

## インターネット接続サービス加入者様の支援

～ 弊社「PC039サポート」サービス活用のご提案 ～

**SANKUNET**  
Efficient Networking Solutions

株式会社 サंकネット

[www.sanku.net](http://www.sanku.net)

「便利」「安心」「ローコスト」

TEL **0120-039-564**

E-Mail [info@sanku.net](mailto:info@sanku.net)

東京・大阪・名古屋・埼玉



## PC039 「ピーシーゼロサンキュー」とは？

(株)サンクネットが提供する「PC039サービス」は、「インターネット接続サービス」加入者様のパソコン設定・インターネット活用を応援する有償の「出張訪問サービス」です。

提供：039サービス部 コンシューマー担当

### 《豊富なメニュー》

訪問サービス、電話サービス、ネットサービス、商品販売、など利用者が「インターネット」を「体験」し、「活用」し、「楽しむ」ためのお客様が望むサービス、希望される形を実現するために、多種多様なメニューを揃えています。

### 《提携サービスの拡充》

ディストリビューター他、トレンドマイクロ、シマンテック、CANON、京セラといった各社メーカーとの提携により、よりお客様満足の高いサービスを提供します。

### 《業務コントロール力》

コールセンターとオンサイトサービスの組合せや、弊社の企画力・提携力・業務推進力を最大限に活用し、「サービスコントロール」と「技術コントロール」を発揮します。

### 《実績に基づいた「ノウハウ」と「リソース」》

6年以上の実績、ISPコールセンターを代表とする関連業務の実績を活用いただきます。

### ■個人向けサービスへの取り組み

- ISPユーザー向け個人宅出張サポート
- イベント・催事開催
- 量販店・GMS顧客向けサポート
- 通信販売顧客向けサポート

### ■法人サービスへの取り組み

- 中小企業向けIT導入支援サービス
- 中小企業向けIT活用支援
- 量販店法人サービス請負
- FC店向けインフラ整備
- ホテルインターネット顧客サポート

### ■関連事業

#### アウトソーシング部

- ISPコールセンター請負(東京・大阪)
- ホテルISPコールセンター
- ISPお客様事務局センター請負
- FC店向けインフラ整備
- 後方業務代行(DM作成・封緘・発送など)
- 後方業務代行(機器検品・在庫・設定・発送など)

