

リモートサポート概要

1. リモートサポートの仕組み
2. リモートサポートの受け方
3. リモートサポートのセキュリティ

1. リモートサポートの仕組み

リモートサポートとは、お客さまと弊社とを、NTR社の NTRsupport システムを利用し、インターネットを介してサポートサービスをさせていただき仕組みです。

お客さまは WindowsPC とインターネットの環境さえあれば、弊社のオペレータに問い合わせることができ、必要であればリモート操作やファイル転送を利用したテクニカルサポートを遠隔で受けることができます。



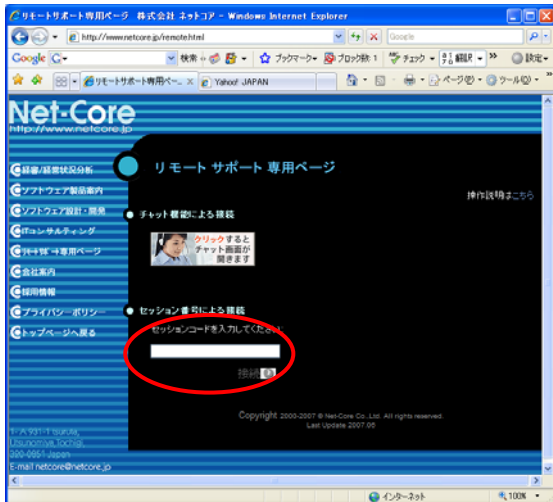
リモートサポートだから素早く、安心してサポートを受けられます

- **リモートサポートでサポートを受けるとき、事前にソフトのインストールは必要ありません**
お客さまは、事前にソフトをインストール、ファイアウォールや NAT 等の設定をする必要は全くありません。
- **お客さまの許可なくリモート接続は始まりません**
リモートコントロールやファイル転送などお客さまの PC に影響を及ぼす可能性のある操作時には必ずお客さまの許可が必要になります。
通常のリモートコントロールソフトと違い、知らないうちに操作されることはありませんのでご安心ください。
※インストールタイプのリモートコントロールを除く
- **リモートコントロール時の操作のデータは、256bit AES という高レベルの暗号により通信されますので、第三者に操作の内容が漏れることはありません**
リモートサポートはそれぞれのツールで最適な暗号化をしております。詳しくはセキュリティのページをご覧ください。

2-1. リモートサポートでのサポートの受け方 《セッション番号を入力》

リモート接続にセッション番号を使用する場合の接続方法です。

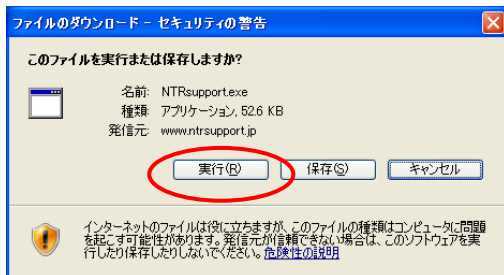
1.



ここに、オペレータから伝えられた8桁の数字を入力し、「接続」のボタンをクリックしてください。

8桁の数字は発行されたあと 15 分以内に入力してください。8桁の数字は、毎回違う数字となります。

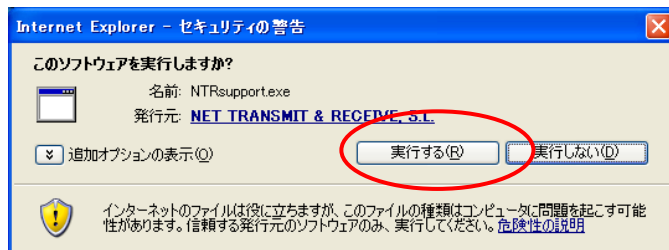
2.



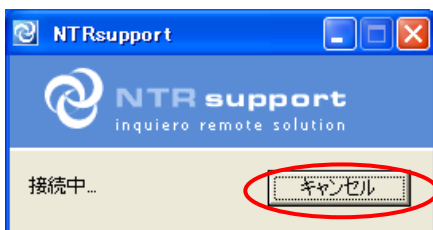
クリックすると、セキュリティの警告が出ます。「実行する」をクリックします。

※セキュリティの警告は 2 回です。

3.



4.



「接続中」という表示になると、オペレータによってリモート接続された状態になります。

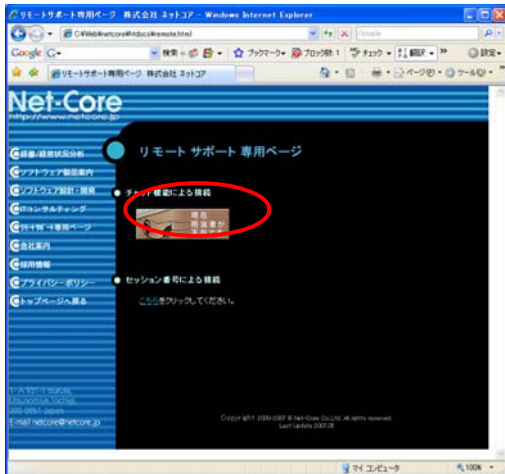
お客さまは「キャンセル」をクリックすることで、いつでもリモート接続を切断することができます。

