



# HP LIVEサポートナビのご紹介



HP LIVEサポートナビとは？

困った！わからない時はまずここにアクセス

HP LIVEサポートナビは、日本のお客様向けにサポート情報をお届けする「サポートナビゲーションサイト」です。



こんなお悩みを解決！

パソコンの使い方がわからない

プリンターが故障してしまった

どこに問い合わせをするかわからない



- ✓ 製品別お問い合わせ
- ✓ 待ち時間の確認
- ✓ FAQのご確認
- ✓ コールバック予約
- ✓ Webでの修理受付

使い方はカンタン！

パソコンでもスマホでも！

1 HP LIVEサポートナビにアクセス

ブラウザから直接アクセス  
<https://jp.ext.hp.com/v-ivr/>



または



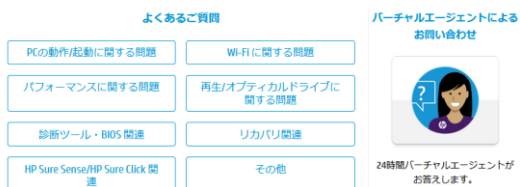
2 ご利用の製品のカテゴリを選択

製品別使い方/お問い合わせ

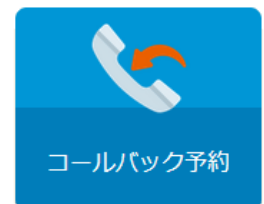


3 FAQ（よくあるお問い合わせ）をチェック

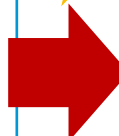
使い方/お問い合わせ



4 Web修理受付、コールバック予約、お電話でのお問い合わせに進みます



解決しない場合は…



# おすすめの機能をご紹介します！

## 1 充実のFAQ（よくあるご質問）

- ✓ 製品別に充実したFAQを掲載
- ✓ コールセンターに多くお問い合わせいただく内容を中心にFAQを随時更新
- ✓ 常に旬な情報、最新情報を入手できます

### 使い方/お問い合わせ

#### よくあるご質問

- PCの動作/起動に関する問題
- Wi-Fiに関する問題
- パフォーマンスに関する問題
- 再生/オプティカルドライブに関する問題
- 診断ツール・BIOS関連
- リカバリ関連
- HP Sure Sense/HP Sure Click関連
- その他

#### バーチャルエージェントによるお問い合わせ



24時間バーチャルエージェントがお答えします。

## 3 簡単・確実Web修理受付

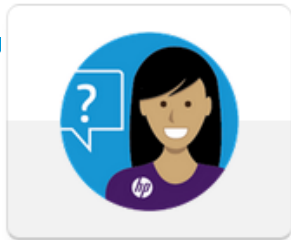
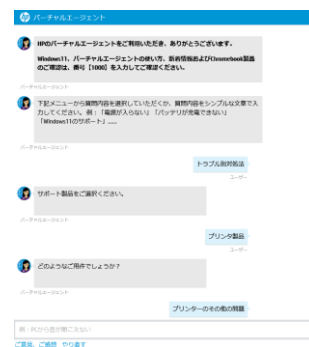
- ✓ 製品情報や現在の保証状態を確認した上で修理依頼ができます
- ✓ お客様情報や故障状況を入力する事で、簡単に修理の申し込みができます
- ✓ 正確な情報を短時間で修理窓口に伝達可能



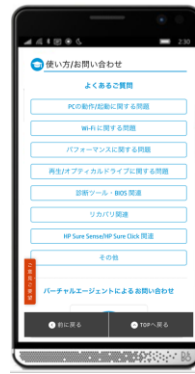
Web修理受付

## 5 24時間いつでも疑問に回答

- ✓ 24時間、バーチャルエージェントが疑問にお答えします



動画はこちら!



充実したFAQ

コール予約

Webで簡単に修理受付

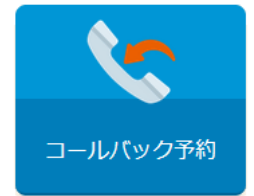
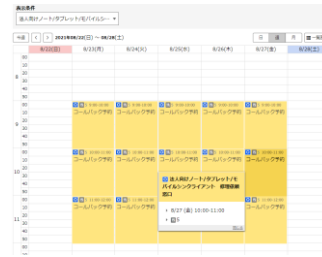
ワンタップ電話

バーチャルエージェント



## 2 時間がよめるコール予約

- ✓ ご都合の良い時間帯へ折り返し連絡します
- ✓ 1時間枠で最短2時間後からの予約が可能
- ✓ 窓口混雑時に電話が繋がらないストレスを解消します
- ✓ お客様の電話に占有される時間を削減します



コールバック予約

## 4 ワンタップでつながる電話（スマホのみ）

- ✓ お電話アイコンをタップすれば、担当窓口へ直接電話につながります（お客様自身で窓口の選択をする必要がありません）
- ✓ 途中の音声ガイダンスを省略できます

担当窓口を調べたり番号入力が必要不要



お電話



制作日：2021年11月24日  
HP LIVEサポートナビはこちら  
<https://jp.ext.hp.com/v-ivr/>

【お問い合わせ先】