



平成 28 年 8 月 25 日

各 位

会 社 名 **株式会社ピーシーデポコーポレーション**
代 表 者 の 代 表 取 締 役 社 長 野 島 隆 久
役 職 氏 名 (コード番号 7618 東証一部)
問 合 せ 先 取 締 役 松 尾 裕 子
社 長 室 長
TEL 045-472-9838

弊社プレミアムサービスの具体的な取り組みに関するご報告

この度、お客様をはじめとする皆様に、多大なご心配、ご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

当社では、会員様への配慮が足りず、結果としてお客様の使用状況にそぐわないサービス提供があったことを重く受け止めております。対応策としては、平成 28 年 8 月 17 日公表「弊社プレミアムサービスご契約のお客様対応に関するお知らせ」に記載のとおりですが、その適正化推進に向けて、以下のように具体的な対応を行って参ります。

1. 経緯

平成 28 年 8 月 14 日 弊社プレミアムサービス契約中のお客様のご息がお一人でご来店され、契約を中途解約されました。その後、当社対応に関しインターネット上の書き込みがなされたことを発端とし、当社に対する批判が拡大いたしました。

平成 28 年 8 月 17 日 当社は「弊社プレミアムサービスご契約のお客様対応に関するお知らせ」をプレスリリース (<http://v4.eir-parts.net/v4Contents/View.aspx?cat=tdnet&sid=1396227>) いたしました。

2. 具体的な取り組み

プレミアムサービス会員様が使用状況やニーズに合ったサービスを利用できるよう、下記内容を取り組めます。

1) 対象のお客様

既存会員様 会員数 約 40 万人
新規に加入される会員様

2) 既存会員様の契約内容と現在のサービスご利用状況の実態把握を下記内容で進めて参ります。

プレミアムサービス会員向けトータルサービスコールセンター（以下、コールセンター）及び店舗のどちらか一方にて行います。

- 1、既存会員様に向け、順次ダイレクトメールを発送し、お客様の契約内容と現在のサービス利用状況の実態把握の協力を依頼いたします。
- 2、既存会員様に向け、順次ダイレクトコールを行い、お客様の契約内容と現在のサービス利用状況の確認を行います。ダイレクトコールはコールセンター及び店舗のどちらか一方にて行います。
- 3、2の結果、詳しい説明や店頭でのご案内などをご希望いただいた会員様については、店舗に設置する会員様専用カウンターにお越しいただき、対面にて確認を行います。

※家電量販店内設置の「PC DEPOT パソコンクリニック」では、既存のカウンターに窓口を設け、確認を行います。（一部店舗は、確認ブースを設置いたします。）

上記の確認においては、具体的には以下を実施いたします。

- イ) 専用カウンター設置店においては、店舗スタッフがサービスのご案内を行い、その後、店舗常駐の「プレミアムサービス品質管理（以下、品質管理）スタッフ」が適切なご案内であったかの確認を実施いたします。
- ロ) カウンター未設置店においては、店舗スタッフがサービスのご案内を行い、その後、「本社品質管理スタッフ」とインターネット TV 会議システムによるテレビ電話（以下、テレビ電話）を使用し適切なご案内であったかの確認を実施いたします。

2, 3の確認した結果、利用状況とそぐわないサービス内容を提供していることが判明した場合、その適正化を図ります。詳しくは<添付資料> 1. 今後の弊社プレミアムサービスご契約のお客様への対応内容をご参照ください

3) 新規申し込みのお客様のご契約に際して、適切なご案内であったかの確認を行います。

新規お申し込み時に、販売説明、契約手続きの後、店舗において販売員とは異なる「品質管理スタッフ」が、ご利用コース、契約内容、解除料等、会員様のご理解を確認させていただきます。また、品質管理スタッフが常駐していない店舗は、本社品質管理スタッフがテレビ電話にて同等の確認を実施いたします。

4) 既存会員様の利用プラン変更の際に、適切なご案内であったかの確認を行います。

プラン変更契約手続き後、店舗において販売員とは異なる「品質管理スタッフ」が、変更後のコース、契約内容、解除料等、会員様のご理解を確認させていただきます。また、品質管理スタッフが常駐していない店舗は、本社品質管理スタッフがテレビ電話にて同等の確認を実施いたします。

