



365日*¹いつでも
電話やチャットで
無料相談OK



落下・水こぼしもカバーする
安心保証サービス
月額版が最長1年間
無料でご提供!



最短1日*²の
スピード修理

※サービスの内容は、予告なく変更される場合があります。 ※1:システムメンテナンス時を除く。 ※2:お引取り・お届けの配送にかかる日数は含まれていません。詳しくはP.04をご覧ください。

LAVIEなら 使い方相談がずっと無料！

PC購入直後に操作方法がわからず困ったり、その後使い込んでいく中で新たな疑問が生まれたりすることがあります。そんなとき、電話での相談が有料であるために問い合わせをあきらめ、ストレスを抱えながらPCを使い続けている方がいらっしゃいます。**NECなら、PCを購入してから何年たっても、使い方相談が無料***。

問い合わせは、お客様のご予約いただいた日時に121コンタクトセンターからお電話させていただくコールバック方式を採用。「サポート窓口で電話しても、なかなかつながらない」というイライラをなくすることができます。

また、お客様のライフスタイルに合わせて、LINEやWebでのチャットによる使い方相談窓口をご用意。

24時間365日相談できるので、わからないことや困ったことをすぐに解決できます。さらに、必要に応じて、お客様のPC画面を技術スタッフと共有し、操作方法をご案内する「リモートサポート」もご利用いただけます。

*対象製品は、<https://support.nec-lavie.jp/navigate/support/121cc/product/>をご覧ください。

お客様のライフスタイルに合わせた問い合わせ方法をご用意。



お客様のご都合に合わせて121コレクトセンターからお電話いたします 電話サポート予約サービス

受付時間 24時間365日
※システムメンテナンス日を除く

インターネットまたは電話でご予約いただいた日時*に、121コンタクトセンターからお電話させていただき、操作方法をご説明。また、必要に応じてリモートサポート*1(画面共有機能)を活用して操作方法をご案内いたします。

*お電話させていただく時間は、9:00～19:00となります。 *1:電話で予約した場合を除く。

【インフォボード】アプリからのご予約の場合 ※「インフォボード」アプリのバージョンによっては、表示されない場合があります。



①「電話サポート予約」をクリック



②希望日時を選択する

電話からご予約の場合

0120-977-121 (フリーコール) / **0570-000-121** (ナビダイヤル:通話料お客様負担)

インターネットからのご予約の場合

<https://support.nec-lavie.jp/reserve-tel/>



チャットサポートサービス (LINE・Web)

受付時間 24時間365日 ※システムメンテナンス時を除く



チャットサポートサービス

24時間
365日
対応*1

「電話でうまく説明できない」「電話に抵抗がある」という方に最適なチャットサポートサービス。LINEチャットなら、エラー画面などもスマホで撮影してそのまま送信できるので、複雑な説明なしで問題点を伝えることができます。また、メールとは違い、すぐに回答が得られるのもポイント。夜間でも質問の内容をAIまたはオペレーターが回答してくれるので、疑問点をその場で解決することができます。

