

大切なケータイをいつも安心・快適にご利用いただくためのドコモの取り組み

1999年2月、ドコモでは携帯電話でインターネットやEメールが可能な「iモード®」をサービス開始しました。それから約10年が経過した現在、携帯電話は非常に大きな進化を遂げ、インターネット機能だけでなく、カメラやテレビ、音楽プレーヤー、おサイフ機能に加え、さらには秘書のように自分の行動を支援してくれるツールとなりました。このように多機能化した携帯電話は、人々の生活に密着したツールとなり、その名のとおり常に「携帯」される電話機として1億※1を超えるお客様にご利用いただいています。

■ あらゆる機能が搭載された現在の携帯電話 (イメージ)



■ ドコモ全契約数に占める主な機能の搭載機種契約比率



このような携帯電話の普及に伴い、ドコモではお客様に長く安心して携帯電話をご利用いただけるよう、お客様との接点であるドコモショップやインフォメーションセンターにおける対応力向上のための取り組みや、電話機の故障に対する取り組みなど、あらゆる面にてアフターサービスの充実を図っております。

今回のドコモレポートでは、その中でも電話機の故障に対する取り組みに焦点を絞り、次ページ以降で詳しく紹介してまいります。

※1 日本の全携帯電話事業者の総契約数です。

■ 故障の未然防止に向けた取り組み

～ お客様に安心してご利用いただくために ～

多くの機能を持ち、日常生活の支援ツールとして進化した携帯電話。突然の故障が発生した場合は、お客様に多大なご不便をおかけしてしまいます。そのような中、ドコモでは「ケータイてんけん」サービス、「電池パック安心サポート」などのサービスを提供することにより、故障の未然防止に努めています。

1. 「ケータイてんけん」サービス

お客様の生活に密着したツールであるケータイをいつでも安心・快適にご利用いただくため、2009年7月から全国のドコモショップにて「ケータイてんけん」サービスを開始しました。「ケータイてんけん」サービスではお客様のケータイをベストコンディションに保つため、専門スタッフの目視による外観チェックや、診断機による性能試験に加え、電話機のクリーニングも実施しております。

サービス開始から4ヶ月強の間で、既に約138万人（2009年11月10日現在）のお客様にご利用いただいております。「自分が気付いていなかった細かな部分までチェックしてもらえ、今後も長く安心して使えると思った。」といったコメントなど、多くの方々から賞賛のお声をいただいております。



