

全国の企業・個人宅へ訪問  
ITサポート&サービスをアウトソーシングで提供します

## IT訪問サポートサービスのご案内

平成21年 2月 26日



株式会社 サンクネット  
www.sanku.net  
「便利」「安心」「ローコスト」

TEL 0120-039-564  
E-Mail info@sanku.net  
東京・大阪・名古屋・埼玉

### ■IT訪問サポートサービスの特徴

IT訪問サポートサービスのご案内



#### サンクネットのIT訪問サービスは「便利」「安心」「ローコスト」

単なる作業提供だけでなく作業実施に伴う管理業務体制も整っていますので、作業だけの提供（訪問作業）はもちろん、「準備」「実施」「完了後の報告業務」までのトータルな体制のご提供も可能です。

#### 1 IT訪問サポートサービスは全国対応

自社・グループ会社および全国900社との提携（パートナーネットワーク）を利用することにより全国どこへでも対応いたします。「1件の作業」～「全国規模の一斉作業」から「単発作業」～「ご指定の地域/場所への巡回作業（キャラバン作業）」まで、様々な形態で提供しております。

#### 2 アウトソーシングサービス価格は時間ごと

基本時間最低2時間、以降は1時間毎のわかりやすい価格設定をしています。  
原則、基本費用には現地までの移動交通経費も含まれます。

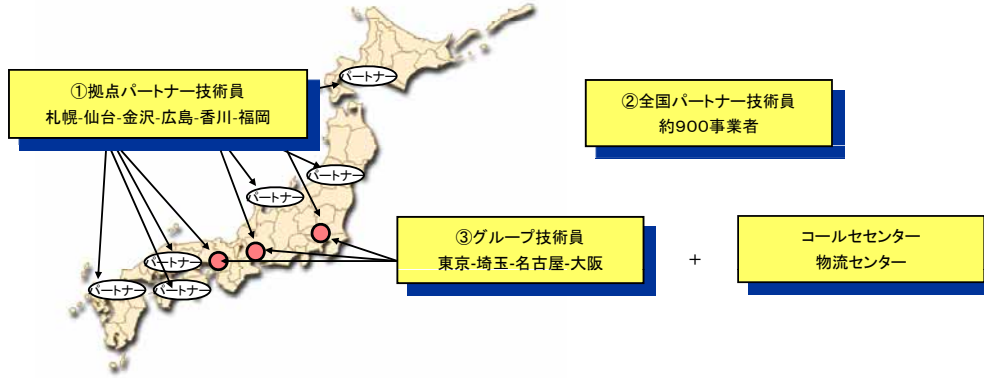
#### 3 法人向け・個人向け さまざまなIT訪問アウトソーシングメニューを提供

法人サポートチーム・個人サポートチームがありますので、  
企業でのPC・業務端末導入、ソフトウェアバージョンアップ、トラブル調査か  
個人宅でのインターネット設定などの幅広いIT作業の対応が可能です。

#### 4 コントロールセンター・管理機能などの業務もお任せします。

訪問日時の調整などのお客さまへのご連絡や、技術員向けマニュアル・報告書の作成など、訪問に必要な準備や作業後に必要な報告業務などのコントロールセンター業務も承ります。

IT訪問サポートサービスは、①グループ技術員 ②拠点パートナー技術員 ③全国パートナー技術員で全国をカバーしております。



|                   |       |                                                                                                                                  |
|-------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| グループ技術員           | ..... | 関東・中部・関西の3大都市圏をカバー<br>・緊急性の高い作業、難易度の高い作業に対応<br>・主にサンクネットグループ社員や弊社直接雇用の技術員が対応                                                     |
| 拠点パートナー技術員        | ..... | 関東・中部・関西を含む、全国主要都市の9拠点をカバー<br>・現地判断が必要となる難易度の高い作業実施、部品・ツールなどの保管も可能<br>・全国パートナー技術員の中でも、主力提携先                                      |
| 全国パートナー技術員        | ..... | 上記以外の地域をカバー<br>・作業手順書ベースの標準化された作業実施をするCE技術要員<br>・全国各地現地のCE業者、工事会社、中小ソフト開発会社との業務委託提携                                              |
| コールセンター<br>物流センター | ..... | ヘルプデスクサービス・コントロールセンターサービス<br>主要4拠点 200席：東京(東陽町)・大阪(新大阪・大阪西)・名古屋(戸田)<br>キitting・修理・検証 在庫保管・個別配送<br>関東物流センター(埼玉県入間郡) 3500坪・常時50名勤務 |

