ウイングアーク１ｓｔ

保守サービスのご案内

WingArc 1ST

The Data Empowerment Company

ウイングアーク1st 保守サービスとは

製品にさらなる安心をプラス。

ウイングアーク1stでは、製品を長く安心してお使いいただくために保守サービスをご提供しています。
ビジネスの根幹にかかわる製品だからこそ、
万が一の場合に備えた手厚いバックアップで、お客様をサポートいたします。
製品を「もっと」活用して、「もっと」効果を出していただくために。ぜひ「保守サービス」をご利用ください。

ウイングアーク1st 保守サービス

3つのPoint

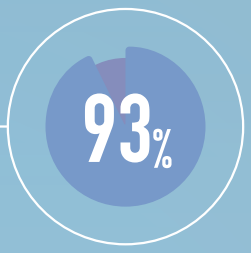
point 1

きめ細やかな
サポート

point 2

手続きや運用管理も
カンタン

point 3



継続率 93%
の実績!

保守サービス 3 つの Point

Point ①

安心して使い続けるための きめ細やかなサポート

お客様の製品活用をサポートする各種サービスを取り揃えており、
製品の円滑で効果的な活用を支援いたします。

Service 1

お問い合わせ

専任技術者が しっかりサポート

ご利用製品・サービスの機能や操作について、お問い合わせいただけます。問い合わせ履歴をメンバー間で共有可能です。

Service 2

無償バージョンアップ

最新版を 無償でご提供

さまざまな新機能を搭載し、より便利に使いやすくなった最新版を無償でお使いいただくことが可能です。

Service 3

アップデートモジュール

常に最新、 だから安心

製品の機能追加や不具合が修正されたパッチやモジュールを提供いたします。（対象の制限あり）

Service 4

FAQ

スピーディーな 問題解決

よくある質問とその回答をサポートサイト上で公開。迅速な問題解決をサポートします。さらに、TIPS やノウハウもご覧いただけます。

Service 5

メール配信

最新情報を お届け

ご利用製品の重要なお知らせなど、ご希望のメールを配信。最新情報を入手できます。

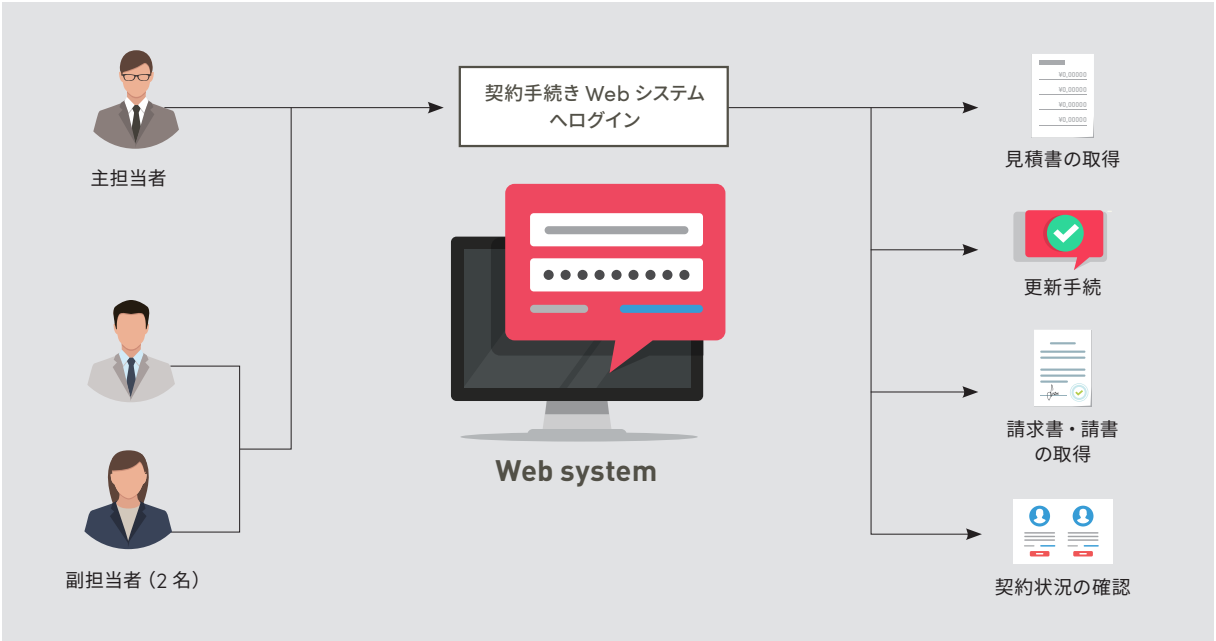
保守サービス 3つのPoint

Point ② 手続きや管理運用がカンタン

契約更新手続きなどは、専用 Web サイト上で簡単・スピーディー。
また、サポートサイトを利用するメンバーの管理・共有も Web 上で行えます。

契約手続き/状況確認もWeb上で可能

契約手続きや契約状況の確認は、Web サイト上で簡単・スピーディに行えます。
お客様のメインの担当者を含めて最大 3 名での契約内容の共有も可能です。



Merit 1
主担当者含む最大 3 名で契約内容の共有が可能です。

Merit 2
見積書や請求書等の書類を取得可能です。
郵送や事務作業の時間短縮につながります。

Merit 3
担当している契約の状況を一覧で閲覧可能です。

問い合わせなどの履歴をプロジェクトメンバーで共有可能!

