

| | | | |
|----------|---|-------------|---|
| 14:34:13 |  | システム | https://chatadengine.dell.com/chatadsengine/adengine/Default.aspx?queue=f97fad28-0bc8-4cfe-a1ab-eca5165c66db |
| 14:34:23 |  | システム | JAPANLili_W がセッションに参加しました！ |
| 14:34:23 |  | システム | JAPANLili_W に接続しました |
| 14:34:28 |  | JAPANLili_W | この度は、お問い合わせいただき、誠にありがとうございます。デルチャットサービス、営業担当王莉莉(オウレイレイ)と申します。 |
| 14:34:28 |  | JAPANLili_W | よろしくお願いいたします。 |
| 14:34:28 |  | JAPANLili_W | 恐れ入りますが、本日はどのようなお問い合わせでしょうか。 |
| 14:35:00 |  | 岡崎 光記 | Inspiron 17R Special Edition ベーシック のスペック詳細についてです。 |
| 14:35:23 |  | JAPANLili_W | ご検討ありがとうございます、念のため、確認しますが、ご検討の機種は下記の機種が間違いないでしょうか。 |
| 14:35:23 |  | JAPANLili_W | http://www1.jp.dell.com/content/topics/reftopic.aspx/gen/misc/rep/setrepcode?c=jp&l=ja&s=dhs&rep_id=chat.lili&rep_type=CHAT&redirect_url=http%3A//www.dell.com/jp/p/inspiron-17r-se-7720/fs |
| 14:40:58 |  | 岡崎 光記 | 違います、いまurlをお伝えします。 |
| 14:43:28 |  | JAPANLili_W | http://www.dell.com/jp/p/inspiron-17r-se-7720/fs |
| 14:43:36 |  | JAPANLili_W | このページに一番左側のパッケージですね。 |
| 14:43:49 |  | 岡崎 光記 | サーバーのレスポンス、今日は特に遅いみたいですね、なかなか開きません。 |
| 14:44:23 |  | JAPANLili_W | かしこまりました。 |
| 14:44:43 |  | JAPANLili_W | 大変恐れ入りますが、どのスペックのご確認希望でしょうか。 |
| 14:45:30 |  | 岡崎 光記 | http://configure.api.dell.com/dellstore/config.aspx?oc=v5111c40jp&model_id=inspiron-17r-se-7720&c=jp&l=ja&s=dhs&cs=jpdhs1 |
| 14:45:44 |  | 岡崎 光記 | このベースモデルです。 |
| 14:46:23 |  | JAPANLili_W | ありがとうございます、確認取れました。 |
| 14:47:36 |  | 岡崎 光記 | 当方、ノートPC3代目で、過去2台ともファン(ヒートシンク一体)故障しています。 |
| 14:48:03 |  | 岡崎 光記 | このモデルのファンは何個内蔵していますか？ |
| 14:48:13 |  | JAPANLili_W | いつもご愛顧いただき、ありがとうございます。 |
| 14:49:58 |  | 岡崎 光記 | 質問2. CPUこあは「Sunday Bridge」ですか？それとも「Ivy Bridge」ですか？ |
| 14:50:58 |  | JAPANLili_W | 大変お待たせいたしました、確認しましたところ、 |
| 14:51:14 |  | JAPANLili_W | この機種の場合、ファンが1つ搭載となります。 |
| 14:51:31 |  | 岡崎 光記 | ありがとうございます。 |
| 14:51:58 |  | JAPANLili_W | CPUについて、確認いたしますので、少々お待ちください。 |
| 14:52:23 |  | 岡崎 光記 | はい、時間は大丈夫です。質問2の回答をお願いします。 |
