

障害発生時のダウンタイム短縮をサポート

エレコム法人向け 製品保守サービス



“充実のサポートプラン”で

エレコム製品・サービス利活用時の さらなる安心・快適をご提供！

エレコムの製品には、用途に応じた標準保証と、業務継続性を重視した保守サービスをラインアップしております。

標準保証では基本的なサポートを提供しつつ、ダウンタイムを許容できない機器には、迅速な復旧を可能とするオンライン保守・デリバリー保守をご用意しています。

標準保証だけでは対処できない万が一のトラブルに備え、確かな稼働を支える最適なサポートプランをご検討ください。

当社では、以下の保証・保守サービスが設定されています。		
	通常製品 (主に通電機器)	工事サービス (Wi-Fi・カメラ等)
標準保証	●	●
拡張保証	●	—
保守サービス	●	●

標準保証・拡張保証とは

製品の故障時に修理を受けられるサービスとなります。保証期間を延長したり、データ復旧などの付与を行うものが拡張保証となります。これらは設置・設定等の作業は含まれません。保証期間内の場合は、修理は「無償」ですが、送料や再設置にかかる費用についてはメーカー保証対象外になりますので「お客様負担」です。

保守サービスとは

保守は「故障しないように定期メンテナンス」を目的としたものと、機器の故障やサービスに不具合が発生した際に「導入時の環境に復旧すること」を目的にしたものがあります。

※保守サービス内容はサービス提供者によりバラバラです。※保守契約の内容に含まれない作業が発生する等、追加費用がかかる場合があります（高所作業等）。

メーカー保守だからできる加入メリットが豊富

突然の「困った」を今すぐ解決！

修理対応やパーツ取り寄せの期間、システムや作業が止まってしまう

製品サポート期間が終了しても大丈夫？

情報システム担当が誰もいない

1 ダウンタイム短縮

各機器にはメーカーの標準保証がありますが、修理依頼品の発送や修理センターでの修理、修理完了品の返送時まで対応機器が無くなることで、ダウンタイムが長くなります。オンライン保守であれば訪問修理でその場でのシステム復帰に対応。また、デリバリー保守であれば、復旧対応中は代替機貸出で、ダウンタイム短縮に貢献。



2 専任者不在でも安心

情報システム部門や専任担当者がいない場合でも、オンライン保守なら技術者が駆けつけますので、万一の故障時も安心です。



3 長期サポートで安心

製品保証期間以上の保証を受けることができます（先出しセンドバック保守）。長期サポートで安心してご利用いただけます。



4 設備更新時期を把握できる

保守サービス終了時には終了のお知らせをさせていただきます。適切な更新時期を判断します。



5 急な出費を防ぐ

標準保証の場合、保証が適用されないケース等、突然修理費が発生することもあります。オンライン保守・デリバリー保守にご加入いただくと、故障対応時にかかる費用を事前に予算化することができます、費用の随時発生に伴う経理処理が不要になります。



6 国内工場に部材あり

国内部材を保管しています！海外メーカーの製品の場合、保守に加入していても部材の保管先が海外で部品の取り寄せにお時間をいただく場合がございますが、エレコムは部材がありますのでお時間を短縮できます。