5) 従業員の教育、運用、管理監督の強化

- :全スタッフの教育、研修を徹底いたします。
- :申込書類、契約書等、品質管理スタッフによる再確認の有無が確認できるよう新規書類の追加、または書類内容を変更し運用を徹底いたします。
- :コールセンター内に「本社プレミアムサービス品質管理スタッフ」が常駐し、適時監査を実施いたします。
- :内部監査室による店舗監査、契約監査を強化いたします。
- :「プレミアムサービス満足度」を店舗運営指標の主軸とし、サポート利用の品質、利用頻度の増加など、会員様のサービス利用満足の向上を図ります。

6) 推進

上記運用を進めるにあたり、以下の体制にて社長直轄の組織を9月上旬より順次始動し、適宜対応規模、範囲を広げます。

- ・店舗お客様向け店頭対応、電話対応スタッフ 約 100 名
- ・店舗品質管理スタッフ 約 100 名
- ・コールセンターお客様向け電話スタッフ 約 50 名
- ・コールセンター品質管理スタッフ 約 10 名
- ・DM 発送など業務スタッフ 約 50 名

上記体制で実施してまいります。

状況、環境、お客様の要望などに合わせ、今後もお客様のニーズにあった対応を進めてまいります。

弊社のプレミアムサービスを中心としたソリューションサービスは、「使いたいのに使えない」、「使えていたのに使えなくなった」など、いろいろなお困りごとのニーズにお応えする事で、今後の高齢化社会、IT化社会における、デジタルデバイドの解消に大きく貢献できるものと確信いたしております。全従業員一丸となって適切なサービスの提供に邁進して参る所存です。

3. 今後の見通し

平成 28 年 8 月 17 日「弊社プレミアムサービスご契約のお客様対応に関するお知らせ」、また本日開示の本内容による平成 29 年 3 月期の当社連結業績への影響は、わかり次第お知らせいたします。

以上

※「プレミアムサービス」に関しては、添付資料をご参照ください。

<添付資料>

1. 今後の弊社プレミアムサービスご契約のおお客様への対応内容

- 1) お客様の使用状況にそぐわないプレミアムサービス及びその他関連サービス契約の加入者様に関しては、コースの変更及び契約の解除を無償（注1）で対応いたします。
- 2) 70歳以上のおお客様が新規にご加入される際は、原則、ご家族様、もしくは第三者の方の確認をいただくとともに、ご加入後3カ月以内のコース変更及び契約の解除を無償（注1）で対応いたします。なお、現在は75歳以上のおお客様が新規にご加入される際、加入後1カ月以内のコース変更及び契約の解除を無償（注1）にて承っております。
- 3) 75歳以上のご加入者様に関しましては、ご加入期間に関係なくコース変更及び契約の解除を無償（注1）で対応いたします。

（注1）：加入者様にご提供をしている商品につきましては、ご返却をお願いいたします。

2. プレミアムサービスについて

パソコン・スマートフォン・タブレット等のインターネットデバイスへのセキュリティー対策及び、不調の際の店頭・訪問復旧サポート、データのバックアップと復元、店頭・電話での操作説明等、インターネットデバイスを安全に安心してお使いいただくためのトータルサポートサービスです。

<提供プラン例>

※2015年12月末時点のサービス内容です

																	月額利用料金
シングルプラン	1台 店頭設定	○	×	○ 1台	—	○ 1台	○ 1台	パソコン1台 店頭100円/復旧 初期1,000円/復旧	—	○	—	—	—	○ 最大1TB	○	○	2,500円
シングルワイヤレスプラン	1台 店頭設定	○	○	○ 1台	—	○ 1台	○ 1台	パソコン1台 店頭100円/復旧 初期1,000円/復旧	—	○	—	—	—	○ 最大1TB	○	○	3,000円
パーソナルプラン	最大3台 店頭設定	○	○	○ 最大3台	○ 最大3台	○ 最大3台	○ 最大3台	最大3台 店頭1,000円/復旧 初期1,000円/復旧	○ 10,000円/年 10回まで 無料	○	○ お預かり本数 5本まで 追加10本毎に 500円/復旧/月	○ 最大3台	—	○ 最大1TB	○	○	4,000円
ファミリープラン	最大7台 店頭設定	○	◎ ハイスピード 対応 店頭設定無料	○ 最大7台	○ 最大7台	○ 最大7台	○ 最大7台	最大7台 店頭1,000円/復旧 初期1,000円/復旧	○ 10,000円/年 10回まで 無料	○	○ お預かり本数 5本まで 追加10本毎に 500円/復旧/月	○ 最大7台	○ 24ヶ月 料金無料	○ 最大1TB	○	○	5,000円
ファミリーワイドプラン	最大10台 店頭設定	○	◎ ハイスピード 対応 店頭設定無料	◎ 最大10台	◎ 最大10台	◎ 最大10台	◎ 最大10台	最大10台 店頭1,000円/復旧 初期1,000円/復旧	○ 10,000円/年 10回まで 無料	○	○ お預かり本数 5本まで 追加10本毎に 500円/復旧/月	◎ 最大10台	○ 24ヶ月 料金無料	○ 最大1TB	○	○	5,500円

