

アイネットサポート かいけつ! スマホの達人

スマートフォンユーザーの疑問と不安を解消 AndroidもPCもワンストップでサポート

スマートフォンの普及が加速する中、ユーザーからはセキュリティが不安、操作が複雑で使いこなせないといった声が聞かれる。スマートフォン市場が順調に成長していくためには、安心して購入し活用できるサポートの充実がカギを握る。アイネットサポートの「かいけつ! スマホの達人」(略して、スマ達)は、お電話やリモートサポートでスマートフォンユーザーを支援する。

「Wi-Fi接続の設定がわからない」「セキュリティ対策が不安」——。スマートフォンを購入してみたものの思うように使いこなせないユーザーは少なくない。この課題を解決すべく、アイネットサポートの新サービス「かいけつ! スマホの達人」がリリースされた。お電話やリモートサポートで同社のオペレーターが設定方法や操作方法に関するユーザーの疑問に答え、解決へ導くものである。同時に、ウイルス対策、データ復旧、紛失・故障対策など様々な付帯サービスもパッケージにして提供している。

同社は従来から自社のコールセンターと中国に拠点を持つ関係会社と連携し、PCを対象としたサポートサービスのテクニカルセンターを運営してきた実績を持つ。そのPCサポートで培ったノウハウをベースに、タブレット型を含むAndroid端末を対象とするサポートサービスを開始した。

「かいけつ! スマホの達人」では、

電話でのサポートに加え、利用者のスマートフォンと同社のコールセンターのPCを接続して、コールセンターのオペレーターがPC画面でユーザーのスマートフォンの状態をリモートで把握し、問い合わせ内容に応じて操作方法を教えるというものだ。このリモートサービスに加えて、ウイルス対策やデータ復旧など、スマートフォンユーザーのニーズに応える多彩なサービスを提供している。

販売代理店・量販店、更には メーカー・MVNOとの協業も視野に入れる

また、マルチキャリア・マルチデバイスでサービスを提供していることも「かいけつ! スマホの達人」の特徴だ。

スマートフォンの使い方は、従来の携帯電話に比べて実に幅広い。その典型的な例がPCとの連携だ。PCに保存してある音楽や映像ファイルをスマートフォンに移行させて視聴するなど、スマートフォンとPCの連携によってより

高い利便性を享受できる。

とはいえ、スマートフォン初心者にとってこうした連携機能を使いこなすことは簡単ではない。ユーザーが利用しているキャリアやインターネット回線に依存せず、かつPCとの連携までワンストップでサポートする「かいけつ! スマホの達人」はユーザーにとってうれしいサービスと言える。

利用料金も魅力だ。リモートサービスとセキュリティ対策を柱とする基本サービスが割安な価格で利用できる。キャリア各社も自社ユーザーを対象としてサポートサービスの提供に乗り出しているが、「すべてのキャリアのAndroid端末に対応したリモートサポートに割安な料金で対応しているのが当社のサービスの強みだ。」と同社の豊田社長は話す。

さらに、「かいけつ! スマホの達人」は、キャリアやデバイスによる制限がなく、様々なキャリアの端末を取り扱う家電量販店や販売代理店などで取り扱う商材として、魅力をもたらす安心のサポートサービスであると考えられる。アイネットサポートでは継続的にサービス内容をさらに進化させるとともに、代理店やメーカー、MVNOとの協業も視野に入れ、ユーザーの不安解消と活用度のレベルアップを後押ししていく。

お問い合わせ先

 Inet Support, Inc.

株式会社アイネットサポート

TEL : 03-6233-0660

URL : <http://www.inet-support.co.jp/>

「かいけつ! スマホの達人」サービスのイメージ