エレコムは専門性の高いグループ会社との連携で
柔軟性・迅速性・専門性が違う！

エレコムは国内自社工場(ロジテックINAS)に保守専用窓口と修理センター・修理パーツ倉庫を開設。

日本国内のサポートにおいては、大手グローバル企業や海外メーカーにはない安心と対応スピードで、導入後までお客様の事業をサポート！

お客様のダウンタイム回避や、最大限寄り添ったご対応で
事業を後押しいたします。

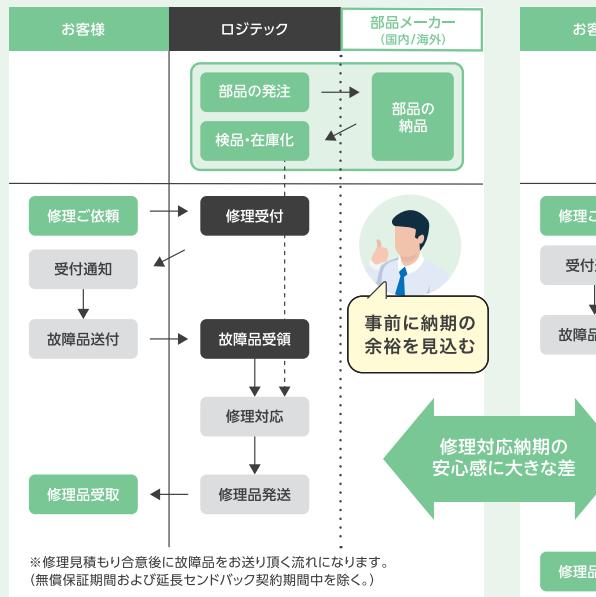
国内専用窓口のあるエレコムの豊富なメリット！



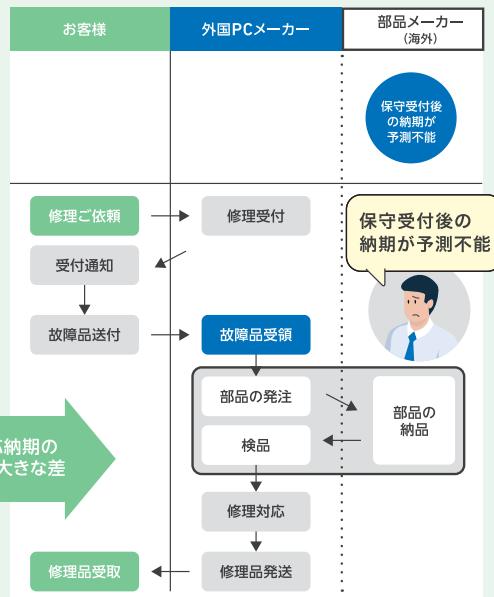
保守・サポート体制

国内自社工場に修理センターと修理パーツ倉庫を開設し、日本国内からのサポートを実施。産業用PCを長期で安心して使用いただける体制を構築しています。

● ロジテックのセンドバック保守スタイル



● 外国PCメーカーのセンドバック保守スタイル



保守サービスに必要なパート
は、国内自社工場内の倉庫に
確保済み。
メンテナンスや修理に際して
は、お客様の業務停止を最低
限に止めます。

QNAP NAS向け 保守サービス



ダウンタイム短縮

情シス不在でも安心

急な出費を防ぐ

長期サポート

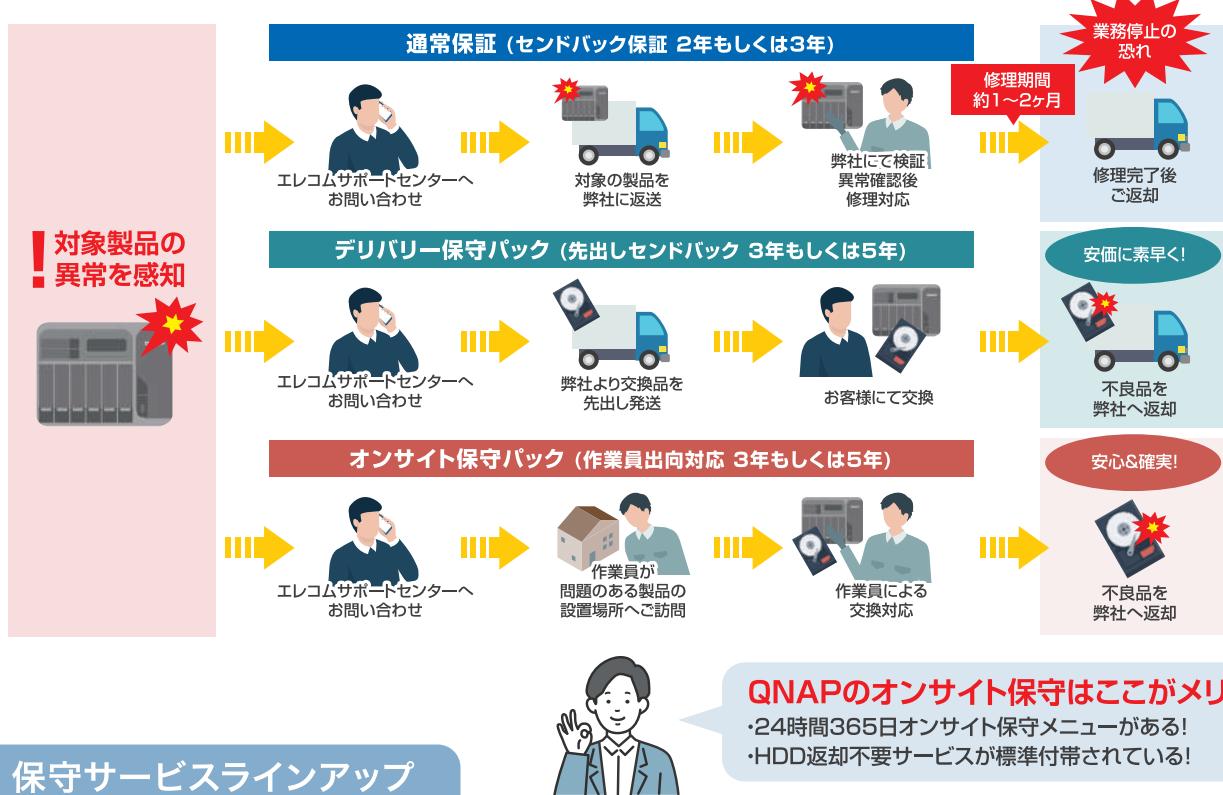
QNAP製品を安心してご利用いただくために、エレコム株式会社では独自の保守サービスとして、「先出しセンドバック保守」「オンサイト保守」「プレミアオンサイト保守」「24時間365日保守」「24時間365日オンサイト保守」を提供しています。

