

平成 25 年 9 月 5 日

「オフィスまるごとサポート 複合機おまかせサポート」の 提供開始について

■NTT東日本は、中堅中小企業向けサポートサービス「オフィスまるごとサポート」の新たなラインナップとして、複合機をご利用のお客様向けに、「複合機おまかせサポート」(以下、本サービス)を平成 25 年 9 月 6 日(金)より提供開始いたします。

■本サービスは、複合機の故障発生や消耗品の残量不足をオフィスまるごとサポート受付センターで自動的に検知し、お客様へ状況をお知らせするとともに、必要に応じて故障修理や消耗品発送の手配を行う等、お客様の複合機のご利用をトータルでサポートするサービスです。これにより、故障復旧時間の短縮や消耗品の手配等に関わるお客様の手間を軽減することが可能となります。

1. サービス概要

本サービスは、本サービスの対象となる複合機の「故障時の連絡および修理対応」、「消耗品切れの連絡および手配」、「機器の取扱い説明」をオフィスまるごとサポート受付センターにてワンストップで対応するサービスです。

<サービス提供内容>

(1)故障時の連絡および修理対応

複合機の故障が発生した場合、オフィスまるごとサポート受付センターで故障情報を自動的に検知^{※1}、お客様へお電話で状況をお知らせするとともに、必要に応じて技術者の現地派遣や交換部品の手配等を行います。

これにより、故障修理の手配に要するお客様の手間を軽減し、故障復旧時間を短縮することができます。

※1 故障情報の自動検知をご利用いただくためには、オフィスまるごとサポート受付センターへ情報等を送信するためのメールアドレスおよびメール送信設定・インターネット接続環境をお客様自身でご準備いただく必要があります。

(2)消耗品切れの連絡および手配

消耗品(トナーカートリッジ、ドラムカートリッジ)の残量が不足してきた場合、オフィスまるごとサ

ポート受付センタで状況を把握し^{※2}、お客様へお電話で消耗品の残量不足をお知らせするとともに、必要に応じて発送の手配を行います。^{※3}

これにより、消耗品の予備を持たなくても安心して複合機をご利用いただくことが可能になるとともに、消耗品の手配に関わるお客様の手間を軽減することができます。

※2 消耗品の残量不足情報の自動把握をご利用いただくためには、オフィスまるごとサポート受付センタへ情報等を送信するためのメールアドレスおよびメール送信設定・インターネット接続環境をお客様自身でご準備いただく必要があります。

※3 トナーカートリッジはご購入費用が別途発生いたします。

(3) 機器の取扱い説明

本サービスの対象となる複合機の操作方法や設定方法についてご不明なことが発生した場合、オフィスまるごとサポート受付センタがお客様からのお問い合わせを一元的に受け付け、詳しくご説明いたします。

これにより、お客様の企業内等に詳しい知識をお持ちのご担当者がいない場合でも、快適に複合機をご利用いただくことが可能です。

2. 対象機種および提供料金

(1) 基本メニュー

対象機種に応じた料金設定となります。^{※4}

対象機種	料金(月額)
NTT 東日本 OFISTAR M1800	3,000 円(税込 3,150 円)

※4 現在、対象機種は 1 機種のみ(今後、対象機種を順次拡充予定)

(2) オプションメニュー(定期点検)

技術者を派遣し、1 年に 2 回、定期点検を実施します^{※5}

サポート内容	料金(月額)
定期点検	1,500 円(税込 1,575 円)

※5 オプションメニューのご契約には基本メニューのご契約が必要です。

3. 「オフィスまるごとサポート ITサポート^{※6}」とのセット割引

本サービスと、パソコンおよびパソコン周辺機器のサポートを行う「オフィスまるごとサポート ITサポート 基本メニュー」にセットでご加入いただくと、セット割引により、割安な料金で「オフィスまるごとサポート ITサポート」をご利用いただけます。

※6 IT サポートは、オフィス IT 機器の使い方等の相談ごとや故障・不具合等のトラブルが発生した際に、ワンストップでサポート対応するサポートサービスです。

4. 提供開始日

平成 25 年 9 月 6 日(金)

