



個人のお客様のご相談・ご購入 法人様のご購入相談・お見積り

03-6833-1010

03-6833-1041

LINEでの
お問い合わせ

店舗情報

総合お問い合わせ

マイページ

カート

はじめての方へ

デスクトップPC

ノートPC

ゲームPC
(G-Tune)クリエイターPC
(DAIV)ビジネス向けPC
(MousePro)iiyama
液晶
ディスプレイ周辺機器
& IoT製品セール・特集
キャンペーンアウトレット
& 即納モデルアフター
サポート

マウスコンピューターTOP > サポートページ情報 表示変更のお知らせ

Like 0

ツイート

B! 0

サポートページ情報 表示変更のお知らせ

お問合せが便利に！コールセンターの混雑状況、修理納期目安を「リアルタイム表示」
2016.08.29

株式会社マウスコンピューター（代表取締役社長：小松永門、本社：東京都、以下マウスコンピューター）は、コールセンターの混雑状況やリペアセンターの修理納期の目安をサポートページ情報へ「リアルタイム表示」することといたしました。

今までコールセンターへお電話頂いていた際に混雑時お待ちいただく事や、修理に出すタイミングにて製品返却時期が不明確など、お客様側で把握していただくことが難しい状況となっておりますが、弊社の特徴でもある「24時間365日サポート」を行っていく上で、サポートページへ情報を開示することにより、お客様の利便性の向上、サポート品質の向上を目指します。

またサポート品質の向上の目標として、コールセンターの平均応答時間を45秒以内、リペアセンターの平均修理納期を4営業日以内を目標に取り組んでまいります。

変更内容

コールセンターの混雑状況が明確

現在のコールセンターの混雑状況が一目でわかるため、お客様のご都合のよいタイミングでお問合せ可能となります。また、現在の混雑状況だけでなく、曜日別の混雑状況も確認可能となります。

*応答時間の目安は、お客様がご要望の窓口をプッシュして選択したのち、コール音が流れてから当社オペレーターにおつなぎするまでの時間となります。音声ガイダンス中の操作時間は含まれません。

▼コールセンター混雑状況

https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support2/sc_contact.asp

電話窓口の曜日・時間帯別混雑状況

	0時	1時	2時	3時	4時	5時	6時	7時	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時	22時	23時
8月15日(月)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8月16日(火)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8月17日(水)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8月18日(木)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8月19日(金)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8月20日(土)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8月21日(日)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

■ すぐにお繋ぎできます 0～45秒
 ■ 比較的にすぐにお繋ぎできます 45～90秒
 ■ 少しお待ちいただけます 90～180秒
 ■ 大変混み合っています 180秒以上

この表を参照の上、禁がりやすい時間帯に電話をいただくことをお勧めいたします。

※ あくまでも目安ですので、「すぐにお繋ぎできます」と表示されている時間帯でも禁がらないことがあります。あらかじめご了承ください。

「曜日・時間帯混雑状況イメージ」

現在の電話窓口混雑状況



すぐにお繋ぎできます

現在待ち時間が少なく、お電話がつながりやすい状態です。

待ち時間の目安 0～45秒

※ 待ち時間の目安は、お客様がご要望の窓口をプッシュして選択したのち、コール音が流れてから当社オペレーターにおつなぎするまでの時間となります。音声ガイダンス中の操作時間は含まれませんので、あらかじめご了承ください。

※ お問い合わせの状況により、一時的に繋がりにくくなる場合もございますのでご了承ください。

2016/08/26 11:27 現在

現在の電話窓口混雑状況



比較的にすぐにお繋ぎできます

現在比較的待ち時間が少なく、お電話がつながりやすい状態です。

待ち時間の目安 45～90秒

※ 待ち時間の目安は、お客様がご要望の窓口をプッシュして選択したのち、コール音が流れてから当社オペレーターにおつなぎするまでの時間となります。音声ガイダンス中の操作時間は含まれませんので、あらかじめご了承ください。