通常の製品保証（センドバック修理）では、修理完了までの間に長期間運用が停止する恐れがあります。

保守サービスに加入することで、障害が発生しても短期間で業務を再開させることができます。

※NAS本体をECサイトからご購入された場合は、保守サービスを購入いただくことはできません。

※パンドルモデルのセット品はNAS本体の保守サービス対象外となります。必要に応じてセット品の保守サービスをご購入ください。



保守サービスラインアップ

	標準保証	延長保証	先出し センドバック保守	オンサイト保守	プレミア オンサイト保守	24時間365日 保守サービス	24時間365日 オンサイト保守
こんな方に おすすめ	最低限の 保証で十分	長く安心して 使いたい	自身で交換可能だが、 とにかく早く 復旧したい	機器交換は 業者に任せたい! 平日中対応可能	機器交換は 業者に任せたい! より早い復旧を 重視したい	機器交換は 業者に任せたい! 夜間・休日も相談できる 体制が欲しい	夜間・休日でも 現地修理が必須な 止められない業務
サービス内容	ハードウェアの 障害対応 (センドバック修理)	ハードウェアの 障害対応 (センドバック修理)	ハードウェアの 障害対応 (先出し交換)	ハードウェアの 障害対応 (オンサイト修理)	ハードウェアの 障害対応 (オンサイト修理)	ハードウェアの 障害対応 (オンサイト修理)	ハードウェアの 障害対応 (オンサイト修理)
駆けつけ	×	×	×	○	○	○	○
受付時間(電話)	平日(9-17時)	平日(9-17時)	平日(9-17時)	平日(9-17時)	平日(9-20時)	24時間365日	24時間365日
受付時間(メール)	随時	随時	随時	随時	随時	随時	随時
対応目安	3~5週間	3~5週間	故障箇所を特定後 すぐに出荷対応	2~3営業日	4時間(特定地域)/ 翌営業日 (その他地域)	4時間(特定地域)/ 翌営業日 (その他地域)	特定地域 (札幌、東京、名古屋、 大阪、福岡と その周辺地域)
※訪問目安					※訪問目安	※訪問目安	※訪問目安
現地対応時間	×	×	×	平日(9-17時)	平日(9-17時)	平日(9-17時)	24時間365日
HDD返却不要	—	—	オプション	○	○	○	○
地域	全国	全国	全国	離島を除く全国 (但し、沖縄県は 沖縄本島のみ)	離島を除く全国 (但し、沖縄県は 沖縄本島のみ)	離島を除く全国 (但し、沖縄県は 沖縄本島のみ)	特定地域限定 ※特定地域の 詳細については お問い合わせください

