



24時間365日お客様のITライフサイクルをサポートする

もしもしITサポートーズ by 保守統合サービス

日本電通株式会社
デジタルソリューション事業部

「もしもしITサポーターズ」 (略称：もしサポ) とは

- 現代の企業では、IT部門が担う業務がますます増加し、限られた時間と人手で対応しなければならないという課題が浮き彫りになっています。「やらなくちゃいけないことは多いのに、IT部門の人と時間が足りない・・・」といったお悩みを抱えている企業様も少なくありません。
- そこで私たちが提供する「もしもしITサポーターズ」は、そんなお悩みを解決するためのサービスです。このサービスでは、ITに関するお問い合わせやサポート依頼を24時間365日体制で受付し、迅速かつ的確に対応します。お客様のIT部門が本来の業務に集中できるよう、バックアップとして常にサポートを提供し、業務の効率化と安心感をお届けします。
- たとえ深夜や週末、祝日でも、いつでもお客様のITサポートを行うことができる体制を整えており、急なトラブルや緊急の対応が必要な場合でも、私たちにお任せいただけます。これにより、お客様のIT部門の負担を軽減し、より戦略的な業務に専念できる環境をサポートいたします。



こんなお悩みありませんか？

情シス部門の手が
まわらない



基本業務に加え、他部門からの問い合わせ対応等、業務がひっ迫している。

24時間365日の対応
が困難



夜間や休日システムの死活監視やトラブル対応が不十分になっている。

コスト削減とサービス品質
の両立が難しい



セキュリティ対策や生成AIの活用、DXの推進など対応すべきタスクは増えるが、取り組めていない

セキュリティ対策、生成AI
の活用、DXの推進などが
取り組めていない



情報システム部門が主要拠点にしか設置できず、広い地域に散らばる各拠点へのサポートが十分にできない

その悩み「もしサポ」で解決できます！

「もしサポ」が選ばれる理由

柔軟に組み合わせ可能な
オーダーメイド型



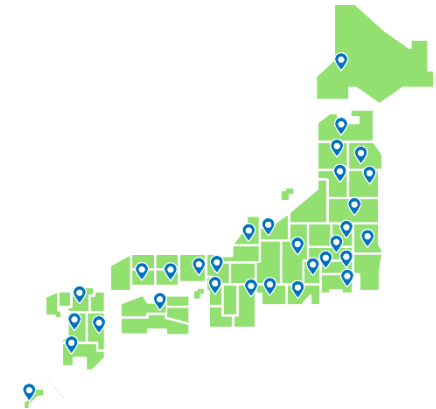
コンタクトセンタ、サービスセンタ、
キittingセンタの機能をお客様の
ニーズに合わせて柔軟に組み合わせ可能。
必要な機能だけを選択することで、
効率的かつ経済的にご利用いただけます。

24時間365日、有人の
コンタクトセンタが電話受付



お客様の緊急の問い合わせにも対応できるよう、
24時間365日体制で有人のコンタクトセンタが
電話で受付を行います。
これにより、迅速かつ確実に問題を解決します。

全国に充実したサービス拠点



全国にサービス拠点をもち、遠隔地の事業所への
オンサイトを含むサポートをいたします。
最寄りのサービス拠点から迅速に作業員が駆けつけ、
お客様のIT関連の課題を迅速に解決します。

