

遠隔操作で支援 スマートフォン「駆け込み寺」

ユニバーサルソリューション

飛躍カンパニー

いま話題のスマートフォン（高機能携帯電話）を買ったのはいいが、使いこなせない。そんな人にうってつけのサービスが登場した。

情報システム開発のユニバーサルソリューションシステムズは、スマートフォンの各種設定作業などをインターネット経由の遠隔操作で本人に代わって行うサービスを、月額525円の会員制で始めた。タッチパネル型多機能携帯端末も同じ料金でサービスを受けられる。

サービス内容はこうだ。利用者は、サービスセンターの係員の電話指示に従って、スマート

フォンをパソコンに接続する。係員は利用者の依頼に応じて、スマートフォンの各種設定作業などを遠隔操作で行う。利用者本人は、基本的に何もしなくても、希望する機能がすぐに使える状態になる。

また、利用者の誤操作などで動作に支障が生じた際も、係員がネット経由で診断プログラムを活用して原因究明と修復作業を遠隔操作で行う。

スマートフォンは仕事から遊びまで幅広い用途で活用できる半面、操作が苦手な各種機能を生かしきれていない人も多い。機器メーカーの顧客相談センターに問い合わせても、電話対応では正しい操作方法を理解し身に付けにくいのが実情だ。なかには、初期設定からつまずいて

解約に至ることも少なくない。

同社は、業界に先駆けて操作支援サービスを提供し、今後も増加が見込まれるスマートフォン利用者の「駆け込み寺」として、新たな事業の柱に育てる。

スマートフォンは、米アップル製「iPhone（アイフォン）」のヒットや米グーグルの携帯端末向け基本ソフト「アンドロイド」を搭載した新機種の相次ぐ発売により、国内市場が急拡大している。

調査会社のMM総研によると、2010年4月～11年3月の年間出荷台数は前期比2.9倍の675万台と予想される。また家電販売動向に詳しいBCNの調べでは、昨年12月13～19日の1週間に売れた携帯電話の半分がスマートフォンという。

（阿部賢一郎）