



リモートサポートソリューション AnySupport

# User Guide Book

使用説明書



## 確認事項

AnySupport Manual

Copyright©2012. KOINO CO., LTD. All right reserved.

KOINO CO., LTD.の本「使用説明書」の内容は、機能改善および性能向上の為のバージョンアップなどにより、事前予告なしに変更・更新される場合があります。

KOINO CO., LTD.は、本「使用説明書」で説明する用途以外に対し、いかなる保証もしません。

KOINO CO., LTD.は、本「使用説明書」の供給に関して、資料に含まれた誤りによる直接・間接、又は偶然・必然的に発生した損害に対し、いかなる責任も負いません。

KOINO CO., LTD.は、本「使用説明書」に対する著作権と知的所有権を所有し、その権利は大韓民国の著作権法および万国著作権条約 (Universal Copyright Convention : UCC)により保護されております。

KOINO CO., LTD.は、本「使用説明書」の一部又は全部を事前承諾なしでのいかなる使用もお断りします。

Microsoft, Windows Vista/Windows 7/Windows 8およびInternet Explorerは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

その他の各製品名および各製品は各社の商標または登録商標や著作物です。

### KOINO CO., LTD.

住 所 : 〒152-790 ソウル特別市クログクロドン212-8、デリョンポストタワー1、1807号

U R L : <http://www.koino.net>

T E L : 82-2-2082-2750 (代表)

F A X : 82-2-6008-4135

## 目次

### 第 1 章 AnySupport の概要

1-1. リモートサポートソリューション「AnySupport」とは.....	5
1-2. 特長.....	5
1-3. 動作環境.....	6
1-4. システム構成.....	7

### 第 2 章 相談員プログラムの設置・削除

2-1. 設置 (インストール).....	8
2-2. 削除 (アンインストール).....	10

### 第 3 章 リモートサポート運用概要

3-1. リモートサポートの流れ.....	11
-----------------------	----

### 第 4 章 リモートサポートの使用方法

4-1. リモートサポートの開始と終了 (相談員側).....	12
4-2. リモートサポートの開始 (お客様側).....	15
4-3. 相談員プログラムの使用方法.....	16
4-4. リモートサポート中の画面.....	18
4-5. リモートサポート中の画面.....	19

### 第 5 章 各メニューの機能と使用方法(相談員側)

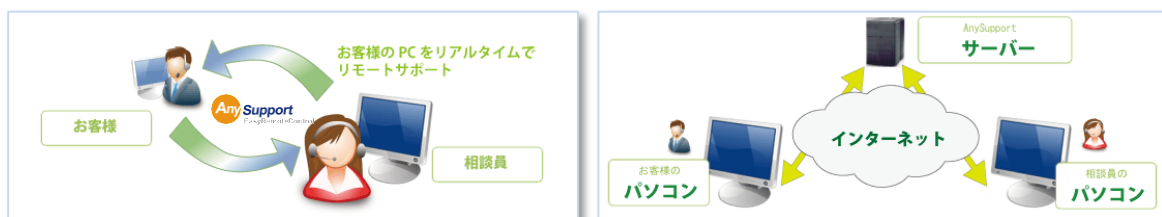
5-1. リモートサポート開始.....	21
5-2. リモートサポート終了.....	21
5-3. Windows「スタートボタン」の短縮キー機能.....	21
5-4. 「Ctrl+Alt+Del」の短縮キー機能.....	22
5-5. 全画面表示.....	22
5-6. Zoom 機能.....	22
5-7. 画面のリフレッシュ機能.....	23
5-8. 再起動後に自動接続.....	23

5-9. ファイル転送機能.....	24
5-10. ポインター機能.....	25
5-11. URL 転送.....	25
5-12. チャット機能.....	26
5-13. システム情報の表示.....	26
5-14. プロセス情報表示.....	27
5-15. 画面のキャプチャ（スクリーンショット）.....	27
5-16. お気に入り.....	28
5-17. オプション.....	29
5-18. 描画（ペイント）機能.....	30
5-19. 画面録画.....	31
5-20. 相談員を招待.....	34
5-21. 相談員の画面を見せる.....	35
5-22. 特定部分共有機能.....	36
5-23. その他の機能（共有モードの設定）.....	37
5-24. 音の伝達ができないとき.....	38
<b>第 6 章 環境設定</b>	
6-1. プロキシサーバーの設定方法.....	39
<b>第 7 章 よくある質問.....</b>	<b>41</b>
<b>第 8 章 サービス窓口.....</b>	<b>42</b>

## 第1章 AnySupport の概要

### 1-1 リモートサポートソリューション「AnySupport」とは

遠隔地にあるお客様のパソコンをまるで自分のパソコンのように直接操作できます。また、お客様と同じ画面を一緒に見ながらよりわかりやすいサポートが実現できるソリューションです。



SaaS 型ソリューションであるため、事前にお客様のパソコンにインストールする必要はありません。お客様は専用 URL からワンクリック、または認証コードを入力するだけで、インターネットを通じていつでもどこでもリモートサポートを受けることが可能です。

※1 サーバータイプもご用意しています

### 1-2 特長

高いコストパフォーマンス	月額コスト 9,000 円からの圧倒的なコストパフォーマンス
高スピード	KOINO 社独自の高度な圧縮技術とデータ転送により、リアルタイムの画面の共有が可能です
簡単でやさしい操作性	シンプルで使いやすい機能 お客様はワンクリックで接続できます
強力なセキュリティ	AES-256 bit のアルゴリズムを使用 インターネット標準の SSL 技術を使用
優れたネットワークの互換性	ファイアウォール及びプライベート IP に制約がありません。 IP ルーター又は VPN などのネットワーク装備を利用したプライベート IP やファイアウォール、またはプロキシサーバーが設定されていても、環境設定により接続することができます。 ※社内のネットワーク管理者がいる場合は、事前打ち合わせを行った上でご利用になることをお勧めします。

## 第1章 AnySupport の概要

### 1-3 動作環境

#### ■相談員（リモートサポートオペレーター）

動作環境	推奨環境
CPU	Intel Pentium4 2.0Ghz 相当以上
RAM	512MB 以上
HDD	50MB 以上の空きスペース
OS	Windows Vista / 7 / 8 / 8.1 / 10 Windows Server 2008 / 2012
ブラウザ	Internet Explorer 9 以降, Google Chrome 43 以降, Firefox 38 以降

#### ■お客様（サポートを受ける側）

動作環境	推奨環境
CPU	Intel Pentium4 2.0Ghz 相当以上
RAM	512MB 以上
HDD	50MB 以上の空きスペース
OS	Windows Vista / 7 / 8 / 8.1 / 10 Windows Server 2008 / 2012 Mac OS X 10.8 Mountain Lion 以降
ブラウザ	Internet Explorer 9 以降, Google Chrome 43 以降, Firefox 38 以降

#### ■サーバインストール型の場合

動作環境	推奨環境
CPU	Intel Xeon 3.0Ghz 相当 以上
RAM	2GB 以上
HDD	1GB 以上の空きスペース
OS	Windows Server 2008 / 2012
データベース	MySQL 5.5 以降

#### ※ご注意※

AnySupportは、インターネットを利用しているため、外部通信が遮断されている場合、あるいはVPNなどネットワークに関する装備・ソフトウェア、ウイルス対策ソフトウェア、Firewall などのセキュリティ製品をご利用の場合、AnySupportをご利用できない場合があります。その場合は、各装備・ソフトウェアの発売元などへお問い合わせ後、ご利用できる場合があります。弊社は、各装備やソフトウェアの設定に対するサポートは行いません。

## 第1章 AnySupport の概要

### 1-4 システム構成

■ 本ソリューションは、3つの部分で構成されています。

<p><b>お客様側</b></p>	<p>お客様はお客様用接続ページからアクセスします。 相談員との接続を認証したり、アンケートに答えることができます。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="432 750 839 1055"> <p>お客様接続ページ</p> </div> <div data-bbox="879 750 1203 1048"> <p>アンケート画面</p> </div> </div>
<p><b>相談者側</b></p>	<p>相談員は相談員プログラムを使用して、接続されたお客様の PC をリモートサポートします。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="437 1238 874 1529"> <p>相談員プログラムの管理画面</p> </div> <div data-bbox="901 1238 1417 1529"> <p>リモートサポート中の相談員側の画面</p> </div> </div>
<p><b>管理者側</b></p>	<p>管理者専用ページにて、お客様情報・相談員の管理や統計などを管理することができます。 ※使用方法は別途「管理者専用サイト使用説明書」を参照してください。</p> <div style="text-align: center;"> <p>管理者ページ</p> </div>