*システムメンテナンス日を除く。

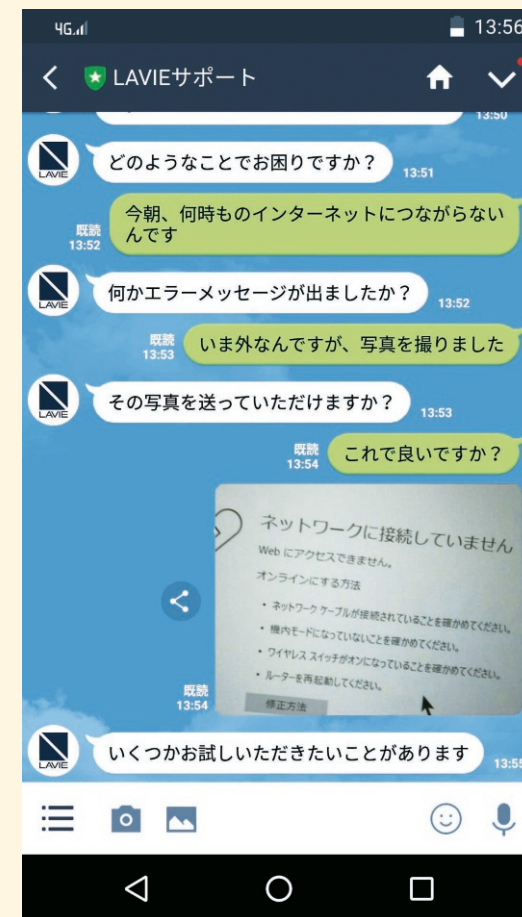
利用方法 LINEチャットサポートの場合

※オペレーターが対応する場合は、お客様登録が必要となります。

- 1 LINEアプリを起動する。
- 2 NECPC公式アカウント (LINE ID:@necpc) を友だちに追加する。
- 3 「友だち」→「LAVIEサポート」を選択する。
- 4 「トーク」を選択する。
- 5 「スタート」ボタンを押す。

利用手順の詳細は、以下のサイトでも紹介しています。(Webチャットもこちらから)

<https://support.nec-lavie.jp/chat/>



リモートサポート

電話サポート予約サービスでは、リモートサポート(画面共有機能)を活用して、操作方法をご案内。電話では伝わりにくかったことも、技術スタッフがおお客様のPCの画面を確認しながら、わかりやすく操作・設定をアドバイスさせていただくことが可能です。



利用
方法

- 1 専用サイト (<https://support.nec-lavie.jp/reserve-tel/>) から、電話サポート予約を行う。
- 2 指定した日時に、121コンタクトセンターから電話がかかってくる。
- 3 技術スタッフの指示に従い、専用サイトにある「リモートサポートスタート」のボタンを押す。
- 4 技術スタッフがお伝えする6桁の接続コードを入力する。

お客様のお手元にPCがない 期間を最短に！ スピード修理

NECパソコンの修理は、NECパーソナルコンピュータ群馬事業場で実施。保証期間内の修理や、メーカー延長保証サービスに
着荷後24時間以内に修理と出荷を行う「一日修理*」で対応しています。NECはお客様の手元にPCがない期間を最小限にする

ご加入いただいているお客様のPCの修理は、
修理体制を整えています。

*修理拠点に修理品が到着後24時間以内に修理を行い、出荷作業を行います。お引き取り・お届けの配送にかかる日数は含まれておりません。ベストエフォートによる提供であり、一日以内の修理をお約束するものではありません。

修理の流れ





修理のプロとして、より丁寧かつスピーディな修理を目指しています。

坂本 浩一

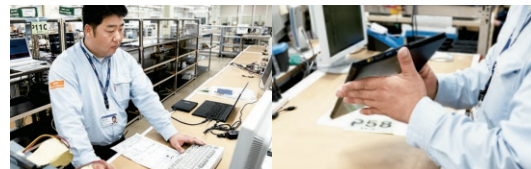
1987年入社。パソコン生産、マザーボード生産、パソコン部品の購買、調達を担当。
2002年より、PCの修理業務に従事。以来20年のキャリアを積む。
修理業務のスペシャリストとして、自ら1人完結修理を実施。また、現場リーダーとして管理業務や修理スタッフの育成（OJT）も行っている。

PCはお客様の大切なパートナーだから。

ただ単に製品の修理を行うのではなく、“お客様の大切なパートナーをお預かりしている”という意識を持って作業を行っています。また、これからも長くお使いいただくために、お申し出の故障箇所以外にも問題がないかを確認しながら作業を行っています。お客様は普段使っているパソコンが故障したことで、大変お困りになっていることと思います。そのため、お手元に1分1秒でも早くお届けできるよう、スピーディな対応を心がけています。

時間のカギは故障箇所の把握。

お客様の手元にパソコンがない期間を最小限にするために、出荷時間を意識して計画的に作業を行っています。その中で時間のカギを握るのが“故障箇所の把握”です。長年の経験はもちろん、独自の検査ツールや過去の修理履歴をデータベース化したナレッジを活用することで、すぐに故障箇所がわかります。これにより、「このPCの修理は時間がすこしかかるから、別のPCの検査中に作業しよう」などのムダのない作業計画を立てることができます。



専用の検査ツールで確実な診断が可能。

修理したパソコンを快適にお使いいただけるように、修理内容に合わせた検査はもちろん、独自プログラムを使った総合的な検査もあわせて行っています。これにより、短時間で修理箇所の確認ができるのももちろんのこと、他に問題が発生していないかを確認することができます。

