

シャノン サポートサービス
有償保守サービスのご紹介

2024.10 updated



本サービスは、SHANON MARKETING PLATFORM（以下SMP）をお使いいただいているお客様ごとに
ある固有のカスタマイズ状況を把握したうえで、運用を常に良好な運用稼働状態を維持するために準備され
たものです。

お客様に安心して業務を遂行していただく為に、以下のような従来のカスタマーサポートで対応できない保守
対応等を実施させていただきます。

SMP運用環境での障害発生時の素早い対応、トラブル回避の運用方法のご相談、代行サービスやレポー
ト代行サービスなどSHANON CONNECTとして提供している連携アダプタの保守対応等をサポート実施さ
せていただきます。

本サービスにおける保守対象範囲は以下になります。

SHANON MARKETING PLATFORMの基本機能および、有償/無償のオプション機能のうち、契約
者が申込書において指定した範囲とします。

※シャノンに開発を委託したプログラムシステム、WEBサイト、サーバーアプリケーション、サーバの運用、
お客様運用に関わる定常的業務に関しては、本サービスの対象外となります。

※詳細は必ず有償保守サービス規約をご確認ください。

サービス内容の比較

※詳細は必ず有償保守サービス規約をご確認ください。

	カスタマーサポート	有償保守サービス
費用	無償	有償
サポート受付対応時間	平日 10:00 ~ 18:00 (土日祝祭日、弊社指定休業日を除く)	平日 10:00 ~ 18:00 (土日祝祭日、弊社指定休業日を除く) ※ただし、事前にご連絡のうえ保守担当と合意があれば、土日祝祭日、弊社指定休業日の対応は可能
サポート応答	初期応答時間：1営業日以内 ※以降、調査に時間を要する場合、1営業日ごとに状況を連絡します。	
最大お問い合わせ人数	5名	無料：3名 有料：4名以上（最大10名） ※ご要望の際は、担当営業へご相談ください。
サポート対象製品	<ul style="list-style-type: none"> SMP SHANON CONNECT に属する製品のうち、シャノンが提供しているアダプタ機能 ※上記以外の製品に対するお問い合わせを受け付けることはできません。 ※各アダプタ機能の設定に対する保守を実施します。各連携先製品に対するお問い合わせ・保守は実施いたしません。各連携先製品のお問い合わせについては各ベンダー様の方へお問い合わせください。 ※弊社から連携先製品（Salesforce.com〈SFDC〉/ Kintone / eセールスマネージャー〈eSM〉/ DataSpider Cloud）へアクセスできる環境をご準備していただく必要がございます。不可能な場合は本契約を締結できない場合がございます。 ※ 実行監視については別途「監視オプション」の契約が必要となります。	
サポート対応範囲 ※詳細は次項	<ul style="list-style-type: none"> SMPの機能に関するお問い合わせ 製品障害に関するお問い合わせ 製品調査依頼 	<ul style="list-style-type: none"> SMPの機能に関するお問い合わせ 製品障害に関するお問い合わせ 製品調査依頼 運用・個別仕様に関するお問い合わせ 設定代行サービス レポート代行サービス
受付形式	電話、メール、受付フォーム（Web）	専用タスク管理ツール、電話 ※セキュリティ要件により専用タスク管理ツールがご利用になれないお客様は別途、担当営業へご相談ください
お問い合わせ回数上限	無制限	保守可能時間枠に準ずる

サポート対応範囲 詳細

※詳細は必ず有償保守サービス規約をご確認ください。

	カスタマーサポート	有償保守サービス	保守可能時間枠	サポート詳細 (例)
SMPの機能に関するお問い合わせ	○	○	消化	<ul style="list-style-type: none"> お客様からのお問い合わせ一次対応 (その後の切り分けあり) SMPの設定・操作方法、挙動確認などのお問い合わせ <p>※SMP以外のお問い合わせはこちらに含まれません。 ※カスタマーサポートで対応可能なサポート範囲でも有償保守での対応を希望される場合は、保守可能時間枠を消化いたします。消化工数についてはP14をご参照ください。</p>
製品障害に関するお問い合わせ	○	○	非消化	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーサポートから通知があった製品障害に関するお問い合わせ 製品障害の状況確認
製品調査依頼	○	○	消化	<ul style="list-style-type: none"> 製品の動作不良に関するお問い合わせ
運用・個別仕様に関するお問い合わせ	×	○	消化	<ul style="list-style-type: none"> 導入コンサルティングサービス時のカスタマイズ範囲に対する動作不良に関するお問い合わせ 設定変更などによる影響調査や、実現方法や運用回避方法の相談。
設定代行サービス	×	○	消化	<ul style="list-style-type: none"> 契約者に代わり設定の変更作業を代行するサービス 弊社が実装したカスタマイズ (テンプレ、デザイン、コーディング、運用方法等) の改修 キャンペーン設定、システム設定などの設定代行 <p>※契約者様が管理する個人情報に対する更新作業を行うことはできません。</p>
レポート代行サービス	×	○	消化	<ul style="list-style-type: none"> SMPのアクセスログ集計作業 対応履歴レポート作成 QuickSightを利用したデータ集計作業
保守サービス管理	×	○	年間契約費用に含む	<ul style="list-style-type: none"> 本サービスで管理しているSMPを常に良好な運用稼働状態を維持するために必要な管理サービスとなります。※詳細はP5をご参照ください。
連携アダプタ製品 バッチトリガー実行監視	×	別途 ※監視オプションの契約が必要	-	<ul style="list-style-type: none"> 以下、連携アダプタ製品で構築されたバッチで運用時に発生するエラーの検知/監視を行うサービスです。 <p>※SMP for Salesforceアダプタ、kintoneアダプタ、eSMアダプタ、DataSpider Cloud</p>