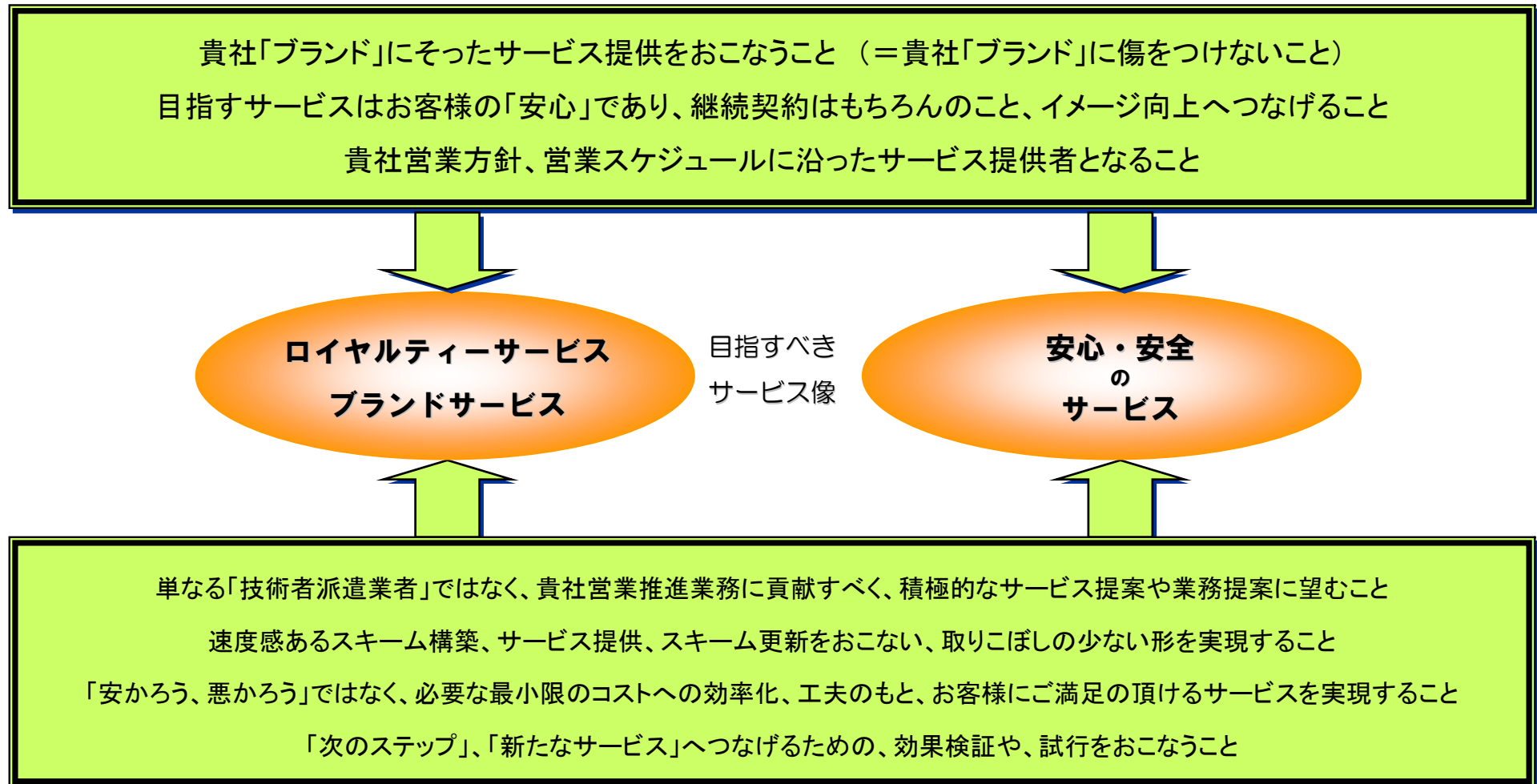
#### マーケティング部

- 契約推進企画・運営支援
- テレマ・DM業務支援
- マニュアル作成・ドキュメント作成
- コンテンツ作成企画・推進・(一部製作)

#### カスタマサポート部

- ITキッティング・修理・検品
- フィールドサービス(保守など)

## 1. サービス提供の「前提」



## 2. サービス提供の「方針」

## 1. 加入キャンペーン型 PC039「標準8500円サービス」

### 《標準価格「9500円」のディスカウント提供①》

「キャンペーン告知」におけるオーダー数一定量以上の見込み、地域集中による訪問効率、オーダー効率良好をベースとしたディスカウント対応をいたします。

提供サービスは、「通常のPC039サポート」全ラインナップをご提供します。

## 2. 指定日キャンペーン型 PC039「標準5000円サービス」

### 《標準価格「9500円」のディスカウント提供②》

「指定日のみの訪問作業」とすることで、訪問効率を極限まであげることで、50%近くのディスカウント対応を実現いたします。(指定日は1マンション(1エリア)につき、1日間～4日間の主に週末)

提供サービスは、「通常のPC039サポート」としますが、一部機器販売・商品販売に制限が発生いたします。

## 3. その他

### 《単純な外部業者ではなく、貴社の信頼を得るために》

- A. 加入後一ヶ月間の「パソコン・OS電話サポート」つき、加入促進キャンペーン
- B. 解約抑止策メニューのご提案

## 1. 加入キャンペーン型 PC039「標準8500円サービス」

### 《標準価格「9500円」のディスカウント提供①》

「キャンペーン告知」におけるオーダー数一定量以上の見込み、地域集中による訪問効率、オーダー効率良好をベースとしたディスカウント対応をいたします。

提供サービスは、「通常のPC039サポート」全ラインナップをご提供します。

動くまで責任を持つサービス



**PC039**

ピーシーゼロサンキュー

**サポート**

<http://www.sanku.net/pc039.html>



基本のサービス

インターネットの接続設定とEメールの設定を致します。(※1)