スピーディな修理のために、一丸で。

修理担当者だけでなく、着荷・出荷確認スタッフや部品管理スタッフも一丸となって取り組むことでスピーディな

修理が可能になります。修理品は朝8時半に着荷し、着荷スタッフが8時半から確認作業を開始することで、9時から修理作業を始めることができます。修理作業中も、部品が必要な場合は部品管理スタッフが約10分で部品を用意したり、お客様に確認が必要な場合もコールセンターのスタッフがすみやかに対応するなど、群馬事業場で働いているすべての人々が時間を意識して動いています。



お客様が気づかない不具合にも対応。

例えば、検査中に内蔵ストレージがそろそろ寿命であることがわかる場合があります。その際はおお客様にご報告し、了解が得られれば一緒に修理をします。また、NECの延長保証サービスにご加入されている場合、キーボードやケースなどの不具合が発見された場合は、修理費用も発生しませんので、一緒に修理してお返しするようにしています。

大切な想いのつまったパソコンを責任を持って修理します。

私たちは修理完了後、お客様にアンケートへのご協力をお願いしています。お客様からの感謝のお言葉はとてもうれしく、励みになります。でも、そればかりではありません。お客様にご満足いただける対応ができず、お叱りをいただくこともあります。さらなるサービスの向上を図るために、そこでもいただいたお声をもとに、常に作業内容の改善等を行っています。これからもお客様の大切な想いのつまったパソコンを、責任を持って修理させていただきます。



より快適にお使いいただくために、メインメモリ増設サービスをご用意!

よりさまざまなことにチャレンジするようになると、“もっと処理速度をアップして快適に使いたい”と思うことも。

NECなら、メインメモリを増設するサービスをご用意。

増設作業は、修理拠点である「NEC パーソナルコンピュータ群馬事業場」で行うので安心です。

■対象製品と料金

※メインメモリの最大容量は、機種により異なります。詳しくは、製品カタログをご覧ください。

LAVIE N14

LAVIE N15

	増設後のメインメモリ容量	価格(税込)
N14	16GB	33,880円

	増設後のメインメモリ容量	価格(税込)
N15*1	8GB	17,380円*2
	16GB	33,880円
	32GB	44,880円

※一部製品は写真と異なる場合があります。

*1:一部対象外の機種がございます。

*2:一部機種は、22,880円(税込)となります。

※サービスの詳細や対象機種、価格の最新情報は下記Webページをご覧ください。

<https://support.nec-lavie.jp/navigate/support/ssdzousetsu/>

お申し込み方法

電話または電子メールにて、下記までお申し込みをお願いいたします。

サービス問い合わせセンター 電話番号: **0120-799-030** (通話料無料) / メールアドレス: **STC@necp.co.jp**

営業時間: 月～金 9:00～18:00 (土日・祝日および当社指定日を除く) 電子メールは365日24時間(当社システムメンテナンス日を除く)受付
※メールでお申込みされる際は、上記ホームページに掲載されています「電子メールお申し込み用テンプレートテキストファイル」をご利用ください。

ゲームに関するさまざまな質問にお答えする 「LAVIE ゲーミングサポート」(LAVIE GXシリーズご利用のお客様限定)

ゲームに関する質問を24時間365日電話で問い合わせ可能。
ゲームを熟知した技術者がゲームの初期設定や快適にプレイできる環境設定などもアドバイスいたします。

主なサポート内容

- ・ゲームの初期設定
- ・ゲームのフレームレートを上げる方法
- ・コントローラーやヘッドセットなどの接続や設定方法
- ・ゲームの中で友達と音声会話するための設定方法など



安心してお使いいただくために、 さまざまな延長保証サービスをご用意。

延長保証にご加入いただくことによって、修理料金のご負担が少なくなるのはもちろん、
一日修理^{*1}の対象となり、すばやくご返却することが可能になります。

月々お支払いいただくタイプ

① 安心保証サービス月額版

ご利用料金：月額495円／購入期限：PCお買い上げ日から60日以内

ご購入／ご加入方法：ホームページ (<https://support.nec-lavie.jp/anshin/>)にてお申し込み

メーカー保証を最大6年間^{*2}に延長することに加えて、メーカー保証では対象とならない天災や、取り扱い不注意による破損・損傷に対応する特別保証が付いています。例えば、落下や水こぼしなどの取り扱い不注意による破損・損傷、落雷事故や水害事故などの天災による破損・損傷が、特別保証の対象となります。

