

パソコンや関連機器・スマートフォンのお困り事
お電話1本で、解決します!!

遠隔サポート サービス



インターネットの
設定が分からない...

まずはお電話ください。必要に応じてお客様の端末にネットワーク経由でアクセスし、遠隔操作によりトラブルを解決いたします。



設定してくれて
ありがとう!

遠隔サポートサービスとは

お客様のパソコンに関するお問合せにオペレーターがお電話でお応えしたり、遠隔地にあるお客様のパソコンにネットワーク経由でアクセスし、直接支援、操作することで、パソコンに関するトラブルシューティング、ソフトウェアインストール、ウイルスチェック等を支援するサービスです。

遠隔サポート受付窓口

うれしい、夜8時までの
テクニカルサポート!!

●受付窓口(フリーダイヤル)

☎0120-009-116
※土日祝日含む(年末年始は除く)

●受付時間 10:00~20:00

月額
利用料

600円

最大2ヶ月無料!!

回数制限ナシ! 何度でもサポート!

※遠隔サポートサービスの月額利用料が利用開始月とその翌月の最大2ヶ月無料となります。3ヶ月目以降のご利用には月額利用料600円がかかります。

本紙に記載の金額は税抜価格です。※「税込」「不課税」と表示のあるものを除く。
消費税については、サービスご提供時点または工事完了時点で適用される消費税率により計算した消費税額を、税抜価格に加算してご請求いたします。



TOKAIケーブルネットワーク

2015.4

パソコンや関連機器・スマートフォンの、お困り事の解決を丁寧にサポートします。

■サポート対象機器、ソフトウェアおよびサービスとサポート範囲

機器

サポート対象

スマートフォン本体 タブレット パソコン本体 キーボード マウス
 ルーター 無線LANアクセスポイント ハブ LANカード等のネットワーク機器 ネットワーク接続可能なゲーム機器

サポート範囲

インターネット接続設定、家庭内ネットワークとの接続、初期設定、マニュアルに記載された基本的操作。

接続サービス

サポート対象

FTTHインターネット CATVインターネット データ通信カード プロバイダサービス インターネット上の各種サービス

サポート範囲

インターネット接続設定、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法。

ソフトウェア

サポート対象

ブラウザ メーラー メディアプレーヤー ウィルス対策 文書作成 接続ツール

サポート範囲

インストール方法、初期設定、個人利用を想定した基本的な操作方法、診断。

■サポートの流れ



システム動作環境

OS	Windows	32ビット版	<ul style="list-style-type: none"> Windows2000 Professional (ServicePack4) Windows XP Home Edition (ServicePack3) Windows XP Professional (ServicePack3) Windows Vista HomeBasic Windows Vista Home Premium Windows Vista Business Windows Vista Enterprise Windows Vista Ultimate (ServicePack1) Windows7 Windows7 Starter Windows8 Windows8 Pro 	ブラウザ	Windows	<ul style="list-style-type: none"> Internet Explorer 6.0以上 FireFox 3.0 以上 Safari 3.0 以上 Opera 9.0 以上 Chrome10 以上
		64ビット版	<ul style="list-style-type: none"> Windows2000 Professional (ServicePack4) Windows XP Professional (ServicePack3) Windows Vista HomeBasic Windows Vista Home Premium Windows Vista Business Windows Vista Enterprise Windows Vista Ultimate (ServicePack1) Windows7 Windows8 Windows8 Pro 		Macintosh	<ul style="list-style-type: none"> FireFox 3.0 以上 Safari 3.2 以上 Intel基盤のMacintosh/パソコン
	Macintosh		<ul style="list-style-type: none"> MacOS X 10.5 (Leopard) 以降で(但し、Intel製基盤のパソコン) 		スマートフォン・スマートパッド	<ul style="list-style-type: none"> Android ブラウザ Safari
	スマートフォン・スマートパッド		<ul style="list-style-type: none"> Android 2.1 以降 		接続回線	ブロードバンド回線
				CPU	Intel Pentium III 800MHz以上 またはその互換のプロセッサ	
				ソケット通信	Winsock1.0以上	
				ネットワーク環境	LAN、ADSL、電話線、ワイヤレスのグローバルIPまたはバーチャルIP対応	

※当社規定のサポート対象と範囲以外は本サービスの対象外となります。また、サポート対象およびサポート範囲内であっても、問題の解決をお約束するサービスではありません。