

2011-R070

2011年7月20日

OCN スマートフォンサポートサービスの提供開始について

NTT コミュニケーションズ(略称:NTT Com)は、スマートフォンの各種設定やトラブルをリモートで総合的にサポートする OCN スマートフォンサポートサービスを提供します。2011年7月20日より機種限定でのトライアル提供を開始し、今秋以降に本格提供をします。

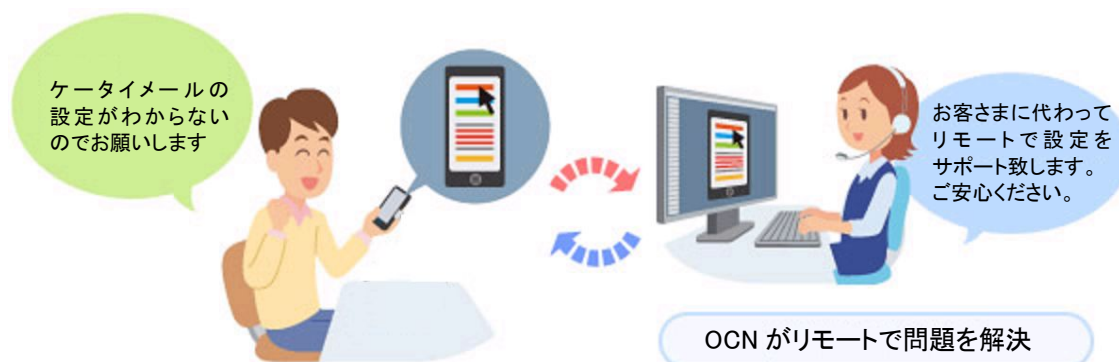
1. 概要

スマートフォン利用が急速に普及する中で、スマートフォンの設定やトラブルでお困りのお客さまが増えています。本サービスは、お客さまがスマートフォン利用でお困りの際に、オペレータがリモートでお客さまのスマートフォンに接続して、お客さまに代わってスマートフォンの各種設定や問題解決のサポート、人気アプリケーションのインストールや設定をします。その際、オペレータはお客さまのスマートフォン画面と同じ画面を共有しながらスマートフォンの操作を案内、または直接操作します。

2. 特徴

(1) リモート操作で手軽、便利

電話をかけるだけで、いつでもスタッフがお客さまのスマートフォン画面を共有しながら、お客さまに代わって操作やマーカーで操作方法*1 をリモートで案内するため、手軽で便利にスマートフォンを利用出来ます。



(2) 広範囲のサポート

WiFi 設定(無線 LAN 設定)やメール設定などスマートフォン標準機能のサポートから、トラブルまでサポートをします。スマートフォンの動作が重い場合の最適化や、スマートフォンで撮影した写真のパソコンへのバックアップ、セキュリティチェックなどお客さまの要望に即したサポートをします。Twitter や Youtube など、人気アプリのインストールや設定代行、簡単な操作の説明をします。

(3) 携帯電話各社のスマートフォンに対応

NTT docomo、au、Softbank のスマートフォン(Android OS 2.1 以上)のサポートをします。

(4) 誰でも利用可能

トライアル期間中については OCN プレミアムサポート*2 への加入が必要となりますが、本格提供時は OCN ユーザに限らずスマートフォンをお持ちの方なら利用可能です。

3. トライアル時のサービス内容

期間	2011 年 7 月 20 日から
提供条件	・対象機種種のスマートフォン利用で、「OCN プレミアムサポート (http://www.ocn.ne.jp/remote_support/)」を利用いただいているお客さま
料金 (1 回のサポートにつき)	2,100 円(税込)
申込み方法	以下より「OCN プレミアムサポート」をお申込みください。 http://www.ocn.ne.jp/remote_support/ すでにご利用されている方は、OCN プレミアムサポートデスクへお電話ください。
サービス内容(詳細は別紙)	1. Android 基本サポート(端末標準機能のサポート) 2. ネットワークサポート 3. アプリケーションサポート 4. スマートフォンとパソコンとのデータ同期/バックアップサポート 5. 端末の最適化サポート 6. セキュリティサポート
対象機種 (Android OS 2.1 以上)	【NTT docomo】 ・GALAXY S SC-02B ・Xperia(TM) arc SO-01C ・REGZA Phone T-01C ・AQUOS PHONE SH-12C 【au】 ・IS05 【Softbank】 ・AQUOS PHONE 006SH

※以下はサポート対象外です。

- ・不法なアプリケーションのインストール等利用規約に違反したサポート
- ・携帯電話会社が推奨しない利用方法に関するサポート
- ・ハードウェアの機械的な故障や問題についてのサポート
- ・設定上の問題ではない、通話不可やネットワーク通信障害についてのサポート

4.本格提供時のサービス内容

トライアルの状況を鑑み本格提供時の詳細機能を決定させていただきます。

*1: パソコンとスマートフォンを USB で接続しパソコンを介して直接スマートフォンを操作するサポートと、スマートフォンに直接接続しマーカーで操作手順をご案内する 2 種類のリモートサポートがあります。

*2: OCN のお客さまを対象としたパソコンのリモートサポートサービスです。通常のトラブル解決に加え、パソコンの最適化を行なう「パソコン点検」や、セキュリティ対応までサポートをします。

別紙 サービス内容詳細

1. Android 基本サポート (端末標準機能のサポート)	・電話機能 ・アドレス帳 ・メールアカウント ・言語設定 ・キーボード ・サウンド設定 ・時間設定 ・待受け画面 ・ロック機能
2. ネットワークサポート	・端末の Wi-Fi への設定 ・端末の Bluetooth への設定
3. アプリケーションサポート	・端末標準インストールアプリ ・無料アプリケーション (Google Android マーケット DL ランキング TOP30 以内)
4. スマートフォンとパソコンとのデータ同期/ バックアップサポート	・PC 同期プログラムのインストールと操作方法 ・バックアップ
5. 端末の最適化サポート	・不要なファイル/アプリケーションの削除 ・省エネ対策設定
6. セキュリティサポート	・ウイルス診断 ・ウイルス駆除 ・セキュリティソフト設定