

シャノン サポートサービス
顧客サポートサービスのご紹介

2023. 05 updated



本サービスは、シャノンと「SHANON MARKETING PLATFORM（以下、SMP）」及び「SHANON vibit CMS cloud」の利用規約(*1)を直接締結しているご契約者様(*2)に対して、以下情報を無償で提供するサポートサービスです。

専門スキルを有したカスタマーサポート担当が、各製品を利用時の不明点や不意のトラブル、技術的な質問に対して、メール・電話・オンラインチャット・画面共有にてサポートいたします。

- 機能に関するお問い合わせ
- バージョンアップ・メンテナンス情報の連絡
- 不具合、障害情報の報告
- 製品サポートサイトの提供

※1 詳細は「利用規約」「重要事項説明」をご確認ください。

※2 パートナーとしてご契約いただいている方は、各パートナー様の契約形態に準じます。

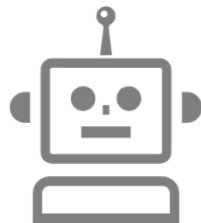
サポートサービス内容

項目	内容
費用	無償
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)
電話番号	050-3196-1091
サポート応答時間	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は通常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	1契約企業様につき5名まで
サポート対象製品	<ul style="list-style-type: none">• SMP• SHANON CONNECT• SHANON vibit CMS cloud ※上記以外の製品に対するお問い合わせを受付いたしません。 ※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やサーバの運用に関しては、本サービスの対象外となります。
サポート対応範囲	※詳細はP. 5をご参照ください。
利用開始方法	※詳細はP. 3をご参照ください。
サポート形式	<ul style="list-style-type: none">• 電話• メール• 受付フォーム (Web)• オンラインチャット (CHATBOT・有人)• 画面共有サポート
お問い合わせ回数上限	無制限

チャットボット(AIによる自動返信)

