

2014 年 3 月 26 日

お客様各位

株式会社セゾン情報システムズ
HULFT 事業部

HULFT 技術サポートサービス／英語によるサポート対応開始について

このたび、HULFT 技術サポートサービスにつきまして、今後ますます多くなるお客様のグローバル展開に、より一層お役立ていただけるよう、以下のサービス内容改善を実施いたします。

○FAQ 英語サイトリリースと、英語によるお問い合わせ対応開始

○日中・夜間のお問い合わせメールアドレスの統合

これらにより、問い合わせ言語や弊社窓口時間帯を意識すること無く、同一のメールアドレスにてお問い合わせが可能となります。

今後もお客様に安心、安全に弊社製品をご利用いただけるよう、サービスの充実を図ってまいりますので、引き続き「HULFT 技術サポートサービス」を何卒よろしくお願い申し上げます。

－ 記 －

1. FAQ 英語サイトリリース／英語によるお問い合わせ対応

FAQ 英語サイトのリリース、および英語によるメール問い合わせ対応を、次の通り開始いたします。

(1) FAQ 英語サイトリリース、英語によるお問い合わせ開始日

2014 年 4 月 1 日(火) 9:30 (日本時間)

(2) 英語によるお問い合わせ対応の範囲

- ・メールまたは WEB フォームにて、英語によるお問い合わせをいただいた場合に、英語にて回答を返信いたします。
- ・電話によるお問い合わせにつきましては、これまで通り日本語のみの対応となります。

お問い合わせ方法	お問い合わせ可能言語
電話	日本語
メール	日本語／英語
WEB フォーム	日本語／英語

(3) 英語によるお問い合わせの対象製品

HULFT 技術サポートサービスを提供中の全製品

2. お問い合わせメールアドレスの統合

24 時間サポートサービス専用のお問い合わせメールアドレスを、年間技術サポートサービスのお問い合わせメールアドレスに統合いたします。

これにより、弊社窓口時間帯を意識すること無く、また海外拠点からの問い合わせ時には日本時間を意識することなく、HULFT 技術サポートサービスをご利用いただけます。

(1) 24 時間サポートサービスお問い合わせメールアドレスの統合実施日

2014 年 4 月 1 日(火) 9:30 (日本時間)

(2) お問い合わせメールアドレス変更の詳細

サポートサービス名	お問い合わせ時間	お問い合わせメールアドレス		
		2014 年 3 月 31 日まで		2014 年 4 月 1 日から
年間技術サポートサービス	9:30～17:00	年間技術サポートメールアドレス		年間技術サポートメールアドレス
24 時間技術サポートサービス	9:30～17:00	年間技術サポートメールアドレス		
	17:00～9:30	24 時間サポート専用メールアドレス		

(3) 現行の 24 時間サポートサービス専用お問い合わせメールアドレスの継続利用可能期間

2015 年 3 月 31 日まで

3. 対象となるお客様

「英語によるお問い合わせ対応」、および「お問い合わせメールアドレスの統合」の対象となるお客様は、当社窓口にて「年間技術サポートサービス」または「24 時間技術サポートサービス」をご提供中のお客様となります。
(お問い合わせ窓口が当社テクニカルサポートセンターのお客様が対象となります)

以上

現在、HULFT 技術サポートサービス未加入のお客様は
この機会にぜひとも「年間技術サポートサービス」「24 時間技術サポートサービス」
へのご加入をご検討ください