

断然違う二つのサポート

丁寧で親切
まさに安心



すぐにつながる専用電話相談窓口



「らくらくパソコン」は、専用の電話相談窓口を設けている。待ち時間が少なく、つながりやすい。サポートセンターを見学したが、専任サポートスタッフの丁寧な対応が印象的だった。



充実したサポートで
やりたいこともできる
困ったことも解決

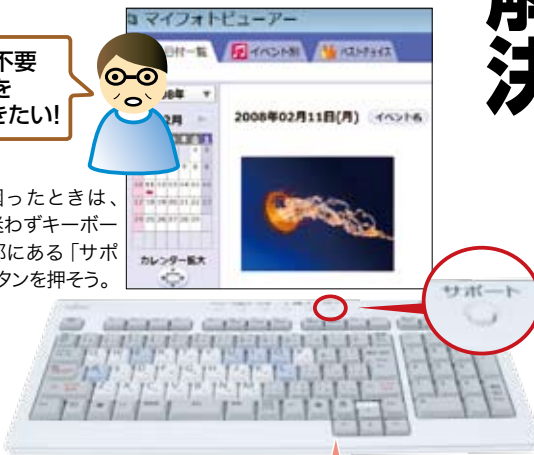
セブン版「らくらくパソコン」大解剖 5

電話サポートを実体験

写真の不要
な部分を
取り除きたい!

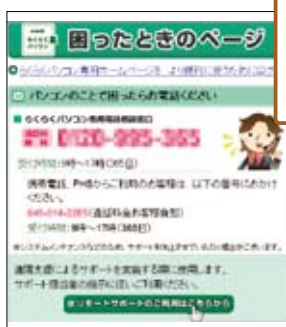


図1 困ったときは、迷わずキーボードの上部にある「サポート」ボタンを押そう。



富士通「FMVらくらくパソコン」 FMV-DESKPOWER F/ER

標準価格 オープン 実売価格 16万4800円
問い合わせ先 ☎0120-719-207
<http://www.fmworld.net/fmv/rakuraku/>



はい。こちらはFMVらくらくパソコン、電話相談窓口です。



図3 インターネット・エクスプローラが起動し、サポートページが開く。まずは「らくらくパソコン専用電話相談窓口」に電話してみた。専任スタッフが明るい声で対応してくれた。パソコン用語もわかりやすい言葉で説明してくれるので安心。

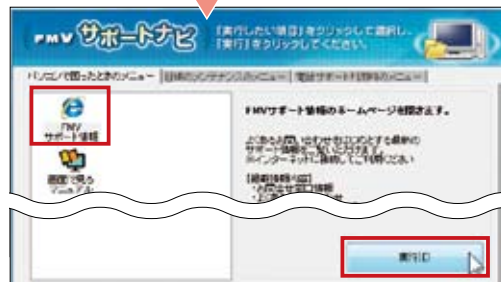


図2 自動的に「サポートナビ」画面が現れる。「FMVサポート情報」が選ばれていることを確認して、「実行」をクリック。

初心者が安心してパソコンを使うためには、直接相談できる電話サポートサービスが重要です。今回は「らくらくパソコン」のサポートセンターを取材。遠隔操作が魅力のリモートサポートも体験しました。

操作や設定に関する技術相談だけではなく、故障の場合にも利用できるパソコンのサポートサービス。「らくらくパソコン」のサポートは、らくらくパソコンユーザーだけの専用サービスです。その魅力はどこにあるのでしょうか？

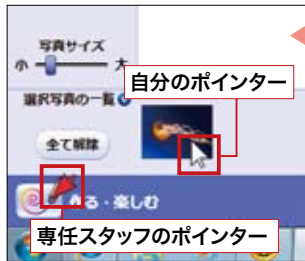
一番の魅力は、トラブル解決だけでなく、ユーザーの「やりたい」も支援してくれるところ。パソコン生活の良き相談者なのです。今回、電話サポートとリモートサポートを体験しましたが、サポートスタッフの案内と言葉づかいは、とてもわかりやすいものでした。

サポートスタッフはすべて専任。中高年を中心とした利用者の気持ちまで考えて対応してくれます。「お疲れではありませんか? 続きは明日にいたしましょうか?」と、利用者の体の負担まで気づかってくれます。

専用窓口なので、翌日でも電話は待たずにつながります。安心して自分のペースで相談ができます。

(文/戸田覚 写真/大槻純二)

図7 リモートサポートがつながると、赤いマウスポインターが表示される。これが専任スタッフのマウスポインターだ。実際に操作すべき場所を示しながら教えてくれるので、電話だけのサポートに比べて格段にわかりやすい。今回は写真をトリミングするので、マイフォトビューアーの「作る・楽しむ」をクリックするように誘導してくれた。