コールセンターサポート



お客様からのお問合せやご依頼の受付を担当します。IT環境の死活監視、問題の切り分けや各種手配、情報管理などを行う保守統合サービスの中核となる部門です。

取次通知

問題判別

導入設定

障害監視

キittingサポート



機器にソフトウェアの導入や各種設定を施して出荷するキittingサービスや故障機器の修理手配などを行う保守統合サービスの後方支援部門です。

持込修理

先出修理

導入設定

廃棄抹消

オンサイトサポート



お客様先(機器設置場所)に訪問して、導入支援や保守サービスなど、様々なサービスをお客様の手を煩わすことなく、速やかな復旧・展開作業を提供します。

問題判別

交換修理

導入設定

補助作業

サービス内容を変更、各サービスの組み合わせも可能

主なサービス導入事例 1～3

サービス導入事例1



Kintoneアプリで短期間での構築とコスト削減を実現し高評価をいただきました

導入前の課題



管轄内の保育所からの申請書類の作成、提出をデジタル化するにあたり、その仕組みの構築と運用サポート業務が行える企業を探していた

ご提案内容



Kintoneアプリサポート業務

- ・ オンライン申請の仕組みを構築
- ・ 運用に関するサポート業務を実施
- ・ 平日 9 時- 1 8 時で対応

結果



- ・ 担当部門の業務が大幅に軽減
- ・ 業務効率・生産性の向上促進
- ・ コスト面においても満足頂く

サービス名

コールセンタサポート

メニュー

取次通知、問題判別

業種

保育業（市立）

サービス導入事例2



お客様の希望に沿った柔軟な対応で高評価をいただきました

導入前の課題



情報システム部が本社にしかなく、全国の支店や工場でのIT機器の障害対応にお客様が移動する負担が大きいため、リモートで対応してくれる企業を探していた

ご提案内容



M社様向け駆付けサービス

- IT機器の障害発生時の切り分け
- リモートハンドによる電源操作
- 予備機との入替作業の補助
- 拠点移転時の機器移設、回線開通立ち合い

結果



- 業務と費用の軽減
- 集中力の向上
- 顧客満足度の向上

サービス名

コールセンタサポート

メニュー

問題判別、交換修理、
導入設定、補助作業

業種

ITハードウェアベンダー

サービス導入事例3



他社での電話取次業務実績を高く評価いただきました

導入前の課題



社用携帯を社員には配布しているが、出先、移動、打合せ等により受電できないため、お客様から会社代表に架電することが多々あり、総務部門の業務に支障をきたしていた

ご提案内容



代表電話取次業務

- ・ 社員名簿の連携・更新
- ・ 担当者へのメール取次
- ・ 営業電話の対応

結果



- ・ 総務部門担当者が電話対応業務から解放
- ・ 他の業務に専念できるようになった。

サービス名

コールセンタサポート

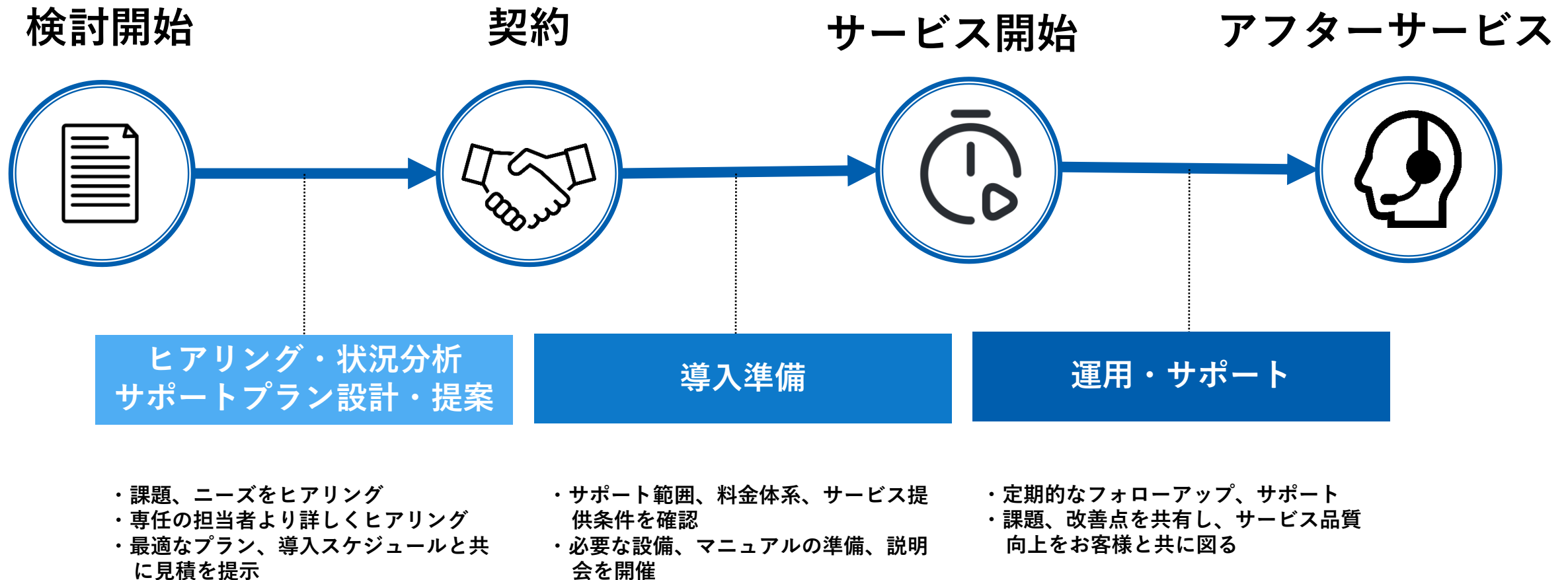
メニュー

取次業務

業種

建設業

導入までの流れ



