

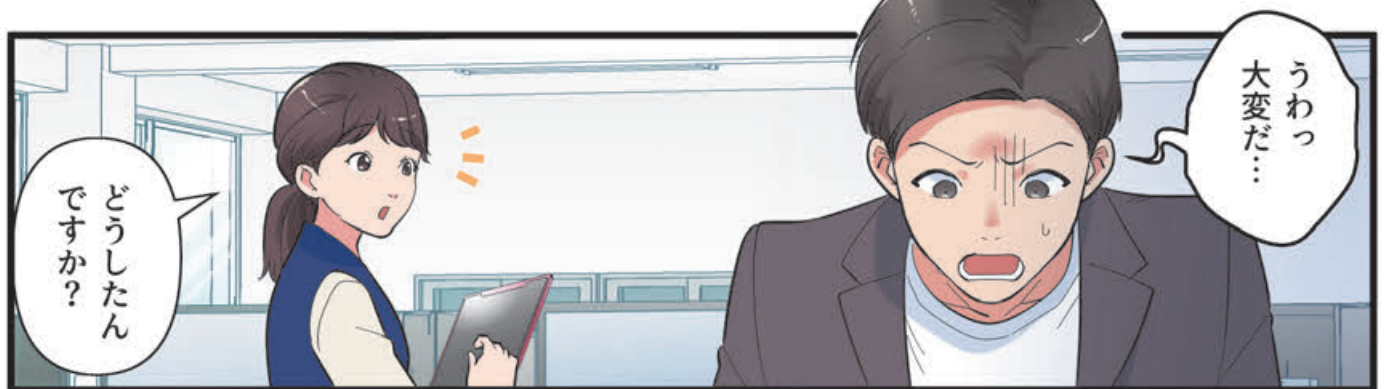


 マンガでわかる

HP 延長保証サービス



2 年後—



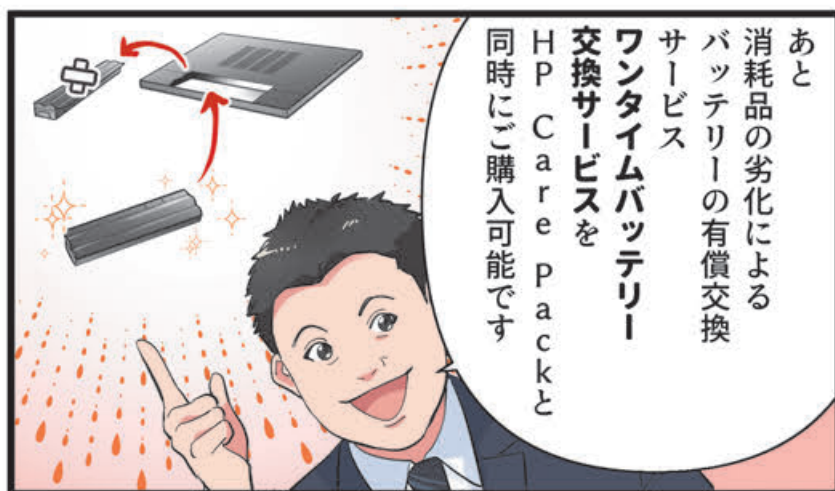
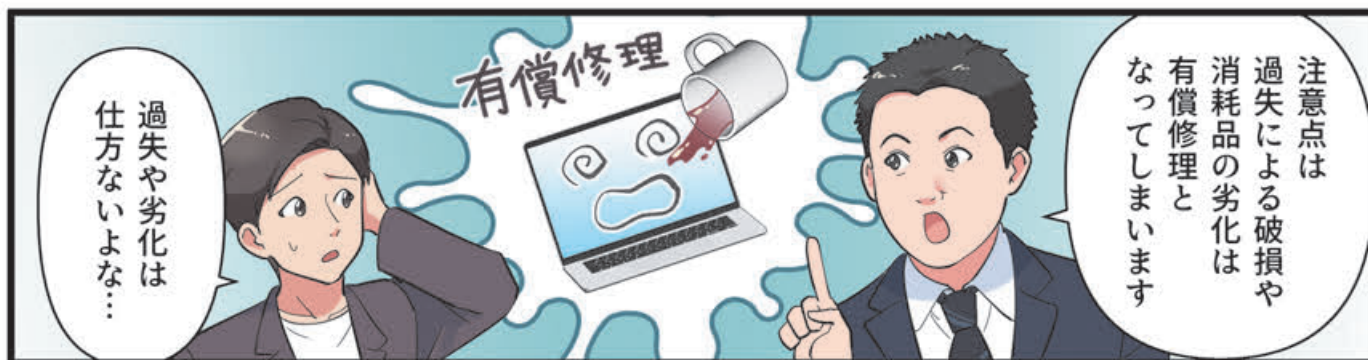




そう
なんですかつ

	無償	HP Care Packサービス保証期間延長				
サービス内容 / 年数	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	
標準保証 (引き取り修理、パーツ保証)						
標準保証1年 → 3年まで延長						
標準保証1年 → 4年まで延長						
標準保証1年 → 5年まで延長						

