

## 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いたします。

### 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 ]-[ 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 ]-[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。

**【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けます。

リモートサポート:A

リモートサポート:B

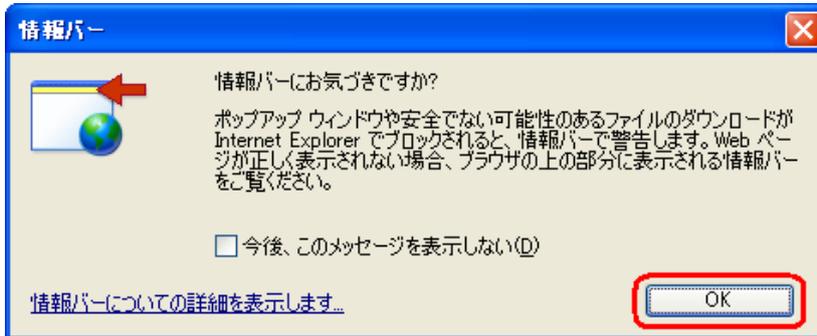
| 接続手順 |

| 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]-[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。

## [ リモートサポート : A ] を選択した場合

2. OS が Windows Vista の場合は[ユーザーアカウント制御]ウインドウで[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イ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。



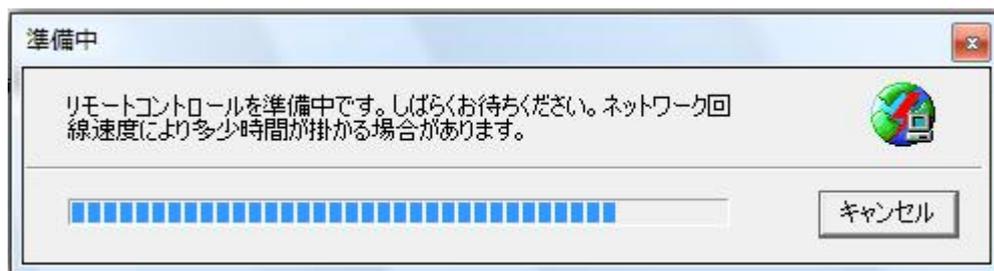
情報バーが見つからない場合は、ブラウザの中央付近に出る赤で囲まれたエリアを左クリックします。



- 2-3. [ セキュリティの警告 ]ウインドウは[ 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イルスチェッカーの種類や設定によっては、別途警告ウイ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. 次のウインドウが表示され、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)。



このサイトには、次の ActiveX コントロールが必要な可能性があります: 'Rsupport Co., Ltd.' からの 'RSUPPORT' インストールするには、ここをクリックしてください...

RemoteCall™

“遠隔支援準備中です。”

通信環境等によっては、1分程度お時間がかかる場合がございます。  
しばらくお待ちください

WindowsXPサービスパック(SP2)やInternet Explorer 7がインストールされている場合下のボックスをクリックしてください。

次の ActiveX コントロールをインストールするには、ここをクリックしてください:  
'Rsupport Co., Ltd.' からの 'RSUPPORT'...

・ 手動設置をしても接続できない場合は、実行ファイルダウンロードを実行してください。

[実行ファイルヘルプ](#) [実行ファイル](#)

ページが表示されました インターネット



Rsupport

Virtually yours, in real-time



#### ・サービスご利用案内

便利なインストールソフト不要方式でお客様の要請により、オペレータがリモートでお客様のPCに接続し、直接画面を見ながらサポートすることができます。

まず、サポートセンターにお電話され、オペレータの案内に沿って該当番号のアイコンをクリックしてください。

[リロード](#) [ショートカット](#) [実行ファイル接続](#)

1

選択共有1

4. 前頁の数字

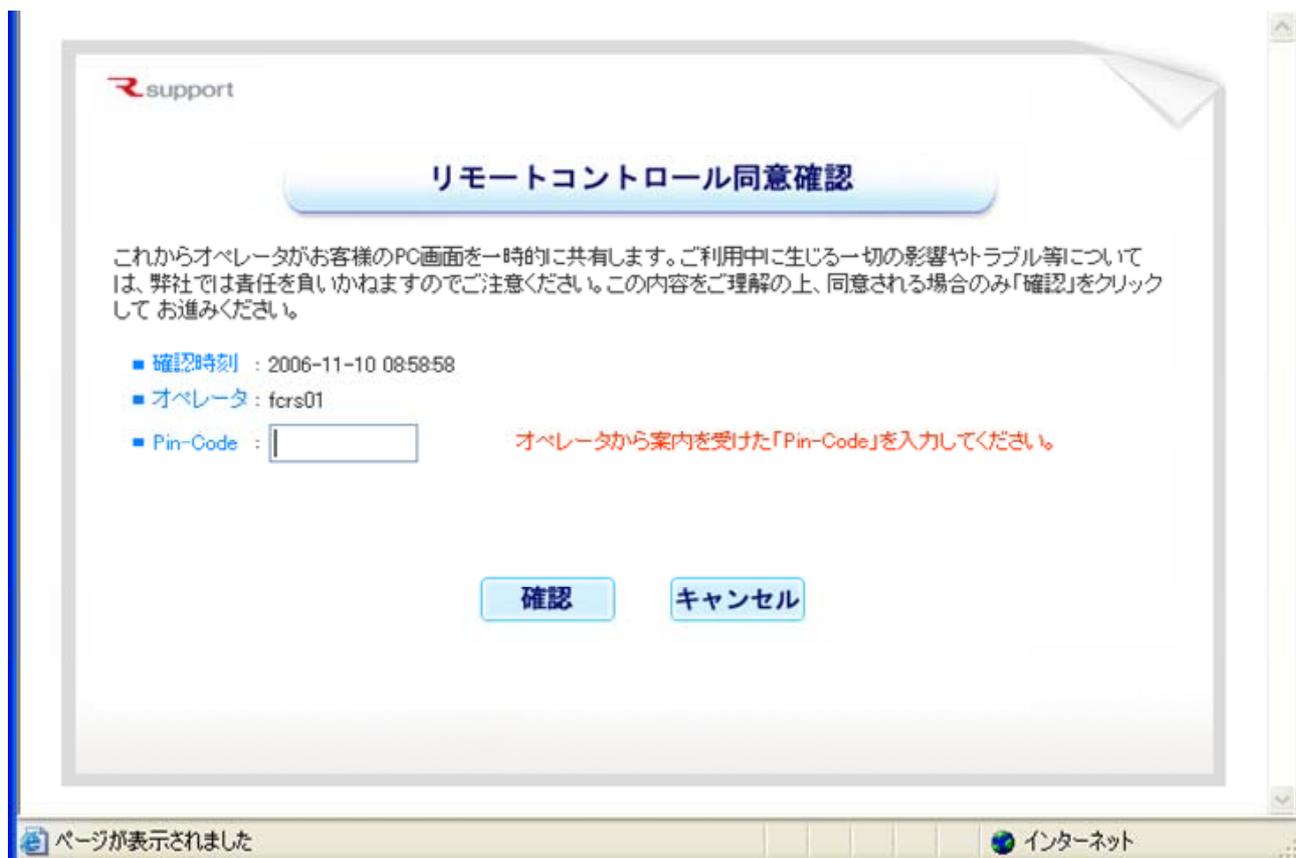
1

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(黒くなる)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。