

【ギグワークスアドバリュー株式会社】
ITに関する悩みはなんでも解決！
定額で何度でも相談できるサブスク型の「IT トータルサポート」
サービスの提供開始

ギグワークスアドバリュー株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：彦坂昌彦、福田和男、以下当社）は、IT 関連製品やサービスを取り扱う企業向けに「IT トータルサポート」の提供を開始いたしました。

本サービスをご活用いただくことで、ユーザーに快適、かつストレスフリーな IT 生活を提供すると同時に、製品やサービスを提供する側である各企業のサービス品質向上、ブランディングイメージ向上に大きく寄与させていただけると考えております。

1.背景

昨今、IT 技術の進歩により、益々、各家庭に IT 関連製品やサービスが普及し、生活は進化しております。

そんな中、パソコンやスマートフォンなどのデバイス類をはじめ、プリンタや Wi-Fi ルータなどの周辺機器、エクセルやワードなどの各種ソフトウェアといったツールは次々と、種類も増加し続けており、その操作方法に、ユーザーは不安を覚えながら使い続けています。また機器類は相互に繋がっていることが多く、便利であればあるほど複雑化しているものもあり、トラブルが発生した場合、どこに原因があるか特定することも困難な状況です。

更に、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、テレワークやオンライン授業といったリモート環境での生活が急速に浸透し、IT 関連機器を取り扱うシーンが日常化してきています。

IT 関連製品やサービス提供を行う各企業においては、ユーザーの利便性を高めるため、あるいはトラブルシューティングのためにサポート窓口を設置していますが、それは自社製品やサービスに限定したものとなっていることがほとんどです。ユーザーの満足度を高めるためには幅広いサポートが必要ですが、自社製品以外のノウハウがないことや、設備または人的リソースの問題で対応がまだまだ十分でないのが現実です。

そこで、創業以来 IT 関連事業に大きな強みを持つ当社として、上記課題を解決すべく「IT トータルサポート」の提供を開始いたしました。またユーザーに安心して利用していただけるよう、料金プランは問合せ回数に制限がないサブスクリプション型を採用しています。

電話・チャットを活用し、リモートでのヘルプデスクサポートと直接現地に訪問するオンサイトサポートを組み合わせ、サポート範囲の拡充を検討されている企業の助けとなれるよう、本サービスの提供を速やかに実施した次第です。

2.サービス概要

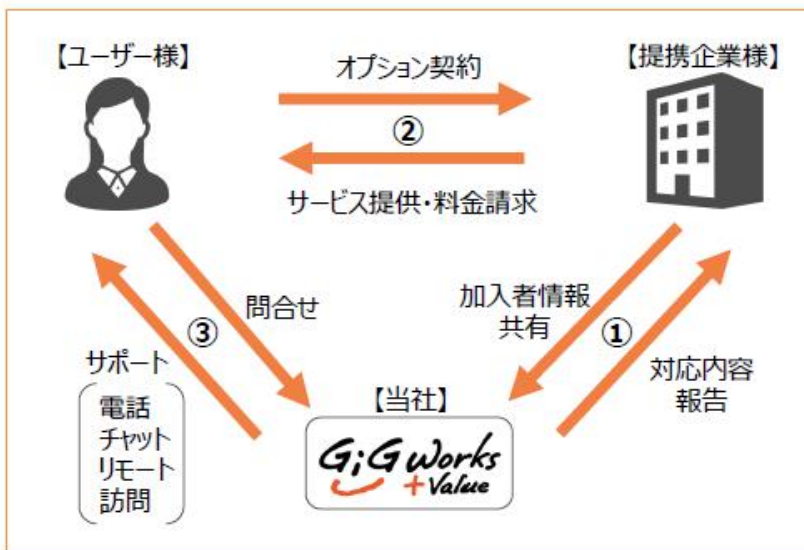
(1) サービスの主な特長

IT 周辺機器の操作方法やトラブルをあらゆる手段で解決する IT 総合サポートサービス
コールセンターと現地訪問を組み合わせたサブスクリプション型サービス

(2) サービスメニュー

- ◆ヘルプデスク：電話やチャット等、リモートサポート
- ◆オンサイト：設置現場等に伺う現地訪問サポート

(3) 提供イメージ



①業務委託契約

提携企業様と当社間でサービスに関する業務委託契約を締結

②オプション契約

ユーザー様にオプションとしてサービスに加入いただき料金をユーザー様に請求

③サポート提供

オプション加入いただいたお客様からの問合せを当社にて対応

(4) 料金

基本料金にあわせ、規模やご要望等に併せパッケージ化させていただいております。

問合せの際、ご相談となりますので、まずは、5. に記載しております、〈お申込み相談、お問合せ窓口〉にご連絡ください。

3.サービス活用事例

インターネットサービスプロバイダ (ISP) 事業者

- 導入方法：プロバイダ契約のオプションとしてヘルプデスクとオンサイトサポートをユーザーに提供
- 導入効果：インターネットや Wi-Fi ルータの設定はヘルプデスクで解決し、スマホやゲーム機、テレビなどの周辺機器についてはオンサイトによる現地サポートで解決

4.提供開始時期

2020年6月15日(月)

5.お申込み方法

本サービスのお申込みは、下記窓口までお問い合わせください。

<お申し込み相談、問合せ先>

ギグワークスアドバリュー株式会社

ITトータルサポート担当 永田/赤野

E-Mail : sales-bpo@gig.co.jp

TEL : 03-6832-8109

(月～金 : 10 時～18 時/土日祝および年末年始を除く)

6.会社概要

◆ギグワークスアドバリュー株式会社

代表者 : 代表取締役 彦坂昌彦、代表取締役 福田和男

所在地 : 東京都港区虎ノ門 2-10-1 虎ノ門ツインビルディング東棟 10 階

設立 : 2006 年 5 月 1 日

資本金 : 1 億円

事業内容 :

【マーケティング&コミュニケーションサービス】(営業代行・販売支援サービス)

【フィールドサポートサービス】(導入・設置・交換・保守支援サービス)

【コンタクトセンターサービス】(コールセンター運用・スタッフ支援サービス)

会社 URL : <https://add.gig.co.jp/>

以上

<本件リリースに関するお問合せ先>

ギグワークスアドバリュー株式会社

ITトータルサポート担当 永田/赤野

E-Mail : sales-bpo@gig.co.jp

(C) GiG Works Add Value Inc. All Rights Reserved.