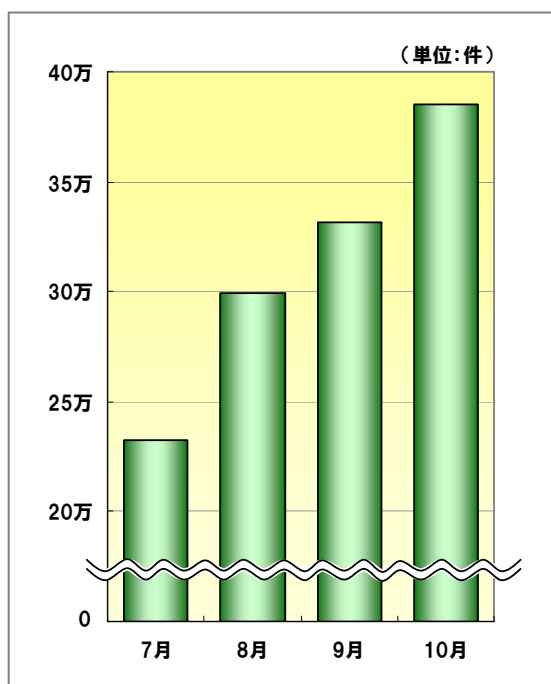
クリーニングの様子



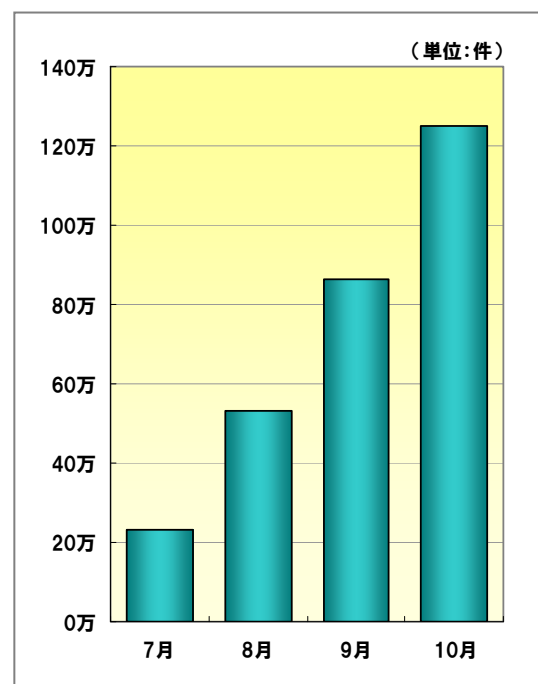
性能試験を行う診断機

■ 「ケータイてんけん」サービス受付件数の推移

【月別件数】



【累計件数】



2. 「電池パック安心サポート」

携帯電話の電池には寿命があり、長期間使用すると電池の持ち時間が短くなる場合があります。ドコモではお客様に携帯電話を長く、愛着を持ってご利用いただくために、同一のFOMA®電話機を長くお使いのお客様を対象に新しい電池パックをお得に(無料または500ポイントで)ご提供しております。また、2009年7月からは、対象商品に、電源の無いところでも携帯電話の充電ができ、軽くて持ち運びに便利な「FOMA補助充電アダプタ01」を追加し、お客様の利用状況に応じて選択いただけるよう利便性の向上を図っております。



FOMA補助充電アダプタ01

■ 故障時の取り組み

～ お客様のご不便を最小限にするために ～

日々常に持ち歩き、なおかつ小型であるがゆえに落下のリスクも高い携帯電話。どんなに大切に扱っていても、落下による衝撃や、水没などにより故障するケースも多く見受けられます。万が一の故障時に備え、ドコモでは保証対象^{※2}の故障であれば購入後3年間は無料で修理を行う「無料故障修理サービス」、保証対象外の故障で修理代金が高額となる場合でも、お客様負担は5,250円までの「修理代金安心サポート」を用意し、お客様への安心をサポートしています。

さらに近年では、上記のような費用負担をサポートする取り組みだけでなく、故障時の利便性向上や、リスク回避に向けた取り組みも実施しています。あらゆるトラブルを補償する「ケータイ補償 お届けサービス」や、携帯電話に保存した電話帳などの大切なデータの喪失を防止する「ケータイデータお預かりサービス」、「水濡れケータイ データ復旧サービス」、故障修理時のお客様の利便性向上を考えた「修理品どこでも受取サービス」などを提供し、アフターサービスの更なる充実に取り組んでいます。

