



# 遠隔サポートサービスのご案内

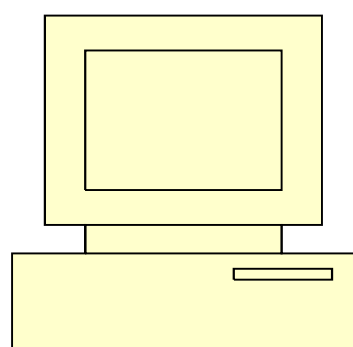
東海電子株式会社  
[www.tokai-denshi.co.jp](http://www.tokai-denshi.co.jp)

2019年4月

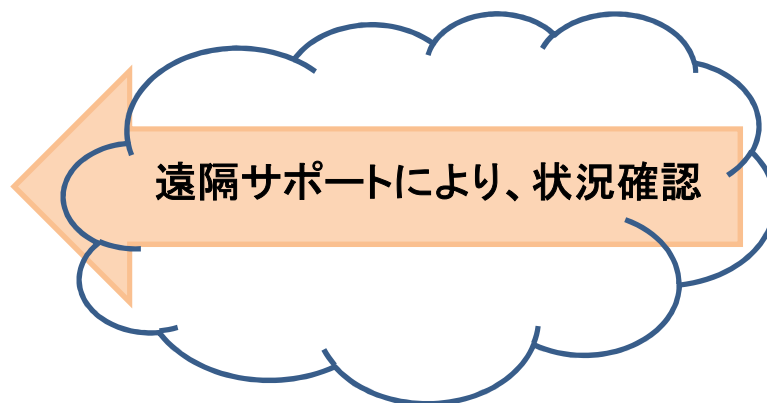
こんな時に、便利です。



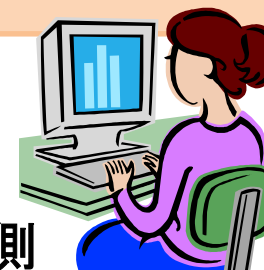
- 導入したばかりで、ソフトの使い方がわからない
- コンピュータ関係に詳しくないので、聞き方もわからない
- 誰かが設定を変えてしまった、ソフトが動かない。
- 読取にくい免許証を読取しやすくできないか...
- アルコールチェックのメールデータ受信が確認できない。
- IT点呼のエラーがでているが、よくわからない状況、どうにかしてほしい。



お客様側



お客様と画面を共有しながら状況確認が可能ですので、障害把握から復旧まで速やかに実施できます。



東海電子側

東海電子のサポートエンジニアが到着するよりも前に、早期復旧が可能です！

《ご注意》

- ・すべての不具合を完全に復旧することを保証するものではありません。
- ・ご使用には、測定システムの端末からインターネットに接続できる環境が必要です。

## こんなにカンタンです（遠隔サポート 開始までの流れ）



1

- 東海電子のHPから、遠隔サポートプログラムと同意書をダウンロードします。

2

- 遠隔サポート同意書に押印し、FAXにてお申し込みください。（送信先：042-526-0906）

3

- ダウンロードしたプログラムを起動し、表示されたIDとパスワードを東海電子サポートセンターへご連絡頂きますと、お使いのパソコンへ接続が可能となります。

# 遠隔サポートプログラム ダウンロードの方法

必要なアプリケーションは東海電子ホームページからダウンロードできます。  
<http://www.tokai-denshi.co.jp/>



①トップページを下にスクロールします。

②右下にある【PC遠隔サポート】のバナーをクリックします。



# 遠隔サポートプログラム ダウンロードの方法



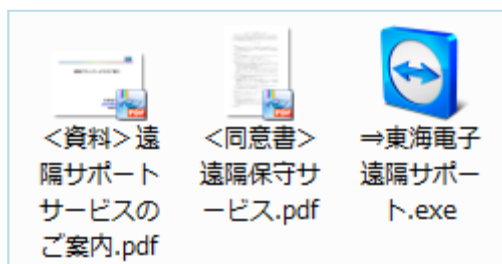
③ダウンロード選択画面にて【保存】を選択し、「enkaku.zip」ファイルを保存します。  
※ダウンロード選択画面はご使用の環境により異なります。



④保存した「enkaku.zip」を右クリックし「すべて展開」を選択します。  
※ご使用の解凍ソフトによっては「すべて展開」メニューが出ないことがあります。その場合は、解凍ソフトの使用方法に従って解凍を行ってください。



