

令和6年10月15日

お客様各位

RISE works株式会社
代表取締役 橋本 春美

技術的なサポートに関するご案内

平素より弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、令和6年10月21日より、弊社制作のWebサイトおよび付随サービスに関する技術的な質問への回答およびサポートを、以下の条件で提供させていただくこととなりました。

何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【サポート料金について】

保守管理契約を行っていないお客様が技術的なサポートをご希望の場合、1時間あたり5,000円（税抜）でオンライン相談にて提供いたします。

画面共有を行いながらの対応となるため、お電話での対応は行っておりません。

※トラブル防止のため、オンライン相談時にはレコーディングを行わせていただきます。

また、こちらで設定等作業を行う際は、別途料金が発生する場合がございます。

【サポート受付方法】

LINEやメールでの技術的な質問につきましては、回答は致しかねます。

お手数ですが、事前にオンライン相談のご予約をお願い申し上げます。

オンライン相談のご予約方法：公式LINEご登録後、「技術サポート」メニューよりお申し込みください。

公式LINEはこちらよりご登録ください。

<https://lin.ee/eLbib8G>



【お支払い方法】

技術的サポートをご希望の場合、事前にクレジットカード決済またはお振込をしていただき、その後、オンライン相談の日時を調整いたします。

※支払い手数料はご負担いただきますようよろしくお願いいたします。

【緊急トラブル対応について】

緊急トラブル対応が必要な場合は、サポート窓口までご連絡ください。

緊急トラブル対応が必要な場合、以下のようなケースが該当します。

- ウェブサイトが表示されなくなった。
- サイトのセキュリティに問題が発生した（ハッキングやマルウェア感染など）。
- サイトの重要な機能が正常に動作しなくなった（フォーム送信や決済機能の不具合など）。

緊急対応は別途料金が発生する場合がございます。

特に**対応時間外（平日9:00-17:00以外）**や、セキュリティ問題による大規模修正が必要な場合には、事前にお見積もりさせていただきます。

※緊急トラブル対応につきましては、トラブルポリシーも併せてご確認ください。

https://riseworks8.com/wp-content/uploads/2024/10/trouble_policy.pdf

【対応時間帯】

平日 9:00-17:00（弊社営業日に準ずる、夏季・年末年始を除く）

【新方針の理由について】

この新しい対応は、適切かつ質の高いサポートを継続的に提供し、情報提供やサポートに対して責任を持つために導入するものです。

弊社ではお客様に対して正確で迅速なサポートを提供することを重視しており、そのために時間とリソースを確保する必要があります。

この新しい対応は、**2024年10月21日**より適用となります。

（18日17時までの受付分に関しましては従来通り対応させていただきます。）

ご不明点等がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。