

相談一第1号
平成27年1月31日

所属長 各位

お客様相談室長
西日本S E事業本部長
東日本S E事業本部長

「サニックス アイ」モニタリングサポートについて

太陽光発電システム Web モニタリングサービス「サニックス アイ」の販売開始に伴い、下記のとおり、顧客サポートを行いますので、周知徹底願います。

記

1. サービスの概要及び目的

当社がインターネット上で遠隔監視（10年間サポート）を行い、お客様の太陽光発電システムの運転状況を見守り、異常時対応や発電ロス防止などの問題を早期解決することにより、お客様満足度の向上と売電補償トラブル等のリスク軽減を図る。

2. 対象物件

産業用太陽光発電（10 kW以上の全量買取りの太陽光発電システム）

3. モニタリングサポート

（1）主管部署：お客様相談室

（2）業務内容

- ① 通信接続日より10年間サポート
- ② ユーザー画面利用ID及びパスワードの発行
- ③ 管理画面の監視・閲覧
- ④ ユーザー等からの問合せの受付及び対応
- ⑤ 故障・異常時の現場対応指示

（3）機器（PVセンサー）不良・故障時の対応窓口：武雄工場

4. その他

「サニックス アイ」お客様専用受付ダイヤル：0120-378-389

受付時間：8時30分～17時30分〔土日も受付〕 （みんなパッピー、さあ早く）

以上
(担当：中村、津岡)