

24時間365日の永久電話サポート。 自社運営のサポート体制で、スピードと解決率を重視。

サポートセンター



24時間365日

24時間365日、自社スタッフによる電話サポート

自社の専門スタッフがお客様からのお問い合わせに対応することで、「効率」ではなく「解決」を重視するサポート体制を実現しています。お客様からのご意見は、迅速に企画・開発部門へフィードバックされ、製品やサービスの改善に役立てています。また、シリアル番号を入力するだけで、対象製品のみ有効な情報を得られる、サポートセンター特設ウェブサイトもご用意しています。

✓ 混雑状況がひと目でわかる!

電話窓口の繋がりのやすさを待ち時間の目安で表示、お客様のご都合の良いタイミングでお問い合わせいただくことができます。

また、曜日や時間帯別でも混雑の目安を表示しており、併せてご活用いただけます。



現在のお電話窓口
混雑状況

◎ すぐにお繋ぎできます

待ち時間の目安：0~45秒
2021/0/00 12:34現在

アフターサポートセンターウェブサイト内 表示イメージ



繋がりがやすい ← 混雑中 →

サービスセンター



1week

豊富な経験と高い技術を基にした短納期修理サービス

パソコン修理部門では、豊富な経験や技術知識を基に故障内容を正確に診断、作業効率と作業品質の向上を両立させながら、申告症状を確実に改善、短納期返却と再修理率ゼロを目指しています。さらに、修理内容やお問い合わせ内容の統計から、将来的に発生し得る不具合を早期に察知、情報の公開からお客様への対処方法のご案内まで、問題発生を未然に防ぐ取り組みも積極的に行っています。

✓ 修理納期がひと目でわかる!

保証期間内修理の納期目安を表示、修理のご依頼からお受け取りまでのスケジュールを、予め計画・想定いただくことができます。



現在の保証期間内
修理作業目安

3営業日 (無償修理の場合)

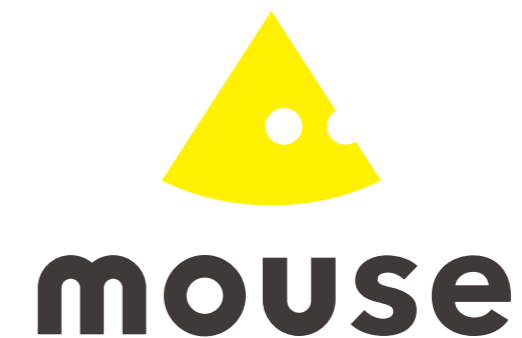
※有償修理の場合は日数が異なります

アフターサポートセンターウェブサイト内 表示イメージ

さらなる安心を保証する、サポート&サービスメニュー

お客様のご希望に合わせて、さらに充実したサポート・サービスをオプションでお選びいただけます。

- 最短当日修理返却を提供する「安心パックサービス」
- オンサイト同様の安心感を提供する「リモートサポートサービス」
- 最大5年間まで延長可能な「長期保証サービス」 法人専用
- オンサイト修理時の「SSD/HDD返却不要サービス」 法人専用
- お客様の管理コストを大幅に削減する「キittingサービス」 法人専用



期待を超えるコンピューター。

株式会社マウスコンピューター

東京本社 〒100-0004 東京都千代田区大手町2-3-2 大手町プレイス イーストタワー6階
飯山事業所 〒389-2234 長野県飯山市木島500 (木島工業団地内)