契約が複数に分かれていても、1 つのプロジェクトとしてサポートサイト上で一元管理することができます。
プロジェクトメンバーを設定して、メンバー間の担当しているプロジェクトを一覧で確認できます。
問い合わせの履歴などをプロジェクトメンバー間で共有することも可能です。

ひとつのプロジェクトに 24 名まで、うち管理者は 4 名まで登録できます。
管理者の変更、プロジェクトメンバーの変更もサポートサイト上で変更可能です。
（管理者のみの権限となります）

Point 1
複数契約を一元管理

Point 2
問い合わせ履歴を共有可能

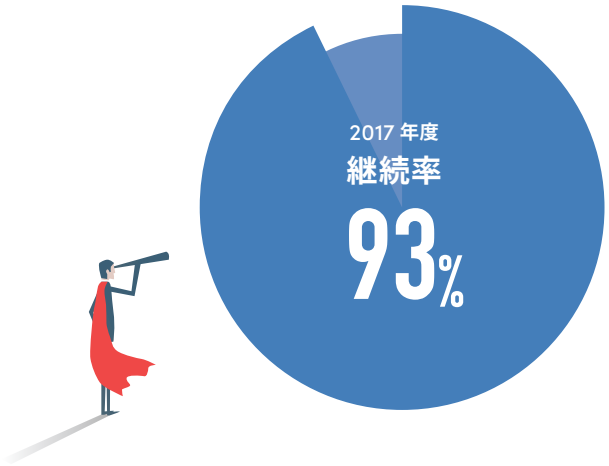
Point 3
プロジェクトメンバーの管理・変更も可能

保守サービス 3つのPoint

Point ③ 継続率93%の実績!
満足の声も多数

継続率の高さがお客様満足の証拠。
ウイングアーク1stの保守サービスのクオリティの高さを表しています。

安心して活用できる!継続率93%超!



ウイングアーク1stの製品やサービスを効果的にご利用いただいているお客様は、保守サービスもあわせて活用している企業様が多数です。製品やサービスの導入時のご質問や運用等のご相談に、お客様に満足いただけるよう対応いたします。

保守サービスはウイングアーク1stの製品・サービスをご利用中のほとんどのお客様にご契約いただいており、その 93%※のお客様に継続的にご利用いただいております。すべてのお客様のお役に立てるように、これからも保守サービスの充実に努めてまいります。

※ 2017 年度実績

満足の声がたくさん!User's Voice

VOICE 01

迅速に対応いただき、早々に問題解決ができました

通常なら、「できません」で返ってくるような質問でしたが、回避策まで用意されており、非常に嬉しかったです。まさに、「1」聞いたら「10」返ってくると言うような、とても頼もしいサービスです。今後も、利用したいと思います。
(Dr.Sum ユーザー・卸小売業)

VOICE 02

質問事項の背景にある仕組みや考え方についても、補足説明してくれました

質問に対する正確・丁寧な対応方法を具体的に回答くださるのみならず、その仕組み・考え方についてもちょうどよいボリューム感で補足説明していただけるのが特に良かったです。
(SVF ユーザー・製造業)

VOICE 03

丁寧なサポートでスムーズな導入が実現

初めて扱う製品ということで不安もあったが、サポートサービスに丁寧にサポートいただいたので、導入がスムーズにいった。他社のサポートサービスより親切だったと思う。
(MotionBoard ユーザー・運輸業)

VOICE 04

他のメーカーよりも迅速で的確なサポートで助かっています

いつも困った時に迅速、的確に回答いただけるので助かっています。 他社のサポートサービスも貴社レベルだと良いのですが、私としては貴社が一番です。
(SVF ユーザー・IT 業)

保守サービス概要

保守サービスへの契約で提供されるサービスは以下の通りです。

保守サービス契約者様と未契約者様へのご提供サービスの違い

ご提供サービス		保守サービス契約者様	保守サービス未契約者様
お問い合わせ	サポート問い合わせ	○	×
	セルフサービス（問い合わせ履歴）		
バージョンアップ版の提供（無償バージョンアップ）		○	×
アップデートモジュール（パッチリリースノート含む）		○	×
FAQ ナレッジ		○	△
製品動作環境		○	○
リリースノート		○	△

