

トピックス

スマホの故障診断アプリ「スマホ診断 online」に「改善提案」を追加 ～お客さまご自身で行える操作・確認内容をご提案～

株式会社NTTドコモ(以下、ドコモ)は、スマホの故障診断アプリ「スマホ診断 online™」に、お客さまのお困りごと事象の解決方法を提案する「改善提案」機能を追加し、2021年11月30日(火)から提供を開始します。

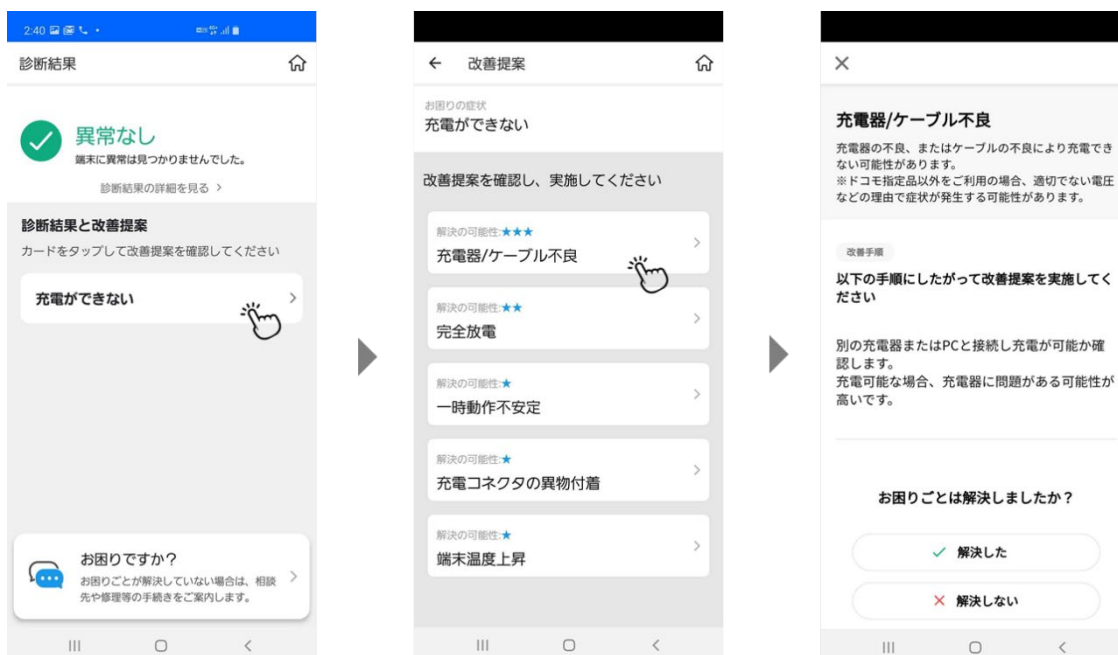
「スマホ診断 online」は、お客さまご自身がアプリ上でスマートフォンやタブレットの故障診断を行え、異常が見つかった際は、修理金額のご案内や、修理や機種変更などの手続き方法をご案内しますが、スマートフォンやタブレット自体に故障が見当たらずに「異常なし」と診断された場合でも、実際にはお困りごとが継続しており、「どうしたらよいか分からない」「結局、ドコモショップに行って相談した」というお客さまの声もいただいております。

新たに追加した「改善提案」は、お客さまのお困りごとに対し、考えられる原因や改善方法をアプリ上に表示し、お客さまご自身で操作・確認いただくことで、お困りごとの改善をお手伝いする機能です。「改善提案」は、これまで実際にドコモショップ店頭でお客さまからお問い合わせが多かった事例など全103通りの提案を備え、お客さま個々の事象に対して適切な提案を行います。

<改善提案の例>

お困りごと	考えられる原因	改善提案
充電ができない	充電器/ケーブル不良	・別の充電器に接続し充電が可能かどうか確認する
タッチパネルが反応しない	保護フィルム影響	・保護フィルムを取り外して改善するか確認する

<充電ができない症状の改善提案 表示例>



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。

- * 「スマホ診断 online」は株式会社 NTTドコモの商標です。
- * 「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おります。

本件に関するお問い合わせ先	
【報道機関】 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

「スマホ診断 online」の詳細



1. 「スマホ診断 online」とは

スマートフォンやタブレットの故障診断をお客さまがご自身で簡単にできるアプリです。ご自身で簡単に詳細な故障診断が行うことができます。診断結果より、修理金額や手続きのご案内、お困りごとの改善提案などを行います。

<主な機能>

故障診断	<p>主な診断可能項目</p> <p>各種センサー 電池 充電 モバイルネットワーク接続 内部ストレージ 画面関連 通話関連 イヤホン バイブレーター 各種ボタン カメラ Wi-Fi テザリング Bluetooth GPS NFC チップセット</p>
「ケータイ補償サービス」 加入状況に基づく各種ご案内	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く、故障端末の本体交換金額や修理金額、おすすめの手続きをご案内
手続きご案内	診断結果に基づき、WEB での修理受け付けやドコモショップの来店予約など、その後のお手続きをワンストップでご案内
(新機能) 改善提案	お困りごと事象の、考えられる原因と改善方法をご案内 改善提案 総数 103 件の中から、お困りごと事象に対する適切な提案を実施

2. 新機能提供開始日

2021 年 11 月 30 日(火)

・Google Play ストア、App Store で午前 10 時から随時提供開始。

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=prs20211130>

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利用可能。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. その他注意事項

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/

7. 改善提案 利用イメージ

診断開始から改善提案の表示までの、アプリご利用の流れは以下の通り。
(ご利用の流れを分かりやすくするため、一部操作手順を省略して掲載しています)

<例: 充電ができない というお困りごとの場合の、診断から改善提案までの流れ>

