

PCライフを支える 24時間365日サポート

評価右上がりのアフターサポート体制



PCのトラブルが起きたときに頼りにするのがメーカーのアフターサポート。パソコンの性能や品質が上がり、製品自体に大きな違いが出にくい中、アフターサポートは快適なPCライフのカギになる。

パソコンを活用する上で重要な役割を担うのがメーカーのアフターサポートだ。ビジネス用のPCは5年以上使うことも多く、さまざまな場面でアフターサポートを利用することになる。特に昨今はモバイルPCとして社外で使ったり、在宅勤務で使ったりすることが増えている。注意していても落下などで破損や故障してしまうこともありうる。また、偶発的な破損・損傷だけでなく、移動中に盗難などでパソコンそのものを紛失してしまうリスクにも備え

ておく必要がある。

無償保証にオプション追加できる有償サポート

こうした場合の対応や修理の金額などはメーカーそれぞれだ。

マウスコンピューターの場合、全製品に1年間の無償保証が付属する。故障やトラブルなど何か困ったときには、24時間365日いつでも電話やLINEで、担当者がサポートしてくれる。1年間の無償保証に加えて、機種によっては2年間の有償延長保証を追加して合計3年間修理保証を付けることも可能だ。ビジネス用途のMouseProの場合は、さらに2年追加して合計5年まで保証を延ばせる。企業ユーザーが購入する法人向けパソコンは、利用期間が長期にわたることが多いため、万が一のトラブルや故障に備えて、有償保証を付けることが望ましい。保証期間中は保証上限金額を超過しない限り、回数制限なくサポート利用が可能だ。

ただし、延長保証・破損盗難保証などのオプションサポートは、商品の購入時しか申し込めない。既に注文済み



執行役員 サービス本部長の佐藤謙氏は、「当社のパソコンは安くて品質が良いという点で選ばれることが多いのですが、購入後のアフターサポートもおおそかにせず、顧客の満足度を高めていく方針を掲げています」と話す

だったり、納品済みだったりする製品には有償保証サービスを追加できないので注意が必要だ。

また、液晶ブランドのiiyamaでは、2021年4月1日以降に購入した製品を対象に、専用サイトでユーザー登録することで基本保証期間「3年」を2年延長し、「5年」とする製品保証を6月10日から開始している。ユーザー登録すると、製品に関する重要なサポート情報が通知される。ユーザー以外に最大3名まで登録が可能で、個人や企業での使用だけでなく、リースやレンタルにおいても、使用者の情報を登録することで、サポート情報を遅延なく共有し、迅速なサポート対応が可能である。

アフターサポートは破損や故障以外でも活用できる。例えば、インターネットに接続できないとか、Windows Updateやアプリケーション・ソフト、ドライバソフトの更新のやり方が分からない、周辺機器をつないだがうまく動作しないなど、パソコン本体とは直接関係ない場合でも、メーカーのアフターサポートで解決できることがある。

上手にアフターサポートを使いこなすには

マウスコンピューターには、パソコン購入後のサポートに関する専用のWebサイト「アフターサポートセンター」があり、必要な情報を一覧で確認できるようにしている。

例えば「Windowsが起動しない」「電源が入らない」「音が出ない」といったよくあるトラブルを集約したFAQ（よくある質問）や、知りたいことのキーワード検索によって、自分のパソコンを故障診断して、修理に出すべきかどうか知ることができる。購入した製品には本体や外箱にバーコードのシリアル番号が添付されているので、その番号を入力して製品独自のサポート情報を確認することもできる。パソコンを更新したりする際に必要なドライバソフトや、製品のマニュアルなども、アフターサポートセンターからダウンロードできる。

また、パソコンに関するトラブルや各種サービス、操作方法などの質問についてAI（人工知能）が自動応答してくれる「mouseAIチャット相談窓口」も用意されている。例えば、「マウスが動かない」「音が出ない」など、トラブルの状況や知りたいことを文字入力すると、自動で回答が表示

