

福井コンピュータ製品をご利用のお客様へ

カスタマサポートセンターの開設およびサポートサービスに関する重要なお知らせ



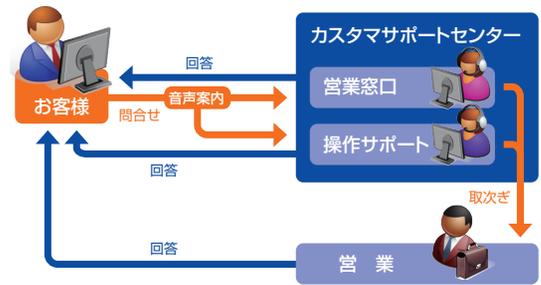
いつも福井コンピュータグループの製品をご愛顧いただき誠にありがとうございます。
 さて弊社では、2012年7月より、お客様からのお問い合わせを一元的にお引き受けする「カスタマサポートセンター」を開設いたしました。当センター開設に伴い、保守サービス「FCメンバーシップ」ははじめとしたサポートサービスが2012年10月より一部変更されます。また、2012年10月以降弊社製品をご利用いただくには、「FCメンバーシップ」のご契約が必要となりますので、現在未契約のお客様の新規契約と、既にご契約いただいているお客様は継続契約のほどよろしく願い申し上げます。

カスタマサポートセンター開設のお知らせ

●迅速な対応で“お待たせしないサポート”を実現する「カスタマサポートセンター」を開設しました。

これまで各営業所やサポート課にお電話いただいた場合に、回線の混雑によって「つながらない」「お待ちいただく」といった状況がございましたが、よりお客様へのスピーディーな対応を図れるよう、2012年7月より新たに「カスタマサポートセンター」を開設いたしました。当センターでは、製品に関わるすべてのお問い合わせを一元的にお引き受けし、最も適切な回答を迅速に導き出すシステムの構築で、お客様を“お待たせしない”サポートの実現を目指しております。

また、これまで各営業所でお対応させていただいた操作サポートにつきましては、カスタマサポートセンターにて対応をさせていただきます。なお、操作に関するお問い合わせにつきましては、FCMサポート保守のご契約が必要となります。



カスタマサポートセンター
お問い合わせ電話番号



0570-550-291

【受付時間】9:00～12:00 / 13:00～18:00
 ※土曜、日曜、祝祭日、弊社指定の休業日は除きます。

●従来のお問い合わせ用回線は、2012年10月に「カスタマサポートセンター」に集約されます。

フリーダイヤル電話サポート以外の番号(ナビダイヤル、一般回線サポート、FCメンバーシップ事務局、各営業所など)は、新しいナビダイヤル番号にてカスタマサポートセンターが対応させていただきます。尚、操作に関するお問い合わせはFCMサポート保守のご契約が必要となります。

回線種別		2012年9月29日まで	2012年10月1日以降
FCメンバーシップ 電話サポートご契約者	フリーダイヤル電話サポート(建築・GLOBE)	0120-37-3795	従来の番号から変更ありません
	フリーダイヤル電話サポート(土木・測量)	0120-57-5794	
	ナビダイヤル電話サポート(GLOBE)	0570-029-177	番号のみ変更となります 0570-550-291
	ナビダイヤル電話サポート(土木・測量)	0570-029-166	
TREND Netご契約者	ナビダイヤル電話サポート(TREND Net)	0570-029-199	
FCメンバーシップ 電話サポート未契約者	サポート一般回線(建築)	0570-550-291	FCメンバーシップの ご契約が必要となります
	サポート一般回線(土木・測量)		
	操作に関するお問い合わせ		
営業窓口* (資料請求、セミナー、展示会のご案内、FCメンバーシップお問い合わせなど)		0570-550-291	