●標準サービス .. 8,500円 (通常9,500円)

「標準サービス」+LAN部品持込・取付+ケーブル1本がつきます。

●LAN部分プラス .. 12,500円 (通常14,000円)

「標準サービス」+無線機器もしくはルータの基本設定を致します。(※1)

●特殊機器プラス .. 10,000円 (通常11,500円)

(※1). LAN機器取付・組込が必要な場合は+2,000円(LANボード・カード取付サービス)

その他のサービス  
一部ご案内



- パソコン家庭教師 ■販売サービス (LAN部品・無線機器など)
- ウィルスチェックサービス .. 対策・駆除など
- オリジナル写真集をつくろう!! .. <http://www.sanku.net/mybook/>

無線LAN〇得セット  
ぜひお問合せ下さい!!

京セラ製品  
BUFFALO製品 特価セット!!

- 機器のみのご購入希望も承ります。
- 機器購入+「特殊機器プラス」のセット  
セットお申込みで、カード取付サービス  
(2000円)を半額でサービス提供します。

デジカメ・プリンターも  
おまかせ下さい!!



キャノン製品 特価セット!!

特別価格での販売です。更に!  
外付け機器取付サービス(3,000円)の  
機器の取付・設定を半額で承ります。

- 貴社に必要なメニューを、必要な組合せでご提供致します。
- サービス詳細は、別紙「PC039サービス仕様書」参照
- サービス提供名称は、「貴社名」「弊社名」どちらでも可能です。  
特殊な機器販売や、サービスなど責任分岐の必要な対象のみ  
弊社名提供など、ご指定のないようにしたがつた対応と致します。

## ■お申込み・お問合せ

### お電話で承ります。

もしくは、貴社からの  
申込み書FAXを受け取ります



1. お気軽にお電話下さい。  
サービス内容のご質問のみのお電話もお待ちしております。
2. オペレーターにご希望のサービスをお申し付け下さい。
3. お客様のお名前・ご住所・ご連絡先を伺います。
4. ご利用のインターネットサービス、パソコンの種類、その他  
お客様のパソコン環境などをご質問させていただきます。
5. ご訪問希望日を「3希望」ほど伺います。

## ■確認・調整

確認と調整の後  
お客様にお電話させ  
て頂きます。

PC039センターでは、お伺いしたお客様のパソコン環境の情報を下に、  
訪問当日に必要な部品の確認と準備、ソフトウェアの確認と準備を致します。  
また、ご希望日をもとに、技術員を決定します。

お申込み翌日中 具体的なお訪問日と、ご訪問時間をお電話させていただきます。



## ■ご訪問

サービス技術員が  
ご自宅までお伺いし  
ます。



1. ご訪問
2. サービス内容の確認
3. サービス実施
4. 作業完了の上、ご確認のサインをお預かりします。  
(必要な場合) 5. 現金をお預かりし領収書を発行いたします。

※技術的なトラブルの発生時は、貴社技術サービス担当者として  
積極的に連携し、状況解決にあたらせていただきます。  
(窓口の確保をお願いいたします。)

お申込みから3日後以降

## ■管理・集計

進捗の管理、作業報告の管理、貴社へのレポートなど、  
全て弊社、履歴管理データベースで管理いたします。

## 弊社の特徴① 丁寧な事前ヒアリング

貴社からの申込書のFAX転送の場合も、  
必ずお客様への確認電話を行います。

- ・申込み内容の確認
- ・PC環境の確認
- ・日程調整のご連絡

## 弊社の特徴② 丁寧な事前準備

必要な所持品、必要な対処を事前にチェックし、  
訪問当日に備えます。

## 弊社の特徴③ 充実の所持ツール

技術員は以下のツールを携帯します。

- ・予備の販売部材(NIC、ケーブルなど)
- ・PC039ユーティリティCD-ROM
  - 一般的なNICドライバ集
  - 一般的なOSアップデートデータ集
  - 一般的なルータなどファームウェア集
  - ウイルス対策ファイル集
- ・Windows系OS(作業補助用として)

