

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は、接続番号のクリックもしくは、接続コード(4桁以下の整数で、番号は毎回異なります)の入力による接続をご用意しております。※当手順書 3 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/index3.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(ATZ&VHシリーズ)を起動した状態で、[ヘルプ]ー[リモートサポート]を実行する。
もしくは GLOOBE を起動した状態で、画面左上の  [GLOOBE]ボタン[GLOOBE のオプション]ー[リソース] をクリックし、[サポート]グループの[リモートサポート]をクリックします。

※2010 年 11 月版以降のバージョン・Build に更新されているお客様の場合は下記画面が表示されます。
表示されない場合は、相談員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】ここがこうなってしまうです。

【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 |

※サポートセンターの指示により、下記いずれかのサービスに接続していただきます。

リモートサポート:A

リモートサポート:B

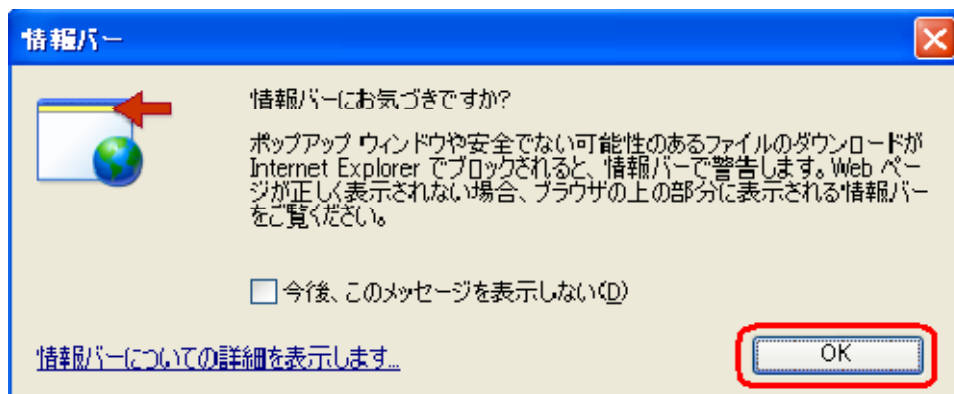
| 接続手順 |

| 接続手順 |

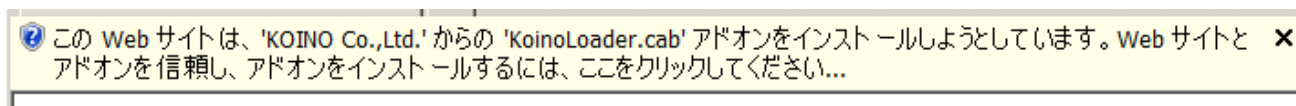
- ご利用の際は、サポートセンターのフリーダイヤルへお電話していただき、オペレータの指示に従って接続してください。
- 接続に失敗する場合は、Internet Explorerの[ツール]ー[インターネットオプション]ー[セキュリティ]タブで、インターネットゾーンのセキュリティレベルを[中]以下に設定してお試しください。

接続手順（[リモートサポート：B] の場合）

1. 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。
1-1. 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。