質問したい機能の名称、関連キーワードを入力、選択することで、解決可能な関連FAQやユーザマニュアルを案内します。

- こんな方にオススメ
- ・どの記事を見ていいかわからない
- ・うまく検索できない
- ・目的の記事にたどり着けない



オンラインチャット・電話サポート

電話やメールよりも迅速な回答を受けることができます。簡易なお問い合わせを行いたい場合にご利用いただけます。

- こんな方にオススメ
- ・FAQやAIチャットボットで解決できない
- ・ちょっとした疑問を気軽に聞きたい



画面共有サポート

カスタマーサポート担当者が同じ画面を見ながら入力箇所や操作方法をご案内します。操作に不慣れなお客様でも安心して利用できるサポート体験を提供します。

- こんな方にオススメ
- ・一緒に同じ画面を見て欲しい
- ・画面を見ながら説明したい
- ・細かい内容で電話やメールでは伝えづらい



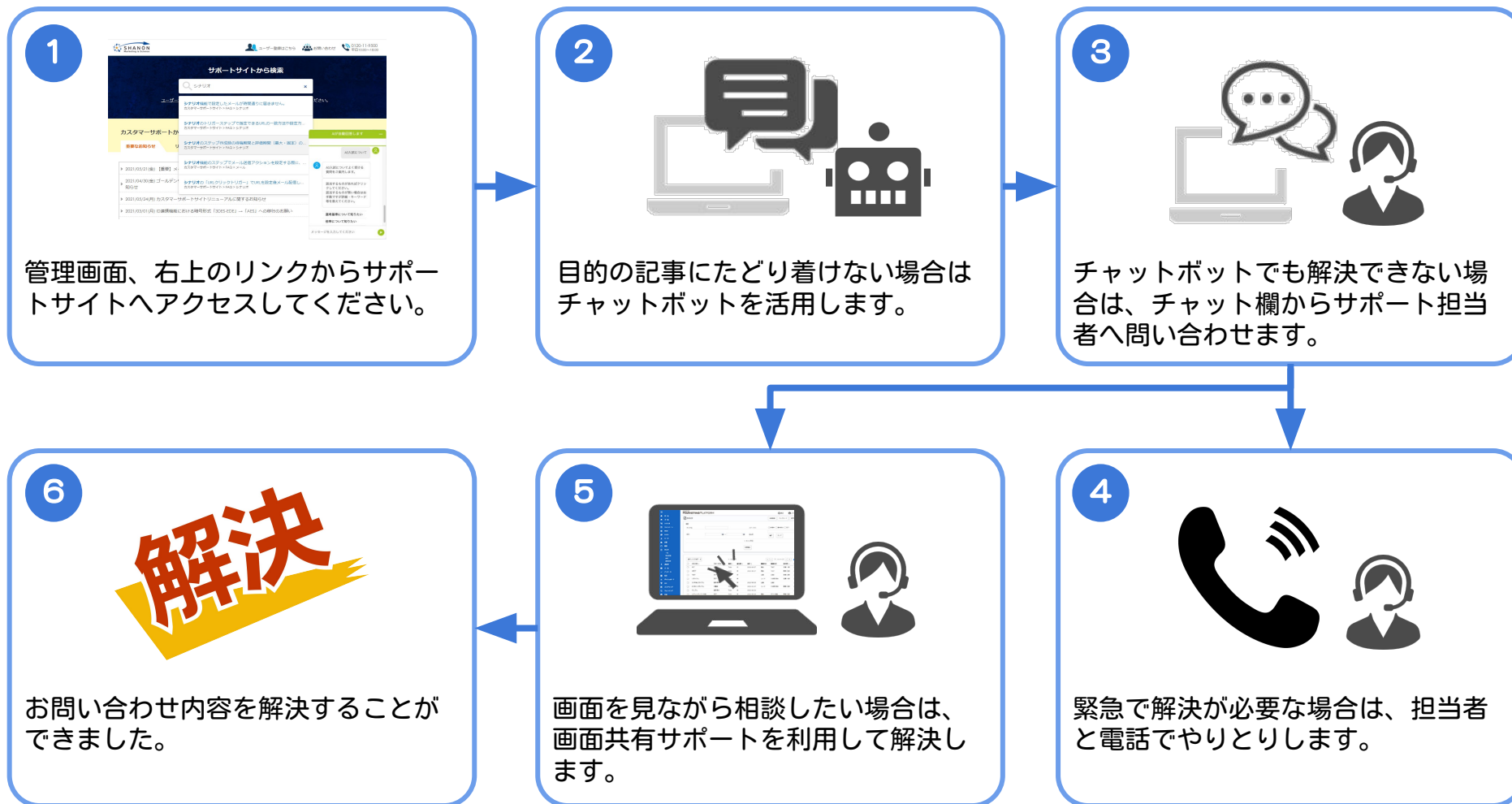
メール・Webフォームのサポート

24時間いつでもお問い合わせの受付が可能です。自身のペースで問い合わせをすることができ、エビデンスを残す事も出来ます。

- こんな方にオススメ
- ・質問内容や回答履歴を見返したい
- ・自身のタイミングで連絡したい



お問い合わせの流れについて



- ・上記とは別に、メールやWEBフォームからのお問い合わせも受付けています。
- ・また、緊急のお問い合わせがある場合は、直接、電話サポートを利用していただくことも可能です。

オンラインチャットサポートについて（できること・ご利用条件）

画面共有サービスでできること

サポートサイト経由で、チャットボットやサポート担当からサポートを受けることができます。チャットボットでは、24時間対応で、いつでもサポートが受けられます。また、サポート担当は、チャットボットで解決できない複雑な問題に対応します。



ご利用条件

本サービスは、以下のお客様にご提供しております。

- 製品サポートサイトをいただけるお客様
- インターネットに繋がったPCの準備、利用が可能な方

画面共有サポートについて（できること・ご利用条件）

画面共有サポートでできること

お客さまがご覧の画面を一緒に見ながら、操作・設定方法などをご案内が可能なサービスです。電話（音声）、チャット、メール（文章）だけの確認、ご案内ではわかりにくい複雑な操作も、サポート担当者が直接画面上でご案内いたしますので、安心してご利用いただけます。



ご利用条件

本サービスは、以下のお客さまにご提供しております。

- 画面共有サポートのご依頼をいただいたお客さま
- インターネットに繋がったPCの準備、利用が可能な方

〈Zoomでのご利用の場合〉

- [Zoomサービス規約](#)の利用規約に同意し、ご利用いただける方

〈Teamsでのご利用の場合〉

- [Microsoft サービス規約](#)の利用規約に同意し、ご利用いただける方

画面共有サービスについて（ご利用手順・注意事項）

ご利用手順

1. オンラインチャットまたは電話にて「画面共有サポート」の対応を選択・問い合わせください。
※オンラインチャットの場合チャットメッセージにて画面共有サポート希望の旨をお伝えください。
※電話の場合IVR(自動音声)の指示に画面共有サポートの有無に関して確認があります。
画面共有サポートを希望される場合は、「希望する」を選択してください。
2. カスタマーサポートより、画面共有サポートのスケジュール日程調整のご連絡を差し上げます。
3. 画面共有のスケジュール決定後、メールにてミーティングURLをご案内いたします。
4. 当日はメールに記載されたURLをクリックしてミーティングルームへご入室ください。
※お客様はカメラはOFFでも問題ありません。
カスタマーサポートは基本的にカメラをONにして対応いたします。