SANKU NET, Inc. Proprietary and Confidential

Page 3

■ IT訪問サポートサービスQ&A

- Q.1 なぜ、全国対応が可能なのか？**
- A.1 サンクネットでは、全国9都市に主要拠点をもち、その他の地域は拠点技術員をネットワーク化(提携先ネットワーク)することにより全国規対応が可能となっております。
- Q.2 技術員はどんな人？**
- A.2 技術員は弊社社員はもちろん全国主要都市のパートナー会社および技術員で構成されています。(各地の地元CE業者、工事会社、中小ソフト開発会社などが主な提携先となります。)また、技術スキルはもちろんのこと社会人としてのマナー・対応力を兼ね備えた人員のみで訪問しておりますので、ご訪問先での信頼度も高く、安心してご利用いただけます。
- Q.3 対象となるIT機器は？**
- A.3 パソコン、サーバー機器、ネットワーク機器からPOS・レジ、ATMなど幅広く対応します。
- Q.4 アウトソーシングで委託できる訪問の単位は？**
- A.4 作業は1件からお受けします。また、複数拠点への一斉作業、あるいは長期間にわたる訪問作業などへの対応もしております。
- Q.5 訪問の時間帯は？**
- A.5 週末や夜中の作業など、時間帯や曜日を問わずご訪問させていただきます。
- Q.6 なぜ、低価格なアウトソーシングのか？**
- A.6 時間単位の料金設定にすることにより、必要最低限の単位でご利用いただけます。また極力現地手配による交通費等の経費の最小限化をしています。

SANKU NET, Inc. Proprietary and Confidential

Page 4

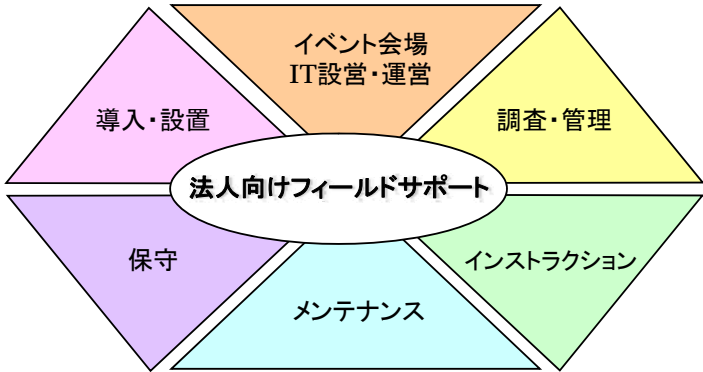
・法人向けサポートサービスのかたち  
 ・個人向けサポートサービスのかたち  
 ・付帯事業のご紹介

■法人向けIT訪問サービスアウトソーシングメニュー

IT訪問サポートサービスのご案内



法人向けフィールドサポートの6つの形態(基本サービス)と作業を実施するための管理業務



お客様企業のご要望に応じて提供する管理業務

| 準備作業<br>(訪問実施前)                                                                                                           | 進行管理<br>(訪問実施中)                                                                                  | 完了後作業<br>(訪問実施後)                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問先との訪問日時調整</li> <li>訪問先への作業訪問前コール</li> <li>作業マニュアル作成</li> <li>資料・ツール配布</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>スケジュール管理</li> <li>作業進行管理</li> <li>技術員の一次技術サポート</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>報告書・集計報告書の作成</li> <li>報告書の提出、会議への参加</li> <li>備品回収・保管</li> <li>回収物(パーツ等)保管</li> </ul> |

■訪問サービス作業内容の事例

**導入・設置**

会社内PC、ソフトウェアの導入、LAN構築、業務IT設備の導入・設置など

- 支店向けサーバー導入 : 金融機関・保険会社
- 店舗用端末・POS導入 : 飲食店・販売店
- 社内LAN機器導入・入替 : 一般企業
- グループウェア導入 : 官公庁