有償保守サポート対応範囲 具体例

有償保守対応可能

キャンペーンのコピー方法を知りたい

シナリオを設定してほしい

テンプレートの文言を変更したい、追加したい

SHANON CONNECT 連携エラーがでたので調査し解決してほしい

SMPでこんなことをしたいけど実現できるかを相談したい



有償保守対応不可

トラッキングコードのカスタマイズ方法を知りたい (SMP以外の製品)

自社でカスタマイズしたテンプレートが崩れたので修正してほしい

SMPリード情報を変更してほしい、削除してほしい

新しく運用を追加するので提案・改修をお願いしたい
※htmlやJavascriptなどの大幅改修

自社サイトにトラッキングコードを埋めてほしい

■ 保守サービス管理とは

お客様ごとにある固有のカスタマイズ状況を把握したうえで、運用を常に良好な運用稼働状態を維持するために都度、以下のような管理を行っています。

※これらの管理は、年間契約費用に含まれております。

※有償保守サービスの保守可能時間枠の消化が発生するといったことはございません。

■ 保守サービス管理の内容

	内容	メリット
月次レポート作成	<ul style="list-style-type: none">保守可能時間枠を契約様が確認できるよう専用タスク管理ツールにてご提供しています。	<ul style="list-style-type: none">残時間枠を有効にご利用いただけます。過去の対応チケットの状況確認や、保守対応時の特記事項などをサマリでご報告することで、有償保守サービスの利用状況・各チケットの対応状況が可視化されます。
チケット管理	<ul style="list-style-type: none">タスク管理ツールの起票チケット管理を行います。	<ul style="list-style-type: none">チケットの進捗を可視化し、保守担当が管理することで対応もれがなくなり契約様様の本来の業務へ注力する時間が確保できるようにいたします。

監視オプションについて

※詳細は必ず有償保守サービス規約をご確認ください。

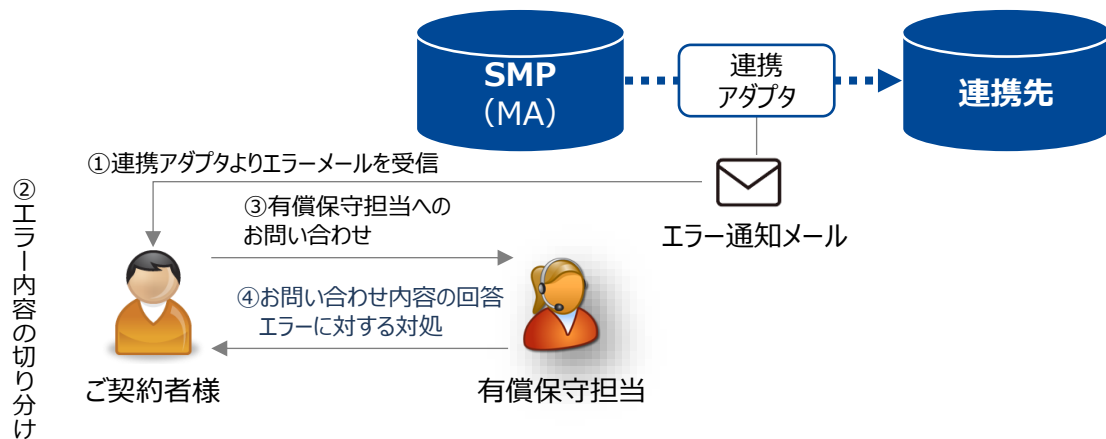
監視オプションとは、SHANON CONNECTとしてシャノンが提供している連携アダプタで構築されたバッチの運用時に発生するエラーの検知/監視を行うサービスです。

