

高品質なユーザーサポートでビジネスをもっとスムーズに！

# リモートサービスデスク

豊富なナレッジと問題解決のノウハウで、お客さまの業務の中断を最小限にとどめるユーザーサポートを提供します。最新アプリケーションやITツールの使い方をわかりやすく伝えるので、ITサービスをスムーズに業務活用し仕事の効率化を図ることができます。

## サービス概要

Microsoft 365をはじめ、業務関連システム・OA機器（※）まで広範囲にサービスデスクを提供します。JBSの問い合わせ対応の品質向上を常に徹底しているため、エンドユーザーからの問い合わせに素早く対応し、スムーズな問題解決でお客さまの毎日の業務をサポートします。

※ PC関連、PCまわり等



## サービスメリット

豊富な技術知識と「わかりやすく伝える」ノウハウを持った JBS のサービスデスクエンジニアが、問い合わせに対して迅速かつ適切な解決策を提示することで、エンドユーザーの生産性を向上し、システム担当者の負荷を軽減します。



### エンドユーザーに寄り添った対応

ユーザーサポートのプロフェッショナルが、エンドユーザーのITリテラシーを瞬時に察知し最適な受け答えをするので、スムーズな解決が見込めます。ITに詳しい方にはより高度な利用方法などを伝え、業務効率化を支援します。



### IT部門の負荷を軽減

専門的なサポートと高い解決力により、システム担当者へのエスカレーションを最小限にすることで、お客さまは本来の業務に注力できます。また、報告・相談時はサービスデスクエンジニアの的確なヒアリングとコミュニケーションにより、お客さまの負荷を軽減します。



### 課題解決へ向けた提案

月次で問い合わせ状況を分析し、システム利用における課題とその改善案も月次レポートを提出します。日々の問い合わせ対応を通してエンドユーザーのニーズをくみ取りシステム担当者へフィードバックするため、課題に対し効果的にアプローチできます。

## サービスの特徴

👍 **こんなお客さまにおすすめ**

**エンドユーザー**

- 担当者の技術力や理解力が低く、何度も同じことを聞かれる
- 問い合わせてもなかなか解決せず満足度が低い

👍 **こんなお客さまにおすすめ**

**システム担当者**

- ユーザー対応や一次窓口からのエスカレーション対応に時間がかかる
- 日々の業務に追われ、現状の課題の洗い出しや改善ができてない

**一般的な対応**

- ・メーカー公開情報
- ・動作検証
- ・過去の類似事例確認
- ・メーカーへの問い合わせ

**ナレッジの有効活用とユーザーに寄り添った対応**

**改善案の例**

- ・他社事例と照らし合わせたシステムの利活用方法の提示
- ・ユーザーのつまずきやすい点を考慮したマニュアル更新案の提示

**専門的なサポートと高い解決力**

調査を必要とする問い合わせは、メーカー公開情報の確認のほか、JBS 環境での動作検証やメーカーサポートへの問い合わせまで JBS が実施します。高い解決力を誇るため、一次窓口としてだけでなく、既存ヘルプデスクの二次窓口としても利用できます。

**ナレッジの有効活用とユーザーに寄り添った対応**

Microsoft 365 以外にも様々なシステムのサポート実績から得た JBS の最新、かつ豊富なナレッジを駆使して、問い合わせ対応をします。また、質問に対する回答だけでなく「気になるようなところも先読みした情報」を提供することで、クイックな問題解決を可能にします。

**課題の見える化と改善策の提案**

毎月の問い合わせデータをカテゴリーや影響度、原因別に分析し、お客さまの課題を可視化します。それらの課題に対し、過去の支援実績やお客さまの社内の状況を総合的に判断し、最適な改善案を提示するため、お客さまはその改善案をベースに次のアクションを検討することができます。

## 価格

お客さまの環境や希望のサポート体制に応じて、お見積もりします。詳しくはお問い合わせください。

## オプションサービス

**多言語対応**

**24 時間 365 日**

**ポータル提供**

**サポート対象のカスタマイズ**

**窓口一元化**

### 前提条件

- ・最低契約期間は 3 か月です。
- ・問い合わせの件数が契約件数を下回った場合でも、月額基本料金を申し受け、余った件数は翌月へ繰り越してできません。

- 記載されている会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
- 製品の仕様は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。



お問い合わせ先

**日本ビジネスシステムズ株式会社**

〒105-5520  
東京都港区虎ノ門2-6-1 虎ノ門ヒルズ ステーションタワー 20F  
<https://www.jbs.co.jp>