

サービスメニュー



対応会員数35万人強、年間対応件数約18万件の対応力を備えたセンタークオリティを誇るサービスです。
年中無休でサービス提供を行います。

| | |
|-----------|---|
| トラブルシュート | PC、タブレット、スマホやネットワークの不具合状況をヒアリングし、トラブル解消へのサポートを行います。 |
| テクニカルサポート | 操作方法、設定方法などご利用に関するサポートを行います。 |
| リモートサポート | ウィルス駆除、データ復旧など遠隔操作によるサポートや操作支援などを行います。 |
| 受付窓口対応 | 保証サービス受付対応、訪問サービスアポイント調整、民泊予約受付など一次対応からカスタマー対応まで幅広く対応しております |



主たる対応メニュー

| PC・スマホ・タブレット | OS系 | メール系 | ブラウザ系 | セキュリティ系 |
|---|--|---|--|--------------------------------------|
| パソコン本体、周辺機器の接続設定、ドライバのインストール（マニュアル記載の通常手段） | 基本設定、操作方法、言語バー設定、単語登録、ユーザーアカウント追加設定、パスワード設定等 | アカウント設定、メールフィルタ設定、メールアドレス取得代行、署名設定、迷惑メール振り分け等 | トップページ表示設定、一次ファイル削除、お気に入り登録、フォント設定、文字サイズ設定 等 | ウィルス駆除、ウィルス+スパイウェア検索、簡易ファイヤーウォール設定 等 |
| Office系 | 年賀状作成ソフト系 | アプリケーション系 | 音楽・動画再生系 | ネットワーク系 |
| Word系（文字入力、ページ設定、主旨既設定 など） Excel系（表作成、計算方法、フィルタ設定 など） PowerPoint系（文字入力、スライド作成、マスタ挿入 など） | 基本設定、デザイン作成方法、宛先の書き方、住所録のバックアップ など | 基本設定、基本操作説明（一般的に使用されている主なアプリ LINE、Facebook、Instagramなど） | 再生方法、CDからの音楽取込み（個人利用目的に限る） 音声ファイルの形式変換方法 など | 無線基本設定（Webで設定方法が記載されている項目のみ）等 |

※Excelの関数・マクロは対象外

サポート対応範囲



■対象機種一覧

| サポート対象 | サポート範囲 |
|---------------|---|
| パソコン本体 | 周辺機器の接続設定、ドライバーのインストール(マニュアル掲載の通常手順のみ) |
| OS系 | 基本設定、操作方法、言語バー設定、単語登録、ユーザーアカウント追加設定、壁紙設定、スクリーンセーバー設定、省エネルギー設定方法、パスワード設定など |
| メール系 | アカウント設定、メールフィルタ設定、メールアドレス取得代行 (Webメール)、メール作成、送信方法案内、メール署名の設定方法、メッセージの形式の設定、迷惑メール振り分け方法 |
| Webブラウザ系 | ブラウザスタートページの表示設定、一時ファイル・閲覧履歴削除設定、お気に入り登録設定・エクスポート方法・インポート方法、Webページの言語の変更・フォントの変更・文字サイズの変更・エンコード変更 |
| セキュリティ系 | ウイルス+スパイウェア検索、ウイルス・スパイウェア駆除 (セキュリティソフトで駆除できるもの、または簡易的操作で駆除できるスパイウェア)、簡易ファイアウォール設定、例外設定設定、アップデートなど |
| ホームページ作成ソフト系 | 基本設定、基本操作説明。(ヘルプページに存在する項目のみ) ※作成代行は行いません。 |
| Office系 | 文章作成系：文字入力方法、ページ・書式設定方法など |
| | 表作成系：フィルター設定方法、並び替え方法、書式設定方法など (マクロ・関数(一部を除き対応外)) ※対応可能関数：SUM・AVERAGE・COUNT・MAX・MIN。 |
| | PowerPoint系：文字入力方法、スライドの作成方法、マスターの挿入方法など ※作成代行は行いません。 |
| ペイント・フォトレタッチ系 | 基本設定、基本操作説明 (ヘルプページに存在する項目のみ) ※作成代行は行いません。 |
| 年賀状作成ソフト系 | デザインの作成方法、宛先の書き方、住所録のバックアップ方法など ※作成代行は行いません。 |
| PCユーティリティ系 | 基本設定、基本操作説明。(メーカーヘルプページに存在する項目のみ) |
| 動画編集系 | 基本設定、基本操作説明。(メーカーヘルプページに存在する項目のみ) |
| ライティングソフト | CD、DVDへのディスク作成操作案内 (著作権保護のあるデータは対応不可) ※フリーソフトは対応不可 |
| 音楽・動画再生ソフト | 再生方法、CDからの音楽取り込み方法 (個人利用目的に限る)、音声ファイルの形式変換方法など ※フリーソフトは対応不可 |
| サービス・その他 | ユーザー登録補助、メッセージ設定、印刷設定方法、デジタルカメラ画像データ保存方法など |
| ネット・ルータ系 | 有線無線共に基本設定 (Webで設定方法が記載している項目のみ) * ポケットWiFiなどの接続設定含む (マニュアルの内容のみ) ※ポート開放、VPN接続の対応不可 |

