

保守ポリシー

グローリーの保守は、「FAST」主義。

私たちは、
より速く（Fast）、よりの確に（Accurate）、
より誠実に（Sincerity）、を常に心がけ（Think）、
お客さまの安心と信頼、満足にお応えしてまいります。

グローリーだから可能にする3つの特長

特長1

スピーディーな対応と迅速な復旧

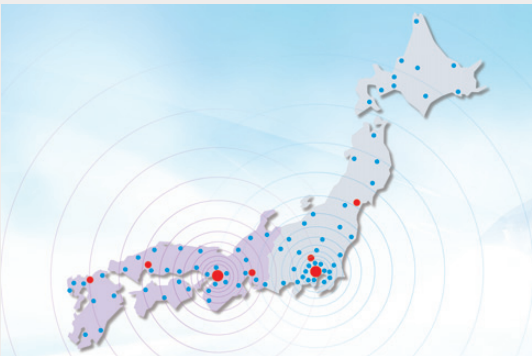
自社運営コールセンター、保守支援スタッフ、テクニカルスタッフの連携によりスピーディーで的確な対応を行います。最短時間での復旧を可能にします。



特長2

安心のサポート

東西2カ所のコールセンターと、全国100カ所以上の直営サービス拠点を設置。その拠点に、約1,000名のスタッフを配置し、全国のお客さまに対し迅速で確実な保守サービスを可能にしています。



特長3

確実な対応を可能にする技術力

お客さまからのニーズに高度な知識・技術で応えるため、グローリーには「保守教育制度」があります。ハード・ソフトウェア商品の保守対応スキルの育成や、技術レベル別カリキュラム、ウェブトレーニングなどを実施し、日々、技術力の向上・習得に努めています。

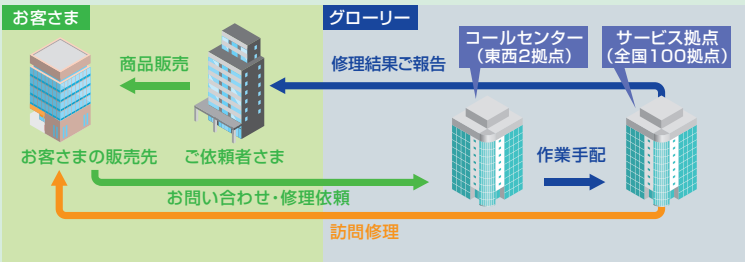


その他サービス・・・こんなお困りごとでもご相談ください。

保守・受付代行サービス



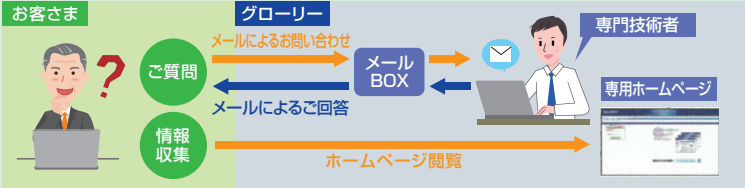
当社製品以外の保守・受付を代行。お客さまに代わり、グローリーの保守拠点とコールセンターが対応いたします。トライアル等のご相談もお気軽にどうぞ。



アプリケーションサポートサービス

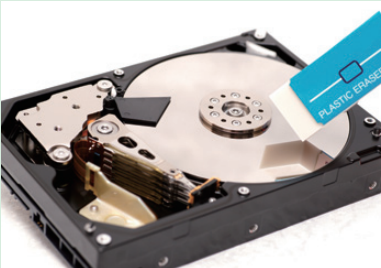


お客様自身が、当社アプリケーションを活用してシステムを開発する際に生じるご質問・疑問を、専門技術者がすぐに解決。あわせて専用サイトにて各種情報をご提供し、開発をサポートいたします。



データ消去サービス

お客様の元へ伺い、専用装置を用いて確実なデータ消去作業を行います。様々な記憶媒体にも対応いたします。また、ご要望に応じて消去証明書の発行も承ります。



パソコン固定サービス

不注意による転倒や、地震による転倒・故障からパソコンを守ります。



●詳しくはグローリーのウェブサイトも併せてご覧ください。 <http://www.glory.co.jp/support/>



グローリー株式会社

本 社 〒670-8567 兵庫県姫路市下手野 1-3-1
東京本部 〒101-8977 東京都千代田区外神田 4-14-1

保守契約サービスについての詳細は、下記の当社営業店にお問い合わせください。

※ **GLORY** はグローリー株式会社の登録商標です。

このカタログの記載内容は、2023 年 6 月現在のものです。

SG033 800HN0623 SA

GLORY

グローリー保守サービスのご案内

グローリーの保守サービスは、機器の安定稼働と共に

“事務の効率化を図りたい”

そんなお客さまの声にお応えしてまいります。



すべてはお客さまのために、『安心・確実・スピーディー』な保守対応をお届けします。

さらに、お客さまの業務の効率化もサポートします。

業務の停滞を最小限に抑え、お客さまに笑顔を。

保守契約サービス

機器を最良の状態でお使い
いただくためのサービス

- ・定期点検
- ・保守履歴カルテ管理
- ・緊急時優先対応
- ・365日24時間*対応

お客さま



操作方法が…
設定手順が…
トラブルが!

万一トラブルが発生したら、まずはコールセンターまでお電話ください。長年の経験で蓄積されたノウハウを活かして、ご契約いただいたお客さまに最適なメンテナンスを実施いたします。

電話

まずはご相談！ 【コールセンター】

- 3コール以内の応答を心がけて、お待たせしません。
- 専門のスタッフがお応えし、速やかに解決を目指します。
- 東西2センター体制で、365日24時間*対応。



エラー検索システム
お客さまの機器と同機種の画像をPC画面に呼び出し、お客さまと対話しながらトラブルを解決します。

解決!