## 第2章 相談員プログラムの設置・削除

### 2-1 設置 (インストール)

<p>1 <a href="https://www.anysupport.jp/">https://www.anysupport.jp/</a> にアクセスし、サイト右上の「ログイン」ボタンをクリック</p>	
<p>2 相談員用 ID と PW を入力してログイン</p>	
<p>3 「ダウンロード」をクリック</p> <p>※インストールせずに実行する場合は「実行」ボタンをクリックしてください。</p>	
<p>4 実行または保存ボタンをクリックしてダウンロード終了後インストールを開始</p>	
<p>5 ダウンロードした setup.exe を実行してインストールを行う</p>	



6	[次へ]ボタンを押す	
7	同意し、[次へ]ボタンを押す	
8	[次へ]ボタンを押す	
9	[次へ]ボタンをクリックし、インストールを開始	
10	アイコンなどを設定し、[完了]ボタンをクリックして、インストールを完了します。	

## 第2章 リモートサポート用(相談員側)プログラムの設置・削除

### 2-2 削除 (アンインストール)

<p>1. 「スタート」ボタンをクリックし、「コントロールパネル」を開きます。</p>	
<p>2. 「プログラムのアンインストール」をクリックします。</p>	
<p>3. Koino AnySupport を確認しダブルクリックします。</p>	
<p>4. 削除のチェックを入れて「次へ」をクリックします。</p>	
<p>5. 「はい(Y)」をクリックすると削除されます。</p>	

## 第3章 リモートサポート運用概要

### 3-1 リモートサポートの流れ

<p><b>STEP1</b></p>	<p>お客様より質問・問題などの電話</p>	
<p><b>STEP2</b></p>	<p>相談員は「AnySupport」を起動</p>	
<p><b>STEP3</b></p>	<p>お客様が専用 URL へアクセスし、ワンクリックボタンをクリック、または 6 桁の認証コードを入力して接続</p>	
<p><b>STEP4</b></p>	<p>リモートサポートにより質問・問題解決</p>	

## 第4章 リモートサポートの使用法

### 4-1 リモートサポートの開始と終了 (相談員側)

<p>1. デスクトップのアイコンをクリックするか、「スタート」ボタン→「すべてのプログラム」→「KoinoTech」→「AnySupport」→「AnySupport」をクリックして起動する。</p>	
<p>相談員用IDとパスワードを入力してログインボタンをクリックする。</p> <p>2. 相談員用のプログラムが起動。自動的に1つだけ認証コードが作成されます。</p> <p>コード欄……6ケタの認証コード 番号欄……ワンクリック番号を示します</p> <p>新しく認証コードを作成したい場合は「認証コード発行」ボタンをクリックしてください。</p>	<p><b>認証コードの発行</b></p> <p><b>認証コード</b> →</p>

<p>3. お客様は、お客様専用 URL にアクセスし、6 ケタの認証コードを入力(またはワンクリック番号をクリック)し [確認] ボタンをクリック)する。</p>	
<p>4. ActiveX でお客様のプログラムが自動インストール、実行される。</p> <p>※セキュリティ設定で ActiveX が自動的にインストールされない場合は 14 ページ参照</p>	
<p>5. お客様が 4 を終わるとお客様の PC と接続され、相談員の画面の中にお客様の画面を表示するビューアが表示される。</p> <p>このビューアを使ってお客様にリモートサポートを実行する。</p> <p>→この時、相談員プログラムでは該当セッションの状態が「Connected」に変わります</p>	

<p>6. リモートサポートを終了するにはビューア上部メニューバーから「実行」→「終了」をクリックする。</p>	
<p>7. リモートサポートを終了するとセッション状態が Connected → Expiredに変わり、お客様側の画面にはお客様満足度アンケートページが表示されます。</p> <p>※「お客様満足度アンケート」ページは初期設定では表示されません。終了と同時に表示させたい場合は管理者ページで設定が必要です。詳しくは別途「管理者専用サイト使用説明書」を参照してください。</p>	
<p>8. お客様がお客様満足度アンケートを終えると全ての過程が終了となります。相談員はリモートサポートの内容を記録に残して統計/分析することができます。もちろんお客様が入力したお客様満足度アンケートも記録として残ります。</p>	<p>相談員はリモートサポートの記録を残すことができます</p>



## 第4章 リモートサポートの使用法

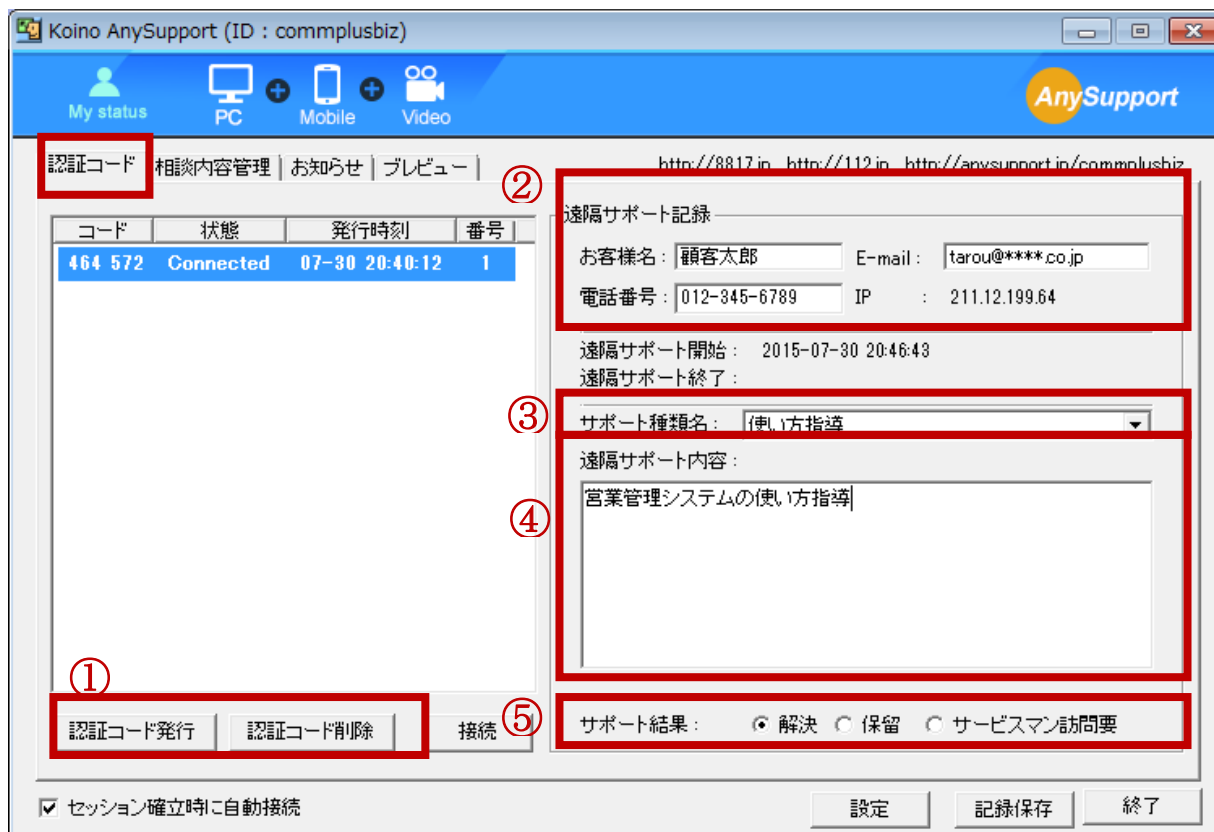
### 4-2 リモートサポートの開始 (お客様側)

<p>1. お客様は、お客様専用 URL にアクセスし、6ケタの認証コードを入力(またはワンクリック番号をクリック)し [確認] ボタンをクリックする。</p>	
<p>※ お客様のお使いのブラウザの設定により、セキュリティの警告が出る場合があります。その場合は右図のように ActiveX のインストールを行ってください。</p>	