※2 水濡れ・全損(内部基板の変形・破損)などは対象外となります。

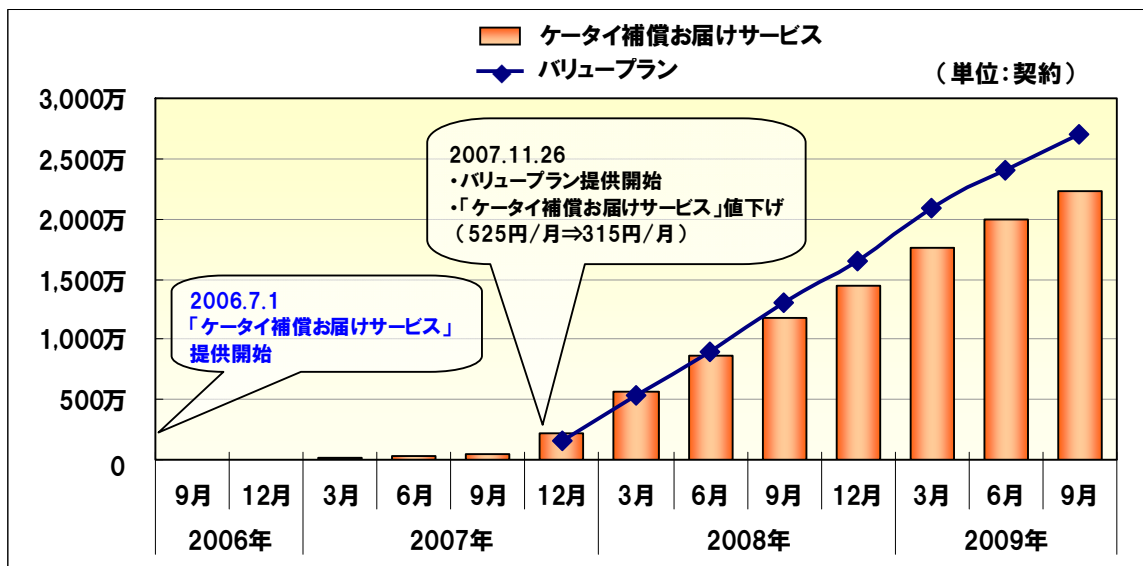
1. 「ケータイ補償 お届けサービス」

携帯電話の紛失や故障など、万が一のトラブル時に専用コールセンターへご連絡いただければ1～2日以内に、新品同様の交換電話機(リフレッシュ品^{※3})をご指定の住所へ直接お届けするサービスです。月額料金315円(税込)をお支払いいただくことで、補償適用時のお客様ご負担金額は5,250円(税込)となります。

2007年11月以降、携帯電話の新たなご購入方法として、月々の基本使用料をお安くご提供する代わりに、電話機自体の購入代金の割引を行わない「バリューコース」を新たに提供開始しました。また、「バリューコース」では24回(24ヶ月)等の分割払いが利用できることも相まって、同じ電話機をこれまで以上に長くお使いいただくお客様が増加する傾向にあります。このような中、大切な携帯電話を長く安心してご利用いただくために、ドコモでは「ケータイ補償 お届けサービス」のご契約を積極的にお勧めしており、2009年11月10日には2,300万契約を突破するなど、非常に多くのお客様にご支持いただいております。