リアルタイムのサポート状況

問い合わせ前に確認すべきFAQ

個別機種・製品の確認すべき点

Windows等に関するお知らせ

サポートメニューの一覧

提供する他社のサポートサービス

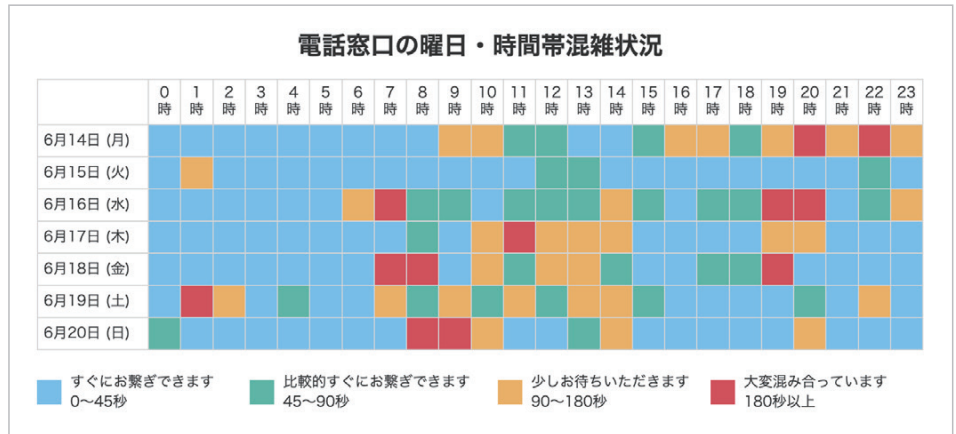
問い合わせ先一覧

The screenshot shows the 'mouse アフターサポート' website. Annotations in blue boxes point to various features:

- リアルタイムのサポート状況**: Points to the 'リアルタイムサポート状況' section showing support hours (24 hours, 365 days) and a QR code for LINE support.
- 問い合わせ前に確認すべきFAQ**: Points to the 'よくあるトラブル' (Common Troubles) section with a grid of common issues like 'Windows won't start' or 'No sound'.
- 個別機種・製品の確認すべき点**: Points to the 'よくご確認ください' (Please check carefully) section listing specific product support details.
- Windows等に関するお知らせ**: Points to the 'サポートセンターからのお知らせ' (Notice from Support Center) section.
- サポートメニューの一覧**: Points to the 'サポートメニュー' (Support Menu) section with icons for FAQ, Drivers, Troubleshooting, etc.
- 提供する他社のサポートサービス**: Points to the '他社提携サポートサービス' (Partner Support Services) section.
- 問い合わせ先一覧**: Points to the 'お問い合わせ先' (Contact Us) section at the bottom, showing phone, chat, and forum options.

マウスコンピューターのアフターサポートセンターには、パソコンを活用していく上で必要な情報が網羅されている。例えば、電話をかけた際の待ち時間や修理を依頼した際の作業日数などもリアルタイムの状況を知ることができる

電話窓口の曜日・時間帯ごとの混雑状況が確認できるヒートマップ。混み具合が可視化されていると、問い合わせ際の心理的な負担が軽減される



24時間365日 アフターサポートセンターへようこそ

トラブルやお問い合わせを24時間365日サポート、72時間以内で修理。

※お預かりした製品の検証およびお客様へのご連絡などのお時間を含めると、72時間を超える場合がございます。
 ※天災、もしくはシステム障害等の影響により、サポートセンターを休止させていただく場合がございます。

アフターサポート TOP FAQ検索でお悩み解決！ ドライブ・マニュアルダウンロード 故障診断・修理 回収・リサイクルサービス

リアルタイムサポート状況

現在のお電話窓口 混雑状況
2021/05/25 10:45 現在

アフターサポート電話窓口 **0570-783-794**

LINE mouse お客様サポート (24時間365日) 受付
 「電話はちょっと緊張する！」「忙しくて電話する時間がない」「ちょっと聞いてみますか？」
 モバイルから右のQRコードを読み込んで友達追加し、LINEトークからお問い合わせ
 ※順次対応いたしますので、回答にお時間をいただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

お電話の前にご確認ください

AIチャット機能

mouse製品についてのお問合せ

mouseAI チャット相談窓口 (自動応答)

11:20

次の選択肢から1つを選んでください。

- ① 修理品の送付先を知りたい
- ② 修理の進捗状況を知りたい
- ③ おおよその修理金額を知りたい
- ④ 修理をキャンセルした場合の手数料を知りたい
- ⑤ 修理の依頼方法を知りたい
- ⑥ この中がない

チャットで質問する



「BCP (事業継続計画) の観点から、コールセンター業務を沖縄と米子の2拠点体制にしています。併せて、購入前の問い合わせについては米子では法人ユーザーから、沖縄では個人ユーザーからの問い合わせを受けようとしています」と話すサービス本部 沖縄コールセンター マネージャーの上原直哉氏

パソコンに関するトラブルや各種サービス、操作方法などの質問についてAI (人工知能) が自動応答してくれる「mouseAIチャット相談窓口」

される。さまざまな事例や情報などが集約されているので気軽に検索して調べることができるのは便利だ。

トラブルとは異なるが、不要になったPCの回収についても、このサイトに集約されている。

2003年に施行された「PCリサイクル法」(改正資源有効利用促進法のパソコンに関する追加条項) で、PCメーカーには家庭向け・事業向けに販売され、不要になったパソコンやディスプレイなどの回収と再資源化が義務付けられている。PCリサイクル法ができたことによって、パソコンを自治体の粗大ゴミとして処分することはできなくなった。

