

もっと、あなたに響くこと。

J:COM

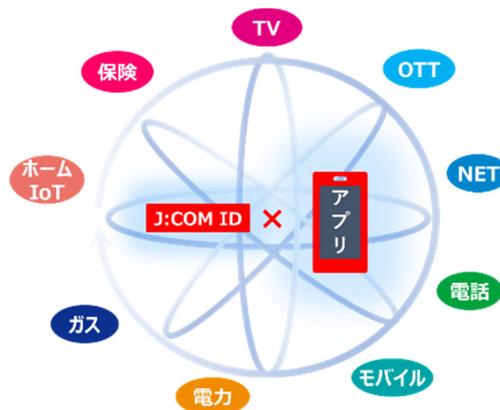
News Release

2021年1月22日
株式会社ジュピターテレコム

スーパーアプリ「MY J:COM」を提供開始 J:COM サービスをもっと楽しく、もっと便利に



株式会社ジュピターテレコム(J:COM、本社:東京都千代田区、代表取締役社長:石川 雄三)は、顧客体験(CX)向上のため、J:COM ご契約者さま(全国約 557 万世帯)向けの新アプリ「MY J:COM」を 2021 年 1 月 25 日より提供開始します。J:COM が提供しているエンターテインメントや通信などのあらゆるサービスを、ワンストップで体験するための「スーパーアプリ」構想の第一弾リリースです。内製開発により、今後も機微にお客さまの声を反映、機能拡充しながら、お客さまの心に響くアプリとして開発・改善を重ねていきます。



J:COM は映像のプラットフォームとして、地域活性化を軸に、多角的なサービスを展開しています。新アプリ「MY J:COM」はワンストップにこだわり、このアプリひとつで、トラブルや問い合わせ時の負担軽減、体験価値および利便性の向上と、お客さまのエンゲージメントを高めることを目指しています。これまで強みとしていた Face to face の訪問サポートや電話対応に、アプリを加えた「3段階のサポート体制」で、お客さまのお困りごとを、必ず解決します。

<基本機能>

「MY J:COM」は、J:COM のサービスを“もっと楽しく、もっと便利に”使うためのアプリです。

①90ch 以上を超える多彩なコンテンツから、見たいものを即録画できる J:COM TV 機能

番組表やキーワード(出演者名、俳優)・ジャンルなどから、“いつでも、どこでも” 番組検索・録画ができ、お客さまの視聴履歴に基づく独自のレコメンド機能で、お客さまもまだ気づいていないご自分の嗜好に合ったコンテンツを提案させていただきます。さらに、J:COM LINK ご利用者であれば、アプリでコンテンツのご視聴もいただけます。



②インターネット不良もワンタッチで原因を切り分ける「NET 速度診断」などの、サポート機能

お客さま側の負担を最小限にするため、これまでのサポート(電話・訪問)に加え、アプリのサポートを充実させます。ご自分の契約に紐づいた端末や契約内容だけが表示された、待ち時間なしのサポートです。インターネットのトラブルの場合は、速度診断と原因判定もします。お困りごとサポートは TV も含め約 700 通りでスタートし、今後も増やします。万が一解決しない場合は、フリーコールのお電話番号と待ち時間も表示します。さらに、アプリならではの学習機能で、データを収集し今後の品質改善に役立てていきます。

今後は、有人チャットやカスタマーセンターとの連携も開発していきます。



③月々の請求内容確認も、支払い方法変更手続きなどもアプリで完結できる、マイページ機能

「マイページ」機能では、契約内容のご確認ができます。また、訪問予定日やご請求額・内訳の閲覧も可能です。さらに、引っ越し・支払い方法変更などの各種手続きも簡単にすることができます。



J:COM はお客さまの生活全般をサポートする“J:COM Everywhere”の実現に向け、プラットフォームとして、各地域に根差した活動を展開しています。膨大な利用者の行動データが溜まるプラットフォームとしての強みを生かし、スーパーアプリ及びAI分析により、メディア・広告・コマース・金融など、お客さまの生活をより豊かにする最適なサービスの提案・深化・向上を図ってまいります。

<アプリ概要>

<p>アイコン</p>	 <p>※J:COM のサービスを紹介するキャラクター「ざっくう」</p>
<p>名称</p>	<p>MY J:COM (マイ ジェイコム)</p>
<p>提供価格</p>	<p>無料</p>
<p>対象 OS</p>	<p>Android 5.0 以上 iOS 11.0 以上 (iOS Ver.14.0 以上はアプリが正常に動作しない可能性があります)。</p>
<p>特設 WEB サイト</p>	<p>https://www2.myjcom.jp/special/app/myjcom/</p>
<p>注意事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・機能を充分にご利用いただくには、J:COM ご加入のうえ、J:COM パーソナル ID を取得する必要があります。 ・大分ケーブルテレコム、横浜ケーブルビジョン(YCV)、J:COM ご提供エリア以外で電力サービスをご利用中のお客さまはご利用いただけません。 ・今回のリリース時点では、デザインはスマホ版のみとなっています。 タブレットでご利用になる場合、見えづらさが生じるかもしれません。 ・発売時期が古い端末は、推奨 OS を満たしていても、快適にご利用いただけない場合があります。 ・アプリの機能は開発中のものを含みます(一部、他アプリのダウンロードが必要となる場合があります)。 ・ご契約内容により、お使いいただける機能は異なります。 ・通信費はお客さまのご負担となります。

ジュピターテレコムについて www.jcom.co.jp/

株式会社ジュピターテレコム(本社:東京都千代田区)は、1995年に設立された国内最大手のケーブルテレビ事業・番組供給事業統括運営会社です。ケーブルテレビ事業は、札幌、仙台、関東、関西、九州・山口エリアの11社70局を通じて約557万世帯のお客さまにケーブルテレビ、高速インターネット接続、電話、モバイル、電力、ホームIoT等のサービスを提供しています。ホームパス世帯(敷設工事が済み、いつでも加入いただける世帯)は約2,180万世帯です。番組供給事業においては、16の専門チャンネルに出資及び運営を行い、ケーブルテレビ、衛星放送、IPマルチキャスト放送等への番組供給を中心としたコンテンツ事業を統括しています。

※世帯数は2020年12月末現在の数字です。