

2021年7月6日

NTT 東日本故障受付「Web113」におけるカスタマーセルフ機能の提供について

東日本電信電話株式会社（以下、NTT 東日本）は、NTT 東日本故障受付「Web113」（以下、Web113）について、お客さま毎にフレッツ光回線の故障状況を自動診断し、解決方法をご案内する機能を新たに提供いたします。

1. 背景・目的

従来のお電話によるお問い合わせでは、特に災害や大きな障害などが発生すると、コールセンターへの受付が混雑してしまうため、お客さまには繋がるまでお待ち頂くという問題があります。さらに、近年、働き方改革やテレワークの急速な普及により、時間の有効活用が注目されてきていることもあり、サービスのお問い合わせについては、昼夜を問わず場所も選ばない Web サイトの利用がスタンダードになりつつあります。

また、NTT 東日本コールセンターの受付業務においては、オペレータの働き方の多様化、人材育成とスキルの継承、対応するサービスの拡大など業務効率化に向けた様々な課題に直面しています。

こうした世の中の情勢の変化を踏まえ、お客さまの利便性向上への対応と業務課題の解決を図るため、NTT 東日本の故障受付業務において、Web サイトで対応の完結を目指す機能の提供について検討を進めてまいりました。

2. カスタマーセルフ機能の特徴

Web113 において、「カスタマーセルフ機能」の提供を開始いたしました。

これにより、24 時間 365 日いつでも、どこでもお手持ちのスマートフォンやパソコンからすぐにお客さまの故障状況を診断し、動画による解決方法をご案内できるようになりました。

〈カスタマーセルフ機能の特徴〉

① NTT 東日本からお客さま宅まで通信状況の見える化

⇒NTT ビル～お客さま宅設置の NTT 製レンタル機器までの通信状況を確認できることで、お客さまの端末からの通信で、どこでトラブルが発生しているのか一目でわかるようになりました。

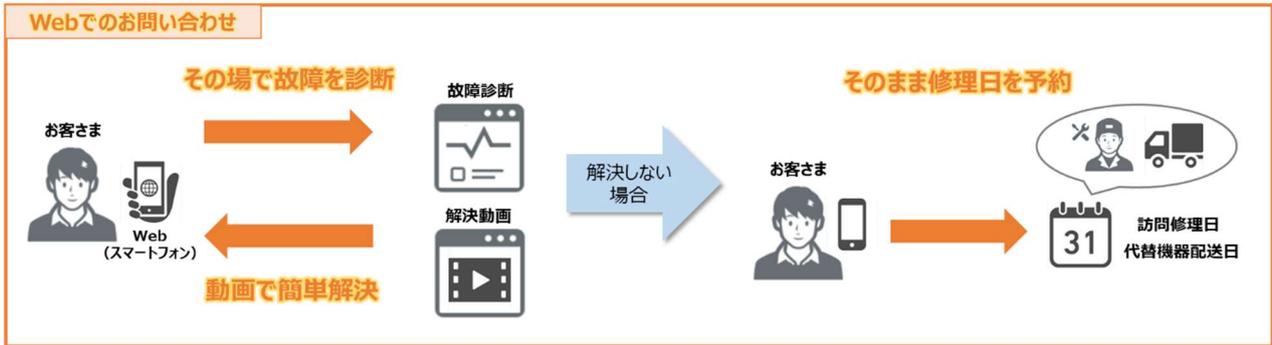
② 簡単な動画で解決方法を案内

⇒お客さまご自身でできる修理方法として、機器や配線の見直し方法などの 1 分程度の簡単な動画でご紹介しております。

③ 修理手配の予約までそのまま可能

⇒解決動画だけでは回復しない場合でも、お客さま自身で交換ができる代替機器の配送日や NTT 東日本の修理者による訪問日を、そのまま Web サイトで予約することができます。

<提供イメージ>



3. 提供開始日

2021年7月7日（水）

4. カスタマーセルフ機能の利用 URL

Web113

<https://web113.ntt-east.co.jp/>

5. 対象回線

以下の、フレッツ光回線をご利用の方が対象となります。

- ・フレッツ 光クロス
- ・フレッツ 光ネクスト
- ・フレッツ 光ライト

6. ブラウザの推奨環境

以下の環境でご覧いただくことを推奨いたします。

PC における OS 別推奨ブラウザ

- ・ Window の場合
Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox の各公式最新バージョン
- ・ macOS の場合
Safari の公式最新バージョン

スマートフォンにおける OS 別推奨ブラウザ

- ・ Android の場合
標準ブラウザ、Google Chrome の各公式最新バージョン
- ・ iOS の場合
Safari の公式最新バージョン

※記載の商品・サービス名称は各社・団体の商標または登録商標です

<本件に関する報道機関からのお問い合わせ先>

◆東日本電信電話株式会社 経営企画部 広報室

Mail: houdou-gm@east.ntt.co.jp