

出國報告(出國類別：考察)

赴日本考察 DoCoMo Call Center 等作業報告

服務機關：中華電信行動通信分公司

姓名職稱：盧濟明，科長

派赴國家：日本

出國期間：93年10月19日至93年10月23日

報告日期：中華民國九十三年十二月二十日

摘 要

此次赴日考察 **DoCoMo Call Center** 等作業，其主要目的，係希望借鏡其他業者優良的部分，據以作為本公司提昇競爭力，創造永續經營獲利的參考。
本案執行期由 93 年 10 月 19 日至 93 年 10 月 23 日，行程為：

10/19(一) 行程，搭乘飛機赴日本東京。

10/20(二) 參觀位於東京有樂町站(**YuuraKu-Cho**)前之有樂町電器大樓北館二樓的 **NTT DoCoMo, Inc.Mobile Multimedia Lab.**的展示館。

10/21(三) 參觀 **AVAYA** 位於東京都赤坂區的實驗兼展示機房，以及位於東京都港區西新橋的 **NTT Solco** 外包業務客服公司。

10/22(四) 參觀位於東京都新宿區佐佐木的 **NTT Yoyogi** 大樓的 **Information Center**。

10/23(五) 返程。

期間除聽取簡報、參觀現場外，亦與相關主管座談交換心得，對 **DoCoMo** 之行銷手法與理念、以及客戶服務機制等略有所感。茲將相關考察所見與心得詳述於後。

目 次

章 節	頁次
0. 目的	4
1. 行銷作業	4
2. 客服作業	6
3. 心得與建議事項	18
4. 附錄：相關圖片與照片檔	22

O、目的

希望借由參觀考察日本 DoCoMo 公司之行銷門市與 Call Center 作業，能擷取相關優點，加以應用於本公司，使本公司業務得以蒸蒸日上，創造佳績。

一、行銷作業

第一天，參訪的目標為 DoCoMo 一般行銷作業與 3G 新功能簡介。第二天，參觀 AVAYA 實驗室，了解目前與未來客服系統可能使用方式，另於 NTT Solco 公司，了解該公司外包業務。第三天，為 NTT DoCoMo Information center，了解相關客服作業。下面依此順序，概述參訪所見。

93/10/20(二)下午至東京前一站的有樂町(YuuraKu-Cho)，參觀位於站前之有樂町電器大樓北館二樓的 NTT DoCoMo, Inc.Mobile Multimedia Lab.的展示館(圖十一)。由解說員高橋先生介紹目前 DoCoMo 3G 提供客戶使用的一些功能(圖二十一)。計有：

- 1.Videophone 影像電話(圖五)；使用 64k circuit mode,最多可達 8 方通話，通話費率約一般通話的 1.8 倍。
- 2.Felica 行動皮夾(圖七)； 在手機背面植入一片無線式的感應 IC，任何現行使用的感應式 IC 使用，均可結合於具有 Felica 功能之手機。Felica 服務主要由 SONY 與 DoCoMo 公司於 2004 年 1 月成立 Felica Network 公司，負責建立 Felica 網路家族，2003 年 11 月規劃時就有 27 家公司加入，於 2004 年 7 月正式商業上線使用。
使用方式：例如，加入 Edy e-money 會員(bitWallet 公司提供的一個預付電子錢服務系統)，一但戶頭中有錢，就可在裝有 Felica scanner 設備上，將手機背面 IC 區靠近 Scanner 感應讀卡使用，即可購票、購物、或當成識別證刷卡……等等。當然，首先這些公司要加入 Felica 網路家族，客戶第一次使用該公司機能時，可先在手機上啟動 i-mode 中的 i- α ppi 之後，將手機背面 IC 區靠近該公司(該功能)Scanner 感應，聽到「嗶」聲後，表示首次註冊成功為該公司會員了，下次就可進行感應讀(刷)卡購物了。
- 3.QR Code 二維條碼(圖四)；日本目前市面上有二種條碼，一種是一般條碼(JAN)，另一種稱 QR(Quick Reference Cord)的二維條碼。如何將條碼應用於日常生活中，可藉由資訊下載與上傳二方面來舉例說明如下：

a) 下載運用：

日本很多出版品是免費的，並希望能提供更多的資訊給客戶，於是在該頁上印製一個方形二維條碼，行動電話客戶以手機照像攝得此二維條碼，將其 **Send** 後，電信公司會將此碼轉回原資訊提供公司，該公司會依此碼將對應之資訊(一般就是客戶看到的那頁一模一樣的內容)，轉出給客戶預設的記憶設備(如 **E-Mail**，或其他信箱等)。

另一運用，係由電信公司提供客戶名片二維條碼編製程式，用戶上網至電信公司提供之客戶名片製作軟體，將名片製作好後，該軟體即將名片相關資訊轉成一個二維條碼，用戶依此版面交付印刷成名片時，除姓名等文字外並附上此方形二維條碼，日後與他人初次見面交換名片時，可以將對方之名片以手機照像攝得此二維條碼，將其 **Send** 後，電信公司會將此碼轉回存到客戶的手機之電話簿中，以及預設的記憶設備。

b) 上傳運用

可作為小額付款業務應用，例如，可口可樂公司於網路上招募會員，加入者可以 1000 元，獲得 1200 元等值購買點數，用戶於網上加入後，會得到一個會員代號，在外出時，於街上遇到裝有紅外線掃描器的可口可樂自動販賣機時，可先以手機撥可口可樂公司電話專線，於輸入會員代號後，可口可樂公司會回傳用戶的會員二維條碼於手機螢幕上，此時，用戶將手機螢幕靠近販賣機的紅外線掃描器，經掃描確認後，自動販賣機會吐出一罐可口可樂，並在可口可樂公司帳上完成扣點作業。

4. 手機自動校時

此次赴日考察，攜帶 NOKIA 7600 手機乙只，於下飛機開機自動尋網後，取得 DoCoMo 3G 網路，沒多久原本手機上的台灣時間自動改為日本當地時間，經測試 Vodafone 3G 網路亦同。大膽假設，因 3G 加值業務多涉及金錢交易故其時間必須精準所致吧！

二、客服作業

本次參訪 NTT 二個 Call Center，一個是外包業務的 NTT Solco 客服公司，另一個是 NTT 本身通信業務的 Information Center 客服公司。茲將參訪過程敘述如下：

2.1 NTT Solco 客服公司

10/21(三) 先參觀 AVAYA 位於東京都赤坂區的實驗兼展示機房，再至位於東京都港區西新橋的 NTT Solco 外包業務客服公司(圖十二、十三)參訪。

公司概要：

公司名：NTT Solco (Solution and Contact)