## 第4章 リモートサポートの使用方法

### 4-3 相談員プログラムの使用方法

#### 「認証コード」タブ



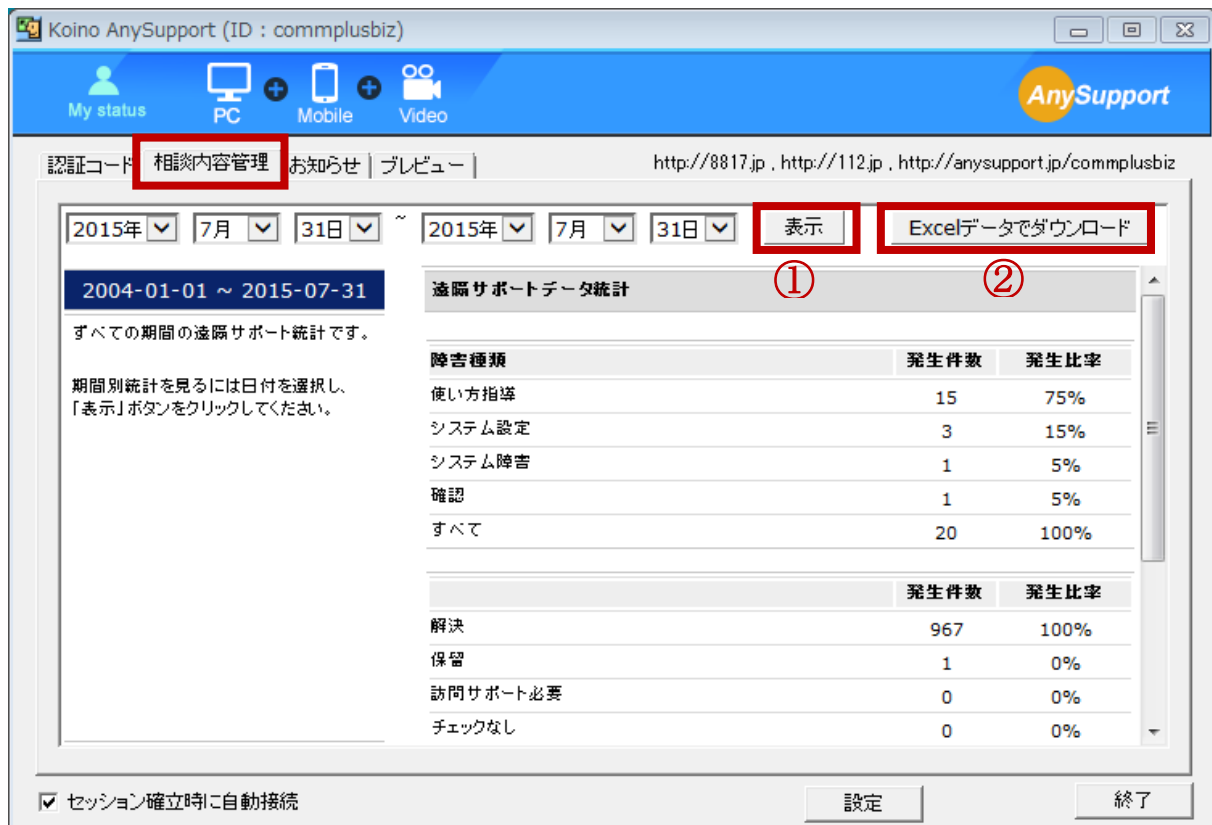
①	<b>コードの発行・削除</b>	認証コードを発行・削除します。
②	<b>遠隔サポート記録</b>	サポート終了後記録として入力してください。 お客様名、メール、電話番号が入力できます。IPアドレスはお客様側のアドレスになります。(自動で表記され修正はできません。)
③	<b>サポート種類名</b>	管理者が事前に登録してある中から選択します。
④	<b>遠隔サポート内容</b>	サポート内容を記入します。
⑤	<b>サポート結果</b>	解決、保留、サービス訪問必要をチェックしておくくと便利です。



## 第4章 リモートサポートの使用法

### 4-3 相談員プログラムの使用法

#### 「相談内容管理」タブ

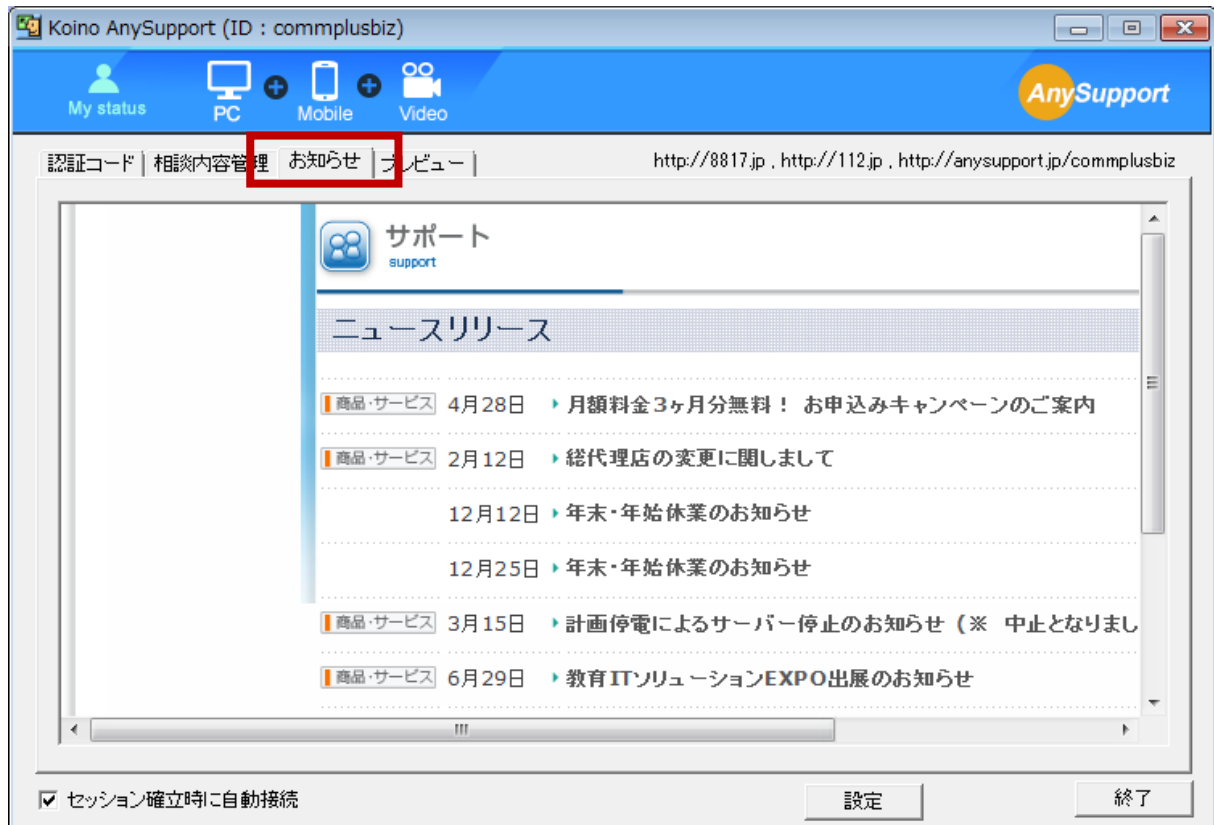


①	<b>表示</b>	期間を設定して表示ボタンをクリックしてください。
②	<b>Excel データでダウンロード</b>	接続ログをエクセルファイルでダウンロードすることができます。