*営業拠点の電話を、カスタマサポートセンターに転送して対応する場合がございます。あらかじめご了承ください。

●ご販売店様オリジナルのサポート電話回線につきましては、従来通り変更ございません。

裏面にサポートサービスに関するお知らせを記載しております。必ずお読みいただきますようお願いいたします。

サポートサービスに関する重要なお知らせ

●2012年10月、お客様によりメリットを感じていただける「新FCメンバーシップ」が発売されます。

2012年10月以降、操作サポートをお受けいただくには、弊社の保守サポートサービス「FCメンバーシップ」のご契約が必要になります。これに伴い、サービス内容の見直しを図った、新しい「FCメンバーシップ」を2012年10月より発売いたします。

受注開始日 2012年10月1日(月)
サービス開始日 2012年11月1日(木)

現在ご契約中の「FCメンバーシップ」は、2012年11月1日より自動的に右記の「新FCメンバーシップ」のサービス内容に引き継がれますので、お手続きは不要です。(次回の契約更新時に、サービス内容を変更されない限り、料金の変更はありません。)

新FCメンバーシップ各サービス内容の主な変更点

■プログラム保守

最新版プログラム(最新バージョン)をダウンロードで入手いただけるようになります。

■サポート保守

サポートサイトの充実を図り、電話とネットの両方で操作サポートを行います。

■基本保守

従来までのサービスに加え、FCコンシェルジュ内にサービスを追加していく予定です。

従来通り、上記3つのサービスの組み合わせとなりますが、すべてのサービスを網羅した「安心パック」などの新しい商品が増えます。

建築サポート商品	土木サポート商品	測量サポート商品
プログラム保守・サポート保守・基本保守がワンパッケージの「安心パック」が新登場	「安心パック」に特典が追加されこれまで以上に充実したサポートサービスをご提供	プログラム保守・サポート保守・基本保守がワンパッケージの「安心パック」が新登場
建築 / 土木 / 測量共通		

安心パック、プログラム保守をご契約のお客様には、最新版プログラムをいち早くご利用できるようダウンロードによるご提供[※]や、未所有のプログラムを一定期間お試しできるオプション体験機能[※]がご利用いただけます。また、ご契約されたすべてのお客様には、FCコンシェルジュのサービス拡充をはじめ、各種ユーザー優待価格を設定しております。(※ネット認証ライセンスをご利用のお客様に限ります。)

●サービスの内容につきましては、予告なく変更する場合がございますので予めご了承ください。●電話サポートについて、従来は1事業所1契約にて複数人同時にご利用いただけましたが、新FCメンバーシップ以降は複数人の同時利用の場合は、同時に利用する分のサポート保守契約が追加が必要になりますのでご注意ください。

【ご注意】「FCメンバーシップ」未契約のお客様へ

2012年10月以降、最新版のプログラムのご利用およびカスタマサポートセンターへのお問い合わせにつきましては、「FCメンバーシップ」のご契約が必要になります。未契約のお客様は新規で契約いただけますようお願いいたします。

- 最新版プログラムのご提供にはプログラム保守または安心パックのご契約が必要になります。
- 未契約のお客様が最新版にする場合は、保守未契約期間分の保守料金および、新たに保守契約が必要になります。
- カスタマサポートセンターへの操作問合せは、サポート保守または安心パックのご契約が必要になります。

●訪問サポート、各種設定作業、集合研修などの各種サポートメニューが拡充されます。

「FCメンバーシップ」のサービスメニュー以外の、訪問サポートや各種設定作業、集合研修など、お客様のお困りごとを解決するサポートメニューにつきましても、2012年10月より拡充します。これらのサポートにつきましては、各メニューごとに料金が設定されておりますので、必要に応じてご注文いただけます。

- セッティング
 - ・ソフトウェアインストール
 - ・周辺機器接続設定
 - ・OSインストール
- 操作指導
 - ・訪問操作指導
 - ・集合スクール
- 外部ファイルデータ入出力確認
- 当社ソフトオリジナルデータ破損
 - ・データ確認
 - ・データ修復
- プロテクト破損交換
- プロテクト間のプログラムビット移動など

サポートサービスの対象となるプログラム、サービス内容、契約料金などの詳しい情報は、弊社の公式ホームページから資料請求いただくか、カスタマサポートセンターまでお問い合わせください。