

平成 22 年 11 月 24 日

「リモートサポートサービス」の契約数が 200 万を突破

■ NTT 東日本が「フレッツ光」^{※1}のご契約者様に提供している、インターネットやパソコンのお困りごとを 365 日（受付時間 9 時～21 時）サポートする「リモートサポートサービス」^{※2}が、平成 22 年 11 月 19 日に 200 万契約を突破しました。

※1 NTT 東日本が提供する「フレッツ 光ネクスト」及び「B フレッツ」の総称です。

※2 「リモートサポートサービス」のサービス概要、ご利用イメージは、【別紙 1】をご覧ください。

NTT 東日本は、お客さまのブロードバンド環境における利便性向上を目指し、平成 19 年 10 月に「リモートサポートサービス」の提供を開始しました。

「リモートサポートサービス」は、お客さまのパソコンや、その周辺機器（ルータ、プリンタ、ソフトウェア等）の設定・使い方等に関するお問い合わせに対して、専門のオペレータが 365 日（受付時間 9 時～21 時）サポートを実施するサービスです。

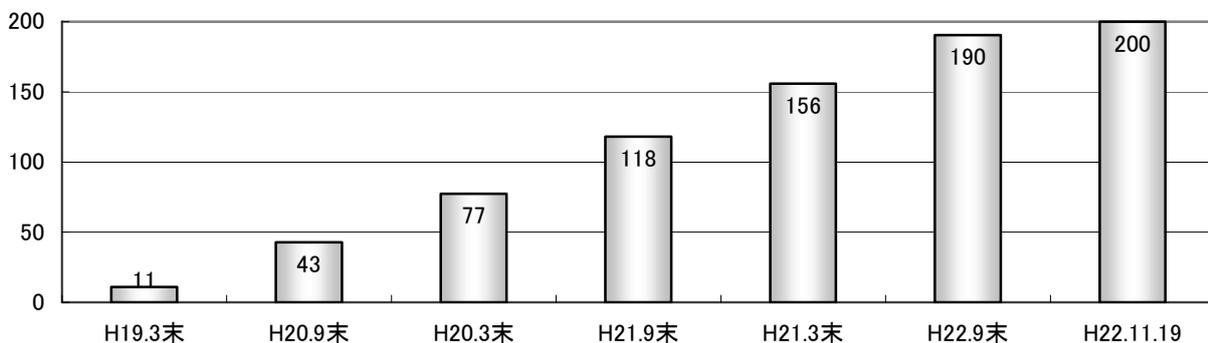
お客様のパソコンへの遠隔操作による代行設定や、NTT 東日本が提供する機器に限らず、他社メーカーが提供する機器を含めたサポート範囲の広さが多くのお客さまからご好評いただき^{※3}、このたび 200 万契約を突破しました。

「リモートサポートサービス」は、提供開始から 1 年 9 ヶ月で 100 万契約を突破しましたが、その後、5 ヶ月短い 1 年 4 ヶ月で 200 万契約に到達しました。

今後は、多様化する ICT 機器やサービスに応じた質の高いサポートを提供するとともに、宅内外での快適なブロードバンド環境の構築を支える等、本サービスの拡充に取り組んでまいります。

※3 2009 年自社調査による。調査結果については【別紙 2】をご覧ください。

（参考）「リモートサポートサービス」の契約数推移



- ・【別紙 1】「リモートサポートサービス」概要
- ・【別紙 2】「リモートサポートサービス」の満足度と利用内容

【別紙1】「リモートサポートサービス」概要

1. サービス概要

(1) 特長・概要

- ① 他社メーカーが提供する機器を含め、パソコンやルータ、プリンタ等のブロードバンド全般に関する幅広いお問合せに対応します。
- ② オペレータによる、お客さまのパソコンへの遠隔操作によるサポートで、わずらわしさから解放されます。
- ③ 月々500円(税込525円)の料金ながら、朝9時から夜9時まで、年中無休で何度でも対応します。
- ④ お客さまのスキルアップのための「オンラインパソコン教室」(1講座(30分)のご利用につき、1,800円(税込1,890円))もご用意しています。
- ⑤ 遠隔での対応が困難な場合等に、NTT東日本が別途提供する「訪問サポートサービス(有料)」を、2,000円割引でご利用いただけます。