HP Care Packを
購入すると
標準保証のパーツ保証および
修理作業を3年、4年、
最長5年まで延長することが
できるんです



HP Care Packでは
オンサイト修理(訪問修理)と
オフサイト修理
(引き取り修理)の
選択肢があり

応答時間も
翌日対応や
当日対応も
可能です

修理のケースごとに
使い分けられるのは
ありがたい

引き取り

訪問

■HD返却不要

お客様側に、修理交換したハードディスクドライブをお引渡しするサービスです。
ハードディスクドライブはお客様の所有となります。

お客様 HP

交換したHD 障害発生HD

お客様サイトにてHD修理交換

修理交換後の障害発生HDは持ち帰らずにお客様先に返却します

他にも
部品を交換するとき
お客様のセキュリティ
ポリシーにより
HD持ち出しNGだった場合
HDDやSSDの
返却不要対応もオプションを
選択することで可能です

■HD返却不要データ消去付

HD返却不要のサービスに加え、お客様の目の前でデータを消去するサービスです。※壊れたHDDにも対応可能です。
サービス終了後、データ消去の証明書も交付します。

お客様 HP

交換したHD 障害発生HD

HD修理交換

修理交換後のHDはお客様先に置いて帰ります

HD磁気消去

また
海外への長期出張が
ある方向けに
現地でサポートや
保守が受けられる
トラベルサポートが
あります

お客様

お客様サイトにて修理

現地のHPまたは認定サービス業者

	HP
特徴	・世界85か国以上でサービス提供 (※各国の言語に対応した キーボードなどは対象外)

