

ひとり情シスのIです。

Windows10 移行の話とは直接関係ないのですが、ちょっと横道に入り、本日のお題はサポートの重要性です。

昨日は、昨年末に会社で買った富士通の Primergy という PC サーバが、ひと月に1, 2回 HDD が認識されなくなり、起動できなくなるというトラブルがあったので、いよいよ修理をお願いすることにしました。

富士通のサーバ製品は、修理の依頼はネットで行うことができます。なかなか便利です。

<https://eservice.fujitsu.com/webrepair/>

昼前にフォームに情報を入力して送ったが、午後2時前には電話が来て、具体的な症状の確認や、保証内であることを証明する必要な書類を用意して送付してほしい言われたので、送りました。

午後3時ごろには、無償で対応するので、技術者を派遣するから HDD を交換するので、あとで派遣するところから連絡がいくので日時を調整してほしいと連絡があり、また30分ぐらいして、PFU（富士通の関係会社）から電話があり、訪問日時の調整をして終わりました。対応はさすが大手といったところです。

たとえ2万円弱で購入したサーバであっても、部品送るので自身で交換してくださいでなく、修理のために技術者を派遣するという、このような律儀な対応はさすが富士通だなと思いました。

あと、レノボのサポートもだんだん良くなってきています。2年半前に近くの100万ボルトで買った3万ちょいのノートPCが、バッテリーが半年で壊れ充電できなくなりました。保証期間内だったので、電話したら、佐川急便で無料回収するので、ご在宅の時間を教えてくださいとのこと。後日指定した日に現れた佐川急便の方は、専用箱も持ってきてくれ、本体を渡すだけで終わりました。1週間後に修理されたPCが届き、そのあとは2年以上問題なく使えています。

壊れた時は、もっと信頼性の高いものを作ってほしいとは思いましたが、対応が速ければ、ああ、一生懸命やっているなあと、多少許せるところはあるものです。さすがにPC-9800シリーズ全盛のころに比べれば、信頼性は落ちましたが、価格は1/3~1/10ぐらいに下がったので、その分、何のトラブルの際に代替機を用意しておくことができるようになったので、まあ、これも時代のながれかというところです。

会社で使う場合は、サポートもしっかりしている大手のPCを選んでおけば、何かトラブルがあった際にも、安心でしょう。通常の1年保証だけでなく、3年とか5年サポートの契約を結んでおくことをお勧めします。ただしデータに関しては、修理後はHDD交換等で無くなることもあるので、常に定期的にバックアップを取るようにはしてください。

続きはまた明日。(I)