| 14:53:46 |  | JAPANLili_W | 大変恐れ入りますが、他にご質問などございますでしょうか。 |
| 14:54:16 |  | JAPANLili_W | 大変お待たせいたしました、CPUを確認したところ、 |
| 14:54:23 |  | JAPANLili_W | Ivy Bridgeとなります。 |
| 14:54:38 |  | 岡崎 光記 | はい、あります。 |
| 14:54:53 |  | 岡崎 光記 | いま、まとめているのでお待ちください。 |
| 14:55:10 |  | JAPANLili_W | かしこまりました。 |
| 14:55:12 |  | JAPANLili_W | ちなみに、ご検討いただいてから、弊社のホームページから注文のご予定でしょうか。 |
| 14:56:39 |  | 岡崎 光記 | はい、そうなると思います、dellは筆頭候補ですが、ほかにも3機種ほど候補があります。 |
| 14:59:18 |  | JAPANLili_W | ありがとうございます、 |
| 14:59:28 |  | JAPANLili_W | 大変恐れ入りますが、他にはどの機種でしょうか。 |
| 15:03:16 |  | 岡崎 光記 | ちょっと、待ってください、ブックマークでしかまとめてないので、今まとめてお伝えします。 |
| 15:03:33 |  | JAPANLili_W | かしこまりました。 |
| 15:12:51 |  | 岡崎 光記 | ASUS X75VD、ユニットコム Lesance BTO Di CL7S0-SP、東芝 dynabook Satellite T572 です。 |

| | | | |
|----------|---|--------------|---|
| 15:14:18 |  | JAPAN Lili_W | 他社製品もご検討いただいていますね。 |
| 15:14:52 |  | 岡崎 光記 | はい、ビジネススユース 2D CAD & Office 利用なのでcelecon Corei3でも十分なのですが選択肢が極端に少なくなります。 |
| 15:15:10 |  | JAPAN Lili_W | かしこまりました。 |
| 15:15:35 |  | 岡崎 光記 | OSは最終的にWindows8Proします。 |
| 15:16:18 |  | JAPAN Lili_W | 他社製品について、詳しくありませんが、弊社の製品のスペック及びサポートが自信持つお勧めできます。 |
| 15:17:08 |  | JAPAN Lili_W | 念のため、1点だけ、営業担当としてお勧めポイントがありますが、パッケージには1年間スタンダードプランが標準ついておりますが、これはプレミアム電話サポートが含まれておりません。 |
| 15:17:18 |  | JAPAN Lili_W | オプションのゴールド保守サービスプランをご変更いただくと、プレミアム電話サポート対象になり、納品後Windows7の使い方、普段データバックアップ、初期ネットワーク設定、周辺機器接続など様々なお問い合わせを1本のお電話にて24時間回数制限なし、日本人の担当よりサポートいたします。実際弊社のサポートセンター対応履歴によると8割以上お客様は上記のようなお問い合わせが多いので、ゴールドプランをお申し込みいただいてない場合、一つの問題につき5250円かかります。やはりパソコンご注文時ゴールドプラン追加値段がお得ですので、是非同時にご選択いただければと思います。 |
| 15:22:23 |  | 岡崎 光記 | 購入者は友人でCAD技術者ですがハード選定を任せられています。私はITシステムエンジニアでWindowsは1993年の3. 1から利用している自称、他称の「強者」です。サポート内容も質問があります。他にも何点か質問があるのですが、どうでしょうか？ |
| 15:23:13 |  | JAPAN Lili_W | はい、ご質問どうぞ。 |
| 15:29:20 |  | 岡崎 光記 | 質問2. 利用者のHDD交換は可能ですか？（交換してものちの保証が無効にならないかどうかということです） 質問3. CPUは「Sunday Bridge」ですか？それとも「Ivy Bridge」ですか？ 質問4. 「Ivy Bridge」が高熱になる「ダブルグリスバーガー症候群」についての対策は？ 質問5. 稼働中、筐体表面はどのあたりが発熱しますか？ |