対応できる範囲で
サポートしますので
安心してください

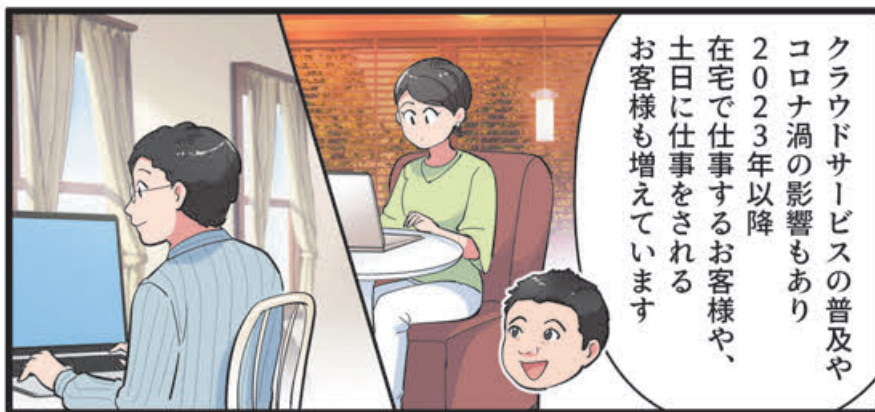
キーボード以外の
PCのパーツ交換

CPU

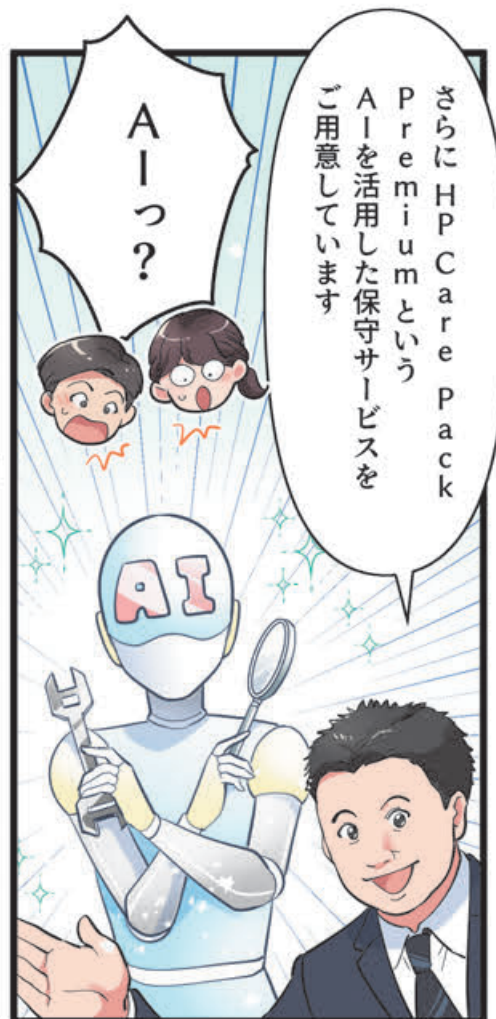
SSD

プリンター、モニター、
Poly製品は新品交換

保守サービスって
ここまで進化して
いるんですね



クラウドサービスの普及や
コロナ渦の影響もあり
2023年以降
在宅で仕事するお客様や、
土日仕事されるお客様や、
お客様も増えています



さらにHP Care Pack
Premiumという
AIを活用した保守サービス
をご用意しています

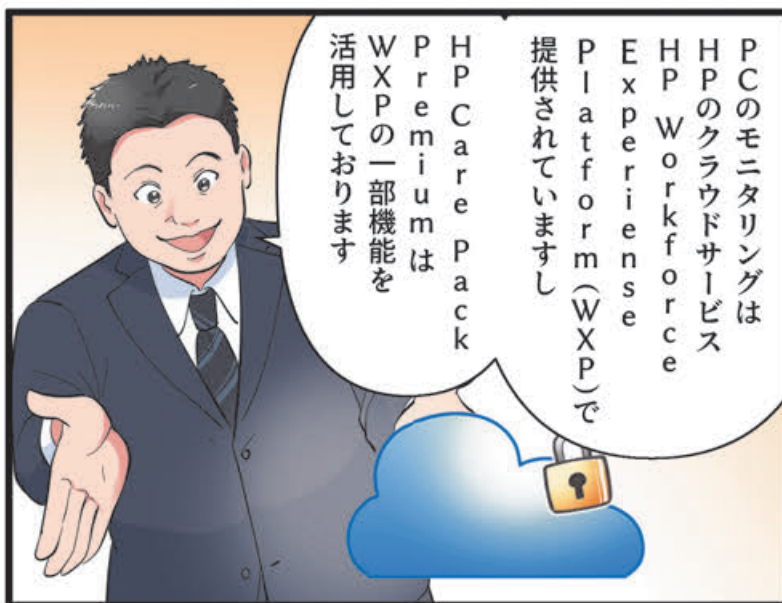
AIっ？



HP Care Pack
Premiumは
そのようなお客様のPCを
リモートでモニタリング
できる機能を持ち

土日祝日も
電話サポート
窓口を提供する
ことが可能
なんです

すごいじゃ
ないですか！

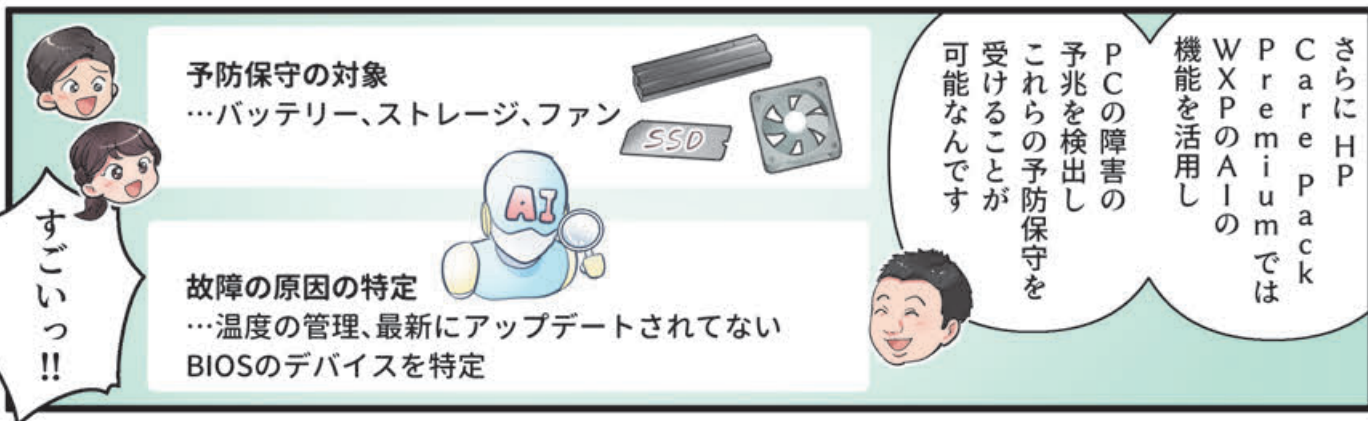


PCのモニタリングは
HPのクラウドサービス
HP Workforce
Experience
Platform (WXP)で
提供されていますし
HP Care Pack
Premiumは
WXPの一部機能を
活用しております



またHP Care Pack
Premiumの登録デバイスの一覧が
参照可能なので
保証期間の終了日や
HP Care Pack
Premium対象の故障の
インシデント情報の一覧が
表示可能なんです

管理が非常に
楽そうだし！



予防保守の対象
…バッテリー、ストレージ、ファン

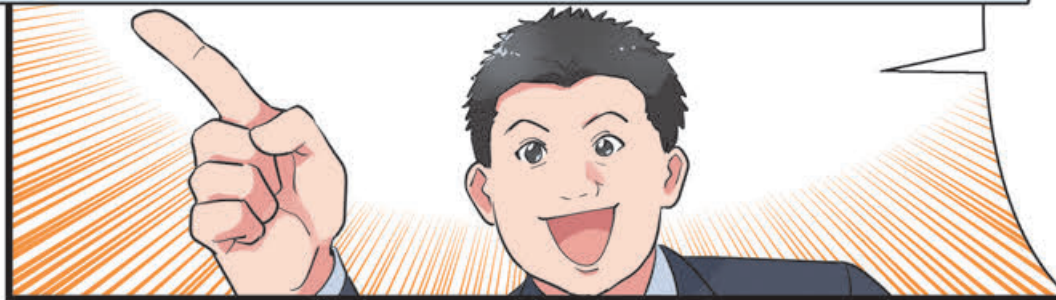
故障の原因の特定
…温度の管理、最新にアップデートされてない
BIOSのデバイスを特定

さらにHP
Care Pack
Premiumでは
WXPのAIの
機能を活用し
PCの障害の
予兆を検出し
これらの予防保守を
受けることが
可能なんです

すごいっ！！



HP Workforce Experience Platformは、デバイスのパフォーマンス管理と保守を目的としたPCの情報を収集し、PCのモニタリングやAIによる障害予測検出を可能にするHPが提供するプラットフォームです



