

画面共有顧客支援サポートツール

リモートオペレーター操作マニュアル

スルガビジネスソリューション株式会社

2025/04/01

目次

| | |
|---------------------------------------|-------------------|
| 1. 画面共有の始め方 | 1 |
| 2. 画面共有の開始 | 4 |
| 3. 画面共有の共有対象の選択..... | 4 |
| 4. 画面共有の一時停止、再開 | 5 |
| 5. 画面共有の終了 | 6 |
| 6. 制限事項 | 6 |

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) スルガビジネスソリューションのトップから 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」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。

画面共有によるご案内

ご利用にあたって

本サービスは、当社オペレーターがインターネットを介してお客さまのパソコンに接続し、お客さまがご覧の画面をオペレーターが実際に確認しながら、お電話で操作方法をご説明するサービスです。

本サービスで可能になること

1. お客さまパソコン画面をオペレーターパソコンに表示
2. お客さまパソコン画面にポインタを表示
3. お客さまパソコン画面に当社が設定したホームページアドレスを通知

【ご留意事項】

1. 本サービスは、当社オペレーターから案内があった場合のみご利用いただけます。
2. 本サービスは、当社オペレーターが操作をすることはできません。お客さまご自身で操作いただく必要があります。
3. ビジネスバンキング・オフィスバンクシリーズ・代金回収・給与計算のお問い合わせにご利用いただけます。
4. 当社の故意による過失でないかぎり、本サービスのご利用によって生じた損害等について、当社では責任を負いません。
5. お客さまのコンピュータ環境によっては、ご利用いただけない場合があります。

上記に同意の上、
サービスを利用する

こちらをクリック

＜ボタンクリック後＞

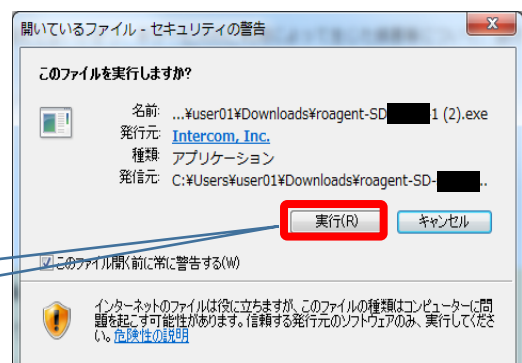
1. ファイルがダウンロードされます。
2. ダウンロードしたファイルを起動すると、以下の画面が表示されます。
3. オペレーターから伝えられた6桁の数字を入力し、接続ボタンをクリックしてください。



※「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。

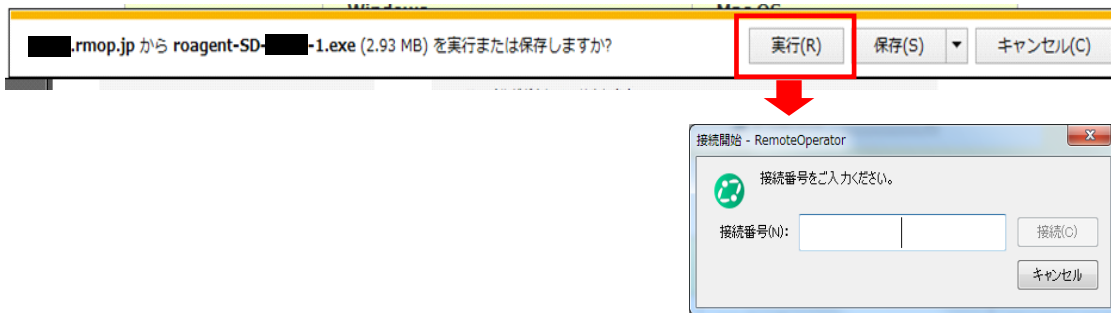
※お客さまのセキュリティ設定によって、セキュリティ警告が表示される場合は「実行」ボタンをクリックしてください。

