

ウィルコムのお客様サービス及びお客様対応

2008年8月1日
株式会社ウィルコム

当社のコンセプト

「あんしん・あんぜん」を、
ケータイしましょう。

全国の病院などにも導入されている「低電磁波ケータイ」
使いすぎによる料金の心配がいらぬ「低額・定額」

高齢者のかたなどに向けた割引サービス「ハートフルサポート」

離れていても居場所がわかる「位置検索サービス」

万が一の紛失・盗難に役立つ「情報セキュリティ」

離れていても居場所がわかる 「位置検索サービス」

ウィルコム位置検索サービスは、お子さまの現在位置を検索することや自分の位置をあらかじめ登録した連絡先にEメールで通知することができます。離れている時も安心です。

 [位置検索サービス](#)



※地図表示はイメージです。

使いすぎによる料金の心配がいらぬ 「低額・定額」

●「ウィルコム定額プラン」

ウィルコムの電話はもちろん、すべての070への通話が無料。

さらに、Eメールはケータイやパソコンなど、相手を問わず無料です。

月額料金 2,900円

2台目からは 2,200円

● 通話相手先限定サービス「安心だフォン」

発信先を指定した3ヶ所に限定したサービス。着信はどこからでも可能です。

月額料金 1,029円



 [ウィルコム定額プラン](#)

 [安心だフォン](#)

音声端末用料金(ウィルコム定額プラン)

POINT 1 わかりやすい月額料金

ウィルコム定額プランの月額料金は、2,900円。月額料金だけで「U/U」ではじまるすべての電話番号への通話や、他社携帯電話・パソコンを含むすべてのEメールが無料でご利用いただけます。

また、ご家族・ご本人で3回線以上ご契約いただくと、月額料金が1回線目から2,200円になるので、ご家族みんなで使うと、さらにおトクの輪が広がります。

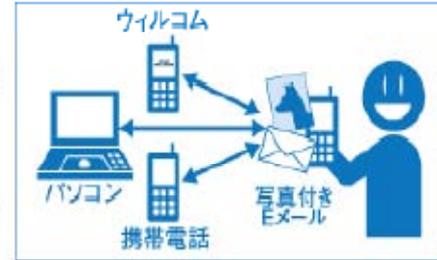
※ 1年間を契約期間としてご利用いただくプランです。お申し出がない限り契約は自動更新いたします。契約期間中に解約、または年間契約対象外のコースへ変更される場合、初年度4,200円(2年目以降2,100円)の契約解除手数料がかかります。

月額料金	
ウィルコム定額プラン	2,900円
月額料金だけで、通話もメールも無料	

POINT 4 携帯電話にEメールを何度送受信しても無料

ウィルコム定額プランでは、ウィルコムどうしはもちろん、他社携帯電話やパソコンなど、どこに何回送受信してもEメールは無料。写真や絵文字付のメールだって無料です。しかも、オプション料などは一切ありません。

※他社携帯電話・パソコンでのメール送受信にかかる料金については、各会社さまへお問合わせください。



さらにお得に! 選べるオプションサービス

070以外
へも通話
するなら

070以外もお得な
通話パック

+1,050円/月

ネットも
定額利用
するなら

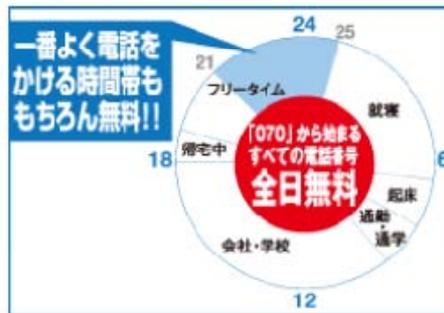
パケット定額オプション
データ定額

+1,050円/月~

POINT 2 わかりやすい通話料金

ウィルコム定額プランの通話料金は、時間帯にかかわらず、24時間いつでも定額料金。一番よく電話をかける21時~25時までの時間帯でも、安心して通話を楽しむことができます。

また、オプションサービスの「070以外もお得な通話パック」を使えば、月額1,050円で070以外への通話が最大60分無料になります。



全日・全国一律		
[070]から始まるすべての電話番号	一般加入電話	携帯電話
無料	10.5円/30秒	13.125円/30秒

※ 070ではじまる電番号への通話は、何回かけても無料となりますが、悪用防止のため、1回あたり2時間45分を超える場合は超過分について通話料がかかります。一旦お切りいただき再度おかけ直してください。また1回あたり16時間を超える通話については切断させていただくことがあります。

ウィルコム定額プランで070以外への通話をする場合は、1,260円分の**無料通話**がバックになった「070以外もお得な通話パック」をご利用ください。

当月使い切れなかった無料通話分は、同一請求先内で分け合せて、さらに6,300円(税込)まで無期限に自動繰り越し。

無駄なく070以外への通話を利用できます。

■ 例えば、ウィルコム定額プランの場合

- ・一般加入電話なら **最大60分無料**
- ・他社携帯電話なら **最大48分無料**
- ・ウィルコムの国際電話
なら(アメリカの場合) **最大40分無料**