| 15:31:14 |  | 岡崎 光記 | 質問6. Corei5機では筐体内ファンは常時回転していますか？ちなみに私の利用しているlenovoは回転していません。 |
| 15:33:18 |  | 岡崎 光記 | 質問7. 保証期間外の場合の修理見積りの見積もり手数料はいくらですか？ |
| 15:35:13 |  | JAPAN Lili_W | 大変お待たせいたしました、 |
| 15:35:29 |  | JAPAN Lili_W | ご自身よりHDDを交換された場合、 |
| 15:37:09 |  | JAPAN Lili_W | デルよりサポート対象外になってしまいます。 |
| 15:37:39 |  | JAPAN Lili_W | CPUはIvy Bridgeです。 |
| 15:40:14 |  | JAPAN Lili_W | 「ダブルグリスバーガー症候群」について、 |
| 15:40:54 |  | JAPAN Lili_W | 直接インテルさんまでご確認いただければと思います。 |
| 15:42:29 |  | JAPAN Lili_W | 保証期間外の場合の修理見積りの見積もり手数料ございませんので、ご安心くださいませ。 |
| 15:45:39 |  | JAPAN Lili_W | Corei5機では筐体内ファンについて、 |
| 15:45:59 |  | JAPAN Lili_W | 本体内部の温度で自動調整いたしますが、 |
| 15:46:14 |  | JAPAN Lili_W | 基本的に回転しない時はないかと思います。 |
| 15:48:24 |  | JAPAN Lili_W | 発熱について、 |
| 15:48:24 |  | JAPAN Lili_W | http://supportapi.dell.com/support/edocs/systems/ins7720/ja/om/om_ja.pdf |
| 15:48:39 |  | JAPAN Lili_W | この製品のマニュアルを御選考いただければと思います。 |
| 15:49:34 |  | JAPAN Lili_W | プロセッサとグラフィックカードとハードディスク搭載されてるところが熱が出やすいかと思います。 |
| 15:50:18 |  | 岡崎 光記 | ありがとうございます。マニュアルは後で参照させていただきます。 |
| 15:51:03 |  | JAPAN Lili_W | ちなみに、ご検討いただいてから、弊社のホームページから注文のご予定でしょうか。 |
| 15:52:38 |  | 岡崎 光記 | はい、機種選定の質問はこのチャットが初めてです。 |
| 15:53:08 |  | 岡崎 光記 | 他社はこのようなサービスはありませんからね、時間がかかります。 |
| 15:53:40 |  | 岡崎 光記 | こういったサービスがdellの強みの一つだと思います、好感が持てます。 |
| 15:55:19 |  | JAPAN Lili_W | 弊社のホームページよりご注文の際、一点お願いがございます。ご住所入力ページに「営業担当者」という欄がございます。その中に是非下記をご記入頂けますでしょうか。「chat/レイレイ」 ご記入いただければ、納品まで責任もってフォローさせていただきますので、是非よろしく願いいたします。 |
| 15:55:44 |  | JAPAN Lili_W | さようでございますか、ご満足できるサービスを提供するよう、頑張りますので、 |

| | | | |
|----------|---|-------------|---|
| 15:55:44 |  | JAPANLili_W | 今後ともよろしくお願いいたします。 |
| 15:57:20 |  | 岡崎 光記 | わかりました、このチャットはコピペで記録しておきますので、購入のあかつきには忘れずに「chat/レイレイ」さんを記入しますね。 |
| 15:57:59 |  | JAPANLili_W | はい、是非ご利用いただければと思います。 |
| 15:59:04 |  | JAPANLili_W | 他にご不明な点などございますでしょうか。 |
| 15:59:30 |  | 岡崎 光記 | はい、最後にもう少し。今まとめています。 |