ご利用にあたっての注意事項

- 画面共有サポートの案内時間は30分間です。
(30分を超える場合、翌営業日以降の対応になる場合があります。)
- 画面共有を行う際は、画面上に社内情報などが表示されないよう十分にお気をつけください。
- お客様とのやりとりはサービス品質向上のため録画・録音させていただきます。
※録画・録音データは1か月後に削除いたします。
- 急遽ご都合が合わなくなった場合や、お時間の変更をご希望の場合は、
- カスタマーサポート宛へ事前にご連絡ください。
- 問い合わせの混雑具合により、対応までお時間をいただく可能性があります。
- ミーティングへの参加は3人までを推奨しております。

ご利用までの流れ

ご契約成立・サポートユーザー登録後にカスタマーサポートサービスをご利用頂けます。

サービス開始までの流れ

SMP
利用開始

SHANON MARKETING PLATFORM
利用規約の締結

サポートユーザー
登録

基本サービス申込書兼契約書の「運用導入担当者情報」欄に記載の上、シャノンへ提出してください。

※実際に登録が完了されるまでには、1~5営業日かかります。

カスタマーサポート
サービス開始

サポートサービスをご利用いただけるようになります。

※電話・メール・受付フォーム・チャットでお問い合わせ下さい。

シャノン直契約のお客様

お客様とシャノンで契約の締結を行います。

上記内容を記載の上、提出してください。

カスタマーサポートサービスをご利用いただけます。

販売パートナー様経由のお客様

販売パートナー様とシャノンで契約の締結を行います。

販売パートナー様が、上記内容を記載の上、提出してください。

お客様が直接、サポートサービスをご利用いただけます。

※サポートユーザーは1契約企業様につき5人までとなります。
※登録者および登録者数を確認したい際にはサポートまでお問い合わせください。

製品サポート対応範囲

お問い合わせの対応範囲

	対応可否	サポート詳細（例）
SMPの機能に関するお問い合わせ	○	<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 ※SMP以外のお問い合わせはこちらに含まれません。
製品障害・不具合に関するお問い合わせ	○	<ul style="list-style-type: none"> 製品障害に関するお問い合わせ 製品の動作不良に関するお問い合わせ 製品障害の状況確認
運用・個別仕様に関するお問い合わせ	×	<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	×	<ul style="list-style-type: none"> 契約者に代わり設定の変更作業を代行 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 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。
レポート代行	×	<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作成当
実行監視	×	<ul style="list-style-type: none"> 以下、SHANON CONNECT製品で構築されたもので運用時に発生するエラーの検知/監視 ※SMP for Salesforceアダプタ、Kintoneアダプタ、eSMアダプタ、SkyOnDemandアダプタ

※「×」の部分について対応をご要望の方は、担当営業にお問い合わせください。

製品サポート対応範囲 例

カスタマーサポート対応可能

キャンペーンの
コピー方法をしりたい

テンプレートの文言
を変更したい、追加
したい

実際の画面を見なが
らサポートしてほしい

メール機能の設定方
法について教えて欲
しい

データがダウンロード
できなくなったので
原因を調査してほ
しい



カスタマーサポート対応不可

キャンペーン設定・
メール設定を代わり
に設定してほしい

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

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

作業代行サービスの
費用感や納期を教え
てほしい

HTMLやCSS、
JavaScriptのコー
ディングの仕方を教
えて欲しい

？ 問合せ人数を増やせますか？
1企業につき5人までとなります。

？ サポートユーザー登録・変更はどこからできますか？
以下URLより受付しております。
<https://shanon-support.smartseminar.jp/public/application/add/32>

？ 機能についての詳細な資料はありますか？
SMPの資料につきましては、弊社サポートサイト・FAQより確認ができます。

- ・ サポートサイト
<https://support.shanon.co.jp/hc/ia>
- ・ FAQ
<https://support.shanon.co.jp/hc/ia/categories/900001347423>

？ お問い合わせを受け付ける際は、どのような情報が必要ですか？
以下情報をカスタマーサポート窓口にご提示ください。

- ・ ご担当者名
- ・ 貴社名
- ・ SMP利用ドメイン※確認や調査のためにログインさせていただく場合がございます。
- ・ ご連絡先（電話番号やメールアドレス）

？ 回答時間にはどれくらいかかりますか？
通常1営業日以内にご回答致します。

※受付対応時間後のお問合せやご質問内容によっては、ご回答が翌営業日以降になる場合がございます。