※ SHANON CONNECTとは : <https://www.shanon.co.jp/products/shanonconnect/>

	内容
費用	月額 5万円~ (固定)
サポート受付対応時間	平日 10:00 ~ 18:00 (土日祝祭日、弊社指定休業日を除く) ※ただし、事前にご連絡のうえ保守担当と合意があれば、土日祝祭日、弊社指定休業日の対応は可能 ※土日祝祭日、弊社指定休業日の対応には保守可能時間枠の消化が必要
サポート応答	初期応答時間：1営業日以内 ※以降、調査に時間を要する場合、1営業日ごとに状況を連絡します。
サポート対象製品	SHANON CONNECTのうち以下、製品が対象 SMP for Salesforceアダプタ、Kintoneアダプタ、eSMアダプタ、DataSpider Cloud
連携先製品のログインアカウント	必須 ※製品 (SFDC / Kintone / eSM) ・DataSpider Cloudのログインアカウントを発行していただく必要があります。 ※弊社から連携先製品 (SFDC / Kintone / eSM / DataSpider Cloud) へアクセスできる環境をご準備していただく必要がございます。不可能な場合は本契約を締結できない場合がございます。
連絡媒体	専用タスク管理ツール、電話 ※セキュリティ要件により専用タスク管理ツールがご利用になれないお客様は別途、担当営業へご相談ください
サポート対応範囲	<ul style="list-style-type: none">・ 連携アダプタからエラーメールを受信・ エラー内容の切り分け・ エラー内容のご報告 ※エラー内容に基づく問題解決に向けた対処・対応は監視オプション内で実施いたしません。 ※問題解決に向けた対処・対応をご要望の場合は、保守可能時間枠を消化しての対応となります。
その他	監視オプション契約のみご契約することはできません。有償保守サービスとセットでご契約いただく必要があります。

※詳細は必ず有償保守サービス規約をご確認ください。

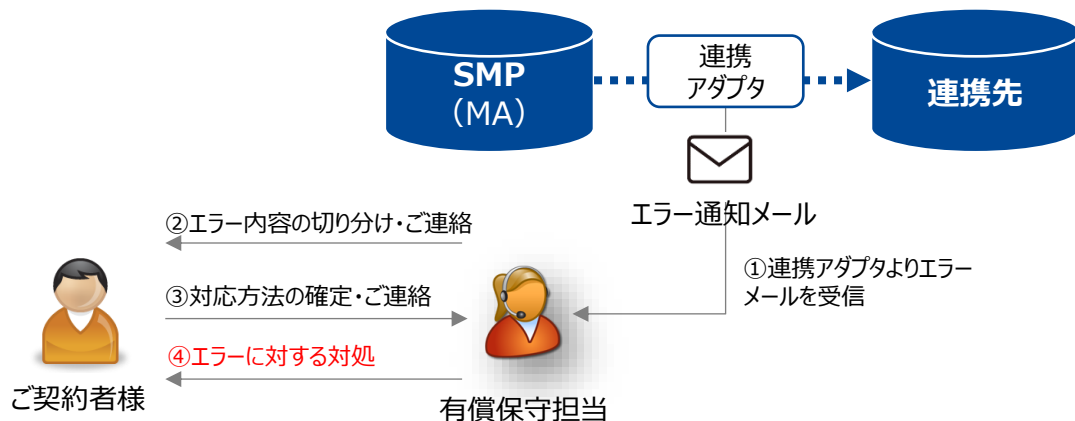
■ 監視オプション契約なし



連携アダプタにてエラーを検知後、**ご契約者様がエラーメールを受信します。**その後、ご契約者様にてエラー内容を切り分けていただき、必要に応じて有償保守担当へお問い合わせいただけます。

対応種別	対応者
①連携アダプタよりエラーメールを受信 ②エラー内容の切り分け ③エラーに関するお問い合わせ	ご契約者様
④お問い合わせ内容の回答 エラーに対する対処 ※有償保守サービスの保守可能時間枠を消化しての対応となります。監視オプションの対象外。	保守担当者

■ 監視オプション契約あり



連携アダプタにてエラーを検知後、**保守担当者がエラーメールを受信します。**その後、シャノン有償保守チーム担当者からご契約者様へBacklog経由でご連絡し、エラー内容の原因を切り分けて、対応を行います。

対応種別	対応者
①連携アダプタよりエラーメールを受信 ②エラー内容の切り分け・ご連絡	保守担当者
③対応方法の確定・ご連絡	ご契約者様
④エラーに対する対処 ※有償保守サービスの保守可能時間枠を消化しての対応となります。監視オプションの対象外。	保守担当者

有償保守サービス契約時間について

有償保守サービスの契約は以下の時間からご選択いただけます。

料金表（年間契約）

保守契約時間	料金（外税）	3ヶ月間保守可能時間枠
24時間 /年	¥375,000 /年	6時間
36時間 /年	¥525,000 /年	9時間
48時間 /年	¥675,000 /年	12時間
72時間 /年	¥975,000 /年	18時間
96時間 /年	¥1,275,000 /年	24時間

