

## インターリンクはインターネット上級者のためのプロバイダーです

### ～インターリンク運営ポリシーを定めました～

#### サポートセンターのありがた

サポートセンターがどうあるべきか、常に考えてきました。

現在のIT企業の代表的なサポートセンターは次のようなものになります。

##### ・電話番号を隠す

サポート電話の番号を、わかりにくい所に書くことにより、できるだけ電話が来ないようにしています。

##### ・サポート電話数を制限

サポート電話につながりにくい、というのはよく言われることです。各社ともコストとの関係で、全部を取るのは無理と考えています。

##### ・サポート要員のアウトソーシング

電話サポートを3年続けられる人は滅多にいないと言われます。ストレスの多い職場のため、アウトソーシングをしている所がほとんどです。

#### 実は自力で解決している？！

サポートセンターに電話をしてきたお客様は、どのくらいが満足していただ

いているでしょうか？

統計データが見つからないので、感覚的な話になりますが、よくて5割程度ではないでしょうか？

なぜご満足いただけないかという、それは、「お客様が自分の状態を正確に伝えるのが難しい」からではないかと思

います。お客様が「メールが使えない」とおっしゃる時に、サーバーに問題があることは稀であり、お客様の操作に問題があるわけですが、お客様は、問題のある操作をしたとは思っていません。

ですから、中々、こういう操作をした、と言っただけで、解決の糸口を見いだせないのです。

結局はお客様が、あの操作に問題があるのかも知れない、と気づいていただき、自力で解決している、というのが大半ではないかと思

#### サポートしません宣言

プロバイダーは極論すると、「ID、パスワード」発行と「サーバーの安定稼働」が最大の仕事です。

プロバイダーをラジオ局にたとえると、「ID、パスワード」とは、周波数

のようなものです。

お客様がラジオ(=PC)を買って、ラジオ局を聞こう(=プロバイダーになろう)と周波数を合わせる(=ID、パスワードを入れる)のと似ています。

周波数の合わせ方(=ID、パスワードの入れ方)がわからない時にはラジオ局に(=プロバイダー)問い合わせず、ラジオ(=PC)のメーカーに問い合わせますが、実際にはラジオ局(=当社)に問い合わせが寄せられます。

これは一例ですが、本来、プロバイダーへの問い合わせ事項でないことがとても多いのです。

「[よくばりメール](#)」開始にあたり、調査会社に依頼したところ、サポートがないことについては、お客様は問題としないという結果もでたことから、今回の運営ポリシーとなりました。

一部のお客様だけにしかサポートできない体制や、サポート要員がストレスに消耗することなく、すべてのお客様に公平に、最先端のサービスを安定的に提供していきたいと考えております。

ご不便をおかけすることもあるかと思いますが、これでよかった、とお客様に言っていただけるよう頑張ります。