



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」の速度低下に関する現状報告

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。

現在の THE WiFi サービス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、ご確認いただけますようお願い申し上げます。

1. データ通信の速度低下について

弊社ホームページにてお知らせしたとおり、2020年5月から2020年6月上旬にかけて一部のお客様よりご利用場所やご利用時間帯によって通信速度が低下し、SNS やウェブサイトがスムーズに閲覧できない等、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ましたが、従前より実施しております弊社の定期的なモニタリングにおいて、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、7月中旬以降においてはピーク時間帯においても概ね一定の速度でのデータ通信が出来る状態であることを確認しております。

しかしながら、ベストエフォート型のモバイル通信サービスという特性上、今後においてもピーク時間帯や一定の条件下における速度低下が部分的に生じる可能性があることから、弊社ではより一層の安定した通信環境をご提供できるよう引き続きモニタリングを実施し、通信設備の強化等、取り得る手段を講じてまいります。

また、今後のモニタリング結果次第では、引き続き行ってまいります設備増強の効果が既存のお客様の通信環境に直接反映されやすくなるよう、新規のお客様に対してご提示する通信容量や商品の出荷スケジュール等の条件についても変更させていただく場合がございますが、その場合は公式 HP やご利用規約等で事前に明示させていただきます。

弊社では、THE WiFi サービスを快適にご利用いただけるよう、引き続き改善・良化に努めてまいりますので、引き続きご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

2. 商品の出荷スケジュールについて

これまで新型コロナウイルス感染症の影響もあり在庫調達に大幅に時間を要しておりましたため、お申し込み後、商品の出荷まで1ヵ月程度のお時間をいただいておりますが、今後の在庫調達スケジュールに一定の目途が立ったことから、出荷スケジュールを下記のとおり変更させていただきます。なお、在庫調達状況によっては商品出荷スケジュールを再度変更させていただく場合がございます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます

<変更後の商品出荷スケジュール>

- ・平日、土曜日正午までにお申し込みいただいた場合はお申し込み当日にご登録住所宛に発送いたします。
- ・平日、土曜日の午後もしくは日曜祝日にお申し込みいただいた場合はお申し込み日の翌平日にご登録住所宛

に発送いたします。

※お申し込み内容の確認状況や天災、事変、運送会社の集配状況、その他の理由にて商品配送までの日数が変動する可能性があります。

また、配送状況によっては、お届け日と利用開始日が前後する可能性がありますので予めご了承ください。

◆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