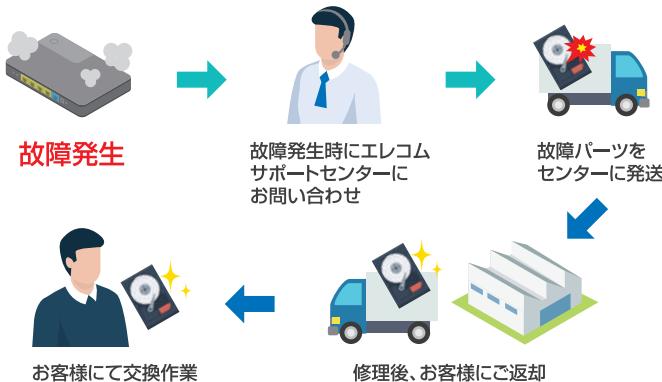
標準保証

サービス概要

エレコムが販売する全てのQNAP NAS製品に無償で付帯している、預かり修理対応の標準保証です。故障した機器を送付いただき、修理完了品または代替機を返送いたします。代替機の設置と故障品の取り外しはお客様でお願ひいたします。



障害発生時の手順



少し時間に余裕がある方向け

＼標準保証(預かり修理対応)／

商品をお預かりしてから3週間～5週間程度でのご返却を予定しております。



サービス内容

電話およびメールによるテクニカルサポートの提供

- 受付時間: 9:00～17:00 (土・日・祝日、弊社指定休業日を除く、メールは随時)
- 対応内容: 故障診断、トラブルシューティング、センドバック修理受付

ハードウェアの障害対応 (センドバック修理)

- 受付時間: 9:00～17:00 (土・日・祝日、弊社指定休業日を除く、メールは随時)
- 故障診断により故障箇所を特定後、故障品を弊社にお送りください。
- ドライブ搭載モデルは、搭載の HDD/SSD も対象に含みます。
- 弊社にて修理または交換後に返却いたします (3～5週間程度かかります)。



※標準保証期間はモデル、構成により異なります。

延長保証 (有償)

サービス概要

標準保証を合計で最長5年まで延長が可能です。
製品により標準保証期間は異なります。

例) 標準保証期間2年の場合
2年(標準保証)+3年延長保証=最大5年保証
となります。

※価格は製品によって異なりますので、
製品ページをご覧いただくか、もしくはお問い合わせください。



先出しセンドバック保守

サービス概要

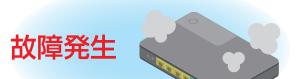
保守契約期間内に当社がハードウェア故障であると判断した後、交換部品又は代替機（同機種或いは同等機種）を先出しで発送します。

お客様にて交換作業を行い、後日故障機器・部品をエレコムサポートセンターへ返却いただきます。

ダウンタイムを最小限に！



障害発生時の手順



先出しセンドバックサービス



故障発生時にエレコムサポートセンターにお問い合わせ



交換パーツ発送



お客様にて交換作業



後日故障パーツをセンターに発送

サービス内容

電話およびメールによるテクニカルサポートの提供

・受付時間:9:00～17:00 (土・日・祝日、弊社指定休業日を除く、メールは随時)

・対応内容: 故障診断 トラブルシューティング、保守サービス作業受付

ハードウェアの障害対応 (先出し交換)

・故障診断により故障箇所を特定し、交換品を先出し出荷にて手配いたします。

・ドライブ搭載モデルは、搭載のHDD/SSDも対象に含みます。

・故障品の交換はお客様にて実施して下さい。

・交換品到着後、故障品をエレコムサポートセンターにお戻しください。

※価格は製品によって異なりますので、製品ページをご覧いただか、もしくはお問い合わせください。

先出しセンドバック保守専用のオプションサービス（有償） HDD返却不要

ご自分で管理・
処分可能



サービス概要

交換後の不具合部品等の所有権は弊社に帰属するためご返却いただく必要がありますが、先出しセンドバック保守サービス対象のHDDに限り、不使用宣言書をご提出いただくことで、ご返却が不要となるサービスです。セキュリティーや社内ルールの兼ね合いで、社外にHDDを持ち出せないお客様にもご利用いただけます。

サービス内容

- ・先出しセンドバック保守専用のオプションサービスとなります。
- ・保守の契約年数と同数の購入が必要です。
(5年契約の場合は本サービスを5個申し込みいただきます)
- ・オンライン保守サービス、プレミアオンライン保守サービス、
24時間365日保守サービス、24時間365日オンライン保守サービスには、
本サービスが付帯しておりますので別途お申込みは不要です。
- ・エレコムサポートセンターにより故障と判定されたHDDに限ります。
- ・SSD(ソリッドステートドライブ)については、
別途SSD返却不要サービス(有償)をお申し込みください。