※年100時間以上の契約をご要望の場合は担当営業へご相談ください。

※監視オプションの費用は別途お見積りとなります。

有償保守サービス契約時間について(初年度のみご利用可能)

契約初年度にSMP利用契約期間と有償保守サービス利用期間の開始月を調整する場合のみご契約いただけます。

料金表 (3ヶ月契約)

保守契約時間	料金 (外税)	3ヶ月間保守可能時間枠
6時間 /3ヶ月	¥93,750 /3ヶ月	6時間
9時間 /3ヶ月	¥131,250 /3ヶ月	9時間
12時間 /3ヶ月	¥168,750 /3ヶ月	12時間
18時間 /3ヶ月	¥243,750 /3ヶ月	18時間
24時間 /3ヶ月	¥318,750 /3ヶ月	24時間

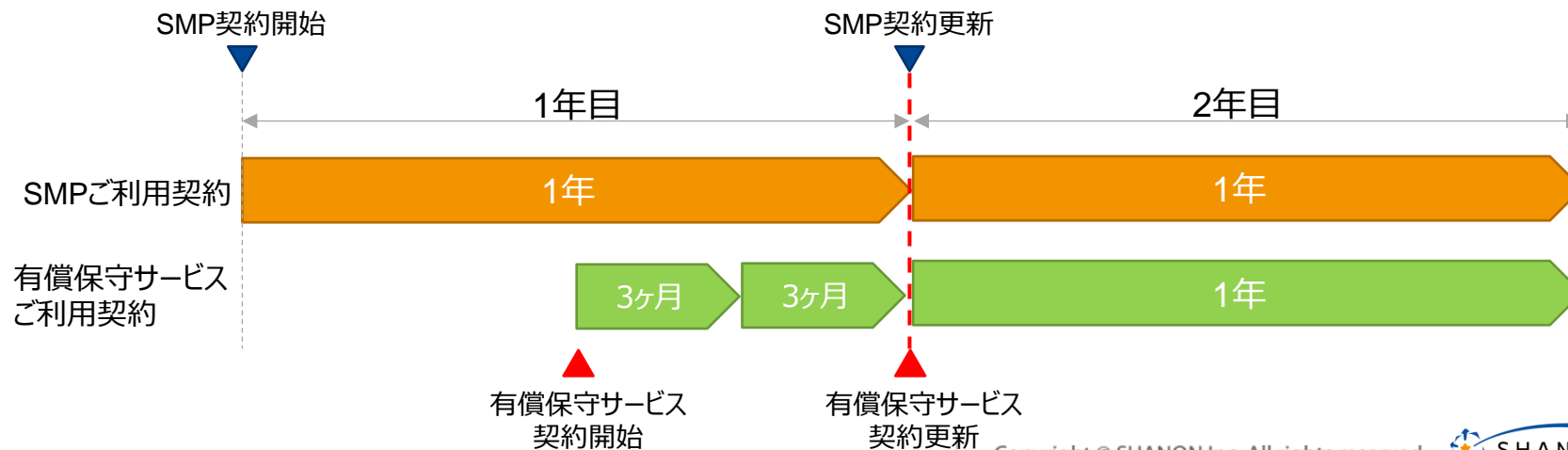
※有償保守サービスの初年度契約時のみご契約可能となります。

※ご契約いただく場合は、契約終了後に年間契約にお申しいただく事が必須条件となります。

※最大6か月まで契約いただく事ができます。

※ご要望の場合は担当営業へご相談ください。

ご契約例 SMPご利用契約開始から半年後に有償保守サービスのご契約をいただく場合

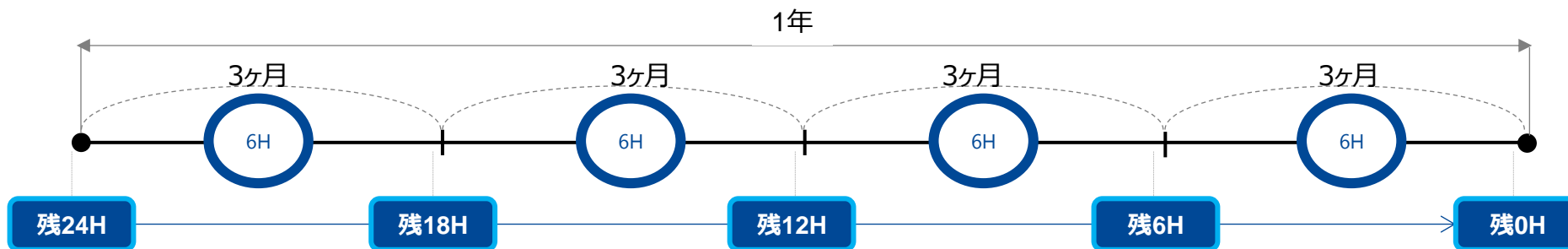


工数消化運用例

工数消化運用例（24時間/年をご契約の場合）

有償保守では、チケットの消化期限を3ヶ月毎（四半期）に区切って管理しています。

※四半期とは、12ヵ月契約内の3ヶ月ごとの期間を指します。



▼1 3ヶ月自動消滅の原則 …この例では年間24時間 = 3ヶ月単位で均等で割り振られた6時間が、実稼働時間に関係なく自動的に消滅します。



未実施3時間は自動消滅します
繰越し利用できません

▼2 繰越し不可の原則 …6時間を超えた場合、別途費用が発生。前3ヶ月の未消化工数による繰越し相殺はできません。

例) 前3ヶ月間未消化工数が3時間あり、翌3ヶ月で消化保守工数が6Hを超えた場合



1作業12時間以内でお受けいたします。

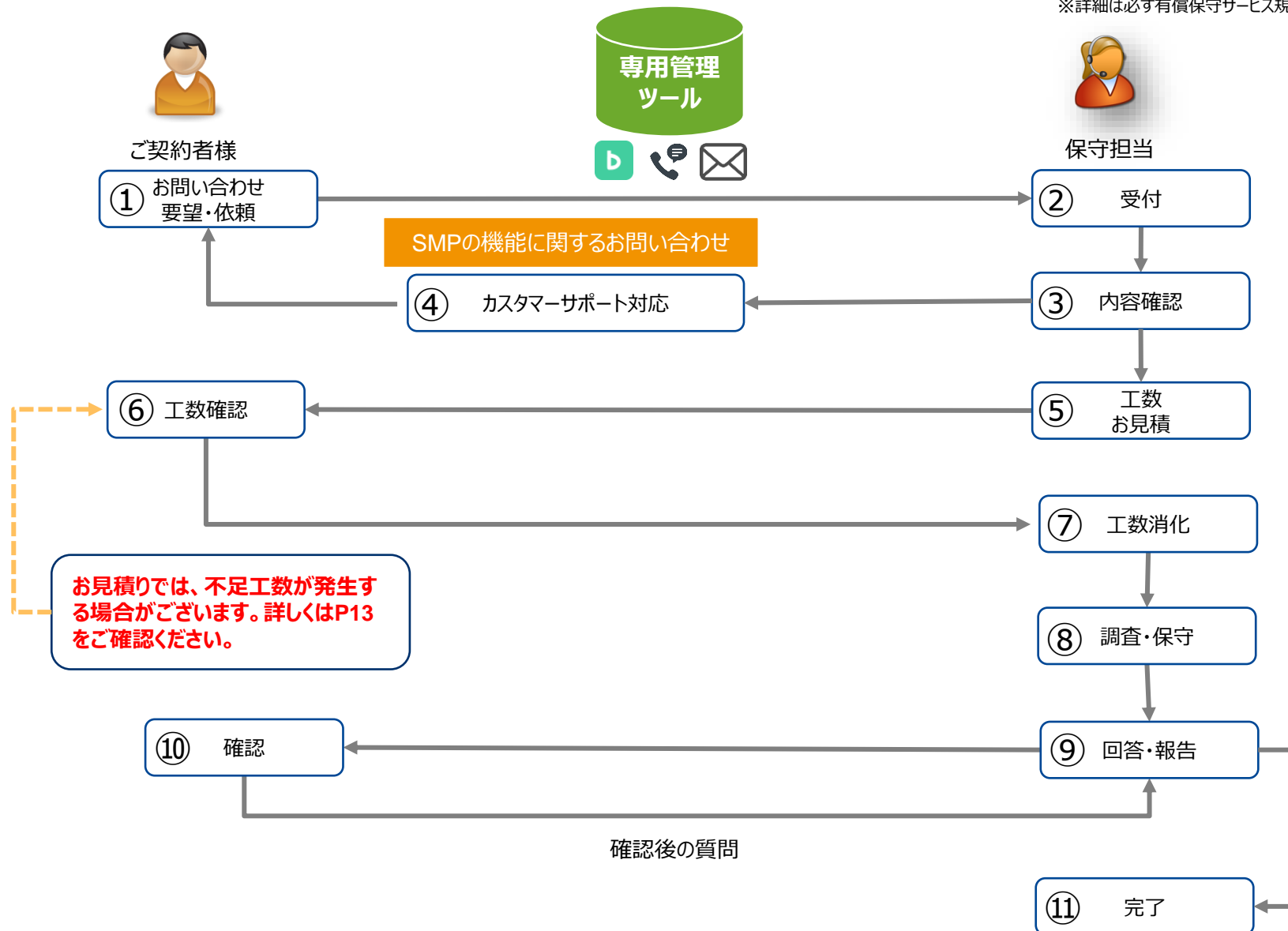
6H追加