お客様の期待を超えるコンピューターを
お届けするために、
私たちは、品質に向き合い続けます。

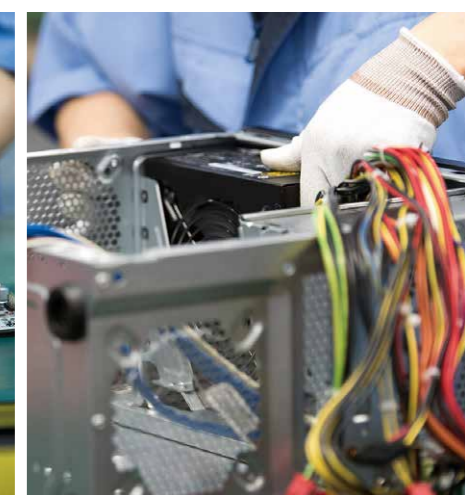
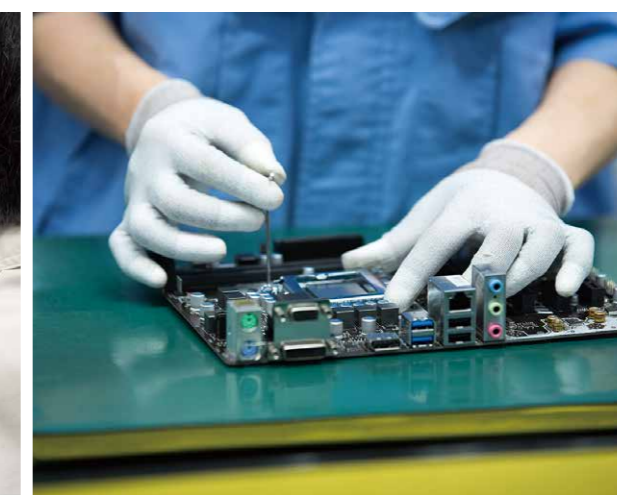
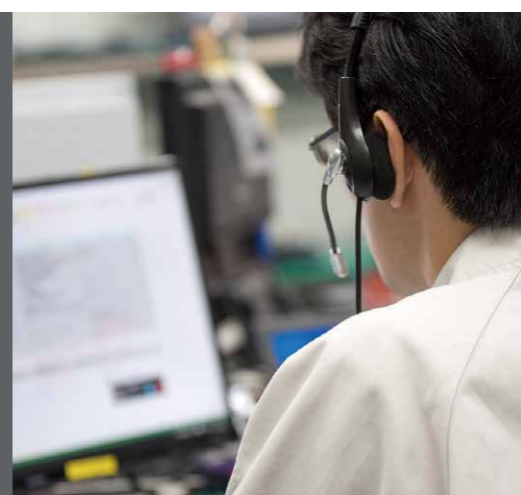
私たち、マウスコンピューターは
1993年にパソコン事業を開始して以来、多くのお客様に
BTO (Build to Order) を中心としたパソコンをお届けしてきました。

お客様に安心して、長く使っていただき、
次の機会も選んでいただけるパソコンをお届けしたい。
お客様の期待を超える、品質を実現するために、
私たちは日本で開発し、日本で生産しています。^{*}
そして、ひとつひとつの工程を常に改善し、
向上していく努力を惜しみません。