## 弊社の特徴④ 責任ある対応

弊社技術員理由、弊社準備不足、お客様の理解不足による作業未完しなかった場合は、費用は一切  
頂きません。

- ※1. 故障機のチェックや、動作不良の上での訪問  
の際には、未完時も費用発生いたします。
- ※2. 貴社設備・貴社準備など貴社事由による作業  
未完については、最小「8500」が発生いたします。  
(再訪問は新規依頼として費用発生)

## 弊社の特徴⑤ 徹底した管理

貴社からの問合せや、お客様からの問合せに  
即時回答可能な日々の進捗管理をおこないます。

## 2. 指定日キャンペーン型 PC039「標準5000円サービス」

### 《標準価格「9500円」のディスカウント提供②》

「指定日のみの訪問作業」とすることで、訪問効率を極限まであげることで、50%近くのディスカウント対応を実現いたします。(指定日は1マンション(1エリア)につき、1日間～4日間の主に週末)  
提供サービスは、「通常のPC039サポート」としますが、一部機器販売・商品販売に制限が発生いたします。

指定の「集中セットアップ」月日を設定し、訪問作業効率を最大限にすることで、「低価格」の設定サービスを実現します。※

※訪問効率を最大化するため提供対象は以下の通とします。

- ①マンションなどの集合住宅
- ②宅間を徒歩15分で移動可能な「指定エリア」



《貴社営業担当》

《弊社担当》

	掲示板告知	ポスティング	申込受付	フォロー対応	集中 セットアップ
作業日)	平日中心	平日中心	キャンペーン期間	平日中心	指定の土日
作業内容)	【マンションの場合】 ①管理人挨拶 ②掲示		①注文受付 ②お客様通知  ■集中セットアップ受付 ■その他受付	①アウトバンドコール ②注文受付  ■集中セットアップ受付 ■その他受付	①訪問時間連絡 ②訪問・作業  ■インターネット設定 ■MAIL設定 ■テストメール送信

〇〇マンションにお住まいの皆様  
お得なお知らせ



パソコン設定作業を「無料」で承ります！！

(作業内容)

サービス内容はインターネット接続する為の最低限必要な、ネットワーク設定・ブラウザ・メール設定となります。

その他の作業のご希望は、別途オプション料金にて承ります。

★キャンペーン申込み期限

4月10日まで

★設定作業日(訪問日)

4月24日(土)・25日(日)

★キャンペーン価格「0円」！！

※LANアダプタは事前にご確認の上、無い場合には事前にお取付しておいて下さい。  
(取付を別途オプションで承る事も可能です。購入のご希望にも対応致します。)

※ 訪問日は「設定作業日」のみとなります。訪問時間をご指定頂けませんので  
あらかじめご了承ください。

お問合せは  
「〇〇キャンペーン」と  
お伝えください!!



お申込み  
お問合せ

**PC039**

ピーシーゼロサンキュー

サポート  
**SANKUNET**  
Efficient Networking Solutions

**0570-039-039**

ナビダイヤル (市内通話料金のみご負担下さい。)  
(10:00~18:00受付) / 土日祝日での訪問作業も承ります。

本サービスは(株)サンクネット「ピーシーゼロサンキューサポート」の提供によるものです。

※キャンペーン期間後の設定作業も承ります。  
(通常価格9,500円での提供となります)

価格の詳細・サービス内容は、お電話にてお問合せ下さい。

□ 【通常のセットアップ料金 = 9,500円/出張作業】（以下、お客様「0円」キャンペーンの場合）



サービス範囲 . . . 訪問 + インターネット設定 + メールの送受信確認 (約30分の作業)