※3 お客様より回収した電話機に故障修理、外側カバーの新品交換、品質の確認を行った上で、新品同様の状態に初期化した電話機です。

■ 「ケータイ補償 お届けサービス」及び「バリュープラン※4」契約数の推移

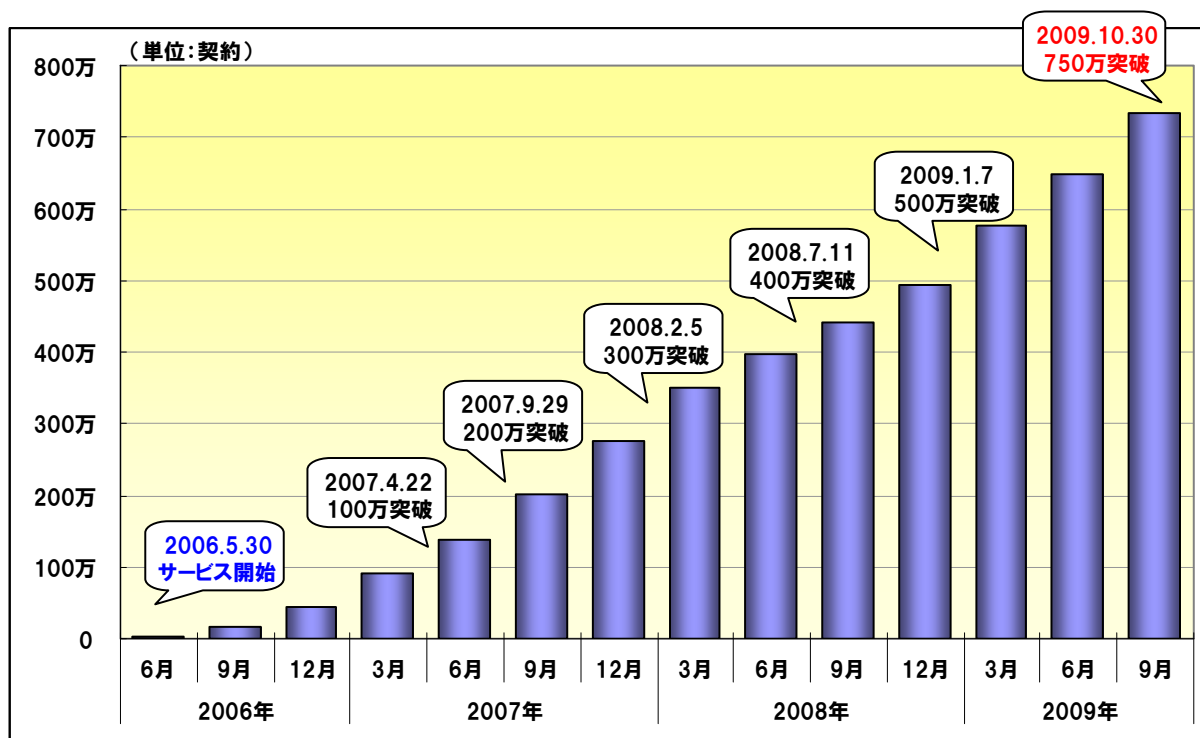


※4 バリューコース利用時の料金プランです。

2. 「ケータイデータお預かりサービス」

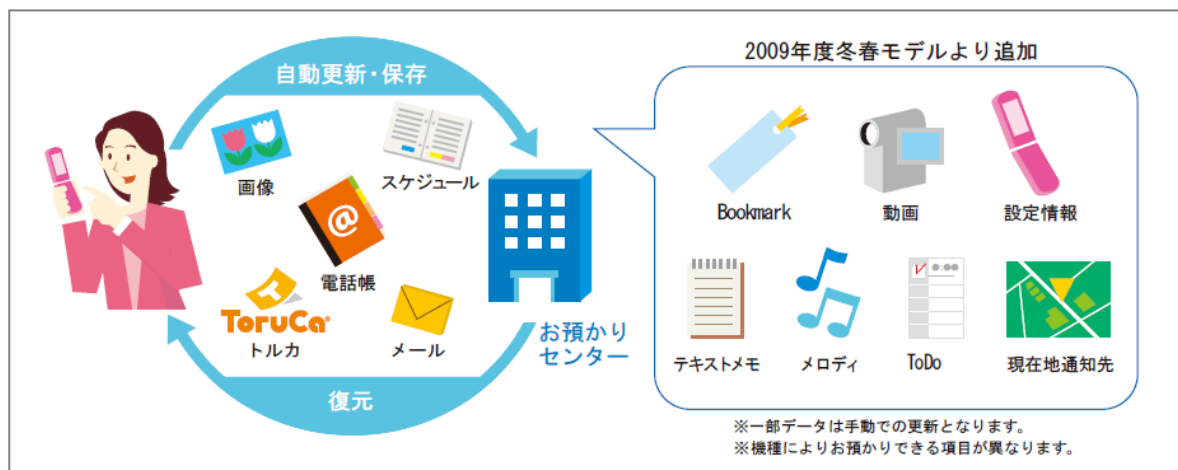
携帯電話内に保存された、電話帳などの大切なデータを定期的にお預かりセンターにバックアップし、携帯電話の紛失・故障時や機種変更時などにデータを簡単に復元できるサービスとして、約750万契約(2009年10月末現在)のお客様にご利用いただいております。

■ 「ケータイデータお預かりサービス」契約数の推移



これまで、「電話帳お預かりサービス」をサービス名とし、電話帳・メール・画像・スケジュール・トルカ®のデータをお預かりしてきましたが、サービス名を「ケータイデータお預かりサービス」と改め、2009年度冬春モデルより、お客様からご要望の多かった「Bookmark」や「動画」など計7項目を新たにお預かりできるようになりました。

