



スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社
〒112-0014 東京都文京区関口 1-24-8 東宝江戸川橋ビル 8F



「THE WiFi」および「めっちゃ WiFi」の速度低下に関する現状報告とお詫び

平素はスマートモバイルコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都文京区）のサービスをご愛顧いただき誠にありがとうございます。

この度は、弊社のモバイル WiFi ルーターサービス「THE WiFi」および「めっちゃ WiFi」が一定の状況下においてデータ通信の速度低下が発生している問題について、多大なご迷惑とご不便をおかけしており誠に申し訳ございません。

下記のとおり現在の通信速度に関する状況および弊社の対応状況についてお知らせさせていただきますので、ご確認いただきますようお願い申し上げます。

1. 現在の通信速度に関する状況と弊社の対応について

弊社が提供する「THE WiFi」および「めっちゃ WiFi」は、様々な通信事業者の SIM カードを仮想化した「クラウド SIM」を活用したモバイル Wi-Fi ルーターです。通常は端末 1 台に対して SIM カードが 1 枚物理的に入っているため、その SIM カードの規定容量になると速度制限がかかりますが、「THE WiFi」および「めっちゃ WiFi」はクラウド側の制御により別の SIM に紐づけることができるため、端末に SIM カードを挿さなくても、電源を入れるだけでクラウド上の SIM カードを自動で割り当てることができ、SIM カードの規定容量にとらわれることなくインターネットなどを利用することができます。

弊社では、サービスを開始した 2019 年 10 月以降のユーザー 1 人当たり通信量を参考値とし、新規ユーザーの増加見込みに応じて通信設備の確保に取り組んでまいりましたが、緊急事態宣言に伴う外出自粛の影響により、多数の方より新規お申込みをいただく中で、1 人当たり通信利用量も本年 2 月の平時と比べて約 1.6 倍に増大するなどしたこと、トラフィック（通信量）の総量が急増したことに伴い、確保したリソースが需要に追いつかず一部のユーザーで速度低下が生じる状況となってしまいました。

このような状況下、弊社ではクラウドサーバー上の通信帯域や SIM の追加確保に注力することで通信設備を強化し、通信環境の改善を図ってまいりました。また、当初は新規申込みのお客様には即日端末をお送りしておりましたが、在庫調整による出荷調整もあり新規申込みから端末出荷まで約 1 カ月お待ちいただいております。設備強化の効果が既存のお客様の通信環境に直接反映されやすい状況になっております。その結果、弊社の定期的なモニタリングにおいては、ウェブブラウジング時のストレスが 5 月後半から 6 月上旬をピークに徐々に軽減していることを確認しております。しかしながら、依然として一部のお客様より通信速度の低下に関するご報告を受けております。引き続き弊社では回線供給元とも連携しながら改善策を施してまいります。

2. その他の対応状況について

弊社では、前述の通信設備増強により確保した SIM のリソースを既存ユーザーに充当することに加えて、速度低下によりご利用に著しい影響が出ているお客様には、代替機の貸与や解約手数料の免除等を承っております。また、コールセンターを増床し、問い合わせ体制を強化することで、受電率や顧客対応リードタイムの改善を図るなど、当該状況の一刻も早い解消に向けて鋭意企業努力を重ねているところでございますが、未だ完全な改善に至っていない状況であり、今後も引き続きこれらの取り組みを強化してまいります。

弊社では、今後もこのような状況の早期改善を行うべく、お問い合わせいただいたお客様に対してスピーディに対応出来るよう、引き続き体制の整備および強化をすすめてまいります。

3. 新たなオプションサービスのご提供について

弊社では、お客様の利便性を向上し、満足いただけるサービスをご提供するため、「THE WiFi」に新たなオプションサービスを追加いたしました（「めっちゃ WiFi」はモバイルルーター単独サービスのためオプション機能は付加しておりません）。サービス開始時よりご提供している端末保証サービスは新規契約時のみご選択いただけますが、下記サービスは新規ご契約後に追加又は解約が可能なサービスとなっております。お客様のマイページまたはサポートセンターよりお申し込みが可能となります。

■「THE WiFi」追加オプションサービス

① スマートプレミアムセキュリティ：月額 700 円（税抜）

ウイルスから PC とスマホを守る、最大 5 台まで利用可能な高機能セキュリティサービスです。

② スマート AOSBOX：月額 500 円（税抜）

全自動でクラウド保管し大切なデータを守る、6 つのバックアップ機能を備えた容量無制限のクラウドバックアップサービスです。

③ お買い物優待サービス：月額 500 円（税抜）

毎日の生活に必要な食料、飲料、日用品、ベビー用品や介護用品などを 200,000 点以上の中からお選びいただきご購入できるサービスです。1 点からでも配送料無料（1 ヶ月間で 6 回まで）、毎月その場で使える割引クーポンがもらえる特典付きです（1 ヶ月間で 6 回）。

④ ABEMA プレミアム：月額 500 円※（税抜）

見逃した作品や人気作品が見放題「ABEMA プレミアム」をご利用いただけるサービスです。

※2020 年 6 月 11 日から 2020 年 7 月 31 日までにお申し込みが完了したお客様限り、373 円の割引が適用となり、通常月額 873 円（税抜）のところ月額 500 円（税抜）でご利用いただけます。割引金額は弊社負担となります。

上記オプションサービスの詳細は下記 URL をご参照ください。

<https://www.smamoba.jp/thewifi/plan/option/>

「THE WiFi」および「めっちゃ WiFi」の速度低下につきましては、ご利用いただいておりますお客様に多大なご迷惑とご不便をお掛けし、重ねて深くお詫び申し上げます。弊社では、「THE WiFi」および「めっちゃ WiFi」を快適にご利用いただけるよう、今後も鋭意企業努力を続け当該状況の早期改善を目指してまいりますので、引き続きご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

以上

◆お問い合わせ先◆

契約書面および注文完了メールに記載のサポートセンターまでご連絡をお願いいたします