

10月1日よりイオンモバイル ご利用者向けサービス「スマホメンテナンス」開始

イオンモバイル船橋には「イオンのスマホ乗換え相談所」の1号店を開設

イオンリテールが提供するMVNOサービス「イオンモバイル」は、10月1日（土）より、本州・四国のイオンモバイル取り扱い158店舗※¹にて、イオンモバイル利用のお客さま向けのサポートサービス「スマホメンテナンス」を開始します。

同時に、スマートフォンの乗換えを検討されている方へ「イオンのスマホ乗換え相談所」をイオンモバイル取り扱い店舗にて、順次設置していきます。

イオンモバイルをご利用のお客さま限定

イオンのスマホメンテナンス

ご予約推奨・無料



- 最近、電池の減りがはやい気がする…
ご予約推奨 電池ながもち
- スマホの反応がどうも悪くなってきた…
ご予約推奨 動作さくさく
- 写真やアプリが増えすぎちゃった…
容量すっきり
- 私のスマホ代、ムダがないかな…
マイページチェック
- 月末になると急につなぎにくくなる…
料金さいてき
- 電話代がかり過ぎている…
料金さいてき

※画像はイメージです。

スマートフォンは、日常生活に欠かせないインフラサービスとなる一方、「上手く使いこなせない」といった様々な悩みも発生しています。こうしたなかイオンモバイルは、店舗を持つMVNOとしての特徴を生かした新サービスを本格展開します。

- **イオンモバイル利用のお客さま向けサポートサービス「スマホメンテナンス」**
2022年6月から13店舗で実証実験を開始し、お客さまから非常に高い満足を得ている「スマホメンテナンス」は、スマホの本体のトラブルの解消や適切な料金プランへの見直しなど、ご利用状況に合わせて各種改善について店頭スタッフが提案及び手続のお手伝いをするイオンモバイル利用者限定のサービスです。
- **大手通信事業者の販売代理店として長年培った知見を生かす「イオンのスマホ乗換え相談所」**
「イオンモバイル船橋」を1号店として開設した「イオンのスマホ乗換え相談所」は、同店舗にて、総務省の乗換え相談事業の実証実験にも参加し、総務省が発表している「乗換え相談事業の実施に関する手引き」をベースに、大手通信事業者の販売代理店として、長年培った知見を生かしたサービスです。

これからもイオンモバイルは、お客さま満足の向上を目指し“国内最安級の価格”と“手厚いサポート”、全国に店舗を持つマルチキャリア（NTTドコモ回線※²、au回線※³）を強みにMVNOブランドNo.1を目指してまいります。

※1：イオンモバイルを取り扱っていても、当サービスを実施していない場合があります。

※2：「NTTドコモ回線」とは、NTTドコモのLTE/3G回線を利用した、イオンモバイルの高速通信サービスです。

※3：「au回線」とは、auの4GLTE回線を利用したイオンモバイルの高速通信サービスです。

【「スマホメンテナンス」の概要】

1. サービス内容

■料金プランのメンテナンス

- ① ご契約容量の見直し
お客さまのご利用されている実際のパケット容量の推移を確認させていただき、適切な容量のプランへの変更を提案します。
その場での変更手続きも可能です。
- ② 繰越しを活用したプラン見直しの提案
月によって利用されるパケット容量が異なるお客さまへは、翌月繰越しを活用したプラン変更を提案します。
- ③ 通話料の見直し
通話料推移を確認し、音声オプションの内容見直し、解除、加入を提案します。
- ④ 各種オプションの見直し
利用されていないオプションの解除など

■スマートフォン本体のメンテナンス

- ① 本体ストレージ改善
アプリ別使用量の確認などを実施し、不要なアプリの削除などを提案
- ② 動作改善
 - ・マルチタスク解除
 - ・アップデート確認
- ③ 電池長持ち
 - ・バッテリーチェック
 - ・ディスプレイ設定チェック
 - ・Bluetooth、Wi-Fi 等のチェック