※1 パソコンと接続してのパケット通信の場合は、6,300円が当オプションサービスの上限額となります。

POINT 3 通話無料の相手先が分かるから安心

ウィルコム定額プランでは、「070」ではじまる電話番号への発信はすべて無料。通話無料の相手先かどうか、電話をかける時にはっきりわかるから安心して電話することができます。

データ端末用料金(新つなぎ放題)



安心のモバイルデータ通信。

安心その1 完全定額料金	安心その2 全国で使える	「新つなぎ放題」 約70% OFF 3,880円/月
安心その3 設定がカンタン	安心その4 機種が選べる	

【料金プラン】

いつでもどこでも気軽に、しかも定額で使える「新つなぎ放題」。これまでのポケット通信方式の完全定額制にプラスして、今後は、音声通話／PIAFS通信もご利用いただけるように。多くのお客さまに、安心してご利用いただける料金プランです。



料金プラン名 「新つなぎ放題」

月額料金 3,880円(税込)

ご加入条件 2年間でのご契約が条件となり、契約は2年ごとに自動更新されます。

※ 2年間の契約期間中に解約または他の料金プランへコース変更された場合、契約解除手数料として9,975円をご請求いたします。ただし、W-VALUE SELECTでのご加入の場合は契約解除料が免除されます。

端末のラインアップ

- ◆ シンプルな端末からスマートフォンまで
ブラウザの有無、カメラの有無、指紋認証の有無、モデム機能の有無、
データ通信専用カード、スマートフォン(WINDOWSモバイル搭載)

AIREDGE PRO



- ◆ 安心だフォン(通話相手先限定サービス)
発信先をあらかじめ登録した3ヶ所までに限定
防犯ブザー等

- ◆ キッズケータイ ぱぴぽ
こども専用サイトのみ閲覧可能(ホワイトリスト方式)、
メールに位置情報添付、
通話やメールの相手をパスワードで管理



端末の割賦販売

◆W-VALUE SELECT(割賦販売等)

電話機やデータ通信カードのご購入にあたり、お支払い方法が「一括払い」あるいは、「分割払い」で購入されるお客様用割引サービス。

WILLCOM 03



★ 売れ筋No.2

W-VALUE
SELECT

NEW 新商品

W サポートコイン

W-VALUE SELECT	<p>月々の料金にW-VALUE割引が適用されます。</p> <p>新規契約：-1,650円/月(最大-39,600円)</p> <p>機種変更：-1,250円/月(最大-30,000円)</p> <p><u>W-VALUE SELECTとは</u></p>	
	新規契約	63,120円(一括/分割[24回])
	機種変更	63,120円(一括/分割[24回])

料金等照会業務

- お客様対応窓口及び当社のホームページにおいて料金に関して次の照会業務を行っております。

- ・現在までの通話利用時間
- ・現在までの通話料金(無料通話料分を差し引く前の料金)
- ・現在までのパケット利用数

- パケット高額利用者への対応

データ定額の料金コースに入っていないお客様について、月額基本料とパケット通信料の1月分の合計額については、上限を21,000円(税込)とし超過分は請求しません。また、高額利用者に対しては弊社より料金コースの確認を行っております。

端末の故障時の対応

◆修理アシストサービス

メーカー保証対象外の修理について修理代金の一部を当社が負担し、お客様の負担額が高額にならないようサポートしております。

また、毎月の請求額などで貯まる当サービスの「コイン」を、機種変更や修理代金などの一部としてご利用いただくことができます。

◆長期代品貸出サービス

水没や紛失・盗難・修理不能などで、電話機やデータ通信カードのご利用ができなくなった時、最長10ヶ月間代替機を貸し出すサービスを提供しております。

◆W-VALUEサポート

ダブルバリューセレクトで電話機やデータ通信カードをご購入された方については、2年間上記の対応のほか、端末の修理代金及び水漏れ・全損・盗難・紛失時の端末交換費用について優遇措置をとっております。

エリアの対策等

- ◆当社HP上で、サービスエリアマップや、住所を入れると、その周りの基地局設置状況等がわかる確認ツールや、サービスエリアに対するご要望をお聞きする「エリアご意見箱」を設置しております。
- ◆屋外がサービスエリアとなっても、屋内に入るとサービスエリア外となる場合には屋外の電波を取り入れ屋内でも利用できるようにする「ホームアンテナ」のレンタルも行っております。
- ◆サービスエリアを実際に使ってみて、契約をされたいお客様については、短期貸し出しも行っております。

