



会議設備運用総合支援サービス

# VTV Conference Care

サービスメニューのご案内

# VTV Conference Care

会議設備を利用して「企業の生産性向上」をご支援すると共に「安全・安心・安定」した状態で機器をご利用いただける会議室環境をご提供し、会議にまつわる「ストレスやテマ」を解消するサービスです。



コールサポート



オンサイトサポート



運用マニュアル管理



システム再調整



代替製品お貸出し



システム点検

Service Plan | VTV Conference Careは「2つのプラン」からご選択いただけます。

VTV Conference Care	コールサポート	オンサイトサポート	運用マニュアル管理	システム再調整	代替製品お貸出し	システム点検 ※1回/年
<b>Standard</b>	○	○	○	○		
<b>Extra</b>	○	○	○	○	○	○

### Standard・Extra | 共通メニュー

コールサポート	平日9:00~17:30の間、専任スタッフが直接お電話もしくはメールでシステム利用のご相談や、トラブルのご対応を実施させていただきます。
オンサイトサポート	コールサポートで解決できなかったトラブルを、専任スタッフが現地へお伺いし、状況を診断いたします。
運用マニュアル管理	会議運用に合せたオリジナルマニュアルを作成します。
システム再調整	システム導入から6か月後、導入時に調整した設定内容から変更項目が発生した際、オンサイトにて設定の再調整を実施します。 ※次年度以降   サービス更新月に実施いたします。

### Extra | 専用メニュー

代替製品お貸出し	導入システム故障の際、復旧できるまでの期間、代替製品をお貸出しさせていただき、会議利用できない期間をご支援します。
システム点検 ※1回/年	年1回、導入機材の清掃を行い正常稼働できているかオンサイトにて点検を実施いたします。 また配線等の整理整頓を行い、導入時と同じ状態に原状復帰いたします。

VTVジャパン株式会社

<東京オフィス>

〒102-0073  
東京都千代田区九段北1-11-11 第2フナトビル6F  
TEL.03(5210)5021 FAX.03(5210)5022

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

<大阪オフィス>

〒541-0048  
大阪市中央区瓦町4-5-9 井門瓦町ビル5F

# VTV Conference Care

会議設備を利用して「企業の生産性向上」をご支援すると共に「安全・安心・安定」した状態で機器をご利用いただける会議室環境をご提供し、会議にまつわる「ストレスやテーマ」を解消するサービスです。



VTV Conference Care にご加入頂いているお客様が、追加でご契約いただくことのできるサービスです



## 重要会議アシストサービス

- VTVジャパンの専任スタッフが、VTV Conference Careにご加入いただいている該当会議室に訪問して、会議開催の準備や会議本番の立ち合い等、オンライン会議運用をサポートするサービスです。



## オンサイト訪問サービス

- VTV Conference Careの各サービスには該当しない内容でお客様のご要望やご要件によりVTVジャパンのスタッフが、オンサイトにてご訪問させていただくサービスです。

## よくあるご質問

- Q** : オプションサービスの利用について  
**A** : 本サービスは基本その都度、ご発注いただき必要に応じてご支援いたします。
- Q** : オプションサービスの休日対応について  
**A** : 本サービスは平日 | 9:00~17:30でのご対応となりますので、時間外・休祝祭日のご対応はご相談願います。
- Q** : オプションサービス対応地域について  
**A** : 会議立ち合いサービス、オンサイト訪問サービス共にサービス提供地域は東京都23区内、大阪市内となります。その他地域へのご対応は、ご相談願います。
- Q** : オプションサービス対応時間について  
**A** : 会議立ち合いサービス | 1回訪問 | 最大3時間  
 オンサイト訪問サービス | 1回訪問 | 最大2時間  
 ※最大時間を超える場合は、追加料金を別途お見積り致します。
- Q** : オンサイト訪問サービス利用用途について  
**A** : (例)工場敷地内に導入する機材の受け取りが社内で調整できない為、代行して受け取って欲しい、等。

## Q1|VTV Conference Careはどんなサービスですか？

### A1 コミュニケーションのトータルデザインサービスです

VTV Conference Careとは生産性、仕事力が向上するオンライン会議運用をご支援いたします。システム提案から会議にまつわるストレスやテーマを解消し、安全・安心・安定したオンライン会議コミュニケーションをトータルデザインいたします。



## Q2|コールサポートとオンサイトサポートの違いは？

### A3 VTVジャパンサポート専任スタッフがご対応します

コールサポートでは平日の9:00~17:30の間、システムのご利用方法やトラブル発生時の一次対応をVTVジャパンサポート専任スタッフがご対応いたします。コールサポートで解決できなかったトラブルは後日現地にお伺いしオンサイトサポートにて状況確認と診断を実施いたします。



## Q3|どんな運用マニュアルを作成してくれますか？

### A2 運用にあわせたお客様専用のマニュアルを作成します

お客様の具体的な運用スタイルに合わせたオーダーメイドの操作マニュアルを作成いたします。業務効率を最大限に高め、操作の不明点を解消し、オンライン会議運用のプロセスをスムーズかつトラブルレスでご支援します。



## Q4|システム再調整ではどんな調整を実施しますか？

### A4 リクエストに応じ導入時設定より再調整を実施します。

システムご導入から6か月が経過した時点で、ヒアリングを実施させていただき、より運用に最適な機器のセッティングをさせていただきます。プロジェクターの角度やマイク收音範囲設定など、お客様のリクエストに応じた内容を最適化いたします。