**イベント会場IT設営・運営**

会場内でのIT活用による商品デモ、会場内IT設備の構築・管理から撤収まで

- 会議室・ホール内IT設備導入 : ホテル
- 催事場IT設備設営・保守・撤収 : デパート/ホテル
- イベント担当者向けIT機器講習 : イベント会社
- IT機器を利用したデモ・操作 : ホテル/デパート

**調査・管理**

IT機器導入前のインフラ環境調査、IT資産の定期管理など

- LAN環境構築前調査 : 一般企業
- IT資産の定期チェック : 一般企業
- インターネット設備導入前調査 : デパート/ホテル
- PCセキュリティ調査 : 金融機関・一般企業

**保守**

PC、インターネット設備、社内LANなどのトラブル対応、定期保守

- 社内ネットワークトラブル復旧 : 一般企業
- インターネット設備緊急交換 : ホテル・マンション
- インターネットトラブル原因切分け : 一般企業・マンション
- 消失データ復旧 : 金融機関・一般企業

**メンテナンス**

定期的なソフトウェアハードウェアのバージョンアップ、部品交換など

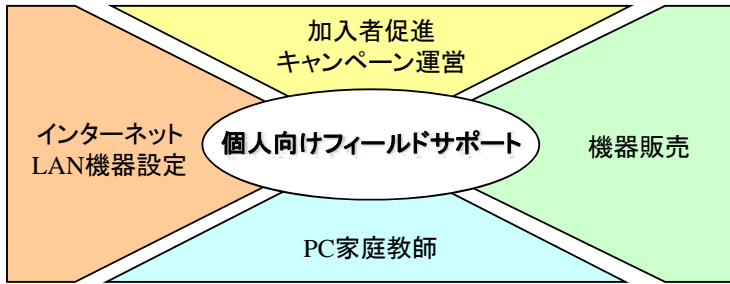
- 巡回サービス・定期訪問 : 販売店・一般企業
- セキュリティパッチ更新 : ホテル・マンション
- システムバージョンアップ : 銀行ATM 等
- HDDデータ消去・破壊 : 金融機関・一般企業

**インストラクション**

社内IT管理者向け講習、PC・ソフトウェアの操作説明など

- OA講習、システム講習 : 官公庁
- インターネット設備講習 : 企業内IT担当者
- 社内向けPC講習 : 企業内PC利用者
- グループウェア講習 : 金融機関・一般企業

個人向けフィールドサポートの4つの形態(基本サービス)と作業を実施するための管理業務



お客様企業のご要望に応じて提供する管理業務

| 準備作業<br>(訪問実施前)                                                                                       | 進行管理<br>(訪問実施中)                                                                                  | 完了後作業<br>(訪問実施後)                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様お問合せ窓口設置</li> <li>訪問ご希望の受付</li> <li>作業マニュアル作成・整備</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>スケジュール管理</li> <li>作業進行管理</li> <li>技術員の一次技術サポート</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>報告書・集計報告書の作成</li> <li>報告書の提出、会議への参加</li> <li>備品回収・保管</li> </ul> |

■訪問サービス作業内容の事例

**インターネット・LAN機器設定**

インターネット、無線LAN接続設定、PC初期設定、ウイルス駆除など

PC初期設定サービス : 量販店

インターネット接続設定サービス : ISP

有線・無線LAN設定サービス : ISP

部品お届け設定サービス : 量販店

**加入者促進キャンペーン運営**

新規インターネット加入者獲得デモ、インターネット相談会、PC購入相談会など

インターネットデモ会場 : マンション販売

展示販売会サービス : 量販店

無料設定キャンペーン : ISP

無線LAN調査サービス : ISP

**PC家庭教師**

インターネット・メール操作説明、ホームページ作成方法、年賀状作成方法など

IT家庭教師サービス : 量販店

PC環境アドバイス : 量販店

ホームページ作成支援 : ISP

年賀状作成支援 : 量販店

**機器販売**

LAN機器、無線ルーター・デジカメ、PC周辺機器の販売

セキュリティソフト販売 : ISP

無線LAN機器販売 : ISP

OSバージョンアップ : 量販店

各種ソフトダウンロード販売 : ISP

■アウトソーシングサービス価格の見積例

■法人向けサービス(システム展開作業請負の見積事例)