よくあるご質問

Q もしサポのサービスを利用するための初期費用はどれくらいかかりますか？

サービスの内容や規模によって異なりますが、初期費用にはシステム導入費用や設定費用が含まれます。具体的な金額については、お客様のニーズに合わせたお見積りをご提示いたしますので、お気軽にお問い合わせください。

Q 24時間365日対応のサポートはどのように提供されますか？

もしサポの24時間365日対応のサポートは、有人のコンタクトセンタによって提供されます。お客様からの緊急の問い合わせやトラブルに迅速に対応し、必要に応じてリモートサポートも行います。

Q オーダーメイド型のサービスはどのようにカスタマイズできますか？

コンタクトセンタ、キittingセンタ、サービスセンタの各機能を、お客様のニーズに合わせて柔軟に組み合わせることができます。例えば、特定の時間帯のみのサポートや、特定のデバイスのみの管理など、柔軟にカスタマイズが可能です。組み合わせと各サービス内容のカスタマイズを追加します。

よくあるご質問

Q 全国にサービス拠点があるということですが、対応エリアはどこまでカバーしていますか？

もしサポは**全国にサービス拠点**を持ち、主要都市を網羅しています。
最寄りのサービス拠点から迅速に作業員が駆けつけ、お客様のIT関連の課題を迅速に解決します。

Q サービスの契約期間はどれくらいですか？また、途中解約は可能ですか？

サービスの契約期間はお客様のご要望に応じて柔軟に設定できます。
通常は**1年契約からご提案**しておりますが、詳細についてはご相談ください。
途中解約についても、一定の条件を満たす場合は可能です。



さらに詳しくお知りになりたい方はお気軽に
お問い合わせください

問合せ先

24時間365日全国対応
オーダーメイド保守でお客をサポートいたします



日本電通株式会社 デジタルソリューション事業部



本社（西日本支店）：06-6577-4121
東京支社：03-3666-1055
名古屋支店：052-955-8923



tsunagu-ict@ndknet.co.jp

参考) サービス導入事例 4~11

サービス導入事例4



弊社のネットワークとサーバースキルに期待していただきました

導入前の課題



依頼元企業は24時間365日のコールセンタを持っているが、関東地方での有事災害時に複数の顧客対応が必要となるため、パートナー企業を探していた

ご提案内容



BCP対応代行支援保守

- ・ 災害発生時の対応
- ・ サーバーの切り替え
- ・ 大阪データセンタへの切り替え

結果



- ・ 関東地方で激甚災害等が発生した際の対応
- ・ 依頼元様の業務負荷低減につながる

サービス名

コールセンタサポート

メニュー

障害監視

業種

士業（弁護士事務所）

サービス導入事例5



迅速な遠隔監視と専属SEの現地対応に期待していただきました

導入前の課題



県が保有する工業技術センター内にあるローカル5Gのデモ設備が正常に動作していることを遠隔地から監視し、機器等に障害を発見次第、現地訪問し対応できる企業を探していた

