

スマホの故障診断アプリ「スマホ診断 online」に 修理金額のご負担額やおすすめ手続きをご案内する機能を追加

～「dアカウント」連携により、お客さまに合わせたご案内が可能に～

株式会社NTTドコモ(以下、ドコモ)は、お客さまがご自身でスマートフォンやタブレットの故障診断を行うことができるほか、その後のWEB修理受け付けやドコモショップの来店予約手続きまでをワンストップでご案内するアプリ「スマホ診断 online™」に、新たに「dアカウント®」と連携することで、お客さまの「ケータイ補償サービス」の加入状況やご利用状況に基づき、故障端末の本体交換金額や修理金額の目安および、おすすめの手続き*をご案内する機能を追加しました。新たに追加された機能は、2021年7月29日(木)から提供を開始します。



<手続きのご案内 画面イメージ>

スマートフォンやタブレットが故障した場合、お客さまは「ケータイ補償サービス」を利用したスマートフォン本体の交換(以下、交換)や修理を行うことができますが、交換や修理は「ケータイ補償サービス」の加入・利用状況によって交換の可否や金額が異なります。これまでの「スマホ診断 online」アプリは、「ケータイ補償サービス」の加入・利用状況を考慮していないため、交換が利用できないお客さまにも交換を案内しており、金額のご案内機能もありませんでした。そのため、交換の可否や修理金額についてはドコモショップ窓口でご案内していました。

今回の機能追加により、お客さまが「スマホ診断 online」アプリに「d アカウント」でログインいただくことで、お客さまの「ケータイ補償サービス」の加入・利用状況に基づき、交換のご案内、修理や交換に要する日数のほか、お支払い金額の目安をアプリ上で確認することが可能となります。

また、お客さまが手続きを行う際に表示される3つの選択メニュー、「修理」「交換」「機種変更」の選択を迷わないよう、お客さまに最適なメニューに「おすすめ※」を表示します。「おすすめ」表示により、お客さまが自ら調べたり、問い合わせたりすることなく、最適な手続きを選択することが可能になります。

ドコモは、「スマホ診断 online」の提供を通じて、お客さまが便利で快適に安心してスマートフォンをご利用できる環境を提供できるよう努めてまいります。

※ お客さまの端末の故障診断結果、「ケータイ補償サービス」のご加入/利用状況、スマートフォンの販売価格からおすすめの手続きを表示します。

- * 「スマホ診断 online」は株式会社NTTドコモの商標です。
- * 「d アカウント」は株式会社NTTドコモの登録商標です。
- * 「スマホ診断 online」のライセンスはアシュリオン・ジャパン株式会社から提供を受けています。

本件に関するお問い合わせ先	
【報道機関】 株式会社NTTドコモ 端末サービス部 Mail: after_tool-dcmonly-ml@nttdocomo.com	【お客さま】(無料) ドコモの携帯電話から : 151 一般電話などから : 0120-800-000