超過分をスポットで追加購入いただけますが、3ヶ月自動消滅の原則に準じます。

(追加購入分は残時間には影響しません) 1時間15,000円 (外税)
ご購入にはお手続きが必要となります。

お問い合わせの流れについて

※詳細は必ず有償保守サービス規約をご確認ください。



※フローの詳細はP12をご確認ください。

お問い合わせの流れについて

※詳細は必ず有償保守サービス規約をご確認ください。

	対応者	対応内容
①	ご契約者様	専用管理ツール、もしくは保守電話番号より、お問い合わせ・要望・依頼を行ってください。進捗状況については、専用管理ツールでご確認いただけます。
②	保守担当	お問合せを受け付けましたら、1営業日以内に、有償保守担当者よりご返信をいたします。
③	保守担当	お問合せ内容を確認いたします。 「SMPの機能に関するお問い合わせ」の場合は、弊社カスタマーサポート対応依頼を行います。 有償保守での対応をご希望される場合は「0.5h」の消化で対応いたします。
④	カスタマーサポート	カスタマーサポートよりお問合せいただいた内容への回答を行います。（非消化対応） 以降、「カスタマーサポート」で対応をさせていただきます。※「SMPの機能に関するお問い合わせ」対応のみ
⑤	保守担当	お問い合わせ・要望・依頼の内容を確認し、消化工数をお見積いたします。 また、この時点でのお見積り工数をご契約者様の保有工数を超える場合は、追加工数のご案内をいたします。 ※保守時間可能枠の消化基準はP3,P4をご参照ください。 ※追加工数については、P13をご参照ください。
⑥	ご契約者様	消化工数をご確認ください。
⑦	保守担当	消化工数のご確認をいただきましたら、保守工数を消化いたします。
⑧	保守担当	作業開始となります。
⑨	保守担当	作業結果のご報告をいたします。 ご連絡は、2営業日以内となりますが内容によってはお時間をいただく場合がございます。
⑩	ご契約者様	作業結果をご確認ください。 ご不明点やご質問がある場合は、ご連絡ください。
⑪	保守担当	作業結果のご確認が完了いたしましたら、完了のご報告をいたします。

■ 追加工数が発生するパターン

