

2020年4月8日

お客様各位

ビジュアル・グラフィックス カスタマーサポート体制変更のお知らせ

平素は弊社、サポートサービスをご利用頂き誠にありがとうございます。

4月8日に発令された新型コロナウイルス感染症(COVID-19)による緊急事態宣言を受け、外出自粛と感染拡大防止の観点から、サポートエンジニアの出勤数を減らし、リモートワーク(在宅勤務)でのサポート体制に業務移行することとなりました。

体制変更後も、平常時のサービス品質維持に努めて参りますが、一部、カスタマーサポートの窓口業務の体制を変更させて頂くこと、ご了承頂ければ幸いです。

お客様には大変ご不便をおかけいたしますが、ご理解の程、宜しくお願い致します。

■適用期間：2020年4月8日～ 緊急事態宣言解除後まで

■サポート受付窓口時間

10:00～18:00（土日、祝祭日、弊社指定休日を除く）

■サポート受付

現在サポートのコール窓口として、専用サポートメール(一部商品についてはサポート専用ポータルサイトを使用)と、専用電話(03-6277-1895)を併設しておりましたが、体制変更に伴い、サポートメール、及びポータルサイトからの受付に窓口を一本化し、リモートワークにおける効率化に努めます。(尚、期間中のサポート受付は従来と同じ、下記にて対応致します。)

・サポート専用メール: support@vgi.co.jp

・Autodesk Flame 専用サポートポータルサイト:<http://support-edge.vgi.co.jp/support/login>

※サポート専用電話(03-6277-1895)の停止に伴い、サポートメール 及び サポートポータルサイトにてご連絡を頂く際には、お客様のご連絡先情報(ご担当者名、電話番号)の明記をお願い致します。(内容確認後、速やかにサポートエンジニアより折り返しご連絡をさせていただきます)

■オンサイトサポート

障害状況に応じて、適宜、対応させていただきます。

(尚、オンサイトの際には、弊社サポートエンジニアから新型コロナウイルスへの感染状況の確認、並びに、同席される方へのマスク着用をお願いさせて頂く場合がございます。予めご了承頂けます様、お願い申し上げます。)

上記変更に関するお問合せについては support@vgi.co.jp または担当営業までご相談ください。

(尚、今後の社会状況を踏まえて、更にサポート窓口の業務体制を変更する場合がございます。)