5. お問い合わせ先

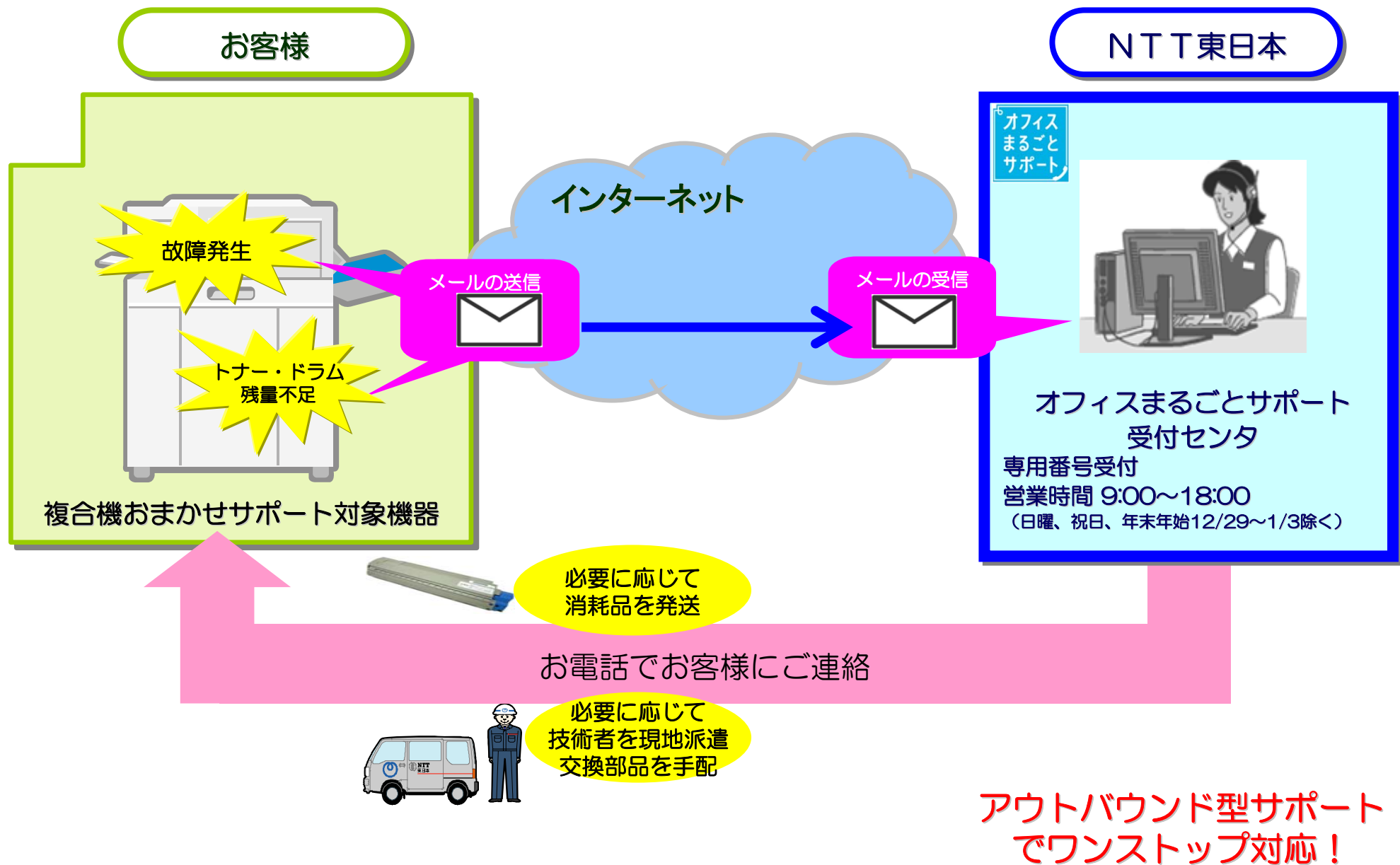
NTT 東日本営業担当、または NTT 東日本「オフィスまるごとサポート」ホームページ
(<http://www.ntt-east.co.jp/business/solution/marugoto/>)よりお問い合わせください。

【別紙 1】故障時および消耗品残量不足の自動検知・お客様対応イメージ

【別紙 2】オフィスまるごとサポート 複合機おまかせサポートとITサポートのセット割引について

【参考】 オフィスまるごとサポートのプラン内容

【別紙1】 故障時および消耗品残量不足の自動検知・お客様対応イメージ



【別紙2】オフィスまるごとサポート 複合機おまかせサポートとITサポートのセット割引について

オフィスまるごとサポート 複合機おまかせサポートとITサポートをセットでご利用いただく場合、セット割引により以下の提供料金でITサポートをご利用いただけます。

●オフィス まるごとサポート ITサポート基本メニュー提供料金

サポートが必要なパソコン台数	提供料金(月額)	
	通常	複合機おまかせサポート利用による 割引適用時
プラン・ミニ(~3台)	3,600円 (3,780円[税込])	2,100円 (2,205円[税込])
プラン1(~5台)	6,000円 (6,300円[税込])	4,600円 (4,830円[税込])
プラン2(~10台)	11,000円 (11,550円[税込])	9,600円 (10,080円[税込])
プラン(~15台)	15,000円 (15,750円[税込])	13,600円 (14,280円[税込])
プラン(~20台)	18,000円 (18,900円[税込])	16,600円 (17,430円[税込])
追加(パソコン1台)	追加加算 800円/台 (840円/月[税込])	—————

【参考】オフィスまるごとサポートのプラン内容

ITサポート	パソコンを始めとするIT機器の操作説明、設定支援、トラブル復旧支援、IT管理支援などに対応します。
ビジネスホンサポート	ビジネスホン(電話)に関する操作説明、トラブル復旧支援、故障修理などに対応します。
今回新設 複合機おまかせサポート	複合機に関する操作説明、トラブル復旧支援、故障修理、消耗品補充サポートなどに対応します。