ご提案内容



ローカル5G デモ設備 定時チェック業務

- 平日 2回/日の遠隔監視
- レポートによる結果を報告
- 障害発見時の専属SEによる現地対応

結果



- デモ環境の停止を抑制することができた
- 設備の不具合、故障時に迅速な現地対応が可能

サービス名

コールセンタサポート

メニュー

取次通知、障害監視

業種

試験研究機関（行政）

サービス導入事例6



メール、電話の丁寧な説明が利用者、学校関係者から高く評価していただきました

導入前の課題



県内の公立高校に新たに入学した学生が必要となる学習者用端末を購入する専用ECサイトを利用する際、関係者からの問い合わせに対応する窓口が必要であった

ご提案内容



高校新入生向けICT機器購入ECサイト 問合せ窓口業務

- 購入前、購入に関する問い合わせ対応
- 購入後の修理に関する問い合わせ対応
- 学校への販売状況報告

結果



- 3年間の運用実績より、ECシステムを改良を継続的に実施
- 柔軟な窓口対応

サービス名

コールセンタサポート

メニュー

取次通知

業種

IT機器販売

サービス導入事例7



キittingセンター併設で、迅速な対応が高く評価していただきました

導入前の課題



使用しているPC端末(約2,000台)のリプレイスに伴い、運用サポート業務のアウトソーシングを考えた

ご提案内容



PC端末運用管理業務

- 平日9時～17時30分での対応
- PCの運用サポート（ヘルプデスク）業務
- 機器故障時センドバック保守、廃棄抹消業務

結果



- 情報システム部門の業務が大幅に軽減
- 業務効率及び生産性が向上に貢献

サービス名

コールセンタサポート

メニュー

問題判別、先出修理、導入設定、廃棄抹消

業種

保険業

サービス導入事例8



キittingから運用支援までのワンストップ対応が評価していただきました

導入前の課題



使用しているPC端末(約300台)のリプレースを行う為、P C端末一時保管、事前キitting及び払い出し業務の委託先を検討されていた

ご提案内容



PC運用端末キitting業務

- 平日9時～17時30分での対応
- PCの運用サポート（ヘルプデスク）業務
- 機器故障時センドバック保守、廃棄抹消業務

結果



- 希望納期に合わせたキitting、払い出し
- 導入後のサポート業務をワンストップで対応

サービス名

キittingサポート

メニュー

導入設定

業種

保険業

サービス導入事例9



24時間対応と深夜点検でダウンタイム短縮とコスト削減ができました

導入前の課題



全国の映画館の映写機を定期的に点検し、消耗品の交換を行う。また、ランプ切れなどの障害発生時には、迅速にオンサイトで対応する必要があった

ご提案内容



映写機向け障害対応受付・点検業務

- 全国保守対応
- 定期点検、障害発生時、専属エンジニアを手配

結果



- 定期点検による障害発生率の低下
- 柔軟なオンサイト作業員の手配
- 長年の継続依頼

サービス名

オンラインサポート

メニュー

問題判別、交換修理、導入設定、補助作業

業種

サービス業

サービス導入事例10



依頼に応じた災害時一次対応で重度障害を減らしたことを評価していただきました

導入前の課題



無線中継局建設を行うに当たり、災害時や障害発生時の迅速な一次対応を行う必要があったが、既存の工事業者では即時対応が出来なかった

ご提案内容



無線中継局災害時・障害発生時の一次オンサイト対応点検作業

- 災害時の点検、障害発生時エンジニアを手配
- 関東地区での対応

結果



- 点検による障害発生率の低下
- 柔軟なオンサイト作業員の手配

サービス名

オンラインサポート

メニュー

問題判別、補助作業

業種

建設業

サービス導入事例11



キャリア手配と現地調査の対応で業務効率化とコスト削減高く評価いただきました

導入前の課題



全国で店舗の新規開業を行う際、回線開通に関するキャリアの手配と現地調査の為に立合に都度出張ベースで社員が赴いており、時間とコストが掛かっていた

ご提案内容



新店舗開業に伴う回線手配、現地調査立ち合い作業

- キャリア手配(日程調整)、現地調査立ち合い、建物への入館申請、進捗管理
- 報告書の作成
- 全国規模で対応

結果



- 業務の効率化
- コスト削減

サービス名

オンラインサポート

メニュー

補助作業

業種

販売業



<https://www.ndknet.co.jp/>
日本電通 コーポレートサイト



<https://tsunagu.ndknet.com/>
日本電通「つなぐ」情報発信 Solutionサイト

