

シナプス 電話サポートポリシー

2020年4月1日
株式会社シナプス
代表取締役社長 竹内勝幸

シナプスサポートセンターの電話によるサポートは、ここで表明するポリシーに従って提供し、お客様の快適なインターネットご活用を支援いたします。

1. 基本姿勢

全てのお客様がより楽しく便利に、そして安心してインターネットをご活用いただけるように、誠心誠意お手伝いします。

2. お客様情報の保護

お客様の個人情報、お問い合わせややりとりの内容については、SYNAPSE プライバシーポリシー (<https://www.synapse.jp/notice/private.html>) に則り、厳重なセキュリティ体制のもとで、適切に管理し、保護します。

3. お客様便益の最優先

お客様のサポートに際しては、自社の都合や利益の視点にとらわれず、お客様の便益を最優先にして対応します。

4. サポートの範囲

サポートの範囲は以下とし、責任をもって対応いたします。

- (1) シナプスのサービス内容に関するお問い合わせ
- (2) シナプスのサービス利用に関する技術的なお問い合わせ
- (3) シナプス以外のインターネットサービスの内容に関するお問い合わせ（有償）
- (4) シナプス以外のインターネットサービス利用に関する技術的なお問い合わせ（有償）

5. 人的リソースの有効活用

- 1 サポートスタッフの限りある人的リソースを有効に活用し、全てのお客様に公平でより良いサービスをご提供できるように、迅速で分かりやすいご案内を心掛けます。
- 2 良質なサービスの公平なご提供の観点において、以下の場合には、電話によるサポートを中断させていただく場合もございます。
 - (1) お客様から、シナプス利用規約 (<https://www.synapse.jp/terms/>) または本ポリシーを逸脱するサービス・サポートの提供を求められたとき。
 - (2) 理由を問わず、お客様から過度な誹謗中傷、脅迫、強要、または有言無言に関わらない心理的な圧迫があったとき。
 - (3) お客様に正常な操作を行っていただくこと、または状況を共有することが困難なとき。
 - (4) 電話に関わる通信機器の障害により、円滑なコミュニケーションが困難なとき。
 - (5) 営業時間を著しく超えたとき。

6. 職場環境の整備

全てのお客様に、常に高く安定した品質のサポートをご提供するために、サポートスタッフのプロフェッショナル意識を保ち、心身ともに健全に働ける職場環境をつくります。

●このポリシーに関するお問い合わせ窓口

株式会社シナプス カスタマーコミュニケーション部 サポートセンター課課長

電話：099-813-8699 FAX：099-812-8110 eMAIL：support@synapse.jp

2022年2月25日更新