ユーザーは不要なパソコンをきちんと処理する義務があるが、マウスコンピューター製のパソコンはアフターサポートセンターを確認することで処理方法や回収の流れな

どを知ることができる。このようにアフターサポートセンターを確認することで、知りたかった情報を入手したり、自力でトラブルを解決できたりすることも多い。

充実したサポートを支える 沖縄と米子のコールセンター

WEB上のアフターサポートセンターを確認しても解決できなかったトラブルなどは、コールセンターとやり取りして解決する必要がある。

マウスコンピューターはサポート体制を強化するため、コールセンター業務を委託していた沖縄県の外部事業者を2010年1月に自社化した。その後、鳥取県米子市にもコールセンターを開設し、2拠点で問い合わせに対応するよう

「電話での受付だけでなく、メールでのやり取りやLINEでの担当者とのチャットなど、さまざまな方法で問い合わせることができるようサポートを拡充しています」と話すサービス本部 米子コールセンター マネージャーの山村正志氏



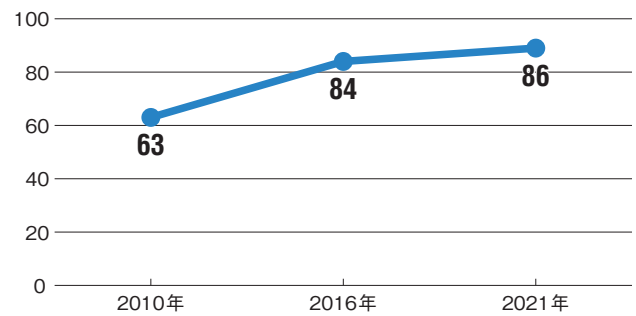
になった。また、製品の購入前の個人や法人からの問い合わせも沖縄と米子で対応している。

マウスコンピューターは、ユーザー満足度を高めるため、24時間365日、問い合わせを受け付けるサポート体制を確立した。それ以前に他のパソコン・メーカーで24時間の電話受付をする事例はあったが、コスト削減や業務の効率化のため、受付時間の短縮などサポート業務を縮小する傾向が強まっていた。

当初は夜間や土日曜・祝日の問い合わせは少なかったが、同社が24時間365日のアフターサポートをしていることが浸透し、一般的な業務時間外の問い合わせ件数は増えていった。また、LINEのチャットでの問い合わせが年々増え、メールとLINEを合わせると現在では6割近くになる。特に30代以下のユーザーはLINEでの問い合わせが多いという。LINEの問い合わせの場合もコールセンターのスタッフが24時間体制で受け付けている。とはいえ、日中に比べて深夜などの問い合わせは多くはないが、こうしたサポート対応を評価して同社製パソコンを選択するユーザーも増えた。問い合わせ対応後の顧客へのアンケート調査では、2010年に100点中63ポイントだった満足度が、2021年には89ポイントまで上昇するなど、着実に評価が上がっていることが分かる。

また、自由回答では「土日・夜間でも困ったときに対応してくれて、とても助かった」という声が多い。こうしたユーザーの感謝の言葉は、対応するコールセンターのスタ

ユーザーのサポート満足度



コールセンターでサポートを受けたり、修理対応を受けたりした後の顧客調査では、2010年に63ポイントだった満足度が、2021年には89ポイントまで上昇した

アフターサポートを受けたユーザーのコメント

問い合わせ対応	サポートに連絡させていただいたのは今回で2回目です。前回も今回も電話はすぐつながり、オペレーターも非常に親切で問題もすぐ解決できました。このサポート体制だけで、次回もまたマウスコンピューターを購入したいと思うほど素晴らしいサポートだと思います。
	パソコンに無知で操作に不慣れな高齢者に優しく丁寧なご対応いただき大変お世話になりました、担当していただいたオペレーターのAさん、ありがとうございました。
修理サポート対応	欲を言えば、もう少しスピーディーに回答があるとよかったです。調べるのに若干時間を要したため、全体としてちょっと電話にかかる時間が長く感じました。しかし、必要な回答は得られて助かりました。
	まず、LINEで相談させていただきましたが、とても丁寧に対応してくださいました。
	修理に出してから手元に届くまでもとても早く、助かりました。気付かずにいた不調個所まで修理して戻していただき、感謝しております。
	土日含まず72時間で返却とのことでしたが、土曜に到着し日曜に修理・発送してもらえました。修理にかかる時間が早くてびっくりしました。
	修理受付の電話対応時間が少し長いと思いました。
	内蔵HDDが認識されない初期不良での修理依頼でしたが、原因についてはお知らせいただけず少々不安でした。しかしながら非常に迅速に修理・発送を行なってもらえて助かりました。

顧客調査でのユーザーのコメント。多くのユーザーが迅速な対応について満足したと回答している

ップにとって励みになっているという。製品の充実した機能や品質の良さ、低価格といった購入前の訴求ポイントに加えて、購入後のアフターサポートを充実させてきたことで、マウスコンピューターは顧客のPCライフを全方位で支えているのだ。

法人のお客様 お問い合わせ

TEL 03-6833-1041

FAX 03-6739-3821

■受付時間

平日 9時～12時/13時～18時

土日祝 9時～20時