

お答えします

有料サポートを利用するメリットとは？

Q

パソコンメーカーのWebサイトやカタログを見ると有料サポートの案内が書いてあります。通常の無料サポートと比べて、有料サポートを利用するメリットはどこにあるのでしょうか。

A

パソコンメーカーが提供している無料サポートは一般に、質問できる範囲に限りがあります。付属ソフトや自分で購入したソフトの操作法、また周辺機器の動作などについては、対応してもらえないことが多いようです。サポートする範囲を拡大すると、サポート担当者の育成やサポート時間などの点でコストが増え、無料でのサービスが難しくなってしまうからです。

しかし、より手厚いサポートを期待するユーザーに向け、メーカー各社は有料サポートを用意しています。有料サポートでは他社のソフトや周

辺機器について質問することができます（一部メーカーを除く）。

例えば、富士通の「AzbyClubプレミアム」に加入すると購入後1年間に限り、追加料金なしでWordやExcelのほか年賀状ソフトや周辺機器の相談ができます（図1）。デルの「プレミアム電話サポート」ではWordやExcel、Webブラウザ、メールソフト、ウイルス対策ソフトなどについて質問できます。

初心者にも分かりやすく説明できるように、複数のメーカーが「リモートサポート」を提供しています。インターネット経由でユーザーのデスクトップ画面をサポート担当者が見

●電話で質問できる範囲を拡大



図1 「AzbyClubプレミアム」のWebページ。Officeなどの使い方が質問できる電話サポートのほか、各種ネットショッピングの割引が受けられるという特典もある

ることができるようになり、ユーザーの画面に線や図形を描いて操作の指示をしてくれます。

年額3000円で何度でも

有料サポートの料金は1件ごとに設定しているメーカーと、一定期間で設定しているメーカーがあります（図2）。1件ごとの場合は、料金は2000～5000円。電話の回数にかかわらず、ユーザーが質問した問題が解決するまでを1件と数えます。

月額や年額の料金を設定して、その期間の中で何度でも電話サポートを利用できるメーカーも増えてきました。1年間3000～4000円のデル、月額315円の富士通などのサービスは、何度でも電話相談を利用したいという人には便利だといえます。

メーカーによっては、無料サポートの期限が設けられている場合があります。例えば、アップルは90日間で、ソニーや富士通は1年間です。こうしたメーカーでは、無料の期限が切れた後で使い方の質問をしたいときに有料サポートを利用することになります。

●各社の主な有料サポート

メーカー	名称	サポート回数/期間と料金	他社のソフトや周辺機器をサポート	リモートサポート
NEC	PCプレミアム電話相談サービス	1件3000円、事前購入の場合は2件4620円	○	○
アップル	AppleCare Protection Plan	3年間で1万3800～3万4800円、1件で4800円	—	—
ソニー	使い方相談窓口	1件2100円（購入後2年目以降）	一部のみ	○
デル	プレミアム電話サポート	1年間で3000～4000円など	○	○
東芝	PC有料サポートサービス	遠隔レッスンは3000円、遠隔設定代行は5000円	○	○
日本ビュレット・バックカード	なんでも相談サービス	30日で4935円、90日で6825円など	○	○
富士通	AzbyClubプレミアム	月額315円（あんしんサポートコース、4月30日までに申し込みの場合）	○	○
マウスコンピューター	安心バックサービス	3150円～	○	—

図2 1件ごとに2000～5000円という料金設定をしているメーカーが多いが、月額や年額で支払うものもある。無料の電話サポートとの差として、他社のソフトや周辺機器を含めて使い方を相談できる点を訴求しているメーカーが多い