

頼れるサポートで パソコン操作の 不安を解消

RICOH 情シスおまかせパック

業務負荷軽減

株式会社 クレソン様

『RICOH 情シスおまかせパック』がOS・各種アプリや
周辺機器などのパソコン全般をサポート。

通話&遠隔操作&訪問対応を含むリーズナブルな
サービスを活用して本業の集中へ。

株式会社クレソン 代表取締役 正本 義昭 様

岡山県岡山市の株式会社クレソン様は、社内の職人によるオリジナルの「お花つき」の装飾を施したケアシューズやケア帽子などを製造販売してブランド展開しています。「RICOH情シスおまかせパック」は、リコーのエンジニアがおお客様のIT環境をまるごとサポート。メーカーや購入先に関わらず、さまざまなハードウェアやソフトウェア、周辺機器などの操作やトラブル対応をサポートします。本サービスをご利用中の同社代表取締役の正本義昭様に、RICOH情シスおまかせパックへのご感想を伺います。



お客様プロフィール (2024年5月現在)

株式会社クレソン様

所在地：岡山県岡山市南区藤田1440-23

設立：1986年11月

従業員数：5名 (2024年5月現在)

事業内容：服飾雑貨製造販売業

URL：https://cresson1986.com/



花飾り付きの高齢者向け、介護向け帽子やシューズをはじめとした服飾雑貨を製造し、自社ブランド製品を大手デパート店頭や通信販売を通じて提供。「創り花を通じて よりおしゃれに より心豊かに」をモットーに、職人の技術を生かした商品開発を行っている。

背景

- 1 「パソコンの知識がない」 パソコン操作が苦手で、全般的な助けを必要とした
- 2 「頼る人がいない」 社内に頼れる人がおらず、調べるのも大変だった
- 3 「その場の対応が必要」 画像添付や表の並べ替えなど、迅速なお客様対応に迫られた

効果

- 1 「初心者でも安心」
基本操作の質問にも懇切丁寧に教えてもらえる
- 2 「いつでも頼れる」
パソコン全般の困りごとが電話で相談できる
- 3 「その場で解決」
リモート操作のサポートでお客を待たせない対応へ



ITに関する
操作やトラブルの
お問い合わせ

リコーのヘルプデスク、
ITエンジニアが
さまざまな疑問に対応

※イメージ



電話&リモートサポートでITの困りごとを即座に解決!

導入の経緯

安心して頼れるサポートの大切さ

お花付きケアシューズやケア帽子を製造販売する株式会社クレソン代表取締役の正本義昭様は、パソコンやアプリケーションの不明な機能や操作が多く、取引先への早急な対応が必要になった時に苦勞された経験を思い返されます。「以前はリコージャパンの営業担当者いろいろと操作を聞いて、なんとかその場をしのいでいました。パソコンでよく使っているのはメールと表計算ソフトです。取引先からの連絡はすべてメールで来て、表や画像などの資料のファイル添付を求められる場合があります。商品リストでは品番別の並べ替えなどにも必要になりますが、ソフトの機能がたくさんあり、苦手な部分が多くて本当に大変でした」

正本様はメールや表計算ソフト以外のパソコンの操作や設定などについても不安が多かったそうです。そのような不安がある時に、リコーの定額制サポートサービスのRICOH 情シスおまかせパック(以下、情シスおまかせパック)のサービスが始まりました。

「情シスおまかせパックができたことを営業担当者に勧められて、導入することにしました。最初は有料サービスへの抵抗もありましたが、やってみないとわからないので、まずはやってみようと1年間試してみました。今では情シスおまかせパックが私の相棒になり、心強い味方になってくれています」

導入のメリット①

迅速で確実な対応を受けられる

導入後の実際のサポート対応について正本様は次のように説明されます。「とにかくクイックなレスポンスで、すぐに反応があるので非常に助かっています。対応するオペレーターが異なる場合でも引き継ぎがきちんとできていて、これまでのやりとりのデータも残っているので困ることもありません。午前中に聞いた内容について、同じ日の午後にもう一度聞きたいという時に、対応する担当者が変わったとしてもきちんと引き継ぎされて答えてくれ、きちんとフォローしてくれます」