1. ご依頼いただいた内容が、お客様の保有工数を超えた場合

例)

ご要望 : お申込フォームの改修
Javascriptを実装し動的に画面の入力フォームの制御を行う

お見積り工数 : 12時間

保有残工数 : 6時間 (四半期)

追加でご購入いただく必要がある工数「6時間」

2. すでに保有工数に残り時間がない状態でお問合せをいただいた場合

例)

ご要望 : リード基本項目の追加
新しい項目を2つ追加する

お見積り工数 : 0.5時間

保有残工数 : 0時間 (四半期)

追加でご購入いただく必要がある工数「1時間」

※ご購入は1時間単位となります。

消化する工数が保有工数を超える場合は、追加でのご発注が必要です。

ご要望の際は弊社担当営業へご連絡ください。

お手続きに1週間ほどお時間が必要となりますので、作業ご希望日の1~2週間前にはお手続きを完了していただく必要がございます。

追加工数の消化期間及び金額についてはP10をご参照ください。

有償保守工数消化目安

有償保守サービスをご利用いただく際の目安は以下の通りです。
ご依頼事項に合わせてご契約時間をご検討いただく際にご利用ください。

作業内容	消化工数目安
管理画面設定代行（キャンペーン、リード基本項目、アンケート作成、システム設定）	0.5時間～
オプション機能の設定代行（シナリオ、スコアリング、クレンジングなど）	2時間～
調査依頼（運用想定と異なる挙動に対する調査）	1時間～
基本機能に関するお問い合わせ ※カスタマーサポート同様のお問合せを保守で回答希望される場合は、一律「0.5時間」での消化となります。 ※お問合せの中で個社別の運用に関する内容など基本機能以外のお問合せを含む場合は別途工数が追加で発生いたします。	0.5時間～
改修対応（テンプレートへの文言追加や新規リード基本項目の追加など）	1.5時間～
改修対応（Javascriptの実装）	3時間～
改修対応（デザイン調整）	2時間～
改修対応（SMP for Salesforce 項目追加など）	1.5時間～
調査依頼（連携エラーに関する調査）	1.5時間～
運用相談	1時間～
マニュアル作成（運用に合わせたマニュアルの作成）	3時間～