(2) 提供条件

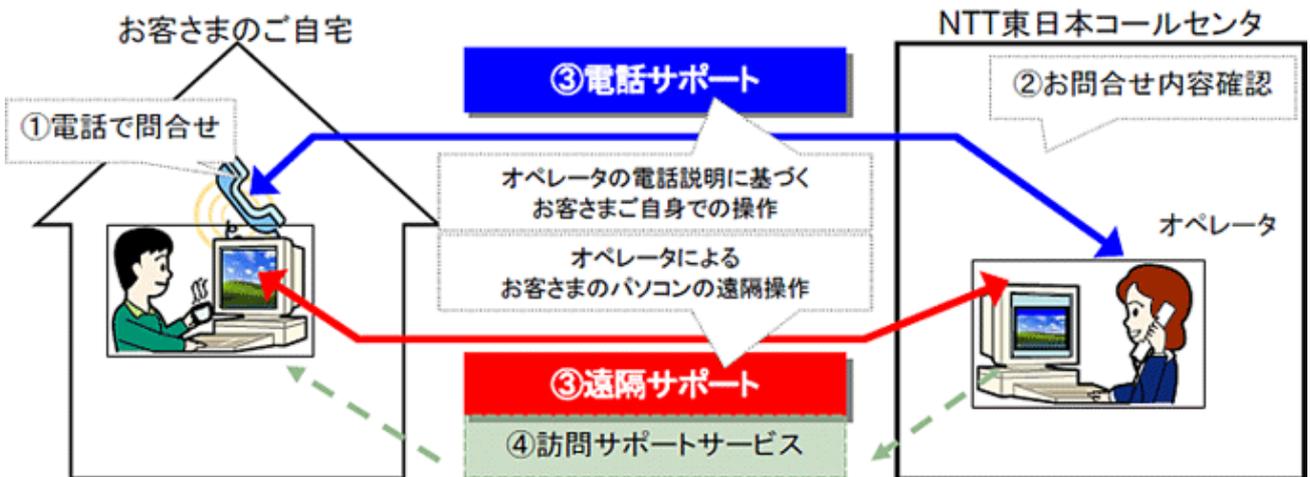
以下の「フレッツ・アクセスサービス」をご利用のお客さまにご提供いたします。

- ・「フレッツ光 ネクスト」(「ビジネスタイプ」を除く)
- ・「Bフレッツ」(「ビジネスタイプ」、「ベーシックタイプ」、を除く)

(3) サポート対象機器

- ・ パソコン
日本国内でサポートが受けられるWindows又はMacOS搭載のメーカー製パソコン(サーバ機除く)
- ・ 周辺機器等(ルータ、プリンタ等)
日本国内でサポートが受けられるメーカー製品

2. ご利用イメージ



<ご利用の流れ>

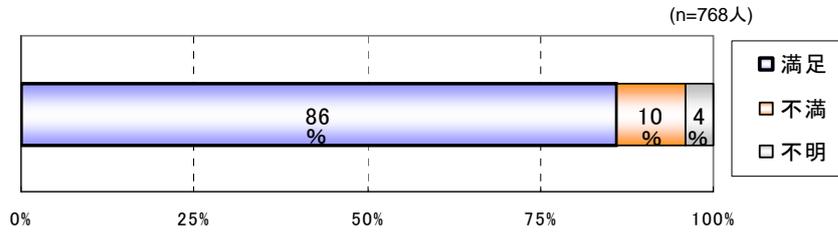
- ① インターネットやパソコンについて、分からないこと、困ったこと、新しくやりたいことが生じた際に電話でお問合せ。
- ② コールセンターのオペレータがお困りのことやご要望をお伺い。
- ③ 「遠隔サポート(オペレータがお客さまのパソコンを遠隔操作)」、もしくは「電話サポート(オペレータの電話での説明をもとにお客さまご自身で操作)」により対応。
- ④ 「遠隔サポート」もしくは「電話サポート」でも対応が困難な場合に「訪問サポートサービス(有料)」をご案内。(「リモートサポートサービス」をご利用のお客さまは、通常の「訪問サポートサービス」料金より2,000円割引でご利用いただけます。)

【別紙2】「リモートサポートサービス」の満足度と利用内容

1. リモートサポートセンターをご利用いただいた方の満足度

○リモートサポートセンターをご利用のお客さまのうち、8割以上の方が満足と評価。

※リモートサポートセンターをご利用のお客さまに対し、サービスの満足度について10点満点中5点以上を頂いたお客様を満足としてカウント。



2. サービスに魅力を感じた点(複数回答)

○7割以上のお客さまが、電話・遠隔サポートに加え、パソコンや周辺機器などのサポート範囲の広さに魅力を感じている。