期待を超えるコンピューターを、
今日も、長野県飯山市でつくっています。



 **Made in Japan**



※一部モデルは、長野県長野市の協力工場および海外製造を行っております。

開発



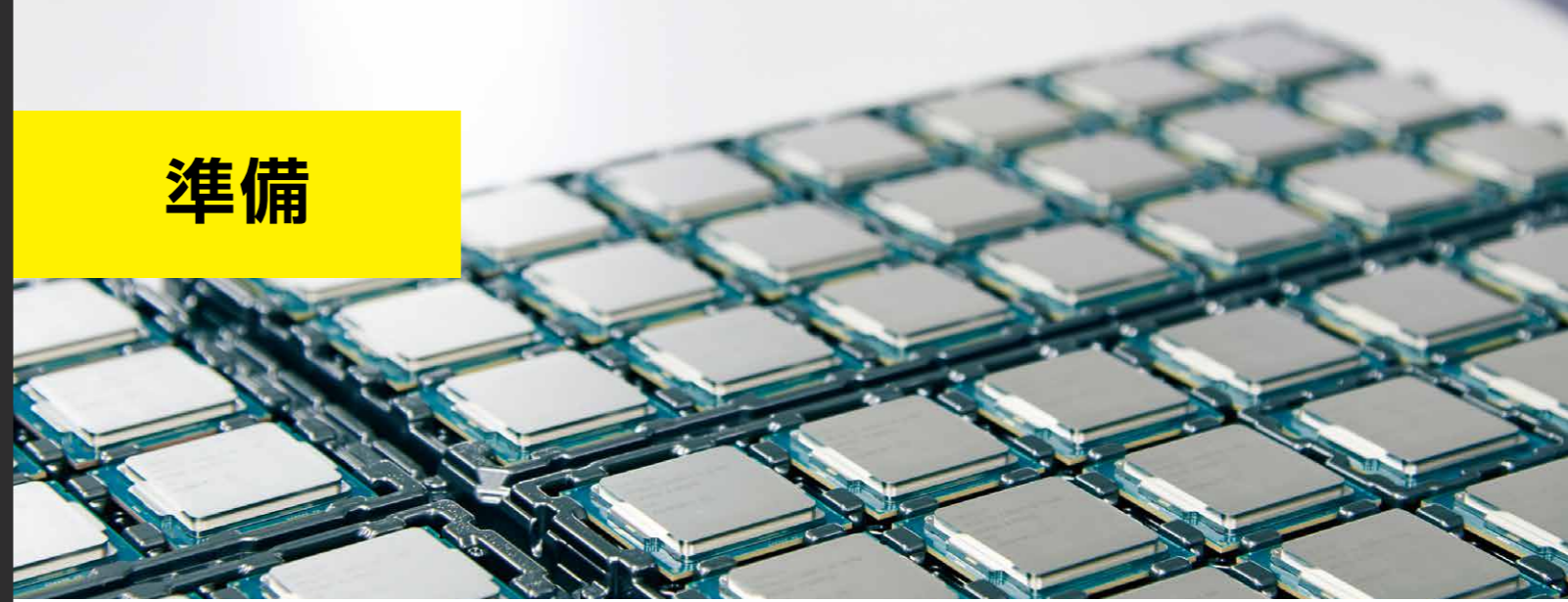
1 電源

パソコンの品質の根幹を担う電源ユニットは、専任のエンジニアが電源メーカーと共同で、回路設計や部品選定、品質評価を繰り返し、慎重に開発・採用しています。また、過去に発生した問題の再発防止については、特に重点的に評価・確認しています。

2 マザーボード

パソコンの機能性と安定性の基礎となるマザーボードは、実績豊富なメーカーと共同開発しています。日本のお客さまの要求を満たす機能性とコストのバランスを考えながら、製品特性に応じて設計・採用しています。

準備



6 生産管理

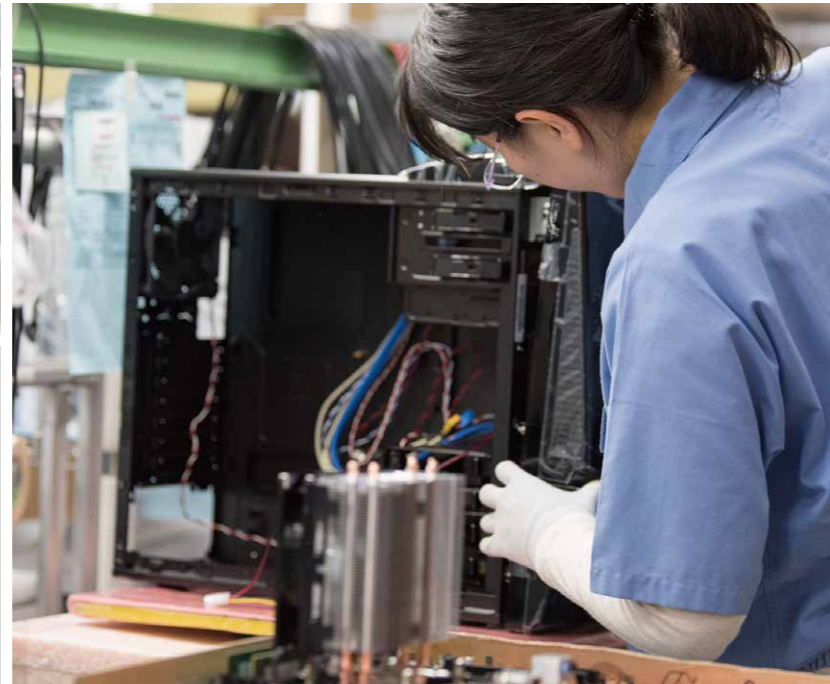
お客さまから受けたパソコンのご注文は、必要な全ての部品や付属品を記載した構成表で管理しています。構成表は出荷日ごとに6色に色分けすることで、管理するスタッフも製造するスタッフも視覚的に優先順位を把握でき、計画通りの生産はもちろん、工場全体の稼働を円滑にしています。

7 受入検査

部品は入荷後、直ちに受入仕様書に基づいて現品確認します。受入仕様書には、確認すべきポイントと共に写真を多数用いることで、作業者の見間違いを防止しています。万が一、部品の不合格が発生した場合には、直ちに赤いラップで梱包箱を封かんし、スタッフ全員が視覚的に判断できるようにしています。

3 機能評価

OSやドライバのバージョン、各種部品の組み合わせによる機能・性能を確認します。BTOパソコンは部品の組み合わせが多岐にわたるため、互換性問題が発生しないように、様々な評価・検証を実施しています。



4 信頼性評価

24時間365日、約40度の環境に設定された高温試験室では、寿命試験として、長期ライフ試験を続けています。また、マイナス20度からプラス65度まで温度を調整できる恒温槽を設置した試験室では、信頼性試験として、静電気・ノイズなどの試験、環境試験として、低高温の温度サイクル・振動・落下試験を実施します。実際にお客さまが使用される様々な環境下において、想定外の不具合を未然に防ぐため、各種試験に加え、長期使用による影響を継続してモニタリングしています。