※実際にお問い合わせいただいた内容により工数が変わります。
上記は最低工数目安となり、1作業「12時間」までとなります。

有償保守サービスお問合せ事例のご紹介

■ お問合せ事例

運用相談 / 改修対応

▽動画視聴後すぐにアンケートに回答できるよう同じページに回答フォームを設置することは可能ですか？

課題：動画視聴後、同一画面に配置しているアンケート回答リンクの場合、別の画面に遷移する必要がある事で、アンケート回答率が低下している。

解決：ご要望を細かくヒヤリングし、同一画面に埋め込みフォームを利用したアンケートフォームをご提案後、コピー運用を想定したひな型キャンペーンを作成。

目安工数：3時間～

調査依頼 / 設定代行

▽社名変更に伴うSMP環境への影響調査はできますか？

課題：社名変更後の運用に影響が出ないようにしたいが、どこに影響がでるかが分からない

解決：SMPの各機能で社名が入っている個所を洗い出し、変更対応を実施。

目安工数：2時間～

設定代行

▽キャンペーンから送られるメールの本文を一部修正してもらう事は可能ですか？

課題：運用中キャンペーン数が多く、1つ1つ修正する時間を取れない

解決：対象キャンペーン数・変更内容を確認し、対象キャンペーンすべてのメールを修正対応。

目安工数：1時間～

※目安工数は、お問合せいただいた内容によって異なります。工数には、コミュニケーション工数が含まれます。

■ 個人情報を取り扱うサービス



契約者が管理する個人情報に対し、シャノンが登録・編集・削除をするサービス。
または、契約者が管理する個人情報に対し、シャノンが直接コミュニケーションをとるサービスのこと。
ご希望のお客様は別途、BPOサービスをご契約ください。
詳細はP16をご参照ください。

例)

- リード情報の一括更新
- リード情報の一括削除
- リードに対してメールの配信代行

■ 運用代行サービス



お客様の運用に関わる定常的な業務のこと。
定常的な業務が必要な場合、業務設計と該当時間の稼働確保が必要となります。
ご希望のお客様は別途、BPOサービスをご契約ください。
詳細はP17をご参照ください。

■ シャノンに開発委託したアプリケーションの監視/運用保守



シャノンに開発委託したアプリケーションであっても、P2「サポート対象製品」で規定された製品以外のアプリケーション運用保守・監視については、本サービスの範囲内で行うことができません。
シャノンに開発委託したアプリケーションの監視/運用保守をご依頼の場合は別途、個別の契約が必要となります。
ご希望のお客様は担当営業にご相談ください。

有償保守サービスとBPOサービスの違い

対応範囲「代行サービス」の差分について、弊社BPOサービスとの差分は以下となります。
保守はチケット消化での単発的な作業代行となるため、定常的なリソースを固定確保した
業務代行については弊社BPOサービスをご契約ください。

	有償保守サービス	BPO
対応範囲	<ul style="list-style-type: none">・定常的ではなく単発の作業であること・1ケースで期間内での作業内容が定まっており、12時間以内に収まるもの・業務設計がないもの・個人情報に関わる作業は行わない ※定常的とは、3回以上定期的に対応を繰り返す業務を指します	<ul style="list-style-type: none">・定常業務であること・定常的な時間とリソースの確保を前提とした作業が必要なもの（月1回のレポート提出、毎日のチェック）など・業務設計をベースに決まった運用があるもの・個人情報に関わる作業を行う
料金	<ul style="list-style-type: none">・お客様の保有している保守チケット内での消化・不足している場合は追加見積での対応となります・年間の保有工数にて対応・追加チケットを用いての対応	<ul style="list-style-type: none">・業務設計に基づき定常的に確保するお時間、リソース・作業内容によってお客様ごとにお見積りとなります。 ※弊社BPOでのお見積りは担当営業へお声がけください
エスカレーション方法	<ul style="list-style-type: none">・保守契約のお客様でBPOに定常業務を依頼している場合は、保守での改修タイミングが重複しないよう契約時に予めお知らせください。・双方契約時に相談先に困る場合は、窓口にご質問いただけましたらシャノン内にてエスカレーションいたします	

