直しし、お客様の利便性の向上とご不満を解決するため、2月13日よりスカパー！及びe2 by スカパー！については、お客様からのお電話による解約を可能といたしました。お電話での受付に際しましては、お客様とのコミュニケーションを重視し、さまざまなご相談をお受けする専門チームでの対応を強化いたします。

導入月となる2月については、書面による手続きでは翌月の解約になるお客様も月内の解約処理となるため解約数が一時的に約12,600件（スカパー！11,000件、e2 by スカパー！1,600件）増加しています。これは2月単月の現象で来月以降は通常の1か月分の解約数となります。

スカイパーフェクト TV は、今後もお客様のお声を大切にし、お客様満足度の向上のための諸施策を推進することで、解約防止に努めてまいります。

以上