オプション価格例

・LAN機器取付 /1台	2,000円
・LAN機器販売・取付 /1台	4,500円
・無線親機・ルータ基本設定 /1台	5,000円 (インターネットに接続できるまでの設定)

- 上記費用には、ポスティング・受付等の後方業務を含みません。  
(別途オプションにて対応可能)
- 1日1技術員の稼動につき、最低保障5件をお願い致します。
- 通常のPC039サポート同様、弊社ヒアリングセンターからの「事前ヒアリング」を実施致します。
- 集中セットアップの指定日は、対象の物件(エリア)の規模により1日～4日で選択頂きます。
- 訪問時間は弊社が指定いたします。(作業時間帯10:00～19:00)
- PC039サポートサービスメニューの全てを原則全て提供可能です。(追加サービス)  
但し、納期等の問題により、一部商品販売に関して、対応が難しいケースもあります。

### 3. その他参考提案

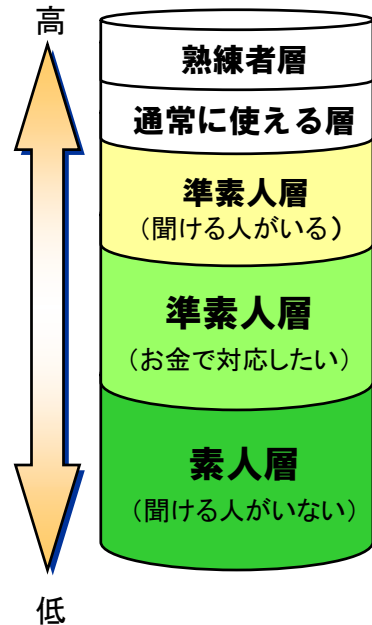
**《単純な外部業者ではなく、貴社の信頼を得るために》**

- A. 加入後一ヶ月間の「パソコン・OS電話サポート」つき、加入促進キャンペーン
- B. 解約抑止策メニューのご提案

A. パソコン電話サポートキャンペーン

## 《当案におけるユーザー層のターゲット》

パソコン・ITへのスキル・知識



## 《当提案の想定ユーザー層》

- パソコンを持っていないが、機会があれば「買って」「使ってみたい」
- パソコンをもっているが、利用する機会(きっかけ)がない
- 「セットアップサポート」が加入契約の動機付けになる層
- 「お金で対応したいが金額で躊躇」している層

## 《「パソコンサポート」キャンペーンの実施》

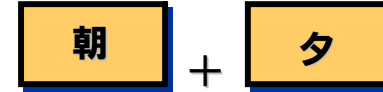
- ・1ヶ月間の「パソコンの操作に関する」電話サポートサービス
- ・パソコンの購入相談や、インターネットに必要な部品の相談
- ・ケーブルや、NICなどの部品の通品販売
- ・ネットゲームや、チャットの体験 (オペレートと一緒に体験)
- ・ネットサーフィン体験 (おすすめサイトを一緒に探索)

1. 体制の組み合わせが自在であること

《全時間帯お任せの場合》



例えば...



《朝と夕だけのセンター代行》  
※日中は貴社社員が対応など

2. 必要に応じた柔軟な体制づくりが自在であること

要員・環境の増減も最小1名から最大30名まで自由に設定いただけます。

例えば...



例えば...