※お申し込みの際、お客様情報の登録(保有商品の登録)が必要です。 ※特別保証には修理限度額があります(1回の修理につき、165,000円まで)。 ※地震や噴火に起因する場合は保証の対象外となります。

PCをご購入の方に、「安心保証サービス月額版」を最大1年間無料^{*3}でご提供。

対象製品：2016年9月以降発売のLAVIE

※LAVIE Directシリーズ、LAVIE Smartシリーズ、Android™タブレット、NEC Refreshed PCならびに中古でご購入されたPC・タブレットは対象外となります。

※PCご購入後60日以内に、Webサイトでのお申し込み手続きが必要です。また、お申し込みの際、ご本人名義のクレジットカードが必要です。

詳細・お申し込みにつきましては、ホームページをご覧ください。 <https://support.nec-lavie.jp/anshin/>

	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目
安心保証サービス 月額版	1年無料 ^{*3} (5,940円相当)	月額495円(不要になれば、いつでも解約できます。)				

万が一のデータ消失に備えて、データをバックアップする「オンライン自動バックアップ」サービス付きもお選びいただけます(最大1年間無料^{*3}でご提供)。

※契約13ヵ月目以降は有料(月額825円:安心保証サービス月額版との合計金額)となります。

一括でお支払いいただくタイプ

② あんしん保証サービス(POSA)3・4・5年版

有料／購入期限：PCお買い上げ日から60日以内

ご購入／ご加入方法：家電量販店^{*4}の店頭で「あんしん保証サービス」(POSAカード)をご購入いただき、
サービス購入後30日以内にホームページ (<https://www.lavie-service.jp/welcome/>)にてご登録

メーカー保証を、3・4・5年間に延長することに加えて、メーカー保証では対象とならない天災や、取り扱い不注意による破損・損傷に対応する特別保証が付いています。例えば、落下や水こぼしなどの取り扱い不注意による破損・損傷、落雷事故や水害事故などの天災による破損・損傷が、特別保証の対象となります。また、上記のハードウェア保証だけでなく、OSに障害が発生した場合の「OS再インストール」も特別保証の対象となります。

※ご登録の際、お客様情報の登録(保有商品の登録)が必要です。 ※特別保証には修理限度額があります(1回の修理につき、165,000円まで)。 ※地震や噴火に起因する場合は保証の対象外となります。

※一部対象外の機種もございます。詳しくはホームページ (<https://support.nec-lavie.jp/navigate/application/service/>)でご確認ください。

「安心保証サービス月額版」と「あんしん保証サービス(POSA)」の2つにご加入いただくと
「あんしん保証サービス(POSA)」の保証期間を1年延長！
さらに、特別保証の修理限度額が330,000円に！

	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目
安心保証サービス月額版 495円/月						
あんしん保証サービス(POSA) 3年版		3年版(15,840円)		1年延長 ^{*5}		
あんしん保証サービス(POSA) 4年版		4年版(21,120円)		1年延長 ^{*5}		
あんしん保証サービス(POSA) 5年版			5年版(26,400円)		1年延長 ^{*5}	

上記の保証以外に、「あんしん保証サービスパック」「メーカー保証サービスパック」もご用意しています。詳しくは、ホームページ (<https://support.nec-lavie.jp/navigate/application/service/>)「延長保証サービス」でご確認ください。

※表示価格は全て税込みです。 ※サービスの内容は、予告なく変更される場合があります。 *1:修理拠点到修理品が到着後24時間以内に修理を行い、出荷作業を行います。お引き取り・お届けの配送にかかる日数は含まれておりません。ベストエフォートによる提供であり、一日以内の修理をお約束するものではありません。 *2:PC購入日から6年後の応当月の末日、または対象商品の修理対応期間終了日のいずれか早い時点までとなります。 *3:お申し込み月を1ヵ月目として12ヵ月目の月末までの最大1年間が無料となります。 *4:一部取り扱いのない家電量販店・店舗もございます。 *5:[安心保証サービス月額版]を、1年以内に解約された場合でも、保証期間を1年間延長いたします。なお、「安心保証サービス月額版」を解約された場合、特別保証の修理限度額165,000円となります。