總公司：日本東京都港區西新橋 2-8-6

Tel : 03-5532-0120

<http://www.solco.co.jp/>

創業：1986 年 1 月 20 日

資金：一億日幣

出資：東日本電信電話株式會社

株式會社 NTT Do Co Mo

NTT

株式會社 NTT DATA

株式會社 NTT Do Co Mo 東北

正式員工數：420 名

營業額：490 億日幣

現有規模：

值機員(communicator)：11000 名

Call Center 數：15

座席數：3500 席

通話量：4300 萬通 call/Year

Incall/Outcall 比：58:42

業務內容：

Contact Center 架構、設置、運作、諮詢

contact center 業務受託

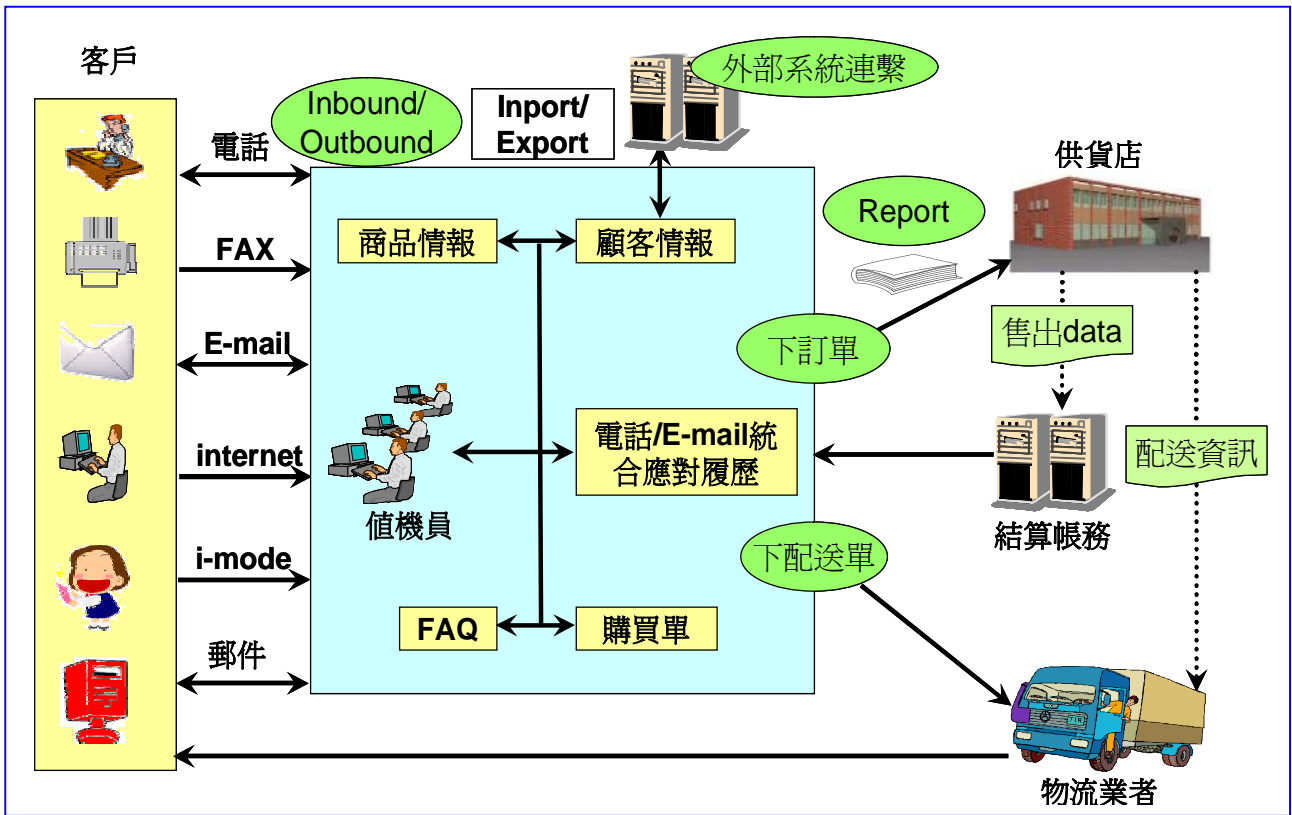
客戶關係經營之規畫、營運

人力派遣

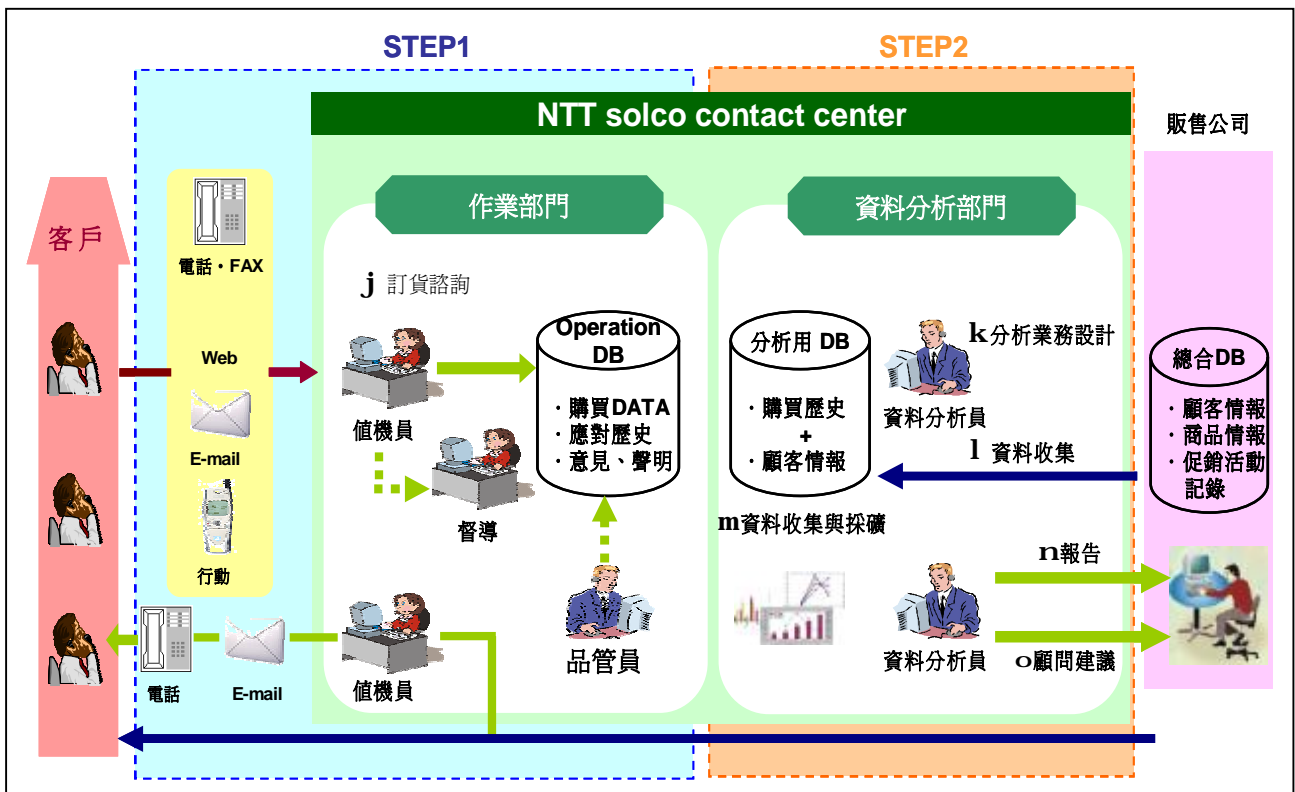
各類值機員、主管、E-mail、行銷……等

相關教育訓練之代訓

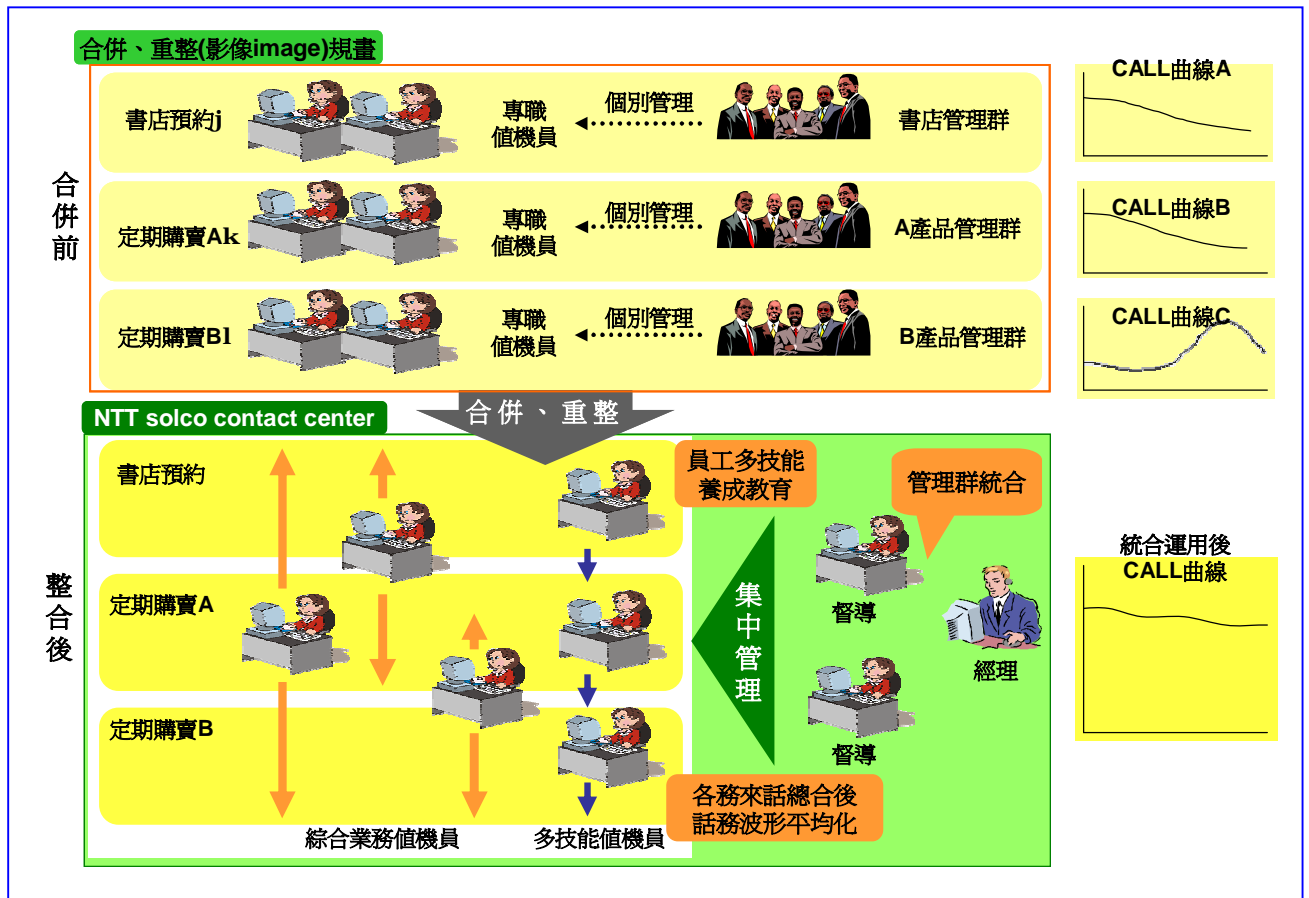
經營實例一：多管道購物與物流配送業



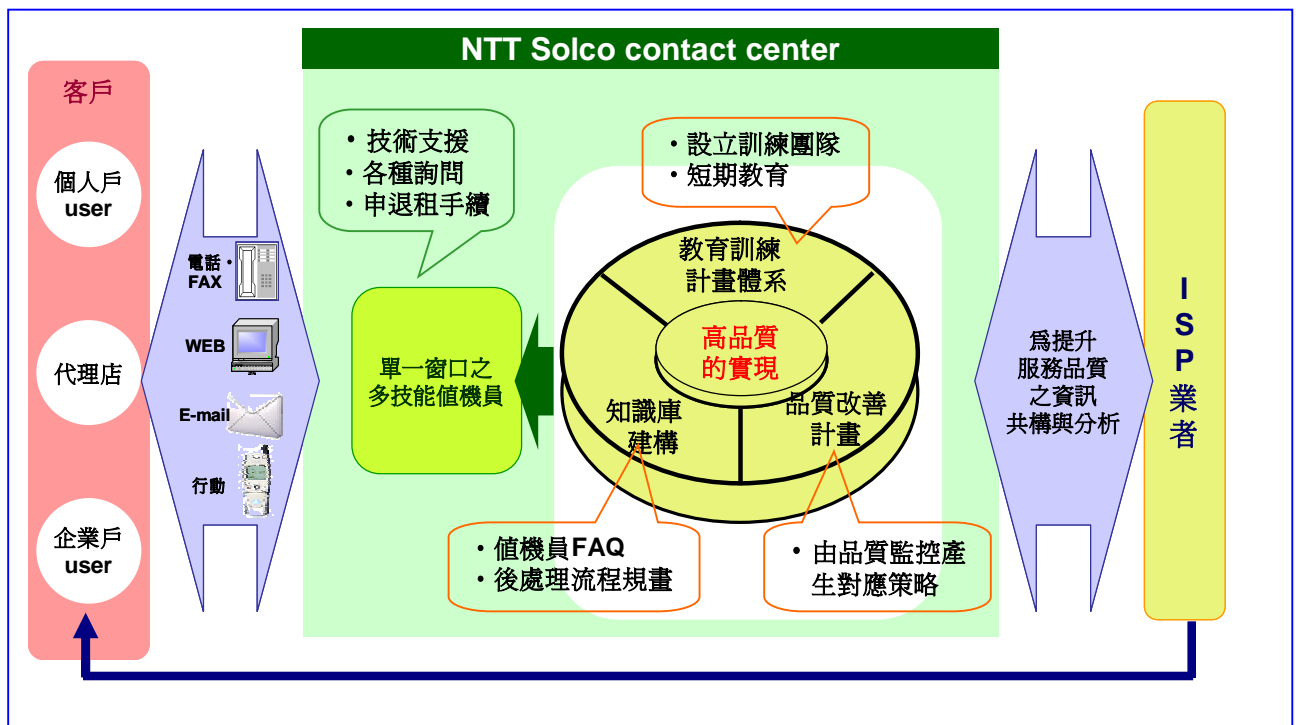
實例二：化粧品/健康食品業



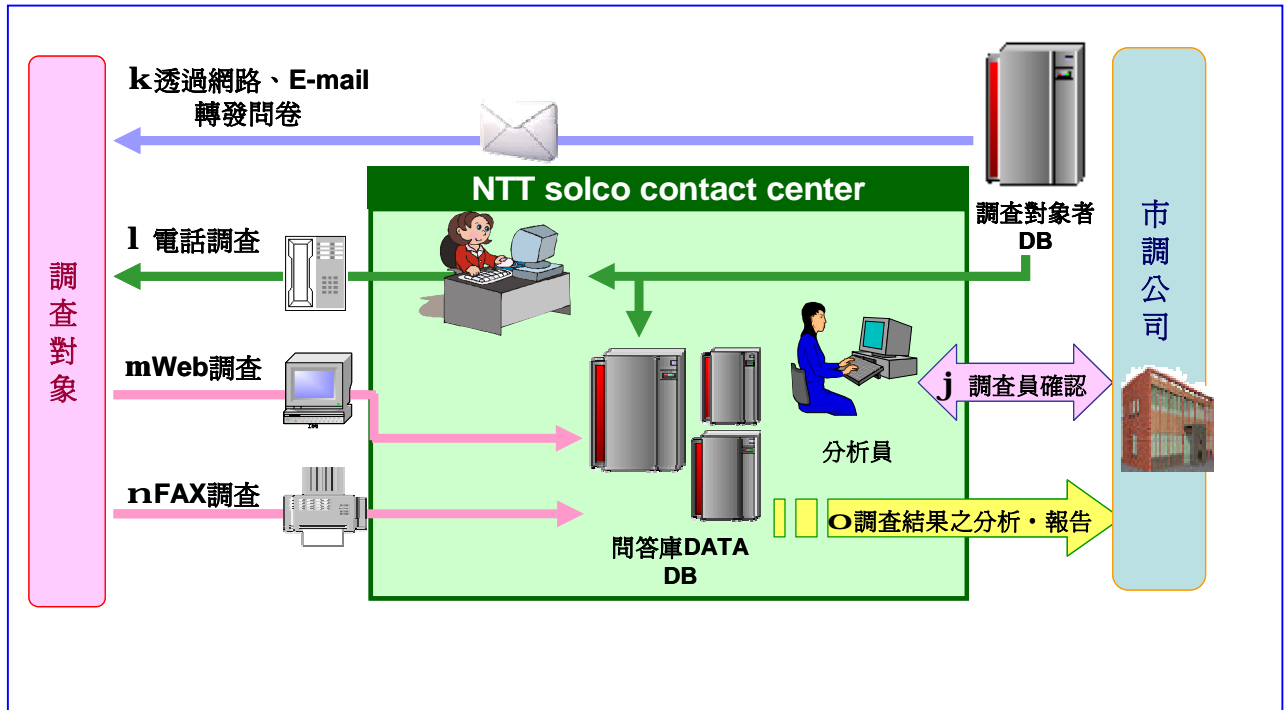
實例三：出版商 Contact Center 的合併重整



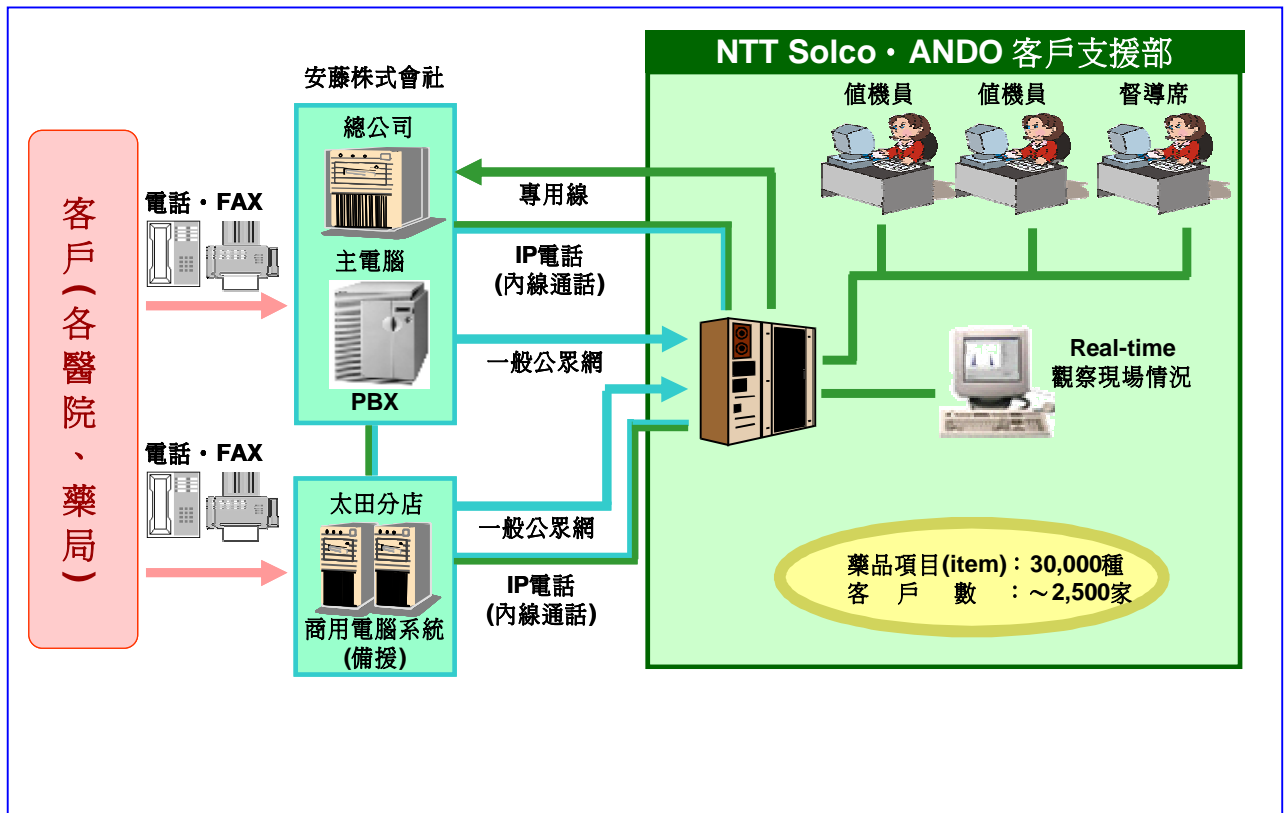
實例四：ISP(Internet Service Provider)業者



實例五：多管道(電話/FAX/internet)複合形市調



