

# その他

## リモートサポートの利用方法

ソフト・オン・ネットでは、不具合の早急な対応と調査を行うためにリモートによるサポートを実施しております。

以下の方法でご利用頂けますのでご連絡ください。

1) お客様からの不具合のご連絡  
このFAQセンターの「問い合わせ」から不具合の状況をご連絡ください。  
状況を把握するために以下について記載ください。

- ・不具合の状況
- ・発生した日時
- ・製品名とバージョン
- ・不具合を再現する手順
- ・不具合が起きているパソコンの台数
- ・OS ( サービスパック )
- ・お問い合わせ担当者、連絡先
- ・対応の緊急度

至急の対応が必要な場合には、ご導入頂いた導入業者様経由で弊社へご連絡ください。

2) 弊社からの不具合状況の確認  
メールまたは電話にてサポート担当者から状況確認のご連絡をさせていただきます。

3) リモートによるサポート  
必要に応じてリモートによるサポートをさせていただきます。

お客様での準備

サポートツールのダウンロード

以下の弊社ホームページのサポートからサポートツールをダウンロードして下さい。

<http://www.son.co.jp/support/>

ダウンロードボタンを押してファイルを保存してください。

# その他

サポートツール (SONJQS.exe) を起動  
保存したサポートツール (SONJQS.exe) を起動してください。  
起動後数秒すると下記のように接続準備完了と表示されます。

## サポート担当者へ連絡

この状態になったらサポート担当者に連絡してください。  
9桁の使用済IDが表示されますので、これをサポート担当者へお知らせください。

## リモートサポートの開始

サポートツールによりサポート担当者がリモートで調査を行い不具合の対応をさせていただきます。  
再起動等が必要な場合、お客様によるログインおよびサポートツールの再起動が必要になりますのでご協力ください。

ネットワーク環境によっては、サポートツールが利用できない場合がありますのでご了承ください。

一意的なソリューション ID: #1058  
製作者: FAQ Supporter  
最終更新: 2017-04-27 14:35