

2022年3月17日

各位

会社名 J T P 株式会社
 代表者名 代表取締役社長 森 豊
 (JASDAQ・コード 2488)
 問合せ先 取締役コーポレート本部長 伊達 仁
 (電話 03-6408-2488)

**IT メーカーに向けてテクニカルサポートサービス「Sprinta」を3段階の料金プランで
 提供開始**
～事業規模や対応レベルに合わせて最適な選択が可能に～

JTP株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：森 豊、以下：JTP）は、テクニカルサポートサービス「Sprinta（スプリンタ）」について、IT メーカー様向けのメニューとして、月額11万円から選択できる3段階の料金プランを2022年3月17日より提供開始いたします。

■料金プラン導入の背景

長期化するコロナ禍を追い風に、クラウドサービスやSaaSの利用が普及・拡大に拍車がかかり、新規事業の展開を図るITメーカーも増加しています。IT製品を販売するうえでは品質管理や技術管理、保守体制が必須ですが、自社リソースでそれらの機能をカバーすることはコスト負担が大きく、スタートアップ事業などでは、自社で保守体制、つまりヘルプデスクを設置、運営するためには時間を要することがあります。また、ヘルプデスク専門部署を設置せずに、サービス開発や営業活動といったメイン業務と兼務する場合は、顧客対応品質の向上が難しいだけでなく、担当者の負担が増えることによりメイン業務が疎かになるなど、スモールスタートのヘルプデスク運営に課題を抱えられているITメーカーは少なくありません。

そこでJTPでは、ITメーカー様向けのテクニカルサポートサービス「Sprinta」（以下、本サービス）を、お客様の事業規模や対応レベルに合わせてお選びいただけるよう、3段階の料金プランで提供します。

<料金プラン>

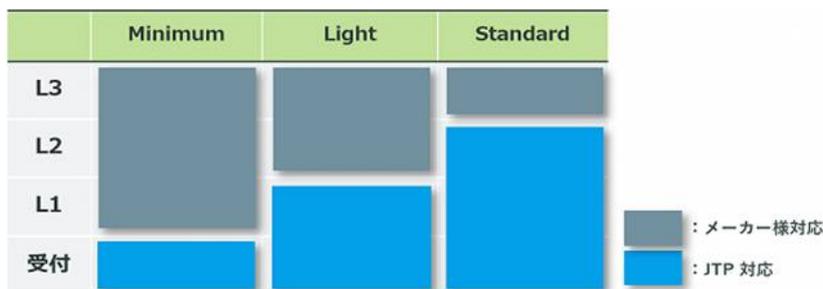
	Minimum	Light	Standard
受付	✓	✓	✓
メーカーエスカレーション	✓	✓	✓
L1 サポート		✓	✓
L2 サポート			✓
準備期間	最短翌日	要相談	要相談
月間対応件数		～10件*	
月額価格(税込)	11万円～	33万円～	55万円～

■サービスの特長

JTPでは、30年以上にわたるテクニカルサポートのアウトソースサービス提供の実績をもとに、小規模ヘルプデスクの早期立ち上げや多言語対応のサポート、ヘルプデスク開設に向けたコンサルテーションなど、幅広いサービスを提供しています。

1. 対応レベルや対応件数に応じた 3 段階の料金プラン

本サービスは、アウトソースする対応レベルに応じて、3 段階の料金プランから選択できます。月間のお問い合わせ数が 10 件以下のスモールスタートが可能のため、小規模展開やスタートアップの事業に最適です。10 件を超過した分は従量課金制になっており、費用面のリスクを削減します。



※対応レベル

L1：メーカー様提供の手順書、ナレッジ、ユーザーコミュニティに記載されているレベルで対応

L2：ログ解析や再現性テストを実施し、事例ベースの対応

L3：ダンプ解析や Bug 認定など、ソースレベルで対応

2. サービスアップデートにも迅速に対応

クラウドサービスや SaaS のメリットの一つに、仕様変更や新機能リリースがタイムリーであることが挙げられます。本サービスでは、最新技術に精通した IT エンジニアが高度な技術スキルを豊富な実績をもってサポートを行うため、サービスアップデートにもスピーディに対応できます。

3. お客様の要望に沿える高いカスタマイズ性

お客様の事業に最適なヘルプデスク運営のため、様々なオプションメニューをご用意しています。また、大規模対応の場合は、ナレッジベースの高度検索システムやチャットボットといった AI 活用によるコスト削減も実現可能です。

<メニュー 一例>

製品導入前 FAQ サポート / EoL 製品サポート / エンドユーザー向けバイリンガル対応 / 24 時間 365 日サポート

今後 JTP では、本サービスの提供により IT メーカー様のヘルプデスク運営をサポートし、ビジネス拡大に貢献してまいります。

【JTP 株式会社について】

JTP 株式会社は、日本に進出する海外の IT ベンダーやライフサイエンスメーカー向けに、テクニカルサービス、ヘルプデスク、トレーニングなどの技術サービスのアウトソーシングを提供する会社として、1987 年に設立されました。2016 年以降は、ミッションに「Connect to the Future」を掲げ、メーカーのみならず、幅広い企業のニーズに対する AI 関連サービスや、IT システム設計・構築・運用・保守サービスや、人材育成コンサルティングサービスの提供等を展開しています。

【本リリースに関する問い合わせ】

JTP 株式会社 コーポレート本部

TEL : 03-6408-2488 E-mail : pr@jtp.co.jp