實例六：醫療體系之客戶支援營運實例



參考上述實例，不難發現 NTT Soloc 公司提供了各式各樣的客服外包作業，從一般簡單的人力派遣工作、客服設備、甚至多功能的客群資料分析，包括有資料採礦(Data Mining)，文字分析(Text Mining)，資料去蕪存菁(Data cleansing)等等業務。客戶不論是考量人力管理、訓練之成本、硬體設備維運與更新、客戶資訊的收集、保管、分析，後端之物流供需平台、……等等，均可得到適合的解決方案，此之所以有各類各式的客戶願意成爲其客戶的重大原因，有意從事類似商業模式的業者，實有必要作進一步觀摩與學習。

2.2 NTT Information Center

10/22(四) 下午，參觀位於東京都新宿區佐佐木的 NTT Yoyogi 大樓的 NTT Information Center(圖十九、二十)。由助理中山小姐、業務企劃部課長 MORITO 先生、業務企劃部部長 FUJIMAKI、與董事兼 Call Center 支援本部長兼業務推進部部長 URASAWA 先生(圖二十二)，進行座談與參觀。

透過全國的免付費電話專線，受理用戶來電洽詢，有關產品說明、帳單諮詢、維修站與商店位置以及其他有關於行動(車用)電話、FOMA、行動影音、PHS 和 Quickcast(Pager)等的產品及其功能說明。

2.2.1.NTT DoCoMo Yoyogi 大樓概述



高度：240 公尺

佔地：6300 平方公尺

樓面空間：50000 平方公尺(含停車場)

完工：2000 年 10 月

15F~27F 通訊設備

12F~14F DoCoMo Machine Com.,Inc.；東京設備服務中心

11F 大樓保養中心、銷售支援中心

手語支援中心(提供 DoCoMo 各地服務中心、門市臨櫃用戶之手語服務)