5 製造マニュアル

組み立てスタッフがマニュアルとして使用する製造指示書は、開発部門が作成しています。豊富な経験や技術知識に基づく正確な指示書により、部品が正常に組み込まれ、想定通りに動作する製品が完成します。また、製造現場と連携して常に改善が行われています。

8 シリアル登録

主要部品には全て、ひとつひとつにシリアル番号を発行して登録、その部品がいつ納入され、どの製品に使用され、いつ出荷されたのか、詳細をデータベースで管理しています。これにより、間違った部品の組み付けを防ぐことはもちろん、出荷後の電話サポート時に部品構成を正確に把握した上でのご案内や、修理依頼時には迅速な原因特定に繋がります。



製造



9 部品集約

ご注文いただいたパソコンごとに、製造に必要な全ての部品を1つのケースに集約します。一部の部品は、構成表のバーコードをスキャンすると保管場所のランプが点灯するデジタルピッキングを活用し、作業の正確性と効率性を高めています。集約された部品は、シリアル番号をデータベースに登録、誤った部品が混入していないかも確認しています。

向上



10 組み立て

1台ごとに一人が最初から最後までを担当し、真心を込めて組み立てています。一人ひとりの製造スペースにはモニターが配備され、表示される製造指示書に則って作業を進めていきます。製造指示書の内容は、開発部門と意見交換を繰り返し、より明解で効率の良いものに改善し続けています。

11 組み立て検査

組み立てが終わった製品は、内観検査スタッフが製造指示書通りに組み立てできているか、特にネジの締め付けやコネクタの差し込みに不備が無いかなど、全数検査します。組み立てとは別のスタッフが担当することで、検査の精度を高めています。

12 機能検査

OSとソフトウェアをインストールした後、全てのポート類の入出力や音声の再生・録音、光学ドライブの読み書きなど、パソコン全ての機能・動作に不具合が無いかなどを確認します。さらにOSのコントロールパネル上からも、構成表通りに主要部品が組み込まれているかなどを確認しています。

13 負荷試験

最終試験として、一般的な使用環境を上回る高負荷を数時間かけ続け、異常が発生しないかなどを確認します。負荷試験は、特に初期不良の低減に寄与しています。

14 付属品集約

パソコン本体以外のマウスやキーボード、ケーブル類など、付属品をひとつずつスキャンしながらケースに追加します。重要な付属品については、シリアル番号を登録しています。この段階で構成表に紐づく全てのシリアル番号が登録され、1台の製品として完成します。

15 外観検査

梱包前の製品にキズや塗装剥げ及び変形などがないかなど、外観検査を実施します。

16 梱包・出荷

全ての検査が合格した製品はクリーニングを施し、一つ一つ丁寧に梱包して、お客さまのもとへ出荷します。



17 最終抜き取り検査

梱包まで完了した製品をランダムに抜き取り、お客さまと同じ視点で製品を検査します。万一不良を発見した場合には、直ちに担当セクションへ通知、直ちに対策を講じます。また、同様の不良が発生し得る対象製品を全数再検査します。毎日規定数以上の製品をランダムに検査することで、不良製品の出荷を未然に防いでいます。

18 QCサークル

開発・製造・品質管理などの各セクションで、月1回のQCサークルを実施しています。サポートセンターに届くお客さまの声や、サービスセンターが把握する障害内容・修理内容を基に、さらなる品質向上に向けて取り組む内容を決め、連携を図りながら実践しています。

19 気づきの掲示板

市場不良において、製造不良ではないが製造工程で見つけて欲しい、気付いて欲しい事項を、スタッフ全員の目に留まる場所に大きく掲示しています。これにより、スタッフ全員が一人ひとりの仕事に責任を持ち、品質に対する意識が向上するように工夫しています。



20 異常品質報告

全社員が「これはおかしいな」と感じたことを、品質管理責任者及び経営層へ、その内容の大小に関わらず、直接かつ簡単に報告できる仕組みを作り、現場の声を積極的に吸い上げることで、問題の透明化と早期解決を図っています。

21 品質管理会議

毎週、サポートセンター、サービスセンター、品質管理部門、開発部門、購買部門の責任者が集まり、前週のお客さまの声、発生した障害・故障内容、各部門で発生した問題を報告し、品質改善に向けた対策を考案、実行しています。

