

## 時間外対応窓口の音声ガイダンスについて

弊社では時間外窓口の電話案内に音声ガイダンスをご用意しております。以下の内容をご確認いただき、お問い合わせ時には音声ガイダンスに沿ってご対応いただきますようお願い申し上げます。

### ■ 音声ガイダンスの流れ

「Symantec テクニカルサポートにお電話頂きありがとうございます」

「メニューオプションが最近変更されたため、注意してお聞きください。」

「エンタープライズテクニカルサポートは1、エンタープライズライセンスまたは技術的なもの以外の質問については2 を押してください。ノートン360、ノートン・インターネットセキュリティまたは他のノートンホームベース製品については3 を押してください。」(※1)

※1 ここでは“1”をご入力ください。

「継続ケースのお問い合わせは、ケースID をご入力ください」(※2)

「サポートID またはコンタクトID をお持ちの方はここでご入力ください。」(※2)

※2 ここでのケースID、サポートID、コンタクトID は日本からのお問い合わせでは現在使用していない項目となりますので、そのままお待ちいただき、担当者が出了際に必要項目をお伝えください。

「品質向上のため、音声を記録させていただく場合がございます。」

### ■ お問い合わせ前にご準備いただきたい情報

新規の場合：ご質問の製品とサポートIDをお願い致します。

1. サポートID、もしくはライセンスをお持ちの会社名
2. 製品名
3. お問い合わせされている方の会社名、部署名
4. お名前
5. 折り返しご連絡させていただく際の電話番号

継続の場合：サポートIDと事例IDをお願い致します。

1. サポートID、もしくはライセンスをお持ちの会社名
2. 事例ID
3. お問い合わせされている方の会社名、部署名
4. お名前
5. 折り返しご連絡させていただく際の電話番号