|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **お問い合わせチケット** | | |  | | | 受付記入欄 (担当：　　　　　 受付日時：　　　 / 　/ 　　　　：　　) | | |
|  | | | □下記受理致しました  □下記受理出来ません  （理由：□必須項目記入漏れ　□その他 ） | | |
| メール送付先：tech-24@sanntuu.co.jp | | |
| 受付番号： | | |
|  | | | | | | | | |
| ■お問い合わせ内容 貴社記入欄 | | | | | | | | |
| 社名（必須） | |  | | | | | | |
| 担当者氏名（必須） | |  | | 担当者電話番号（必須） | | | |  |
| サービス名（必須） | | □中継サービス　　□Lineサービス　　□その他（ ） | | | | | | |
| アカウント | |  | | | | | | |
| 種別（必須） | | □発着信不能　　□発信不能　　□着信不能  □音質障害（□片通話　　□雑音　　□エコー　　□音声がプツプツ途切れる）  □発信番号表示なし　　□着信番号表示なし　　□転送機能障害  □その他（  ） | | | | | | |
| 詳細（必須）  可能な限り具体的に描写して下さい。 | | 発信番号： | | | | | 着信番号： | |
| 発生日時：　　　　　　年　　　月　　　日　　　時　　　分～　　　　　　年　　　月　　　日　　　時　　　分 | | | | | | |
| 〈具体的な現象〉 | | | | | | |
| テストコール可否 ： □可　　　　□不可 | | | | | | |
| ＜注意事項＞  ※営業時間：平日９：００－１８：００  ※「（必須）」の記載のある欄は必ずご記入下さい。  ※回線障害の調査を行うには、テストコールが必要となる場合があります。テストコール不可の場合は予めその旨お申出下さい。  ※受付記入欄が「下記受理できません」となっている受付結果メールを受信した場合は、不受理理由をご確認の上、お手数ですが再度お問い合わせ下さい。 | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **以下三通記入欄** | | | | | | | | |
| ■回答欄 担当：　　　　　　　回答日時：　　　　/　　/　　 　　： | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| お問い合わせのあった現象に対する対応が完了したことを上記の通りご報告申し上げます。問題が解消されたかどうかをご確認下さい。  問題が継続して発生する場合、 お手数ですが再度お問い合わせ下さい。  **同じ件について再度お問い合わせいただく場合、お手数ですが本「お問い合わせチケット」に追記の上、再度メールに添付してご送信下さい。** | | | | | | | | |
| 運用管理記入用 | | | | | | | | |
| 確認担当： | | | | | 確認日時：　　　　　　　/　　/　　　　　： | | | |
| 受付 | □問題なし　　□問題あり（理由：□時間超過　　□不受理理由不適切　　□その他（） | | | | | | | |
| 回答 | □問題なし　　□問題あり（理由：□回答遅延　　□回答内容不適切　　□その他（） | | | | | | | |
| 最終確認 | □対応完了（確認日時：　　　　　　　　　　　　　　　）　　□要再対応 | | | | | | | |