Experience Score

→総合スコア、ネットワーク、セキュリティ、OSのパフォーマンス、システムヘルスのスコアの総数アラート

→ハードウェアサポートインシデント

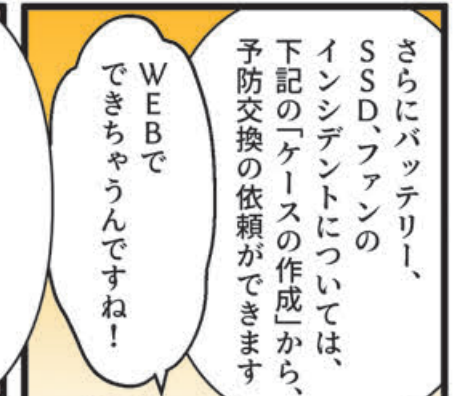
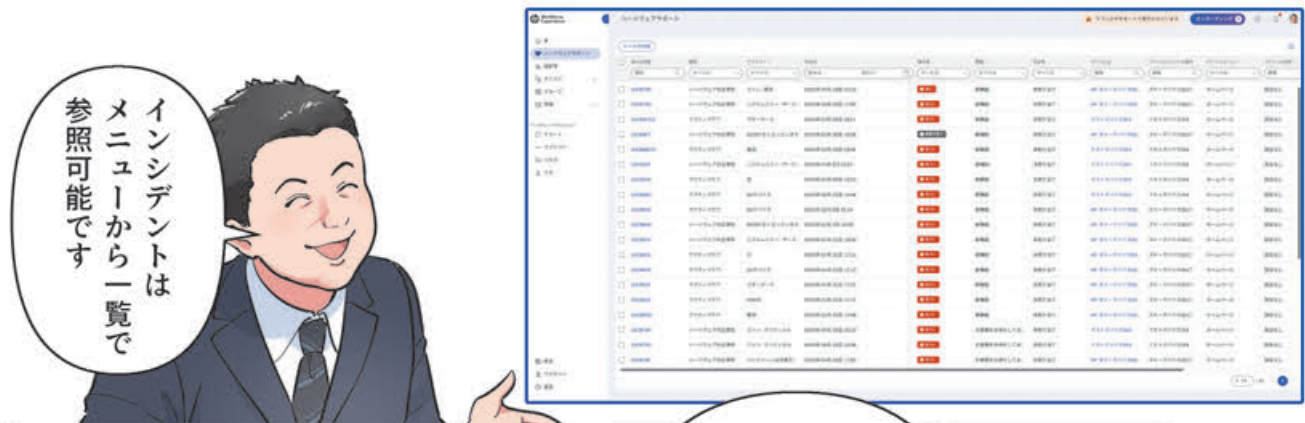
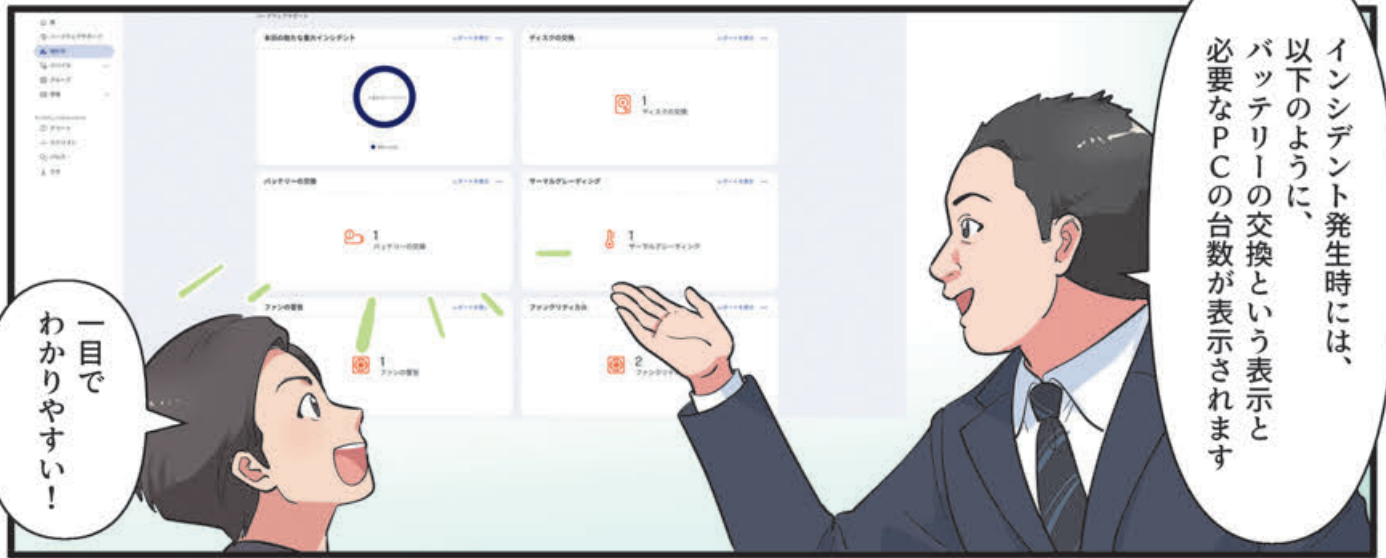
フリーインベントリ