2. 利用料金

各種メンテナンスに関しては無料で承ります。

※イオンモバイルご利用者の限定サービスとなっております。

※スマホメンテナンスの対応メニュー以外で、個別の対応が必要な場合は、別途設定費用が発生する場合があります。

3. サービス開始日

2022年10月1日（土）

4. 対象者

イオンモバイルをご利用のお客さま

5. サービス展開エリア

本州・四国にあるイオンモバイル取り扱い158店舗

※イオンモバイルを取り扱っていても、当サービスを実施していない場合があります。

【イオンのスマホ乗換え相談所の概要】

1. スマホ乗換え相談所とは

「イオンのスマホ乗換え相談所」はイオンモバイルにかかわらず、すべての通信会社（キャリア）の料金プランを、公平な視点で比較・検討し、お客さまに最適な通信会社と料金プランを提案するサービスです。

現在ご利用の通信会社や、お乗換えを検討されている通信会社にかかわらず、すべてのお客さまが無料でサービスをご利用いただけます。

当社ではイオンモバイル船橋にて、2021年9月から2022年1月にかけて実施された、総務省の「乗換相談事業」の実証実験に参加し、このたびの「イオンのスマホ乗換え相談所」は、総務省が4月末に公表した「乗換相談事業の実施に関する手引き」に則って検討を進めてまいりました。

2. 利用料金

通信事業者のお乗換えに関する相談について、無料で承ります。

※実際にご契約をお申込みの場合は、各通信会社の定める初期費用等が別途必要です。

※スマートフォンの操作方法や各種設定については、承っておりません。

3. ご相談いただける通信会社および通信ブランド

NTTドコモ、au、ソフトバンク、楽天モバイル、UQモバイル、ワイモバイル、ahamo、povo、LINEMO、イオンモバイル、その他一部のMVNO（格安通信事業者）

※店舗で取扱いのない通信会社もご相談いただけますが、店舗で取扱いのない通信事業者のご契約をお申込みいただくことはできません。たとえば、ahamo、povo、LINEMOはオンライン専用プランのため、お客さまご自身でお申込みが必要です。また、当社では楽天モバイルのお取扱いはございません。

4. 展開店舗



2022年9月に、「イオンモバイル船橋」内に1号店を設置しました。今後、イオンモバイル取り扱い店舗に順次設置してまいります。

ご参考

「スマホメンテナンス」実証実験について

1. 実証実験実施状況

	第1弾	第2弾	
実施期間	6月20日～9月30日まで	8月22日～9月30日まで	
実施店舗	【関東2店舗】 稲毛店 マリンピア店	【関東5店舗】 東雲店・市川妙典店 鎌ヶ谷店・本牧店・大和店	【東海6店舗】 浜松市野店・袋井店 豊橋南店・ナゴヤドーム前店 木曾川店・伊勢店
DM対象者	2年以上のご利用のお客さま 60歳以上	2年以上のご利用のお客さま 40歳～60歳未満	2年以上のご利用のお客さま 60歳以上
DM送付数	1,000名	3,000名	3,000名
ご利用者数	57件	254件（関東38件・東海176件・不明40件）	
ご利用者の満足度 ※4	100.0% ※不満0件	97.4% ※不満1件	98.3% ※不満3件

2. 実施内容

実施店舗のエリアにお住いのイオンモバイルご利用者を対象に、スマホメンテナンス実施に関する案内封書を送付。

封書をご持参いただいたお客さまへ、料金の見直し提案や不要なアプリ等の削除提案などを実施。

3. ご利用されたお客さまの声



今まで聞ける人が周りになくて困っていたので助かりました。相談することで安心しました。

こういうのを待っていました。定期的に案内して欲しいです。



サクサクと動くようになった。マイページのログイン方法やアップデートの仕方を理解できてよかった。

契約中のプランの容量が大きかったということが分かり、もう少し安くできることが分かった！



今まで悩んでいたことが解決できました。主人にも同じDMが届いていたので、予約するように伝えておきます。

※4：利用した311名のお客さまに「サービス内容が満足か不満だったか」アンケートを取りました。