故障発生時の手順



先出しセンドバックサービス



故障発生時にエレコムサポートセンターにお問い合わせ



不使用宣言書をご提出
交換パーツ発送

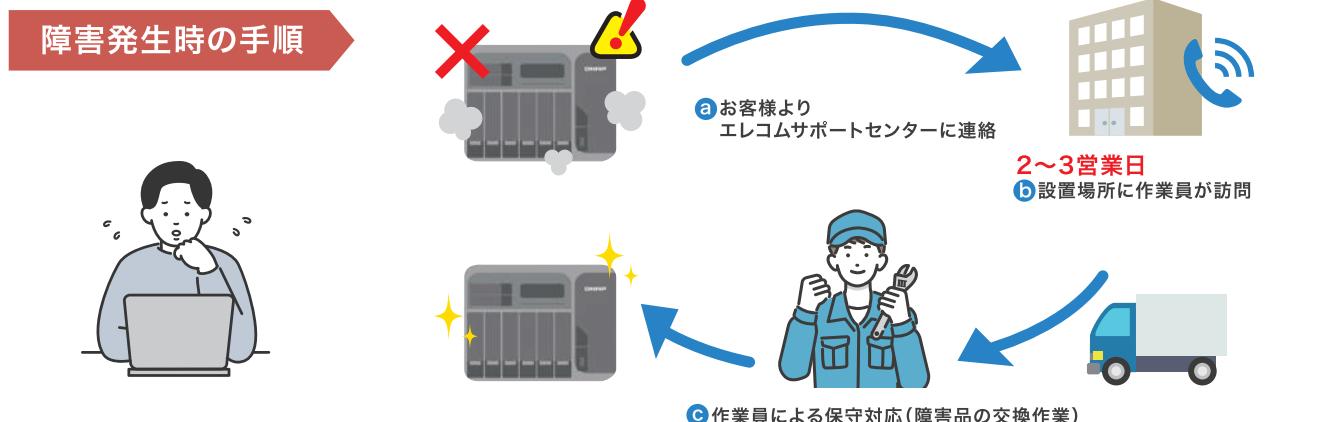
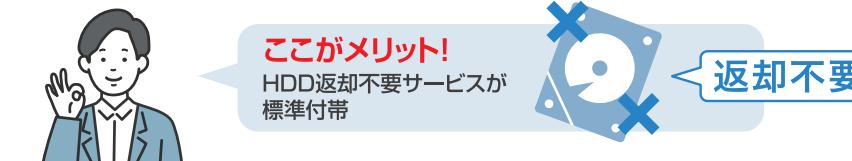
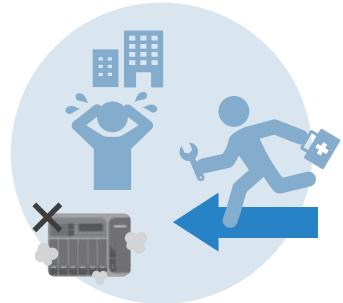


お客様にて交換作業

オンサイト保守

サービス概要

保守対象商品に障害が発生し、エレコムサポートセンターにお問い合わせをいただき、障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、作業員が**平日指定時間**にお客様先へ出向いて、作業員が持参もしくは事前にお客様先へ発送した交換部品(修理品又は代替品)の交換作業を行うサービスです。



サービス内容

電話およびメールによるテクニカルサポートの提供

- 受付時間:9:00~17:00 (土・日・祝日、弊社指定休業日を除く、メールは随時)
- 対応内容: 故障診断 トラブルシューティング、保守サービス作業受付
- HDD返却不要サービス付帯



ハードウェアの障害対応 (オンラインサイト修理)※

- 弊社作業員が訪問して修理を行います。
- 障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、交換品と作業員を手配します。
- 訪問目安は2~3営業日後となります
- (地域や混雑状況により遅れる場合があります)。
- 対象地域は、離島を除く全国 (但し、沖縄県は沖縄本島のみ) です。
- 現地対応時間:9:00~17:00 (土・日・祝日を除く)

※作業員は機器または部品の交換のみを行います。
オンラインでの設定復旧やトラブルシューティングは行いません。
※価格は製品によって異なりますので、製品ページをご覧いただか
くか、もしくはお問い合わせください。