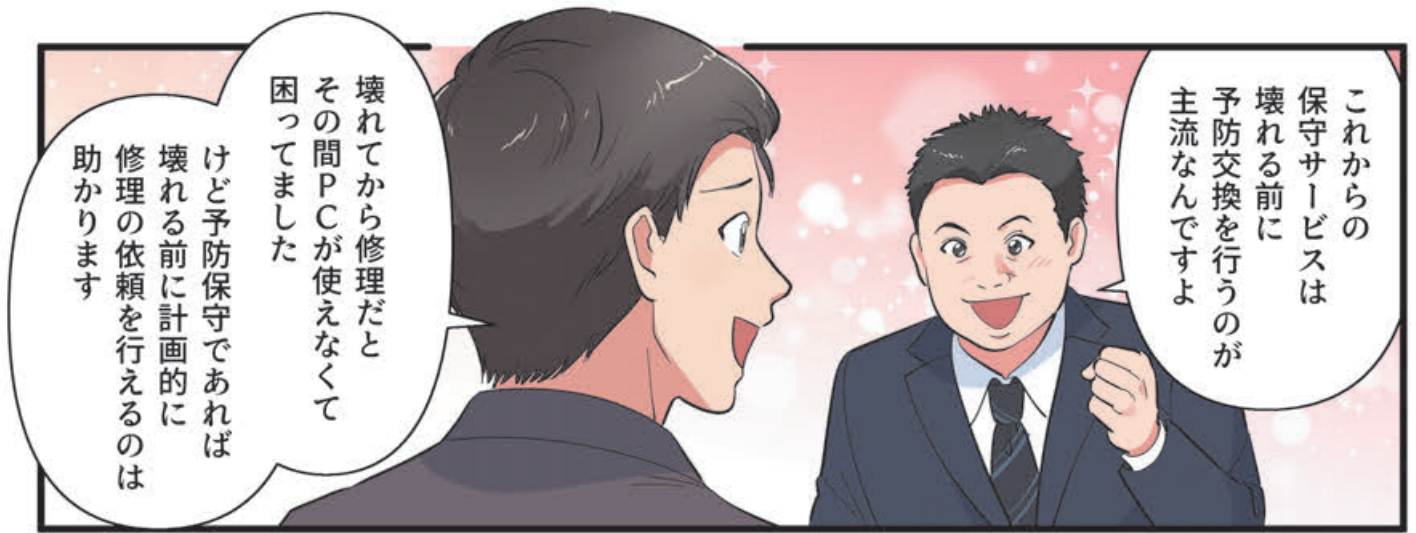
→管理対象の総数

クラッシュが最も多いアプリ

→問題が起きているアプリケーションの発生台数順を表示









さらに保証期間を
1年間延長できる
ポストワランティサービスも
ありますよ

もう
おなか一杯
なのに！

うおおお

プラス
+ 一年

※購入可能期間が
保証期間終了の
90日前からになったり、
延長可能な期間は、
PCのモデル販売終了後から
最長5年になりますので
ご注意ください。

また保証内容を柔軟に
カスタマイズできる
HP保守契約サービスが
あるのでお気軽に
ご相談ください

安心ですね！

ありがとうございます
HPの保守サービスを把握して
検討するのに十分な情報が
得られました

過去の失敗談をもとに
どれを追加したらいいか
早速検討して役員会の稟議に
あげる準備しよう！

こうして役員会議に挑み

稟議を通すことができた

これで
一安心だ！

やった

それで
元の時代には
いつ戻れるん
でしょうか

すっかり
忘れてた…

HP サービス

Yahoo! / Google で「HP サービス」を検索！

HP サービス

検索

HP ハードウェア製品に安心のサービス環境をご提供します。「HP Care Pack サービス」を中心に、「デバイス管理サービス」「ソフトウェアサービス」「電話サービス」などが脇を固めたオールラウンドなサービスメニューでお客様のPC環境を支援します。

HP Care Pack サービス

※サービス対象製品は170ページ以降の価格表をご覧ください。

ハードウェア製品の標準保証をお客様の希望されるレベルにアップグレードするサービスシリーズです。

■購入可能期間

本サービスの購入可能な期間は、ハードウェア製品本体ご購入日（＝保証開始日）より数えて1年以内となります（図1参照）。ただし、ハードウェア製品本体が故障中の場合はHP Care Pack サービスのご購入はできません。



■提供開始日

本サービスの提供開始日は、ハードウェア製品本体ご購入日（＝保証開始日）となります。ユーザー登録の際に保証書がない場合は、ハードウェア製品本体の弊社出荷日を基準としてサービス提供期間を計算させていただきます。その他の例外事項などはサービス仕様書をご覧ください。サービス仕様書はHP Webページ「サービス仕様およびお取引条件のダウンロード」
(https://www.hp.com/jp/carepack_tc) からご確認ください。

■応答時間

応答時間は地理的条件、交通事情、天候などにより影響を受けることがあります。また、オンサイトサービス提供可能地域については、HP Webページ「ハードウェアオンサイト対応可能地域検索」
(https://www.hp.com/jp/carepack_areamap_pc) からご確認ください。なお、特定地域（離島等）のお客様については、弊社サービス拠点まで製品をお持ち込みいただき修理完了後にお引取りをお願いいたしております。

HP Care Pack サービス

サービス名		概要図	概要	サービス受付時間
Essential	翌日対応		エンジニアがお客様の元に訪問し、修理もしくは部品・製品交換を行うサービスです。※注1	月～金 9:00～17:30 〔祝日と年末年始（12/30～1/3）を除く〕 ※注1
	当日対応		●9:00-17:30に修理診断完了した場合に、翌日対応または当日対応のオンサイト修理（出張訪問修理）を行います。※注2 ※当日対応は16:00までに診断完了した場合、当日中の到着を努力します。 ●休日修理付のサービス受付時間は、月～金曜に加え土・日・祝日を含めた9:00-17:30です。 ※標準保証に3年保証（3年間休日修理付翌日オンサイト対応）を持つワークステーションは、この期間のサービス受付時間が8:00-21:00に拡大※注3されます。 ●POSソリューション 休日修理付 当日対応はサービス受付時間が8:45～21:00に拡大※注3されます。 ●21:00までにエンジニアまたはパーツが到着不可・終了不可の場合はその翌日の対応となります。 ●応答時間は地理的条件、交通事情、天候などにより影響を受けることがあります。また、サービスのご提供地域および応答時間に関しては地理的制限等があります。 ※注1：モニター製品は良品交換となります。 ※注2：土・日・祝日の対応は休日修理付のみの提供となります。 ※注3：拡大された時間帯では修理電話受付のみが可能です。標準的なサービス提供時間は、9:00-17:30です。この時間に、エンジニア訪問日調整、パーツ配送調整、修理、移動等を行います。	月～日 〔祝日を含む〕 9:00～17:30
	休日修理付 翌日対応			
	休日修理付 当日対応			
Offsite	引取修理		お客様の希望される場所へ引き取りに伺い、修理後にお届けするサービスです。 ●サービス拠点までの運送費、および、お客様へ返送する運送費は無償となります。	月～金 9:00～19:00 土 9:00～17:00 〔祝日と年末年始（12/30～1/3）を除く〕 ※注1
	引取交換		交換用のハードウェアをお客様へお届けし、障害ハードウェアをお引取りするサービスです。 ●往復の運送費は無償となります。	月～金 9:00～17:30 〔祝日と年末年始（12/30～1/3）を除く〕 ※注2