○ … ご提供可能　△ … 一部のみご提供可能　× … ご提供不可

プレミアムサポートサービス（有償サービス）もご用意

弊社製品をご利用かつ保守サービスにご加入のお客様は、プレミアムサポートサービスをご利用いただくことが可能です（別途お申し込み・有償）。通常の保守サービスに加え、システム運用フェーズにおけるワンランク上のサポートサービスや、システム構築フェーズにおける製品導入のご支援、社内の製品利用定着化のご支援なども行っています。詳細は弊社営業担当へお問い合わせください。

プレミアムサポートの一例

トラブル未然防止

Proactive Service
プロアクティブ・サポート

お客様環境にてトラブルを未然に防止するために、サーバー環境の定期診断サービス・運用最適化を行います。業務を停止できないシステムを運用されているお客様にお勧めします。

Trouble
トラブル発生

トラブル迅速対応

Reactive Service
リアクティブ・サポート

お客様環境にてトラブルが発生した際、緊急かつ優先した対応を行います。また、お客様環境の疑似環境を構築・維持し、適切な対処を迅速に行います。トラブル時に、早期復旧、原因究明、問題解決を必要とするお客様にお勧めします。

各サービスの詳細につきましては Web サイトよりご確認ください。https://cs.wingarc.com/ja

対応時間帯でも選べる
保守サービス

保守サービスの対応時間を延長することもできます（対象製品のみ）。

時間外保守サービスについて

時間外保守サービスにご加入いただくと、24 時間 365 日サポート対応が可能※となります。価格については別途お問い合わせください。

通常のサポート時間	平日 9:00 ～ 17:00
時間外保守サービスのサポート時間（対象製品のみ）	24 時間 365 日

※ 時間外保守サービスを提供するのは一部対象製品のみとなります。
対象製品は以下の URL をご確認ください。https://cs.wingarc.com/ja/extend

サポート概要

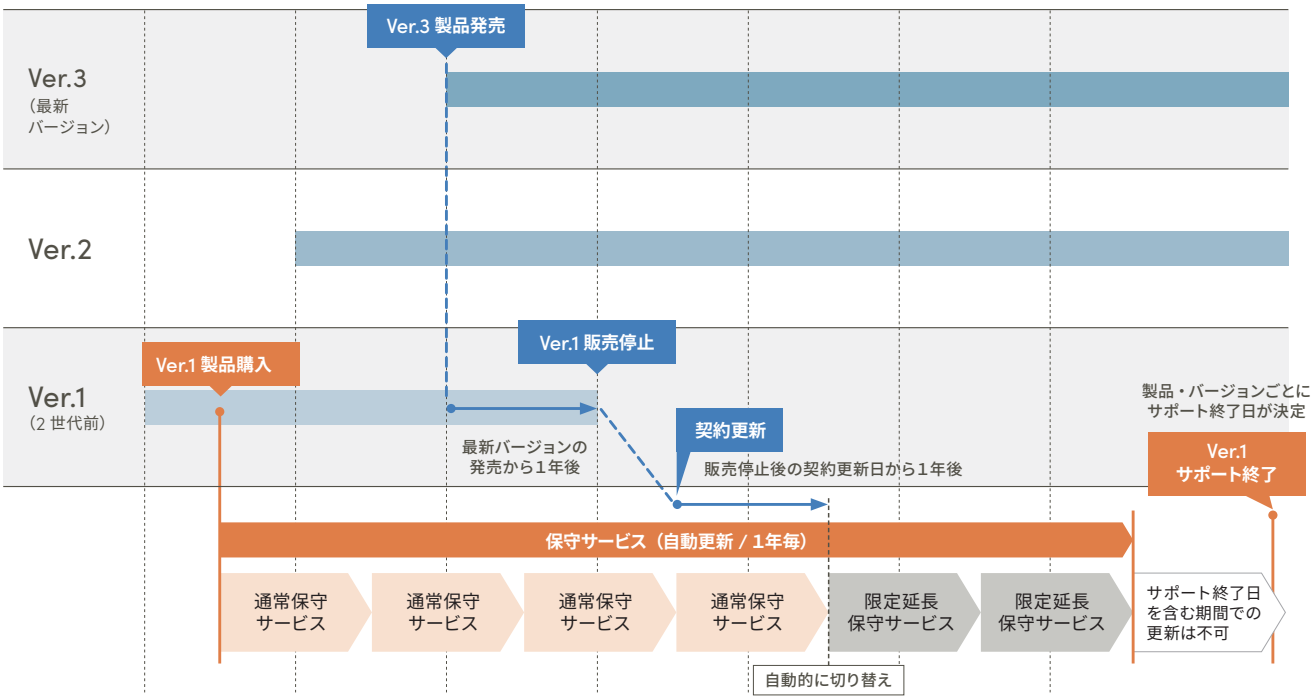
	標準保守サービス	時間外保守サービス
受付時間	平日 9:00 ～ 17:00 （祝祭日・年末年始および弊社休業日を除く）	24 時間 365 日 ※1
サービス内容	○ 対象製品の操作方法に関するお問い合わせ ※2 ○ 対象製品に生じた弊社の責に帰すべき事由による障害対応 ※3 ○ 対象製品のバージョンアップ版のご提供 ※4	
受付窓口	弊社サポートセンター	○ 平日 9:00 ～ 17:00（祝祭日・年末年始および弊社休業日を除く） 弊社サポートセンター ○ その他の時間帯 弊社所定のコールセンター
受付方法	Web お問い合わせフォーム ※4	○ 平日 9:00 ～ 17:00（祝祭日・年末年始および弊社休業日を除く） Web お問い合わせフォーム ※5 ○ その他の時間帯 弊社所定のコールセンター