SSD返却不要サービス (有償)

サービス概要

交換後の不具合部品等の所有権は弊社に帰属するためご返却いただく必要がありますが、保守サービス対象のSSDに限り、不使用宣言書をご提出いただくことで、ご返却が不要となるサービスです。セキュリティーや社内ルールの兼ね合いで、社外にSSDを持ち出せないお客様にもご利用いただけます。

サービス内容

- 保守の契約年数と同数の購入が必要です。
(5年契約の場合は本サービスを5個申し込みいただきます)
- エレコムサポートセンターにより故障と判定されたSSDに限ります。
- 有償保守のオプションサービスとなります。通常保証、延長保証のみの
お客様は本サービスのお申込みはできません。



プレミアオンサイト保守

サービス概要

保守対象商品に障害が発生し、エレコムサポートセンターにお問い合わせをいただき、障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、作業員が特定地域であれば切り分け作業後の4時間以内目標(その他地域であれば翌営業日)にお客様先へ出向いて、作業員が持参もしくは事前にお客様先へ発送した交換部品(修理品又は代替品)の交換作業を行うサービスです。



ここがメリット!

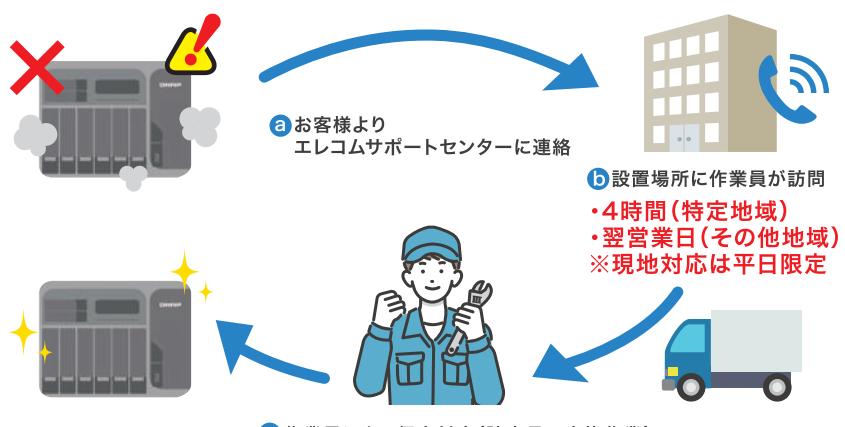
HDD返却不要サービスが標準付帯



障害発生時の手順



※詳細なエリアについては営業担当に
お問い合わせください。



サービス内容

電話およびメールによるテクニカルサポートの提供

- 受付時間:9:00~20:00 (土・日・祝日、弊社指定休業日を除く、メールは随時)
- 対応内容:故障診断、トラブルシューティング、保守サービス作業受付
- HDD返却不要サービス付帯

ハードウェアの障害対応(オンサイト修理)*

- 弊社作業員が訪問して修理を行います。
- 障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、交換品と作業員を手配します。
- 対象地域は、離島を除く全国(但し、沖縄県は沖縄本島のみ)です。

訪問目安

- 特定地域(札幌、東京、名古屋、大阪、福岡とその周辺地域):切り分け完了後4時間以内目標
- その他地域:翌営業日以降(沖縄本島、特定地域を除く北海道は更に2~3営業日後となる場合があります。また、地域や混雑状況により遅れる場合があります。)
- 現地対応時間:9:00~17:00 (土・日・祝日を除く)



※作業員は機器または部品の交換のみを行います。オンサイトでの設定復旧やトラブルシューティングは行いません。

※価格は製品によって異なりますので、製品ページをご覧いただきか、もしくはお問い合わせください。

SSD返却不要サービス(有償)

サービス概要

交換後の不具合部品等の所有権は弊社に帰属するためご返却いただく必要がありますが、保守サービス対象のSSDに限り、不使用宣言書をご提出いただくことで、ご返却が不要となるサービスです。セキュリティーや社内ルールの兼ね合いで、社外にSSDを持ち出せないお客様にもご利用いただけます。

サービス内容

- 保守の契約年数と同数の購入が必要です。(5年契約の場合は本サービスを5個申し込みいただけます)
- エレコムサポートセンターにより故障と判定されたSSDに限ります。
- 有償保守のオプションサービスとなります。通常保証、延長保証のみのお客様は本サービスのお申込みはできません。



