

# 安心365 ヘルプデスクサービス

TOTAL (ハードウェア保守サービス)を契約された関与先企業様向けの付帯サービスです

365日 (9:00~21:00) パソコン導入後の様々な疑問についてご質問を承ります



安心365  
対応事例

## PC全般

- あるプログラムを削除したい、新しいOSのパソコンに移行した直後で操作がわからない
- Windows Update後、パソコンの動作が不安定になった
- 入社後パソコンの電源を入れたら、今までと異なるデスクトップ画面が表示されている
- 突然かな入力に変わってしまった。ローマ字入力に戻したい
- 今まで使用していたプリンターが一覧から消えた

## Word, Excel, PowerPoint

- Excelシートに円グラフを入れたい
- Excelの計算式が合っていない、正しく計算するにはどうしたらよいか
- Wordで袋とじ印刷をしたい
- Wordで桁揃えをしたい

## メール

- メールアカウントを増やしたい
- パソコンに着信したメールをスマートフォンに転送したい
- CC、BCCの使い分けについて教えてほしい

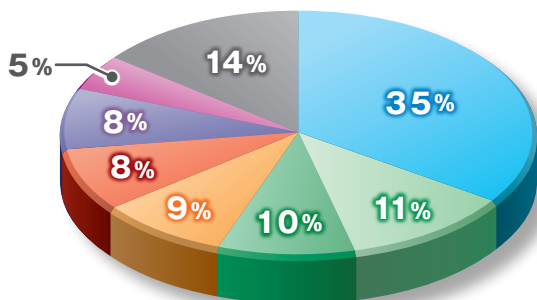
## 接続設定

- 突然インターネットに繋がらなくなった
- 社内にある3台のパソコンでファイルを共有したい

## その他

- 「ウイルスに感染しています」と警告が出ている
- Edgeを標準ブラウザに設定したい
- パソコンに入っているはがきソフトの使い方を教えてほしい

お問合せ状況



- パソコン全般
- メール接続
- アプリケーション
- プリンター
- 有線・無線接続
- MS-Office関連
- ウイルス対策
- その他

期間：2021年1月~12月

# 安心365ご利用条件

- TKC会員の関与先企業様であること。
- TKCから購入のパソコンにおいて、TOTAL (ハードウェア保守サービス) を契約されていること。<sup>※1 ※2</sup>
- TKCから購入のパソコンにおいて、TOTALセットアップサービス (パソコン等設置・設定サービス) をご利用された場合。<sup>※3</sup>

※1 TOTAL契約がある場合、その契約期間中、安心365をご利用頂けます。

※2 TOTAL契約パソコン1台につき1件のライセンスが付与されます。

※3 TOTALセットアップサービス実施日の翌末日まで安心365をご利用頂けます。TOTAL (ハードウェア保守サービス) をご契約頂く事で、継続して安心365をご利用頂けます。

## サポート範囲

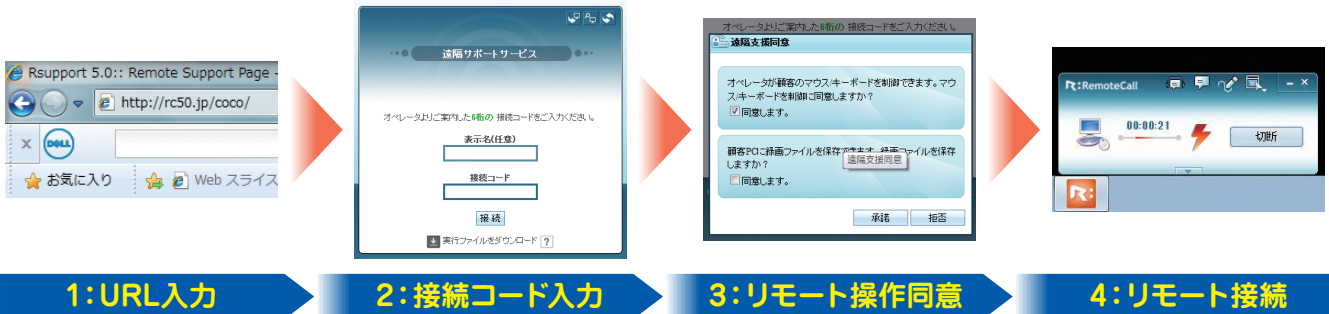
1. サポート対象機器  
パソコン本体、パソコン周辺機器 (モニター、キーボード、マウス、外付けドライブ等)、プリンター (大型複合機除く)、有線/無線LAN機器 (HUB、ルーター、無線AP等)
2. OS (オペレーティングシステム) の操作・設定  
Windows (10以降)
3. Microsoft Officeの操作  
Microsoft Excel、Microsoft Word、Microsoft Outlook、Microsoft PowerPointの操作案内
4. インターネット接続・利用に関する操作・設定  
有線/無線LAN機器を使用したインターネット接続設定・操作、Eメールの送受信設定・操作
5. インターネット上の各種サービス (Webメール等)
6. 一般ソフトウェアの操作  
ブラウザ、メールソフト、葉書作成ソフト等  
※一般に使用されているソフトウェアについて、ベストエフォートにてサポートします。
7. コンピューターウイルス感染時の対応  
ネットワークからの遮断確認、セキュリティソフトを使用したPCスキャンとウイルスの隔離・駆除

ウイルス  
感染時も安心

## サポート範囲外 (お断りするケース)

1. 株式会社TKCが提供するシステム (戦略経営者システム、TKCウイルス対策プログラムの内、TKC独自設定機能)
2. 企業向け業務システム (会計、販売購買、給与等)
3. 広く一般に使用されているとは言えないソフトウェアに関する問い合わせ
4. ハードウェア故障・修理、交換、保守パーツに関する問い合わせ
5. サポートの提供に外国語が必要となる問い合わせ
6. 違法行為 (不正コピー等)、またはそれを助長と思われる問い合わせ
7. プログラムの設計・開発に関する問い合わせ
8. 一般的とはいえない高度な使用方法に関する問い合わせ  
例: Excel等におけるマクロ、財務関数、統計関数、検索/行列関数およびデータベース関数
9. 大規模なネットワークに関する問い合わせ
10. 滅失データの復旧に関する問い合わせ
11. その他  
有効な利用権限がないお客様からの問い合わせ  
OSのリカバリーに関する問い合わせ

## 電話サポートに加え、リモートサポートで質問にお答えします



## お客様とオペレーターで同じ画面を共有

画面の内容を電話では上手く伝えられない、オペレーターのご案内する操作がよく解らないなどPC初心者のお客様でもストレス無くサポートを受けられます。



### お客様PCのマウス、キーボードを操作可能

キー入力の苦手なお客様でもオペレーターが操作することで問題解決に向けてスピーディーなサポートを受けることができます。

### 手書きマーカー等の多彩なお客様支援機能

手書きマーカーを使ったお客様PC画面への描画、URL転送等、多彩な支援機能によりスムーズなサポートが可能です。

※リモートサポートを行うには、お客様のPCがインターネットに接続されている必要があります。また、お客様のご使用環境によっては、リモート接続が行えない場合があります。