| 16:04:47 |  | 岡崎 光記 | すこし話が戻るのですが、 >直接インテルさんまでご確認いただければと思います。 ということは、DELLさんとしてはクレームに至っていないということですか？ 昔、dynabookでバームレストが高熱になって、冷めるまで使えなくなるという経験があったので少し心配しています。 使えなくなるほど熱くなるのではないとおもうのですが、不快になる程度まで発熱する機種はヤマダ電機に並んでいる機器の中に大抵1〜2台見つかります。 CPUやグラフィックチップが発熱することは当然知っています。 3D CADやゲームをするわけではないので実はnVIDIAはオーバースペックなのです。私としては |
| 16:07:53 |  | 岡崎 光記 | 不要なんですけどね。 |
| 16:08:59 |  | JAPANLili_W | 確かに、 |
| 16:10:34 |  | JAPANLili_W | 弊社では「ダブルグリスバーガー症候群」について、 |
| 16:10:44 |  | JAPANLili_W | 連絡がなかったですね。 |
| 16:10:54 |  | JAPANLili_W | 私のところではなかったですね。 |
| 16:13:14 |  | 岡崎 光記 | それでは、最後に数点、簡単な質問です、よろしいですか？ |
| 16:13:29 |  | JAPANLili_W | はい、どうぞ |
| 16:17:45 |  | 岡崎 光記 | 質問8. HDD交換のSend-Back営業日数は最大で何日間ですか？（修理センター到着日から修理交換後発送されるまでの日数） 質問8. 保証期間外でのメイン版交換費用（1万円単位で結構です） 質問9. 保証期間外でのキーボード交換費用（1万円単位で結構です） 質問10. OS(Windows8)のメディアは標準ではテンプレされませんが、リカバリやクリーンアップのため再インストールする場面は必ずでできます。 メディアは利用者が作ることに思うのですがそれはイメージDVDですか？ 作成したOS単体のクリーンインストールは可能ですか？ |
| 16:20:14 |  | 岡崎 光記 | 間違いました。標準ではテンプレされませんが → 添付されませんが |
| 16:20:18 |  | 岡崎 光記 | です。 |
| 16:22:53 |  | JAPANLili_W | 大変お待たせいたしました、 |
| 16:23:03 |  | JAPANLili_W | ご質問を回答させていただきます。 |
| 16:23:18 |  | JAPANLili_W | 万が一修理の場合、 |
| 16:23:28 |  | JAPANLili_W | 大体十日間ぐらい必要でございます。 |
| 16:24:03 |  | JAPANLili_W | また、修理の費用について、こちらでは確認できかねますので、誠に申しわけございません。 |
| 16:26:28 |  | JAPANLili_W | また、OSを再インストールの場合、オプションよりOSリカバリメディアを一緒にご注文いただければと思います。 |
| 16:27:05 |  | JAPANLili_W | パソコン納品後、御自身よりバックアップのメディアを作成できますが、 |
| 16:27:13 |  | JAPANLili_W | そのメディアのご利用で、パソコンの出荷状態に戻ることが可能でございます。 |
| 16:28:13 |  | JAPANLili_W | OSの再インストールすることができかねます。 |
| 16:29:39 |  | 岡崎 光記 | 重要なのでもう一度確認します、HDDのイメージDVDではなく、Windows8のインストールDVDということですね？ |
| 16:30:31 |  | JAPANLili_W | はい、さようでございます。 |
| 16:30:43 |  | JAPANLili_W | ただ、他のパソコンにご利用できないかと思いますので、ご注意くださいいただけます。 |
| 16:33:06 |  | 岡崎 光記 | 長い間、ありがとうございます。 最後に一言。 HDD交換だけで10営業日は厳しいですね、遅すぎます。 仕事柄、多数の人（親戚、友人、etc）の相談やサポートをしています。 最近HDDは壊れる前に交換を奨めようとしています。 ビジネスユースの場合HDDの部品費用よりPCが使えない時間のロスの方がはるかに費用が掛かるから。 たぶん貴社もそうなのでは？ ですからHDDだけは自分で交換したいんですよ。 今後、HDDの交換が利用者で見止まれる世になる事を望みます。 |