**段階的な拡張も**

**必要に応じた縮小も**

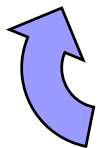
必要な体制を要望に応じて提供いたします。  
最初は「最小規模」のアウトソーシングからスタートし、徐々に「大きく」など気軽にご相談いただける柔軟な体制を構築いたします。

3. 機能の組み合わせが自在であること

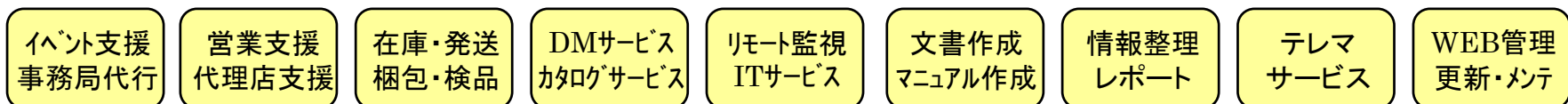
《全ての基本サービスお任せの場合》



一部機能でも  
複数機能の組合せでも  
柔軟に業務設計



4. 豊富な「追加サービス」メニューとの組合せ



## B. 解約抑止策

当資料において、本件の整理および、弊社が提供可能な「サービス案」を提示させていただきます。

今後、具体的に進めるべき「サービス」の検討とお打ち合わせの上、見積を含めた資料を作成しサービス立ち上げ・試行実施への具体化へと進めさせていただきます。

アプローチ  
(弊社の考え)

関係各社・関係部門の役割を考慮し、部門横断で促進策を実施すること



- 全戸加入による利用契約
- 個別宅ごとの利用契約

- 「楽しさ」あるいは「ありがたさ」を実感させるサポート

- 「解約原因」と「コスト構造」の分析とそのフィードバック

**自動加入 と 任意加入**

- ー価格低下、コスト増により利幅は縮小
- ー従来の損益分岐点の移動

**契約者 ≠ 利用者**

- ーIP電話など付帯サービスの活用
- ー利用像はファミリー

**価格以外の要因の排除**

- ー住居密着を優位性の源泉
- ー「早い」「安い」ではなく、「楽しい」「ありがたい」

**喫緊の課題**

- ・ネット利用(継続契約)をしたくなるような『インターネットの楽しさ』を実感してもらう策
- ・(消極的には)実際はインターネットを使わなくても、敢えて、「解約申込み」するほどの気持ちにさせない策

**提案の基本**

- ・「契約者およびその契約に基づく利用者」のシーンを想定して『利用時』に限定したサポート策を 提案すること
- ・サンクネットの強みである【コールセンター力】【オンサイト力】【事務処理力】そして【企画力】を生かした提案をすること

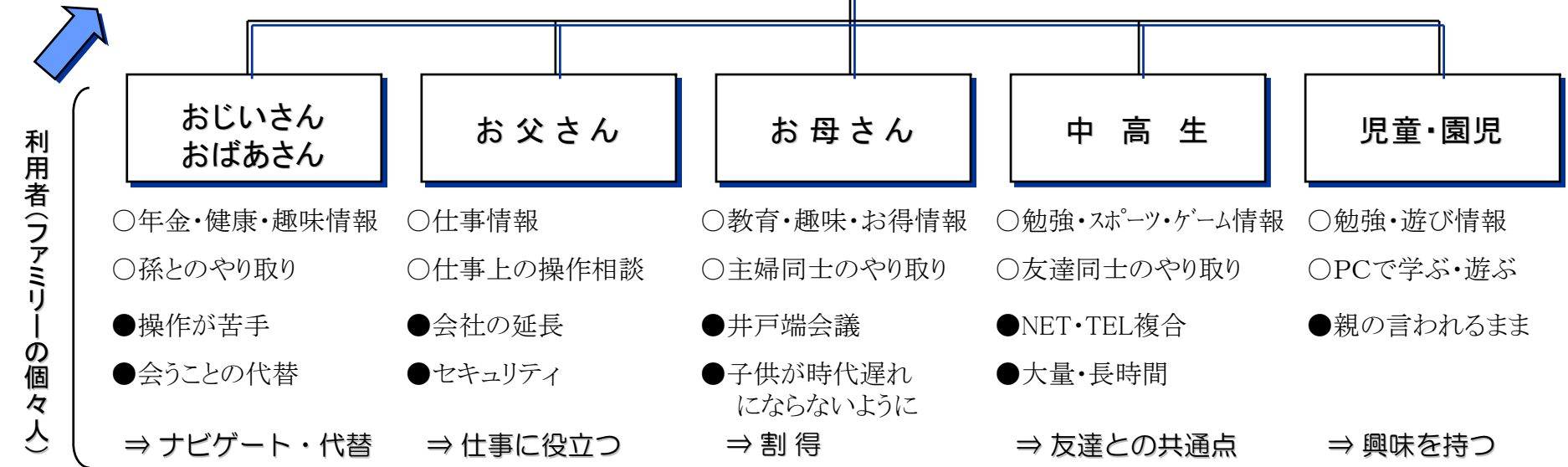
サポート対象者  
(想定)

