

SSマネージャーの良きパートナー

タツノサポートセンター



深夜でも早朝でも、
24時間専門スタッフが
お応えします。



タツノサポートセンター

計量機、POSシステムをはじめタツノ全製品に関する24時間体制の電話サポートです。サポートセンターには専門スタッフが24時間待機。お使いいただいている製品に関するトラブル等、あらゆるご相談にお応えします。

また、出張修理を要する場合、サービス部門への連絡等、各部署へもスピーディーな対応が行えます。

何かわからなかったら「まずサポートセンターへ」。休日・深夜でも安心のSS運営をお手伝いします。

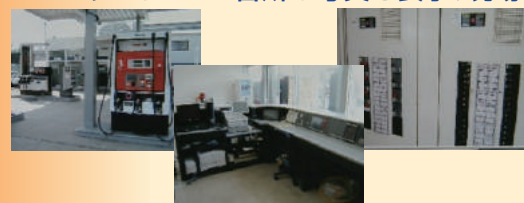
SSの詳細情報をもとに的確な判断

ご契約SSの計量機について、機種は、配置は……
POSの機種は、外設機は、システム構成は……
専門スタッフのモニターにはメンテ履歴も含めた総合情報を表示。スピーディな状況把握で、的確なサポートを行います。

項目	内容
店舗名称	株式会社 〇〇〇
代表電話番号	0123456789
FAX番号	0123456789
営業時間	24時間
POSメーカー	〇〇〇
POS機種	〇〇〇
外設機種	〇〇〇
計量機機種	〇〇〇
計量機台数	〇台
設置場所	〇〇〇
その他	〇〇〇



●モニターにはSS各所の写真も表示、現場で会話するようにお応えします。



トラブルの初期段階解決に

何か不具合を感じたらすぐにサポートセンターにご連絡ください。大きなトラブルの芽を初期段階でとり除く事もできます。

SSマネージャーの右腕に

トラブル

困った!

故障?

何でもご相談ください。



事例1 計量機トラブルのケース

トラブル発生



PM 10:00

●突然給油ができなくなって、お客さまには、他のレーンに移っていただきました。

サポートセンターに連絡



●サポートセンターに連絡「給油ができなくなったが、原因が分からない。カウンターに29の数字が出ている。」

電話で対応



●エラーコード29から、「分電盤がOFFになっている可能性があります。」と回答。

問題解決



●分電盤を見ると、たしかにOFFになっている。電源ONにして解決しました。

- ケアレスミスが原因のトラブルなどSSで対処できる方法をアドバイスします。
- SSの配置や関連する写真を見て他の原因がないかについても探ります。

事例2 システム機器トラブルのケース

トラブル発生



AM 7:00

●セルフのお客さまからレシートが出ないクレームで呼ばれました。

サポートセンターに連絡



●サポートセンターに連絡「レシートが出ない。外設機に接続エラーが表示されているが原因は? 対策はどうすれば良いのだ。」

電話で対応



●状況から、原因は通信異常と思われるため、「外設機の扉を開けて、プリンター右側にある電源をOFF、ONで解決すると思います。」と回答。

問題解決



●外設機を開けて言われた通りOFF、ONを行うとレシートが発行され、解決しました。

- サポートセンターにはお使いになっている機器の配置図や写真がデータ化されていますので、現場の状況や機器の位置などを確認の上わかりやすくアドバイスできます。
- システム機器トラブルの約80%はサポートセンターによる電話でのアドバイスで解決しています。

事例3 出張修理が必要なケース

トラブル発生



AM 2:00

●深夜、ノズルを給油口に差し込んだまま車が発進。給油ホースが安全継手部分で外れる事故が発生。

サポートセンターに連絡



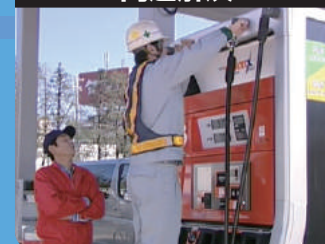
●今から修理の連絡はできそうもないし、明日の営業はどうなるのか不安に思いながらサポートセンターに連絡。

電話で対応



●「明日、なるべく早く修理に行くようサービスマンに連絡をとります。」と回答。さらにレーンの封鎖など現場の安全対策をアドバイス。

問題解決

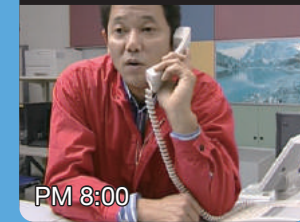


●翌朝9時、サービスマンが現場に到着。午前中のしかも早い時間に営業再開できました。

- トラブルが起きたとき、ともかく解決の道筋をたてておきたいものです。
- サービス部門と連絡が取れない時間帯に出張修理が発生した場合、サポートセンターがサービス部門への連絡業務を代行します。