⑤解凍されたフォルダをダブルクリックで開きます。



⑥フォルダの中に次の3つのファイルが入っていることをご確認ください。  
「資料 遠隔サポートサービスのご案内」(本書)  
「同意書 遠隔保守サービス」  
「東海電子遠隔サポート」(プログラムファイル)

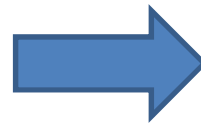
# 実際のご利用方法

※同意書については最後のページをご確認ください。



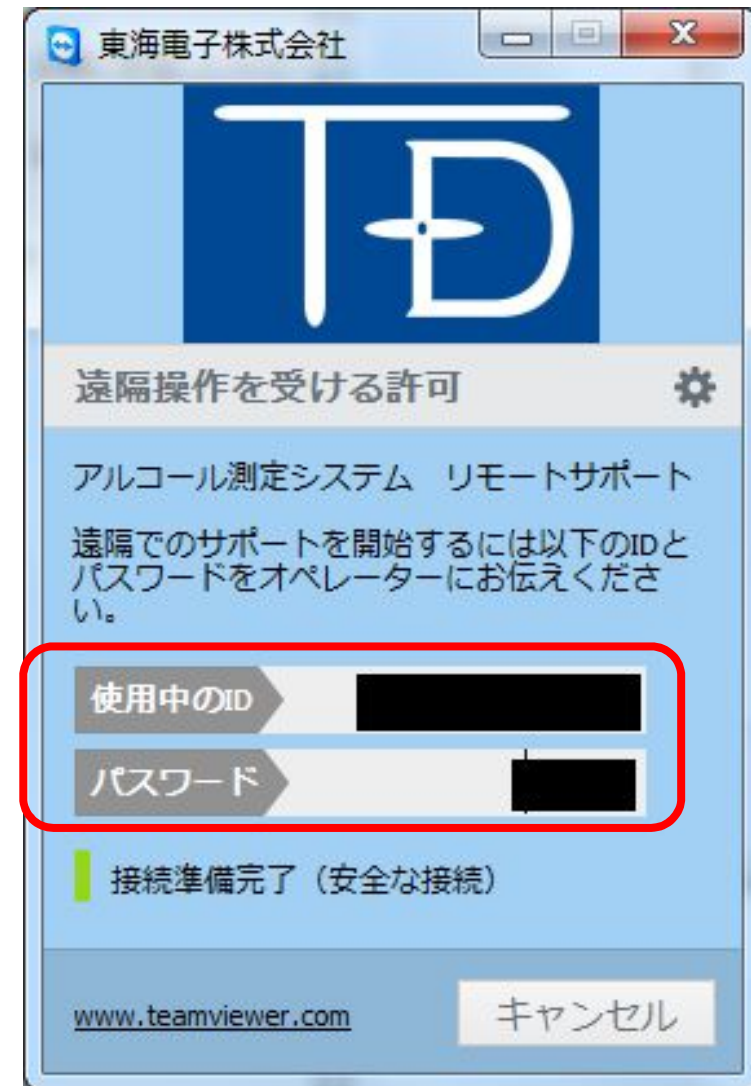
## 1. 遠隔サポートを開始するには

- ①ダウンロードした「⇒東海電子遠隔サポート」というプログラムをクリックしてください



ダブルクリック

- ②東海電子 フリーコール 0120-609-100 へご連絡ください。
- ③弊社オペレーターに、右記にある「使用中ID」および「パスワード」をお伝えください。
- ④弊社遠隔サポート技術員からお客様のPCの画面が確認でき、操作指導を行えます。