2F~10F 東京資訊中心

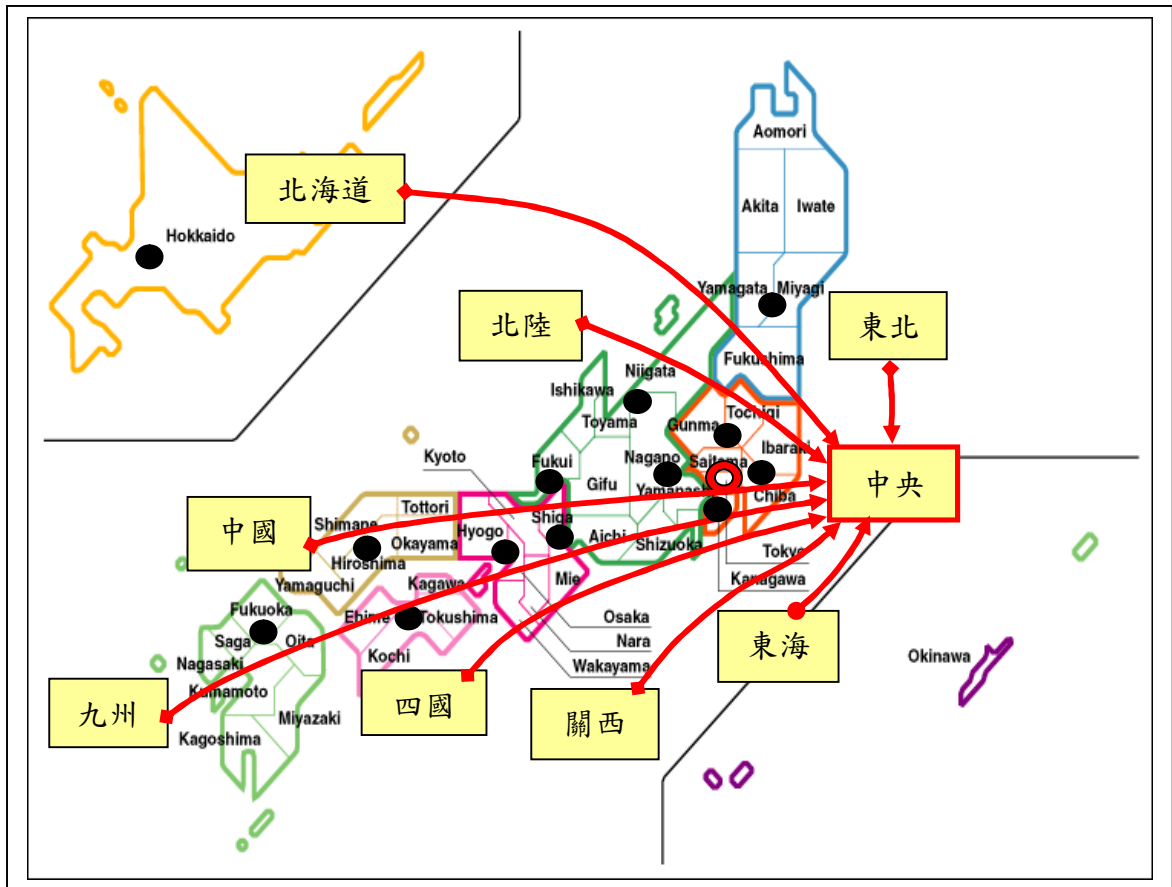
2F 知識中心：編輯常見用戶 FAQ 並收集分析用戶的意見

NTT Information Center 部份：

DoCoMo 東京區資訊中心	
10F	Quickcast、PHS 中心 (PHS / Quickcast(Pager)來電受理,資訊分類服務)
9F	業務規畫部 (中心運作策略,業務規劃,訓練,統計,管理與使用的資料,CS,等) (組織,人力資源,會計,一般業務,DIG,等)
8F	二線資訊中心 (受理中央區(東京與其周遭 Kanto-Koshin'etsu 地區)其他中心轉來有關 FOMA/MM/i-mode 和相關手機操作)
7F	系統管理部 (系統維護及管理,故障反應)
6F	夜間席/優客席(Night Time Call Center / Docomo Premier Desk) (提供非上班時段之用戶手機遺失緊急停話服務)
5F	Call Center 第三席區 (受理 FOMA / mova 用戶諮詢)
4F	Call Center 第二席區 (受理 FOMA / mova 用戶諮詢)
3F	Call Center 第一席區 (受理 FOMA / mova 用戶諮詢)
	外語資訊中心 (外語支援/WORLD WING(3G FOMA 卡用戶國外漫遊))
2F	Call Center 第一席區 (受理 FOMA / mova 用戶諮詢)
	e-site 中心 (DoCoMo e-site 電話諮詢,多樣的信件與傳真受理)
1F	入口大廳
B1~B3	地下停車場

2.2.2 服務涵蓋區域

DoCoMo 資訊中心共有 14 個客服中心分佈於全國，藉由單一號碼(151 / 0120-800-000)，受理客戶有關行動電話、PHS 的業務、帳務及查修問題



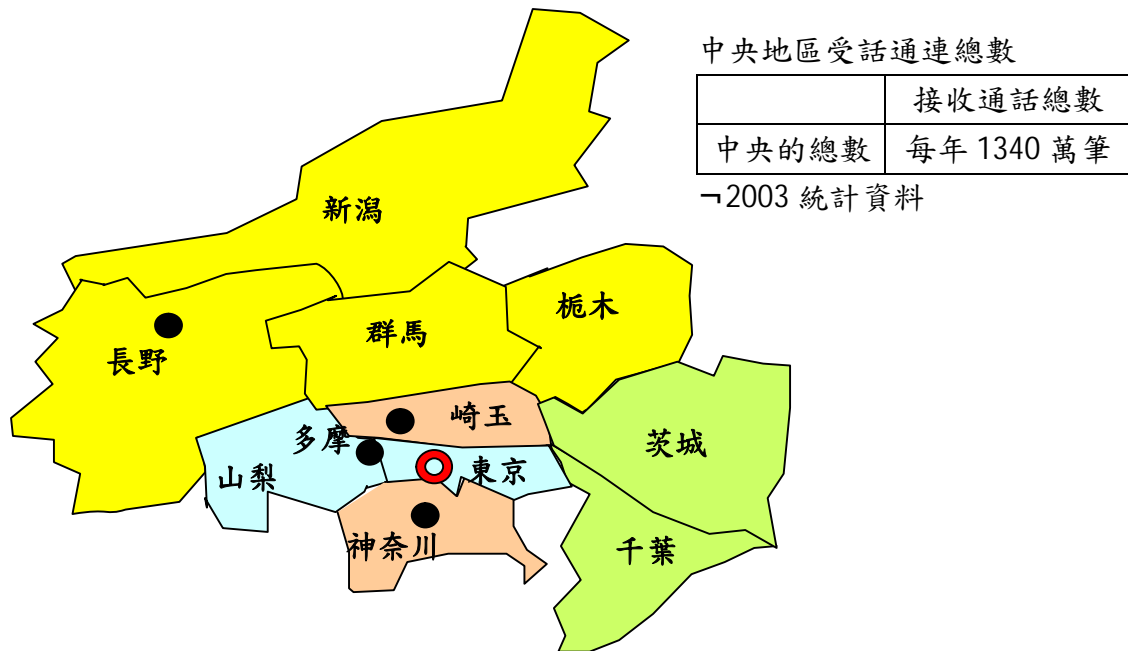
區域	範圍
中央	東京，長野多摩，神奈川，千葉，埼玉
北海道	札幌
東北	仙台
東海	名古屋
北陸	金澤
關西	大阪
中國	廣島
四國	高松
九州	福岡
總計 14 個中心	

全國收到總通話數

	接收通話總數
全國的總數	每年 3000 萬筆

→2003 統計資料

2.2.3 DoCoMo 中央區之資訊中心

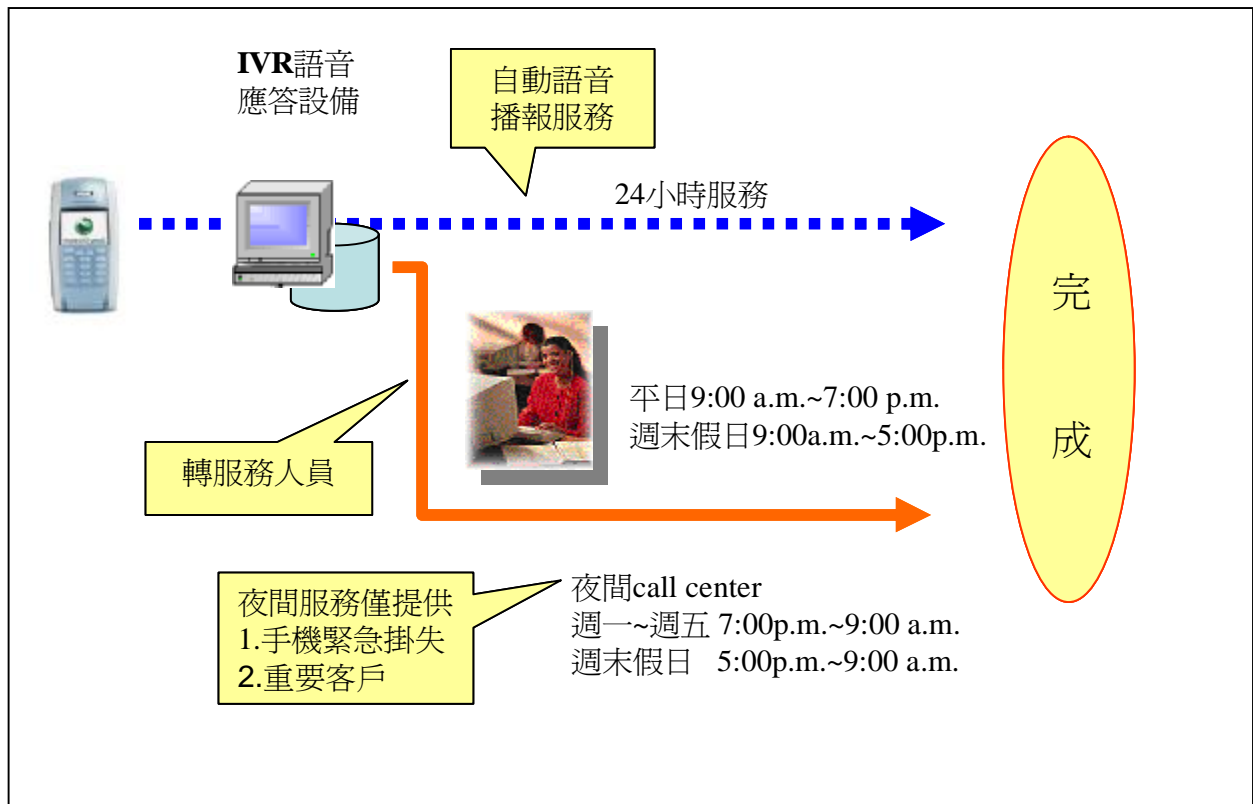


- ☐ 夜間來電（手機遺失或遭竊等案件）由 7 個地區分公司轉送至 DoCoMo 中央區
- ☐ 外語服務和 WORD WING（FOMA 國際漫遊）全在 DoCoMo 中央區處理
- ☐ 全區的 PHS 問題經過 IVR 選項後直接轉至東京的 PHS 部門
- ☐ Quickcast(Pager)全在東京處理

