

## 「らくらくオンラインサポート」パッケージ版 コジマ全店で 10 月 10 日（木）より販売開始！！

株式会社コジマ（本社：栃木県宇都宮市、代表取締役会長兼社長 木村 一義）は、ビックカメラグループのソフマップが提供する、パソコンに関する「困った」を解決する電話サポートサービス「らくらくオンラインサポート」のパッケージ版を平成 25 年 10 月 10 日（木）より、コジマ全店にて販売開始いたします。

「らくらくオンラインサポート」は、パソコンのインターネット設定や、デジタルカメラで撮影したデータをパソコンへコピー・印刷する方法や基本的な使い方など、パソコンに関する様々なお悩みについて、専門スタッフが「電話」、「リモートサポート」、「即日かけつけサポート（※有償）」の 3 つのサポートにて対応いたします。

従来、「らくらくオンラインサポート」は、ソフマッププレミアム CLUB 会員様向けに、パソコンご購入時に併せてご加入頂いておりましたが、「トラブルが起きた時に利用したい」、「パソコン初心者の両親へプレゼントしたい」といったご要望にお応えし、ソフマッププレミアム CLUB 会員様のみならず、どなたでもご利用頂ける電話サポートサービスとして、お客様が利用したい日から利用が可能、また贈答用としてもご利用頂けるように平成 25 年 9 月 4 日より、ビックカメラおよびソフマップにてパッケージ版のご提供を開始し、好評を博しております。



今後、コジマはビックカメラグループとして、それぞれの顧客基盤や事業特性を活かし、お客さま満足の更なる向上に積極的に取り組んでまいります。

### 【らくらくオンラインサポート概要】

販売開始日 : 10月10日(木)

価格 : 3ヶ月コース 3,150円(税込)、12ヶ月コース 9,450円(税込)

サービス提供期間 : 初回電話時から3ヶ月、もしくは12ヶ月 ※コースによって期間が異なります。

サポート受付時間 : 10:00~22:00 電話代無料(携帯電話、PHS、一部のIP電話除く)

申し込み方法 : パッケージをご購入後、同封の『らくらくオンラインサポートチケット』にて、①電話、②リモートサポート、③即日かけつけサポート(※有償:4,200円~)から選択し、サポートをご利用いただけます。

サポート内容 : パソコン、モニタ、プリンタ、スキャナ、デジタルカメラ、デジタルオーディオ、パソコンソフトの基本操作説明

販売店舗 : コジマ全店



# らくらく オンラインサポート

3ヶ月コース    12ヶ月コース    プレミアムコース

「困った」がすぐに解決！  
加入していて良かった！

## お客様の声!

### インターネットの困った……



**Q** 新しく購入したパソコンでも今までと同じようにメールを使いたい。いったいどういった設定を行えば……。

**A** お客様のプロバイダー情報を確認し、POPサーバーやSMTPサーバーなどさまざまな設定をご案内。メールの送受信テストを実施の後、無事解決しました。



### プリンターの困った……



**Q** この間までは普通にプリントできていたけど、今日になったら突然プリントができなくなってしまった……。

**A** プリンターを無線で利用されていましたが、パソコンからプリンターが見えなくなっていました。パソコン側でプリンターを再認識させることで、無事解決しました。



### ビジネスソフトの困った……



**Q** EXCELの使い方を教わりたけれど、用語や機能の名前がちよっとわからない。一体、どう説明したら……。

**A** お客様と共通バージョンのEXCELで同じ操作を行い疑問を確認。用語や機能の名前も説明差し上げながら使い方をご案内し、無事解決しました。



### デジタルオーディオの困った……



**Q** iTunesで取り込んだお気に入りの音楽データを、新しく買ったパソコンに移動させたいけれど方法がさっぱり……。

**A** 音楽データの保存先からUSBメモリで音楽データを新しいパソコンへ移動する方法をお伝え。iTunesライブラリで認識されたことを確認し、無事解決しました。



### デジタルカメラの困った……



**Q** デジタルカメラで撮影した孫の運動会の写真をパソコンに保存後、プリントしたいけれどわからないことが多い……。

**A** まずデジタルカメラの写真データをパソコンにコピーする方法をご案内。その後、お持ちのプリンターを確認し適切な設定をお伝えし、無事解決しました。



### 筆ソフトの困った……



**Q** はがきの裏面に自分で撮影した写真を印刷したくて筆ソフトを購入したけれど、やっぱりソフトの操作が不安で……。

**A** お持ちの筆ソフトから、背面デザインを選択し画像の取り込み方法をご案内。また、プリントされたはがきをご確認いただいた後、無事解決しました。



ビックカメラ

コジマ

ソフマップ