

2020年5月7日
(改定日：2020年9月30日)

お客様各位

株式会社セゾン情報システムズ
カスタマーサービスセンター

画面共有サポートサービスの試験的提供開始に関するお知らせ

拝啓

新型コロナウイルス感染症の被害に遭われた皆様に謹んでお見舞い申し上げますとともに、一日も早いご回復を心からお祈り申し上げます。

このたび、ご好評につき「画面共有サポートサービス」の試験提供期間を延長・拡大いたします。期間中、1営業日以上前にご予約いただくことで、1回あたり30分以内の「画面共有サポートサービス」をご利用いただけます。お客様画面を共有いただきながら担当者が丁寧にご説明いたしますので、弊社製品の操作方法が不明な場合などにご活用いただけますと幸いです。

敬具

-記-

1. 画面共有サポートサービスの概要

画面共有サポートサービスは、クラウド型会議サービス「Zoomミーティング」を使用し、弊社製品の操作方法がご不明な場合などに、お客様環境の画面を共有いただきながら、弊社担当が製品の操作方法をご説明させていただくサポートサービスとなります。

また、画面共有サポートサービスは予約制でご提供させていただきます。

画面共有サポートサービスご利用の一営業日前までにメールにてご予約のご連絡をいただき、弊社よりご予約受付のご連絡を差し上げることでご利用いただけます。

※ご希望の時間帯が他の方の予約と重複するなどした場合、ご予約をお断りすることがございます。

ご予約受付のご連絡では、ミーティングにご参加いただくためのURLをご連絡いたします。ご予約日時がきましたら、URLにアクセスしてミーティングにご参加ください。

弊社担当にて、製品の操作方法など、お客様の疑問点にお答えさせていただきます。

2. 実施日時

お客様からご好評につき画面共有サポートサービスの試験提供を以下のとおり延長・拡大いたします。

【変更前】

- ・ 予約受付時間：平日 9:30 ～ 17:00
ご予約受付開始日時：2020年5月7日（木曜日）9時30分から
ご予約受付終了日時：2020年9月29日（火曜日）17時00分まで

- ・ サービス提供時間：平日 10:00 ～ 15:00
試験サービス提供開始日時：2020年5月11日（月曜日）10時00分から
試験サービス提供終了日時：2020年9月30日（水曜日）15時00分まで

【変更後】

- ・ 予約受付時間：平日 9:30 ～ 17:00
ご予約受付開始日時：2020年5月7日（木曜日）9時30分から
ご予約受付終了日時：2020年12月28日（月曜日）17時00分まで

- ・ サービス提供時間：平日 10:00 ～ 17:00
試験サービス提供開始日時：2020年5月11日（月曜日）10時00分から
試験サービス提供終了日時：2020年12月29日（火曜日）17時00分まで

3. 対象のお客様

弊社と年間技術サポートサービス(24時間サポートサービスを含む)をご締結いただいているすべてのお客様が対象となります。

4. 画面共有サポートサービスご利用の流れ

画面共有サポートサービスは、以下の流れでご利用いただけます。

【画面共有サポートサービスご利用の流れ概要】

- (1) 画面共有サポートサービスをご予約いただく
ご予約ご希望日時の一営業日前までに画面共有サポートサービスをご予約いただきます。
- (2) 画面共有サポートサービスにアクセスいただく。
ご予約いただいた日時に、画面共有いただくPCなどからご連絡したURLにアクセスしていただきます。

以下、各流れの詳細をご説明させていただきます。

【画面共有サポートサービスご利用の流れ詳細】

(1) 画面共有サポートサービスをご予約いただく

画面共有サポートサービスのご予約は、メールにて受け付けております。

本文書の最後にご予約メールのテンプレートをご用意いたしましたので、テンプレートをコピーいただき、各項目の内容を記載いただいた上で、以下のメールアドレスまでご予約メールを送付してください。

メールアドレス：hultest@hulft.com

【ご予約いただく際の注意事項】

ご予約いただく際には、以下の点についてご注意ください。正しくご予約を承れない場合がございます。

- ・ご予約メールの件名には「**【通話対応予約】**」をコピーなどしてご記載ください。
- ・ご希望日時の一営業日前までにご予約ください。
- ・ご希望日時につきましては、以下の形でご選択ください。

【日付】

ご予約される日の翌日以降から2020/12/29までの平日からご選択ください。

【時間帯】

以下の時間帯からご選択ください。

(10:00～11:30開始、13:00～16:30開始の30分単位での指定となります)

[1] 10:00～10:30、 [2] 10:30～11:00、 [3] 11:00～11:30

[4] 11:30～12:00、 [5] 13:00～13:30、 [6] 13:30～14:00

[7] 14:00～14:30、 [8] 14:30～15:00、 [9] 15:00～15:30

[10] 15:30～16:00、 [11] 16:00～16:30、 [12] 16:30～17:00

- ・ご予約の際には、ご質問対象となる製品のシリアル番号をご記載ください。

ご予約の流れまとめ

- ・テンプレートを元に予約メールを作成いただく。
- ・作成したメールを「hultest@hulft.com」宛てにご送付いただく。

(2) 画面共有サポートサービスにアクセスいただく。

ご予約を受け付けさせていただきますと、弊社より、「ご予約受付メール」を送信いたします。

「ご予約受付メール」には以下を記載しております。

- ・ ケース番号：（6桁の数字）
- ・ ご予約日時：（ご希望の年月日および時間帯）
- ・ 対象製品：（製品名）
- ・ URL：（アクセス用のURL）

ご予約日時になりましたら、「ご予約受付メール」に記載のURLにアクセスしてください。

アクセスされましたら、担当者よりご本人確認として、「ケース番号」もしくは「シリアル番号」をおたずねします。

ご予約受付メールに記載のケース番号、もしくは、ご予約の際にご連絡いただいたシリアル番号をお伝えください。

ご本人確認が済みますと、担当者より画面共有サポートサービスについてのご注意事項のご説明後、対応を進めさせていただきます。

アクセスの流れまとめ

- ・ ご予約日時に、ご予約受付メールの URL にアクセスいただく。
- ・ ご本人確認（ケース番号もしくはシリアル番号のご確認）
- ・ ご注意事項のご説明
- ・ 対応開始