「スマホ診断 online」の概要

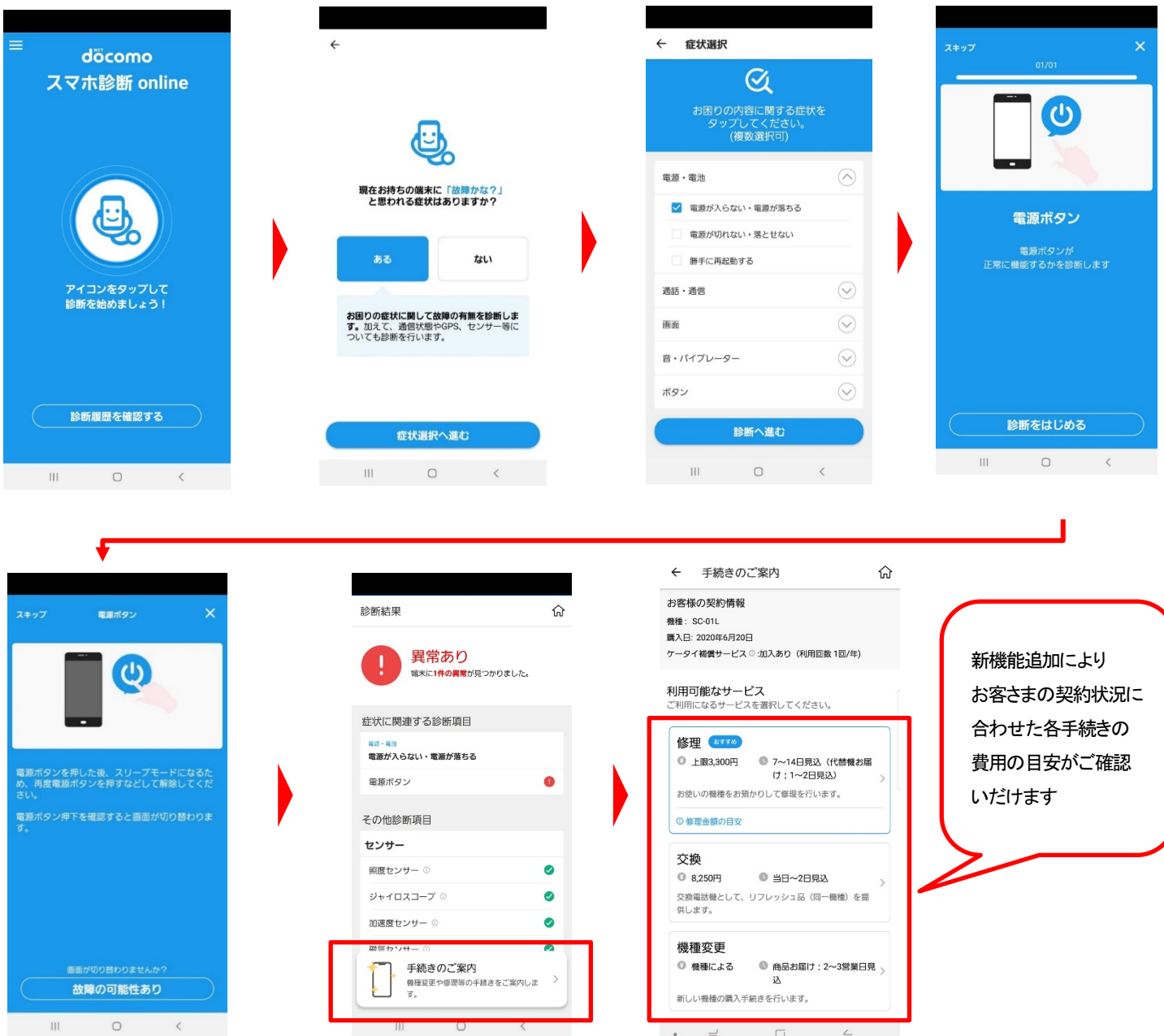
1. 「スマホ診断 online」の概要

スマートフォンやタブレットの故障診断をお客さまご自身で簡単に行えるアプリです。ドコモショップに配備されている専用の故障診断ツールと同水準の故障診断機能を備えているため、ドコモショップへなかなか行けないお客さまも、時間や場所にとらわれず、ご自身で簡単に詳細な故障診断が行えます。

また、診断結果に基づき、オンライン修理受付サービスやドコモショップ来店予約などの手続きをワンストップでご案内します。

<アプリご利用の流れ>

(例) 電源が入りにくいという事象を診断した結果、故障の可能性を確認した場合



2. 新機能提供開始日

2021年7月29日(木)

- ・ドコモ公式サイトでは午前10時から提供開始となります。
- ・Google Playストア、App Storeでは午前10時から随時提供開始となります。

3. 利用料金

無料

※ご利用には別途/パケット通信料がかかります。

4. ダウンロード方法

下記URLにアクセスしていただき、遷移先のストアからアプリをダウンロードしてください。

<http://apps.dmkt-sp.jp/SpRdApp/rdApp?slId=S00114&spcode=prs20210729>

5. サポート対象機種

下記のホームページに記載されている機種にてご利用いただけます。なお、サポート対象機種は随時更新されます。

https://www.nttdocomo.co.jp/service/diagnostics_online/compatible_model.html

6. その他

「スマホ診断 online」の詳細は下記ホームページにてご確認ください。

https://www.nttdocomo.co.jp/service/diagnostics_online/