| | | | |
|----------|---|-------------|--|
| 16:35:53 |  | JAPANLili_W | さようございますか。 |
| 16:39:09 |  | システム | JAPANLili_W に接続しました |
| 16:39:09 |  | JAPANLili_W | ご希望に添えず、誠に申しわけございません。 |
| 16:39:09 |  | JAPANLili_W | 貴重なご意見を担当部署に伝えさせていただきますので、 |
| 16:39:09 |  | JAPANLili_W | 今後改善できるよう、頑張ります。 |
| 16:44:32 |  | 岡崎 光記 | すみません、もうひとつ。 |
| 16:45:12 |  | 岡崎 光記 | OSは「Pro」無しの「Windows8」ですか？それとも「Windows8Pro」ですか？ |
| 16:45:53 |  | JAPANLili_W | 両方ともご選択できます。 |
| 16:54:29 |  | 岡崎 光記 | > Windows 8 Pro 64ビット (日本語版)(OSメディアは添付されません) [+ 5,040円] |
| 16:54:39 |  | 岡崎 光記 | このことですか？ |
| 16:54:54 |  | JAPANLili_W | 確認不足で誠に申しわけございません。 |
| 16:55:31 |  | JAPANLili_W | Windows 8/Windows 8 Pro メディア DVD (多言語版) [+ 1,575円] |
| 16:55:34 |  | JAPANLili_W | このオプションのことです。 |
| 17:04:14 |  | 岡崎 光記 | 価格体系おかしくないですか？ MSのサイトではWindows8からWindow8Proにアップグレードする「Pro Pack」は¥5800ですよ。 dellでは¥1500で「Pro Pack」相当をメディアで選択できるということになりますが。 間違いありませんか？ |
| 17:05:09 |  | JAPANLili_W | Windows 8からWindows 8 Proにご変更の場合、5,040円となります。 |
| 17:05:19 |  | JAPANLili_W | Windows 8/Windows 8 Pro メディア DVD (多言語版) [+ 1,575円]はOSリカバリメディアの価格です。 |
| 17:08:36 |  | システム | JAPANLili_W に接続しました |
| 17:10:18 |  | 岡崎 光記 | 分かりました。ウェブだけでは誤解してしまうところでした。 |
| 17:10:24 |  | 岡崎 光記 | まとめると「 |
| 17:10:24 |  | システム | JAPANLili_W に接続しました |
| 17:10:25 |  | 岡崎 光記 | . |
| 17:11:15 |  | 岡崎 光記 | まとめると「Pro」を選択したいときは+5040円、さらに、DVDメディアがほしいときは+1575円、と |
| 17:11:31 |  | 岡崎 光記 | 言う事でよろしいですね？ |
| 17:11:59 |  | JAPANLili_W | はい、おっしゃる通りでございます。 |
| 17:12:09 |  | 岡崎 光記 | わかりました。 |
| 17:12:31 |  | 岡崎 光記 | 長い間、ご丁寧に回答して頂き、ありがとうございます。 |
| 17:12:39 |  | JAPANLili_W | こちらこそ、本日はお問い合わせいただき、誠にありがとうございました。 |
| 17:12:49 |  | 岡崎 光記 | さようなら。 |
| 17:12:54 |  | JAPANLili_W | 本日、私王莉莉よりご対応させていただきました。 ご検討中または何かにご不明な点などがございましたら、下記までお気軽にご連絡くださいませ。 【営業直通】フリーダイヤル：0120-912-055→ガイダンス2番→担当内線7桁8116152 E-mail: JP_DHS_Direct@Dell.com(王莉莉宛) |
| 17:12:54 |  | JAPANLili_W | それでは、「チャット/レイレイ」とご記入した上、ご注文お待ちしております。 |
| 17:12:59 |  | JAPANLili_W | 今後ともよろしくお願いいたします。 |