

# 音声ガイド自動受付サービスについて



お客様に安心してご利用いただくために、平日、土日祝日のオペレータ受付時間外、混雑時の受付手段として、**音声ガイドによる自動受付サービス**を開始いたしました。

サービスをご利用いただく場合は、お客様の会社名、電話番号、ご利用の製品名、管理番号などをお聞きいたしますので、事前に「**お客様カード**」のご準備をお願いいたします。



## ▼ お客様カード見本



※ ダイヤル回線をご利用のお客様は、電話機の「\*ボタン」、「トーンボタン」または「PBボタン」を押した後に、ご希望の番号を押してください。

## 消耗品のご注文



No.	確認項目	確認内容	操作	お客様控え欄
1	会社名	ご登録（保守契約）の会社名	🗣️	
2	氏名	お電話いただいているお客様のお名前	🗣️	
3	電話番号	ご登録（保守契約）のお電話番号	👉	
4	製品名	TASKalfa（タスクアルファ）や ECOSYS（エコシス）に続くご利用の製品名（数字とアルファベット）	🗣️	
5	管理番号	お客様カードに記載の管理番号または製品のシリアル番号（10桁もしくは12桁の数字とアルファベット）	🗣️	
6	カテゴリ	モノクロ機もしくはカラー機 ボタン1：モノクロ機 ボタン2：カラー機	👉	
7	交換表示	トナーまたは廃棄トナーボックスの交換表示有無 ボタン1：交換表示あり（お急ぎのご注文） ボタン2：交換表示なし（予備のご注文）	👉	
8	注文内容	各色トナー、廃棄トナーボックスのご注文数 使用済み容器の引き取り有無 ※ トナー、廃棄トナーボックスは3本までご注文いただけます。 ※ 使用済み容器が複数本ある場合は、1個口におまとめください。（紐、ガムテープなどでひとまとめにする）	👉	
9	受付終了	ご注文内容、ご連絡先、お届け先の最終確認	👉/🗣️	

※ 受付終了後、お急ぎのご注文は、担当者より納期をご連絡させていただきます。なお時間外受付の場合は翌営業日以降のご連絡となります。

※ 予備のご注文は、2-3営業日でお届けいたします。

## 修理のご依頼

音声入力

ボタン入力

No.	確認項目	確認内容	操作	お客様控え欄
1	会社名	ご登録（保守契約）の会社名		
2	氏名	お電話いただいているお客様のお名前		
3	電話番号	ご登録（保守契約）のお電話番号		
4	製品名	TASKalfa（タスクアルファ）や ECOSYS（エコシス）に 続くご利用の製品名（数字とアルファベット）		
5	管理番号	お客様カードに記載の管理番号または製品のシリアル番号 （10桁もしくは12桁の数字とアルファベット）		
6	依頼内容	修理の内容をお選びください ボタン1：紙づまり ボタン2：汚れや印刷不良 ボタン3：エラーやサービスコールの表示 ボタン4：その他の不具合		
7	詳細内容	現在の症状を30秒程度で具体的にお話してください 例：ガラスを清掃しても黒い筋が発生する、など		
8	受付終了	ご連絡先の最終確認		

※ 受付終了後、訪問日時について担当者よりご連絡させていただきます。なお時間外受付の場合は翌営業日以降のご連絡となります。

## コールバックのご依頼

音声入力

ボタン入力

No.	確認項目	確認内容	操作	お客様控え欄
1	会社名	ご登録（保守契約）の会社名		
2	氏名	お電話いただいているお客様のお名前		
3	電話番号	折り返し先のお電話番号		
4	ご用件	お問い合わせ内容をお話してください 例：契約内容を確認したい、担当営業と話したい、など		
5	受付終了	終了ガイダンス		

※ 受付終了後、担当者から順番にご連絡させていただきます。なお時間外受付の場合は翌営業日以降のご連絡となります。

- ※ 音声ガイダンス自動受付サービスは保守サービス対象のお客様にご利用いただけます。
- ※ おかけいただきましたお問い合わせ内容につきましては対応状況の確認、および対応品質の向上のために録音・記録をさせていただいております。
- ※ 当社はお客様から提供いただいた個人情報を適切に管理し、使用済みトナー・コンテナの回収を行う次の委託業者に預託しますが、許可なく第三者への開示、提供は行いません。
- ※ 個人情報に関する利用目的の通知、開示、内容の訂正・追加または削除・利用の停止消去および第三者への提供の停止の申し込み、および個人情報保護に関する苦情については下記のお問い合わせ先で承ります。

【個人情報の取り扱いに関するお問い合わせ先】

京セラドキュメントソリューションズジャパン株式会社

コンタクトセンター お客様相談窓口

TEL：0570-046562 受付時間：9:00～12:00 13:00～17:00（土曜、日曜、祝日および当社指定休日は除く）



- ※ 京セラドキュメントソリューションズジャパン『個人情報保護基本方針』をご確認いただき、同意いただいた上ご利用いただけますようお願いいたします。 **個人情報保護基本方針はコチラから！**