## 第4章 リモートサポートの使用方法

### 4-3 相談員プログラムの使用方法

#### 「お知らせ」タブ

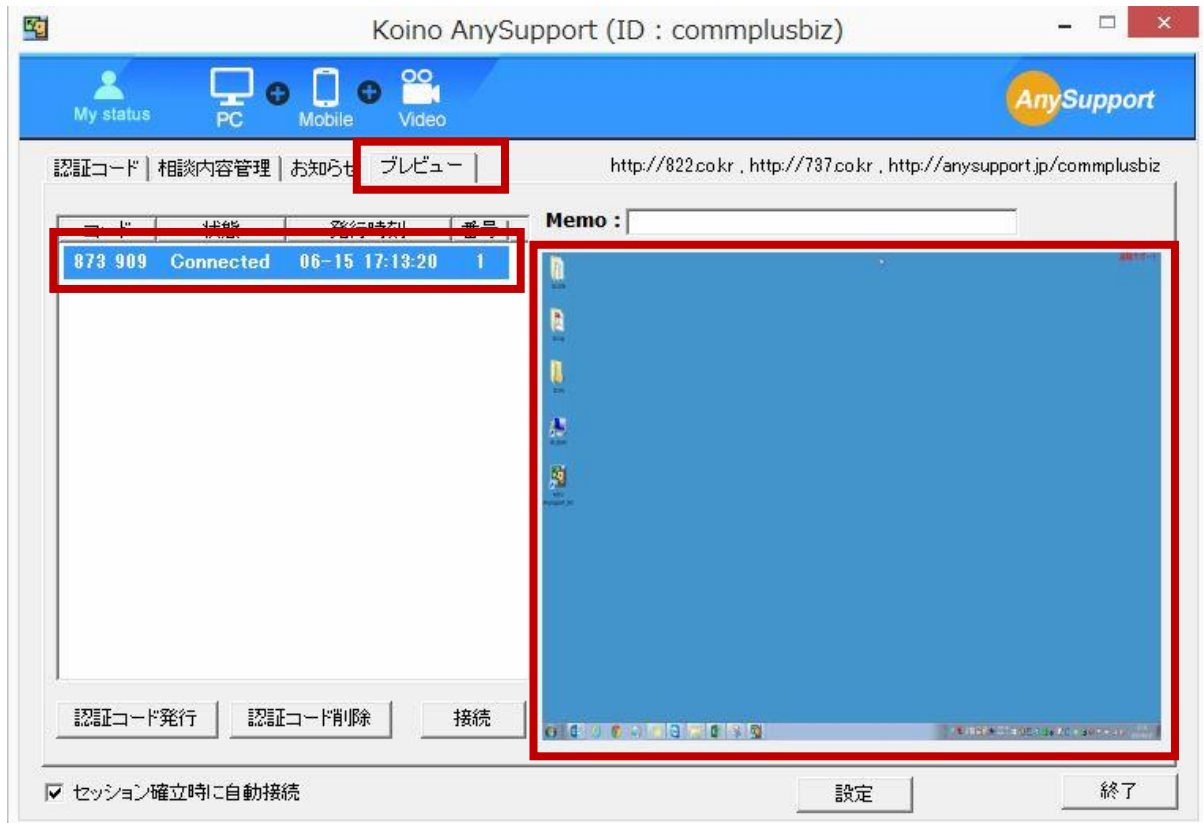


お知らせの内容を表示します。

## 第4章 リモートサポートの使用方法

### 4-3 相談員プログラムの使用方法

#### 「プレビュー」タブ



一覧から状態が「Connected」のセッションをクリックして選択すると、接続しているお客様 PC 画面のプレビューが表示されます。

## 第4章 リモートサポートの使用法

### 4-5 リモートサポート中の画面

※お客様の遠隔操作中のパソコン画面のサイズは自由に調節出来ます。

相談員の PC 画面

接続されたお客様の PC 画面

遠隔接続中のお客様パソコンの情報(コンピュータ名、接続モード、IPアドレスを表示します。)

メニューバーとツールバー

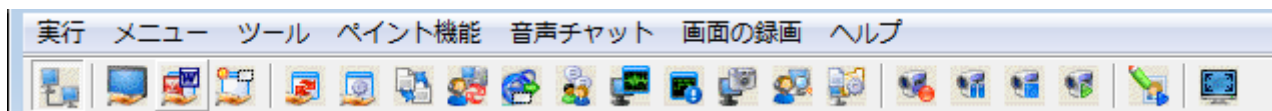
接続されたお客様の PC 画面

遠隔サポート中は相談員が接続中であることを表示します。

お客様用操作メニュー  
接続の終了、制御プログラム、エリアの指定、描画、チャット要請などの選択が出来ます。

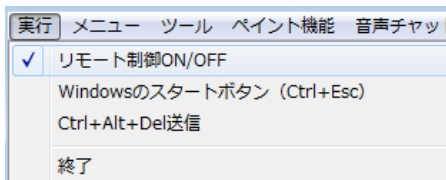
## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

※機能によって、各相談員毎にあえてその機能を使用できない設定にもできます。  
詳しくは別途「管理者専用サイト使用説明書」をご参照ください。



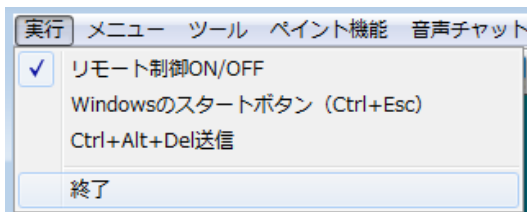
### 5-1 リモートサポート制御 ON/OFF

初期状態ではリモート制御は ON の状態になっています。OFF にするとお客様の PC 画面を見ることしかできません。



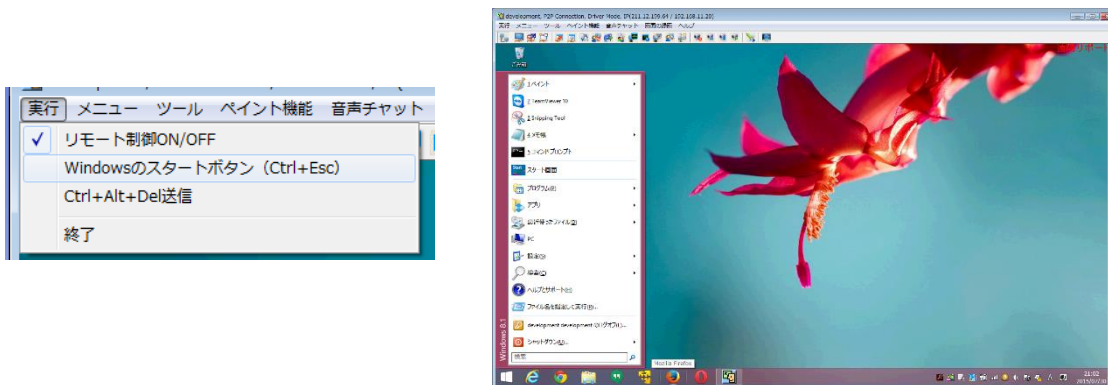
### 5-2 リモートサポート終了

リモートサポートを終了します。ビューア画面の[X]ボタンを押しても終了出来ます。



### 5-3 Windows「スタートボタン」の短縮キー機能

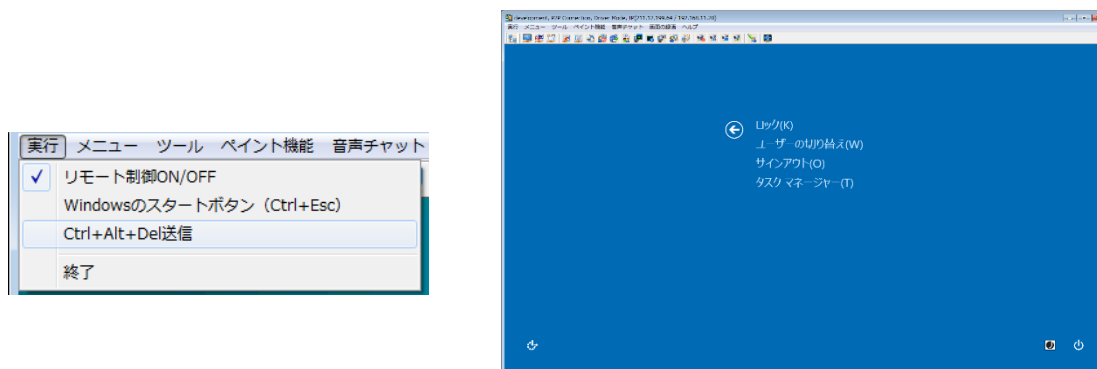
お客様側 PC の Windows[スタートボタン]を実行する短縮キー機能です。



## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

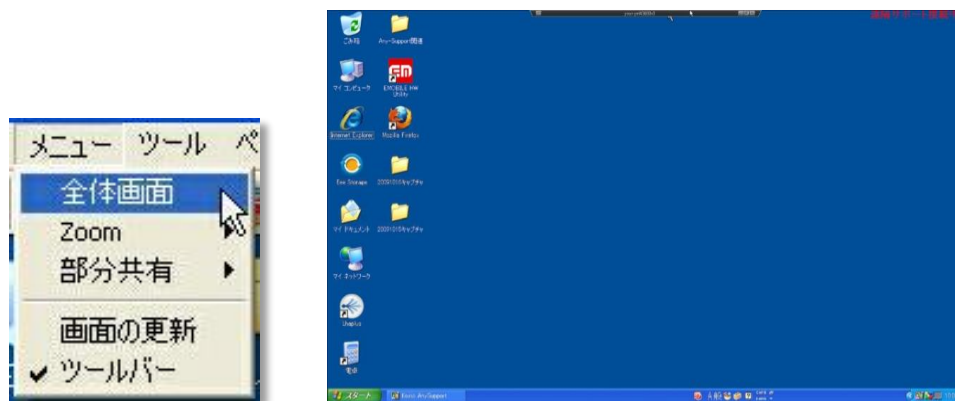
### 5-4 「Ctrl+Alt+Del」の短縮キー機能

お客様側 PC の[Ctrl+Alt+Del]を実行する短縮キー機能です。



### 5-5 全画面表示

全画面表示でお客様の PC を制御します。戻りたい場合はマウスを左上に移動し、「Windows モード」をクリックして下さい。



### 5-6 Zoom 機能

ビューアの画面サイズを変更することが出来ます。基本的に自動調節ですが、サイズを変更したい場合は、50% または 75%、100%を選択して下さい。



## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

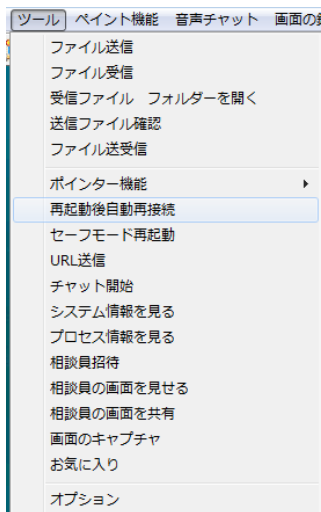
### 5-7 画面のリフレッシュ機能

変更されていない画面があると思われる場合は、この機能を使って画面を更新します。

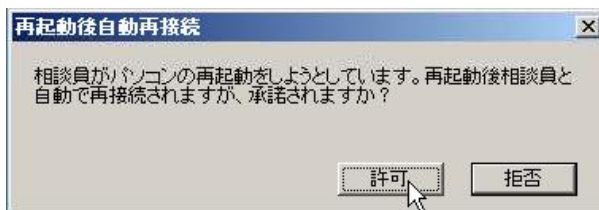


### 5-8 再起動後に自動接続

このメニューを選択すると、お客様のPCを再起動する場合でも、認証なしで自動的に再接続されます。



お客様側のPCに下のメッセージが表示されるので「許可」をクリックしていただきます。



お客様のPC起動時にログインユーザー・パスワード設定がされている場合は、お客様側でユーザー選択・パスワード入力が必要となります。その後自動的に再接続されます。

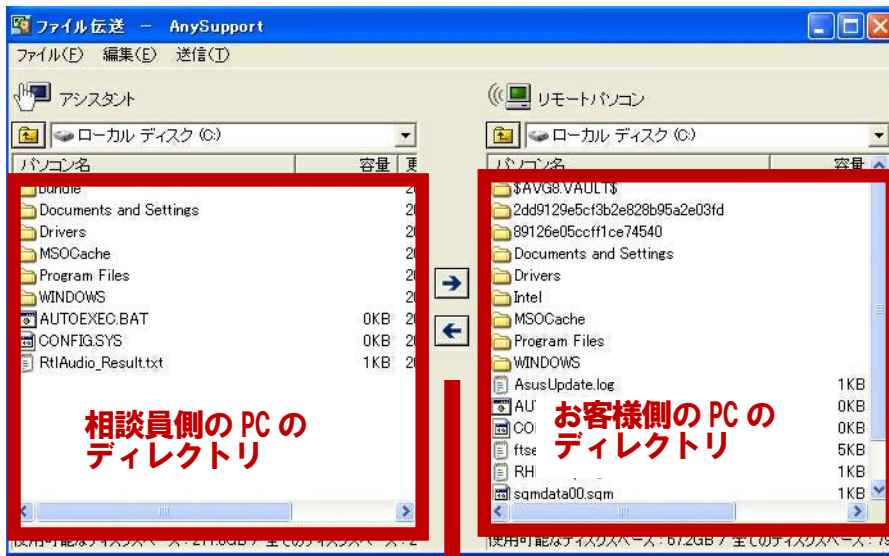
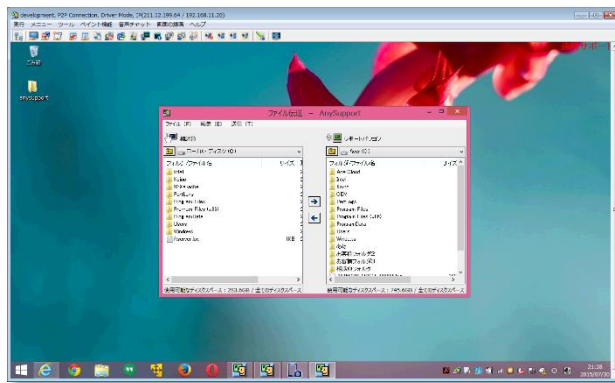
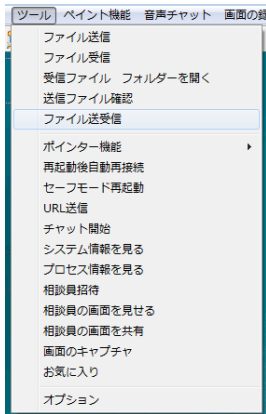


## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-9 ファイル転送機能



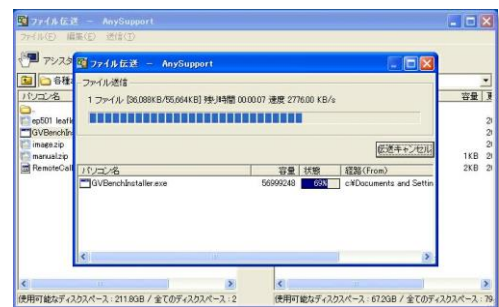
お客様と相談員が互いにファイルを送受信することが出来ます。各ディレクトリ情報からファイルのソースの位置と目的の位置を決定し、矢印ボタンをクリックすることで、ファイルを転送します。



相談員側の PC の  
ディレクトリ

お客様側の PC の  
ディレクトリ

クリックすると、矢印の方向  
にファイルが送信されます



※ファイル転送の画面をお客様の画面に表示させない(相談員側は表示) ことも可能です。  
詳しくは別途「管理者専用サイト使用説明書」をご参照ください。

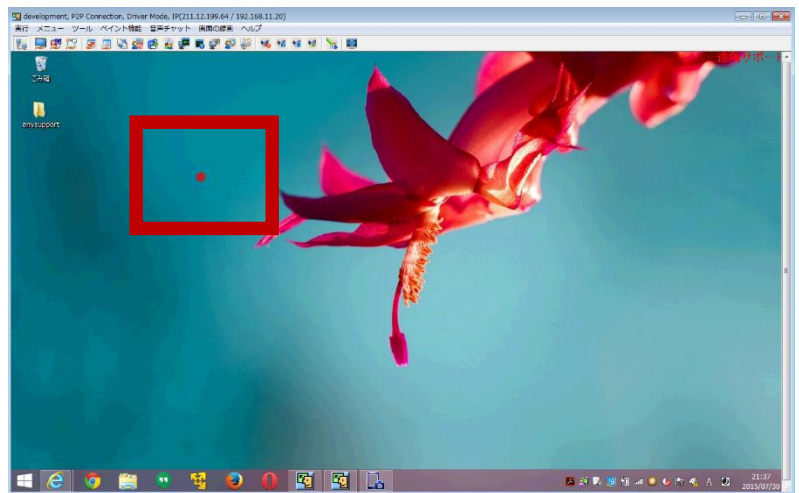
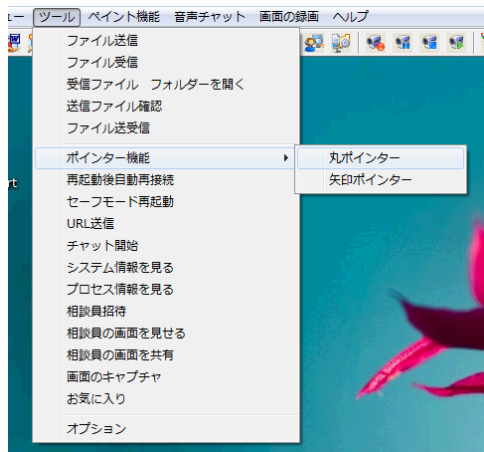


## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-10 ポインター機能



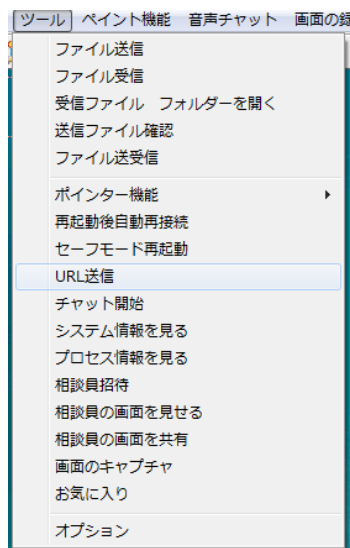
お客様の画面に丸、矢印のポインターを表示させることができます。



### 5-11 URL 転送



お客様 PC に該当の URL が送信され、自動的にブラウザが開き URL が実行される機能です。

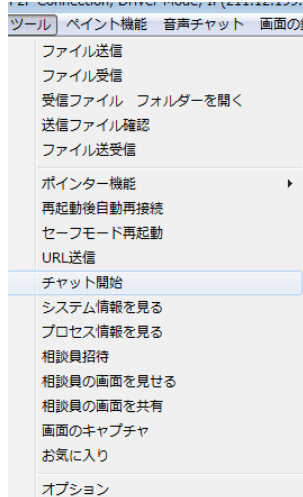


## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-12 チャット機能



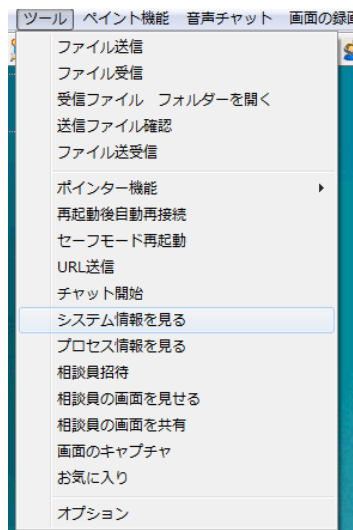
お客様とチャットをする機能です。



### 5-13 システム情報の表示



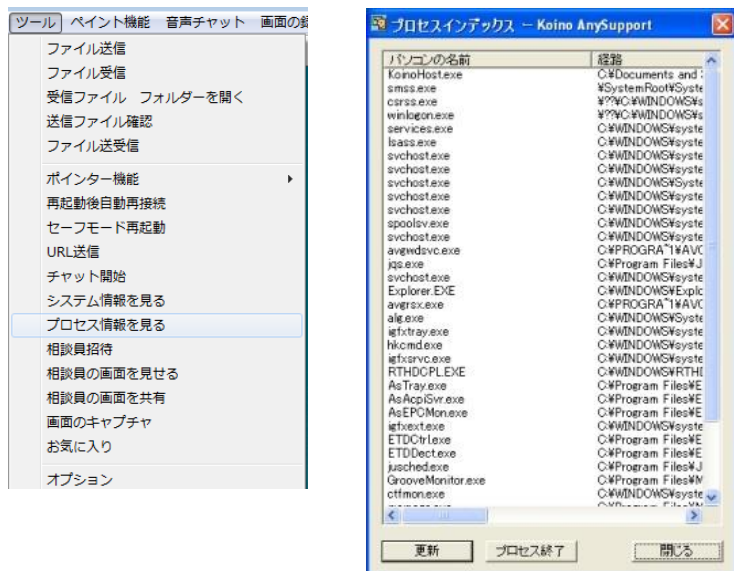
お客様のシステム情報を一目で見ることができる機能です。



## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

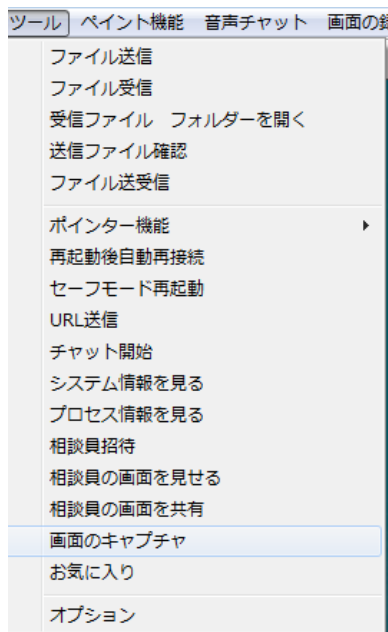
### 5-14 プロセス情報表示

お客様側 PC で実行中のプロセス情報を表示する機能です。プロセスを終了させることもできます。



### 5-15 画面のキャプチャ (スクリーンショット)

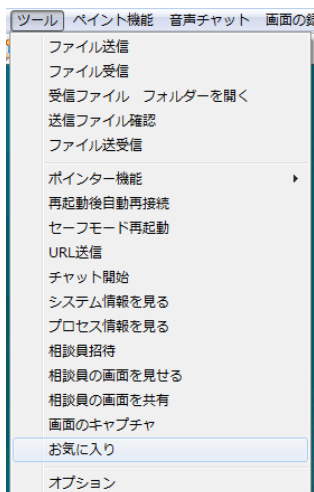
制御しているお客様 PC の画面をキャプチャする機能です。



## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-16 お気に入り

よく使われるフォルダ/プログラム/ URL から、お客様の画面ですぐに実行できる機能です。



お客様の PC のフォルダを開く



お客様 PC でプログラムを実行します



お客様の PC で該当の URL を開く機能です

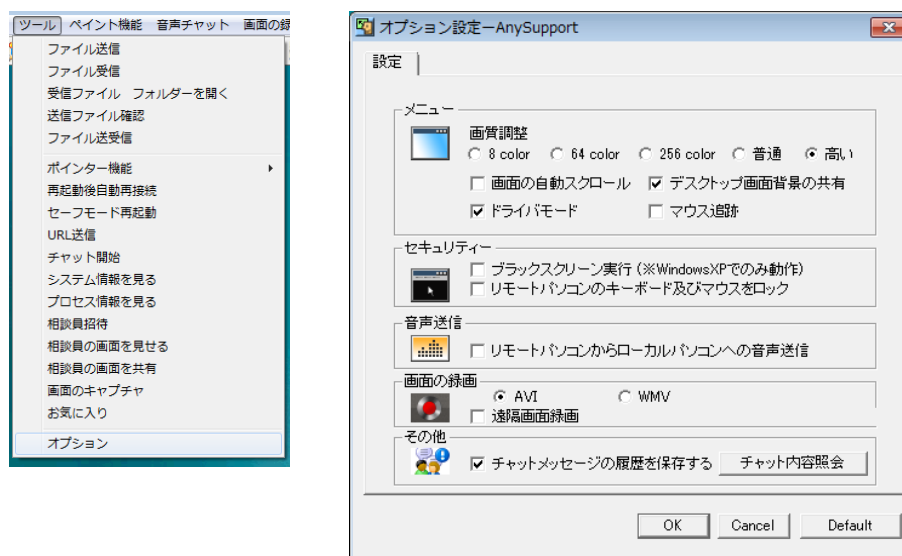


※よく使われる URL をお気に入りの形式で登録して  
使用することができます

## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-17 オプション

次のいくつかの機能をオプションで選択することができます。

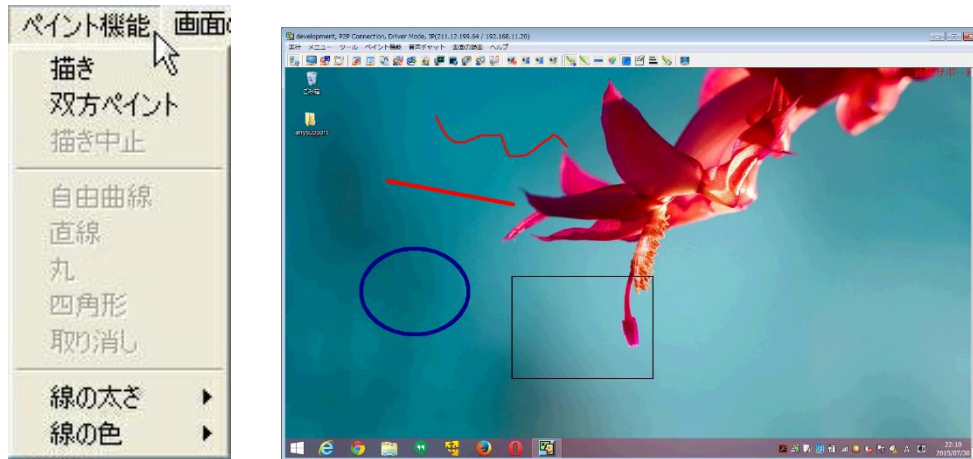









1	<b>画質調整機能</b>	ビューアに表示されているお客様画面の画質を調整することができます。デフォルトでは[中]になっており、画質が低いほど、リモート制御の速度は速くなります。
2	<b>画面の自動スクロール機能</b>	解像度が高いお客様のPCをリモートサポートする場合は、お客様の画面をビューア内だけで表示しきれない場合があります。この機能はビューア内でマウスを動かすだけで、自動的にスクロールしてくれる機能です。
3	<b>デスクトップの背景の共有機能</b>	基本的にデスクトップ背景は共有されません。デスクトップ背景まで共有する場合はこのメニューを選択します。
4	<b>ドライバモード</b>	リモート制御ドライバのモードで実行します。デフォルトではドライバのモードで実行され、通常モードよりも高速です。
5	<b>マウス追跡機能</b>	お客様のマウスの動きを見ることができる機能です。
6	<b>リモートパソコンのキーボード及びマウスをロック</b>	お客様のキーボードとマウスの操作をロックする機能です。
7	<b>ブラックスクリーン実行機能</b>	お客様の画面をブラックスクリーンで表示します。
8	<b>リモートパソコンの音声をきく</b>	お客様のPCで再生される全ての音声を、相談員のスピーカーやヘッドセットで聞くことができる機能です。
9	<b>画面の録画</b>	遠隔画面を録画する際の拡張子を選ぶことができます。