## Q5|代替製品お貸出しのサービス内容は？

### A5 システム障害の機会損失を最小限に抑えます

システム故障で修理、またお買換え期間など会議運用が復旧できるまでの間、代替製品をお貸出しさせていただき、会議ができない状況を最小限に抑えるご支援をさせていただきます。



## Q6|システム点検ではどんな点検を実施しますか？

### A6 システム正常稼働調査をオンサイト点検いたします

年1回、導入システムが正常稼働しているか専任スタッフがご訪問させていただき、調査・点検を実施させていただきます。またシステムの清掃や配線の整理など、ご導入いただいた時と同じ状態に復旧いたします。



**コールサポートサービス | 専任スタッフが直接システム利用のご相談や、トラブルのご対応を実施させていただきます。**

- ・ お問い合わせに対して、VTVジャパンサポートデスク専用電話番号および専用のEメールアドレスを用意しております。(対応時間:平日9:00~17:30)
- ・ 障害発生内容、お客様の通信環境に応じて、VTVジャパンサポートデスクとオンライン会議を使った診断、切り分けの対応もご利用いただけます。

**オンサイトサポートサービス | コールサポートで解決できなかったトラブルを、専任スタッフが現地へお伺いし、状況を診断いたします。**

- ・ 原則としてオンサイト対応の実施は平日の 9:00~17:30 となります。
- ・ 障害切り分け後、機器故障があった場合には、復旧までの応急処置の提案をいたします。
- ・ 機材故障の際、機材交換に必要な機材および作業費のお見積書を提出いたします。(VTV After Care Extraにご加入の場合は代替製品をお貸しします)  
※故障機材の入替作業(オンサイト対応)はサービス費用に含まれます。

**※ コールサポート/オンサイトサポート 範囲外**

- ・ 機器故障が判明した場合の機器リプレイス(メーカー保証期間外)費用  
および工事費用
- ・ サービス時間帯以外のサポート対応
- ・ バッテリー、ランプ等の消耗品の交換
- ・ 敷設ケーブル類の経年劣化、破損等によるケーブル類の設置または復旧
- ・ 天災地変等の原因による障害復旧

**運用マニュアル管理サービス | お客様の具体的な運用スタイルに合わせたオーダーメイドの操作マニュアルを作成いたします。**

- ・ システムをご利用される会議室にて導入設置時に機器の撮影等を行い、実際に会議室でご利用される状態でお客様専用のオリジナル運用マニュアルを作成いたします。
- ・ 次年度サービス更新時にマニュアルの変更点がございましたら、追加費用無しで修正いたします。
- ・ 運用マニュアルの納品はPDFデータもしくは、印刷した状態で納品させていただきます。
- ・ ご導入されるシステムの構成により、運用マニュアルの枚数や納品期間が異なりますのでご了承願います。

**システム再調整サービス | 導入時に調整した設定内容から変更項目が発生した際、オンサイトにて設定の再調整を実施します。**

- ・ システムご導入から6か月が経過した時点でヒアリングを実施させていただき、より運用に最適な機器のセッティング再調整をオンサイトで実施させていただきます。  
(プロジェクターの角度、マイク收音範囲設定など、お客様のリクエストに応じた内容を最適化いたします | 対応時間:平日9:00~17:30)
- ・ 次年度サービス更新6か月後、再度ヒアリングを実施させていただき必要がございましたら、オンサイトにて再調整させていただきます。

## 代替製品お貸出しサービス | システム故障から復旧までの期間、代替製品をお貸出しし、会議利用不能期間をサポートします。

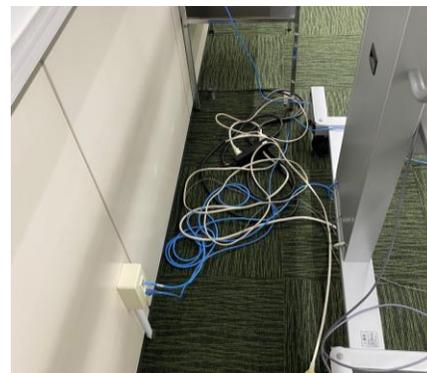
- ・ システム故障によりリプレイス、または修理が終わるまでの期間、代替製品をお貸出しさせていただき、会議利用できない期間をご支援します。
- ・ 代替製品は、ご導入いただいた同じ製品をご提供できない場合がございます。同等の機能を持った製品になる場合がございますので、ご了承願います。
- ・ 代替製品によって、お貸出しさせていただくまでに時間を要する機材がございますので、ご了承願います。
- ・ 故障製品から代替製品の入替作業、代替製品から新製品、修理完了製品への入替作業(オンサイト対応)はサービス費用に含まれます。
- ・ バッテリー・ランプ・ケーブル等、消耗品関連は代替製品お貸出しサービスには適用されません。

## システム点検サービス | 年1回、導入機材の清掃を行い正常稼働できているかオンサイトにて点検を実施いたします。

- ・ 専任スタッフが年に1回、オンサイトにてシステムの動作状態を点検し、正常稼働できているか診断いたします。(対応時間:平日9:00~17:30)
- ・ 点検と同時にシステムの清掃、ケーブル類の配線など整理整頓させていただき導入時と同じ状態に原状復帰いたします。
- ・ 作業終了後、点検シートを提出させていただき運用面を含め、改善が必要な箇所についてはアドバイスさせていただきます。
- ・ システム点検サービスの実施は、弊社サポートデスクよりお客様へご連絡させていただき、実施日の日程を調整させていただきます。
- ・ 祝祭日の実施につきましてはサービス規定外となり別途ご対応となりますので、ご相談願います。



ケーブル類の再配線



破損個所の修繕