HDI「クオリティ格付け」で最高評価「三つ星」獲得

グローリーのコールセンターは、HDI-Japan(※1)が主催する2022年格付けベンチマーク「クオリティ格付け」部門にて三つ星を獲得いたしました。
※1:HDI-Japanとは、ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であるHDIの日本法人です。

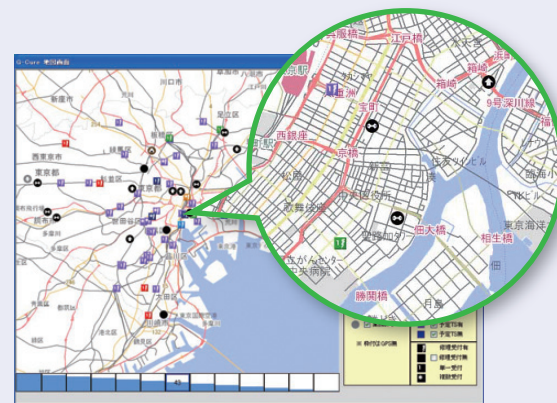


もし、修理が 必要な場合でも…

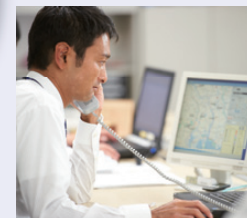
訪問

すぐに伺います！ 【テクニカルサポート】

1秒でも早い業務再開のため、お客さまの機器情報を把握し、迅速*に訪問します。パーツの手配や難易度の高いトラブルには、専門スタッフたちのチームワークで対応いたします。



マッピングシステム
テクニカルスタッフの現在位置を把握し、最短でお客さまに到着できるスタッフを手配します。



解決!



テクニカルスタッフ

*別途契約が必要です。詳しくはグローリーのウェブサイトをご覧ください。

まずはお電話を！
グローリー・コールセンター

0120-2750-96

フリーで

ツナゴ

グロー(リー)

※北海道地区でのお問い合わせについては、北海道グローリー株式会社を担当しています。お手数ですが、北海道グローリーの「サービス拠点一覧」より、最寄りの営業拠点へお問い合わせください。
※携帯電話からもご利用可能です。※一部のIP電話では、ご利用できない場合があります。その際は、03-5804-2614へご連絡ください。

事務作業に変革を……………

モニタリングサービス

当社製品とモニタリングセンターを通信回線で接続し、遠隔保守管理。

- 1.予兆保守 ノードアウン
機器の故障の芽をつみとります。
- 2.ビッグデータ分析・集計 事務の見える化(オフィスライト)
稼働状況データを分析・集計し、運用の効率化をご支援します。
- 3.遠隔監視 モニタリング
機器・運用を監視し、早期解決に導きます。



モニタリングセンター



稼働状況
データ
監視
保守
集計

分析
課題発見
解決策検討

お客さまに合った、的確な
研修プログラムをご提供。
・事務の効率化
・最適運営の実現

教育代行サービス



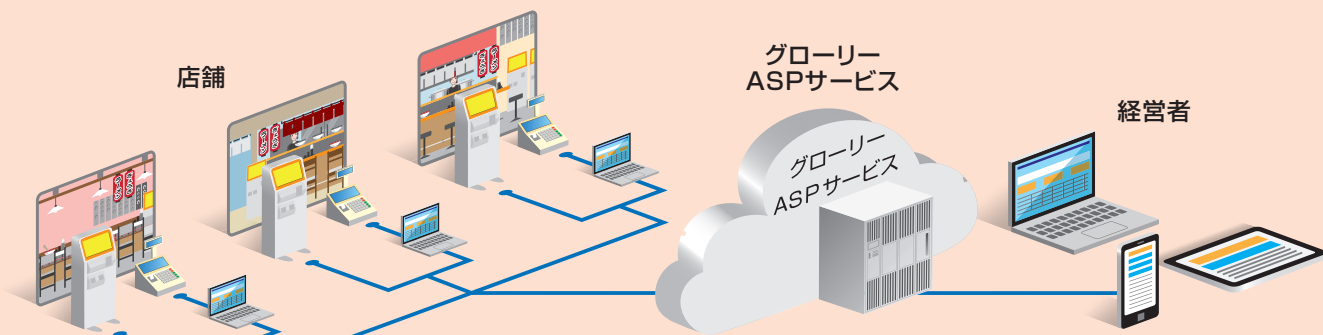
※「Office Light」「GLORY Monitoring Center」は、グローリー株式会社の登録商標です。

経営判断に変革を……………

店舗支援ASPサービス<セールスビュー>

店舗の券売機やPOSレジ、その他決済端末をグローリー独自のASPサービスに接続。生きた情報で、迅速な経営判断をサポート。少人数営業店舗の運営を実現します。

- | | | | | |
|------------|-------------|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1.売上・予算管理 | 3.収支・仕入管理 | 5.データ配信
・メニュー/価格データ
・画面/券面データ | 6.ビッグデータ分析
・年齢/性別分析
・時間帯別分析 | 7.セルフ・無人化支援
・ワンオペ店舗
・キース運用 |
| 2.勤怠・シフト管理 | 4.電子ジャーナル管理 | | | |



※「SalesView」は、グローリー株式会社の登録商標です。※接続機種・システム構成によっては、ご提供できないサービスもございます。