10	<b>チャットの内容を保存</b>	お客様とチャットした内容が、相談員のPCに自動的に保存される機能です。
11	<b>初期設定に戻す</b>	全てのオプション機能が既定値に戻されます。

## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-18 描画(ペイント)機能

相談員がお客様の画面に描画(ペイント)する機能です。



	<b>自由曲線</b>	自由な曲線が描けます。(デフォルト)
	<b>直線</b>	直線を描きます。
	<b>円</b>	円を描きます。
	<b>四角形</b>	四角形を描きます。
	<b>消しゴム</b>	描いた内容を全て消去します。
	<b>ペンの太さを変更する</b>	ペンの太さを変更します。
	<b>ペンの色を変更する</b>	ペンの色を変更します。



## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-19 画面録画

相談員がお客様のPCをリモートサポートする様子を録画する機能です。



	<b>録画の開始</b>	  <p>ビューアの一番上に「画面録画中」と表示</p>
	<b>録画の一時停止</b>	  <p>ビューアの一番上に「一時停止」と表示</p>
	<b>録画の停止</b>	  <p>表示が消える</p>



## 録画の再生 【AVI の場合】

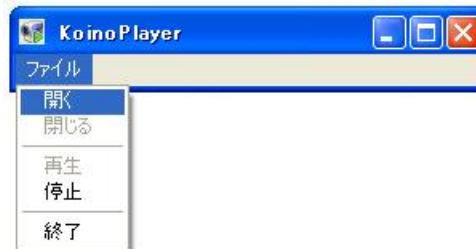
※オプションから録画するファイルの拡張子を選択することができます。(P.29 参照)



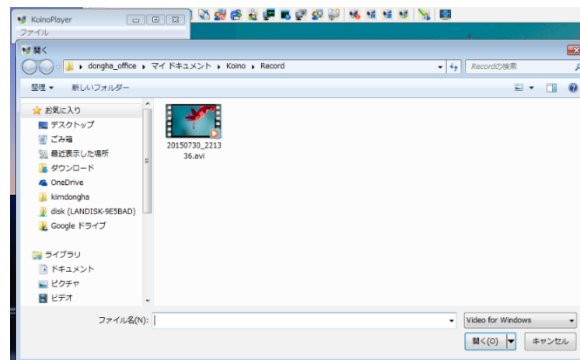
別ウィンドウで「KoinoPlayer」が起動



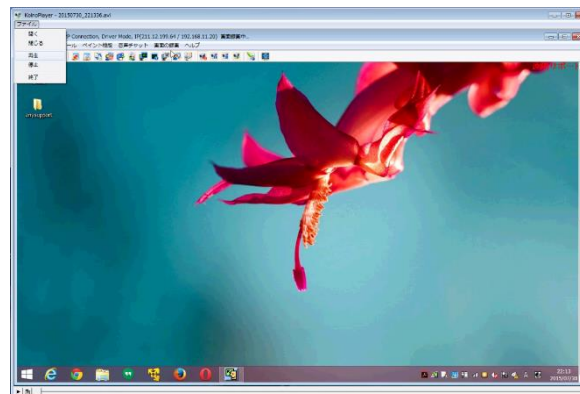
「ファイル」→「開く」をクリック



再生したいファイルを選択し「開く」をクリック



「ファイル」→「再生」をクリック





【WMV の場合】



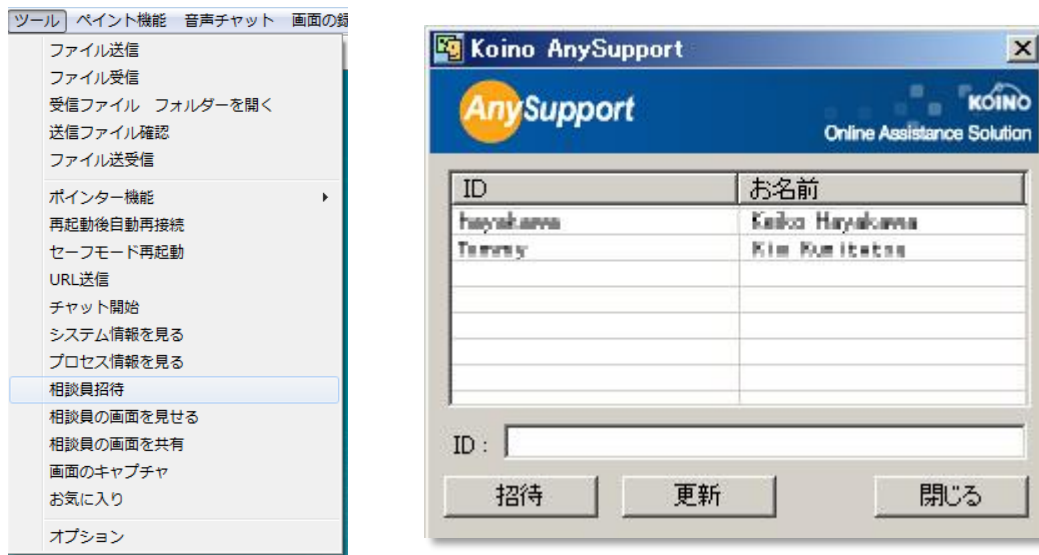
再生したいファイルをクリックし「開く」をクリック



## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-20 相談員を招待

一人のお客様に対し、別の相談員を招待し複数の相談員で同時にリモートサポートすることができる機能です。  
 ※相談員 ID が複数あることが前提です。



ご希望の相談員を選択して「招待」ボタンをクリックしてください



招待された相談員は「承諾」ボタンをクリック

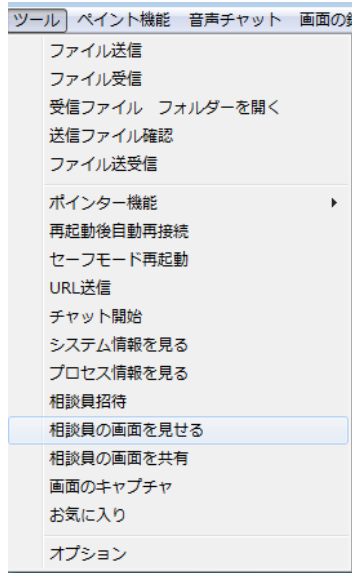


招待した側が「OK」ボタンをクリックすると、接続が切断され、招待した相談員が接続されます。

## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-21 相談員の画面を見せる

相談員の画面をお客様の画面に表示させる機能です。



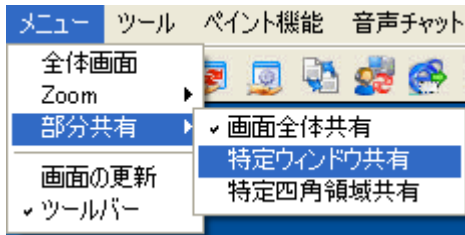
画面転送終了ボタンをクリックし、「OK」ボタンをクリックすると終了します。



## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

### 5-22 特定部分共有機能

特定の領域のみを共有することができる機能です。



ポインタが下記のマークにかわるので、共有したいウィンドウ上でクリックします。






特定ウィンドウのみを共有している画面



## 第5章 各メニューの機能と使用方法（相談員側）





### 5-23 その他の機能（共有モードの設定）

画面共有する範囲を任意に設定することができます。

	<b>全体画面共有</b>	お客様 PC の全体画面を共有します。（デフォルト）
	<b>特定ウィンドウの共有</b>	特定のウィンドウのみを選択して共有します。
	<b>特定四角領域を共有</b>	特定の四角形の領域のみを選択して共有します。 領域はドラッグアンドドロップで四角く囲います。

