

サービスメニュー



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。

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、簡易ファイヤーフォール設定 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、インスタグラムなど）	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

※注意事項

- ・サポート行う範囲は基本操作に限ります。詳細な操作方法、トラブルは各販売メーカー様サポートをご案内します。
- ・上記ソフト以外に、PCメーカープリインストール版ソフトに関しては対象と致します。フリーソフトのサポートは原則不可です。
- ・データ移行作業は基本ユーザーデータのみです。各種ソフトのデータは対応不可(会計ソフトのデータ移行や復元など)
- ・データ移行(戻し)およびバックアップはリスクを伴う危険性があるため、訪問が妥当と判断した場合は遠隔サポートを打ち切る可能性があります。



サポート対象	サポート範囲
パソコン本体	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコン本体・周辺機器（プリンター・ルーターなど）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段のみ）
OS系	<ul style="list-style-type: none"> ・基本設定 ・操作方法 ・言語バー設定 ・単語登録 ・壁紙設定 ・ユーザーアカウント追加設定 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・アカウント設定 ・メールフィルター設定 ・メール作成 ・送信方法案内、送信方法案内 ・メール署名の設定方法 ・メールアドレス取得代行（Webメール） ・メッセージの形式の設定 ・迷惑メール振り分け方法 など
Webブラウザ系	<ul style="list-style-type: none"> ・トップページ表示設定 ・一時ファイル、閲覧履歴削除設定 ・Webページの言語変更 ・文字サイズ変更 ・画像保存方法 ・お気に入り設定 ・ブラウザスタートページの表示設定 ・エクスポート、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 など
セキュリティ系	<ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス+スパイウェア検索 ・ウイルス・スパイウェア駆除（※1） ・簡易ファイアウォール設定 ・セキュリティ診断 ・その他簡易設定、アップデートなど

※1 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。

※2 作成代行は行いません。

※3 ポケットWiFiなどの接続設定含（マニュアルあり）

対象製品は、日本国内で販売されている個人のお客さま向け製品/ソフトウェア/サービスで、日本語でマニュアルやサポート情報が提供されているものです。以下は、主な製品カテゴリとサポート範囲です。

サポート範囲	サポート対象
ホームページ作成ソフト系	<ul style="list-style-type: none"> ・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）（※2）
Office系	<ul style="list-style-type: none"> 【Word・一太郎系】 ・文字入力方法、ページ・書式設定方法など 【Excel系】 ・表作成、計算方法（マクロ・関数は対応外）、フィルター設定方法、並び替え方法、書式設定方法等 ※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（※2）
ペイント・フォトタッチ系	<ul style="list-style-type: none"> ・基本設定 ・基本操作説明 ・画像編集方法（ヘルプページに存在する項目のみ）（※2）
年賀状作成ソフト系	<ul style="list-style-type: none"> ・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等（※2） ※作成代行は行いません。
ライティングソフト	<ul style="list-style-type: none"> ・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
動画編集系	<ul style="list-style-type: none"> ・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）
音楽・動画再生ソフト	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザー登録補助 ・画像・音楽・住所録などの簡易的なファイルバックアップ ・印刷設定方法 ・デジタルカメラ画像データ保存方法 ・メッセージャー設定
SNS	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザー登録 ・基本操作
オンラインミーティングツール	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリケーションインストール ・ユーザー登録 ・基本操作
ネット・ルータ系	<ul style="list-style-type: none"> 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）（※3） ※ポート開放、VPN接続の対応不可

周辺機器・スマートフォン

※注意事項

※サポート行う範囲は基本操作に限ります。詳細な操作方法、トラブルは各販売メーカー様サポートへご案内します。
 ※上記ソフト以外に、PCメーカープリインストール版ソフトに関しては対象と致します。フリーソフトのサポートは原則不可です。
 ※データ移行作業は基本ユーザーデータのみです。各種ソフトのデータは対応不可(会計ソフトのデータ移行や復元など)
 ※データ移行(戻し)およびバックアップはリスクを伴う危険性があるため、訪問が妥当と判断した場合は遠隔サポートを打ち切る可能性があります。



カテゴリ	ソフト名
ルーター/子機	Buffalo製・Corega製・NEC製・Planex製・Logitech製・I-O DATA製・Tplink製・エレコム製 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	Google Home・Amazon Echo・Clova WAVE・Apple HomePod

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) ※ポケットワイファイなどの接続設定含む(マニュアルあり) ※ポート開放、VPN接続の対応不可

ソフトウェア詳細 (パソコン)



カテゴリ	ソフト名	カテゴリ	ソフト名
OS※1	Windows 7	セキュリティソフト	ノートン インターネットセキュリティ
	Windows 8(RT 8.1含む)		カスペルスキー インターネット セキュリティ
	Windows 10		ウイルスバスター
	Windows 11		G DATA インターネットセキュリティ
	Mac 10.5~		マカフィー・インターネットセキュリティ
メールソフト※1	Microsoft Outlook		キングソフト インターネットセキュリティ
	Windowsメールアプリ		ウイルスセキュリティ ゼロ
	Thunderbird		AVG インターネット セキュリティ
	MacMail		ウェブルット
Webブラウザ	Internet Explorer		PCユーティリティ
	Microsoft Edge	フォトレタッチ	HD革命/BackUp
	Firefox	PDF	Adobe Photoshop Elements
	Google Chrome	年賀状※1	Adobe Acrobat
	Safari		筆まめ
ホームページ作成	ホームページ・ビルダー	筆王	
Office※1	Microsoft Word/Excel/PowerPoint	筆ぐるめ	
	Kingsoft Office Writer/SpreadSheet/Presentation	宛名職人	
	JUST Suite 一太郎	楽々はがき	
SNS※4	Line	Web会議システム※2	Zoom
	Facebook		Skype
	Twitter		Cisco Webex
	Instagram	Microsoft Teams	
		音楽アプリ※3	iTunes
			Music Center for PC

※1,サポートが終了しているソフトに関してはインストールと操作説明まで。トラブルに関しては対応不可。

※2,インストール、マイク、カメラの動作確認、基本操作まで。トラブルに関しては対応不可。

※3,CD再生、取り込み、トラブルは対応不可。iPhoneのバックアップに関しては操作説明のみ。

※4,基本操作のみ(アカウント作成、ログイン、閲覧、投稿とメッセージ送信)