免付費服務專線所提供之服務，包括受理用戶申裝異動、提供客戶查詢有關帳務、商品、維修、DoCoMo 的門市處及服務中心等等資訊；產品服務範圍涵蓋了行動電話、FOMA、行動影音、Quickcast（paging service）和 PHS。

相關進線服務架構與各免付費服務專線服務情形，如下圖、表所示：

一、作業時間

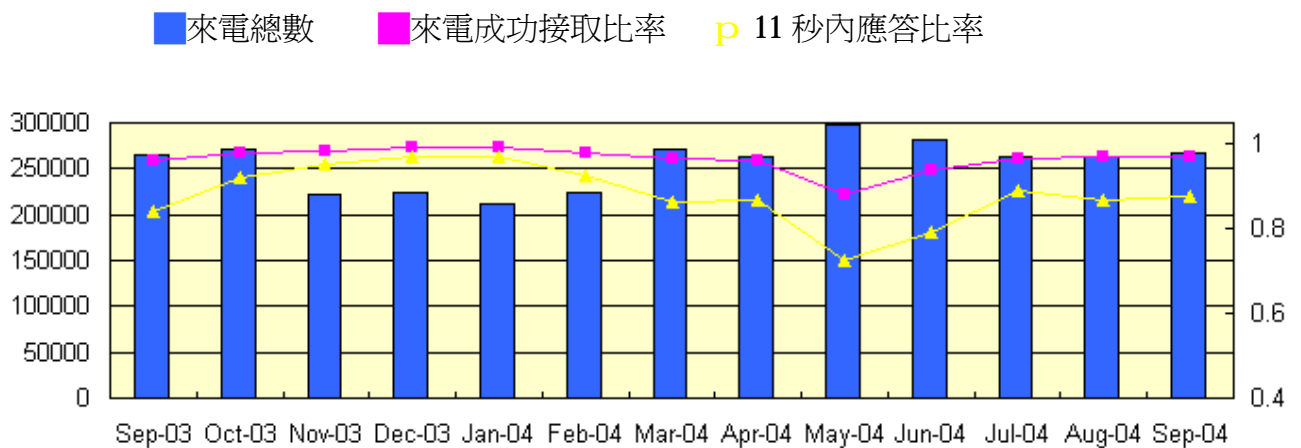


二、相關業務之免付費服務專線

分類	行動/車機 行動影音	FOMA	PHS	Quick Cast (paging service)	外語	WORLD WING	DoCoMo 重要座 席	DoCoMo e-site	夜間 Call Center
免付費電話	0120-800-000 (151)			0120-377 -360	0120-005 -250	800-0120 -0151	限重要 客戶	二線受 理	0120-182 -360
適用範圍	東京 23 個行政區		日本 東部	日本東部	全日本	海外	限重要 客戶	日本東 部/ 資訊中 心	日本東部 北陸/中國 九州/關西 東海/東北
日本東部用戶數	16,285,200	2,855,600	731,800	140,900	--	24 小時	2004. 10.11 起開放	--	--

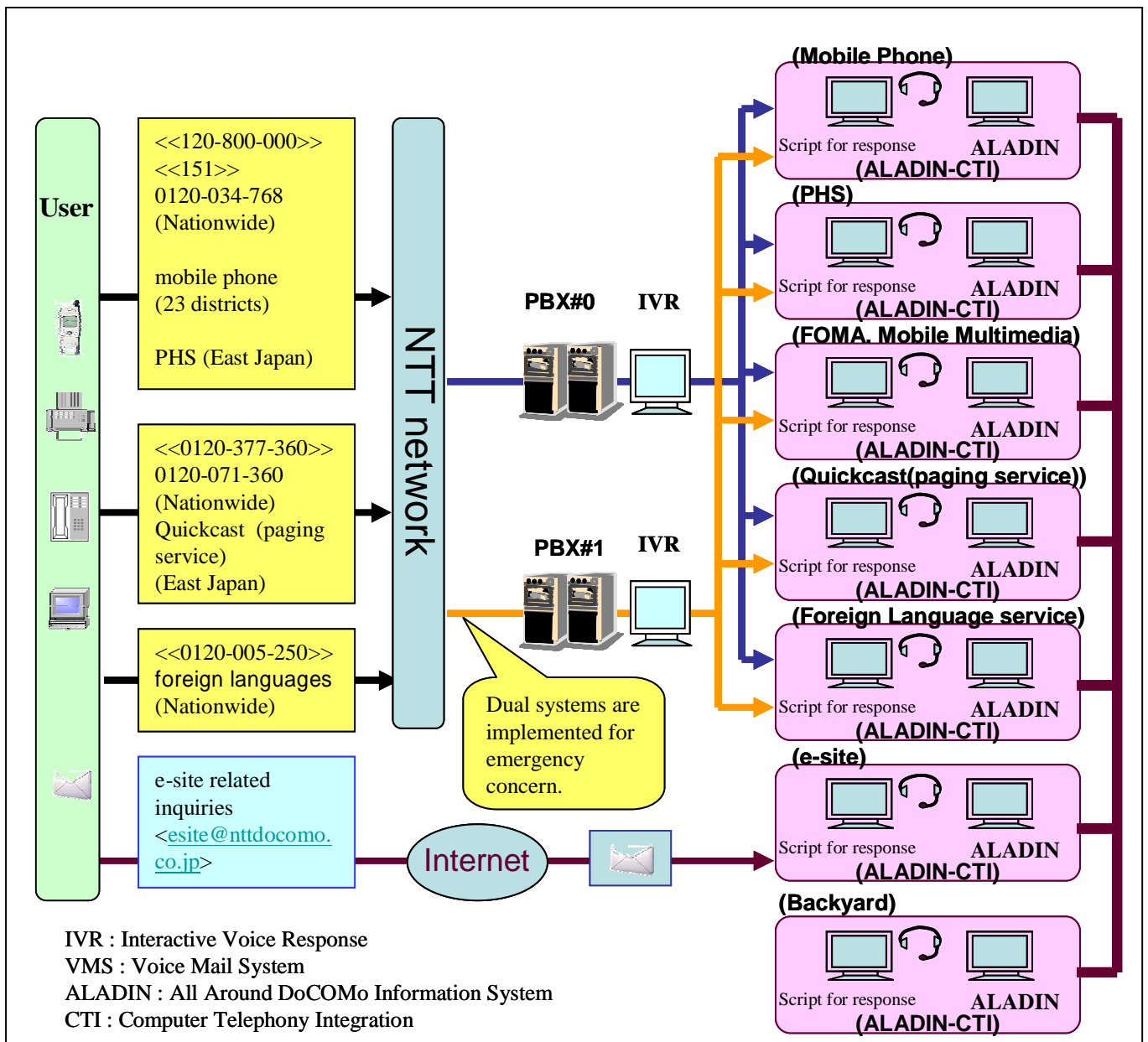
三、012-800-000 用戶來電量與服務表現之走向(2003.09~2004.09)

目標：11 秒內應答比率=85% 來電成功接取比率=90%



區分	Sep-03	Oct-03	Nov-03	Dec-03	Jan-04	Feb-04	Mar-04	Apr-04	May-04	Jun-04	Jul-04	Aug-04	Sep-04	
0120-800-000	來電總數	265,000	272,000	222,000	223,000	211,000	225,000	271,000	262,000	297,000	281,000	264,000	262,000	268,000
	來電成功接取比率	96.3%	98.0%	98.5%	99.0%	99.0%	97.8%	96.5%	96.0%	88.1%	93.7%	96.7%	96.8%	96.9%
	11秒內應答比率	84.2%	92.1%	95.3%	96.9%	96.9%	92.6%	86.5%	86.8%	72.3%	79.3%	89.0%	86.8%	87.8%

四、免付費服務專線系統架構



3.心得與建議事項

本次參訪，聽其解說並參閱 DoCoMo 白皮書以及外語版 2004 第 3 季季刊，深深感受其季刊編排用心，即便陌生的外國人也能很快閱讀了解，全冊一開始介紹當季手機，並用一簡易的行列線，縱向上標各式手機照片，橫向標示用戶常用功能或公司主推業務，配合上交叉點上的圓圈代表該款手機是否適用該項業務或功能。讓客戶能馬上一目了然(圖一)。

接著各章分別為各式手機說明(圖二)、2G/3G 增值主打業務簡介與網頁上下載畫面說明(圖三~七)、各類話費套裝費率說明，最後還有二、三頁簡單介紹 3G 的優點---軟式交替(圖八)、全日本之函蓋場強圖、小型室內基地臺(圖九)，最有趣的是下方接著展示著二款室內強波器與天線(圖十)，好像明確表示著，該公司有效涵蓋區目前就是如此，如有些許收訊不良請自行購置強波器或天線供用----『**通訊不良本來就可能發生，某些部份用戶應自行解決**』。