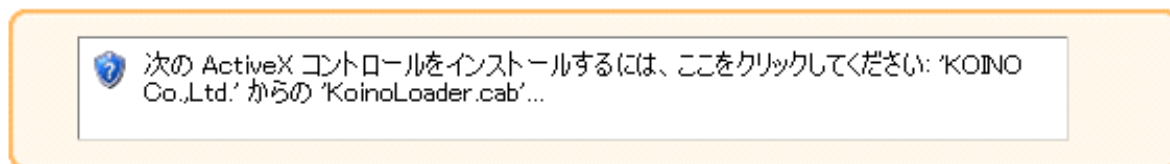


- 1-2. 画面上部の情報バーをクリックして[ActiveX コントロールのインストール]を実行してください。



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。

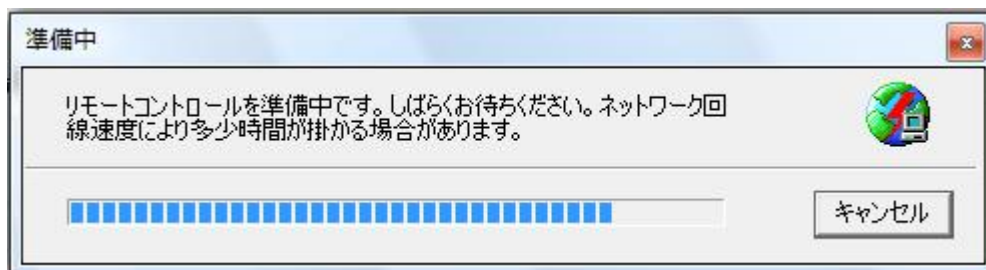
- ✓ WINDOWS XP (SP2) 又は IE7を設置されてる場合は下のBOXをクリックしてください。



- 1-3. [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。

- 1-4. 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」といった選択肢をお選びください。

- 1-5. 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。



4. 接続には、2つの方法があります。

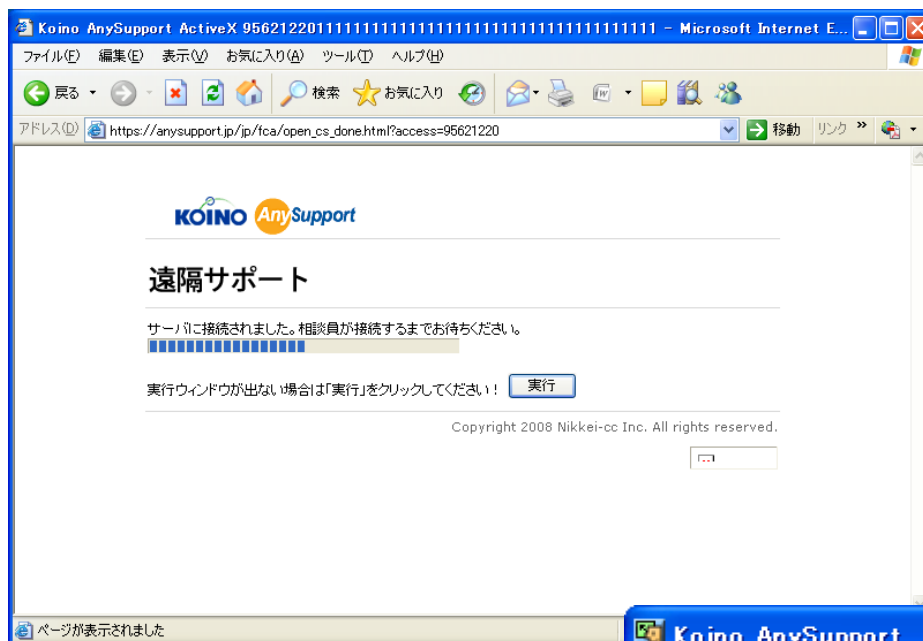
4-1. 「1. 相談員の番号をクリックしてください。」の下に表示されている番号をクリックしてください。

※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。

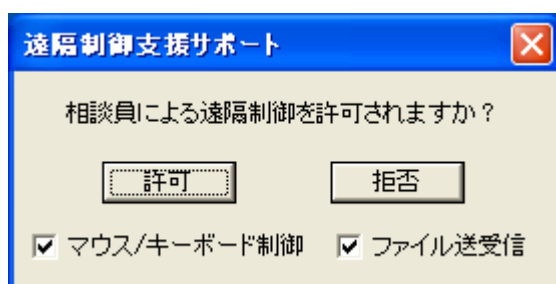
4-2. 「相談員がお知らせした接続認証コードを入力してください。」の下にある認証コード入力欄に、相談員がお知らせしたコード番号(4ケタ以下)を入力し、【確認】ボタンを押してください。

※4-1)、4-2)どちらかの操作で、接続が可能になりますが、認証コードを入力する接続方法を優先いたしますので、相談の指示に従ってください。

5. 上記操作のあとに、以下のようなウィンドウが続けて表示されます。(⇒次のページへ)



6. 接続の最終段階になりますと、相談員の制御に関する確認ウィンドウが出てます。
内容をご確認の上[許可]ボタンをクリックしてください。



7. 起動している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。
8. ご質問内容を、オペレータに画面上でご説明ください。