

# リモート接続支援ツール

## リモートオペレーター操作マニュアル

スルガコンピューターサービス株式会社

2021/2/1

### 目次

<a href="#">1. 画面共有の始め方</a>	<a href="#">1</a>
<a href="#">2. 画面共有の開始</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">3. 画面共有の終了</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">4. 制限事項</a>	<a href="#">4</a>

## 1. 画面共有の始め方

画面共有によるサポートをご希望のお客さまは、以下の手順に従い操作してください

(1) スルガコンピューターサービスのトップから『よくあるご質問(FAQ)』をクリックしてください。

<https://www.suruga-csk.co.jp/>



(2) FAQ ページから

「お客さまサポート」⇒

「サポートをご利用中のお客さま」⇒

『操作方法について説明してほしい(リモート接続サービス)』の『こちら』をクリックしてください。

<https://www.suruga-csk.co.jp/faq.html>



(3) 画面共有によるご案内ページの「上記に同意のうえ、サービスを利用する」をクリックしてください。

**リモート接続による操作サポート ご利用条件**

1. 本サービスは、当社から案内があった場合のみご利用いただけます
2. 本サービスのご利用は、当社提供サービスの保守契約をご契約中のお客さまに限ります。  
また、保守対象のサービスに係る作業・操作のみをサポート対象とします
3. 本サービスでは当社オペレーターがお客さまのパソコンを操作します。  
当社オペレーターの作業中はご同席のうえ、必ず作業内容をご確認ください
4. 本サービスの利用中、お客さまの操作により、いつでも接続を解除できます
5. お客さまのパソコン画面に表示されている重要な情報は、あらかじめ閉じてからご利用ください  
当社オペレーターの作業中に予期せず秘匿されているデータおよびファイルが画面上に表示される可能性があることについても承諾するものとします
6. 当サービスにおいて、当社のスタッフが恣意的にお客さまの端末内の情報を閲覧したり、消去・窃盗および故意に端末の動作の正常性を失わせるような操作はいたしません。予期しない情報漏えいおよび端末の動作不良発生については責任を負いません
7. 本サービスの利用によるデータの変更・消失について当社では一切の責任を負いません。事前にお客さまの責任においてバックアップ等ご対応をいただいているものよします
8. 当サービスを利用することによって生じた損害について、有形無形、直接間接を問わずいっさいの責任を負いません
9. お客さまの環境によっては、ご利用いただけない場合がございますので後述【動作環境】を参照

本サービスは、株式会社インターコムが提供する「RemoteOperatorHelpdesk」を使用しています  
[RemoteOperatorHelpdesk使用許諾](#)

画面共有の詳しい操作方法をお手元でご確認いただけるよう、操作マニュアルをご用意いたしました。  
[操作マニュアル](#)

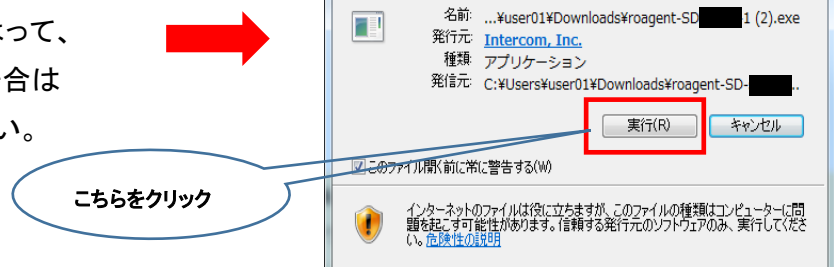
以下の「上記に同意のうえ、サービスを利用するをクリックいただいた段階で、上記内容にご同意いただいたものとして取り扱わせていただきます。

**こちらをクリック**

上記に同意のうえ、  
サービスを利用する

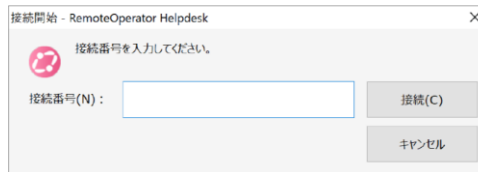
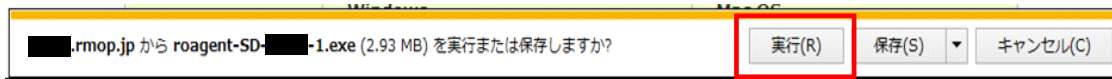
※「上記に同意のうえ、サービスを利用する」をクリックすると<roagent-SD-suruga%2disk-1.exe>が実行されます。お客さまのブラウザによって実行手順が異なりますので、次項の【ブラウザ毎の実行手順】をご参照ください。

※お客さまのセキュリティ設定によって、セキュリティ警告が表示される場合は「実行」ボタンをクリックしてください。

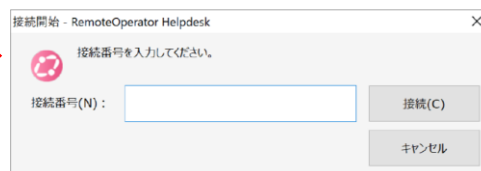


### 【ブラウザ毎の実行手順】

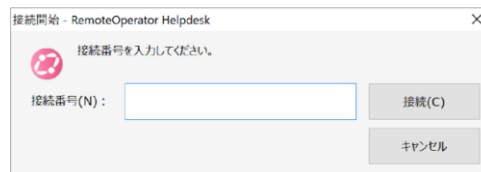
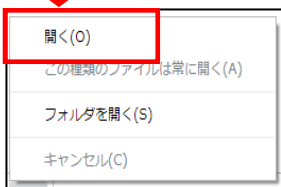
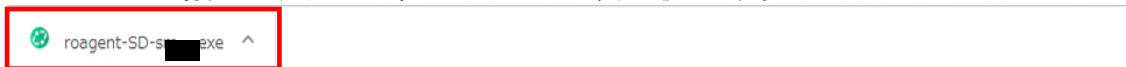
IE の場合: ブラウザ下部にメッセージが表示されます。