質問内容や対応状況についてサポート側で共有されているため、対応する担当者ごとに改めてはじめてから状況を説明し直す必要がないことも、情シスおまかせパックの導入メリットの1つとして挙げられます。

導入のメリット②

レベルに合ったサポートを受けられる

情シスおまかせパックでは、セキュリティの高い遠隔操作のサポートソフトを導入しているため、電話でのサポートに加えて、手元のパソコンを実際に遠隔操作して対応してもらうことも可能です。

「オペレーターがパソコンを見ながら、リモート操作でパソコンを動かして説明してくれるので

わかりやすいです。学校の先生のように、私のレベルに合わせて話をしてくれます。何度も同じ質問をしてもわかるまで答えてくれますし、とても丁寧に時間を惜しまずに答えてくれます」

導入のメリット③

パソコン環境全般への対応で安心

「メールや表計算だけでなく、使ったことのないソフトがあれば、『これは何ですか?』という質問からのスタートもあります。時代とともに便利になっているツールがたくさんありますが、パソコンに関してはどんなジャンルのことでも親切丁寧に教えてくれるので、安心して聞けます。これが情シスおまかせパックを使い続けている一番の理由です」

導入後のご感想

円滑な業務のための不可欠な存在に

情シスおまかせパックについて、正本様は経営者としての目線から次のような感想をお持ちです。

「本当に困った時にすぐに対応してもらえるので、お客様に迷惑をかけずに業務が進むのは非常にありがたいことです。情シスおまかせパックは、今では無ければ困るものになり、逆に安いと思っています。時は金なりと言いますが、問題解決が早くできるので、とても助かっています。情シスおまかせパックを通して日常業務がスムーズに流れているのが一番ありがたいです」

情報システム業務支援サービス

ITKeeper

RICOH

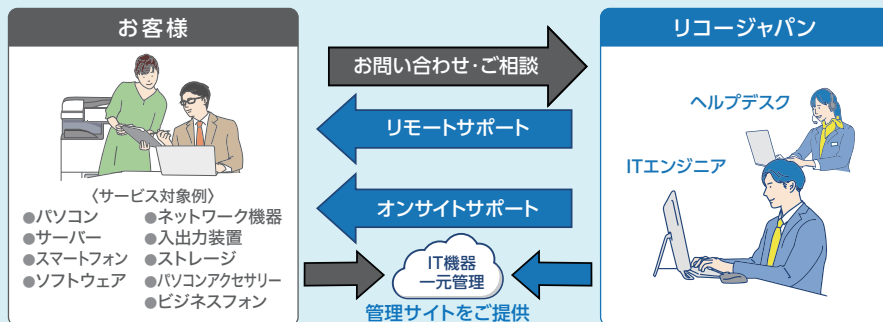
情シスおまかせパック

ITの困りごとを、強力にサポートします!

ITに詳しい社員に頼っても、なかなか解決できない…本来業務に支障がある…。そんなお悩みはプロのエンジニアにお任せください!! ITエンジニアがお客様の情報システム業務を代行し、様々な障害や疑問に対応します。



リコーがお客様の情報システム業務を代行し様々な疑問に対応します!



※一部サポート対象外の機器・製品・ソフトウェアがございます。詳しいサービスの内容については、販売担当者にご確認ください。

※Microsoft、およびExcel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。※QRコードは、(株)デンソーウェーブの登録商標です。※YouTubeはGoogle LLC.の商標です。
※その他の会社名および製品名は、それぞれ各社の商号、商標または登録商標です。

RICOH
imagine. change.

リコージャパン株式会社

東京都港区芝3-8-2 芝公園ファーストビル
〒105-8503

●お問い合わせ・ご用命は・・・

<https://www.ricoh.co.jp>