

# コールセンター有料対応についてのご説明

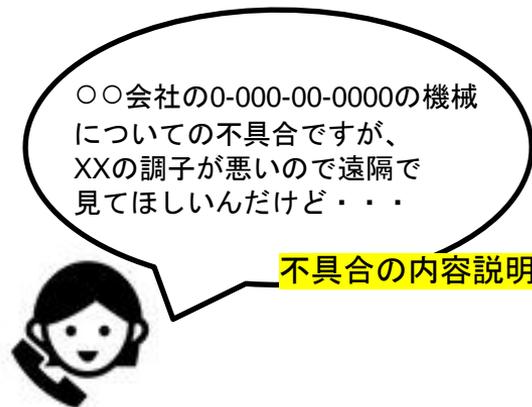
2022年6月30日付お知らせメール、HP掲載補足説明

Info-service-Japan@homag.com | 2022.06.30

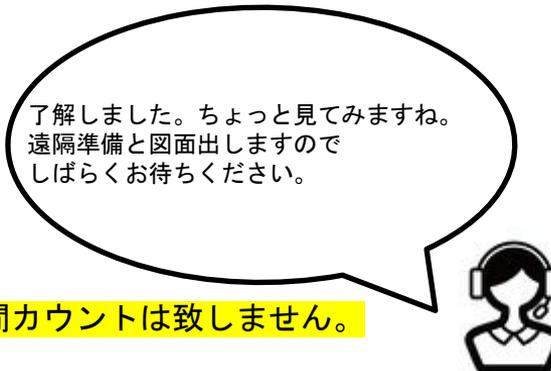
**HE HOMAG**

**YOUR SOLUTION**

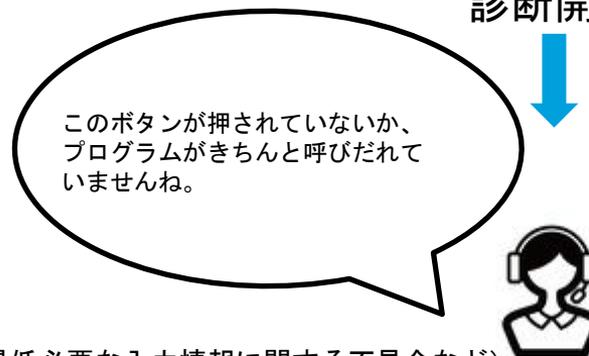
## コールセンター対応には大きく2つのパターンがあります。



不具合の内容説明や、診断準備段階では時間カウントは致しません。



### 例1



診断開始



例1のように簡単に不具合の状態がわかるもの（機械が稼働するために最低必要な入力情報に関する不具合など）  
こういった不具合は簡単にトラブルを把握でき、対応所要時間もかかりません。＝ 10分以内またはプラスαです。

これは今まで通り**無償の対応**です。

## コールセンター対応には大きく2つのパターンがあります。

例2のようにある一定の時間を要する対応は大抵30分またはそれ以上の所要時間がかかります。サービス技術員が現場で対応するかの如く、コールセンターも同じ作業します。時には実際に目で見ているサービス派遣員のほうが早く対応できるケースもあります。しかしながら移動時間や宿泊費など考慮するとコールセンター対応費は格安となります。

これが今回有償の対象です。

### 例2

データを変更しながら調整しなければいけません。



診断していますが症状がたまに出るようで、現状エラーを確認できません。しばらく生産の様子を見ながら診断しますか？

通信不良を起こしているようです。XXの電気ついてますか？またケーブルのコネクターなどしっかりと差し込んでありますか？

こうした対応が時代の流れとともに近年増加し、現在の限られたメンバーで構成しているコールセンター規模の運営ではお客様のご期待に沿う迅速な対応が困難な状況になりました。更には多くのユーザー様から不満の声を招く結果となってしまいました。

コールセンター規模拡大と円滑な業務遂行を目指し、ホマッグユーザー様へのプロサービス体制を可能に致します。

お気軽に弊社コールセンタースタッフへお問い合わせください。

電話 : 0277-20-4200

E-mail: [info-service-japan@homag.com](mailto:info-service-japan@homag.com)

今後ともコールセンターご愛顧のほどよろしくお願ひいたします。

ホマッグジャパン株式会社  
コールセンター 一同  
2022.06.30

**HE HOMAG**

**YOUR SOLUTION**