



<報道資料>

2014年9月18日

Amazon.co.jp、革新的なカスタマーサポート「Mayday」の提供を開始

～新しい Fire HDX 8.9 はビデオ通話でのカスタマーサポートを年中無休・24 時間対応で無料提供
ご自宅や外出先で、端末の使い方やご不明点などを専門スタッフが画面上で案内～

Amazon.co.jp は、2014 年 11 月 4 日より、世界中の多くのお客様にご好評いただいている革新的なカスタマーサポート「Mayday」の提供を開始いたします。新しい Fire HDX 8.9 の Mayday ボタンをワンタップするだけで、専門知識を持った Amazon.co.jp のスタッフが画面上に現れ、ビデオ通話を通してお客様の端末を遠隔操作したり、画面上にしるしをつけたりすることでお客様の質問にお答えいたします。新しい Fire HDX 8.9 は本日 9 月 18 日から Amazon.co.jp (www.amazon.co.jp/hdx-8.9) で予約販売を開始し、出荷開始は 11 月 4 日の予定です。

Mayday の主な特徴は以下のとおりです。

- 無料で利用可能
- 年中無休・24 時間いつでも利用可能
- Amazon.co.jp の専門スタッフがお客様の画面上にしるしをつけたり、お客様の代わりに端末を遠隔操作するなど、操作方法を丁寧に説明
- お客様から専門スタッフの顔は見えますが、専門スタッフからお客様は見えないので安心
- 応対までの待ち時間は 15 秒以内を目指す
- 直観的で簡単 – Mayday のボタンは Fire HDX 8.9 のクイックメニューにあるので、ワンタップで簡単にアクセスが可能

Mayday は約 1 年前に米国で開始され、年中無休・24 時間対応のカスタマーサポートを無料で提供してきました。Mayday の日本でのサービス提供開始により、ご好評いただいている Amazon.co.jp のカスタマーサポートをワンタップでお客様にお届けし、安心してタブレットを楽しむお手伝いができるようになりました。

アマゾン ジャパン株式会社のバイスプレジデントであり、Kindle 事業本部長である玉木一郎は、次のように述べています。「革新的な Mayday のサービスを日本のお客様に提供できることになり、大変嬉しく思います。Mayday のサービス提供開始で弊社が実現したいのは、従来のカスタマーサポートの概念を大きく変えることです。ボタンをタップするだけで、Amazon.co.jp の専門スタッフが Fire HDX 8.9 の画面上に現れ、お客様と話しながら画面上にしるしをつけたり、実際に遠隔操作をしたりして Fire HDX 8.9 の様々な機能を楽しむお手伝いをします。これをすべて無料で、さらに年中無休・24 時間対応で提供いたします。」



Mayday は本日発表した新しい Fire HDX 8.9 のみに搭載されている独自機能です。詳しくはこちらをご参照ください。www.amazon.co.jp/mayday

※Mayday のサービスご利用には Wi-Fi 接続が必要です。

※出荷開始日は変更される可能性があります。

Amazon について

Amazon は 1995 年 7 月に World Wide Web 上でスタートしました。Amazon は 4 つの理念を指針としています。競合他社ではなくお客様を起点にすること、創造への情熱、優れた運営へのこだわり、そして長期的な発想です。カスタマーレビュー、1-Click 注文、パーソナライズされたおすすめ商品機能、Amazon プライム、フルフィルメント by Amazon (FBA)、アマゾン ウェブ サービス (AWS)、Kindle ダイレクト・パブリッシング、Kindle、Fire Phone、Fire タブレット、Fire TV などは、Amazon が先駆けて提供している商品やサービスです。

本件に関する報道関係者からのお問合せ先

アマゾン ジャパン株式会社 プレス対応 Tel:03-6367-4117 プレス対応 E-mail: press@amazon.co.jp
株式会社旭エージェンシー Tel:03-5574-7890 E-mail: kindlepr@asahi-ag.co.jp