

リモートサポート接続手順書

接続の前に

- ・ ご使用中の PC からインターネット接続が可能かどうかをご確認ください。
ブラウザは IE6・IE7、回線は ADSL・CATV・光ファイバー、OS は Windows2000・XP・Vista が推奨です。
- ・ リモートサポートは FCM 電話サポート契約ユーザー様のみが対象となっております。
- ・ 準備ができましたら、まずは、当社の FCM サポート電話（フリーダイヤル）までお電話ください。
リモートサポートを必要とされるお客様に間違いなくお繋ぎするため、接続には PinCode(4 桁以下の整数で、番号は毎回異なります) の入力を必須としております。※当手順書 4 ページ目の画面です
こちらをオペレータが電話口でお伝えしますので、お手数ですがよろしくお願いします。

接続手順

1. 接続用アドレス（ URL: <http://www.fukuicompu.co.jp/remote/index.html> ）にアクセスしてください。
アクセス方法：
 - ・ 当社アプリケーションを起動した状態で、[ヘルプ]-[リモートサポート]を実行する。
※2007 年 4 月版以降のバージョン・Build のアプリケーションから、ヘルプメニュー内に実装されました。
メニューに [リモートサポート] が無い場合は、オペレータの指示に従ってください。

リモートサポート

リモートサポートとは？



電話だけでは解決が困難な場合、インターネットでお客様のパソコンと弊社サポートセンターを接続し、お客様の画面上で弊社のオペレーターが直接操作説明を行います。
リモートで画面を共有する事で、電話での質問も回答も劇的に短縮されます。例えば...

【質問】ここがこうなっています。

【回答】ここをクリックして、この設定を変更してください。

以上のように、状況を言葉で説明する煩わしさからも、オペレータの回答したボタンを画面上で探す手間からも一度に開放されます。

まずは弊社サポートセンターのフリーダイヤルへお電話いただき、オペレータの指示に従って接続してください。

※本サービスは、FCメンバーシップ電話サポート保守契約ユーザー様が、電話回線接続中(サポート電話でお問い合わせ中)にご利用いただけます。お電話をいただかない状態では、接続手順中に先に進めないところがございますのでご了承ください。

| サービスの概要 | **接続手順** |

リモートサポートに接続する

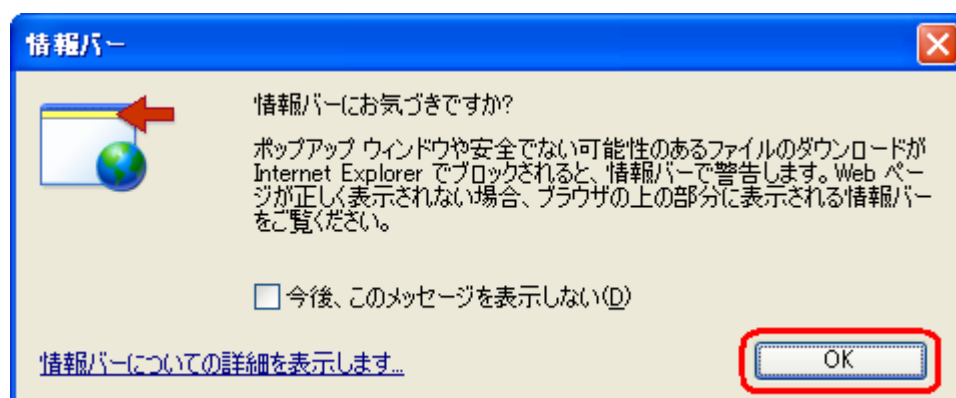
- ご利用の際は、サポートセンターのフリーダイヤルへお電話していただき、オペレータの指示に従って接続してください。
- 接続に失敗する場合は、Internet Explorerの[ツール]-[インターネットオプション]-[セキュリティ]タブで、インターネットゾーンのセキュリティレベルを[中]以下に設定してお試しください。

2. [リモートサポートに接続する] ボタンをクリックしてください。

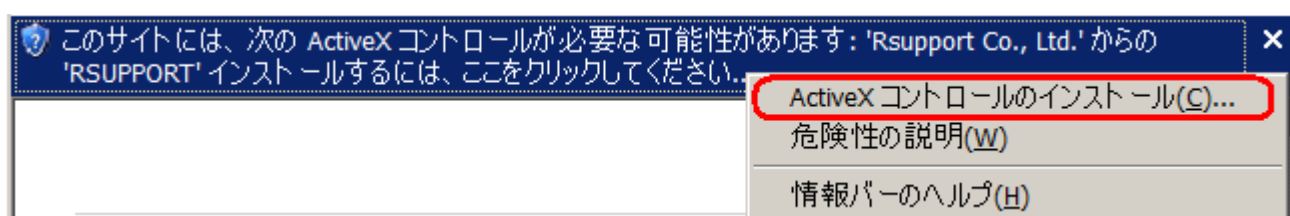
OS が Windows Vista の場合は [ユーザーアカウント制御] ウィンドウで [続行] を選択してください。

※以下は、ご使用中の PC からの接続が初回の場合のみの手順です。二回目以降の場合は次ページへ。

2-1. 画面が変わるときに下のウィンドウが表示されたら、[OK] をクリックしてください。



2-2. 画面上部の情報バーをクリックして[ActiveX コントロールのインストール]を実行してください。



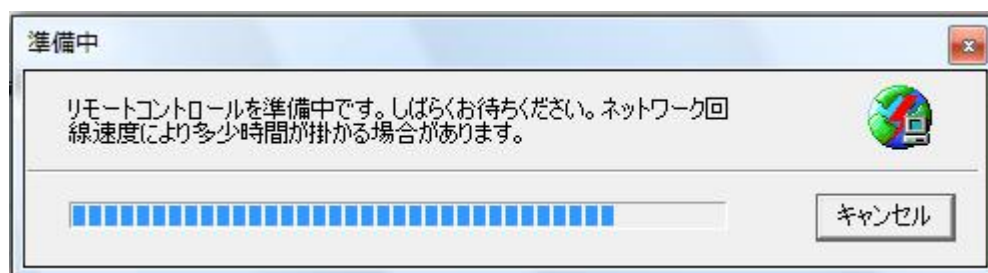
情報バーが見つからない場合は、ブラウザの中央付近に出る赤で囲まれたエリアを左クリックします。