另於白皮書上，很明顯的宣示該公司之基本精神(Basic Philosophy)與基本策略(Basic Policies)為：

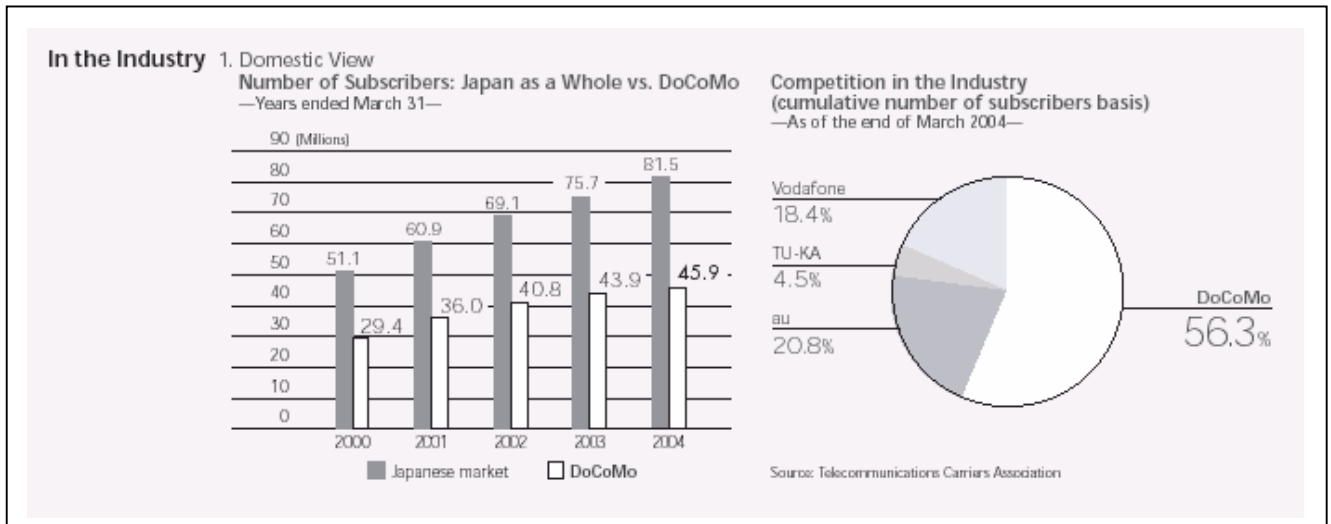
基本精神(Basic Philosophy)

DoCoMo 集團期許為全人類的現在與未來創造一個舒適方便且符合環保的生活環境。

基本策略(Basic Policies)為：

- 1.善盡公司責任。
- 2.創建適於人類與大自然共存的生活空間。
- 3.誓為世界公民一份子全力支持環保

另外，爲了照顧瘖啞同胞，在全日本已有 53 個門市可透由網路，提供手語服務(圖十五)；在其他國家援助建校(圖十六)、鼓勵綠化植樹(圖十七)、贊助體育活動(圖十八)……等等。其在宣傳上並不以其高科技作訴求，而以保護環境、支持慈善事業、照顧弱勢團體、成爲世界公民等，來塑造公司形象。使客戶們原本就愛用國貨的心態上，更有一股使用 DoCoMo 產品就是贊助和參與環保、綠化、慈善等，與 DoCoMo 共同爲世界公民的一份子。其成功的宣傳造成在全日本行動通信四大公司 DoCoMo、Vodafone、au、與 TU-KA 的總客戶數之 56.3%客戶佔有率。



建議

綜上所訴，本次參訪大致可分為三項感想與建議於下：

1.行銷方面

a.及早建立異業聯盟的通路與平台

隨著 IP 網路式的通信方式日益蓬勃，傳統的經營方式---由電信公司先建設基本電信網路，再向客戶賺取通話費用方式，將面臨無利可圖的窘境。因此，好比 DoCoMo 公司推出之 Felica 行動皮夾業務，開創初期就已聯合 27 家企業共同開發而成，唯有結合大家的客戶，形成一個便利的環境才會吸引住客戶，使客戶先喜歡使用進而依賴使用，藉由客戶資訊的使用量，內容交易的達成，來與聯盟中的企業相互拆帳，將是未來求存的趨勢。

b.多作公益形象廣告，創造公司正面形象

藉由正向廣告，塑造本公司照顧弱勢團體、注重環保，用以吸引客戶共同參加做好事，善盡社會責任的心態，轉而愛用本公司產品，變成忠實客戶。

2. 客服作業外包機制

參觀 NTT Soloc 後了解到，一般公司在考慮其客服中心係採自行建置或採用外包機制時，其考慮的因素大致有：

A. 硬體方面

- a. 能否迅速切入市場立即展開服務
- b. 初期成本能降至最小
- c. 開銷能隨著業務成長才成長
- d. 能結合公司原有資源(資訊、CRM)
- e. 可無國界(任何資訊線可到的地方)的擴充與建置

B. 人力資源方面

- a. 值機人員專業訓練
- b. 人員管理機制與成本
- c. 新舊人力、人才的銜接
- d. 提供的服務時間與成本
- e. 聘僱正式員工相關附屬人事成本

綜合上述兩大點考慮因素，目前唯有使用 VoIP 技術的 IP Call Center 營運方式方可應急，而本分公司在現有之 Call Center 設備與經驗下，如能增加 IP 化介面，即可以極低的開發成本，達到迅速性、遠端性、臨時性的建置座席功能，再配合委外人員的彈性進用，原有教育訓練機制……等等，就可放心的推廣與承接相關客服作業。

3. 現有行通客服中心

相較於 DoCoMo 客服中心，基於國情不同，日本人習慣於平日朝 9 晚 7，週末例假日朝 9 晚 5 的服務時間，以及晚間只受理緊急手機遺失之停話作業，和漫遊等緊急作業。另外各項業務與障礙也都各有其專線。但在台灣的行動電話業者均提供單一服務電話，和全年無休 24 時的服務。本公司亦然。顯然在此方面，我們的服務是優於日本的。

但在多管道服務(Multi-Channel Contact Center)方面，目前本公司只有語音進線，以及 E-Mail 回函，在以網路 Chatting Room 方式之網路及時回應方式尚未實施，但若考慮到：

1. 其成本與人力相較於語音服務方式更為便宜，
2. 年輕族群使用網路(ICQ)的習慣與時間不斷擴展，

本公司實應立即著手進行規劃，開放此一與廣大年輕族群接觸之介面與管道。

有鑑於此，建議於 94 年第一季即能規劃推出，

1. 手機直撥雙向簡訊特碼 800
2. <http://www.800.net> 網站
3. WAP 至 <http://www.800.net> 介面

以便與本分公司原提出之手機直撥 800 簡碼相互映對，完成一完整之多管道客戶服務中心(Multi-Channel Contact Center)。

其優點除了透過網路進線申告之成本遠低於經由免付費服務專線外，尤其是第 1 項手機直撥雙向簡訊特碼 800 直通客服人員座席機能，將是另一與其他業者不同之差異特點。對於使用當時之環境不適合以語言通知客服人員之客戶，尤其方便。為此，職建議亦可藉此推出一公益廣告，以提昇公司形象。

據調查顯示，台灣地區截至 92 年底，瘖啞人士約有 92,800 人左右，本公司如能推出「手機直撥雙向簡訊特碼 800」，即可對此類客群提供特有之服務管道。或許亦可以此作一公益廣告-----『在無聲的世界裡，中華電信依然與您同行』，以凸顯本公司善盡照顧全體大眾之特質，藉此達到客戶認同，進而願為本公司客戶。

此外，若客戶經由網路，簡訊進線時，除進線成本低廉的優點外，基於其習慣於以文字傳訊的特性，若本公司對其傳送一些促銷廣告，其心態上多半不會排斥，故可進而達到廣告傳達的效益，如此，在服務客戶同時又能推廣行銷，實有助於將純成本中心的客服中心，轉化為 Contact Center 的利潤中心，一舉數得，實應可以即早施行。

《附錄：相關圖片與照片檔》



圖一、一目了然之當季新手機功能與相關業務搭配表

i-mode menu sites

You can access sites with simple key operations.

A wide variety of content is available such as mobile banking (account balance inquiry, transfers, etc.), airline ticket reservations, and gourmet guides.



- Search i-mode menu sites from PCs.

Dynamic! Graphical! Keep on the move with Flash™.

Built-in Flash™ ensures smooth screen transition. Clicking on images will advance the screen forward, so information is easier to view and easier to use.



- Including FOMA 900i, FOMA 900i, FOMA 900i, FOMA 900i, and FOMA 900i
- Some content may not be available depending on the mobile phone model.
- Manufactured and marketed in Japan by DoCoMo or registered trademark of DoCoMo, Inc. in the United States and other countries.

i-mode My Box
 Menu: マイボックス (My Box)
 Question procedure in the local language in Japanese.

i-mode My Box is a service whereby completing registration documents etc. one time in advance, participating shops or sites can be easily accessed.

Application is necessary in advance before using i-mode My Box Service. Application should be made at the store or after providing i-mode My Box Service. When applying, your mobile phone number or application ID and i-mode My Box Service code are necessary. Please note that your application is subject to approval.

Menu List Menu • English • Menu List • Individual menu

Menu List is easier to use. Sites are listed according to genre, so finding the one you want is easier.

What's New!! Menu • English • What's New!! No recent change

Offers a selection of new and recommended sites.
 *Mobile communication charges apply to access from overseas.
 *Partial communication charges apply when accessing individual CP sites or Menu List from What's New!! *Updated every other Monday.

i-area Menu • English • i-area • Individual menu

i-area can assist you in various ways such as finding the weather and local shops in your current location.
 *Local information charges may apply to access to some sites. *Operation procedure in the local language in Japanese.

