

平成 22 年 3 月 31 日

オフィス ICT 分野におけるお客様の利便性向上に向けた 複合機メーカーとの協業について

- 東日本電信電話株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:江部 努、以下 NTT 東日本)は、複合機メーカーである 株式会社リコー(本社:東京都中央区、代表取締役 社長執行役員:近藤 史朗、以下リコー)、富士ゼロックス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:山本忠人、以下富士ゼロックス)と、オフィス ICT 分野におけるお客様の利便性向上を図ることを目的とし、販売面および保守等サポート面の業務連携に向けた検討を実施することで合意しました。
- 取り組みの第1弾として、ネットワークと複合機等オフィス ICT 機器の販売連携(ワンストップ提供)の実施や、故障時におけるサポート連携(ワンストップサポート)のトライアルを本年 4 月以降、順次開始します。

1. 業務連携に至った背景

オフィスへのブロードバンドサービスの急速な普及拡大により、ネットワークに接続可能なオフィス ICT 機器が増加し、お客様のご利用環境が複雑化しております。その結果、ネットワーク接続時の不具合やオフィス ICT 機器の故障等が発生した場合において、お客様ご自身で故障原因が特定できず複数の会社に問合せをしなければならない、というケースの増加が懸念されます。

このような状況の中、NTT 東日本、リコー、富士ゼロックスは、お客様の利便性向上を図るために、各社の強みを活かして、ネットワークと複合機等オフィス ICT 機器をワンストップで提供するとともに、サポートする体制を構築することと致しました。

2. 業務連携の概要

お客様からの商品申込み、故障時の問合せ等の情報を相互に取り次ぐことにより、お客様対応のワンストップ化を図ります。

これにより、販売窓口が一元化できるとともに、不具合や故障の際の原因特定や修理手配を迅速に行うことが可能となります。

(1) 販売連携

リコーおよび富士ゼロックスが、NTT 東日本の販売支援のもと、複合機等オフィス ICT 機器に加えて、NTT 東日本のネットワーク商品やビジネスホン等を合わせてご提案・販売できる体制を構築致します。

<販売エリアおよび開始時期>

東日本エリア全域 平成 22 年 4 月以降

(2) サポート連携トライアル

各社が個別に実施している不具合や故障等の対応において、お客様の不具合・故障状況をワンストップで受付け、相互のコールセンタ等間を取り次ぐことで、お客様が個別調整・連絡等をしなくとも、故障対応できるサポート体制の運用トライアルを実施いたします。

<実施エリアおよび実施時期>

東日本の一部エリア 平成 22 年上期(予定)

3. 今後の展開

今後、更なるお客様の利便性向上を図るため、多様なメーカ・商材の販売連携やサポート連携を順次拡大し、蓄積したノウハウやお客様のご要望を元に、ネットワークとオフィス ICT 機器のワンストップ提供、ワンストップサポートを実現する新たなサービスの実現に向けて検討を進めてまいりたいと考えています。

【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

東日本電信電話株式会社 コンシューマ事業推進本部
ブロードバンドサービス部 アライアンス推進担当
E-mail: alliance-smb@ml.east.ntt.co.jp

【別紙】 業務連携のイメージ

以上

【別紙】業務連携のイメージ

- 複合機メーカーとの販売面およびお客様サポート面の業務連携（株式会社リコー、富士ゼロックス株式会社）
- お客様からの商品申込み、不具合時の問合せ等の情報を相互に取り次ぐことにより、お客様対応のワンストップ化を図る。
- 業務連携の第1弾として、販売連携やサポート連携トライアルを予定（4月以降）

