

令和3年5月吉日

お客様各位

株式会社 東洋  
ITS部 部長執行役員  
安達 貴弘

## サービス内容変更のご案内

拝啓 新緑の候、貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

平素は格別のご高配を賜り、心より御礼申し上げます。

さて、この度、弊社にてメンテナンスをさせていただいております CANON 製複合機の定期訪問型点検サービスの実施を廃止し、下記内容への変更に、ご理解ご了承賜りたくご案内させていただきます。

昨今のコロナ禍、お客様への訪問を控える必要性、またリモート管理サービス「NETEYE」のご提供が進んだ事や当サービスで取得する信号制度の向上により本体部品の消耗度、消耗品のご使用状況並びにエラー検知等が弊社エンジニアによる目視点検を必要とせずに行え、それら事象に対する対応を予防的に実施することが可能となりました。

従来の定期訪問型点検方式と比較しましても、より最適なタイミングでお客様の業務への影響を最小限に抑え対応可能となっております。また、問題なくご使用いただいているお客様につきましても6カ月に1度、リモート点検で画像不良や異音の問診を行い、必要に応じ訪問作業を実施します。複合機の訪問点検回数は下げますが、サービス品質は下げぬよう精進いたします。

何卒ご理解賜りますよう、まずは失礼ながら、書面にてお願い申し上げます。

今後とも末永くお引き回しのほど、心よりお願い申し上げます。

敬具

### 記

#### ・予知保全によるプレメンテナンス

電話・メールによるリモート点検の実施を行います。

#### ・カウンター検針を自動化

出力枚数カウンターを NETEYE センターに自動で送信します。

#### ・リモート点検による遠隔診断通知

機器の状況を定期的に取得し、その情報に応じて点検訪問を行います。

#### ・トナー残量の把握と自動配送

トナー自動配送サービスをご利用頂けます。

#### ・稼働状況のレポートニング

NETEYE で取得した各種カウンター情報や紙詰まり・サービスコール情報など、必要な情報を抽出し、レポートを作成し Email にてご報告させていただきます。

※機種・ネットワーク環境によって上記サービスが出来ない場合がございます。

#### ・リモート接続での各種設定サービス

複合機のプリンタードライバ設定やスキャン設定をリモート接続にて設定させていただきます。※別途、弊社サポート契約への加入が必要です。

以上