サービス

機種ラインアップ

料金プラン

サポート

企業情報

法人向け

[サービスTOP](#)
[エリア情報](#)
[エリア確認ツール](#)
[サービスエリアマップ](#)
[エリアご意見箱](#)
[エリア拡大情報](#)
[エリア改善情報](#)
[開業済み市町村一覧](#)
[パケット方式利用状況](#)

エリア情報

ウィルコム サービスエリアは、都市部だけでなく郊外までを全国にワイドにカバー
地下鉄構内や地下街などへも広くアンテナが設置されています。

全国でつながるワイドな通信エリア

人口
カバー率 **99%**



人口カバー率＝開業市町村の総人口※/日本総人口

※当社の開業市町村は、市町村役場及び市街地をカバーしていることを前提とし、お客さまの利便性を考慮した上で決定しています。

エリア
確認ツール

ウィルコムが全国に設置してある約16万のアンテナをグラフィカルに表示。お客様がお使いになりたい場所のアンテナ状況をピンポイントでご確認いただけます。

サービス
エリアマップ

ウィルコムがカバーしているエリアをグラフィカルに表示。ますます充実しているウィルコム対応エリアを各地域ごとにご確認いただけます。

エリア
ご意見箱

すでにウィルコムにご加入いただいている方も、ご加入を検討されている方もエリアに関するご要望をこちらからお知らせください。ウィルコムは、これからもネットワークの高品質化に努めてまいりますので、ご協力の程よろしく願います。

エリア対策等

- サービスTOP
- エリア情報
 - エリア確認ツール
 - サービスエリアマップ
 - エリアご意見箱
 - エリア拡大情報
 - エリア改善情報
 - 開業済み市町村一覧
 - パケット方式利用状況

エリア確認ツール

都道府県 > 関東 > 東京都

アンテナ数表示 アンテナ場所表示

1/5000 **1/10000** 1/50000

1/25000



最寄のアンテナまで約50mです

半径	250m	500m	1km	2km
アンテナ数	21	90	323	999

500m以内にアンテナが複数あれば、おおむね良好にお使いいただけます。

周辺にアンテナが複数ありましても、屋内や周辺の障害物（建物、地形）などによりご利用になれないことがあります。また、ご使用中に電波状況の悪いところへ移動したり、遮蔽物が電波を遮った場合など、電波が切れることがありますのでご了承ください。

ホームアンテナレンタルサービス

ウィルコムホームアンテナとは

電波が不安定な屋内でより快適にご利用いただくための機器です。窓際など通信品質が良好な場所に設置することで屋内での通信が安定します。「窓際だと使えるのに、部屋の奥や隣の部屋だと使えない」「2階では使えるのに1階では使えない」という場合に効果的です。

■ ご利用イメージ



お客様相談窓口等

◆お客様対応窓口(ウィルコムサービスセンター)

【契約内容・料金に関するお問い合わせ窓口】

ウィルコムの電話から116 一般電話・携帯電話から0120-921-156
トーカー対応 24時間
オペレーター対応 9時～19時(日・祝日を除く)

【データ通信に関するお問い合わせ窓口】

ウィルコムの電話から157 一般電話・携帯電話から0120-921-157
トーカー対応 24時間
オペレーター対応 9時～19時(日・祝日も受付)

◆ウィルコムプラザ、ウィルコムカウンター

直接ご来店をご希望されるお客様に対しては、全国に設置したウィルコムプラザ34箇所、ウィルコムカウンター300箇所に対応しております。

◆個人情報用窓口

ウィルコムサービスセンターの他に、個人情報の専用窓口も設けております。

お客様の声をサービスへ

◆ HOT VOCIE

お客様から寄せられる声は、週ごとにまとめられ、弊社イントラ内にて関係各部署へ提供されております。(公開レベルは、部署によりランク分けされている)

◆ お客様対応部門月次ミーティング

全国会合を月次ベースで行い、社長以下幹部とお客様対応部門間で、お客様の声について情報共有が図られております。

◆ テレマーケティング、解約時のアンケート等

高額利用等のテレマーケティングの他にサービス関係のテレマーケティングや解約時にご利用になられなくなった原因等をアンケート調査し、サービスエリアやサービスへとお客様の声を活かしております。

◆ お客さまからの感謝のお言葉等に関しても、お客様サービス向上の一環として掲示し、対応の良いオペレータの表彰等も行っております。

お客様等へのアプローチ等

◆ e-ネットキャラバン

当社としても、携帯・インターネットに対する正しい使い方の知識を、知ってもらうためにe-ネットキャラバンへ講師を派遣しております。

また、小冊子「あんしん・あんぜん」を、ケータイしましょう。を作成し、配布、「情報通信の安心安全な利用のための標語」等に参加するなど、正しい使い方知識をより多くの方に知っていただく活動を行っております。

◆ 消費生活センター等との連携等

携帯電話各社と同じく、消費生活センター等に対して専用窓口を開設し、情報交換を行っております。

