

アフターサポート拡充

トランストロン デジタコと運行支援サービス

トランストロン（横浜市港北区）は、ネットワーク型デジタコ「DTS-CL/CLD」とクラウド型ネットワーク運行支援サービス「ITP-Web Service」のアフターサポートを拡充した。

今回のサポートの拡充では、「使い方が分からない」「動作しなくなった」などの問い合わせから、全て同社のコンタクトセンターで受け付け、即座に対応。まずはクラウドサービスという特性を生かし、リモートで解析。原因を同社側で診断し、復旧を図る。車載器の交換が必要な場合は、同社の指定工

社ではこれまで、製品に不具合が発生した際は、車載器を代替品と交換して送り返すセンドバック方式で対

会社を手配。さらに、交換後は電話による稼働の確認も行う。

販売推進・業務課の酒井健二課長は、「交換作業まで当社が責任を持ってサポートする体制を整えた」とし、「購入後のサポート体制を気にされるユーザーはとても多く、より安心して導入頂けるようになった」と自信

多様なニーズにこ



を示す。

販売推進担当の清水

真也氏は今回のサポート拡充について、「有料オプションで同様のサービスを提供されているメーカーはあるが、当社では従来通りの月額利用料に含んでいる」と胸を張る。本体が交換となった際のコストも不要で追加費用はかからない。「こ

れからは付加価値をいかに付けていくかが重要。安心して使うために、ただく体制を整え、それでユーザーが増えれば、その分をさらにサービス拡充につなげていければ」。

同センターの受付時間は平日午前8時～午後8時、土曜は午前9時～午後5時。これも「以前は平日のみだったが、大幅に拡大されている。酒井課長は、「これからも多様なユーザーニーズに全力で応えていきたい」と語る。

（大西友洋）