※注1：個人向け製品は、右記 Web ページをご参照ください。URL：<https://www.hp.com/jp/personal>

※注2：引取交換タブレット K/D 用のサービス受付時間は、月～金 9:00～19:00、土 9:00～17:00〔祝日と年末年始および5/1を除く〕となります。

HP Care Pack Premium

サービス名		概要図	概要	サービス受付時間
Premium	翌日対応		予測分析プラットフォーム「HP Workforce Experience Platform(WXP)」を活用し、働く場所に関係なく最適な稼働時間と迅速な問題解決を提供するサービスです。	月～日 〔祝日を含む〕 9:00～17:30
	休日修理付 翌日対応		本サービスではHP Care Pack Essentialで提供されるサービスに加えて、障害予測の自動検出と通知および自動ケース作成による迅速な予防保守の実施などが可能となります。 ●HWインベントリと正常性監視 HP Workforce Experience Platform(WXP)のダッシュボードを使用して、お客様にてHWの構成および正常性を監視することができます。 ●問題に関する予測アラート※注1 問題が顕在化する前に、障害予測を自動検出し、お客様に通知します。 ●ケースの自動生成※注2 障害予測の検出後、HPコールセンターを介さずHPに訪問修理依頼を行うことができます。 ●予防交換※注2 障害予測の検出後、障害が発生する前に、予防交換を行うことができます。ダッシュボードへアクセスを行い、エンドユーザー様のデバイスの管理を行うことができます。 ●その他機能、サービス詳細はWebページをご覧ください。 URL: https://jp.ext.hp.com/services/business/carepack_premium/ ※注1:HDD、バッテリー、温度、BIOSに関する情報 ※注2:HDD、バッテリーおよびファン障害のみ	※デスクトップ、ノートブック、タブレット 月～日 〔祝日を含む〕 8:00～21:00 ※ワークステーション、モバイルワークステーション
	引取修理			月～金 9:00～19:00 土 9:00～17:00 日祝 8:45～17:30 (年末年始含む) ※注1