【価格例】

| 項目          | 内容                                           | 料金      |
|-------------|----------------------------------------------|---------|
| 基本料金(一次エリア) | 2時間まで 対象エリア「札幌/東京/名古屋/大阪/福岡」の通勤範囲内(移動時間約1時間) | ¥13,000 |
| 追加料金        | 2時間以降 1時間ごとに                                 | ¥2,500  |
| 二次エリア追加料金   | 一次エリア「札幌/東京/名古屋/大阪/福岡」以外のエリアに加算              | ¥5,000  |

【補足事項】

上記の標準価格は、1拠点、1訪問の場合の価格です。

- ・交通費について : 交通費は、上記の価格表内の「基本料金」に原則、含まれます。
- ・移動時間について : 作業時間は作業開始から退出までを表します。
- ・作業時間について : 土日祝日・夜間・超過した時間の場合でも割増費用は発生しません。
- ・最低基本時間 : 1訪問につき、2時間を最低基本時間とします。
- ・基本地域 : 上記の価格表内「基本料金」での対応が可能な基本地域は「札幌/東京/名古屋/大阪/福岡」の通勤範囲内(移動時間約1時間)とします。

■個人向けサービス(個人宅出張/パソコンサポート請負の見積事例)

【価格例】

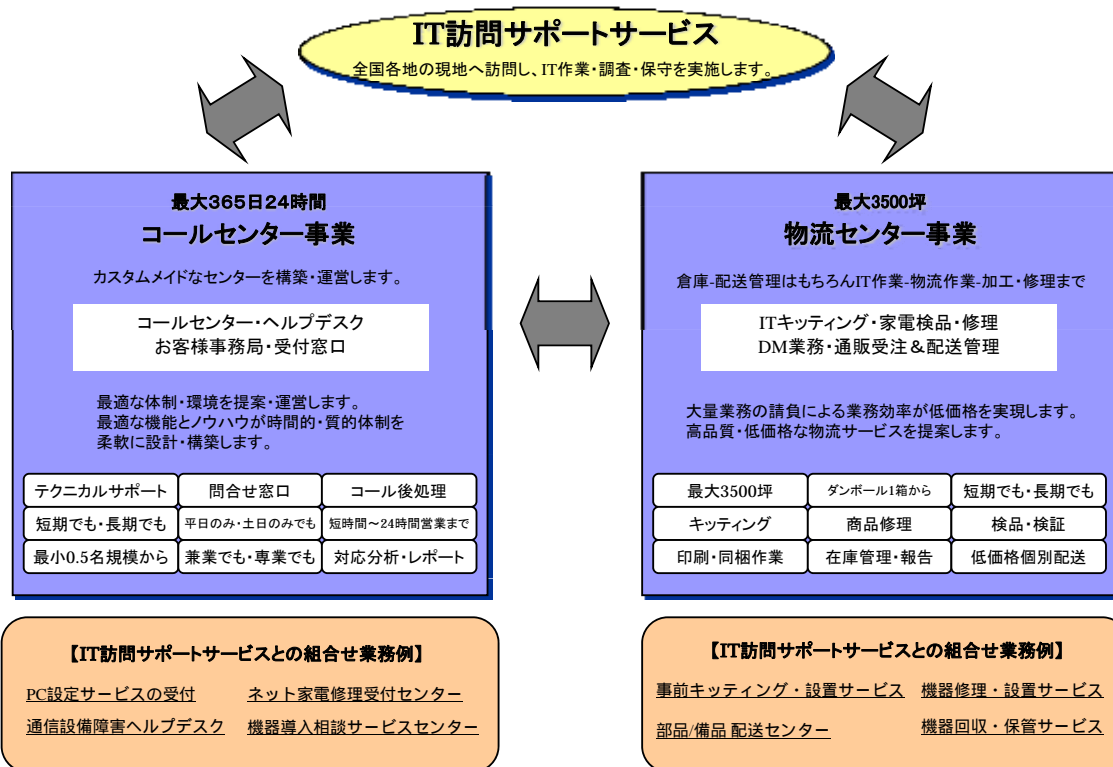
| 項目            | 内容                                | 料金      |
|---------------|-----------------------------------|---------|
| 基本料金(一次エリア)   | 「札幌/東京/名古屋/大阪/福岡」の通勤範囲内(移動時間約1時間) | ¥5,000  |
| その他のサービス(価格例) | インターネット設定                         | ¥4,500  |
|               | 無線ルーター設定                          | ¥2,000  |
|               | OSリカバリ                            | ¥10,000 |
|               | ウイルス駆除                            | ¥9,500  |
| 二次エリア追加料金     | 一次エリア以外のエリアに加算                    | ¥4,000  |

