

News Release

2019年3月29日

オフィスまるごとサポート「IT サポート&セキュリティ」における SOHO のお客さま向け新プランの提供について

～オフィスの ICT 環境に関するお困りごとを解決に導くプレミアムなサポートサービス～

- NTT東日本は、オフィスまるごとサポート「IT サポート&セキュリティ」(以下、本サービス)について、IT 機器などに関する操作・設定・トラブルサポートに、新たに訪問による故障切り分けや、IT 機器故障時の代替機貸出といったサポートを加えた SOHO のお客さま向けサービス「ライトあんしんプラン」を2019年4月1日(月)より提供いたします。
- また、提供中の「ライトプラン(プラン・ミニライト、プラン1ライト～プラン4ライト)」および「スタンダードプラン・ミニ」は2019年4月19日(金)をもって新規申込み受付を終了いたします。

1. 背景と目的

昨今、人手不足が深刻化しており IT 管理者が不在、もしくは本業と兼務となっている企業が増えております。特に SOHO のお客さまからはヘルプデスク業務に加え、故障時の訪問による故障箇所の切り分けや代替機の手配を希望する声を多くいただいております。

NTT 東日本では、本サービスにおいて、中小・SOHO 企業のお客さま向けに、電話・遠隔にて ICT 機器やネットワークに関する操作・設定・トラブルなどをサポートしたり、デバイス制御などのセキュリティ運用対策を支援するサポートサービスを提供してまいりました。

この度、故障時の稼働軽減や、故障した機器の修理期間中も、業務ができなくなる期間を短く抑えられるサポートの充実を目的として、従来の機能に加え、「訪問による故障切り分け」、「IT 機器故障時の代替機貸出」を加えたプレミアムなサポートプランである「ライトあんしんプラン」を2019年4月1日(月)より、新たに提供いたします。

2. サービス内容

「ライトあんしんプラン」は、現在提供中のサービス内容に加え、「訪問による故障切り分け」および「IT機器故障時の代替機貸出」を追加提供いたします。

(1) サービス内容

① 操作・設定・トラブルサポート

IT 機器やネットワークの操作・設定・トラブルサポートを電話または遠隔にてサポート*いたします。

* プランにより月内の問い合わせ可能な回数が異なります。

② 訪問による故障切り分け

故障トラブルの申告を受け付け、電話または遠隔サポートにて故障箇所が特定できない場合に訪問*にて故障切り分けを行います。

* 月1回を上限とします。

③ IT 機器故障時の代替機貸出

故障トラブルの申告を受け付け、パソコンなどの IT 機器が故障原因であった場合、お客さまの要望に応じて最大2週間代替機を貸し出します。貸し出しする機器は当社が用意するノートパソコン

(Windows)、タブレット(Android)、ルータ、HUB、FAX 付き電話機です。(機種指定などはできません。)

お客さまからの貸し出し依頼後、最短当日中*に宅配にてお届けし、設定はお客さまのご要望に応じて、電話・遠隔でサポートします。

代替機の一覧については、下記ホームページよりご確認ください。

(<https://business.ntt-east.co.jp/support/itss/>)

* 代替機の最短お届け日は、お客さまのご利用エリアにより異なりますので、詳細は弊社へお問い合わせください。

④ IT 管理サポート

パソコン・タブレットなどのIT機器にIT運用管理ツール*をインストールすることで管理対象機器のセキュリティ対策状況の確認や USB などの利用制御をすることができます。

* 当社が提供するモバイルデバイスマネジメント(MDM)ツールです。

⑤ 訪問サポート(有償オプション)

IT機器の各種設定のご要望に対し、当社技術者がお客さま宅に訪問し設定サポートいたします。

<本サービス提供イメージ>



(2) 提供プランと月額利用料など

サービス区分	プラン	月額利用料 (税抜)	操作・設定・ トラブル サポート※1	訪問による 故障 切り分け※2	IT機器 故障時の 代替機 貸出	IT管理 サポート※3	訪問 サポート (有償オプ ション)
ライト	ライト あんしんプラン1	2,000円	○ (月5回まで)	○ (月1回まで)	○	~3台	○
	ライト あんしんプラン2	3,000円	○ (月10回まで)			~5台	
	プラン・ミニ ライト	1,000円	○ (月5回まで)	-	-	~3台	○
	プラン1 ライト	1,600円				~5台	
	プラン2 ライト	3,100円				~10台	
	プラン3 ライト	4,600円				~15台	
	プラン4 ライト	6,100円	~20台				
スタン ダード	プラン・ミニ	3,600円	○ (上限なし)	-	-	~3台	○
	プラン1	4,400円				~5台※4	
	プラン2	6,400円				~10台※4	
	プラン3	8,400円				~15台※4	
	プラン4	10,400円				~20台※4	

2019年4月1日より
提供開始するプラン

2019年4月19日をもって
新規申込み受付を終了するプラン

- ※1 「ライトあんしんプラン」の受付時間は 9:00~18:00 (日・祝日・年末年始 12/29~1/3 を除く) です。
また、「スタンダードプラン」の受付時間は 9:00~21:00 (日・祝日・年末年始 12/29~1/3 を除く) です。
- ※2 訪問時間は 9:00~17:00 (日・祝日・年末年始 12/29~1/3 を除く) です。
- ※3 IT 運用管理ツールのインストール台数です。
- ※4 スタンダードの各プラン契約者のみ、定期レポートを配信します。

(3) 契約単位

1インターネット回線毎

(4) 提供エリア

日本国内のインターネット通信が利用可能なエリア

* 詳しくは当社公式ホームページをご確認ください。(https://business.ntt-east.co.jp/support/itss/)

3. 一部プランの新規申込み受付終了について

「ライトあんしんプラン」の提供に伴いまして、現在提供中の「ライトプラン(ミニライト、プランミニ 1~4)」、「スタンダードプラン・ミニ」の新規申込み受け付けを終了いたします。ただし、現在ご契約いただいているお客さまは継続してご利用いただくことができます。

新規申込み受付終了日 2019年4月19日(金)

4. お申込み・お問い合わせ先

- (1) お客さまを担当する弊社営業担当者にお申し込み・お問い合わせください。
- (2) インターネットによるお問い合わせについて
「IT サポート&セキュリティ」に関するお申込みお問い合わせフォーム
(https://business.ntt-east.co.jp/support/itss/) よりお問い合わせください。