お客様

ご自身で管理・処分可能

24時間365日保守サービス

サービス概要

24時間365日いつでも電話受付対応なので、保守対象商品に障害が発生したそのタイミングで、エレコムサポートセンターにお問い合わせが可能です。障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、作業員が特定地域であれば平日の4時間以内目標(その他地域であれば翌営業日)にお客様先へ出向いて、作業員が持参もしくは事前にお客様先へ発送した交換部品(修理品又は代替品)の交換作業を行うサービスです。



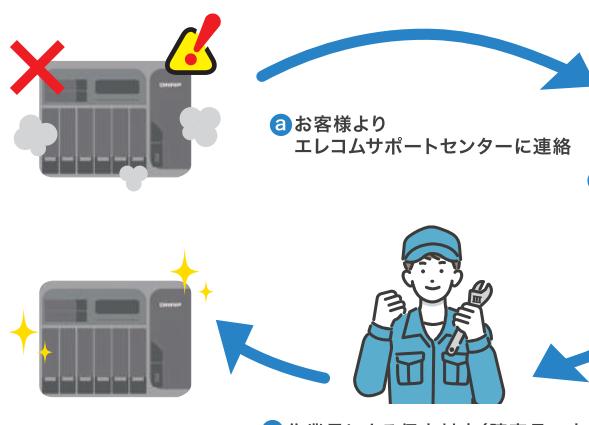
ここがメソット!
24時間365日の電話受付対応
HDD返却不要サービスが標準付帯



障害発生時の手順



※詳細なエリアについては営業担当にお問い合わせください。



24時間365日電話受付



a お客様より
エレコムサポートセンターに連絡
b 設置場所に作業員が訪問
・4時間(特定地域)
・翌営業日(その他地域)
※現地対応は平日限定



c 作業員による保守対応(障害品の交換作業)

サービス内容

電話およびメールによるテクニカルサポートの提供

- 受付時間:24時間365日
- 対応内容:故障診断、トラブルシューティング、保守サービス作業受付
- HDD返却不要サービス付帯

ハードウェアの障害対応(オンラインサイト修理)*

- 弊社作業員が訪問して修理を行います。
- 障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、交換品と作業員を手配します。
- 対象地域は、離島を除く全国(但し、沖縄県は沖縄本島のみ)です。

訪問目安

- 特定地域(札幌、東京、名古屋、大阪、福岡とその周辺地域):切り分け完了後4時間以内目標
- その他地域:翌営業日以降(沖縄本島、特定地域を除く北海道は更に2~3営業日後となる場合があります。また、地域や混雑状況により遅れる場合があります。)
- 現地対応時間:9:00~17:00(土・日・祝日を除く)



※作業員は機器または部品の交換のみを行います。オンラインでの設定復旧やトラブルシューティングは行いません。
※価格は製品によって異なりますので、製品ページをご覧いただきか、もしくはお問い合わせください。

SSD返却不要サービス(有償)

サービス概要

交換後の不具合部品等の所有権は弊社に帰属するためご返却いただく必要がありますが、保守サービス対象のSSDに限り、不使用宣言書をご提出いただくことで、ご返却が不要となるサービスです。セキュリティーや社内ルールの兼ね合いで、社外にSSDを持ち出せないお客様にもご利用いただけます。

サービス内容

- 保守の契約年数と同数の購入が必要です。(5年契約の場合は本サービスを5個申し込みいただきます)
- エレコムサポートセンターにより故障と判定されたSSDに限ります。
- 有償保守のオプションサービスとなります。通常保証、延長保証のみのお客様は本サービスのお申込みはできません。

交換パート発送



お客様

ご自身で管理・処分可能

24時間365日オンサイト保守 特定地域限定

サービス概要

24時間365日いつでも電話受付対応なので、保守対象商品に障害が発生したそのタイミングで、エレコムサポートセンターにお問い合わせが可能です。障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、作業員がいつでも切り分け作業後の4時間以内目標にお客様先へ出向いて、作業員が持参もしくは事前にお客様先へ発送した交換部品(修理品又は代替品)の交換作業を行うサービスです。



ここがメリット!