【補足事項】

上記の標準価格は1訪問(1時間程度)インターネット・メール設定の場合の価格です。

- ・交通費について : 交通費は、上記の価格表内の「基本料金」に原則、含まれます。
- ・移動時間について : 移動時間は、上記の価格表に原則、含まれます。
- ・基本地域 : 上記の価格表内「基本料金」での対応が可能な基本地域は「札幌/東京/名古屋/大阪/福岡」の通勤範囲内(移動時間約1時間)とします。

IT訪問サポートサービスと2つの周辺事業の組合わせで  
さまざまなサービスアウトソーシングのご提供が可能です。



株式会社 サンクネット

**東京**  
〒135-0016 東京都江東区東陽 1-25-4 プリリアンス丹羽2F  
Tel.03-5677-3311 Fax.03-5677-3302

**東京 [別館]**  
〒135-0016 東京都江東区東陽1-16-8 銀座サクラヤ第2ビル4F  
TEL 03-5677-1670 FAX 03-5677-1672

**大阪**  
〒532-0011 大阪市淀川区西中島 6-9-20 新大阪GHビル2F  
Tel.06-6101-8151 Fax.06-6101-8145

**名古屋**  
〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄2-7-13 ヴィア白川10F-13  
TEL 052-219-0850 FAX 052-219-0851

**埼玉**  
技術サービスセンター  
〒335-0022 埼玉県戸田市上戸田35-1

**関東物流センター (代表・第一センター)**  
〒354-0046 埼玉県入間郡三芳町竹間沢東14-10

**他 コールセンター、物流センター**  
(東京・大阪・埼玉に計5拠点)

www.sanku.net

2つのアウトソーシング事業

| ITアウトソーシング事業                                      | 業務アウトソーシング事業                               |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| IT企業のサポートやサービスを請負/代行<br>ITカスタマサポート&ITサービスアウトソーシング | さまざまな企業が抱える作業を請負/代行<br>作業&オペレーションのアウトソーシング |

「便利」「安心」「ローコスト」 3つの主要サービス

| フィールドサポート                            | コールセンター                          | 物流センター                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|
| オンサイトサポート<br>保守メンテナンス<br>ポスティング/リサーチ | ヘルプデスク<br>コンタクトセンター<br>EG/通販サービス | キittingセンター<br>流通加工センター<br>DM/メーリングセンター |

グループ会社・関係会社

|                |                               |
|----------------|-------------------------------|
| (株)サンクコーポレーション | 人材派遣 [厚生労働大臣許可番号/般13-13-0058] |
| (株)サンクリレーションズ  | グループの新規事業開発、IT情報・IT製品の提供・販売   |
| 東和サンクサービス(株)   | POSシステム保守 [東和メックス(東証二部)との合併]  |
| (株)エスピーエス      | アライアンス企画・管理、人材開発・人材教育         |
| (株)ティービーエス     | 物流サービス・流通加工専業会社 [出資提携先]       |
| サンクネット共済会      | 提携先事業者向け福利厚生団体 [全労済と団体契約]     |



株式会社サンクネットはプライバシーマーク取得企業です。



**株式会社サンクネット**

*www.sanku.net*

第1版 Ver. 1.0.0.

作成日 : 2006/12/12    更新日 : 2007/3/22  
作成 : 山岸 教人    監修 : 片町 吉男  
         増田 教子