2-3. [セキュリティの警告] ウィンドウは[インストールする]で進めてください。

2-4. その他、接続される PC にインストールされているウィルスチェッカーの種類や設定によっては、別途警告ウィンドウが表示される場合があります。「接続を許可する」とか「ブロックを解除する」のような選択肢をお選びください。

2-5. 次のウィンドウが表示され、インストールが開始されます。



インストール中に画面が真っ暗になる事がありますが、そのまま待てば表示は戻ります。

3. 画面は次のように移行します（上：準備中→下：準備完了）。



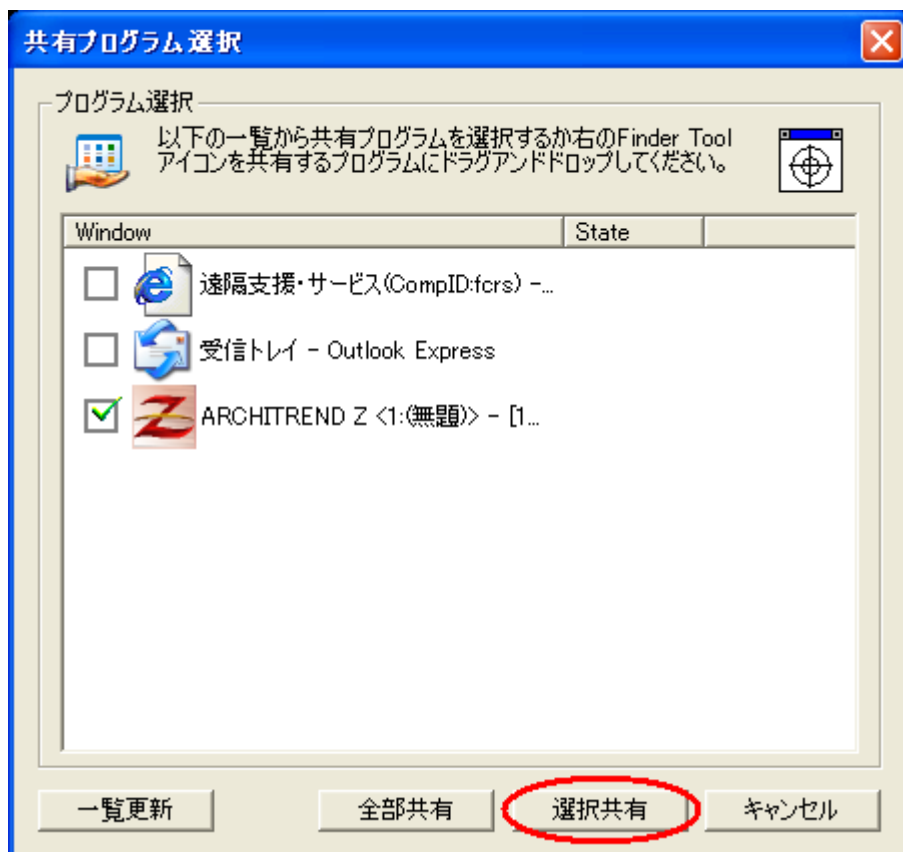
4. 前頁の数字 のボタンをクリックしてください。

※①②のように、数字が複数並んで表示されている場合は、通話中のオペレータに指示された番号のボタンをお選びください。

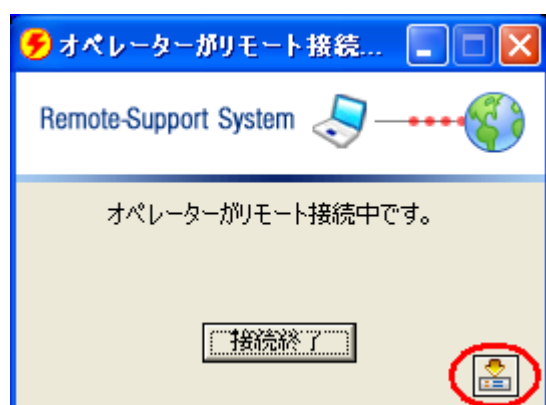
5. 電話でオペレータから伝えられた [PinCode] を入力して、 [確認] をクリックしてください。
接続が開始されると、一時的にお客様側 PC の壁紙が変更されますが、接続終了とともに元の壁紙に戻ります。

※ご質問内容などにより、オペレータより「全画面共有で接続します」と指示があった場合には、これ以降の接続手続きはございません。デスクトップなど、不要な情報をオペレータに見せたくない場合は、[確認] をクリックする前に、問い合わせしたいアプリケーションを最大化表示させておいてください。

6. [共有プログラム選択]ウィンドウが表示されます。オペレータに見せたいアプリケーションにだけチェックが入っている事を確認し、[選択共有]をクリックしてください。
- ※当社アプリケーションが起動中の状態で接続開始した場合は、最初からチェック ON になっています。



7. 選択したアプリケーションの状態を、オペレータが閲覧できるようになります。
- どのように見えているかは、接続時に出る[オペレーターがリモート接続中です]ウィンドウ右下の  ボタンをクリックすることで確認できます。



8. ご質問内容を、オペレータに画面上でご説明ください。