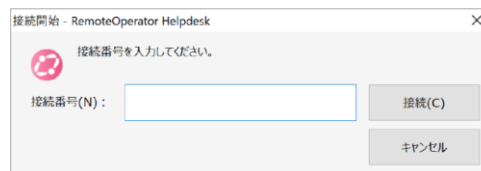
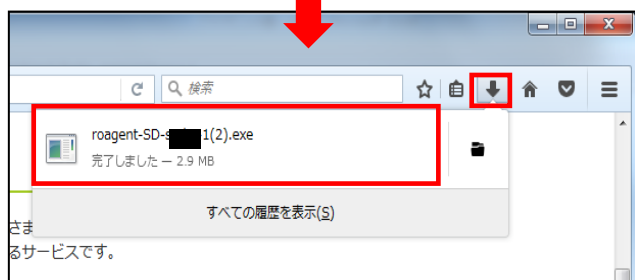
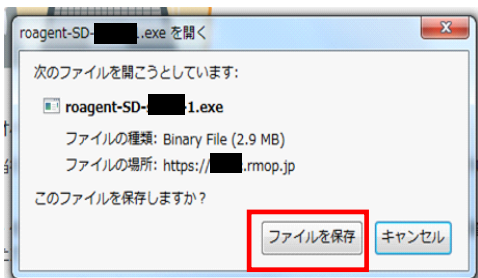
Edge の場合: ブラウザ下部にメッセージが表示されます。



chrome の場合: ブラウザ下部にメッセージが表示されます。

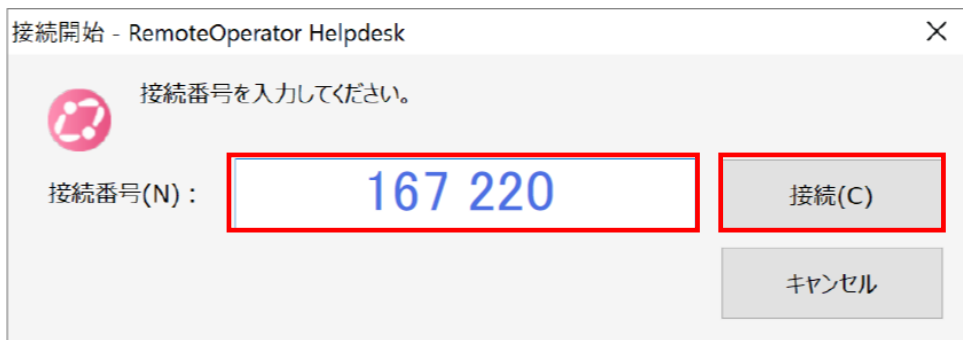


FireFox の場合: 画面中央にウインドウが表示されます。



## 2. 画面共有の開始

以下の画面が表示されましたら、オペレーターから伝えられた6桁の数字を入力し、接続ボタンをクリックしてください。

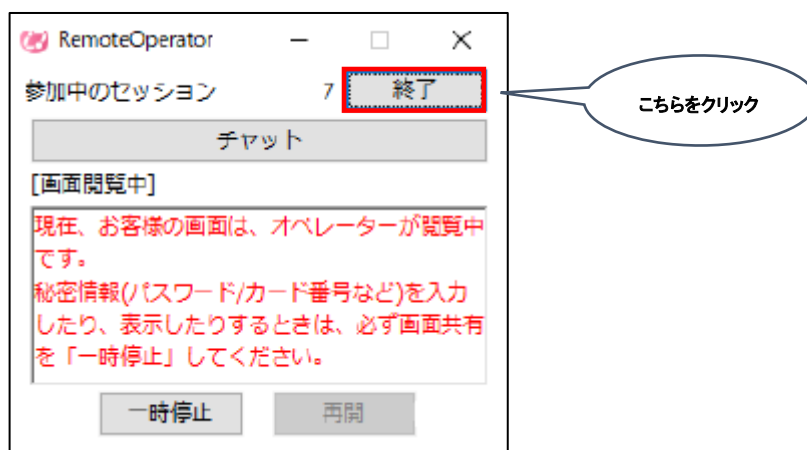


## 3. 画面共有の終了

終了時はお客さまの画面右下の[終了]をクリックしてください。

※作業の途中で一時的にリモートの接続を停止する場合には[一時停止]をクリックしてください。

担当者によるリモート作業に戻る場合には[再開]をクリックしてください。



## 4. 制限事項

お客様の環境により「プリントスクリーン」機能が抑止されている場合は、画面共有ができない場合があります。

### 【プリントスクリーンを抑止する機能があるソフトの例】

#### セキュリティー対策ソフト

- ・kaspersky (カスペルスキー)
- ・Rapport (ラポート)