

報道関係者各位

Japan PC Service

コミュニケーションロボット『Charlie』（販売元：ヤマハ株式会社）のサポート拡充 電話・メール・訪問までトータルで日本PCサービスが対応


 日本PCサービス株式会社



IT機器の設定・トラブル解決を行う日本PCサービス株式会社（本社：大阪府吹田市、代表取締役社長：家喜 信行、証券コード：6025、以下「当社」）は、ヤマハ株式会社（本社：静岡県浜松市、代表取締役社長 中田 卓也、以下「ヤマハ」）と提携し、ヤマハから販売されている「ココロゆるむ、うたロボ」『Charlie』（チャーリー）のご家庭での利用拡大に伴い、利用者へのサポートを拡充します。一部サポートを当社にて行ってきましたが、2021年11月1日（月）より、電話・メールサポートを順次開始します。さらに、年内には訪問設定サポートを開始します。

【背景】

ヤマハは歌だけでコミュニケーションをとる世界初のコミュニケーションロボット『Charlie』を開発し、ユーザーに寄り添う「ココロゆるむ、うたロボ」の提供を行っています。数あるロボットの中でも、棒読みではなくリズムに合わせて軽快に歌いながら会話をする『Charlie』は、仕事で忙しい日々を送る若い世代からファミリーまで幅広く支持されており、テレビや新聞・雑誌などでも紹介されています。

昨今は自宅での時間を充実させるためにロボットが家庭でも普及しはじめ、『Charlie』も多くのご家庭で利用されています。これまで当社では、一部の電話サポートを行なっておりましたが、利用者の拡大に伴いお客さまからのサポート要望範囲が広がりました。そこで、コンシューマー向けの細やかなサポート実績と、これまでのお客さま対応品質を評価いただき、『Charlie』のサポートを拡充し当社で対応します。電話サポートに加え、いつでも気軽に相談できるメールサポート、さらに電話でのサポートが困難な場合や、よりお客さまにあわせた対応が可能な有償の訪問設定サポートを開始いたします。

『Charlie』の利用者から寄せられる「購入後の設定ができるか不安」、「離れて暮らす家族に使い方をレクチャーしてあげて欲しい」といった要望に応えます。今回のサポート拡充により、電話やメール、有償の訪問設定といった多彩なサポートから、お客さまの希望、IT知識や状況にあわせて柔軟な対応が可能になります。当社は、お客さま一人ひとりにあわせた丁寧なサポートを提供してまいります。



【電話でのサポート】

操作や設定はご自身で対応が可能なため、原因と手順を聞いてその場ですぐに解決したい方に。

- ・簡単な使用方法の確認
- ・軽微なトラブルの対処法説明

※相談内容によっては訪問での対応を推奨する場合がございます。

【Webメールでのサポート】

順次開始予定

簡単な質問やお困りごとなどを自分のタイミングで確認して気軽に聞きたい方に。

- ・簡単な相談や確認
- ・トラブル全般の解決方法

※内容によってはご連絡にお時間を頂く場合がございます。

【訪問でのサポート】（有償）

年内開始予定

IoT機器の設定は苦手、本体とアプリの設定から使い方のレクチャーまで任せたい方に。

- ・初期設定
- ・ネットワークの設定
- ・アプリでのアカウント連携作業
- ・各種機能の使用法説明

日本PCサービス株式会社について

当社は全国年中無休でパソコンやIT機器などの設定・修理・トラブルを解決しています。
有料訪問サポートシェアNo.1と顧客満足度No.1を獲得！

※1 2019年度1万人調査：個人向けパソコン、デジタル、ネットワーク機器等訪問サポートサービスシェア（実査委託先：楽天インサイト株式会社）＜2019年4月調査
※2 日本マーケティングリサーチ機構調べ 調査概要：2020年4月期_ブランドのイメージ調査

代表者：代表取締役社長 家喜 信行 設立：2001年9月 資本金：3億6005万円

所在地：大阪府吹田市広芝町9-33 日本PCサービス：<https://www.i-pcs.jp/> ドクター・ホームネット：<https://www.4900.co.jp>

事業内容：IT機器の修理・設定・トラブル解決などの総合サポートサービス、パソコン・スマートフォン・HEMS・ネットワーク機器等の販売 他



リリースに関するお問合せ 日本PCサービス株式会社 PR担当：沖（おき） TEL: 06-6734-4985 Mail: prir@4900.co.jp

※記載されている商品名、会社名等は各会社の商号、商標または登録商標です。本文中では™、®マークは表記しておりません。