24時間365日の電話受付対応のオンサイト保守
HDD返却不要サービスが標準付帯



返却不要

障害発生時の手順



※詳細なエリアについては営業担当に
お問い合わせください。



サービス内容

電話およびメールによるテクニカルサポートの提供

- 受付時間: 24時間365日
- 対応内容: 故障診断、トラブルシューティング、保守サービス作業受付
- HDD返却不要サービス付帯

ハードウェアの障害対応(オンサイト修理)※

- 弊社作業員が訪問して修理を行います。
- 障害切り分けでハードウェアの故障と診断された場合に、交換品と作業員を手配します。

訪問目安

- 切り分け完了後4時間以内目標
- 現地対応時間: 24時間365日



※作業員は機器または部品の交換のみを行います。
オンサイトでの設定復旧やトラブルシューティングは
行いません。

※価格は製品によって異なりますので、製品ページをご
覧いただか、もしくはお問い合わせください。

SSD返却不要サービス(有償)

サービス概要

交換後の不具合部品等の所有権は弊社に帰属するためご返却いただく必要がありますが、保守サービス対象のSSDに限り、不使用宣言書をご提出いただくことで、ご返却が不要となるサービスです。セキュリティーや社内ルールの兼ね合いで、社外にSSDを持ち出せないお客様にもご利用いただけます。

サービス内容

- 保守の契約年数と同数の購入が必要です。
(5年契約の場合は本サービスを5個申し込みいただきます)
- エレコムサポートセンターにより故障と判定されたSSDに限ります。
- 有償保守のオプションサービスとなります。通常保証、延長保証のみのお客様は本サービスのお申込みはできません。



ご自身で管理・処分可能

よくあるご質問

Q1

契約開始はいつになりますか？

標準保証は弊社出荷日翌日開始、有償保守サービスは弊社出荷日から2か月以内でご指定いただけます。
※出荷日から保守開始日までは標準保証が適用されます。

Q2

5年を過ぎた場合の保守延長はできますか？

5年がご契約の最長となります。有償保守サービスについては、初回申し込み時に限り最長7年のサービスもご用意がございます。
※機種、構成により7年対応の可否は異なりますので、別途ご相談ください。

Q3

先出しセンドバック保守の場合、不具合機はいつまでに返却すればよいですか？

交換品到着後7日以内に弊社までご送付いただきますようお願いいたします。

Q4

配送費用はかかりますか？

先出しセンドバック保守の場合は配送費用はかかりません。
標準保証(延長保証)の場合は、弊社に送付いただく際の片道分の送料がかかります。

Q5

保守はどのように登録しますか？

標準保証、先出しセンドバック保守、オンライン保守は納品される登録証書に記載されたURLにアクセスいただき、納品から1か月以内に保守登録をお願いいたします。
プレミアオンライン保守、24時間365日保守、24時間365日オンライン保守はご発注時にオンライン保守申請書をご提出ください。

Q6

不具合の検証・解析は行っていますか？

検証・解析は行っておりません。





これまで以上に業務効率がUP!

<https://elenavi3.elecom.co.jp/shop/>

Q えれなび

検索

えれなび↗は

お客様の声を基に
使いやすさを追求し
便利に生まれ変わります!

EN
ELECOM NAVI24時間
対応マルチ
デバイス
対応

移行日は随時ご案内



ココが変わった!

システム改善でお役立ちポイント!

Point 1 在庫状況の見える化

これまで時間がかかっていた在庫状況が、注文時に画面上の○×で確認できるため、確認工数の削減に貢献!



Point 2 注文キャンセル機能採用

受注完了メールが送付される前であれば、確認画面からキャンセル実施可能で、発注業務を止めません。



Point 3 見積書から発注可能

注文画面からスピード見積りの作成が可能で、さらに発注もそのまま可能になり、発注業務のスピードUPに貢献!



Point 4 製品情報リッチ化

複数の製品画像や、製品特徴を公式HPのように、見やすく製品理解も得られやすいデザインで製品情報のわかりやすさがUP!



エレコムグループのすべてのソリューションがココに。

ELECOM

Business Solution WEB

様々な業界の課題を解決する、
グループシナジーを活かした
幅広いソリューション

法人向け製品サイトでは、工場・倉庫、土木・建築、教育、災害、販売・店舗、医療、ビジネスなど、様々なシーンに適したエレコムグループのソリューションをご提供しています。また、業種別の導入事例も紹介していますので、お客様の課題解決のヒントにもお役立ていただけるコンテンツが満載です。



アクセスはコチラ

