

業界初！サポートサービスを POSA 技術のギフトカードにして発売
 パソコンやスマホ、デジタル機器の設定や利活用までをトータルサポート
 2014年2月1日(土)より、全国の上新電機にて初販開始

2014.01.29 13:30

キューアンドエー株式会社、インコム・ジャパン株式会社、凸版印刷株式会社

ICT デジタル製品関連(パソコン、インターネット、情報家電など)のテクニカルサポート事業を展開するキューアンドエー株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：金川裕一、以下 キューアンドエー)は、インコム・ジャパン株式会社(本社：東京都新宿区、代表取締役：荒井 琢麿、以下 インコム)と凸版印刷株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：金子 眞吾、以下 凸版印刷)のサービスを活用し、キューアンドエーの個人向けサポートサービス「教えて！ホットライン」の利用権を『ギフトカード(POSA [ポサ] カード*1)』にして2014年2月1日(土)より、量販店などで全国販売を始めます。



POSA カード

POSA カードは、現在、量販店やコンビニなどインコムの POSA 技術を採用したレジを有するショップで、音楽、ゲームなどを利用する際の利用権をプリペイドカードやギフトカ

ードの形式で販売されているカードです。クレジットカードなどの決済に代わる、より手軽で利便性の高い決済手段で、お客さまの利用ニーズが高まっている商品券です。

キューアンドエーが運営する「教えて！ホットライン」は、パソコン・スマートフォン・タブレット・TVやレコーダーなどのデジタル機器の接続設定や操作説明を電話・リモート(遠隔操作)で技術的な相談ができるサポートサービスです。今回、「教えて！ホットライン」をより多くのお客さまに利用いただくため、サポートサービス業界では初めて、プリペイド方式によるギフトカードにして提供することにいたしました。

「教えて！ホットライン」を POSA カード化することにより、製品やインターネットのトラブルで困っているお客さまがカード購入後、すぐに専用フリーダイヤルからサポートを受けることができ、期間内であれば何回でも利用することが可能です。

さらに、このカードを遠方にいる家族や友人、知人にプレゼントとして贈ることで、贈られた方は「教えて！ホットライン」の各種サポートを直接受けることができます。

発売するカードは「教えて！ホットライン1ヶ月」、「教えて！ホットライン3ヶ月」、「教えて！ホットライン6ヶ月」の3種類です。

全国の上新電機で販売を開始し、その後、POSA カードを販売する他のショップに販路を拡大する予定で、初年度販売数は1万枚を見込んでおります。

また今回、キューアンドエーでは、残高管理やサービス運用をおこなうサービスとして凸版印刷が展開する「ギフトカード ASP サービス※2」を採用しました。この ASP サービスの活用により「教えて！ホットライン」のサポート窓口で、販売されたカードの確認やお客さまの有効期限確認を安全、かつスピーディにおこなうことができます。

キューアンドエーは今後も、多くのお客さまが安心・安全のもと、快適なデジタルライフを過ごせるよう、高品質でより身近なサービスを提供し、ICT の発展の中で豊かな社会づくりに貢献いたします。

【サービス概要】

◆ギフトカード名

「教えて！ホットライン」(POSA 技術採用のサービスカード)

URL : <http://www.qac.jp/hotline/>

◆販売するカードと価格：3種類 ※価格には消費税はかかりません。

- ・「教えて！ホットライン1ヶ月」(3,000円)
- ・「教えて！ホットライン3ヶ月」(6,000円)
- ・「教えて！ホットライン6ヶ月」(9,000円)

◆サポート受付時間：9:00～21:00(365日対応)

※サポート窓口専用のフリーダイヤル(カード裏面表記)にて受付可能
(携帯電話、PHSは、カード裏面表記の専用電話番号にて受付可能)

◆サポート基本内容

- ・パソコン、スマートフォン、タブレットの設定と操作案内
- ・インターネット、メールの設定と操作案内
- ・プリンター、スキャナ、外付けハードディスクドライブ等の周辺機器の設定と操作案内
- ・動画編集、ハガキ作成ソフト等の各種ソフトウェアの設定と操作案内
- ・Microsoft 製品(Word、Excel、PowerPoint、Outlook)の基本操作案内
- ・SNS 等、インターネット上の各種サービスの利用案内
- ・テレビやレコーダーの接続設定と基本操作案内
- ・Windows XP 乗り換え相談・・・など

◆サービス提供方法

- ・電話／リモート(遠隔操作)サポート ※訪問サービス(別途有料)も利用可能

◆主な利用ケース

- ・機器のトラブルや操作方法で悩んでいる遠方にお住まいの家族、友人、知人への贈りものとして
- ・タブレットやスマートフォンの使い方がわからないご自身の利用として
- ・Windows XP の乗り換えを考えている方の相談窓口として
- ・ウィルス感染したパソコンで悩んでいる方の解決窓口として・・・など

*1 【POSA [ポサ] カード】

「Point of Sales Activation」の略称で、販売店のレジでのお支払いが確定した時点で初めて、対象のカードが使用可能となる(有効化される)技術で、アメリカをはじめ世界各国で採用されているプリペイド方式のギフトカードです。本カードは、インコム・ジャパン株式会社の登録商標です。

*2 【ギフトカード ASP サービス】

凸版印刷と富士通エフ・アイ・ピー株式会社(本社：東京都江東区、代表取締役社長：浜野一典)が共同で開発した国内向け ASP サービスで、ギフトカードや電子マネーなどの残高管理をおこなうリアルタイムプロセッシングサービスです。

<キューアンドエー株式会社> <http://www.qac.jp/>

ICT デジタル製品(パソコン、プリンター、情報家電、通信機器など)に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利用・活用に係る疑問などを解決する ICT サポートサービス事業を主たる業務としています。当社が提供する ICT サポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「オンサイトサポートサービス」で構成されており ICT に関するトータルサポートサービスを提供しています。

<インコム・ジャパン株式会社> <http://www.incomm.co.jp/>

ギフトカードおよびプリペイドカードに関連した技術の提供を行っており、北米を中心に

255,000ヶ所の流通・販売網を構築しています。2012年度においては約1.5兆円のプリペイドカード、ギフトカードを流通、販売しています。インコムは最新 POSA 技術 (InComm's Point of Sales Activation) は、前払い式製品の販売方法を大幅に改善するとともに、製品を購入する消費者の購入プロセスを大幅に簡素化するなど小売市場における大きな変革をもたらしました。インコムは米国アトランタを本社とし日本、カナダ、イギリス、韓国等を含む 26 カ国にて展開しています。

<凸版印刷株式会社> <http://www.toppan.co.jp/>

ギフトカードの残高管理を行うリアルタイムプロセッシングサービス「ギフトカード ASP サービス」を運用。金融システムとして、安心してご利用いただけるサービスの質を維持し、万全のセキュリティシステムを構築した信頼性の高いサービスとして既に 100 社を超える企業に導入されており、国内随一の実績があります。これらサービスの優位性に加え、ギフトカード事業導入に関するビジネスサポートからギフトカードの製造・発行、プロモーションサポートまでワンストップでサービスを提供しています。

【感動共有企業】

最高の接客サービスの実現、お客さまとの感動の共有がキューアンドエーの理念です。