

お客様各位

HE HOMAG

ホマッグジャパン株式会社

LCS 部門 小野塚 永二



コールセンター及び出張サポートに関するお願い

拝啓

貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、2026 年 1 月より以下項目について、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

敬具

記

1. 出張修理における移動拠点について

異なるサービス員の移動時間の相違を無くすことを目的として、移動時間算出起点は、常に弊社大阪本社または関東オフィスとさせていただきます。

(※但し複数工場への訪問依頼がある場合は、サービス員のスケジュール調整も踏まえ、事前見積をもつてのみ移動拠点を変更させていただきます。)

2. 訪問前の機械清掃について

著しくサービス作業の妨げとなるような環境下において、安全上作業を中断せざるを得ない場合がございます。出張修理作業の時間短縮もご考慮いただき、弊社サービス員到着前の機械清掃をお願い致します。

3. マシン番号と案件番号の運用について

顧客情報管理システムの運用上、問い合わせ時に以下の番号が必ず必要です。

- ・初めて問い合わせする案件⇒マシン番号（ソフトウェア案件含む）
- ・既に一度問い合わせいただいている案件⇒案件番号

※マシン番号がない場合システムに登録できず、お問い合わせに対応できかねますのでご留意下さい。

4. 遠隔診断の準備について

コールセンターサポートにおける遠隔診断サポート開始までの時間を減らすため、可能な限り問い合わせ前に遠隔診断の準備をお願いします。機械画面のデスクトップに TeamViewer がない場合以下 URL から事前に QuickSupport を取得の上ご準備をお願い致します。

<https://www.teamviewer.com/ja/download/previous-versions/previous-version-15x/>

機械が WindowsXP の場合はバージョン 13、Windows7 以降の場合はバージョン 15 の選択をお願い致します。

5. お問い合わせ先

info-service-japan@homag.com

以上