

News Release

平成 23 年 5 月 30 日

オフィス ICT 分野におけるお客様の利便性向上に向けた キヤノンマーケティングジャパン株式会社との協業について

- NTT 東日本は、オフィス内の ICT 分野におけるお客様の利便性の向上を目的として、複合機メーカーとの販売面および保守サポート面の業務連携を進めており、この度、新たにキヤノンマーケティングジャパン株式会社（以下キヤノンマーケティングジャパン）との協業による業務連携を実施することで合意しました。
- まずは平成 23 年 5 月 31 日（火）より保守面におけるサポート連携トライアルを開始し、NTT 東日本の「オフィスまるごとサポート」^{※1} で実施している不具合や故障等の対応^{※2} において、お客様の不具合・故障状況をワンストップで受け付け、キヤノン製複合機が故障原因と判断した場合、NTT 東日本からキヤノンマーケティングジャパンへの情報取り次ぎを実施します。
- これにより、これまでのサポート連携トライアルと合わせて、「オフィスまるごとサポート」における、主要メーカー複合機のワンストップサポートが実現します。

※1 NTT 東日本の「オフィスまるごとサポート」とは、平成 22 年 6 月 30 日（水）より提供を開始している、NTT 東日本の「フレッツ光」をご利用の中堅中小企業向けにオフィス ICT 環境をトータルでサポートするサービスです。詳しくは弊社公式ホームページ（<http://www.ntt-east.co.jp/office/marugoto/>）をご確認ください。

※2 NTT 東日本の「オフィスまるごとサポート」のご契約者様からの修理受付・問合せ対応。

1. サポート連携トライアルの概要

(1) 本協業での具体的な連携内容

これまで NTT 東日本は、「オフィスまるごとサポート」において実施している中堅・中小企業のお客様からの不具合や故障等のお問合せに対して、自社商品やサービスに限らず、業務連携しているメーカー複合機についてもワンストップで受け付けていました。

今回、キヤノンマーケティングジャパンとの業務連携により、NTT 東日本がお客様から故障修理の受け付けや故障修理対応を行う中で、キヤノン製複合機等が故障原因と判断した場合、NTT 東日本のコールセンターからキヤノンマーケティングジャパンのコールセンターへ取り次ぎ、故障対応できるサポート体制をトライアル運用します。

これにより、これまでのサポート連携トライアルと合わせて、「オフィスまるごとサポート」における、主要メーカー複合機のワンストップサポートが実現します。

(2) 実施エリア

東日本エリア^{※3} 全域

※3 新潟県、長野県、山梨県、神奈川県以東の 17 都道府県です。

(3) 連携開始時期

平成 23 年 5 月 31 日（火）

2. 今後の展開

今後は、キヤノンマーケティングジャパンがキヤノン製複合機等のご契約者様から故障修理の受け付けや故障修理対応を行う中で、NTT 東日本の回線が故障原因と想定された場合にキヤノンマーケティングジャパンのコールセンターから NTT 東日本のコールセンターへの取り次ぎを実現できるよう検討を進めてまいります。

また NTT 東日本としては、更なるお客様の利便性向上を図るため、多様なメーカー・商材のサポート連携を順次拡大し、蓄積したノウハウやお客様のご要望を元に、オフィス ICT 分野のワンストップサポートを実現する新たなサービスの実現に向けて検討を進めてまいります。

【参考】これまでの業務連携については、下記 URL をご参照下さい。

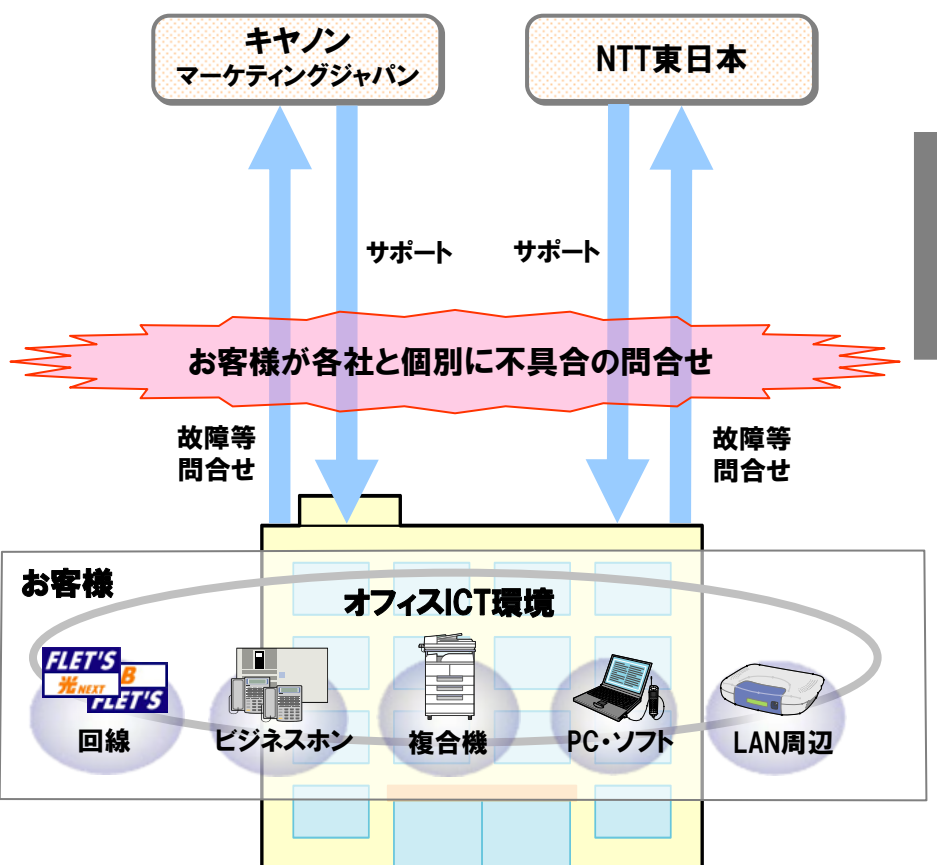
- ・平成 22 年 3 月 31 日(水)報道発表
「オフィス ICT 分野におけるお客様の利便性向上に向けた複合機メーカーとの協業について」
(<http://www.ntt-east.co.jp/release/1003/100331a.html>)
- ・平成 22 年 5 月 10 日(月)報道発表
「中堅・中小企業向けのオフィス ICT 機器販売およびネットワーク構築における包括的協業について」
(<http://www.ntt-east.co.jp/release/1005/100510a.html>)