※ お問い合わせの状況により、一時的に繋がりにくくなる場合もございますのでご了承ください。

2016/08/26 11:34 現在

現在の電話窓口混雑状況



少しお待ちいただけます

現在やや混雑しており、お電話がつながるまで少々お時間をいただきます。

待ち時間の目安 90～180秒

※ 待ち時間の目安は、お客様がご要望の窓口をプッシュして選択したのち、コール音が流れてから当社オペレーターにおつなぎするまでの時間となります。音声ガイダンス中の操作時間は含まれませんので、あらかじめご了承ください。

2016/08/26 11:35 現在

現在の電話窓口混雑状況



大変混み合っております

現在非常に混雑しており、お電話がつながるまでお時間をいただきます。恐れ入りますが、時間を置いてお電話ください。または、下記メールフォームからお問い合わせください。

待ち時間の目安 5分程度

※ 待ち時間の目安は、お客様がご要望の窓口をプッシュして選択したのち、コール音が流れてから当社オペレーターにおつなぎするまでの時間となります。音声ガイダンス中の操作時間は含まれませんので、あらかじめご了承ください。

※ お問い合わせの状況により、上記目安時間よりお時間がかかる場合があります。

2016/08/26 11:35 現在

「現在の混雑状況イメージ」

リペアセンターの修理納期目安が、項目ごとに表示

現在の修理納期目安及び、直近3ヶ月の修理納期実績が表示されます。修理のご依頼内容から、対象項目を選んで頂く事で対象ページにて修理納期目安の確認が可能となります。

▼サポート情報「故障診断・修理ご依頼」

https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support2/sc_repair.asp

保証期間内修理を申し込む

保証期間内修理(無償修理)とは

初期不良期間を除く無償保証期間中に不具合・故障が発生した場合は、「保証期間内修理(無償修理)」での対応となります。無償保証期間は製品到着日より1年間となります。

※ 3年間無償保証に加入されているお客様は、3年間となります。



現在の保証期間内修理の作業目安：4営業日※

前週の保証期間内修理の作業実績：3営業日

※ 直近3ヶ月の保証期間内修理の作業実績

2016年5月	2016年6月	2016年7月
5営業日	3営業日	3営業日

※ 弊社修理工場入荷から、出荷までの日数です。配送にかかる日数は含まれません。

※ お客様への確認が必要な作業が発生した場合、上記より日数がかかる場合がございます。

「修理納期目安イメージ」

今後もつねにサポート体制の見直しを図り、よりよいサポート品質を提供していただけるよう努力してまいります。

※ Microsoft、Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
 ※ Intel、インテル、Intelロゴ、Intel Inside、Intel Inside ロゴ、Intel Core、Core Inside は、アメリカ合衆国およびその他の国における Intel Corporationの商標です。
 ※ 記載されている製品名等は各社の登録商標あるいは商標です。
 ※ 記載されている情報は発表時点のものです。予告なく仕様、価格を変更する場合や販売終了となることがあります。
 ※ 画像はイメージです。



期待を超えるコンピューター。

商品ラインアップ

デスクトップPC
 ノートPC
 ゲームPC (G-Tune)
 クリエイターPC (DAIV)
 ビジネスPC (MousePro)
 タブレットPC
 iiyama液晶ディスプレイ
 周辺機器 & IoT製品

ご利用ガイド

ご購入方法について
 お支払い方法について
 送料・配送について
 営業日のご案内
 返品について
 よくあるご質問

サポート情報

購入後のお問い合わせ
 故障診断・修理ご依頼
 製品FAQ
 各種ダウンロード

店舗情報

仙台
 秋葉原
 G-Tune : Garage(秋葉原/大阪)
 春日部
 名古屋
 大阪
 博多

初めてご利用の方

BTOパソコンとは？
 メルマガ登録
 アフィリエイト
 マイページ
 お届け予定日確認