# HP 法人 PC サポートサービスのご紹介





# Digital サポートアシスタント



# HP LIVE サポートナビ

HP のサポートサービスすべてに、一か所からアクセスする Web サイト HP LIVE サポートナビを提供しております。



## Web修理受付

- ・オンラインから修理依頼ができます。HP に電話をせずに修理依頼が完了。
- 製品保証・契約保証 (CarePack)・有償修理、全て対応可能です。
- ・複数台一括での修理依頼可能になります。



### お電話

- ・音声ガイダンスでの番号入力無しでコールセンターへつながります。
- スマートフォンではワンクリックで接続できます。



# コールバック予約

・コールセンターとの通話が必要な場合も、保留でお待ちいただくことなく コールバックのお時間を予約できます。

# その他充実の機能

修理の進捗確認

消耗品・周辺機器・保守サービス等の販売











バーチャルアシスタント によるお問い合わせ





# サポートコールセンター



HP のサポートコールセンターでは、用途に合わせて3つの窓口を 開設しております。お困り事がございましたらぜひご利用ください。



### お問合せ

### カスタマー・ケア・センター



# 0120-206-042





ポートをする窓口です。



- PC に関する取扱い・インストール 方法・ご使用に際しての技術的なサ
- HP が製品にインストールして出荷 したオペレーティングシステム、お よびHP製の付属ソフトウェアに関 するお問合せ窓口です。

ご購入日から90日間



### 修理受付







0120-206-042



月~金 9:00 ~ 19:00 土 9:00~17:00



上記以外 月~金 9:00 ~ 17:30



- 製品修理のご依頼窓口です。 製品保証期間内、保証期間後の有償修理 を受けつけます。
  - ※有償修理は、製造終了後の期間によっては 修理を承れない場合がございます。
- 修理に必要な情報を事前に収集させて いただき、修理部門へ連携させていただ きます。



## 初期不良窓口

HP クイックレスキューセンター



### 0120-572-589



月~金 9:00 ~ 17:00

- 製品ご購入直後の欠品や、着荷時不 具合にできるだけ速やかに対応する 専用窓口です。
- 製品ご購入後 7日以内に製品に発 生した不具合や欠品への対応をい たします。



# 修理サービス



HPでは、リペアセンターによる『引き取り修理』、技術者派遣による『訪問修理』、 最後に、お客様ご自身で修理交換を実施頂く『カスタマーセルフリペア』 の3つの修理サービスをご用意しております。



カスタマーセルフリペア

お客様ご自身で部品を交換いただくサービスです(マウス・モニター等)。 コールセンターから部品手配を行います。



# サポート WEB



製品型番、シリアルナンバー、ご使用 PC の 自動検出でも情報検索可能です。製品のサ ポート情報、最新ドライバー情報をわかりや すく提供いたします。

ご使用の製品を登録していただくと、製品を検 索する手間なく、ご使用製品のサポート情報、 最新ドライバー情報が簡単に閲覧できます。

### HP サポート YouTube チャネル



サポート情報を動 画コンテンツでご案 内しています。

HP 製品の使い方、

https://www.youtube.com/hpsupport



# その他サポートサービス

#### 有償修理サービス

製品標準保証期間外および HP Care Pack 保証期間外の製品に 対して、修理サポートを有償で承ることが可能です。

### 技術者派遣(訪問修理)および部品送付

- ●修理依頼を電話でいただいた際に障害診断を行い、障害パーツを特定し、 修理費用等の概算料金を提示します
- 修理の実施をお客様にご判断いただきます
- 修理完了後、御請求書を発行させていただきます。

#### リペアセンター(引取り修理)

- 修理のご依頼をいただいた場合、HP リペアセンターで PC をお預かりさせ ていただきます。
- PC をお預かり後、障害診断を実施、お見積りを提示させていただきます。
- お見積り金額に同意いただけた場合、修理実施、ご返却させていただきます。
- リベアセンターで PC をお預かりした後、修理をキャンセルされる場合、修理の実施や障害の有無によらず、以下の料金が発生いたします。

診断料金: 5.500 円(税込)

引取り料金: 2,750 円/台(税込)

### CarePack サービス

HP Care Pack ハードウェアサービスは、 HP 製品の保証期間の延長や修理対応を 簡単にアップグレードできるサービスです。

- 迅速対応
- •期間延長
- •受付時間拡大
- ・サービス内容充実

HP CarePack ハードウェアサービス

購入可能期間 ハードウェア製品本体ご購入日 から 1 年以内となります

CarePack サービス提供実施には、お客様に よるサービス登録が必要です

### プライオリティアカウントサービス

お客様の個別のご要望へお答えするため に、専用サポートを提供する CarePack サービスです。

PC のハードウェア障害発生時に、専用コール窓口にて迅速に障害受付いたします

お客様から提供されたハードウェア構成情報、 稼働台数を把握の上でサポート対応。 障害履歴管理も実施いたします。

お客様専任の障害管理担当者をアサインし、問題解決を迅速にサポートいたします。 (ゴールドサービス)

# サステナビリティへの取組み

HP は体系的な取組みを行っています。詳細はHP サステイナブルインパクトをご覧ください。

#### 自然体系の再生

製品使用時の炭素と水のフットブリントを削減。

## 廃棄物を削減し責任ある原材料を使用

製品と原材料を長期間使用

材料効率を上げ、リサイクル材料の使用を増やし、 有害物質を排除

サービス終了時に製品と原材料を回収. 修理、再利用、リサイクル。

の森林の保護と再生、自然体型の強化

ネットゼロカーボンの未来を創造