<主な内容>

1) 安全対策

サポート対象となるインターネットデバイスのOSアップデート、メーカーアップデート及び、弊社指定のソフトウェアの設定にて、大切なデータを破壊したり、通常の使い方をできなくさせるウイルスや個人情報盗んだり、機器の機能低下を招くスパイウェアが駆除され、安全にインターネットをご利用いただけるようにいたします。

2) 無線インターネット接続設定

専用の無線LANルーターをご提供し、デバイスを店頭にお持ち込みいただければ、ご自宅の無線インターネットに安全に接続できるよう、設定いたします。

3) 操作説明・ワンポイントアドバイス

サービスお申込み時に、サポート対象デバイスの基本操作の説明を行います。また、会員様の操作方法が分からない等のお困り事を、店頭や電話でのクイックレクチャーにて解決いたします。

4) トラブル復旧サポート

「インターネットが繋がらない」「おかしい表示が出る」「ウイルスに感染してしまった」などのソフトウェアトラブルが発生した際、店頭および訪問での復旧サポートを何度でも会員様優待価格にて行います。

5) データバックアップ・復旧サービス

会員様専用のクラウドサービスにて、ご利用のパソコンのデスクトップ、マイドキュメント・マイピクチャ・マイミュージック等の所定フォルダのデータや、iPhone・iPad・スマホの写真、連絡帳やWi-Fi設定などの設定情報の自動バックアップが取れるように設定いたします。

6) iPad 優待価格提供

									月額利用料金
iPad Air 16GB	iPad 店頭設定	○	○	○	iPad 店頭 1,000円(税別)	1,000円(税別) 年10回まで 無料	○	○	0円

ファミリープラン、ファミリーワイドプランにお申込みのお客さまへ iPad をすぐにご利用いただけるよう初期設定を行い、使い方のご説明をしてお渡しいたします。また、いつでも店頭でのワンポイントアドバイスが受けられます。ファミリープランのお客さまへは、iPad mini、ファミリーワイドプランのお客さまへは、iPad Air をご提供しております。iPad はサービス解約時、ご返却いただくか、経過月数に応じた契約解除料をお支払いいただき継続して使用されるかをご選択いただくことができます。

<ご評価いただいている点>

従来は、インターネットデバイスにトラブルが発生し、ご使用できなくなる、また使い方のサポートが必要となった場合など、ハードウェアメーカー、サービスプロバイダー、回線事業者等、様々な窓口にお問い合わせすることが一般的です。また、複合的なトラブルの場合、たらいまわしになることが多々発生しておりました。

本サービス会員様は弊社にご相談いただくと、ワンストップで問題解決が図れるため、PC DEPOT に相談すれば、問題が解決すると評価いただいております。また、プラン毎に定められたサポート台数内であれば、ご家族・ご親族がお使いのデバイスもサポートを承ることができるため、まとめて任せられる、と評価いただいております。

3. その他オプション等サービスについて

会員様へ弊社のサポートサービスが提供できる範囲を広げるため、光インターネット回線、モバイルインターネット回線等のインフラを弊社が電気通信事業者として提供しております。

また、インターネットデバイスを活用し、便利にご利用いただくための、電子新聞・雑誌、VOD、音楽等のコンテンツや、タブレット等のインターネットデバイスを、サービス一体型のオプションサービスとして提供しております。

4. サービス一体型商品について

サービス一体型商品とは、お客様の「使ってみよう」「使い方が不安」などお客様がさまざまなデバイスをご利用していく上でのご心配ごとに対して、すぐ使えて、いつでも「質問ができる」「使い方のレクチャーを受ける」ことができるよう、商品とサービスを一体として提供し、月額でご利用料金をお支払いいただくプランとなります。サービス一体型商品にはパソコンやスマートフォンからプリンタ等の周辺機器まで様々な商品がラインナップされております。

サービス一体型商品をご利用中のお客様には、店舗において専門スタッフが対面で使い方レクチャーを実施しており、多くのお客様にご利用をいただいております。

以上