※ 1 平日 9:00 ～ 17:00（祝祭日・年末年始および弊社休業日を除く）以外の時間帯は、「対象製品に生じた弊社の責に帰すべき事由による障害対応」かつ「本番環境で発生している障害対応」についてのみの受付となります。
※ 2 対象製品のマニュアルをご確認の上、お問い合わせください。
※ 3 システム変更による回避策等をご提案させていただく場合があります。
※ 4 バージョンアップ版は販売中の製品（バージョン）に限定されます。
※ 5 ログインが必要です。ただし、本番運用中または本番運用直前の障害が発生し、緊急での対応が必要な場合に限りお電話でもお問い合わせを受け付けます。
電話番号は、カスタマーサクセスサイト「お問い合わせ」の「ご利用製品に関するお問い合わせ」をご参照ください。

保守サービスの継続と終了後の対応について

より安定した製品・サービスのご利用をいただけるよう、継続的な保守サービスをご提供いたします。

弊社製品ライフサイクルポリシーに基づく、保守サービス対応について



弊社では、弊社製品をより有効、またより安定してご活用いただくために、製品のライフサイクルポリシーおよびサポートポリシーを設定しており、それらにもとづいて保守サービスをご提供しています。

以下のいずれかの条件に該当した場合は、「通常保守サービス」を終了いたします。
① 対象製品またはバージョンが稼働する OS、前提ソフトウェア、およびハードウェアが提供元のメーカーの通常サポートが終了した場合
② 対象製品またはバージョンが「販売終了製品（バージョン）」となり、販売終了日後の契約更新日から１年が経過した場合

通常保守サービス終了後は、ご利用中の製品（バージョン）またはご利用環境の OS・前提ソフトウェアについて、アップグレードないしバージョンアップをご検討ください。それらの更新が難しい場合は、弊社所定の「限定延長保守サービス」に自動的に切り替え、限定的な保守サービスを提供いたします。

詳しくは弊社カスタマーサクセスサイトの各製品別のページにある「約款・ポリシー」からご覧ください。https://cs.wingarc.com/ja

本カタログは、ウイングアーク１ｓｔが提供する保守サービスの概要および関連情報をご案内する資料です。保守サービスは保守サービス約款に定める内容に基づいてご提供いたします。
お申し込みいただく際は、必ず約款をご確認のうえお手続きください。

WingArc 1ST
The Data Empowerment Company

ウイングアーク1st株式会社
www.wingarc.com

[本社] 〒106-6235 東京都港区六本木3-2-1 六本木グランドタワー TEL：03-5962-7300(代)
[大阪] 〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田1-8-17 大阪第一生命ビル 11F TEL：06-6225-7481
[名古屋] 〒450-6324 愛知県名古屋市中村区名駅1-1-1 JPタワー名古屋 24F TEL：052-562-5300
[福岡] 〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前1-15-20 NMF博多駅前ビル 2F TEL：092-292-1092
[仙台] 〒980-0021 宮城県仙台市青葉区中央2-9-27 プライムスクエア広瀬通 13F TEL：022-217-8081
[札幌] 〒060-0808 北海道札幌市北区北8条西3-32 8・3スクエア北ビル 8 F TEL：011-708-8123
[新潟] 〒950-0911 新潟県新潟市中央区笹口1-26-9 大和地所新潟笹口ビル 4F TEL：025-241-3108
[広島] 〒730-0022 広島県広島市中区銀山町3-1 ひろしまハイビル21 16F TEL：082-535-5291

○掲載内容は、2020年07月現在のものです。○各製品・サービスの仕様、デザイン等は、改良のため予告なく一部変更することがあります。
○記載の会社名・製品名等は、弊社および各社の商標または登録商標です。