Quick Search

You can search for i-mode menu sites on the DoCoMo website, and you can send their URLs to your i-mode mobile phone. **DoCoMo Net** <http://www.nttdocomo.co.jp/>

製品・サービス・料金 (Products/Services/Charges) • Eメール (e-mail) • (モバイルコミュニティ) 検索一覧 (i-mode menu site program) 検索 (モバイル検索) (Quick Search) (Operation procedure in the local language in Japanese)



Stand Current! Traffic Conditions
 Avoid tie-ups by checking animated displays of traffic congestion for national highways and general roads. You'll also find information in text form on about 10,000 roads nationwide.
 Local information charges: ¥100 (¥100 tax) (tax/road)
 Provided by JPNW TELECOM CO., LTD.

Safe and secure mobile style @docomo.jp 443

FirstPass is a free client authentication service for FOMA subscribers. You can use FirstPass with both your FOMA phone and PC. Securely access your company LAN and compatible websites with a single password. Using the Internet is safer and more convenient thanks to FirstPass.

Compatible models: FOMA900i, FOMA900i, FOMA900i, FOMA900i, FOMA900i, FOMA900i

- A FOMA Card (green) is required to use the service, and FirstPass PC software is also required to use the service with PCs.
- Partial communication charges apply when accessing CP sites available from the network. *Client notified on the i-mode menu is selected.
- See the ECU website in Japanese or for more information.

i-mode menu sites in English

i-mode has many sites with content in English, and these are expanding all the time! Choose from a huge range of content, including news, banking, travel information, and entertainment. You can even keep an eye on your phone charges with DoCoMo Billing!

Use the Menu on your i-mode mobile phone for easy access to sites.

Menu List in English will be displayed. Select Menu List. Advance to Individual menu.

News/Info

Weathernews
i-mode information charge: Free.
Weathernews, Inc.

CNN
i-mode information charge: ¥900/¥915 incl. tax/month
CNN

Asahi Shimbun
i-mode information charge: ¥100/¥105 incl. tax/month
The Asahi Shimbun

Pokebras
i-mode information charge: Free (¥105, 210, or 315 incl. tax/month for some content).
Digital Bridge Communications Inc.

圖三、DoCoMo 所提供之 i-Mode 網站簡易說明

Videophone

You can share more because it's Videophone.

Videophone conveys the nuance of what you want to say better than with words only. Sharing moments in real time as they happen is one of the many ways to use Videophone.

FOMA

© 2004 NTT DoCoMo Inc. All rights reserved. FOMA is a registered trademark of NTT DoCoMo Inc. in Japan and other countries. FOMA is a registered trademark of NTT DoCoMo Inc. in the U.S. and other countries. FOMA is a registered trademark of NTT DoCoMo Inc. in the U.S. and other countries. FOMA is a registered trademark of NTT DoCoMo Inc. in the U.S. and other countries.

Chara-den

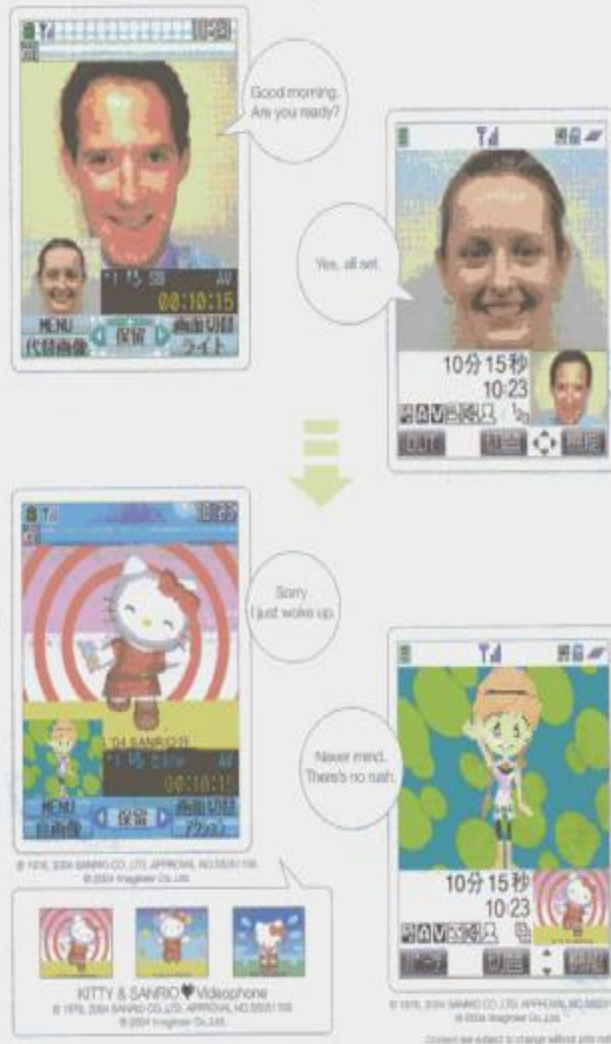
Avatar characters can stand in for you during Videophone calls.

Avatar characters can replace your own image, and changing the character's expressions and movements with keypad operations is easy. Chara-den is useful and fun at times when you want to have more entertaining conversations with friends, or you don't want to show your image to the other person.

FOMA 900i*

*Available for FOMA 900i (FOMA 900i), FOMA 900i, and FOMA 900i.

© 2004 NTT DoCoMo Inc. All rights reserved. Chara-den is a registered trademark of NTT DoCoMo Inc. in Japan and other countries. Chara-den is a registered trademark of NTT DoCoMo Inc. in the U.S. and other countries. Chara-den is a registered trademark of NTT DoCoMo Inc. in the U.S. and other countries.



圖五、電路式(64K)影像電話說明，以及使用時避免己方影像顯示時之替代畫面功能

For those who want to use their own mobile phone number overseas

For FOMA users

For mova users

WORLD WING/WORLD WALKER

These roaming services let you use your mobile phone number around the world. If you have an overseas mobile phone, you can use it with the same secure feeling and convenience as in Japan.

- **Convenient** Use your own mobile phone number to make and receive calls overseas
- **Secure** Get wide coverage, with service in over 100 countries and regions around the world.
- **Simple** You can apply via i-mode or the Internet.

WORLD WING

FOMA

No application fee
No monthly charge

Application required
i-mode application OK
Phone application OK

For application and inquiry regarding WORLD WING, please call 0120-020-200 (toll free) or visit the DoCoMo website in Japanese only.

WORLD WALKER

mova

In Japan

FOMA FOMA Card

mova

WORLD WING

Simply insert your FOMA Card into an overseas mobile phone to use your phone number around the world.

WORLD WALKER

For users renting an overseas mobile phone
WORLD WALKER PLUS

For users who make frequent trips overseas
WORLD WALKER G-CARD



→ mova users who have their own overseas mobile phone

● If you have an overseas mobile phone, simply insert the dedicated card, WORLD WALKER G-CARD Debutal!

Use mova in Japan

If you already have an overseas mobile phone or plan to buy one...

Apply for and receive a dedicated card for WORLD WALKER G-CARD!

While overseas

How you can easily and conveniently talk in over 100 countries and regions of the world using your own mobile phone number.

Insert the dedicated card into your overseas mobile phone.

● Application and issue fee for dedicated card
¥2,000 (incl. tax)

● Basic usage fee
¥100/day (¥100 incl. tax/day)

Apply only once. WORLD WALKER G-CARD can be used repeatedly from that time on.

● You are only charged for the services you use.
● Charges based on the number of days calls were made in covered overseas.
● Daily charges apply separately.

Charges for overseas mobile phones

WORLD WING

Handset rental charge
¥200
(¥10 incl. tax/day)

WORLD WALKER

Handset rental charge
¥300
(¥10 incl. tax/day)

Rental charges

	WORLD WING	WORLD WALKER PLUS
Application via i-mode	¥200/day	¥300/day
Application via internet	(¥210 incl. tax/day)	(¥310 incl. tax/day)

	WORLD WING	WORLD WALKER PLUS
Application via phone (equivalent via DoCoMo.com)	¥500/day	¥600/day
	(¥525 incl. tax/day)	(¥630 incl. tax/day)

Calling charges

	WORLD WING		WORLD WALKER	
	USA	Korea	USA	Korea
Domestic calls	¥125	¥50	¥138	¥50
Calls to Japan	¥140	¥125	¥154	¥138
Receiving calls	¥175	¥70	¥193	¥77

● Calling charge is a flat monthly rate.
● Calling charges to receive calls in your destination include the international call forwarding charge and the calling charge to receive calls.
● See the International Service website for the latest network information in Japanese only.

Visit the WORLD WING website for information on usage.
<http://www.world-wing.net/> (in Japanese only)

Applications and inquiries

Applications for handset rental service

WORLD WING

i-mode access: Can only be viewed from FOMA phones.
Menu 1 - FOMA/WING (Charges & Applications) - 2 - FOMA - DoCoMo e-site / WORLD WALKER/WORLD WING - 2 - WORLD WALKER/WORLD WING Rental
(Detailed procedures on the actual website are in Japanese)

PC access:
<http://worldwing.nttdocomo.co.jp/> (in Japanese only)

Quick ID: 593101 (see p. 11)

Communications charges apply to view the details for each and the agreement screen.



WORLD WALKER

i-mode access: Can only be viewed from mova phones.
Menu 1 - FOMA/WALKER (Charges & Applications) - 2 - FOMA - DoCoMo e-site / WORLD WALKER/WORLD WING - 2 - WORLD WALKER/WORLD WING Rental
(Detailed procedures on the actual website are in Japanese)

PC access:
<http://worldwalker.nttdocomo.co.jp/> (in Japanese only)

Quick ID: 593102 (see p. 11)

Communications charges apply to view the details for each and the agreement screen.



