



アドビシステムズ、 ユーザサポートプログラム「Adobe Expert Support」を開始

専門スタッフが高度な技能的問題を包括的に解決
サポート時間帯や受付方法の拡充によるより迅速な対応でユーザ支援を強化

【2004年1月23日】

アドビシステムズ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井 幹）は、アドビ製品登録ユーザを対象とした新たな有償サポートプログラム「Adobe Expert Support」（以下『アドビエキスパートサポート』）を、本日2004年1月23日（金）より開始することを発表しました。新サポートプログラムは、現在すでに販売済みの製品を含めた全てのアドビ製品に加え、Adobe® Reader® および Adobe Post Script® も対象となります。

アドビエキスパートサポートは、アドビ製品をよりよく“使いこなし”ていただくためのサポートを提供するもので、高いスキルを有する専門サポートスタッフにより、個々の製品機能だけでなく、1月16日に販売開始となった Adobe Creative Suite など複数製品にまたがる操作上の問題や、ワークフローを構築、実行していく上での解決策（How-to）を提供します。

サポート受付時間は、平日夜間を従来の17時30分までを20時まで延長したほか、新たに土曜日も9時30分から17時30分まで対応します。電子メールでのサポート受付および提供は引き続き行ないます。さらに、複数製品の問い合わせを受けた場合でも、単一のスタッフがすべてのご相談に対応します。これらの拡充により、ユーザは迅速に必要な情報を入手し、作業の中断時間を最少に抑えることができます。アドビシステムズは、より付加価値の高いテクニカルサポートが提供できるようサポート体制の拡充を通して、ワークフローにおける業務の円滑な進行、ならびに先進的なソフトウェア活用に必要な製品および技術に関する知識レベルの向上を支援します。

アドビエキスパートサポートでは、4種類のサポートパッケージが用意されており、ソフトウェア利用環境、サポート時間、製品間をまたがる問題の有無など、個々のニーズに柔軟に対応します。個人ユーザ向けには、単一製品をサポートする「プロダクトエキスパート」（インシデント契約および年間契約の2パッケージ）と全アドビ製品をサポートする「ソリューションエキスパート」、また、3ユーザ以上のワークグループ向けには「ソリューションエキスパート for ワークグループ」があります。各サポートパッケージは対象製品及び価格も見直されています。特にプロダクトエキスパートは、従来価格29,800円が19,900円に、ソリューションエキスパートは、従来3製品対象59,800円から全アドビ製品対象34,900円へと利用しやすい価格となります。（サポート内容の変更などは、以下「Adobe Expert Support」概要および旧有償サポート：「〈参考〉従来のアドビ有償サポート」概要を参照）

「Adobe Expert Support」概要（2004年1月23日開始）

サポートパッケージ名称	契約単位 ユーザ数	対象 製品	対象 バージョン	インシデント数	サポート 有効期間	価格
プロダクトエキスパート インシデント	1 ユーザ	単一 製品	2 世代	1 インシデント	契約日より 案件解決まで	4,900 円
プロダクトエキスパート	1 ユーザ	単一 製品 *1	2 世代	無制限	契約日より 1 年間	19,900 円
ソリューションエキスパート	1 ユーザ	全アドビ 製品 *2	2 世代	無制限	契約日より 1 年間	34,900 円
ソリューションエキスパート for ワークグループ	3 ユーザ	全アドビ 製品 *2	2 世代	無制限	契約日より 1 年間	55,000 円 *3

*1 プロダクトエキスパートのサポート対象製品は Adobe Creative Suite を除きます。

*2 ユーザ登録をされている製品に限ります。但し、Acrobat®/Adobe Reader は登録に関わらず対象です。

*3 追加ユーザは、1 ユーザあたり 17,000 円

* Video Collection、Adobe Photoshop® Elements® plus Photoshop Album™に関しては、含まれる製品のうちの1製品が1プロダクトサポートの対象となります。

〈参考〉従来のアドビ有償サポート（2004年1月22日で終了）

サポートパッケージ名称	契約単位 ユーザ数	対象 製品	対象 バージョン	インシデント数	サポート 有効期間	価格
インシデントサポート	1 ユーザ	単一 製品	2 世代	1 インシデント	1 年間	4,000 円
アライアンススタンダード	1 ユーザ	単一 製品	2 世代	無制限	契約日より 1 年間	29,800 円
アライアンスプラス	1 ユーザ	3 製品	2 世代	無制限	契約日より 1 年間	59,800 円
アライアンスプレミアム	10 ユーザ	30 製品	2 世代	無制限	契約日より 1 年間	398,000 円 *1

*1 追加ユーザは、1 ユーザあたり 29,800 円

** 対象製品はユーザ登録をされている製品に限ります。Adobe/Acrobat Reader はサポート対象ではありません。

アドビエキスパートサポートプログラム及び申し込みの詳細は以下をご参照ください。

http://www.adobe.co.jp/support/expert_support/main.html

アドビシステムズ社について

アドビシステムズ社は、人々のそして企業間のコミュニケーションをより豊かにするために、業界をリードするデジタルイメージング、デザインならびにドキュメント技術のプラットフォームを、一般ユーザ、法人ユーザおよびクリエイティブプロフェッショナル向けに提供しています。アドビシステムズ社の2003年度の売上は10億米ドル超でした。アドビシステムズ株式会社はその日本法人です。詳細な情報は、Web サイト <http://www.adobe.co.jp/> でご覧いただけます。