事例4 他社製品トラブルのケース

サポートセンターに連絡



PM 8:00

●「タツノの製品ではないが、コンプレッサーが動かなくて困っているんだ。」

電話で対応



●「こちらからメーカーに、SSに連絡をするよう伝えます。」と回答。

- 他社製品の修理の取り次ぎは、実施できないケースもありますので契約時にご確認ください。



タツノサポートセンター

SSマネージャーの良きパートナー

ご契約SS



サポートセンター



タツノサービス部門



サービスマンの出張修理費は別途となります。

ご契約コース 対象設備や時間帯など運営形態に合わせて最適なコースがお選びいただけます。

サポート対象製品 ※1

- ① 当社製ガソリン計量機
- ② 当社製POSシステム
- ③ 当社製油槽所機器
- ④ 他社製品を含む全設備 ※2

時間帯別コース(サポートを受け付ける時間帯)

- 24時間コース(年中無休 24時間)
- 16時間コース(年中無休 7:00~23:00)
- 8時間コース(平日のみ 9:00~17:00)

これらサポート対象製品と時間帯別コースは自由に組み合わせでご契約いただけます。

ご契約の概要

- ① ご契約SS設置の当社製機器に不具合等が発生した場合、サポートセンターに電話でお問合せいただくと、当社の専門スタッフより当該不具合等に関する情報を提供します。
- ② 年中無休で専門スタッフがお客様のご相談に対応します。
- ③ サポートの対象は原則として、ご契約SS設置の当社製機器となります。
- ④ あくまで電話による対応であり、そのコールに基づいてご契約SS現地でのいただくこととなります。
- ⑤ ご契約の単位は1SS毎ですが、複数SSのご契約も可能です。
- ⑥ 当社、お客様とも、サポートセンターの業務や利用に際して知り得たお互いの業務上の秘密を他に開示しないこととします。
- ⑦ 契約時にご利用開始日を決定し、ご利用期間は開始日より1年間を基本とします。期間満了前に契約更新手続きの上、延長(1年毎)することができます。

利用料について

- サポート利用料は1SS、1施設単位の単価設定です。
- 契約期間は1年間を基本とし、利用料の年額を契約時にお支払いいただけます。
- サポート対象機器を複合してご契約いただくと利用料の割引サービスがございます。

※1 これら対象製品が設置されたSSまたは施設単位で、対象製品ごとに契約、あるいは対象製品を複合(例:ガソリン計量機とPOSシステム)した契約となります。

※2 他社製品については一次窓口となります。実際のサポート等は当該機器メーカーからの対応となります。

万全のメンテサービス網を完備 全国79カ所の直営ネット



●法規改正および製品の改良のため、このカタログに掲載されている仕様・デザインなどは予告なしに変更する場合があります。●写真などは印刷のため商品の色と多少異なる場合があります。



株式会社 **タツノ**

本社 / 〒108-8520 東京都港区三田三丁目2番6号

☎ 050-9000-0567 ☎ 03-3452-6125

<http://www.tatsuno.co.jp/>

- 北海道支店 〒060-0009 札幌市中央区北9条西24-4-15
- 東北支店 〒983-0036 仙台市宮城野区若竹2-7-32
- 関東支店 〒321-0973 宇都宮市岩曾町1395-1
- 東京支店 〒230-0023 横浜市鶴見区市場西中町10-7
- 中部支店 〒461-0040 名古屋市東区矢田3-2-25
- 関西支店 〒553-0003 大阪市福島区福島6-16-1
- 中四国支店 〒733-0012 広島市西区中広町1-2-23
- 九州支店 〒812-0892 福岡市博多区東那珂3-6-13

(上記のほか、全国に約71カ所の販売拠点がございます。)

- ☎ 050-9000-0700 ☎ 011-644-1042
- ☎ 050-9000-0690 ☎ 022-236-7782
- ☎ 050-9000-2474 ☎ 028-662-1159
- ☎ 050-9000-0303 ☎ 045-511-2828
- ☎ 050-9000-2345 ☎ 052-721-3165
- ☎ 050-9000-2500 ☎ 06-6453-4504
- ☎ 050-9000-2311 ☎ 082-294-6105
- ☎ 050-9000-0740 ☎ 092-413-6680