DoCoMo International Roaming Center

WORLD WING 0120-892-400 (toll free) **WORLD WALKER 0120-680-200** (toll free)

Can be reached from mobile phones and PCs.
8 a.m. to 7 p.m. Monday through Friday, 9 a.m. to 3 p.m. Saturdays and Holidays (open days a month)
*Fixed communications charges apply to access from overseas.

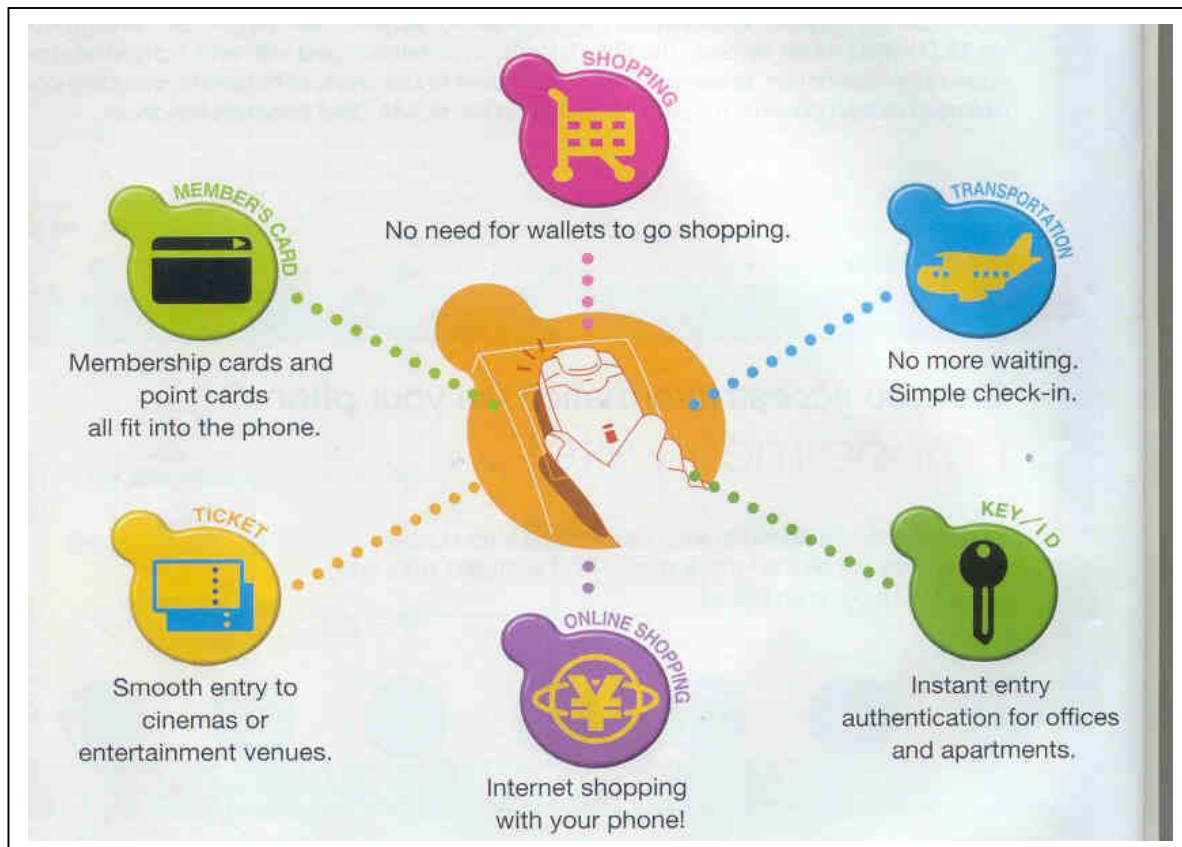
Please consult about the handset rental setting.

DoCoMo Sentsu mova Rental Center

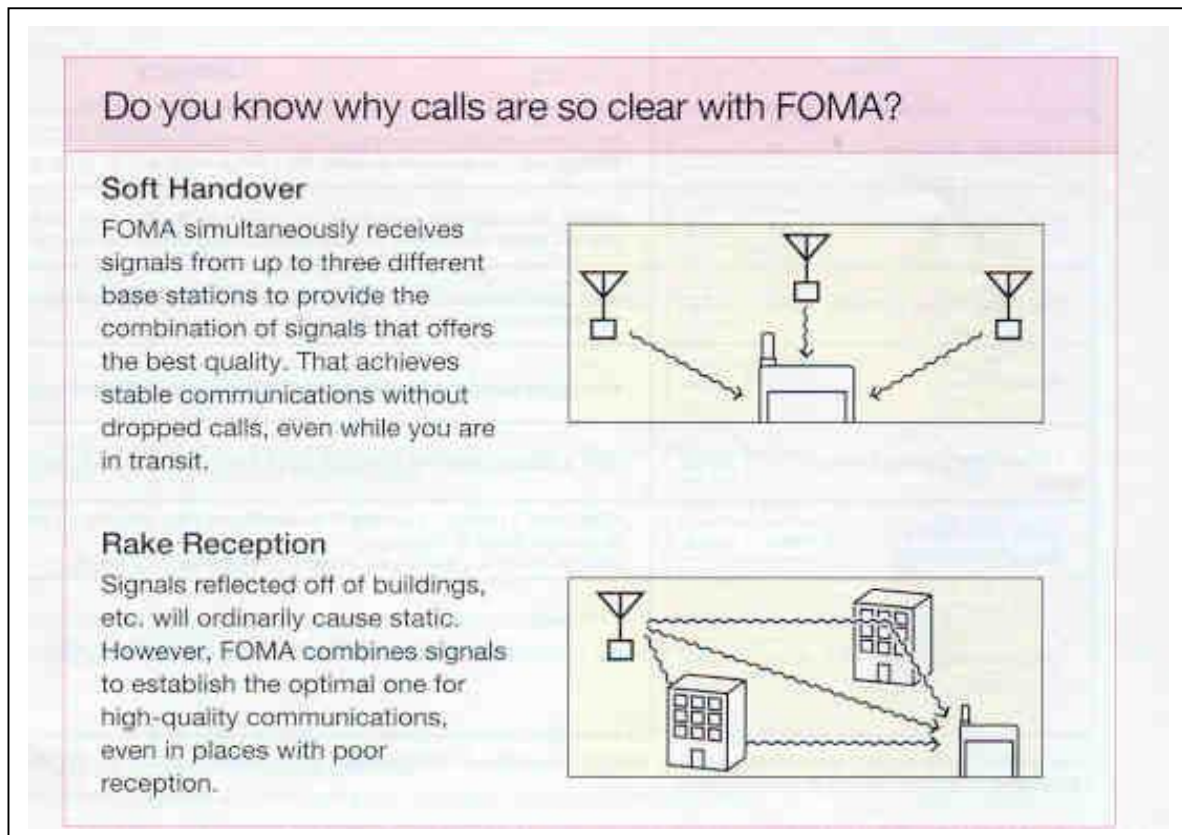
0120-680-300 (toll free) Please double-check the number before dialing.
Can be reached from mobile phones and PCs.
9 a.m. to 7 p.m. Saturdays, 9 a.m. to 7 p.m. Sundays, Holidays & Holidays

→ Applications and inquiries for the purchase of overseas mobile phones

圖六、出國漫遊時 mova(2G)客戶採 WORLD WALKER 方式，FOMA(3G)客戶採 WORLD WING 方式



圖七、FeliCa 應用圖示



圖八、簡單易懂的說明 3G 通信品質較優之處


IMCS

In-building Mobile Communication System

From high-rise offices to underground shopping areas, this system provides voice clarity and enhances the quality of mobile communications for mobile phones and PHSs.

IMCS Inquiries [in Japanese only]
0120-215-595 (toll free)
 10 a.m. to 5 p.m. Monday through Friday (closed Holidays)
 • Can be called from mobile phones and PHSs. • Please double-check the number before dialing.

Small-size FOMA base stations have been developed. These are compact and can be easily installed in such places as buildings and underground shopping areas. This is helping to increasingly expand the FOMA service area.




圖九、可配合提供改善客戶室內通訊不良的小形室內機

Indoor Booster Antenna

Products of DoCoMo Engineering Tohoku

When you use your mobile phone in a location with unstable reception such as indoors, place one of these antennas in a spot where reception is good and connect it directly to your phone. That way you can improve reception with the antenna.

- Communications quality may not be improved depending on the area where the antenna is used.
- Please inquire at a DoCoMo Shop or a DoCoMo Service Counter.



FOMA

Open Price
Actual prices differ among retailers.
Cord length: 5 m
Not available with FOMA S4210TV.



movi

Open Price
Actual prices differ among retailers.
Cord length: 5 m, 7 m
Not available with CITYPHONE.

For inquiries regarding use [in Japanese only]
0120-360-466 (toll free)
 9:30 a.m. to 6:00 p.m. Monday through Friday (closed Holidays)
 Please double-check the number before dialing.

圖十、客戶可自行購買以改善室內通訊不良的小形手機室內天線



圖十一、東京有樂町站前有樂町電器大樓北館二樓的 NTT DoCoMo, 行動多媒體展示館。



圖十二、NTT Solco 值機席圖一



圖十三、NTT Solco 值機席圖二



Sign language videophones installed in DoCoMo shops



Completion ceremony for a school building in Thailand

圖十五、DoCoMo 門市提供網路手語及時服務

圖十六、DoCoMo 援助海外建校



DoCoMo Woods campaign



Soccer sports clinic

圖十七、DoCoMo 舉辦植樹活動

圖十八、DoCoMo 贊助體育活動



圖十九、位於東京都新宿區佐佐木的 NTT Yoyogi 大樓的 NTT Information Center。



圖二十、Yoyogi 大樓的夜景



圖二十一、於 NTT DoCoMo,行動多媒體展示館與解說員高橋先生之合影



圖二十二、與助理中山小姐、董事兼 Call Center 支援本部部長
兼業務推進部部長 URASAWA 先生合影。