制限事項について詳しくは ▶ www.hp.com/jp/services

サービスオプション ※注1

サービス名				概要図	概要	サービス受付時間
アフシデントサポート	Premium Essential		翌日対応	 水漏れ 落下 衝撃 盗難 サージ	翌日対応/引取交換で提供されるサービスに加え、水漏れ、落下、衝撃、サージ等の偶発的な事故による障害、盗難による損害も対象となるサービスです。 ●スクリーン[LCD]、マザーボード、プロセッサ、シャーシなどの主要部品を交換した場合は、その時点で特約(盗難事故による代替品提供を除く)が終了します。 ●契約期間中の主要部品の交換の上限は、ハードウェア 本体の購入金額となります。ただし、ノートブック用/タブレット用は15万円(税抜)を超えることはできません。 ●盗難事故が発生した場合は、代替品の提供となります。免責5,000円(税抜)で、お客様の購入金額を上限(上限を超える分はお客様負担)に、代替機をHP Directplusにてご選択いただくことが可能です。 ●盗難事故による損害保証は、お客様が最寄の警察署に盗難届を提出の上、事故発生日、盗難届受理番号、届書警察署、事故発生状況をHPへご報告いただくことが条件となります。また、購入金額を証明できるものを提出していただく場合があります。	月～金 9:00-17:30 〔祝日と年末年始(12/30～1/3)を除く〕
			休日修理付 翌日対応			月～日 〔祝日を含む〕 9:00-17:30
	Offsite		引取修理 引取交換			月～金 9:00-19:00 ± 9:00-17:00 ※注2 〔祝日と年末年始(12/30～1/3)を除く〕
トラベルサポート	Premium Essential		翌日対応	 お客様 お客様サイトにて修理 現地のHPまたは認定サービス業者	日本国内を含む世界85カ国以上で、ハードウェアオンサイト翌日対応のサービスを受けることができます。 ●各国でのサポートは、日本語によるものではありませんので、あらかじめご留意ください。 ●提供国のサービス仕様に従ってサービスが提供されます。 ●サービスをお受けになるために英語表記によるお客様のご登録作業が必要です。URL: https://www.hp.com/jp/travel	サービス提供国の受付時間に準じます。 〔日本〕 月～金 9:00-17:30 〔祝日と年末年始(12/30～1/3)を除く〕
HD返却不要	Premium Essential		翌日対応	 お客様 交換したHD HD修理交換 HP	出張訪問修理でハードドライブの修理交換を行った後、障害ハードドライブをお客様にお引き渡しします。通常のサービスでは、修理交換により取り外された部品はエンジニアが持ち帰りますが、HD返却不要サービスでは、交換により取り外されたハードドライブをお客様の所有物とする権利を付与し、お客様にお渡しします。 ●ハードドライブにはハードディスクドライブおよびソリッドステートドライブ(SSD)などが含まれます。	月～金 9:00-17:30 〔祝日と年末年始(12/30～1/3)を除く〕
			当日対応			月～日 〔祝日を含む〕 9:00-17:30
			休日修理付 翌日対応			
HD返却不要 データ消去付	Essential		翌日対応	 お客様 交換するHD HD修理交換 HP 取り外したHD HD磁気消去 修理交換後のHDは磁気消去後お客様先に置いて帰ります	HD返却不要 翌日対応で提供されるサービスに加え、ハードドライブ障害発生後、お客様の所有となったハードドライブに対して、磁気処理もしくは物理破壊によりデータを消去するサービスです。処置はお客様の元に伺い、すべてお客様の目の前でを行います。作業終了後に証明書を発行します。 ●データ消去の作業は月～金9:00-17:00の対応となります。※注3 ●作業を実施する機器は、すべて1箇所に集めていただきます。 ●設置場所への電源/ケーブルなどは確保いただき、訪問時には使用できる状態にしてください。 ●本サービスを実施後、HPはデータ回復の責任を負いません。 ●ハードドライブにはハードディスクドライブ及びソリッドステートドライブ(SSD)などが含まれます。	月～金 9:00-17:30 〔祝日と年末年始(12/30～1/3)を除く〕
			休日修理付 翌日対応			月～日 〔祝日を含む〕 9:00-17:30
PC OS リストア	Premium Essential ※注4		翌日対応	 お客様 お客様のPC お客様のリカバリメディアキット お客様サイトにて修理とOSリストア作業 HP	ハードウェアオンサイトで提供されるサービスに加え、OSのリストア作業を行います。通常ハードウェアの修理交換を行う場合、OSのリストア作業はお客様ご自身で行う必要がございますが、本サービスはリストア作業までを行います。 ※リストアとは、ハードドライブの内容をPC購入時の状態に戻すため、DVD等からハードドライブにOS等をコピーする作業です。 ※RAIDおよびOS無しモデルは対象に含みません。 ●①HP標準リカバリキット、または②HP標準手順でエンドユーザーが作成したリストアメディアが必要です。※注1上記メディアによる、Windows OSのリストアのみが対象です(対象外例: Windows OS以外、顧客アプリ/データ、カスタマイズ環境)。 ●HP標準リカバリキットを購入の上、出張訪問修理時にお客様がエンジニアにその場で提供いただく必要があります。 ①または②が光学メディアの場合、メディアを起動可能な光学ドライブをHPに提供いただく必要があります。	月～金 9:00-17:30 〔祝日と年末年始(12/30～1/3)を除く〕
POSソリューション	Premium Essential		翌日対応	 お客様 POS製品 外部接続オプション お客様サイトにて修理 HP	通常ハードウェア本体のみサポート対象となりますが、本サービスではハードウェア本体に加え、POS製品向けの外部接続オプションも最大6台までサポート対象となります。 ●POSソリューションの対象製品は価格表をご覧ください。 ●POSソリューション 当日対応は休日修理付のみの販売となります。 ●対象となる外部接続オプションは右記Webページをご覧ください。URL: https://www.hp.com/jp/pos_solution	月～金 9:00-17:30 〔祝日と年末年始(12/30～1/3)を除く〕
			休日修理付 翌日対応			月～日 〔祝日を含む〕 8:45-21:00 ※休日修理付のみの販売となります。

※注1：製品により提供しているオプションサービスが異なります。最新状況は弊社 Web ページでご確認ください。URL : <https://jp.ext.hp.com/services/business/carepack/price/>

※注2：製品により受付時間が異なります。最新状況は弊社 Web ページでご確認ください。URL : <https://jp.ext.hp.com/services/business/carepack/offsite/>

※注3：休日修理付についてもデータ消去の作業は月～金 9：00～17：00 の実施となります。

※注4：OS リストアに対応する製品の最新状況は弊社 Web ページでご確認ください。URL: https://jp.ext.hp.com/services/business/carepack/price/hws/additional_services/

HP Care Pack サービス／ポストワランティサービスに関するご注意事項

■お客様登録

HP Care Packをご購入後は、速やかにユーザ登録を行っていただきますようお願いいたします。ご登録の手続きについてはHP Webページ「登録のご案内」(https://www.hp.com/jp/carepack_entry_cus)をご覧ください。お客様登録が未登録の場合、または登録が完了していない場合は、サービスをお受けになることができません。標準保証期間内の場合には、標準保証のみが提供されますのでご注意ください。HP Care Pack PremiumとHP Care Pack Premium Plusは登録完了後、HP Workforce Experience Platform(WXP)へのデバイス登録が必要になります。デバイス登録は登録完了後に送信されるウェルカムメールに従い行ってください。デバイス登録が完了していない場合、全サービスをご利用いただくことができません。

■海外サポート

日本で購入したHP Care Packは、海外でのサポートを明記したサービスを除いて、日本以外の国で適用することができません。また、海外で購入したHP Care Packは、購入国外でのサポートを明記したサービスを除いて、日本で適用することができません。