【別紙】 サポート連携のイメージ

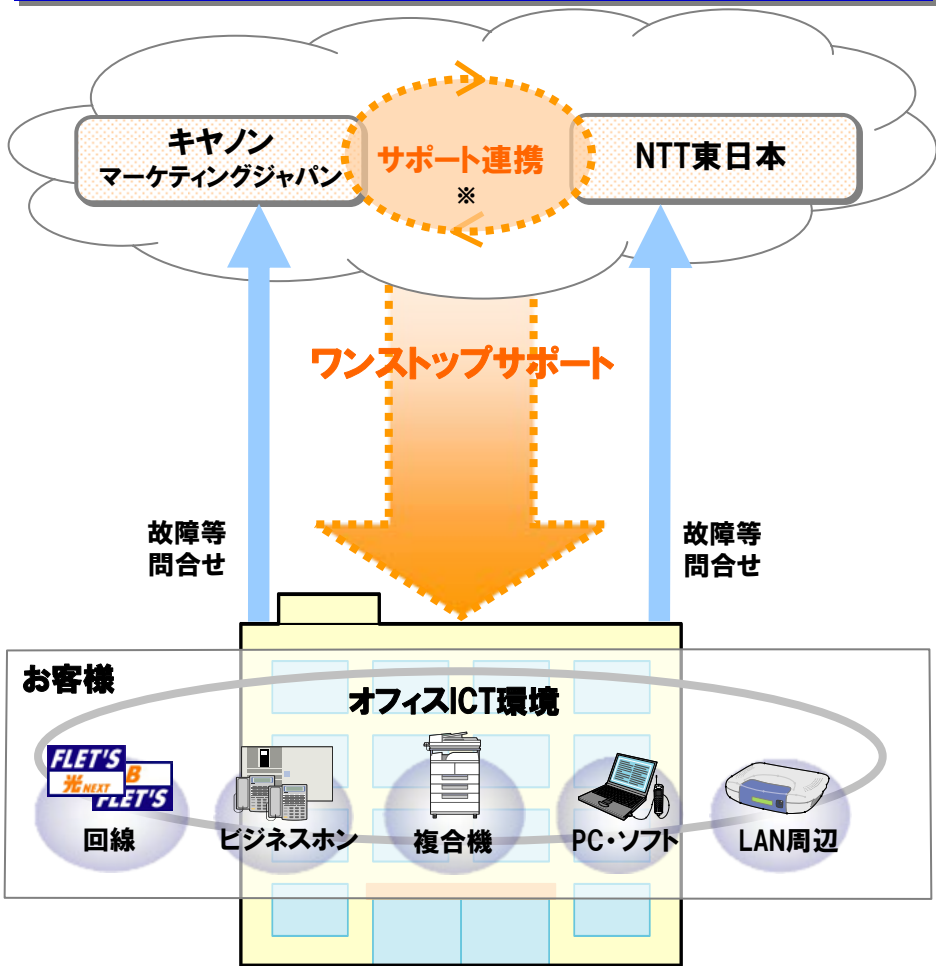
【別紙】サポート連携のイメージ

- キヤノンマーケティングジャパン株式会社との保守サポート面の業務連携。
- お客様からの故障時の問合せ等の情報を相互に取り次ぐことにより、お客様対応のワンストップ化を図る。
- まずは、複合機の故障時におけるサポート連携を5月31日より開始。

連携前



連携後



※連携開始時では、NTT東日本からキヤノンマーケティングジャパンへの取次ぎのみを実施することとし、キヤノンマーケティングジャパンからNTT東日本への取次ぎについては今後実施に向けた検討を行います。