

お客様 各位

株式会社日本カードネットワーク

【サービスデスク】フリーダイヤルの I V R 変更に関するご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、弊社サービスに格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、この度サービスデスクのフリーダイヤル I V R を変更することとなりましたのでご案内いたします。

末筆ではございますが、貴社のますますのご発展をお祈り申し上げます。

敬具

記

1. 概要

C A R D N E T 端末加盟店様向けのコールセンター「サービスデスク」に於いて、お客様へのサービス向上を目的に、フリーダイヤルの I V R（自動音声応答）変更を実施いたします。

2. 変更内容

サービスデスク（電話番号：0 1 2 0 - 8 0 0 - 6 6 1）にお電話いただいた際の I V R（自動音声応答）を以下の通り変更いたします。

【変更前】

1. 備品注文（自動音声ガイダンス）
2. その他（オペレータ直通）
3. ショートメッセージ配信（ビジュアル I V R） ※1

【変更後】

1. 備品注文（自動音声ガイダンス）
2. 端末操作関連（オペレータ直通）
3. エラー関連（オペレータ直通）
4. その他（オペレータ直通）
5. ショートメッセージ配信（ビジュアル I V R） ※1
0. もう一度ガイダンスを聞く場合

※1…ビジュアル I V R のご説明については次頁を参照ください。

3. 変更開始時期

2 0 2 3 年 1 0 月 2 5 日（水）4：00 AM以降

※同日 2：00 AM～4：00 AMに I V R の変更作業を実施いたしますが、業務影響はございません。

※予定が変更となる場合、C A R D N E T 端末加盟店様専用サイトにてお知らせします

<https://www.cardnet.co.jp/non-login/>

4. お問い合わせ先

株式会社日本カードネットワーク サービスデスク

電話番号：0 1 2 0 - 8 0 0 - 6 6 1（24時間 365日対応）

以 上

【別紙】 ビジュアル I V R のご説明

ビジュアル I V R は、お問い合わせいただいたお客さまのスマートフォン画面上に、ご相談内容の一覧を表示することで、視覚的にご希望のメニューをご案内いたします。

お客さまがスマートフォンからサービスデスクにお電話した際、音声ガイダンスに従って、「5. ショートメッセージ配信（ビジュアル I V R）」を選択すると、SMS（ショートメッセージサービス）で専用 URL が送信されます。

その URL をタップしてサービスメニュー画面をご覧ください。お客さまはスマートフォン上で、ご希望にそったサービスをご利用いただくことができます。



JCNチャットサポート はじめました!



この端末の操作って
どうやるの?

電話で
問い合わせれば
いいのかな...

そんなときは
有人チャット!

チャットによるお問い合わせ
(営業時間/平日10:00~18:00)

**有人チャットで
お困りごとを
解決!**

オペレータがチャットでご案内します

チャットルームに接続しました 17:58:26

カナダ 17:58:45

お問い合わせありがとうございます。
本日は、カナダが担当いたします。
それでは、ご契約を確認いたしますので、
端末番号と加盟店名を教えてくださいませんか。

チャットでも
相談できるんだ!

サイトのメニューからは
よくある問い合わせを
はじめ

さまざまな情報
を見ることが出来るよ

サプライ品の
注文までできるんだ!
便利だね!

ブックマークして
どんどん活用してね