

## Close to the Customer

# お客様の身近に

執筆者

Selina Epple  
ETAS GmbH  
編集者

Hans-Jürgen  
Schmidt-Fürst  
ETAS GmbH  
グローバルカスタマー  
サポートディレクター

Norbert Seidler  
ETAS GmbH  
サポートエンジニアリング  
専門家

## ETAS のカスタマーサポート

ETAS では、製品の納入前後に優れたサポートを提供することに注力しています。ETAS サポートチームはお客様とのパーソナルなつながりを特に重視しています。なぜなら、個々のお客様の懸念事項に対してよりきめ細かく対応することができるからです。

**よくあるサポート体験**：あなたは今、ツールの操作方法に困っていますが、サービスプロバイダの電話番号も E メールアドレスもわかりません。仕方なく、一般的なお問い合わせ用の入力フォームに問題点を入力します。そして数日間待たされた後、ありきたりの回答を受けることとなります。

チャットボット、アバター、人工知能を使用してサポートを匿名化する傾向にある中で、ETAS はパーソナルなサポートに重点を置き続けています。ETAS が毎年実施しているお客様満足度調査では、お客様自身がパーソナルなつながりの重要性を理解し高く評価していることが明確に示されています。ETAS は、他のサポートチャンネルの提供にも取り組んでいますが、最優先事項はお客様の身近な存在であり続けることに変わりはありません。

### 迅速で簡単 — チームの力による適切なサポート

ETAS はすべての ETAS オフィスで、電話と E メールによる高品質のサポートをお客様に提供しています。多数の豊富な経験を積んだ、高い技術を誇るスタッフが対応しているため、ほとんどのサポートリクエストは直ちに処理されます。

ETAS では、弊社サポートフォリオの特定の分野を専門とするスタッフがチームとなって、効果的にサポートを提供しています。これらのサポートチームが一丸となって取り組むことにより、ETAS では、

以下のようなさまざまなレベルのサポートを提供することができます。

- 第 1 レベルのサポート：迅速かつ直接的な問題の報告と解決策の提供
  - 第 2 レベルのサポート：具体的な質問に特化した次のレベルのサポート。第 1 レベルのお電話によるサポートでは解決できないお問い合わせの処理
  - 第 3 レベルのサポート：特に専門的なお問い合わせや複雑な要件への対応
- 専門知識は Wiki データベースに内部文書として蓄積されています。昨年から FAQ 形式で社外にも提供されるようになりました。ご好評いただいている FAQ は、ETAS ウェブサイトのダウンロードセンターからアクセスすることができます。

### お客様の近くに

ETAS はサポートホットラインに加えて、オンサイトサポートも提供しています。ETAS の常駐エンジニアは、ユーザーにとって重要な窓口となります。常駐エンジニアは、製品の使用のサポートはもちろんのこと、お客様のプロセスやツールに製品をすばやく効率的に統合させるお手伝いもしています。

お客様にオンサイトサポートを提供するのは常駐エンジニアだけではありません。ETAS ホットラインの専門家がお客様を訪問することもあります。これにより、お客様との関係が強化されるだけで

なく、お客様のワークプロセスに関する ETAS 社内の知識も向上します。また、サポートの質も継続的に高めていくことができます。さらに、ホットラインスタッフの日常業務にもメリハリややりがい生まれ、それがまた彼らの強みとなります。これは仕事の質と同様に重要なことです。

### 路上でのサポート

近年、ETAS サポートエンジニアはスウェーデンや南アフリカなどで実施される多くのテスト走行プロジェクトに同行しています。特に注目すべき一例は、スペインのグラナダ県で実施されるテストでの 3～4 週間にわたるサポートです。これは、数年前から ETAS が自主的に取り組んでいるものです。シエラネバダの山々は、高低差が 2,600 メートルにも達するため、温度変化が非常に厳しく、自動車メーカーが自社の車の力量を試すのには理想的な環境です。この場所で多くの自動車メーカーやサプライヤーが進んで ETAS にサポートを依頼していただくことは、当然のことといえるでしょう。

お客様からのきわめて好意的なフィードバックが原動力となり、ETAS サポートチームは、多くの技術的課題にもかかわらず、人とのつながりを最優先に成果をあげ続けています。



#### 理論で現実に対応 — 使用事例

お客様に貢献する ETAS サービスパッケージには、ETAS ウェブサイトのダウンロードセンターで入手できる使用事例もあります。ユーザーがユーザー向けに書いた使用事例では、運用シナリオや、さまざまなヒントやコツを紹介しています。たとえば、ツールの使用方法と面倒な問題をユーザー自身がツールで解決する方法を紹介しています。これにより、ユーザーはツールを、一般的に想定されるシナリオの域を超えて最大限に活

用できるようになります。使用事例の多くは、お客様のプロジェクトやワークショップ、あるいは具体的なお問い合わせから得られた経験に基づいています。そのため、日常的なシナリオから直接、関連する問題を考察することができません。ETAS は自社のハードウェアとデータを用いて使用事例を再現しているので、元々のお客様が特定されることは決してありません。

ETAS サポートチームは、場所や内容を問わず、いつでもお客様をお手伝いします！