# 実際のご利用方法



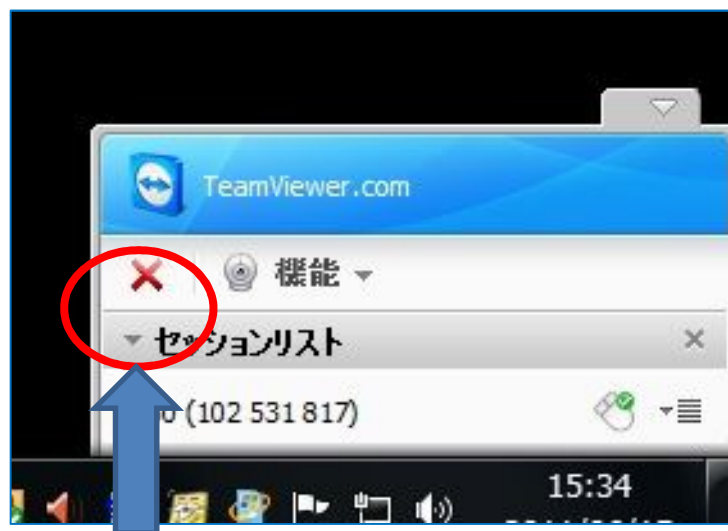
## 2. 遠隔サポートを切断(終了)するには

### 【東海電子側からの切断(終了)】(通常ケース)

弊社オペレーターからご担当者様に作業完了のご報告をした上で、弊社にて接続切断致します。

### 【お客様側からの切断(終了)】

お客様側から、切断したい場合は、上記デスクトップ画面右下の×をクリックすると切断されます。



# セキュリティに関して



## 1. 遠隔サポートプログラムの製造元に関して

当社は、TeamViewer社の商用の遠隔サポートプログラムを採用しております。

(いわゆるフリーソフトではございません)

本プログラムは、国内外でも実績が高いプログラムです。

<http://www.teamviewer.com/ja/company/references.aspx>

## 2. セキュリティについて

詳細は、Team Viewer社のセキュリティの説明を参照ください。

<http://www.teamviewer.com/ja/products/security.aspx>

## 3. パスワードについて

パスワードは遠隔サポートプログラムの再起動ごとに自動的に変更されます。

常時接続可能な状態にすることも可能です。



# 利用規約同意書について



## 見本

業務用アルコール測定器遠隔保守サービス同意書

東海電子株式会社(以下、「弊社」といいます)は、弊社の提供する遠隔保守サービス(以下、「本サービス」といいます)の導入に伴い、本サービスに関する利用規約(以下、「本規約」といいます)へ、貴社の代表者(以下、「お客様」といいます)と、本サービスの利用に必要と判断した場合に、お客様へその利用をご提案し、且つ、お客様のご同意いただいた場合に行います。

第1条(目的)

本規約は、リモートメンテナンス専用ソフトウェアを使用し、弊社のコンピュータとお客様のコンピュータをインターネット環境経由で接続し、リモートメンテナンスを実施することとお客様の同意について定めます。

第2条(使用ソフトウェア)

本サービスでは、TeamViewer 社(以下「TeamViewer 社」)http://www.teamviewer.com/ja/が提供する TeamViewer (以下、「本ソフトウェア」といいます)を使用します。

第3条(運用方法)

本サービスは、お客様のコンピュータの画面にアクセスし、且つは操作を行う可能性があります。そのため、お客様は自らの責任において事前に以下の作業を行ってください。

第4条(費用の負担)

本サービスで発生するお客様の遠隔保守の遠征費、その他特約に発生する費用は、すべてお客様にご負担いただきます。

第5条(留意事項)

本サービス実施により、お客様の本ソフトウェアがインストールされているコンピュータや、お客様のシステムに及ぼす負荷に対して、弊社は責任を負いません。

第6条(秘密保持)

弊社は、お客様の機密情報(以下「秘密情報」といいます)を秘密として保持し、お客様へ事前の書面による承認なしに、第三者に開示しません。

## 見本

同意書は、秘密情報を本サービス以外の目的に使用しません。ただし、別途お客様の許諾を受けた場合はこの限りではありません。

第7条(再委託)

弊社は、本サービスを弊社と貴社委託契約および秘密保持契約を締結している委託先(以下「再委託先」といいます)に再委託することができます。ただし、本サービスに関する再委託先の責任はすべて弊社が負うものとします。

第8条(協議)

本規約に定めのない事項、または本規約の解釈に疑義がある場合には、お客様と弊社は信義誠実に協議の上で定めるものとします。

第9条(署名欄)

上記のサポート規約を承認し、同意した証として以下に押印を行います。

所在地	年	月	日
会社名			
代表者			

お客様ご記入欄

同意書は2ページございます。  
内容をご確認の上、2枚目にご署名  
とご捺印をいただき、  
2枚合わせてFAXでお送りください。

同意書をご提出いただいた会社様  
については、特にご要望がない場  
合、全ての営業所での遠隔サポ  
ートに同意いただいたとみなします(営  
業所毎の同意書送付は不要です)。  
営業所毎の同意をご希望される場  
合は、別途ご相談ください。

同意書返信先 FAX:042-526-0906

ご質問・ご相談等がございましたらお気軽にお問い合わせください。

東海電子(株)サポートグループ



0120-609-100