契約者だけではなく、ファミリーの誰か一人でも「楽しさ」「ありがたみ」を実感

《お金を払う人＝最終意思決定する人》

契約者

誰に決定権があるかは多様

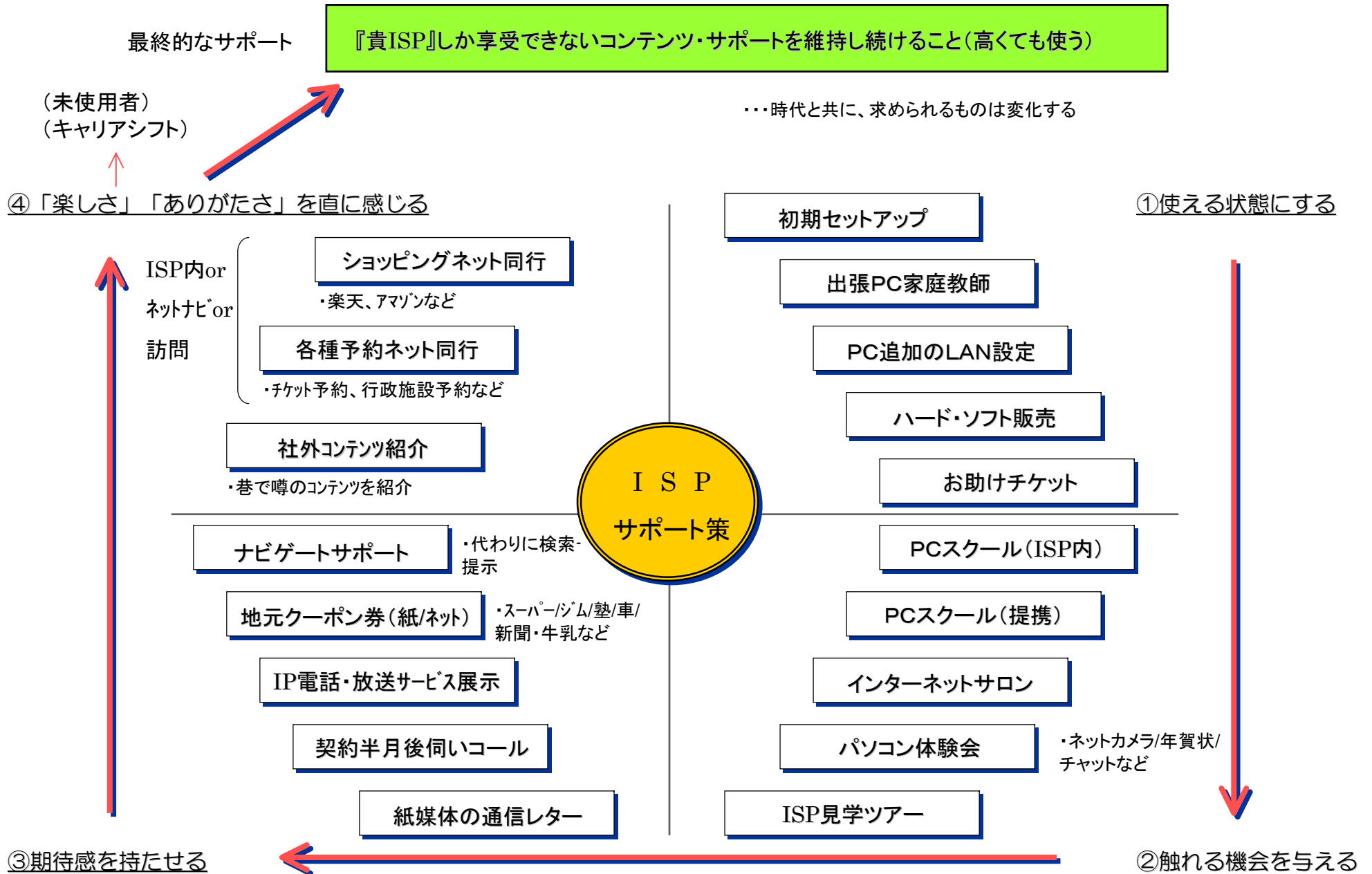


サポート要素

- 【触る】 : まずは触ることからスタート
- 【オフ会】 : 地元密着の特性生かしたもの
- 【ナビ】 : ITサポートではなく、「代わりに探す・見つける」
- 【教育】 : 子供(孫)に役立つものは家族の最優先事項

サポートシフト

- ステップアップ(育成)できるサポート
- ①使える状態にする
- ②触れる機会を与える
- ③期待感を持たせる
- ④「楽しさ」「ありがたさ」を直に感じる



### **PC039** 「PC039体験サービス」 ピーシーゼロサンキュー

株式会社サンクネットが提供する「PC039体験サービス」は「インターネット接続サービス」加入者様のパソコン活用・インターネット活用を応援するサービスサイトです。



- インターネットやパソコンの「楽しさ」を体験してもらいます。
- インターネットとパソコンの「便利」と「活用」をご提案します。
- 「安心」のウェブサービスの紹介をいたします。
- 「流行り」のウェブサービスの紹介をいたします。
- インターネットやパソコンの「困った」の手助けを致します。
- インターネットやパソコンの「必要な知識」をお伝えします。

**「PC039体験サービス」では、すべての体験・サービスにおいて、「コールセンターオペレーター」もしくは「オンサイト訪問技員」がお客様をサポートします。**

## キーワード1：買い物してみよう！！

<b>週替わり 得得品通販</b> 主に家電・PC機器	<b>産直!! WEB</b> 産直食品の通販	<b>個人輸入 安心通販</b> 安心店からブランド品購入	<b>MyBook</b> オリジナル写真集を お手軽に	<b>家具 雑貨</b> 電球から ゴミ袋から
