

『リモートサポート』概要

1. サービス内容

パソコンの使い方や周辺機器・ソフトウェアの設定などを電話・遠隔支援でサポートします。

(1) サービスの特徴

- ・相談先がわからず悩んでいた機器の使い方も安心してご相談いただけます。
 - ・お電話で解決が難しい場合でも、オペレーターが遠隔支援で機器操作をサポートします。
- ※リモートサポートには以下の動作環境が必要になります

OS	<Windows OS> ・8.1 (32bit/64bit) 8.1/8.1 Pro ・8 (32bit/64bit) 8/8 Pro ・7 (32bit/64bit) Starter/Home Premium/Professional/Ultimate ・Vista (32bit) Home Basic/Home Premium/Business/Enterprise/Ultimate <Mac OS> ・OS X 10.7 以降※何れも日本語版のみ、Windows 8 RT は対象外
メモリ	<Windows> ・Vista/7/8/8.1:512MB 以上 <Mac> ・OS のシステム条件を満たすもの
CPU	<Windows> ・Vista/7/8/8.1:800MHz 以上 <Mac> ・OS のシステム条件を満たすもの
記憶領域空き容量	・100MB 以上の空き容量(システムドライブ)
その他	<Windows OS> ・ブロードバンドでインターネットに接続されており HTTP, HTTPS の通過が可能なこと ※Javascript/ActiveX が動作することを推奨 ※プロキシ環境においてツールを利用できない場合があります <Mac OS> ・ブロードバンドでインターネットに接続されていること ※プロキシ環境には非対応

(2) サポート対象

	主なサポート対象	サポート内容
機器	・パソコン本体、キーボード、マウス ・無線ルータ、有線ルータ、LAN カード、ハブ ・プリンタ、デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ ・アクトビラ対応テレビ ・インターネットに接続可能なゲーム機	・初期設定、付属マニュアルに記載された基本的操作方法 ・パソコン、テレビ、ゲーム機のネットワーク接続
ソフトウェア	・オペレーションシステム ・ブラウザ、メールソフト ・文書作成ソフト、プレゼンテーション作成ソフト、表計算ソフト、データベースソフト ・セキュリティ対策ソフト	・操作方法、利用方法、設定方法

※サポート対象及びサポート範囲内であっても、対応できない場合があります。

2. 個別契約時の月額料金

500 円(税抜) ※初回申込時は、最大 2 ヶ月間無料