■ 「ケータイデータお預かりサービス」に対応したデータの種類



また、お預かりできる1枚あたりの画像のサイズも、これまでの最大100KBから最大10MBに拡大するとともに、従来手動更新のみであった画像のお預かり機能に自動更新機能が追加され、高画質の写真なども簡単にお預けいただけるようになるなど、様々な機能向上を図っております。

カメラ機能が搭載された携帯電話には、電話帳データだけでなく、お客様ご自身が撮影した大切な思い出の写真が保存されている場合も多く、データ紛失のリスク回避が欠かせません。このようなリスク回避の手段として「ケータイデータお預かりサービス」がより有用なものとなりました。

3. 「水濡れケータイ データ復旧サービス」

不慮の水濡れにより、電源が入らなくなってしまった携帯電話から、お客様の大切な電話帳などのデータを復旧してCD-Rに記録し、お客様にお渡しするサービスです。

携帯電話で最も多い故障の原因は、水濡れです。近年では防水機能を有した携帯電話も一部発売しておりますが、まだ多くの機種は防水機能を有しておらず、水濡れ時には多くの場合、使えない状態となってしまいます。保存データのバックアップを取っていない場合、全てのデータを喪失してしまうことになりかねません。

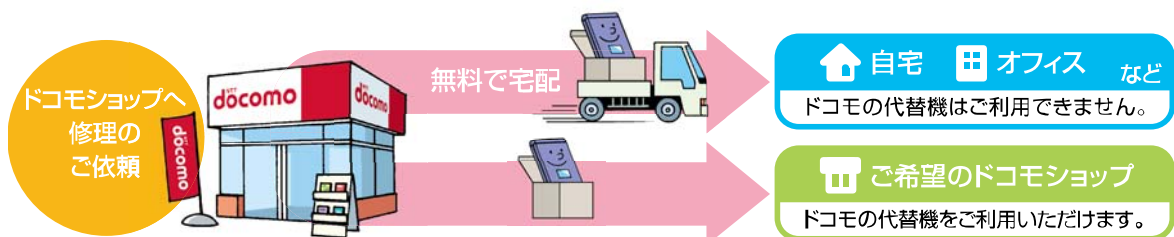
「水濡れケータイ データ復旧サービス」では、従来はデータの復旧が不可能と考えられていた水濡れした携帯電話においても、専門チームの復旧作業により、約70%以上の成功率で復旧を可能にしました。2009年2月の全国での本格開始以降、約6万件のご依頼をいただき、トラブル時におけるデータ復旧の最終手段としてご利用いただいております。



4. 「修理品どこでも受取サービス」

ドコモショップなどの故障取扱店舗にて、修理でお預かりしたFOMA電話機を、ご希望の店舗、またはご希望の場所でお受取りいただけるサービスです。

携帯電話は、旅行や出張の際にも、連絡手段としての利用はもちろん、天気情報や電車の発着時刻などの確認、カメラでの記念撮影など、あらゆる機能を便利にお使いいただけます。そのような旅行先や出張先で、万が一電話機が故障した場合でも、外出先の最寄りの店舗へ修理に預けたお客様の携帯電話を、修理完了後に、ご指定の店舗での受取りが可能です。また、修理期間中に以前利用していたお客様ご自身のFOMA電話機を代替の電話機としてご利用された場合は、修理完了後の電話機をご自宅や勤務先などへ宅配でお届けし、宅配をご利用にならないお客様には、ドコモポイント300ポイントをご提供しております。



携帯電話は、これまで、そしてこれからも、生活に無くてはならないツールとしてますます進化を遂げていきます。そのような携帯電話のサービスを提供する企業の一員として、今後もドコモではご利用のお客様に携帯電話を安心・快適にご利用いただけるよう、アフターサービスのさらなる充実に努めてまいります。

* 「iモード」「FOMA」「トルカ」は株式会社NTTドコモの登録商標です。