------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

## キーワード2：インターネットで体験してみよう！！

<b>世界ツアー</b> LIVEカメラ いろいろツアー	<b>チャット カメラ</b> オペレータとチャット オペレータとネットカメラ	<b>対戦 ゲーム</b> 最初はオペレータと ご近所さんと一緒でもOK	<b>無線LAN</b> 無線が使えるか 試験機貸し出し	<b>疑似体験 WEB</b> 化粧シミュレーションなど 髪型シミュレーションなど
------------------------------------	---	--	------------------------------------	---

## キーワード3：便利なサイトを使ってみよう！！

<b>求人サイト</b> 求人情報閲覧	<b>地図 電話帳</b> ネット地図 電話帳で店舗検索	<b>宅配 検索</b> 郵便・宅配 配送状況確認	<b>旅予約 ホテル予約</b> ツアー検索から 出張予約まで	<b>地域 情報サイト</b> 地域情報 店舗情報
------------------------	--	-------------------------------------	---	-------------------------------------

## キーワード4：困った！？ そんな時にのお助けに！！

<b>出張サポート</b> 設定サービス PC家庭教師	<b>機器 販売</b> ケーブルから 周辺機器まで	<b>ウィルス対策</b> 試用版案内 製品版購入	<b>パソコン 相談所</b> なんでも相談	<b>セミナー 体験会</b> 開催申込み
-----------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	------------------------------