

「どっと原価シリーズ」ご利用のお客様へ

株式会社建設ドットウェブ
カスタマーサクセス本部

「どっと原価シリーズ」 新サポートコンテンツ・サービス拡充、受付時間短縮のご案内

拝啓 貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃は「どっと原価シリーズ」をご愛顧いただき誠にありがとうございます。この度、お客様の自己学習ツール“新サポートコンテンツ”“サポートセンター拡充”をご案内させていただき運びとなりました。現行サポートツールでは、運用マニュアル、動画などが連携されておらず、一部のお客様にご不便をお掛けしておりました。弊社内でツールの見直し、新サポートコンテンツ（ツールの統合）、リニューアルを実施させていただきました。又、サポートセンター拡充を併せて行っております。

新サポートコンテンツ、サポートセンター拡充に伴い、この度、サポートセンター受付時間短縮を実施致します。今後とも何卒よろしくお願ひ申し上げます。

敬具

1. 新サポートコンテンツ（「どっと原価 NEO KDSS 保守加入」及び「どっと原価 3」）が対象

- サポートコンテンツを強化することで、早期稼働をご支援します。

サポートコンテンツ追加メニュー

<使い方ガイド> 10/23 リリース V5.10.0005~

- ・お客様自身が「どっと原価シリーズ」の機能、運用を解説ページ、動画を見て学べるツール！
- ・導入支援、操作マニュアル「ファーストステップガイド」の導入支援部分と「使い方動画」を統合。
- ・STEP ごとに初期設定から本稼働まで分かりやすく解説されています。

<FAQ-AI> ※開発中

- ・AI 検索でお問い合わせに対する回答のクオリティが向上されます。お客様自身の自己解決をサポートします。

<ユーザー参加型オンラインサロン> ※2024 年度開始予定

- ・毎月開催し、大好評のオンラインサロンにお客様参加型を新たに開始します。
- ・座談会形式で、ユーザー様とディスカッションし、リアルな声をオンライン参加者と共有します。

2. サポートセンター拡充（「どっと原価 NEO KDSS 保守加入」及び「どっと原価 3」）が対象

- サポートダイヤル回線増設、オペレーター増員することで、お客様からの「サポートダイヤルが繋がりにくい！」を解消します！

サポートセンター拡充項目

<回線数>

- ・2024 年 7 月増設しました。回線数 67%up (2024 年 6 月比)

<オペレーター数>

- ・増員しました。オペレーター数 25%up (2024 年 3 月比)

3. サポートセンター受付時間短縮

■受付時間（30 分間短縮）

<2024 年 11 月 29 日（金）まで>

時間帯：月～金 9 時～12 時、13 時～17 時 30 分（祝日及び当社指定の休業日は除く）

<2024 年 12 月 2 日（月）から>

時間帯：月～金 9 時～12 時、13 時～**17 時 00 分**（祝日及び当社指定の休業日は除く）

■受付時間外のご対応

ご相談・お問い合わせフォームより、お送り下さい。（従来通り）

ご回答は、メール又は、お電話で、最短翌営業日に対応させていただきます。

以上