■ソフトウェア

| カテゴリ | ソフト名 |
|-----------|---|
| os | Windows VISTA、Windows 7、Windows 8(RT 8.1含む)、Windows 10、Windows11、Mac 10.5~ |
| メールソフト | Outlook Express、Microsoft Outlook(2003~)、Windows メール、Windows Live メール、Windowsメールアプリ、Thunderbird、MacMail |
| Webブラウザ | Internet Explorer、Firefox、Google Chrome、Safari |
| ホームページ作成 | ホームページビルダー |
| PCユーティリティ | Acronis True Image、HD革命/BackUp |
| セキュリティソフト | ノート、加パルス、ウイルスバスター、G DATA、カワイ、Microsoft Security Essentials(Defender)、キングソフト、ウイルスセキュリティ、Internet SagiWall、カブルト |
| Office | Microsoft Word/Excel/PowerPoint(2003~)、Kingsoft Office Writer/SpreadSheet/Presentation、JUST Suite 一太郎 |
| フォトレタッチ | Adobe Photoshop Elements |
| PDF | Adobe Acrobat |
| 年賀状 | 筆まめ、筆王、筆ぐるめ、宛名職人、楽々はがき |

■周辺機器

| サポート対象 | サポート範囲 |
|-----------|--|
| ルーター/子機 | Buffalo製・Corega製・NEC製・Planex製・Logitech製・I-O DATA製、fonルータ (Softbank) ・Mobile Cube (au) ・または上記のOEM製品 |
| モバイル回線接続 | Y!mobile・docomo・Softbank・au・UQ WiMAX |
| プリンタ・スキャナ | CANON製・EPSON製・brother製・HP製 |
| 外部接続デバイス | 外付けHDD・USBフラッシュメモリー・キーボード・マウス・マイク・個人向けウェブカメラ |
| | ・デジタルカメラ写真取り込み設定 |
| スマートスピーカー | 機器名：Google Home・Amazon Echo・Clova WAVE・Apple HomePod 作業範囲 |
| | ・初期設定(配線接続・Wi-Fi接続) |
| | ・必要基本アプリのインストール及びスピーカーとの接続 ・基本操作レクチャー |

■スマートフォン/タブレット

| サポート対象 | サポート範囲 |
|----------|--|
| OS | Android4.2.0~ iOS4~ |
| 対応アプリ | 一般的に使用されている主なアプリ。一例：LINE・Facebook |
| メール系 | アカウント設定、メールフィルタ設定、メールアドレス取得代行 (Webメール)、メール作成、送信方法案内、メール署名の設定方法、メッセージの形式の設定、迷惑メール振り分け方法 |
| Webブラウザ系 | ブラウザソフト トップページの表示設定、一次ファイル、閲覧履歴削除設定、お気に入り登録設定、お気に入りのエクスポート方法、お気に入りのインポート方法 |
| セキュリティ系 | セキュリティ対策ソフトのインストール及び設定 |
| ネット・ルータ系 | 無線基本設定 (Webで設定方法が記載している項目のみ) * ポケットWiFiなどの接続設定含む (マニュアルあり) |