こちらをクリック

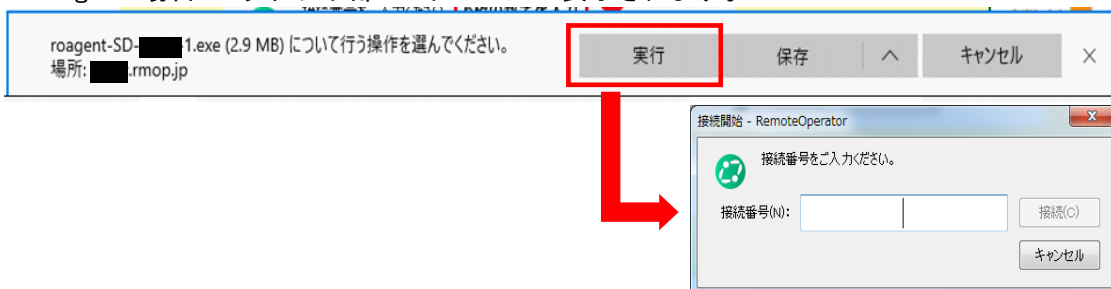


【ブラウザ毎の実行手順】

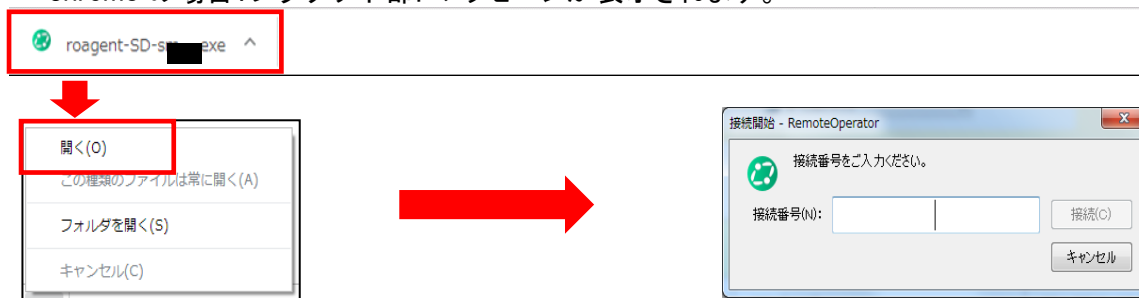
IE の場合: ブラウザ下部にメッセージが表示されます。



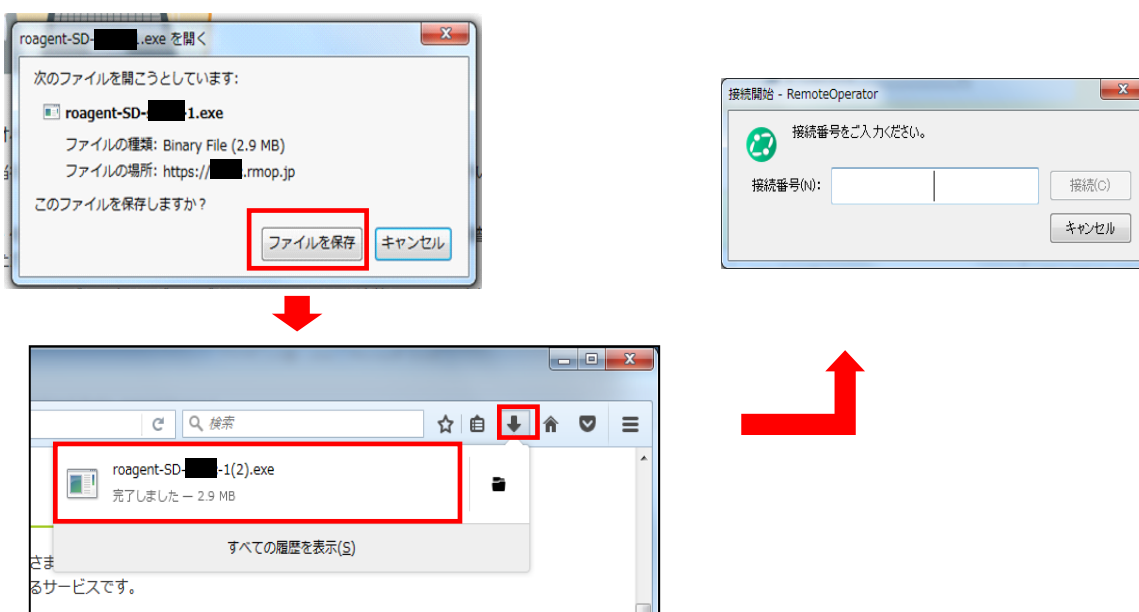
Edge の場合: ブラウザ下部にメッセージが表示されます。



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

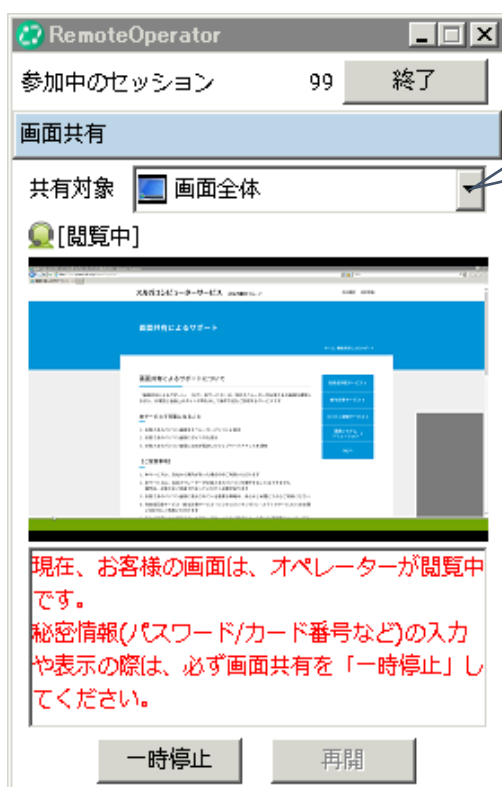
以下の画面が表示されましたら、オペレーターから伝えられた6桁の数字を入力し、接続ボタンをクリックしてください。



