



コンピューターウイルスが猛威を振るっている。仕事だけでなく、家庭でもコンピューターの普及は目を見張るものがあり、当たり前のように身近にコンピューターが存在するために被害が広がっている。それなりにコンピューターがわかる私でも、対処方法がわからなかったり処理に振り回されたりして、意外と時間がとられる。他の人はどうやってコンピューターのトラブルや疑問を解決しているのだろうか不思議に思う。

コンピューターはハード

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

コンピューター業界のサポート

もソフトも「秒進分歩」で変革している。ぶっちゃけた話、特許の塊で他社とちよつとも差をつけようとしているコンピューター業界が、一握りのOS(基本ソフトウエア)とソフトで世界中同じに稼動すること自体、奇跡だと言える。だから、多種多様な組み合わせの中でトラブルは日常茶飯である。ちよつと新しいプログラムをインストールしたら、他のものが動かなくなつたとか、訳のわからないエラーがでるようになったとか、変な動きをするようになったなどは、ほとんどの人が経験済みではないだろうか。

契約しているサポート会社や社内のコンピューター担当が対処してくれるなら、問題ないかもしれないが、通常は何かあった時に、知り合いのコンピューターをよく知っている人や購入先に助けを求めているようだ。

各コンピューターのハードもソフトの会社も、サポート窓口を持っている。しかし、電話をしても話し中

でも、電話はフリーダイヤルではなく、ユーザー負担の電話で、別にユーザー登録をしていないと受け付けてもらえず、電話も話している中が多くなかつながらない。サポート契約切れは自動で知らせてくるのに、コンピューターの会社でありながら、毎年細かい

もらった方が親切である。揚げ句にちよつとながっても、ひとつ聞くと調べるために保留になり、遅々として前に進まない。

これに対して、休日や夜も対応してくれ、待ち時間予測もアナウンスしてくれ、言葉遣いも丁寧で、技術的にもしっかりと対応してくれるメーカーも多数ある。

ちよつとユーザー情報を自分で手書きで記載して契約更新をしなければならぬ。

また、ある会社はナビダイヤルという課金システムになっているが、課金にもかかわらず順番待ちのアナウンスが流れ、いつ担当が来るかわからない中、待つこと三十分以上がざらにある。それなら話し中にして

でまったく通じないとか、メールとファックスのみしか受け付けないとか、問い合わせ窓口が記載されていないなんてたらいまわしになるとか、すぐに対応してほしいけれどもにっちもさっちも行かない状態になることがよくある。

例えば、世界的なメーカーで高価なサポート契約を

ユーザ情報が自分で手書きで記載して契約更新をしなければならぬ。

また、ある会社はナビダイヤルという課金システムになっているが、課金にもかかわらず順番待ちのアナウンスが流れ、いつ担当が来るかわからない中、待つこと三十分以上がざらにある。それなら話し中にして

らいの価格の差はサポート料金と考えれば比較にならないくらいに安いものである。これだけ生活に仕事に密着しているコンピューターだから、わずかなトラブルでも計り知れない影響が出る。目先の知名度に感わされずに、サポート充実度をきっちりと把握しての購入をお勧めする。