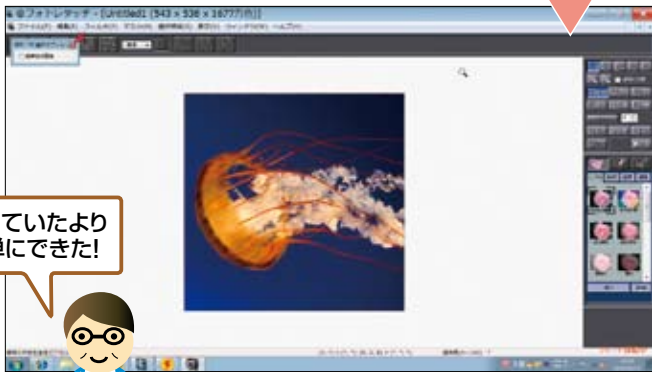
クラゲの写真の不要な部分を消したいのですが。



マウスをクリックしたまま右下に動かしてみてください。



図8 画像編集ソフト「@フォトレッタッチ」が起動。まずは残したい範囲をドラッグ操作で選ぶ。「どうやっていいかわからない」と伝えたが、使うボタンやどのように操作するかを、赤いマウスポインターでガイドしてくれた。



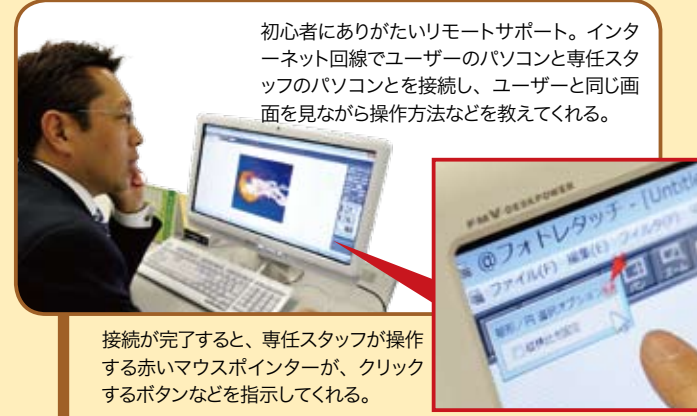
思っていたより簡単にできた!



図9 写真を無事に切り抜けた。この後、切り抜いた写真を保存するまで丁寧に教えてもらった。



隣で教えてくれる感覚のリモートサポート



初心者にありがたいリモートサポート。インターネット回線でユーザーのパソコンと専任スタッフのパソコンとを接続し、ユーザーと同じ画面を見ながら操作方法などを教えてくれる。

接続が完了すると、専任スタッフが操作する赤いマウスポインターが、クリックするボタンなどを指示してくれる。

最新のリモートサポートだから、わかりやすい!

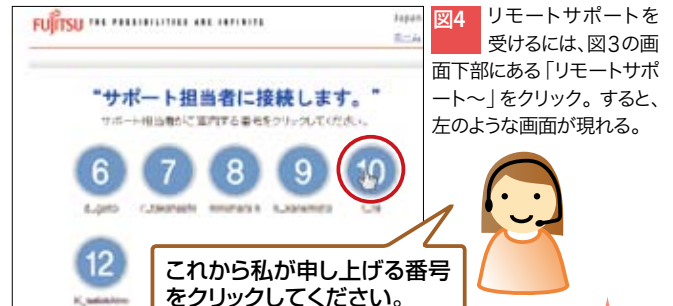


図4 リモートサポートを受けるには、図3の画面下部にある「リモートサポート～」をクリック。すると、左のような画面が現れる。

これから私が申し上げる番号をクリックしてください。

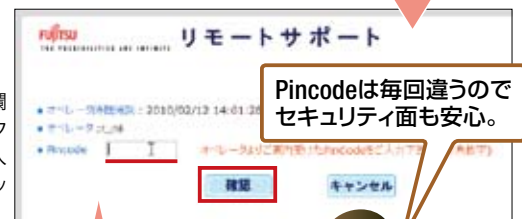


図5 「Pincodes」欄に専任スタッフから言われた番号を入力し、「確認」をクリックする。

Pincodesは毎回違うのでセキュリティ面も安心。

図6 専任スタッフのパソコンと自分のパソコンがつながるまで待とう。この画面が消えれば、接続完了。



「らくらくパソコン」のサポートは 厳しい審査を通過し国際認定取得

「らくらくパソコン専用電話相談窓口」は、ヘルプデスク協会 (HDI) の国際認定を取得しています。「窓口をご利用いただくすべてのお客様に対して、質の高いサポートを均一に提供できる窓口であると評価され、このたび認定されました」(川合さん)。また、統括担当者は、サポートセンター専用のPHSでサポートスタッフと連絡を取り合っています。PHSだから、説明に時間がかかっている担当者のパソコンの前に移動して、画面を見ながら補助できます。最近ではコストや価格ばかりが重視される傾向にありますが、「大事なところには費用をかけて良いサポートを提供する」(飯室さん)という姿勢が好印象でした。



富士通 パーソナルビジネス本部
ダイレクトビジネス事業部
川合 清治さん



富士通コミュニケーションサービス
ビジネス本部 第一事業部
飯室 昭一さん