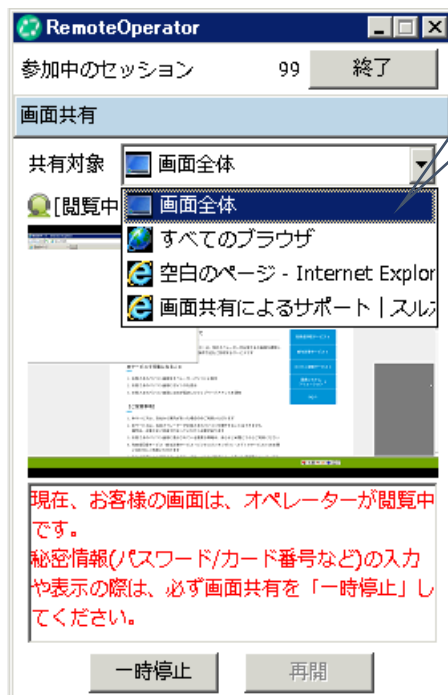
3. 画面共有の共有対象の選択

お客さまに共有していただく画面を選択できます。

共有していただく画面を全画面表示か、または操作支援に必要なブラウザ画面のみの表示か選択できます。



例) 画面全体を共有する場合

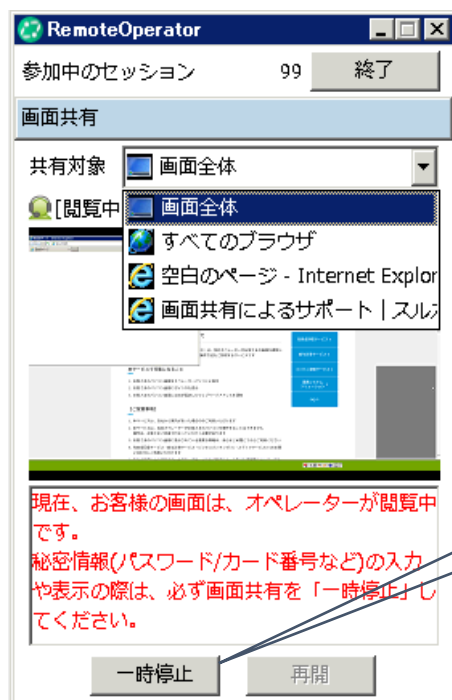


4. 画面共有の一時停止、再開

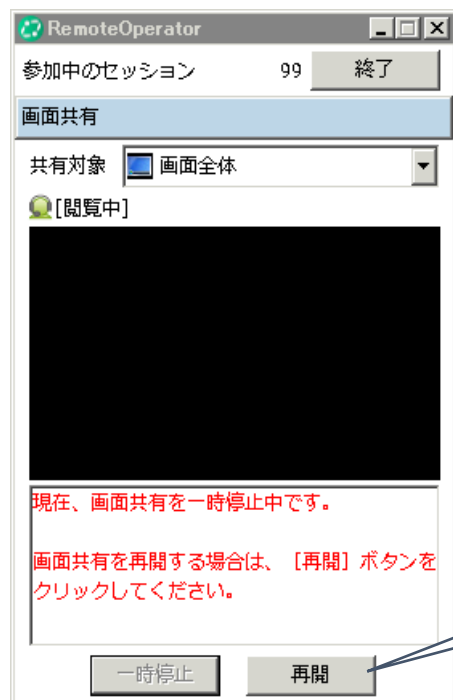
(1) 画面共有の一時停止について

お客さまの機密情報(パスワード/カード番号など)の入力や表示の際には、画面共有を一時停止することができます。