リモート接続の際には、オペレータが許可を求めてきます。ボタンからの接続となりますので、初回のリモート時には ActiveX のダウンロードが必要となります。

2-1. リモートサポートでのサポートの受け方《リモートサポートボタンをクリック》

チャット機能を使用する場合の接続方法です。

①



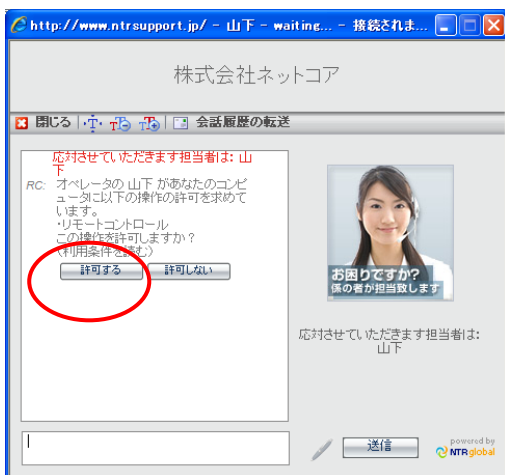
お客さまは、リモートサポート専用ページのチャット機能による接続の下のボタンをクリックします。

②



チャットウィンドウが開きます。オペレータにチャットで問い合わせることができます。開始前にはオペレータがお客さまの許可を求めます。

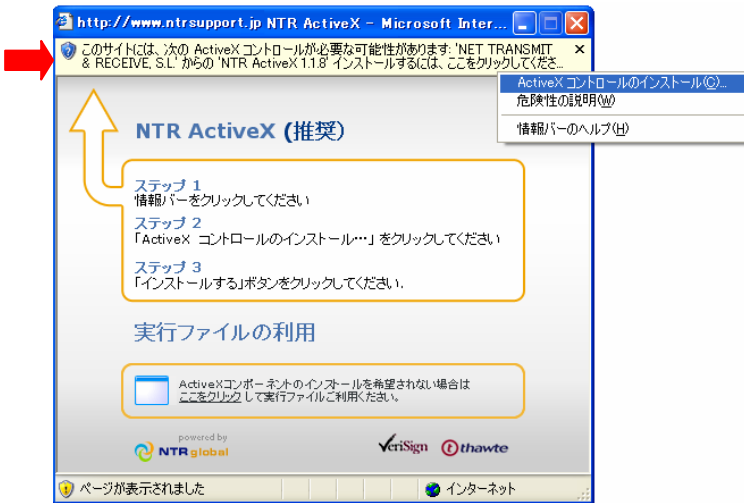
③



オペレータがお客さまの PC をリモートコントロールする場合は、必ずオペレータが許可を求めます。よろしければ、「許可する」をクリックしてください。

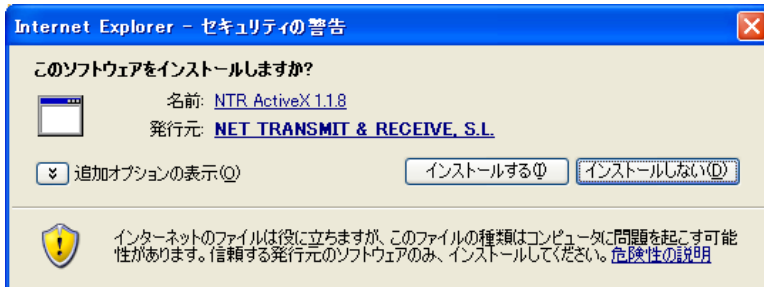
- ! Windows Vista の場合は⑦へお進み下さい。
- Windows9x系、2000 の場合は⑩へお進み下さい。

④



最初のリモート接続のときには ActiveX(NTR ActiveX x.x.x)のインストールがあります。60k 程度の小さいものなので 10 秒程度でインストールが完了します。このインストールは最初の接続時のみで、次回からはこの操作は必要ありません。
 ➡ が示すとおり、ActiveX の案内が表示されます。クリックするとインストールの案内が表示されます。
 メッセージに従い「ActiveX コントロールのインストール」をクリックしてください。

⑤



左のようなセキュリティ警告が表示されます。
 安全なものですので、インストールしてください。

⑥



インストール後、リモート接続された案内がチャットウィンドウに表示されます。マウスがオペレータの操作でお客様の PC 画面上を動かしますので、お客様はオペレータが何をしているかを知ることができます。マウスは、お客様も動かすことができます。お客様はリモート接続をいつでも切断することができます。チャットウィンドウ内の「切断する」を押せば、リモート接続が切断されます。

3. リモートサポートのセキュリティ

リモートサポート開発元のNTR社は、リモートサポート開発全般にわたってセキュリティをしっかり組み込むことに力を注いでいます。

リモートサポートのセキュリティ対策は、弊社およびスタッフ、そして企業のお客さまを保護すると同時に、許可された人のみがリモートサポートのデータ、プログラムあるいはシステムへのアクセスできるように設計されています。

●データ転送

テキストチャット会話、ファイル送受信ほかすべて、お客さまからオペレータへ、またオペレータからお客さまへ送信されるデータは、すべて暗号化されてやりとりされます。使っている暗号化アルゴリズムは、リニア・アダプティブです。

●リモートコントロール

リモートコントロールは 256-bit の Advanced Encryption Standard 暗号を使用して、TCP 接続によってパケットを送ったり受け取ったりしています。このプロトコルは送る前にパケットを圧縮しコード化し、認証過程を含んでいます。

リモートコントロール・セッションでは、リモートサポートサーバはオペレータとお客さまの PC 間の橋渡しの役割をするだけで、リモートコントロールのセッションの開始と終了の情報だけを記録し、リモートの内容は一切記録しません。ただし、ファイル転送については、オペレータの PC にログが残ります。どちらの PC のどのディレクトリのどのファイルが、もう一方の PC のどのディレクトリのどこに入ったかを記録しています。

●ASPのリモートサポートサーバのホスティング環境

リモートサポートサーバはソフトバンクテレコム株式会社のデータセンターで 24 時間・365 日オペレータに監視された環境で安全に運営されています。電源の冗長、空調設備などの二重化、耐震性の高い施設など、さまざまな安全対策が取られています。