■サービス範囲に含まれる対象製品

- ・HP Care Packサービス/ポストワランティサービスの対象ハードウェアは登録を完了している製品本体1台とします。
- ・ワнтаイムバッテリー交換サービスの対象ハードウェアは登録を完了している製品本体に内蔵のバッテリー1台とします。

本体以外のハードウェアについて

ノートブック（ノートドッグ）製品 / タブレット PC 製品 / モバイルワークステーション製品 / モバイルシンクライアント製品	
○対象となるもの ※本体と同時購入に限り対象となります。 ・本体に内蔵されるHP製オプション製品※注1 ・本体に内蔵される高耐久性バッテリー（ハードウェアサービスに限り、最大3年間、障害時のみ※消耗は対象外） ・ドッキングステーション（オンサイトサービスに限り対象） ・マウス/キーボード（トラベルキーボードなどを含む）/ACアダプタ 各1個	×対象とならないものの例 ※記載しているオプション品は一例になります。 ・外部接続するHP製オプション（例：トラベルドック、トラベルHUB、MiniDock、外付けドライブなど） ・本体に装着するHP製オプション ・別途購入のマウス/キーボード/ACアダプタなど
デスクトップ製品 / ワークステーション製品 / シンクライアント製品	
○対象となるもの ※本体と同時購入に限り対象となります。 ・本体に内蔵されるHP製オプション製品※注1 ・マウス/キーボード/電源ケーブル各1個	×対象とならないものの例 ※記載しているオプション品は一例になります。 ・外部接続するHP製オプション（例：外付けドライブ、拡張キットなど） ・本体に内蔵される別途購入のHP製オプション ・別途購入のマウス/キーボード/電源ケーブルなど・ブラケット類など
モニター製品	
○対象となるもの ※本体と同時購入に限り対象となります。 ・当該本体の標準構成品として同梱され、当該本体に常時外部接続されている電源ケーブル、モニタ信号ケーブル 1個	×対象とならないものの例 ※記載しているオプション品は一例になります。 ・当該本体に外部接続するHP製オプション（例：アーム、マウントブラケット等）

* 記載のないカテゴリ、対象製品の詳細はサービス仕様書、HP Web ページ「カテゴリ別追加事項」(https://www.hp.com/jp/carepack_attention)をご覧ください。サービス仕様書は HP Web サイト「サービス仕様およびお取引条件のダウンロード」(https://www.hp.com/jp/carepack_tc) からご確認ください。

※注1：本体および本体筐体に内蔵される HP 製オプション製品（ハードドライブなど）のうち、同時に本体に内蔵できる台数を越えたものは対象となりません。

■HP Care Pack ワンタイム内蔵バッテリー交換サービス

サービス名			概要図	概要	サービス受付方法
ワンタイム内蔵バッテリー交換	Offsite	引取修理		お客様自身では取り外しできない、または取り外しが難しいバッテリー内蔵型ハードウェア製品のプライマリバッテリーについてサービス提供期間中に、お客様からの要望に応じて、バッテリー交換を行います。 お客様の希望される場所へ引き取りに伺い、バッテリー交換後にお届けするサービスです。 ※サービス拠点までの運送費、および、お客様へ返送する運送費は無償となります。 ※本サービスの購入可能な期間は、ハードウェア製品本体ご購入日より数えて1年以内となります。 ※本サービスの提供開始日は、ハードウェア製品本体ご購入日（＝保証開始日）となります。ユーザー登録の際に保証書がない場合は、ハードウェア製品本体の弊社出荷日を基準としてサービス提供期間を計算させていただきます。 ※サービス提供期間は、保証開始日から3年間となります。バッテリー交換は、サービス提供期間（3年間）中、1回に限られます。 ※サービス提供期間が満了した場合、ワンタイム内蔵バッテリー交換サービスは終了となります。 ※サービス対象製品については右記Webページをご覧ください。 URL:https://www.hp.com/jp/carepack_battery	 メール受付

■専用窓口サービス

サービス名		概要図	概要	サービス受付時間
プライオリティアカウントサービス			専用コール窓口にて迅速な障害受付を行います。 お客様から事前に提供いただいたハードウェア構成情報・障害履歴等をフル活用して最短最適に対応します。通常の障害コールのようなHP窓口への障害発生ごとの状況説明や診断の手間が大幅に削減され、極めてスムーズで迅速な問題解決が実現します。 ●シルバー：システムプロファイル管理や専用コール窓口による迅速な対応を提供します。 ●ゴールド：シルバーのサービスに加え、専任担当者による障害管理や対応を提供します。 ※本サービス購入・登録ハードウェア台数が、ゴールドは1,000台以上、シルバーは100台以上であることが条件となります（年間）。 ※サービス対象製品・製品番号（型番）・価格は、HP販売代理店・HP営業へお問い合わせください。	ご利用の製品本体の標準保証やHP Care Pack ハードウェアサービス（オンサイト、クリー工等）のサービス受付時間に準じます。



マンガ内でご紹介している製品の Web サイトはこちら

HP Care Pack



HP Care Pack Premium



プライオリティアカウントサービス



📞 ご相談・お問い合わせ

カスタマー・インフォメーションセンター

0120-436-555



① 受付時間：月曜日～金曜日 9:00～18:00

🏠 休業日：土曜、日曜、祝日、年末年始

株式会社日本 HP

〒108-0075 東京都港区港南 1 丁目 2 番 70 号
品川シーズンテラス 21 階

記載事項は 2025 年 7 月現在のものです。

記載された内容は予告なく変更されることがあります。

©Copyright 2025 HP Development Company, L.P.