一時停止したい場合は「一時停止」ボタンをクリックしてください。

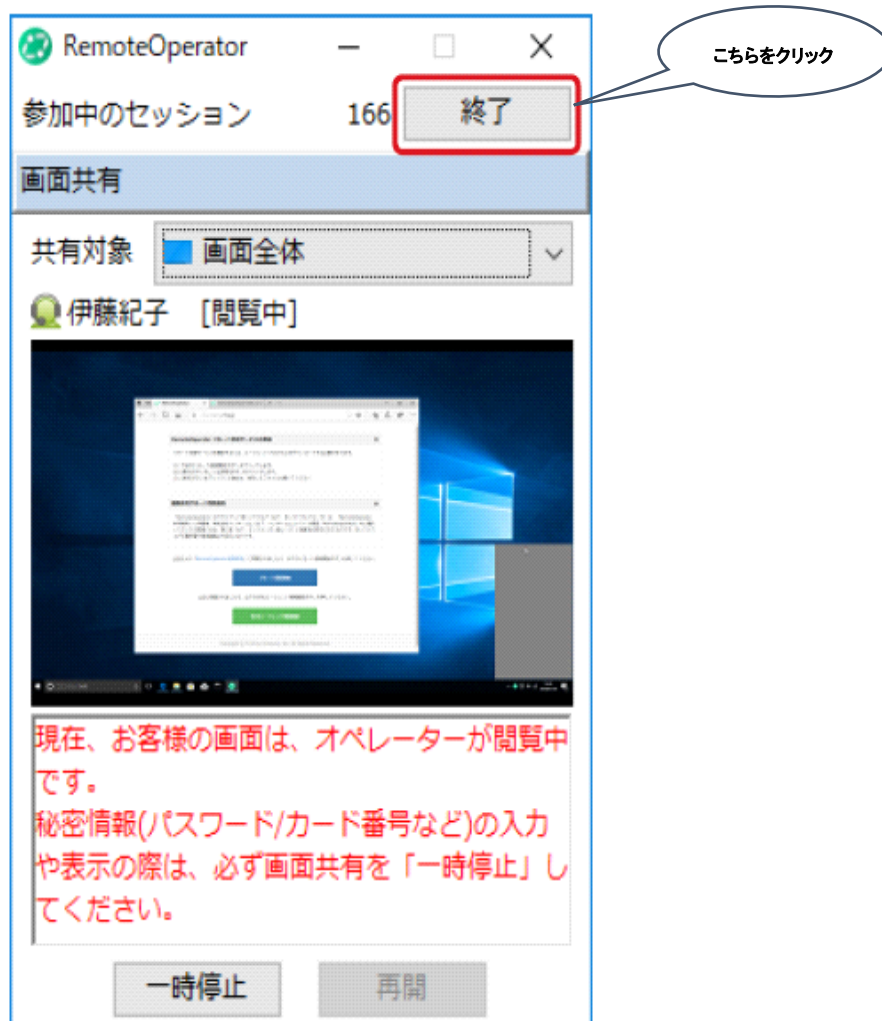


(2) 一時停止中に画面共有を再開したい場合は「再開」ボタンをクリックしてください。



5. 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。



6. 制限事項

お客さまの環境により「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】

セキュリティ対策ソフト

- kaspersky(カスペルスキー)
- Rapport(ラポート)