付録1 画面共有サポートサービスご利用時のご注意事項

<ご予約関連>

- ・一営業日前までにご予約ください。緊急対応のご要望などは受付いたしかねます。
- ・ご希望日時につきまして、既に他のお客様の予約が入っている場合等は、ご予約をお断りさせていただきます。
- ・ご予約のメールは、必ず「hulftest@hulft.com」宛てにご送付ください。異なるメールアドレスにご予約メールを送付されても、ご予約は受付いたしかねます。
- ・対応時間は、平日の10:00～11:30開始、13:00～16:30開始の30分単位となります。
- ・画面共有サポートサービス提供終了日時以降は、継続のお問い合わせでもご予約は受付いたしかねます。画面共有サポートサービス提供終了日時以降に継続でお問い合わせされる場合は、通常サポート窓口までお問い合わせをお願いいたします。

<対応内容関連>

- ・画面共有サポートサービスは日本語のみの対応とさせていただきます。
- ・弊社製品以外についてなど、弊社技術サポートサービスの範囲を超えるご質問につきましては、回答は保証いたしかねます。
- ・ご予約開始時刻後、5分以内にアクセスをお願いいたします。ご予約開始時刻より5分経過してもお客様のアクセスが確認できない場合、ご予約をキャンセルされたものとさせていただきます。

※URLにアクセスする際、初回アクセス時にZoomのインストールが行われる場合がございます。Zoomのインストールに時間を要し、5分以内のアクセスができなくなる可能性がございますので、ご予約開始時刻よりも前に一度URLにアクセスいただき、事前にZoomのインストールを実施されることを推奨いたします。

(事前のアクセスではミーティングへの接続は行えませんが、Zoomのインストールは可能となります。Zoomをインストール後、ご予約開始時刻がきましたら改めてURLにアクセスしてください。)

- ・画面共有サポートサービスの対応内容は、対応品質向上のためにレコーディングさせていただきます。あらかじめご了承ください。
- ・画面共有サポートサービス対応時、担当者の他に1名、対応をモニタリングする者も参加させていただきます。(モニタリングのみで、対応には参加しません。)
- ・画面共有サポートサービスの対応内容は原則操作説明とさせていただきます。操作説明以外の内容のご予約はお断りさせていただく場合がございますのであらかじめご了承ください。
- ・画面共有サポートサービスにてお客様画面を共有いただく際、個人情報をはじめとする重要情報などが表示されないよう十分ご注意ください。

弊社でも十分なセキュリティ対策は実施しておりますが、万一画面共有サポートサービスの際の情報漏洩などがありましても、責任を負いかねます。

付録2 ご予約用テンプレート

通話対応予約をご希望の場合、下記テンプレートに必要事項をご記載の上、メールにてご連絡ください。

※メール・Webにてお問い合わせいただいている内容でも、通話対応をご希望の場合は、別途新しくメールを作成してお送りください。

(この場合、お問い合わせ概要に対象のケース番号を記載いただければ対応時に考慮させていただきます)

※メールの件名の先頭に「【通話対応予約】」をコピーして貼り付けて下さい。

-----テンプレートはじめ-----

■お客様会社名

※お問い合わせを実施される方の会社名をご記載ください。

■お客様ご担当者様名

※お問い合わせを実施される方の会社名をご記載ください。

■希望日時

※日付は、ご予約される日の翌日以降から2020/05/29までの平日からご選択ください。

時間は以下の時間帯から1つお選びください。

(10:00～12:00、13:00～15:00の30分単位での指定となります)

[1] 10:00～10:30

[2] 10:30～11:00

[3] 11:00～11:30

[4] 11:30～12:00

[5] 13:00～13:30

[6] 13:30～14:00

[7] 14:00～14:30

[8] 14:30～15:00

[9] 15:00～15:30

[10] 15:30～16:00

[11] 16:00～16:30

[12] 16:30～17:00

■製品シリアル番号

※保守契約を締結されている、お問い合わせ対象の製品のシリアル番号をご記載ください。

■お問い合わせ概要

※当日の対応をスムーズに実施するため、お問い合わせ対象の製品名と、製品についてどのようなことを解決されたいか、お問い合わせの概要をご記載ください。

■希望する対応方法

※「通話」か「チャット」かをお選びください。
ご指定がない場合は「通話」にて対応させていただきます。

■お客様画面共有可否

※お客様画面を参照させていただきながら対応させていただくことが可能か、ご記載ください。

-----テンプレートおわり-----

【改訂履歴】

2020年5月7日	初版作成
2020年5月27日	サービス提供期間を2020年9月30日までに変更。 また文書内の各日付を延長後のサービス提供期間に合わせて変更
2020年9月30日	サービス提供期間を2020年12月29日までに変更。 サービス提供時間を17:00までに変更 また文書内の各日付を延長・拡張後のサービス提供期間に合わせて変更

・ ZoomおよびZoom（ロゴ）は、Zoom Video Communications, Inc.の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

・ その他の社名、サービス名、商品名などは、各社の商標または登録商標です。

以上