有償保守サービスご契約特典

■ 有償保守ナレッジサイトのご案内

ご利用中のSMP・有償保守サービスをよりご活用いただくためのサイトとなっており、有償保守サービスをご契約いただいたお客様のみ閲覧できます。※1

ナレッジサイトの内容

- ・SMPに関するお役立ち情報
- ・申込フォームなどのカスタマイズサンプル
- ・基本機能や応用編など

サンプルやお役立ち情報から実際に、取り入れてみたい仕組みなどを探していただく事が可能です。

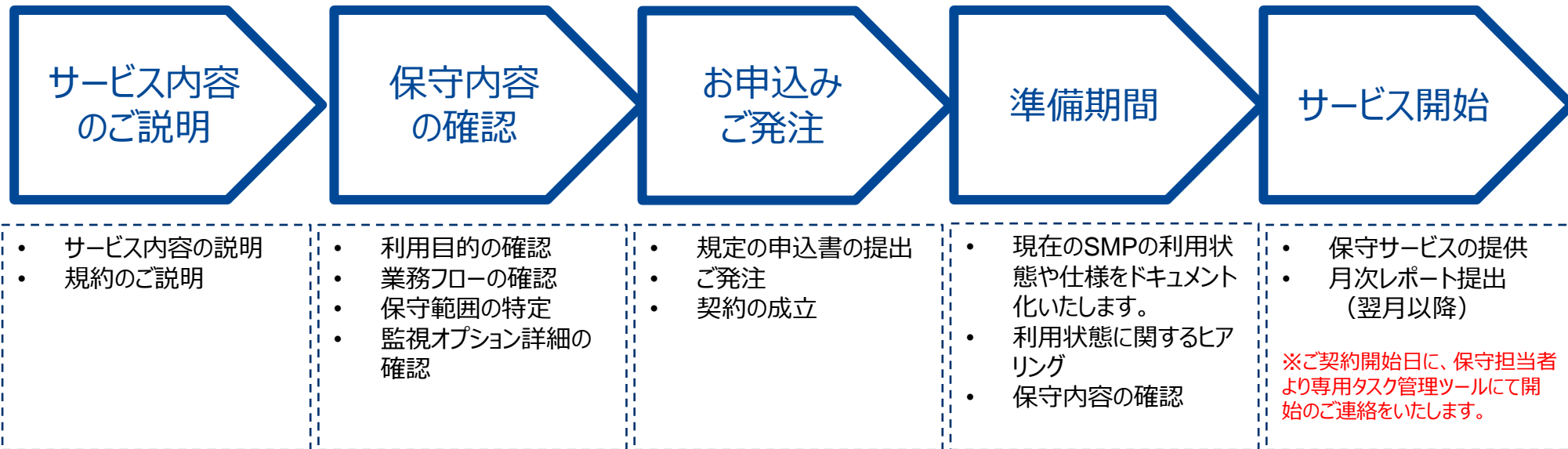
また、サンプルをベースに有償保守担当者と相談しながら、カスタマイズを入れていくことも可能です。



※ 1 有償保守利用者として申請いただいた方を対象にアカウントを発行いたします。

サービス開始までの流れ

※弊社営業担当にご連絡ください。説明から利用開始までおよそ1ヵ月程度必要になります。



- ？ 問合せ人数を増やせますか？**
有償となりますが、最大10名まで可能です。
ご要望の場合は、担当営業までご連絡ください。
- ？ 四半期分の使用可能時間をオーバーして保守サービスを受けられますか？**
はい。超過分を新規に追加購入していただくことにより、保守サービスをご利用可能です。
- ？ 月次の時間をオーバーして保守サービスを受けられますか？**
はい。四半期毎の時間の範囲であれば保守対応いたします。
- ？ 電話やメール、専用タスク管理ツールにおける保守のやりとりや報告の時間も契約時間にカウントされますか？**
はい。コミュニケーションに必要な時間は工数対応時間として消化させていただきます。
- ？ 未使用時間は、次の四半期（また次の契約）に持ち越せますか？**
いいえ、持ち越すことはできません。必ず該当四半期内で消却となります。
- ？ 改修依頼や設定代行をお願いする場合、どれくらい前に連絡すればよいですか？**
改修内容により異なります。改修完了希望日がございましたら、希望日の2～3週間前にはご依頼ください。
改修完了希望日の1週間前のご依頼になると、ご対応できない場合がございます。
- ？ 実際に消費している時間を把握したいのですが？**
お問合せの初報回答にて、お客様の消化状況を記載いたします。また、毎月お客様にレポートにてご報告いたします。
- ？ 月次のレポートはどのような内容ですか？**
消費時間に加え、保守の対応履歴情報を記載いたします。
- ？ 保守体制およびメンバを指定することは可能ですか？**
いいえ。弊社の有償保守専任チームからアサインさせていただきます。お客様との保守内容については万全に引き継ぎ対応いたします。

- ？ なぜ四半期ごとに保守可能時間枠が設定されているのですか？**
ご利用契約に対して有償保守専任チームを構成しているため、四半期枠を消化しない場合において、余剰部分は四半期ごとに消却されます。追加ご購入いただく場合も同様にご購入いただいた四半期内での消化となります。
- ？ 電話ではなくZoomなどを利用した打ち合わせはできますか？**
はい。工数消化となりますがオンラインでの打ち合わせも可能でございます。事前に日程調整が必要となります。
- ？ 有償保守のサポート時間外での保守依頼はできますか？**
はい。サポート時間外で保守対応をご希望の場合は、2週間以上前までにはご相談ください。
- 平日 18 時～22 時 作業時間×1.5
 - 平日 22 時以降 作業時間×2.0
 - 土日祝日及びシャノン定休日 作業時間×3.0