## 第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

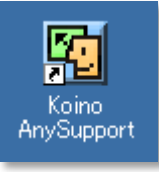

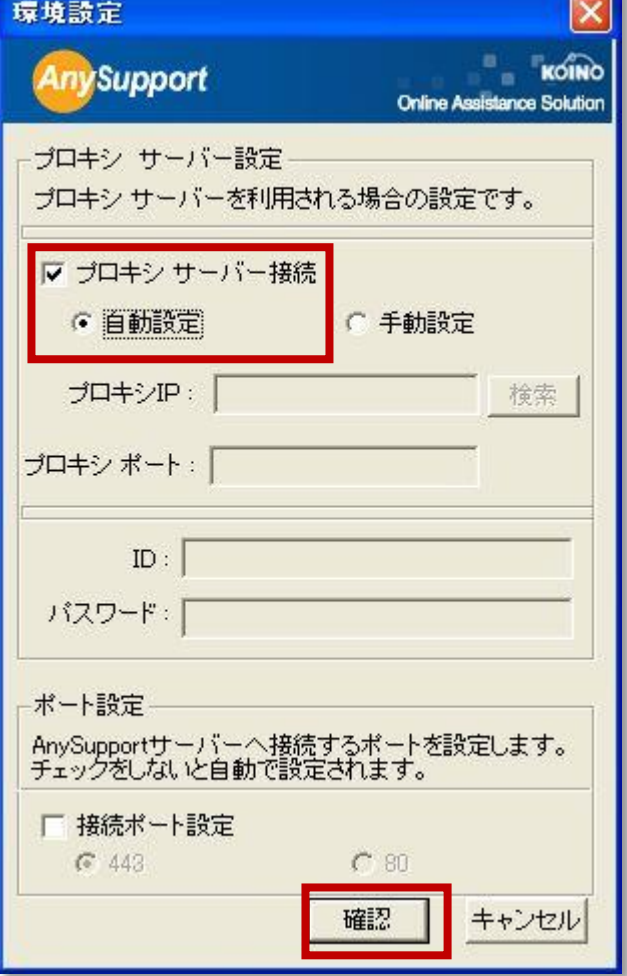
### 5-24 音の伝達ができないとき

<p>1 相談員側のタスクバーの右側にあるボリュームのアイコンをダブルクリックして Windows のボリュームコントロールを開きます。</p>	
<p>2 ボリュームコントロールの[オプション]メニューの[プロパティ]をクリックします。</p>	
<p>3 音量調整の[録音]をクリックして、下の[次のボリュームコントロールを表示する]で [Stereo Mix]をチェックして[OK]ボタンをクリックします。[Stereo Mix]という名前は、現在のコンピュータから出ている音を全て送信するという意味で、サウンドカードのメーカー毎にその名称が異なる場合があります。もし [Stereo Mix]コントロールが表示されない場合(例: 'Stereo Out'、'ステレオミックス'、'Wave Out Mix' などのような場合)は、いずれかを選択するか、[Wave]コントロールを使用してください。</p>	
<p>4 [OK]をクリックすると、選択した録音ボリュームコントロールが表示されます。ここで、Stereo Mix や Wave のチャンネルを選択して、ボリュームを中程度に設定すると設定が完了します。</p>	

## 第6章 環境設定

### 6-1 プロキシサーバーの設定方法

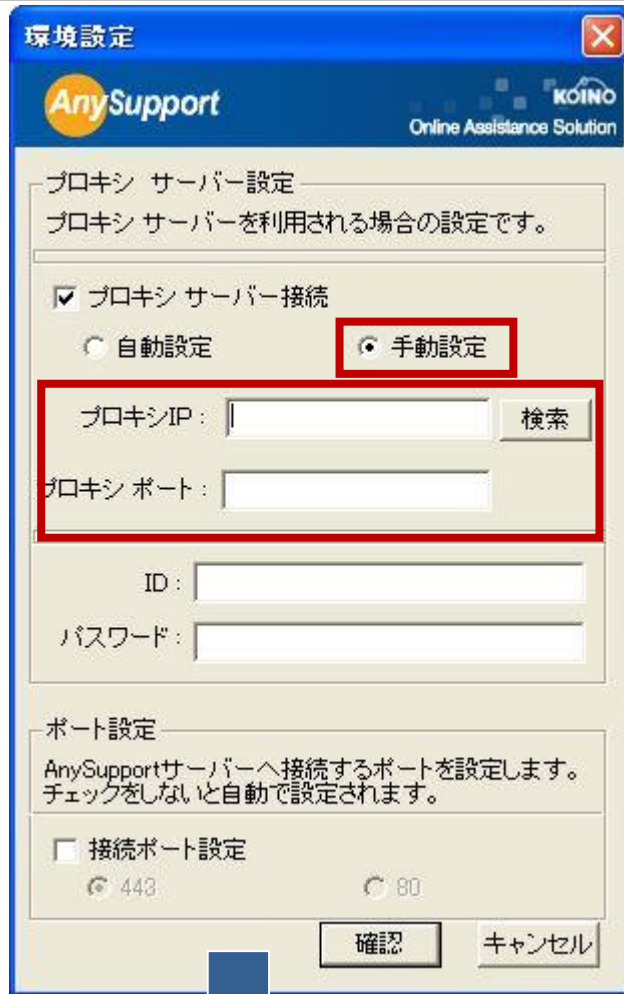
プロキシサーバーの環境でのご使用の場合はログイン時に「環境設定」で設定を行ってください。

<p>1. 「AnySupport」を起動する。</p> <p>※詳しい起動方法は 12 ページ参照</p>	
<p>2. 「環境設定」ボタンをクリック</p>	
<p>3. 通常は「自動設定」をチェックし「確認」ボタンを押す。</p>	



4. 自動で感知できない場合は手動設定を行ってください。

※手動設定の場合は、「プロキシIP」、「プロキシポート」を直接入力してください。



環境設定

AnySupport Online Assistance Solution KOINO

プロキシ サーバー設定  
プロキシ サーバーを利用される場合の設定です。

プロキシ サーバー接続  
 自動設定  手動設定

プロキシIP:  検索

プロキシポート:

ID:

パスワード:

ポート設定  
AnySupportサーバーへ接続するポートを設定します。  
チェックをしないと自動で設定されます。

接続ポート設定  
443 80

確認 キャンセル



Koino AnySupport

AnySupport Online Assistance Solution KOINO

Type	Proxy IP	Port
------	----------	------

選択 キャンセル



## 第7章 よくある質問

**ルーターやファイアウォールなどのセキュリティが導入されていますが、サポートを受けることは可能ですか**

はい、可能です。  
インターネット環境さえあればどなたでもサポートを受けることができます。

**自分が知らないうちに接続されてしまう心配はありませんか。**

リモートサポートを行う際には、常にお客様側からサポート開始ページのボタンをクリックしていただく必要があります。  
このため、相談員側から勝手に接続するということはありません。

**機密ファイルなど、個人情報を見られてしまう恐れはありますか。**

サービスの性質上、お客様側の画面は、そのまま相談員側に閲覧されます。  
メールなど、個人情報が表示されているウィンドウは事前に終了させておいてください。

## 第 8 章 サービス窓口

**AnySupport の製品ホームページ**

<https://www.anysupport.jp/>

この使用説明書中でご不明な点や上記サイトに収録されていない質問については、  
ご購入先までご連絡ください。